

PASCAL DUMAS

PRÉSIDENT DU CONSEIL



2021 a été une année difficile, certes moins ardue que 2020, mais dans un contexte de crise sanitaire. Elle a permis de confirmer la reconnaissance de notre institution et de conforter le rôle incontournable de l'Assurance Maladie.

En 2020, les objectifs de « redémarrage » étaient :

Assurer la continuité du service nécessaire dans le cadre de notre mission de service public.
Garantir la sécurité de l'ensemble des salariés de l'organisme.

En 2021, la mission d'être au plus près des assurés avec la démarche « aller vers » et la mise en place de « Mon espace santé » en particulier, a été rajoutée.

Les équipes de notre Caisse Primaire d'Assurance Maladie des Alpes-Maritimes ont su répondre à ces objectifs supplémentaires tout en garantissant une continuité de service aux assurés, aux professionnels de santé, aux établissements de santé et aux employeurs.

Le Conseil félicite les agents pour leur engagement et leur capacité d'anticipation et d'adaptation dans leur mission de service public, essentielle à leurs yeux, surtout dans un contexte de précarité grandissante.

Sans rentrer dans le détail, le Conseil constate que :

Les délais de traitement des dossiers ont été réduits.

L'accueil téléphonique a fait face à l'augmentation considérable des appels (700 000 contre 200 000 en 2020) avec une attente moyenne de 3 minutes 25.

Notre CPAM a su réorganiser les activités d'accueil par un recentrage sur une politique de rendez-vous, un déploiement des services en ligne et un accompagnement des assurés dans leurs démarches auprès de l'Assurance Maladie pour ré-ouvrir les antennes locales.

Cinq Communautés Professionnelles Territoriales de Santé (CPTS) et 12 maisons de santé pluri-professionnelles ont été mises en place afin d'être au plus près des assurés et de répondre aux « déserts médicaux ».

La brigade contact tracing a continué à assurer, toute l'année, 7 jours sur 7, l'accompagnement individuel de centaines de milliers de personnes positives à la COVID ou cas contacts, en s'adaptant aux différentes vagues de virus et à leurs spécificités.

En matière de numérisation du courrier, notre CPAM a pris en charge, en 2021, six nouveaux organismes de l'Assurance Maladie (9 en 2020). A ce jour, 17 CPAM et 17 échelons locaux du service médical sont traités par la CPAM 06, soit 50 000 courriers quotidiennement.

En matière de lutte contre la fraude, les résultats sont au-delà des objectifs (plus de quatre millions d'euros) et les actions doivent encore s'amplifier afin de contribuer à la réduction de la « dette » de la Sécurité sociale. Dans le domaine fondamental du numérique en santé, nos équipes ont poursuivi leur travail d'accompagnement dans le développement, l'alimentation par les professionnels de santé du dossier médical partagé et la mise en place de « Mon espace santé » en 2022.

De son côté, le Conseil s'est investi dans son rôle d'orientation, de suivi et d'évaluation avec pour objectif d'améliorer la qualité des services rendus à l'utilisateur, en toute équité de traitement. Il s'est attaché à intensifier sa politique d'action sociale et sanitaire afin de répondre au mieux et au plus près aux assurés, plus particulièrement des publics les plus fragiles.

Dans sa mission d'action sociale et sanitaire, il a mis en place des critères répondant au contexte local, en particulier en matière d'aides individuelles, avec le critère « reste à vivre » qui sera repris au niveau national.

Quant à la lutte contre la fraude, il a contribué à dépasser l'objectif de la CNAM en totale cohésion avec les services.

Aussi, je renouvelle mes remerciements à chaque agent de la CPAM des Alpes-Maritimes et son équipe directoriale ainsi qu'à tous les conseillers pour leur engagement et leur contribution au service de la population et à la défense de notre système de santé.

PASCAL DUMAS
PRÉSIDENT DU CONSEIL