



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Alpes-Maritimes

NATHALIE MARTIN DIRECTRICE DE LA CPAM DES ALPES-MARITIMES



Le rapport d'activité retrace l'engagement des 1 000 collaborateurs de la CPAM 06 sur les missions de l'Assurance Maladie au service de nos publics :

- Avec 4 272 389 746 euros de prestations maladie, maternité, invalidité, accident du travail versées en 2023.
- Pour protéger contre la maladie plus de 1.27 millions d'assurés maralpins.
- Grâce à 73 établissements sanitaires en lien avec la médecine libérale (3 000 médecins généralistes/spécialistes - 5 200 auxiliaires médicaux - 1 000 chirurgiens-dentistes).
- L'Assurance Maladie promeut l'exercice coordonné autour des médecins traitants: les 19 MSP, et 13 CPTS qui couvrent près de 90 % de la population y contribuent. Plus de 8 000 patients en ALD ont trouvé un médecin traitant en 2023.
- Cette coordination des parcours de soins s'appuie aussi sur le numérique en santé grâce notamment au dossier médical personnel au sein de « mon espace santé ». 85% d'entre eux sont alimentés par les professionnels de santé, principalement les laboratoires, les établissements de soins et les médecins généralistes.
- C'est aussi près de 172 millions d'euros qui ont été versés aux salariés actifs au titre des indemnités journalières maladie, maternité, paternité, et 66 millions d'euros pour les indemnités journalières dans le cadre du risque professionnel. Cette mission contribue directement à la vie économique du département.
- Et une volonté forte d'agir dans le champ de la prévention par des actions concrètes « d'aller vers » ciblées, avec un impact de santé publique reconnu. On peut citer par exemple les actions dans le cadre du dépistage organisé des cancers, les actions pour les vaccinations, la participation au Bus du Cœur des Femmes, et les actions d'éducation thérapeutiques du centre d'exams de santé.

- Sans oublier, celles visant à la pertinence des soins associant l'accompagnement ou le contrôle des professionnels de santé dans leur pratique professionnelle.
- L'engagement de la CPAM 06 se traduit aussi par une relation client toujours en mouvement avec près de 10 millions de connexions au compte ameli, 700 000 appels téléphoniques traités (près de 80% des appels reçus), près de 22 000 rendez-vous téléphoniques et 15 000 rendez-vous physiques avec nos assurés. La CPAM s'adapte à leurs usages et à la diversité/complexité des situations à gérer, lorsqu'ils ont besoin d'être conseillés et accompagnés dans leur accès aux droits et aux soins. Notre schéma d'accessibilité continue d'évoluer avec de nouvelles permanences mais surtout une nouvelle agence sur Menton, actant proximité et modernité.
- La dynamique partenariale des équipes apporte aux assurés en difficulté une proximité d'accompagnement, lorsque nous sommes en relai expert (France services, Menton, CCAS...), notamment auprès de 15 % des assurés éloignés du numérique. Les campagnes universitaires en lien avec la Caf ont permis d'accompagner plus de 7 000 étudiants en 2023.
- Et dans un même temps, une professionnalisation et un renforcement des équipes dans la lutte contre les fraudes. En 2023, ce sont plus de 11 millions d'euros de fraudes qui ont été détectées et stoppées.
- Tout en s'intégrant dans un réseau, pour lequel nous sommes acteurs dans le cadre des processus mutualisés, avec en 2023 la poursuite du déploiement du projet Pléaide et l'intégration dans notre plateforme de flux entrants de 2 nouvelles CPAM et ELSM (l'Isère et le Val-de-Marne).

L'année 2023 a également été marquée par la signature de la nouvelle COG 2023-2027, déclinée en local par la CPAM à partir d'une stratégie prenant en compte nos spécificités, tout en intégrant comme fil conducteur la transition écologique au travers des trois ambitions ci-dessous :

- préserver la performance sociale face aux enjeux sociétaux et environnementaux du territoire ;
- développer une ingénierie sociale et territoriale pour proposer des offres globales de service adaptées à nos trois publics sur le département ;
- porter l'innovation et la valeur ajoutée (sociale/intellectuelle/écologique) pour le réseau.

C'est aussi une année marquée par la volonté de consolider notre collectif managérial avec notre séminaire des managers, organisé en juin 2023. 67 actions ont été définies, et portent la transformation managériale en cours.

L'équipe de Direction a accueilli une nouvelle Directrice Comptable et Financière, Sylvie CADIC, le 1er avril 2023 après l'intérim de Nicolas BILOGHI.

Le taux de réussite du Contrat Pluriannuel de Gestion (CPG) 2023 qui intègre la validation des comptes atteint 92.52 % et objective un bon niveau de performance.

Ce bilan est une nouvelle occasion de remercier l'ensemble des agents, des managers, des représentants syndicaux et des membres du Conseil pour leurs actions au quotidien.

NATHALIE MARTIN
DIRECTRICE DE LA CPAM
DES ALPES-MARITIMES