



# l'Assurance Maladie

Agir ensemble, protéger chacun

Ardèche

# RAPPORT D'ACTIVITE 2023

Agir ensemble, protéger chacun



# 00 INTRODUCTION

- A - Le mot de la directrice
- B - Les chiffres clés

# 01 PRÉSENTATION GÉNÉRALE

- A - Le contexte géographique, démographique et médical
- B - Les instances de décision et de concertation
- C - La gestion administrative
- D - Le pilotage de l'activité

# 02 LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE

# 03 GARANTIR À TOUS L'ACCÈS AUX DROITS ET AUX SOINS

- A - Faciliter l'accès aux soins pour tous
- B - Accompagner les plus fragiles

# 04 OPTIMISER LA PRODUCTION ET ASSURER UNE RELATION DE QUALITÉ

- A - Les principales données de production
- B - Permettre à tous de s'informer et faciliter les démarches

# 05 AMÉLIORER LE SYSTÈME DE SANTÉ

- A - Accompagner les professionnels de santé
- B - L'accompagnement en santé, la prévention et le programme de retour à domicile (Prado)
- C - La gestion du risque et la transformation du système de santé
- D - La lutte contre les fraudes

# 06 ANNEXE

# 00 | INTRODUCTION

- A. Le mot de la directrice
- B. Les chiffres clés



# A | LE MOT DE LA DIRECTRICE

Caroline Zinni - Directrice de la CPAM de l'Ardèche



## **2023 scelle 10 ans de Direction de l'Ardèche.**

De profonds changements en matière de Ressources Humaines ont eu lieu - Turn over de l'équipe de Direction et de cadres des services supports.

C'est à la fois, un moment de déstabilisation des équipes et une chance de renouveau organisationnel.

2023 c'est la fin des chantiers portés depuis 4 ans :  
Faya à Annonay, la mise en fonctionnement d'un site médico-social ;  
Aubenas, le site commun CAF - CPAM - CARSAT

Les 2 chantiers nous ont rendu plus visibles auprès des élus marquant notre investissement territorial.

Caroline ZINNI  
Directrice de la Cpam de l'Ardèche

# B | LES CHIFFRES CLÉS

## Carte d'identité



**578 235 130 €**  
dépendances de soins  
en établissement

**1 060 021 077 €**  
DÉPENSES GLOBALES  
2023 DONT

**481 785 947 €**  
dépendances de soins  
de ville

## Prestations

**5 683**  
pensions d'invalidité

**REVENUS  
DE SUBSTITUTION**

**78 512 555 €**  
d'indemnités journalières  
versées (hors maternité)

**4 281**  
accidents  
du travail / trajets

**RISQUES  
PROFESSIONNELS**

**533**  
maladies  
professionnelles

**692 404 €**  
de préjudices subis

**FRAUDES**

**81 289**  
contrôles pour une incidence  
financière de **1 506 802 €**

## Relation client



ASSURÉS

**2 567**

rendez-vous physiques

**9 975**

rendez-vous  
téléphoniques

**272 033**

courriers reçus

**194 955**

adhérents au compte  
ameli.fr



PROFESSIONNELS  
DE SANTÉ

**143 931**

appels reçus par le plateau ardéchois (pour  
les professionnels d'Ardèche et de 6 autres  
départements de la région)

**Taux d'utilisation des téléservices :**

**61,9%** pour les arrêts de travail

**54,6%** pour les certificats accident du travail/  
maladie professionnelle

## Accès aux soins

MISSION  
ACCOMPAGNEMENT  
SANTE (MAS)

**803**

détections

**25 342**

bénéficiaires de la  
complémentaire santé solidaire

PRÉCARITÉ

**354**

bénéficiaires de l'Aide  
Médicale d'État (AME)

## Prévention

LES CENTRES  
D'EXAMENS DE SANTÉ  
(CES)

**691**

assurés ardéchois ont bénéficié  
d'un examen de prévention

**790**

enfants sensibilisés en 2023  
sur le département.

LA PRÉVENTION  
BUCCO-DENTAIRE :  
M'T DENTS

LE PROGRAMME  
DE RETOUR À DOMICILE  
(PRADO)

**841**

adhésions en 2023

# 01 | PRÉSENTATION GÉNÉRALE

- A. Le contexte géographique, démographique et médical
- B. Les instances de décision et de concertation
- C. La gestion administrative
- D. Le pilotage de l'activité



# A | LE CONTEXTE GÉOGRAPHIQUE, DÉMOGRAPHIQUE ET MÉDICAL

## LE CONTEXTE GÉOGRAPHIQUE, DÉMOGRAPHIQUE ET MÉDICAL



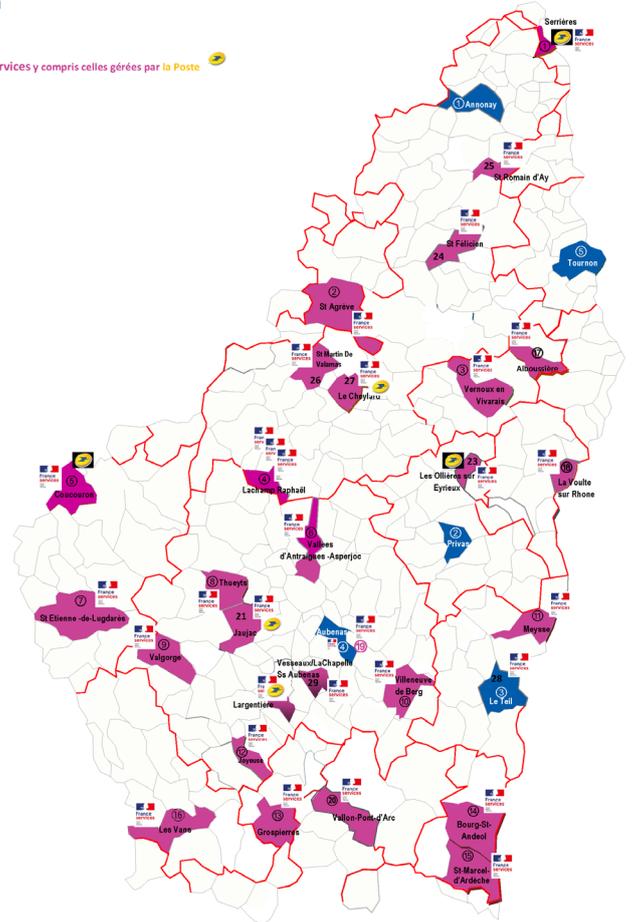
Le département de l'Ardèche s'étend sur **5 529 km<sup>2</sup>**, pour une population de **327 011 habitants**, soit une faible densité de **59 habitants au km<sup>2</sup>**.

**317 923 personnes** sont couvertes par le régime général (soit près de 97% de la population).

## NOS POINTS D'ACCUEIL

 5 Sites Assurance maladie

 29 Maisons France Services



## L'OFFRE DE SOINS

Evolution de l'offre de soins Ardèche 2023 / 2022 (densité pour 100 000 habitants)

SAINT MARCEL D'ARDÈCHE

Catégories	Nbre 2022	Densité 2022	Nbre 2023	Densité 2023
Médecins généralistes	259	78,1	254	77,1
Médecins spécialistes	205	61,8	184	55,9
Chirurgiens-dentistes	154	46,4	149	45,2
Infirmiers	684	206,2	672	204,1
Masseurs kinésithérapeutes	344	103,7	356	108,1
Orthophonistes	92	27,7	100	30,4
Orthoptistes	14	4,2	17	5,2
Pédicures podologues	52	15,7	50	15,2
Pharmaciens	99	29,8	98	29,8
Sages-femmes	46	13,9	48	14,6
Transporteurs	182	54,9	177	53,7
Fournisseurs	184	55,5	193	58,6
Laboratoires	19	5,7	18	5,5

# B | LES INSTANCES DE DÉCISION ET DE CONCERTATION

## LE CONSEIL

La CPAM, dont le personnel relève du droit privé, est dirigée par un directeur et est dotée d'un conseil. Deux commissions déléguées portent l'action du conseil : la commission de recours amiable et la commission d'action sanitaire et sociale. Les concertations avec les professionnels de santé se font lors des commissions paritaires départementales et locales.

Le conseil détermine, sur proposition du directeur, les orientations du contrat pluriannuel de gestion (qui fixe les objectifs et les moyens de la CPAM et qui est signé avec la Cnam), les axes de la politique de gestion du risque et les objectifs pour améliorer la qualité des services rendus à l'assuré.

Il délibère sur le budget de gestion administrative et sur la politique d'action sanitaire et sociale et de prévention de l'organisme.

Il se compose de **18 membres titulaires** dont 1 personne qualifiée et 3 représentants du personnel.

Les représentants des assurés sociaux et des employeurs sont désignés respectivement par les organisations syndicales de salariés interprofessionnelles représentatives au plan national et les organisations professionnelles représentatives nationales des employeurs

## COMPOSITION DU CONSEIL

PRÉSIDENT : M. Florent EMY  
DIRECTRICE : Mme Caroline ZINNI

### REPRÉSENTANTS DES ASSURÉS SOCIAUX

#### CGT

M. Embarek BARBECHE (vice-président)  
M. Romuald IZERABLE

Suppléants : M. Aurélien GUICHET  
Mme. Voïba ZOUBIR

#### CFDT

Mme Solange ARTIGE-BROCHE

Suppléants : Mme Brigitte DURAND  
M. Yves VEYRENC

#### CGT-FO

Mme Françoise ASTIER

M Serge QUEROL (vice-président)

Suppléants : Mme Sandrine SIMONNOT  
M. Didier GROS

#### CFTC

Mme Josette COQUILLET

Suppléant : M. David BONNET

#### CFE-CGC

M. Christophe VERGIER

Suppléante : Mme Jacqueline DANNA



## Et les organisations professionnelles nationales représentatives des employeurs

### MEDEF

M. Florent EMY (Président)  
M. Eric CHAMBON

### CPME

M. Raphaël RIGOT

### U2P

Mme Anaïs BRUNIERE (vice-présidente)  
Suppléante : Mme Linda VEZIRIAN-CARANT

## REPRÉSENTANTS DE LA FNMF

Mme Clélia MIALON FERRER  
M. Denis DESGRAND  
Suppléant : Mme Muriel GARNIER

## REPRESENTANTS D'Instance Régionale de Protection Sociale des Travailleurs Indépendants (IRSPTI)

M. Daniel BOGUET (voix consultative)

## LA COMMISSION D'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE

Pour favoriser l'accès aux soins des assurés sociaux fragilisés par la maladie et/ou le handicap, en situation de précarité financière, des aides sont accordées par la commission d'action sanitaire et sociale, sous conditions de ressources pour l'accès aux soins, le retour et maintien à domicile, le financement d'appareillage pour les personnes en situation de handicap et le maintien dans l'emploi ou le reclassement.

La commission, composée de membres du conseil de la CPAM, statue sur l'attribution des prestations d'action sanitaire et sociale, dans la limite des crédits alloués par la CNAM.

En 2023, **433 aides** à la mutualisation sur 490 demandes ont été accordées.

La dotation annuelle pour la MDPH de 10 000 euros a été versée fin 2023.

En 2023, **1129 accords d'aides** effectués sur les 1518 demandes examinées.

Le budget alloué de **687 690 euros** par la CNAM qui intègre les reports des crédits non consommés sur les exercices 2020 et 2021 a été consommé à 84%.

Les aides sont allouées depuis 2023 en fonction du reste à vivre (mise en place de forfaits charges) et pas seulement en fonction des ressources. Ainsi, l'action sanitaire et sociale a permis de répondre à plus de sollicitations et d'aider plus d'assurés : + 15% par rapport à 2022.

## REPRÉSENTANTS D'INSTITUTIONS INTERVENANT DANS LE DOMAINE DE L'ASSURANCE MALADIE

### FNATH

Mme Marie-Christine AGOSTINI  
Suppléant : M. Julien RAILLOT

### UNASS

Mme Elisabeth PIERRON

### UNAF

M. Bernard PIN  
Suppléant : M. Jean-Claude ESCALIER

## PERSONNALITÉS QUALIFIÉES

M. William SASTRE

## REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

Mme Hafida REDOUANE BENCHEIKH  
Mme Sylvie MANDON  
M. Laurent SIMPLET

## LE SERVICE JURIDIQUE

Le service juridique gère les contestations des assurés, professionnels de santé ou employeurs nées d'une décision administrative ou médicale – via la Commission médicale de recours amiable (CMRA) – prise par la caisse en matière d'accès aux droits, de prise en charge ou de remboursement d'une prestation.

Le recours est en 1ère intention géré par la Commission de recours amiable (CRA) sur le volet administratif.

En 2023, la CRA a pris en charge **905 dossiers** (contre 908 en 2022). Les principaux recours portent sur :

- les remboursements en nature (26%),
- les revenus de substitution et compensation (18%),
- le contentieux AT/MP (17%),
- la complémentaire santé solidarité (14%).

Si le requérant souhaite poursuivre, il doit porter le contentieux devant le Tribunal judiciaire à Privas : 636 dossiers ont été gérés en 2023 dont 197 dossiers avec une décision définitive.

A noter que les requérants sont à 79% des assurés, à 12% des professionnels de santé et à 9% des employeurs.

Le taux de confirmation des décisions de la caisse devant les juridictions est de 72%.

## LES COMMISSIONS PARITAIRES DÉPARTEMENTALES ET LOCALES

### Les négociations nationales

La vie conventionnelle est rythmée par la négociation des conventions nationales liant les différentes catégories de professionnels de santé et l'Assurance maladie.

En 2023, les mesures prises dans les différents avenants ou convention signés en 2022 sont entrées en vigueur et de nouvelles négociations conventionnelles ont été entamées avec les médecins afin de trouver un accord qui permette de mettre fin au règlement arbitral du 1er mai 2023.

### Les commissions paritaires locales ou départementales (CPL et CPD)

La réunion des commissions paritaires locales ou départementales (CPL/CPD) des professionnels de santé libéraux et de la CPAM de l'Ardèche permet d'informer et d'échanger. A l'instar des commissions nationales et régionales (la CPAM de l'Ardèche prend d'ailleurs part à certaines de ces dernières), elles sont le lieu d'échanges sur les pratiques de chaque profession et les éventuelles difficultés rencontrées localement dans le quotidien des professionnels de santé.

Ces instances sont composées :

- de représentants des syndicats des professionnels de santé libéraux ayant signé une convention avec la Caisse nationale d'assurance maladie qui constituent la section professionnelle
- et de représentants administratifs des principaux régimes sociaux (CPAM, MSA) ainsi que de praticiens conseil qui constituent la section sociale.

Les réunions, organisées par catégorie (médecins, chirurgiens-dentistes, infirmiers, pharmaciens, orthophonistes, masseurs-kinésithérapeutes, sages-femmes ainsi que transporteurs sanitaires et entreprises de taxis) ont notamment pour objet la transmission d'informations réglementaires (décrets, etc.), d'actualités conventionnelles et le suivi de l'activité et des dépenses associées.

Ces commissions sont réunies 2 à 3 fois par an selon la catégorie de professionnel de santé.

Concernant l'exercice coordonné, la CPL des CPTS, installée en 2022, s'est réunie une fois au cours de l'année 2023 conformément aux textes en vigueur.

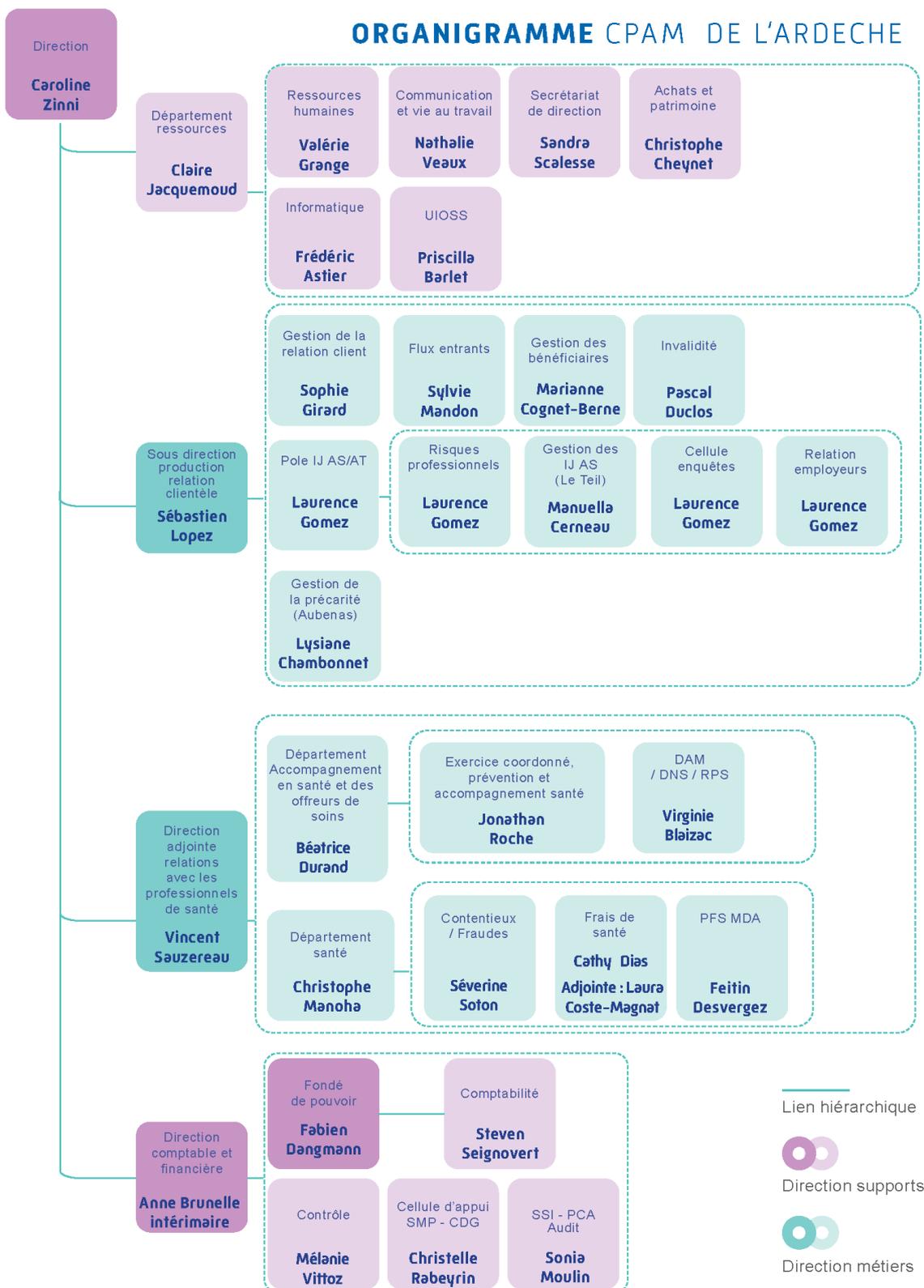
Les thèmes abordés lors de ces commissions sont les thèmes mentionnés dans les différentes conventions ainsi que des thèmes d'actualité :

- l'activité des professionnels de santé et les dépenses remboursées par l'Assurance maladie,
- la démographie médicale,
- le suivi des rémunérations forfaitaires,
- le développement des téléservices,
- la e-santé,
- l'exercice coordonné,
- la prévention.

Pour 2023, le tableau ci-dessous détaille le nombre de rencontres réalisées par catégorie de professionnel de santé, étant entendu que la grande majorité d'entre elles ont eu lieu en présentiel :

2023 - Catégorie	Nombre de commissions
Médecins	2
Chirurgiens-dentistes	2
Pharmaciens	2
Masseurs-kinésithérapeutes	2
Orthophonistes	2
Infirmiers	2
Taxis	2
Transports sanitaires	2
Sages-femmes	2
CPTS	1

# C | LA GESTION ADMINISTRATIVE



## POLITIQUE RH

En cette première année de COG et la communication tardive des informations concernant les budgets, ainsi qu'une nouvelle méthode pour la cible ETPMA (Equivalent Temps Plein Moyen Annuel), il a été difficile de réaliser l'ensemble des recrutements prévus et d'atteindre la cible pour 2023.

Un retard d'embauches de -5.50 ETPMA à fin décembre 2023 a été constaté (216.50 au lieu de 222).

Sur l'année 2023, nous dénombrons **22 départs CDI** pour **12 entrées**.

Le turn-over est élevé en 2023 :

- 10 départs au titre de la retraite ;
- 9 démissions ;
- 1 mutation ;
- Autres motifs : 1 licenciement, 1 décès.

Les départ de CDI hors retraite est élevé pour la deuxième année consécutive, avec un total de **12 départs** pour **un taux de turn-over de 5.06%**.

Les priorités de recrutement CDI 2023 ont été données pour :

- l'embauche d'un sous-directeur ;
- le remplacement de poste de manager pour le service RH, et le remplacement du responsable RH-QVT et création d'un département Ressources avec la création du poste de Responsable Département Ressources ;
- l'embauche d'1 personne en logistique, de 3 téléconseillers PFS-MDA et de 2 techniciens prestations au service IJ.

A noter également notre participation en juin au salon des métiers du tertiaire à Privas, laquelle a permis à l'équipe RH de rencontrer des profils et de mettre en lumière notre structure et nos métiers. La CPAM de l'Ardèche est allée à la rencontre des candidats et a pu renforcer sa marque employeur et son action en faveur de l'égalité professionnelle et de la promotion de la diversité et de l'égalité des chances.

## Les chiffres clés en matière de politique salariale :

2023 est encore une année marquée par l'inflation, sans précédent depuis les 40 dernières années.

La principale mesure salariale sur l'année a été l'augmentation de la valeur du point :

- Revalorisation de la valeur du point à **1.5%** au 01.07.2023,
- Revalorisation de la valeur des titres restaurant valeur faciale portée à 9.65€ au 1er janvier 2023),
- Mise en place d'un dispositif de rachat des jours de RTT dans le cadre de la loi de finances rectificatives jusqu'au 31/12/2025.

Le montant théorique de la prime d'intéressement pour un salarié à temps plein versé en 2023 au titre de l'exercice 2022 s'est élevé à **953.67€**.

Concernant la campagne salariale 2023, le taux d'attribution des points de compétences a été arrêté à **27.93%**. Quant au taux de parcours professionnel CDI, il a été de **7.66%** en 2023.

Plus de **32.88%** du personnel a pu bénéficier d'une augmentation de salaire dans le cadre de la campagne salariale.

Notre taux de RMPP (**R**émunération **M**oyenne du **P**ersonnel en **P**lace) fixé initialement en début d'année à **1.53%** par la caisse nationale sera finalement arrêté à **3.57%**. Ce taux englobe l'ensemble **des mesures salariales avec la revalorisation de la valeur du point**.

La CPAM a obtenu un score de **75 points sur 100** au niveau **de l'index 2023 relatif à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes**. Notre organisme atteint l'objectif socle des 75 points.

### Le plan de développement des compétences 2023 :

Plus de 90.83 % du personnel (CDI et CDD) a suivi une action de formation ; le total des frais pédagogiques s'élevant pour l'année à **86 360 €**.

L'organisme a poursuivi ses actions de formation en vue d'accroître sa performance, d'accompagner ses salariés dans un environnement toujours plus digital et ses managers dans le cadre de la transformation des organisations.

Les actions de formation ont visé à accompagner les salariés principalement dans les domaines suivants :

- **Les métiers de la production** : avec pour objectifs d'anticiper et accompagner à l'évolution des métiers et des outils ;
- **Les métiers de la relation de service** : avec pour objectif de poursuivre la professionnalisation des acteurs de la relation client.
- **Les métiers de la gestion des risques, de la fraude, du contentieux** : avec pour objectif de poursuivre la montée en compétences des différents acteurs ;
- **La fonction managériale** : avec pour objectif de finaliser le parcours de formation relatif à la transformation managériale.

### LA COMMUNICATION INTERNE

La communication interne permet de faciliter la diffusion de la stratégie de l'institution et de la caisse, d'accompagner et de faire comprendre le changement mais aussi de contribuer à la cohésion interne, à renforcer la fierté d'appartenance et à favoriser la transversalité.

La diffusion de l'information ce fait à partir de notre portail intranet. En 2023 un nouveau site a été lancé permettant aux agents d'accéder à l'information de la caisse nationale et de la CPAM. Ce site permet à chacun de partager une information et d'interagir sur les publications. Il facilite également le travail collaboratif.

Cet outil nous permet de :

- renforcer notre communication sur les temps forts organisés tout au long de l'année :

**Chasse au trésor** : organisation d'une chasse au trésor virtuelle lors du lancement du site intranet afin que chaque agent puisse se familiariser avec le site de manière ludique, 3 gagnants ont été tirés au sort parmi les bonnes réponses.



**Octobre rose** : Afin de soutenir #octoberose, mois de promotion du dépistage du cancer du sein, des marches ont été proposées aux agents sur chacun de nos sites durant la pause déjeuner!



**Opérations de Noël** : Durant tout le mois de décembre, des opérations autour de Noël ont été proposées chaque semaine : concours de pâtisserie, pull de Noël et décoration des étages.

La CPAM a soutenu l'opération 'boîtes de Noël solidaire' en partenariat avec la Croix Rouge Française, le but était de préparer une boîte de Noël pour offrir un peu de réconfort aux personnes dans le besoin.



Social Vie locale  
 Économie Gouvernance  
 Environnement

# CHARTRE RSO de l'Ardèche

L'Assurance Maladie porte des valeurs universelles de solidarité, d'égalité et de justice sociale. Depuis 2007, elle s'inscrit dans la responsabilité sociétale des organisations (RSO), définie comme la contribution des organismes au développement durable : responsabilité environnementale, sociale et économique. En signant cette charte, (Nom de l'organisme signataire) conforte ses engagements en faveur de la RSO et s'implique au quotidien au travers de gestes, d'actions, de décisions.

- 01** **Inscrire la RSO dans notre stratégie grâce à un pilotage adapté**  
 Par sa valorisation dans le projet d'entreprise, la nomination d'un pilote RSO et d'un référent santé et sécurité au travail.
- 02** **Accompagner notre démarche RSO par une communication active**  
 Par la valorisation des actions et des résultats en interne et en externe et affirmation des différents engagements d'un organisme « responsable ».
- 03** **Sensibiliser et responsabiliser nos salariés, notamment grâce à la formation**  
 Par des actions de formations sur des thèmes tels que la qualité de vie au travail, la promotion de la diversité et l'égalité des chances, la gestion de l'âge et l'inter-génération, le handicap, l'éco conduite et la sécurité routière.
- 04** **Favoriser le dialogue et le partage de bonnes pratiques avec nos partenaires internes et externes**  
 Par une association avec des partenaires sociaux et du service santé au travail, par une coopération avec les collectivités, les associations, les entreprises locales.
- 05** **Assurer la santé et la sécurité de tous nos salariés**  
 Par l'identification et la prévention des risques professionnels (risques routiers, risques psycho-sociaux, troubles musculo-squelettiques, postures, environnement de travail, qualité de vie au travail) ; accessibilité et sécurité des locaux, prévention de la désinsertion professionnelle ; aménagement des postes de travail, mise à jour du document unique, formation des secouristes sauveteurs du travail ; mise en œuvre du protocole relatif à la santé, à la sécurité et aux conditions de travail.
- 06** **Veiller à la diversité à l'embauche et à l'égalité de traitement de nos salariés**  
 Par l'application des textes en vigueur : protocole contrat de génération, protocole sur la promotion et la diversité et l'égalité des chances (responsabilité sociale de l'employeur). Par l'intégration et le maintien du personnel en situation de handicap. Par des partenariats avec les opérateurs locaux de l'emploi (pôle emploi, cap emploi, SAMETH).
- 07** **S'engager en faveur de la mobilité durable**  
 Par le recours à une flotte automobile « propre » (<130g de CO2/km), le développement des formations et communications à distance (e-learning, visioconférence, conférence téléphonique). Par l'encouragement des moyens de déplacements alternatifs (covoiturage, transport en commun).
- 08** **Limiter l'empreinte de notre activité sur l'environnement**  
 Par des actions de communication sur les consommations d'eau, d'électricité et de papier, tri, recyclage des déchets. Etablissement d'un bilan d'émissions de gaz à effet de serre (GES) liées aux activités de l'organisme.
- 09** **Mener une politique d'achat responsable**  
 Par l'insertion des clauses sociales et environnementales dans les marchés et commandes, par le recours aux marchés réservés ESAT (établissements et Services d'Aide par le Travail) et établissements adaptés.
- 10** **Évaluer l'efficacité de nos actions**  
 Par le suivi de nos plans d'actions et l'analyse des différents indicateurs de suivi, par l'exploitation des données saisies dans l'outil institutionnel dédié PERL'S.

Charte signée le 13/10/2014 par **Mme Caroline ZINNI**,  
 Directrice de la CNAV de l'Ardèche




# D | LE PILOTAGE DE L'ACTIVITÉ

## RÉSULTATS CPG - INTÉRESSEMENT

Les résultats et les dépenses de fonctionnement sont analysés et des actions sont mises en œuvre pour assurer leur optimisation.

La convention d'objectif et de gestion (COG) fixe les orientations de l'Assurance Maladie en termes d'objectifs et de ressources. Ces orientations sont déclinées dans le contrat pluriannuel de gestion (CPG) pour chaque organisme et sont mesurées via des indicateurs annuels.

Résultats CPG		
Résultats	CPAM de l'Ardèche	National
Qualité de service	87.57%	92.73%
Accès au système de soins et prévention	80.86%	83.38%
Transformation et efficacité du système de soins	87.62%	92.44%
Efficacité interne et maîtrise des activités	74.34%	95.32%
Total général	84.52%	91.64%

Résultats intéressement		
Résultats	CPAM de l'Ardèche	National
Qualité de service	83.8%	93.71%
Gestion du risque	86.08%	93.42%
Performance économique et sociale	97.37%	91.21%
Total général	86.56%	93.56%

## LA SÉCURITÉ DU SYSTÈME D'INFORMATION ET LE PLAN DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ

Pour garantir la continuité de l'activité et protéger son patrimoine informationnel unique et stratégique, la CPAM a mis en place un Plan de Continuité d'Activité (PCA) et décliné localement la Politique de Sécurité du Système d'Information (PSSI) définie par la CNAM.

### PCA :

La mise en œuvre d'un PCA suite à un sinistre doit permettre une reprise au plus vite de l'activité, même de façon temporairement dégradée. Il est clôturé dès le retour antérieur au déclenchement ou après la mise en place d'une situation alternative définie.

Les exercices annuels réalisés dans le cadre du PCA permettent de s'assurer du maintien en condition opérationnelle du dispositif PCA, de maîtriser le plan de gestion de crise et ainsi d'être réactif quant aux actions à mettre en place en cas de sinistre.

### PSSI

L'assurance maladie s'est engagée sur la PSSI MCAS (Politique de Sécurité du Système d'Information des Ministères en charge des Affaires Sociales), cette PSSI est plus opérationnelle car elle privilégie davantage une approche basée sur la couverture des risques.

Les salariés sont régulièrement informés des bonnes pratiques à observer pour garantir la sécurité du système d'information.

La CNAM, par le biais d'un audit sur place et/ou sur pièces, vient ensuite s'assurer de la qualité du dispositif de chaque CPAM.

La CPAM de l'Ardèche a été auditée sur pièce en février 2023, cet audit valide la qualité du travail réalisé par tous les acteurs avec l'attribution de la note maximale de **100%**. Une campagne nationale de sensibilisation à la PSSI est déclinée localement en 2023 avec diffusion de 6 vidéos portant sur les thématiques suivantes :

- Attention sollicitation
- Equipement sécurisé
- Echanges sécurisés
- Carte agent
- Confidentialité
- Stockage sécurisé

De plus, une campagne de faux phishing a été réalisée en septembre 2023 par les équipes informatiques de la CNAM. Cette opération nationale, qui a concerné tous les organismes de l'Assurance Maladie, avait pour objectif de sensibiliser aux risques liés aux cyberattaques tel que l'Hameçonnage par courriel.

## Une démarche d'amélioration de la performance : le Système de Management des Processus – Système de Maîtrise Socle SMP-SMS

La Caisse Primaire d'Assurance Maladie de l'Ardèche a, depuis 25 ans environ, mis en place la démarche de maîtrise des risques sous la forme du contrôle interne et de la certification des comptes. Il y a une vingtaine d'années, elle a intégré dans son management la démarche qualité. Celle-ci vise la satisfaction client grâce notamment au principe d'amélioration continue. La démarche Qualité, ce n'est pas faire bien du premier coup, mais c'est s'engager à toujours faire mieux : « mieux qu'hier, moins bien que demain ».

Depuis 2014, la démarche qualité a évolué vers le SMI (Système de Management Intégré) qui vise à garantir et améliorer la performance de l'Assurance Maladie, au service de ses différents publics. Et 2022 a vu une nouvelle évolution vers le SMP-SMS (Système de Management des Processus – Système de Maîtrise Socle).

Ce système de management organise le pilotage multidimensionnel (efficacité, efficience et responsabilité sociétale) de près de 40 processus. Un pilotage resserré (SMS) a lieu sur les 17 processus ayant les plus forts enjeux financiers.

Pour progresser, la CPAM de l'Ardèche s'appuie :

- **sur l'équipe de Direction** qui oriente la politique de mise en œuvre du SMP et suit l'avancée des travaux de déploiement
- **sur les pilotes de processus** qui organisent les activités, gèrent la compétence des agents, assurent l'animation et la communication, révisent et mettent à jour la documentation qualité, suivent et analysent les indicateurs associés à leur processus, surveillent et traitent les dysfonctionnements, mettent en œuvre les actions d'amélioration.
- **sur le responsable SMP**, référent méthodologique, chargé d'accompagner les pilotes pour la mise en œuvre du SMP et d'assurer la coordination globale de la démarche.
- **sur l'équipe d'audits internes** dont le rôle est d'accompagner les pilotes de processus dans la démarche SMP, en complément du responsable SMP.
- **sur chacun des agents** car ce sont eux qui savent le mieux détecter les dysfonctionnements ou les améliorations possibles liées à leur travail ou à leur environnement. »

### Validation des comptes

La CPAM de l'Ardèche a obtenu en 2023, pour la deuxième année consécutive, une validation sans réserve de ses comptes. Ce résultat est obtenu avec un score de validation des comptes de 97,37%, qui la positionne à la 3<sup>ème</sup> place des CPAM de France.

Dans le détail :

- Aucune anomalie comptable n'a été relevée

- Tous les délais de reporting ont été respectés, malgré le raccourcissement des délais résultant de la loi d'approbation des comptes de la Sécurité sociale (LACCS)

-6 recommandations ont été retenues :

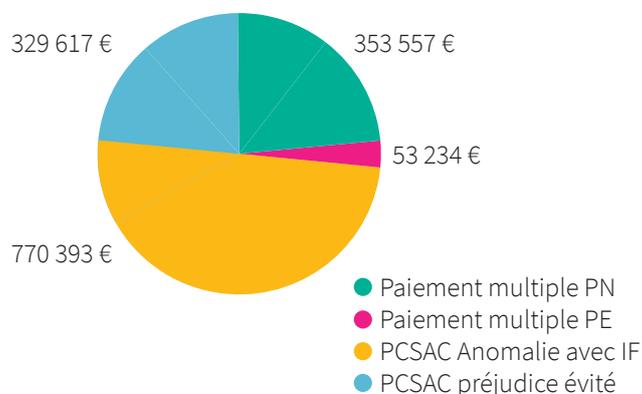
o toutes concernent des activités non mutualisées :

- 1 portant sur le processus des immobilisations pour une charge à payer non extournée
- 1 portant sur le taux de non-conformité des créances encore supérieur à l'objectif
- 1 portant sur le taux de conformité des dossiers d'adhésion à la CSS supérieur à l'objectif
- 2 portant sur des contrôles PCSAC invalidité dont les taux d'anomalie sont supérieurs au taux moyen du réseau
- 1 portant sur un contrôle PCSAC PE dont le taux d'anomalie est supérieur au taux moyen du réseau

### Le bilan du Plan de Contrôle Socle de l'Agent Comptable : PCSAC

Au titre du PCSAC 2023, 81289 dossiers ont été contrôlés pour une incidence financière de 1 506 802 € et un préjudice évité détecté de 329 617 €. Ces montants sont répartis entre le contrôle des paiements multiples et les contrôles obligatoires du PCSAC. Cf graphique ci-dessous.

#### Montant des anomalies détectées



#### De plus, d'autres contrôles viennent s'ajouter dans le cadre du contrôle interne tels que :

- Les contrôles ciblés sur l'activité des kinés et des pharmaciens,
- L'indicateur de fiabilité des prestations en nature (IFPN), mesurant les erreurs résiduelles de liquidation des frais de santé (FDS) après paiement,
- L'indicateur de fiabilité des prestations en espèces (IFPE), mesurant le taux de décomptes payés sans erreurs pour les IJ AS, MAT, PAT et AT/MP
- et les contrôles de la fraude interne.

Ces activités représentent : 3503 dossiers contrôlés pour un montant notifié de 74 561 €.

# 02 | ÉVÈNEMENTS MAJEURS DE L'ANNÉE

## LANCEMENT D'UN NOUVEAU SITE INTRANET – FÉVRIER

LA CPAM de l'Ardèche a choisi de développer son intranet dans l'espace institutionnel « Liam » permettant ainsi aux collaborateurs d'accéder à l'information locale et nationale à partir d'un point d'entrée unique. Cet espace permet à chacun de partager de l'information et d'interagir sur les informations diffusées mais aussi de travailler de façon transverse entre collaborateurs de la CPAM ou d'autres organismes.



## NOUVEAU SOUS-DIRECTEUR - MARS

Sébastien LOPEZ a rejoint l'équipe de direction de la CPAM en qualité de sous-directeur en charge de la production et de la relation clientèle.



## FORUM ASSOCIATION SOLEN – MARS

Les services prévention Prado et Mas de la CPAM ont participé au forum anniversaire célébrant les 40 ans de l'association SOLEN à Aubenas. L'association SOLEN propose des solutions d'hébergement et de réinsertion sociale, pour les personnes en difficultés. Son objectif est d'accompagner les personnes les plus fragiles vers l'autonomie en leur proposant un logement, un accompagnement social et un soutien dans leur démarche de réinsertion. Lors de cette journée, les représentants de la CPAM ont rencontré différentes personnes : assurés, professionnels, bénévoles d'associations et acteurs locaux.

## BUS DU CŒUR DES FEMMES 2023 - MAI

Le bus du cœur des femmes a fait une halte à Privas, l'occasion pour nos agents des services MAS et prévention d'accompagner les 214 femmes qui sont venues se faire dépister.

Une belle expérience qui contribue à sensibiliser les citoyens à la médecine préventive et à l'importance de prendre soin de sa santé.



## JOB DATING - JUIN

Le Service RH de la CPAM était présent pour la seconde année consécutive au job dating inversé des métiers du tertiaire organisé par Pôle Emploi.

Ce concept innovant permet aux candidats de jouer le rôle du recruteur l'espace d'un instant, et de nous poser l'ensemble des questions qu'ils souhaitent.



## 2 NOUVELLES CPTS - JUIN ET DÉCEMBRE LA CPAM DE L'ARDÈCHE FACILITE L'EXERCICE COORDONNÉ AVEC LA SIGNATURE DE 2 CONTRATS DE FINANCEMENT D'UNE COMMUNAUTÉ PROFESSIONNELLE TERRITORIALE DE SANTÉ (CPTS) SUR L'ANNÉE 2023

### Signature de la CPTS Al'aube santé en juin

En juin dernier, M. Vincent Sauzereau, Directeur Adjoint de la CPAM de l'Ardèche, Mme Emmanuelle Soriano, Directrice Territoriale de l'Ardèche de l'Agence régionale de santé (ARS) et des représentants de la CPTS Al'Aube Santé : Docteur Stéphane Badia, Mesdames Barbara Peschier-Martin, Myriam Meddoun et, pour la MSP de Villeneuve de Berg, Mme Lisa Gilbert ont signé le second contrat de financement d'une communauté professionnelle territoriale de santé (CPTS) d'Ardèche Al'aube santé.



### Signature bi départementale Sud Ard'Drom en décembre

En décembre, Mme Sabine LAFFAY, directrice départementale de l'Ardèche de l'ARS Auvergne-Rhône-Alpes et Mme Caroline ZINNI, directrice de la Caisse primaire d'Assurance maladie de l'Ardèche, ont officialisé la signature de l'Accord conventionnel interprofessionnel de la Communauté professionnelle territoriale de santé bi-départementale Sud Ard'Drôm avec le Dr Sinot KHIM, médecin et président de la CPTS, en présence de tous les membres du bureau et de M. Pierre-Yves MALINAS, Directeur de la Caisse primaire d'Assurance maladie de la Drôme.



## INAUGURATION ESPACE FAYA - JUIN

Inauguration de notre Espace Faya le lundi 6 juin en présence de M. PLENET, maire d'Annonay et président de la communauté d'agglomération, Mme BOURDIN, 1ere adjointe à la mairie d'Annonay, M. EMY, président du conseil de la Cpm de l'Ardèche et Mme ZINNI, directrice de la Cpm de l'Ardèche.

Ce site accueille le service social, le service médical et le centre d'examen de santé de la Cpm de la Loire. Plus lumineux, plus moderne, il a été repensé afin de recevoir les assurés dans de meilleures conditions.



## LA CPAM ACCUEILLE UNE DIRECTRICE COMPTABLE ET FINANCIÈRE PAR INTÉRIM - SEPTEMBRE

En 2023, la directrice comptable et financière, Marie Laure ALOIN, a quitté la Cpm de l'Ardèche pour rejoindre sur le même poste l'UGECAM Rhône-Alpes. Pour assurer l'intérim durant la vacance de poste, Anne BRUNELLE a rejoint notre CPAM en partageant son temps entre son organisme, la CPAM de la Haute-Loire et le nôtre.

## ESCAPE GAME POUR LE PERSONNEL - SEPTEMBRE

Les collaborateurs de la CPAM de l'Ardèche ont pu découvrir l'Escape Game « Sortez Amélie de là » outil à destination des jeunes de 16 à 25 ans.

L'occasion de résoudre, par équipe, les énigmes autour de l'accès aux soins et de la prévention. Un moment d'immersion pour mieux connaître les missions du service prévention.



## CRÉATION D'UN DÉPARTEMENT RESSOURCES - SEPTEMBRE

Claire JACQUEMOUD a rejoint l'équipe d'encadrement en tant que responsable du département Ressources. Ce nouveau département regroupe toutes les fonctions supports : logistique, informatique, RH, secrétariat de direction et la communication.



## BOITE À LIVRES – SEPTEMBRE

Pour nos lecteurs, une « boîte à livres » a été installée sur les sites de la CPAM afin de permettre à chacun de partager ses lectures.



## JOURNÉES « BIEN VIEILLIR, TOUS CONCERNÉS »

Participation du service Prévention aux Journées «Bien vieillir, tous concernés» à Saint-Privat.

Ces deux journées, organisées par Ardèche Aide à Domicile (AAD 07), ont permis d'aller à la rencontre des assurés et des partenaires afin d'échanger sur les offres de préventions et sur le dispositif Prado proposé par l'Assurance maladie.



## UNE ANIMATION À PORTÉE RÉGIONALE POUR LE SERVICE EMPLOYEURS

Notre conseillers employeurs a participé le 16 novembre dernier à Lyon à la rencontre C'Util (Club Utilisateurs) organisée par le Comité Régional Net-Entreprises Rhône-Alpes, à destination des employeurs et cabinets d'experts-comptables de la région.



## BOITES DE NOËL SOLIDAIRES EN PARTENARIAT AVEC LA CROIX-ROUGE FRANÇAISE

Les collaborateurs de la CPAM de l'Ardèche et de la Caf de l'Ardèche se sont mobilisés pour l'opération « boîtes solidaires » de Noël en partenariat avec la Croix-Rouge française. Chacun a pu préparer une boîte contenant un vêtement chaud, un produit d'hygiène, une gourmandise, un loisir et un mot doux.

Les boîtes solidaires ont été remises aux bénévoles de la Croix-Rouge française en présence de Mme ZINNI, directrice de la CPAM, Mme VEAUX, Responsable du service communication et marketing de la CPAM et de Mme FAURE-BARRIOL, attachée de Direction de la CAF.



## 03 | GARANTIR A TOUS L'ACCÈS AUX DROITS ET AUX SOINS

- A. Faciliter l'accès aux soins pour tous
- B. Accompagner les plus fragiles



# A | FACILITER L'ACCÈS AUX SOINS POUR TOUS

## La Mission Accompagnement Santé

Mission accompagnement santé (MAS) : **803** détections  
**757 accompagnements** réalisés dont 512 avec soins  
réalisés et 277 en cours au 31/12/2023.

L'Assurance Maladie propose un accompagnement  
personnalisé pour permettre aux assurés d'accéder à  
leurs droits et aux soins et pour orienter les assurés dans  
le parcours de santé.

Les conseillers accompagnement santé de la caisse  
d'assurance maladie sont des interlocuteurs privilégiés  
pour aider les assurés dans leurs démarches.



# B | ACCOMPAGNER LES PLUS FRAGILES

Les publics les plus précaires peuvent disposer d'une couverture santé ou l'améliorer grâce à différentes aides.

## LA COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SOLIDAIRE (C2S)

**25 342 bénéficiaires de la complémentaire santé solidaire dont près de 71 % qui n'ont aucune participation financière à verser.**

Les publics les plus précaires peuvent disposer d'une couverture santé ou l'améliorer grâce à différentes aides.

La C2S mise en place depuis le 01/11/2019 est attribuée à l'assuré avec ou sans participation financière en fonction de ses revenus.

Le nombre d'adhésions à la C2S avec participation a augmenté de 5.85 % en 2023 par rapport à 2022.

## L'AIDE MÉDICALE D'ÉTAT

**354 bénéficiaires de l'Aide Médicale d'Etat (AME)**

L'Aide Médicale d'Etat (AME) permet l'accès aux soins des personnes en situation irrégulière au regard de la réglementation française sur le séjour en France. Elle est attribuée sous conditions de résidence et de ressources.

Dans le cadre du travail en réseau de l'assurance maladie, quatre centres nationaux : Paris, Bobigny, Marseille et Poitiers se partagent la gestion des dossiers. Le pôle Tram AME de Poitiers gère les dossiers de la Cpm Ardèche depuis le 18/01/2021.

**Le nombre de bénéficiaires de l'AME au 31/12/2023 était de 319.**

## CENTRES D'EXAMENS DE SANTÉ (CES)

La CPAM de l'Ardèche collabore avec deux centres d'exams de santé (CES) : celui de Saint-Etienne et celui d'Avignon pour la mise en place des examens de prévention en santé (EPS).

Les assurés du Sud-Ardèche sont orientés au CES d'Avignon et les assurés du Nord-Ardèche au CES de Saint-Etienne qui se déplace à Annonay et les reçoit dans les locaux de la CPAM.

- 691 assurés ont bénéficié d'un examen de prévention en santé en 2023 (181 à Avignon et 510 à Annonay).

## PRÉVENIR LA DÉSINSERTION PROFESSIONNELLE

Ce dispositif vise à prévenir ou à réduire les risques de désinsertion professionnelle pour les assurés qui ne peuvent pas reprendre leur emploi sans un soutien adapté, ou qui doivent envisager une reconversion professionnelle.

Depuis 2023, la responsabilité de la prévention de la désinsertion professionnelle relève du service reconnaissance accident du travail / maladie professionnelle.

Au cours de l'année écoulée, ce service a traité 172 demandes de formation. Les différents services administratifs, médicaux et sociaux de la CPAM collaborent étroitement dans ce cadre.



# 04 | OPTIMISER LA PRODUCTION, ASSURER UNE RELATION DE QUALITÉ

- A. Les principales données de production
- B. Permettre à tous de s'informer et faciliter les démarches



# A | LES PRINCIPALES DONNÉES DE PRODUCTION

Les versements de prestations sont au cœur des missions de l'Assurance Maladie. Ils couvrent les frais d'hospitalisations, de soins ambulatoires, de médicaments, de laboratoires mais également les

indemnités journalières durant les arrêts de travail, les congés maternité et les arrêts de travail dus à un accident de travail ou une maladie professionnelle ainsi que les pensions d'invalidité.

## LES INDEMNITÉS JOURNALIÈRES CHIFFRES AU 31 DÉCEMBRE 2023

Montants indemnisés en 2023		
	2023	Evolution (%)
IJ Maladie	57 549 119	-7,7%
IJ Accident du travail	20 963 437	5,3%
<b>Total (hors IJ maternité)</b>	<b>78 512 555</b>	<b>-4,5%</b>
IJ Maternité	4 681 353	-63,4%
Nombre de jours d'arrêt de travail indemnisés		
	2023	Evolution (%)
IJ Maladie	1 742 548	-10,9%
IJ Accident du travail	400 480	0,3%
<b>Total</b>	<b>2 143 028</b>	<b>-9,0%</b>

Au 31/12/2023, les indemnités journalières (hors maternité) évoluent de -4,5% en montant et de -9,0% en nombre. Les indemnités journalières (IJ) Maladie évoluent de -7,7% en montant et -10,9% en nombre. Pour

les IJ Maladie, on peut distinguer les IJ de moins de trois mois et les IJ de plus de trois mois. En montant, les IJ de moins de trois mois diminuent de 15,6%, les IJ de plus de trois mois évoluent de +4,4%.



## LES DÉCOMPTES DES PRESTATIONS EN NATURE

Décompte des frais de santé			
	2022	2023	Evolution (2022/2023)
<b>Flux papiers</b>			
Saisie manuelle des feuilles de soins papier (Progrès PN)	33 197	33 451	+1%
Scannerisation et vidéocodage des feuilles de soins papier	121 654	105 747	- 13%
Retraitement manuel des rejets (Recyclage IRIS)	31 340	23 839	- 24%
<b>Flux électronique</b>			
Feuilles de soins électroniques avec carte vitale de l'assuré (FSE)	5 820 463	5 746 431	-1%
Feuilles de soins électroniques sans carte vitale de l'assuré (B2)	1 957 987	1 985 710	+1%
Facturation électronique des transporteurs (SEFi)	29 626	26 363	-11%
<b>Total</b>	<b>7 994 267</b>	<b>7 921 541</b>	<b>-1%</b>

### Flux internes :

Le volume de feuilles de soins est en diminution en 2023. Les saisies via Progrès PN sont constants du fait que nous recevons des bordereaux de vaccinations HPV qui ne sont pas vidéocodables. Avec l'arrivée de Pleiade, certaines feuilles de soins papier associées à un courrier sont diadémisées au lieu d'être transmises au pôle TRAM FSP-LAD.

La diminution du recyclage IRIS est due à plus de réactivité du National pour la mise à jour des bases.

### Flux Externes :

Les transporteurs facturant avec SEFI sont contraints d'avoir 2 logiciels de facturation dans l'attente du déploiement de SEFI Taxi qui est reporté depuis plusieurs années. Cette contrainte limite la facturation SEFI.

## GESTION DES DOSSIERS ACCIDENT DU TRAVAIL ET MALADIE PROFESSIONNELLE

Année 2023	Accidents du travail / trajet	Maladies professionnelles
Nombre de dossiers complets	4 281	533
Taux de recours à l'enquête	1,41%	36,53%

Année 2022	Accidents du travail / trajet	Maladies professionnelles
Nombre de dossiers complets	3 854	432
Taux de recours à l'enquête	1,05%	40,84%

En 2023, une augmentation significative du nombre de dossiers d'Accidents du Travail (AT) et de Maladies Professionnelles (MP) a été constatée. La sinistralité, qui avait diminué en 2021 avec les mesures mises en

œuvre pour lutter contre la crise sanitaire, a retrouvé son niveau de 2020. En revanche le nombre de demandes de reconnaissance de maladie professionnelle est en forte augmentation.

## LES ENQUÊTES

Le service a été renforcé par un agent nouvellement assermenté par validation de l'expérience.

Les deux enquêteurs ont mené 284 investigations sur le domaine des maladies professionnelles, dont la moitié concernaient les troubles musculo-squelettiques qui demeure le 1er motif de demande de reconnaissance.

## LES DÉPENSES DE PRESTATIONS EN MILLIONS D'EUROS

Champs LFSS	2022	2023
Honoraires médicaux	74,65	79,09
Honoraires paradédicaux	64,81	66,55
Honoraires des dentistes	18,17	18,88
Autres honoraires	10,60	10,96
Biologie	17,08	14,67
Médicaments	126,36	130,22
Produits humains, LPP	36,66	37,29
Transports	36,79	39,17
Autres Prestations en nature (cures thermales...)	3,85	4,18
Prestations en espèces	81,59	77,25
Prise en charge cotisations médecins adhérents CAS	0,22	0,21
Prise en charge des cotisations des PAM	2,91	2,99
Aides à la télétransmission+FAC	0,84	0,31
<b>SOINS DE VILLE</b>	<b>474,53</b>	<b>481,77</b>
Dépenses relatives aux établissements de santé tarifés à l'activité	212,24	224,61
Dépenses relatives aux autres établissements de santé	107,38	125,85
Dépenses en établissements et services pour personnes âgées et handicapées	216,04	227,77
<b>ETABLISSEMENTS DE SANTE</b>	<b>535,66</b>	<b>578,23</b>
<b>AUTRES PRISES EN CHARGE ONDAM</b>	<b>2,95</b>	<b>2,83</b>
<b>CHARGES ONDAM</b>	<b>1013,14</b>	<b>1062,83</b>
Prestations en espèces Maternité	12,79	4,69
Incapacité permanente	23,17	23,96
Prestations Invalidité	48,47	51,91
Prestations Décès	0,81	0,79
IJ paternité	2,06	2,03
Action Sanitaire et Sociale	0,46	0,60
Action de prévention	0,74	0,76
Conventions Internationales	4,68	4,41
<b>CHARGES HORS ONDAM</b>	<b>93,18</b>	<b>89,15</b>
<b>TOTAL DES CHARGES ONDAM ET HORS ONDAM</b>	<b>1106,32</b>	<b>1151,98</b>

## L'INVALIDITÉ

Le pôle TRAM Ardèche gère les dossiers des invalides de l'Ain, l'Ardèche et la Drôme.

- **Ardèche : 5 683 pensions d'invalidité** dont 213 versées aux travailleurs indépendants.

- **Ardèche : 566 ASI** (allocation supplémentaire d'invalidité) dont 15 versées aux travailleurs indépendants.

- **Pôle TRAM : 20 027 pensions d'invalidités** dont 796 versées aux travailleurs indépendants.

- **Pôle TRAM : 2 006 ASI** (allocation supplémentaire d'invalidité) dont 46 versées aux travailleurs indépendants.

Les outils de déclaration de ressources (compte AMELI) et d'injection ont été optimisés pour simplifier le parcours assuré et également pour fiabiliser et automatiser l'acquisition des informations.

## LES RENTES ACCIDENT DU TRAVAIL /MALADIE PROFESSIONNELLE

Depuis 2017, la gestion des rentes AT/MP de la CPAM de l'Ardèche est traitée par la CPAM de l'Ain.

L'Assurance AT/MP prévoit l'indemnisation de l'incapacité permanente résultant d'un accident de travail ou de trajet, ou d'une maladie professionnelle.

La CPAM évalue le taux d'incapacité :

- si le taux est inférieur à 10 %, une indemnité en capital est versée à la victime

- si le taux est supérieur à 10 %, une rente d'incapacité est attribuée.

7 262 rentes en cours au 31 décembre 2023

152 indemnités en capital versées

240 rentes attribuées

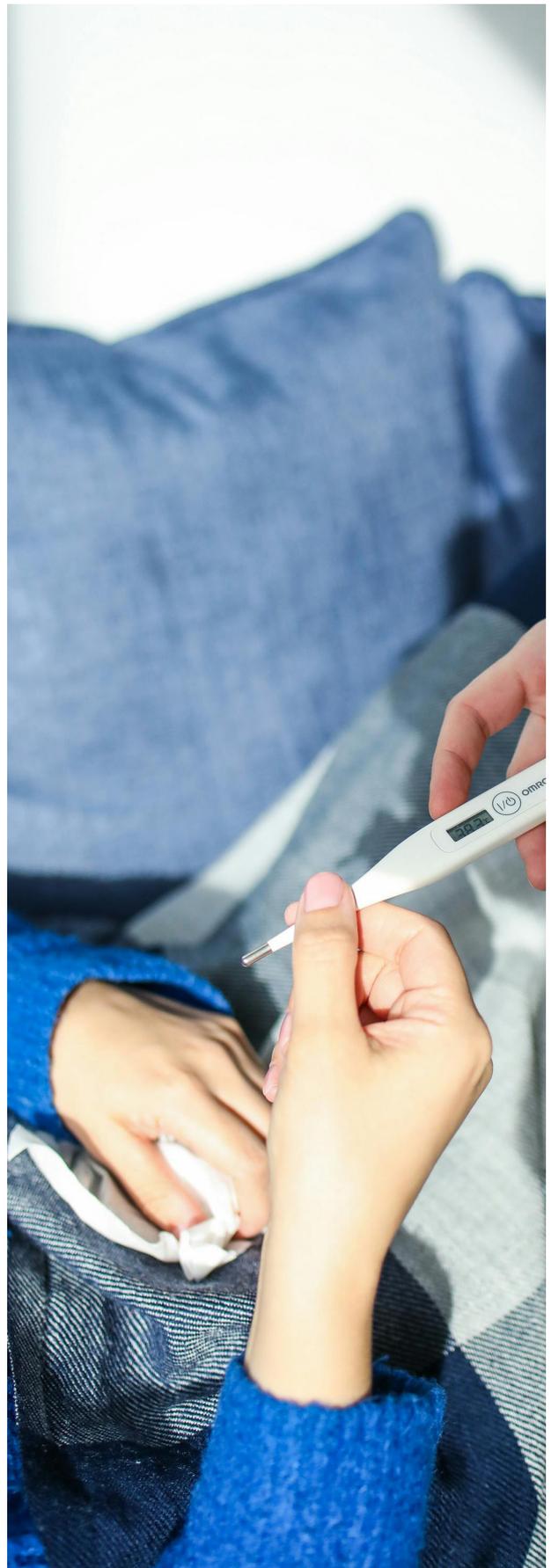
## LE RECOURS CONTRE TIERS

Le recours contre tiers est une démarche qui permet de récupérer auprès du responsable d'un accident ou le plus souvent auprès de son assureur, les dépenses de santé engagées suite à un accident ou une agression dont la personne a été victime du fait volontaire ou non d'une autre personne.

Lorsque la victime déclare l'accident à sa caisse, cette dernière peut réclamer le remboursement des dépenses de santé qu'elle a engagée pour le compte de la victime auprès de ce tiers.

-Objectif 2023 : 15,25€ / assurés (48,71 M€)

**-Résultat 2023 : 18,75€ / assurés (59,9 M€)**



# B | PERMETTRE À TOUS DE S'INFORMER ET FACILITER LES DÉMARCHES

## LES MODALITÉS D'ACCUEIL

Avec l'aide des 29 France Services (FS) réparties sur le département, l'offre d'accueil se développe sur le territoire pour permettre une prise en charge encore plus efficace des demandes des usagers.

Les FS apportent une réponse de premier niveau et accompagnent les assurés dans la création ou l'utilisation du compte Ameli. En cas de demande plus complexe, leurs animateurs peuvent solliciter le service accueil de la CPAM de l'Ardèche via les canaux dédiés dont l'outil « Admin + ».

La CPAM accueille ses usagers dans ses 4 agences selon les modalités suivantes :

**ACCUEIL DE PRIVAS, AUBENAS, ANNONAY  
DU LUNDI AU VENDREDI  
DE 08H30 À 12H ET DE 13H À 16H**

**ACCUEIL DU TEIL  
LUNDI, MARDI  
DE 08H30 À 12H ET DE 13H À 16H  
JEUDI  
DE 08H30 À 12H : ACCUEIL TOUT VENANT  
DE 13H À 16H : ACCUEIL SUR RDV  
MERCREDI, VENDREDI : FERMÉ**

Les assurés peuvent également être accueillis, sur rendez-vous, à la permanence de Tournon située dans les locaux de la sous-préfecture.

Lors de leur visite dans nos accueils, les services suivants sont mis à disposition :

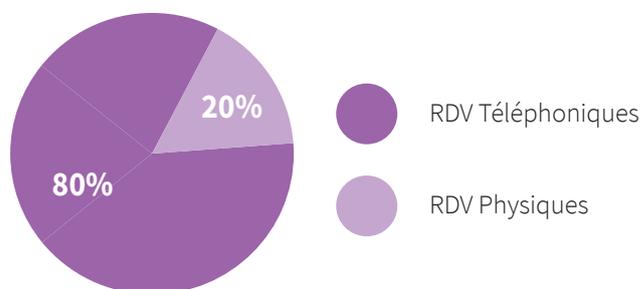
- PC et imprimantes en autonomie et les bornes multi-services
- Accompagnement dans les démarches
- Prise de rendez-vous téléphonique, les assurés sont ensuite rappelés pour apporter une solution à leur demande
- Prise de rendez-vous physique pour les dossiers plus complexes

Pendant les travaux de réhabilitation des locaux d'AUBENAS, l'accueil du site a été déplacé dans un local temporaire avant de pouvoir réintégrer l'ancien bâtiment rénové. Le site a vocation à intégrer les services de la CPAM, de l'ELSM, de la CAF, de la CARSAT et CARSAT Service Social.

## NOMBRE DE RDV TÉLÉPHONIQUES ET PHYSIQUES SUR L'ANNÉE 2022 – ARDECHE :

Nombre de RDV physiques	2567 [-38% par rapport à 2022]
Nombre de RDV téléphoniques	9975 [+28,11% par rapport à 2022]

## RÉPARTITION DES RDV TÉLÉPHONIQUES ET PHYSIQUES SUR L'ANNÉE 2023



## TOP 4 MOTIFS DE RDV PHYSIQUES PLANIFIÉS :

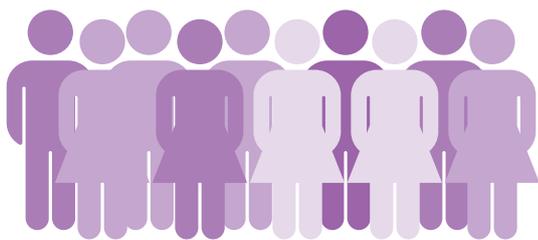
**1 Arrêt de travail maladie, maternité, paternité, adoption (46%)**

**2 AT/MP (12%)**

**3 Complémentaire Santé Solidaire (11%)**

**4 Frais de Santé (10%)**

## LE COMPTE AMELI.FR



**Nombre d'adhérents au compte  
ameli.fr au 31/12/2023: 194 955**

## LE TOP DES 3 TÉLÉSERVICES UTILISÉS POUR LE MOIS DE DÉCEMBRE 2023

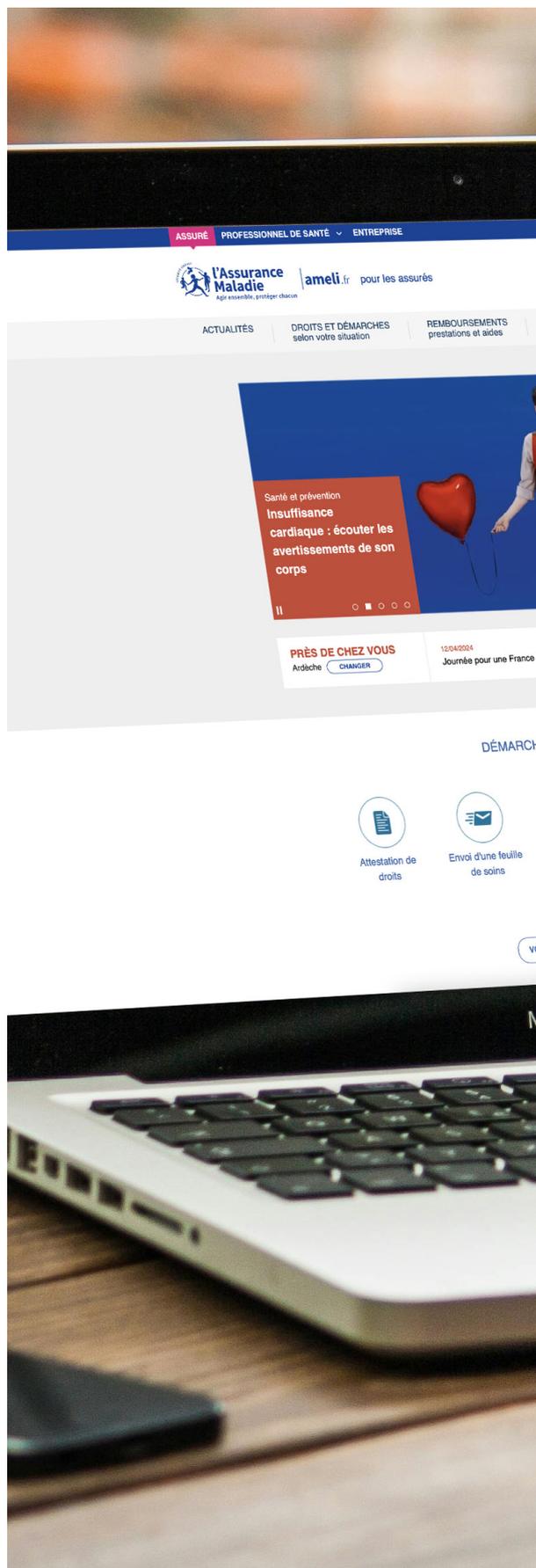
**1** Relevé IJ (29%)

**2** Arrêt de travail  
maladie (démarches  
et paiements) (25%)

**3** Attestations  
de droits (24%)



**LES COURRIERS**  
272 033 reçus sur l'année 2023



## LA MÉDIATION

Pour l'année 2023, nous comptons **75 saisines** dont 66 clôturées au 31/12/2023 (2022 : 231 saisines ; 2021 : 407 saisines et 2020 : 146 saisines). La médiation a continué à traiter les saisines liées aux difficultés des assurés à trouver un médecin traitant ce qui représente 142 saisines supplémentaires.

6 saisines indirectes transmises par la direction médiation et par les autres partenaires internes ; 60 saisines directes transmises par les assurés et les ayants droit (Travailleurs salariés et Travailleurs Indépendants).

- **2%** des dossiers ont fait l'objet d'une orientation vers le service médical ou un autre organisme
- **92%** des dossiers pour lesquels les éléments recueillis ont permis la révision du dossier par le service.
- **28.8%** des demandes concernent des prestations en nature, **54,5%** des revenus de substitution et **9.1%** la gestion des bénéficiaires et enfin **4,5%** concernent les risques professionnels (3% autres processus).

Comme les années précédentes, les deux canaux privilégiés pour saisir le médiateur sont le courrier et le courriel respectivement **32% et 30%**. Les coordonnées du médiateur sont de nouveau disponibles sur le site ameli.fr après sollicitation du Chatbot.

**Le taux des saisines résolues sur l'année 2023 s'élève à 92 %.**

Pour 36,4% des saisines, la résolution a été réalisée par une explication donnée.

Le taux de décision révisée est de 13,6 %.

Sur l'année 2023, nous dénombrons un taux de 4.5% pour solution trouvée et de 37.9% de paiement reçu/droit accordé notamment dans le cadre des sollicitations pour absence de revenus supérieurs à 2 mois.

## DES SERVICES ADAPTÉS AUX PS

Accessibilité, rapidité, accompagnement et services en ligne : l'Assurance maladie de l'Ardèche met tout en œuvre pour proposer aux professionnels de santé une offre de service de qualité.

Dans le cadre de leur activité, les professionnels de santé sont amenés à utiliser les outils modernes d'information et de facturation.

Via leur compte Ameli Pro, disponible sur leur système d'information, ils consultent les consignes de la Haute autorité de santé (HAS), accèdent à la situation administrative de leurs patients, utilisent les téléservices d'aide à la prescription, consultent l'historique de leurs paiements, contactent la CPAM ou le service médical et toute autre information en lien avec leur activité libérale. Ils réalisent leur déclaration annuelle concernant la rémunération sur objectifs de santé publique (ROSP pour les médecins et les pharmaciens), le forfait d'aide à la modernisation et informatisation du cabinet (FAMI)

pour les auxiliaires médicaux et forfait structure pour les médecins.

En 2023, les taux d'utilisation des principaux téléservices à disposition des PS étaient les suivants :

- **61,90 %** des arrêts de travail,
- **54,46 %** des certificats accident du travail / maladie professionnelle ont été dématérialisés par les prescripteurs.

A l'instar de l'année 2022, un webinaire à destination des professionnels des secteurs médico-sociaux et des bénévoles, organisé conjointement par le Centre régional de coordination du dépistage des cancers Auvergne-Rhône-Alpes (CRCDC AuRA) et les CPAM de la Drôme et de l'Ardèche, a eu lieu en avril 2023 sur le thème « Dépistage des cancers : mieux comprendre pour mieux agir ». L'objectif était de transmettre les informations sur les dépistages et les modalités afin que chacun puisse accompagner les assurés.

- 21 personnes ont participé au webinaire.

Suite au webinaire, 5 modules complémentaires ont été proposés :

- Avril 2023 : Comment monter mon projet/action de promotion des dépistages des cancers ?
- Juin 2023 : Cancer du col de l'utérus et la vaccination HPV ?
- Septembre 2023 : Cancer du sein : comment accompagner vers le dépistage ?
- Novembre 2023 : Cancer colorectal : comment accompagner vers le dépistage ?
- Décembre 2023 : Agir au quotidien.

## LA PLATEFORME DE SERVICE MÉDICO-ADMINISTRATIVE

**La plateforme de service médico-administrative (PFS-MDA) AURA-BFC** prend en charge les appels médico-administratifs des professionnels de santé des régions Auvergne-Rhône-Alpes et Bourgogne-Franche-Comté. Pour rappel, elle est constituée de 3 plateaux dont le plateau de l'Ardèche qui prend en charge les appels des départements de l'Ain, de l'Ardèche, de la Drôme, de l'Isère, de la Loire, de la Savoie et de la Haute Savoie.

Sur le plateau d'Ardèche, l'année 2023 a été marquée par :

- la généralisation du bilan de soins infirmiers pour tous les patients dépendants pour lequel un accompagnement des infirmiers sur les modalités a été nécessaire ;
- la mise en place du script relatif à l'intangibilité de la prescription médicale pour les transporteurs ;
- la mise en place d'une procédure d'entraide régionale (3 plateaux AURA BFC) pour garantir une même qualité de service à tous les professionnels de santé installés dans les 20 départements du périmètre géographique ;
- la campagne de supervision croisée des PFS-MDA pour laquelle le plateau d'Ardèche a obtenu une évaluation de 71% de fiabilité de réponse apportée.

Les volumes d'appels sont globalement en retrait par rapport à 2022. En effet, l'année 2023 étant l'année de sortie de la crise sanitaire avec un retour à la « normale » des demandes formulées par les professionnels de santé. La réponse apportée aux professionnels de santé a été assurée avec :

- **143 931** appels reçus ;
- **82,7%** de taux de décroché (84,5% pour les PFS MDA au niveau national) ;
- **4 min 28** de temps moyen d'attente ;
- **79,8%** de taux de réponses en temps réel.

## LA RELATION EMPLOYEUR

**La relation avec les employeurs en 2023 a été marquée par plusieurs actions, dont les plus marquantes :**

- La plateforme téléphonique dédiée aux employeurs à Chambéry a répondu à 8476 appels téléphoniques de premier niveau, ce qui représente une diminution de **10,27 %** par rapport à 2022.
- Le chargé de la relation employeur a effectué **1025 accompagnements** auprès des employeurs, dont 2/3 étaient des appels sortants et 1/3 des e-mails sortants. Il a également réalisé 10 847 actions de promotion.
- Au total, le chargé de la relation employeur a eu 11 872 contacts avec les employeurs, principalement pour des actions de promotion (91,20 %) et des interventions d'accompagnement (8,06 %). Ces contacts concernent notamment :
  - Actions de promotion pour 91,20%
  - Interventions pour l'accompagnement pour 8,06%

**En 2023, 50 sollicitations d'employeurs réclamant un contrôle de leurs salariés ont été enregistrées.**

### Quelques actions :

- La promotion du compte entreprise avec 65 appels sortants ciblés.
- Le chargé de la relation employeur a participé à 18 webinaires, avec plus de 85 294 invitations envoyées et la participation de 2312 employeurs de la région AURA, ainsi que 450 employeurs ardéchois.
- Des ateliers en entreprise ont été animés, portant sur divers sujets tels que la déclaration sociale nominative (DSN), les bonnes pratiques, les télé-services avec le compte entreprise, et la déclaration d'accident de travail en ligne.
- Des réunions d'information ont été organisées en partenariat avec la CPAM de l'Ardèche et le Centre de Gestion de l'Ardèche, où 130 collectivités ont participé.
- Une réunion multipartenariale dans le cadre du comité régional Net-Entreprises Rhône-Alpes a été organisée, où les nouvelles fonctionnalités du compte entreprise et les évolutions des télé-services ont été présentées à 60 employeurs.

- Des actions de communication ont été menées en collaboration avec le service Communication de la CPAM de l'Ardèche, comprenant des campagnes de promotion, des réalisations de plaquettes et de supports de présentation, ainsi que des communications sur les réseaux sociaux



- Animation d'une réunion multipartenariale dans le cadre du CRRRA Net-Entreprises : En présence du service Employeurs, la CPAM de l'Ardèche a participé le 16 novembre dernier à Lyon à la rencontre C'Util (club utilisateurs) organisé par le Comité Régional Net-Entreprises Rhône-Alpes, à destination des employeurs et cabinets d'experts-comptables de la région. Les nouvelles fonctionnalités du compte entreprise, les évolutions des télé-services et les nouveautés attendues pour 2024 ont été exposées lors de la réunion. 60 employeurs ont participé au succès de la rencontre.



Photo des intervenants lors de la réunion employeurs du 16.11.2023

Notre objectif pour cette année était de nous rendre plus visibles et de devenir incontournables pour nos employeurs. Ainsi, nous avons pu réaliser sept campagnes de communication en 2023, avec plus de **36 693 courriels** envoyés aux employeurs du département.

## LA COMMUNICATION EXTERNE

La politique de communication et de marketing est élaborée sur la base des déclinaisons des campagnes nationales auprès de tous nos publics ciblés : les assurés, les professionnels de santé, les employeurs et nos divers partenaires.

Nous avons accru nos communications grâce à nos outils déjà existants comme ameli.fr espace local, l'information partenaires, le support d'informations destiné aux élus, l'infos employeurs et les relations presse.

Notre communication est également relayée par le biais des réseaux sociaux avec de nombreuses publications sur LinkedIn.



LinkedIn permet à nos publics d'en savoir plus sur nos missions, nos services, notre actualité ou encore nos opportunités d'emploi. En 2023, nous enregistrons 838 abonnés pour notre page CPAM de l'Ardèche.

Sur l'année 2023, la CPAM a été présente à de nombreuses manifestations : forum pour l'emploi des personnes en situation de handicap, salon des professionnels de santé libéraux, journée de l'aide à domicile, réunion d'information pour les employeurs, escape game dans les établissements scolaires, bus cœur des femmes, soirée des partenaires au lycée St Denis, animation pour mars bleu...



## VERNISSAGE

## DU PROJET DE SANTE DE LA CPTS AL'AUBE SANTÉ



## 05 | AMÉLIORER LE SYSTÈME DE SANTÉ

- A. Accompagner les professionnels de santé
- B. L'accompagnement en santé, la prévention et le programme PRADO
- C. La gestion du risque et la transformation du système de santé
- D. La lutte contre les fraudes



# A | ACCOMPAGNER LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

## LE SERVICE DES RELATIONS AVEC LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ (RPS)

Chargé du suivi administratif des dossiers de l'ensemble des professionnels de santé, le service RPS répond au quotidien aux différentes demandes de ces derniers en matière d'affiliation à la CPAM de l'Ardèche tant d'un point de vue conventionnel que personnel, pour tout changement intervenant dans leur situation professionnelle libérale ainsi que dans le cadre des paiements des avantages conventionnels (cotisations, « responsabilité civile professionnelle », contrats démographiques pour encourager l'installation en zone sous-dense, contrats « assistants médicaux », contrat d'aide à la formation des Infirmiers en Pratique Avancée, etc...).

L'activité du service s'est accrue avec la multiplication du nombre de contrats démographiques concernant désormais toutes les catégories de professionnels de santé. **A fin 2023, le service RPS gérait 92 contrats démographiques dont 65 pour les médecins.**

La gestion des contrats d'aide à l'emploi d'un assistant médical (66 contrats à fin 2023) est une activité qui s'est elle aussi, accrue.

Le service gère également toutes les procédures en lien avec la permanence des soins ambulatoires (PDSA) et l'information conventionnelle adressée, au fil de l'eau, aux professionnels de santé. Les collaborateurs du service sont également appelés à intervenir en commission paritaire locale au titre de leur expertise technique.

## LES DÉLÉGUÉS DE L'ASSURANCE MALADIE (DAM)

En 2023, les DAM ont accompagné les professionnels de santé sur de nombreuses thématiques en lien avec l'Objectif national des dépenses de l'Assurance maladie (ONDAM) : les prescriptions d'antibiotiques, la délivrance des bandelettes glycémiques, les médicaments onéreux, les apnées du sommeil, les indemnités journalières, les assistants médicaux, l'accompagnement des médecins retraités, l'action zéro patient en ALD sans médecin traitant et les audioprothésistes. Ils promeuvent les dispositifs qui sont proposés aux médecins pour libérer du temps médical (assistants médicaux, infirmiers en pratique avancée - IPA) et réalisent aussi le suivi du respect des engagements des médecins bénéficiant de ces dispositifs. A fin décembre 2023, 65 médecins et 1 centre de santé avaient signé un contrat d'aide à l'emploi d'un assistant médical.

Par ailleurs, les DAM ont accompagné les professionnels de santé nouvellement installés et notamment les infirmiers dans le cadre de la mission installation et pratiques des professionnels de santé qui généralise la démarche d'accompagnement et de contrôles pédagogiques lors de la première installation des infirmiers libéraux.

Les DAM accompagnent tous les professionnels de santé qui s'installent dans le département dont les médecins et les masseurs kinésithérapeutes dans le cadre de l'accompagnement régional

## LES DÉLÉGUÉS NUMÉRIQUE EN SANTÉ (DNS)

Les délégués numériques en santé (DNS) répondent aux sollicitations des professionnels de santé via la télé assistance et la prise en main à distance. Ils sont trois à intervenir auprès de ces derniers sur le département.

L'année a été marquée, comme en 2022, par la promotion du Ségur du numérique en santé qui a pour ambition le partage fluide et sécurisé des données de santé entre les professionnels de santé et le patient, dans le contexte du déploiement de Mon espace santé (carnet de santé numérique), afin d'améliorer la santé des citoyens en les rendant acteurs de leur santé, le quotidien des professionnels et l'efficacité du système de santé.

Les DNS ont rencontré les médecins, les pharmaciens et les radiologues afin de les informer des actions à engager pour commander un logiciel agréé permettant de conserver un système d'information conforme aux exigences du SEGUR. Dans le cadre du SEGUR, l'état a mis en place un mécanisme de financement d'achat pour compte au bénéfice des acteurs de l'offre de soins, sous la forme d'un système ouvert et non sélectif de référencement et de financement.

L'année 2023 a été consacrée au déploiement des logiciels agréés SEGUR afin de promouvoir l'utilisation des nouveaux services (ordonnance numérique, intégration du volet de synthèse médicale dans le Dossier Médical Partagé de leurs patients.

L'équipe a également assuré l'accompagnement des professionnels de santé nouveaux installés et la réalisation de campagnes en faveur du développement des téléservices tels que l'Avis d'Arrêt de Travail en ligne, les Prescriptions de transport en ligne, le Certificat Médical Accident du Travail Maladie Professionnelle.

# B | L'ACCOMPAGNEMENT EN SANTÉ, LA PRÉVENTION ET LE PROGRAMME PRADO

**Soutenir les comportements favorables à la santé et inciter les assurés à devenir acteur de leur santé.**

## LA PRÉVENTION BUCCO-DENTAIRE : M'T DENTS

Des séances de sensibilisation à l'hygiène buccodentaire ont été réalisées par des infirmières scolaires formées par la CPAM de l'Ardèche, dans les classes de CP et de grande section, en lien avec le service prévention de la CPAM, soit 623 enfants.

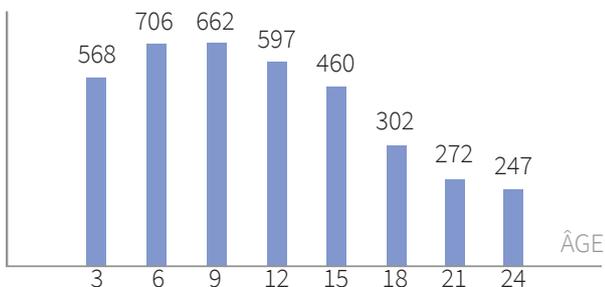
Ces actions viennent en complément des envois nationaux d'invitation dans le cadre de la campagne de prévention M'T dents.

L'Union française pour la santé bucco-dentaire (UFSBD) est intervenue auprès de 167 enfants.

- **Au total, 790 enfants ont pu bénéficier de séances de sensibilisation sur le département.**

Les enfants et les jeunes de 3 à 24 ans ainsi que les femmes enceintes bénéficient d'une prise en charge gratuite de l'examen bucco-dentaire. Ils reçoivent des invitations à 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21 et 24 ans. En 2023, 52,4% des invitations adressées au 3-24 ans ont donné lieu à un examen bucco-dentaire (EBD).

Nombre d'actes en 2023 :



## LE DÉPISTAGE DES CANCERS

Des actions sont menées, en partenariat avec la Ligue contre le cancer et le Centre régional de coordination du dépistage des cancers Auvergne-Rhône-Alpes (CRCDC AuRA) sur le département.

### Cancer du sein :

Une invitation personnelle est envoyée tous les 2 ans aux femmes de 50 à 74 ans pour leur permettre de bénéficier d'une mammographie de dépistage du cancer du sein prise en charge à 100%. Des relances sont également effectuées.

### Cancer colorectal :

Une invitation personnelle est envoyée tous les 2 ans à tous les hommes et les femmes de 50 à 74 ans afin de les amener à réaliser un test de dépistage du cancer colorectal pris en charge à 100%. Il est désormais possible de retirer en pharmacie le kit de dépistage du cancer colorectal sans qu'il soit nécessaire de consulter son médecin traitant.

### Cancer du col de l'utérus :

Une invitation personnelle est envoyée aux femmes :

- de 26 à 29 ans sans frottis depuis plus de 3 ans, pour réaliser cet examen tous les 3 ans ;
- de 30 à 65 ans sans frottis depuis plus de 3 ans, à réaliser un test HPV tous les 5 ans.

## ESCAPE GAME : « SORTEZ AMÉLIE DE LÀ »

En 2023, la CPAM de l'Ardèche a continué la promotion de « Sortez Amélie de là » auprès de différents établissements (lycées / CFA / instituts de formation supérieure), une façon ludique d'adopter les bons réflexes pour être bien assuré et bien protégé.

Cet escape Game se compose en deux salles : une portant sur les bons réflexes à adopter pour une prise en charge optimale des frais de santé et la seconde sur le sujet de la prévention (contraception, tabac, drogue, santé mentale).

**205 jeunes** ont pu participer à ce dispositif en 2023, une vraie réussite qui sera à nouveau proposée en 2024.



## LES APPELS À PROJET « SANTÉ SEXUELLE », « PRÉVENTION DES MALADIE INFECTIEUSES » ET « MOIS SANS TABAC ».

La CPAM de l'Ardèche a proposé plusieurs appels à projet au cours de l'année 2023 sur des thèmes concernant ces 3 thématiques. Ces appels à projet sont déployés en complément des programmes de prévention nationaux.

L'association Couples et famille de l'Ardèche a répondu favorablement à l'appel à projet sur la santé sexuelle.

Le centre de santé des Cévennes a répondu favorablement à l'appel à projet sur la prévention des maladies infectieuses (grippe et Covid-19).

Le CSAPA du CHArMe, la MSP de Vernoux-en-Vivarais, la MSP de Ruoms, le CLS de la Communauté de communes Pays des Vans en Cévennes et le pôle de santé des hautes vallées d'Ardèche ont répondu à l'appel à projet du mois sans tabac.

En complément, deux formations Premier secours en santé mentale ont été mises en place sur le secteur d'Aubenas, permettant à 27 personnes, travaillant auprès de jeunes de 18 à 25 ans, de devenir secouristes en santé mentale.

## LE PROGRAMME DE RETOUR À DOMICILE (PRADO)

Le programme de retour à domicile (Prado) consiste à organiser le retour à domicile de personnes hospitalisées pour diverses raisons et nécessitant, à leur sortie, un suivi médical et/ou social.

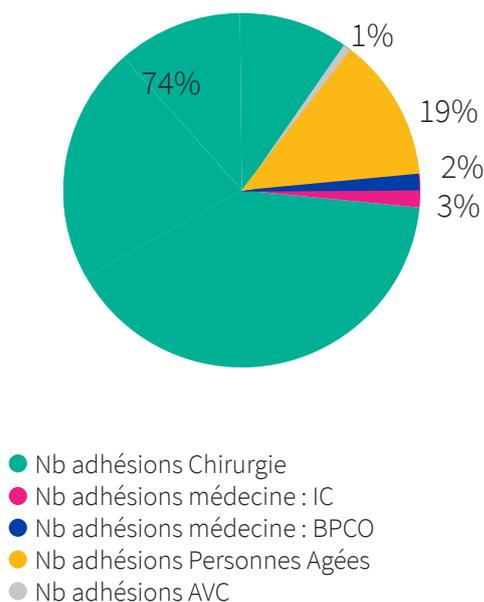
### Les principaux enjeux du Prado sont :

- de préserver la qualité de vie et l'autonomie des patients ;
- d'accompagner la diminution des durées de séjour à l'hôpital ;
- de renforcer la qualité de la prise en charge en ville autour du médecin traitant ;
- d'améliorer l'efficacité du recours à l'hospitalisation en réservant les structures les plus lourdes aux patients qui en ont le plus besoin.

Les trois principaux hôpitaux publics ardéchois (Aubenas, Annonay et Privas) ainsi que les deux établissements privés d'Aubenas et de Guilherand-Granges adhèrent à ce programme pour différentes pathologies (orthopédie, bronchopneumopathie chronique obstructive (BPCO), insuffisance cardiaque (IC) , accident cardiovasculaire (ACV), personnes âgées).

**841 assurés ont bénéficié du programme Prado en 2023.**

## RÉPARTITION DES VOLETS



# C | LA GESTION DU RISQUE ET LA TRANSFORMATION DU SYSTÈME DE SANTÉ

La «gestion du risque» (GDR) regroupe l'ensemble des actions destinées à améliorer l'efficacité du système de santé et à assurer à la population les meilleurs soins au meilleur coût. Cela passe par de nombreux programmes d'actions nationales et régionales, la maîtrise médicalisée des dépenses, la prévention et, plus globalement, la transformation du système de santé. La gestion du risque, c'est également un travail transverse en relation avec les partenaires institutionnels tels que l'ARS ou encore l'accompagnement des établissements de santé.

Au cours de l'année 2023, le Programme Rénov' GDR s'est poursuivi. En œuvre depuis 2021, il vise à rénover les outils et méthodes de l'Assurance maladie au service d'une nouvelle relation avec les professionnels de santé, à travers plusieurs axes dont :

- une approche intégrée avec le développement des parcours de soin,
- l'organisation des soins coordonnés,
- le réinvestissement des établissements,
- un accompagnement multicanal (approche graduée et personnalisée) dans une posture de service,
- l'ambition de rendre l'assuré acteur de sa santé,
- le développement de projets innovants et efficaces,
- la maîtrise du coût des soins par des actions visant à prévenir, détecter, sanctionner et stopper les comportements déviants impactant la soutenabilité du système de soins.



Dans cette optique, en 2023 la CPAM a commencé un travail commun avec le service médical visant à redéfinir la territorialisation de ses actions de gestion du risque, en tenant compte de l'organisation locale de l'offre de soins afin d'accompagner au mieux les professionnels de santé du département.

## LE PLAN D' ACTIONS RÉGIONAL

La Direction de la coordination et de la gestion du risque (DCGDR) élabore chaque année, en lien avec les pilotes de groupes régionaux issus des 12 caisses primaires de la région AuRA et des échelons locaux des services médicaux, un plan d'action régional (PAR) relatif aux diverses thématiques liées à la gestion du risque.

En 2023, la CPAM de l'Ardèche a poursuivi le pilotage de la thématique des transports dans le cadre d'un groupe de travail régional, permettant ainsi de contribuer à l'élaboration du plan d'actions régional (PAR). Les enjeux importants de la mise en œuvre d'avenants sur les transports sanitaires et de la clause de revoyure (en Ardèche) avec les entreprises de taxis ont nécessité un investissement particulier sur cette thématique.

Par ailleurs, elle participe à toutes les réunions régionales proposées par la DCGDR en vue d'homogénéiser la mise en œuvre des différentes actions inscrites dans le PAR pour les douze départements de la région.

## L'EXERCICE COORDONNÉ

### Les centres de santé

A fin décembre 2023, le territoire ardéchois comptait 12 centres de santé conventionnés. Au sein de ces centres de santé, la prise en charge de la patientèle est assurée par des professionnels de santé salariés autour d'un projet de santé. L'Assurance maladie prend en charge le remboursement des actes pratiqués par ces professionnels et alloue une rémunération forfaitaire à la structure sous réserve du respect des indicateurs dits « socles » en lien avec les objectifs de santé publique.

### Les maisons de santé pluri-professionnelles

Les maisons de santé pluri-professionnelles (MSP) ardéchoises ayant adhéré à l'Accord Conventionnel Interprofessionnel (ACI) étaient au nombre de 14 au 31/12/2023. Ces structures sont composées de professionnels de santé libéraux vacataires ou associés de la SISA (société interprofessionnelle de soins ambulatoires) et s'attachent à assurer un accès aux soins renforcé, à faciliter le travail d'équipe et de coordination en partageant le développement d'un système d'information commun.

## Les communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS)

La première CPTS du territoire, la CPTS Sud Ardèche Cévennes, ayant signé l'accord conventionnel interprofessionnel (ACI) avec l'Assurance maladie et l'ARS le 15 décembre 2021 a déployé ses missions autour de l'amélioration de l'accès aux soins, de la mise en place de parcours pluri-professionnels et d'actions territoriales de santé. Elle a œuvré également sur des actions en faveur de l'accompagnement des professionnels de santé sur son territoire.

En 2023, 2 projets ont été validés par l'ARS, signataire de l'Accord Conventionnel Interprofessionnel : CPTS Al'Aube Santé, de taille 2, et CPTS Sud Ard' Drôm, bi-départementale, de taille 2 également.

Par ailleurs, la CPTS Sud Ardèche Cévennes a élargi son territoire vers l'Est, couvrant ainsi la population de Joyeuse et des communes environnantes.

Les institutions ARS et CPAM s'entendent à accompagner les porteurs de projet tout au long de la phase de construction de la CPTS et de la mise en œuvre de l'organisation de l'offre de soins (durée de l'ACI : 5 ans). La finalité est d'obtenir un maillage du territoire en termes d'exercice coordonné qui permette de couvrir 100% du territoire.

## LES ASSISTANTS MÉDICAUX

Les assistants médicaux permettent de dégager du temps médical. L'Assurance maladie finance l'embauche d'un assistant médical pour les médecins qui le souhaitent et planifient l'activité de l'assistant médical en fonction de leurs besoins.

En Ardèche, on enregistrait **64 contrats** d'assistants médicaux à fin 2023. Si ce dispositif nécessite une organisation de travail coordonnée, les médecins qui en bénéficient sont unanimes pour exprimer leur satisfaction et le confort apporté par leur collaborateur assistant médical. Il s'agit désormais d'un dispositif en grande partie financé par l'Assurance maladie et plébiscité par l'ensemble des médecins. Proportionnellement, les résultats de l'Ardèche concernant ce dispositif sont les meilleurs enregistrés sur la région AuRA.

## LES INFIRMIERS EN PRATIQUE AVANCÉE (IPA)

Les infirmiers en pratique avancée (IPA) disposent de compétences élargies. Ils peuvent suivre (avec leur accord) des patients confiés par un médecin de l'équipe

de soins au sein de laquelle ils exercent, sur la base d'un protocole d'organisation établi pour préciser les modalités de leur travail en commun.

Dès lors, les IPA ont la responsabilité du suivi régulier des patients pour leurs pathologies et pourront prescrire des examens complémentaires, demander des actes de suivi et de prévention ou encore renouveler ou adapter, si nécessaire, certaines prescriptions médicales.

Depuis septembre 2018, un nouveau diplôme d'Etat reconnu au grade de master est délivré à l'issue d'une formation universitaire de deux ans dans une dizaine d'universités accréditées.

Plusieurs infirmiers ont poursuivi leur formation (désormais en partie financée par l'Assurance maladie). En 2023, une infirmière est installée en libéral dans le sud de l'Ardèche et une infirmière en centre de santé.

## LA E-SANTÉ

La e-santé favorise les échanges à distance entre professionnels de santé et permet de pallier les difficultés d'accès à certaines spécialités. Encadrée, elle évite des déplacements inutiles et permet un gain de temps considérable pour les patients, tout en améliorant la qualité de la prise en charge.

## Le Ségur du Numérique en Santé

A la suite de l'avenant 9 à la convention médicale signé au cours de l'été 2021, le Ministère des Solidarités et de la Santé présentait le programme « Ségur du Numérique en Santé » créé dans l'objectif de généraliser le partage fluide et sécurisé des données de santé entre professionnels de santé et avec l'utilisateur pour mieux prévenir et mieux soigner.

Ce programme, co-construit avec les professionnels de santé et les éditeurs de logiciels, a été porté par les délégués du numérique en santé (DNS) et les délégués de l'Assurance maladie (DAM) tout au long de l'année 2022. Une campagne spécifique a été déployée en 2023 auprès des professionnels de santé afin de les accompagner dans les démarches nécessaires à leur équipement. Le Ségur du Numérique concerne la médecine de ville (généralistes, spécialistes, structures d'exercice coordonné), la biologie médicale, la radiologie, les établissements de santé publics et privés, les établissements médico-sociaux, les pharmacies.

## Mon Espace Santé

Développée depuis 2 ans, l'application Mon Espace Santé permettant à chaque assuré d'être acteur de sa santé, concerne aujourd'hui plus de 97 % des Français (profil ouvert). L'application mobile a été chargée plus de 2,2 millions de fois et plus de 10,5 millions d'utilisateurs ont activé leur Espace Santé (en augmentation progressive de 300.000 activations par mois).

Le bilan 2023 est très positif avec un accroissement régulier du nombre de documents déposés par les professionnels de santé dans « Mon Espace Santé » via le Dossier Médical Partagé auquel l'accès a été facilité (dans le cadre du Ségur du Numérique).

## Téléconsultations - Téléexpertise

L'évolution du nombre de téléconsultations et téléexpertises effectuées par les médecins et prises en charge par la CPAM de l'Ardèche entre 2022 et 2023 est la suivante :

Période de soins : du 1er janvier au 31 décembre  
Médecins ardéchois  
Assurés RG Cnam Ardèche

Le nombre de téléconsultations dans le département de l'Ardèche reste constant (8 921 en 2023 contre 8 718 en 2022) et concerne 108 médecins généralistes. Le nombre de téléexpertises de niveau 2 est, quant à lui, en forte progression (+ 58 %) et concerne 17 médecins.

Globalement, le parcours de soins n'est pas respecté par les assurés qui optent à 66 % pour une téléconsultation avec un autre professionnel de santé que leur médecin traitant. Pour autant, on peut souligner que seules 28 % des téléconsultations sont suivies d'une autre consultation dans le mois. On peut en conclure que le recours à la téléconsultation concerne des problèmes ponctuels, ce qui est corroboré par le fait que la prescription d'antibiotique est plus faible par téléconsultation que par consultation en présentiel. Ces téléconsultations sont majoritairement effectuées avec des plateformes.

CODE ACTE	NB ACTES 2022	NB ACTES 2022	NB ACTES 2022	NB ACTES 2022
TC	2 556	19	2 362	20
TCG	8 718	121	8 921	108
TCS	0	0	286	6
TE1	44	3	0	0
TE2	267	5	423	17
RQD	249	36	689	64

## LES RELATIONS AVEC LES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ

La transformation du système de santé passe enfin par un « décloisonnement » du lien ville-hôpital qui s'inscrit dans le dispositif d'exercice coordonné où les établissements de santé constituent un partenaire incontournable.

La CPAM participe, autant que possible, aux conseils de surveillance des établissements de santé du département et, dans certains cas, aux commissions d'activité libérale. Cela permet d'avoir une connaissance globale de l'offre de soins sur le territoire et des évolutions actuelles ou à venir.

Par ailleurs, dans un souci d'efficacité des soins dispensés dans les établissements de santé, l'Assurance maladie contractualise avec ces derniers au travers de Contrats d'amélioration de la qualité et de l'efficacité des soins (Caques). A ce titre, elle participe conjointement avec l'Echelon local du service médical aux réunions de suivi du Caques pour les établissements de santé ciblés dans le département, avec essentiellement un portage des thématiques médicaments et des transports.

# D | LA LUTTE CONTRE LES FRAUDES

Suite à l'important investissement engagé en 2022 au niveau du service, les indicateurs sont en forte progression en 2023.

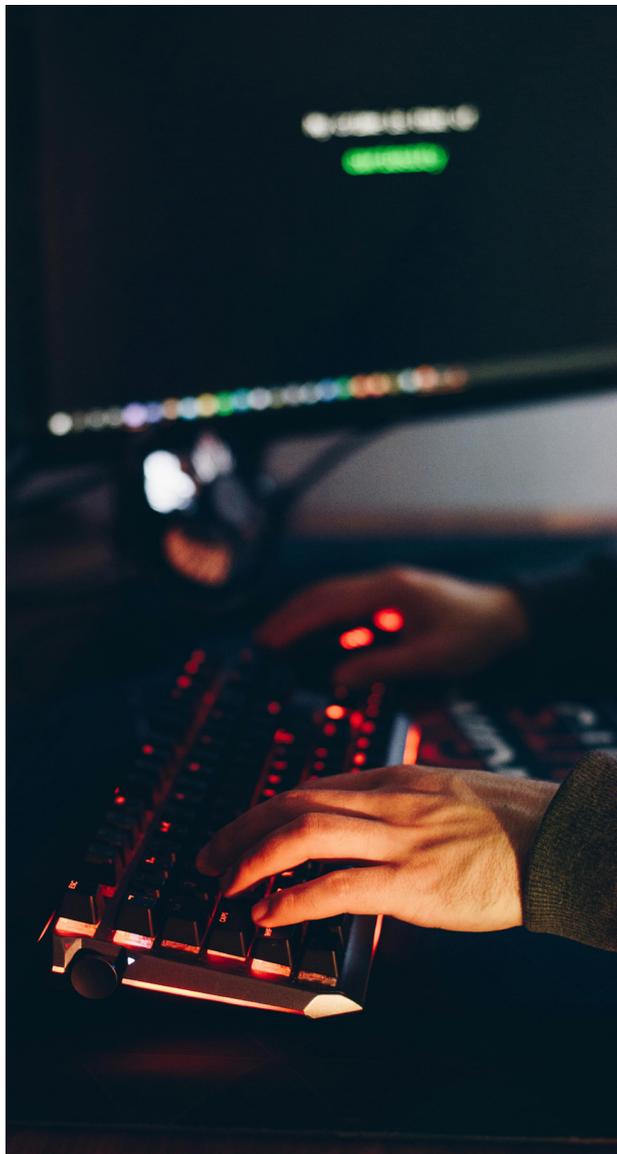
**Le montant des préjudices subis** s'élève à **692 404€** en 2023 (+110% par rapport à 2022 et +530% par rapport à 2021). Ce montant représente 85% de l'objectif fixé sur l'année au titre du CPG. Ce résultat se décompose en :

- 430 366€ obtenus sur le volet local et régional (VLR) : principalement sur des missions de contrôle des professionnels de santé et plus spécifiquement les pharmacies, infirmiers, taxis et fournisseurs ;
- 262 038€ obtenus sur le volet national (VN) : principalement sur les missions de contrôle des établissements de santé et notamment le contrôle des forfaits des EHPAD (128 000€).

**Sur le préjudice évité**, le montant s'élève à **342 242€** (+154% par rapport à 2022 et +514% par rapport à 2021). Ce montant permet d'atteindre l'objectif fixé sur l'année par la CNAM. Ce résultat se décompose en :

- 74 082€ obtenus sur le VLR, principalement dus aux prestations en lien avec le Covid 19 comme les faux bordereaux de vaccinations (45 000€) ;
- 239 285€ obtenus sur le VN : principalement sur le contrôle des conditions de résidence (189 840€) et la détection des fausses pièces d'identités (21 357€).

De nombreuses alertes sur les **faux avis d'arrêt de travail** de la part d'assurés et d'entreprises « coquilles vides » ou **d'actes fictifs** de sociétés d'audioprothèses récemment créées ont jalonné l'année. Ces fraudes sont de plus en plus structurées et demandent un investissement toujours plus important des caisses primaires. La montée en compétence du service fraudes de la CPAM de l'Ardèche sera poursuivie en 2024.



# 06 | ANNEXE

## DÉPENSES ET RECETTES DE FONCTIONNEMENT

DEPENSES ET RECETTES DE FONCTIONNEMENT	ANNEE 2022	RAPPEL 2022	%
	Montant en M€	Montant en M€	
<b>DEPENSES</b>			
Charges de personnel	12 483,44 €	12 805,74 €	-3%
Remises aux Sociétés mutualistes et correspondants			
Dotations aux amortissements	545,23 €	433,43 €	26%
Autres dépenses	1 520,72 €	1 908,86 €	-20%
<b>TOTAL DES DEPENSES</b>	<b>14 549,39 €</b>	<b>15 148,03 €</b>	<b>-4%</b>
<b>RECETTES</b>			
Dotations	15 078,50 €	15 100 €	0%
Autres recettes	73,78 €	113,88 €	-35%
<b>TOTAL DES RECETTES</b>	<b>15 152,28 €</b>	<b>15 213,88 €</b>	<b>0%</b>
<b>Taux d'exécution budgétaire 2023</b>		<b>96,02%</b>	

Magazine édité par le service communication.  
Crédits photos ©Freepik ©JB Mazon

