

# ENGAGEMENT POUR UN PAIEMENT JUSTE ET EFFICACE DES PRESTATIONS

La caisse primaire d'assurance maladie s'engage à garantir un paiement correct et rapide des prestations, un enjeu crucial pour assurer un service de qualité aux assurés, professionnels de santé et employeurs.

Grâce à des initiatives d'amélioration continue et à l'optimisation des outils numériques, la CPAM vise à fluidifier le traitement des demandes et à renforcer le lien avec les usagers.

Le paiement correct des prestations constitue un enjeu majeur pour la caisse primaire d'assurance maladie. Il vise à garantir que les remboursements et indemnités versés aux assurés, aux professionnels de santé et aux employeurs, respectent les règles de prise en charge définies par la réglementation en vigueur, tout en luttant contre la fraude, les erreurs et les indus.

En 2024, **le pôle TRAM Invalidité**, en charge de la gestion des pensions d'invalidité des assurés de 8 départements du Grand Est, **se classe 1<sup>er</sup> de France sur le respect des délais d'instruction des demandes de pension** dans les 60 jours avec un taux de 99,61% de celles-ci instruites dans ce délai, ainsi que sur le paiement d'une pension d'invalidité dans le mois qui suit la date d'effet de celle-ci.

Les **délais de remboursement des feuilles de soins électroniques**, destinés aux professionnels de santé, sont de **4,2 jours**, tandis que ceux pour les assurés s'élèvent à **5,5 jours**.

## 70 970 484 €

**VERSÉS EN 2024 POUR  
L'INDEMNISATION DES ARRÊTS DE  
TRAVAIL LIÉS À LA MALADIE, À LA  
MATERNITÉ, À LA PATERNITÉ, AUX  
ACCIDENTS DU TRAVAIL ET AUX  
MALADIES PROFESSIONNELLES**

Nous nous engageons dans une démarche d'amélioration continue de nos résultats afin d'assurer un paiement juste et rapide à nos usagers. Cela passe par le renforcement des outils numériques pour fluidifier le traitement et réduire les délais moyens de traitement des prestations, notamment grâce à l'optimisation de la dématérialisation des demandes et à l'automatisation des outils de traitement.

Des actions d'accompagnements sont également mises en place à destination de nos assurés. Ainsi, **6 webinaires** sur l'année 2024 **ont été réalisés** à destination des nouveaux invalides, soit **762 assurés** qui ont pu les suivre afin de mieux comprendre leurs droits et démarches.

Envers les employeurs, nous développons également des outils et ressources spécifiques, tels que des webinaires dédiés à la compréhension des démarches administratives liées aux indemnités journalières. Des travaux sont menés dans le but de proposer un accompagnement personnalisé pour les aider à gérer les conséquences des arrêts de travail sur leur activité, ainsi que des rendez-vous dédiés sur les dispositifs de prévention à la désinsertion professionnelle. Ces initiatives visent à renforcer le lien entre la CPAM et les employeurs, tout en assurant une meilleure prise en charge des employés en cas de besoin.