



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Aveyron

Rapport d'activité 2021



SOMMAIRE

FAITS MARQUANTS 2021

PAGES 3-4

CHIFFRES CLÉS 2021

PAGES 5

03

AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DU
SYSTÈME DE SANTÉ

PAGES 36-44

01

MIEUX NOUS CONNAÎTRE

PAGES 6-24

04

GARANTIR DES REVENUS DE
SUBSTITUTION

PAGES 45-50

02

GARANTIR AUX ASSURÉS L'ACCÈS
AUX DROITS, AUX SOINS ET LES
ACCOMPAGNER DANS LA
PRÉSERVATION DE LEUR SANTÉ

PAGES 25-35

05

ANNEXES

PAGES 51-55

FAITS MARQUANTS 2021



JANVIER

Appel à volontariat auprès des agents de la Caisse pour participer à des ateliers collaboratifs avec l'équipe TEAM Manager.

Objectif principal : participer à l'élaboration d'un guide de bonnes pratiques managériales répondant aux besoins collectifs des agents.



JANVIER

Validation par le COPIL IMMO de l'Avant-Projet Définitif des travaux de rénovation du rez-de-chaussée du site de Rodez avec la visualisation des plans techniques définitifs pour chaque lot, une planification et un chiffrage des travaux.



FÉVRIER

L'équipe de la rédaction France 3 est venue filmer dans les locaux de Rodez un reportage concernant le Contact Tracing et, notamment, le suivi de l'isolement en lien avec les infirmiers libéraux.

Ce reportage a permis de valoriser cette évolution du Contact Tracing et la CPAM de l'Aveyron.



FÉVRIER

Nouvelle charte graphique Assurance Maladie avec mise à disposition, par le service communication, **du nouveau logo de la CPAM de l'Aveyron.**



MARS

Aménagement de l'accueil CAF sur le site de Decazeville, le 5 mars 2021.

Dans le cadre de notre politique de partenariat et d'optimisation des surfaces immobilières, la CAF a été intégrée dans les locaux du site de Decazeville.



MARS

Mars Bleu : Prévention des cancers

Le Comité de sensibilisation pour les cancers de l'Aveyron a mené une vaste campagne de prévention autour du dépistage des cancers.

Plusieurs visioconférences interactives ont été réalisées par le comité de sensibilisation.

FAITS MARQUANTS 2021



AVRIL

Déploiement du dispositif « ALLER VERS », le 1^{er} avril 2021.

Des appels sortants ont été réalisés vers les assurés âgés de 75 ans et plus non vaccinés, afin de les accompagner dans l'obtention et la prise d'un rendez-vous de vaccination.



MAI

De mai à juin 2021, participation des salariés en CDI (72%) au Baromètre Social Institutionnel (BSI).

Ce sondage a permis de mesurer les impacts de la crise sanitaire sur la perception du travail, au moyen de questions spécifiques à cette thématique.



SEPTEMBRE

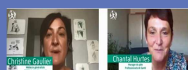
Lancement de la campagne de mise en place du télétravail auprès des salariés de la CPAM de l'Aveyron après avoir reçu l'agrément de la Direction de la Sécurité Sociale (DSS) et de l'Union des Caisses Nationales de Sécurité Sociale (UCANSS) sur le protocole d'accord relatif au télétravail signé le 24 juin 2021.



OCTOBRE

Les 27 et 28 octobre 2021, la CPAM de l'Aveyron a fait l'objet d'un **audit sur la mise en œuvre de la politique de Sécurité du Système d'Information (SSI)**, avec la venue d'un auditeur mandaté par la CNAM.

La CPAM a obtenu un score de 19,53/20.



OCTOBRE

Les CPAM de l'Aveyron et de la Haute-Garonne ont réalisé **une vidéo de promotion des Communautés Professionnelles Territoriales de Santé (CPTS)**.

Conçu sous la forme de témoignages et diffusé sur les pages Ameli/PS de l'Aveyron, ce support est un des leviers du plan de promotion local.

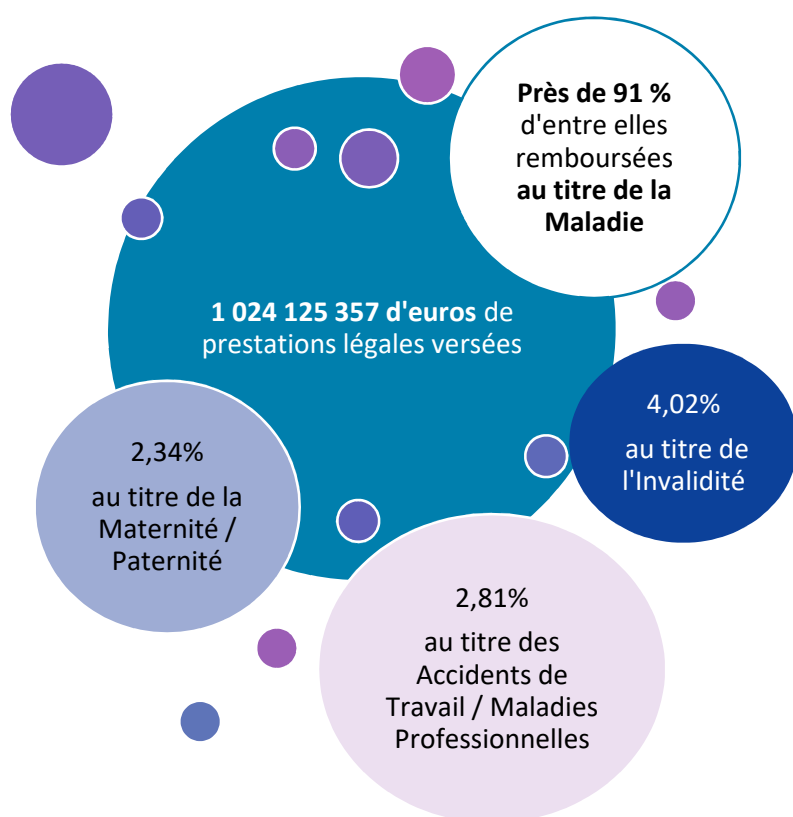
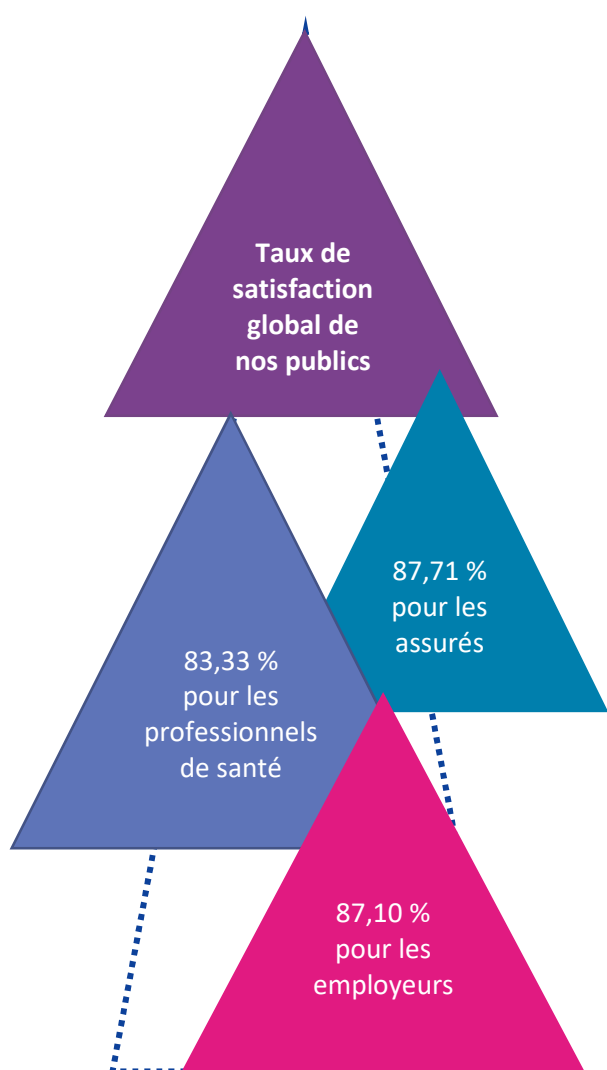
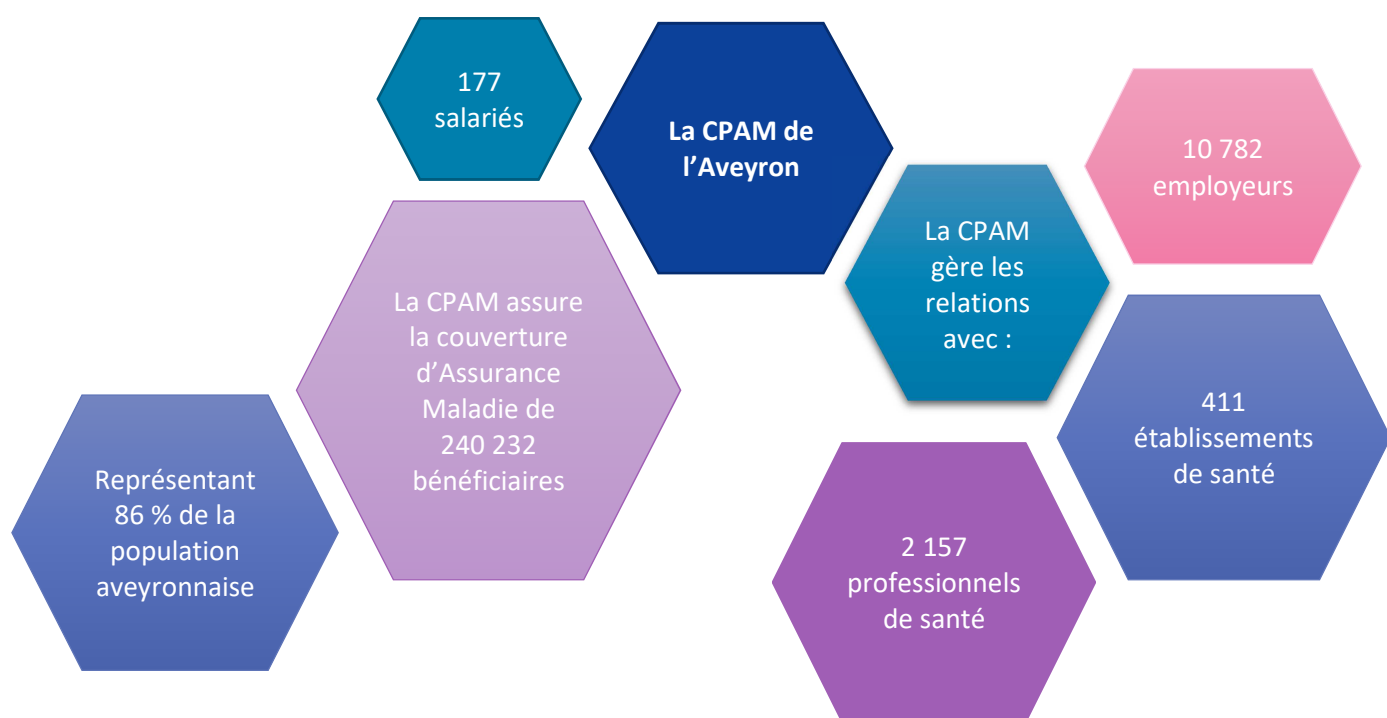


NOVEMBRE

Lundi 15 novembre a marqué le lancement de l'animation : « **Liam et Nous : à la découverte de Liam** ».

Son objectif ? Faire découvrir aux collaborateurs, l'univers « Liam » réservé à la CPAM de l'Aveyron, sous un format ludique tout en découvrant de nouveaux collègues.

CHIFFRES CLÉS 2021



01

MIEUX NOUS CONNAÎTRE

**1.1 LE CONTEXTE GÉOGRAPHIQUE, DÉMOGRAPHIQUE
ET MÉDICAL**

1.2 LES INSTANCES DE DÉCISION ET DE CONCERTATION

1.3 LES INSTANCES DE GESTION ET D'ADMINISTRATION

1.1 LE CONTEXTE GÉOGRAPHIQUE, DÉMOGRAPHIQUE ET MÉDICAL

Le département de l'Aveyron

286 communes

8 735 km²

32 habitants/km²



La population par classe d'âge

	Aveyron	France métropolitaine
Taux de natalité 2020	8 ‰	10,7 ‰
Taux de mortalité 2020	12,8 ‰	9,8 ‰
Taux de chômage moyen sur l'année 2021	5,6 %	7,2 %
60 ans et +	31,9 %	27,4 %
Population protégée relevant du REGIME GENERAL	240 232	65 249 843

L'offre d'accueil en Aveyron

La circonscription de la CPAM de l'Aveyron

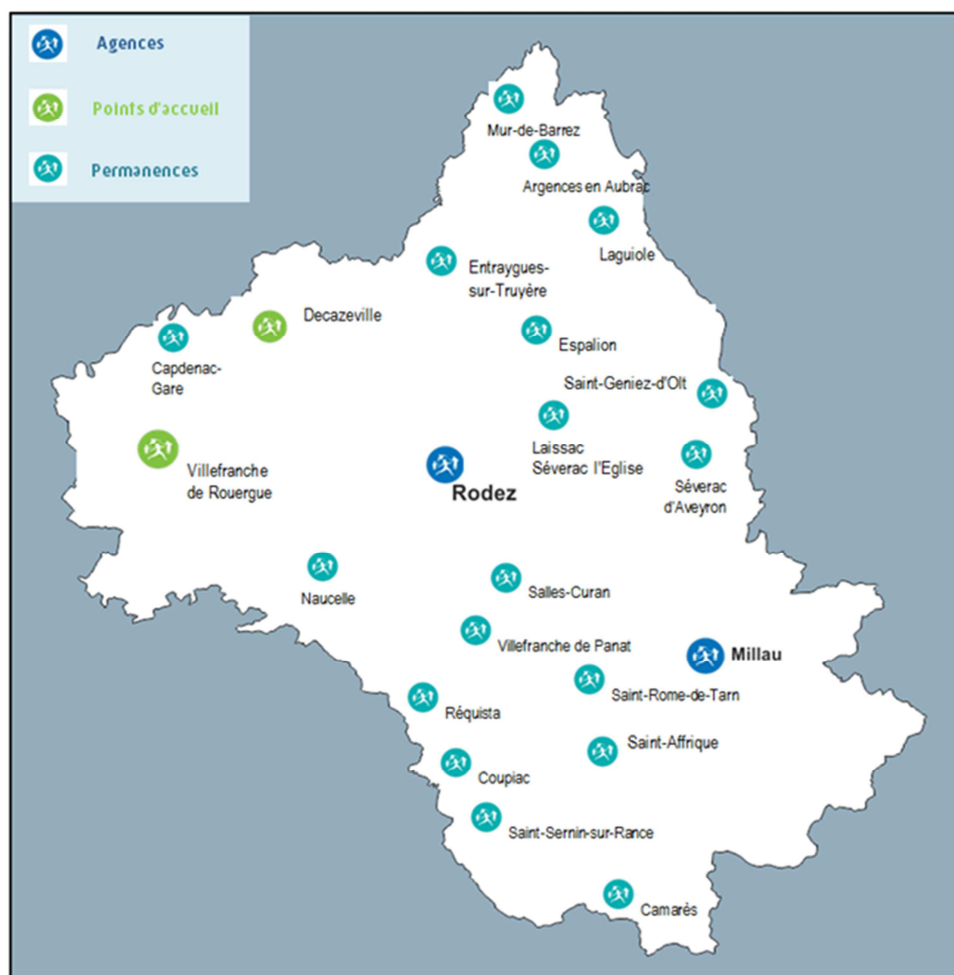
1 siège à Rodez

3 sites extérieurs :

Millau
Decazeville
Villefranche-de-Rouergue

18 points d'accueil permanents

2 bornes multi-services



1.1 LE CONTEXTE GÉOGRAPHIQUE, DÉMOGRAPHIQUE ET MÉDICAL

L'offre de soins

Offre de soins	2021	2021/2018
Total médecins généralistes libéraux	228	-3,8%
dont secteur 1	221	-3,5%
dont secteur 2	5	
dont non conventionnés	2	
Total médecins spécialistes libéraux	113	-15%
dont secteur 1	102	-13%
dont secteur 2	11	-31%
dont non conventionnés	0	
Chirurgiens-dentistes libéraux	154	-0,65%
Cabinets dentaires mutualistes		
Sages-femmes libérales	37	+9%
Auxiliaires médicaux libéraux	1188	+13%
Laboratoires privés d'analyse médicale	11	
Pharmacies d'officine	107	-6%
Pharmacies mutualistes	1	
Hôpitaux publics (EPS en dotations) et militaires	9	
Hôpitaux ESPIC (en dotations) et militaires	2	
Etablissements Conventionnés Assurance Maladie		
→ Etablissements privés à but non lucratif (EPBNL)	161	
→ Etablissements Médico-sociaux (EPBNL)	156	
→ Etablissements Privés à but lucratif (E.P.)	21	
Structures de soins extra hospitalières	29	
Centres de soins (médicaux, infirmiers, PMI...)	33	
Transports sanitaires	53	-5,3%
Urgences (SAMU, SMUR, Centre 15)		
Transports non sanitaires (taxis conventionnés)	102	-2%

La CPAM de l'Aveyron est Caisse pivot pour 136 établissements.

1.2 LES INSTANCES DE DÉCISION ET DE CONCERTATION

Le Conseil au 31 décembre 2021

TITULAIRES		SUPPLEANTS	
Membres avec voix délibérative		Membres avec voix délibérative	
Représentants des Assurés Sociaux		Représentants des Assurés Sociaux	
CGT	Claudine BERTRAND Emmanuel MAZARS	CGT	Nathalie LAURIOL Patrick CABANDE
CGT-FO	Annie MORI Monique OLLIVRO	CGT-FO	Sylvette BATUT Jean-Yves CALMETTES
CFDT	Jean-François ECHE Véronique CUSSAC	CFDT	Daniel TAURINES Eliane CROS
CFTC	Frédéric SOLANET	CFTC	Pierre VERNHET
CFE-CGC	Corinne BASTIDE	CFE-CGC	Laurent RASCOL
Représentants des Employeurs		Représentants des Employeurs	
MEDEF	Fabienne MAZARS Gilles GINESTE Pierre MALGOUYRES	MEDEF	Sébastien AUGÉ Laurent LABIT
CPME	Honoré DURAND Sylvie RIGAL	CPME	Hervé BENNET
U2P	Laurent BON	U2P	Stéphane NESPOULOUS
Représentants de la Mutualité Française		Représentants de la Mutualité Française	
FNMF	Marie-Josée HOT-VILLARD Thierry POUSSINES	FNMF	Martine SALES Nicole GAUTHIEZ
Représentants des Institutions		Représentants des Institutions	
FNATH	Monique ASECIO	FNATH	
UNAPL	Alain BORDERIE	UNAPL	
UDAF	Nicole ESTIVALS	UDAF	Régine ANDRIEU
UNAASS	Charles VANGELISTA	UNAASS	Dominique GOUAT
Personne qualifiée	Louise DEBAECKER		
Membres avec voix consultative		Membres avec voix consultative	
Représentants du Personnel		Représentants du Personnel	
Collège Employés	Amélie RANDEYNES	Collège Employés	Sylvain QUEULIN Eloïse CALERO-PARRA
Collège Cadres	Maguy CENTENE	Collège Cadres	Sabrina BENHARKATE

Le Conseil de l'Assurance Maladie de l'Aveyron est présidé par Véronique CUSSAC (CFDT), assistée de trois vice-présidents : Pierre MALGOUYRES (MEDEF), 1er vice-président, Annie MORI (CGT/FO), 2ème vice-président et Sylvie RIGAL (CPME), 3^{ème} vice-président.

1.2 LES INSTANCES DE DÉCISION ET DE CONCERTATION

Les principales décisions du Conseil

Le Conseil de la Caisse Primaire s'est réuni à quatre reprises au cours de l'année 2021.

Lors de chaque séance, des retours sur les diverses commissions paritaires ont été réalisés ainsi que des points immobilier et des points d'actualité sur le COVID et la Cellule Tracing.

Ont été également abordés au cours de ces Conseils : la présentation des résultats du Contrat Pluriannuel de Gestion (CPG) 2020 et l'évolution des principaux résultats du CPG 2021.

Conseil du 23 mars 2021

Agrément du Directeur Comptable et Financier.

Information sur l'Action Sanitaire et Sociale.

Renouvellement des membres de la CRA.

Présentation du bilan CRA 2020.

Désignation de Monsieur CABANDE en tant que membre suppléant de la commission de concertation avec les transporteurs sanitaires agréés.

Conseil du 22 juin 2021

Présentation et vote du rapport financier du Directeur Comptable et Financier.

Présentation et vote du projet de Règlement Intérieur de l'Action Sanitaire et Sociale.

Rapport d'activité 2020.

Point sur le déploiement de la vaccination contre la COVID 19.

Développement des partenariats dans le domaine de l'accès aux droits et aux soins.

Présentation de l'action de promotion du médecin traitant sur la CPTS Nord-Aveyron.

Résultats de la ROSP Médecins 2021.

Conseil du 28 septembre 2021

Nomination de Madame OLLIVRO suite à l'arrêté MNC du 7 juillet 2021.

Désignation aux fonctions de titulaires de Madame MORI pour la CASS et de Madame ASECIO pour la commission des Taxis.

Désignation de Madame HOT-VILLARD au Conseil d'Administration de la Maison des Adolescents de l'Aveyron en tant que membre invité permanent.

Bilan Médiation.

Présentation du bilan des ANV du 1er semestre 2021.

Point sur les actions Aller-Vers.

Conseil du 16 décembre 2021

Nomination de Monsieur CALMETTES suite à l'arrêté MNC du 27 septembre 2021.

Désignation de Madame ASECIO en tant que membre suppléant à la commission locale des transports publics particuliers de personnes (T3P).

Présentation et vote des budgets rectificatifs 2021 et initiaux 2022 :

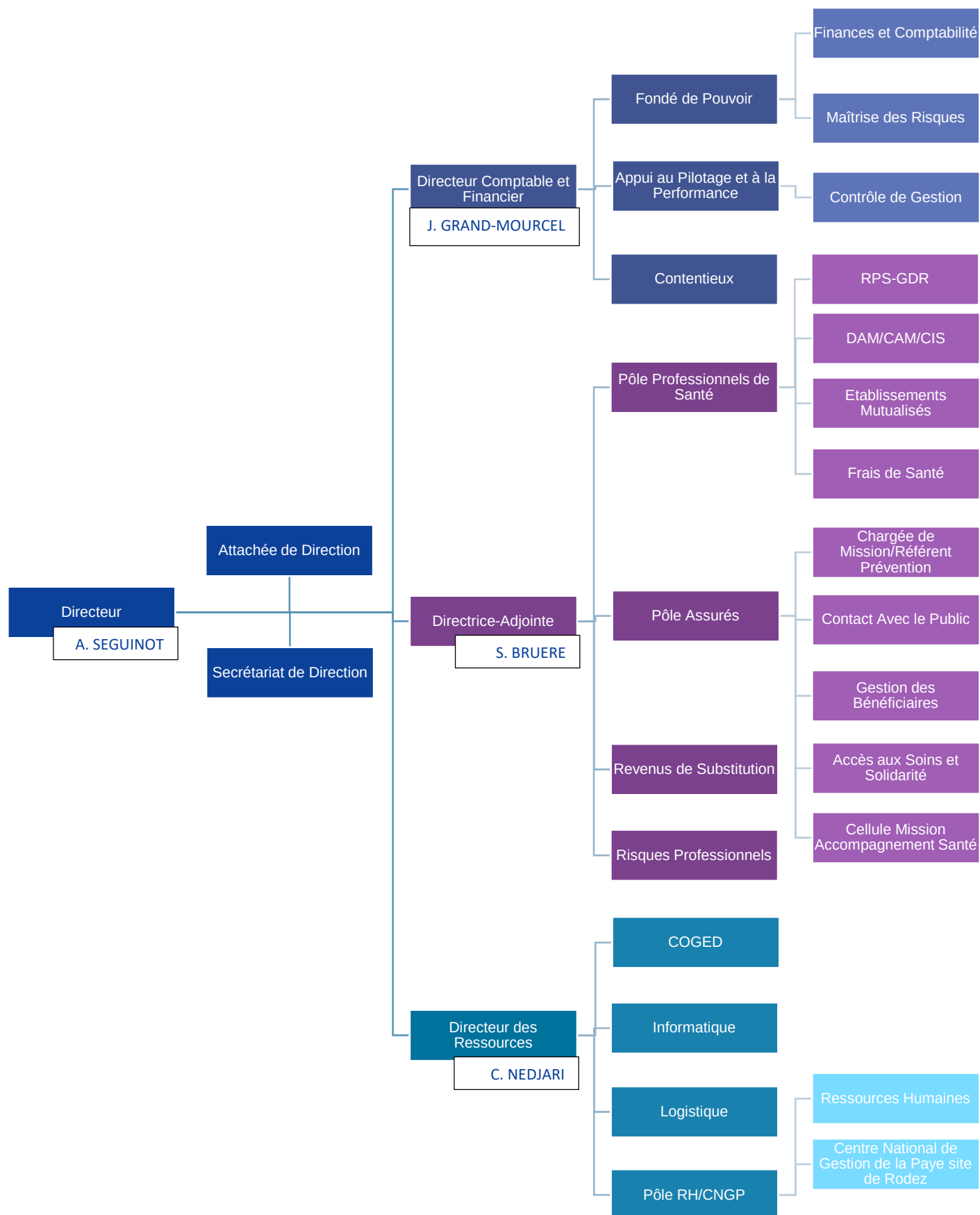
- Gestion Administrative
- Action Sanitaire et Sociale
- Fonds National de Prévention
- Fonds d'Actions Conventionnelles

Présentation de l'avenant n° 9 de la convention des médecins.

Présentation de la vidéo de promotion des CPTS réalisée par les CPAM de l'Aveyron et de la Haute-Garonne.

1.2 LES INSTANCES DE DÉCISION ET DE CONCERTATION

Notre organigramme



1.3 LES INSTANCES DE GESTION ET D'ADMINISTRATION

La politique menée en matière de ressources humaines

Gestion des effectifs

La politique de Gestion des Ressources Humaines de la CPAM de l'Aveyron décline les engagements pris dans la charte RSO (Responsabilité Sociale des Organisations), signée le 1er décembre 2014 par le Directeur, à savoir :

- Engagement n° 5 = Assurer la santé et la sécurité de tous nos salariés.
- Engagement n° 6 = Veiller à la diversité à l'embauche et à l'égalité de traitement de nos salariés.

La politique de gestion des compétences

En 2021, ont été recrutés :

- 4 agents en CDI,
- 69 personnes en CDD.

Effort en matière de développement professionnel et d'avancement

Les effectifs de gestion administrative	2021	2020
Nombre d'agents rémunérés au 31/12 (CDI+CDD)	196	202
Dont % temps partiel	18,4%	17,8%
Nombre d'ETP	189,56	194,89
Âge moyen des salariés	43,33	43
Ancienneté moyenne dans l'organisme	12,14	10,37

* Les contrats à temps partiel sont tous des temps partiels choisis.

L'absence au travail	2021 en % CPAM	2020 en % CPAM
Congés	13,50	11,76
Absentéisme :		
Maladie	4,34	5,40
ATMP	0	0
Grèves	0,16	0,35
Maternité - Paternité	1,97	2,68
Formation professionnelle	1,02	0,99
Autres	0,59	2,48

Sur 2021, la CPAM de l'Aveyron a un taux annuel d'absence maladie de courte durée, inférieure à 8 jours, **de 0,39%**. Ce dernier est légèrement inférieur à la moyenne nationale qui est de 0,40%.

1.3 LES INSTANCES DE GESTION ET D'ADMINISTRATION

Développement des compétences : une politique en faveur de l'intégration, de la formation et de l'évolution professionnelle de ses collaborateurs

Intégration

100% des salariés recrutés ont bénéficié de la formation PASS afin de disposer du socle de connaissances nécessaires à leur intégration.

Évolution professionnelle

Permettre aux collaborateurs de disposer des informations utiles à la conduite de leur projet professionnel fait partie des missions de l'organisme.

En 2021, **39 entretiens professionnels** ont été réalisés dont 4 après une absence de longue durée en vue de faciliter la reprise d'activité du collaborateur.

Conformément au Code du Travail, **13 bilans professionnels à 6 ans** ont été réalisés.

Enfin, chaque collaborateur bénéficie d'un entretien annuel d'évaluation et d'accompagnement permettant de réaliser un bilan d'activité et d'anticiper les changements.

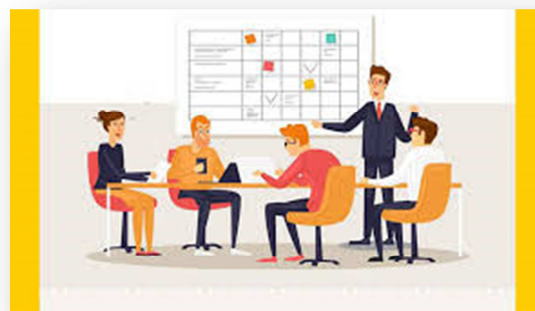
L'égalité professionnelle Femmes-Hommes est respectée **avec un index de 92/100**.

La CPAM de l'Aveyron s'engage en faveur de la mobilité professionnelle interne et **5 postes, à pourvoir** (créations et mouvements internes), **ont été ouverts à des candidatures internes en 2021**.

55 salariés ont bénéficié d'un parcours professionnel ou de points de compétences, soit 31,10 % des effectifs.

Formation professionnelle

La formation constitue un levier important en faveur du maintien dans l'emploi et de l'évolution professionnelle.



C'est pourquoi, la CPAM de l'Aveyron y est particulièrement attentive et a porté un effort supplémentaire en matière de formation.

Ainsi, 183 collaborateurs ont bénéficié d'une formation en 2021.

Formation Professionnelle	2021 CPAM	2020 CPAM
Nombre de salariés concernés	183	161
Pourcentage de masse salariale	3,39	3,61

1.3 LES INSTANCES DE GESTION ET D'ADMINISTRATION

Santé et Qualité de Vie au Travail (SQVT)

Plan pluriannuel SQVT

Lancé en 2020, le plan pluriannuel SQVT (Santé et Qualité de Vie au Travail) 2019-2023 de la CPAM de l'Aveyron est un véritable document d'accompagnement au service du bien-être des salariés et de la performance de l'organisme.

Conçu sur la base d'un diagnostic réalisé en 2019 avec l'aide d'outils méthodologiques nationaux, il vise à :

- ➔ développer la culture de la prévention,
- ➔ intégrer la qualité de vie au travail dans les politiques RH et les pratiques managériales,
- ➔ accompagner les changements au travers d'une politique de développement des compétences des salariés.

Ce plan se compose de **4 leviers thématiques**, déclinés en actions, dont la mise en œuvre est conduite durant toute la période 2019-2023 :

- ➔ **Santé et Risques Professionnels.**
- ➔ **Sens et Reconnaissance au Travail.**
- ➔ **Organisation et Relations de Travail.**
- ➔ **Evolution et Développement des Compétences.**



Principales actions et réalisations menées en 2021 dans le cadre du SQVT :

Santé et Risques Professionnels

- 1** **Déclinaison auprès du personnel de l'organisme d'actions de sensibilisation à la prévention en cohérence avec le calendrier national** (actions conduites dans le cadre d'une collaboration du référent prévention et du référent santé sécurité au travail).

Plusieurs actions de sensibilisation ont été relayées en interne :

- ➔ sur la vaccination, y compris contre le COVID et la grippe : « Je me protège, je protège les autres, je me vaccine », « La vaccination anti-grippale reste une priorité »,
- ➔ sur le dépistage du cancer du sein : « Dépistage du cancer du sein, c'est la vie »,
- ➔ sur le Moi(s) Sans Tabac,
- ➔ sur les gestes barrières : « Cette année encore, contre les virus de l'hiver, les gestes barrières comptent »,
- ➔ sur le nouvel outil de lutte contre le COVID : « Un nouveau téléservice pour calculer la date de sa dose de rappel ».

- 2** **Mobilisation du groupe de travail « Prévention des Risques Psychosociaux (RPS) », en vue d'améliorer la prévention portant sur ce risque.**

Parmi les actions engagées :

- ➔ Elargissement de la procédure de prévention des incivilités et agressions à l'ensemble des situations de travail rencontrées.
- ➔ Amélioration des supports d'informations sur la prévention des risques professionnels, les acteurs et les supports disponibles.
- ➔ Préparation d'un plan de sensibilisation du personnel 2022.

1.3 LES INSTANCES DE GESTION ET D'ADMINISTRATION

3

Consultation d'un groupe d'ambassadeurs à chaque étape du projet de rénovation immobilière du siège pour garantir une réponse adaptée aux besoins du collectif (travail sur les aménagements collectifs notamment).

Des actions de communication sur l'avancement du projet sont conduites à chaque étape de celui-ci.

4

Elaboration d'un guide de bonnes pratiques managériales et d'une boîte à outils des managers intégrant la thématique de la Qualité de Vie au Travail (QVT) et de l'accompagnement au changement.

Sens et Reconnaissance au Travail

Poursuite d'une démarche participative visant à consulter et associer des collaborateurs aux différentes étapes d'un projet de changement.

Parmi les thèmes concernés :

- ➔ Rénovation des locaux du site de Rodez.
- ➔ Communication interne.
- ➔ Chantiers du projet d'entreprise.
- ➔ Préparation d'un parcours d'intégration des nouveaux embauchés.

Organisation et Relations de Travail

1

Le plan de rénovation des locaux du siège s'appuie sur l'expertise d'un cabinet conseil en aménagement des espaces de travail et **sur les besoins exprimés par le collectif de travail dans une démarche de concertation.**

2

Un groupe de travail a été formé au management agile.

Chargé d'élaborer des supports et outils internes de management en mode « projet apprenant », il a permis d'élaborer et de mettre à disposition un guide de bonnes pratiques managériales et une boîte à outils des managers en association avec l'ensemble de l'encadrement.

3

2021 est l'année de la **signature d'un protocole local d'accord sur le télétravail** qui a donné lieu au lancement d'une campagne de mise en place du télétravail protocolaire. Sa mise en œuvre opérationnelle a été décalée à 2022 en raison de la crise sanitaire.

L'ensemble du personnel a bénéficié d'actions de sensibilisation à cette nouvelle organisation de travail : l'encadrement au travers d'un séminaire dédié et le personnel au travers d'une campagne d'information et de sensibilisation à chaque étape du projet.

Evolution et Développement des Compétences

1

Le poste de Chargé d'Assistance aux Utilisateurs, créé en 2020, permet d'accompagner les services dans la découverte de nouveaux outils informatiques au travers d'actions ciblées et de production de supports d'accompagnement.

En complément, l'accompagnement au numérique a été défini comme un axe prioritaire du plan de formation 2022.

1.3 LES INSTANCES DE GESTION ET D'ADMINISTRATION

2

Le guide de bonnes pratiques managériales et la boîte à outils des managers intègrent le thème du développement des compétences.

3

Des actions collaboratives ont été engagées entre la CPAM et la CAF dans le cadre d'une convention de partenariat liant les deux organismes.

Ces actions ont permis, notamment en 2021, d'aménager et de rendre opérationnel un accueil commun CAF/CPAM sur le site de Millau et de Decazeville.

Ce plan SQVT est étroitement lié au projet d'entreprise et au plan Schéma Directeur des Ressources Humaines et réaffirme, s'il en était besoin, la volonté de l'organisme de conduire une démarche en faveur de la santé et de la qualité de vie au travail de ses salariés, en cohérence avec une des ambitions de son projet d'entreprise :

« **Etre une caisse apaisée dans laquelle il fait bon travailler** ».



Bilan Santé Sécurité au Travail

Temps partiel choisi

36 salariés (soit 20 % des effectifs CDI) bénéficient d'un emploi à temps partiel choisi, favorisant la conciliation vie privée/vie professionnelle et le maintien dans l'emploi des salariés.

Télétravail

Du fait de la crise sanitaire liée au COVID 19, des périodes de confinement ou de restrictions gouvernementales, les $\frac{3}{4}$ des salariés ont travaillé à distance de façon exceptionnelle.

Pré-retraite progressive

1 senior bénéficie d'une pré-retraite progressive.

Aménagements de postes et aménagement du temps de travail

En 2021, 8 aménagements de postes ont permis de faciliter le maintien dans l'emploi de salariés et 6 agents bénéficient d'un aménagement du temps de travail pour des raisons médicales.

Handicap

Avec un taux de travailleurs handicapés de 7,88 %, la CPAM de l'Aveyron remplit ses obligations en matière d'emploi de salariés handicapés.

Plan prévention

La Caisse développe une politique de prévention des risques professionnels grâce à la mise en œuvre d'un plan annuel de prévention (13 actions prioritaires engagées sur l'année) et d'une campagne d'actualisation du Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP).

Plan de prévention dédié au risque COVID 19

La pandémie de COVID 19 a donné lieu à la mise en place de mesures de sécurité dédiées à la prévention de ce nouveau risque, conformément aux directives gouvernementales : diffusion et actualisation régulière des outils de prévention (document unique, communiqués, affiches, actions de sensibilisation du personnel), commande et mise à disposition du matériel de protection pour le personnel et les visiteurs, réorganisation des locaux (bureaux, salles de réunions, accueils) et du travail (télétravail à chaque fois que cela est possible durant les périodes de forte pandémie) pour limiter les risques de contagion.

1.3 LES INSTANCES DE GESTION ET D'ADMINISTRATION

La Communication Interne

Faits significatifs

Crise sanitaire

La crise sanitaire a introduit de nouveaux outils et de nouvelles méthodes de communication :

- mise en place de réunions à distance,
- création et diffusion de communiqués sur le Plan de Continuité de l'Activité (PCA) durant toute la période de confinement permettant de maintenir le lien, de partager des informations et des consignes de travail de façon homogène avec l'ensemble du personnel, quelle que soit sa situation professionnelle.

Nouvel outil de diffusion d'information

L'année 2021 est marquée par la mise en service d'un nouvel espace de diffusion de l'information pour les collaborateurs de la CPAM de l'Aveyron : « **Mon Espace Aveyron** ».

Cet espace est sécurisé et dédié à l'activité de la CPAM de l'Aveyron.

C'est un produit issu de LIAM, la plateforme collaborative nationale de l'Assurance Maladie.

Les collaborateurs ont été accompagnés dans la découverte de ce nouvel espace et cet accompagnement constitue la première étape d'un plan plus large, visant à accompagner les collaborateurs dans un usage maîtrisé des outils collaboratifs numériques.

Des réunions d'informations

La communication interne est assurée à travers l'organisation d'une réunion d'encadrement à minima mensuelle.

En 2021, la Caisse de l'Aveyron s'est adaptée au contexte de crise sanitaire en organisant la plupart de ses réunions en visioconférence.

Afin de favoriser la communication de proximité, ces managers diffusent, dans un deuxième temps, les informations auprès de leurs équipes, en s'appuyant sur les comptes rendus de réunions correspondants.

Des supports de diffusion dédiés

Base documentaire et actualités quotidiennes :

La CPAM de l'Aveyron dispose de deux canaux distincts de diffusion d'information :

- Le premier est un intranet local appelé « Viaduc ». Véritable base documentaire, il centralise : la documentation technique inhérente à chaque activité, les outils et tableaux de suivi de l'activité ainsi que la documentation relative à la gestion du personnel.
- Le deuxième est un fil d'actualité. Initialement publié sur l'intranet « Viaduc », sous forme de brèves, il est, depuis juin 2021, mis à disposition sur la page locale sécurisée « Mon Espace Aveyron » de la plateforme collaborative de l'Assurance Maladie (LIAM).

Alimenté quotidiennement, il est composé d'informations courtes et ponctuelles portant sur les sujets d'actualité de l'organisme : actualités pratiques, mouvements de personnel, consignes RH ou encore actions de communication internes et externes engagées par l'organisme.

Par son intermédiaire, des campagnes de sensibilisation, axées sur la prévention en santé, la sécurité au travail (dont consignes de prévention COVID 19), la sécurité du système d'information et la protection des données personnelles, ont eu lieu tout au long de l'année 2021.

Communiqués périodiques

En complément des informations brèves, la CPAM de l'Aveyron diffuse auprès de son personnel des « Flash Infos » (journal interne dématérialisé).

Ce support permet de communiquer de manière plus approfondie sur des dossiers ou événements particuliers. **Au total, 21 flashs infos ont été publiés en 2021, auxquels s'ajoutent 22 communiqués d'informations PCA durant toute la période de confinement.**

1.3 LES INSTANCES DE GESTION ET D'ADMINISTRATION

Une newsletter

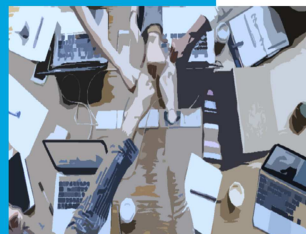
Une enquête interne, menée par un groupe collaboratif nommé « cellule communication », chargé de l'amélioration de la communication au sein de l'organisme, a conduit à rénover ce support.

Désormais baptisé « Newsletter », son format et ses rubriques ont été revus pour répondre aux attentes des collaborateurs selon une périodicité mensuelle.



LA NEWSLETTER

Numéro 2 – Novembre 2021



Evènements

Du fait de la crise sanitaire, la plupart des évènements ont dû être reportés.

La cérémonie des vœux 2021, a eu lieu en distanciel. A cette occasion, le Directeur a rappelé les faits marquants de 2020 et a énoncé les projets à venir sur 2021.



Poursuite des travaux de la cellule communication

Créée en 2019, la cellule communication est composée de 8 agents volontaires et a pour mission d'améliorer les modalités de diffusion et de partage d'informations au sein de l'organisme.

Comme en 2020, du fait du contexte sanitaire, la cellule communication a axé sa réflexion sur des actions visant à créer et maintenir le lien entre les agents des différents sites et ceux en télétravail.

Plusieurs grands projets ont été conduits par la cellule communication :

- ➔ Refonte des anciens flashes infos hebdo pour créer une newsletter mensuelle centralisant les informations du mois.
- ➔ Déploiement de la plateforme collaborative LIAM et création de « Mon Espace Aveyron ».
- ➔ Accompagnement innovant des agents à l'utilisation de la plateforme LIAM.



1.3 LES INSTANCES DE GESTION ET D'ADMINISTRATION



liam La plateforme collaborative de l'Assurance Maladie

Déploiement de LIAM à la CPAM de l'Aveyron

FOCUS

LIAM est une plateforme collaborative permettant de diffuser de l'information.

Tour à tour réseau social, lieu de partage d'expériences, support de gestion de projet ou tout simplement messagerie instantanée, elle offre des possibilités d'interactions illimitées au sein du réseau Assurance Maladie.

A la CPAM de l'Aveyron, le déploiement de cette plateforme est prévu par palier pour permettre une appropriation progressive et homogène par l'ensemble des collaborateurs :

- ➔ Le premier palier est celui de 2021, avec la création d'un espace de publication de l'actualité de l'organisme et la découverte des fonctionnalités messagerie instantanée et visioconférence intégrées à l'outil.
- ➔ Dès 2022 de nouveaux paliers seront expérimentés, pour favoriser le travail collaboratif au sein de l'organisme.



Un accompagnement spécifique de l'ensemble des collaborateurs

Pour favoriser la prise en main de LIAM, un accompagnement spécifique a été réalisé sous la forme d'une chaîne de solidarité. C'est le projet :

liam & Nous
Tous ensemble à la découverte de LIAM

Lors de cette animation, chaque collaborateur a découvert l'outil LIAM avec l'aide d'un collègue et a eu pour mission, au moyen de supports adaptés, de former jusqu'à deux autres collègues après lui. Cette animation a permis de créer du lien et de la solidarité entre collègues durant une période marquée par des confinements répétés.



1.3 LES INSTANCES DE GESTION ET D'ADMINISTRATION

La Médiation

La médiation est un mode alternatif de résolution des litiges faisant appel à un tiers impartial.

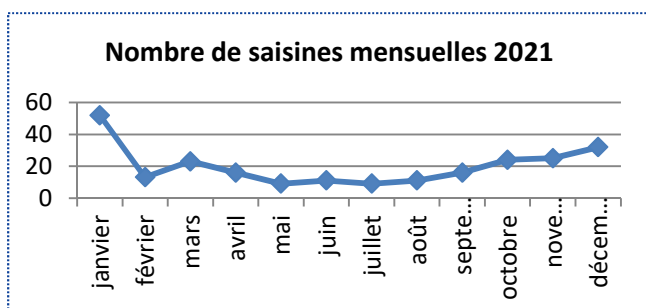
Le médiateur a un rôle de pédagogue, d'interprète et de facilitateur :

- ➔ **Pédagogue** car il explique la règle de droit appliquée, la décision notifiée, permettant à l'usager (assuré, professionnel de santé, employeur) de comprendre la position de l'organisme lorsque celui-ci n'a pu les appréhender par d'autres moyens.
- ➔ **Interprète** car il explique la situation de l'assuré lorsque celle-ci n'a pas été prise en compte dans son intégralité lors du traitement de son dossier, notamment, dans des situations spécifiques ou rares. Pour ce faire, il doit analyser la situation de la personne concernée dans sa globalité, au-delà du point de droit en litige.
- ➔ **Facilitateur** car il cherche à maintenir ou à restaurer le lien entre l'usager et l'organisme lorsque les échanges entre les parties ont mis à mal la relation de confiance.

Son travail concourt à la démarche d'amélioration continue de la relation client.

Les incompréhensions formulées par les usagers sont autant d'indicateurs sur les outils ou circuits générateurs d'incompréhensions (courriers mal formulés, circuits de traitements inappropriés, manque de maîtrise d'un outil ou d'une réglementation par certains acteurs).

Le médiateur peut également formuler un avis sur les modalités d'application de la réglementation et contribuer à son évolution en tant que de besoin. Cet avis est seulement consultatif et la décision finale relève toujours des organes décisionnels.



Faits significatifs

A l'instar de 2020, l'année 2021 est marquée par un contexte social très spécifique : crise sanitaire liée au COVID et son lot de mesures exceptionnelles, gestion à distance des dossiers usagers en limitant les interactions physiques pour réduire les risques de contamination.

Le volume de saisines du médiateur est passé de 116 à 258, soit une augmentation de +121%, qui s'explique essentiellement par les deux phénomènes suivants :

- ➔ Depuis mars 2021, la saisine de médiateur par un assuré est possible directement par le biais du Compte Ameli (106 saisines matérialisées par le biais de ce canal).
- ➔ L'année 2021 a été marquée par l'indisponibilité ou le départ en retraite de plusieurs médecins généralistes et certains assurés ont saisi le médiateur suite à des difficultés dans leur recherche d'un nouveau médecin traitant (97 saisines du médiateur sur ce motif en 2021).

En complément, on note un **changement dans les comportements des assurés, avec une proportion plus importante (environ 5%) de saisines multicanaux pour un même besoin et un même assuré**. En effet, l'assuré saisit le médiateur, mais également concomitamment, le Directeur de l'organisme, le Délégué au Défenseur des droits, le Ministère de la Santé voire le Préfet ou un Député.

Ces saisines conduisent à démultiplier les réponses individuelles pour un même dossier.

Nombre de dossiers traités sur la période et évolution : **258 dossiers traités, soit +121% par rapport à 2020.**

Cette variation est un effet induit par :

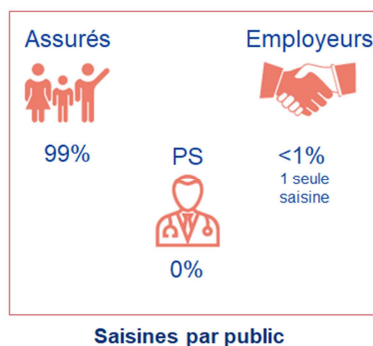
- ➔ la crise sanitaire,
- ➔ l'ouverture des saisines via Mon Compte Ameli,
- ➔ l'indisponibilité ponctuelle de médecin traitant sur le territoire.

Suites données aux saisines : **la proportion de suites favorables apportées à une saisine par le médiateur s'élève, en 2021, à 67,44%.**

1.3 LES INSTANCES DE GESTION ET D'ADMINISTRATION

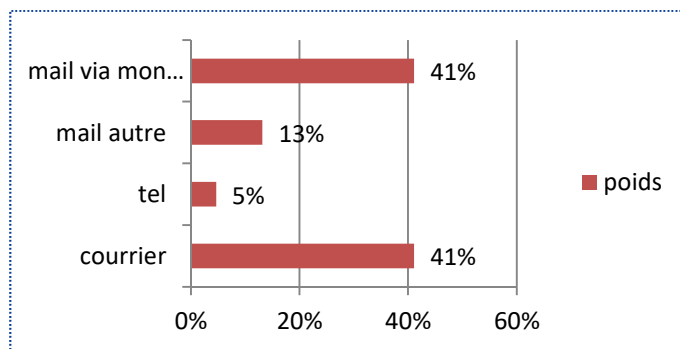
Poids des saisines par catégorie d'usagers

La quasi-totalité des saisines concerne des usagers assurés.



Poids des saisines par canal

La part des saisines courriers diminue au profit des saisines dématérialisées (mails via Mon Compte Ameli ou mails autres).



Répartition des saisines par motifs

Processus	Nombre de saisines en 2021	Poids en % en 2021	Poids en % en 2020	Evolution en points entre 2020 et 2021	Evolution en volume entre 2020 et 2021
Frais de santé	46	18	18	-	25
Gestion des bénéficiaires	106 dont 97 saisines pour difficulté d'accès au médecin traitant	41	34	+ 7	64
Prestations en espèces - AS	61	24	35	- 11	21
Risques professionnels	9	3	6	- 3	2
Autres (réclamation autre, indus/créance, refus de soins, soins à l'étranger...)	36	14	7	+ 7	28
Total	258	100	100		140

L'accroissement de la proportion de dossiers « Gestion des bénéficiaires » s'explique par de nouvelles saisines du médiateur sur le thème « difficulté d'accès au médecin traitant ».

Celui de la proportion de dossiers « Autres » s'explique par des saisines nouvelles du médiateur réceptionnées par l'intermédiaire de Mon Compte Ameli, parfois sans tenir compte des motifs de saisines relevant du périmètre du médiateur.

1.3 LES INSTANCES DE GESTION ET D'ADMINISTRATION

Plan de Continuité d'Activité et Sécurité du Système d'Information

Plan de Continuité d'Activité (PCA)

La CPAM de l'Aveyron dispose d'une cellule PCA.

Chaque année, la réalisation d'un test PCA permet de maintenir un réseau d'alerte opérationnel et de sensibiliser l'ensemble des collaborateurs, en particulier, les membres de l'encadrement sur cette thématique.

En avril 2020, le dispositif PCA a été déclenché au début du premier confinement national.

Le dispositif PCA a été mis en œuvre tout au long des années 2020 et 2021

De ce fait, en 2021, aucun test PCA n'a été réalisé compte-tenu de la situation exceptionnelle liée à la pandémie du COVID.

Nombre d'incidents traités	
↳ PCA déclenché	1
Typologies d'incidents	
↳ RH	0
↳ Immobilier	0
↳ Réseau	0
↳ Informatique	2
↳ Autres	
- Electrique	0
- Logistique	3

Politique de Sécurité du Système d'Information (PSSI)

La PSSI est un dispositif **visant à protéger notre système d'information** (dont la protection est indispensable du fait de sa complexité et de la sensibilité de certaines informations qu'il traite) et à en garantir le niveau de performance exigé au bon accomplissement des missions de l'Institution.

L'enjeu de la PSSI est de maîtriser les risques concernant les ressources, qu'elles soient informatiques, matérielles, humaines : éviter les pertes, altérations, vols, intrusions physiques ou informatiques, notamment.

L'objectif est de préserver pour la Caisse Primaire, ses informations, ses activités, ses ressources et d'éviter les actes malveillants et les incidents liés à une mauvaise utilisation des ressources.

Chaque année, un plan d'actions PSSI normé doit être conduit dans chaque organisme. Il fait l'objet d'un reporting auprès de la CNAM, qui s'appuie sur lui pour noter la qualité de notre Politique de Sécurité du Système d'Information.

En 2021, pour la CPAM de l'Aveyron comme pour l'ensemble des organismes du réseau, ce plan comporte 78 mesures et sa notation compte pour 10% dans la notation globale de la validation des comptes.

Le plan d'action national de la PSSI a été mis en œuvre et remonté à la Caisse Nationale en novembre 2021 par le biais d'OSS.

Audit SSI

Les 27 et 28 octobre 2021, la CPAM de l'Aveyron a fait l'objet d'un audit sur sa Sécurité du Système d'Information (SSI), avec la venue d'un auditeur mandaté par la CNAM.

Cet audit a mis en évidence le travail réalisé par l'ensemble des acteurs de la PSSI.

L'auditeur a souligné la qualité de la sensibilisation de l'ensemble du personnel en matière de comportements préventifs SSI. Il a apporté quelques recommandations qui constitueront la colonne vertébrale de nos prochaines actions d'amélioration.



1.3 LES INSTANCES DE GESTION ET D'ADMINISTRATION

Le Contentieux

La Commission de Recours Amiable

Au cours de l'année 2021, la Commission de Recours Amiable (CRA) s'est réunie à dix reprises.

Le nombre de saisines CRA

Le service Contentieux a réceptionné **1 021 saisines CRA, soit plus de 63 % d'augmentation** (624 saisines en 2020).

Ces saisines sont réparties de la manière suivante :

- **807 saisines CRA** saisies et traitées via l'outil de gestion « ONGC » du service Contentieux.
 - 80 d'entre elles ont été rejetées pour irrecevabilité (hors délais, voie de recours non ouvertes, CPAM non compétente).
 - les 727 dossiers restants ont été instruits en CRA et pré-contentieux en 2021 : 465 décisions CRA (64%) et 262 régularisations pré-contentieuses (36%).
- **49 saisines CRA** saisies dans ONGC mais non traitées.
- **165 saisines CRA** reçues mais non encore intégrées dans l'outil de suivi ONGC.

Le délai moyen de clôture des recours amiables traités, en 2021, est de 65 jours.

La nature des saisines CRA

En 2021, la nature des saisines a évolué considérablement par rapport à 2020 avec, notamment, une augmentation significative de contestations des indus.

Le nombre de contestations d'indus reçues, passe ainsi de 99, en 2020, à 325, en 2021 (hors non enregistrés).

Cette hausse s'explique, notamment, par :

- le changement de procédure du traitement des contestations pour des pièces justificatives absentes, relatives aux flux de facturations des professionnels de santé (près de 120 dossiers concernés).

Les pièces justificatives fournies au moment de la contestation, ou après relance du professionnel de santé, permettent de solder un nombre significatif de dossiers en « Pré-CRA ».

- l'augmentation des contestations d'indus de la part des assurés (une trentaine de dossiers concernés).
- l'augmentation des contestations d'indus de la part des professionnels de santé (une soixantaine de dossiers concernés).

Principales évolutions, en nombre, entre 2020 et 2021, par nature de contestation

Contestations indus	+ 226
Contestation DIPA	+ 33
Demande de remise de dettes	+ 31
Contestations liées à la prise en charge du transport sanitaire	+ 28
Contestations liées aux AT-MP	- 63
Contestations liées aux indemnités journalières	- 20
Contestations liées à la C2S	- 3

Les décisions arrêtées par la CRA

Au cours de l'année 2021, la Commission de Recours Amiable a examiné 465 dossiers (447 en 2020).

Sur la totalité des dossiers présentés, **la Commission de Recours Amiable a été favorable à la CPAM pour 444 d'entre eux, représentant plus de 95% des décisions.**

La CRA a été défavorable pour 21 dossiers, soit plus de 4,5% des dossiers soumis. Parmi eux, 20 concernaient des assurés et un était pour un employeur.

En 2021, les Conseillers de la CRA ont accordé **des remises de dettes pour un montant global de 12 093,61€.**

1.3 LES INSTANCES DE GESTION ET D'ADMINISTRATION

Les recours judiciaires et décisions juridiques

Les recours judiciaires

En 2021, **102 recours judiciaires ont été traités**.

Plus de la moitié des recours (55 d'entre eux) **concernaient la Maladie** pour les motifs principaux suivants : IJ Maladie/Délai d'envoi des arrêts de travail, des indus, des frais de transport.

Les accidents du travail représentent 29 recours judiciaires concernant principalement la faute inexcusable de l'employeur.

Quant à **la Maladie Professionnelle (MP)**, elle représente 18 recours avec pour motif principal, les conditions de prise en charge de la MP.

Les décisions juridiques

119 décisions juridiques ont été notifiées au cours de l'année 2021.

Parmi ces décisions, 36 relevaient d'un jugement rendu par la Cour d'Appel, 5 par la Cour de Cassation/Conseil d'Etat et 78 décisions ont été rendues en Première Instance.

Ces notifications de décisions concernent des dossiers 2021 ainsi que des années antérieures.

Le délai moyen de clôture des recours judiciaires traités en 2021 est de 256 jours.



02

GARANTIR AUX ASSURÉS L'ACCÈS AUX DROITS, AUX SOINS ET LES ACCOMPAGNER DANS LA PRÉSERVATION DE LEUR SANTÉ

2.1 L'ACCÈS AUX DROITS ET AUX SOINS

2.2 LA PRÉVENTION POUR LA SANTÉ

2.3 GARANTIR UN SERVICE PUBLIC DE QUALITÉ AUX ASSURÉS

2.1 L'ACCÈS AUX DROITS ET AUX SOINS

Le service Gestion des Bénéficiaires (GDB)

Ce service a pour mission de réaliser les mises à jour, les créations et les mutations des dossiers. Cette activité, dématérialisée depuis 2016, est centralisée à Rodez.

Au cours de l'année 2021, l'application SVI (Suivi des cartes Vitale Invalides) a été mise en place.

Elle permet de suivre automatiquement la situation d'une carte Vitale détectée perdue, volée ou défectueuse, et de solliciter les porteurs à retourner leur carte.

La mise à jour de sa base de données est actualisée par des requêtes hebdomadaires et toutes les étapes du processus de récupération de carte sont automatisées.

Au total, 638 cartes Vitale invalides ont été signalées et traitées en 2021.

Le Service Accès aux Soins et Solidarité (SASS)

Ce service est chargé de l'instruction **des demandes de Complémentaire Santé Solidaire (C2S) et des demandes d'aides financières** dans le cadre de l'Action Sanitaire et Sociale.

En 2021, le nombre de bénéficiaires de la Complémentaire Santé Solidaire est de 17 503.
L'Aide Médicale d'Etat (AME) protège 530 bénéficiaires.

Depuis le mois de mars 2021, dans le cadre de la simplification des démarches pour les assurés, les agents instructeurs de la C2S utilisent un outil d'accès aux données de salaires. Ces données sont issues de la Déclaration Sociale Nominative.

Par ailleurs, afin de contribuer à la promotion de l'utilisation du Compte Ameli, l'équipe du SASS a été intégralement formée, au cours de l'été 2021, aux modalités de complétude de la demande de C2S en ligne. L'objectif est de pouvoir accompagner, par téléphone, les assurés dans le cadre de leur demande C2S.

3 312 503 € ont été dépensés en soins de ville **au titre de la C2S** et 222 063 € au titre de l'AME.

1 589 603 € de dépenses hospitalières ont été enregistrés **au titre de la C2S** et 307 031 € au titre de l'AME.

Soit un **total de 4 902 107 € de dépenses pour la C2S** et 529 094 € de dépenses pour l'AME.

L'Action Sanitaire et Sociale (ASS)

Une révision du règlement intérieur d'Action Sanitaire et Sociale a été proposée et adoptée lors du Conseil de juin 2021.

Cinq nouvelles mesures en faveur de l'accès aux droits et aux soins ont ainsi été mises en œuvre au cours de l'année 2021.

Les aides financières individuelles

En 2021, 1376 demandes d'aides financières individuelles ont été instruites, contre 1368 en 2020.

Sur ces 1376 demandes, 1056 ont fait l'objet d'un accord, soit 77%.

La volumétrie des demandes reçues, instruites, refusées et accordées reste stable par rapport à l'année 2020.

Parmi les dépenses d'Action Sanitaire et Sociale (ASS), en 2021, **le poste le plus important reste celui des « Secours et autres aides financières » qui représente 53.95% des dépenses totales.**

Demande d'aides financières individuelles ASS	Nombre de demandes instruites	Nombre de refus notifiés	Nombre d'accords notifiés
Année 2020	1368	316	1052
Année 2021	1376	320	1056

2.1 L'ACCÈS AUX DROITS ET AUX SOINS

Les aides financières collectives

En 2021, 2 appels à projet ont été transmis aux associations du département intervenant dans le secteur sanitaire et social :

- l'un portant sur **le financement de matériel de prévention contre le COVID**, pour une mise à disposition gratuite aux publics rencontrés par les associations.
- l'autre visant à **soutenir des actions en faveur de l'accès et du recours aux soins**.

9 associations ont répondu aux appels à projet, pour un total de 11 demandes (certaines associations ayant répondu aux 2 appels à projet) :

- 4 dotations ont été accordées pour l'achat de matériel de prévention contre le COVID,
- 5 dotations ont été accordées pour des actions favorisant l'accès aux droits et aux soins.

Au total, 27 983.83€ ont été engagés dans le cadre de ces aides collectives en 2021.

La Mission Accompagnement Santé

En 2020, la PFIDASS a changé de nom et est devenue **la Mission Accompagnement Santé (MAS)**.

Son champ d'intervention s'est étendu, passant d'un accompagnement des assurés en renoncement aux soins à une mission élargie en faveur de l'accès aux droits et aux soins.

En 2021, 535 accompagnements ont été démarrés par les 2 conseillers MAS (Mission Accompagnement Santé)

Cela représente une moyenne d'environ **45 nouveaux signalements** d'assurés en difficultés d'accès à leurs droits et/ou à des soins, reçus chaque mois.

85% de ces demandes sont prises en charge dans **les 3 jours suivant la détection** et 8,5% dans les 10 jours.

En 2021, la Caisse d'Appui National de la MAS a mené une étude sur l'activité et les pratiques de la MAS de la CPAM de l'Aveyron, comme elle l'a fait pour toutes les autres MAS du réseau. L'étude a porté sur la période du 1^{er} novembre 2020 au 31 décembre 2021.

Le rapport a mis en évidence plusieurs bonnes pratiques identifiées au sein de la CPAM de l'Aveyron :

→ **« L'organisation actuelle de la MAS de la CPAM de l'Aveyron permet une très grande réactivité concernant la prise en charge des saisines (4,5 jours) et le démarrage des accompagnements ».**

Comme l'a démontré le rapport, ce délai de prise en charge peut s'avérer déterminant dans l'adhésion de l'assuré à la démarche d'accompagnement.

En effet, les prises de contact tardives avec l'assuré font partie des principales causes de refus d'accompagnement lors du premier contact téléphonique.

→ **« La CPAM de l'Aveyron, suivant une approche populationnelle, poursuit son axe de travail et de déploiement, notamment auprès des jeunes, des demandeurs d'asile, des personnes en situation de handicap ou encore des personnes sans-abris ».**

En effet, l'organisme s'associe aux acteurs externes œuvrant auprès de ces publics afin d'améliorer leur captation.

→ **« La CPAM a mis en place plusieurs permanences chez les partenaires afin d'aller vers certains publics (Secours Populaire, Restos du Cœur, Pôle Emploi, Université et CMA) ».**

Cela relève d'une bonne pratique de nature à capter des publics ne fréquentant pas nos institutions et étant, donc, plus difficiles à capter.

2.1 L'ACCÈS AUX DROITS ET AUX SOINS

→ « Les conseillers de la cellule MAS de la CPAM sont sensibles à l'accès à la complémentaire santé des assurés qu'ils accompagnent ».

65,2 % des assurés, sans organisme complémentaire bénéficient d'une couverture complémentaire, au terme d'un accompagnement finalisé avec succès (63 % en moyenne dans le réseau).

Ce fort taux d'adhésion à un organisme complémentaire lors des accompagnements sera, ainsi, de nature à limiter les renoncements futurs et à pérenniser l'accès aux soins des assurés pris en charge.

Plusieurs interventions ont été conduites auprès d'organismes sur des thématiques ciblées :

Mai

- Deux interventions auprès des conseillers de l'UDAF : thème de la Complémentaire Santé Solidaire (C2S). Les objectifs étaient d'améliorer la complétude des dossiers C2S, de promouvoir l'utilisation du téléservice « Demande C2S en ligne » et de mieux comprendre ce dispositif C2S en expliquant la réglementation.
- Une intervention auprès du CADA de Saint-Affrique sur les thèmes de la C2S, de la PUMA, de l'Action Sanitaire et Sociale (ASS) et de la Mission Accompagnement Santé (MAS).

Juin

- Une intervention auprès des équipes de conseillers de Pôle Emploi sur les thèmes de la MAS et de l'ASS.

Septembre

- Une intervention auprès de Familles Rurales sur le thème de la MAS et de l'ASS.
- Une intervention auprès des travailleurs sociaux du CH de STE MARIE sur la C2S et l'ASS.
- Une intervention auprès de la Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) de Rodez sur l'AME, les droits PUMA, la C2S et l'ASS.
- Une réunion avec les responsables des services de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE) pour améliorer les circuits avec la CPAM et faciliter l'accès aux droits des jeunes dans le dispositif ASE.
- Une intervention auprès de 120 jeunes apprentis au sein du Centre de Formation Apprenti (CFA) pour les sensibiliser à leurs droits Assurance Maladie.

Octobre

- Tenue d'un stand dans le hall de l'université CHAMPOLLION de Rodez pour aller à la rencontre des étudiants et les sensibiliser à leurs droits Assurance Maladie.

Nos partenariats

En 2021, la CPAM de l'Aveyron a poursuivi la mise en place de partenariats dans le cadre de l'accès aux droits et aux soins.

Les orientations fixées en 2021 ont été respectées

L'objectif était de déployer localement les conventions nationales et de poursuivre l'élargissement de nos partenariats avec : Les Restaurants du Cœur, Le Secours Populaire, Emmaüs, Les Centres d'Accueil des Demandeurs d'Asile (CADA), L'association Habitats Jeunes du Grand Rodez et Pôle Emploi.

Les conventions de partenariat sont soit signées, soit en cours de signature, mais les actions sont mises en place et se poursuivront sur l'année 2022.

2.2 LA PRÉVENTION POUR LA SANTÉ

La CPAM de l'Aveyron contribue à des actions de prévention et de promotion de la santé auprès des assurés et des professionnels de santé par **la déclinaison locale des programmes nationaux de prévention de l'Assurance Maladie et la collaboration au projet régional de santé de l'ARS Occitanie.**

Au travers des appels à projets nationaux, la CPAM de l'Aveyron a signé 9 conventions de partenariat et a financé de nombreuses actions sur les fonds de prévention et de lutte contre les addictions pour un montant total de 65 900 €.

Les principales thématiques de santé publique sont abordées lors des rencontres organisées chez les différents partenaires accueillant des publics fragilisés ou à l'occasion des actions menées auprès des étudiants lors de la rentrée scolaire.

Le dépistage de cancers

En collaboration avec le Centre Régional de Coordination des Dépistages des Cancers, le comité de sensibilisation pour les dépistages des cancers en Aveyron et la CPTS du Nord-Aveyron ont porté, en 2021, deux projets en faveur des dépistages des cancers afin de faciliter l'accès aux actes de dépistage pour une population cible, particulièrement éloignée des établissements de santé ou ne disposant pas de moyens de transports.

Argences-en-Aubrac : elles sont venues en minibus à Rodez pour se faire dépister du cancer du sein



76 patientes ont pu bénéficier d'un frottis et pour une trentaine de patientes, l'organisation de covoiturages vers les centres de radiographie leur a permis de réaliser une mammographie.

La santé sexuelle

L'association française des Centres de Consultation Conjugale d'Occitanie et la Communauté Professionnelle Territoriale de Santé (CPTS) du Nord-Aveyron ont mené, en 2021, deux projets à destination du jeune public ciblé. **Des actions de sensibilisation ont ainsi permis de sensibiliser 115 jeunes accueillis en établissements médico-sociaux et 64 élèves scolarisés en classe de 3^{ème}.**

Le Moi(s) Sans Tabac

Dans le cadre de ce rendez-vous annuel organisé au mois de novembre, l'association Addictions France a mené 7 actions en faveur des différents publics cibles au travers de son projet. **Les interventions réalisées ont permis de rencontrer 269 personnes.**

Rodez : la bataille se prépare pour le mois sans tabac



2.2 LA PRÉVENTION POUR LA SANTÉ

La prévention des consommations à risques dans les structures et établissements gérés par les conseils départementaux

Pour l'aider à renforcer son engagement dans la prévention des conduites addictives, le Conseil Départemental de l'Aveyron a obtenu un financement de 60 000 € pour mener un projet pluriannuel auprès des professionnels de la petite enfance (PMI et ASE) ainsi que des mineurs accueillis et de leurs familles.

Ce projet s'échelonne sur 2021 et 2022.

Les premières actions menées à l'automne 2021 ont permis de sensibiliser 4 sages-femmes et 6 médecins (soit la totalité de l'effectif) :

- aux risques liés à la consommation de substances psycho actives pendant la grossesse (Syndrome d'Alcoolisation Fœtale),
- sur l'orientation des publics vers les professionnels de l'addictologie permettant une détection précoce, une meilleure prise en charge et un suivi attentionné.

La prévention bucco-dentaire des enfants scolarisés en classe de CP et en Grande Section de Maternelle.

Afin de sensibiliser en priorité **les enfants scolarisés en zones défavorisées** (classes situées en REP et REP+ et/ou en zones totalisant un faible taux de recours aux chirurgiens-dentistes), les chirurgiens-dentistes, partenaires de l'UFSBD Occitanie, se sont déplacés dans 26 écoles du département.

418 enfants ont ainsi été sensibilisés et une quinzaine d'enfants ont pu bénéficier d'un dépistage individuel en milieu scolaire.

Accompagnement des patients en sortie d'hospitalisation

Depuis plusieurs années, la CPAM de l'Aveyron accompagne les patients en sortie d'hospitalisation dans le cadre du programme de retour à domicile « PRADO ».

Ce dispositif couvre plusieurs champs médicaux.

Ainsi, en 2021 :

- **225** femmes ont adhéré au programme pour être accompagnées dans le cadre d'une sortie précoce après la naissance,
- **306** patients pour la chirurgie,
- **18** patients pour insuffisance cardiaque,
- **25** patients pour Broncho Pneumopathie Chronique Obstructive.

La vaccination anti-grippale

Vaccination anti-grippale	2021	2020	2021/2020
Nombre de prises en charge éditées	65 693	64 031	+2%
Taux de réponse (en %)	53	57	- 4 points



2.2 LA PRÉVENTION POUR LA SANTÉ

« Aller vers » la vaccination

L'année 2021 a été marquée par les actions « Aller vers la vaccination contre la COVID » conduites du mois d'avril au mois de juillet 2021 :

- ➔ **Organisation de 2 journées de vaccination contre la COVID** au sein de la Commune de Rieupeyroux, en lien avec l'Agence Régionale de Santé (ARS), la mairie de Rieupeyroux et les professionnels de santé intervenant sur ce secteur.

- ➔ **16 permanences des conseillers MAS mises en place au sein des locaux des Restos du cœur.**

414 personnes ont pu être rencontrées au total, dont 62 en difficultés d'accès à leurs droits et aux soins

- ➔ **1 permanence des conseillers MAS au sein des locaux du Secours Populaire de Millau.**
- ➔ **1 permanence des conseillers MAS au sein des locaux de l'association des Paralysés de France, avec plus de 80 personnes rencontrées.**

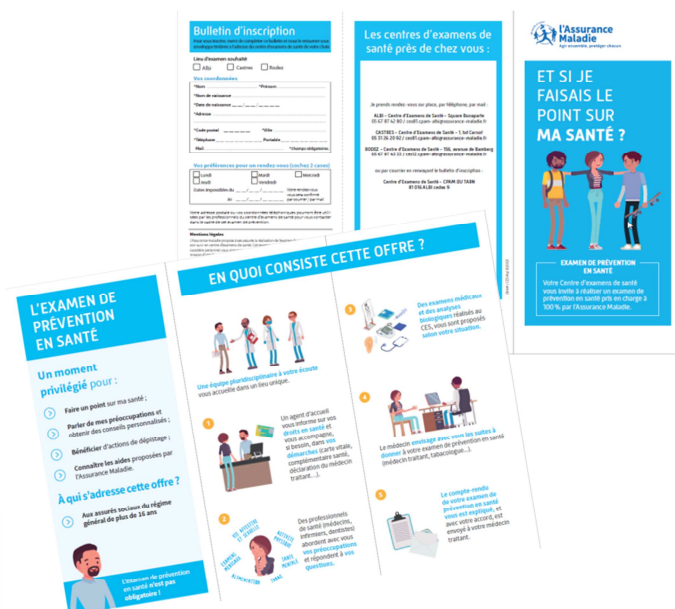


Le Centre d'Examens de santé

La mission du Centre d'Examens de Santé (CES) est de réaliser un accompagnement social auprès des assurés afin de les inscrire ou réinscrire dans un parcours de soins.

Le CES, apporte des conseils personnalisés et adaptés à chaque assuré en fonction de leurs problématiques.

Le CES réalise des examens de prévention en santé. Il s'agit d'un rendez-vous médical individuel proposé à tout assuré social. Il est pris en charge par l'Assurance Maladie et permet de faire un point global et personnalisé sur sa santé.



La gestion du CES de Rodez est réalisée par la CPAM du Tarn, dans le cadre d'une mutualisation.

En 2021, en raison de l'absence d'un médecin, le CES de Rodez n'a pas pu réaliser d'examen de prévention en santé.

L'arrivée d'un médecin, en janvier 2022, permettra de réaliser à nouveau des bilans de santé gratuits et en particulier pour des personnes en situation de précarité.

2.3 GARANTIR UN SERVICE PUBLIC DE QUALITÉ AUX ASSURÉS

L'accueil des assurés

L'accueil physique et téléphonique

L'accueil physique s'est adapté au contexte particulier de l'année 2021. Les modalités d'accueil ont évolué avec une réouverture, en flux, en fin d'année.

Les assurés se présentant à l'accueil, sans rendez-vous, ont eu la possibilité de compléter un formulaire de demande de contact. Les Conseillers Assurance Maladie (CAM) les contactent ensuite, dans les plus brefs délais, en apportant la réponse soit par téléphone, soit en proposant un rendez-vous en accueil physique si la situation le justifie.

Le rendez-vous physique est très apprécié par nos assurés qui bénéficient d'un temps d'accompagnement personnalisé. Ils ont la possibilité de prendre un rendez-vous, via leur Compte Ameli ou par l'intermédiaire d'un Conseiller de la plateforme de service.

Par la suite, un CAM réalise un contact préparatoire avec l'assuré, par téléphone. Cet échange permet de lister les documents nécessaires pour le rendez-vous et/ou dans certains cas, de répondre directement à la demande de l'assuré lui évitant, ainsi, de se déplacer en accueil.

Depuis juin 2021, il est possible de proposer un rendez-vous téléphonique à l'assuré qui n'a pas la possibilité de se déplacer ou qui préfère ce canal. Ces rendez-vous sont également préparés, ce qui permet de gagner du temps et d'accompagner efficacement l'assuré dans ses démarches.

Ces offres de rendez-vous physiques et téléphoniques permettent de répondre aux demandes des assurés sur l'ensemble du département.

Accueil des assurés	2021	2020
Nombre de rendez-vous en accueil physique	3 718	2 132
Nombre de rendez-vous téléphoniques (à compter de juin 2021)	185	-
Taux de satisfaction des Assurés	73,20%	75,00%
Nombre d'assurés reçus à l'accueil	20 271	28 646

Les téléservices

La mise en ligne de nouveaux téléservices via Mon Compte Ameli permet aux assurés autonomes de réaliser de plus en plus de démarches en ligne.

Les Conseillers Assurance Maladie, orientent et accompagnent les assurés, par téléphone ou lors d'un accueil, sur Mon Compte Ameli dès lors que le téléservice peut répondre à sa demande.

Comptes en ligne	2021	2020
Nombre de comptes Assurés ouverts	135 531	112 254

Structures Frances Services

Le déploiement de structures France Services sur le territoire répond aux besoins des assurés concernant des sollicitations simples. Les agents de ces structures sont en relation avec les deux référents CPAM dès lors que la situation de l'assuré est plus complexe. **Ces échanges permettent dans 90% des cas d'apporter directement une réponse conclusive.**

Mobilisation des Conseillers Assurance Maladie

Afin de répondre aux besoins de services de production en difficulté et en fonction de leurs compétences, des Conseillers Assurance Maladie, ont été mobilisés pour instruire des dossiers, notamment, pour traiter les versements de revenus de substitution maladie.

Accueil physique sur rendez-vous pour les 4 sites (Rodez, Millau, Decazeville et Villefranche de Rouergue)

Modalités de prise de rendez-vous :

- De manière autonome sur le site ameli.fr via la fonctionnalité Mon Compte Ameli.
- Par l'intermédiaire d'un conseiller de la plateforme téléphonique (36 46 - service gratuit + prix d'un appel).

2.3 GARANTIR UN SERVICE PUBLIC DE QUALITÉ AUX ASSURÉS

La communication externe auprès des assurés

La CPAM communique auprès des assurés par la diffusion de documentation dans ses accueils (affiches et dépliants), sur le site Ameli.fr, par l'envoi de campagnes marketing (e-mails, SMS), par des bandeaux d'informations joints aux relevés de prestations adressés aux assurés par courrier postal (dispositif ESOPE, pour les assurés n'ayant pas ouvert leur compte Ameli) mais aussi via des opérations spéciales ou encore à travers la presse locale.

Les bandeaux Esope :

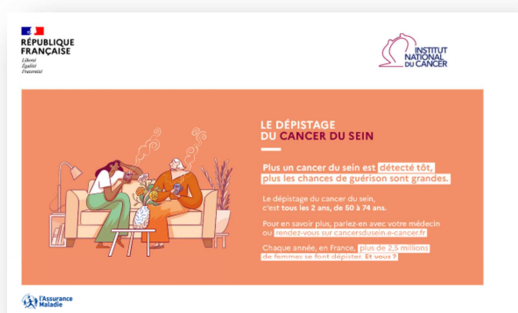
Les bandeaux Esope sont des messages insérés dans les récapitulatifs papiers des remboursements des assurés.

Au total, 11 campagnes ont été envoyées et concernaient :

- ➔ la promotion du Compte Ameli, du Dossier Médical Partagé (DMP), du téléservice « Mes Remboursements Simplifiés » et du dispositif 100% Santé,
- ➔ des campagnes de prévention contre le mal de dos, pour le moi(s) sans tabac, pour le dépistage des cancers (sein et colorectal) et pour la vaccination contre le COVID,
- ➔ des informations sur l'enregistrement d'un arrêt de travail, sur le recours contre tiers et sur la commande d'une carte européenne.

Ce mode de communication s'adresse aux assurés n'adhérant pas aux envois dématérialisés de décomptes via le téléservice Mon Compte Ameli.

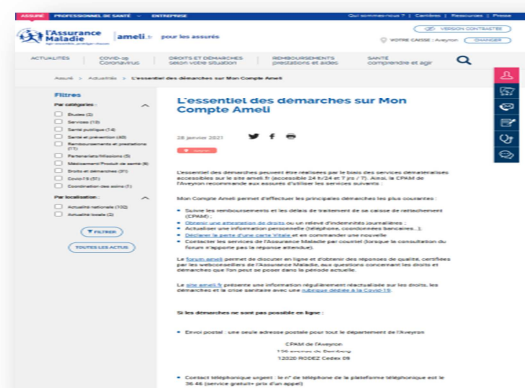
Au total plus de 77 000 bandeaux Esope ont été envoyés sur l'année.



Le support Digital Externe :

Cette catégorie renvoie vers des articles rédigés sur Ameli.fr. Ils abordent les sujets principaux suivants :

- ➔ Des actualités locales concernant la Caisse, ses engagements et ses partenaires.
10 actualités ont été rédigées en 2021.
Exemple : programme d'actions locales organisées dans le cadre d'Octobre Rose (prévention du cancer du sein).
- ➔ Des informations locales (appelées « près de chez vous ») venant compléter un article national déjà existant.
6 articles ont été rédigés en 2021.



Opérations spéciales 2021 :

Des campagnes d'appels sortants visant à favoriser l'ouverture et/ou l'utilisation du compte Ameli ont été réalisées.

De plus, l'accent a été porté sur la communication digitale avec des articles ciblés sur Ameli.fr (informations locales complémentaires aux informations nationales).

2.3 GARANTIR UN SERVICE PUBLIC DE QUALITÉ AUX ASSURÉS

La promotion des téléservices

FOCUS

Poursuivre le déploiement des téléservices a constitué l'une des priorités 2021 de la CPAM de l'Aveyron. Parmi les téléservices, on trouve le Compte Ameli, téléservice indispensable à l'amélioration du service rendu aux assurés.

Notre stratégie

La CPAM de l'Aveyron s'inscrit dans la dynamique de promotion du Compte Ameli et s'organise progressivement afin :

- d'améliorer le nombre d'ouvertures de Comptes Ameli,
- d'optimiser son utilisation par les usagers. En effet, l'ouverture ne suffit pas : il faut savoir utiliser l'outil et avoir le réflexe de l'utiliser lorsque cela est possible et qu'il répond à un besoin de l'assuré.

C'est pourquoi, en 2021, des efforts ont été réalisés pour atteindre les objectifs suivants :

- Permettre aux assurés de découvrir les fonctionnalités utiles en fonction de leurs besoins spécifiques.
- Leur faciliter l'accès aux outils et tutos encourageant et facilitant des démarches autonomes.

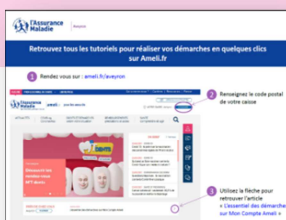
Nos actions

Des affiches / flyers promotionnels pour un usage interne et en accueil

« Un document a été conçu pour promouvoir cette « aide en ligne ».

Affiché à proximité de nos postes en libre-service, et mis à disposition des agents, il peut servir de support pour conseiller un assuré et l'orienter vers la documentation disponible sur notre site ameli.fr. »

Valérie THIRIONET, Attachée de Direction.



Favoriser la découverte de l'outil en back office

Comprendre comment fonctionne le Compte Ameli et en découvrir certaines fonctionnalités s'avèrent très utile pour les services en back office. Certains agents ont exprimé ce besoin, et le service de l'accueil s'organise pour proposer des accompagnements ciblés.

« Nous avons expérimenté une action de « découverte du Compte Ameli » avec le service SASS, courant de l'été. L'objectif était de permettre aux agents, en sous-groupes, de découvrir le Compte Ameli et de leur présenter les fonctionnalités utiles pour les agents de ce service en réponse aux besoins des assurés qu'ils accompagnent. Par exemple, pour le service SASS, nous avons présenté la fonctionnalité « demande de C2S en ligne ». C'est plus confortable pour un agent qui contacte un assuré d'expliquer qu'il peut réaliser sa demande en ligne si on connaît la fonctionnalité et que l'on sait l'expliquer ».

Julien VALIERE, Animateur du service Accueil, et en charge de cette sensibilisation.

Des événements externes ciblés

Une intervention à la Chambre des Métiers et une à l'Université Champollion ont été engagées à destination d'un public étudiant ou apprenti.

« Nous savons que le jeune public est particulièrement réceptif à l'utilisation des offres de services numériques. La rentrée scolaire et universitaire est une période propice à la sensibilisation de ce public sur cet outil : les jeunes changent de statut, ont besoin de mettre à jour leurs coordonnées, etc. Mon Compte Ameli est un moyen simple, efficace et sécurisé pour réaliser ces démarches. Nous avons reçu un très bon accueil sur ces événements, qui seront reconduits sur les prochaines années. »

Fabienne TROCHESSEC, Chargée de Mission

2.3 GARANTIR UN SERVICE PUBLIC DE QUALITÉ AUX ASSURÉS

Activité de la Plateforme de Service (PFS)

L'accueil téléphonique des assurés affiliés la CPAM de l'Aveyron est géré par la CPAM du Tarn.

Le taux de satisfaction de l'accueil téléphonique des assurés est de 60,57% en 2021.

Données 2021	Assurés
Appels reçus	108 349
Appels traités	80 434
Taux de décroché (en %)	74,24
Temps moyen de communication (en minutes)	6,11
Temps moyen d'attente (en minutes)	5,21
Taux de transfert (en %)	15,47



Activité de la plateforme EPTICA

La plateforme EPTICA de la CPAM de Toulouse assure le traitement des e-mails, en premier niveau, pour les assurés aveyronnais.

Si toutefois la réponse ne peut être apportée à l'assuré en niveau 1, le courriel est redirigé par la plateforme EPTICA en niveau 2. Ce dernier est assuré par des agents de la CPAM de l'Aveyron.

	2021	2020
Nombre d'e-mails traités en niveau 1	31 799	29 059
Nombre d'e-mails traités en niveau 2	8 218	9 181

03

AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DU SYSTÈME DE SANTÉ

3.1 L'ACCOMPAGNEMENT DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

3.2 LES RELATIONS CONVENTIONNELLES AVEC LES
PROFESSIONNELS DE SANTÉ

3.3 LA POLITIQUE DE MAÎTRISE DES DÉPENSES DE SANTÉ ET DE
GESTION DU RISQUE

3.4 LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE

3.1 L'ACCOMPAGNEMENT DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

L'accompagnement des professionnels de santé libéraux

Les parcours clients à destination des médecins, titulaires et remplaçants, des dentistes, des infirmiers et des sages-femmes, sont déployés au sein de la CPAM. L'installation des professionnels de santé a été réalisée, en 2021, par échanges de mail suivis ou précédés de contacts téléphoniques.

Les autres professionnels de santé, nouvellement installés, sont contactés par les Délégués de l'Assurance Maladie (DAM) et par les Conseillers Informatique et Services (CIS), par téléphone ou lors d'une visite.

La cellule d'aide à l'installation des Médecins, en partenariat avec le Conseil de l'Ordre des Médecins, la Délégation Départementale de l'Agence Régionale de Santé (DD ARS), la cellule attractivité du Conseil Départemental et la CPAM de l'Aveyron, a poursuivi ses rencontres.

Tout nouveau médecin, avec pour projet une installation dans le département, est rencontré par les membres de cette cellule afin que toutes les informations lui soient communiquées.

Sept médecins ont été accompagnés en 2021 et se sont installés en Aveyron.

Les DAM et les CAM ont également accompagné les professionnels de santé (médecins, pharmaciens, infirmiers) dans l'utilisation du téléservice Contact Tracing ainsi que sur les campagnes de vaccination.

A compter de septembre 2021, l'accompagnement personnalisé des infirmiers libéraux a été mis en place. Il consiste à présenter un support sur les modalités de facturation, de télétransmission, etc. Un suivi sur les premiers lots de facturation est réalisé à échéance de 3 mois et un retour est réalisé auprès de l'infirmier par une DAM.

Comptes en ligne	2021	2020
Nombre de comptes Ameli Pro ouverts	2 199	2 171

amelipro

Partenaires de santé	Equipe- ment vitale	Taux de télétransmission			
		Vitale		Hors vitale	
		2021	2021	2020	2021
Généralistes	98%	92%	91%	2%	2%
Spécialistes	85%	91%	90%	2%	2%
Sages-femmes	95%	88%	86%	8%	9%
Dentistes	98%	93%	92%	1%	1%
Laboratoires	100%	98%	99%	0%	0%
Pharmacies	100%	79%	78%	20%	20%
Infirmiers	100%	52%	54%	46%	45%
Masseurs Kinésithérapeutes	100%	50%	47%	49%	51%
Orthophonistes	100%	82%	70%	17%	25%
Orthoptistes	95%	88%	86%	6%	5%

3.1 L'ACCOMPAGNEMENT DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

L'accompagnement des structures d'exercice coordonné

Les Maisons de Santé Pluri professionnelles (MSP)

L'accompagnement des MSP a été poursuivi et a permis ainsi la signature de l'Accord Conventionnel Interprofessionnel (ACI) avec quatre MSP.

Le nombre de MSP adhérentes à l'ACI s'élève ainsi à 19. Deux autres MSP ont été accompagnées et devraient contractualiser en 2022.



Une visioconférence avec les coordinatrices des 19 MSP a été réalisée avec, entre autres, une présentation du métier d'Infirmier en Pratique Avancée (IPA) et les protocoles pluriprofessionnels.

La CPAM de l'Aveyron participe au comité départemental sur l'organisation coordonnée organisée par la Direction Départementale de l'ARS (DD ARS) afin d'instruire les demandes présentées par les MSP.

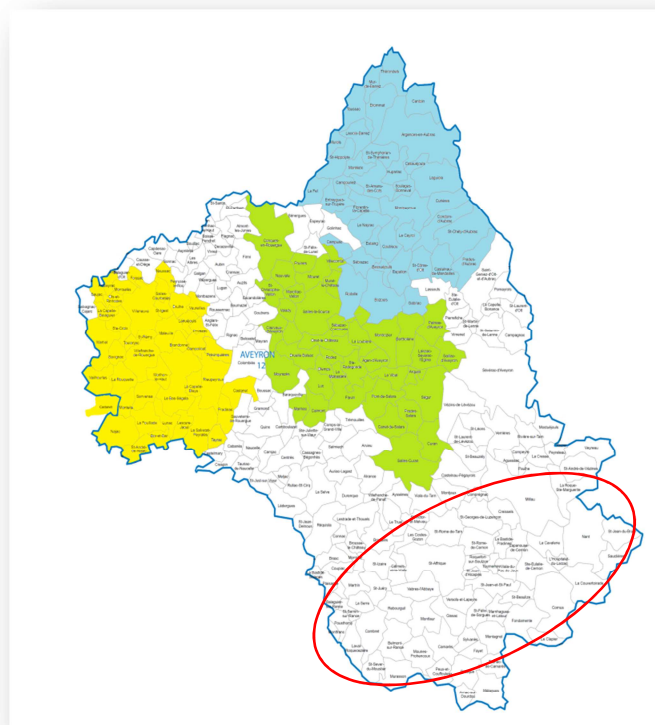
Les Communautés Professionnelles Territoriales de Santé (CPTS)

Le suivi de la CPTS du territoire Nord Aveyron, tout au long de l'année, a permis à cette dernière de mettre en œuvre ses missions et ainsi atteindre les indicateurs fixés.

A compter du mois de septembre, la CPAM, l'ARS et la CPTS ont travaillé sur les indicateurs de l'avenant 1 à l'ACI.

Des contacts avec les porteurs de projet de deux autres CPTS ont débuté et vont se poursuivre jusqu'à la signature de l'ACI.

Déploiement des CPTS en Aveyron



Posavi (en cours de rédaction de la lettre d'intention)

Nord Aveyron

Centre Aveyron (en cours d'évolution)

Projet évoqué sur le territoire

3.1 L'ACCOMPAGNEMENT DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

Les Maisons de Santé Pluri-professionnelles

FOCUS

A ce jour, 19 Maisons de Santé Pluri-professionnelles (MSP) ont signé l'ACI avec la CPAM de l'Aveyron sur un total de 26 MSP labellisées en Aveyron.

L'accompagnement de ces MSP est un exemple de coopération entre les services de la CPAM et de l'Echelon Local du Service Médical (ELSM).

Il est réalisé par :

- une référente administrative sur l'organisation coordonnée,
- un Docteur de l'ELSM, référente médicale,
- une Déléguée de l'Assurance Maladie.

Cet accompagnement se matérialise par des rencontres régulières avec les porteurs de projet, les professionnels de santé des MSP mais également avec les coordinateurs de ces dernières.

En 2021, toutes les MSP ont été rencontrées.

Au cours de ces rencontres, plusieurs thématiques ont été abordées telles que :

- La présentation du profil patientèle de la MSP (parcours de soins des patients, taux de recours aux soins) comparé à celui du département.
- La présentation du profil pathologie de la MSP (diabète, insuffisance cardiaque, etc...) comparé à celui du département.
- La présentation des actions de l'Assurance Maladie en matière de prévention de la désinsertion.

Organisation de réunions annuelles

Pour la troisième année, une réunion a été organisée le 26 novembre 2021 afin d'apporter des informations actualisées facilitant l'activité professionnelle dans le cadre de l'exercice coordonné.

Lors de ces réunions sont évoqués divers sujets tels que :

- l'outil démarche simplifié (outil servant à déposer les pièces obligatoires à la contractualisation),
- l'infirmière en pratique avancée,
- la prévention,
- les protocoles pluri professionnels.

Ces réunions, appréciées par les coordinateurs, leur permettent non seulement de bénéficier d'informations de la part de la CPAM mais également de se rencontrer et d'échanger entre eux.



Réunion du 26 novembre 2021 avec les équipes de la CPAM et les coordinateurs en mode hybride

3.1 L'ACCOMPAGNEMENT DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

Les établissements

Le service établissement est en charge de la gestion des prestations des établissements publics, privés et médico-sociaux pour les départements du Tarn, du Lot et de l'Aveyron.

Il constitue un des pôles FIDES (Facturation Individuelle des Etablissements de Santé).

A ce titre, il est le centre de paiement unique (tous régimes confondus) pour les centres hospitaliers ayant comme caisse pivot la CPAM de l'Aveyron, du Lot ou du Tarn.

L'année 2021 a été marquée par la mise en place du téléservice RESID ESMS auprès des Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD), Maison d'Accueil Spécialisé (MAS), Foyer d'Accueil Médicalisé (FAM), Institut d'Education Motrice (IEM) et Institut Médico Educatif (IME).

Désormais, les établissements ne transmettent plus les listes manuelles de leurs résidents/patients, mais déclarent en ligne les présences et prises en charge

Les Frais de Santé

Le Service Frais de Santé a pour mission le remboursement des actes et prestations dispensés par les professionnels de santé libéraux, les transporteurs, les établissements thermaux. Il effectue aussi le règlement des forfaits conventionnels destinés aux professionnels de santé.

Il est également chargé du traitement des sollicitations assurés et professionnels de santé de second niveau et des réclamations écrites.

Activité de la Plateforme de Service (PFS)

L'accueil téléphonique des professionnels de santé exerçant en Aveyron est géré par la CPAM de l'Hérault.

Le taux de satisfaction de l'accueil téléphonique des professionnels de santé est de 50% en 2021.

Données 2021	Professionnels de Santé
Appels reçus	13 292
Appels traités	11 348
Taux de décroché (en %)	85,37
Temps moyen de communication (en minutes)	05,37
Temps moyen d'attente (en minutes)	02,40
Taux de transfert (en %)	20.23

Activité de la plateforme EPTICA

La plateforme EPTICA de la CPAM de Toulouse assure le premier niveau du traitement des e-mails pour les professionnels de santé.

Si toutefois la réponse ne peut être apportée au professionnel de santé en niveau 1, le courriel est redirigé par la plateforme EPTICA en niveau 2. Ce dernier est assuré par des agents de la CPAM de l'Aveyron.

	2021	2020
Nombre d'e-mails traités en niveau 1	330	489
Nombre d'e-mails traités en niveau 2	2 075	1 567

Décomptes – Statistiques de Gestion Administrative (SGA)	2021		2020	
	Nbr	%	Nbr	%
Part saisie interne	538 853	7,8%	513 062	5,0%
<i>Dont : Progrès</i>	220 996	3,2%	216 235	2,2%
<i>Scanner</i>	136 592	2,0%	148 798	-8,2%
<i>Autres saisies internes</i>	181 265	2,6%	148 029	22,5%
Part saisie externe	6 343 096	92,2%	5 599 347	13,3%
<i>Dont : Feuilles de Soins Electronique (vitale)</i>	4 644 891	67,5%	4 096 917	13,4%
<i>Echanges de Données Informatisées (hors vitale)</i>	1 698 205	24,7%	1 502 430	13,0%
Total	6 881 949	100%	6 112 409	12,6%

3.2 LES RELATIONS CONVENTIONNELLES AVEC LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

Les commissions paritaires départementales et locales (CPD et CPL)

Malgré le contexte sanitaire, la vie conventionnelle s'est poursuivie, en visioconférence ou en présentiel, pour l'ensemble des commissions.

Les mesures exceptionnelles liées à la crise sanitaire ont fait l'objet d'une présentation, pour chaque catégorie de professionnels de santé, avec un envoi vers les liens du site Ameli pour une meilleure réactivité.

Le dispositif d'indemnisation des professionnels de santé, grâce à l'aide compensatoire à la perte d'activité, a été rappelé lors de chaque commission.

Le Service Médical a fait part de la suppression de l'ensemble des lignes fax et l'intérêt de communiquer via Amelipro.

Un point sur l'exercice coordonné a fait l'objet d'une présentation lors de chaque commission ainsi que la diffusion d'une vidéo :

<https://www.ameli.fr/aveyron/medecin/actualites/coordination-medicale-lenjeu-de-laces-aux-soins>

Un flash info reprenant les informations choisies lors des commissions, est adressé à la profession correspondante.

La Commission Paritaire Locale des Médecins

La Commission Paritaire Locale (CPL) des Médecins a siégé à trois reprises en 2021.

La mise en œuvre de l'avenant relatif aux mesures en faveur du déploiement de la télémédecine a fait l'objet d'une présentation détaillée lors de la commission du mois de mai.

La commission du mois de novembre a porté principalement sur la mise en œuvre de l'avenant 9 suite à sa parution au Journal Officiel.

Lors de ces deux commissions, la poursuite des principales mesures dérogatoires a été explicitée ainsi qu'une présentation de l'activité Contact Tracing et, notamment, ses évolutions.

Un bilan sur le déploiement des assistants médicaux fait l'objet d'un suivi systématique.

Une CPL exceptionnelle a été réalisée afin de présenter le dossier de référencement d'organisation territoriale dans le cadre d'une solution de télémédecine. Ce dossier, porté par une MSP, a été présenté à titre consultatif et a fait l'objet d'un avis favorable à l'unanimité.

La Commission Socio-Professionnelle des Masseurs Kinésithérapeutes

Les revalorisations applicables depuis le 1er juillet 2021 ont été présentées.

Un rappel sur l'obligation vaccinale des Masseurs Kinésithérapeutes a fait l'objet d'un échange.

L'outil REZONE a été détaillé à la profession.

La Commission Paritaire Départementale des Chirugiens-Dentistes

Lors de la Commission Paritaire Locale (CPL) des Chirugiens-Dentistes, les points abordés portaient, notamment, sur l'évolution des dépenses, les actes de prévention avec le bilan bucco-dentaire, la démographie médicale et la télétransmission.

La Commission Paritaire locale des Pharmaciens

La Commission Paritaire Locale (CPL) des Pharmaciens a siégé à deux reprises en 2021.

Lors de ces instances, plusieurs sujets ont été évoqués, notamment, la vaccination en officine, la commande de doses de vaccin, le dispositif d'aide aux plus de 75 ans pour prendre un rendez-vous vaccinal, la délivrance des autotests de dépistage, l'activité de Contact Tracing, le versement de la ROSP Qualité de Service (QS) aux Pharmaciens et enfin la campagne de la vaccination anti-grippale 2021-2022.

Le suivi de la télétransmission a fait l'objet d'une présentation ainsi que le suivi des téléconsultations.

3.2 LES RELATIONS CONVENTIONNELLES AVEC LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

La Commission Paritaire des Infirmiers

La Commission Paritaire des infirmiers a siégé à deux reprises en 2021.

Ces commissions ont donné lieu à des échanges sur l'évolution des dépenses, la vaccination liée au COVID, la visite de suivi à l'isolement, le Forfait d'Aide à la Modernisation et à l'Informatisation (FAMI) et le métier d'Infirmière en Pratique Avancée (IPA).

Le nouveau zonage a été présenté lors de la séance de novembre 2021 ainsi que le protocole des Indemnités Kilométriques (IK).

Par ailleurs, lors de ces commissions, plusieurs sujets ont fait l'objet d'une présentation, à savoir : l'avenant 8 avec la poursuite du déploiement du BSI, le dispositif d'accompagnement des nouveaux installés et la campagne de vaccination contre la grippe 2021/2022.

Des demandes d'installation en zones surdotées ont été examinées ainsi que des demandes de paiement de l'aide pérenne à titre dérogatoire.

La Commission Paritaire des Orthophonistes

Lors de la Commission Paritaire des orthophonistes, les avenants 17 et 18 ont été présentés.

Les évolutions de dépenses, la démographie, le service détaillé du patient sous Amelipro ainsi que le bilan de la télétransmission ont été abordés en séance.

La Commission de Concertation avec les Entreprises de Transports Sanitaires Agréées (ETSA)

A l'occasion de la Commission de concertation des ETSA, des sujets, tels que l'évolution des dépenses, l'avenant 10, les transports bariatriques, les transports urgents pré-hospitaliers et l'aide à l'équipement, ont été évoqués.

La Commission Locale de Concertation avec les Entreprises de Taxis

L'évolution des dépenses et la clause de revoyure liée à la convention 2019 ont été présentées lors de la Commission Locale de concertation avec les entreprises de taxis.

Le Comité Départemental de Concertation et d'Echanges des Sages-Femmes

Lors du comité départemental de concertation et d'échanges des sages-femmes, les points abordés portaient, notamment, sur la vaccination antigrippale pour la campagne 2021-2022, l'obligation vaccinale, l'évolution des dépenses, la télétransmission et la démographie.

3.3 LA POLITIQUE DE MAÎTRISE DES DÉPENSES DE SANTÉ ET DE GESTION DU RISQUE

Maîtrise des dépenses de santé

Les professionnels de santé

Du fait de l'épidémie de COVID 19, le plan d'accompagnement par les Délégués de l'Assurance Maladie (DAM) a été suspendu.

La promotion du dispositif d'aide à l'emploi des assistants médicaux s'est déroulée tout au long de l'année et a permis ainsi la contractualisation pour l'emploi de **21 assistants médicaux**.

Un médecin a fait l'objet d'une Mise Sous Objectifs (MSO) quantifiés sur les indemnités journalières. L'atteinte ou non, de l'objectif fixé, sera connue en 2022.

Les établissements

Les dialogues de gestion ARS/Assurance Maladie/Etablissements, ont été réactivés en 2021 avec le Centre Hospitalier de RODEZ. Les autres établissements n'ont pas eu de dialogue de gestion en raison du contexte.

Les rencontres avec les quatre établissements hospitaliers signataires du Contrat d'Amélioration de la Qualité et de l'Efficiency des Soins (CAQES) et de la maîtrise des prescriptions hospitalières ont été suspendues ainsi que les réunions dans le cadre du CAQES transport organisées avec le Centre hospitalier de Rodez.

Dans le cadre de PRADO, les visites ont été stoppées, les éligibilités se sont poursuivies par téléphone ou par courriel. L'accompagnement des services des établissements par le manager PRADO a été suspendu.

Plan de gestion du risque

Niveau local - Plan local

Les thèmes nationaux sont déclinés localement conformément aux orientations nationales.

Niveau régional - PRAM

Le CODIR GDR, piloté par le DCGDR et composé des Directeurs de chaque Caisse, se réunit tous les deux mois.

Les réunions des groupes régionaux se sont déroulées en visioconférence.

Le Directeur de la CPAM de l'Aveyron co-pilote le groupe «Exercice coordonné».

3.4 LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE

En 2021, le contexte sanitaire a eu un impact direct sur le service de la lutte contre la fraude de la CPAM de l'Aveyron.

Un agent a été déployé sept mois sur la cellule de Contact Tracing, deux agents ont participé à l'entraide auprès des autres services sur six mois.

L'objectif, en conséquence, a été de finaliser les dossiers en cours et de réaliser 54 % des suites contentieuses.

Préjudice	Objectif	Volet Local	Volet National	Résultat	Taux d'atteinte
Subi	420 900	175 163	46 751	221 914	52.7 %
Evité	113 600	396 324	11 861	408 185	359%

Taux de suites contentieuses

Objectif	Avertissement	Pénalité Financière	Signalement Procureur	Saisine Parquet	Total	Résultat	Taux d'atteinte
60%	4	3	2		9	64.3%	107%

Préjudice subi Volet LocoRégional (VLR)

Nombre de dossiers Volet Local	13
Montant moyen par dossier (préjudice subi)	870

Répartition par acteur	Préjudice subi
Assuré	38 728
Employeur	22 071
Etablissement	32 700
Professionnel de santé	140667



04

GARANTIR DES REVENUS DE SUBSTITUTION

4.1 LA GESTION DES INDEMNITÉS JOURNALIÈRES MALADIE,
MATERNITÉ, PATERNITÉ

4.2 LA GESTION DES ACCIDENTS DU TRAVAIL ET DES MALADIES
PROFESSIONNELLES

4.3 LA RELATION AVEC LES EMPLOYEURS

4.4 DÉMARCHE PARTENARIALE

4.2 LA GESTION DES ACCIDENTS DU TRAVAIL ET DES MALADIES PROFESSIONNELLES

Missions

Le service a pour mission de verser des revenus de substitution aux assurés sociaux du Régime Général (indemnité journalière de compensation) affiliés à la CPAM de l'Aveyron, dont l'état de santé ou les circonstances familiales, entraînent un arrêt de travail.

Cette prestation s'adresse aux salariés, professions libérales, professionnels de santé du secteur privé et travailleurs indépendants.

Le versement d'une indemnité journalière de compensation aux assurés concerne les arrêts de travail ou congé maternité/paternité et accueil du jeune enfant/adoption.

Les indemnités journalières versées au titre des accidents du travail, ou de la maladie professionnelle, sont gérées par le service matérialité AT/MP.

Organisation

Un nouveau manager a été nommé en septembre 2021 afin de piloter le processus et les activités afférentes.

A ce jour, l'équipe est constituée de huit agents, d'un expert et d'un référent technique.

Faits marquants en 2021/2022

A compter du 1^{er} juillet 2021 :

- ➔ Prise en charge de professions libérales et professionnelles de santé du secteur privé.
- ➔ Allongement du congé paternité.

A compter du mois de décembre 2021 :

L'arrivée de la 5^{ème} vague de contamination à la COVID a généré une forte augmentation des pièces à traiter, et tout particulièrement, les prescriptions. Ce qui n'a pas été sans conséquence sur le délai de traitement des indemnités journalières.

Cette situation a donné lieu à de nombreuses sollicitations des employeurs et des assurés, sur l'ensemble des canaux d'entrée (DSN, DSIJ, mails, accueils physiques et téléphoniques).

S'ajoutent à cela les évolutions permanentes des prestations délivrées aux assurés qui nécessitent une capacité d'adaptation permanente de la part de l'équipe.

La gestion Maladie, Maternité, Invalidité et Décès (PE)

	Au 31/12/2021	2021/2020 en %
Dénombrement d'IJ :		
Maladie	38 323 924	-7,7
Maternité	9 716 215	+11
Nombre de pensions d'invalidité en cours	4 668	- 9,06
Nombre de capitaux décès versés	118	+25,42

Délai de remboursement de la 1ère indemnité journalière maladie non subrogée à fin 2021

	Moyenne	Assurés 9 ^{ème} décile
Remboursement	29,30 jours	54,44 jours

4.2 LA GESTION DES ACCIDENTS DU TRAVAIL ET DES MALADIES PROFESSIONNELLES

Le type d'organisation

Le service Risques Professionnels gère la matérialité des dossiers Accidents du Travail (AT)/Maladies Professionnelles (MP) pour l'Ariège et l'Aveyron, et le paiement des indemnités journalières pour l'Aveyron.

Les actions spécifiques

Les maladies professionnelles sont gérées en concertation médico-administrative avec l'ELSM 34.

Enquêtes

Une entraide sur l'activité des enquêtes AT/MP a été mise en place à compter du 1^{er} août 2019 suite au départ en retraite de l'agent enquêteur de la CPAM de l'Aveyron.

Les agents enquêteurs de la CPAM d'Albi ont donc pris en charge les enquêtes de la CPAM de l'Aveyron. Ils sont spécialisés en matière de législation AT/MP, et sont habilités à réaliser des enquêtes administratives.

34 enquêtes administratives d'accident de travail ont été confiées aux enquêteurs.

100 enquêtes administratives relatives aux maladies professionnelles ont été menées, dont 53 ont été transmises au Comité Régional de Reconnaissance des Maladies Professionnelles.

Dénombrement des IJ AT/MP

201 563 : c'est le nombre d'IJ AT/MP payées en 2021, soit une diminution de 5,5 % par rapport à 2020.

Formations reçues en AT/MP

Les gestionnaires ATMP ont suivi en octobre 2021 une formation e-learning sur Portail Agent et ATEMPO, nouveaux outils de gestion des ATMP.

Le suivi de la Prévention de la Désinsertion Professionnelle (PDP)

En 2021, 51 assurés ont été pris en charge par l'Assurance Maladie au titre de la PDP.

Gestion des dossiers de risques professionnels

Le service AT de la CPAM de l'Aveyron a également traité 2634 dossiers pour la CPAM de Foix.

Gestion des dossiers de risques professionnels	Accidents du travail	Accidents de trajet	Maladies professionnelles
Nombre de déclarations reçues dans l'année (A)	5 010	408	290
Nombre de reconnaissances effectuées dans l'année (B)	3 256	309	187
Nombre de rejets effectués dans l'année	246	12	108
Taux de reconnaissance (AT reconnus/AT déclarés) (B/A) en %	64,99	75,74	64,48

La gestion des rentes AT/MP

Les rentes AT sont gérées par la Caisse des Pyrénées-Orientales pour l'Aveyron.

	Au 31/12/2021	2021/2020 en %
Nombre de rentes AT en cours	5 070	-1,17
Nombre de rentes de victimes directes	4 765	-1,14
Nombre de rentes d'ayants droit	305	-1,61

4.2 LA GESTION DES ACCIDENTS DU TRAVAIL ET DES MALADIES PROFESSIONNELLES

Le déploiement d'un nouvel outil de gestion des Accidents du Travail et Maladies Professionnelles : ATEMPO

FOCUS

Ce nouvel outil métier répond au besoin de moderniser le système d'information de l'Assurance Maladie. Il sécurise le système selon les consignes de contrôle interne et la réglementation en vigueur.

Quelle philosophie pour ATEMPO ?

Le projet ATEMPO embarque les prises en charge d'emblée des accidents du travail : sécuriser, accélérer, semi-automatiser cette partie permet de se concentrer sur les dossiers plus complexes.

Il s'accompagne d'une révision des courriers qui génèrent de nombreux contacts en Front Office et manquent de clarté.

ATEMPO entraîne un certain séquençage des activités pour une meilleure sécurisation du processus.

Cet outil sera déployé par paliers successifs au fil des années à venir.

La version 1 d'ATEMPO a été déployée le 30 novembre 2021 au sein du service Risques Professionnels de la CPAM de l'Aveyron. Plusieurs actions de formation et d'accompagnement ont eu lieu auprès des agents.

L'équipe s'est appropriée l'outil au fil des semaines et apprécie particulièrement son ergonomie.

4.3 LA RELATION AVEC LES EMPLOYEURS

Les offres de service

Depuis 2020, un référent employeur est rattaché au service Risques Professionnels.

Il a pour mission :

- d'accompagner les gestionnaires du service Risques Professionnels dans la gestion des indemnités journalières AT/MP,
- d'accompagner les employeurs vers une meilleure maîtrise de l'offre de service et des nouveaux produits qui leur sont dédiés ainsi que dans leurs déclarations auprès de la CPAM,
- développer l'utilisation des télé-services.

Une campagne d'appels sortants a été réalisée auprès de 100 employeurs aveyronnais, en avril 2021, portant sur les indemnités journalières, avec deux thèmes : le dernier jour travaillé et l'application du taux de cotisation de 21%.

Par ailleurs, 172 entreprises ont été contactées par le référent employeur de la Caisse de l'Aveyron suite aux signalements effectués par le pôle « Revenus de Substitutions » ou suite à la réception d'échéances MEDIALOG+.

Deux webinaires ont également été organisés en juin et décembre 2021 afin de sensibiliser les employeurs à la Déclaration Sociale Nominative et fiabiliser les informations qu'ils envoient à la CPAM pour le paiement des indemnités journalières.

Un travail en réseau dynamique

Le référent employeur est associé aux travaux de la région sur la relation employeur, comme, par exemple le groupe de travail "écoute client" dédié à l'amélioration des comptes rendus qui sont adressés par la CPAM aux employeurs suite à l'envoi des attestations de salaires dématérialisées.



NET-ENTREPRISES-FR

Activité de la Plateforme de Service (PFS)

L'accueil téléphonique des employeurs est géré par la CPAM du Gers.

Données 2021	Assurés
Appels reçus	9 614
Appels traités	8 275
Taux de décroché (en %)	86,07
Temps moyen de communication (en minutes)	04,47
Temps moyen d'attente (en minutes)	05,58
Taux de transfert (en %)	16

Activité de la plateforme EPTICA

La plateforme EPTICA de la CPAM du Gers assure le traitement des e-mails, en premier niveau, pour les employeurs.

Si toutefois, la réponse ne peut être apportée à l'employeur en niveau 1, le courriel est redirigé par la plateforme EPTICA en niveau 2. Ce dernier est assuré par des agents de la CPAM de l'Aveyron.

	2021	2020
Nombre d'e-mails traités en niveau 1	1 710	1 849
Nombre d'e-mails traités en niveau 2	444	542

4.3 DÉMARCHE PARTENARIALE

La coordination régionale AT/MP

La coordination régionale qui a été mise en place suite à la lettre réseau DRP-43/2015 est placée sous l'égide des directions de coordination régionale de la gestion du risque.

Depuis 2018, le Directeur Régional de la Réparation Accident de Travail/Maladie Professionnelle (AT/MP) est le Directeur de la CPAM de la Haute-Garonne.

Le pilotage de cette coordination est médico-administratif, partagé entre le Directeur de la CPAM de la Haute-Garonne et le Médecin Chef de l'ELSM de l'Hérault.

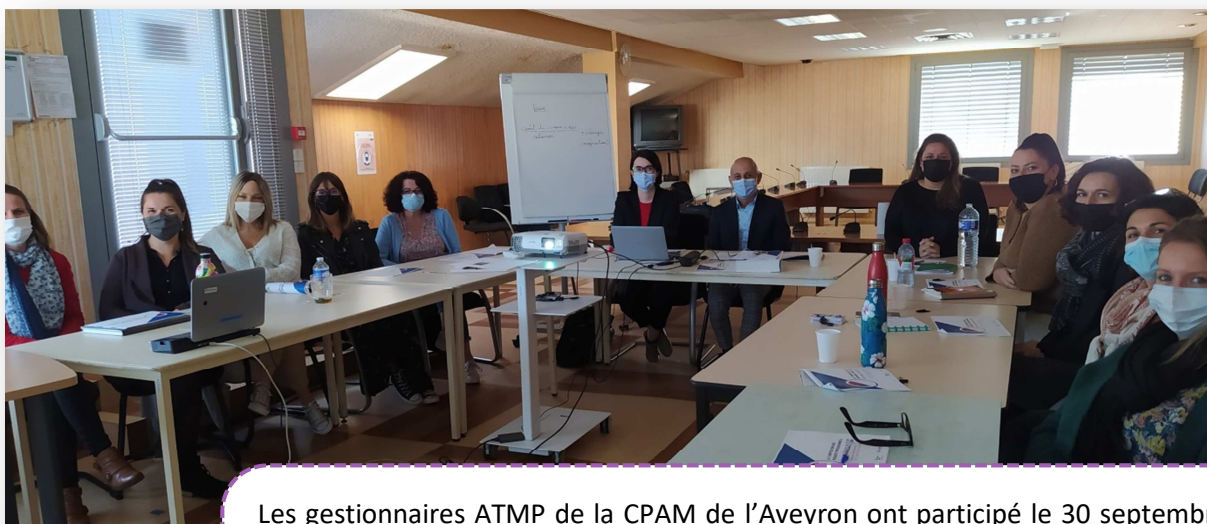
La Cellule Régionale de la Réparation (C2R) est une instance stratégique de pilotage marquée par une large transversalité, réunissant les experts métier réparation, tarification et prévention CARSAT. La C2R a pour vocation de répondre à l'enjeu majeur d'homogénéisation et d'harmonisation des pratiques.

Pour ce faire, elle s'appuie sur la Revue Mensuelle, instance opérationnelle, qui informe, analyse, accompagne chacun des organismes dans ses pratiques professionnelles et la mise en œuvre des directives réglementaires et nationales.

Elle se déploie au sein d'ateliers, de réunions thématiques, de coordinations médico-administratives, juridiques et récemment, celle des Agents Agréés Assermentés.

Enfin, elle assure le suivi des indicateurs CPG d'harmonisation des pratiques ATMP.

Des ateliers sur la détection des nouvelles lésions ont été animés, en mars 2021, par un binôme médico administratif auprès de l'ensemble des agents ATMP de la région Occitanie, afin de les sensibiliser à la détection des nouvelles lésions, mais aussi de fiabiliser et d'harmoniser l'instruction des dossiers.



Les gestionnaires ATMP de la CPAM de l'Aveyron ont participé le 30 septembre 2021 à un atelier régional sur la tarification des risques professionnels. Cet atelier était animé par le service tarification de la CARSAT Midi-Pyrénées.

Objectif : sensibiliser les gestionnaires ATMP à la fiabilisation des données AT/MP. Une matinée riche en échanges !

05

ANNEXES

5.1 BUDGET

5.2 LES ACTIVITES ET ETUDES STATISTIQUES

5.1 BUDGET

Les dépenses et recettes de fonctionnement et d'investissement

Dépenses et recettes de fonctionnement	2021 en K€	2020 en K€	2021/2020 en %
DEPENSES			
Charges de personnel	9 915	8 944	9,79
Remises aux Sociétés mutualistes et correspondants	0		
Dotations aux amortissements	492	441	10,37
Autres dépenses	1 222	1 466	-19,97
TOTAL DES DEPENSES	11 629	10 851	6,69
RECETTES			
Dotation	11 629	9 991	13,87
Autres recettes	29	860	-96,63
TOTAL DES RECETTES	11 629	10 851	-6,12

Le taux d'exécution budgétaire est de 99,45%.

Dépenses d'investissement	2021 en K€	2020 en K€	2021/2020 en %
Immobilisations incorporelles	6	0	100
Immobilisations corporelles	132	671	-408,33
Terrain	0		
Constructions	51	524	-927,45
Matériel informatique	38	139	-265,79
Matériel de bureau	2	0	100
Autres	41	8	80,49
Immobilisations financières	0		
TOTAL	138	671	-79,43

5.1 BUDGET

L'évolution des charges par gestion comptable

Gestions	2021 en K€	2020 en K€	2021/2020 en %
Gestions techniques Maladie	1 025 299	858 957	16,22
Gestions techniques AT/MP	28 773	29 424	-2,26
Gestion SM	404	419	-3,71
Gestion administrative			
Services administratifs	11 629	10 851	6,69
Services informatiques centralisés			
Gestion prévention de la maladie	620	560	9,68
Gestion Fonds d'Actions Conventionnelles	779	1 112	-42,75
TOTAL DES CHARGES	1 067 504	901 323	18,44

Le montant des droits constatés

Risques	Montants constatés en Millions d'euros		Evolution des montants constatés en %
	2020	2021	2021/2020
Maladie (compris MF6, MF8)	765 305 859	928 510 240	17,58
Accident du travail	29 423 609	28 773 352	-2,26
Invalidité	38 448 030	41 203 493	6,69
Maternité	21 857 865	23 942 862	8,71
Décès	352 565	502 459	29,83
Total	855 387 927	1 022 932 405	16,38

5.1 BUDGET

Les dépenses de l'Action Sanitaire et Sociale

	2021 en €	2021/2020 en %
FONCTIONNEMENT		
DEPENSES		
PS et Secours		
PS obligatoires	2 522	-463
PS facultatives	192	-1245
PS spécifiques	74 563	+3
Aides financières (ex secours)	249 839	-0
Subventions		
Organismes extérieurs	-	
Œuvres et établissements	-	
Autres dépenses		
Dotation aux provisions	56 113	-42
Autres dépenses techniques	-	
Autres charges	-	
TOTAL DEPENSES ASS	403 626	- 5
RECETTES		
Dotations CNAM	577 400	+1
Autres recettes	-	
Résultat de fonctionnement		
INVESTISSEMENT		
DEPENSES		
Immobilisations	-	
Prêts d'honneur	-	
Autres prêts	-	
Autres dépenses	-	
RECETTES		
Avance CNAMTS	-	
Autres recettes	-	

5.2 LES ACTIVITES ET ETUDES STATISTIQUES

Etudes et travaux d'analyse réalisés en 2021 par la Caisse

Médicaments :

- Suivi du dispositif tiers payant générique. Profils pharmaciens et prescripteurs.

Prestation en Espèces :

- Arrêts dérogatoires lié au confinement analyse et impact

Commissions paritaires :

- Présentation et analyse des statistiques de dépenses par catégorie de professionnel de santé.

Rapport d'activité :

- Démographie des professionnels de santé.
- Taux de télétransmission des professionnels de santé.

Communautés Professionnelles Territoriales de Santé (CPTS):

- Indicateurs d'actions et de résultats dans le cadre du suivi des missions déployées.



Caisse Primaire d'Assurance
Maladie de l'Aveyron
156 avenue de Bamberg
12 000 RODEZ

