



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Aveyron

Rapport d'activité 2022



SOMMAIRE

FAITS MARQUANTS 2022

PAGES 3-4

CHIFFRES CLÉS 2022

PAGES 5

03

AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DU
SYSTÈME DE SANTÉ

PAGES 34-41

01

MIEUX NOUS CONNAÎTRE

PAGES 6-22

04

GARANTIR DES REVENUS DE
SUBSTITUTION

PAGES 42-46

02

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

PAGES 23-32

05

ANNEXES

PAGES 47-50

FAITS MARQUANTS 2022



JANVIER

Le 3 janvier 2022, la cellule du Plan de Continuité d'Activités (PCA) s'est mobilisée pour répondre au mieux à la crise sanitaire et faire face à l'augmentation significative des activités de certains services.

La collaboration interservices a été renforcée, notamment, pour le traitement des dossiers de prestations en espèces suite à l'afflux massif d'arrêts de travail.



JANVIER

Avec l'arrivée d'un nouveau médecin, **le Centre d'Examens de Santé (CES) de l'Aveyron a réouvert ses portes le 26 janvier 2022** permettant, ainsi, la reprise des examens de prévention en santé pour de nombreux assurés aveyronnais.



FÉVRIER

Lancement de la campagne d'information à l'ensemble des assurés aveyronnais pour la création de leur Espace Santé.

Un véritable « atout santé » pour les assurés avec cet espace sécurisé, comprenant deux services : l'espace de stockage des données de santé et une messagerie sécurisée.



FÉVRIER

Le 17 février 2022, la Communauté Professionnelle Territoriale de Santé du Nord Aveyron (CPTS NA), la CPAM de l'Aveyron, l'Agence Régionale de Santé (ARS) et la MSA se sont réunies afin **de signer l'avenant 1 de l'accord conventionnel interprofessionnel (ACI).**



MARS

Le télétravail protocolaire a été mis en place le 14 mars 2022 à la CPAM de l'Aveyron.

Ainsi, le télétravail contribue à améliorer la conciliation vie professionnelle et vie personnelle.



AVRIL/MAI

Election du Comité Social Economique, le 5 avril 2022.

Installation d'un nouveau Conseil, le 3 mai 2022.

Election des représentants du personnel au Conseil, le 24 mai 2022.

FAITS MARQUANTS 2022



JUIN

Lancement du groupe de travail sur « ProWeb », robot permettant d'automatiser certains traitements au travers de « scénarios ».

Objectif : accélérer et généraliser le déploiement de scénarios ProWeb au sein de la CPAM de l'Aveyron.



JUILLET

La plateforme Contact Tracing de la CPAM de l'Aveyron a fermé ses portes le 15 juillet 2022 au soir, après 2 ans et 3 mois d'activités.

Une journée de clôture a été organisée afin de faire le bilan de cette activité, et de remercier l'ensemble des acteurs impliqués.



SEPTEMBRE

Le 7 septembre 2022, la CPAM de l'Aveyron, la CARSAT Midi Pyrénées et Pôle Emploi ont signé une convention de partenariat afin de renforcer les axes de collaboration entre les institutions.

Objectif : assurer une meilleure articulation et un suivi des publics communs.



SEPTEMBRE

La CPAM de l'Aveyron a lancé en septembre sa chaîne YouTube.

Le service « Risques Professionnels » a été le premier service à tester ce nouveau format de publication avec une vidéo pour accompagner les employeurs à l'utilisation des téléservices et notamment, **la déclaration d'accident en ligne (194 vues).**



OCTOBRE

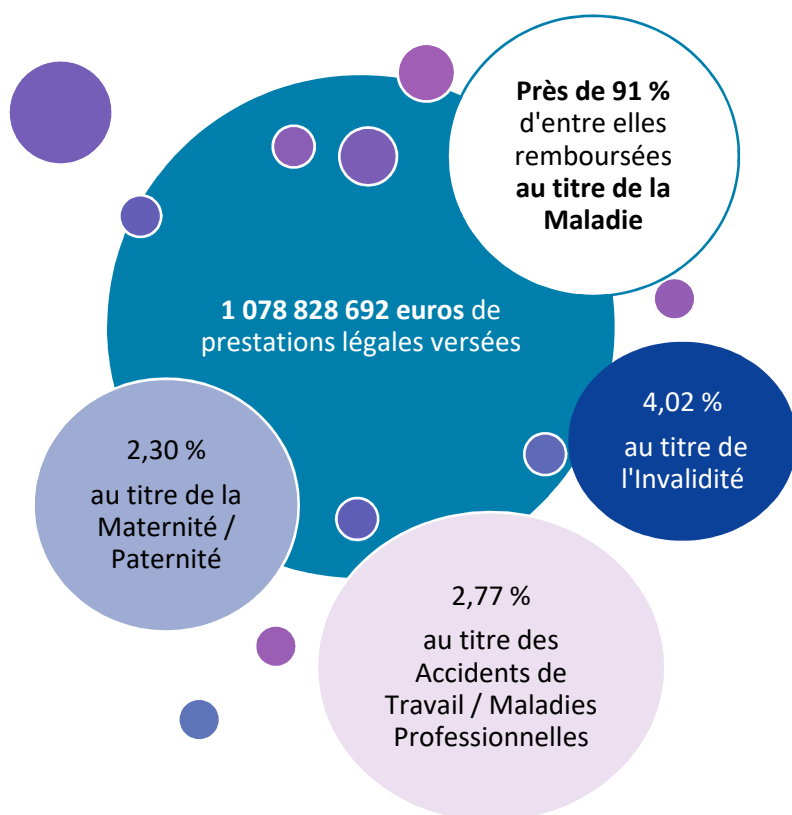
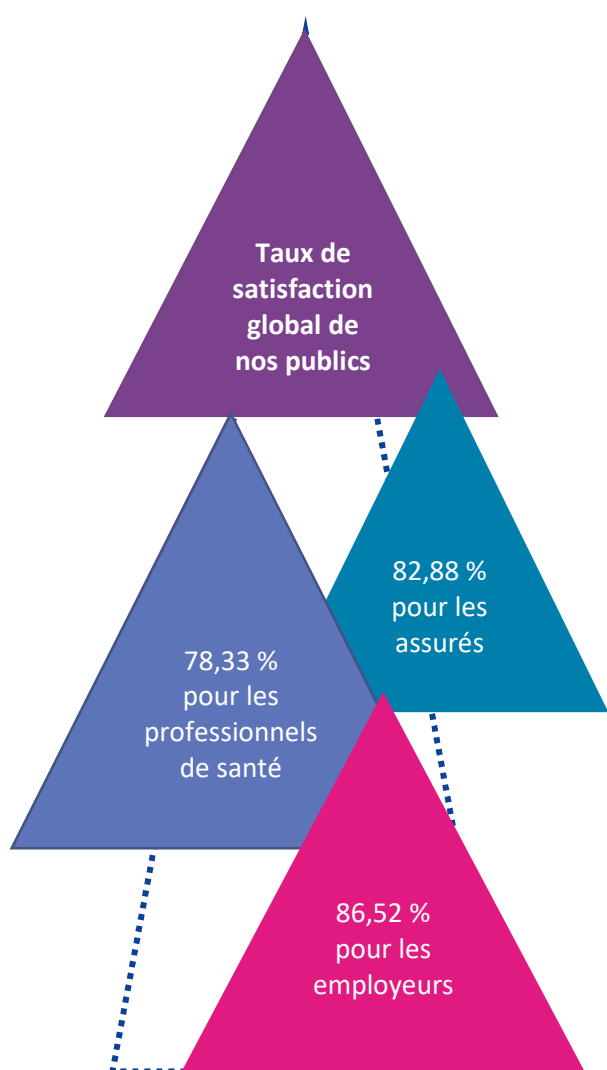
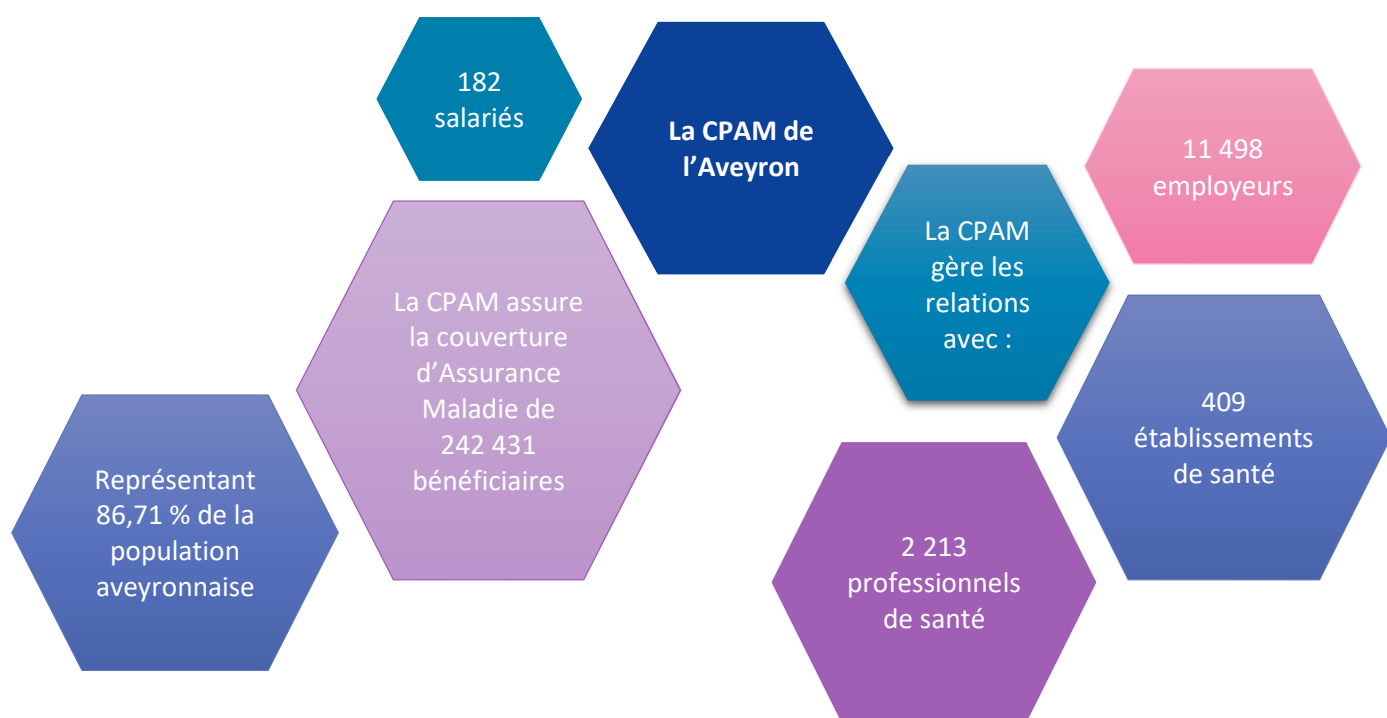
Afin de rappeler l'importance du dépistage des cancers, **près d'une trentaine d'agents de la CPAM de l'Aveyron se sont mobilisés en participant à deux manifestations (randonnées) dans le cadre d'Octobre Rose**, les dimanches 16 et 23 Octobre, à la « Villefrancoise » et à la « Belle de Millau ».



NOVEMBRE

Un nouveau dispositif de Détection du Potentiel Managérial (DPM) a été instauré à la CPAM de l'Aveyron. Il permet de réaliser un diagnostic argumenté et objectif sur le potentiel et la motivation d'un candidat, à occuper des fonctions managériales ainsi que promouvoir la mobilité professionnelle en interne ou au sein de l'institution.

CHIFFRES CLÉS 2022



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 circonscription de la CPAM de l'Aveyron

1 siège à Rodez

3 sites extérieurs :

Millau
Decazeville
Villefranche-de-Rouergue

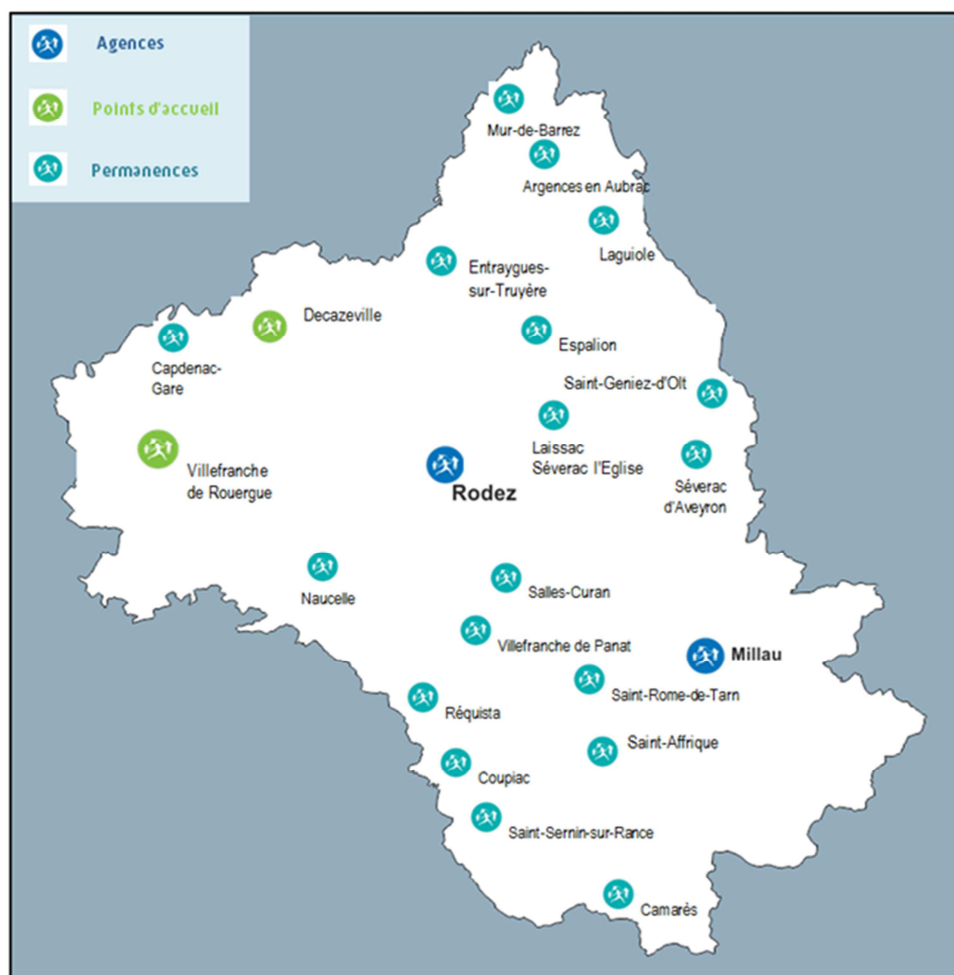
18 points d'accueil permanents

2 bornes multi-services

Données démographiques

	Aveyron	France métropolitaine
Taux de natalité 2022	8,4 ‰	10,6 ‰
Taux de mortalité 2022	13,5 ‰	9,8 ‰
Taux de chômage 2022	5,7 %	7,2 %
Population de 60 ans et +	31,9 %	27,7 %
Population protégée relevant du REGIME GENERAL	242 431	65 834 837

L'offre d'accueil en Aveyron



1.1 LE CONTEXTE GÉOGRAPHIQUE, DÉMOGRAPHIQUE ET MÉDICAL

L'offre de soins

Offre de soins	2022	2022/2019
Total médecins généralistes libéraux	233	-0,43%
dont secteur 1	228	+0,88%
dont secteur 2	4	-50,00%
dont non conventionnés	1	-
Total médecins spécialistes libéraux	113	-10,53%
dont secteur 1	105	-12,50%
dont secteur 2	7	-46,15%
dont non conventionnés	0	-
Chirurgiens-dentistes libéraux	152	-1,30%
Cabinets dentaires mutualistes		
Sages-femmes libérales	36	+2,86%
Auxiliaires médicaux libéraux	1 238	+15,59%
Laboratoires privés d'analyse médicale	11	-
Pharmacies d'officine	107	-4,46%
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)	156	-3,11%
→ Etablissements Médico-sociaux (EPBNL)	156	-
→ Etablissements Privés à but lucratif (E.P.)	22	+4,76%
Structures de soins extra hospitalières	33	+13,79%
Centres de soins (médicaux, infirmiers, PMI...)	31	-6,06%
Transports sanitaires	53	+2,97%
Urgences (SAMU, SMUR, Centre 15)		
Transports non sanitaires (taxis conventionnés)	102	-1,85%

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 2022

TITULAIRES		SUPPLEANTS	
Membres avec voix délibérative		Membres avec voix délibérative	
Représentants des Assurés Sociaux		Représentants des Assurés Sociaux	
CGT	Patrick CABANDE Emmanuel MAZARS	CGT	Fatiha SALVAYRE Arlette GINISTY
CGT-FO	Véronique CUSSAC Jean-Yves CALMETTES	CGT-FO	Monique OLLIVRO Aurore SAVIGNAC
CFDT	Régis OLIVIER Marina DA SYLVA	CFDT	Gaël LAFARGE Marie-Christine MAUREL
CFTC		CFTC	
CFE-CGC	Corinne BASTIDE	CFE-CGC	Thierry RUSCASSIE
Représentants des Employeurs		Représentants des Employeurs	
MEDEF	Pierre MALGOUYRES Gilles GINESTE Carole VOUTERS Frédéric DOMENGE	MEDEF	Fabienne MAZARS Fabrice LARREN Valérie GAY
CPME	Honoré DURAND Hervé BENNET Daniel DRUILHET	CPME	Sébastien ROUSSEL
U2P	Laurent BON	U2P	
Représentants de la Mutualité Française		Représentants de la Mutualité Française	
FNMF	Marie-Josée HOT-VILLARD Thierry POUSSINES	FNMF	Martine SALES Cécile ALCARAZ
Représentants des Institutions		Représentants des Institutions	
FNATH	Monique ASECIO	FNATH	
UNAF	Dominique GOUAT	UNAF	Agnès JOFFRE
UNAASS	Charles VANGELISTA Jean-Pierre BARTHE	UNAASS	Francis TEULIER
Personne qualifiée	Philippe DEBAECKER		
Membres avec voix consultative		Membres avec voix consultative	
Représentante IRPSTI		Représentants du Personnel	
Charlotte LIRIA		Collège Employés	Stéphanie MANDRILLON Julie CORNEZ
Représentants du Personnel		Collège Cadres	Marguerite CENTENE
Collège Employés	Carine FABRE Julien VALIERE		
Collège Cadres	Audrey FRANCESCHINI		

Le Conseil de l'Assurance Maladie de l'Aveyron est présidé par Pierre MALGOUYRES (MEDEF), assisté de trois vice-présidents : Régis OLIVIER (CFDT), 1er vice-président, Honoré DURAND (CPME), 2ème vice-président et Corinne BASTIDE (CFE-CGC), 3^{ème} vice-président.

1.2 LES INSTANCES DE DÉCISION ET DE CONCERTATION

Les principales décisions du Conseil

Le 3 mai 2022, un nouveau Conseil a été installé en présence de Monsieur Hubert VERDIER, Chef d'Antenne de la Mission Nationale de Contrôle et d'audit des organismes de Sécurité Sociale (MNC).

Au cours de l'année 2022, le Conseil de la Caisse Primaire s'est réuni à cinq reprises dont une, au mois de mars, en présence des membres du mandat précédent. Lors de ces instances, un récapitulatif des différentes commissions paritaires locales a été présenté ainsi que les objectifs et résultats du Contrat Pluriannuel de Gestion (CPG) 2022.

Conseil du 22 mars 2022

Information sur la fin des mandats et sur la participation de la CPAM de l'Aveyron au Schéma Départemental des Services aux Familles.

Présentation du bilan de la Commission d'Action Sanitaire et Sociale (CASS) 2021 et des appels à projet sur 2022.

Présentation du bilan de la Commission de Recours Amiable (CRA) et des Admissions en Non Valeurs (ANV) 2021.

Conseil d'installation du 3 mai 2022

Installation du Conseil par le Chef de l'Antenne Interrégionale de la Mission Nationale de Contrôle.

Election du Président et des Vice-Présidents.

Désignation des membres des commissions obligatoires et internes ainsi que des représentations extérieures.

Approbation de la charte de prévention et de gestion des conflits d'intérêts des membres du Conseil de la CPAM de l'Aveyron, annexée au règlement intérieur du Conseil.

Conseil du 29 juin 2022

Désignation de Monsieur MALGOUYRES, en tant que représentant titulaire, à la Conférence des Financeurs de la Prévention de la Perte d'Autonomie (CFPPA).

Présentation du rôle et des missions de la CPAM de l'Aveyron, du Conseil, du Directeur et des Commissions.

Présentation et approbation du rapport financier 2021 du Directeur Comptable et Financier.

Approbation de la composition des membres des professionnels de santé pour les commissions des pénalités des infirmières et des masseurs-kinésithérapeutes.

Conseil du 29 septembre 2022

Approbation de la mise à jour du règlement intérieur du Conseil de la CPAM de l'Aveyron.

Présentation du rapport Braun sur les urgences et les soins non programmés.

Rapport d'activité 2021.

Bilan médiation 2021.

Présentation du bilan ANV du 1^{er} semestre 2022.

Délégation donnée par les membres du Conseil à la CASS pour examiner, attribuer ou rejeter les décisions de demandes d'aides qui lui sont présentées et au Directeur pour les dossiers à caractère d'urgence.

Approbation de modifications apportées au règlement d'Action Sanitaire et Sociale (ASS).

Approbation de la composition des membres des professionnels de santé pour la commission des pénalités des entreprises de transports sanitaires agréés.

Présentation de la cartographie des Communautés Professionnelles Territoriales de Santé (CPTS) de l'Aveyron.

Conseil du 16 décembre 2022

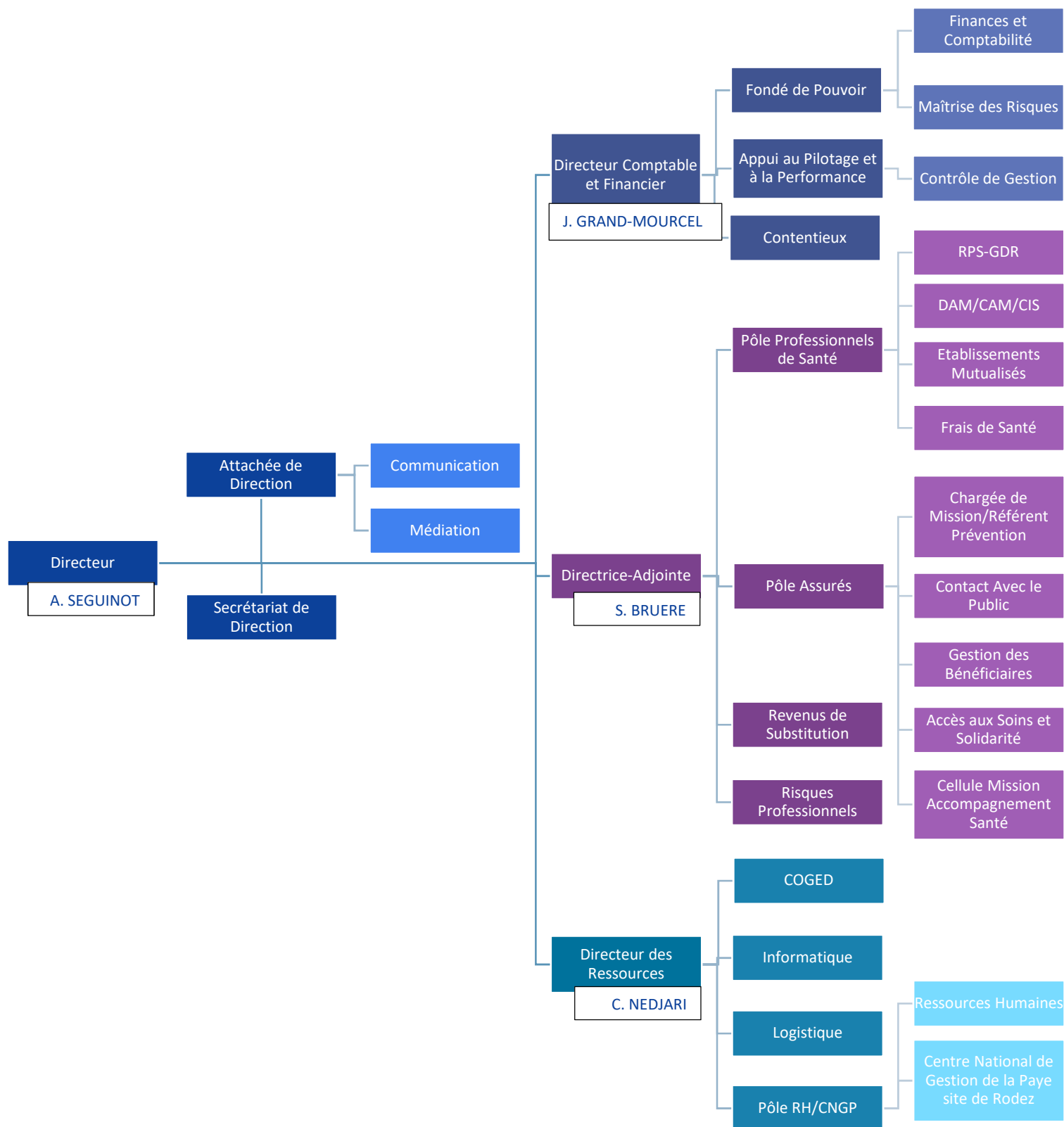
Approbation du règlement intérieur modifié du Conseil.

Renouvellement des membres de la CRA à compter du 16 mai 2023.

Présentation et vote des budgets rectificatifs 2022 et initiaux 2023.

1.2 LES INSTANCES DE DÉCISION ET DE CONCERTATION

L'organigramme de la Caisse au
31 décembre 2022



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 le cadre de 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 2022, ont été recrutés :

- **6 agents en CDI,**
- **30 personnes en CDD.**

Effort en matière de développement professionnel et d'avancement

Les effectifs de gestion administrative	2022	2021
Nombre d'agents rémunérés au 31/12 (CDI+CDD)	182	196
Dont % temps partiel	19,78%	18,4%
Nombre d'ETP	176,94	189,56
Âge moyen des salariés	43,5	43,33
Ancienneté moyenne dans l'organisme	12	12,14

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

L'absence au travail	2022 en % CPAM	2021 en % CPAM
Congés	16,43	13,50
Absentéisme :		
Maladie	5,31	4,34
ATMP	0,14	0
Grèves	0,40	0,16
Maternité - Paternité	1,96	1,97
Formation professionnelle	0,71	1,02
Autres	0,54	0,59

Sur 2022, la CPAM de l'Aveyron a un taux annuel d'absence maladie de courte durée, inférieure à 8 jours, **de 0,95%**. Ce dernier est inférieur à la moyenne nationale qui est de 1,37%.

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 du Parcours d'Accueil à la Sécurité Sociale (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 2022, **103 entretiens professionnels** ont été réalisés dont 6 suite à un retour de congé maternité en vue de faciliter la reprise d'activité du collaborateur.

Conformément au Code du Travail, **5 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.

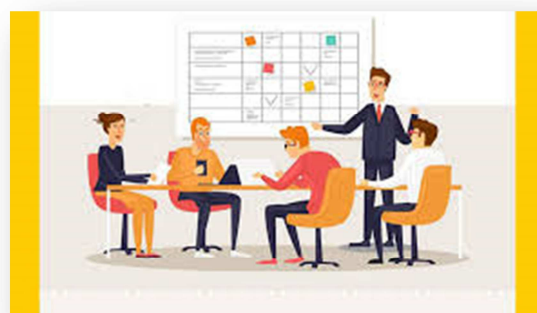
L'égalité professionnelle Femmes-Hommes est respectée **avec un index de 93/100**.

La CPAM de l'Aveyron s'engage en faveur de la mobilité professionnelle interne et **9 postes, à pourvoir** (créations et mouvements internes), **ont été ouverts à des candidatures internes en 2022**.

75 salariés ont bénéficié d'un parcours professionnel ou de points de compétences, soit 43,10 % des effectifs.

Formation professionnelle

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



Ainsi, 126 collaborateurs ont bénéficié d'une formation en 2022.

Formation Professionnelle	2022 CPAM	2021 CPAM
Nombre de salariés concernés	126	183
Pourcentage de masse salariale	2,93	3,26

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) 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.



Principales actions et réalisations menées en 2022 dans le cadre du SQVT :

Axe Santé et Risques Professionnels	
La CPAM de l'Aveyron développe une politique d'information et de sensibilisation de son personnel sur de nombreux axes de prévention, qu'ils soient grand public ou spécifiques aux situations de travail.	<i>Campagnes de prévention des risques psychosociaux, télétravail, des TMS (troubles musculo-squelettique), du risque incendie, du COVID, de l'insuffisance cardiaque, des cancers, du tabagisme et promotion de la vaccination antigrippale.</i>
En complément, plusieurs actions ont été conduites en faveur d'une meilleure conciliation vie privée/vie professionnelle, parmi lesquelles :	<i>Aménagement des horaires de travail. Signature d'un protocole local de télétravail, ayant permis à plus de 70% du personnel de bénéficier de ce dispositif sur la base du volontariat.</i>
Axes Sens et Reconnaissance au Travail et Organisation et Relations de Travail	
La CPAM de l'Aveyron travaille à donner du sens au travail et à développer la reconnaissance au travail.	<i>Socle de bonnes pratiques managériales réalisés collectivement et mis à disposition de tous. Exploitations des résultats du Baromètre Social Institutionnel par l'encadrement et la Direction pour actualiser les priorités de notre projet d'entreprise. Conduite d'un projet de rénovation immobilière associant le collectif à chaque étape du projet. Développement de groupes de travail transverses.</i>
Axe Evolution et Développement des Compétences	
La CPAM de l'Aveyron dispose d'un plan de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences avec, notamment :	<i>Un plan de formation visant à développer les compétences de l'ensemble des collaborateurs. Un poste de chargé d'assistance aux utilisateurs permettant une appropriation facilitée des outils numériques. La formalisation de nouveaux parcours professionnels (création d'un parcours d'agent expert).</i>

1.3 LES INSTANCES DE GESTION ET D'ADMINISTRATION

Bilan Santé Sécurité au Travail

Temps partiel choisi

35 salariés CDI et 1 salarié CDD (soit 19,78 % de l'effectif total rémunéré) bénéficient d'un emploi à temps partiel choisi, favorisant la conciliation vie privée/vie professionnelle et le maintien dans l'emploi des salariés.

Télétravail

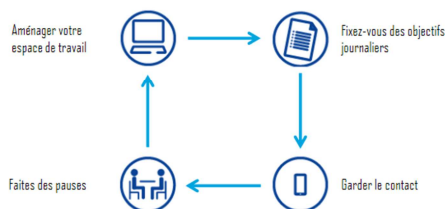
Avec l'entrée en vigueur du télétravail protocolaire au 14 mars 2022, l'organisme recense désormais 129 agents télétravailleurs, soit 71,67% de ses effectifs.

Aménagements de postes et aménagement du temps de travail

En 2022, 10 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.



Sommaire



Handicap

Avec un taux de travailleurs, porteurs de handicaps, de 10 %, 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 de prévention actualisé chaque année, la mobilisation d'un groupe de travail Qualité de Vie au Travail et Prévention en Santé au Travail et d'une campagne d'actualisation du Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP).

En 2022, des actions de sensibilisation et 3 actions de formation ont été conduites pour couvrir les principaux risques professionnels recensés (incendie, secouriste du travail, sécurité routière, trouble musculo-squelettiques, risques psychosociaux, Covid 19).



La CPAM de l'Aveyron relaie également les campagnes de prévention grand public nationales de l'Assurance Maladie afin de sensibiliser l'ensemble de son personnel.

1.3 LES INSTANCES DE GESTION ET D'ADMINISTRATION

La Communication Interne

Faits significatifs

La communication interne 2022 est marquée par des éléments conjoncturels et structurels :

- la mise en place du télétravail protocolaire,
- l'influence de la crise sanitaire.

Ces éléments ont renforcé le déploiement de supports de communications numériques et accessibles en distanciel avec, notamment, une généralisation de l'utilisation de la plateforme collaborative LIAM, des outils de visioconférence et de messagerie instantanée ainsi que l'apparition de supports vidéos et audios.

A titre d'exemples :

- **Réalisation d'une cérémonie des vœux en format numérique** avec présentation des projets annuels et vœux de la Direction sur supports vidéos.
- **Interviews et reportages en vidéos ou podcast.**
- **Réalisation de nombreuses réunions de travail en visioconférence ou en format mixte** (présentiel et visio).



LA LIGO
LE FIL DE LA CPAM 12 **Newsletter**

Des réunions d'informations

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

Afin de favoriser la communication de proximité, les 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,
- la documentation relative à la gestion du personnel.

Le deuxième est un fil d'actualité.

Il est 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,
- actions de communication internes et externes engagées par l'organisme.



Communiqués périodiques

Une newsletter numérique est désormais diffusée mensuellement et délivre des informations plus approfondies sur l'actualité, les événements clés, la stratégie de l'organisme et ses activités.

1.3 LES INSTANCES DE GESTION ET D'ADMINISTRATION



Le Projet immobilier du site de Rodez Rénovation du rez-de-chaussée

FOCUS

La phase de préparation interne du chantier a débuté en mars 2022. Cette dernière a permis de préparer les locaux (préparation des salles et prérequis techniques) et les collaborateurs (déménagement des équipes vers les zones d'accueil cibles) afin d'être prêt à accueillir les entreprises intervenantes pour démarrer les travaux.



Installation des barrières de sécurité extérieures.

Installation des nouveaux sens de circulation parking.

Déménagement des services, installation et ouverture de l'accueil provisoire.



Mars



Avril

Les travaux de gros œuvre (démolition, désamiantage) de la première phase des travaux de rénovation du rez-de-chaussée (locaux de l'Echelon Local du Service Médical et du futur accueil) ont débuté en avril.



Au cours du mois de mai, six « ambassadeurs » volontaires, membres du personnel et associés au projet immobilier, ont participé à trois ateliers animés par le cabinet d'architecte afin de travailler sur l'aménagement des espaces collaboratifs du rez-de-chaussée.

Les travaux de second œuvre (électricité, plomberie, cloisons...) de la première phase ont débuté en juin.



Mai/Juin

Suite aux quatre propositions validées par « les ambassadeurs », l'ensemble du personnel de la CPAM a été invité à voter, du 12 juillet au 25 août, pour leurs ambiances préférées d'aménagement des espaces collaboratifs.

Juillet/Août

En août, les travaux du gros œuvre de la seconde phase, concernant les nouvelles salles de réunion et les espaces du service « Contact Avec le Public », ont démarré.

Au mois de septembre, les travaux de second œuvre de la deuxième phase ont pu commencer et se sont poursuivis avec ceux de la première phase, jusqu'à la fin de l'année.

L'aménagement des nouveaux locaux du rez-de-chaussée est programmé pour le 1^{er} trimestre 2023.

Septembre



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'utilisateur (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'utilisateur 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

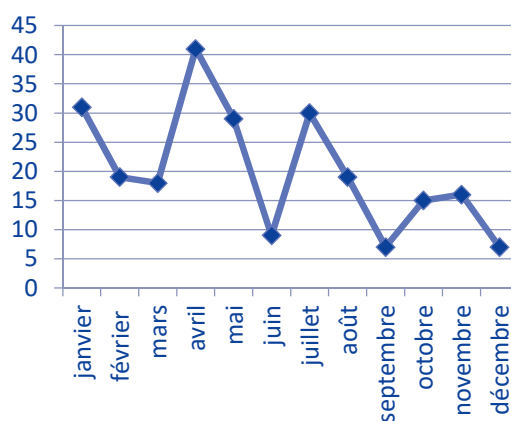
Dans un contexte un peu moins marqué par la crise sanitaire, l'année 2022 confirme malgré tout la tendance haussière constatée en 2021 : **241 saisines traitées en 2022** (258 en 2021).

Au cours de l'année 2022, **l'activité du médiateur a été marquée par les saisines liées au paiement des indemnités journalières**, en raison, notamment, du volume important d'arrêts de travail réceptionnés, en lien avec la crise sanitaire.

Le médiateur peut être contacté par écrit ou via un Chatbot, disponible sur le Compte Ameli, qui analyse la pertinence de la demande.

Les perspectives du service médiation, pour 2023, sont le retour à un flux de demandes plus régulier et, bien évidemment, la poursuite de cette mission si particulière de compréhension et d'analyse de la situation posée par les demandeurs.

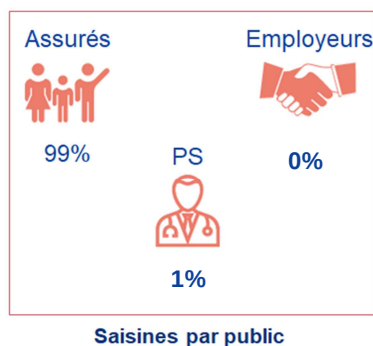
Nombre de saisines mensuelles 2022



1.3 LES INSTANCES DE GESTION ET D'ADMINISTRATION

Poids des saisines par catégorie d'usagers

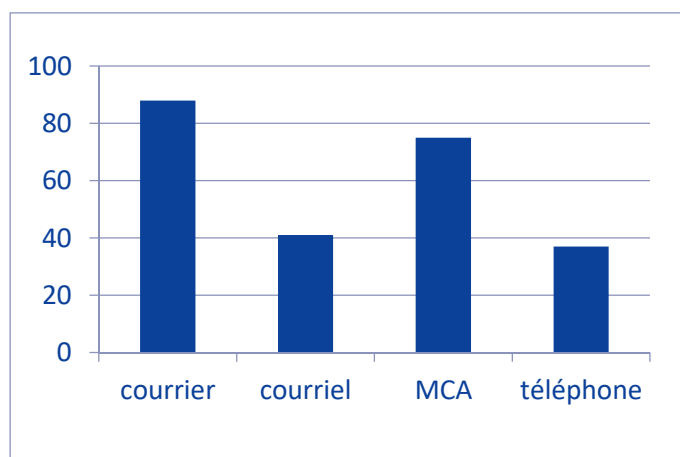
La quasi-totalité des saisines concerne des usagers assurés.



Poids des saisines par canal

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

Le volume des saisines par « téléphone » correspond au nombre d'échances Medialog+, générées par les conseillers de la plateforme téléphonique, suite aux appels des usagers.



Répartition des saisines par motifs

Processus	Nombre de saisines en 2022	Poids en % en 2022	Poids en % en 2021	Evolution en points entre 2021 et 2022
Frais de santé	23	10	18	- 8
Gestion des bénéficiaires	107 dont 34 saisines pour difficulté d'accès au médecin traitant	44	41	+ 3
Prestations en espèces Maladie	103	43	24	+ 19
Risques professionnels	3	1	3	- 2
Autres	5	2	14	- 12
Total	241	100	100	

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. Depuis 2022, l'audit PCA se réalise de manière triennale. Il 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.

Faits marquants

Le dispositif PCA Covid-19 a été ouvert au début du premier confinement national et s'est poursuivi tout au long des années 2020 et 2021. **Il a été clôturé le 15 avril 2022, lorsque les accueils ont ré-ouverts en flux.**

En avril 2022, un PCA a été déclenché suite à un dégât des eaux causé par les travaux du rez-de-chaussée du site de Rodez. Le service impacté a dû intégrer de nouveaux locaux, le temps de la remise en service de leur emplacement initial.

Fin 2022, le comité de crise PCA a travaillé sur un plan d'action « Sobriété énergétique » afin d'anticiper des coupures éventuelles d'électricité annoncées par le gouvernement et selon les préconisations de la CNAM.

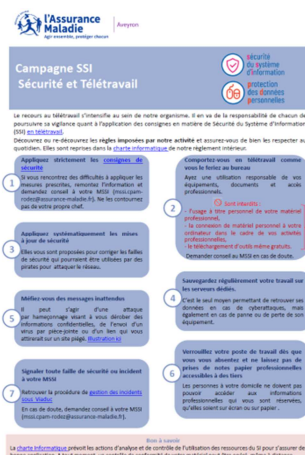


Politique de Sécurité du Système d'Information (PSSI)

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.



Plan d'action PSSI

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 2022, pour la CPAM de l'Aveyron comme pour l'ensemble des organismes du réseau, **ce plan comporte 89 mesures** (10 nouvelles règles par rapport à 2021). Son score compte pour 10% dans la notation globale de la validation des comptes, en lieu et place des 20% habituels (allègement transitoire).

Le plan d'action national de la PSSI a été mis en œuvre et remonté à la Caisse Nationale en décembre 2022 par le biais d'OSS.

La CPAM de l'Aveyron a fait l'objet d'un audit sur pièce.

Le score PSSI pour 2022 s'élève à 96,75.

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

1.3 LES INSTANCES DE GESTION ET D'ADMINISTRATION

Le Contentieux

Toute décision prise par un organisme de Sécurité Sociale faisant l'objet d'une contestation relevant de la compétence du contentieux général est soumise à la Commission de Recours Amiable (CRA).

Devant la CRA, il ne s'agit que de la phase gracieuse (amiable ou pré-contentieuse).

La Commission de Recours Amiable

Au cours de l'année 2022, la Commission de Recours Amiable s'est réunie à onze reprises.

Le nombre de saisines du service Contentieux

Le service Contentieux a réceptionné **815 saisines CRA**, soit une **stabilité des saisines en comparaison à l'an passé** (1 021 saisines en 2021).

Le nombre de dossiers instruits

863 dossiers ont été instruits en CRA et pré-contentieux :

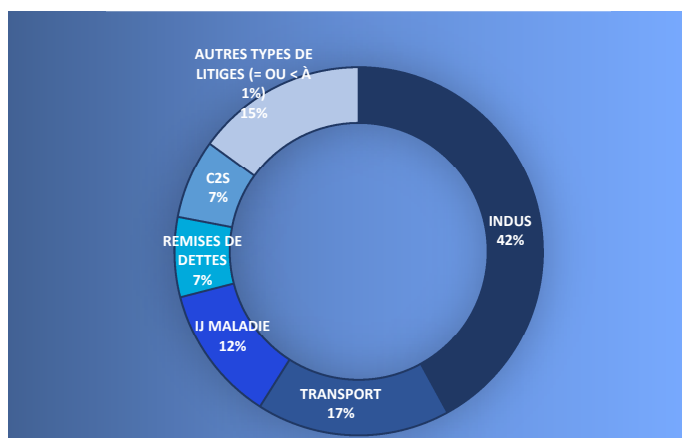
- ➔ 648 décisions CRA (73%),
- ➔ 215 régularisations pré-contentieuses (24%).

21 dossiers ont été rejetés pour irrecevabilité (3%).

12 saisines CRA saisies dans ONGC mais non traitées.

La nature des saisines CRA

En 2022, 3 motifs de contestation (indus, frais de transport et indemnités journalières maladie) concentrent 71% des saisines CRA.



Les décisions arrêtées par la CRA

Au cours de l'année 2022, la **Commission de Recours Amiable a examiné 511 dossiers** (465 en 2021 et 447 en 2020).

Sur la totalité des dossiers présentés, la **Commission de Recours Amiable a été favorable, à la CPAM, pour 492 d'entre eux, représentant plus de 96% des décisions.**

La CRA a été défavorable à la CPAM pour 19 dossiers, soit près de 4% des dossiers soumis. Parmi eux, 17 concernaient des assurés, un était pour un employeur et un, pour un professionnel de santé.

En 2022, les Conseillers de la CRA ont accordé **des remises de dettes pour un montant global de 31 963,12€** (en 2021, cette somme était de 12 093,61€).

Les Admissions en Non-Valeur

100 Admissions en Non-Valeur (ANV) ont été prononcées en 2022, pour un montant total de 11 594,66€.

85 d'entre elles concernaient des créances inférieures au montant fixé par arrêté (80€) et 2 étaient relatives au décès du débiteur.

9 ANV avaient pour motif l'insolvabilité du débiteur et 4 étaient liées au Recours Contre Tiers.

Depuis le 05 juillet 2020, les ANV sont prononcées conjointement par le Directeur et le Directeur Comptable et Financier.

Les dossiers « Recours Contre Tiers (RCT) » sont traités par la CPAM du Tarn dans le cadre de la mutualisation.

1.3 LES INSTANCES DE GESTION ET D'ADMINISTRATION

Les recours judiciaires et décisions juridiques

La phase contentieuse, proprement dite, du contentieux général de la Sécurité Sociale ne commence qu'avec la saisine du Tribunal Judiciaire.

Les recours judiciaires

En 2022, **111 recours judiciaires** ont été dirigés contre une décision de la Caisse (102 recours en 2021) et sont formés pour :

- ➔ **65%** des recours, par des **Assurés**.
- ➔ **22%** des recours, par des **Employeurs**.
- ➔ **13%** des recours, par des **Professionnels de Santé**.

Plus de **64% des recours** concernaient les Risques Professionnels (accident du travail, accidents de trajet et maladie professionnelle) :

- ➔ Les **accidents du travail/de trajet** représentaient **46 recours** judiciaires concernant principalement la faute inexcusable de l'employeur.
- ➔ **25 recours** judiciaires sont attribués à la Maladie Professionnelle (MP), avec pour motif principal, les conditions de prise en charge de la MP.

Quant au risque maladie, **40 recours judiciaires** ont été formés, soit **36% des recours** pour les motifs principaux suivants : des indus (professionnels de santé et assurés), les indemnités journalières (IJ Maladie/Délai d'envoi des arrêts de travail et des frais de transport).

Les décisions juridiques

212 décisions juridiques ont été notifiées au cours de l'année 2022 (119 décisions en 2021).

Parmi ces décisions, **130** ont été rendus en **Première Instance**, **78** relevaient d'un arrêt rendu par la **Cour d'Appel** et **4** décisions de la **Cour de Cassation**.

Ces notifications de décisions concernent des dossiers 2022 ainsi que des années antérieures (le plus ancien recours date de 2016).

Le délai moyen de clôture de la procédure judiciaire terminée (décision définitive), en 2022, est de 704 jours, soit environ **2 ans**.



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)

Le service « Gestion des Bénéficiaires » dont la mission est la création, la mise à jour et la mutation de dossiers ainsi que la mise en œuvre et le suivi du plan de contrôle sur la Protection Universelle Maladie (PUMA) a connu une année 2022 particulièrement riche.

Faits marquants

Dès le mois de janvier

Le service a pu bénéficier de la **gestion centralisée de l'autonomisation des enfants majeurs** par la CPAM du Vaucluse permettant de :

- ➔ garantir et harmoniser le traitement mensuel,
- ➔ alléger et simplifier l'organisation en local grâce à un reliquat de moins d'1% de rejets à traiter localement.

Au mois de mars

Une nouvelle fonctionnalité de l'outil « Portail Agent » permet, désormais, de consulter les données de la carte vitale d'un assuré au niveau national.

Les modalités d'ouverture des droits à l'Assurance Maladie et à la Complémentaire Santé Solidaire, aux personnes en provenance d'Ukraine, réfugiés en France seules ou accompagnées de leur famille, ont été diffusées. Environ 500 dossiers ont été traités sur 2022.

A compter du mois d'avril

Dans le cadre des travaux d'automatisation de la production et en vue de simplifier, optimiser et alléger la charge des organismes, un nouvel outil permet d'automatiser le contrôle de résidence, les agents étant chargés de traiter les rejets.

Depuis le mois de juin

Le service bénéficie de la **mise à disposition de 16 courriers nationaux grâce au déploiement de la solution nationale CLIF** (Courriers en Ligne FiLiGRAM) permettant, entre autres, de réduire les risques d'erreurs de saisies.

Par ailleurs, le service « Gestion Des Bénéficiaires » a vu, tout au long de l'année, l'arrivée de nouveaux outils de travail et de téléservices comme :

- ➔ la gestion de demandes de certification en ligne des NIR avec le Service Administratif National d'Identification des Assurés (SANDIA),
- ➔ le Portail de Déclaration des travailleurs Etrangers,
- ➔ le Portail d'inscription des Etudiants Internationaux,
- ➔ le Signalement de Changement de Régime.

Enfin en 2022, **on compte 21 scénarios d'automatisation (PROWEB)** utilisés, régulièrement, par le service.

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 2022, le nombre de bénéficiaires de la Complémentaire Santé Solidaire en Aveyron est de 18 803 pour un objectif à 17 835.

539 bénéficiaires se sont vu accorder l'Aide Médicale d'Etat (contre 530 en 2021).

Faits marquants

Depuis le 27 juin 2022, le SASS, chargé d'instruire les demandes C2S, utilise un nouvel outil de gestion nommé « **INDIGO** ». Il s'agit d'une base nationale facilitant le travail en réseau.

Par ailleurs, il simplifie les modalités d'instructions et les fiabilise en permettant :

- ➔ de rapatrier les informations déjà enregistrées dans le système d'information de l'Assurance Maladie,
- ➔ d'intégrer les prestations réglées par l'Assurance Maladie (indemnités journalières, pensions d'invalidité...),
- ➔ de rapatrier les ressources disponibles du demandeur et des autres membres du foyer, grâce au dispositif de ressources mensuelles injectées automatiquement dans le dossier.

2.1 L'ACCÈS AUX DROITS ET AUX SOINS

L'outil INDIGO a participé à la réduction des délais d'instruction des demandes C2S au sein de la CPAM de l'Aveyron. 22,6 jours de délais en moyenne, au cours du dernier trimestre 2022, pour un objectif à 29 jours.

Au cours du 1^{er} semestre 2022, la Complémentaire Santé Solidaire (C2S) a fait l'objet de plusieurs évolutions réglementaires, afin de simplifier les démarches pour les assurés :

- ➔ Attribution automatique de la C2S pour les bénéficiaires du RSA.
- ➔ Possibilité d'intégrer un enfant majeur au foyer, en cours de droits C2S.
- ➔ Attribution simplifiée de la C2S aux bénéficiaires de l'ASPA.
- ➔ Droit au renoncement de la C2S.

Dans le même temps, depuis le 1^{er} juin 2022, les conditions de renouvellement du droit à la complémentaire santé solidaire ont été renforcées. En effet, un assuré qui bénéficiait d'un droit à la C2S, avec une participation financière, doit s'être acquitté de ses cotisations pour pouvoir prétendre au renouvellement de ses droits. Si ce n'est pas le cas, aucune nouvelle demande C2S ne peut être instruite.

Au mois de Juin 2022, le délai d'instruction C2S était élevé (supérieur à 39 jours en moyenne). Il a été décidé de mettre en place un **Atelier Simple d'Optimisation (ASO)** afin de fiabiliser et d'harmoniser les modalités de traitement des demandes de C2S, et ainsi réduire le délai d'instruction.

L'équipe C2S a été réunie à 7 reprises entre le 16 septembre et le 22 novembre afin de décrire les tâches réalisées par chaque agent instructeur, de la réception d'une demande C2S jusqu'à la notification de la décision.

L'ASO a produit des résultats positifs, rapidement, avec un délai d'instruction de 23 jours en moyenne sur le dernier trimestre 2022.

3 756 740 € ont été dépensés en soins de ville au titre de la C2S et 250 544 € au titre de l'AME.

1 774 829 € de dépenses hospitalières ont été enregistrés au titre de la C2S et 484 415 € au titre de l'AME.

Soit un **total de 5 531 570 € de dépenses pour la C2S** et 734 959 € de dépenses pour l'AME.

L'Action Sanitaire et Sociale (ASS)

L'Action Sanitaire et Sociale (ASS) a vocation à faciliter l'accès aux soins des publics les plus fragiles.

La CPAM a la possibilité d'accorder, par décision individuelle et sur son Fonds d'Action Sanitaire et Sociale, des aides financières individuelles, collectives et des prestations supplémentaires. Les montants et les conditions d'attributions de ces aides sont déterminés par le Conseil.

Les aides financières individuelles

En 2022, 1 480 demandes d'aides financières individuelles ont été instruites, contre 1 376 en 2021.

Sur ces 1 480 demandes, 1 218 ont fait l'objet d'un accord, soit 82,30% (contre 77% en 2021).

La volumétrie des demandes reçues, instruites, refusées et accordées, augmente de 7,5% en 2022.

Parmi les dépenses d'Action Sanitaire et Sociale (ASS), en 2022, **le poste le plus important reste celui des « Secours et autres aides financières » qui représente 60,80% des dépenses totales (soit 6,85% de plus qu'en 2021).**

Postes de dépenses	Nombre d'accords 2021	Nombre d'accords 2022
Prestations d'aide à domicile malade en phase terminale	12	25
Aides complémentaire santé	742	761
Aides humaines – sortie hospitalisation	49	32
Aides humaines pour situation handicap	31	14
Autres secours et aides financières	200	234
Prestations supplémentaires	5	146
Primes de fin de rééducation	1	0
Autres subventions accordées	9	1

Le Centre d'Examen de Santé (CES) a repris son activité au sein des locaux de la CPAM de l'Aveyron fin janvier 2022. Afin de favoriser l'accès aux examens de santé, **la CPAM propose aux assurés aveyronnais, relevant du régime général, le remboursement des frais de déplacement entre leur domicile et le CES.**

Cette offre est soumise à des conditions (situation de précarité de l'assuré) évaluées par le CES.

2.1 L'ACCÈS AUX DROITS ET AUX SOINS

Les aides financières collectives :

En février 2022, un appel d'offre a été diffusé vers les associations du département, intervenant dans le domaine sanitaire et social, pour le financement d'actions visant à faciliter l'accès et le recours aux soins.

7 associations ont déposé une demande de subvention qui ont été soumises à la CASS du 24 juin 2022.

Après examen des propositions d'actions et de la situation financière des organismes demandeurs, seule une association a pu obtenir un financement pour l'organisation de séances d'apprentissage à la lecture labiale pour des personnes malentendantes.

La Mission Accompagnement Santé (MiSAS)

En 2022, la MiSAS de la CPAM de l'Aveyron a accompagné, avec succès, 338 assurés (objectif fixé à 289), dont :

- ➔ 249 en difficulté d'accès aux soins ou en renoncement aux soins.
- ➔ 57 en difficulté d'accès au numérique.
- ➔ 32 en difficulté d'accès aux droits.

Le profil des assurés suivis par la MiSAS, en 2022, sont davantage des personnes jeunes, de sexe masculin et en activité professionnelle.

En 2022, les personnes accompagnées étaient majoritairement des femmes (55%, contre 59% en 2019).

La tranche d'âge des 40-59 ans est la plus représentée, en 2022, contre celle des plus de 60 ans, en 2019. Par ailleurs, **les moins de 40 ans représentent 39% des personnes accompagnées**, en 2022, contre 22% en 2019.

Concernant les causes de renoncement aux soins, en 2022, le motif financier reste majoritaire (reste à charge, avance de frais), mais en diminution par rapport à 2019, suite à la mise en place du 100% santé.

Concernant les difficultés d'accès aux droits, et notamment l'absence d'organisme complémentaire, **58% des personnes, initialement sans organisme complémentaire, achèvent, en 2022, le parcours MiSAS avec une complémentaire santé**, dont :

- ➔ 17% adhèrent à un organisme complémentaire privé hors C2S.
- ➔ 29% adhèrent à une C2S participative.
- ➔ 54% bénéficient d'une C2S non participative.

L'année 2022 a été marquée par un renforcement de la coopération entre le Service Social de la CARSAT et la MiSAS. En effet, trois comités de suivi et de pilotage de liaisons entre les deux services, ont été organisés. Ils ont permis d'identifier les leviers afin d'améliorer et fluidifier nos liaisons.

Les tendances observées en 2022

- ➔ Une culture de l'Aller Vers bien implantée avec la présence de la CPAM dans le cadre d'évènements partenaires (Resto du cœur, notamment).
- ➔ Des initiatives pour soutenir la recherche de médecin traitant.
- ➔ Des accompagnements numériques en hausse.
- ➔ L'activité partenariale ayant permis 25,8% des détections MiSAS, en 2022, soit 126 détections sur 489 au total.

2.1 L'ACCÈS AUX DROITS ET AUX SOINS

Nos partenariats

En 2022, la CPAM de l'Aveyron a poursuivi le développement de partenariats dans le cadre de l'accès aux droits et aux soins.

Le déploiement local des conventions nationales, s'est prolongé en 2022. La convention de partenariat avec Pôle Emploi a été signée le 7 septembre 2022.

Une convention en faveur de l'accès aux droits et aux soins a également été signée avec la CPTS du Nord Aveyron.

De nouveaux partenariats locaux se sont conclus avec la signature de deux conventions, l'une avec l'association « La Pantarelle » et l'autre avec la ligue de l'enseignement (MECS de Villefranche de Rouergue et Pont de Salars accueillant des mineurs non accompagnés).

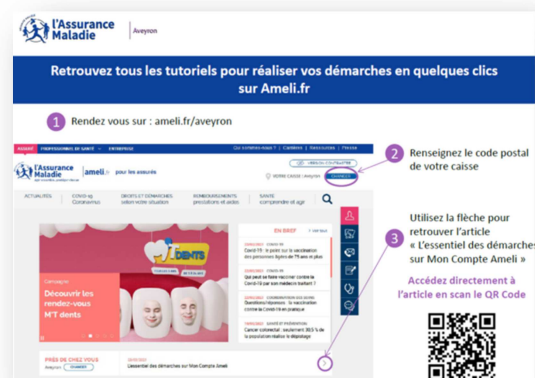
Depuis fin 2022, la CPAM de l'Aveyron travaille avec les services de la Protection Judiciaire de la Jeunesse (PJJ) de l'Aveyron et du Tarn, sur la simplification des démarches ainsi que l'élaboration de dispositions conventionnelles adaptées à nos besoins respectifs.

L'année 2022 a également été marquée par la coordination de l'action « Ukraine » à compter du mois de mars.

Dans ce cadre, la CPAM de l'Aveyron a participé à la mise en place d'un « guichet unique » afin de simplifier les démarches d'ouverture de droits et d'accès aux soins pour les réfugiés en provenance d'Ukraine.

A cette occasion, la Caisse Primaire a été très présente pour apporter des réponses urgentes aux mairies, aux divers centres d'accueil et aux associations intervenant auprès de ce public.

Enfin, l'animation du réseau de partenaires passe également par la transmission d'informations utiles concernant certaines évolutions qu'elles soient réglementaires ou techniques (téléservices issus du Compte Ameli par exemple).



Les actions et animations partenariales de l'année 2022

Février

- Intervention au sein de l'équipe du CES, le 03 février 2022, pour présenter le rôle de la MiSAS et l'Action Sanitaire et Sociale de la CPAM.

Avril

- Intervention en avril 2022 auprès de tous les bénévoles (tous sites d'accueil) des Restos du Coeur, pour une présentation des droits PUMA et AME, de la C2S, de l'Action Sanitaire et Sociale et de la MiSAS.

Septembre

- Intervention « AME », le 15 Septembre 2022, auprès des partenaires suivants :
 - Habitats jeune du Grand Rodez.
 - Unité des mineurs non accompagnés de la direction de la protection de l'enfance.
 - La Pantarelle.

2.2 LA PRÉVENTION POUR LA SANTÉ

La CPAM de l'Aveyron soutient 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.**

En 2022, au travers des appels à projets nationaux, la CPAM de l'Aveyron a signé 8 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 30 000 €.

Ainsi, les 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 jeunes et des personnes en situation de handicap.

Le dépistage de cancers

Octobre Rose 2022

De nombreuses actions de sensibilisation et d'information se sont déroulées tout au long du mois d'octobre, impulsées par les associations mobilisées pour agir contre le cancer.

La CPAM de l'Aveyron a apporté sa contribution :

- ➔ en déclinant, localement, la campagne de sensibilisation nationale,
- ➔ en relayant, via les pages locales du site ameli.fr, les actions proposées par ses partenaires (Centre Régional des dépistages des cancers en Occitanie, Comité de sensibilisation pour le dépistage des cancers en Aveyron et Ligue contre le cancer),
- ➔ en soutenant financièrement le Comité de sensibilisation pour le dépistage des cancers en Aveyron qui, au travers de son projet en 2022 et afin de lutter contre les inégalités sociales en santé, permet aux femmes éligibles au dépistage qui sont éloignées du système de soins et dans l'incapacité de se déplacer ou en situation de handicap, de se rendre à des rendez-vous de mammographie.

La santé sexuelle

L'association française des Centres de Consultation Conjugale d'Occitanie a mené, en 2022, **des actions de sensibilisation auprès de jeunes adultes accueillis en établissements et services médico-sociaux (ESAT) et en établissements d'action sociale (Missions Locales).**

Le Moi(s) Sans Tabac

Afin de rencontrer les fumeurs et de leur proposer un accompagnement tout au long du mois de novembre, les partenaires locaux (Addictions France, Ireps, Rodez Agglomération, Centre Hospitalier de Rodez, infirmières Asalée, diététicienne) ont animé :

- ➔ un stand Moi(s) Sans Tabac à l'entrée du magasin Lidl d'Onêt le Château, le 21 octobre,
- ➔ le « **Village Sans Tabac** » au centre-ville de Rodez, le 22 octobre.

Porté par la ville de Decazeville et ses partenaires locaux, le « Village Sans Tabac » s'est installé pour la première fois à Decazeville, le 4 novembre 2022.

Grâce au soutien financier de la CPAM, au travers d'autres actions ponctuelles organisées en novembre 2022, **l'association Addictions France a rencontré 131 personnes.** Après l'évènement, 12 personnes ont pu bénéficier d'un accompagnement par le Centre de Soins d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA) ou lors d'ateliers collectifs motivationnels.

La prévention des consommations à risques et le renforcement des facteurs protecteurs

Mobilisation des jeunes, pour les jeunes

Afin d'aider les jeunes de 16 à 30 ans, en situation sociale défavorisée ou en situation de vulnérabilité, à limiter les consommations à risques, l'association française des Centres de Consultation Conjugale d'Occitanie est intervenue auprès de jeunes **adultes accueillis en établissements et services médico-sociaux (ESAT).**

L'accompagnement des publics accueillis dans les services départementaux de la PMI et de l'ASE

Le Département de l'Aveyron a poursuivi ses actions auprès des professionnels de la petite enfance et des parents.

2.2 LA PRÉVENTION POUR LA SANTÉ

Des journées d'accompagnement ont été réalisées sur les pratiques professionnelles :

- en partenariat avec le Réseau de Périnatalité Occitanie (médecins et sages-femmes),
- en addictologie, en partenariat avec l'association Addictions France (détecter pour mieux orienter).

Des ateliers parentaux de renforcement des habiletés parentales ont été animés par l'Institut de Formation et de Recherche du Mouvement pour une alternative Non Violente (IFMAN).

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 les écoles du département.

Les enfants scolarisés en classes de CP et de Grande section de maternelle ont bénéficié de séances collectives d'information et de sensibilisation à l'hygiène bucco-dentaire.

60 élèves de CP ont pu bénéficier d'un dépistage individuel.

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 : maternité, Insuffisance Cardiaque, Broncho Pneumopathie Chronique Obstructive et chirurgie.

Ainsi, en 2022, ce sont 398 patients qui ont pu bénéficier de cet accompagnement.

Un cinquième volet de ce programme a été déployé dans le département de l'Aveyron. Il s'agit de **PRADO Personnes Âgées** qui est proposé aux personnes âgées de 75 ans et plus, indépendamment du motif de leur hospitalisation.

La vaccination anti-grippale

Vaccination anti-grippale	2022	2021
Nombre de prises en charge éditées	67 418	65 693
Nombre de personnes vaccinées (cible)	35 452	34 953
Taux de réponse (en %)	52,58	53,20

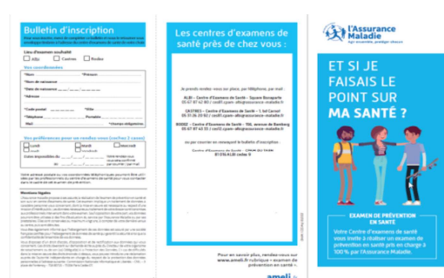
Le Centre d'Examens de santé

La mission du Centre d'Examens de Santé (CES) est de réaliser un accompagnement 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, intégralement, par l'Assurance Maladie et permet de faire un point global et personnalisé sur sa santé.

La gestion du CES de Rodez est déléguée à la CPAM du Tarn.

Le 26 janvier 2022, le CES de Rodez a pu rouvrir ses portes grâce à l'arrivée d'un nouveau médecin, et permettre ainsi la réalisation **de 666 examens de prévention en santé dont 422 pour des personnes en situation de précarité**, soit un taux de 63,40% des bilans de santé réalisés.



2.2 LA PRÉVENTION POUR LA SANTÉ

Octobre Rose 2022
Tous ensemble, soutenons la lutte
contre le cancer du sein

FOCUS

Octobre est le mois de sensibilisation au dépistage des cancers féminins (cancer du sein et du col de l'utérus). L'occasion de se mobiliser, d'informer et d'agir ensemble contre ces cancers. De nombreuses actions de sensibilisation et d'information sont menées pour rappeler aux femmes l'importance du dépistage des cancers.



La CPAM de l'Aveyron soutient les actions de sensibilisation menées par ses partenaires afin d'informer sur le dépistage du cancer du sein.

Plusieurs initiatives ont été menées à travers le département et sont autant d'occasions de venir s'informer sur ce cancer, sa prévention et son dépistage, tout en profitant de moments conviviaux tels que des randonnées, des journées de sensibilisation, des ateliers ou encore des débats.

Le personnel de la CPAM de l'Aveyron s'est particulièrement mobilisé en faveur du dépistage des cancers féminins.

Participation du personnel de la CPAM de l'Aveyron à deux manifestations.

Afin de rappeler l'importance du dépistage des cancers, des agents de la CPAM de l'Aveyron ont participé à deux manifestations (randonnées) dans le cadre de l'opération « Octobre Rose » :

- ➔ La « Villefrancoise », le 16 octobre 2022 dont l'intégralité des bénéfices a été reversée à la ligue contre le cancer et le comité de sensibilisation pour le dépistage des cancers.
- ➔ La « Belle de Millau », le 23 octobre 2022 au profit de la ligue contre le cancer.

Habillage des accueils



Communication auprès de nos publics externes

Afin de promouvoir ces actions locales et le dépistage des cancers féminins, la CPAM met en place une campagne de communication auprès de ses publics externes :



Articles sur Ameli.fr
Cible : Assurés



Événementiel (2 manifestations)
Cible : Assurés



Affichage et habillage des accueils
Cible : Assurés



Communiqué de presse (régional et local)
Cible : Presse pour nos assurés



2.3 GARANTIR UN SERVICE PUBLIC DE QUALITÉ AUX ASSURÉS

L'accueil des assurés

L'accueil physique et téléphonique

L'accueil physique a poursuivi son adaptation au contexte épidémique en 2022 avec une ouverture, uniquement sur rendez-vous, jusqu'à mi-avril. Dès le 19 avril, l'ouverture en flux a pu être à nouveau possible.

Pendant la période de fermeture, les assurés se présentant à l'accueil, sans rendez-vous, ont eu la possibilité de compléter un formulaire de demande de contact. Cette solution a permis de les accompagner dans leurs démarches administratives et par téléphone, lorsque cela était possible.

Les assurés peuvent prendre un rendez-vous, via leur Compte Ameli, par l'intermédiaire d'un Conseiller de la plateforme de service ou lors d'une venue en accueil. Ils bénéficient d'un temps d'accompagnement personnalisé.

Ce rendez-vous en accueil physique est précédé d'un contact téléphonique préparatoire réalisé par un Conseiller Assurance Maladie auprès de l'assuré. Ce contact a permis, en 2022, de régler, par téléphone, un dossier sur deux et par conséquent, d'éviter le déplacement de l'assuré en accueil physique.

En octobre 2022, de nouveaux créneaux de rendez-vous téléphoniques ont été ouverts. Ce canal est très prisé des assurés. En effet, ces derniers n'ont plus besoin de se déplacer et peuvent choisir un créneau où ils sont disponibles afin qu'un Conseiller les appelle.

Accueil des assurés	2022	2021
Nombre de rendez-vous en accueil physique	2 950	3 718
Nombre de rendez-vous téléphoniques (à compter de juin 2021)	807	185 (à compter de juin)
Taux de satisfaction des Assurés	84,30%	73,20%
Nombre d'assurés reçus à l'accueil	20 872	20 271

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 en ayant, au préalable, évalué le degré d'autonomie de l'assuré.

Comptes en ligne	2022	2021
Nombre de comptes Assurés ouverts	214 026	135 531

Structures Frances Services

Plus que jamais, **le réseau des structures France Services affiche sa complémentarité avec le réseau d'accueil des CPAM.** Elles représentent autant de points d'accueil de premier niveau, d'aide à l'usage du Compte Ameli, et si besoin, d'orientation vers un rendez-vous physique en accueil à la Caisse Primaire.

Mobilisation des Conseillers Assurance Maladie

Afin d'apporter une aide à des services de production et en fonction de leurs compétences, des Conseillers Assurance Maladie, ont été mobilisés, en 2022, pour instruire et traiter des dossiers, notamment, ceux des 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 grâce à 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, 13 campagnes ont été envoyées et concernaient :

- ➔ la promotion du Compte Ameli et du téléservice « Mes Remboursements Simplifiés »,
- ➔ des campagnes de prévention pour le moi(s) sans tabac, pour le dépistage des cancers (féminins et colorectal) et pour la vaccination contre la grippe,
- ➔ des informations 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.

Sur l'année 2022, les campagnes locales ont représenté plus de 90 000 envois Esope auprès de nos assurés.

Le support Digital Externe :

Cette catégorie renvoie vers des articles rédigés sur Ameli.fr. Ils abordent des **actualités locales concernant la Caisse**, ses engagements et ses partenaires ainsi que des **informations locales** (appelées « près de chez vous ») venant compléter un article national déjà existant.

6 articles et 12 actualités ont été rédigées en 2022 (exemples : programme d'actions locales organisées dans le cadre d'Octobre Rose (prévention du cancer du sein) et de Mars Bleu (prévention du cancer colorectal), modalités de contact pour la prise en charge d'un dossier).

Activité de la Plateforme de Service (PFS)

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

Le taux de satisfaction de l'accueil téléphonique des assurés est de 48,70% en 2022.

Données 2022	Assurés
Appels reçus	135 313
Appels traités	72 408
Taux de décroché (en %)	56,51
Temps moyen de communication (en minutes)	6:31
Temps moyen d'attente (en minutes)	8:31
Taux de transfert (en %)	16,99

Activité de la plateforme de traitement des e-mails (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.

	2022	2021
Nombre d'e-mails traités en niveau 1	18 351	31 799
Nombre d'e-mails traités en niveau 2	9 054	8 218

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 attentionnés (accompagnement par un agent du service des relations avec les professionnels de santé, les Délégués de l'Assurance Maladie (DAM) et par les Délégués Numérique en Santé (DNS)) 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 2022, par échanges de mail suivis ou précédés de contacts téléphoniques.

Les autres professionnels de santé, nouvellement installés, sont contactés par les DAM et par les DNS, 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 2022 et se sont installés en Aveyron.

Les DAM et les Conseillères Assurance Maladie (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.

L'accompagnement personnalisé des infirmiers libéraux a été mis en place. Il consiste à présenter, entre autres, un support sur les modalités de facturation et de télétransmission.

Un suivi sur les premiers lots de facturation est réalisé à échéance de trois mois et un retour est réalisé auprès de l'infirmier par une DAM.

Comptes en ligne	2022	2021
Nombre de comptes Ameli Pro ouverts	2 197	2 199

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 51,90% en 2022.

Données 2022	Professionnels de Santé
Appels reçus	12 108
Appels traités	10 576
Taux de décroché (en %)	87,94
Temps moyen de communication (en minutes)	5:07
Temps moyen d'attente (en minutes)	2:38
Taux de transfert (en %)	18,21

Activité de la plateforme de traitement des e-mails (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.

	2022	2021
Nombre d'e-mails traités en niveau 1	338	330
Nombre d'e-mails traités en niveau 2	2 644	2 075

amelipro

3.1 L'ACCOMPAGNEMENT DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

L'accompagnement des structures d'exercice coordonné

Les Maisons de Santé Pluri professionnelles (MSP)

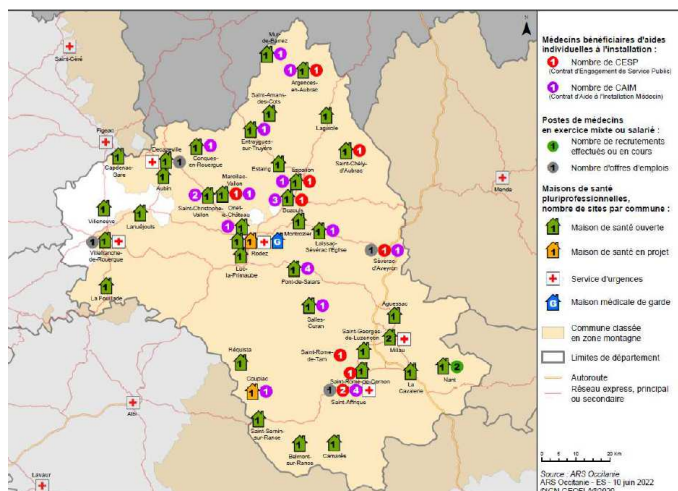
L'accompagnement des MSP a été poursuivi et a permis ainsi la signature de l'Accord Conventionnel Interprofessionnel (ACI) avec quatre MSP.

Le nombre de MSP adhérentes à l'ACI s'élève ainsi à 20. Deux autres MSP ont été accompagnées et devraient contractualiser en 2023.

Une visioconférence avec les coordinatrices des 20 MSP a été réalisée avec, entre autres, la présentation de l'avenant 1 à l'ACI MSP qui intègre de nouveaux indicateurs (soins non programmés, crise sanitaire, grille de maturité, etc) et une présentation du métier d'Infirmier en Pratique Avancée (IPA). L'ARS a présenté le programme ICOPE sur le repérage de la fragilité.

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

Des réunions mensuelles sont planifiées avec la DD ARS et la Fédération de l'Exercice Coordonné Pluriprofessionnel (FECOP) afin de faciliter l'installation des médecins en Aveyron, en leur proposant des accompagnements personnalisés.



Les Communautés Professionnelles Territoriales de Santé (CPTS)

La CPTS du Nord Aveyron a mis en œuvre de nombreuses actions en lien avec les missions fixées par l'ACI CPTS.

La CPAM de l'Aveyron l'a accompagnée pour certaines d'entre elles, notamment, afin de faciliter l'accès à un médecin traitant ainsi que par l'envoi de courriels d'invitation aux assurées dans le cadre des « journées santé » auprès des femmes.

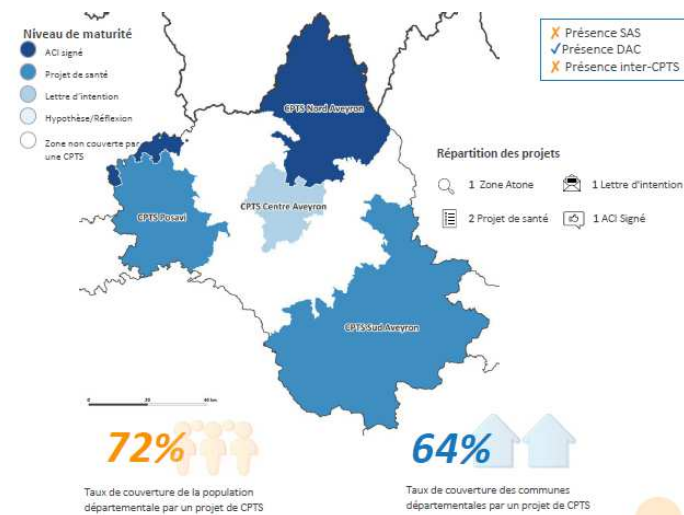
L'avenant 1 de l'ACI national a nécessité de nouvelles rencontres afin d'intégrer les missions liées à la crise sanitaire et le déploiement des parcours.

La CPTS s'est engagée sur le parcours insuffisance cardiaque.

Des contacts réguliers avec les porteurs de projet de deux autres CPTS ont été organisés tout au long de l'année. Deux CPTS ont déposé leur lettre d'intention et une troisième CPTS poursuit ses travaux.

Des réunions mensuelles sont programmées avec la DD ARS et le guichet CPTS afin de partager les besoins d'accompagnement en matière de rédaction de lettre d'intention et/ou de projet de santé.

Déploiement des CPTS en Aveyron



3.1 L'ACCOMPAGNEMENT DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

La Communauté Professionnelle Territoriale de Santé (CPTS) du Nord Aveyron

FOCUS

Une mission en faveur de l'amélioration de l'accès aux soins

Grâce à la signature d'une convention, en date du 16 décembre 2021, la CPAM de l'Aveyron, la CPTS du Nord Aveyron et la Délégation Départementale de l'Agence Régionale de Santé (DD ARS) **se sont associées pour favoriser l'accès aux soins de la population du Nord Aveyron.**

Plusieurs actions ont été menées conjointement avec la CPAM dans le cadre de la contractualisation de l'Accord Conventionnel Interprofessionnel (ACI) de la CPTS comme :

- faciliter l'accès à un médecin traitant,
- réaliser des dépistages de rétinopathie diabétique,
- organiser des journées de prévention des cancers féminins.

La mise en place d'actions proactives dans le Nord Aveyron en vue de faciliter l'accès de la population à un médecin traitant

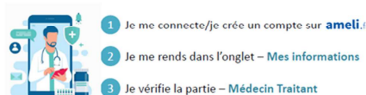
Un plan d'actions, à destination de la population dès 2021 s'est poursuivi en 2022 et a été déployé vers les maisons de santé, les cabinets et les pharmacies du territoire.

Une affiche d'incitation à la déclaration d'un médecin traitant a été diffusée sous forme de flyers puis déployée sur Facebook ainsi que sur le site Internet de la CPTS afin d'avoir l'impact le plus important possible.

En parallèle, une campagne d'appels sortants a été réalisée en juillet 2022 par le Centre National Marketing d'Appels Sortants (CNMAS), à partir d'une liste fournie par la CPAM.

Cette dernière, recensait 1 062 assurés sans médecin traitant.

Je viens de déclarer mon médecin traitant
Je vérifie son enregistrement sur mon compte ameli



Un médecin traitant déclaré c'est

Un meilleur suivi médical
Des soins mieux remboursés



Par cette action, les objectifs fixés à la CPTS Nord Aveyron, relatifs à la déclaration d'un médecin traitant, ont ainsi été tous dépassés !

- La part des patients âgés de **17 ans et plus, sans médecin traitant, était de 11,64 %** (versus un objectif ACI, fixé en 2022, à 13 %).
- La part des patients **en ALD sans médecin traitant était de 3,82 %** (versus un objectif ACI à 5,5 %).
- La part des patients de **70 ans et plus, sans médecin traitant était de 5,72 %** (versus un objectif ACI de 8 %).

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 de Facturation Individuelle des Etablissements de Santé (FIDES).

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. La CPAM est devenue caisse pivot et CPU pour le Centre Hospitalier de Rodez au 1^{er} janvier 2022.

L'année 2022 a été marquée par plusieurs réformes :

- ➔ **Pour les urgences** : un forfait urgence unique a été mis en place pour les patients ainsi que des forfaits et des suppléments facturables selon différents critères (âge, caractéristiques du patient...).
- ➔ **Pour les établissements publics de Médecine de Chirurgie Obstétrique (MCO), d'Hospitalisation A Domicile (HAD), et de Psychiatrie (PSY) ainsi que pour les établissements privés PSY**, il est désormais appliqué un Tarif National Journalier de Prestations (TNJP) au lieu d'un tarif individuel fixé par l'ARS.
- ➔ **Pour les établissements privés PSY** : les frais de séjour ne sont plus facturés à l'Assurance Maladie, mais le financement est réalisé par dotation sauf pour quelques situations spécifiques (Ticket modérateur pour C2S et Régime local Alsace Moselle, séjours pour AME et migrants).

Les Frais de Santé

Le Service Frais de Santé a pour mission le remboursement des soins de ville.

Il s'agit des actes et prestations dispensés par les professionnels de santé libéraux, les prestataires de services (fournisseurs de produits de santé et transporteurs) et les établissements thermaux.

Le service effectue également le versement des forfaits conventionnels destinés aux professionnels de santé qui ne peuvent pas être industrialisés.

Il est aussi en charge du traitement des sollicitations des assurés et des professionnels de santé de second niveau, des réclamations écrites et des régularisations de remboursement au titre de prestations indues.

Données 2022	Nombre de factures
Feuilles de Soins électroniques	5 731 066
Feuilles de Soins Papier :	163 146
- Dont FSP scannérissables :	131 103
- Dont FSP non scannérissables :	32 043
Sollicitations papiers	4 136
Sollicitations téléphoniques N2	1 876
Sollicitations EPTICA N2	2 586

Enfin, depuis 2022, il est investi dans les contrôles pédagogiques des infirmiers nouvellement installés.

Les axes forts du service demeurent la fiabilité et la rapidité des remboursements, appuyés par la poursuite du déploiement des téléservices tant auprès des assurés que des professionnels de santé.

Nombre de factures traitées par la CPAM de l'Aveyron

	2022	2021	Evolution 2021/2022
Etablissements publics	320 524	304 798	+ 5,16%
Etablissements privés	46 399	42 658	+ 8,77%
Etablissements et Services Médico-Sociaux (ESMS)	684	2 555	- 73,23%*
TOTAL	369 629	352 032	+ 5,00%

* Passage des ESMS en dotation

Nombre de factures traitées par le Centre de Paiements Unique (CPU) de Rodez

2022	2021	Evolution 2021/2022
569 810	802 888	+ 40,90%

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, encore en vigueur lors des commissions ou qui se sont terminées, ont fait l'objet d'une information, pour les catégories concernées avec un envoi vers les liens du site Ameli pour une meilleure réactivité.

Un mémo sur le traitement des réclamations a été présenté lors de chaque commission.

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

La Commission Paritaire Locale des Médecins

Une seule commission s'est tenue en 2022, les médecins ayant refusé de siéger au deuxième semestre, en raison des négociations en cours au niveau national.

Lors de la commission du mois de juin, une présentation a été réalisée sur le forfait structure 2022 ainsi que des points d'actualité sur le zonage des médecins, le suivi des dépenses et le déploiement du parcours insuffisance cardiaque.

La situation du département concernant les patients sans médecin traitant a également été abordée.

Enfin, le déploiement des assistants médicaux a été présenté et la réforme sur les avis d'arrêt de travail a été détaillée.

La Commission Socio-Professionnelle des Masseurs Kinésithérapeutes

Au cours de la commission, un point d'actualité a été réalisé sur Mon Espace Santé et le déploiement du PRADO AVC a été présenté.

Une trame, formalisant les futures demandes d'installation en zone sous dotée, a été validée.

Ont également été abordés en séance, le suivi des dépenses, la télétransmission ainsi qu'un point sur la démographie.

La Commission Paritaire Départementale des Chirurgiens-Dentistes

Lors de la Commission Paritaire Départementale des Chirurgiens-Dentistes, la réforme des avis d'arrêt de travail a été détaillée ainsi que les conditions de facturation et de prise en charge de l'examen bucco-dentaire avec radio panoramique.

L'ouverture de la consultation des affections de longue durée aux chirurgiens-dentistes et l'action de prévention portant sur le bilan bucco-dentaire ont été présentées.

De plus, un point d'actualité a été réalisé sur Mon Espace Santé ainsi que sur le suivi des dépenses et la télétransmission.

Enfin, un point spécifique a été fait sur le délai de transmission des feuilles de soins électroniques, en paiement direct.

La Commission Paritaire locale des Pharmaciens

Une seule commission s'est tenue en 2022 car les pharmaciens ont refusé de siéger au deuxième semestre, en raison d'un mécontentement de la profession sur le projet de loi de financement de la Sécurité Sociale 2023.

Lors de la commission du mois de juin, la signature de la nouvelle convention a été largement détaillée.

Un point d'actualité a été réalisé sur les suites du contexte sanitaire, le Ségur numérique, le droit de prescription des Infirmières en Pratique Avancée (IPA) et sur PRADO.

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 2022.

Les avenants 6, 8 et 9 à la Convention nationale ont été présentés.

Ces commissions ont donné lieu à des échanges sur le statut et le champ de compétences des Infirmières en Pratique Avancée (IPA), le parcours insuffisance cardiaque et la campagne de vaccination contre la grippe saisonnière.

Des demandes d'installation en zones surdotées ont été examinées et une présentation sur le parcours, lié à l'installation et à l'accompagnement des nouveaux installés, a été réalisée.

La Commission Paritaire des Orthophonistes

Lors de la Commission Paritaire des orthophonistes, les évolutions de dépenses, la démographie, le déploiement du PRADO AVC, la prise en charge des séances chez le psychologue ainsi que le bilan de la télétransmission ont été abordés en séance.

Un point a été fait, également, sur les délais de transmission des FSE, en paiement direct et un mémo sur les rejets a été présenté et apprécié par la profession.

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

A l'occasion de la Commission ETSA, l'évolution des dépenses a été abordée ainsi qu'une présentation détaillée du paiement des différentes aides (transitoires et exceptionnelles).

De plus, un point sur le forfait d'aide à l'équipement ainsi qu'une présentation de Mon Espace Santé ont été réalisés.

Par ailleurs, une procédure exceptionnelle a été mise en œuvre à l'encontre d'une entreprise de transports sanitaires.

La Commission Locale de Concertation avec les Entreprises de Taxis

Au cours de la commission, un point sur le suivi des dépenses ainsi qu'une présentation de Mon Espace Santé ont été réalisés.

De plus, un rappel a été fait sur l'envoi des pièces justificatives, à partir d'une chek-list sur les mises à jour du Référentiel National des Transporteurs (RNT), des conducteurs et des véhicules des entreprises.

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 2022-2023, l'IVG médicamenteuse en ville, l'évolution des dépenses, la télétransmission et la démographie.

La présentation de l'avenant 5 a été réalisée ainsi que le dispositif de prise en charge de l'hébergement et des transports pour les femmes enceintes qui habitent à plus de 45 minutes d'une maternité.

Les délais de transmission des FSE en paiement direct ont également été rappelés.

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

Maîtrise des dépenses de santé

Les professionnels de santé

Les visites des Délégués de l'Assurance Maladie (DAM) ont repris, en 2022, avec des campagnes portant sur la prescription de soins infirmiers, le trouble du spectre de l'autisme ainsi que la deuxième partie de la campagne « Metformine ». Les visites sont maintenant proposées en présentiel ou en visioconférence.

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 31 assistants médicaux.**

Trois médecins ont été reçus en entretien, avant une Mise Sous Objectifs (MSO) quantifiée sur les indemnités journalières.

Un médecin a fait également l'objet, en 2022, d'une MSO.

L'atteinte ou non, de la réduction des indemnités journalières ou de l'objectif fixé pour le médecin en MSO, sera connue en 2023.

Les établissements

Le dialogue de gestion ARS/Assurance Maladie/Etablissements, a été réactivé, en 2022, avec le Centre Hospitalier de Villefranche de Rouergue.

Celui du Centre Hospitalier de Rodez n'a finalement pas pu se tenir.

Les rencontres avec les trois établissements hospitaliers signataires du Contrat d'Amélioration de la Qualité et de l'Effizienz des Soins (CAQES) et de la maîtrise des prescriptions hospitalières ont été reprises.

Deux établissements (Rodez et Villefranche de Rouergue) ont été ciblés sur le thème de l'insuffisance cardiaque.

Dans le cadre de PRADO, les visites ont pu reprendre.

Le PRADO « personnes âgées » a été mis en œuvre sur Rodez et Villefranche de Rouergue.

Plan de gestion du risque

Niveau régional - PRAM

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

Une instance opérationnelle GDR, pilotée également par la DCGDR et composée des responsables GDR des CPAM, se réunit tous les deux mois afin de préparer le CODIR GDR.

Des réunions thématiques des groupes régionaux se sont déroulées en visioconférence.

Le Directeur de la CPAM de l'Aveyron co-pilote avec le Médecin Cheffe du Service Médical de l'Aveyron, le groupe ONDAM portant sur les transports.

Plusieurs réunions ont eu lieu, en 2022, avec les Caisses Primaires volontaires en vue de la mise en œuvre d'une action en 2023.

Les thèmes nationaux sont déclinés localement, conformément aux orientations nationales.

3.4 LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE

La lutte contre la fraude (LFC) vise à dissuader les acteurs du système de soins, les employeurs et les assurés sociaux de transgresser les règles et/ou d'avoir des pratiques frauduleuses au détriment de l'Assurance Maladie.

Elle se décline en 2 volets, le National, commun à toutes les CPAM et piloté par la CNAM, et le volet local, à la discrétion de la région et des Caisses Primaires.

Quelque-soit le volet, les actions de contrôle sont engagées sur des dossiers ciblés. Ces derniers peuvent être signalés par les partenaires de l'Assurance Maladie ou sélectionnés par tirage aléatoire.

Les pratiques déviantes sont sanctionnées par des réponses, partagées par l'ensemble du réseau de l'Assurance Maladie et adaptées à la hauteur des manquements et du préjudice subi.

En 2022, les contrôles de LFC de la CPAM de l'Aveyron **ont débouché sur la notification de 503 517 € de prestations indues**. Les contrôles, en amont des paiements, **ont permis ainsi d'éviter 445 029 € de préjudice**.

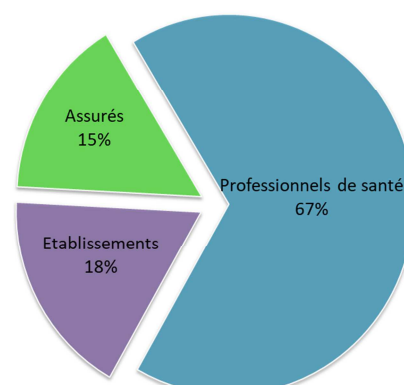
Préjudice subi et évité

Préjudice	Objectif	Volet Local	Volet National	Résultat	Taux d'atteinte
Subi	420 900 €	100 240 €	403 277 €	503 517 €	119,6 %
Evité	229 100 €	25 200 €	419 829 €	445 029 €	194,3%

Préjudice subi par acteur

Répartition	Montant	Nombre	Montant moyen
Assurés	78 048 €	17	4 591 €
Etablissements	88 575 €	11	8 052 €
Professionnels de santé	336 894 €	14	24 064 €
TOTAL	503 517 €	42	11 989 €

Participation au préjudice subi par acteur



Les suites données

Depuis la loi de financement 2005, les CPAM disposent d'un droit de sanction. Les sanctions sont conservées aux dossiers des mis en causes dans des délais réglementés. **Selon la qualification des faits reprochés et en cas de récidive dans un délai de 3 ans pour les fautes et de 5 ans pour les fraudes, le mis en cause s'expose à une sanction supérieure.**

Au regard du le manquement et des montants perçus à tort, dans le respect de la loi ESSOC, le Directeur peut mettre en œuvre différentes procédures, qui vont d'un simple rappel à la réglementation la plainte pénale, avec constitution de partie civile, ou à la saisine d'un Conseil de l'Ordre d'une profession de santé.

Dans le cadre d'une procédure de pénalité financière, le Directeur peut solliciter l'avis d'une Commission de pénalité financière constituée, paritairement, de représentants du Conseil de la Caisse et de représentants de la catégorie du mis en cause. Dans les cas de fraude les plus graves, le Directeur peut décider, unilatéralement, d'une pénalité financière sans avoir à recueillir l'avis d'une Commission.

Données 2022	Rappel à la réglementation	Avertissement	Pénalité Financière	Signalement Procureur
	26	4	12	2

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

4.1 LA GESTION DES INDEMNITÉS JOURNALIÈRES MALADIE, MATERNITÉ, PATERNITÉ

Missions

Le service a pour mission de verser des revenus de substitution aux assurés sociaux 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.

Faits marquants

L'année 2022 est marquée par la poursuite de la crise sanitaire et des mesures de simplification et d'allègements, définies dans le cadre du Plan de Continuité de l'Activité des CPAM.

Les impacts de cette crise ont eu les mêmes effets qu'en 2021, avec un surcroît des pièces à traiter manuellement, et tout particulièrement les attestations d'isolement et les pièces justificatives (attestations employeurs, bulletins de salaires, données URSSAF).

Les attestations d'isolement nécessitant des contrôles préalables au paiement de l'arrêt dérogatoire, la charge de travail et le temps de traitement ont été fortement impactés.

L'augmentation de la charge et les dysfonctionnements rencontrés pour l'ensemble des assurés ont généré du retard induisant de nombreuses sollicitations des employeurs et assurés, sur l'ensemble des canaux d'entrée (DSN, DSII, mails, accueils physiques et téléphoniques).

Un nouveau Cerfa a été mis en place le 7 mai 2022.

Il unifie sous un même document les arrêts de travail AS et AT/MP, apportant une simplification pour les professionnels de santé.

Plan d'action

Face à la situation, un plan d'entraide mobilisant plusieurs services de la Caisse (accueil, contrôle, déléguées assurance maladie, agents du Contact Tracing, ...) a été mis en place et a permis de contenir les délais de paiement.

Deux CDD ont également été recrutés pour venir en renfort.

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

	Au 31/12/2022	2022/2021 en %
Dénombrement d'IJ :		
Maladie	1 432 698	+ 17
Maternité	202 245	+ 2,8
Nombre de pensions d'invalidité en cours	4 755	+ 1,86
Nombre de capitaux décès versés	112	- 5,08

Délai de remboursement de la 1ère indemnité journalière maladie non subrogée à fin 2022

	Moyenne	Assurés 9 ^{ème} décile
Remboursement	30,4 jours	37,6 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

Les enquêtes AT/MP de la CPAM de l'Aveyron sont réalisées par les agents enquêteurs de CPAM d'Albi dans le cadre d'une entraide mise en place depuis le 1er août 2019.

Ceux-ci sont spécialisés en matière de législation AT/MP, et sont habilités à réaliser des enquêtes administratives.

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

95 enquêtes administratives relatives aux maladies professionnelles ont été menées, dont 41 ont été transmises au Comité Régional de Reconnaissance des Maladies Professionnelles.

Dénombrement des IJ AT/MP

207 628 : c'est le nombre d'IJ AT/MP payées en 2022, soit une augmentation de 3% par rapport à 2021.

Formations reçues en AT/MP

Les gestionnaires ATMP ont suivi, en décembre 2022, une formation sur la gestion des droits de base en partenariat avec le service Gestion des Bénéficiaires.

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

En 2022, 53 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 **2 695 déclarations d'AT/trajets et 172 demandes de Maladies Professionnelles pour la CPAM de Foix** (les dossiers classés sans suite sont comptabilisés).

Gestion des dossiers de risques professionnels	Accidents du travail	Maladies professionnelles
Nombre de déclarations reçues dans l'année (A)	4 926	303
Nombre de reconnaissances effectuées dans l'année (B)	3 218	173
Nombre de rejets ou classements sans suite effectués dans l'année	1 708	130
Taux de reconnaissance (AT reconnus/AT déclarés) (B/A) en %	65,32	57,09

La gestion des rentes AT/MP

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

	Au 31/12/2022	2022/2021 en %
Nombre de rentes AT en cours	4 983	- 1,72
Nombre de rentes de victimes directes	4 686	- 1,66
Nombre de rentes d'ayants droit	297	- 2,62

4.2 LA GESTION DES ACCIDENTS DU TRAVAIL ET DES MALADIES PROFESSIONNELLES

La prescription des arrêts de travail sur un document unique

FOCUS

Quels formulaires fusionnent ?

L'avis d'arrêt de travail, le certificat médical de prolongation AT/MP et le certificat initial AT/MP établis par les professionnels de santé, fusionnent pour leur partie arrêt de travail.

Dans quel objectif ?

Cette fusion rend plus lisible les démarches des salariés et la gestion des arrêts de travail pour les employeurs. Elle simplifie aussi leur prescription par les professionnels de santé.

Quels changements en cas d'arrêt de travail ?

- ➔ En cas d'arrêt de travail initial ou de prolongation pour Maladie/Maternité/Paternité ou pour Accident de travail/Maladie Professionnelle, **un seul formulaire (cerfa) est réalisé**, sur lequel une seule case est cochée.
- ➔ Concernant les **certificats médicaux d'accident du travail et de maladie professionnelle**, ces documents ne portent plus de prescription d'arrêt de travail, mais seulement la description des lésions constatées par le médecin.

Ils ne sont plus adressés à l'employeur par le salarié. Mais ils restent toutefois accessibles, en cas d'investigation par les services des CPAM dans le cadre de la période contradictoire précédant la décision, ou bien sont transmis à l'employeur directement en cas de rechute ou de nouvelle lésion.

The image shows a Cerfa form titled 'avis d'arrêt de travail'. It includes fields for personal information (name, address, phone), medical details (date of birth, date of stoppage, type of stoppage), and employer information (name, address, phone). There are checkboxes for different types of stoppages (initial, prolongation, etc.) and a section for the doctor's signature and stamp. A large 'SPECIMEN' watermark is overlaid on the form.

Les autres modifications du formulaire

- ➔ La prescription du congé de deuil parental et l'indication par le médecin de l'autorisation (ou non) explicite de l'exercice d'une activité pendant l'arrêt de travail.
- ➔ Des précisions dans le cas où l'assuré exerce simultanément plusieurs activités professionnelles.

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 57 employeurs aveyronnais, en avril 2022, afin de promouvoir la Déclaration Sociale Nominative événementielle pour la transmission des attestations de salaire.

Par ailleurs, 142 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 2022 afin de sensibiliser les employeurs à la Déclaration Sociale Nominative et les informer sur le Temps Partiel Thérapeutique.

Un travail en réseau dynamique

Le référent employeur est associé aux actions régionales sur la relation employeur, comme, par exemple le groupe réseau évènementiel « Offre de Service Entreprises » qui organise des webinaire régionaux destinés aux employeurs.



Activité de la Plateforme de Service (PFS)

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

Le taux de satisfaction de l'accueil téléphonique des employeurs est de 46,60% en 2022.

Données 2021	Employeurs
Appels reçus	10 322
Appels traités	7 735
Taux de décroché (en %)	74,94
Temps moyen de communication (en minutes)	05:51
Temps moyen d'attente (en minutes)	13:24
Taux de transfert (en %)	14

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.

	2022	2021
Nombre d'e-mails traités en niveau 1	1 909	1 710
Nombre d'e-mails traités en niveau 2	434	444

La coordination régionale AT/MP

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.

Elle se déploie au sein d'ateliers, de réunions thématiques, de coordinations médico-administratives, juridiques et des Agents Agréés Assermentés. Enfin, elle assure le suivi des indicateurs CPG ATMP.

05

ANNEXES

5.1 BUDGET

5.1 BUDGET

Les dépenses et recettes de fonctionnement et d'investissement

Dépenses et recettes de fonctionnement	2022 en K€	2021 en K€	2022/2021 en %
DEPENSES			
Charges de personnel	9 468	9 915	- 4,72
Remises aux Sociétés mutualistes et correspondants	0	0	
Dotations aux amortissements	414	492	- 18,84
Autres dépenses	1 784	1 222	+ 31,50
TOTAL DES DEPENSES	11 666	11 629	+ 0,32
RECETTES			
Dotation	11 472	11 600	- 1,12
Autres recettes	194	29	+ 568,97
TOTAL DES RECETTES	11 666	11 629	+ 0,32

Le taux d'exécution budgétaire est de 99,98%.

Dépenses d'investissement	2022 en K€	2021 en K€	2022/2021 en %
Immobilisations incorporelles	0	6	
Immobilisations corporelles	1 301	132	+ 89,85
Terrain	0		
Constructions	143	51	+ 64,34
Matériel informatique	68	38	+ 44,12
Matériel de bureau	61	2	+ 96,72
Autres	1 029	41	+ 96,02
Immobilisations financières	0		
TOTAL	1 301	138	+ 842,75

5.1 BUDGET

L'évolution des charges par gestion comptable

Gestions	2022 en K€	2021 en K€	2022/2021 en %
Gestions techniques Maladie	1 097 837	1 025 299	+ 6,61
Gestions techniques AT/MP	29 854	28 773	+ 3,62
Gestion SM	374	404	- 8,02
Gestion administrative			
Services administratifs	11 666	11 629	+ 0,32
Services informatiques centralisés			
Gestion prévention de la maladie	624	620	+ 0,64
Gestion Fonds d'Actions Conventionnelles	875	779	+ 10,97
TOTAL DES CHARGES	1 141 230	1 067 504	+ 6,91

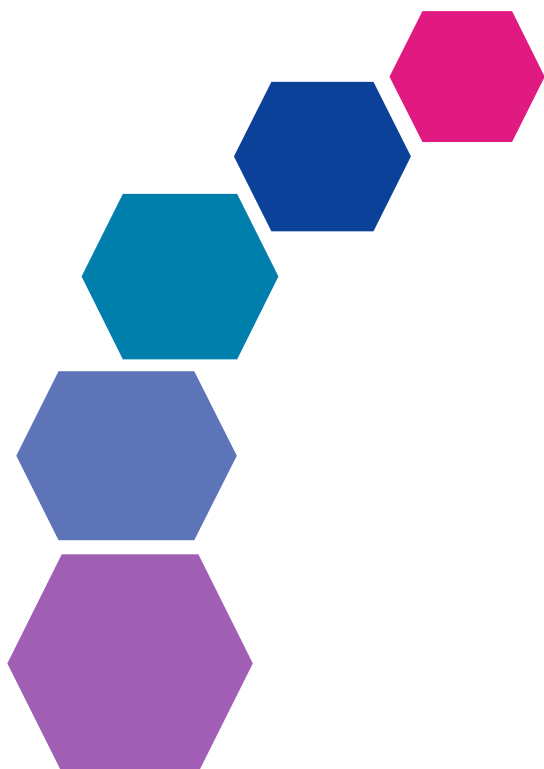
Le montant des droits constatés

Risques	Montants constatés en Millions d'euros		Evolution des montants constatés en %
	2021	2022	2022/2021
Maladie (compris MF6, MF8)	928 510 240	980 314 170	+ 5,28
Accident du travail	28 773 352	29 853 865	+ 3,62
Invalidité	41 203 493	43 389 744	+ 5,04
Maternité	23 942 862	24 827 259	+ 3,56
Décès	502 459	443 654	- 13,25
Total	1 022 932 405	1 078 828 692	+ 5,18

5.1 BUDGET

Les dépenses de l'Action Sanitaire et Sociale

	2022 en €	2022/2021 en %
FONCTIONNEMENT		
DEPENSES		
PS et Secours		
PS obligatoires	5 870	+ 57,04
PS facultatives	3 244	+ 94,09
PS spécifiques	46 726	- 59,57
Aides financières (ex secours)	270 324	+ 7,58
Subventions		
Organismes extérieurs	1 586	
Œuvres et établissements	-	
Autres dépenses		
Dotation aux provisions	46 181	- 21,51
Autres dépenses techniques	-	
Autres charges	-	
TOTAL DEPENSES ASS	373 931	- 7,94
RECETTES		
Dotations CNAM	549 500	- 5,08
Autres recettes	-	
Résultat de fonctionnement		
INVESTISSEMENT		
DEPENSES		
Immobilisations	-	
Prêts d'honneur	-	
Autres prêts	-	
Autres dépenses	-	
RECETTES		
Avance CNAMTS	-	
Autres recettes	-	



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

