



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Aveyron

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023



SOMMAIRE

01

FAITS MARQUANTS 2023

02

CHIFFRES CLÉS 2023

03

DÉMOGRAPHIE ET OFFRE DE SOINS

04

NOS VALEURS, NOS MISSIONS

05

NOTRE ORGANISATION

06

LE CONSEIL

07

LA RELATION AVEC NOS PUBLICS

08

NOS PARTENAIRES

09

NOS ACTIONS DE PRÉVENTION

10

FAVORISER L'ACCÈS AUX SOINS

11

FAVORISER L'ATTRACTIVITÉ TERRITORIALE
ET L'EXERCICE COORDONNÉ

12

LA MAÎTRISE MÉDICALISÉE

13

LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE

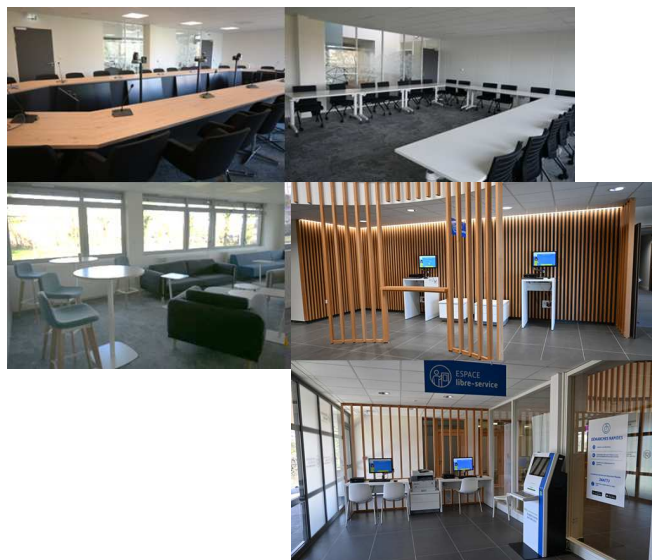
14

LA CPAM DE L'AVEYRON, EMPLOYEUR RESPONSABLE ET
INNOVANT

01

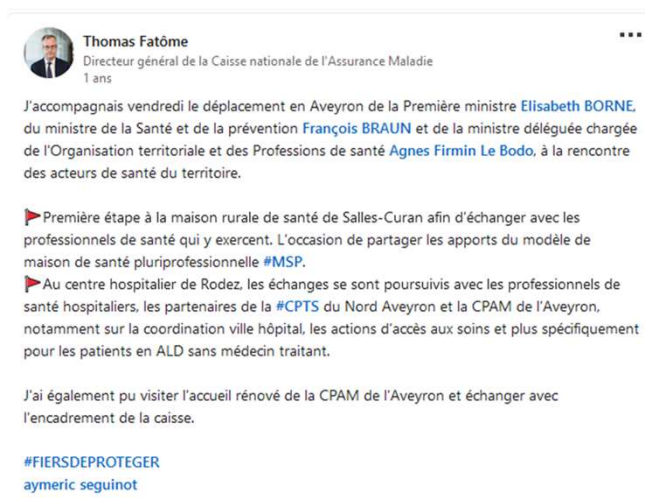
FAITS MARQUANTS 2023

FAITS MARQUANTS 2023



13 mars 2023

Suite aux **travaux de rénovation du rez-de-chaussée du site de Rodez**, remise en service de l'accueil et installation des équipes.



7 avril 2023

Rencontre Ministérielle dans les locaux du Centre Hospitalier de Rodez avec présentation des **actions innovantes entreprises depuis 2021 en collaboration avec la CPTS Nord Aveyron.**

Visite du siège social de la CPAM de l'Aveyron par le Directeur Général de la CNAM.



19 juin 2023

Déploiement de **PLEIADE** : Centralisation des courriers entrants (sauf exceptions) par la plateforme régionale de Montpellier qui sont numérisés pour être ensuite mis à la disposition des services de la CPAM de l'Aveyron.



FAITS MARQUANTS 2023



19 juillet 2023

Signature d'une **nouvelle Convention d'Objectifs et de Gestion (COG) 2023-2027**



20 juillet 2023

Signature d'un Protocole d'Accord local relatif au forfait **mobilité durable**

Objectif : encourager les salariés à l'utilisation des modes de transports compatibles avec les nouveaux enjeux écologiques pour leurs déplacements domicile-travail et/ou déplacements professionnels



15 décembre 2023

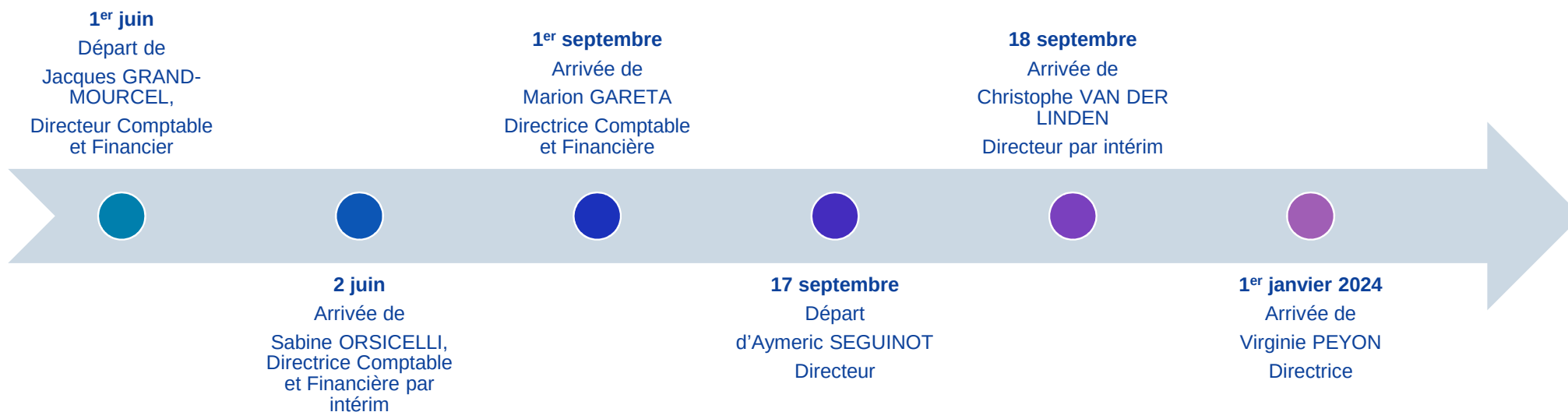
La CPTS PoSaVi (Pôle de Santé Villefrancois), l'ARS Occitanie et la CPAM de l'Aveyron signaient l'accord conventionnel interprofessionnel (ACI) fixant les missions et les indicateurs de la **2^{ème} Communauté Professionnelle Territoriale de Santé (CPTS) de l'Aveyron.**



FAITS MARQUANTS 2023



Des arrivées et des départs au sein de l'équipe de direction



02

CHIFFRES CLÉS 2023

CHIFFRES CLÉS 2023

NOS PUBLICS



245 670 assurés bénéficiaires



2 091 professionnels de santé



263 établissements de santé



11 491 entreprises

AIDES EN FAVEUR DES PUBLICS LES PLUS FRAGILES



19 660 bénéficiaires de la **COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SOLIDAIRE**



406 bénéficiaires de **L'AIDE MÉDICALE ETAT (AME)**



625 927 € **D'AIDES FINANCIÈRES ACCORDÉES**
auprès de **1 420** assurés
(prestations extra-légales)

Programmes d'accompagnements en santé



1 079 assurés accompagnés avec succès
par la **CELLULE DE LUTTE**
CONTRE LE RENONCEMENT AUX SOINS



CHIFFRES CLÉS

ACTIONS DE PRÉVENTION ET DE PRÉSERVATION DE LA SANTÉ



VACCINATION

35 906 personnes vaccinées contre la grippe (campagne 2023-24)
soit 49,4% de la population éligible

282 élèves de 5^{ème} vaccinés contre le HPV (infections à papillomavirus humains) sur le territoire de l'Aveyron,
soit 15% des effectifs du public, 9% tout effectif privé et public confondu



EXAMENS DE PRÉVENTION EN SANTÉ

649 examens dont 66,9% en faveur de
personnes en situation de précarité



RETOUR À DOMICILE APRÈS HOSPITALISATION

772 patients adhérents au programme

*Maternité, chirurgie, insuffisance cardiaque,
Broncho Pneumopathie Chronique Obstructive,
Personnes âgées*



SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT SOPHIA

2 881 patients adhérents



DÉPISTAGE DES CANCERS

Taux de participation au dépistage

Cancer du sein **53,9 %**

Cancer du col de l'utérus **71,8 %**

Cancer colorectal **27,8 %**

APPELS À PROJETS AU TITRE DE LA PRÉVENTION

-> Budget subventions estimé à environ 22 000 €



**l'Assurance
Maladie**
Agir ensemble, protéger chacun

Aveyron

CHIFFRES CLÉS 2023



REMBOURSER LES SOINS ET ASSURER LES REVENUS DE REMPLACEMENT

1 201 079 949,67€ de prestations légales versées, soit, en moyenne, près de 4889 € par an et par assuré

Répartition des prestations légales :

Maladie = 836 146 632,72€

Invalidité = 45 024 575,26€

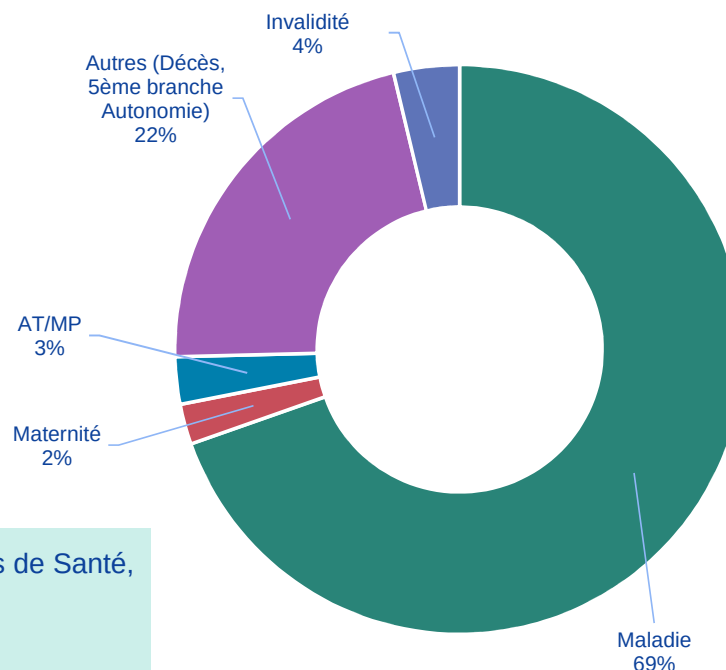
Maternité = 27 463 485,54€

Accidents du travail / Maladies professionnelles (AT/MP) = 32 204 992,75€

Autres :

- Décès = 584 347,57€

- 5ème Branche - Autonomie = 259 655 915,83€



5 651 254 décomptes traités par les Frais de Santé, dont **97,63% électroniquement**

389 711 factures traitées par le service des établissements mutualisés, dont **99,70% électroniquement**

Délai d'instruction des demandes C2S (9ème décile) :

10,36 jours

(objectif fixé à 23 jours)

Délai moyen de règlement 1ère indemnité journalière maladie non subrogée Travailleurs Salariés et Travailleurs Indépendants :

26,77 jours

(objectif fixé à 28 jours)

Délai moyen de règlement 1ère indemnité journalière AT/MP non subrogée TS :

24,17 jours

(objectif fixé à 38 jours)

CHIFFRES CLÉS 2023

LES DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT ET D'INVESTISSEMENT



Dépenses de fonctionnement (dont charges de personnel)	2023	2022	2023/2022 évolution en %
	10 882 028 €	11 703 183 €	-7,02%

Charges de personnel	2023	2022	2023/2022 évolution en %
	8 482 443 €	8 664 433 €	-2,14%



Dépenses d'investissement	2023	2022	2023/2022 évolution en %
	167 148 €	1 301 049 €	-87,16% *

* Forte diminution sur 2023 s'expliquant par la fin des travaux de rénovation du rez-de-chaussée du site de Rodez.

CHIFFRES CLÉS 2023

RÉSULTATS AU CONTRAT PLURIANNUEL DE GESTION (CPG) 2023



92,74%

Taux de réussite global
de la CPAM de l'Aveyron

100%

Taux de réussite local sur la
productivité cumulée du CNGP
(Centre National de Gestion de la
Paie)

15 points

Bonus sur la Lutte Contre la
Fraude



Axe 1

Qualité de service

Taux de réussite
local : **89,67%**



Axe 2

Accès aux soins et
prévention

Taux de réussite
local : **81,60%**



Axe 3

Transformation et
efficacité du
système de soins

Taux de réussite
local : **96,33%**



Axe 4

Efficacité interne
et maîtrise des
activités

Taux de réussite
local : **97,85%**

91,40%

Score de
validation des comptes



**l'Assurance
Maladie**
Agir ensemble, protéger chacun

Aveyron

03

DÉMOGRAPHIE ET OFFRE DE SOINS

DÉMOGRAPHIE



Le département de l'Aveyron

286 communes

8 735 km²

32 habitants/km²



Données démographiques

	Aveyron	France métropolitaine
Taux de natalité 2023	7,1 ‰	9,9 ‰
Taux de mortalité 2023	13,9 ‰	9,2 ‰
Taux de chômage 2023	5,8 %	7,3 %
Population de 60 ans et +	35,92 %	27,7 %
Population protégée relevant du REGIME GENERAL	245 670	67 205 627



OFFRE DE SOINS



Les professionnels de santé

	2023
Total médecins généralistes libéraux	224
dont secteur 1	218
dont secteur 2	4
dont non conventionnés	2
Total médecins spécialistes libéraux	117
dont secteur 1	101
dont secteur 2	16
dont non conventionnés	-
Chirurgiens-dentistes libéraux	154
Sages-femmes libérales	36
Auxiliaires médicaux libéraux	1 288
Laboratoires privés d'analyse médicale	11
Pharmacies d'officines	107
Pharmacies mutualistes	1
Transports sanitaires	51
Transports non sanitaires (taxis conventionnés)	102



Les établissements

	2023
Hôpitaux publics (EPS en dotations) et leurs structures associées *	15
Dont SMUR	1
Hôpitaux ESPIC (en dotations)	2
• Etablissements Privés à But Non Lucratif (EPBNL) – hors ESMS	49
• Etablissements Médico-Sociaux (EPBNL)	165
• Etablissements Privés à But Lucratif (EPBL)	23
Structures de soins extra hospitalières (services, associations...) **	38
Centres de soins (médicaux, infirmiers, PMI...)	32
Dont cabinets dentaires mutualistes	6

* Hôpitaux de jour, Soins de Suite et Réadaptation (SSR)

** Maisons de santé pluridisciplinaire (MSP), Communautés Professionnelles Territoriales de Santé (CPTS), Etablissement Français du Sang (EFS), Protection Maternelle Infantile (PMI)...

La CPAM de l'Aveyron est Caisse pivot pour 142 établissements.



**l'Assurance
Maladie**
Agir ensemble, protéger chacun

Aveyron

04

NOS VALEURS, NOS MISSIONS

NOS VALEURS, NOS MISSIONS

4 VALEURS FONDAMENTALES



4 MISSIONS PRINCIPALES

- Garantir l'**ACCÈS UNIVERSEL AUX DROITS** et permettre l'**ACCÈS AUX SOINS** pour tous, en portant une attention particulière aux plus fragiles.
- Organiser le **REMBOURSEMENT DES FRAIS DE SANTÉ** et le versement des **REVENUS DE REMPLACEMENT**.
- Mener des **ACTIONS DE PRÉVENTION** et accompagner les assurés dans la **PRÉSERVATION DE LEUR SANTÉ**.
- Améliorer l'**EFFICACITÉ DU SYSTÈME DE SOINS** (efficience et pertinence des soins), en encourageant les bonnes pratiques, en favorisant la **COORDINATION DES ACTEURS DE SANTÉ** et en **LUTTANT CONTRE LES ABUS ET LES FRAUDES**.

NOS VALEURS, NOS MISSIONS

LA CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE GESTION (COG) 2023-2027 DE L'ASSURANCE MALADIE,
CONCLUE AVEC L'ÉTAT, EST ORGANISÉE AUTOUR DE 6 AXES :

Axe 1 : Garantir aux usagers une **offre de services performante et personnalisée**

Axe 2 : Assurer l'**accessibilité territoriale et financière** du système de soins

Axe 3 : Faire de la **prévention**, des enjeux de la **transition écologique** et de la **santé publique** des marqueurs de l'engagement de l'Assurance Maladie

Axe 4 : Impulser et accompagner la **transformation du système de soins**

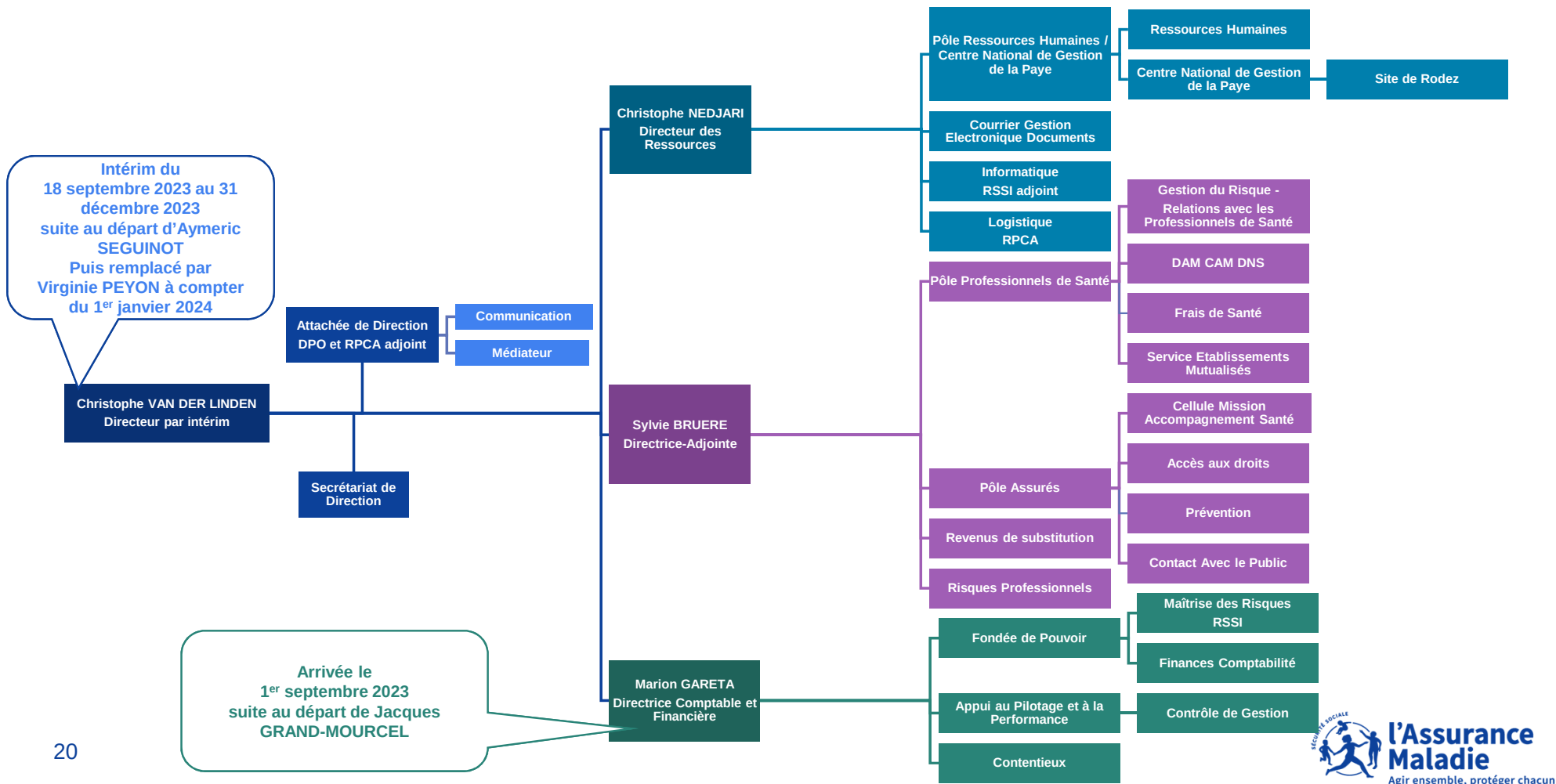
Axe 5 : Déployer une stratégie ambitieuse de **lutte contre la fraude**

Axe 6 : Soutenir opérationnellement nos ambitions grâce à la **performance et à l'efficacité de la branche**

05

NOTRE ORGANISATION

NOTRE ORGANISATION AU 31 DÉCEMBRE 2023



06

LE CONSEIL

LE CONSEIL AU 31 DÉCEMBRE 2023

TITULAIRES		SUPPLEANTS	
Membres avec voix délibérative			
Représentants des Assurés Sociaux			
CGT	Patrick CABANDE Emmanuel MAZARS	CGT	Arlette GINISTY Fatiha SALVAYRE
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			
CFE-CGC	Corinne BASTIDE	CFE-CGC	Thierry RUSCASSIE
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			
FNMF	Marie-Josée HOT-VILLARD Thierry POUSSINES	FNMF	Martine SALES Cécile ALCARAZ
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			
Représentante IRPSTI			
Charlotte LIRIA			
Représentants du Personnel			
Collège Employés	Carine FABRE Julien VALIERE	Collège Employés	Stéphanie MANDRILLON Julie CORNEZ
Collège Cadres	Audrey FRANCESCHINI	Collège Cadres	Marguerite CENTENE

Le Conseil de la CPAM de l'Aveyron est
présidé par :

Pierre MALGOUYRES (MEDEF)

Il est assisté de trois vice-présidents :

Régis OLIVIER (CFDT),
1er vice-président,

Honoré DURAND (CPME),
2ème vice-président,

Corinne BASTIDE (CFE-CGC),
3ème vice-président.

LES PRINCIPALES DÉCISIONS DU CONSEIL EN 2023

23 mai

- Information sur la nomination de Sabine ORSICELLI, Directrice Comptable et Financière (DCF) de la CPAM du Tarn, en tant que DCF par intérim de la CPAM de l'Aveyron, à compter du 1er juin 2023
- Approbation de la candidature de Marion GARETA en tant que Directrice Comptable et Financière de la CPAM de l'Aveyron à compter du 1er septembre 2023
- Présentation de l'action «Zéro patient en ALD sans médecin traitant»
- Présentation des bilans 2022 des Commissions de Recours Amiable (CRA) ainsi que des Commissions d'Actions Sanitaires et Sociales (CASS)
- Présentation du règlement arbitral Médecins Libéraux

6 juillet

- Présentation et approbation du rapport financier 2022 du Directeur Comptable et Financier
- Présentation du rapport d'activité 2022 de la CPAM de l'Aveyron
- Présentation du Bilan 2022 de la Médiation
- Information sur les commissions paritaires locales du 1^{er} semestre 2023

9 octobre

- Présentation et approbation des orientations du Contrat Pluriannuel de Gestion (CPG) 2023-2027 de la CPAM de l'Aveyron
- Présentation du bilan des admissions en non-valeur (ANV) du premier semestre 2023

18 octobre

- Sur proposition de la CNAM, approbation de la candidature de Virginie PEYON au poste de Directrice à la CPAM de l'Aveyron

22 décembre

- Renouvellement des membres de la CRA à compter de mai 2024
- Présentation des annexes budgétaires du Contrat Pluriannuel de Gestion (CPG) 2023-2027
- Présentation et vote des budgets rectificatifs 2023 et initiaux 2024
- Présentation de l'évolution de l'offre d'accueil
- Approbation du principe de délégation au niveau régional, de la gestion des Commissions des Pénalités Financières des Fournisseurs et des Centres de Santé aux Caisses gestionnaires des Commissions Paritaires Régionales correspondantes
- Information sur les commissions paritaires locales du 2nd semestre 2023

Au cours des Conseils 2023, les objectifs et les résultats du Contrat Pluriannuel de Gestion ont été régulièrement présentés.

07

LA RELATION AVEC NOS PUBLICS

LES ASSURÉS



LES ASSURÉS

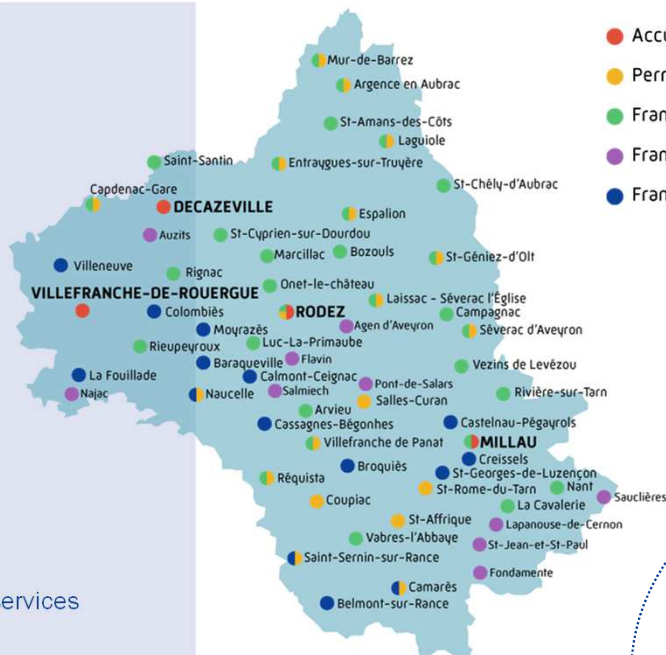
L'accueil physique

Accueils CPAM

- 4** points d'accueil fixe
Rodez - Millau - Decazeville –
Villefranche de Rouergue
- 18** permanences itinérantes
- 1** Centre d'Examens de Santé

Accueils Structures France Services

- 30** points « fixes » d'accueil France Services
- 10** points « itinérants » d'accueil France Services réalisés par le camion mobile de la « Ruralinette »
- 16** points « antennes » d'accueil France Services



- Accueil CPAM
- Permanences itinérantes CPAM
- France Services - Fixes
- France Services - Itinérantes
- France Services - Antennes

2 011 rendez-vous physiques honorés en accueil

3 accueils communs CAF/CPAM sont présents dans notre département (Millau, Decazeville et Villefranche de Rouergue).

Le 18 avril 2023

La Caisse d'Allocations Familiales (CAF) a inauguré son nouvel accueil à la Maison d'Etat de Villefranche de Rouergue, rejoignant ainsi le point d'accueil existant de la CPAM de l'Aveyron.

Un vrai plus pour l'utilisateur qui, dans un même espace, va pouvoir réaliser ses démarches administratives et demandes de prestations !

En effet, cette intégration favorise la collaboration entre nos deux organismes **avec un objectif commun de réponse aux besoins de nos populations.**



**l'Assurance
Maladie**
Agir ensemble, protéger chacun

Aveyron

LES ASSURÉS

L'accueil téléphonique

En local

1 872 contacts téléphoniques préparatoires conclusifs ayant ainsi évité à l'assuré de se déplacer en accueil

1 683 rendez-vous téléphoniques assurés par nos agents d'accueil



59,30% des rendez-vous réalisés par téléphone

Appels traités par la PlateForme de Service (PFS) assurés

Appels reçus	86 870
Appels traités	60 375
Taux de décroché (en %)	69,53
Temps moyen de communication (en minutes)	06 :11
Temps moyen d'attente (en minutes)	05 :48
Taux de transfert (en %)	18,60

82,69%

de réponses en moins de 48h aux échéances Médialog+ (niveau 2)



86,21% des assurés satisfaits globalement

Les téléservices



76,3%

des assurés titulaires d'un **COMPTE PERSONNEL SUR AMELI AVEC ADRESSE MAIL VALIDE**



65,5%

de **DOSSIERS MÉDICAUX PARTAGÉS** alimentés par les professionnels de santé

79,70%

de demandes de carte Vitale 2 dématérialisées

83,52%

de déclarations nouveau-né dématérialisées

44,18%

de demandes de Complémentaire Santé Solidaire (C2S) dématérialisées

Le traitement des e-mails

90,98%



de réponses aux courriels en moins de 48 heures niveaux 1&2

Nombre d'e-mails traités en niveau 1 par la plateforme EPTICA **11 415**

Nombre d'e-mails traités en niveau 2 par les agents de la CPAM de l'Aveyron **2 950**



**l'Assurance
Maladie**
Agir ensemble, protéger chacun

Aveyron

LES OFFREURS DE SOINS



LES OFFREURS DE SOINS

Nos visites et accompagnements

536 visites et accompagnements réalisées par les Déléguées de l'Assurance Maladie (DAM) auprès des professionnels de santé.

94,74%

Taux d'accompagnement des infirmiers nouvellement installés

L'accueil téléphonique



Appels traités par la PlateForme de Service (PFS) des professionnels de santé

Appels reçus	10 169
Appels traités	9 182
Taux de décroché (en %)	90,47
Temps moyen de communication (en minutes)	07:41
Temps moyen d'attente (en minutes)	02:38
Taux de transfert (en %)	17,74



70,93% des professionnels de santé satisfaits globalement

Les téléservices



90,9% professionnels de santé libéraux
ADHÉRENTS À AMELIPRO

amelipro

60,33%

d'avis d'arrêt de travail dématérialisés

52,13%

de certificats médicaux ATMP dématérialisés



Le traitement des e-mails

Nombre d'e-mails traités en niveau 1 par la plateforme EPTICA 3 083

Nombre d'e-mails traités en niveau 2 par les agents de la CPAM de l'Aveyron 190



LES OFFREURS DE SOINS

9 octobre
2023



Le Service Etablissements Mutualisé de la CPAM de l'Aveyron a animé **un webinaire à destination des EHPAD.**

L'enjeu était de présenter le nouveau téléservice RESID ESMS.

48 établissements y ont participé.

90% de satisfaction sur le format de présentation.

100% de satisfaction sur la durée de présentation.

88,88% de satisfaction sur la clarté des informations et supports diffusés (11,11% assez satisfait).

2 novembre
2023



Photo d'une table ronde et des internes
Crédits : CH de Rodez – Publication Facebook du 2 novembre 2023

Journée d'intégration des nouveaux internes du Centre Hospitalier de Rodez organisée, en lien avec les partenaires institutionnels, dans une démarche conjointe de politique d'attractivité du territoire.

Objectif : inviter les nouveaux internes à s'interroger sur l'opportunité de s'installer à Rodez ou aux alentours par la suite.



**l'Assurance
Maladie**
Agir ensemble, protéger chacun

Aveyron

LES EMPLOYEURS

LES EMPLOYEURS

Nos accompagnements



- **196** accompagnements individuels réalisés auprès des entreprises aveyronnaises.
- **103** actions d'accompagnement et de promotion ont été réalisées auprès des employeurs suite aux signalements « CESAR+ » sur différents thèmes, notamment : la Déclaration Sociale Nominative (DSN), les taux de cotisation, le Dernier Jour de Travail (DJT) et le télé-service « Dépôt PJ ».

Des actions de promotion de la Déclaration d'Accident de Travail (DAT) en ligne ont été réalisées tout au long de l'année par le référent employeur et les gestionnaires AT/MP.

Des réunions individuelles employeurs organisées par la CPAM de l'Aveyron

- ✓ Janvier : Centre Hospitalier de Rodez
- ✓ Février : Fondation Optéo
- ✓ Décembre : BLANC AERO
- ✓ Réunions mensuelles organisées avec le Centre Hospitalier de Ste Marie

Des webinaires régionaux

7 webinaires employeurs régionaux ont été organisés sur plusieurs thématiques : DSN, DAT, téléservice DEPOFI (dates congé paternité/accueil de l'enfant) sur net-entreprise...

LES EMPLOYEURS

L'accueil téléphonique



Appels traités par la PlateForme de Service (PFS) des employeurs

Appels reçus	8 167
Appels traités	6 787
Taux de décroché (en %)	83,10
Temps moyen de communication (en minutes)	05:54
Temps moyen d'attente (en minutes)	09:55
Taux de transfert (en %)	15,28

Organisation d'une campagne d'appels sortants auprès de **57** employeurs, en avril 2023, par la CPAM du Gers pour le compte de la CPAM de l'Aveyron avec des rappels règlementaires sur les salaires rétablis, le congé paternité et le DJT (Dernier Jour de Travail) .

33

Les téléservices



88 %

des employeurs effectuent leurs démarches sur **NET-ENTREPRISES**



NET-ENTREPRISES-FR

89,23% de Déclarations d'Accident de Travail (DAT) dématérialisées



Le traitement des e-mails

Nombre d'e-mails traités en niveau 1 par la PFS employeurs	768
Nombre d'e-mails traités en niveau 2 par les agents de la CPAM de l'Aveyron	295



**l'Assurance
Maladie**
Agir ensemble, protéger chacun

Aveyron

08

NOS PARTENAIRES



NOS PARTENAIRES

Au total, la CPAM avait signé, au 31 décembre 2023, **28** conventions partenariales, en matière d'accès aux droits et aux soins.

3 nouvelles conventions partenariales signées en 2023.



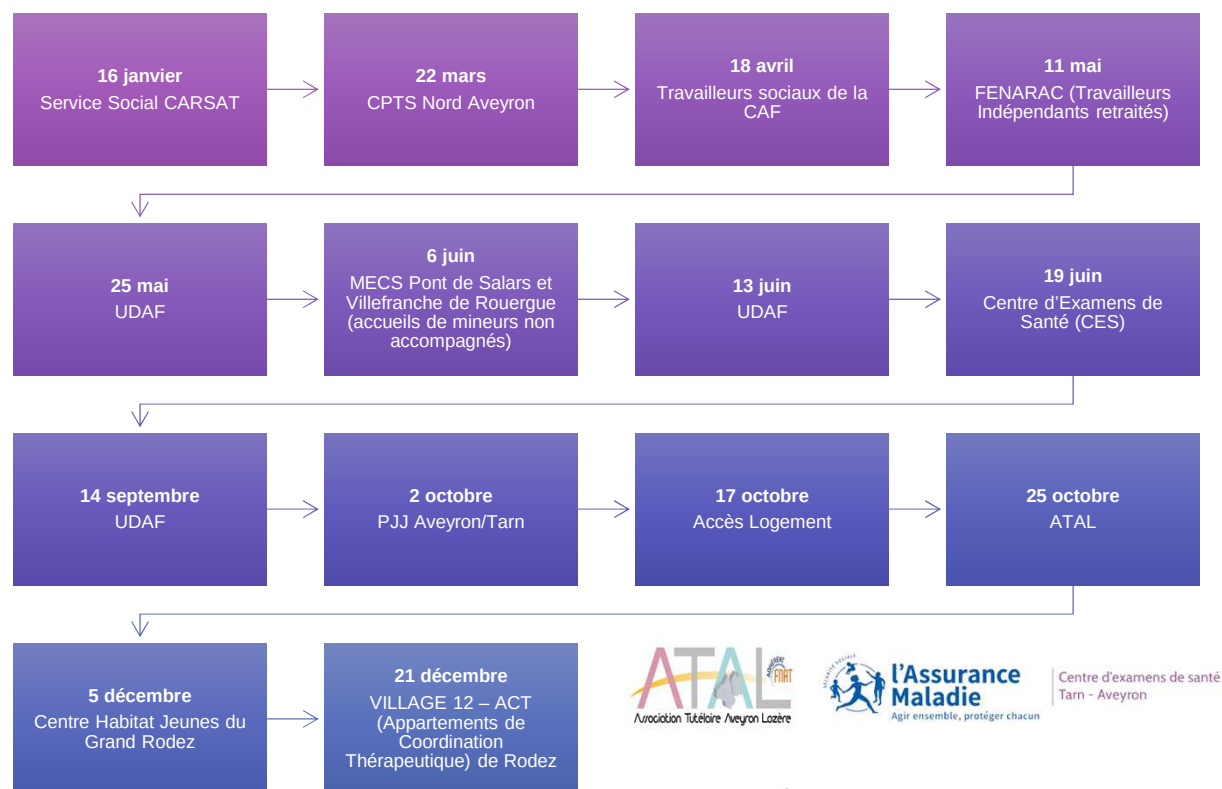
9 rencontres partenariales en vue de la signature d'un partenariat dans le cadre de l'accès aux droits et aux soins.

- De janvier à novembre : 5 rencontres avec la Protection Judiciaire de la Jeunesse (PJJ) Tarn/Aveyron
- 4 juillet : rencontre partenariale avec « VIE ETUDIANTE RODEZ »
- 24 octobre : rencontre partenariale avec l'Association Tutélaire Aveyron Lozère (ATAL)
- 20 novembre : signature d'une convention avec Madame ROUX, mandataire judiciaire.
- 21 novembre : signature d'une convention avec VILLAGE 12 - ACT (Appartements de Coordination Thérapeutique)
- 28 novembre : signature d'une convention avec Accès Logement
- 20 décembre : rencontre partenariale avec le Centre d'Accueil de Demandeurs d'Asile (CADA) de Millau
- 28 décembre : rencontre partenariale avec UMM (service des tutelles)

NOS PARTENAIRES

14 interventions collectives auprès des équipes des organismes partenaires sur différentes thématiques.

- Action Sanitaire et Sociale (ASS),
- Complémentaire Santé Solidaire (C2S),
- Mission Accompagnement Santé (MiSAS),
- Mon Espace Santé,
- Mon Compte Ameli,
- Outil Pastel,
- Aide Médicale d'Etat (AME),
- Protection Universelle Maladie (PUMA).



Centre d'exams de santé
Tarn - Aveyron



Aveyron

09

NOS ACTIONS DE PRÉVENTION



NOS ACTIONS DE PRÉVENTION



Financement d'actions de prévention dans le cadre des appels à projets sur le thème du dépistage des cancers

- Organisation d'ateliers d'information et de sensibilisation,
- Réalisation de frottis sur rendez-vous,
- Prise de rendez-vous pour des mammographies,
- Remise du kit de dépistage du cancer colorectal.

**DÉPISTAGE
DESCANCERS**
Centre de coordination
Occitanie

3 octobre - Journée « Prévention et dépistages des cancers féminins »

Organisée par le Pôle Santé du Sud ruthénois au sein de la MSP de La Primaube en partenariat avec la CPAM de l'Aveyron, le CRCDC 12, le réseau Asalée et l'association Luc Primaube Gym.

7 octobre - Journée santé

Organisée par le Pôle Santé de Calès à Millau en partenariat avec la CPAM de l'Aveyron, La Ligue contre le cancer, le CRCDC 12, le comité de sensibilisation et le réseau Asalée.

20 octobre - Journée « Santé des femmes »

Organisée par la Mutualité Française Occitanie dans les locaux de la MSP du Faubourg à Rodez



Octobre Rose

43 agents de la CPAM de l'Aveyron ont participé à l'une des trois manifestations organisées, en octobre 2023 (randonnée/course à pied) dont les bénéfices contribuent à la prévention et à la lutte contre les cancers féminins.



**l'Assurance
Maladie**
Aveyron
Agir ensemble, protéger chacun

Aveyron

NOS ACTIONS DE PRÉVENTION



MOIS
SANS
TABAC

Novembre - Financement d'actions d'aide à l'arrêt du tabac dans le cadre du MOIS SANS TABAC

Des actions d'aide à l'arrêt du tabac ont été organisées par le Centre Hospitalier de Villefranche de Rouergue sur le territoire, à proximité du Centre Hospitalier, avec l'animation, par un médecin tabacologue, un infirmier tabacologue et un psychologue, de sessions d'informations et de sensibilisation au sevrage tabagique à destination des étudiants en BTS et de l'institut de formation des aides-soignants et des résidents d'une MECS (Maison d'Enfants à Caractère Social)



ufsbd34
HERAULT

Novembre et décembre - Financement d'actions de prévention bucco-dentaire en partenariat avec l'UFSBD

150 enfants répartis au sein de classes de GSM et de CP des écoles maternelles et primaires de Decazeville et d'Onet le Château ont bénéficié d'actions de sensibilisation et de dépistage en classe :

- 75 enfants de CP ont été sensibilisés et dépistés,
- 75 enfants de GSM sensibilisés.

5 chirurgiens-dentistes ont participé à ces journées ainsi que des infirmières scolaires.



AVEYRON
LE DÉPARTEMENT

Partenariat financier avec le Département de l'Aveyron dans le cadre du **projet de prévention des conduites addictives chez les parents et enfants accueillis** en Protection Maternelle Infantile (PMI) ainsi que les jeunes accueillis au sein des services de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE).

10

FAVORISER L'ACCÈS AUX SOINS

FAVORISER L'ACCÈS AUX SOINS



Action Zéro Assuré sans Médecin traitant (AZAM)

Un plan d'actions national décliné localement pour améliorer l'accès aux soins.



Des objectifs en gestion



Proposer à toutes les personnes atteintes d'ALD sans médecin traitant une solution afin de réduire leur nombre avec des actions de grande ampleur



Capitaliser sur les organisations territoriales permettant de répondre au 1er objectif et de réfléchir aux actions pérennes



Des objectifs en anticipation



Définir les actions nécessaires à la réduction du délai d'accès à un MT pour les « nouveaux » patients ALD qui n'en ont pas



Anticiper les départs de médecins traitants sans successeur et organiser en amont la poursuite du suivi par un nouveau MT

FAVORISER L'ACCÈS AUX SOINS



Les différentes étapes du plan d'action local AZAM

29 mars

- **Etape 1 : réunion de lancement d'une instance locale de pilotage** chargée de réaliser un diagnostic et de préparer le plan d'action local.

Début avril

- **Etape 2 : présentation du projet auprès des principales organisations territoriales de soins** que sont les CPTS, les MSP et les centres de santé visant à faciliter la mobilisation des acteurs concernés

13 avril

- **Etape 3 : envoi d'un courrier aux assurés concernés de la CPAM de l'Aveyron** pour les informer de la démarche (+MSA+MGEN)

Juin et décembre

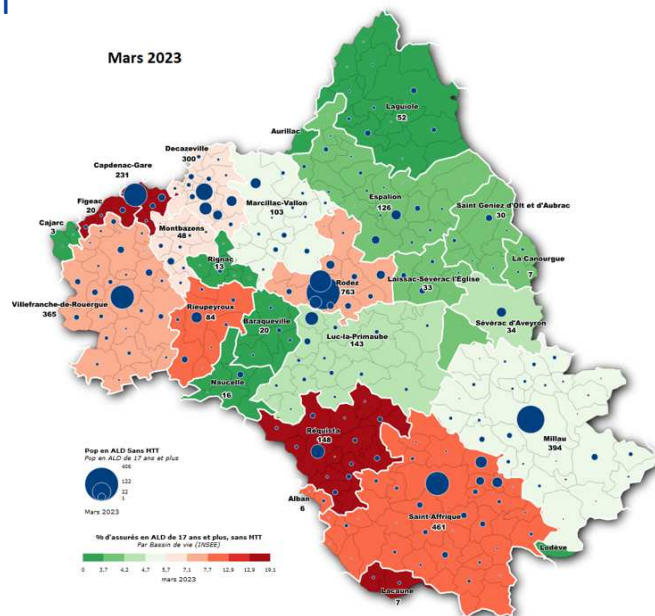
- Installation en juin 2023 d'un comité de pilotage partenaires comportant des représentants des MSP, des CPTS, des contrats locaux de santé, du DAC, du Conseil de l'Ordre des médecins.
- Ce dernier s'est à nouveau réuni le 21 décembre 2023.

FAVORISER L'ACCÈS AUX SOINS



Situation en mars 2023

3 455 assurés aveyronnais en Affection de Longue Durée (ALD) sans médecin traitant au départ de l'action



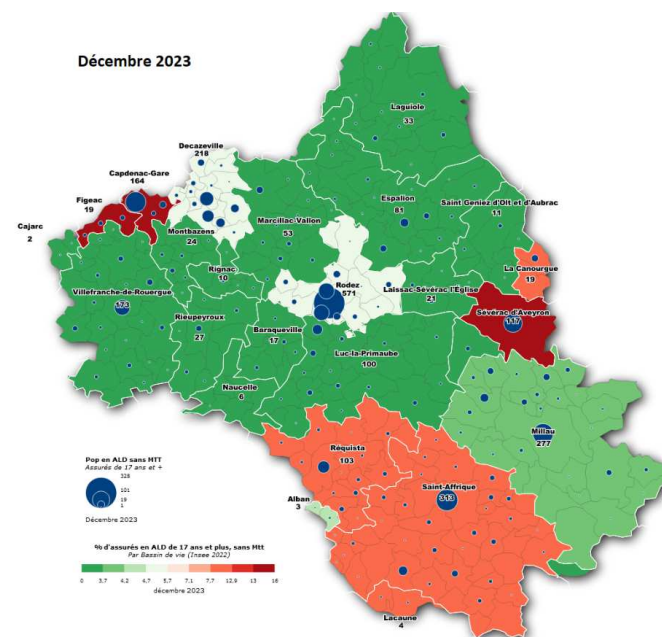
95,51%

de patients en ALD avec un médecin traitant au 31/12/2023 (suivi de l'action initiale)



Situation en décembre 2023

1 591 assurés aveyronnais de l'action initiale restent sans médecin traitant en décembre 2023.



11

FAVORISER L'ATTRACTIVITÉ TERRITORIALE ET L'EXERCICE COORDONNÉ

FAVORISER L'ATTRACTIVITÉ TERRITORIALE ET L'EXERCICE COORDONNÉ

32 maisons de santé pluri-disciplinaires (MSP)

dont 21 signataires d'un contrat ACI (*)

(*) ACI = Accord Conventionnel Interprofessionnel

ACCOMPAGNEMENT DE L'OFFRE DE SOINS



37

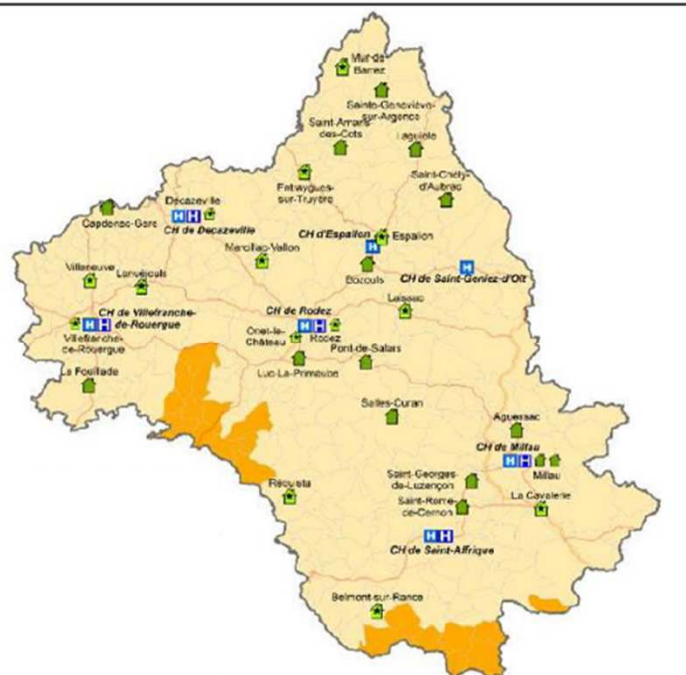
ASSISTANTS MÉDICAUX déployés



Cpam de l'Aveyron = Membre de la **CELLULE D'INSTALLATION DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ** composée du Conseil de l'Ordre des médecins, du Conseil Départemental, de la Direction Départementale de l'Agence Régionale de Santé (DD ARS) et de la CPAM de l'Aveyron.

Les établissements hospitaliers et les MSP dans l'Aveyron

- Accessibilité moyenne inférieure ou égale à 30 min
- Accessibilité moyenne supérieure à 30 min
- 🏠 Maison de santé pluriprofessionnelle
- 🏠★ Maison de santé pluriprofessionnelle multisite
- H Service d'urgence ou SMUR
- H Site d'un établissement MCO public ou ESPIC
- C Site d'un établissement MCO privé



**l'Assurance
Maladie**
Agir ensemble, protéger chacun

Aveyron

FAVORISER L'ATTRACTIVITÉ TERRITORIALE ET L'EXERCICE COORDONNÉ

STRUCTURATION DE L'OFFRE DE SOINS



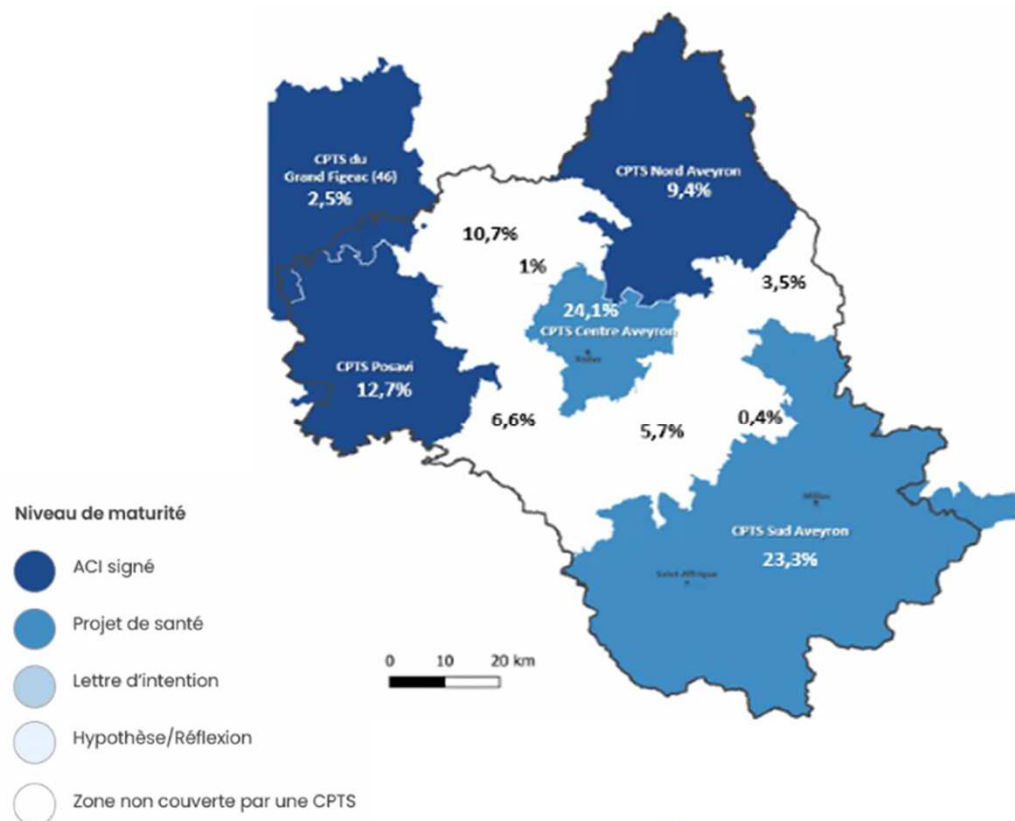
2 COMMUNAUTÉS PLURI-PROFESSIONNELLES TERRITORIALES DE SANTÉ (CPTS) créées sur le territoire.

2 projets de CPTS en préparation dont 1 lettre d'intention déposée



83,12%

de la population couverte par une CPTS ACI signée
au niveau régional



**l'Assurance
Maladie**
Agir ensemble, protéger chacun

Aveyron

FAVORISER L'ATTRACTIVITÉ TERRITORIALE ET L'EXERCICE COORDONNÉ

7 février



Signature de l'avenant 3 de la CPTS Nord Aveyron

Objectifs de cet avenant :

- poursuivre le travail avec de nouvelles actions, notamment, sur le thème des parcours pluriprofessionnels ou d'actions de prévention,
- fixer des objectifs ambitieux afin de mesurer la pertinence et la réalisation des actions mises en œuvre.

15 décembre



Signature de l'Accord Conventionnel Interprofessionnel (ACI) entre la CPTS PoSaVi, la CPAM de l'Aveyron et la Direction Départementale de l'Agence Régionale de Santé (DD ARS)



110

Professionnels
de santé
adhérents



34

Communes du
bassin villefrancois
couvertes par la
CPTS



36 555

Habitants sur le
territoire de la CPTS



**l'Assurance
Maladie**
Agir ensemble, protéger chacun

Aveyron

12

LA MAÎTRISE MÉDICALISÉE

LA MAÎTRISE MÉDICALISÉE



Les transports

- Une action à destination des médecins forts prescripteurs de transports a été réalisée via des entretiens menés conjointement par la Direction et le Service Médical. L'entretien s'est appuyé sur leur profil de prescriptions de transports et des points d'attention leur ont été délivrés sur les modes de transport prescrits.
- Des visites ont été réalisées par les Délégués de l'Assurance Maladie (DAM) auprès de spécialistes ainsi que l'envoi de courriers à des médecins généralistes, non ciblés par l'entretien.



Ces actions d'accompagnement ont été accueillies favorablement par les médecins concernés.



Pour freiner l'augmentation des dépenses de transport et éviter des prescriptions non conformes, la CPAM de l'Aveyron a lancé, en septembre, une grande campagne de communication Grand Public et Professionnels de santé sur la prescription de transport.

LA MAÎTRISE MÉDICALISÉE



Le parcours insuffisance cardiaque

La CPAM de l'Aveyron a sensibilisé les Maisons de Santé Pluri-disciplinaires (MSP) et les Communautés Pluri-professionnelles Territoriales de Santé (CPTS) sur le parcours insuffisance cardiaque.

Des réunions de travail avec les centres hospitaliers ont été organisées.

Une campagne grand public portant sur la sensibilisation aux signes d'alerte EPOF (Essoufflement inhabituel, Prise de poids rapide, Œdèmes et Fatigue excessive) a été réalisée.



13

LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE

LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE



En 2023, les contrôles de la Lutte Contre la Fraude (LCF) de la CPAM de l'Aveyron ont débouché sur la notification de **694 115 €** de prestations indues.

Les contrôles réalisés, en amont des paiements, ont permis d'éviter **238 488 €** de préjudice.



Préjudice subi et évité

Préjudice	Objectif	Résultat	Taux d'atteinte
Subi	589 000 €	694 115 €	117,85 %
Evité	377 000 €	238 488 €	63,26 %



LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE



Détail par acteur



Les assurés : 39 dossiers

Prestation concernée	Manquement	Préjudice subi	Préjudice évité
Indemnités journalières	Activité rémunérée Non respect de l'accord préalable de sortie du territoire	44 840 €	2 102 €
Pension d'invalidité	Omission/dissimulation de ressources Changement de situation familiale non déclarée	24 150 €	3 248 €
Droit de base	Non respect de la condition de résidence	-	51 384 €
Complémentaire Santé Solidaire	Omission/dissimulation de ressources	3 179 €	14 185 €



Les professionnels de santé : 15 dossiers

Prestation concernée	Manquement	Préjudice subi	Préjudice évité
Professions médicales	Actes fictifs Surfacturation	119 742 €	41 153 €
Auxiliaires médicaux	Non-respect de la nomenclature générale des actes professionnels ou de la classification commune des actes médicaux	343 656 €	126 416 €
Transporteurs	Facturation de transports non remboursables	55 717 €	-



Les établissements de soins : 60 dossiers (HAD, SSIAD, EHPAD)

Prestation concernée	Manquement	Préjudice subi
Soins de ville	Prestations réglementairement financées par les forfaits remboursées en soins de ville	102 725 €



**l'Assurance
Maladie**
Agir ensemble, protéger chacun

Aveyron

14

LA CPAM DE L'AVEYRON, EMPLOYEUR RESPONSABLE ET INNOVANT

EMPLOYEUR RESPONSABLE



180 collaborateurs

En 2023, ont été recrutés :

- 2 agents en CDI,
- 17 personnes en CDD.



13 stagiaires accueillis



115

collaborateurs ont suivi une formation professionnelle, soit un taux d'accès global à la formation de 66,47%



93/100

Résultat de l'index égalité femmes-hommes, en 2023

5 octobre
2023



l'Assurance
Maladie

UN MÉTIER QUI
CHANGE LA VIE,
ÇA CHANGE
TOUT



Journée portes ouvertes Etudiants BTS SP3S (*)

Dans le cadre de la semaine de l'emploi, initiée par l'UCANSS, la **CPAM de l'Aveyron a choisi d'ouvrir ses portes et de présenter les métiers de l'Assurance Maladie** à des élèves de BTS SP3S* de deux lycées, lors d'une journée découverte.

9 services ont accueilli les étudiants : Frais de Santé, Accès aux droits, MiSas, RPS-GDR, SEM, Risques Pro, DAM/CAM/DNS, CAP, Contentieux.

(*) Services et prestations des secteurs sanitaires et sociaux



**l'Assurance
Maladie**
Agir ensemble, protéger chacun

Aveyron

EMPLOYEUR RESPONSABLE



Porter notre responsabilité sociale interne

Autour du handicap :

- Aménagement des postes de travail en faveur de l'inclusion et du maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap en lien avec la médecine du travail.
- Une communication bienveillante autour des questions de la RQTH et des handicaps invisibles a également été menée.

7 % de salariés en situation de handicap

Autour de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT) :

- Le groupe Qualité de Vie au Travail, associant des agents, cadres et élus du CSE, ont poursuivi leurs travaux en 2023, en préparant une offre de service diversifiée qui sera déployée en 2024.

69,36 % des salariés bénéficient du télétravail

- Les travaux immobiliers sur les locaux, réalisés à Rodez et à Millau, ont permis de mettre à disposition des salariés des salles de convivialité et des salles de pauses dédiées.



**l'Assurance
Maladie**
Agir ensemble, protéger chacun

Aveyron

EMPLOYEUR RESPONSABLE



Réduire notre impact environnemental

Réduction de 21,3%

de la consommation d'énergie entre 2022 et 2023 grâce aux mesures prises dans le cadre de la sobriété énergétique

(réduction de la température des locaux à 19°C, rénovation du rez-de-chaussée, acquisition de véhicules hybrides...)

La CPAM de l'Aveyron a ainsi contribué à une réduction des émissions de gaz à effet de serre de 6,96%.



Signature d'un Protocole d'Accord local relatif au forfait de mobilité durable.

Objectif : encourager l'utilisation par les salariés, pour leurs déplacements domicile-travail ou leurs déplacements professionnels, de modes de transports vertueux, compatibles avec les nouveaux enjeux écologiques.



Une seconde vie pour le mobilier

Dans le cadre du changement de mobilier de bureau, l'ancien mobilier a été proposé en don aux agents de la CPAM de l'Aveyron.

Pour les mobiliers non pourvus, une société de recyclage des mobiliers de bureaux est intervenue.



Un nouveau dispositif pour mieux trier nos déchets



- Suppression des poubelles individuelles dans les bureaux et installation de bacs de tris à chaque étage.
- Mise à disposition, pour chaque employé, d'un récipient individuel « Mon petit collecteur » pour stocker temporairement ses déchets résiduels individuels avant de les déposer dans les bacs gris en fin de journée.

EMPLOYEUR INNOVANT



La CPAM de l'Aveyron s'est portée candidate au concours de l'innovation de l'Assurance Maladie Tad'AM 2023,

avec le projet « **TEAM MANAGER** »

(Travailler Ensemble pour Améliorer le Management)

Au travers de sa candidature, la CPAM de l'Aveyron a valorisé :

Une méthode de travail participative.

La création de deux outils innovants :

- Un guide de bonnes pratiques managériales
- 58 • Une boîte à outils du manager

> Challenge Local La Très Belle Equipe

La CPAM de l'Aveyron s'est mobilisée autour d'un challenge photo par groupe, entre collègues illustrant au choix des services, des activités ou encore des projets.

2 ambassadrices de la CPAM de l'Aveyron ont participé à la journée nationale de La Très Belle Equipe à la Caisse Nationale.



> La Fresque Nationale

6 000 photos ont été collectées auprès des organismes du réseau dans le cadre du projet La Très Belle Equipe, dont **12** pour la CPAM de l'Aveyron.

Une fresque nationale constituée de ces photos était affichée jusqu'en juillet sur le bâtiment de la CNAM et portait le message de fierté collective qui nous rassemble :

#FIERDEPROTEGER



EMPLOYEUR INNOVANT



30 mars 2023

Une Assemblée Générale conçue par des agents pour les agents

2 thèmes abordés :
projet d'entreprise et relation client



96,50 % des agents satisfaits de l'organisation.

180 collaborateurs impliqués dans des groupes de partages et des ateliers découverte



Un moment de découvertes, d'échanges et de partages, mais aussi de convivialité.



La relation client c'est important



Le projet d'entreprise

Au travers d'ateliers et de restitutions sous forme de cartes postales, les agents ont bâti ensemble un bilan du projet d'entreprise « PARTIR Ensemble » au travers de ses cinq ambitions :

- P comme Public
- A comme Apaisée
- R comme réseau Régalien
- T comme Territoire
- I&R comme Innovante et Réactive



La relation client

Au travers d'ateliers thématiques et ludiques, les agents ont pu découvrir ou redécouvrir tous les aspects de la relation client.



l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

Aveyron

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Pages et actualités locales sur ameli.fr

ameli.fr

Notre Page LinkedIn CPAM de l'Aveyron

in



**l'Assurance
Maladie**
Agir ensemble, protéger chacun

Aveyron