



**l'Assurance
Maladie**

**AGIR
ENSEMBLE,
PROTÉGER
CHACUN**

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

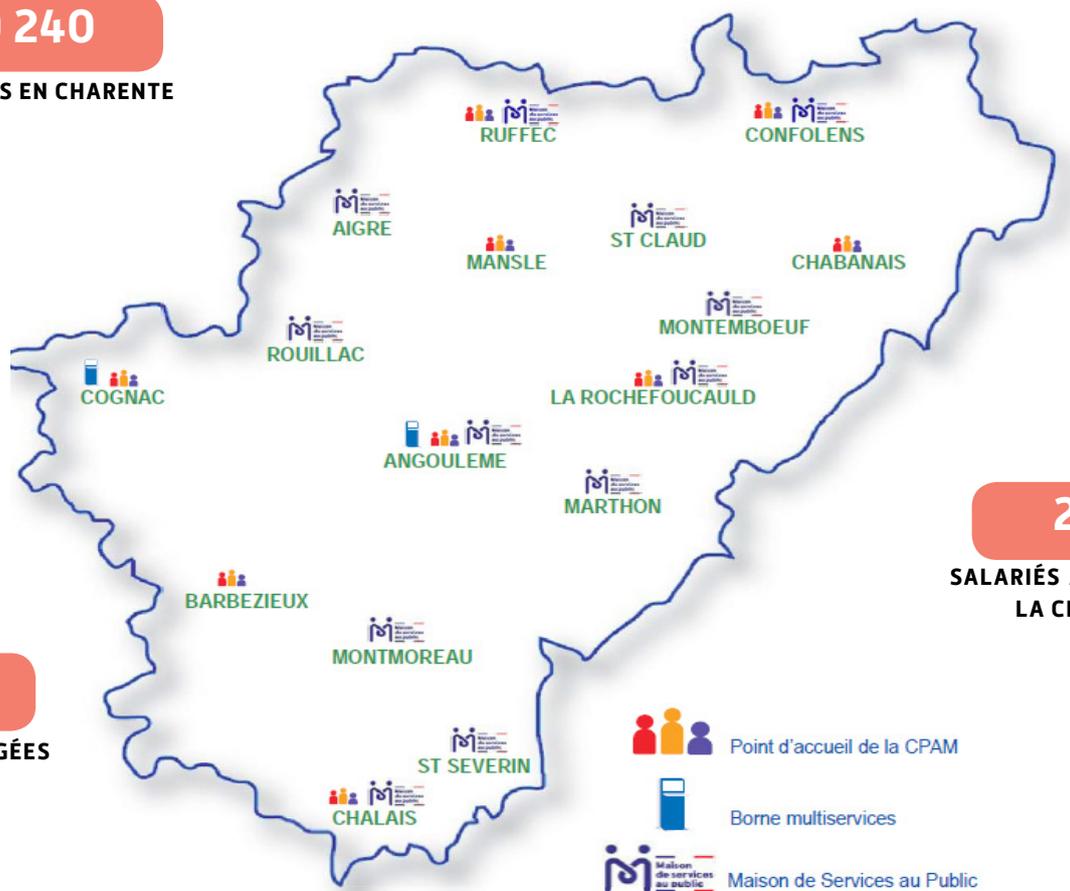
LA CARTE D'IDENTITÉ DE LA CPAM DE LA CHARENTE

350 240

HABITANTS EN CHARENTE

290 827

PERSONNES PROTÉGÉES



265

SALARIÉS À LA CPAM DE LA CHARENTE

366

COMMUNES

5 956 km²

NOMBRE DE KM²

59

DENSITÉ
(HABITANTS/KM²)

1

SIÈGE À
ANGOULÊME

1

AGENCE
COGNAC

7

POINTS D'ACCUEIL

1

CENTRE D'EXAMENS
DE SANTÉ

1

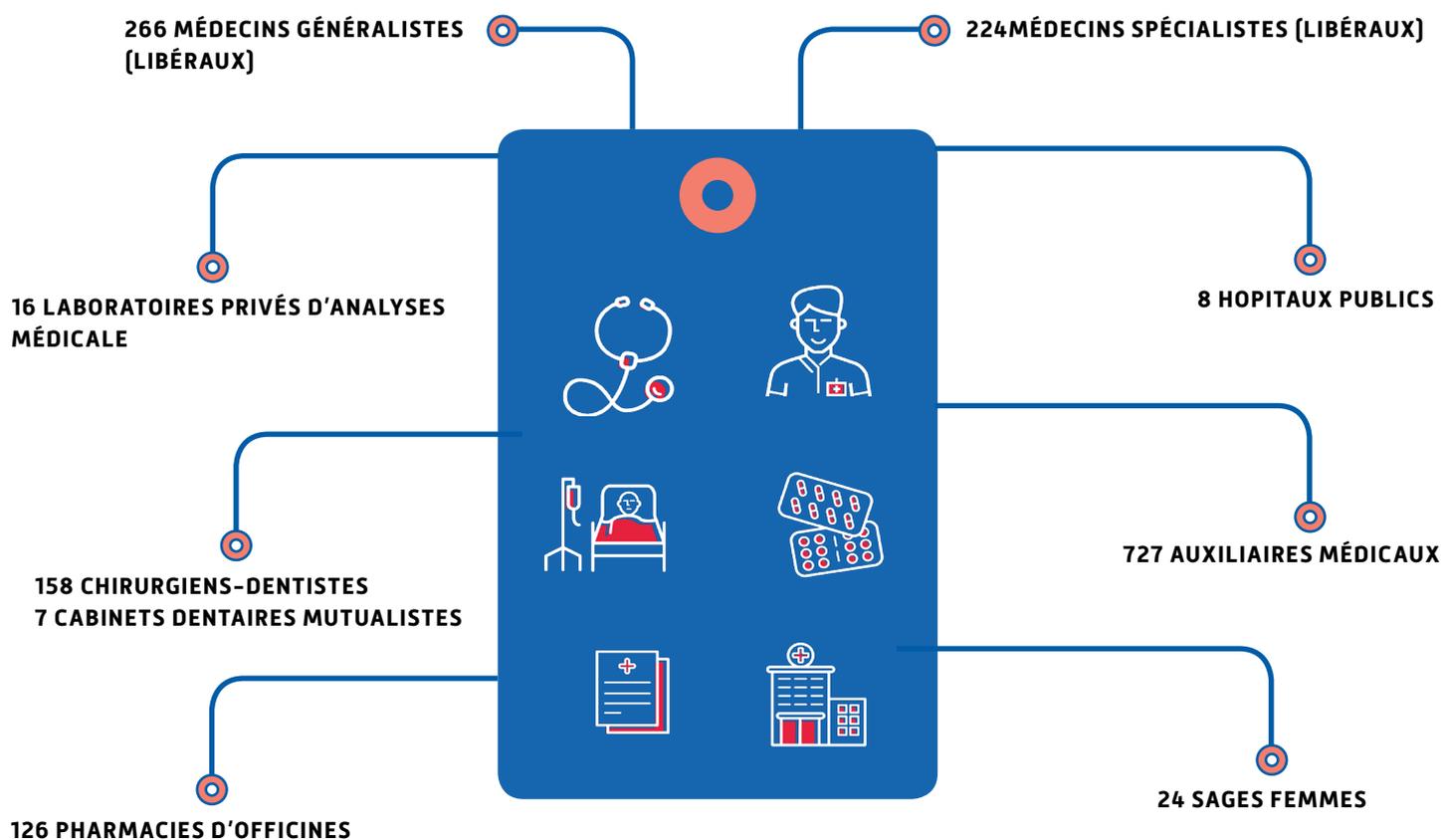
CENTRE DE SOINS
DENTAIRE

LES FAITS MARQUANTS

- L'année 2019 a permis de préparer l'**intégration** au 1er janvier 2020 des assurés de l'**ex-RSI**. Nous n'avons pas eu l'opportunité d'accueillir de salariés issus de ce régime ou de ses organismes conventionnés, à l'inverse de beaucoup d'autres CPAM. Cependant, des renforts d'effectifs arrivant au 2ème semestre 2019 ont permis d'anticiper l'augmentation de charge, résultant de l'arrivée de 35 000 nouveaux assurés, dans nos bases.
- Le Directeur de la CNAM, **Monsieur Nicolas Revel**, est venu nous rendre visite le 8 novembre 2019 et s'est entretenu avec les personnels des services Accueil, PFIDASS, plate-forme téléphonique et les membres de l'encadrement.
- Puis en début d'année 2019, la CNAM a désigné la CPAM de la Charente comme **Caisse Référente PFIDASS** pour la Nouvelle-Aquitaine. Ceci nous conforte dans notre démarche d'approfondissement et de partage des bonnes pratiques de détection et d'accompagnement dans la lutte contre le renoncement aux soins. Nous avons ainsi organisé deux comités de pilotage rassemblant toutes les Caisses de Nouvelle-Aquitaine autour de ces problématiques. Une étude dite « Regards Croisés » menée par la Caisse d'Appui National a relevé le bon niveau d'activité de notre cellule PFIDASS.



L'OFFRE DE SOINS EN CHARENTE



1 320

AU TOTAL

COMPTES AMELI PRO OUVERTS
EN CHARENTE

LES PRESTATIONS VERSÉES EN CHARENTE

LES FRAIS DE SANTÉ RISQUE MALADIE & MATERNITÉ

Frais de santé

Montant

698 491 938 €

Nombre

7 154 275
décomptes

Indemnités journalières (IJ)

Montant

51 065 629 €

Nombre

1 560 208
IJ payées

LA GESTION DES AT/MP

8 554

déclarations
«accidents du travail»
reçues

673

déclarations
«accidents de
trajets» reçues

723

déclarations
«maladies
professionnelles»
reçues

4 134 965 €

Frais de santé AT

14 613 638 €

versés en
indemnités
journalières AT

LA GESTION DE LA PRÉCARITÉ

813 990 €

versés pour l'Action
Sanitaire et Sociale

7 598

bénéficiaires de la
complémentaire
solidaire

607

bénéficiaires de
l'AME

7 347 619 €

versés au titre de la
CMUC/C2S

LA RELATION CLIENTÈLE

Accueil physique



86 626 assurés reçus en libre-service, espace conseil ou sur rendez-vous.
Une baisse de 1,80 % par rapport à 2018.
144 062 comptes ameli.fr ouverts.
Une augmentation de 10 % par rapport à 2018.

Accueil ouvert du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h00.

Accueil téléphonique



159 305 appels reçus pour la plate-forme de services employeurs de Nouvelle-Aquitaine, et 5 358 rappels.

Plate-forme téléphonique de services employeurs ouverte du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h30.

Campagnes de communication ciblées



135 campagnes lancées par e-mail, SMS ou message vocal :
99 campagnes à destination des assurés ;
34 campagnes à destination des professionnels de santé ;
2 campagnes à destination des employeurs.

2019 a essentiellement été consacrée à la promotion des services d'ameli de façon à faire progresser les usages et à améliorer l'image des services proposés par l'Assurance Maladie.

INDICES DE SATISFACTION

95,39 %

SATISFACTION ASSURÉS

94,55 %

SATISFACTION
PROFESSIONNELS DE SANTÉ

91,04 %

SATISFACTION EMPLOYEURS

LA GESTION DU RISQUE ET DE LA PRÉVENTION

Prévention Bucco-dentaire



554 enfants ont suivi une séance de sensibilisation dans 21 écoles, animée par les Chirurgiens-dentistes de la Mutualité française
387 enfants ont été examinés par un Chirurgien-dentiste pour détecter un éventuel besoin de soins
83 élèves de grande section de maternelle (répartis dans 4 classes différentes) ont bénéficié d'une animation autour de la santé bucco-dentaire

Moi(s) sans tabac

23 personnes ont été accompagnées :
58 % d'entre elles ont arrêté totalement de fumer en novembre, **42 %** d'entre elles étaient encore abstinentes en décembre.



Programme sophia



523 personnes ont été accompagnées par Sophia sur le département (**374** diabétiques et **149** asthmatiques) dont **58,89 %** appartenant au « public prioritaire ».

PRADO

2 848 assurés ont été accompagnés par les conseillères d'assurance maladie lors de leur retour à domicile.



Examens de santé



7 787 bilans de santé en 2019 ont été réalisés au centre d'examen de santé.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur

assurance-maladie.fr

Rapport d'activité 2019 CPAM de la Charente

Service communication - août 2020 - communication.cnam-angouleme@assurance-maladie.fr
Images Cnam : Julies Bourges & freepik