



**l'Assurance  
Maladie**



**AGIR  
ENSEMBLE,  
PROTÉGER  
CHACUN**

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

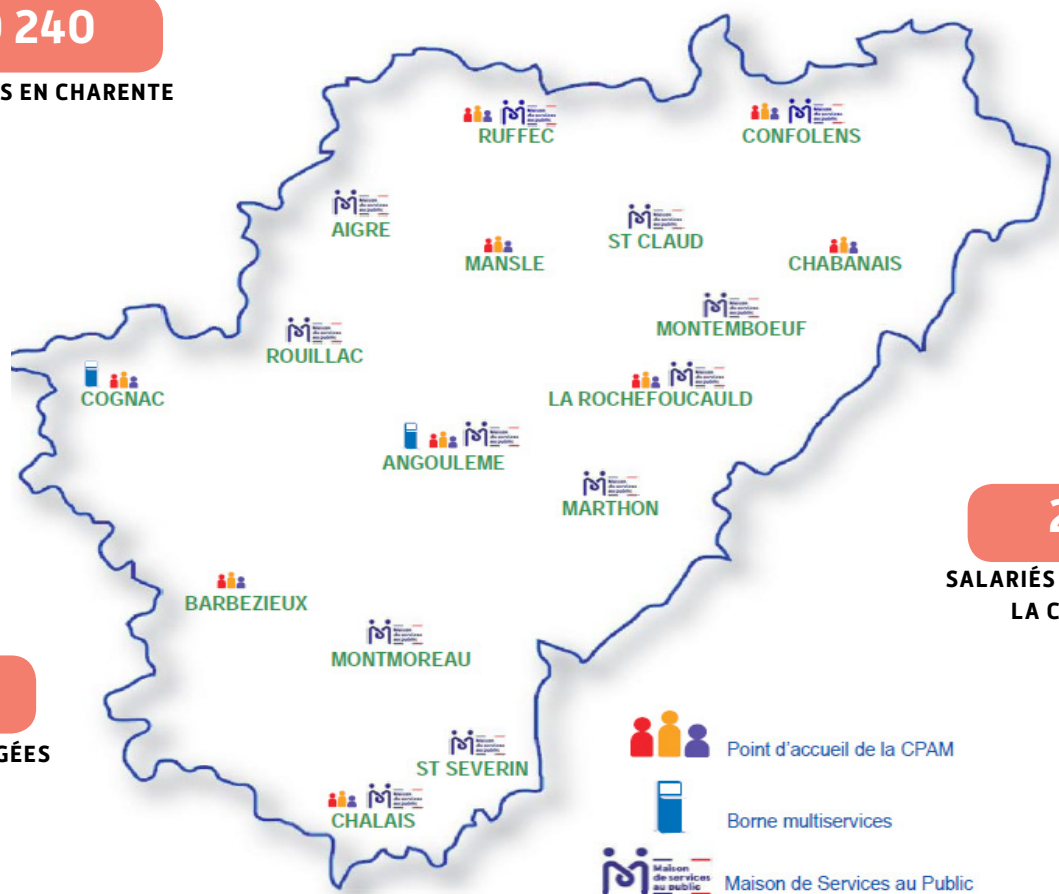
# LA CARTE D'IDENTITÉ DE LA CPAM DE LA CHARENTE

350 240

HABITANTS EN CHARENTE

290 827

PERSONNES PROTÉGÉES



265

SALARIÉS À LA CPAM DE LA CHARENTE

366

COMMUNES

5 956 km<sup>2</sup>

NOMBRE DE KM<sup>2</sup>

59

DENSITÉ  
(HABITANTS/KM<sup>2</sup>)

1

SIÈGE À  
ANGOULÊME

1

AGENCE  
COGNAC

7

POINTS D'ACCUEIL

1

CENTRE D'EXAMENS  
DE SANTÉ

1

CENTRE DE SOINS  
DENTAIRE

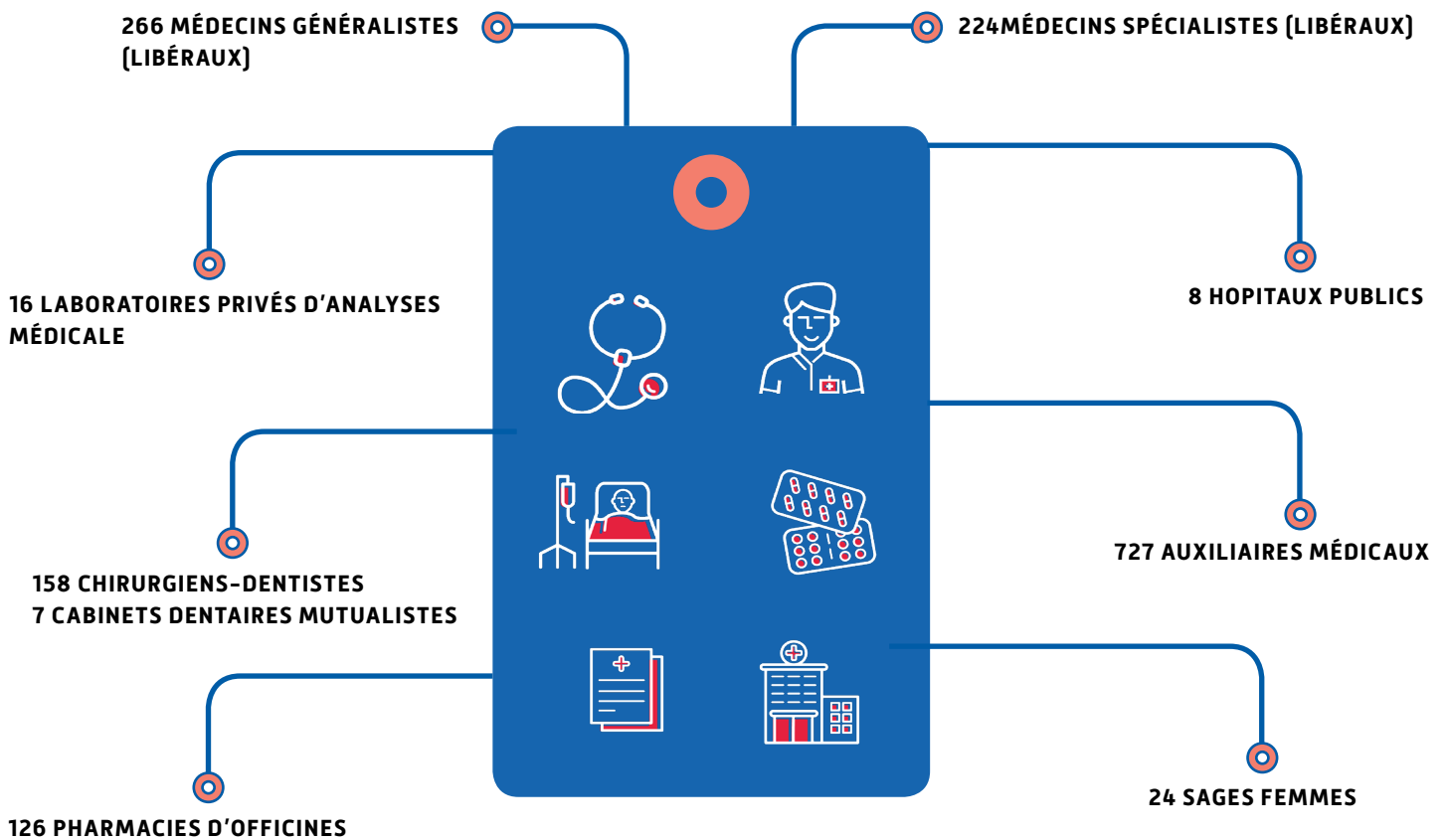


# LES FAITS MARQUANTS

- 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'examens de santé.

**Pour en savoir plus, rendez-vous sur**

**[assurance-maladie.fr](https://assurance-maladie.fr)**

**Rapport d'activité 2019 CPAM de la Charente**

Service communication - août 2020 - [communication.cnam-angouleme@assurance-maladie.fr](mailto:communication.cnam-angouleme@assurance-maladie.fr)  
Images Cnam : Julies Bourges & freepik