



**l'Assurance  
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Hérault

# Rapport d'activité

Assurance Maladie de l'Hérault



**2021**





# SOMMAIRE

1

- 04 CARTE D'IDENTITÉ DE L'ORGANISME
- 05 ÉDITO DU DIRECTEUR
- 06 L'ORGANISME ET SES COLLABORATEURS
- 07 LES CHIFFRES DES RESSOURCES HUMAINES
- 09 LE RETOUR SUR LES FAITS MARQUANTS

2

- 08 LES DONNÉES DÉPARTEMENTALES
- 09 LES CHIFFRES RH
- 10 LA POPULATION PROTÉGÉE
- 11 L'OFFRE DE SOINS DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ ET ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ
- 12 LES DÉPENSES DE LA CAISSE D'ASSURANCE MALADIE DE L'HÉRAULT
- 13 NOS MISSIONS EN CHIFFRES CLÉS

3

- 14 CRISE SANITAIRE
- 015 LA PLATEFORME CONTACT TRACING
- 16 ALLER VERS LA VACCINATION DES PLUS FRAGILES ET ISOLÉS
- 17 LA MOBILISATION SUR LES PAIEMENTS
- 18 OBLIGATION VACCINALE DES PS

4

- 19 ACCÈS AUX DROITS ET AUX SOINS
- 20 ACCOMPAGNER LES JEUNES / ESCAPE GAME AMELI
- 21 DÉVELOPPER L'INCLUSION NUMÉRIQUE
- 22 LA C2S
- 23 L'ACCOMPAGNEMENT DES PREMIÈRES DEMANDES D'AIDE MÉDICALE ÉTAT (AME)
- 24 DISPOSITIF AVEC VOUS CONTRE LA MALADIE

5

- 25 PRÉVENTION
- 26 DÉPISTAGE ORGANISÉ DES CANCERS
- 26 LA SANTÉ DES FEMMES : UN ENJEU DÉPARTEMENTAL
- 27 LA CAMPAGNE DE VACCINATION CONTRE LA GRIPPE AU TEMPS DU COVID
- 28 LES APPELS À PROJETS DE L'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE

6

- 29 AMÉLIORATION DU SYSTÈME DE SANTÉ
- 30 DÉVELOPPER L'EXERCICE COORDONNÉ
- 31 ACCOMPAGNEMENT DES CIS, DAM, PFS-PS AUPRÈS DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ
- 32 NOTIFICATION DES INDUS LIÉS AU DISPOSITIF D'INDEMNISATION À LA PERTE D'ACTIVITÉ
- 33 PRADO : ACCOMPAGNEMENT DES PATIENTS HOSPITALISÉS À DOMICILE

7

- 34 QUALITÉ DE SERVICE
- 35 ACCOMPAGNER LES ASSURÉS
- 37 ACCOMPAGNER LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ PFS-MDA
- 38 ACCOMPAGNER LES EMPLOYEURS

8

- 39 RSO, LE DÉVELOPPEMENT DURABLE
- 40 POLITIQUE IMMOBILIÈRE RESPONSABLE
- 42 RÉDUCTION DE NOTRE IMPACT ENVIRONNEMENTAL
- 44 DÉVELOPPEMENT DE NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIALE INTERNE

9

- 45 ORGANISATION ET EFFICACITÉ COLLECTIVE
- 46 ORGANIGRAMME
- 47 CONSEIL
- 49 RESSOURCES HUMAINES
- 50 SIGNATURE DE DEUX ACCORDS IMPORTANTS TÉLÉTRAVAIL ET GPEPP
- 51 PROJET D'ORGANISME (PDO) : CONCRÉTISATION DES PREMIÈRES ACTIONS
- 52 LA VALIDATION DES COMPTES
- 53 CETIAM

# 1 | Carte d'identité de l'organisme

## ÉDITO DU DIRECTEUR

L'ORGANISME ET SES COLLABORATEURS

LES CHIFFRES DES RESSOURCES HUMAINES

RETOUR SUR LES FAITS MARQUANTS



## ÉDITO

Philippe Trotabas

Directeur

En 2021, la caisse d'assurance maladie de l'Hérault a maintenu sa forte mobilisation pour participer à la gestion de la crise sanitaire et a mené de nombreux chantiers visant 2 objectifs majeurs : protéger la santé de tous et assurer ses missions de service public.

L'année 2021 peut s'illustrer en 3 mots :

### ENDURANCE

L'ensemble des collaborateurs ont maintenu l'effort initié en 2020 face à la crise sanitaire. L'investissement dans le contact tracing et les démarches d'« aller vers » en direction de nos populations les plus fragiles pour les amener vers la vaccination anti-covid, a largement été au cœur de nos activités, tout en continuant à rester mobilisé pour la continuité de nos missions classiques comme la prise en charge des prestations en espèces, des remboursements de soins, du paiement aux établissements et des professionnels de santé. Nous avons poursuivi également nos actions et atteint nos objectifs en matière de lutte contre la fraude et de recours contre tiers.

### MOBILISATION

Tout au long de l'année 2021, nous avons poursuivi nos démarches de discussion et de négociation avec les professionnels de santé pour la poursuite des mises en place de l'exercice coordonné sur le territoire héraultais. Nous avons participé aux travaux devant aboutir cet été au contrat local de santé de Montpellier. Nous avons initié toutes les démarches pour aboutir à la création d'un centre d'examens de santé à Montpellier. Nous avons multiplié les webinaires vers les employeurs pour les accompagner dans ce contexte particulier. Nous avons enfin œuvré pour maintenir un accueil physique de qualité auprès de nos assurés dans un contexte difficile en raison de la crise sanitaire.

### INNOVATION

L'année 2021 a été aussi marquée par des démarches innovantes sur plusieurs axes :

- La conception d'une démarche d'inclusion numérique, portée par les collaborateurs de l'Hérault avec 3 offres selon le degré d'appropriation de l'assuré vis-à-vis des outils numériques. La plus emblématique en 2021 a été l'initialisation des ateliers numériques.
- La labellisation par la Cnam en centre d'appui EPTICA de notre initiative de reprise du traitement de l'ensemble des mails de l'organisme.
- Le lancement de la démarche des appels à projet en lien avec le secteur prévention dans le cadre de l'action sanitaire et sociale collective.
- La mise en place des principales orientations de la Gestion du Risque à compter de 2021 initiée par « Renov Gdr » pour laquelle notre organisme a largement contribué au niveau national.
- La construction d'une nouvelle stratégie immobilière tenant compte de l'impact du télétravail avec le lancement du projet RESET en lien avec l'acquisition du bâtiment de la 32<sup>ème</sup>.

Je tiens à remercier très sincèrement l'ensemble des collaborateurs de la caisse d'assurance maladie de l'Hérault d'avoir porté, à travers chacun de nos différents métiers et activités, les valeurs de l'Assurance Maladie !

# L'ORGANISME ET SES COLLABORATEURS

La caisse d'assurance maladie de l'Hérault compte **1 012** collaborateurs qui, chaque jour, mobilisent leurs compétences au service du public.



**9** sites

**1 012** collaborateurs dont

**916** CDI

**96** CDD

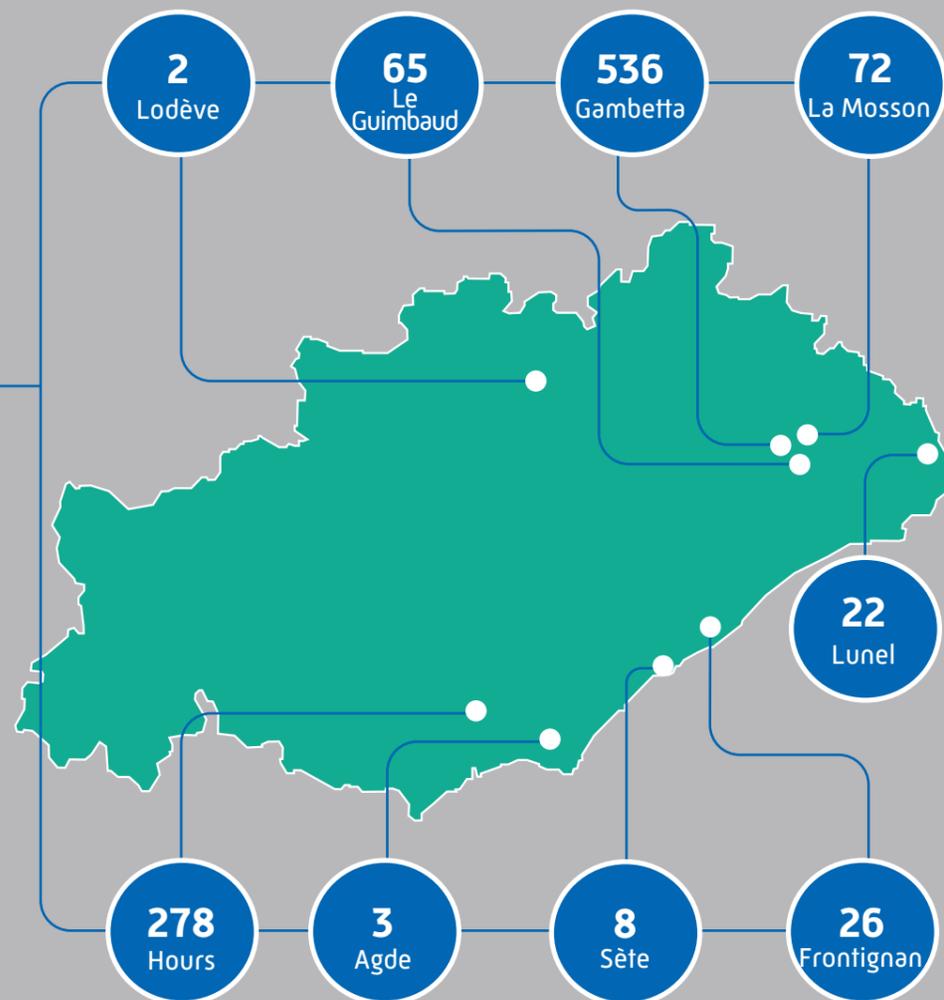
**76 %** femmes

**24 %** hommes

Moyenne d'âge **44,7** ans



Moyenne d'ancienneté **14,9** ans



# LES CHIFFRES DES RESSOURCES HUMAINES



## CARTE D'IDENTITÉ

**89** travailleurs handicapés [73 en 2020]

**24,9** % temps partiels CDI [évolution n-1 = 1pt]

**630** télétravailleurs contractuels (avec avenant au contrat de travail – hors gestion sanitaire) [399 en 2020]

**14,3** années ancienneté institutionnelle moyenne CDI

## TÉLÉTRAVAILLEURS

**57,9%**



## MOUVEMENTS DE PERSONNEL

**37** embauches CDI

**297** embauches CDD (dont **248** affectés au Contact Tracing)

**268** sorties de l'organisme (tous contrats confondus)

## IMPACT RH DU COVID-19

### L'ABSENTÉISME EN % (effectif CDI)

**6,9** maladie global [8,2% en 2020]

**6,6** maladie hors Covid

**0,3** maladie Covid

**0,1** dispense d'activité [confinement]

**1,1** maternité - paternité [1,2% en 2020]

**0,1** accident du travail [0,1% en 2020]

**1,2** invalidité

## QUALITÉ DE SERVICE

Nombre de demandes auprès du service administratif RH

**7 794** demandes [9 369 en 2020]

## ACCOMPAGNEMENTS ATTENTIONNÉS

**17** maternité [+1 par rapport à 2020]

**29** longue maladie [-8 par rapport à 2020]

**5** retraite progressive [+4 par rapport à 2020]

## FORMATION

**898** bénéficiaires

**2 140** formations différentes



## LE RETOUR SUR LES FAITS MARQUANTS



POUR VISUALISER  
LA RÉTROSPECTIVE ANIMÉE  
DES FAITS MARQUANTS,  
FLASHEZ LE QR CODE



# 2 | Les données départementales

LA POPULATION PROTÉGÉE

L'OFFRE DE SOINS DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ ET

L'OFFRE DE SOINS DES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ

LES DÉPENSES DE LA CAISSE D'ASSURANCE MALADIE DE L'HÉRAULT

NOS MISSIONS EN CHIFFRES CLÉS

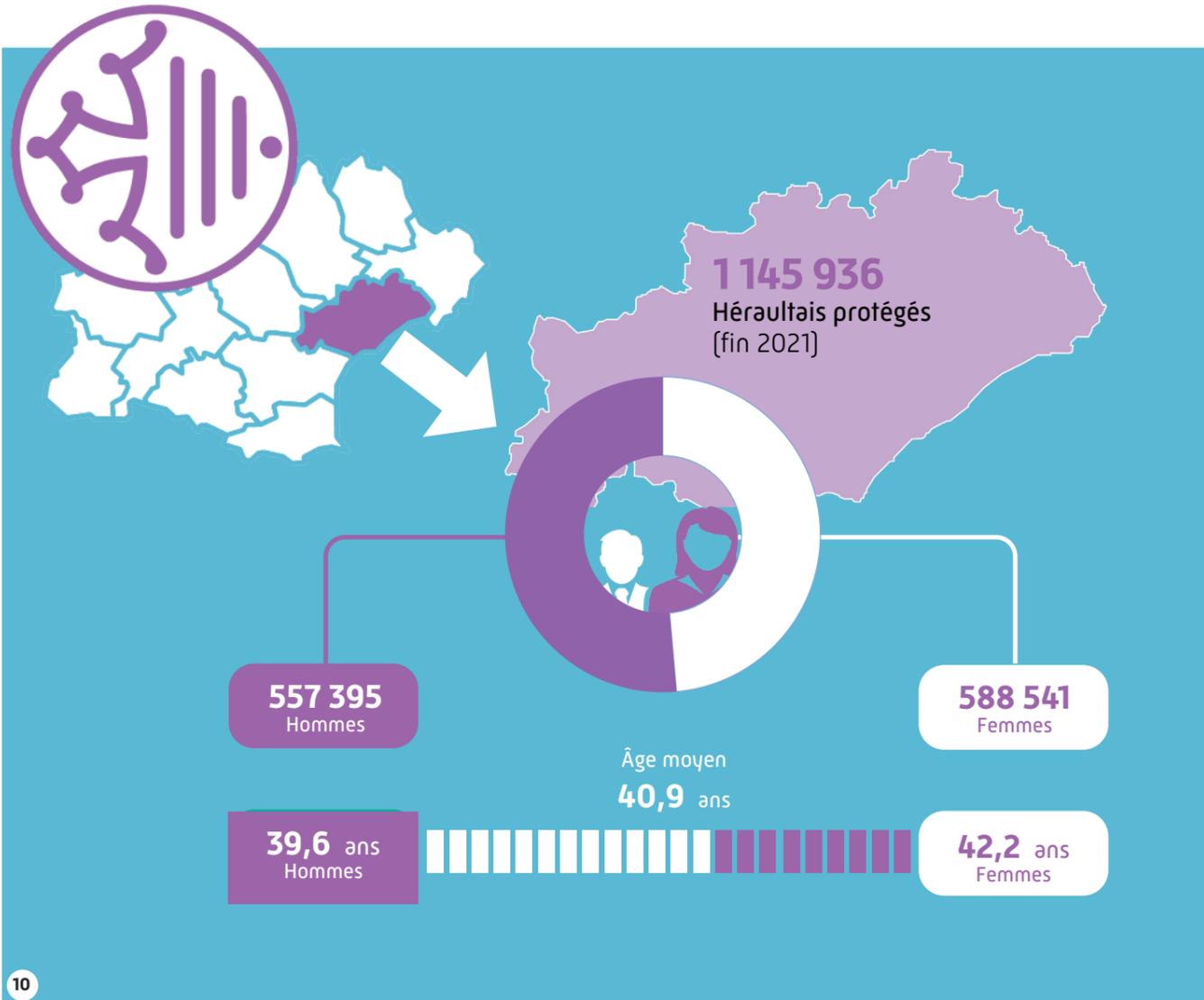
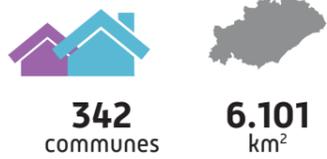


## LA POPULATION PROTÉGÉE

Le département de l'Hérault est connu pour son dynamisme démographique



### DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES



## L'OFFRE DE SOINS DES PROFESSIONNELLS DE SANTÉ ET DES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ



**11 416** Professionnels de Santé

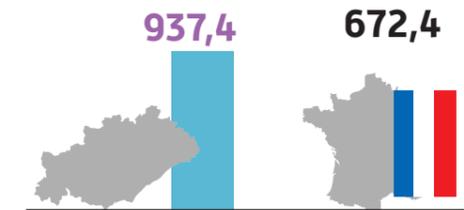
- 1 278** Médecins (omniprat.)
- 1 451** Spécialistes
- 869** Dentistes (ODF & chirurgie dent.)
- 17** Médecins Biologistes
- 85** Laboratoires
- 170** Sages-femmes
- 2 607** Infirmiers
- 2 303** Masseurs-Kinés.
- 236** Pédicures
- 650** Orthophonistes
- 93** Orthoptistes
- 389** Pharmacies
- 784** Fournisseurs
- 484** Transporteurs

### Installations

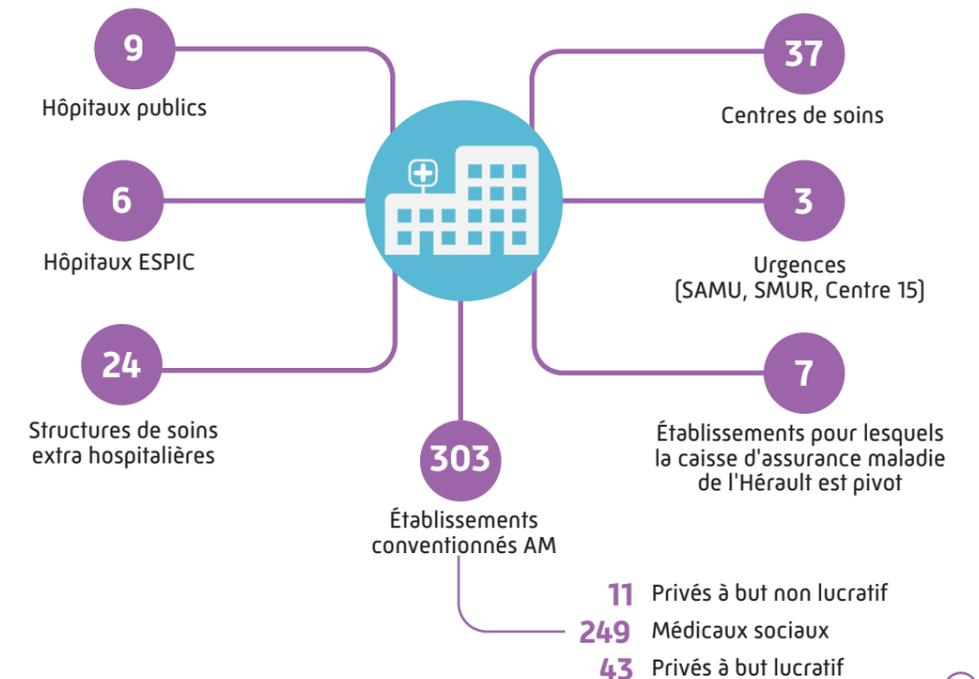


**-83** Professionnels de santé  
**- 0,73%**

### Densité des PS pour 100 000 habitants



### Les établissements de santé



# LES DÉPENSES DE LA CAISSE D'ASSURANCE MALADIE DE L'HÉRAULT



**Montant total des prestations versées en 2021**

**4 milliards €**

**Montant remboursé frais ambulatoires**

**1,5 milliards €**

**Montant remboursé des indemnités journalières**

**276 millions €**

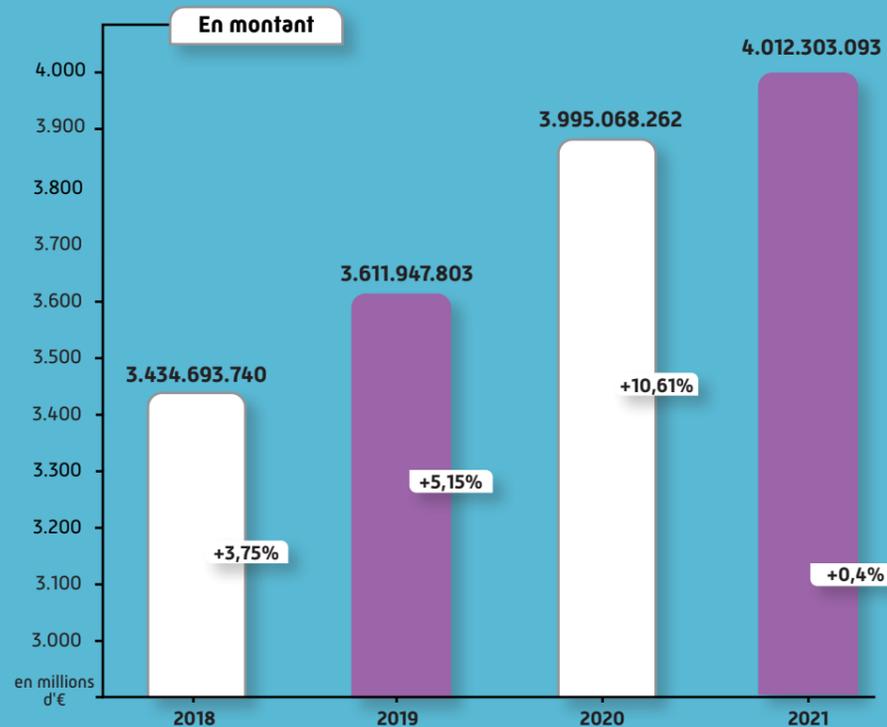
**Évolution des prestations versées 2019/2020**

**+0,4 %**

## PRESTATIONS VERSÉES EN 2021

MALADIE	3 551 768 297,78
MATERNITÉ	136 727 158,41
INVALIDITÉ	125 843 259,25
DÉCÈS	2 294 781,98
ACCIDENT du TRAVAIL	131 711 757,70
C2S	62 368 287,62
SOINS URGENTS	1 589 551,01
<b>TOTAL CHARGES</b>	<b>4 012 303 093,75</b>

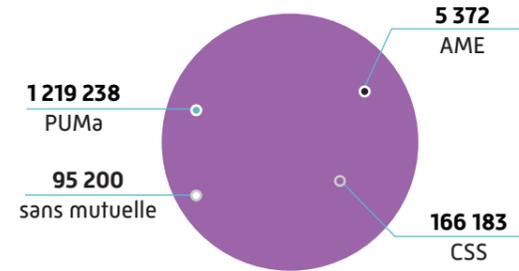
## PRESTATIONS VERSÉES - ÉVOLUTION 2018/2021



# NOS MISSIONS EN CHIFFRES CLES

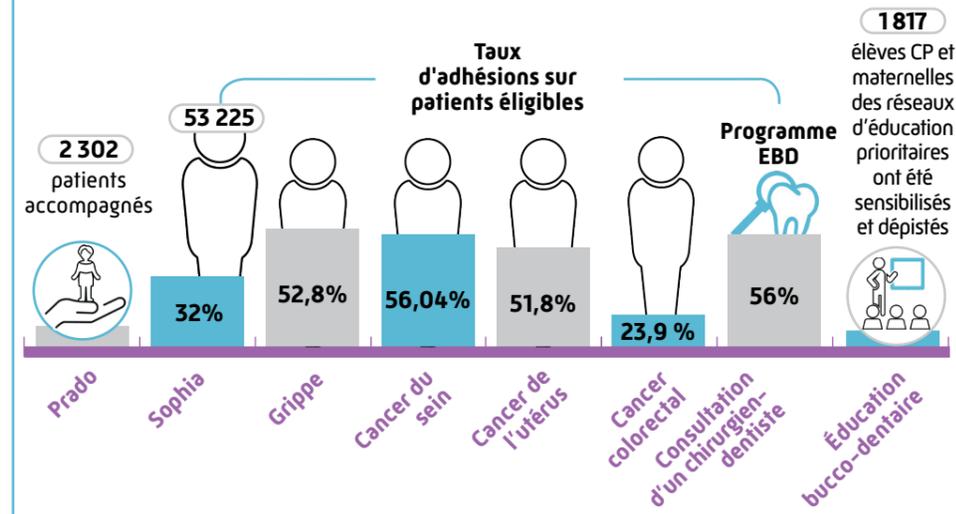


## L'ACCÈS AUX DROITS



- 18,98 jours** pour délivrer une carte Vitale
- 1,8 million** versé au titre des prestations extra-légales de l'ASS
- 3 979** accompagnements réalisés par la Mission Accompagnement en Santé (MisAS) dont **1 029** avec réalisations de soins

## LA PRÉVENTION EN SANTÉ



- Test Rapide d'Orientation diagnostique**: 4 975 personnes dépistées pour le VIH, 1 159 personnes dépistées pour l'hépatite
- Test de Diagnostic Rapide**: 35 400 TDR de l'angine commandés par 598 PS pour un montant de 28 570 €
- Dispositif #AvecVousContreLaMaladie**: 224 signalements

## L'AMÉLIORATION DU SYSTÈME DE SOINS

- Contrat de médecin traitant**: 92% des plus de 17 ans, bénéficiaires d'un contrat de médecin traitant
- Exercice coordonné**: 60 contrats d'assistants médicaux signés soit + 8 215 patients avec un médecin traitant, 25 MSP créées, 3 CPTS créées: Pays de Lunel - Bassin de Thau - Montpellier Est Bérange
- Recours Contre Tiers**: 17 millions d'euros recouverts pour les assurés accidentés de l'Hérault
- Fraudes**: 4,9 millions d'euros de préjudices (évités+subis)

## LA QUALITÉ DE SERVICE

ASSURÉS	PROFESSIONNELS de SANTÉ	EMPLOYEURS
Accueil physique : 134 000 visites	52 190 appels au 36 08	34 757 appels au 36 79
Accueil téléphonique 36 46 : 544 155 appels	18 % des appels reçus	5 667 mails traités
E-mails : 248 557 mails	10 539 mails	
Compte Ameli : 667 626 ouvertures		
Médiation : 690 dossiers traités		
Nb moyen d'arrêts de travail prescrits - risques AS/MAT/PAT/AT : 45 715 par mois pour 2020		
Risques AS/MAT/PAT : 41 837 par mois		
Risque AT : 3 878 par mois		
Quantité d'Ij (en nb d'arrêts de travail prescrits) risques AS/MAT/PAT/AT : 6 868 553 en 2020		

# 3 | CRISE SANITAIRE

LA PLATEFORME CONTACT TRACING  
ALLER VERS LA VACCINATION DES PLUS FRAGILES ET ISOLÉS  
LA MOBILISATION SUR LES PAIEMENTS  
OBLIGATION VACCINALE DES PS



CRISE SANITAIRE

## LA PLATEFORME CONTACT TRACING : une mobilisation collective !

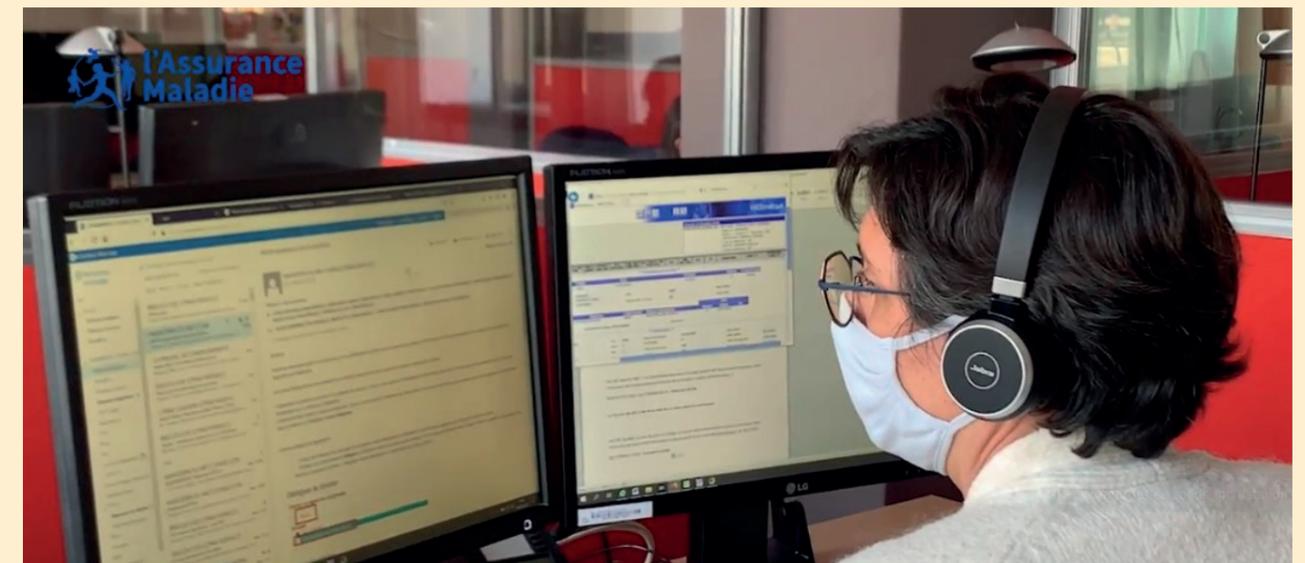


Depuis le début de la crise sanitaire, notre organisme se mobilise fortement en termes de moyens et d'infrastructure pour assurer de manière optimale les missions liées au Contact Tracing.

Notre équipe était formée d'agents en CDD, d'intérimaires, d'agents en CDI Tracing et en CDI métier pendant les périodes les plus critiques. Tout comme les effectifs, l'amplitude horaire s'est adaptée aux besoins des contextes sanitaires fluctuants. La plage horaire d'accueil téléphonique s'est étendue de 8h30-17h30, 7 jours sur 7, y compris les jours fériés. Une mutualisation et un pilotage régional ont également été mis en place en renfort de notre organisation lors des pics de la pandémie.

La plateforme Contact Tracing initialement positionnée dans les locaux de la PFS MDA occupe, depuis mai 2021, ses propres locaux : les 2 derniers étages du bâtiment de la 32<sup>ème</sup>. Sous l'effet de la 4<sup>ème</sup> et de la 5<sup>ème</sup> vague de contamination, 105 agents ont été mobilisés du 1<sup>er</sup> décembre 2021 jusqu'à la fin du 1<sup>er</sup> trimestre 2022.

Parallèlement, la Cnam a développé une stratégie de prise en charge des patients positifs et de leurs cas contact via des campagnes d'envoi de SMS de masse incitant ces derniers à utiliser le téléservice [declare.ameli](https://declare.ameli.fr) pour effectuer toutes leurs démarches.



## « ALLER VERS » LA VACCINATION DES PLUS FRAGILES ET ISOLÉS : vaccibus, appel téléphonique...



Dans le cadre de la lutte contre la Covid-19, le service MisAS s'est engagé dans une démarche d'aller à la rencontre des publics isolés et/ ou socialement fragiles.

Notre préoccupation a été de sensibiliser à la vaccination les partenaires et les assurés pour contribuer à lever les freins.

Pour cela, le service MisAS a mis, plusieurs actions, en place :

### AUPRÈS DES PARTENAIRES ASSOCIATIFS...

... en proposant des créneaux de vaccinations disponibles dans les centres dédiés de la mairie de Montpellier et de l'institut Bouisson Bertrand assurant ainsi un accueil privilégié.

5 structures ont participé à cette campagne de vaccination : les Restos du Cœur, Gestare, le Secours Populaire, APSH34 et le mouvement du Nid.



**169** personnes ont bénéficié d'une orientation vers la vaccination

### EN PARTENARIAT AVEC PÔLE EMPLOI...

... en envoyant une campagne emailing auprès des publics « fragilisés » inscrits à Pôle emploi Hérault pour les inciter à la vaccination contre la Covid-19.



**35 514** demandeurs d'emploi bénéficiaires des minima sociaux, n'ayant pas travaillé au cours des 2 derniers mois, et ayant consenti aux échanges mails, ont ainsi été destinataires d'un mail de promotion de la vaccination



### Taux de vaccination Covid au 31/12/2021 dans l'Hérault

**87,6 %** personnes de 12 ans et plus  
**94,2 %** personnes de 65 ans et plus

### AUPRÈS DES ASSURÉS...

... en lançant une campagne téléphonique d'incitation à la vaccination auprès des assurés de 80 ans et plus, non vaccinés.



**585** appels aboutis vers les personnes de 80 ans et plus non vaccinés sur le département de l'Hérault par le service MisAS suite à la prise en charge d'une requête comprenant **1 805** assurés



## LA MOBILISATION SUR LES PAIEMENTS

### INDEMNITÉS JOURNALIÈRES EN AUGMENTATION

Le versement des revenus de remplacement (arrêts maladie, rentes, pensions d'invalidité) est une mission prioritaire pour l'Assurance Maladie.

L'épidémie de Covid-19 a généré un niveau inédit d'arrêts de travail, entraînant un rallongement des délais de traitement des dossiers.

Consciente des difficultés que ces délais induisent pour les assurés, l'Assurance Maladie s'est mobilisée pour y remédier.

### FRAIS DE SANTÉ AMBULATOIRE : TESTS ET BORDERAUX DE VACCINATION

En 2021, le département frais de santé a été notamment mobilisé pour la prise en charge du remboursement des tests anti-covid et des campagnes de vaccination massives.

Concernant la vaccination, la caisse d'assurance maladie de l'Hérault a participé à la phase expérimentale de l'outil de gestion des vaccinations (Spindash).

Une fois l'application généralisée dans le réseau, l'outil a permis aux caisses d'assurance maladie de gérer de façon fiable et massive les demandes de remboursement des personnels en charge de la vaccination Covid.

### ACCOMPAGNEMENT ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ

Dans le contexte de la crise sanitaire liée à la Covid-19, le département établissements de santé a poursuivi son accompagnement attentionné auprès des établissements de santé. Ainsi, la caisse d'assurance maladie de l'Hérault a répondu aux sollicitations spécifiques concernant le paiement d'aides spécifiques (surcoûts Covid), la prise en charge des tests et des vaccins, ainsi que la mise en œuvre de la garantie de financement pour sécuriser les recettes des établissements de santé.

De manière plus générale, le département établissements de santé a développé une stratégie d'accompagnement des établissements tout au long de l'année au travers de ses missions d'information et des réponses apportées aux questions réglementaires.

Parallèlement, des procédures ont été mises en place afin d'aider les différentes structures à améliorer la qualité de leur facturation, qu'il s'agisse de l'analyse régulière de la qualité des flux avec retour et échanges si nécessaires ou du suivi des paiements multiples, et ce dans un objectif de diminution de ces derniers représentant une charge de traitement inutile pour les différents acteurs de la chaîne.

Il est également à noter que dans le cadre de FIDES, la caisse d'assurance maladie de l'Hérault a proposé aux établissements publics concernés un suivi trimestriel des restes à recouvrer enregistrés au niveau des trésoreries, afin de permettre un traitement au fil de l'eau de ces dossiers et éviter ainsi les situations de blocage entre les différents acteurs que sont la CPU, l'établissement et la trésorerie. Cet accompagnement a pris aussi la forme de visites sur site pour préciser les constats opérés.

Au-delà des missions habituelles, l'année 2021 a été marquée, au plan de l'accompagnement, par une aide technique proposée aux ESMS dans le cadre de la prise en compte de RESID ESMS. Une action similaire a également été initiée concernant SCOR qui sera prolongée sur 2022.

## PROTECTION CONTRE LE VIRUS : OBLIGATION VACCINALE DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ (PS)



Dans la double perspective de protection des citoyens et des professionnels de santé eux-mêmes, la loi n°2021-1040 du 5 août 2021 relative à la gestion de la crise sanitaire prévoit l'obligation vaccinale, à compter du 9 août 2021, des professionnels de santé exerçant à titre libéral, qu'ils soient ou non conventionnés, des professionnels de santé salariés, et de tout travailleur en établissement de santé et établissement et service médico-social.

Le contrôle de cette obligation vaccinale relève de la compétence des agences régionales de santé (ARS) aidées dans leur mission par les organismes locaux d'Assurance Maladie.

Pour les professionnels de santé libéraux conventionnés avec l'Assurance Maladie, le non-respect de l'obligation vaccinale aboutit à une interdiction d'exercer faite de par la loi et notifiée par l'ARS, qui transmet l'information à la caisse d'assurance maladie pour retranscription dans les fichiers de l'Assurance Maladie.

L'interdiction d'exercer est réversible à partir du moment où le professionnel de santé remplit l'obligation vaccinale.



192

professionnels de santé libéraux  
conventionnés ont reçu une  
interdiction d'exercer en octobre

## 4 | Accès aux droits et aux soins

ACCOMPAGNER LES JEUNES / ESCAPE GAME AMELI

DÉVELOPPER L'INCLUSION NUMÉRIQUE

LA C2S

L'ACCOMPAGNEMENT DES PREMIERES DEMANDES  
D'AIDE MÉDICALE ÉTAT (AME)

DISPOSITIF "AVEC VOUS CONTRE LA MALADIE"



## ACCOMPAGNER LES JEUNES : ÊTRE AU PLUS PRÈS DES ÉTUDIANTS GRÂCE À UN ESCAPE GAME !



### L'ESCAPE GAME «SORTEZ AMÉLI DE LÀ» : UN JEU TESTÉ ET APPROUVÉ PAR LES JEUNES

Ce jeu, destiné aux étudiants lors d'événements festifs et créé par la caisse d'assurance maladie de l'Ille-et-Vilaine en septembre 2019, avait rencontré un vif succès sur le campus de Rennes 2. Cette réussite a incité la Cnam à déployer l'outil sur l'ensemble du territoire.

### LA CAISSE D'ASSURANCE MALADIE DE L'HÉRAULT A FAIT PARTIE DES PREMIERS ORGANISMES À PROPOSER CETTE ANIMATION SUR UN CAMPUS !

Le premier escape game d'Occitanie s'est déroulé en septembre 2021 à l'université Paul Valéry à Montpellier (journée « Don't Panic »).

Plus de 160 étudiants ont participé à l'atelier animé par différents salariés de la caisse d'assurance maladie de l'Hérault.

À l'issue du jeu, le stand « services » assuré par les services experts internes (MisAS, prévention, partenaires) a permis d'accompagner encore plus les étudiants, de vérifier leurs bons réflexes appris lors du jeu, d'ouvrir leur DMP et de résoudre des problématiques de dossiers.



### AVEC LE JEU « SORTEZ AMÉLI DE LÀ », L'ACCOMPAGNEMENT DES JEUNES EST ASSURÉ !

Réunissant convivialité et satisfaction, ce projet s'inscrit totalement dans la stratégie nationale santé jeunes de l'Assurance Maladie. Il témoigne également d'une dynamique enclenchée entre plusieurs services de la caisse d'assurance maladie de l'Hérault et auprès de nos partenaires. Avec le jeu « Sortez Amélie de là », le savoir-faire et l'adaptabilité de la caisse d'assurance maladie de l'Hérault ont pu être démontrés !

### APPRENDRE EN S'AMUSANT : UNE RECETTE QUI FAIT TOUJOURS SES PREUVES

Sur un mode ludique, le jeu permet de résoudre, en trente minutes chrono, des énigmes réparties dans deux espaces distincts avec deux ambiances différentes. Une façon d'apprendre à adopter les bons réflexes pour bien s'assurer et bien se protéger en s'amusant. Avec l'aide d'une équipe pluridisciplinaire dynamique composée d'experts de la prévention et de la relation assurés, le jeu consiste à répondre aux préoccupations auxquelles les jeunes sont confrontés face à la gestion de leur dossier d'assuré social qui souvent est une contrainte pour eux.

Le personnage principal du jeu « Amélie », dont le nom a été influencé par le site national de l'Assurance Maladie, est une jeune étudiante de 20 ans qui rencontre toutes les difficultés et interrogations des étudiants des cycles supérieurs. En s'assimilant au personnage d'Amélie et à sa vie rythmée d'étudiante, les jeunes participants comprendront les enjeux d'une bonne gestion de leur santé et de leurs droits.

Les énigmes à résoudre concernent :

- les 5 bons réflexes à acquérir pour faciliter la prise en charge des soins avec une carte Vitale à jour, un médecin traitant déclaré, un compte Ameli ouvert et un relevé d'identité bancaire (RIB) transmis,
- des thèmes visant à préserver son capital santé avec des messages de prévention sur les addictions (tabac, alcool, cannabis), le bien-être mental, les infections sexuellement transmissibles (IST) et la contraception.



## DÉVELOPPER L'INCLUSION NUMÉRIQUE

Dans un contexte de numérisation croissante, l'accompagnement au numérique est un enjeu majeur. Faire en sorte que les assurés soient autonomes face au numérique, c'est aussi faire en sorte qu'ils ne se détournent pas de leurs droits et de leur santé. Depuis juillet 2020 et la création du groupe projet LIne (Laboratoire d'Inclusion Numérique), la caisse d'assurance maladie de l'Hérault développe des actions pour réduire la fracture numérique des assurés et favoriser ainsi leur accès aux droits.

En 2021, trois types d'offres ont été mises en place.

### UNE OFFRE « CLASSIQUE » DÉDIÉE AUX ASSURÉS

- Pour tous les assurés reçus en accueil ou à la MisAS, un point numérique est intégré aux échanges. L'objectif étant de détecter le besoin, d'accompagner et d'orienter vers des dispositifs individuels ou collectifs adaptés.
- Pour les utilisateurs occasionnels du numérique et pas vraiment à l'aise avec les téléservices, des rendez-vous numériques individuels proposés en accueil physique ou à la MisAS ont été mis en place. L'objectif est d'autonomiser l'assuré dans l'usage des téléservices de l'Assurance Maladie et de faire la promotion des téléservices.
- Pour ceux qui sont à l'aise avec le numérique mais qui ont besoin de connaître les téléservices, un partenariat a été initié avec la médiathèque Émile Zola pour y dispenser des ateliers numériques collectifs. L'objectif est de faire découvrir toute l'offre numérique de l'Assurance Maladie. Cette action sera opérationnelle mi-2022.

### UNE OFFRE « SPÉCIFIQUE » DÉDIÉE AUX ASSURÉS

- L'accès et l'autonomie au numérique étant conditionnés par la maîtrise de la langue française, il est apparu incontournable de proposer un accompagnement spécifique pour aider les assurés en difficulté face à la langue française (illettrisme). Des collaborations ont été mises en place avec plus d'une dizaine d'associations. Ces organismes répartis sur l'ensemble du territoire, proposent des accompagnements d'apprentissage de la langue française.
- Une collaboration avec le CEIS (centre d'expérimentation et d'innovation sociale) du CCAS permet aux assurés de bénéficier d'un accompagnement au numérique. L'objectif est également de faire la promotion de nos téléservices.
- Suite à l'appel à projets ASS, des collaborations ont également été initiées avec des associations proposant un apprentissage numérique.
- Pour les nouveaux habitants de l'Hérault et les premières affiliations propres, l'action « Réflexe Ameli » a été mise en œuvre. Il s'agit de repérer et d'adresser aux assurés concernés, suite à leur affiliation, un courrier numérique personnalisé leur indiquant notamment les informations à transmettre à la caisse d'assurance maladie de l'Hérault pour finaliser leur dossier via les services numériques de l'Assurance Maladie. L'objectif est de favoriser la complétude des dossiers et de faire la promotion de nos téléservices.

### L'OFFRE DÉDIÉE AUX PROFESSIONNELS

- Un partenariat a été conclu avec l'association « Le poids du partage », formée pour faire la promotion des téléservices de l'Assurance Maladie auprès de ses adhérents. L'objectif est d'accompagner les assurés à l'utilisation du numérique et de faire la promotion des téléservices du compte Ameli.
- Une collaboration a été lancée avec la structure ADOMA pour favoriser l'accompagnement aux téléservices de l'Assurance Maladie des migrants qu'elle héberge.

## LA C2S



La C2S est devenue, depuis novembre 2019, un dispositif essentiel pour faciliter l'accès aux soins des personnes les plus fragiles, disposant de faibles ressources. En fonction du niveau de ressources du foyer, cette couverture complémentaire nécessite ou non une participation financière pour en bénéficier.

Le processus C2S est en constante évolution. L'année 2021 a vu différents dispositifs se mettre en place afin de simplifier les démarches des assurés sociaux, tels que la prolongation automatique de 3 mois des bénéficiaires C2S du fait du contexte sanitaire et l'ouverture du service AIDA 2 afin de limiter les demandes de production de justificatifs. Cette fonctionnalité permet l'accès aux données de salaires issues de la déclaration sociale nominative (DSN) des assurés, dans le cadre de l'instruction de leur demande de C2S. L'accès à AIDA 2 est une étape intermédiaire avant la mise en œuvre d'un accès unique à l'ensemble des salaires, retraites et prestations sociales des assurés via le dispositif de ressources mensuelles (DRM).

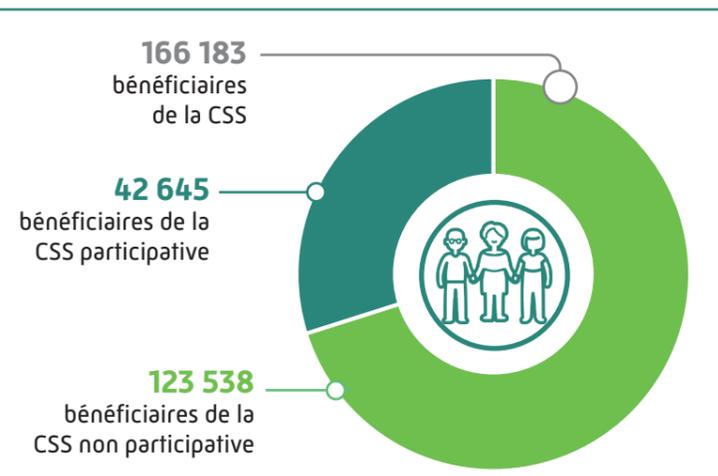
Au-delà des évolutions nationales, des actions locales de contacts sortants ont également été confiées aux relais clients C2S, au travers du dispositif « Aller vers » :

## « INCIDENTS DE PAIEMENT »

Prévenir les risques d'incidents de paiements et les traiter en amont d'une éventuelle suspension ou fermeture des droits C2S. Cette action a pour but de déterminer avec l'assuré, les raisons du rejet de paiement de son échéancier C2S, et de lui proposer le cas échéant, des facilités de paiements ou une aide de l'Assurance Maladie pour participer au recouvrement de ses participations forfaitaires (aide financière si sa situation le permet).

## « QUALITÉ ADHÉSION »

Accompagner les assurés à qui un accord C2S participatif a été délivré, qui ont choisi l'Assurance Maladie comme gestionnaire de leur C2S mais qui n'ont pas encore retourné leur bulletin d'adhésion pour finaliser leur droit C2S. Cette action a pour but d'expliquer le dispositif C2S aux assurés qui n'ont pas été au bout de leur démarche et de leur permettre de finaliser leur droit.



## L'ACCOMPAGNEMENT DES PREMIÈRES DEMANDES D'AIDE MÉDICALE ETAT (AME)



Une ligne téléphonique locale dédiée pour accompagner la prise de rendez-vous des premières demandes d'aide médicale Etat (AME).

La nouvelle réglementation entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2021 impose le dépôt des premières demandes d'AME directement auprès d'une caisse d'assurance maladie ou des maisons France services (MFS).

Le service accueil et le service aux partenaires mettent en place une offre locale conjuguée et efficiente pour nos partenaires en charge du public AME !

Dans ce contexte et en étroite collaboration, le service aux partenaires et le département relation clients assurés ont expérimenté une ligne téléphonique locale dédiée à la prise de rendez-vous sur les 8 sites d'accueil de notre département et réservée aux partenaires de la caisse d'assurance maladie de l'Hérault, avec un standard ouvert du lundi au vendredi entre 09h00-12h00 et 14h00-16h00.

## LES RÉSULTATS ONT ÉTÉ AU RENDEZ-VOUS !

En effet, que ce soit en volume, en réactivité avec des rendez-vous en moins de 72h et tous honorés ou presque (93%), en fiabilité avec la majorité des dossiers complets dès le premier dépôt évitant ainsi les rendez-vous multiples, l'efficacité du modèle testé s'est imposée.



**239** contacts partenaires ont été traités depuis début juillet



pour **222** rendez-vous honorés par les assurés

Forts de ces constats et compte tenu à la fois du retour positif de nos partenaires (service facilitant, informatif, réactif, pratique et permettant un accompagnement à la complétude des dossiers) et des agents d'accueil ayant participé à cette expérimentation (dispositif fonctionnel, rendez-vous honorés, dossiers complets et valorisants), le service aux partenaires (SAP) et le département relations clients assurés ont étendu cette offre de service à l'ensemble de notre réseau de partenaires dès octobre et l'ont pérennisé en 2022.

## DISPOSITIF « AVEC VOUS CONTRE LA MALADIE »



De l'annonce, et tout au long du processus de soins, un cancer induit une rupture de l'équilibre de la vie personnelle, sociale, familiale, financière et professionnelle. Cela génère une détresse psychologique et une altération significative de la qualité de vie pour le malade et son entourage.

Interpellée par ce constat, la caisse d'assurance maladie de l'Hérault a mis en place en 2018 un dispositif spécifique d'accompagnement pour les patients en cancérologie dans l'axe du plan cancer 2014- 2019.

Ce parcours prévoit d'accompagner les patients et leur entourage de la phase active des soins jusqu'à la concrétisation d'un nouveau projet de vie.

L'efficacité de ce parcours s'appuie sur une organisation coordonnée d'interventions pluridisciplinaires afin d'éviter les ruptures dans les parcours de soins des personnes touchées ou d'en atténuer les effets.

L'objectif depuis quatre ans : faciliter le parcours médico-administratif dans la temporalité nécessaire pour que le patient mobilise son énergie uniquement à la lutte contre la maladie.



Depuis la crise sanitaire, de plus en plus d'accompagnements ont nécessité une aide financière accordée par la commission ASS (financement d'aide-ménagère pour les courses et le ménage, l'octroi d'une aide lors d'un déséquilibre budgétaire suite à un arrêt maladie).



### DES RÉSULTATS ENCOURAGEANTS...

**713**  
prises en charge depuis le lancement du dispositif

**68%**  
des femmes majoritairement

**40 à 59 ans**  
tranche d'âge des personnes les plus représentées

**77%**  
des demandes concernent des problèmes de prestations en espèces (arrêt maladie) ou de prestations santé (médicalement, transports).

**18%**  
pour une mutuelle

**14%**  
pour des aides aux soins

# 5 | Prévention

DÉPISTAGE ORGANISÉ DES CANCERS

LA SANTÉ DES FEMMES : UN ENJEU DÉPARTEMENTAL

LA CAMPAGNE DE VACCINATION CONTRE LA GRIPPE AU TEMPS DU COVID

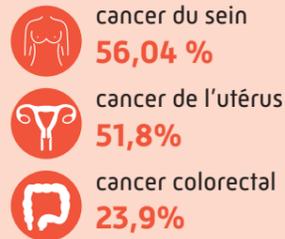
LES APPELS À PROJETS DE L'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE



## DÉPISTAGE ORGANISÉ DES CANCERS



### Taux de dépistage



La caisse d'assurance maladie de l'Hérault, en collaboration avec le centre régional de coordination des dépistages des cancers (CRCDC), continue sa lutte contre les cancers avec la mise en place de nombreuses actions sur le département à l'intention des assurés, des professionnels de santé et des partenaires. Pour cela, le service prévention s'appuie aussi en interne, pour l'élaboration de ces plans d'actions, sur des campagnes DAM, interlocuteur privilégié auprès des professionnels de santé, sur l'accueil avec les assurés et le SAP pour les partenaires.

En matière de communication et de promotion des événements, des invitations sont diffusées via l'ensemble des canaux de communications mails, SMS, réseaux sociaux, en collaboration avec le service communication de la caisse d'assurance maladie de l'Hérault. Le service prévention réalise surtout, en second temps, un phoning pour la prise de rendez-vous sur une population sous dépistée et en précarité, véritable plus-value dans le concept « d'aller vers ».

Sur le territoire de l'Hérault, le service prévention peut s'appuyer désormais sur les communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS) et les contrats locaux de santé (CLS) pour une co-construction des actions et plus d'efficacité dans ses messages de prévention délivrés sur le local.

## LA SANTÉ DES FEMMES : UN ENJEU DÉPARTEMENTAL



La caisse d'assurance maladie de l'Hérault a priorisé dans ses actions sur les dépistages : « la santé de la femme ». Depuis deux ans, le service prévention organise des journées santé dédiées aux femmes où les assurées peuvent réaliser les trois dépistages de cancers (sein, col de l'utérus et colon) sur une même journée. Elles ont ainsi la possibilité de réaliser sur place un frottis, une mammographie et de se procurer un test de dépistage du cancer colorectal.

En 2021, deux journées santé des femmes ont été organisées sur le département :

■ En juin, à la clinique Via Domitia à Lunel, en partenariat avec la CPTS de Lunel.

■ En novembre, à la Clinique Ste Thérèse à Sète, en partenariat avec la CPTS du Bassin de Thau.

@ **18 000** mails et **2 300** SMS d'invitation envoyés aux femmes des territoires ciblés, non dépistées sur au moins un cancer.

☎ Un **phoning** réalisé par le service prévention a complété ces invitations pour assurer la priorisation de la prise de rdv de femmes en situation de précarité, et souvent sous dépistées.

**143** femmes sensibilisées

**117** frottis réalisés

**104** mammographies réalisées

**40** kits de dépistage pour les cancers colorectaux remis

## LA CAMPAGNE DE VACCINATION CONTRE LA GRIPPE AU TEMPS DU COVID-19



Le virus de la grippe sévit habituellement d'octobre à mars. Comme il évolue chaque année, il est indispensable de s'en protéger et de se faire vacciner tous les ans. La pandémie de Covid-19 a rappelé combien les maladies infectieuses peuvent être graves pour les personnes fragiles en raison des complications sévères voire mortelles qu'elles peuvent entraîner.

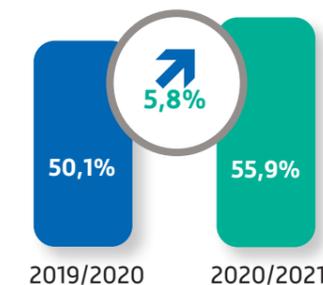
Pour la grippe, un vaccin existe depuis de nombreuses années et une campagne de vaccination est organisée chaque année, pour les personnes à risque de grippe grave. Pour la Covid-19, un vaccin est disponible depuis le début de l'année 2021.

La vaccination contre la grippe s'est adressée en priorité aux personnes les plus fragiles, c'est-à-dire les personnes habituellement ciblées par les recommandations vaccinales. Ces personnes sont également à risque d'infection grave à la Covid-19. La vaccination a été essentielle pour protéger les personnes à risque de développer une forme grave de la grippe qui sont également celles à risque d'infection grave à la Covid-19.

La Cnam a lancé un appel à projets en 2021 pour la prévention de la grippe et de la Covid-19 en proposant de financer des actions de proximité de soutien à la vaccination pour les personnes fragiles et de soutien à l'observance des gestes barrières. Ces actions devaient concerner les personnes socialement défavorisées, dont l'épidémiologie montre qu'elles sont plus fortement touchées par la crise sanitaire et qui peuvent avoir moins facilement accès aux dispositifs de prévention proposés.

En complément des courriers d'invitations adressés aux assurés et aux professionnels de santé par la Cnam, des actions ont été réalisées en local : mails et campagne DAM auprès des professionnels de santé, communication sur nos réseaux sociaux, sensibilisation par les agents d'accueils, mails aux partenaires pour relayer le message de la vaccination.

Ainsi, lors de la campagne 2020/2021, la couverture vaccinale des personnes éligibles à la vaccination a progressé de manière très significative.



**6 585 euros**

accordés à deux associations dans le département

## LES APPELS À PROJETS DE L'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE



En 2021, le mode d'attribution des subventions des associations a basculé d'un mode de financement par sollicitation des associations à celui de financement d'actions dans le cadre d'appel à projets. Ce nouveau dispositif, conforme aux orientations nationales de l'action sanitaire et sociale, répond aux objectifs stratégiques des politiques sociales de la caisse d'assurance maladie de l'Hérault aux travers de quatre axes et 15 thématiques définis :

- AXE 1** **ACCÈS AUX DROITS ET AUX SOINS POUR LES PUBLICS FRAGILES**  
Inclusion numérique, accès aux droits des publics fragiles, accès aux soins, problématiques liées au surpoids.
- AXE 2** **ACCOMPAGNEMENT ET AIDES AUX MALADES**  
Aide aux malades, pathologies lourdes et/ou chroniques, aidants familiaux, prévention de la désinsertion professionnelle, personnes atteintes de cancer.
- AXE 3** **AIDES AUX PERSONNES HANDICAPÉS**  
Droits et accompagnement des personnes handicapées, inclusion sociale et professionnelle des personnes handicapées, accès aux soins des personnes atteintes de handicap, dépistages organisés.
- AXE 4** **AIDES ET ACCOMPAGNEMENT DES JEUNES EN DIFFICULTÉ**  
Accès aux droits et accompagnement social et en santé des jeunes en difficulté, accompagnement des jeunes de plus de 16 ans sur le suivi bucco-dentaire.

Grâce à cette nouvelle formule, la caisse d'assurance maladie de l'Hérault a pu verser les subventions sur l'année du dépôt de la demande. Ainsi, en cohérence avec notre politique locale, 79 projets portés par des associations répondant aux besoins identifiés par la caisse ont été retenus.



**69**  
projets financés  
pour un montant de  
**432 400 euros**

## 6 | Amélioration du système de santé

DÉVELOPPER L'EXERCICE COORDONNÉ

ACCOMPAGNEMENT DES CIS, DAM, PFS-PS AUPRÈS  
DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

NOTIFICATION DES INDUS LIÉS AU DISPOSITIF  
D'INDEMNISATION À LA PERTE D'ACTIVITÉ (DIPA)

PRADO



## DÉVELOPPER L'EXERCICE COORDONNÉ

Poursuite du déploiement des communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS)



Les communautés professionnelles territoriales de santé ont pour rôle de coordonner les professionnels de santé d'un même territoire et d'unir leurs compétences et leurs moyens afin d'améliorer :

- l'accès aux soins en facilitant l'accès à un médecin traitant et en améliorant la prise en charge des soins non programmés en moins de 48h,
- l'organisation de parcours pluriprofessionnels, autour du patient, notamment pour les patients fragiles et/ou souffrant de pathologies chroniques en lien avec les établissements (parcours insuffisance cardiaque, parcours personne âgée,...),
- le développement d'actions territoriales de prévention du diabète, des violences conjugales, des addictions selon les caractéristiques du territoire et de dépistage des cancers, la qualité et la pertinence des soins.

La dynamique du département de l'Hérault s'est poursuivie en 2021 sur le développement de l'exercice coordonné, en effet 10 maisons de service pluriprofessionnelles ont signé un accord conventionnel interprofessionnel (ACI) avec la caisse d'assurance maladie de l'Hérault et l'ARS ainsi qu'une CPTS.



25  
MSP

3  
CPTS

en fonctionnement  
dans l'Hérault



## ACCOMPAGNEMENT DES CIS, DAM, PFS-PS AUPRÈS DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

pour la mise en place des téléservices en particulier ceux liés à la vaccination Covid-19

### L'ACCOMPAGNEMENT DES DÉLÉGUÉS DE L'ASSURANCE MALADIE

Ainsi, dans le cadre de ses missions d'accompagnement, l'équipe des délégués de l'Assurance Maladie (DAM) a réalisé la promotion de la vaccination anti-Covid et le suivi de l'isolement auprès de professionnels de santé. Cet accompagnement s'est fait en rencontrant directement les professionnels de santé sur le terrain, mais également en innovant par l'utilisation de nouveaux supports en distanciel : audios à l'attention des IDEL, vidéos de décryptage PS à l'attention des médecins et des pharmaciens et webinaires à l'attention des médecins et des infirmiers.

Même, si la Covid-19 a été un sujet central d'accompagnement sur l'année 2021, d'autres thèmes de campagne ont été portés parmi lesquels : la promotion des contrats assistants médicaux, le suivi des contrats Optam et Optam co, les contestations de niveau 1 suite au DIPA, la prescription des soins infirmiers, la Metformine, le 100 % santé optique, la ROSP et la prévention autour des dépistages organisés.

### L'ACCOMPAGNEMENT DES CONSEILLERS INFORMATIQUE SERVICE

La crise sanitaire a accéléré le déploiement de nouveaux outils numériques. De nombreux téléservices se sont rapidement développés pour faciliter la gestion de l'épidémie. Dans ce contexte très contraint, les conseillers informatique service (CIS) se sont appropriés les récents applicatifs numériques tels que :

- le service DIPA : « demandes d'indemnisation de la perte d'activité »,
- le CONTACT COVID : permet de tracer les patients positifs et leurs cas contact,
- le SIDEP : système national de remontée des tests de dépistage Covid-19,
- le VACCINCOVID : outil de suivi de la campagne de vaccination Covid sur le territoire français,
- les agendas DOCTOLIB pour les centres de vaccination.

De plus, la nécessité d'exercer en distanciel pendant l'épidémie a modifié les méthodes de travail des conseillers. Ils se sont familiarisés à l'animation des webinaires pour accompagner les professionnels de santé, les établissements mais aussi les nouvelles structures telles que les centres de vaccination. L'accompagnement de ces centres de vaccination a justement été un véritable challenge pour les CIS. Il leur a fallu être très réactifs pour permettre aux centres le suivi précis des vaccinations : traçabilité, numéros de lots des vaccins injectés, bras choisi par le patient, dates, nombres de vaccins utilisés mais aussi éditions des attestations de vaccination pour les patients. Cet accompagnement a été mené en étroite collaboration avec le service GDR qui assurait la veille réglementaire globale et la mise à disposition d'un support interne très complet « essentiel COVID ».

Les CIS, quant à eux, ont assuré une veille spécifique sur les outils utilisés. Cet appui technique était partagé lors des comités d'action opérationnelle liés à la vaccination avec l'ARS. En parallèle, les demandes particulières hors-Covid des professionnels de santé, la promotion habituelle des téléservices et de la télétransmission ont perduré en 2021. L'ensemble de ces échanges réguliers à distance et la disponibilité des CIS ont permis de renforcer le liens et les contacts avec les PS qui ont apprécié ce soutien pendant cette période délicate.



# NOTIFICATION DES INDUS LIÉS AU DISPOSITIF D'INDEMNISATION À LA PERTE D'ACTIVITÉ (DIPA)



**2 296** professionnels de santé ont réceptionné une notification d'indus dans le département de l'Hérault, pour un montant total de **4 808 211** euros

Ce dispositif a été mis en œuvre au printemps 2020 afin de garantir le bon fonctionnement du système de soins, préserver la viabilité économique des professionnels de santé en leur permettant de couvrir leurs charges fixes malgré la baisse de leur activité et pouvoir reprendre leur activité après la crise.

Il concerne les professionnels ayant conclu des conventions nationales avec l'Assurance Maladie et dont les revenus d'activité sont financés majoritairement par l'Assurance maladie. Il est régi par les dispositions de l'ordonnance n°2020-505 du 2 mai et du décret n° 2020-1807 du 30 décembre 2020.

Comme annoncé, la Cnam a procédé au calcul définitif de l'aide DIPA et demandé aux caisses locales de procéder à une opération de régularisation des sommes trop perçues en 2021.

La complexité technique, les enjeux financiers et politiques et le nombre de contestations associées ont conduit plusieurs services (commission de recours amiable, gestion du risque, délégués Assurance Maladie, conseillers informatique service, frais de santé ambulatoire et agence comptable) à coordonner leurs actions en réalisant 7 comités d'actions opérationnelles.

De nombreux professionnels de santé ont saisi le tribunal judiciaire considérant que cette aide n'aurait pas dû faire l'objet d'une récupération. **Les services CRA et GDR ont pris le relai pour traiter les 199 contestations réceptionnées.**



## PRADO

Accompagnement des patients hospitalisés à domicile

En 2021, 2 302 assurés hospitalisés ont pu bénéficier d'une prise en charge Prado pour faciliter leur retour à domicile, et organiser leurs rendez-vous médicaux en ville.

85% de ces assurés ont été accompagnés après un séjour en chirurgie, mais tout au long de l'année, des actions ont été déployées pour continuer à proposer ce service sur les autres volets.

En effet, dans le contexte épidémique, le programme Prado mis en place en 2020 en faveur des patients hospitalisés au titre du Covid, a notamment été maintenu.

Un nouveau programme d'accompagnement des personnes âgées de 75 ans et plus, a également été initié dans 5 établissements de santé.

Le programme Prado évolue progressivement vers des volets à valeur ajoutée médicale et/ou organisationnelle pour lesquels une intervention de l'Assurance Maladie est encore plus nécessaire pour garantir la fluidité du lien hôpital-ville. Dans ce contexte, un accent particulier sera mis en 2022 sur le Prado insuffisance cardiaque (IC), en vue de contribuer à la dynamisation du parcours de soins des patients atteints de cette pathologie.



**85 %** d'assurés (sur 2 302 pris en charge par Prado) accompagnés après un séjour en chirurgie



# 7 | Qualité de service

ACCOMPAGNER LES ASSURÉS

ACCOMPAGNER LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ PFS-MDA

ACCOMPAGNER LES EMPLOYEURS



QUALITÉ DE SERVICE



## ACCOMPAGNER LES ASSURÉS

### UN ACCUEIL DE QUALITÉ

Avec le développement des outils numériques, la relation client « assuré » connaît depuis plusieurs années de nombreuses évolutions amplifiées par la crise sanitaire. En 2021, il était essentiel de poursuivre l'accompagnement des assurés en apportant rapidement des réponses à leurs sollicitations par le canal de contact le mieux adapté.

Les déplacements en accueil physique, dans le respect des gestes barrières et de la distanciation sociale liée à l'épidémie, se sont désormais limités à certaines situations complexes ou sensibles. Les évolutions multiples du compte Ameli ont également accentué ce phénomène. Ainsi, concernant la venue des assurés de la caisse d'assurance maladie de l'Hérault, il est à noter que :

- les affluences dans les **espaces libre-service** sont restées limitées au regard du volume de visites constatées avant crise ;
- les assurés ont continué à réaliser leurs démarches dématérialisées sur les BMS et les postes Ameli en libre-service. En cas d'urgence ou de situations sensibles, les CSAM ont pu recevoir les assurés sans rendez-vous dans des box « urgent » dédiés sur la quasi-totalité des sites d'accueil ;
- en parallèle, l'**offre de rendez-vous** s'inscrit comme l'offre de service « premium », elle ne cesse de se professionnaliser et de s'étoffer avec près de 38 000 rendez-vous honorés sur l'ensemble des accueils. Une part de plus en plus importante de rendez-vous est désormais gérée par téléphone (25 % en 2021) permettant ainsi à l'assuré d'obtenir une réponse sans se déplacer.



38 000  
rendez-vous honorés



+35%  
d'appels  
par rapport à 2020



950  
mails reçus par jour

Concernant les sollicitations par téléphone, le nombre d'appels a explosé en 2021 avec plus de 35 % d'appels par rapport à 2020. Cette augmentation est la conséquence du basculement massif des assurés habitués des accueils vers le canal téléphonique. Cette nouvelle utilisation avait véritablement débuté depuis la gratuité des appels en juillet 2020 et s'est accentué en 2021.

Quant aux mails reçus via le compte Ameli, leur volume s'est stabilisé depuis maintenant 2 ans à environ 950 mails reçus par jour. Depuis la fin de l'année, on assiste à une diminution de 15 % du nombre de mails reçus liée essentiellement à la mise en place du chatbot. Les assurés bénéficient désormais de réponses en direct sans avoir besoin d'envoyer de mails et d'attendre une réponse.

## ACCOMPAGNER LES ASSURÉS (SUITE)



### UNE RÉACTIVITÉ POUR RÉPONDRE AUX SOLlicitATIONS DES ASSURÉS : PLUS DE 50% DES MAILS SONT TRAITÉS QUOTIDIENNEMENT

En 2021, les conseillers services de la caisse d'assurance maladie de l'Hérault ont traités 132 277 mails, soit 521 mails par jour en moyenne, ce qui a représenté 53 % du volume total de mails reçus à la caisse d'assurance maladie de l'Hérault.

Cette gestion a permis de garantir un traitement rapide (avec 81,5 % de réponses dans les 48h) et de qualité avec un taux de transfert des mails de niveau 1 vers le niveau 2 à 12,13 % (quasiment moitié moins que celui de la PFS).

Ce traitement efficient a limité la charge de travail des services métier gérant les mails de niveau 2, mais surtout a assuré à nos bénéficiaires des réponses directes plus rapides.

La prochaine étape se dessinera en octobre 2022 avec la prise en charge programmée de 100 % des mails.



**132 277**  
mails traités,  
soit **521** mails par jour

### UNE MÉDIATION POUR RÉSOUDRE LES SITUATIONS DÉLICATES

Au-delà du règlement des situations individuelles entre les usagers et les caisses d'assurance maladie, le médiateur a pour mission de favoriser l'accès aux droits et aux soins et d'améliorer la qualité de service rendu aux usagers. Au quotidien, les médiateurs travaillent avec le service médical et le service social des organismes. Ils collaborent également avec les responsables écoute clients, les pilotes des réclamations, et ils participent aux revues de performance.

En 2021, la médiation de la caisse d'assurance maladie de l'Hérault a particulièrement œuvré pour :

- des assurés sans revenus de remplacement depuis plus de 2 mois, **100** dossiers
- l'aide à la recherche d'un médecin traitant, **100** dossiers
- des assurés auxquels des refus de transport ont été opposés suite à l'absence de la formalité de l'entente préalable, **57** dossiers
- des bénéficiaires de la C2S s'estimant victimes de refus de soins, **36** dossiers
- l'accompagnement de travailleurs indépendants bénéficiaires de prestations d'invalidité avec la mise en place d'aides financières exceptionnelles en cas de nécessité. **31** dossiers (*invalidité*)



## ACCOMPAGNER LES PROFESSIONNELLS DE SANTÉ



Par son rayonnement régional, la PFS médico-administrative (MDA) Occitanie répond aux multiples sollicitations PS.

Deux chiffres traduisent sa performance et la qualité des réponses apportées. Ainsi en 2021, la PFS MDA s'est située à la 2<sup>ème</sup> place au classement national pour le taux de réponses conclusives apportées par le niveau 1 (81,5 %).

Le taux de fiabilité de la réponse apportée aux professionnels de santé est un indicateur de qualité particulièrement suivi. L'évaluation est réalisée via la double écoute des communications téléphoniques et à partir d'une grille d'évaluation nationale. En 2021, le taux de fiabilité de la réponse apportée par les téléconseillers est de 88,3 %, pour un objectif fixé à 82 %.

Avec 290 775 appels reçus en 2021 (+9,5 % par rapport à 2020) et 249 203 appels traités (+8 % par rapport à 2020), le taux de décroché s'est amélioré (+13 % par rapport à 2020) et s'est stabilisé à 85 %, conformément au nouvel objectif CPG.

En 2021, la situation sanitaire a fortement mobilisé la PFS MDA. Ainsi, le motif « prévention » qui regroupe l'ensemble de demandes des professionnels de santé sur cette thématique s'est positionné en 2021 à la 6<sup>ème</sup> place des motifs de sollicitation avec comme demandes principales :

- la facturation des tests,
- la facturation de la vaccination,
- l'utilisation du téléservice « Vaccin Covid »,
- l'obligation vaccinale des PS,
- la DIPA ...

De plus, il est à noter que la PFS MDA Occitanie, composée de 40 téléconseillers, constitue un fort vecteur de recrutement avec chaque année, un turn-over important. Sur l'année 2021, en remplacement des départs, 10 nouveaux collaborateurs ont intégré le service.



**290 775**  
appels reçus  
**249 203**  
appels traités

## ACCOMPAGNER LES EMPLOYEURS



**E**n 2021, en lien avec la stratégie de service déployée localement, le choix s'est porté sur un accompagnement fort et proactif des employeurs.

En effet, pour exemple, si les employeurs ont recours aux signalements d'événements dans près de 60 % des cas, il n'en reste pas moins que 50 % de ces signalements d'évènement nécessitent l'intervention d'un technicien.

Aussi, c'est au travers d'échanges mis en place entre les équipes métier et les chargés relations aux entreprises, que ces derniers ont contacté 2 833 employeurs, experts et collaborateurs comptables pour les accompagner à l'utilisation de l'ensemble des services et téléservices de l'Assurance Maladie impactant le paiement des indemnités journalières pour tous les risques, mais également l'affiliation des salariés.



**2 833**  
employeurs, experts  
et collaborateurs  
comptables contactés

# 8 | RSO, le développement durable

POLITIQUE IMMOBILIÈRE RESPONSABLE

RÉDUCTION DE NOTRE IMPACT ENVIRONNEMENTAL

DÉVELOPPEMENT DE NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIALE INTERNE



## UNE POLITIQUE IMMOBILIÈRE RESPONSABLE



La caisse d'assurance maladie de l'Hérault développe depuis quelques années une politique immobilière responsable.

Plusieurs sites sont concernés par des travaux de plus ou moins grandes ampleurs afin d'améliorer les conditions de travail des salariés, les lieux de vie partagés et ce pour exploiter de manière la plus efficiente possible nos locaux.

### RESET « RENOVATION DU SIÈGE ET DES ESPACES DE TRAVAIL »

Deux grandes opérations immobilières sont pilotées au sein du projet RESET « RENOVATION DU SIÈGE ET DES ESPACES DE TRAVAIL », projet inscrit au projet d'organisme 2020-2023 de la caisse d'assurance maladie de l'Hérault. Il s'agit de l'opération « Gambetta Réhabilitation du siège de la CPAM de Montpellier » et de la rénovation du bâtiment de la 32<sup>ème</sup> à Montpellier. Concernant les espaces de travail, la caisse d'assurance maladie de l'Hérault a souhaité lier les deux opérations afin de concevoir et de mettre en œuvre des aménagements intérieurs similaires. L'aménagement de nouveaux espaces de travail doit être l'opportunité de définir des modes d'organisation plus efficaces, de favoriser un fonctionnement plus coopératif et d'améliorer le cadre de vie au travail. L'enjeu est de déployer un environnement de travail innovant, avec en particulier des espaces collaboratifs et un partage des postes de travail afin d'optimiser les surfaces en suivi d'un important développement du télétravail.

### ZOOM SUR LES TRAVAUX LANCÉS ET LES NOUVELLES ACQUISITIONS IMMOBILIÈRES



#### Nouvel accueil de Lodève

En 2016, une démarche a été entreprise avec la Mairie de Lodève pour rechercher un nouveau site d'accueil. Le nouveau local d'une surface globale de 70 m<sup>2</sup>, situé en rez-de-chaussée, comporte un accueil de 36 m<sup>2</sup>, un bureau back office, un bureau individuel et un bloc sanitaire. La MSP (maison de service pluriprofessionnelle) de Lodève a été intégrée le 1<sup>er</sup> mars 2021.



#### Nouvel accueil de Gambetta et création d'un accueil provisoire dans les locaux de la Carsat à Montpellier

La réhabilitation complète de l'accueil assurés du site de Gambetta, inscrite dans le Schéma Directeur Immobilier 2014-2018, a débuté dans le courant de l'année 2020. Ces travaux doivent mettre en place la charte architecturale de la Cnam dans le respect des préconisations relatives à la mise en place du parcours assurés. L'ampleur des travaux à réaliser, d'une durée d'une année, empêchant toute exploitation des lieux, a nécessité un déménagement de l'activité d'accueil des assurés vers l'accueil de la Carsat. Ce déménagement a été acté par une convention d'occupation du 1<sup>er</sup> septembre 2020 au 30 septembre 2022. Le déménagement de l'accueil provisoire de la Carsat vers notre accueil Assurance Maladie est planifié pour le 7 juin 2022.



#### Acquisition du bâtiment rue de la 32<sup>ème</sup> à Montpellier

Dans le cadre de l'intégration des effectifs des divers régimes par l'Assurance Maladie (93 personnes au total dont 80 sur Montpellier), la problématique de place a nécessité l'acquisition d'un nouveau bâtiment : le bâtiment de la Mutualité, rue de la 32<sup>ème</sup>. Un compromis de vente a été signé avec le propriétaire actuel (Mutualité Française et Languedoc Mutualité) en février 2019. Le bâtiment a été mis à disposition de notre organisme le 14 décembre 2021.

## UNE POLITIQUE IMMOBILIÈRE RESPONSABLE (SUITE)



#### Installation de la plateforme PLEIADE

La caisse d'assurance maladie de l'Hérault accueillera une plateforme de gestion des flux entrants non dématérialisés (PLEIADE), qui devrait entrer en fonctionnement au mois de septembre 2022. Les travaux, débutés en septembre 2021, s'achèveront en septembre 2022.



#### Co-conception de l'aménagement des salles de repos accueil et PLEIADE et des espaces de la lutte contre la fraude et du service contrôle de gestion

Trois ateliers de co-conception ont été proposés par le département immobilier en collaboration avec les ambassadeurs des services concernés. Il s'agit de préciser la configuration des espaces de détente, la composition du mobilier, les équipements et matériaux et la prise en compte de l'usage de ces espaces.



#### Amélioration de l'accueil des assurés

Dans le cadre du recensement des besoins 2021-2022, le réaménagement des espaces d'accueil sont à l'étude pour une mise en conformité des box et mobiliers de l'espace libre-service, des sites de Lunel et de La Mosson. L'objectif de l'aménagement des espaces accueils : implantation des espaces libre-service, ateliers numériques et aménagement des box d'accueil, installation du mobilier charté et adapté en espace libre-service Ameli (îlots-écrivains) et en espace de rendez-vous, matériel renouvelé et conforme aux préconisations nationales.



#### Centre d'examen de santé de La Mosson (Montpellier)

Avec l'acquisition des anciens locaux de l'Urssaf, renommés Espace Gisèle Halimi, Montpellier Méditerranée Métropole et la ville de Montpellier souhaitent créer un équipement public multiservices, social, économique, et citoyen. Le premier centre d'examen de santé de Montpellier sera ainsi implanté en collaboration avec la caisse d'assurance maladie de l'Hérault.

## UNE RÉDUCTION DE NOTRE IMPACT ENVIRONNEMENTAL



### MOBILITÉ ET CO-VOITURAGE

Depuis septembre 2021, la caisse d'assurance maladie de l'Hérault s'est engagée à déployer Klaxit. Ce dispositif permet de covoiturer en toute sérénité, grâce à la plus grande communauté de covoiturage spécialisé pour les déplacements domicile-travail.

Cette application de mise en relation des salarié.e.s de différentes grosses entreprises adhérentes au dispositif est disponible sur smartphone : contacts en instantané par SMS, sélection de points de rencontre et de dépôt situés sur le parcours, GPS indiquant la position d'avancement du conducteur...

#### LE PRINCIPE EST SIMPLE

Le conducteur garde ses habitudes et diminue ses frais de trajet en covoiturant : indemnité de 2 € par passager et par trajet. Le passager reste serein pour chacun de ses déplacements grâce à la communauté de covoitureurs de confiance Klaxit. Ses trajets seront gratuits pendant toute la durée de l'expérimentation. Si le conducteur annule le trajet, le retour à la maison du passager sera assuré gratuitement en taxi Uber.



**41** inscrits  
SOIT 4 % DES EFFECTIFS



**20** covoitureurs activés  
SOIT 49 % DES INSCRITS



**94** trajets cofinancés  
au mois de décembre 2021

### DÉVELOPPEMENT DU TÉLÉTRAVAIL

Fin 2019, le télétravail à la caisse d'assurance maladie de l'Hérault concernait 118 salariés, à peine 13 % de l'effectif.

En 2020, la période d'urgence sanitaire avait conduit les organismes de l'Assurance Maladie à mettre en place le télétravail de manière massive et très rapide, le rendant obligatoire et presque généralisé à tous les salariés. En un temps record, un plan de continuité avait permis d'adapter l'activité à un contexte inédit de confinement. La proportion de télétravailleurs avait augmenté de 234 % au sein de la caisse d'assurance maladie de l'Hérault.

La crise sanitaire a véritablement modifié les habitudes de travail. En 2021, la caisse d'assurance maladie de l'Hérault a donc engagé une **réflexion sur l'évolution du télétravail afin de renégocier l'accord**. Une grande majorité des salariés ont ainsi choisi de pérenniser le télétravail pour poursuivre leur activité dans les meilleures conditions possibles, limiter leur déplacement, partager leur espace de travail...

Fin 2021, ce sont 70 % des salariés de la caisse d'assurance maladie de l'Hérault **qui télétravaillent régulièrement contre 58 % des salariés au niveau national**.



## UNE RÉDUCTION DE NOTRE IMPACT ENVIRONNEMENTAL (SUITE)



### VALORISATION DES DÉCHETS : ADOPTER LES BONS GESTES DE RECYCLAGE ET METTRE CHAQUE DÉCHET À SA PLACE !

En France, le tri des emballages n'est pas toujours effectué correctement. Si le recyclage du papier et du verre est dans l'ensemble compris et respecté, seulement 1 à 2 % de tous les plastiques sont recyclés. La simplification du tri, progressivement instaurée dans toute la France, contribue à faciliter cette démarche et lever les doutes au moment de trier ses emballages.

La caisse d'assurance maladie de l'Hérault, dans le cadre de sa politique RSO, s'inscrit dans cette démarche avec l'installation des poubelles jaunes sur les sites de Gambetta, du Guimbaud et de La Mosson. Les poubelles jaunes sont identifiées par des affiches, à chaque étage et dans chaque salle de restauration. Dans les poubelles jaunes : toutes les bouteilles et emballages en plastique, toutes les canettes et emballages en métal, toutes les capsules de café et les petits emballages en aluminium et acier.

### RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT : CHAQUE SALARIÉ A REÇU SA GOURDE GOBI !

Pour participer à la préservation de notre environnement et limiter la consommation de bouteilles plastiques, chaque collaborateur a été doté d'un Gobi le 21 février 2021.

Un Gobi, c'est une gourde éco-conçue fabriquée en France, qui fait du bien à la planète mais aussi aux salariés. Inspirée de notre quotidien, elle est entièrement pensée pour nous accompagner.

Conçue pour respecter la planète, elle permet d'économiser sur 12 mois d'utilisation plus de 15 kg de CO<sub>2</sub>, mais aussi 5,04 kg de déchets. Ainsi, au bout de 5 mois d'utilisation, l'impact de fabrication de la gourde sera rentabilisé.

Utiliser une gourde Gobi permet donc de participer à la suppression du plastique jetable dans notre quotidien. Elle est donc plus économique mais surtout beaucoup plus respectueuse de l'environnement !

### DÉPLOIEMENT D'UN RÉSEAU SOCIAL D'ENTREPRISE

Afin de moderniser la communication interne et favoriser l'interactivité et l'instantanéité, la caisse d'assurance maladie de l'Hérault se devait de trouver une solution pour remplacer l'intranet local devenu obsolète. Ce site, développé sur Joomla en 2010, ne répondait plus aux besoins actuels.

L'organisme a opté pour l'utilisation de Liam, le réseau social de l'Assurance Maladie. Après un an d'expérimentation et des retours très favorables, les collaborateurs ont définitivement abandonné l'intranet en juin 2021 et Liam a été généralisé à l'ensemble des salariés.

Tout au long de son déploiement, les collaborateurs ont pu être accompagnés dans la prise en main de l'outil par des formations personnalisées, des tutos...

L'engagement de l'organisme sur ce nouvel outil fut l'un des plus dynamiques du réseau en 2021.



**97 %**  
salariés connectés au moins 1 fois  
en 2021



**90 %**  
salariés connectés pendant le mois  
de référence de novembre 2021

## UN FORT DÉVELOPPEMENT DE NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIALE INTERNE



**60**  
salariés ont ainsi  
bénéficié de la  
vaccination.

### Accès facilité à la vaccination anti-covid et antigrippale

Dans les contextes de fortes circulations du virus et avec la mise en place du pass vaccinal, il était important pour l'organisme de se mobiliser pour favoriser la vaccination anti-covid des salariés. Des conditions facilitées ont ainsi permis aux collaborateurs de bénéficier d'une autorisation d'absence rémunérée de droit pour se faire vacciner par un centre de vaccination ou un professionnel de santé. En cas de vaccination, par le service de santé au travail, les collaborateurs étaient autorisés à s'absenter sur leurs heures de travail sans qu'aucun arrêt de travail ne soit nécessaire.

Dans le cadre de sa politique de prévention, l'organisme a proposé comme chaque année à l'ensemble du personnel, de bénéficier gratuitement de la vaccination contre la grippe saisonnière sur son temps de travail. Le coût lié à l'achat des vaccins a été pris en charge par la caisse d'assurance maladie de l'Hérault.



### Projets solidaires portés par les salariés

Dans le cadre du PDO, une démarche de projets solidaires portés par les salariés de l'Assurance Maladie de l'Hérault a été lancée en 2021. Le but était de créer de la cohésion et du collectif en aidant des salariés porteurs d'un projet pour une association de leur choix. L'intention est de maintenir un partenariat étroit avec l'association qui pourra relayer les messages de l'Assurance Maladie. Les projets proposés ont été validés par l'ensemble du personnel via un vote sur Liam.

#### LE PROJET « UN CAMION FRIGORIFIQUE POUR LES ANGES »

L'association « Les anges de la rue » propose des paniers alimentaires à des prix modiques provenant des invendus du commerce, pour venir en aide aux plus démunis. Elle s'est engagée, par ailleurs, à relayer nos actions auprès de ses adhérents et un contact a été réalisé avec le service aux partenaires (SAP) pour des actions au long cours. Un don de 3 500 € a été fait pour aider l'association dans l'acquisition d'un camion frigorifique lui permettant d'acheminer la nourriture dans le strict respect des règles d'hygiène et de santé.

#### LE PROJET « AGIR ENSEMBLE CONTRE LE CANCER »

Au moment du Sommet France Afrique qui s'est tenu à Montpellier, auquel l'Assurance Maladie a participé, un don de 1 500 € a été effectué à l'association des Sénégalais de l'Hérault, pour soutenir son action dont l'objectif est de répondre au besoin d'accès aux soins de la jeunesse africaine contre le cancer.

#### LE PROJET « CAMARAID »

Un autre projet, lancé en fin 2019 et porté par l'association CAMARAID, s'est concrétisé en 2021. Au-delà du défi sportif que constitue la participation à la course du Raid Amazones, l'association la Montpellier Reine a reçu un don de 5 000 € pour participer à la lutte contre le cancer.

#### LE PROJET « DES BOÎTES SOLIDAIRES DE NOËL »

Les projets solidaires peuvent être aussi la réalisation d'actions collectives portées directement par l'ensemble des salariés de la caisse d'assurance maladie de l'Hérault. Ainsi, pour les fêtes de fin d'année, les collaborateurs ont été invités à glisser dans une boîte en carton : 1 vêtement chaud (bonnet, gants, écharpe, pull,...), 1 produit d'hygiène ou de soin (savon, shampoing,...), 1 produit alimentaire (non périssable, non entamé, sans alcool), 1 produit de loisir (livre, jeu de cartes, magazine,...), 1 petit mot, dessin, poème, carte,... Cette opération était principalement tournée vers les adultes en situation de précarité, grands oubliés de Noël. Cette action solidaire réussie a permis de remettre : 50 boîtes au Secours Populaire de Montpellier, et 10 boîtes à l'association Les Maraudes34 de Béziers.

# 9 | Organisation et efficacité collective

ORGANIGRAMME

CONSEIL

RESSOURCES HUMAINES ET SDRH

SIGNATURE DE 2 ACCORDS IMPORTANTS TÉLÉTRAVAIL ET GPEPP

PROJET D'ORGANISME : CONCRÉTISATION DES PREMIÈRES ACTIONS

LA VALIDATION DES COMPTES

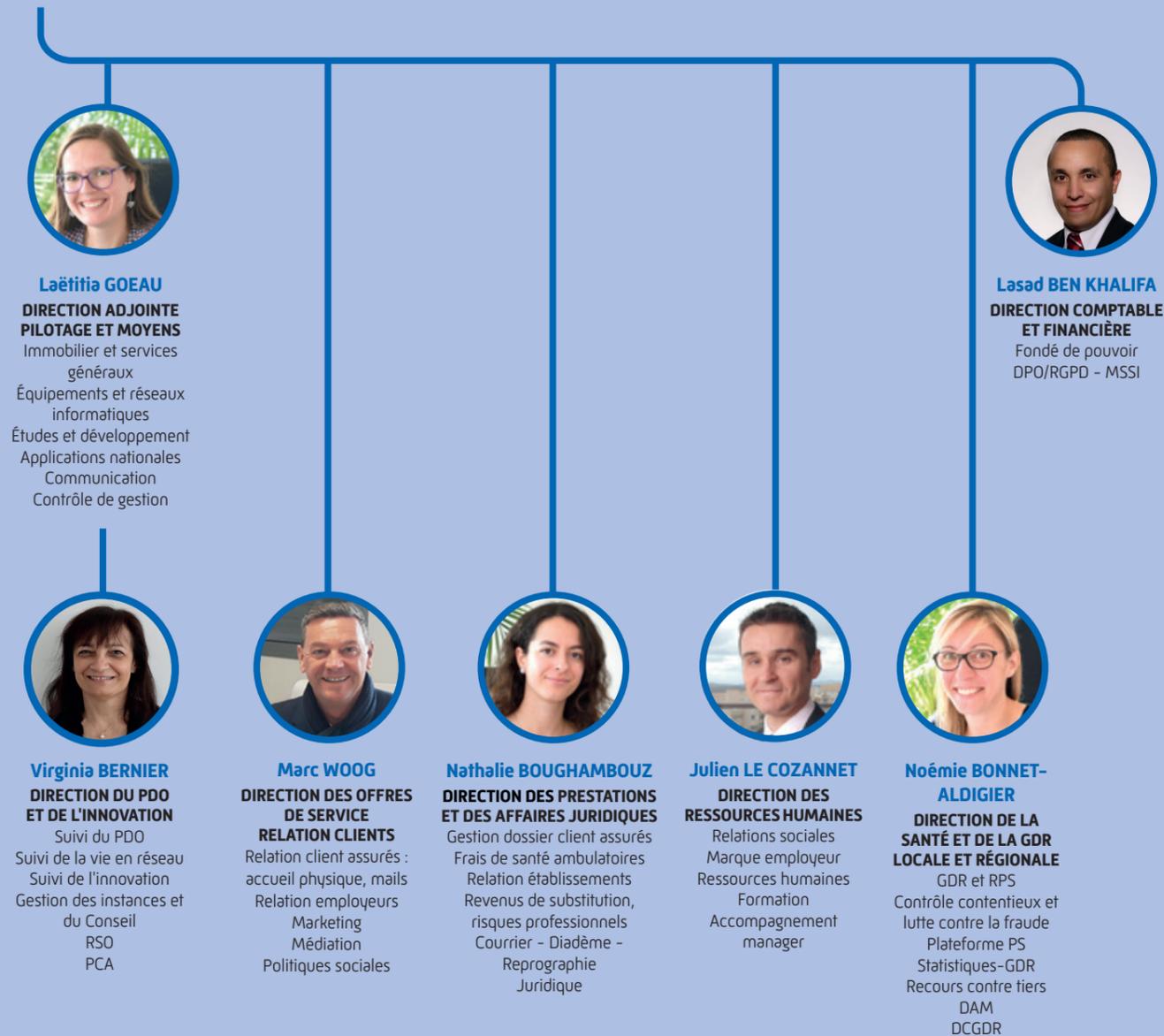
CETIAM



# L'ORGANIGRAMME DE L'ASSURANCE MALADIE DE L'HÉRAULT



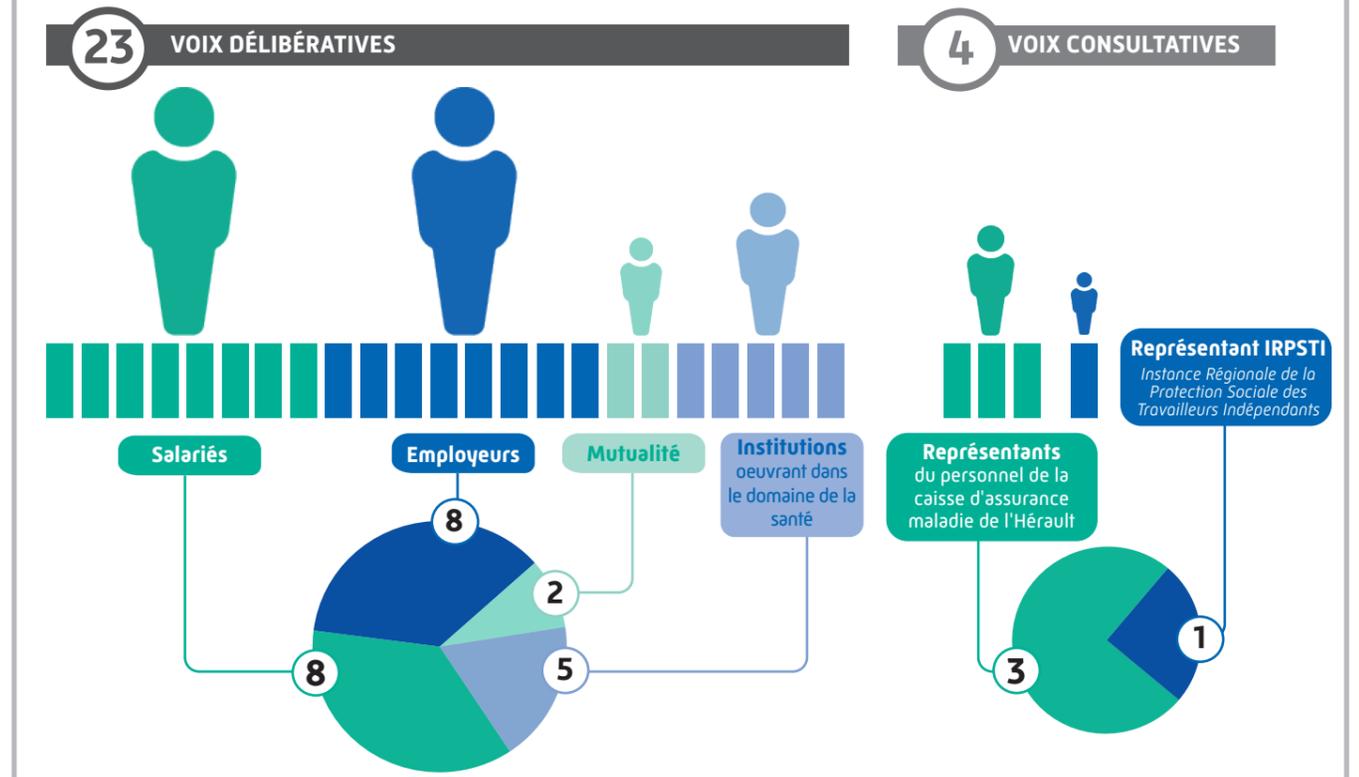
**Philippe TROTABAS**  
DIRECTEUR GÉNÉRAL



## LE CONSEIL

Les attributions du Conseil recouvrent l'ensemble des missions de la caisse d'assurance maladie de l'Hérault : il arrête les orientations et les politiques générales de l'organisme et approuve les budgets de gestion. Il est chargé de délibérer sur les axes de la politique de gestion du risque, les objectifs poursuivis pour améliorer la qualité des services rendus aux usagers. Il a également un rôle actif en matière de politique d'action sanitaire et sociale, en attribuant chaque année des aides financières aux assurés ou aux associations. Les conseillers interviennent au sein de différentes commissions (commission d'action sanitaire et sociale, CRU, CRA...).

### UNE REPRÉSENTATION PARITAIRE DES CONSEILLERS



### LA PRÉSIDENTE



**Le président**

Gilbert FOUILHE  
[CGT-FO]

### Les vice-présidents

**1<sup>er</sup>**

Eric DEGOUTIN  
[U2P]

**2<sup>ème</sup>**

Guylain CABANTOUS  
[CGT]

**3<sup>ème</sup>**

Jean-Pierre GUILLOU  
[UDAF]

## LE CONSEIL [SUITE]



### LES PRINCIPALES DÉCISIONS DU CONSEIL

#### CONSEIL DU 26/03/2021

- Retour rencontre présidents du réseau du 21.01.2021
- Retour rencontre des présidents Occitanie du 25.01.2021
- Retour rencontre des présidents Occitanie et l'ARS du 18.02.2021
- Organisation de la direction
- Nomination de Catherine Renaud au poste de directrice comptable et financière par intérim de la caisse d'assurance maladie de l'Hérault à compter du 1<sup>er</sup> avril 2021
- Perspectives : nouvel organigramme de la direction
- CES de Montpellier : retour rencontre Maire de Montpellier du 10.03.2021
- Point immobilier : accueil Gambetta dans les locaux de la Carsat depuis le 18.01.2021 et ouverture du nouvel accueil de Lodève
- Actualités conventionnelles
- Point sur la commission mixte de conciliation
- Point Coronavirus – Covid-19
- Présentation des comptes 2020
- Budget GA rectificatif 2021
- Rapport de la médiatrice 2019
- Stratégie offre services employeur

#### CONSEIL DU 02/07/2021

- Nouvelles désignations employeur : désignation de Sophie Fages, conseillère suppléante pour le MEDEF
- Présentation de la nouvelle organisation de la direction
- CES de Montpellier : point de situation
- Point immobilier
- Réouverture des accueils
- Point sur la commission de conciliation
- Actualités conventionnelles
- Point Coronavirus – Covid-19
- Point CPG : résultats 2020 et objectifs 2021
- Validation des comptes 2020
- Budget rectificatif d'ASS 2021
- Validation subventions ASS
- Dossier sensible (CRA)

#### CONSEIL DU 24/09/2021

- Retour de la réunion des présidents des caisses d'assurance maladie d'Occitanie du 03.09.2021
- CES de Montpellier : point de situation
- Création du pôle d'appui Hérault pour la gestion des mails assurés
- Convention PASIP
- Convention RAPT
- Actualités conventionnelles
- Point Coronavirus – Covid-19
- ASS : subvention au fond de compensation de la MDPH
- Rapport d'activité 2020 de la caisse d'assurance maladie de l'Hérault
- Rapport d'activité 2020 du centre d'examens de santé de Perpignan antenne de Béziers
- Rapport d'activité 2020 de la médiatrice

#### CONSEIL DU 17/12/2021

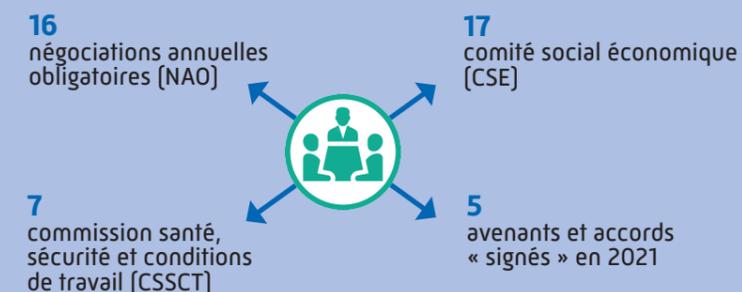
- Calendrier des réunions de Conseil et des commissions pour 2022
- Renouvellement du Conseil 2022
- Organisation provisoire de la direction
- Point acquisition du bâtiment rue de la 32<sup>ème</sup> et travaux accueil Gambetta
- CES de Montpellier : point de situation
- Ville de Montpellier : diagnostic territorial de santé
- Signature CPTS du Bérange Montpellier-Est
- Actualités conventionnelles
- Point Coronavirus – Covid-19
- Budget de gestion administrative rectificatif 2021
- Budget initial de gestion administrative 2022
- Budget ASS
  - Délégation pour traitement des dossiers sur la période du 15.12.2021 à la date de clôture des comptes 2021
  - Subvention ASS au fonds de compensation de la MDPH
  - Présentation appels à projets des subventions ASS pour 2022
  - Dotation initiale budget ASS pour 2022
- Commission CRA : fonctionnement jusqu'à la nouvelle mandature

## RESSOURCES HUMAINES



### DIALOGUE SOCIAL

Les enseignements tirés de la crise sanitaire ont démontré un renforcement du dialogue social, si bien qu'au 1<sup>er</sup> juin 2021, il a été créé un secteur dédié visant à maintenir un climat constructif et garantir des échanges de qualité avec les instances représentatives du personnel.



### SDRH : DES OBJECTIFS CIBLÉS JUSQU'À 2023

En février 2020, la publication de SDRH a dessiné la feuille de route qui accompagnera le développement du département RH jusqu'à 2023. Après des travaux collectifs, l'ambition s'est structurée autour de **6 axes déclinés en 40 actions** concrètes faisant l'objet d'un suivi annuel en comité de pilotage stratégique.

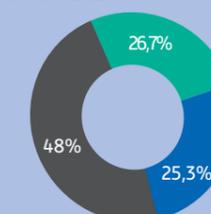
#### État d'avancement des actions SDRH

En 2021, **75** actions SDRH étaient planifiées.

**20** actions mises en œuvre

**19** actions en cours

**36** actions non lancées à ce jour



## SIGNATURE DE 2 ACCORDS IMPORTANTS : TÉLÉTRAVAIL ET GPEPP



### LE TÉLÉTRAVAIL

Le télétravail a été mis en place à la caisse d'assurance maladie de l'Hérault en 2015 par accord local. Un nouvel avenant a été négocié en 2021. Son entrée en vigueur au 1<sup>er</sup> février 2022 se poursuivra pendant une durée de 5 ans.

Cet avenant porte sur un certain nombre de nouveautés :

- mesure de simplification du télétravail : la durée d'ancienneté minimum dans le métier est réduite à 6 mois au lieu de 12,
- généralisation de la solution de Softphonie,
- ouverture du télétravail sur une demi-journée notamment pour les salariés à temps partiel,
- télétravail possible (sous certaines conditions) jusqu'à 200 kms de son lieu de résidence habituelle,
- ouverture à de nouvelles catégories comme les salariés itinérants : DAM, CAM Prado, agents enquêteurs,
- extension du télétravail à la relation clients assurés comme l'accueil, la PFS, et à la relation client PS avec les CIS,
- le nombre de jours requis sur site est toujours de 2 jours de présence par semaine. Toutefois, le temps de formation dispensée en présentiel hors du site habituel de travail ou le suivi de e-learning ainsi que les déplacements professionnels sont désormais pris en compte comme temps de présence sur site.

### LA GPEPP

La caisse d'assurance maladie de l'Hérault a fait de la GPEPP un élément clé du SDRH 2020 – 2023. La direction ainsi que les partenaires sociaux se sont rencontrés à plusieurs reprises dans le cadre des négociations annuelles, ce qui a abouti à un accord local signé le 18 mars 2021.

En effet, les enjeux sont extrêmement importants. Le défi est d'anticiper l'évolution des emplois et des compétences associées afin d'assurer nos missions de demain.

Cet accord décrit les modalités pour y parvenir :

- en suivant l'évolution de nos effectifs et notamment en tenant compte :
  - des départs prévisibles à la retraite sur la base de l'âge légal,
  - du taux de remplacement des départs en retraite,
  - du turn-over moyen sur les années précédentes,
- en exploitant les souhaits de mobilité issus de l'outil Alinéa,
- en définissant nos emplois de demain. Certains emplois peuvent en effet être amenés à disparaître, d'autres à émerger ou à se transformer. C'est à partir des ressources prévisibles et des emplois identifiés que l'on définira le besoin en ressources,
- en professionnalisant la démarche GPEPP. Les managers de la relation clients ont été accompagnés dans cette démarche en prévision d'une généralisation.

L'accord signé traduit de façon concrète la démarche :

- en modélisant le processus de recrutement,
- en généralisant le retour à l'emploi,
- en maintenant le développement des compétences et les parcours professionnels,
- en développant l'accompagnement à la mobilité interne mis au service du personnel.



## PROJET D'ORGANISME (PDO) : CONCRÉTISATION DES PREMIÈRES ACTIONS

Les travaux engagés dans le cadre du Projet d'Organisme 2020/2023 de l'organisme se sont concrétisés au fil des mois.

Retour sur les projets phares lancés pendant de l'année 2021 :

- le développement de l'inclusion numérique,
- le renforcement du partenariat sur la PDP et les outils à destination des assurés,
- l'amélioration de la qualité de nos écrits,
- le déploiement d'un centre d'examens de santé sur Montpellier dans le quartier de La Mosson,
- la mise en place en interne d'un rendez-vous d'information digital régulier «DECOD'AM » qui permet le décryptage d'un sujet d'actualité Assurance Maladie,
- la présence de la direction au plus près des équipes avec des « CODIR décentralisés » sur les sites extérieurs.



Centre d'examens de santé Mosson Gisèle-Halimi

<DECOD/AM>

- Episode 2 -

L'inclusion numérique

## LA VALIDATION DES COMPTES



### LES OBJECTIFS DE LA VALIDATION DES COMPTES

- Donner une image fidèle et sincère de nos comptes.
- Maîtriser les risques financiers et payer à bon droit.
- Prévenir conjointement le risque de non qualité.
- Améliorer la qualité de service à l'utilisateur.

La validation des comptes et la mise en œuvre des plans d'actions liés aux recommandations constituent un des leviers d'amélioration de la qualité de service de la Sécurité sociale.

### UN SCORE DE 89,7% SUR LA VALIDATION DES COMPTES

Quatre opinions peuvent être émises par le directeur délégué à la comptabilité et aux finances (art. 3 arrêté du 30/12/2005) :

- validation :
  - sans restriction,
  - avec observations,
  - avec observations et corrections,
- refus de validation.

En 2022, pour l'exercice 2021, la caisse d'assurance maladie de l'Hérault a eu une validation avec observations.

L'analyse du dossier annuel a conduit la Cnam à formuler des observations sur l'exercice 2021.

- 9 observations ont été formulées.

En 2021, les observations formulées portent sur les processus suivants :

- 1 sur la reconnaissance AT/MP,
- 2 sur la comptabilité,
- 2 sur la PSSI,
- 2 sur les FSA,
- 2 sur les établissements.

Les observations font l'objet d'actions intégrées aux plans d'actions des processus.

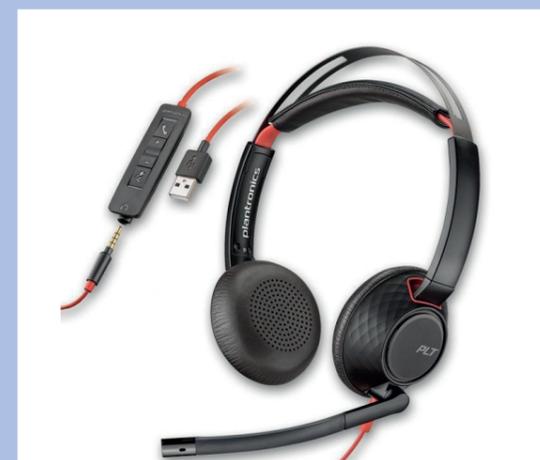


## UNE CENTRALISATION DE LA TÉLÉPHONIE : CETIAM

La caisse d'assurance maladie de l'Hérault a abandonné son système local de téléphonie fixe pour basculer en juin 2021 vers le système national centralisé CeTIAM (centralisation de la téléphonie IP de l'Assurance Maladie) initié par la Cnam en 2019.

Ce déploiement consistait à centraliser sur une seule plateforme nationale l'ensemble des infrastructures de téléphonie fixe des organismes. La centralisation permet ainsi la mise en place d'un annuaire interne étendu à l'échelon national, avec présentation de l'identité de l'appelant.

Cette solution, qui permet de gérer les appels téléphoniques directement sur ordinateur grâce à un casque-micro raccordé, devient indispensable en situation de télétravail ou de partage de bureau. Elle garantit ainsi la joignabilité des interlocuteurs de la caisse d'assurance maladie de l'Hérault.



**Plantronics blackwire 5220 USB**  
Casque stéréo pour MC et mobile

#### Points forts

- Connectivité USB / jack 3,5mm
- Microphone anti-bruit
- Télécommande décrocher, muet, volume
- Qualité audio exceptionnelle : son large bande (PC/ Mac)
- Égaliseur dynamique
- Confortable : léger et oreillette simili-cuir
- Compatible Plantronics Manager Pro (service en ligne permettant une gestion centralisée de votre parc de casques)



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

Hérault

Retrouvez  
**La caisse d'assurance maladie  
de l'Hérault** sur :



@cpam34



Cpam Hérault



Assurance Maladie de l'Hérault



cpam\_34