

SÉCURITÉ SOCIALE



**l'Assurance  
Maladie**

AGIR ENSEMBLE, PROTÉGER CHACUN.

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

CPAM d'Indre-et-Loire

# SOMMAIRE

<b>Le mot du directeur</b>	<b>1</b>
2019 en bref	2
L'Assurance Maladie	3
La CPAM d'Indre-et-Loire	4
<b>ACCÈS AUX DROITS ET AUX SOINS</b>	<b>7</b>
Garantir l'accès universel aux droits et aux soins	8
Faciliter l'accès aux droits et aux soins	9
Aller au-devant des publics fragiles	10
Accompagner chacun dans la préservation de sa santé	11
<b>AMÉLIORATION DU SYSTÈME</b>	<b>13</b>
Améliorer l'efficacité du système de soins	14
Améliorer la relation administrative avec les employeurs	16
Améliorer la relation avec nos publics	17
Développer l'innovation	18
<b>QUALITÉ DE SERVICE</b>	<b>19</b>
Informier le plus grand nombre	20
Informier Individuellement	21
<b>GARANTIR LA PERFORMANCE DE LA CPAM</b>	<b>22</b>
Le projet d'entreprise de la CPAM d'Indre-et-Loire	23
La responsabilité sociétale de l'organisation (RSO)	24
<b>LES ANNEXES</b>	<b>27</b>
L'évolution des charges par gestion comptable	28
Les dépenses et recettes de fonctionnement et d'investissement	28
Le Conseil de la CPAM en 2019	29
Les partenaires	32



## LE MOT DU DIRECTEUR



Comment transcrire en quelques phrases tout ce que fait la Caisse Primaire d'Assurance Maladie d'Indre-et-Loire pour les 555 000 habitants du département dont elle assure la protection ? En fait, quatre mots suffisent. Ils forment la signature officielle de l'Assurance Maladie, **Agir ensemble, protéger chacun.**

Agir ensemble, car la CPAM est au cœur du système de santé du département. Elle remplit ses nombreuses missions au service des assurés, en lien étroit avec les professionnels de santé, les établissements de soins, les entreprises et les institutions locales.

Protéger chacun, parce que la CPAM met tout en œuvre avec ses 400 salariés pour favoriser l'accès aux droits et aux soins de tous, accompagner individuellement les démarches, proposer de nouveaux services adaptés pour aider chacun à préserver sa santé.

En 2019, l'accès aux droits et aux soins a été une de nos priorités avec la mise en place de deux dispositifs importants, le 100% santé et la Complémentaire Santé Solidaire. Le 100% santé vise à garantir à tous les Français un accès à des soins de qualité pris en charge à 100 % (optique, aides auditives et dentaires). La Complémentaire santé solidaire offre aux personnes ayant de faibles ressources d'accéder une complémentaire santé de qualité, d'un coût maximum d'un euro par jour.

Dans le champ de la Prévention en santé, la CPAM d'Indre-et-Loire a déployé tout au long de l'année, de nombreuses actions auprès du grand public comme la mise en place d'un stand de vaccination publique dans le centre commercial de l'Heure Tranquille, l'organisation d'un Voyage au Cœur du sein place Anatole France à Tours pour sensibiliser au Cancer du sein ou la formation de 1120 enfants à l'hygiène bucco-dentaire. Il est indispensable d'aller à la rencontre des publics, dans leur cadre de vie pour toucher les populations les plus éloignées des soins.

En coordination avec l'Agence Régionale de Santé, la Cpmam a aussi pour mission de faciliter la coopération de tous les acteurs de santé du département, en accordant une attention toute particulière à l'organisation du système. Par exemple, c'est en accompagnant la création de Communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS), que la CPAM permet aux professionnels de santé d'un même territoire de mieux travailler ensemble, pour soigner plus efficacement et rendre ainsi le système de santé plus efficient.

Dans un environnement en évolution permanente, la CPAM s'adapte en continu pour garantir à ses publics la meilleure qualité de service, faciliter de nouveaux usages et répondre au mieux aux contraintes de chacun. Le nouveau public des étudiants qui a intégré le régime général de l'Assurance Maladie en 2019 est particulièrement demandeur de services numériques simples et efficaces, comme le compte ameli ou le Dossier Médical Partagé accessibles via des applications mobiles. En 2019, 20% de la population de Touraine est dotée d'un DMP.

Parmi les nouveaux services mis en place en 2019, une newsletter d'informations pratiques est envoyée tous les mois aux entreprises de la région Centre-Val de Loire pour les aider dans leurs démarches en lien avec la protection sociale.

Les nouveaux services permettent de simplifier de nombreuses démarches. Ils permettent aussi d'accorder plus de temps aux demandes complexes et aux personnes qui en ont le plus besoin, notamment celles qui sont exclues du numérique. L'accueil sur rendez-vous de nos publics s'est ainsi considérablement développé en 2019.

Donner accès aux soins, préserver la santé, rendre un service de qualité, c'est notre engagement de chaque jour, résumé dans ces quatre mots : **Agir ensemble, protéger chacun.**

*Bonne lecture !*

Thierry Lefèvre  
Directeur de la CPAM d'Indre-et-Loire

# CPAM D'INDRE-ET-LOIRE 2019 EN BREF

**447 salariés**

dont 84.56 % de femmes

**7197 heures**

de formation réalisées  
par les salariés

**20 salariés**

accompagnés pour une Reconnaissance  
de la Qualité de Travailleur Handicapé

**555 577**

personnes protégées par  
la CPAM en Indre-et-Loire

**1 672 867 762 €**

Montant des prestations maladie  
versées en Indre-et-Loire

**1,47 €**

dépensés par la caisse pour 100 €  
de prestations versées

**6,1 jours**

Délai moyen de remboursement pour  
les feuilles de soins électroniques

**185 298 personnes**

ont été reçues dans les accueils  
d'Indre-et-Loire (dont 8510  
rendez-vous individuels)

**340 095**

appels téléphoniques d'assurés  
ont été reçus

**64 % des assurés**

d'Indre-et-Loire ont un compte ameli

**119 531 DMP**

ont été créés en Indre-et-Loire

**1 514 dossiers**

étudiés en Commission d'Action  
Sanitaire et Sociale

**52 694**

bénéficiaires de la Complémentaire  
Santé Solidaire en Indre-et-Loire

**1 131 782€**

de préjudice subi pour 190  
dossiers de fraudes et d'abus

**95,2 %**

des assurés de la CPAM  
d'Indre-et-Loire sont satisfaits  
des services rendus

# L'ASSURANCE MALADIE

## Un organisme de la Sécurité Sociale

L'Assurance Maladie est un organisme de la Sécurité Sociale.

Créée en 1945 sur un principe de solidarité, la Sécurité Sociale protège les individus des conséquences de divers événements ou situations de vie divisés en quatre « risques » :

- La maladie
- La famille
- La vieillesse
- Les risques professionnels

Au sein de la Sécurité Sociale, l'Assurance Maladie est en charge des branches maladie et risques professionnels pour les personnes affiliées au régime général (assurés), soit plus de 4 personnes sur 5 en France.

Ces risques sont gérés par d'autres organismes pour les personnes dépendants de régimes particuliers (régime agricole, régimes spéciaux, etc).

## La protection durable de la santé de chacun en agissant auprès de tous

En France, l'Assurance Maladie protège aujourd'hui la santé de plus de 60 millions d'assurés à chaque étape de leur vie.

Dans un contexte marqué par une augmentation naturelle des dépenses de santé, elle doit anticiper et accompagner les nombreuses mutations auxquelles le système est exposé afin de continuer à offrir un haut niveau de protection à ses assurés.

Cela nécessite une prise de conscience et une mobilisation collective de l'ensemble des acteurs du système : assurés, professionnels de santé, établissements de santé, institutions, employeurs, associations...

L'Assurance Maladie ne fait pas que rembourser. L'accès aux droits et aux soins constitue le socle de son action. Elle agit également en amont de la maladie et de ses complications et enrichit sans cesse son offre de prévention, développant régulièrement de nouveaux services adaptés aux besoins de ses publics.

L'Assurance Maladie enfin, c'est un régulateur majeur du système de santé, qui cherche en permanence, à travers ses analyses, ses propositions et son action sur le terrain, à concilier la meilleure qualité des soins et le meilleur coût.

Toutes ses missions, l'Assurance Maladie les mène avec le souci du service et de la performance, dans une démarche de progrès continu.

Tous les cinq ans, l'État et la Caisse Nationale d'Assurance maladie (Cnam) signent une convention d'objectifs et de gestion (COG) pour définir les objectifs de la branche maladie, les actions pour les atteindre et les moyens de fonctionnement. Elle fixe cinq grands objectifs à l'Assurance Maladie, en ligne avec les grandes orientations stratégiques fixées par les pouvoirs publics dans le champ de la santé :

- Renforcer l'accès au système de soins
- Contribuer à la transformation et à l'efficacité du système de santé
- Rendre aux usagers un service maintenu à un haut niveau de qualité
- Accompagner l'innovation numérique en santé
- Réussir l'intégration des autres régimes en garantissant un fonctionnement efficient de la branche

## Un réseau proche de ses publics et partenaires

Pour conduire ses missions, l'Assurance Maladie s'appuie sur un réseau dense et un maillage territorial fin qui lui permettent d'agir en proximité avec ses partenaires et ses publics.

Ce réseau est constitué de la Caisse Nationale de l'Assurance Maladie et de 156 organismes, aux fonctions et domaines d'intervention complémentaires, présents sur l'ensemble du territoire. La Caisse Nationale d'Assurance Maladie (Cnam) est la tête de réseau, elle impulse la stratégie du régime général d'Assurance Maladie obligatoire en France pour les branches maladie et risques professionnels, et accompagne l'action des organismes du réseau.

Ce réseau national de l'Assurance Maladie est composé de 102 Caisses Primaires d'Assurance Maladie (CPAM) dont la CPAM d'Indre-et-Loire et 1 Caisse Commune de Sécurité Sociale en métropole, 4 caisses générales de sécurité sociale (CGSS) et 1 Caisse de Sécurité Sociale (CSS) à Mayotte et dans les départements d'outre-mer.

# LA CPAM D'INDRE-ET-LOIRE

## Qui sommes-nous ?

La Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) d'Indre-et-Loire est un organisme de droit privé exerçant une mission de service public. Elle emploie 447 salariés. Le siège social et l'accueil public principal de la CPAM sont situés au 36 rue Édouard Vaillant à Tours.

Elle exerce sa mission d'accueil du public à différents points du département sous la forme de lieux d'accueil situés à Joué-lès-Tours, Amboise, Loches et Château-Renault.

La CPAM est également au contact des habitants sous la forme de permanences dans le cadre de structures municipales à Azay-le-Rideau, Bourgueil, Château-la-Vallière, Chinon, Descartes, Langeais, Saint-Cyr-sur-Loire et Sainte-Maure-de-Touraine. Afin de toucher le maximum d'habitants du département, les services de la CPAM sont également déployés au sein de 14 Maisons de Services Au Public (MSAP) réparties sur le territoire.

La CPAM assure la protection maladie de 555 577 personnes en Indre-et-Loire sur une population totale de 606 511 personnes réparties sur 272 communes (INSEE 2020).

## L'organisation de la CPAM

Pour assurer son pilotage, la CPAM est organisée autour d'un Conseil (cf Annexes) et d'un Comité de Direction. Cinq grands départements structurent le fonctionnement opérationnel autour de différents services et métiers.

### DIRECTEUR Thierry Lefèvre

- Secrétariat de direction
- Communication
- Lutte Contre la Fraude (LCF) - Contentieux

### DIRECTEUR COMPTABLE ET FINANCIER Yves Ginard

- Appui à la performance
- Management de la Sécurité des Systèmes d'Information (MSSI)
- Comptabilité / trésorerie
- Recouvrement unifié des créances
- Contrôle des prestations et de la paie

### SOUS-DIRECTEUR RESSOURCES Valérie Périgord-Sachot

- Mission santé RSO QVT
- Centre National de Gestion de la Paie
- Pilotage des Ressources Humaines
- Informatique
- Services généraux

### DIRECTEUR ADJOINT PRESTATIONS/ RELATIONS CLIENTS Stéphanie Faillie

- Flux entrants
- Frais de santé
- Prestations en espèces
- Gestion des bénéficiaires solidarité
- Risques professionnels
- Accueil physique
- Plateforme de service téléphonique
- Médiation
- Cabinet technique

### SOUS-DIRECTEUR GESTION DU RISQUE ET SERVICES EN SANTÉ

#### Carine Mathat

- Gestion du risque ambulatoire
- Relation avec les professionnels de santé
- Délégués Assurance Maladie
- Gestion du risque hospitalier
- Etablissements de santé
- Services en santé
- Marketing / Conseillers Informatique Service
- Veille stratégique
- Prévention

## Les missions de la CPAM en Indre-et-Loire

Comme les autres CPAM, la CPAM d'Indre-et-Loire a pour mission d'affilier les assurés sociaux du département et de gérer leurs droits, de rembourser les frais de santé et de verser les revenus de remplacement d'Assurance Maladie et d'accidents du travail – maladies professionnelles.

La CPAM d'Indre-et-Loire est un partenaire de l'ensemble des acteurs du système de santé et de la santé au travail local. Elle travaille avec chacun d'entre eux pour favoriser l'évolution et le bon usage du système de santé français.

Elle impulse et fait vivre une mobilisation nécessairement collective pour assurer durablement la protection de la santé de ses assurés. Pour assurer ses missions, la CPAM est en lien permanent avec les professionnels de santé et les employeurs du département.

La CPAM d'Indre-et-Loire développe également des actions de prévention et de promotion de la santé, et assure une politique locale d'action sanitaire et sociale.

Rattaché à la CPAM d'Indre-et-Loire, le centre d'examen de santé UC-IRSA, propose aux assurés des actions de prévention individualisées.

Au sein de la CPAM d'Indre-et-Loire, le service médical de l'Assurance Maladie est constitué de praticiens conseils (médecins, chirurgiens-dentistes, pharmaciens) et de personnels administratifs. Le rôle du Service Médical est d'apporter une expertise médicale dans le domaine de la gestion du risque, de conseiller, d'accompagner et de contrôler les assurés et les professionnels de santé. Ce service est organisé au niveau régional par la direction régionale du service médical (DRSM).

Egalement en lien avec la CPAM d'Indre-et-Loire, la Carsat (Caisse régionale d'Assurance Retraite et de la Santé Au Travail), exerce des missions spécifiques autour de la politique de tarification et de la prévention des risques professionnels ainsi que de l'accompagnement des assurés en difficulté. C'est le Service Social.

## Les chiffres clés de la CPAM

### Évolution de l'ONDAM et évolution des dépenses de gestion technique

Conformément à la loi de financement de la sécurité sociale pour 2019, l'Objectif National des Dépenses d'Assurance Maladie (ONDAM) voté par le parlement pour 2019 est fixé à 200,3 Md€ soit une progression de 2,5 % à périmètre comparable à 2018 (+ 2,3% pour 2018 et + 2,2 % pour 2017). En 2018, les dépenses réalisées dans le champ de l'ONDAM s'étaient élevées à 195,2 Md€.

Pour mémoire, la construction de l'ONDAM reposait sur des prévisions pour les 3 indicateurs fondamentaux suivants : croissance économique +1,8%, masse salariale du secteur privé de +3,3% et inflation de +1%.

Au jour de la rédaction de ce rapport sur les comptes de la CPAM d'Indre et Loire, la commission des comptes de la sécurité sociale n'a pas encore établi son rapport consolidé sur l'exécution de l'ONDAM 2019. Toutefois sur la base des réalisations de l'année 2018 et compte tenu des dernières données disponibles (à fin mai 2019 en dates de soins), les dépenses sur le champ des soins de ville seraient moins importantes qu'anticipé dans la construction de l'ONDAM 2019.

Toutefois rapportées à la prévision initiale on assisterait à :

- Les dépenses de soins de ville s'établiraient en 2019 à 91,4 Md€, en hausse de 2,6% par rapport à 2018, soit un niveau inférieur de -125 M€ à l'objectif voté en LFSS pour 2019. Cette sous-exécution proviendrait pour une large part du report en 2019 de la sous-exécution constatée en 2018.
- Compte tenu des dernières données disponibles sur les établissements de santé en 2019 et sous l'hypothèse d'un dégel intégral des crédits mis en réserve, l'ONDAM hospitalier sous-exécuterait d'environ 45 M€, du fait principalement d'une moindre dynamique qu'anticipé des dépenses de la liste en sus. Les dépenses au titre de la tarification à l'activité de médecine, chirurgie, obstétrique des établissements de santé du secteur public ainsi que du secteur privé devraient être conformes à l'objectif.

- L'Assurance Maladie a doté le FIR à hauteur de 3,5 Md€ en 2019. Le fonds a vu son périmètre élargi de 4 M€ par ailleurs au titre des opérations de fongibilité avec les crédits hospitaliers.
- Les dépenses au titre des « autres prises en charge », s'élèvent à 1,9 Md€, en dépassement d'environ 40 M€. Les soins des français à l'étranger dépassent de 70 M€ la prévision du fait principalement d'un effet base défavorable et les dotations aux opérateurs financés par l'Assurance Maladie seraient inférieures de 30 M€ à l'objectif.
- Enfin, les dépenses au titre de l'ONDAM médico-social spécifique (comprenant notamment les centres de soins pour toxicomanes, les centres de cures ambulatoire en alcoologie...) seraient conformes à leur objectif.

Malgré une différence de périmètre entre le champ de l'ONDAM[1] et les dépenses de gestion techniques enregistrées dans les comptes de la CPAM d'Indre et Loire, il convient de noter :

- Une progression de 9,8% (+ 6,10%) de l'ensemble du poste des prestations légales des risques maladie, maternité et AT/MP à la CPAM d'Indre et Loire avec un solde de 1 749 581 448,50 € de remboursements contre 1 594 122 144,10 € en 2018, à comparer avec une évolution de 2,5% de l'ONDAM.
- Une progression de la population protégée du département (Régime général et Sections Locales Mutualistes source données CNAM) qui suit la chronique suivante au cours des 5 dernières années : 537 800 au 1er janvier 2015, 526 885 en 2016, 530 372 en 2017 et 534 216 en 2018, 532 526 en 2019 et enfin 555 577 au premier janvier 2020. La progression est portée à 4,3% à la faveur de l'intégration de bénéficiaires issus de la MFPS en mars 2019, des étudiants à la rentrée et des nouveaux TI qui se sont affiliés tout au long de l'année 2019.

## Évolution des dépenses de gestion courante

S'agissant des charges de gestion courante de la Caisse d'Indre et Loire en 2019, deuxième année de la COG 2018-2020, elles se sont élevées à 25 795 387 € et recouvrent les dépenses de gestion du personnel à hauteur de 21 876 907 €, les dépenses des autres comptes de fonctionnement à hauteur de 3 005 894 € et les dépenses d'investissement à hauteur de 912 586 €. En 2018, ces mêmes charges s'élevaient à 26 274 960 € elles ont donc diminué de 1,83 %.

Dans le détail de chacun des postes, les dépenses de personnel diminuent de 4,08 %, les dépenses de fonctionnement diminuent de 3,79 %, les dépenses au titre des investissements progressent de 165,44 %.

L'ensemble des prestations versés par la CPAM, prestations légales et extra-légales, prévention et diverses progressent ainsi de 9,8 %. Aussi, compte tenu d'une diminution des charges de gestion courante, le ratio entre ces deux agrégats se situe à 1,47 % qui est le plus faible jamais enregistré. Ainsi, la gestion de 100 € de prestations nécessite d'y consacrer 1,47 € en 2019 contre 1,51 € en 2018 au sein de la caisse primaire de Tours.



A photograph of an elderly man with glasses and a blue t-shirt sitting in a wheelchair. He is looking towards a woman whose back is to the camera. The background shows a living room with a white shelf and a plant. A large green semi-circle is overlaid on the bottom right of the image.

# ACCÈS AUX DROITS ET AUX SOINS

# GARANTIR L'ACCÈS UNIVERSEL AUX DROITS ET AUX SOINS

Pour que chaque assuré puisse accéder aux soins, l'Assurance Maladie rembourse une part importante des frais de santé, qu'il s'agisse de consultations médicales, d'examens de santé, d'interventions chirurgicales, de médicaments, de frais d'hospitalisation ou de transport.

En cas d'arrêt de travail prescrit par un médecin traitant, quel qu'en soit le motif (maladie, maternité, paternité, maladie professionnelle ou accident de travail), l'Assurance Maladie prend le relais de la perte de salaire et verse un revenu de remplacement. Ces missions sont assurées au quotidien par les services de la CPAM d'Indre-et-Loire.

## Rembourser les frais liés à la santé

Le service Frais de Santé de la CPAM d'Indre-et-Loire assure au quotidien le traitement des demandes de remboursement des soins de ville des assurés (en dehors des établissements de santé) ainsi que la gestion des demandes et des réclamations de la part des assurés et des professionnels de santé.

Pour simplifier les remboursements de transports médicaux, en 2019 la CPAM d'Indre-et-Loire a mis en place le téléservice MRS (mes remboursements simplifiés). Cette plateforme numérique permet à l'assuré de saisir sa demande de remboursement et d'ajouter ses justificatifs en quelques clics. Cette solution divise par 4 le délai moyen de remboursement qui passe à une semaine.

- 10 977 502 paiements effectués
- 96,5 % effectués à partir des flux électroniques émis par les professionnels de santé

Délais de remboursement des frais de santé :

- 6,1 jours en moyenne pour les feuilles de soins électroniques
- 15, 2 jours en moyenne pour les feuilles de soins papier

- 12 617 065 paiements effectués
- 4 826 pensions d'invalidité versées
- Délai moyen de règlement de la 1<sup>ère</sup> indemnité journalière à l'assuré : 29,3 jours
- 384 Capitaux décès ont été versés
- Plus de 80 % des attestations employeurs sont dématérialisées
- Un arrêt de travail sur deux est dématérialisé

## Gérer les risques professionnels

La CPAM promeut un environnement de travail plus sûr et plus sain en réduisant les accidents du travail et maladies professionnelles via sa branche Risques Professionnels (également connue sous le nom de AT/MP).

Elle exerce trois missions interdépendantes auprès des entreprises et des salariés : elle indemnise et accompagne toutes les victimes de maladies et d'accidents liés au travail, fixe les taux de cotisations des entreprises et œuvre sur le terrain pour prévenir les risques professionnels.

Elle dispose pour cela de leviers d'incitations financières qu'elle peut actionner au bénéfice de la prévention des risques professionnels dans toutes les entreprises y compris pour les travailleurs indépendants. La branche AT/MP gère également le compte professionnel de prévention

- 8911 rentes victimes
- 672 rentes ayant-droits
- 14 387 accidents du travail
- 1 820 accidents du trajet
- 1 106 maladies professionnelles
- DAT dématérialisées : 76,80 %
- Certificats AT dématérialisés : 33,82 %
- Taux de DSIJ : 84,80 %

## Garantir les revenus de remplacement

Lorsqu'un assuré est en arrêt de travail, son salaire est suspendu. La CPAM a pour mission de compenser cette perte financière afin que l'assuré puisse continuer à payer ses charges quotidiennes : loyer, factures, nourriture. Ces revenus de remplacement versés par la CPAM sont appelés Indemnités Journalières (IJ).

Une indemnité journalière peut être versée à l'employeur de l'assuré, c'est ce qu'on appelle une IJ subrogée ou elle peut être versée directement à l'assuré lorsque l'employeur ne pratique pas le maintien de salaire, c'est ce qu'on appelle une IJ non subrogée. A la CPAM, le versement de ces indemnités journalières est assuré par le service Prestations en Espèces.

# FACILITER L'ACCÈS AUX DROITS ET AUX SOINS

L'égalité d'accès aux soins est, avec la qualité des soins et la solidarité, l'un des trois principes fondateurs sur lesquels l'Assurance Maladie s'est construite depuis 1945. C'est aussi la première de ses missions au quotidien : assurer un haut niveau de protection de la santé de tous et renforcer, dans chaque territoire, l'accès aux droits et le recours aux soins pour l'ensemble de ses assurés.

Pour cela, l'Assurance Maladie cherche à limiter toujours davantage la part des frais de santé à la charge de ses assurés. Elle lutte contre le renoncement aux soins, quelles qu'en soient les formes et les raisons. Et parce que l'accès à l'information est le préalable de l'accès aux droits, elle veille à la bonne information de ses publics et facilite les démarches.

## En intégrant de nouveaux publics

Afin de limiter fortement les démarches administratives que doivent effectuer les assurés à chaque changement de statut professionnel et offrir une offre de service et de téléservices homogène au plus grand nombre d'assurés, l'intégration au régime général de plusieurs régimes spéciaux a été définie dans le cadre de la réforme de l'organisation de la Sécurité sociale.

En 2019, l'Assurance maladie intègre notamment les régimes étudiants, et certaines mutuelles de fonctionnaires (Mutualité Fonction Publique services – MFP services), des opérations d'intégration d'une ampleur inédite.

### Les fonctionnaires de MFPs

En 2019, les fonctionnaires relevant de la Mutualité Fonction Publique services (MFPs) qui fédère 13 mutuelles de fonction publique, sont pris en charge par l'Assurance Maladie, à ce titre ils ont accès à l'ensemble de nos services et téléservices. Cette opération constitue au plan national, la plus importante opération de transfert jamais réalisée avec 1,2 millions de fonctionnaires, 7 359 familles résidant dans notre département sont concernées.

### Les étudiants

La réforme de la Sécurité Sociale étudiante qui entre en vigueur le 1er septembre 2019, simplifie toutes les démarches des étudiants qui sont désormais pris en charge par l'Assurance maladie.

#### Nos actions pour accompagner les étudiants

En septembre, la CPAM participe aux **journées d'inscription de l'Université de Tours** pour informer les futurs étudiants sur l'Assurance maladie et leurs droits. Tous les établissements d'enseignement supérieur du département reçoivent également des supports explicatifs à diffuser aux étudiants.

La CPAM est également présente au Welcome Desk à l'université de Tours, un événement pour faciliter l'ensemble des démarches des étudiants internationaux dès leur arrivée.

## En développant l'accès aux soins sur le territoire

Dans le cadre de l'Accord Conventionnel Interprofessionnel, la CPAM, la CPTS d'Asclépios (professionnels de santé d'Amboise, Bléré et Montrichard) et l'Agence Régionale de Santé signent le 16 décembre 2019, le 1er contrat en région Centre Val de Loire en faveur de l'amélioration de l'accès aux soins sur le territoire et du développement de l'exercice coordonné.

Le CPTS d'Asclépios regroupe 350 professionnels de santé adhérents, dont 52 médecins généralistes et 5 Maisons de Santé Pluridisciplinaires pour 36 communes.

Ce contrat prévoit des actions en faveur de l'accès aux soins, de la fluidité des parcours de santé, de la prévention, de la qualité des prises en charge des patients et de l'amélioration des conditions d'exercice des professionnels de santé.

Il comprend également une aide annuelle à la CPTS pour rémunérer son fonctionnement, le temps passé à la coordination mais aussi l'équipement en outils numériques sécurisés nécessaires et la mise en œuvre des actions prévues.

- Accompagnement des patients sans médecin traitant, notamment pour les publics fragiles.
- Évaluation des carences éventuelles, la formalisation et la communication d'une réponse aux besoins en matière de soins non programmés.
- Mise en place d'un site pilote de téléconsultation en Maison de santé pluri professionnelle.
- Renforcement de la coordination entre les acteurs de santé intervenant autour du même patient.
- Développement de la protection de l'enfance et de la prévention contre le tabac.
- Déploiement de la formation des professionnels de santé libéraux en lien avec le milieu social et médico-social.
- Développement de l'attractivité du territoire en partenariat avec les élus et les établissements de santé pour favoriser l'installation de professionnels de santé.

# ALLER AU-DEVANT DES PUBLICS FRAGILES

## Le dispositif de lutte contre le renoncement aux soins

Le dispositif PFIDASS (Plate-Forme d'Intervention Départementale pour l'Accès aux Soins et à la Santé) maintenant appelé «Mission Accompagnement santé» a pour objectif de repérer et d'accompagner les personnes, y compris les plus fragiles, qui renoncent à des soins. Celui-ci s'appuie sur un réseau partenarial varié.

Lorsqu'une situation de renoncement est identifiée, le détecteur renseigne une fiche de signalement spécifique qui est transmise au secteur concerné pour action. Tous les assurés en situation de renoncement et ayant la volonté d'être accompagnés seront ainsi contactés par une conseillère pour un accompagnement personnalisé : étude des droits, accompagnement dans le système de soins et prise de rendez-vous si nécessaire, suivi de la réalisation des soins, montage d'un dossier d'aide financière si nécessaire...

- 290 accompagnements créés
- 125 accompagnements avec soins réalisés

### Nos actions d'accompagnement

Organisation d'une réunion de présentation du dispositif d'accompagnement aux soins et à la santé en partenariat avec le Contrat Local de Santé du Sud Lochois auprès de 25 acteurs locaux de la santé et du secteur social, sources potentielles de détection de situations de renoncement aux soins. Cette réunion est la première étape d'un partenariat efficace, mis en place entre la CPAM, le CLS du Sud Lochois et les acteurs de territoire.

## Création de la Complémentaire Santé Solidaire

Mise en oeuvre au 1er novembre 2019, la Complémentaire santé solidaire remplace la couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C) et l'aide au paiement d'une complémentaire santé (ACS). Plus simple, ce nouveau dispositif, destiné à mieux protéger les personnes aux revenus modestes, permet aux personnes éligibles à l'ACS de bénéficier du panier de soins de la CMU-C moyennant une participation financière maîtrisée.

Le bénéficiaire est libre de choisir entre son organisme d'assurance maladie ou un organisme complémentaire pour gérer sa Complémentaire Santé Solidaire, il paie directement sa participation financière, s'il en a une, auprès de l'organisme choisi.

Les démarches peuvent désormais s'effectuer en ligne et avec un nombre limité de pièces justificatives demandées. Les personnes éligibles pourront bénéficier d'une prise en charge totale de leurs frais de santé, incluant les prothèses dentaires, les aides auditives et les lunettes du panier 100 % santé.

Ce dernier comprend un large choix d'équipements et de soins répondant aux besoins de santé pour lesquels le reste à charge pouvait être élevé dans le cadre du dispositif ACS. Les dispositifs médicaux tels que fauteuils roulants, sondes, pansements sont aussi totalement couverts, alors qu'ils ne l'étaient pas intégralement par l'ACS.

Les bénéficiaires qui étaient éligibles à la CMU-C n'ont aucune participation financière à payer pour obtenir la Complémentaire santé solidaire. Pour les éligibles à l'ACS, la contribution sera variable en fonction de l'âge et d'un montant de moins de 1 euro par jour par personne.

- 52 694 bénéficiaires de la CMUC ou ACS ou C2S en Indre-et-Loire soit + 5,76 % en 2019
- 49 821 en 2018
- 48 727 en 2017

## L'Aide Médicale de l'État (AME)

Les étrangers en situation irrégulière, résidant en France depuis plus de 3 mois, peuvent bénéficier de l'AME, qui leur garantit la prise en charge des soins de ville et des soins hospitaliers.

- 1 660 bénéficiaires de l'AME en Indre-et-Loire en 2019
- 1 659 en 2018
- 1 460 en 2017

## L'Action Sanitaire et Sociale

La Commission d'Action Sanitaire et Sociale (CASS) attribue des aides financières ponctuelles à des personnes en situation difficile, affiliées à la CPAM d'Indre-et-Loire ou auprès d'une section locale mutualiste du département et qui en ont fait la demande.

La CASS dispose d'un budget de 933 300 € pour l'année 2019. L'activité des commissions a été moins importante avec une baisse de 10.4 % du nombre de dossiers présentés (impact de la mise en oeuvre du 1er palier 100% santé et de la Complémentaire Santé Solidaire avec l'amélioration du panier de soins et son élargissement aux ex-bénéficiaires de l'ACS) et un taux d'attribution des aides en CASS en hausse en 2019 (+ 7%) principalement en raison d'un budget disponible plus important (+ 9% en raison de l'intégration des reports de crédit non consommés de l'année 2018).

Les aides sociales de première nécessité (dépannage, énergie, loyer) ont baissé en nombre (- 14.9 %) mais le budget le permettant, le soutien a été plus important en montant (+11.2%). Concernant les aides pour les soins dentaires, on constate un nombre de demandes très stable (+0.5%) mais là encore le budget le permettant, un soutien plus important en montant (+ 19%).

- 1 514 dossiers étudiés en CASS (contre 1 690 en 2018)
- 1 403 accords (contre 1 448 en 2018) soit 92.7 %
- 98 refus et 11 décisions à surseoir (contre 240 en 2018) soit 7.3 %

## Prim'santé : une aide complémentaire

En 2019, le soutien aux personnes ayant eu un refus d'ACS pour ressources ne dépassant pas 10 % du plafond ACS a été privilégié. Cela concerne les assurés retraités ou non, âgés de 65 ans et plus et les bénéficiaires de l'Allocation Adulte Handicapé.

En 2019, 393 personnes (contre 371 en 2018 soit +5.9%) ont bénéficié d'une aide pour un montant total de 111 400 € (contre 101 300 € en 2018 soit + 9.9%) .

## ACCOMPAGNER CHACUN DANS LA PRÉSERVATION DE SA SANTÉ

La CPAM d'Indre-et-Loire se mobilise sur la prévention, primaire, secondaire et tertiaire. La prévention primaire, pour éviter la maladie, secondaire, pour un dépistage précoce et tertiaire pour éviter les complications. Les programmes de prévention sont personnalisés, chacun est encouragé à adopter des comportements favorables à la santé.

Notre caisse aide les assurés à devenir pleinement acteurs de leur santé, en soutenant les actes de prévention des professionnels de santé. La CPAM met également en œuvre des actions locales (campagnes d'information et de communication, ateliers, évènements, participation à des forums...) afin de promouvoir les programmes de prévention de l'assurance maladie auprès du grand public, avec une attention particulière aux publics vulnérables.

Les thématiques de prévention de l'assurance maladie :

- La vaccination (ROR, grippe saisonnière).
- Les examens bucco-dentaires avec le programme MT dents de 3 à 24 ans.
- La prévention du surpoids de l'enfant.
- L'antibiorésistance (outil TDR angine).
- L'accompagnement maternité (dont l'examen buccodentaire pour les femmes enceintes).
- La contraception d'urgence pour les mineures.
- Les dépistages organisés des cancers (sein, colorectal, col de l'utérus).
- Les examens de prévention en santé et l'éducation thérapeutique.
- La fixation d'objectifs de santé publique aux professionnels de santé dans le cadre de la Rémunération sur Objectifs de Santé Publique (ROSP).
- Le sevrage tabagique et les substituts nicotiques. (Les traitements nicotiques de substitution inscrits sur la liste des spécialités pharmaceutiques remboursables sont remboursés à 65 % par l'Assurance Maladie depuis le 1<sup>er</sup> janvier).
- La prévention et la lutte contre les infections par les virus de l'immunodéficience humaine (VIH), des hépatites virales et autres infections sexuellement transmissibles (IST).
- L'asthme et le diabète, avec notre service d'accompagnement pour les personnes atteintes de diabète et/ou d'asthme : Sophia.

- 6181 examens de prévention en santé réalisés par l'UC-IRSA dont 2826 pour le public précaire.
- 43365 bénéficiaires d'une prescription médicale de traitement de substitution nicotinique.
- 1120 enfants de CP et grandes sections maternelles ont été sensibilisés à l'hygiène bucco-dentaire, 46525 enfants ont reçu une invitation pour un examen gratuit sans avance des frais (m't dents).
- 27% des assurés de 50 à 74 ans ont participé au dépistage organisé du cancer colorectal.
- 58.5% des assurés de 25 à 65 ans ont réalisé un frottis tous les 3 ans.
- 61.7% des femmes de 50 à 74 ans ont réalisé une mammographie de dépistage du cancer du sein.

Source améli-reseau

Le service prévention organise toute l'année des actions de prévention en partenariat avec les services experts de la caisse, les partenaires associés, les structures en lien avec la santé, les élus et les professionnels de santé.

Ces actions font l'objet d'une large communication par sur les médias locaux, les réseaux sociaux et de campagnes de marketing par e-mailings pour toucher le plus d'assurés possible. Elles sont financées en grande partie sur le budget du Fonds National de Prévention et d'information en santé :

- **Janvier**  
Semaine Européenne de prévention et de dépistage du cancer du col de l'utérus. La CPAM réalise la vidéo " 3 millions de femmes le font régulièrement, et vous ?" pour sensibiliser au dépistage du cancer du col de l'utérus.
- **Février**  
Opération "Frottis gratuit" à Amboise.
- **Mars**  
Mois de sensibilisation au dépistage du cancer colorectal. L'opération "colon tour" est déployée à Tours pour informer sur la prévention et le dépistage de cancer colorectal, 380 personnes ont pu être sensibilisées par des professionnels de santé.
- **Avril**  
Opération de sensibilisation à la vaccination au centre commercial l'Heure Tranquille à Tours. Plus de 150 personnes ont pu être sensibilisées et 50 personnes vaccinées gratuitement.
- **Mai**  
La CPAM participe au salon du Bien vieillir à Langeais pour informer et sensibiliser les visiteurs à la prévention et au service d'accompagnement en santé Sophia.
- **Juin**  
L'opération "Protège ton dos" organisée avec l'Union Régionale des Professionnels de Santé Masseurs-kinésithérapeutes Libéraux Centre-Val de Loire propose des consultations gratuites de dépistage des troubles posturaux et de la croissance pour les enfants de 8 à 12 ans par des Masseurs-kinésithérapeutes.  
Semaine nationale de prévention du diabète. Le service Sophia est mis en avant pour aider les patients atteints de diabète à mieux connaître leur maladie et à adapter leurs habitudes pour améliorer leur qualité de vie et réduire les risques.

#### Septembre

La CPAM fait découvrir le service d'accompagnement des personnes atteintes d'asthme et/ou de diabète Sophia au Centre Commercial de l'Heure Tranquille à Tours, avec la présence d'un tabacologue, d'une diététicienne et des associations AFD et CDMR.

#### Octobre

L'évènement le "Voyage au Cœur du sein", place Anatole France à Tours, rassemble plus de 700 participants. Cette action sensibilise le grand public à la prévention et au dépistage du cancer du sein dans le cadre d'Octobre Rose.

Salon du Bien vieillir à Joué-lès-Tours, présentation de nos différentes thématiques de prévention à une centaine de visiteurs.

#### Novembre

Exposition sur le diabète et Sophia à l'accueil de la CPAM.

#### Décembre

Semaine régionale du dépistage des IST, VIH et hépatites. La CPAM et le COREVIH organisent une demi-journée de dépistage gratuit et anonyme. Bilan 230 personnes sensibilisées et une trentaine de personnes vaccinées et dépistées.

## Accompagner les personnes dans les moments particuliers de la vie

Il est des moments dans la vie - comme la grossesse, les suites d'une hospitalisation ou un arrêt maladie de longue durée où une prise en charge standard ne suffit pas. Dans ces moments, l'Assurance Maladie prend soin des personnes concernées, en poursuivant le déploiement des services en santé pour favoriser la prévention et l'organisation du parcours de soins.

Le service Sophia - service d'accompagnement des maladies chroniques - aide les personnes souffrant du diabète et d'asthme à mieux connaître leur maladie et à adapter leurs habitudes dans le but d'améliorer leur qualité de vie et de réduire les risques de complications.

- 838 nouveaux assurés inscrits au service Sophia Diabète.
- 112 nouveaux assurés inscrits au service Sophia Asthme.
- Plus de 7 900 assurés adhèrent à Sophia Diabète en Indre-et-Loire.
- Plus de 700 assurés adhèrent à Sophia Asthme en Indre-et-Loire.
- Au niveau national, plus de 80 % d'adhérents estiment que le service Sophia diabète est un vrai soutien et qu'il les encourage à faire évoluer leurs habitudes (enquête de satisfaction 2018).

#### Le Programme d'Accompagnement du Retour à Domicile

PRADO après une hospitalisation, consiste à organiser les premiers rendez-vous de suivi d'un patient à sa sortie de l'hôpital. L'objectif est d'éviter une rupture dans la prise en charge et le suivi médical du patient et de parer ainsi aux risques de complications ou d'aggravation.

Lancé en 2010 le programme d'accompagnement du retour à domicile permet aux patients hospitalisés de rentrer chez eux plus tôt en bénéficiant d'une prise en charge optimale à domicile. Initialement destiné en priorité aux jeunes mères, il est aujourd'hui proposé notamment aux patients ayant subi une intervention chirurgicale, mais aussi aux personnes ayant subi une décompensation cardiaque, ou victimes d'une crise de broncho-pneumopathie chronique obstructive.

Le programme PRADO a permis d'accompagner 3599 personnes en Indre-et-Loire sur l'année 2019.

#### Mars, Mai


Ateliers maternité animées par deux Conseillères Assurance Maladie, co-animés par la Caf, avec la présence d'une sage-femme libérale et de la PMI pour informer les futures mamans sur les démarches Cnam/Caf, le suivi de la grossesse et la période post-natale.

#### Juin

Réunion d'information organisée par l'équipe Prado de la CPAM à destination d'une 20aine de Sages-Femmes.

#### Septembre

Présentation du service Prado de retour à domicile aux étudiants de 3ème année de l'école de Sages-Femmes de Bretonneau.



# AMÉLIORATION DU SYSTÈME

# AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DU SYSTÈME DE SOINS

Pour répondre à une demande de soins croissante tout en assurant la pérennité d'un niveau de protection élevé, au cœur du modèle social, l'Assurance Maladie se mobilise aux côtés des autorités de santé et assume pleinement son rôle de régulateur.

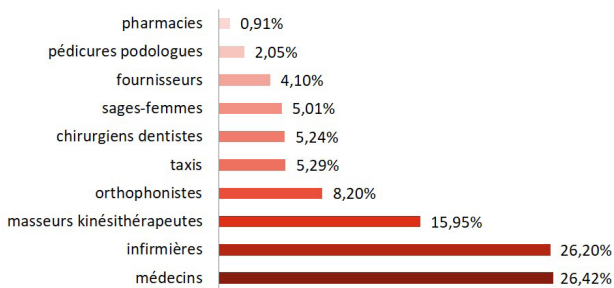
Pour cela, elle accompagne l'évolution des pratiques avec pour leitmotiv « le juste soin au juste coût ». Elle soutient le déploiement de nouvelles organisations de l'offre de soins et encourage notamment une meilleure coordination des soins. Elle intervient également auprès de l'ensemble des acteurs pour aider chacun à adopter des comportements responsables et lutte au quotidien contre les abus et les fraudes.

## Accompagner les professionnels de santé

La CPAM d'Indre-et-Loire entretient au quotidien des actions de maîtrise médicalisée des dépenses auprès des médecins de ville. Ces actions ont porté notamment sur la présentation de l'avenant N°6 de la convention entre les médecins et l'Assurance Maladie, les antibiotiques, les arrêts de travail, l'asthme...

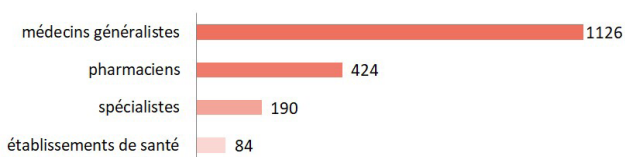
Le service Relation avec les Professionnels de Santé (RPS) accompagne les professionnels de santé lors de leur installation et tout au long de leur exercice professionnel. Cette année, l'accueil des nouveaux installés a évolué. Il permet aux professionnels de santé d'être accompagnés sur le volet conventionnel par le service Relation avec les professionnels de santé mais aussi sur le volet informatique par un Conseil Informatique Service lors d'un seul rendez-vous.

En 2019, le service Relation avec les professionnels de santé a reçu 439 professionnels de santé :



Les Délégués de l'Assurance Maladie (DAM) accompagnent les médecins pour les aider à atteindre leurs objectifs sur les indicateurs fixés dans le cadre du dispositif de Rémunération sur Objectifs de Santé Publique. Ils s'appuient sur les outils d'aide à la pratique, l'organisation de rencontres entre médecins de ville et médecins conseils de l'Assurance Maladie ou encore la mise en place de procédures d'accord préalable.

En 2019, 2785 visites ont été réalisées par les 7 Délégués de l'Assurance Maladie (DAM) auprès des médecins généralistes, des pharmaciens et autres professionnels de santé :

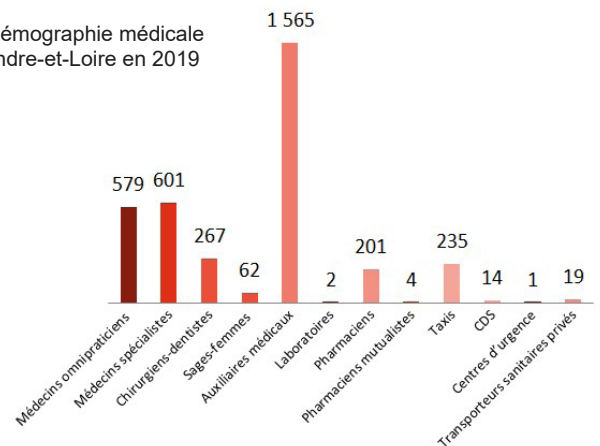


## Nos actions

- De nouvelles modalités de visites ont été expérimentées auprès des médecins avec le plan personnalisé d'accompagnement, mené par les DAM et les médecins conseils sur les antibiotiques, la maladie rénale chronique et la iatrogénie.
- Les délégués ont présenté aux spécialistes ciblés par la Caisse Nationale d'Assurance Maladie (Cnam), le suivi de leurs résultats pour les aider à atteindre leurs objectifs dans le cadre de l'option de pratique tarifaire.
- Pour les pharmaciens, les DAM ont présenté les avenants à la convention sur les génériques.
- Ils ont rencontré les infirmiers afin de leur présenter l'avenant N°6 de la convention.

92,6% des professionnels de santé interrogés en Indre-et-Loire se déclarent satisfaits des services de l'Assurance maladie.

## La démographie médicale en Indre-et-Loire en 2019



Source : Siam Erasme au 31/12/2019

## Améliorer la relation administrative avec les professionnels de santé

De nombreux téléservices sont également proposés aux professionnels de santé afin de faciliter la réalisation de leurs démarches administratives au quotidien, le service Marketing intervient pour faire adopter les services dématérialisés aux professionnels de santé grâce à des actions ciblées. Il diffuse des campagnes d'informations réglementaires et de promotion des téléservices d'Amelipro auprès des différentes catégories de professionnels de santé.

En février 2019, un guichet unique Assurance Maladie, ARS, ordre des médecins, URPS et URSSAF à destination des médecins est créé pour répondre à toutes leurs questions médicales et administratives. Les appels sont réceptionnés par le plateforme de service de Tours du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30.



## Favoriser la coordination des acteurs pour une meilleure prise en charge

L'Assurance Maladie accompagne l'évolution du système de santé et de l'organisation des soins pour assurer durablement une prise en charge de qualité, adaptée aux nouveaux besoins (vieillesse de la population, développement des pathologies chroniques...).

Dans ce cadre, elle veille à la bonne coordination des acteurs en favorisant l'exercice regroupé et le travail en équipe en maisons de santé pluridisciplinaires. Pour renforcer le partage d'informations entre les professionnels de santé, elle donne aux médecins traitants les moyens de s'équiper des bons outils et contribue à leur déploiement, comme le Dossier Médical Partagé ou la messagerie sécurisée en santé.

Également, la CPAM soutient le déploiement de nouvelles formes de travail et de nouvelles pratiques comme la télémédecine. Les modalités et tarifs des nouveaux actes de télémédecine – téléconsultation, télé-expertise – sont ainsi progressivement définis dans le cadre conventionnel avec les représentants des syndicats médicaux.

### Poursuite du déploiement du Dossier Médical Partagé

L'année 2019 a été marquée par la multiplication d'actions de promotion du Dossier Médical Partagé sur l'ensemble du département. Entièrement numérique, le DMP est l'outil qui facilite la prise en charge des patients pour un meilleur suivi médical au quotidien. Ce carnet de santé numérique permet le stockage sécurisé des données de santé pour les patients et le partage des informations entre professionnels de santé, en ville comme dans les établissements hospitaliers.

L'objectif est d'inciter le maximum de patients à ouvrir leur DMP et de permettre aux professionnels de santé d'utiliser les DMP ouverts en les alimentant d'informations utiles à la prise en charge médicale, notamment en cas d'urgence.

Chaque DMP est alimenté automatiquement de l'historique des remboursements de médicaments et de soins réalisés par la CPAM et de plus en plus de comptes rendus d'hospitalisation y sont intégrés par les établissements hospitaliers d'Indre-et-Loire. Après le CHRU de Tours et la Nouvelle Clinique Tours + (NCT+), le Pôle de Santé Léonard De Vinci (PSLV) dépose dorénavant automatiquement les comptes rendus d'hospitalisation et opératoires dès lors que le DMP est ouvert. Des travaux se poursuivent au CHRU de Tours pour faciliter la consultation du DMP au service des urgences et du SAMU.

- 119 531 DMP créés en Indre-et-Loire à fin 2019
- 20 % de la population d'Indre-et-Loire dispose d'un DMP
- Près de 34 % des DMP sont alimentés par les professionnels de santé et établissements
- 4 établissements sur 7 (hôpitaux et Cliniques) sont mobilisés dans le déploiement du DMP dans le département.

Les équipes de la CPAM sont en charge de faire la promotion du Dossier Médical Partagé : ouverture des DMP aux assurés qui se rendent dans les accueils de la CPAM, organisation d'opérations de promotion auprès du grand public, accompagnement de professionnels de santé à la prise en main du dispositif...

Pour maintenir cette dynamique, des campagnes promotionnelles sont organisées dans les médias locaux tout au long de l'année (en parallèle des campagnes nationales) et des campagnes d'emailing sont menées auprès de nos assurés pour les inviter à ouvrir eux même leur DMP sur le site DMP.fr.

Des opérations de promotion sont également menées tout au long de l'année auprès de nos différents publics :

- **1<sup>er</sup> semestre**  
Soirées de présentation du DMP lors de soirées dans les CPTS et lors de la semaine de la Santé Mentale organisées par la Mutualité Française.
- **18 au 20 mars**  
3 agents de la CPAM vont à la rencontre de nos partenaires de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE) à Amboise, Loches et Chinon en animant une réunion d'information autour de nos services, de la prévention, du compte ameli et du DMP pour les professionnels des pôles enfances et les familles d'accueil des enfants placés.
- **17 juin**  
Semaine du DMP, une hôtesse dédiée à la thématique est mobilisée sur une journée à l'accueil de Tours. Médiatisation dans la presse locale de l'ouverture du 100 000<sup>ème</sup> DMP à Amboise.
- **Octobre**  
4 soirées pour les médecins généralistes ou spécialistes pour démystifier le DMP et favoriser l'alimentation du volet de synthèse médical dans le Dossier Médical Partagé. Démonstration des bonnes pratiques en live sur le logiciel.
- **9 octobre – 13 décembre**  
Le challenge DMP met en compétition 5 équipes de 5 collaborateurs au cours de 85 opérations externes (CHU, PSLV, NCT+, Centres commerciaux, Associations, Mutuelle...) et 8 opérations internes dans le but d'ouvrir le plus de DMP. Double succès pour l'opération avec plus de 5 000 DMP et une belle collaboration entre services.

### Développer l'usage de la télémédecine

La téléconsultation s'installe progressivement comme une nouvelle modalité de prise en charge des patients. Depuis son lancement en septembre 2018, près de 100 000 téléconsultations ont été remboursées par l'assurance maladie au plan national. Le recours à ce nouveau mode de consultation est inégalement réparti sur le territoire puisque quelques départements concentrent la grande majorité des téléconsultations, l'Île-de-France par exemple comptabilise à elle seule 44 % de l'ensemble des téléconsultations.

En Indre-et-Loire comme à l'échelle nationale, les téléconsultations augmentent progressivement. Les professionnels de santé s'approprient ce nouveau mode d'exercice qui implique souvent l'acquisition de matériel pour réaliser les vidéos transmissions sécurisées, de revoir l'organisation de travail et d'en faire la promotion auprès de leurs patients. Les éditeurs de solutions proposent de plus en plus d'outils ergonomiques facilitant la réalisation de la téléconsultation.

- 560 assurés d'Indre-et-Loire ont bénéficié d'une téléconsultation.
- Près de 1300 actes facturés par les professionnels de santé du département.
- 31 médecins ont réalisé des téléconsultations (94% de médecins généralistes, 6% de spécialistes).
- 4 fois plus de professionnels de santé pratiquent la télémédecine entre mai et novembre 2019.

Les télé-expertises, lancées en février 2018, connaissent quant à elles une progression plus timide aussi bien à l'échelle nationale que locale qui s'explique notamment par ses besoins technologiques spécifiques pour transférer le dossier de télé-expertise dans le DMP si le patient l'a ouvert et pour générer la demande de rémunération et le paiement des actes par l'Assurance maladie, tant au médecin spécialiste requis qu'au médecin traitant requérant.

- 563 télé-expertises en Région Centre Val de Loire
- 230 télé-expertises en Indre-et-Loire
- 1 médecin expert actif en Indre et Loire

La pratique de la télé-médecine devrait s'amplifier en 2020, notamment grâce aux textes conventionnels récemment conclus et qui visent à favoriser la participation d'autres professionnels de santé à la réalisation de ces consultations (Infirmiers libéraux et pharmaciens). Ces derniers peuvent depuis septembre 2019 aider le patient à réaliser une téléconsultation au sein de leur officine grâce à des cabines individualisées mises à disposition du patient.

- 17 janvier 2019  
Séminaire du réseau régional des contrats locaux de santé consacré aux " Perspectives de la Télé-médecine en Région".
- 27 mai  
Rencontre interne entre DAM, CIS et le pôle établissements pour sensibiliser à ce nouveau mode de pratique médicale.
- 26 juin  
Présentation du DMP et de la Télé-médecine aux adhérents de l'association CLCV (Consommation, logement et cadre de vie).
- 26 Septembre  
Rencontre avec les représentants de la Commission Paritaire Locale (CPL) des médecins libéraux, GIP E-Santé et la CPAM pour présenter l'état des lieux de la télé-médecine et les pistes de réflexion à venir.
- Octobre  
Accompagnement de la Clinique de Vontes dans la mise en place de la télé-expertise en cardiologie avec un praticien de la Clinique NCT+.

## AMÉLIORER LA RELATION ADMINISTRATIVE AVEC LES EMPLOYEURS

Au sein de la CPAM, une cellule dédiée à 100 % aux employeurs, les accompagne pour développer et faciliter l'utilisation des téléservices. Cette cellule a pour missions d'informer les professionnels sur les téléservices et les enjeux de la dématérialisation des échanges, les sensibiliser sur les bonnes pratiques, les alerter sur les anomalies et accompagner dans la mise en place des actions correctrices.

Une ligne téléphonique dédiée aux employeurs assure la prise en charge des différentes demandes des entreprises. Cette plate-forme de services spécifique permet d'apporter un premier niveau de réponse immédiat aux employeurs. Un Conseiller Informatique Service (CIS) peut proposer un niveau de réponse plus approfondi pour les demandes complexes.

L'Assurance Maladie propose également, en partenariat avec la Carsat, une newsletter mensuelle 3MIN ENTREPRISES (actualité réglementaire, services facilitateurs, prévention de la désinsertion professionnelle ou la prévention des risques professionnels, agenda des rencontres employeurs, conseils et astuces), un espace dédié sur le site [ameli.fr](http://ameli.fr), des brochures sur les services en ligne et des campagnes email d'informations.

Afin de favoriser les rencontres et les échanges, la CPAM organise des réunions avec les entreprises pour appréhender simplement différents sujets sensibles comme : la Déclaration Sociale Nominative (DSN), les Maladies Professionnelles, le Temps Partiel Thérapeutique ou la déclaration d'accident du travail.

- 7 réunions d'information réunissant 133 entreprises ou cabinets comptables ont été menées en 2019.
- 2 interventions en entreprise ont eu lieu afin de promouvoir les offres de prévention de l'Assurance Maladie, accompagner à l'accès aux droits, promouvoir le DMP (Dossier Médical Partagé) et promouvoir le compte [ameli](http://ameli.fr) et son utilisation.

### La Déclaration Sociale Nominative

Depuis le 1er janvier 2017, la DSN vient remplacer les multiples formulaires envoyés chaque mois, chaque trimestre et chaque année par les entreprises aux différents organismes de protection sociale (Assurance Maladie, CPAM, Urssaf, AGIRC ARRCO, Organismes complémentaires, Pôle emploi, Centre des impôts, Caisses régimes spéciaux, etc.).

Avec ce nouveau système informatique, les organismes de Sécurité Sociale viennent eux-mêmes piocher les informations dont ils ont besoin pour gérer la protection sociale des salariés dans la DSN, automatiquement alimentée par les logiciels de paie des entreprises.

Bien que déjà largement utilisée, la DSN fait toujours l'objet d'un accompagnement par les Conseillers Informatiques Services employeurs de la CPAM d'Indre-et-Loire.

- 76,80 % des déclarations d'accident de travail par net-entreprises.
- 33,82 % des certificats médicaux télétransmis par les prescripteurs directement à la CPAM

# AMÉLIORER LA RELATION AVEC NOS PUBLICS

## Assurer la médiation entre les publics et l'institution

La médiation garantit aux assurés, aux employeurs et aux professionnels de santé un nouvel examen de leurs insatisfactions pour rétablir le lien entre l'usager et l'Institution. Ce mode alternatif de règlement des litiges évite la judiciarisation systématique des désaccords. Le médiateur n'a pas de pouvoir de décision ; il explique, argumente et propose une solution sous forme d'avis (qui vaut recommandation et ne doit pas ignorer le droit).

Le dépôt d'une demande de médiation s'effectue simplement par courrier, par mail, par téléphone ou en transmettant la demande par l'accueil. Les saisines déposées dans notre CPAM sont résolues dans 84% des cas (c'est à dire qu'une solution a été trouvée ou que les explications fournies par la médiatrice ont réussi à convaincre le requérant du bien-fondé de la position de la CPAM).

- 304 saisines reçues (chiffre stable par rapport à 2018)
- 4 demandes formulées par des professionnels de santé (les autres par les assurés).
- 83% des saisines émanent directement des Assurés, Professionnels de Santé.
- 7 saisines présentées par les Délégués du Défenseur des Droits
- 29 saisines reçues par l'intermédiaire de nos partenaires (CCAS, CHU, UDAF, France Victimes)
- Motif des saisines : remboursement de frais de santé 56%, Gestion des Bénéficiaires 21%, les revenus de substitution 16% du total.

## Faire la pédagogie des usages et lutter contre les abus et les fraudes

Pour que le système de santé reste solidaire, l'Assurance Maladie aide chacun à adopter des comportements responsables et veille au bon respect des règles. Au quotidien, la CPAM d'Indre-et-Loire avec son service de lutte contre la fraude, a pour mission de détecter et de sanctionner les comportements déviants, de responsabiliser les acteurs et de faire évoluer les comportements.

Pour y parvenir, elle intervient de différentes manières :

- Actions régulières d'information et d'accompagnement pour sensibiliser les professionnels de santé et échanger avec eux sur leurs pratiques de prescription
- Mise en place d'actions plus engageantes, comme la mise sous accord préalable ou la mise sous objectifs qui peuvent être entreprises pour réduire les pratiques à risque ou abusives de certains professionnels de santé
- Actions d'information sur le bon usage des soins à destination des assurés via des campagnes dans les médias et sur les réseaux sociaux
- Actions de lutte contre les abus et les fraudes

- 190 dossiers d'abus ou de fraude détectés
- 70 dossiers concernant des assurés
- 83 dossiers concernant des établissements de santé
- 37 dossiers concernant des professionnels de santé.
- 1 131 782€ de préjudice contre 988 782 € en 2018
- 239 093€ de préjudice évité
- 73 suites contentieuses ont été mises en oeuvre
- 197 assurés en arrêt de travail ont été contrôlés

## La gestion du contentieux

Le service contentieux et juridique de la CPAM d'Indre-et-Loire a pour missions :

- D'assurer une gestion rapide et conforme aux textes réglementaires des contestations relatives aux décisions prises par la CPAM
- De notifier les indus dans le cadre des contrôles ciblés, des présences justificatives
- D'assurer le recouvrement des créances de la CPAM
- De représenter la caisse devant les juridictions

Un Pôle recouvrement est créé au sein de notre CPAM en septembre 2019 pour simplifier les échanges et améliorer l'efficacité du recouvrement. Ce service utilise d'abord des moyens amiables puis contentieux (si nécessaire) pour obtenir d'un débiteur (assuré, PS, employeur, établissement...) le règlement d'une dette (créance / indu) qu'il a envers notre organisme.

La Commission de Recours Amiable (CRA) est chargée d'étudier les contestations, suite à des refus de prises en charge par la CPAM. Elle examine également les demandes de remise de dettes.

- La CRA s'est réunie 15 fois en 2019.
- 1132 contestations adressées à la CRA en 2019
- Depuis le 01/01/2019, les recours portant sur les décisions de refus d'attribution de la CMUC et de l'ACS, sont soumis à l'examen de la Commission de Recours Amiable. Ainsi 226 nouveaux recours ont été adressés à la CRA en 2019.
- - 51,91% de recours relatifs aux « frais de santé » (et particulièrement ceux liés aux refus de prise en charge de frais de transports) par rapport à 2018.
- -21% de recours assurés et employeurs liés à des refus de prise en charge d'accidents de travail par rapport à 2018.
- Pour les maladies professionnelles : +27.77% de recours émanant des assurés et -16,45% de recours employeurs.
- Le délai moyen d'inscription des recours devant le Tribunal judiciaire à une date d'audience : 6 mois.

## DÉVELOPPER L'INNOVATION

En 2019, la Cpm d'Indre-et-Loire a participé au **Coding Dojo**, un concours d'innovation centré sur les services à l'attention de ses publics, organisé par la Caisse Nationale d'Assurance Maladie.

Le principe du concours était de proposer des services en ligne et mobiles permettant de rendre notre action plus efficace vers les assurés, professionnels de santé, partenaires et employeurs. Dans le cadre de ce coding dojo, la CPAM a présenté le projet de Petit Fantôme au jury de la catégorie Développement.

Le Petit fantôme c'est une séquence de code informatique simple à installer qui crée une passerelle entre les différents logiciels de la relation clients à partir d'une requête QUID. Quand un technicien ouvre un document dans Diademe, il est aussitôt averti des autres sollicitations de l'assuré (téléphone, visite, mail) pour répondre à l'ensemble des sollicitations de l'assuré en une seule fois. Le projet remporte le 1er prix dans la catégorie Développement Expérimental.

En Mars 2019, la CPAM a participé pour la 1<sup>ère</sup> fois au challenge Innov'GDR de l'Assurance Maladie, les 2 projets proposés n'ont pas été retenus mais portés en interne :

- Le pop up prévention (outil permettant aux agents d'accueil de faire une offre sur rebond parfaitement adaptée à l'assuré en matière de prévention).
- La dématérialisation des adhésions Prado.





# QUALITÉ DE SERVICE

# INFORMER LE PLUS GRAND NOMBRE

Dans un environnement évolutif, l'Assurance Maladie s'organise et se renouvelle en continu pour garantir à ses publics (assurés, professionnels de santé et entreprises) la meilleure qualité de service, répondre aux nouveaux usages et s'adapter au mieux aux contraintes de chacun.

Témoin de notre qualité de service, le baromètre d'image de l'Assurance Maladie est reconduit en février 2019, il est mené simultanément auprès des collaborateurs, de la population générale et des médecins. L'occasion de croiser les points de vue et d'orienter nos actions !

## Une information selon les besoins et les usages

Afin d'aider chacun dans ses démarches quotidiennes, la CPAM d'Indre-et-Loire informe de manière personnalisée les assurés selon les besoins et les situations de la vie.

Pour que l'information soit perçue et utile pour chaque assuré, la CPAM d'Indre-et-Loire adapte ses modes de communication en utilisant selon les usages de chacun l'envoi de mails, SMS, messages vocaux, appels, courriers...

Le site ameli.fr met à disposition de tous, de nombreuses informations sur la santé, les services, les droits, l'accès aux soins et permet aux assurés d'Indre-et-Loire d'accéder aux services de la CPAM, horaires, contacts, accueil sur rendez-vous.

La CPAM a pour mission d'informer ses publics sur les différents services et droits qui leur sont accessibles. Elle se fait également le relais des campagnes d'informations nationale de santé publique et de toutes les actions de prévention de la santé. (Dossier Médical Partagé, Lombalgie, ateliers de prévention au mal de dos chez les enfants, Lutte contre la fraude, grippe, mois sans tabac...).

Afin de toucher le plus grand nombre de personnes, il est nécessaire de communiquer de manière régulière dans les médias d'Indre et Loire. Au cours de l'année 2019, la CPAM d'Indre-et-Loire a fait l'objet de 11 reportages dans les médias locaux et nationaux. (TF1, France Bleu Touraine, La Nouvelle République, TV Tours, Alouette, Cherie FM, RCF...)

Le compte Twitter @cpam37 est aussi utilisé régulièrement pour diffuser des informations pratiques pour les assurés de Touraine, les événements locaux autour de la santé, les services pratiques...

En 2019, de nombreuses actions d'informations ciblées ont été réalisées par la CPAM d'Indre-et-Loire :

- La promotion et l'utilisation du compte ameli
- La promotion du Dossier Médical Partagé
- La mise à jour de la carte vitale (campagne adaptée en fonction de la cible : femmes enceintes, suite à mutation, suite à délivrance d'un droit, suite rattachement d'un enfant etc)
- La déclaration d'un médecin traitant (par tranche d'âge)
- La promotion de la Couverture Santé Solidaire.
- Les arrêts de travail : attestation employeur, les règles à respecter, la reprise d'activité.
- Les offres de prévention de l'Assurance Maladie : vaccination, dépistage, examens bucco-dentaires...
- L'affection de Longue Durée (ALD)

- La qualification de nos bases : mail, SMS, adresses postales
- La qualification des dossiers assurés : Relevé d'Identité bancaire, le double rattachement, le chevauchement de mutuelles,
- Une newsletter nationale

La CPAM réalise également des campagnes de publicité ciblées sur le web :

- Les examens bucco-dentaires chez les 18-21 et 24 ans sur youtube et en campagne publicitaire
- Certains téléservices du compte ameli comme la perte, vol et commande de la carte vitale en campagne publicitaire

- 1 260 000 mails envoyés
- 94 000 SMS envoyés
- 17 000 messages vocaux envoyés
- 3 126 000 connexions en Indre-et-Loire sur le site ameli.fr
- 592 abonnés au compte Twitter de la CPAM

## La CPAM présente pour tous sur l'ensemble du territoire

Soucieuse de répondre aux besoins et aux capacités de chacun, la CPAM déploie une présence physique sur l'ensemble du département d'Indre-et-Loire. Que ce soit en agence, dans des permanences municipales et les maisons de service au public, la CPAM veille à accompagner les personnes dans l'utilisation des outils numériques qu'elle propose.

- 185 298 personnes reçues dans les accueils d'Indre-et-Loire en 2019.
- 8 510 rendez-vous individuels organisés pour accompagner les personnes dans leurs démarches.
- 5 espaces d'accueils à Tours, Joué-lès-Tours, Amboise, Loches, Château-Renault.
- 8 permanences à Azay-le-Rideau, Bourgueil, Château-la-Vallière, Chinon, Descartes, Langeais, Saint-Cyr-sur-Loire et Sainte-Maure-de-Touraine.
- Partenariat conventionné avec 14 Maisons de Services au Public.

# INFORMER INDIVIDUELLEMENT

## Le compte ameli pour informer individuellement

Le Compte ameli est le lien en temps réel avec l'Assurance Maladie pour télécharger des attestations de droits, suivre ses paiements et remboursements, commander une nouvelle Carte Vitale, commander une Carte Européenne d'Assurance Maladie ou indiquer son changement de situation personnelle.

En avril 2019, le compte ameli s'est enrichi de nouvelles fonctionnalités, les assurés peuvent désormais l'utiliser pour changer leurs coordonnées bancaires et leur adresse postale, commander leur carte Vitale, effectuer une demande de CMU-C avec la possibilité de télécharger les pièces justificatives utiles, changer de nom après un mariage ou une séparation, inscrire leur enfant sur la carte Vitale de l'autre parent.

Différentes actions événementielles sont mises en place tout au long de l'année pour promouvoir le compte Ameli :

- Auprès des salariés en entreprise soit en intervenant directement sur site, soit en informant les responsables RH pour qu'ils soient des relais d'information.
- En intervenant sur des forums seniors ou de la parentalité.
- En animant des ateliers d'informations auprès des MSAP (Maison de Service aux Publics)

- 64% des assurés d'Indre-et-Loire ont un compte ameli ouvert en 2019
- 1 920 000 connexions au compte ameli sur internet et 1 206 000 sur l'application mobile pour l'année 2019

## Une plateforme téléphonique pour joindre la CPAM

Du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h30, les assurés d'Indre-et-Loire, peuvent appeler leur CPAM via un numéro de téléphone unique, le 3646. Ce service permet d'être en contact avec des conseillers de l'Assurance Maladie pour le suivi de son dossier ou pour avoir une réponse précise à une question.

La plateforme d'appels téléphoniques de la CPAM qui accueille les assurés au 3646, traite également les appels des professionnels de santé pour les aider dans leur relation avec les différents services de la CPAM.

Les principaux sujets de sollicitations :

- Les arrêts de travail maladie/ maternité/ paternité /adoption (30%)
- Les mises à jour des dossiers, mutation... (23%)
- Les arrêts de travail, accident du travail ou maladie professionnelle (10%)

- 340 095 appels d'assurés reçus
- 301 502 appels d'assurés traités
- 88.65% d'appels d'assurés décrochés
- 23 563 appels de professionnels de santé reçus
- 21 038 appels de professionnels de santé traités
- 89,33 % d'appels de professionnels décrochés

## La protection des données personnelles

L'Assurance Maladie dispose de données à caractère personnel concernant ses différents publics. Elle doit donc veiller à leur protection dans le strict respect des obligations législatives et réglementaires.

Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) est entré en vigueur le 25 mai 2018 dans toute l'Europe et constitue désormais le cadre dans lequel les sociétés peuvent utiliser les données personnelles en leur possession.

En application du RGPD, la CPAM d'Indre-et-Loire a désigné un DPO (Data Protection Officer ou délégué à la protection des données) auprès de la CNIL.

Déclarer un fichier ou un traitement de données personnelles est une obligation légale et le DPO de la CPAM, interlocuteur spécialisé chargé de s'assurer de la conformité de la CPAM avec le RGPD, est obligatoirement consulté avant la mise en oeuvre de tout nouveau traitement de données à caractère personnel.

De plus, le DPO sensibilise régulièrement l'ensemble des personnels de la CPAM à la protection des données personnelles.

- Si le traitement prévu respecte les principes de la CNIL (finalité du traitement explicite et légitime, données pertinentes et non excessives au regard de la finalité poursuivie, conservation limitée des données, respect de l'intégrité et de la confidentialité des données, respect de la vie privée et des libertés des personnes), il pourra être mis en oeuvre après inscription au registre du DPO.
- Si le traitement prévu ne respecte pas les principes de la CNIL, il ne peut être mis en oeuvre.



**GARANTIR  
LA PERFORMANCE  
DE LA CPAM**



# LE PROJET D'ENTREPRISE DE LA CPAM D'INDRE-ET-LOIRE

Au quotidien, les actions de la CPAM d'Indre et Loire sont guidées par le projet d'entreprise de l'Assurance Maladie AGIR ENSEMBLE 2022. Il identifie les choix d'organisation et de fonctionnement, les leviers de transformation et de performance que nous devons mobiliser pour atteindre nos objectifs, autant d'éléments déterminants portés au quotidien par les équipes de la CPAM d'Indre-et-Loire. La mobilisation des compétences et l'implication de chacun conditionnent, dans un contexte budgétaire exigeant, la production d'un service de haut niveau.

Cadrées par ce projet d'entreprise, les conventions d'objectifs et de gestion (COG) pour la branche Maladie et la branche AT/MP signées en 2018 entre l'Etat et l'Assurance Maladie, déterminent pour cinq ans ce que seront les ambitions de l'Assurance Maladie et l'Assurance Maladie - Risques professionnels, mais aussi la trajectoire des ressources, en termes d'emplois comme de moyens de fonctionnement. Sur la base de ces conventions, la CPAM doit permettre à tous de se projeter grâce à une vision claire des priorités et des projets stratégiques qui seront engagés à moyen terme.

## Les ressources humaines

Dans le cadre de ce projet d'entreprise, il est indispensable de s'appuyer sur une politique de ressources humaines ambitieuse, offrant à chaque salarié la possibilité de trouver un équilibre entre aspirations professionnelles et contribution à la réussite collective, dans le respect des valeurs de l'Assurance Maladie.

- 447 salariés (417 CDI, 29 CDD, 10 titularisations de CDD en CDI, 1 apprenti) et 15 stagiaires.
- 378 femmes et 69 hommes soit 84,56 % de femmes
- 9 départs en retraite, 5 mutations sortantes, 21 mobilités internes

Afin d'entretenir les compétences de chacun, la CPAM d'Indre-et-Loire a planifié 7 197 heures de formation en 2019, pour un budget global de 537 299 €. 100 % des nouveaux embauchés ont bénéficié d'un parcours d'intégration.

## Lancement du télétravail

Notre CPAM a lancé en septembre 2019 une expérimentation sur le télétravail via la conclusion d'un accord local d'un an. Cette expérimentation s'inscrit dans le cadre de notre démarche RSO (Responsabilité Sociétale des Organisations) et QVT (Qualité de vie au travail), en lien avec le projet d'entreprise national Agir Ensemble 2022.

Pour mettre en œuvre cette expérimentation, 4 services ont été identifiés en regard de la dématérialisation possible de leurs activités :

- Gestion des bénéficiaires et solidarité
- Frais de Santé
- Service Prestations en espèces
- Risques Professionnels

### Les recrutements

Type de contrat	Nb de recrutements	Dont - de 26 ans	Dont 45 ans et +	Dont 50 ans et +	Dont 57 ans et +
CDI	25	2	5	2	0
CDD	75	16	3	6	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>18</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>0</b>

# LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ORGANISATION

Développement Durable, Responsabilité Sociétale des Organisations, Qualité de Vie au Travail... Ces grands défis de l'entreprise nous amènent à être vigilant quant à la gestion des ressources, à mieux prendre en compte l'impact social, environnemental et économique de nos activités sur notre environnement et à adopter un comportement éthique et responsable.

La charte RSO porte les valeurs exprimées dans le Plan cadre développement durable de la Sécurité sociale. Elle a pour objectifs de fédérer nos agents autour de la démarche RSO grâce à ses engagements en matière d'implication dans la vie locale et de responsabilité économique, sociale et environnementale.

## La responsabilité sociale

En 2019, la CPAM d'Indre-et-Loire a élaboré son schéma Directeur des Ressources Humaines pour la période 2019/2022, décliné du SDRH National. Parmi les grandes thématiques traitées, nous retrouvons notamment l'égalité professionnelle, le handicap en entreprise ou encore la qualité de vie au travail.

### L'égalité professionnelle

La loi du 5 septembre 2018 instaure la mise en place d'un Index égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, celui-ci se décompose en 5 indicateurs :

Indicateurs	CPAM 37	Maximum
Écart de rémunération à poste et âge comparables	38	40
Écart de taux d'augmentation salariale individuelle	20	20
Écart de taux de promotion	15	15
% de salariées augmentées suite à un retour de maternité	15	15
Nb de salariés du sexe sous-représenté parmi les 10 plus hautes rémunérations	10	10
<b>Index égalité professionnelle</b> <b>Résultat</b>	<b>98/100</b>	

Pour renforcer notre démarche en faveur de l'égalité professionnelle, deux référentes en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes ont été nommées en 2019. Elles sont chargées d'informer et d'accompagner les salariés sur :

- les actions de sensibilisation et de formation
- l'orientation des salariés vers les autorités compétentes
- la mise en œuvre de procédures internes visant à favoriser le signalement et le traitement des situations de harcèlement sexuel ou d'agissement sexiste
- la réalisation d'une enquête interne suite au signalement de faits de harcèlement sexuel dans l'entreprise.

### Le plan Handicap de la CPAM

Nos offres d'emploi sont diffusées auprès de plusieurs annonceurs spécialisés dans le domaine du handicap, avec l'aide de 4 partenaires : Handicap-job, Hanploi, l'Agefiph, l'AFIPPH. Nous participons également au forum recrutement organisé par Cap Emploi.

La CPAM met en œuvre les moyens appropriés pour maintenir les salariés en situation de handicap dans des emplois correspondant à leurs compétences, aptitudes et capacités.

Depuis 2017, 2 postes ont été aménagés, 3 agents ont bénéficié d'interventions d'experts (Cap Emploi, Agefiph...) et 9 agents ont été conseillés et accompagnés dans une démarche de RQTH ou maintien dans l'emploi par le référent handicap.

Formé en 2018, le groupe de travail handicap formalise et met en œuvre un plan d'actions favorisant l'intégration et le maintien dans l'emploi des salariés en situation de handicap.

Afin d'accueillir et d'accompagner les salariés en situation de handicap, la CPAM d'Indre et Loire s'engage à :

- Sensibiliser le collectif de travail à la question du handicap.
- Communiquer sur les démarches administratives relatives à la Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH),
- Communiquer sur la politique de l'organisme en matière de non-discrimination fondée sur le handicap.
- Orienter les salariés vers les interlocuteurs dédiés.
- Recourir aux établissements ou aux services d'aide au travail et entreprises d'insertion, notamment en favorisant ces structures dans les appels d'offre.
- Conclure des partenariats avec des entreprises adaptées et des Centres de Rééducation Professionnelle (CRP) identifiés par le biais des Ugecam.

- 22 agents de la CPAM disposent d'une Reconnaissance de Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH).
- 7,68 % de travailleurs handicapés à la CPAM (taux d'emploi légal : 6%)
- 8 personnes en situation de handicap en CDD et 3 stagiaires recrutés depuis 2017
- 0€ de contribution Agefiph dûe en 2019

### Février

Le groupe de travail Santé et Handicap renforce ses connaissances en matière de Handicap grâce à l'intervention de Virginie Lannier, chargée de mission Information Communication et Partenariat au service « relation aux usagers » à la MDPH de Tours.

### Avril

La CPAM participe au forum Cap Emploi, 25 personnes en situation de handicap intéressées pour intégrer nos équipes ou effectuer un stage sont reçues en entretien.

### Novembre

Participation au forum Handi'minutes pour l'emploi et la formation à l'hôtel de ville de Tours.

### Semaine du handicap "Le handicap au travail"

plus de 150 collaborateurs des organismes de Sécurité sociale sensibilisés aux problématiques rencontrées par les personnes en situation de handicap grâce à des mises en situation animées par des professionnels.

## La qualité de vie au travail

La Qualité de Vie au Travail est une démarche collective pour améliorer notre façon de travailler et combiner performance et bien être. Faire progresser nos méthodes de travail, échanger en permanence sur les pratiques, impliquer tous les collaborateurs dans la conduite des changements et favoriser la circulation de l'information sont des axes importants du projet d'entreprise.

Dans cet esprit, la CPAM d'Indre et Loire a lancé, en 2019, la démarche ID4ACT qui prend la forme d'ateliers ouverts à tout le personnel pour échanger sur nos pratiques et identifier des pistes d'amélioration dans notre façon de travailler, co-construire les réponses / solutions à apporter.

### Février

Mise en place de 2 espaces de coworking de 6 places chacun pour permettre à des groupes de travail internes à des secteurs, ou transverses, de se réunir pour collaborer sur un projet dans un lieu neutre et convivial. Ils permettent de travailler seul, ou à plusieurs, en partageant l'espace avec d'autres collègues, sans lien direct entre les projets.

### 11 Mars/ 4 Avril

Opération interne "votre dos vous dira merci". Ateliers d'une heure animés par des kinésithérapeutes pour apprendre les bonnes pratiques pour prendre soin de votre dos : les bonnes postures au bureau, en réunion etc / les gestes simples bénéfiques pour votre dos/ pour protéger son dos en conduisant.

### Septembre

Lancement de l'expérimentation "télétravail" d'un an avec 15 volontaires des pôles GBSOL, PE, FDS et GRP a raison de 2 jours de télétravail par semaine.

Participation de l'équipe de la Sécurité sociale aux 10km et 20km de Tours.

Création d'un nouvel espace détente (espace zen et espace Cafétéria) suite aux travaux du groupe Qualité de Vie au Travail (QVT)

## La communication interne

En 2019, un groupe de projet composé d'une dizaine de salariés a travaillé sur les différentes manières de mieux faire circuler les informations au sein de la CPAM. Informations stratégiques, retours du Comité de Direction, décryptage de la réglementation, format de réunions, idées à partager... Cette réflexion fait naître un format d'information rapide à lire, intitulé 3 minutes 37, un web magazine interne mensuel diffusé sur l'intranet pour délivrer régulièrement l'information stratégique à tous les salariés

Pour favoriser la circulation de l'information, le programme de conférences internes "Parlons de" s'est poursuivi sur l'année 2019. Ouvertes à tous les salariés, elles sont l'occasion de décrypter un sujet stratégique en 30 mn (sujets traités : Parlons du service social, Parlons de marketing, Parlons du service social etc)

### Mars

Le séminaire "Accompagnement du changement" réunit les managers de la CPAM et le Comité de Direction pour faire un point sur nos pratiques d'accompagnement du changement et définir un plan d'actions concrètes pour mieux anticiper et piloter ces changements.

### 13/17 mai

Les journées de la sécurité routière donnent rendez-vous aux salariés pour rappeler les règles de conduite et faire de la prévention.

### Novembre

Mois sans Tabac 2019, la CPAM propose à ses salariés fumeurs des ateliers d'aide au sevrage tabagique gratuits, animés par un tabacologue hypono thérapeute diplômé.

## La responsabilité environnementale

### La gestion des déchets

Notre CPAM a confié la collecte et le tri des déchets aux Ateliers du Grain d'Or (entreprise de travail adapté pour les travailleurs handicapés mentaux), ce contrat a permis la signature d'un CDI supplémentaire pour l'entreprise.

En 2019, nous avons recyclé et valorisé :

- 18 492 kg de papiers et cartons
- 297 bouteilles et gobelets
- 118 cartouches d'imprimantes
- 128 capsules de café
- 380 bouteilles en verre
- 58 kg de piles
- 25 kg d'ampoules

soit l'équivalent de la consommation d'énergie de 18 personnes sur une année et de 174 arbres sauvés.

Nos actions éco-responsables :

- Recycler 100 % de nos déchets papier et carton
- Remplacer des ampoules des bureaux par des LED
- Utiliser un papier recyclé et écolabellisé
- Mettre en place d'une gestion responsable des impressions avec objectifs de réductions

### Le plan de mobilité

La CPAM d'Indre-et-Loire s'est dotée d'un plan de mobilité construit grâce aux études d'un groupe de travail dédié et affirme sa volonté de :

- Améliorer la qualité de l'air et lutter contre l'effet de serre ;
- Économiser l'énergie et les frais de transports ;
- Réduire les risques d'accidents de trajet ;
- Réduire le stress lié à la circulation et aux problèmes du stationnement ;
- Rationaliser les déplacements.

### Le projet CEDRE (Choix d'EDition REsponsable)

Ce projet national vise à limiter l'impact environnemental causé par les impressions quotidiennes. Les organismes sont incités à privilégier les imprimantes partagées, la lecture sur écran, l'impression en noir et blanc et l'automatisation du recto verso.

Pour cela la Cnam fixe pour chaque CPAM un objectif d'impression en volume, calculé en nombre de pages/ETP/jour N&B+couleur.

Notre objectif 2019 est largement respecté avec un résultat de 21,6 pour un objectif de 24,2.

## La responsabilité économique

### L'accès à l'emploi pour tous

La CPAM s'investit auprès des ESAT et des entreprises d'insertions locales et fait appel à leurs prestations pour le nettoyage des véhicules. Ainsi, depuis 2 ans le nettoyage de notre parc automobile est pris en charge par une entreprise adaptée qui réalise le nettoyage des véhicules sans eau, l'ESAT « Les vallées » à Luynes.

Les impacts directs :

- Respect de l'environnement
- Économie de 200 L d'eau par lavage (produits formulés pour être utilisés sans adjonction d'eau et sans rinçage)
- Utilisation de produits biodégradables
- Limitation des déchets (recyclage des fournitures)
- Préservation des sols
- Protection de la couche d'ozone (aucun aérosol)

### Soutenir le tissu économique local

Le soutien des acteurs locaux permet d'entretenir les dynamiques territoriales. La CPAM s'engage à promouvoir les achats auprès des TPE/PME locales. Dès qu'une procédure d'achat est hors marché, la CPAM travaille avec les artisans locaux.

## Notre bilan RSO en chiffres ( 2018/2019)

Nos réussites	Nos axes de progrès
- 0,35 % de consommation d'eau par agent (m3)	+ 5,02 % d'émissions de Gaz à effet de Serre
- 15,93 % de déchets produits	+ 1,95 % de consommation d'énergie par agent (kWh)
+ 35,31 % de déchets recyclés	
100 % de déchets papier et carton recyclés	
100 % de papier écoresponsable	
- 4,43 % déplacements professionnels (km)	
+ 1,41 % taux d'emploi légal de travailleurs handicapés	
100 % de marchés notifiés > 20 000€ HT comportant au moins une clause environnementale et une clause sociale	
+ 33 % d'heures travaillées dans le cadre des clauses d'insertion (hors marchés EA et ESAT)	
2 marchés notifiés avec le secteur protégé et adapté (EA, ESAT)	



# LES ANNEXES

## L'évolution des charges par gestion comptable

Dépenses et recettes de fonctionnement	2018 (Montant en milliers d'euros)	2019 (Montant en milliers d'euros)	Evolution 2018 / 2019
<b>1. Dépenses</b>			
Étudiants	5 917,96	4918,74	- 16,88 %
CCIP	30,80	3,79	- 87,69 %
Invalides de guerre	207,20	627,01	202,61 %
Bénéficiaires CMU - Part complémentaire	12 129,18	13 229,85	9,07 %
Soins urgents	542,73	544,27	0,28 %
Conventions internationales	3 043,64	3 885,16	27,65 %
Régime général - opérations communes	1 606 852,97	1 764 343,10	9,80 %
<b>Total gestion M</b>	<b>1 628 724,48</b>	<b>1 787 551,92</b>	<b>9,75 %</b>
<b>2. Gestion A - AT et MP</b>	<b>73 428,43</b>	<b>73 368,30</b>	<b>- 0,08 %</b>
<b>3. Gestion SM</b>	<b>808,02</b>	<b>890,80</b>	<b>10,24 %</b>
<b>4. Gestion administrative</b>	<b>27 104,54</b>	<b>25 969,05</b>	<b>- 4,19 %</b>
<b>5. Gestion PM</b>	<b>18 107,65</b>	<b>18 184,82</b>	<b>0,43 %</b>
<b>6. Gestion FAC</b>	<b>1 024,98</b>	<b>1 459,44</b>	<b>42,39 %</b>
<b>7. Gestion Fonds lutte contre les addictions</b>	<b>227,72</b>	<b>25,78</b>	<b>- 88,68 %</b>
<b>Total des charges</b>	<b>1 749 425,82</b>	<b>1 907 450,11</b>	<b>9,03 %</b>

## Les dépenses et recettes de fonctionnement et d'investissement

Dépenses et recettes de fonctionnement	2018 (Montant en milliers d'euros)	2019 (Montant en milliers d'euros)	Evolution 2018 / 2019
<b>Dépenses</b>			
Charges de personnel	22 806,70	21 876,90	- 4,08 %
Dotations aux amortissements	920,30	830,44	- 9,76 %
Autres dépenses	3 377,45	3 261,71	- 3,43 %
<b>Total des dépenses</b>	<b>27 104,45</b>	<b>25 969,05</b>	<b>- 4,19 %</b>
<b>Recettes</b>			
Dotations	26 990,65	25 770,77	- 6,36 %
Autres recettes	113,80	198,28	- 77,12 %
<b>Total des recettes</b>	<b>27 104,45</b>	<b>25 969,05</b>	<b>- 4,19 %</b>

Dépenses d'investissement	2018 (Montant en milliers d'euros)	2019 (Montant en milliers d'euros)	Evolution 2018 / 2019
<b>Immobilisations incorporelles</b>	<b>1,59</b>	<b>0,21</b>	<b>- 86,79 %</b>
<b>Immobilisations corporelles</b>			
Terrain	0,00	0,00	0,00 %
Constructions	98,67	413,59	319,16 %
Matériel informatique	82,65	82,00	- 0,79 %
Matériel de bureau	6,30	4,65	- 26,19 %
Autres	113,92	342,27	200,45 %
<b>Immobilisations financières</b>	<b>40,68</b>	<b>69,86</b>	<b>71,73 %</b>
<b>Autres Immobilisations financières</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00 %</b>
<b>Total</b>	<b>343,81</b>	<b>912,58</b>	<b>165,43 %</b>

## Le Conseil de la CPAM en 2019

### Les réunions du Conseil en 2019

Le Conseil s'est réuni quatre fois.

### Le rôle du Conseil et les principales décisions prises en 2019

Le Conseil exerce les prérogatives définies par la loi du 13 août 2004, qui a instauré un nouvel équilibre des responsabilités des instances, en distinguant le rôle du Conseil du rôle du Directeur.

### Sur proposition du directeur, le Conseil :

A approuvé :

- les budgets de gestion et d'intervention : le budget de Gestion Administrative 2019, le budget d'intervention d'Action Sanitaire et Sociale 2019, le budget d'intervention de Prévention, d'Education et d'Information Sanitaires 2019, le budget de Fonds d'Actions Conventionnelles 2019
- le rapport de l'Agent Comptable sur les comptes 2018 de la CPAM.

A pris acte :

- du point d'information sur le Projet Stratégique d'Entreprise 2022,
- du point d'information sur la loi ESSOC,
- de la présentation des résultats CPG 2018,
- du bilan d'activité 2018 de la Commission de Recours Amiable,
- de l'état des lieux des points d'accueil des assurés sur le département,
- du point d'information sur les transports,
- du point d'information sur le JALON 2020 de la réforme du RSI,

- de l'état des lieux départemental des maisons de santé pluridisciplinaires et des communautés professionnelles territoriales de santé, du point d'information sur les Maisons France Services,
- du point d'information sur la téléconsultation et la télé-expertise,
- du point d'information sur le futur Espace Numérique de Santé,
- du point d'information sur la Complémentaire Santé Solidaire,
- du dispositif PRADO,
- du point d'information sur la prévention de la désinsertion professionnelle.

### Le Conseil a délibéré sur :

La politique d'action sanitaire et sociale : nouvelles orientations de la politique de solidarité et de la politique de subvention aux associations en 2019, compte-rendu des CASS plénières.

### Le Directeur rend compte au Conseil de la mise en œuvre des orientations définies par ce dernier :

Présentation du rapport d'activité 2018 de la CPAM.

### En outre, les Conseillers ont été informés de l'activité de nos partenaires :

- Présentation du rapport d'activité 2018 du service social,
- Présentation du rapport d'activité 2018 du service médical.

## La composition du Conseil au 31 décembre 2019

Président : Monsieur Grégoire HAMELIN - CGT-FO  
1er Vice-Président : Monsieur Mauro CUZZONI - U2P

2ème Vice-Présidente : Madame Isabelle DAVID - CGT  
3ème Vice-Présidente : Monsieur Patrick COUTEAU - FNMF

### Les membres avec voix délibératives

	Titulaires	Suppléants
<b>8 représentants des assurés sociaux</b>		
CGT	Isabelle DAVID - Brigitte TILLIER	Philippe PERROUX - Non désigné à ce jour
CGT-FO	Jean-Dominique AUBERT - Grégoire HAMELIN	Isabelle JALLAIS - Gilles LAVERGNE
CFDT	Guy SIONNEAU - Edith VÉRON	Bruno CHAUSSEPIED - Patricia PILON
CFTC	Cécile ROUILLAC	Eric DUMOULIN
CFE-CGC	Martine DELIGNÉ	Non désigné à ce jour
<b>8 représentants des employeurs</b>		
MEDEF	Frédéric BUTEL - Vincent TELEGA Christine MARTIN-BOYER - Christophe NAMI	Nadine JOUINT - Luc TAUPIN - Sophie OLLAGNIER - Non désigné à ce jour
CPME	Hervé CIBOIT - Nassera SERHANI	Bruno ROGOWSKI - Non désigné à ce jour
U2P	Mauro CUZZONI - Cathy MARTINEAU	Bernard BEAUCHET - Carole BOISSÉ
<b>2 représentants de la Mutualité française</b>		
	Pascal CHAMPIGNY - Patrick COUTEAU	Non désigné à ce jour - Gérard PHILIPPE
<b>5 représentants des institutions</b>		
Association des Accidentés de la vie FNATH	Non désigné à ce jour	
Union Nationale des Associations des Professions	Non désigné à ce jour	Non désigné à ce jour
Union des Association Familiales UDAF	Françoise DUVEAU	Paula MOISY
Union Nationale des associations agréées d'usagers	Jeanne BUARD	Non désigné à ce jour
Personne Qualifiée	Frédéric FORTIN	

### Les membres avec voix consultatives

#### Représentant de l'Instance Régionale de la Protection Sociale des Travailleurs Indépendants Centre-Val de Loire

Etienne RICHARD

#### 3 représentants du personnel

<b>Collège salariés</b> (CGT)	Charlotte DAVID - Sid-Ahmed HALLAL	Laura RABIER - Jérémy REDON
<b>Collège cadres</b> (CFTC)	Pascal TANET	Florence DUFOUR

## Les instances de décision et de concertation

Les commissions émanant du Conseil

Instances	Titulaires	Suppléants
<p><b>Commission de Recours Amiable (CRA)</b>  <b>Rapporteur : Cécile ROUILLAC</b></p> <p>Elle s'est réunie quinze fois en 2019.</p> <p>Prévue par l'Article R121-1 du Code de la Sécurité Sociale, la CRA est une instance de règlement des litiges qui examine les réclamations formées contre les décisions prises par la CPAM. La consultation de la CRA est obligatoire avant l'ouverture d'une procédure contentieuse devant le TASS. Tous les litiges liés à l'application de la législation, hormis ceux qui relèvent du contentieux médical ou du contentieux technique, peuvent être soumis à la CRA.</p>	<p>Guy SIONNEAU            Cécile ROUILLAC            Christine MARTIN-BOYER            Mauro CUZZONI            Patrick COUTEAU</p>	<p>Brigitte TILLIER            Martine DELIGNÉ            Vincent TELEGA            Cathy MARTINEAU            Jeanne BUARD</p>
<p><b>Commission d'Action Sanitaire et Sociale (CASS)</b>  <b>Rapporteur : Martine DELIGNÉ</b></p> <p>Elle s'est réunie vingt-cinq fois en 2019 (dont deux plénières).</p> <p>La CASS octroie, au-delà du cadre des prestations légales, des aides financières à caractère ponctuel et facultatif afin de favoriser l'accès aux soins des assurés sociaux fragilisés.</p>	<p>Isabelle DAVID            Martine DELIGNÉ            Christophe NAMI            Cathy MARTINEAU            Françoise DUVEAU            Patricia PILON            Brigitte TILLIER            Nasser SERHANI            Nadine JOUINT            Patrick COUTEAU</p>	<p>Jean-Dominique AUSBERT            Edith VÉRON            Luc TAUPIN            Mauro CUZZONI            Jeanne BUARD            Eric DUMOULIN            Bruno CHAUSSEPIED            Hervé CIBOIT            Sophie OLLAGNIER            En cours de désignation</p>
<p><b>Commission des Relations avec les Usagers</b>  <b>Rapporteur : Patrick COUTEAU</b></p> <p>Elle s'est réunie une fois en 2019.</p> <p>La CRU est une commission facultative mise en place par décision du Conseil de la CPAM en juin 2005. Elle délibère sur les modalités de traitement des réclamations déposées par les usagers. Elle est informée des bilans et évolutions engagés par la Direction sur la Relation Clients, la Conciliation, le développement des offres de service. Elle a été impliquée dans la refonte de courriers de la Caisse.</p>	<p>Jean-Dominique AUSBERT            Isabelle DAVID            Eric DUMOULIN            En cours de désignation            Sophie OLLAGNIER            Hervé CIBOIT            Carole BOISSÉ            Vincent TELEGA            Patrick COUTEAU            Françoise DUVEAU</p>	<p>Guy SIONNEAU            Brigitte TILLIER            Patricia PILON            Martine DELIGNÉ            Christophe NAMI            Bruno ROGOWSKI            Mauro CUZZONI            Christine MARTIN-BOYER            Gérard PHILIPPE            Jeanne BUARD</p>
<p><b>Commission des pénalités financières</b></p> <p>Elle s'est réunie 3 fois autour de 5 dossiers en 2019.</p> <p>La commission des pénalités financières est compétente pour donner un avis au Directeur sur l'application d'une pénalité financière en cas d'inobservation du Code de la Sécurité Sociale ayant abouti à une demande de remboursement ou de prise en charge indue pour un assuré, un professionnel de santé, un établissement ou un employeur. Lorsque l'anomalie est détectée pour un professionnel de santé ou un établissement, la commission intègre des représentants de la profession concernée.</p>	<p>Brigitte TILLIER            Martine DELIGNÉ            Frédéric BUTEL            Hervé CIBOIT            Jeanne BUARD</p>	<p>Jean-Dominique AUSBERT            Eric DUMOULIN            Luc TAUPIN            Mauro CUZZONI            Françoise DUVEAU</p>



## Les instances de l'ARS

Instances	Titulaires	Suppléants
<p><b>Conseil de surveillance de l'ARS</b></p> <p>Instance de gouvernance et de pilotage de l'ARS, le Conseil de surveillance donne son avis sur les orientations et la mise en œuvre de la politique régionale de santé. A l'instar d'un conseil d'administration, il approuve le budget et les comptes de l'Agence.</p>	<p><b>Collège salariés</b></p> <p>Eric DUMOULIN (CFTC) Martine DELIGNÉ (CFE-CGC)</p>	<p><b>Collège salariés</b></p> <p>Cécile ROUILLAC (CFTC)</p> <p><b>Collège employeurs</b></p> <p>Christophe NAMI (MEDEF)</p>

## Taux de télétransmission année 2019 par catégorie de Professionnels de santé

Catégories de PS	Total EDI	Taux EDI	Total Vitale B2S + D2F + B2D	Taux Vitale	Total EDI + saisie interne
Généralistes	1 982 889	91,9 %	1 836 629	88,1 %	2 084 356
Spécialistes	1 528 143	91,8 %	1 007 363	63,2 %	1 593 405
Chirurgiens-dentistes	399 224	93,7 %	366 413	92,7 %	395 092
Pharmaciens	4 546 025	99,3 %	4 341 135	99,0 %	4 385 729
Laboratoires	909 108	99,1 %	808 574	91,7 %	881 291
Masseurs-Kinésithérapeutes	289 357	97,1 %	251 962	92,8 %	271 429
Infirmiers	774 164	98,3 %	633 148	91,5 %	691 984
Orthophonistes	85 310	96,8 %	77 998	94,5 %	82 515
Orthoptistes	41 829	71,3 %	14 504	53,6 %	27 053
Pédicures	8 195	23,9 %	5 850	23,9 %	24 445
Sages-femmes	86 715	96,7 %	56 373	68,9 %	81 804
Fournisseurs	342 381	91,8 %	44 081	13,1 %	336 281
Transporteurs Sanitaires	52 806	51,6 %	0	0,0 %	113 022
Taxis	121 097	98,3 %	0	0,0 %	115 756
<b>Total général</b>	<b>10 584 347</b>	<b>95,5 %</b>	<b>9 444 030</b>	<b>85,2 %</b>	<b>11 084 162</b>

Source : Siam Erasme - mandatements 2019

## Les partenaires

### Le CRCDC VDL (Centre Régional de Coordination des Dépistages des Cancers de la région Centre-Val de Loire)

Le CRCDC VDL est l'opérateur de l'Assurance Maladie pour les dépistages organisés des cancers du sein, colorectal et du col de l'utérus. Le CRCDC CVL envoie aux assurés sociaux des invitations à se faire dépister à partir de fichiers transmis par la CPAM.

### L'UC IRSA (Union de Caisses - Institut inter Régional pour la Santé)

L'UC-IRSA, établissement de l'Assurance Maladie, a pour objet le développement de la médecine préventive, de la santé publique et de la promotion de la santé.

L'UC IRSA :

- Organise des examens de prévention santé pour le compte des assurés de la CPAM, les ressortissants d'autres départements, d'autres caisses d'Assurance Maladie (hors régime général), pour des caisses de retraite complémentaire et d'autres institutions.

- Mène des actions de prévention et de dépistage (vaccination BCG lutte anti-tuberculose CLAT).

- Anime des ateliers d'éducation thérapeutique (nutrition, mémoire, préparation retraite).

- Participe à l'étude de la cohorte CONSTANCE : 1 575 examens (assurés issus de score « EPICE » réalisés dans le 37).

- Anime des ateliers et EPS dans le cadre du parcours santé jeune, participe aux COPIL PFIDASS dans le cadre du PLANIR.

### Direction des services départementaux de l'éducation nationale d'Indre-et-Loire et l'Union Française de Santé Bucco-Dentaire (UFSBD)

Partenariat avec les services de promotion de la santé en faveur des élèves dans le cadre de l'action d'éducation à l'hygiène bucco-dentaire des enfants de CP de ZEP.

L'UFSBD est le promoteur de cette action pour la CPAM. L'UFSBD intervient dans les classes de CP et maternelles pour la réalisation des séances de sensibilisation.

## Les commissions paritaires locales

Ces commissions permettent d'évoquer les sujets d'actualité avec les représentants des Professionnels de Santé et de traiter les éventuels problèmes rencontrés.

### Chirurgiens-dentistes (1 commission)

Représentants des organismes sociaux :

Cécile ROUILLAC (T)

Patricia PILON (S)

### Infirmiers (3 commissions)

Représentants des organismes sociaux :

Brigitte TILLIER (T)

Cathy MARTINEAU (S)

### Pharmaciens (2 commissions)

Représentants des organismes sociaux :

Mauro CUZZONI (T)

Jeanne BUARD (S)

### Transporteurs Sanitaires Privés (2 commissions)

Représentants des organismes sociaux :

Françoise DUVEAU (T)

Philippe PERROUX (T)

Bruno ROGOWSKI (S)

Patrick COUTEAU (S)

### Médecins (3 commissions)

Représentants des organismes sociaux :

Jean-Dominique AUBERT (T)

Hervé CIBOIT (T)

Patrick COUTEAU (T)

Guy SIONNEAU (S)

Sophie OLLAGNIER (S)

Jeanne BUARD (S)

### Masseurs Kinésithérapeutes (2 commissions)

Représentants des organismes sociaux :

Gilles LAVERGNE (T)

Bruno CHAUSSEPIED (S)

### Taxis (2 commissions)

Représentants des organismes sociaux :

Cathy MARTINEAU (T)

Philippe PERROUX (S)

### Orthophonistes (2 commissions)

Représentants des organismes sociaux :

Martine DELIGNÉ (T)

Nadine JOUINT (T)

Patrick COUTEAU (S)

Isabelle DAVID (S)

## Les commissions paritaires régionales

Depuis 2018, la CPAM d'Indre-et-Loire a repris la gestion des commissions paritaires régionales sages-femmes et laboratoires, jusqu'alors gérées par la CPAM du Loiret. Deux commissions paritaires régionales sont organisées par an pour chacune de ces professions médicales.

**CPR Médecins** : Patrick COUTEAU (T)

**CPR Orthoptistes** : Brunon CHAUSSEPIED (T)

et Martine DELIGNÉ (S)

**CPR Biologistes** : Cécile ROUILLAC (T) et Bruno ROGOWSKI (S)

**CPR Structures Pluri-Professionnelles** : Martine DELIGNÉ (T)

et Patrick COUTEAU (S)

SÉCURITÉ SOCIALE



**l'Assurance  
Maladie**

**ameli.fr**