



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Lille-Douai



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020



**AGIR
ENSEMBLE
PROTÉGER
CHACUN**

Sommaire

0

INTRODUCTION

- P.7 Mot du Directeur
- P.8 Faits marquants

1

IDENTITÉ DE LA CPAM

- p.12 Public et territoires
- p.13 Organisation
- p.14 Organigramme
- p.16 Le Conseil de la CPAM de Lille-Douai
- p.17 Les principales décisions du Conseil
- p.18 Les commissions réglementaires
- p.20 les commissions paritaires

2

LA CPAM S'EST ADAPTÉE POUR REMPLIR SES MISSIONS ESSENTIELLES...

- p.24 Les collaborateurs mobilisés sur les activités prioritaires
- p.26 Nos maîtrises d'ouvrage et d'œuvre déléguées en première ligne
- p.28 L'accompagnement des publics vulnérables

3

EN PRENANT EN CHARGE DE NOUVELLES MISSIONS POUR ÊTRE AU CŒUR DE LA LUTTE CONTRE L'ÉPIDÉMIE

- p.34 Mise en place des mesures dérogatoires pour les assurés
- p.36 Tester, alerter, protéger : mise en place du Contact tracing
- p.38 Mise en place de mesures pour les professionnels de santé

4

LES HOMMES ET LES RESSOURCES QUI NOUS PERMETTENT D'ÊTRE FIERs DE PROTÉGER AU CŒUR DE LA CRISE

- p.42 Une organisation hybride
- p.45 Agilité : le maître mot pour faire face à la situation

5

ET EN DEHORS DE LA CRISE SANITAIRE ?

- p.52 Et en dehors de la crise sanitaire ?

6

ANNEXES

- p.56 Prestations en année de soins (exercice 2020)
- p.59 Glossaire
- p.60 Contacts utiles

#FIERSDEPROTEGER

Protéger la santé de près d'un million d'assurés, c'est le quotidien des salariés de la CPAM de Lille-Douai.
Merci à tous ceux qui ont contribué à la réalisation de ce rapport.

Mot du Directeur



JEAN-LUC BOCQUET

Directeur de la CPAM de Lille-Douai



À année exceptionnelle, rapport d'activité particulier. L'année 2020 restera dans les mémoires collectives comme une année compliquée, mais positive.

Compliquée, car nous avons dû assurer la continuité du service rendu par l'Assurance Maladie, malgré un parcours semé d'embûches pour rendre pleinement et rapidement opérationnelles nos ressources informatiques, techniques et humaines.

Positive, car nous avons maintenu nos délais et été au rendez-vous pour nos assurés sociaux, nos partenaires, les professionnels de santé et les employeurs, et ce tout au long de l'année. Ce rapport a vocation à revenir sur cette année atypique. Aussi, il est très marqué et imprégné de la crise sanitaire, des volumes qu'elle a générés, des activités qu'elle a créées, des outils qu'elle a conçus ou rendus incontournables, des réflexes nouveaux qu'elle nous a donnés.

Il y aura un avant et un après-crise. La CPAM de Lille-Douai de l'après-crise sera incontestablement la même que celle d'avant : innovante, adaptable, réactive, humaine. Mais elle sera aussi différente car elle ressort de cette expérience grandie, plus forte, et encore plus déterminée à faire de la satisfaction de ses publics sa priorité.

Je salue à ce titre l'ensemble des collaborateurs de l'organisme qui pendant toute cette année de confinement et de télétravail forcé, ont travaillé sans relâche pour que les soins soient remboursés, les indemnités journalières payées, les professionnels indemnisés et les publics fragiles accompagnés. Ce collectif est notre force. Ce rapport d'activité de l'année 2020 leur est dédié.

Jean-Luc Bocquet



FAITS MARQUANTS

TRIMESTRE 1

- Mise en place d'un groupe de travail interbranche en faveur de l'inclusion numérique de nos publics communs le 10 janvier
- Intégration réussie des travailleurs indépendants en GDB avec plus de 60 000 nouveaux bénéficiaires
- Déploiement Plateau Phare IJ
- Cérémonie des vœux



SDRH local



Finaliste des Trophées de la com avec La braderie



Confinement 1

TRIMESTRE 2

Mise en place de la plateforme de Contact tracing



Réunion des cadres en présentiel, en duplex Lille Douai



Déconfinement, mise en place de formations avec l'Institut Pasteur de Lille et du protocole sanitaire



TRIMESTRE 3

Place des partenaires : réunion des partenaires à Lille



Challenge de la mobilité Hauts-de-France : la CPAM remporte le prix du co-voiturage



Arrivée de Baptiste Marchand, Sous-Directeur Santé



Arrivée de Ismail Ekinci, Directeur comptable et financier



TRIMESTRE 4

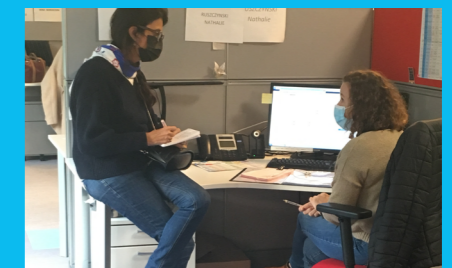
- Nouvelle direction Prestations Relation de Service pilotée par Milana Sisamouth
- 1 an de la Complémentaire santé solidaire
- Reprise en gestion des étudiants étrangers en local
- Job Dating



Visite de Thomas Fatôme



- Dialogue de gestion avec la caisse nationale
- Confinement 2
- Adagio sélectionné pour les finales du Coding Dojo
- Les résultats du BSI
- Le Monde sur la plateforme de contact tracing



Ouverture la prise de rendez-vous au CES de Douai via le site Doctolib



Partie 1

Identité de la CPAM



PUBLIC ET TERRITOIRES

<p>16 % DES ASSURÉS DES HAUTS-DE-FRANCE sont affiliés à la CPAM de Lille-Douai</p>	<p>PRÈS D' 1 MILLION DE BÉNÉFICIAIRES GÉRÉS CHAQUE JOUR</p>	
<p>UN TERRITOIRE DE 152 COMMUNES qui s'étend sur 1 078 km² de Comines au nord à Sin-le-Noble au sud, en passant par La Bassée</p>	<p>4 MAISONS DE SERVICES AU PUBLIC</p> <p>à Bachy, Coutiches, Féchain et Fournes-en-Weppes et</p>	<p>2 CENTRES D'EXAMENS DE SANTÉ, À LILLE ET À DOUAI</p>
<p>10 POINTS D'ACCUEIL (Lille, Douai, Comines, Faches-Thumesnil, La Bassée, Marquette-lez-Lille, Seclin, Thumeries, Orchies, Somain).</p>	<p>2 ESPACES FRANCE SERVICES labellisés sur notre circonscription en 2020 : Raimbeaucourt et Pecquencourt.</p>	<p>250 ÉTABLISSEMENTS de santé dont 11 hôpitaux publics</p>
<p>+ DE 7 700 PROFESSIONNELS DE SANTÉ dont 53 % d'auxiliaires médicaux et 37 % de médecins généralistes et spécialistes.</p>	<p>408 PARTENAIRES CONVENTIONNÉS au 31.12.2020</p>	<p>26 000 ENTREPRISES dont une majorité de très petites entreprises [1 à 9 salariés].</p>

ORGANISATION

<p>UN CONSEIL, représentatif des partenaires sociaux.</p> <p>Président : Philippe LEWANDOWSKI (MEDEF) 1^{er} Vice-Président : Patrick MAHIEU (CGT-FO) 2^{ème} Vice-Président : Jean-Pierre MEURANT (FNMF) 3^{ème} Vice-Présidente : Douceline HELLE (UNAF)</p>		<p>UNE CULTURE DE L'INNOVATION entérinée par une démarche d'innovation participative, Tilt [T'as une idée, Lance-toi !] primée par le trophée 2019 de l'innovation participative – catégorie Transformation managériale d'Innov'acteurs.</p>		
<p>847 SALARIÉS</p> <p>AUX PROFILS VARIÉS : technicien de prestations, délégué d'assurance maladie, conseiller informatique et services, chargé de prévention, délégué social, chargé de marketing, chargé de communication, comptable, statisticien...</p> <p>qui travaillent sur les sites de Lille, Douai, Gantois et Villeneuve-d'Ascq.</p>		<p>UNE ÉQUIPE DE DIRECTION MOBILISÉE QUI AGIT EN TRANSVERSALITÉ :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jean-Luc Bocquet, Directeur général - Hélène Saumitou-Laprade, Directrice déléguée – Stratégie et pilotage - Milana Sisamouth, Directrice adjointe – Prestations et relation de service - Ismail Ekinci - Directeur comptable et financier - Baptiste Marchand - Directeur Santé - Tiphaine Merialdo, Directrice Supports 		
<p align="center">Une Caisse mobilisée au-delà du seul territoire de Lille-Douai :</p>				
<p>Gestion de l'activité Invalidité des CPAM de Roubaix-Tourcoing et de l'Artois</p>	<p>Gestion de l'activité Feuilles de soins papier des CPAM du Nord</p>	<p>Gestion de la facturation individuelle des établissements de santé de Roubaix-Tourcoing</p>	<p>Plateau d'entraide Phare Indemnités Journalières pour les CPAM temporairement en difficulté</p>	<p>Des maîtrises d'œuvre et ouvrage déléguées (MOAD / MOED) : Diadème/Diapason, Marketing, Proweb, Qualiflux, Pactol, Relations internationales, Sharepoint</p>
<p>Plate-forme sophia composée d'infirmiers dédiés à l'accompagnement des assurés atteints de maladies chroniques et mobilisés dans le cadre de la crise sanitaire</p>			<p>Prochainement : plateau national de gestion du courrier et des flux entrants</p>	

ORGANIGRAMME



LE CONSEIL DE LA CPAM DE LILLE-DOUAI

LES PRINCIPALES DÉCISIONS DU CONSEIL



PRÉSIDENT : Philippe LEWANDOWSKI

VICE-PRÉSIDENTS : 1^{er} - Patrick MAHIEU (CGT-FO), 2^{ème} - Jean-Pierre MEURANT (FNMF), 3^{ème} - Douceline HELLE (UNAF)

REPRÉSENTANTS DES EMPLOYEURS

MEDEF

Gauthier KERROS
Suppléant Rémi BUREAU
Philippe LEWANDOWSKI
Suppléant Laurent HUYGHE
Nathalie LOURD
Denis MARINHO

CPME

Fanny BOY
Suppléant Patrick LAFAYE
Vanessa DEGRAEVE
Suppléant Christian WINNICKI

U2P

Philippe LECLERCQ
Suppléante Sandra DELANNOY
Henry-Luc SPRIMONT

REPRÉSENTANTS DES SALARIÉS

CFDT

Danièle GAUTIER
Suppléant David FURMANIAK
Eric VANTOUROUT
Suppléante Marie-Hélène SANTERRE

CFTC

Michaël RAMBAUT
Suppléant Patrick DELCOURT

CGC

Albert SOUDE
Suppléante Marie-Christine DEBOCK

CGT

Dominique BEN
Suppléant Dominique BERAL
Francis PAILLEUX
Suppléant David ROTOLO

FO

Patrick MAHIEU
Suppléante Isabelle BOISTEL
Daniel RYS
Suppléant Jean-Jacques TASSART

REPRÉSENTANTS D'INSTITUTIONS INTERVENANT DANS LE DOMAINE DE L'ASSURANCE MALADIE

UNAASS

Olivier DAUPTAIN
Suppléant Jean-luc CHARDRON

FNATH

Serge CARLIER
Suppléante Delphine DENDOOVEN

UNAF

Douceline HELLE
Suppléant Jean JAKUBIAK

UNAPL

Jean-Marc LASCAR

REPRÉSENTANTS DE LA MUTUALITÉ

FNMF

Anne-Sophie CANDELLIER
Suppléant Jean-Jacques LOBERT
Jean-Pierre MEURANT
Suppléante Carine LOBRY

PERSONNE QUALIFIÉE

David PERIC

PARTICIPANTS AYANT VOIX CONSULTATIVE

Représentants du personnel

Nadine HENNION
Nassima CHAKROUN
Pascal SZABO

IRPSTI

Patrick BAILLEAU

14 AVRIL 2020 :

- 1^{er} conseil en visio-conférence
- Approbation du règlement intérieur amendé des modalités relatives à la tenue de Conseils ou de délibérations à distance en raison de la situation sanitaire
- Nomination de Michaël Rambaut en tant que titulaire du Conseil en remplacement de M. Olivier André (CFTC)
- Prolongation du mandat des membres de la Commission de recours amiable et du secrétariat

26 JUIN 2020 :

- Nomination de Anne-Sophie Candellier en remplacement de Martine Dromby (FNMF)
- Nomination du nouveau Directeur comptable et financier Ismaïl Ekinci
- Renouvellement des membres de la Commission de recours amiable et du secrétariat
- Reprise en présentiel des Commissions d'action sanitaire et sociale et des Commissions de recours amiable
- Présentation du rapport d'activité 2019 des centres d'exams de santé de l'Institut Pasteur de Lille et Eliane Andris à Douai
- Validation des comptes et rapport financier 2019

25 SEPTEMBRE 2020 :

- Présentation des agents de direction ayant intégré la Cpm le 1^{er} septembre 2020 : Ismaïl Ekinci, en qualité de Directeur comptable et financier et Baptiste Marchand, en qualité de Directeur santé
- Présentation du rapport d'activité de la CPAM Lille-Douai 2019
- Remplacement d'un titulaire de la Commission d'action sanitaire et sociale

11 DÉCEMBRE 2020 :

- Présentation du nouvel organigramme de la Direction : nomination de Milana Sisamouth en qualité de Directrice Adjointe ayant en charge l'activité de front office assurés et employeurs, regroupée en une seule direction « Direction prestations et relation de service »
- Désignation de Douceline Helle en qualité de représentant titulaire au sein du comité de gestion FDCH (UNAF)
- Présentation des budgets initiaux 2021 de GA et ASS et du CES.



LES COMMISSIONS RÉGLEMENTAIRES

LES COMMISSIONS OBLIGATOIRES

La commission des pénalités financières

Cette commission apprécie la responsabilité des professionnels de santé, des établissements de santé, des employeurs ou des assurés en cas de manquement aux règles du code de la sécurité sociale. Elle formule un avis. Le directeur prononce une pénalité graduée en fonction de la gravité des faits ou une mise sous accord préalable pour un professionnel de santé. Elle comprend 5 membres issus du conseil, en formation de base, auxquels s'ajoutent 5 représentants de la profession concernée pour les formations professionnels de santé.

En cas de fraude, le directeur de la CPAM peut engager la procédure des pénalités financières sans réunir la commission. En 2020, il y a eu 6 commissions des pénalités. Le directeur a prononcé 43 pénalités financières, et 51 avertissements, pour un montant total de 175 000 €.

La commission de recours amiable (CRA)

La CRA règle avant tout recours à la justice les différends d'ordre administratif qui opposent un usager (assuré, professionnel de santé, établissement ou employeur) à la CPAM.

Quelques exemples de contestations de décisions étudiées par la CRA :

- refus d'une prestation (indemnité journalière, pension d'invalidité, capital décès, prestation en nature, cure thermale...),
- non reconnaissance d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle
- refus d'affiliation d'un assuré...

La Commission est composée de 5 conseillers désignés par le Conseil de la CPAM et constitue un passage obligatoire avant toute procédure contentieuse.

La CRA est également compétente pour examiner les demandes de remise de dette lorsqu'une créance a été émise par la Caisse. La procédure est simple et gratuite. Il suffit d'adresser un courrier ou mieux un mail à l'adresse spécifique indiquée sur la notification reçue. Le requérant n'est pas convoqué, la CRA statue sur pièces, vérifie que les services de la CPAM ont correctement appliqué la législation ou examine la situation financière de l'assuré en cas de demande de remise de dette.

La décision de la CRA ne sera notifiée à l'intéressé qu'après expiration du délai de huit jours laissé à la MNC (mission nationale de contrôle et d'audit des organismes de Sécurité sociale) pour contrôler la légalité des décisions.

Si le requérant n'accepte pas la décision de la CRA qui lui est notifiée il peut alors saisir le pôle social du tribunal de grande instance.



Chiffres clés

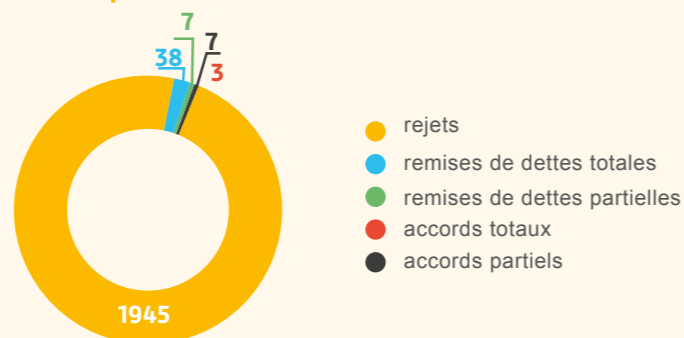
	2019	2020	Evolution 2019-2020
Contestations reçues	2 994	2 664	- 11 %
Dossiers traités	2 944	2 715	- 8 %
Décisions prises en commission :			
accords totaux	16	3	- 80 %
accords partiels	13	7	- 46 %
rejets	1962	1945	- 1 %
remises de dettes totales	15	38	+ 23 %
remises de dettes partielles	6	7	+ 17 %
Régularisations	382	332	- 13 %
Classements sans suite	547	384	+ 30%
Bordereaux d'ANV	3	2	- 33 %
Délai de traitement	56 jours	54 jours	- 2 jours
Solde au 31/12	430	478	- 12 % ↗

2 664 Contestations reçues dont 70% par mail

22 Réunions de la cra en 2020 dont 9 en visioconférence

8 Nombre de collaborateurs au pôle amiable du service contentieux

Décisions prises



LES COMMISSIONS FACULTATIVES

La commission d'actions sanitaire et sociale (CASS):

- 18 CASS individuelles : Pour faire face à la crise sanitaire, les conseillers ont donné délégation au Directeur dans le but d'avoir une continuité d'activité et de répondre aux besoins des assurés.
- Puis les commissions se sont réunies de nouveau en présentiel de juillet à octobre pour passer en mode visio pour les 4 CASS individuelles des 10 et 24 novembre, ainsi que celles des 08 et 22 décembre.
- 6 CASS plénières dont 2 spécifiques « Subventions aux associations ».
- 1 Commission de Primes de Fin de rééducation

Les CASS se déroulent le mardi tous les 15 jours où le service social intervient pour présenter les dossiers à évaluation sociale. Le service ASS réalise en amont de ces commissions, un colloque avec ce dernier pour faire le point sur les dossiers.

Les actualités et décisions des différentes CASS plénières sont les suivantes :

- Les nouveautés dans notre règlement intérieur ASS :
 - refonte des aides dentaires et optiques suite à la nouvelle législation du 100% santé (RAC 0),
 - prise en charge des lentilles remboursables et des implants dentaires (médicalement justifiés par le dentiste conseil),
 - élargissement de notre politique de traitement direct par le service administratif (sans passage en CASS) aux forfaits journaliers et tickets modérateurs dans le cadre d'une première demande de l'assuré,
 - refus immédiat pour toute demande ASS inférieure à 20€,
 - maintien de l'aide à l'acquisition d'une complémentaire santé pour les personnes ne pouvant pas prétendre à la C2S mais entrant dans le barème ASS, à condition de souscrire à un « contrat responsable » auprès de leur organisme complémentaire.
- Lancement d'un appel à projet dans le cadre de nos subventions aux associations sur deux thématiques :
 - la lutte contre la propagation de la Covid-19,
 - l'accompagnement des malades du cancer et le soutien aux proches aidants (octobre et novembre).
- Reprise en gestion de la totalité des travailleurs indépendants dans le cadre des aides non spécifiques ASS depuis le 1^{er} janvier 2020.



Chiffres clés

2592 demandes ASS accordées sur les 3 553 traitées (accords ou refus), soit 73%,

30 subventions accordées dans le cadre de notre appel à projet ASS pour les associations intervenant sur notre territoire,

761 aides à l'acquisition d'une complémentaire santé accordées qui ont permis ainsi à 1 446 bénéficiaires d'adhérer à une complémentaire santé avec un contrat dit « responsable ».

LES COMMISSIONS PARITAIRES

La CPAM de Lille-Douai assure le secrétariat des 9 commissions paritaires suivantes (R = régionale - D = départementale - L = locale) :

- CPR opticiens
- CPR infirmiers
- CPR pédicures-podologues
- CPR chirurgiens-dentistes
- CPD chirurgiens-dentistes
- CPR prestataires TI TIV
- CPR audioprothésistes
- CPR professions de l'appareillage
- CPL médecins

Principales décisions des commissions paritaires régionales, départementales et locales dont le secrétariat est assuré par la CPAM de Lille-Douai.

En 2020, 11 réunions se sont tenues.

Commissions paritaires :

• OPTICIENS :

1 réunion en 2020

- Présentation des dépenses.
- Actualités conventionnelles :
 - arrêté du 30 octobre 2019 modifiant l'arrêté du 3 décembre 2018 portant modification des modalités de prise en charge de dispositifs médicaux et prestations associées pour la prise en charge d'optique médicale au chapitre 2 du titre II de la liste prévue à l'article L.165-1 (LPP) du code de la sécurité sociale.
 - rappel des conditions de prises en charge des frais d'optique médicale dans le cadre de la Complémentaire santé solidaire.

• INFIRMIERS :

2 réunions en 2020

- Point sur la situation sanitaire en région.
- Mise en place et suivi du contact tracing.
- Les mesures dérogatoires mises en place par l'Assurance Maladie.
- Présentation des dépenses.
- Actualités conventionnelles :
 - avenant 7 : rappel des grands principes pour les infirmiers d'exercer en pratique avancée,
 - point de situation sur le nouveau zonage,
 - report de la création de la spécialité 86 infirmiers en pratique avancée à janvier 2021,
 - mise en œuvre et suivi du bilan de soins infirmiers.

• PÉDICURES-PODOLOGUES :

1 réunion en 2020

- Présentation des dépenses.
- Mise en place et suivi du contact tracing.
- Les mesures dérogatoires mises en place par l'Assurance Maladie.
- Actualités conventionnelles :
 - décret n°2020-475 du 24 avril 2020 portant diverses dispositions relatives aux professions d'orthoptiste, d'opticien-lunetier et de pédicure-podologue,
 - rappel de la réglementation en matière de prise en charge de prescription des orthèses plantaires orthopédiques (et renouvellement).
- Point sur la télétransmission.

• CHIRURGIENS-DENTISTES :

1 réunion en 2020

- Mise en place et suivi du contact tracing.
- Les mesures dérogatoires mises en place par l'Assurance Maladie.
- Présentation des dépenses.
- Point chiffré sur les congés maternité et paternité.
- Vie conventionnelle :
 - mise en œuvre de l'avenant 3,
 - composition des différents paniers.

• PRESTATAIRES INSCRITS AUX TITRES I ET IV DE LA LPP :

1 réunion en 2020

- Mise en place et suivi du contact tracing.
- Présentation des dépenses.
- Évolution démographie.
- Actualité conventionnelle :
 - arrêté du 10 mars 2020 portant modification des modalités de prise en charge des véhicules destinés au transport passif des personnes handicapées inscrits au titre IV de la liste des produits et prestations prévue à l'article L. 165-1 du code de la sécurité sociale.
- Point sur la télétransmission.

• AUDIOPROTHÉSISTES :

1 réunion en 2020

- Présentation des dépenses.
- Mise en place et suivi du contact tracing.
- Vie Conventionnelle :
 - mise en œuvre de la mesure 100% santé pour les audioprothésistes.
- Point de situation sur les téléservices :
 - consommation d'équipements auditifs et optiques du patient : un nouveau téléservice 100% santé,
 - point sur la télétransmission,
 - utilisation des outils ADRI et SCOR.
- Désignation des membres de la commission des pénalités.

• PROFESSIONS DE L'APPAREILLAGE :

Aucune réunion faute d'avenant conventionnel

Commissions paritaires départementales :

• MÉDECINS :

3 réunions en 2020

- Mise en place et suivi du contact tracing.
- Chiffres départementaux.
- Les mesures dérogatoires mises en place par l'Assurance Maladie.
- Point télé-médecine.
- Présentation des dépenses.
- Suivi conventionnel :
 - déploiement de l'exercice coordonné,

- assistants médicaux : signatures et perspectives, recrutement des assistants médicaux, mise en œuvre de l'avenant 8,
- CPTS : un accompagnement des porteurs de projets,
- suivi de la mise en œuvre du BSI.

• Actualité :

- évolution du zonage médecins généralistes.
- Définition des orientations 2021 :
 - accès aux soins : démographie médicale et suivi des adhésions au dispositif de recrutement des assistants médicaux,
 - accompagnement à la structuration de la médecine de ville (CPTS),
 - actions de prévention.





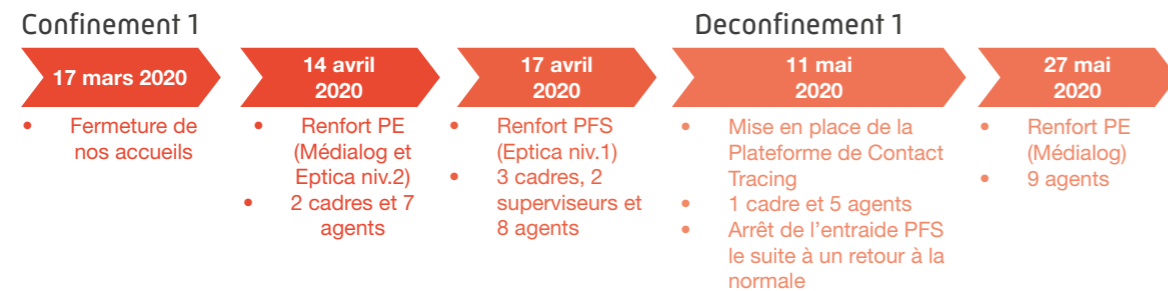
Partie 2

**La CPAM s'est adaptée
pour remplir ses missions
essentielles...**

1. LES COLLABORATEURS MOBILISÉS SUR LES ACTIVITÉS PRIORITAIRES

Dès le confinement, le Plan de continuité des activités (PCA) a permis de définir les activités prioritaires, ainsi que les effectifs mobilisés.

Confinement 1



Confinement 2



Une relation de service maintenue et enrichie

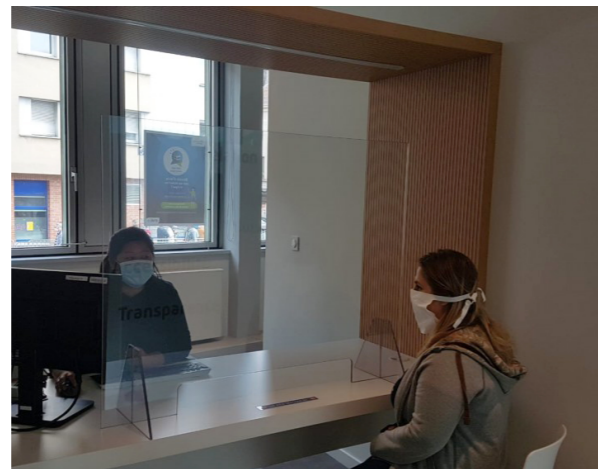
Mardi 17 Mars 2020 - Confinement 1

Dès le début du premier confinement, les agents d'accueil ont été mobilisés sur le maintien des activités prioritaires. Une stratégie de mise en télétravail des collaborateurs de l'accueil et des canaux de contact est développée pour mettre en place une dynamique d'entraide efficace pour la plateforme de service, la gestion des prestations en espèces, et les autres activités majeures de l'Assurance Maladie.

Lundi 2 novembre 2020 - Confinement 2

Tout comme le 8 juin, lors du deuxième confinement l'accueil repasse uniquement sur rendez-vous, avec pré-qualification téléphonique des rendez-vous. 20% des situations sont solutionnées lors de cet appel baissant d'autant l'absentéisme au rendez-vous. Cela permet également de mener des rendez-vous physiques conclusifs, centrés sur des situations vraiment complexes.

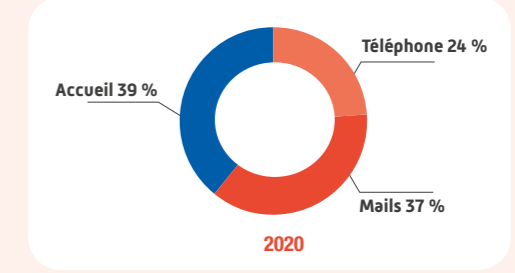
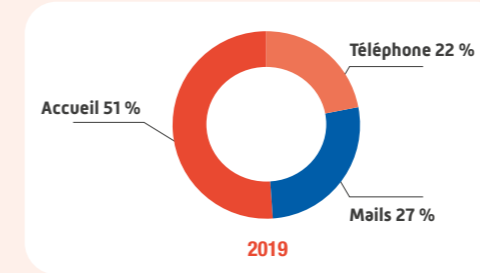
Ce deuxième confinement est également synonyme de la réactivation des groupes d'entraide, avec cette fois un vrai plateau « indemnités journalières » monté, pour un traitement de bout en bout des dossiers afin de favoriser leur paiement.



Chiffres clés

Évolution du nombre de sollicitations par canal de contact

En regardant ces 2 graphiques, on remarque que la baisse de fréquentation des accueils consécutive à la crise sanitaire a engendré une augmentation des contacts par mail, alors qu'elle n'a eu que peu d'impact sur les contacts téléphoniques.



Fréquentation en accueil

	2020	2019	Évolution
Nombre de contacts en accueil	146 522	341 787	-57,1%

La crise sanitaire a eu un impact fort sur la fréquentation des accueils, qui a subi une baisse de près de 60%. Pour autant de la réouverture le 8 juin jusqu'à la fin de l'année, nous avons assuré la continuité de service en accueillant près de 65 000 assurés dans le strict respect du protocole sanitaire. Grâce aux groupes d'entraide mis en place, nous avons développé la polyvalence et les compétences de nos collaborateurs. La relation de service s'est donc maintenue et même enrichie.

Répartition des entrades mises en place pendant les confinements

	Confinement 1 (17/03/20 au 15/06/2021)	Confinement 2 (01/11/20 au 31/12/20)	Total
Entraide PFS :			
Nombre de mails de niveau 1 traités	2 058	4 905	6 963
Taux de transfert en niveau 2	14,89 %	21,13 %	19,40 %
Entraide PE :			
Echéances IJ « Maladie » traitées	5169	2276	
Echéances IJ « arrêt dérogatoire » traitées	731	1	9187
Echéances IJ « mat/pat » traitées	600	410	
EPTICA N2 PE :			
Echéances traitées	3420	843	4263
Activité Ame :			
Sollicitations traitées	234		

ZOOM

Le Centre d'examen de santé : parce qu'il est essentiel de ne pas reporter ses soins.



Dès le 15 juin 2020, le CES de Douai a rouvert ses portes dans le plus strict respect du protocole sanitaire. Dans un premier temps, des consultations téléphoniques ont été mises en place par les médecins pour les assurés ayant eu une consultation supprimée lors du confinement. 18 assurés ont pu en bénéficier. De même, les infirmières ont appelé des assurés diabétiques en attente du retour des

ateliers diabète afin de faire le point sur leur maladie : 12 assurés ont pu être contactés. À partir du 29 juin, les examens de prévention en santé ont repris progressivement avec la reprogrammation des rendez-vous supprimés lors du premier confinement.

Chiffres clés

1 397 examens réalisés dont 834 de juin à décembre
70,87 % de personnes vulnérables reçues

2. NOS MAÎTRISES D'OUVRAGE ET D'ŒUVRE DÉLÉGUÉES EN PREMIÈRE LIGNE



Marketing, vers une utilisation renforcée du numérique

Durant l'année 2020, les solutions marketing ont été fortement sollicitées. En effet en période de confinement, il s'avère être le meilleur outil pour informer dans un délai très court les assurés, mais aussi les professionnels de santé. Le service a mis en place de nouvelles méthodes de travail et l'utilisation de nouveaux outils pour plus d'agilité et de flexibilité. Il est à noter une forte augmentation du nombre de campagne marketing, avec pas moins de 448 campagnes envoyées, tous publics confondus. Le travail de coopération avec la Caisse nationale sur ce champ a également été renforcé.

Par ailleurs, le contexte sanitaire a provoqué une utilisation renforcée du numérique. Nous n'avons pas constaté d'envolée des créations de compte sur ameli.fr avec la période de confinement mais une utilisation accrue des services en ligne (cf graphique). À période égale, lors du confinement 1, nous avons enregistré une hausse de 32% d'utilisation (941 000 sollicitations contre 637 000 en 2019 pour la même période.) Durant le 1^{er} semestre 2020, les services principalement utilisés sont les demandes d'attestations de droits (près de 160 000), le téléchargement de relevé d'indemnités journalières (plus de 66 000) mais aussi la modification d'adresse postale (plus de 24 000).

Chiffres clés

Campagnes marketing

	2020	2019
Nombre de campagnes marketing	448	215

Cibles

Dont spécial Covid-19	Professionnels de santé	Assurés
149 campagnes	125 (explication sur les masques, les mesures dérogatoires, la facturation,...)	24 (promotion du compte ameli, assurés fragiles (...))

Nombre de contacts

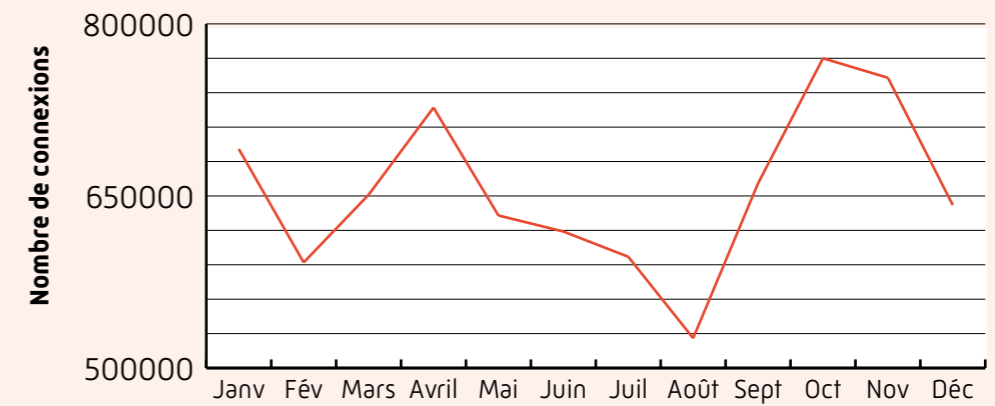
6,1 millions de contacts dont 1,465 millions de contacts propres à la crise

5,1 millions d'emails dont 167 000 propres à la crise	535 361 courriers	197 662 SMS	291 994 messages courts	19 899 messages vocaux
---	-------------------	-------------	-------------------------	------------------------

Compte ameli

	2020	Dont travailleurs indépendants
Adhérents au compte	535 395	33 403
Dont nouveaux adhérents	40 929	5 123

Répartition des connexions sur le compte ameli en 2020 CPAM Lille-Douai



ProWeb, toujours plus de machines en France



ProWeb est un « robot » informatique capable d'automatiser des saisies pour lesquelles l'intervention humaine n'a pas de plus-value ; pendant la crise, il a permis de pallier l'absence de personnel sur site. La CPAM de Lille-Douai étant à l'origine de cette innovation, la MOAED est confiée à notre organisme. 2020 est fortement marquée par la crise sanitaire. Ainsi, le volume des traitements nationaux a progressé de 56 %, par rapport à 2019, pour dépasser les 33,6 millions. La cellule ProWeb a été soumise dès le confinement à un rythme intense pour développer des scénarii relatifs à la crise du coronavirus (6 pour le local et 11 pour le national). En effet, plusieurs d'entre eux ont été créés spécialement pour cette période, comme « primes COVID » pour simplifier

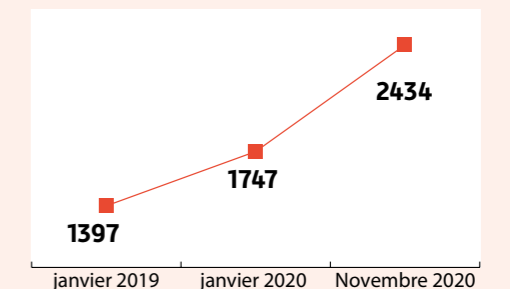
la saisie des versements pour la GRH, « paiement forfait professionnels de santé » qui utilise des données d'ameli pro et les injecte automatiquement dans l'outil Progrès, ou encore « saisie PRN », qui a d'ailleurs représenté le 100^{ème} scénario de ProWeb ! Comme Martine Kokocinski, pilote MOAED ProWeb l'explique, ce fut : « de grosses journées de stress avec en plus le quotidien à gérer et la maintenance plus importante pour « dépanner » toutes les caisses de France. Mais nous avons passé un cap et assuré ! ». Cette forte mobilisation pour le réseau a d'ailleurs été soulignée lors de la visite de Thomas Fatôme à la CPAM en octobre dernier.

Chiffres clés

Nombre de dossiers traités et gains estimés

	2018	2019	2020
Dossiers traités par ProWeb	18 049 098	21 499 030	33 634 572
Gain en heures	358 071	425 528	532 242
Equivalent ETP	262,3	311,7	390

Toujours plus de machines ProWeb en France



3. L'ACCOMPAGNEMENT DES PUBLICS VULNÉRABLES

Différents dispositifs ont été simplifiés lors de cette année 2020, afin de faciliter l'accès aux droits et aux soins des assurés.

L'Aide médicale d'État (AME)

Depuis fin 2019, l'activité est mutualisée. Pour la CPAM de Lille-Douai, elle est gérée par le pôle de Bobigny. L'année 2020 est marquée par la mise en place de mesures dérogatoires pour assurer la continuité des droits et l'accès aux soins :

- une procédure d'instruction allégée : à compter du 16 mars et pendant toute la période PCA, les cartes AME ont été exceptionnellement fabriquées sans photo, au-delà du périmètre habituel des situations de dispense photo.
- une procédure d'instruction allégée sur la complétude du formulaire et sur la présence et la nature des pièces justificatives.
- une prolongation automatique des droits : les personnes dont le droit arrivait à expiration entre le 12 mars et le 31 juillet 2020 ont bénéficié d'une prolongation de leur droit de 3 mois à compter de leur date d'échéance.
- une transmission des demandes simplifiée : afin de limiter les déplacements de la population, de faciliter la transmission des dossiers de demande par les PASS, et d'alléger le traitement des envois postaux, une boîte mail générique a été créée pour les partenaires et les demandeurs.

- une dispense de demande pour les soins urgents : pour les soins urgents et vitaux, la Direction de la Sécurité Sociale a prévu une dispense de demande préalable d'AME pour les établissements de santé.

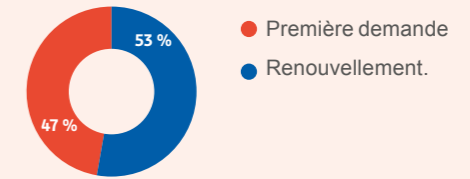
La complémentaire santé solidaire

Pour répondre à la crise sanitaire, des mesures dérogatoires concernant une prolongation automatique de 3 mois des droits ont également été mises en place pour la Complémentaire santé solidaire :
Vague 1 du 12 mars au 31 juillet 2020
Vague 2 du 30 octobre 2020 au 16 février 2021

Après un an de mise en place de cette prestation, on constate une augmentation du recours au téléservice, qui n'est pour autant pas encore optimal. La dynamique est tout de même positive pour cette année avec 6 000 bénéficiaires de plus pour la CPAM de Lille-Douai.

Chiffres clés

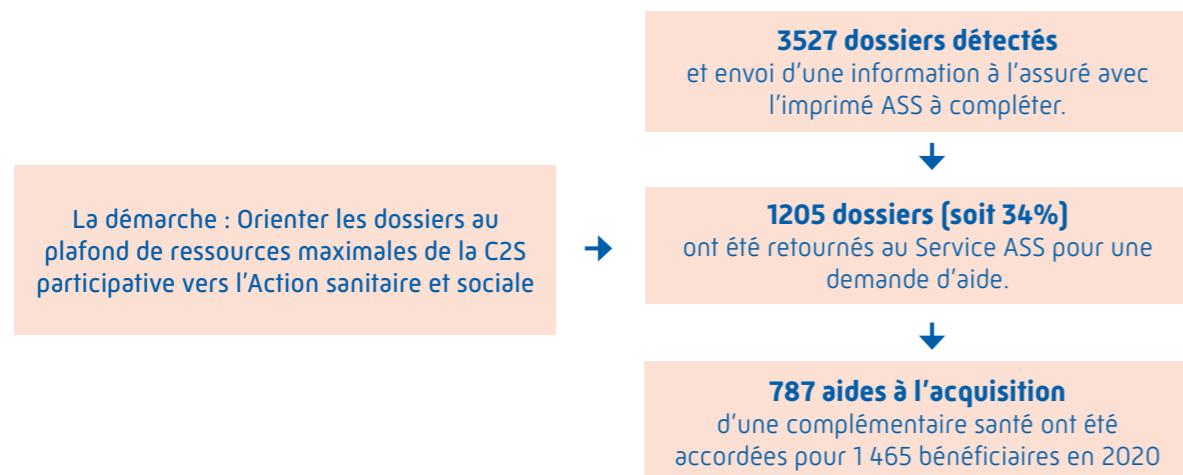
- **335 000** bénéficiaires AME au niveau national.
- **2 814** bénéficiaires gérés par la CPAM Lille-Douai
- **1 680 dossiers réceptionnés**
1176 dossiers ont été réceptionnés en accueil physique.
504 dossiers ont été envoyés par les hôpitaux et vérifiés par le référent local AME.
- **La majorité des dossiers est transmise dans le cadre d'un renouvellement de droits.**



AME - RDV

6227 rendez-vous honorés en 2020 soit 23% des rendez-vous. Chaque demande fait l'objet de 3 rendez-vous minimum :
• Pré instruction du dossier
• Dépôt du dossier
• Remise du titre sécurisé.

ZOOM Permettre aux assurés de bénéficier d'une aide à l'acquisition d'une complémentaire santé.



ZOOM

L'intervention des délégués sociaux auprès des jeunes, embauchés en contrat étudiant sur notre plateforme de contact tracing est une illustration parfaite de cette démarche en 2020. Bilan de l'opération, en une journée 20 jeunes ont été rencontrés et 7 accompagnements par la MAS ont été engagés.



La mission accompagnement en santé

Les délégués sociaux travaillent en continu sur le terrain pour accompagner les assurés vers les soins. Cet accompagnement est de plus en plus abordé sous une approche populationnelle guidant nos démarches et l'orientation des publics vers les offres les mieux adaptées :

LE PUBLIC FRAGILE	LE PUBLIC À RISQUE DE FRAGILITÉ	LE PUBLIC JEUNE
Accompagnement des personnes sans abris hébergées à titre temporaire	Accompagnement des personnes vivant avec un handicap, âgées, ou bénéficiaires d'un régime invalidant	Maintien des parcours attentionnés à distance
Un engagement dans un contexte de crise sanitaire auprès des acteurs de terrain:	Une approche marketing	Réorganisation de nos interventions en missions locales
<ul style="list-style-type: none"> En auberge de jeunesse En hébergement de veille saisonnière soit 24 accompagnements réalisés 	<ul style="list-style-type: none"> 457 personnes contactées par mails vers les assurés à risque de fragilité 394 personnes appelées par les délégués sociaux (cibles = assurés bénéficiaires de l'AAH et sans organisme complémentaire) 	<ul style="list-style-type: none"> 844 entretiens téléphoniques avec les jeunes inscrits dans le dispositif « garantie jeune » 6 journées de permanences /mois pour chacune des 5 structures
Nos missions: <ul style="list-style-type: none"> Point sur les droits sociaux Point sur le besoin de soins, le recours ou non aux soins, l'accès aux professionnels de santé 	Nos missions : <ul style="list-style-type: none"> Informier sur l'accès aux droits Détecter les situations complexes et en besoin de guidance 	Nos missions : <ul style="list-style-type: none"> Point sur les droits sociaux Point sur le besoin de soins complexes et en besoin de guidance

Une dynamique partenariale maintenue pour accompagner tous nos publics

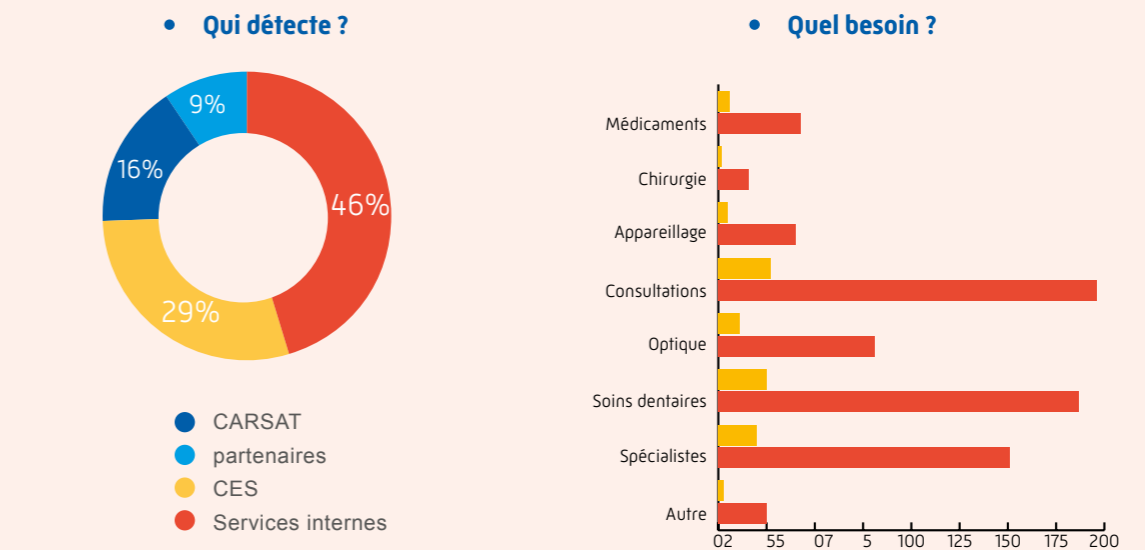


Dans cette période instable, les relations partenariales ont été d'une aide précieuse pour maintenir le lien avec nos publics. De nouveaux partenariats ont été signés, avec des structures qui agissent vers des publics vulnérables comme les personnes sans abri ou les étudiants de l'Université de Lille. Côté inclusion numérique, 15 structures ont été labellisées « Relai numérique » dont 6 parmi les structures ayant bénéficié d'une subvention Action sanitaire et sociale en 2019 pour leur programme d'inclusion numérique 2020*. Ce ne sont pas moins de 58 ordinateurs qui ont été donnés, et 41 médiateurs numériques qui ont été formés.

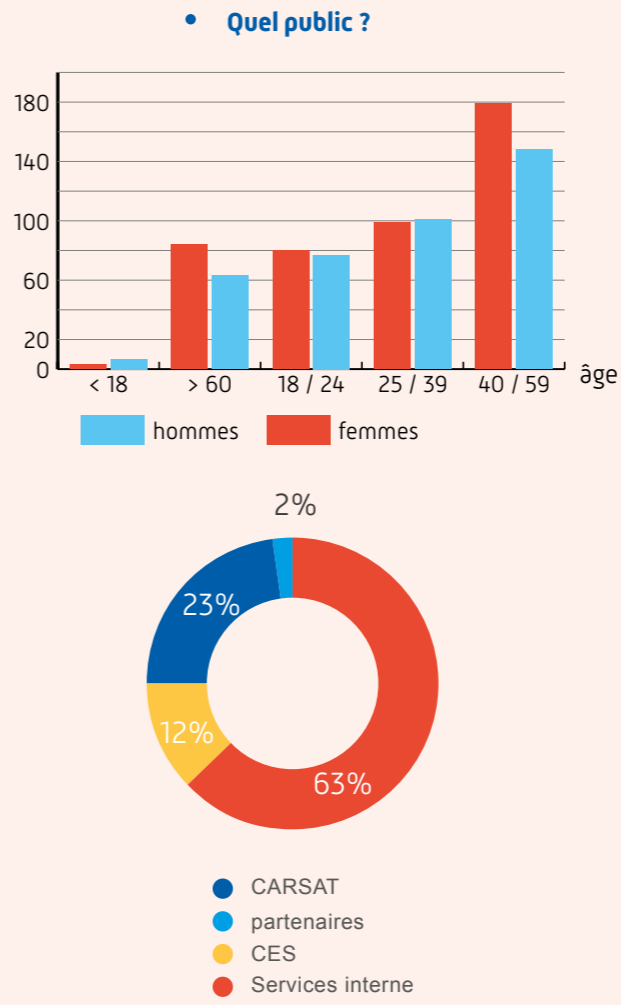
Liste des structures labellisées « Relai numérique » en 2020 :

- Maison de quartier Godeleine Petit (Vieux Lille) *
- Espace Fraternité (Lille) *
- Centre Social Promesses (Wattignies) *
- Centre Social imagine (Mons en Baroeul)*
- Interface (Lille)
- Restos du cœur Douaisis (Magny, Fenain, Auberchicourt, Somain, Fechin, Hornain Arleux, Monchecourt, Aniche)
- DT APF (Lille)
- Secours populaire*
- Maison de quartier Wazemmes*
- Centre social Projet (Lille)
- Papillons blancs APEI (Douai, Sin le Noble)
- APF (Douai)
- CCAS de Wervicq sud
- Centre social Arbrisseau (Lille)
- Pôle inclusion sociale de la Sauvegarde du Nord (Lille)

Chiffres clés



740 accompagnements créés
480 accompagnements aboutis aux soins
42 dossiers d'Action Sanitaire et Sociale
 dont 32 accords pour un montant total de 15 548,47 €





Partie 3

en prenant en charge
de nouvelles missions
pour être au cœur de la
lutte contre l'épidémie

1. MISE EN PLACE DES MESURES DÉROGATOIRES POUR LES ASSURÉS



En 2020, l'Assurance Maladie a dû faire face à un défi sans précédent. Grâce à la mobilisation exceptionnelle de ses collaborateurs elle a pu assurer ses missions essentielles et n'a cessé de s'adapter et d'innover pour contribuer activement à l'effort collectif de lutte contre l'épidémie à travers de nouvelles missions.

Parce que se protéger et protéger les autres ne doit pas être source d'angoisse, des mesures exceptionnelles ont été prises au plan national afin d'alléger les démarches administratives et d'éviter toute interruption des droits pendant la crise sanitaire liée à la Covid-19 :

- prolongation des droits dans le cadre d'une affection de longue durée (ALD),
- prolongation de 3 mois des droits à l'aide médicale d'état,
- prolongation de 3 mois des droits à la complémentaire santé solidaire,
- maintien des pensions d'invalidité et de l'allocation supplémentaire d'invalidité,
- prise en charge immédiate des soins des français de retour définitif de l'étranger en France.

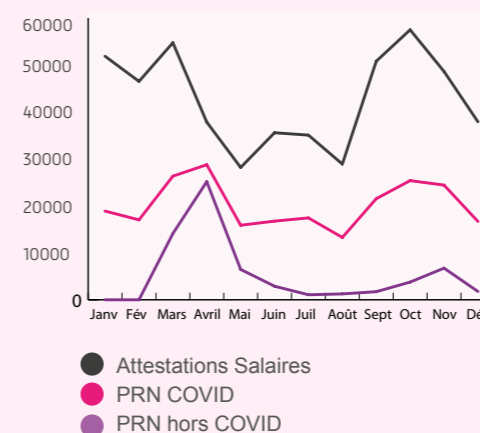
D'autres dispositifs, comme le versement de revenus de remplacement spécifiques à la période (arrêts de travail garde d'enfants, pour les personnes fragiles, les cas contacts, les retours de voyage...) ont été mis en place par le gouvernement. Le département employeurs a été fortement impacté par le traitement de ces arrêts de travail dérogatoires, générés par

des téléservices mis en place au cœur de la crise. Les équipes devaient intégrer chaque jour plusieurs mises à jour réglementaires. En 2020, les entrées ont évolué tout au long de l'année, au gré des confinements.

On note en 2020, une augmentation de 26 % des indemnités journalières « maladie » servies. Cette hausse s'explique à la fois par le nombre de dispositifs dérogatoires mis en place, par la neutralisation de la carence pour certains arrêts mais aussi par à l'élargissement exceptionnel du paiement des indemnités journalières pour les professionnels de santé et les professions libérales. En montant, cela représente 159 037 436 €, soit 29 % d'augmentation. À l'inverse, il y a une baisse côté « maternité / paternité » de 2 %.

Chiffres clés

Évolution au cours de l'année 2020



Évolution en montant des prestations en espèces

	2020 (en €)	2019 (en €)	Évolution
Maladie	159 037 436	123 466 305	28,8%
Maternité	41 815 181	42 696 238	-2,1%
Paternité	3 466 727	3 544 897	-2,2%
AT	50 817 181	46 297 853	9,8%
Décès	1 417 540	1 426 866	-0,7%

Côté frais de santé, les prestations se sont elles aussi adaptées.

Alors même que les prestations en nature pour les soins courants ont diminué en 2020, elles ont très vite été compensées par les actes liés à l'épidémie (tests PCR, masques...) réalisés en laboratoire et en pharmacie.

Le nombre de télétransmissions a augmenté de 110 159 feuilles de 2019 à 2020.

Les services ont dû faire preuve d'agilité et d'organisation pour appliquer ces nouvelles réglementations qui évoluaient en même temps que la crise sanitaire, à l'image du traitement des rejets liés aux tests réalisés sans prescription médicale.



Maintien des prestations : Frais de santé

Délai de remboursement des feuilles de soins électroniques maintenu à moins de 7 jours pendant toute la période du confinement (objectif CPG : 7 jours)

Délai de traitement des feuilles de soins papiers inférieur à 13 jours pendant toute la période du confinement (objectif CPG : 17 jours)

Côté établissements, le service s'est adapté également et a réussi à maintenir les délais. La solidarité et l'entraide des collaborateurs ont payé puisque les flux ont pu être validés chaque jour. Cette période a aussi été l'occasion de faire monter l'équipe en compétence et de mettre en place plusieurs circuits dématérialisés qui perdurent au-delà de la crise.



Chiffres clés

Participation aux dépistages Covid pour l'année 2020

497 863 tests réalisés pour un montant remboursé de 28 225 038,53 €

298 051 assurés distincts ont au moins effectué un test PCR ou antigénique

Pour gérer au mieux cette situation sanitaire, le pôle établissements a travaillé en étroite collaboration avec les services financiers. Il s'agissait par exemple de gérer :

- le paiement des renforts de professionnels de santé en établissements sociaux et médico-sociaux : 89 100 €
- le remboursements des transports du personnel soignant, à hauteur de 7 950 €
- la dotation des primes aux établissements privés dans le cadre du SEGUR de la santé, plus des dotations normales : 1 603 803 €
- et enfin la gestion des avances de trésorerie des 19 établissements privés de la circonscription de la CPAM de Lille-Douai pour un montant total d'environ 20 000 000 €.

2. TESTER, ALERTER, PROTÉGER : MISE EN PLACE DU CONTACT TRACING



Pour casser les chaînes de contamination, l'Assurance Maladie a mis en place un dispositif de contact tracing afin d'identifier et d'informer tous les patients positifs à la Covid-19 ainsi que leurs cas contact de la conduite à tenir.



Les équipes de contact tracing étaient formées de collaborateurs de la CPAM, originaires de différents services allant du pôle établissement au secrétariat de direction en passant par le centre d'examen de santé. Ils se sont massivement portés volontaires pour assurer les appels la semaine et le week-end. La mise en place de ces plateformes a largement mobilisé les équipes supports, que ce soient les secteurs de la logistique, de l'informatique ou des ressources humaines. Des CDD et des étudiants ont été recrutés pour assurer les appels les week-ends.

ZOOM Retours sur la mise en place du Contact tracing

11 mai 2020

12 mai 2020

23 juin 2020

24 juillet 2020

- 11 mai 2020** : trois équipes (deux basées à Lille, une à Douai) composées d'agents volontaires de la CPAM, de salariés du service médical, de la Carsat et de la MSA reviennent sur site. Au programme : formation aux méthodes d'entretien comme aux nouveaux outils, sensibilisation à la Covid-19.
- 12 mai 2020** : intégration des plateaux de contact tracing.
- 23 juin 2020** : la plateforme est mise en veille au profit d'un plateau régional à la CPAM du Hainaut, du fait de la baisse du nombre de cas de Covid-19 détectés sur le territoire du département du Nord.
- 24 juillet 2020** : la plateforme de contact tracing est réactivée afin de venir renforcer le plateau du Hainaut. Elle fonctionne depuis tous les jours.

Chiffres clés

269 collaborateurs mobilisés (semaines et week-ends) dont 179 CDI et 90 CDD.



La plateforme dans la presse...

Cette plateforme Covid a suscité l'engouement des médias puisque, dès la première semaine de mise en place du dispositif, la Voix du Nord et BFM Grand Lille étaient dans nos locaux pour réaliser des reportages visant à montrer au grand public comment fonctionne dans le détail le « tracing ».



3. MISE EN PLACE DE MESURES POUR LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ



Au-delà des actions mises en place pour les assurés, l'Assurance Maladie a également veillé à accompagner les professionnels de santé pour vaincre cette pandémie.

Indemnisation de la perte d'activité des professionnels de santé libéraux

La crise sanitaire et les mesures de confinement qui l'ont accompagnée ont conduit à une baisse très importante des soins et par conséquent, de l'activité de la plupart des professionnels de santé. Afin de préserver les capacités de notre système de santé dans la durée, un dispositif exceptionnel d'accompagnement économique des professionnels de santé libéraux confrontés à cette situation a été mis en place. Adapté au caractère libéral de leur profession, il avait pour objectif de les aider à faire face à leurs charges fixes professionnelles. Pour cela, un téléservice dédié, accessible via ameli-pro, a permis aux professionnels de santé de demander, tout au long de l'année, une avance au titre de l'indemnisation de perte d'activité.

Dans un premier temps ces demandes ont été directement traitées par la CPAM de Lille-Douai. 1 906 demandes ont été traitées en 15 jours, pour un montant de 6 903 533 €. Par la suite un Proweb a permis d'automatiser ces traitements. Au 31 décembre 2020, la CPAM de Lille-Douai a versé 18 millions d'euros aux professionnels de santé pour ce dispositif. Cela représente 1,3 % des dépenses de soins de ville sur la circonscription de Lille-Douai. Les masseurs-kinésithérapeutes, les médecins et les dentistes représentent, à eux seuls les trois quarts des demandes.

Pour garantir la continuité des soins tout en limitant les risques de propagation de la Covid-19, l'Assurance Maladie a simplifié le recours à la téléconsultation, passant de quelques milliers de consultations en ligne avant la crise, à plus d'1 million par semaine au cœur du confinement. Les téléconsultations par certains professionnels de santé (médecin, infirmier, sage-femme, orthophoniste, masseur-kinésithérapeute, pédicure-podologue) ont été temporairement prises en charge à 100%.

Chiffres clés :

- Répartition des indemnisations de la perte d'activité des professionnels de santé libéraux

Professionnels de santé libéraux concernés	Montant
Centre de soins	1 416 813 €
Médecins	8 293 189 €
Pharmaciens	1 104 906 €
Ambulanciers	1 253 730 €
Dentistes	3 534 824 €
Sage femmes	53 916 €
Infirmiers	352 299 €
Masseurs kinésithérapeutes	1 921 327 €
Orthoptistes / orthophonistes	262 123 €
TOTAL	18 193 127 €

Chiffres clés

230 363 téléconsultations facturées

99 % sont facturées par des médecins et principalement des médecins généralistes (89 %).

Réquisition de professionnels de santé

Au cœur de la crise sanitaire certains professionnels de santé libéraux ont été réquisitionnés pour intervenir en centre hospitalier par exemple. L'Assurance Maladie était chargée du paiement de ces vacations. En 2020, 277 demandes ont été envoyées à ce titre au service « Frais de santé ». Ces dispositifs se poursuivent encore, notamment avec les vacations pour les centres de vaccination.

Au-delà de la gestion administrative, plusieurs collaborateurs de la CPAM se sont encore plus impliqués en se portant volontaires pour aller prêter main forte aux infirmiers et aides-soignants en Ehad et en réanimation. Il s'agissait des infirmiers conseillers en santé de la plateforme sophia mais aussi du personnel médical du Centre d'Examens de santé de Douai. Tous étaient unanimes : maintenus à domicile, ils ne pouvaient envisager de rester chez eux sans agir. Inscrits dès la première heure sur la réserve sanitaire de l'Agence Régionale de Santé (ARS), ils ont dû attendre trois semaines avant d'intégrer les services, le temps de la parution d'un arrêté définissant le cadre légal des conditions d'exercice. Une fois les démarches administratives réglées, ils ont pu intégrer en avril les services de soins sur le terrain et débiter leur mission, en Ehad pour certains, en réanimation pour d'autres. L'accueil et la confiance accordés ont rapidement estompé leurs craintes par rapport à l'absence de pratique récente de soins.

Se sentir utile

Le face à face avec le virus et son lourd tribut, la surcharge de travail, les horaires décalés et de nuit, ont rendu cette mission physiquement et émotionnellement difficile. Mais « l'idée de soulager nos collègues et de leur permettre de prendre des jours de repos donnaient du courage ».

Tous se sont accordés sur le fait d'y avoir trouvé « des professionnels impliqués et engagés », faisant preuve « de rigueur, d'humanité, de courage et de bienveillance ».

Riches de ces expériences, certains d'entre eux ont ensuite contribué à la lutte contre le virus en intégrant les plateformes de contact tracing.



Pour retrouver les vidéos témoignages de Gonzague Dujardin rendez-vous sur les comptes:

- Facebook (@cpamlilledouai),
- Twitter (@CPAM59LD) ou
- LinkedIn (cpam-lille-douai) de la caisse.



Partie 4
Les hommes et les ressources qui nous permettent d'être fiers de protéger au cœur de la crise

1. UNE ORGANISATION HYBRIDE



Pour pouvoir remplir ce défi, un PCA a été déclenché en mars 2020 afin d'assurer le service sur tous les processus prioritaires. Le protocole sanitaire a été mis en place et régulièrement adapté, quant à la présence sur site elle a été réduite au strict nécessaire, et le télétravail a été déployé sur toutes les autres activités.

Maintien sur site des activités essentielles et non télétravaillables

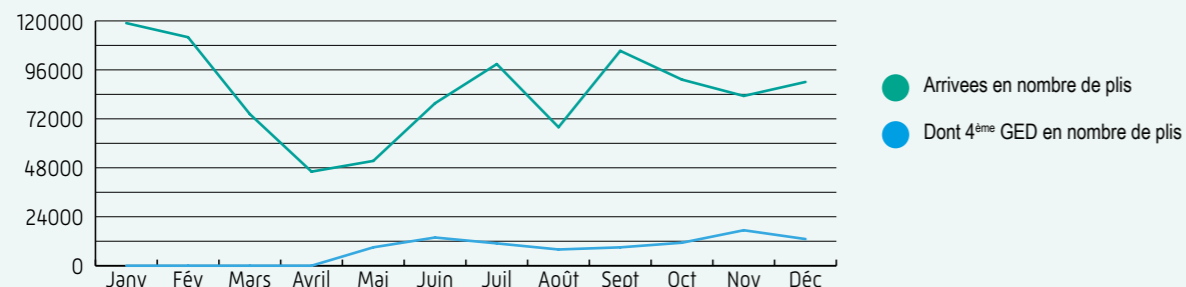
Durant le confinement, plusieurs services des directions Supports et de l'Agence comptable ont vu certaines de leurs activités qualifiées de « non télétravaillables ». Une organisation par roulement a été mise en place afin de limiter les risques de propagation du virus, tout en assurant une présence sur site continue pour garantir la continuité des activités de l'ensemble de la CPAM. Les collaborateurs du service flux entrants ont assuré à Douai la réception des feuilles de soins papiers, des imprimés, et autres courriers. Dans ce contexte, le service a géré plus d'un million de plis (1 018 973 plis pour 2020). On observe sur l'activité des pics d'arrivées de plis en fonction des confinements et autres

aléas sanitaires, et liés aux aléas de La Poste.

Par ailleurs le service Flux entrants a été un des supports indispensables au télétravail en mettant en place un routage dématérialisé, dans les services, des courriers habituellement transférés sous format papier. Par ailleurs, en plus des 3 GED dédiées à la production (Diadème, Diapason et Synergie), le service a mis en place la 4^{ème} GED dédiée aux autres processus (courriers direction, RH, logistique,...). Cela représente environ 9% des plis traités par le service.

Chiffres clés

Évolution du nombre d'arrivées de plis au cours de l'année 2020



Témoignage de Franck Delohen Aux Flux entrants, crise ou pas, on ne perd pas de temps !

« Durant le confinement, nous avons ajusté la mobilisation de nos équipes en fonction des volumes de courriers arrivés la veille, de manière à ce qu'un maximum de collaborateurs reste chez eux. Les équipes ont répondu positivement aux sollicitations, même si au début il existait quelques craintes et questions. Chacun était fier d'aider à la continuité de service. L'équipe était consciente qu'à travers elle ce sont de nombreux assurés qui ont pu bénéficier de leurs remboursements et de leurs droits. »

L'informatique pour assurer les dépannages, les remises de matériel, garantir une connexion stable aux collaborateurs. Dès le début de la crise sanitaire le service informatique a été mobilisé pour permettre aux collaborateurs de télétravailler sereinement.

Côté logistique, les équipes sont restées sur site pour assurer les approvisionnements, la sécurité du personnel et des bâtiments. Le service a pu engager des travaux qui auraient pu, hors temps de crise sanitaire, gêner les collaborateurs présents sur site.

Ces secteurs, de même que notre attachée juridique et notre infirmière du travail, ont été fortement mobilisés tout au long de la crise sanitaire pour appliquer le protocole sanitaire et procéder aux aménagements et mises aux normes nécessaires de nos locaux.

En parallèle, le secteur informatique a procédé au renouvellement du parc informatique pour 65 % des utilisateurs avec environ 560 portables, et à la mise à jour progressive du parc sous Windows 10.



[Découvrez ici ce guide pratique](#)

Un passage massif en télétravail, du jour au lendemain

La CPAM de Lille-Douai s'est adaptée au contexte sanitaire, en déployant, dès le début de la crise sanitaire, le télétravail pour ses agents.

Les 19 et 20 mars 2020, les agents sont venus chercher leur poste de travail. Chacun devait tester la connexion internet à son domicile. Les collaborateurs de la CPAM télétravaillaient par l'intermédiaire d'un compte VPN, un code permettant de se connecter facilement au réseau de l'Assurance Maladie. Lors du lancement du PCA, les codes VPN étaient peu nombreux,

il a fallu choisir à quelles activités les attribuer. Au fur et à mesure, la Caisse nationale a doté les CPAM de plus en plus de comptes VPN, simplifiant ainsi le télétravail de l'ensemble des effectifs.

Les managers ont dû faire preuve d'imagination et d'agilité pour s'adapter à la situation et de nombreux nouveaux outils de communications ont été privilégiés pour maintenir le lien entre les équipes lors de cette période particulière : Skype, Zoom, WhatsApp, Application SoftPhone...



Témoignage de Barbara Baeyart

Côté utilisateurs

Manager en télétravail : une période riche en expériences au département Précarité solidarité

« Au fur et à mesure de la réception des codes VPN, nous les envoyions sur la boîte personnelle des agents, puis nous les contactions pour les accompagner concernant leur équipement (branchements, connexion internet, lancement de télédiffusions, etc.). Nous les avons également accompagnés pour installer WhatsApp et Zoom. Dès le mois d'avril, nous avons mis en place des binômes, un agent utilisait la connexion VPN de 6h à 12h30 et l'autre de 12h30 à 18h. »



Témoignage de Denis Sauvage

Côté supports

Accompagner les collaborateurs dans la mise en place du télétravail : un sacré défi relevé par les équipes du département informatique

« On a dû apprendre à gérer le stress des usagers en plus du nôtre, tout en gérant la multiplication des urgences. Mais nous n'avons pas compté notre temps pour essayer de satisfaire tout le monde même si ce n'était pas simple. Grâce à notre cohésion d'équipe, nous avons su garder la tête hors de l'eau. »



Chiffres clés

• Confinement 1

105 comptes VPN nominatifs

100 comptes VPN génériques, c'est-à-dire utilisés par plusieurs agents au cours de la journée

• À la fin du confinement

700 comptes VPN au total dont : **595** comptes VPN génériques

En plus des **105** comptes VPN nominatifs

• Confinement 2

Un fonctionnement simplifié grâce à des dotations de connexions VPN à la hauteur de nos besoins :

720 comptes au total dont : **105** comptes VPN nominatifs et **615** comptes VPN génériques

2. AGILITÉ : LE MAÎTRE MOT POUR FAIRE FACE À LA SITUATION

Le secteur des Ressources humaines a été grandement sollicité, que ce soit pour assurer les missions essentielles au fonctionnement du collectif, mais aussi pour répondre aux nouveaux défis que la CPAM a dû relever.

Face à la crise et pour répondre au mieux aux problématiques rencontrées par l'entreprise et ses collaborateurs, le secteur des Ressources Humaines de la CPAM de Lille-Douai a dû prendre en charge un certain nombre de nouvelles activités propres au contexte sanitaire :

- mise à jour de la gestion des horaires de chaque service en fonction des différentes phases (essentiellement au premier confinement),
- gestion administrative des plateformes « contact tracing »,
- gestion des primes (dont la prime télétravail) et indemnités particulières,
- gestion des heures majorées et supplémentaires,
- gestion de la réquisition des infirmiers volontaires,
- réalisation des avenants aux contrats de nos collaborateurs,
- recrutement de CDD et d'étudiants pour la plateforme « contact tracing »,
- accompagnement des managers et des collaborateurs dans la gestion du déconfinement pour les collaborateurs dits « à risque ».

Par ailleurs, et en dépit du contexte sanitaire général, le service Ressources Humaines a également mené des actions RSO, de recrutement et formation. En plus du nombre important de recrutements effectués par ailleurs, un job dating permettant le recrutement de 18 collaborateurs a été mené. En termes de formations, un module propre au télétravail a été proposé aux managers et collaborateurs concernés. L'ensemble des managers a également été formé aux risques psychosociaux. Côté santé au travail ont été menés les campagnes de vaccination, et de maintien et actualisation des compétences de sauveteur secouriste au travail. Un guide de conseils sur le télétravail a également été élaboré.



Découvrez ici ce guide du télétravail (mis à jour en avril 2021).



Témoignage de Samir Bensmaine

L'accueil et la prise de poste des collaborateurs durant la période de télétravail

Peux-tu nous raconter le contexte de ton arrivée en tant que manager ?

« Je suis arrivé dans un contexte de télétravail complet pour la quasi-totalité de l'équipe, donc pour mon premier jour j'ai rencontré tout le monde via Zoom. Heureusement, j'avais été accompagné en amont par ma responsable, qui m'avait envoyé plusieurs documents pour mieux comprendre le service et mes futurs collègues. »

Comment s'est déroulée ton intégration au sein du service ?

« J'avais eu beaucoup d'échanges en amont avec l'encadrement du service et j'ai fait mon intégration en pleine campagne d'échanges entre les collaborateurs et les managers (EAEA et EP). J'ai donc participé aux entretiens via Zoom et cela m'a permis d'échanger avec eux, de briser la glace. C'était un moment privilégié et idéal pour mon intégration en tant que manager. Lors du retour sur site en septembre j'ai pu découvrir mon bureau et enfin m'y installer. J'ai alors pu définitivement prendre mes marques. C'est un rapport au travail et entre collègues différent, plus simple. Cette période sur site a été importante pour appréhender la réalité du poste et a facilité la deuxième phase de télétravail. »

ZOOM Mise en place d'un nouvel extranet



Dès le premier confinement, l'enjeu fort de la communication interne a rapidement émergé. Il fallait garder le contact avec tous, dans un contexte où les collaborateurs n'avaient pas tous accès au réseau de l'Assurance Maladie et à leur messagerie professionnelle. Le choix de développer un nouvel extranet plus abouti que l'existant s'est vite imposé. Accessible via un identifiant et un mot de passe uniques pour tous, son rôle était jusqu'alors de permettre aux personnels en arrêt de travail d'accéder en partie aux informations accessibles sur l'intranet. Il a donc rapidement fallu l'adapter pour le rendre aussi complet que l'intranet et en faire un outil garantissant le maintien du lien entre les collègues. Cet extranet a été pensé en deux rubriques : l'actualité de la Caisse, et les informations pratiques concernant principalement les ressources humaines et l'informatique, complétées d'un espace où les collaborateurs pouvaient laisser des messages à leurs collègues ou encore poster leur photo avec le #FIERS-DEPROTEGER.

Chiffres clés

- **Lettre du directeur**
14 lettres « spéciales COVID-19 »
- **Extranet**
4 nouvelles rubriques
21 photos agents partagées
#FIERSDEPROTEGER
29 infos pratiques publiées
37 retours positifs publiés via nos réseaux sociaux, boîtes mails, lettres...

Cet extranet a permis de faire face à l'urgence et d'informer en temps réel les agents, y compris ceux qui étaient en « maintien à domicile sans activité ». Tous les collaborateurs ayant de nouveau accès à l'intranet, cet extranet éphémère n'est plus alimenté. Mais a eu le mérite de faire émerger de nouvelles idées pour faire évoluer l'intranet de l'organisme !



Reconnaissance des collaborateurs : valorisation dans les médias

(Observateur du douaisis, 20 minutes).

Cette mobilisation des collaborateurs de la CPAM a été remarquée dans la presse quotidienne régionale, avec notamment des articles dans l'Observateur du Douaisis, ou encore 20 minutes Lille. Le service communication n'a pas manqué également de valoriser l'implication des collaborateurs au cœur de la crise sur les réseaux sociaux.

Déploiement de modes de communication innovants

La crise sanitaire a favorisé l'innovation en termes de sociabilité, de liens entre les agents, avec les managers et en termes de formations dispensées aux partenaires de la CPAM. De nouveaux outils de communications sont utilisés au sein des équipes, ceux-ci favorisent les échanges et l'organisation générale des tâches : la plateforme Zoom et le logiciel Skype, les groupes WhatsApp entre agents dans les différents services. Les échanges informels entre collègues ont également évolué. Les groupes WhatsApp servent ces échanges, de même que l'organisation de « Cafés Zoom », mis en place par les managers pour aider au maintien des liens entre collaborateurs. Des sondages anonymes pour faire l'état des lieux du bien-être des agents ont également fait leur apparition au sein de différents services.

Certaines formations en présentiel ont dû être annulées, notamment celle présentant l'outil « Dès » (Détection Simplifiée pour les personnes en situation de renoncement aux soins). Elles ont été organisées sous forme de webinaires, avec une adaptation des supports visuels et de la méthode d'intervention.



Témoignage de Atalah Djeridi, à propos des formations en visioconférences :

« Une réunion préparatoire a permis de tester les outils comme Zoom et, dès les premières minutes de présentation, des consignes ont été données aux partenaires pour le bon déroulement du webinaire. Soucieux de l'interactivité, nous avons laissé aux participants la possibilité de poser des questions écrites durant la présentation et orales, en toute fin d'intervention. Clôturer la formation avec un quiz ludique a permis de tester la bonne compréhension des partenaires mais aussi et surtout de créer un réel moment d'échanges. Confortés par les retours positifs, nous avons décidé de garder la formule « formation à distance » ».

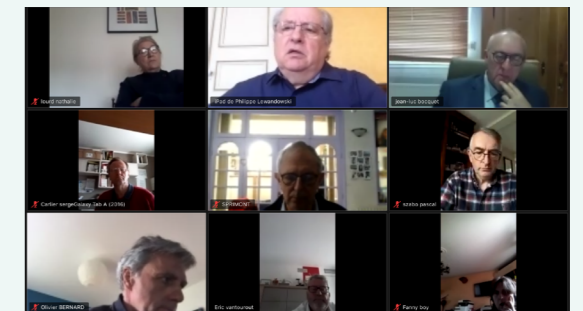


Témoignage de Jérémie Naels, technicien de prestations expert au Support GDC L'exemple de la newsletter du service GDC

« Nous avons créé une newsletter pour remplacer le mail hebdomadaire par un format plus ludique, plus attrayant. Chaque semaine, j'ai réalisé un « hors-série » qui reprenait les informations du service mais aussi de la CPAM de Lille- Douai, les contacts des cadres, managers et superviseurs, des pensées, citations et des images humoristiques pour dédramatiser le contexte et surtout le témoignage d'agents pour voir comment la période était vécue par chacun (télétravailleur ou non). »

Chiffres clés

- **Maintien du fonctionnement de l'entreprise et de ses instances en format « distanciel »**
2 conseils en ZOOM
7 CSE en ZOOM





Partie 5

Et en dehors de la crise
sanitaire ?

ET EN DEHORS DE LA CRISE SANITAIRE ?



Intégration des travailleurs indépendants

L'article 15 de la Loi de Financement de la Sécurité Sociale 2018 prévoyait l'adossement du Régime social des indépendants (RSI) au régime général. Ce transfert s'est réalisé en 2 étapes. En 2019, les nouveaux travailleurs indépendants, c'est-à-dire ceux débutant une activité ou effectuant une reprise d'activité, ont rejoint l'Assurance Maladie. En 2020, l'ensemble des travailleurs indépendants a été repris dans le système d'information de l'Assurance Maladie. Au niveau national cela a représenté plus de 6 millions de dossiers de bénéficiaires. S'agissant de la CPAM de Lille-Douai, au 31 janvier, cela représentait 33 612 bénéficiaires intégrés dans nos bases par le service Gestion des bénéficiaires.

Une appropriation de la nouvelle réglementation a été organisée.

Des formations ont été programmées en 2020 en e-learning. Les agents ont suivi le module Syfadis : « Précisions sur la réglementation des travailleurs indépendants : CAP 2020 ». De même, en matière de médiation, il a fallu s'adapter à la législation spécifique aux travailleurs indépendants afin de répondre au mieux à leurs sollicitations. La contribution des services experts CPAM a été très appréciée afin de partager les recherches et expériences sur les nouvelles problématiques. Enfin des campagnes marketing spécifiques ont été envoyées à cette nouvelle cible afin d'accompagner les travailleurs indépendants dans leurs démarches : une campagne de bienvenue, une campagne d'information aux travailleurs indépendants sans RIB, des campagnes de promotion du compte ameli.

ZOOM sur le traitement de l'invalidité des travailleurs indépendants

En 2020, la Cnam a repris la gestion des pensions d'invalidité des travailleurs indépendants. Cette activité est confiée au Centre national invalidité des travailleurs indépendants (CNI TI) de la CPAM de la Mayenne, ce qui comprend les nouvelles demandes de pension d'invalidité pour tous les travailleurs indépendants, ainsi que la reprise du stock des pensions d'invalidité existantes, précédemment gérées par le RSI.

Au dernier trimestre 2020, le pôle Tram Invalidité Lille-Douai a aidé le CNI TI de la CPAM de la Mayenne à traiter les demandes d'allocation supplémentaire d'invalidité (ASI). Au total, 202 pensionnés d'invalidité ont été injectés dans notre base de données en 2020.

Un travail d'harmonisation des pratiques reconnu et qui porte ses fruits

Les services administratifs et médicaux des CPAM de la région ont travaillé de concert pour mettre en place un traitement harmonisé en matière de reconnaissance des maladies professionnelles et des accidents du travail.

Le comité technique régional, intégrant également les services contentieux, a établi un plan d'actions permettant de mettre en place une bonne synergie afin de traiter tous les dossiers d'accidents du travail et de maladie professionnelle de la même façon, dans toutes les CPAM.

Grâce aux actions menées et aux réunions trimestrielles, la région des Hauts-de-France est l'une des deux régions ayant atteint ses objectifs en la matière en 2020.

Chiffres clés :

Résultats CPG	2019	2020
Harmonisation des pratiques de reconnaissance AT/TR	90 %	90 %
Harmonisation des pratiques de reconnaissance MP	80 %	90 %

L'universalité est une des valeurs de l'Assurance Maladie. Ce travail d'harmonisation mis en place au niveau régional en est une très bonne illustration.

Organisation du 3^{ème} Job dating de la CPAM de Lille-Douai

En octobre 2020, la CPAM de Lille-Douai organisait son troisième Job dating, opération visant à recruter en un temps express 40 futurs collaborateurs. Plusieurs étapes ont rythmé le parcours des 410 candidats ayant fait le déplacement : le « 5 minutes pour convaincre » afin d'évaluer le profil des personnes, le test écrit permettant de valider les capacités écrites et ensuite l'entretien avec un jury. Dans le respect des gestes barrières, les candidats ont pu découvrir non seulement les locaux de la caisse, l'ambiance qui y règne, mais aussi (peut-être !) leurs futurs collègues. Cet événement a atteint ses objectifs puisqu'à l'issue de la journée, 18 candidats se sont vus proposer une embauche.



Chiffres clés :



Pléiade, l'une des 5 plateformes nationales de courrier, sera lillo-douaisienne !

Le projet PLEIADE est issu d'un appel de candidatures lancé par la Cnam au printemps 2019 auprès de l'ensemble des caisses primaires du réseau pour installer des plateformes mutualisées de traitement des flux entrants non dématérialisés.

Les objectifs du projet sont multiples : industrialiser le traitement des flux entrants postaux des CPAM et des Echelons locaux du service médical (ELSM), concentrer le traitement sur un nombre réduit de plateformes Flux Entrants (PFE) et générer des gains de productivité et d'efficacité.

La CPAM de Lille-Douai a fait partie des 5 CPAM retenues pour déployer ces plateformes. Elle est la première plateforme à faire l'objet d'un déploiement, initialement prévu pour septembre 2021. Suite à l'obtention du projet Pléiade et à l'arrivée d'un nouveau manager, le service des Flux Entrants a amorcé la montée en compétences des collaborateurs sur un maximum de processus.

L'objectif initial était de traiter environ 40 000 plis par jour, sachant que le volume actuellement traité par la CPAM de Lille-Douai pour sa propre activité est d'un peu plus de 5 000 plis par jour.

La Covid-19 a retardé le démarrage du projet mais a permis

de révéler une forte mobilisation des agents pendant cette période instable et de faire émerger des propositions pour que tous nos services partenaires (processus) et clients (assurés, PS...) bénéficient d'une continuité de service. Cette année 2020 a également été l'opportunité de renforcer notre travail de collaboration avec différents processus. Collaboration qui va se généraliser et s'intensifier dans les mois à venir.



Le service Prévention mobilisé malgré la crise

Même si les collaborateurs du secteur prévention étaient mobilisés sur la plateforme de contact tracing, ils ont pu mettre en place un certain nombre d'actions.

Au total ce sont plus de de 3 000 personnes qui ont été sensibilisées à travers des actions de terrain.

Durant 3 jours au salon de l'étudiant, au mois de janvier, les équipes ont rencontré environ 1 000 jeunes sur le stand de notre CPAM.

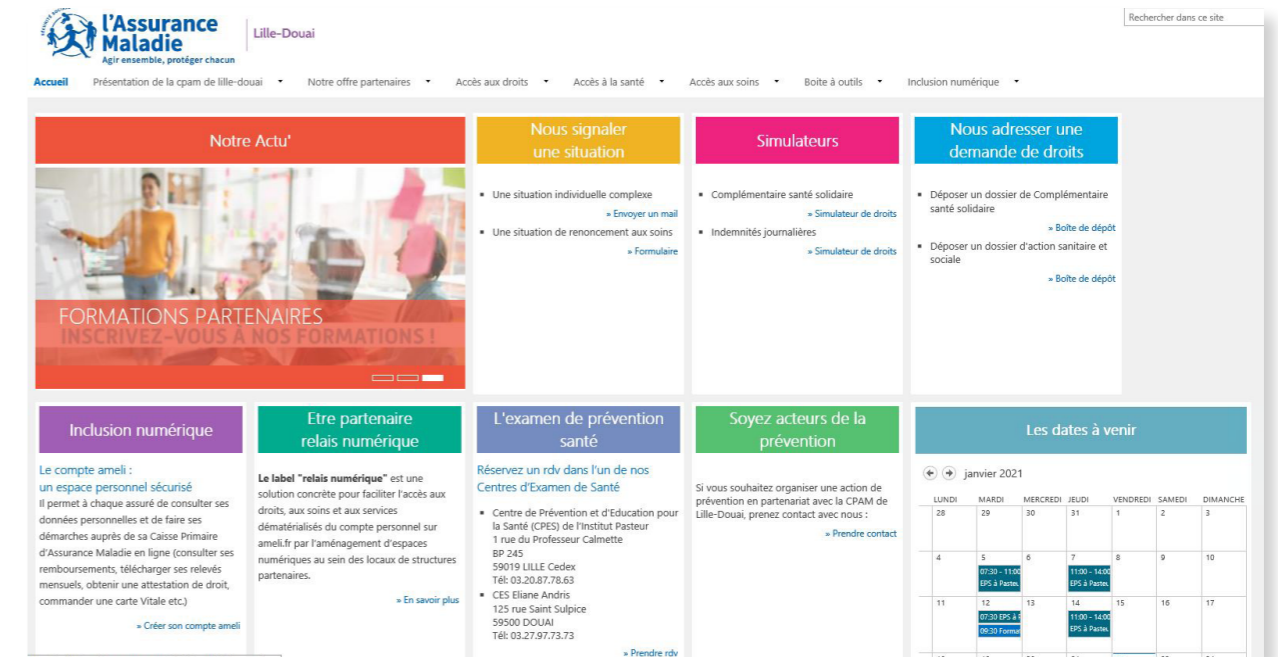
L'équipe prévention a également tenu un stand dans les foyers de jeunes travailleurs, en lien avec les secteurs de l'accès aux droits.

Grâce à la promotion de l'examen de prévention en santé auprès de plus de 1 300 personnes, plus de 220 assurés se sont inscrits.

Juste avant le confinement au mois de mars, 220 personnes ont été sensibilisées au dépistage des cancers, lors d'un forum. Le service a également mis en place en fin d'année, une campagne de prévention sous forme d'un phoning sur le dépistage du cancer du sein auprès de 1 000 femmes, contactées et sensibilisées de manière individuelle et personnelle. Les conditions d'échange se sont avérées bien plus agréables et propices à ce sujet sensible et très personnel qu'est le cancer du sein.

C'est aussi en 2020 qu'ont été imaginés les podcasts qui ont vu le jour en 2021 et semblent trouver leur public.

Le portail partenaires, un outil né pendant la crise mais qui sera utile au quotidien



Les échanges avec les partenaires se sont maintenus durant toute l'année 2020. Pour autant les outils mis en place n'étaient pas toujours simples d'utilisation, et le besoin exprimé d'un outil

plus simple, centralisé et plus fonctionnel depuis plusieurs années s'est confirmé avec la crise sanitaire.



Laetitia Routier, chef du projet, revient sur sa genèse : « Né d'une idée postée par un collaborateur sur la plateforme Tilt (Tu as une idée, lance-toi !), ce besoin évoqué en interne depuis plusieurs années a été renforcé par la crise sanitaire. Il était nécessaire d'optimiser

nos modes de communication et d'échanges avec nos partenaires, de simplifier les canaux de contacts pour l'accès aux droits et aux soins des plus fragiles. Très vite, la solution du SharePoint s'est imposée car cela offrait plus de possibilités. » Ce portail développé en fin d'année a vu le jour en 2021, et aujourd'hui ce sont près de 160 partenaires qui ont un code d'accès à cet outil. Nul doute que celui-ci va simplifier les relations partenariales dans les années à venir.



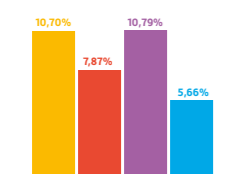
Annexes

PRESTATIONS EN ANNÉE DE SOINS [EXERCICE 2020]

Ondam Régime Général (France)

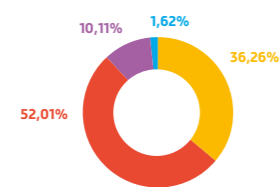
	en millions d'euros
Dépenses soins de ville	1252
dont prestations	1237
participation PAM	15
Dépenses relatives aux établissements de santé	1796
dont établissements de santé publics	1611
établissements de santé privés	185
Contribution de l'assurance maladie aux dépenses établissements de soins pour personnes âgées et personnes handicapées	349
Dépenses relatives aux autres prises en charge	56
Total ONDAM	3453

Évolution des soins objectif ONDAM (en%)



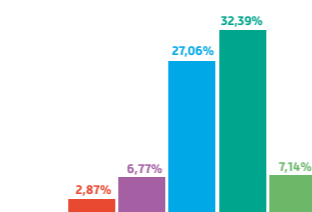
● Soins de ville
● Établissements publics et privés
● Établissement Médico sociaux
● autres dépenses de santé

Structure de l'Ondam (en%)



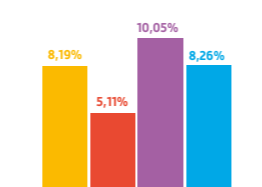
● Soins de ville
● Établissements publics et privés
● Établissement Médico sociaux
● autres dépenses de santé

Évolutions soins de ville (en%)



● Honoraires médicaux
● Honoraires paramédicaux
● Produits de santé (médicaments et LPP)
● Prestations espèces
● Autres prise en charge
● Prise en charge des PAM

Évolutions des établissements (en%)

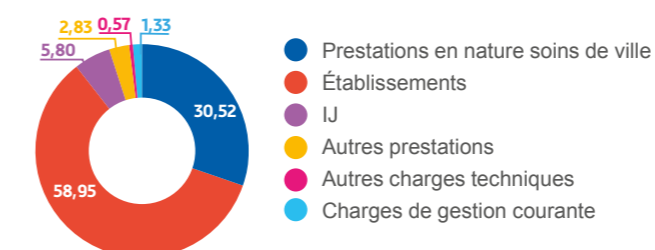


● Établissements de santé publics
● Établissements publics et privés
● Établissement Médico sociaux
● Ensemble établissement

Maladie

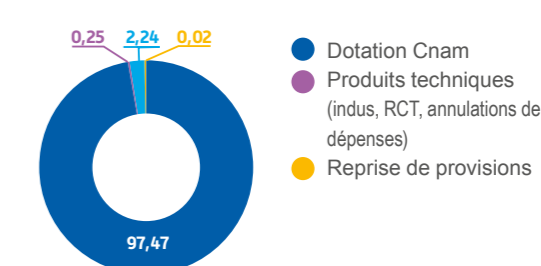
Total des charges (en millions d'euros)	3 764
Évolution des charges (en %)	
Prestations en nature soins de ville	5,27
Soins en établissements	- 0,08
IJ	22,42
Autres prestations	13,71
Total prestations	3,03
Autres charges techniques	- 1
Charges de gestion courante	7,40

Structure des charges (en %)



Total des produits (en millions d'euros)	3 764
Évolution des produits (en %)	
Dotation Cnam	8,85
Produits de gestion courante	- 48,26
Produits techniques (indus, RCT, annulations de dépenses)	- 51,39
Produits exceptionnels	94,39
Reprise de provisions	- 67,71

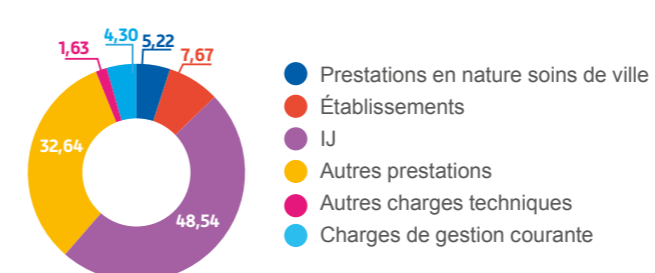
Structure des produits (en %)



La branche AT

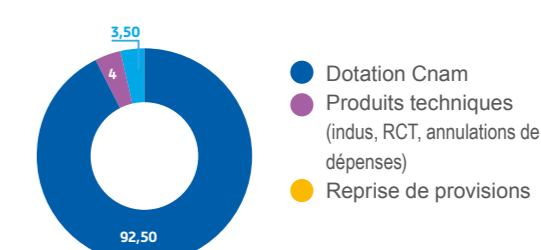
Total des charges (en millions d'euros)	117
Évolution des charges (en %)	
Prestations en nature soins de ville	- 17,72
Soins en établissements	- 12,10
IJ	14,67
Autres prestations	- 0,81
Total prestations	4,17
Autres charges techniques	- 7,83
Charges de gestion courante	1,31

Structure des charges (en %)



Total des produits (en millions d'euros)	117
Évolution des produits (en %)	
Dotation Cnam	8,63
Produits techniques (indus, RCT, annulations de dépenses)	- 34,92
Produits exceptionnels	282,64
Reprise de provisions	- 30,34

Structure des produits (en %)

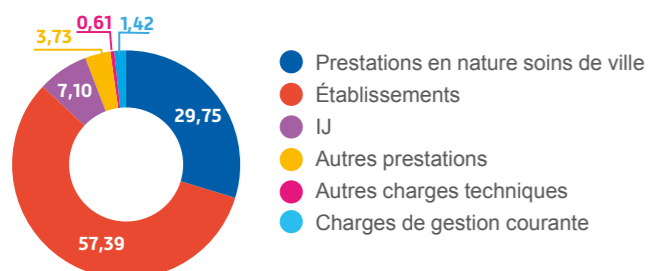


Total

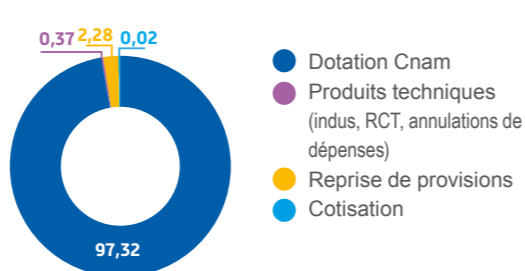
Total des charges (en millions d'euros)	3 882
Évolution des charges (en %)	
Prestations en nature soins de ville	5,11
Soins en établissements	- 0,13
IJ	20,72
Autres prestations	9,45
Total prestations	3,06
Autres charges techniques	- 0,90
Charges de gestion courante	6,81

Total des produits (en millions d'euros)	3 882
Évolution des produits (en %)	
Dotation Cnam	8,84
Produits techniques (indus, RCT, annulations de dépenses)	- 45,45
Reprise de provisions	- 46,96
Produits de gestion courante	98,67
Produits exceptionnels	-66,88

Structure des charges (en %)



Structure des produits (en %)



- ACS** : aide au paiement d'une complémentaire santé
- ADRI** : acquisition des droits intégrés
- ARS** : agence régionale de santé
- ASE** : aide sociale à l'enfance
- ASS** : action sanitaire et sociale
- CAM** : conseiller de l'Assurance Maladie
- CCAS** : centres communaux d'action sociale
- CDI** : contrat à durée indéterminée
- CEAM** : carte européenne d'assurance maladie
- CES** : centre d'examen de santé
- CFDT** : confédération française démocratique du travail
- CFTC** : confédération française des travailleurs chrétiens
- CGC** : confédération française de l'encadrement
- CGT** : confédération générale du travail
- CHU** : centre hospitalier universitaire
- CIS** : conseiller informatique service
- CMUC** : couverture maladie universelle complémentaire
- COG** : convention d'objectifs et de gestion
- CPME** : confédération des petites et moyennes entreprises
- CPOM** : contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens
- CPTS** : communautés professionnelles territoriales de santé
- CPS** : carte professionnelle de santé
- CRA** : commission de recours à l'amiable
- CRPO** : centre régional de promotion Osmose
- CSE** : conseil social et économique
- DAM** : délégué de l'Assurance Maladie
- DCGDR** : directeurs coordonnateurs de la gestion du risque
- DMP** : dossier médical partagé
- DP** : délégué du personnel
- DSN** : déclaration sociale nominative
- DPO** : délégué à la protection des données
- Duerp** : document unique d'évaluation des risques professionnels
- EAEA** : entretien annuel d'évaluation et appréciation
- e-DAT** : déclaration d'accident de travail en ligne
- EPS** : examen de prévention en santé
- ESMS** : établissements sociaux et médico-sociaux
- Essoc** : État au service d'une société de confiance
- ETM** : exonération du ticket modérateur
- FNATH** : fédération nationale des accidentés du travail et des handicapés
- FNMF** : fédération nationale de la mutualité française
- FO** : force ouvrière
- FSE** : feuilles de soins électroniques
- FSP** : feuille de soin papier
- GDB** : gestion des bénéficiaires
- GPEC** : gestion prévisionnelle des emplois et des compétences
- GRC** : gestion de la relation client
- ICS** : infirmier conseil en santé
- LFSS** : loi de financement de la sécurité sociale
- LMDE** : la mutuelle des étudiants
- LMG** : la mutuelle générale
- LCF** : lutte contre la fraude
- Medef** : mouvement des entreprises de France
- MMH** : maîtrise médicalisée à l'hôpital
- MRS** : mes remboursements simplifiés
- OGE** : ordonnancement global explicite
- Optima** : optimisation des mutations intra régime
- Ondam** : objectif national de dépenses d'Assurance Maladie
- Oscarr** : outil de suivi et de collecte des activités et de reporting des ressources
- PASS** : permanences d'accès aux soins et à la santé
- PCSAC** : plan de contrôles socle de l'agent comptable
- PCA** : plan de continuité des activités
- PDP** : prévention de la désinsertion professionnelle
- Pfidass** : plateforme d'intervention départementale pour l'accès aux soins et à la Santé
- Phare** : programme harmonisé d'aide au réseau
- Planir** : plan local d'accompagnement du non recours, des incompréhensions et des ruptures
- PME** : petites et moyennes entreprises
- Prado** : programme d'accompagnement du retour à domicile
- PRECI** : pôle régional d'expertise immobilière
- Progres** : Production et gestion des remboursements de santé
- PSSI** : politique de sécurité du système d'information
- PUMa** : protection universelle maladie
- RGPD** : règlement général sur la protection des données
- RNP** : référentiel national de processus
- RSA** : revenu de solidarité active
- RSO** : responsabilité sociétale des organisations
- SLM** : section locale mutualiste
- SMI** : système de management intégré
- SEFi** : service électronique de facturation intégré
- SNPCA** : structure nationale du plan continuité de l'activité
- sophia** : service d'accompagnement de l'Assurance Maladie pour les personnes atteintes de maladies chroniques
- Tilt** : t'as une idée, lance-toi !
- TPE** : très petites entreprises
- Tram** : travail en réseau de l'Assurance Maladie
- Unaass** : union nationale des associations agréées d'usagers du système de santé
- Unaf** : union nationale des associations familiales
- UNAPL** : union nationale des professions libérales
- URPS** : union régionale des professionnels de santé
- U2P** : union des entreprises de proximité

Contacts utiles

Assurés

3646 Service gratuit
+ prix appel

du lundi au vendredi de 9h à 16h30

Sur ameli.fr : la messagerie du compte personnel

<https://forum-assures.ameli.fr/>

Professionnels et établissements de santé

3608 Service gratuit
+ prix appel

du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30

Relations avec les professionnels de santé : rps.cpam-lille-douai@assurance-maladie.fr

Conseiller informatique et services : cis-ps.cpam-lille-douai@assurance-maladie.fr

Entreprises et employeurs

3679 Service gratuit
+ prix appel

du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30

contactemployeurs.cpam-lille-douai@assurance-maladie.fr

La CPAM recrute

www.lasecurecrute.fr

recrutement.cpam-lille-douai@app.assurance-maladie.fr



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Lille-Douai

AGIR ENSEMBLE, PROTÉGER CHACUN

SIÈGE :

2 rue d'Iéna à LILLE

ADRESSE POSTALE :

125 rue Saint Sulpice - CS 20821
59508 DOUAI CEDEX

ameli.fr

Retrouvez toute l'actu
de la CPAM de Lille-Douai sur :

