



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Nièvre

Rapport d'activité 2023





03

EDITO

04 > 05

LES TEMPS FORTS 2023

06 > 11

FOCUS SUR...

page 6 - Bilan « Qualité de Vie et Conditions de Travail »

page 8 - Action Zéro patient ALD sans Médecin traitant (AZAM)

page 10 - Ré-internalisation des indemnités journalières

12 > 16

LES CHIFFRES-CLÉS

page 12 - Indicateurs économiques

page 13 - Offre de soins libérale

page 13 - Offre multicanale

page 14 - Accompagnement en santé et prévention

page 15 - Prestations versées

page 16 - Lutte contre la fraude, recouvrement et contentieux

page 16 - Médiation

Je suis très heureux cette année, de pouvoir vous présenter la nouvelle version de notre rapport d'activité.

Dans un format plus resserré, vous retrouverez dans une première partie les temps forts de l'année 2023, par ordre chronologique, de la cérémonie des vœux en janvier, à la présentation du Contrat Pluriannuel de Gestion en décembre.

Puis dans une deuxième partie, une mise en loupe, autrement appelée focus, qui permet d'approfondir certaines thématiques transversales qui nous ont accompagnés tout au long de cette année.

Vous retrouverez ainsi la Qualité de Vie et les Conditions de travail (QVCT), le plan Zéro patients en ALD sans médecin traitant (AZAM) et bien sûr notre projet de ré*internalisation des Indemnités Journalières (IJ).

Enfin, dans une troisième partie, sont présentés de manière synthétique et visuelle, les principaux chiffres des processus gérés par notre organisme.

Evidemment, ce nouveau rapport d'activité n'a pas vocation à refléter exhaustivement tous les événements de l'année 2023. Il est le fruit de choix qui ont été largement partagés et qui, je l'espère, parleront en interne mais également à nos différents publics et partenaires.

Je remercie l'ensemble des salariés de l'organisme pour tout le travail qui a été accompli en 2023 ainsi que les membres du Conseil pour leur soutien constant.

Je vous souhaite une très bonne lecture.

Julien JAFFRE

Directeur de la CPAM de la Nièvre

LES TEMPS FORTS 2023



JANVIER

- Cérémonie des vœux dans les trois sites du département
- Comité de direction CAF-CPAM
- Signature de la charte Romain Jacob

FÉVRIER

- Annonce du projet de ré-internalisation du traitement des indemnités journalières à l'ensemble des collaborateurs

MARS

- Lancement du plan d'action AZAM (zéro patient en affection de longue durée sans médecin traitant) - voir focus page 8

AVRIL

- Lancement des travaux du projet d'entreprise 2023-2027 «Cap sur 2027»

MAI

- Signature du protocole local de télétravail

JUIN

- Semaine de la « Qualité de Vie et des Conditions de Travail »
- Assemblée générale du personnel

JUILLET

- Mise en œuvre de l'expérimentation de nouveaux dépistages en milieu scolaire : troubles de la vue, du langage et de la communication, dépistage des scoliozes

AOÛT

- Départ du Directeur adjoint

SEPTEMBRE

- Séminaire des managers
- « Tour de France Relation Client »
- Inauguration du nouvel accueil de Clamecy

OCTOBRE

- « Semaine de l'emploi » avec présentation de nos métiers lors d'un forum de l'emploi
- Inauguration du nouvel accueil de Decize

NOVEMBRE

- Mise en œuvre du protocole télétravail
- Finalisation du projet d'entreprise de la CPAM 2023-2027

DÉCEMBRE

- Présentation du Contrat Pluriannuel de Gestion au Conseil

FOCUS SUR...

BILAN « QUALITÉ DE VIE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL »



Notre plan santé qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) pour la période 2020/2022 témoigne de notre engagement en faveur de l'amélioration des conditions de travail, levier de performance de l'entreprise. Un bilan a été dressé et partagé notamment lors de l'assemblée générale du personnel qui s'est tenue en juin 2023 pour mettre en exergue les actions déployées de manière concrète.

Plusieurs thématiques avaient été identifiées pour permettre le déploiement d'actions ayant des impacts majeurs sur la santé, les risques professionnels, la reconnaissance au travail, l'organisation et les relations de travail ainsi que le développement des compétences et le maintien dans l'emploi.

Gagner en attractivité, fidéliser nos salariés, accompagner les transformations tout en identifiant des leviers de performance sont des enjeux majeurs intégrés dans notre plan qualité de vie et des conditions de travail.



161 agents rémunérés
(163 en 2022)



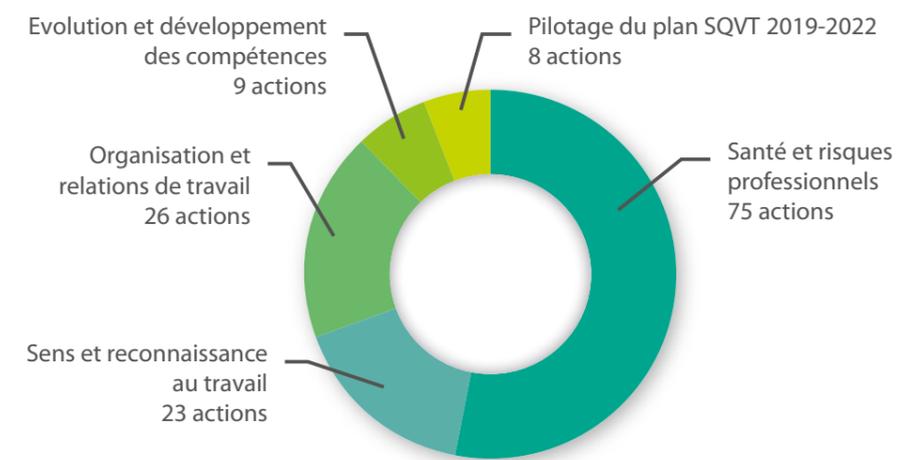
Répartition
26 hommes (16 %) et 135 femmes (84 %)



Âge moyen des salariés
44 ans



Répartition des actions par thématique



La QVCT étant une démarche collective, l'ensemble des salariés en est acteur et doit être mobilisé durablement.

Ainsi, des membres volontaires ont été désignés en tant qu'ambassadeurs et relaient les idées ou réflexions du terrain des salariés notamment lors d'ateliers animés par la Responsable RH. L'évaluation de la démarche et le partage des résultats est important pour donner du sens au travail réalisé et démontrer l'engagement fort face à ces enjeux.

En 2024, notre plan QVCT sera intégré dans notre schéma directeur des ressources humaines (SDRH) pour identifier, dans un document unique reflétant la politique RH de l'entreprise, l'ensemble des actions en faveur de la qualité de vie et l'amélioration des conditions de travail.

Les groupes de travail se poursuivent et donnent à chacun le pouvoir d'agir sur son travail.

FOCUS SUR...

ACTION ZÉRO PATIENT ALD SANS MÉDECIN TRAITANT



Sous l'effet du vieillissement de la population, le nombre de personnes souffrant d'une affection de longue durée sans médecin traitant a progressé de 11 % entre 2018 et 2022. Début 2023, elles étaient un peu plus de 700 000 en France et un peu plus de 3 000 dans la Nièvre, soit 7,6 % des patients en ALD.

Un plan d'action, renforçant le suivi de ces patients afin de les aider à trouver un médecin traitant, a été déployé dès mars 2023, sous le pilotage de la CPAM, à la demande du ministère et en collaboration avec nos partenaires institutionnels (ARS, Préfecture, collectivités, représentants des professions de santé...).

Phase 1 - Communication :

- Information à nos partenaires institutionnels et mise en place d'un comité de pilotage départemental ;
- Envoi d'un courrier aux patients en ALD sans médecin traitant proposant l'accompagnement de la CPAM pour les aider à en retrouver un.

Au total 3 366 courriers ont été envoyés : 3 044 aux assurés du régime général et 422 aux assurés MSA et MGEN.

Phase 2 - Cohorte et action ciblée avec la mobilisation des médecins.

Une action unique ne pouvant répondre à l'attente de plus de 3 000 patients, une première sélection a eu lieu en juin 2023.

Ainsi, parmi ces 3 366 patients, certains avaient déjà consulté 2 fois et plus le même médecin. Il était donc cohérent de demander aux 2 parties (assurés et médecin) si elles souhaitaient signer une déclaration de choix de médecin traitant.

Dans la Nièvre, 89 médecins (70 % des médecins du département) consultés 2 fois et plus par 708 patients et 2 centres de santé consultés 2 fois et plus par 65 patients ont reçu début juillet un courrier accompagné de la liste des patients vus 2 fois et plus afin de les inciter à régulariser leur situation.

Phase 3 - Mobilisation des ressources territoriales.

- Mobilisation des maisons de santé avec l'identification de 9 interlocuteurs et de 21 médecins volontaires ;
- Déploiement d'une campagne sur les dispositifs facilitant l'exercice médical auprès des médecins avec notamment les assistants médicaux ;

- Présentation du plan AZAM lors des rendez-vous attentionnés d'installation des médecins ;
- Accompagnement des 26 Ehpad du département pour les 117 résidents en ALD sans médecin traitant.

Phase 4 - Bilan de la mobilisation des différents acteurs.

	Nombre de patients en ALD	Nombre de patients en ALD sans MT	Part des patients en ALD sans MT	Variation
28/02/2023	43 290	3 292	7,6 %	
31/12/2023	43 136	2 510	5,8 %	- 1,8 %

Le plan d'actions déployé par la CPAM pour réduire le nombre de patients en affection de longue durée (ALD) sans médecin traitant a porté ses fruits.

Alors que ce nombre aurait dû continuer à progresser sous le double effet de la baisse des effectifs de médecins et du vieillissement de la population, la courbe s'est inversée courant 2023.

Dans le département de la Nièvre, la mobilisation des médecins a permis à 1 413 patients (soit 46,5 %) de retrouver un médecin traitant et d'être ainsi de nouveau au cœur d'un parcours de soins coordonné. Et ceci dans un contexte de démographie médicale fragilisé avec le départ de 12 médecins généralistes pour 9 installations au cours de l'année 2023.

FOCUS SUR...

RÉ-INTERNALISATION DES INDEMNITÉS JOURNALIÈRES



Dix ans après la signature de la convention de mutualisation qui transférait le traitement des indemnités journalières (IJ) des assurés nivernais à la CPAM de Saône-et-Loire, la CPAM de la Nièvre s'est vue confier par la CNAM la ré-internalisation de cette activité. La reprise coïncidera avec l'arrivée de l'outil ARPEGE RG prévue en 2025. Ce projet de grande ampleur pour l'organisme implique de nombreux acteurs pour permettre la création du nouveau service IJ.

Plusieurs groupes de travail et réunions ont été mis en place pour analyser les risques, définir les actions à mettre œuvre, intégrer cette reprise d'activité au projet d'entreprise, coordonner le transfert en lien avec la CPAM de Saône-et-Loire, prévoir les formations en lien avec la CPAM du Cher, faire valider cette organisation par la CNAM.

Une immersion des managers nivernais au sein de la CPAM de Saône-et-Loire a été organisée pour leur permettre de découvrir l'activité. Une présentation du métier de technicien IJ a été réalisée par la CPAM du Cher à destination des futurs candidats.



Afin d'anticiper l'arrivée de l'activité IJ, l'organisation des services de production au sein de la Direction adjointe a été revue. Le futur service IJ sera intégré au nouveau « Pôle prestations en espèces » aux côtés du « TRAM Capital Décès ». Il sera composé de neuf techniciens et d'un manager de proximité et sera en charge de l'activité IJ maladie, maternité, paternité, accidents du travail et maladie professionnelle des travailleurs salariés. Des travaux ont été réalisés sur le site de Nevers Baratte pour accueillir la nouvelle équipe (un espace dédié au service IJ, deux nouveaux bureaux individuels pour les managers, huit nouveaux bureaux dans l'open space, une salle de formation supplémentaire).

Depuis 2021, cinq agents du service Relation client sont formés pour payer des IJ dans le cadre des rendez-vous afin d'apporter une réponse conclusive rapide et de qualité. Des rappels de formations ont été organisés à la fin de l'année 2023 et au début de l'année 2024 pour renforcer les connaissances des cinq CSAM formées. De plus, depuis le début du mois de juin 2024, les services Relation client et Contrôle ont repris l'ensemble de l'activité IJ des travailleurs indépendants et des praticiens et auxiliaires médicaux conventionnés à la suite d'une formation par l'Institut 4.10 et d'un accompagnement de la part de la CPAM 71.

Du fait de son expérience dans ce domaine, le service Relation client a vocation à devenir un support au futur service IJ expert. La Direction a également fait le choix de la reprise par anticipation du typage et de l'indexation des documents du processus IJ par le service Intégration des flux. Cette reprise d'activité est effective depuis la fin du mois de janvier 2024.

Le recrutement des futurs techniciens IJ se fait par anticipation pour permettre le remplacement des départs au sein des services concernés par effet cascade. Les formations sur la législation et sur l'outil ARPEGE RG prévues en 2025 seront dispensées par la CPAM du Cher. Des compléments de formation sur les IJ ATMP seront diligentés par la CPAM de Saône-et-Loire. Enfin, des entraides seront également mises en œuvre pendant cette période pour assurer une continuité de service.

Quelques chiffres :

- **Montant des indemnités journalières payées en 2023** : 51 500 000 €
- **Budget des travaux** : 42 560 €
- **Techniciens en charge du paiement des IJ** : 14 agents
5 CSAM (IJ travailleurs indépendants) + 9 techniciens (IJ travailleurs salariés)

CHIFFRES-CLÉS



• OFFRE DE SOINS LIBÉRALE



Nombre d'installations
60 (77 en 2022)



Nombre de cessations
65 (68 en 2022)



Nombre de médecins généralistes
124 (126 en 2022)



Nombre de médecins spécialistes
97 (103 en 2022)



Montant des dépenses de soins de ville
298 400 000 €
(+ 0,29 %)



Montant des dépenses de soins en établissements
415 000 000 €
(+ 1,68 %)

• INDICATEURS SOCIO-ÉCONOMIQUES



Nombre d'habitants : 198 936
Nombre de personnes protégées
173 245 soit 87,08 %



Taux natalité : 7,3 ‰
Taux mortalité : 15,3 ‰



Part des habitants de 60 ans et +
39,40 %



Taux de chômage
6,80 %



Nombre d'entreprises
5 714



Nombre de bénéficiaires AME
415



Taux de personnes en ALD
24,80 %



Délai obtention carte Vitale
20,28 jours



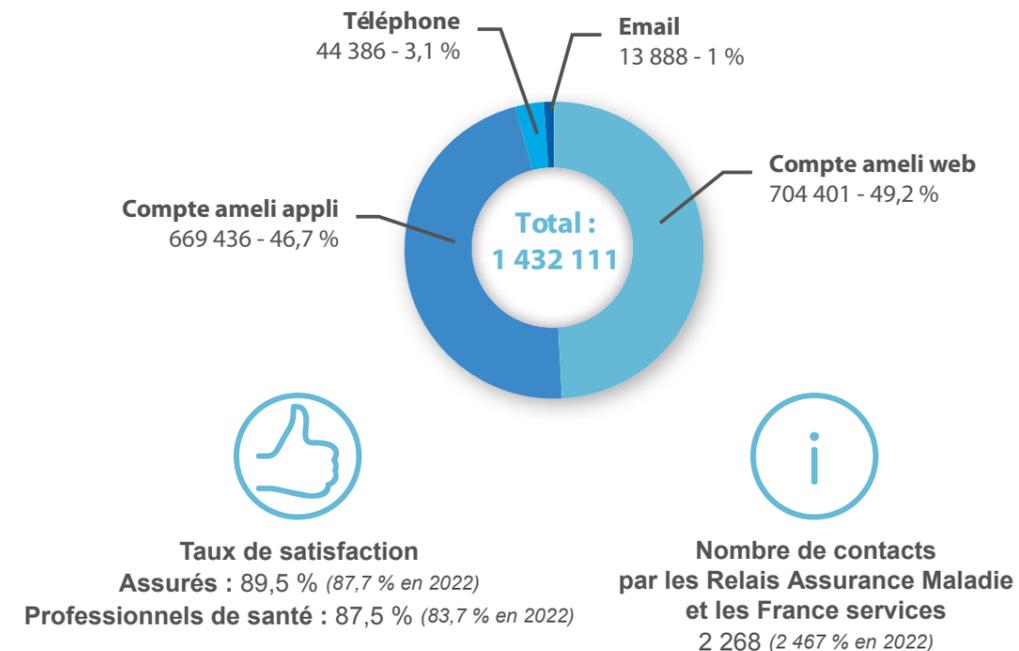
Nombre de bénéficiaires de la Complémentaire Santé Solidaire
20 837



Délai moyen de traitement d'un dossier complet de demande de Complémentaire Santé Solidaire
7,6 jours

• OFFRE MULTICANALE

Répartition des contacts par les assurés (hors accueil)



Taux de réponse aux courriels en - de 2 jours
93,70 % (86,67 % en 2022)



Taux de décroché au 36 46
75,59 % (63,37 % en 2022)



Taux de compte ameli avec email valide
74,80 % (72 % en 2022)



Taux de rdv pris par ameli et 36 46
94,80 % (92,40 % en 2022)



Taux de rdv planifiés honorés
88,04 % (88,96 % en 2022)



Nombre d'assurés reçus sans rdv
32 226



Taux de demande de carte Vitale en ligne
80,10 % (72,69 % en 2022)



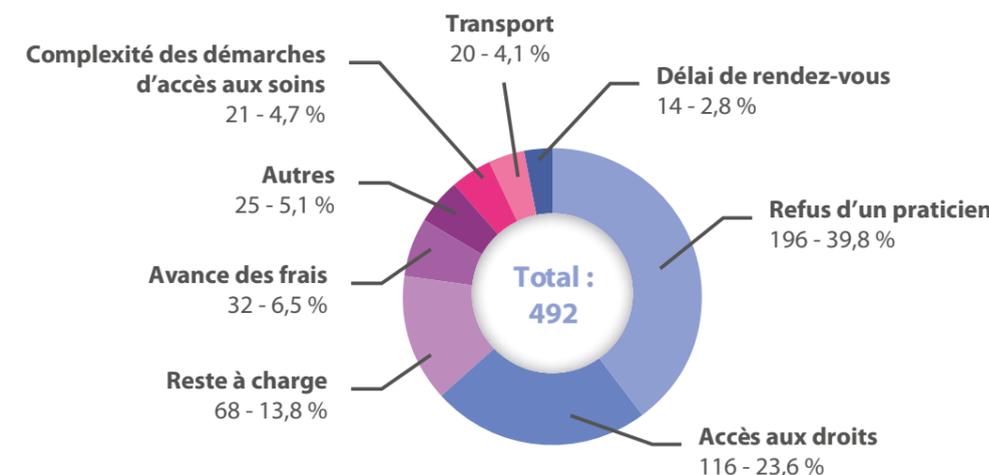
Taux de déclaration de nouveau-né en ligne
81,30 % (79,10 % en 2022)



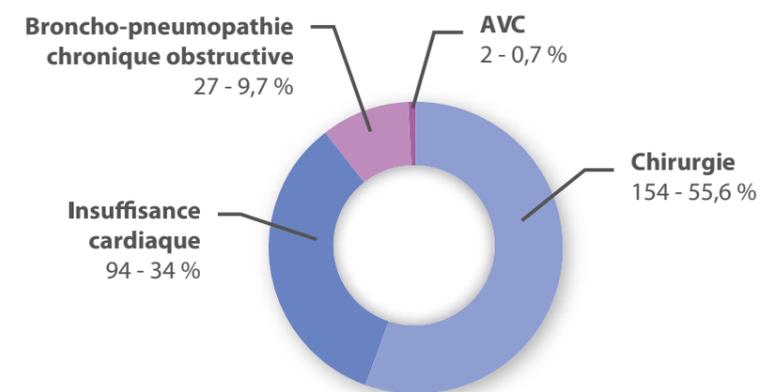
Taux d'alimentation des DMP
56,23 % (16,76 % en 2022)

• ACCOMPAGNEMENT EN SANTÉ ET PRÉVENTION

Répartition des saisines par type de renoncement



Répartition des accompagnements PRADO



Nombre d'accompagnements
Mission Accompagnement Santé
594 (386 en 2022)



Nombre de bilans de santé
réalisés au centre d'examen
de santé à Nevers
553 (628 en 2022)



Nombre d'aides financières
accordées aux assurés
(action sanitaire et sociale)
594 (663 en 2022)



Montant total des aides
accordées aux assurés
(action sanitaire et sociale)
184 241 € (214 236 € en 2022)



Nombre de subventions
accordées aux associations
(action sanitaire et sociale)
60 (56 en 2022)



Montant total des subventions
accordées aux associations
(action sanitaire et sociale)
162 420 € (248 521 € en 2022)



Nombre d'accompagnements
Programme d'Aide au
Retour à Domicile (PRADO)
277 (293 en 2022)

• PRESTATIONS VERSÉES

Prestations sociales maladie et accidents du travail

En millions d'euros

	2022	2023	Evolution
Prestations en nature	550	564,07	2,5 %
Indemnités journalières	50,8	48,28	- 4,9 %
Rentes accidents du travail maladies professionnelles	30,9	19,57	- 36,7 %
Invalidité	27,5	29,1	5,8 %
Décès	0,6	0,55	- 8,3 %
Autonomie	119,4	124,56	4,3 %
TOTAL	779,2	786,12	0,88 %



Délai moyen de paiement
de la 1^{ère} indemnité journalière
maladie non subrogée
pour les salariés
et les travailleurs indépendants
26,6 jours (32,3 jours en 2022)



Délai moyen de paiement
de la 1^{ère} indemnité journalière
AT MP non subrogée
pour les salariés
32,3 jours (45,69 jours en 2022)



Capitaux décès
Taux de dossiers payés
dans les 60 jours

Salariés : 65 % (73,8 % en 2022)
Travailleurs indépendants : 36,91 % (70,03 % en 2022)



Capitaux décès
Nombre de capitaux versés

Salariés : 7 057 (-2,7 %)
Travailleurs indépendants : 1 280 (+ 27,7 %)



Invalidité
Nombre de pensions versées

Salariés : 2 809 (+ 1,33 %)
Travailleurs indépendants : 723 (+ 478,4 %)



Accidents du travail
Maladies professionnelles
Nombre de rentes versées

4 380 (- 6,10 %)



Délai de traitement
feuille de soins électronique

Assurés : 5,5 jours (5,9 jours en 2022)
Professionnels de santé : 4,2 jours (idem en 2022)



Délai de traitement manuel
feuille de soins papier

13,78 jours



Délai de traitement
feuille de soins papier
scannée (TRAM)

17,3 jours

• LUTTE CONTRE LA FRAUDE, RECOUVREMENT ET CONTENTIEUX

	Montant du préjudice subi	Répartition	Montant du préjudice évité	Répartition
Assurés	6 909 €	1,1 %	53 805 €	11,3 %
HAD	47 560 €	7,5 %	45 661 €	9,6 %
Médecin spécialiste	15 919 €	2,5 %	7 296 €	1,5 %
Médecin généraliste	2 929 €	0,5 %	0 €	0 %
SSIAD	6 872 €	1,1 %	1 614 €	0,3 %
Infirmiers	125 520 €	19,9 %	30 540 €	6,4 %
EHPAD	56 416 €	8,9 %	3 084 €	0,6 %
Taxi	311 015 €	49,3 %	285 848 €	59,9 %
Dentistes	1 778 €	0,3 %	0 €	0 %
Masseur-kinésithérapeute	13 850 €	2,2 %	19 387 €	4,1 %
Audioprothésiste	41 977 €	6,7 %	29 658 €	6,2 %
TOTAL	630 745 €	100 %	476 893 €	



Montant total des pénalités notifiées
20 166 € (+ 40,6 %)



Montant total des créances
19 899 449 € (- 2,4 %)



Nombre de recours en Commission de Recours Amiable CRA
512 (722 en 2022)



Contentieux
Nombre d'affaires
176 (214 en 2022)



Médiation
Nombre de saisines
189 (172 en 2022)

• MÉDIATION



• COMPOSITION DU CONSEIL

TITULAIRES	SUPLÉANTS
• Représentants des assurés sociaux	
M. LONGUEVILLE François / CGT	M. BERTHON Loïc / CGT
Mme GARCHER Béatrice / CGT	M. DUBUISSON Thierry / CGT
Mme EL HAMDANI Jalila / CGT - FO	M. VAVON Olivier - CGT / FO
M. LAURENT Philippe / CGT - FO	Mme FISSEAU Sandrine / CGT - FO
Mme PAUCHARD Laurence / CFDT	Mme PICARD Marie-Elisabeth / CFDT
M. CHAVANCE Nicolas / CFDT	M. THELY Gérard / CFDT
Mme GODARD Guylaine / CFTC	M. SAUVIGNE David / CFTC
<i>Démission</i>	<i>À désigner</i>
• Représentants des employeurs	
Mme PANIER Pascale / MEDEF	Mme FIEDLER Valérie / MEDEF
Mme GABRIELLI Lucie / MEDEF	M. LORENZO Eric / MEDEF
M. NOUGUES David / MEDEF	M. SANGLIER Pascal / MEDEF
M. DESSAUNY Pascal / MEDEF	Mme SILVA Joannie / MEDEF
M. DEBRUYCKER Benoît / CPME	M. LESAQUE Franck / CPME
M. BOULLARD Franck / CPME	<i>À désigner</i>
Mme DOUBRE Christine / CPME	M. VAVON David / CPME
Mme GEFFROY Catherine / U2P	M. POYEN Emmanuel / U2P

TITULAIRES	SUPLÉANTS
• Représentants de la Fédération Nationale de la Mutualité Française	
M. BARILLET Gérald	M. LEJOT Jacques
Mme PARENT Nadia	Mme COUDRET Sophie
• Représentants de la Fédération Nationale des Accidentés du Travail	
Mme DUPUIS Karine	M. DUMONT Jean-Louis
• Représentants de l'Union Nationale des Associations Familiales	
Mme GUILLAUMET Marie-Thérèse	<i>Démission</i>
• Représentants de l'Union Nationale des Associations Agréées d'Usagers du système de santé	
Mme MAY Brigitte	
Mme MUNOS Joëlle	
• Représentants de l'Union Départementale des Professions libérales	
<i>À désigner</i>	
• Personne qualifiée dans les domaines d'activité des organismes d'Assurance Maladie	
Mme PONCET Brigitte	
• Représentant désigné par l'IRPST (Instance Régionale de la Protection Sociale des Travailleurs Indépendants)	
M. COINTAT Jean-Michel	
• Représentant du personnel	
Mme THEMIOT Virginie	Mme PERIAT Malika
M. GAY Yoann	Mme GREZE Karine

Rapport d'activité 2023

Caisse Primaire d'Assurance Maladie de la Nièvre
50, rue Paul Vaillant-Couturier
58025 Nevers cedex