



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Saône-et-Loire



Rapport d'activité 2024 de la CPAM de Saône-et-Loire

Sommaire

Une offre de service de qualité, personnalisée et proactive	5
Consolider la qualité de service	8
<i>Accompagnement de la PFS</i>	8
<i>Résultats de l'enquête de satisfaction</i>	8
<i>Baromètre d'image</i>	9
<i>Pleïade</i>	9
<i>Actions employeurs</i>	9
<i>Journée de la relation client</i>	10
<i>Accompagnement des PS nouvellement installés</i>	11
<i>Refonte des courriers de créances</i>	11
<i>Groupe appels sortants soins de ville</i>	12
Une stratégie multicanale	13
<i>Evolution de l'offre d'accueil</i>	13
<i>Travaux de segmentation</i>	13
<i>Nouveautés du compte Ameli</i>	14
<i>France services</i>	14
Une prise en charge attentionnée	15
<i>Les forums étudiants</i>	15
<i>Les activités partenariales</i>	15
<i>Nouveaux parcours d'accompagnement</i>	15
<i>AZAM : Action Zéro patients ALD sans Médecin traitant</i>	16
<i>Evolution de l'offre de l'Action Sanitaire et Sociale</i>	16
Développement du réseau partenarial	17
<i>Signature de nouvelles conventions</i>	17
<i>Développement des demandes dans Espace Partenaires</i>	17
<i>Partenariat avec la CAF</i>	17
Un accès à la prévention et aux soins, partout et pour tous	18
Accompagner les évolutions du système de santé	21
<i>Les évolutions des textes conventionnels en 2024</i>	21

<i>Les Communautés Professionnelles Territoriales de Santé (CPTS)</i>	21
<i>Les Maisons de Santé Pluri-professionnelles (MSP)</i>	22
<i>Travail avec les élus sur l'attractivité du territoire</i>	22
<i>Les assistants médicaux</i>	23
<i>Journée de territorialisation de la direction des professionnels de santé</i>	23
<i>Le transport partagé</i>	24
Déployer le numérique en santé	25
<i>Mon Espace Santé</i>	25
<i>L'ordonnance numérique</i>	25
<i>L'appli Carte Vitale</i>	25
Mener des actions de prévention en santé	27
<i>Le financement d'actions, appel à projets</i>	27
<i>Les perturbateurs endocrinien et la transition environnementale</i>	27
<i>Octobre rose</i>	28
<i>La charte Romain Jacob</i>	29
<i>Mon soutien psy</i>	29
<i>Mon bilan prévention</i>	30
Un collectif engagé et solidaire	31
Une organisation plus agile	34
<i>Le Schéma Directeur des Ressources Humaines Locales (SDRHL)</i>	34
<i>Poursuite du projet EC[H]O</i>	34
<i>La formation professionnelle</i>	35
<i>Le droit à la déconnexion</i>	35
<i>Les Espaces De Discussion (EDD)</i>	36
Une politique RH dynamique	37
<i>Le recrutement</i>	37
<i>La mobilité interne</i>	37
<i>L'accueil de stagiaires</i>	38
<i>La charte Cancer@work</i>	38
Des évènements fédérateurs	40
<i>1000 pas : présentation de la feuille de route de la CPAM de Saône-et-Loire</i>	40
<i>Le nettoyage des berges de Saône</i>	40
<i>La journée portes ouvertes</i>	40

<i>Manag'day</i>	40
<i>Cérémonie des médailles du travail</i>	41
<i>Les évènements sportifs</i>	41
Une utilisation maîtrisée et durable des ressources	43
Un organisme responsable	46
<i>Challenge CUBE</i>	46
<i>Les travaux immobiliers</i>	46
<i>Bilan RSO</i>	46
<i>La fresque du climat</i>	47
Une gestion rigoureuse des finances	48
<i>Rapport financier</i>	48
<i>La Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI)</i>	49
<i>Bilan fraudes</i>	49
Les actions de gestion du risque	50
<i>Le plan GDR</i>	50
<i>La Visite Annuelle en Etablissement de Santé (VAES)</i>	50



Une offre de service de qualité, personnalisée et proactive

*En 2024, la CPAM de Saône-et-Loire a mis en place **une offre de service de qualité, personnalisée et proactive**, en renforçant ses ressources humaines et en développant une stratégie multicanale pour mieux répondre aux besoins des assurés. Par des actions ciblées et une segmentation des profils, elle a adapté son service en fonction des attentes des assurés. Cette approche proactive a contribué à une amélioration de la satisfaction des assurés et de la performance globale des services.*

La qualité du service rendu à ses publics reste un axe majeur de la stratégie de la CPAM de Saône-et-Loire. En 2024, différentes actions ont été mises en place en vue d'améliorer nos processus et l'engagement des équipes.

Le contact téléphonique est un canal très utilisé par nos publics. Afin d'améliorer le taux de réponses apportées, 17 nouveaux téléconseillers ont été embauchés sur notre plateforme téléphonique. Un accompagnement de l'équipe de la plateforme a été engagé pour [renforcer la performance globale tant du service rendu que de la qualité de vie au travail](#).

En back office, le contact téléphonique a également été un axe de travail : un [groupe appels sortants soins de ville](#) a été créé, contribuant à une meilleure prise en charge des assurés et une fluidité dans les échanges avec les professionnels de santé. Un appel sortant permet de fournir en direct les explications nécessaires à l'assuré ou le professionnel de santé, d'accélérer le traitement du dossier, et gagner en satisfaction clients.

Dans un souci de répondre à la diversité de besoins de nos publics, la CPAM de Saône-et-Loire a maintenu sa stratégie multicanale. Cela a permis de garantir à nos assurés un accès aux services via le canal le plus adapté à leur situation. Les résultats sont très positifs, comme l'a montré [l'enquête de satisfaction](#), avec une satisfaction globale atteignant 89 %.

Le courrier reste un canal nécessaire et son industrialisation permet d'accentuer la qualité du traitement. Le [projet PLEIADE](#) a permis de réduire de 50 % le volume de courriers papier traités en favorisant la dématérialisation. Ce processus est de plus en plus efficace, et permet de respecter les délais de traitement des demandes. En parallèle, la dématérialisation des documents reçus renforce la fluidité et la qualité de service, avec des gains de performance notables dans la gestion des courriers entrants.

Côté courrier sortant, la [refonte des courriers de créances](#) a permis de simplifier et d'améliorer la compréhension des informations par nos assurés.

Les travaux sur la qualité du service rendu ont porté sur tous les publics assurés, employeurs, professionnels de santé et salariés.

Une [journée de la relation client](#), a réuni près de 200 salariés de la CPAM. Cette journée avait pour objectif de sensibiliser l'ensemble des participants à l'importance d'améliorer et d'adapter notre qualité de service.

Par ailleurs, des [actions ciblées avec les employeurs](#) ont également renforcé la qualité des échanges et simplifié la gestion des arrêts de travail.

Pour les professionnels de santé, le développement de [l'accompagnement des professionnels nouvellement installés](#) a permis de faciliter leur installation et d'agir au plus tôt sur la qualité de leur facturation.

Chaque année un [baromètre d'image](#) est réalisé par la Caisse nationale d'Assurance maladie. Il permet de recueillir l'avis de nos publics sur divers aspects de l'Assurance Maladie, notamment son image globale, ses valeurs, son rôle, ses missions, ses perspectives et son image en tant qu'employeur. En 2024, la note globale obtenue était de 7,1/10. Au-delà des évaluations, cet outil met en lumière les points forts de notre organisme, tout en soulignant les axes d'amélioration.

[L'offre d'accueil en Saône-et-Loire a été réorganisée](#) pour mieux répondre aux besoins des assurés en combinant accueil sans rendez-vous, espaces libre-service accompagnés, accueil sur rendez-vous et augmentation des créneaux de rendez-vous téléphoniques. Cette nouvelle organisation, pensée en collaboration avec les équipes de la relation client, a également permis d'améliorer les conditions de travail des salariés. Les résultats sont positifs avec près de 14 000 rendez-vous téléphoniques honorés en 2024, et une satisfaction renforcée des assurés.

Parallèlement, les [travaux de segmentation](#), initiés en 2018, ont permis d'affiner la compréhension des profils des assurés et d'adapter les réponses à leurs attentes. À travers 84 entretiens réalisés entre 2023 et 2024, huit segments ont été définis, permettant une prise en charge plus personnalisée et une meilleure anticipation des besoins. Ces résultats ont été présentés lors de webinaires et partagés avec le Conseil de la CPAM de Saône-et-Loire en novembre 2024.

Dans une démarche complémentaire, l'accompagnement numérique a été renforcé avec le recrutement de jeunes en service civique sur plusieurs sites. Après une formation complète, ils ont aidé les assurés à utiliser le [compte Ameli](#) et les téléservices. Leur présence a été largement appréciée, tant pour leur impact sur la relation usager que pour leur contribution à l'organisation des rendez-vous numériques.

Enfin, les [France Services](#) jouent un rôle clé dans l'accessibilité des services publics, avec 49 structures réparties sur le territoire. Une organisation par secteur a été mise en place pour favoriser la proximité et fluidifier les échanges grâce à des boîtes mail dédiées et des rencontres régulières avec les équipes d'accueil. Le travail collaboratif se poursuit à travers des webinaires thématiques, dont les premiers ont reçu une excellente appréciation avec une note de satisfaction de 9/10, témoignant de l'efficacité du dispositif.

La CPAM a participé à des [forums étudiants](#) au Creusot et avec le Mâconnais Beaujolais Agglomération pour sensibiliser les jeunes adultes à leurs droits en matière de santé et d'assurance maladie. Ces forums ont permis de répondre à leurs questions, de promouvoir les services numériques et d'informer plus de 650 étudiants et familles, renforçant ainsi la communication avec ce public souvent mal informé.

En 2024, un [accompagnement spécifique](#) a été mis en place pour les apprentis afin de leur faciliter l'accès aux droits sociaux. Une expérimentation a eu lieu et des ateliers seront organisés en 2025 pour poursuivre cette démarche. Par ailleurs, face au nombre [patients ALD sans médecin traitant](#), la CPAM a pris des mesures pour accompagner les médecins nouvellement installés et les maisons de santé, aboutissant à une réduction significative du nombre de patients sans médecin traitant.

Enfin, les aides de [l'Action Sanitaire et Sociale](#) (ASS) ont évolué, notamment par la revalorisation du barème, pour mieux répondre aux besoins des assurés fragiles. Plusieurs aides ont été proposées, comme la prise en charge des consultations psychologiques ou diététiques, et le financement d'actes médicaux post-cancer. Ces mesures ont permis de réduire le reste à charge pour une part importante des bénéficiaires, contribuant à alléger les dépenses de santé dans un contexte économique difficile.

Dans un contexte de transformation du système de santé, la Caisse Primaire d'Assurance Maladie joue un rôle essentiel pour garantir un accès équitable aux soins. Pour relever les défis d'une prise en charge efficace et inclusive, le [développement de partenariats](#) avec les acteurs locaux – professionnels de santé, institutions, associations... – est une nécessité.

Ces collaborations permettent d'améliorer la prévention, de simplifier les parcours de soins et d'innover dans l'accompagnement des assurés. Elles renforcent également l'ancrage territorial de la CPAM, en facilitant l'accès aux droits et aux soins pour tous, notamment les publics fragiles.

Le [développement des demandes dans Espace Partenaires](#) vise à fluidifier et sécuriser les échanges entre la CPAM et ses partenaires pour une meilleure prise en charge des assurés sociaux. En 2024, 5800 demandes ont été traitées via cet outil, contribuant ainsi à un suivi optimal des assurés.

Enfin, le [partenariat avec la CAF](#) a été renforcé pour mieux accompagner les usagers, notamment ceux en situation de précarité. Des formations croisées et des actions communes, comme des réunions d'information et des animations pour les étudiants, ont permis de mieux connaître l'offre de service de chaque organisme. En 2024, 17 collaborateurs de la CPAM et 13 de la CAF ont été formés aux offres de services afin de pouvoir orienter les usagers suivant leur situation.

Consolider la qualité de service

Accompagnement de la PFS

Afin de garantir un service de qualité à nos assurés et employeurs, il était nécessaire d'ajuster nos ressources pour mieux répondre à la demande. L'adéquation entre charges et ressources s'est avérée un enjeu crucial, d'autant plus que la performance de notre service dépendait fortement de la qualité de vie au travail de nos équipes. C'est dans cette optique que la CPAM de Saône-et-Loire a sollicité un consultant sociologue du travail pour accompagner le renforcement de la performance dont l'analyse du bien-être des collaborateurs.

Par ailleurs, un plan d'accompagnement proposé par la CNAM dès octobre 2024 a été intégré pour soutenir cette démarche. En fin d'année, des salariés volontaires ont pris en charge un rôle de soutien aux nouveaux collaborateurs, permettant ainsi d'assurer une meilleure intégration et une meilleure prise en charge des appels téléphoniques. L'objectif principal étant d'améliorer les résultats de la PFS.

Pour renforcer ses ressources humaines et mieux répondre à la demande, 17 nouveaux téléconseillers ont été embauchés en 2024.

Résultats de l'enquête de satisfaction

Les résultats de l'enquête de satisfaction sont très positifs et reflètent une nette amélioration par rapport à 2023. La satisfaction globale des assurés a augmenté de 5.1 points, atteignant désormais 89 %. En particulier, les services rendus par nos métiers ont vu une évolution favorable.



Le contact téléphonique a été très plébiscité (+11 points par rapport à 2023), et 83 % des assurés sont satisfaits de leur rendez-vous physique. De plus, plus de 80 % des assurés apprécient la simplicité d'utilisation de leur compte Ameli.

Les professionnels de santé ne sont pas en reste, avec un taux de satisfaction de 86% concernant nos services. Les visites de nos Délégués de l'Assurance Maladie (DAM) ont également montré un net progrès, avec une satisfaction atteignant 88.9 %, soit +18.1 points par rapport à l'année précédente.

Quant à l'utilisation des outils numériques, 91.4 % des professionnels de santé utilisent Amelipro au moins une fois par mois. Toutefois, certains services comme la Prescription Electronique de Transport, le Protocole de Soins Electronique et la Demande d'Accord Préalable Médicament sont encore mal connus

La satisfaction liée au contact par email sécurisé a gagné 18.5 points, atteignant 71 % chez les professionnels de santé.

Ces résultats confirment que nos efforts pour consolider la qualité de service et développer des canaux de communication efficaces et adaptés ont porté leurs fruits, tant auprès des assurés que des professionnels de santé.

Baromètre d'image

Depuis 2014, la Caisse nationale d'Assurance Maladie évalue régulièrement son image auprès de ses salariés. Cette évaluation a été formalisée sous la forme d'un baromètre d'image, rebaptisé "La Grande Enquête" en 2017. Cette démarche vise à comprendre la perception de l'Assurance Maladie par ses collaborateurs et à identifier les axes d'amélioration.

L'objectif principal de cette enquête était de recueillir des avis de salariés et d'usagers sur divers aspects de l'Assurance Maladie, notamment son image globale, ses valeurs, son rôle, ses missions, ses perspectives et son image en tant qu'employeur. Un échantillon représentatif composé de 22 000 collaborateurs, 1 000 assurés et 600 médecins a été interrogés à travers une trentaine de questions, afin d'évaluer l'évolution de l'image de la Caisse et de guider les actions futures pour renforcer la qualité de service.

Au niveau de la CPAM de Saône-et-Loire, l'enquête a recueilli une participation significative avec 168 salariés, soit 45 % des effectifs. La note moyenne donnée par les salariés de la CPAM de Saône-et-Loire concernant l'image de la Caisse est de 7,1/10, ce qui témoigne d'une perception plutôt positive, mais aussi d'un potentiel d'amélioration. Ces résultats fournissent des pistes essentielles pour affiner les actions internes et continuer à renforcer l'image de l'Assurance Maladie auprès de ses collaborateurs.

Les résultats de cette enquête sont des indicateurs précieux pour guider les futures initiatives de la CPAM et soutenir une stratégie continue d'amélioration de l'image de l'institution, en interne comme en externe.

Pleiade

Grâce à l'essor de la dématérialisation, le volume de courriers et plis papier reçus par la CPAM connaît une diminution régulière. Cependant, des documents continuent d'être réceptionnés et nécessitent une gestion manuelle. Pour y remédier, le projet national PLEIADE (PLateforme Electronique d'Intégration des courriers entrants et d'Archivage DEmatérialisé) a été lancé. Les courriers reçus par voie postale sont désormais redirigés vers une plateforme nationale qui se charge de leur dématérialisation, de leur orientation vers les processus métier concernés, et de leur archivage électronique, optimisant ainsi leur gestion.

Le principal objectif de ce projet était de réduire la gestion du courrier papier tout en maintenant des délais de traitement identiques pour les demandes des assurés. Mis en place en novembre 2024, PLEIADE a impliqué un travail préparatoire de grande envergure avec l'ensemble des processus de la CPAM, piloté par le service Flux entrants.

Le projet a impliqué la réorganisation du traitement des courriers entrants, avec la mise en place de la plateforme PLEIADE pour l'intégration et l'archivage des documents papier. L'orientation des flux postaux vers cette plateforme a entraîné un changement de pratique pour l'ensemble des services, afin de garantir que tous les documents soient traités de manière dématérialisée, tout en maintenant la confidentialité des données, notamment les données médicales.

L'implémentation de PLEIADE a conduit à une diminution de près de 50 % du volume de courrier papier traité à la CPAM de Saône-et-Loire. Ce projet a permis de rendre le processus plus efficace, tout en respectant les délais de traitement des demandes. En parallèle, la dématérialisation des documents entrants a renforcé la fluidité des processus et la qualité de service, avec des gains de performance notables dans la gestion des courriers entrants.

Actions employeurs

Les actions 2024 des Chargés Relations Entreprises avaient pour objectif de répondre à trois enjeux clés :

- Qualité des flux
- Promotion de la DSN
- Amélioration de la qualité de service avec les employeurs

L'année 2024 a été marquée par de nombreuses campagnes nationales et locales, mais aussi par l'évolution du métier de Conseiller Informatique Service (CIS) en Chargé Relations Entreprises (CRE). Ces actions ont pris différentes formes : webinaires, accompagnement individuel et visites d'entreprises.

Les principales attentes étaient :

- Améliorer la qualité des flux pour réduire les délais de paiement.
- Accompagner et former les services RH des entreprises afin de promouvoir la DSN et de renforcer les bonnes pratiques.

Des actions ont été mises en place :

- Webinaires locaux : des sessions adaptées aux besoins des entreprises, organisées après analyse des données sur des sujets spécifiques (ex : temps partiel thérapeutique, problème avec le dernier jour travaillé)
- Action "Bien se connaître pour bien travailler ensemble" : rencontres avec de grandes entreprises comme Michelin et Amazon, par des experts en reconnaissance accident du travail - maladie professionnelle et indemnités journalières.
- Accompagnement sur l'absentéisme atypique : des rencontres avec 8 entreprises ciblées en partenariat avec la CARSAT. L'objectif était de comprendre et de réduire l'absentéisme au travail à travers les données de l'Assurance Maladie, en utilisant des leviers existants comme les contrôles, la prévention à la désinsertion professionnelle et les programmes de santé au travail.



Journée de la relation client

La journée de la relation client de la CPAM a été organisée pour la première fois en Saône-et-Loire le jeudi 4 avril 2024, dans le but de réfléchir ensemble et de s'inspirer d'autres pratiques pour améliorer notre relation de service. Les deux points clés rappelés en introduction étaient :

- S'adapter aux besoins de nos publics et aller au-devant d'eux : « aller vers »
- La relation client est l'affaire de tous, et la satisfaction de nos clients donne du sens à nos métiers.

Cet événement a réuni près de 200 personnes, comprenant l'ensemble des équipes internes travaillant en lien direct avec le public « assurés ». Le programme a combiné témoignages, partages d'expériences, ateliers thématiques et moments conviviaux.

L'objectif principal était de réunir l'ensemble des équipes internes, que ce soit celles en contact direct avec les assurés (plateforme téléphonique, accueil, gestion des mails) ou celles en charge de la gestion de leurs dossiers, pour échanger sur le thème : « La relation client, ça se cultive ». Cette journée visait à renforcer les pratiques et à partager les bonnes initiatives pour améliorer la qualité du service offert aux assurés.

Le programme a été structuré de manière à favoriser l'échange d'idées et de bonnes pratiques avec une plénière le matin et des ateliers l'après-midi.

Les tables rondes du matin ont été ponctuées de témoignages d'intervenants de la CNAM, des CPAM de l'Aude et de Belfort, du groupe APICIL, mais aussi de collaborateurs du front et du back office.

L'après-midi, des animatrices de l'espace France Services des Gautriats de Mâcon ont fait découvrir leur rôle aux personnes présentes. S'en sont suivis quatre ateliers thématiques:

- Le middle office (entre le front et le back office)
- Le compte AMELI
- La gestion des appels téléphoniques
- La relation client en général

La journée de la relation client a marqué un tournant dans la réflexion au sein des services. Elle a été le point de départ de nouvelles initiatives et a renforcé les partenariats avec des acteurs comme les Etablissements France Services. De plus, elle a permis d'initier des projets qui s'inscrivent dans la stratégie de la Caisse Nationale d'Assurance Maladie. Les salariés font régulièrement référence à cette journée dans leurs échanges et leurs pratiques quotidiennes, témoignant de son impact durable.

Accompagnement des PS nouvellement installés

En septembre 2021, l'Assurance Maladie a lancé une stratégie graduée pour lutter contre les facturations inadaptées des professionnels de santé, en se concentrant dans un premier temps sur les infirmiers libéraux nouvellement installés. Cette initiative a été à l'origine du déploiement d'un dispositif d'accompagnement comprenant :

- Un rendez-vous spécifique au début de leur activité
- Une campagne de contrôles pédagogiques a posteriori, réalisés 3 mois et 12 mois après l'installation, pour vérifier la conformité de leur facturation.

Ces contrôles font l'objet d'échanges avec 43 infirmiers pour les aider à comprendre et rectifier les anomalies de facturation détectées. Ce suivi permet de corriger les erreurs dès le début de leur activité, garantissant ainsi une meilleure conformité à terme.

Ces résultats montrent l'efficacité de l'accompagnement préventif et du contrôle pédagogique dans la réduction des erreurs de facturation.

Refonte des courriers de créances

La CPAM de Saône-et-Loire envoie des courriers pour réclamer le remboursement des sommes indûment perçues par les assurés et les professionnels de santé. En 2024, une analyse des courriers les plus utilisés a révélé deux points essentiels à améliorer :

- Les moyens de paiement proposés pour régler les sommes dues n'incluaient pas la possibilité de flasher un QR code, ce qui limitait les options de paiement rapide.
- Les explications sur les voies de recours n'étaient pas suffisamment claires et compréhensibles pour les destinataires.

Les courriers d'indus ont été actualisés de la manière suivante :

- Ajout d'un QR Code de paiement : Cela permet aux assurés et professionnels de santé de rembourser directement via un paiement en ligne, simplifiant ainsi le processus.
- Révision des explications des voies de recours : Le texte a été modifié pour rendre la procédure de recours plus compréhensible et accessible, afin d'éviter toute confusion.

Résultats obtenus :

- 5 courriers types modifiés pour intégrer ces améliorations.
- Multiplication par 7 de la part des indus soins de ville et revenus de substitution remboursés en ligne entre 2023 et 2024, ce qui suggère que l'ajout du QR Code a significativement facilité les paiements.

Ces modifications ont permis de faciliter le règlement des créances et d'améliorer l'expérience des assurés et professionnels de santé dans le traitement de leurs indus.

Groupe appels sortants soins de ville

En back office, le contact téléphonique a également été un axe de travail : un **groupe appels sortants soins de ville** a été créé, contribuant à une meilleure prise en charge des assurés et une fluidité dans les échanges avec les professionnels de santé.

Un manque de maîtrise de la relation client, d'harmonisation des pratiques et un besoin de développer les appels téléphoniques au sein des trois unités Soins de ville ont été identifiés. Ces constats ont été identifiés par les salariés des unités, soulignant la nécessité d'améliorer les compétences et la cohésion des pratiques.

Objectifs :

- Renforcer les connaissances des équipes sur la Gestion de la Relation Client (GRC).
- Améliorer le professionnalisme des équipes : mieux comprendre les attentes des clients, identifier le canal de contact privilégié, savoir quelles informations sont utiles dans l'outil Médialog et comment tracer ces informations pour faciliter le suivi des dossiers.

Le groupe de travail, composé de 5 collaborateurs, a travaillé sur différentes actions :

- Formation sur mesure : Une formation a été organisée par un expert GRC du service EPTICA (gestion des mails) sur les outils de GRC (Gestion Relation Client). La formation a eu lieu en juillet 2024 pour les unités de Mâcon et Autun, puis en septembre 2024 pour l'unité du Creusot.
- Participation à la journée de la relation client : Les techniciens et RT du groupe de travail ont participé à la journée de la relation client en avril 2024, favorisant le partage d'expériences et l'enrichissement des connaissances.
- Elaboration d'un "Mémo appel sortant" : Le groupe de travail a conçu un sous-main récapitulatif des bonnes pratiques et informations clés pour les appels sortants. Ce mémo a été diffusé dans les 3 unités début 2025.

Résultats obtenus, chiffres clés, évolution avant/après

- Retour très positif des collaborateurs des trois unités suite à la formation, avec des améliorations constatées dans les résultats des appels sortants.
- Bilan chiffré du développement des appels téléphoniques prévu mais pas encore réalisé.

Une stratégie multicanale

Evolution de l'offre d'accueil

L'offre d'accueil en Saône-et-Loire a été réorganisée pour répondre aux besoins spécifiques des assurés sur les territoires. Des ateliers ont été menés avec les équipes de la relation client pour concevoir et expérimenter cette nouvelle offre avant validation.

Les objectifs étaient :

- Privilégier les rendez-vous physiques pour les situations le nécessitant
- Offrir plus de créneaux de rendez-vous téléphoniques (notamment pendant la pause méridienne)
- Maintenir un accueil sans rendez-vous avec accès à l'espace libre-service, adapté selon les besoins de chaque site
- Créer de meilleures conditions de travail pour les salariés (télétravail, coupures méridiennes, polyvalence des tâches, plus de temps pour la préparation des rendez-vous).

Pour atteindre ces objectifs, des actions ont été mises en place :

- Des rendez-vous téléphoniques rapides et accessibles, avec plus de 300 créneaux hebdomadaires.
- Des espaces en libre-service avec un accompagnement des assurés dans l'utilisation des services en ligne.
- Des rendez-vous physiques personnalisés avec des horaires spécifiques selon les sites.
- Des partenariats forts avec Espaces France Services répartis sur le territoire

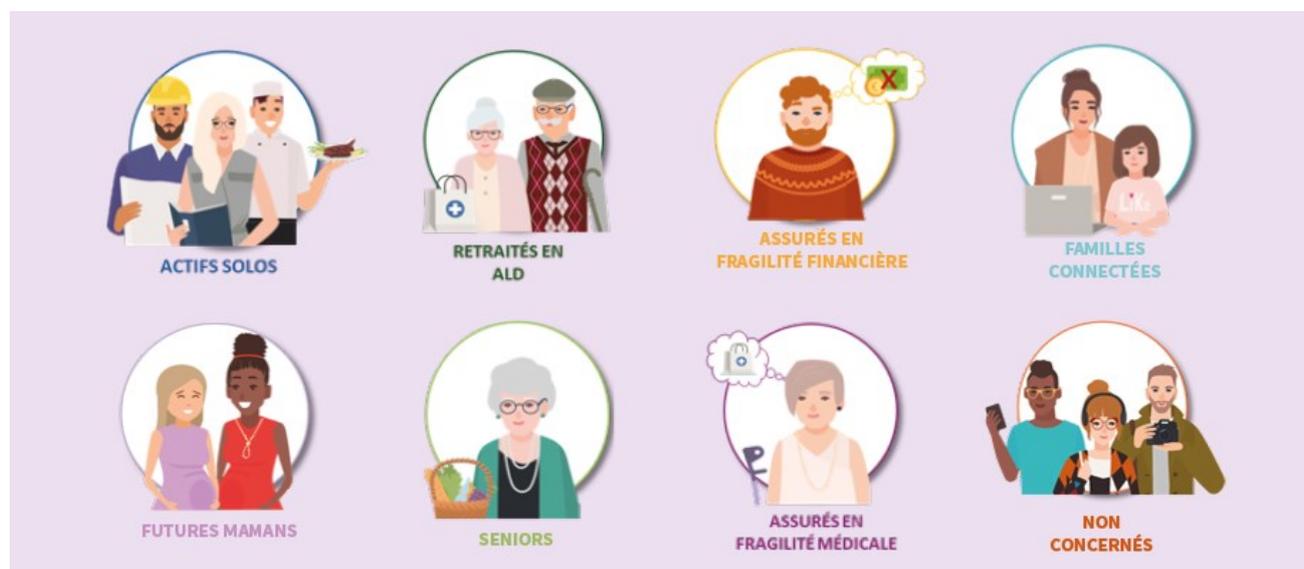
Résultats :

- Près de 14 000 rendez-vous téléphoniques honorés en 2024.
- Et une amélioration de la satisfaction des assurés selon les enquêtes.

Travaux de segmentation

Les travaux de segmentation ont débuté en 2018 pour compléter les études quantitatives sur la population des assurés, en tenant compte des évolutions comportementales, des nouvelles offres de services et de l'intégration de nouveaux régimes. Les agents de Front Office avaient besoin de mieux comprendre les attentes du public (motifs de sollicitation, attentes, comportements) pour fournir des réponses plus personnalisées et éviter des répétitions.

L'objectif principal était d'améliorer la qualité des réponses en anticipant les demandes des assurés et en personnalisant les réponses. Il s'agissait aussi d'aider les agents avoir des automatismes pour les offres sur rebond, selon les profils des assurés. Un autre objectif était de faire ressortir les caractéristiques de 8 segments définis



L'action a été initiée par la CPAM de Loire-Atlantique, avec la mise en place de l'outil ODE (Outil de Déploiement des Etudes) pour l'analyse de la segmentation assurés et l'appui d'un groupe de travail composé de 11 agents de 8 CPAM différentes. Des retours réguliers ont été organisés par la caisse pilote auprès des différents chargés de marketing.

Entre novembre 2023 et octobre 2024, entre 1 et 3 entretiens par segment ont été réalisés, totalisant 84 entretiens. Ces échanges ont permis de dresser des profils types et de dégager des éléments clés pour une prise en charge plus adaptée. Les résultats ont été régulièrement partagés lors de webinaires avec les chargés de marketing des CPAM.

En octobre 2024, les résultats ont été présentés lors d'un webinaire aux CPAM, incluant l'évolution des comportements des assurés entre 2018 et 2024, un focus sur la prévention, l'usage du numérique, les comportements vis-à-vis de l'assurance maladie, ainsi que les irritants et leviers pour améliorer la communication et le service. Ces résultats ont été également présentés au Conseil de la CPAM de Saône-et-Loire en novembre 2024.

Nouveautés du compte Ameli

Une mission a été lancée pour renforcer l'accompagnement numérique en accueil, en recrutant des jeunes en service civique pour une durée de 8 mois. L'objectif était de promouvoir les services numériques (compte Ameli, application smartphone, etc.) et d'accompagner les assurés dans l'utilisation de ces services en ligne pour renforcer leur autonomie.

Des jeunes en service civique ont été recrutés sur les sites de Chalon, Mâcon et Le Creusot. Ils ont suivi un parcours de formation structuré (théorique, e-learning, terrain) pour accompagner les assurés dans l'utilisation du compte Ameli et des téléservices. Les services civiques ont aussi pris en charge des rendez-vous numériques ("CV démat") en collaboration avec la PFS et le service Gestion Des Bénéficiaires (GDB).

Les retours sont très positifs : les jeunes en service civique ont développé des compétences relationnelles (relation usager, entretien téléphonique) et organisationnelles (gestion de planning, reporting). Les Conseillers Service de l'Assurance Maladie (CSAM) ont également apprécié la présence des services civiques, qui ont complété l'offre d'accueil.

France services

Les France Services sont des guichets polyvalents permettant aux citoyens d'accéder facilement aux services publics (santé, famille, retraite, logement, emploi, etc.). Leur objectif est de rendre les démarches administratives accessibles partout en France, avec un service gratuit. En Saône-et-Loire, il y a 49 France Services répartis sur 4 secteurs géographiques pour assurer une couverture optimale (Chalon-Louhans, Mâcon-Tournus, Digoin-Montceau, Le Creusot-Autun). Cette organisation vise à développer un partenariat de proximité et à faciliter l'accès aux services.

Pourquoi ce découpage ?

- La proximité et la connaissance des spécificités locales permettent de mieux répondre aux besoins des usagers.
- Des boîtes mail génériques dédiées ont été créées pour permettre des échanges rapides (réponse en 24h) entre les France Services et la CPAM.
- Les agents des France Services sont invités à venir dans nos accueils pour comprendre les modalités de fonctionnement et échanger sur des sujets spécifiques.
- La répartition par secteur permet de cibler les comités de pilotage stratégique en fonction des relations entretenues avec les France Services. C'est aussi l'occasion de connaître les actions menées avec leurs autres partenaires, et de s'inspirer de leurs bonnes pratiques.

Un travail collaboratif a été mis en place, avec l'organisation de webinaires thématiques sur la C2S et l'invalidité. Le prochain webinaire portera sur Mon espace santé. Une enquête de satisfaction a été envoyée à l'issue des deux premiers webinaires et fait ressortir la note de 9/10. Cela met en lumière un travail collaboratif structuré pour améliorer l'accès aux services publics à travers les France Services en Saône-et-Loire.

Une enquête a été menée par les France services auprès de leurs collaborateurs. Elle avait pour objectif de dresser un état des lieux des relations entre France services et les opérateurs afin d'identifier les difficultés rencontrées. En Saône et Loire, la CPAM obtient une note globale de satisfaction de 3,94/5, se classant à la 3^{ème} place sur 11. 70% des agents France services notent entre 4 et 5 la collaboration avec la CPAM de Saône et Loire. Ces résultats sont très encourageants et démontrent l'investissement de la CPAM dans la formation et l'accompagnement des France services, partie intégrantes de notre maillage territorial au services de nos usagers.

Une prise en charge attentionnée

Les forums étudiants

La CPAM a participé à des forums étudiants post-bac proposés par la ville du Creusot et la communauté de communes Mâconnais Beaujolais Agglomération (MBA) pour sensibiliser les jeunes adultes à leurs droits en matière de santé et d'Assurance maladie. Ces forums visaient à clarifier les enjeux de la couverture sociale, de répondre à leurs questions sur l'adhésion à l'Assurance maladie et les accompagner dans leurs démarches administratives. L'objectif était de renforcer la communication sur les services de la CPAM et de bâtir une relation de confiance avec cette population souvent peu informée sur leurs droits.

Au programme, un stand a été tenu pour expliquer l'accès aux droits, vérifier la situation des étudiants et promouvoir les services numériques comme le compte Ameli, et Mon Espace Santé (MES). En termes de résultats, 50 familles ont été informées lors du Forum Étudiant au Creusot, et plus de 600 étudiants ont participé au forum MBA, avec 100 contacts pour la CPAM.

Les activités partenariales

Pour garantir un accès aux soins à tous, y compris aux personnes en situation de précarité ou d'isolement, la CPAM développe des partenariats avec divers acteurs (professionnels de santé, collectivités, associations, employeurs, organismes sociaux). Cette démarche proactive, appelée « Aller vers », permet d'accompagner efficacement les publics éloignés du système de santé en allant directement à leur rencontre dans leurs lieux de vie (forums, centres pénitentiaires, structures d'insertion...).

L'année 2024 avait pour objectif de renforcer les relations avec les structures d'accompagnement social et de déployer Espace Partenaires, une plateforme facilitant les échanges entre la CPAM et les travailleurs sociaux pour favoriser l'accès aux droits et aux soins. Des actions ont permis de présenter les services de la CPAM, de signer des conventions de partenariat et d'être plus présents sur le terrain pour sensibiliser et accompagner les publics fragiles.



Nouveaux parcours d'accompagnement

La CPAM de Saône-et-Loire a cherché à renforcer son offre de services en se concentrant sur un accompagnement plus proactif et attentif aux besoins spécifiques de ses publics. Cela inclut une attention particulière pour les apprentis, qui rencontrent des difficultés dans les démarches administratives liées à leur couverture sociale (création de la Carte Vitale, accès aux droits, indemnités journalières, etc.).

Pour pallier ces difficultés, des séances d'information adaptées aux besoins des apprentis pour faciliter leur accès aux droits ont été proposées. Une première expérimentation a été réalisée au 1er semestre 2024, permettant de créer un support spécifique et de sélectionner un établissement pilote.

En 2025, un courrier sera envoyé au CIFA de Mercurey, sur le bassin chalonnais, pour organiser des ateliers d'information pour les apprentis.

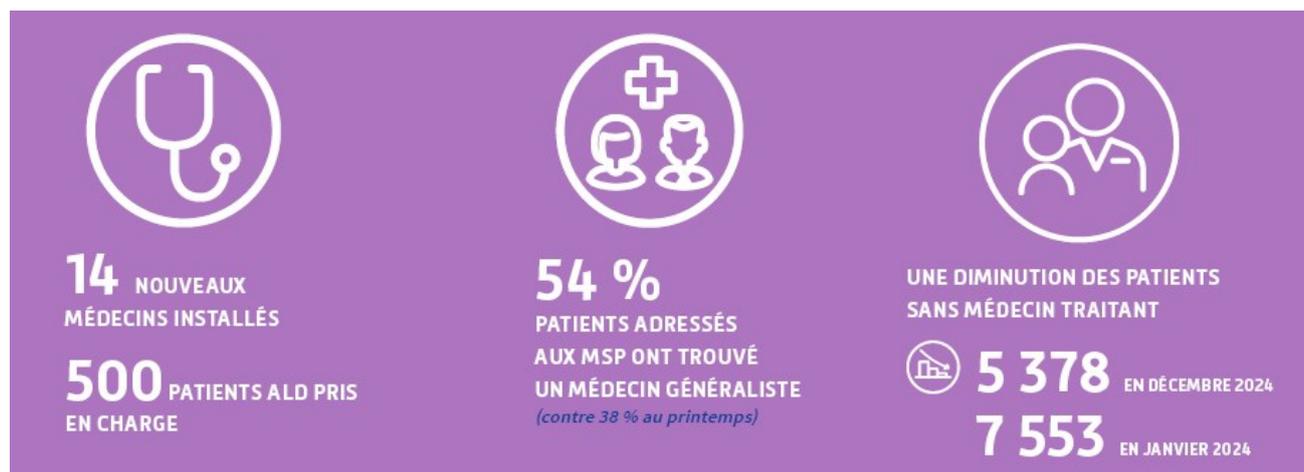
AZAM : Action Zéro patients ALD sans Médecin traitant

En 2023, face au nombre de patients souffrant d'une affection de longue durée (ALD) sans médecin traitant, la CPAM a mis en place un plan d'action. En France, le nombre de patients dans cette situation est passé de 510 000 en 2018 à plus de 700 000 fin 2022, en partie dû au vieillissement de la population et à la démographie médicale en évolution.

L'objectif principal de cette action est de réduire le nombre de patients ALD sans médecin traitant.

En 2024, plusieurs mesures ont été prises :

- Accompagnement des nouveaux médecins installés, avec l'aide de la CPAM pour orienter des patients ALD sans médecin traitant vers ces nouveaux installés.
- Collaboration avec les maisons de santé pluriprofessionnelles (MSP) pour encourager l'intégration de ces patients.
- Aide aux EHPAD pour trouver des médecins traitants pour leurs résidents.
- Relance de l'action auprès des médecins généralistes et des centres de santé départementaux.



Evolution de l'offre de l'Action Sanitaire et Sociale

Grâce au service Action Sanitaire et Sociale (ASS), les personnes en situation de fragilité financière peuvent obtenir des aides leur évitant un renoncement aux soins. En 2024, le Conseil de la CPAM a voté les nouvelles orientations de l'ASS afin d'adapter les aides au regard des réformes de la couverture santé solidaire et du 100 % santé, tout en évitant les doublons. Les Conseillers ont également voté le réajustement des montants du barème de la Caisse, qui n'avaient pas été revalorisés depuis 2018 et n'étaient plus adaptés au reste à charge des assurés.

Les principales aides de l'ASS :

- Une aide à la complémentaire santé pour les assurés ayant eu un refus de la C2S.
- La prise en charge des séances de psychologie d'urgence pour les victimes de violences intrafamiliales.
- Une aide financière pour les consultations diététiques pour adultes.
- Un financement des actes de chirurgie réparatrice, notamment la dermopigmentation ou tatouage médical après un cancer.

Les résultats montrent que 28,2 % des accords d'aide ont un reste à charge inférieur ou égal à 100 €, contribuant à réduire les frais pour les assurés dans un contexte économique difficile.

Développement du réseau partenarial

Signature de nouvelles conventions

L'objectif principal de cette action était de renforcer les relations avec les structures d'accompagnement social des publics fragiles, notamment en facilitant les échanges avec la CPAM. Cela a été réalisé par la mise en place d'Espace Partenaires, une plateforme permettant aux travailleurs sociaux de transmettre des demandes et documents pour faciliter l'accès aux droits, démarches et soins.

Les actions ont consisté à prendre contact avec divers partenaires, à présenter l'offre de services de la CPAM et à proposer des conventions partenariales, notamment pour l'utilisation d'Espace Partenaires. En 2024, plus de 300 travailleurs sociaux ont été rencontrés, et 24 nouvelles conventions ont été signées. En conséquence, le nombre de demandes traitées via la plateforme est passé de moins de 200 par mois en 2023 à plus de 800 par mois fin 2024.

Développement des demandes dans Espace Partenaires

Une action a été initiée pour faciliter les échanges entre la CPAM et ses partenaires, afin d'assurer un suivi optimal et une meilleure prise en charge des assurés sociaux. En permettant aux partenaires de signaler rapidement des situations particulières via un outil sécurisé comme Espace Partenaires, la CPAM peut mieux comprendre les besoins des assurés et intervenir rapidement.

L'objectif était de fournir aux partenaires un outil simple et sécurisé pour gérer leurs démarches, suivre les demandes et partager des informations pertinentes. Cela a été réalisé par la signature de conventions métier et d'utilisation de la plateforme, ainsi que par des actions de formation et d'information des partenaires. En 2024, 5800 demandes ont été traitées via cet outil.

Partenariat avec la CAF

En 2024, le partenariat entre la CAF et la CPAM a été renforcé, en vue d'assurer un accompagnement plus fluide et efficace des assurés sociaux. Le besoin identifié était d'améliorer l'inter-connaissance entre les deux organismes, afin de mieux orienter et accompagner les usagers, notamment ceux en situation de précarité.

L'objectif était de permettre aux salariés des deux organismes de mieux comprendre les missions, les procédures et les services de chacun, pour mieux répondre aux besoins des assurés. Cela a été réalisé par des formations croisées et des actions communes telles que des réunions d'information auprès des détenus et des animations pour les étudiants.

17 collaborateurs de la CPAM et 13 de la CAF ont été formés, et plusieurs interventions communes ont eu lieu, dont 4 à la prison de Varennes-le-Grand. De plus, 45 étudiants de l'école d'Art du Grand Chalon ont été informés des services de la CAF et de la CPAM.



UN ACCÈS À LA PRÉVENTION ET AUX SOINS, PARTOUT ET POUR TOUS

Un accès à la prévention et aux soins, partout et pour tous

*En 2024, la CPAM de Saône-et-Loire a continué à **renforcer l'accès à la prévention et aux soins, partout et pour tous**, en contribuant notamment au financement des exercices coordonnés sur le territoire et à l'aide à l'embauche des assistants médicaux pour les médecins. La coordination des professions de santé participe à un meilleur accès à des soins de premier recours et conforte les messages de prévention par des projets locaux. En 2024, la CPAM de Saône-et-Loire a également renforcé l'accès à la prévention, notamment sur les dépistages des cancers par des actions complémentaires à l'envoi des invitations aux dépistages organisés. Elle met également en place des actions spécifiques pour les personnes en situation de handicap, en facilitant l'accès aux soins bucco-dentaires et en adaptant les parcours de dépistage et de vaccination à leurs besoins.*

L'accompagnement des évolutions du système de santé par l'Assurance maladie se traduit dans [les évolutions des textes conventionnels](#). En 2024, trois avenants et une convention ont été signés par les représentants des caisses d'assurance maladie et les syndicats représentatifs des professionnels permettant le financement des évolutions du système de santé permettant des avancées notamment sur la prévention et sur l'accès aux soins. Chacune de ces évolutions ont fait l'objet d'échanges en commissions paritaires locales avec les représentants syndicaux des professionnels de santé du département.

Le système de santé s'organise aujourd'hui à travers une plus forte structuration des coordinations entre les différents soignants. Les [Communautés Professionnelles Territoriales de Santé \(CPTS\)](#) sont des initiatives qui regroupent divers acteurs de santé sur un territoire afin de répondre à des enjeux cruciaux : améliorer l'accès aux soins, fluidifier les parcours de soins, développer la prévention et répondre aux besoins des professionnels de santé. En Saône-et-Loire, plus de 70 % de la population bénéficie de la couverture d'une CPTS, et avec les nouveaux projets en cours fin 2024, ce chiffre atteindra 96 % en 2025. De plus, les [Maisons de Santé Pluri-professionnelles \(MSP\)](#) favorisent la coordination des soins entre différents professionnels, ce qui permet de mieux répondre aux besoins des patients. En 2023, l'Assurance Maladie a soutenu activement ce modèle à travers le plan « 4000 MSP », en accompagnant le déploiement de ces structures.

Parallèlement, la CPAM a mis en place une [stratégie d'attractivité du territoire](#) en collaboration avec les élus locaux. Cette initiative a permis de mettre en lumière les spécificités locales et les leviers disponibles pour attirer de nouveaux professionnels de santé. Un accent particulier a été mis sur l'embauche d'[assistants médicaux et la nécessité d'une structure immobilière adéquate](#). Ces derniers, dont les missions incluent la préparation des consultations, la coordination des soins et les tâches administratives, jouent un rôle clé dans la libération de temps médical pour les médecins. En 2024, la 56 contrats d'assistants médicaux sont établis en Saône-et-Loire facilitant l'accès à un médecin traitant à de nombreux patients.

Le travail sur la [territorialisation de la direction des Professionnels de Santé](#) a également permis d'organiser des interventions ciblées pour mieux répondre aux besoins locaux. Ces actions incluent des initiatives pour promouvoir la télémédecine, gérer l'anticipation des départs de médecins et renforcer la présence des Infirmiers en Pratique Avancée (IPA). Enfin, dans un souci d'amélioration de l'efficacité du transport sanitaire, le projet de [transport partagé](#) a été lancé pour optimiser les trajets, réduire les coûts et l'impact environnemental. Bien qu'il rencontre des obstacles, notamment en milieu rural, ce système de transport partagé est soutenu par des campagnes ciblées pour encourager son développement et sa généralisation, avec l'objectif de mieux coordonner les soins tout en réduisant l'empreinte écologique du système de santé.

La CPAM accélère le déploiement du numérique en santé pour améliorer l'accès aux soins et la prévention. [Mon Espace Santé \(MES\)](#) joue un rôle clé dans cette transformation en permettant aux assurés et aux professionnels de santé de stocker et partager des documents médicaux. En Saône-et-Loire, 24,9 % des assurés l'ont déjà activé, un taux supérieur à la moyenne nationale (20,6 %). Pour encourager son adoption, des campagnes ciblées ont été menées auprès des médecins (48 %) et des pharmacies (84 %) pour qu'ils alimentent systématiquement le Dossier Médical Partagé (DMP).

Dans cette même logique de modernisation, [l'ordonnance numérique](#) vise à dématérialiser et sécuriser les prescriptions pour limiter les fraudes et simplifier le parcours de soins. Son déploiement reste progressif, avec 11 % des médecins utilisateurs et 84 % des pharmaciens équipés pour les traiter en Saône-et-Loire.

Parallèlement, la CPAM a participé à l'expérimentation de [l'application Carte Vitale](#), qui permet aux assurés d'accéder à leur carte de manière sécurisée sur smartphone. Pour soutenir son déploiement, 164 visites ont été organisées auprès des pharmaciens et 122 chez les médecins, contribuant à plus de 13 000 activations en 2024.

Afin d'accompagner efficacement ces évolutions numériques, la [formation des Délégués Numériques en Santé](#) (DNS) a été renforcée. Un parcours de certification a été instauré pour uniformiser les compétences sur les télétransmissions et les services numériques. Trois DNS ont déjà obtenu leur qualification en 2024 et un quatrième finalisera son cursus début 2025, garantissant un accompagnement optimal des professionnels de santé dans cette transition digitale.

L'accès à la prévention est essentiel pour une société en bonne santé. La CPAM de Saône-et-Loire met l'accent en particulier sur les bilans de prévention, sur la santé mentale avec le dispositif [Mon soutien psy](#) et sur les dépistages des cancers.

En 2024, comme chaque année, l'Assurance maladie est attentive à la participation aux dépistages du cancer du sein, du cancer colorectal et du cancer de l'utérus par l'organisation d'actions sur ces thématiques. La CPAM de Saône-et-Loire a notamment proposé huit événements sur l'année en lien avec les partenaires de la santé sous la forme de journées [Dépist&Moi](#). C'est la première fois en 2024 que certains de ces événements ont été organisés en lien avec les Communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS), sur le territoire de la Bresse Bourguignonne et sur le territoire du Centre de la Saône-et-Loire, permettant de sensibiliser et de dépister un nombre de personnes plus important.

Pour conforter la prévention, des rendez-vous « [Mon bilan prévention](#) » ont été créés. Ce sont des rendez-vous dédiés à la prévention, proposés par les professionnels de santé du territoire (médecins, infirmiers, sages-femmes et pharmaciens). Année de lancement du dispositif, ce sont plus d'une vingtaine de professionnels qui proposent ces rendez-vous sur le département. Ce dispositif complète l'offre déjà existante des examens en prévention santé dispensés par le Centre d'examen de santé (CES) de l'Assurance maladie et géré par ISBA dans le cadre d'un marché public. En 2024 ce sont plus de 1 500 personnes qui ont bénéficié d'un examen de prévention en santé réalisé par le Centre d'examen de santé. L'Assurance Maladie a lancé des [appels à projets](#) afin d'optimiser l'utilisation des fonds de prévention et d'accompagner les associations locales. Une réunion d'information a eu lieu à Mâcon et a réuni neuf partenaires, permettant le financement de six projets à hauteur de 26 000 €, avec des actions portant sur la santé sexuelle, la vaccination, la nutrition et l'activité physique.

Par ailleurs, dans le cadre de la [transition environnementale](#), une campagne de sensibilisation aux [perturbateurs endocriniens](#) a été menée auprès des sages-femmes. Après une enquête préalable, 73,6 % d'entre elles ont été rencontrées et ont reçu des outils d'information.

En parallèle, l'Assurance Maladie a renforcé son engagement dans la promotion du dépistage du cancer du sein en collaborant avec l'association Les Fées Papillons. Une exposition photographique a ainsi été installée sur les grilles de la CPAM de Mâcon afin de sensibiliser le public dans le cadre d'[Octobre Rose](#).

D'autres actions ont été mises en place pour améliorer l'accès aux soins des personnes en situation de handicap dans le cadre de la [charte Romain Jacob](#). Un dépistage bucco-dentaire a été réalisé auprès de 25 enfants autistes et une évaluation des cabinets dentaires de la Mutualité Française a été effectuée pour faciliter leur prise en charge. De plus, un travail de sensibilisation au dépistage des cancers a été mené à travers des questionnaires visant à identifier les besoins spécifiques des personnes concernées. Enfin, un café des familles a été organisé autour de la vaccination contre le HPV afin d'informer et d'accompagner les proches des personnes en situation de handicap.

À travers ces différentes initiatives, l'Assurance Maladie poursuit son engagement en faveur de la prévention et de l'accès aux soins en Saône-et-Loire, en mobilisant de nombreux acteurs locaux et en ciblant des publics prioritaires.

Accompagner les évolutions du système de santé

Les évolutions des textes conventionnels en 2024

En 2024, trois avenants et une convention ont été signés par les représentants des caisses d'assurance maladie et les syndicats représentatifs des professionnels permettant le financement des évolutions du système de santé.

La signature de la convention médicale le 4 juin 2024 décline les quatre axes prioritaires pour la santé :

- améliorer l'accès aux soins,
- soutenir l'attractivité de la médecine libérale,
- renforcer la qualité et la pertinence des soins
- faire évoluer les modes de rémunération des médecins libéraux.

La signature de cette convention porte des mesures phares pour soutenir l'attractivité de la médecine libérale au bénéfice des patients les plus fragiles : c'est cette convention qui prévoit que la consultation de médecine générale soit revalorisée à hauteur de 30 euros à compter de décembre 2024 et qui prévoit des revalorisations inédites consacrées à la santé mentale et à la santé de l'enfant. Par ailleurs, pour améliorer l'accès aux soins, dans les déserts médicaux notamment, les partenaires conventionnels s'engagent conjointement autour de 10 objectifs collectifs pour améliorer l'accès aux soins et ont acté la création d'un observatoire national de l'accès aux soins.

La signature de l'avenant 1 à la convention entre les pharmaciens et l'Assurance Maladie se concentre notamment sur le maintien du maillage territorial des officines, l'entrée en vigueur des dispositions de prise en charge directe des angines et des cystites, l'amplification du rôle de proximité du pharmacien, le renforcement de la pertinence de la délivrance et la lutte contre les fraudes.

La signature de l'avenant 1 à la convention nationale des chirurgiens-dentistes libéraux le 4 juillet 2024 permet d'élargir le dispositif « Génération sans carie » aux enfants dès 1 an et de nouvelles mesures en faveur de la santé bucco-dentaire de tous. Cet avenant poursuit le virage préventif dans les soins dentaires, en portant une attention forte aux publics ayant les besoins les plus importants tout en installant un réflexe de suivi bucco-dentaire dès le plus jeune âge.

Chacune de ces évolutions ont fait l'objet d'échanges en commissions paritaires locales avec les représentants syndicaux des professionnels de santé du département. Ces commissions permettent l'expression des impacts sur le terrain des différentes mesures conventionnelles et réglementaires. La CPAM de Saône-et-Loire attache une grande importance à ces instances de dialogue essentielles pour informer et adapter le système de santé. En 2024, ce sont 17 commissions locales organisées sur l'année.

Les Communautés Professionnelles Territoriales de Santé (CPTS)

Les Communautés Professionnelles Territoriales de Santé (CPTS) sont des organisations créées à l'initiative des professionnels de santé, regroupant différents acteurs aux compétences complémentaires sur un territoire donné. Leur objectif est de répondre à deux grands enjeux : améliorer l'accès aux soins pour la population et répondre aux besoins des professionnels de santé en créant un collectif de travail. Les CPTS visent à améliorer l'organisation des soins de ville, particulièrement face aux défis du virage ambulatoire, comme la croissance des maladies chroniques et la tension démographique sur certaines catégories de professionnels de santé.

Les CPTS ont pour mission de répondre à cinq enjeux majeurs :

- Renforcer l'accès aux soins pour tous
- Fluidifier le parcours de soins
- Développer la prévention
- Améliorer les conditions d'exercice des professionnels
- Apporter une réponse sanitaire aux crises graves

L'objectif final est que 100 % de la population d'un territoire soit couvert par une CPTS, garantissant ainsi un accès coordonné aux soins.

L'Assurance Maladie soutient activement la création des CPTS en apportant un accompagnement personnalisé aux professionnels de santé et un financement pour structurer et déployer leurs projets. En 2024, plus de la moitié de la

population du département de Saône-et-Loire n'était pas encore couverte par une CPTS. Toutefois, six nouveaux projets ont été accompagnés au cours de l'année 2024 par les animatrices territoriales de la CPAM :

- plusieurs communes limitrophes à la Côte-d'Or ont été couvertes par la CPTS Sud Côte-d'Or à compter de mai 2024 ;
- le territoire de l'Autunois – Morvan est couvert par la CPTS Morvan Santé, qui couvre une partie de la Nièvre et une partie de la Saône-et-Loire, active depuis le 10/07/2024 ;
- le territoire du chalonnais est couvert par une CPTS depuis le 27/09/2024 ;
- les territoires de l'ouest du département et du Mâconnais sont couverts par des projets de construction de CPTS autour de deux projets de santé propres à chaque territoire. Les lettres d'intention rédigées par les professionnels de santé du territoire ont été validées le 27/12/2024 ;
- un projet d'extension de la CPTS du Roannais le territoire des trois intercommunalités du sud-ouest du département.

71,4 % de la population de Saône-et-Loire bénéficie désormais de la couverture d'une CPTS. Avec les nouveaux projets, 96 % de la population sera couverte.

Les Maisons de Santé Pluri-professionnelles (MSP)

Les Maisons de Santé Pluri-professionnelles (MSP) regroupent plusieurs professionnels de santé de diverses disciplines, travaillant ensemble pour offrir des soins coordonnés aux patients. Un médecin exerçant dans une MSP reçoit en moyenne 600 patients supplémentaires par an par rapport à un médecin en exercice isolé. Cette approche coordonnée permet d'améliorer l'accès aux soins et la prise en charge des patients. En 2023, le gouvernement a lancé le plan « 4000 MSP », auquel la CPAM de Saône-et-Loire contribue activement.

L'objectif principal est de déployer l'exercice des professionnels de santé en MSP, en mettant en avant les avantages de ce modèle pour les professionnels et les assurés. Pour les professionnels, cela permet un exercice coordonné, favorisant les échanges interprofessionnels. Pour les assurés, cela assure une offre de soins de proximité, une continuité des soins tout au long de l'année, et un parcours de soins simplifié. En parallèle, l'Assurance Maladie accompagne les structures en difficulté, en particulier en cas de départs de professionnels qui pourraient compromettre les financements.

L'Assurance Maladie joue un rôle clé dans la promotion et le financement des MSP. Les équipes de la CPAM accompagnent les porteurs de projet depuis la rédaction du projet de santé jusqu'à la signature de l'accord conventionnel interprofessionnel, permettant aux MSP de recevoir une rémunération sous condition de l'atteinte d'indicateurs spécifiques. En collaboration avec l'Agence Régionale de Santé (ARS) et la Fédération des MSP (FEMASCO), la CPAM soutient les structures du département. Des rencontres ont également eu lieu avec les élus du territoire pour discuter des avantages de ce modèle d'exercice et des défis liés aux contraintes immobilières, telles que la nécessité de prévoir des cabinets supplémentaires pour accueillir les assistants médicaux.



Travail avec les élus sur l'attractivité du territoire

Nous étions régulièrement interrogés par les élus locaux (maires, députés, sénateurs) sur le déficit de médecins dans leurs territoires. Les élus cherchaient à connaître les leviers possibles pour y remédier.

La CPAM a décidé de mettre une place une action visant à faire connaître l'offre de santé sur le territoire de la Saône-et-Loire, en prenant en compte les spécificités locales, et de promouvoir les actions de l'Assurance Maladie en matière d'attractivité du territoire.

Un courrier a été envoyé aux six collectivités territoriales porteuses d'un contrat local de santé dans le département (communautés de communes ou regroupements de communautés de communes) pour proposer une intervention de la CPAM lors de leurs séances de travail. L'intervention a permis de présenter le diagnostic du territoire en le comparant avec le département, la région et les données nationales. Elle a aussi abordé des éléments comme la pyramide des âges, les affections longue durée (ALD), le public fragile (notamment les bénéficiaires de la Complémentaire Santé Solidaire (C2S)), le nombre de patients sans médecin traitant, les dépistages organisés, ainsi que les caractéristiques de l'offre de soins sur le territoire. L'intervention a également présenté des leviers pour attirer les professionnels de santé, comme les contrats démographiques, les parcours attentionnés, et l'utilisation des assistants médicaux. Enfin, des outils de datavisualisation ont été présentés. Chaque intervention s'est conclue par un échange avec les élus.

L'intervention a eu lieu dans toutes les collectivités porteuses d'un contrat local de santé, à l'exception du Grand Chalon. Elle a permis de rencontrer les élus locaux, de partager des informations importantes sur la santé et l'accès aux soins, et de faire connaître les actions menées par l'Assurance Maladie. Les élus ont exprimé leur satisfaction à l'égard de cette initiative, et celle-ci sera renouvelée sur d'autres thématiques à l'avenir.

Les assistants médicaux

En juin 2024, la signature de la nouvelle convention médicale a entraîné des évolutions importantes dans le dispositif d'aide à l'embauche d'assistants médicaux financé par l'Assurance Maladie. Les missions des assistants médicaux, qui restent inchangées, comprennent trois grands axes :

- La préparation et le déroulement des consultations (comme la prise des constantes),
- L'organisation et la coordination des soins (par exemple, la prise de rendez-vous avec d'autres professionnels de santé),
- Les tâches administratives (comme la gestion des dossiers des patients).

Les évolutions apportées par la nouvelle convention visent à faciliter l'embauche d'assistants médicaux. Parmi les principales mesures, on note l'assouplissement des conditions de remplacement du secrétariat médical, avec la possibilité d'utiliser des plateformes de prise de rendez-vous. De plus, l'aide à l'embauche a été revalorisée de 5 %, et cette augmentation est également applicable aux contrats signés avant le 22 juin 2024, à leur date anniversaire. Des aides ont également été créées pour financer des postes à hauteur de 1,5 ETP et 2 ETP, sous certaines conditions. Enfin, des mesures spécifiques ont été mises en place pour les médecins âgés de plus de 65 ans, afin de les aider à maintenir leur patientèle, avec une tolérance pour une diminution de 10 % de celle-ci.

L'objectif principal de ces évolutions est de permettre aux médecins de libérer du temps médical pour se concentrer davantage sur les soins, tout en renforçant l'accès aux soins des patients et en améliorant la qualité de leur prise en charge.

Pour accompagner ce changement, deux campagnes ciblées ont été déployées :

- L'une destinée aux médecins nouvellement installés
- L'autre visant les médecins de plus de 65 ans.

Parallèlement, des rencontres ont été organisées entre la direction de la CPAM et les élus locaux pour les encourager à repenser la conception des locaux sur leurs communes, afin d'attirer de nouveaux médecins et de favoriser la création de structures adaptées à l'accueil d'assistants médicaux. L'embauche d'un assistant médical permet un gain de patientèle de plus de 10 %. Un total de 56 contrats signés par des médecins libéraux et des centres de santé sont actifs en 2024 en Saône-et-Loire, ce qui témoigne de l'efficacité et du succès de l'initiative.

Journée de territorialisation de la direction des professionnels de santé

La territorialisation est une approche qui met l'accent sur les spécificités locales pour mieux répondre aux besoins des assurés et des professionnels de santé. La CPAM a choisi cette méthode pour améliorer l'efficacité de ses actions, notamment en matière de prévention, d'accès aux soins et au numérique.

Le 11 avril 2024, un groupe composé de divers acteurs de la CPAM s'est réuni pour travailler sur le projet de territorialisation de la gestion du risque (GDR). L'objectif était de mieux comprendre les acteurs locaux et d'identifier une maille de territoire pour organiser des actions plus ciblées.

La journée a permis de retenir la maille des Communautés Professionnelles Territoriales de Santé (CPTS) pour structurer les équipes pluridisciplinaires, qui seront animées par les animatrices territoriales. Les échanges ont abouti à la définition des besoins en diagnostic territorial, avec une analyse des données des CPTS du Tournugeois et du Centre Saône-et-Loire.

Six fiches actions sont actuellement en déploiement :

- Le développement des assistants médicaux avec un levier de salariat via un groupement d'employeurs ou d'une SISA (Société Interprofessionnelle de Soins Ambulatoires)
- La délégation de tâches à travers des protocoles de coopération
- Le salariat des Infirmiers en Pratique Avancée (IPA)
- L'anticipation des départs de médecins généralistes pour éviter les ruptures de soins
- La promotion de la télémédecine
- La promotion du rôle de l'IPA (infirmière en pratiques avancées)

Cette journée a permis de renforcer la territorialisation des actions de la CPAM, pour mieux répondre aux besoins locaux et améliorer la qualité des soins sur le territoire.

Le transport partagé

Le transport partagé, inscrit dans la feuille de route des transports de 2024, vise à réduire l'impact environnemental du système de santé tout en améliorant l'efficacité du transport sanitaire. Il permet de rationaliser les dépenses et de pallier les carences locales. Cette initiative s'inscrit également dans une démarche de décarbonation du secteur.

Les objectifs de la campagne sont d'inciter les prescripteurs et les transporteurs sanitaires à déployer le transport partagé. Le transport partagé devient la règle et le transport individuel l'exception (sur prescription médicale). Les prescripteurs doivent accompagner les patients dans cette transition, et les transporteurs doivent augmenter leur offre de transport partagé.

Deux campagnes nationales ont été menées par les délégués de l'assurance maladie, avec pour objectifs d'inciter les transporteurs à développer les transports partagés et de relayer le rôle des prescripteurs dans ce changement. Les visites ont concerné 37 transporteurs et 223 médecins.

Les résultats montrent que les transporteurs sont globalement favorables au transport partagé, bien que des difficultés persistent. Les taux de transport partagé varient entre 20 % et 29 % selon l'entreprise. Du côté des prescripteurs, bien qu'ils soutiennent en majorité le transport partagé, des difficultés pratiques sont rencontrées. Les prescripteurs appellent à une meilleure coordination entre les acteurs du système de santé et une simplification des outils numériques pour faciliter la gestion des prescriptions.

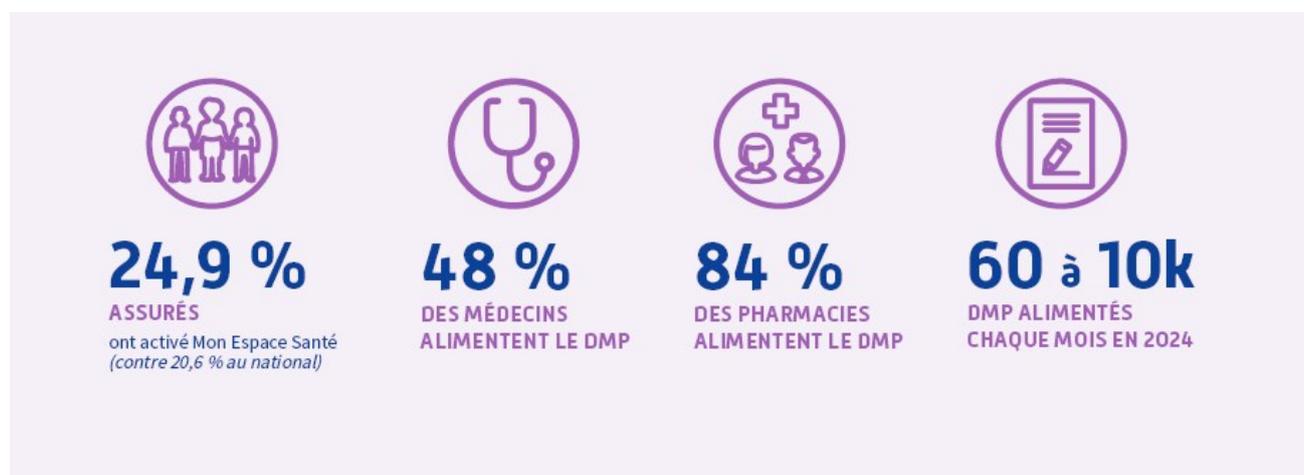
Déployer le numérique en santé

Mon Espace Santé

Mon espace santé (MES) est un carnet de santé numérique permettant de stocker et partager les documents de santé des Français avec les professionnels de santé. L'objectif est de faire de MES un service essentiel pour améliorer la prise en charge des patients et la prévention.

Dans cet optique, des campagnes des délégués Numérique en santé (DNS) ont été mises en place avec pour but la promotion du Dossier Médical Partagé (DMP), une fonctionnalité de MES. L'objectif est de s'assurer que chaque professionnel de santé alimente le DMP, afin que les assurés puissent facilement accéder à leurs documents de santé.

Ces campagnes, nationales et locales, ont été menées auprès des médecins, laboratoires et pharmaciens. Et toucheront les auxiliaires à partir de la fin d'année ou début 2026.



L'ordonnance numérique

L'ordonnance numérique a été initiée pour dématérialiser et sécuriser le circuit de la prescription entre médecins et professionnels de santé, afin de limiter les fraudes et de permettre la prescription de médicaments d'exception via un circuit sécurisé, remplaçant les ordonnances papier filigranées.

Des actions ont été mises en place pour promouvoir et expliquer l'ordonnance numérique, en détaillant les conditions d'utilisation afin que tous les prescripteurs et patients l'adoptent.



L'appli Carte Vitale

La Cpm de Saône-et-Loire a fait partie des caisses qui ont testé l'application carte vitale. Cette application permet aux assurés d'avoir leur carte vitale sur leur smartphone de manière sécurisée.

Une campagne des délégués Numérique en santé (DNS) a été organisée auprès des médecins et pharmaciens pour promouvoir l'utilisation de cette application.

L'e-carte Vitale simplifie l'accès aux soins en dématérialisant les démarches, sécurisant les données de santé et évitant les oublis de carte physique.



164

VISITES CHEZ
LES PHARMACIENS



122

VISITES CHEZ
LES MÉDECINS



+ 13 000

ASSURÉS
ONT ACTIVÉ L'APPLICATION
CARTE VITALE EN 2024

Mener des actions de prévention en santé

Le financement d'actions, appel à projets

Le financement des actions de prévention en santé et d'aide à l'accès aux soins a été mis en place pour répondre à plusieurs enjeux. L'accès aux soins, l'aide aux malades et aux personnes en situation de handicap sont des préoccupations majeures pour la population française. Les associations, de leur côté, exprimaient des difficultés croissantes en raison de la réduction de leurs budgets pour mener à bien ces projets.

Dans ce contexte, l'Assurance Maladie a lancé des appels à projets dans le cadre des fonds nationaux de prévention (FNPEIS), afin de soutenir des initiatives en matière de santé publique.

L'objectif principal de cette action était de sensibiliser les partenaires locaux de la CPAM de Saône-et-Loire aux possibilités de financement offertes pour des projets de prévention de la santé et d'aide à l'accès aux soins, notamment pour les malades et les personnes en situation de handicap. L'idée était de les inciter à soumettre des projets qui répondent à ces enjeux, tout en bénéficiant des financements disponibles.

Pour ce faire, une réunion a été organisée à Mâcon, durant laquelle les modalités de financement ont été présentées aux structures du département. Cette rencontre visait à informer et encourager les partenaires locaux à développer des projets en lien avec ces thématiques. 115 structures ont été ciblées, 20 ont pu participer à l'événement, et l'évaluation des participants a montré une satisfaction de 9 sur 10, ce qui témoigne de l'intérêt et de l'efficacité de la démarche.

Les résultats obtenus après cette rencontre ont été positifs.



Les perturbateurs endocriniens et la transition environnementale

L'Assurance Maladie s'est engagée, dans le cadre de la COG 2023/2027, à faire de la prévention, de la transition écologique et de la santé publique des priorités stratégiques. Cet engagement s'inscrit dans la reconnaissance de l'environnement comme un facteur majeur de la santé, avec l'objectif de sensibiliser les assurés et les professionnels de santé.

L'un des enjeux identifiés est l'impact des perturbateurs endocriniens, substances chimiques qui altèrent le fonctionnement hormonal et sont présentes dans de nombreux produits du quotidien (alimentation, cosmétiques, ameublement, produits d'entretien). Ces substances sont particulièrement dangereuses pour les femmes enceintes et les enfants, avec des effets sur la reproduction, le développement. Elles peuvent également avoir un effet nocif sur des pathologies telles que le diabète, l'obésité et certains cancers. Près de 100 % des femmes enceintes présentent des traces de perturbateurs endocriniens dans leur organisme.

Les objectifs de cette action étaient de donner aux professionnels de santé, en particulier aux sages-femmes, les outils nécessaires pour mieux comprendre l'impact des perturbateurs endocriniens, notamment sur les 1 000 premiers jours de l'enfant. Une campagne a donc été déployée pour sensibiliser ces professionnels, afin de mieux informer les femmes enceintes et de les aider à limiter leur exposition à ces substances.

L'action a été menée en deux étapes :

- Un premier temps consistait à réaliser un questionnaire auprès des sages-femmes libérales de Bourgogne-Franche-Comté pour dresser un état des lieux sur leurs perceptions, pratiques et besoins en matière de santé environnementale et d'impact des perturbateurs endocriniens.
- En 2024, une seconde phase a impliqué les Délégués de l'Assurance Maladie qui ont diffusé des outils aux sages-femmes pour enrichir leurs connaissances et les aider à sensibiliser leurs patientes.

Les résultats ont été positifs, avec 42 visites réalisées, représentant 73,6 % des sages-femmes du département.

Les sages-femmes ont globalement apprécié les outils fournis, notamment le mémo et se sont engagées à poursuivre leurs efforts de sensibilisation. Toutefois, elles ont noté que des contraintes de temps pouvaient limiter leurs actions.

Certaines sages-femmes ont participé à un groupe de travail avec la CPAM pour l'élaboration des outils, et ont trouvé cette collaboration intéressante. Une sage-femme est intervenue avec le service prévention lors d'une sensibilisation organisée pour les salariés de la CPAM.

Octobre rose

Le dépistage du cancer du sein est un objectif de santé publique porté par l'Assurance Maladie. Dans ce contexte, la CPAM a collaboré avec l'association Les Fées Papillons à la promotion du dépistage du cancer du sein, en utilisant l'art comme moyen de sensibilisation. Cette collaboration a permis, lors d'Octobre Rose, de mettre en lumière l'importance du dépistage à travers une exposition photographique, et de donner la parole aux femmes confrontées à cette maladie.

Intitulée « Portraits & paroles de femmes », cette exposition consistait en des témoignages capturés sous forme de portraits réalisés par Magalie Butny, portraitiste de France, dans le cadre des ateliers de reconstruction de l'image de soi animés par l'association Les Fées Papillons. L'exposition, visible sur les grilles de la CPAM à Mâcon durant tout le mois d'octobre 2024, visait à faire connaître ces histoires et à encourager les femmes à se faire dépister.

Le vernissage, qui a eu lieu le 3 octobre, a marqué le lancement de l'exposition avec la présence de la presse locale et des témoignages poignants de certaines des femmes photographiées. Cette action s'inscrivait également dans la journée « Tous en rose » organisée par la CPAM.

L'exposition a rencontré un vif succès et a été largement remarquée, suscitant des retours positifs tant de la part des personnes photographiées que des visiteurs et des salariés de la CPAM. L'association et la CPAM ont reçu des retours enthousiastes, notamment sur les réseaux sociaux, où l'exposition a été partagée sur le compte LinkedIn de la CPAM.



La charte Romain Jacob

La Charte Romain Jacob, créée pour améliorer l'accès aux soins des personnes vivant avec un handicap, repose sur 12 grands principes éthiques. Cette initiative, portée par les personnes handicapées elles-mêmes, a pour objectif de garantir un meilleur accès à la prévention et aux soins pour ce public.

Pour avancer sur cet objectif, l'Assurance Maladie, l'ARS Bourgogne-Franche-Comté, l'UGECAM et l'association HANDIDACTIQUE ont mis en place un Comité départemental de la Charte en Saône-et-Loire depuis mai 2023, piloté par l'UGECAM Bourgogne et dont la CPAM de Saône et Loire pilote le sous-groupe « prévention »

La prévention est une des trois priorités retenues par le Comité départemental. Il s'agit d'améliorer l'accès à la prévention pour les personnes vivant avec un handicap, quel qu'il soit. Pour y parvenir, un groupe de travail spécifique a été constitué. Il est composé d'acteurs institutionnels et associatifs. Ses priorités d'actions sont les dépistages des cancers, la vaccination et l'accès aux soins bucco-dentaires.

Pour l'accès aux dépistages et soins bucco-dentaires, plusieurs actions ont été menées :

- L'évaluation de l'accessibilité des cabinets de la Mutualité Française à Charnay-les-Mâcon et Châtenoy-le-Royal pour les personnes handicapées moteurs a été réalisée avec succès, avec un constat d'accessibilité parfaite (100% de l'objectif atteint).
- La présentation de l'outil Handiconsultation, permettant un accompagnement personnalisé des personnes vivant avec un handicap en amont des soins dentaires, aux professionnels de santé de la Mutualité Française a été réalisée le 9 juillet 2024, avec un objectif atteint.
- Un dépistage bucco-dentaire a été proposé aux 25 enfants autistes de l'IME de l'Orbize à Saint-Rémy, avec l'intention de modéliser cette action dans les autres IME du département.

Dans le domaine des **dépistages organisés des cancers**, plusieurs initiatives ont été prises :

- Un questionnaire a été envoyé aux professionnels de santé du département pour évaluer l'accueil des personnes handicapées et leurs besoins en matière de dépistage. Cependant, le taux de réponse n'a été que de 11%, avec 46 questionnaires retournés.
- Des questionnaires ont été diffusés aux personnes handicapées dans les établissements sociaux et médico-sociaux (ESMS) du Charolais-Brionnais pour évaluer leurs difficultés d'accès au dépistage. Un bilan est en cours à partir des 36 réponses obtenues.
- Une sensibilisation au dépistage du cancer colorectal a été réalisée à l'EAM de Charnay le 17 septembre 2024. Cette action a permis de sensibiliser 18 professionnels et 9 résidents, avec 4 kits de dépistage remis.

En matière de **vaccination**, une action a eu lieu :

- Une sensibilisation à la vaccination HPV a été organisée à Paray-le-Monial le 21 mai 2024, sous forme d'un café des familles, avec 2 familles et 10 à 15 professionnels de l'établissement présents.

Par ailleurs, chaque Commission Paritaire Locale a été l'occasion de présenter aux différents professionnels de santé Handifaction (le baromètre de l'accès aux soins des personnes en situation de handicap) et les outils COACTIS (ressources utiles aux patients, aux familles, aidants et soignants) tels que Santé BD (bandes-dessinées pour expliquer la santé/soins avec des images et des mots simples) et Handiconnect (site dédié aux professionnels de santé pour les soins aux personnes vivant avec un handicap).

Mon soutien psy

Mon soutien psy est un dispositif qui propose jusqu'à 12 séances d'accompagnement psychologique chez un psychologue partenaire. La séance coûte 50 euros. Elle est remboursée à 100% (60 % par l'Assurance Maladie et à 40% par l'Assurance complémentaire). Mon soutien psy s'adresse à toute personne, dès 3 ans, qui se sent angoissée, déprimée ou éprouve un mal-être.

A fin 2024, ce sont 37 psychologues qui proposent ce dispositif sur la Saône-et-Loire. Accédez à tous les psychologues partenaires depuis l'annuaire psychologues disponible sur le site Ameli.

Mon bilan prévention

Mon bilan prévention est un rendez-vous permettant aux patients et aux professionnels de santé d'aborder les habitudes de vie, d'identifier des facteurs de risque de maladies chroniques (diabète, maladies cardiovasculaires...), réaliser des dépistages (cancers, IST...) et des rappels de vaccination.

Les bilans de prévention peuvent être réalisés par différents professionnels de santé effecteurs :

- les médecins ;
- les infirmiers ;
- les pharmaciens ;
- les sages-femmes.

Les bilans de prévention sont destinés à toutes les personnes dans les tranches d'âge suivantes :

- 18-25 ans ;
- 45-50 ans ;
- 60-65 ans ;
- 70-75 ans.

Les assurés concernés peuvent effectuer leur bilan de prévention auprès de leurs professionnels de santé habituels, ou d'un professionnel inscrit sur le site sante.fr.

Le dispositif aborde notamment les comportements et habitudes de vie (alimentation, activité physique et sédentarité, addictions et usages à risque...) ; la prévention et le repérage de maladies chroniques (maladies cardiovasculaires, cancers, perte d'autonomie...) ; le parcours de santé et le bien-être mental et social.



UN COLLECTIF ENGAGÉ ET SOLIDAIRE

Un collectif engagé et solidaire

*En 2024, la CPAM a misé sur un collectif engagé et solidaire, en impliquant ses salariés dans les décisions RH et la transition écologique, notamment via le projet **EC[H]O**. Dans cette dynamique, une politique RH active a permis **51 recrutements**, l'insertion des stagiaires et services civiques, et un meilleur accompagnement des salariés malades. Enfin, des défis solidaires et événements fédérateurs, comme le **Défi Marche** et des actions environnementales, sont venus renforcer la cohésion et l'engagement collectif.*

Des ateliers portés par des volontaires, ont permis d'intégrer les attentes des salariés au [Schéma Directeur des Ressources Humaines Locales \(SDRHL\)](#). Cette approche a renforcé la dynamique collaborative sur des sujets cruciaux, tels que l'attractivité des postes, la transition écologique et la responsabilité sociale interne.

Dans la continuité de cette démarche, le [projet EC\[H\]O](#), poursuit ses objectifs de garantir une gestion optimisée des fonds publics, contribuer à la transition écologique et transformer progressivement les pratiques professionnelles. Par exemple, des regroupements de salariés dans des espaces mieux adaptés, comme à Digoin et au Creusot, ont permis de réduire la consommation énergétique tout en maintenant un accueil de proximité pour nos publics.

La CPAM a intensifié ses efforts de [formation professionnelle](#), avec 1 489 formations dispensées en 2024. Le budget formation a ainsi été augmenté de 45 % et des formations certifiantes, ont été mises en place pour renforcer les compétences. Des ateliers de co-développement ont été proposés aux managers.

[L'accord sur le droit à la déconnexion](#), signé par l'ensemble des syndicats, est un pilier important pour garantir un équilibre entre vie professionnelle et vie privée pour les salariés. Dans ce cadre, des accords sur la mobilité durable, l'égalité femmes-hommes et la gestion des carrières ont également été négociés, visant à améliorer la qualité de vie au travail pour l'ensemble des salariés.

Afin de renforcer le collectif, trois [Espaces De Discussion](#) ont été organisés en 2024 par la direction Professionnels de santé. Ces moments sont des temps dédiés avec des règles construites collectivement pour discuter dans une équipe pour de définir de bonnes pratiques pour résoudre collectivement des problématiques, contribuant ainsi à une meilleure organisation et coordination interne.

Un nouveau service, [l'Appui Réglementaire et Conventions \(ARC\)](#), a été créé pour accompagner la mise en œuvre, en interne, des nouvelles réglementations, renforcer la coordination des mesures et assurer la conformité de leur application dans tous les services.

Le travail collectif mené par la direction Professionnels de santé a amené le service [Soins de Ville](#) à adapté son organisation grâce à l'adoption du concept « aller-vers » et l'optimisation des processus de facturation. Cela a permis de renforcer l'efficacité des services tout en anticipant l'évolution des effectifs.

Les actions RH en 2024 ont démontré une politique dynamique et engagée au sein de la CPAM de Saône-et-Loire. Dès le début de l'année, nous avons participé à deux événements de [job dating](#), visant à attirer de nouveaux talents et à développer notre marque employeur. Parmi ces événements, l'initiative « Stade Vers l'Emploi », en partenariat avec l'agence France Travail et le club de basket de Charnay-les-Mâcon, a permis de proposer un recrutement innovant à travers des activités sportives, brisant les barrières traditionnelles du recrutement.

En parallèle, la CPAM a procédé à des [embauches](#) significatives en 2024, avec 36 personnes recrutées en CDI et 15 en CDD, dans divers secteurs tels que la plateforme téléphonique, la lutte contre la fraude, et la comptabilité.

L'engagement en faveur de l'insertion des jeunes s'est aussi illustré par l'accueil de services civiques, qui ont pour mission de promouvoir l'usage des outils numériques. La participation à l'événement « Service Civique Dating » en août 2024 a permis de recruter 5 jeunes, renforçant ainsi l'engagement de la CPAM pour la jeunesse et la solidarité.

Par ailleurs, la CPAM a poursuivi son engagement envers les jeunes en ouvrant plusieurs [offres de stage](#), notamment dans le cadre du programme « 1 jeune, 1 solution ». Ces stages ont permis aux jeunes de découvrir les métiers de la CPAM tout en leur offrant un premier contact avec le monde professionnel. Les témoignages des stagiaires ont montré un grand intérêt pour l'environnement de travail et les métiers de la Sécurité Sociale. En complément, des stagiaires de l'École Nationale Supérieure de la Sécurité Sociale (EN3S) ont été accueillis pour une immersion complète, renforçant la dimension pédagogique de la politique RH.

Un autre volet de cette politique a été l'inclusion des salariés touchés par des maladies graves, avec la mise en place de parcours d'accompagnement personnalisés, notamment grâce à l'adhésion au réseau [Cancer@Work](#). Cette initiative permet de proposer des outils et des ressources adaptées pour accompagner les salariés confrontés à des situations de longue maladie ou de handicap, renforçant ainsi le bien-être et l'inclusion dans l'entreprise.

Enfin, la [mobilité interne](#) a permis à 36 agents de changer de métier, offrant ainsi des opportunités de développement professionnel. Ces évolutions ont concerné différents services, tels que la plateforme téléphonique et le service Frais de Santé, et ont contribué à maintenir un environnement dynamique et motivant pour les collaborateurs.

Ces actions illustrent la volonté de la CPAM de Saône-et-Loire de promouvoir une politique RH inclusive, dynamique et tournée vers le développement des compétences de ses collaborateurs.

Tout au long de l'année, la CPAM de Saône-et-Loire a organisé des événements visant à renforcer l'esprit d'équipe, valoriser l'engagement des collaborateurs et promouvoir ses valeurs.

Pour aider les salariés à mieux comprendre la feuille de route 2024-2027, la CPAM a lancé [« 1 000 pas »](#), un jeu collaboratif permettant d'échanger de manière ludique sur les enjeux stratégiques. Cet outil innovant a facilité l'appropriation des objectifs et renforcé la dynamique collective.

Engagée dans la transition écologique, la CPAM a organisé un [nettoyage des berges de Saône à Mâcon](#), mobilisant une trentaine de salariés qui ont collecté 57 kg de déchets. Cette action illustre son implication en faveur de l'environnement et de la sensibilisation au tri et à la réduction des déchets.

Lors des Journées Européennes du Patrimoine, [la CPAM a ouvert ses portes](#) pour faire découvrir au public son rôle au-delà du remboursement des soins. Plus de 140 visiteurs ont exploré ses actions à travers des stands, une exposition et des animations, avec une satisfaction de 4,8/5.

Les managers ont également été mis à l'honneur lors du [Manag'Day](#), placé sous le thème « Sport et management ». Conférences, ateliers et interventions de sportifs de haut niveau ont permis d'échanger sur les bonnes pratiques.

Dans une démarche de reconnaissance du travail de ses collaborateurs, la CPAM a organisé [la cérémonie des médailles du travail](#), réunissant 62 médaillés et leurs managers pour une journée conviviale au cabaret Le Moulin du Lac. Cette initiative a permis de valoriser l'engagement des salariés et de renforcer leur sentiment d'appartenance.

Enfin, la CPAM encourage la pratique sportive avec des [défis et challenges solidaires](#). Le Défi Marche, comptabilisant 100 agents et 16 000 km parcourus, a permis de verser 1 000 € à l'association Solid'Air 71. La CPAM s'est également illustrée lors du Challenge inter-entreprises de badminton, qualifiant deux équipes pour la finale nationale, et lors de courses solidaires contre les cancers féminins, rassemblant 176 agents.

Une organisation plus agile

Le Schéma Directeur des Ressources Humaines Locales (SDRHL)

Dans le cadre de la recherche d'une organisation plus agile et innovante pour le collectif de travail, des ateliers ont été organisés afin de s'approprier le Schéma Directeur des Ressources Humaines (SDRH) et le décliner en local via le Schéma Directeur des Ressources Humaines Locales (SDRHL).

Les ateliers avaient pour but d'échanger avec les volontaires sur les enjeux du SDRH et du SDRHL, ainsi que de répondre à leurs questions et préoccupations spécifiques. Ce processus participatif visait à susciter des discussions et à recueillir des idées concrètes qui pourraient être intégrées dans les stratégies futures.

L'organisation de ces ateliers s'est articulée autour de trois temps forts : une introduction pour poser le cadre, une mise en dynamique pour favoriser les échanges, et un atelier collaboratif pour approfondir les axes du SDRH.

Dans le détail, l'introduction s'est faite sous forme d'interview pour explorer les enjeux des schémas directeurs et en comprendre les étapes de déploiement. Ensuite, la mise en dynamique a permis d'instaurer un climat propice aux échanges et à la participation active de tous. Enfin, lors de l'atelier collaboratif, les participants ont pu partager leurs idées autour de plusieurs axes stratégiques du SDRH, tels que le développement de la prospective sur les métiers, l'amélioration de l'attractivité des métiers, l'accompagnement de l'évolution des pratiques professionnelles, la responsabilité sociale interne et la transition écologique.

Les propositions formulées par les participants ont été examinées, et certaines d'entre elles, jugées réalisables, ont été intégrées au SDRHL. Ces actions concrètes seront mises en œuvre au cours des prochaines années pour répondre aux enjeux identifiés lors de ces ateliers et renforcer ainsi l'agilité et l'innovation au sein des équipes.

Poursuite du projet EC[H]O

Le projet ECHO a été lancé par la CPAM. Ses objectifs du projet sont multiples :

- Contribuer à la transition écologique et à la santé environnementale en réduisant l'empreinte écologique de la CPAM
- Transformer progressivement les pratiques professionnelles pour renforcer les collectifs de travail dans une dynamique de performance durable.
- Optimiser la gestion des fonds publics

Ce projet consiste notamment à réduire et adapter les espaces immobiliers aux besoins en tenant compte de l'impact du télétravail. Ce projet a été l'objet de travaux de co-construction en 2023 et 2024, impliquant les salariés des différents sites ainsi que les représentants du personnel. L'année 2024 a permis de concrétiser plusieurs projets immobiliers dans le cadre de ce projet.

En 2024, plusieurs actions concrètes ont été mises en place :

- Digoin : l'immeuble a été vendu, et la CPAM est devenue locataire du rez-de-chaussée du bâtiment, permettant ainsi de regrouper l'ensemble des salariés tout en maintenant le point d'accueil inchangé.
- Le Creusot : des travaux ont été réalisés pour permettre à la CPAM d'installer tous ses salariés et l'accueil du public au rez-de-chaussée. Par ailleurs, le Département sera hébergé au premier et deuxième étage du bâtiment en tant que locataire pendant la durée des travaux de leurs locaux.
- Mâcon : les collaborateurs du siège et de l'annexe se sont regroupés dans les espaces du siège notamment pour rapprocher les équipes. Cela a permis de libérer des espaces qui accueilleront, à terme, le service de la Plateforme téléphonique, actuellement installé sur un site distinct.

Les résultats obtenus sont significatifs. Grâce à ces déménagements, la surface utile brute occupée a été réduite de 1 660 m², ce qui a permis de réaliser des économies d'énergie sur la consommation électrique et de chauffage. Les points d'accueil restent inchangés sur le territoire, et les salariés bénéficient désormais de postes en flex-office, une organisation qui s'adapte mieux à la réalité du travail quotidien sur site.

La formation professionnelle



Plusieurs formations ont été proposées en lien avec les orientations stratégiques de l'organisme. Par ailleurs, 21 managers et à 2 agents de direction ont participé à des ateliers de co-développement et échangé avec leurs pairs sur des enjeux managériaux et de trouver des solutions collectives en s'appuyant sur l'expérience de chacun.

Concernant les enjeux de Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO) et la transition écologique, plusieurs formations ont été organisées, portant sur des sujets comme la sobriété énergétique, les gestes et postures, la fresque du climat, l'atelier 2 tonnes, et le Do in. Des formations sur le handicap ont également été proposées, incluant un escape game et des formations pour référents handicap au sein de l'organisme. Par ailleurs, trois groupes ont suivi des formations sur la gestion proactive des dossiers assurés, professionnels de santé et employeurs. Enfin, des formations ont été mises en place pour développer les rendez-vous téléphoniques, afin d'élargir l'offre d'accueil, avec 3 groupes formés cette année.

Un focus particulier a été mis sur les formations certifiantes. En 2024, plusieurs collaborateurs ont suivi des formations certifiantes comme le CQP Délégué Numérique en Santé (3 personnes), le CQP Manager Opérationnel (1 personne), et le CQP Délégué Assurance Maladie (1 personne). Une dotation a également été versée sur le CPF d'une salariée pour la formation au diplôme universitaire Contentieux Sécurité Sociale. Enfin, deux personnes ont suivi la formation AVE (Agent Agréé par Validation d'Expérience du risque professionnel), renforçant leur expertise dans ce domaine.

Le parcours PIX, un programme de compétences numériques, a été proposé à tous les salariés durant le dernier trimestre de l'année, avec 314 participants.

Le droit à la déconnexion

Dans le cadre des négociations annuelles avec les représentants syndicaux, un accord sur le droit à la déconnexion a été validé et mis en œuvre au sein de l'organisme pour répondre à un besoin de mieux équilibrer la vie professionnelle et la vie privée des salariés.

L'accord a pour objectif de souligner l'importance de la qualité de vie au travail, en garantissant à chaque salarié le droit de ne pas être connecté à ses outils numériques professionnels (logiciel, messagerie électronique, intranet, etc.) en dehors de ses horaires de travail.

L'accord a été élaboré et mis en place sous l'impulsion de la direction de la CPAM, avec la participation des syndicats CFDT, CGT et CFE-CGC. Il établit des principes relatifs au droit à la déconnexion pour tous les salariés de la CPAM, indépendamment de leur statut ou de leur mode de travail. Il précise que les périodes de repos, de congés et de suspension de contrat doivent être respectées. Les managers ne doivent pas contacter les salariés en dehors de leurs horaires de travail, sauf en cas d'urgence, et les salariés ne sont pas obligés de consulter ou répondre aux emails ou appels professionnels hors de leur temps de travail.

La communication collaborative est encouragée, avec des alternatives aux emails comme les réunions physiques ou virtuelles, et la messagerie instantanée. Des diagnostics sur l'usage des emails seront réalisés pour repérer les surconnexions, et des formations et sensibilisations à l'usage raisonné du numérique seront proposées aux salariés et aux managers, notamment sur l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

Au-delà de l'accord sur le droit à la déconnexion, la CPAM travaille sur d'autres sujets :

- Accord FMD (Forfait Mobilité Durable) et participation de l'employeur aux frais de transport
- Accord égalité femmes-hommes
- Accord aménagement de fin de carrière
- Accord promotion de la diversité des chances
- Accord GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences) : mobilité interne, formation professionnelle et intégration des nouveaux embauchés

Les Espaces De Discussion (EDD)

Depuis 2023, des Espaces De Discussion (EDD) ont été mis en place. Développés par l'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail (ANACT), ces espaces collectifs permettent aux équipes d'échanger sur leurs pratiques professionnelles et d'identifier des axes d'amélioration. L'objectif est de construire collectivement des solutions adaptées aux réalités du terrain, tout en facilitant la régulation de l'activité entre collègues et l'ajustement des projets en cours.

En 2024, plusieurs services de la Direction des Professionnels de santé les ont utilisés :

- Fichiers et contrats des professionnels de santé : clarification des circuits, gestion des pics de charge, lisibilité des rôles de chacun.
- Prévention : anticipation de la répartition des missions suite à un recrutement, amélioration de la lisibilité des activités de chacun.
- Soins de ville : structuration d'une organisation transversale.

L'organisation et l'animation des EDD ont été assurées par des managers formés à cette méthode. Toutefois, ces espaces reposent sur l'implication de l'ensemble des acteurs concernés. Ainsi, les techniciennes, les référents techniques, les chargés de prévention ainsi que les équipes Soins de Ville des sites d'Autun, Le Creusot et Mâcon ont contribué activement aux échanges et à l'élaboration des solutions.

Concernant le service Soins de ville, les EDD ont été organisés lors d'une journée dédiée, qui avait pour but de développer et consolider la cohésion ainsi que les inter-connaissances entre les agents du service qui sont répartis sur trois sites différents.

La journée s'est déroulée à Mâcon, organisée en deux temps :

- La matinée a été consacrée à l'organisation des Espaces De Discussions (EDD), avec des échanges sur quatre questions liées à l'organisation du service répartis sur trois unités.
- L'après-midi a été marquée par trois ateliers intitulés « Apprenons à nous connaître », présentant les activités de la DPS, notamment la prévention, l'exercice coordonné et Mon Espace Santé.

En termes de résultats, les espaces de discussions ont abouti à un plan d'actions pour les uns et à une répartition d'activités pour les autres. Dans l'ensemble, plusieurs propositions ont émergé et ont été retenues, notamment la création de groupes de travail ainsi que la refonte des accès informatiques.

Une politique RH dynamique

Le recrutement

Début 2024, nous avons participé à deux événements de job dating. L'objectif était de positionner la CPAM en tant que recruteur, d'attirer de nouveaux candidats et de développer notre marque employeur pendant ces journées dédiées à l'emploi.

Nous avons pris part notamment à l'opération « Stade Vers l'Emploi », organisée par l'agence France Travail de Mâcon et le club de basket de Charnay-les-Mâcon. L'objectif était d'offrir une nouvelle approche du recrutement en invitant les recruteurs et demandeurs d'emploi à participer à des activités sportives, en tenue de sport et en gardant leur anonymat. Cela a permis de briser les barrières traditionnelles du recrutement et d'engager un dialogue plus naturel.

En 2024, la CPAM a procédé au recrutement de 36 personnes en CDI et 15 en CDD afin de répondre aux besoins de plusieurs secteurs, notamment la plateforme téléphonique, la lutte contre la fraude, la comptabilité et le domaine des professionnels de santé.

En complément de ces embauches, la CPAM a également poursuivi son engagement en faveur des services civique. Les jeunes recrutés dans ce cadre ont pour mission d'accompagner les assurés dans l'utilisation des outils numériques, leur permettant ainsi d'effectuer leurs démarches en ligne via Ameli.

Avec les services civiques, la CPAM vise plusieurs objectifs. Tout d'abord favoriser la cohésion et la mixité sociale en offrant aux jeunes une mission d'intérêt général dans des domaines tels que la solidarité, la santé ou encore l'éducation. Par ailleurs, cette initiative permet de mobiliser la jeunesse face aux défis sociaux et environnementaux tout en leur donnant l'opportunité de prendre confiance en eux et de réfléchir à leur avenir, tant sur le plan professionnel que citoyen.

En août 2024, la CPAM a participé à l'évènement « Service Civique Dating », organisé par la mission locale du Chalonnais. Une vingtaine de jeunes présents ont eu l'occasion de rencontrer des organismes qui accueillent des volontaires et d'échanger avec eux sur les missions qu'ils proposent. Un service civique, en mission actuellement à l'accueil de Chalon, a présenté ses missions quotidiennes : promouvoir l'offre numérique de l'Assurance Maladie en accompagnant les assurés sur l'utilisation du compte Ameli (web, smartphone ...) ainsi que de faciliter l'accès aux droits et aux soins des assurés en les accompagnant pour renouveler leur Complémentaire Santé Solidaire

Grâce à ces actions, 5 jeunes en service civique ont été recrutés en 2024. En parallèle, la CPAM a renforcé ses effectifs avec l'embauche de 36 personnes en CDI et 15 en CDD au cours de l'année. Enfin, 33 collaborateurs ont pu évoluer en interne grâce à la mobilité professionnelle, ce qui témoigne d'une politique RH dynamique et engagée en faveur du développement des compétences.

La mobilité interne

Les offres de postes sont systématiquement proposées en interne, favorisant la mobilité au sein de l'organisation. Promouvoir la mobilité interne, c'est permettre aux salariés d'évoluer professionnellement et de découvrir de nouveaux métiers.

En 2024, 33 collaborateurs ont bénéficié d'une mobilité interne, ce qui leur a permis d'évoluer vers de nouveaux postes au sein de l'organisme.



Des transitions interservices, par exemple entre le service comptabilité et le service informatique, montrent que la motivation et l'implication des agents sont des facteurs clés de leur réussite professionnelle.

L'accueil de stagiaires

Dans le cadre du programme national « 1 jeune, 1 solution », la CPAM de Saône-et-Loire a ouvert, en 2024, trois offres de stage destinées aux élèves de seconde. Ces stages ont eu lieu à Mâcon, du 17 au 28 juin 2024. Les stagiaires ont eu l'opportunité de découvrir les missions et les métiers variés au sein de la CPAM. Leur tâche principale a consisté à donner leur avis sur la manière de mieux communiquer sur l'Assurance Maladie auprès de leurs proches, en leur présentant nos offres et services. Ils ont également proposé des solutions pour présenter les métiers de la CPAM aux lycéens et aux étudiants en recherche d'emploi.

Par ailleurs, d'autres stagiaires issus de diverses filières ont été accueillis tout au long de l'année pour découvrir les services de la CPAM pendant quelques jours ou semaines.

L'un des objectifs de l'accueil de stagiaires était de faire découvrir aux jeunes la Branche Maladie de la Sécurité Sociale. C'est pourquoi trois stagiaires de l'École Nationale Supérieure de la Sécurité Sociale (EN3S) ont été accueillis en stage. Ce stage visait à leur offrir une immersion complète dans les différents services de la CPAM, avec des temps collectifs et des échanges en binômes ou en individuel, leur permettant ainsi d'explorer les divers aspects de notre activité.

Les stagiaires ont exprimé leur satisfaction à travers des témoignages positifs, à l'image de nos stagiaires de seconde :



Ces retours montrent un intérêt fort pour l'environnement de travail de la CPAM, ainsi qu'une appréciation des échanges et des découvertes professionnelles réalisées pendant les stages.

La charte Cancer@work

La CPAM de Saône-et-Loire poursuit son engagement en faveur de l'inclusion et du bien-être de ses salariés en mettant en place des parcours d'accompagnement personnalisés. L'objectif est d'offrir un soutien adapté aux différentes étapes de la vie professionnelle, notamment pour les personnes touchées par le cancer, le handicap ou les maladies chroniques, ainsi que pour les proches aidants.

Les maladies de longue durée et les situations d'aide ne doivent plus être un tabou en entreprise. Afin de renforcer l'accompagnement de ses collaborateurs et d'encourager l'inclusion, la CPAM de Saône-et-Loire a rejoint le réseau Cancer@Work. Cette adhésion permet d'aller encore plus loin dans la construction de parcours professionnels durables pour les salariés concernés, en leur proposant des outils et des ressources adaptées.

Un livret d'accompagnement, conçu en collaboration avec Cancer@Work, est mis à la disposition de tous les salariés de la CPAM 71. Il apporte des clés pour mieux appréhender et accompagner les périodes difficiles liées à la maladie. Différentes thématiques y sont abordées, comme :

- Comment annoncer sa maladie à ses collègues ?
- Le retour au travail après une longue maladie
- Être manager d'un collaborateur malade
- Travailler tout en étant atteint d'une maladie grave ou chronique
- Être collègue d'un salarié malade

Les salariés ont la possibilité de s'inscrire à des webinaires portant sur ces thématiques afin d'être mieux informés et accompagnés.

Des événements fédérateurs

1000 pas : présentation de la feuille de route de la CPAM de Saône-et-Loire

La CPAM de Saône-et-Loire a créé « 1 000 pas », un jeu collaboratif permettant aux salariés de s'approprier la feuille de route 2024-2027 de l'Assurance Maladie. En deux heures, les participants ont échangé de manière ludique pour mieux comprendre les ambitions du projet d'entreprise. Cette approche vise à renforcer les connaissances et la cohésion d'équipe en traduisant les enjeux de façon simple, en améliorant la performance au service des assurés et partenaires, en fédérant les collaborateurs autour d'un projet commun et en valorisant les talents.

Le nettoyage des berges de Saône

Dans le cadre de la transition écologique, qui est l'un des axes de la convention d'objectifs et de gestion 2023-2027, l'Assurance Maladie mène des actions concrètes en faveur de l'environnement. Parmi elles, une trentaine de salariés volontaires ont participé au nettoyage des berges de Saône à Mâcon. Cette initiative citoyenne a permis non seulement de collecter 57 kg de déchets, contribuant ainsi à la préservation de l'environnement, mais aussi de sensibiliser les participants à l'importance du tri et de la réduction des déchets. Une démarche qui illustre l'engagement de l'Assurance Maladie en tant qu'acteur de santé publique responsable.

La journée portes ouvertes

Participer aux Journées Européennes du Patrimoine visait à répondre à un besoin de mieux faire connaître le rôle étendu de l'Assurance Maladie, souvent perçu de manière réductrice par le public. L'objectif était de montrer que l'Assurance Maladie est un acteur central de la santé publique, dont les missions vont bien au-delà du remboursement des soins. En cette occasion, il s'agissait également de mettre en lumière ses défis, sa capacité à se réinventer face aux évolutions technologiques et aux enjeux démographiques, tout en préservant sa mission fondamentale de protection des citoyens.

Les objectifs de l'action étaient multiples : d'abord, illustrer l'évolution de l'Assurance Maladie à travers les années et son inscription dans des enjeux sociétaux majeurs, comme la transition écologique. Ensuite, faire découvrir ses diverses missions, ses métiers et son organisation. Une autre dimension importante était de montrer comment l'Assurance Maladie est présente dans la vie quotidienne des citoyens à travers des outils numériques tels que Mon Espace Santé et l'Appli Carte Vitale, ainsi que sur les réseaux sociaux. Enfin, l'action visait à sensibiliser le public à la fragilité du système et à la responsabilité de chacun dans sa préservation.

L'événement a été organisé autour de plusieurs animations : cinq stands thématiques (Ameli, Prévention, Appli Carte Vitale, Mon Espace Santé, Nos métiers), une exposition sur l'histoire de l'Assurance Maladie, ainsi que des activités interactives comme un jeu de piste et des animations physiques.



Manag'day

Tous les mois, un webinar « Manag'h » est destiné aux managers de la CPAM 71. Au cours de cette réunion, l'équipe de Direction les informe des actualités, projets...

Tous les trimestres, un Manag'Day est organisé en présentiel. Ce temps permet de partager des informations, d'échanger, de s'inspirer...

Une fois dans l'année en juin, le collectif des managers de la CPAM se réunit pour une journée d'échange et de partage autour du management. Le 13 juin 2024, cet événement s'est tenu à Sennecé-les-Mâcon sur le thème « Sport et management ». L'objectif était d'explorer comment les stratégies des sportifs et de leurs entraîneurs pouvaient être adaptées au management afin d'améliorer la performance et la cohésion d'équipe.

Cette journée avait pour but d'apprendre à gérer les individualités tout en les mettant au service du collectif, favoriser la cohésion et dynamiser le travail d'équipe, ainsi que mieux gérer les tensions et son propre stress.

Le programme s'est articulé autour de trois temps forts :

- Une table ronde sur la transmission et le partage d'expérience.
- Une conférence dédiée à la gestion du stress.
- Des ateliers pratiques sur les techniques de respiration.

Deux sportifs de haut niveau ont partagé leur expérience avec les participants : Pernelle Carron-Pinet, patineuse artistique ayant participé aux Jeux Olympiques de Sotchi, et Vincent Dechelle, judoka ayant participé plusieurs fois aux Championnats de France, aujourd'hui coach spécialisé en respiration, management et cohésion en entreprise.

L'enquête de satisfaction menée auprès des managers a révélé un taux de satisfaction global de 4,7/5.

Cérémonie des médailles du travail

Tous les deux ans, la CPAM organise une cérémonie de remise des médailles du travail afin d'honorer les collaborateurs pour leur carrière et leur engagement. Cet événement permet de valoriser le parcours professionnel des salariés et de renforcer leur sentiment d'appartenance à l'entreprise. En 2024, 62 médaillés et leurs managers ont été conviés à cette cérémonie.

Les principaux objectifs de cette journée étaient de féliciter les collaborateurs médaillés, de favoriser les échanges et la cohésion entre les salariés dans une ambiance conviviale, et d'offrir un moment privilégié qui valorise les médaillés tout en leur permettant de s'évader du quotidien.

En 2024, la cérémonie s'est déroulée au cabaret Le Moulin du Lac. La journée a débuté par un petit-déjeuner convivial, suivi de la cérémonie où les médailles ou des paniers gourmands, composés exclusivement de produits locaux, ont été remis aux récipiendaires. Les participants ont ensuite partagé un déjeuner-spectacle avant d'assister à la revue cabaret « Surprise » dans l'après-midi. Une borne photo a également été mise à disposition pour immortaliser cette journée.

Les retours des 44 médaillés présents ont été très positifs. Ils ont particulièrement apprécié la convivialité de l'événement et la reconnaissance de leur parcours professionnel. Le choix du cabaret a été salué par les participants, qui ont découvert un cadre festif et original.

Les événements sportifs

La participation aux événements sportifs a été initiée dans le but de renforcer la cohésion entre les équipes, de promouvoir la santé au travail et de sensibiliser les agents ainsi que le grand public à l'importance de l'activité physique. Ces initiatives s'inscrivent dans le cadre de la Grande Cause Nationale « Bouge 30 minutes chaque jour » et des actions de prévention. Elles permettent également de soutenir des associations locales engagées dans le domaine de la santé.

Participer à ces événements a permis de porter les valeurs de l'Assurance Maladie en favorisant des participations visibles et solidaires.



DÉFI MARCHÉ

6^e ÉDITION

100 PARTICIPANTS

Près de

20,3 million

DE PAS, SOIT

16 000 km

PARCOURUS

UN DON DE

1 000 €

REMIS À SOLID'AIR 71



BADMINTON

13 AGENTS

ONT PARTICIPÉ AU
TOURNOI RÉGIONAL
À BESANÇON

2 équipes

QUALIFIÉES POUR
LA FINALE À PARIS

CLASSEMENT

7^e et 8^e

SUR 10 ÉQUIPES



MARATHON
DES ENTREPRISES

6 PARTICIPANTS

À L'ÉPREUVE À LA
ROCHE-VINEUSE

127^e place

SUR 171 ÉQUIPES AU
CLASSEMENT FINAL

4h12

POUR PARCOURIR LE
MARATHON EN RELAIS



CONTRE LES
CANCERS FÉMININS

13 AGENTS

ONT PARTICIPÉ À
LA CHALONNAISE

24 AGENTS

MOBILISÉS POUR LA
VERTICALE ROSE

20 AGENTS

ONT PARTICIPÉ AUX
GAMBETTES MÂCONNAISES

Ces événements ont mobilisé 176 agents, témoignant d'un fort engagement en faveur du sport et de la santé. Ils ont renforcé la cohésion des équipes et la visibilité de l'Assurance Maladie sur des enjeux de santé publique.

UNE UTILISATION MAÎTRISÉE ET DURABLE DES RESSOURCES



Une utilisation maîtrisée et durable des ressources

*La CPAM de Saône-et-Loire s'engage dans **une utilisation maîtrisée et durable de ses ressources**. L'Assurance maladie s'est engagée à réduire l'impact environnemental de ses activités. Pour y répondre, la CPAM a lancé différentes actions dont sa participation au challenge inter-entreprises CUBE. Les objectifs visés par la CPAM sont la réduction de sa consommation énergétique, et la réalisation de travaux immobiliers visant à respecter le décret tertiaire. Elle veille également à une gestion rigoureuse de ses finances, en optimisant les dépenses tout en garantissant la bonne gestion des fonds publics et en renforçant la lutte contre la fraude. Enfin, des actions de gestion du risque sont mises en place pour améliorer l'efficacité du système de santé, notamment via des campagnes de prévention, la formation des professionnels de santé et des stratégies d'accompagnement pour garantir un accès aux soins à coût maîtrisé.*

Le [Challenge CUBE](#) a été lancé en juillet 2024 afin de réduire la consommation énergétique, en particulier en matière de consommation électrique et de chauffage, sur le site de Mâcon. L'objectif était de sensibiliser les équipes à la gestion de l'énergie en analysant les habitudes de consommation sur les années 2022, 2023, et le premier semestre 2024. À travers des actions concrètes comme le maintien de la température à 19°C dans les bureaux et l'extinction de certains équipements non utilisés, des économies notables ont été réalisées, avec 8600 kWh économisés, équivalant à la consommation de quatre foyers. Ce challenge a également permis d'élargir la sensibilisation aux enjeux environnementaux sur tous les sites la CPAM 71, mobilisant ainsi l'ensemble des salariés pour renforcer l'engagement global envers la transition énergétique.

Dans la même optique de réduction de l'empreinte écologique, des [travaux immobiliers](#) ont été engagés pour répondre au décret tertiaire, avec l'objectif de diminuer la consommation d'énergie des bâtiments et d'améliorer l'impact environnemental de la flotte automobile. Par exemple, le projet EC[H]O a permis de rationaliser les espaces dans différents sites, avec des actions telles que la centralisation des équipes et le remplacement des éclairages traditionnels par des LED. Ces initiatives ont permis de réaliser des économies significatives, notamment une réduction de 5,15 % du chauffage au gaz et une baisse de 15 % de la consommation d'électricité par site. L'achat de véhicules hybrides et électriques a également contribué à cette démarche verte, renforçant ainsi l'empreinte positive de la CPAM en matière d'énergie.

En parallèle, la CPAM de Saône-et-Loire a intégré la [Responsabilité Sociétale des Organisations](#) (RSO) dans toutes ses actions, en veillant à ce que ses projets respectent des critères de gouvernance, de responsabilité sociale, environnementale et économique. La RSO a été structurée autour d'un suivi annuel, avec la désignation d'un pilote et d'un gestionnaire dédiés à cette démarche. Le bilan RSO 2024 présente les actions menées, notamment dans le cadre de la stratégie de notre feuille de route MAPPIE et du SDRHL, visant à améliorer l'impact de l'organisation de la CPAM dans les territoires tout en respectant les engagements sociétaux.

Enfin, pour renforcer la sensibilisation et l'engagement des collaborateurs sur les enjeux environnementaux, la CPAM a organisé des formations et ateliers, dont la [Fresque du climat](#). Cette initiative a permis de former une soixantaine de salariés, avec des ateliers visant à approfondir les actions concrètes à adopter pour réduire l'empreinte carbone de chacun. Des formations spécifiques comme l'e-learning « Cap vers la sobriété énergétique » ont été suivies par 313 salariés, tandis que des ateliers tels que « 2 tonnes » ont permis au Comité de direction de trouver de solutions pratiques pour réduire l'empreinte environnementale collective de notre organisation. Ces efforts visent à renforcer une prise de conscience collective autour de la transition écologique et à intégrer des pratiques plus durables dans le quotidien professionnel de la CPAM.

Une [gestion rigoureuse des finances](#) a été au cœur des priorités de la CPAM de Saône-et-Loire en 2024, avec des actions visant à optimiser les dépenses tout en garantissant le juste règlement des prestations. En 2024, plus de 2,1 milliards d'euros ont été remboursés, dont 2 milliards pour la maladie et la maternité, marquant une hausse de 58 millions d'euros par rapport à 2023. Cette augmentation a été principalement liée à des dépenses accrues dans les soins de ville, notamment les honoraires médicaux, la pharmacie et les honoraires paramédicaux. L'augmentation des indemnités journalières, surtout dans le cadre des accidents du travail, a également contribué à cette hausse. Cependant, pour garantir une gestion optimale des fonds publics, la CPAM a intensifié la campagne de récupération des participations forfaitaires et franchises, avec plus de 12,3 millions d'euros récupérés grâce à l'envoi de 250 courriers par jour. En parallèle, les contrôles ont été renforcés avec près de 41 000 vérifications, incluant les arrêts de travail et les paiements multiples, pour assurer une bonne gestion des prestations et des dépenses.

La [Politique de Sécurité des Systèmes d'Information \(PSSI\)](#) a été un autre axe majeur pour la CPAM en 2024. Face à l'augmentation des risques liés à la cybersécurité, notamment à cause des tensions internationales et des événements comme les Jeux Olympiques de Paris 2024, des mesures ont été prises pour protéger les données sensibles des assurés. Des tests de continuité ont été réalisés pour simuler des interruptions de service, et une sensibilisation régulière a été menée auprès des équipes et des assurés sur les bonnes pratiques en matière de sécurité. Ces actions ont été intégrées dans un plan d'action global de sécurité des systèmes et de continuité des activités, validé à 100 % par la caisse nationale. Cela a permis de garantir la protection des informations et de maintenir une continuité des services malgré les menaces potentielles.

Dans ce contexte, [la lutte contre la fraude](#) a également été renforcée en 2024. La CPAM a détecté près de 2 millions d'euros de fraudes, dont 81 % étaient liées aux professionnels de santé. Parmi les types de fraude les plus courants, on retrouve la facturation de prestations fictives, la création d'entreprises fictives pour percevoir des indemnités journalières non justifiées, et les faux arrêts de travail achetés sur les réseaux sociaux. Pour faire face à ces défis, la CPAM a renforcé son équipe de lutte contre la fraude et mis en place de nouveaux outils pour cibler les dossiers suspects. En outre, des procédures de déconventionnement ont été engagées et des suites contentieuses ont été lancées, incluant des plaintes pénales et des sanctions financières. La collaboration avec des partenaires institutionnels et le renforcement des équipes ont permis de mieux prévenir et détecter les fraudes, contribuant ainsi à assurer la pérennité du système de santé solidaire.

La [gestion du risque](#) a pour objectif principal d'améliorer l'efficacité du système de santé tout en garantissant un accès aux soins pour tous à un coût maîtrisé. Face à un déficit croissant, notamment après la crise du Covid, l'Assurance Maladie, avec un budget de 250 milliards d'euros, doit réaliser des économies d'environ 1,2 milliard d'euros chaque année. Pour y parvenir, plusieurs leviers sont activés, tels que la prévention, l'efficacité des soins, l'accompagnement des professionnels de santé, le contrôle des dépenses et la lutte contre la fraude. Les actions menées ont permis des résultats notables, notamment la formation des techniciens pour vérifier les documents des audioprothésistes et opticiens, ce qui a permis de bloquer des dossiers frauduleux, ou encore la lutte contre l'absentéisme en entreprise, avec des rencontres réussies auprès de six entreprises. De plus, des campagnes ont été organisées pour sensibiliser les professionnels de santé sur des sujets comme les transports partagés, la polymédication des personnes âgées et la prescription de biologie.

Parallèlement, une refonte de la stratégie d'intervention de l'Assurance Maladie a été lancée avec la [Visite Annuelle en Etablissement de Santé \(VAES\)](#), visant à renforcer son rôle d'accompagnement et de coordination auprès des établissements de santé. Cette action a permis de poser les bases d'une coopération durable, co-construite avec chaque établissement, pour répondre aux enjeux spécifiques rencontrés localement. Les visites annuelles se sont concentrées sur trois grands axes : le numérique, le parcours de soins et les transports. En outre, des actions transverses ont été menées pour traiter des sujets communs à tous les établissements, tels que la gestion de la polymédication et la

prévention des infections. Ces visites ont déjà permis d'accompagner plusieurs établissements et de lancer des projets ciblés, avec une approche à la fois locale et pluriannuelle.

Un organisme responsable

Challenge CUBE

Le Challenge CUBE est un défi interentreprises qui encourage chaque entreprise participante à réduire sa consommation énergétique, principalement en matière de consommation électrique et de chauffage.

L'objectif principal était de sensibiliser les salariés du site de Mâcon, sur la consommation d'énergie, en analysant les années 2022, 2023, et le premier semestre 2024. Il s'agissait de comprendre nos habitudes dans notre environnement de travail, afin de définir des actions concrètes pour réduire cette consommation, telles que des éco-gestes ou des travaux à faible coût mais à fort impact écologique.

Une équipe relais, baptisée « Les éconotes », a été formée pour faire le lien entre les salariés et la gestion du challenge CUBE. Parmi les premières actions entreprises, nous avons réaffirmé l'engagement de maintenir une température à 19°C dans chaque bureau en hiver. Une étude a également été lancée pour analyser la consommation pendant les périodes non travaillées (de 19h à 7h). De plus, des actions simples ont été mises en place : extinction, à partir de 19H00, des photocopieurs, des machines à café dans les salles de pause et bientôt la mise en place d'un système d'extinction automatique des ordinateurs. Enfin, une étude a été entamée pour évaluer la rentabilité entre les investissements nécessaires et les économies réalisées en coupant certains circuits d'alimentation.

Au bout de six mois, le site de Mâcon a réalisé 2% d'économies, soit 8600 kWh économisés, ce qui correspond à la consommation annuelle de 4 foyers de 4 personnes (hors chauffage). Les résultats sont également visibles pour l'année 2023, avec l'impact des mesures prises par la direction, notamment en collaboration avec le service logistique pour tempérer le chauffage à 19°C. Ce challenge a aussi permis de sensibiliser davantage la CPAM 71 aux enjeux environnementaux. Bien que l'action porte principalement sur le site de Mâcon, elle a également permis de mobiliser les salariés de l'ensemble des sites, en déployant ces initiatives à grande échelle.

Les travaux immobiliers

Afin de répondre au décret tertiaire, plusieurs projets ont été initiés sur les bâtiments et la flotte automobile de la CPAM de Saône-et-Loire. Les principales attentes étaient de réduire la consommation d'énergie de nos bâtiments et de rendre notre flotte automobile plus verte, en optant pour des véhicules moins polluants.

Dans ce cadre, le projet EC[H]O a été mis en place pour rationaliser nos espaces, en les optimisant par sites, directions et services. Concrètement, au Creusot, nous avons installé l'ensemble du personnel au rez-de-chaussée du bâtiment et effectué un remplacement des éclairages au 2ème étage. À Digoin, le site a été vendu, et nous sommes désormais locataires uniquement du rez-de-chaussée. À Mâcon, nous avons centralisé tout le personnel sur le bâtiment du siège. Pour l'annexe, seules les services hébergés restent, avec un 2ème étage vide, en vue de rapatrier la PFS en 2025. Enfin à Chalon, nous avons remplacé les pavés lumineux par des éclairages LED.

Concernant la flotte automobile, petit à petit, les véhicules diesel sont remplacés soit par des véhicules hybrides ou électriques. En 2024, deux véhicules ont été renouvelés.

Les efforts déployés ont permis de réaliser les économies suivantes :

- Une réduction de 5,15% sur la consommation de chauffage au gaz entre 2023 et 2024.
- Une réduction de 2,47% sur le chauffage urbain entre 2023 et 2024.
- Une réduction d'environ 15% sur la consommation d'électricité par site entre 2023 et 2024.

Bilan RSO

La CPAM de Saône-et-Loire intègre la Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO) au cœur de ses actions, en s'appuyant sur le référentiel de la Sécurité sociale : la gouvernance, la responsabilité sociale interne, la responsabilité environnementale, la responsabilité économique et l'implication sociétale dans les territoires. Afin de structurer cette démarche, un pilote et un gestionnaire RSO ont été désignés. Un plan annuel a également été mis en place, accompagné d'un bilan permettant de suivre et valoriser les actions menées.

En 2024, la transition écologique a occupé une place centrale dans les engagements de la CPAM. En interne, plusieurs initiatives ont été déployées pour sensibiliser et mobiliser les salariés sur les enjeux environnementaux. Ainsi, des webinaires et des formations ont été organisés, tandis que des actions concrètes ont été mises en place, comme un ramassage de déchets en bord de Saône et une collecte de vêtements en partenariat avec la Croix-Rouge. Par ailleurs, des campagnes d'information sur la santé environnementale, et plus particulièrement sur les perturbateurs endocriniens, ont été diffusées auprès des salariés et des sages-femmes, afin qu'elles puissent relayer ces informations auprès des futurs et jeunes parents.

L'année 2024 a également été marquée par une forte promotion de l'activité physique, déclarée grande cause nationale. Afin d'encourager la pratique sportive, les salariés ont été invités à participer à divers challenges organisés sur le territoire. Certains de ces défis étaient directement liés à des actions de prévention, comme Octobre rose, ou menés au bénéfice d'associations.

En parallèle, la CPAM a poursuivi ses efforts en faveur de l'inclusion et du bien-être au travail. Avec l'appui de la référente handicap, elle a accompagné les salariés en situation de handicap en adaptant leurs postes et en menant des actions de sensibilisation. De plus, le service des ressources humaines a renforcé son engagement pour prévenir la désinsertion professionnelle, notamment en apportant un soutien aux salariés confrontés à des situations de longue maladie ou exerçant un rôle d'aidant auprès d'un proche. Pour ce faire, la CPAM s'est appuyée sur des plateformes nationales d'accompagnement, tout en assurant un relais local efficace.

Enfin, l'implication de la CPAM à l'échelle départementale s'est traduite par une participation active à de nombreuses manifestations. Elle a ainsi pris part à des journées de dépistage, des événements destinés aux étudiants et des forums de recrutement. Par ailleurs, elle a ouvert son site de Mâcon au public lors des Journées du patrimoine, témoignant ainsi de sa volonté de renforcer le lien avec les citoyens. Plus largement, elle a poursuivi ses collaborations avec ses partenaires, notamment les espaces France service, les associations, les collectivités et les professionnels de santé. Ces relais jouent un rôle essentiel pour accompagner les assurés dans leur accès aux droits et à la santé.

Toutes ces actions sont recensées dans le [bilan RSO 2024](#), qui permet d'évaluer l'impact des initiatives mises en place et d'orienter les priorités à venir.

La fresque du climat

En tant qu'actrice majeure de la santé, la CPAM de Saône-et-Loire s'engage activement pour réduire son empreinte environnementale et préserver la planète. En 2024, elle a intensifié ses efforts pour intégrer les enjeux de transition écologique et de sobriété énergétique dans ses activités, tout en sensibilisant ses collaborateurs aux comportements écoresponsables.

L'objectif était de mobiliser l'ensemble des équipes autour des enjeux de la transition environnementale, car cela constitue un levier majeur pour changer les pratiques individuelles et collectives et agir concrètement pour l'environnement.

Afin de sensibiliser l'ensemble des salariés aux impacts concrets du changement climatique, tous ont suivi la formation en ligne « Cap vers la sobriété énergétique ». De plus, des ateliers de la Fresque du climat ont été proposés aux managers en 2024, après avoir été suivis par les membres du Comité de direction élargi et une vingtaine de salariés volontaires en 2023 (plus de 40 participants formés en 2023). Par ailleurs, un atelier « 2 tonnes » a été réalisé avec le Comité de direction élargi pour approfondir les actions concrètes à adopter pour réduire l'empreinte carbone.



Une gestion rigoureuse des finances

Rapport financier

En 2024, la CPAM de Saône-et-Loire a remboursé plus de 2,1 milliards d'euros de prestations, dont 2 milliards pour la maladie/maternité, avec une hausse de 58 millions d'euros par rapport à 2023, soit une augmentation de 2,99 %. Les prestations pour les accidents du travail ont dépassé 108,5 millions d'euros, marquant une hausse de près de 6 millions d'euros, soit 5,68 % de plus que l'année précédente.

La hausse des dépenses pour le risque maladie/maternité provient principalement des soins effectués en ville, avec des augmentations notables dans :



Pour le risque accident du travail, l'augmentation des dépenses est principalement due aux indemnités journalières (+3,9M€), causée par un effet prix et un allongement des durées d'arrêts de travail en raison de pathologies longues, notamment les troubles musculo-squelettiques, les risques psycho-sociaux et les accidents de trajets à vélo ou en trottinette.

L'année 2024 a été marquée par une intensification de la campagne de récupération des participations forfaitaires et franchises, avec l'envoi de 250 courriers de récupération par jour en février. En tout, la CPAM a récupéré plus de 12,3 millions d'euros grâce à cette action.

Par ailleurs, la nouvelle convention des médecins, signée en juin 2024, a entraîné une revalorisation du tarif de la consultation de base des généralistes, et certaines mesures du règlement arbitral, comme la revalorisation du Forfait Patientèle Médecin Traitant, ont eu un effet en 2024.

Les dépenses d'indemnités journalières ont continué de croître, portées par l'inflation (qui a pour conséquence une hausse des salaires, et donc, des montants des indemnités versées) et un allongement des arrêts de travail dans le cadre des accidents du travail et des maladies professionnelles.

L'objectif principal a été de garantir le juste règlement des prestations. En 2024, les contrôleurs ont effectué près de 41 000 contrôles, dont 16 208 liés aux arrêts de travail, pour un montant contrôlé de près de 85,6 millions d'euros. Ils ont également réalisé 10 531 contrôles de paiements multiples pour une valeur totale de 727 677 euros. En parallèle, les services de production ont effectué 32 828 contrôles de dossiers pour une valeur totale de 310 877 euros. Enfin, de nouveaux contrôles ont été mis en place pour lutter contre la fraude, notamment en matière d'indemnités journalières, permettant d'identifier et transmettre des dossiers suspects au service fraude.

Les équipes comptables ont également réalisé 160 contrôles et audits supplémentaires, en plus des contrôles quotidiens, pour justifier chaque opération de paiement et valider les comptes de la CPAM. Elles ont aussi en charge la prévision du montant des dépenses pour demander la trésorerie nécessaire. La juste prévision des dépenses concourt à une bonne gestion des fonds publics. Pour 2024, plus de 2,1 milliards d'euros ont été versés.

En 2024, les charges de gestion courante (achats, impôts, taxes frais de personnel) ont représenté 1,11 % du total des charges de notre CPAM. Cela représente plus de 24,5 millions d'euros.

La Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI)

L'Assurance Maladie, en tant qu'assureur santé de plus de 90 % de la population de Saône-et-Loire, détient un patrimoine d'informations sensibles. Elle gère un système d'information pour traiter ces données et assurer ses missions publiques. La CPAM doit donc protéger ces informations et garantir l'intégrité de son système pour assurer la continuité de ses services.

En 2024, les risques liés à la cybersécurité ont augmenté, notamment en raison des tensions internationales et des enjeux liés aux Jeux Olympiques de Paris 2024. La CPAM a donc renforcé ses actions pour sécuriser ses systèmes, sensibiliser ses équipes et protéger ses publics.

La CPAM a mis en place des actions techniques pour sécuriser ses systèmes informatiques et assurer la continuité de ses activités. Parmi ces actions :

- En octobre 2024, un test de continuité a été réalisé en simulant une interruption des traitements des demandes de prestations.
- Sensibilisation des équipes à la sécurité des systèmes d'information, à la protection des données et à la sûreté, avec des rappels sur les bonnes pratiques et les consignes en cas de cyberattaque.
- Sensibilisation des publics aux risques liés à l'usurpation de leurs données personnelles, notamment face aux tentatives de phishing circulant sous forme de messages frauduleux.

Le plan d'action de sécurité des systèmes, de continuité des activités et de sûreté est suivi tout au long de l'année. La sensibilisation est régulière, via l'intranet pour les équipes et le site ameli pour les assurés.

Les actions menées ont été évaluées et validées à 100 % par la caisse nationale, conformément à la Politique de Sécurité des Systèmes d'Informations des organismes sociaux.

Bilan fraudes

L'Assurance Maladie met en place une stratégie pour lutter contre la fraude, qui prend des formes diverses et provient de multiples sources. L'objectif est de mieux évaluer et détecter les fraudes, renforcer les contrôles et sanctionner plus rapidement pour garantir la pérennité du système de santé solidaire.

En 2024, l'objectif national était de détecter et stopper près de 400 millions d'euros de fraudes. La CPAM de Saône-et-Loire a détecté et stoppé 1 968 207 euros de fraudes. Parmi les fraudes détectées, 19 % concernent les assurés et 81 % les professionnels de santé et offreurs de soins.

Les fraudes émergentes ont été ciblées, comme les faux arrêts de travail achetés sur les réseaux sociaux ou la création d'entreprises fictives pour percevoir des indemnités journalières non justifiées. D'autres fraudes ont impliqué des professionnels de santé, notamment la facturation de prestations fictives, comme des tentatives de facturation de matériel d'audioprothèses dans le cadre du 100 % santé.

La directrice a engagé des procédures pour déconventionner un professionnel de santé en raison de la facturation répétée d'actes fictifs. Plus généralement, en 2024, la CPAM a lancé 83 suites contentieuses, dont 28 plaintes pénales, 1 procédure de déconventionnement, 7 avertissements et 47 pénalités financières.

Le service de lutte contre les fraudes de la CPAM de Saône-et-Loire a été renforcé avec 7 collaborateurs, dont 3 agréés et assermentés. Des pôles inter-régionaux de lutte contre les fraudes ont été créés au niveau national, avec 60 agents en formation en 2024. Ces agents disposeront de pouvoirs d'enquêteurs judiciaires pour lutter contre les fraudes, notamment en cyber-enquêtes.

Les résultats ont été atteints en impliquant davantage les collaborateurs dans la prévention et la détection des fraudes, en mettant en place de nouveaux outils pour cibler les dossiers à investiguer, et en collaborant avec des partenaires institutionnels et le Comité Départemental Anti-fraudes (CODAF).

Les actions de gestion du risque

Le plan GDR

La gestion du risque maladie vise à améliorer l'efficacité du système de santé afin de garantir un accès aux soins pour tous à un coût maîtrisé. L'Assurance Maladie, qui dépense 250 milliards d'euros pour la santé, doit faire face à un déficit croissant, notamment après la période Covid. L'objectif est de réaliser 1,2 milliard d'euros d'économies par an pour pérenniser le système de soins. Cette gestion passe par plusieurs leviers : la prévention, l'efficacité des soins, l'accompagnement des professionnels de santé, le contrôle des dépenses et la lutte contre la fraude.

Les principales dépenses concernent les arrêts de travail, les transports, les médicaments et les dispositifs médicaux. Pour sensibiliser l'ensemble des acteurs, un webinaire interne sur le programme GDR a été organisé pour partager la stratégie, donner du sens à l'action collective, et sensibiliser le personnel.

Le plan d'action local a notamment consisté à :

- Former des techniciens à la vérification des documents nécessaires à l'installation des audioprothésistes et opticiens. Grâce à cette formation, 2 dossiers sur 6 ont été bloqués car il s'agissait d'entreprises « coquilles vides », et des contrôles ont été effectués a priori pour les nouveaux installés par les soins de ville.
- Rencontrer 6 entreprises dans le cadre de la maîtrise médicalisée pour lutter contre l'absentéisme. Ces rencontres ont permis de mieux comprendre les leviers existants pour accompagner les employeurs et les salariés.
- Accompagner des médecins spécialistes sur l'alimentation des DMP par les DNS a conduit à 158 médecins contactés et une évolution de l'alimentation des DMP en fin d'année.
- Déployer des campagnes de sensibilisation par les délégués de l'Assurance Maladie sur des thématiques diverses, avec :
 - 35 transporteurs et 280 médecins rencontrés pour les transports partagés
 - 163 pharmacies et 208 médecins pour les compléments nutritionnels oraux
 - 66 médecins pour la polymédication des personnes âgées
 - 180 médecins pour la prescription de biologie

La Visite Annuelle en Etablissement de Santé (VAES)

La refonte de la stratégie nationale d'intervention de l'Assurance Maladie auprès des établissements de santé fait partie de la démarche de rénovation de la gestion du risque (GDR). L'objectif était de positionner l'Assurance Maladie auprès des établissements de santé de manière légitime et dans une posture d'accompagnement gradué et d'offre de service.

L'action visait à réaliser des visites annuelles dans les établissements de santé (VAES) pour présenter une offre de service globale et une posture renouvelée de l'Assurance Maladie, abordant tous les thèmes liés à la gestion du risque en établissement. L'idée était de co-construire une feuille de route avec les établissements dans une logique de proximité et d'accompagnement, et d'inscrire ces visites dans un programme pluriannuel d'accompagnement co-construit avec l'établissement.

La visite annuelle est le point d'entrée pour impulser et coordonner l'offre de service de l'Assurance Maladie. Elle permet de discuter avec l'établissement de santé des services et de l'accompagnement, et de formaliser un accord de principe pour les visites des différents services ou pôles concernés, ainsi que la Commission Médicale d'Établissement (CME).

Les participants à la VAES incluent des représentants de l'Assurance Maladie (directeur, médecin chef, référents, service médical) et de l'établissement de santé (direction, président de CME, responsables informatiques et médicaux, etc.). En fonction des problématiques locales, des représentants de l'ARS ou d'organisations d'exercice coordonné peuvent être ajoutés.

La visite annuelle de 2024 se structure autour de trois axes principaux : le volet numérique, le parcours « insuffisance cardiaque » (IC) et les transports. Ces axes sont systématiquement abordés lors de chaque visite de direction, mais ne sont pas forcément intégrés dans le plan d'action co-construit avec chaque établissement. Il existe également des actions transverses communes à tous les établissements, telles que la gestion de la polymédication chez les personnes âgées et la prévention des infections et de l'antibiorésistance. En outre, certaines actions sont ciblées en fonction des

établissements, comme la chirurgie ambulatoire, le pack maternité, l'accompagnement des prescriptions d'anti-cancéreux oraux et des traitements de l'apnée du sommeil.

En 2024, quatre établissements ont été rencontrés, et des accompagnements personnalisés sont actuellement en cours avec les services de l'Assurance Maladie : Conseillers Assurance Maladie Prado, Délégués de l'Assurance Maladie, Référent établissement, médecin et pharmacien conseil.