



**l'Assurance  
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Seine-et-Marne

# RAPPORT D'ACTIVITÉ

2021

# SOMMAIRE

01

L'ASSURANCE MALADIE DE SEINE-ET-MARNE

02

LES FAITS MARQUANTS

03

LA CPAM DE SEINE-ET-MARNE FACE À LA CRISE SANITAIRE : UNE MOBILISATION SANS FAILLE

04

LA CONTRIBUTION DE LA CPAM À LA PERFORMANCE DU SYSTÈME DE SANTÉ

05

LA PRÉVENTION ET LES SERVICES EN SANTÉ

06

L'ACCÈS AUX DROITS ET AUX SOINS

07

L'OFFRE DE SERVICE

08

LE TRAVAIL EN RÉSEAU

# 01

## L'ASSURANCE MALADIE DE SEINE-ET-MARNE

### LA CPAM

#### COLLABORATEURS

1 102



125



HOMMES

977



FEMMES

13

SITES D'ACCUEIL

28

MAISONS FRANCE  
SERVICES LABELLIÉES

1

ACCUEIL  
dédié aux professionnels de santé  
et aux partenaires

## LE DÉPARTEMENT

5 915 km<sup>2</sup>



510



COMMUNES

1 443 796



HABITANTS



1 427 790

BÉNÉFICIAIRES  
DU RÉGIME GÉNÉRAL



7 705

PROFESSIONNELS  
DE SANTÉ



96 516

ENTREPRISES

## LES ÉTABLISSEMENTS ET STRUCTURES DE SANTÉ

445



ÉTABLISSEMENTS PUBLICS ET PRIVÉS

41

CENTRES DE SANTÉ

117

EHPAD

69

ANTENNES PMI

15

MAISONS DE SANTÉ  
PLURIPROFESSIONNELLES

3

COMMUNAUTÉS PROFESSIONNELLES TERRITORIALES DE SANTÉ

# 02

## LES FAITS MARQUANTS

### JANVIER

- Départ de Julie Ferrere, directrice adjointe
- Webinaire Managers dédié à la lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes
- Arrivée de Catherine Dzierszinski, directrice adjointe
- Départ de Philippe Latournerie, directeur comptable et financier
- Intervention à Coulommiers de Thomas Fatôme et Pierre Peix, respectivement directeur général et directeur adjoint à la CNAM
- Notre communauté liam voit le jour
- Lancement de l'accompagnement des assurés au numérique par téléphone

### FEVRIER



### MARS

- Interventions de la direction auprès des collaborateurs sur le projet stratégique
- Déploiement de l'expérimentation Pep'S , le programme d'éducation pour la santé à l'attention des collaborateurs
- Premier webinaire « Maternité » en collaboration avec la CAF
- Premier tchat de l'année entre la direction et les collaborateurs
- La CPAM répond à une interview de la radio Oxygène sur le contact tracing
- Nouvelle participation de la CPAM au salon digital : « S'expatrier : Mode d'emploi »



## AVRIL



- Démarrage de nos actions « Aller vers » pour accompagner les assurés à la vaccination anti-covid
- Premier webinaire « Formation acteurs relais » à destination de nos partenaires
- Mise en place du « Projet Voltaire »
- Webinaire dédié à la lutte contre la sédentarité, animé par le Docteur Pierre Billard, Praticien Hospitalier en médecine du sport et Romuald Boucheron, éducateur sportif
- Nouvelle campagne de candidature pour le télétravail : 200 places supplémentaires proposées
- Intégration de nos huit collègues issus de la Mutuelle Nationale des Hospitaliers
- LinkedIn accueille son 2 000e abonné

## MAI

- Nouvelle étape dans la démarche « Aller vers » la vaccination pour les 65 - 74 ans
- Signature des conventions en faveur de l'inclusion numérique avec le Point information médiation multi-services de Melun et l'association AFL
- Lancement de l'enquête « Baromètre Social Institutionnel » 2021



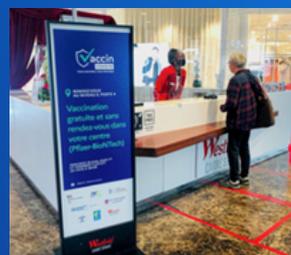
## JUIN



- Mise en place de notre programme d'ambassadorat sur les réseaux sociaux
- Participation de la CPAM au salon virtuel « Hello Handicap »
- Victoire de notre application « Automat'PS » au Coding Dojo, dans la catégorie « Développement expérimental »
- La CPAM passe son premier audit « Politique Sécurité du Système d'Information »

## JUILLET - AOÛT

- Arrivée d'Olivier Suzanne, directeur comptable et financier
- Participation de la CPAM aux centres de vaccination éphémères dans des galeries commerciales
- Tenue du premier atelier en faveur de l'inclusion numérique organisé par le PIMM'S de Melun
- Concours photos de l'été sur le thème de la solidarité



## SEPTEMBRE



- Lancement du projet PIX visant à développer et valoriser les compétences numériques des collaborateurs
- Télétravail : 200 places supplémentaires proposées
- Participation de la CPAM aux Journées Portes Ouvertes des universités du département
- Tenue du premier comité de pilotage dédié à la réhabilitation du siège
- Présence de la CPAM au 59e Congrès des Maires du département aux côtés de la CAF et de la MSA

## OCTOBRE



- Publication des témoignages et portraits de nos collaborateurs participants au calendrier « Octobre rose »
- Arrivée de la carte Tickets restaurant
- Présentation des résultats du « Baromètre Social Institutionnel » et de la gestion prévisionnelle des emplois et compétences, par l'équipe de direction, à l'ensemble des collaborateurs lors de e-rencontres

## NOVEMBRE

- Mise en place d'une force d'entraide interne pour le traitement des revenus de remplacement
- Fin de la première tranche de travaux sur le site de Coulommiers
- Certification du compte Twitter de la CPAM
- Tenue du webinaire interne « Alimentation équilibrée » en collaboration avec la CPAM de Hauts-de-Seine
- Séminaire annuel des métiers du management en partenariat avec la CAF
- Escape Game « Sortez Amélie de là » proposé aux étudiants de deux universités du département
- Premiers ateliers sur la gestion du stress pour accompagner nos collaborateurs aux retours sur site
- Interview de la CPAM sur son aide financière « Sport handicap » diffusée sur Facebook par la Fédération Française de Sport Adapté d'Île-de-France



- Participation de la CPAM aux webinaires régionaux à destination des employeurs : 808 entreprises présentes
- Signature du 8e contrat local de santé (CLS), celui de la Brie Nangissienne
- Signature de la 1re Communauté Professionnelle Territoriale de Santé du département : la CPTS de la Brie



## DÉCEMBRE



- Arrivée de Frédéric Demont, sous-directeur des droits, des prestations et des relations avec les entreprises
- Publication de notre calendrier de l'avent rappelant nos principales actions solidaires menées au cours de l'année 2021
- Second Tchat avec l'équipe de direction et l'ensemble des collaborateurs de la CPAM
- Deux nouvelles signatures avec les Communautés Professionnelles Territoriales de Santé du département: la CPTS Sud Seine-et-Marne et la CPTS Liens santé 77
- Mise en place d'un partenariat innovant avec l'Université Gustave Eiffel, le projet « TIPI » : une équipe d'étudiants est chargée de concevoir des outils pour accompagner les managers dans un mode de travail hybride
- Signature de la charte Romain Jacob visant à améliorer l'accès aux droits et aux soins des personnes vivant avec un handicap
- Don remis à l'association Scott&Co pour soutenir leurs actions auprès des enfants malades
- Le DIORE inaugure ses nouveaux locaux en « Flex-Office »

# 03

## LA CPAM DE SEINE-ET-MARNE FACE À LA CRISE SANITAIRE : UNE MOBILISATION SANS FAILLE

En cette deuxième année de gestion de crise sanitaire, la CPAM de Seine-et-Marne a su une nouvelle fois démontrer son engagement et ses capacités d'adaptation et d'action.

Elle a accompagné toutes les personnes touchées par l'épidémie de Covid-19 tout en poursuivant ses missions fondamentales auprès des assurés, des professionnels de santé et des entreprises.

### LE CONTACT TRACING : LEVIER MAJEUR DE LUTTE CONTRE LA PROPAGATION DU VIRUS

Mis en place en 2020 pour briser les chaînes de contamination, le dispositif de contact tracing a su évoluer tout au long de l'année 2021. Une nouvelle stratégie « Tester, alerter, protéger » a vu le jour en janvier 2021. Pour renforcer l'efficacité et le suivi de l'isolement, les enquêteurs sanitaires ont dès lors proposé systématiquement aux personnes positives au Covid un accompagnement sanitaire, fondé sur la visite à domicile d'un infirmier libéral. En complément, un accompagnement social (garde d'enfants, portage de repas, hébergement en dehors du domicile) était proposé aux cas positifs et à leurs cas contacts. Les appels des cas contact ont été remplacés par des SMS et les équipes du contact tracing ont été renforcées. La CPAM de Seine-et-Marne a ainsi eu recours à de nombreuses embauches en CDI et CDD pour maintenir cette activité.

297



RECRUTEMENTS

21

CDI

245

CDD

30

INTERIMAIRES

130 624



PERSONNES CONTACTÉES  
par la plateforme du contact  
tracing (« patients 0 »)

3 691



BÉNÉFICIAIRES DU DISPOSITIF  
D'ACCOMPAGNEMENT SANITAIRE

## LA PRISE EN CHARGE DES TESTS

Pour lutter contre la propagation du virus, l'Assurance Maladie a maintenu la prise en charge des tests RT-PCR, antigéniques et sérologiques.

3 464 934



TESTS REMBOURSÉS  
pour un montant de 80 660 105 € (hors autotests)

## LA VACCINATION : ACCOMPAGNER LES PLUS FRAGILES AVEC LA DÉMARCHE "ALLER VERS"

Dès le mois d'avril, la CPAM de Seine-et-Marne a mis en œuvre une démarche proactive, nommée « Aller vers », pour aider les personnes les plus vulnérables à prendre rendez-vous ou à se faire vacciner en réalisant des campagnes ciblées d'appels sortants, de mailing et de SMS.

Elle a participé à la mise en place des centres de vaccination éphémères, dans les quartiers prioritaires, dans les centres commerciaux du département ou encore sur les bases de loisirs.

Par ailleurs, elle a activement participé à la sensibilisation des partenaires locaux : structures d'aides ménagères, collaborateurs de la CAF, ESAT et entreprises adaptées...

+ 220 000

APPELS SORTANTS  
dans le cadre du "Aller vers" (du 1er mai 2021 au 31 mars 2022)

## LE DISPOSITIF D'INDEMNISATION DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ RÉACTIVÉ

Afin de garantir le bon fonctionnement du système de soins, l'Assurance Maladie a maintenu l'indemnisation des professionnels de santé libéraux dont l'activité était fortement ralentie en raison de la crise sanitaire.

6 098 767 €



VERSÉS À 1 483 PROFESSIONNELS DE SANTÉ

dans le cadre du dispositif de compensation partiel de perte d'activité

## LES ARRÊTS DE TRAVAIL DÉROGATOIRES POUR LES ASSURÉS

Les salariés symptomatiques ou positifs au Covid-19, ne pouvant télétravailler, pouvaient bénéficier d'arrêts maladie indemnisés sans vérification des conditions d'ouverture de droits et sans délai de carence. Le téléservice [declare.ameli.fr](https://declare.ameli.fr), développé par l'Assurance Maladie dès 2020, leur a permis d'enregistrer leur arrêt de travail dérogatoire.

86 299



ARRÊTS DE TRAVAIL

indemnisés dans le cadre de cette mesure dérogatoire  
relative au versement d'indemnités journalières

# 04

## LA CONTRIBUTION DE LA CPAM À LA PERFORMANCE DU SYSTÈME DE SANTÉ

5 673

CONTACTS  
avec les professionnels  
de santé



1 072

RENCONTRES  
avec les délégués de  
l'Assurance Maladie

Les principales thématiques de ces rencontres ont porté sur la vaccination COVID, l'examen bucco-dentaire, l'optique, le recours à la metformine chez le patient diabétique de type 2, la prescription de soins infirmiers et l'autisme.



DE MÉDICAMENTS GÉNÉRIQUES DÉLIVRÉS



59

CONTRATS D'ASSISTANTS MÉDICAUX



### RÉMUNÉRATION SUR OBJECTIFS DE SANTÉ PUBLIQUE (ROSP) VERSÉE AUX PROFESSIONNELS DE SANTÉ

ROSP ADULTES

973

MEDECINS

4 981 814 €

ROSP ENFANTS

728

MEDECINS

277 479 €

## FRAUDES ET ACTIVITÉS FAUTIVES

3 195 627 €

PRÉJUDICE SUBI AU TITRE DE  
LA FRAUDE dont :

1 042 702 €

ASSURÉS

1 909 689 €

PROFESSIONNELS  
DE SANTÉ

243 236 €

ÉTABLISSEMENTS

1 620 529 €

PRÉJUDICE ÉVITÉ



## DOSSIERS FRAUDES

Nombre de plaintes et nombre de pénalités financières par public

	ASSURÉS	PROFESSIONNELS DE SANTÉ
30 PLAINTES PÉNALES	8	22
122 PÉNALITÉS FINANCIÈRES	117	5
10 SIGNALEMENTS "ARTICLE 40"	9	1
36 AVERTISSEMENTS	32	4

# 05

## LA PRÉVENTION ET LES SERVICES EN SANTÉ

### PROGRAMME DE RETOUR À DOMICILE (PRADO)

503

CHIRURGIE

193

PATHOLOGIES CHRONIQUES

94

PERSONNES ÂGÉES

2

AVC

### PROGRAMME DE PRÉVENTION BUCCO-DENTAIRE

42 128

ENFANTS ONT BÉNÉFICIÉ  
DU BILAN BUCCO-DENTAIRE  
M'T DENTS



2 994

FEMMES ENCEINTES  
ONT BÉNÉFICIÉ D'UN EXAMEN  
BUCCO-DENTAIRE GRATUIT

## DÉPISTAGE DES CANCERS

### CANCER DU SEIN



Femmes dépistées

### CANCER COLORECTAL



Hommes et Femmes  
dépistées

### CANCER DU COL DE L'UTÉRUS



Femmes dépistées

## VACCINATION ANTIGRIPPALE

277 206



INVITATIONS

144 048



PERSONNES VACCINÉES

### TAUX DE VACCINATION



## EXAMENS DE PRÉVENTION EN SANTÉ

2

CENTRES D'EXAMENS  
Dammarie-lès-Lys et Meaux



5 014

EXAMENS DE PRÉVENTION EN SANTÉ GRATUITS



3 448

EXAMENS POUR LES PERSONNES  
EN SITUATION DE PRÉCARITÉ

## CENTRE DE RÉÉDUCATION PROFESSIONNELLE

4

FORMATIONS FINANCÉES EN CENTRE  
DE RÉÉDUCATION PROFESSIONNELLE

# 06

## L'ACCÈS AUX DROITS ET AUX SOINS

67 847



CARTES VITALE  
produites en 2021

19,6

JOURS

délai moyen de délivrance  
de la carte Vitale

6,2

JOURS

délai de remboursement de la  
feuille de soins électronique  
aux assurés

### RENONCEMENT AUX SOINS

LUP\*

328

DOSSIERS ABOUTIS

PASS\*

493

DOSSIERS COMPLETS  
INSTRUITS

PSJ\*

2 442

JEUNES PRIS EN  
CHARGE

ASE\*

1 196

DOSSIERS  
ABOUTIS

MISAS\*

1 554

ASSURÉS PRIS EN  
CHARGE

\*LUP : Ligne Urgence Partenaires - \*PASS : Permanence d'accès aux soins et à la santé - \*PSJ : Parcours Santé Jeunes - \*ASE : Aide Sociale à l'Enfance - \*MISAS : Mission Accompagnement Santé

5



COMMUNES ET/OU STRUCTURES  
ayant signé une convention de partenariat

113



PARTENAIRES EXTERNES

## COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SOLIDAIRE

113 411



BÉNÉFICIAIRES DE LA COMPLÉMENTAIRE  
SANTÉ SOLIDAIRE

## AIDES FINANCIÈRES INDIVIDUELLES

7 377

AIDES FINANCIÈRES  
INDIVIDUELLES

638 €

AIDES VERSÉES  
Montant moyen



## DONNÉES DE PRODUCTION

2 999 926 345 €

PRESTATIONS VERSÉES  
(Périmètre ONDAM)

2 879 094 909 €

VERSÉS  
au titre de la maladie,  
maternité et du décès

226 203 507 €

VERSÉS  
au titre des accidents du travail  
et des maladies professionnelles

## INDEMNITÉS JOURNALIÈRES

314 389 019 €

IJ maladie et maternité

102 589 912 €

IJ accidents du travail et  
maladies professionnelles

# 07 L'OFFRE DE SERVICE

## ASSURÉS

883 674



COMPTES AMELI OUVERTS  
au 31 décembre

75,2 %

COMMANDES DE CARTE  
VITALE 2 DÉMATÉRIALISÉES

98,1 %

RELEVÉS D'INDEMNITÉS  
JOURNALIÈRES DÉMATÉRIALISÉS

## PROFESSIONNELS DE SANTÉ

AVIS D'ARRÊT DE TRAVAIL  
DÉMATÉRIALISÉS

53,6 %

PROTOCOLE DE SOINS  
ÉLECTRONIQUES

74,2 %

DÉCLARATION DE MÉDECIN  
TRAITANT EN LIGNE

91 %

CERTIFICATS MÉDICAUX  
AT/MP DÉMATÉRIALISÉS

44,2 %

FEUILLES DE SOINS  
ÉLECTRONIQUES

95,9 %

## EMPLOYEURS

312 856



ATTESTATIONS DE  
SALAIRE REÇUES

via DSN et DSIJ (hors Covid)

275 735



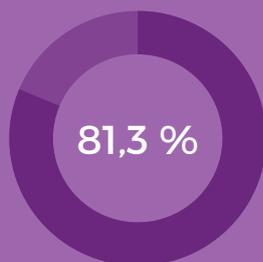
DÉMATÉRIALISÉES (88%)

37 121

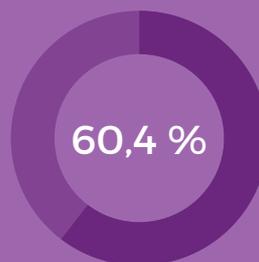


FORMAT PAPIER (12%)

DÉCLARATIONS  
D'ACCIDENTS DU TRAVAIL  
en ligne



UTILISATION DU  
COMPTE AT/MP



## NOS AGENCES D'ACCUEIL

49 199



VISITEURS

dont

16 210



ACCUEILS PERSONNALISÉS  
sur rendez-vous

## UN NUMERO UNIQUE POUR CHAQUE PUBLIC

807 781



APPELS "ASSURÉS"  
au 36 46

43 616



APPELS  
"PROFESSIONNELS  
DE SANTE"  
au 36 08

68 081



APPELS "EMPLOYEURS"  
au 36 79

## LA MÉDIATION

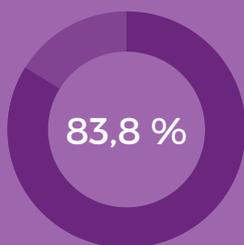
2 841



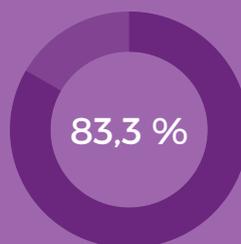
SAISINES RECEPTIONÉES

## LA SATISFACTION DE NOS PUBLICS

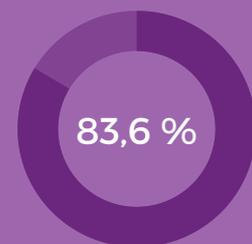
ASSURÉS



PROFESSIONNELS  
DE SANTÉ



EMPLOYEURS



# 08 LE TRAVAIL EN RÉSEAU

## RENTES ET CAPITAUX DÉCÈS

Reconnaissance nationale et régionale forte : la CPAM de Seine-et-Marne est aujourd'hui l'un des six centres nationaux de gestion des capitaux décès avec la prise en charge des demandes de l'ensemble des CPAM d'Ile-de-France, et l'un des deux pôles régionaux de gestion des rentes accident de travail.

34 737



DOSSIERS CAPITAUX  
DÉCÈS GÉRÉS

135 586



RENTIERS

## CNAREFE

Sur délégation de la Caisse Nationale, la CPAM de Seine-et-Marne gère les dossiers des retraités, pensionnés du régime général de la Sécurité Sociale française, résidant hors UE/EEE/Suisse. Le CNAREFE procède ainsi à l'étude des droits, aux créations et mutations de dossiers, à la délivrance de la carte Vitale, au remboursement des soins dispensés à l'occasion d'un séjour temporaire en France, et assure la relation client.

17 523



BÉNÉFICIAIRES

7 954



APPELS RÉCEPTIONNÉS

8 386



DEMANDES REÇUES  
PAR MAIL

5 927 936 €



PRESTATIONS VERSÉES

## PHARE CMUC

La CPAM de Seine-et-Marne est l'une des 4 caisses « aidantes » dans le cadre du dispositif PHARE CMUC (Programme Harmonisé d'Aide au REseau).

50



MISSIONS D'ENTRAIDE  
RÉALISÉES

34 826



DOSSIERS DE COMPLÉMENTAIRE  
SANTÉ SOLIDAIRE INSTRUITS

# CPAM de Seine-et-Marne

## Rapport d'activité 2021



**l'Assurance  
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Seine-et-Marne