



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Tarn

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

EN BREF



01 ÉDITO

Ce rapport d'activité reflète, une nouvelle fois, l'engagement et la mobilisation de la CPAM du Tarn au service de la santé sur notre territoire, au fil d'une année 2023 riche en défis.

Riche en défis, notamment avec la signature, au cours de l'été, de la nouvelle Convention d'objectifs et de gestion (COG) pour les cinq années à venir.

Ayant pris mes fonctions au 1^{er} juillet 2023, j'ai pu compter sur le soutien de l'équipe de direction et du Conseil de la CPAM du Tarn pour aborder ce dernier semestre chargé en échéances importantes. En effet, cette nouvelle COG a permis d'établir le contrat pluriannuel de gestion précisant les indicateurs, les actions concrètes à mettre en œuvre et les résultats à obtenir sur notre territoire. Nous avons donc, dès la rentrée, lancé la construction de notre projet d'entreprise local afin de répondre aux objectifs ambitieux et nécessaires de cette nouvelle COG.

Cette année 2023 a également été l'année de la reconnaissance des compétences de la CPAM du Tarn et, plus particulièrement, celle de notre expérience sur les actions « Aller vers » en matière de prévention. La CPAM du Tarn a été sélectionnée pour déployer et gérer un dispositif inédit : une des sept plateformes téléphoniques « Aller vers Prévention ». Cette plateforme, assurant des appels personnalisés sur l'ensemble du territoire, vise donc des ambitions fortes : sauver des vies. En effet, en allant à la rencontre des personnes qui ne formulent aucune demande ou ne s'adressent pas aux dispositifs adaptés, cette démarche doit permettre de lever les obstacles au non-recours aux offres de prévention et lutter contre l'isolement et la

précarité. À chaque appel, les conseillers ont pour enjeu d'amener l'assuré à effectuer les examens de santé nécessaires.

En 2023, la CPAM du Tarn a également conforté son engagement sociétal sur le territoire tarnais, sous différentes formes : la poursuite des signatures de conventions de partenariat avec des associations et organismes locaux pour veiller à la bonne prise en charge des assurés dans leurs démarches de santé ; la signature du 4^e accord conventionnel interprofessionnel avec la communauté professionnelle territoriale de santé du Grand Albigeois ; la mobilisation de nos collaborateurs sur les Journées sport santé de la CPAM du Tarn, au salon TAF, pour les courses solidaires...

Je tiens à remercier les équipes de la CPAM du Tarn pour leur contribution aux résultats 2023. Leur engagement quotidien reflète l'attachement au service public et l'ambition de protéger durablement la santé de chacun.

~ Agir Ensemble,
Protéger Chacun ~

Aurora Destouches,
Directrice.



02 MISSIONS ET VALEURS

Nos missions

PROTÉGER DURABLEMENT LA SANTÉ DE CHACUN EN AGISSANT AUPRÈS DE TOUS.

→ GARANTIR L'ACCÈS UNIVERSEL AUX DROITS ET PERMETTRE L'ACCÈS AUX SOINS

La CPAM du Tarn protège la santé de près de 357 000 personnes tout au long de leur vie, pour les soins courants comme pour les pathologies les plus lourdes.

→ ACCOMPAGNER CHACUN DANS LA PRÉSERVATION DE SA SANTÉ

Parce que prévenir vaut mieux que guérir, l'Assurance Maladie intervient en amont de la maladie et de ses complications. Et parce qu'on est parfois plus vulnérable, elle accompagne ses assurés avec des services adaptés à leur situation particulière.

→ AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DU SYSTÈME DE SANTÉ

Pour que notre système de santé demeure toujours aussi protecteur, l'Assurance Maladie met tout en œuvre pour garantir son efficacité.

→ GARANTIR UN SERVICE DE QUALITÉ

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

Nos valeurs



Universalité

parce que la santé est un droit inaliénable et que nul ne doit être oublié.



Solidarité

parce que chacun cotise en fonction de ses moyens et reçoit en fonction de ses besoins.



Responsabilité

parce que nous sommes tous acteurs de l'avenir de notre système de santé.



Innovation

parce que les besoins et les usages évoluent et que nous traçons de nouvelles voies pour y répondre.

03

FAITS MARQUANTS 2023



M. François-Xavier Lauch, Préfet du Tarn, en visite à la CPAM du Tarn
Janvier 2023



Nouvelle participation au salon Travail Avenir Formation (TAF)
Mars 2023



Plus de 50 assurés testent leur audition au Centre d'examen de santé
Mars 2023



Lancement de l'opération Zéro patient en affection de longue durée sans médecin traitant
Avril 2023



Participation de M. Fabrice Gombert, Président du Conseil de la Cnam à la Commission Santé et Territoire du Tarn
Avril 2023



Mobilisation record de nos collaborateurs à la course solidaire Albi Run
Avril 2023



Un examen de prévention en santé offert pour 90 étudiants Castrais
Mai 2023



Nos collaborateurs relèvent le défi de la mobilité durable avec le challenge Mai à vélo
Mai 2023



Un accord conventionnel interprofessionnel signé entre la communauté professionnelle territoriale de santé du Grand Albigeois
Juin 2023



Prise de fonction de Mme Aurore Destouches en tant que Directrice de la CPAM du Tarn
Juillet 2023



Une Convention de partenariat pour l'accès aux droits et aux soins des étudiants
Juillet 2023



Sobriété énergétique : les « éco-gestes » de nos collaborateurs portent leurs fruits
Août 2023



Une 3^e mobilisation record pour les Journées Sport Santé de la CPAM du Tarn
Septembre 2023



Organisation d'un webinaire pour prévenir l'insuffisance cardiaque
Septembre 2023



Opérations de prévention Octobre Rose dans nos points d'accueil
Octobre 2023



La CPAM du Tarn sélectionnée pour piloter l'une des sept plateformes nationales dédiées à la Prévention
Novembre 2023



Lutte contre les fraudes : près de 2,5 millions d'euros de préjudices détectés et stoppés en 2023 dans le Tarn
Décembre 2023



Lancement du téléservice Complément de dossier pour faciliter les échanges avec nos assurés
Décembre 2023

04

INFORMATIONS CLÉS 2023

Source : CPAM du Tarn au 31/12/2023



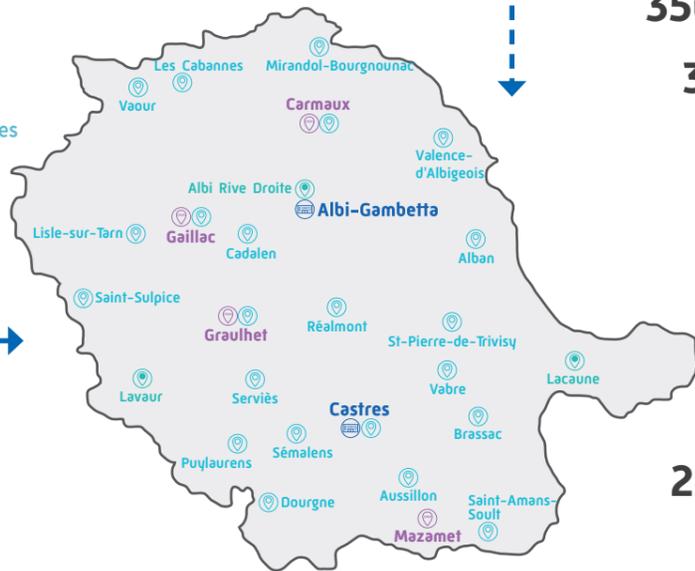
IMPLANTATIONS

- 2 agences CPAM
- 4 points d'accueil CPAM
- 25 guichets France Services
- dont 3 permanences CPAM



SALARIÉS

- 443 collaborateurs en CDI (dont 68 % bénéficiant du télétravail)
- 56 métiers différents
- 79/100 d'index égalité femmes/hommes



PUBLICS

- 356 803 bénéficiaires protégés (90 % de la population)
- 3 072 professionnels de santé
- 156 établissements de soins
- 26 546 employeurs (dont 13 834 employeurs subrogés)



CONTACTS

- 24 238 visites (dont 8 907 en RDV)
- 9 545 RDV téléphoniques
- 444 660 courriers reçus
- 262 114 appels traités (assurés)

DÉPENSES GLOBALES : PRÈS DE 1,45 MILLIARD D'€

(- 0,44 % par rapport à 2022)

Dont 80 % de prestations relatives à la maladie



ACCÈS AUX DROITS ET AUX SOINS



41 258 bénéficiaires de la Complémentaire santé solidaire (CSS), dont 73,5 % de CSS non-participative



502 829 € d'aides financières accordées aux personnes en difficulté



2 184 personnes accompagnées par la Mission accompagnement santé (MAS)



25 Maisons de santé pluriprofessionnelles (MSP) labellisées et 19 signataires d'un accord conventionnel



4 contrats de Communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS) signés, soit 79 % de la population couverte

AMÉLIORATION DU SYSTÈME



78 assistants médicaux recrutés avec une aide financière de la CPAM pour redonner du temps médical aux médecins



44 753 téléconsultations prises en charge



5 870 ordonnances numériques créées (prescriptions électroniques de transport)



23,4 millions d'€ récupérés au titre du Recours contre tiers (activité mutualisée pour 7 départements)



2,5 millions d'€ de fraudes détectés et stoppés

PRÉVENTION EN SANTÉ



2 730 examens de prévention en santé réalisés (dont 62 % en faveur de personnes en situation de précarité)



74 % de dépistage contre le cancer du col de l'utérus, 56 % contre le cancer du sein et 27 % contre le cancer colorectal



179 583 personnes invitées à se faire vacciner contre la grippe et le Covid-19



22 637 assurés de 3 à 24 ans bénéficiaires du programme M'T dents et 646 enfants sensibilisés à la santé bucco-dentaire en zone d'éducation prioritaire



6 102 patients diabétiques ou asthmatiques accompagnés par le service sophia de l'Assurance Maladie

QUALITÉ DE SERVICE



88 % des assurés satisfaits de la qualité des services délivrés



8 assurés sur 10 titulaires d'un compte personnel sur ameli



60 000 comptes Mon Espace Santé activés (carnet de santé numérique)



5 min 53 de temps d'attente moyen avant de parler à un téléconseiller au 36 46



6 jours de délai de remboursement maximum si la carte Vitale a été présentée au professionnel de santé

LE CONSEIL



Constitué de 23 membres titulaires et de suppléants, le Conseil est présidé par **M. Philippe BARTHES**. Trois représentants du personnel (disposant aussi chacun d'un suppléant) et un représentant de l'IRPSTI siègent également avec voix consultative. La Directrice et la Directrice Comptable et Financière assistent aux séances du Conseil avec voix consultative.

L'ÉQUIPE DE DIRECTION

L'équipe de Direction décline et met en œuvre, au plan local, les orientations stratégiques et les politiques publiques nationales. Elle est responsable du bon fonctionnement de l'organisme et est garante de l'optimisation de ses performances et de la qualité des services offerts aux publics, tout en préservant la qualité de vie au travail des salariés. Elle pilote le projet d'entreprise local.



Mme Géraldine BEILLON
*Directrice Adjointe
Accès aux Droits
et aux Prestations
(au 01/06/2024)*



Mme Aurore DESTOUCHES
Directrice



Mme Sabine ORSICELLI
*Directrice Comptable
et Financière*



M. Maël STEFANT
Sous-Directeur Santé



M. Marie DUFFORT
Sous-Directrice Ressources