



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Tarn

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

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 2024 riche en défis.

2024 a été une année de performance et d'engagement pour la CPAM du Tarn. Elle a été porteuse de résultats remarquables et d'une dynamique collective exemplaire. Nos très bons résultats reflètent l'engagement sans faille de nos équipes, leur capacité à innover, à s'adapter et à répondre avec efficacité aux enjeux toujours plus nombreux du système de santé. L'année a été jalonnée d'initiatives structurantes et de réalisations majeures : l'inauguration à Albi de l'une des 7 plateformes téléphoniques nationales dédiée à la prévention, véritable vitrine de notre savoir-faire et de notre engagement en matière de santé publique ; la mise en place d'une task force nationale « Indemnités Journalières » à Castres, démonstration de notre solidarité inter-caisses et de notre agilité organisationnelle ; ou encore les résultats sans précédent obtenus en matière de lutte contre la fraude et de recours contre tiers, illustrant notre rôle clé dans la régulation du système de santé.

Nos réussites sont aussi le fruit d'un ancrage territorial fort et d'un sens du service public profondément ancré. En effet, notre caisse a poursuivi avec engagement son action en matière de prévention, d'accès aux droits et aux soins, et de solidarité. Les actions terrain « d'aller vers » nos publics, les initiatives vers les jeunes, ou encore les signatures de conventions de partenariat témoignent de notre volonté de faire équipe avec les acteurs du territoire pour répondre au plus près des besoins de nos assurés.

Ce rapport d'activité 2024 illustre la diversité et la richesse de nos actions, mais surtout la force d'un collectif. En témoigne l'organisation de notre Assemblée Générale sous le signe de l'activité physique, Grande Cause Nationale 2024, moment fondateur autour de notre nouveau

projet d'entreprise Nouvel Air 2027, qui guidera notre action pour les années à venir. Je tiens ici à remercier chaleureusement l'ensemble des collaborateurs de la CPAM du Tarn : leur professionnalisme, leur réactivité, leur esprit d'équipe et leur engagement quotidien sont la clé de nos réussites.

L'année 2025 s'annonce tout aussi ambitieuse. Nous continuerons à nous investir sur les champs de la prévention, notamment pour promouvoir la santé en entreprise ; et du numérique en santé, avec la généralisation de la nouvelle application carte Vitale. Nous poursuivrons notre démarche de proximité et innoverons pour renforcer notre qualité de service et apporter une réponse attentionnée à nos publics. Nous lancerons un projet immobilier ambitieux à Castres pour améliorer les conditions de travail de nos agents et l'accueil du public.

2025 sera aussi l'année d'un projet de transformation ambitieux à l'échelle nationale, visant à renforcer l'efficacité de notre action, avec un rapprochement entre les CPAM et les services médicaux. Une évolution nécessaire pour un système de santé toujours plus protecteur, équitable et adapté aux réalités du quotidien. Alors que la Sécurité sociale célèbre ses 80 ans, notre engagement reste intact : agir ensemble, pour protéger chacun, à tous les moments de la vie.

Aurore 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 359 000 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 2024



Une convention de partenariat avec la CAF du Tarn pour accompagner les publics les plus vulnérables à l'accès aux droits et aux soins
Janvier 2024



Inauguration officielle de notre plateforme téléphonique nationale dédiée à la prévention
Février 2024



20 Journées Santé Femmes en 2024 pour sensibiliser aux dépistages des cancers féminins
Mars 2024



Mobilisation record de nos collaborateurs à la course solidaire Albi Run
Avril 2024



Nos équipes sur le terrain à la conquête de Mon espace santé
Mai 2024



Création d'un service de renfort « Indemnités Journalières » national sur le site de Castres
Juin 2024



Organisation d'un webinar pour les entreprises dédié à la politique de contrôle des arrêts de travail
Juin 2024



SEDD 2024, la CPAM du Tarn s'engage en faveur de la mobilité durable
Octobre 2024



La CPAM du Tarn et la Croix-Rouge s'associent pour soutenir les jeunes de 16 à 25 ans en situation de précarité
Octobre 2024



La Plateforme de Service de la CPAM du Tarn fête ses 20 ans
Octobre 2024



4^e édition de nos Journées Sport Santé
Septembre 2024



Une rentrée sous le signe de la sensibilisation auprès des jeunes
Septembre 2024



Signature de 3 conventions de partenariat pour garantir un meilleur accès aux droits et aux soins dans les centres Hospitaliers tarnais
Septembre 2024



Une carte interactive des CPTS du Tarn pour aider les assurés à trouver un médecin traitant
Septembre 2024



60 collaborateurs se mobilisent contre le cancer du sein pour l'opération Octobre Rose
Octobre 2024



Une campagne de communication locale en faveur de l'accès aux droits et aux soins
Novembre 2024



La CPAM du Tarn s'engage en faveur de l'insertion et du maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap
Novembre 2024



Lancement d'un outil inédit pour promouvoir la santé en entreprise : le kit employeur 360° PREV
Décembre 2024



La Très Belle Équipe de la CPAM du Tarn bouge pour la bonne cause
Décembre 2024



152 000 € de subventions accordées à 16 structures départementales pour leur engagement dans des actions à caractère sanitaire et social
Décembre 2024



Des résultats sans précédent pour garantir l'efficacité de notre système de santé
Décembre 2024

04

INFORMATIONS CLÉS 2024

Source : CPAM du Tarn au 31/12/2024



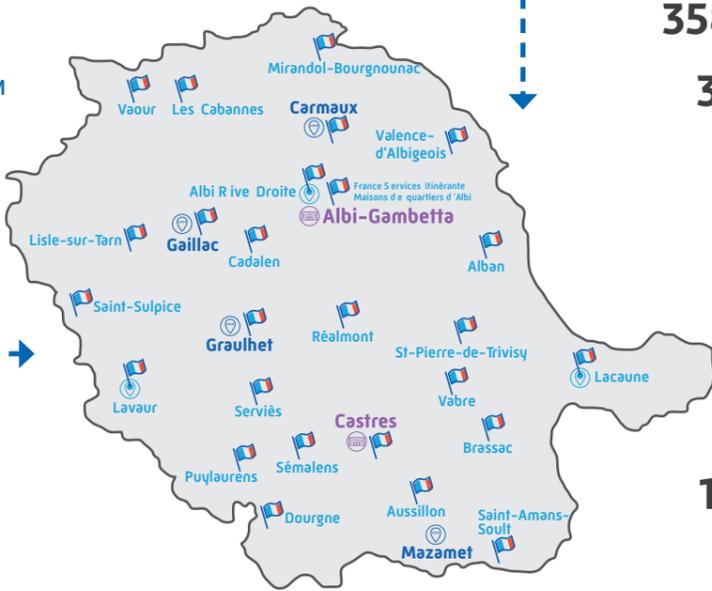
IMPLANTATIONS

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



SALARIÉS

- 427 collaborateurs en CDI
- 56 métiers différents
- 89/100 d'index égalité femmes/hommes



PUBLICS

- 358 991 bénéficiaires protégés (90 % de la population)
- 3 109 professionnels de santé
- 156 établissements de soins
- 26 249 employeurs (dont 13 807 employeurs subrogés)

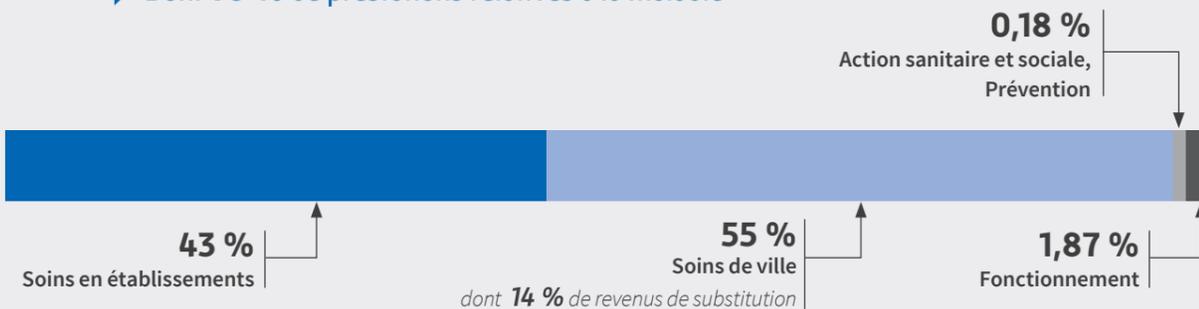


CONTACTS

- 19 114 visites (dont 7 855 en RDV)
- 14 776 RDV téléphoniques
- 413 796 courriers reçus
- 293 306 appels traités (assurés)

DÉPENSES GLOBALES : PRÈS DE 1,49 MILLIARD D'€ (+ 3,74 % par rapport à 2023)

Dont 78 % de prestations relatives à la maladie



ACCÈS AUX DROITS ET AUX SOINS

- 43 190 bénéficiaires de la Complémentaire santé solidaire (CSS), dont 70,8 % de CSS non-participative
- 528 905 € d'aides financières accordées aux personnes en difficulté
- 3 243 personnes accompagnées par la Mission accompagnement santé (MAS)
- 25 Maisons de santé pluriprofessionnelles (MSP) labellisées, dont 21 signataires d'un accord conventionnel
- 5 contrats de Communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS) signés, soit 79 % de la population couverte

PRÉVENTION EN SANTÉ

- 2 637 examens de prévention en santé réalisés (dont 71 % en faveur de personnes en situation de précarité)
- 74 % de dépistage contre le cancer du col de l'utérus, 55 % contre le cancer du sein et 27 % contre le cancer colorectal
- 185 847 personnes invitées à se faire vacciner contre la grippe et le Covid-19
- 18 584 assurés de 3 à 24 ans bénéficiaires du programme M'T dents et 915 enfants sensibilisés à la santé bucco-dentaire en zone d'éducation prioritaire
- 6 116 patients diabétiques ou asthmatiques tarnais accompagnés par le service sophia de l'Assurance Maladie

AMÉLIORATION DU SYSTÈME

- 96 assistants médicaux recrutés avec une aide financière de la CPAM pour redonner du temps médical aux médecins
- 45 531 téléconsultations prises en charge
- 75 622 ordonnances numériques créées
- 23,6 millions d'€ récupérés au titre du Recours contre tiers (activité mutualisée pour 7 départements)
- 2,7 millions d'€ de fraudes détectés et stoppés

QUALITÉ DE SERVICE

- 89 % des assurés satisfaits de la qualité des services délivrés
- 8 assurés sur 10 titulaires d'un compte personnel sur ameli
- 94 700 comptes Mon Espace Santé activés (carnet de santé numérique)
- 6 min 03 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 38 membres, titulaires et 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*



Mme Aurore DESTOUCHES
Directrice



Mme Sabine ORSICELLI
*Directrice Comptable
et Financière*



M. Maël STEFANT
Sous-Directeur Santé



M. Marie DUFFORT
Sous-Directrice Ressources