

SECURITE SOCIALE



**l'Assurance  
Maladie**

**YVELINES**

# RAPPORT D'ACTIVITÉ

# 2019

Caisse primaire  
d'Assurance Maladie des Yvelines





# LE SOMMAIRE

1 



LES MISSIONS &  
LE CŒUR DE MÉTIER

P. 6

2 



LES DÉPENSES &  
LES RECETTES

P. 36

3 



L'HUMAIN &  
L'ENVIRONNEMENT

P. 42

4 



L'INNOVATION &  
LE MANAGEMENT

P. 52

(LE BILAN 2019)

# LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE

## PARTITION 2022

Annoncé lors de la Convention du personnel en juin 2019, "**Partition 2022**" est le nouveau projet d'entreprise de la CPAM. En continuité avec le précédent projet d'entreprise "**Destination 2017**", il invite à suivre une nouvelle partition pour nous guider jusqu'à 2022. Trait d'union avec Colibri et en corrélation avec le Schéma Directeur des Ressources Humaines (SDRH), "**Agir ensemble 2022**" (le projet de la CNAM) et nos indicateurs du contrat pluriannuel de gestion (CPG), "**Partition 2022 n'aura qu'une ambition : progresser à l'unisson !**"

**Partition 2022 est construit autour de 3 axes :**

- #1 Qualité et Culture du service ;
- #2 Performance collective ;
- #3 Virage numérique.

Ces axes, déclinés en projets et actions, sont tous associés à l'une des 5 valeurs de la CPAM.



## LA CONVENTION DU PERSONNEL

Sur le thème fédérateur de la musique, le 13 juin 2019, près de 1000 collaborateurs de la CPAM des Yvelines se sont réunis au Palais des Congrès de Versailles pour la Convention du personnel.

L'ouverture par Patrick Negaret et l'intervention de Nicolas Revel, Directeur général de la CNAM ont permis de présenter le bilan et les perspectives de la CPAM, mais également de souligner l'engagement au quotidien des collaborateurs pour réaliser ses missions et répondre aux attentes de ses publics.

Tables rondes, interventions, témoignages, vidéos, musiques, interactivité ont rythmé cette journée d'information et de partage, avec **un taux de satisfaction de 96%**. Cette convention a également été l'occasion de dévoiler notre vision.



## INTÉGRATION DES RÉGIMES ÉTUDIANTS ET RSI

Un vaste projet d'intégration de plusieurs régimes à l'Assurance Maladie est déployé depuis 2018. L'année 2019 a été particulièrement marquée par l'intégration de 3 régimes : **le régime des indépendants (RSI), les mutuelles étudiantes (RSSE), le régime des fonctionnaires et agents d'état (MFPS)**. Cela représente plus de 9 millions de bénéficiaires supplémentaires et 4 500 nouveaux collaborateurs au niveau national.

Cette année, la CPAM des Yvelines a accueilli **44 nouveaux collaborateurs issus de ces régimes**, avec un dispositif d'information via une newsletter dédiée, des rencontres, des réunions et rendez-vous d'intégration organisés par le département des ressources humaines.

**L'arrivée de près de 160 000 nouveaux assurés à la CPAM des Yvelines en 2019**, a également mobilisé l'ensemble des activités de production pour réaliser les bascules sur le régime de l'Assurance Maladie. Ce processus se poursuit jusqu'au 1<sup>er</sup> trimestre 2020.



## RENFORCER L'OFFRE DE SOINS DES YVELINES

Les projets de Communautés Professionnelles Territoriales de Santé (CPTS) ont pour but de **regrouper les professionnels de santé libéraux sur des territoires, autour d'objectifs communs**. La CPAM contribue ainsi à soutenir l'exercice dans les zones les plus en difficultés d'accès aux soins, en octroyant un financement pour aider les professionnels de santé, notamment lors de leur installation. En complément, la CPAM simplifie le début d'activité des jeunes praticiens en organisant des réunions d'informations, des télé-services d'installation, des parcours attentionnés et le déploiement d'un guichet unique. La CPAM améliore leur activité avec des démarches dématérialisées pour les maisons de santé pluriprofessionnelles et les taxis, et la création d'un circuit accéléré pour les nouveaux volontaires participant à la permanence des soins. Afin d'optimiser la coordination des soins, la CPAM accompagne et finance des Maisons de Santé Pluriprofessionnelles, des centres de santé et aide à la constitution de nouveaux CPTS. La CPAM, en lien avec l'ARS, a accompagné 12 porteurs de projets dans les Yvelines en 2019.



# LES MISSIONS & LE CŒUR DE MÉTIER



8

Les instances



12

Notre identité



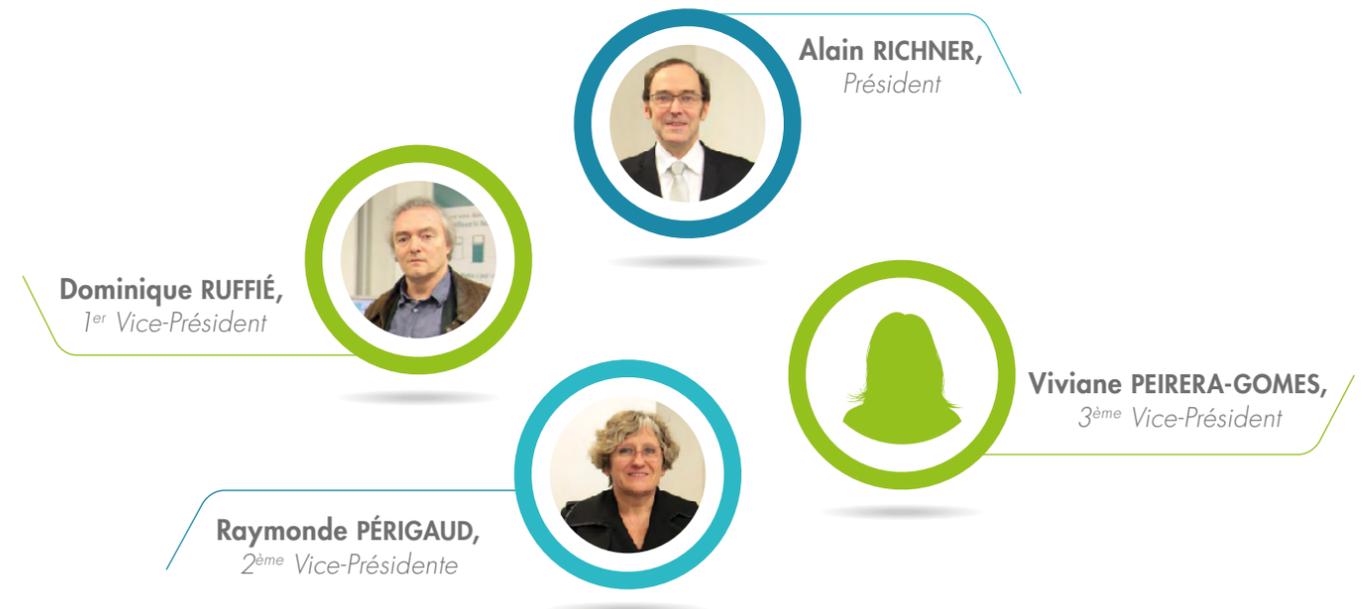
24

Le cœur de métier

## (LES INSTANCES)

# LES MISSIONS ET LA COMPOSITION DU CONSEIL

La Caisse primaire d'Assurance Maladie des Yvelines est un organisme de droit privé chargé d'une mission de service public. Son Conseil est l'instance représentative des partenaires sociaux.



## LA COMPOSITION DU CONSEIL (au 31 décembre 2019)

CATÉGORIE DE REPRÉSENTANTS	TITULAIRES	SUPLÉANTS
<b>SALARIÉS</b>		
<b>CGT</b>	M. Mohamed EL ASSAL / Mme Nathalie PICHÉREAU	Mme Frédérique ESPAGNO / M. Thierry SERIE
<b>CGT-FO</b>	M. Philippe PANNIER / M. Dominique RUFFIÉ	M. Laurent DEBIEVE / Mme Sabrina PAUTTE
<b>CFDT</b>	M. Gilles DAUVET / Mme Viviane PEREIRA-GOMES	M. Yvon LE MEN / Mme Catherine MARY
<b>CFTC</b>	Mme Raymonde PERIGAUD	M. Alex MAILLOT
<b>CFE-CGC</b>	M. Jean-François BOUTOILLE	M. Bernard MORIN
<b>EMPLOYEURS</b>		
<b>MEDEF</b>	M. Christophe DUGUET / M. Alain RICHNER / M. Dominique PARIS	Mme Sylvie GUERIN
<b>CPME</b>	M. Didier GENATIO / M. Ludovic TARDIVEL	M. Serge COLLET / Mme Elsa LARSON
<b>U2P</b>	M. Stéphane MAIRE / Mme Noëlle SARAGA	M. Olivier GERARD / M. Charles-Matti ZENTZ
<b>REPRÉSENTANTS DE LA MUTUALITÉ FRANÇAISE</b>		
<b>FNMF</b>	M. Philippe MOUË / Mme Myriam LABARRE	M. Loïc DOUET / M. Jean-Luc VIGNAULT
<b>REPRÉSENTANTS DES INSTITUTIONS</b>		
<b>UNAF</b>	M. Patrick DE BOTHEREL	M. Denis ESPAGNO
<b>FNATH</b>	M. Emmanuel EVANGELISTA	
<b>REPRÉSENTANTS DES USAGERS</b>		
<b>UNAASS</b>	Mme Elisa YVERS	
<b>REPRÉSENTANTS DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS</b>		
<b>IRPSTI</b>	M. Bernard CARLIER	
<b>REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL</b>		
	Mme Florence MICHEL (FO) M. Stéphane BOUANIK (UNSA) M. Karl STEPHAN (UNSA)	Mme Valérie MAZURIER (FO) Mme Martine STEENMAN (UNSA) M. David YATERA (UNSA)

## SES MISSIONS

Le Conseil de la Caisse primaire d'Assurance Maladie détermine, sur proposition du Directeur général :

- Les orientations du contrat pluriannuel de gestion ;
- Les objectifs d'amélioration de la qualité des services rendus à l'utilisateur ;
- Les axes de la politique de communication à l'égard des usagers ;
- Les axes de la politique de gestion du risque.

Le Conseil émet aussi un avis sur la désignation du Directeur général et du Directeur financier et juridique.

## EN 2019, LE CONSEIL A NOTAMMENT :

- accordé des subventions aux associations par l'intermédiaire de la Commission d'action sanitaire et sociale (CASS),
- accordé des aides financières aux assurés par le biais de la commission sociale,
- voté favorablement les différents budgets soumis à sa validation,
- désigné des suppléants dans différentes commissions (commission sociale, finances, etc.),
- organisé un séminaire d'informations sur le thème des partenariats.

**2 342**  
DOSSIERS TRAITÉS  
PAR LES COMMISSIONS  
SOCIALES

**4 489**  
DOSSIERS TRAITÉS  
PAR LES COMMISSIONS DE  
RECOURS AMIABLE

## (LES INSTANCES)

# L'ÉQUIPE DE DIRECTION

(au 31 décembre 2019)



**Patrick NEGARET**  
Directeur général



**Stéphane GRÉ**  
Direction stratégie et développement

- COMMUNICATION
- BUDGET & CONTRÔLE DE GESTION
- DÉVELOPPEMENT & INNOVATION
- BENCHMARK
- SECURITARIAT DE DIRECTION & DU CONSEIL
- MARKETING - ÉCOUTE-CLIENT
- OPTIMISATION - SYSTÈME MANAGEMENT INTÉGRÉ



**Daniel TRICAUD**  
Direction financière et juridique

- AFFAIRES JURIDIQUES
- CONTRÔLE INTERNE
- FINANCE & COMPTABILITÉ
- SÉCURITÉ DU SYSTÈME D'INFORMATION
- CRÉANCES



**Sylvie LANDRIEU**  
Direction adjointe

- CONCILIATION
- PARTENARIATS ACCÈS AUX DROITS
- DIRECTION DE LA RÉGULATION
- DIRECTION DE LA RELATION CLIENTS
- DIRECTION DES PRESTATIONS



**Guillaume LACROIX**  
Direction générale adjointe

- CENTRE DE SANTÉ DENTAIRE
- PAIE & ADMIN. DU PERSONNEL
- SANTÉ AU TRAVAIL
- RECRUTEMENT & DÉV. PROFESSIONNEL
- GESTION DOCUMENTAIRE
- DIRECTION LOGISTIQUE & INFORMATIQUE
- DIRECTION DU CRIP



**Philippine MICHEL-PAULSEN**  
Direction logistique et informatique

- MAGASINS & TRANSPORTS
- ACHATS & MARCHÉS
- COORDINATION
- TRAVAUX & DÉPANNAGE
- HYGIÈNE & SÉCURITÉ
- CORRESPONDANTS INFORMATIQUES
- INFORMATIQUE & DÉVELOPPEMENT



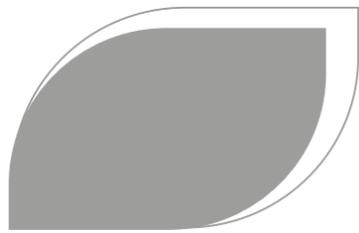
**Laurence BERGIER**  
Direction de la régulation

- GESTION DU RISQUE ET ACCOMPAGNEMENT DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ
- SERVICES EN SANTÉ
- LUTTE CONTRE LES ABUS, FAUTES ET FRAUDES



**David DUFOURCQ**  
Direction de la relation clients

- ACCUEIL DES PUBLICS
- PLATEFORME DE SERVICES
- RÉCLAMATIONS
- UNITÉS DES SOLIDARITÉS



**Jean-Marc PAQUET**  
Direction du Centre Régional d'Informatique de Production (CRIP)



**Laurence CASBAS**  
Direction des prestations

- PRESTATIONS EN NATURE / ESPÈCES
- GESTION DES BÉNÉFICIAIRES CMUC / AME
- SERVICE EMPLOYEUR
- PLATEFORME COURRIER
- AIDES FINANCIÈRES
- SERVICE POLYVALENT DES PRESTATIONS

(NOTRE IDENTITÉ)

## NOS MISSIONS

*Les missions de l'Assurance Maladie s'articulent autour de quatre piliers : l'accès universel aux droits et aux soins, la préservation de la santé, l'efficacité du système de santé et sa capacité à innover.*

### UNE COUVERTURE DE SANTÉ UNIVERSELLE

L'Assurance Maladie est l'unique garant de la santé de tous. Elle protège les Français et notamment les plus fragiles face à l'aléa que représente la maladie.

Au plan national, elle garantit l'accès aux soins de plus de 60 millions d'assurés et assure aussi bien la prise en charge des soins courants que celle des pathologies les plus lourdes.

Elle aide chacun à préserver son capital santé ou à réagir face à un problème de santé.



### UNE COUVERTURE DE SANTÉ SOLIDAIRE

L'Assurance Maladie permet à chacun de bénéficier d'une couverture médicale spécialisée, adaptée à ses besoins.

Pour cela, un principe phare : la mutualisation des risques entre tous les bénéficiaires.

C'est ce qui permet à l'Assurance Maladie d'être auprès de tous, à tout moment, en portant une attention particulière aux plus fragiles.



### UNE COUVERTURE DE SANTÉ RESPONSABLE

L'Assurance Maladie se fixe comme défi de garantir la soutenabilité du système et sa pérennité afin que les générations futures continuent d'en bénéficier au même titre que les précédentes. Elle veille à contenir les dépenses de santé sans transiger sur la qualité des soins.

L'Assurance Maladie accompagne les professionnels de santé afin de les aider à adapter leurs pratiques, informe les assurés et leur propose des services leur permettant de mieux s'orienter dans le système de soins. Elle lutte contre les abus et les fraudes.



### UNE COUVERTURE DE SANTÉ INNOVANTE

L'Assurance Maladie s'adapte en permanence pour répondre aux défis et aux attentes de la société.

Elle imagine de nouvelles formes d'organisation, des solutions numériques et des parcours de soins mieux coordonnés.

L'Assurance Maladie propose une offre de services de qualité toujours plus performante et adaptée aux besoins des assurés.



## (NOTRE IDENTITÉ)

# LA CPAM DES YVELINES

La Caisse primaire d'Assurance Maladie des Yvelines œuvre au quotidien pour assurer une couverture de santé optimale aux yvelinois. Près de 1 245 agents travaillent au service de 1 451 220 bénéficiaires.

En tant qu'acteur local, la Caisse primaire d'Assurance Maladie des Yvelines a financé pour les soins de ville plus de 1,5 milliard d'euros de prestations en 2019.

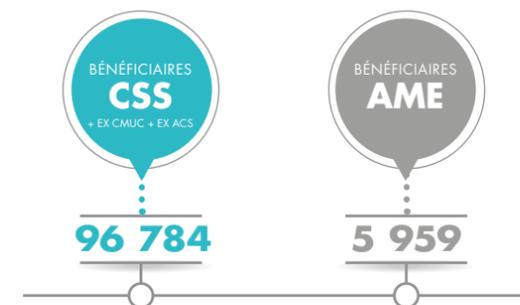
Les assurés rencontrant des difficultés financières dans l'accès aux soins peuvent bénéficier d'une aide. Depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2019, la Complémentaire Santé Solidaire (CSS) remplace la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMUC) et l'Aide à la Complémentaire Santé (ACS).

Les assurés peuvent ainsi en bénéficier avec ou sans participation financière selon les revenus du foyer.

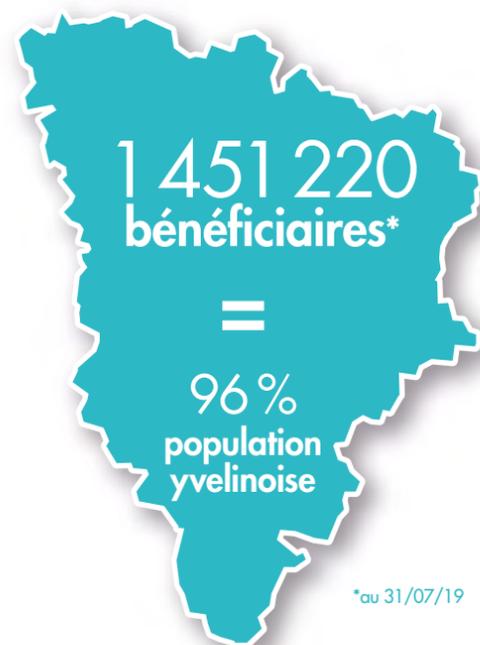
Au 31 décembre 2019, **2 357 bénéficiaires yvelinois ont bénéficié de la complémentaire santé solidaire**, parmi eux 87 ont opté pour la CPAM des Yvelines comme organisme complémentaire.

Les bénéficiaires de la CMUC et de l'ACS dont le contrat est encore en cours continuent à en bénéficier jusqu'à échéance, ils pourront ensuite souscrire à la CSS.

### LA RÉPARTITION DE LA COUVERTURE SANTÉ EN 2019



> Avec/sans participation financière



\*au 31/07/19

La démographie médicale comprend des professionnels de santé et des structures hospitalières répartis sur l'ensemble du territoire.

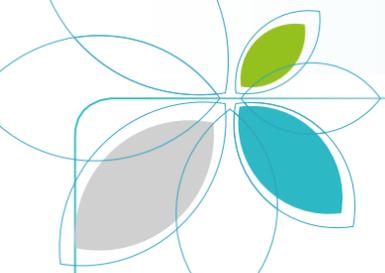
### L'OFFRE DE SOINS DANS LES YVELINES

LES SPÉCIALITÉS	CONVENTIONNÉS	CONVENTIONNÉS AVEC DP*	CONVENTIONNÉS HON. LIBRES	NON CONVENTIONNÉS	TOTAL
■ Médecins généralistes	850	-	164	19	1 033
■ Médecins spécialistes	458	2	906	9	1 375
<b>TOTAL MÉDECINS</b>	<b>1308</b>	<b>2</b>	<b>1070</b>	<b>28</b>	<b>2408</b>
■ Sages-femmes	144	-	-	-	144
<b>TOTAL SAGES-FEMMES</b>					<b>144</b>
■ Chirurgiens-dentistes	789	-	-	3	792
<b>TOTAL CHIRURGIENS-DENTISTES</b>					<b>792</b>
■ Infirmiers	770	-	-	0	770
■ Masseurs-kinésithérapeutes	1 086	-	-	6	1 092
■ Pédiatres-podologues	347	-	-	4	351
■ Orthophonistes	444	-	-	0	444
■ Orthoptistes	70	-	-	0	70
<b>TOTAL AUXILIAIRES MÉDICAUX</b>	<b>2717</b>			<b>10</b>	<b>2 727</b>
<b>TOTAL</b>					<b>6071</b>
■ Laboratoires	-	-	-	-	108
■ Pharmacies	-	-	-	-	390
■ Fournisseurs	-	-	-	-	488
■ Transporteurs	-	-	-	-	626
<b>TOTAL AUTRES PROFESSIONS</b>					<b>1612</b>
<b>TOTAL GÉNÉRAL</b>					<b>7683</b>

\*DP : Droit permanent à dépassement

### LES STRUCTURES HOSPITALIÈRES PUBLIQUES ET PRIVÉES

ÉTABLISSEMENTS SANITAIRES	NOMBRE
■ Centre médico-psychologique	1
■ Dialyses	8
■ Hospitalisation à domicile	1
■ Centres hospitaliers principaux spécialisés en lutte contre les maladies mentales	13
■ Hôpitaux locaux (H.L) / Établissements public de santé	2
■ Établissements de soins médicaux (privés à but lucratif et non lucratif)	3
■ Établissements de santé privée autorisés en soins de suite et réadaptation	15
■ Établissement de soins chirurgicaux	1
■ Maisons de santé pour maladies mentales	6
■ Centres hospitaliers (C.H.)	19
■ Établissements de soins de longue durée	9
■ Établissements de soins pluridisciplinaires (cliniques)	11
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>89</b>
ÉTABLISSEMENTS MÉDICO-SOCIAUX	NOMBRE
■ Enfance handicapée	77
■ Adultes handicapés/Personnes âgées	181
■ Prévention adulte	15
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>273</b>
<b>TOTAL</b>	<b>362</b>



## (NOTRE IDENTITÉ)

# UNE RELATION DE PROXIMITÉ AVEC NOS PUBLICS

*Efficacité et rapidité des réponses aux questions et aux réclamations, accessibilité des services, contact personnalisé avec un interlocuteur qualifié, accompagnement personnalisé et attentionné, tels sont les engagements de la CPAM des Yvelines auprès de ses publics.*

### ESPACE LIBRE-SERVICE : UNE SATISFACTION ÉLEVÉE ET DES SERVICES DE QUALITÉ

Les assurés orientés sur l'espace libre-service par un technicien accueil en sont très satisfaits (81%), et se sentent autonomes et prêts à y retourner lors d'une prochaine visite (97%). 94% des assurés utilisateurs de la borne multiservices jugent ce service rapide et utile. Plus de 9 sur 10 estiment avoir obtenu une réponse complète à leur demande.

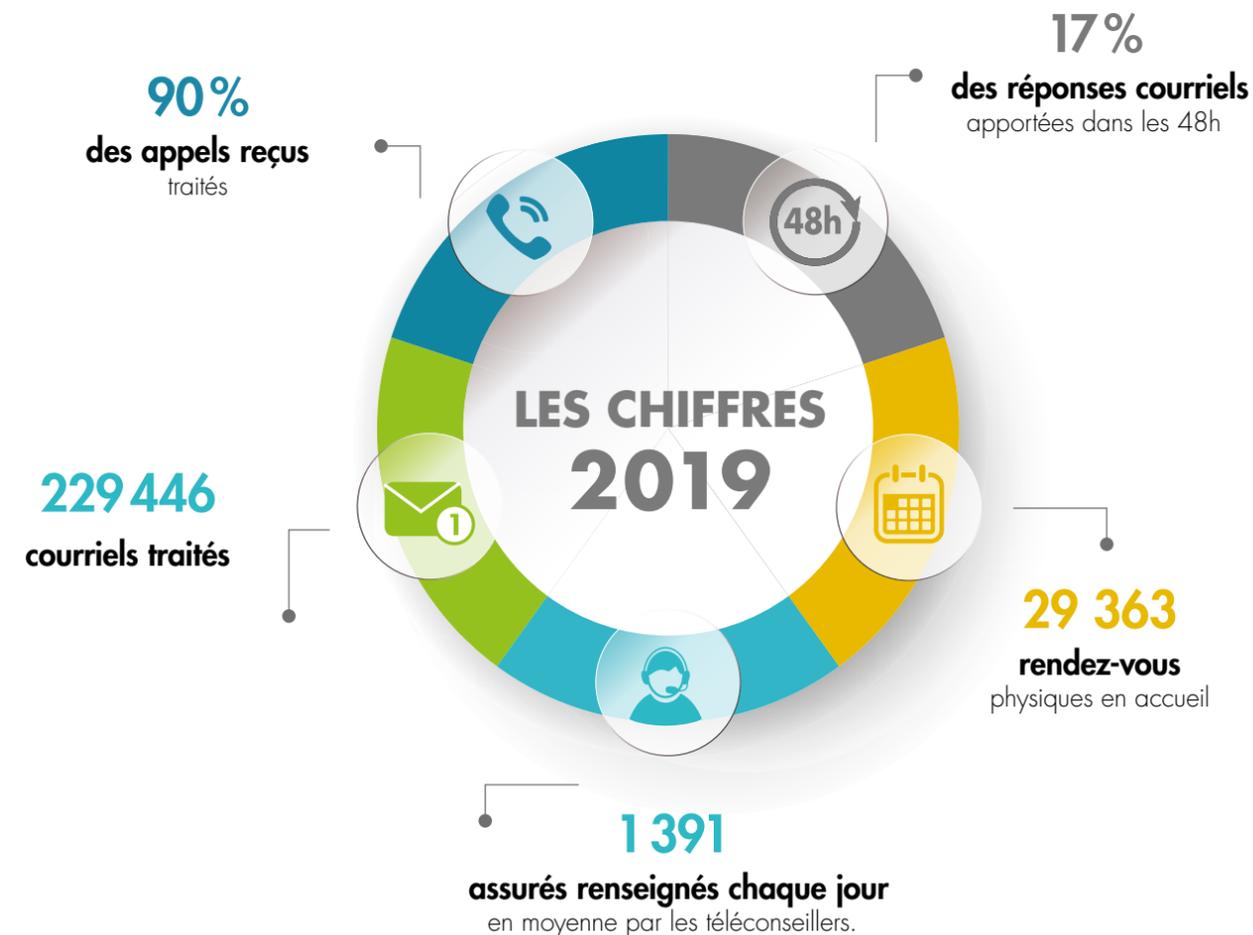
90% des assurés dont la demande a été traitée par un agent d'accueil sont satisfaits de cet échange, 94% estiment que l'agent d'accueil a apporté une réponse complète à leur demande. **L'impact de cet espace sur l'image de l'Assurance Maladie des utilisateurs est plutôt positif à 87%.**

### RENDEZ-VOUS EN ACCUEIL : UNE SATISFACTION ÉLEVÉE, TOUTES DIMENSIONS CONFONDUES

89% des assurés sont satisfaits du délai d'obtention du rendez-vous en accueil. Leur satisfaction avoisine les 95% sur l'ensemble du RDV (réponse complète, temps d'attente, signalétiques, amabilité).

La satisfaction globale sur le rendez-vous est unanime (97%) dont 75% de très satisfaits. Plus de 9 assurés sur 10 estiment avoir totalement compris la suite qui sera apportée à leur dossier et 85% sont confiants en son bon traitement.

**Ce rendez-vous a un impact positif sur l'image de l'Assurance Maladie pour 75% des répondants.**



### LA SATISFACTION EN ACCUEIL

#### L'ACCUEIL EN LIBRE-SERVICE

**91%** des assurés sont satisfaits de l'espace libre-service.

**94%** estiment que l'agent d'accueil a apporté une réponse complète à leur demande.

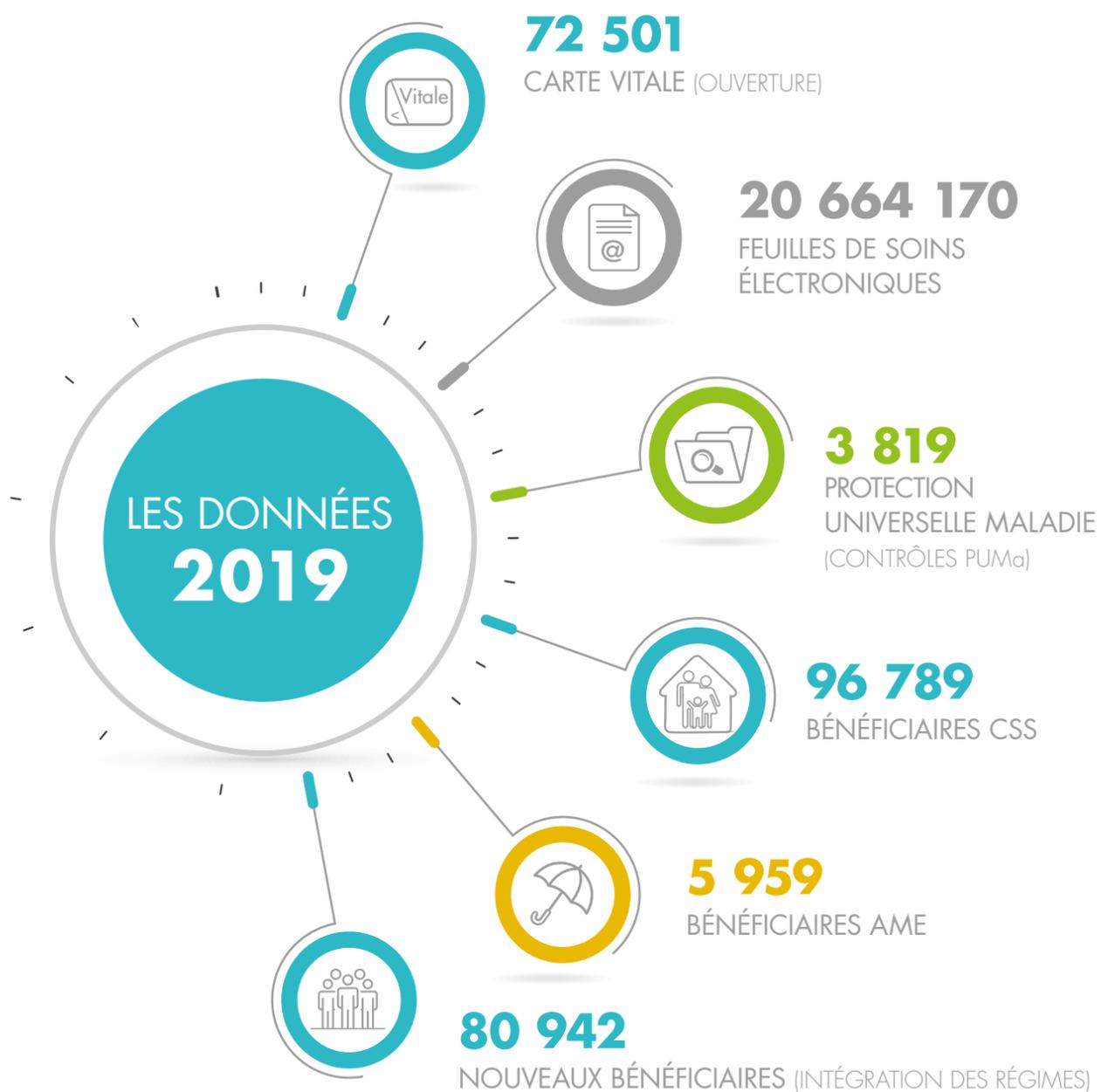
#### LES RENDEZ-VOUS EN ACCUEIL

**97%** des assurés sont satisfaits à l'issue de leur rendez-vous.

**89%** sont satisfaits du délai d'obtention du rendez-vous.

## (NOTRE IDENTITÉ)

# LES PRESTATIONS EN QUELQUES CHIFFRES



### DÉPENSES DE SANTÉ

**1 461 510 732 €**  
ETABLISSEMENTS DE SANTÉ (DÉPENSES)

**1 517 423 878 €**  
FRAIS DE SANTÉ (FACTURES PAYÉES)

### FRAUDES

**3 586 388 €**  
PRÉJUDICE SUBI (MONTANT RÉCUPÉRÉ)

**1 009 910 €**  
PRÉJUDICE ÉVITÉ (NATURE & ESPÈCE)

### ARRÊT DE TRAVAIL

**446 973**  
ATTESTATIONS DE SALAIRE

**532 763**  
ARRÊTS DE TRAVAIL

**30 034**  
DÉCLARATIONS ACCIDENT DU TRAVAIL

### COURRIER

**7 430 698**  
DOCUMENTS NUMÉRISÉS

**2 063 169**  
PLUS REÇUS

## (NOTRE IDENTITÉ)

# UNE OFFRE NUMÉRIQUE UTILE

Dans le cadre de la simplification et de la modernisation des démarches administratives, l'Assurance Maladie a déployé son offre numérique à destination de ces 3 publics : assurés, professionnels de santé et employeurs.

### LES ASSURÉS

#### La galaxie Ameli

Depuis sa création en 2007, le site ameli.fr et le compte ameli (appli mobile) permettent d'effectuer de nombreuses démarches en ligne. En 2019, les modalités de création et de connexion au compte ameli ont été simplifiées, via la plateforme France Connect ainsi que l'envoi immédiat par mail du mot de passe, ou l'authentification biométrique de connexion sur smartphone.

#### Les nouveautés 2019

De nouvelles fonctionnalités ont été intégrées pour faciliter les démarches des assurés, notamment le nouveau **service de « Demande de remboursement de transports en véhicule personnel »** (Mes Remboursements Simplifiés - MRS), une nouvelle **rubrique « Relevé fiscal »**, l'affichage des délais de traitement, l'envoi d'un accusé de réception électronique lors d'une démarche administrative...

### LE COMPTE ameli.fr en 2019...

**156 679** COMPTES AMELI  
créés dans les Yvelines

**57%** DES BÉNÉFICIAIRES  
Yvelinois ont un compte ameli

**92,5%** DES ASSURÉS SATISFAITS  
du site ameli.fr

**94,7%** DES ASSURÉS SATISFAITS  
du compte ameli

### BON À SAVOIR !

Pour un accompagnement même depuis son smartphone, l'Assurance Maladie a conçu **Asthm'activ** et **Activ'dos**, 2 applications qui permettent de fournir des informations adaptées et d'avoir un suivi personnalisé pour contrôler son asthme ou prévenir des risques liés à la lombalgie.

### LES EMPLOYEURS

Dans le cadre du Comité régional employeurs, la CPAM des Yvelines a été désignée en septembre 2018 pour piloter l'envoi d'une **newsletter mensuelle d'information et d'accompagnement des employeurs de la région Ile-de-France** sur les démarches à effectuer concernant l'Assurance Maladie et la prévention santé.

Depuis mars 2019, la newsletter a été envoyée chaque mois auprès de **150 000 entreprises franciliennes**.



### LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

#### amelipro

Les professionnels de santé sont de plus en plus nombreux à utiliser amelipro. Sur ce site, ils consultent l'historique de leurs paiements et accèdent à la situation administrative de leurs patients. Ils transmettent également les déclarations de médecin traitant, les avis d'arrêts de travail, les déclarations simplifiées de grossesse ou encore les protocoles de soins électroniques.

**+ 6,5% de connexions en 2019**  
**+ 35% d'utilisateurs**



### NOTRE OFFRE NUMÉRIQUE SE PROLONGE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX :



Facebook.com/CPAM78



@CPAM\_78



« CPAM des Yvelines » sur LinkedIn

## (NOTRE IDENTITÉ)

# LA RELATION AVEC LES EMPLOYEURS

Depuis mi 2018, la CPAM des Yvelines assure l'animation régionale de la relation employeurs pour une durée de 2 ans. La CPAM co-construit et coordonne la mise en œuvre des plans d'actions et d'harmonisation avec l'ensemble des Caisses primaires d'Ile-de-France : 8 CPAM et la CRAMIF.

### L'ANIMATION DES COMITÉS RÉGIONAUX

Ces comités ont pour objectifs d'engager plusieurs actions communes en matière de stratégie, de pilotage, de communication et d'accompagnement auprès des employeurs :

- Agir sur les délais de rétention des attestations de salaire afin de progresser sur les délais de versement des premières indemnités journalières ;
- Agir sur les sources d'insatisfaction des entreprises afin de progresser sur le taux de satisfaction global ;
- Améliorer la qualité des flux, tirer meilleur profit de nos échanges avec les entreprises ;
- Mutualiser les outils des délégués employeurs à transmettre aux employeurs et aux partenaires.



### L'ACCOMPAGNEMENT DES EMPLOYEURS

Trois grandes orientations ont guidé l'action de la CPAM des Yvelines auprès des entreprises :

- Promouvoir la dématérialisation de la déclaration sociale des indemnités journalières (DSIJ), de la déclaration sociale nominative (DSN) et de la déclaration en ligne des accidents du travail (e-DAT) ;

- Améliorer la qualité des flux transmis ;
- Agir sur les délais de rétention des attestations de salaire.

En 2019, les délégués employeurs ont réalisé 2 193 contacts auprès des entreprises.

### LES ATELIERS EMPLOYEURS

En 2019, la CPAM des Yvelines a organisé 4 ateliers thématiques, regroupant 138 employeurs du département, animés par les délégués employeurs, le Service prévention, le Service marketing et les pôles métiers.

L'objectif est de les informer sur la législation en rapport avec les risques professionnels, les prestations en espèces, les programmes de prévention, mais également de promouvoir les téléservices mis à leur disposition.

Le portail officiel des déclarations sociales en ligne



Les ateliers d'intelligence collective

## (LE CŒUR DE MÉTIER)

# LA PRÉVENTION

*Au-delà du volet curatif, le système de soins français se mobilise pour encourager les comportements favorables à la santé afin d'éviter l'apparition ou l'aggravation de la maladie, en portant une attention particulière aux personnes les plus vulnérables et aux situations « à risques ».*

La CPAM des Yvelines s'est engagée à promouvoir les messages de prévention santé dans de nombreuses thématiques : dépistage des cancers, hygiène bucco-dentaire, accompagnement des pathologies chroniques, vaccinations et a déployé des partenariats importants sur le territoire.

### ACCUEILLIR, INFORMER, CONSEILLER

En 2019, l'Espace prévention de Guyancourt a organisé **20 actions thématiques** autour des dépistages des cancers, de l'hygiène bucco-dentaire, du sommeil, de la nutrition, de la santé du dos, des dangers du soleil, des allergies, des accidents domestiques, animées par les conseillers prévention auprès de **593 personnes**.

### INFORMER EN ENTREPRISE

Pour sensibiliser les salariés et les aider à devenir acteurs de leur santé, en 2019, la CPAM des Yvelines a co-animé, avec des intervenants professionnels, **18 ateliers et 2 conférences en entreprise sur les thèmes de la nutrition, la santé du dos et l'hygiène de vie, réunissant 405 salariés.**

### DÉPISTER LES CANCERS

Fort de soutenir la régionalisation de la structure de dépistage, la CPAM des Yvelines a poursuivi son partenariat étroit avec l'antenne locale du centre régional des dépistages des cancers et la ligue contre le Cancer, en déployant auprès du public des actions locales de sensibilisation et d'incitation au dépistage. **Ce sont ainsi 36 actions animées par les conseillers prévention et 1 515 personnes sensibilisées aux dépistages des cancers.**



## LE DÉPISTAGE DES CANCERS EN 2019

### ■ CANCER DU SEIN

(TAUX DE DÉPISTAGE FEMMES)

DÉPISTÉES  
50 à 74 ans  
**62,5%**

**Défecté tôt,  
un cancer colorectal  
se guérit dans  
9 cas sur 10.**

*Institut National du Cancer*

DÉPISTÉES  
25 à 65 ans  
**49,7%**

### ■ CANCER DU COL DE L'UTÉRUS

(TAUX DE DÉPISTAGE)

### ■ CANCER COLORECTAL

(TAUX DE DÉPISTAGE FEMMES/HOMMES)

DÉPISTÉES  
50 à 74 ans  
**23,2%**

## (LE CŒUR DE MÉTIER)

# LA PRÉVENTION

### LE DISPOSITIF M'T DENTS

Depuis 2019, M'T dents s'adresse aux enfants dès 3 ans et aux jeunes jusqu'à 24 ans pour les aider à prendre de bonnes habitudes d'hygiène bucco-dentaire et pour soigner les caries dès leur apparition. Localement, la CPAM des Yvelines a poursuivi, en partenariat avec l'UFSBD, son action de sensibilisation et dépistage en milieu scolaire afin d'inciter les enfants et les familles éloignés du système de santé à recourir à l'examen bucco-dentaire et les accompagner jusqu'à la réalisation des soins.



En 2019, **248 enfants de classes de CP des Mureaux et Chanteloup-Les-Vignes ont été dépistés** avec l'accord de leur famille, 31% d'entre eux ont nécessité des soins bucco-dentaires. Par ailleurs, **la CPAM des Yvelines a pu sensibiliser 893 personnes en participant à 18 événements santé** organisés sur le département.

En 2019, 60,59% des enfants de 6 à 18 ans ont eu recours à un chirurgien-dentiste.

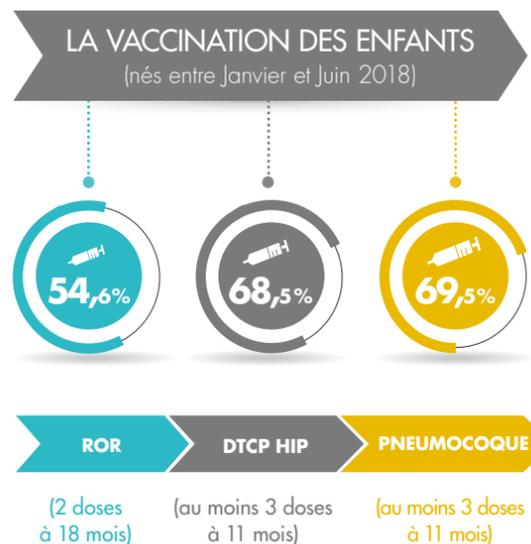
### DÉPLOYER LA COUVERTURE VACCINALE

La vaccination permet non seulement de se protéger individuellement des maladies infectieuses graves, mais également de protéger son entourage.

Dans le cadre de l'élargissement de la politique vaccinale, la CPAM des Yvelines a amplifié ses actions d'informations et a lancé des actions de vaccination avec le Docteur Coudert, *Directeur du centre départemental des vaccinations*.

**Cette année, 26 actions ont permis de sensibiliser 1 373 personnes et d'en vacciner 67.**

BILAN 2019 :



### ACCOMPAGNER LES PERSONNES FRAGILISÉES

#### Les séniors

■ **La CPAM des Yvelines s'est investie dans le 2P3A** (Plan Proximité Autonomie de l'Avancée en Âge) afin de favoriser le maintien à domicile des séniors.

■ **La coordination de 7 ateliers de prévention à l'hôpital La Porte Verte** (Versailles) avec des intervenants professionnels sur la nutrition, le sommeil, l'équilibre et la gym douce ont permis de sensibiliser 63 personnes.

■ **La participation à 4 ateliers CRAMIF** « passage à la retraite » tant par l'animation d'un stand d'informations que par la coordination d'un atelier animé par un intervenant professionnel ont permis de sensibiliser 163 personnes.

#### Les jeunes adultes des missions locales

■ **17 co-animations avec des intervenants professionnels** autour du sommeil, de la gestion du stress auprès de 117 jeunes sensibilisés.

#### Les futurs et jeunes parents dans l'accompagnement à la parentalité

■ **3 ateliers ont été organisés en 2019** en partenariat avec le centre de Protection Maternelle et Infantile (PMI) de Guyancourt, la Maison des familles des Mureaux et la Maison des associations de Mantes-la-Jolie.

### ACCOMPAGNER LES PERSONNES ATTEINTES DE MALADIES CHRONIQUES

Grâce au service sophia, l'Assurance Maladie aide les personnes atteintes de diabète et d'asthme à mieux vivre avec leur maladie et à éviter les complications.

Cette année, c'est par un contact téléphonique personnalisé que la CPAM des Yvelines a proposé aux assurés diabétiques de plus de 18 ans d'adhérer au dispositif : 70% des personnes contactées ont accepté.

**Parmi eux, plus de 50% des assurés en écart aux soins, ont adhéré au dispositif.**



## (LE CŒUR DE MÉTIER)

# LA PRÉVENTION

### LE PROGRAMME RETOUR À DOMICILE (PRADO)

L'Assurance Maladie a poursuivi le développement des services en santé en mettant l'accent sur de nouveaux programmes d'accompagnement personnalisés en faveur des personnes atteintes de maladie chronique mais également pour faciliter le retour à domicile après un accouchement ou une intervention chirurgicale.

Dès la date de sortie fixée par l'équipe médicale de l'établissement, le Conseiller Assurance Maladie se met en relation avec le professionnel de santé choisi par le patient (sage-femme, masseur kinésithérapeute, infirmière, spécialiste) pour lui offrir un accompagnement à domicile adapté.

En 2019, le PRADO a été proposé dans 10 maternités, 13 établissements pour la chirurgie et 12 pour les pathologies chroniques.

#### LE PRADO EN 2019



### TRAVAILLER AVEC DES PARTENAIRES TERRITORIAUX IMPLIQUÉS

Chaque année, les conseillers prévention vont à la rencontre du public pour sensibiliser sur l'ensemble des dispositifs de prévention en intervenant avec les institutions locales :

- **Hôpital Ouest parisien de Trappes :** 8 actions d'information sur les thèmes de la vaccination, des dépistages des cancers, de l'hygiène bucco-dentaire, de sophia et de l'arrêt du tabac ont permis de sensibiliser 399 personnes.
- **Hôpital de Mantes (nouveau partenaire) :** 1 action en novembre dans le cadre de la campagne « mois sans tabac » a permis de sensibiliser 46 personnes.
- **Les Maisons de santé pluridisciplinaires :** 3 actions autour des dépistages des cancers et de l'hygiène bucco-dentaire, ont touché 78 personnes.
- **Les PMI :** 6 actions d'information et de sensibilisation autour de la nutrition, de tous les dispositifs de prévention, de l'hygiène bucco-dentaire, 55 personnes sensibilisées.

- Les CCAS, maisons de quartiers, associations locales, foyers, espaces culturels, centre de vie social : 25 animations sur les thèmes de la vaccination, de la santé du dos et de la nutrition dans tout le département, 1 023 personnes sensibilisées.



### LE BILAN PRÉVENTION DE L'ANNÉE 2019

Sur l'année 2019, 188 actions terrain ont permis de sensibiliser directement 4 086 personnes aux dispositifs de prévention de l'Assurance Maladie.

Ce sera en poursuivant le partenariat avec tous les acteurs santé du département que la CPAM des Yvelines favorisera l'évolution des pratiques et des comportements face à la santé.

## (LE CŒUR DE MÉTIER)

# LA RÉGULATION

La poursuite des programmes d'accompagnement et de contrôle menés auprès des assurés, professionnels de santé et employeurs, ainsi que les actions menées dans le cadre de la maîtrise médicalisée ont permis de réaliser des économies.

En 2019, les actions de sensibilisation aux dépenses de santé ont porté sur les médicaments génériques, les arrêts de travail et les transports.

THÈMES 2019	OBJECTIFS D'ÉCONOMIES* (MILLIONS €)	RÉSULTATS* (TAUX D'ATTEINTE)
■ Arrêts de travail	+14,92 M€	0 %
■ Transports (montant)	+10,49 M€	0 %
■ Bloc 1 : médicaments prescrits en médecine générale	+25,88 M€	65 %
■ Bloc 2 : médicaments prescrits en médecine spécialisée	+11,85 M€	35,1 %
■ Bloc 3 : actes de MK, biologie, LPP, autres actes	+21,94 M€	34,9 %
■ Iatrogénie	+5,68 M€	54,9%

### MES REMBOURSEMENTS SIMPLIFIÉS

Le 7 juin 2019, l'Assurance Maladie des Yvelines a mis en place l'outil « Mes Remboursements Simplifiés » (MRS). Plus simple et plus rapide, il permet aux assurés de faire leur demande de remboursement des frais de transports personnels directement en ligne.

Il a également été décidé de prendre en charge les frais de parking pour tous les assurés utilisant leur véhicule personnel.



Au 31 décembre 2019, la CPAM a reçu 451 demandes. Le délai de traitement était de 3,87 jours. Les économies réalisées s'élevaient à 15 328 euros.

### SENSIBILISATION DES INTERNES AUX PRESCRIPTIONS D'ARRÊTS DE TRAVAIL

La part de prescription d'arrêts de travail par les établissements de santé ne cesse d'augmenter au fil des années. En 2019, des visites ont été mises en place vers les internes des Centres Hospitaliers Universitaires, futurs prescripteurs tant en ville qu'à l'hôpital. En 2019, 12 services et la Direction de 5 établissements ont été rencontrés afin d'améliorer la pertinence et l'efficacité des prescriptions d'arrêts de travail et d'en maîtriser les dépenses.

Les actions entreprises sur cette thématique ont également concerné les médecins libéraux et les assurés. Ainsi, tous les mois nos assurés sont sensibilisés sur les règles

à respecter concernant leur arrêt de travail. De même, début juillet 2019, une campagne marketing Osmose à destination de 1010 médecins généralistes et médecins psychiatres, sur les modalités de séjour hors département de résidence pour les assurés en arrêt de travail, a été réalisée.

### SENSIBILISATION SUR L'ANTIBIORÉSISTANCE

Depuis 2018, la CPAM du 78 organise une communication visant à sensibiliser les parents de jeunes enfants forts consommateurs d'antibiotiques. En octobre 2019, 14 728 assurés ont été ainsi ciblés.

De plus, une campagne d'accompagnement a été mise en place sur la nécessité de limiter la prescription d'antibiotiques particulièrement générateurs d'antibiorésistance et un rappel des recommandations de la HAS sur les infections respiratoires hautes. 35 pédiatres ont été ciblés via des échanges confraternels réalisés par le Service médical du 78.

### LA DENSITÉ DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ pour 100 000 habitants au 31/12/19



(LE CŒUR DE MÉTIER)

# L'INNOVATION DIGITALE

L'Assurance Maladie investit dans l'innovation digitale pour faciliter l'accès aux soins avec le déploiement de la télémédecine et améliorer l'efficacité de la prise en charge des patients en promouvant le dossier médical partagé (DMP).

## LA TÉLÉMÉDECINE, POUR L'AMÉLIORATION DE L'ACCÈS AUX SOINS

Le déploiement de la télémédecine est un enjeu clé pour l'amélioration de l'organisation du système de santé et l'accès aux soins. Les conditions de réalisation et de prise en charge, ainsi que les tarifs encadrant les téléconsultations et les téléexpertises ont été définies dans un avenant à la convention médicale et s'appliquent depuis le 15 septembre 2018.

La **téléexpertise**, échanges pluridisciplinaires, devrait améliorer encore la qualité de la prise en charge des patients.

### La répartition des actes

CATÉGORIE D'EXÉCUTANT	FILIÈRE VISUELLE	TÉLÉCONSULTATION	TÉLÉEXPERTISE	TÉLÉSURVEILLANCE	TOTAL GÉNÉRAL
Centre de santé	0	0	0	0	0
Etablissement de soins	0	154	0	0	154
PMI	0	0	0	0	0
Prof. de santé libéraux	101	9 171	17	4 595	13 884
Dont les médecins	101	9 171	17	4 595	9 289
<b>TOTAL GÉNÉRAL</b>	<b>101</b>	<b>9 325</b>	<b>17</b>	<b>4 595</b>	<b>14 038</b>

La **téléconsultation** permet une prise en charge plus rapide des patients en prévenant les renoncements liés notamment aux déplacements, les délais de consultation trop longs ou un recours aux urgences inutiles. Elle favorise également la prise en charge coordonnée entre professionnels de santé.

### Les résultats 2019 dans les Yvelines

CATÉGORIE ACTES	TOTAL GÉNÉRAL
Filière visuelle	101
Téléconsultation	9 325
Téléexpertise	17
Télésurveillance	4 595
<b>TOTAL GÉNÉRAL</b>	<b>14 038</b>

La télémédecine



## LE DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ POURSUIT SON DÉVELOPPEMENT

### Poursuite de la mobilisation autour de la création des DMP

Aujourd'hui, tout assuré peut ouvrir son DMP lui-même, grâce au site [dmp.fr](http://dmp.fr), dans les pharmacies, dans les accueils de la CPAM, auprès d'un professionnel de santé lors d'une consultation, ou dans un établissement de santé.

Cette forte mobilisation dans la création de DMP est un atout pour ancrer son usage dans les habitudes des assurés et des professionnels de santé.

Des actions de promotion ont été menées tout au long de l'année dans les accueils de la CPAM, les ateliers maternité, les établissements de soins, les entreprises, les centres commerciaux et les communes pour favoriser la création.

Des actions de communication (conférence de presse, insertions presse, articles et vidéos sur les réseaux sociaux) et de marketing (e-mailings ciblés de recrutement adressés aux détenteurs de compte ameli) sont venus renforcer les campagnes nationales.

En cumulé, depuis le lancement du projet en 2018, 166 229 DMP ont été créés, tous canaux confondus.

### Les résultats 2019

INTERNET	ACCUEIL	PSL	ES	OFFICINES	AS	TOTAL DMP CRÉÉS
34 572	56 566	5 366	19	19 475	0	<b>115 998</b>

**Accompagnement des établissements de soins** : les principaux établissements publics et privés du département ont été rencontrés afin de leur présenter le DMP, d'échanger sur les modalités techniques et le calendrier de déploiement.

Afin de faciliter le déploiement du DMP dans les EHPAD, la CPAM des Yvelines les a accompagnés autour de la création et de l'alimentation des DMP de leurs résidents. 5 conventions ont été signées avec des EHPAD du département.

**Accompagnement des professionnels de santé libéraux** : les Délégués Assurance Maladie ont présenté aux médecins et pharmaciens les avantages du DMP et la nécessité de l'alimenter alors que les Conseillers informatique service les ont accompagnés dans la prise en main des outils permettant la création des DMP.

**L'alimentation** : 7 274 DMP alimentés par 216 professionnels de santé et 11 350 documents ajoutés.

## (LE CŒUR DE MÉTIER)

# LES DAM & LES CIS

Deux acteurs sont au cœur de la relation avec les professionnels de santé : le Délégué Assurance Maladie et le Conseiller Informatique Service. Leurs missions sont variées et se complètent pour apporter au professionnel un accompagnement riche et utile.

### LE RÔLE DU DÉLÉGUÉ ASSURANCE MALADIE (DAM)

Le DAM construit et entretient une relation forte avec les professionnels de santé. Il assure la promotion de la maîtrise médicalisée en les accompagnant et en relayant les objectifs et recommandations issus de la négociation conventionnelle et pratiques de la HAS et de l'AFSSAPS (Agence Française de Sécurité Sanitaire des Produits de Santé).

### QUELQUES CHIFFRES 2019



PROFESSIONNELS RENCONTRÉS

7 297

Dans le cadre de la **maîtrise médicalisée à l'hôpital**, les Délégués de l'Assurance Maladie **ont assuré 52 visites en 2019** au sein des services hospitaliers, **44 visites** au sein des EHPAD, et 7 297 visites auprès des professionnels de santé libéraux.

**Les thèmes 2019 de leur interventions sont variés :**

- Convention dentistes ;
- Indicateurs ROSP ;
- Médicaments génériques ;
- Hypertension artérielle ;
- Accompagnement personnalisé sur les arrêts de travail ;
- Compléments nutritionnels oraux ;
- Antibiorésistance ;
- DMP ;
- Lombalgie ;
- Assistants médicaux ;
- Vaccination contre la grippe ;
- Convention médicale des infirmiers ;
- Dispositif Sophia (diabète)...

### UN ACCOMPAGNEMENT DES CONSEILLERS INFORMATIQUE SERVICE (CIS)

Dans le cadre d'opérations de marketing et d'assistance, 6 500 contacts téléphoniques et mails et 1 908 visites ont été réalisés par les Conseillers Informatique Service dont 802 téléassistances auprès des professionnels de santé.

Les CIS interviennent également dans le cadre du suivi du parc informatique et de l'assistance technique.

“ Dans le cadre du DMP, les DAM ont rencontré **987 médecins**, les CIS ont rencontré **233 médecins**. ”



### LES THÈMES ABORDÉS

PROMOTION DE LA TÉLÉTRANSMISSION

PROMOTION DES TÉLÉSERVICES

PROMOTION DU DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ

INFORMATISATION DU CABINET

ÉCHANGES MÉDICAUX SÉCURISÉS

BILANS DE SOINS INFIRMIERS

# LES DÉPENSES & LES RECETTES



38

Les soins de ville



39

Les remboursements



40

Les fraudes



## (LES DÉPENSES)

# LES SOINS DE VILLE

En 2019, les dépenses de soins de ville ont connu une croissance de 2,3% dans les Yvelines (+2,7% en 2018).

L'augmentation des honoraires médicaux (+2,7%) s'explique principalement par l'accroissement des dépenses liées à l'activité des médecins généralistes (+4,3%).

Les actes des infirmiers restent dans une dynamique de forte croissance (+6,1%).

Les dépenses de médicaments se stabilisent (+0,1%) à l'inverse de celles associées aux articles de la LPP\* (+5,2%) qui connaissent une croissance dynamique.

Enfin, la forte hausse des dépenses des prestations en espèces (+6,1%) contraste avec la réduction des frais de (-0,7%).

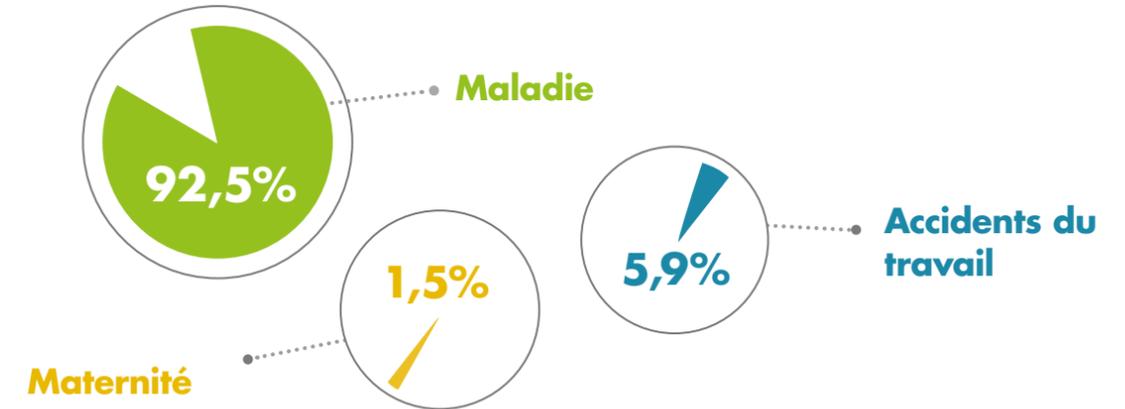
### LES DÉPENSES 2019

PRESTATIONS (principaux postes de dépenses)	DÉPENSES 2019 (€)	ÉVOLUTION 2019/2018
<b>TOTAL HONORAIRES DU SECTEUR PRIVÉ (médicaux et dentaires), DONT :</b>	<b>454 091 456</b>	<b>+3,4%</b>
▪ Omnipraticiens libéraux	115 258 572	+4,3 %
▪ Spécialistes libéraux	245 528 504	+1,9 %
▪ TOTAL médecins libéraux	360 787 076	+2,7 %
▪ Dentistes libéraux	70 159 265	+3,5 %
<b>TOTAL AUXILIAIRES MÉDICAUX, DONT :</b>	<b>140 700 610</b>	<b>+3,8 %</b>
▪ Infirmiers libéraux	61 649 499	+6,1 %
▪ Masseurs-kinésithérapeutes libéraux	60 102 754	+0,8 %
<b>TOTAL AUTRES DÉPENSES, DONT :</b>	<b>391 025 462</b>	<b>+3,8 %</b>
▪ Laboratoires	66 482 757	+0,5 %
▪ Frais de déplacement des malades	67 434 876	-0,7 %
▪ Prestations en espèces	256 561 926	+6 %
<b>TOTAL PRODUITS DE SANTÉ, DONT :</b>	<b>531 606 350</b>	<b>+1,5 %</b>
▪ Médicaments	423 336 440	+0,7 %
▪ LPP (Liste des produits et prestation)*	108 162 489	+5,2 %
<b>TOTAL SOINS DE VILLE</b>	<b>1 517 423 878</b>	<b>+2,9 %</b>
<b>VERSEMENTS AUX ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ (en droits constatés)</b>	<b>DÉPENSES 2019 (€)</b>	<b>ÉVOLUTION 2019/2018</b>
▪ Établissements sanitaires	902 784 636	+3,6 %
▪ Établissements médicaux sociaux pour personnes âgées et handicapées	359 485 392	+3,2 %
▪ Cliniques privées (part obligatoire)	199 240 705	+3,4 %
<b>TOTAL ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ</b>	<b>1 461 510 732</b>	<b>+3,5 %</b>

Source AMELI RESEAU, données à fin décembre 2019, avec SLM

### RÉPARTITION DES DÉPENSES PAR RISQUE

(au 31/12/2019)



### ÉVOLUTION DE LA CONSOMMATION UNITAIRE GLOBALE DE SOINS DE VILLE DES YVELINOIS



(Source dépenses et population protégée AMELI RESEAU)

# LES REMBOURSEMENTS

En 2019, plus de 94% des flux transmis sont des feuilles de soins électroniques. La CPAM des Yvelines a traité, en flux électronique, 26 777 968 décomptes, soit une augmentation de 5,82% par rapport à 2018. Pour la MGP, cela représente 3 521 652 décomptes soit une légère hausse de 0,16%.

Le traitement des feuilles de soins papier est en baisse de 2,23%, avec 1 673 592 décomptes en 2019. Pour la MGP se sont 157 907 décomptes saisis, soit -4,55%.

Le délai de remboursement des feuilles de soins électronique avec l'utilisation de la carte Vitale est en moyenne de 4,5 jours.

## (LES FRAUDES)

# LA LUTTE CONTRE LES ABUS, FAUTES & FRAUDES

Au quotidien, la CPAM des Yvelines agit contre les comportements abusifs et frauduleux de nos publics en garantissant la pérennité de notre système de protection sociale dans le but de rembourser le soin au juste coût.

### LES CHIFFRES MARQUANTS DE 2019

- Deux plaintes pénales pour escroquerie ont été déposées à l'encontre de 2 infirmiers, pour des préjudices respectifs de l'ordre de **73 203 € et 58 392 €**.
- Une plainte a été déposée à l'encontre d'un chirurgien-dentiste ayant facturé des prothèses fictives, pour un préjudice financier de **125 253 €**.
- Un dépôt de plainte à l'encontre d'un ambulancier est également intervenu pour des trajets facturés en ambulance et réalisés en véhicule sanitaire léger, avec un préjudice estimé à **183 330 €**.
- Le montant moyen des pénalités notifiées en 2019 aux assurés a connu une augmentation, avec une moyenne de **1 272 € contre 892 € en 2018**. De fortes pénalités appliquées dans le cadre des fraudes aux indemnités journalières (cumul IJ/activité) expliquent cette hausse, de même que pour les dossiers CMUC qualifiés de fraude.

■ 2 dossiers d'infirmières ont été présentés devant la commission des pénalités, l'un dans le cadre d'une procédure pour faute avec une pénalité prononcée de **2 500 €**, l'autre dans le cadre d'une procédure pour faute et fraude avec une pénalité prononcée de **14 524,17 €**.

■ 13 professionnels de santé (infirmiers, masseurskinés, pharmaciens, médecins) ont fait l'objet d'une notification d'avertissement, en particulier pour tenir compte de l'entrée en vigueur de la loi pour un État au Service d'une Société de Confiance (manquements antérieurs et postérieurs au 10/08/2018).

➤ Concernant le **préjudice subi**, l'instruction de 498 dossiers dont 214 avec suite contentieuse (109 pénalités, 37 avertissements, 15 dépôts de plainte, 46 signalements parquet, 1 procédure conventionnelle, 2 actions en responsabilité civile et 4 saisines ordinales) a permis de détecter **3 589 388 €**.

### MONTANT PRÉJUDICE SUBI EN 2019 : 3 589 388 €

(montants récupérés par catégorie d'acteurs)



Assurés  
**318 805 €**



Médecins  
**90 062 €**

Transporteurs  
**417 519 €**



Établissements privés  
(hors T2A)  
**1 578 212 €**



Masseurs-kinésithérapeutes  
**3 534 €**



Laboratoires  
**236 981 €**



Pharmaciens  
**162 037 €**



Chirurgiens-dentistes  
**180 658 €**



Infirmiers  
**373 182 €**



Fournisseurs  
**228 393 €**

➤ Concernant le **préjudice évité**, le contrôle des rentiers AT/MP à l'étranger, de la stabilité de résidence, des prestations en nature soins de ville et soins à l'étranger ont permis d'économiser **1 009 910 €** au titre de fautes ou fraudes décelées avant paiement ou au regard de l'évolution de certaines pratiques.

### PRÉJUDICES ÉVITÉS EN 2019

**527 315 €**

Prestations en espèces

**482 164 €**

Prestations en nature

**1 009 910 € TOTAL (SOIT +12%)**

# L'HUMAIN & L'ENVIRONNEMENT



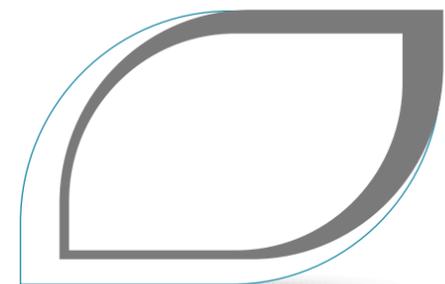
44

Les ressources humaines



48

Les facilitateurs



50

La Responsabilité Sociétale  
des Organisations



## (LES RESSOURCES HUMAINES)

# L'HUMAIN AVANT TOUT

*L'Assurance Maladie des Yvelines est une entreprise socialement responsable par ses missions, sa diversité, son offre de formation et l'accompagnement des collaborateurs.*

L'entreprise compte plus de 1 245 collaborateurs en contrat à durée indéterminée au 31 décembre.

1 245  
COLLABORATEURS



### ACCOMPAGNEMENT À L'ENRICHISSEMENT DES COMPÉTENCES

En 2019, le Département de la formation professionnelle :

■ **Accompagne le développement des compétences** : les prestations en espèces des indépendants, l'intégration des collaborateurs du RSI, le management, la facilitation ;

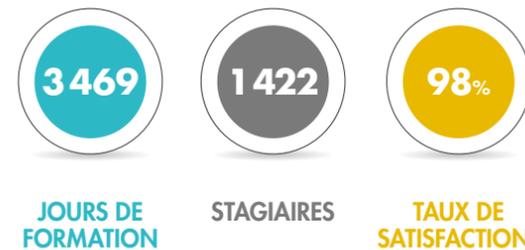
■ **S'engage dans de nouvelles modalités d'apprentissage** : le développement du e-learning, la digitalisation de la formation, l'expérimentation du mix-learning qui **associe la formation en présentiel et le e-learning**. Une formule qui permet d'accompagner les réticents au e-learning et un moyen de redynamiser les formations en présentiel, avec la possibilité d'y revenir en cas de besoin. Mais aussi des ateliers en format court : ateliers de bonnes pratiques, RH, prise de parole... ;

■ **Partage des réussites aux formations certifiantes** : 2 DAM, 1 technicien agence comptable, 1 investigateur administratif, 1 entrée en cursus CAPdir ;

■ **Anime le Réseau des tuteurs « Tut'Ac »** : échange de bonnes pratiques et partage d'expériences entre tuteurs de contrats d'apprentissage ou de professionnalisation ;

■ **Déploie un réseau de Formateurs Associés** : une offre de service plus réactive, co-construite avec les équipes, en intégration des mises en situation réelle.

### QUELQUES CHIFFRES 2019...



\* Avec le CRIP et le centre de santé dentaire

### UNE OFFRE DE SERVICE RH PLUS ACCESSIBLE

En 2019, le Département des ressources humaines (RH) a entrepris de refondre la présentation de son offre de service RH afin d'en améliorer sa visibilité.

La nouvelle offre de service RH présente les missions et les équipes, les apports et conseils proposés, ainsi que sa politique des ressources humaines.

### FOCUS SUR LES RECRUTEMENTS

En 2019, la Caisse a recruté 221 collaborateurs : 58 CDI et 163 CDD, et intégré 3 collaborateurs de LMDE, MFPS et UMGP, 11 mutations et 3 contrats d'alternance.

La Cpm a innové dans ses modes de recrutement, en publiant les annonces sur les réseaux sociaux, en organisant un Jobdating pour recruter des téléconseillers, et en mettant en place la cooptation.

Elle a participé à la journée un jour/un métier pour la promotion de l'emploi des personnes ayant un handicap (permettant le recrutement en CDD d'un participant).

Par ailleurs, afin d'encourager la mobilité interne, le dispositif a été revu : avec la refonte du dispositif de fiches de vœux, la généralisation des vacances de poste provisoires et l'incitation à la mobilité entre sites par l'attribution d'un pas de compétence.



## (LES RESSOURCES HUMAINES)

# LES RH AU SERVICE DES COLLABORATEURS

*La CPAM des Yvelines a pour ambition de poursuivre l'évolution de la fonction RH en l'inscrivant dans une culture du service client et du résultat, qui positionne les Ressources Humaines en tant que véritable partenaire de l'ensemble des collaborateurs.*

### LA CONSTRUCTION DU SDRH\*

Le département RH a engagé une démarche d'élaboration de son Schéma Directeur des Ressources Humaines (SDRH) 2019-2022. Il se construit avec l'apport du bilan du SDRH précédent (2015-2018), de la Grande Enquête RH (2018), et des conclusions de la mission d'optimisation relative à l'activité Administration du Personnel.

Défini en lien avec les grands principes du SDRH de la CNAM et avec l'appui du cabinet de conseil OBEA, le SDRH 2019-2022 de la CPAM des Yvelines est le résultat d'ateliers de travail et des écoutes-clients, visant à co-construire une feuille de route au plus près des besoins et des attentes des collaborateurs.

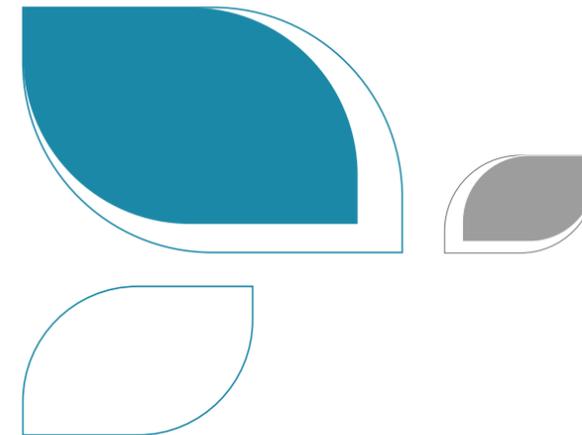
Le diagnostic de la fonction RH actuelle a mis en avant un niveau de satisfaction déjà très élevé de la part des collaborateurs quant à la qualité de service et l'implication des acteurs du département RH.

Cependant, des attentes fortes ont émergé en termes de communication, de conseil et d'accompagnement.

### LES PRINCIPAUX ENJEUX

L'objectif est donc de poursuivre la démarche de transformation et de renforcer cette logique de partenariat et d'accompagnement, à travers la réponse aux principaux enjeux suivants :

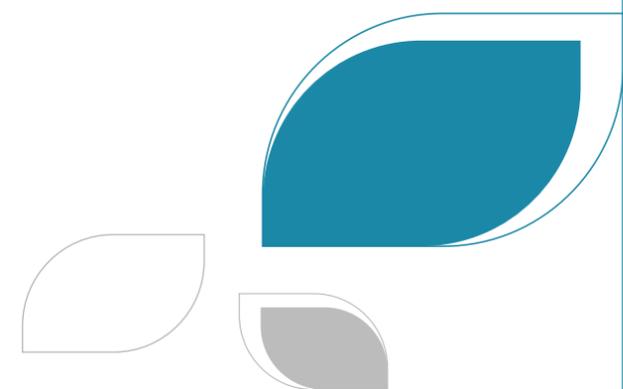
- **Anticiper les besoins des métiers** afin que la fonction RH soit davantage proactive ;
- **Expliciter l'offre de service RH** et l'ajuster aux besoins des clients internes ;
- Une plus forte accessibilité de la **fonction RH renforcée par son rôle de partenaire** des métiers ;
- **Clarifier le rôle RH du manager.**



### LES GRANDS THÈMES RH

Les chantiers du SDRH 2019-2022 de la CPAM des Yvelines s'articuleront autour de 5 grandes thématiques :

- 1 **ORGANISATION**  
Clarifier la lisibilité de l'organisation RH.
- 2 **PARTENARIAT**  
Positionner la fonction RH comme partenaire des métiers dans l'accompagnement quotidien et l'anticipation des transformations.
- 3 **EXPÉRIENCE COLLABORATEUR**  
Développer l'offre de service et la communication interne.
- 4 **RECRUTEMENT ET MARQUE EMPLOYEUR**  
Sécuriser les recrutements et développer la marque employeur.
- 5 **CARRIÈRE ET COMPÉTENCES**  
Renforcer le développement des carrières et des compétences.



## (LES FACILITATEURS)

# LA MÉTHODE D'INTELLIGENCE COLLECTIVE

À la CPAM des Yvelines, un groupe de collaborateurs a été formé aux techniques de la facilitation.

### DES FACILITATEURS À VOTRE SERVICE

Les facilitateurs s'appuient sur des ateliers, des outils innovants et sur la discussion pour faire émerger des idées nouvelles et ainsi aboutir à des résultats satisfaisants au niveau du groupe, en utilisant les méthodes de l'intelligence collective.

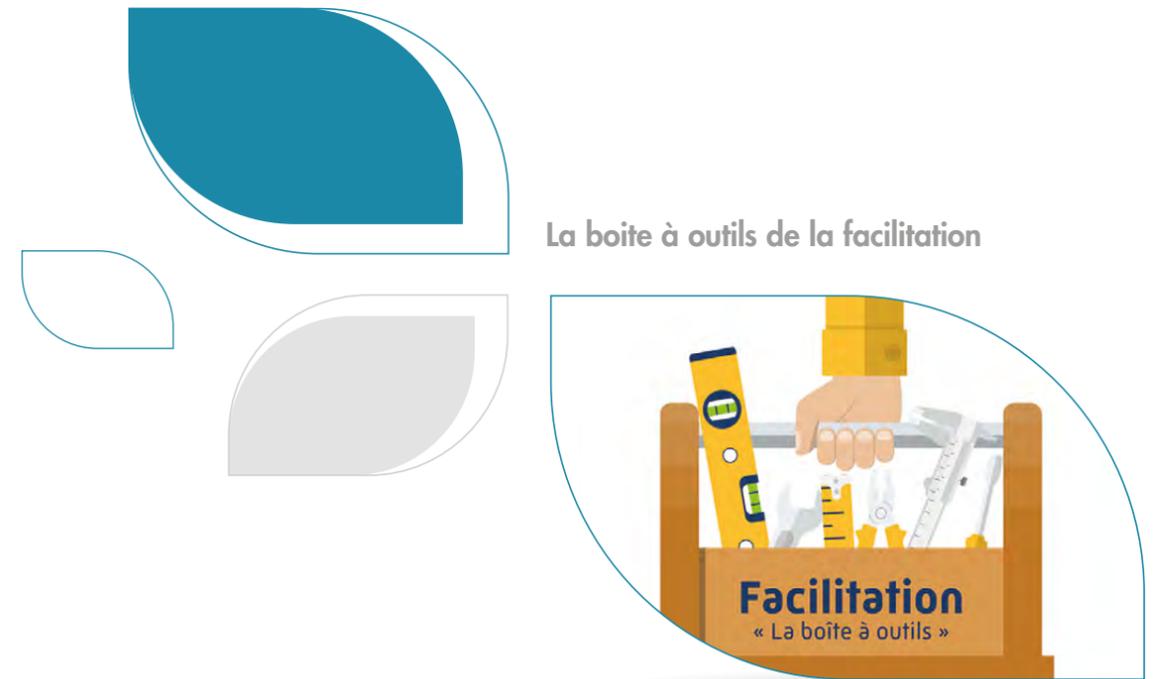
Ils interviennent à la demande d'un responsable de service ou d'un directeur afin d'animer une réunion qui a pour but de trouver une solution à un problème interne ou externe, dégager des idées nouvelles ou accompagner l'élaboration d'un plan d'actions.

### LA FORMATION BOÎTE À OUTILS

Initiée en 2019, les facilitateurs formateurs proposent aux collaborateurs de la CPAM

d'être formés à des méthodes et outils différents, au sein de leurs activités, pour utiliser au mieux l'intelligence collective dans leurs équipes.

**4 sessions organisées en 2019 :** 48 personnes formées dont toute l'équipe de direction et 1 kit "boîte à outils de la facilitation" réalisé.



### LES ATELIERS VISION

Après les valeurs, en 2019 c'est la vision de la CPAM des Yvelines qui a été définie par tous les collaborateurs dans un processus d'intelligence collective :

- **60 ATELIERS "VISION"** animés par les 25 facilitateurs sur 10 sites ;
- **PARTICIPATION DE TOUS LES COLLABORATEURS** à ces ateliers ;
- **ORGANISATION EN INTERNE D'UN SÉMINAIRE DE 120 PERSONNES** (tous niveaux confondus) ;
- **60 ATELIERS "RETOUR D'EXPÉRIENCE" ET VOTE**, animés par des facilitateurs d'un jour ;
- **UN 2<sup>ÈME</sup> SÉMINAIRE DE 20 PERSONNES POUR AFFINER LA VISION CHOISIE** ;
- **1 VOTE EN LIGNE** à 1 200 pour choisir ensemble notre vision :  
« Construire ensemble un service toujours plus innovant pour la satisfaction de tous ».

(TOUS RSO)

# LA RSO, UN ENGAGEMENT RESPONSABLE

*L'Agenda 2030 et les 17 objectifs de développement durable (ODD) qui le composent ont été adoptés en 2015 par les Nations Unies. La Responsabilité sociétale des organisations est un moyen pour la CPAM d'y contribuer. La protection de l'environnement est l'une des préoccupations majeures de notre entreprise.*

## SENSIBILISER AUX ÉCO-GESTES

Les E-cleaning days sur les mails et fichiers inutiles nous ont permis de libérer 8% d'espace sur nos serveurs. Dans le cadre de la baisse de la consommation d'énergie électrique, le site de Versailles a été entièrement équipé en LED basse consommation. Une campagne de sensibilisation aux économies d'énergie a été menée (éteindre les lumières, éviter les pertes de chaleur, signaler toutes anomalies comme les fuites d'eau...)

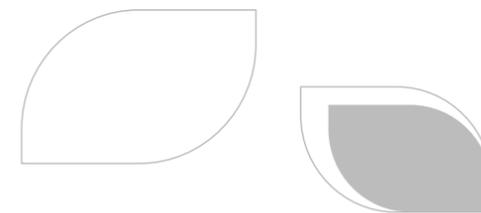
## RÉDUIRE LES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE

L'équipement de notre flotte automobile en véhicules propres, le développement

du co-voiturage et la mise en place de solutions de travail et de réunions à distance ont entraîné, en 2019, la réduction des frais de déplacements de 5,3% par rapport à 2018.

La mise en place du tri sélectif sur 2 gros sites depuis 2017 (étendu bientôt à 2 autres), l'entretien régulier de notre parc immobilier pour le rendre moins énergivores, la réparation de matériel ont permis à la CPAM une réduction de 38,5% de nos émissions de gaz à effet de serre par rapport aux émissions de 2011.

Un réel effort a été constaté dans le cadre du Projet CEDRE en matière d'impressions en 2019, puisque nous avons réduit de 25% notre volume par rapport à 2018.



## IMPLIQUER L'ENSEMBLE DES COLLABORATEURS

De nombreuses actions sont menées tout au long de l'année pour faire participer chacun aux objectifs de la RSO, aux travers de collectes solidaires (lunettes usagées, vêtements, jouets...), d'actions pour privilégier l'économie circulaire, de quizz pour s'approprier la RSO, de sensibilisation au développement durable et à la biodiversité...

La CPAM s'est également fait le relais de dispositifs nationaux tels que la SNEPH (Semaine de l'Emploi des Personnes Handicapées) où nous avons offert à 3 personnes en situation de handicap, l'opportunité de découvrir les métiers de 3 de nos services pendant une journée.

Un engagement responsable pour préserver notre planète !

« Un élan de solidarité grandissant est observé au sein de notre CPAM, une richesse qui nous permet d'avancer tous ensemble vers la réalisation de nos objectifs. Ensemble, préservons notre planète ! »



**Alphonsa FELIX**  
Responsable RSO

# L'INNOVATION & LE MANAGEMENT



54

L'innovation participative



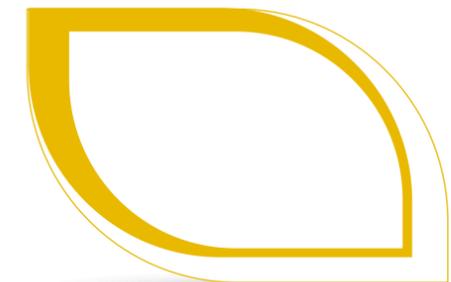
56

L'envol du Colibri



58

Des pratiques innovantes



## (L'INNOVATION PARTICIPATIVE)

# DES IDÉES, ENCORE DES IDÉES !

La démarche d'innovation participative en place depuis 2015 à la CPAM des Yvelines, permet aux collaborateurs de contribuer largement à l'amélioration et à l'évolution des pratiques internes.

### L'INNOVATION PORTÉE PAR LES COLLABORATEURS

Les agents disposent d'une plateforme digitale pour faciliter le dépôt et la gestion des idées. Ces dernières peuvent être déposées de façon spontanée ou à l'occasion de challenges.

Les salariés peuvent aussi consulter les idées émises, les commenter ou simplement les valoriser avec un « j'aime ».

**Chaque année, les Trophées de l'innovation participative interne récompensent les idées des collaborateurs et les services.**

En 2019, la cérémonie s'est déroulée à l'occasion de la Convention du personnel, elle a attribué les prix de :

- l'idée **Colibri** (transformation managériale),
- l'idée **digitale**, le service le plus inspiré,
- l'idée de **simplification** au service de nos publics,
- l'idée **coup de cœur**.

### L'INNOVATION PARTICIPATIVE PROVOQUÉE

En 2019, un appel à idées a été lancé auprès de l'ensemble des collaborateurs de la CPAM sur le thème des tutoriels professionnels « **Pourquoi faire compliqué quand on peut faire une tuto ?** », en collaboration avec le service des correspondants informatiques.

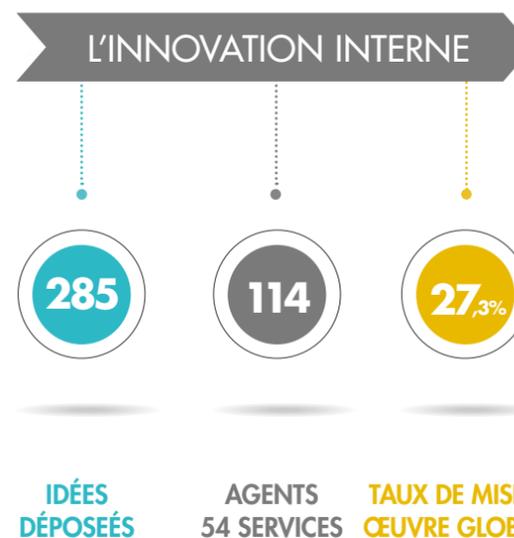
### TEMPS FORT 2019

A l'occasion de la Semaine de l'innovation publique en novembre 2019, la CPAM a organisé de multiples événements pour mobiliser ses collaborateurs autour, notamment, de 31 sessions découvertes qui ont accueilli 252 participants, des défis, un quiz, et l'inauguration d'une salle d'intelligence collective à Versailles.

En externe, cette semaine a été marquée par la tenue d'un atelier réunissant 22 employeurs yvelinois qui ont émis 58 idées pour l'amélioration du service rendu.



Les tutos ID'NOV



### L'INNOVATION PROVOQUÉE

- 38 IDÉES TUTOS DÉPOSÉES**
- 4 THÉMATIQUES PRINCIPALES**  
LES OUTILS MÉTIERS  
MES OUTILS  
BUREAUTIQUE  
GESTION DE PROJET
- 3 TUTOS RÉALISÉS** À L'ISSUE D'UN VOTE

\* Depuis 2015

## (LA TRANSFORMATION MANAGÉRIALE)

# OU L'ENVOL DU COLIBRI

*Colibri, c'est le nom de la démarche de transformation managériale engagée à la CPAM des Yvelines. Pourquoi ce nom ? Parce-que ses collaborateurs sont CONfiants, LIBRes et Innovants.*

L'objectif de cette démarche est de valoriser le potentiel de chaque agent, au service de la performance de nos publics pour « *Construire ensemble un service toujours plus innovant, pour la satisfaction de tous* ».

### ÉCHANGER POUR MIEUX ESSAIMER

L'équipe de direction a continué de rencontrer les collaborateurs en organisant des comités de direction décentralisés dans les différents sites de la Caisse. En complément et pour renforcer l'information et les échanges, deux actions ont été menées en 2019 :

- **La création d'une rubrique dédiée** dans la base documentaire de l'intranet. Elle centralise l'ensemble des informations relatives à la démarche et offre une meilleure visibilité des projets menés ;
- **La mise en place d'une foire aux questions (FAQ)** sur l'intranet collaboratif. Elle permet à chacun de poser ses questions directement à l'équipe de Direction, ce qui permet un partage des réponses avec l'ensemble du personnel.

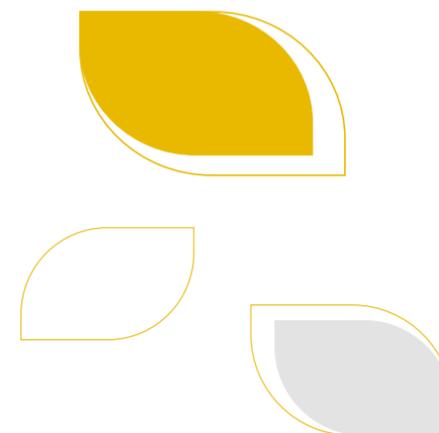
### LA CO-CONSTRUCTION AU SERVICE DE L'ENGAGEMENT

Dans le respect des principes de la démarche Colibri, l'ensemble des collaborateurs a co-construit et défini la vision de la CPAM des Yvelines grâce à plusieurs ateliers au format intelligence collective.

Cette vision partagée sert à donner du sens, favoriser l'engagement de tous dans notre mission qui est de « *protéger durablement la santé de chacun en agissant auprès de tous* ».

 Construire ensemble un service toujours plus innovant pour la satisfaction de tous

La vision co-construite de la CPAM des Yvelines



Dans la continuité de ce projet, l'année 2019 a marqué le lancement d'un accompagnement pour faire vivre et animer au quotidien notre vision et les 5 valeurs définies en 2018. Cela s'est traduit par des formations sur la posture managériale à destination des responsables d'équipe, pour porter ces deux projets structurants.

Le projet d'entreprise a également été co-construit avec des collaborateurs lors d'une matinale collaborative. 25 participants se sont portés volontaires et ont notamment donné le nom « *Partition 2022* » au projet.

### LE LABEL COLIBRI

Afin de suivre l'évolution de l'appropriation de la démarche de transformation managériale dans les services de la CPAM, le label Colibri a été initié. Il comprend 6 paliers qui correspondent à 6 postures d'engagement : **observateur, penseur, explorateur, acteur, ambassadeur, tuteur.**

Dans le cadre de la confiance, chaque service de la Caisse s'auto-évalue une fois par an sur son niveau d'avancement. **L'objectif est double :** établir un état des lieux régulier afin d'intégrer la démarche Colibri progressivement dans les services et partager au sein de la Caisse les différentes initiatives menées.

### LE PARTAGE D'EXPÉRIENCE

La CPAM des Yvelines a également partagé son expérience dans le domaine de la transformation managériale en accueillant différentes entreprises publiques et privées lors d'une session apprenante dans ses locaux.

Des organismes tels que le ministère de la santé, l'institut national des études territoriales, la direction des politiques publiques et de l'innovation, l'ONF et Sitel group ont participé.

Pour le réseau de la Sécurité Sociale, la CARSAT Rhône-Alpes, l'ACOSS, l'URSSAF, l'UCANSS et plusieurs CPAM ont assisté à cet événement.

## (LA TRANSFORMATION MANAGÉRIALE)

# DES PRATIQUES INNOVANTES

*Avec une volonté constante d'améliorer ses services, de répondre et de s'adapter au mieux aux besoins de ses publics, la CPAM a lancé l'innovation participative avec des assurés et des employeurs. Ce dispositif permet aux publics et usagers de s'exprimer et d'apporter de nouvelles idées.*

### DES ASSURÉS VENUS VISITER LES COULISSES DE LA CPAM

Lors d'une vaste opération de consultation de la communauté des assurés via une plateforme web en 2018, certains ont émis l'idée de découvrir les coulisses de la CPAM.

Quelques assurés ont visité notre plateforme courrier. **Au programme** : le parcours d'une feuille de soins papier, de son dépôt dans l'urne à l'accueil jusqu'à sa prise en charge, en passant par la plateforme courrier, la numérisation des documents et le contrôle.

Cette visite a été l'occasion de faire prendre conscience de l'importance et des avantages pour tous de la dématérialisation.

À l'issue de cette visite, une remise des prix a été organisée afin de récompenser les assurés ayant participé à l'évolution de la CPAM en envoyant leurs idées.

Les visiteurs ont été satisfaits de cette initiative. La presse locale était également présente pour relayer l'événement.

### CO-INNOVER AVEC LES ENTREPRISES

Suite à cette expérience avec les assurés, la CPAM des Yvelines a déployé cette démarche vers des employeurs du département afin de favoriser la co-création, de créer une proximité, de communiquer sur les missions de la CPAM, mais surtout de recueillir leurs attentes. Une vingtaine d'entreprises de toutes tailles étaient représentées par des services ressources humaines, administratifs ou des directions. Chacun a pu faire remonter ses idées et ses problématiques pour ainsi faciliter les démarches, optimiser la collaboration employeurs/CPAM et mieux accompagner les employeurs dans la gestion de leurs salariés.

### Des assurés ont visité les coulisses de l'assurance maladie



### Les coulisses de la plateforme courrier.



**DE VOUS À NOUS : LA RELATION AVEC L'ASSURANCE MALADIE DE DEMAIN, C'EST QUOI ?**

« Les assurés ont déposé 325 idées et commentaires (sur la plateforme en ligne et pendant l'atelier présentiel d'intelligence collective). La majorité des idées concerne de nouveaux services en ligne, la mise en œuvre des rendez-vous en visio, la visite des coulisses de la CPAM. Les employeurs ont fait part de 58 idées. »



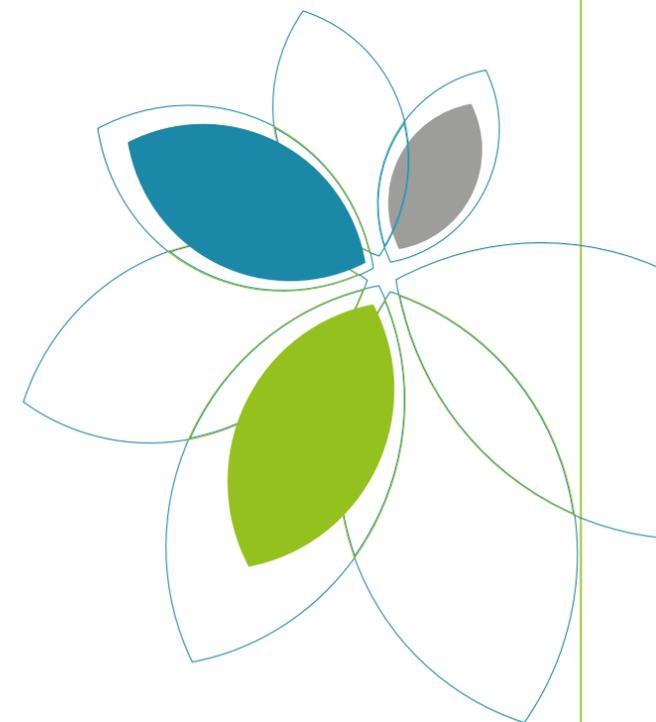
**Elodie Breton**  
Responsable développement et innovation



## ( LE GLOSSAIRE )

# SIGLES & ACRONYMES

- A** **ACS** : Aide pour une complémentaire santé  
**AFSSAPS** : Agence française de sécurité sanitaire des produits de santé  
**AME** : Aide médicale de l'État  
**ARS** : Agence régionale de santé  
**AT** : Accident du travail
- C** **CASS** : Commission d'action sociale et sanitaire  
**CDD** : Contrat de travail à durée déterminée  
**CDI** : Contrat de travail à durée indéterminée  
**CIS** : Conseiller informatique service  
**CMUC** : Couverture maladie universelle complémentaire  
**CNAM** : Caisse nationale d'Assurance Maladie  
**CPAM** : Caisse primaire d'Assurance Maladie  
**CPG** : Contrat pluriannuel de gestion  
**CPTS** : Communautés professionnelles territoriales de santé  
**CRAMIF** : Caisse régionale d'Assurance Maladie d'Ile-de-France  
**CRIP** : Centre regroupé d'interconnexions de flux et outils collaboratifs et de protection du système informatique  
**CSS** : Complémentaire santé solidaire
- D** **DAM** : Délégué de l'Assurance Maladie  
**DITP** : Direction interministérielle de la transformation publique  
**DRSM** : Direction régionale du Service Médical
- E** **EBD** : Examen de prévention bucco-dentaire  
**EHPAD** : Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes
- G** **GDR** : Gestion du risque  
**GPEC** : Gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences
- H** **HAS** : Haute Autorité de Santé
- L** **LPP** : Liste des produits et prestations remboursées
- M** **MGP** : Mutuelle générale de la police  
**MP** : Maladie professionnelle
- P** **PE** : Prestations en espèces  
**PFS** : Plateforme de services  
**PH** : Prescription hospitalière  
**PMI** : Protection maternelle infantile  
**PN** : Prestations en nature  
**PRADO** : Programme de retour à domicile  
**PS** : Professionnel de santé  
**PUMA** : Protection universelle maladie
- R** **ROR** : Rougeole-Oreillons-Rubéole  
**ROSP** : Rémunération sur objectifs de santé publique  
**RSI** : Régime social des indépendants  
**RSO** : Responsabilité sociétale des organisations
- S** **SDRH** : Schéma directeur des ressources humaines  
**SSI** : Sécurité des systèmes d'information
- U** **UCANSS** : Union des caisses nationales de Sécurité Sociale  
**UFSBD** : Union française de la santé bucco dentaire  
**UNAASS** : Union nationale des associations agréées d'usagers du système de santé





## CONTACT

Service communication  
Caisse primaire  
d'Assurance Maladie  
78085 Yvelines cedex 9

**01 39 20 30 27**

service.communication.  
cpam-versailles@  
assurance-maladie.fr