

SECURITE SOCIALE



**l'Assurance
Maladie**

YVELINES

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2018

Caisse primaire
d'Assurance Maladie des Yvelines





LE SOMMAIRE

1 



LES MISSIONS &
LE CŒUR DE MÉTIER

P. 7

2 



LES DÉPENSES &
LES RECETTES

P. 31

3 



L'HUMAIN &
L'ENVIRONNEMENT

P. 37

4 



L'INNOVATION &
LE MANAGEMENT

P. 47

(LE BILAN 2018)

LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE

COLIBRI PRIMÉ PAR DEUX FOIS EN 2018

La démarche de transformation managériale Colibri a reçu le Prix de la Qualité et de l'Excellence Opérationnelle – catégorie Organisation publiques, décerné par l'Association France Qualité, le Ministère de l'Économie et des Finances, ainsi que le Prix du Manager public dans la catégorie « Confiance » co-organisé par la Direction Interministérielle de la Transformation Publique (DITP) récompensant les projets ambitieux et innovants qui transforment le service public.

A la suite de cet événement, la DITP représentée par Thomas CAZENAVE, Délégué Interministériel à la transformation publique est venu découvrir la démarche Colibri et sa concrétisation au sein de la CPAM.



L'ENRICHISSEMENT DE L'OFFRE DE SERVICES AUX ASSURÉS

Lancé le 6 novembre 2018 auprès du grand public, le DMP est le carnet de santé numérique qui permet de retrouver en un seul endroit toutes ses informations

Les collaborateurs de la CPAM des Yvelines se sont investis dans ce nouveau service aux assurés dès l'été à l'occasion d'un DMP Tour pendant lequel plus de 500 collaborateurs ont ouverts leur dossier.

Au 31 décembre 2018, la CPAM a terminé l'année avec 47 944 DMP créés (en cumulé), participant ainsi au classement de la Région Ile-de-France au 1^{er} rang des régions (495 603 DMP).



LA DÉMARCHE D'INNOVATION PARTICIPATIVE AVEC LES ASSURÉS

« Construisons ensemble la relation avec l'Assurance Maladie de demain ! », du 1^{er} octobre au 31 décembre 2018, la CPAM des Yvelines a lancé la première plateforme en ligne de recueil d'idées auprès des assurés.

Dans la continuité de la démarche d'innovation et de transformation digitale engagées depuis 2015, la CPAM a souhaité aller plus loin en créant sa communauté collaborative externe.

Rendre l'assuré acteur de l'évolution de l'Assurance Maladie est l'objectif de ce dispositif innovant, en menant une vaste opération de consultation pour permettre d'écouter les besoins des assurés et mieux cibler nos actions.

Via une plateforme web, les 276 assurés inscrits ont déposés 295 idées.

Un atelier participatif organisé à Versailles a également permis aux 16 assurés volontaires de proposer et échanger sur leurs idées. Après études, 1 à 3 idées pourront être mises en œuvre en 2019.

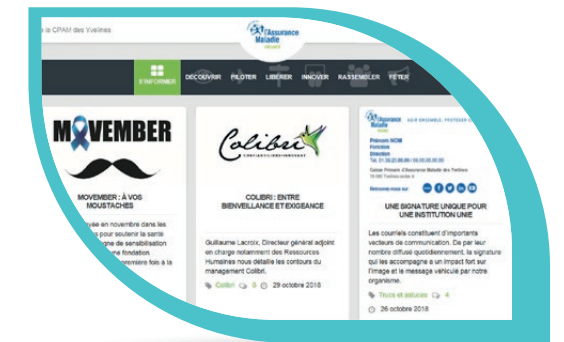


UNE NOUVELLE PLATEFORME DIGITALE POUR LES COLLABORATEURS

GALAX'Y, le nouveau portail numérique de la CPAM des Yvelines a été déployé en octobre 2018 dans le cadre de la simplification digitale. L'espace numérique comporte plusieurs outils destinés à développer la transversalité, l'entraide et l'accès à l'information en encourageant les collaborateurs à prendre la parole et leur proposer un nouveau vecteur de libération de leurs énergies.

IC'Y, le nouvel intranet collaboratif, est l'espace d'information sur toute l'actualité de CPAM. Il permet la transversalité de l'information en proposant aux collaborateurs de commenter les informations, de poster leurs propres articles et d'échanger dans des groupes de discussions qui les rassemblent autour de leurs activités et leurs projets.

Son objectif est de donner plus de place et de possibilités d'expression, décloisonner les services et la communication interne mais aussi partager des connaissances, des compétences sur les métiers. IC'Y rassemblait en fin d'année plus de 1000 collaborateurs inscrits.



LES MISSIONS & LE CŒUR DE MÉTIER



8

Les instances



12

Notre identité



20

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 2018)

CATÉGORIE DE REPRÉSENTANTS	TITULAIRES	SUPPLÉANTS
SALARIÉS		
CGT	M. Mohamed EL ASSAL / Mme Nathalie PICHÉREAU	Mme Frédérique ESPAGNO / M. Thierry SERIE
CGT-FO	M. Philippe PANNIER / M. Dominique RUFFIÉ	M. Laurent DEBIEVE / Mme Sabrina PAUTTE
CFDT	M. Gilles DAUVET / Mme Viviane PEREIRA-GOMES	M. Yvon LE MEN / Mme Catherine MARY
CFTC	Mme Raymonde PERIGAUD	M. Alex MAILLOT
CFE-CGC	M. Jean-François BOUTOILLE	M. Bernard MORIN
EMPLOYEURS		
MEDEF	Mme Isabelle DELATTRE / M. Christophe DUGUET / M. Alain RICHNER / M. Dominique PARIS	Mme Sylvie GUERIN
CPME	M. Didier GENATIO / M. Ludovic TARDIVEL	M. Serge COLLET / Mme Elsa LARSON
U2P	M. Stéphane MAIRE / Mme Noëlle SARAGA	M. Olivier GERARD / M. Charles-Matti ZENTS
REPRÉSENTANTS DE LA MUTUALITÉ FRANÇAISE		
FNMF	M. Philippe MOUË / Mme Myriam LABARRE	M. Loïc DOUET / M. Jean-Luc VIGNAULT
REPRÉSENTANTS DES INSTITUTIONS		
UNAF/UDAF	M. Patrick DE BOTHEREL	M. Denis ESPAGNO
FNATH	M. Emmanuel EVANGELISTA	
REPRÉSENTANTS DES USAGERS		
UNAASS	Mme Elisa YVERS	
PERSONNALITÉ QUALIFIÉE		
	Mme Laurence MARTIN-THIMOLEON	
REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL		
	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 de l'Agent comptable.

EN 2018 , C'EST NOTAMMENT :

La validation des comptes par la Commission des finances, le suivi du traitement des réclamations, de la conciliation, du réseau d'accueil et des téléservices par la Commission Service, les suivis des actions de gestion du risque par la Commission Régulation.

La commission d'action sanitaire et sociale valide les principes d'attribution des aides financières individuelles accordées par les commissions sociales.

Une nouvelle mandature a été élue le 12 mars 2018 pour une durée de 4 ans. A cette occasion Mme Viviane PEREIRA-GOMES a été élue 3^{ème} Vice-présidente en remplacement de M. Jean-Claude FICHET.

1680
DOSSIERS TRAITÉS
PAR LES COMMISSIONS
SOCIALES

2572
DOSSIERS TRAITÉS
PAR LES COMMISSIONS DE
RECOURS AMIABLE

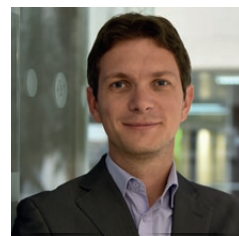
(LES INSTANCES)

L'ÉQUIPE DE DIRECTION

(au 31 décembre 2018)



Patrick NEGARET
Directeur général



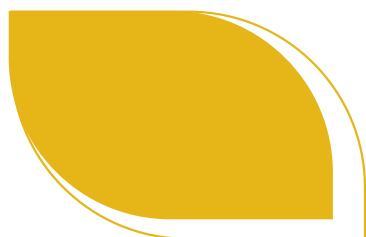
Stéphane GRÉ
Directeur stratégie
et développement

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



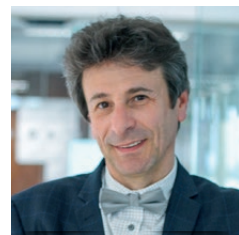
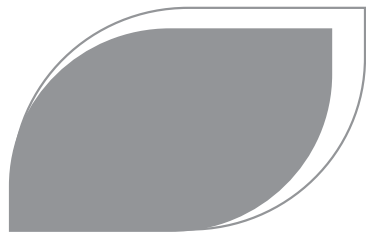
Guillaume LACROIX
Directeur général adjoint

- 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
Directeur logistique et informatique

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



Jean-Marc PAQUET
Directeur du CRIP



Daniel TRICAUD
Directeur de l'agence comptable,
du contrôle et du contentieux

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



Sylvie LANDRIEU
Directeur adjoint

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



Laurence BERGIER
Directeur de la régulation

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



Ludovic ALAUX
Directeur de la relation clients

- ACCUEIL DES PUBLICS
- PLATEFORME DE SERVICES
- RÉCLAMATIONS



Laurence CASBAS
Directeur des prestations*

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

*depuis le 07/01/2019

(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. Plus de 1 200 agents travaillent au service de 1 363 782 bénéficiaires.

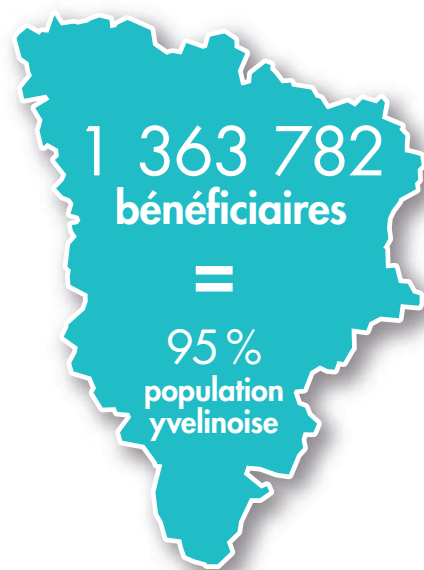
En tant qu'acteur local, la Caisse primaire d'Assurance Maladie des Yvelines a financé pour les soins de ville plus de 1,4 milliard d'euros de prestations en 2018.

Grâce à la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMUC), **67 616 assurés et ayants droit yvelinois disposent d'une couverture complémentaire.**

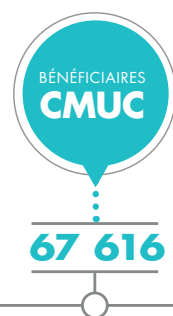
Parmi eux, 64 433 ont choisi la complémentaire CPAM et 3 183 ont opté pour d'autres organismes complémentaires.

En 2018, le nombre de bénéficiaires de l'Aide à la Complémentaire Santé (ACS) s'élève à 23 026 (contre 22 335 en 2017).

Concernant le nombre des bénéficiaires de l'Aide Médicale d'État (AME), on peut noter une légère hausse : 5 714 bénéficiaires en 2018 contre 4 924 en 2017.



LA RÉPARTITION DE LA COUVERTURE SANTÉ EN 2018



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

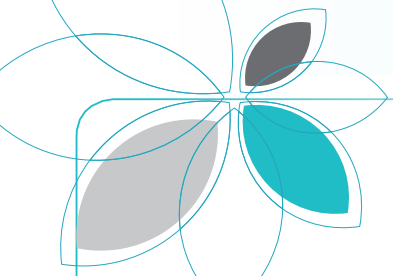
L'OFFRE DE SOINS DANS LES YVELINES

LES SPÉCIALITÉS	CONVENTIONNÉS	CONVENTIONNÉS AVEC DP*	CONVENTIONNÉS HON. LIBRES	NON CONVENTIONNÉS	TOTAL
■ Médecins généralistes	840	0	184	17	1 041
■ Médecins spécialistes	458	2	887	5	1352
TOTAL MÉDECINS	1258	2	1071	22	2393
■ Sages-femmes	142	-	-	-	142
TOTAL SAGES-FEMMES					142
■ Chirurgiens-dentistes	804	-	-	0	804
TOTAL CHIRURGIENS-DENTISTES					804
■ Infirmiers	737	-	-	0	737
■ Masseurs-kinésithérapeutes	1079	-	-	5	1084
■ Pédiatres-podologues	339	-	-	6	345
■ Orthophonistes	443	-	-	0	443
■ Orthoptistes	68	-	-	0	68
TOTAL AUXILIAIRES MÉDICAUX	2656			11	2667
TOTAL					6006
■ Laboratoires	-	-	-	-	108
■ Pharmacies	-	-	-	-	395
■ Fournisseurs	-	-	-	-	463
■ Transporteurs	-	-	-	-	633
TOTAL AUTRES PROFESSIONS					1599
TOTAL GÉNÉRAL					7605

*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	5
■ Centres hospitaliers (C.H.)	19
■ Établissements de soins de longue durée	9
■ Établissements de soins pluridisciplinaires (cliniques)	11
SOUS-TOTAL	88
ÉTABLISSEMENTS MÉDICO-SOCIAUX	NOMBRE
■ Enfance handicapée	79
■ Adultes handicapés/Personnes âgées	181
■ Prévention adulte	15
SOUS-TOTAL	275
TOTAL	363



(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 l'Assurance Maladie des Yvelines auprès de ses publics.

LES ACCUEILS MOBILISÉS SUR LA PROMOTION DU DMP ET PFIDASS.

Des espaces dédiés ont été aménagés au sein des accueils de la CPAM des Yvelines pour l'accompagnement et la création de comptes DMP pour les assurés (visuels espace DMP d'un accueil).

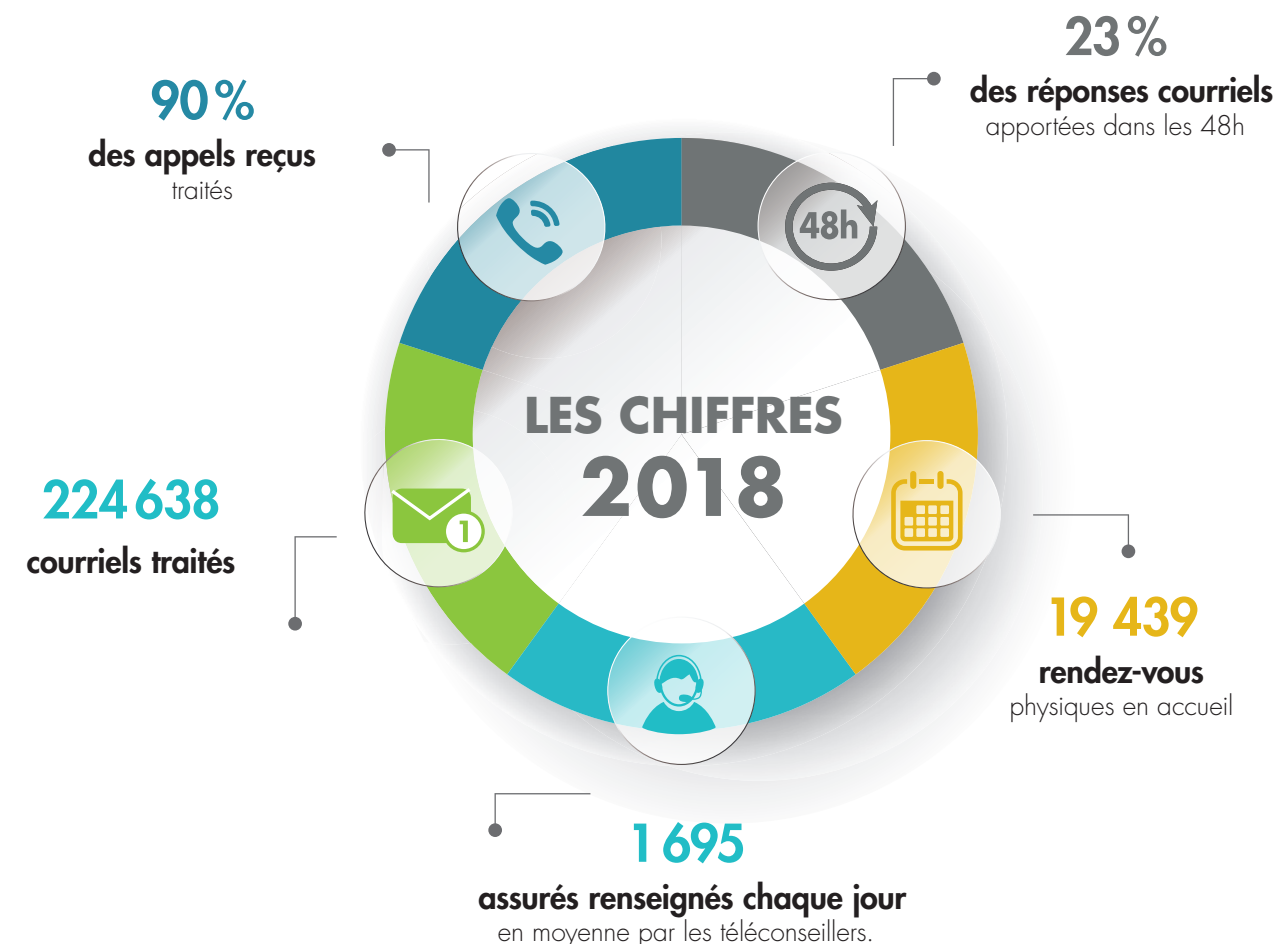
8 247 DMP ont ainsi été ouverts dans les accueils en 2018.

Dans le cadre de la PFIDASS, les agents des accueils yvelinois disposent d'un questionnaire à soumettre aux assurés en précarité afin de faire un diagnostic de leur situation face au renoncement aux soins. En 2018, 441 assurés détectés dans nos accueils ont pu bénéficier d'un accompagnement dans le cadre de la PFIDASS.

UN NOUVEAU PUBLIC : LES ETUDIANTS

Le 1^{er} septembre 2018, le régime étudiant de sécurité sociale a été supprimé. Les étudiants demeurent désormais rattachés au régime auquel ils appartenaient, le plus souvent celui de leurs parents. Afin d'informer, d'accompagner et de sensibiliser les étudiants à ces changements, la CPAM des Yvelines est allée à la rencontre des étudiants en septembre au sein de l'université de Versailles/Saint-Quentin.

Sur stand ou lors d'interventions en amphithéâtre, les objectifs étaient : renseigner les étudiants sur la réforme et les modalités d'affiliation à l'Assurance Maladie ; promouvoir le compte ameli et de ses fonctionnalités ; informer sur les services d'ameli.fr (annuaire santé, forum, simulateur CMUC-ACS).



LA SATISFACTION EN ACCUEIL

LES MODALITÉS D'ACCUEIL

83% des assurés satisfaits de nos horaires et jours d'ouverture

79,8% des assurés satisfaits de pouvoir être reçus en rendez-vous l'après-midi

LES DÉLAIS DE TRAITEMENT

71% des assurés satisfaits de nos délais de traitement

68,5% des assurés satisfaits de la communication sur nos délais de traitement

(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 complété par le compte ameli (disponible en appli mobile également) permettent en un clic d'effectuer des démarches simples en ligne, de gérer ses informations personnelles, de suivre ses remboursements et paiements, de consulter les actions de prévention locales mais également de contacter sa caisse à tout moment. Depuis 2018, les assurés peuvent ouvrir leur DMP sur le site, 17 000 DMP ont été créés par les assurés yvelinois au 31/12/2018. En 2018, le compte ameli a été enrichi avec la possibilité de changer ses coordonnées bancaires et postales et de faire sa demande de CMUC en ligne.

LES NOUVEAUTÉS 2018

Les délais de traitement sont désormais consultables sur les pages locales du site ameli ainsi que sur le formulaire de réclamation assurés et professionnels de santé.

LE COMPTE ameli.fr en 2018...

683 560

ASSURÉS YVELINOIS INSCRITS

2 158 ADHÉSIONS

au compte ameli par smartphone/tablette

92,9% DES ASSURÉS SATISFAITS

des services en ligne

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.

En 2018, l'application Activ'Dos a remporté le prix de l'application mobile de santé destinée au grand public, décerné à l'occasion des trophées de la santé mobile.

Le compte ameli



LES EMPLOYEURS

Le portail web « E-employeurs Yvelines » créé par la CPAM pour informer les employeurs sur l'actualité de la Caisse, enrichir leurs connaissances en matière de réglementation et favoriser l'utilisation des services en ligne, a été abandonné au profit de la newsletter employeurs nationale.

En 2018, un seul numéro a été diffusé auprès de 22 000 employeurs des Yvelines.

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

NOTRE OFFRE NUMÉRIQUE SE PROLONGE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX :



Facebook.com/CPAM78



@CPAM_78



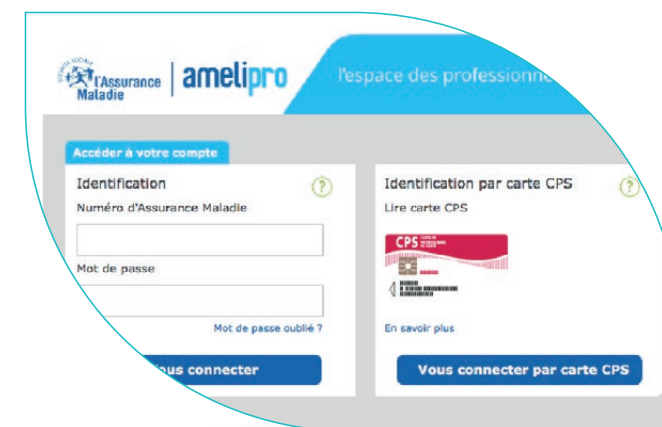
« CPAM des Yvelines » sur LinkedIn

LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

Espace pro

Les professionnels de santé sont de plus en plus nombreux à utiliser Espace pro. 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.

1 588 950 connexions en 2018 contre 1 317 252 en 2017 à l'échelle nationale.



(LE CŒUR DE MÉTIER)

LA PRÉVENTION

Au-delà de sa mission de couverture santé universelle, l'Assurance Maladie s'engage à promouvoir des messages de prévention. En ce sens, l'organisme s'investit autour de nombreuses thématiques : la vaccination, la maternité, le dépistage, le diabète, la lombalgie...

LE SERVICE SOPHIA

■ **Sa mission** : aider les personnes atteintes de diabète (type 1 ou 2) à mieux connaître la maladie et à adapter leurs habitudes afin d'améliorer leur qualité de vie et réduire les risques de complications. sophia propose un soutien par des conseils personnalisés, adaptés à la situation et aux besoins de chacun.

Dans les Yvelines, sophia est proposé aux assurés de plus de 18 ans, atteints d'un diabète dans le cadre d'une affection de longue durée : 47,4 % d'adhésion en 2018.

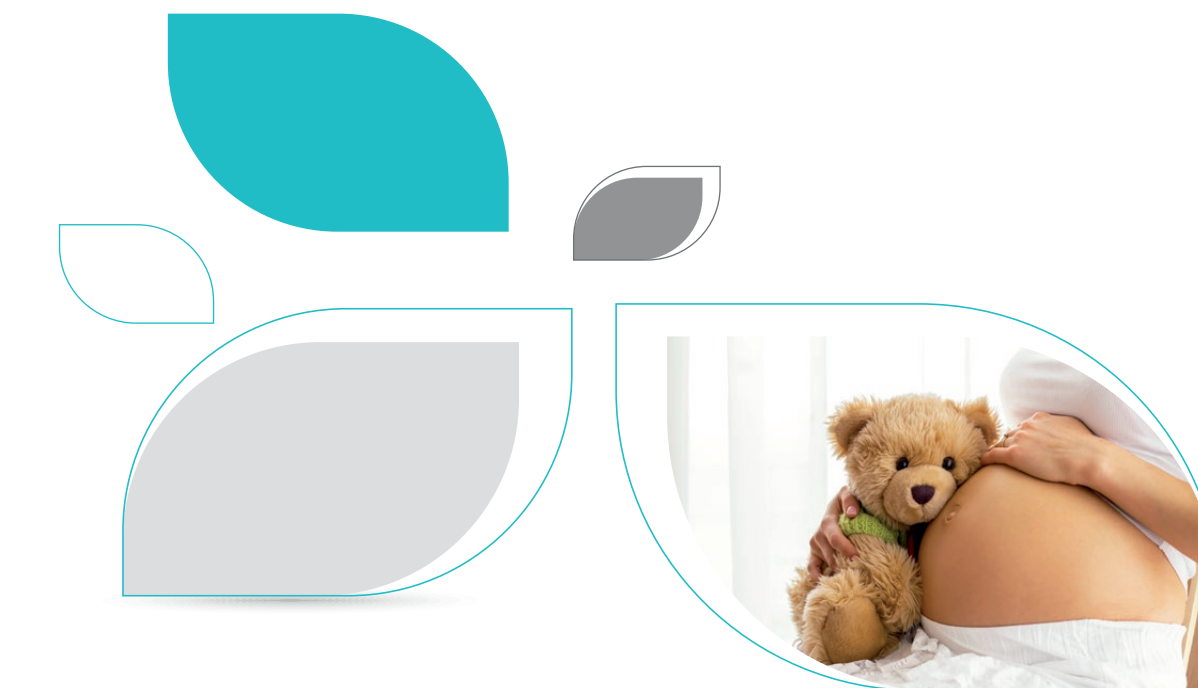
Pour faire connaître ce dispositif, la CPAM a sensibilisé ses publics, notamment à travers la diffusion de supports sophia auprès des chefs de service d'endocrinologie et des centres de santé du département, la poursuite de partenariat avec les structures locales (contrats locaux de santé, communes, associations de patients), institutionnelles (service social de la CRAMIF), lors de stands de prévention santé en fonction de l'évènementiel du territoire (forums santé, forums des associations, salon séniors) et de campagnes d'information dans les accueils.

LE PROGRAMME M'T DENTS

Le programme bucco-dentaire M'T dents s'est poursuivi en milieu scolaire, auprès de 30 classes de CP de Sartrouville et Limay, par un suivi personnalisé assuré par l'Union Française pour la Santé Bucco-Dentaire.

■ **L'objectif** : inciter les enfants en classe de CP et leurs familles, éloignés du système de santé, à recourir à l'examen bucco-dentaire (EBD) et les accompagner jusqu'à la réalisation des soins.

547 élèves de CP ont bénéficié de séances collectives dans leur établissement. Sur les 418 élèves dépistés en accord avec les parents, 144 ont nécessité des soins bucco-dentaires.



LES ATELIERS GROSSESSE ET PARENTALITÉ

La CPAM des Yvelines organise des ateliers collectifs à destination des futures mamans en situation de première grossesse.

LES ATELIERS « GROSSESSE & PARENTALITÉ » en 2018*

6

ATELIERS/FORUMS

10

PARTICIPANTS

100%

DE SATISFACTION

Ces ateliers permettent de faire connaître les services de l'Assurance Maladie dédiés à la maternité (parcours de soins, prise en charge des soins, congé maternité), les services en ligne (compte ameli, démarches en ligne) ainsi que les services de prévention. Au second semestre 2018, un nouveau format d'atelier a été expérimenté sous forme de forum grossesse et parentalité afin d'élargir l'offre promue et ainsi augmenter le nombre de participants.

« Avec une augmentation de +148% du nombre de présents entre le premier et second semestres, il apparaît que le nouveau format des événements « grossesse et parentalité » a porté ses fruits en 2018. »



Marie CAYE
Chargée de marketing

*données recueillies lors des ateliers, décembre 2018

(LE CŒUR DE MÉTIER)

LA PRÉVENTION

Dans le cadre de l'élargissement de la politique vaccinale, l'Assurance Maladie a amplifié ses actions de communication à la promotion de la vaccination chez les adultes et les enfants. Un nouveau calendrier de vaccination 2018 fait état des 11 vaccins obligatoires depuis le 01/01/2018.

LE PROGRAMME « VACCINATIONS 78 »

Ce dispositif a pour objectif d'améliorer la couverture vaccinale contre les maladies infectieuses, notamment la grippe et celles de la « petite enfance », évitables par la vaccination. Un diagnostic précis et cartographié du département a permis d'identifier les zones en sous-vaccination et de mettre en œuvre des actions d'amélioration et de suivi de la couverture vaccinale.

La vaccination « petite enfance »

L'objectif est d'améliorer la couverture vaccinale en sensibilisant les assurés et en les informant sur le nouveau calendrier vaccinal.

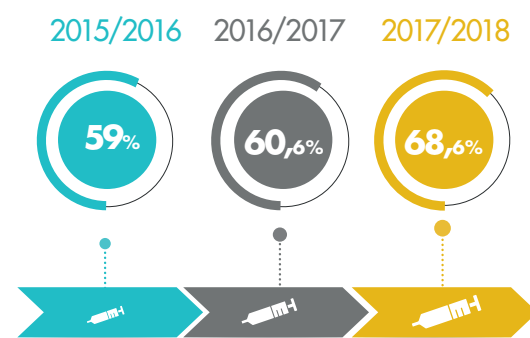
Actions phares 2018

- Sensibilisation au nouveau calendrier des vaccinations avec remise d'un calendrier, d'un carnet de vaccination et de documentation à toute personne reçue en rendez-vous à l'accueil physique,

lors des évènements grossesse et parentalité et sur le stand de prévention.

- Stand d'information sur les vaccinations au sein de l'Hôpital privé de l'ouest parisien.
- Envoi mensuel d'un SMS aux parents dont un enfant a atteint l'âge de 11 mois afin de rappeler la nécessité de la vaccination ROR.

BILAN 2018 :
AUGMENTATION SIGNIFICATIVE DE LA COUVERTURE VACCINALE ROR À 24 MOIS*



*couverture vaccinale du ROR (2 doses à 24 mois)

La campagne grippe saisonnière

L'objectif est d'améliorer le taux de recours à la vaccination des personnes à risques (personnes âgées de 65 ans et plus, certains malades chroniques, femmes enceintes).

Actions phares 2018

Vers les professionnels de santé :

- Flash info sur la vaccination possible par les infirmiers en octobre 2018.
- Envoi d'un profil contenant les données ROSP sur la vaccination antigrippale aux médecins traitants en décembre 2018.

Vers les assurés :

- Sensibilisation des femmes enceintes lors des ateliers parentalité.
- Sensibilisation des séniors lors des forums « préparer sa retraite » avec la CRAMIF.
- Information et documentation à l'espace prévention santé de Guyancourt d'octobre 2018 à janvier 2019.
- Stand d'information sur les vaccinations au sein de l'Hôpital privé de l'ouest parisien.
- Campagne d'offre sur rebond téléphonique en décembre 2018.

LES ATELIERS PRÉVENTION SANTÉ

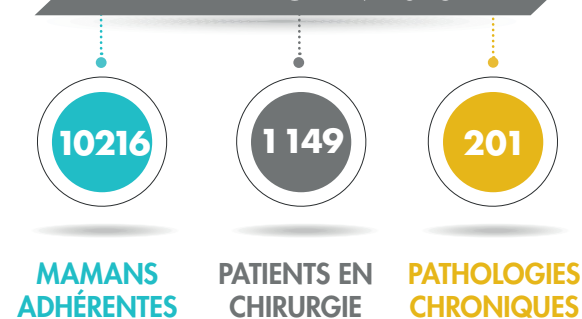
Afin d'aider la population à devenir acteur de sa santé, la CPAM propose des ateliers sur les sites de Poissy, et Guyancourt (ateliers présentiels) mais également au sein d'entreprises (ateliers délocalisés) avec des intervenants professionnels. Les thèmes de ces ateliers sont variés : nutrition, santé du dos, hygiène de vie (sommeil, relaxation, gestes d'urgence cardiaque, bien faits de l'activité sportive)...

De janvier à décembre 2018, **104 ateliers** (dont 37 délocalisés) ont été réalisés auprès de **1 077 assurés**.

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.

LE PRADO EN 2018



Dès la date de sortie fixée, avec son accord, le patient se met en relation avec le professionnel de santé de son choix (sage-femme, masseur-kinésithérapeute et/ou infirmière) et éventuellement une auxiliaire de vie, pour lui offrir un accompagnement à domicile adapté.

En 2018, le PRADO est proposé dans 10 maternités, 11 établissements pour la chirurgie et 10 pour les pathologies chroniques.

(LE CŒUR DE MÉTIER)

LA PRÉVENTION

LE DÉPISTAGE DES CANCERS

En vue d'améliorer la participation des publics ciblés par le dépistage des cancers du sein, colorectal et du col de l'utérus, la CPAM des Yvelines développe, en direction de ses assurés, des actions locales de sensibilisation et d'incitation au dépistage.

■ Le cancer du sein

Avec près de 54 000 nouveaux cas par an, le cancer du sein est le plus fréquent chez la femme. Plus il est détecté tôt, mieux il se soigne, avec des traitements moins lourds et moins de séquelles.

L'organisation de la campagne de dépistage du cancer du sein dans les Yvelines est assurée par l'Association de Dépistage organisé de Masse des cancers des Yvelines (ADMY).

En 2018, 61,8% des assurées éligibles dépistées contre le cancer du sein.

■ Le cancer colorectal

En France, le cancer colorectal a touché 43 000 personnes et causé 17 500 décès en 2017. Pourtant, s'il est détecté tôt, le cancer colorectal se guérit dans 9 cas sur 10.

En 2018, 23,5% des assurés éligibles dépistés contre le cancer colorectal.

■ Le cancer du col de l'utérus

En 2018, le cancer du col de l'utérus a touché 8 377 femmes et cause 2 336 décès.

En 2018, 51,8% des assurées éligibles dépistées contre le cancer du col de l'utérus.

90% des cancers du col de l'utérus pourraient être évités avec un frottis réalisé tous les 3 ans. ”

Institut National du Cancer

La CPAM des Yvelines a mis en place de nombreuses actions pour promouvoir le dépistage :

- Octobre rose ;
- Mars bleu ;
- La semaine européenne de prévention et de dépistage du cancer du col de l'utérus ;
- Journées d'information à l'espace Prévention santé de Guyancourt ;
- E-mailing et SMS de sensibilisation au dépistage.



Octobre rose, à la CPAM des Yvelines



Mars Bleu, campagne de dépistage du cancer colorectal

(LE CŒUR DE MÉTIER)

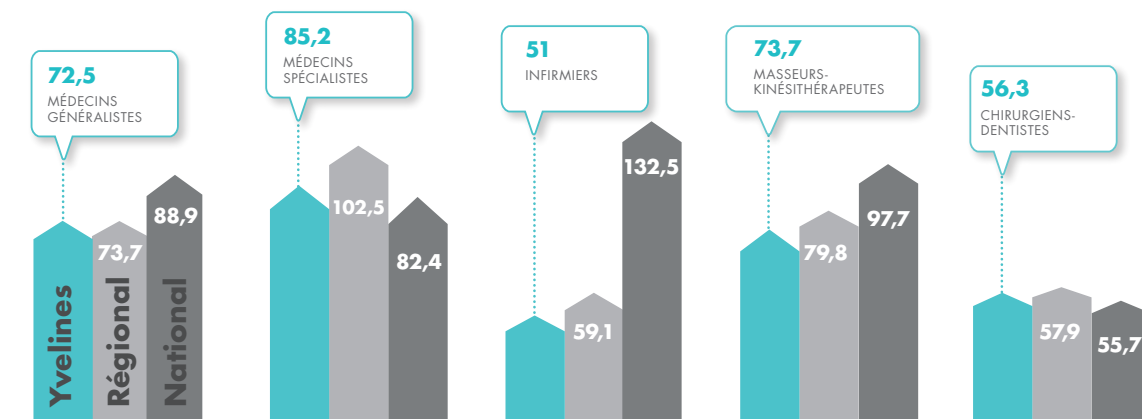
LA RÉGULATION

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 notables.

En 2018, les actions de sensibilisation aux dépenses de santé ont porté sur les médicaments génériques, les arrêts de travail et les transports.

THÈMES 2018	OBJECTIFS D'ÉCONOMIES	RÉSULTATS (TAUX D'ATTEINTE)
■ Arrêts de travail	+16,7 M€	218,7 %
■ Transports (montant)	+10,4 M€	149 %
■ Bloc 1 : médicaments prescrits en médecine générale	+26,9 M€	79,1 %
■ Bloc 2 : médicaments prescrits en médecine spécialisée	+9,2 M€	62,1 %
■ Bloc 3 : actes de MK, biologie, LPP, autres actes	+23,9 M€	79,5 %
■ Iatrogénie	+12,9 M€	28 %
■ Taux de médicaments génériques	90 %	88,1 %

LA DENSITÉ DES PROFESSIONNELLS DE SANTÉ pour 100 000 habitants au 31/12/17



LA SENSIBILISATION DES ASSURÉS

■ Sensibilisation des consommateurs d'antibiotiques

Cette campagne de sensibilisation est destinée aux parents d'enfants consommant plus de 3 boîtes d'antibiotiques sur 6 mois et dont le coût est supérieur à 20€. L'objectif est de faire baisser la consommation globale d'antibiotiques. En novembre 2018, 12 821 assurés au total ont été ciblés. Les supports de communication réalisés ont été partagés à l'ensemble des CPAM d'Ile-de-France afin qu'elles puissent déployer à leur tour cette campagne.



LA SENSIBILISATION DES PROFESSIONNELLS DE SANTÉ

Afin de sensibiliser les professionnels de santé aux dépenses de santé, **plusieurs actions d'accompagnement et de contrôle ont été menées.**

■ Contrat d'amélioration de la qualité et de l'efficacité des soins (CAQES)

35 établissements des Yvelines ont signé un Contrat d'Amélioration de la Qualité et de l'Efficacité des Soins (CAQES).

Le Service Actions GDR a rencontré la direction de 12 établissements au cours du dernier semestre 2018.

Afin de les accompagner et de trouver des pistes d'amélioration, des profils nationaux et/ou régionaux sont mis à leur disposition, ils reprennent les diverses dépenses de l'établissement : médicaments, transports...

■ Substitution des génériques en pharmacies

Depuis quelques années, la CPAM envoie chaque mois aux 411 pharmacies des Yvelines leur taux de génériques par courriel. Concernant le taux de substitution, l'objectif fixé à atteindre est de 90%.

Au 31 décembre 2018, le taux de substitution sur l'ensemble du département des Yvelines atteint 88,1%.

■ Promotion du test de diagnostic rapide de l'angine (TDR)

Cette action a pour vocation à la fois la promotion auprès des professionnels de santé l'utilisation du TDR de l'angine et du télé service « commande » sur amelipro mais également de les tenir informés des actions de l'Assurance Maladie vers les assurés. Cette campagne de communication a ainsi été envoyée à 1 060 médecins généralistes, ORL ou pédiatres en novembre 2018 avant la période des épidémies hivernales.

(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 Haute Autorité de Santé (HAS) et de l'AFSSAPS (Agence Française de Sécurité Sanitaire des Produits de Santé).

QUELQUES CHIFFRES 2018



Dans le cadre de la **maîtrise médicalisée à l'hôpital**, les Délégués de l'Assurance Maladie (DAM) **ont assuré 68 visites en 2018** au sein des services hospitaliers afin de sensibiliser les prescripteurs sur les transports, les génériques et la iatrogénie.

Les DAM interviennent également au sein des EHPAD (49 visites en 2018).

Les thèmes sont également variés : antibiotiques, vaccination, dossier médical partagé, iatrogénie médicamenteuse.

A compter de septembre 2018, a été mis en place une action de communication régionale **sur la thématique des transports**.

Les divers supports (affiches, flyers, mémos,...) ont été diffusés lors des visites DAM au sein des établissements signataires d'un CAQES à destination des assurés mais également des médecins prescripteurs.

UN ACCOMPAGNEMENT DES CONSEILLERS INFORMATIQUE SERVICE (CIS)

Dans le cadre d'opérations de marketing et d'assistance, 6 500 contacts téléphoniques et mails et 1 614 visites ont été réalisés par les Conseillers Informatique Service.

759 télé-assistances auprès des professionnels de santé étaient consacrées aux opérations de téléassistance.



« Dans le cadre de la promotion du DMP en officines, les CIS ont été particulièrement sollicités pour accompagner les pharmaciens dans la création et l'utilisation du dossier médical partagé, ainsi que pour les rassurer sur les questions des assurés concernant la sécurisation des données. »

LES THÈMES ABORDÉS

PROMOTION DE LA TÉLÉTRANSMISSION / ASSISTANCE TECHNIQUE/ SUIVI DU PARC INFORMATIQUE DES PS (Tous PS)

PROMOTION DES TÉLÉSERVICES PROFESSIONNELS DE SANTÉ (Médecins)

PROMOTION DU DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ EN OFFICINES (Pharmacies)

Maryline ARMAND

Chargée d'études, accompagnement professionnels de santé

LES DÉPENSES & LES RECETTES



32

Les soins de ville



33

Les remboursements



34

Les fraudes

(LES DÉPENSES)

LES SOINS DE VILLE

En 2018, les dépenses de soins de ville ont progressé de 2,7% (+1,8 point qu'en 2017).

La progression des honoraires médicaux (+2,8%) est principalement liée aux médecins spécialistes (+4,4%). En effet, dans un contexte de baisse de la démographie médicale, les dépenses associées aux généralistes ont reculé de 0,5%.

Les actes des infirmiers restent dans une dynamique de forte croissance (+5,6%).

Les dépenses de médicaments demeurent maîtrisées (+1,7%) à l'inverse de celles associées aux articles de la LPP (+4,5%).

Enfin, les hausses des dépenses des transports et des prestations en espèces se situent aux alentours de 3%, avec une reprise de croissance des arrêts de travail constatée au second semestre 2018.

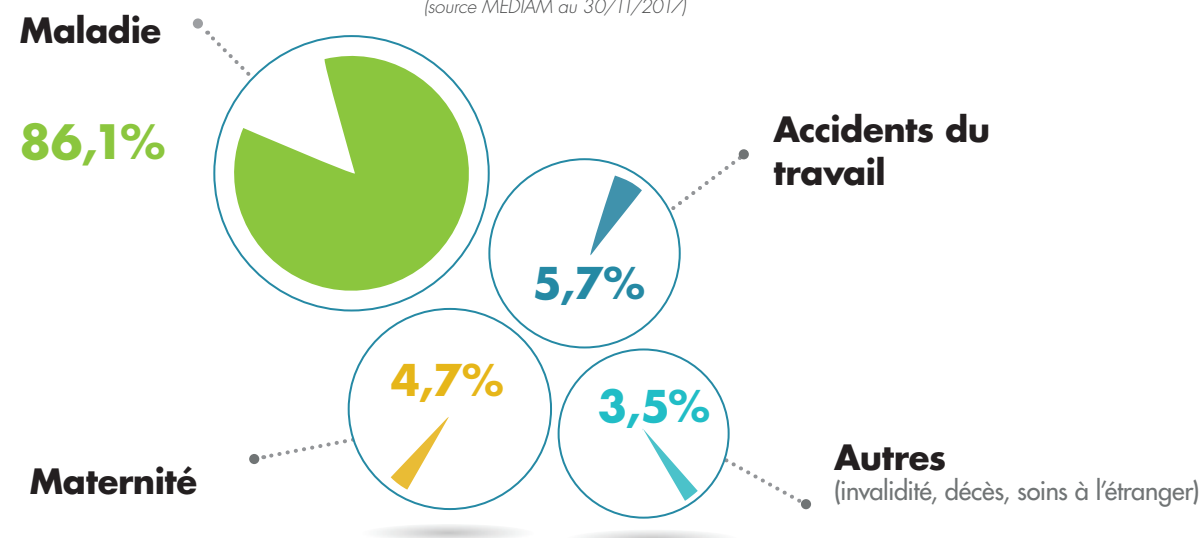
LES DÉPENSES 2018

PRESTATIONS (principaux postes de dépenses)	DÉPENSES 2018 (€)	ÉVOLUTION 2018/2017
TOTAL HONORAIRES DU SECTEUR PRIVÉ (médicaux et dentaires), DONT :	438 735 982	+3,0 %
▪ Omnipraticiens libéraux ⁽¹⁾	110 469 937	-0,5 %
▪ Spécialistes libéraux ⁽¹⁾	240 408 131	+4,4 %
▪ TOTAL médecins libéraux ⁽¹⁾	350 878 068	+2,8 %
▪ Dentistes libéraux ⁽¹⁾	67 791 991	+0,8 %
TOTAL AUXILIAIRES MÉDICAUX, DONT :	135 566 652	+3,4 %
▪ Infirmiers libéraux ⁽¹⁾	58 110 006	+5,6 %
▪ Masseurs-kinésithérapeutes libéraux ⁽¹⁾	59 629 591	+1,8 %
TOTAL AUTRES DÉPENSES, DONT :	376 684 214	+2,7 %
▪ Laboratoires ⁽¹⁾	66 163 387	+0,9 %
▪ Frais de déplacement des malades ⁽¹⁾	67 851 521	+3,5 %
▪ Prestations en espèces ⁽¹⁾	242 055 272	+3,2 %
TOTAL PRODUITS DE SANTÉ, DONT :	523 618 439	+2,2 %
▪ Médicaments ⁽¹⁾	420 667 311	+1,7 %
▪ LPP ⁽¹⁾	102 819 304	+4,5 %
TOTAL SOINS DE VILLE	1 474 605 288	+2,7 %
VERSEMENTS AUX ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ (en droits constatés)	DÉPENSES 2018 (€)	ÉVOLUTION 2018/2017
▪ Établissements sanitaires ⁽²⁾	871 149 123	+5 %
▪ Établissements médicaux sociaux pour personnes âgées et handicapées ⁽³⁾	348 295 612	+2,6 %
▪ Cliniques privées (part obligatoire) ⁽⁴⁾	192 736 866	+4 %
TOTAL ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ	1 412 181 601	+4,3 %

⁽¹⁾ Source SNIIRAM, hors SLM / ⁽²⁾ Par différence : total établissements de santé (établissements médico-sociaux + établissements privés)
⁽³⁾ Loi de financement / ⁽⁴⁾ Requête CEPHEE

RÉPARTITION DES DÉPENSES PAR RISQUE

(source MÉDIAM au 30/11/2017)



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



LES REMBOURSEMENTS

En 2018, 27 936 463 décomptes pour la CPAM des Yvelines et 9 837 245 pour la Mutuelle Générale de la Police (MGP) ont été émis.

Plus de 93,7 % sont issus de feuilles de soins dématérialisées.

Avec la carte Vitale, le délai de remboursement des feuilles de soins télétransmises est en moyenne de 6,5 jours. Aujourd'hui, les feuilles de soins papier représentent 6,3 % du volume de production dont plus de 81,2 % sont numérisées dès leur arrivée à la caisse.

(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 2018

2 plaintes pénales pour escroquerie ont été déposées aux pénal à l'encontre de 2 pharmacies, pour des préjudices financiers évalués à 937 115 € et 620 070 €. Le montant moyen des pénalités notifiées en 2018 aux assurés et professionnels de santé a connu un recul, avec une moyenne de 892 € contre 1 142 € en 2017 pour les assurés, et 5 441 € contre 7 583 € en 2017 pour les professionnels de santé, soit une baisse de 28%. Toutefois le nombre de pénalités notifiées est en hausse, avec 11 en 2018 contre 7 en 2017, entraînant 5 commissions des pénalités « formation professionnelle » tenues en 2018* contre 3 en 2017.

Parallèlement, des contrôles portant sur la bonne application de la législation, effectués par le département du contrôle interne, ont conduit le Service fraudes à notifier des indus à 7 pharmacies (29 459€), 6 infirmiers (16 297 €), 1 chirurgien-dentiste (4 752 €), et à investiguer un dossier de fausses facturations d'un taxi ayant abouti à un dépôt de plainte pour 167 423 € de préjudice estimé. **L'objectif CPG « montant de préjudices évités » est passé de 356 901 € en 2017 à 829 600 € pour 2018, soit une hausse de 132%.**

Cet objectif a pu être atteint par le contrôle des bénéficiaires d'une rente accident du travail/maladie professionnelle décédés dont la rente avait été suspendue (198 452 €), un dépôt de plainte visant une société d'ambulances dont le RIB avait été détourné (297 049 €), le contrôle des fausses ordonnances (157 868 €), le contrôle des ouvertures de droits et notamment la CMUC (90 499 €), les sanctions de déconventionnement prononcées à l'encontre des transporteurs (128 062 €), l'évolution des comportements dans les établissements par rapport à l'année précédente (27 812 €).

PRÉJUDICES ÉVITÉS EN 2018

198 660€

Prestations en espèces

704 655€

Prestations en nature

903 315€ TOTAL (SOIT +100%)

MONTANT PRÉJUDICE SUBI EN 2018 : 3 540 200 €

(montants récupérés par catégorie d'acteurs)



Cette somme correspond à l'instruction de 314 dossiers fraudes ayant entraîné 115 suites contentieuses. L'ensemble des cibles potentielles a fait l'objet d'investigations.

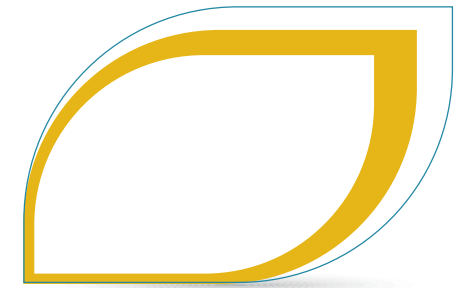
L'accent a été mis sur le contrôle des médicaments onéreux facturés par les pharmaciens.

L'HUMAIN & L'ENVIRONNEMENT



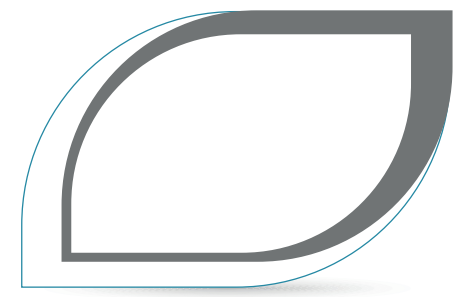
38

Les ressources humaines



40

L'environnement de travail



42

La Responsabilité Sociétale des Organisations

44

Les facilitateurs



(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 1253 collaborateurs en contrat à durée indéterminée au 31 décembre.

1253
COLLABORATEURS



LE SDRH 2015-2018 : DES TRAVAUX MENÉS EN COMMUN AU SERVICE DU COLLECTIF

2018 se caractérise par le changement de posture des équipes du Département des ressources humaines dans une plus forte logique d'accompagnement de nos salariés. C'est également l'année de finalisation des travaux du SDRH dont le bilan laisse voir de réelles réussites partagées, et l'enrichissement de l'offre de service de la formation professionnelle.

Menées par 25 collaborateurs tournés vers la réussite des projets, 60 actions innovantes ont été mises en place entre 2015 et 2018 sur 9 thématiques :

- Optimiser notre processus de recrutement ;
- Faciliter l'intégration des nouveaux collaborateurs ;
- Encourager la mobilité interne ;
- Accompagner l'acquisition et la transmission des compétences ;
- Accompagner la transformation managériale en appui de la démarche Colibri ;
- Accompagner les directions dans le pilotage de leurs effectifs ;
- Interroger nos pratiques pour mettre en place une offre de service performante ;
- Collaborer activement à l'innovation participative ;
- S'engager pour une meilleure qualité de vie au travail.

ACCOMPAGNEMENT À L'ENRICHISSEMENT DES COMPÉTENCES

En 2018, le Département de la formation professionnelle :

- **Accompagne les collaborateurs sur de nouvelles missions** : PFIDASS, DMP, l'intégration du RSI, de nouveaux outils ;
- **Expérimente de nouvelles modalités d'apprentissage** : le e-learning, la digitalisation de la formation, des ateliers de bonnes pratiques ;
- **Organise des formations proches du terrain** co-construites avec les équipes, en intégration des mises en situation réelle ;
- **Partage des réussites** aux formations certifiantes : 1 diplômé CAPDIR et 2 inspecteurs AT assermentés ;
- **Anime le Réseau des tuteurs « Tut'Ac »** : échanges de bonnes pratiques et partage d'expériences entre tuteurs de contrats d'apprentissage ou de professionnalisation.

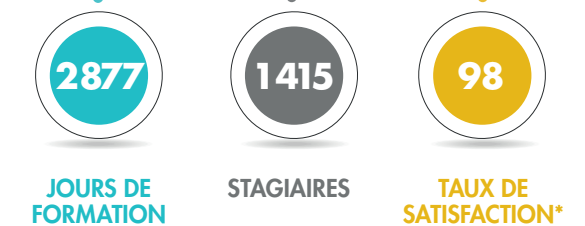
POURSUITE DE LA CONSOLIDATION DE LA MUTUALISATION DE LA PAIE

En 2018, le Centre National de Gestion de la Paie a pris en charge un nouveau client : la CPAM 95 et étendu le périmètre de mutualisation pour les autres. **En moyenne tous les mois 6 500 paies sont effectuées.**

FOCUS SUR LES RECRUTEMENTS

En 2018, **la caisse a recruté 152 collaborateurs** : 33 CDI et 112 CDD, 6 mutations et 1 contrat d'alternance, et réalisés 691 entretiens de recrutement. **Des accompagnements individualisés et collectifs** (accompagnement à la prise de fonction, bilan professionnel interne, accompagnement à la candidature interne) ont été menés, ainsi que 24 réunions collectives (télétravail, formation RH...).

QUELQUES CHIFFRES 2018...



* Avec le CRIP et le centre de santé dentaire

(L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL)

LE TRAVAIL À DISTANCE !

Suite à l'écoute-client réalisée en 2017, les modalités du travail à distance ont été totalement remises en question dans l'idée de toucher le plus grand nombre de collaborateurs possibles.

LE TÉLÉTRAVAIL

Le télétravail a été ouvert à tous les collaborateurs de la CPAM, **tous niveaux confondus, à raison de 1 à 3 jours de télétravail par semaine**. Les étapes du diagnostic électrique et de l'entretien individuel RH ont été supprimées pour simplifier la procédure. Une application informatique a permis de fluidifier le workflow et de donner de la visibilité sur les demandes.

LA SOUPLESSE ORGANISATIONNELLE

Mise en place en 2016, **la souplesse organisationnelle s'est élargie, passant de 8 à 20 jours par an**.

Ces nouvelles mesures sont accompagnées de différents outils destinés aux collaborateurs et aux managers : conférence d'information, livret sur les modalités du télétravail et les bonnes pratiques, Charte sur le Travail à Distance, boîte à outils pratiques, Challenge IDNOV en fin d'année afin de valoriser les idées individuelles et collectives.

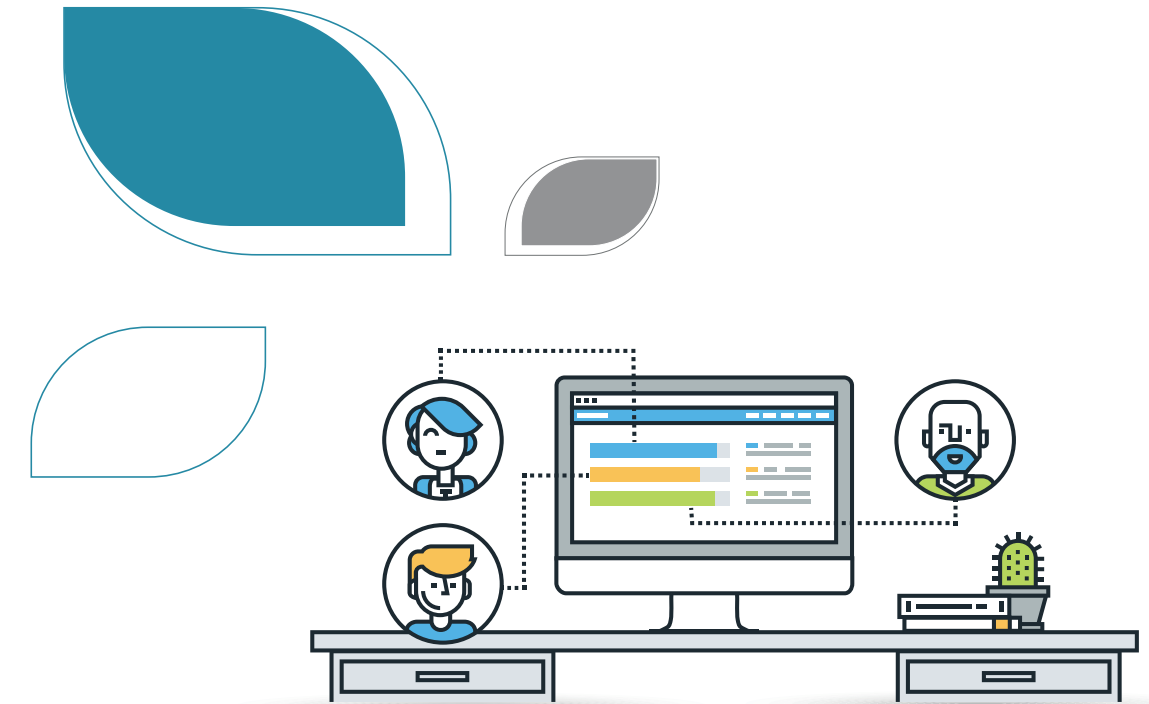
LE SUCCÈS DE LA DÉMARCHÉ

La réussite se mesure au nombre de nouveaux collaborateurs bénéficiaires du télétravail : en décembre 2018, **c'est 162 collaborateurs actifs** soit une augmentation de 300% en 6 mois !

C'est également la traduction de la capacité de plusieurs services à travailler efficacement ensemble : les Départements Informatique, Logistique et Ressources Humaines ont unis leurs efforts pour atteindre l'objectif. Simplification, optimisation et réponses aux attentes des clients ont été la clé de réussite.

ET AUSSI... DES ACCOMPAGNEMENTS RH

- Un outil performant permettant de suivre l'avancement de sa demande et facilitant les travaux de la part des services impliqués (logistique + informatique + RH).
- Des accompagnements ciblés.
- Managers + collaborateur.
- Une procédure largement simplifiée au bénéfice du plus grand nombre.
- Des résultats probants.



(TOUS RSO)

LA RSO, UN ENGAGEMENT RESPONSABLE

Depuis la signature de la charte RSO par le Directeur général, la CPAM des Yvelines s'inscrit pleinement dans la poursuite de son action en faveur du développement durable avec l'assurance de l'implication de l'ensemble de ses collaborateurs.

DES ACTIONS RICHES DE SENS

Une des actions qui a marqué l'année a été la construction du **Plan de mobilité de la CPAM**.

S'appuyant sur un diagnostic «déplacements» et une enquête salariés, la CPAM s'est engagée à limiter les déplacements professionnels et favoriser la mobilité durable avec par exemple la création d'un outil **reservt@voiture pour favoriser le covoiturage** lors des déplacements professionnels ou le déploiement de solutions alternatives au déplacement (visioconférences, e-formation,...).

Ces actions reposent sur une forte dimension participative dans laquelle tous les services et salariés sont impliqués.

S'inscrivant dans le plan cadre de développement durable 2015-2018 et des engagements de la Charte RSO, le projet « **Impression Responsable** » a également permis à la CPAM de réduire de **23% ses volumes d'impression en 2018**.

Cela rejoint la dynamique de dématérialisation de nos circuits internes et de modernisation de nos outils de travail.

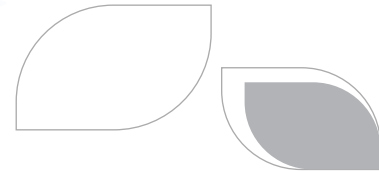
Dès le lancement du nouvel intranet collaboratif IC'Y, un groupe interne « RSO » de partage des bonnes pratiques et de sensibilisation aux thématiques de développement durable a été créé et connaît un important succès auprès des collaborateurs de la caisse.



« 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



(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

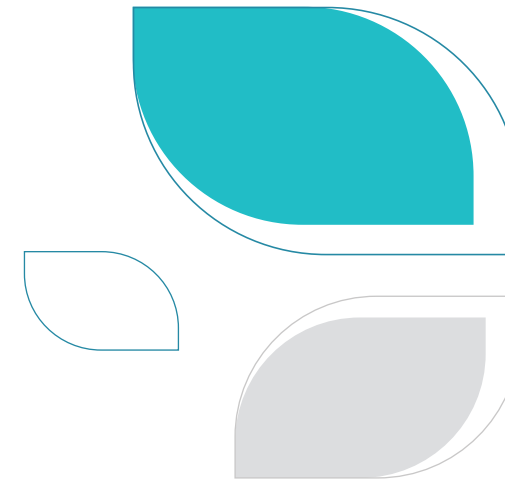
Les facilitateurs s'appuient sur des ateliers, des outils innovants et sur la discussion pour faire émerger des idées nouvelles et ainsi aboutir à des résultats satisfaisants au niveau du groupe en utilisant les méthodes de l'intelligence collective.

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, dégager des idées nouvelles ou accompagner l'élaboration d'un plan d'actions.

Les facilitateurs se rendent disponibles pour animer des ateliers au sein des services. **Les facilitateurs sont neutres, et font émerger les meilleures idées au sein d'un groupe.** Leur rôle n'est pas de résoudre des conflits mais de rendre une réunion de travail plus efficace.



* Ex : Harmonisation des pratiques entre 2 pôles réorganisation de la filière accueil...)



Quelques ateliers et jeux basés sur l'intelligence collective.



LES ATELIERS VALEURS

Durant l'été 2018, des ateliers participatifs ont été organisés à l'attention de l'ensemble des collaborateurs volontaires pour co-construire les valeurs de la CPAM des Yvelines.

En l'espace de deux mois, 25 ateliers valeurs ont été animés par les 25 facilitateurs sur 10 sites de la caisse regroupant 380 participants.

Un séminaire de 70 personnes issues des ateliers et du management a permis de dégager 5 valeurs.

Un deuxième séminaire s'est réuni pour affiner les slogans et définir les 5 valeurs qui servent désormais de cadre à l'ensemble des actions et des réflexions de la CPAM des Yvelines.

L'INNOVATION & LE MANAGEMENT



48

L'innovation participative



50

L'envol du Colibri



52

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 déposées, les commenter ou simplement les valoriser avec un « j'aime ».

L'INNOVATION EN 2018



Outre la responsable de l'innovation participative qui pilote la démarche, une vingtaine de relais terrain présents sur tout le département porte de façon plus locale et concrète la démarche auprès de leurs collègues.

Ce fut par exemple le cas, lors de la semaine de l'innovation publique organisée par la DITP (Direction Interministérielle de la Transformation Publique), des cafés innovation ont été organisés sur 5 sites de la CPAM en novembre et décembre 2018 (Versailles, Chanteloup les vignes, Sartrouville, Guyancourt Vauban et Poissy Technoparc) pour échanger sur la démarches et les idées réalisées.

L'INNOVATION PARTICIPATIVE PROVOQUÉE

En 2018, un challenge sur le thème du travail à distance a été lancé pour recueillir les idées et les bonnes pratiques pour faciliter le travail à distance et faire partager les expériences. 51 idées ont été proposées dans le cadre du challenge individuel ainsi que 9 dossiers collectifs. Au total, près de 100 collaborateurs se sont mobilisés ! A l'issue du vote du jury, 5 agents et 1 service ont été primés à l'occasion des Trophées de l'Innovation en décembre 2018. Une charte du travail à distance a été réalisée à partir de 12 bonnes pratiques relevées dans les dossiers.

Les cafés ID'NOV



Des idées et des bonnes pratiques récompensées lors des trophées de l'innovation.

(LA TRANSFORMATION MANAGÉRIALE)

OU L'ENVOL DU COLIBRI

Colibri, comme Confiant, Libre et Innovant est la démarche de transformation managériale engagée par la CPAM des Yvelines.

Patrick Negaret, Directeur général de la CPAM des Yvelines, a entrepris une transformation de son modèle managérial en montrant que le changement organisationnel se fait grâce à l'implication de tous. L'objectif est d'exploiter le potentiel de chaque agent au service de la performance de nos publics (assurés, employeurs et professionnels de santé). Notre ambition : consolider la démarche et passer d'une posture d'expertise à une contribution collective.

ACCOMPAGNER LES COLLABORATEURS POUR ESSAIMER LA DÉMARCHÉ

Afin de développer le capital humain et donner de la visibilité à l'ensemble des collaborateurs sur l'ambition de la caisse, un investissement important a permis de promouvoir la démarche Colibri :

■ **Le Récit « L'envol du Colibri »**, l'ouvrage qui raconte l'histoire de la transformation à la CPAM des Yvelines avec des témoignages de collaborateurs, a été entièrement réalisé en interne et diffusé à l'ensemble des agents en début d'année. Il donne corps à la démarche pour que chacun en devienne acteur.

■ **Le « Colibri tour »** s'est déroulé en fin d'année 2018 auprès des 94 entités de la Caisse. A cette occasion, l'équipe de direction a présenté la transformation managériale aux collaborateurs permettant d'échanger et d'expliquer les enjeux de la démarche. La rencontre des équipes a permis de renforcer la compréhension de la transformation managériale et de développer l'adhésion des services pour devenir acteur de la démarche.

« Accompagner les collaborateurs pour une meilleure compréhension de la démarche au service de la performance collective. »



Annette LYON-CAEN & Stéphane GRÉ
Pilotes Colibri

LA MISE EN ŒUVRE DE PROJETS STRUCTURANTS

■ **Les cinq valeurs de la CPAM 78** ont été définies par les collaborateurs au cours d'un processus de co-construction dans l'esprit de la démarche Colibri. Elles posent le cadre dans lequel chaque réflexion et action doit désormais s'inscrire :

- TOUS ENGAGÉS POUR ASSURER.
- ENCOURAGER ET PERFORMER.
- ENSEMBLE, OSONS LE CHANGEMENT.
- L'HUMANITÉ AU CŒUR DE NOS RELATIONS.
- DÉVELOPPER ET VALORISER LE POTENTIEL DE CHACUN.

■ **L'implication de nos publics** s'est concrétisée auprès de nos assurés par la création de la première plateforme numérique de recueil d'idées, des ateliers menés en accueil et dans les locaux de la CPAM. Nos usagers ont ainsi participé à l'amélioration de nos services en exprimant près de 300 idées.



La caisse aura à cœur de sélectionner et co-construire avec les assurés les idées retenues au cours de l'année 2019.

PROMOUVOIR ET ÉCHANGER SUR LA DÉMARCHÉ

■ **Le partage et la recherche d'autres expériences ont été également au cœur du processus** : deux fois par an, la CPAM des Yvelines organise des journées de promotion de la démarche Colibri auprès d'institutions privées et publiques issues d'environnements différents mais dont les problématiques managériales se rejoignent. Parmi les entreprises privées présentes : la Française des Jeux, BNP Paribas, Scheider Electric, le Crédit Agricole...

Les organismes du réseau sont aussi venus chercher leur inspiration comme les CPAM 28, 77, 91, 94 ; les CAF 75, 87 ; Pôle Emploi ; CNIEG...

Pour ces éditions 2018, des Ministères se sont aussi joints à cette aventure avec la venue de la DITP ou encore le Ministère de l'économie et des finances.

(LA TRANSFORMATION MANAGÉRIALE)

DES PRATIQUES INNOVANTES

Dans la continuité de la démarche d'innovation et de transformation digitale engagées depuis 2015, la CPAM des Yvelines a souhaité aller plus loin en créant la première plateforme en ligne de recueil d'idées auprès des assurés.

CONSTRUISONS ENSEMBLE LA RELATION AVEC L'ASSURANCE MALADIE DE DEMAIN !

Du 1^{er} octobre au 31 décembre 2018, la CPAM a lancé une plateforme web pour créer sa communauté collaborative externe et mener une vaste opération de consultation, pour permettre d'écouter les besoins des assurés et mieux cibler nos actions.

RENDRE L'ASSURÉ ACTEUR DE L'ÉVOLUTION DE L'ASSURANCE MALADIE

C'est l'enjeu de ce nouvel espace d'échange qui permettra de co-construire l'amélioration des services d'aujourd'hui et imaginer ceux de demain.

Un moyen ludique et moderne de partager l'expertise de la CPAM des Yvelines et les attentes des usagers.

En complément de la plateforme, 16 usagers se sont réunis à Versailles pour un atelier collaboratif.

Pendant deux heures, ils ont réfléchi en groupe à leurs idées permettant l'amélioration des services de la CPAM.

A l'issue de cet atelier, une idée a été choisie par l'ensemble des participants.

Baptisée IT3P pour « Internet, Téléphone, proximité physique et prévention », elle propose d'organiser des permanences mobiles pour les bénéficiaires enclavés en zone rurale.

Cette idée et celles déposées sur la plateforme seront étudiées, selon leur faisabilité, elles pourront être mises en œuvre dès l'été 2019.

LES THÉMATIQUES ABORDÉES

 **28% DES DROITS ET DE DÉMARCHES PLUS SIMPLES**

 **26% ET SI ON FAISAIT ÉVOLUER NOS ÉCHANGES,**

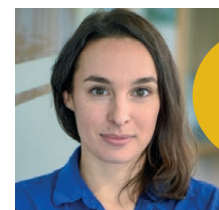
 **15% L'AGENCE DU FUTUR, ELLE RESSEMBLE À QUOI ?**

 **17% LA SANTÉ C'EST L'AFFAIRE DE TOUS. QUELLE PLACE POUR LA CPAM ?**

(14% NON SPÉCIFIÉ)



« Une communauté collaborative permet de rassembler des acteurs autour d'un centre d'intérêt en permettant à chacun d'être contributeur des échanges, des projets qui y sont menés. Cela permet de passer d'une culture centrée sur la distribution de services à une culture centrée sur l'élaboration de solutions clients qui tiennent compte des usages. »



Elodie Breton
Responsable développement et innovation

LES CHIFFRES DE LA PLATE FORME

295 IDÉES

169 COMMENTAIRES

276 INSCRITS
DONT 161 CONTRIBUTEURS
= 58% DE TAUX DE CONTRIBUTION

831 LIKES



(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
AT : Accident du travail
AVK : Anti-vitamines K anticoagulants

C **CDD** : Contrat de travail à durée déterminée
CDI : Contrat de travail à durée indéterminée
CIS : Conseiller informatique service
CNAM : Caisse nationale d'Assurance Maladie
CMUC : Couverture maladie universelle complémentaire
CP : Cours préparatoire
CPAM : Caisse primaire d'Assurance Maladie
CPG : Contrat pluriannuel de gestion
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

D **DAM** : Délégué de l'Assurance Maladie
DITP : Direction interministérielle de la transformation publique

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

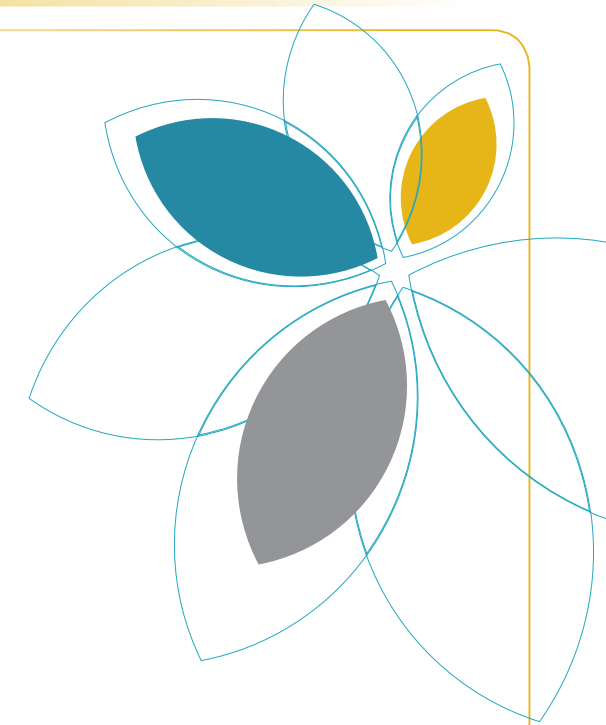
M **MGP** : Mutuelle générale de la police
MP : Maladie professionnelle

P **PE** : Prestations en espèces
PH : Prescription hospitalière
PN : Prestations en nature
PRADO : Programme de retour à domicile
PFS : Plateforme de services
PS : Professionnel de santé

R **ROR** : Rougeole-Oreillons-Rubéole
ROSP : Rémunération sur objectifs de santé publique
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
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