



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Yvelines

DÉCOUVRIR L'ASSURANCE MALADIE *EN YVELINES*



SOMMAIRE

01/ NOS ORIENTATIONS	5
LE MOT DE LA DIRECTRICE ET DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL	5
LA CPAM DES YVELINES EN CHIFFRES	6
RÉPARTITION DES ACTIVITÉS	8
02/ LES MISSIONS DE L'ASSURANCE MALADIE EN YVELINES	9
LE RÔLE DE L'ASSURANCE MALADIE AU QUOTIDIEN	9
NOS MISSIONS SPÉCIFIQUES	10
ACTIVITÉS EXERCÉES POUR D'AUTRES CPAM	10
ACTIVITÉS DÉLÉGUÉES À D'AUTRES ORGANISMES	10
03/ NOTRE ACTION	11
04/ NOTRE DÉMARCHE PARTENARIALE	12
05/ NOTRE ENGAGEMENT POUR LA QUALITÉ DE SERVICE	13

01

NOS ORIENTATIONS

LE MOT DE LA DIRECTRICE ET DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL

AGIR ENSEMBLE EN YVELINES



CÉCILE ALOMAR,
Directrice générale



SYLVIE GUÉRIN,
Présidente du Conseil

Aux côtés de l'ensemble des acteurs de la santé des Yvelines, la Caisse primaire d'assurance maladie joue un rôle majeur dans l'accès aux droits et aux soins, l'accompagnement de chacun dans la préservation de sa santé et la transformation du système de santé. Nous en sommes convaincues, les services de l'Assurance Maladie sont aujourd'hui, plus que jamais, une composante centrale de notre système de santé.

Deux ans après la gestion d'une crise sanitaire inédite, les équipes de l'Assurance Maladie des Yvelines continuent à œuvrer sans relâche pour accompagner les assurés sociaux, les professionnels de santé, les établissements de santé et les employeurs du département.

La CPAM des Yvelines s'adapte avec agilité aux évolutions des organisations et méthodes de travail, en étant majoritairement orientée vers l'action, le progrès et le bien-être de ses collaborateurs.

Les membres élus du Conseil, renouvelé pour un nouveau mandat de 4 années en avril 2022, et l'ensemble des équipes sont mobilisés, pour fournir à nos publics le service qu'ils sont en droit d'attendre : un service de qualité à la fois performant et humain, moderne et de proximité.

Pour y parvenir, nous pouvons compter sur les forces de l'Assurance Maladie, résumées dans cette signature institutionnelle si symbolique : « **agir ensemble, protéger chacun** ».

• NB : Les chiffres mentionnés dans ce document sont arrêtés au 31/12/2023

LA CPAM DES YVELINES EN CHIFFRES



11

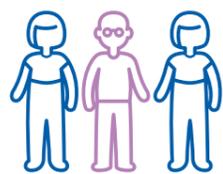
agences d'accueil
dont 5 mutualisées avec
la CAF et 2 avec la MSA

3

**points d'accueil
sur rendez-vous**

20

**France
Services**



1068

collaborateurs
(CDI)



1,49 M

d'assurés Yvelinois



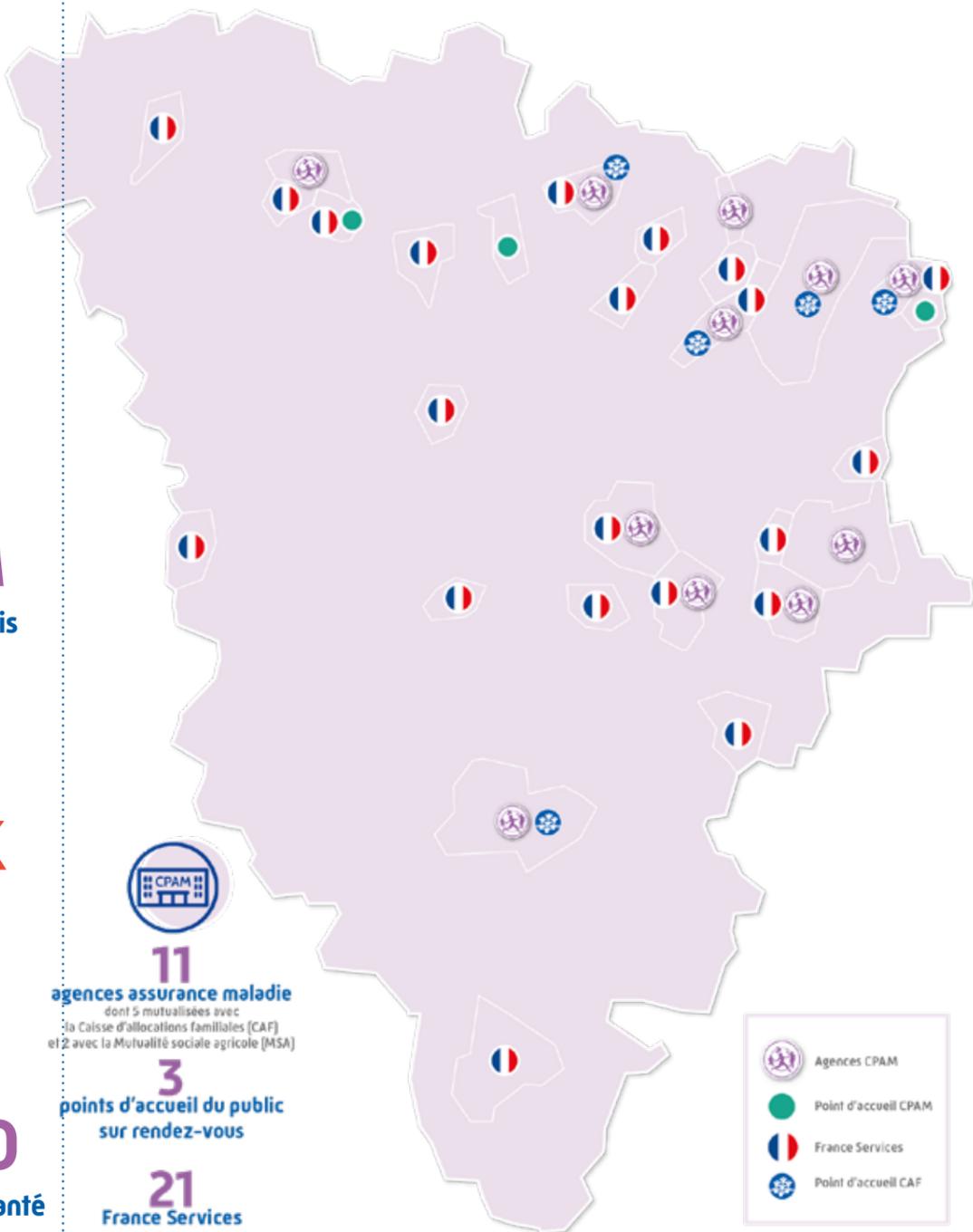
+ 117 K

entreprises



+ 6300

**professionnels de santé
accompagnés**



11

agences assurance maladie
dont 5 mutualisées avec
la Caisse d'allocations familiales (CAF)
et 2 avec la Mutualité sociale agricole (MSA)

3

**points d'accueil du public
sur rendez-vous**

21

France Services



370

établissements de santé
(83 sanitaires
287 médico-sociaux)

89

EPHAD
(hébergement pour personnes
âgées dépendantes)



24 000

RDV dans nos accueils

19 000

RDV téléphoniques

788 000

appels reçus

194 000

courriels traités



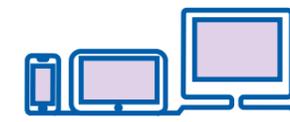
2,09 MD€

de prestations versées
(montant global)



9

**Communautés
professionnelles
territoriales de santé**
(CPTS)



982 000

**adhérents
au compte ameli**

86%

des bénéficiaires majeurs

1^{er}

**rang national
pour les Yvelines**



107 000

bénéficiaires de la C2S

4 623

**assurés accompagnés par la
Mission accompagnement social**

4 800

**assurés accompagnés
par la PRADO**

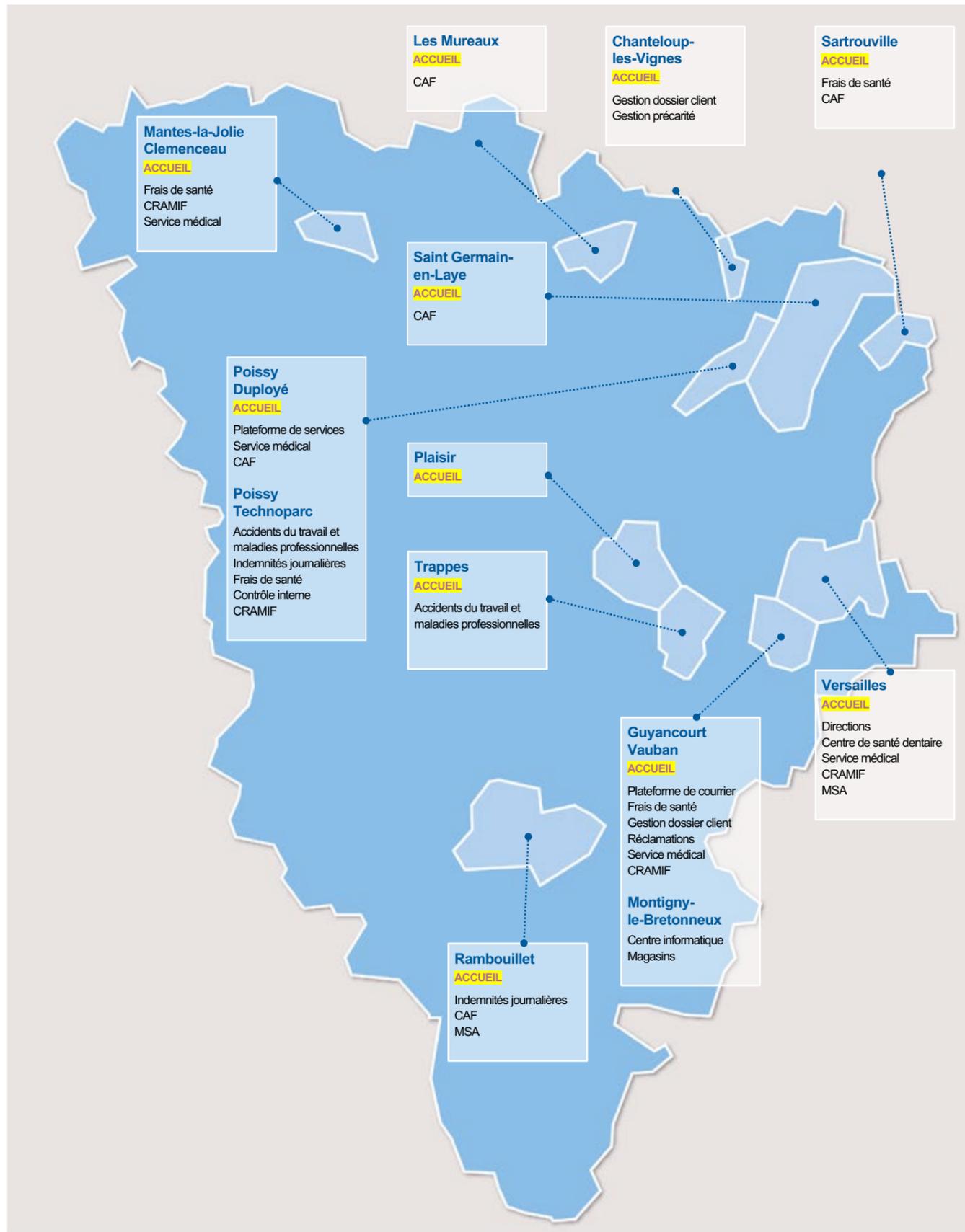
PRADO : 4798



73 %

**des assurés
satisfaits**

RÉPARTITION DES ACTIVITÉS



02

LES MISSIONS DE L'ASSURANCE MALADIE EN YVELINES

La CPAM des Yvelines se mobilise au quotidien pour garantir l'accès universel aux droits et permettre l'accès aux soins notamment auprès des publics les plus fragiles, accompagner chaque assuré dans la préservation de sa santé et veiller sur la pérennité du système de santé. Avec comme mots d'ordre : travailler en synergie avec l'ensemble des partenaires et acteurs départementaux et régionaux et améliorer sa performance pour assurer la meilleure qualité de service possible.

LE RÔLE DE L'ASSURANCE MALADIE AU QUOTIDIEN



Permettre à chaque Yvelinois d'accéder au système de santé constitue une mission fondamentale de l'Assurance Maladie dans le Département. Lutter contre le renoncement aux soins, garantir à chaque assuré un accès simplifié à ses droits et à des soins de qualité, accompagner toujours plus les publics les plus fragiles : ces priorités structurent notre action.

0,97 M
feuilles de soins papier
traitées et
27,6 M
dématérialisées



Mener des actions de prévention et développer des parcours d'accompagnement individualisés permettent d'accompagner les assurés dans la préservation de leur santé.

165
actions terrain de
prévention :
« mois sans tabac »,
dépistages des cancers...



Au coeur de la protection sociale, l'Assurance Maladie est garante de l'efficacité du système et de la maîtrise des dépenses de santé. Pour remplir ce rôle, elle s'appuie sur une politique de gestion du risque passant notamment par un accompagnement de l'activité des professionnels de santé, une offre de prévention riche et cohérente et une lutte ciblée et permanente contre les fraudes et abus.

2,09 MD€
de prestations versées
10,7 M€
de préjudices subis détectés
dans le cadre de
la lutte contre la fraude

NOS MISSIONS SPÉCIFIQUES

Le CRIP : Centre regroupé d'interconnexions de flux et outils collaboratifs, et de protection du système informatique.

La MGP : Mutuelle générale de la police.

Le CSD : Centre de santé dentaire.

LE RFI : Référentiel des individus, fichier national des bénéficiaires.

ACTIVITÉS EXERCÉES POUR D'AUTRES CPAM

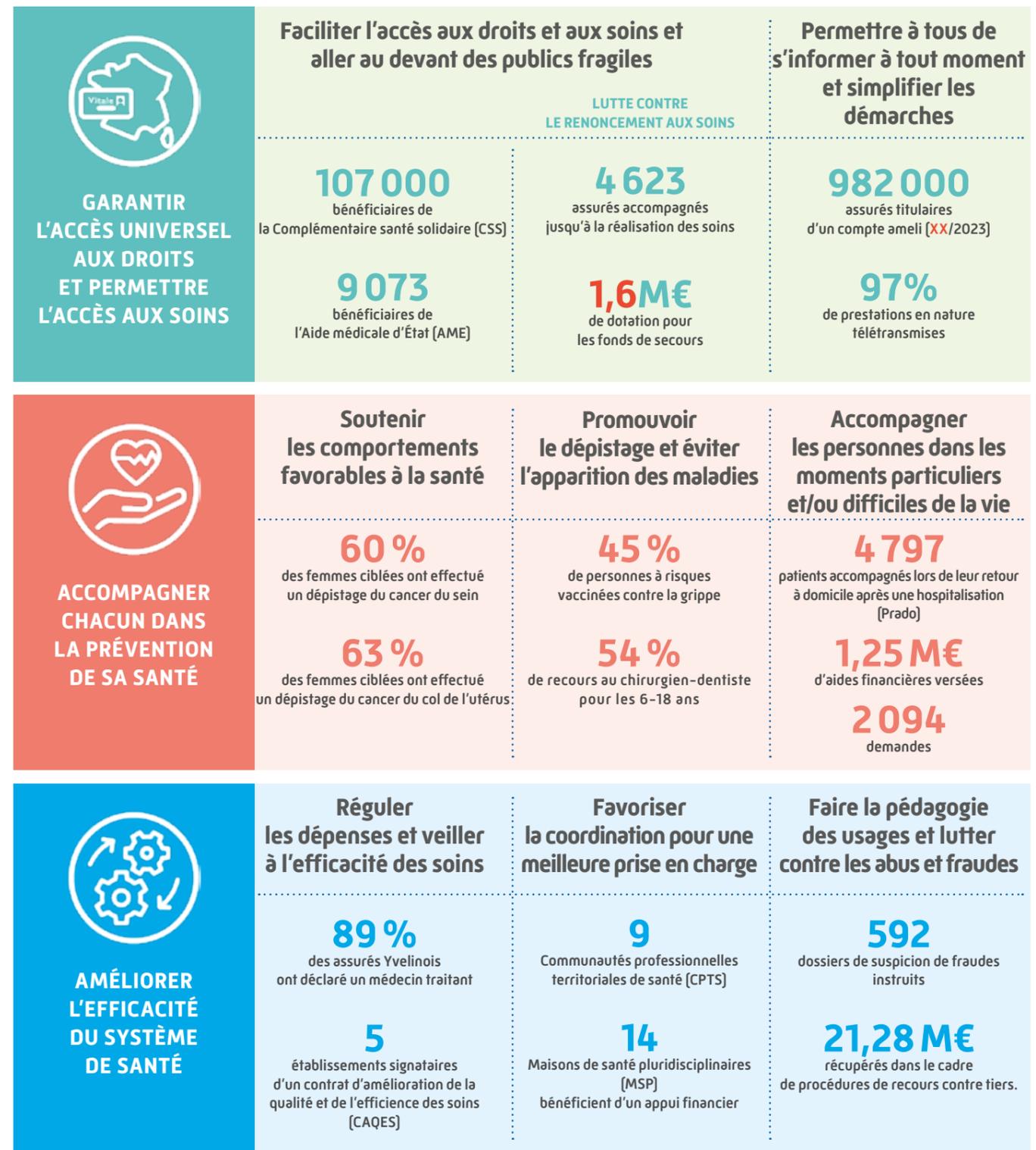
Courriels : Gestion des courriels du département du Val d'Oise (95).

Gestion de la paie : Centre national de gestion de la paie (CNGP) pour les départements 75,78,92 et 95.

ACTIVITÉS DÉLÉGUÉES À D'AUTRES ORGANISMES

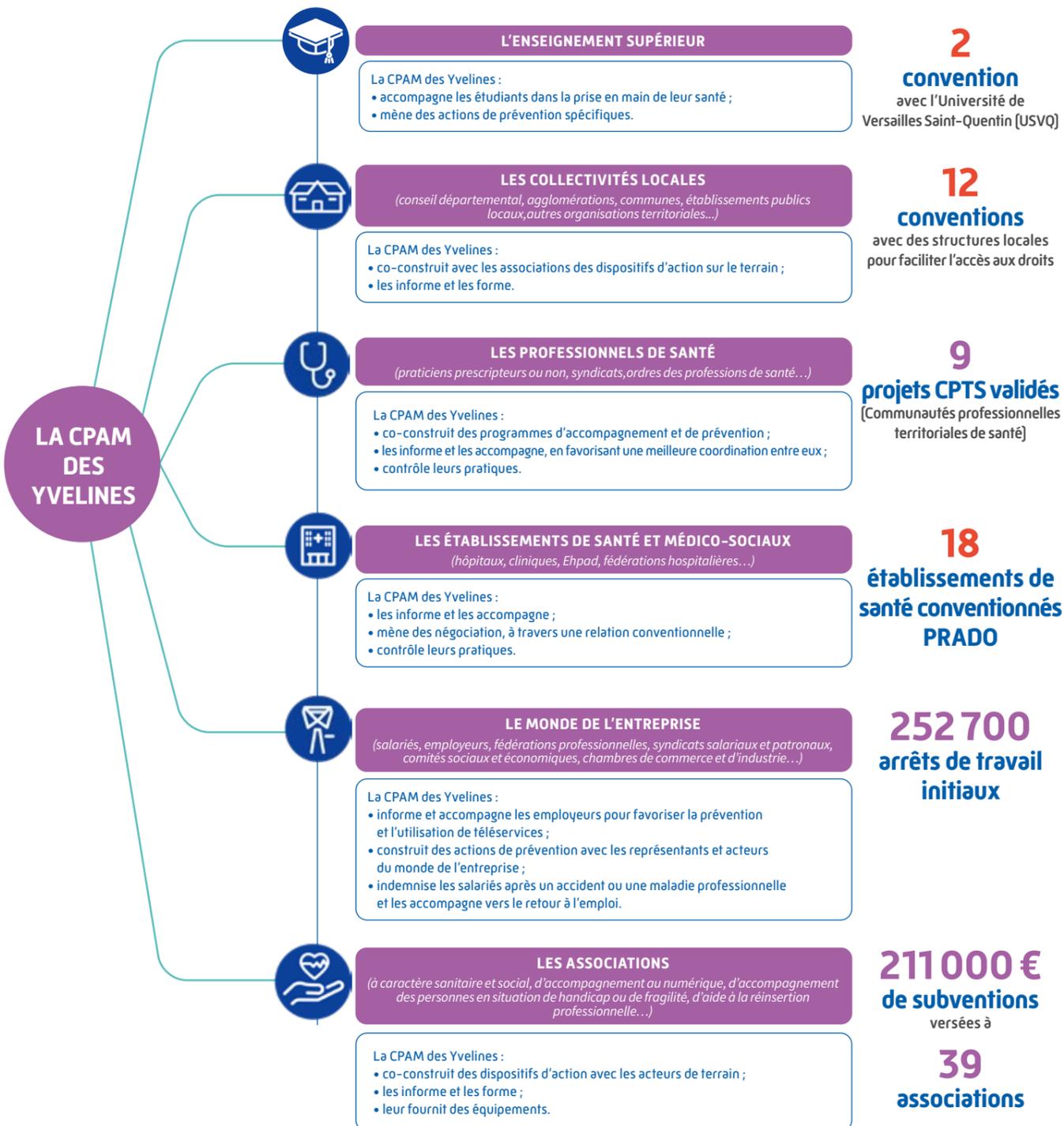
- Détachements professionnels (91).
- Plateforme de service « employeurs » (92).
- Plateforme de service « professionnels de santé » (75).
- Vidéocodage des feuilles de soins papier (92).
- Rentés (92).
- Relations internationales (91).
- Gestion des oppositions (95).
- Capitaux décès (77).
- Instruction de l'Aide médicale d'État (AME).

03 NOTRE ACTION



04

NOTRE DÉMARCHE PARTENARIALE



05

NOTRE ENGAGEMENT POUR LA QUALITÉ DE SERVICE

L'Assurance Maladie a, depuis plusieurs années, impulsé une dynamique d'amélioration continue de ses services. Preuves en sont les efforts déployés pour développer les services du compte ameli, professionnaliser nos organisations, développer nos outils et nos compétences en matière de relation client. C'est pourquoi **l'Assurance Maladie rejoint le programme national « Services Publics + »** afin de faire progresser davantage la qualité du service rendu et développer la confiance entre l'administration et les usagers. Une promesse commune à toutes les administrations accueillant du public, pour garantir une haute qualité de service à tous les usagers.

NOS ENGAGEMENTS :

- Renforcer notre offre de rendez-vous téléphoniques.
- Renforcer notre offre de rendez-vous.
- Accompagner les nouvelles France services.
- Déployer l'extranet partenaire pour un suivi attentionné des demandes et dossiers transmis par les partenaires.



PLUS EFFICACE

73 %

des assurés satisfaits des services de la CPAM des Yvelines



PLUS PROCHE

75 229

rendez-vous menés pour accompagner les assurés

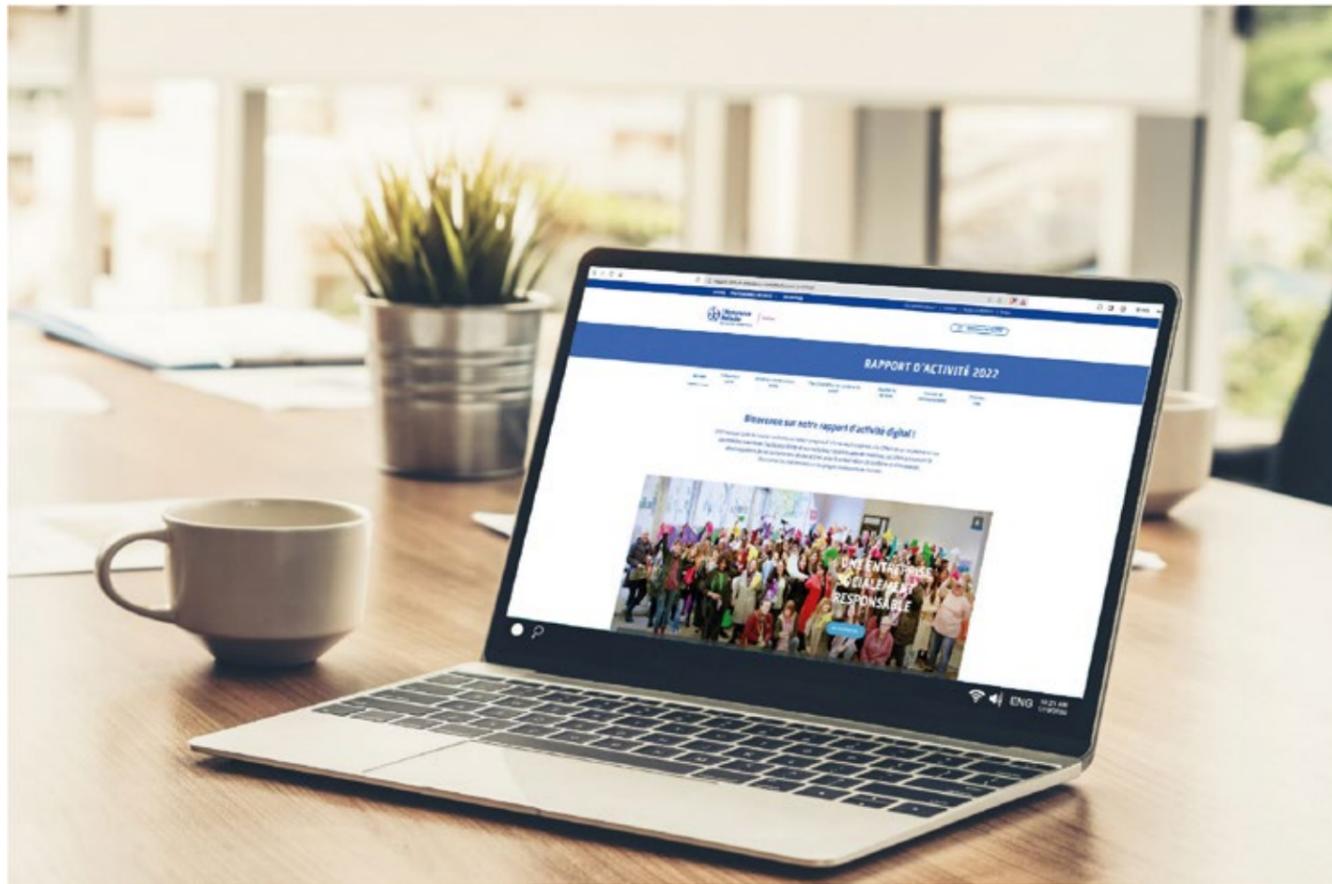


PLUS SIMPLE

97 %

89 %

des attestations de droits téléchargées sur ameli.fr des démarches pour la carte Vitale effectuées sur ameli.fr



**Découvrez les actions de la CPAM des Yvelines
dans notre rapport d'activité annuel.**

L'Assurance
Maladie

et vous

ameli.fr

Suivez notre actualité sur les réseaux :



CPAM78



cpam-des-yvelines



@CPAM_78

Téléchargez gratuitement l'appli ameli :



Contact : Service communication
service.communication.cpam-versailles@assurance-maladie.fr

