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

- NB : Les chiffres mentionnés dans ce document sont arrêtés au 31/12/2024

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.

Les équipes de l'Assurance Maladie des Yvelines œuvrent au quotidien 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 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** ».

LA CPAM DES YVELINES EN CHIFFRES

9
agences d'accueil
dont 5 mutualisées avec la CAF

5
points d'accueil sur rendez-vous

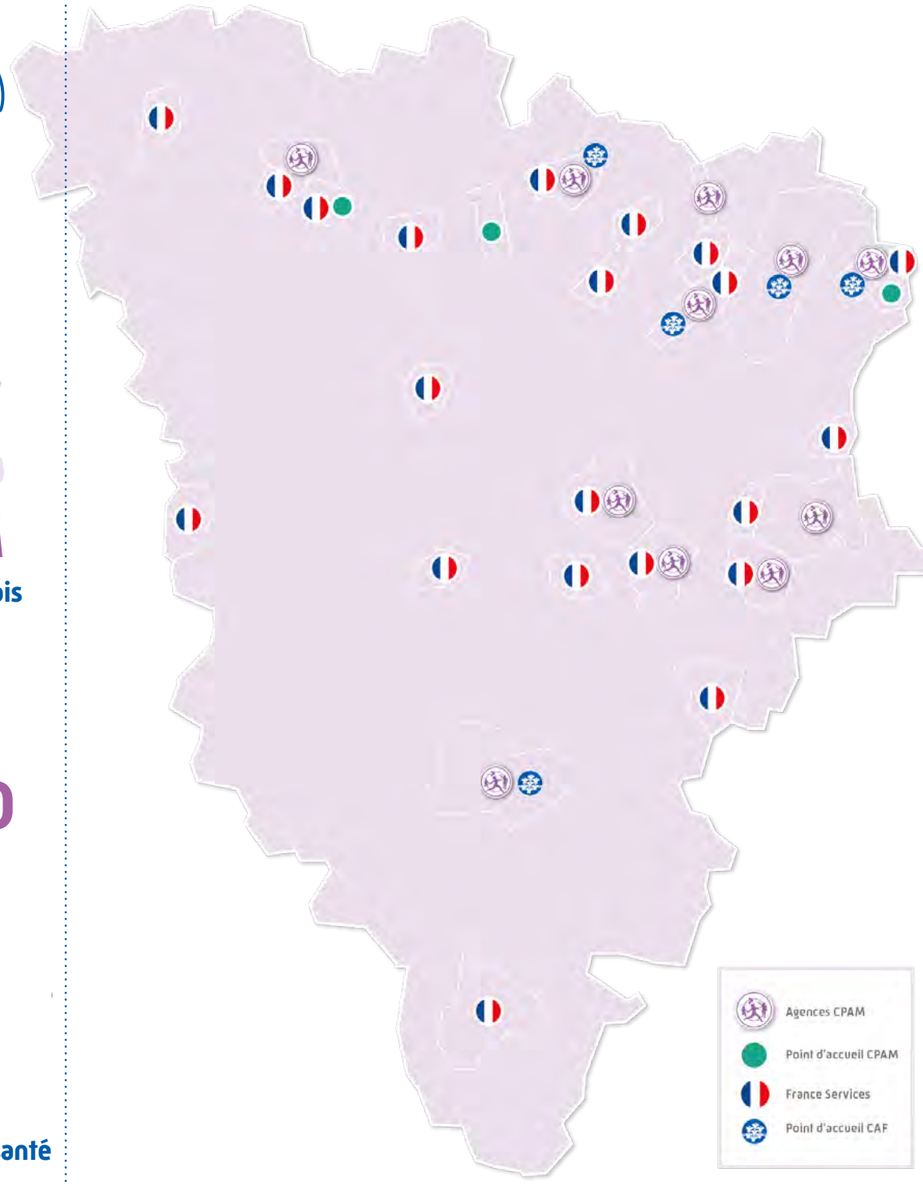
26
France Services

1054
collaborateurs
(CDI)

1,49 M
d'assurés Yvelinois

35 500
entreprises

6 552
professionnels de santé conventionnés



558
établissements de santé
(236 sanitaires
322 médico-sociaux)

19
MSP
(maisons de santé pluridisciplinaires)

25 000
RDV dans nos accueils

41 000
RDV téléphoniques

746 000
appels reçus

131 000
courriels traités

4,36 MD€
de prestations versées
(montant global)

9
Communautés professionnelles territoriales de santé
(CPTS)

115 000
bénéficiaires de la C2S

4 546
assurés accompagnés par la mission accompagnement social

1649
assurés accompagnés par le PRADO

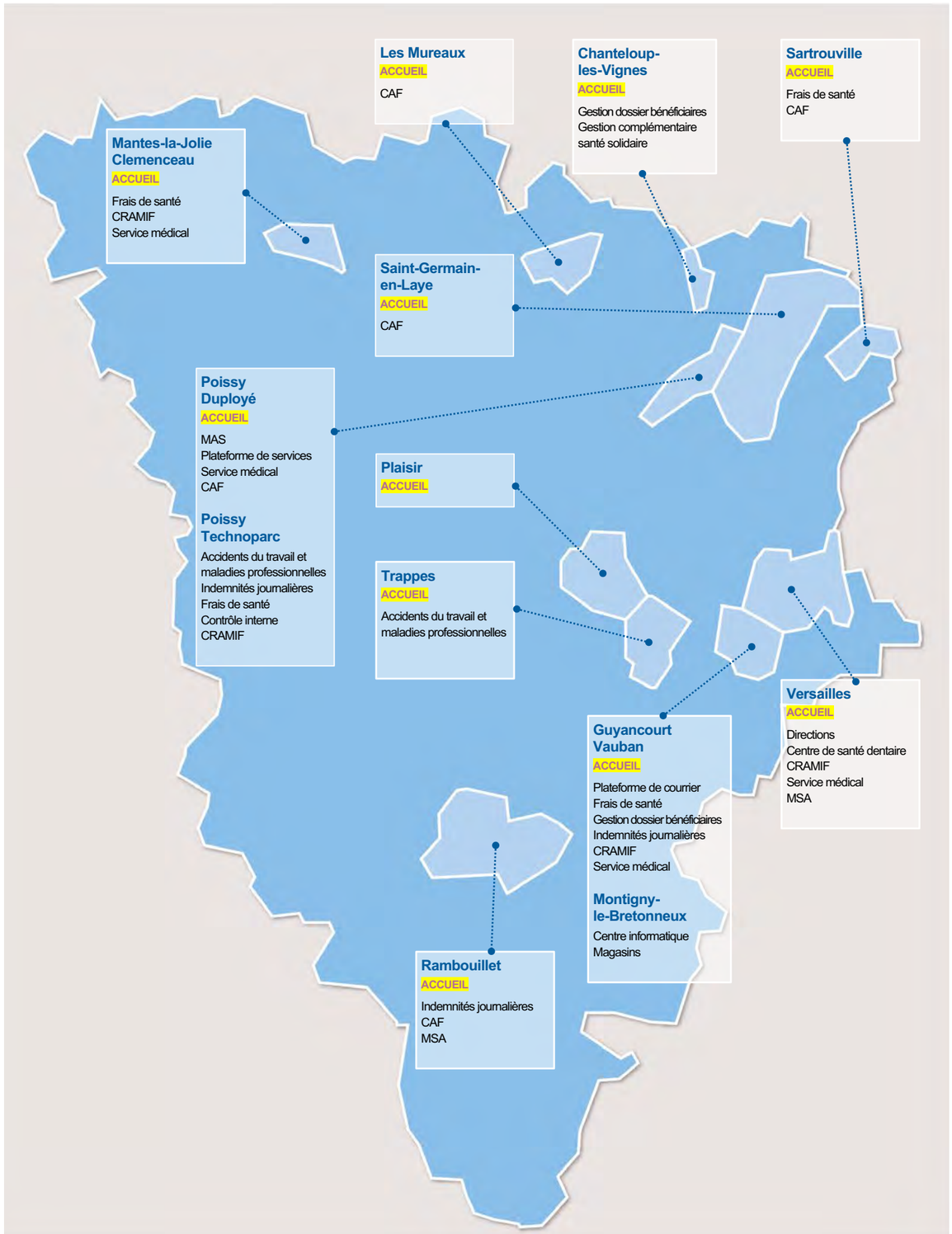
1 000 000
adhérents au compte ameli

88 %
des bénéficiaires majeurs

1er
rang national pour les Yvelines

68 %
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.

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

Au coeur de la protection sociale, l'Assurance Maladie est garante de l'efficience 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.

1 M
feuilles de soins papier traitées

30 M
dématérialisées

128
actions terrain de prévention :
« mois sans tabac », dépistages des cancers…

4,36 MD€
de prestations versées

15 M€
de préjudices 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 RFI : Référentiel des individus, fichier national des bénéficiaires.

ACTIVITÉ EXERCÉE POUR D'AUTRES CPAM

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)
- Rentes - (92)
- Relations internationales - (91)
- Gestion des oppositions - (95)
- Capitaux décès - (77)
- Instruction de l'Aide médicale d'État (AME) - (75)

03
NOTRE ACTION

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

Faciliter l'accès aux droits et aux soins et aller au devant des publics fragiles

LUTTE CONTRE LE RENONCEMENT AUX SOINS

114 721 bénéficiaires de la Complémentaire santé solidaire (CSS)

9 778 bénéficiaires de l'Aide médicale d'État (AME)

4 546 assurés accompagnés jusqu'à la réalisation des soins

1,7 M€ d'aides financières

Permettre à tous de s'informer à tout moment et simplifier les démarches

1 M assurés titulaires d'un compte ameli

97 % de prestations en nature télétransmises

ACCOMPAGNER CHACUN DANS LA PRÉVENTION DE SA SANTÉ

Soutenir les comportements favorables à la santé

57 % des femmes ciblées ont effectué un dépistage du cancer du sein

68 % des femmes ciblées ont effectué un dépistage du cancer du col de l'utérus

Promouvoir le dépistage et éviter l'apparition des maladies

46 % de personnes à risques vaccinées contre la grippe

61 % de recours à un chirurgien-dentiste pour les 6-18 ans

Accompagner les personnes dans les moments particuliers et/ou difficiles de la vie

1649 patients accompagnés lors de leur retour à domicile après une hospitalisation (Prado)

1,7 M€ d'aides financières versées

3 026 demandes

AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DU SYSTÈME DE SANTÉ

Réguler les dépenses et veiller à l'efficacité des soins

83 % des assurés Yvelinois ont déclaré un médecin traitant

5 établissements signataires d'un contrat d'amélioration de la qualité et de l'efficience des soins (CAQES)

Favoriser la coordination pour une meilleure prise en charge

12 Communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS)

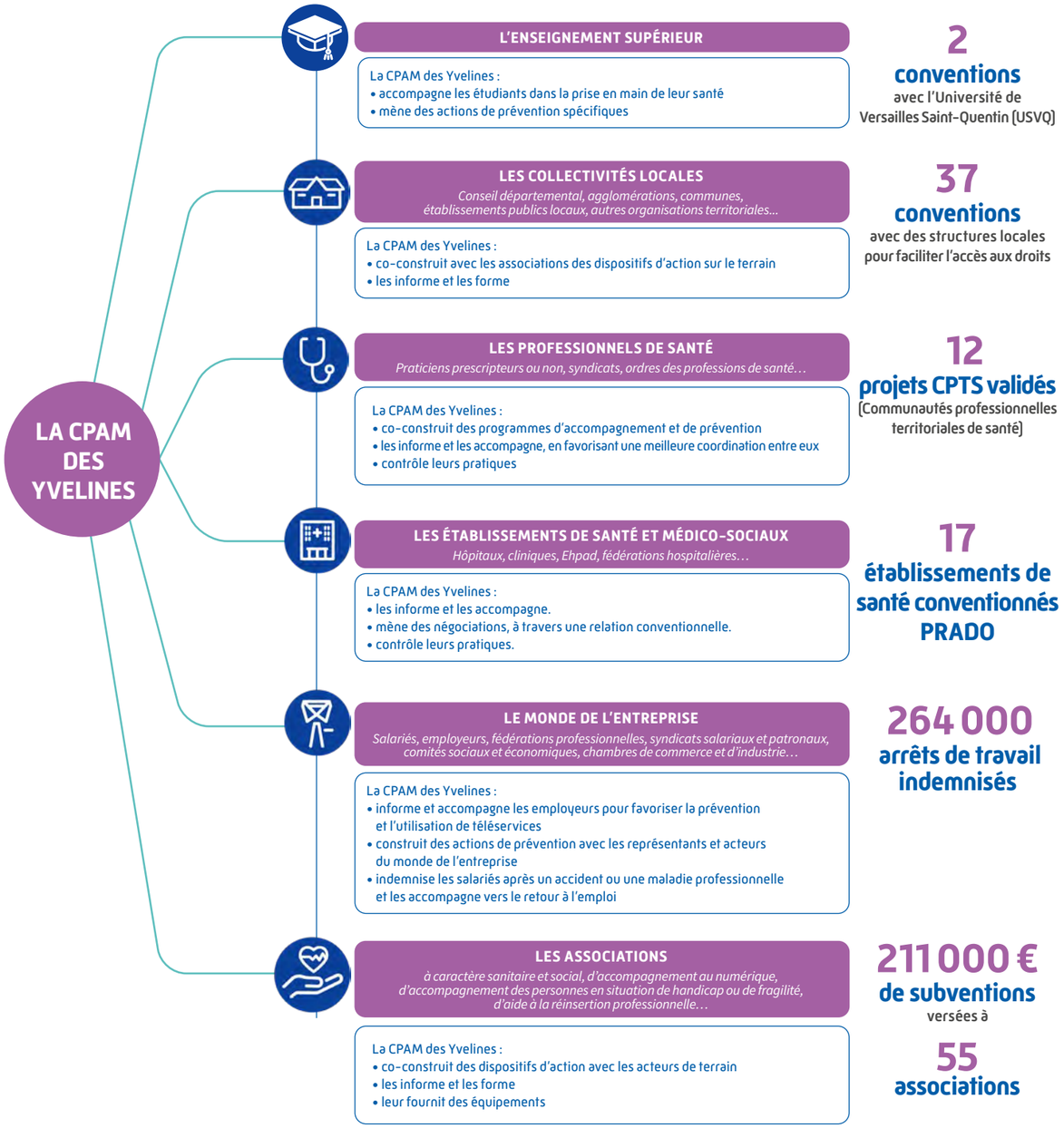
19 Maisons de santé pluridisciplinaires (MSP) bénéficient d'un appui financier

Faire de la pédagogie des usages et lutter contre les abus et fraudes

592 dossiers de suspicion de fraudes instruits

20 M€ récupérés dans le cadre de procédures de recours contre tiers.

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 partenaire

PLUS EFFICACE

68 % des assurés satisfaits des services de la CPAM des Yvelines

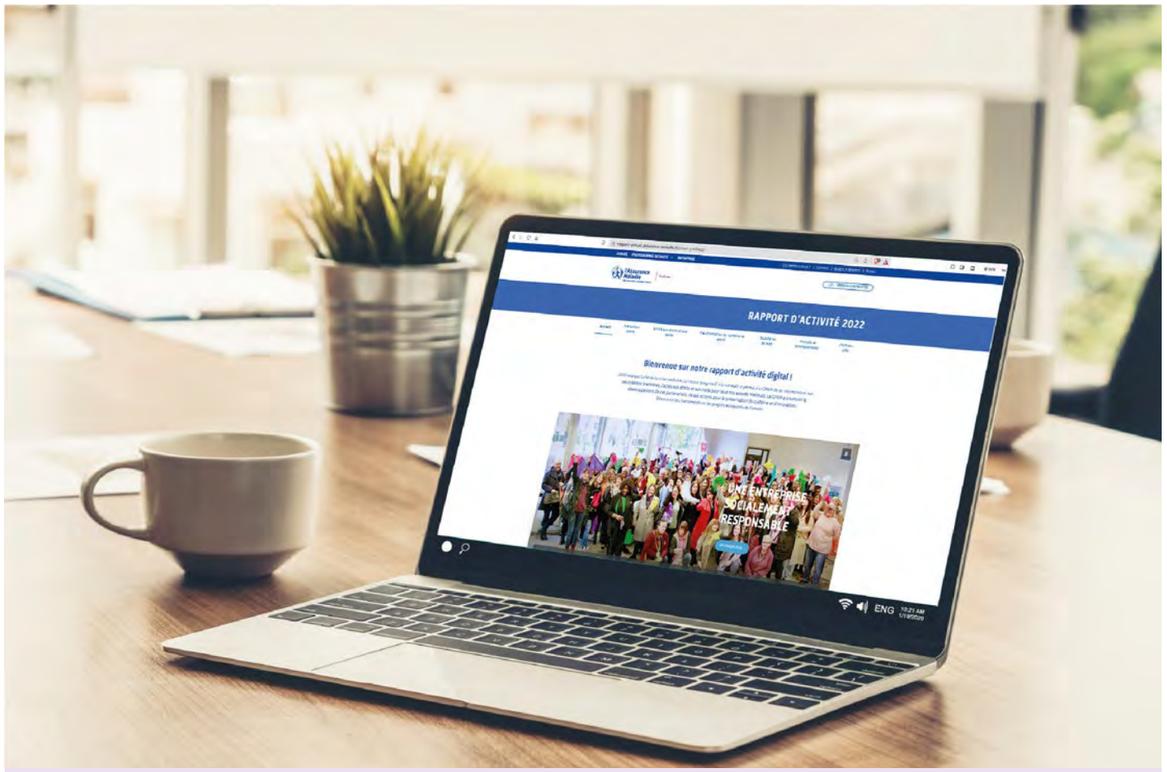
PLUS PROCHE

66 000 rendez-vous menés pour accompagner les assurés

PLUS SIMPLE

98 % des attestations de droits téléchargées sur ameli.fr

93 % 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 :

DISPONIBLE SUR Google Play

Télécharger dans l'App Store

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

Communication CPAM 78 / MAJ 04-2025 / Adaptation du support de la CPAM 91