



**l'Assurance  
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Val-de-Marne



# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

p.4

p.5  
p.6

p.14

p.16  
p.17  
p.18  
p.19  
p.20

p.22

p.24  
p.27  
p.30  
  
p.35  
p.37

p.40

p.42  
  
p.43  
  
p.45  
p.46

# 00

## INTRODUCTION

- Édito du Directeur Général
- Évènements marquants 2024

# 01

## IDENTITÉ DE LA CPAM

- Organisation
- Public et territoires
- Le conseil de la CPAM du Val-de-Marne de l'année 2024
- Les principales décisions du Conseil de l'année 2024
- Organigramme

# 02

## UNE ORGANISATION AGILE AU SERVICE DE NOS MISSIONS

- La politique des Ressources Humaines
- Un service public financier performant et responsable
- Une entreprise responsable qui respecte ses engagements
- Une informatique au service de la performance
- Le pôle pilotage de la performance

# 03

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

- Garantir à nos assurés une offre de service performante et personnalisée
- Accompagner les publics fragiles, lever les freins dans l'accès aux droits et aux soins : un engagement quotidien de la CPAM
- La prévention, un marqueur de notre engagement
- L'offre numérique du compte ameli

p.48

p.50

p.52

p.54

p.57

p.60

p.62

p.65

p.68

p.71

p.74

p.76

p.77

p.78

p.79

p.80

p.81

p.82

## 04

### LES RELATIONS PARTENARIALES

- La dynamisation de la relation partenariale, une priorité en 2024

## 05

### RENFORCER LA PERFORMANCE DE NOS SERVICES EN COHERENCE AVEC LES ATTENTES DE NOS PUBLICS

- Poursuivre l'amélioration de la qualité des prestations et la simplification des process
- Renforcer la fluidité dans le traitement des demandes de nos publics

## 06

### AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DU SYSTÈME DE SANTÉ

- Soutenir les professionnels de santé dans leurs pratiques professionnelles
- Réguler les dépenses de santé et veiller à la pertinence et qualité des soins
- Contribuer à la transformation de l'offre de soins
- Lutter contre les abus en sanctionnant les fraudes

## 07

### ANNEXES

- Annexe 1 : évolution des charges par gestion comptable
- Annexe 2 : dépenses d'investissement
- Annexe 3 : dépenses et recettes de fonctionnement
- Annexe 4 : prestations supplémentaires et aides financières individuelles
- Annexe 5 : aides financières collectives
- Contacts utiles
- Glossaire

# #FIERSDEPROTÉGER

L'EFFICACITÉ DU SYSTÈME DE SANTÉ  
L'ACCÈS AUX DROITS ET AUX SOINS  
L'ÉVOLUTION DU SYSTÈME D'INFORMATION



## ÉDITO DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Frantz LÉOCADIE



L'année 2024 aura été, pour la Caisse Primaire d'Assurance Maladie du Val-de-Marne, une année de défis mais aussi de réussites collectives. Dans un contexte marqué à la fois par des attentes fortes des assurés, l'évolution des besoins de santé et la transformation permanente de nos organisations, nos équipes ont su démontrer leur capacité d'adaptation, d'innovation et de mobilisation.

Au cœur de notre mission de service public, nous avons poursuivi un double objectif : garantir l'accès de tous aux droits et aux soins, et améliorer la qualité du service. Cet engagement s'est traduit par des avancées concrètes : renforcement des dispositifs d'accompagnement des publics les plus fragiles, déploiement d'actions de prévention ambitieuses, et développement de partenariats territoriaux, y compris à travers les contrat locaux de santé et la dynamique des CPTS.

2024 a également été une année d'innovation et de transformation. La CPAM du Val-de-Marne a consolidé sa place d'acteur de santé de proximité, en s'appuyant sur des équipes investies, des coopérations renforcées avec les professionnels et les institutions du territoire, et une attention constante portée à la simplification de la relation avec les assurés. Dans cette dynamique, le numérique en santé est devenu un levier essentiel : déploiement de services digitaux, accompagnement des assurés dans l'usage de Mon Espace Santé, amélioration de l'accessibilité et de la sécurité des parcours.

Par ailleurs, 2024 aura marqué une étape importante dans notre engagement en faveur de la transition écologique. La CPAM du Val-de-Marne maintient son orientation au regard des enjeux environnementaux : meilleure gestion énergétique de ses bâtiments, promotion de mobilités plus durables, et développement d'initiatives écoresponsables dans ses activités quotidiennes.

Au-delà des chiffres et des résultats, c'est bien l'engagement quotidien des femmes et des hommes de notre organisme qu'il convient de souligner. Leur professionnalisme, leur sens du service public et leur capacité à relever collectivement les défis constituent la première richesse de notre caisse.

C'est donc à eux que j'adresse mes remerciements ainsi qu'au Conseil et à sa Présidente qui ont montré leur soutien sans réduire leur exigence.

Frantz LÉOCADIE  
Directeur Général

*#FiersDeProtéger*  
*#AgirEnsembleProtégerChacun*



# ÉVÈNEMENTS MARQUANTS 2024



16 Janvier

## UNE EXPOSITION DE PORTRAITS DE COLLABORATEURS

La CPAM du Val-de-Marne a mis en place une exposition de portraits de collaborateurs. Cette démarche artistique, émanant d'une collègue infographiste et passionnée de photo, a permis de rassembler plus de 150 collaborateurs, tous volontaires pour immortaliser leurs sourires le temps d'une séance photo, afin d'incarner le collectif, la fierté d'appartenance et l'engagement au sein de l'Assurance Maladie.

Ce projet nommé « 94 Portraits Engagés » est aussi un clin d'œil à notre territoire d'action du Val-de-Marne.

26 Janvier

## COLLECTE DE PROTECTIONS PÉRIODIQUES AU PROFIT DE L'ASSOCIATION RÈGLES ÉLÉMENTAIRES

Avec sa collecte de protections hygiéniques, la CPAM du Val-de-Marne a effectué un don financier à l'association « Baskets aux Pieds » qui propose un concept d'accompagnement et de soulagement unique dédié au parcours de soins des enfants hospitalisés en services de cancérologie pédiatrique. Il s'agit donc d'un double engagement : un de la part des collaborateurs de la CPAM du Val-de-Marne par le biais d'un don de protections périodiques à l'association Règles Élémentaires, et un autre don de la part de la CPAM du Val-de-Marne à l'Association « Baskets aux Pieds »



du 2 au 4 Février

## LA CPAM DU VAL-DE-MARNE AU SALON DE L'ÉTUDIANT À PARIS PORTE DE VERSAILLES

La CPAM du Val-de-Marne est au Salon de l'étudiant à Paris au Parc des expositions à Porte de Versailles, aux côtés des autres CPAM d'Île-de-France.

L'occasion d'échanger avec les futurs étudiants / lycéens sur les démarches et bons réflexes pour accéder aux droits et aux soins, l'offre de prévention et les outils numériques de l'Assurance Maladie pour gagner en autonomie.





Du 6 au 9 Février

## LES JOURNÉES MON ESPACE SANTÉ AU SEIN DU CENTRE HOSPITALIER INTERCOMMUNAL DE CRÉTEIL

La CPAM du Val-de-Marne a participé avec SESAN, la DD94 et le DAC94 à un événement au cours duquel les professionnels de santé et le personnel administratif du CHIC ont pu suivre une conférence sur la complémentarité entre le DMP et MES. Présents sur plusieurs stands d'information ouverts au sein de l'établissement de santé, la CPAM du Val-de-Marne et SESAN ont présenté aux patients du CHIC toutes les fonctionnalités de Mon espace santé. Un bilan positif : 201 personnes sensibilisées dont 36 activations de comptes Mon Espace Santé.

1<sup>er</sup> Mars

## MARS BLEU



La CPAM du Val-de-Marne s'engage avec les acteurs institutionnels et associatifs du territoire à inciter les femmes et les hommes âgés de 50 à 74 ans à participer au dépistage organisé du cancer colorectal en organisant des actions de proximité.



8 Mars

## LES RESTOS DU COEUR ET LA CPAM DU VAL-DE-MARNE S'ENGAGENT POUR LES PLUS FRAGILES

L'association départementale Les Restos du Coeur et la CPAM du Val-de-Marne se sont réunis à quelques jours du lancement de la campagne d'été 2024.

À la suite de cet échange, des actions concrètes ont été mises en place pour faciliter l'accès aux droits, aux soins et à la prévention des personnes accueillies :

- accompagnement attentionné via nos conseillers accompagnement en santé
- actions de sensibilisation en matière de prévention



20 Mars

## UNE JONQUILLE CONTRE LE CANCER

Pour la seconde année, la CPAM du Val-de-Marne prend part au défi solidaire et fédérateur initié par l'Institut Curie, la course « Une Jonquille Contre le Cancer » : pour chaque kilomètre parcouru par la centaine de collaborateurs participants à ce challenge connecté, la CPAM du Val-de-Marne s'engage à reverser 1 euro à l'Institut Curie afin de soutenir la recherche et l'innovation médicale au bénéfice des patients adultes et enfants atteints d'un cancer.



19 Mars

## 3 500 ABONNÉS À LA PAGE LINKEDIN DE LA CPAM DU VAL-DE-MARNE

Plus de 3 500 abonnés suivent les actualités de la caisse et de l'Assurance Maladie sur la page LinkedIn de la CPAM du Val-de-Marne.



25 Mars

### CONVENTION AVEC FRANCE TERRE D'ASILE

Dans le cadre d'une convention nationale visant à établir une relation privilégiée entre la CPAM et France Terre d'Asile au bénéfice des personnes accompagnées et soutenues par cette association, la CPAM du Val-de-Marne a accueilli en son siège toutes les structures de France Terre d'Asile. Cette journée d'échanges sur les spécificités de ces acteurs du territoire permet de mieux fluidifier l'accès aux offres de services de l'Assurance Maladie envers ces populations fragiles et ainsi lutter contre les exclusions.



12 Avril

### CUBE 2023

La CPAM du Val-de-Marne a été invitée à la cérémonie de remise des prix de la saison 2023 du concours Cube, au siège d'Orange, dans le cadre du Championnat de France des économies d'énergie. Avec 19,8% d'économies d'énergie générées en 2023, par rapport à la moyenne des consommations de 2021 et 2022 sur son siège Le Cristolien, la CPAM du Val-de-Marne s'est retrouvée sur la 2ème marche du podium dans la catégorie « Bâtiments certifiés ». Cette récompense témoigne de l'engagement de l'ensemble des agents de la CPAM du Val-de-Marne en matière de sobriété énergétique.



4 Avril

### VIP94

La CPAM du Val-de-Marne lance VIP94 l'application Web pour apporter aux professionnels de santé la bonne dose d'informations à portée de main : informations réglementaires spécifiques à chaque profession, conseils pratiques pour optimiser sa pratique, liens utiles, etc.



22 et 23 Avril

### GRANDE CAUSE NATIONALE 2024

La CPAM du Val-de-Marne partenaire de l'événement « 2024' d'engagement et d'inclusion dans le Val-de-Marne », organisé par le Comité Départemental Olympique et Sportif du Val-de-Marne à J-94 de l'ouverture des Jeux Olympiques, est présente au Village de l'engagement et de l'inclusion installé dans le parc interdépartemental de Choisy-le-Roi. L'occasion de participer à des défis sportifs et à des animations sur la nutrition, avec les équipes prévention, et d'autres partenaires Agence Régionale de Santé (ARS) Île-de-France France Travail Université Paris-Est Créteil (UPEC).



22 Mai

### FORUM DE LA MDPH

La CPAM du Val-de-Marne, partenaire de la Maison Départementale des Personnes Handicapées, présente au Forum de la MDPH à Créteil afin d'échanger sur la protection sociale des personnes en situation de handicap.



Du 27 au 31 Mai

### "A VOS JEUX !"

Les collaborateurs de la CPAM du Val-de-Marne sont invités à l'événement « à vos jeux », avec au programme :

- un challenge connecté par équipe
- des ateliers collectifs d'initiation à l'activité physique
- des stands découverte
- un lancement des pronostics
- concours photo





Juin

## JUIN VERT

C'est le mois de sensibilisation contre le cancer du col de l'utérus, qui touche 3 000 femmes chaque année.

Ainsi la CPAM du Val-de-Marne et ses partenaires ont multiplié leurs actions de prévention dans le département pour informer sur le dépistage contre le cancer du col de l'utérus.



19 juin

## LA CPAM DU VAL-DE-MARNE À SOLIDAYS

Des agents de la CPAM d'Île-de-France et de la CNAM, accompagnés de l'équipe « Mes tips santé », étaient présents au festival Solidays pour animer des stands (borne aux questions, prev'pong, memory, casque VR, questions pour ta santé) conçus pour sensibiliser et prévenir les jeunes sur des sujets tels que l'alcool, la drogue et les maladies sexuellement transmissibles.



20 Juin

## LES AGENTS DU PÔLE FRAIS DE SANTÉ REJOignent LE CRISTOLIEN

Les agents du pôle Frais de Santé, qui étaient situés à Boissy-Saint-Léger, rejoignent le Cristolien, le siège de la CPAM du Val-de-Marne à Créteil.



8 Octobre

## LES COLLABORATEURS DE LA CPAM DU VAL-DE-MARNE RÉUNIS AUTOUR D'UNE TABLE-RONDE SUR LE CANCER DU SEIN

La CPAM du Val-de-Marne a organisé une table ronde de sensibilisation au dépistage du cancer du sein : un agent a partagé son témoignage sur la maladie, la Ligue contre le cancer a présenté les aides disponibles pour les malades, et les dispositifs de soutien pour les salariés concernés et les étapes d'une reprise sereine ont été présentés. Près de 80 participants ont assisté à cet événement innovant et mobilisateur, plébiscité par 100 % des répondants à l'enquête réalisée à chaud.



5 Novembre

## LANCEMENT DU BLOG

Le Blog, accessible sans VPN et via une web'application, devient une nouvelle source d'information quotidienne pour tous les collaborateurs de la CPAM du Val-de-Marne.



5 et 6 Novembre

## DÉPISTAGE DU CANCER DU SEIN : LA CPAM DU VAL-DE-MARNE MOBILISÉE À CRÉTEIL SOLEIL

Dans le cadre d'Octobre Rose, la CPAM du Val-de-Marne poursuit sa mobilisation avec un stand d'information au centre commercial régional Créteil Soleil. Educateurs en santé et sage-femme ont sensibilisé au dépistage du cancer du sein et présenté les services de l'Assurance Maladie, dont Mon Espace Santé.

Une action réussie puisqu'elle a permis d'aller à la rencontre des assurés, d'informer sur les dépistages et de distribuer de nombreuses invitations.



4 Novembre

## LA CPAM DU VAL-DE-MARNE DÉPLOIE LA PLATEFORME "ALLER VERS"

La CPAM du Val-de-Marne déploie la plateforme "Aller vers" pour accompagner les publics vulnérables au dépistage des cancers. Depuis le 4 novembre, 6 agents mobilisés informent et soutiennent les assurés, levant les freins à l'accès aux examens essentiels et facilitant chaque étape du parcours.



8 Novembre

## STAND MES AU CRISTOLIEN

Un stand sur Mon espace santé a été tenu au siège de la CPAM du Val-de-Marne afin de mieux faire comprendre l'utilité de ce carnet de santé numérique qui centralise les données médicales et facilite les échanges avec les professionnels de santé : 61 agents sensibilisées, dont certaines avaient déjà activé leur compte et souhaitent avoir des informations complémentaires sur les fonctionnalités, 3 activations de compte MES réalisées.





14 Novembre

### RENCONTRE ENTRE LA CPAM DU VAL-DE-MARNE ET LE DÉPARTEMENT AUDIT ET VALIDATION DES COMPTES DE LA CNAM

La CPAM du Val-de-Marne a accueilli le Département Audit et Validation des comptes (DAV) de la Cnam pour trois jours d'échanges autour des activités comptables et financières. Ce temps fort a mis en lumière la qualité du travail des équipes et l'importance de la collaboration nationale et locale pour garantir des comptes fiables et renforcer la confiance des publics.



Du 18 au 22 Novembre

### SEMAINE EUROPÉENNE POUR L'EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES

La CPAM du Val-de-Marne se mobilise pour la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées : expositions, rencontres et animations rythment cet événement pour sensibiliser, valoriser l'inclusion et briser les préjugés.

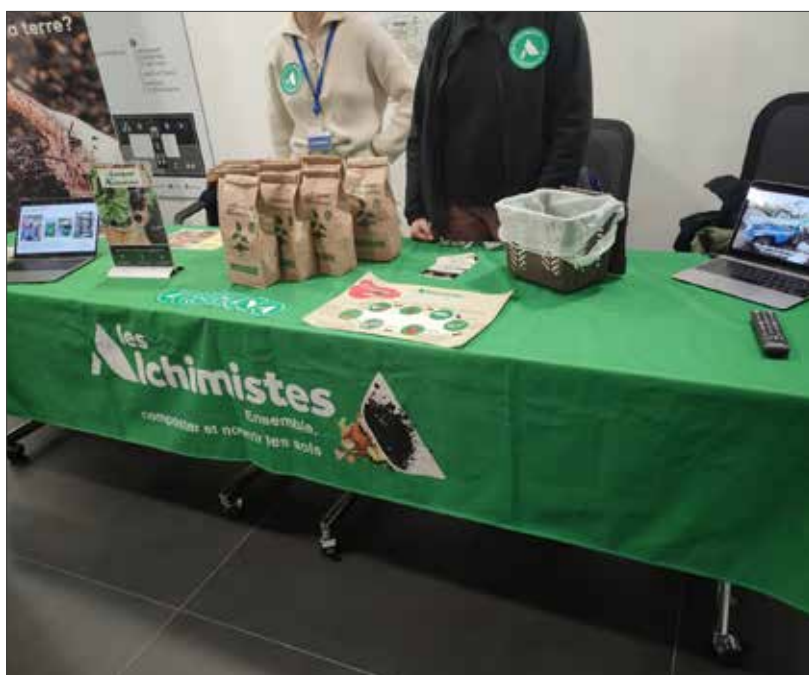
De plus, le dispositif "DuoDay" est mis en place permettant à un salarié de former un duo avec une personne en situation de handicap, favorisant la découverte mutuelle et une expérience enrichissante.



Du 22 au 30 Novembre

### SEMAINE EUROPÉENNE DE LA RÉDUCTION DES DÉCHETS

À l'occasion de la Semaine européenne de réduction des déchets, la CPAM du Val-de-Marne et l'association Les Alchimistes mettent en place une animation pour découvrir les gestes simples du compostage. Cette action s'inscrit dans la démarche RSO de la CPAM qui valorise ses biodéchets en compost pour préserver les sols et réduire son empreinte carbone.



21 Novembre

### CÉRÉMONIE DES MÉDAILLES DU TRAVAIL

60 récipiendaires ont été honorés lors d'une cérémonie festive, saluant leur engagement et leur fidélité.

Après cette remise pleine de fierté et d'émotion, des animations ont transformé la soirée en un moment de partage et de convivialité.



Du 25 novembre au 5 décembre

## UNE GRANDE OPÉRATION SOLIDAIRE EN PARTENARIAT AVEC LES RESTOS DU CŒUR À LA CPAM DU VAL-DE-MARNE

Pour renforcer notre engagement autour du bénévolat, la CPAM du Val-de-Marne organise un grand événement de solidarité en partenariat avec Les Restos du Cœur. Exposition photo sur les Restos du Cœur, collecte de 765 jouets, table ronde sur le bénévolat, ont rythmé cette initiative solidaire.

Un don de 2 000€ a également été remis à l'association pour soutenir ses actions.



26 Novembre

## CARREFOUR DU MANAGEMENT DÉDIÉ AU HANDICAP

Les managers de la CPAM du Val-de-Marne ont participé à huit ateliers immersifs pour mieux comprendre les réalités du handicap et réfléchir aux besoins spécifiques. Une journée d'apprentissage a aussi mis en avant les services d'aide de la CPAM, son engagement pour l'inclusion et l'accompagnement des assurés.



12 Décembre

## NOUVEAU SERVICE DE LIVRAISON DE PANIERS BIO À LA CPAM DU VAL-DE-MARNE

Un stand de découverte et d'information a été installé pour présenter la nouvelle offre de paniers bio destinés aux agents de la CPAM. Cette initiative permet à chacun de commander des paniers de fruits et légumes bio, livrés directement tous les jeudis au Cristolien, proposés par une petite entreprise familiale située à Nogent-sur-Marne.



9 Décembre

## THOMAS FATÔME EN VISITE À LA CAISSE : SIGNATURE METEORE

La CPAM du Val-de-Marne a accueilli Thomas Fatôme, Directeur général de l'Assurance Maladie, et Anne-Laure Torresin, Directrice générale de la MSA.

Si cette journée a été marquée par une étape clé du programme METEORE (Moteur évolutif de traitement et d'organisation de l'Assurance Maladie, est un programme commun entre la CNAM et la MSA) avec la signature des cahiers opérationnels, elle a aussi été l'occasion pour Thomas Fatôme d'enregistrer ses vœux annuels au sein de nos locaux. Ces vœux, adressés à l'ensemble des équipes de l'Assurance Maladie, mettent à l'honneur le travail et l'engagement des agents au quotidien.





5 Décembre

### **MOBILISATION POUR LE TÉLÉTHON**

La siège de la CPAM du Val-de-Marne a eu le plaisir d'accueillir l'association Ma Force de Maisons-Alfort, qui accompagne les personnes atteintes de maladies génétiques.

Portée par une collaboratrice de la caisse et bénévole engagée, cette belle initiative a permis de proposer à la vente des objets pour soutenir le Téléthon.

L'intégralité des bénéfices sera reversée pour financer la recherche et améliorer la vie des personnes concernées.



23 Décembre

### **VILLEJUIF SIGNE LA 11<sup>ÈME</sup> CPTS DU VAL-DE-MARNE**

La 11<sup>e</sup> Communauté Professionnelle Territoriale de Santé du Val-de-Marne a été officiellement signée.

Cette CPTS regroupe les professionnels de santé de Villejuif pour faciliter l'accès au médecin traitant, notamment pour les publics en ALD, renforcer la prévention (santé mentale, dépistages) et améliorer les soins coordonnés, surtout pour les personnes vulnérables.

Portée par les acteurs locaux avec le soutien de la CPAM du Val-de-Marne et de l'ARS, cette initiative vise à mieux répondre aux besoins de santé des 57 800 habitants de Villejuif.











# 01

## IDENTITÉ DE LA CPAM

# ORGANISATION

## UN CONSEIL représentatif des partenaires sociaux

**PRÉSIDENTE : Luisa LAMA (CGT)**

**1<sup>er</sup> VICE-PRÉSIDENTE : Bernadette CUSAN (MUTUALITE)**

**2<sup>ème</sup> VICE-PRÉSIDENT : Gérard LANGET (CFTC)**

**3<sup>ème</sup> VICE-PRÉSIDENTE : Marianne CASTAGNET (CFDT)**



**1 133**

**SALARIÉS  
aux profils variés**

dont **82,7 %** de femmes



**1**

**plateau de gestion  
DES MAILS**



**1**

**plateforme  
SOPHIA**  
hébergée au  
Service médical

## 5 PÔLES DE PRESTATIONS



**FLUX  
ENTRANTS**



**PRESTATION EN  
ESPÈCES MALADIE**



**GESTION DES  
BÉNÉFICIAIRES**



**RISQUES  
PROFESSIONNELS**



**FRAIS  
DE SANTÉ**

# PUBLIC ET TERRITOIRES



**10,4 %**  
**DES ASSURÉS**  
**D'ÎLE-DE-FRANCE**  
sont affiliés à  
la CPAM du Val-de-Marne  
(Régime Général)



**1 439 809**  
**D'ASSURÉS**  
**ET AYANTS DROIT**  
dont **15,6%**  
sont atteints  
d'une pathologie (ALD)



UN TERRITOIRE DE  
**47**  
**COMMUNES**  
qui s'étend sur **245 km<sup>2</sup>**  
et comptabilise près de  
**1 433 927** habitants,  
soit **5 853** habitants au km<sup>2</sup>



**5**  
**AGENCES AMELI**  
ouvertes sans interruption  
**14**  
**PERMANENCES**  
sur rendez-vous



**7 534**  
**PROFESSIONNELS**  
**DE SANTÉ**  
ainsi que **69** taxis communaux  
et **138** transports sanitaires



**429**  
**ÉTABLISSEMENTS**  
dont **125**  
Centres de Santé



**2**  
**CMS**  
à Saint-Maur des Fossés  
et Choisy-le-Roi



**5**  
**PMI/PI**  
à Joinville-le-Pont,  
Champigny-sur-Marne,  
Choisy-le-Roi, Nogent-sur-Marne  
et Perreux-sur-Marne



**35 253**  
**ENTREPRISES**  
**398**  
établissements publics  
**34 855**  
établissements privés

# LE CONSEIL DE LA CPAM DU VAL-DE-MARNE DE L'ANNÉE 2024



## PRÉSIDENTE : Luisa LAMA (CGT)

1<sup>er</sup> VICE-PRÉSIDENTE : Bernadette CUSAN (MUTUALITE)

2<sup>ème</sup> VICE-PRÉSIDENT : Gérard LANGET (CFTC)

3<sup>ème</sup> VICE-PRÉSIDENTE : Marianne CASTAGNET (CFDT)

### Représentants des employeurs

#### MEDEF

Achraf AYADI  
Franck DREMAUX  
Vanessa LABBOZ  
Franck SAUL  
Sébastien VANNEROT  
Roger YAWAT NTANDJI

#### CPME

Christophe ABSALON  
Sylvana BARATINY  
Nathalie FRABOULET  
Philippe LECLERC  
(démission le 30 juin 2024)  
Jésus MARTIN  
Stéphane TROUSSARD  
(démission le 30 juin 2024)

#### U2P

Patricia GRAPPE  
Laurent MEYER

### Représentants des Salariés

#### CFDT

Philippe BENHALASSA  
Marianne CASTAGNET  
Simon DEVOUCOUX  
(démission le 19 novembre 2024)  
Brigitte WAINTRAUB

#### CFTC

Gérard LANGET  
Maria CRESPEL

#### CGC

José ALVAREZ  
Martine GEMIN

#### CGT

Sylvie FOUDA  
Lionel GOULETTE  
Luisa LAMA

#### FO

Ruis-Manuel AIRES  
Marc BONNET  
Marie-Chantale COLOGON  
Corinne GOSSELIN

### Représentants des Institutions

#### UNAF / UDAF

Frédéric GENIEYZ  
Yasmine NEGM

#### UNAASS

Patrice CHAUVEL  
Thierry MARANGE

#### FNATH

Anand CANDA

### Représentants de la Mutualité

#### FNMF

Bernadette CUSAN  
Ghislaine BLOHORN  
Silvère DESRE  
Martine REDON

### Personne Qualifiée

Pierre-Luc FARRET

### Participants ayant voix consultative

Instance Régionale de  
la protection sociale  
des travailleurs  
indépendants  
d'Île-de-France

Annie NEURANTER

### Représentants du Personnel

Isabelle CHAMBERLIN  
Christina RODRIGUES-MARTINS  
Leïlla HAMMOU  
Fina LEBERNADY  
Stéphanie BILAU



## LE CONSEIL DE LA CPAM DÉTERMINE NOTAMMENT, SUR PROPOSITION DU DIRECTEUR :

- les orientations du contrat pluriannuel de gestion ;
- la politique d'action sanitaire et sociale dans le cadre des orientations définies par la CNAM ;
- les axes de la politique de gestion du risque ;
- les axes de la politique de communication à l'égard des usagers ;
- les objectifs poursuivis pour améliorer la qualité des services rendus à l'usager.



## LE CONSEIL APPROUVE :

- les Budgets de Gestion Administrative, d'Action Sanitaire et Sociale, des Centres de Santé, des PMI-PF et FAC pour l'exercice 2024 ;



## LE CONSEIL A PRIS ACTE :

- des délais de Traitement des Prestations ;
- des comptes rendus de Commissions conventionnelles et des Evolutions des dépenses de santé pour l'exercice 2024 ;
- des comptes rendus de l'ensemble des Commissions au titre de l'année 2024



# LES PRINCIPALES DÉCISIONS DU CONSEIL DE L'ANNÉE 2024

## Conseil 26 avril 2024

Orientations ASS 2024, le Conseil est favorable à :

- La prise en compte de l'inflation,
- Lutter contre les effets de seuil en augmentant les ressources du 2ème palier jusqu'à 30% du plafond C2S P pour la prise en charge à hauteur de 20% de la cotisation annuelle de la complémentaire santé privée,
- La prise en charge des frais liés à l'utilisation de dispositifs médicaux ou appareillage en créant un forfait électricité d'un montant annuel de 300€ soit 25€/mois, sous condition de ressources et sur présentation d'une prescription médicale.
- La prise en charge de frais de transport, sous condition de ressources, pour 1 aller-retour par taxi conventionné dans la limite de 70€ par an sur présentation des prescriptions médicales hors ALD et des factures acquittées par les bénéficiaires de la C2S (en ALD, et/ou handicapée et problème de mobilité).
- À la suppression du critère d'éligibilité C2S et donc étude des ressources de la prise en charge des actes chirurgie (forfait dermopigmentation réparatrice) dans la limite de 400€ par sein pour les personnes atteintes d'une ALD et bénéficiaire de la C2S.
- La suppression du critère d'éligibilité C2S et à l'élargissement de la prise en charge des alèses pour le forfait incontinence.

Le Conseil est favorable à une ligne budgétaire spécifique sur la dotation paramétrique d'un montant de 60 000€ pour le financement de projets innovants sur les thématiques suivantes :

- Promotion de l'accès aux droits des assurés vulnérables,
- Promotion d'actions favorisant l'accès aux soins,
- Promotion d'action promouvant la santé environnementale.

Désignation de Mme Nathalie MOUSTIN en qualité de secrétaire de la CRA à compter du 1<sup>er</sup> mai 2024.

Le Conseil est favorable à la vente du site de Boissy-Saint-Léger.

## Conseil 28 juin 2024

- Le Conseil donne son accord au versement de subventions de fonctionnement pour un montant de 47 000€.
- Le Conseil donne son accord aux versements de subventions de 390 771€ pour les appels à projets sur les thématiques suivantes : Inclusion numérique, accompagnement malades et proches aidants, obésité et nutrition, périnatalité et santé environnementale et santé sexuelle et affective.

## Conseil 27 septembre 2024

- Approbation de la vente du site de Charenton le Pont,
- Désignation de Mme Clémence PRADEILLES en qualité de secrétaire de la CRA à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2024.

## Conseil 13 décembre 2024

- Désignation pour l'année 2025 des membres de la CRA et du Comité d'octroi de la prime de fin de rééducation et du prêt d'honneur et de Mmes Nathalie MOUSTIN et Clémence PRADEILLES en qualité de Secrétaires de la C.R.A. pour l'année 2025.





Directeur Général  
**Frantz LÉOCADIE**

Cheffe de Cabinet  
**Flore RIVOLLIER**

Relations Conseil

Relations Extérieures

Communication

Responsable  
des partenariats  
**Christine NAVARRO**

Directeur Générale  
Adjointe  
**Sébastien ARNAUD**

Directrice de la  
Relation Client, de  
l'Accès aux droits et  
de la Promotion  
de la Santé  
**Johana CASTRIQUE**

Adjointe à la Directrice  
**Camille MICLOT**

Département Accueil Physique  
et Accès aux Droits  
**Malika MENII**

Accueil Physique

Accès aux Droits

Plateforme de services  
Assurés  
**Malika BLIZAK**

Département de  
l'accompagnement Assuré  
**Isabelle FRAU**

Aides Individuelles et  
collective

Mission Accompagnement  
aux Soins

Secteur Prévention

Cellule Cap Satisfaction

Attachée de Direction  
**Mayalen GASTELLU**

Pôle Pilotage de la  
Performance  
**Mayalen GASTELLU**

Contrôle de Gestion

Études et Statistiques

Marketing Opérationnel

Audit et SMI

Médiation  
**Sandrine TENENBAUM**

Directrice  
des Prestations  
**Geneviève HOROWITZ**

Adjoint à la Directrice  
**Lisa CEGLIE**

Relation employeur

Pôle des Prestations

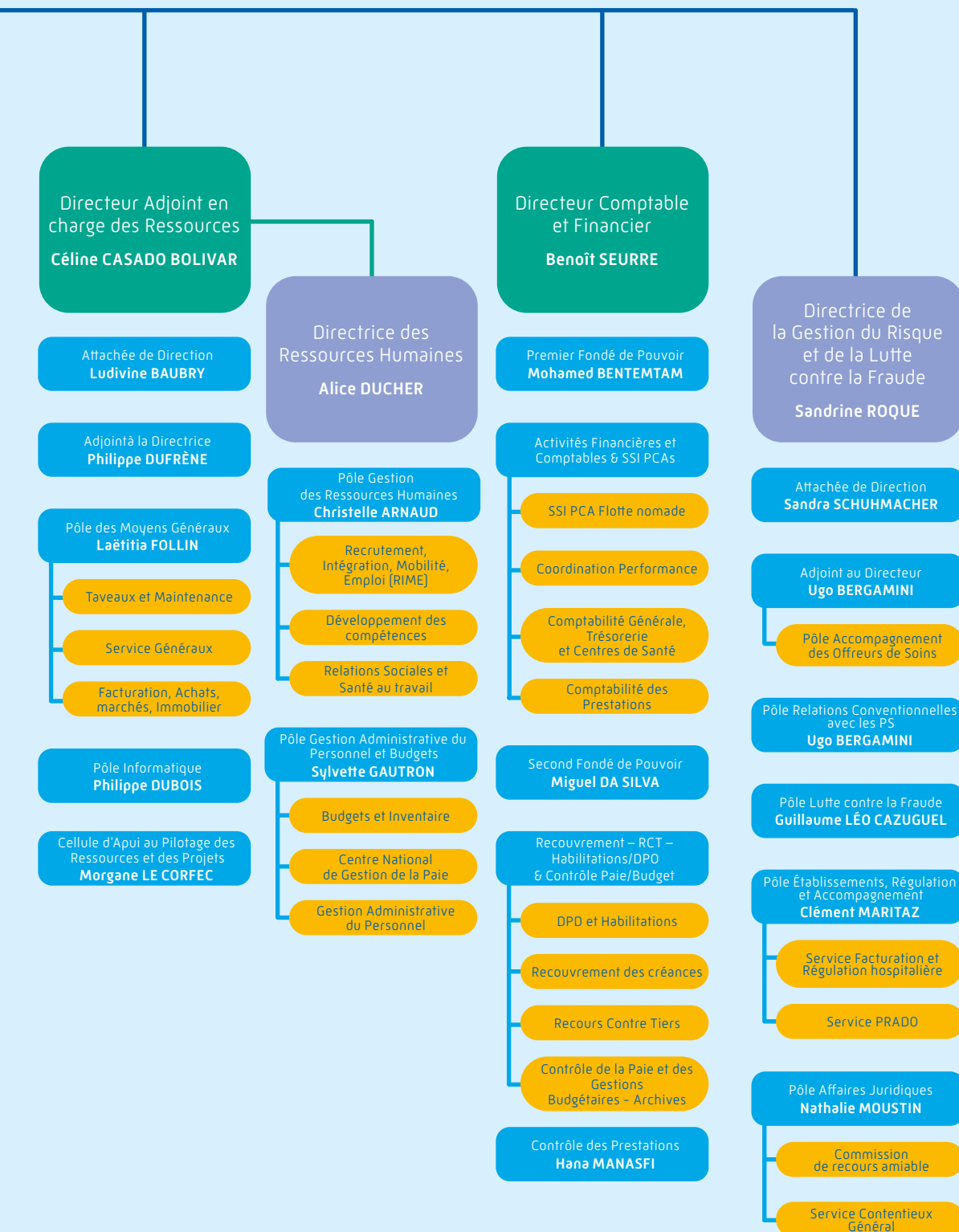
Coordonnatrice  
**Lisa CEGLIE**  
Pôle Flux Entrants  
Numérisation et traitement  
de l'Information

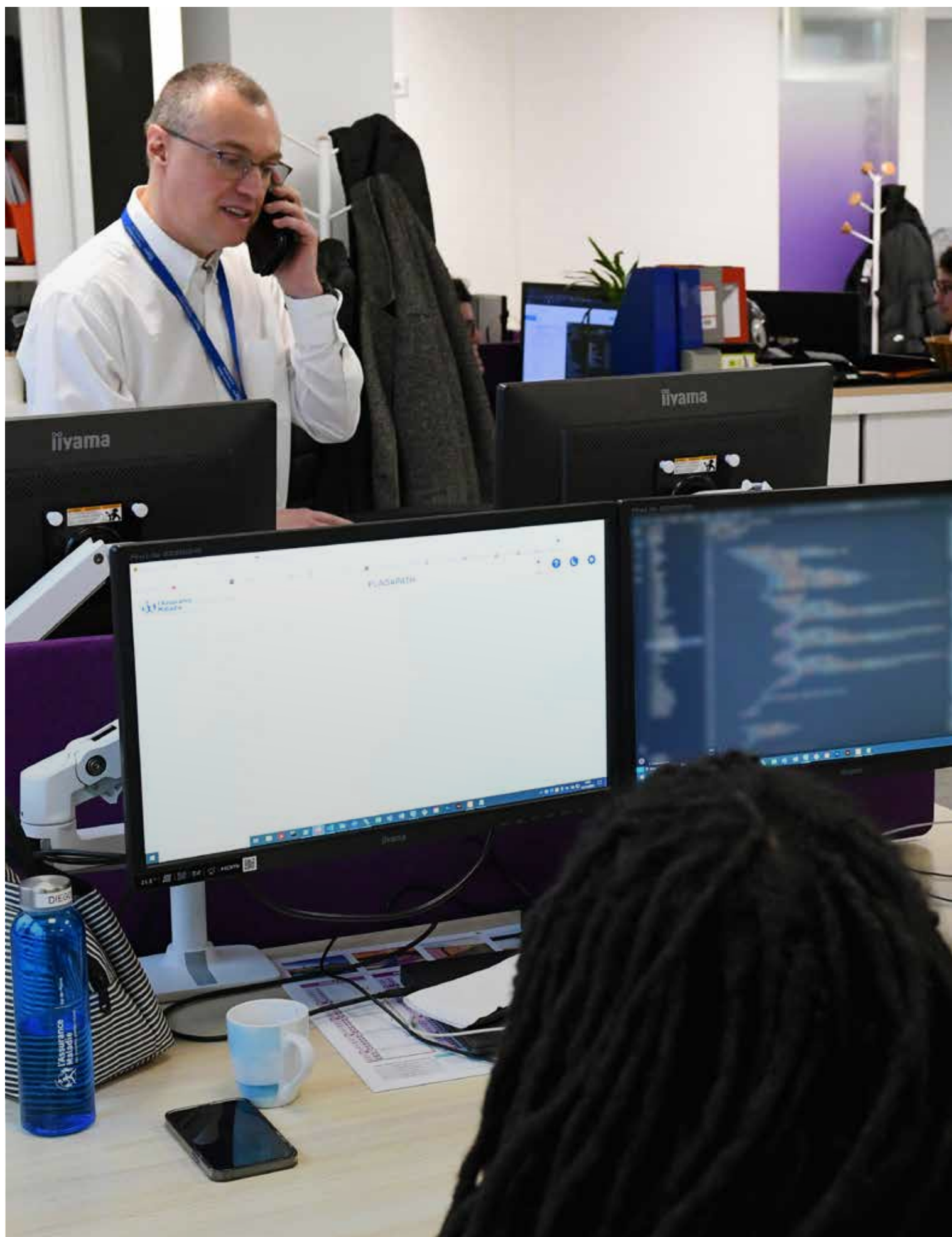
Responsable  
**Carine DARVES**  
CATR [Cellule d'Appui  
Technique et  
Réglementaire]

Coordonnatrice  
**Saadia BOUKINED**  
Gestion des Bénéficiaires

Coordonnatrice  
**Carole AZOULA**  
Prestations en espèces

Coordonnateur  
**Catherine BIET**  
Pôle Risques Professionnels









## 02

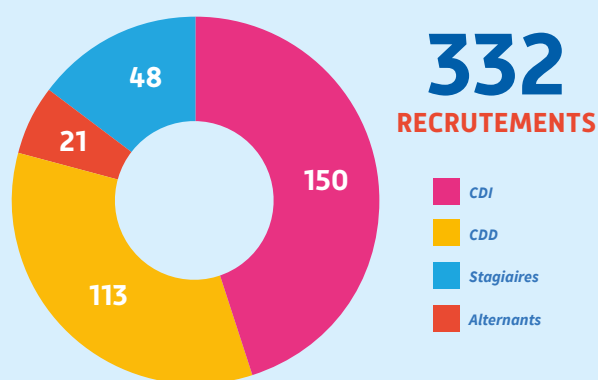
# UNE ORGANISATION AGILE AU SERVICE DE NOS MISSIONS



# LA POLITIQUE DES RESSOURCES HUMAINES

## RECRUTEMENT

En 2024, la CPAM a intégré 263 salariés en CDI et en CDD et accueilli 21 alternants et 48 stagiaires.



## DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

**1 036**

SALARIÉS FORMÉS

**2 079 313 €**

BUDGET DE LA FORMATION

**5,57 %**

PART DE LA MASSE SALARIALE

## NOS ORIENTATIONS RH D'ICI 2027 DÉFINIES EN 2024

En 2024, la CPAM du Val-de-Marne s'est dotée d'un schéma directeur des ressources humaines qui définit ses orientations et priorités RH pour les années à venir. Fruit de travaux ayant impliqué la direction, les managers et les salariés, cette feuille de route inclut également des actions issues des négociations avec les représentants du personnel.



**l'Assurance  
Maladie**  
Agir ensemble, protéger chacun

Val-de-Marne

**SDRH**

SCHÉMA DIRECTEUR DES  
RESSOURCES HUMAINES

**2024-2027**



Pour répondre à un contexte marqué par de profondes transformations des organisations, des collectifs et des rapports au travail, la feuille de route RH de la CPAM du Val-de-Marne pour la période 2024-2027 s'appuie sur 5 grandes ambitions :

- Accompagner l'évolution des métiers et des compétences
- Renforcer l'attractivité de nos métiers et fidéliser les salariés

# café MANAGERS



- Accompagner l'évolution des pratiques managériales
- Être à la hauteur de notre responsabilité sociale et environnementale
- Consolider notre performance RH.

Plusieurs actions ont déjà été initiées en 2024, comme l'adaptation des référentiels aux évolutions des métiers, le lancement de l'évaluation des compétences numériques avec PIX, l'amplification de notre politique d'accueil de stagiaires et d'alternants, l'organisation de « Cafés managers » pour s'outiller et partager sur des situations concrètes ou encore la définition d'un plan d'action en faveur de l'emploi et du maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap.

L'année 2024 a également été marquée par la signature d'un nouveau protocole d'accord sur la gestion des emplois et des parcours professionnels qui prévoit des actions phares pour renforcer notre marque employeur, fidéliser les salariés et les accompagner dans leur parcours professionnel.

Quelques actions issues de cet accord :

- Renforcer les partenariats locaux pour le recrutement
- Moderniser le parcours d'intégration et transmettre la culture « Cpam94 » dès l'embauche
- Mieux organiser la transmission des compétences des salariés en fin de carrière
- Illustrer concrètement par des trajectoires personnelles les évolutions internes possibles
- Accompagner les salariés dans leurs démarches de candidature.

L'année 2024 a ainsi été celle de la définition de nos ambitions. Avec cette nouvelle feuille de route, nous nous donnons de la visibilité sur nos priorités et nos moyens d'action dans le temps. Place à 2025 !

## FOCUS SUR LES VIDÉOS DE PRÉSENTATION DES MÉTIERS

Pour beaucoup, la CPAM est perçue comme un service public mais beaucoup moins comme un employeur potentiel et en interne de nombreux salariés de la CPAM n'ont pas de vision claire des fonctions occupées par leurs collègues des autres services. Au-delà de la vision globale qui est utile à chacun pour donner du sens à son action, cette méconnaissance peut être un frein à la mobilité interne.

C'est pourquoi nous avons réalisé plusieurs nouvelles « vidéos métier » disponibles sur nos relais de communication interne et dans nos offres d'emploi. De cette façon, nous pouvons donner aux potentiels candidats une vision concrète et incarnée du quotidien des métiers de la CPAM en interne et en externe. Pour permettre à chacun et chacune de se projeter dans nos offres d'emploi, quel que soit leur sexe, et lever les préjugés inconscients qui pourraient freiner des candidatures, ces vidéos mettent en avant des femmes et des hommes dans tous les secteurs d'activité de l'organisme.

C'est ainsi qu'Isabelle, Guillaume, Samir, Mélanie, Romuald, Salima et Rita se sont prêtés au jeu de la caméra. Scènes coupées, sourires en coin et répliques mémorables au programme : les opérations budgétaires, la paie, la lutte contre la fraude, l'accueil téléphonique des assurés, la conduite de travaux et la prévention des risques professionnels n'auront plus de secrets pour vous.





## Focus sur nos actions en faveur de l'emploi et du maintien des personnes en situation de handicap

**3 questions à Stéphanie LECONTE,**  
chargée d'études RH et référente handicap

En 2024, la CPAM du Val-de-Marne a conçu son plan d'action pluriannuel en faveur de l'emploi et du maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap. Stéphanie, chargée d'études RH et référente handicap, est chargée de sa mise en œuvre.



**Dans le cadre de ce plan d'action, un accent fort a été mis sur la sensibilisation, en s'appuyant notamment sur l'organisation d'ateliers immersifs et interactifs qui ont été proposés à toute la communauté managériale lors d'un séminaire dédié. Pouvez-vous nous en dire un peu plus sur cette démarche ?**

La sensibilisation des managers a été une priorité : lors d'un séminaire, 120 managers ont participé à des ateliers immersifs et interactifs, organisés à la Maison du Handball. Ces ateliers, conçus pour simuler des situations de handicap, ont permis aux participants de mieux comprendre les défis rencontrés par leurs collègues et de déconstruire les préjugés. Une conférence a également présenté les aides disponibles pour les assurés ainsi que les outils pratiques proposés par la mission handicap nationale.



**Quels ont été les retours des managers sur ces ateliers et est-il prévu de les organiser auprès des autres salariés de la CPAM ?**

Les retours des managers ont été très positifs, soulignant une meilleure compréhension des enjeux liés au handicap et le développement d'une approche plus empathique envers les collaborateurs. Ils ont exprimé

leur désir d'approfondir ces connaissances et d'améliorer l'inclusion au sein de leurs équipes. Pour aller plus loin, ces ateliers seront étendus à l'ensemble des salariés, afin de poursuivre la promotion d'un environnement de travail respectueux et inclusif pour tous.



**Pour la première fois en 2024, la CPAM du Val-de-Marne a participé au « Duoday » : un retour sur cette première édition en quelques mots ?**

Notre 1<sup>ère</sup> participation au Duoday 2024 fut un succès ! Cette journée d'immersion a permis des rencontres riches et authentiques. Les duos formés ont favorisé la découverte mutuelle, brisant les préjugés sur le handicap en milieu professionnel. L'expérience a été très positive pour les participants et nos équipes, renforçant notre engagement pour l'inclusion. Nous comptons renouveler cette action, essentielle pour sensibiliser et promouvoir l'emploi des personnes en situation de handicap.



# UN SERVICE PUBLIC FINANCIER PERFORMANT ET RESPONSABLE

Les flux financiers gérés par la Caisse Primaire du Val-de-Marne en 2024 ont représenté plus de 4,6 milliards d'euros. Leur importance impose à la CPAM une gestion rigoureuse, qui garantisse la protection des données ainsi que le paiement du juste droit à ses différents publics, tout en préservant ses propres intérêts financiers.

## CONTRÔLER LES DÉPENSES

La CPAM déploie chaque année un Plan de Contrôle qui couvre les principaux risques attachés à ses différentes activités, en particulier le risque d'erreur de liquidation sur les prestations en espèces, ainsi que le risque de double paiement sur le remboursement des prestations en nature. Ce plan fait l'objet de mises à jour régulières et s'adapte aux évolutions de l'activité, de manière à mieux cibler les anomalies.

### PLAN DE CONTRÔLE DE LA DIRECTION COMPTABLE ET FINANCIÈRE

**152 942**

CONTRÔLES SUR  
FACTURATIONS PS

**8 486**

CONTRÔLES SUR FACTURATIONS  
ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ

**23 317**

CONTRÔLES SUR  
IJ MALADIE

**4 737**

CONTRÔLES SUR  
IJ AT-MP

**1 469 844€**

DE PRÉJUDICE ÉVITÉ

**6 983 273€**

DE PRÉJUDICE SUBI

**518 928€**

DE RAPPELS DE  
PRESTATIONS

## COMPTABILISER LES DÉPENSES

Gestionnaire de fonds publics, la CPAM est soumise à l'impératif de présenter des comptes réguliers, sincères et donnant une image fidèle de son patrimoine. Cette qualité comptable découle autant du professionnalisme du processus de tenue des comptes porté par les équipes comptables de la Caisse, que des différents contrôles et sécurisations internes dont la mise en œuvre dans tous les services de la CPAM limite les erreurs et anomalies. Elle a de nouveau été attestée en 2024 avec la validation des comptes an-

nuels de la Caisse par le Directeur Comptable et Financier de la Cnam.

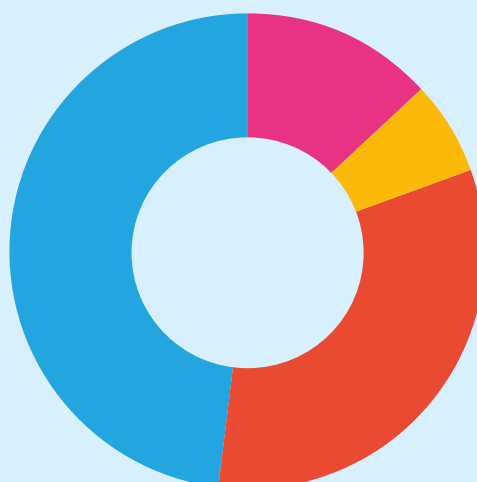
## PAYER LES DÉPENSES

La responsabilité de la CPAM est d'assurer la continuité de financement du système de santé sur le Val-de-Marne. Son service Trésorerie doit ainsi veiller non seulement à respecter les échéances financières hospitalières, tout en s'assurant de disposer des disponibilités nécessaires au versement quotidien des prestations.

## RÉPARTITION DES VERSEMENTS ANNUELS DE LA CPAM

**17,7 millions d'€**

VERSÉS QUOTIDIENNEMENT  
(HORS WE) PAR LA CPAM À  
SES DIFFÉRENTS PUBLICS.



<b>Assurés</b>	570 470 745€	13,15 %
<b>Employeurs</b>	284 099 359€	6,55 %
<b>Professionnels de Santé</b>	1 409 873 150€	32,51 %
<b>Établissements</b>	2 072 230 916€	47,78 %

### RÉCUPÉRER LES SOMMES VERSÉES À TORT

Les contrôles conduits par la CPAM peuvent conduire à la détection d'anomalies et au constat de versements erronés ou à tort. Le paiement du juste droit impliquant de servir ni plus ni moins que ce que doit l'Assurance Maladie à ses publics, la CPAM a la responsabilité de procéder à la récupération des sommes versées de manière indue : en phase amiable d'abord, en accompagnant les débiteurs dans leurs remboursements, en phase contentieuse ensuite, avec la mise en œuvre de solutions de recouvrement forcé.

### EXERCER LES RECOURS CONTRE TIERS

Le juste droit ne se limite pas au montant correct servi aux assurés de la CPAM. Il s'agit également du montant correct qui doit être à la charge de l'Assurance Maladie. La CPAM est ainsi fondée à intervenir auprès de tous tiers responsables de sinistres dont ses assurés sont les victimes afin d'obtenir le remboursement des différentes dépenses engagées pour les protéger. Cette activité juridique méconnue, mais pourtant essentielle, fait partie de l'ADN de l'Assurance Maladie.

### CHIFFRES CLÉS

**160 125**  
INDUS GÉRÉS

**97,09%**

**TAUX DE RECouvreMENT À 24 MOIS**  
*hors indus frauduleux, indus employeurs et indus participations forfaitaires et franchises*

**17 166**

SINISTRES SUIVIS

PRÈS DE

**18,8 millions d'€**  
D'INDUS RÉCUPÉRÉS

Si votre blessure  
est causée par un tiers,  
dites-le sur [ameli.fr](https://ameli.fr)

Cela permet à l'Assurance Maladie de récupérer vos frais médicaux auprès de l'assurance du responsable de l'accident, sans rien changer à votre prise en charge.



### PROTÉGER LES DONNÉES PERSONNELLES

L'activité de versement de prestations de la CPAM repose sur des données personnelles, qu'elle héberge au sein de son système d'information, et dont il lui incombe d'assurer la protection. La Caisse applique ainsi en totalité les règles de sécurité figurant à la PSSI (Politique de Sécurité du Système d'Information) de l'Assurance Maladie, de même que les recommandations du Règlement Général de Protection des Données (RGPD).



## RÈGLES DÉONTOLOGIQUES ET PRÉVENTION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS À LA CPAM DU VAL-DE-MARNE

Depuis fin 2023, le Règlement Intérieur de la CPAM a été enrichi d'une Charte de déontologie, de prévention et de gestion des conflits d'intérêts. Au-delà de l'obligation de secret professionnel et de confidentialité qui s'impose à tout le personnel de la Sécurité sociale, cette charte transpose à la CPAM les exigences posées par la loi Transparence du 11 octobre 2013 pour les personnes assurant une mission de service public, à savoir :

- L'exigence d'exercer les fonctions confiées « avec dignité, probité et intégrité » ;
- L'exigence de veiller « à prévenir ou à faire cesser immédiatement les situations de conflits d'intérêts ».

Afin d'assurer le respect effectif de ces règles déontologiques, la Caisse s'appuie sur plusieurs dispositifs.

En matière de confidentialité et de protection contre les risques de divulgation ou de mauvaise utilisation

des données sensibles, la CPAM veille à appliquer les règles de sécurité prévues au RGPD, sous la supervision de son DPO.

En matière de conflit d'intérêts, un référent déontologue a été désigné (Benoît Seurre, le Directeur Comptable et Financier) avec pour responsabilité principale d'assurer un conseil déontologique « de proximité » auprès des agents de la Caisse.

Un applicatif « déontologie » a par ailleurs été spécifiquement développé par les équipes informatiques. Mis à disposition de tous les salariés en fin d'année 2024, l'outil ALLIED (Applicatif Local Liens d'Intérêts Et Déports) permet de formaliser des déclarations de liens d'intérêts, mais également de tracer les situations de déport rendues nécessaires par l'identification d'un conflit d'intérêts.



### 3 questions à Isabelle CHAMBERLIN

Responsable du Service Recours contre Tiers



#### L'un des principaux challenges de l'activité RCT est d'avoir connaissance des sinistres et dommages causés par un tiers. Quelles pistes favorisez-vous pour cela ?

La 1<sup>ère</sup> piste est interne et consiste à faire connaître les missions du service auprès de nos collègues, par exemple, en s'invitant à une réunion de service, et cela de manière régulière, afin de sensibiliser les nouveaux arrivés dans la Caisse, et de procéder à un rappel (souvent bénéfique !) à ceux déjà en poste.

Les pistes externes sont quant à elles le plus souvent explorées dans un cadre régional avec les autres pôles RCT d'Île-de-France à l'occasion de réunions techniques.

Depuis quelques années, nous nous appuyons également sur un guide des partenariats conçu et mis à disposition par la CNAM, l'idée étant de faire connaître l'activité RCT auprès des différents partenariats de la Caisse. Nous avons ainsi déjà établi des conventions avec quelques établissements hospitaliers du département, que nous veillons à réactiver régulièrement.



#### Identifiez-vous d'autres enjeux spécifiques ?

Il y a essentiellement un enjeu financier quant au montant des récupérations effectivement réalisées. Tous les ans, le montant des recouvrements du RCT France entière frôle le milliard d'euros. En 2024, la Cpm du Val-de-Marne a contribué à ce résultat à hauteur de 18,8 millions d'euros, et notre ambition est d'améliorer ce montant, en investissant justement le développement des partenariats, afin qu'une méconnaissance du système ne soit plus un frein aux signalements.

Nous mettons également tout en œuvre pour stabiliser nos effectifs (nous sortons tout juste d'une période de fort renouvellement) et continuer à disposer des compétences nécessaires à cette mission.



#### Vous allez quitter le RCT en 2025 pour une retraite bien méritée. Quel en sera votre meilleur souvenir ?

À mon arrivée au RCT en 2015, je me souviens avoir été enthousiasmée par la diversité des dossiers à gérer et le défi que représentait pour moi l'appropriation de ces nouvelles activités. Depuis, je n'y ai eu que de bons souvenirs, dont se dégage malgré tout la satisfaction intense que nous pouvons avoir au sein du service lorsque nous parvenons à clôturer des dossiers à fort impact financier et réceptionnons des remboursements dont le montant peut dépasser 100.000 € !

# UNE ENTREPRISE RESPONSABLE QUI RESPECTE SES ENGAGEMENTS

Le référentiel RSO s'articule autour de cinq engagements : les quatre domaines de responsabilité de la démarche historique (gouvernance, responsabilité sociale interne, responsabilité environnementale, responsabilité économique) et un cinquième engagement : l'implication sociétale des territoires.

Un grand nombre d'actions est mis en œuvre par la Cpm du Val-de-Marne chaque année pour fédérer ses agents autour de la démarche RSO.

## ENGAGEMENT N°1 : RENFORCER LA GOUVERNANCE RESPONSABLE

### Inscrire la RSO dans sa stratégie grâce à un pilotage adapté

La RSO à la CPAM du Val-de-Marne est pilotée par une cheffe de projet RSO, rattachée à la Direction adjointe en charge des ressources. Elle a pour mission d'impulser et de porter la démarche RSO au sein de l'organisme.

La CPAM du Val-de-Marne est membre du Comité Régional RSO, piloté par la CPAM de Paris. Depuis septembre 2024, elle est également membre du groupe de travail régional sur la transition écologique piloté par la CPAM de Seine-Saint-Denis. Ces réunions permettent l'échange de bonnes pratiques et la mutualiser certaines actions, comme la semaine du développement durable.

### Accompagner la démarche par une communication active

La CPAM du Val-de-Marne a à cœur de porter ses ambitions en matière de RSO auprès de ses publics internes et externes. Des posts sont publiés régulièrement tout au long de l'année sur nos différents canaux de communication interne (intranet, blog) et externe (réseaux sociaux). L'objectif est de sensibiliser les agents aux questions de responsabilité sociétale, communiquer sur les actions internes, les défis et ambitions pour les années à venir, et partager des résultats locaux en lien avec nos actions ou nos bâtiments par exemple.



## LA CPAM DU VAL-DE-MARNE ENGAGÉE DANS LA VALORISATION DE SES DÉCHETS

Depuis septembre, la Cpm s'est engagée dans une démarche de valorisation de ses déchets alimentaires grâce à un partenariat avec l'entreprise Les Alchimistes. Chaque semaine, Les Alchimistes viennent collecter les biodéchets de la caisse pour les valoriser en compost. Des sensibilisations sur le tri des déchets ont été organisées par les Alchimistes au Cristolien, ce qui a permis d'avoir une excellente qualité de tri qui permettra la production d'un compost de grande qualité.

### Chiffres clés 2024 :

**878 Kg**

DE BIODÉCHETS COLLECTÉS

**244 Kg**

D'ÉMISSION DE CO<sup>2</sup> ÉVITÉES

**124 Kg**

DE COMPOST CRÉÉS

**84 m<sup>2</sup>**

DE SURFACES AMENDÉES

## ENGAGEMENT N°2 : PORTER NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIALE INTERNE

### LE TÉLÉTHON 2024 À LA CPAM DU 94

Pour la 38ème édition du Téléthon, le Cristolien a partagé son animation de vente d'objets en faveur du Téléthon avec l'association Ma Force. Située à Maisons-Alfort, elle accompagne les personnes atteintes de maladies génétiques.

Les collaborateurs ont, comme les autres années, pu acheter divers petits objets (lampes d'ambiance de Noël, trousse, gomme...) proposés par la Cpm ou par l'association et ainsi contribuer à cet événement caritatif. L'intégralité des bénéfices récoltés par la Cpm et par l'association Ma Force a été reversée au Téléthon pour financer des projets de recherche sur les maladies génétiques neuromusculaires et améliorer la qualité de vie des patients touchés par des maladies rares.

#### Chiffres clés 2024 :

**+ de 790 €**  
RÉCOLTÉS



### Sensibiliser les salariés à un mode de vie actif et équilibré en participant à des challenges connectés sportifs et solidaires

#### « Une Jonquille Contre le Cancer »

La CPAM a renouvelé sa participation au challenge connecté « La course contre la Jonquille ». Solidaire, fédérateur et sportif, ce challenge invite les salariés à parcourir le plus grand nombre de kilomètres pendant 12 jours. Pour chaque kilomètre parcourus, l'organisme s'engage à reverser 1€ à l'Institut Curie, pour soutenir la recherche et l'innovation médicale au bénéfice des patients atteints d'un cancer.

#### CHIFFRES CLÉ 2024

**102**

**SALARIÉS  
PARTICIPANTS**

+55 par rapport à 2023

**6 044**

**Kms  
PARCOURUS**

+3390 km  
par rapport à 2023

**4 000 €**

**REVERSÉS À L'INSTITUT**

#### « À vos jeux »

À l'occasion des Jeux Olympiques de Paris, la Cpm du Val-de-Marne a lancé un challenge connecté par équipe autour du sport. Marche, vélo, défis ont été au rendez-vous pour inspirer chacun à adopter un mode de vie actif, équilibré et préserver son capital santé tout en s'amusant.

#### CHIFFRE CLÉ 2024

**34**

**ÉQUIPES**





## ENGAGEMENT N°3 : RÉDUIRE NOTRE IMPACT ENVIRONNEMENTAL



En 2024, la Cnam du Val-de-Marne a continué d'enrichir et de communiquer sur son plan de sobriété énergétique multidimensionnel mis en place depuis 2022. Celui-ci vise tant à orienter les choix d'investissements de l'organisme au service de la sobriété énergétique que les comportements des salariés en matière de transition écologique.

### Changer durablement les habitudes de nos salariés

#### La sensibilisation des salariés à la transition écologique

En 2024, tous les salariés de la CPAM ont eu l'opportunité de suivre un module de sensibilisation aux enjeux de la transition écologique afin de les informer sur les enjeux de la réduction de notre empreinte carbone et les aider à identifier les leviers d'action dont ils disposent sur le plan personnel ou professionnel.

#### Choisir la mobilité durable

À l'occasion de la 23<sup>ème</sup> Semaine européenne de la mobilité, la CPAM du Val-de-Marne a réitéré l'organisation d'animations autour du vélo au sein du Cristolien. Les salariés ont pu être sensibilisés à la sécurité, tester plusieurs modèles de vélos électriques et faire réviser gratuitement leur vélo. Un stand, tenu par des salariés, était également présent pour échanger autour du vélo et des aides possibles à l'achat / location, notamment par la promotion Forfait Mobilités Durables mis en place depuis 2023 au sein de la caisse.

#### CHIFFRES CLÉS 2024

13

NOUVEAUX  
BÉNÉFICIAIRES DU  
FORFAIT MOBILITÉ  
DURABLE EN 2024

20

NOUVEAUX ARCEAUX  
VÉLO INSTALLÉS  
AU SOUS-SOL DU  
CRISTOLIEN

9

VÉLOS RÉVISÉS DANS LE CADRE  
DES ATELIERS PROPOSÉS  
AUX VÉLOTAFFEURS

En 2024, la CPAM a poursuivi ses actions en faveur de la mobilité durable de ses salariés en :

- installant 4 nouvelles bornes de recharge des véhicules électriques au sein de ses parkings, choisissant de ce fait d'aller au-delà des normes réglementaires en vigueur
- s'équipant pour l'ensemble de ses zones de recharge de bornes équipées d'un système de « load balancing » permettant d'optimiser les recharges utilisateurs tout en sécurisant les impacts sur l'infrastructure électrique.

### Opter pour une alimentation saine et écoresponsable

Un nouveau service est proposé aux salariés depuis décembre 2024 : la livraison de paniers de fruits et légumes de saison et bio chaque semaine directement au Cristolien. Un stand pour présenter de l'entreprise partenaire et ses produits a été organisé au siège et a suscité l'engouement des agents. La Cnam du Val-de-Marne accorde beaucoup d'importance à la sensibilisation sur les sujets de transition écologique, et notamment autour d'une alimentation durable pour sa santé et celle de la planète.



### La CPAM du Val-de-Marne au service de la sobriété énergétique pour l'amélioration durable de ses bâtiments et de ses équipements

Le décret de rénovation Tertiaire a imposé l'obligation d'améliorer la performance énergétique des bâtiments tertiaires d'au moins 60% d'ici 2050. Pour 2024, la Cnam de Val-de-Marne affiche une baisse de près de 36% de ses consommations par rapport à 2021.

Cette belle performance est en partie liée à un programme de travaux ambitieux qui a mis la performance énergétique au cœur de ses priorités.

Sur le dernier trimestre 2024, la réfection de l'isolation et de l'étanchéité des toits terrasses a eu lieu dans les agences ameli de Créteil Montmesly et de Champigny. Une nouvelle porte automatique à l'entrée du CMS de Choisy le Roi a été installée afin de permettre un meilleur confort climatique pour nos salariés et assurés.

Sur le Cristolien, un store motorisé a été installé sur la terrasse de la salle de Conseil pour mieux réguler les températures en période estivale.

Deux audits énergétiques ont également été lancés fin 2024 sur les sites d'Ivry et Villejuif. Les résultats, bien que très encourageants, vont permettre de pouvoir prévoir de nouveaux travaux en 2025 pour optimiser encore d'avantage la consommation d'énergie finale de ces deux sites.

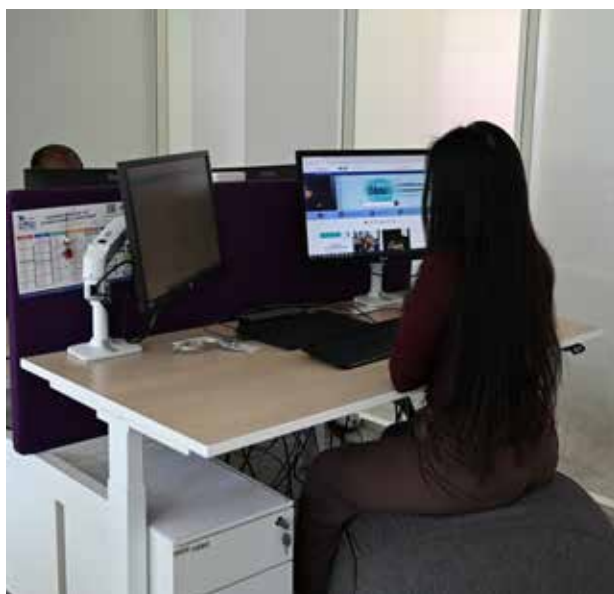
Sur le Cristolien, un store motorisé a été installé sur la terrasse de la salle de Conseil pour mieux réguler les températures en période estivale.

Deux audits énergétiques ont également été lancés fin 2024 sur les sites d'Ivry et Villejuif. Les résultats, bien que très encourageants, vont permettre de pouvoir prévoir de nouveaux travaux en 2025 pour optimiser encore d'avantage la consommation d'énergie finale de ces deux sites.

### Rationaliser l'occupation de nos locaux

En juin 2024, le Cristolien a accueilli les équipes des Frais de santé situées sur le site de Boissy-Saint-Léger (67 agents) suite à la vente du site. Les équipes ont été installées au premier étage du bâtiment après un réaménagement de cet espace sur le principe du « bureau dynamique ». Cet espace était sous-occupé suite aux effets cumulés du déploiement du projet PLEIADE et du développement du télétravail.

En plus d'optimiser l'occupation des espaces, cette organisation favorise les interactions inter et intra-services tout en offrant aux agents un cadre de travail flexible et innovant grâce à des accessoires adaptés aux besoins. Elle prend aussi en compte l'impact environnemental en diminuant notre empreinte carbone et en améliorant l'efficacité énergétique par une utilisation des espaces en fonction des besoins réels.



## CHIFFRES CLÉS 2024

Résultats du sondage agents :

**66,7%**

**DE SATISFACTION  
POUR LES AGENTS  
LES PLUS PRÉSENTS  
SUR SITES**

**73%**

**DE SATISFACTION  
DES NOUVEAUX  
MOBILIERS DE  
TRAVAIL PROPOSÉS**

Une majorité de retours indiquent que le Bureau Dynamique a permis plus de proximité et de collaboration avec les collègues, la découverte de nouveaux collègues.

**20 000 KW**

**ÉCONOMISÉS DEPUIS JUILLET 2024**  
soit 20 mois de chauffage électrique  
pour une maison

### Réguler l'utilisation des équipements informatiques

Cette année a été marquée par le déploiement généralisé de la Softphonie. Cette action a permis de supprimer les postes inutiles, et de diminuer le branchement des appareils qui sont désormais intégrés virtuellement sur les ordinateurs.

## CHIFFRE CLÉ 2024

**SOFTPHONIE DÉPLOYÉE AUPRÈS DE  
85%  
DES AGENTS DE LA CAISSE**

### ENGAGEMENT N°4 : INTÉGRER LES ENJEUX RSO DANS LA STRATÉGIE ET LE PROCESSUS D'ACHAT

La stratégie et le processus achat sont des vecteurs d'action importants pour développer la RSO.

Il existe des opportunités pour jouer un rôle sur la protection de l'environnement et du tissu économique, grâce aux achats.

Des clauses sociales et environnementales sont obligatoirement présentes dans nos marchés publics.

À l'instar de notre marché restauration, des clauses rela-

tives au développement durable ont été insérées : affichage des éco consignes et plan d'allumage, tri des bio déchets en production et en service, affichage des origines et labels des produits, réduction d'usage du plastique.

Sur le volet social, chaque année, des commandes sont passées auprès d'entreprises adaptées pour l'achat de produits d'entretien, de fournitures de bureau ou encore de papier blanc afin de faire travailler des personnes en situation d'handicap.

Des commandes ont été passées au cours de l'année 2024 avec l'entreprise LSF pour une prestation d'interprètes pour accompagner les agents sourds et malentendants durant des événements tels que l'Assemblée Générale, les réunions de service, les EA/EP, les formations et les activités de team building.

Enfin, dans l'objectif de professionnaliser les acheteurs de la Caisse, des formations ont été tenues en 2024 à destination des services prescripteurs portant sur la définition du besoin et la rédaction du Cahier des Clauses Techniques Particulières où une attention a été portée sur le volet environnemental et sociétal.

## **ENGAGEMENT N°5 : ADAPTER L'OFFRE DE SERVICES DE PROXIMITÉ SUR L'ENSEMBLE DES TERRITOIRES**

Des actions ciblées ont été menées à l'attention des assurés, des familles et aussi des étudiants ou encore des professionnels de santé.

Le service de prévention a conduit plusieurs campagnes de sensibilisation sur l'ensemble du territoire, notamment dans les CMS, les CCAS, les mairies et sur les marchés. Ces actions se sont traduites par des ateliers d'information et de prévention, notamment sur le dépistage des cancers.

La CPAM s'est également rendue dans des universités afin d'accompagner les jeunes dans leurs démarches d'accès aux droits et aux soins.

Des ateliers en ligne ont été organisés pour accompagner les futurs parents autour de la grossesse, des démarches administratives, de la santé environnementale et des premiers mois de l'enfant.

Enfin, les Délégués Numériques en Santé ont soutenu les médecins et pharmaciens dans l'appropriation des outils numériques.





# UNE INFORMATIQUE AU SERVICE DE LA PERFORMANCE

## UNE INFRASTRUCTURE SYSTÈME ET RÉSEAUX MODERNISÉE

Dans le prolongement des actions menées en 2023, des travaux de prévention de l'obsolescence de notre infrastructure informatique et d'optimisation de son fonctionnement ont été entrepris. Ainsi des opérations de remplacement des serveurs et de migration des systèmes d'exploitation ont été menées courant 2024 par les équipes informatiques. Ces efforts ont permis de renforcer significativement la sécurité et la fiabilité de l'infrastructure.

Le système de WIFI de la CPAM a également connu des évolutions afin de répondre à des standards de sécurité et d'accessibilité réhaussés. Ainsi une nouvelle architecture basée sur le système Ucopia a été déployée, afin d'assurer une meilleure traçabilité des connexions et d'augmenter le niveau de sécurité par l'instauration de sessions limitées dans le temps. Par ailleurs, le WIFI a pu être installé sur le site des Gémeaux accueillant les équipes du pôle des relations professionnelles et du service médical. Enfin, dans le cadre de la rénovation des espaces libres service au sein des agences d'accueil Ameli, une connexion Wifi est désormais proposée aux assurés afin de leur permettre de réaliser leurs démarches depuis leurs propres terminaux s'ils le souhaitent.

## LE DÉPLOIEMENT DE LA SOFTPHONE

La softphonie permet de passer et réceptionner ses appels téléphoniques depuis son ordinateur via sa connexion internet. Dans un contexte de télétravail majoritaire parmi les salariés de la CPAM, cette nouvelle fonctionnalité leur permet ainsi de disposer d'un poste de travail complet quel que soit leur lieu d'exercice, tout en garantissant le respect de leur droit à la déconnexion en dehors des plages travaillées. Cette solution présente également de nombreux avantages en matière de transition écologique et de réduction des coûts : suppression des terminaux téléphoniques, diminution des consommations énergétiques, réduction des abonnements portables, ... Cette nouvelle solution a donc fait l'objet d'une généralisation au cours de l'année 2024 : c'est désormais près de 85% des agents.

## LE DÉVELOPPEMENT D'APPLICATIFS LOCAUX

Afin d'accompagner les nouveaux besoins et la recherche de gains d'efficacité, le service informatique a été amené à développer de nouveaux applicatifs au cours de l'année 2024, et notamment :

- un applicatif « Allied » destiné à gérer les déclarations de conflits d'intérêt et demandes de déport des salariés, dans le cadre des procédures mises en place par la nouvelle Charte de déontologie, de prévention et de gestion des conflits d'intérêts annexée au règlement intérieur ;
- un applicatif « Gestsys » destiné à sécuriser et automatiser la gestion des accès aux serveurs et listes de diffusion des salariés.



## PROJET UIPATH

La CPAM du Val-de-Marne reste mobilisée sur le Projet national Assistants Digitaux, lancé fin 2021, et dont le but est de développer et de livrer à court terme des solutions d'automatisation facilitantes pour le réseau, et ce sur l'ensemble des processus. Positionnée sur la filière UiPath, solution d'automatisation de processus complexes qui permet de gérer de bout en bout le traitement d'une prestation ou d'un contrôle, la CPAM est à la fois chargée du développement de scénarios et de la co-exploitation de la plateforme nationale permettant le suivi d'exécution des scénarios développés.

Au cours de l'année 2024, 1 038 564 traitements automatisés ont été injectés sur la plateforme nationale pour l'ensemble du réseau des CPAM, générant ainsi un gain estimé à 127 ETP.

En 2024, la CPAM a également mobilisé ses équipes de développeurs et de business analyst sur le développement :

- d'un scénario de saisie des bordereaux indemnités journalières au profit du service mutualisé de la gestion de la paie
- d'un scénario de notification des indus frais de santé via l'appliquetif SUCRE.



# LE PÔLE PILOTAGE DE LA PERFORMANCE

## LE DÉPARTEMENT DE L'AUDIT ET DU SMP

### Suivi de l'offre ou de la demande de soins et des dépenses de santé dans la circonscription :

#### Suivi des dépenses de santé :

- Veille statistique et alerte sur les dépenses de santé

#### Suivi de la population des bénéficiaires :

- Dénombrement de la population protégée selon des critères socio-démographiques et médico-administratifs
- Profil selon le recours aux soins et l'adhésion au système de soins : population générale, assurés intégrés du régime des travailleurs indépendants
- Segmentation des publics : précaires, salariés fragilisés, seniors
- Suivi des assurés en ALD sans médecin traitant
- Suivi, ciblage, évaluation et mesure d'impact dans le cadre d'actions thématiques de gestion du risque, de prévention et de marketing sur les offres de service de l'Assurance Maladie
- Participation au développement de requêtes dans le cadre du déploiement de nouveaux outils

#### Suivi des professionnels de santé et des établissements :

- Élaboration d'études et de tableaux de bord pour les Commissions Paritaires Locales des Professionnels de Santé
- Suivi de la démographie des professionnels de santé
- Éléments de diagnostic dans le cadre des dialogues de gestion avec les CPTS
- Suivi et ciblage individualisés, évaluation, mesure d'impacts dans le cadre d'actions thématiques de gestion du risque (sensibilisation, accompagnement, contrôle, fraude)

#### Suivi des employeurs :

- Mise en place et alimentation de la cartographie Employeurs
- Mise en place de la segmentation Employeurs

### Production de données nécessaires à l'activité de l'organisme :

- Données issues des bases informationnelles de l'Assurance Maladie permettant l'optimisation des processus métiers (Revenus de substitution, Prestations en nature, Gestion du dossier client, C2S..).

### Production d'études générales concernant l'offre ou la demande de soins ou les dépenses de santé dans la circonscription :

- Notes de conjoncture sur les soins de ville remboursés dans le Val-de-Marne
- Analyse statistique des thèmes prioritaires soumis à un plan d'action local
- Participation aux diagnostics locaux dans le cadre d'un partenariat d'échange avec les communes et auprès des porteurs de projets de CPTS.
- Réalisation de fiches profils communes pour appuyer les échanges avec les communes
- Création de profils PS pour faciliter l'accompagnement PS réalisé par les DAM
- Prévention : ciblage et mesures d'impact dans le cadre des campagnes Aller vers, suivi de l'évolution du recours au dépistage des cancers

### Production d'études générales concernant l'offre ou la demande de soins ou les dépenses de santé à l'échelle régionale ou nationale :

- Analyse statistique des dépenses de frais de transport dans le cadre de la chefferie régionale « Transports »
- MOE Statistiques pour l'outil national TERRI : diagnostic et aller-vers



## CHIFFRES CLÉS

Une expertise sur les bases de l'Assurance Maladie et les traitements statistiques au service de l'ensemble de l'organisme.

- 300 demandes de chiffrages, ciblage, mesures d'impacts et d'études traitées
- 115 requêtes périodiques traitées au jour, à la semaine, par quinzaine, mois, trimestre, semestre ou année

## 3 questions sur TERRI



### Qu'est-ce-que TERRI ?

TERRI est un outil développé par la CPAM de l'Aisne qui permet de concilier, dans un même applicatif, des finalités stratégiques et opérationnelles sur les thèmes de l'accès aux droits, aux soins, de l'inclusion numérique et de la prévention.

Cet outil permet l'élaboration rapide de diagnostics départementaux ou territoriaux permettant la construction d'une stratégie partenariale pertinente et adaptée. Un module de cartographie y a été intégré au cours du dernier trimestre 2024.



### Quelle utilisation concrète?

TERRI permet d'identifier les assurés (précaires, éloignés du numérique, ...) et/ou les territoires (communes, CPTS) vers lesquels développer des actions d'"Aller vers" ) pour améliorer l'accès aux droits et aux soins en leur proposant des offres de service individualisées.

Les enjeux de « l'aller vers » : offrir le bon service à la bonne personne, grâce à une vision stratégique permettant une déclinaison opérationnelle rapide.

Il s'agit entre autres de professionnaliser l'approche territoriale et son ingénierie :

- en objectivant les données d'accès aux droits et aux soins (outillage et mobilisation de la donnée)
- en identifiant les atypies territoriales (diagnostic)
- et en priorisant les champs d'action les plus efficaces à déployer (évaluation et ingénierie de l'aller vers)



### Quelle contribution de la CPAM du Val-de-Marne?

Le service Etudes et Statistiques, MOE Statistique sur ce projet national, développe toutes les requêtes permettant de cibler les assurés en fonction de critères définis, de fragilité ou de consommation de soins (bénéficiaires de la C2S, assurés sans consommation de soins, sans OC, NPAI, adhérents au compte ameli, sans carte Vitale valide...)

Notre contribution permet à chaque CPAM d'obtenir toutes les données nécessaires pour mener des actions ciblées, réaliser le "dernier kilomètre" et faciliter la relation partenariale sur le terrain.



## LE DÉPARTEMENT DE L'AUDIT ET DU SMP

Un département orienté vers l'amélioration continue, la qualité et la promotion de la culture de la performance.

### Chiffres clés 2024 :

- 1 mission d'audit interne : Document Non Identifié (DNI)
- 1 Atelier d'optimisation sur la facturation et la gestion des créances des Centres de santé
- 1 formation SMP : "Faire vivre, piloter et améliorer son processus" (24 participants : pilotes et copilotes)
- 13 RNP déployés (processus du SMS)
- 33 PCSO intégrés dans PMR et suivis
- 73 indicateurs suivis dans le cadre du SMS (listés dans les RNP)
- 4 Copils SMP-CI
- 24 revues de performance

## SERVICE CONTRÔLE DE GESTION

### Suivi des indicateurs du Contrat Pluriannuel de Gestion (CPG)

Diffusion des résultats, simulation des taux d'atteinte.

#### Suivi de l'activité de l'organisme :

- Suivi de l'activité de production, des entrées – soldes et des délais de traitement.
- Suivi des indicateurs d'efficacité et d'efficacité de l'ensemble des processus
- Rapports d'aide au pilotage des processus

#### Suivi de la comptabilité analytique :

- Analyse de la répartition des effectifs en Equivalent Temps Plein (ETP) par processus et activité générique

#### Suivi des coûts de fonctionnement de l'organisme, Contrôle de gestion sociale

- Suivi et prévision des dépenses d'affranchissement
- Suivi du BAG
- Suivi de l'absentéisme du personnel de la CPAM

## CHIFFRES CLÉS

Des dispositifs et processus qui garantissent la cohérence entre la stratégie et les missions des agents, leurs actions concrètes et quotidiennes

- 678 suivis hebdomadaires
- 727 rapports ou envois mensuels
- 454 rapports trimestriels
- 13 remontées annuelles nationales
- 43 cartographies mises à jour
- 131 rapports révisés ou développés
- 100 demandes traitées en interne









# 03 GARANTIR L'ACCÈS AUX DROITS ET PERMETTRE L'ACCÈS AUX SOINS

# GARANTIR À NOS ASSURÉS UNE OFFRE DE SERVICE PERFORMANTE ET PERSONNALISÉE

La CPAM du Val-de-Marne a renforcé l'accessibilité de ses services pour mieux répondre aux besoins des assurés. Modernisation des accueils, développement des permanences et partenariats ont été au cœur de cette démarche, visant à améliorer l'accompagnement et la qualité du service, qu'il soit physique, téléphonique ou numérique.

## RENDRE NOTRE OFFRE DE SERVICE TOUJOURS PLUS ACCESSIBLE

L'année 2024 a été marquée par une mobilisation constante des équipes de la CPAM du Val-de-Marne pour garantir un accès optimal à ses services.

42 538 rendez-vous physiques et 58 406 rendez-vous téléphoniques et 550 000 appels entrants ont ainsi été traités. Ces chiffres témoignent de notre engagement pour répondre efficacement aux besoins des assurés. L'accueil physique a en outre connu une modernisation significative avec la rénovation de cinq agences, permettant une adaptation plus fine de l'offre de service aux attentes des usagers, notamment par la mise à disposition d'équipements facilitant l'accès aux services numériques (tablettes, accès Wi-Fi, assistance aux démarches en ligne). En parallèle, 19 permanences ont été maintenues pour renforcer notre proximité avec les assurés et assurer un accompagnement personnalisé sur l'ensemble du territoire.

## UNE COLLABORATION RENFORCÉE AVEC LES AGENCES FRANCE SERVICES

Les agences France Services jouent un rôle essentiel dans le maillage territorial de notre offre de service. En 2024, nos relations avec ces structures se sont intensifiées, avec un investissement dans la formation de leurs agents. Ainsi, 101 agents ont été formés à travers 7 sessions de formation, leur permettant d'acquérir des compétences approfondies sur les dispositifs de l'Assurance Maladie. Cet effort de formation a consolidé leur capacité à relayer efficacement notre offre de services et à accompagner les assurés dans leurs démarches administratives et de soins.

## APPORTER UNE RÉPONSE DE BOUT EN BOUT : DÉPLOIEMENT DU MIDDLE-OFFICE

Enfin, afin d'apporter une réponse de bout-en-bout aux assurés, 12 823 demandes d'indemnités journalières ont fait l'objet d'un traitement par le service middle-office dans la journée suivant leur contact auprès de la plateforme de service.

### CHIFFRES CLÉS

**4,4 JOURS**  
DÉLAI D'OBTENTION D'UN RDV

**52,76%**  
TAUX DE DÉCROCHÉ

**89,20%**  
DES COURRIELS  
ONT OBTENU UNE RÉPONSE  
EN MOINS DE 48H

# ACCOMPAGNER LES PUBLICS FRAGILES, LEVER LES FREINS DANS L'ACCÈS AUX DROITS ET AUX SOINS : UN ENGAGEMENT QUOTIDIEN DE LA CPAM

Réduire les inégalités d'accès aux droits et aux soins est une priorité pour la CPAM du Val-de-Marne qui déploie des actions concrètes en direction des publics fragilisés. Grâce à la mobilisation de ses équipes, elle informe, accompagne et oriente les assurés pour leur permettre de mieux connaître et exercer leurs droits.

## CONDUIRE DES APPELS SORTANT POUR PROMOUVOIR NOS OFFRES

Ainsi, 275 appels sortants ont été passés auprès des travailleurs indépendants afin de leur présenter la Complémentaire Santé Solidaire. Cette démarche proactive leur permet d'accéder à une couverture santé afin de garantir des soins sans avance de frais. Par ailleurs, 1138 femmes enceintes ont fait l'objet d'une sensibilisation renforcée aux examens bucco-dentaires et aux parcours maternité pour assurer un suivi optimal avant et après l'accouchement. Enfin, les contacts sortants portant sur les dépistages des cancers ont permis de sensibiliser 95 850 assurés.



## LUTTER CONTRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

Face aux difficultés d'accès aux outils en ligne, la CPAM a accompagné 1261 personnes dans l'usage des télé-services grâce aux agents d'accueil et à la mission accompagnement en santé. Parmi elles, 772 ont pu, à l'issue de cet accompagnement, utiliser en autonomie un téléservice pour effectuer leurs démarches, facilitant ainsi leur accès aux droits et aux soins.

## ACCOMPAGNEMENT DE LA MISSION ACCOMPAGNEMENT EN SANTÉ

Les agents de la Mission Accompagnement en Santé (MiSas) ont poursuivi l'accompagnement des assurés en rupture de droits et de soins signalés par nos partenaires et les agents de la CPAM. 5 542 accompagnements ont ainsi été réalisés.



### VOUS AVEZ DES DIFFICULTÉS POUR VOUS SOIGNER ?

UN CONSEILLER ACCOMPAGNEMENT SANTÉ EST LÀ POUR VOUS.





**QU'EST-CE QUE C'EST ?**

Un conseiller qui vous accompagne pour vos démarches en lien avec votre santé.



**DANS QUEL CAS ?**

Si vous ne savez pas comment faire ou si vous avez des difficultés financières pour réaliser vos démarches et vos soins.



**COMMENT ÇA MARCHE ?**

Vous pouvez nous en parler ici, ou contacter votre caisse d'Assurance Maladie.

**#FIERSDEPROTEGER**

## SERVIR DES PRESTATIONS EXTRA-LÉGALES

La CPAM du Val-de-Marne propose 24 prestations extra-légale au titre de l'action sanitaire et sociale. Cette année a permis d'expérimenter des actions ciblées de communication pour promouvoir des aides adaptées aux profils. 4 639 aides financières individuelles ont été accordées (prise en charge de soins, accès à une complémentaire santé, etc.).



## FAVORISER L'ACCÈS AUX SOINS

En s'appuyant sur ses 2 CMS et ses 3 PMI, la CPAM du Val-de-Marne favorise l'accès aux soins. 13 433 patients ont consulté un professionnel de santé d'un de nos CMS. 6178 consultations ont été réalisées au sein des PMI.

### Un exemple concret d'accès aux soins : le dispositif Handigynéco

Afin de lever les freins pour accéder aux soins des personnes porteuses de handicap, la CMS de Choisy le Roi expérimente le dispositif Handigynéco. Jennifer TOURNET, sage-femme, a bénéficié d'une formation spécifique.



### 3 questions à Jennifer TOURNET

Sage-femme au CMS de Choisy-le-Roi



#### Pourriez-vous nous dire ce qu'est le dispositif handigynéco ?

Ce dispositif a été mis en place par l'ARS afin de former des sages-femmes à la prise en charge, en terme de santé sexuelle, des femmes en situation de handicap. L'objectif est de mettre en place une démarche "d'aller vers" pour lever les freins au soins : difficultés liées aux déplacements (handicaps moteurs, nécessité d'une ambulance), anxiété générée par ces déplacements. Le but de la démarche est de faire reprendre voire initier un suivi gynécologique chez les femmes en situation de handicap mais aussi d'instaurer un climat de confiance pour dépister les violences dont elles pourraient être victimes et les accompagner dans leur vie affective et sexuelle.



#### Pourquoi avoir expérimenté ce dispositif au CMS de Choisy le Roi ?

En étant depuis plus de 2 ans au centre de santé j'ai pu constater une certaine fréquentation des femmes en situation de handicap et surtout expérimenter mes propres difficultés pour les prendre en charge : difficultés techniques liées aux différents handicap, manque de temps pour libérer la parole sur le sujet des violences, confrontation de mes propres stéréotypes sur la vie affective et sexuelle de ce public. La formation Handigynéco m'a permis de travailler sur toutes difficultés et surtout de remettre en question mes représentations sur la vie des femmes en situation de handicap.



#### Quels premiers bilan et enseignements tirer de cette expérience ?

En faisant évoluer mes représentations de la vie affective et sexuelle des femmes en situation de handicap, cette expérience m'a permis de me mettre à portée de ce public et de répondre de manière plus adéquate à leurs attentes. Je me sens mieux armée pour discuter avec elles de sujets parfois tabous dans notre société quand il s'agit de personnes en situation de handicap. Le fait de mentionner ma formation sur ma fiche Doc-tolib et le référencement sur le site sante.fr a permis aussi aux femmes en situation de handicap de savoir qu'elles consultaient une professionnelle de santé en qui elles pouvaient espérer avoir confiance et qui saura se mettre à leur portée.



# LA PRÉVENTION, UN MARQUEUR DE NOTRE ENGAGEMENT

En 2024, la CPAM du Val-de-Marne a intensifié ses actions de prévention. 183 actions de terrain ont été réalisées sur l'ensemble du territoire permettant de sensibiliser 12 073 personnes sur la santé mentale, les dépistages, la nutrition, le sport-santé, etc.

## LES DÉPISTAGES AUX TROIS CANCERS

Le dépistage des cancers (sein, utérus, colorectal) a fait l'objet d'un renforcement des campagnes d'information et d'actions de proximité en lien avec les professionnels de santé et les collectivités, afin d'améliorer la participation aux programmes nationaux et de réduire les inégalités d'accès. Par ailleurs, une expérimentation innovante a été menée auprès d'élèves de maternelle pour promouvoir les compétences psychosociales, essentielles à l'adoption de comportements favorables à la santé.

Aussi, la CPAM 94 a développé des actions de sensibilisation à la santé environnementale. Au total, près de

400 professionnels de santé ont été sensibilisés sur ces enjeux. De plus, 3 webinaires maternité ont permis de sensibiliser 221 assurés aux impacts de l'environnement sur la santé périnatale.

Les PMI et CMS gérés par la CPAM ont activement participé à ces démarches en organisant des ateliers et des actions de sensibilisation auprès des publics concernés.

Par ces initiatives, la CPAM affirme son engagement en faveur d'une prévention efficace, accessible et adaptée aux besoins des assurés.



### 3 questions à Audrey CARREGUES

infirmière puéricultrice et responsable de la PMI de Choisy Le Roi



#### En quelques mots ce qu'est la politique des 1000 premiers jours ?

Cette politique publique, construite autour des besoins de l'enfant, vise accompagner et soutenir les parents dès les premiers mois de grossesse jusqu'au 2 ans de l'enfant, période « clé » dans leur construction. Elle souligne notamment l'importance des actions préventives permettant de lutter contre les fragilités et les inégalités, et ainsi créer des conditions favorables à son bon développement physique, psychique et sociale. Les missions de la PMI s'intègrent parfaitement dans le paysage des 1000 premiers jours.



#### Quels sont les ateliers des familles conduits par la PMI de Choisy-le-Roi, en quoi ils s'inscrivent dans cette stratégie ?

Dans une démarche de développement d'actions en promotion de la santé pour les plus petits, ces

ateliers mensuels ont été pensés à partir des besoins identifiés des familles fréquentant le centre, et ont vu le jour début 2024. Ils viennent compléter les activités collectives de soutien à la parentalité déjà existantes dans le centre. Les « Ateliers des familles » permettent d'avoir accès à des informations fiables et compréhensibles sur des différentes thématiques de santé publique, dans un cadre bienveillant et sécurisé.



#### Quel premier bilan dressez-vous ?

Ce sont 7 ateliers qui ont vu le jour en 2024 autour de 3 grandes thématiques : L'alimentation (incluant la prévention buccodentaire et le « manger-bouger »), la motricité et la prévention liée à l'utilisation des écrans. Ce qui représente au total 28 parents et 29 enfants de 2 mois à 3 ans. Les familles ont montré un grand intérêt pour ce nouveau format. Pour 2025, nous aborderons aussi la thématique des perturbateurs endocriniens à destination des parents et des futurs parents.

# L'OFFRE NUMÉRIQUE DU COMPTE AMELI

## LE COMPTE AMELI ET LES TÉLÉSERVICES

85,9% des assurés val-de-marnais ont désormais un compte ameli.

Les services disponibles sur le compte sont simples, rapides et fiables. Ils sont largement utilisés par les assurés comme le démontrent les taux de dématérialisation suivants :

- 90 % des demandes de carte Vitale,
- 90 % des déclarations de nouveau-né,
- 63% des demandes de Complémentaire Santé Solidaire

sont réalisées directement depuis le compte ameli.

Cette année a également été marquée par des évolutions du compte ameli et l'arrivée de nouvelles démarches, notamment :

- Sur l'application : la possibilité d'avertir sa caisse en cas de suspicion de fraude, le renforcement de la sécurisation de la connexion au compte avec la mise en place du mot de passe à usage unique (code OTP)
- Sur le compte web : la mise en place de l'adhésion au contrat de prélèvement automatique pour la demande de Complémentaire santé solidaire.

Depuis le 02/05, l'assuré qui vient de créer son compte ameli ou de modifier son adresse mail peut utiliser immédiatement ses informations de connexion ameli pour se connecter à un site (ex : impôts, CAF, ...) via France Connect.



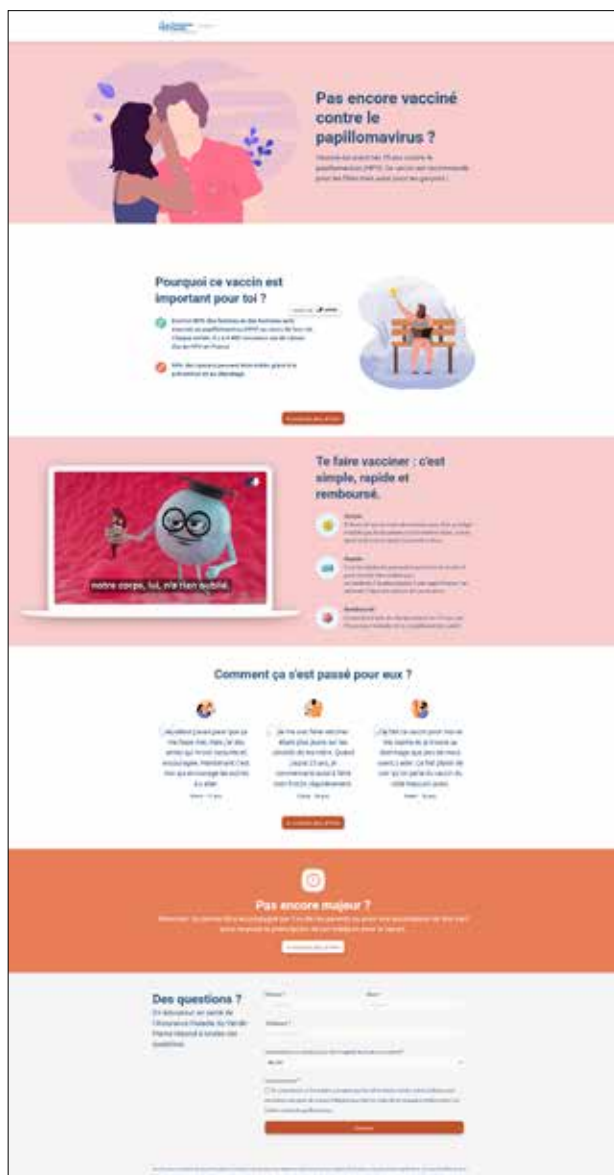
## LE MARKETING DIGITAL

La CPAM a fait le choix d'investir le marketing digital. Il s'agit d'un outil de promotion de notre offre de services, qui s'appuie sur les réseaux sociaux pour la diffusion de ses messages, et ce dans une approche populationnelle et/ou territorialisée.

Ce canal vient compléter les canaux traditionnels de communication dématérialisée (email, sms, notifications sur le compte).

Il constitue ainsi un réel levier pour :

- diversifier et élargir les cibles à qui s'adressent les messages de prévention ou de promotion d'offre de services,
- disposer d'un canal de communication qui permet de segmenter les cibles afin d'adapter le message véhiculé,
- utiliser les réseaux sociaux comme relais d'influence,
- mesurer l'audience et l'impact des campagnes.



## Six campagnes ont été menées en 2024 :

- Promotion Mon Espace Santé (Facebook),
- E-learning jeunes (Instagram)
- Quatre campagnes liées à la prévention :

### Deux locales sur Facebook :

- sensibilisation au dépistage du cancer du col de l'utérus,
- sensibilisation au dépistage du cancer colorectal

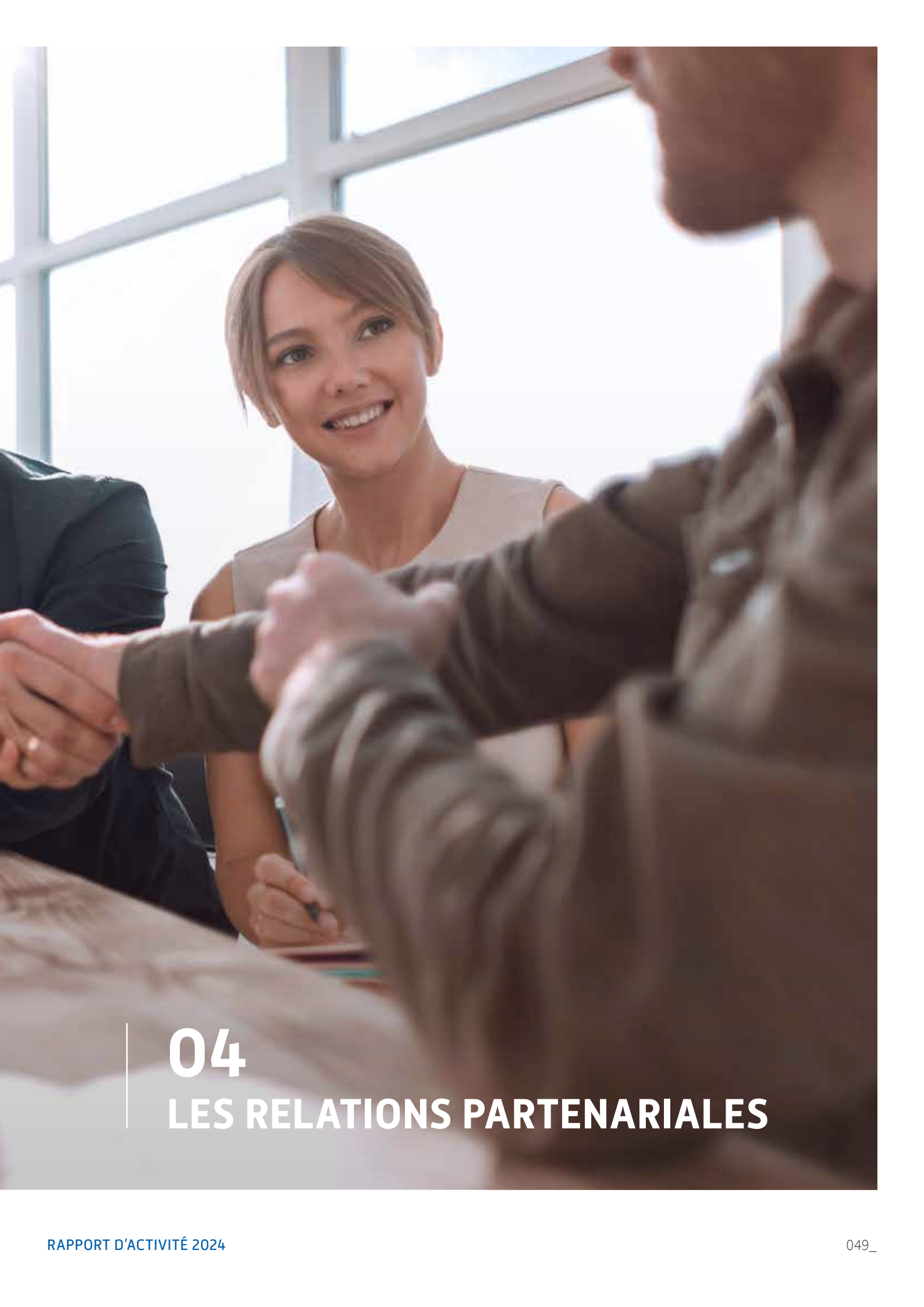
### Deux régionales Google Ads et Facebook :

- sensibilisation au dépistage du cancer colorectal
- sensibilisation au dépistage du cancer du sein









# 04

## LES RELATIONS PARTENARIALES

# LA DYNAMISATION DE LA RELATION PARTENARIALE, UNE PRIORITÉ EN 2024

En 2024, la CPAM du Val-de-Marne a poursuivi et intensifié ses actions partenariales en direction des publics prioritaires, avec une attention particulière portée aux jeunes et aux publics fragiles.

Parce que l'accès aux droits et aux soins ne peut se construire sans relai de proximité, nous avons développé une dynamique d'ancrage territorial, en coopération avec les collectivités, en nous appuyant sur les associations et les professionnels de santé ou autres acteurs volontaires.

- En direction des jeunes, nos initiatives ont visé à renforcer l'information et la prévention, notamment autour de la santé sexuelle, de la santé mentale et des droits sociaux. L'objectif est double : favoriser une meilleure appropriation du système de santé et contribuer à l'autonomie de cette génération dans son parcours de vie.
- Pour les publics fragiles, l'action partenariale s'est traduite par des dispositifs spécifiques d'accompagnement, au plus près des besoins identifiés sur le territoire. Qu'il s'agisse de lutter contre le non-recours aux droits, d'améliorer l'accès aux soins ou de favoriser la coordination des acteurs, notre démarche a consisté à conjuguer expertise institutionnelle et connaissance fine du terrain.

Ces actions traduisent une conviction forte : seule une approche territoriale et adaptée permet de répondre efficacement aux inégalités sociales et territoriales de santé.

## L'« ALLER VERS » : UNE DYNAMIQUE AU CŒUR DE NOS ACTIONS

En 2024 la CPAM du Val-de-Marne a confirmé son engagement à aller à la rencontre des assurés. Cette stratégie d'allers-vers, devenue un marqueur fort de notre action, a mobilisé nos équipes tout au long de l'année et a représenté.

Qu'il s'agisse d'informer, d'accompagner dans l'accès aux droits, de promouvoir la prévention ou de renforcer l'usage des outils numériques, ces actions témoignent d'une volonté de rapprocher la sécurité sociale de celles et ceux qui en ont le plus besoin.

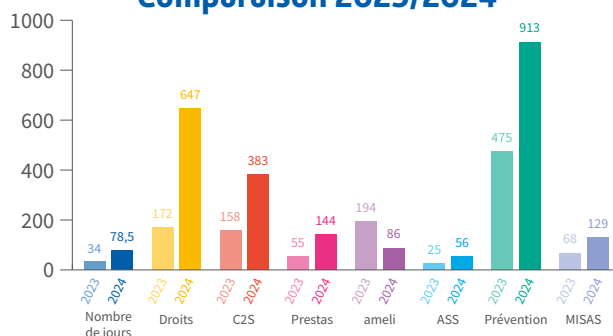
### ALLER-VERS

**15**  
ÉVÈNEMENTS  
SUR L'ENSEMBLE  
DU TERRITOIRE

**78,5**  
JOURS AGENTS  
CONSCRÉS

**2 593**  
ÉCHANGES PERSONNALISÉS  
AVEC LE PUBLIC

### Comparaison 2023/2024



## OCTOBRE ROSE : UNE ACTION INNOVANTE DE PRÉVENTION AU CŒUR DE CRÉTEIL SOLEIL

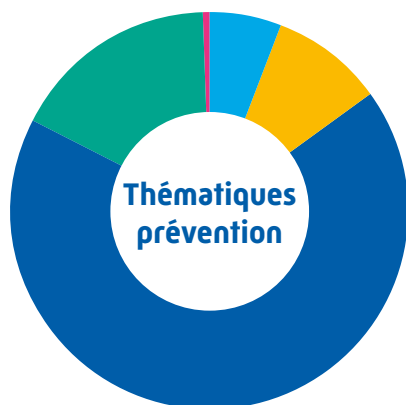
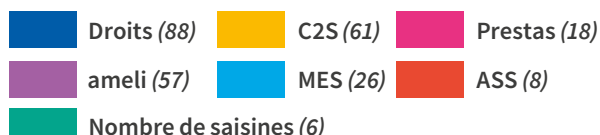
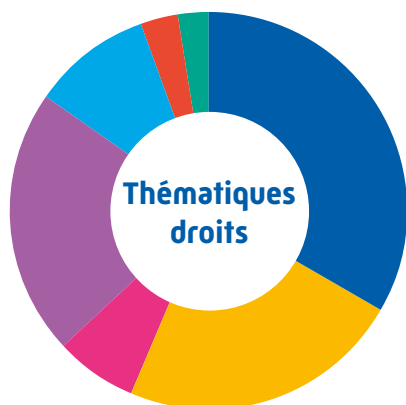


À l'occasion d'Octobre rose, la CPAM du Val-de-Marne a investi un lieu de vie quotidien des assurés, le centre commercial Créteil soleil, pour aller à leur rencontre et promouvoir la prévention.

Cette action fruit d'une mobilisation interservices réussie, a permis de conjuguer proximité, pédagogie et efficacité :

- 774 échanges avec le public,
- 6 activations de Mon espace santé et 26 entretiens personnalisés,
- 63 invitations aux dépistages édités,
- 20 rendez-vous pris directement, dont 6 au centre de radiologie de Créteil,
- 10 kits de dépistage colorectal retirés sur place en pharmacie.

Au-delà d'Octobre rose, cette initiative illustre l'engagement de la CPAM pour promouvoir l'ensemble des dépistages organisés – cancer du sein, du col de l'utérus et colorectal – ainsi que le numérique en santé et réaffirme l'importance d'aller vers les publics, dans une logique de prévention active et accessible à tous.



## LA SEMAINE DU BÉNÉVOLAT À LA CPAM DU VAL-DE-MARNE

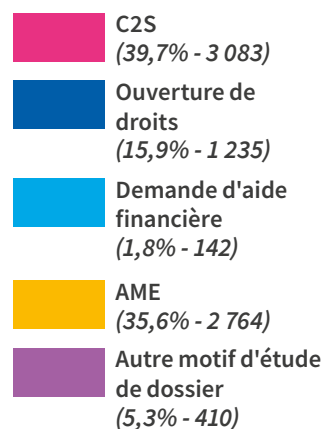
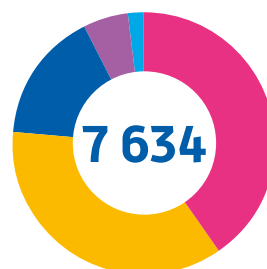
Chaque 5 décembre la Journée internationale des bénévoles célèbre l'engagement avec les **Restos du Cœur**, partenaire de longue date, nous avons voulu rappeler que le bénévolat est aussi une clé pour mieux comprendre les besoins des publics fragiles.

À travers cette semaine, nous avons valorisé le travail conjoint de nos services – en accueil, en back office ou en prévention – pour accompagner les assurés suivis par l'association. Expositions, échanges et actions solidaires illustrent la richesse de ce partenariat et la valeur de l'engagement partagé.



## ESPACE PARTENAIRES

Transmettre  
et/ou suivre  
une demande  
de dossier



## CHIFFRES CLÉS

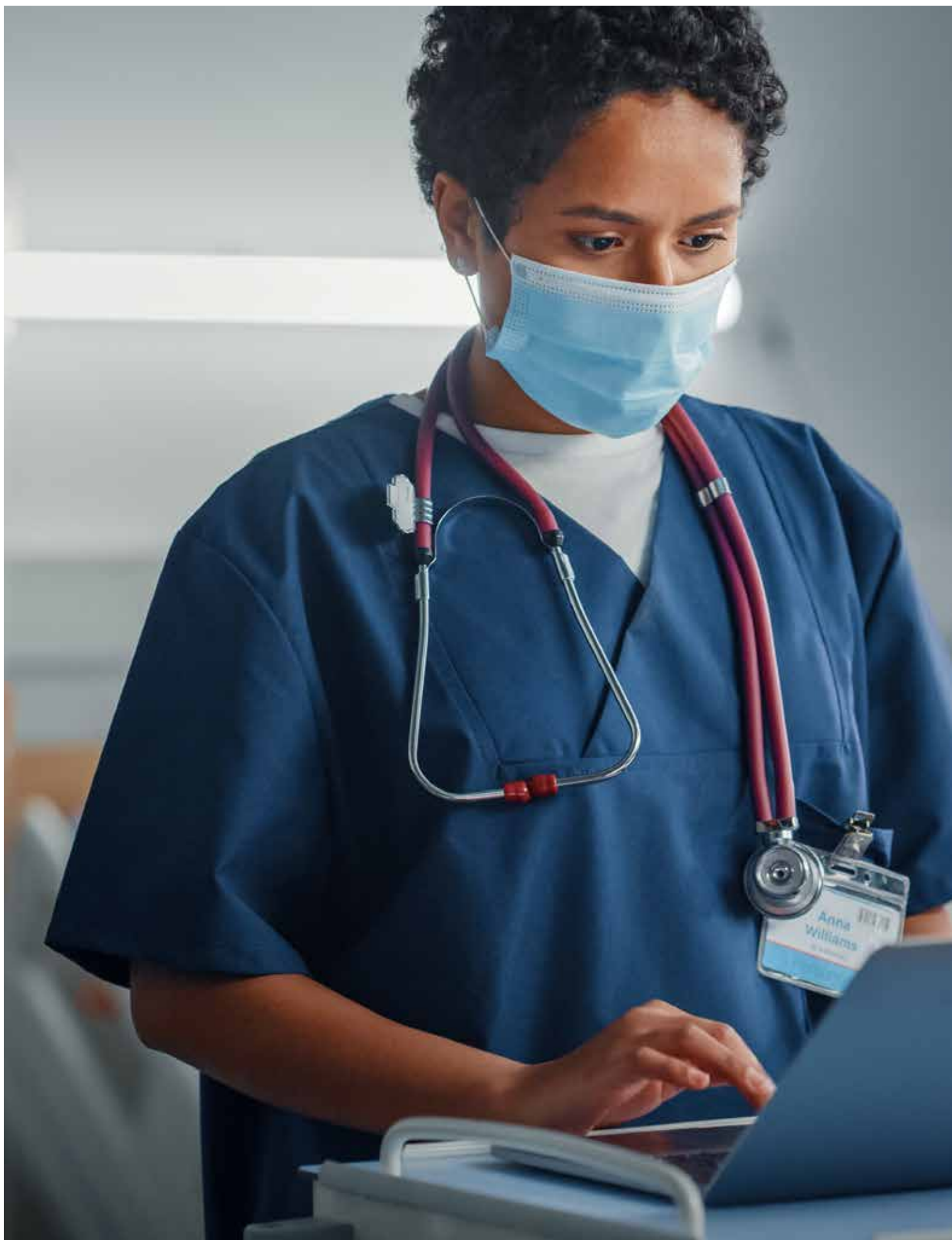
ESPACE PARTENAIRES  
Situation au 31 décembre 2024

21

PARTENAIRES

11 483

TOTAL DES DEMANDES  
RÉCEPTIONNÉES







**05**

**RENFORCER LA PERFORMANCE DE  
NOS SERVICES EN COHERENCE AVEC  
LES ATTENTES DE NOS PUBLICS**

# POURSUIVRE L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES PRESTATIONS ET LA SIMPLIFICATION DES PROCESS

La CPAM du Val-de-Marne a poursuivi sa mission, cœur de métier, de paiement des prestations et gestion du dossier client, et ce, dans un contexte de fin des mesures dérogatoires liées à la crise sanitaire.

La CPAM du Val-de-Marne a assuré le versement des prestations sur l'ensemble des processus (frais de santé, prestations en espèces maladie et accident du travail – maladie professionnelle, gestion du dossier client, flux entrants).

Soucieuse de remplir efficacement sa mission de service public, la CPAM du Val-de-Marne a poursuivi les actions d'optimisation de ses activités :

- Développement d'automatisations en 2024 : la CPAM a poursuivi en complément des précédents développements réalisés en 2023, la CPAM du Val-de-Marne a pu bénéficier des scénarios relatifs aux modifications de nom d'usage (MNU) et à la déclaration simplifiée de grossesse (DSG). Un autre scénario est en cours de réalisation relatif aux indus des professionnels de santé n'ayant pas transmis leurs pièces justificatives, ce scénario est toujours en expérimentation début 2025 avec d'autres CPAM du réseau. Preuve de l'investissement local pour l'optimisation des traitements métier.
- Mise en place d'aide à la simplification des traitements métier : en 2024 les services de la Direction des prestations ont été accompagnés à la mise en place d'un module de simplification informatique. Plus besoin de saisir plusieurs fois le NIR de l'assuré sur les interfaces métier, ce nouveau module « Appli + » permet d'obtenir toutes les informations correspondantes pour un NIR avec rapidité et sécurité. Ce gain de temps permet de recentrer les collaborateurs sur des tâches à valeur ajoutée.
- Mise en place de la matrice des pièces justificatives : depuis le 1er juillet 2024 le réseau de l'Assurance Maladie travaille sur une base commune lors des sollicitations de pièces justificatives. L'assuré, quel que soit sa caisse de rattachement, sera destinataire des mêmes informations. Cet outil est une révolution tant pour les salariés dans la simplification de la réglementation que pour les assurés qui bénéficient d'une égalité de traitement sur l'ensemble du territoire.



- Lancement d'opérations « vis ma vie » entre les secteurs des Risques Professionnels et du Pôle des Affaires Juridiques : cette action a permis d'opérer un rapprochement des expertises des deux secteurs, et de pouvoir renforcer la qualité de prise en charge des dossiers relatifs à la reconnaissance des risques professionnels.
- Déploiement de l'outil METEORE à destination des pharmaciens, dans un premier temps, cet outil permet d'assurer un traitement harmonisé des flux pharmacie entre les différents régimes (MSA et régime général), ainsi que d'affiner les retours courriers réalisés aux PS par un ciblage plus précis des anomalies de flux (voir plus bas).
- Dans la même veine, la Direction des Prestations a renforcé l'effort local de lutte contre les actes frauduleux, en créant une cellule de détection des faux avis d'arrêt de travail au sein du Département des Flux Entrants Numérisation et Traitement de l'Information (FENTI). Depuis septembre 2024, six agents du FENTI, en étroite collaboration avec le Département de la Lutte Contre la Fraude, procèdent à l'examen des prescriptions d'avis d'arrêt de travail et déterminent les suspicions de fraude. Cette expérimentation permet de sécuriser l'action de la CPAM et de participer à la soutenabilité du service public.

La CPAM du Val-de-Marne a également mené des actions pour préserver la soutenabilité des indemnités journalières parmi elles :

- Les avis d'arrêt de travail reçus tardivement, au-delà d'un délai de quinze jours, n'ont pas été pris en charge en conformité avec la réglementation applicable. Cette mesure a permis de cibler notamment des prescriptions frauduleuses.

## CHIFFRES CLÉS

Montant payé Frais de santé ambulatoire	1 995 864 671 euros
Montant des IJ payées	316 756 092 euros
Nombre de bénéficiaires C2S en 2024	175 910 bénéficiaires
Nombre de Feuilles de soins électroniques payées	30 millions d'euros
Nombre d'IJ payées	7,3 millions d'euros
Délai de paiement de la première IJ maladie TS/TI non subrogée	31,3 jours
Délai de paiement de la première IJ ATMP TS/TI non subrogée	38,8 jours
Délai de remboursement Feuilles de soins électroniques	3 jours
Délai moyen de délivrance d'une carte Vitale	20,68 jours
Certificats AT/MP ont été réalisés de manière dématérialisée	62.31% au 30/09/24
Avis d'arrêt de travail ont été réceptionnés de façon électronique	67.14% au 30/11/2024

## METEORE : UN NOUVEL OUTIL DE TRAITEMENT DES FEUILLES DE SOINS ISSU D'UN PARTENARIAT AVEC LE RÉGIME AGRICOLE

Le 2 octobre 2024, le Département des Frais de Santé a accueilli METEORE, un nouvel outil de tarification issu d'un partenariat de coopération et de mutualisation entre la CNAM et la CCMSA. METEORE a été centré dans sa première phase sur la gestion des Frais de Santé, avec un déploiement par professionnel de santé, en débutant par les flux pharmacie.

Le déploiement de METEORE apporte également des avantages notables en termes d'harmonisation et de précision dans le traitement des dossiers. Ce nouvel outil permet une réponse unifiée aux offreurs de soins et aux assurés, quel que soit leur régime ou leur organisme, offrant ainsi une expérience plus cohérente aux usagers.

Par ailleurs, METEORE introduit le module « Go To METEORE », conçu pour un traitement plus affiné des données. Ce module permet aux agents de disposer de diagnostics plus précis, ce qui renforce l'efficacité des analyses. Les réponses proposées par l'outil sont également plus ciblées et adaptées, facilitant ainsi la résolution des situations complexes.

En résumé, METEORE représente une avancée non seulement dans la fluidité de traitement, mais aussi dans la précision des informations, au bénéfice des agents, des offreurs de soins et des assurés.





# RENFORCER LA FLUIDITÉ DANS LE TRAITEMENT DES DEMANDES DE NOS PUBLICS

Les services de la Direction des Prestations portent une attention croissante sur la qualité du service rendue à nos publics – assurés, professionnels de santé et employeurs. Notre expertise tient aussi compte de l'évolution des attentes de nos publics, qui souhaitent bénéficier de services dématérialisés et de liens plus directs pour garantir l'efficacité du traitement de leurs demandes.

Tout d'abord, la CPAM du Val-de-Marne a poursuivi en 2023 la promotion et l'accroissement des offres dématérialisées pour tous les publics.

La promotion des téléservices a permis d'augmenter les démarches dématérialisées et garantit ainsi une meilleure prise en charge des demandes en termes de délai et de qualité :

- **85,31 %** de commandes de cartes Vitale ont été réalisées de manière dématérialisée,
- **90,39 %** de commandes de Cartes Vitale ont été réalisées de manière dématérialisée,
- **62.31 %** des certificats ATMP ont été réalisés de manière dématérialisées (au 30/09/2024),
- **67.14 %** d'avis d'arrêt de travail ont été réceptionnés de façon électronique (au 30/11/2024).

Pendant l'année 2024, la CPAM a poursuivi le développement des télé-services :

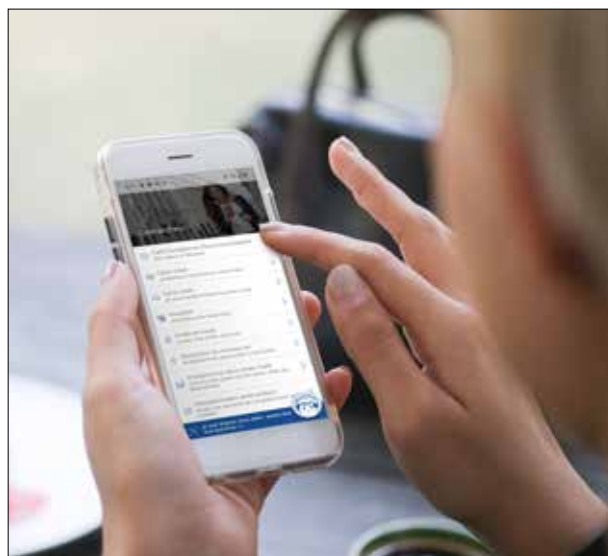
- Concernant les assurés, l'utilisation de la fonctionnalité « complément de dossier », a été intensifiée : en 2024, la CPAM a envoyé 18 809 notifications aux assurés afin de leur transmettre d'envoyer directement, via leur compte ameli, les pièces complémentaires au bon traitement de leur dossier. Le succès de ce télé-service garantit une relation plus directe et efficace, tout en assurant une amélioration des délais de traitement, en effet ce télé-service présente un gain de temps également pour les services de la CPAM.
- Pour les employeurs, le Compte Entreprise a été étoffé en 2024, en effet les fonctionnalités du compte ATMP ont été directement intégrées :

désormais tous les services en ligne de l'Assurance Maladie et de l'Assurance Maladie Risques Professionnels sont accessibles sur [net-entreprises.fr](https://net-entreprises.fr).

- Le site espace partenaires s'est ouvert à de nouveaux partenaires, comme France Terre d'Asile, pour faciliter au mieux la communication avec nos partenaires.

Les services de la Direction des prestations ont poursuivi leurs actions liées à la simplification et à la fluidification du parcours de nos publics :

- Poursuite des contacts téléphoniques pour chaque dossier complexe ou sollicitation d'un de nos publics, (1 contact sortant sur 3 est un appel téléphonique pour les indemnités journalières, qui constituent la majorité des sollicitations de nos publics),



- Élargissement des rendez-vous téléphoniques au secteur de la Gestion des Bénéficiaires, en complément de ceux réalisés par le Département Prestations en Espèces maladie : la méthode est la même, les situations d'urgence identifiées par le service accueil, font l'objet d'une planification d'un rendez-vous téléphonique. Cette méthodologie acculture davantage les collaborateurs de la Direction des Prestations aux enjeux de la relation client et offre un accompagnement de qualité pour nos assurés.
- Près de 90% des sollicitations assurés traitées en moins de 48 heures par les services experts. Sur ce point, la CPAM du Val-de-Marne a bénéficié d'une entraide avec le nouveau service middle office, au sein de la PFS du Val-de-Marne, ainsi que de l'appui de la CPAM de l'Artois. Cette entraide est la démonstration de la solidarité de l'ensemble du réseau pour satisfaire au mieux les assurés du Val-de-Marne.

L'année 2024 s'est également caractérisée par le lancement de nouvelles actions de terrain :

- Les services de la GDB ont contribué, aux côtés des services accueil et de l'accès aux droits, à réaliser des actions de terrain auprès des étudiants (Université Paris Est Créteil, école d'ingénieurs Epita et l'ESTP) et auprès d'autres publics (centre commercial de Créteil, Restos du cœur).
- Le service de la relation employeurs a contribué à une journée relativement à la prévention de la désinsertion professionnelle, organisée par la CRAMIF dans les locaux de la CPAM. Le 21 juin 2024, plusieurs employeurs du Val-de-Marne se sont physiquement déplacés afin d'évoquer collectivement les dispositifs facilitant le maintien dans l'emploi et tous les outils nécessaires à disposition des employeurs.

## LA RELATION EMPLOYEURS FAIT PEAU NEUVE

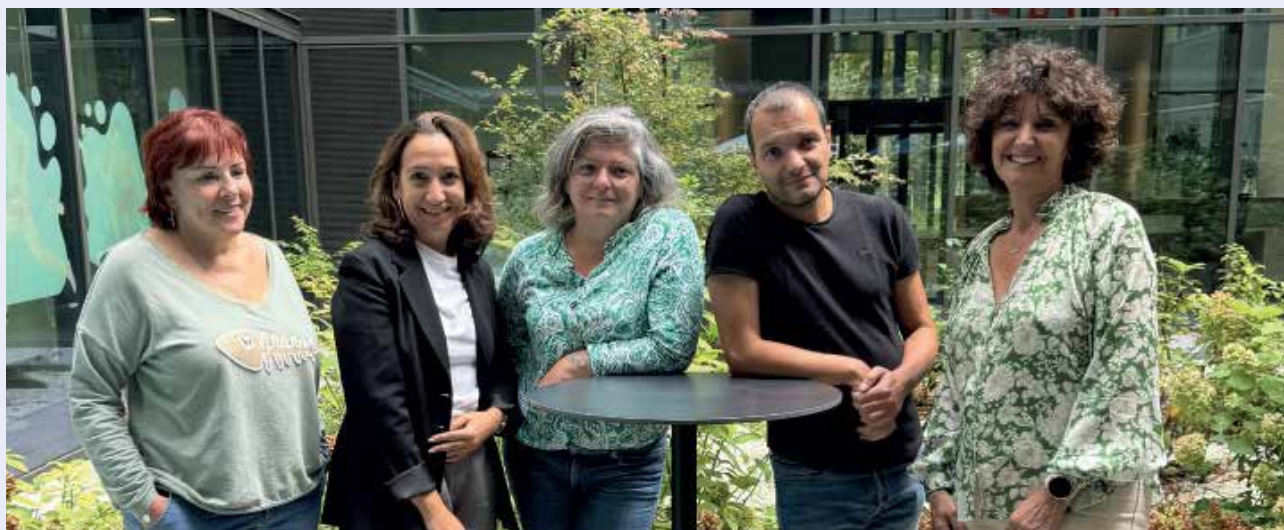
Les Conseillers Informatique Service Employeurs sont devenus les Chargés de la Relation Entreprise. Une appellation qui parle plus aux entreprises de notre département.

Le cœur de métier d'un CRE a toujours été d'accompagner les employeurs sur les services numériques offerts par l'Assurance Maladie, aujourd'hui, le métier s'est enrichi pour tenir compte notamment :

- de la diversité des téléservices à promouvoir et à accompagner,

- de l'attente de la qualité des flux télétransmis par les employeurs,
- des nouvelles dimensions partenariale et marketing à intégrer dans l'offre de service adaptées aux spécificités terrain des territoires.

Ce changement s'intègre déjà dans un cadre dynamique partenarial : en 2024 la relation employeurs a réalisé 39 webinaires locaux avec la participation de 2 563 représentants d'entreprises. Parmi ces entreprises il est à noter un taux de satisfaction de 98.52% des participants (sondage local).





### 3 questions à Michèle NEISHABOURI

technicienne de prestations relative aux rendez-vous téléphoniques  
aux Prestations en Espèces



#### Comment avez-vous abordé les rendez-vous téléphoniques dans votre métier

Aborder les rendez-vous téléphoniques n'a pas été compliqué à mon niveau, au contraire. Depuis plus de 40 ans de carrière à la CPAM j'ai appris à communiquer avec le public lorsque je travaillais en centre de paiement (accueil physique et téléphonique). L'essentiel dans la communication est d'adapter sa réponse pour répondre au mieux aux attentes de nos assurés. La collaboration entre mon service et le front office, à travers nos échanges mail et Medialog, me permet de contacter directement les assurés. L'étude de certains dossiers prend certes du temps, mais il me tient à cœur de pouvoir aider nos publics qui peuvent être parfois en grande difficulté dans leurs démarches.



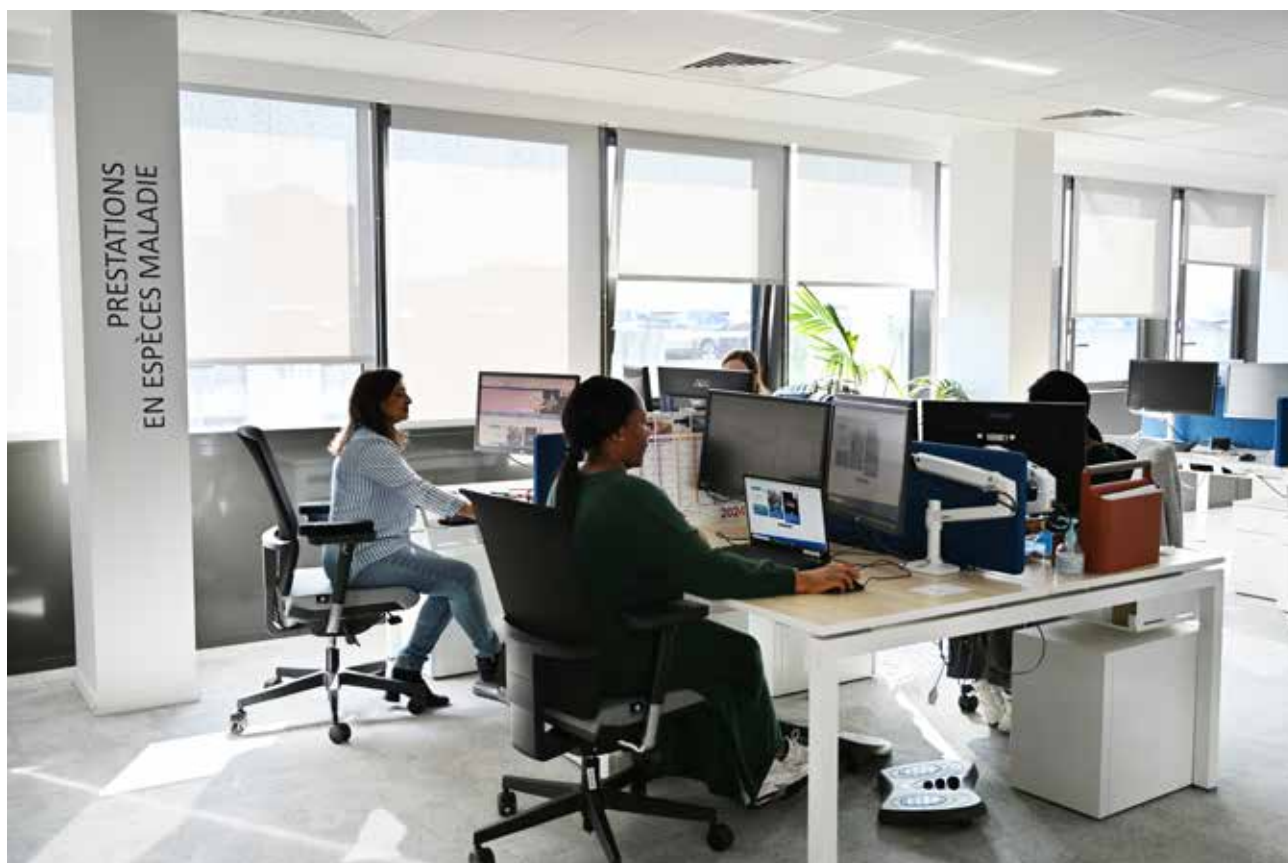
#### Selon vous, quel a été l'apport des rendez-vous téléphoniques dans la liquidation des dossiers ?

Les rendez-vous téléphoniques m'ont évidemment permis de constater la grande satisfaction aussi bien des assurés que des employeurs. Mes interlocuteurs sont souvent surpris d'être appelés et soulignent leur satisfaction quant à l'accompagnement fourni. Les remerciements des personnes contactées me fournissent une grande satisfaction, c'est dans ces moments que je ressens le but et l'intérêt de nos métiers.



#### Un dernier mot ?

J'encourage souvent mes collègues à ne pas hésiter à téléphoner et certaines reconnaissent qu'effectivement cela permet une résolution plus efficace du dossier et est très valorisant dans notre pratique professionnelle.











## 06 AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DU SYSTÈME DE SANTÉ

# SOUTENIR LES PROFESSIONNELLS DE SANTÉ DANS LEURS PRATIQUES PROFESSIONNELLES

## MON SOUTIEN PSY

Les problématiques de santé mentale ont connu une augmentation importante dans la population, notamment chez les plus jeunes depuis la crise sanitaire. L'agence régionale de santé d'Île-de-France a inscrit la santé mentale parmi les deux thématiques prioritaires du projet régional de santé 2024-2028.

Afin d'apporter une réponse aux besoins de prise en charge des patients, l'assurance maladie a adapté son offre de services en mettant en place le dispositif « Mon soutien psy » qui permet à la fois :

- un conventionnement des psychologues par l'assurance maladie,
- une prise en charge par l'assurance maladie de l'accompagnement psychologique, jusqu'à 12 séances, pour toute personne, dès 3 ans, se sentant angoissée, déprimée ou en souffrance psychique légère à modérée.

Pour la CPAM du Val-de-Marne, et plus particulièrement les équipes du pôle accompagnement des offreurs de soins libéraux, cela s'est traduit par l'accompagnement et la mise en place de relations avec une nouvelle catégorie d'acteurs de santé : les psychologues.

À l'issue d'un travail préparatoire, réalisé en étroite relation avec les équipes de l'agence régionale de santé pour identifier les psychologues en exercice dans le département, des actions de communication (mailings, phoning) ont été menées vers ces derniers.

L'objectif était double :

- leur faire connaître le dispositif « Mon soutien psy » ;
- présenter l'intérêt d'un conventionnement avec l'assurance maladie et les démarches à entreprendre pour l'obtenir.

Lors de visites dédiées, les délégués assurance maladie (DAM) leur présentent les relations avec la CPAM et les modalités de facturation à l'assurance maladie. Ces actions se font en lien étroit avec le département des frais de santé.

Enfin, les équipes chargées de l'installation des professionnels de santé procèdent à l'enregistrement au fichier national des professionnels de santé (FNPS) des psychologues intégrant les dispositifs afin d'ouvrir le droit au remboursement des séances. Ces opérations permettent également de rendre visible, aux patients et aux médecins traitants, l'offre de soins en psychologues conventionnés sur l'annuaire dédié sur [ameli.fr](https://ameli.fr).

À fin 2024, on recense 52 psychologues conventionnés dans le département.





### 3 questions à Nicolas MOREAU

manager des délégués numériques en santé,  
pôle accompagnement des offreurs de soins

### et Sandra SCHUHMACHER

attachée de direction, référente e-Santé,  
direction de la gestion du risque et lutte contre la fraude



#### Mon espace santé, le carnet de santé numérique et sécurisé des Français, a-t-il connu des évolutions en 2024 ?

**Sandra :** Le site internet et l'application « Mon espace santé » évoluent régulièrement pour améliorer l'expérience des utilisateurs et simplifier leurs parcours de soins. La grande nouveauté cette année a été le lancement de l'agenda. Chacun dispose désormais d'un calendrier prévisionnel rassemblant tous les rendez-vous importants pour le suivi de sa santé et de celle de ses enfants : rappel de vaccination, examens ou dépistages. Mon espace santé devient un outil de prévention à part entière dans lequel nous retrouvons des conseils de prévention, selon notre âge et notre sexe. Ces conseils seront d'ailleurs prochainement davantage personnalisés grâce aux informations que nous renseignons dans la rubrique « habitudes de vie » (alimentation, activité physique, tabac, sommeil, écrans...).

Nous sommes également intervenus au CHI de Créteil pour présenter Mon espace santé au personnel médico-administratif.

**Sandra :** Nous sommes allés à plusieurs reprises à la rencontre des usagers, au sein des CMS d'Ivry-sur-Seine et de Villeneuve Saint-Georges, du CHU Henri Mondor, du CHI de Créteil et même au centre commercial Créteil Soleil, pour les informer sur cet outil si utile au quotidien.

Une campagne de marketing digital a été lancée cet été sur Facebook pour encourager l'activation des comptes. Mon espace santé a fait l'objet de nombreuses présentations au cours de webinaires à destination de jeunes parents ou de structures d'accompagnement social.

Nous n'avons bien sûr pas oublié nos collègues de la CPAM ! Une opération d'information et d'aide à l'activation a été organisée au sein du site du Cristolien en novembre, avec un jeu concours et des balances connectées à gagner.



#### Quelles ont été les actions de la CPAM 94 pour promouvoir Mon espace Santé ?

**Nicolas :** Nous avons renforcé notre mobilisation en 2024 pour répondre à 3 enjeux :

- augmenter les activations des profils Mon Espace Santé par les assurés,
- développer les usages des professionnels de santé libéraux comme hospitaliers,
- atteindre les objectifs CPG en lien avec le numérique.

Tout au long de l'année, les délégués numériques en santé (DNS) de la CPAM du Val-de-Marne ont accompagné plus de 800 médecins, 400 pharmaciens et plusieurs laboratoires pour qu'ils s'approprient pleinement « Mon espace santé » et plus largement tous outils du numérique en santé. Nous avons aussi organisé des webinaires à destination des communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS), qui constituent un vrai relais d'information auprès des professionnels de santé de leur territoire.



#### 2025 arrive avec de nouvelles ambitions pour le numérique en santé. Que peut-on attendre ?

**Nicolas :** L'année 2025 va être un tournant. Le numérique continue de transformer notre système de santé avec plusieurs évolutions majeures comme la généralisation de l'application carte Vitale. Mon Espace Santé va aussi poursuivre son développement pour rendre le patient acteur de sa santé et améliorer la coordination entre les professionnels de santé.

Nous allons donc continuer à accompagner ces publics dans cette transition, avec toujours plus de services adaptés à leurs besoins.

**Sandra :** Dès février 2025, nous interviendrons au sein de l'hôpital d'instruction des armées Bégin pour une action de sensibilisation des patients et nous serons présents à la soirée départementale du numérique en santé, que nous co-organisons avec la direction départementale de l'ARS et le GIP Sesan.

#### À RETENIR

- Près de 300 000 Val-de-Marnais ont activé leur profil Mon espace santé.
- Plus de 3,2 millions de documents utiles pour le suivi de sa santé ont été déposés dans les comptes « Mon espace santé » par les professionnels de santé, établissements de santé et établissements médico-sociaux val-de-marnais.

## L'ACCOMPAGNEMENT DES NOUVEAUX INSTALLÉS DANS LE DÉMARRAGE DE LEUR ACTIVITÉ – L'EXEMPLE DES INFIRMIERS

L'accompagnement des professionnels de santé au démarrage de leur activité libérale est essentiel pour créer une relation de confiance avec la CPAM, mais également leur permettre d'adopter de bonnes pratiques dès le début de leur exercice.

Dans ce cadre, les équipes en charge du conventionnement et celles du règlement des frais de santé organisent et co-animent tous les 2 mois des réunions d'information à l'installation destinées aux infirmiers nouvellement installés.

L'objectif est d'apporter à ces professionnels de santé les informations essentielles à connaître dès le début d'activité :

- les règles de cotation des actes et de rédaction de prescriptions;
- les règles et modalités de facturation des actes à l'Assurance maladie :
  - ▶ privilégier la facturation sécurisée électronique ;
  - ▶ facturer régulièrement les actes ;
  - ▶ utiliser la fonction de numérisation des ordonnances (SCOR) ;
  - ▶ utiliser les téléservices : ADRI (acquisition des droits intégrés), bilan de soins infirmiers...

Ces réunions sont aussi l'occasion de les informer qu'au cours de leurs premiers mois d'exercice, la CPAM réalisera des contrôles de facturation à visée pédagogique, pour leur permettre d'acquérir de bonnes pratiques de facturation.

Enfin, c'est aussi lors de ces rencontres que sont évoquées les aides conventionnelles auxquelles les professionnels de santé peuvent prétendre et que leur sont présentés les interlocuteurs de la CPAM qui les accompagneront au quotidien dans leur exercice professionnel :

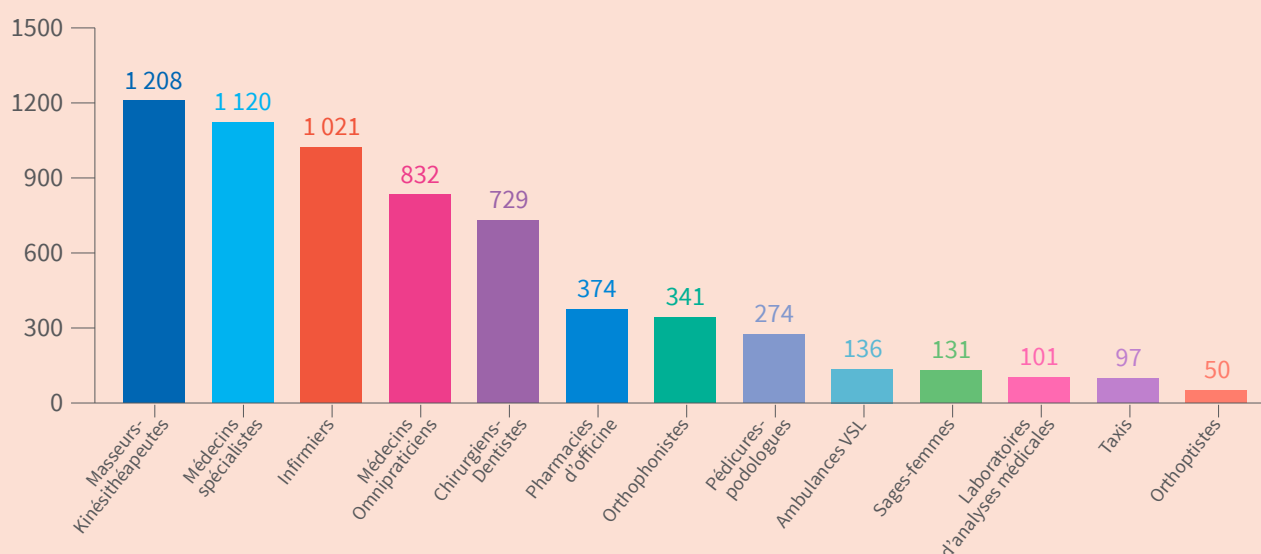
- accompagnement réglementaire, conventionnel, à l'usage de téléservices de l'assurance maladie par les équipes du pôle accompagnement des offreurs de soins : délégués assurance maladie (DAM) et délégués numériques en santé (DNS),
- accompagnement sur la facturation par les équipes des frais de santé : CPS-CPOS,
- accompagnement sur les questions médicales par le service médical de l'assurance maladie.

En 2024, ce dispositif d'accompagnement s'est traduit par :

**6**  
RÉUNIONS  
**95**  
INFIRMIERS INVITÉS  
**48**  
INFIRMIERS PARTICIPANTS  
[51 %]

Ces réunions permettent également d'échanger avec les infirmiers et de leur proposer des accompagnements individuels en fonction des besoins identifiés.

## CHIFFRES CLÉS : PROFESSIONNELS LIBÉRAUX CONVENTIONNÉS EN 2024





# RÉGULER LES DÉPENSES DE SANTÉ ET VEILLER À LA PERTINENCE ET QUALITÉ DE SOINS

## LES VISITES ANNUELLES EN ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ : UNE NOUVELLE STRATÉGIE D'ACCOMPAGNEMENT AU SERVICE DE L'HÔPITAL

Dans le cadre de la rénovation de la gestion du risque, l'assurance maladie a redéfini sa stratégie d'intervention auprès des établissements de santé. L'un des axes principaux de cette transformation est la mise en place d'un programme d'accompagnement personnalisé. Ce programme vise à offrir un soutien adapté aux établissements hospitaliers, tout en renforçant le rôle de l'assurance maladie en tant qu'acteur de proximité et partenaire privilégié.

L'accompagnement commence concrètement par une visite inaugurale, durant laquelle la direction de la CPAM et le service médical rencontrent les équipes dirigeantes de chaque établissement de santé. Ce moment stratégique permet de poser les bases d'une collaboration durable en co-construisant une feuille de route commune avec l'établissement. L'objectif est de définir des actions concrètes et d'assurer leur suivi sur le long terme.

### Une occasion de valoriser l'offre de l'assurance maladie et de renforcer nos partenariats

Les visites en établissements de santé constituent une opportunité précieuse pour échanger sur l'ensemble des sujets qui lient l'assurance maladie aux établissements : financement, relations ville-hôpital, prévention, accompagnement des personnes en renoncement aux soins, ou encore la communication en direction des assurés.

Lors de ces rencontres, les priorités nationales de l'assurance maladie sont présentées, tout en prenant en compte les enjeux spécifiques à chaque établissement. Un accompagnement sur des thématiques de maîtrise médicalisée est proposé, abordant des sujets tels que les transports sanitaires, la prévention des infections, la polymédication chez les personnes âgées, ou la chirurgie ambulatoire.

## Une année 2024 tournée vers les établissements les plus importants du territoire

En 2024, l'accompagnement des établissements de santé se concentre sur les structures MCO (médecine, chirurgie, obstétrique). Cinq établissements ont ainsi été rencontrés : l'hôpital Henri Mondor, l'hôpital Bicêtre, le centre hospitalier intercommunal de Créteil (CHIC), le centre hospitalier intercommunal de Ville-neuve-Saint-Georges (CHIV) et l'hôpital Saint Camille.

### À RETENIR

#### VAES réalisées en 2024 et thèmes d'accompagnement retenu

##### CHIC/CHIV 23/09/24

- la facturation ;
- les transports ;
- la polymédication des personnes âgées.

##### Mondor 07/10/24

- l'amélioration des processus de facturation ;
- les transports sanitaires ;
- la polymédication des personnes âgées ;
- le SAHOS (apnée du sommeil) ;

##### Kremlin Bicêtre 28/11/24

- l'expérimentation de nouveaux volets PRADO ;
- les sujets liés à la communication ;
- les transports sanitaires.

##### Saint Camille 16/12/24

- l'amélioration des processus de facturation ;
- les transports sanitaires ;
- l'insuffisance cardiaque ;
- la polymédication des personnes âgées.



### 3 questions à Elodie PHEDOL, conseiller assurance maladie prado



#### Pouvez-vous nous rappeler en quoi consiste votre métier de conseiller assurance maladie PRADO ?

Le conseiller assurance maladie PRADO, c'est un peu le « chef d'orchestre » du retour à domicile après une hospitalisation.

Chaque semaine, je me rends dans les établissements de santé pour expliquer en quoi consiste le programme de retour à domicile (PRADO) aux patients que les équipes médicales ont désignés éligibles au dispositif. Je recueille leur consentement, puis j'organise la prise en charge dont ils bénéficieront à leur retour à domicile. Ainsi, je coordonne les premiers rendez-vous médicaux avec les professionnels de santé en ville, comme les médecins généralistes, infirmiers, kinésithérapeutes, et même les pharmaciens. Je participe également à des staffs médicaux. J'interviens dans divers services de l'établissement (cardiologie, neurologie) et je suis très active dans la promotion du dispositif.

Parallèlement, en collaboration avec les services sociaux, je mets en place des services complémentaires, tels que l'aide-ménagère, le portage de repas ou l'aide aux courses, etc.

En résumé, comme un acteur incontournable du suivi post-hospitalisation, je veille à ce que tout se déroule sans accroc, en assurant pour ces patients, et leurs proches, un retour à la maison aussi serein que possible !



#### Le PRADO, c'est pour accompagner les femmes enceintes, non ?

Eh bien, non, le programme a bien évolué depuis sa création en 2010. Initialement conçu pour accompagner les jeunes mamans après l'accouchement avec un suivi à domicile par une sage-femme, le dispositif PRADO a pris un nouveau tournant stratégique fin 2023. Il s'est recentré sur les sorties d'hospitalisation complexes et l'accompagnement des malades chroniques. Nous intervenons désormais auprès de personnes ayant subi un accident vasculaire cérébral, souffrant d'insuffisance cardiaque, de bronchopneumopathie chronique obstructive (BPCO), ou encore de personnes âgées souffrant de plusieurs pathologies.



#### Qu'est-ce qui a marqué votre année 2024 au PRADO ?

Ce qui m'a marquée en 2024, c'est avant tout l'esprit d'équipe et notre capacité à dépasser nos objectifs. Nous avons renforcé la promotion du dispositif, tant de manière autonome qu'en collaboration avec notre manager. Nous maintenons une relation de confiance avec les équipes médicales hospitalières qui se renouvellent souvent. L'organisation de réunions et de rencontres avec des autres services de la CPAM a également été essentielle pour m'ouvrir davantage à un travail en transversalité.

### UN ENGAGEMENT GLOBAL DE LA CPAM POUR ACCOMPAGNER LES ASSURÉS ET LES PROFESSIONNELS SUR LA THÉMATIQUE DE L'INSUFFISANCE CARDIAQUE :

## 871

**PERSONNES ONT ÉTÉ ACCOMPAGNÉES  
DANS LE CADRE DE L'INSUFFISANCE CARDIAQUE  
OU DE LA BPCO PAR LES ÉQUIPES PRADO,**  
un résultat bien au-delà de nos attentes.

## 127 %

**DE L'OBJECTIF ANNUEL ATTEINT,**  
illustration de l'engagement des conseillers  
d'assurance maladie.

**PARTICIPATION AU PARTENARIAT DÉVELOPPÉ PAR LA FILIÈRE INSUFFISANCE CARDIAQUE (FINC/PHINC)**, regroupant l'ensemble des services de cardiologie et de pharmacie des établissements du Val-de-Marne. Cette filière a pour objectif d'améliorer le parcours de soins des patients en facilitant le partage d'informations entre les services, en développant des projets communs et en assurant le lien entre la ville et l'hôpital.

**SOUTIEN AUX CPTS (COMMUNAUTÉS PROFESSIONNELLES TERRITORIALES DE SANTÉ) DU DÉPARTEMENT**, qui ont su impliquer les professionnels de santé de leur territoire dans les parcours "insuffisance cardiaque".

## ACTIONS VERS LES ASSURÉS SUR LE BON USAGE DES TRANSPORTS :

En 2024, dans le Val-de-Marne, plus de 96 000 personnes distinctes ont bénéficié d'un transport pris en charge par l'assurance maladie pour un coût qui s'élève à 103 millions d'euros.

Les dépenses de transports connaissent une forte croissance :

# +6,9%

PAR RAPPORT À L'ANNÉE 2023

La direction de la gestion du risque et de la lutte contre la fraude de la CPAM du Val-de-Marne assure le pilotage de la chefferie régionale transports afin de développer et mettre en œuvre des actions permettant de maîtriser, au niveau régional, l'évolution des dépenses sur ce poste.

### PARMI LES ACTIONS 2024, 2 ONT ÉTÉ LANCÉES VERS LES ASSURÉS SUR LE BON USAGE DES TRANSPORTS :

#### • Promotion du véhicule personnel

L'usage du véhicule personnel ou des transports en communs constitue une alternative aux transports en taxis ou en véhicule sanitaire léger (VSL). L'assurance maladie prend en charge les frais de transports du patient, ou du proche accompagnant, en cas d'utilisation d'un véhicule personnel ou de transports en commun, pour les patients disposant d'une prescription médicale de transport.

Afin de faire connaître cette possibilité aux assurés, une campagne de communication a été réalisée par l'envoi de courriers (via CLOE) et de mails (via OSMOSE). Elle ciblait les Val-de-Marnais ayant eu au moins 2 transports en taxis ou VSL sur les 3 derniers mois (pour OSMOSE) et sur les 4 derniers mois (pour CLOE).

Cette campagne a généré des économies estimées à 98 000 euros, dont 70 400 euros en provenance de l'usage d'un véhicule personnel. Ce résultat témoigne d'un changement de comportement dans le recours à des modes de transport moins onéreux pour l'assurance maladie et qui ne dégradent pas le bien-être des personnes transportées.

Cette campagne de communication sera reconduite en 2025.

#### • Promotion du transport partagé :

Le transport partagé en taxi et VSL, désormais réglementaire, s'applique sauf contraintes médicales précisées par le médecin prescripteur. Il présente le triple intérêt de :

- améliorer l'accès à un transport dans un contexte de nombre limité de VSL et taxis conventionnés,
- réduire l'empreinte environnementale des transports de santé,
- permettre des économies pour l'assurance maladie, le tarif étant dégressif selon le nombre de patients transportés.

Afin de promouvoir le transport partagé auprès des assurés, un encart a été positionné sur leurs décomptes de remboursement en septembre 2024.



# CONTRIBUER À LA TRANSFORMATION DE L'OFFRE DE SOINS

## ANIMATION DE L'EXERCICE COORDONNÉ – LES CAFÉS CPTS

En 2024, la CPAM du Val-de-Marne a mis en place un espace d'échanges entre les CPTS du Val-de-Marne nommé « Café CPTS ».

Il s'agit de réunir dans les locaux de la CPAM, au rythme de 1 fois par trimestre, l'ensemble des coordinateurs(trices) des CPTS afin d'échanger sur :

- des actions mises en place par une CPTS afin qu'elles puissent être dupliquées à l'échelle d'un autre territoire ou de l'ensemble du Val-de-Marne,
- des thématiques stratégiques pour l'assurance maladie (pas d'assurés en ALD sans MT, le numérique en santé, les assistants médicaux, ...)
- les difficultés rencontrées par les CPTS et les solutions pouvant être apportées pour y remédier,
- de bonnes idées à partager.

L'objectif est de renforcer la dynamique départementale déjà enclenchée par la participation de l'ensemble des CPTS au parcours insuffisance cardiaque lancée par l'hôpital Henri Mondor avec le soutien de l'assurance maladie (CPAM et service médical).

Inauguré en mars 2024, 3 sessions cafés CPTS ont été organisées au cours de cette année, dont une entièrement consacrée au numérique en santé.

Ces événements trimestriels vont se poursuivre en 2025 sur des thématiques dédiées, ce format étant celui répondant le plus aux attentes des acteurs.







### 3 questions à Nadia MAILLET

déléguée assurance maladie (DAM)



#### Qu'est-ce que mon bilan de prévention ?

Le bilan de prévention est une consultation proposée aux patients aux 4 âges clés de la vie. L'objectif est d'identifier précocement d'éventuels problèmes de santé et de donner des conseils personnalisés pour prévenir les risques et vivre en meilleure santé.

Les 4 tranches d'âges clés de la vie sont les suivantes :

- **18-25 ans** : passage à l'âge adulte, début de l'autonomie en matière de santé (alimentation, alcool, tabac, hygiène de vie, contraception et santé mentale),
- **45-50 ans** : début de l'exposition à des maladies chroniques (hypertension, diabète, cholestérol), importance du dépistage du cancer du sein et du colon,
- **60-65 ans** : approche de la retraite, adaptation du suivi médical aux risques liés au vieillissement (ostéoporose, maladie cardiovasculaire, troubles cognitifs débutants),
- **70-75 ans** : prévention de la perte d'autonomie, suivi des maladies chroniques.

Ce bilan peut être réalisé par un médecin généraliste, un pharmacien, une sage-femme ou un infirmier. Il est pris en charge à 100% par l'assurance maladie.



#### Quel accompagnement réalisez-vous pour promouvoir le dispositif vers les professionnels de santé ?

Nous présentons le bilan de prévention aux professionnels de santé en leur fournissant des informations détaillées sur les objectifs et les modalités de mise en œuvre du dispositif et les avantages qu'il présente, tant pour eux que pour leurs patients.

Un livret d'accompagnement détaillant notamment les techniques d'entretien motivationnel avec les patients sont remis aux médecins généralistes. Ces supports concrets sont très appréciés.

Nous informons également les médecins sur les modules de formation qu'ils peuvent suivre pour leur permettre de se familiariser avec le dispositif dans le cadre de leur formation continue.

En 2024, les DAM ont rencontré 802 généralistes et 48 sages-femmes libérales.

En parallèle, une campagne de communication nationale a été lancée le 8 septembre 2024 avec spots TV et radio pour faire connaître le bilan de prévention à la population.



#### Comment le dispositif s'est-il déployé ?

Si la prévention est déjà présente dans le quotidien des professionnels de santé, le système de santé en France est historiquement tourné vers des soins curatifs. Peu de patients consultent lorsque tout va bien et s'ils ne ressentent pas de symptômes spécifiques. Aussi, la mise en place de rendez-vous dédiés à visée préventive nécessite de changer les habitudes des professionnels de santé et des patients.

Des outils, des dispositifs, de nouvelles modalités d'exercice peuvent aider les professionnels à faire face à ce défi : s'organiser en équipe, utiliser les outils numériques tel que le dossier médical partagé et Mon espace santé pour favoriser leur coordination et la fluidité d'échange des informations, embaucher un assistant médical, dispositif que les DAM promeuvent par ailleurs activement. Les assistants médicaux jouent en effet un rôle clé dans la mise en place des consultations de prévention. Leur présence dans les cabinets permet d'optimiser le temps médical et de structurer les rendez-vous de manière efficace, en intégrant dans un 1er temps une vérification des dépistages recommandés pour ensuite élargir vers d'autres thèmes de prévention.

L'assurance maladie a également prévu des actions d'aller-vers pour sensibiliser les personnes éloignées du système de soins et les inciter à prendre rendez-vous pour un bilan de prévention.

Au vu des défis posés par le vieillissement de la population et par l'augmentation des pathologies chroniques, la prévention doit devenir un axe central du système de santé pour prévenir les maladies et maîtriser les coûts à long terme.

#### BON À SAVOIR

**145**

**PROFESSIONNELS DE SANTÉ**

du département ont déjà réalisé au moins un bilan de prévention.

**3 205**

**ASSURÉS VAL-DE-MARNAIS EN ONT BÉNÉFICIÉ EN 2024**

avec une forte accélération au dernier trimestre suite au lancement de la communication sur le dispositif.

## DÉPLOIEMENT DE L'ORDONNANCE NUMÉRIQUE UN ENJEU MAJEUR POUR LA CPAM 94

L'ordonnance numérique vise à dématérialiser et à sécuriser le circuit de la prescription entre les professionnels de santé prescripteurs et exécutants. Elle s'inscrit dans la feuille de route du numérique en santé et représente un enjeu majeur pour améliorer et sécuriser les prescriptions.

La CPAM du Val-de-Marne joue un rôle actif dans ce déploiement, notamment grâce au positionnement du Val-de-Marne comme département de présérie. La CPAM du Val-de-Marne participe en effet aux tests des logiciels avant qu'ils ne soient autorisés à être déployés sur l'ensemble du territoire. Cette étape sécurise la généralisation et garantit le bon fonctionnement des logiciels.

Il faut aussi souligner l'implication des délégués numériques en santé de la CPAM qui accompagnent les professionnels de santé dans leur cabinet ou dans les pharmacies sur cette thématique. Des campagnes nationales et locales ont été menées en 2024 pour

présenter le processus de l'ordonnance numérique aux médecins et pharmaciens ayant un logiciel autorisé à être déployé et les encourager à l'utiliser pour la création et l'exécution des prescriptions. Dans un souci permanent d'efficacité, les DNS se sont appropriés les particularités des différents logiciels.

Grâce à un suivi statistique renforcé, les DNS sont en capacité de suivre au plus près l'usage de l'ordonnance numérique, d'identifier les professionnels de santé « décrocheurs » et ou « non-utilisateurs » et d'intervenir rapidement auprès de ces derniers.

Cet investissement a permis à la CPAM du Val-de-Marne d'obtenir les meilleurs résultats franciliens et plus de 40% des médecins généralistes et des pharmacies utilisent l'ordonnance numérique. Ce chiffre témoigne aussi de l'engagement des professionnels de santé du département dans cette transformation numérique.

L'accompagnement des DNS se poursuivra en 2025.

**Bon à savoir :** en décembre 2024, 17 logiciels pour les professionnels prescripteurs (médecins et chirurgiens-dentistes) et 8 logiciels pour les professionnels de santé exécutants (officines de pharmacie) ont été validés lors de la phase de présérie. Ceci permet alors aux éditeurs de déployer sur l'ensemble du territoire national.

## ÉTAT DES LIEUX DE L'EXERCICE COORDONNÉ DANS LE VAL-DE-MARNE

**10**

COMMUNAUTÉS PROFESSIONNELLES  
TERRITORIALES DE SANTÉ (CPTS)  
EN FONCTIONNEMENT

**+ DE 1 MILLION**

DE VAL-DE-MARNAIS  
SONT COUVERTS SOIT :

**72%**

DE LA POPULATION DU  
DÉPARTEMENT

**19**

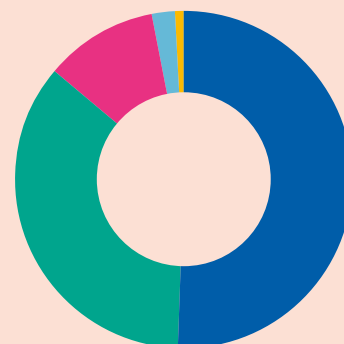
MAISONS DE SANTÉ  
PLURIPROFESSIONNELLES (MSP)

**11**

EN COURS D'ACCOMPAGNEMENT OU  
EN PROJET À HORIZON 2025/2026

**132**

CENTRES DE SANTÉ (CDS)  
DONT :



67 dentaires

14 médicaux

47 polyvalents

3 infirmiers

1 ophtalmologique

# LUTTER CONTRE LES ABUS EN SANCTIONNANT LES FRAUDES

## UNE ANNÉE 2024 MARQUÉE PAR DE NOUVELLES FRAUDES LIÉES AUX ÉVOLUTIONS LÉGISLATIVES ET TECHNOLOGIQUES

En 2024, les équipes de la LCF ont largement collaboré avec l'ensemble des services de la caisse, des autres CPAM et les services de police et de justice afin de lutter contre toutes les formes de fraude, y compris celles émergentes.

L'élargissement du remboursement des aides auditives début 2021 dans le cadre de la mise en place du 100% santé a donné lieu à des dérives.

Des atypies de facturation ont été détectées, notamment la facturation massive en flux dégradé, sans la carte vitale de l'assuré. D'autres déviances ont été constatées : l'exercice itinérant non autorisé de la profession d'audioprothésiste, l'exercice illégal de la profession d'audioprothésiste, la complaisance entre des sociétés d'audioprothésistes et des médecins pour fournir des ordonnances sans que les assurés n'aient consulté les prescripteurs, mais aussi des entreprises dites « coquille vide » qui n'ont pas de réalité matérielle ou juridique et qui facturent des actes à l'assurance maladie

A noter que les montants concernés sont rapidement très importants. Les sociétés peuvent facturer en tiers-payant des appareillages susceptibles d'être remboursés à hauteur de 800 euros.

Ces atypismes dans les montants remboursés et les profils des prescripteurs d'aide auditive ou des assurés bénéficiaires ont donc donné lieu à un ciblage de 9 sociétés dans le Val-de-Marne. Suites aux

investigations réalisées, la CPAM du Val-de-Marne a déposé 15 plaintes ou signalements au parquet pour un montant de préjudice subi de 1 042 882 euros.

La mise en place du contrôle a priori avant le règlement et le contrôle exhaustif de la facturation des audioprothésistes, en lien avec les frais de santé, a permis de valoriser 690 803 € de préjudice évité. La CPAM du Val-de-Marne s'est également associée à des plaintes pénales déposées par les autres Caisses de France lorsqu'elle se trouvait lésée.

Concernant la lutte contre les faux avis d'arrêt de travail, l'action de la CPAM du Val-de-Marne s'est articulée autour de 3 axes :

1. Un meilleur ciblage et une détection plus importante des arrêts de travail frauduleux, en s'appuyant sur un meilleur ciblage et l'exploitation de signalements dans un contexte de recrudescence de faux documents circulant sur les réseaux sociaux utilisant l'identité usurpée de médecins.
2. La mise en œuvre du programme national pérenne de contrôle sur les faux arrêts de travail qui a permis de compléter les signalements d'arrêts apocryphes.
3. La création, en collaboration avec la direction des prestations, d'une cellule dédiée au traitement des faux AAT positionnée au sein du pôle des flux entrants (FENTI), qui travaille sur des requêtes de PS dont l'identité de prescripteur a été usurpée.



### 3 questions à

**Guillaume LEO CAZUGUEL** Coordonnateur du pôle lutte contre la fraude,  
**Natacha ETABA OBONO** Investigatrice LCF et  
**Lisa CEGLIE** Adjointe à la directrice des prestations

## DÉPLOIEMENT DE LA CELLULE « FAUX AAT » AU PÔLE FENTI



### Pourquoi avoir porté vos efforts sur la détection de faux documents concernant les avis d'arrêt de travail ?

**GLC :** L'instruction des dossiers de faux avis d'arrêt de travail et de faux bulletins d'hospitalisation fait partie intégrante de l'activité de la lutte contre les fraudes à l'assurance maladie. Néanmoins, ce phénomène s'est nettement accéléré depuis début 2024 au regard des ventes frauduleuses de kits via les réseaux sociaux et par les fuites de données d'assurés qui ont pu toucher certaines mutuelles.

Les investigateurs en charge de la LCF, les services de prestation et de la DCF ont détecté de plus en plus de faux documents fournis par des assurés dont les profils se révèlent similaires. De nombreux arrêts frauduleux ont également été identifiés par les services grâce aux signalements internes et par les retours faits par des prescripteurs dont l'identité a été usurpée. Enfin, la collaboration entre CPAM dans l'exploitation de signalements, concernant des médecins inexistants, non connus à l'Ordre, a permis aussi de repérer les faux avis d'arrêt de travail.

La CPAM du Val-de-Marne s'est saisie du problème et fait en sorte d'agir en évitant toute indemnisation induite par un contrôle a priori des arrêts de travail. Ce circuit de traitement fructueux s'est renforcé en 2024 grâce à la coopération entre les pôles LCF, prestations en espèces et la DCF. C'est aussi dans cette optique que la cellule portant sur la détection des faux arrêts de travail a été mise en place au sein du service des flux entrants papier (FENTI).



### Comment s'est passée la création de cette cellule ?

**GLC :** La cellule s'est mise en place début septembre 2024 pour répondre à la massification des faux avis d'arrêt de travail reçus et signalés. Ce projet résulte de la collaboration entre le pôle lutte contre la fraude, le FENTI et le service formation.

Un programme de formation a été conçu afin d'opérer la montée en compétence des agents du FENTI tant sur l'appréhension des outils, que sur la méthodologie de l'investigation et l'instruction des dossiers. Natacha ETABA OBONO, investigatrice au PLCF et nouvelle

formatrice occasionnelle, a assuré cette partie de la formation. Des séances de tutorat sont venues compléter les éléments fondamentaux et des modes opératoires ont été créés spécifiquement pour la formation.

**LC :** Les agents du FENTI étaient très enthousiastes quand nous avons annoncé la création d'une cellule fraude. Au total six agents volontaires ont été sélectionnés, après avoir fait leur preuve pendant une semaine de formation animée par le service formation. Ces six agents sont montés en compétence au même moment, en s'entraînant mais aussi en bénéficiant de l'appui quotidien de Natacha afin de se conformer aux attentes de la LCF.



### Quel bilan ferez-vous de cette expérience inter-services ?

**NEO :** Le bilan est positif ! Le renfort apporté sur le traitement de ces dossiers permet au pôle lutte contre la fraude de se recentrer sur d'autres activités. Personnellement, j'ai eu plaisir à aller à la rencontre des agents du FENTI, que je ne connaissais pas, et à participer à leur formation. J'ai pu à la fois leur faire découvrir les activités de la LCF et les familiariser avec la démarche de l'investigation et la méthodologie d'analyse des documents. J'ai sensibilisé mes collègues sur l'impact de la qualité de leur travail sur les actions des juristes du pôle LCF. Les échanges que nous avons eus sur des cas pratiques, au fur et à mesure du traitement des dossiers, ont été enrichissants.

**LC :** Les agents sont très satisfaits d'avoir eu l'occasion de se tester sur une nouvelle activité, c'est une expérience très valorisante pour chacun d'entre eux. Les occasions sont rares pour le FENTI de travailler directement avec d'autres services, la création de cette cellule a constitué une bouffée d'air frais pour donner également du sens à l'interconnexion des métiers. En effet, les membres de la cellule sont aujourd'hui plus soucieux quant à l'authenticité des documents qu'ils traitent dans leurs tâches quotidiennes.

C'est une belle démonstration du potentiel de nos collaborateurs dans un environnement changeant : le métier de demain s'orientera certainement vers une analyse plus fine des flux entrants reçus par la CPAM.



## CHIFFRES CLÉS

# 10 812 996€

**PRÉJUDICE TOTAL DÉTECTÉ**

(dont 6 131 998 € de préjudice subi et 4 680 998€ de préjudice évité)

# 272

**DOSSIERS ONT FAIT L'OBJET DE SUITES CONTENTIEUSES**

(avertissement, pénalité financière, plainte pénale ou ordinaire, signalement au parquet)

# 9,3%

**DES MONTANTS DE PRÉJUDICES  
CONCERNENT LES ASSURÉS**

# 90,7%

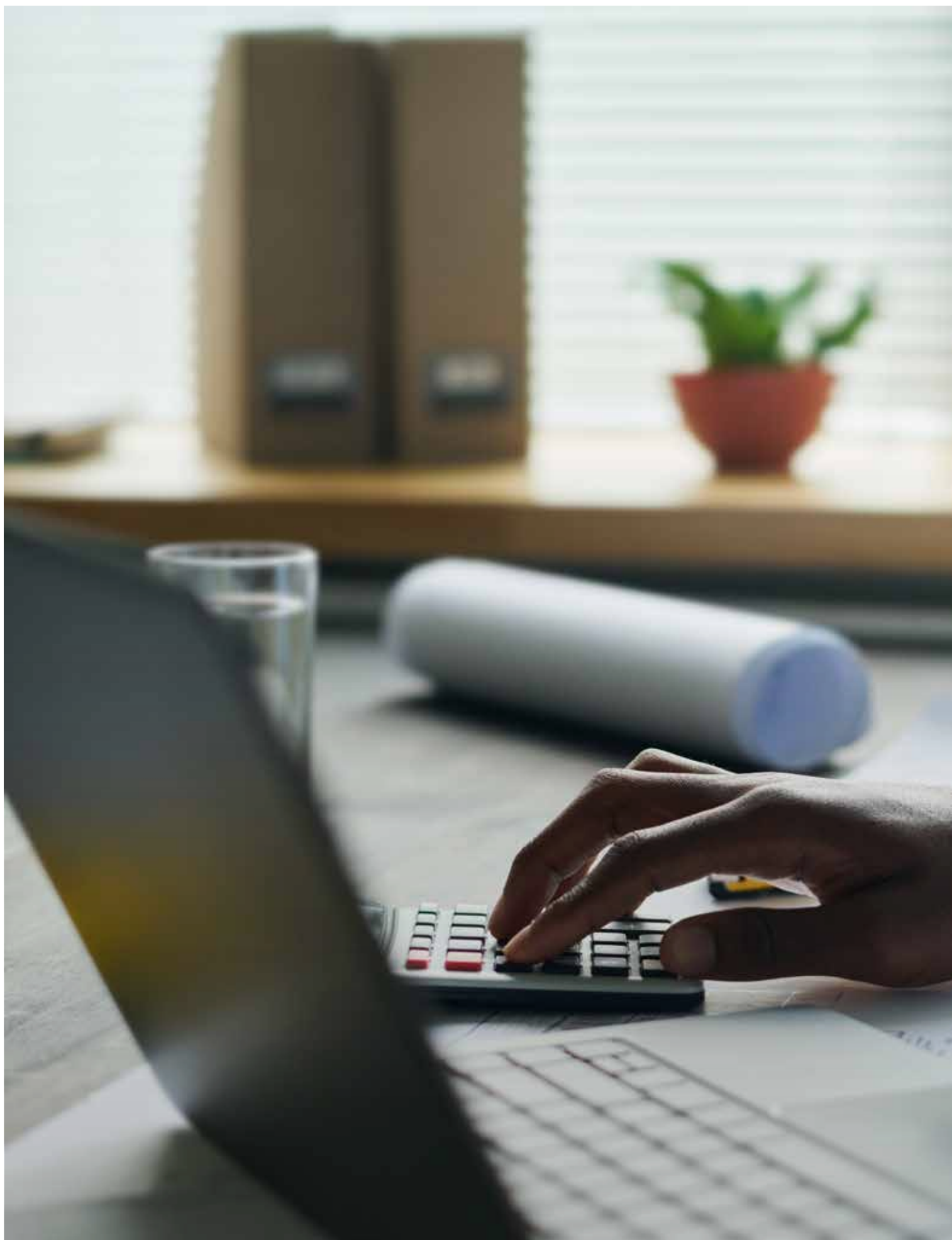
**DES MONTANTS DE PRÉJUDICES  
CONCERNENT LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ  
ET LES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ ET MÉDICO-SOCIAUX**

## LA COLLABORATION AVEC LES PARTENAIRES INTERNES ET EXTERNES DE LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Le pôle lutte contre la fraude mène ses activités en étroite collaboration avec d'autres services de la CPAM et ses partenaires externes à plusieurs égards :

- avec les autres services de la caisse (prestations, DCF) dans le cadre de la stratégie nationale de la lutte contre la fraude consistant à détecter et à prévenir l'apparition de fraudes par des contrôles a priori, par exemple pour les avis d'arrêt de travail de plus de 60 jours ou les factures des audioprothésistes : ces contrôles a priori ont contribué à valoriser 1 398 874 € de préjudice évité (691 071€ programme IJ, 690 803€ programme audioprothésistes) ;
- avec les services de police qui ont pu, sur réquisition, signaler un vol d'ordonnances durant une perquisition chez un assuré. 17 assurés ont utilisé ces avis d'arrêts de travail frauduleux pour être indemnisés indument. Ces derniers ont tous fait l'objet d'une pénalité financière, prérogative du directeur général de la CPAM : 10 000€ de préjudice subi, 20 000€ de pénalité encourus.
- avec les services de justice et notamment le parquet, qui instruisent les dossiers présentés par la CPAM à travers les dépôts de plainte et qui échangent directement avec le PLCF. Les plaintes et signalements au parquet les plus significatifs déposés par la CPAM du Val-de-Marne en 2024 concernent les sociétés audioprothésistes, à l'origine d'un préjudice total de plus de 1 million, et deux infirmiers, pour un préjudice total de plus de 1,6 million.







## 07 ANNEXES

# ÉVOLUTION DES CHARGES PAR GESTION COMPTABLE



## Annexe 1

### Évolution des charges par gestion comptable

Gestion	Année 2024	Année 2023	Évolution 2024/2023
	MONTANT EN MILLIERS D' €	MONTANT EN MILLIERS D' €	ÉVOLUTION EN %
Gestion Technique Maladie	4 283 980	4 132 968	+3,65 %
Gestion Technique AT-MP	236 742	211 602	+11,88 %
Gestion Prévention de la Maladie	2 514	3 361	-25,20 %
Gestion Action Sanitaire et Sociale	2 854	2 822	+1,13 %
Gestion des œuvres	4 717	5 273	-10,54 %
Gestion Administrative	76 504	74 947	2,08 %
Gestion FAC	0	-154	-100 %
Gestion Fonds de Lutte Contre les Addictions	140	27	+418,52 %
<b>TOTAL DES CHARGES</b>	<b>4 607 451</b>	<b>4 430 846</b>	<b>+3,99 %</b>



# DÉPENSES D'INVESTISSEMENT



## Annexe 2

### Dépenses d'investissement

	Année 2024	Année 2023	Évolution 2024/2023 en %
	MONTANT EN MILLIERS D' €	MONTANT EN MILLIERS D' €	ÉVOLUTION EN %
DÉPENSES D'INVESTISSEMENT			
IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	124	10	+1 140 %
IMMOBILISATIONS CORPORELLES	2 173	2 224	-2,29 %
Terrain	0	0	-
Constructions	1 232	1 098	+12,20 %
Matériel informatique	403	909	-55,67 %
Matériel de bureau	212	37	+472,97 %
Autres	326	180	+81,11 %
IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES	3	4	-25 %
TOTAL* *y compris les œuvres	2 300	2 238	+2,77 %

# DÉPENSES ET RECETTES DE FONCTIONNEMENT



Annexe 3

## Dépenses et recettes de fonctionnement

	Année 2024	Année 2023	Évolution 2024/2023
	MONTANT EN MILLIERS D' €	MONTANT EN MILLIERS D' €	ÉVOLUTION EN %
<b>DÉPENSES</b>			
Charges de personnel	62 190	62 769	-0,92 %
Dotations aux amortissements	7 542	7 454	+1,18 %
Autres dépenses	11 518	9 997	+15,21 %
<b>TOTAL DES DÉPENSES*</b> *y compris les œuvres et la gestion PEIS	<b>81 250</b>	<b>80 220</b>	<b>+1,28 %</b>
<b>RECETTES</b>			
Dotations d'équilibre	74 882	74 226	+0,88 %
Autres recettes	6 368	5 994	+6,24 %
<b>TOTAL DES RECETTES*</b> *y compris les œuvres et la gestion PEIS	<b>81 250</b>	<b>80 220</b>	<b>+1,28 %</b>

# PRESTATIONS SUPPLÉMENTAIRES ET AIDES FINANCIÈRES INDIVIDUELLES



## Annexe 4

### Prestations supplémentaires facultatives

	2024		
	NOMBRE	MONTANT EN €	MONTANT MOYEN PAR BÉNÉFICIAIRE
PS1 (ticket modérateur)	58	72 657,95	1 253
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>72 657,95</b>	<b>1 253</b>

### Aides financières individuelles

	2024		
	NOMBRE	MONTANT EN €	MONTANT MOYEN PAR BÉNÉFICIAIRE
1 – Aides financières (optique, dentaire, auditif, forfait journalier ...)	1 228	831 643	677
2 – Aides à la complémentaire santé	3 124	493 302	158
3 – Fonds de compensation MDPH	-	67 100	-
4 – Aide à la rééducation/réinsertion	10	14 703	1 470
5 – Aides ménagères	583	309 283	531
6 – soins palliatifs/garde malades	21	41 802	1 991
<b>TOTAL</b>	<b>4 966</b>	<b>1 757 833</b>	<b>354</b>

# AIDES FINANCIÈRES COLLECTIVES



## Annexe 5

### Subventions collectives

	NOMBRE D'ASSOCIATIONS FINANCÉES	MONTANT 2024 (EN €)	MONTANT 2023 (EN €)	% ÉVOLUTION 2023/2024	% PARTICIPATION ASS DANS LE TOTAL DU BUDGET DES ASSOCIATIONS
Subventions de fonctionnement	8	47 000	42 500	+10,59 %	25 %
AAP inclusion numérique	5	20 100	12 000	+67,50 %	
AAP Accompagnement des malades et proches aidants	7	38 791	54 297,3	-28,56 %	
AAP obésité et nutrition	15	137 650	95 000	+44,89 %	
AAP périnatalité et santé environnementale	8	82 800	56 000	+47,86 %	
AAP santé sexuelle et affective	12	111 520	60 000	+85,87 %	
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>437 861</b>	<b>319 797,3</b>	<b>+36,92 %</b>	



# CONTACTS UTILES



## Assurés

**du lundi au vendredi, de 8H30 à 17H30**

Sur **ameli.fr** : adresses et contacts

Sur **Mon compte ameli**

**3646** Service gratuit  
+ prix appel



## Professionnels de Santé

**du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h30**

Sur **ameli.fr** : Espace Professionnels de santé

**Relations avec les Professionnels de Santé :**  
relations-ps.CPAM-creteil@assurance-maladie.fr

**Contacter un Conseiller Informatique Service :**  
Ameli-CIS94

**3608** Service gratuit  
+ prix appel



## Employeurs

**du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h30**

Sur **ameli.fr** : Espace Entreprises

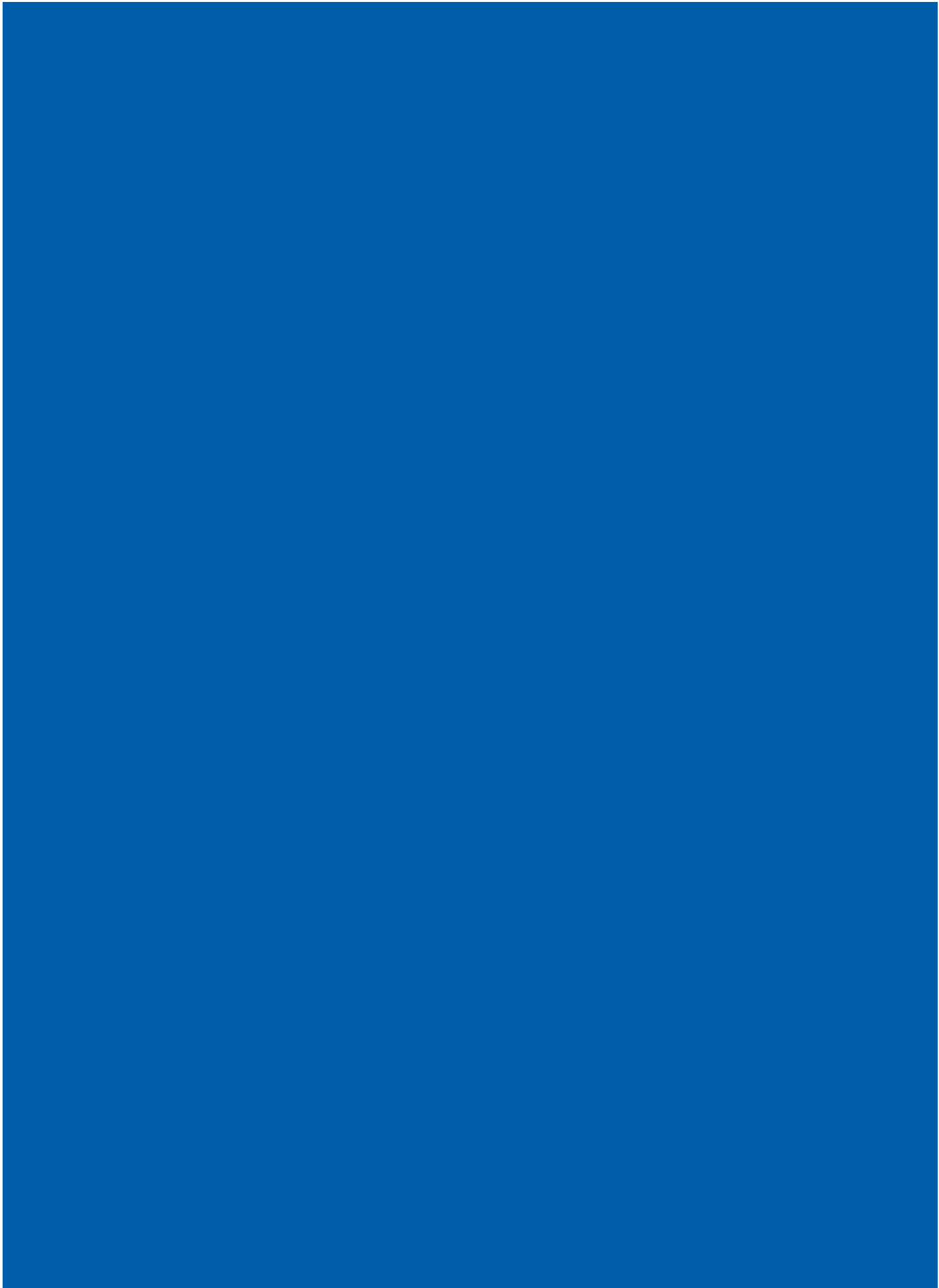
**Adresse :**  
Assurance Maladie - Service des Relations avec les Employeurs  
94031 Créteil Cédex

**Courriel :**  
rel.employeurs.CPAM-creteil@assurance-maladie.fr

**3679** Service gratuit  
+ prix appel

# GLOSSAIRE

<b>ACS</b> : Aide au paiement d'une Complémentaire Santé	<b>GDB</b> : Gestion Des Bénéficiaires
<b>ARS</b> : Agence Régionale de Santé	<b>GPEC</b> : Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences
<b>ASE</b> : Aide Sociale à l'Enfance	<b>GRC</b> : Gestion de la Relation Client
<b>ASS</b> : Action Sanitaire et Sociale	<b>LFSS</b> : Loi de Financement de la Sécurité Sociale
<b>CAM</b> : Conseiller de l'Assurance Maladie	<b>LMDE</b> : La Mutuelle Des Étudiants
<b>CCAS</b> : Centre Communaux d'Action Sociale	<b>LMG</b> : La Mutuelle Générale
<b>CDI</b> : Contrat à Durée Indéterminée	<b>LCF</b> : Lutte Contre la Fraude
<b>CEAM</b> : Carte Européenne d'Assurance Maladie	<b>Medef</b> : Mouvement Des Entreprises De France
<b>CES</b> : Centre d'Examen de Santé	<b>MMH</b> : Maîtrise Médicalisée à l'Hôpital
<b>CE</b> : Comité d'Entreprise	<b>Optima</b> : Optimisation des mutuations intra régime
<b>CFDT</b> : Confédération Française Démocratique du Travail	<b>Ondam</b> : Objectif National de Dépenses d'Assurance Maladie
<b>CFTC</b> : Confédération Française des Travailleurs Chrétiens	<b>Oscarr</b> : Outil de Suivi et de Collecte des Activités et de Reporting des Ressources
<b>CGC</b> : Confédération Général des Cadres	<b>PASS</b> : Permanences d'Accès aux Soins et à la Santé
<b>CGT</b> : Confédération Générale du Travail	<b>PCSAC</b> : Plan de Contrôles Socle de l'Agent Comptable
<b>CHSCT</b> : Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de travail	<b>PDP</b> : Prévention de la Désinsertion Professionnelle
<b>CHU</b> : Centre Hospitalier Universitaire	<b>PFCT</b> : Plate Forme de Contact Tracing
<b>CIS</b> : Conseiller Informatique Service	<b>Pfidass</b> : PlateForme d'Intervention Départementale pour l'Accès aux Soins et à la Santé
<b>CMUC</b> : Couverture Maladie Universelle Complémentaire	<b>Phare</b> : Programme Harmonisé d'Aide au Réseau
<b>COG</b> : Convention d'Objectifs et de Gestion	<b>Planir</b> : Plan Local d'Accompagnement du Non recours, des Incompréhensions et des Ruptures
<b>CPME</b> : Confédération des Petites et Moyennes Entreprises	<b>PME</b> : Petites et Moyennes Entreprises
<b>CPOM</b> : Contrats Pluriannuels d'Objectifs et de Moyens	<b>PRADO</b> : PRogramme d'Accompagnement du retour à DOmicile
<b>CPS</b> : Carte Professionnelle de Santé	<b>PRECI</b> : Pôle Régional d'expertise Immobilière
<b>CRA</b> : Commission de Recours à L'Amiable	<b>Progres</b> : PROduction et Gestion des REmboursements de Santé
<b>CRPO</b> : Centre Régional de Promotion Osmose	<b>PSSI</b> : Politique de Sécurité du Système d'Information
<b>CSE</b> : Conseil Social et Économique	<b>PUMa</b> : Protection Universelle MALadie
<b>DAM</b> : Délégué de l'Assurance Maladie	<b>QVT</b> : Qualité de Vie au Travail
<b>DCGDR</b> : Directeurs Coordinateurs de la Gestion du Risque	<b>RGPD</b> : Règlement Général sur la Protection des Données
<b>DMP</b> : Dossier Médical Partagé	<b>RNP</b> : Référentiel National de Processus
<b>DP</b> : Délégué du Personnel	<b>RSA</b> : Revenu de Solidarité Active
<b>DSN</b> : Déclaration Sociale Nominative	<b>RSO</b> : Responsabilité Sociétale des Organisations
<b>DPO</b> : Délégué à la Protection des Données	<b>SLM</b> : Section Locale Mutualiste
<b>DUERP</b> : Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels	<b>SMI</b> : Système de Management Intégré
<b>EAEA</b> : Entretien annuel d'Évaluation Et Appréciation	<b>SEFI</b> : Service Électronique de Facturation Intégré
<b>e-DAT</b> : Déclaration d'Accident de Travail en ligne	<b>SOPHIA</b> : Service d'accompagnement de l'Assurance Maladie pour les personnes atteintes de maladies chroniques
<b>EPS</b> : Examen de Prévention en Santé	<b>TPE</b> : Très Petites Entreprises
<b>ESMS</b> : Établissements Sociaux et Médico-Sociaux	<b>Tram</b> : Travail en Réseau de l'Assurance Maladie
<b>Essoc</b> : État au service d'une société de Confiance	<b>Unass</b> : Union Nationale des Associations Agréées d'usagers du Système de Santé
<b>ETM</b> : Exonération du Ticket Modérateur	<b>Unaf</b> : Union Nationale des Associations Familiales
<b>FNATH</b> : Fédération Nationale des Accidentés du Travail et des Handicapés	<b>UNAPL</b> : Union NAtionale des Professions Libérales
<b>FNMF</b> : Fédération Nationale de la Mutualité Française	<b>URPS</b> : Union Régionale des Professionnels de Santé
<b>FO</b> : Force Ouvrière	<b>UEP</b> : Union des Entreprises de Proximité
<b>FSE</b> : Feuille de Soins Électronique	
<b>FSP</b> : Feuille de Soins Papier	



**AGIR ENSEMBLE, PROTÉGER CHACUN**

**SIÈGE**

93-95, avenue du Général de Gaulle  
94000 CRÉTEIL Cedex

**ameli.fr**

Retrouvez toute l'actualité de la CPAM du Val-de-Marne sur :



CPAM du Val-de-Marne-77-2025 / Crédits photo : 123RF / CPAM du Val-de-Marne



**l'Assurance  
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Val-de-Marne