



**l'Assurance  
Maladie**






**BAYONNE**

**CPAM**

# AGIR ENSEMBLE PROTÉGER CHACUN

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

## SOMMAIRE

- |   |  |       |
|---|--|-------|
|  1   | GARANTIR L'ACCÈS UNIVERSEL AUX DROITS ET PERMETTRE L'ACCÈS AUX SOINS | p. 8  |
|  2   | ACCOMPAGNER CHACUN DANS LA PRÉSERVATION DE SA SANTÉ                  | p. 16 |
|  3 | AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DU SYSTÈME                                    | p. 22 |
|  4 | CONTRIBUER À L'EFFICIENCE DE NOTRE SYSTÈME DE SANTÉ                  | p. 34 |
|  5 | RENFORCER NOTRE EFFICACITÉ INTERNE ET NOTRE PERFORMANCE              | p. 44 |



## GILLES ARZEL

**DIRECTEUR DES CPAM DE  
BAYONNE ET PAU**

4 L'année 2019 a été marquée par la montée en puissance de l'Assurance Maladie en France comme dans notre circonscription via l'intégration du RSI précédée par celle d'autres régimes (étudiants, MFPS notamment) : jamais le régime général n'aura aussi bien porté son nom.

Dans le même temps, la caisse a activement participé à la promotion du DMP : au 31/12/2019, le nombre de DMP ouverts s'élevait à 62 009.

Cette extension du champ de compétence s'est accompagnée de progrès sociaux majeurs tels que la complémentaire santé solidaire au profit des plus démunis.

Il était donc cohérent que nous adoptions au plan local une stratégie de développement qui tienne compte de ces évolutions et s'attache à au plus près à la satisfaction des besoins forcément évolutifs des assurés sociaux.

C'est ainsi que nous avons insisté sur la dimension de proximité en privilégiant deux axes :

- Le rapprochement géographique
- Le partenariat privilégié avec la CAF des Pyrénées Atlantiques

Sur le premier point, la création des maisons de service au public a été l'occasion d'ancrer la présence de la caisse dans les territoires afin d'obtenir un maillage plus fin et de rapprocher l'Assurance Maladie de ses publics, notamment les plus éloignés dans l'accès aux droits et aux soins, principalement pour des raisons psychosociales.

Cette évolution a été l'occasion de nouer des partenariats avec des collectivités locales avec lesquelles les relations étaient historiquement bonnes mais distendues.

Sur le second point, il est apparu que la bonne prise en charge de certains risques sociaux, notamment ceux liés à la pauvreté et à la précarité, nécessitait de forger un partenariat solide avec la CAF des Pyrénées Atlantiques, dont la légitimité en ce domaine n'est plus à prouver.

Sous l'impulsion de son Directeur, nos deux Institutions ont mis en place des Comités de Direction communs et réguliers (bimestriels) afin d'engager des actions concrètes, dont l'échange d'informations (dans le respect de la RGPD) afin d'éviter les ruptures de droit et de favoriser l'accompagnement des publics les plus fragiles.

Enfin, la caisse a été honorée de recevoir la visite de Nicolas REVEL, Directeur Général de la CNAM, le 9 Septembre en présence des Présidents des deux caisses et de l'équipe d'encadrement des caisses de Bayonne et Pau dans le respect de l'existence des deux caisses.

A noter que cette visite a symbolisé la synergie entre les deux organisations ainsi qu'un encouragement à poursuivre les coopérations et dispositifs d'entraide afin d'assurer une égalité de traitement ainsi qu'un haut niveau de prise en charge au profit de la population du département.

5 Au total, les facultés d'adaptation de la caisse, son interaction positive avec son environnement, l'unité et la solidarité à l'intérieur de la caisse et entre les caisses du département, expliquent les bons résultats obtenus : que tous ses acteurs, conseillers et agents en soient chaleureusement remerciés.





Septembre 2019

## RETOUR SUR LA VISITE DE NICOLAS REVEL

### DIRECTEUR GÉNÉRAL DE LA CNAM

Rencontre avec les présidents des conseils de Bayonne et Pau  
Rencontre avec les représentants du personnel

6

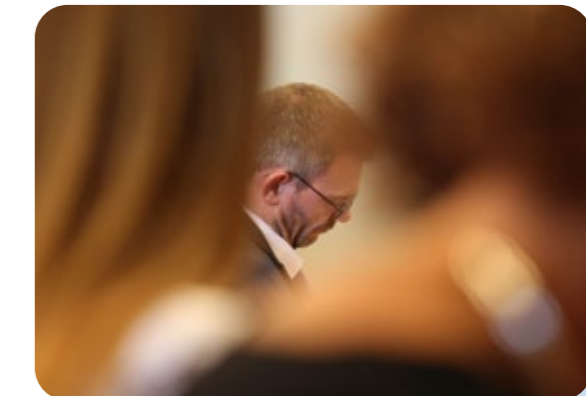


## Visite des services Relations Internationales, du Pôle Établissements et de la MOAD

Rencontre et échanges avec les Cadres des CPAM de Pau et Bayonne



7





## SIMPLIFIER LES DÉMARCHES, FAVORISER LA CONTINUITÉ DES DROITS

EN 2019

**298 676**

PERSONNES PROTÉGÉES  
PAR LA CPAM DE BAYONNE

### La Gestion des Bénéficiaires

Délivrer des Cartes Vitale sous 21 jours et améliorer la qualité des informations contenues dans notre base de données des assurés sont les principales missions de ce processus.

18 agents travaillent dans ce service.

### Aide au paiement de la Complémentaire Santé (ACS)

Nous aidons la population à disposer d'une couverture maladie ou à l'améliorer : c'est le sens des dispositifs de Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMUC), Aide à la Complémentaire Santé (ACS), et Aide Médicale d'Etat (AME).

De manière complémentaire, nous nous efforçons de renforcer l'accompagnement des publics fragiles.

Nous avons mis en place des offres de service personnalisées et avons diversifié nos actions à destination des publics les plus éloignés du système de soins.

**11 983**

C'EST LE NOMBRE  
DE FOYERS QUI ONT  
BÉNÉFICIÉ

- CMUC  
- ACS  
- CSS  
EN 2019

**399**

AME DÉLIVRÉES

**14 661**

CARTES VITALES  
DÉLIVRÉES

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

## Les Relations Internationales

Dans le cadre du projet TRAM (Travail en Réseau de l'Assurance Maladie), la CPAM de Bayonne prend en charge l'activité Relations Internationales pour l'ensemble des Caisses de la Nouvelle Aquitaine.

La CPAM de Bayonne gérait déjà cette expertise Relations Internationales pour l'ensemble des Caisses de l'ex Région Aquitaine depuis plusieurs années.

Nous avons intégré en 2017 les CPAM de l'ex Région Poitou-Charentes.  
Depuis 2018, les CPAM de l'ex région Limousin sont également gérées par la CPAM de Bayonne.

**Le pôle TRAM Relations Internationales Nouvelle Aquitaine gère notamment les personnes suivantes :**

- les assurés des régimes obligatoires français et les membres de leurs familles se rendant à l'étranger,
- les étrangers et les membres de leurs familles venant en France ;

**... dans les situations suivantes :**

- un séjour touristique ;
- des études et/ou stages ;
- une activité professionnelle (recherche d'emploi/détachement/frontalier/expatriation) ;
- vivre leur retraite ;
- se faire soigner.

En fonction du pays de séjour, ou de provenance, la réglementation applicable varie :

- UE/EEE/Suisse : application des règlements européens
- hors UE/EEE/Suisse : application des 41 conventions bilatérales.

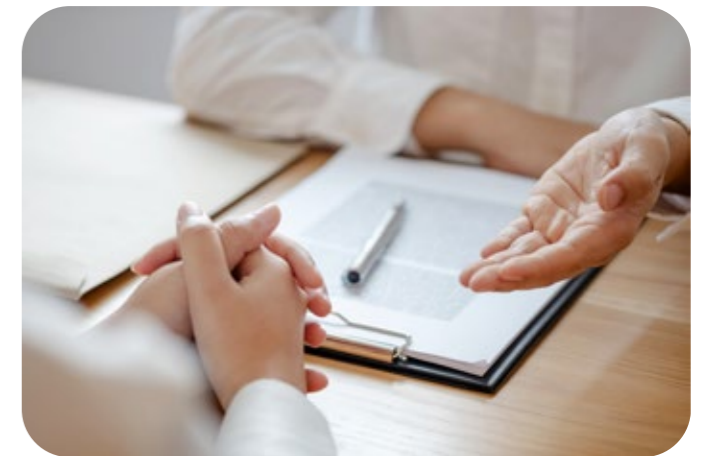


## DÉVELOPPER UNE DEMARCHE ACTIVE EN DIRECTION DES PLUS FRAGILES

### La Plateforme d'Intervention Départementale pour l'Accès aux Soins et à la Santé (PFIDASS)

**Le dispositif PFIDASS vise à organiser la détection des situations de renoncement aux soins et à accompagner les assurés concernés jusqu'à la réalisation des soins.**

- Le département des Pyrénées-Atlantiques fait partie des 10 Territoires d'Action pour un Numérique Inclusif (TANI) expérimentateurs
- 1 200 personnes éloignées du numérique pourront bénéficier de Pass Numériques suite à l'AAP.
- Visite du Secrétaire d'Etat au Numérique, M. Cédric O, le 6 février 2020 pour la signature de la convention de consortium (le Directeur était présent)
- La CPAM de Bayonne a participé aux deux premiers réseaux locaux sur les territoires pilotes : Adour Côte Basque et Pays Basque Intérieur avec 34 structures différentes.



**Quelques chiffres concernant la PFIDASS en 2019 :**

- 181 accompagnements créés.
- 107 accompagnements avec soins réalisés.
- 134 accompagnements toujours en cours au 31/12/2019, dont 22 en attente de réalisation de soins.



## PLANIR : Plan d'accompagnement du non recours, des incompréhensions et des ruptures

Afin de garantir un accès réel aux droits, aux services et aux soins à l'ensemble de la population, l'Assurance Maladie s'attache à mettre en œuvre des programmes d'accompagnement adaptés à ses publics.

Le PLANIR est le fruit d'une démarche commune entre les services de la CPAM, de l'ELSM et de la CARSAT.

Il a été construit à partir d'un diagnostic socio-économique du territoire de la CPAM de Bayonne et d'une analyse par processus, d'un focus populationnel, et d'une analyse des caractéristiques des bénéficiaires de nos services en santé.

Il présente un ensemble d'actions concrètes destinées à limiter le non recours, les ruptures et les incompréhensions que peuvent rencontrer les assurés de la CPAM de Bayonne.

12

**L'objectif est d'offrir un accompagnement global et personnalisé : de l'ouverture de droits à l'accès aux soins.**

### En 2019, la CPAM de Bayonne a proposé :

- Parcours Santé Jeunes : 216 accompagnements réalisés
- Permanence d'accès aux soins : 108
- Aide Sociale à l'Enfance : 113 ouvertures de droit



## L'Action Sanitaire et Sociale (ASS)

Le budget dédié à l'Action Sanitaire et Sociale, alloué par la CNAM en 2019 a permis de répondre favorablement à 1 461 demandes individuelles sur 2 316 dossiers reçus.

Une subvention a été versée à la Maison Départementale des Personnes Handicapées, ainsi qu'à la Maison Landaise des Personnes Handicapées, afin de contribuer au financement du fonds de compensation du handicap.

6 subventions ont été attribuées à des associations locales œuvrant dans le domaine de l'aide au malade ou handicap.

### La politique d'Action Sanitaire et Sociale vise à :

- faciliter l'accès aux soins des populations fragilisées,
  - réduire les inégalités de santé,
- en tenant compte du contexte économique et social local.

### Les axes prioritaires de l'ASS

Les moyens de l'Action Sanitaire et Sociale sont prioritairement déployés au bénéfice :

- en premier lieu, des personnes malades, par le biais de prestations extralégales à caractère ponctuel et exceptionnel, accordées sous conditions de ressources, justifiées médicalement.
- des personnes en situation de renoncement aux soins, en réduisant les freins financiers sur les champs de l'accès aux soins.
- d'assurés en sortie d'hospitalisation (prestations d'aide à la personne et à la vie quotidienne) et au maintien à domicile, en appui du virage ambulatoire.
- Ils s'adresseront également aux personnes en situation de handicap pour la prise en charge d'aides financières au titre des aides techniques, des aides au logement et d'aides humaines, en coordination avec les MDPH.
- Ils contribueront à la politique de prévention de la désinsertion professionnelle des assurés en arrêt de travail notamment de longue durée par le financement de contrats de rééducation, de primes de fin de rééducation professionnelle, de bilans de compétences pendant l'arrêt de travail ainsi que de dispositifs de mobilisation et d'orientation professionnelle pendant l'arrêt de travail.
- Enfin, ils contribueront à faciliter l'adhésion à une complémentaire santé dans le cadre d'aides transitoires.

13

**L'année 2019 a été marquée par la mise en place d'un Règlement Intérieur unique pour les CPAM de Bayonne et de Pau afin de :**

- Proposer des prestations extra-légales communes sur l'ensemble du département,
- Eviter des inégalités de traitement entre les assurés de la CPAM de Bayonne et ceux de Pau,
- Intégrer les évolutions : 100 % santé, la Complémentaire Santé Solidaire,
- Prendre en compte l'accompagnement du renoncement aux soins.

# PERMETTRE À TOUS DE S'INFORMER ET FACILITER LES DÉMARCHES

## L'inclusion numérique



- 40% des Français sont inquiets face aux démarches en ligne.
- 13 millions de Français sont aujourd'hui éloignés du numérique dû à des causes multifactorielles.

La moitié des 13 millions de français en difficulté avec le numérique ne se connecte jamais à internet. L'autre moitié, si elle se connecte, reste mal à l'aise au point de ne jamais réaliser aucune démarche administrative en ligne.

Pourtant, 64% d'entre eux pensent qu'apprendre à utiliser les services en ligne administratifs leur faciliterait la vie.

### 14 6 ateliers numériques dispensés auprès de 47 assurés.

- Détecter et réorienter les usagers débutants dans le numérique vers des structures compétentes.
- Accompagner les usagers avec une connaissance a minima « intermédiaire » du numérique, en proposant des ateliers réguliers depuis Septembre 2019.

Nous en proposons actuellement 2 par mois.

	Agence des Hauts de Ste Croix Bayonne	Agence de Bayonne	Agence de Tarnos	Agence de St Palais	Agence de St Jean de Luz	TOTAL
RDV Honorés	1 303	6 676	913	232	1 202	10 526
Espace Service	0	37 170	0	0	0	31 170
Ilots Métiers	15 216	38 088	15 005	8 605	24 072	100 986
BMS	8 024	25140	4 713	2 588	10 456	50 921
<b>TOTAL</b>	<b>16 519</b>	<b>82 134</b>	<b>15 918</b>	<b>8 837</b>	<b>25 274</b>	<b>148 682</b>

## Travailler avec nos partenaires

L'objectif est d'identifier les 2 CPAM comme des acteurs incontournables de l'inclusion numérique sur le territoire des Pyrénées-Atlantiques.

- Création du COPIN 64 (comité des opérateurs pour l'inclusion numérique) avec la Fibre 64.
- 6 Février 2020 : Signature de la convention de consortium avec la présence du Secrétaire d'Etat au Numérique

### • Animation d'ateliers numériques auprès des partenaires :

- Superviseurs de l'accueil à la CAF : 1 à Pau et 1 à Bayonne
- MSAP du Béarn et Soule auprès de 15 aidants : 2 sessions d'1 semaine chacune partagées avec la CAF, animées par des cadres des CPAM de Pau et Bayonne.
- SDSEI de Bayonne et de Saint Palais, auprès de 25 assistantes sociales.
- Mutualité Française, auprès d'agents MGEN et Harmonie mutuelle.
- Centres d'Examen de santé, auprès des 3 secrétaires.

### • Partenariat local, pour faciliter la transmission des dossiers et traiter l'urgence :

- AFPA de Bayonne dans le cadre du HCR (Haut Comité des Réfugiés)
- PJJ de Bayonne : Protection Judiciaire de la Jeunesse – Convention en cours de signature
- ASE – Convention en cours de signature
- La Ferme Emmaüs Baudonne à Tarnos.
- Villa Punpa : Service d'accueil et d'hébergement à Bayonne
- SEAPB pôle adulte : Service Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs du Pays basque.
- Association « Handi mais pas que ! »
- Mission Locale
- Atherbea Bayonne : Centre d'accueil pour les sans-abris.

EN 2019

177 052

VISITES DANS NOS ACCUEILS



Vous êtes reçus sur rendez-vous pour un traitement personnalisé de votre situation



## PROMOUVOIR LES COMPORTEMENTS FAVORABLES À LA SANTÉ

### Le Centre d'Examens de Santé

Le CES contribue à favoriser l'accès aux droits et aux soins en se tournant vers une population en situation de précarité.

L'année 2019 a permis de :

- Conforter les orientations de la COG et atteindre les objectifs locaux inscrits dans le COP concernant l'Examen de Prévention en Santé (EPS) et la population ciblée.
- Mettre en valeur l'intérêt du bilan de santé destiné aux populations vulnérables. Le CES de Bayonne confirme une fois de plus son orientation au bénéfice des plus démunis avec un taux de consultants vulnérables de 82.55% en 2019 contre 80.2% en 2018 (Objectif de 62% fixé dans la COP). Le CES est reconnu par le réseau de partenaires médico-sociaux de la circonscription comme un maillon essentiel du retour aux soins.
- Renforcer le programme d'Education En Santé en proposant nos ateliers auprès de publics comme les personnes en situation de handicap (ESAT), les apprentis des Centres de Formation Apprentis, les Mineurs Migrants Isolés.
- Renforcer notre partenariat local en allant à nouveau à la rencontre des agences d'interim, les Resto du cœur, le secours populaire, le secours catholique....

EN 2019

1 610

EXAMENS PÉRIODIQUES DE SANTÉ (EPS)

1 329

PERSONNES EN SITUATION DE PRÉCARITÉ REÇUES

538

JEUNES DE 16-25 ANS REÇUS

16

**ACCOMPAGNER CHACUN  
DANS LA PRÉSERVATION  
DE SA SANTÉ**





**Au CES de Bayonne  
venez faire le point sur votre santé**

#### L'année 2019 a également permis de :

- Proposer davantage d'ateliers collectifs courts durant la matinée du bilan.
- Poursuivre le rattrapage vaccinal pour nos consultants lors de l'EPS afin de contribuer à la simplification du parcours vaccinal tout en veillant à l'information du médecin traitant de ce rattrapage. En 2019, 233 vaccins ont été réalisés.
- Poursuivre et renforcer notre partenariat avec la Mission Locale par le biais de la « Garantie jeune », en lien avec le dispositif PLANIR. 538 jeunes ont ainsi été accueillis en 2019 contre 472 en 2018.
- Participer à de nombreuses actions en lien avec le service Prévention dont « Le moi(s) sans tabac », La semaine de la vaccination, Octobre rose, Mars bleu, Dépistage du cancer du col de l'utérus.
- Intégrer l'EPS et les ateliers d'Education en Santé au sein du Parcours Etudiant.
- Poursuivre activement l'ouverture et l'alimentation du DMP de nos consultants. En 2019, 765 DMP ont été alimentés.

## DÉVELOPPER L'OFFRE DE SERVICES EN SANTÉ PUBLIQUE À TRAVERS LA PRÉVENTION

**Le service prévention a pour mission d'éviter les pathologies ou d'en prévenir les complications, afin que les assurés préservent ou améliorent leur capital santé.**

Pour ce faire, le service dispense des conseils pour améliorer les comportements favorables via des stands d'informations, de la communication ou de l'aide à l'ingénierie de projets auprès de diverses structures.

**En 2019 le service prévention a prodigué des conseils santé auprès de 3 242 assurés vus sur 31 stands ou invités lors de 27 ateliers.**

En réponse à l'intégration de tous les étudiants, un parcours prévention (nutrition, hygiène bucco-dentaire,...) a été créé.

2019 a permis la refonte du parcours maternité avec l'ajout d'un atelier sur l'environnement animé par une sage-femme pour permettre de sensibiliser sur un sujet majeur de santé publique : le tabac pendant la grossesse.

Enfin, de nombreuses actions de promotion des dépistages des cancers sont faites en partenariat dont la création d'une exposition réalisée par des femmes afin d'aborder le cancer du sein différemment.

### Le Moi(s) sans Tabac

**L'année 2019 a également été marquée par l'accroissement des actions sur le tabac.**

Ce ne sont pas moins de 17 stands tenus (entreprises ; structures de soins, lycées,...) et plus de 1000 personnes vues.

L'axe formation auprès des professionnels de santé prescripteurs de substituts nicotiques a été développé ainsi que 2 projets spécifiques d'accompagnement des fumeurs par des professionnels de santé : 111 professionnels ont assisté à 8 soirées de formation.





## ACCOMPAGNER LES ASSURÉS À LEUR SORTIE D'HOSPITALISATION

### Le PRogramme de Retour à Domicile (PRADO)

Le Programme d'Accompagnement du Retour à Domicile (PRADO) permet au patient qui le souhaite de retourner chez lui lorsque son hospitalisation n'est plus jugée nécessaire par l'équipe médicale, tout en bénéficiant d'une prise en charge adaptée. Il permet au patient hospitalisé de bénéficier d'une prise en charge par les professionnels de santé au moment de son retour à domicile après hospitalisation.

#### Prado Maternité : : un accompagnement personnalisé à domicile avec la sage-femme choisie par l'assurée.

Ce programme est déployé dans 3 établissements :

- Le Centre Hospitalier de la Côte Basque à Bayonne (CHCB)
- La Clinique Capiro Belharra à Bayonne
- Le Centre Hospitalier de St Palais (CHCB)

#### Prado pathologies chroniques (BPCO, insuffisance cardiaque)

Suite à une hospitalisation pour B.P.C.O. (Broncho Pneumopathie Chronique Obstructive) ou décompensation cardiaque, après accord de l'équipe médicale, un Conseiller de l'Assurance Maladie rend visite au patient en établissement. Il lui propose un accompagnement personnalisé à domicile.

Le Conseiller Assurance Maladie :

- Organise la première consultation avec le médecin traitant, puis avec le pneumologue ou le cardiologue,
- Prend contact avec un infirmier et/ou un kinésithérapeute choisi(s) par l'assuré,
- Remet au patient un « carnet de suivi », outil de suivi et de communication entre les professionnels de santé intervenant lors du retour à domicile.

2 687

MAMANS ONT BÉNÉFICIÉ DE PRADO MATERNITÉ EN 2019 DONT 1 254 EN SORTIES PRÉCOCES.

167

ASSURÉS ONT BÉNÉFICIÉ DU PRADO PATHOLOGIES CHRONIQUES EN 2019

### Prado Chirurgie : favoriser l'organisation des soins de proximité

Avec PRADO chirurgie, le patient bénéficie d'un accompagnement personnalisé. Informé des modalités du programme lors de sa visite préopératoire chez son chirurgien, s'il est éligible après son opération, le patient reçoit la visite du Conseiller de l'Assurance Maladie, pendant son hospitalisation.

Le Conseiller prend contact avec les professionnels de santé choisis par le patient, puis informe le médecin traitant de l'adhésion de son patient au service de retour à domicile.

En fonction des besoins identifiés par l'équipe médicale, en lien avec le service social de l'établissement, le Conseiller de l'Assurance Maladie peut accompagner l'assuré dans les démarches pour la mise en place d'aides à la vie (aides ménagères, portage de repas...) ; un relais peut être pris par le service social de la Carsat.

#### 5 établissements conventionnés en 2019

CHCB Bayonne – Centre Hospitalier de Saint Palais – Clinique Capiro Belharra – Polyclinique Capiro Aguiléra – Polyclinique Côte de Basque Sud Saint Jean de Luz.

468

ASSURÉS ONT BÉNÉFICIÉ DE PRADO CHIRURGIE EN 2019



*L'Assurance Maladie, en lien avec les professionnels de santé, met tout en œuvre afin que le patient puisse rentrer à son domicile dans les meilleures conditions.*

*En 2019, nous avons renforcé la présence des Conseillers Assurance Maladie Prado en établissements (passages quotidiens et réunions bi-hebdomadaires avec les équipes médicales).*

AMÉLIORER  
L'EFFICACITÉ  
DU SYSTÈME

## ACCOMPAGNER LES PARTENAIRES ET CRÉER DES SYNERGIES

### Le service Relations avec les Professionnels de Santé

Un service relations avec les professionnels de santé est à disposition des Professionnels de Santé pour toutes questions relatives à leur activité :

- installation,
- changement de situation,
- adhésion à la convention nationale de la profession,
- présentation des accords individuels (options et contrats conventionnels),
- relevés d'honoraires et d'activité (S.N.I.R.),
- affiliation au régime de protection sociale et de caisse de retraite,
- participation des caisses d'Assurance Maladie au paiement des cotisations sociales si le PS est conventionné,
- application des dispositions conventionnelles,...

Envisagé et en réflexion depuis plusieurs mois déjà, le projet de dématérialisation du processus RPS a pris tout son sens avec la mise en œuvre du projet national CEDRE qui induit une réflexion sur l'organisation de chaque service et incite à la dématérialisation.

**La dématérialisation du processus permettra :**

- De moderniser les relations avec les professionnels de santé
- De sécuriser l'information
- De la traiter plus efficacement et de la partager plus facilement
- De la conserver de manière optimisée.

**Elle pourra à terme :**

- faciliter la mise en œuvre d'une entraide entre les deux services RPS en cas de besoin
- conforter le Plan de Continuité des Activités

**En 2019 la dématérialisation est devenue effective pour l'ensemble des activités RPS**



## VIE CONVENTIONNELLE 2019

Avec un total de 3 687 partenaires de santé installés, la démographie médicale gérée par le Service « Relations avec les Professionnels de Santé » connaît une légère évolution entre 2018 et 2019 (+2%).

### Les Professionnels de Santé en 2019

392	médecins généralistes libéraux
505	médecins spécialistes
294	chirurgiens-dentistes
122	pharmacies
837	infirmiers
38	sages-femmes
859	kinésithérapeutes
142	orthophonistes
20	orthoptistes
116	pédicures-podologues
27	laboratoires
26	entreprises de transport
116	taxis conventionnés
8	Centres de Santé

Le service RPS a effectué 695 Accueils de professionnels de Santé, dont 82% sur RDV.

483 des rendez-vous concernaient des installations.

### 25 commissions paritaires en 2019

- 3 commissions avec les médecins
- 5 commissions avec les infirmiers
- 2 commissions avec les orthophonistes
- 2 commissions avec les pharmaciens
- 4 commissions avec les taxis conventionnés
- 3 commissions avec les transporteurs sanitaires privés
- 4 commissions avec les masseurs-kinésithérapeutes
- 1 commission avec les chirurgiens-dentistes
- 1 comité départemental avec les sages-femmes



24

### Rencontres avec les professionnels de santé et leurs syndicats représentatifs

En 2019, 4 réunions collectives ont été organisées.

- Le 29/01/2019 avec les Chirurgiens-Dentistes pour présentation de la nouvelle convention des chirurgiens-dentistes publiée en août 2018 et dont la mesure phare est le « RAC 0 » ou 100% santé, permettant à tous les français l'accès à des soins dentaires intégralement pris en charge par la Sécurité Sociale et les complémentaires santé.

Une centaine de chirurgiens-dentistes et assistants ont assisté à cette réunion présentée par des dentistes conseils et des représentants de la CPAM de Bayonne.

- Le 11/02/2019 avec les entreprises de taxis pour présentation de la nouvelle convention locale des entreprises de taxis signée le 01/02/2019 et dont la mise en œuvre effective des nouvelles mesures est intervenue le 01/03/2019.

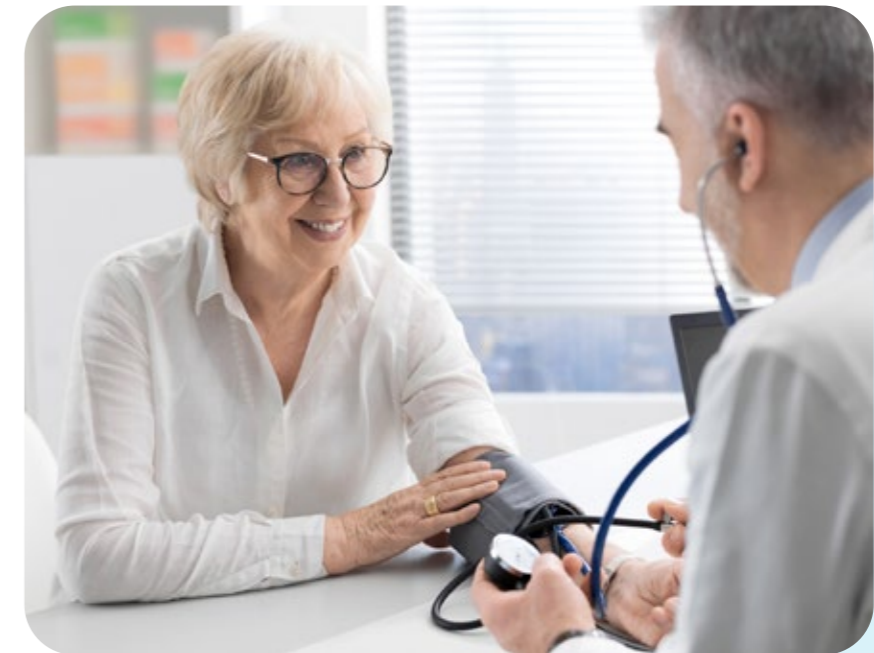
Plus d'une centaine de chauffeurs de taxis ont participé à cette soirée d'information qui s'est clôturée autour d'un buffet dinatoire.

- Le 26/03/2019, organisation d'une soirée DMP avec les pharmaciens. Une quarantaine de pharmaciens et assistants étaient présents dans le hall de la CPAM.

- Le 28/11/2019 avec les infirmiers libéraux pour présentation de l'avenant 6 à la convention nationale des infirmiers, qui renove intégralement le cadre conventionnel et se substitue aux dispositions de la convention de 2007 et de ses avenants.

Plus de 300 infirmiers accueillies à la CCI de Bayonne.

25



# 2019 UNE ANNÉE RICHE EN RENDEZ-VOUS

FEV.

## Orthophonistes – Publication de l'arrêté de zonage de l'ARS

Détermine les zones caractérisées par une offre de soins insuffisante ou par des difficultés dans l'accès aux soins pour la profession d'orthophonistes. 5 catégories de zones, dont la catégorie « Très sous dotée » sur laquelle sont proposés des contrats incitatifs d'installation ou de maintien dans la zone.

La publication du nouveau zonage entraîne l'entrée en vigueur des contrats démographiques issus de l'avenant 16 à la convention nationale des orthophonistes

MARS

## Chirurgiens-Dentistes – Publication des avenants 1 et 2 à la convention nationale dentaire

L'avenant 1 porte sur les libellés des actes validés par la commission de hiérarchisation des actes et prestations et sur l'évolution de l'annexe tarifaire.

L'avenant 2 concerne la réévaluation et l'adaptation des montants maximaux des actes du panier de soins CMUC/ACS

JUIN

## Infirmiers – Publication de l'avenant 6 à la convention nationale des infirmiers

L'avenant 6 rénove intégralement le cadre conventionnel et se substitue aux dispositions de la convention nationale de 2007 et à ses avenants (1 à 5). Il vise à conforter l'accès aux soins afin de lutter contre les inégalités géographiques, à valoriser l'activité des infirmiers libéraux dont le rôle est essentiel dans la prise en charge ambulatoire et à encourager les nouveaux usages numériques.

## Masseurs-Kinésithérapeutes – Publication de l'arrêté de zonage de l'ARS

Détermine les zones caractérisées par une offre de soins insuffisante ou par des difficultés dans l'accès aux soins concernant la profession de masseur-kinésithérapeute. 5 catégories de zones ont été définies, dont :

- Zones sur dotées, sur lesquelles un dispositif de régulation des installations est déployé
- Zones très sous dotées sur lesquelles sont proposés des contrats incitatifs d'installation ou de maintien dans la zone.

26

JUILL.

## Masseurs-Kinésithérapeute – Publication de l'avenant 6 à la convention nationale des MK

L'avenant 6 avance la date d'entrée en vigueur de mesures de revalorisation d'actes de la NGAP et d'indemnités forfaitaires de déplacement. Il clarifie les modalités d'application de certains forfaits et précise l'échelle des sanctions conventionnelles.

## Centres de Santé – Publication de l'avenant 2 à l'accord national des centres de santé

Il transpose aux centres de santé certaines évolutions rendues nécessaires à la suite de la conclusion de l'avenant 6 à la convention médicale et de la nouvelle convention dentaire

AOÛT

## Communauté pluri professionnelle Territoriale de Santé (CPTS) – Publication de l'arrêté d'approbation de l'Accord Convention Interprofessionnel CPTS

L'ACI CPTS est un contrat en faveur du développement de l'exercice coordonné et du déploiement des CPTS. Il s'attache à l'amélioration de l'accès aux soins, à la mise en place de parcours pluri-professionnels autour du patient, d'actions territoriales de prévention, d'actions de qualité et de pertinence des soins et d'actions d'accompagnement des professionnels de santé sur le territoire.

Sous réserve de réalisation de missions clairement identifiées, l'ACI assure un financement à la CPTS.

## Médecins – Publication de l'avenant 7 à la convention nationale médicale

Cet avenant porte essentiellement sur les modalités de déploiement des assistants médicaux auprès des médecins libéraux.

SEPT

## Pharmaciens – Publication des avenants 15 et 16 à la convention nationale des pharmaciens

L'avenant 15 définit le champ d'application des téléconsultations à l'officine et la rémunération liée à son déploiement (forfait équipement et forfait temps passé).

L'avenant 16 reconnaît la compétence vaccinale par les pharmaciens et instaure la mise en place d'un honoraire de vaccination pour cette profession.

DEC.

## Infirmiers – Publication de l'avenant 7 à la convention nationale des infirmiers

L'avenant 7 définit les modalités de valorisation des infirmiers en pratique avancée (IPA) en ville. L'IPA est chargé de participer à la prise en charge globale de patients souffrant de pathologies chroniques dont le suivi lui a été confié par le médecin.

27



## FAVORISER LA COORDINATION DES SOINS

### Le déploiement du DMP (Dossier Médical Partagé)

La Loi du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé a relancé le DMP et a confié sa mise en œuvre à la CNAM par décret du 4 juillet 2016. **Les modalités de relance ont été testées dans 9 caisses primaires, dont celle de Bayonne.**

28

Le DMP, c'est le carnet de santé numérique qui suit le patient partout où il se situe sur le territoire... y compris quand il est en déplacement ou en vacances. C'est un outil clé de coordination des soins entre tous les professionnels de santé, autour de chaque patient ; il vise à accroître la sécurité des patients en simplifiant la transmission des informations administratives, médicales et paramédicales et notamment en fluidifiant le partage de l'information entre les professionnels de santé qui interviennent en ville et les équipes de soins des établissements de santé et médico-sociaux.

**Le bilan de cette première année de généralisation du DMP est très positif avec plus de 8,5M de DMP créés au 31 décembre 2019 sur l'ensemble du territoire français: pour la première fois depuis sa création, le DMP n'est plus remis en question et devient un outil incontournable de la coordination des soins.**



Ce constat est le résultat du travail conjoint de l'ensemble des personnes impliquées sur le projet au sein du réseau de l'Assurance Maladie (accueil, PRADO, CES, communication, DAM, CIS, régulation, e-promoteurs, gestion de projet, communication et marketing).

Les e-promoteurs sont des agents issus de l'ensemble des services qui ont souhaité contribuer aux actions de promotion du DMP auprès de nos publics.

Plus de 5 millions de DMP ont été créés uniquement sur l'année 2019 et dans les Pyrénées Atlantiques, c'est plus de 120 000 personnes qui disposent aujourd'hui d'un DMP, soit plus de 18 % de la population du territoire.

Par ailleurs, depuis l'été 2019, la création automatique des DMP est officielle : d'ici au 1er janvier 2022, environ 55M de DMP seront ouverts pour la population qui ne se sera pas opposée à sa création. Cette création automatique sera couplée avec celle de l'Espace Numérique de Santé (ENS), au sein duquel le DMP constituera un service socle.

D'ici là, les enjeux sont de maintenir les créations de DMP et d'accélérer la dynamique de mise en œuvre de l'alimentation automatique au sein des établissements de santé, EHPAD, laboratoires de biologie, cabinets de radiologie et autres professionnels de santé, afin qu'au 1er janvier 2022, la grande majorité des systèmes soit en place et que l'espace puisse vivre par lui-même. D'ores et déjà, les principaux établissements de la circonscription (CH de Pau, CH de la Côte Basque, CH de Saint Palais par exemple) alimentent les DMP de leurs patients.

**Une réussite pour le déploiement du DMP en EHPAD : 82% de nos Ehpads sont équipés et engagés dans la démarche de création et d'alimentation du DMP.**

**De nombreuses réunions d'accompagnement ont eu lieu : accompagnement du service régulation pour initier la démarche et organiser les modalités d'accompagnement, accompagnement des CIS dans l'obtention des cartes CPS et CPE pour le personnel de l'établissement, accompagnement des e-promoteurs santé pour promouvoir le DMP auprès des résidents et de leur famille.**

**Cet accompagnement se poursuit en 2020 où la quasi intégralité des Ehpads non équipés , rentre dans le dispositif du DMP.**

29



## Le rôle des Délégués de l'Assurance Maladie (DAM) et des Conseillers Informatique Service (CIS)

**Les Délégués Assurance Maladie (DAM) accompagnent les professionnels de santé tant sur le plan administratif que sur le volet médical en apportant des recommandations de bonnes pratiques au cours de visites thématiques. Ces recommandations reposent sur des études validées par la Haute Autorité de Santé.**

**Les actions de sensibilisation et d'accompagnement** menées par les Délégués de l'Assurance Maladie tout au long de l'année impactent indéniablement certains résultats CPG de régulation. Les DAM sont également très impliqués dans la promotion du DMP. L'objectif national de visites DAM/PC/CIS a été atteint.

L'année 2019 a été marquée par des actions nouvelles et des réunions de travail avec certaines spécialités de professionnels de santé pour mieux appréhender certaines thématiques. Comme par exemple « la maladie rénale chronique » et l'impact de l'usage de certains médicaments, avec l'organisation de journée en atelier avec des Néphrologues au CHCB et à la clinique Delay.

**Une action spécifique a été réalisée en lien avec la FNMR Fédération Nationale Radiologie** sur la thématique « de la pertinence des radios/scanner/irm » dans le cadre de la campagne lombalgie (articulation forte avec les actions MME, CIS Employeurs-qui se poursuivront sur 2020), des TAC et des membres inférieurs...

**30 Les thématiques de Prévention** ont eu aussi une place importante cette année, les DAM poursuivant inlassablement l'accompagnement des médecins sur leurs objectifs de santé publiques (ROSP) ayant ainsi, aussi, un impact sur le programme Sophia (Asthme, Diabète). La catégorie des Sages-Femmes est également un nouveau public rencontré et accompagné cette fin d'année sur ces thématiques.

**Sans oublier l'accompagnement des Chirurgiens-Dentistes** en lien avec notre Dentiste Conseil sur leur nouvelle convention, avec la participation à une réunion en soirée avec le Dentiste Conseil Régional



Pour chaque catégorie de Professionnel de santé, nous gardons une articulation forte avec les CIS en relais sur le Forfait d'aide à la modernisation du cabinet, la dématérialisation, le DMP et la MSS.

**Les pharmaciens ont été grandement accompagnés tout le long de l'année** par les 2 équipes DAM et CIS, notamment sur la thématique DMP et nous avons pu organiser une réunion à la CPAM avec le Président du Conseil de l'Ordre des pharmaciens, notre directeur Gilles Arzel, Florence Darroux sous-directeur de la branche Régulation et Julie Chapron chef de projet régional DMP

**La généralisation de l'expérimentation du Plan Personnalisé d'Accompagnement (PPA)** a été amorcée en 2019 avec 3 DAM et 2 Praticiens Conseils permettant d'étendre à une trentaine de généralistes ce nouveau mode d'accompagnement par un duo DAM/médecin-conseil.

**Les Conseillers Informatique Service (CIS) sont les interlocuteurs privilégiés des professionnels de santé sur les thèmes de la dématérialisation.**

Ils sont au cœur de la modernisation, de l'actualité et des évolutions de l'Assurance Maladie dans le cadre de la simplification des échanges.

**Ils assurent la promotion de la télétransmission, de la dématérialisation des pièces justificatives (SCOR), des téléservices et des projets innovants tels que le Dossier Médical Partagé DMP, la Messagerie Sécurisée de Santé MSS et la Télémédecine** (auprès des Professionnels de Santé et aussi des Etablissements tel que les EHPAD).

**Ils accompagnent la mise en œuvre progressive pour chaque catégorie de PS du Forfait structure**, modernisation et informatisation du cabinet avec l'usage des téléservices, pour les médecins, les Kinés, les Orthophonistes, les Sages-Femmes, les Chirurgiens Dentistes, les Pharmaciens sans oublier les Infirmiers et la généralisation du Bilan de soins infirmiers (BSI) qui était en expérimentation depuis 2017 sur nos 2 CPAM.

**Cette année les CIS ont également collaboré à la mise en place de la Plateforme Régionale de Transport au CHCB** avec l'équipe Régulation, en complément de l'accompagnement des transporteurs sanitaires à l'usage du service Séfi et des médecins à l'usage du SPE et bientôt de MRS.

## Déploiement de la plateforme régionale de centralisation des commandes de transports

**Le service régulation et l'équipe des CIS ont déployé la plateforme régionale de centralisation des commandes de transports au sein du CHCB, 1er établissement « test » pour la Nouvelle Aquitaine**

L'Agence Régionale de Santé Nouvelle-Aquitaine et l'Assurance Maladie déploient conjointement une plateforme régionale de centralisation des commandes de transports sanitaires au sein de l'ensemble des établissements de santé de la région, soit à terme plus de 250 établissements équipés.

L'objectif de ce projet est de généraliser une solution informatique permettant aux établissements de dématérialiser la commande de transports sanitaires mais également la prescription médicale de transports.

Cet outil permet un gain de temps considérable pour le personnel hospitalier, et permet également



de mieux maîtriser le processus de prescription de transports en s'assurant que le mode de transport prescrit est le mode de transport réalisé.

Versant transporteurs sanitaires et taxis conventionnés, cet outil leur garantit une équité entre société via un système de tour de rôle définit régionalement et localement selon la configuration du territoire et l'offre de transports.

Etablissements et Transporteurs signent une charte de bonnes pratiques rappelant notamment les engagements de chacun.

Dans le cadre de la procédure de marché public, l'éditeur Sanilea a été retenu avec sa solution Speedcall.

### Le Centre Hospitalier de la Côte Basque : premier établissement déployé

Le CHCB est l'établissement test de la Nouvelle Aquitaine. Le service Régulation et l'équipe des CIS de la Cpm de Bayonne ont donc accompagné les équipes projet du CHCB et les transporteurs dans ce déploiement.

Une campagne de promotion de la plateforme auprès des transporteurs sanitaires a été menée en début d'année par un binôme régulation /CIS.

En complément, deux soirées ont été organisées pour présenter le projet et le calendrier de déploiement aux transporteurs sanitaires et taxis conventionnés du département 64.

2,5 jours de déploiement ont permis de former et déployer l'outil auprès de l'ensemble des services du CHCB y compris les sites extérieurs de Camps de Prats, Lormand et Saint Jean de Luz.

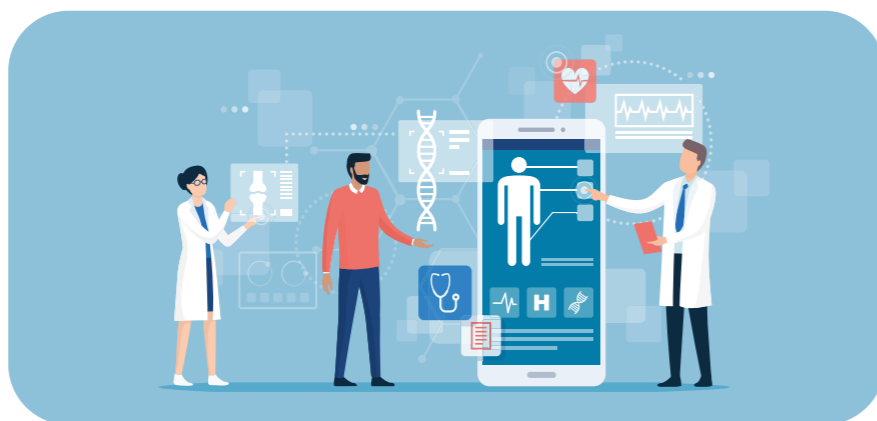
- Le 1er juillet : près de 60 personnes formées en réunion théorique et 2 services tests
- Le 22 et 23 juillet : 42 services formés par un duo Editeur/CPAM ou par un duo 100% Cpm

L'équipe Cpm a profité de cette immersion pour assurer la promotion du recours au véhicule personnel et de la plateforme MRS (mes remboursements simplifiés), permettant aux patients de faire leurs demande de remboursement en ligne en joignant leurs justificatifs (prescription ; DAP éventuel et état de frais) manière dématérialisée. Ce nouvel outil permet un remboursement en 8 jours par le service PN transports

**Depuis le 24/07/2019 le CHCB est opérationnel :** Plus de 10 000 demandes de transport postées depuis juillet 2019, soit en moyenne 1500 à 2000 missions par mois ! Une réponse des transporteurs très rapide : en moyenne 30 min entre la demande et la prise en charge par le transporteur.

**En novembre 2019, c'est au tour de la clinique Delay d'utiliser ce nouvel outil régional.**

L'établissement a également été accompagné par le service régulation.



## LUTTER EFFICACEMENT CONTRE LA FRAUDE

### La lutte contre la fraude

En France, l'accès aux soins et à la santé est un droit pour tous. C'est le principe de notre système solidaire de protection sociale d'Assurance Maladie. Ce droit implique, pour tous les acteurs du système, le devoir de respecter certaines règles.

Dans une volonté affirmée de maîtrise des dépenses de santé, la CPAM de Bayonne met en œuvre chaque année un plan de contrôle et de lutte contre la fraude.

**En 2019, 132 dossiers traités avec des suites contentieuses pour un préjudice de 848 896 € de fraudes aux prestations sociales de l'assurance maladie, conduisant aux suites contentieuses suivantes :**

- 8 plaintes pénales,
- 1 plainte ordinaire
- 5 indus fraudes sur les indemnités journalières,
- 11 pénalités financières prononcées,
- 2 avertissements dans le cadre du champ des pénalités financières
- 2 mises en garde avec notification d'indu.

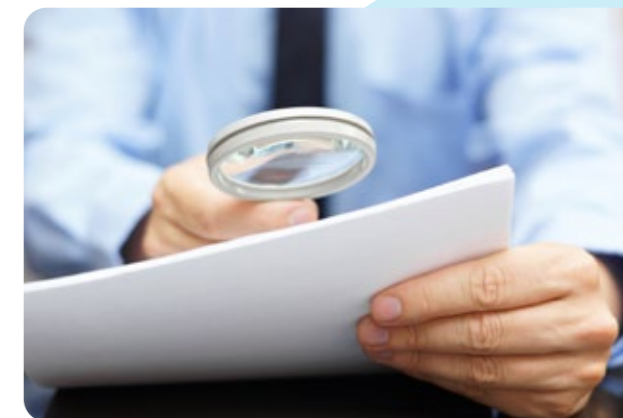
### Exemple d'actions menées en 2019 :

*N° 1 : Une enquête administrative établit qu'une entreprise de transport de personnes facture frauduleusement des transports sanitaires Taxis à la CPAM. Le gérant indique que les transports taxi ont été réalisés, soit par lui-même qui n'est pas titulaire de la capacité Taxi, soit par une personne chauffeur taxi diplômée, mais qui n'a jamais été salariée de son entreprise.*

**La CPAM qui a subi un préjudice de 6 907,21 € a déposé plainte auprès du procureur de la république.**

*N° 2 : Une assurée salariée d'une clinique, en arrêt de travail, effectue des missions d'intérim pendant l'arrêt indemnisé. Elle cumule les indemnités versées par la Caisse et les salaires provenant de ses missions d'intérim. L'enquête administrative démontre que l'assurée a eu ce même comportement au cours de plusieurs précédents arrêts maladie.*

**La CPAM a notifié le préjudice de 3 363,91 € et a renvoyé l'assurée devant la commission des pénalités qui statuera sur le montant de la pénalité à prononcer.**



## ASSURER UN SERVICE PERFORMANT POUR NOS ASSURES

### Le pôle Etablissements

Au 31/12/2019, le Service Pôle Etablissements gère 300 Etablissements Privés, Publics et Médicaux Sociaux répartis comme suit :

- 47 Etablissements privés MCOO, SSR, PSY et SCANNER (26 sur la circonscription de Bayonne et 21 sur celle de Pau)
- 20 Etablissements publics et ESPIC (8 sur la circonscription de Bayonne, 8 sur celle de Pau et 4 landais)
- 233 Etablissement Médicaux Sociaux (103 sur la circonscription de Bayonne, 130 sur celle de Pau)

35

### Volume de factures traitées en B2

Etablissements		Nombre de factures	Nombre de rejets	%
<b>BAYONNE</b>	ETB PUBLICS	155 970	4 024	2,58
	ETB PRIVES	172 721	4 783	2,77
	ESMS	1 423	27	1,90
<b>PAU</b>	ETB PUBLICS	215 619	3 935	1,83
	ETB PRIVES	113 958	5 414	4,75
	ESMS	830	11	1,32
<b>LANDES</b>	ETB PUBLICS	254 984	4 204	1,65
<b>TOTAL</b>		<b>915 505</b>	<b>22 398</b>	<b>2,45</b>

CONTRIBUER À L'EFFICIENCE  
DU SYSTÈME  
DE SANTÉ



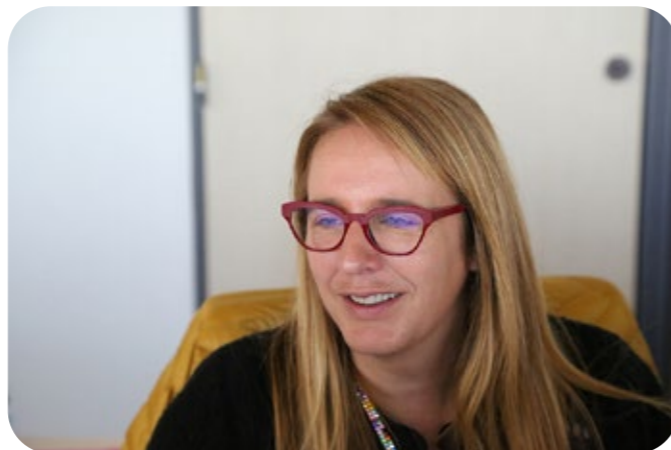
Volume financier (flux B2 uniquement)

Établissements		Montants
<b>BAYONNE</b>	ETB PUBLICS	21 435 891 €
	ETB PRIVÉS	150 228 428 €
	ESMS	6 177 048 €
<b>PAU</b>	ETB PUBLICS	24 580 065 €
	ETB PRIVÉS	89 115 335 €
	ESMS	444 476 €
<b>LANDES</b>	ETB PUBLICS	27 956 196 €
<b>TOTAL</b>		<b>319 937 439 €</b>

36 Dans la continuité des missions initiées les années précédentes, le Pôle Etablissements s'est attaché en 2019 à pérenniser ses actions, à savoir :

- **L'accompagnement des établissements :** le Pôle Etablissements accompagne les établissements privés, publics et ESMS des circonscriptions de Bayonne, Pau, Mont de marsan au quotidien sur la facturation, la réglementation et les réclamations. Les techniciens ont chacun un portefeuille établissements ce qui leur permet d'être l'interlocuteur privilégié de ces établissements. L'objectif de cet accompagnement est de garantir la qualité et la rapidité de la facturation.

- **Mener les missions de Pôle mutualisé :** le Pôle Etablissements a pris en gestion depuis 2015 les activités établissements pour le compte des caisses de PAU et des LANDES, soit l'intégralité des processus pour PAU et uniquement le processus public pour MONT DE MARSAN. Nous travaillons en étroite collaboration avec les 3 agences comptables des 3 caisses, tant sur le paiement des dotations que sur la gestion des mouvements bancaires (virement, indus...). Nous organisons des COPIL une fois par an avec la CPAM des Landes.



- **Le déploiement de la facturation individuelle des établissements de santé publics (FIDES) :** Le Pôle Etablissements est sur le dispositif FIDES depuis 2013. Le déploiement au niveau des actes et consultations externes champ MCO est finalisé sur les établissements des 3 caisses.

Le calendrier de déploiement FIDES sur les autres domaines (forfaits, séjours) et autres champs d'activité (SSR) a été publié par le Ministère par décret le 26 juin 2018 : le Pôle Etablissements doit accompagner les établissements sur la montée en charge de ces évolutions et respecter les échéances : au plus tard mars 2020, passage en FIDES des ACE SSR et une partie des forfaits.

- **Les contrôles :**

Les campagnes de contrôle des établissements (HAD, EHPAD, SSIAD et T2A) ont permis de récupérer un montant global de 326 160€ pour les établissements de la circonscription de Bayonne et 136 000€ pour les établissements de la circonscription de Pau. Ces montants sont en cours de récupération.

- **OGE :**

Les réception, contrôle et archivage des pièces justificatives des établissements privés pour le compte des CPAM de Bayonne et Pau.

**Actualité du service :**

- 2 embauches sur le Pôle en 2019 : 1 dans le cadre du turn-over, 1 dans le cadre de l'intégration des salariés de la MFP
- Nomination d'un référent technique pour renforcer l'équipe des assistantes sur l'expertise et l'accompagnement des techniciens (formation, réglementation, procédures, MOP...)
- **DIADEME :** les activités du Pole établissements sont sous DIADEME depuis le 14/02/2019 pour plusieurs raisons :
  - Permettre le télétravail aux agents qui le souhaitent
  - Moderniser le traitement de l'activité
  - Moderniser les relations avec les établissements (tout dématérialisé)
  - Gain de productivité, meilleure traçabilité et archivage de l'activité

Le dispositif national ne prévoit pas la dématérialisation du processus établissements. Nous avons anticipé le planning national. Seule la CPAM de CLERMONT FERRAND est déjà dans le dispositif. Pour ce faire, nous utilisons le processus FICHIERS PS.

## Les indemnités journalières maladie, maternité, paternité et accidents du travail/maladie professionnelle :

- 1 306 317 indemnités journalières maladie,
- 268 904 indemnités journalières maternité/paternité
- 481 534 indemnités journalières liées à un accident du travail ou une maladie professionnelle ont été versées en 2019.

Les flux d'information DSN (Déclaration Sociale Nominative) se maintiennent en moyenne sur l'année à 57.54% de l'ensemble des flux dématérialisés. Les flux papiers dématérialisés à la source via Diadème sont minoritaires. La DSN mensuelle est toujours obligatoire pour les employeurs mais pas la déclaration événementielle permettant de véhiculer un flux vers la CPAM quand un arrêt de travail est constaté. Il est à noter que certains logiciels d'employeurs ne sont pas à jour et ne proposent pas ce service ou sont en cours de développement.

38

**Arpège** : en décembre 2019, un nouvel outil destiné à la gestion des indemnités journalières des travailleurs indépendants a été livré. Il sera opérationnel début 2020 et il viendra remplacer ultérieurement l'outil Progrès pour devenir l'outil de gestion unique des indemnités journalières des travailleurs indépendants et salariés.

Les agents du service IJ de la CPAM ont été formés fin 2019 à l'utilisation de cet outil et à la réglementation spécifique des travailleurs indépendants. Ils devront mettre en pratique début 2020 ce nouveau mode de gestion pour ce nouveau public.



### Pour les IJ Maladie / Maternité

1 306 317  
indemnités journalières  
maladie,

268 904 indemnités  
journalières maternité/  
paternité

## Reconnaissance des accidents de travail et des maladies professionnelles

L'instruction des dossiers AT/MP consiste à établir, suite au recueil d'éléments de preuves et de témoignages, la matérialité de l'accident de travail ou de la maladie professionnelle, c'est-à-dire le lien direct entre le travail et l'accident ou la maladie professionnelle.

**En 2019, 7 758 accidents de travail, 842 accidents de trajet et 596 maladies professionnelles ont été déclarés.**

Ces dossiers sont instruits par des agents spécialisés. La complexité de l'instruction ou la nature de certains dossiers, notamment les maladies professionnelles, ont nécessité 529 enquêtes complémentaires menées par des agents assermentés. Ces enquêtes ont pour but d'apporter un éclairage supplémentaire nécessaire avant la notification d'une prise en charge ou d'un refus. En décembre 2019, une nouvelle procédure d'instruction a été mise en place pour les demandes de reconnaissance du caractère professionnel des accidents ou des maladies professionnelles adressées à compter de cette date-là.

**Cette réforme est basée sur les principes suivants :**

- Un délai pour permettre à l'employeur de rédiger des réserves motivées.
- Supprimer la notion de délai complémentaire, mal comprise par les parties.
- Définir une période de contradictoire dès le lancement de la procédure.
- Permettre l'utilisation d'outils dématérialisés pour tous sans oublier l'alternative papier pour ceux qui n'ont pas accès aux outils informatiques.
- Réduire les délais en matière de reconnaissance des Maladies Professionnelles
- Un contradictoire renforcé.

Des campagnes d'information des employeurs et des assurés ont été mises en place et un accompagnement local est proposé pour permettre la montée en charge des différents outils de dématérialisation entre employeurs, salariés et CPAM.

39

## Pensions d'invalidité

La CPAM de Bayonne qui s'est inscrite depuis 2009 dans le cadre de la mutualisation régionale et depuis 2017 dans le cadre du projet national de travail en réseau gère les pensions d'invalidité de 6 organismes. Ces pensions représentaient 22 319 dossiers au 31/12/2019 pour des assurés affiliés aux CPAM des Pyrénées Atlantiques (Bayonne et Pau), des Landes, du Lot et Garonne, de la Dordogne et de la Charente.

La CPAM de Bayonne assure la gestion, le contrôle ordonnateur et comptable ainsi que la formation des équipes (gestionnaires et accueils locaux).

**Le coût des pensions d'invalidité de la CPAM de Bayonne en 2019 s'élève à 35 805 517 euros. (PI+ASI+MTP source Quid TS\_TOTAL\_DETAIL\_PI)**



## Les capitaux décès

Les capitaux décès des assurés de la CPAM de Bayonne sont gérés par la CPAM du Cantal.

Ce pôle national situé à Aurillac gère cette prestation en faveur des ayants droits des assurés de 23 CPAM

**En 2019, il y a eu 140 dossiers indemnisés pour les bénéficiaires d'assurés décédés, ce qui représente 183 parts de capitaux décès versés pour un montant global de 471 711 euros.**

## Rentes accidents du travail

La gestion des rentes AT/MP des assurés affiliés à la CPAM de Bayonne est assurée par la CPAM du Lot et Garonne.

**En 2019, 6 076 dossiers ont été instruits pour un montant de 18 893 140 euros.**

## Relations avec les employeurs

En 2019, la relation avec les employeurs est devenue une activité directement liée à la direction des services aux assurés rapprochant ainsi le Conseiller Informatique Service Employeurs des services indemnités journalières et risques professionnels qui sont en contact quotidien avec les employeurs déclarants.

**L'activité du CIS employeur s'inscrit dans le développement du pack pro employeurs qui propose :**

- un accompagnement personnalisé de l'employeur : rappel des bonnes pratiques et de la réglementation DSN, information sur les sites et services dématérialisés dédiés, ...
- un accompagnement des salariés : aide à l'utilisation des sites dédiés et téléservices, information sur des thèmes de prévention, ...



Cette offre de service est modulable en fonction des besoins, disponibilités de l'entreprise. Elle est donc co-créée avec l'employeur. Ce dernier est également invité à proposer des thématiques, qui sous réserve d'étude de faisabilité, peuvent être reprises par nos services.

Autour de cette offre de service des partenariats sont également développés avec l'URSSAF notamment : des échanges d'informations mais également des participations croisées dans nos différentes animations : ateliers et réunions d'information, rendez-vous individualisés, etc...

## Les Flux Entrants

**Ce service prend en charge :**

- La gestion des documents entrants et sortants
- La dématérialisation des feuilles de soins papier via l'outil SYNERGIE
- La dématérialisation des documents via l'outil DIADEME
- La gestion des archives
- L'enregistrement des lots de télétransmission
- Le paiement des feuilles de soins papier

**Quelques chiffres :**

- Plis triés : 636 275
- Plis affranchis : 77 749
- Page numérisées DIADEME : 1 468 412
- FSP numérisées SYNERGIE : 274 368

**Nouveautés 2019:**

- Nouveautés : numérisation des processus Établissements et Affaires Juridiques



## Les Frais de Santé

### Le service prend en charge :

- la gestion des feuilles de soins télétransmises par les professionnels de santé (validation, traitement des rejets et signalements)
- l'accompagnement des professionnels de santé
- la réalisation de contrôles ciblés sur la facturation des professionnels de santé
- le suivi de la qualité des flux télétransmis
- le suivi de la réception des pièces justificatives de télétransmissions (papier et SCOR)
- les régularisations et indus suite aux contrôles réalisés
- la gestion des réclamations Frais de Santé

### Quelques chiffres :

- Factures payées : 6 997 946
- Délai de remboursement des FSE aux assurés < 7 jours
- Montant des indus constatés suite aux contrôles ciblés réalisés : 40 696€



## Les Affaires Juridiques et documentation

Le service a pour mission de défendre les intérêts généraux de l'Assurance Maladie tout en veillant au respect des droits de nos assurés, employeurs, professionnels de santé et divers partenaires

En matière de lutte contre la fraude, les juridictions pénales et ordinaires sont saisies afin de solliciter le prononcé de sanctions lourdes, permettant de réprimer des comportements déviants et de faire de l'exemplarité par la publicité qui est faite pour dissuader de potentiels fraudeurs. La lutte contre la fraude doit nécessairement passer par la répression et par la prévention.

### Ce service se charge :

- du contentieux général : CRA, Tribunal Judiciaire, Cour Appel et Cassation,
- des fautes inexcusables,
- du recouvrement des créances en phase contentieuse,
- des suites contentieuses de la lutte contre la fraude (Pénalités, indus, Plaintes ordinaires ou pénales,,etc..)
- de la documentation générale,
- et de la conciliation.

1 146 Dossiers ouverts devant la Commission de Recours Amiable

Le délai d'instruction des dossiers est passé de 45 jours en 2018 à 30 jours en 2019.

Taux de décisions favorables à la Caisse en contentieux général : 84.00 %

Au 1er janvier 2019 la réforme des juridictions sociales est intervenue avec la fusion des TASS et TCI (Tribunal des Affaires de Sécurité Sociale, Tribunal du contentieux de l'Incapacité). Cette fusion a donné naissance au Pôle Social du Tribunal de Grande Instance.

En Décembre 2019 : début de la dématérialisation de nos dossiers et préparatifs pour l'arrivée de l'Outil National de Gestion des Contentieux (ONGC) et l'absorption du contentieux du RSI.

Cette dématérialisation est également le préalable à la mise en place du télétravail dans le service.





**RENFORCER  
NOTRE EFFICACITÉ INTERNE  
ET NOTRE PERFORMANCE**

**ACCOMPAGNER LES SALARIÉS**

**Développement et Accompagnement des  
Ressources Humaines (DARH)**

**Chiffres clés**

- 274 salariés en CDI au 31/12/2019
- 44 ans d'âge moyen
- 75 % des agents sont des femmes
- 17 embauches en CDI
- 12 départs (retraite, mutation,...)
- 8 mobilités sur 2019
- 6 645 heures de formation
- 85 personnes ont bénéficié d'un dispositif promotionnel venant récompenser l'accroissement de compétences (69) ou un parcours professionnel (16)



**En matière de Santé Qualité  
de Vie au Travail**

- 5 nouveaux télétravailleurs ce qui porte le nombre de télétravailleurs à 56
- 14 études de postes finalisées,
- 9 accidents déclarés suivis d'études et de préconisations,
- Mise en place de séances de sensibilisation sur les principes de prévention liés au travail devant écran - en lien avec le service Santé au Travail

## ACCOMPAGNER LES SALARIÉS



Les opérations d'intégration des salariés des autres régimes ou de sections mutualistes au sein du régime général ont débuté en mars 2019. C'est ainsi que nous avons intégré :

- 6 salariés de la mutuelle de la fonction publique en mars,
- 2 salariées de la mutuelle étudiante EOVI MCD,
- 6 salariés issus du RSI et organismes conventionnés viendront clôturer ce processus d'intégration entre janvier et février 2020.

Cet enjeu majeur du schéma directeur des ressources humaines 2019 – 2022 a demandé un engagement constant du service DARH pour réussir ce projet et accompagner ces nouveaux collaborateurs.

L'année 2019 aura aussi été celle qui aura permis d'initier nos travaux en lien avec la **rénovation managériale afin de valoriser la participation de tous et diffuser cette innovation dans nos pratiques managériales.**

Les premiers ateliers sur ce sujet ont débuté en novembre 2019 pour se poursuivre sur l'année 2020.

46

Autre axe important poursuivi en 2019 : **la dynamisation des trajectoires professionnelles.**

Il s'agit d'un levier essentiel de notre organisation qui passe par une optimisation du développement des compétences et un accompagnement important des salariés afin de maintenir une employabilité tout au long de leur vie professionnelle.

Le service DARH a permis de dispenser un volume important d'heures de formation en 2019 qui correspond à 6 645 heures.

Pour finir cette année a vu la mise en place du **Comité Sociale et Economique.**

Les élections se sont déroulées en novembre 2019. Cette nouvelle instance va contribuer à poursuivre la qualité du climat social et du dialogue social.

Comme chaque année le pôle DARH a dû s'adapter également aux nouveautés législatives en matière de droit du travail et les intègre dans ses pratiques.

**Sur le plan de la qualité de vie au travail,** les actions initiées depuis maintenant plusieurs années ont été pérennisées au cours de l'année 2019. Elles contribuent à maintenir un climat social, apaisé et confiant et conditionnent le bien vivre ensemble.

**Le plan Santé et qualité de vie au travail 2019-2022** va nous permettre de structurer notre volonté et nos actions à travers une politique affichée et visible.

Parmi ces actions, nous retrouvons le télétravail, la prévention des risques physiques, psychosociaux mais aussi la lutte contre la désinsertion professionnelle.



## SUIVRE LE PILOTAGE ET LE DÉVELOPPEMENT DE LA CPAM

### Cellule d'Appui et de Conseil

La cellule d'Appui et de Conseil a réalisé pour le compte de la CPAM de Bayonne les actions suivantes :

- Piloter et accompagner le déploiement du SMI au sein des deux caisses (RNP, PMS, revues de performance, revue locale SMI)
- Suivre les CPG et accompagner les pilotes pour favoriser l'atteinte des objectifs voire impulser des dynamiques de partage d'idées et d'entraide (brainstorming)
- Encourager localement l'utilisation de SPPR pour en faire l'outil de pilotage de référence [suivi de tous les indicateurs (CPG, RNP, TRAM, PMS et locaux) et de tous les plans d'actions]
- Etre force de proposition auprès de la MOAD CDG pour permettre une évolution de SPPR répondant aux attentes et aux besoins des pilotes de processus
- Mettre en place et déployer la méthodologie des ASO (Ateliers Simples d'Optimisation) pour améliorer notre efficacité en optimisant les circuits et en éliminant « les gaspillages »
- Réaliser les Plans de Contrôle Interne

47

**Mise en place de dialogues de gestion entre certains services et la direction.**

- Suite aux conclusions de l'audit Contrôle de gestion CPAM et comme le prévoit le nouveau dispositif de suivi des recommandations décrit dans la LR-DACCRF-03/2017, il est demandé au contrôle de gestion de se positionner comme un interlocuteur privilégié des responsables métiers et de mettre en œuvre un véritable dialogue de gestion,
- De la même manière que lors du DIAGE entre la CNAM et les CPAM, ces dialogues de gestion sont utiles pour prendre en compte le contexte de notre organisme (ETPMA, intégration des nouveaux régimes, TRAM, ...) et les enjeux en matière de qualité de service et de levier d'amélioration.
- L'objectif de la Direction est de faire en sorte que ces dialogues de gestion soient réellement un temps d'écoute et d'échanges de façon à accompagner les pilotes de processus et permettre la réussite collective des CPAM de Pau et Bayonne.



Pour les activités inhérentes au Pilotage des Processus, pour 641 et 642, la vocation du service Cellule d'Appui et de Conseil est :

- d'apporter régulièrement aux Agents de Direction un aperçu complet et synthétique de la performance des organismes, de les alerter sur les situations à risque potentiel, et de valoriser les initiatives probantes.

- d'aider les pilotes de processus à améliorer constamment la performance de leurs processus, par un accompagnement personnalisé dans le suivi de leur processus (indicateurs, maîtrise des risques socles, recherche de sauts de performance), par une facilitation de la réalisation de la revue de performance, et par une écoute active de leurs besoins.

- d'aider à la cohérence globale du dispositif de pilotage, en faisant des propositions constructives au national, pour pallier aux problématiques terrain auxquels sont confrontés les pilotes de certains processus : double, voire triple reporting (DCC, Ctrl Interne, RP, ...)

Ce service intervient en amont du système de pilotage global de la Caisse, en aidant les pilotes à mettre en place et à alimenter mensuellement des tableaux de bord, et à les structurer dans le sens des objectifs stratégiques du CPG.

Il intervient également en aval du système global de pilotage, à travers l'analyse des résultats retracés dans les tableaux de bord des pilotes et le reporting à la Direction.

Il est un système d'aide au pilotage. Il met en place un ensemble de méthodes, de procédures et d'outils aptes à vérifier, en permanence, que l'organisation atteint ses objectifs de manière optimale. Le travail réalisé permet ainsi de s'assurer que les réalisations sont conformes aux prévisions, et d'analyser les causes et conséquences d'écarts éventuels.

48



## LA CPAM DE BAYONNE INVESTIT DANS DIFFÉRENTS CHANTIERS NATIONAUX

### La MOAD Contrôle de Gestion

La Maîtrise d'ouvrage déléguée (MOAD) Contrôle de gestion, travaille en collaboration avec la Division du Contrôle de Gestion et de l'Analyse de la Performance (DCGAP) de la CNAM.

Elle est représentée par une responsable et une équipe de 3 personnes réparties sur les CPAM de Bayonne et Pau.

Une convention actualisée et signée en 2017 lie la MOAD à la CNAM et définit les domaines des travaux à accomplir.

49

### Les principales missions sont :

- Enrichir le Diagnostic Performance (DP) : outil de benchmark permettant d'analyser la performance collective du réseau et d'établir un état des lieux. Cela permet d'objectiver les écarts de performance et les axes d'améliorations identifiables par organisme et par processus. Chaque année l'outil est actualisé au niveau de ses indicateurs, objectifs et résultats, afin d'être partagé au sein du réseau pour une livraison prévue au 30 avril.
- Fiabiliser le circuit de comptabilisation des coûts analytiques : actualisation d'une table de concordance entre le plan comptable général et le plan comptable analytique, à chaque mise à jour du plan de comptes et de la cartographie. La MOAD réalise également des études nationales en lien avec l'objectif COG de réduction des écarts de coûts sur les processus. Elle participe à la refonte de l'outil et de la démarche de comptabilisation des coûts analytiques avec la rédaction d'une expression de besoins.

- Suivi des tableaux de déploiements du projet de Travail en Réseau de l'Assurance Maladie (TRAM), avec une analyse trimestrielle de la performance des organismes prenants lors des mutualisations sur les processus rentes, invalidité, capitaux décès, feuille de soins papier, recours contre tiers, gestion des oppositions et relations internationales.
- Optimiser le pilotage de la performance globale des processus : avec le Système de Pilotage de la Performance du Réseau (SPPR). Cet outil a pour but la mise en place d'un tableau de bord national unique et commun servant d'appui au dialogue de gestion entre la CNAM et les organismes mais aussi de support au contrôle de gestion local. L'intégration des indicateurs dans l'outil est progressive et suit la diffusion des RNP (Référentiel National de Processus) pour les CPAM et CGSS. L'équipe suit les mises à jour des maintenances et révisions des indicateurs, et participe aux évolutions de l'outil pour répondre aux besoins des utilisateurs comme l'optimisation de l'affichage et l'export des données détaillées, ainsi que la préparation de l'outil pour l'intégration des données du médical.

**La MOAD contribue à la mise à disposition d'une boîte à outils répondant aux enjeux du Système de Management Intégré (SMI) sur le pilotage de la performance, et assure l'accompagnement des utilisateurs.**

- Mise en place de formations sur les outils du contrôle de gestion à destination du réseau,
- Lancement du comité utilisateur de SPPR en collaboration avec un panel d'organismes.



## Le Centre De Recettes (CDR)

Le CDR est une mission nationale déléguée aux CPAM de Pau et Bayonne. En cela, un contrat a été signé entre le DC2R (Département Contrôle Régulation Recette), qui dépend de l'Agent Comptable de la CNAMTS, et les 2 CPAM.

Même si les agents restent rattachés à leur organisme, l'organisation du travail et l'affectation des tâches est du ressort du DC2R.

**Au 31/12/2019, l'effectif du CDR était constitué de 11 personnes sur le site de Pau et de 7 personnes sur le site de Bayonne.**

**Au total, l'activité du CDR PA s'est répartie en 2019 sur 69 LDR (Lettres De Recette) dont 32 LDR clôturées au 31/12/2019 (ouvertes en 2017, 2018 et 2019). Si l'on étudie la répartition des LDR terminées, nous constatons la répartition suivante :**

- 2 sur les BICs (Brique d'Intérêt Commun),
- 5 sur les applications de la recette,
- 24 sur des applications nationales
- et 1 sur des applications locales (hors Filigram et application diffusées au national avant la mise en place du portail Filigram).

A noter que la Filière FILIGRAM a été mise en place au niveau du réseau pour concentrer les efforts de développement au sein des organismes sur des produits non déjà présents au niveau local ou national. La CNAM souhaite limiter les produits utilisés dans les organismes, de façon « locale », afin que les assurés de l'ensemble du territoire bénéficient d'un service homogène.

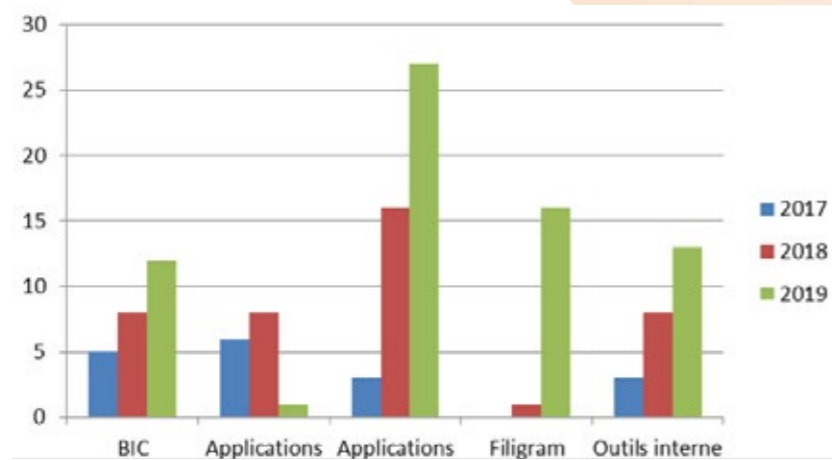
A noter que 8 LDR clôturées sur 2019 sont issues de la filière Filigram et que 11 projets de cette même filière sont ouverts au 31/12/2019. Nous constatons une accélération du volume de LDR arrivant par ce canal. Ces projets sont très intéressants dans le cadre de la gestion de l'activité du CDR car ils sont sur des thèmes variés, d'une complexité différente et restent techniquement abordables par l'ensemble des agents du service.

Si nous analysons l'ensemble des LDR traitées globalement ou partiellement au cours de l'année, nous arrivons à la répartition suivante :

- 12 LDR sur les BICs
- 13 LDR sur les applications de la recette
- 16 LDR sur les projets FILIGRAM
- 27 LDR sur les applications nationales
- 1 LDR sur les applications locales

En ce qui concerne l'évolution du nombre de LDR sur lesquelles nous avons travaillé au cours d'une année et par nature d'application, depuis le démarrage du CDR, nous obtenons le graphique suivant :





Nous pouvons constater l'accroissement de la charge de travail réalisée par le CDR PA, puisque nous sommes passés de 17 LDR, ouvertes et pour lesquelles des ressources ont été consommées, en 2017 à 41 LDR sur 2018 puis à 69 LDR sur 2019.

Les applications nationales connaissent une forte augmentation avec +68.75%, s'expliquant en grande partie par la multiplication des LDR sur les calepions ROSP (8 projets sur l'année). Toujours sur le premier graphique, nous constatons la progression des applications issues de la filière FILIGRAM, puisque nous sommes passés de 1 à 16 projets ouverts entre 2018 et 2019. L'autre effet, de la montée en puissance de cette filière, concerne la forte baisse des projets locaux puisqu'ils passent de 8 à 1 seul projet (PJR) en 2019. Les projets BIC et les outils internes de la recette connaissent une évolution similaire avec une hausse respective de 50 et 62%.

Le ratio entre les 2 principales phases d'une recette (préparation-exécution) est passé de 70-30% en 2018 à 72-28%. L'accroissement des nouveaux projets, principalement via la filière FILIGRAM, explique en grande partie cette évolution. Malgré cela, nous souhaitons conserver un niveau de détail relativement élevé dans la rédaction des cas de test rédigés, car cela devrait nous générer des gains de préparation dans le cadre des applications récurrentes.



## La cellule innovation

### La cellule innovation : une traduction de l'ambition de la CPAM de Bayonne en matière d'innovation.

Les CPAM de Bayonne et de Pau ont traduit concrètement dans leur organisation le 2ème axe du plan stratégique 2019-2020 « s'engager dans l'innovation » en mettant en place en juillet 2019 une cellule « innovation ».

Rattachée à la branche Santé Prévention Innovation pilotée par Jacques Baby, cette cellule est en charge de répondre aux besoins des services en terme d'amélioration, de création d'outils ou de réalisations d'études : automatisation du requêtage, élaboration d'outils d'aide au pilotage, développement d'outils sous PHP, réalisation d'études et d'analyses statistiques.

La cellule cerne les besoins en matière de développement informatique, formalise leur expression, et en pilote la réalisation en mode agile ; elle constitue une interface entre les services de production et l'informatique technique, dont 3 techniciens sont en cours de formation aux standards de développement de la CNAM dans le cadre de la filière FILIGRAM.

Les premières réalisations concrètes de cette nouvelle cellule en collaboration avec le service informatique de la CPAM de Bayonne, ont concerné le développement d'un outil WEB qui permet de réaliser du phoning par plusieurs personnes en simultané, la mise à disposition d'un outil PHP optimisant le traitement des dossiers de recouvrement contre Tiers et enfin le développement d'un outil à destination des managers, les rendant autonomes dans la collecte d'informations dans Médialog +.

### L'autre mission de la cellule consiste à exercer une veille au sein du réseau sur les innovations, les leviers d'amélioration existants afin de constituer une force de proposition pour les services des deux caisses.

Un benchmark réalisé au sein du réseau aura ainsi permis de répondre à un besoin des services frais de santé des deux caisses concernant le suivi et la gestion des pièces justificatives transmises par les professionnels de santé.



### Une équipe informatique au service des utilisateurs

#### Une équipe informatique au service des utilisateurs et engagée sur des projets innovants:

L'équipe informatique de Bayonne, c'est :

- Plus de 1 420 interventions techniques
- Plus de 520 interventions fonctionnelles
- 390 postes de travail gérés
- 41 télétravailleurs installés
- 48 serveurs virtuels gérés

Et des techniciens mobilisés sur les sujets d'avenir : mise en place de workflow, sharepoint, développement sous PHP dans le cadre de la filière FiLigram, filière nationale de développement des organismes de l'Assurance Maladie dont l'objectif est de permettre de construire des applications facilement partageables pour des besoins locaux ou nationaux.

Le projet PASSEPORT : une nouvelle solution nationale de gestion des habilitations et de contrôle d'accès aux postes de travail.

54

Outil de gestion des droits d'accès aux applications informatiques, Passeport est venu remplacer le serveur de sécurité des postes et applications Access Master devenu obsolète.

Tous les postes de travail ont été basculés, service par service, au dernier trimestre 2019 dans le nouvel outil.

### Logistique et Achats Marchés

#### Les missions principales de ces services supports sont :

- Gestion des approvisionnements et des contrats
- Mise à disposition de biens et services (salles de réunions, parc automobile, mobiliers, fournitures...)
- Gestion du patrimoine, entretien et maintenance des locaux , sécurité ...

#### Un service Logistique bien occupé avec de nombreux chantiers :

- Aménagement de places pour les vélos dans le parking
- Mise en place de jardinières faisant office d'éléments anti-bélier devant l'entrée de la CPAM
- Aménagement de la terrasse du restaurant d'entreprise
- Réfection de la verrière du puits de jour central de la CPAM
- Remise aux normes et réaménagement de la cuisine du restaurant d'entreprise ...

## LA CPAM DE BAYONNE : UN ORGANISME RESPONSABLE

Les organismes de sécurité sociale sont engagés depuis 2007 dans une démarche de développement durable, qui s'appuie sur un plan cadre institutionnel.

Au fil du temps la terminologie RSO (responsabilité sociétale des organisations) est devenue plus présente dans nos organisations. Elle est une démarche volontaire visant à intégrer les préoccupations environnementales, sociales, économiques dans les activités de notre organisation.

#### Les CPAM de Pau et Bayonne ont réaffirmé son engagement sociétal en 2019 :

##### • Au travers du renforcement de sa gouvernance :

Cadrage de la mission du chef de projet RSO et du relais RSO  
Constitution d'une communauté d'acteurs RSO et d'un comité de pilotage dédié

##### • Par des actions de proximité sur le champ de la responsabilité sociale

Actions de formation de tous les managers aux risques psycho sociaux (RPS) et à la gestion des âges  
Sensibilisation des agents aux RPS  
Accompagnement si nécessaire par le référent handicap pour adapter le poste de travail dans le cas de situation de handicap  
Participation au Duoday  
Progression continue du nombre de télétravailleurs

##### • En assurant une continuité et un développement des actions en faveur de l'environnement

Mise en œuvre de la première partie de notre plan de mobilité : un parc de véhicules plus éco responsables, l'élaboration d'un guide de la mobilité « douce » mis à disposition de chaque agent, des travaux de sécurisation et d'agrandissement pour le garage des vélos et, une participation au challenge européen de la mobilité,  
Des mesures en faveur de la maîtrise de nos consommations énergétiques : coupure de la climatisation ou du chauffage en intersaison, installation de LED et de détecteurs dans des zones de circulation, augmentation de la température dans les salles de serveurs informatiques,...

##### • En s'appropriant la dimension responsabilité économique

Ordonnancement rapide  
Etude de fond sur le type de véhicule le mieux adapté à nos déplacements et le plus éco responsable  
Selon les marchés intégration de critères sociaux  
Privilégier les réutilisations et réparations avant l'achat de nouveaux matériels

La sensibilité à la RSO s'accroît en regard des actions concrètes mises en œuvre mais aussi au travers des communications ciblées (une dizaine), et des groupes de travail constitués par la prévention ou lors des séminaires cadres autour du développement durable.



55



## CEDRE

La mise en œuvre effective du projet national CEDRE, qui vise à limiter les impressions papier au besoin réel, induit inévitablement des réflexions sur les organisations actuelles de chaque service, et invite à la dématérialisation maximum. En 2019, c'est moins 7% d'impression à Bayonne et 4% à Pau, sachant que nos deux caisses génèrent plus de 200 000 impressions par mois en moyenne.

Ainsi, en 2019, les services RPS des deux caisses, et le pôle Établissements, ont choisi de dématérialiser leur activité. Pour ce faire, les chefs de projets, responsables de service, ont été accompagnés par la cellule Projets Optimisation des Organisations (POO).

## Traveldoo

Dans le cadre du plan d'économie sur les frais de déplacements mené par le Contrôle de gestion et pour répondre à l'obligation de l'employeur de limiter les avances de frais des salariés, le comité de direction a souhaité intégrer l'accord cadre national. Cet accord permet de centraliser l'achat de billetterie pour les déplacements professionnels et la réservation d'hôtels.

La cellule projet a accompagné le Contrôle de Gestion et les services Achat Marchés de Pau et de Bayonne dans la mise en œuvre de ce marché et particulièrement dans le déploiement de l'outil de réservation en ligne TRAVELDOO.

### Les étapes :

- Définir le scénario organisationnel interne de réservation : modalités de réservation, supervision, validation, respect des règles, rôles et habilitation, outils,...
- Faire émerger les contraintes et les besoins des acteurs en charge de la gestion et des paiements: service achat, service contrôle de gestion, service comptabilité, service RH
- Assurer l'interface avec le prestataire pour la montée en charge et la pré-alimentation de l'outil de réservation en ligne
- Définir le scénario organisationnel interne de gestion des factures et de paiement en lien avec l'interface de facturation Ailleurs Business
- Organiser et former les futurs utilisateurs : voyageurs, administrateurs, superviseurs, gestionnaires des factures
- Informer, communiquer : rédaction et mise à disposition de modes opératoires

Ce marché national et la mise à disposition d'un outil de réservation en ligne doit permettre des économies mais aussi une plus grande autonomie des agents dans la gestion de leurs déplacements.



## Le Management de la Sécurité des Systèmes d'Information



**Les Caisses Primaires d'Assurance Maladie, comme toute entreprise, sont confrontés à des menaces visant leur système d'information. Nous nous sommes donc dotés d'une démarche de sécurité.**

**Le rôle du Manager Sécurité du Système d'Information, nommé pour les deux CPAM de Pau et de Bayonne, est d'assurer :**

- Le pilotage de la PSSI (Politique Sécurité du Système d'information)
- La coordination et l'animation des différents acteurs impliqués dans sa mise en œuvre
- La supervision de la réalisation de son plan d'actions annuel
- Le conseil, la sensibilisation sur le risque SSI auprès des collaborateurs.

En 2019, la Politique de Sécurité du Système d'Information a pris une orientation beaucoup plus technique et notamment informatique, poussée par une volonté nationale de décliner au niveau de l'Assurance Maladie la politique issue du Ministère Chargé des Affaires Sociales (MCAS).

Pour cette année de transition, nous avons évalué 75 mesures spécifiques relevant de différentes thématiques comme les achats, la logistique, les ressources humaines ou l'informatique.

Cette évaluation qui permet ainsi de définir notre niveau de maîtrise en termes de Sécurité du Système d'Information, servira de base aux audits nationaux des prochaines années.

Cette année, les caisses de Pau et Bayonne ont obtenu le score maximal de 20 points pour la PSSI.

**La campagne de sensibilisation nationale des collaborateurs s'est poursuivie localement autour de 6 thématiques :**

- le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD),
- les objets connectés,
- le télétravail,
- les incidents de sécurité,
- les nouvelles menaces et la cybercriminalité,
- la conservation et le droit à l'oubli.

En juin et septembre 2019, des sessions de sensibilisation locales ont également été animées par le Délégué à la Protection des Données (DPO) et le Manager de la Sécurité du Système d'Information.

## BUDGETS (EXERCICE 2019)

**1,045 Milliard €**C'EST LE MONTANT DES  
DEPENSES 2019 DE LA CPAM  
DE BAYONNE**985 Millions €**DE DEPENSES AU TITRE DE  
LA MALADIE, MATERNITÉ ET  
INVALIDITÉ**52 Millions €**DE DEPENSES AU TITRE DES  
ACCIDENTS DU TRAVAIL ET DE  
LA MALADIE PROFESSIONNELLE**17 016 000 €**DE DEPENSES DE  
FONCTIONNEMENT**1.59 €**POUR 100 EUROS  
DE DÉPENSES,  
LA CPAM DE BAYONNE  
CONSACRE 1.59 EUROS À SES  
FRAIS DE FONCTIONNEMENT

58



## BUDGETS (EXERCICE 2019)

Dépenses en k€	2019	2018	Evolution
Maladie	919 274	861 499	6,7 %
Accident du travail	32 886	32 124	2,4 %
Maternité	30 927	28 968	6,8 %
Invalidité	34 574	33 000	4,8 %
Capital décès	536	546	-1,7 %
Rentes Accident du Travail	19 756	19 670	0,4 %
Cotisations des médecins	6 027	5 134	17,4 %
Subventions centres de santé	288	286	1,0 %
Participation aux responsabilités civiles	427	387	10,3 %
Diverses charges Techniques *	1 969	2 218	-11,2 %
Provisions sur créances douteuses	1 662	2 499	-33,5 %
Charges de Fonctionnement	17 016	16 784	1,4 %
Centre d'examens de santé	587	586	0,0 %
Fonds d'Action Conventiionelle	1 164	1 032	12,9 %
Prévention	677	618	9,6 %
Action Sanitaire et Sociale	615	575	6,9 %
Fonds Tabac	17	129	
<b>TOTAL DES DEPENSES</b>	<b>1 068 386</b>	<b>1 005 926</b>	<b>6,2%</b>

\* admissions en non-valeur, abandons de créances, remises, annulations RCT de l'exercice précédent

59



Le contrôle

Le service du contrôle de l'Agent Comptable est un acteur clé de la maîtrise des risques financiers et de non qualité au sein des CPAM. Il s'assure de la fiabilité et de la régularité des paiements réalisés, avec un double objectif de maîtrise de l'utilisation faite de l'argent public et du juste paiement des bénéficiaires au regard de leurs droits.

Ainsi les 12 contrôleurs délégués de l'Agent Comptable de la CPAM de Bayonne mettent en œuvre annuellement le Plan de Contrôle Socle de l'Agent Comptable (PCSAC) sur l'ensemble des prestations et gestion administrative dispensées par l'organisme.

787 000 €

RÉCUPÉRATIONS DE PRESTATIONS INDUES (ET PRÉJUDICES ÉVITÉS)

250 000 €

RAPPELS SUR PRESTATIONS

46 500

C'EST LE NOMBRE DE DOSSIERS CONTRÔLÉS EN 2019



LE CONSEIL DE LA CPAM DE BAYONNE (31/12/2019)



PRÉSIDENT : M. MANUEL TENA

REPRÉSENTANTS DES ASSURÉS SOCIAUX

TITULAIRES

Michel CASTAINGTS (CGC)  
Chantal ETCHEVERRY (CFDT)  
Manuel TENA (CFDT) – Président du Conseil  
Dominique DE LABORDE DE MONPEZAT (CFTC)  
Elisabeth CHABRES-DUC (CGT)  
Fernand MULEY (CGT)  
Aude FORISSIER (FO)  
Hervé MAUROU (FO)

SUPLÉANTS

Alain LASBARRERES CANDAU (CGC)  
Michèle GOYA (CFDT)  
Jean-Louis MUTHULAR (CFDT)  
Jacques DASSE (CGT)  
Sandra VIGNES (CGT)  
Frédéric DUPIN (FO)  
Olivia QUEYSSELIER (FO)

REPRÉSENTANTS DES EMPLOYEURS

TITULAIRES

Séverine HAJJI (CPME)  
Catherine LEFEBVRE (CPME)  
Régis BEAUFORT (MEDEF)  
Marie-Pierre BREYNE (MEDEF)  
François PIERNE (MEDEF) 2ème Vice-Président du Conseil  
Aurore PRIEUR BRUSQUE (MEDEF)  
Patrick ACEDO (U2P) 1er Vice-Président du Conseil  
Christophe URRUTY (U2P)

SUPLÉANTS

Eliane ELISSALDE (MEDEF)  
Frédérique JOLLET-JOSEPH (MEDEF)  
Fabien PELISSIER (MEDEF)  
André TAUZIN (MEDEF)  
*(les suppléants CPME et U2P n'ont pas encore été désignés)*

REPRÉSENTANTS LA MUTUALITE

TITULAIRES

Michel FALVET (FNMF)  
Philippe MIMIAGUE (FNMF)

AUTRES REPRESENTANTS

Sylvie BARHENNE (personne qualifiée)  
Serge LAFARGUE (FNATH)  
Gisèle AMORIM (UNAASS)  
Marie-Thérèse DURAND (UDAF)  
Olivier BERGES (UNAPL)  
Nathalie COULON (UZP/IRPSTI)

SUPLÉANTS

Représentant la Mutualité :  
Patricia GOLIET (FNMF)  
Patrick MAIL (FNMF)

Autres représentants :  
Bertrand JARDIN (FNATH)  
Séverine BOUZIN (UNAF-UDAF)  
Gilles PIRIOU (UNAPL)

## LES RESULTATS CPG 2019

Axe COG	Thème	Indicateur	SCORE REALISE	TAUX DE REUSSITE	TAUX DE REUSSITE NATIONAL
Axe 1 : Accessibilité du système de soins	Accompagnement des publics fragilisés	Nombre de bénéficiaires CMU-C et ACS	25,0 Pts	100,00%	90,91%
		Nombre d'accompagnements PFIDASS avec soins réalisés	7,3 Pts	25,00%	90,92%
		Sophia - Part des nouveaux adhérents SOPHIA appartenant aux publics prioritaires	15,0 Pts	100,00%	87,46%
	Egalité d'accès aux soins	Nombre d'adhésions PRADO tous volets (champ maternité = sorties précoces uniquement)	19,7 Pts	98,61%	98,34%
		Nombre de MSP adhérentes à l'ACI	25,0 Pts	100,00%	99,93%
<b>Total Axe 1 : Accessibilité du système de soins</b>			<b>91,99 Pts</b>	<b>83,63%</b>	<b>93,56%</b>

Axe 2 : Efficience du système de santé	Pertinence et efficience des produits de santé et qualité des actes	Introgénie - diminution de la prescription de médicaments chez la personne âgée	5,6 Pts	27,46%	40,22%
		Economies sur le champ de dépenses des médicaments prescrits majoritairement par les médecins généralistes, en Economies sur le champ des médicaments dits de spécialités, tous prescripteurs	11,9 Pts	47,52%	56,89%
		Economies sur le champ des médicaments dits de spécialités, tous prescripteurs	9,0 Pts	59,85%	58,07%
		Evolution des montants remboursés de médicaments et LPP prescrits à l'hôpital	9,6 Pts	64,29%	34,67%
		Economies sur la LPP, les soins de kinés, IDE, biologie et imagerie médicale	14,1 Pts	70,53%	68,32%
		Taux de chirurgie ambulatoire	9,3 Pts	Neutralisé	93,10%
	Pertinence des prescriptions de Transports	Economies des montants remboursés de transports - volet CPAM/ELSM/CGSS tous prescripteurs	0,0 Pts	0,00%	46,72%
	Pertinence des prescriptions d'arrêts de travail	Economies sur les montants d'indemnités journalières	18,4 Pts	73,79%	49,34%
	Accompagnement des offreurs de soins	Nombre de contacts avec les offreurs de soins - PS	25,0 Pts	100,00%	99,43%
		Nombre de contacts avec les offreurs de soins - Etablissements	25,0 Pts	100,00%	100,00%
Prévention	Taux de participation au dépistage organisé et individuel du cancer du sein	14,2 Pts	94,46%	70,29%	
	Taux de participation au dépistage du cancer du col de l'utérus	10,1 Pts	67,57%	52,62%	
	Taux de participation au dépistage du cancer colorectal	Neutralisé	Neutralisé	80,43%	
	Taux de recours global aux Chirurgiens-dentistes pour les classes d'âge concernées par l'examen Bucco-dentaire.	15,0 Pts	100,00%	96,37%	
Lutte contre la fraude	Montant des préjudices subis	25,0 Pts	100,00%	90,39%	
	Montant des préjudices évités	25,0 Pts	100,00%	93,36%	
	Taux de fraudes avec suites contentieuses	20,0 Pts	100,00%	100,00%	
<b>Total Axe 2 : Efficience du système de santé</b>			<b>248,73 Pts</b>	<b>76,53%</b>	<b>73,72%</b>

Axe 3 : Qualité de service	Satisfaction client	Taux de Satisfaction Globale des assurés	20,0 Pts	100,00%	97,25%
		Taux de satisfaction des assurés sur les canaux de contact	20,0 Pts	100,00%	77,42%
		Taux de satisfaction globale des PS	20,0 Pts	100,00%	97,33%
		Taux de réclamations traitées en moins de 10 jours	20,0 Pts	100,00%	95,43%
		Taux de satisfaction global employeurs	20,0 Pts	100,00%	75,81%
	Performance du service de base	Délai de remboursement FSE Assurés (9ème décile)	20,0 Pts	100,00%	99,44%
		Délai d'instruction des demandes CMUC-ACS (9ème décile)	30,0 Pts	100,00%	94,32%
		Délai moyen de règlement 1ère LJ AS et AT/MP non subrogée	30,0 Pts	100,00%	74,24%
	Taux de couverture des contrôles PUMA pour les bénéficiaires consommateurs	20,0 Pts	100,00%	99,96%	
<b>Total Axe 3 : Qualité de service</b>			<b>200,00 Pts</b>	<b>100,00%</b>	<b>89,64%</b>

62

## LES RESULTATS CPG 2019

Axe COG	Thème	Indicateur	SCORE REALISE	TAUX DE REUSSITE	TAUX DE REUSSITE NATIONAL
Axe 4 : Transition numérique	Usage des téléservices assurés	Taux de demandes de carte vitale 2 dématérialisées	20,0 Pts	100,00%	98,90%
		Taux de demandes de relevé U dématérialisées	15,0 Pts	100,00%	98,18%
		Taux d'attestations de droits dématérialisées	20,0 Pts	100,00%	95,44%
		Taux de déclarations nouveau-né dématérialisées	8,3 Pts	55,58%	75,69%
	DMP	Nombre de DMP ouverts	26,7 Pts	89,04%	78,50%
	Usage des téléservices PS	Taux d'Avis d'Arrêt de Travail (AAT) dématérialisées	7,0 Pts	46,72%	82,12%
		Taux de certificats médicaux AT/MP dématérialisés	15,0 Pts	100,00%	96,62%
		Taux de Déclarations du Choix de Médecin Traitant (DCMT) dématérialisées	11,3 Pts	75,37%	82,21%
		Taux de Protocole de Soins Electronique (PSE)	15,0 Pts	100,00%	96,52%
	La télétransmission des frais de santé	Indice d'usage SEFI : 2019 Transporteur / 2020 Transporteurs et biologistes	15,0 Pts	100,00%	99,60%
		Taux d'utilisation ADRI - % de PS équipés	15,0 Pts	100,00%	100,00%
		Taux d'utilisation ADRI - % de PS équipés utilisant ADRI	Neutralisé	Neutralisé	Neutralisé
	Usage des téléservices employeurs	Taux de e-DAT	13,9 Pts	92,85%	96,42%
<b>Total Axe 4 : Transition numérique</b>			<b>182,26 Pts</b>	<b>88,91%</b>	<b>90,99%</b>

Axe 5 : Efficience interne et maîtrise des activités	Performance sociale	Socle commun RH	30,0 Pts	100,00%	99,41%
		Taux d'accès global à la formation	10,0 Pts	100,00%	100,00%
		Taux annuel d'absence maladie de courte durée inférieure à 8 jours	15,0 Pts	100,00%	61,11%
	Maîtrise des activités	Harmonisation des pratiques de reconnaissance des AT/TR	20,0 Pts	100,00%	90,26%
		Harmonisation des pratiques de reconnaissance MP	13,3 Pts	66,67%	60,46%
		Validation sans restriction des comptes	55,2 Pts	84,95%	93,62%
<b>Total Axe 5: Efficience interne et maîtrise des activités</b>			<b>143,55 Pts</b>	<b>89,72%</b>	<b>87,50%</b>
<b>Total volet commun</b>			<b>866,5 Pts</b>	<b>86,65%</b>	<b>84,83%</b>

63



**Rapport d'activité 2019 - CPAM de Bayonne**  
68/72 Allées Marines - 64111 Bayonne Cedex

Conception et réalisation  
Service Communication / CPAM de Bayonne

Crédits photos  
Fotolia - CPAM de Pau - CPAM de Bayonne - Phovoir - Cocktail Santé  
Getty Images - CNAM

Mai 2020 - [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr)



**l'Assurance  
Maladie**

**BAYONNE**