



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Bayonne



CHIFFRES CLÉS DE L'ANNÉE 2020

#FIERSDEPROTEGER

EDITO



Vincent Maginot
Directeur des CPAM de Bayonne et Pau

Quelle année 2020 !

Cette année restera dans nos mémoires comme une année où la CPAM de Bayonne a su relever les défis inédits de cette crise hors norme.

Nous avons su gérer ensemble plusieurs confinements et déconfinements, mettre en place de manière très réactive un nombre important de dérogations afin de faciliter l'accès aux droits et aux soins de nos concitoyens, déployer de nouveaux services, en ligne et sur le terrain, accompagner financièrement les acteurs du système de soins et participer très activement à la stratégie de lutte contre le virus avec la gestion du Contact Tracing.

En investissant plus d'un milliard d'euros par an, notre CPAM est un acteur indispensable au bon fonctionnement économique et social du territoire, et est le garant des différentes formes de solidarité qui s'expriment dans notre système de sécurité sociale.

Les résultats sont au rendez-vous et les enquêtes d'opinion démontrent l'attachement des Français à l'Assurance Maladie et la confiance renforcée dans notre institution.

Tout ceci est le résultat du travail des 300 collaborateurs de la caisse, de leur investissement au quotidien et de leur capacité à s'adapter depuis plus d'un an maintenant aux changements nécessaires à la gestion de la crise.

Un grand merci à eux.

Bonne lecture,

Vincent Maginot



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Bayonne

GARANTIR L'ACCÈS AUX DROITS ET FAVORISER L'ACCÈS AUX SOINS



Une année marquée par le COVID-19

16 Mars 2020 : 1er confinement national

16-20 Mars 2020 : Mise en place du télétravail pour l'ensemble des agents de la CPAM

13 mai 2020 : mise en place de la plateforme de Contact Tracing des Pyrénées Atlantiques (PFCT)

07 septembre 2020 : Retour sur site des agents et lancement des groupes de travail collaboratifs pour construire le télétravail de demain

31 octobre 2020 : 2ème confinement national et télétravail pour les agents de la CPAM

L'ANNÉE 2020



337 106

PERSONNES PROTÉGÉES



17 jours

DÉLAIS DE DÉLIVRANCE
CARTE VITALE



14 024

CARTES VITALE
DÉLIVRÉES



253

AIDES MÉDICALES
D'ÉTAT (AME) DÉLIVRÉES



25 127

BÉNÉFICIAIRES
DE LA CSS



1,170 Milliards

DE DÉPENSES EN 2020



ACCUEILLIR ET RENSEIGNER NOS ASSURÉS

65 204 personnes reçues dans nos accueils dont **11 459** personnes reçues en RDV

92 818 appels téléphoniques reçus

42 585 Travailleurs Indépendants rejoignent le Régime Général

7 929 visites sur nos Bornes Multi Services (BMS)

62 742 mails traités



ACTION SANITAIRE ET SOCIALE

1 207 accords d'aides individuelles

524 refus d'aides individuelles

12 jours, c'est le délai de notification des aides individuelles

1 jour, c'est le délai de mise en paiement

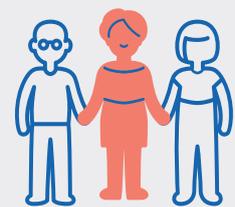
90%, c'est le taux d'utilisation des aides individuelles accordées

35 000€ c'est le montant de la dotation à la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH)

1 000 € C'est le montant de la dotation à la Maison Landaise des Personnes Handicapées

8 subventions (variant de 250 à 5 000€) ont été attribuées à des associations œuvrant dans le domaine de l'aide au malade ou handicap : 11 050 €

16 subventions versées à des partenaires pour financer la distribution de masques auprès de leurs usagers, dans le cadre de la prévention du Covid 19 : 14 569 €





**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Bayonne



En partenariat avec la CAF des Pyrénées Atlantiques, la CPAM de Bayonne propose un accompagnement personnalisé aux femmes enceintes : c'est le parcours maternité.

En janvier et mars 2020, avant la crise sanitaire, ce sont 84 futures mamans qui ont été reçues, en présentiel, pour un entretien CAF/CPAM.

Entre Mars et Août, nous avons contacté par téléphone 1 127 mamans.

Entre septembre et Décembre 2020, 86 entretiens CAF/CPAM ont été menés en visio-conférence.



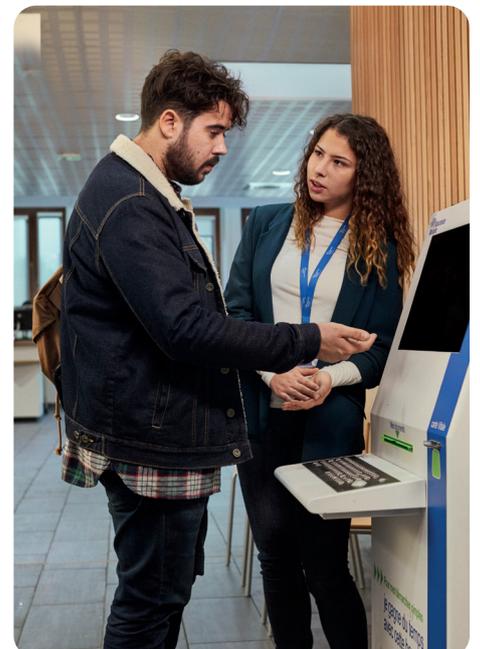
168 545 adhérents au compte ameli

267 266 connexions au compte ameli (78% des connexions par le site Ameli, 22% par l'application sur notre département)

94.71% des demandes d'attestations de droit ont été dématérialisées

87.84% des relevés d'Indemnités Journalières ont été dématérialisés

65.08% des demandes de Carte Vitale ont été dématérialisées





**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Bayonne



**ACCOMPAGNER LES
ÉVOLUTIONS DU
SYSTÈME DE SANTÉ**

PRADO



1 583

PERSONNES ACCOMPAGNÉES
dans le cadre du prado Maternité



296

PERSONNES ACCOMPAGNÉES
dans le cadre du prado Chirurgie



88

PERSONNES ACCOMPAGNÉES
dans le cadre du prado Pathologies
Chroniques



50

PERSONNES ACCOMPAGNÉES
dans le cadre du prado COVID-19

PRADO :

Le service de retour à domicile des patients hospitalisés

CENTRE D'EXAMENS DE SANTÉ ET PRÉVENTION

591 assurés reçus au Centre d'Examens de Santé (CES) en 2020

457 personnes en situation de précarité reçues au CES de Bayonne,

157 jeunes de 16 à 25 ans reçus au CES de Bayonne,

3 105 adhérents à Sophia Diabète,

46 classes de CP et **20 classes** de Grande Section Maternelle accompagnées dans le cadre de M'T Dents

55,24%, taux de dépistage du cancer du sein

22,92%, taux de dépistage du cancer colorectal

52,82%, taux de dépistage du cancer de l'utérus

63.3%, taux de participation départemental à la vaccination contre la grippe



CONTACT TRACING

186 agents mobilisés sur la Plateforme de Contact Tracing des Pyrénées Atlantiques
dont **49** CDD recrutés

37 000 patients positifs à la COVID-19 pris en charge

105 000 cas contact identifiés dans le département



LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

412 médecins généralistes libéraux

527 médecins spécialistes

307 chirurgiens-dentistes

122 pharmacies

852 infirmiers

46 sages-femmes

876 kinésithérapeutes



151 orthophonistes

24 orthoptistes

117 pédicures-podologues

29 laboratoires

24 entreprises de transport

120 taxis conventionnés

9 Centres de Santé

399 Rendez-Vous Installation en présentiel ou distanciel

96.20% Taux de télétransmission en 2020

LES SOINS DE VILLE

Les dépenses relatives aux soins de ville s'élèvent à **530 398 794€** en 2020, soit une **hausse de 15%** entre les deux exercices.

LES DÉPENSES HOSPITALIÈRES

Les dépenses relatives aux soins de établissements s'élèvent à **489 183 935€** en 2020, soit une **hausse de 14%** entre 2019 et 2020.



SOINS EN ETABLISSEMENTS 2020	DEPENSES EN €
Établissements de santé tarifés à l'activité	291 289 441
-ODMCO Public	169 094 993
-ODMCO Privé	87 249 707
-MIGAC Public et Privé	34 944 741
Dépenses relatives aux Établissements de santé	91 129 931
-ODAM Public	46 589 339
-Psy Privé	12 963 657
-SSR Privé	28 914 545
-SSR Public	2 552 056
-Dépenses non régulées	110 334
Établissements pour personnes âgées et handicapées	101 199 301
- Établissements et services pour personnes âgées	58 513 370
- Établissements et services pour personnes handicapées	42 685 930
Établissements médico-sociaux hors CNSA	5 376 458
Soins des Français à l'étranger	188 804
TOTAL DEPENSES ETABLISSEMENTS	489 183 935

ACCOMPAGNER LES PROFESSIONNELLS DE SANTÉ

103 398 de téléconsultations réalisées, **95%** de feuilles de soins transmises par voie électronique

90% de déclarations médecin traitant en ligne, **83%** de protocole de soins réalisés par voie dématérialisée

45% d'arrêts de travail télétransmis, **65 729** DMP ouverts dans le département

2 121 visites DAM / CIS réalisées

PRESTATIONS EN ESPÈCES

1 878 507 indemnités journalières maladie,

271 784 indemnités journalières maternité/paternité

484 634 indemnités journalières liées à un accident du travail ou une maladie professionnelle

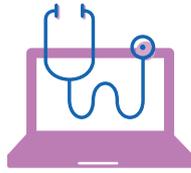


Les flux d'information DSN (Déclaration Sociale Nominative) se maintiennent en moyenne sur l'année à **58,98%** de l'ensemble des flux dématérialisés.

6 636 accidents du travail, **637** accidents de trajet, **547** maladies professionnelles.

Une baisse significative de 15.43% des accidents de travail et des accidents de trajet directement liée aux baisses d'activité dans les entreprises pour cause de pandémie Covid 19.

COVID-19 : la CPAM de Bayonne a indemnisé pour les travailleurs salariés **223 353** indemnités journalières d'arrêts dérogatoires en 2020 ce qui représente un montant de **7 354 427** euros.



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.

Au 31/12/2020, **22 023 dossiers** de pension 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.

Depuis le 01/01/2020, la CPAM de la Mayenne a pris en charge les pensions d'invalidité des travailleurs indépendants de la CPAM de Bayonne.

Au 31/12/2020, le volume des pensions de ces nouveaux assurés représentait **419** dossiers.

Assurance Invalidité 2020 : **36 123 286€**, c'est le montant des prestations servies.



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.

Assurance Décès 2020 : **797 082€**, c'est le montant des prestations servies.



INCAPACITÉ PERMANENTE, ACCIDENTS DU TRAVAIL ET MALADIES PROFESSIONNELLES

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

En 2020, montant des prestations At / Rentes : **19 640 787€.**

28 545 889€, Montant des dépenses AT/MP exécutées en ville

Montant des dépenses AT/MP exécutées en établissements : **2 159 197€**

Autres prestations AT/MP : **4 508 257€**

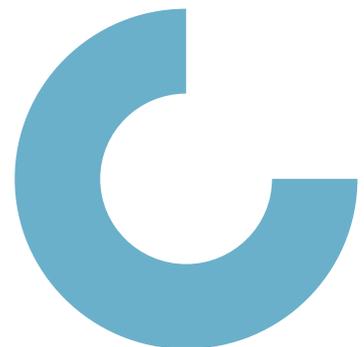
Total des charges AT/MP : **54 854 130€**

LES ETABLISSEMENTS DE SOINS



300 Etablissements Privés, Publics et Médicaux Sociaux gérés par le Pôle Etablissements

- 46 Etablissements privés MCOO, SSR, PSY et SCANNER (26 sur la circonscription de Bayonne et 20 sur celle de Pau)
- 23 Etablissements publics et ESPIC (8 sur la circonscription de Bayonne, 8 sur celle de Pau et 7 landais)
- 231 Etablissement Médicaux Sociaux (101 sur la circonscription de Bayonne, 131 sur celle de Pau)





VOLUME DE FACTURES TÉLÉTRANSMISES PAR VOIE ÉLECTRONIQUE

Etablissements		Nombre de factures
BAYONNE	ETB PUBLICS	150 330
	ETB PRIVES	181 696
	ESMS	1 472
PAU	ETB PUBLICS	219 249
	ETB PRIVES	116 104
	ESMS	650
LANDES	ETB PUBLICS	257 948
TOTAL		927 449



VOLUME FINANCIER (FACTURES TÉLÉTRANSMISES PAR VOIE ÉLECTRONIQUE UNIQUEMENT)

Etablissements		Montants
BAYONNE	ETB PUBLICS	24 504 769 €
	ETB PRIVES	174 934 991 €
	ESMS	6 872 676 €
PAU	ETB PUBLICS	25 217 915 €
	ETB PRIVES	97 165 405 €
	ESMS	222 064 €
LANDES	ETB PUBLICS	30 707 636 €
TOTAL		359 625 456 €





**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Bayonne



RENFORCER NOTRE
EFFICACITÉ ET
APPORTER À TOUS UN
SERVICE PUBLIC DE
QUALITÉ



AFFAIRES JURIDIQUES

716 dossiers ouverts devant la Commission de Recours Amiable

35 jours, c'est le délai d'instruction des dossiers en 2020.

87%, taux de décisions favorables à la CPAM en contentieux général

144 saisines traitées par le Médiateur contre 102 en 2019



LUTTE CONTRE LA FRAUDE

593 242 €, c'est le montant des préjudices financiers subis et évités par la CPAM de Bayonne

69.2%, taux de suites contentieuses

FLUX ENTRANTS

481 053 plis triés

250 593 Feuilles de Soins Papiers numérisées SYNERGIE

27 164 plis affranchis

1 067 350 pages numérisées DIADEME

FRAIS DE SANTÉ

7 554 622 factures payées sur le département dont 4 224 080 par Bayonne

7 703€ contrôles ciblés



CENTRE DE RECETTES

19 personnes (12 sur Pau et 7 sur Bayonne). Intégration de 2 nouveaux collaborateurs sur le site de Pau.

67 projets traités (dont 29 clôturés)

A noter la progression des projets issus de la filière FILIGRAM (17 projets traités soit 25% des applications testées)

72% du temps de recette passé sur la phase de préparation et 28% sur la phase d'exécution

1 324 anomalies détectées

8 337 cas de test exécutés



MOAD CONTRÔLE DE GESTION

La Maîtrise d'ouvrage déléguée (MOAD) Contrôle de gestion, travaille en collaboration avec le Département du pilotage et du Décisionnel (DPID) de la CNAM, liée à celui-ci par une convention.

Les principales missions sont :

- Enrichir le Diagnostic Performance (DP), outil de benchmark livré annuellement permettant d'analyser la performance collective du réseau.
- Fiabiliser le circuit de comptabilisation des coûts analytiques et élaborer une application de gestion des coûts analytiques.
- Optimiser le pilotage de la performance globale des processus avec le Système de Pilotage de la Performance du Réseau (SPPR), avec l'actualisation et l'évolution de l'outil pour répondre aux besoins des utilisateurs, et la mise à disposition de rapports de data-visualisation qui restitue les résultats de façon visuelle, ergonomique et dynamique.

CONTRÔLE

52 017 contrôles obligatoires ont été réalisés dont 44286 contrôles sur les processus métiers

7 731 contrôles sur les processus supports tels que les Activités Comptables et Financières, la gestion des approvisionnements et la gestion de la paie



INFORMATIQUE

Le service informatique a été fortement impacté par la pandémie liée au coronavirus. En mars et novembre 2020 il a fallu organiser les départs massifs des agents en télétravail (En mars 100% des agents), et gérer en particulier les accès réseau de type « VPN » qui étaient en nombre limité au démarrage.

2 332 demandes d'interventions traitées

- dont 619 interventions fonctionnelles - 102 réalisées par la CPAM de Bordeaux et 517 par Bayonne
- dont 1 713 interventions techniques - 330 traitées par Bordeaux et 1 583 par Bayonne.



RESSOURCES HUMAINES

280 CDI au 30/12/2020 (270 GA et 10 CES)

36 CDD au 30/12/2020

45 ans d'âge moyen pour les CDI au 30/12/2020

76% des agents en CDI sont des femmes (soit 214 femmes)

5 mobilités, **3 545** heures de formation

103 personnes ont bénéficié d'un dispositif promotionnel venant récompenser l'accroissement de compétences (75) ou un parcours professionnel (28)

60 télétravailleurs protocolisés au 30/12/2020 (19%)

3 accidents de travail et **1** accident de trajet déclarés en 2020





**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Bayonne



BUDGETS



1 170 857 712 €

**C'EST LE MONTANT DES
DEPENSES 2020 DE LA
CPAM DE BAYONNE**

17 546 387 €

**C'EST LE MONTANT DES
DÉPENSES DE GESTION
ADMINISTRATIVE 2020**

Dépenses en k€	2020	2019	Evolution
Maladie	1 010 787	919 274	10,0%
Accident du travail	33 944	32 886	3,2%
Maternité	32 450	30 927	4,9%
Invalité	39 949	34 574	15,5%
Capital décès	761	536	41,8%
Rentes Accident du Travail	19 768	19 756	0,1%
Cotisations des médecins	7 117	6 027	18,1%
Subventions centres de santé	264	288	-8,5%
Participation aux responsabilités civiles	264	427	-38,2%
Diverses charges Techniques *	2 216	1 969	12,5%
Provisions sur créances douteuses	2 241	1 662	34,8%
Charges de Fonctionnement	17 546	17 016	3,1%
Centre d'exams de santé	543	587	-7,5%
Fonds d'Action Conventionnelle	1 208	1 164	3,8%
Prévention	770	677	13,6%
Action Sanitaire et Sociale	500	615	-18,6%
Fonds Tabac	-4	17	
TOTAL DES DEPENSES	1 170 327	1 068 386	9.5%

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



LE CONSEIL DE LA CPAM DE BAYONNE (31/12/2020)



PRÉSIDENT : M. MANUEL TENA

REPRÉSENTANTS DES ASSURÉS SOCIAUX

TITULAIRES

CHABRES-DUC Elisabeth
MULEY Fernand
FORISSIER Aude
MAUROU Hervé
ETCHEVERRY Chantal
TENA Manuel
DE LABORDE DE MONPEZAT Dominique
CASTAINGS Michel

SUPLÉANTS

DASSE Jacques
VIGNES Sandra
DUPIN Frédéric
MARTINEZ Lucia
GOYA Michèle
MUTHULAR Jean-Louis
LESBARRERES CANDAU Alain

Personne qualifiée

BARHENNE Sylvie

IRPSTI (avec voix consultative)

COULON Nathalie

Membres avec voix consultative Représentants du Personnel (Titulaires)

PIERRE Olivier
VARLET Guillaume
UNHASSOBISCAY Daniel

REPRÉSENTANTS DES EMPLOYEURS

TITULAIRES

ACEDO Patrick
URRUTY Christophe
BEAUFORT Régis
BREYNE Marie-Pierre
PIERNE François
PRIEUR BRUSQUE Aurore
HAJJI Séverine
LEFEBVRE Catherine

SUPLÉANTS

ELISSALDE Eliane
JOLLET-JOSEPH Frédérique
PELISSIER Fabien
TAUZIN André

Membres avec voix consultative Représentants du Personnel (Suppléants)

LOUSTALET Corinne
LOUCOUGAIN Patricia
FISCHER Olivier

REPRÉSENTANTS LA MUTUALITE

TITULAIRES

MAIL Patrick
ELICALDE Valérie

Autres Institutions

LAFARGUE Serge
DURAND Marie-Thérèse
BERGES Olivier
AMORIM Gisèle

SUPLÉANTS

Représentant la Mutualité :
GOLIET Patricia

Autres institutions

Bertrand JARDIN
Séverine BOUZIN
Gilles PIRIOU



#FIERSDEPROTEGER



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun