



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Pau



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 Pau 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 350 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

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



COVID-19

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



355 212
PERSONNES PROTÉGÉES



17 jours
DÉLAIS DE DÉLIVRANCE
CARTE VITALE



13 984
CARTES VITALE
DÉLIVRÉES



191
AIDES MÉDICALES
D'ÉTAT (AME) DÉLIVRÉES



34 311
BÉNÉFICIAIRES
DE LA CSS



1,162 Milliards
DE DÉPENSES EN 2020



ACCUEILLIR ET RENSEIGNER NOS ASSURÉS

67 284 personnes reçues dans nos accueils dont 10 470 personnes reçues en RDV

96 435 appels téléphoniques reçus

12 606 visites sur nos Bornes Multi Services (BMS) 34 643 Travailleurs Indépendants rejoignent le Régime Général

64 456 mails traités



ACTION SANITAIRE ET SOCIALE

1 705 accords d'aides individuelles

449 refus d'aides individuelles

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

7 jours, c'est le délai de mise en paiement

73%, 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)

15 subventions (variant de 500 à 3 000€) ont été attribuées à des associations œuvrant dans le domaine de l'aide au malade ou handicapé : 26 300 €

15 subventions versées à des partenaires pour financer la distribution de masques auprès de leurs usagers, dans le cadre de la prévention du Covid 19 : 14 835 €



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

Entre Janvier et Mars 2020, avant la crise sanitaire, ce sont 124 futures mamans qui ont été reçues, en présentiel, pour un entretien CAF/CPAM.

Entre Juin et Décembre 2020, 355 entretiens CAF/CPAM ont été menés !



187 678 adhérents au compte ameli

284 279 connexions au compte ameli (78% des connexions par le site Ameli, 22% par l'application sur notre département)

96.10% des demandes d'attestations de droit ont été dématérialisées

89.14% des relevés d'Indemnités Journalières ont été dématérialisés

67.70% des demandes de Carte Vitale ont été dématérialisées





ACCOMPAGNER LES ÉVOLUTIONS DU SYSTÈME DE SANTÉ

PRADO



1 842

PERSONNES ACCOMPAGNÉES
dans le cadre du prado Maternité



217

PERSONNES ACCOMPAGNÉES
dans le cadre du prado Chirurgie



103

PERSONNES ACCOMPAGNÉES
dans le cadre du prado Pathologies Chroniques



55

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

1 984 assurés reçus au Centre d'Examens de Santé (CES) en 2020

1 255 personnes en situation de précarité reçues au CES de Pau,

612 jeunes de 16 à 25 ans reçus au CES de Pau,

3 105 adhérents à Sophia Diabète,

291 enfants de CP sensibilisés dans le cadre de M'T Dents. Au 30/11/2020, 50% des personnes, des classes d'âges concernées par l'examen Bucco-dentaire (3-6-9-12-15-18-21-24 ans), ont eu recours à un chirurgien dentiste

53.65%, taux de dépistage du cancer du sein

24.28%, taux de dépistage du cancer colorectal

56.70%, 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

375 médecins généralistes libéraux

88 orthophonistes

310 médecins spécialistes

11 orthoptistes

272 chirurgiens-dentistes

98 pédicures-podologues

134 pharmacies

29 laboratoires

791 infirmiers

24 entreprises de transport

38 sages-femmes

184 taxis conventionnés

577 kinésithérapeutes

7 Centres de Santé



330 Rendez-Vous Installation en présentiel ou distanciel

96.94% Taux de télétransmission en 2020

LES SOINS DE VILLE

Les dépenses relatives aux soins de ville s'élèvent à **477 994 826€** en 2020, soit une **hausse de 14%** entre les deux exercices.

LES DÉPENSES HOSPITALIÈRES

Les dépenses relatives aux soins de établissements s'élèvent à **528 591 045€** en 2020, soit une **hausse de 11%** entre 2019 et 2020.



| SOINS EN ETABLISSEMENTS 2020 | DEPENSES EN € |
|---|--------------------|
| Établissements de santé tarifés à l'activité | 279 383 087 |
| -ODMCO Public | 179 143 462 |
| -ODMCO Privé | 66 703 186 |
| -MIGAC Public et Privé | 33 536 439 |
| Dépenses relatives aux Établissements de santé | 108 498 266 |
| -ODAM Public | 92 197 237 |
| -Psy Privé | 4 557 846 |
| -SSR Privé | 9 635 611 |
| -SSR Public | 2 089 089 |
| -Dépenses non régulées | 18 482 |
| Établissements pour personnes âgées et handicapées | 138 000 638 |
| - Établissements et services pour personnes âgées | 62 029 156 |
| - Établissements et services pour personnes handicapées | 75 971 482 |
| Établissements médico-sociaux hors CNSA | 2 567 280 |
| Soins des Français à l'étranger | 141 774 |
| TOTAL DEPENSES ETABLISSEMENTS | 528 591 045 |

ACCOMPAGNER LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

104 001 de téléconsultations réalisées, **97%** de feuilles de soins transmises par voie électronique

83% de déclarations médecin traitant en ligne, **80%** de protocole de soins réalisés par voie dématérialisée

48% d'arrêts de travail télétransmis, **65 729** DMP ouverts dans le département

1 900 visites DAM / CIS réalisées

PRESTATIONS EN ESPÈCES

1 949 755 indemnités journalières maladie,

269 736 indemnités journalières maternité/paternité

347 258 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 **63%** de l'ensemble des flux dématérialisés.

5 997 accidents du travail, **514** accidents de trajet, **700** maladies professionnelles.



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 Pau.

Au 31/12/2020, le volume des pensions de ces nouveaux assurés représentait **379** dossiers.

Assurance Invalidité 2020 : **31 679 296€**, c'est le montant des prestations servies.

CAPITAUX DÉCÈS

Les capitaux décès des assurés de la CPAM de Pau 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 : **778 757€**, 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 : **22 378 637€.**

19 910 176€, Montant des dépenses AT/MP exécutées en ville

Montant des dépenses AT/MP exécutées en établissements : **1 890 229€**

Autres prestations AT/MP : **3 535 677€**

Total des charges AT/MP : **47 714 719€**

LES ETABLISSEMENTS DE SOINS



300 Etablissements Privés, Publics et Médicaux Sociaux sont gérés par le Pôle Etablissements de la CPAM de Bayonne

- 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 € |



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

AFFAIRES JURIDIQUES

648 dossiers ouverts devant la Commission de Recours Amiable

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

77%, taux de décisions favorables à la CPAM en contentieux général

88 saisines traitées par la médiatrice contre 94 en 2019. **41%** des décisions initiales ont été révisées en 2020, suite à l'intervention de la médiatrice.



LUTTE CONTRE LA FRAUDE

662 970€, c'est le montant des préjudices financiers subis et évités par la CPAM de Pau

57%, taux de suites contentieuses

FLUX ENTRANTS

435 594 plis triés

191 405 Feuilles de Soins Papiers numérisées SYNERGIE

44 429 plis affranchis

1 309 417 pages numérisées DIADEME

FRAIS DE SANTÉ

8 381 518 factures payées sur le département dont 4 157 000 par Bayonne

12 499€, c'est le montant des indus constatés suite aux contrôles ciblés réalisés

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

53 591 contrôles obligatoires ont été réalisés dont 39 867 contrôles sur les processus métiers

13 724 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.

3 744 demandes d'interventions traitées

549 ordinateurs migrés sous Windows 10

RESSOURCES HUMAINES

309 CDI au 30/12/2020 (278 GA et 31 CES)

36 CDD au 30/12/2020

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

78% des agents en CDI sont des femmes (soit 243 femmes)

3 mobilités, **2 973** heures de formation

118 personnes ont bénéficié d'un dispositif promotionnel venant récompenser l'accroissement de compétences (89) ou un parcours professionnel (29)

54 télétravailleurs protocolisés au 30/12/2020

2 accidents de travail et **aucun** accident de trajet déclarés en 2020





BUDGETS

1 162 137 415 €

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

17 168 928 €

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

| Dépenses en k€ | 2020 | 2019 | Evolution |
|---|------------------|----------------|--------------|
| Maladie | 972 132 | 863 473 | 12,6% |
| Accident du travail | 21 800 | 20 210 | 7,9% |
| Maternité | 32 438 | 30 862 | 5,1% |
| Invalidité | 31 679 | 28 754 | 10,2% |
| Capital décès | 779 | 566 | 37,5% |
| Rentes Accident du Travail | 21 906 | 21 984 | -0,4% |
| Autres prestations | 502 | 737 | -31,9% |
| Cotisations des médecins | 4 788 | 4 726 | 1,3% |
| Subventions centres de santé | 227 | 214 | 6,3% |
| Participation aux responsabilités civiles | 295 | 225 | 31,1% |
| Diverses charges Techniques * | 7 011 | 636 | 1002,1%** |
| Provisions sur créances douteuses | 1 267 | 2 029 | -37,5% |
| Charges de Fonctionnement | 17 169 | 16 900 | 1,6% |
| Centre d'examens de santé | 1 874 | 2 938 | -36,2% |
| Fonds d'Action Conventiionnelle | 1 248 | 1 169 | 6,7% |
| Prévention | 2 522 | 3 262 | -22,7% |
| Action Sanitaire et Sociale | 633 | 650 | -2,6% |
| Fonds Tabac | 8 | 28 | -72,5% |
| TOTAL DES DEPENSES | 1 118 279 | 999 365 | 11,9% |

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

** Le taux s'explique par un dossier RCT d'un montant de 5 480K€ dont les frais futurs ont dû être annulé suite au décès de l'assuré

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



PRÉSIDENTE : Madame VALERIE PARIS

REPRÉSENTANTS DES ASSURÉS SOCIAUX

TITULAIRES

PAPILLON Flore
LABARRERE Jean-Jacques
CERAVOLO Evelyne
OUDRY Jean-Jacques
LE BON Lauriane
PENCO Christine
FARANDOU Denis
THIERRY Bernard

SUPLÉANTS

BOUILLAGUET Dominique
MAUBOULES Patrick
DOMBLIDES Pascal
RECORD Chantal
COUPRA Cédric
SANZ Patrick
HENOT Nadine
BOUNIOL Christophe

Personne qualifiée

DEVILLEBICHOT Eric

IRPSTI (avec voix consultative)

MARQUE Michel

Membres avec voix consultative Représentants du Personnel (Titulaires)

MATEUS Laurent
GAILLARD Xavier
TREVISI Benoît

REPRÉSENTANTS DES EMPLOYEURS

TITULAIRES

BOY Alain
LAFOURCADE Cédric
DUBOSCQ-BOURGOIN Delphine
PARIS Valérie
VIDAL Vincent
VALLET Patrick
MINVILLE Axelle
SANGORRIN Stéphane

SUPLÉANTS

LACAU Nicole
MATHIEU-FRANGI Fabienne
MARRACQ Patricia
PORLIER Mathieu
PAGOLA Jean-Paul

Membres avec voix consultative Représentants du Personnel (Suppléants)

HEUMAN Claude
ELKAÏM-LEVY Karine
SEIGNAN Alexandra

REPRÉSENTANTS LA MUTUALITE

TITULAIRES

DUWEZ Bernard
USIETO Marie

Autres Institutions

LAFARGUE Serge
SAINTE-CLUQUE Samia
VILLEGA François

SUPLÉANTS

Représentant la Mutualité :

COQUEAU Jean-Marc
GRANICZNY Lydia

Autres institutions

SORE Bernard
POUMEROLIE Sandrine
BIRADE Hervé



#FIERSDEPROTEGER



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun