



**l'Assurance  
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Pau

# CHIFFRES CLÉS 2021



**#FIERSDEPROTEGER**

# EDITO



Vincent Maginot  
Directeur des CPAM de Bayonne et Pau

2021, une année encore fortement impactée par la crise sanitaire !

Toujours fortement mobilisée dans la lutte contre la Covid-19, la CPAM de Pau aura mené de nombreux chantiers en 2021 pour protéger la santé de tous : évolution du contact tracing, engagement sur la vaccination avec l'accompagnement des plus fragiles à se faire vacciner grâce aux démarches d'« aller vers » pour les plus de 75 ans et les bénéficiaires de la complémentaire santé solidaire, mobilisation du Centre d'Examens de Santé sur la vaccination, soutien des professionnels de santé, des établissements et des centres de vaccination sur les évolutions réglementaires et sanitaires, actions vers les assurés les plus fortement touchés par la crise, intensification du partenariat sur nos territoires pour favoriser l'accès aux droits, l'accès aux soins...

Elle aura aussi contribué à faire évoluer le système de soins en lançant des grands chantiers de transformation comme la rénovation de la gestion du risque, la promotion de l'exercice coordonné, le développement du numérique en santé, tout en assumant ses missions de service public de l'Assurance Maladie : les accueils physiques, les accueils téléphoniques, la gestion des mails, les remboursements de soins et des prestations en espèces, le déploiement de programmes de prévention.

En vous invitant à découvrir ce document, je tiens à renouveler mes remerciements à l'ensemble des collaborateurs de la caisse pour leur engagement au quotidien et leur capacité à innover et à s'adapter aux changements.

Bonne lecture,

Vincent Maginot

## Nous garantissons l'accès aux droits et favorisons l'accès aux soins



337 229 bénéficiaires au 31/12/2021



68 756 personnes reçues dans nos accueils dont 11 358 reçues en RDV



102 163 appels téléphoniques reçus



14 209 visites sur nos Bornes Multi Services (BMS)



64 261 mails reçus traités



227 246 adhérents au compte ameli  
339 850 connexions au compte ameli (78% des connexions par le site Ameli, 22% par l'application)  
96.68% des demandes d'attestations de droit ont été dématérialisées  
96.87% des relevés d'Indemnités Journalières ont été dématérialisés  
78.69% des demandes de Carte Vitale ont été dématérialisées



En partenariat avec la CAF des Pyrénées Atlantiques, la CPAM de Pau propose un accompagnement personnalisé aux femmes enceintes : c'est le parcours maternité.  
En 2021, ce sont 663 mamans qui ont été reçues pour un rendez-vous CAF/CPAM, dans le cadre du parcours naissance.



Difficultés d'accès aux droits et aux soins : la Complémentaire Santé Solidaire est une aide pour prendre en charge les dépenses de santé.  
Selon ses ressources, la Complémentaire Santé Solidaire ne coûte rien ou moins de 1 € par jour par personne.

La Complémentaire Santé Solidaire peut couvrir l'ensemble du foyer.  
En 2021, 31 987 personnes ont bénéficié de la CSS

L'Action Sanitaire et Sociale de l'Assurance Maladie peut vous permettre de bénéficier d'une aide financière ponctuelle, en complément des prestations (remboursement des soins, indemnités journalières...) habituellement versées.

En 2021



2 114 accords d'aides individuelles

434 refus d'aides individuelles



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

3 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 ont été attribuées à des associations œuvrant dans le domaine de l'aide au malade ou handicap pour un montant de



32 900 €

18 674 euros versés à des partenaires pour financer la distribution de masques auprès de leurs usagers, dans le cadre de la prévention de Covid 19



Crise Sanitaire COVID-19 : 1 plateforme départementale ouverte de 8h30 à 18h du lundi au dimanche.

- 105 CDD recrutés sur Bayonne, 116 sur Pau, 10 CDI recrutés
- 59 724 nouveaux PO, avec un record de 6 750 PO le 26 janvier
- 120 282 Patients Contact
- 62 000 appels reçus

Aller vers : Campagne d'appels sortants pour promouvoir la vaccination auprès des bénéficiaires de la CSS, des assurés de plus de 80 ans et des infirmiers libéraux ayant dans leur patientèle des personnes de plus de 80 ans non vaccinées.

- 20 717 appels réalisés
- 363 RDV de vaccination pris dans les CES de Bayonne et Pau
- 349 orientations pour un bilan de santé

## Nous accompagnons nos publics et les évolutions du système de santé

### Accompagner les Assurés



2 974 personnes accompagnées dans le cadre du service de retour à domicile des patients hospitalisés PRADO (Chirurgie, Maternité, BPCO, Insuffisance cardiaque, AVC, COVID-19 et Maternité)



3 757 assurés reçus au Centre d'Examens de Santé de Pau  
2 121 personnes en situation de précarité reçues et accompagnées  
1 023 jeunes de 16 à 25 ans reçus et pris en charge

538 vaccinations AntiCovid

199 vaccinations de rattrapage (DTpolio, DTCP et ROR) et 59 vaccinations contre la grippe ont été réalisées

85 consultations de tabacologie ont été réalisées



57.24%, taux de dépistage du cancer du sein  
30.69%, taux de dépistage du cancer colorectal  
59.10%, taux de dépistage du cancer de l'utérus  
57.30%, taux de participation départemental à la vaccination contre la grippe

### Accompagner les Professionnels de Santé



368 médecins généralistes	98 orthophonistes
322 médecins spécialistes	14 orthoptistes
267 chirurgiens-dentistes	101 pédicures-podologues
132 pharmacies	31 laboratoires
816 infirmiers	24 entreprises de transport
39 sages-femmes	193 taxis conventionnés
619 kinésithérapeutes	8 centres de santé



274 rendez-vous d'installation ont été réalisés en présentiel et distanciel, y compris les rendez-vous d'installation des professionnels de santé remplaçants.



53 737 téléconsultations réalisées,  
97.55% de feuilles de soins transmises par voie électronique,  
91.81% de déclarations médecin traitant en ligne,  
78.98% de protocoles de soins réalisés par voie dématérialisée,  
Près de 55% d'arrêts de travail télétransmis,



130 393 DMP ouverts dans le département depuis le début, et plus de 54 887 DMP alimentés en 2021

Plus de 3 593 accompagnements réalisés par les CIS et les DAM auprès des Professionnels de Santé, des Etablissements, des Centres de vaccination...

### Accompagner les Etablissements



Au 31/12/2021, le Service Pôle Etablissements de Bayonne gère 300 Etablissements Privés, Publics et Médicaux Sociaux :

- 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)
- 229 Etablissement Médicaux Sociaux (101 sur la circonscription de Bayonne, 128 sur celle de Pau)

SOINS EN ETABLISSEMENTS 2021	DEPENSES EN €
<b>Établissements de santé tarifés à l'activité</b>	<b>309 600 321</b>
-ODMCO Public	210 843 739
-ODMCO Privé	73 847 618
-MIGAC Public et Privé	24 908 964
<b>Dépenses relatives aux Établissements de santé</b>	<b>114 527 679</b>
-ODAM Public	97 304 498
-Psy Privé	4 937 046
-SSR Privé	9 982 035
-SSR Public	2 267 532
-Dépenses non régulées	36 569
<b>Établissements pour personnes âgées et handicapées</b>	<b>183 751 849</b>
- Établissements et services pour personnes âgées	99 662 147
- Établissements et services pour personnes handicapées	84 089 702
<b>Établissements médico-sociaux hors CNSA</b>	<b>2 960 799</b>
Soins des Français à l'étranger	148 364
<b>TOTAL DEPENSES ETABLISSEMENTS</b>	<b>610 989 012</b>

## Prestations versées



1 843 438 indemnités journalières maladie

291 255 indemnités journalières maternité/paternité

378 066 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 61.1% de l'ensemble des flux dématérialisés.



6 760 accidents du travail,

638 accidents de trajet

813 maladies professionnelles dossiers déclarés



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.

872 942 €, c'est le montant des prestations servies pour la CPAM de Pau.



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

22 573 952 €, c'est le montant des prestations AT / Rentes versé pour la circonscription de Pau.



Au 31/12/2021, le pôle TRAM Invalidité de la CPAM de Bayonne gère 22 912 pensions d'invalidité pour les travailleurs salariés des 6 CPAM.

361 pensions en cours pour les travailleurs indépendants gérés par la CPAM de la Mayenne.

29 093 000 €, c'est le montant des prestations servies pour la CPAM de Pau (Travailleurs Salariés)

## Nous renforçons notre efficacité et apportons à tous un service public de qualité



460 353 plis reçus et triés et 36 156 plis affranchis

1 387 533 pages numérisées dans DIADEME

252 039 feuilles de soins numérisées dans SYNERGIE



9 524 144 feuilles de soins électroniques (FSE) payées

97.2% de feuilles de soins transmises par voie électronique

38 511 €, c'est le montant des indus constatés suite aux contrôles ciblés réalisés



493 dossiers examinés par la Commission de Recours Amiable

90 %, taux de décisions judiciaires favorables en contentieux général

202 saisines traitées par le Médiateur en 2021



21 606 778 € : Montant recouvré par le pôle TRAM Recours contre Tiers (RCT) NA de Pau

Le service Caisse Nationale d'Appui de Pau traite pour le réseau les « dossiers sans possibilité de recours dont les dossiers attentats », soit plus de 4 000 dossiers gérés par la CNA depuis sa date de mise en œuvre en 2017, pour un montant total de débours qui s'élève à + de 80 Millions d'€



2 944 548 €, c'est le montant des préjudices financiers évités par la région Aquitaine en 2021.

Montant des préjudices financiers subis : 787 482€

63 %, taux de fraudes avec des suites contentieuses.



58 453 contrôles obligatoires ont été réalisés en 2021

15 877 contrôles sur les processus supports tels que les activités comptables et financières, les contrôles transversaux et la gestion des bénéficiaires.



304 collaborateurs en CDI  
50 collaborateurs en CDD  
44 ans de moyenne d'âge, 78% de femmes et 22% d'hommes



181 télétravailleurs soit 58% de l'effectif

4 329 heures de formation comptabilisées



97 573 €, c'est le montant des travaux réalisés au sein de la CPAM en 2021

114 438 €, c'est le montant des investissements hors OPIM et PEI  
79 590 €, c'est le montant des études et recherches immobilières pour la CPAM de Pau en 2021



3 091, c'est le nombre d'interventions informatiques résolues pour l'année 2021



10 Dialogues de Gestion locaux ont été effectués pour les 2 Caisses conjointement

Résultats de l'audit sur site de notre système de sécurité des systèmes d'information avec la note de 19,63/20.

1.324 Milliards €

MONTANT DES DEPENSES  
2021 DE LA CPAM  
DE PAU

18.6 Millions €

MONTANT DES  
CHARGES DE  
FONCTIONNEMENT

Dépenses en k€	2021	2020	Evolution
Maladie	1 108 240	972 132	14%
Accident du travail	23 285	21 800	7%
Maternité	35 754	32 438	10%
Invalidité	32 635	31 679	3%
Capital décès	732	779	-6%
Rentes Accident du Travail	22 191	21 906	1%
Autres prestations	383	502	-24%
Cotisations des médecins	5 004	4 788	5%
Subventions centres de santé	239	227	5%
Participation aux responsabilités civiles	210	295	-29%
Diverses charges Techniques *	3 557	7 011	-49%
Provisions sur créances douteuses	1 866	1 267	47%
Charges de Fonctionnement	18 574	17 169	8%
Centre d'examen de santé	1 941	1 874	4%
Fonds d'Action Conventiennelle	1 330	1 248	7%
Prévention	2 764	2 522	10%
Fond TABAC	20	8	164%
Action Sanitaire et Sociale	805	633	27%
Prestations antérieurs	64 586	43 857	32%
<b>TOTAL DES DEPENSES</b>	<b>1 324 117</b>	<b>1 162 137</b>	<b>12%</b>

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

# UNE DIRECTION COMMUNE AUX CPAM DE BAYONNE ET DE PAU

Direction



Vincent Maginot

Direction Développement et Performance des Ressources Humaines / Supports



Bérénice Galey

Yves-Michel Dosba



Direction Financière et Comptable



Jacques Baby



Direction Service aux assurés et employeurs

Florence Darroux



Direction Régulation, Affaires Juridiques et frais de santé

Gilles Cargnello



Direction Appui au Pilotage et Informatique

# LE CONSEIL DE LA CPAM DE PAU (31/12/2021)



PRÉSIDENTE : Madame VALÉRIE PARIS

## REPRÉSENTANTS DES ASSURÉS SOCIAUX

### TITULAIRES

PAPILLON Flore  
LABARRERE Jean-Jacques  
CERAVOLO Evelyne  
OUDRY Jean-Jacques  
FARANDOU Denis  
THIERRY Bernard

### SUPPLEANTS

BOUILLAGUET Dominique  
MABOULES Patrick  
DOMBLIDES Pascal  
RECORD Chantal  
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

### SUPPLEANTS

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  
COQUEAU Jean-Marc

### Autres Institutions

LAFARGUE Serge  
SAINTE-CLUQUE Samia  
VILLEGA François

### SUPPLEANTS

Représentant la Mutualité :  
CARRE Sébastien  
GRANICZNY Lydia

### Autres institutions

SORE Bernard  
POUMEROLIE Sandrine  
BIRADE Hervé



Suivre l'actualité de la CPAM de Pau sur LinkedIn et Twitter

Les réseaux sociaux ont pris une place importante dans nos vies personnelles, mais aussi professionnelles.

Aujourd'hui, un actif sur deux en France a un compte LinkedIn.

Twitter quant à lui compte 16,1 millions d'utilisateurs mensuels en France.

C'est la raison pour laquelle la CPAM de Pau a ouvert sa page LinkedIn et son compte Twitter, réseaux sociaux désormais incontournables. L'occasion pour nos abonnés de suivre nos actualités, nos recrutements mais aussi de mieux cerner nos missions au quotidien.



#FIERSDEPROTEGER



**l'Assurance  
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun