Des engagements

Rembourser en 5 jours garantis avec la carte Vitale !

Répondre en moins de 30 secondes au téléphone au **36 46** (Coût d'un appel local depuis un poste fixe).

Répondre en moins de 15 jours aux courriers - CPAM 92 - 92026 Nanterre cedex

Des services

olutions
ervices

plus simple au quotidien

Des entretiens personnalisés avec un délégué social

Des rendez-vous de prévention/santé (bilan de santé de l'enfant, dépistages, vaccinations)

Des services "0 papier" sur : www.ameli.fr

CPAM 92
92026 Nanterre cedex

36 46
Coût d'un appel local
depuis un poste fixe

www.ameli.fr

SÉCURITÉ SOCIALE
L'Assurance Maladie
HAUTS-DE-SEINE

Réunion avec l'Association des Maires des Hauts-de-Seine

Présentation
de la caisse d'Assurance Maladie
des Hauts-de-Seine

L'Assurance Maladie
HAUTS-DE-SEINE

Sommaire

- Présentation et évolution de la caisse des Hauts-de-Seine
- L'impact du développement des échanges dématérialisés
- Des contraintes de gestion à respecter
- Le nouveau schéma directeur de l'accueil physique de la CPAM

L'Assurance Maladie
HAUTS-DE-SEINE

Présentation de la caisse des Hauts-de-Seine

- 1 400 000 personnes protégées
- 2,9 milliards d'euros de prestations versés
- 27,2 millions de décomptes payés par an

L'Assurance Maladie HAUTS-DE-SEINE

Présentation de la caisse des Hauts-de-Seine

Créée en 1981

- avec 6 autres caisses d'Île-de-France par départementalisation de la CPCAMRP.
- 3 200 agents dans le 92 (sur les 25 000 de la CPCAMRP).
- 46 centres de Sécurité sociale chargés du traitement des dossiers (paiements, immatriculation, affiliation…) et assurant une fonction d'accueil. Le fichier des assurés est tenu par commune sous un format papier.
- Une proportion importante de paiements faits directement à l'accueil des centres en liquide ou par lettre-chèque.

L'Assurance Maladie HAUTS-DE-SEINE

Quelles évolutions depuis 1981 ?

	1981	2001	2011
Agents	3 200	2 188	1 563
Opérations par jour	37 000	100 000	110 000
Nombre de personnes reçues par jour	10 000	5 000	3 600

L'Assurance Maladie HAUTS-DE-SEINE

Un changement important réalisé de façon progressive sur 30 ans

- En 30 ans, division par deux du nombre d'agents et multiplication par 3,5 de la charge de travail.
- En 30 ans, division par deux du volume d'accueil physique, le patrimoine immobilier étant maintenu à hauteur de 87 % sur la même période.
- Une évolution régulière et progressive de l'informatisation des processus de travail a permis d'arriver à un tel résultat. Cette évolution s'est accélérée depuis 2005 en liaison avec la livraison de nombreux outils informatiques nationaux.

L'Assurance Maladie HAUTS-DE-SEINE

Les évolutions entre 1981 et 2001

- **1986** : Suppression des paiements à l'accueil et généralisation du paiement par virement. Mise en place de systèmes informatisés d'assistance à la liquidation.
- **1993** : Lancement des premiers échanges par télétransmission avec les organismes complémentaires, généralisation des liaisons magnétiques avec les cliniques, les dispensaires, et démarrage avec les pharmacies. Généralisation du tiers payant pour les assurés (pharmacie, biologie, hospitalisation publique ou privée).
- **1999** : Déploiement de SESAM-Vitale avec envoi de 800 000 cartes aux assurés des Hauts-de-Seine.

Les évolutions depuis 2001

- Mise en place d'un fichier départemental des assurés servant de support aux paiements des prestations.
- Installation d'une plate-forme de service téléphonique.
- Centralisation de la production sur 4 sites spécialisés et développement de l'accueil personnalisé, sur rendez-vous et ou à domicile.
- Développement des paiements par SESAM-Vitale (de 40 % à 88 % de l'ensemble de la production).
- Développement des échanges avec les employeurs pour les revenus de remplacement, avec les autres organismes (CAF, CNAV) pour la gestion des droits.
- Développement des outils de communication internet (site Ameli national), SMS, mail...

L'impact du développement des échanges dématérialisés

SESAM-Vitale

- Augmentation de la productivité et donc raccourcissement du délai de règlement (7 jours au maximum).
- Diminution des erreurs.
- Disparition de la gestion locale des dossiers et transfert de la relation caisse/assurés vers une relation caisse/professionnels de santé.
- En 2011, 100 000 feuilles de soins électroniques sont reçues et traitées par jour par la caisse auxquelles il faut ajouter 5 000 transmissions informatiques de feuilles de soins hors SESAM-Vitale.

Des évolutions qui suppriment les causes initiales de venue à l'accueil

- Moins de feuilles papier à manipuler, à venir déposer.
- Moins d'erreurs de gestion, les phases de saisie manuelles étant supprimées donc moins de réclamations.
- Meilleure régularité des délais, 90 % de la production étant assurée de manière automatique.
- Développement de modes alternatifs d'informations (internet, SMS, téléphone).
- Tous les sites disposent des mêmes informations et les assurés peuvent donc être reçus dans n'importe quelle antenne de la caisse et non plus seulement dans celle de leur commune de domicile.

Le site national AMELI

- Accès aux paiements et édition de relevés de prestations
- Commande d'une Carte Européenne d'Assurance Maladie
- Déclaration de perte ou de vol de la carte Vitale et suivi de la commande de carte
- Déclaration d'un nouveau médecin traitant
- Échanges de courriels avec la caisse
- Changement d'adresse

L'impact du développement des échanges dématérialisés

La dématérialisation touche aussi les prestations en espèces et les accidents du travail :

En 2011, **77 %** des déclarations de salaire, nécessaires au règlement des indemnités journalières, et **40 %** des accidents du travail déclarés par les employeurs le sont **par voie dématérialisée**.

Une modification de la demande

- Les causes généralistes de venue à l'accueil (délais, réclamations) ont disparu.
- Le volume d'accueil physique décroît.
- Les questions portent désormais sur des problématiques de gestion des droits (ex : CMU).

Pourquoi se déplace-t-on?

Répartition des motifs en novembre 2012 :

- ✓ 17 % pour faire part d'un changement de situation
- ✓ 17 % pour les prestations en nature (médecin traitant essentiellement)
- ✓ 16,7 % pour signaler la perte ou le vol de la carte Vitale ou demander une CEAM
- ✓ 16 % pour un dossier CMU

Des contraintes de gestion

- Les règles fixées par la Caisse Nationale et l'État au travers de la Convention d'objectifs et de gestion.

- La nécessaire adaptation de notre offre à l'évolution de la demande tant en termes de contenu que d'implantation.

Les règles fixées par la CNAMTS

- Réduction des surfaces immobilières.
- Nécessaire optimisation des dépenses au regard du service rendu à la population.
- Réduction des effectifs avec un remplacement partiel des départs en retraite avec pour conséquence un vieillissement des équipes.

Le nombre de sites d'accueil

- **40 sites d'accueil** soit 1 site pour 29 000 bénéficiaires consommants.
- **Moyenne Île-de-France, Lyon, Marseille, Bordeaux :** 1 site pour 46 000 bénéficiaires consommants.
- **Moyenne Île-de-France :** 1 site pour 40 000 bénéficiaires consommants.

Les règles fixées par la CNAMTS

- Entraînent une adaptation du parc immobilier de la CPAM dont l'implantation date d'avant 1981 et ne correspond donc plus aux problématiques actuelles.
- Entraînent une réflexion sur l'affectation des effectifs de la CPAM en fonction de l'évolution des activités.

Le nouveau schéma directeur de l'accueil physique de la caisse

Ces différents points ont amené la CPAM à définir un nouveau schéma d'implantation locale de ses accueils physiques, en lien avec ses contraintes, mais aussi au regard :

- du développement actuel des nouvelles technologies, qui permettent à nos assurés sociaux de nous contacter sans se déplacer (téléphone, Internet),
- du souci de s'adapter aux évolutions des besoins des assurés sociaux.

Le nouveau schéma directeur de l'accueil physique de la caisse

Ce plan répond aux principes suivants :

- Garantir la proximité de l'offre d'accueil physique à nos assurés en vérifiant l'équilibre géographique de l'accessibilité des implantations.
- Favoriser l'accès au service d'accueil physique pour les populations précaires.
- Mettre en place une organisation raisonnée de l'accueil physique.
- Uniformiser les modalités d'accueil dans tout le département.
- Optimiser l'utilisation de nos locaux.

Le nouveau schéma directeur de l'accueil physique de la caisse

L'analyse de l'existant s'est effectuée à partir :

- de la vérification de l'adéquation de nos sites (par exemple en superficie) à la baisse de fréquentation observée,
- d'une étude de la situation de chaque commune en termes de caractéristiques socio-économiques,
- de la définition d'un indicateur social permettant de vérifier l'adéquation de l'offre aux besoins des assurés.

L'Assurance Maladie
HAUTS-DE-SEINE

Le nouveau schéma directeur de l'accueil physique de la caisse

Indicateur social de chaque centre d'Assurance Maladie situé sur le territoire des Hauts-de-Seine.
Il mesure le degré d'utilité de la sollicitation pour le dossier de l'assuré en combinant :

- un indicateur de substitution : analyse des motifs de visite sur chaque site au regard de leur capacité à être traités par un autre mode de contact, en tenant compte de l'âge de la population,
- un indicateur d'utilité sociale mesurant l'importance de la sollicitation en tenant compte du niveau de fréquentation.

L'Assurance Maladie
HAUTS-DE-SEINE

Le nouveau schéma directeur de l'accueil physique de la caisse

- Un site d'accueil est maintenu dans chaque commune de plus de 50 000 habitants.
- Aucune commune ne dispose de plus d'un site d'accueil généraliste.
- Chaque zone urbaine sensible dispose d'au moins un site d'accueil.
- Aucun habitant des Hauts-de-Seine n'est à plus de 3 km d'un centre (soit 30 mn à pied).

Le nouveau schéma directeur de l'accueil physique de la caisse

- Les sites conservés et non partagés sont de taille suffisante pour permettre l'installation de trois hôtesses.
- Toute suppression de site permanent donne lieu à négociation avec la mairie de la commune concernée pour mettre en œuvre des relais d'accueil personnalisés au sein de locaux communaux et installer des guichets automatiques.
- L'abandon des implantations s'effectue de façon progressive.

Le nouveau schéma directeur de l'accueil physique de la caisse

- Un maillage suffisamment important des centres pour garantir un accueil généraliste de proximité, facilement accessible par les assurés.
- La possibilité de mettre en œuvre un accueil personnalisé répondant aux nouvelles demandes exprimées par les assurés.

L'Assurance Maladie
HAUTS-DE-SEINE

Le nouveau schéma directeur de l'accueil physique de la caisse

Les parcours client personnalisés

- Les personnes en **Affection de Longue Durée**
- Les **futurs parents** (entretiens individuels et ateliers collectifs, co-animés avec une puéricultrice du service Prévention Santé de la CPAM)
- Les assurés venant de **perdre un proche**
- Les personnes à la recherche d'une **complémentaire santé** (entretiens individuels et ateliers collectifs, co-animés avec le service social)
- Les assurés en phase de **reprise du travail** après un arrêt maladie ou accident du travail de longue durée (entretiens individuels et ateliers collectifs co-animés avec le service social)
- Les victimes d'un **accident du travail** ou d'une **maladie professionnelle**
- Les personnes sortant d'**hospitalisation**,en liaison avec le service social
- Les seniors de **plus de 75 ans**, dans l'incapacité de se déplacer. Cette action implique une coordination avec les services de gérontologie (CLIC, services personnes âgées des CCAS, associations de portage de repas à domicile, réseaux de soins)

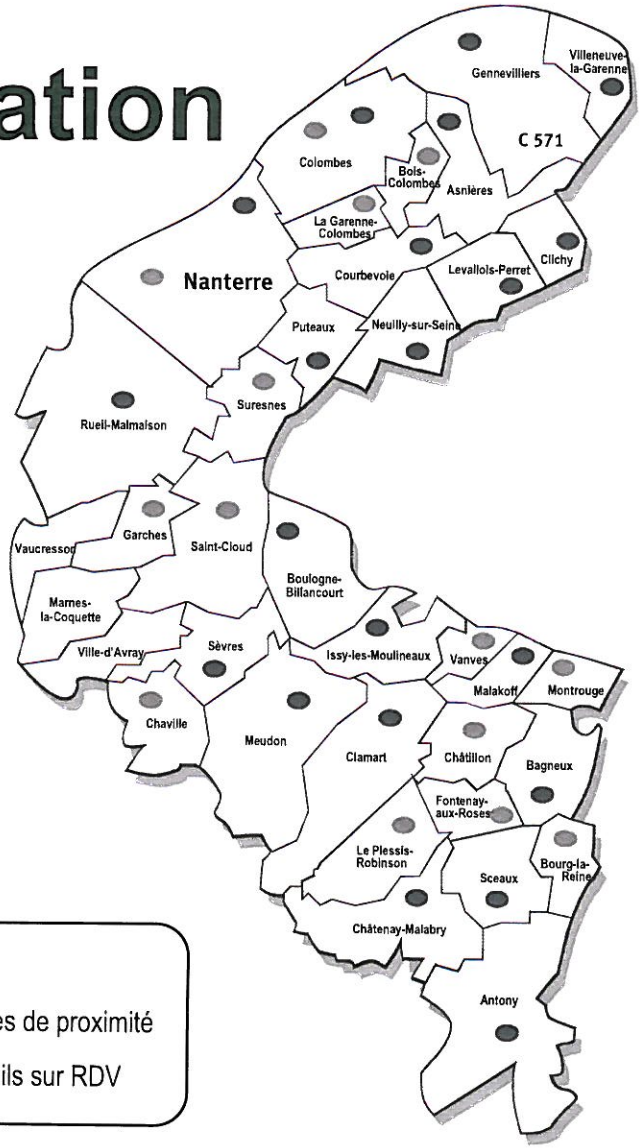
L'Assurance Maladie
HAUTS-DE-SEINE

Application des décisions du Conseil de la CPAM du 9 février 2012

Centres d'accueil	
CHAVILLE	Sites à ne pas conserver
GARCHES	
LA GARENNE-COLOMBES	
MONTROUGE	
SAINT-CLOUD	
VSD	
ANTONY	Sites à étudier en fonction des critères approuvés par le Conseil
ASNIERES-SUR-SEINE	
ASNIERES-SUR-SEINE 2	
BOIS-COLOMBES	
BOULOGNE-BILLANCOURT	
BOURG-LA-REINE	
CHATENAY MALABRY	
CHATILLON	
CLAMART	
COURBEVOIE	
ISSY LES MOULINEAUX	
LE PLESSIS ROBINSON	
LEVALLOIS PERRET	
MEUDON	
MEUDON 2	
NEUILLY SUR SEINE	
PUTEAUX	
RUEIL MALMAISON	
SCEAUX	
SEVRES	
SURESNES	
VANVES	
BAGNEUX	Sites à conserver
CLICHY	
COLOMBES	
GENNEVILLIERS	
MALAKOFF	
NANTERRE	
VILLENEUVE LA GARENNE	

Une **nouvelle organisation** de l'accueil physique

- 21 unités d'accueil réparties dans tout le département.
- 14 relais attentionnés.
- Mise en œuvre progressive, en coordination avec les acteurs locaux.



Légende

21 centres de proximité

14 accueils sur RDV

Sécurité sociale
L'Assurance Maladie
HAUTS-DE-SEINE

Implantation des sites d'accueil

SÉCURITÉ SOCIALE
L'Assurance Maladie
HAUTS-DE-SEINE

À l'horizon 2018

© PhotoAlto E. Audras

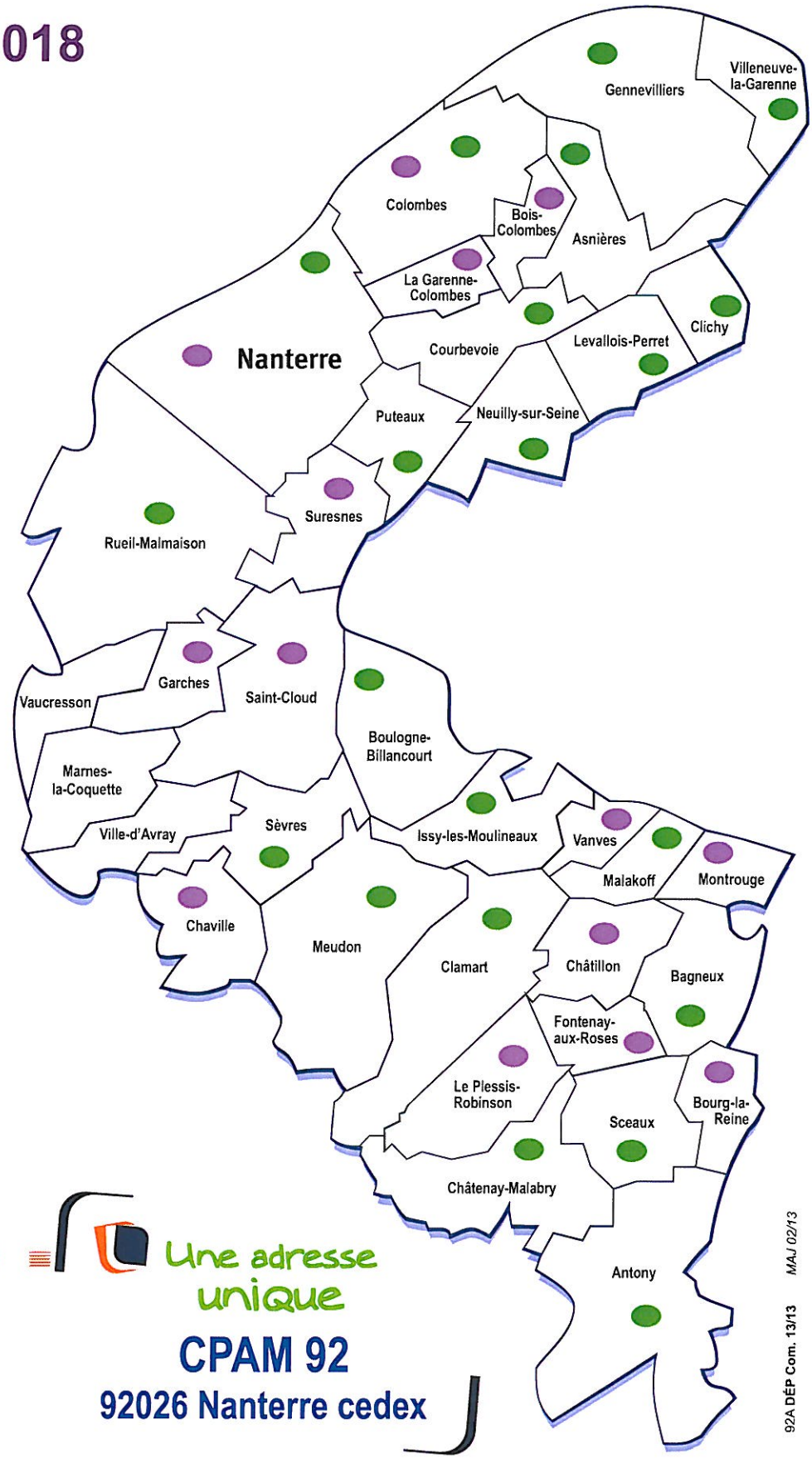
Prix d'un appel local depuis un poste fixe

© PhotoAlto E. Audras

Prix d'un appel local depuis un poste fixe

© CNAMTS P. Caumes

Prix d'un appel local depuis un poste fixe



Légende

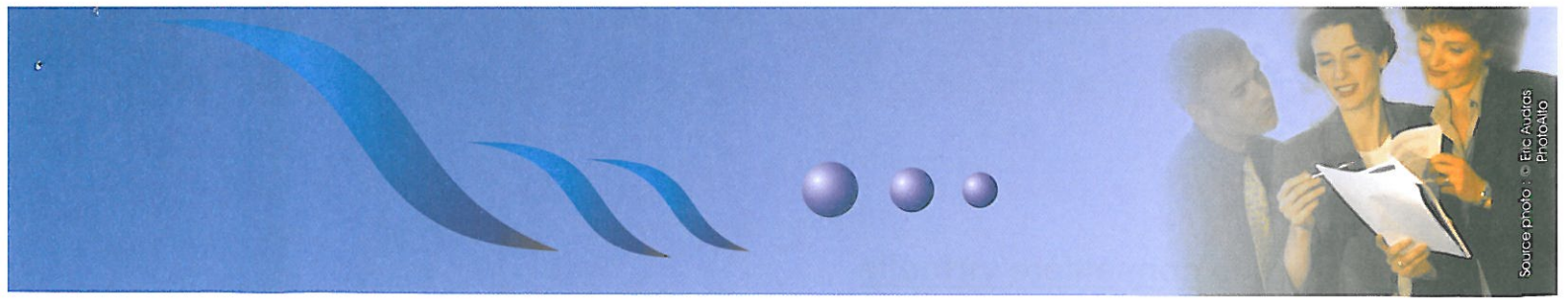
- 21 centres de proximité
- 14 accueils sur RDV

Une adresse unique

CPAM 92
92026 Nanterre cedex

ameli.fr
L'ASSURANCE MALADIE EN LIGNE

92A DÉP Com. 13/13 MAJ 02/13

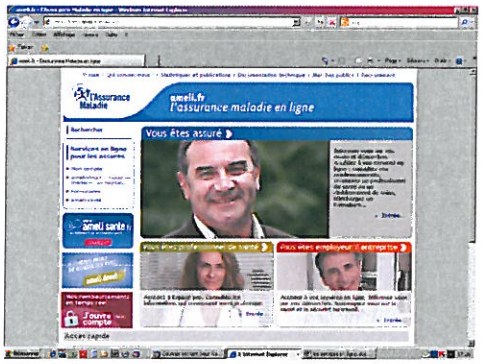


Les services en ligne de l'Assurance Maladie

Depuis plusieurs années, l'Assurance Maladie renforce son accessibilité en développant et en améliorant des téléservices **personnalisés, utiles et efficaces.**

Le site internet www.ameli.fr

Le site **ameli.fr** est au premier rang des sites publics les plus visités en France.
Avec 5,22 millions de visiteurs uniques chaque mois et une durée moyenne de visite de plus de 9 minutes, ameli.fr dépasse les sites des impôts, de l'Urssaf, de la CAF et service-public.fr.

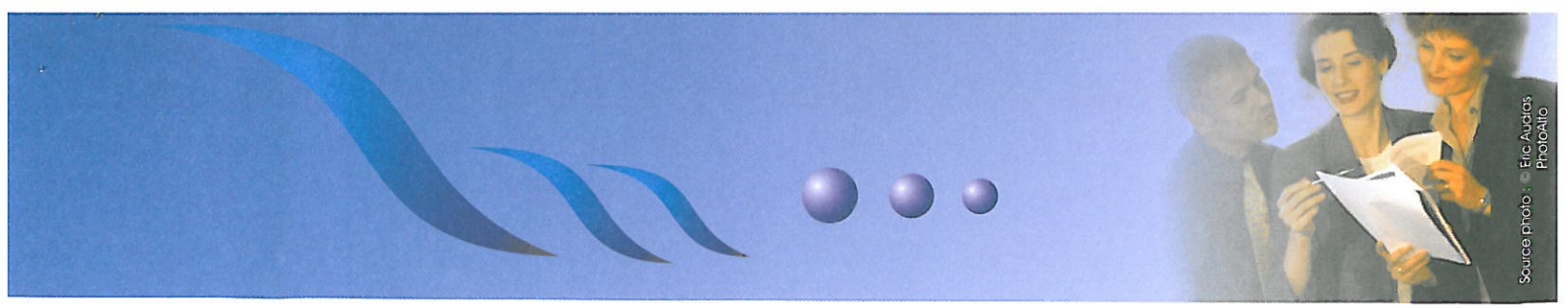


Le site réunit plusieurs portails, à destination **des assurés, des professionnels de santé et des employeurs.**
La recherche d'informations est très présente et significative. En effet, 80.3% des visiteurs consultent les rubriques éditoriales (droits et démarches (35.4%) ; soins et remboursements (32.7%) ; votre caisse (9.9%) et offre de prévention (2.2%).
Près de 1 million de téléchargements de documents ou démarches en ligne ont été comptabilisés en septembre 2012.

Ameli.fr pages Hauts-de-Seine

La CPAM met en ligne les actualités Assurance Maladie Hauts-de-Seine pour les assurés, les professionnels de santé et les employeurs. Une centaine de pages ont ainsi été créées. En 2012, plus de 550 000 visiteurs se sont connectés sur nos pages et nos différents articles publiés ont été vus plus d'1,5 million de fois.

92A 663/05 (2)



ameli-santé

Le nouveau site santé de référence informe, conseille et aide les assurés sur les pathologies regroupées par grands thèmes (l'angine, l'asthme, la bronchite, le cancer colorectal, la carie dentaire, la contraception d'urgence, la grossesse, l'hypertension artérielle) et les offres de l'Assurance Maladie en matière de prévention et de santé, tels le programme de prévention dentaire M' T dents, l'offre de dépistage organisé du cancer du sein…

Mon compte ameli

Très pratique et avec 77 millions de connexions dans l'année, le compte sur ameli.fr est devenu en quelques **années le premier mode de contact entre l'Assurance Maladie et ses assurés** en fluidifiant les démarches de chacun.

En novembre 2012, **plus de 10 millions d'assurés disposaient d'un compte personnalisé sur ameli.fr**, contre 8,3 millions à fin 2011 et 6.3 millions à fin 2010.
Chaque mois, ce sont ainsi plus de 2 millions de visiteurs distincts qui se connectent à leur compte sur ameli.fr et 8 millions de connexions par mois en moyenne en 2012 (+24 % par rapport à l'année 2011).

- **consultation en ligne des remboursements** (relevés mensuels et annuels de prestations, relevé fiscal annuel, suivi du montant des participations forfaitaires et franchises)
- **démarches en ligne** (téléchargement d'une attestation de droits, d'une attestation de paiement d'indemnités journalières, demande de carte européenne d'assurance maladie, déclaration de perte ou vol de carte Vitale et suivi de la délivrance d'une nouvelle carte)
- **offre de prévention personnalisée selon la situation** (« Vous attendez un enfant », « Vos rendez-vous M'T dents »)
- **messagerie pour envoi de courriels vers la CPAM**

Fin 2012, près de 35 % des assurés des Hauts-de-Seine adhèrent à ce service soit 333 000 comptes ouverts environ.