



**l'Assurance
Maladie**
Agir ensemble, protéger chacun

Ille-et-Vilaine

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020



CHIFFRES CLÉS

CARTE D'IDENTITÉ

903

collaborateurs
en CDI sur l'ensemble
des sites breilliens.

1 094 636 *

habitants en
Ille-et-Vilaine.

986 322

habitants protégés
au titre du régime
général
(plus de 90 %).



8
sites
d'accueil.

1
Centre
d'examen
de santé.

72 260

assurés travailleurs
indépendants
intégrés au
régime général.

6 690

professionnels
de santé dans
le département.

* Insee
au 31/12/2020

ASSURER UN SERVICE DE QUALITÉ

386 939

appels d'assurés
traités
(pour le 35 et le 22).



64 016

appels de
professionnels de santé
traités
(pour le 35 et le 22).



880 146

mails traités
pour la Bretagne
(et Marseille à compter
de juin 2020).

550 299

comptes
ameli ouverts.

AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DU SYSTÈME DE SANTÉ



40

établissements
sanitaires
privés et
publics.

320

établissements
médico-
sociaux.

44

centres
de santé
et maisons
de santé.



214 000

téléconsultations
(contre 770
en 2019).

Plus de
334 000
euros de dépenses évitées
(fraudes et fautes)
et

338 dossiers
instruits au titre
de la fraude.

13,3
millions d'euros

de flux financiers en
moyenne sur une
journée.

1,61
milliard d'euros

de frais de santé
concernant
les établissements
de santé.

1,17
milliard d'euros
de dépenses
exécutées en ville.

Dont

206,9
millions d'euros
de revenus de substitution
versés aux assurés.

15,2
millions d'euros

recouverts
au titre du recours
contre tiers
pour les
CPAM 35 et 22.

115,2
millions d'euros

des frais liés
à l'invalidité, aux rentes
et capitaux décès.

CHIFFRES CLÉS

GARANTIR L'ACCÈS AUX DROITS ET AUX SOINS

87 240

bénéficiaires
de la
complémentaire
santé solidaire.

119 493

DMP
ouverts.

214 000

téléconsultations.

408

accompagnements
dans le cadre de la
Mission
accompagnement
santé.

MESURER LA SATISFACTION DE NOS PUBLICS



86,79 %

des assurés
satisfaits.



94,83 %

des professionnels
de santé
satisfaits.



87,50 %

des employeurs
satisfaits.

ACCOMPAGNER NOS PUBLICS

4

séances
« Infos'ComEntreprises ».

214

participants.

4

séances
d'ateliers collectifs
maternité.

101

participants.

4

réunions d'information
pour les assurés
en invalidité.

116

participants.

6 019

Accompagnements
de professionnels
de santé
(visites Dam, Cis,
RDV installation).

ACCOMPAGNER CHACUN DANS LA PRÉSERVATION DE SA SANTÉ

6 437

adhérents
au service Prado.

133 000

personnes à risque
vaccinées contre
la grippe (période
2019/2020).

570

enfants sensibilisés
à l'hygiène bucco dentaire
M'T Dents.

38 265

dépistages
du cancer
du sein.

51 164

dépistages
du cancer
colorectal.

27 440

dépistages du cancer
du col de l'utérus.

4 452

bilans
de prévention en santé
réalisés.

64 %

des personnes étaient
en situation de précarité.

SOMMAIRE

ÉDITO	p.5
LE CONTEXTE BRETILLIEN	p.6
LA GESTION FINANCIÈRE	p.7
LA GOUVERNANCE	p.8
LES RESSOURCES HUMAINES	p.10
RETOUR SUR L'ANNÉE 2020	p.11
RETOUR SUR LES IMPACTS DE LA CRISE SANITAIRE	p.22
LES BILANS D'ACTIVITÉ	p.30
NOS PARTENAIRES	p.31

Directrice de la publication

Claudine Quéric
directrice générale de la CPAM d'Ille-et-Vilaine

Conception, rédaction et réalisation

Pôle communication

Illustrations

Photos contenus : pôle communication

Impression

Reprographie Caf d'Ille-et-Vilaine

ÉDITO



CLAUDINE QUÉRIC

Directrice de la caisse primaire d'Assurance Maladie d'Ille-et-Vilaine et de la coordination régionale de la gestion du risque en Bretagne.

Le 17 mars 2020, la France est entrée en confinement marquant ainsi le début d'une période inédite pour la population. Le 24 mars, l'état d'urgence sanitaire est entré en vigueur.

A l'heure des bilans, c'est peu dire que le fait marquant 2020 est le-la COVID-19.

À la CPAM, si nous n'avions pas subi cette crise, nous pourrions commenter des réussites en lien avec le contrat pluriannuel de gestion ou avec l'intégration des travailleurs indépendants au régime général. À ce titre, près de 100 000 nouveaux assurés voient désormais leurs droits gérés par notre organisme pour leurs prestations maladie-maternité-invalidité-décès et près de 50 salariés nous ont rejoints par transfert de leurs anciens employeurs, gestionnaires auparavant de ces mêmes prestations.

Si nous n'étions pas entrés « en guerre » contre la COVID-19, nous aurions pris le temps de valoriser cet événement historique dans l'histoire de la protection sociale. Nous aurions aussi mieux accueilli ces nouveaux publics et personnels. Cela dit, dans un contexte contrarié, il convient de retenir que nous avons réussi ces intégrations et que **l'Assurance Maladie protège fin 2020 un million de personnes en Ille-et-Vilaine.**

Confrontés au défi de la crise sanitaire, nous avons fait preuve cette année d'une agilité remarquable car le confinement général ne pouvait concerner nos activités. Il fallait faire face, remplir les missions de l'Assurance Maladie sur notre territoire et dans notre périmètre de responsabilités auprès de tous nos publics et partenaires de santé. Le respect des règles du confinement et de la distanciation sociale était en même temps une condition de réussite et de protection des salariés.

Tous les acteurs du système de santé ont dû s'adapter aux difficultés et aux décisions des pouvoirs publics. Nous en faisons partie avec un rôle central autant pour l'accompagnement des offreurs de soins que pour le financement des dépenses de santé et autres mesures prises pour amortir les impacts économiques de cette crise : **les activités de la CPAM sont « essentielles »**. Dès le premier jour du confinement, un plan de continuité d'activités a été enclenché assorti d'un déploiement massif du télétravail. En 2020, chaque jour ouvré, 13 millions d'euros en moyenne ont été servis à la population et aux professionnels de santé du département d'Ille-et-Vilaine : **3 milliards** au total sur l'année.

Au-delà de nos missions habituelles percutées par la COVID-19, des besoins nouveaux ont émergé. Nous avons pris en charge le « **contact tracing** » confié à l'Assurance Maladie et mettant en lumière la capacité du réseau à se mobiliser. L'accompagnement des personnes touchées par le virus dans l'objectif de « briser les chaînes de contamination » s'est avéré une responsabilité à forts enjeux et à impacts multiples. Plus de 100 000 personnes ont été contactées par la plateforme de contact tracing en 2020 bénéficiant ainsi d'un accompagnement personnalisé.

Nous avons aussi pris en charge des missions complémentaires au titre de l'entraide dans le réseau : des indemnités journalières de divers organismes et depuis juin 2020, tous les mails des assurés des Bouches-du-Rhône.

La mobilisation de tous dans le cadre du plan de continuité d'activités (PCA), le télétravail et l'entraide ont permis de relever les multiples défis de cette exigeante année en réaffirmant le rôle majeur de l'Assurance Maladie auprès de la population.

CONTEXTE BRETILLIEN

L'Ille-et-Vilaine est un département de la région Bretagne dont les habitants sont appelés bretonnants. Le département compte 1 094 636 habitants répartis sur 333 communes.

90 %*

de la population d'Ille-et-Vilaine est protégée au titre du régime général.

50,7 %

de la population a entre 20 ans et 60 ans.

Sites d'accueil bretonnants

- 2,11 %

6 690

professionnels de santé.

6,3 %

de taux de chômage.

404

établissements de santé et médico-sociaux.

8

agences

et 1 CES

171 561

assurés reçus en agence.

1 349

rendez-vous téléphoniques (en remplacement des RDV physiques).

*par rapport à 2019
*source Insee

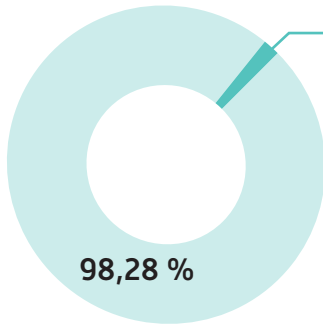
GESTION FINANCIÈRE

Au sein de la Sécurité sociale, la couverture des risques de la branche maladie représente 40 % des dépenses, soit presque autant que les dépenses de la branche vieillesse. En Ille-et-Vilaine, la CPAM enregistre 13,3 milliards d'euros de flux financiers en moyenne par jour ouvré.

Charges comptabilisées

3,18 milliards d'euros ↗ 6 %

Les charges administratives (gestion des ressources humaines, dépenses de fonctionnement, dotations aux amortissements et provisions) représentent **1,72 % des dépenses.**



1,72 %

● charges de gestion administratives : **54,6 millions d'euros**

● charges de gestion techniques : **3,125 milliards d'euros**

Dont mesures exceptionnelles liées à la crise sanitaire

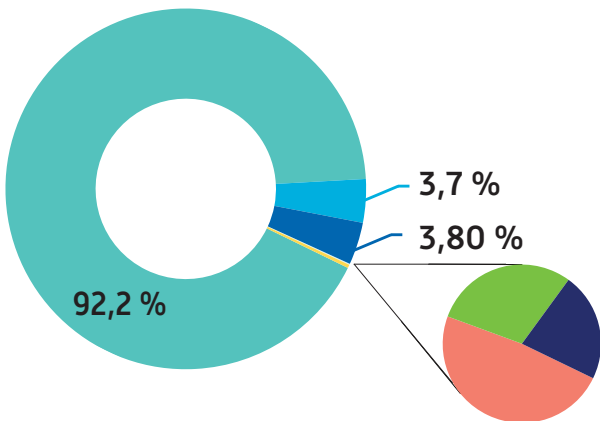
261,10 millions d'euros

- Dispositif de compensation de perte d'activité : **14,6 millions d'euros**
- Mesures Covid versées aux établissements : **90 millions d'euros**
- Indemnités journalières versées aux assurés dont dérogatoires : **156,5 millions d'euros**

Prestations sociales

hors autres charges et dotations

3 milliards d'euros ↗ 7 %



- Gestion maladie : **2,8 milliards d'euros**
- Gestion AT/MP : **111,2 millions d'euros** ↗ 8 %
- Invalidité : **113,5 millions d'euros** ↘ 0,2 %
- Prévention : **7,5 millions d'euros** ↗ 5 %
- Fonds d'actions conventionnelles : **2,8 millions d'euros**
- Décès : **1,7 millions d'euros** ↗ 6 %
- Action sanitaire et sociale : **1,28 millions d'euros**

LA GOUVERNANCE

Composé de façon paritaire de représentants d'assurés sociaux, d'employeurs, de mutuelles et d'institutions intervenant dans le domaine de l'Assurance Maladie, le Conseil délibère sur les orientations de l'organisme proposées par la direction générale. Il se prononce sur le contrat pluriannuel de gestion (CPG), la politique de gestion du risque et la politique d'amélioration de la qualité de service rendu à l'utilisateur. Le Conseil approuve les budgets de gestion et d'intervention notamment en matière d'action sanitaire et sociale. Ses membres se réunissent également en commissions notamment en commission de recours amiable et en commission d'action sanitaire et sociale.

La composition du Conseil

Conseillers titulaires

Représentants des assurés sociaux

Didier Gilbert **Président**
 Yves Boudan
 Dominique Guillaudeau
 Didier Leborgne
 Gabriel Crusson
 Françoise Duloirier
 Elisabeth Maignan
 Maryse Thaëron

Représentants des employeurs

Gilles Bossé **1^{er} vice-Président**
 Perrine Delville
 Jean-André Ferey
 Stéphane Leuret
 Gérard Méret
 Estelle Samson
 Nathalie Peltier

Représentants de la Mutualité Française

Jacques Ferlaux
 Dominique Lemétayer

Représentants d'institutions intervenant dans le domaine de l'Assurance Maladie

Gérard Le Goff **2^e vice-Président**
 André Guyomard
 Hervé Launay

Instance régionale de la protection sociale des travailleurs indépendants

Noël Marchand

Personne qualifiée

Jean-Yves Halgand

Représentants du personnel

David Legay
 Robert Rubion
 Sylvie Godet

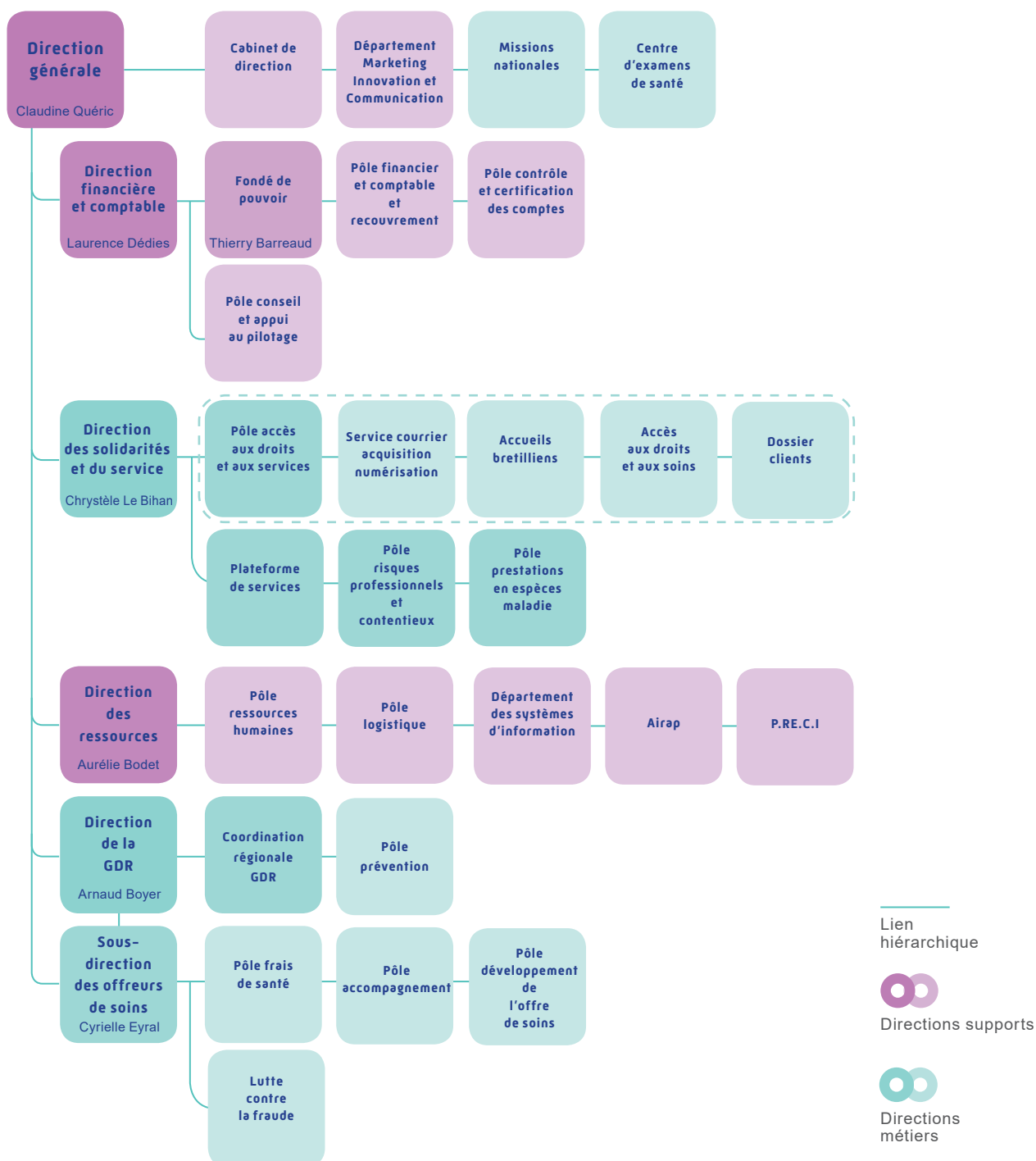
En 2020, le Conseil s'est tenu en présentiel mais aussi en visioconférence pour la première fois de son histoire. Les séances plénières ont eu lieu trois fois en présentiel et deux fois en visioconférence.

LA GOUVERNANCE

L'équipe de direction manage cinq grands secteurs en appui à la direction générale. Parmi ceux-ci, les directions d'activités sont la direction des solidarités et du service, la direction de la gestion du risque et sa sous-direction des offreurs de soins. Ces secteurs prennent appui sur les directions fonctionnelles : la direction financière et comptable et la direction des ressources.

ORGANIGRAMME DE LA CPAM D'ILLE-ET-VILAINE

Juin 2021



RH / MARQUE EMPLOYEUR

#FIERSDEPROTÉGER

903



collaborateurs
en CDI.

107



candidatures
internes.

213

Bienvenue !



nouveaux
collaborateurs
intégrés.



511

↗ 572 %

télétravailleurs

dont

259

↗ 240 %

avec avenant
au contrat de travail.



L'année 2020 débute par l'intégration de 46 collaborateurs issus du Régime Social des Indépendants.

La crise sanitaire nous

contraint, dès la mi-mars, à organiser les activités dans un contexte de confinement pour assurer les paiements aux professionnels de santé, les indemnités journalières, les réponses téléphoniques et mails. La mise en place de la plateforme contact tracing courant mai, accompagne le déconfinement.

Cette crise vient impacter nos missions sur de nombreux domaines de gestion interne : recrutements, formation, organisation du travail, management à distance, communication, etc.

Cette année exceptionnelle se traduit dans les recrutements : 213 sont réalisés en 2020 dont 130 contrats à durée déterminée et 44 intérimaires pour nous permettre d'assurer principalement, la mission du contact tracing, et faire face à l'accroissement du nombre d'appels téléphoniques et de mails.

L'ensemble du personnel fait preuve d'adaptabilité pour poursuivre la réalisation des missions. Le télétravail est déployé massivement. 259 télétravailleurs (contre 76 en 2019) signent un avenant dans le cadre du protocole. Ce sont jusqu'à 511 collaborateurs en télétravail pendant les périodes de confinement.

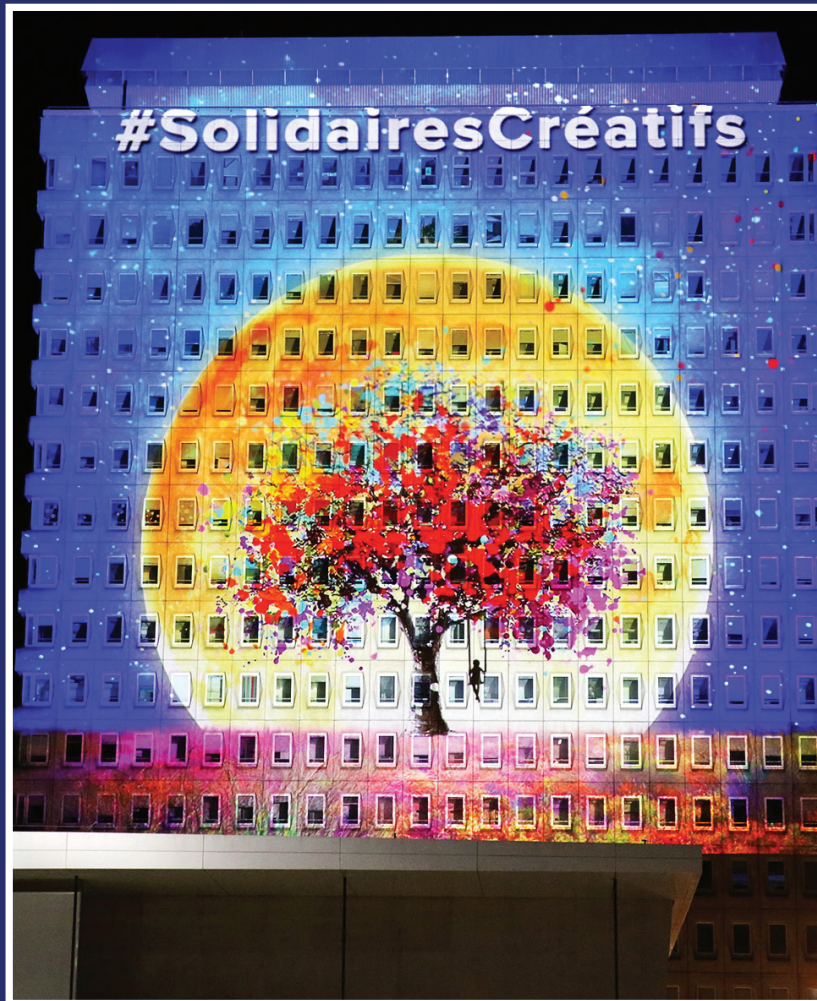
L'intelligence collective, relayée par une communication innovante et efficace, permet à l'ensemble du personnel de s'adapter aux nouvelles méthodes de travail, notamment par l'accélération de la dématérialisation, l'organisation du management à distance, la création de groupes de discussion, etc.

Le service formation est attaché à maintenir au mieux le déploiement du plan de développement des compétences en proposant autant que possible des formations à distance.

assurance-maladie.fr

RETOUR EN IMAGES SUR L'ANNÉE 2020

L'année 2020 a été marquée par la gestion de la crise liée à l'épidémie de Covid.
Si la crise épidémique a bouleversé notre organisation, les projets majeurs ont été poursuivis.
Retour sur l'année 2020.



Retour sur L'ANNÉE 2020

Mise en place

du comité social économique

7 JANVIER

Les représentants du personnel et la directrice installent le « comité social économique ». Les nouveaux membres ont été élus au mois de novembre pour un mandat de 4 ans.



Visite de la CPS

de Saint-Pierre-et-Miquelon

13 JANVIER

Les représentants de la Caisse de prévoyance sociale (CPS) de Saint-Pierre-et-Miquelon viennent à la rencontre de leurs homologues de la métropole pour bénéficier d'échanges de bonnes pratiques et de retours d'expérience in situ. Leur visite tournait cette fois-ci autour des stratégies de santé publique et de maîtrise des risques.



Escape game

santé jeunes

14 JANVIER

Les 14, 15, 21 et 22 janvier, l'Escape game « Santé jeunes » est installé dans les deux plus grandes cités universitaires rennaises. Proposé par la CPAM, il est adapté à la thématique alcoologie dans le cadre du #DryJanuary / #LeDéfiDeJanvier. L'image de la caisse est valorisée auprès des étudiants qui retiennent une expérience positive du jeu. Les messages de prévention sont intégrés.



Des stands DMP

dans les grands centres commerciaux

15 JANVIER

Du 15 au 17 janvier, les équipes DMP rencontrent un franc succès au sein de la galerie du centre commercial Alma à Rennes. Bilan 754 carnets de santé numériques ouverts ! Forte de ce succès l'opération a été renouvelée les 7 et 8 février au centre commercial Leclerc de Saint-Grégoire.



Exposition

«Je me souviens»

JANVIER

En janvier, le rez-de-chaussée de la tour accueille l'exposition du pôle Saint-Hélier «Je me souviens», série de photographies associant résidents de l'Ehpad du pôle et enfants de la crèche Rigolo à Rennes. L'artiste Erick Deroost a invité chaque résident à se remémorer et évoquer des souvenirs d'enfance réels ou fantasmés.

Signature convention

France services

27 JANVIER

Le dispositif France services, vise notamment à faciliter l'accès des habitants aux services publics, en particulier dans les zones rurales et les quartiers prioritaires de la politique de la ville. La convention est signée à la préfecture.



Séminaire régional

des acteurs de la gestion du risque

31 JANVIER

Une cinquantaine de participants venus des CPAM bretonnes, du service médical, de la MSA et de la Carsat suivent avec attention les travaux de cette journée organisée par la coordination régionale. L'occasion de partager sur les priorités d'action pour 2020 et déterminer ensemble le contenu du plan d'actions régional.



Retour sur L'ANNÉE 2020



Forum

des seniors Bretagne

7 ET 8 FÉVRIER

Pour la deuxième année consécutive, 30 collaborateurs représentent la CPAM au Forum des Seniors Bretagne au parc des expositions de Rennes, avec pour objectif la promotion et l'ouverture de DMP mais aussi l'information sur la Complémentaire santé solidaire. Objectif atteint dans la bonne humeur et la convivialité !



Des stagiaires

de 3^e à la CPAM

DU 10 AU 14 FÉVRIER

La CPAM accueille dix élèves des collèges de Rennes et de ses alentours. Dans le cadre d'une opération portée par l'Ucanss et l'EN3S intitulée «Mon stage de 3^e à la Sécu», ils sont venus découvrir l'Assurance Maladie pendant quelques jours.



Travailleurs indépendants :

intégration réussie !

FÉVRIER

Ils travaillaient pour la Sécurité sociale des travailleurs indépendants, au RSI Bretagne ou dans un organisme conventionné chez Arocmut MBA ou encore Apria RAM. Les 46 salariés en provenance de ces organismes rejoignent la CPAM d'Ille-et-Vilaine. Depuis le 1^{er} janvier 2020, chacun a rejoint son nouveau service d'affectation.

Conférence

«Obésité : un accompagnement à renforcer»

18 FÉVRIER

Une nouvelle conférence proposée dans le cadre du partenariat de la CPAM avec l'Espace des Sciences de Rennes. Modes de vie, comportements, chirurgie bariatrique, suivi, etc. Jacques Delarue, directeur du département de nutrition du Centre hospitalier régional universitaire de Brest et Jean-Michel Oppert, directeur du service de nutrition de l'hôpital de la Pitié-Salpêtrière de Paris abordent tous ces thèmes.





Intrail Muros

trois équipes de la CPAM ont relevé le défi !

29 FÉVRIER

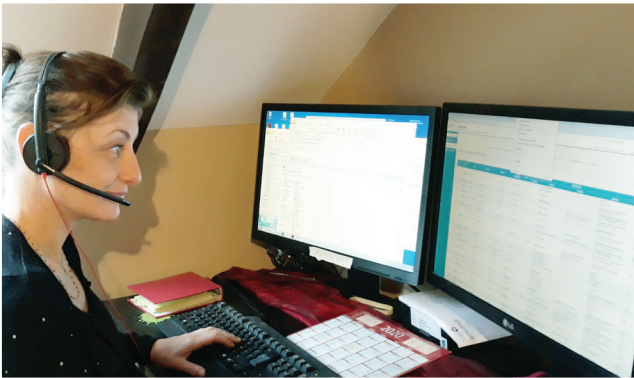
17 coureurs parcourent avec succès 12 km de trail urbain nocturne à Saint-Malo et portent haut les couleurs de l'Assurance Maladie lors du challenge entreprises. Un moyen idéal pour se rassembler autour d'une aventure humaine et sportive en découvrant les lieux et sites remarquables de la cité corsaire.

Job dating :

devenir téléconseiller à la PFS

4 MARS

La plateforme de services organise trois sessions de job dating en mars, juin et septembre. Au programme de ces journées : un entretien de motivation, une simulation d'appel et enfin un test informatique. Ces entretiens d'un nouveau genre ont permis de recruter 47 téléconseillers.



Des appels de bienveillance

pendant le confinement

AVRIL À MAI

«Bonjour c'est l'Assurance Maladie. J'appelle pour savoir comment vous vous portez... ?» 388 appels sont passés aux assurés pendant le confinement par les conseillers de la Mission d'accompagnement d'accès aux soins et à la santé.

Le premier confinement

et notre PCA

17 MARS

Analyser, organiser, décider... la cellule de crise s'est mise en place. L'objectif est de définir une nouvelle organisation en conciliant le principe de protection des personnes et la capacité à exercer nos missions auprès de nos différents publics. Notre plan de continuité des activités est engagé.



Retour sur L'ANNÉE 2020



Le scan

une des activités sur site

23 MARS

Les salariés du Scan à Cesson-Sévigné poursuivent le travail sur site et favorisent par la scanérisation des documents le télétravail des autres collaborateurs.

Télétravail :

un déploiement éclair

AVRIL

Les décisions gouvernementales obligent à faire croître au maximum le nombre de télétravailleurs en un temps record. La caisse passe de 80 à 511 télétravailleurs en quelques mois grâce à la mobilisation des services informatique et logistique, grâce aussi à l'adaptabilité des salariés à ce contexte inédit et contraint. Chantal Proust et Bruno Quérel ont géré le déploiement.



Réunions des managers à distance :

une nouvelle façon d'échanger

4 MAI

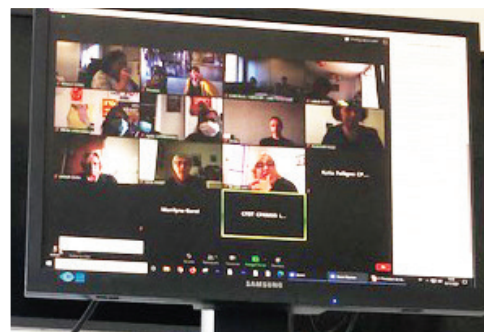
L'épidémie de COVID-19 transforme les pratiques managériales. Annulées en présentiel, les réunions des managers se transforment en webinaires, chaque mardi. Les managers se réunissent devant leurs écrans pour échanger sur les actualités, commenter les projets en cours ou encore préciser les informations en matière de ressources humaines.

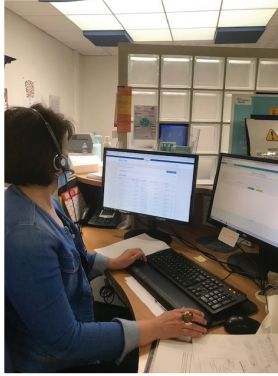
Les syndicats engagent

une procédure d'alerte

15 MAI

Les syndicats CFDT, CGT, FO à la CPAM engagent une « procédure d'alerte pour danger grave et imminent ». Suivie par l'inspection du travail. Un dossier retraçant de manière exhaustive les mesures prises pour protéger les salariés dans nos locaux a permis la clôture de cette procédure le 26 mai.





Mobilisation sur une nouvelle mission :

le contact tracing

11 MAI

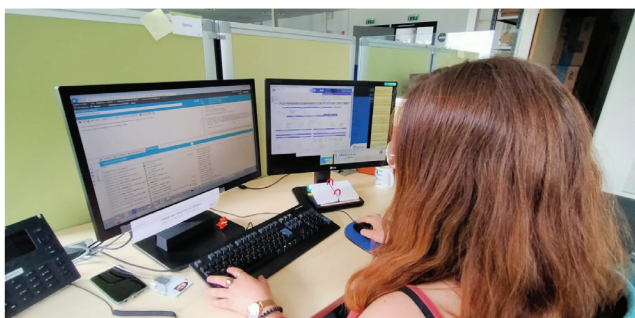
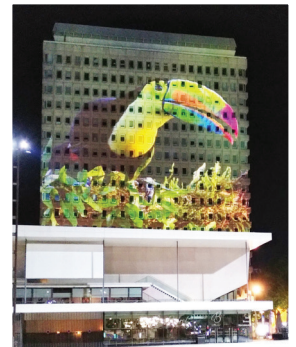
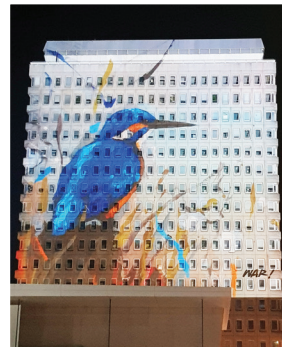
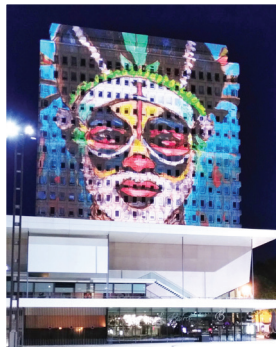
L'ensemble du réseau doit mettre en place en quelques jours seulement le dispositif « contact tracing » dans le cadre de la stratégie « tester, alerter, protéger ». Une course contre la montre s'engage pour former 90 agents pour le 11 mai, jour du déconfinement.

#SolidairesCréatifs :

la tour illuminée

MAI

Utiliser la tour de la Sécurité sociale comme écran pour proposer une reprise de la vie culturelle et artistique : c'est le projet de Spectaculaires pour réenchanter sans enfreindre les règles de distanciation physique.



La plateforme de services

traite les mails des Bouches-du-Rhône

1^{er} JUIN

La CPAM d'Ille-et-Vilaine reçoit la mission de traiter les mails des assurés des Bouches-du-Rhône.

Réouverture

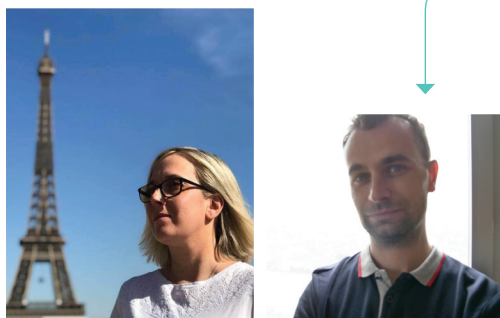
de l'accueil aux assurés

JUIN

Reprise de l'accueil physique après trois mois de fermeture. L'accueil physique rouvre progressivement en juin, sur rendez-vous dans un premier temps. Les espaces sont réaménagés avec les mesures sanitaires : vigile, gel hydroalcoolique, masques et vitres de séparation.



Retour sur L'ANNÉE 2020



La CPAM présente lors de la fête nationale

13 et 14 JUILLET

Conviés par la Préfecture d'Ille-et-Vilaine, Cyril Gaucher et Marina Ollivier-Rochet participent à différentes cérémonies de la fête nationale (le 13 juillet à Rennes et le 14 juillet à Paris) pour représenter l'Assurance Maladie mobilisée durant la crise sanitaire.

La caisse en mode Windows 10 !

DE SEPTEMBRE À DÉCEMBRE

Dans un contexte inédit dans lequel toute la stratégie de migration est chahutée, le pôle systèmes d'information relève le défi de la migration des postes vers Windows 10. Un chantier mené à bien malgré la crise.



Réunion des pilotes

d'engagements Itinéraire

4 SEPTEMBRE

Les pilotes d'engagements Itinéraire se réunissent. L'objectif de cette journée de travail est d'évaluer les impacts de la crise sur les engagements du projet d'entreprise.



Réunion du comité de direction de la gestion du risque

10 SEPTEMBRE

Ce comité regroupe les directeurs des caisses bretonnes, la directrice de la DRSM et le directeur de la Carsat. Les objectifs de ces réunions sont d'assurer la mutualisation des expertises, d'organiser la mise en œuvre régionale des programmes de GDR et de contribuer à la déclinaison de la stratégie nationale.



Premières infirmières en pratique avancée

en Ile-et-Vilaine

25 SEPTEMBRE

Les trois premières infirmières breilliennes en pratique avancée sont reçues par le service RPS pour leur installation en exercice libéral ainsi que par la Direction pour mieux se faire connaître des institutions et envisager ensemble leur accompagnement.



La CPAM fait sa rentrée

auprès des étudiants

28 SEPTEMBRE

Des stands d'information sur les campus : l'occasion de rappeler les bons réflexes à adopter pour bénéficier d'une couverture santé, communiquer sur les gestes barrières et notre mission de contact tracing, les jeunes étant particulièrement concernés par la propagation de l'épidémie de COVID-19.

Dépistage du cancer du sein :

les accueils aux couleurs de la campagne

OCTOBRE

Afin de sensibiliser au dépistage organisé du cancer du sein, les accueils du département sont habillés avec des adhésifs aux couleurs des nœuds de différentes couleurs.



Trois équipes de la Cnam

en visite à la CPAM

6 OCTOBRE

Trois délégations de la caisse nationale sont accueillies pour échanger sur l'activité de l'Airap, la prise en charge des indemnités journalières des travailleurs indépendants et sur l'acquisition du futur nouvel immeuble de la CPAM.

Retour sur L'ANNÉE 2020



Webinaire

#MoisSansTabac

12 NOVEMBRE

La CPAM organise un webinaire dédié aux lycéens et aux étudiants, en collaboration avec le Dr Catherine de Bournonville, médecin tabacologue au CHU de Rennes et Nathalie Le Garjean, coordinatrice du collectif #MoisSansTabac Bretagne. Une soixantaine de personnes répondent présentes à ce nouveau rendez-vous digital.

Les collègues vigilants

à votre écoute

17 NOVEMBRE

Les collègues vigilants de la CPAM sont réunis au cours d'un webinaire pour faire le point sur le dispositif et échanger sur les situations observées par chacun durant la crise. L'occasion de rappeler l'existence de ce réseau ainsi que des dispositifs d'écoute et de soutien mis à la disposition de chacun toute l'année et plus particulièrement pendant le confinement.



Webinaire proposé aux infirmiers

Thème : les tests antigéniques

27 NOVEMBRE

Animé par un Dm et un Cis, ce webinaire réunit 80 personnes. Objectif : communiquer sur les modalités de réalisation des tests antigéniques et la facturation ainsi que les saisies dans Sidep et Contact Covid.

Signature d'une convention

avec Pôle emploi

24 NOVEMBRE

L'Assurance Maladie d'Ille-et-Vilaine et Pôle emploi se mobilisent pour un meilleur service aux publics fragiles. Les deux partenaires s'engagent à renforcer leur collaboration avec de nouveaux leviers d'accompagnement attentionné.





Webinaire

relation entreprises

1^{er} DECEMBRE

La relation entreprises s'adapte elle aussi à la crise sanitaire et aux nouveaux modes de communication : les experts-comptables de Bretagne sont invités à participer à un webinaire pour tout savoir sur le compte AT/MP et la DSN en 45 minutes. Organisé conjointement par la Carsat Bretagne et la CPAM, il a réuni une trentaine de participants.

Remise de 110 coussins du cœur

au centre Eugène Marquis

4 DECEMBRE

Confectionnés en octobre par les collaboratrices couturières généreuses de la caisse, ces coussins en forme de cœur sont destinés aux patientes atteintes d'un cancer du sein : un défi solidaire relevé avec brio !



Le Conseil

en visioconférence

10 DECEMBRE

En actualisant le règlement intérieur du Conseil pour permettre sa tenue en webinaire, les conseillers ont également fait preuve d'adaptabilité au cours de cette année 2020. Régulièrement informés sur l'extranet, ils ont bénéficié de visioconférences organisées à leur attention.



2020 L'ANNÉE DE TOUS LES CHANGEMENTS

Le 16 mars 2020, le président de la République puis le ministre de l'Intérieur ont annoncé des mesures de confinement pour endiguer l'épidémie de COVID-19 provoquée par le coronavirus. Confrontés au défi de la crise sanitaire, nous avons fait preuve en 2020 d'une agilité

inédite. Il fallait faire face, remplir les missions de l'Assurance Maladie sur notre territoire et dans notre périmètre de responsabilités tout en respectant les règles du confinement et de la distanciation sociale.

17 MARS 2020

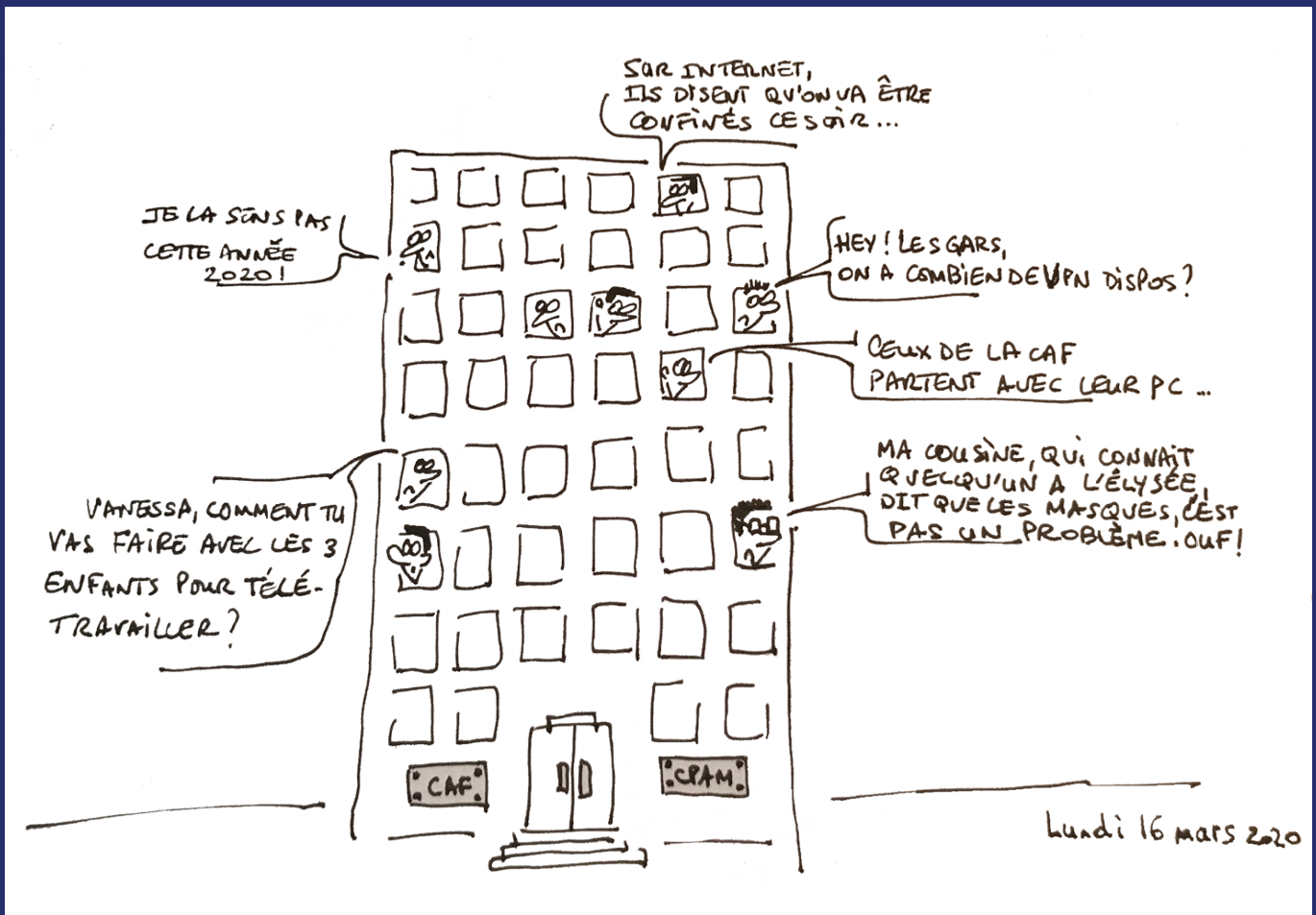
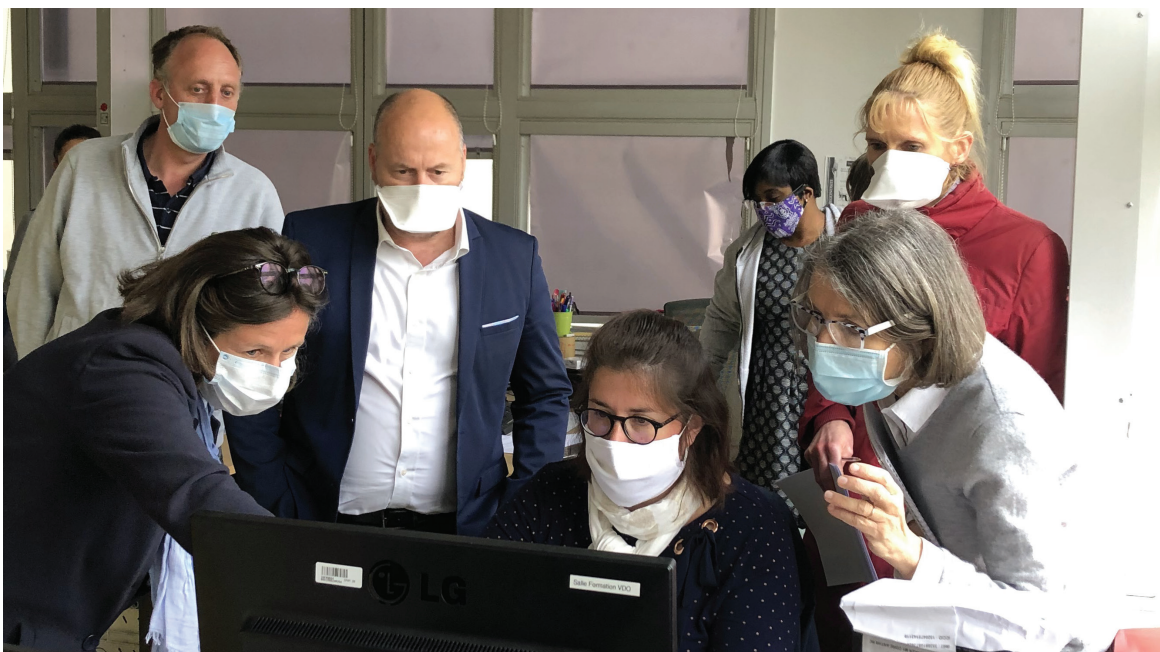


Illustration de Sandrine Tromeur
Responsable du pôle prévention santé
CPAM d'Ille-et-Vilaine

L'IMPACT DE LA CRISE SUR NOTRE ORGANISATION ET NOS ACTIVITÉS



*Formation de lancement du contact tracing.
Le contact tracing a accentué les coopérations et l'entraide entre les services.*



Le cadrage strict des déplacements par les autorités nationales s'est avéré un puissant accélérateur de télétravail.

Au plan interne il s'agit du principal fait marquant. La possibilité de télétravailler est liée aux équipements disponibles et au travail sur site d'un certain nombre de collaborateurs.

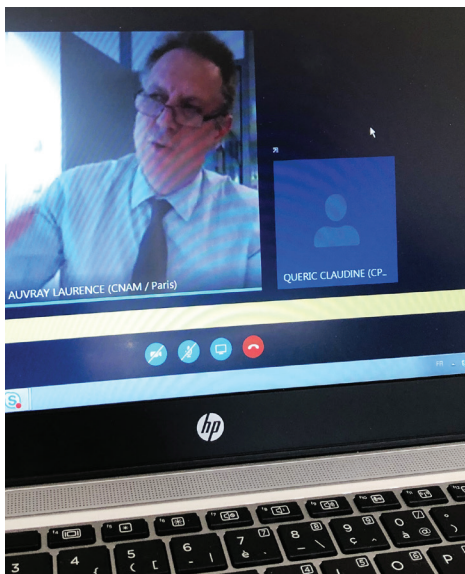
Si tous les salariés ont été mis à l'épreuve par la crise, celle-ci a pesé plus particulièrement sur la ligne managériale investie à des degrés divers du respect des gestes barrières sur site, de la maîtrise des activités et de la précieuse cohésion d'équipe.

Heureusement, les outils numériques étaient disponibles pour une révolution dans le travail et la communication à distance : VPN, SMS, messageries instantanées, webinaires, sont entrés rapidement dans nos pratiques.

En matière d'organisation, 2020 marque une rupture dans les pratiques établies. Celle-ci a généré aussi de réels progrès dans l'appropriation des outils numériques. À la CPAM comme dans de nombreuses entreprises...

L'IMPACT DE LA CRISE SUR NOTRE ORGANISATION ET NOS ACTIVITÉS

LA MOBILISATION PROGRESSIVE DE TOUS



Le 17 mars, le comité de coordination de la caisse s'installe pour mettre en place une nouvelle organisation : concilier le principe de protection des personnes et rester en capacité d'exercer nos missions au service de nos différents publics.

Les activités de paiement des prestations et de soutien aux professionnels de santé sont ainsi considérées comme missions prioritaires, à savoir :

- > Le back-office : l'essentiel des prestations aux assurés (gestion des IJ, ouverture des droits PUMa, demandes d'AME, rentes et invalidités, complémentaire santé solidaire, frais de santé : FSE et flux B2 mais aussi paiements aux établissements).
- > Le front-office : PFS et réponses aux mails.
- > Les services supports : informatique locale, sécurisation des bâtiments, paie des salariés, gestion du courrier entrant.

Les besoins en personnels sont listés afin de permettre une continuité de service. Dès le premier jour et spontanément, des entraides sont mises en place.

Mi-mars, chaque direction a répertorié les coordonnées mails et téléphoniques des salariés, car il est important d'assurer un lien malgré la gestion à distance.

Certains salariés sont déjà équipés et prêts à télétravailler tout de suite, d'autres voient leur matériel réquisitionnés, d'autres viendront progressivement chercher leur matériel « nomadisé » sur site, d'autres encore, doivent continuer à se rendre sur site, munis de l'attestation dérogatoire.

LES AIDES FINANCIÈRES VERSÉES PAR L'ASSURANCE MALADIE DURANT LA CRISE



145,2
millions d'euros

D'AVANCES DE TRÉSORERIE
REMBOURSABLES
VERSÉES EN SOUTIEN
AUX ÉTABLISSEMENTS.



156,5
millions d'euros

D'INDEMNITÉS
JOURNALIÈRES
VERSÉES AUX ASSURÉS
DONT INDEMNITÉS
DÉROGATOIRES.



90
millions d'euros

VERSÉS
AUX
ÉTABLISSEMENTS.



14,6
millions d'euros

VERSÉS AUX
PROFESSIONNELS DE SANTÉ
AU TITRE DU DISPOSITIF
DE COMPENSATION DE PERTE
D'ACTIVITÉ.

L'IMPACT DE LA CRISE SUR NOTRE ORGANISATION ET NOS ACTIVITÉS

L'IMPACT DE LA CRISE SUR NOS ACTIVITÉS QUELQUES CHIFFRES

Les chiffres parlent d'eux-mêmes. La crise aura eu un impact sur l'ensemble de nos activités. Le tableau ci-dessous démontre les effets sur la majorité de nos activités, hausse conséquente des versements d'indemnités journalières aux assurés, hausse des dépenses de ville et d'hôpital, hausse du nombre d'appels et de mails à la plateforme

de services, diminution des accompagnements physiques (service Prado, accompagnement des PS, etc.), explosion du nombre de téléconsultations, augmentation des ouvertures de comptes ameli et de DMP, etc.

	Donnée 2019	Donnée 2020	Évolution	Écart
Montant moyen de flux financiers sur une journée	12,2 millions d'€	13,3 millions d'€	➔ 2%	
Montant versé aux établissements de santé	1,44 milliard d'€	1,61 milliard d'€	➔ 1,6 %	+ 24 millions d'€
Montant des dépenses de soins de villes	1,03 milliard d'€	1,17 milliard d'€	➔ 13 %	+ 132 millions d'€
Montant des indemnités journalières versées aux assurés		206,9 millions d'€	➔ 39 %	+ 46 millions d'€
Montant des frais liés à l'invalidité, aux rentes et capitaux décès	109,6 millions d'€	115,2 millions d'€	➔ 5 %	
Nombre de collaborateurs en CDI	867	903	➔ 4,15 %	
Nombre de télétravailleurs	76	259	➔ 240 %	
Nombre d'appels d'assurés traités (pour le 35 et le 22)	290 005	386 939	➔ 36 %	+ 96 934 appels
Nombre d'appels de professionnels de santé traités	77 982	64 016	-	
Nombre de mails traités pour la Bretagne et Marseille ^[06/2020]	367 831	880 146	➔ 139 %	+ 431 mails
Nombre de comptes ameli ouverts	448 223	550 299	➔ 22,7 %	+ 102 076 comptes ouverts
Nombre d'assurés reçus en agences	290 005	171 561	-	
Nombre d'accompagnements de professionnels de santé par les Cis, Dam et RDV d'installation	8 666	6 019	➤ 30,5 %	
Taux de satisfaction des assurés	95,9 %	86,8 %	➤ 9,5 %	
Taux de satisfaction des professionnels de santé	91,6 %	94,83 %	➔ 3,5 %	
Taux de satisfaction des employeurs	87,3 %	87,5 %	➔ 0,2 %	
Nombre de bénéficiaires de la complémentaire santé solidaire	78 973	87 240	➔ 10,5 %	+ 8 267 demandes
Nombre de DMP ouverts	103 101	119 493	➔ 15,9 %	+ 16 392 ouvertures
Nombre d'accompagnements Misas	1 144	408	➤ 64,3 %	
Nombre d'adhésions au service Prado	11 354	6 437	➤ 43,3 %	
Nombre d'enfants de CP ayant bénéficié d'une séance de sensibilisation M'T dents	785	570	➤ 27 %	
Nombre de femmes ayant réalisé un dépistage du cancer du sein	40 282	38 265	➤ 5 %	
Nombre de personnes ayant réalisé un dépistage du cancer colorectal	46 727	51 164	➔ 9,5 %	+ 4 437 tests
Nombre de bilan de prévention en santé réalisés	8 667	4 452	➤ 48,63 %	
Nombre de rendez-vous en téléconsultation	770	214 000	➔ 27 692 %	+ 213 230

L'IMPACT DE LA CRISE SUR NOTRE ORGANISATION ET NOS ACTIVITÉS

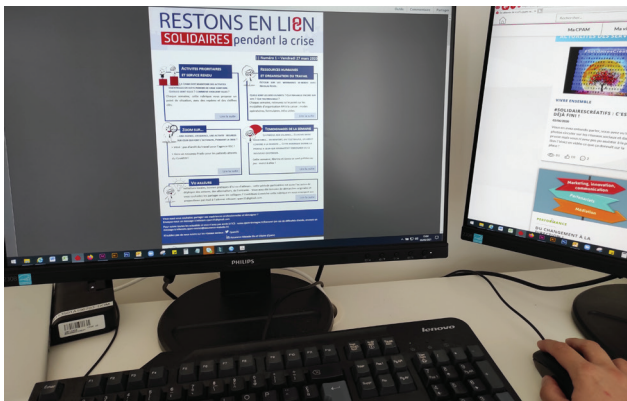
RELEVER LE DÉFI DU TÉLÉTRAVAIL

Afin de protéger au mieux les collaborateurs et de permettre la continuité d'activités, l'objectif était de faire croître au maximum le nombre de télétravailleurs.

Après un démarrage difficile, lié à la fragilité des infrastructures nationales et six vagues successives de déploiement, 520 VPN Covid sont distribués. Plus de 381 PMF nomades sont déployés avec 511 télétravailleurs.



PARVENIR À CONSERVER LE LIEN



Dès l'annonce du confinement, Claudine Quéric propose des points d'information pour garder le lien avec les agents et partager l'actualité de la CPAM et la continuité de service.

Évolution de la situation, réorganisation, travail à distance, pilotage, téléconsultations, contact tracing et déconfinement, etc. Autant de sujets abordés dans les huit bulletins d'information publiés entre le 20 mars et le 15 mai. Le personnel a parfois été joint par SMS, parfois par webinaire et souvent par mail.

APPRENDRE À COMMUNIQUER AUTREMENT



Les règles de distanciation sociale contraignent à éviter les rassemblements et préconisent de conserver un mètre de distance entre les individus. La réunion de travail, à partir d'un certain nombre de salariés au sein d'une même pièce, va à l'encontre des mesures sanitaires recommandées. La visioconférence s'est illustrée comme l'outil adéquat pour permettre la poursuite de l'activité dans le respect des consignes sanitaires.

L'IMPACT DE LA CRISE SUR NOTRE ORGANISATION ET NOS ACTIVITÉS

11 MAI : ORGANISER LE DÉCONFINEMENT ET LA REPRISE SUR SITE

Début mai, le déconfinement progressif se prépare et marque la reprise de l'ensemble des activités ainsi que le retour sur site de la majorité des agents. Certains retrouvent leurs services et leurs collègues après plusieurs mois de dispense d'activités ou de télétravail. Après une distinction faite en début de crise, entre les activités prioritaires, ou non, tous les processus sont désormais réactivés.

La CPAM adapte la reprise sur site des collaborateurs à certains facteurs :

- la circulation du virus ;

- les gardes d'enfants ;
- les processus gérés par l'organisme et l'entraide nationale et régionale ;
- l'antériorité du télétravail et les équipements disponibles ;
- l'espace disponible sur les sites pour accueillir les équipes en respectant les règles de distanciation.

Les règles à respecter : protéger les salariés, garantir le respect des gestes barrières et des mesures de prévention et informer l'ensemble du personnel si un des salariés contracte la maladie.



NOUVELLE MISSION POUR LA PLATEFORME DE SERVICES

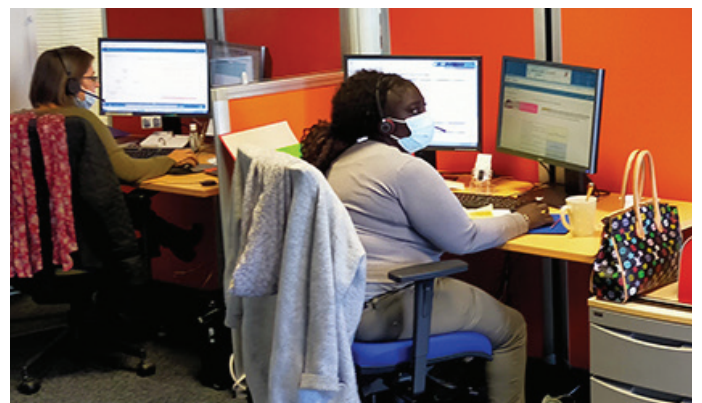
La prise en charge d'une ligne dédiée à l'orientation vers l'offre de soins. L'objectif est d'orienter les assurés ne disposant pas de médecin traitant et présentant les symptômes de la COVID-19, vers le médecin le plus proche en capacité de le recevoir. Car sans médecin, pas de signalement et pas de tracing possible.

Un nouveau service : la prise de rendez-vous téléphonique

En lien avec la reprise des appels des assurés, la CPAM va désormais offrir la possibilité aux assurés ayant besoin d'accompagnement, de prendre un rendez-vous téléphonique avec un conseiller. Ces rendez-vous pourront être demandés soit au cours d'un appel téléphonique, soit par mail, via le compte ameli. Ils seront ensuite assurés par les référents techniques accueil (RTA).

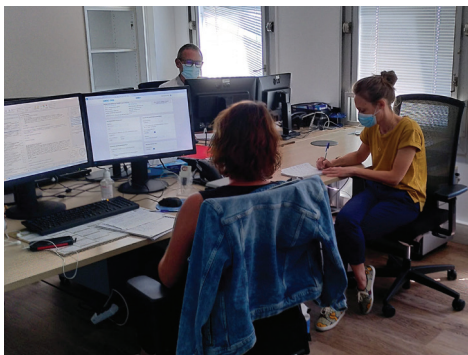
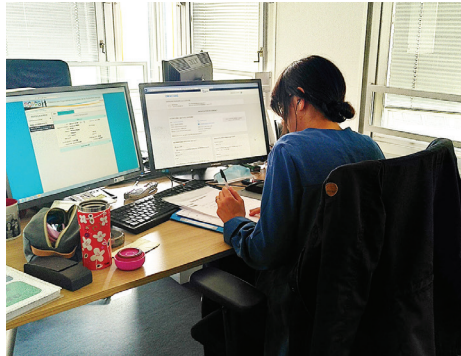
Une nouvelle plateforme à monter en un temps record

Afin d'être opérationnel très rapidement sur ce nouveau projet, la Cnam a attribué un financement pour 39 intérimaires pour notre organisme, ceux-ci ont été recrutés en mai. 13 recrutements complémentaires, provenant des procédures job dating et recrutement par simulation de mars, se sont ajoutés en juin.



L'IMPACT DE LA CRISE SUR NOTRE ORGANISATION ET NOS ACTIVITÉS

GÉRER UNE NOUVELLE MISSION : LE CONTACT TRACING



26 234

personnes positives
au Covid

et

77 350

personnes « cas contact »

ont été appelées
par les conseillers
de la cellule
« contact tracing »
en 2020.



Pascale Boullé
Manager de la mission
contact tracing

L'Assurance Maladie joue un rôle pivot dans la stratégie de déconfinement décidée par les pouvoirs publics, en assurant la responsabilité des enquêtes épidémiologiques destinées à casser les chaînes de transmission du virus. Ce dispositif, intitulé « contact tracing », consiste à rechercher systématiquement toutes les personnes qui ont eu un contact rapproché et à risque avec une personne contaminée, à leur faire pratiquer un test de dépistage, et à leur demander de respecter une période d'isolement afin d'éviter que l'épidémie ne connaisse un rebond en sortie de confinement.

Dès l'annonce du plan de sortie de confinement par Édouard Philippe devant le Parlement le 28 avril dernier, une véritable course contre la montre s'engage au sein de la CPAM pour être au rendez-vous le

jour J. Pascale Boullé, en charge de cette mission, avec l'appui des directions et d'un pool de managers, constitue une équipe pour réaliser ces activités.

En quelques jours seulement, près de 90 personnes sont formées et équipées dans notre organisme. Le dispositif est mis sur pieds en un temps record, avec pour impératif de couvrir une plage horaire quotidienne de 11 heures, 7 jours sur 7.

Intéressés par ce sujet inédit, des reporters de France 3 et TV Rennes interviewent des agents détachés à la cellule contact tracing, ainsi que Cyrielle Eyral sous-directrice des offreurs de soins.

L'IMPACT DE LA CRISE SUR NOTRE ORGANISATION ET NOS ACTIVITÉS

SÉCURISER LA RÉOUVERTURE DE L'ACCUEIL AU PUBLIC



Le 15 juin, l'accueil de la gare rouvre ses portes au public, uniquement sur rendez-vous dans un premier temps.

Les espaces sont réaménagés avec les mesures sanitaires requises : présence d'un vigile, gel hydro-alcoolique, masques obligatoires et vitre de séparation dans les box.

Le 2 juillet tous les autres points d'accueils rouvrent avec les mesures sanitaires adaptées.

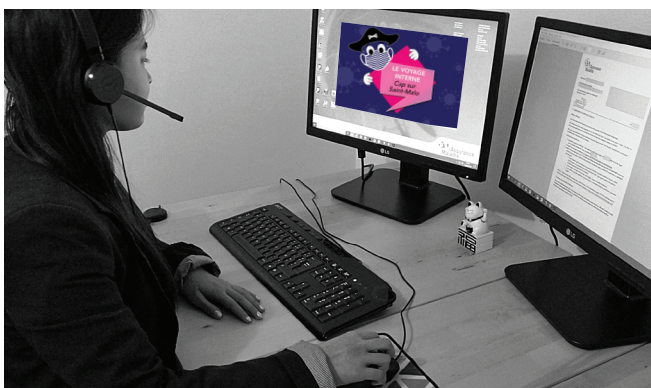
À partir de septembre, l'organisation évolue et est harmonisée sur l'ensemble des sites : les accueils sont ouverts au public le matin et sur rendez-vous l'après-midi.



Le Centre d'examen de santé a rouvert ses portes au public le lundi 22 juin 2020. Afin de respecter les mesures sanitaires préconisées dans le cadre du Covid19, le CES reprend son activité progressivement : seules les personnes de 16 à 65 ans sont reçues et les personnes ayant vu leur rendez-vous annulé du 18 mars au 19 juin sont prioritaires.

Cette rentrée est assortie d'une nouveauté : la prise de rendez-vous via Doctolib.

FAIRE FACE À UN NOUVEAU CONFINEMENT

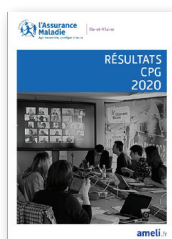


Fin octobre, la France est à nouveau plongée dans un confinement, différent du premier. La caisse parvient à faire face en s'adaptant très rapidement, qu'il s'agisse du télétravail ou de changements dans les priorités, dans la réglementation et dans nos pratiques. La plupart des salariés sont en télétravail, d'autres sur site. Il est important de garder contact et maintenir le lien en communiquant régulièrement sur les actualités de la direction et sur la vie des services.

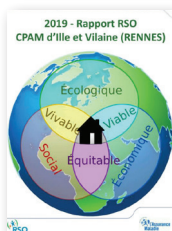
Durant cette période, le pôle communication a proposé une communication spéciale. Il a donné naissance à un personnage en forme de masque, créé afin d'accompagner les collaborateurs durant cette nouvelle phase de crise. Au programme, parution d'articles de type « voyages internes » pour prendre des nouvelles des services de la caisse, puis de podcasts pour aborder différents thèmes sous forme de dialogues.

BILANS D'ACTIVITÉ

L'ensemble des activités et missions menées par la CPAM d'Ille-et-Vilaine est détaillé au travers de plusieurs ressources disponibles en ligne.



Le rapport d'activité de la CPAM d'Ille-et-Vilaine s'accompagne d'une présentation détaillée des résultats issus du contrat pluriannuel de gestion.



Comme l'ensemble des organismes de Sécurité sociale, la CPAM d'Ille-et-Vilaine est engagée depuis plusieurs années dans une démarche de responsabilité sociétale. Développement durable, implication dans la vie locale, qualité de vie au travail, etc. Des thématiques intégrées à la politique de l'organisme !



La mission médiation (anciennement nommée conciliation) donne lieu chaque année à un bilan qui présente entre autre les saisines par auteur et par motif ainsi que les suites qui y sont apportées.



Le Centre d'examen de santé de la CPAM d'Ille-et-Vilaine présente chaque année ses résultats au mois d'avril. Un bon moyen de découvrir les activités du centre : examens de prévention, contribution à l'étude constances, rôle dans la lutte contre le renoncement aux soins, éducation thérapeutique.



La coordination de la gestion du risque en Bretagne pour les organismes d'Assurance Maladie est confiée à Claudine Quéric. À ce titre, la direction de cette coordination s'exerce depuis la CPAM d'Ille-et-Vilaine. Le bilan des actions d'accompagnement du système de santé et de maîtrise des coûts est présenté chaque année dans un rapport d'activité spécifique qui paraît en septembre.



La coordination de la gestion du risque en Bretagne a également présenté un bilan régional sur la gestion de la crise COVID-19 en Bretagne. Cette publication retrace les temps forts et les adaptations de l'Assurance Maladie en Bretagne (CPAM et service médical) pour faire face aux impacts de la crise Covid.

NOS PARTENAIRES

Acteurs incontournables du système de santé français, les organismes de l'Assurance Maladie travaillent en coopération avec les institutions du secteur sanitaire et du secteur social. Les partenaires de la CPAM (autres organismes de protection sociale, ARS, acteurs associatifs) sont des alliés précieux dans la gestion de la crise sanitaire, afin de permettre aux assurés d'accéder à leurs droits et de ne pas rester sans réponse pour accéder aux soins. La CPAM d'Ille-et-Vilaine est un acteur impliqué dans la vie locale et travaille avec ses partenaires au bénéfice des publics.



Pour suivre l'actualité de la CPAM d'Ille-et-Vilaine sur les réseaux sociaux



in Assurance Maladie Ille-et-Vilaine (Cpam)