

SÉCURITÉ SOCIALE



**l'Assurance
Maladie**

ARTOIS

AGIR ENSEMBLE, PROTÉGER CHACUN



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2017



Présentation générale

7 | **Le contexte géographique, démographique et médical**

- ▶ La circonscription de la CPAM
- ▶ La population
- ▶ L'offre de soins

10 | **Les instances de décision et de concertation**

- ▶ Le Conseil
- ▶ Les commissions paritaires départementales et locales
- ▶ Les autres commissions

14 | **La gestion et l'administration**

- ▶ L'organisation fonctionnelle de la CPAM
- ▶ La politique menée en matière de Ressources Humaines
- ▶ La communication interne
- ▶ La sécurité du SI

19 | **Les démarches partenariales**

- ▶ Partenariats Assurance Maladie
- ▶ Partenariats autres branches
- ▶ Partenariats Hors Institution

L'activité de l'année

25 | **La gestion des prestations**

- ▶ L'organisation du service
- ▶ Les principales données de production
- ▶ La gestion des AT/MP
- ▶ Le contentieux
- ▶ L'action sanitaire et sociale
- ▶ Le montant des droits constatés

36 | **La gestion de la précarité**

- ▶ La lutte contre les facteurs de précarité
- ▶ La CMU (CMU-B/CMU-C), l'ACS et l'AME

38 | **Les relations avec les différents publics**

- ▶ Les relations individualisées
- ▶ La politique de communication

42 | **La régulation du système de soins**

- ▶ Faits marquants
- ▶ La prévention et l'éducation pour la santé : actions significatives de la caisse
- ▶ La prévention pour la santé
- ▶ Les relations administratives et contractuelles



Le message de la Directrice par interim sur

LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2017

En 2017, la CPAM de l'Artois a franchi une nouvelle étape dans l'atteinte de ses objectifs et dans la qualité des services rendus à ses publics. Cela se traduit par un taux de réussite aux objectifs CPG de 91,30% et nous place par conséquent au premier rang national.

Ces résultats sont le fruit d'un travail collectif et d'un travail de qualité fourni par chaque collaborateur permettant de rendre un service optimal à l'ensemble de nos publics que sont les assurés, les professionnels de santé ainsi que les employeurs.

Ce résultat contribue à la fierté d'appartenance de chacun d'entre nous à la CPAM de l'Artois mais aussi de manière plus large à la Sécurité Sociale. Il est le résultat d'un investissement sans relâche de l'ensemble des collaborateurs de l'Artois et je tiens, encore une fois, à adresser à chacun mes sincères remerciements et félicitations.

Tout au long de la COG, la CNAM nous a accordé sa confiance en nous confiant des missions d'envergure nationale telles que :

- la gestion de l'activité assurantielle du régime des mines (70 000 nouveaux assurés),
- Le pilotage national du dispositif PHARE CMUC/ACS et la coordination de quatre plateaux dédiés à l'entraide nationale.

La caisse primaire de l'Artois a également su se positionner au sein du schéma régional de Travail en Réseau de l'Assurance Maladie (TRAM) permettant la prise en charge régionale des processus :

- Rentes Accidents du travail – Maladies Professionnelles
- Recours contre tiers
- Feuilles de soins papier

Au global, je tiens à souligner l'équilibre en matière de Ressources Humaines auquel nous sommes parvenus.

Par ailleurs, ce positionnement avait déjà été initié par notre organisme en amont du lancement de TRAM avec le déploiement départemental de notre PFS départementale mais aussi de notre pôle Hospitalisation.

Nous ne cessons d'évoluer et de nous adapter aux multiples changements qui affectent nos activités, dans l'objectif d'offrir à nos publics une réponse sur mesure à leurs besoins.

L'un des reflets de cet investissement est le déploiement des actions PLANIR depuis 2014 mais aussi la mise en œuvre partagée d'AVENIR (Accompagner et Vaincre les Exclusions, les Non-recours, les Incompréhensions et les Ruptures) avec nos partenaires que sont le service social, le service médical, l'institut Pasteur et l'ensemble des institutions et associations réparties sur l'ensemble de notre territoire.

Cet investissement se déploie aussi sur le champ de la gestion du risque à travers un pilotage régional de la thématique auxiliaire médicaux / radiologie dans un objectif de maîtrise des dépenses. Dans le cadre de l'expérimentation AHNAC, la CPAM de l'Artois s'est caractérisée par son aptitude à l'innovation. Le principe est d'accompagner localement, avec la CNAM, cet établissement sanitaire qui va mettre en œuvre la prescription électronique de transports sanitaires. Je souligne enfin l'engagement sans faille de notre caisse dans la mise en œuvre de travaux d'harmonisation des pratiques au sein du pôle régulation expertise AT/MP.

L'ensemble de ces engagements se consacre bien entendu aussi envers les assurés et la qualité du service rendu. À cet effet, la caisse de l'Artois a mis en œuvre une vaste politique de rénovation de ses accueils, le dernier chantier en date est celui de Bruay-la-Buissière. Ces accueils sont également complétés d'un réseau en développement de MSAP (Maisons de Services Au Public).

Enfin pour la quatrième année consécutive, les comptes de l'exercice ont été validés : ce qui confirme le haut degré de maîtrise de nos activités et la solidité de nos performances.

Pour autant, nous restons tous mobilisés ! 2017 marque la fin de la COG, annonçant ainsi de nouvelles orientations pour les années à venir mais aussi l'intégration de nouveaux régimes. Je sais pouvoir compter sur le professionnalisme et l'implication de l'ensemble des équipes. Tous ces projets alliés à notre politique volontariste en Ressources Humaines nous ont permis d'accueillir 60 nouveaux collaborateurs et de maintenir à un niveau conséquent notre investissement dans la formation professionnelle, d'une part, et dans notre plan de développement des pratiques managériales, d'autre part.

Je remercie également le conseil dont le soutien permanent durant tout le mandat a permis de conforter et légitimer notre action.

Notre projet d'entreprise arrive bientôt à son terme. Il s'achève ainsi sur une belle réussite et sa signature « un collectif, des idées, un projet, notre avenir » n'a jamais été aussi représentative du profil et du caractère de notre organisme.

Il nous appartient pour les années à venir de poursuivre et de renforcer la dynamique qui nous anime, en plaçant l'innovation au cœur de nos réflexions et de notre future stratégie.

Carole GRARD,
Directrice par intérim

Présentation Générale

| | |
|---|----|
| Le contexte géographique, démographique et médical | 7 |
| Les instances de décision et de concertation | 10 |
| La gestion et l'administration | 14 |
| Les démarches partenariales | 19 |

LE CONTEXTE GÉOGRAPHIQUE, DÉMOGRAPHIQUE ET MÉDICAL

La circonscription de la CPAM



► **Nombre de communes :**
512
► **Nombre de km² :**
3 304
► **Densité (habitant par km²) :**
275,57

► Organisme assurant la
coordination régionale de la
gestion du risque pour le régime
général :
DRSM Nord Picardie
11 Allée Vauban
BP 254
59 665 VILLENEUVE D'ASCQ
CEDEX

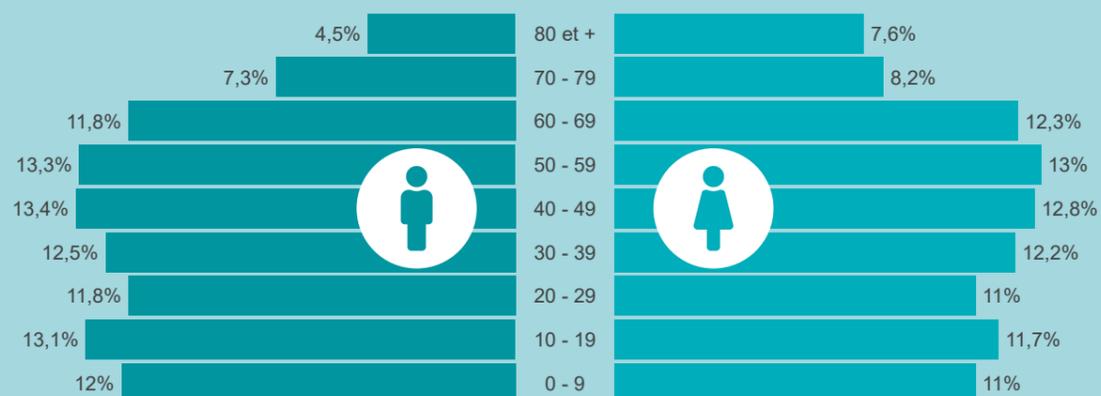
La population

Population protégée CPAM



Source : SC

France métropolitaine



Source : INSEE

| Données démographiques | Circonscription de la caisse | France métropolitaine |
|--|------------------------------|--------------------------|
| Taux de natalité (2016) | 11,6 ‰ | 11,5 ‰ |
| Taux de mortalité (2016) | 9,9 ‰ | 9 ‰ |
| Taux de chômage (T4 2017) | 11% | 8,60% |
| 60 ans et plus / population totale (%) | 19,96% | 25,90% |
| Population protégée | | |
| Régime général : | 730 948 | 52 219 891 |
| ▶ Dont taux d'assurés aux droits ouverts au 31/12/2017 | 97,03% | 96,44% |
| ▶ Dont taux d'assurés aux droits à justifier au 31/12/2017 | 2,97% | 3,56% |
| Régime agricole : | 40 693 (données 2006) | 3 455 679 (données 2006) |
| TNS non agricoles : | 30 497 (données 2006) | 2 762 155 (données 2006) |
| Autres régimes : | 10 934 (données 2006) | 833 130 (données 2006) |

Données départementales même si la circonscription de la caisse n'épouse pas les limites du département. Dernières données annuelles disponibles.

L'offre de soins

| Offre de soins | 2017 | 2013 (%) |
|--|-------|-----------------|
| Total médecins généralistes (libéraux) | 784 | -1,38 |
| ▶ dont secteur 1 | 751 | -2,09 |
| ▶ dont secteur 2 | 30 | +20 |
| ▶ dont non conventionnés | 3 | Pas d'évolution |
| Total médecins référents | / | / |
| Total médecins spécialistes (libéraux) | 446 | +1,59 |
| ▶ dont secteur 1 | 294 | -5,47 |
| ▶ dont secteur 2 | 152 | +18,75 |
| ▶ dont non conventionnés | / | / |
| Chirurgiens-dentistes (libéraux) | 379 | +6,46 |
| Cabinets dentaires mutualistes | 5 | +25 |
| Sages-Femmes (libérales) | 50 | +61,29 |
| Auxiliaires médicaux (libéraux) | 2 692 | +19,7 |
| Laboratoires privés d'analyse médicale | 37 | -7,5 |
| Pharmacies d'officine | 316 | -2,17 |
| Pharmacies mutualistes | 20 | +1 900 |
| Hôpitaux publics (EPS en dotations) et militaires | | |
| ▶ nombre d'établissements : | 6 | - |
| Hôpitaux ESPIC (en dotations) | | |
| ▶ nombre d'établissements : | 5 | - |
| Etablissements Conventionnés Assurance Maladie | | |
| - Etablissements privés à but non lucratif (EPBNL) | | |
| ▶ nombre d'établissements : | - | - |
| - Etablissements Médico-Sociaux (EPBNL) | | |
| ▶ nombre d'établissements : | 206 | - |
| - Etablissements Privés à but lucratif (E.P.) | | |
| ▶ nombre d'établissements : | 11 | - |
| Structures de soins extra hospitalières | | |
| ▶ nombre de structures (services, associations) | - | |
| Centres de soins (médicaux, infirmiers, PMI...) | | |
| ▶ nombre de centres | 55 | +1,85 |
| Transports sanitaires | | |
| ▶ nombre d'entreprises | 79 | -1,25 |
| Urgences (SAMU, SMUR, Centre 15) | | |
| ▶ nombre de centres | | |
| Transports non sanitaires | | |
| ▶ nombre d'entreprises de taxis conventionnés | 129 | +7,5 |
| Dotations hospitalières | | |
| Etablissements dont la CPAM est Caisse pivot | | |
| ▶ nombre d'établissements | 19 | - |

LES INSTANCES DE DÉCISION ET DE CONCERTATION

Le Conseil

COMPOSITION AU 31/12/2017

Président : Jacqueline VAUTRIN
 Vice-Président(s) : Patricia DEDOURGE
 Alain CAYET
 Jean-Pierre TOMMASI

Syndicat : CGPME
 Syndicat : CISS
 Syndicat : UPA
 Syndicat : CGC

Liste des membres du Conseil avec voix délibérative

INSTALLATION DU 9 JANVIER 2015

TITULAIRES SUPPLÉANTS

1 – Représentants des assurés sociaux

► 1 – 1 Confédération Générale du Travail (CGT)

Monsieur Gregory GLORIAN
 Monsieur Frédéric REJMAN

Monsieur Michel VALLEZ
 Monsieur Jacques BOUCHIND'HOMME

► 1 – 2 Confédération Française Démocratique du Travail – (CFDT)

Madame Delphine BECK
 Madame Françoise DUHEN

Monsieur Christophe BOUCHINDHOMME
 Monsieur Christian LEMOINE

► 1 – 3 Confédération Générale du Travail – Force ouvrière (FO)

Monsieur Alain DELATTRE
 Monsieur Jean-Michel MARTIN

Madame Patricia BIGAILLON
 Monsieur Joël WASTEELS

► 1 – 4 Confédération Française des Travailleurs Chrétiens – (CFTC)

Monsieur Claude CHARDON

Madame Catherine DERUELLE

► 1 – 5 Confédération Française de l'Encadrement – (CGC)

Monsieur Jean-Pierre TOMMASI

Madame Laurence BERNARD

2 – Représentants des employeurs

► 2 – 1 Mouvement des entreprises de France - (MEDEF)

Monsieur Christian ESTADIEU
 Monsieur Gérard GRIMBERT
 Monsieur Jean-François KLEIN
 Monsieur Christian ROUSSEAU

Madame Sandrine DESER
 Madame Nathalie DUBUC
 Madame Viviane NAWROT
 Madame Christiane TROLET

► 2 – 2 Confédération Générale des Petites et Moyennes Entreprises - (CGPME)

Madame Jacqueline VAUTRIN
 Madame Cyrielle MALLEVAY

Monsieur Didier SILVAIN
 Monsieur Patrick HOCHARD

► 2 – 3 Union Professionnelle Artisanale – (UPA)

Monsieur Alain CAYET
 Monsieur Joël DELOEIL

Monsieur Francis DUQUESNE
 Monsieur Jean-Claude LEVIS

3 – Représentants de la Fédération Nationale de la Mutualité Française

Monsieur André CARDON
 Monsieur Bruno PONTIER

Monsieur Bertrand CARDON

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

► 4 -1 FNATH

Madame Chantal ROUSSEL

Monsieur Joël CHOQUET

► 4 -2 UNAPL

Monsieur Pierre WALLART (Docteur)

Monsieur Jean-Jacques MAGNIES (Kiné)

► 4 -3 UDAF

Madame Martine DURIEZ

Madame Marie-Charlotte QUARRE DE BOIRY

► 4 - 4 CISS

Madame Patricia DEDOURGE

5 – Personne qualifiée

Madame Bénédicte KEKIC

Liste des membres du Conseil avec voix consultative

TITULAIRES

SUPPLÉANTS

Représentants du personnel

► Collège Employés

Monsieur Sébastien CAILLIERET (CGT)
 Madame Raymonde DEMANDRILLE (FO)

Monsieur Benoît MROZ (FO)

► Collège Cadres

Monsieur Jean-Luc LEBEL (SNFOCOS)

Madame Frédérique CODRON (SNFOCOS)

Principales décisions du Conseil :

30 mars 2017 :

- Ordonnancement des deux dernières mensualités 2016 dues à l'institut Pasteur.
- Validation des objectifs 2017.
- Approbation du budget définitif de gestion administrative pour l'exercice 2016.
- Approbation du budget définitif des fonds d'actions conventionnels, d'action sanitaire et sociale, de prévention pour l'exercice 2016.

29 juin 2017 :

- Le Conseil, à l'unanimité, adopte la mention suivante :
 « En dépit des efforts réalisés au quotidien par les équipes de la CPAM de l'Artois, en partenariat avec l'ELSM de l'Artois et le service social, les conseillers de la CPAM de l'Artois, après avoir pris connaissance des résultats du CPG 2016 constatent à nouveau que les indicateurs sociaux et sanitaires de la circonscription pèsent sur les performances de l'organisme.
 A l'issue de l'examen de l'avenant n° 2 au CPG 2014-2017, ils souhaitent attirer l'attention de la caisse nationale sur la nécessité, à l'avenir, de prendre mieux en considération les indices de défavorisation sociale et sanitaire dans la fixation des objectifs du CPG, pour éviter que la CPAM de l'Artois ne se trouve structurellement pénalisée. »
- Approbation, des comptes pour l'exercice 2016.
- Approbation pour affecter le résultat excédentaire du cabinet dentaire sur le compte des réserves.
- Accord pour l'attribution de subventions aux associations.

19 décembre 2017 :

- Approbation du projet de budget de gestion administratif pour l'exercice 2018.
- Approbation pour le projet de budget d'action sanitaire et sociale pour l'exercice 2018.
- Approbation du projet de budget du cabinet dentaire pour l'exercice 2018.
- Approbation des subventions remises aux associations
- Approbation du barème des ressources pour délégation applicable au 1^{er} janvier 2018.
- Donne pouvoir général à la directrice par intérim pour décider des actions en justice.
- Approbation sur la composition de la commission Recours Amiable pour 2018.
- Délégation de ses pouvoirs de décision à la commission de recours amiable pour 2018.
- Validation de la composition de la commission des pénalités formation laboratoires.
- Approbation de la nouvelle composition de la CDAPH.
- Approbation de la reconduction de la convention FDCH.
- Approbation d'attributions d'une subvention au cabinet dentaire sur le fonds d'ASS.
- Approbation sur la revalorisation des tarifs du cabinet dentaire au 1^{er} janvier 2018.

Les commissions paritaires départementales et locales

Représentants des organismes d'assurance maladie

Caisse Primaire D'assurance Maladie

| | | |
|------------------------|----|--------------------|
| Jacqueline VAUTRIN | T | CPL Médecins |
| Jean-Michel MARTIN | T | CPL Médecins |
| Alain TREUTENAERE | T | CPL Médecins |
| Françoise DUHEN | S | CPL Médecins |
| Alain DELATTRE | S | CPL Médecins |
| Marie Françoise CARDON | S | CPL Pharmaceutique |
| Delphine BECK | VP | CPL Pharmaceutique |
| Claude CHARDON | S | CPL Pharmaceutique |
| Jean-Pierre TOMMASI | VP | CPD Orthophonistes |
| Marie Françoise CARDON | T | CPD Orthophonistes |
| Alain DELATTRE | S | CPD Orthophonistes |
| Jean-Claude ROEGIS | S | CPD Orthophonistes |

Caisse de Mutualité Sociale Agricole

| | | |
|--------------------|---|--------------|
| Jean-Gabriel DEMEY | T | CPL Médecins |
| Christophe LEROUX | S | CPL Médecins |

Caisse maladie régionale des artisans et commerçants

| | | |
|-------------------|---|--------------------|
| Elisabeth POULET | T | CPL Médecins |
| Pierre-Guy FAUCON | S | CPL Médecins |
| Albane DELANNOY | T | CPL Pharmaceutique |
| Daniel PAUL | T | CPL Pharmaceutique |
| Raymond ASPEELE | T | CPD Orthophonistes |
| Xavier POLLE | S | CPD Orthophonistes |

Représentants des professions de santé

Médecins

► MG France Généralistes

| | | |
|-----------------------|---|--------------|
| Dr Philippe ARVEL | T | CPL Médecins |
| Dr Bruno NGUYEN | T | CPL Médecins |
| Dr Fabrice PATTE | T | CPL Médecins |
| Dr Philippe BOUCHE | S | CPL Médecins |
| Dr Elisabeth VANNELLE | S | CPL Médecins |

► FMF Généralistes

| | | |
|------------------------|---|--------------|
| Dr Jean-Michel BLONDEL | T | CPL Médecins |
| Dr Franco GRACEFFA | P | CPL Médecins |
| Dr Alexis GODRON | T | CPL Médecins |

► Le BLOC

| | | |
|---------------------|---|--------------|
| Dr David CHAPNIKOFF | T | CPL Médecins |
| Dr Thierry POURCHEZ | T | CPL Médecins |
| Dr Stéphane SION | T | CPL Médecins |
| Dr Claude REGNIER | T | CPL Médecins |

► FMF Spécialistes

| | | |
|-------------------|---|--------------|
| Dr Etienne BEAREZ | T | CPL Médecins |
| Dr Loïc MOREL | T | CPL Médecins |

Pharmaciens

| | | |
|---------------------------|---|--------------------|
| Thierry BOUCHER (USPO) | P | CPL Pharmaceutique |
| Eric BOT (USPO) | T | CPL Pharmaceutique |
| Guillaume ASSEMAN (USPO) | T | CPL Pharmaceutique |
| Jean-Marc LEBECQUE (USPO) | T | CPL Pharmaceutique |
| Dominique JONQUOIS (USPO) | T | CPL Pharmaceutique |
| Aude IMBENOTTE (USPO) | T | CPL Pharmaceutique |
| Robert BROUTIN (USPO) | S | CPL Pharmaceutique |
| Franck NICODEME (USPO) | S | CPL Pharmaceutique |
| Florent BLEARD (USPO) | S | CPL Pharmaceutique |
| Anne WULLENS (USPO) | S | CPL Pharmaceutique |
| Patricia BAYARD (USPO) | S | CPL Pharmaceutique |
| Béatrice TALARCZYK (USPO) | S | CPL Pharmaceutique |
| Sophie SERGENT (FSPF) | T | CPL Pharmaceutique |
| Catherine BLOT (FSPF) | T | CPL Pharmaceutique |
| Laurent FENELON (FSPF) | S | CPL Pharmaceutique |
| Loïc PIAU (FSPF) | S | CPL Pharmaceutique |

Orthophonistes

| | | |
|-------------------|---|--------------------|
| Audrey SADET | T | CPD Orthophonistes |
| Isabelle GODFRAIN | T | CPD Orthophonistes |
| Sophie MARION | P | CPD Orthophonistes |
| Armelle TAVERNIER | T | CPD Orthophonistes |

* Président (P) Titulaire (T) Suppléant (S)

Principales décisions des commissions paritaires départementales et locales :

La CPL médecins s'est réunie 3 fois en 2017

► Réunion du 19/01/2017 :

- Installation de la commission avec la désignation des membres de la section professionnelle et de la section sociale
- Désignation des présidents de chaque section et du président de la commission
- Validation du règlement intérieur
- Les enjeux autour de la convention médicale
- Expérimentation BPCO

► Réunion du 6 avril 2017 :

- Les différentes expérimentations : BPCO et obésité
- Présentation de PFIDASS et de la LUP
- Point sur la complémentation Nutritionnelle Orale
- Réunion du 14 septembre 2017 :
- Point sur la montée en charge des contrats OPTAM-OPTAM CO
- Point sur la Rémunération sur Objectifs de Santé Publique
- Sensibilisation au Recours Contre Tiers

La CPL Pharmaciens s'est réunie 2 fois en 2017

► Réunion du 25 avril 2017 :

- Alternance de la présidence de la CPL
- Avenants à la convention nationale pharmaceutique et à l'accord national relatif à la délivrance des médicaments génériques
- Plan d'actions locales

- Procédure de sanction conventionnelle
- Point sur la complémentation Nutritionnelle Orale
- Présentation de PFIDASS et de la LUP

► Réunion du 17 octobre 2017 :

- Avenant 11 à la convention nationale pharmaceutique
- Point de situation sur les génériques et SCOR
- Présentation de la Messagerie Sécurisée de Santé
- Présentation de la campagne des Délégués d'Assurance Maladie sur les substituts nicotiques

La Commission Paritaire Départementale des Orthophonistes du Pas-de-Calais s'est réunie 2 fois en 2017

► Réunion du 11 mai 2017 :

- Alternance de la commission paritaire départementale
- Dénombrement des zones très sous-dotées et nombre d'adhésions au contrat incitatif
- Analyse de l'activité individuelle des orthophonistes

► Réunion du 23 novembre 2017 :

- Présentation de l'avenant 16 à la convention nationale
- Dénombrement des zones très sous-dotées et nombre d'adhésions au contrat incitatif
- Analyse de l'activité individuelle des orthophonistes

Représentants des conseillers dans les différentes commissions paritaires

| Dénomination de la Commission | Titulaire(s) | Suppléant(s) |
|--|---|--|
| Commission Paritaire locale des Médecins Libéraux | Mme Jacqueline VAUTRIN M. Jean Michel MARTIN | M. Alain DELATTRE Mme Françoise DUHEN |
| Commission Paritaire locale des Pharmaciens | Mme Delphine BECK | M. Claude CHARDON |
| Commission Départementale de concertation avec les transporteurs sanitaires | M. Bruno PONTIER | Mme Christiane TROLET |
| Commission Paritaire Départementale des Orthophonistes | M. J. Pierre TOMMASI | M. Alain DELATTRE |
| Commission Sociaux Professionnelle Départementale des Masseurs-Kinésithérapeutes | Mme Patricia DEDOURGE | Mme Bénédicte KEKIC |
| Commission Paritaire Régionale des Médecins généralistes et spécialistes | - | Mme Jacqueline VAUTRIN |
| Commission Paritaire Régionale des Centres de Santé | Mme Jacqueline VAUTRIN | M. Alain DELATTRE |

Les autres commissions

Principales décisions des autres commissions

Le pré-contentieux en matière d'AT/MP (soit déclaratif, soit informatisé via TACLE)

| | Nombre de recours | Nombre de décisions rendues | Nombre d'annulations MNC | Taux de confirmation des décisions initiales des CPAM |
|------------|-------------------|-----------------------------|--------------------------|---|
| Assurés | 597 | 363 | 0 | 99,72 |
| Employeurs | 455 | 284 | 0 | 97,89 |

LA GESTION ET L'ADMINISTRATION

L'organisation fonctionnelle de la CPAM

Noms et fonctions des agents de Direction

- Directeur :** M. Damien MAURICE
Directrice Déléguée : Mme Carole GRARD
Agent Comptable : M. Gérard DELIERRE
Fondée de Pouvoir : Mme Michelle SORET
Sous-Directeurs : Mme Stéphanie ZUKOW-SIMON, Directrice de l'Offre de soins
Mme Dominique LANDRON, Sous Directrice, Chargée de Mission
Mme Solène CARRÉ, Directrice Assurés, Employeurs et Partenariats
M. Xavier GAUVRIT, Directeur de la Réglementation Affaires Juridiques et Lutte contre la Fraude
M. Rodolphe NEMPONT, Directeur des Ressources
- Cheffe de cabinet :** Mme Marie-Laure CORNU

La politique menée en matière de Ressources Humaines

La politique menée en matière de Ressources Humaines durant l'année 2017 a été particulièrement ambitieuse et s'est articulée autour de plusieurs leviers.

Un volume d'embauches conséquent

60 nouveaux collaborateurs ont été recrutés par la CPAM de l'Artois en Contrat à Durée Indéterminée, et ce sur des métiers diversifiés, principalement toujours des fonctions de gestion des situations clients (techniciens de prestations et téléconseillers) ou encore des fonctions d'expertise (juristes). En effet, l'organisme a connu un essor de certaines de ses activités dans le cadre du Travail en Réseau de l'Assurance Maladie et des projets qui lui ont été confiés. Pour conserver le dynamisme de sa politique de recrutement fondée en grande partie sur la diversité des profils de ses collaborateurs, la Caisse s'est attachée à renforcer ses partenariats externes et à développer sa présence dans les forums emplois de la région, aux fins de valoriser l'attractivité des métiers de l'Assurance Maladie.

Un niveau d'investissement reconduit dans la Formation Professionnelle

Le niveau d'investissement dans la Formation Professionnelle ne s'est pas démenti encore cette année. Au regard des évolutions constantes des métiers et des missions, l'adaptation au poste de travail et/ou le développement ainsi que le renforcement des compétences tout au long de la vie professionnelle restent un enjeu permanent.

La montée en expertise des salariés a donc été poursuivie dans le cadre de la mise en œuvre d'objectifs de professionnalisation identifiés, particulièrement dans le cadre des formations métiers pour les personnels plus jeunes, arrivés récemment. Les orientations affichées par cette politique sociale, qui constitue un des leviers de la gestion des Ressources Humaines pour maintenir l'engagement des collaborateurs, sont donc de :

- ▶ garantir aux salariés en toutes situations le maintien de leur employabilité,
- ▶ favoriser les évolutions professionnelles,
- ▶ poursuivre la politique de certification,
- ▶ développer les dispositifs de professionnalisation,

- ▶ concourir à la construction de parcours professionnels,
- ▶ valoriser la fonction managériale.

La déclinaison d'un Plan de Développement des Pratiques Managériales

Valoriser l'exercice de la fonction managériale est apparu primordial dans le contexte de changement soutenu que connaît l'Assurance Maladie et des défis importants qu'elle doit relever. La CPAM de l'Artois s'est donc engagée dans cette démarche, pour proposer à ses managers un accompagnement nouveau, destiné à faciliter et à sécuriser l'exercice de leurs fonctions.

Fruit d'une démarche participative puisqu'élaboré par la ligne managériale avec l'équipe de Direction, ce plan, qui sera décliné de façon progressive, identifie des dispositifs d'accompagnement, d'animation, de formation, de communication pour rassembler les managers autour des valeurs partagées de l'Assurance Maladie, favoriser l'échange sur les pratiques et le partage d'expériences professionnelles, contribuer à en faire des acteurs de la politique RH tout en développant le partage d'informations.

Une Gestion des Emplois et des Compétences adaptée au contexte de la mutualisation

Dans le cadre de la mise en œuvre au plan local du travail en réseau, un dispositif d'accompagnement individualisé et attentionné des salariés impactés par la cession de leur processus a été construit.

Mis en place, il a pour objectif de garantir la réussite de la reconversion professionnelle de ces personnels, dans un contexte d'adaptation à une nouvelle fonction, une nouvelle activité avec le souci de prendre en compte les besoins de chacun.

Chaque collaborateur concerné a ainsi pu bénéficier d'un suivi personnalisé réalisé par le service de la GPEC en lien avec le Manager pour le sécuriser et veiller à lui laisser le temps de retrouver le niveau de maîtrise nécessaire à la réalisation de l'activité confiée.

L'expérimentation du télétravail sur la PFS

La réflexion engagée fin 2016 sur le télétravail a conduit la CPAM de l'Artois à expérimenter son déploiement sur la PFS.

Ce faisant, l'employeur confirme sa volonté d'agir sur la qualité de vie au travail.

Le télétravail est en effet considéré comme un levier pour améliorer la satisfaction au travail, en favorisant la conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle.

Cette expérimentation démarrée courant décembre concerne à l'issue de la procédure d'examen des candidatures et étude de tous les critères d'éligibilité deux téléconseillers.

Le transfert prochain de l'activité de Gestion de la Paie

La gestion de la Paie dans le cadre du projet de Travail en Réseau de l'Assurance Maladie est un processus de mutualisation géré au niveau national.

Pour la CPAM de l'Artois, cette gestion sera prise en charge par le Centre National de Gestion de la Paie (CNGP) de la CPAM de l'Eure, dont le siège est situé à Evreux. Si le transfert de l'activité est de fait prévu pour mars 2018, il n'en demeure pas moins qu'il a nécessité au cours de cette année écoulée, la réalisation de travaux préparatoires importants visant à l'harmonisation des pratiques, la définition des procédures, l'élaboration des imprimés mutualisés.

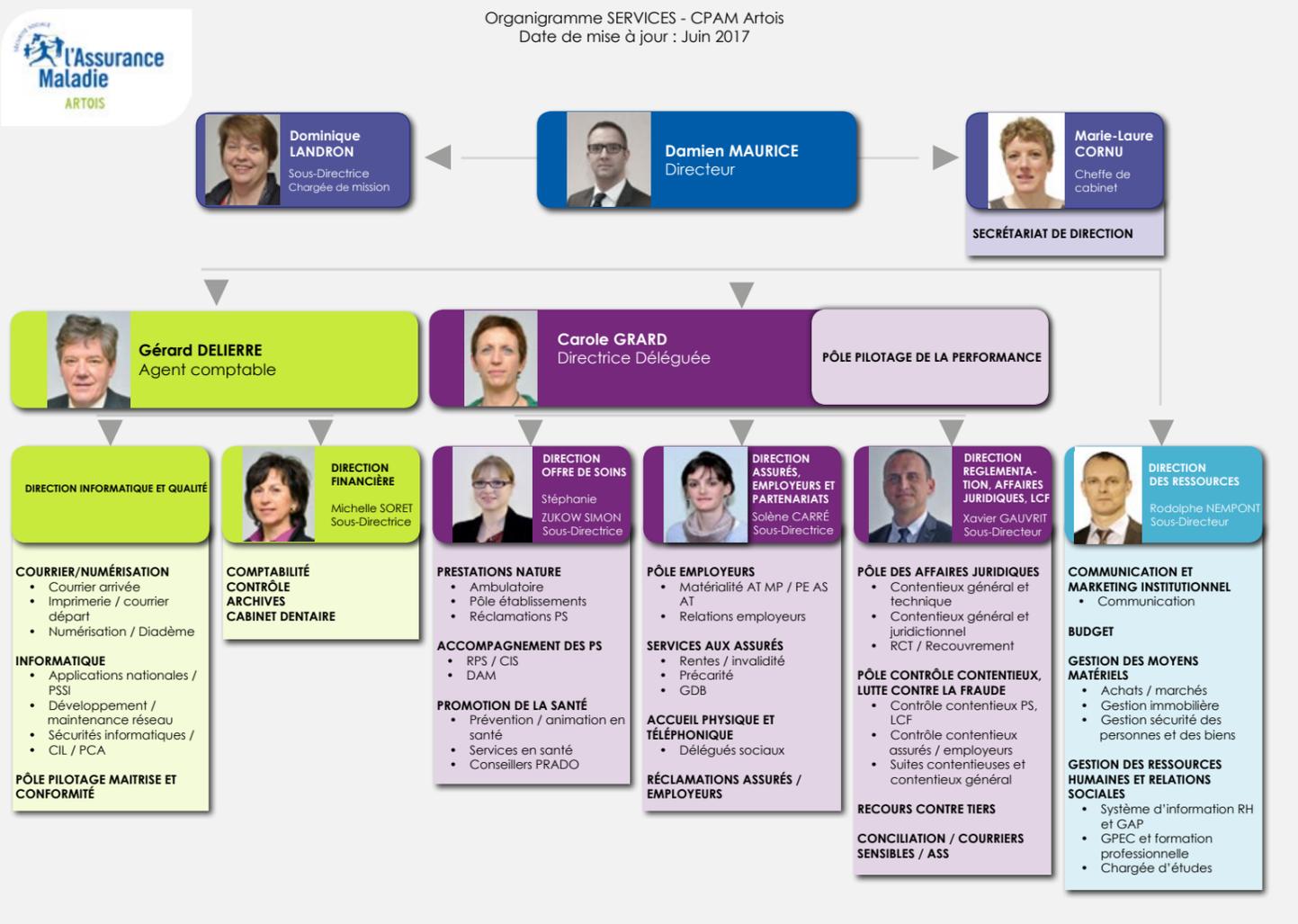
Les aspects techniques et organisationnels des opérations de cession intégrant deux paliers ont fait l'objet de nombreux échanges.

Un dialogue social ouvert

Enfin, il faut souligner que l'activité sociale a également été riche et nourrie.

Elle a permis, outre la signature d'un protocole d'accord relatif au pont de l'Assomption 2017, la refonte du Règlement Intérieur d'Horaires Variable.

Organigramme SERVICES - CPAM Artois
Date de mise à jour : Juin 2017



Les effectifs de gestion administrative

| | 2017 | 2016 |
|------------------------------------|---------|---------|
| Nombre d'agents rémunérés au 31/12 | 825 | 806 |
| Nombre d'ETP | 796,78 | 778,64 |
| dont % temps partiel | 16,98 % | 15,14 % |

Source : tableau de bord social

| | 2017 | 2016 |
|-------------------------------------|-------|-------|
| Âge moyen des salariés | 43,12 | 43,77 |
| Ancienneté moyenne dans l'organisme | 16,89 | 17,08 |

Source : tableau de bord social

L'absence au travail (%)

| | 2017 | 2016 | |
|---------------------------|--------|--------|-------------------------|
| | CPAM | CPAM | NATIONAL |
| Congés | 16,26% | 16,19% | Données non disponibles |
| Absentéisme | | | |
| ▶ Maladie | 6,01% | 7,40% | 5,96% |
| ▶ AT/MP | 0,07% | 0,06 % | 0,23% |
| ▶ Grèves | 0,25% | 0,63% | 0,50% |
| Maternité/Paternité | 1,38% | 1,50% | Données non disponibles |
| Formation professionnelle | 1,29% | 1,12% | Données non disponibles |

(Source : brochure annuelle des indicateurs d'absentéisme de l'assurance maladie)

La formation professionnelle

| | 2017 | 2016 |
|--------------------------------|--------|--------|
| Nombre de salariés concernés | 364 | 343 |
| Pourcentage de masse salariale | 4,90 % | 4,75 % |

Source : UCANSS

La communication interne

2017 : année de poursuite et de développement de l'ensemble des outils d'information et de communication à destination des collaborateurs.

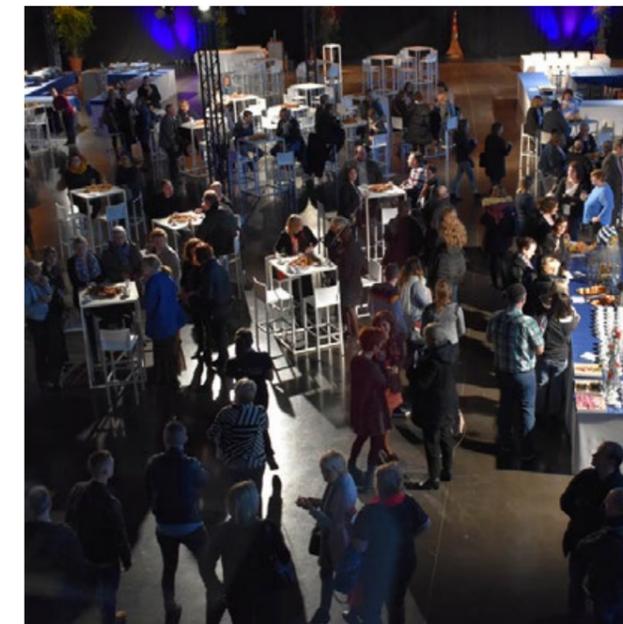
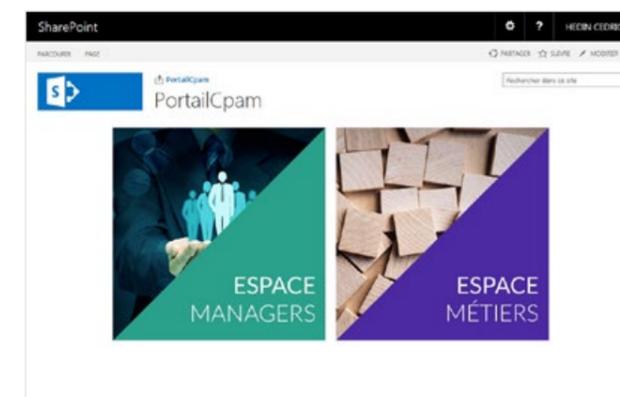
Conforter la place des outils dématérialisés

L'intranet est l'outil de référence au sein de la caisse pour transmettre l'information avec réactivité. Composé de six espaces d'information (Accueil – Métiers – Vie d'entreprise – Ressources Humaines – IRP – Syndicats), l'information est en permanence actualisée. Des concours y sont parfois également organisés pour maintenir la dynamique du site et conforter la place de cet outil incontournable.

En complément, la newsletter interne « Dernière minute » à destination de l'ensemble des salariés est envoyée par messagerie chaque semaine. Elle établit des passerelles entre les différents supports de communication. Des affiches sont également apposées à chaque point de passage et sur l'ensemble des sites de la CPAM de l'Artois. Ainsi combinés, ces supports contribuent à la bonne information du salarié, à entretenir la culture d'entreprise et à renforcer le sentiment d'appartenance.

Par ailleurs, lorsque l'actualité le nécessite, le « Mot du Directeur » publié sur l'intranet apporte une information officielle et stratégique sur les dossiers majeurs de l'organisme (CPG, vie du réseau, évolution de l'organigramme, perspectives...).

Un travail en collaboration avec la direction de l'informatique a été élaboré permettant le lancement progressif d'une plateforme « Espace Manager » dédiée aux managers. Plateforme développée sous environnement SHAREPOINT. Cette plateforme a pour objectif de mettre à disposition l'ensemble des informations et outils dédiés à l'encadrement mais aussi de renforcer la transversalité et le travail en mode collaboratif.



Encourager la cohésion

Le personnel a été réuni, dans son ensemble, à l'occasion de la traditionnelle cérémonie des vœux, des départs en retraite et des remises des médailles du travail. Cette cérémonie a été co-organisée par la Direction et le Comité d'Entreprise.

Les cadres se sont réunis régulièrement par le biais de différentes instances :

- ▶ le **COSTRAT** (COmité STRATégique) réunit, deux à trois fois par an, les managers stratégiques responsables de plusieurs secteurs autour de projets stratégiques.
- ▶ le **CODIREL**
- ▶ le **CODIREL FLASH** permet en quelques jours ou quelques heures d'organiser un CODIREL réunissant les managers stratégiques des deux sites principaux par visio-conférence afin de les associer rapidement aux prises de décision de la direction et de les informer des dernières actualités du réseau.
- ▶ le **forum des managers** réunit, une fois par an, l'ensemble des responsables d'unité.
- ▶ la **réunion des cadres** réunit, deux à trois fois par an, les cadres managers et fonctionnels.
- ▶ des **petits déjeuners Directeur – Managers** par groupe permettant d'échanger sur les pratiques managériales.
- ▶ des **assemblées générales par Direction**, une fois par an, entre les salariés et les agents de direction.

Enfin l'année 2017 s'est également conclue par l'organisation de l'Assemblée Générale de l'ensemble du personnel sous le thème porteur de « la solidarité ». Thématique à laquelle la caisse et l'ensemble des collaborateurs sont fortement attachés.

La sécurité du SI



Nombres d'incidents traités

Les signalements de nos assurés, partenaires de santé, victimes d'hameçonnage et d'appels frauduleux sont de plus en plus courants. Ils nécessitent une vigilance accrue, ainsi nos collaborateurs et partenaires sont régulièrement informés et sensibilisés aux réflexes indispensables pour ne répondre à ces attaques.

D'autres incidents répertoriés et traités au cours de l'année n'ont pas nécessité le déclenchement du Plan de Continuité d'Activité (PCA).

Typologies d'incidents

RH :

Néant

Immobilier :

Sept pannes matériels (transformateur du site de Lens, systèmes de sécurité incendie, ...), nombreuses fuites d'eau du système de chauffage site de Lens, deux inondations, perte de clés d'une agence locale.

Réseau :

Quatre coupures « réseau » et trois pannes de matériels actifs sont recensées. Un seul de ces incidents a duré plus de 24 heures sur une agence locale sans nécessiter de déclencher le Plan de Continuité d'Activité (PCA).

Informatique :

Nombreuses tentatives d'hameçonnage et d'appels frauduleux, trois alertes sur des composants sécurités obsolètes traitées en lien avec le support national.

LES DÉMARCHES PARTENARIALES

Partenariats Assurance Maladie

Prévention de la Désinsertion Professionnelle (PDP)

- participation de la CPAM de l'Artois, au titre des CPAM de la région Hauts-de-France, à la **cellule régionale de la Prévention de la Désinsertion Professionnelle (PDP)** :
 - associant les services administratif, social et médical
 - assurant le rôle de pilote régional,
 - coordonnant l'action des services et des cellules locales.
- participation à la **cellule locale de coordination de la PDP** :
 - assurant un rôle de coordination des services au niveau local,
 - traitant des cas urgents et complexes.

PFIDASS (PlateForme d'Intervention Départementale pour l'Accès aux Soins et à la Santé) / AVENIR (Accompagner pour Vaincre les Exclusions, le Non recours, les Incompréhensions et les Ruptures)

Au regard des difficultés constatées en matière d'accès aux soins (le phénomène de recours a été estimé, en Artois, aux alentours de 25%), l'Assurance Maladie de l'Artois s'est activement mobilisée pour lutter contre le phénomène de non recours, au travers :

- un **Plan Local d'Accompagnement du Non recours, des Incompréhensions et des Ruptures (PLANIR)**, élaboré dès 2014, et associant les différentes composantes de l'Assurance Maladie,
- un **nouveau dispositif de lutte contre le renoncement aux soins, dénommé AVENIR en Artois** (PFIDASS au niveau national), venant compléter la démarche PLANIR et visant à :
 - repérer les personnes en situation de fragilité méconnaissant leurs droits administratifs, rencontrant des difficultés pour accéder aux soins, voire renonçant à se soigner,
 - les accompagner jusqu'à la réalisation effective des soins.

Gestion Du Risque Réparation

En lien avec la DCGDR, le Directeur de la CPAM de l'Artois assure la responsabilité de Directeur Référent Réparation (D2R) et a activement œuvré, dans ce cadre :

- à la **déclinaison des orientations nationales** (maîtrise du contentieux technique, optimisation du recours au CRRMP, DAT tardive...)
- au **pilote des travaux régionaux**, portés par
 - un Comité Technique (COTEC) associant les agents de direction métier et contentieux des différentes composantes régionales de la GDR Réparation,
 - cinq groupes de travail régionaux (Gestion de la reconnaissance des AT/MP, Maîtrise du risque contentieux, Gestion des IP / Rentes, Interface Réparation / Tarification / IJ, Relations et offre de services Employeurs)
- à la **réalisation**
 - d'un séminaire régional (16/05/2017), consacré à « L'investigation dans le processus de reconnaissance AT/MP » (≈ une centaine de participants)
 - d'une Journée Locale des Risques Professionnels (JLRP), proposée, à titre expérimental (21/11/2017), sur le territoire de l'Artois, aux différents services de la CPAM, de la CARSAT et de l'ELSM concourant au processus « Accident du travail » (120 participants).

Offre de services Employeurs

La CPAM de l'Artois et la CARSAT ont poursuivi le partenariat engagé depuis plusieurs années, en matière d'offre de services aux employeurs :

- réalisation d'une soirée Employeurs, le 30/11/2017,
- travaux préparatoires au déploiement d'une stratégie de services auprès des employeurs.

Partenariats autres branches

CAF du Pas-de-Calais

Le partenariat conclu, dès 2015, avec la CAF du Pas-de-Calais s'est poursuivi autour de six priorités :

- l'attribution immédiate de la CMU-C aux bénéficiaires du RSA,
- le développement de parcours attentionnés au profit des futures mamans,
- la mise en œuvre de la subrogation légale,
- le déploiement d'actions de communication conjointes,
- la réalisation d'actions de prévention et de santé publique,
- l'échange sécurisé de données, au profit des assurés et des allocataires.

Sur ce dernier point, le projet IDEM, conçu par la CPAM et la CAF du Pas-de-Calais, a suscité un vif intérêt des réseaux Maladie et Famille, de nombreux organismes locaux, désireux de s'inscrire dans une démarche similaire, sur leurs territoires, ayant pris attache auprès de la CPAM de l'Artois en vue de capitaliser sur ces bonnes pratiques.

Enfin, le partenariat avec la CAF a également donné lieu à la réalisation d'actions conjointes, dans le champ de la lutte contre la précarité (Forum des droits d'Avion - 19/10/2017).

Partenariats Hors Institution

Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS)

Dans le cadre d'une **déclinaison du Protocole d'accord conclu, le 30/04/2013, entre l'UDCCAS et la CNAM**, la CPAM de l'Artois a :

- ▶ poursuivi ses efforts en vue d'accroître les conventionnements, notamment en participant à une rencontre régionale, organisée, le 16/11/2017, par l'UDCCAS
- ▶ enrichi les conventions précédemment conclues d'un volet « Accès aux soins », en valorisant le dispositif PFIDASS / AVENIR.

Au 31/12/2017, **46 conventions étaient déjà signées avec différents CCAS** de la circonscription, en vue :

- ▶ d'agir contre la précarité,
- ▶ de garantir les droits à l'Assurance Maladie et l'accès aux soins des populations fragiles,
- ▶ de proposer des actions de prévention et de santé publique.

Au-delà, en 2017, la CPAM de l'Artois a initié, en partenariat avec différents CCAS, plusieurs « **Forum des droits** » (19/10/2017 à Avion, 14/12/2017 à Liévin), destinés aux publics fragilisés, spécifiquement centrés sur :

- ▶ la CMU-C et l'ACS,
- ▶ la PFIDASS / AVENIR,
- ▶ la promotion du compte ameli,
- ▶ les campagnes de prévention,
- ▶ les Examens Périodiques de Santé.

Autres partenaires

PLANIR

Dans le cadre des actions labellisées PLANIR, la CPAM s'est attachée à faire vivre différents partenariats avec les opérateurs de terrain :

- ▶ les services de l'Aide Sociale à l'Enfance (**ASE**) du Conseil départemental du Pas-de-Calais (LR-DDO 41/2016),
- ▶ les Permanences Accès aux Soins Santé (**PASS**) des Centres Hospitaliers (LR-DDO 43/2016),
- ▶ les Centres de Formation des Apprentis et les Missions Locales (action Parcours Santé Jeunes (**PSJ**) - LR-DDO 45/2016),
- ▶ les associations et structures intervenant dans le domaine de la précarité, auprès de bénéficiaires de la CMU-C ou de l'ACS (LR-DDO 102/2016).

PFIDASS / AVENIR

En vue d'accroître les signalements de situations de non recours aux soins et d'améliorer la qualité du service rendu, la CPAM de l'Artois a fait le choix d'intégrer, dès le démarrage de PFIDASS / AVENIR, l'un de ses partenaires privilégiés, l'**Institut Pasteur de Lille**, déjà en charge de la réalisation des Examens Périodiques de Santé, à la détection des publics fragiles.

L'objectif affiché de la CPAM de l'Artois est désormais de s'appuyer sur un réseau étoffé de partenaires en vue de mailler le territoire et de garantir la qualité des détections.

Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public (SDAASP)

En lien avec la Préfecture du Pas-de-Calais et le Conseil départemental, la CPAM de l'Artois a poursuivi son engagement au sein du Comité des opérateurs du SDAASP, visant à :

- ▶ améliorer l'accès à certains services,
- ▶ promouvoir des dispositifs alternatifs de type Maisons de Services Aux Publics (MSAP) ou maisons de santé.

Maisons de Services Aux Publics (MSAP)

Sur l'année écoulée, la CPAM de l'Artois a œuvré à la pérennisation de son implantation territoriale en signant, en 2017, **5 nouvelles conventions de partenariat dans le cadre des MSAP**, en partenariat avec :

- ▶ La Poste (Anvin, Burbure, Pas-en-Artois, Sains-en-Gohelle),
 - ▶ le PIMMS Artois-Gohelle (MSAP itinérante).
- Ces structures visent à :
- ▶ délivrer une offre de proximité et de qualité,
 - ▶ faciliter, en un lieu unique, l'accès à un premier niveau d'information et orienter.

Promotion de la santé

La mise en œuvre des différents projets menés par le Pôle Promotion de la Santé a nécessité la mobilisation de partenariats internes et externes aux compétences complémentaires.

1. 2. 3 MAMBO :

- ▶ Education Nationale (Directeurs, enseignants et infirmières scolaires) : accompagnement pédagogique et organisation du projet ;
- ▶ Municipalités d'Arras, Hénin-Beaumont et Loison-sous-Lens : mise à disposition de Ressources Humaines et/ou matérielles pour la réalisation du projet ;
- ▶ Diététiciennes libérales et Educatrices Médico Sportives : animation des séances d'éducation pour la santé ;
- ▶ Compagnie La Belle Histoire : représentation théâtrale auprès des enfants et des parents ;
- ▶ Comité Départemental d'Education pour la Santé du Pas-de-Calais et Comité Régional d'Education et de Promotion de la Santé Nord-Pas-de-Calais (futur Promotion Santé Hauts-de-France) : accompagnement méthodologique pour l'évaluation du projet ;
- ▶ Agence Régionale de Santé : partenaire stratégique et financier.

M'T Dents (classes de maternelles et de Cours Préparatoires) :

- ▶ **Education Nationale** : recensement des écoles volontaires, réunions en présence des directeurs d'écoles, des enseignants et des infirmières scolaires pour préparer la mise en œuvre des interventions ;
- ▶ **Mairie de Lens et centre social Vachala** : accueil du spectacle proposé par la compagnie Pois Plume et d'une intervention M'T Dents dans le cadre des ateliers parentalité ;
- ▶ **Comité d'Hygiène Bucco-Dentaire du Pas-de-Calais** : animation

de séances de sensibilisation destinées aux enfants et réalisation de dépistages bucco-dentaires ;

- ▶ **Association SPARADRAP** : acquisition de livrets pédagogiques « je vais chez le dentiste » destinés aux enfants ;
- ▶ Association PrévArt (Prévention Artois), élèves infirmières de l'Institut de Formation en Soins Infirmiers, mairie de Béthune : organisation d'un événementiel destiné aux élèves des écoles de Béthune et plus spécifiquement d'une journée autour de la santé bucco-dentaire des élèves de maternelle.
- ▶ Maison Intercommunale de Prévention et de Promotion de la santé du Bruaysis (MIPPS) : mise à disposition de la documentation M'T Dents pour les écoles maternelles.

Examens Périodiques de Santé (EPS) réalisés à EPICURE et en délocalisé :

Information, sensibilisation et mobilisation de leur public autour d'une session d'EPS ; organisation des transports, accueil des ateliers collectifs de suivi post-EPS et/ou suivis individuels post-EPS de leur public pour certains partenaires.

Associations / réseau :

- Secours Populaire - multi sites sur les territoires d'Hénin-Carvin et de Lens Liévin ;
- Restos du Cœur - multi sites ;
- AUDASSE (Association Unifiée pour le Développement de l'Action Sociale, Solidaire et Emancipatrice) - Arras ;
- Mission Locale de Lens-Liévin, Mission locale d'Arras et Mission locale rurale du Ternois ;
- Centre de formation professionnelle continue La Vie Active – Avion ;
- Ecole de la deuxième chance - Arras et Liévin ;
- Epicerie sociale, Le petit marché arrageois - Arras ;
- Face Artois (Fondation Agir Contre l'Exclusion) - Arras ;
- Association 3id – Liévin ;
- Association Droit au Travail - Lens ;
- Association France terre d'asile - Croisilles ;
- Association Noeux Environnement - Noeux les Mines ;
- Le Relais / Emmaüs Artois – Bruay ;
- UEHC (Unité Educative d'Hébergement Collectif/ Protection Judiciaire de la Jeunesse / alternative à la détention ou au centre éducatif fermé) - Liévin et Arras ;
- Unicités - Lens.

Centres sociaux / CCAS / SIVOM :

- Centres sociaux Jules Grard, Carpentier et les Hauts de Liévin – Liévin ;
- Centre social La Maison pour tous – Lillers ;
- Centre social Kaléido – Noyelles-sous-Lens ;
- Centre social et Maison des habitants de Croisilles ;
- Centre Communal d'Action Sociale - Arras ;
- CCAS - Lens ;
- CCAS - Liévin ;
- Centre Intercommunal d'Action Sociale de Saint Pol sur Ternoise ;
- Communauté Urbaine d'Arras ;
- Syndicat Intercommunal à Vocations Multiples (SIVOM) de Douvrin.

Institutionnels :

- Délégués sociaux CPAM (Parcours santé jeunes ; AVENIR...)
- Service social de la CARSAT ;

- Maison de l'Autonomie (CD62) - Saint-Nicolas-les Arras ;
- Protection Judiciaire de la Jeunesse - Béthune.

Promotion des Dépistages Organisés des Cancers :

- ▶ Fonds National de Prévention, d'Education et d'Information Sanitaire (**FNPEIS**) et **commissions Action Sanitaire et Sociale** : financement ;
- ▶ Communauté Urbaine d'Arras, la Ville d'Arras, le club de basket féminin d'Arras, les commerçants de la Ville d'Arras, la Communauté de communes du Ternois, la MIPPS du Bruaysis, la Mutualité Française Hauts de France, Carmi/Filieris, les services internes de la CPAM (communication, patrimoine, Délégués sociaux, statistiques, imprimerie...) : facilitation de l'organisation des actions ;
- ▶ Opaline 62, les professionnels de santé libéraux et institutionnels, les auxiliaires de santé, les Centres Hospitaliers d'Arras et de Lens, les Cliniques des Bonnettes, de Bois Bernard et de Saint Pol sur Ternoise, le Centre de Planification et d'Education Familiale, l'Institut Pasteur de Lille, la Ligue contre le Cancer, le Comité Féminin, Amazones Cancers, la Mutualité Française Hauts de France, la Mutualité Sociale Agricole 59/62, la Caisse d'Allocations Familiales 59/62 : expertise, accueil et animation des actions.
- ▶ Les centres sociaux (Arras, Liévin, Croisilles, Beaurains, Achicourt et Saint Nicolas), les CCAS/CIAS (Saint Pol sur Ternoise, Auxi le Château, Evin Malmaison), les Etablissements et Services d'Aide par le Travail (ESAT), les associations caritatives (Vestali de Liévin...) : mobilisation de leur public pour prendre part aux actions proposées.
- ▶ La Plateforme de services de la CPAM : campagne d'appels sortants pour promouvoir le dépistage des cancers féminins.

Sophia :

- ▶ **Echelon Local du Service Médical** : construction/déploiement du plan d'action, support pour la mobilisation du public éligible au dispositif Sophia, collaboration à l'organisation de la campagne d'appels sortants PFS...
- ▶ **Conseillers Service Assurance Maladie** : formation au dispositif Sophia, nomination de référents thématiques prévention, information et action de prévention au sein des accueils...
- ▶ **Délégués sociaux** : développement de forums santé intégrant la promotion des dispositifs de prévention (dont Sophia) ;
- ▶ **La Plateforme de services de la CPAM** : campagne d'appels sortants pour promouvoir le dispositif auprès des éligibles sophia en écart aux soins.
- ▶ **PrévArt** : développement d'actions de prévention, participation au COPIL diabète du secteur du Bruaysis ;
- ▶ **Association Française des Diabétiques de Béthune** : développement d'actions de prévention autour des événements diabète, participation au COPIL diabète sur secteur du Bruaysis, engagement dans les états généraux du diabète (secteur Béthune) ;
- ▶ **Association Française des Diabétiques Lens et d'Arras** : action d'information et de sensibilisation autour des événements diabète.

Prado :

- ▶ **Le Centre Hospitalier d'Arras** pour le déploiement des volets :
 - Maternité sorties standards ;

- Maternité sorties précoces (ouverture le 13 mars 2017) ;
- Insuffisance Cardiaque ;
- Chirurgie orthopédique et animation d'une conférence le 21 novembre 2017.

► **L'Hôpital privé Les Bonnettes** pour le déploiement des volets :

- Maternité sorties standards ;
- Chirurgie orthopédique.

► **Le Centre Hospitalier de Lens** pour le déploiement des volets :

- Maternité sorties standards ;
- Maternité sorties précoces (ouverture le 22 janvier 2018) ;
- Chirurgie orthopédique ;
- Insuffisance Cardiaque.

Participation au GHT de l'Artois et mise en place d'un correspondant Prado. Réalisation de COPIL Prado.

► **La polyclinique de Bois-Bernard** pour le déploiement des volets :

- Chirurgie orthopédique ;
- Insuffisance Cardiaque, (ouverture le 12 juin 2017) ;
- BPCO (ouverture le 04 décembre 2017).

Participation aux journées portes ouvertes au sein de l'établissement.

► **L'AHNAC d'Hénin-Beaumont** pour le déploiement des volets :

- Chirurgie orthopédique ;
- Insuffisance Cardiaque (ouverture le 26 février 2018).

► **L'AHNAC de Divion** pour le déploiement des volets :

- Chirurgie orthopédique ;
- Insuffisance cardiaque (ouverture le 15 novembre 2017) ;
- Maternité sorties standards (ouverture le 22 mai 2017) ;
- BPCO (ouverture le 05 février 2018).

► **Le Centre Hospitalier de Beuvry / Béthune** pour le déploiement des volets :

- Chirurgie orthopédique ;
- Maternité sorties standards.

► **La clinique Anne d'Artois** pour le déploiement du volet :

- Maternité sorties standards (ouverture le 15 janvier 2018).

► **La PMI** (Protection Maternelle et Infantile) :

Expérimentation du Prado PMI sur les sorties standards à compter du 01/09/2017 au Centre Hospitalier de Lens. La PMI envisage d'étendre ce dispositif à la maternité du centre hospitalier d'Arras et de Beuvry.

► **La CAF** (Caisse d'Allocation Familiale) :

Participation aux forums primo parents afin de promouvoir le dispositif Prado auprès des mères et répondre à leurs questions sur leur dossier administratif.

Moi(s) sans Tabac :

► Association Droit au Travail, Ville d'Arras, Ville de Béthune, MIPPS, ville d'Evin-Malmaison, Auchan, Cora, Lycée Béhal, Secours Populaire Français, URSSAF : accueil du projet au sein de leur structure et favorisation de l'information auprès de leur public ;

► Hauts-de-France Addictions (ex Eclat-Graa), MIPPS du Bruaysis, SIVOM du Béthunois, Centre de Soins d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA) La Chrysalide, Centre Hospitalier d'Hénin-Beaumont, PrévArt : mise en œuvre et animation du projet.

PLANIR :

► les Centres de Formation des Apprentis, les Ecoles de la 2^{ème} Chance et les Missions Locales (action Parcours Santé Jeunes (PSJ) - LR-DDO-45/2016) ;

► Les CSAM et les responsables des accueils : mise en place des ateliers formation et des accompagnements des CSAM ; mise en œuvre des animations thématiques au sein des accueils.

Service civique :

► **Direction Départementale de la Cohésion Sociale (DDCS)** : sensibilisation et information des jeunes en service civique autour de l'accès aux droits, aux soins et à la prévention.

► **Unicités** : interventions auprès de jeunes en service civique dans le cadre de leur parcours «ambassadeurs de la santé», en co-animation avec une assistante sociale de la CARSAT et un Délégué social.



L'activité de l'année

La gestion des prestations 25

La gestion de la précarité 36

Les relations avec les différents publics 38

La régulation du système de soins 42

LA GESTION DES PRESTATIONS

L'organisation du service

Organisation de la production

PE AS

Le processus PE AS est géré par le service PE AS & relations employeurs.

L'entité PE AS est répartie sur deux sites qui gèrent à la fois des activités communes et des activités spécifiques.

La configuration du pôle employeurs dans lequel s'inscrit le processus permet une collaboration efficace avec les délégués employeurs. Les flux papier réceptionnés pour le processus sont numérisés en GED DIADEME.

Le service PE AS a mis en place un plan d'actions basé sur une stratégie multi-canal afin :

- ▶ d'être réactif et maintenir une qualité de service rendue à nos publics : éviter une interruption de paiements ou permettre d'indemniser un début d'arrêt
- ▶ d'atteindre ou de maintenir les objectifs : choisir le canal de communication le plus approprié, à prioriser compte-tenu du message sortant et du public
- ▶ d'optimiser les coûts d'affranchissement : prioriser le mail, le contact téléphonique et le SMS.

Organisation de la relation client

La relation client Assurés est composée de 2 pôles :

▶ L'accueil physique

L'accueil physique des publics est proposé dans **6 agences et 15 permanences.**

L'ensemble des agences propose aux assurés une offre d'accueil structurée autour de 2 espaces :

- ▶ **espace Libre-service**, permettant les démarches rapides, en autonomie ou accompagnées d'un conseiller
- ▶ **espace Conseil**, proposant une prise en charge uniquement en RDV et attentionnée, pour les dossiers complexes et/ou sensibles

▶ La PFS

La PFS du Pas-de-Calais, gérée par la CPAM de l'Artois, est mutualisée avec la CPAM de la Côte d'Opale et prend en charge les appels téléphoniques et les courriels.

Le traitement des courriels est réalisé, en priorité, par les téléconseillers et ponctuellement par les agents des accueils physiques de la CPAM de l'Artois.

Depuis le 1^{er} juillet 2015, la PFS prend en charge, avec la CPAM de la Moselle, des appels des assurés du régime des mines.

Le pôle Services aux assurés gère les activités liées :

- ▶ à la gestion du dossier client (GDB),
- ▶ à la précarité (CMU-C, ACS, AME),
- ▶ au copilotage, avec la CNAM, du plateau PHARE CMU-C / ACS,

- ▶ aux risques professionnels (rentes), pour le compte de la CPAM de l'Artois et la CPAM de la Côte d'Opale ; par ailleurs, dans le cadre d'un mandat de gestion, le service gère également les rentes relevant de la CANSSM, en lien avec la CPAM de la Moselle, depuis le 01/07/2015.

▶ Gestion Des Bénéficiaires (GDB)

En matière de GDB, l'activité s'est principalement concentrée sur :

- ▶ l'atteinte du nouvel objectif CPG lié aux contrôles PUMA,
- ▶ la réponse aux exigences de la CNAM, dans le cadre de l'automatisation de certains bénéficiaires.

Au-delà, au cours de l'année 2017, l'activité du secteur a notamment été consacrée à la :

- ▶ mutualisation de l'activité Relations Internationales, dans le cadre de TRAM (effective au 01/10/2017),
- ▶ création du Centre national des personnes mises sous écrous.

▶ Précarité

En matière de Précarité, l'année 2017 a été marquée par :

- ▶ l'arrivée d'un nouveau responsable, le 15/05/2017,
- ▶ la parution du RNP obligeant à une réflexion sur l'adaptation de l'actuelle organisation et sur les méthodes de travail ; les changements engagés, au cours du deuxième semestre 2017, continueront en 2018.

Pour le plateau PHARE CMU-C / ACS, l'année 2017 a surtout été axée sur :

- ▶ la consolidation du pilotage,
- ▶ la réponse aux nombreuses sollicitations des CPAM de métropole mais aussi d'outre-mer.

▶ Divers

Depuis le 01/03/2017, le processus Invalidité, précédemment géré au sein du pôle Services aux Assurés, a été transféré, à la CPAM de Lille-Douai, dans le cadre de TRAM.

La gestion des frais de santé

La production est organisée autour de 4 sites spécialisés par catégorie de professionnels de santé :

- ▶ **Arras** : Masseurs kinésithérapeutes, orthophonistes, orthoptistes, dentistes et sages-femmes, pédicure-podologues, cures-thermales (prises en charge)
- ▶ **Béthune** : Médecins généralistes et spécialistes (forfaits, saisie interne), centres de santé, transporteurs, cures thermales (paiement)
- ▶ **Lens** : Secteur hospitalisation (privés, publics, établissements médico-sociaux, activité libérales des temps plein hospitaliers)
- ▶ **Liévin** : Infirmiers, laboratoires, pharmacies et fournisseurs

Par souci d'efficacité avec le circuit du courrier, le traitement des feuilles de soins scannées est centralisé sur Arras.

La gestion des appels téléphoniques des Professionnels de Santé est effectuée par des lignes dédiées, réparties sur deux sites de production : Arras et Liévin.

Le service réclamations des professionnels de santé et hospitalisation est, quant à lui, implanté sur le site d'Arras.

Dans le cadre du mandat de gestion des activités assurantielles du Régime des Mines, le Pôle Frais de Santé de la CPAM de l'Artois gère également, en collaboration avec la CPAM de la Moselle, une partie des remboursements des frais de santé. La mise en place d'un Plan de Contrôle Ordonnateur Assurance Maladie des Mines s'est achevée en 2017.

L'année 2017 a principalement été marquée par :

- ▶ **La reprise en gestion des cliniques privées** de la circonscription de la CPAM Côte d'Opale depuis octobre 2017.
- ▶ **La reprise en gestion (TRAM FSP) des feuilles de soins papier** de la CPAM Côte d'Opale depuis octobre 2017.
- ▶ L'achèvement du **transfert de la gestion des activités FSE médecins** à la CPAM Côte d'Opale.
- ▶ **La poursuite des développements des dématérialisations** (SCannérisation des ORdonnances, Système Electronique de Facturation Intégré, Accès aux Droits Intégré, Consultation des Droits Intégrée...), outils servant à simplifier et fiabiliser nos échanges avec les professionnels de santé.
- ▶ La mise en place de la **nouvelle convention médicale** dont les mesures se sont échelonnées tout au long de l'année 2017.

Les principales données de production

| Décomptes SGA | 2017 | | 2016 | |
|---------------------------|-------------------|-------------|-------------------|-------------|
| | Dénombrement | % | Dénombrement | % |
| Part saisie interne | 2 077 866 | 9,50% | 2 231 136 | 10,30% |
| ▶ Progres | 231 180 | 1,06% | 248 713 | 1,15% |
| ▶ Scanner | 689 248 | 3,17% | 853 676 | 3,94% |
| ▶ Autres saisies internes | 1 157 438 | 5,32% | 1 128 747 | 5,21% |
| Part saisie externe | 19 649 947 | 90,43% | 19 431 157 | 89,70% |
| ▶ FSE | 15 271 794 | 70,28% | 15 386 259 | 71,03% |
| ▶ EDI (hors FSE) | 4 378 153 | 20,14% | 4 044 898 | 18,67% |
| TOTAL | 21 727 813 | 100% | 21 662 293 | 100% |

| Partenaires de santé | Taux d'équipt en Vitale au 31/12/2017 (en %) | Taux annuel télétransmissions Vitale (en %) | | Taux annuel télétransmission hors Vitale (en %) | |
|----------------------|--|---|--------------|---|--------------|
| | | 2017 | 2016 | 2017 | 2016 |
| | | Généralistes | 95,02 | 91,7 | 90,37 |
| Spécialistes | 82 | 74,62 | 73,26 | 13,96 | 12,94 |
| Sages femmes | 96 | 90,46 | 90,2 | 5,63 | 5,69 |
| Dentistes | 98,94 | 92,64 | 91,79 | 1,15 | 0,95 |
| Laboratoires | 100 | 97,53 | 93,03 | 1,89 | 5,72 |
| Pharmacies | 100 | 85,4 | 85,75 | 14 | 13,14 |
| Infirmiers | 98,65 | 52,05 | 57,02 | 45,48 | 39,17 |
| Masseurs Kinés | 98,1 | 52,61 | 55,2 | 45,29 | 41,2 |
| Orthophonistes | 99,39 | 82,6 | 82,34 | 16,12 | 13,54 |
| Orthoptistes | 83,33 | 85,13 | 78,47 | 1,3 | 0,19 |
| MOYENNE | 95,14 | 80,47 | 79,74 | 14,57 | 13,33 |

▶ **Délai de remboursement des prestations en nature en saisie interne (délai moyen et délai maxi pour le 9° décile) à fin 2017 :**

Les feuilles de soins papier ont été réglées en moyenne en moins de **15,77 jours**

- dont traitement : **13,27 jours** (moyenne sur l'année 2017)

- dont rétention : 9,77 jours (moyenne sur l'année 2017)

▶ **Délai de remboursement de la 1^{ère} indemnité journalière maladie non subrogée (délai moyen et délai maxi pour le 9° décile) à fin 2017 :**

moyen : **25,57 jours**, maxi pour le 9ème décile : **49,83 jours**

La gestion des AT/MP

Gestion des AT/MP

Le type d'organisation

| Stades de gestion | Service AT-MP centralisé | Unités décentralisées avec agents AT-MP spécialisés | Unités décentralisées avec agents polyvalents |
|-------------------------------------|--------------------------|--|---|
| Reconnaissance AT (matérialité) | | ▶ Les services des Risques Professionnels sont partiellement décentralisés. | |
| Reconnaissance MP | | ▶ Le service Matérialité AT/MP est basé sur Lens : il est composé d'agents spécialisés ayant une maîtrise technique en AT ou en MP, et d'agents polyvalents capables de gérer les activités socles AT et MP. | |
| Gestion des rentes | | ▶ Le service Prestations Espèces AT/MP est basé sur Arras : il est également composé d'agents spécialisés et d'agents polyvalents. | |
| Gestion des indemnités journalières | | ▶ Le service des Rentes est basé sur Lens. | |
| Gestion des Frais de Santé | | ▶ Ces trois services sont placés sous la direction Assurés, Employeurs et Partenariats. | |
| | | ▶ Les services Frais de Santé sont placés sous la direction Offre de soins. | |

Formations reçues en AT-MP

- ▶ Formations institutionnelles pour : 4 agents Matérialité + 2 agents PE AT/MP
- ▶ Formations internes pour : 11 agents Matérialité – 6 agents PE AT/MP

Les actions spécifiques

▶ Colloque médico administratif

- **PFRP AT** : chaque jour, en une demi-journée. Réunions physiques qui se déroulent dans un local sécurisé, au sein des services administratifs de la Caisse.

- **PFRP MP** : chaque lundi et jeudi matin. Réalisée de la même manière que la PFRP AT.

- **Colloque médico-administratif MP** : chaque vendredi matin, dans le local dédié (PFRP).

▶ Autres actions éventuellement mises en œuvre en relation avec le service médical, concernant les AT/MP

- **Réalisation d'un colloque médico-administratif** associant un agent agréé assermenté : la fréquence est variable (à la demande et fonction de la particularité de certains dossiers)

- **Réunions stratégiques MP** : elles ont lieu 2 fois par an et sont organisées à l'initiative de l'Agent de Direction et/ou du Médecin Chef.

- **Réunions techniques AT/MP** : organisées par le Responsable du service Risques Professionnels et/ou par le cadre administratif du Service médical, destinées à échanger sur l'actualité réglementaire commune, les circuits de travail SA/SM, les cas pratiques (revues de dossiers).

Suivi Prévention Désinsertion Professionnelle cellule local (PDP)

| Nombre d'actions PDP mises en place | 2017 |
|--|------|
| Actions de formation professionnelle continue réalisées | 47 |
| Actions d'évaluation, d'accompagnement, d'information et de conseil réalisées | 206 |
| Contrats de rééducation professionnelle en entreprise réalisés | 2 |
| Formations professionnelles en centre de rééducation professionnelle (CRP) financées | - |
| Orientations en PREO financées | 2 |

source : déclaratif

| Résultat des actions PDP mises en places | 2017 |
|--|------|
| Nombre d'assurés pris en charge par l'AM au titre de la PDP | 71 |
| Nombre d'assurés ayant trouvé un emploi à l'issue de leur arrêt de travail | 10 |
| Nombre d'assurés déclarés inaptes à l'issue de leur arrêt de travail | 28 |

source : déclaratif

Enquêtes

Au 31/12/2017 : **5 agents enquêteurs**, polyvalents sur les activités enquêtes AT/MP, enquêtes fraudes, recouvrement et contrôle de présentisme. Enquêtes administratives confiées à l'enquêteur dans l'année :
 ▶ En AT : **32 enquêtes**
 ▶ En MP : **315 enquêtes**

Gestion des dossiers

| Gestion des dossiers de risques professionnels* | | Accidents du travail | Accidents de trajet | Maladies professionnelles |
|---|---|----------------------|---------------------|---------------------------|
| Déclarations | Nombre de déclarations reçues dans l'année (A) | 21 924 | 1 833 | 2 920 |
| Reconnaisances | Nombre de reconnaissances effectuées dans l'année (B) | 14 930 | 1 292 | 1 478 |
| Rejets | Nombre de rejets effectués dans l'année | 1 142 | 121 | 1 377 |
| | Taux de reconnaissance (AT reconnus / AT déclarés) (B/A) (en %) | 68,1 % | 70,5 % | 50,6 % |

* à l'exclusion des cas de rechutes et de lésions nouvelles.

Les offres de service (déclaratif)

| Thème | Cible |
|--|------------|
| Promotion de la déclaration d'accident de travail électronique par les délégués employeurs par le biais de : ▶ visites en entreprises ▶ contacts téléphoniques | Employeurs |
| Accompagnement des employeurs sur la thématique « AT MP » par les délégués employeurs par le biais de : ▶ Rencontres thématiques ▶ Newsletters ▶ Réunions individuelles | |
| Programme national expérimental d'accompagnement des victimes d'AT graves/complexes : ▶ améliorer la récupération des capacités et limiter les éventuelles séquelles ▶ aider à réinsérer rapidement et durablement la victime ▶ l'orienter dans ses démarches administratives ▶ l'aider à retrouver une autonomie, résoudre ses difficultés de la vie quotidienne ▶ faciliter la prise en charge médicale ▶ rechercher des solutions adaptées avec les partenaires du projet en vue d'un retour à l'emploi de manière durable | Assurés |
| Proposition d'une offre de services relative à la dématérialisation des courriers sortants AT MP simples et recommandés : Gains CPAM : ▶ réduction des coûts d'affranchissement ▶ traçabilité et sécurisation des envois ▶ suppression de l'empreinte carbone Gains employeurs : ▶ suppression de la contrainte d'une présence physique pour recevoir le courrier recommandé ▶ diminution des coûts de traitement ; simplification de la gestion des flux entrants, ▶ traçabilité du document ; sécurisation des échéances légales, ▶ désabonnement du service à tout moment. | Employeurs |

Dénombrement des IJ AT/MP

Au 31/12/2017 : **1 083 685 IJ** pour une hausse de + 5,1%.

Gestion des rentes AT/MP

| | Au 31/12/2017 | Evolution 2017 / 2016 | | Au 31/12/2017 | Evolution 2017 / 2016 |
|---------------------------------------|---------------|-----------------------|---------------------------------------|---------------|-----------------------|
| Artois | | | Côte d'Opale | | |
| Nombre de rentes AT en cours | 16 580 | -0,46 % | Nombre de rentes AT en cours | 8 394 | -0,50 % |
| Nombre de rentes de victimes directes | 14 968 | -0,34 % | Nombre de rentes de victimes directes | 7 537 | -0,55 % |
| Nombre de rentes d'ayants droit | 1 612 | -1,59 % | Nombre de rentes d'ayants droit | 857 | 0 % |

Gestion maladie, maternité, invalidité et décès (prestations en espèces)

| | Au 31/12/2017 | Evolution (2017 / 2016) (en %) |
|--|---------------|--------------------------------|
| Dénombrement d'IJ (en jours payés) | | |
| ▶ Maladie | 3 853 660 | -2,40% |
| ▶ Maternité | 714 898 | -0,30% |
| Nombre de pensions invalidité en cours | 13 489 | 0,50% |
| Nombre de capitaux décès versés | 812 | -5,30% |

Le contentieux

| | Affaires en cours au 1 ^{er} janvier 2017 | Affaires reçues en cours d'année | Affaires terminées ¹ | Affaires en cours au 31 décembre 2017 |
|-------------------------------------|---|----------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|
| Recours contre tiers | | | | |
| ▶ Protocole | 2 116 | 5 412 | 3 292 | 4 236 |
| ▶ Hors protocole | 2 247 | 4 342 | 1 932 | 4 657 |
| Autres contentieux | | | | |
| ▶ Contentieux général AS | 651 | 2 106 | 1 063 | 1 694 |
| ▶ Contentieux technique AS | 157 | 78 | 101 | 134 |
| ▶ Contentieux général AT | 1 475 | 1 052 | 1 017 | 1 510 |
| ▶ Contentieux technique AT | 682 | 267 | 347 | 602 |
| ▶ Contentieux du contrôle technique | 3 | - | 0 | 1 |
| ▶ Contentieux pénal | 61 | 10 | 5 | 66 |
| ▶ Contentieux conventionnel | | | | |
| ▶ Indus article L 133-4 du CSS | 2 762 | 5 402 | 3 488 | 4 676 |
| ▶ Indus hors L 133-4 du CSS | 2 912 | 5 238 | 3 435 | 4 715 |
| ▶ Contentieux CMU complémentaire | | | | |
| ▶ Autres (Art L 471-1 CSS, CMR...) | - | - | - | - |
| ▶ Transaction | 0 | 5 | 5 | 0 |

1. Jugement rendu pour le contentieux

Nombre de décisions rendues

| Jurisdiction compétente en 1 ^{ère} instance | | Jurisdiction d'appel concernée | | | |
|--|-----|--------------------------------|----|--------------|---|
| TASS | 573 | C. d'appel | 35 | C. Cassation | 9 |
| Trib. Administratif | | Cours Adm. d'Appel | | C. d'Etat | |
| Sect° des Ass. Sociales | 1 | Sect° des Ass. Sociales | 2 | C. d'Etat | 0 |
| Conseil Régional. de l'Ordre | | Conseil National de l'Ordre | | | |
| TCI | 390 | CNITAAT | 48 | C. Cassation | 0 |

Actions engagées au cours de l'année par acteur (hors IJ)

| Acteur | Nb fraudes suivies d'action | Montant préjudice subi | Montant préjudice évité | Nb saisine du Parquet | Montant réclamé [pénal] | Nb pénalités financières | Montant pénalités financières | Nb saisines ordinales | Nb procédures conventionnelles | Nb transactions signées | Montant transactions signées | Nb indus notifiés | Montant indus notifiés |
|---|-----------------------------|------------------------|-------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|-------------------------------|-----------------------|--------------------------------|-------------------------|------------------------------|-------------------|------------------------|
| Assurés | 40 | 125 927 | 421 143 | 3 | 29 522 | 11 | 3 762 | - | - | - | - | 30 | 78 039 |
| Assurés - gestion des droits CMU/C, AME | 56 | 11 240 | 30 117 | - | - | 3 | 4 400 | - | - | - | - | 19 | 11 240 |
| Assurés - Soins à l'étranger | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Médecins généralistes | 3 | 915 470 | - | 1 | 731 395 | 1 | 10 000 | - | - | - | - | 2 | 184 075 |
| Médecins spécialistes | 1 | 18 226 | - | - | - | 1 | 5 750 | - | - | - | - | 1 | 18 226 |
| Chirurgiens dentistes | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Pharmaciens | 5 | 11 306 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 5 | 11 306 |
| Laboratoires | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 5 | 203 721 | - | - |
| Masseurs Kinés | 2 | 14 171 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 2 | 14 171 |
| Infirmiers | 17 | 280 326 | - | 1 | 180 498 | 2 | 9 000 | - | - | - | - | 16 | 99 828 |
| Sages femmes | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Autres paramédicaux | 1 | 1 954 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | 1 954 |
| Etablissements privés | 21 | 460 000 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 21 | 460 000 |
| Etablissements publics | 5 | 35 298 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 5 | 35 298 |
| Fournisseurs | 1 | 2 042 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | 2 042 |
| Transporteurs | 7 | 431 355 | - | 1 | 414 139 | - | - | - | - | - | - | 6 | 17 217 |
| Employeurs | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Bande organisée | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| TOTAL hors IJ | 159 | 1 812 017 | 421 143 | 5 | 1 355 554 | 18 | 32 912 | - | - | 5 | 203 721 | 109 | 933 396 |

Actions engagées au cours de l'année par acteur (IJ)

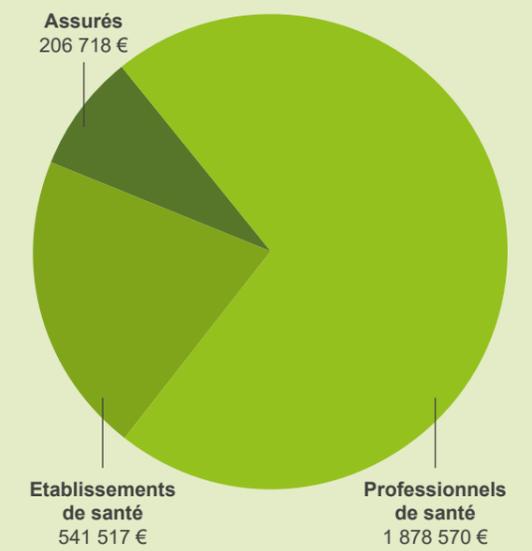
| Acteur | Nb fraudes suivies d'action | Montant préjudice subi | Montant préjudice évité | Nb saisine du Parquet | Montant réclamé [pénal] | Nb pénalités financières | Montant pénalités financières | Nb retenues art. 323-6 CSS | Montant retenues art. 323-6 CSS | Nb lettres | Nb indus notifiés | Montant indus notifiés | Nb art. 1235 ou 1376 Cci | Montant art. 1235 ou 1376 Cci |
|-----------------|-----------------------------|------------------------|-------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------|-------------------|------------------------|--------------------------|-------------------------------|
| Assurés | 33 | 69 552 | 3 305 | 1 | 668 | 4 | 1 452 | 21 | 60 649 | 18 | 12 | 8 903 | 0 | 0 |
| Employeurs | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Bande organisée | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| TOTAL IJ | 33 | 69 552 | 3 305 | 1 | 668 | 4 | 1 452 | 21 | 60 649 | 18 | 12 | 8 903 | 0 | 0 |

Sommes effectivement récupérées

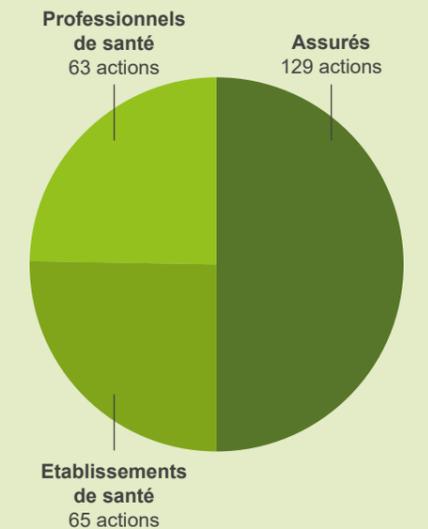
| Recours contre tiers | Indus art I 133-4 css | Contentieux conventionnel | Employeurs [art I 471-1 css] | Recouvrement des sommes dues au titre de la faute inexcusable de l'employeur |
|----------------------|-----------------------|---------------------------|------------------------------|--|
| 20 591 111 € | 1 133 819,49 € | 0 | 0 | 1 170 629,75 € |

Des sommes peuvent aussi être récupérées suite à une décision d'une section des assurances sociales (au titre du contentieux du contrôle technique).

Préjudice subi : 2 626 805 €



Actions engagées



Décisions des juridictions pénales au cours de l'année par acteur

| Acteurs concernés | Nb total d'affaires concernées | Nb avec classements sans suite, non lieu ou relaxe | Nb avec alternatives aux poursuites | Nb avec condamnation | Condamnation à prison | | | Montant en € des condamnations | |
|-----------------------------|--------------------------------|--|-------------------------------------|----------------------|-----------------------|-----------------|----------------------|--|--------------|
| | | | | | Nb de pers condamnées | Nb jours fermes | Nb jours avec sursis | Dommages et intérêts, frais irrépétibles | Amende |
| Assurés | 1 | 1 | - | 0 | - | - | - | - | - |
| Autres paramédicaux | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Chirurgiens dentistes | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Employeurs | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Etablissements privés | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Etablissements publics | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Fournisseurs | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Infirmiers | 3 | - | - | 3 | 3 | - | 485 | 208 957 | 1 000 |
| Laboratoires | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Masseurs- kinésithérapeutes | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Médecins généralistes | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Médecins spécialistes | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Pharmaciens | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Sages-femmes | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Transporteurs | 1 | - | - | 1 | 1 | - | 30 | 5 201 | - |
| TOTAL | 5 | 1 | - | 4 | 4 | - | 515 | 214 158 | 1 000 |

Montants recouverts au cours de l'année par acteur

| Hors IJ | Montants |
|---|----------------|
| Assurés | |
| Assurés - gestion des droits CMU/C, AME | 116 503 |
| Assurés - Soins à l'étranger | |
| Médecins généralistes | 180 791 |
| Médecins spécialistes | |
| Chirurgiens dentistes | 6 310 |
| Pharmaciens | 88 375 |
| Laboratoires | 153 467 |
| Masseurs Kinés | 99 844 |
| Infirmiers | 134 912 |
| Sages femmes | - |
| Autres paramédicaux | 2 585 |
| Etablissements privés | 129 253 |
| Etablissements publics | 24 813 |
| Fournisseurs | - |
| Transporteurs | - |
| Employeurs | - |
| Bande organisée | - |
| TOTAL hors IJ | 936 853 |
| IJ | Montants |
| Assurés | 8 790 |
| Employeurs | - |
| Bande organisée | - |
| TOTAL IJ | 8 790 |
| TOTAL | 945 643 |

Pénalités financières notifiées et recouvrées dans l'année

| | Nb lettres d'avertissement | Nb pénalités notifiées | Montant pénalités notifié | Montant pénalités recouvré |
|--------------------------------|----------------------------|------------------------|---------------------------|----------------------------|
| Hors IJ | | | | |
| Assurés | 15 | 14 | 8 162 | 6 176 |
| Médecins généralistes | - | 1 | 10 000 | 12 500 |
| Médecins Spécialistes | - | 1 | 5 700 | - |
| Pharmaciens | - | - | - | - |
| Laboratoires | - | - | - | - |
| Chirurgiens-dentistes | - | - | - | - |
| Sages femmes | - | - | - | - |
| Infirmier(e)s | 9 | 2 | 9 000 | - |
| Masseur-kinés | 1 | - | - | - |
| Autres paramédicaux | - | - | - | - |
| Etablissements de santé | - | - | - | - |
| EHPAD | 2 | - | - | - |
| Fournisseurs | - | - | - | - |
| Autres prestataires de service | - | - | - | - |
| Employeurs | - | - | - | - |
| TOTAL hors IJ | 27 | 18 | 32 862 | 18 676 |
| IJ | | | | |
| Assurés | 10 | 4 | 1 452 | 947 |
| Employeurs | - | - | - | - |
| TOTAL IJ | 10 | 4 | 1 452 | 947 |
| TOTAL | 37 | 22 | 34 314 | 19 623 |

L'action sanitaire et sociale

La politique de l'action sanitaire et sociale

Les principales aides extra-légales versées par la CPAM de l'Artois en 2017 ont été les suivantes :

- **L'Aide Locale à la Complémentaire Santé (ALCS)** destinée aux foyers qui ont des ressources supérieures au plafond ACS (jusqu' à +30%). 2435 foyers ont bénéficié de cette aide en 2017.
- **La participation aux frais de santé avec des restes à charges importants** pour les assurés, notamment les soins dentaires et optiques.
- **Les aides financières aux assurés en situation de grande précarité** suite à un arrêt de travail.

Par ailleurs, les membres de la commission ASS et les équipes du Service ASS ont été sensibilisés au dispositif local Avenir (PFIDASS). Une attention particulière a ainsi été portée à la lutte contre le renoncement aux soins.

Enfin, **deux Commissions de Subvention aux Associations** se sont tenues en 2017 et ont permis de financer des projets variés dans les domaines de l'accès aux soins et aux droits, et de la prévention.

Les dépenses de l'action sanitaire et sociale (gestion sm)

| | Montant en € | Evolution 2017/2016 (%) |
|-----------------------------------|------------------|-------------------------|
| Fonctionnement | | |
| ► DÉPENSES | | |
| PS et Secours | | |
| PS obligatoires | 99 590 | -3,57% |
| PS facultatives | 26 486 | -12,69% |
| PS spécifiques | 308 300 | -18,87% |
| Aides financières (ex secours) | 1 361 633 | 13,08% |
| Subventions | | |
| Organismes extérieurs | 79 527 | -42,57% |
| Œuvres et établissements | 57 000 | 0% |
| Autres dépenses | | |
| Dotation aux amortissements | 5 000 | 100% |
| Autres dépenses techniques | 20 239 | -41,84% |
| Autres charges | - | -100% |
| TOTAL DÉPENSES D'ASS | 1 957 775 | 0,36% |
| ► RECETTES | | |
| Dotations CNAMTS | 1 955 275 | 0,36% |
| Autres recettes | 2 500 | 0 |
| Résultat de fonctionnement | 1 957 775 | 0,36% |
| Investissement | | |
| ► DÉPENSES | | |
| Immobilisations | - | - |
| Prêts d'honneur | - | - |
| Autres prêts | - | - |
| Autres dépenses | - | - |
| ► RECETTES | | |
| Avance CNAMTS | - | - |
| Autres recettes | - | - |

Le montant des droits constatés (y compris dotations hospitalières)

| Risques | Montants constatés en millions € | | Évolution Des montants constatés en % [2017/2016] |
|---------------------|----------------------------------|-----------------|---|
| | 2017 | 2016 | |
| Maladie | 1 974 | 1 912 | 3,25 |
| Accident du travail | 126 | 124 | 1,62 |
| Invalidité | 116 | 107 | 8,42 |
| Maternité | 74 | 75 | -1,34 |
| Décès | 1,96 | 2,14 | -8,41 |
| Total | 2 291,96 | 2 220,14 | 3,24 |

LA GESTION DE LA PRÉCARITÉ

La lutte contre les facteurs de précarité

Action du service des délégués sociaux

► Traitement des 7 049 situations signalées par l'ensemble de nos partenaires :

- Associations
- CCAS
- Services de la CPAM
- Services sociaux des hôpitaux
- Service social
- Services du conseil général

68% des signalements concernaient la CMU, l'ACS ou l'AME et 22% l'ouverture ou la mise à jour des droits

► Tenue de réunions d'information collectives sur les thèmes de l'accès aux droits et aux soins en collaboration avec les partenaires :

- Centres de Formation des Apprentis (CFA)
- Missions locales dans le cadre de la garantie jeunes

91 séances ont été réalisées pour un public de 1 365 personnes et 14 formations d'acteurs relais pour 210 personnes formées.

- **Mise en place en octobre 2017 d'une cellule Avenir (Accompagnement pour Vaincre l'Exclusion, le Non recours, les Incompréhensions et la Rupture) / PFIDASS pour le renoncement aux soins** - 67 accompagnements ont été mis en place dont 28 ont aboutis à la réalisation des soins, 14 accompagnements ont donné lieu à un abandon et le reste est en cours de réalisation.

Trois actions sont déployées dans le cadre du PLANIR en 2017 :

- La principale action déployée touche les assurés régime 806 (bénéficiaire du RSA socle), les assurés des régimes 120-180 (invalides et adultes handicapés) et régime 110 (retraités) sans couverture complémentaire. Ces derniers ont été contactés par mail, sms ou téléphone pour les inciter à nous retourner une demande de CMUC.
- Une action sur tous les assurés qui n'ont pas renouvelé les droits **CMUC/ACS** (sauf pour les assurés des régimes 120-180) à plus de deux mois. Ces assurés ont été contactés par mail, sms ou téléphone pour les inciter à nous retourner une demande de CMUC.
- Une action nationale avec l'**Aide Sociale à l'Enfance** sur le suivi des dossiers et des délais de traitement, 3 964 dossiers traités en 2017.

La CMU (CMU-B/CMU-C), l'ACS et l'AME

La CMU

Coordination avec le département

Signature de conventions de partenariat CPAM /CCAS et signature d'une convention avec le Conseil Départemental pour les bénéficiaires de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE). Cette dernière instaure un circuit de traitement privilégié des dossiers et un accès facilité aux comptes AMELI pour fluidifier les démarches.

Organisation de la caisse

L'unité précarité, implantée sur le site d'Arras est chargée :

- De réceptionner et de pré-étudier les dossiers reçus de l'accueil, par envoi postal ou du site Ameli.fr.
- D'instruire les dossiers de CMU Complémentaire et de notifier les décisions.
- D'instruire les dossiers Aide à la Complémentaire Santé, de notifier des décisions et d'éditer les chèques-santé.
- D'instruire les dossiers d'Aide Médicale d'Etat et de notifier les décisions.
- De traiter les réclamations concernant les dossiers CMUC, ACS, AME.
- De préparer les dossiers de contestations pour les recours gracieux.

Relations avec les professionnels de santé et les organismes complémentaires

Le partenariat, mis en place depuis 2012, avec les mutuelles, visant à « fiabiliser » la transmission des imprimés « choix de l'organisme complémentaire » est toujours d'actualité via l'outil SAFIR.

Un tableau partagé entre le service comptabilité et le service précarité permet également de faciliter les relations avec les PS et les OC (Organismes Complémentaires).

Les effectifs de bénéficiaires CMU

Dénombrements des bénéficiaires au 31 décembre 2017

| Régime de résidence | | Sans complémentaires | | Complémentaires CPAM | | Complémentaire O.C. | | Régime de résidence | Complémentaire CPAM | Complémentaire O.C. |
|---------------------|--------------|----------------------|--------------|----------------------|--------------|---------------------|--------------|--------------------------------|---------------------|---------------------|
| Assurés | Ayants droit | Assurés | Ayants droit | Assurés | Ayants droit | Assurés | Ayants droit | Total (Assurés + Ayant-droits) | | |
| Non connu | 43 975 | Non connu | Non connu | Non connu | 95 915 | Non connu | 6 160 | 43 975 | 95 915 | 6 160 |

Délai de traitement des demandes de CMUC (en jours calendaires pour 90% des dossiers) au 31/12/2017 : 13,7 jours (source SPRR)

Délai moyen de traitement d'un dossier CMUC / ACS au 31/12/2017 : 8,54 jours (source requête Erasmé locale)

Les effectifs ACS

Dénombrement au 31 décembre 2017

| | |
|-------------------------|--------|
| Nombre de demandes | 10 178 |
| Nombre de bénéficiaires | 29 505 |

Source : AMELI RESEAU / contrôle de gestion / TDB métier /dossiers clients / suivi de l'acquisition d'une complémentaire santé + requête locale SIAM erasmé.

L'Aide Médicale État

Dénombrements des bénéficiaires au 31 décembre 2017

| Etrangers en situation irrégulière résidant en France depuis au moins 3 ans [Régime 095] | | Etrangers en situation irrégulière résidant en France depuis moins de 3 ans [Régime 096] | | Ensemble AME | |
|--|--------------|--|--------------|--------------|--------------|
| Assurés | Ayants droit | Assurés | Ayants droit | Assurés | Ayants droit |
| Non connu | 794 | Non connu | Non connu | Non connu | Non connu |

Dépenses enregistrées par la caisse au titre de la CMUC et de l'AME en année 2017

| | CMUC | AME |
|---|---------------------|--------------------|
| Dépenses enregistrées en soins de ville | 27 894 145 € | 379 427 € |
| Dépenses hospitalières | 7 807 678 € | 784 864 € |
| TOTAL | 35 701 823 € | 1 164 291 € |

LES RELATIONS AVEC LES DIFFÉRENTS PUBLICS

Les relations individualisées

Présentation de la politique en matière de relation avec les différents publics

PS

Poursuite et renforcement des actions engagées en 2016

- Parcours attentionné pour l'installation des chirurgiens-dentistes
- Rencontre annuelle des Maisons de Santé Pluri professionnelles en coordination avec l'ARS
- Envoi de 11 newsletters

ASSURÉS

Le parcours assurés en accueil physique

- favorise la fluidité des files d'attente par une prise en charge pro-active des assurés dès leur arrivée sur site
- facilite, dans l'espace libre-service, l'accès aux téléservices mis à disposition des clients tels qu'AMELI ou les BMS
- garantit, dans l'espace conseil, une prise en charge attentionnée et personnalisée, en RDV, des publics les plus précaires ou vulnérables

La PFS organise une gestion spécifique et attentionnée des appels complexes et/ou sensibles.

Fortement impliquée dans le développement des relations dématérialisées entre l'Assurance Maladie et ses publics et convaincue de l'intérêt des téléservices, dans une perspective de simplification administrative et de développement durable, la CPAM a décidé de promouvoir le compte assurés sur ameli.fr et par tout canal.

EMPLOYEURS

Actions entreprises afin d'améliorer la qualité de service envers l'employeur

- **Qualité de service** : amélioration du délai moyen du paiement à l'employeur :
 - Pérenniser l'accompagnement Employeurs par les délégués

employeurs

- **Relations employeurs** : tenue de réunions, en collaboration avec la CARSAT, chez l'employeur
 - Présentation des offres de l'Assurance Maladie sur les dispositifs d'accompagnement, de contrôles, de dématérialisation, les risques professionnels, les arrêts de travail
 - Focus sur la tarification de l'entreprise
 - Participation active au projet national de newsletter Employeurs
 - Participation active au groupe régional OSE (Offre de Service aux Employeurs)

Actions entreprises afin d'améliorer la qualité de service envers l'assuré et l'employeur (selon pratique subrogation ou pas)

- **Qualité de service** : amélioration du taux de dossiers en rupture de paiement au-delà de 6 mois :
 - Sensibilisation des employeurs par communication téléphonique
 - Sensibilisation des assurés par SMS pour sollicitation employeurs
- **Qualité de service** : amélioration du délai de paiement de la 1ère IJ paternité due à l'assuré ou à l'employeur :
 - Sensibilisation des employeurs par communication téléphonique, délégués employeurs, newsletter
 - Action marketing nationale hebdomadaire

| Indice global de satisfaction | INDICE GLOBAL DE SATISFACTION (*) | | TAUX DE SATISFACTION | |
|-------------------------------|-----------------------------------|------|----------------------|--------|
| | 2017 | 2016 | 2017 | 2016 |
| Des assurés | 7,6 | 7,5 | 94,90% | 93,50% |
| Des professionnels de santé | 7,4 | 7 | 93% | 88,70% |

(*) note sur 10 après enquête d'opinion réalisée à la même période chaque année.

10 : très satisfait

7 : plutôt satisfait

3 : plutôt insatisfait

0 : très insatisfait

LES RELATIONS AVEC LES DIFFÉRENTS PUBLICS

| Accueil téléphonique | 2017 | 2016 |
|---|--------|--------|
| Taux de réitération | 9,73% | 9,60% |
| Taux de satisfaction des assurés sur l'accueil téléphonique | 76% | 78% |
| Taux de satisfaction des PS sur l'accueil téléphonique | 84% | 74% |
| Qualité de la réponse téléphonique | 94,39% | 87,39% |
| Qualité de la réponse aux courriels | 92,54% | 92,43% |

Sources : PROSODIE – enquête de satisfaction nationale

| Accueil physique | 2017 | 2016 |
|---|------------|------------|
| Taux d'attente supérieur ou égal à 20 minutes (%) | Non mesuré | Non mesuré |
| Nombre d'accueils sur rendez-vous | 6 | 6 |
| Taux de satisfaction des assurés sur l'accueil physique | 85% | 84% |
| Taux de satisfaction des PS sur l'accueil physique | 70% | 79% |

| Par des agents | Nombre de personnes reçues | | Commentaires |
|-------------------------|----------------------------|----------------|---|
| | 2017 | 2016 | |
| En espace libre service | 288 398 | 284 783 | 331 140 actions réalisées sur les BMS en 2017 |
| En espace conseil | 51 553 | 49 385 | Sont comptabilisés les RDV honorés par les assurés : 81% Les motifs principaux sont les prestations complémentaires (CMU-C ; ACS), les revenus de remplacement, la 1 ^{ère} affiliation et l'invalidité. |
| Total | 339 951 | 334 168 | Le nombre de visites a augmenté de 1,73% |

| Comptes en ligne | 2017 | 2016 | Accueil courriel | | |
|--------------------------------------|--------|--------|--|--------|--------|
| | | | 2017 | 2016 | |
| Nombre de comptes assurés ouverts | 44 654 | 43 571 | Taux d'attente inférieur à 2 jours en niveau 1 | 76,52% | 71,85% |
| Nombre de comptes PS ouverts | 3 340 | 3 413 | Taux de prise en charge en niveau 1 | 78,77% | 81,48% |
| Nombre de comptes Espace Pro ouverts | 818 | 756 | | | |

Moyens développés pour organiser l'accueil téléphonique et physique

► Nombre d'ETP (dont taux de temps partiel), TLC et conseillers affectés (en moyenne annuelle) :

PFS : 59.93 ETP dont 4.81% en temps partiel.
Accueil : 70.28 ETP dont 10.45% en temps partiel.

► Jours et heures d'ouverture, amplitude journalière et hebdomadaire de la caisse :

Les lignes téléphoniques sont ouvertes du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30.
Les agences d'Arras, Lens et Bruay sont ouvertes du lundi au vendredi de 8h00 à 12h15 et de 13h30 à 17h00, soit 7h45/jour et 38h45/semaine.
Les agences de Béthune, Hénin-Beaumont et Lillers sont ouvertes du lundi au vendredi de 8h00 à 12h15 et sur RDV de 13h30 à 17h00, soit 7h45/jour et 38h45/semaine.

► Organisation de la plate-forme de services :

La PFS est mutualisée avec la CPAM de la Côte d'Opale.
La gestion est centralisée sur un seul plateau, positionné sur le site d'Arras.
Le plateau départemental EPTICA (activité courriels) est rattaché à la PFS du Pas-de-Calais.
Depuis le 01/07/2015 : prise en charge des appels téléphoniques des affiliés du régime des mines suite au mandat de gestion confié au régime général (répartition des appels entre la PFS de la CPAM Artois et de la CPAM de la Moselle).

Activité de la plate-forme de services – 3646

| | Jan | Fév | Mars | Avril | Mai | Juin | Juil | Août | Sept | Oct | Nov | Déc |
|----------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Volume des appels entrants | 45 003 | 39 387 | 43 485 | 32 839 | 39 478 | 30 262 | 34 170 | 31 365 | 35 118 | 40 061 | 33 388 | 30 783 |
| Taux de décroché | 89,84% | 93,01% | 91,98% | 92,03% | 89,44% | 88,51% | 90,82% | 94,09% | 93,50% | 91,31% | 90,72% | 90,57% |
| Volume des appels sortants | 5 487 | 4 396 | 4 264 | 2 884 | 3 464 | 2 830 | 4 598 | 5 003 | 3 644 | 5 743 | 4 714 | 3 425 |

Activité de la plate-forme de services (assurés du régime des mines) – 0811 500 011

| | Jan | Fév | Mars | Avril | Mai | Juin | Juil | Août | Sept | Oct | Nov | Déc |
|----------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Volume des appels entrants | 2 784 | 2 670 | 2 914 | 2 208 | 2 593 | 2 615 | 2 156 | 2 060 | 2 329 | 2 579 | 2 266 | 1 882 |
| Taux de décroché | 89,48% | 92,43% | 90,08% | 90,76% | 89,78% | 23,21% | 93,18% | 95,63% | 95,92% | 94,26% | 92,89% | 92,24% |

La politique de communication

La CPAM de l'Artois attache une attention particulière à la communication visant à valoriser l'image de l'Assurance Maladie et celle de la Sécurité sociale. Aussi, elle travaille au quotidien à promouvoir les offres existantes tant à travers les outils dématérialisés qu'à travers les services et réponses apportées en permanence par ses collaborateurs auprès des différents publics.

À ce titre et en complémentarité du Schéma Directeur de la Communication de l'Assurance Maladie, notre caisse dispose d'un Schéma Directeur Communication 2016 – 2018 local, s'appuyant sur les spécificités de la circonscription et sur l'atteinte de ses propres objectifs CPG.

Offrir un service renforcé et diversifié à tous les publics du territoire artésien

Auprès des assurés

Le virage numérique engagé et poursuivi par l'Assurance Maladie fait l'objet d'une attention particulière. La promotion des **nouvelles modalités d'accueil** a été poursuivie en 2017 tant en interne que vers nos publics extérieurs, il a été marqué par le chantier de l'accueil de Bruay-la-Buissière. Par ailleurs, une large place a été donnée aux télé-services en particulier à travers le **compte ameli et la promotion du nouveau site ameli.fr**

Dans le prolongement des actions inscrites dans le Plan Local d'Accompagnement du Non recours, des Incompréhensions et des Ruptures (**PLANIR**), la CPAM de l'Artois a poursuivi la communication en direction de ses assurés et partenaires sur l'ensemble des thématiques permettant de faciliter l'accès aux droits et aux soins et ceci à travers le déploiement du dispositif **AVENIR** (Accompagner et Vaincre les Exclusions, les Non-recours, les Incompréhensions et les Ruptures).

Des actions de plus en plus ciblées se sont également poursuivies via les outils de marketing ainsi que le déploiement de nouvelles campagnes sous le nom de **« La com'édit »**. Ainsi la CPAM de l'Artois a poursuivi son objectif de communication multi canal permettant de toucher le maximum d'assurés sur la circonscription en fonction de sa situation et de son profil. Chaque mois, un nouveau thème est ainsi valorisé par plusieurs canaux de diffusion (affichage urbain, radios, réseaux sociaux, affichage, insertion publicitaire, information interne également).

La prochaine étape sera de déployer une politique de **segmentation** afin d'affiner encore un peu plus nos ciblagés.

Auprès des professionnels de santé, employeurs et partenaires

La CPAM de l'Artois intervient régulièrement auprès des professionnels de santé et des employeurs en leur proposant une communication axée sur leurs besoins. Cela a notamment été le cas par l'envoi régulier de **newsletters**.

Cette année une nouvelle **newsletter partenaires** a été lancée. Elle permet la transmission d'informations pratiques mais aussi de promouvoir auprès de cette cible nos services pour qu'elle en fasse le relais auprès de la population. Dans la même optique, une information mensuelle sur un thème défini est envoyée **aux communes partenaires**.

Proposer des offres de prévention adaptées aux besoins et aux spécificités des publics artésiens

Les diverses **applications mobiles** initiées par la CNAM (Activ'dos, tabac info service, Compte ameli, Annuaire santé) ont été mises en relief auprès de nos assurés par nos supports de communication traditionnels, nos outils de communication dématérialisés tels que ameli, nos newsletters mais aussi les réseaux sociaux.

Les orientations stratégiques de la caisse de l'Artois laissent une place particulière aux **réseaux sociaux**. Ainsi, nous procédons à la mise en avant d'une thématique par mois tantôt orientée offre de service, tantôt prévention.

Une véritable **stratégie multicanal** est mise en œuvre. Il s'agit d'une stratégie de répétition de messages permettant de créer une empreinte dans l'esprit des assurés. Le but est de démultiplier la perception de nos messages.

Optimiser les organisations pour une meilleure qualité de service

L'une des missions de la communication a été de conforter notre image auprès de nos publics à travers la **presse** en relayant dès que cela était possible les nouveaux services mis à leur disposition, nos nouvelles missions et organisations. À cet effet, un travail continu est réalisé auprès des journalistes afin d'améliorer la compréhension des sujets qu'ils souhaitent traiter mais aussi de ceux que nous leur proposons.

Un investissement sans failles au sein du réseau

Dans le cadre de la Mission Déléguée 21 orientée autour de la relation employeur, la CPAM de l'Artois a contribué à l'élaboration du cahier des charges pour la réalisation de la future **newsletter employeurs nationale**. La CPAM de l'Artois poursuivra son investissement dans sa déclinaison en cas de sollicitation de la CNAM.

Par ailleurs à l'échelle régionale, dans le cadre de la Gestion Du Risque et de la Lutte Contre la Fraude à travers son directeur, la **CPAM est pilote du pôle réparation AT/MP**. Ce qui implique entre autre sa participation au groupe projet « Offre de Service aux Employeurs ». A cet effet, la CPAM de l'Artois a contribué à l'élaboration d'une vaste analyse de la situation et des besoins des entreprises de la région.

A une échelle plus large et à travers un projet coordonné par l'UCANSS, la CPAM de l'Artois contribue à travailler sur l'image institutionnelle de la Sécurité Sociale via le groupe **Sécu+ Hauts-de-France** en direction des scolaires et du grand public.

Par ailleurs, la CPAM de l'Artois s'efforce d'innover dans ses pratiques quotidiennes et de les partager au sein du réseau en participant au **Coding Dojo** et au concours **Innov'GDR**.

LA RÉGULATION DU SYSTÈME DE SOINS

Faits marquants

La politique de gestion du risque et de prévention pour l'année 2017 s'est à nouveau centrée principalement vers l'atteinte des objectifs d'économie en matière de dépenses de santé, fixés par l'ONDAM.

Dans l'ensemble, au niveau local, les résultats dans ce domaine sont, pour l'année 2017, relativement satisfaisants, en particulier sur le champ des médicaments prescrits, des indemnités journalières remboursées, des montants remboursés de transports et des prescriptions autres (soins infirmiers et de masso-kinésithérapie notamment).

Par contre, dans le domaine de la prévention, les résultats constatés en matière de dépistage des cancers ou de mise en œuvre de la vaccination anti-grippale restent en-deçà des objectifs fixés par la caisse nationale.

L'accompagnement des offreurs de soins par les Délégués de l'Assurance Maladie, par la Direction et via des communications plus générales a porté principalement cette année sur :

- **Les prescripteurs** : avec des actions thématiques sur les médicaments (antibiotiques, anti-HTA, AAP), la biologie, les pansements pour plaie chronique, les orthèses, les compléments nutritionnels oraux, la lombalgie, les arrêts de travail, le bilan diagnostique kinésithérapique et les nouvelles dispositions liées à la convention médicale de 2016 (nouveaux indicateurs ROSP et promotion des contrats OPTAM et OPTAM-CO). Des entretiens attentionnés concernant les prescriptions de transports ont également été réalisés par la Direction de la CPAM.
- **Les pharmaciens** : dans le domaine des génériques, des substituts nicotiniques et des compléments nutritionnels oraux.

- **Les masseurs-kinésithérapeutes et les infirmiers** : concernant l'utilisation des cotations et leur facturation, via des visites DAM et des entretiens attentionnés menés par la Direction, conjointement avec l'ELSM.
- **Les établissements de santé** : sur la mise en œuvre des CAQES, en lien étroit avec l'ARS, ainsi que sur les prescriptions de transports, les Prado et les médicaments.
- **Les maisons de santé pluri-disciplinaires et les centres de santé** : une attention particulière a été apportée cette année à l'accompagnement et au suivi des MSP, dans le cadre de la mise en œuvre de l'ACI. Par ailleurs, en 2017, les centres de santé Filiaris ont pu, dans le cadre d'une expérimentation, et donc pour la première fois, bénéficier de visites DAM en fin d'année. Il est à noter, enfin, la mise en œuvre d'un comité régional et interdépartemental, et de comités départementaux des structures d'exercice coordonné.

De même, les assurés sociaux ont également bénéficié de la diffusion d'informations utiles en matière transports et de médicaments génériques.

Dans le domaine de la prévention, des services aux assurés et de la santé publique, il convient de souligner le déploiement, en 2017, de l'expérimentation relative à la détection précoce de la BPCO, ainsi que l'extension au territoire de l'Artois d'une expérimentation régionale concernant la prévention de l'obésité chez l'enfant. Enfin, les Prado ont poursuivi leur développement sur la circonscription de l'Artois, le Prado maternité étant étendu, sur certains établissements, aux sorties précoces, et les Prado chirurgie et pathologies chroniques poursuivant leur intégration au sein de la majorité des établissements de santé artésiens.

La prévention et l'éducation pour la santé : actions significatives de la caisse

Le Service Prévention de la CPAM de l'Artois travaille sur les axes 2 et 3 du CPG, qui ont pour vocation d'assurer un service performant et une relation de qualité avec les usagers et de contribuer à la stratégie nationale de santé et à l'efficacité du système de soins.

Les dépistages organisés des cancers

Le service a promu les campagnes de dépistages organisés du cancer du sein et du cancer colorectal, mais également le dépistage individuel du cancer du col de l'utérus.

- **Concernant le cancer du sein (source : ameli réseau)** : L'objectif à atteindre a été fixé à 63,95% de

taux de participation à la mammographie pour les femmes de 50 à 74 ans ayant déclaré un médecin traitant, avec un socle de participation de 56,06%. Nous avons obtenu pour 2017, un taux de participation de **55,98%**.

En 2017, une campagne d'appels sortants sur le dépistage du cancer du sein a été réalisée de juillet à septembre par les téléconseillers de la Plateforme de services de la CPAM.

- **Cible** : femmes de 50 à 74 ans n'ayant pas effectué de mammographie depuis plus de 2 ans.

- **Résultats** : 614 assurées ont fait l'objet d'un ou plusieurs appel(s) ; 101 assurées ont sollicité l'envoi d'une nouvelle invitation à prendre part au dépistage : 19,6% d'entre elles ont réalisé une mammographie suite à l'envoi réalisé par Opaline 62.

- **Concernant le cancer colorectal (Source : ameli réseau et Opaline 62)** :

L'objectif à atteindre a été fixé à 34,21% de taux de participation au test immunologique pour les personnes de 50 à 74 ans, avec un socle de participation de 23,41%. Nous avons respectivement obtenu pour 2017 :
- Un **taux de participation de 25,39%** ;
- 5% de tests positifs ;
- 2 228 adénomes détectés (tumeurs bénignes) ;
- 406 cancers détectés.

Le test immunologique se substitue au test HémoCult. Le principe consiste en un recueil unique de selles suivi d'un envoi pour analyse au laboratoire Cerba.

- **Concernant le cancer du col de l'utérus (Source ameli réseau)** :

L'objectif à atteindre a été fixé à 62,41% de taux de participation au frottis pour les femmes de 25 à 65 ans, avec un socle de participation de 51,63%. Nous avons obtenu, pour 2017, un **taux de participation de 52,53%**.

Nous associons la vaccination contre le papillomavirus pour les jeunes filles à partir de 11 ans à nos actions de sensibilisation au frottis de dépistage.

Actions mises en place par le service Prévention sur les campagnes de Dépistage Organisé des Cancers

Les financements obtenus par le biais d'Appels à Projets FNPEIS et le financement ASS permettent au Service Prévention, avec l'aide de ses nombreux partenaires, de décliner des actions d'information, de communication et de sensibilisation, au plus proche des publics concernés.

Ces actions se déclinent sous de multiples formes : forum santé, actions de sensibilisation et d'information auprès des assurés dans les accueils et les galeries marchandes, information lors des mois phares (octobre rose et mars bleu), participation à la semaine bleue à destination des personnes retraitées, actions en entreprises à destination des employés, représentations théâtrales suivies d'un débat.

En 2017, ce ne sont pas moins de **21 animations** qui ont été mises en place dans le cadre de la promotion des dépistages.

Des actions spécifiques ont également été mises en place à destination des publics

fragilisés dans les centres sociaux, les Etablissements et Service d'Aide par le Travail (anciennement CAT) ; les associations de réinsertion professionnelle... Un programme de 10 ateliers portant sur des thématiques telles que « l'alimentation », « l'activité physique » « la promotion des dépistages des cancers », « la promotion des examens périodiques de santé »... a été mis en place pour des groupes de 10 à 15 personnes. Au total, 180 personnes issues de 15 structures ont participé au programme.

Nos partenaires sont :

► Communauté Urbaine d'Arras, la Ville d'Arras, le club de basket féminin d'Arras, les commerçants de la Ville d'Arras, la Communauté de communes du Ternois, la MIPPS du Bruaysis, la Mutualité Française Hauts de France, Carmi/Filiaris, les services internes de la CPAM (communication, patrimoine, délégués sociaux, statistiques, imprimerie...) : facilitation de l'organisation des actions ;

► Opaline 62, les professionnels de santé libéraux et institutionnels, les auxiliaires de santé, les Centres Hospitaliers d'Arras et de Lens, les Cliniques des Bonnettes, de Bois Bernard et de Saint Pol sur Ternoise, le Centre de Planification et d'Education Familiale, l'Institut Pasteur de Lille, la Ligue contre le Cancer, le Comité Féminin, Amazones Cancers, la Mutualité Française Hauts de France, la Mutualité Sociale Agricole 59/62, la Caisse d'Allocations Familiales : expertise, accueil et animation des actions.

► Les centres sociaux (Arras, Liévin, Croisilles, Beaurains, Achicourt et Saint Nicolas), les CCAS/CIAS (Saint Pol sur Ternoise, Auxi le Château, Evin Malmaison), les Etablissements et Services d'Aide par le Travail (ESAT), les associations caritatives (Vestali de Liévin...) : mobilisation de leur public pour prendre part aux actions proposées.

Au total environ 2 150 personnes ont pu être sensibilisées sur les campagnes de dépistages des cancers et 180 personnes ont suivi les ateliers spécifiques sur la durée.

Examen Périodique de Santé (EPS)

Action partenariale :

► **Associant** l'Institut Pasteur de Lille, le service social de la CARSAT, les structures partenaires œuvrant auprès des publics en situation de grande précarité, les associations caritatives et le service Prévention de la CPAM de l'Artois

Articulée en trois temps :

- réunion d'information collective (RIC) ;
- examen dentaire et prise de sang (Temps 1) ;
- entretien avec une diététicienne ; réalisation de différents tests et mesures par une infirmière ; entretien et consultation avec un médecin (Temps 2).

Organisée à :

- l'Institut Pasteur de Lille ;
- de manière délocalisée, au sein des structures des partenaires qui se mobilisent et accompagnent les publics précaires ;
- à l'Espace de Prévention et d'Information CURativE de Lens (EPICURE Lens) ;
- à l'Espace de Prévention et d'Information CURativE d'Arras (EPICURE Arras, ouvert en juin 2017).

55 ateliers collectifs post-EPS ont été organisés en 2017 ; ils ont rassemblé 440 assurés ayant bénéficié d'un EPS.

Au total 2 750 EPS ont été réalisés dont 1 787 auprès de populations fragilisées (soit 64,98% des EPS réalisés).

Vaccination contre la grippe saisonnière

CPG 2017 : objectif 57,70% (avec un socle de 48,34%).

Résultat : 53,76%

La grippe saisonnière touche chaque année des millions de personnes, en bonne santé ou fragilisées par une autre maladie. La grippe n'est pas anodine et peut avoir des conséquences graves sur la santé, d'autant qu'avec l'âge, les risques de complications sont plus importants.

Pour la campagne 2017/2018, un projet régional a été élaboré. Il a permis d'harmoniser les actions et les discours.

► 5 animations ont été effectuées au sein de centres hospitaliers, d'associations,

de centres sociaux et des accueils de la CPAM de l'Artois.

- ▶ 20 entreprises et 40 partenaires des EPS ont reçu un mailing avec affiche et flyers.
- ▶ 90 EHPAD ont reçu un courrier pour les informer sur la campagne VAG et sur les modalités pratiques de réédition des bons de prise en charge VAG.
- ▶ Sensibilisation des femmes enceintes lors de 5 forums primo-parents.
- ▶ Les Conseillères d'Assurance Maladie ont été formées sur la thématique grippe pour relayer l'information lors de leurs visites en maternité.

Au total 218 personnes ont pu être sensibilisées à cette thématique

Prado maternité

- ▶ **5 établissements impliqués** (Centre Hospitalier d'Arras, Centre Hospitalier de Lens, Hôpital privé des Bonnettes Arras, Centre Hospitalier de Béthune, AHNAC Divion) dont un sur le volet sorties précoces (Centre Hospitalier d'Arras).
- ▶ **Nombre d'adhésions maternité sorties précoces : 202** (objectif CPG 2017 fixé à 268 adhésions).
- ▶ **Nombre d'adhésions maternité sorties standards : 4823.**
- ▶ Expérimentation Prado PMI au CH de LENS (depuis le 1^{er} septembre 2017).

Prado orthopédie

- ▶ **7 établissements impliqués** (Centre Hospitalier d'Arras, Centre Hospitalier de Lens, Hôpital privé des Bonnettes Arras, Centre Hospitalier de Béthune, Hôpital privé de Bois-Bernard, AHNAC Hénin-Beaumont, Polyclinique de Divion).
- ▶ **Nombre d'adhésions : 500** (objectif CPG 2017 fixé à 434 adhésions).

Prado pathologies chroniques (insuffisance cardiaque et broncho pneumopathie chronique obstructive)

- ▶ **4 établissements impliqués** en Insuffisance Cardiaque (Centre Hospitalier d'Arras, Centre Hospitalier de Lens, Hôpital privé de Bois-Bernard depuis le 12/06/2017, Polyclinique de Divion depuis le 15/11/2017).

- ▶ **1 établissement impliqué** en BPCO (Hôpital privé de Bois-Bernard, ouverture le 4 décembre 2017).
- ▶ **Nombre d'adhésions : 56** (objectif 148).

Activités de promotion du Prado

- ▶ Participation des CAM à **9 forums primo-parents** organisés par la CAF, qui ont réuni 181 participants.
- ▶ **2 journées portes ouvertes** à l'Hôpital privé de Bois Bernard sur l'Insuffisance Cardiaque (22/09/2017) et la BPCO (19/09/2017).
- ▶ Animation d'une **conférence** au CH d'Arras sur le Prado orthopédie (41 participants, le 21/11/2017).
- ▶ Participation à deux **réunions d'informations** destinées aux personnels du GHT de l'Artois (présentation du Prado maternité sorties précoces et de la pré-inscription mise en œuvre en orthopédie) et à un groupe de travail « transmission de fiches de liaisons entre établissements ».

1. 2. 3 MAMBO

Offre locale en prévention de l'**obésité infantile**, visant à informer et sensibiliser les enfants de classes de CP classées en Réseau d'Education Prioritaire (sur les communes de Loison-sous-Lens, Arras et Hénin-Beaumont) et leurs parents, aux bénéfices santé :

- ▶ d'une alimentation variée et équilibrée ;
- ▶ d'une activité physique et sportive régulière et adaptée.

Plusieurs animations ont été réalisées sur l'année 2017 :

- ▶ séances d'éducation alimentaire et sensorielle pour les enfants ;
- ▶ ateliers cuisine et découverte d'activités physiques et sportives pour les enfants et leurs parents ;
- ▶ rencontres thématiques / ateliers d'échanges avec les parents autour de la parentalité, de l'activité physique et sportive et de la sédentarité, de l'alimentation, du sommeil...
- ▶ « Journée rappel » auprès des élèves de CE1 qui ont bénéficié du projet en 2016.

Pour l'année scolaire 2016/2017 :

- ▶ 6 écoles et 11 classes de CP et 12 classes de CE1 se sont impliquées au sein du projet ;
- ▶ 350 enfants de CP, 230 élèves de CE1 et 133 parents ont pris part aux animations ludiques et pédagogiques ;

- ▶ 173 ateliers à destination des enfants, des parents ou de ces 2 publics réunis ont été réalisés.

Au total 580 enfants et 133 parents ont pu être sensibilisés au contenu de l'action 123 mambo

M'T DENTS (hygiène bucco-dentaire)

L'action financée par la CNAM sur le FNPEIS vise à accompagner les enfants de 6 ans scolarisés en classe de CP des écoles situées en REP (Réseau d'Education Prioritaire) vers une meilleure hygiène bucco-dentaire et une augmentation du recours au chirurgien-dentiste : en 2017, les communes d'Arras, Lens et Wingles ont été touchées par l'action menée en partenariat avec le Comité d'Hygiène Bucco-Dentaire du Pas-de-Calais.

L'objectif CPG 2017 visant 15 classes et 65 % de taux de recours aux chirurgiens-dentistes a été atteint. Plus concrètement :

- ▶ 358 élèves ont bénéficié d'une séance de sensibilisation ;
- ▶ 291 ont bénéficié d'un dépistage bucco-dentaire réalisé par un chirurgien-dentiste du CHBD ;
- ▶ 67 enfants n'ont pas pu bénéficier du dépistage (pas d'autorisation ou refus des parents, absence).

Le suivi des 358 élèves met en évidence un taux de recours au chirurgien-dentiste de 93,02 %.

La CPAM a également organisé une « semaine défi » à destination des enfants de grandes sections maternelles (351) et de leurs parents de 9 écoles. Ils ont participé à des ateliers de sensibilisation à l'importance de l'hygiène bucco-dentaire, avec brossage des dents effectif à l'école en lien avec des élèves infirmière de l'IFSI. La semaine a été clôturée par un spectacle théâtral et un goûter collectif « pédagogique et anti-cariogène » proposé par des diététiciennes. Ces élèves seront suivis en classe de CP durant l'année scolaire 2017/2018.

Au total 28 classes et 709 enfants ont pu être sensibilisés au programme M'T DENTS

SOPHIA

SOPHIA est un programme d'accompagnement en faveur des personnes atteintes de **maladies chroniques**. Le service repose essentiellement sur un accompagnement téléphonique par des infirmiers conseillers en santé spécifiquement formés. Les personnes diabétiques sont les premières concernées par ce service. Le diabète est une maladie silencieuse, parfois encore perçue comme anodine, mais qui provoque des complications dont les conséquences peuvent être irréversibles. Nos actions se sont principalement déclinées lors de la semaine de prévention du diabète et de la journée mondiale du diabète.

- ▶ **Le 8 juin 2017** : Journée Nationale de la santé du pied à la CPAM, site de Lens et site d'Arras. Examens des pieds par un pédicure podologue et conseils de prévention : 84 participants.
- ▶ **Le 14 novembre 2017** : Journée Mondiale du diabète à la CPAM, site de Lens et site d'Arras. Examens des pieds par un pédicure podologue et conseils de prévention : 145 participants.

Une campagne d'appels sortants menée par l'ELSM et la PlateForme de Services de la CPAM a largement contribué à l'atteinte de l'objectif CPG 2017.

60,76% des nouveaux adhérents Sophia 2017 étaient en écart aux soins ; l'objectif CPG 2017 était fixé à 45%, avec un socle à 30%.

En 2017, 229 personnes sont passées sur les stands de promotion du programme SOPHIA

Prévention des Risques Cardio-Vasculaires (RCV)

Les Risques Cardio-Vasculaires (RCV) sont abordés lors des différents ateliers dans les centres sociaux ainsi que pendant la semaine « village de la prévention » organisée par la Communauté Urbaine d'Arras où **3151 personnes ont été sensibilisées**.

Moi(s) sans tabac

En France, plus de 13 millions de personnes fument quotidiennement. Le tabac est une source majeure de cancers, de maladies cardiovasculaires et d'insuffisance respiratoires et tue 73 000 personnes chaque année. Pour répondre à cette situation, dans le cadre du Plan Cancer 2014-2019, un Programme National de Réduction du Tabagisme (PNRT) a été élaboré qui vise à une réduction de 10% du nombre de fumeurs quotidiens d'ici à 2019. La prise en charge actuelle des substituts nicotiques repose sur un forfait de 150€ par an et par personne depuis le 1er novembre 2016.

En 2016, le vote de la loi de modernisation de notre système de santé autorise, en sus des médecins, les médecins du travail, les chirurgiens-dentistes, les infirmiers et les masseurs-kinésithérapeutes à prescrire les traitements de substitution nicotique et donne ainsi, accès à leurs patients au forfait d'aide au sevrage tabagique. Les sages-femmes bénéficient d'un élargissement de leurs droits de prescription à l'entourage de la femme enceinte ou accouchée.

Au cours de l'année 2016, appuyé par le comité de coordination du PNRT, Santé Publique France (SPF : fusion de l'INPES, de l'InVS et de l'EPRUS) a porté une action pilote « première » en France : le déploiement du dispositif « Moi(s) sans tabac ». Un nouvel e-coaching « Tabac Info Service », développé par la CNAMTS et l'INPES, est disponible pour ce dispositif.

L'objectif est de diminuer le nombre de consommateurs de tabac au sein de la population de l'Artois.

La valorisation du dispositif à travers les stands d'information tabac :

- ▶ 13 prestations d'informations réalisées ;
- ▶ 15 sites mobilisés ;
- ▶ 8 villes concernées ;
- ▶ 21 partenaires impliqués ;
- ▶ 500 personnes orientées.

L'accompagnement du public à l'arrêt du tabac :

- ▶ **42 consultations ont été programmées sur 4 villes** (Arras, Bruay-la-Buissière, Houdain, Lens) .
- ▶ 33 consultations en tabacologie et 9 bilans diététiques ;

- ▶ 18 consultations conclues, 24 consultations annulées (hospitalisation, maladie, retour à l'emploi, sans raison évoquée...).
- ▶ 2 Centres de Soins d'Accompagnement de Prévention en Addictologie, 1 association de prévention santé et 2 professionnels de santé libéraux ont été sollicités pour les accompagnements.

Les personnes ayant fait la démarche de solliciter un rendez-vous ont été accueillies dans un lieu de proximité, par un professionnel de santé formé à la tabacologie. Ils ont construit ensemble le projet de la personne concernant son tabagisme (sur une séance d'environ 45 minutes et 15 minutes de debriefing) et se sont appuyés sur les ressources disponibles pour faciliter cette démarche.

P3A (Plan Autonomie Avancée en Âge)

Réunion partenariale (CPAM service prévention, CARSAT pôle retraite et pôle social) d'informations et d'échanges sur les dispositifs proposés pour la retraite.

Public ciblé : personnes âgées de 59 à 62 ans, bénéficiaires du RSA ou d'une pension d'invalidité.

- ▶ Le 21 mars 2017, centre social Les Brebis à Mazingarbe : 36 assurés présents, 4 se sont inscrits à un examen périodique de santé.
- ▶ Le 2 octobre 2017, centre social Dumas à Lens : 56 assurés présents, 5 se sont inscrits à un examen périodique de santé.

Au total 92 personnes ont participé aux réunions P3A

Actions ponctuelles

Divers forums, villages santé, semaines santé, animations en centres de loisirs, en établissements scolaires spécialisés... ont permis de sensibiliser différents publics aux thématiques Risques Cardiovasculaires, Cancers, Programme M'T dents et Hygiène corporelle, Examens Périodiques de Santé, E-Coaching...

La prévention pour la santé

| Vaccination antigrippale | Année 2017 | Année 2016 | Evolution (en %) |
|------------------------------------|------------|------------|------------------|
| Nombre de prises en charge éditées | 144 551 | 147 057 | -1,70% |
| Taux de réponse (en %) | 53,76% | 54,10% | -0,34% |

| Examens de santé | | | Nombre d'examens de santé | |
|---------------------------|---------------------------|--|---------------------------|--------------|
| Type du centre | Convention passées avec | Type de bilan pratique | Année 2017 | Rappel 2016 |
| EPS délocalisés | | 88 personnes en situation de précarité | 117 | 107 |
| Epicure | Institut Pasteur de Lille | 410 personnes en situation de précarité | 465 | 311 |
| Institut Pasteur de Lille | | 1 289 personnes en situation de précarité | 2 168 | 2 177 |
| Total | | 1 787 personnes en situation de précarité | 2 750 | 2 595 |

Les relations administratives et contractuelles

Relations conventionnelles avec les professionnels de santé :

- ▶ 3 Commissions Paritaires Locales Médecins : 19/1/2017, 6/4/2017, 14/9/2017
- ▶ 2 Commissions Paritaires Locales Pharmaciens : 25/4/2017, 17/10/2017
- ▶ 2 Commissions Paritaires Départementales Orthophonistes : 11/05/2017, 23/11/2017

Organisation du système de soins (y compris création de réseaux de soins) :

- ▶ Création d'un centre de santé municipal sur Annequin
- ▶ Rencontre avec l'ARS des 8 Maisons de Santé Pluri-Professionnelles pour la complétude de leur rapport d'activité
- ▶ Rencontre avec l'ARS de 3 structures en vue d'une labellisation MSP



Annexes

| | |
|--|----|
| Annexe 1 | 49 |
| Dépenses et recettes de fonctionnement et d'investissement | |
| Annexe 2 | 50 |
| Évolution des charges par gestion comptable | |
| Annexe 3 | 50 |
| Les prestations supplémentaires et les aides financières | |
| Annexe 4 | 51 |
| Les subventions et autres dépenses d'ASS | |
| Annexe 5 | 52 |
| Activités et études statistiques | |

Annexe 1 Dépenses et recettes de fonctionnement et d'investissement

| Dépenses et recettes de fonctionnement | 2017 Montant en milliers d'euros | Rappel 2016 Montant en milliers d'euros | % évolution N/N-1 |
|--|-------------------------------------|--|-------------------|
| ► Dépenses | | | |
| - Charges de personnel | 43 128 | 42 704 | 0,99 |
| - Remises aux Sociétés mutualistes et correspondants | - | - | |
| - Dotations aux amortissements | 2 688 | 2 921 | -7,98 |
| - Autres dépenses | 5 332 | 5 128 | 3,98 |
| Total des dépenses | 51 148 | 50 753 | 0,78 |
| ► Recettes | | | |
| - Dotation | 50 941 | 50 570 | 0,73 |
| - Autres recettes | 207 | 183 | 13,11 |
| Total des recettes | 51 148 | 50 753 | 0,78 |

Taux d'exécution budgétaire : 99,05

| Dépenses d'investissement | 2017 Montant en milliers d'euros | Rappel 2016 Montant en milliers d'euros | % évolution N/N-1 |
|-------------------------------|-------------------------------------|--|-------------------|
| Immobilisations incorporelles | 22 | 11 | 100 |
| Immobilisations corporelles | 3 855 | 1 348 | 186 |
| - Terrain | - | - | - |
| - Constructions | 451 | 451 | - |
| - Matériel informatique | 629 | 255 | 147 |
| - Matériel de bureau | 120 | 143 | -16 |
| - Autres | 2 655 | 499 | 432 |
| Immobilisations financières | 37 | 51 | -27 |
| Total | 3 914 | 1 410 | 178 |

Annexe 2

Évolution des charges par gestion comptable

| GESTIONS | 2017 | | 2016 | |
|--------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-------------------|
| | Montant en milliers d'euros | Montant en milliers d'euros | Montant en milliers d'euros | % évolution N/N-1 |
| 1 - Gestion technique maladie | 2 138 115 | 2 066 825 | | 3,45 |
| 2 - Gestion technique at-mp | 128 716 | 125 393 | | 2,65 |
| 3 - Gestion sm | 1 957 | 1 951 | | 0,31 |
| 4 - Gestion administrative | 51 148 | 50 753 | | 0,78 |
| ▶ Services administratifs | - | - | | - |
| ▶ Services informatiques centralisés | - | - | | - |
| 5 - Gestion prévention de la maladie | 2 708 | 2 582 | | 4,88 |
| 6 - Gestion FAC | 1 718 | 1 686 | | 1,9 |
| Total des charges | 2 324 362 | 2 249 190 | | 3,34 |

Annexe 3

Les prestations supplémentaires et les aides financières

| Prestations Supplémentaires Facultatifs | 2017 | | | 2016 | | |
|---|------------|------------------|--------------------------------|------------|------------------|--------------------------------|
| | Nombre | Montant en euros | Montant moyen par bénéficiaire | Nombre | Montant en euros | Montant moyen par bénéficiaire |
| PS n° 1 | 98 | 21 321,00 | 217,56 | 148 | 31 254,00 | 211,18 |
| PS n° 2 | 12 | 6 473,00 | 539,42 | 29 | 15 789,17 | 544,45 |
| PS n° 3 | | | | | | |
| PS n° 4 | 1 | 5 000,00 | 5 000,00 | 2 | 1 943,37 | 971,69 |
| PS n° 5 | | | | | | |
| PS n° 6 | 3 | 2 331,00 | 777,00 | | | |
| PS n° 7 | | | | | | |
| PS n° 8 | | | | | | |
| PS n° 9 | | | | | | |
| PS n° 10 | | | | | | |
| PS n° 11 | | | | | | |
| PS n° 12 | | | | | | |
| PS n° 13 | | | | | | |
| Total | 114 | 35 125,00 | 308,10 | 179 | 48 986,54 | 273,66 |

| Aides Financières Individuelles (ex secours) | 2017 | | | 2016 | | |
|--|--------------|---------------------|--------------------------------|--------------|-------------------|--------------------------------|
| | Nombre | Montant en euros | Montant moyen par bénéficiaire | Nombre | Montant en euros | Montant moyen par bénéficiaire |
| 1- Frais d'appareillage - optique | 189 | 43 908,00 | 232,32 | 231 | 31 484,97 | 136,30 |
| 2- Frais d'appareillage - dentaire | 413 | 261 444,00 | 705,68 | 437 | 168 136,11 | 384,75 |
| 3- Frais d'appareillage - auditif | 27 | 30 999,00 | 1 148,11 | 26 | 21 890,97 | 841,96 |
| 4- Frais liés à l'hospitalisation | 50 | 18 552,00 | 371,04 | 205 | 36 101,95 | 176,11 |
| 5- Aides techniques handicap | | | | | | |
| 6- Fournitures diverses médicales | | | | | | |
| 7- Aide à la rééducation/réinsertion | 28 | 48 644,00 | 1 737,29 | 13 | 18 914,00 | 1 454,92 |
| 8- Frais de transport | | | | 23 | 17 732,00 | 770,98 |
| 9- Frais funéraires | 51 | 45 093,00 | 884,18 | 50 | 44 042,60 | 880,85 |
| 10- Aides à domicile | | | | | | |
| 11- Aides ménagères | 132 | 91 035,34 | 543,02 | 389 | 162 716,52 | 418,29 |
| 12- Insuffisance de ressources | 393 | 200 615,00 | 510,47 | 384 | 188 446,57 | 490,75 |
| 13- Prêts aux assurés | | | | | | |
| 14- Autres | 740 | 279 349,00 | 377,50 | 326 | 116 672,12 | 357,89 |
| Total | 1 891 | 1 049 639,34 | 555,07 | 2 084 | 806 137,81 | 386,82 |

Annexe 4

Les subventions et autres dépenses d'ASS

| Subventions de fonctionnement | Nb d'associations financées | Montant 2017 (en €) | Montant 2016 (en €) | % évolution 2017/2016 | % participation ASS dans le total du budget des associations |
|-------------------------------|-----------------------------|---------------------|---------------------|-----------------------|--|
| Aide aux malades | 2 | 2 500,00 | 10 586,00 | -76,38 | |
| Aide aux handicapés | 1 | 3 000,00 | 5 600,00 | -46,43 | |
| Lutte contre l'alcoolisme | 1 | 10 000,00 | 4 812,08 | 107,81 | |
| Lutte contre le Sida | | | | | |
| Education sanitaire | 2 | 11 500,00 | 27 640,00 | -58,39 | |
| Autres | 5 | 37 527,00 | 63 943,31 | -41,31 | |
| Total | 11 | 64 527,00 | 113 481,39 | -43,14 | |

| Subventions d'équilibre aux œuvres gérées par la CPAM | Montant 2017 (en €) | Montant 2016 (en €) | % évolution 2017/2016 | % participation ASS dans le total du budget |
|---|---------------------|---------------------|-----------------------|---|
| - Cabinet dentaire | 57 000 | 57 000 | - | 100 |
| Total | 57 000 | 57 000 | - | 100 |

Annexe 5

Activités et études statistiques

Études et travaux d'analyse réalisés en 2017 par la caisse :

Suivi des dépenses de santé – ONDAM :

- ▶ Études de consommation médicale sur les thèmes de maîtrise médicalisée et mesures d'impact sur les actions menées.
- ▶ Études démographiques sur les PS et les assurés.
- ▶ Analyses dans le cadre de la Maîtrise Médicalisée à l'Hôpital (MMH).
- ▶ Travaux à destination des Commissions Paritaires départementales ou régionales : Réalisation de l'état des dépenses, présenté en commission, et analyses complémentaires.
- ▶ Création et réalisation de profils d'activité individuels PS : Ces profils servent de supports lors des visites DAM, des entretiens d'alerte entre la Direction, le Service Médical et le PS ou d'aide à la prise de décision dans le cadre des groupes régionaux.
- ▶ Travaux à destination des groupes régionaux ONDAM : groupe IJ, groupe « Autres prescripteurs »

Études et analyses statistiques pour la Lutte Contre la Fraude (LCF) :

Requêtes nationales et loco régionales, travaux particuliers, maj d'outils (mécano, Profiler...), analyse d'un poste particulier, demandes ponctuelles d'analyse...

Suivi d'indicateurs pour le Pôle Promotion de la Santé :

- ▶ Suivi de l'EBD, dépistage organisé des cancers, MT'Dents, Sophia, VAG...
- ▶ Études et analyses cartographiées des disparités géographiques en fonction des facteurs socio-économiques

Mise à disposition d'outils et de bases de données à destination des processus Métiers et autres de la caisse :

- ▶ Élaboration de requêtes locales – traitement de données – création de tableau de bord
- ▶ Réalisation d'études ponctuelles dans un but d'aide à la décision
- ▶ Analyse de l'activité du centre de santé dentaire et d'exams de santé
- ▶ Elaboration et traitement des requêtes nécessaires aux remontées nationales (LR – EQ...), régionales, SNA, SRA et Observatoire des activités
- ▶ Réalisation d'études et travaux statistiques dans le cadre du Dossier de Clôture et de la certification des comptes

- ▶ Réalisation de requêtes marketing dans le cadre du développement de la stratégie multicanal

Travaux à destination des pilotes PLANIR :

- ▶ Réalisation de requêtes nécessaires aux pilotes d'actions
- ▶ Elaboration et maj du TDB Planir

Observatoire local IJ :

- ▶ Participation à la cellule médico-administrative,
- ▶ Études et travaux statistiques liés aux plans d'actions, local et régional, sur les arrêts de travail

Observatoire transports :

- ▶ Études et travaux statistiques liés aux plans d'actions, local et régional, sur les transports.

Suivi du Mandat de Gestion CARMi :

Suivi des indicateurs locaux du Mandat de gestion

Réalisation de requêtes et d'études ponctuelles dans un but d'aide à la décision :

Études démographiques sur les PS et les assurés, base d'activité et de prescription des PS

Partenariat CAF du Pas-de-Calais / CPAM de l'Artois :

Projet IDEM : Echanges d'informations CAF / CPAM dans le cadre d'une convention de partenariat.

Participation à la réalisation d'études* en collaboration avec d'autres partenaires durant l'année :

Participation au groupe ONDAM IJ régional avec les CPAM de Roubaix/Tourcoing, Amiens et des Flandres
Participation au groupe de travail régional sur l'Imagerie Médicale

(*) ayant fait ou non l'objet d'une publication

Glossaire

A

| | |
|---------------|--|
| AAP | Assuré Actif Pondéré |
| ACS | Aide au paiement d'une Complémentaire Santé |
| AHNAC | Association Hospitalière Nord Artois Clinique |
| AME | Aide Médicale Etat |
| AMELI | Assurance Maladie En Ligne |
| ASE | Aide Sociale à l'Enfance |
| ASS | Action Sanitaire et Sociale |
| AT/MP | Accident de Travail / Maladie Professionnelle |
| AVENIR | Accompagner et Vaincre les Exclusions, les Non recours, les Incompréhensions et les Ruptures |

B

| | |
|-------------|--|
| BMS | Borne Multi Services |
| BPCO | Broncho Pneumopathie Chronique Obstructive |

C

| | |
|----------------|--|
| CAF | Caisse d'Allocations Familiales |
| CANSSM | Caisse Autonome Nationale de la Sécurité Sociale dans les Mines |
| CAQES | Contrat d'Amélioration de la Qualité et de l'Effizienz des Soins |
| CARMI | Caisse du Régime des Mines |
| CARSAT | Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail |
| CCAS | Centre Communal d'Action Sociale |
| CDAPH | Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées |
| CIAS | Conseil International de l'Action Sociale |
| CISS | Collectif Inter associatif sur la Santé |
| CMU | Couverture Maladie Universelle |
| CMUC | Couverture Maladie Universelle Complémentaire |
| CNAM | Caisse Nationale d'Assurance Maladie |
| CNGP | Centre National de la Gestion de la Paie |
| CNITAAT | Cour Nationale de l'Incapacité et de la Tarification de l'Assurance des Accidents du Travail |
| COG | Convention d'Objectifs et de Gestion |
| COTEC | Comité TECHnique |
| CPAM | Caisse Primaire d'Assurance Maladie |
| CPD | Commission Paritaire Départementale |
| CPG | Contrat Pluriannuel de Gestion |
| CPL | Commission Paritaire Locale |
| CRP | Centre de Rééducation Professionnelle |

CRRMP Comité Régional de Reconnaissance des Maladies Professionnelles

CSAM Conseiller Services Assurance Maladie

CSAPA Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie

CSS Code de la Sécurité Sociale

D

DAM Délégué Assurance Maladie

DAT Déclaration Accident du Travail

DCGDR Direction de Coordination de la Gestion Des Risques

DDCS Direction Départementale de la Cohésion Sociale

DIADEME Dématérialisation et Indexation Automatique des Documents et Messages Electroniques

DRSM Direction Régionale du Service Médical

E

EHPAD Etablissement d'Hébergement des Personnes Agées Dépendantes

EPBNL Etablissement Privé à But Non Lucratif

EPS Examen Périodique de Santé

EPTICA Outil National de gestion industrialisé des emails

EQ Enquête Questionnaire

ESAT Etablissement et Service d'Aide par le travail

ESPIC Etablissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif

ETP Equivalent Temps Plein

F

FDCH Fonds De Compensation du Handicap

FMF Fédération des Mutuelles de France

FNATH Fédération Nationale des Accidentés du Travail et des Handicapés

FNPEIS Fonds National de Prévention, d'Education et d'Information Sanitaires

FSE Feuille de Soins Electronique

FSPF Fédération des Syndicats Pharmaceutiques de France

G

GDB Gestion Des Bénéficiaires

GED Gestion Electronique des Documents

GHT Groupement Hospitalier de Territoire

GPEC Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences

H

HTA Hypertension Artérielle

I

IJ Indemnité Journalière

INSEE Institut National des Statistiques et des Etudes Economiques

L

LCF Lutte Contre la Fraude

LUP Ligne Urgence Précarité

M

MAMBO Manger Mieux, Bouger Mieux

MEDIAM MEDia Intranet de l'Assurance Maladie

MG Médecin Généraliste

MIPPS Maison Intercommunale de Prévention et de Promotion de la Santé

MMH Maîtrise Médicalisée Hospitalière

MNC Mission Nationale de Contrôle

MSAP Maison de Service Au Public

MSP Maison de Santé Pluridisciplinaire

O

ONDAM Objectif National des Dépenses d'Assurance Maladie

OPTAM Option Pratique Tarifaire Maîtrisé

P

PASS Parcours d'Accueil à la Sécurité Sociale

PCA Plan de Continuité des Activités

PDP Prévention de la Désinsertion Professionnelle

PFIDASS PlateForme d'Intervention Départementale pour l'Accès Aux Soins et à la Santé

PFRP Plate Forme Risques Professionnels

PFS PlateForme de Services

PHARE Programme Harmonisé d'Aide au Réseau

PLANIR Plan Local d'Accompagnement du Non Recours, des Incompréhensions et des Ruptures

PMI Protection Maternelle Infantile

PNRT Plan National de Réduction du Tabagisme

Prado Programme d'Accompagnement du Retour A Domicile après hospitalisation

PSJ Parcours Santé Jeunes

PUMA Protection Universelle Maladie

R

RCV Risque Cardio Vasculaire

RH Ressources Humaines

RNP Référentiel National de Processus

ROSP Rémunération sur Objectifs de Santé Publique

S

SAMU Service d'Aide Médicale Urgente

SCOR projet de SCannérisation des ORdonnances

SDAASP Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public

SGA Statistique Gestion Administrative

SIAM Système d'Information de l'Assurance Maladie

SMUR Service Mobile d'Urgence et de Réanimation

SNA Support National d'Accompagnement

SOPHIA Service d'Accompagnement de l'Assurance Maladie pour les personnes

SRA Supplément Soins particulièrement coûteux

T

TACLE Transmission des Actes pour le Contrôle de Legalité

TASS Tribunal des Affaires de Sécurité Sociale

TCI Tribunal du Contentieux de l'Incapacité

TDB Tableau De Bord

TLC Télé Conseiller

TNS Travailleur Non Salarié

TRAM Travail en Réseau de l'Assurance Maladie

U

UCANSS Union des Caisses Nationales de Sécurité Sociale

UEHC Unité Educative d'hébergement Collectif

URSSAF Union des Recouvrement des cotisations de Sécurité Sociale et d'Allocations Familiales

USPO Union des Syndicats de Pharmacie d'Officine

V

VAG Vaccin Anti Grippal



AGIR ENSEMBLE, PROTÉGER CHACUN