

SÉCURITÉ SOCIALE



**l'Assurance
Maladie**

LANDES



AGIR ENSEMBLE PROTÉGER CHACUN

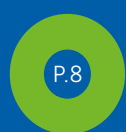
RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

SOMMAIRE



INTRODUCTION

- P.3 Édito
- P.4 Chiffres clés
- P.5 Retour sur l'année 2019
- P.7 Contexte démographique et médical



1

ACCÉDER AUX DROITS ET AUX SOINS

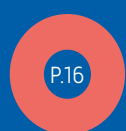
- P.9 Le remboursement des soins
- P.11 Éviter le non recours aux soins



2

ACCOMPAGNER CHACUN DANS LA PRÉSERVATION DE SA SANTÉ

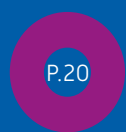
- P.13 Des campagnes de prévention adaptées aux facteurs de risques
- P.13 Un accompagnement personnalisé



3

CONTRIBUER À L'EFFICACITÉ DU SYSTÈME DE SANTÉ

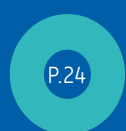
- P.17 Réguler les dépenses et veiller à la qualité des soins
- P.18 Favoriser la coordination pour une meilleure prise en charge
- P.19 Faire la pédagogie des usages et lutter contre les fraudes



4

PROPOSER UNE OFFRE DE SERVICES PERFORMANTE

- P.21 Les assurés
- P.23 Les employeurs
- P.23 Médiation et gestion des réclamations pour fluidifier les relations



5

RENFORCER NOTRE EFFICACITÉ INTERNE ET NOTRE PERFORMANCE

- P.25 Les ressources humaines de la CPAM
- P.26 Un projet d'entreprise co-construit
- P.26 Un employeur socialement responsable
- P.27 Un environnement amélioré
- P.27 Des efforts constants



6

GOUVERNANCE ET RÉSULTATS

- P.29 Organigramme de la CPAM
- P.30 Composition du conseil
- P.32 Chiffres clés (ONDAM)



ÉDITO

Rencontre avec :

**BRUNO
PONCET**

—
Directeur de la CPAM des Landes

L'année 2019 constitue une étape majeure du projet de transformation "ma santé 2022" dans l'accès aux soins pour tous. Ainsi, plusieurs réalisations importantes méritent d'être soulignées :

- La poursuite de l'intégration de certains régimes de protection sociale à l'Assurance Maladie.
- La mise en place de la complémentaire santé solidaire, qui depuis le 1er novembre 2019 se substitue à la CMU-C et vise à réduire le reste à charge des personnes ayant de faibles ressources.
- Les premiers jalons du "100 % Santé" qui donnera lieu, en 2020, à une prise en charge à 100 %, dans le domaine de l'optique, des aides auditives et du dentaire.
- La généralisation du Dossier Médical Partagé qui à terme deviendra l'outil de base de la coordination des soins et de l'information des patients.
- L'accès aux soins dans les territoires, pour lequel la CPAM s'est mobilisée, avec de nombreux partenaires, afin d'apporter des solutions concrètes comme les premiers pas de la télémédecine ; la mise en place des assistants médicaux et des communautés professionnelles territoriales de santé qui visent à mieux organiser les parcours des patients et leur accès à des soins de qualité.
- C'est enfin la contribution à la réussite des premières Maisons France Services.

La liste n'est bien sûr pas exhaustive et je vous invite à prendre connaissance de ce rapport d'activité pour découvrir les actions les plus significatives de 2019. De belles initiatives qui sont souvent le fruit de partenariats précieux que la CPAM des Landes met un point d'honneur à entretenir. Pour finir, je tiens à remercier chaleureusement les équipes de la CPAM qui ont œuvré en 2019 et continuent de le faire depuis de nombreuses années, au quotidien, pour maintenir un haut niveau de performance et de qualité de service à l'ensemble de nos usagers.

Bruno PONCET

CHIFFRES CLÉS



**PROFESSIONNELS DE
SANTÉ DANS LE
DÉPARTEMENT
DONT 634 MÉDECINS**



**325 455
BÉNÉFICIAIRES
LANDAIS
(+ 6,8 %)**



3 079,27 €
C'est le coût moyen des soins
par bénéficiaire landais
pris en charge par
l'Assurance Maladie



**85,6 %
DES LANDAIS
affiliés au régime
général de
l'Assurance Maladie**

MÉDECIN TRAITANT

92,4 %

des bénéficiaires ont
un médecin traitant



DES LANDAIS CONNECTÉS

62 %

des Landais ont un
COMPTE AMELI

ameli.fr

DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ

60 922

Landais ont leur
dossier médical partagé



UNE CAISSE À TAILLE HUMAINE

Pour remplir sa mission,
l'Assurance Maladie s'appuie sur

260

**COLLABORATEURS
AU SEIN DE 2 AGENCES**
Mont-de-Marsan (siège) et Dax
(hors salariés de l'UGIC)

PRESTATIONS VERSÉES

1,002

**MILLIARDS D'EUROS
(+ 3,9 %)**
versés dans les Landes en presta-
tions maladie, maternité/paternité,
accidents du travail, invalidité, décès
(dont près de 352 millions versés
aux établissements de santé
publics et privés)

POINTS D'ACCUEIL

97 342

ASSURÉS REÇUS
dans les points d'accueil de
la CPAM (sites de Mont-
de-Marsan, Dax et les 12
permanences réparties sur
le département)

Retour sur L'ANNÉE 2019

JANVIER

- Des vœux "Fontainebleau" organisés en partenariat avec la CAF.



FÉVRIER

La CPAM accueille une dizaine de collègues de l'Urssaf de Mont-de-Marsan suite à l'incendie de leurs locaux.



- La CPAM lance un appel à projets aux associations du département lors d'une conférence de presse.



FÉVRIER

- Les 260 employés de la CPAM des Landes se retrouvent pour une assemblée générale du personnel. C'est le lancement officiel du projet d'entreprise de la CPAM.



MARS

- Mars bleu dans les Landes, les initiatives sportives pour promouvoir le dépistage du cancer colorectal se multiplient.



- arrivée des 7 agents de MFP services.



JUIN

- DCGDR tour en Nouvelle Aquitaine.



JUILLET

- La structure régionale reprend officiellement les activités du Centre de Coordination des Dépistages des Cancers des Landes.



- Installation du Comité Social et Economique (CSE).



AOÛT

- Arrivée de Julien MERIC, sous-directeur.



SEPTEMBRE

- Intégration des étudiants au régime général.



- 20 septembre : forum partenaires.



OCTOBRE

- Octobre rose dans les Landes. De nombreuses manifestations "roses" sont organisées.



OCTOBRE

- Lancement de la nouvelle campagne contre la grippe.



- Mon compte ameli dépasse les 150 000 adhésions dans les Landes. Ce cap marque les noces de corail du compte, ouvert depuis 2008.



14 octobre : lancement de mes remboursements simplifiés, service en ligne pour être remboursé de ses frais de transports en voiture particulière ou transport collectif.



OCTOBRE

- Un parking sécurisé (évolution du mois d'août à décembre). Travaux de mise en sécurité du parking extérieur du bâtiment à Mont-de-Marsan en délimitant la zone dédiée au personnel de celle réservée aux publics.



- Création d'un nouvel espace pour accueillir les publics de façon toujours plus adaptée et en toute sécurité. Les espaces libre-service ont été revus, la signalétique améliorée et les mobiliers renouvelés à Mont-de-Marsan et à Dax.



NOVEMBRE

- Une grande campagne de promotion de l'examen de prévention en santé est lancée pour faire connaître ce dispositif aux Landais.



CONTEXTE DÉMOGRAPHIQUE ET MÉDICAL

SUPERFICIE

327 communes / 15 cantons / 9 243 km²

POPULATION

407 444 habitants - Soit + 0,8 % (+ 0,4 % en France)

Moins de 24 ans
20,4 %



Plus de 60 ans
32,5 %

Source INSEE

Taux de mortalité
11 ‰
Pour 1000



Taux de natalité
8,5 ‰
Pour 1000



325 455 bénéficiaires (+ 6,8 % par rapport à 2018)

Montant moyen des dépenses remboursées par bénéficiaire : **3079,27 € (- 86,10 €)**

(Source CPAM des Landes)

OFFRE DE SOINS

La densité médicale est de **4,93** médecins généralistes pour **5 000** habitants. Elle se situe dans la moyenne nationale (**4,90** en Nouvelle-Aquitaine et **4,52** en France métropolitaine).

PROFESSIONNELS DE SANTÉ

1 514 auxiliaires médicaux dont :

• **718** infirmiers

• **41** psychologues

• **549** masseurs-kinésithérapeutes

• **105** podologues

• **88** orthophonistes

• **13** orthoptistes

234 dentistes et ODF

41 sages-femmes

129 pharmacies

4 cabinets dentaires mutualistes

25 laboratoires

41 transports sanitaires

131 taxis conventionnés

375 médecins généralistes

• **366** secteur 1

• **7** secteur 2

• **2** non conventionnés

259 médecins spécialistes

• **178** secteur 1

• **81** secteur 2

TOTAL hors médecins : **2 119**

TOTAL médecins : **634**

ÉTABLISSEMENTS EN SANTÉ

8 cliniques privées

3 établissements publics

14 maisons de santé

1 centre polyvalent mutualiste

50 EHPAD*

1 EHPA**

22 établissements thermaux

7 établissements de soins de suite et de réadaptation

3 centres de santé dentaires mutualistes

2 centres de santé infirmiers

*Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes

**Établissement d'hébergement pour personnes âgées

ENTREPRISES

44 214 entreprises (+ 3 700 depuis 2012). À l'instar de la Nouvelle-Aquitaine, l'essentiel des entreprises (95,3 %) est constitué de PME employant moins de 10 salariés.



**ACCÉDER AUX DROITS
ET AUX SOINS**

1

ACCÉDER AUX DROITS ET AUX SOINS

L'égalité d'accès aux soins est, avec la qualité des soins et la solidarité, l'un des trois principes fondateurs de l'Assurance Maladie depuis 1945.

La CPAM des Landes protège la santé de 325 455 assurés tout au long de leur vie en prenant en charge les soins courants comme les pathologies les plus lourdes. Notre responsabilité ? Faire en sorte que chacun bénéficie de ce droit fondamental et faciliter l'accès aux soins de tous.



Le remboursement des soins

Maîtriser les délais de remboursements

Les délais de remboursement représentent un enjeu de satisfaction des publics de la CPAM, mais surtout contribuent, eux aussi, à l'amélioration de l'accès aux soins.

En 2019, 7 357 003 feuilles de soins électroniques (+ 7 %) et 283 927 feuilles de soins papier ont été traitées (- 1 %).

La généralisation de la dématérialisation permet de réduire les délais de remboursement.

EN CHIFFRES

10,4 jours

délais de remboursement d'une feuille de soins papier.

6,6 jours

délais de remboursement d'une feuille de soins électronique.

Autonomisation des ayants droit

Les personnes majeures sans activité professionnelle (considérées comme « ayant droit » d'un assuré et qui devaient donc utiliser leur numéro d'immatriculation) possèdent désormais un numéro personnel pour être soignées à titre individuel. Cela a concerné 5 974 conjoints ayants droit en 2019 qui deviennent donc "assurés" à part entière.

Par ailleurs, tous les mois, 300 ayants droit atteignant 18 ans reçoivent une immatriculation.

Vers un système de Sécurité sociale plus simple

L'Assurance Maladie poursuit l'intégration des autres régimes entamée en 2018 et qui doit se poursuivre en 2020 avec l'intégration du RSI.

En 2019, les assurés des mutuelles étudiantes ceux de MFP services et les nouveaux bénéficiaires du Régime Social des Indépendants (RSI) ont rejoint les effectifs des assurés protégés par la CPAM des Landes.

Dans les Landes, en 2019, cela a concerné 14 676 nouveaux assurés.

EN CHIFFRES

6 694

fonctionnaires et retraités MFP services (février).

4 374

étudiants (septembre).

3 608

nouveaux travailleurs indépendants tout au long de l'année.

Cures thermales : une prise en charge régionale

La CPAM des Landes traite les prises en charge des cures des assurés pour le compte de toute la région ex-Aquitaine.

L'augmentation régulière constatée ces dernières années se poursuit avec un total de 30 712 prises en charge cures délivrées en 2019 pour les assurés de l'ex-Aquitaine (une augmentation d'un peu plus + 5 % pour cette année encore).

Verser les revenus de remplacement et de substitution

La CPAM compense la perte de revenus des assurés suite à une période d'inactivité partielle ou totale en lien avec une maladie, une maternité/paternité, un accident du travail ou une maladie professionnelle, une mise en invalidité, ou un décès.



EN CHIFFRES

1 002 164 693€

montant remboursé par la CPAM.

130

dossiers de capitaux décès (- 85).

4 230

pensions d'invalidité (- 34).

Accidents du travail et maladies professionnelles

Lors d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle, la CPAM réalise l'étude de la reconnaissance des sinistres et effectue l'indemnisation des victimes, en incapacité temporaire ou permanente.

23 898 995 € ont été versés en revenus de remplacement pour des victimes d'accident de travail ou maladie professionnelles en 2019. Les rentes AT/MP¹ ont représenté 8 406 dossiers (+ 20).

EN CHIFFRES

6 008

accidents du travail reconnus (- 63).

476

accidents de trajet (- 14).

626

maladies professionnelles (+ 46)

9

accidents mortels ont été reconnus par la CPAM.

25 723

assurés bénéficiaires de la Complémentaire santé solidaire (+ 241 par rapport au nombre de bénéficiaires de CMU-C² et ACS³ en 2018).

Entretien

avec **Dina GORSEK**
(gestionnaire dossiers clients
Complémentaire santé solidaire)



"Pour l'assuré, c'est beaucoup plus simple à compléter"

"Depuis le 1^{er} novembre 2019, la Couverture Maladie Universelle a été remplacée par la Complémentaire santé solidaire. Les nouvelles directives et les outils sont arrivés peu de temps avant la mise en place du dispositif, il a fallu s'adapter en urgence, se tenir à jour de la liste des mutuelles agréées et contacter les assurés si leur mutuelle n'en faisait plus partie.

Pour l'assuré, la demande de Complémentaire santé solidaire est beaucoup plus simple à compléter surtout s'il le fait sur son compte ameli. En effet, nous récupérons beaucoup de données auprès de la CAF, de Pôle emploi ou via l'appliquetif "EOPPS" pour le montant des retraites.

De notre côté, les dossiers sont un peu plus longs à finaliser et les délais parfois rallongés suite au retour des bulletins d'adhésion dont nous nous occupons également.

Le choix de l'organisme complémentaire de l'assuré est transmis via un serveur sécurisé, mais nous n'avons pas de retour concernant leur délai de traitement, ce qui nous pose quelques soucis, mais n'oublions pas que ce dispositif a été créé pour permettre à un plus grand nombre d'en bénéficier, ce qui est un réel progrès pour l'accès aux soins !".

1 : Accident du travail et maladie professionnelle - 2 : Couverture maladie universelle complémentaire - 3 : Aide au paiement d'une complémentaire santé

Eviter le non recours aux soins

La mission accompagnement santé (dispositif précédemment baptisé "PFIDASS") accompagne les assurés qui renoncent à leurs soins pour différentes raisons (financières, incompréhensions...).

EN CHIFFRES

+ 64%

d'assurés qui ont réalisé leurs soins en 2019 par rapport à 2018.

86%

des assurés accompagnés par la mission accompagnement santé ont été orientés vers elle par le service accueil de la CPAM.



Accorder des aides aux plus fragiles

La commission d' Action Sanitaire et Sociale (ASS) se réunit régulièrement pour étudier les dossiers des assurés en difficultés et leur permettre de réaliser les soins dont ils ont besoin.



En 2019, 18 commissions ont eu lieu. Les conseillers ont notamment décidé :

- La hausse du montant de la moyenne économique de 1 200 € à 1 300 €. Les demandes d'aides individuelles sont étudiées en fonction de ce nouveau plafond.
- La révision du taux de participation aux dépenses engagées par l'assuré (de 20 en 20 % au lieu de 10 en 10 %).

Outre les aides individuelles, la commission ASS décide également de l'attribution de subventions aux associations du secteur social. En 2019, les conditions d'attribution ont changé.

La CPAM des Landes a donc organisé une conférence de presse pour présenter le nouveau dispositif.

15 associations ont présenté une demande de subventions. Parmi ces 15 associations, 7 d'entre elles n'avaient jamais bénéficié de subvention de la part de la CPAM des Landes, ce qui confirme l'ouverture au plus grand nombre de ce dispositif. 8 associations landaises ont été subventionnées en 2019.

EN CHIFFRES

2 297

demandes (- 80) ont été instruites en commission ASS.

497

accords (+ 44) ont été délivrés.

19 000€

versé aux associations.

Auprès des partenaires

Les actions auprès des partenaires se poursuivent pour éviter les ruptures d'accès aux soins notamment avec le centre pénitentiaire ou au service social du Centre Hospitalier de Mont-de-Marsan (permanences hebdomadaires assurées dans ces deux lieux).

EN CHIFFRES

1 990

sollicitations de partenaires ont été traitées pour dénouer des dossiers complexes.

368

personnes rencontrées au centre pénitentiaire.

146

sollicitations traitées par le service social de l'hôpital de Mont-de-Marsan.

2

**ACCOMPAGNER CHACUN
DANS LA PRÉSERVATION
DE SA SANTÉ**

ACCOMPAGNER CHACUN DANS LA PRÉSERVATION DE SA SANTÉ

Parce que prévenir vaut mieux que guérir, la CPAM des Landes intervient en amont de la maladie et de ses complications. Elle propose à chaque assuré une offre de services en prévention et des parcours propres à sa pathologie, à son âge ou à sa situation de vie.

Des campagnes de prévention adaptées aux facteurs de risques

Dépistages des cancers

Oeuvre de la CPAM des Landes, le centre de coordination des dépistages des cancers a cédé son activité à la structure régionale le 1^{er} juillet 2019. Néanmoins, la CPAM des Landes poursuit ses objectifs de santé publique pour promouvoir les dépistages des cancers du sein, de l'utérus et du côlon. Elle participe toujours activement aux actions partenariales initiées au sein du COFIL Cancers depuis de nombreuses années. En 2019, la CPAM a notamment organisé des actions de sensibilisation en maisons de santé ou lors de manifestations sportives, en rose ou bleu.

EN CHIFFRES

64%

des personnes invitées ont réalisé une mammographie de dépistage (- 2 points).

23,59%

des landais invités ont réalisé le test de dépistage du cancer colorectal (- 7,5 points).

54%

des femmes de 25 à 55 ans ont réalisé un frottis de dépistage au cancer du col de l'utérus (- 3 points).



M'T dents, pour donner le sourire aux écoliers



18 écoles soit 30 classes et 550 élèves de classe préparatoire ont été sensibilisés à l'importance de l'hygiène bucco-dentaire dans le département en présence d'une chargée de prévention ou d'une conseillère de l'Assurance Maladie et d'un dentiste de l'UFSBD (Union Française pour la santé Bucco-Dentaire).

Une classe landaise a également bénéficié du dépistage sur place en plus de la séance de sensibilisation. En 2019, l'Assurance Maladie a étendu la prise en charge

M'T dents aux enfants de 3 ans. Les rendez-vous s'adressent désormais aux 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21 et 24 ans.

L'équilibre alimentaire au cœur de la maternelle

La CPAM a initié un projet qui allie le thème de la nutrition et de l'hygiène bucco-dentaire en présence des parents. Ce projet construit sur 2 ans, en partenariat avec la Mairie de Dax, à la maternelle Simone Veil, a réuni parents et enfants autour de goûters ou repas animés par la chargée de prévention et une diététicienne.



Un accompagnement personnalisé

Des examens de prévention en santé plus ciblés

Le centre d'examens de santé offre la possibilité aux assurés landais de faire le point sur leur santé. Une grande campagne de promotion a été menée dans le

département en 2019 pour faire connaître cet examen de prévention en santé, personnalisé en fonction des facteurs de risques ou des besoins en prévention de l'assuré. Situé rue Victor Lourties, (près de la CPAM des Landes) à Mont-de-Marsan, le centre reçoit les assurés sur rendez-vous tous les matins du lundi au vendredi.

EN CHIFFRES

919

examens ont été réalisés.

334

jeunes 16/25 ans concernés.

74,3%

de personnes en situation de fragilité.



Les rendez-vous gratuits pour conserver ses dents plus longtemps

Promotion de la vaccination

Grâce aux actions menées depuis plusieurs années, le niveau de vaccination dans notre région s'améliore.



Il reste néanmoins encore insuffisant pour de nombreuses maladies. A l'occasion, de la Semaine de la vaccination, du 24 au 30 avril 2019, la CPAM des Landes et son centre départemental de vaccinations, se sont mobilisés, au travers notamment d'une campagne de communication locale, pour sensibiliser les landais à l'importance de la vaccination.

La CPAM a également participé au 1^{er} festival international de la jeunesse (YOU-F Festival), dédié à la musique et à la sensibilisation de l'environnement à Dax pour promouvoir la vaccination, notamment la rougeole auprès des jeunes, en présence du médecin du CES* et d'étudiants infirmiers.

EN CHIFFRES

47 174

Landais vaccinés contre la grippe, 1/3 ont été vaccinés contre la grippe en officine.

498

personnes vaccinées au CES*, qui est également centre départemental de vaccinations.

Sophia diabète

Examens, traitement, alimentation... Si le diabète est une maladie silencieuse à ses débuts, elle peut ensuite avoir des répercussions sur la vie quotidienne. Le service sophia aide les patients à mieux suivre cette maladie chronique.

A l'occasion de la journée mondiale du diabète (14 novembre), la CPAM a participé à un stand de promotion au marché Saint-Roch à Mont-de-Marsan en collaboration avec le Centre Hospitalier de Mont-de-Marsan, la communauté d'agglomération du Marsan et la Mutualité Française.



EN CHIFFRES

72

personnes rencontrées sur le stand sophia diabète.

* : Centre d'Examens de Santé

Poursuite de l'expérimentation "Santé mentale"

La Caisse des Landes expérimente pour le compte de la Cnam depuis 2018, le remboursement de la psychothérapie pour les patients de 18 à 60 ans, relevant du régime général et présentant des troubles en santé mentale d'intensité légère à modérée.

EN CHIFFRES

311

patients pris en charge dans le cadre du dispositif.

2 463

séances réalisées (pour un montant remboursé de 60 626 €).

137

généralistes sur 359 (soit 38 % de l'ensemble des généralistes actifs) participent au dispositif.

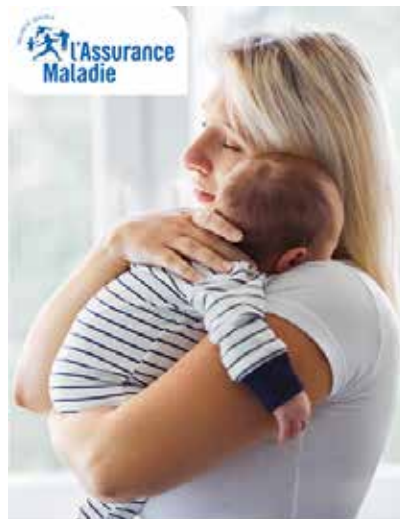
35

psychologues agréés (soit 47,9 % de l'ensemble des psychologues cliniciens/psychothérapeutes agréés ARS).

L'aide au retour à domicile

Pour rentrer chez soi en toute sérénité après une hospitalisation dans le cadre d'une maternité, chirurgie, ou insuffisance cardiaque, le dispositif de retour à domicile prévoit un accompagnement par une sage-femme, une infirmière ou un masseur-kinésithérapeute...

Le service s'est étoffé en 2019 et s'adresse désormais aux patients hospitalisés de plus de 75 ans nécessitant un suivi médico-social à domicile.



Pourquoi rester à la maternité quand on peut rentrer à la maison ?

Avec Prado, c'est possible.



EN CHIFFRES

2 151

assurés ont été accompagnés à leur retour à domicile.

Entretien

avec **Julie BELASCO**
(chargée de prévention)



Soirée tabac : "une information-formation au format inédit"

"Dans le cadre d'un programme régional de lutte contre le tabac, l'Assurance Maladie, l'Agence Régionale de Santé et le réseau Résapsad ont organisé une soirée d'informations pour l'accompagnement des fumeurs (en vue d'un sevrage ou de traitements nicotiques de substitution). Les pharmaciens, médecins généralistes, masseurs-kinésithérapeutes, infirmières, sages-femmes et chirurgiens-dentistes ont été invités. Ces réunions se sont déroulées le 30 septembre à Mont-de-Marsan et le 14 octobre à Dax de 19h30 à 22h et ont été animées par le docteur BURUGORRI, médecin addictologue et Shona BARBETTE, ambassadrice du Moi(s) Sans Tabac de la Nouvelle-Aquitaine".





CONTRIBUER

3

À L'EFFICIENCE DU

SYSTÈME DE SANTÉ

CONTRIBUER À L'EFFICIENCE DU SYSTÈME DE SANTÉ

La CPAM participe à l'amélioration du système en accompagnant l'évolution des pratiques - avec pour leitmotiv "le juste soin au juste coût" - et en favorisant la coordination des soins.

Elle intervient auprès de l'ensemble des acteurs pour aider chacun à adopter des comportements responsables et lutte au quotidien contre les abus et les fraudes.

Réguler les dépenses et veiller à la qualité des soins

L'année 2019 a été très riche pour les professionnels de santé puisque de nombreuses conventions ou avenants ont été signés au niveau national ou local.

Une attention particulière pour les transporteurs

▪ Garde ambulancière

La nouvelle organisation de la garde ambulancière a été mise en place à compter du 1^{er} juillet 2019. Une négociation a été réalisée au niveau départemental avec les acteurs pour redécouper certains secteurs et relever les forfaits d'intervention afin que les gardes ne souffrent d'aucune absence et puissent être constamment assurées.

EN CHIFFRES

7

secteurs de garde (2 ruraux, 3 semi-ruraux, 2 urbains) + 1 (Saint-Martin-de-Seignanx).

▪ Convention taxi locale

La convention nationale taxi a été signée en février 2019. Elle a fait l'objet d'une renégociation avec les syndicats locaux pour assoir les grandes orientations visant à maîtriser les évolutions des dépenses, revaloriser les trajets courts et développer le transport partagé.

Expliquer l'avenant n°6 à la nouvelle convention aux infirmiers du département



Pour préparer la mise en place des mesures prévues par l'avenant n°6 à la convention des infirmiers, 3 réunions de présentation ont été organisées à Dax et à Tartas et ont rencontré un réel succès.

L'avenant répond à 4 orientations majeures : valoriser l'activité des infirmiers libéraux, améliorer l'accès aux soins, renforcer la qualité et la coordination des soins, et encourager l'usage des outils numériques. 204 infirmiers ont participé à ces moments d'échanges qui ont également été l'occasion de présenter

la mise en œuvre du bilan de soins infirmiers (BSI), mis en place au 1^{er} janvier 2020.

La convention dentaire présentée aux chirurgiens-dentistes

La Convention dentaire a été signée en 2018 mais les premières mesures applicables avec le reste à charge zéro (RAC 0) ou "100 % santé" sont entrées en vigueur en avril 2019.

Différents paliers du "100 % santé" sont prévus jusqu'en 2022. Outre l'accompagnement réalisé par les délégués de l'Assurance maladie, la CPAM des Landes a souhaité rencontrer la profession pour présenter les nouveautés induites par la convention. La séance de présentation organisée, en mars, a réuni 90 chirurgiens-dentistes.



Une expérimentation d'accompagnement au long cours

Les délégués de l'Assurance Maladie (DAM) et les praticiens conseil du service médical ont participé à une expérimentation nationale baptisée "plan personnalisé d'accompagnement" auprès d'une trentaine de médecins généralistes. Ces derniers ont ainsi bénéficié (et particulièrement apprécié) du suivi de plusieurs visites côté administratif (avec les DAM) ou médical (avec les praticiens conseil) sur un thème de leur choix (antibiotiques, infection respiratoire aigue, LPP¹, maladie rénale chronique, imagerie médicale...).

EN CHIFFRES

3 500

visites (DAM, CIS² et praticiens conseil) aux professionnels de santé du département.

Favoriser la coordination des acteurs pour une meilleure prise en charge



Les médecins accompagnés dans leurs prescriptions d'arrêts de travail

En 2019, un groupe de travail composé de représentants du service médical, des services de prestations en espèce, du directeur comptable et financier et du

service gestion du risque (GDR), a permis de poser un diagnostic complet des dépenses liées aux indemnités journalières. Les pistes investiguées ont porté tant sur les prescripteurs que les assurés sociaux et les employeurs. Les principaux constats ont mis en lumière que la tranche d'âge des "16 - 25 ans" enregistre le plus grand nombre d'arrêts de travail et que les assurés en arrêts de longue durée (plus de 3 mois) sont plus nombreux que les années précédentes. Ces enseignements ont permis au service médical de réorganiser et d'affiner ses contrôles.

A noter également une très forte augmentation des dépenses d'indemnités journalières consécutives à un accident de travail (+ 26 % sur le seul mois de juin 2019). Cette étude a été présentée aux membres de la Commission paritaire locale des médecins qui a souhaité mettre en place un groupe de travail composé des représentants de l'Assurance Maladie, de la médecine du travail et du service médical pour mener une réflexion.

Les premiers pas des assistants médicaux

La fin de l'année 2019 a été marquée par la création du profil d'assistant médical prévu par l'avenant n°7 à la convention médicale pour "retrouver du temps médical".

Objectifs : libéré de certaines tâches administratives, le médecin pourra recevoir davantage de patients, consacrer plus de temps aux soins et au suivi médical des patients. Les délégués de l'Assurance Maladie ont rencontré l'ensemble des médecins du département pour leur présenter le dispositif et répondre à leurs questions.



Proposer une offre de soins adaptée aux besoins de la population du territoire

L'accord conventionnel interprofessionnel (ACI) en faveur de l'exercice coordonné et du déploiement des communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS) a été signé le 20 juin 2019 entre les partenaires conventionnels et l'Assurance Maladie.

L'année 2019 a posé les jalons de cette nouvelle organisation pour dessiner les futurs territoires des CPTS pour les années à venir. Ce dispositif garantira, à la fois pour le patient et le professionnel de santé, une meilleure coordination des soins notamment avec les maisons de santé pluridisciplinaire, les centres de santé...

EN CHIFFRES

1

contrat d'assistant médical a été signé en 2019.

Faire la pédagogie des usages et lutter contre les abus et les fraudes

Entretien

Valérie LABARTHE

(responsable Lutte contre les fraudes)



"La lutte contre les fraudes est un axe prioritaire pour l'Assurance Maladie et ses organismes. L'année 2019 a vu ressurgir ce thème, de manière polémique, dans les médias, suite au rapport de deux parlementaires sur la fraude sociale et les réactions que ce rapport a suscité.

Cependant la lutte contre les fraudes continue de porter ses fruits. A la CPAM des Landes en 2019, le montant des fraudes détectées et stoppées s'élève à 920 306 euros. Outre la récupération des sommes indûment versées, notre organisme utilise, en fonction de la gravité des faits commis, tout un arsenal juridique permettant de sanctionner les auteurs des fraudes et activités fautives. C'est ainsi qu'au cours de l'année 2019, 13 avertissements ont été prononcés, 4 plaintes déposées et 7 pénalités financières prononcées".



EN CHIFFRES

920 306 €

montant correspondant à 50 fraudes détectées.

- 7 commises par des assurés pour un montant de 29 823 €.
- 43 commises par des professionnels de santé pour un montant de 890 483 €.

Suites contentieuses :

- 13 avertissements,
- 7 pénalités financières pour un montant de 74 643 €,
- 4 dépôts de plainte,
- 1 saisine du conseil de l'ordre.

Commission de recours amiable et contentieux

Les juridictions du contentieux général de la Sécurité sociale (TASS), du contentieux technique de l'incapacité (TCI) ont été supprimées le 1^{er} janvier 2019 (loi de "Justice du XXI^e siècle").

Les pôles sociaux des Tribunaux de Grande Instance (TGI) sont désormais compétents pour examiner les recours. Quant aux décisions relatives à l'invalidité et à l'incapacité permanente de travail, elles font, depuis 2019, l'objet d'un recours préalable obligatoire auprès de la Commission Médicale de Recours Amiable (CMRA) composée de deux médecins experts et d'un médecin conseil.

EN CHIFFRES

1 848

dossiers instruits en contentieux général, avec un taux de décisions favorable de 85,58 %.

576

dossiers instruits en contentieux technique Maladie / Accident du travail, avec un taux de décisions favorables rendus par les juridictions de 71,43 %.

Principales typologie de fraudes

Assurés :

- Exercice d'une activité rémunérée pendant un arrêt de travail.
- Falsification, contrefaçon, vol et reproduction d'ordonnances.
- Fraude à la condition de ressources ou de résidence.

Professionnels de santé :

- Fausse prescription (contrefaçon, reproduction).
- Facturation d'acte fictif (acte facturé mais non réalisé, double facturation).
- Falsification de prescription (surcharge, ajout).
- Non-respect des textes relatifs à la facturation.



4

PROPOSER UNE OFFRE DE SERVICE PERFORMANTE

PROPOSER UNE OFFRE DE SERVICE PERFORMANTE

La CPAM des Landes met à disposition de ses publics différents canaux de contacts pour répondre aux besoins ou situations de vie et de santé de chacun.

Les équipes de la CPAM sont mobilisées pour proposer aux usagers le canal le plus adapté à leurs situations.

Les assurés

Un accueil physique de proximité

Les accueils physiques de la CPAM à Dax et Mont-de-Marsan se transforment régulièrement pour accueillir nos publics de façon toujours plus adaptée et en toute sécurité : services en ligne accessibles en autonomie au sein de l'espace libre-service, accueil sur rendez-vous, accompagnement personnalisé des assurés en situation de précarité ou présentant une situation administrative complexe ou encore en difficulté avec l'usage du numérique... Toutes les situations sont prises en compte.

Par ailleurs, la CPAM conserve un maillage de proximité avec 12 points d'accueil en sus des 2 agences à Mont-de-Marsan (siège) et à Dax.

EN CHIFFRES

96%

taux de satisfaction des assurés en 2019.

EN CHIFFRES

97 342

visites (dont 3 211 sur rendez-vous) à Dax, Mont-de-Marsan ou dans les points de permanence.

80%

des assurés satisfaits de leur visite à l'accueil ou en rendez-vous.

89%

taux de satisfaction globale sur l'espace libre-service.

Rendez-vous dans les 4 Maisons France Services

La fin de l'année 2019 a été consacrée à la formation du personnel chargé d'accueillir et d'accompagner les assurés dans les 4 nouvelles Maisons France Services (Aire-sur-l'Adour, Pays d'Orthe et Arrigans, Rion-des-Landes et Geaune) inaugurées début 2020.

Des rendez-vous CPAM y seront également proposés pour les assurés.

Le contact par téléphone toujours apprécié

Au 3646, la plateforme téléphonique de la CPAM des Landes répond aux appels des assurés de Dordogne et des Landes. Alors qu'il amorçait une baisse ces dernières années, le nombre d'appels reste stable en 2019.

Les principaux motifs d'appels concernent les revenus de remplacement (1 appel sur 4), puis les demandes portant sur la carte Vitale ou la CEAM². Vient ensuite les questions sur les remboursements de soins, le choix d'un médecin traitant...).



EN CHIFFRES

198 103

appels traités (soit - 1,42 % par rapport à 2018).

446 565

mails reçus (+ 21,64 % par rapport à 2018).

50%

des mails reçus traités en moins de 48 h.

Mon compte ameli

Mon compte ameli fait partie du quotidien des Landais puisque 62 % d'entre eux possèdent un compte leur permettant d'effectuer la quasi-totalité de leurs démarches en ligne.

De nombreuses fonctionnalités viennent régulièrement enrichir les versions web, appli smartphone ou tablette pour suivre ses remboursements, effectuer ses démarches en ligne ou télécharger ses attestations.



Entretien

avec Catherine CASTAING (responsable de la Plateforme de services)



"Des mails en constante augmentation"

"Le contact par mail (en passant par "mon compte ameli") augmente de façon spectaculaire depuis plusieurs années. Après une augmentation de + 15 % l'année dernière, le nombre de mails explose à 446 565, soit une augmentation de plus de 20 % en 1 an. En moyenne, en 2019, la CPAM a traité 1 500 mails par jour provenant des assurés des CPAM de l'ex-Aquitaine (CPAM de Lot-et-Garonne, Gironde, Dordogne, Pyrénées-Atlantiques). Ceci représente environ 110 mails par personne et par jour".

L'explosion du DMP

La promotion du Dossier Médical Personnel (DMP) dans les médias, auprès des professionnels de santé mais également dans nos points d'accueil et auprès des partenaires a fait fortement progresser le nombre de personnes possédant ce carnet de santé numérique. 13 406 DMP ont été ouverts uniquement par les services Accueil en 2019. Les conseillers de l'Accueil de la CPAM des Landes ont égale-

ment participé à différentes actions de promotion au sein de la MSAP* d'Aire sur Adour et du Pays d'Orthe (Peyrehorade), de la Plateforme sociale de Mont-de-Marsan, de la CAF des Landes à destination de ses employés, de l'Etablissement Français du Sang (EFS), et enfin au niveau de la cafétéria du centre hospitalier de Mont-de-Marsan.

EN CHIFFRES

60 922

Landais possédaient un DMP au 31/12/2019.

Mes remboursements simplifiés pour réduire les délais de remboursement de transport

Lorsqu'un patient a besoin de se déplacer pour recevoir des soins, il peut bénéficier d'une prise en charge de ses frais de transports à condition d'avoir une prescription médicale.

Depuis 2019, dans les Landes, un nouveau téléservice permet aux patients d'être remboursés de leurs frais de transport, (voiture personnelle et/ou un transport en commun) en quelques clics : l'assuré saisit sa demande et ajoute ses justificatifs, il est alors remboursé sous une semaine. Cette solution divise par 4 le délai moyen de remboursement et permet de promouvoir la prise en charge de ces moyens de transport moins onéreux.



* : Maison de services au public

Les employeurs

QRP¹ : un service en ligne pour les employeurs initié par la CPAM des Landes

En 2019, plusieurs aspects des procédures de reconnaissance des accidents du travail et maladies professionnelles ont changé (notamment les délais de la phase dite "contradictoire").



Le nouveau service en ligne "questionnaire risques professionnels ou QRP" permet à l'employeur et au salarié d'effectuer et de suivre leurs démarches en ligne. Dès le début de la procédure de reconnaissance d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle, ils reçoivent leurs identifiants pour répondre au questionnaire envoyé par la CPAM, consulter et télécharger le dossier et faire leurs observations.

Tout au long de l'instruction du dossier, des rappels sur les échéances sont adressées via ce service en ligne et l'employeur est informé(e) de toute nouvelle observation faite sur le dossier le jour même.

Ce service en ligne national résulte d'une initiative locale des équipes de la CPAM des Landes (dans le cadre du concours "CODING DOJO" organisé par la Caisse nationale pour promouvoir les initiatives digitales).

EN CHIFFRES

89,7%

taux de satisfaction des employeurs en 2019.

Former les collectivités à l'usage des téléservices employeurs

La CPAM des Landes, via ses chargés de mission employeurs, a tissé un partenariat fort avec l'Agence Landaise Pour l'Informatique (ALPI). Dans ce cadre, plusieurs séances de formation sur l'utilisation des téléservices de Net Entreprises (compte AT/MP² mais également attestation de salaire) ont été organisées à l'attention des agents des collectivités territoriales.

9 sessions rassemblant au total 344 collectivités ont été assurées.



Les professionnels de santé

Accessibilité, accompagnement, services en ligne et diffusion régulière d'informations figurent parmi les engagements de la CPAM auprès des professionnels de santé.

L'utilisation des services en ligne progresse et facilite les échanges entre la CPAM et les professionnels de santé. Ainsi dans les

Landes, plus de 8 déclarations de médecin traitant sur 10 se font en ligne et près de 7 protocoles de soins sur 10. Les avis d'arrêt de travail électroniques restent encore timides (plus de 3 sur 10) mais, comme tous ces services en ligne, en augmentation régulière.

EN CHIFFRES

93,2%

taux de satisfaction des professionnels de santé en 2019.

Médiation et gestion des réclamations pour fluidifier les relations

La médiation accompagne les usagers pour dénouer leurs dossiers sensibles ou qui n'ont pas abouti et leur permettre d'accéder aux droits et aux soins. Les médiatrices de la CPAM des Landes ont pris en charge 136 dossiers en 2019 (contre 112 en 2018). Ces derniers concernent quasi exclusivement des assurés (97 %). 1 dossier sur 4 porte sur les remboursements, 1 sur 5 sur la recherche d'un médecin traitant, viennent ensuite les questions liées aux revenus de substitution.

EN CHIFFRES

12,5%

des dossiers de médiation concernent une difficulté d'accès aux soins.

3 095

réclamations (2 889 en 2018) ont été traitées en 2019 par la CPAM des Landes en moins de 10 jours dans plus de 8 cas sur 10.

1 : Questionnaire Risques Professionnels - 2 : Accident du travail et maladie professionnelle



5

RENFORCER

NOTRE EFFICACITÉ INTERNE

ET NOTRE PERFORMANCE

RENFORCER NOTRE EFFICACITÉ INTERNE ET NOTRE PERFORMANCE

Intégration de certains régimes de Sécurité sociale avec l'arrivée de nouveaux collaborateurs et de nouveaux assurés, évolution des attentes de nos publics notamment les plus fragiles, adaptation au virage numérique...

Les mutations de notre système de protection sociale et de santé constituent des enjeux majeurs auxquels les salariés de la CPAM doivent s'adapter. Pour mener à bien ses missions, la Caisse allie une politique d'amélioration de sa performance et une gestion efficace de ses ressources et compétences.

Les ressources humaines de la CPAM

EN CHIFFRES

260

salariés (hors UGIC*).

44

ans d'âge moyen des salariés de la CPAM.

21

recrutements en CDI.

203

salariés ont bénéficié d'une formation, ce qui représente 6 291 heures (dont 40 % de formation interne pour un coût de 123 410 €).

Une feuille de route pour les ressources humaines

Le Schéma Directeur des Ressources Humaines (SDRH) réalisé au niveau national dresse la feuille de route de l'Assurance Maladie sur les grands projets à mener en termes de ressources humaines. Dans chaque domaine, des actions concrètes sont prévues par la CPAM des Landes d'ici 2022.



Évolutif et révisé tous les ans afin de rester au plus près des préoccupations liées aux transformations RH, ce plan constitue aussi un engagement pris auprès de l'ensemble du personnel qui pourra suivre sa réalisation et sa réussite. Parmi les projets, citons la réflexion pour assurer la continuité managériale dans tous les services de la Caisse, la "cartographie" des compétences des services, l'accompagnement à la mobilité interne, la refonte des appels à candidatures et la formalisation de l'offre de services globale "accompagnement du SRH" (formation, entretien de carrière, conseil...)... Et bien d'autres encore.

Evolution des organisations

Installation du CSE



Les membres du Comité Social d'Entreprise (CSE) de la CPAM des Landes, ont été élus le 18 juin 2019, et le CSE installé en juillet. 11 titulaires et 11 suppléants ont été élus pour 3 ans. Le CSE remplace le comité d'entreprise, les délégués du personnel et le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT).

Le CSE est composé de plusieurs commissions :

- Activités sociales et économiques.
- CSSCT Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail (ex CHSCT).
- Veille sur les organisations du travail.

A noter l'apparition d'un référent en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes.

* : Union des organismes de Sécurité sociale du régime général des Landes pour la construction et la gestion d'un immeuble commun

Un nouveau sous-directeur



Julien MERIC a été nommé au poste de sous-directeur chargé des processus de production et de la relation clients ainsi que du département accompagnement des assurés en août 2019. Précédemment directeur par intérim de la CPAM de la Corrèze, Julien MERIC prend la suite de Julien LACROIX, promu directeur adjoint de la CPAM d'Angoulême.

Intégration des salariés de MFP services

L'intégration des autres régimes s'est traduite par une augmentation du nombre d'assurés rattachés à la CPAM des Landes mais également par l'accueil de



nouveaux collègues, salariés des autres régimes. Ainsi en février 2019, 7 collègues de MFP services ont rejoint la CPAM. Ils ont bénéficié d'une présentation des

différents services de la Caisse auxquels ils pouvaient postuler. Un "parcours" d'intégration leur a été proposé. Le personnel de la Caisse a participé au dispositif baptisé "adopte un(e) filleul(le)" pour parrainer ces nouveaux collègues et accompagner leurs premiers pas dans notre institution.



Un projet d'entreprise co-construit

Agir ensemble 2022

En février 2019, la direction de la CPAM a lancé officiellement le projet "Agir ensemble 2022 à la CPAM des Landes" afin de se préparer collectivement aux transformations à venir. 6 axes de travail ont été présentés lors d'une assemblée générale du personnel interactive (les 260 employés pouvaient interagir avec leur smartphone).

Chaque axe (charges de travail, intégration des régimes, périmètres d'activités, offre de service, transformation numérique, qualité de vie au travail, accompagnement RH et pilotage) est co-construit avec un groupe de travail qui se réunit régulièrement et un comité de pilotage qui suit l'avancée de travaux et valide, si besoin, les propositions des groupes.



Note d'opportunité portant sur le télétravail, tableau mettant en relation les charges et ressources des services pour anticiper l'augmentation du nombre d'assurés due à l'intégration des régimes, refonte des instances de pilotage de la Caisse, propositions sur l'accompagnement des salariés (du recrutement à la fin de carrière en passant par la formation)... Constituent quelques premiers fruits du travail des groupes qui se poursuivront jusqu'en 2022.

Un employeur socialement responsable

Ecarts de rémunération entre les femmes et les hommes

L'égalité salariale entre les femmes et les hommes en entreprise a été déclarée "grande cause nationale du quinquennat" par le président de la République.

Elle fait depuis mars 2019 l'objet d'un index de l'égalité femmes-hommes. Cet index se calcule à partir de 5 indicateurs tels que l'écart de rémunération entre les femmes et les hommes, l'écart du taux de promotion, etc.

Dès lors qu'une entreprise obtient moins de 75 points, elle doit mettre en œuvre des mesures correctives.

Pour l'année 2019, l'index de l'entreprise CPAM est supérieur à 75 puisqu'il atteint 83/100. Chaque année, l'index sera mis en ligne sur ameli.fr

Solidarité Sécurité sociale

Le site de l'URSSAF à Mont-de-Marsan a été victime d'un incendie en février 2019. Les employés étant dans l'impossibilité d'utiliser l'ensemble de leurs espaces de travail, les directions de la CAF et de la CPAM ont décidé d'accueillir 25 collaborateurs de l'URSSAF pour une semaine, leur permettant de faire face aux dossiers prioritaires.



Un environnement amélioré

Un parking sécurisé à Mont-de-Marsan

Le second semestre 2019 a été consacré à la réalisation travaux de mise en sécurité du parking extérieur du bâtiment. Objectif : sécuriser les accès du siège et améliorer la circulation.



Des services réaménagés

L'accueil des 7 nouveaux collègues issus de l'intégration des autres régimes ainsi que la réorganisation de certains services (notamment la scission des services prestations en espèces et risques professionnels) ont amené la CPAM à réaliser

des travaux d'aménagement au siège, à Mont-de-Marsan, au début de l'année 2019. L'optimisation des espaces de travail et le réajustement du nombre d'armoires de rangement lié à la réduction du volume de dossiers papier (grâce à la dématérialisation des pièces justificatives) ont permis un accueil adapté de tous les collaborateurs et un déplacement plus aisé entre les bureaux.



Des efforts constants

Diminution des dépenses d'affranchissement

Depuis plusieurs années, des efforts sont réalisés pour limiter les frais d'affranchissement et de papier. La plupart des démarches des assurés sont réalisées via mon compte ameli. Les adhérents à mon compte ameli ont en outre accès à des décomptes de prestations en ligne, à leurs relevés d'indemnités journalières...



La fin de l'envoi, par courrier, de ces documents dorénavant dématérialisés permet la réduction des frais d'affranchissement.

Ainsi en 2019, plus de 20 000 € ont été économisés sur l'envoi des décomptes (soit - 6,5 % par rapport à 2018).

Validation des comptes sans restriction

Pour la troisième année consécutive, les comptes de la CPAM ont été validés sans restriction. Ce résultat, gage de sérieux et d'efficacité, confirme les efforts faits par chaque service en termes de fiabilisation et de qualité des prestations versées. Pour exemple, le taux de fiabilité du versement des indemnités journalières approche les 98 %. Plus de 23 000 contrôles ont été réalisés par un seul service ("Maîtrise des risques").

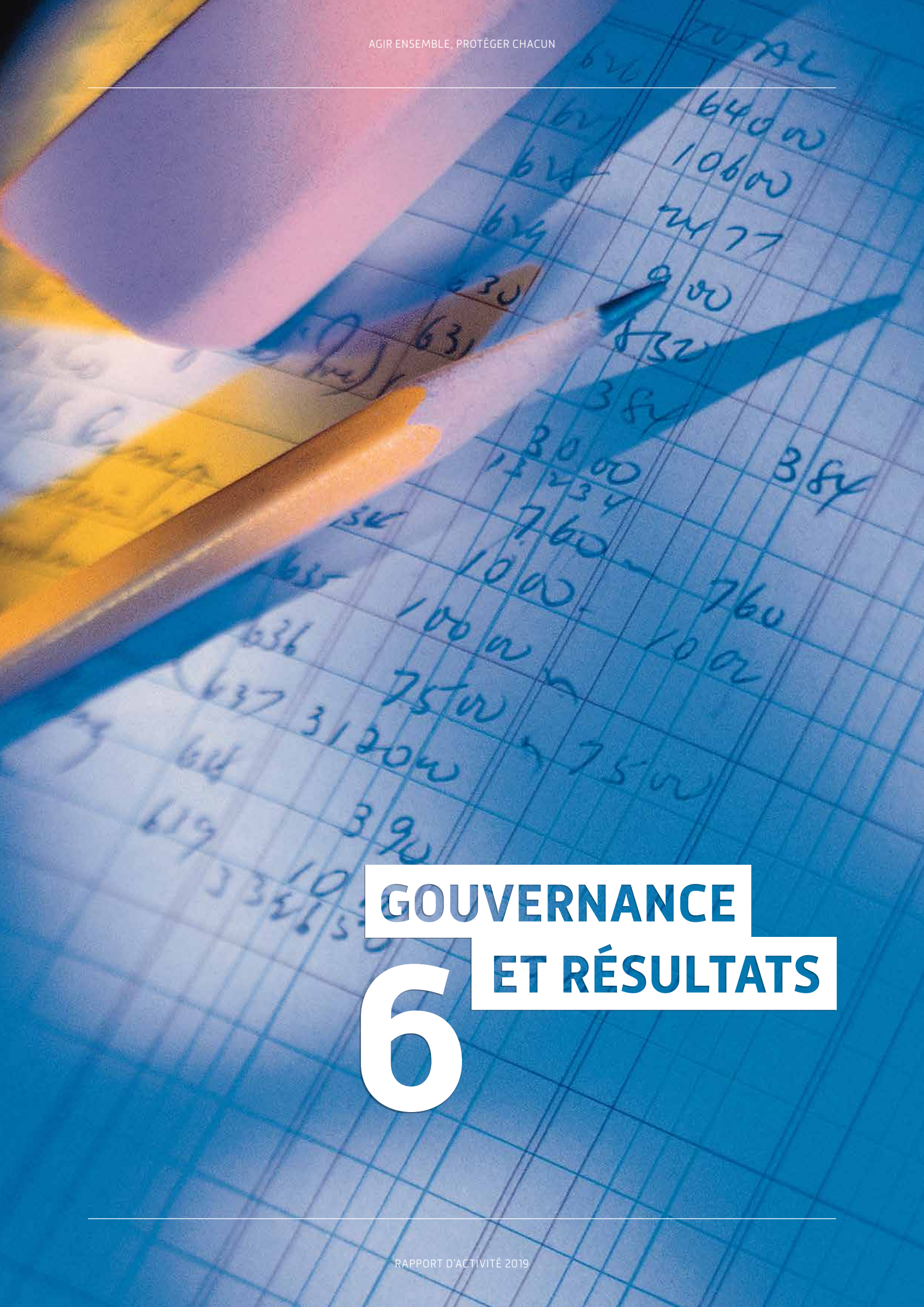
Test réel du plan de continuité d'activité

Plusieurs organismes de l'Assurance Maladie ont été confrontés l'été 2019 à une coupure électrique de plusieurs jours interrompant l'accès à bon nombre d'applicatifs pour le traitement des dossiers.

La CPAM des Landes a très vite mis en oeuvre un plan de continuité d'activité (PCA) : réunions des responsables de service, priorisation des tâches et entraides entre services, informations régulières en interne et en externe le cas échéant... L'application du PCA a permis d'éprouver en réel les mesures prévues et d'en imaginer d'autres, afin de garantir la poursuite de notre activité dans les conditions les moins dégradées possible en cas d'incident majeur.

4^{ème} rang national

La CPAM atteint en 2019 le 4^{ème} rang national pour son très bon rapport coût/performance en fonction du nombre d'assurés protégés (appelé BCP ou Bénéficiaire consommant pondéré). Notre coût du "BCP" est toujours parmi les meilleurs au niveau national soit 40,37 € (les organismes se situent entre 37,91 € et 59,96 €).

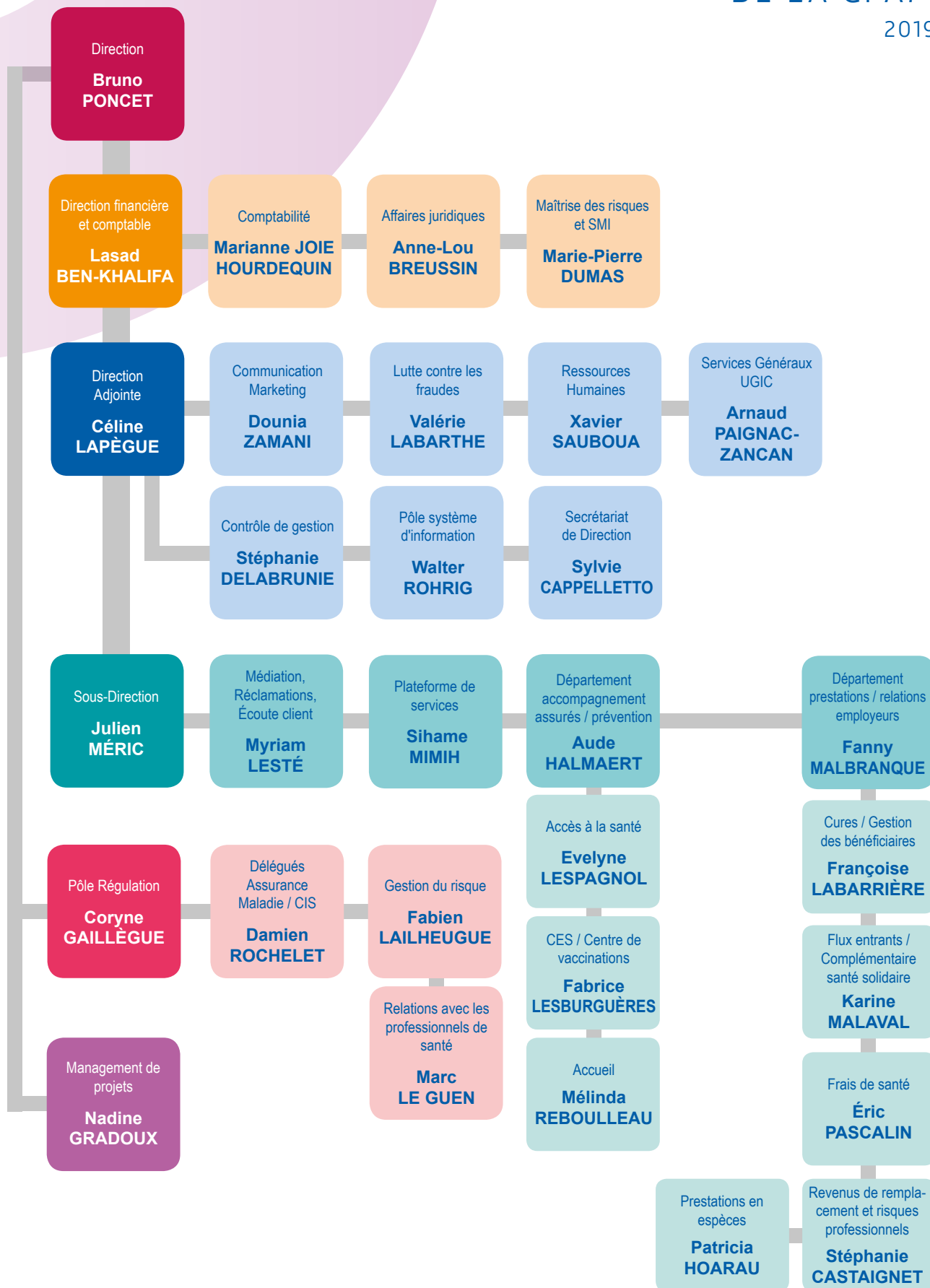


GOUVERNANCE ET RÉSULTATS

6

ORGANIGRAMME DE LA CPAM

2019



COMPOSITION DU CONSEIL DE LA CPAM DES LANDES

Représentants des Assurés Sociaux

▪ CGT

M. Jean CAZAUX

Suppléant M. Jean-Cyril DUMORA

Mme Evelyne DUMOULIN

Suppléant M. Daniel TORRES-FORTE

▪ CGT / FO

Mme Adeline HASLINGER

Suppléant M. Gilles DESCAT

Mme Catherine LAFFERRIERE

Suppléant M. Christian NOIVES

▪ CFDT

M. Christophe BUREL (1^{er} vice-Président)

Suppléante Mme Céline CADILLON

Mme Béatrice JAYO

Suppléant M. Serge SAINT-MARTIN

▪ CFTC

M. Jean-Paul BAUZET (Président)

Suppléant M. Yann GOURVENEC

▪ CFE / CGC

M. Franck-Olivier RIPOLL

Suppléant M. Jean-Daniel CORBY

Représentants des Employeurs

▪ MEDEF (Mouvement des Entreprises de France)

M. Olivier GAUDUCHON

Suppléant M. Dominique MULH

Mme Patricia MARTIN

M. Marc DE VALICOURT

Suppléante Mme Ikram MORENO

Mme Eliane NEVEUX

▪ CPME (Confédération des Petites et Moyennes Entreprises)

Mme Cécile DUBOSCQ

Suppléant M. Eric CADOT

M. Dominique BARGELES

▪ U2P (Union des Entreprises de Proximité)

Mme Pierrette BIREMONT

Suppléant M. François CORBI

Mme Michelle LASSALLE (2^{ème} vice-Présidente)

Suppléant M. Jean-Luc TACHON

Représentants de la Fédération Nationale de la Mutualité Française

M. Jean BOURGOIN (3^{ème} vice-Président)

Suppléant M. Marc BRUNEAU

M. Bernard SAVARY

Suppléant Mme Marie-Paule GODARD

Représentants des Institutions intervenant dans le domaine de l'Assurance Maladie

- **UNAASS** (Union Nationale des Associations Agréées d'usagers du Système de Santé)
Mme Françoise DIRIS
- **UNAF / UDAF** (Union Nationale et Union Départementale des Associations Familiales)
Mme Armelle LEGRIS
- **UNAPL** (Union Nationale des Professions Libérales)
M. Pierre-Yves BERMUDES

Personne qualifiée

M. Rhanem GOUMI

Représentant de l'Instance Régionale de la Protection Sociale des Travailleurs Indépendants (IRPSTI)

- **U2P**
M. Cédric LAFOURCADE (voix consultative)

Représentants du personnel (Article 8 du Décret du 12.10.2004) - Élections du 1^{er} mars 2018

- **Collège cadres (CGT)**
Mme Nelly DARGELOS
Suppléante Mme Marianne MIGLIERINA

- **Collège Employés (CGT)**
Mme Séverine ZAWIEGA DHENAIN
Suppléante Mme Sandrine LAHARY

Mme Armelle SCIPION
Suppléante Mme Danielle STETIN

Membres consultatifs

M. Bruno PONCET, Directeur
M. Lasad BEN-KHALIFA, Directeur Comptable et Financier
Mme Céline LAPEGUE, Directrice Adjointe
M. Julien MERIC, Sous-Directeur
Dr Christophe RADZIKOWSKI, Médecin Conseil Chef
Mme Nadine GRADOUX, Manager de Projets

CHIFFRES CLÉS (ONDAM¹)ÉVOLUTION DES DÉPENSES DE PRESTATIONS
PAR POSTES « LOI DE FINANCEMENT » EN €.

Champs Loi de Financement de la Sécurité Sociale	Charges en droits constatés 2018	Charges en droits constatés 2019	Évolution
Honoraires des omnipraticiens	29 197 438,07	30 286 567,88	3,73 %
Honoraires des spécialistes	56 943 770,45	61 481 771,69	7,97 %
Honoraires médicaux des sages-femmes	1 435 503,18	1 728 317,68	20,40 %
Honoraires médicaux	87 576 711,70	93 496 657,25	6,76 %
Honoraires des infirmiers	32 429 114,76	35 860 565,76	10,58 %
Honoraires des masseurs-kinésithérapeutes	22 395 948,78	24 498 737,00	9,39 %
Honoraires des orthophonistes	2 678 163,74	2 846 107,07	6,27 %
Honoraires des orthoptistes	557 019,65	682 789,58	22,58 %
Honoraires des pédicures	214 052,42	258 229,54	20,64 %
Honoraires paramédicaux des sages-femmes	38,21	19,53	- 48,89 %
Honoraires paramédicaux	58 274 337,56	64 146 448,48	10,08 %
Honoraires des chirurgiens-dentistes	16 138 134,94	17 565 324,21	8,84 %
Autres honoraires	7 174 696,40	8 552 259,60	19,20 %
Biologie	14 692 863,77	15 772 441,16	7,35 %
Médicaments	110 538 122,01	116 618 314,14	5,50 %
Produits humains, liste et prestations	33 606 329,67	37 101 564,47	10,40 %
Transports	25 979 786,76	26 525 749,12	2,10 %
Autres Prestations en nature (cures thermales...)	29 685 243,97	29 296 913,14	- 1,31 %
Prestations en espèces	58 573 618,46	66 830 625,16	14,10 %
Prise en charge cotisations médecins adhérents CAS ⁽²⁾	176 937,00	222 195,00	25,58 %
Prise en charge des cotisations des PAM ⁽³⁾	3 990 553,29	4 188 111,61	4,95 %
Aides à la télétransmission + FAC ⁽⁴⁾	860 169,62	1 359 953,44	58,10 %
Dépenses exécutées en ville	447 267 505,15	481 676 556,78	7,69 %
ODMCO Public ⁽⁵⁾	173 123 407,99	177 515 827,74	2,54 %
ODMCO Privé ⁽⁵⁾	55 584 259,91	60 599 909,97	9,02 %
MIGAC Public ⁽⁶⁾	12 775 125,78	12 950 587,99	1,37 %
MIGAC Privé ⁽⁶⁾	683 499,76	753 754,24	10,28 %
Dépenses relatives aux établissements de santé tarifés à l'activité	242 166 293,44	251 820 079,94	3,99 %
ONDAM Public ⁽¹⁾	77 013 134,33	79 347 271,51	3,03 %
PSY Privé	2 722 144,74	4 214 365,92	54,82 %
SSR Privé ⁽⁷⁾	19 988 738,70	20 841 944,82	4,27 %
SSR Public ⁽⁷⁾	2 429 062,33	2 551 114,59	5,02 %
Dépenses non régulées	23 298,21	81 013,28	247,72 %
Dépenses relatives aux autres établissements de santé	102 176 378,31	107 035 710,12	4,76 %

(1) Objectif National des Dépenses d'Assurance Maladie

(2) Contrat d'Accès aux Soins

(3) Praticiens et Auxiliaires Médicaux

(4) Fonds d'Actions Conventionnelles

(5) Objectif des Dépenses Médecine, Chirurgie, Obstétrique

(6) Missions d'Intérêt Général et d'Aide à la Contractualisation

(7) Service de Soins de suite et Réadaptation

CHIFFRES CLÉS (ONDAM¹)ÉVOLUTION DES DÉPENSES DE PRESTATIONS
PAR POSTES « LOI DE FINANCEMENT » EN €.

Champs Loi de Financement de la Sécurité Sociale	Charges en droits constatés 2018	Charges en droits constatés 2019	Évolution
Personnes âgées	50 531 179,43	54 643 674,66	8,14 %
Personnes handicapées	37 614 298,66	36 408 218,42	- 3,21 %
Dépenses en établissements et services pour personnes âgées et handicapées	88 145 478,09	91 051 893,08	3,30 %
Soins des Français à l'étranger	261 616,01	260 451,47	- 0,45 %
Dépenses médico-sociales hors CNSA ⁽⁸⁾	2 299 929,86	2 484 256,96	8,01 %
Total autres prises en charge ONDAM	2 561 545,87	2 744 708,43	7,15 %
Dépenses : Fonds d'Intervention Régional (FIR)	0,00	0,00	0,00 %
Charges ONDAM	882 317 200,86	934 328 948,35	5,89 %
Prestations en espèces Maternité	11 562 749,79	11 940 063,65	3,26 %
AJAP ⁽⁹⁾	1 859,87	1 570,80	- 15,54 %
Incapacité permanente	25 351 287,47	25 704 662,94	1,39 %
Autres charges techniques	0,00	0,00	0,00 %
Prestations Invalidité	35 262 090,90	35 824 654,81	1,60 %
Prestations Décès	654 497,92	621 761,72	- 5,00 %
IJ paternité	743 676,25	829 009,29	11,47 %
Action Sanitaire et Sociale	604 667,57	620 247,97	2,58 %
Suivi Post Professionnel	1 370,54	722,03	- 47,32 %
Action de prévention	1 196 047,53	1 319 113,51	10,29 %
Autres prestations	6 295,00	0,00	- 100,00 %
Conventions Internationales	3 207 890,66	3 238 469,31	0,95 %
Charges hors ONDAM	78 592 433,50	80 100 276,03	1,92 %
Charges ONDAM et hors ONDAM	960 909 634,36	1 014 429 224,38	5,57 %

(8) Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie

(9) Allocation Journalière d'Accompagnement d'une Personne en fin de vie

AGIR ENSEMBLE PROTÉGER CHACUN

Pour en savoir plus, rendez-vous sur

[ameli.fr](https://www.ameli.fr)