



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

INSTANCE NATIONALE DE CONCERTATION UCANSS

01/12/2022

1

BILAN COG 2018/2022

2

METHODE DE CONSTRUCTION DU PROJET DE COG

3

CONTENU DU PROJET DE COG

1

BILAN COG 2018/2022

1. L'INTÉGRATION DES RÉGIMES, CHANTIER CLEF DE LA COG

Entre 2018 et 2020 l'Assurance Maladie a intégré

- ✓ **près de 10M d'assurés sociaux supplémentaires**
 - **Etudiants** (1,8M)
 - **RSI et organismes conventionnés** (OC APRIA AROCMUT) > opérations SI complexes et d'une ampleur inégalée > 6M d'assurés
 - **MFP services** (union de 13 mutuelles de la Fonction publique) > 1,2 M de fonctionnaires
 - **LMG** 560 000
- ✓ **4 000 collaborateurs intégrés dans les effectifs de l'Assurance Maladie** avec un accompagnement RH adapté

Tout en garantissant et améliorant la qualité de service pour les assurés.

- **Des opérations importantes d'intégration réalisées sans perturber le niveau de performance de la branche**
- **Un SI qui s'est adapté, avec un nouvel outil dédié (ARPEGE TI)**
- **Une qualité du service rendu**
- **Une offre de service adaptée aux assurés nouvellement affiliés au RG** en leur permettant de bénéficier des mêmes services tout en l'adaptant pour mieux répondre aux caractéristiques des nouvelles populations couvertes (offre jeunes, dispositif help...)

2. UNE COG TRÈS PERTURBÉE PAR LA CRISE SANITAIRE QUI A COUVERT LES 3/5EME DE LA PERIODE DE LA COG

- ✓ **De nouvelles missions assurées par l'Assurance Maladie** : Contact tracing, accompagnement à la vaccination, gestion des mesures dérogatoires (prise en charge, tarification..)
- ✓ **Une capacité à être au RDV avec de nouveaux outils** : simplification des démarches, nouveaux TLS, Allers vers ..
- ✓ **Des impacts sur les modalités de travail** : forte mobilisation des équipes, travail à distance massif et appropriation du TT, renforcement des collaborations entre-organismes
- ✓ **Des niveaux de charges « extraordinaires » sur les IJ et nos canaux de contact**: sur les canaux de contacts (jusqu'à + de 1M d'appels / semaine) et sur le volume d'IJ (jusqu'à 800 000 arrêts par semaine, +32% de volumes de prescription d'arrêt T4 2021 -T1 2022)
- ✓ **Un investissement financier particulier** : avenant 1 à la COG

3. LES PRINCIPALES RÉALISATIONS (1/3)

✓ **L'accès aux soins et organisation territoriale**

- Baisse du reste à charge avec le 100% santé et avec les dispositifs de lutte contre les dépassements d'honoraires
- Le développement de l'exercice coordonné: 2 fois plus de MSP
- Le maillage territorial par les CPTS: 1/3 de la population couverte
- Le déploiement des assistants médicaux : à mi-juin 2022, 3159 contrats signés : 2476 généralistes (78% des contrats) ; 683 spécialistes

✓ **Des avancées importantes pour l'accès aux droits des publics fragiles**

- Création, montée en charge et simplification de l'accès à la C2S
- Consolidation du rôle des MAS
- Affirmation de la politique du « aller vers »

✓ **Une GDR** bénéficiant désormais d'une nouvelle dynamique

3. LES PRINCIPALES RÉALISATIONS (2/3)

✓ **Un maintien du service de base malgré des niveaux de charge très supérieurs à la normale**

- IJ : hausse considérable de la charge (+40% en 2020 et 2021) entraînant un allongement des délais de paiement (31,2 jours sur les IJ non subrogées en 2021). La mise en place de téléservices pour les demandes d'arrêts dérogatoires liés à la Covid.
- Relations usagers : +44% en moyenne mensuelle 2022 versus 2021 pour les contacts entrants assurés. Malgré des difficultés d'accessibilité téléphonique, une réponse aux courriels préservée (71% des mails répondus dans les 48 heures en 2021).

Une utilisation croissante du numérique (92% des contacts entrants de tous les canaux sont réalisés via le compte ameli et le chatbot à fin juillet 2022) et des téléservices (97% des taux d'attestations de droit dématérialisées ; 95% de relevés IJ dématérialisés et 81% des cartes vitales commandées en ligne à fin août 2022)

- Mobilisation forte du réseau et pilotage par la CNAM de dispositifs d'entraide (19 plateaux d'entraide et un renfort de ressources internes caisses) : au total, entre 2018 et 2022, les ressources mobilisées sur le règlement des IJ maladie ont augmenté de près de 30%

✓ **Des relations facilitées avec l'ensemble de nos usagers :**

- Pour les assurés : simplification, « dites le nous une fois », parcours attentionnés, nouvelles fonctionnalités du compte ameli
- Pour les PS : accompagnement, communication crise et nouvelles modalités d'exercice, enrichissement ameli pro
- Pour les entreprises : fluidification et fiabilisation des échanges avec la DSN événementielle, création du compte entreprise prévue en 2022 avec de nouveaux téléservices à venir (dépôt de pièces et changement de RIB)

3. LES PRINCIPALES RÉALISATIONS (3/3)

- ✓ **Les avancées sur le SI et le numérique :**
 - **41 M d'adhésions au compte ameli**
 - **Des avancées importantes pour la feuille de route système d'information ARPEGE TI, INDIGO, MÉTÉORE, MATIS, avec des impacts crise**
 - **Le développement du numérique en santé** (Mon espace santé, Ségur du numérique, la téléconsultation, MSS, e prescription)
 - **L'utilisation de la data** (Exploitation des données de santé, ouverture des données (HDH) : open data, data visualisation site data vaccin covid , études Com Cor EpiPhare, Data pathologies)

FOCUS : RÉSULTATS DE LA POLITIQUE DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

1

Élaborer et diffuser au réseau les orientations stratégiques de la Cnam dans le cadre d'un dialogue de gestion renforcé

- Mise en œuvre de politiques RH harmonisées dans le réseau
- Déploiement d'une GPEC partagée
- Évolution de la gestion des cadres dirigeants en favorisant la parité hommes/femmes et les dispositifs communs réseau administratif/réseau médical

2

Accompagner les évolutions stratégiques de la branche

- Un accompagnement des réseaux dans la mise en œuvre des projets à fort impact RH
- Une mise en place d'un comité central d'entreprise, notamment autour des projets d'évolution d'organisation du service médical
- Une offre de formation initiale et continue pour accompagner les mutations des métiers
- Une politique d'attractivité de la branche maladie renforcée

3

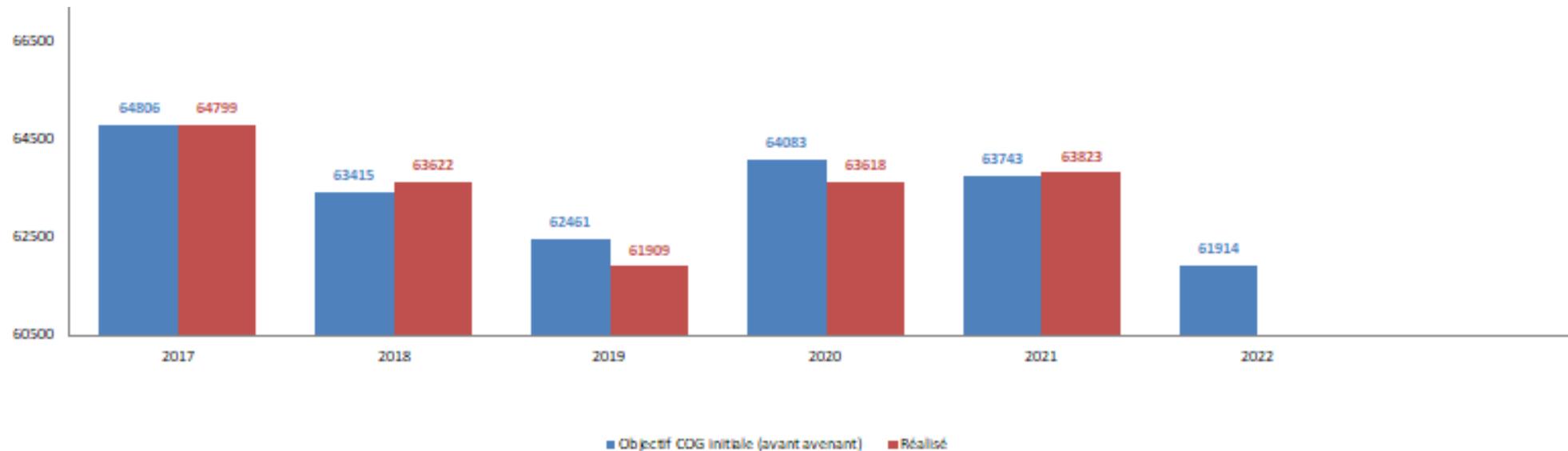
Confirmer l'engagement de la branche en matière de RSO

- Un très fort développement du télétravail
- Des mesures permettant de réduire l'absentéisme de courte durée
- Un premier Référentiel RSO Assurance Maladie
- Des actions en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap
- Des actions en faveur de la qualité de vie au travail

4. UNE MAITRISE DES COÛTS DE GESTION ET DES MOYENS (1/2)

- ✓ Une trajectoire des ETPMA conforme à la COG avec l'intégration de l'avenant n°1

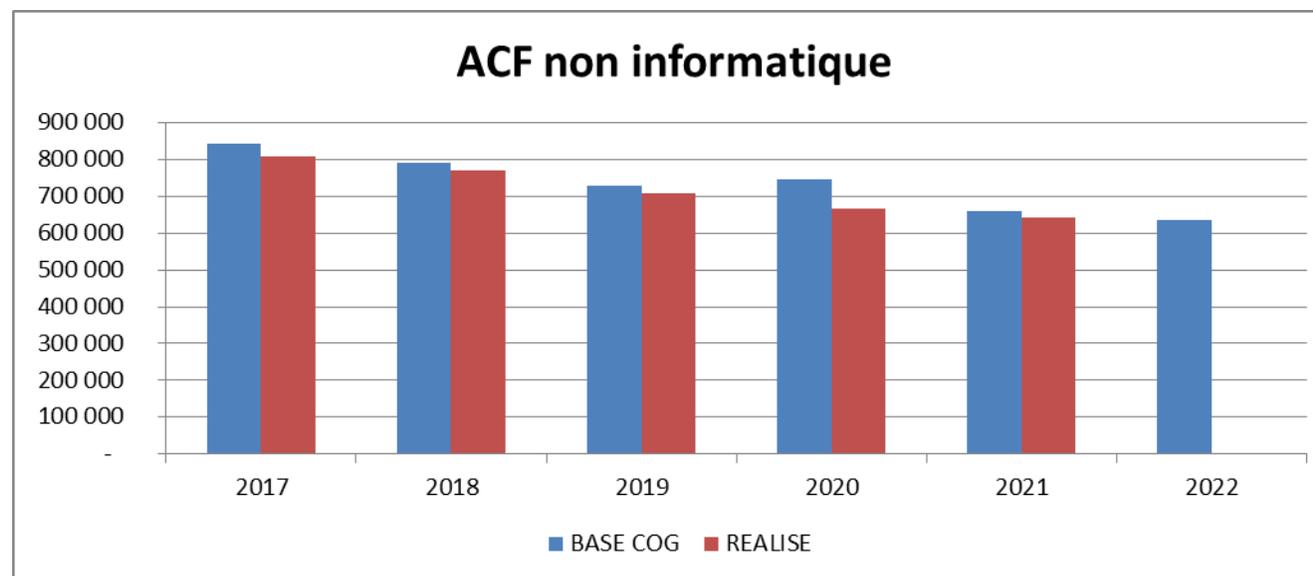
Indicateurs	2017	2018	2019	2020	2021	2022 (prév)	Evolution 2017/2022 en nombre	Evolution 2017/2022 en %
Total ETPMA (CPAM, DRSMIPA et PC, CARSAT, CNAM, CGSS et CTI)	64 799	63 622	61 909	63 618	63 823	61 914	- 2 885	-4,45%



4. UNE MAITRISE DES COÛTS DE GESTION ET DES MOYENS (2/2)

✓ Une maîtrise des ACF

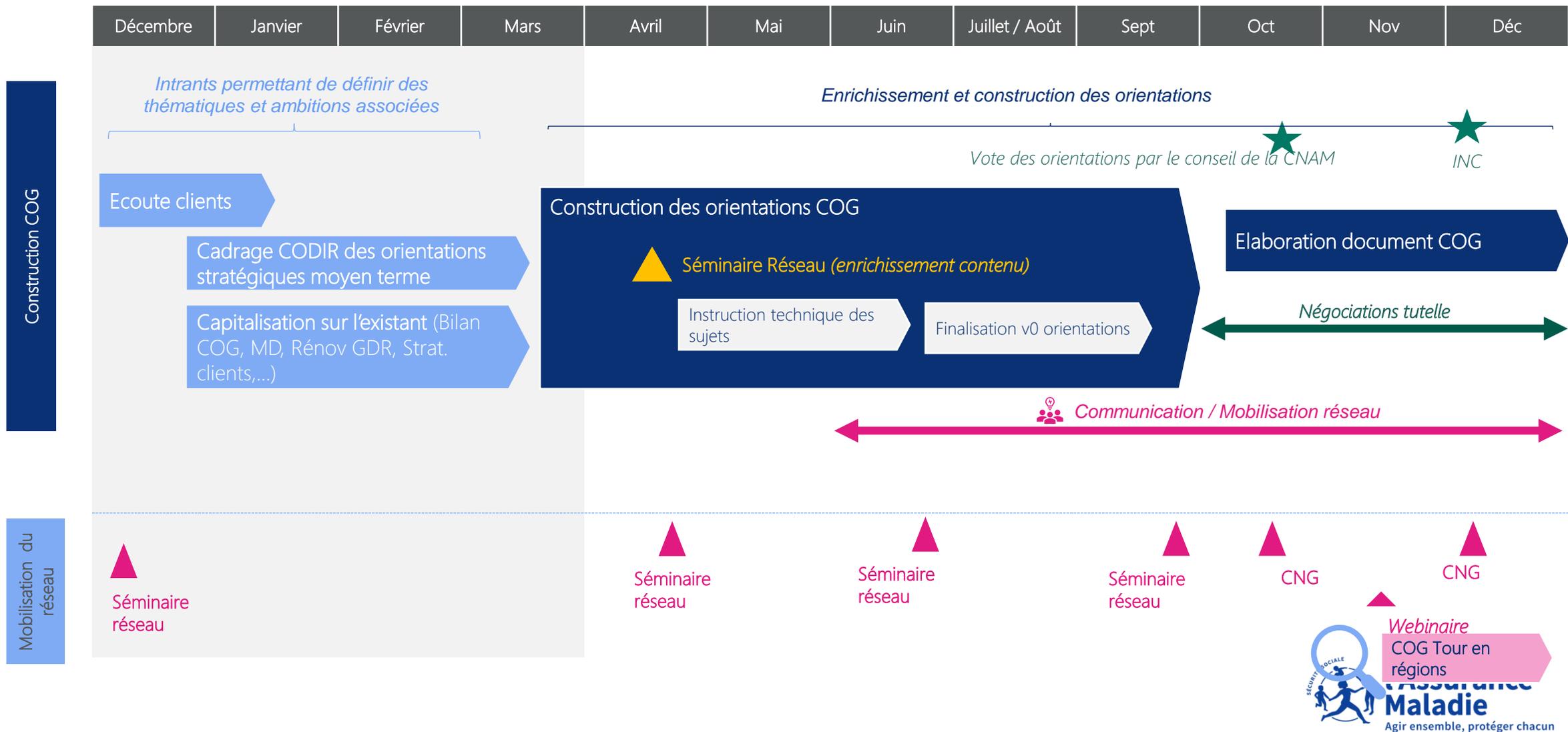
Indicateurs Montants en K€	2017	2018	2019	2020	2021	Evolution 2017/2021	Tx évolution 2017/2021
Total ACF non informatiques	810 023	771 681	709 979	666 801	641 382	- 168 641	-20,82%
Total ACF informatiques	165 013	163 670	178 019	205 739	286 413	121 400	73,57%
TOTAL ACF	975 036	935 351	887 998	872 540	927 795	- 47 241	-4,85%



2

METHODE DE CONSTRUCTION DU PROJET DE COG

MÉTHODOLOGIE D'ÉLABORATION DU PROJET DE COG & CALENDRIER ASSOCIÉ



UNE MÉTHODE COLLABORATIVE ET ASSOCIATIVE

- ✓ Mobilisation d'un binôme CNAM/réseau pour chacune des 21 thématiques traitées dans la COG : un référent métier CNAM et un directeur miroir dans le réseau
- ✓ Association des directeurs lors de chaque séminaire réseau pour travailler au fond le contenu des orientations de la COG
- ✓ Vote des orientations de la COG par le Conseil de la CNAM le 13/10
- ✓ Association de près de 400 collaborateurs lors du COG TOUR en région pour un retour sur ce qui est prévu et une co-construction des grands principes de communication et d'appropriation de la COG

3

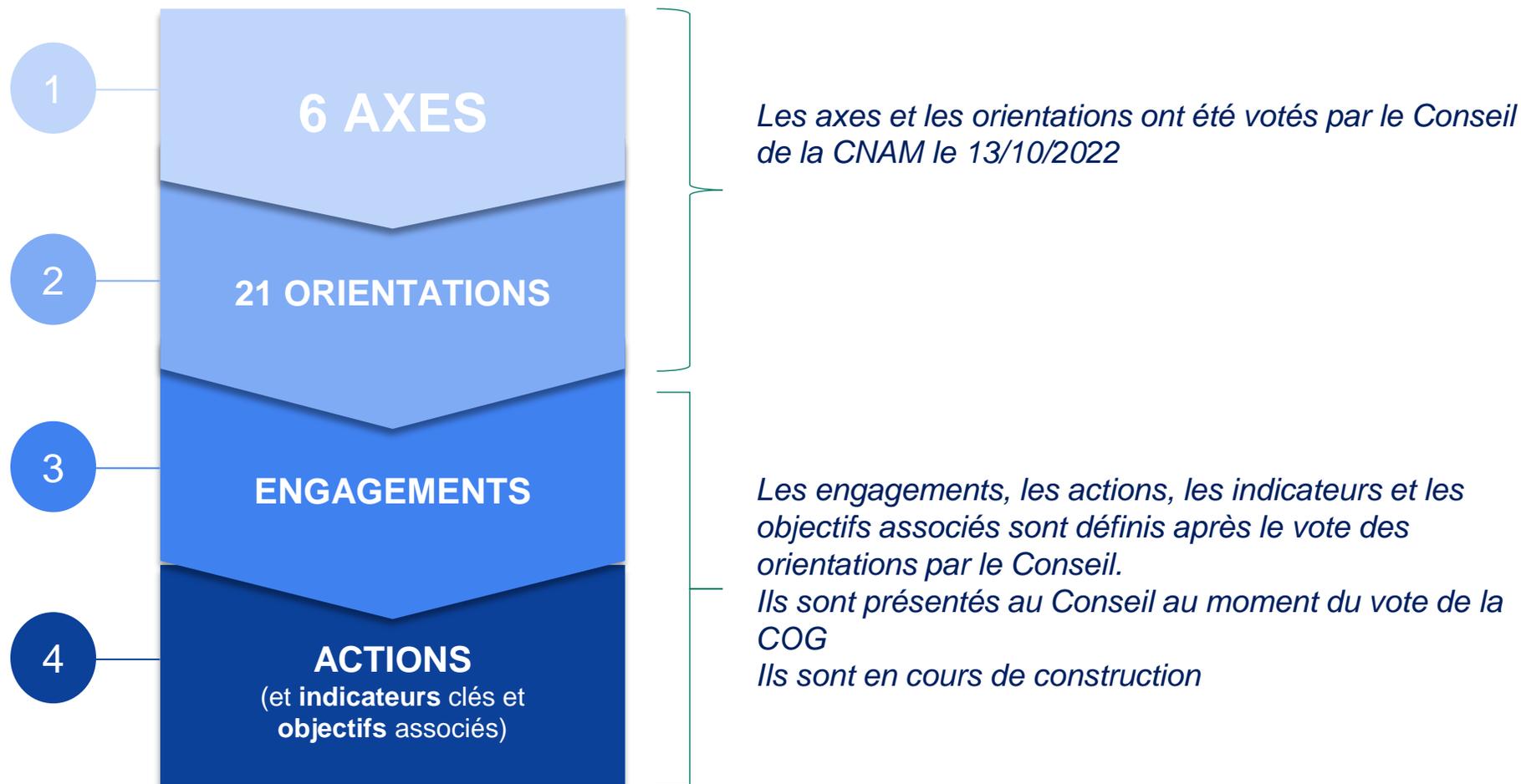
LES PREMIERS ÉLÉMENTS DE CONTENU DU PROJET DE COG

LES PRINCIPAUX POINTS SUITE AU VOTE DES ORIENTATIONS PAR LE CONSEIL DE LA CNAM LE 13/10/2022

- ✓ Le cadre fixé par le Conseil de la CNAM s'organise autour de 3 priorités fortes pour l'Assurance Maladie :
 - **Agir pour la santé des assurés sociaux**, en restaurant un accès aux droits et aux soins pour tous et sur tous les territoires et en accélérant le virage de la prévention
 - **Consolider la qualité de service de l'Assurance Maladie** sur ses missions sociales en veillant à personnaliser toujours davantage la relation avec ses usagers
 - **Garantir la bonne utilisation des ressources de l'Assurance Maladie** par un renforcement des actions de gestion du risque et de la lutte contre la fraude

- ✓ Il est complété par deux fils rouges :
 - **La prévention**
 - **La transition écologique**

LA STRUCTURE DU PROJET DE COG 2023/2027



LES 6 AXES

1. Garantir aux usagers une offre de services performante, personnalisée et enrichie
2. Assurer l'accessibilité financière et territoriale du système de soins
3. Faire de la prévention et de la santé publique des marqueurs de l'engagement de l'AM en intégrant les enjeux de la transition écologique
4. Impulser et accompagner la transformation et l'efficacité du système de soins
5. Déployer une stratégie ambitieuse de lutte contre la fraude
6. Soutenir opérationnellement nos ambitions grâce à la performance et à l'efficacité de la branche

Axe 1.

**GARANTIR AUX USAGERS UNE
OFFRE DE SERVICES
PERFORMANTE ET PERSONNALISÉE**

AXE 1

ORIENTATION 1.1 : POURSUIVRE L'AMÉLIORATION DE LA DÉLIVRANCE DE NOS PRESTATIONS

3 engagements :

- 1. Garantir des paiements rapides et homogènes grâce à de nouveaux outils métier en priorisant les IJ**
- 2. Développer des procédures de traitement des dossiers adaptées à des publics et des situations spécifiques**
- 3. Poursuivre la simplification des échanges avec les PS et les entreprises**

AXE 1

ORIENTATION 1.2 : OFFRIR AUX USAGERS UNE OFFRE DE SERVICES PERFORMANTE ET PERSONNALISÉE

7 engagements :

- 1. Faire du compte ameli le canal usuel de contact et proposer des offres personnalisées et proactives**
- 2. Proposer l'AppCV sur tout le territoire**
- 3. Accompagner tous les professionnels de santé lors de leur installation**
- 4. Poursuivre la dématérialisation des démarches des professionnels de santé**
- 5. Généraliser le nouveau service de la e prescription**
- 6. Enrichir et dématérialiser l'offre de service aux établissements de santé**
- 7. Développer une relation de service adaptée et digitalisée pour les entreprises**

AXE 1

ORIENTATION 1.3 : DÉVELOPPER DES OFFRES ET DES SERVICES INTERBRANCHE

3 engagements :

1. Simplifier les démarches liées à des situations complexes pour l'ensemble de nos publics
2. Garantir l'accessibilité de nos accueils en tenant compte de l'offre de nos partenaires
3. Renforcer et développer la logique "dites-le nous une fois"

Axe 2.

**CONSOLIDER L'ACCESSIBILITÉ
FINANCIÈRE ET TERRITORIALE DU
SYSTÈME DE SOINS**

AXE 2

ORIENTATION 2.1 : GARANTIR L'ACCESSIBILITÉ TERRITORIALE AUX SOINS ET LUTTER CONTRE LES DÉSERTS MÉDICAUX

4 engagements :

- 1. Libérer du temps médical pour améliorer l'accès au médecin traitant**
- 2. Refonder le pacte démographique avec les PS**
- 3. Déployer les nouvelles organisations de soins coordonnées**
- 4. Utiliser toutes les potentialités du numérique en santé (téléconsult/télésurveillance etc ...)**

AXE 2

ORIENTATION 2.2 : GARANTIR L'ACCESSIBILITÉ FINANCIÈRE DES SOINS

4 engagements :

- 1. Optimiser le 100% santé sur les prestations actuelles et le proposer à de nouveaux objets (soins ou dispositifs médicaux) où le reste à charge des assurés est élevé**
- 2. Développer le tiers payant chez tous les professionnels de santé**
- 3. Réduire les dépassements d'honoraires**
- 4. Améliorer et simplifier le recours à la C2S**

AXE 2

ORIENTATION 2.3 : ACCOMPAGNER LES PERSONNES ÉLOIGNÉES DU SYSTÈME DE SANTÉ

2 engagements :

1. Renforcer la démarche d'aller-vers

2. Réintégrer les assurés vulnérables dans le système de santé

AXE 2

ORIENTATION 2.4 : MOBILISER L'OFFRE DE SOINS ET D'ACCOMPAGNEMENT DES UGECAM EN APPUI DES PRIORITÉS DE L'ASSURANCE MALADIE

4 engagements :

- 1. Renforcer le positionnement du Groupe UGECAM comme opérateur de l'Assurance Maladie dans les secteurs sanitaire et médico-social, en intégrant notamment les centres de santé des caisses primaires**
- 2. Transformer et développer l'offre du Groupe UGECAM pour répondre aux besoins des patients et des personnes accompagnées sur les territoires**
- 3. Continuer à améliorer la performance du Groupe UGECAM**
- 4. Faire entrer pleinement le Groupe UGECAM dans l'ère du numérique**

Axe 3.

**FAIRE DE LA PRÉVENTION ET DE LA SANTÉ
PUBLIQUE UN MARQUEUR DE L'ENGAGEMENT
DE L'ASSURANCE EN INTÉGRANT LES ENJEUX
DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE**

AXE 3

ORIENTATION 3.1 : ACCÉLÉRER LE VIRAGE PRÉVENTIF DU SYSTÈME DE SANTÉ ET FAIRE DE L'AM UN ACTEUR DE RÉFÉRENCE

4 engagements :

- 1. Améliorer le taux de participation au dépistage organisé des cancers en particulier en simplifiant et renforçant l'efficacité du modèle de gestion des invitations**
- 2. Densifier l'offre de prévention et d'éducation pour la santé, pour toucher toute la population en particulier les enfants et les femmes enceintes**
- 3. Renforcer l'adhésion aux dispositifs de prévention et sensibiliser aux priorités de santé publique portées par l'Etat**
- 4. Investir dans le numérique pour intégrer les logiques de prévention/promotion de la santé à la fois tout au long de la vie et dans les pratiques des professionnels de santé**

AXE 3

ORIENTATION 3.2 : AGIR EN TANT QUE RÉGULATEUR DU SYSTÈME POUR PROMOUVOIR LA SANTÉ ENVIRONNEMENTALE ET FAVORISER LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE AU SEIN DU SYSTÈME DE SANTÉ

2 engagements :

1. **Se positionner en tant qu'acteur de la transition écologique du système de santé**
2. **S'engager avec les offreurs de soins et les assurés pour la reconnaissance de l'environnement comme déterminant majeur de la santé**

AXE 3

ORIENTATION 3.3 : PÉRENNISER LE RÔLE DE L'ASSURANCE MALADIE DANS LA GESTION DES CRISES SANITAIRES

1 engagement :

1. S'organiser pour anticiper la gestion des crises sanitaires

Axe 4.

**POUR SUIVRE L'ACCOMPAGNEMENT DE
LA TRANSFORMATION ET DE
L'EFFICACITÉ DU SYSTÈME DE SOINS**

AXE 4

ORIENTATION 4.1 : ACCOMPAGNER L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ ET DE L'EFFICIENCE DES PRISES EN CHARGE, EN VILLE, À L'HÔPITAL ET DANS LE SECTEUR MÉDICO-SOCIAL

4 engagements :

- 1. Accroître le repérage et l'anticipation des sources de non efficience**
- 2. Améliorer le choix, la conception, les modalités de nos actions traditionnelles pour les rendre plus percutantes (campagne, marketing, outils)**
- 3. Booster la politique d'incitation à la qualité et à l'efficience**
- 4. Cibler les actions sur des postes de dépense à forts enjeux (IJ, médicament, biologie, établissement, radiologie, transport ...)**

AXE 4

ORIENTATION 4.2 : ACCOMPAGNER LE DÉPLOIEMENT DES PARCOURS POUR ET AVEC LES PATIENTS

2 engagements :

- 1. Déployer 5 parcours prioritaires ciblés sur une pathologie et 2 ciblés sur une population et un parcours thématique**
- 2. Rendre le patient acteur de son parcours de soins**

AXE 4

ORIENTATION 4.3 : FAIRE DU NUMÉRIQUE EN SANTÉ UN OUTIL DU QUOTIDIEN DES ASSURÉS ET DES PS

2 engagements :

1. **Faire de MES un outil du quotidien pour les assurés**
2. **Proposer un bouquet de services assurance maladie et numérique en santé aux Professionnels**

AXE 4

ORIENTATION 4.4 : FAVORISER L'INNOVATION EN MATIÈRE D'ORGANISATION DES SOINS ET DE PRISE EN CHARGE

1 engagement :

1. Identifier et généraliser les dispositifs art 51 efficaces

Axe 5.

**DÉPLOYER UNE STRATÉGIE AMBITIEUSE
DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE**

AXE 5

ORIENTATION 5.1 : EVALUER LES RISQUES FINANCIERS DES FRAUDES ET LES PRÉVENIR

3 engagements :

- 1. Connaître précisément nos risques pour mieux les maîtriser**
- 2. Accompagner les professionnels de santé et les assurés pour prévenir les comportements frauduleux**
- 3. Sécuriser nos paiements en amont (données certifiées à la source, contrôles embarqués, etc)**

AXE 5

ORIENTATION 5.2 : DÉTECTER, CONTRÔLER ET SANCTIONNER LES FRAUDES

3 engagements :

1. Détecter et stopper plus rapidement les fraudes
2. Déployer une nouvelle stratégie de sanctions
3. Augmenter le taux de recouvrement des indus

Axe 6.

**SOUTENIR OPÉRATIONNELLEMENT NOS
AMBITIONS GRÂCE À LA PERFORMANCE
ET À L'EFFICIENCE DE LA BRANCHE**

AXE 6

ORIENTATION 6.1 : ACCROITRE LA PERFORMANCE ET L'AGILITÉ DU SI

3 engagements :

1. **Poursuivre les travaux de rénovation du SI tant au niveau technologique qu'applicatif**
2. **Renforcer la maîtrise et la sécurité du SI**
3. **Contribuer aux gains de productivité de la branche y compris pour les processus support**

AXE 6

ORIENTATION 6.2 : MIEUX MOBILISER LES DONNÉES DE L'AM AU SERVICE DES NOUVEAUX USAGES

4 engagements :

- 1. Développer les capacités de ciblage avancés pour proposer des actions et services personnalisés**
- 2. Mettre à disposition du réseau de l'Assurance Maladie et de nos différents publics des outils de visualisation de données réactifs et interactifs à visée opérationnelle**
- 3. Renforcer le positionnement de la Cnam dans son rôle d'ouverture des données de santé**
- 4. Mettre en place une plateforme consolidant les données massives nationales et locales afin de jeter les bases d'un système d'information décisionnel unifié**

AXE 6

ORIENTATION 6.3 : POURSUIVRE LA DYNAMIQUE RH DANS UN CONTEXTE D'ÉVOLUTIONS DE L'ASSURANCE MALADIE ET DE MUTATION DU MONDE DU TRAVAIL

5 engagements :

- 1. Mieux anticiper les évolutions des métiers pour mieux accompagner nos salariés**
- 2. Attirer et fidéliser de nouveaux collaborateurs**
- 3. Accompagner les dirigeants et les managers pour faire évoluer leurs pratiques**
- 4. En cohérence avec les missions et les valeurs de l'Assurance Maladie, veiller à l'égalité de traitement entre les hommes et les femmes et favoriser l'inclusion**
- 5. Dans un contexte de fort développement du télétravail et de renouvellement des outils informatiques, promouvoir la qualité de vie et des conditions de travail et prévenir l'absentéisme**

AXE 6

ORIENTATION 6.4 : ACCENTUER LA PRISE EN COMPTE DES ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX AU SEIN DE L'AM

2 engagements :

1. réduire notre empreinte carbone
2. mobiliser l'ensemble des collaborateurs pour favoriser l'évolution des pratiques

AXE 6

ORIENTATION 6.5 : POURSUIVRE ET RENFORCER LES EFFORTS DE COOPÉRATION INTER-ORGANISME

4 engagements :

1. **Consolider la démarche de travail en réseau en préservant l'équilibre territorial**
2. **Optimiser les dispositifs de suivi et de sécurisation de la qualité de service**
3. **Consolider les démarches de coopération interbranche sur les fonctions supports**
4. **Contribuer à la mise en œuvre de politiques, actions et partenariats de service public portés par l'Etat (Régimes partenaires, info gérance, France Service, crise sanitaire ...)**