



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Paris

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

DE LA CPAM DE PARIS





SOMMAIRE



ÉDITORIAL DU DIRECTEUR GÉNÉRAL 4



LE MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL 6



LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE 2023 8



LA CPAM DE PARIS, ENGAGÉE POUR L'ACCÈS AUX DROITS ET AUX SOINS DES PARISIENS LES PLUS FRAGILES 12



L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ GLOBALE DE SERVICE 14



LES RENDEZ-VOUS TÉLÉPHONIQUES, UNE OFFRE DE SERVICE PLEBISCITÉE PAR NOS ASSURÉS 15



DES OFFRES DE SERVICES NUMÉRIQUES QUI RESTENT UNE PRIORITÉ 16



L'EXERCICE COORDONNÉ, POUR CONTRIBUER À L'EFFICIENCE DU SYSTÈME DE SOINS 18



VOUS AVEZ DIT AZAM ? 20



AGIR CONTRE LES FRAUDES 21



ITINÉRAIRE D'UNE ENTREPRISE CITOYENNE 22



UNE OFFRE DE SOINS VARIÉE ET INNOVANTE 24



CHIFFRES CLÉS 26



LA GOUVERNANCE : L'ÉQUIPE DE DIRECTION 34



LA GOUVERNANCE : COMPOSITION DU CONSEIL 36



LES DÉPENSES DE SANTÉ 38



LA CPAM DE PARIS EN CHIFFRES 39

LES FAITS MARQUANTS

ANNEXES



ÉDITORIAL DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Ce rapport d'activité est le marqueur de l'engagement de nos 2 300 collaborateurs sur les missions de service public de l'Assurance Maladie de Paris.

Quels ont été les principaux enjeux en 2023 pour la CPAM de Paris ?

Notre priorité était de consolider notre relation de service en améliorant notamment nos délais de traitement qui s'étaient fortement dégradés pendant la crise COVID. Concernant l'accès aux droits et aux soins, nous avons poursuivi notre politique volontariste d'accompagnement des assurés les plus fragiles vers l'accès à une couverture sociale mais aussi développé des offres de services et des parcours attentionnés pour les étudiants et les familles monoparentales. Près de 10 000 patients en affection longue durée ont également retrouvé un médecin traitant grâce aux actions engagées par la CPAM et à la mobilisation des médecins et des centres de santé parisiens. Ce résultat a également été rendu possible grâce à la poursuite du déploiement du dispositif assistant médical, dont le nombre a augmenté de 60 % sur le territoire parisien.

Concernant le numérique en santé, nos actions auprès des assurés et des professionnels de santé ont permis de faire progresser le taux d'alimentation du dossier médical personnel (82 % fin 2023, contre 25 % fin 2022) qui constitue l'une des briques essentielles de Mon espace santé. La gestion du risque reste bien entendu au cœur de notre activité. Plusieurs actions de maîtrise médicalisée (médicaments, transports, arrêts de travail, pratiques tarifaires, etc.) ont été conduites en lien avec le Service médical, dans le cadre d'une démarche graduée allant de l'accompagnement au contrôle des professionnels de santé. Ces actions seront renforcées en 2024.



Raynal Le May,
Directeur général



Le renforcement de nos outils de contrôle constitue également un levier majeur d'amélioration de notre performance.



La CPAM est-elle satisfaite du niveau de service qu'elle assure ?

Si je vous réponds que l'amélioration de la qualité de service est encore une priorité en 2024, vous comprenez que, même si nous pouvons nous réjouir d'avoir diminué nos délais de traitement, fortement amélioré notre taux de décroché et la qualité de nos réponses, une partie du chemin est encore devant nous. Le niveau de sollicitation sur nos lignes d'accueil physique, téléphonique et mails ne faiblit pas. Nous devons donc poursuivre nos efforts pour apporter l'information attendue dès le premier contact et être plus proactif dans la délivrance de notre service.

Nous poursuivons également notre stratégie de développement des rendez-vous téléphoniques (51 324 assurés concernés, contre 22 300 en 2022). Cette offre est fortement plébiscitée par nos assurés (70 % de taux de satisfaction) et représente actuellement près de 50 % de nos rendez-vous. L'autre moitié est réalisée dans nos 11 agences et 38 permanences réparties sur l'ensemble du territoire parisien. Les assurés les plus fragiles et les plus éloignés du numérique doivent pouvoir bénéficier d'une offre de service en face à face. C'est la responsabilité du service public de l'Assurance Maladie de rester accessible à tous.

En matière de lutte contre la fraude, les résultats 2023 sont-ils aussi favorables que ceux de 2022 ?

Avec 25 millions de fraudes détectées, plus de 80 plaintes au pénal à l'encontre de professionnels de santé et d'assurés sociaux, nous réalisons cette année encore l'un des meilleurs résultats de la branche. L'année 2023 aura été marquée par l'intensification des contrôles portant notamment sur les centres de santé et les sociétés d'audioprothèses. Nous sommes également fortement mobilisés sur la détection des arrêts de travail frauduleux. Plus de 400 pénalités financières ont été notifiées aux assurés fraudeurs. Ces résultats sont obtenus grâce au renforcement

de nos effectifs (qui vont quasiment doubler sur la période de la convention d'objectifs et de gestion) et à la montée en compétence de nos équipes. Le renforcement de nos outils de contrôle constitue également un levier majeur d'amélioration de notre performance. Dès 2024, des solutions reposant sur l'intelligence artificielle seront testées et, à partir de septembre, nous installerons une équipe d'enquêteurs judiciaires, dont la mission sera notamment de traquer la fraude sur les réseaux sociaux et de mieux lutter contre les trafics (médicaments, indemnités journalières, usurpation d'identité, etc.).

Un dernier mot pour résumer 2023 ?

« Ensemble ». C'est ce terme fédérateur qui a été le fil conducteur de notre assemblée générale du personnel. C'est aussi le mot clé retenu pour construire notre projet d'entreprise à partir des 119 propositions émises par les 132 collaborateurs qui ont animé ou participé aux 15 ateliers thématiques préparatoires. Ce projet d'entreprise baptisé « Agir Ensemble Paris 2027 » est d'ores et déjà la feuille de route qui guide et éclaire nos actions. Ce rapport d'activité, illustré à 90 % par des photos de nos équipes, prises en situation de travail et de vivre ensemble, est le marqueur de l'engagement de nos 2 300 collaborateurs sur les missions de service public de l'Assurance Maladie de Paris.

Ce bilan annuel est aussi pour moi une nouvelle occasion de les remercier d'agir ensemble pour protéger chacun. Un leitmotiv qui n'a pas fini de nous inspirer !



LE MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL

Cette deuxième année en tant que Président du Conseil de la CPAM de Paris fut la première d'une nouvelle période conventionnelle.

Une année 2023 où les conseillers ont dû examiner et se prononcer sur les orientations d'objectifs et de gestion de l'Assurance Maladie et de la Caisse de Paris à 5 ans.

Une trajectoire 2023-2027 sur laquelle la branche Maladie, plus que les autres branches, va devoir rendre à nouveau des postes. Et ce même si les attendus des tutelles en la matière sont en nette diminution par rapport aux périodes conventionnelles précédentes, actant ainsi que d'importants gains de productivité ont déjà été réalisés et valorisés dans les organisations et les équipes de l'Assurance Maladie ces dernières années.

Pour autant, le conseil restera vigilant sur la trajectoire des ressources tracée pour la CPAM de Paris, et sera au rendez-vous de la clause de revoyure déjà prévue par les parties prenantes. Pour que la Caisse puisse continuer à assurer le service attendu par les assurés et les partenaires parisiens.

Dans les missions de service public de la CPAM de Paris, il en est une autre qui représente un sujet majeur pour les conseillers. C'est celle de la prévention et notamment des campagnes de dépistages organisés. Car le meilleur moyen de protéger la santé des assurés tout en préservant la capacité de notre système de soins à prendre en charge tous ceux qui en ont besoin aujourd'hui et qui en auront besoin demain, c'est de les aider à ne pas développer des pathologies lourdes et handicapantes. En 2023 encore, les conseillers de la CPAM de Paris ont pu constater que les équipes de la Caisse étaient fortement engagées sur ce front.



**Christophe Vincent Titeca,
Président du conseil**



Tout comme la Caisse et ses collaborateurs le font chaque jour avec engagement, le conseil s'attache à « agir ensemble pour protéger chacun ».



Enfin, parce que le souci d'équité nous engage à être encore plus présents pour les publics fragiles, au-delà des nombreuses actions engagées par la CPAM et auxquelles les conseillers sont attentifs, les diagnostics sociaux de territoire, des aides couvertes par type de population et que la CPAM doit désormais présenter au conseil, lui permettront d'analyser au mieux l'adéquation de ces actions avec les besoins des publics.

Les conseillers sont les représentants des usagers parisiens, et ils font vivre le paritarisme et la démocratie sociale au sein de notre Caisse en s'impliquant dans les diverses commissions concernant les droits des assurés mais aussi dans les commissions de dialogue avec les représentants des professionnels de santé du territoire.

Tout comme la Caisse et ses collaborateurs le font chaque jour avec engagement, le conseil s'attache à « agir ensemble pour protéger chacun ».

LE CONSEIL DE LA CAISSE DE PARIS en 2023



47 conseillers

dont 41 ayant un pouvoir délibératif :

- 16 issus des organisations syndicales représentatives
- 14 issus des organisations patronales
- 10 issus des fédérations d'usagers du système de santé
- 1 personne qualifiée
- 1 représentant de l'instance régionale de la protection sociale des travailleurs indépendants (IRPSTI)

COMMISSIONS ORGANISÉES en 2023

4 conseils

1 séminaire du conseil

4 commissions d'action sanitaire et sociale et de prévention de la maladie (CASSPM)

3 commissions des relations avec les usagers et de la gestion du risque (CRUGR)

2 commissions de gestion administrative (CGA)

10 commissions de recours amiable (CRA)

1 260 décisions rendues en commission de recours amiable (CRA)

3 commissions ART 23 PROFESSIONNELS DE SANTÉ



9 dossiers en 2023 pour un montant de 1 637 110,48 € de pénalités pour fraude / pour faute

1 commission ART 23 ASSURÉS



15 dossiers en 2023 pour un montant de 11 900 € de pénalités pour fraude / pour faute

24 commissions des prestations supplémentaires et aides financières (PSAF) en 2023



1 220 dossiers présentés en commission PSAF en 2023 dont 841 dossiers accordés pour un montant total d'attribution d'aides de 798 502 €



LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE 2023



JANVIER

LANCEMENT DU PILOTAGE RÉGIONAL DE LA LUTTE CONTRE LES FRAUDES en Île-de-France, en collaboration avec la direction de la coordination régionale de la gestion du risque

20 JANVIER

SIGNATURE D'UNE CONVENTION LOCALE DE PARTENARIAT AVEC L'ASSOCIATION LINKEE, qui distribue des denrées invendues aux étudiants en situation de précarité



26 JANVIER



1^{RE} CONVENTION DES MANAGERS

3 FÉVRIER

SIGNATURE DU PROTOCOLE D'ACCORD en faveur des personnes en situation de handicap 2023-2025



FÉVRIER

MISE EN PLACE DES VERSIONS SÉCURISÉES DU NUMÉRIQUE pour les outils métier du laboratoire et du centre de santé « Réaumur »

MARS

CAMPAGNE DE PRÉVENTION « MARS BLEU », dépistage du cancer colorectal



AVRIL

REPORTAGE FRANCE TÉLÉVISIONS en immersion au département « Lutte contre la fraude » de la CPAM de Paris



AVRIL

PRESTATIONS EN ESPÈCES déploiement du middle-office au service courriel

LANCEMENT DE L'EXPÉRIMENTATION NATIONALE de réduction de la plage d'ouverture de la plateforme téléphonique pour les assurés



15 MAI

COLLECTE DE PRODUITS D'HYGIÈNE pour les personnes sans domicile, en faveur de l'association La balade des lucioles



31 MAI



INAUGURATION DE L'ESPACE SANS TABAC au sein du centre d'exams de santé « Amelot »



JUIN

CAMPAGNE DE PRÉVENTION « JUIN VERT », dépistage du cancer du col de l'utérus



12 JUIN

DU STADE VERS L'EMPLOI, journée de recrutement sous le signe du sport au stade Charléty



JUIN

ÉTAPES PARISIENNES DU ROADSHOW MES TIPS SANTÉ, sur la place du Louvre, et lors du festival Solidays

JUILLET

PREMIÈRES AUDIENCES AU TRIBUNAL JUDICIAIRE



pour les équipes du contentieux, suite à la ré-internalisation partielle de la représentation de la CPAM aux audiences

21 JUILLET

DÉCONVENTIONNEMENT DE 3 CENTRES DE SANTÉ appartenant au groupe Alliance Vision suite à la facturation d'actes fictifs

JUILLET

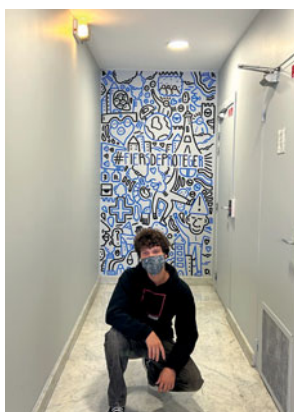
ANIMATIONS DE PRÉVENTION PÉDAGOGIQUES au village santé de Paris Plages



29 AOÛT

CONSTRUCTION DE LA FRESQUE INTERNE « FIER DE PROTÉGER »

par l'artiste de street art OuestleD



SEPTEMBRE

REPRISE DE LA GESTION DE L'AIDE MÉDICALE D'ÉTAT à titre humanitaire

OUVERTURE DE LA PLATEFORME AZAM, qui se mobilise pour les assurés en affection longue durée (ALD) sans médecin traitant

18 SEPTEMBRE

CRÉATION DU COMPTE INSTAGRAM @MON_PARI_SANTÉ





LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE 2023

SEPTEMBRE

PARTICIPATION AU FESTIVAL FACETTES dédié à la santé mentale des jeunes



19 AU 21 SEPTEMBRE

5,3 MILLIONS DE PAS RÉALISÉS par 324 collaborateurs de la CPAM de Paris dans le cadre de l'opération « Mets tes baskets dans l'entreprise » au profit de l'association européenne contre les leucodystrophies (ELA)

21 SEPTEMBRE



2NDE CONVENTION DES MANAGERS

OCTOBRE

CAMPAGNE DE PRÉVENTION DU CANCER DU SEIN, « OCTOBRE ROSE » et participation à la course solidaire Odysée



2 AU 6 OCTOBRE

MOBILISATION DE LA CPAM À LA SEMAINE DE L'EMPLOI DE LA SÉCU



31 OCTOBRE

JOURNÉE DE LANCEMENT DU MOIS SANS TABAC à la Place Carrée du Forum des Halles

14 NOVEMBRE

FORUM SUR LES PATHOLOGIES CHRONIQUES, à la mairie du 18^e



23 NOVEMBRE

15 DUOS FORMÉS dans différents services de la CPAM lors de la semaine européenne pour l'emploi des personnes en situation de handicap

DÉCEMBRE

19 NOUVEAUX AMBASSADEURS VOLONTAIRES pour œuvrer en faveur de la qualité de vie et des conditions de travail

21 DÉCEMBRE

ADHÉSION DE L'ULTIME CPTS, LA CPTS 16, à l'accord conventionnel interprofessionnel

14 DÉCEMBRE

CÉRÉMONIE DES REMISES DES MÉDAILLES DU TRAVAIL





ÇA S'EST AUSSI PASSÉ en 2023

- ⊗ Mise en œuvre de la réforme du financement des urgences, de la psychiatrie, et des soins de médecine et de réadaptation
- ⊗ Construction participative du projet d'entreprise et du schéma directeur des ressources humaines (SDRH) avec des salariés volontaires
- ⊗ Mise en œuvre de la procédure de marché mutualisé « prestations de gardiennage » à fort enjeu financier
- ⊗ Loi d'approbation des comptes de la Sécurité sociale (LACSS) : raccourcissement du calendrier d'arrêté des comptes
- ⊗ Rénovation des espaces de l'échelon local du Service médical
- ⊗ Ouverture d'un nouvel espace de vélo sur l'un des principaux sites de la CPAM de Paris
- ⊗ Déploiement d'équipements pour répondre aux enjeux de sobriété énergétique : télécommandes centralisées des systèmes de climatisation ; chauffages sur horloge ; robinets thermostatique ; détecteurs de présence pour les éclairages
- ⊗ Modification de la politique d'affranchissement et dématérialisation des dossiers, dans le cadre de la maîtrise des dépenses
- ⊗ Participation à l'opération nationale de fierté d'appartenance « La Très Belle Équipe »

La Très belle ÉQUIPE !

Nous sommes une très belle équipe, célébrons-la en photos !

Participez au défi photos interne entre le 23 janvier et le 17 février 2023

Pour plus d'informations, rendez-vous sur Paris AMI 0





L'ACCÈS AUX DROITS

LA CPAM DE PARIS, ENGAGÉE POUR L'ACCÈS AUX DROITS ET AUX SOINS DES PARISIENS LES PLUS FRAGILES

L'accès aux droits et aux soins est une ambition majeure de la CPAM. Elle passe par une forte dynamique partenariale et une territorialisation de nos actions pour aller au-devant et au plus près des personnes en situation de fragilité et de marginalisation.

Cela se traduit d'abord par une offre de service dédiée aux publics fragiles, afin de les accompagner dans leur parcours administratif et sanitaire :



27 013 personnes ont ainsi été reçues en permanence de proximité en 2023
(+25 % par rapport à 2022)

Il s'agit de vacations d'accueil physique réalisées dans 39 structures partenaires, institutionnelles ou associatives (Samu social, Restos du Cœur, Petits Frères des Pauvres, etc.), pour aller-vers les personnes en situation de grande précarité ou d'exclusion.



8 986 personnes reçues en « rendez-vous accompagné » en 2023
(+43 % par rapport à 2022)

Il s'agit de créneaux de rendez-vous physiques réservés à des personnes accompagnées par des partenaires (France terre d'asile, Missions Locales de la Ville de Paris, etc.).

8 163 personnes accompagnées dans le cadre de la Mission Accompagnement en Santé en 2023
(+93 % par rapport à 2022),

sur la base des détections faites sur nos lignes d'accueil, dans notre centre d'examen de santé ou par nos partenaires.

**MISSION
ACCOMPAGNEMENT
SANTÉ**

POUR UN ACCÈS AUX DROITS ET AUX SOINS SIMPLIFIÉ

La CPAM est également investie dans l'expérimentation « Territoires Zéro Non-Recours » aux côtés de la Ville de Paris dans cinq arrondissements parisiens (10^e, 11^e, 13^e, 19^e et 20^e). Cela permet de mener des actions au plus près de la population de ces quartiers sous forme de « kiosques santé » et de « café santé », ainsi que des stands éphémères au bas des immeubles, en partenariat avec Paris Habitat.



Cela se traduit ensuite par le développement d'une approche populationnelle et l'élaboration de parcours adaptés aux difficultés propres de certains publics.

- **La CPAM a, à ce titre, renforcé ses actions à destination des étudiants et des jeunes en 2023** : 2 596 étudiants ont ainsi été conseillés et accompagnés via les welcome desk, les forums « droits et santé », les webinaires et les interventions en amphithéâtre organisés en partenariat avec les universités, et 200 étudiants internationaux ont été accompagnés dans leurs démarches dans le cadre de la permanence mise en place au sein de la Cité Universitaire entre janvier et octobre 2023. La CPAM a enfin formé 12 étudiants volontaires pour être des « relais santé » auprès de leurs pairs sur les démarches à faire auprès de l'Assurance Maladie ou via le compte ameli et l'orientation dans le système de soins.



Welcome desk

- En partenariat avec la CAF de Paris, **la CPAM a élaboré et déployé un parcours commun pour les familles monoparentales après séparation**, afin de limiter les risques de précarisation et de rupture de droits. Une attention particulière a été portée dans ce cadre aux victimes de violences conjugales avec notamment des actions de sensibilisation des équipes d'accueil, la formation des plaignants et des équipes d'intervention sociale en commissariat, et la formation des plaignants et des assistantes sociales au sein des urgences de l'Assistance publique – Hôpitaux de Paris (AP-HP) et des trois maisons des femmes.
- Enfin, **la CPAM de Paris renforce son partenariat avec l'URSSAF Île-de-France autour de la prise en charge des travailleurs indépendants** via la généralisation du dispositif HELP et la mise en place d'actions ciblées pour promouvoir les aides financières spécifiques aux travailleurs indépendants.



Convention HELP





L'OFFRE DE SERVICE

L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ GLOBALE DE SERVICE

En 2022, l'activité de la CPAM était encore marquée par les effets de la crise sanitaire COVID-19 (indemnisation des arrêts de travail dérogatoires liés au COVID, gestion des bordereaux de vacation pour les dépistages et vaccinations de masse en officine ou en barnums, gestion de la garantie de financement aux établissements de santé), ce qui avait pour conséquence une dégradation de nos délais de traitement.

En rebond, **l'ambition de la CPAM de Paris en 2023 a été d'améliorer de manière globale la qualité**

de service rendu aux assurés, professionnels et établissements de santé et employeurs parisiens, en réduisant nos délais de traitement sur l'ensemble de nos prestations et en optimisant la qualité de réponse sur nos différentes lignes d'accueil.

Pour cela, un plan de montée en compétences a été mis en place entre les lignes d'accueil du public et les services instructeurs. En ayant des compétences accrues sur les prestations, les conseillers du front-office ont ainsi pu contribuer au traitement rapide des dossiers et ont amélioré le niveau de réponse apporté aux sollicitation des usagers.

Même si les résultats sont encore perfectibles, les délais de traitement ont significativement baissé entre 2022 et 2023 :

| | 2022 | 2023 | Évolution |
|--|-------|-------|---------------|
| Délai d'instruction des dossiers de complémentaire santé solidaire en jours | 42,30 | 19,86 | -22,44 |
| Délai d'instruction des dossiers d'aide médicale de l'État en jours | 24,98 | 24,05 | -0,93 |
| Délai moyen de paiement des indemnités journalières tous risques en jours | 38,80 | 30,50 | -8,30 |
| Délai moyen de paiement des feuilles de soins électroniques en jours | 2,93 | 2,97 | +0,04 |



Ces résultats se font sentir sur la satisfaction de nos assurés, qui progresse de 4,5 points entre 2022 et 2023, avec des évolutions positives particulièrement marquées sur les revenus de remplacement (+15,4 points de satisfaction globale) et sur la réponse téléphonique (+10 points de satisfaction globale).



Ce chantier reste une priorité pour 2024 !



LE DÉVELOPPEMENT D'UNE NOUVELLE OFFRE DE SERVICE

LES RENDEZ-VOUS TÉLÉPHONIQUES, UNE OFFRE DE SERVICE PLÉBISCITÉE PAR NOS ASSURÉS

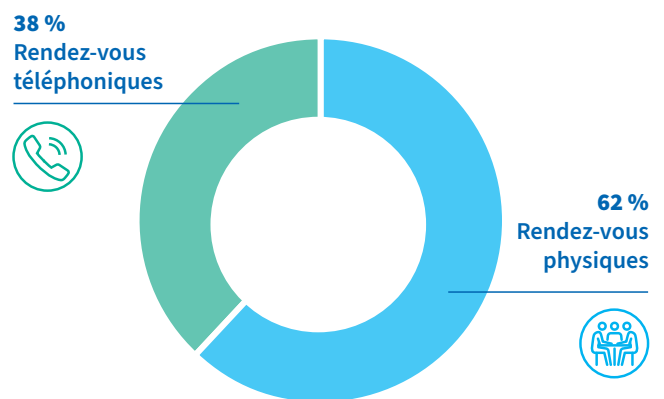
La CPAM de Paris développe une offre de service multicanale permettant à chaque assuré d'obtenir les informations dont il a besoin, selon la modalité qui correspond le mieux à la nature de sa demande et à sa situation : large bouquet de services sur le compte ameli, plateforme téléphonique, courriels, accueil physique sur rendez-vous ou en prise en charge d'urgence dans une des 11 agences du territoire parisien et, depuis octobre 2021, accueil sur rendez-vous téléphonique.

Le rendez-vous téléphonique est donc une nouvelle offre de service qui permet aux assurés nécessitant un accompagnement personnalisé dans la gestion de leur dossier d'éviter un déplacement en agence d'accueil. Elle se déploie selon deux modalités :

- la prise de rendez-vous directe via le compte ameli ou Clic-RDV pour les assurés ne disposant pas d'un compte ;
- le contact proactif d'un conseiller deux jours avant un rendez-vous physique programmé, afin d'éviter un déplacement inutile si le dossier peut être résolu par téléphone.

Tout au long de l'année 2023, la CPAM a progressivement et sensiblement augmenté son offre de rendez-vous téléphoniques ; **51 324 assurés ont ainsi été reçus en rendez-vous téléphoniques contre 22 300 en 2022**, avec un taux de satisfaction moyen à chaud de 70 %.

Ce canal de prise en charge représente aujourd'hui 38 % des accueils sur rendez-vous réalisés par la caisse.



... pas besoin
de vous déplacer ou de patienter



Cette offre de service va encore s'étoffer en 2024 avec l'objectif d'arriver à un volume de rendez-vous téléphoniques ouverts équivalent aux rendez-vous physiques.

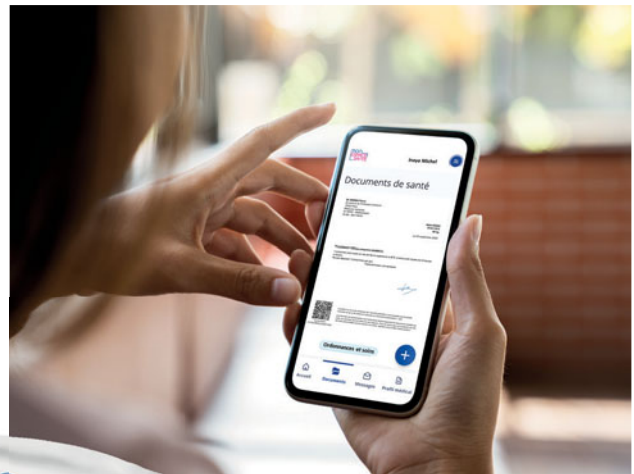
De plus, le déploiement d'outils de dépôts dématérialisés de pièces directement via le compte ameli depuis novembre 2023 renforce la pertinence de ce canal de contact et la rapidité de traitement des sollicitations.



LE NUMÉRIQUE EN SANTÉ

DES OFFRES DE SERVICES NUMÉRIQUES QUI RESTENT UNE PRIORITÉ

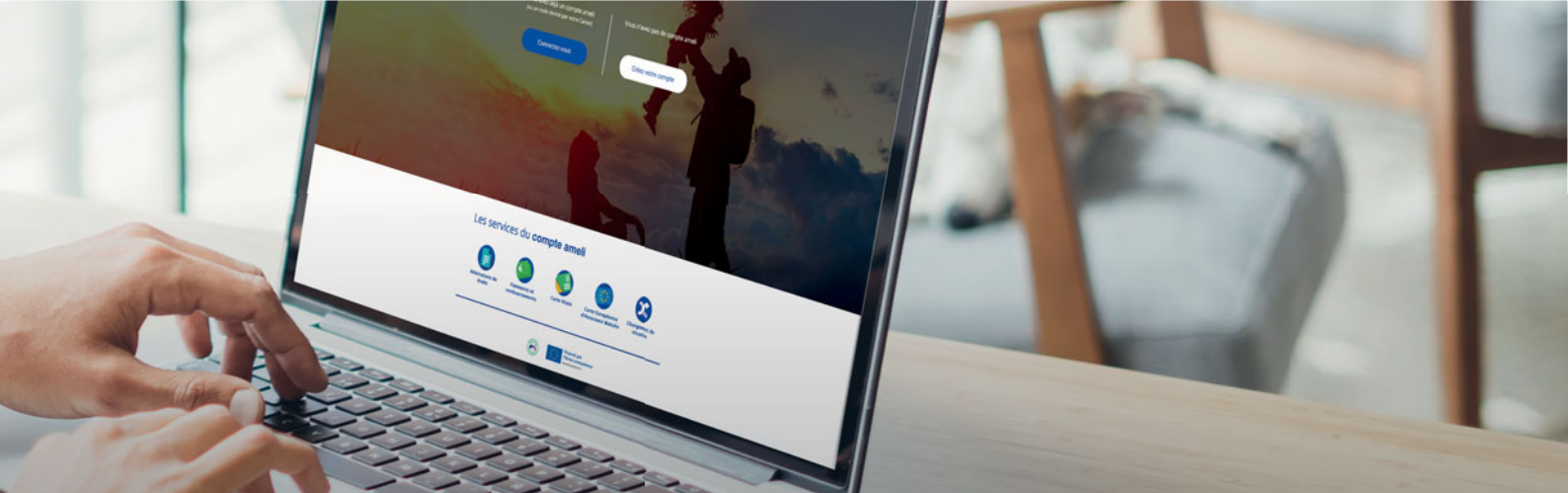
Une année 2023 marquée par
le déploiement de Mon espace santé :
plus de 69,7 millions de profils
Mon espace santé ouverts !



Au niveau national, plus de 98 % des assurés sont désormais en mesure de recevoir un document de santé dans un espace totalement sécurisé, qu'ils peuvent eux-mêmes consulter et alimenter, tout comme les professionnels de santé de leur choix.

S'agissant des assurés parisiens, à fin décembre 2023, plus de 8 dossiers médicaux partagés (DMP) sur 10 (81,96 %) sont alimentés par un établissement ou un professionnel de santé. Ce taux, qui a plus que triplé par rapport à janvier 2023 (29 %), est le plus élevé de la région Île-de-France.





Par ailleurs, les délégués du numérique en santé de la CPAM ont poursuivi leurs actions d'accompagnement des professionnels de santé, et notamment en direction des médecins libéraux, pour :

- mettre en avant les **enjeux du numérique en santé**, à travers l'alimentation du DMP et l'utilisation de la Messagerie Sécurisée de Santé ;
- développer l'**utilisation des téléservices de l'Assurance Maladie**, gages de rapidité de paiement, d'efficacité de gestion de lutte contre de les fraudes : avis d'arrêt de travail en ligne, et le certificat médical accident du travail/maladie professionnelle (AT/MP) dématérialisé, ordonnance numérique*.

Médecins ayant facturé en SESAM-Vitale sur janvier 2024



Au final, **4 191 professionnels de santé ont été accompagnés** par les équipes de l'Assurance Maladie.

Enfin, la mise en place du règlement arbitral, en mai 2023, a donné la possibilité pour le médecin de transmettre, en l'absence de la carte Vitale, des feuilles de soins papier de façon numérisée en utilisant le dispositif SCannérisation des ORdonnances (SCOR).



Concentrant 90,5 % des sollicitations reçues en 2023, le compte ameli reste fortement plébiscité par les assurés parisiens.

Le bouquet de services continue à se développer et le taux d'utilisation des téléservices progresse : 82,85 % de déclarations de nouveaux-nés réalisées en ligne, 80,6 % de commandes de carte Vitale et 50,99 % de demandes de complémentaires santé solidaire. Pour augmenter le taux de recours aux services du compte et accompagner les assurés les moins à l'aise avec le numérique, la CPAM de Paris a développé en 2023 des rendez-vous téléphoniques et physiques dédiés à la présentation du compte ameli et de ses fonctionnalités : 294 assurés parisiens en ont bénéficié et sont repartis avec un kit de tutoriels « pas à pas ».



*L'ordonnance numérique vise à dématérialiser et à sécuriser le circuit de la prescription entre les prescripteurs et les professionnels de santé prescrites.



EFFICIENCE DU SYSTÈME DE SANTÉ

L'EXERCICE COORDONNÉ, POUR CONTRIBUER À L'EFFICIENCE DU SYSTÈME DE SOINS

L'Assurance Maladie souhaite à l'horizon 2027 marquer des points significatifs dans la lutte contre les déserts médicaux, par la mobilisation de tous les leviers utiles pour gagner du temps médical et par le déploiement de l'exercice coordonné. À la CPAM de Paris, l'accompagnement des structures d'exercice coordonné en projet ou en fonctionnement est assuré par une équipe dédiée de quatre chefs de projets, en étroite collaboration avec les trois référentes territoriales d'exercice coordonné de la délégation départementale de l'Agence régionale de santé (ARS).

La CPAM de Paris a poursuivi en 2023 sa dynamique d'accompagnement des professionnels de santé dans la structuration de l'exercice coordonné.

Les communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS) et maisons de santé pluriprofessionnelles (MSP) apparaissent comme essentielles dans l'organisation du système de santé pour améliorer la coordination entre professionnels de santé et renforcer la qualité de la prise en charge des patients dans le cadre d'un parcours de soins.

Les communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS)

Une CPTS est une organisation constituée sous forme d'association dont la composition varie en fonction des territoires. Différents acteurs peuvent ainsi intégrer une CPTS, notamment des professionnels de santé libéraux ou salariés, des équipes de soins primaires (ESP) ou spécialisées (ESS), des maisons de santé pluriprofessionnelles, des centres de santé, des établissements de santé, des structures médico-sociales et sociales, des dispositifs d'appui à la coordination ou encore des représentants d'utilisateurs.

Le rôle de la CPTS est de permettre aux acteurs de santé de s'organiser pour améliorer la coordination à l'échelle d'un territoire afin d'apporter une réponse adaptée aux besoins de santé de la population locale.

Les axes de travail de la CPTS portent prioritairement sur l'accès aux soins, la structuration des parcours pluriprofessionnels autour des patients, la prévention et, depuis 2022, la réponse aux crises sanitaires graves : ces axes sont formalisés dans un projet de santé, validé par l'ARS, qui est évolutif.

Le 21 décembre 2023, la CPTS Paris 16 fut la dernière CPTS à adhérer l'ACI à Paris.



- Fin décembre 2023, on compte donc **16 CPTS parisiennes adhérentes à l'accord conventionnel interprofessionnel (ACI)** en faveur du développement de l'exercice coordonné et du déploiement des CPTS. Chacune de ces CPTS couvre un arrondissement de Paris, à l'exception de la CPTS Paris centre (arrondissements 1 à 4) et de la CPTS Paris 6 et 7 (6^e et 7^e arrondissements).
- Au 31 décembre 2023, **100 % de la population parisienne** est couverte par une CPTS.
- À cette occasion, **le 6 novembre 2023 s'est tenue au Ministère de la Santé** et de la Prévention, en présence de Mme Agnès Firmin le Bodo, **une soirée réunissant plus de 180 acteurs de la santé** (Ville de Paris, AP-HP, ARS, CPAM, CPTS, etc.) afin de revenir ensemble sur les réalisations concrètes des CPTS pour les professionnels de santé du territoire, et sur les perspectives envisagées avec la couverture à 100 %.



L'adhésion à l'ACI permet de bénéficier d'un financement spécifique déterminé par la taille de la communauté (en fonction du bassin de population couvert) et par l'atteinte d'objectifs fixés sur des indicateurs pour chacune des missions choisies par la CPTS.



Les maisons de santé pluriprofessionnelles (MSP)

Une maison de santé pluriprofessionnelle est une structure de proximité composée d'une équipe de professionnels libéraux : professionnels médicaux, paramédicaux ou pharmaciens. Ces équipes assurent des activités de soins de premier recours définies dans un projet de santé garantissant la coordination entre tous les professionnels de santé de la structure.

Les MSP peuvent bénéficier d'une rémunération spécifique dans le cadre de l'ACI : il s'agit d'une rémunération collective et forfaitaire des

regroupements pluriprofessionnels en contrepartie du développement d'un projet de santé favorisant l'accès aux soins, l'optimisation du parcours de soins des patients et le travail en équipe.

En 2023, **4 nouvelles maisons de santé** pluriprofessionnelles ont adhéré à l'ACI à Paris. Ainsi, on compte au total **36 MSP adhérentes au dispositif** en fin d'année. On constate par ailleurs une implantation plus homogène de ces structures sur l'ensemble du territoire parisien alors qu'elles étaient historiquement concentrées dans les territoires nord et nord-est de la capitale.



Enfin, on compte sur le territoire parisien à fin 2023 **6 nouveaux projets de MSP**, à des stades d'avancement différents.

64



nouveaux contrats d'assistants médicaux signés à Paris en 2023

Libérer du temps médical en déployant les assistants médicaux :

Parce que libérer du temps médical est primordial pour l'accès aux soins des Parisiennes et Parisiens, la CPAM de Paris a intensifié en 2023 la promotion des contrats d'aide à l'emploi d'un assistant médical.

Un assistant médical, c'est :

- une amélioration des conditions d'exercice des médecins qui leur permet de se recentrer sur leur cœur de métier : le soin ;
- la délégation de tâches médico-administratives à l'assistant médical diminue la charge mentale des médecins et leur permet ainsi d'être plus disponibles, plus à l'écoute de leurs patients ;
- un nouveau métier qui bénéficie d'une aide pérenne à l'emploi, ouverte aux médecins de secteur 1 et 2 OPTAM et aux centres de santé.



LA MISSION AZAM

VOUS AVEZ DIT AZAM ?

L'Action Zéro Assuré en ALD (affection longue durée) sans Médecin traitant — dite « AZAM », lancée début 2023, constitue une priorité pour l'Assurance Maladie.

Elle a démarré en avril 2023, date à laquelle **l'ensemble des assurés concernés ont été informés de la démarche d'accompagnement mise en œuvre par l'Assurance Maladie**, et de la possibilité de s'y opposer.

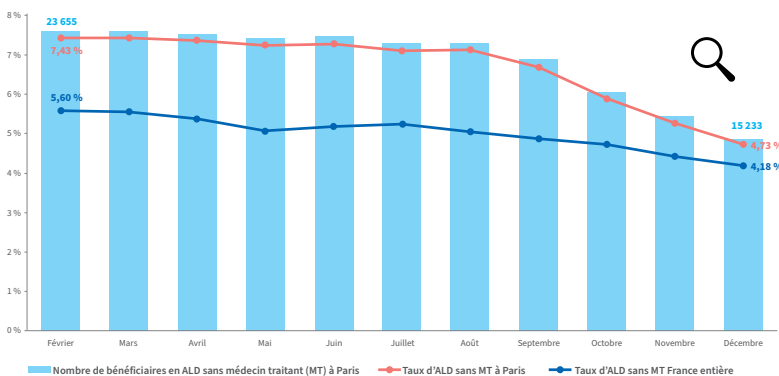
Les médecins et les centres de santé dits « réguliers » de ces patients en ALD (vus au moins deux fois en consultation au cours des 12 derniers mois) ont ensuite été sollicités afin de devenir les médecins traitants de ces patients, sous réserve de l'accord de ces derniers.

Outre ces actions d'envergure nationale, la CPAM de Paris s'est également appuyée sur les CPTS afin de trouver des solutions de prise en charge pour ces assurés, notamment avec le concours des CPTS des 10^e et 19^e arrondissements.

À compter de septembre, **elle s'est dotée d'une plateforme téléphonique dédiée afin d'améliorer l'efficacité de ces actions** à destination des assurés, des médecins et centres de santé susceptibles de pouvoir les accueillir au sein de leur patientèle. Par ailleurs, les médecins transmettant des protocoles de soins pour déclarer une ALD au Service médical sont également sollicités pour devenir médecin traitant, dès lors que le patient n'en dispose pas.



Au final, le nombre d'assurés parisiens en ALD et sans médecin traitant a été réduit de plus d'un tiers au cours de l'année 2023.



Ce résultat, très encourageant, a été rendu possible grâce à la mobilisation des médecins libéraux, centres de santé et CPTS, ainsi que des collaborateurs de l'Assurance Maladie chargés de les mettre en relation avec les assurés concernés et de recueillir leur consentement.

Cette action sera poursuivie en 2024 et étendue aux maisons de santé pluriprofessionnelles.



LA LUTTE CONTRE LES FRAUDES

AGIR CONTRE LES FRAUDES

La lutte contre les fraudes est l'une des priorités de l'Assurance Maladie. En 2023, la CPAM de Paris a détecté plus de 25 millions d'euros de fraudes, dépassant sensiblement les objectifs fixés.

La lutte contre la fraude des professionnels de santé

Les contrôles menés à l'encontre de centres de santé dentaires et ophtalmologiques se sont intensifiés en 2023. Dans le cadre d'une action nationale coordonnée, trois centres de santé parisiens du groupe Alliance Vision ont été déconventionnés par la CPAM de Paris pour avoir facturé des actes non réalisés. Fin 2023, 36 centres de santé étaient en cours de contrôle et des procédures conventionnelles déjà enclenchées pour trois d'entre eux appartenant à un même groupe.

L'année 2023 a également été marquée par une nouvelle typologie de fraude de la part de sociétés d'audioprothésistes détournant la réforme du 100 % santé, permettant aux assurés de bénéficier d'équipements auditifs de qualité sans reste à charge.

3 plaintes ont été déposées par la CPAM de Paris pour délivrance fictive d'appareils, occasionnant un préjudice subi de plus de deux millions d'euros.

Au total, **30 procédures pénales et 4 saisines ordinaires ont été engagées à l'encontre de professionnels de santé**. 16 pénalités financières ont par ailleurs été notifiées pour un montant total de **1 903 490 €**.

La lutte contre la fraude des assurés

La fraude des assurés a causé à l'Assurance Maladie de Paris un préjudice de plus de 2,5 millions d'euros portant principalement sur :

- l'utilisation de faux avis d'arrêts de travail ;
- le trafic de médicaments avec par exemple, l'utilisation d'ordonnances falsifiées ;
- de fausses déclarations de ressources dans la perspective d'obtenir des prestations.

Ainsi, **53 plaintes pénales** ont été déposées à l'encontre d'assurés sociaux et 170 pénalités financières ont été notifiées pour un montant de près de **260 000 €**, sanctionnant principalement l'usage de prescriptions de repos falsifiées.



Une équipe mobilisée et renforcée

Fin 2023, le département lutte contre la fraude comptait 34 collaborateurs et collaboratrices. Afin d'accroître notamment le taux d'exploitation des signalements reçus au niveau local, 11 agents ont été recrutés en 2023.





ENTREPRISE CITOYENNE ET COLLECTIF DE TRAVAIL

ITINÉRAIRE D'UNE ENTREPRISE CITOYENNE

En 2023, la CPAM de Paris a poursuivi sa politique citoyenne et inclusive au service du collectif de travail.

Diversité

➤ CHARTE DE LA DIVERSITÉ

La CPAM a renouvelé son adhésion à la Charte afin de réaffirmer son engagement contre les discriminations.



➤ ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE

En 2023, la CPAM a obtenu 99/100 pour son index de l'égalité professionnelle et comptait 50 % de femmes au comité de direction.



➤ POLITIQUE HANDICAP

Un nouveau protocole d'accord en faveur des personnes en situation de handicap a été signé pour trois ans. En 2023, le taux d'emploi de ces salariés était de 7,59 %.

Ambassadorat

➤ CAFÉ MÉTIER

Pour améliorer la connaissance des métiers et favoriser la mobilité, la CPAM a déployé le « café métier » : un temps d'échange entre représentants d'un métier et collaborateurs qui souhaitent le découvrir. 2 cafés métiers : « conseiller services de l'Assurance Maladie » et « technicien accès aux droits » ont réuni 35 salariés.



➤ MY JOB GLASSES

20 collaborateurs interviennent dans cette démarche qui favorise le rapprochement entre étudiants et entreprises.



➤ AMBASSEURS QUALITÉ DE VIE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL (QVCT)

19 nouveaux salariés volontaires ont été désignés « ambassadeurs QVCT » lors d'une cérémonie en présence du directeur général. Au total, ils sont 31.



Associatif

**3 000 € ont été reversés
auprès de l'association
« baskets aux pieds »**



3 collectes ont été organisées :



23 kg de canettes collectés au profit de K'Net Partage



6 cartons de produits d'hygiène pour La balade des lucioles



76 boîtes de Noël solidaires en collaboration avec la Mairie de Paris



Environnemental

La sensibilisation sur le thème de la sobriété énergétique s'est poursuivie :

- **30 séances de sensibilisation** à la sobriété énergétique (1 140 participants) ;
- **2 ateliers Fresque du climat.**



Les comportements éco-responsables se traduisent aussi par :



35,1 tonnes de papiers recyclés



80 kg de bouchons collectés au profit des « Amours de bouchons »



320 kg de cartouches revalorisés



La CPAM mène une politique d'achats attentive aux enjeux sociaux et environnementaux (contrats avec des entreprises engagées et priorité aux circuits courts). L'ensemble des actions menées ont contribué à une baisse de la consommation énergétique de 14,02 % par rapport à 2021.



LES CENTRES DE SANTÉ DE LA CPAM DE PARIS

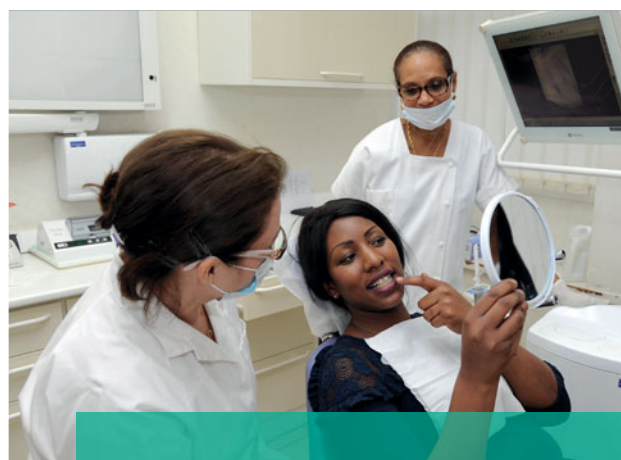
UNE OFFRE DE SOINS VARIÉE ET INNOVANTE

Les centres de santé de la CPAM de Paris mettent à disposition des assurés parisiens une offre de soins à **tarifs opposables** ou raisonnables qui concourt à l'accès aux soins dans la capitale. Ils accueillent pour un tiers une patientèle présentant des caractéristiques de **précarité** sociale et médicale, et s'inscrivent dans un paysage concurrentiel accru.

Le centre de santé « Réaumur » offre un large **choix de soins médicaux** : médecine générale et spécialisée (cardiologie, dermatologie, endocrinologie, gastroentérologie, gynécologie, ophtalmologie, ORL, pédiatrie, radiologie, rhumatologie), radiologie, soins paramédicaux (pédicure, infirmier et orthoptiste), soins dentaires.

Il comporte également un **laboratoire de biologie médicale** qui combine une activité de ville et une activité de prévention en lien avec les centres d'examen de santé (CES) de l'Assurance Maladie d'Île-de-France.

Le Centre Dentaire et d'Orthodontie de Paris (CDOP) **propose des soins dentaires**, d'orthodontie, de chirurgie dentaire et d'implantologie.



En 2023, les 106 professionnels de santé du CDOP et du centre « Réaumur » ont reçu 56 468 patients, auxquels s'ajoutent la réalisation des examens de biologie médicale des 42 771 examens de prévention en santé des CES d'Île-de-France.



4 389 patients

ont choisi le centre de santé « Réaumur » comme médecin traitant, dont

197 nouveaux patients en 2023

(parmi eux 176 en ALD).



Les travaux de rénovation, terminés en 2023, permettent d'offrir des espaces fonctionnels et agréables aux personnels et aux patients.



Les centres s'inscrivent pleinement dans les innovations portées par l'Assurance Maladie :

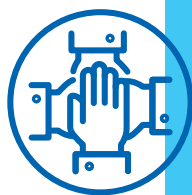
- **le numérique en santé** : feuilles de soins électroniques (FSE) et téléservices (TLS) d'ameli Pro, logiciels labélisés Ségur du numérique ;
- **l'accès aux soins** : coordination avec le service d'accès aux soins (SAS) pour les soins non programmés, embauche de deux assistantes médicales pour libérer du temps médical, conventionnement avec l'Aide sociale à l'enfance (ASE) pour l'accueil de cette population fragile ;
- **la prévention** : relais de toutes les campagnes nationales de prévention : dépistages organisés des cancers, Mois sans tabac, interventions de sensibilisation et de dépistage dans les écoles parisiennes (CP, CP en réseau éducatif prioritaire renforcé [REP+], etc.) et dans des établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD).

L'organisation des centres a été optimisée sur plusieurs thèmes :

- **le parcours du patient** garantit que le patient, qui a un reste à charge à payer, s'en acquitte avant de quitter le centre ;
- **le processus de gestion des créances** a été défini rigoureusement, en lien avec la direction de la comptabilité et des finances (DCF), afin de recouvrer au mieux les sommes relatives aux soins dispensés.

Toutes ces réalisations sont le fruit d'un travail collectif et de l'engagement de chacun : une newsletter bimestrielle « ENSEMBLE » permet de partager sur ces avancées.

En 2023, ont été initiés des déjeuners d'échanges entre la direction des structures de soins et de prévention (DSSP) et les praticiens des centres.





CHIFFRES CLÉS

DÉMOGRAPHIE ET POPULATION PROTÉGÉE

Source : Cnam, population protégée au 1^{er} janvier 2024
(Régime général avec sections locales mutualistes - RG avec SLM).

PARIS ET SA POPULATION

887 146

ont moins de 30 ans

Soit 33,4 %
34,9 % au niveau national

844 882

ont entre 30 et 49 ans

Soit 31,8 %
26 % au niveau national

224 917

ont plus de 75 ans

Soit 8,5 %
9,5 % au niveau national



TAUX DE NATALITÉ

10,4 ‰

9,7 ‰
au niveau national



TAUX DE CHÔMAGE

5,7 %

7,2 %
au niveau national



TAUX DE MORTALITÉ

6,6 ‰

9,3 ‰
au niveau national

Source : INSEE.





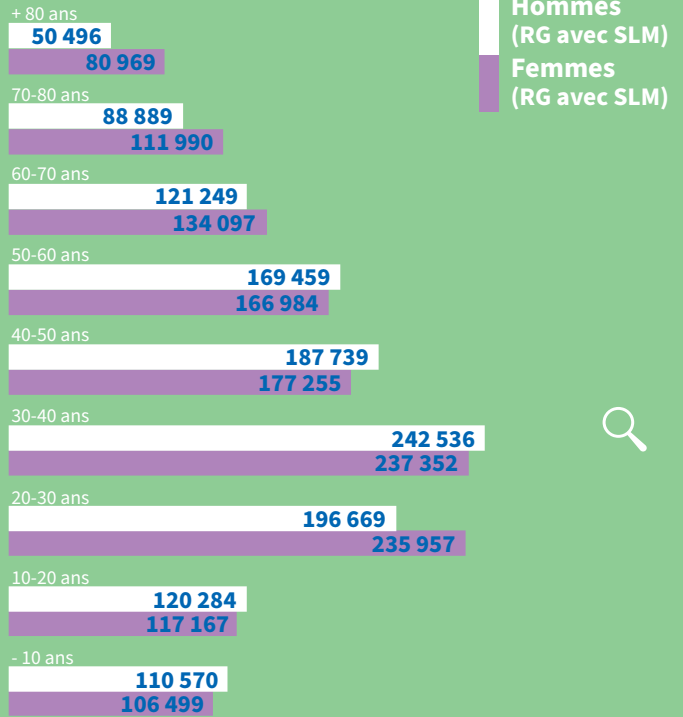
POPULATION PROTÉGÉE À PARIS



Par le Régime général (RG) :
2 440 459
Soit 92 %

Par les sections locales mutualistes (SLM) :
215 702
Soit 8 %

**TOTAL :
2 656 161**



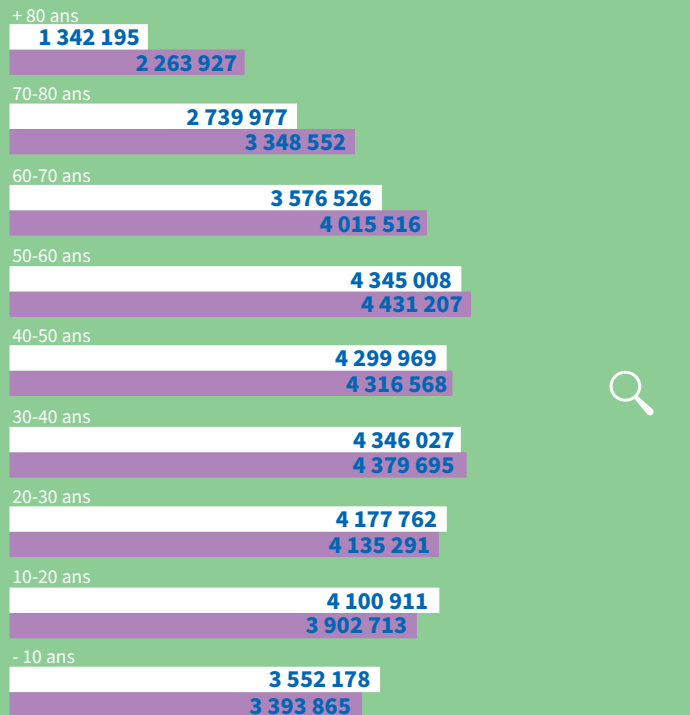
EN FRANCE MÉTROPOLITAINE



Par le Régime général (RG) :
62 894 192
Soit 94 %

Par les sections locales mutualistes (SLM) :
3 773 698
Soit 6 %

**TOTAL :
66 667 890**





CHIFFRES CLÉS

L'OFFRE ET LA CONSOMMATION DE SOINS



17 511

Professionnels de santé

↗ +1,2 %

7 917

Médecins

↘ -0,3 %

Évolution entre le 1^{er} janvier 2023 et le 1^{er} janvier 2024

6 994



+2,5 %
par rapport à 2023

Auxiliaires médicaux



1 671

Infirmiers
↑ +1,0 %



774

Orthophonistes
↓ -0,5 %



3 614

Masseurs
kinésithérapeutes
↑ +4,2 %



128

Orthoptistes
↑ +3,2 %



666

Pédicures
↓ -1,5 %



141

Psychologues
↑ +14,6 %

10 517



+0,4 %
par rapport à 2023

Prescripteurs



2 262

Omnipraticiens
↓ -2,0 %



2 291

Chirurgiens-dentistes
↑ +2,2 %



5 655

Spécialistes
↑ +0,4 %



309

Sages-femmes
↑ +6,2 %



1 460 structures

↗ +0,6 %

⊙ 885 pharmacies
-0,8 %

⊙ 173 laboratoires
+1,2 %

⊙ 302 centres de santé
+2,7 %

⊙ 37 maisons de santé¹
+15,6 %

⊙ 63 PMI²



340 véhicules sanitaires

↗ +0,3 %

⊙ 314 ambulances³
+1,3 %

⊙ 26 véhicules sanitaires légers³
-10,3 %



124 transporteurs sanitaires

↗ +0,8 %



5 171 taxis conventionnés

↗ +2,1 %

¹ Maisons de santé bénéficiaires de la rémunération forfaitaire et collective dans le cadre de l'ACI / MSP

² centres de protection maternelle et infantile

³ Hors véhicules de l'AP-HP.
Source 2024 : Répertoire National des Transporteurs (RNT)





417

établissements de santé
parisiens



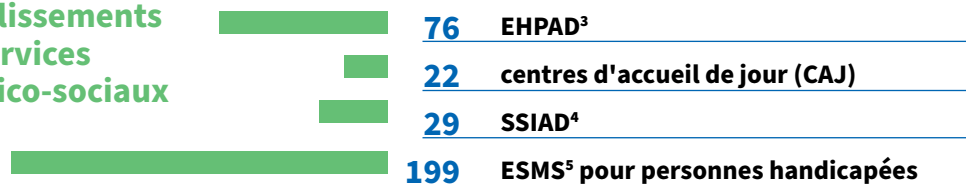
91

établissements
de santé



326

établissements
et services
médico-sociaux



1 Établissements de santé privés d'intérêt collectif / établissements publics de santé

2 Médecine, chirurgie, obstétrique

3 Établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes

4 Services de soins infirmiers à domicile

5 Établissements sociaux et médico-sociaux



CHIFFRES CLÉS

PUBLICS FRAGILES



211 484
bénéficiaires de la complémentaire
santé solidaire

↓ -1,2 %
par rapport à fin 2022

80,2 %
au titre de la complémentaire
santé solidaire gratuite



61 937
bénéficiaires de l'aide médicale d'État (AME)

↑ +39 %
par rapport à fin 2018



8 163
accompagnements
réalisés par la Mission
accompagnement en santé



CENTRES DE SOINS ET DE PRÉVENTION



52 340
EPS¹ au CES² de Paris (tous sites)

58 % auprès de population en situation
de vulnérabilité sociale et médicale

> **56 468** patients reçus par les
106 professionnels de santé
du CDOP³ et du centre « Réaumur »

> **4 389**
patients ont choisi le centre de santé
« Réaumur » comme médecin traitant



30 646 enfants de classes
parisiennes ont été sensibilisés
ou dépistés par l'équipe des
chirurgiens-dentistes de prévention
du CDOP³.



12 924 593 €
de chiffre d'affaires
(activités de soins et de prévention
des CES²)

1 Examen de prévention en santé
2 Centre d'examen de santé
3 Centre dentaire et d'orthodontie de Paris



ACCUEIL PHYSIQUE, TÉLÉPHONIQUE, COURRIELS



1 205 277

appels téléphoniques reçus sur la plateforme service assurés

↓ -23 %

Taux de décroché : 68,4 %



303 090

appels reçus sur la plateforme médico-administrative

↓ -11,7 %

Taux de décroché : 83,7 %



217 106

courriels reçus

↓ -40,7 %



309 057

personnes reçues en agence

dont

94 354

demandeurs de l'AME

LUTTE CONTRE LES FRAUDES ET RECOURS CONTRE TIERS



25 MILLIONS €

de préjudices détectés en 2023

dans le cadre de la lutte contre les fraudes



1 589

signalements de fraudes, fautes ou abus

contre 1 300 en 2022

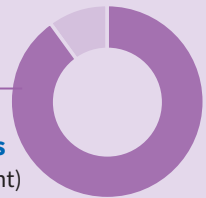


131

enquêtes terrain

90 %

Fraude des professionnels de santé (en montant)



29,8 MILLIONS €

recouvrés dans le cadre du recours contre tiers

DÉPENSES DE SANTÉ

Bilan toutes branches



1 841 602 156 €

+6,5 %

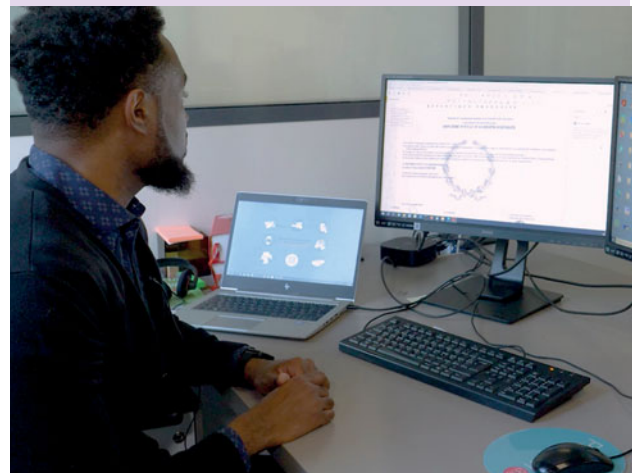


Compte de résultat toutes branches



14 343 205 909 €

-0,95 %





CHIFFRES CLÉS

RESSOURCES HUMAINES



158
recrutements
en CDI

99/100
index égalité
professionnelle
femmes/hommes



⊙ Taux de formés | **83,8 %**

⊙ Taux d'obligation d'emploi
des travailleurs handicapés | **7,6 %**

COURRIERS



3 232 396 plis

100 % des flux ont été ouverts et triés le jour J, tous les jours ouvrés

99,31 % des produits dématérialisés sont mis à disposition à J+1 dans les corbeilles Diadème

MARCHÉS



63 marchés notifiés

92,2 % des marchés conclus contiennent des **clauses sociales et/ou environnementales**

MAINTENANCE ET TRAVAUX

Gestion administrative des locaux



Coût de fonctionnement
(entretien, dépannage, copropriété)

1 357 174,60 €

↓ -9 %

Structures de soins et de prévention



Coût de fonctionnement
(entretien, dépannage)

243 496,64 €

↓ -7,2 %



Travaux

3 692 160,70 € en investissement
(avances en capital, AP, IAO, PEI)

-19,9 % de consommation
énergétique par rapport à 2019



COMMUNICATION

Au 31 décembre 2023



7 697
abonnés à la page LinkedIn
↑ +3 099 abonnés en 2023 (+67 %)



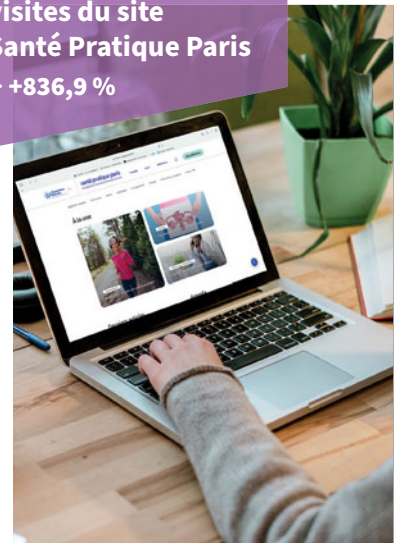
3 047
abonnés à la page X
↑ +273 abonnés en 2023

174
publications
2^e au niveau national
depuis le 24 décembre 2023

339
publications

2 327 209

visites du site
Santé Pratique Paris
↑ +836,9 %



➤ **Odyssée, une édition record :**
250 coureurs et marcheurs
pour la CPAM de Paris

➤ **Cérémonie des médailles du travail :**
330 salariés médaillés
(promotions 2020, 2021 et 2023)

PRESTATIONS / CONSOMMATION DE SOINS

➤ Nombre d'indemnités journalières versées



Maladie
7 146 516
↓ -7,8 %



Maternité
2 094 772
↑ +3,2 %



Accident du travail
1 167 763
↑ +12,2 %

➤ Nombre de feuilles de soins traitées



Feuilles de soins électroniques
40 783 311
↓ -18 %



Feuilles de soins papier
2 115 440
↓ -30 %



Factures hospitalières
2 446 295
↑ +10,7 %



Factures soins urgents et vitaux
11 310
↑ +26,7 %

ANNEXES



LA GOUVERNANCE : L'ÉQUIPE DE DIRECTION



Raynal Le May
Directeur général



Sonia Fort
Direction
de la comptabilité,
des finances et de
la maîtrise des risques



Carine Lévêque
Direction adjointe
des ressources humaines
et de la responsabilité
sociétale des organisations



Serge Krikorian
Direction adjointe de
la gestion du risque



Alexis Klein
1^{er} fondé de pouvoir



Francine Bocquel
Direction des affaires
juridiques et de la lutte
contre la fraude



Anne Sanchez
Directrice de Cabinet



Yann Rouault
Direction générale
adjointe



Clémence Lalaut
Direction
adjointe du service
et des prestations



Dominique Larroque Boidron
Direction des structures de soins
et de prévention



Cécile Pereira Coutinho
Direction de
la relation de service



Gislaïne Gimbert
Direction opérationnelle
des structures de soins
et de prévention



Léonard Guillemot
Direction
de la logistique

ANNEXES



LA GOUVERNANCE : COMPOSITION DU CONSEIL

Composition du conseil arrêtée au 31/12/2023



PRÉSIDENT

M. Christophe VINCENT TITECA

1^{er} VICE-PRÉSIDENTE

Mme Anne-Christine ZIZZARI

2^e VICE-PRÉSIDENT

M. Anthony Hubert CAILLE

3^e VICE-PRÉSIDENTE

Mme Sepideh DAVID

Représentants des assurés sociaux

| | TITULAIRES | SUPLÉANTS |
|----------------|--|--|
| CFDT | M. Christophe VINCENT TITECA M. Sylvain LE COGUIC | Mme Magdalena DEMAÏLLY Mme Nora ALLEKI |
| CFTC | Mme Corinne MA | M. Domingos ESTEVES |
| CFE-CGC | Mme Chantal PONDEVY | M. Charles-Hurbain PAYART |
| CGT | M. Anthony Hubert CAILLE Mme Djida-Leïla CROCHET | M. Panagiotis NIKOLAOU M. Jean-Pierre LE BELLE |
| CGT-FO | Mme Claire GUELMANI Mme Sepideh DAVID | M. Franck GRATALOUP Mme Pascale SOCROUN CASAMATTA |

Représentants des employeurs

| | TITULAIRES | SUPLÉANTS |
|--------------|--|---|
| MEDEF | M. Sébastien FOY Mme Esther EL BAZ Mme Anne-Christine ZIZZARI Mme Marie PANHELEUX-VITON | M. Alain KONRAD Mme Laurence CAMUS <i>À pourvoir</i> <i>À pourvoir</i> |
| CPME | Mme Delphine DU SORDET M. Nasser BERDOUS M. Jérémy DEMASSIET | Mme Anne SABATAY M. Jean-Noël GUIGNARD M. Pierre-Jacques CASTANET |
| U2P | Mme Janine ADAM | M. Mouhssine BERRADA |



Représentants de la Fédération Nationale de la Mutualité Française

| TITULAIRES | SUPPLÉANTS |
|------------------------------------|--|
| M. Stéphane REDY M. Pascal PONS | Mme Séverine SCHENINI M. Philippe LABRO |

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

| | TITULAIRES | SUPPLÉANTS |
|---------------|--|------------------------------|
| FNATH | M. Emmanuel EVANGELISTA | À pourvoir |
| UNAASS | M. Claude CHAUMEIL Mme Marie-Thérèse IRAZOQUI | Mme Dominique LE BOEUF |
| UNAF | M. Olivier TUPET | Mme Marie-Bénédicte BERLIOUX |

Personne qualifiée

M. Jean-Luc MERCIER

Membres siégeant à titre consultatif Représentant de l'Instance Régionale de la Protection Sociale des Travailleurs Indépendants

M. Franck TRAVERS

Représentants du Personnel

| | TITULAIRES | SUPPLÉANTS |
|----------------|-------------------|------------------------|
| CFE-CGC | À pourvoir | Mme Pascale DEMICHELIS |
| CFE-CGC | M. Xavier BRUERA | M. Bruno MALIMPENSA |
| CGT-FO | M. Olivier NEHAMA | Mme Nora NIDAM |

ANNEXES



LES DÉPENSES DE SANTÉ

Régime général avec SLM (sections locales mutualistes)
Évolution en P.C.A.P / Résultats de synthèse (Assurance Maladie, Maternité, Accident du Travail)

| PRESTATIONS | PARIS | | ÎLE-DE-FRANCE | | FRANCE | |
|--|-----------------------|---------------|-----------------------|---------------|------------------------|---------------|
| | MONTANT EN € | ÉVOLUTION | MONTANT EN € | ÉVOLUTION | MONTANT EN € | ÉVOLUTION |
| Médecins libéraux | 615 424 196 | 3 % | 3 490 866 153 | 4,2 % | 19 857 776 057 | 4,1 % |
| Chirurgiens-Dentistes libéraux | 109 455 399 | 1,1 % | 601 765 282 | 0,6 % | 3 614 597 463 | 2,4 % |
| Sages-femmes libérales | 12 718 911 | 4,7 % | 74 789 164 | 2,8 % | 415 174 350 | 4,5 % |
| Centres de santé (honoraires) | 171 841 351 | 4,7 % | 690 917 895 | 7,3 % | 1 546 256 326 | 12,8 % |
| TOTAL HONORAIRES SECTEUR PRIVÉ | 909 439 858 | 3,1 % | 4 858 338 494 | 4,2 % | 25 433 804 196 | 4,3 % |
| Infirmiers libéraux | 146 935 531 | -2,2 % | 808 719 729 | -1,5 % | 7 616 617 612 | -1,4 % |
| Masseurs kinésithérapeutes libéraux | 139 905 357 | 5,5 % | 613 099 452 | 6,4 % | 4 295 091 099 | 6,6 % |
| Orthophonistes libéraux | 27 358 163 | 4,1 % | 124 866 443 | 4,5 % | 794 513 848 | 9 % |
| Orthoptistes libéraux | 4 098 635 | 0,6 % | 23 489 737 | 6 % | 167 947 876 | 11,4 % |
| Pédicures libéraux | 948 731 | 15,7 % | 8 000 825 | 17,9 % | 57 606 781 | 14,7 % |
| Psychologues | 401 936 | 144,1 % | 1 677 300 | 157,8 % | 17 935 790 | 166,9 % |
| Sages-femmes libérales (actes infirmiers prescrits) | 2 832 | 258,7 % | 5 744 | 34,9 % | 417 250 | 4,8 % |
| Centres de santé (prescriptions) | 6 308 684 | -4,8 % | 37 172 738 | 0,4 % | 190 222 648 | -2,8 % |
| TOTAL AUXILIAIRES MÉDICAUX | 325 959 868 | 1,6 % | 1 617 031 968 | 2,1 % | 13 140 352 904 | 2 % |
| Laboratoires | 136 310 665 | -36,9 % | 665 027 924 | -33,6 % | 3 440 764 923 | -34,5 % |
| Frais de déplacement des malades | 111 723 994 | 3,3 % | 863 493 708 | 7,5 % | 5 252 031 008 | 9,4 % |
| Prestations en espèces | 328 173 165 | -0,5 % | 2 631 396 836 | -3,1 % | 14 974 406 911 | -4,4 % |
| Autres prestations diverses | 20 223 817 | -46,6 % | 79 179 947 | -44,1 % | 595 694 741 | -29,2 % |
| TOTAL HORS PRODUITS DE SANTÉ | 1 831 831 367 | -3,3 % | 10 714 468 876 | -1,8 % | 62 837 054 683 | -1,5 % |
| Médicaments | 1 053 703 568 | -6,4 % | 4 928 328 496 | -4,7 % | 27 064 883 311 | -0,5 % |
| Liste des produits et prestations | 205 318 202 | 6,6 % | 1 191 463 291 | 5,7 % | 7 600 466 961 | 4,7 % |
| Produits d'origine humaine | 44 077 | 120,2 % | 279 951 | 6,5 % | 465 534 | -4,4 % |
| TOTAL PRODUITS DE SANTÉ | 1 259 065 847 | -4,5 % | 6 120 071 738 | -2,9 % | 34 665 815 806 | 0,6 % |
| TOTAL SOINS EXÉCUTÉS EN VILLE | 3 090 897 363 | -3,8 % | 16 834 540 764 | -2,2 % | 97 502 871 403 | -0,8 % |
| TOTAL VERSEMENTS AUX ÉTABLISSEMENTS PUBLICS | 8 887 946 585 | 1,7 % | 15 891 278 617 | 3,5 % | 79 255 451 782 | 5,7 % |
| TOTAL VERSEMENTS AUX ÉTABLISSEMENTS PRIVÉS | 491 773 108 | 9,4 % | 3 042 450 078 | 7,3 % | 16 653 631 181 | 8,1 % |
| TOTAL VERSEMENTS AUX ÉTABLISSEMENTS MÉDICO-SOCIAUX* | 99 774 339 | 18,3 % | 224 664 174 | 20,8 % | 868 353 160 | 11,3 % |
| TOTAL DES DÉPENSES ONDAM | 12 570 391 395 | 0,6 % | 35 992 933 633 | 1,1 % | 194 280 307 525 | 2,5 % |

Nota : Tous les postes concernés sont après déductions des participations forfaitaires et des franchises.

*Avec la mise en place du 5^e risque, la majorité des dépenses du médico-social sort du champ de l'Assurance Maladie.

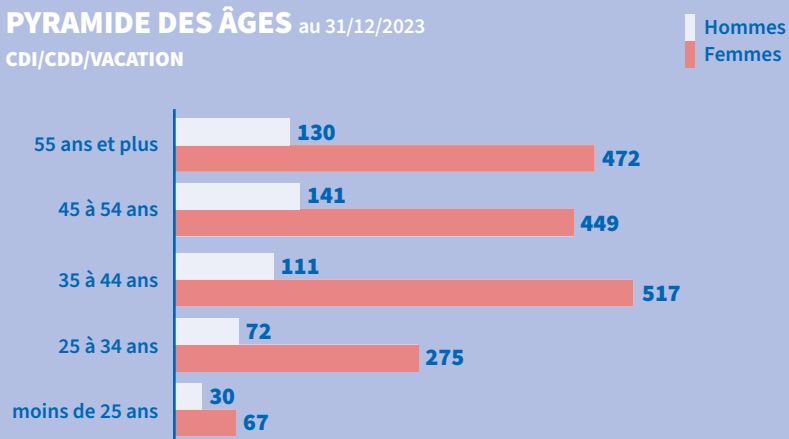
ANNEXES



LA CPAM DE PARIS EN CHIFFRES

Effectifs au 31/12/2023

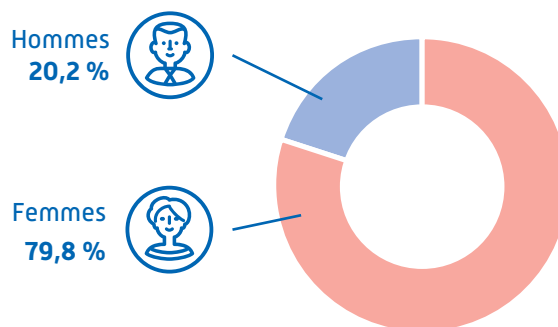
PYRAMIDE DES ÂGES au 31/12/2023 CDI/CDD/VACATION



MOYENNE D'ÂGE
des agents en CDI

46 ans

RÉPARTITION HOMMES/FEMMES EN CDI



RÉPARTITION DES SALARIÉS PAR CONTRAT

| | NOMBRE D'AGENTS |
|---------------------------|-----------------|
| CDD | 88 |
| CDI | 2 057 |
| Contrat alternance | 37 |
| Vacation | 82 |
| TOTAL | 2 264 |

RÉPARTITION CADRES/EMPLOYÉS

| | NOMBRE D'AGENTS |
|----------------|-----------------|
| Cadre | 720 |
| Employé | 1 337 |
| TOTAL | 2 057 |

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

CPAM DE PARIS

Assurance Maladie de Paris
21 rue Georges Auric
75948 Paris cedex 19

Retrouvez l'Assurance Maladie de Paris sur :



sante-pratique-paris.fr



@CPAM_75



CPAM de Paris
(Assurance Maladie)



@mon_pari_sante



Assurance Maladie de Paris

Directeur de la publication : Raynal Le May, directeur général de l'Assurance Maladie de Paris

Responsable de la publication : Anne Sanchez, directrice de Cabinet

Iconographie : département communication de l'Assurance Maladie de Paris - AdobeStock

Conception et réalisation : département communication de l'Assurance Maladie de Paris

