



**l'Assurance  
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Haute-Garonne

# COMITE D'ANIMATION DU PRAPS

## INTERVENTION DE LA CPAM 31 ASSURANCE MALADIE

VÉRONIQUE FRECHIN RESPONSABLE ACTION SOCIALE

03 02 2023

# SOMMAIRE

**01**

ENJEUX, CONTEXTE

**02**

BILAN DES ANNÉES ANTÉRIEURES EN MATIÈRE D'ACCÈS AUX  
DROITS ET AUX SOINS

**03**

LES PERSPECTIVES

**04**

ECHANGES



## ENJEUX / CONTEXTE

- ❑ Dernière année du PRAPS (2018-2022) qui coïncide avec la dernière année également de la Convention d'Objectifs et de Gestion (COG) au niveau national et du Contrat Pluriannuel de Gestion (CPG), au niveau local pour les CPAM.
- ❑ Un bilan marqué essentiellement par la crise Covid et la forte implication de l'Assurance Maladie dans la gestion tant en amont par les actions d'incitation à la vaccination qu'en aval par le contact tracing par la PFCT, le paiement des arrêts de travail, la gestion de la forte hausse des contacts Front Office, le maintien nécessaire de l'instruction des demandes d'aides extra-légales (aides financières ASS)...
- ❑ Une crise qui a accéléré les évolutions technologiques, organisationnelles avec le développement accéléré des démarches dématérialisées obligeant à accroître les actions d'accompagnement vers l'inclusion numérique (téléservices).
- ❑ Un bilan marqué ces dernières années par une recherche accrue de développement partenarial : signature dans la période de plusieurs conventions (avec la Plateforme Santé Précarité, plusieurs associations caritatives, ADOMA, Pôle Emploi, l'hôpital Marchant, MAJ en cours avec les PASS, avec l'UDCCAS...).

➔ **L'Assurance Maladie disposait déjà de diverses offres sociales en matière d'accès aux droits et aux soins mais qui a dû les développer ces 2 dernières années et doit encore continuer à les diversifier dans une logique partenariale institutionnelle (CAF, URSSAF...) et hors institutionnelle.**

## ENJEUX / CONTEXTE : QUELQUES INDICATEURS IMPORTANTS EN MATIÈRE D'ACCÈS AUX DROITS ET AUX SOINS

### ☐ Entre 2018 et fin 2022 (période PRAPS / CPG COG Assurance Maladie) :

- Nombre de bénéficiaires du régime général seul : 1 084 483 au 01/01/2018 - 1 360 337 au 01/01/2022 (+ 25,4%)
- Nombre de bénéficiaires C2S : 126 531\* au 31/12/2017 (\*CMU-C/ACS) - 153 871 au 30/11/2022 (+ 21,6%)
- Nombre de bénéficiaires AME : 4 737 au 31/12/2017 – 5 692 au 30/09/2022 (+20,1%)

➔ Des indicateurs en forte hausse entre début 2018 et fin 2022.

# L'ASSURANCE MALADIE PRÉSENTE SUR LE TERRITOIRE : UNE VOLONTÉ DE DÉVELOPPER LES ACCUEILS SUR RV

Pour rappel :

➤ Canal de contact, Plateforme Téléphonique Assuré :

**3646**

Conformément aux instructions de la CNAM, l'accueil est organisé comme suit :

- **Un espace libre service** avec accès aux bornes multi services et au compte ameli en autonomie
- **Un espace rendez-vous** incluant les prises en charge d'urgence et le traitement des dossiers de Complémentaire Santé Solidaire gratuite en direct.  
Prise de rendez-vous : Compte Améli, 3646 ou en accueil ou compte améli.
- **Un appel téléphonique 48H avant le rendez-vous** (préparation du rendez-vous),
- **Un rendez-vous téléphonique.**

# L'ASSURANCE MALADIE PRÉSENTE SUR LE TERRITOIRE : CARTOGRAPHIE ACCUEILS

## SITES D'ACCUEIL CPAM

### POINTS D'ACCUEIL DE LA CPAM EN HAUTE-GARONNE

[SITUATION AU 31 DÉCEMBRE 2021]

-  AGENCE CPAM
-  POINT D'ACCUEIL CPAM  
(EN MAIRIE, CENTRE SOCIAL, CAF)
-  ACCUEIL NUMÉRIQUE  
CPAM
-  ESPACE D'INFORMATION  
ET D'ACCOMPAGNEMENT SPÉCIALISÉ
-  MAISON DE SERVICES AU PUBLIC  
CPAM
-  MAISON FRANCE SERVICES



# BILANS DES ACTIONS (ACTION SOCIALE) : QUELQUES CHIFFRES CLÉS

## ○ Chiffres 2021 : cliquez ci-contre :

Chiffres 2021

- **Aller vers/accès aux droits** : 630 personnes reçues en entretien pour 32 jours de présence sur sites, générant 611 accompagnements par la MisAS
- **1 765 accompagnements par la Mission Accompagnement Santé**, 720 avec réalisation de soins
- **LUP** : 104 établissements ont eu recours à la Ligne Urgence Précarité, près de 2 100 demandes (1 700 demandes d'informations / 410 demandes sur les droits)
- 5500 dossiers d'ASS reçus, 46 Commissions ASS.  
En 2021 : un appel à projets 'Maques anti-covid' (financement sur fonds ASS pour 5 associations bénéficiaires)

## ○ Chiffres 2022 :



Janvier 2023

lepliant MisAS pour parten

- **MisAS** : un périmètre qui s'est élargi depuis la fin 2021 ; **près de 4 000 accompagnements dont plus de 2 400 sur le numérique, près de 800 accompagnements avec réalisation de soins et 700 autres (volet droit, guidance dans le système de soins, accompagnement financier..).**
- **Près de 2 000 personnes** rencontrées par l'unité Coordination Action Sociale lors des **211 ateliers d'information** qu'elle a animés dans les structures partenaires (essentiellement des structures de réinsertion professionnelle).
- **Des réunions Réseau semestrielles** (en distanciel sous format webinaires avec replay sur le site ameli partenaires) : hausse du nombre de participants (près de 200 à chaque fois).

# BILANS DES ACTIONS : QUELQUES CHIFFRES CLÉS

## ➤ CAS : accent mis sur les formations numériques CAF CPAM :

- ✓ Public: professionnels du social et bénévoles des associations.
  - ✓ Formation sur les téléservices CAF et CPAM (caf.fr et Mon Compte Améli).
  - ✓ Nombre de places: 12 personnes.
  - ✓ Lieu : CAF Toulouse, CPAM de St Gaudens ou autre lieu (MFS).
  - ✓ Ces ateliers numérique sont aussi réalisés en visio tous les semestres.
- **LUP** : 3 076 demandes dont 663 droits régularisés (forte hausse) et 2 413 demandes d'informations.
- **Bilan Aller vers** : plus d'accompagnements / plus de journées en 2022 : 47 journées, 766 personnes reçues en entretien, **750 accompagnement contre 630 en 2021.**

**64% des personnes rencontrées ont eu une ouverture de droits (C2S/PUMA/AME)**

- **ASS** : 40 CASS en 2022 (46 en 2021), 5 902 dossiers traités en 2022 (4 573 dossiers traités en 2021), soit une augmentation de près de 30%, un taux d'exécution budgétaire de quasiment 100%, 46 dossiers de subventions accordés (pour un montant de plus de 500 000 €) / 37 accords en 2021. Orientations nationales et locales.

**Une offre de service en lien avec de nombreux partenaires externes pour optimiser la détection et l'accompagnement des personnes fragiles.**

# DES DISPOSITIFS DÉJÀ EXISTANTS OU PLUS RECENTS DEPUIS LA CRISE SANITAIRE

## Les dispositifs assurés :

- Accueil sur Rendez Vous
- L'Espace Assurance Maladie de l'Oncopole
- Prestations Extra Légales
- Le Centre d'Examen de Santé
- Ateliers Collectifs d'information droits Assurance Maladie / Ateliers numériques
- Webinaires Naissance / Journées Santé des Femmes

## Les offres aux partenaires :

- Formation Initiale et Réunion Réseau
- Formation services en ligne CAF / CPAM (Webinaire Numérique CAF / CPAM)
- Accompagnement du service prévention
- Les circuits dématérialisés de transmission des demandes
- Ligne Urgence Précarité (LUP)
- La Mission Accompagnement Santé (ex PFIDASS)
- Site internet / lettre d'information  
<https://ameli-partenaires-haute-garonne.fr/>

## PERSPECTIVES

### ❑ Le déploiement de nouveaux outils, notamment :

➤ **Espace Partenaires** : extranet **national** destiné à l'usage des partenaires de l'Assurance Maladie (en conformité avec les politiques RGPD et CNI)L. L'outil permet la sécurisation des échanges. Lancement de l'utilisation de l'outil le 22/11/2022. Le déploiement sera progressif auprès des partenaires de la CPAM.

Les circuits et canaux de contact liés à la convention CPAM ne sont alors plus utilisables à compter de la date de mise en place d'Espace Partenaires (LUP et Fiche de liaison).

Convention d'utilisation de l'outil.

➤ **Accélération du recours à des outils de diagnostic territorial** (ex : TERRI : nouvel outil interne AM) nous permettant de mieux cibler nos actions territoriales en fonction de critères de fragilité (taux de C2S...)

### ❑ Une accentuation des dispositifs 'Aller vers' avec nos partenaires et vers de nouveaux :

- 2<sup>ème</sup> participation de l'Assurance Maladie à l'opération 'Bus du Cœur des Femmes' (Reynerie, du 5 au 7/04/2023) : participation multi-services CPAM (accès aux droits et aux soins: accompagnement MisAS/offres bilans de santé au CES/ouvertures de MCA et MES).

-Poursuite des actions engagées avec Espoir Tziganes / Grisélidis en 2023.

-Réalisation de permanences sur les droits aux Restos du Cœur : sur 2 sites différents en mars sur 2 ½ journées (sites Les Arènes et Séminaire).

- Nouvelle expérimentation d'atelier collectif à la Maison d'Arrêt de Seysses (sortie proche) en Mars 2023.

- Réactivation du partenariat avec le SIAO, public des hôtels (actions engagées été 2020, convention à signer entre la CAF CPAM courant 1er semestre 2023).

-Expérimentation à mener dans des structures d'accompagnement des femmes isolées (Olympes de Gouges, APIAF, Du Côté des femmes...). Mise en place de permanences : 1er semestre 2023.

## PERSPECTIVES

### ☐ **Un renforcement d'actions dans le cadre de parcours coordonnés avec les partenaires, notamment institutionnels :**

CAF (ex : ateliers Naissance dans le cadre du parcours Maternité), CARSAT (ex : coordination des dispositifs AIM), URSSAF (ex : dispositif HELP pour les Travailleurs Indépendants)

+ des liens qui se renforcent encore avec le CD (formation des MDM sur la LUP et MisAS, participation à plusieurs Kiosques Insertion, participation aux groupes de travail sur la problématique des Territoires Zéro Non Recours (TZNR), aux Journées d'information inter-institutionnelle (Citoyens itinérants..), la Mairie de Toulouse (formation Accès aux droits par la CPAM le 23/03 prochain dans le cadre du déploiement du réseau des Ambassadeurs, de santé sur Faourette Bagatelle), l'ARS et les autres partenaires dans le cadre des Contrats Locaux de Santé...

+ de nouveaux partenaires : plateforme E-Care, Solidarités familiales...

### ☐ **Une volonté de continuer à développer la contractualisation avec nos partenaires :** à venir avec APF France Handicap, Médecins Du Monde, PASS, l'hôpital Marchant, l'UDCCAS, la MDPH

### ☐ **Développer les conventions avec les structures d'exercice coordonné (CPTS, centres de santé, MSP)**

### ☐ **Développer les webinaires** (thématiques : Prévention, ASS, AME, en matière d'inclusion numérique : webinaires Téléservices CAF CPAM prévu le 23/03/23, 4 webinaires Naissance sur les 2 thématiques : 'Santé/Parentalité' les 11/02/23 et 09/11/23 + 'Droits et démarches' les 16/05/23 et 16/11/23 )

### ☐ **Amplifier l'accompagnement en santé des jeunes :** actions en direction de l'ensemble des publics jeunes (16-25 ans) et des partenaires jeunesse : Universités, CROUS, missions locales, CFA

# FOCUS SUR LE PARCOURS ATTENTIONNE MATERNITE

- **4 ateliers Naissance/an** : 2 fois 2 Thèmes « santé et parentalité » + « Droits et Démarches », format Webinaires, organisés par CPAM/CAF/PMI  
Ciblage Toutes Femmes ayant déclaré une grossesse (incluant les femmes en situation de vulnérabilité : C2S, mères célibataires...)
- **Les Ateliers Santé de la Femme enceinte**, « Aller vers » format présentiel à la CPAM ou chez partenaires  
Atelier le 22/09/22 à St Gaudens, organisé par CPAM, participation CAF+ PMI+ CAS, Ciblage Femmes enceintes vulnérables résidant dans le St Gaudinois bénéficiant d'un accompagnement par le CD  
Atelier le 01/12/22, organisé par la CPAM, participation CAF+ PMI+ CAS, Ciblage Femmes enceintes vulnérables (C2S) et accompagnées par nos partenaires (CD, associations...)
- **Les Kiosques insertion**, « Aller vers » format présentiel, organisé par le CD 31 de St Gaudens, participation CPAM (prév + CAS) + tous les autres partenaires du CD 31 (CAF, associations...), Ciblage : Parents et mères isolées, allocataires du RSA, avec enfants de moins de 3 ans, domiciliées sur le territoire de la MDS de St Gaudens, date des kiosques : 17/03/22, 21/04/22, 04/07/22 (extension aux territoire des MDS de Salies du Salat et Cierp-Gaud)
- **Les journées 'Santé des femmes'** ne sont pas dédiées aux femmes enceintes stricto sensu car il s'agit de promotion de la Prévention pour les dispositifs tels que : dépistage cancers féminins + conférence violences faites aux femmes + stand prévention santé/droits + dépistage col sur place + présence Tabacologue.  
(dates en 2022 : le 04/05/22 à Mane, le 04/10/22 place St Etienne, le 12/10/22 à Carbonne)  
Dates à caler pour 2023.

## PERSPECTIVES : COG 2023 2027

De par ses valeurs fondatrices d'universalité et de solidarité mais aussi de son savoir-faire, l'Assurance Maladie devra prendre toute sa part dans le **virage préventif** prôné par les pouvoirs publics. De par ses compétences et dans un souci d'équité, elle devra garantir un égal accès aux soins et à la prévention sur tout le territoire durant la COG.

Cette COG s'élabore dans un contexte de post-crise sanitaire où l'Assurance Maladie s'est vue confier de nouvelles responsabilités et a étendu son champ d'actions à la prévention avec le contact tracing et la vaccination, dont il convient d'en tirer les enseignements.

La crise sanitaire a exacerbé certaines faiblesses déjà identifiées de longue date de notre système de Santé.

La progression continue des déserts médicaux génère des carences en matière d'offre de soins dans de trop nombreux territoires, fragilisant ainsi le pacte social autour du risque maladie ; d'autant plus quand près de 600 000 patients souffrant d'une affection de longue durée (ALD) n'ont plus de médecin traitant.

Ces inégalités multifactorielles pourraient être en partie atténuées **par le déploiement d'une politique proactive en matière de prévention du risque maladie et de promotion de la santé pour l'ensemble de la population et renforcée pour les plus vulnérables**. L'accès à la prévention une priorité de Santé publique particulièrement pour les personnes les plus éloignées du système de santé.

# LES AXES PRÉVUS DANS LA COG 2023-2027

## ➔ 6 priorités stratégiques à déployer au cours de la prochaine COG :

- Garantir aux usagers une offre de service performante et personnalisée
- **Assurer l'accessibilité territoriale et financière du système de soins**
- **Faire de la prévention et de la santé publique une marque de l'engagement de l'Assurance maladie en intégrant les enjeux de la transition écologique**
- Impulser et accompagner la transformation et l'efficacité du système de soins
- Déployer une stratégie ambitieuse de lutte contre la fraude
- Soutenir opérationnellement nos ambitions grâce à la performance et l'efficacité de la branche

Ces 6 axes, déclinés en 21 orientations se veulent principalement centrés sur 2 priorités pour l'Assurance Maladie :

- Agir pour la santé des assurés sociaux, en **consolidant un accès aux soins pour tous et sur tous les territoires et en accélérant le virage de la prévention,**
- Consolider la qualité de service sur les missions socles en veillant à personnaliser toujours davantage la relation avec ses usagers.

### FOCUS SUR LA PRIORITE 2 'Assurer l'accessibilité territoriale et financière du système de soins' :

4 axes de travail :

- Garantir l'accessibilité territoriale aux soins et lutter contre les déserts médicaux
  - **Libérer du temps médical pour améliorer l'accès au médecin traitant**
  - **Pallier les inégalités géographiques et refonder le pacte démographique avec les PS**
  - **Déployer de nouvelles organisations de soins coordonnées**
  - **Utiliser toutes les potentialités de la télémédecine**
  
- Garantir l'accessibilité financière des soins
  - **Optimiser le 100% santé sur les prestations actuelles et l'étendre à de nouveaux soins ou dispositifs**
  - **Promouvoir le tiers payant**
  - **Simplifier le recours à la C2S**
  
- Accompagner les personnes éloignées du système de santé
  - **Renforcer la démarche « aller vers »**
  - **Améliorer les accompagnements pour réintégrer les assurés vulnérables dans le système de santé**
  
- Mobiliser l'offre de soins et d'accompagnement des UGECAM en appui des priorités de l'Assurance maladie
  - **Positionner les UGECAM comme opérateur de l'assurance maladie dans les secteurs sanitaire et médico-social**

**A VOTRE ECOUTE**

**MERCI DE VOTRE ATTENTION**