

The logo for Camieg, featuring the word "Camieg" in a white sans-serif font with a stylized graphic of three curved lines to its right. The background of the entire page is a photograph of a man and a young girl lying on their backs on a wooden plank surface, smiling at the camera. The man is on the right, wearing a teal t-shirt, and the girl is on the left, wearing a blue and white patterned top. The bottom of the image is overlaid with a solid orange-red banner containing the report title and company name.

Camieg

2017

RAPPORT
D'ACTIVITÉ

CAISSE D'ASSURANCE MALADIE
DES INDUSTRIES ÉLECTRIQUES ET GAZIÈRES

SOMMAIRE

| | |
|---------------------|----|
| Le mot du directeur | 03 |
| Panorama 2017 | 04 |
| Résultats 2017 | 06 |
| Présentation | 08 |

QUALITÉ DE SERVICE, INFORMATION ET PRÉVENTION

| | |
|---|----|
| La gestion des bénéficiaires (GDB) | 10 |
| La liquidation des prestations | 11 |
| L'accueil téléphonique | 12 |
| L'accueil physique et la gestion des contacts dématérialisés | 13 |
| La communication de l'organisme La prévention santé | 14 |
| La gestion des réclamations / la conciliation | 15 |
| Les voies de recours | 16 |

ORGANISATION ET RESPONSABILITÉ SOCIALE

| | |
|--|----|
| Les ressources humaines | 18 |
| Le contrôle de gestion, les marchés, les moyens techniques | 19 |
| Le contrôle interne, l'audit interne et la lutte contre la fraude | 21 |
| L'agence comptable Le recouvrement | 22 |

ANNEXE

| | |
|-----------------------------|----|
| Le conseil d'administration | 23 |
|-----------------------------|----|



LE MOT DU DIRECTEUR

« J'ai dix ans, je sais que c'est pas vrai, mais j'ai 10 ans... ».

10 ans : l'âge de notre caisse de Sécurité sociale certes, mais qui gère un régime qui dépasse les 70 ans !

10 ans : une première convention d'objectifs et de gestion (COG) 2012-2015, signée lorsque la caisse était en « régime de croisière », prolongée d'une année (2016) et depuis l'attente...

Au jour où j'écris ces lignes, la COG 2017-2020 n'est toujours pas signée. Ceci a pour conséquence bien évidemment un fonctionnement dégradé depuis plus d'un an : possibilités budgétaires limitées, impossibilité de signer des contrats de travail à durée indéterminée (sauf exception autorisée par les tutelles de la caisse), difficulté à se projeter au-delà du quotidien, etc.

Au-delà de ces difficultés « gestionnaires », c'est surtout, pour le directeur de la Camieg, l'aspect « humain » qui l'emporte : les incertitudes qui pèsent pour l'ensemble du personnel sur son avenir deviennent véritablement problématiques. Je remercie ici l'ensemble des agents, du siège comme des antennes, qu'ils soient employés ou cadres, qui continuent à remplir leur mission de service public malgré ces incertitudes. Même si une vingtaine de postes étaient vacants fin 2017, nous avons tous ensemble réussi à maintenir pour nos assurés un service de qualité et limité au maximum les conséquences de l'absence de COG.

C'est ce que vous pourrez découvrir à la lecture du rapport d'activité 2017 de la Camieg : objectifs atteints dans tous les domaines, anniversaire des 10 ans réussi, dématérialisation toujours plus poussée et diffusion multicanal encore renforcée, nouveau parcours attentionné, 850 actions de prévention santé mises en place, comptes certifiés sans réserve par le commissaire aux comptes, etc.

Ne manque que la COG !

BRUNO NEGRONI, directeur





Compte Ameli : dématérialisation des courriers

Simplification et rapidité des envois, réduction du papier et maîtrise des dépenses, depuis janvier la fonctionnalité « Espace d'échange » du compte Ameli est ouverte aux assurés de la Camieg. Ainsi l'assuré consulte ses courriers dans la rubrique « Ma messagerie » (lettre administrative, invitation à une action de prévention santé...). Une notification par courriel l'informe de l'arrivée d'un nouveau courrier. S'il ne possède pas de compte, le courrier lui parvient par la poste.



Simple et rapide : la déclaration de grossesse en ligne

Lors de la première consultation, le médecin confirme la grossesse de sa patiente et réalise la déclaration de grossesse avant la fin du 3^e mois. Cette formalité est simplifiée depuis février 2017 puisque le médecin remplit la déclaration de grossesse en ligne grâce à la carte Vitale de l'assurée. La télédéclaration est alors transmise à la Camieg et, en parallèle, à la Caisse d'allocations familiales.



Enquête 2017 : 90 % des assurés satisfaits

Cette 3^e enquête nationale a montré que la satisfaction des assurés continue d'augmenter sensiblement. Le taux de satisfaction atteint, pour la 1^{ère} fois, 90 % (+ 3 points par rapport à la dernière enquête de 2016). Par ailleurs, 87 % des répondants ont une bonne image de l'organisme (+ 2 points) et la même proportion déclare « avoir confiance en la Camieg ». Un tiers des assurés ayant reçu le questionnaire y a répondu.



Communiqué de presse « L'assurance maladie intégrale ou universelle existe déjà »

Viellissement de la population et prise en charge des maladies chroniques, dépassements d'honoraires, tiers payant, niveau des remboursements, politique de prévention, rationalisation des coûts..., autant de sujets au cœur des débats de l'élection présidentielle 2017. Dans ce contexte, Gilles Canqueteau, président du conseil d'administration, et Bruno Negroni, directeur, ont livré leur réflexion sur l'assurance maladie intégrale évoquée dans plusieurs propositions de candidats, et finalement très proche du fonctionnement de la Camieg. Ce communiqué est à retrouver sur Camieg.fr, espace Presse.



10 ans de la Camieg : concours « Dessiner, un jeu d'enfant ! »

Pour son 10^e anniversaire, la Camieg a lancé un grand concours auprès des 6 300 enfants affiliés nés en 2007, ils fêtaient donc leurs 10 ans comme la Camieg. Le concours s'est déroulé du 9 mai au 9 juin, les enfants ont planché sur le thème : « La Camieg a 10 ans, dessine son anniversaire ». Près de 680 dessins ont été reçus !



10 ans de la Camieg : concours salariés « On connaît la chanson »

La Camieg a aussi fêté son anniversaire en chanson ! Un jeu concours a été organisé pour les salariés du 15 mai au 16 juin 2017. Vous connaissez tous la chanson « J'ai dix ans », paroles d'Alain Souchon et musique de Laurent Voulzy ? Les agents les plus motivés devaient réécrire les paroles sur le thème des 10 ans de l'organisme. 30 agents, en solo ou en groupes, ont planché et 15 chansons ont été présentées au jury.



Les salariés ont marché pour l'association ELA !

Les équipes de la Camieg ont participé à l'opération ELA « Mets tes baskets dans l'entreprise » le 8 juin 2017. Pour chaque pas effectué, l'entreprise reverse 1 centime à l'association. La Camieg a eu le plaisir de faire un chèque de 3 000 € à ELA. Parrainée par Zinedine Zidane depuis plus de 15 ans, l'association lutte contre les maladies génétiques dégénératives.



La Camieg a 10 ans
Colloque du 8 novembre « 2007-2017,
la Camieg d'hier à demain »

Pour ses 10 ans, la Camieg a organisé un colloque anniversaire à Paris. Ce dernier a réuni 350 personnes, salariés de l'organisme et interlocuteurs composant l'écosystème de la Camieg depuis ses débuts (employeurs et activités sociales des industries électriques et gazières, CNAM, CPAM 92, autres organismes de Sécurité sociale, institutionnels et partenaires).

Ensemble, ils ont dressé un bilan à cette étape du parcours de la Camieg, évoqué la place du régime spécial des IEG dans l'institution Sécurité sociale, mais ont surtout regardé vers demain échangeant sur les attentes des assurés pour les 10 prochaines années en matière de proximité, de qualité des services et d'évolution digitale.

Animé par Julien Damon, professeur associé à Sciences Po et conseiller scientifique de l'En3s, cet événement a réuni des intervenants et experts d'horizons divers autour de Gilles Canqueteau, président du conseil d'administration, et de Bruno Negroni, directeur de la Camieg. La Camieg a eu le plaisir d'accueillir et d'échanger avec :

- Rollande Ruellan, présidente du comité d'histoire de la Sécurité sociale,
- Jean-François Chadelat, inspecteur général des Affaires sociales (H),
- Dominique Libault, directeur de l'En3s,
- Michel Derdevet, membre du directoire de Enedis,
- Thomas Audigé, directeur de la Stratégie sociale de EDF,
- Gilles Brossard, directeur général adjoint de la Caisse primaire d'assurance maladie des Hauts-de-Seine,
- Philippe Rouet, responsable de la mission d'accompagnement des régimes et mutuelles partenaires de la CNAM.

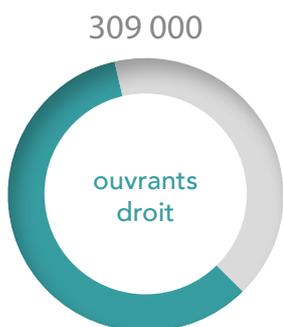
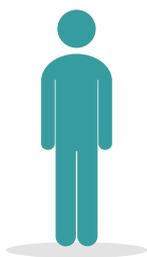


**Un site internet événementiel dédié
au colloque**

Participants du colloque ou assurés ont été invités à retrouver ou découvrir les contenus de la journée à travers les pages d'un mini-site. Celui-ci réunit les interventions (à lire ou à écouter), les dessins du dessinateur Fix faits en direct, un quiz proposé par Julien Damon, des photos, les dessins du concours, etc. Ce site, toujours en ligne, est consultable sur tous supports (ordinateurs, tablettes, smartphones) comme l'ensemble du site Camieg.fr.

camieg.fr/la-camieg-a-10-ans

524 000
personnes couvertes



Parmi les ouvrants droit :

55 % ont un compte Ameli

95 % d'entre eux sont des utilisateurs réguliers



RÉPONDRE EFFICACEMENT AUX ATTENTES DES ASSURÉS



Les remboursements

- **13,6 millions** de décomptes payés
- **En 4,5 jours** si la carte Vitale a été utilisée
- **En 15 jours maximum** si une feuille de soins papier a été envoyée (pour 90 % des remboursements)



L'accueil téléphonique au 0811 709 300

- **338 000 appels reçus** provenant d'assurés
- **88 000 appels** de professionnels de santé



L'accueil physique partout en France

- **5 500 permanences** par an
- **26 000 assurés** rencontrés
- **220 points d'accueil** sur tout le territoire (y compris Outre-Mer et Corse)



La gestion administrative des dossiers des assurés

- **13 600 dossiers traités** par mois
- **98,52 %** de ces dossiers ont été traités en moins de 7 jours



La réponse aux courriels des assurés (via le compte Ameli)

- **140 000 courriels**
- **97 %** des réponses apportées sous 48 h



LES INFORMER ET LES AIDER À PRÉSERVER LEUR SANTÉ



Camieg.fr

- 1 million de visites
- 2,6 millions de pages vues



La prévention santé

- 850 actions de prévention
- 16 000 participants



Les campagnes d'information
et enquêtes de satisfaction
en ligne

- 1,1 million de courriels envoyés
- 34 enquêtes thématiques réalisées en ligne



La satisfaction
des bénéficiaires
en 2017

- 90 % se disent satisfaits de la Camieg (+3 % par rapport à la précédente enquête)
- 87 % disent avoir une bonne image de la Camieg (+2 %)



La Camieg est un organisme de Sécurité sociale créé par décret le 30 mars 2007. La Caisse assure la gestion du régime spécial d'assurance maladie maternité des industries électriques et gazières (IEG) sous la tutelle de l'État. Sa compétence est nationale, elle protège les agents sous statut des IEG (ou assimilés) en activité, les inactifs, ainsi que leurs ayants droit.

| Ses spécificités

Une part de base et une part complémentaire

L'assurance maladie maternité des IEG associe une part de base (couverture du régime général) et une part complémentaire (remboursements supplémentaires), deux niveaux de couverture légaux obligatoires et indissociables au bénéfice des ouvriers du régime et de leurs ayants droit.

Des assurés en part complémentaire seule

Cependant, certains bénéficiaires sont couverts pour la seule part complémentaire. Ils sont par ailleurs assurés d'un autre régime obligatoire d'assurance maladie. Leur droit au régime complémentaire seul répond le plus souvent à une condition de faibles ressources et à un lien avec un ouvrier du régime.

| Son organisation

Un siège

Au niveau national, les services de la Caisse assurent l'accueil téléphonique des assurés, l'affiliation des bénéficiaires et la mise à jour de leur dossier administratif, la mise en œuvre des programmes de prévention, etc.

Un réseau en région

17 antennes régionales prennent en charge l'accueil physique des bénéficiaires, la réponse aux courriels et certains travaux liés à la base bénéficiaires, l'animation d'actions de promotion de la santé et la représentation locale de la Caisse.

Un partenaire, la Caisse primaire d'assurance maladie du 92

La Camieg gère pour le compte du régime général l'affiliation et la gestion des droits des assurés dont elle gère la part de base. La CPAM des Hauts-de-Seine, désignée par la Caisse Nationale d'Assurance Maladie, assure la gestion des dossiers de prestations pour la part régime général et la part complémentaire et les fonctions qui y sont liées (contacts des assurés et des professions de santé sur les remboursements).

| Sa gouvernance

Le Conseil d'administration

Le CA de la Camieg est composé de 25 représentants des agents statutaires des IEG en activité ou en inactivité de service élus pour 6 ans. Le Conseil d'administration détermine les orientations stratégiques, contrôle l'activité de l'organisme, en vote les budgets et en approuve les comptes.

Le directeur

Le directeur assure le fonctionnement de la Caisse sous le contrôle du Conseil d'administration. Il exécute les décisions du Conseil d'administration. Il a seule autorité sur le personnel et fixe l'organisation du travail dans les services. Il prend seule toute décision à caractère individuel ou collectif que comporte la gestion du personnel. Il représente la Caisse dans tous les actes de la vie civile et en justice.

La Commission nationale paritaire de suivi du régime (CNPS)

Elle réunit à parité employeurs et organisations syndicales et est compétente uniquement pour la section des actifs. La CNPS donne des avis sur le fonctionnement de la Caisse et notamment sur l'équilibre financier de la section des actifs.

Les tutelles

La Camieg a deux ministères de tutelle, le ministère chargé de la Sécurité sociale, le ministère en charge du Budget.





QUALITÉ DE SERVICE, INFORMATION ET PRÉVENTION

La gestion des bénéficiaires (GDB)

En 2017, le service GDB a traité 163 500 dossiers ou demandes d'assurés, soit plus de 13 600 par mois. En lien avec la Cniég (Caisse nationale des industries électriques et gazières), 9 150 situations ont été mises à jour (passage en inactivité ou attribution de pension). 660 réclamations ont été étudiées (en baisse de 50 % par rapport à 2016). Il est à noter que les réclamations ne représentent que 0,40 % des dossiers reçus.

Une nouveauté 2017, les professionnels de santé ont la possibilité de saisir les déclarations de grossesse des bénéficiaires de la Camieg via leur poste informatique. Ce téléservice simplifie les formalités et raccourcit le délai de prise en compte.

Par ailleurs, la délivrance de la prise en charge pour l'examen bucco-dentaire des femmes enceintes est mise en place depuis juillet. Cette prise en charge est soit transmise automatiquement par courrier via ESOPE en l'absence de compte Ameli, soit accessible dans le compte. Cet examen

Suivi des indicateurs

98,52 %

des dossiers traités en moins de 7 jours (objectif fixé à 90 %)

99,95 %

de bénéficiaires de plus de 16 ans rattachés à la Camieg et certifiés (objectif à 98 %)

94,99 %

de courriers conformes sur le fond (objectifs à 80 %)

2,76 %

de dossiers invalidés (objectifs à 5 %)



INTERVIEW « J'ai 10 ans ! »

Myriam Multon, responsable du service Gestion des bénéficiaires

Quel fait retenez-vous comme le plus marquant ?

Je retiens la dématérialisation et tous les services en ligne associés qu'ils soient destinés aux assurés avec le compte Ameli (commande de la carte Vitale, dépôt des courriers dans l'espace d'échange, téléchargement de l'attestation...) ou aux employeurs de la branche des IEG (dépôt des demandes d'affiliation via un compte sécurisé). La création des parcours attentionnés qui étend notre offre de service me paraît également importante.

Quel est le travail accompli dont vous êtes la plus fière ?

L'amélioration continue du service rendu à l'assuré est essentielle, ainsi un dossier est traité dans les 7 jours qui suivent sa réception ; nous avons également travaillé sur le taux de conformité sur le fond des dossiers traités. Enfin, la baisse drastique du nombre de réclamations est également un bon indicateur de l'amélioration de la qualité de notre travail.

Si vous deviez décrire la Camieg en 3 mots ?

Efficacité **Prévoyance** **Attentionnée**

est pris en charge à 100 % sans avance de frais à compter du 4^e mois de grossesse et jusqu'au 12^e jour après l'accouchement.

Un nouveau parcours attentionné « Perte d'un proche » a été créé afin d'accompagner la famille du défunt dans ses démarches. Un nouveau dépliant d'information a notamment été réalisé.

La liquidation des prestations

Pour rappel, la CPAM des Hauts-de-Seine a en charge la gestion des dossiers de prestations en nature pour la part du régime général et la part complémentaire ainsi que les activités qui y sont rattachées, à savoir la réponse téléphonique aux assurés et aux professionnels de santé (PS) pour les questions portant sur les remboursements, la réponse aux courriels et la gestion des réclamations sur ce même motif.

En 2017, 13,6 millions de décomptes ont généré un paiement (part de base et/ou complémentaire). Les délais maximum de traitement (pour 90 % des cas) ont été de 15 jours pour une facture papier transmise par courrier et 4,5 jours pour

une feuille de soins électronique (hors « délai de rétention » par l'assuré, ou le professionnel de santé, et les réitérations éventuelles liées aux réclamations).

Concernant les autres activités de la Caisse primaire réalisées pour la Camieg, près de 172 000 appels d'assurés ont été reçus avec un taux de décroché de 90,49 % et 88 000 appels passés par des professionnels de santé (taux de décroché de 82,60 %). Les principaux motifs d'appel Assurés, représentant 65 % des demandes, sont les prestations optique/auditif/appareillage, la consultation d'un spécialiste, l'hospitalisation et le dentaire.

94 000 courriels envoyés depuis le compte Ameli ont été reçus en 2017, 93,70 % de ces messages relatifs aux prestations et remboursements ont été traités en moins de 2 jours ouvrés.

Enfin, 64 800 réclamations ont été enregistrées (soit 0,47 % des décomptes liquidés) dont 82 % ont été traitées en moins de 10 jours. 38 % sont formulés par des assurés, 62 % par des professionnels de santé (pour ces derniers, les 3/4 des réclamations portent sur un remboursement en tiers payant). Dans un cas sur deux, la réclamation rend compte de la perception d'un retard de paiement par le destinataire.

L'accueil téléphonique

Le centre d'accueil à distance (CAD) a continué de connaître en 2017, avec un total de 166 100 appels entrants (soit une moyenne mensuelle de 13 840), une diminution des appels reçus. Les téléconseillers gèrent les appels des assurés portant sur la gestion administrative des dossiers. La plateforme téléphonique réunit 23 téléconseillers, ainsi que 2 superviseurs et une responsable.

Le taux de décroché est en légère hausse : 93,34 % en 2017 contre 92,20 % en 2016. Ainsi le volume d'appels reçus est maîtrisé, y compris sur janvier qui est un mois de plus forte sollicitation. Depuis janvier 2017, la plage horaire a été étendue en fin de journée de 17h à 17h30.

Suivi des indicateurs

93,34 %

des appels décrochés
(objectif fixé à 90 %)

93,42 %

des entretiens conformes
(objectif à 82 %)

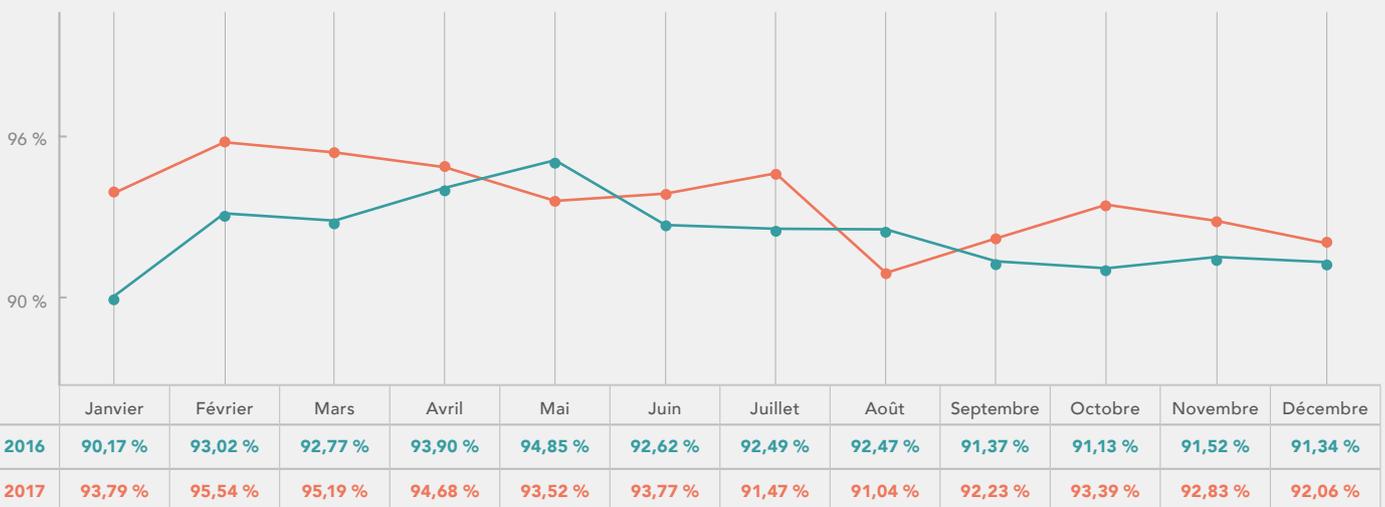
100 %

des appels tracés –
cf. suivi de la relation
avec l'assuré –
(objectif fixé à 95 %)

98,44 %

des appels traités
en 1^{er} niveau (sans
transfert à un expert).

ÉVOLUTION DU TAUX DE DÉCROCHÉ 2016 / 2017



INTERVIEW « J'ai 10 ans ! »

Maro Doucouré, responsable du Centre d'accueil à distance

Quel fait retenir-vous comme le plus marquant ?

La signature de la première convention d'objectifs et de gestion (COG) en mars 2012 m'a particulièrement marquée. Une étape essentielle a alors été franchie.

Quel est le travail accompli dont vous êtes la plus fière ?

Je suis assez fière de l'atteinte des objectifs COG du CAD de manière constante depuis 2013.

Si vous deviez décrire la Camieg en 3 mots ?

Solidarité **Santé** **Convivialité**

L'accueil physique et la gestion des contacts dématérialisés



Avec 17 antennes régionales, la Camieg est présente sur tout le territoire. Les antennes ont effectué 5 500 permanences (au siège de l'antenne ou lors des permanences extérieures) en 2017, dans 220 lieux d'accueil au plus près des assurés.

Les antennes régionales ont enregistré 26 000 contacts répartis entre les 17 sites (10 500 assurés reçus) et les points d'accueil délocalisés (15 500 assurés reçus). Parallèlement, en Outre-Mer (Guadeloupe, Martinique, La Réunion et Guyane) et en Corse, les accueils ont reçu près de 6 000 bénéficiaires.

Afin de renforcer l'accessibilité et la qualité de service en accueil, 67 % des permanences offrent un accueil sur rendez-vous (à fin 2017). Ce dispositif permet une prise en charge globale personnalisée et un gain de temps pour l'assuré.

Par ailleurs, les agents d'accueil ont répondu à 46 000 messages (en légère hausse) déposés par les assurés dans leur compte Ameli.

Suivi des indicateurs

96,97 %

des départements couverts en points d'accueil (objectif fixé à 100 %)

100 %

des contacts en accueil physique tracés (objectif fixé à au moins 95 %)

100 %

des courriels traités sous 48h (objectif fixé à 80 %)



INTERVIEW « J'ai 10 ans ! »

Agnès Plouhinec, responsable de l'antenne Rhône-Alpes

Quel fait retenir comme le plus marquant ?

L'évolution du rôle des agents d'accueil me semble intéressante. Si, au début de la création des antennes, leur mission était exclusivement centrée sur l'accueil physique du public, elle s'est aujourd'hui considérablement élargie en particulier avec la réponse aux courriels des assurés. Les agents d'accueil assurent également des réunions d'information qui peuvent réunir jusqu'à 400 personnes.

Quel est le travail accompli dont vous êtes la plus fière ?

Le travail de partenariat. Les antennes ont établi de nombreux partenariats avec d'autres organismes de Sécurité sociale également investis en prévention santé (Carsat, CPAM, MSA...). Ces partenariats sont fondés sur des relais d'actions, ou encore construits en complémentarité, chaque structure ayant son champ propre. Au début de la création des antennes, ce travail collaboratif nous a permis de nous faire connaître. Mais aujourd'hui, c'est la qualité de notre travail qui est reconnue et ce sont ces partenaires qui nous sollicitent à leur tour !

Si vous deviez décrire la Camieg par une couleur, ou un animal, un film, un personnage... ?

Un film : « Ensemble c'est tout ». Pourquoi ? Parce qu'il a rencontré le succès, comme la Sécurité sociale, et parce qu'il est sorti fin mars 2007, il y a 10 ans (comme la Camieg). Enfin, pour son titre : **ensemble**, comme notre volonté commune, agents de la Caisse et assurés, de préserver notre mission de service public, **c'est tout** !



La communication de l'organisme

L'activité de l'année 2017 a été en grande partie consacrée au 10^e anniversaire de l'organisme puisqu'il a donné lieu à de nombreuses actions de communication (création d'affiches, de vidéos, d'articles, de communiqués, de jeux-concours...) en termes de communication interne et externe. L'objectif a été de mettre en lumière le travail accompli et les bons résultats obtenus.

Le point d'orgue des festivités a été le colloque national organisé le 8 novembre à Paris qui a réuni près de 350 personnes, et la soirée du personnel qui l'a suivi.

Afin de restituer au mieux la diversité et la qualité des échanges de la journée, un mini-site internet a été réalisé en l'espace d'un mois, il a été mis en ligne mi-décembre (camieg.fr/la-camieg-a-10-ans) et ouvert à tous, invités au colloque mais aussi assurés de l'organisme. Trois mille pages ont été vues en 2 mois.

On notera également que la diffusion multicanal a passé le cap du million de messages envoyés (newsletters et courriels ou SMS ciblés). Par ailleurs, la maquette de la lettre électronique a été refondue en septembre pour un affichage optimisé sur smartphone.

La prévention santé

En 2017, les équipes prévention des antennes et du siège ont mené huit groupes de travail sur des thématiques prioritaires en santé publique (alimentation, activité physique, bien-être et santé globale, sommeil, santé environnementale, etc.). L'objectif est de mutualiser les expériences et expertises pour formaliser une offre commune d'actions de prévention. Cette dernière sera déployée sur l'ensemble du territoire en 2018.

À travers ses actions, la Camieg encourage les participants à adopter des comportements favorables à leur santé et pérennes. En 2017, 850 actions ont été proposées, 16 000 bénéficiaires y ont participé.

Suivi des indicateurs

32,01 %

des assurés invités à une action de prévention (objectif fixé à 20 %)

9,44 %

de taux de participation global (objectif fixé à au moins 5 %)



INTERVIEW « J'ai 10 ans ! »

Estelle Claudé, responsable du service Communication

Quel fait retenez-vous comme le plus marquant ?

Je retiens le 10^e anniversaire de l'organisme et avec lui, le bilan dressé. Il est frappant de se rappeler que la Camieg a commencé à fonctionner au 1^{er} janvier 2008 avec seulement 39 agents, et que moins de 5 ans plus tard elle en comptait près de 250 et avait structuré toutes ses activités. En seulement 10 ans, la Camieg est parvenue à se hisser au niveau des autres grands régimes d'assurance maladie !

Quel est le travail accompli dont vous êtes la plus fière ?

Le service communication est petit, il réunit seulement 3 personnes (depuis 2011). Je suis fière de « la masse de travail abattu » (cela s'est parfois apparenté à un combat !), de la rapidité avec laquelle nous l'avons fait (tenant compte des délais intrinsèques aux marchés publics en particulier) sans jamais négliger la qualité des livrables. À titre d'exemple, le site internet avec ses nombreux contenus a été mis en ligne mi-2011 (auparavant seulement quelques pages existaient avec les informations les plus essentielles).

Si vous deviez décrire la Camieg en 3 mots ?

Efficacité **Audace** **Cohésion**





La gestion des réclamations / la conciliation

L'activité du service Réclamations porte sur le traitement des réclamations dites « de direction » (relayées par les administrateurs, les antennes) et certaines réclamations de professionnels de santé (PS). Le service gère également l'activité Conciliation depuis le 1^{er} juillet 2016.

Le nombre de réclamations de direction continue de baisser de façon importante, 3 400 dossiers ont été traités cette année. Un tiers émane d'assurés, les 2/3 sont des réclamations de professionnels de santé.

Concernant les réclamations des PS, elles proviennent principalement de professionnels pratiquant le tiers payant : hôpitaux, centres mutualistes, cliniques et opticiens (fournisseurs de biens médicaux).

Côté assurés, en 2017, le principal motif de réclamation reste l'hospitalisation (23 %). Ces dossiers concernent principalement des problèmes liés au remboursement des dépassements d'honoraires. Viennent ensuite les soins dentaires (13 %) et les transports médicaux (9 %).

LA CONCILIATION

80 saisines par des assurés ont été formulées auprès du conciliateur en 2017 (en baisse de 17,64 %). Les saisines portent sur les prestations en nature (78 %), la gestion des bénéficiaires (13 %), l'accès aux soins (6 %). Dans 91,02 % des cas, les dossiers ont été traités dans un délai de 20 jours.



INTERVIEW « J'ai 10 ans ! »

Rodney Procope, responsable du service Réclamations et Conciliation

Quel fait retenez-vous comme le plus marquant ?

L'évolution qui m'a le plus marqué est le passage, en 2012, de l'outil Omega à PROGRES pour la gestion des dossiers administratifs. Ce passage a impliqué une entrée dans le système de l'Assurance Maladie et la possibilité d'utiliser un grand nombre d'applications facilitant la gestion quotidienne.

Quel est le travail accompli dont vous êtes le plus fier ?

L'analyse des relations entre la Camieg et les centres de santé mutualistes qui s'est traduit par la réalisation d'un mode opératoire. En amont nous avons travaillé avec les représentants de la FMNF (Fédération nationale de la mutualité française) afin de mettre en œuvre le tiers payant au bénéfice de nos assurés dans tous les établissements mutualistes.

Si vous deviez décrire la Camieg en 3 mots ?

Jeune Dynamique Réactive



INTERVIEW « J'ai 10 ans ! »

Valérie Le Bris, responsable du service juridique

Quel fait retenez-vous comme le plus marquant ?

Je retiens la signature de la 1^{ère} convention d'objectifs et de gestion avec l'État.

Quel est le travail accompli dont vous êtes la plus fière ?

La mise en place d'une nouvelle organisation au sein du service juridique permettant de confier la représentation devant les tribunaux aux chargés d'études juridiques a été très significative. Ainsi depuis 2012, nous avons peu recours à nos avocats et les agents du service ont développé de nouvelles compétences.

Si vous deviez décrire la Camieg en 3 mots ?

Service Proximité Prévention



Les voies de recours

LA COMMISSION DE RECOURS AMIABLE (CRA)

En 2017, 934 saisines de la CRA ont été enregistrées (diminution importante par rapport aux années 2015 et 2016, en raison d'une baisse de près de la moitié des contestations relatives à la campagne de prolongation des droits au régime complémentaire). Cette baisse s'explique par une communication renforcée et efficace (site internet, journal des activités sociales de l'Énergie, newsletters, nouvelle notice d'information « Comment sont calculés mes revenus ? »).

La Commission de Recours Amiable maintient les décisions prises par la Camieg dans 99 % des cas. Contrairement aux années précédentes, le volume de recours exercés auprès de la CRA pour refus de prise en charge de frais de transport (42,60 %) est équivalent à celui des recours portant sur la prolongation des droits au régime complémentaire (43,30 %).

S'agissant des frais de transport, près des 3/4 des recours ont trait à des problématiques administratives (absence de prescription ou d'accord préalable, prescription mal remplie ou établie tardivement).

LES CONTENTIEUX

Le nombre de recours est également en baisse (116 recours en 2017 soit -20,7 %). En revanche, on constate une hausse importante d'affaires audiencées (165 en 2017 contre 116 en 2016) en raison de l'obligation faite aux TASS (Tribunal des affaires de Sécurité sociale) de résorber leur stock de litiges (le délai de traitement doit être ramené entre 9 mois et un an) à échéance du 1^{er} janvier 2019 (transfert du contentieux des TASS vers les futurs pôles sociaux des tribunaux de grande instance).

Sur les 165 dossiers de l'année, 70 % font suite à des recours exercés par les assurés. Les autres recours proviennent de professionnels de santé. Près de 55 % des litiges portent sur des sommes inférieures à 500 € et 80 % concernent des sommes inférieures à 5 000 € (même constat qu'en 2016).

Sur l'ensemble des affaires audiencées en 2017, 145 concernent les prestations en nature (87,9 %) dont près de la moitié portent sur les frais de transport. 7 litiges relèvent de la gestion des bénéficiaires (4,2 %). En revanche, le nombre d'oppositions à contrainte ou de contestations d'indus continue d'augmenter (49 %) devenant le premier motif de recours.

En 2017, 90,27 % des décisions qui ont été rendues par les juridictions (TASS, Cour d'Appel et Cour de Cassation) ont été favorables à la Camieg. Ainsi, comme les années précédentes, le faible taux de condamnation de la Camieg démontre que les saisines sont souvent dépourvues de réels arguments juridiques.



LA CAMIEG A 10 ANS

ET VOUS, À 10 ANS,
VOUS VOUS RÉVIEZ
COMMENT ?

Vous voulez être :

Pompier pour SECOURIR
Infirmier(ère) pour ACCOMPAGNER
Journaliste pour INFORMER
Astronaute pour ALLER PLUS LOIN !

...

La Camieg a voulu
être tout ça à la fois !

Notre métier :

VOUS PROTÉGER !



Créée par un décret fin mars 2007, la Camieg protège 522 000 personnes sur tout le territoire. L'organisme commence à fonctionner au 1^{er} janvier 2008 avec seulement 39 agents, il en compte aujourd'hui 250. En 10 ans, les équipes ont œuvré à la qualité du service rendu aux bénéficiaires et à l'efficacité de la Camieg. Leur travail et leur engagement ont permis qu'en seulement une décennie, la Camieg se hisse au niveau des autres grands régimes d'assurance maladie.

Camieg

CAISSE D'ASSURANCE MALADIE DES INDUSTRIES ÉLECTRIQUES ET GAZIÈRES

Camieg.fr

Accueil des assurés : 0811 709 300 (service 0,06€/min + prix appel)

Camieg 92011 Nanterre Cedex



ORGANISATION ET RESPONSABILITÉ SOCIALE

Les ressources humaines

Fin 2017, la Camieg comptait 223 agents en contrat à durée indéterminée sous convention sécurité sociale et 12 agents IEG mis à disposition à « temps partagé » pour la Corse et les DOM.

L'année a été marquée par le gel de certains recrutements dans l'attente de la conclusion des négociations de la nouvelle convention d'objectifs et de gestion 2017-2020. Ainsi, seul un salarié en situation de handicap a été embauché en raison du faible nombre de recrutements. Néanmoins, la Camieg a continué sa politique active en faveur de l'insertion des jeunes. Trois jeunes en contrat de professionnalisation ont été accueillis et 4 autres ont bénéficié d'un stage dans l'organisme.

Le partenariat avec le lycée Eugénie Cotton a été renouvelé et la Camieg a accueilli en septembre 2 nouvelles étudiantes. Pour rappel, la Camieg a contribué à concevoir, avec d'autres acteurs du secteur établis à Montreuil, les contenus d'une nouvelle formation post-bac pro en un an. La formation « Gestionnaire de dossiers de retraite, prévoyance et santé » prépare depuis l'an dernier les futurs gestionnaires des organismes de protection sociale.

LA GESTION PRÉVISIONNELLE DES EMPLOIS ET DES COMPÉTENCES (GPEC)

Le budget de la formation s'est élevé à 183 000 € (hors coût salarial et frais de déplacements), ce qui représente un effort de formation de 2,31 % de la masse salariale (bien supérieur au minimum légal de 1 %). 145 personnes ont été formées, soit 63 % des effectifs y compris les agents en CDD. 120 actions de formation ont été réalisées, la majeure partie de ces formations relève d'actions d'adaptation au poste de travail et de maintien dans l'emploi.

RELATIONS SOCIALES

En 2017, trois accords d'entreprise et un avenant ont été signés par la direction et les organisations syndicales représentatives dans l'organisme. Le 23 mars et le 6 décembre 2017, un avenant et un nouvel accord sur le télétravail ont été signés. En 2017, il y avait 6 agents en télétravail et 3 demandes de télétravail en cours d'étude.

Le 24 octobre 2017 a été signé l'accord sur la promotion de la diversité et de l'égalité des chances. Cet accord a pour vocation



INTERVIEW « J'ai 10 ans ! »

Séverine Lhoste-Poulen, responsable du service Ressources humaines

Quel fait retenir comme le plus marquant ?

J'ai intégré la Camieg en mars 2013 à un moment où la Caisse était en phase de stabilisation, avec des postes quasiment pourvus dans leur intégralité et une amélioration constante des pratiques professionnelles et des procédures grâce à l'investissement de tous.

Ce qui m'a le plus marqué, c'est d'une part, le fait que la Camieg ait reversé une partie de ses excédents au titre de la solidarité inter-régimes, et d'autre part, le rapport de la mission IGAS très positif sur la gestion du régime spécial par la Camieg.

Quel est le travail accompli dont vous êtes la plus fière ?

La vocation du service RH est d'accompagner la direction dans ses prises de décision et le personnel dans son quotidien professionnel. Au cours de ces dernières années, nous avons réussi notamment à mettre en place un service formation investi, de meilleure qualité et reconnu par les équipes et leurs managers.

Si vous deviez décrire la Camieg en 3 mots ?

Solidarité Performance Convivialité

de valoriser la diversité au sein de la Camieg. Plusieurs objectifs ont été fixés afin de poursuivre et/ou maintenir les efforts sur ce thème.

POLITIQUE SOCIALE

Les membres du CHSCT accompagnés par un chargé d'études des Ressources Humaines ont poursuivi l'actualisation du Document Unique (DU). Le DU permet de recenser et de hiérarchiser les risques professionnels pouvant nuire à la santé et à la sécurité des salariés.

Sur les recommandations du service Santé au travail, neuf aménagements de poste ont été effectués. Sièges ergonomiques, repose-jambe ou bras... ont permis le maintien dans l'emploi des agents concernés dont la majorité ont une RQTH (reconnaissance qualité de travailleur handicapé).

Enfin, dans le cadre de la promotion de la qualité de vie au travail, un atelier de prévention sur les troubles musculo-squelettiques a été animé par un ergonome du service de Santé au travail. Une formation sur les RPS (Risques psychosociaux) a été organisée au siège pour repérer les souffrances au travail et accompagner les salariés fragilisés.

CHARGES SOCIALES : LA DSN (DÉCLARATION SOCIALE NOMINATIVE)

La Camieg a poursuivi le travail sur la DSN pour les déclarations événementielles et mensuelles (attestations de salaire établies à la suite d'un arrêt de travail et signalement à la Caisse primaire d'assurance maladie). La phase 3 du projet a vu l'intégration de nouveaux organismes collecteurs, il s'agit de la retraite complémentaire HUMANIS, la prévoyance CAPSSA et la complémentaire santé ADREA. En conséquence, la transmission papier de ces cotisations a été supprimée.

Le contrôle de gestion, les marchés, les moyens techniques

LE CONTRÔLE DE GESTION

Créé en 2016, le service de contrôle de gestion a poursuivi ses actions concourant à la fiabilité et à la performance. L'outil Silver pour le suivi et la prévision de la masse salariale a été mis en

place. De plus, un comité de pilotage a été formé ; en l'absence de COG il permet une plus juste maîtrise des projets et des coûts. En 2017, l'exécution budgétaire a progressé pour atteindre 97 %.

LES MARCHÉS PUBLICS

Le renforcement de la mutualisation des achats grâce à la centrale d'achat de l'Ugap, de l'Ucanss ou encore le groupement de commande avec un autre organisme de Sécurité sociale a généré une économie de 95 000 € eu égard aux montants initiaux. Ces économies portent essentiellement sur les prestations d'assurances, de location de véhicules courte durée et de téléphonie mobile.

L'organisme poursuit son implication dans l'achat responsable. Ainsi en 2017, 72,1 % des marchés publics incluaient des clauses sociales et environnementales. En matière de développement durable, il est à noter qu'une nouvelle solution d'impression centralisée a été déployée au siège réduisant significativement le nombre de tirages papier.

Élaboration d'un plan de mobilité

La Camieg a élaboré son plan de mobilité puis l'a publié sur le site d'Île-de-France Mobilités (ex STIF). En effet, la loi de transition énergétique pour une croissance verte du 17 août 2015 oblige les entreprises ayant un site de 100 salariés et plus à mettre en place un plan de déplacement. L'objectif est principalement d'optimiser l'efficacité des déplacements des salariés en développant les modes alternatifs à la voiture individuelle (transports collectifs, vélo, covoiturage, etc.) et encourager le télétravail et la flexibilité des horaires.



INTERVIEW « J'ai 10 ans ! »

Mustapha Bekkouche, responsable du service Système d'information

Quel fait retenir-vous comme le plus marquant ?

La mise en place des échanges avec la DGFIP a simplifié les démarches de renouvellement des droits des assurés couverts pour la part complémentaire. Ces derniers n'ont plus besoin d'envoyer leur avis d'imposition chaque année.

Quel est le travail accompli dont vous êtes le plus fier ?

La migration complète de 2012 vers le système d'information de l'Assurance Maladie qui a fiabilisé les opérations en lien avec la base des bénéficiaires notamment la liquidation des prestations.

Si vous deviez décrire la Camieg en 3 mots ?

Persévérance **Santé** **Écoute**

LES MOYENS TECHNIQUES

L'organisme a mis en place une nouvelle solution de sauvegarde informatique qui apporte une plus grande souplesse, tant au niveau de l'utilisation que de l'historisation des données, et une plus grande réactivité. Le programme de rénovation du poste agent s'est poursuivi, la politique d'antivirus a évolué afin de renforcer la protection de la Caisse face aux attaques informatiques (*malwares, ransomwares...*).

Développement et études

Le pôle Développement produit trimestriellement des analyses sur les dépenses de soins du régime ainsi que sur l'évolution de la population. En 2017, il a fait évoluer ses outils internes notamment l'outil DGFIP afin d'améliorer l'identification des individus lors du calcul du plafond des ayants droit sous condition de ressources (la Direction générale des Finances publiques -DGFIP- communique les ressources de ces contribuables à la Camieg).



Le contrôle interne, l'audit interne et la lutte contre la fraude

Au cours de l'année, la cartographie des processus s'est étoffée avec la mise en place d'un nouveau référentiel pour le processus Gestion de l'infrastructure informatique portant à 12 le nombre de processus disposant d'un plan de maîtrise des risques. Concernant les processus délégués, des échanges avec les services de la CPAM 92 ont été menés afin de mieux piloter les activités.

Trois audits ont été validés par le comité de pilotage Contrôle interne. Un audit PML (plan de maîtrise local) sur le processus Accueil téléphonique a constaté une maîtrise renforcée grâce à de nouveaux dispositifs d'organisation et de communication au sein du service. Un audit ciblé sur la qualité des écoutes téléphoniques a conforté les résultats des évaluations déjà menées par le CAD et enfin, un audit sur la documentation a préconisé des mesures d'optimisation de la gestion documentaire interne.

Pour la 2^e année consécutive, un bilan annuel relatif à la lutte contre la fraude a été réalisé en collaboration avec la CPAM 92.



INTERVIEW « J'ai 10 ans ! »

Yves Gaiardo, responsable du service Contrôle interne

Quel fait retenir-vous comme le plus marquant ?

Les 10 ans, forcément, constituent un événement majeur. Le colloque a été l'occasion de dresser un bilan des années écoulées. Cette Caisse est née, a grandi et se projette aujourd'hui dans l'avenir avec la volonté d'apporter davantage de service aux bénéficiaires (via la dématérialisation notamment).

Quel est le travail accompli dont vous êtes le plus fier ?

Le regard sur les missions de mon service a évolué en interne. Les échanges et la mise en place d'une méthodologie ont permis aux différents interlocuteurs de mieux s'approprier la démarche. Le contrôle interne et l'audit interne sont désormais beaucoup plus perçus comme des leviers de performance qui contribuent à une meilleure maîtrise des activités.

Si vous deviez décrire la Camieg par une couleur, ou un animal, un film, un personnage... ?

Je choisirais une chanson, celle d'Alain Bashung, « Ma petite entreprise » !

| L'agence comptable

Le commissaire aux comptes a certifié sans réserve les comptes 2016, ces derniers ont ensuite été approuvés par le conseil d'administration de juin. Les comptes de la Camieg sont certifiés depuis 2010, des comptes « réguliers et sincères » qui montrent les mesures de bonne gestion mises en œuvre.

Dans le cadre de la certification des comptes par le commissaire aux comptes, l'activité de l'agence comptable s'inscrit dans une démarche globale de maîtrise des risques et de la qualité. Le plan de contrôle socle de l'agent comptable s'intègre dans le plan de Contrôle Interne général, ainsi les cadres et agents de l'agence comptable participent aux différents plans de maîtrise.



Parallèlement, la Camieg poursuit sa collaboration avec l'agence comptable de la CPAM des Hauts-de-Seine pour le Dossier de clôture des comptes en rapport avec le processus délégué pour la liquidation des prestations en nature (part complémentaire).

Au cours de l'exercice 2017, l'agence comptable a participé à des opérations de restructuration qui impactent son domaine d'activité : le transfert au CTI PACAC de l'infogérance de la Camieg avec l'Assurance Maladie et la mise en œuvre de la DSN (déclaration sociale nominative) devenue obligatoire pour les entreprises IEG à compter du 1^{er} janvier 2018.

En matière de développement durable l'agence comptable contribue à la dématérialisation du traitement papier et se prépare à changer de version de logiciel comptable pour adopter la facture électronique avec les fournisseurs de l'organisme.

| Le recouvrement

Le financement du régime spécial est assuré par les cotisations des entreprises et des salariés pour le personnel des industries électriques et gazières et par les cotisations assises sur les pensions pour les inactifs. On note que, mise en place en 2015, la télé-déclaration s'est nettement développée en 2017, 88 % des entreprises cotisantes ont adhéré à ce service pour 72 % de déclarations dématérialisées.

En 2017, 294 M€ ont été recouvrés, 106 M€ pour les actifs et 188 M€ pour les inactifs.

Suivi des indicateurs

90,26 %

des cotisants payent
leurs cotisations
à l'échéance
(objectif fixé à 93 %)

97,46 %

du montant des cotisations
dues est encaissé
à l'échéance (objectif
fixé à 93 %)

Quant au projet DSN, il fallait être au rendez-vous d'une démarche publique visant à simplifier les obligations sociales des entreprises. 2017 a été l'année de la fiabilisation des déclarations transmises, 97 % des entreprises IEG ciblées ont émis au moins une DSN. Les DSN ont été réceptionnées et analysées afin de donner le feu vert aux entreprises pour une mise en production en 2018.



INTERVIEW « J'ai 10 ans ! »

Alexandre Tomasiello, fondé de pouvoir

Quel fait retenir comme le plus marquant ?

Conformément à l'application de la loi de financement de la Sécurité sociale 2014 et dans une démarche de participation à un objectif de solidarité inter-régimes a eu lieu un prélèvement exceptionnel de 176 M€ au bénéfice de la Caisse nationale d'assurance maladie.

Quel est le travail accompli dont vous êtes le plus fier ?

Je suis fier d'avoir participé activement à la mise en place du dossier de clôture dès l'exercice 2011 à partir du référentiel inter-régimes de validation des comptes des organismes de Sécurité sociale. Celui-ci s'impose à la Camieg qui a l'obligation de le présenter annuellement au commissaire aux comptes. Il apporte une appréciation générale sur la qualité et la certification des comptes.

Si vous deviez décrire la Camieg en 3 mots ?

Prévenante **Rassurante** **Accueillante**

Le conseil d'administration

Au 31/12/2017

MEMBRES DU BUREAU DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Gilles CANQUETEAU
Président (CGT)

Pascal LOUIS
1^{er} Vice-Président (CGT)

Jean Marie BACZYNSKI
2^e Vice-Président (CFDT)

Didier BOULAY-CLAVERIE
3^e Vice-Président (CFE-CGC)

Sandrine TELLIER
4^e Vice-Président (FO)

Sandrine CHATRE
5^e Vice-Président (CFTC)

Jean-Pierre HEZARD
Membre du Bureau (CGT)

Monique PETIT
Membre du Bureau (CGT)

Suppléants

Sandra CERTIER (CGT)

Catherine TOURTOIS
(CFDT)

Pascal LE MAISTRE
(CFE-CGC)

Virginie DELHOMMELLE
(FO)

Henri RICHARD (CFTC)

ADMINISTRATEURS CGT

Jean-Claude LEFEBVRE

Jean-Pierre CACHEUX

Gilles CANQUETEAU

Sandra CERTIER

Gilles CHATELAIN

Jean-Maurice DARBOUCABE

Catherine PESSEMIER

Gabrielle GIACONA

Luc GOMEZ

Jean-Pierre HEZARD

Pascal LOUIS

Daniel MAZELLIER

Salim NAHOUDA

Monique PETIT

Suppléants

Guy BALLESTRA

Jérémy DAL BON

Alexandre GONZALEZ

Frédéric MARSAN

Antoine MURATI

Catherine VARIN

Alain QUIOT

Patrick RAYNAUD

Alain RODRIGUEZ

Jacques ROUQUAYROL

Violette SANZ

Nadine TOURMENT

Willy WILLIAM

ADMINISTRATEURS CFDT

Jean-Marie BACZYNSKI

Didier GRAS

Catherine PIBAROT

Catherine TOURTOIS

Suppléants

Albert BLAES

Murielle DUMONT

Serge SCHNEIDER

Bernard TOURILLON

ADMINISTRATEURS FO

Vincent KONIECZNY

Virginie DELHOMMELLE

Sandrine TELLIER

Suppléants

Michel DAMAS

André LEBROT

Véronique POIRIER

ADMINISTRATEURS CFE-CGC

Yolande BAUDIN

Claire CELANIE

Didier BOULAY-CLAVERIE

Pascal LE MAISTRE

Suppléants

Stéphane DUBOIS

Bruno LE BIVIC

Clarisse LOUVET

Sandrine NEIERS-ARCINI

ADMINISTRATEURS CFTC

Sandrine CHATRE

Suppléants

Henri RICHARD

PRINCIPALES DÉCISIONS 2017

- Le rapport d'activité 2016 reçoit un avis favorable à l'unanimité.
- Les comptes 2016 sont approuvés.
- La décision de report à nouveau des comptes 2016 est entérinée.
- L'examen et les propositions d'admission en non-valeur des créances de prestations sont votés.



CAISSE D'ASSURANCE MALADIE DES INDUSTRIES ÉLECTRIQUES ET GAZIÈRES

ACCUEIL DES ASSURÉS

0811 709 300

du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30

ACCUEIL DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

0811 709 333

du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30

Camieg 92011 Nanterre Cedex
camieg.fr