

Camieg

Caisse d'Assurance Maladie
des Industries Électriques et Gazières



RAPPORT
D'ACTIVITÉ

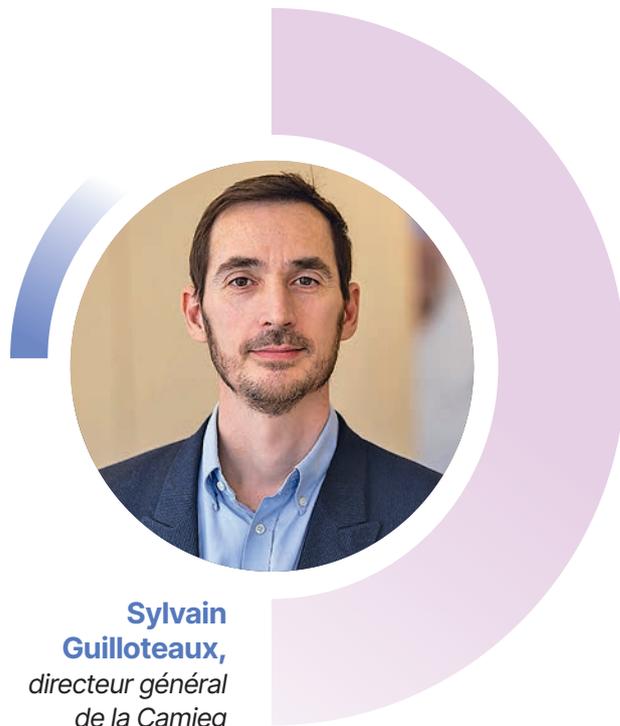
2024



Sommaire

- p.4** Éditos du directeur général et du président de la Camieg
 - p.6** La Camieg, organisation et gouvernance
 - p.7** Un organisme « Engagé RSE »
 - p.8** La gestion des droits des assurés et la relation employeurs
 - p.10** Le centre d'accueil à distance
 - p.11** L'accueil et la réponse aux courriels
 - p.12** Le précontentieux, le contentieux et la conciliation
 - p.13** La direction comptable et financière
 - p.14** L'information aux assurés
 - p.16** Les ressources humaines
 - p.18** Les systèmes d'information
 - p.20** Le service performance économique et l'appui au pilotage et à la performance
 - p.22** Les moyens généraux
 - p.24** La prévention en santé
 - p.28** Des actions RSE tout au long de l'année
 - p.30** 5 engagements RSE traduits au quotidien
-
- p.31** **Annexes**
 - p.32** Organigramme
 - p.33** Le Conseil d'administration en 2024
 - p.34** Les commissions et leurs missions
- 

ÉDITOS



**Sylvain
Guilloteaux,**
directeur général
de la Camieg

L'année 2024 a une nouvelle fois été marquée par une dynamique forte et constructive au sein de la Camieg, portée par la volonté constante d'améliorer le service rendu à nos assurés.

Fidèles à nos engagements en faveur de la qualité, de l'innovation et de l'efficacité, nous avons conduit de nombreux projets concrets au service de ces ambitions.

Parmi les avancées majeures de l'année, je souhaite souligner la diffusion de nouveaux supports de communication à destination de nos publics. Mon Guide Camieg, conçu en complément du Guide Employeurs, vient enrichir notre dispositif d'information pour répondre de manière toujours plus précise et opérationnelle aux attentes des assurés pour mieux s'orienter dans l'univers de la protection sociale des IEG.

De même, un nouveau document d'aide à l'orientation des envois de documents selon le bon interlocuteur (Camieg, surcomplémentaire, Service médical, ...) a également été mis à disposition, afin de mieux comprendre les circuits et d'optimiser les délais de traitement.

Mais c'est sans doute l'ouverture, au milieu de l'année 2024, de notre téléservice dédié à l'affiliation des nouveaux embauchés qui constitue l'innovation la plus emblématique de cette période. Accessible à l'ensemble des assurés, ce pas supplémentaire dans la dématérialisation de nos échanges arrive à point nommé dans un contexte de recrutements plus nombreux au sein des entreprises de la branche. Il a d'ores et déjà rencontré un accueil très favorable,

« **C'est sans doute l'ouverture, au milieu de l'année 2024, de notre téléservice dédié à l'affiliation des nouveaux embauchés qui constitue l'innovation la plus emblématique de cette période, confirmant la pertinence de notre orientation numérique et la réactivité de nos équipes face aux besoins de nos usagers. »**

confirmant la pertinence de notre orientation numérique et la réactivité de nos équipes face aux besoins de nos usagers.

Je tiens ici à remercier chaleureusement l'ensemble des collaborateurs ayant contribué à la conception, au développement et à la mise en œuvre de ce projet, ainsi que, plus globalement, toutes les équipes de la Camieg qui, jour après jour, assurent le bon fonctionnement de nos services avec rigueur, engagement et sens du service public. C'est grâce à leur mobilisation que nous pouvons, ensemble, continuer à faire vivre une caisse moderne, performante et tournée vers ses assurés.

L'année 2024 a confirmé la solidité et la résilience de la Camieg face aux évolutions du contexte institutionnel et réglementaire. Aux côtés des élus du Conseil d'administration, je tiens à saluer l'engagement constant de nos équipes et la qualité du service rendu à l'ensemble de nos assurés, actifs comme pensionnés et ce dans un contexte d'instabilité politique de l'état.

Notre régime spécial d'assurance maladie constitue un socle de solidarité et de protection auquel nous devons rester profondément attachés. Sa gestion exemplaire, que nous défendons, permet de répondre aux attentes croissantes de nos bénéficiaires, dans un environnement où les politiques publiques ne placent que trop rarement la santé et l'accès aux soins comme priorités.

Cette exigence de qualité s'est traduite, cette année, par l'obtention du label RSE 3 étoiles, plus haute distinction. C'est la reconnaissance de notre engagement en matière de responsabilité sociétale et cela fait de la Camieg un organisme de référence sur le sujet.

Par ailleurs, la Camieg poursuit son action de proximité grâce à un réseau d'antennes territoriales et de vacations organisées au plus près des assurés, y compris dans les départements et territoires d'Outre-mer, où l'égal accès aux soins et services doit être pleinement garanti.

Nous poursuivons également notre effort de modernisation, notamment à travers la préparation du déploiement de ROC pour 2026, qui viendra renforcer l'efficacité du traitement du tiers payant hospitalier.

Toutefois, certaines pratiques restent préoccupantes. Le refus injustifié de la carte Vitale par certains professionnels de santé complique inutilement les démarches de remboursement de nos assurés. Cette situation doit évoluer, car elle constitue un frein à l'accès aux soins et à l'équité de traitement. Il en va de la responsabilité de l'état d'intervenir dans l'intérêt général.

Par cet édito, je réaffirme mon engagement à défendre et à faire évoluer notre régime pionnier en lien avec le Conseil d'administration, dans l'intérêt de ses bénéficiaires. Plus que jamais, nous devons rester mobilisés pour garantir la qualité, la proximité et la justice sociale qui fondent notre action.



Jérémie Dal Bon,
président
de la Camieg

« **Notre régime spécial d'assurance maladie constitue un socle de solidarité et de protection auquel nous devons rester profondément attachés.** »

LA CAMIEG, ORGANISATION ET GOUVERNANCE

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). Sa compétence est nationale, elle protège les agents sous statut des IEG (ou assimilés) en activité, les inactifs, ainsi que leurs ayants droit.

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 droit au régime et de leurs ayants droit.

Des assurés en part complémentaire seule

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 ouvrant droit du régime.

SON ORGANISATION

Au niveau national, au siège, à Montreuil, 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 santé, etc.

Un réseau en région

12 antennes régionales prennent en charge notamment l'accueil des bénéficiaires, la réponse aux courriels, l'animation d'actions de promotion de la santé et la représentation locale de la caisse.

Un partenaire, la CPAM des Hauts-de-Seine

La Camieg a en charge, 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 le remboursement des prestations pour la part régime général et la part complémentaire et les fonctions qui y sont liées, dont les relations avec les professionnels de santé sur les remboursements.

SA GOUVERNANCE

Le Conseil d'administration (CA)

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. Les membres déterminent les orientations stratégiques, contrôlent l'activité de l'organisme, votent les budgets et approuvent les comptes.

Le directeur

Il assure le fonctionnement de la caisse sous le contrôle du conseil d'administration et exécute les décisions. 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.

Les tutelles

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



UN ORGANISME « ENGAGÉ RSE »

La responsabilité sociétale des entreprises (RSE) fait partie intégrante du fonctionnement et des missions de la Camieg. Portée par une gouvernance active, la démarche s'est consolidée en 2024 à travers un engagement renouvelé et des actions concrètes de terrain.

Une dynamique structurée et reconnue

Engagée dans une démarche RSE depuis 2014, la Camieg a structuré son action à partir de 2021, en cohérence avec les valeurs de l'organisme. Cette consolidation visait une labellisation « Engagé RSE » par l'Afnor, obtenue en décembre 2021 au niveau confirmé (2 étoiles sur 3 possibles) pour une durée de trois ans. Aussi, l'année 2024 a été dédiée à la préparation du renouvellement de ce label, avec une nouvelle évaluation menée en décembre.

Une politique intégrée à la stratégie de l'organisme

Pour renforcer la place et la visibilité de la RSE dans le quotidien des missions, la Camieg s'est dotée en 2021 d'une politique RSE pluriannuelle 2021-2026, en phase avec sa COG et portant une attention renouvelée aux questions centrales de la norme ISO 26 000. La gouvernance fait l'objet d'une note et les parties prenantes ont été cartographiées. La politique RSE repose sur cinq ambitions majeures : une gouvernance active et participative, le soutien à la performance sociale interne, la réduction de l'empreinte écologique, le renforcement des achats responsables et citoyens et l'implication dans les territoires. Ces axes, portés par 25 indicateurs, irriguent l'ensemble des activités de l'organisme, du fonctionnement interne jusqu'au service rendu aux parties prenantes.

Une implication collective renforcée

En 2024, chaque collaborateur a été invité à participer à un atelier visant à identifier sa contribution quotidienne à la démarche. Ce travail collectif, coordonné par le Club Activ'RSE, s'inscrit dans une dynamique d'amélioration continue, accompagnée d'événements de sensibilisation réguliers.



Une présence RSE affirmée

La visibilité de la démarche s'est également accrue avec l'ouverture d'une page dédiée sur le site internet de la Camieg.



Dans ce rapport d'activité, les actions à portée RSE sont signalées par un pictogramme.

LA GESTION DES DROITS DES ASSURÉS ET LA RELATION EMPLOYEURS

En 2024, la Camieg a renforcé ses actions afin de simplifier et de fluidifier la relation avec les assurés et les employeurs. Elle a poursuivi la dématérialisation de son offre de service en développant de nouveaux téléservices pour rendre les démarches plus accessibles et rapides.

Autonomisation des ayants droit majeurs

Conformément à la loi PUMA, la Camieg a poursuivi l'autonomisation des ayants droit majeurs. Ceux-ci peuvent désormais obtenir leur propre numéro de Sécurité sociale, créer leur compte ameli et recevoir leurs remboursements directement sur leur compte bancaire. Plus de 11000 bénéficiaires ont été autonomisés en 2024.

Des téléservices pour faciliter les démarches

Depuis juin 2024, le téléservice *Je m'affilie* permet aux salariés non affiliés de demander leur affiliation ainsi que celle des membres de leur famille de manière entièrement dématérialisée, depuis le site de la Camieg. Près de 8000 demandes ont été enregistrées via ce téléservice.

En octobre 2024, un service de déclaration des nouveau-nés a été mis en place, permettant 513 rattachements de nourrissons, depuis le compte ameli et sans envoi de justificatifs.

Une communication renforcée avec les employeurs

Pour simplifier les démarches administratives, l'espace employeurs du site camieg.fr a été entièrement refondu en 2024. Plus ergonomique et intuitif, il offre un accès direct aux documents et formulaires essentiels ainsi qu'au guide employeurs.

Temps d'échange privilégié, les webinaires permettent d'aborder des sujets ou thématiques spécifiques afin de répondre aux attentes des employeurs et leur permettre d'apporter des réponses aux questions les plus fréquemment posées par leurs salariés.





INDICATEURS COG

Taux d'ouverture
des droits des
assurés cotisants

Objectif fixé : 96 %

98,36%

Plus de
35 000
adhérents

à **Mon Espace
Complémentaire Camieg**,
soit 47 % des
bénéficiaires concernés

Objectif fixé : 25 000

187 047

dossiers traités
en 2024
soit en moyenne
15 587 par mois

Vers une affiliation plus proactive

Les employeurs jouent un rôle essentiel dans l'affiliation des nouveaux salariés. Ils sont invités à les informer sur la nécessité de constituer le dossier d'affiliation en ligne dès leur prise de poste. De plus, une liste des salariés non affiliés leur est envoyée tous les mois, afin qu'ils puissent les sensibiliser et les inciter à régulariser leur situation rapidement.

Mon Espace Complémentaire Camieg

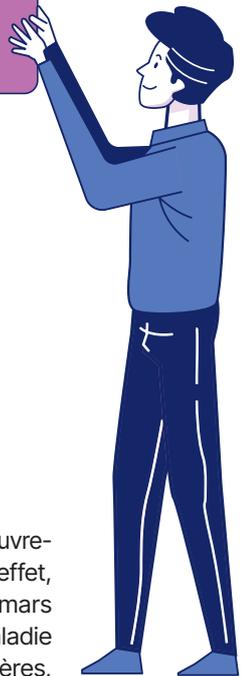
Lancé en 2021, *Mon Espace Complémentaire Camieg* est un téléservice qui facilite les démarches des bénéficiaires couverts pour la part complémentaire seule. Cet espace sécurisé permet notamment de demander une modification de RIB et d'adresse ou de transmettre des demandes de remboursement. Son succès ne se dément pas : à la fin de 2024, il compte plus de 35 000 adhérents, représentant 47 % des bénéficiaires concernés.

Le recouvrement des cotisants directs

La Camieg a développé un outil permettant le recouvrement de la cotisation des cotisants directs. En effet, aux termes de l'article 1^{er} II de l'arrêté du 30 mars 2007 relatif au régime spécial d'assurance maladie et maternité des industries électriques et gazières, certaines catégories d'optants ouvrent droit au régime complémentaire, sur leur option et en contrepartie du versement de la cotisation correspondante.

Les perspectives 2025 : un service toujours plus dématérialisé

La Camieg prévoit de développer *Mon Compte Camieg*, un espace unique permettant d'effectuer diverses démarches en ligne, telles que la demande de rattachement d'un membre de la famille ou la demande d'affiliation d'un pensionné de réversion.



LE CENTRE D'ACCUEIL À DISTANCE

Avec plus de 354 000 appels reçus en 2024, le centre d'accueil à distance conseille et oriente les assurés dans l'exercice de leurs droits, le suivi de leur dossier, les prestations et leur règlement. De nouveaux outils ont par ailleurs permis de renforcer l'accompagnement personnalisé proposé aux assurés.

Une activité en constante progression

En 2024 ce sont en moyenne 50 téléconseillers qui ont répondu chaque jour aux appels entrants sur la plateforme téléphonique de la Camieg. L'activité du centre d'accueil à distance (CAD) a enregistré une augmentation des appels entrants de 2 % par rapport à 2023, soit 8 000 appels supplémentaires. Avec un taux de décroché de 88,01 %, la réactivité et la qualité de service restent au cœur des engagements de la Camieg.

Des sollicitations variées et des services renforcés

Les principaux motifs de contact concernent les frais de santé (40 %) et la gestion des bénéficiaires (30 %). Par ailleurs, 10 % des appels ont porté sur l'utilisation et les nouveaux services de *Mon Compte ameli* et *Mon Espace Complémentaire Camieg*. L'accompagnement personnalisé proposé aux assurés a permis de simplifier l'accès à ces téléservices et de favoriser l'autonomie des assurés dans la gestion de leurs démarches.

Une information proactive au service des assurés

Lors des échanges téléphoniques, les conseillers ont mis en avant les divers supports d'information conçus en 2024, tels que le tableau de « bon adressage des documents » et *Mon guide Camieg*. De nouveaux téléservices, comme *Je m'affilie* sur camieg.fr et *Déclaration du nouveau-né* sur ameli.fr, ont également été promus pour simplifier les démarches des assurés.

354 071
appels reçus en 2024

309 109
appels traités en 2024

95%

Taux d'entretiens conformes
Objectif fixé : 90 %



Taux de décroché
Objectif fixé : 90 %



Une activité complémentaire essentielle

En dehors des horaires d'ouverture ou lors de périodes d'activité réduite, les téléconseillers ont apporté leur appui au traitement de 16 260 changements de situation et 14 000 plis non distribuables. Une mobilisation qui participe à la fluidité et à l'efficacité globale de la gestion des dossiers.

Un engagement fort pour l'accessibilité

Afin de garantir un service inclusif, 109 assurés sourds, malentendants et aphasiques ont été accompagnés via le dispositif ELIOZ. Avec un temps d'attente moyen de 53 secondes et une durée d'appel de 11 minutes, ces assurés ont pu bénéficier d'un accompagnement adapté à leurs besoins.

LES REMBOURSEMENTS DE SOINS

L'activité de gestion des frais de santé assurée par le partenaire de la Camieg, la Caisse primaire d'assurance maladie des Hauts-de-Seine, a représenté 15,571 millions de décomptes payés en 2024. Les délais (9^e décile) de traitement ont été de :

- 11,8 jours pour une feuille de soins papier transmise par courrier
- 4,3 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).

L'ACCUEIL ET LA RÉPONSE AUX COURRIELS

Les assurés bénéficient de multiples canaux de contact pour s'adresser à la Camieg : rendez-vous téléphonique ou en visio, courriel, accueil physique. La qualité du service rendu est une priorité, avec une réponse rapide aux sollicitations et une réduction du taux de réitération.

Un service adapté aux attentes des assurés

Les bénéficiaires ont accès à plusieurs canaux de contact afin de choisir celui qui est le plus adapté à leur situation. La Camieg optimise l'utilisation de ses ressources pour garantir une réponse rapide et efficace. En témoigne le taux de réitération, qui s'établit à 9,33 %, traduisant une majorité de demandes résolues dès le premier contact.

Les rendez-vous téléphoniques et le visio-contact

L'extension de l'offre de rendez-vous téléphoniques a permis d'en réaliser 11505, soit une augmentation de près de 4 000 par rapport à l'année précédente.

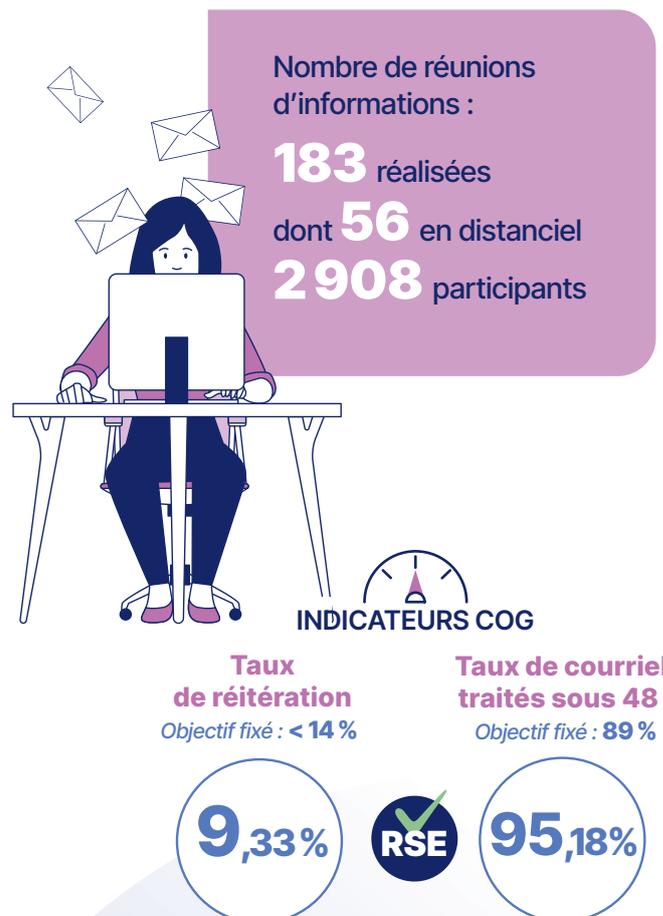
Les rendez-vous en visio-contact ont doublé entre 2023 et 2024, atteignant 505 séances réalisées. Ce mode de communication renforce l'accessibilité des services tout en offrant un accompagnement personnalisé aux assurés.

Une gestion efficace des courriels

L'offre numérique s'est enrichie en décembre 2023 avec l'ajout de nouveaux motifs sur *Mon Espace Complémentaire Camieg*. En 2024, 11163 demandes ont été traitées et 72 598 courriels reçus via *Mon compte ameli*. L'efficacité du service est illustrée par un taux de traitement sous 48 heures de 95,18 %.

L'accueil physique

756 assurés ont été reçus dans nos différents lieux d'accueil physique. À côté de ces accueils individuels, 196 réunions d'information ont été organisées, permettant également d'accompagner les assurés en région, au sein des entreprises ou dans les CMCAS.



LE PRÉCONTENTIEUX, LE CONTENTIEUX ET LA CONCILIATION

En 2024, 403 saisines de la commission de recours amiable (CRA) ont été enregistrées. Ce nombre est en forte baisse (environ 30%) par rapport à 2023.

La commission de recours amiable (CRA)

Le nombre de saisines a diminué, passant de 570 en 2023 à 403 en 2024. Pour sa part, le volume de contestations présentées en CRA relatives à l'affiliation des ayants droit au titre du régime complémentaire sous condition de ressources est en hausse en 2024 (246 saisines contre 182 en 2023 et 190 en 2022) et reste le premier motif de contestation (près de 83 %). À noter que les bénéficiaires ont, depuis décembre 2023, la possibilité de contester le refus d'ouverture ou de prolongation des droits sur *Mon Espace Complémentaire Camieg*. De plus, une campagne de sms est désormais adressée à l'ensemble des assurés concernés par une fin de droits en complément de la notification envoyée par voie postale ou déposée en ligne.

Le contentieux

Le nombre de recours contentieux reste identique à 2023 (31 recours), mais le nombre d'audiences diminue (42 contre 53 en 2023).

Les dossiers portant sur l'affiliation représentent désormais 36 % des audiences, en hausse par rapport à l'année précédente, tandis que les affaires liées



aux frais de santé sont en nette baisse (36 % contre 66 % en 2023).

Par ailleurs, la proportion d'affaires audiencées dans lesquelles la Camieg est incompétente (faute inexcusable de l'employeur, expertise médicale, arrêt de travail...) a augmenté (28 % contre 13 % en 2023).

Près de 97 % des décisions qui ont été rendues par les juridictions ont été favorables à la Camieg. Le faible taux de condamnation de la Camieg démontre que les saisines sont souvent dépourvues de fondement juridique.

La conciliation

2 208 saisines ont été formulées auprès du conciliateur en 2024, un volume stable par rapport à 2023. Dans le détail, les saisines portent principalement sur l'accès aux soins (61 %) ainsi que sur les frais de santé (17 %). Le volume de saisines portant sur le motif de l'accès aux soins est équivalent à 2023 et reste élevé (127 saisines contre 132 en 2023). Cette situation peut s'expliquer par les déserts médicaux, qui ont pour conséquence la difficulté pour les assurés à trouver un médecin traitant.

85,71 % des saisines reçues par le conciliateur ont été traitées dans le délai d'un mois.



LA DIRECTION COMPTABLE ET FINANCIÈRE

En 2024, la direction comptable et financière (DCF) s'est investie dans plusieurs projets stratégiques, tout en maintenant un haut niveau d'attention à la qualité comptable et à la maîtrise des risques.

Des outils performants au service de la gestion

Le projet de migration vers le nouvel outil de gestion SINERGI a franchi des étapes importantes. Les équipes ont mené de nombreux travaux préparatoires, incluant la définition de l'organisation cible, la formalisation du cahier des charges et la préparation de la migration des données.

Par ailleurs, l'outil Chorus Pro, facilitant la réception des factures dématérialisées, a été déployé et communiqué à l'ensemble des fournisseurs.

Des circuits financiers fluidifiés

Le projet ROC a mobilisé les équipes pour adapter les circuits comptables et financiers, avec un suivi renforcé des indus, de la gestion des notifications et des échanges d'information. En parallèle, le service comptabilité a joué un rôle clé dans le projet ReCot, portant sur le recouvrement direct des cotisations pour certaines catégories d'assurés.

Afin d'améliorer la gestion des demandes de tirages de fonds, la Camieg a intégré l'outil POPART, permettant de matérialiser les demandes de tirages de fonds des comptes de suivi financier ouverts à l'Urssaf Caisse nationale pour la Camieg vers nos comptes bancaires.

Enfin, depuis le 1^{er} janvier 2024, la Camieg applique de nouvelles règles de cantonnement au Fonds national de la gestion administrative et au Fonds national de gestion du risque. Ce changement, validé par les instances de gouvernance et de tutelle, vise à optimiser la gestion budgétaire tout en assurant la distinction entre actifs et inactifs.

Se préparer pour mieux protéger

Dans le cadre du dispositif de contrôle comptable (DCC), trois groupes de travail ont été constitués en collaboration avec la CPAM 92. Leur mission : identifier des cibles de contrôle et structurer un mode de fonctionnement plus pérenne.

Les actions de contrôle sur prestations ont été poursuivies, ainsi que la participation à la lutte contre la fraude. La DCF a exploité les signalements des régimes spéciaux et de l'Assurance maladie, notamment sur des sociétés d'audioprothèses. Des contrôles spécifiques ont également été réalisés sur des thématiques variées : détection de doubles paiements, identification des RIB interdits, etc.

Des avancées technologiques pour un contrôle plus efficace

Le projet FICOBA, destiné à améliorer le contrôle des coordonnées bancaires, a franchi plusieurs jalons. L'accrochage au système d'information de la Cnav a été réalisé et le cahier des charges finalisé. Un premier lot a été déployé en test pour l'interface de consultation.

Dans une démarche d'amélioration continue, le service contrôle a lancé le développement d'un outil de reporting des contrôles. Celui-ci permet d'automatiser la production des états de reporting par période et d'améliorer la traçabilité unitaire des contrôles en assurant un suivi détaillé de chaque dossier (thématique, motif d'erreur, incidence financière).

Taux de factures payées dans un délai inférieur ou égal à 25 jours



L'INFORMATION AUX ASSURÉS

Faciliter l'accès à l'information et accompagner chaque assuré dans ses démarches constitue une priorité. En 2024, plusieurs dispositifs ont été déployés pour rendre les spécificités de la caisse plus lisibles et le traitement des demandes plus fluide.



OÙ ENVOYER VOS DOCUMENTS ?	
de votre caisse pour les envois Camieg, adhésions et cotisations	de votre caisse pour les envois cotisations
Site internet Camieg infos pratiques 0201 800000 0201 800000	Site internet Camieg, rubrique « Je m'affilie » Camieg 0201 800000
Service des adhésions Camieg 0201 800000	Service des cotisations Camieg 0201 800000
Service des prestations Camieg 0201 800000	Service des prestations Camieg 0201 800000

Une meilleure orientation des assurés

Dans un contexte marqué par une pluralité d'acteurs intervenant sur les questions de santé, les démarches des assurés peuvent parfois être sources de confusion. Afin de limiter les erreurs d'envoi et de fluidifier les délais de traitement, un document d'orientation a été conçu. Il est systématiquement joint à de nombreux courriers adressés aux assurés et est accessible sur le site internet.

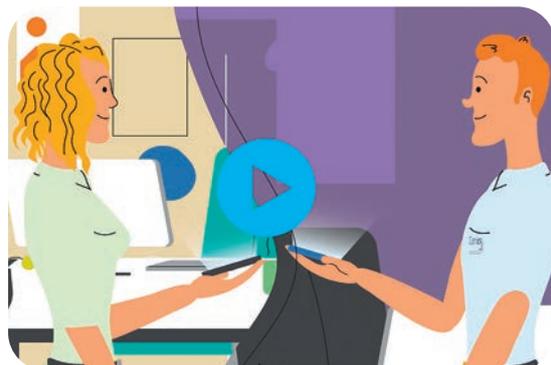
Accompagner la compréhension des spécificités de la Camieg

Un guide complet à portée de clic

Afin de renforcer la compréhension du régime d'assurance maladie des industries électriques et gazières, un document de référence, *Mon Guide Camieg*, a été publié en septembre 2024. Disponible pour consultation et téléchargement sur le site internet, ce guide centralise toutes les informations utiles sur les droits des assurés et les démarches à effectuer auprès de la Camieg.

Une vidéo de présentation de la Camieg pour les nouveaux affiliés

Pour accompagner l'intégration des nouveaux affiliés, une vidéo explicative a été produite en 2024. Accessible sur le site de la Camieg et sur la plateforme Vimeo, elle offre une présentation claire du régime, de ses spécificités et des principales démarches à effectuer à l'arrivée.





Mieux sensibiliser sur les bons réflexes

La campagne *Bien envoyés, rapidement traités!* : les bons documents aux bons destinataires

Face à la complexité de l'écosystème en santé, la Camieg a déployé une campagne de communication pour sensibiliser les assurés à l'importance d'adresser leurs documents aux bons interlocuteurs. Ce dispositif visuel repose sur quatre vignettes simples et explicites, diffusées aux assurés via différents canaux.

Développer les canaux d'information

Instagram : un relais d'information pour tous

La Camieg a élargi sa communication vers de nouveaux publics en lançant en 2024 un compte Instagram officiel : @la_camieg. Ce canal propose des actualités sur les services, des rappels pratiques sur les démarches et droits, des conseils en matière de prévention.

Des newsletters régulières pour informer

En 2024, cinq newsletters ont été adressées à l'ensemble des assurés. Elles ont permis de relayer les nouveautés en matière de services, de remboursements, d'outils numériques et de simplification des démarches.

Une communication ciblée et continue

La Camieg a également diffusé 106 campagnes d'information sur des sujets variés : téléchargement de l'attestation ameli, déclaration en ligne d'un changement de situation, prévention santé, accès aux téléservices... Ces campagnes permettent de renforcer l'autonomie des assurés dans la gestion de leurs droits.

communication

5

newsletters envoyées

en 2024 avec un taux d'ouverture moyen à **41%**



106

campagnes de communication envoyées

avec un taux d'ouverture moyen à **59%**

18

enquêtes thématiques réalisées

en ligne (inactifs / maternité / prévention santé)

2

insertions double page

dans le Journal des Activités Sociales de l'énergie - CCAS

camieg.fr

1,27 M

de visites reçues en 2024

Plus de 4 millions de pages consultés par 715 000 visiteurs distincts



INDICATEUR COG

taux de satisfaction

91,6 %



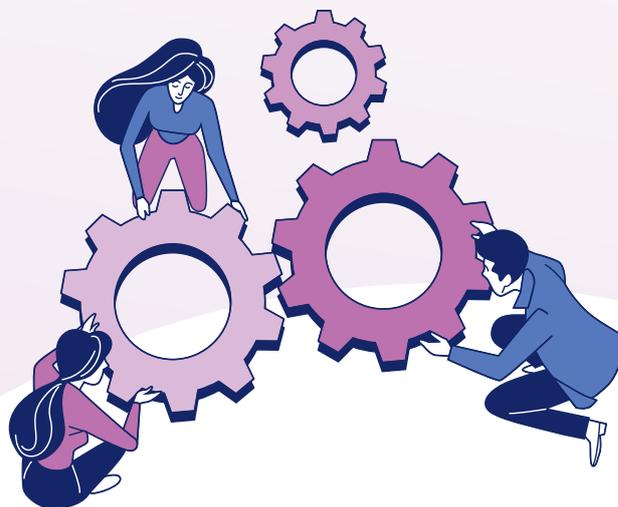
des assurés

satisfaits ou très satisfaits de la Camieg

Objectif fixé : **90%**

LES RESSOURCES HUMAINES

En 2024, la Camieg a renforcé son engagement envers ses collaborateurs en déployant des actions concrètes en matière de formation, de recrutement et de bien-être au travail. Une politique RH dynamique qui se traduit par une montée en compétences des agents, une amélioration des conditions de travail et une adaptation continue aux évolutions des métiers.



Un accompagnement RH au service des compétences

Le service RH a mis en place des formations ciblées pour accompagner le développement des compétences des salariés en lien avec leur cœur de métier. En 2024, 192 salariés ont bénéficié d'une formation, soit 83,84 % de l'effectif, illustrant l'importance accordée à cette action. La refonte des référentiels emplois amorcée au quatrième trimestre apportera une meilleure lisibilité pour les futures évaluations.



Une dynamique collective affirmée

Le travail collaboratif a été renforcé, favorisant ainsi une culture de coopération et d'innovation au sein de l'organisme. Le déploiement de la plateforme PIX a permis aux salariés d'évaluer et améliorer leurs compétences en bureautique, cybersécurité et protection des données.

Des méthodes de recrutement innovantes

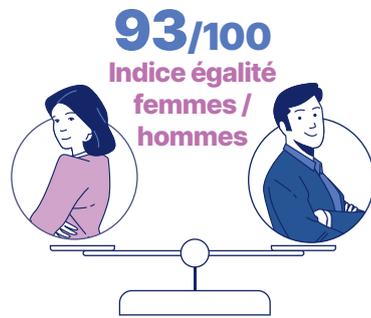
L'année 2024 a marqué une diversification des pratiques de recrutement avec l'introduction de la méthode de recrutement par simulation (MRS) en collaboration avec France Travail. La Camieg a également organisé un forum emploi avec Paris Est Ensemble pour attirer une variété de talents. Ces initiatives ont permis d'intégrer 64 nouveaux collaborateurs (CDI, CDD, alternants) au sein du siège et des antennes.

Un engagement fort pour la qualité de vie au travail

Consciente des enjeux liés aux risques psychosociaux, la Camieg a confirmé sa démarche de prévention et déployé une plateforme de santé mentale, en complément des actions prévues dans le cadre de la COG 2024.

Par ailleurs, le télétravail a connu une augmentation significative avec 196 agents concernés en 2024 (85,59 %), contre 176 en 2023.





Taux de réalisation
PAPRI Pact



64
nouveaux
collaborateurs
dont

7
alternants

6
stagiaires

accueillis au sein
de la Camieg
en 2024



Une contribution active à la démarche RSE



Le service RH contribue activement à la RSE avec la diffusion d'un baromètre social institutionnel (BSI), auquel près de 60 % des salariés ont répondu. Les résultats montrent que 79 % des collaborateurs sont satisfaits de leur travail actuel et 94 % ont le sentiment de réaliser un travail utile. On identifie par ailleurs une force dans la qualité des relations professionnelles, avec 99 % de retours positifs sur les interactions entre collègues et 87 % avec le ou la manager.

Réalisation et suivi du PAPRI Pact

Le plan annuel de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail (PAPRI Pact) a été poursuivi : des informations et formations ont été organisées, notamment « Équippers première intervention incendies », « Sauve une vie » et « Gestes et postures en télétravail ».

Administration du personnel

Le coffre-fort numérique a été déployé conformément à l'engagement 1 de l'axe 2 de la COG 2022-2026 depuis novembre 2024.

Instances représentatives du personnel

Le protocole d'accord relatif à l'égalité professionnelle, la promotion de la diversité et la qualité de vie au travail a été signé avec les partenaires sociaux début 2024.

Des perspectives ambitieuses pour 2025

L'année 2025 verra la mise en œuvre d'un plan d'actions suite aux résultats du BSI. Les résultats de la campagne PIX permettront d'adapter les modalités des prochaines formations afin d'optimiser le développement des compétences.

Dictionnaire national des compétences

Les travaux sur le Dictionnaire national des compétences se poursuivront au cours du premier semestre de 2025, avec un accompagnement dédié pour garantir sa bonne prise en main. Ce référentiel permettra de :

- Identifier les compétences nécessaires pour chaque emploi.
- Faciliter la gestion des talents
- Accompagner la mobilité interne en identifiant les proximités entre différents emplois.
- Anticiper les besoins de formation et adapter les recrutements en fonction des compétences requises.

LES SYSTÈMES D'INFORMATION

Dans un contexte de fort développement du numérique en santé, la Camieg s'appuie sur des systèmes d'information (SI) performants pour garantir la qualité de ses services. Ils constituent un socle opérationnel pour moderniser l'environnement de travail des agents, sécuriser les données, fluidifier les échanges avec les partenaires/prestataires et accompagner les transformations de l'organisme.



Mustapha BEKKOUCHE,
responsable du service systèmes d'information (SI),
présente l'activité du service.

Pouvez-vous citer quelques objectifs de la COG qui ont structuré les missions du service ces dernières années ?

— **Mustapha Bekkouche :** Les objectifs définis dans le cadre de la COG sont transverses. Ils visent avant tout à accompagner les services métiers dans le pilotage et la mise en œuvre de leurs projets. L'un des axes majeurs est le déploiement des fonctionnalités du compte ameli, ouvertes initialement pour le régime général, auprès des assurés des IEG. En 2024, le téléservice *Déclaration du nouveau-né* a ainsi été déployé au sein de la Camieg. Le service SI s'est positionné comme l'interlocuteur privilégié de la CNAM dans les différentes phases du projet : tests et recette fonctionnelle, accompagnement au changement des équipes concernées dans la prise en main du téléservice et de l'outil de back-office.

Un second objectif concerne la digitalisation de l'offre de service, tant pour les assurés qu'en support des services en interne (ex : le coffre-fort numérique, le nouveau portail intranet).

Quels ont été les projets marquants de l'année 2024 ?

— **M.B. :** L'année 2024 a été marquée par plusieurs projets structurants, dont l'avancée du dispositif ROC (remboursement des organismes complémentaires). Les équipes ont également piloté la mise en œuvre du projet FICOBA, avec la Direction générale des Finances publiques, la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV), l'équipe développement interne et les services métiers. La recette est validée et son déploiement est prévu dans les prochains mois. Nous avons également accompagné la direction comptable et financière dans la connexion de Chorus Pro à l'outil de gestion électronique des documents (GED) interne, ainsi que la direction des ressources et de l'innovation dans l'élaboration du SDSI et de la note de gouvernance.

Les systèmes d'information s'appuient sur une collaboration renforcée avec l'ensemble des services. Comment cela se traduit concrètement ?

— **M.B. :** Le service SI est le garant de la cohérence des systèmes d'information. Sa position est stratégique car il se fait l'intermédiaire entre les métiers et les maîtrises d'œuvre, qu'elles soient internes ou externes. Notre mission consiste à accompagner les projets tout au long de leur cycle de vie : définition des besoins, rédaction du cahier des charges pour les prestataires techniques, recette fonctionnelle puis déploiement.

Nous assurons une veille constante sur les évolutions du SI côté CNAM, afin d'anticiper les impacts sur nos services. Si cela s'avère nécessaire, nous accompagnons les métiers au changement : animation d'ateliers présentation de nouvelles applications et diffusion de *flash infos*.

Comment est constituée l'équipe du SI ?

— **M.B.** : L'équipe se compose d'une assistante fonctionnelle, qui constitue le point d'entrée pour l'ensemble des demandes de support sur le parc applicatif ou de renseignement liées aux projets impulsés par la CNAM. Deux chefs de projet AMOA (assistance à maîtrise d'ouvrage) viennent compléter cette équipe. Ils assurent le pilotage des projets informatiques en relation avec les métiers et les prestataires techniques.

En tant que responsable SI, je pilote ces missions en cohérence avec les objectifs COG et le SDSI. Je participe également aux différents comités de pilotage internes et externes, et représente la Camieg sur les sujets SI tant auprès de la CNAM que des différents partenaires.

Quels seront les défis des années à venir pour une caisse comme la Camieg ?

— **M.B.** : Nous allons continuer de concentrer nos efforts sur la dématérialisation des services rendus à l'assuré, car des projets sont actuellement en cours. Mais d'autres sujets pourront également impacter notre activité et nos missions. Je pense par exemple à l'intelligence artificielle qui commence déjà à transformer l'ensemble du secteur de l'Assurance maladie sur les plans stratégiques et opérationnels avec des sujets tels que l'amélioration de la gestion des dossiers, l'optimisation de la relation Assuré, la détection des fraudes, ... Des réflexions sont d'ores et déjà engagées au sein de la Camieg pour s'emparer du sujet et intégrer ces nouvelles technologies dans nos processus.

Un podcast interne pour les agents Camieg

Un podcast de 6 minutes sur le dispositif ROC a été diffusé en septembre 2024 sur l'intranet de la Camieg. Ce format plus ludique est venu en complément d'autres communications délivrées tout au long de l'année au sein de la caisse (webinaire, réunions de service...). Sylvain Guilloteaux et Mustapha Bekkouche se sont prêtés au jeu de l'interview croisée pour expliquer aux agents ce projet qui impacte la caisse et plus directement le travail des équipes.



LA SÉCURITÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION

En 2024, la Camieg a continué à travailler pour renforcer la sécurité de ses systèmes d'information, en s'appuyant sur la Politique de sécurité des systèmes d'information des ministères chargés des affaires sociales (PSSI MCAS). L'année a été marquée par un renforcement de la sensibilisation, la sécurisation des échanges et l'optimisation des processus internes.

Un engagement fort en matière de cybersécurité

Plusieurs campagnes de sensibilisation à la cybersécurité ont été déployées, comprenant la diffusion de vidéos pédagogiques et l'organisation d'exercices de faux phishing. Ces initiatives visent à améliorer la

vigilance des collaborateurs face aux cybermenaces. Sur le plan opérationnel, une solution a été déployée, permettant de sécuriser les échanges d'informations entre collaborateurs et partenaires. En parallèle, une revue des habilitations a été menée.

Une sécurité des infrastructures renforcée

Le Plan de continuité d'activité (PCA) a progressé avec la finalisation des mémos de crise et des tests d'alerte, ainsi que l'engagement des PCA dits « métier ». Enfin, l'environnement SI a été consolidé grâce à différents tests.

LE SERVICE PERFORMANCE ÉCONOMIQUE

En 2024, la Camieg a poursuivi sa stratégie d'optimisation de la chaîne budget-achats-marchés. Les projets clés, les réflexions sur la centralisation des achats et les avancées dans la mise en œuvre de la charte d'achats responsables ont renforcé la performance économique et préparé l'organisation à de nouvelles évolutions.

Une avancée stratégique avec SINERGI

L'implication dans le projet SINERGI s'est poursuivie en 2024, notamment en formalisant les grilles de paramétrage du nouvel outil.

Accélération de la dématérialisation des factures

En collaboration avec la direction comptable et financière, l'outil Chorus Pro a été déployé au sein de la Camieg. Afin d'assurer une transition fluide, des avenants ont été passés pour tous les marchés en cours et un accompagnement spécifique a été proposé aux fournisseurs demandeurs.

Des marchés plus performants et mieux encadrés

Un audit sur la passation et le renouvellement des marchés a été mené dans le cadre des actions mutualisées avec le Club des régimes spéciaux. Cette analyse a mis en évidence des pratiques efficaces et a abouti à la définition d'un plan d'actions dont cinq des neuf mesures prévues ont été mises en œuvre dès 2024.

Vers une centralisation des achats

Dans la continuité des optimisations engagées, une réflexion approfondie a été menée sur la centralisation des achats. Il a été décidé de confier cette mission au service gestion de la dépense, qui deviendra l'unique acteur responsable à compter du deuxième trimestre 2025.



Un engagement renforcé en matière de RSE



La Camieg poursuit son engagement en faveur d'achats responsables. Un travail collaboratif a été mené avec le Club des régimes spéciaux pour élaborer une charte d'achats responsables destinée aux fournisseurs, dont la version finale sortira au premier semestre 2025.

L'APPUI AU PILOTAGE ET À LA PERFORMANCE

En 2024, le service appui au pilotage et à la performance (SAPP) a maintenu son engagement en matière de conformité, consolidation des pratiques et amélioration de l'efficacité.

Évolution du contrôle interne et gestion des risques

Dans le cadre des évolutions portées par le décret de contrôle interne de 2022, la Camieg a finalisé la cartographie de 11 risques majeurs. Ce travail a permis d'identifier des actions de suivi et de coordination, qui continueront d'être menées pour assurer une couverture optimale des risques identifiés.

Parallèlement, le SAPP a assuré le suivi des 14 actions issues du rapport des commissaires aux comptes, comprenant notamment des actions liées au dossier de clôture des comptes sur les activités déléguées et à la sécurité des systèmes d'information.

Un pilotage renforcé grâce à l'outil OPIACE

Afin de renforcer la coordination des démarches engagées, le SAPP a développé l'outil OPIACE. Ce nouvel outil de pilotage a pour objectif d'harmoniser les actions menées et leur suivi, facilitant ainsi la performance au sein de l'organisme. L'intégration des différents plans d'actions dans l'outil sera poursuivie en 2025, contribuant à la consolidation des pratiques de suivi et de contrôle.

Une gestion des processus en constante évolution

En complément, une démarche de système de management des processus a été mise en place, conformément aux recommandations du décret de contrôle interne de 2022 et des préconisations de la Cnam. Cette démarche a été adaptée aux spécificités de la Camieg, et des travaux de mise à jour ont été engagés et se poursuivront en 2025.



LES MOYENS GÉNÉRAUX

En 2024, la Camieg a poursuivi sa démarche pour optimiser ses espaces de travail et renforcer la sécurité de ses locaux, en accord avec la mise en œuvre du schéma directeur de l'immobilier local.



Préparatifs pour de nouveaux locaux : vers une mutualisation efficace

Le déménagement de l'antenne de Rouen vers les nouveaux locaux de la CPAM de Rouen-Elboeuf-Dieppe est prévu pour janvier 2025. Ce projet de mutualisation avec les organismes du régime général vise à optimiser l'utilisation des locaux et rompre l'isolement des collaborateurs tout en améliorant leurs conditions de travail.

Des actions concrètes pour la sûreté des collaborateurs

Pour renforcer la sécurité des locaux du siège, un référent sûreté a été désigné et des travaux réalisés au siège dans le cadre d'un plan d'actions dédié à la sûreté. Parmi les actions menées, on note l'installation de la vidéosurveillance, la sécurisation des paliers, l'installation d'alarmes PPMS et la mise en place de serrures à cylindres.

Des espaces de travail rénovés

En 2024 la modernisation des espaces de travail a été au cœur des projets. Au siège, les salles de réunion Pierre Laroque et Ambroise Croizat ont été rénovées.

Encourager les mobilités douces et lutter contre la sédentarité



Dans une optique de bien-être au travail et soutien aux mobilités douces, deux douches ont été installées au siège, pour faciliter la pratique sportive ou les déplacements à pied ou à vélo.

Sobriété énergétique : un objectif largement atteint



La consommation électrique du siège a encore diminué en 2024 (-9 % par rapport à 2023). Ainsi, la Camieg dépasse l'objectif du plan de sobriété énergétique mis en place en réponse à la circulaire ministérielle du 25 juillet 2022 (-10 % par rapport à 2019, année de référence).

INDICATEURS COG

Consommation d'énergie/m² au siège
Objectif fixé : ≤ 93

78
KWh/m²



Ratio de surface utile par agent au siège
Objectif fixé : ≤ 13

11,52m²



PENSER À M'ETEINDRE, C'EST UNE IDÉE LUMINEUSE (POUR LA PLANÈTE)



CONSOMMATION D'ÉNERGIE AU SIÈGE DE LA CAMEIG				
2019 Année de référence (en KWh)	2022	2023	2024	Cible à fin 2024
257 820	246 022	236 249	215 131	232 038
Évolution	-4,6%	-8,4%	-16,6%	-10%



5,75
tonnes

Quantité de déchets recyclés au siège
Objectif fixé : ≥ 1,48

LA PRÉVENTION EN SANTÉ

La santé est un bien qu'il faut savoir protéger à tous les âges de la vie. La Camieg s'y engage, en accompagnant ses bénéficiaires à devenir acteurs de leur santé par des actions de prévention permettant d'améliorer leur état de santé, prévenir la survenue de la maladie et préserver longtemps leur qualité de vie.

La stratégie de prévention en santé de la Camieg promeut une approche globale du bien-être, incluant les dimensions mentale, physique et sociale. Les actions s'inscrivant dans la durée sont privilégiées, donnant à chacun les moyens d'adopter des habitudes et comportements favorables à la santé.

Un marqueur fort de l'offre de service Camieg

Forte de ses 12 antennes régionales de proximité, la Camieg mène des actions de prévention sur toute la France métropolitaine et les DOM. Au sein de chaque antenne, des chargés de projets prévention, experts en ingénierie de projets, conçoivent, pilotent et déploient des actions de prévention à destination des différents publics. Pour animer ces actions, des professionnels de santé qualifiés et experts dans leurs domaines sont recrutés.

Les actions de prévention sont variées dans leurs :

- **Thématiques** : alimentation, activité physique, sommeil, addiction, etc.
- **Formats** : conférences, ateliers de plusieurs séances, entretiens individuels, etc.
- **Modalités** : présentiel ou visio.

Une offre de prévention harmonisée et qualitative

La Camieg garantit une offre de prévention socle et harmonisée nationalement, ainsi que des projets innovants locaux, spécifiques aux besoins de santé de certains territoires. Une démarche d'évaluation permet de mesurer l'impact de ces actions mais aussi de les améliorer de façon continue.

En plus des campagnes nationales et dispositifs de l'Assurance Maladie (dépistages organisés, vaccination, MT'dents, etc.) et des dispositifs de partenaires nationaux (Mois sans tabac et Semaine européenne de la vaccination, avec Santé publique France), des ateliers sont proposés, en plusieurs séances, pour accompagner les assurés dans le changement de leurs pratiques et leur permettre de concrétiser les conseils santé.





Les équipes de la Camieg interviennent également en entreprise, en proposant des actions autour des thématiques de santé publique, en coopération avec les services de santé au travail, préventeurs, managers, services des Ressources Humaines.

Le 3PS : plan stratégique pluriannuel en prévention

Depuis 2019, la Camieg est accompagnée par un comité d'experts, missionné pour proposer des recommandations afin d'aiguiller et orienter au mieux l'offre de prévention. De ces travaux est né le 3PS, dont les 10 axes prioritaires sont repris dans la Convention d'Objectifs et de Gestion 2022-2026 de la Camieg.

En 2024, les orientations du 3PS ont permis de concrétiser :

- La mise en place d'une nouvelle charte graphique prévention et la modernisation des canaux de communication pour une réception des invitations directement dans la boîte mail des assurés ;
- La diffusion annuelle du baromètre santé et prévention auprès de 167 000 assurés, afin de continuer à affiner l'identification de leurs besoins, leurs attentes en prévention et recueillir leur état de santé déclaré ;
- La formalisation de stratégies d'intervention pour les personnes âgées et la population rurale, afin de toujours mieux les mobiliser sur les actions de prévention, et de couvrir leurs besoins prioritaires en santé ;
- Un plan pluriannuel d'optimisation et d'enrichissement des thématiques des actions de prévention.

Les actions de prévention en 2024

L'offre prévention Camieg s'adresse à toutes les tranches d'âge et cible tous les assurés et leur famille. Chaque année, les chiffres les plus représentatifs de cette offre sont recueillis et analysés afin de proposer un service au plus proche des attentes et besoins des assurés.

CHIFFRES CLÉS 2024

749

actions de prévention, dont **409 actions Camieg** et **340 relais d'ateliers inter-régimes**, en partenariat avec des organismes de la Sécurité sociale dans le cadre du bien vieillir

9 786

participants aux actions (+31,5%)

100 %

des départements couverts par une action de prévention



INDICATEURS COG



97,5 %

de satisfaction des bénéficiaires



(source : enquête nationale de satisfaction prévention)

Objectif fixé : ≤ 91

76,10 %

des bénéficiaires

déclarent avoir modifié leurs comportements et habitudes santé 3 mois après leur participation.

Objectif fixé : 73 %



LA PRÉVENTION EN SANTÉ (SUITE)

Au total, 86 % des actions se déroulent à moyen ou long terme, c'est-à-dire qu'elles se composent de plusieurs séances et ateliers, pour favoriser l'acquisition de connaissances et la mise en pratique. De cette façon, les chances d'adopter de nouveaux comportements favorables à la santé sont plus importantes. Pour ces actions moyen ou long terme, une évaluation est mise en place en trois temps, avant l'atelier (T0), juste après l'atelier (T1) et trois mois après l'atelier (T2). Cette démarche permet d'évaluer les impacts des actions sur les changements de comportements en santé.

En 2024, il a été noté que :

- **44,5 %** des participants déclarent avoir des pratiques éloignées des recommandations santé avec leur participation (T0 – sur une base de 4 509 répondants)
- **53,1%** des participants déclarent avoir l'intention d'adopter les recommandations santé à la sortie de l'atelier (T1 – sur une base de 6 590 répondants)
- **76,10 %** des participants déclarent avoir réellement modifié leurs comportements santé, trois mois après leur participation (T2 – sur une base de 1 749 répondants).

En complément de l'offre Camieg, les 340 relais d'ateliers inter-régimes réalisés dans le cadre du partenariat « Pour bien vieillir » ont permis de mobiliser les seniors, sur des zones rurales notamment ou à faible densité d'assurés.

Pour l'ensemble des actions de prévention, les principales thématiques abordées en 2024 étaient :

- Bien être & santé globale (21,1%)
- Sommeil (13,4 %)
- Mémoire (11%)
- Alimentation (11%)

La Camieg, partenaire des régimes spéciaux de la Cavimac et de la CRPCEN

En 2024, 20 ateliers de prévention ont été proposés de façon commune aux seniors de la Camieg et de la Cavimac. Pilotés par les antennes de la Camieg, ces ateliers abordaient la santé du dos, le bien vieillir, l'alimentation et le sommeil.

Cette même année, ce sont 21 ateliers de prévention qui ont été proposés de façon commune aux seniors de la Camieg et de la CRPCEN, sur des sujets tels que l'alimentation, le stress et le sommeil.



FOCUS SUR...

LE SÉMINAIRE PRÉVENTION SANTÉ MENTALE ET ACTION NATIONALE

En juin 2024, l'ensemble des acteurs impliqués sur la prévention à la Camieg (chargés de projets prévention, responsables des antennes, coordination des antennes, etc.) se sont réunis à l'occasion d'un séminaire dédié à la prévention de la santé mentale.

Considérant la santé mentale comme un défi pour la prévention aujourd'hui, l'enjeu était de monter en compétence sur le sujet, s'imprégner des stratégies de promotion de la santé mentale positive et travailler à la conception de nouvelles actions de prévention.

Au cours de ces deux journées, les équipes ont également été sensibilisées aux spécificités de la santé mentale des femmes, dont les indicateurs issus du baromètre annuel santé et prévention Camieg annuel sont chaque année plus dégradés que pour les hommes.

Nos partenariats et leur concrétisation

L'année 2024 a été marquée au niveau national à la fois par une volonté forte de maintenir le dynamisme partenarial avec les différentes entreprises pour lesquelles un accord a déjà été signé (Copil de suivi annuel avec plan d'actions) et les démarches auprès de nouvelles entreprises pour étendre le périmètre d'intervention au niveau local.

Cette collaboration active se traduit avec des variantes selon les différentes entreprises avec cependant un enjeu commun et complémentaire de faciliter la mise en place d'actions de prévention de proximité au plus près des besoins des salariés. Au-delà de la prévention, ces collaborations inscrivent aussi des communications directes vers les bénéficiaires actifs (nouveaux embauchés) avec la mise en place de réunions d'information sur la Camieg et ses différentes missions (démarches administratives et offre de prévention).

Autres partenaires liées à la branche des IEG

- **Le service général de la médecine de contrôle et de conseil (SGMCC)** a soutenu une initiative Camieg pour la mise en place d'une action expérimentale sous forme d'un *serious game* autour de la prévention des addictions en région Grand Est.
- **Le réseau des services sociaux interentreprises de France**, service social chez EDF SA, a bénéficié de quatre webinaires en 2024 (2 autour de la thématique prévention et 2 concernant le volet administratif type droits et démarches). Pour 2024, 78 assistants de service social ont suivi ces webinaires ou replays.
- **La CCAS et les CMCAS**, qui offrent notamment un soutien en termes de ressources : mise à disposition de salles et relais des actions.



FOCUS SUR...

NOS PARTENAIRES ENTREPRISES

83

actions menées

ENEDIS

en collaboration avec la Camieg, a mis en avant l'action « Boostez votre santé » conçue par la Camieg sur les facteurs protecteurs des maladies cardiovasculaires ou des cancers. Une vidéo en format court sous forme de quiz ludique a été diffusée pour inciter les salariés à participer à cette action au sein des unités.

La Camieg a également été conviée à présenter sa mission prévention et ses actions de proximité lors d'un séminaire annuel des préventeurs ENEDIS dans le cadre d'un atelier autour de la santé globale. Ce fut l'occasion d'améliorer sa visibilité et les interactions avec les préventeurs de l'entreprise.

16

actions menées

EDF

et la Camieg ont souhaité cette année renforcer la communication autour de l'accord-cadre auprès des parties prenantes (Service de santé au travail, préventeurs de direction, médecins du travail) tout en valorisant les expériences menées en région au cours de l'année précédente.

GRTGAZ et GRDF

En complément d'actions menées localement avec ces deux entreprises, une réunion nationale de présentation a été engagée en vue d'un prochain accord-cadre.

DES ACTIONS RSE TOUT AU LONG DE L'ANNÉE

JANVIER

Vœux du personnel et ouverture des OlympIEG

L'ensemble du personnel du siège et des antennes s'est réuni autour de jeux, quiz sportifs et danse. Un moment collectif pour ouvrir une année placée sous le signe du sport et lancer son programme d'événements thématiques : les OlympIEG.



MARS

Escape game « Déjouez le sexisme ! »

À l'occasion de la journée internationale des droits des femmes, un escape game en ligne a permis aux participants de mieux repérer et réagir aux situations sexistes ou discriminantes.

Lancement du Parcours PIX

Outil d'évaluation en ligne des compétences numériques, PIX a permis à la Camieg de réaliser un diagnostic des compétences des collaborateurs et de proposer des formations adaptées sur 7 thématiques. Les collaborateurs en ont suivi en moyenne 3,3, rassemblant jusqu'à 187 répondants, soit un taux de participation de 83 %.

Challenge sportif avec Kiplin

Durant deux semaines, 80 collaborateurs ont relevé un défi sportif et solidaire en équipes cumulant pas et kilomètres. Leurs efforts ont été transformés en don au profit de la Fondation de France.



AVRIL

Webinaire avec Vanessa Morales

Traileuse et alpiniste française, elle a partagé son ascension record au sommet du Kilimandjaro lors d'un webinaire sur les valeurs sportives transposables en entreprise. 83 collaborateurs ont vu le webinaire en direct ou en replay.

Renouvellement du partenariat avec Teale

À l'occasion de la journée mondiale de la sécurité et santé au travail, un bilan de l'utilisation de Teale a été réalisé. Après un an de sa mise à disposition, 38 % des collaborateurs ont utilisé cette application dédiée à la santé mentale et 19 séances avec un psychologue ou un coach ont été réalisées.



MAI

Défi des 5 kilomètres Camieg

Les collaborateurs ont été invités à marcher ou courir, seuls ou en groupe, pendant 5 kilomètres.



JUIN

Découvertes sportives avec la Cavimac

Une trentaine d'agents de la Camieg et de la Cavimac ont pu découvrir le breakdance, le fitness flow et la zumba.



Séances d'ostéopathie pour la semaine de la qualité de vie au travail

21 collaborateurs du siège et des antennes Pays de la Loire et Normandie ont pu bénéficier d'un rendez-vous avec un ostéopathe.

JUILLET

Gestes et postures en télétravail

95 collaborateurs ont effectué le module de formation e-learning, soit 42% des effectifs.

SEPTEMBRE

« Cap sur une mobilité décarbonée » avec Mobeelity

Grâce à un webinaire, les collaborateurs ont exploré les solutions de mobilité durable, les incitations financières et les dispositifs existants. En parallèle, un sondage mobilité a été diffusé pour recueillir les pratiques et les attentes.

Le Comité RSO IDF s'engage contre la sédentarité

La Semaine européenne du développement durable a été marquée par la campagne nationale « 30 minutes pour bouger ». 74% de bonnes réponses ont été données au quiz sur la santé et la nutrition.

OCTOBRE

Octobre Rose : Course Odysea et prévention

25 collaborateurs et leurs familles ont représenté la Camieg pour la traditionnelle course Odysea, en soutien à la lutte contre le cancer du sein. Un article interne sur l'autopalpation a également été diffusé pour sensibiliser au dépistage précoce.



« Vis mon Métier à la Camieg » et Forum de l'emploi avec Est ensemble

Lors de la Semaine de l'emploi à la Sécu, 11 personnes ont découvert le métier d'un collègue à la Camieg. Un agent de direction a également accueilli un collaborateur pendant une journée. Afin de renforcer sa présence sur le territoire, le service RH de la Camieg est allé à la rencontre des Montreuillois pour présenter les métiers de la Sécurité sociale.

Focus sur les risques psychosociaux (RPS)

Un webinaire organisé avec Teale a réuni 35 personnes. L'occasion de sensibiliser au stress au travail et d'explorer des solutions concrètes pour préserver le bien-être au quotidien. L'ensemble des managers a également bénéficié d'une formation sur le sujet.

NOVEMBRE

Focus sur la RQTH

La semaine pour l'emploi des personnes handicapées a permis à la Camieg de promouvoir la Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH) et ses droits associés.

DÉCEMBRE

Campagne de vaccination

8 collaborateurs ont été vaccinés contre la grippe lors de la campagne de vaccination interne.

Renouvellement du partenariat Camiel

Pour marquer le renouvellement du partenariat avec le Rucher de Lilou, tous les collaborateurs ont reçu un pot de Camiel.



Évaluation en vue de la Labellisation « Engagé RSE »

La Camieg a mobilisé l'ensemble des collaborateurs et des parties prenantes pour préparer l'évaluation AFNOR et viser à améliorer sa labellisation au niveau « exemplaire ».

5 ENGAGEMENTS RSE TRADUITS AU QUOTIDIEN

1 Une gouvernance active et participative

La Camieg promeut une gouvernance inclusive, favorisant l'engagement des collaborateurs dans les projets de l'organisme au travers d'instances telles que le Club Activ'RSE. Cette approche renforce la transparence et l'efficacité décisionnelle.

— Le Club Activ'RSE garant de la RSE à la Camieg

Composé de membres permanents et d'ambassadeurs volontaires, le Club Activ'RSE est responsable de la planification des événements et du suivi du plan d'action. En 2024, il a par ailleurs suivi de près la préparation du renouvellement de la labellisation.

— Un groupe de travail au service des 350 idées

Suite à des ateliers participatifs sur la démarche RSE, 350 idées d'actions concrètes ont été collectées. Un groupe de travail les a triées, priorisées et réfléchi aux pistes de réalisation. Douze thématiques ont été retenues par le CODIR et ont été intégrées au plan d'action pluriannuel RSE de la Camieg.

EN CHIFFRES

La préparation de l'évaluation pour la labellisation RSE

- **150 actions** dans le plan d'action
- **4 webinaires** flash d'accompagnement
- **± 100 documents** collectés

Ont été interrogés :

- **14 managers** et tout le CODIR
- **15 parties prenantes** externes
- **12 collaborateurs** et **4 membres** du CSE

2 Soutenir la performance sociale interne

La Camieg a à cœur le développement et la protection de ses richesses humaines en assurant un environnement de travail respectueux et équitable. Un plan de formation riche, un dialogue social serein et une attention à la diversité et à l'égalité des chances participent à cette ambition.

3 Une empreinte écologique maîtrisée

Consciente de son impact environnemental, la Camieg s'engage à réduire sa consommation énergétique et à adopter des pratiques écoresponsables. Des mesures de sobriété sont prises à cet effet et les indicateurs d'objectifs sont suivis régulièrement.

— Les émissions de gaz à effet de serre

La Camieg a saisi l'opportunité de l'évolution de l'outil interbranche PERL'S pour calculer une partie de ses émissions de gaz à effet de serre en 2024. Ces données ont pu être comparées à celles du précédent bilan réalisé en 2017. Sur les 6 principaux postes d'émission constatés en 2017, ceux concernant les déplacements ont considérablement diminué, dont :

- les déplacements domicile-travail : -22,16 %
- les déplacements professionnels en voiture : -85,62 %.

4 Un achat responsable et citoyen renforcé

La Camieg poursuit sa politique d'achats responsables en intégrant des critères sociaux et environnementaux dans le cadre de ses marchés publics et en favorisant le recours aux TPE/PME.

5 Une implication territoriale en développement

Présente sur l'ensemble du territoire national, la Camieg développe des partenariats locaux et propose des initiatives en faveur de la santé et du bien-être des assurés. Cette proximité territoriale renforce le lien social et l'accessibilité à l'offre de service.

— Le partenariat avec le Rucher de Lilou renouvelé en 2024

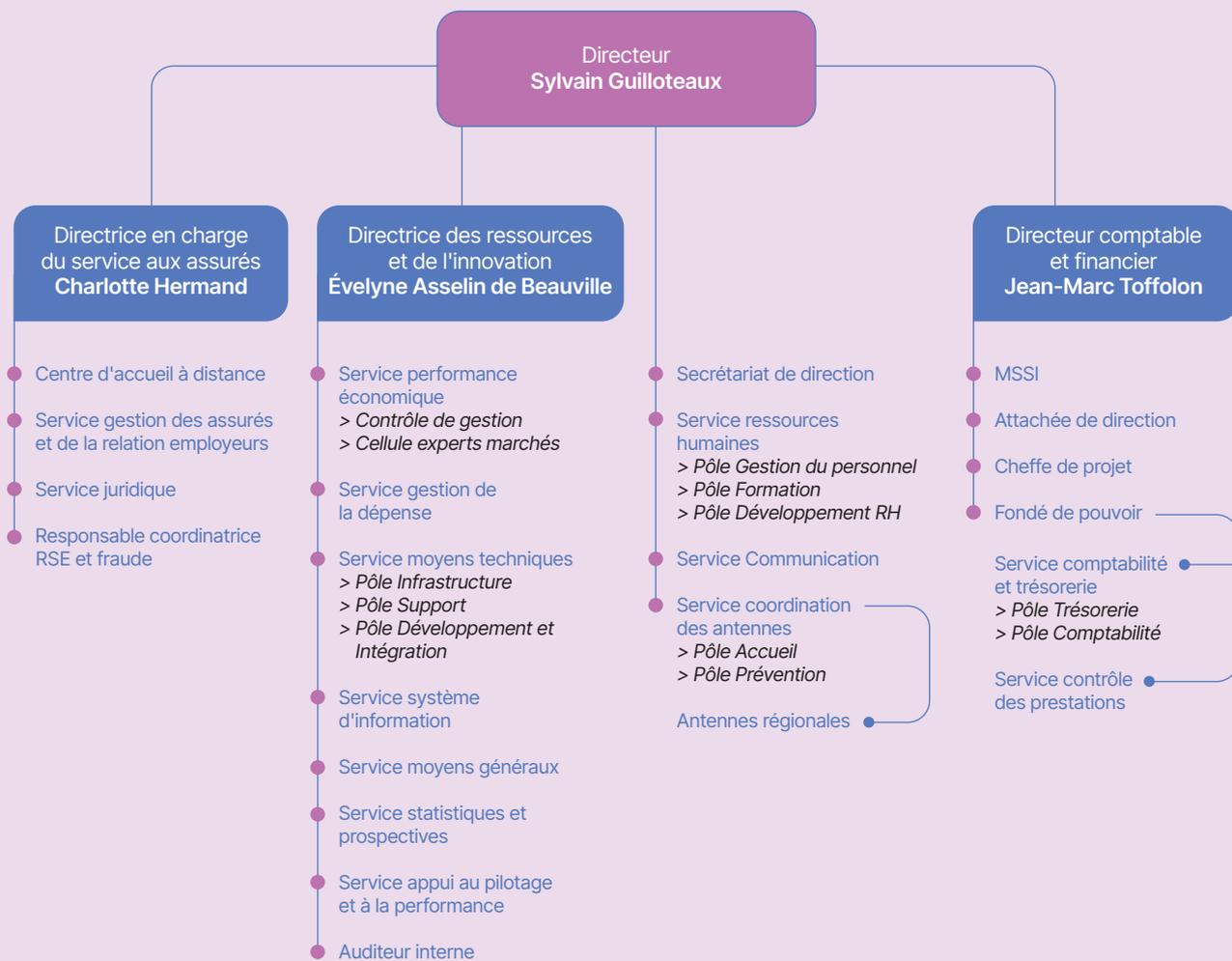
Grâce à la collaboration avec le Rucher de Lilou, une TPE/PME locale, la Camieg participe à la préservation des colonies d'abeilles et de la biodiversité.

Annexes

Organigramme	p.32
Le Conseil d'administration en 2024	p.33
Les commissions et leurs missions	p.34

ORGANIGRAMME

au 31 décembre 2024



Les antennes

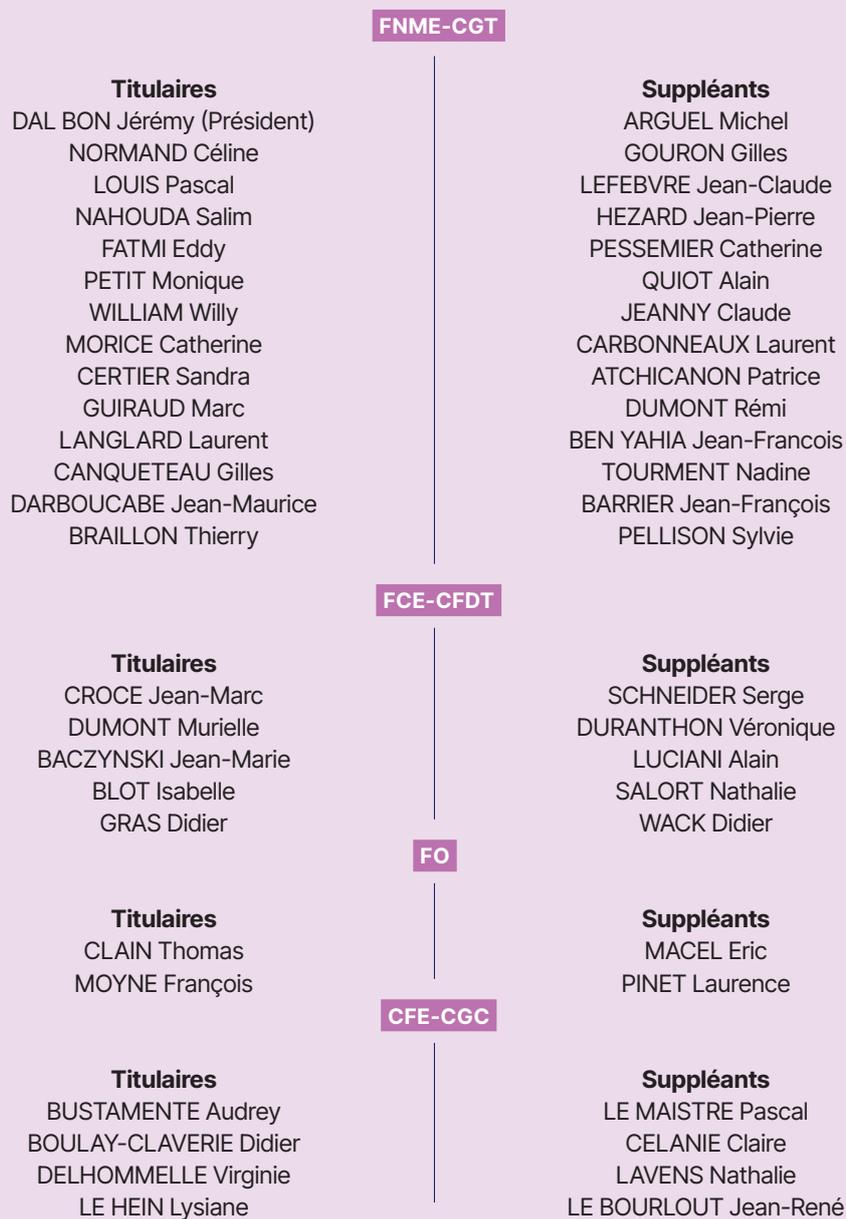
Hauts-de-France
Normandie
Île-de-France
Grand Est
Bretagne
Pays de la Loire
Centre-Val de Loire

Bourgogne-Franche-Comté
Nouvelle-Aquitaine
Auvergne-Rhône-Alpes
Occitanie
Provence-Alpes-Côte d'Azur
Corse
Outre-mer

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION EN 2024

au 1^{er} janvier 2024

La Camieg est administrée par un CA composé de 25 représentants des agents statutaires en activité ou en inactivité (ouvrants droit) élus pour 6 ans.



LES ACTIVITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

DÉLIBÉRATIONS

- Approbation des comptes 2023 (comptes certifiés par le commissaire aux comptes)
- Approbation de la valorisation des frais d'équipement et de fonctionnement des administrateurs
- Remises de gestion Cnam
- Modification de la composition du bureau du CA
- Décision de reports à nouveau des résultats des comptes 2023
- Validation de l'avenant 3 à la convention avec l'Urssaf Caisse nationale relatif au recouvrement des cotisations et relations financières entre la Camieg et le régime général
- Vote du budget rectificatif 2024
- Vote du budget de gestion administrative 2025
- Vote du budget de gestion du risque 2025

AUTRES POINTS MARQUANTS ABORDÉS AU SEIN DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

- Suivi du projet ROC
- Réflexions sur la mise à jour du Règlement Intérieur du CA
- Résultats des indicateurs COG de l'année 2023
- Résultats de l'enquête de satisfaction 2023 menée auprès des assurés
- Suivi de l'équilibre budgétaire du régime

LES COMMISSIONS ET LEURS MISSIONS

COMMISSION DE RECOURS AMIABLE

Les réclamations formulées contre les décisions prises par la Camieg sont soumises à une commission de recours amiable composée et constituée au sein du conseil d'administration de la Camieg.

La commission de recours amiable reçoit délégation du conseil d'administration pour traiter des réclamations émises contre les décisions prises par la Camieg.

Un ordre du jour adressé par la direction de la Camieg aux membres de la commission liste les dossiers faisant l'objet d'un litige et comporte en pièces jointes la décision de la Camieg objet du recours, la réclamation du bénéficiaire ainsi qu'un projet de délibération préparé par les services compétents de la Camieg.

Lorsqu'une question de principe est soulevée par la commission de recours amiable, cette dernière en saisit le conseil d'administration.

Les délibérations de la commission sont transmises pour approbation aux ministres chargés de la santé et de la prévention et du budget. Elles ne prennent effet qu'à compter d'un délai de trente jours francs, en l'absence de suspension par les ministres de Tutelle.

COMMISSION DES MARCHÉS

La commission des marchés reçoit délégation pleine et entière du conseil d'administration pour décider sur les marchés supérieurs à 100 000 € HT. Elle a pour mission d'attribuer, après examen, les offres des entreprises soumissionnaires d'un montant égal ou supérieur à ce montant. Elle autorise la passation d'avenants, dès lors qu'ils entraînent une augmentation du montant global du marché de plus de 5 %.



Pour les marchés passés par appels d'offres, la commission :

- ouvre les plis ;
- élimine les candidatures non recevables et les offres non conformes ;
- arrête la liste des candidats dans le cadre d'un appel d'offres restreint ;
- décide du caractère infructueux et de la suite à donner, notamment s'il faut recourir à la procédure négociée ou au lancement d'un nouvel appel d'offres ;
- décide, le cas échéant, de ne pas donner suite à la procédure pour des motifs d'intérêt général ;
- rejette les offres considérées comme anormalement basses après avoir demandé par écrit les précisions et vérifié les justifications fournies.

Pour les procédures négociées, la commission, dans les situations limitativement énumérées (appels d'offres infructueux, prestations intellectuelles, recherche) ou dans des circonstances particulières (par exemple : urgence impérieuse), en complément de marchés passés, dresse la liste des candidats admis à négocier.



COMMISSION DE CONTRÔLE

La commission de contrôle présente au conseil d'administration un rapport sur les comptes arrêtés par le directeur de la Camieg et revêtus de l'avis du commissaire aux comptes. Le conseil d'administration confie également à la commission de contrôle tous les travaux préparatoires relatifs à l'équilibre financier du régime complémentaire et le suivi de l'évolution des charges et ressources des sections actifs et inactifs au sein du régime.

COMMISSION SANTÉ ET PRÉVENTION

La commission santé et prévention a pour mission d'éclairer le conseil d'administration de la Camieg dans le domaine de la gestion du risque, de la prévention, de la promotion et de l'éducation pour la santé.

À cette fin, elle se réunit pour examiner et proposer des décisions au conseil d'administration sur :

- le projet de programme pluriannuel de gestion du risque ;
- le projet de budget de gestion du risque ;
- tout projet dans les domaines de la prévention, de la promotion et de l'éducation pour la santé.

Elle propose au conseil d'administration une évaluation de l'état d'exécution du plan de gestion du risque en cours et des principales actions engagées par la Camieg dans les domaines de la maîtrise médicalisée des dépenses de santé, de la prévention, de la promotion de la santé et de l'éducation pour la santé.

COMMISSION AD HOC

Le conseil d'administration peut constituer une commission ad hoc chargée de l'aider dans ses prises de décisions.

Cette commission est composée et mise en place comme les commissions précédentes. Elle est compétente pour éclairer le conseil d'administration sur tout sujet particulier hors de la compétence des autres commissions et en particulier les sujets de communication et d'information et les sujets relatifs aux schémas d'organisation et informatique.

S'agissant des sujets portant sur la communication et l'information :

- La commission a pour mission d'examiner le projet de plan de communication à destination des bénéficiaires proposé par le directeur avant décision du conseil d'administration.
- Elle procède à l'évaluation des actions conduites au cours de l'exercice.
- Elle rend un avis préalable sur tous les projets de communication à destination des bénéficiaires et en propose une évaluation, qu'elle communique au conseil d'administration.
- La commission a pour mission de préparer les délibérations et avis du conseil d'administration sur les questions soulevées par le schéma d'organisation et le schéma directeur des systèmes d'information dans le cadre des attributions confiées au conseil d'administration.



Directeur de la publication

Sylvain Guilloteaux

Coordination

Service communication

Réalisation

EFIL - www.efil.fr

Crédit photos

© AdobeStock

© Gettyimages

Impression

Nord Imprim

Parution

juin 2025

ACCUEIL ASSURÉS

08 06 06 93 00

(service gratuit + prix de l'appel)
du lundi au vendredi de 8h30 à 17h

ACCUEIL PROFESSIONNELS DE SANTÉ

08 06 06 93 33

(service gratuit + prix de l'appel)
du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00
92011 NANTERRE CEDEX

Camieg.fr

Suivez-nous sur

