RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021

Camieg

Caisse d'Assurance Maladie
des Industries Électriques et Gazières

SOMMAIRE

4 Mot du directeur
5 Mot du président
6 Panorama 2021
8 Résultats 2021

10 Présentation

11 Son organisation, sa gouvernance
12 Organigramme
13 La responsabilité sociétale des entreprises (RSE)

14 Qualité de service, information et prévention

La gestion des droits
15 La liquidation des prestations
16 L'accueil téléphonique
17 L'accueil physique et la réponse aux courriels
18 La communication
19 La prévention santé
20 Le précontentieux, le contentieux et la conciliation

22 Organisation et responsabilité sociale

Les ressources humaines
23 Le système d'information
Les achats et les marchés publics
24 Le contrôle interne
La direction financière et comptable

26 Perspectives 2022

27 Annexes

28 Le conseil d'administration
29 Les activités du conseil d'administration
Les commissions et leurs missions

MOT DU DIRECTEUR

L'année 2021 aura été marquée, encore une fois, par la crise sanitaire. Pour autant, dans ce contexte difficile, les équipes de la Camieg ont à nouveau fait face et continué à offrir un service de qualité aux assurés IEG et leurs familles.
Cette qualité de service a été particulièrement appréciée cette année puisque vous êtes plus de 94 % à l'avoir saluée lors de notre dernière enquête de satisfaction menée en 2021. Ce résultat, jamais atteint depuis la création de la caisse, progresse de plus de 4 points par rapport à l'enquête précédente menée en 2020. Il traduit votre attachement à la Camieg et les efforts réalisés pour continuer de vous accompagner dans ce contexte difficile.

L'année 2021, c'est aussi l'année de renouvellement de la convention d'objectifs et de gestion (COG), validée par le conseil d'administration lors de la séance du 14 décembre 2021, après négociation avec l'État. Signée par le président du CA, les deux ministres de tutelle et moi-même, la COG dresse la feuille de route pour la période 2022-2026.
Cette COG est porteuse d'ambitions fortes afin de poursuivre le développement de notre offre de service pour répondre au plus près de vos attentes, de rechercher à innover sans cesse et de continuer de développer notre efficience pour garantir la meilleure gestion possible de l'organisme.

L'innovation s'est d'ailleurs déjà traduite en fin d'année 2021 par un 3ème évènement marquant, l'obtention de la labellisation « Engagé RSE » par AFNOR Certification. Ce label traduit notre engagement pour répondre aux attentes de l'ensemble de nos parties prenantes. À ce titre, la Camieg a obtenu un niveau confirmé dans cette labellisation. Ce score élevé traduit, là aussi, l'engagement et l'implication de tous les salariés dans leur travail.

L'innovation, c'est aussi l'ouverture en février 2021 d'un nouveau téléservice pour les bénéficiaires de la part complémentaire seule, appelé Mon espace complémentaire Camieg. Vous en saurez plus en vous reportant aux pages 6-8 et 18 de ce rapport.

Ces résultats (taux de satisfaction des assurés et labellisation RSE notamment) nous rendent fiers de travailler pour vous au sein de cet organisme et nous encouragent à renforcer encore notre ambition sur la période qui s'ouvre grâce à la COG 2022-2026, en lien avec un conseil d'administration renouvelé à l'issue des élections de juin 2021 et son nouveau président, Jérémy Dal Bon.

Sylvain Guilloteaux

MOT DU PRÉSIDENT

Malgré les spoliations successives d'une partie de nos réserves par deux gouvernements successifs et les injonctions des baisses de dépenses imposées aux caisses d'assurance maladie, la Camieg résiste avec des résultats plébiscités en grande partie grâce aux orientations et à sa qualité de gestion depuis près de 15 ans.

2021 a été l'année de préparation de la nouvelle Convention d'Objectifs et de Gestion (COG) pour les cinq prochaines années. Les négociations ont été intenses, les nombreux débats et échanges constructifs avec les différentes parties prenantes qu'ont été le ministère de la santé, le ministère du budget, la direction de la Sécurité sociale, la direction de la caisse et le conseil d'administration.

Cette COG pérennise notre organisme et nos spécificités et permet de travailler sur les orientations adoptées aux dernières élections de juin. C'est désormais au nouveau conseil d'administration que je préside depuis septembre, de les porter, les défendre et de les rendre perceptibles pour les affiliés. Les travaux d'amélioration, de simplification et de modernisation sont déjà portés dans le travail des différentes commissions telle que la refonte de l'ouverture du régime complémentaire aux conjoints.

Le bilan de l'année écoulée est remarquable d'équilibre et d'efficience aux services dispensés aux affiliés et ce malgré une crise sanitaire et une crise sociale persistantes aux conséquences désastreuses. La crise sanitaire devra être surmontée, il faut nous y préparer car déjà nous savons que nombreux sont celles et ceux qui ont dû repousser des examens et de facto leurs diagnostiques ou bien même renoncer à des soins au risque d'aggraver leur état de santé.
Je finirai en abordant le projet de la « grande sécu » qui ferait bondir ses fondateurs. Ce qui est grand n'est pas ce projet réducteur, accroissant un peu plus l'étatisation de la sécurité sociale, les inégalités d'accès aux soins et le reste à charge pour celles et ceux qui ne pourraient se payer une « bonne » complémentaire santé et d'onéreuses options.
Si réforme il y a, elle doit mettre fin aux pillages des ressources aux profits du capital, qu'ont permis les trop nombreuses réformes ayant conduites à un financement par l'impôt direct (CSG) et celui indirect (TVA), au détriment des cotisations et des prélèvements issus des productions de richesses.
L'évincement des salariés de la gestion directe des organismes de sécurité sociale est un autre exemple marquant de la volonté libérale de gérer sans contrôle citoyen, un budget initialement dédié à la protection sociale des… citoyens.

Comme justement dit par son Fondateur Ambroise Croizat, la Sécurité sociale est la seule création de richesse sans capital. La seule qui ne va pas dans la poche des actionnaires mais est directement investie pour le bien-être de nos citoyens. Faire appel au budget des contribuables pour la financer serait subordonner l'efficacité de la politique sociale à des considérations purement financières.
Ce que nous refusons.

Jérémy Dal Bon

PANORAMA 2021

POUR LES ASSURÉS

MON ESPACE COMPLÉMENTAIRE CAMIEG

Nouveau service en ligne ouvert en février 2021, Mon espace Complémentaire Camieg, dédié à tous les bénéficiaires couverts uniquement sur la part complémentaire, permet à chaque adhérent d'imprimer en toute autonomie et à tout moment, son attestation de droit RC seul. Il peut également solliciter directement la caisse en cas de changement d'adresse, de modification de relevé d'identité bancaire ou transmettre des pièces demandées par un précédent courrier de la Camieg.

LES ÉLECTIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

La gestion des élections pour le renouvellement des membres du conseil d'administration a été confiée à la Camieg. Le scrutin, qui s'est déroulé en juin, a permis aux agents statutaires actifs et inactifs d'exprimer leur voix pour élire une nouvelle mandature composée de 25 administrateurs titulaires et 25 suppléants, nommés officiellement par l'arrêté du 30 juillet. Le 1er Conseil d'administration, qui s'est tenu en septembre, a été consacré, quant à lui, à l'élection du président et du bureau ainsi qu'à la composition des différentes instances de la caisse.

ENQUÊTE DE SATISFACTION ANNUELLE

94,2 % des assurés sont satisfaits du service que leur rend la Camieg ! Cet excellent résultat, jamais atteint pour la caisse, est issu de l'enquête annuelle de satisfaction adressée à un échantillon aléatoire de 6 500 assurés.
Fières de ces résultats, les équipes de la Camieg se voient encouragées dans la poursuite du travail engagé, notamment avec le développement des services en ligne, pour toujours plus faciliter le quotidien des bénéficiaires.

DE NOUVELLES FONCTIONNALITÉS POUR MON COMPTE AMELI

D'année en année, les fonctionnalités proposées aux assurés dans leur compte Ameli s'enrichissent. Ainsi, ces derniers peuvent désormais changer leur nom d'usage ou encore rattacher un enfant sur la carte Vitale de l'autre parent.

LES PARTENARIATS

Marquée par une année fluctuante en raison de la crise sanitaire, la Camieg a néanmoins maintenu sa dynamique auprès de ses partenaires, dont Énedis.
En 2021, la présentation d'un bilan de la collaboration lors du Copil Camieg / Énedis a été l'occasion d'établir un plan d'actions national pour la promotion de l'accord-cadre auprès des équipes. Ainsi, la Camieg a été conviée à participer à 4 réunions auprès des préventeurs d'Énedis pour présenter le bilan et établir un retour d'expérience. La collaboration locale s'est également accélérée avec 53 actions menées avec l'entreprise.

DÉMÉNAGEMENT DE L'ANTENNE OCCITANIE

L'antenne Occitanie a déménagé en octobre dans le bâtiment de la Cpam de Haute-Garonne dont les locaux sont naturellement adaptés à l'activité de la Camieg. Ce transfert s'insère également dans le cadre de la politique de mutualisation des locaux de la caisse.

...EN INTERNE

EN ROUTE VERS LA NOUVELLE CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE GESTION 2022-2026

C'est au cours de l'année 2021 que webinaires, brainstorming et divers ateliers de co-construction autour de la troisième COG de la Caisse ont animé les équipes.
Signée dans les temps impartis par l'Etat, le président du conseil d'administration et le directeur de la Camieg en décembre, la COG 2022-2026 met en lumière 3 axes majeurs d'actions à mener pour les 5 prochaines années : le service, l'innovation et l'efficience.

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES

Comment accélérer une démarche RSE déjà bien ancrée à la Camieg ? Avec l'obtention d'un label Engagé RSE décerné par un organisme tiers et reconnu, celui d'Afnor certification ! En 2021, la Caisse a connu un nouvel élan dans le cadre de cette démarche : préparation à l'évaluation en mode co-construction avec les parties prenantes internes : webinaires, publications, vidéos, séances de coaching, etc. La visite des experts évaluateurs de l'Afnor s'est déroulée mi-décembre et les résultats définitifs ont été communiqués début 2022 (obtention du label Engagé RSE niveau confirmé 2 étoiles).

GÉNÉRALISATION DU TÉLÉTRAVAIL

Avec la poursuite de la crise sanitaire, le télétravail, déjà bien développé à la Camieg, s'est généralisé en 2021. Une grande majorité des agents a été équipée afin de pouvoir réaliser du télétravail ordinaire ou exceptionnel.

SÉCURISATION DES LOCAUX ET DES SALARIÉS LIÉE À LA CRISE SANITAIRE

Toujours dans le cadre de l'épidémie de Covid-19, la mise en conformité de l'environnement de travail s'est poursuivie avec l'application des consignes sanitaires établies par les pouvoirs publics. Les aménagements, entretien et équipements des locaux se sont ainsi poursuivis et ont été adaptés tout au long de l'année.

LA POURSUITE DES TRAVAUX AVEC LE COMITÉ D'EXPERTS SCIENTIFIQUES

Après la livraison de 22 recommandations sur les priorités en prévention de la Camieg émise par le comité d'experts en 2020, les membres du copil technique ont décliné ces dernières de façon opérationnelle pour les équipes. Il en est ressorti un plan stratégique pluriannuel de prévention ainsi que son plan d'actions planifiées sur la durée de la COG 2022-2026.

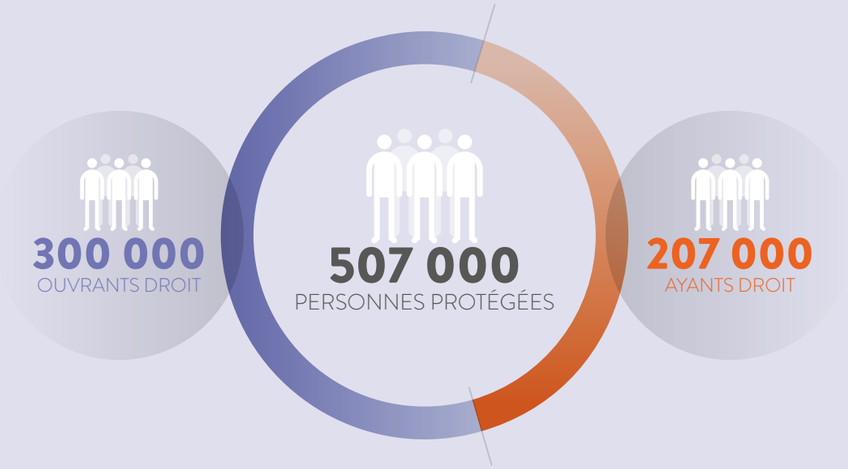
RÉNOVATION DES POSTES DE TRAVAIL

En cohérence avec le déploiement du télétravail, l'ensemble des agents a été équipé d'un PC portable et a bénéficié d'une migration des postes vers Windows 10. Dans un souci de valorisation des anciens équipements informatiques, ceux-ci ont été intégrés dans un système de recyclage des déchets DEEE (déchets électriques et électroniques) en Ile-de-France. Grâce au passage au programme « Passeport », la rénovation de la sécurité des applications Web de l'Assurance Maladie a pu être réalisée. La Camieg est ainsi devenue autonome sur la gestion des cartes et des habilitations propres à l'Assurance Maladie.

FACILITER L'INTÉGRATION D'UN SALARIÉ

Pensé pour accompagner le salarié dans sa prise de fonction, un nouveau livret d'accueil a été produit et, une fois n'est pas coutume, imprimé. Véritable outil pratique, que l'on garde sous le coude, il complète ainsi le kit d'intégration remis par le service ressources humaines comprenant notamment le règlement intérieur et le contrat de travail.

RÉSULTATS 2021



RÉPONDRE EFFICACEMENT AUX ATTENTES DES ASSURÉS

Les remboursements
14,6 millions de décomptes payés
(**95 %** reçus par télétransmission)
• en 6 jours si la carte Vitale a été utilisée
• en 17,1 jours maximum si une feuille de soins papier a été envoyée (pour 90 % des remboursements)

L'accueil physique partout en France
700 personnes reçues en France métropolitaine
190 permanences d'accueil
144 points d'accueil sur tout le territoire (y compris Outre-Mer et Corse)
100 % des accueils sur rendez-vous au 31 décembre
9 500 rendez-vous téléphoniques via le service « Demander à être rappelé »

Mon espace complémentaire Camieg
15,5 % des bénéficiaires de la part complémentaire seule ont ouvert un compte entre mars et décembre 2021.

Le compte Ameli
83,63 % des assurés ont un compte Ameli

L'accueil téléphonique
319 100 appels reçus
289 500 appels traités

La gestion administrative des dossiers
14 800 dossiers traités par mois,
178 500 sur l'année

La réponse aux courriels des assurés relatifs à leur dossier administratif
(via le compte Ameli)
96 700 réponses apportées
98,9 % des dossiers traités en moins de 48 heures

... LES INFORMER ET LES AIDER À PRÉSERVER LEUR SANTÉ

Camieg.fr
1,17 millions de sessions (visites uniques) en 2021
Près de **3,9 millions** de pages vues
par **1,1 millions** de visiteurs

Les campagnes d'information et enquêtes de satisfaction en ligne
1 588 924 courriels envoyés
54 % de taux de lecture de ces courriels
9 enquêtes thématiques réalisées en ligne
(avec un taux de retour moyen de 30 %)

La prévention santé
686 actions de prévention dont 59 % en distanciel
7 751 participants dont **4 272** aux actions en distanciel (55 %)

PRÉSENTATION

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.

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 ouvrants 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 de 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, etc.

Un réseau en région
12 antennes régionales prennent en charge l'accueil physique et téléphonique 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 Caisse primaire d'assurance maladie des Hauts-de-Seine
La Camieg administre, 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 (remboursements) pour la part régime de base 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
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.

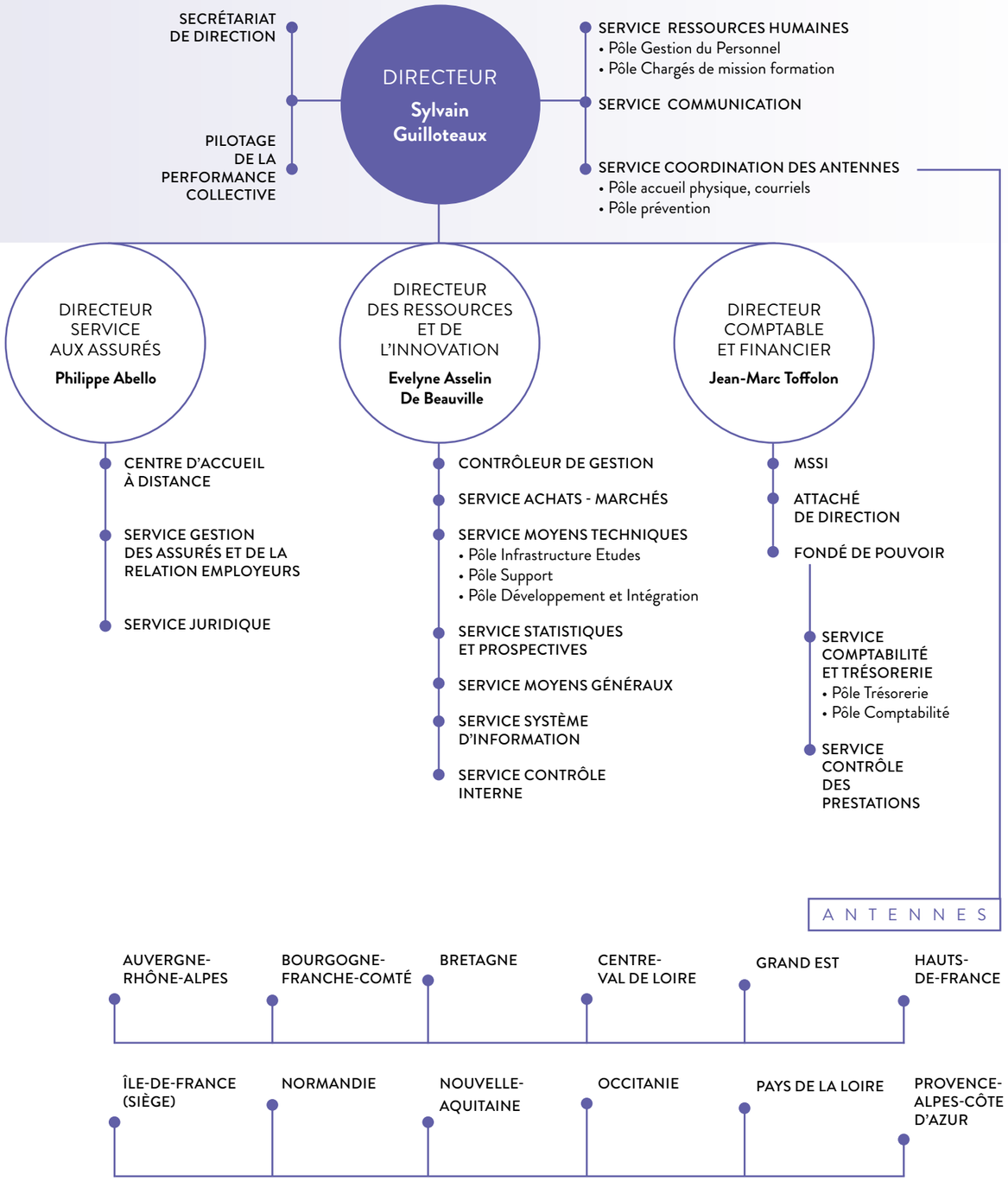
Le directeur
Il assure le fonctionnement de la caisse sous le contrôle du Conseil d'administration et en exécute les décisions. Il a seul autorité sur le personnel et fixe l'organisation du travail dans les services. Il prend seul toute décision à caractère individuel ou collectif que comporte la gestion 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 des solidarités et de la santé et le ministère en charge du budget, des comptes publics et de la fonction publique.

ORGANIGRAMME

Décembre 2021



LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES (RSE)

L'année 2021 a vu une accélération de la démarche RSE à la Camieg dans le sens où la caisse a cherché une reconnaissance officielle de ses bonnes pratiques par l'obtention du label Engagé RSE, au niveau « confirmé » (2 étoiles).

Force est de constater que les efforts de la Camieg en matière de RSE se sont poursuivis et renforcés malgré la situation de crise sanitaire demeurant.

QUELQUES CHIFFRES CLÉS RSE 2021

		ENGAGEMENT	RÉSULTAT
ASSURÉS	TAUX DE SATISFACTION	≥ 90 %	94,2 %
	TAUX DE SATISFACTION ACTIONS DE PRÉVENTION	≥ 90 %	93,27 %
	TAUX DE COURRIELS TRAITÉS EN 48 H	≥ 80 %	98,9 %
	DÉLAI DE TRAITEMENT FSE ASSURÉS AU 9E DÉCILE	≤ 7 JOURS	6 JOURS
FOURNISSEURS	PAIEMENT DES FACTURES EN 25 JOURS	≥ 90 %	94,34 %
	TAUX DE MUTUALISATION DES ACHATS	≥ 30 %	56,8 %
EN INTERNE	TAUX D'EMBAUCHE DE TRAVAILLEURS EN SITUATION DE HANDICAP	≥ 6 %	6,57 %
	TAUX DE FORMATION	≥ 60 %	79,08 %
	EGALITÉ FEMMES / HOMMES	≥ 75 %	90 %

QUALITÉ DE SERVICE, INFORMATION ET PRÉVENTION

LA GESTION DES DROITS

Le transfert du recouvrement des cotisations à la Caisse Centrale de la Mutualité Sociale Agricole - CCMSA
Dans la continuité du projet de loi de financement de la Sécurité sociale 2020, la branche du recouvrement du régime agricole a pris en charge, pour le compte de la Camieg, le recouvrement des cotisations destinées au financement du régime complémentaire obligatoire d'assurance maladie et maternité pour les salariés employés par les SICAE (sociétés d'intérêt collectif agricole d'électricité), et ce depuis le 1er janvier 2021.

Un interlocuteur dédié pour les employeurs
Depuis juin 2021, le service compte parmi ses effectifs un référent employeur. Comme son nom l'indique, il est l'interlocuteur privilégié des employeurs. Il a notamment en charge la réponse à leurs demandes. Il peut aussi être amené à les questionner pour éclaircir certaines situations. Par ailleurs, il assure l'actualisation de la documentation en fonction des évolutions règlementaires ou des difficultés rencontrées par les employeurs.
Cette centralisation permet un meilleur suivi des demandes et d'apporter des réponses plus personnalisées aux bénéficiaires.

L'enrichissement des fonctionnalités de Mon compte Ameli pour les assurés IEG
De nouveaux télé-services ont vu le jour cette année et sont accessibles aux assurés depuis Mon compte Ameli, menu « Mes démarches ». Ils peuvent désormais :
- changer leur nom d'usage ;
- inscrire leur(s) enfant(s) sur la carte Vitale de l'autre parent pour bénéficier d'un double rattachement de / des enfant(s).

À cet effet, 2 658 demandes ont été traitées en 2021 par les techniciens du service gestion des droits.

Un nouveau service en ligne dédié aux assurés bénéficiant de la part complémentaire seule
Depuis février 2021, les assurés du régime complémentaire seul bénéficient d'un espace dédié – Mon espace complémentaire Camieg - leur proposant un service personnalisé pour faciliter leurs démarches en ligne : envoi de courriels, dépôt de documents, édition d'attestation, changement de RIB et d'adresse.

Une diversification des activités des techniciens du service
Afin de réduire le délai de traitement des courriels reçus via Mon compte Ameli et nécessitant une expertise sur le dossier, le service gestion des droits traite directement les demandes. Cela permet de réaliser les mises à jour de manière instantanée, d'apporter une réponse fiable et rapide et ainsi d'éviter les réitérations.

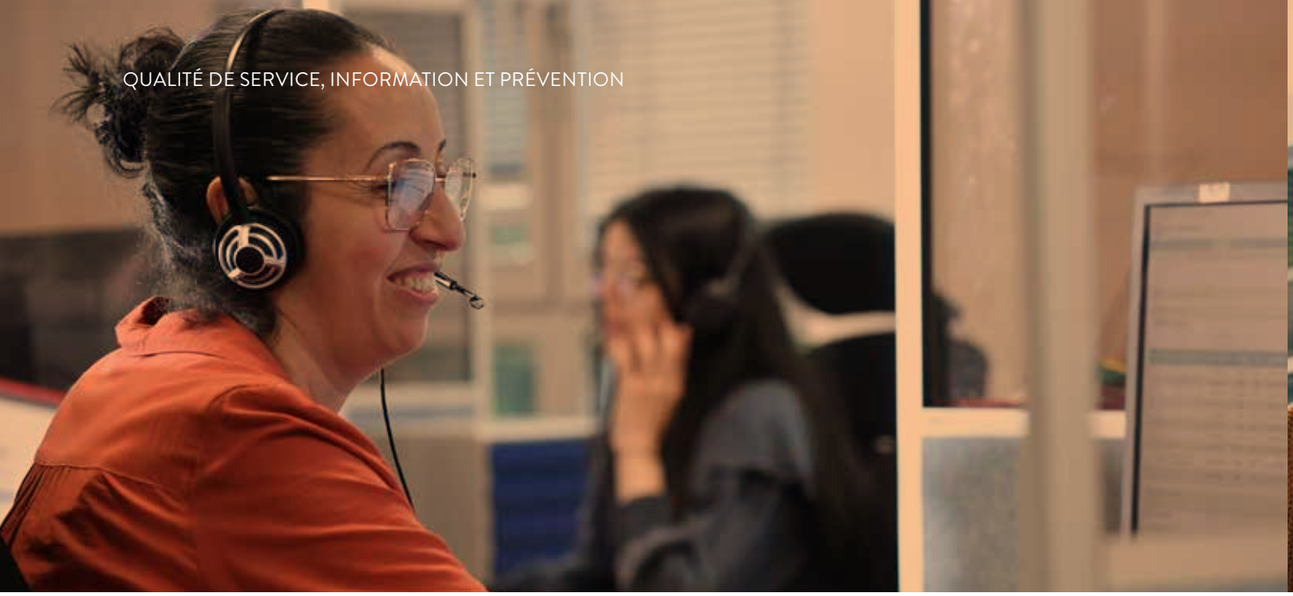
178 418 dossiers
ou demandes d'assurés traités,
soit en moyenne
14 868
par mois.

LA LIQUIDATION DES PRESTATIONS

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 14,6 millions de décomptes payés en 2021.
Les délais maximums de traitement, dans 90 % des cas, ont été de 17,1 jours pour une feuille de soins papier transmise par courrier et 6 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).

LA CPAM 92, NOTRE PARTENAIRE INTER-RÉGIME

Le partenaire historique de la Camieg, la Caisse primaire d'assurance maladie des Hauts-de-Seine, assure depuis 2008 la gestion des dossiers de prestations pour la part régime général et la part complémentaire ainsi que la gestion des réclamations des assurés et des professionnels de santé.
Chaque jour, la CPAM 92 traite pour le compte de la Camieg la réception, le tri et la numérisation du courrier, sans compter le traitement des feuilles de soins, qu'elles soient télétransmises ou non par les professionnels de santé. Ces diverses opérations sont réalisées pour le règlement des prestations, au bon montant et au bon assuré. Elle gère également le traitement des réclamations reçues par courrier liées aux remboursements de soins.



LE CENTRE D'ACCUEIL À DISTANCE

Le centre d'accueil à distance a connu, sur deux périodes de l'année, un flux d'appels entrants important :
• en février, avec la mise en place de Mon espace complémentaire Camieg ;
• en juin, avec le déroulement des élections du conseil d'administration.
Le centre d'accueil à distance a ainsi reçu 20 % d'appels en plus qu'en 2020.
Pour maintenir une qualité de service de haut niveau, les conseillers service de l'assurance maladie (CSAM) sont venus en renfort des téléconseillers sur l'activité téléphonique toute l'année à hauteur de 13,4 % des appels, soit environ 39 000 appels pris en 2021.
D'autres services de la Camieg, comme celui de la gestion des droits et celui de la réglementation, ont apporté un soutien sur la période de juin à septembre.
Pour répondre à la montée en charge des appels, le centre d'accueil à distance a recruté 17 agents en CDD et 5 en CDI. Fin 2021, l'effectif total est de 41 téléconseillers.
Lorsque les téléconseillers ne sont pas sur l'activité de prise d'appels, ils contactent les ayants droit ayant des difficultés à ouvrir un compte sur les services en ligne proposés et les aident à les utiliser de manière efficiente.
Les résultats ne se sont pas faits attendre puisque le temps moyen d'attente des assurés a nettement diminué en 2021 avec 2 minutes 15 (objectif de 2 minutes 30) contre 3 minutes en 2020.

SUIVI DES INDICATEURS

90,72 % Taux de décroché :
Objectif 90,0 %
Résultat : 90,72 %

90,86 % Taux de conformité des entretiens sur la gestion de la réponse :
Objectif : 90,0 %
Résultats : 90,86 %

En 2021, le service a reçu
319 130 appels.

Il en a traité
289 504

L'ACCUEIL PHYSIQUE ET LA RÉPONSE AUX COURRIELS

Un accueil physique réduit… mais compensé par des rendez-vous téléphoniques
Les restrictions de déplacements liées à la Covid-19 ont impacté l'accueil de nos assurés en vacations. Aussi, les conseillers service assurance maladie (CSAM) ont accueilli 700 personnes en rendez-vous physiques.

Pour pallier la difficulté des déplacements, le service en ligne « Demander à être rappelé », mis en place lors du 1er confinement en mai 2020, a été pérennisé. Ce service, permet aux assurés d'obtenir un rendez-vous téléphonique au créneau, jour et horaire de leur choix.

En 2021, près de 9 500 rendez-vous téléphoniques ont été réalisés. Un chiffre en nette progression… et un service plébiscité par les assurés : 50 % de plus qu'en 2020 !

Une aide interservices
Les CSAM participent à l'activité du centre d'accueil à distance. En 2021, cette activité représente 38 993 appels soit 13,47 % des appels reçus au centre d'accueil à distance.

L'activité courriels
Près de 96 700 dossiers ont été traités par les CSAM en 2021. L'objectif inscrit dans la convention d'objectifs et de gestion de 80 % de dossiers traités en 48 h est atteint avec un taux de 98,90 %.

Davantage de réunions d'informations en présentiel et en distanciel organisées
La crise sanitaire sévissant toujours en 2021, 43 réunions d'informations se sont tenues dont 27 en distanciel. Au total, ce sont près de 800 participants qui y ont assisté. Un regain d'activité !

Nombre de rendez-vous honorés
10 924

LA COMMUNICATION

L'accompagnement de l'ouverture de Mon espace complémentaire Camieg
Avec l'ouverture du nouveau service en ligne, le service communication a élaboré plusieurs outils pour accompagner les assurés concernés : rubrique dédiée sur le site camieg.fr, tutoriel vidéo, identité visuelle... Plusieurs actions de communication ont été menées à compter de février 2021 et pendant toute l'année pour promouvoir cet espace : actualités internet, articles parus dans diverses publications imprimées et numériques : newsletters, journal des activités sociales de l'énergie, campagnes d'e-mailing personnalisées, etc.
Ainsi, à fin 2021, plus de 12 000 comptes étaient ouverts (soit un taux d'adhésion de 15,48 %).

La valorisation de l'identité de la marque Camieg et de ses métiers
La Camieg a renforcé sa présence sur le réseau social professionnel LinkedIn notamment avec l'ouverture d'une page Carrières permettant une mise en lumière de ses métiers (réalisation de 3 vidéos métiers – téléconseiller, chargé d'étude juridique et chargé de projet prévention), ses valeurs, ses ressources humaines.
La Camieg a également communiqué 30 posts générant plus de 1 600 réactions. Au 31 décembre, elle comptait près de 800 abonnés. Pour l'interne, un nouveau livret d'accueil a été réalisé et remis en version imprimée à l'ensemble des salariés de la caisse.

La co-construction autour de la démarche de labellisation RSE
Le service communication a connu une forte activité en lien avec le projet de labellisation Engagé RSE : participation au comité de pilotage dédié, réalisations de 4 interviews dont 3 vidéos, réalisation infographique de la politique RSE, adaptation du site intranet, création et diffusion d'affiches dans les services, groupe Yammer dédié…

SUIVI DES INDICATEURS

83,63 % des assurés Camieg ont ouvert un compte Ameli (objectif fixé à 58 %)

94,2 % des répondants à l'enquête de satisfaction 2021 sont satisfaits des services de l'organisme (objectif fixé à 90 %) – enquête dématérialisée menée auprès de 6 500 personnes

À l'externe, les actions RSE portées par la Camieg ont été systématiquement mises en lumière et relayées sur les différents canaux de communication : actualités internet et articles dans les newsletters, posts LinkedIn…

Un dossier bien orienté ? L'assurance d'un dossier bien traité !
À qui envoyer un devis ? Une facture ? Un arrêt de travail ? Dans un souci de bonne compréhension des droits et des démarches des assurés, la communication est venue en renfort au sujet de l'envoi des documents. Une vidéo tutorielle intitulée « Où envoyer mes documents ? » a ainsi été réalisée au second semestre et mise en ligne sur le site camieg.fr et sur la chaîne Youtube de la caisse.

Nombre de vues de la vidéo
Créer Mon espace complémentaire Camieg
16 500
Nombre de newsletters envoyées
4
avec un taux d'ouverture moyen de **54 %**
Nombre de campagnes
de communication sortante envoyées
27

LA PRÉVENTION SANTÉ

La poursuite du déploiement des actions de prévention en distanciel marque l'année 2021, bien que les actions de prévention proposées en présentiel furent maintenues en complémentarité.

Une action nationale à destination des étudiants : CAP'S ou PAS CAP'S
Créée dans le cadre d'un groupe de travail réunissant la Camieg et la Caisse Centrale des Activités Sociales, cette action avait pour vocation de répondre à la problématique particulière des étudiants dans le contexte de crise sanitaire. Entièrement conçue en distanciel, elle a porté sur trois thématiques : la santé mentale, l'activité physique et l'alimentation. 78 % des participants avaient entre 18 et 23 ans et se sont déclarés satisfaits à 100 % à l'issue de l'action.

L'action nationale de la Semaine Européenne de la Vaccination 2021 (SEV)
Chaque année, la Camieg est partenaire de Santé Publique France pour promouvoir la SEV. La Camieg a proposé des actions de prévention à ses assurés en visioconférence fin mai. 309 assurés ont participé à la SEV. 93 % des participants ont déclaré être satisfaits de leur participation et 97 % ont indiqué avoir acquis ou renforcé leurs connaissances.

L'action commune aux antennes
« Act'cœur de ma santé » est l'action mise en place par l'ensemble des antennes de la Camieg en 2021 et à destination des 40-75 ans.
Son objectif était d'informer la population sur les maladies cardiovasculaires et leurs facteurs de risque. Une action dédiée a ainsi été menée, en deux sessions : une conférence avec initiation aux gestes de premiers secours et un parcours de prévention sur les facteurs de risques et de protection.

L'action a été proposée à 13 reprises sur le territoire métropolitain et une action s'est réalisée de façon commune à la Guadeloupe et la Guyane.

Le plan stratégique pluriannuel de prévention
Enfin, cette année fut celle de l'aboutissement des travaux du comité d'experts prévention de la Camieg et la concrétisation du plan stratégique pluriannuel de prévention, qui guidera l'activité prévention de la caisse pour les années à venir. Pour marquer ce nouvel élan, certaines actions ont démarré en 2021 mais la majorité d'entre elles sera initiée en 2022. À suivre…

SUIVI DES INDICATEURS

93,3 % des bénéficiaires ayant déjà participé à une action de prévention se sont déclarés satisfaits (source : enquête nationale de satisfaction prévention).

89,5 % des actions menées étaient des actions à moyen / long terme, dites suivies (objectif fixé à 76 %).

686 actions réalisées et évaluées
7 751 participants aux actions de prévention
58,75 % des actions menées étaient des actions en distanciel
4 272 participants aux actions en distanciel (soit 55 % du total des participants aux actions)
100 % de départements couverts

QUALITÉ DE SERVICE, INFORMATION ET PRÉVENTION

LE PRÉCONTENTIEUX, LE CONTENTIEUX ET LA CONCILIATION

La commission de recours amiable (CRA)
En 2021, 533 saisines de la CRA ont été enregistrées. Le nombre de contestations est en nette baisse de 20 % par rapport à 2020, l'épidémie de Covid-19 expliquant en grande partie cet écart du nombre de saisines. En effet, la crise sanitaire a amené des personnes à renoncer à bénéficier de soins pourtant nécessaires, ce qui a engendré moins de refus de prise en charge.
La CRA maintient les décisions prises par la Camieg dans la quasi-totalité des cas. En effet, cette année, aucun dossier sur les 314 présentés en séance n'a donné lieu à un accord de la commission.
Comme l'année précédente, le volume de contestations portant sur les frais de transport a considérablement chuté (53 dossiers en 2021 contre 93 en 2020) alors que le volume de contestations relatives à l'affiliation des ayants droit au titre du régime complémentaire a légèrement augmenté (213 dossiers en 2021 contre 200 en 2020).
En effet, la crise sanitaire a engendré une baisse importante du volume des contestations autres que celles relatives à l'affiliation. De plus, le nombre de dossiers relatifs aux frais de transport présentés en séance a nettement diminué en raison du nombre de dossiers régularisés dans le cadre de la mise en place de l'expérimentation sur le droit à l'erreur portant sur le défaut de demande d'accord préalable et de l'application de l'arrêt de la 2ème chambre civile de la Cour de Cassation du 29 mai 2019. Cet arrêt permet la prise en charge des transports en série en lien avec une affection longue durée (ALD), même en l'absence de demande d'accord préalable, dès lors que toutes les autres conditions de prise en charge sont réunies.

Au sujet des frais de transport, la thématique portant sur le défaut de demande d'accord préalable reste toujours la première rubrique de contestation (environ 30 % des saisines portant sur les frais de transport), et ce bien que le nombre de contestations portant sur ce motif baisse encore par rapport à 2020.

Le contentieux
Comme l'année précédente, on assiste à un recul de 35 % du volume de recours contentieux engagés (32) et de 20 % d'affaires audiencées (57), et ce en premier lieu en raison de la crise sanitaire. De plus, la baisse importante du volume de contestations auprès de la commission de recours amiable et du nombre de dossiers présentés en séance pouvant être contestés devant les tribunaux judiciaires explique également cette diminution.
Parmi l'ensemble des affaires audiencées, 84 % concernent des problématiques liées aux frais de santé.
En ce qui concerne les recours portant sur les frais de santé, près de 15 % traitent de problématiques liés aux frais de transport, leur nombre ayant considérablement chuté par rapport aux années précédentes (40 % en 2020 et 43,4 % en 2019). En revanche, le nombre d'oppositions à contrainte ou de contestations d'indus est en constante augmentation (72,92 %) et reste le premier motif de recours concernant les frais de santé.
88,24 % des décisions qui ont été rendues par les juridictions ont été favorables à la Camieg.

La conciliation
111 saisines ont été formulées auprès du conciliateur en 2021, soit une très légère augmentation par rapport à 2020 (+ 6 %). Les saisines portent majoritairement sur les frais de santé (47 %) et l'accès aux soins (35 %).

La cellule d'appui réglementaire
Elle assure la veille juridique et la bonne application de la réglementation par les services métier de la Camieg. Elle s'attache à répondre de façon concrète aux problématiques rencontrées par les différents services.
Depuis octobre 2021, la mutualisation des fonctions du service juridique et de la cellule d'appui réglementaire a profondément modifié l'organisation des activités du service, tout en assurant les mêmes missions.

Ses missions principales sont les suivantes :

• Veille réglementaire et mise en application des évolutions réglementaires ;
• Relecture de différents supports internes et externes. Une baisse de l'activité est constatée avec 14 demandes reçues (- 75 % par rapport à 2020, probablement en raison de la crise sanitaire ayant entraîné une diminution de l'activité liée à l'accueil) ;
• Gestion de la bibliothèque courriers : 79 créations ou mises à jour de courriers ;
• Gestion des formulaires ;
• Support réglementaire pour les services de front office (plateforme téléphonique notamment) et back office (gestion des droits / contrôle des prestations) avec la tenue de la documentation générale et technique de la Camieg ainsi que les réponses apportées aux questions posées : 356 questions (- 15% par rapport à 2020).

Les antennes régionales (à 47 %) et le service de gestion des droits (à 23 %) sont les services qui sollicitent le plus la cellule d'appui réglementaire. Les questions relatives au processus de gestion des droits sont légèrement majoritaires à 53,6 % contre 46,4 % pour les frais de santé.

Le suivi des adaptations réglementaires, du fait de la pandémie de Covid-19 ainsi que l'autonomisation des enfants majeurs dans le cadre de la Protection universelle maladie (PUMa), ont également engendré une activité importante.

ORGANISATION ET RESPONSABILITÉ SOCIALE

LES RESSOURCES HUMAINES

Les parties prenantes au cœur de nos actions

Les collaborateurs
Le service a poursuivi son accompagnement avec la mise en œuvre des protocoles sanitaires, l'élaboration du Plan de Continuité de l'Activité (PCA), du Plan de Reprise d'Activités (PRA), le télétravail exceptionnel…

Parallèlement à l'équipement technique, un accompagnement organisationnel en direction des managers et des agents s'est mis en place. Il s'est matérialisé par des webinaires direction / managers, des webinaires thématiques (post confinement, nutrition, addictions…), une organisation de travail facilitée et le démarrage de la dématérialisation (carte restaurant).
Cette année a été marquée par un haut niveau d'accès à la formation professionnelle avec près de 84.5 % des collaborateurs qui ont suivi une formation. La majeure partie de ces formations relève d'actions d'adaptation au poste de travail et de maintien dans l'emploi.
Grâce à cette politique engagée en faveur de la formation professionnelle, la Camieg facilite l'intégration de nouveaux collaborateurs au sein de la caisse et favorise les mobilités professionnelles.

Les IRP
À chaque étape de la crise sanitaire, les élus du CSE ont été consultés et informés des différentes actions mises en œuvre au sein de notre Caisse.
Les relations avec les partenaires sociaux ont été soutenues avec des signatures d'accord portant sur les thématiques suivantes : aménagement du temps travail, horaires variables, égalité femme / homme et QVT, politique de rémunération.

Expression des agents
L'organisation de groupes d'expression directe des collaborateurs s'est poursuivie avec 3 nouvelles sessions. Pour les managers, des ateliers de co-développement ont été reconduits et un séminaire en présentiel a permis, en fin d'année la présentation des grands axes de la Convention d'Objectifs et de Gestion 2022-2026.

LE BAROMÈTRE SOCIAL INSTITUTIONNEL

51 % des agents de la Camieg ont participé à la nouvelle session du BSI (Baromètre Social Institutionnel). C'est 6 points de plus en moyenne que dans les autres organismes de Sécurité sociale.

79 % des répondants se sont dits satisfaits de leur travail actuel (conditions matérielles de travail, équilibre vie privée / vie professionnelle).

CHIFFRE-CLÉ

125 agents en télétravail

LE SYSTÈME D'INFORMATION

De nouveaux services en ligne grâce à Mon compte Ameli !
La Camieg a poursuivi en 2021 le déploiement des téléservices dans le cadre de son schéma directeur du système d'information (SDSI) en lien avec la Cnam. C'est le cas, par exemple, avec l'ouverture de nouvelles fonctionnalités de Mon compte Ameli. En quelques clics, les assurés peuvent désormais changer de nom d'usage en joignant simplement un justificatif ou encore rattacher un enfant sur la carte Vitale de l'autre parent.

Moderniser et optimiser le circuit de suivi des factures
En interne, le service Système d'information a accompagné le déploiement de l'outil permettant la dématérialisation des factures papier et l'indexation automatique des factures électroniques. Moderniser et optimiser le circuit de suivi des factures depuis leur réception jusqu'à leur paiement, tel était l'objectif de la mise en place de cet outil.

LES ACHATS ET LES MARCHÉS PUBLICS

Poursuite de la mise en œuvre du schéma directeur des achats publics (SDAP)
Le premier comité de la performance des achats s'est tenu en 2021, déclinant sous 3 axes les dépenses de la caisse, à savoir les aspects cartographie, fournisseur et démarche RSE.

Vers un nouveau progiciel de gestion intégré (PGI)
L'année 2021 a été marquée par la prospection d'un nouveau PGI, dans le cadre de la modernisation des outils de la Camieg.
Après une phase de parangonnage, la solution utilisée par la Cnav (caisse nationale d'assurance vieillesse) a été retenue.

Une activité « marchés » importante
9 marchés ont été notifiés, dont un appel d'offres nécessitant la mise en place d'une commission des marchés pour l'organisation matérielle et technique des élections des membres du conseil d'administration.
En parallèle, une convention a été signée entre la Camieg et une nouvelle centrale d'achats : la Centrale d'Achats de l'Informatique Hospitalière (CAIH). Ce travail a permis de réduire le nombre d'appels d'offres initialement prévus dans la programmation des marchés à renouveler. C'est le cas pour les marchés d'interconnexion, de téléphonie fixe et de téléphonie mobile, qui sont dorénavant couverts par une mutualisation.

DES ACHATS TOUJOURS PLUS RESPONSABLES

La Camieg est devenue membre signataire de la charte « Relations Fournisseurs et Achats Responsables » en octobre 2021. Pilotée par le Conseil National des Achats, la charte décline par le biais de 10 engagements la démarche de progrès dans les relations de la Camieg avec ses fournisseurs. La rédaction d'une charte fournisseurs en interne est en cours et visera à créer une relation équilibrée et durable avec ces partenaires, tout en maîtrisant les risques.

LE CONTRÔLE INTERNE

La Camieg poursuit la mise en place du dispositif de management intégré.
La cartographie des processus a été ainsi mise à jour intégrant notamment les évolutions liées au transfert du recouvrement des cotisations. Des travaux concernant plusieurs processus « gestion des applications nationales et développements locaux », « gestion de la trésorerie », « achats - marchés », « gestion de l'infrastructure » ont été menés pour renforcer la maîtrise des activités.

D'autres démarches engagées par la caisse (schéma directeur du système d'information, pilotage de la sécurité des systèmes d'information, pilotage des ressources et responsabilité sociétale...) complètent le dispositif. Les indicateurs et actions connexes sont intégrés dans le suivi réalisé par le contrôle interne, pour favoriser une vision transversale partagée par tous les processus. Le service contrôle interne a pris en charge le suivi des recommandations identifiées dans le rapport des commissaires aux comptes. Un plan d'actions avec un total de 13 recommandations a ainsi été validé en comité de pilotage du contrôle interne et mis en œuvre. De la même manière, des travaux avec les acteurs de la sécurité du système d'information ont eu lieu tout au long de cette année, notamment dans le cadre du projet « Passeport » relatif aux accès des applicatifs informatiques. et de la gestion des habilitations.
Les travaux concernant la mise en place d'un nouvel outil de pilotage se sont poursuivis avec trois objectifs : convergence des démarches, amélioration du dispositif de pilotage et partage de l'information.

Concernant la lutte contre la fraude, pour la cinquième année consécutive, la collaboration régulière avec les services de la CPAM 92 a permis de renforcer les échanges entre les deux organismes et de réaliser le bilan annuel relatif à la lutte contre la fraude.

LA DIRECTION COMPTABLE ET FINANCIÈRE

Force est de constater que la crise sanitaire a considérablement accéléré la transformation des méthodes de travail des équipes de la direction comptable et financière :
• Le télétravail s'est imposé dans la continuité de 2020 et a concerné l'ensemble des équipes.
• Les procédures de contrôle ont intégré et sécurisé la dématérialisation des pièces justificatives et les workflows de signatures nécessaires pour assurer une continuité de service auprès des assurés, professionnels de santé, prestataires et aussi pour respecter les obligations sociales et fiscales.

La DCF a également contribué :
• À la labellisation RSE en s'impliquant, entre autres, dans le respect des délais de paiement auprès des différents partenaires, dans la mise en place de contrôles pertinents pour garantir la bonne utilisation des fonds publics ainsi qu'en terme de développement durable dans la poursuite de la dématérialisation de l'ensemble des pièces justificatives et des travaux comptables.
• Aux groupes de travail pour l'élaboration de la COG 2022-2026 notamment sur la thématique « sécurisation de nos activités ».

L'activité a été également marquée par les lois de financement 2020 et 2021, la DCF ayant veillé à la bonne application de celles-ci :
• Le transfert du recouvrement des cotisations à la caisse centrale de la mutualité sociale agricole (CCMSA) pour les salariés des Sociétés d'Intérêt Collectif Agricole d'Electricité (SICAE) mis en œuvre au 1er janvier 2021.
• Le prélèvement exceptionnel de 175 millions d'euros sur les réserves de la Camieg au bénéfice du régime général (art 14 LFSS 2021) réalisé courant mars 2021.

Par ailleurs, à la suite de l'application du décret 2020-1689 du 23 décembre 2020 qui instaure des nouveaux taux de cotisation au 1er janvier 2021, la DCF a veillé à la bonne application des taux et a été amenée à procéder à une campagne de signalement des situations nécessitant un redressement auprès des entreprises concernées.
Enfin, dans le cadre de son activité afférente aux contrôles de demandes d'affiliation et de modifications des données médico-administratives, le service de contrôle des prestations de la Camieg a rempli l'intégralité de ses missions.
73 293 dossiers ont ainsi été contrôlés par les gestionnaires maîtrises des risques.
Le service de contrôle des prestations a initié un nouvel indicateur qui a été opérationnel dès le 1er septembre 2021. Il répond à des critères de performance et de qualité décrits dans la nouvelle COG 2022-2026. Il s'agit du taux de dossiers invalidés avec incidence financière.

Le préjudice évité sur les 4 derniers mois de l'année 2021 a été valorisé à 241 000 euros.

Sécurité des Systèmes d'Information (SSI)
En déclinaison des règles de la Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI) du Ministère chargé des affaires sociales, un plan d'action propre à la Camieg a été défini et mis en œuvre en 2021 par le COPIL SSI. Dans ce cadre, la charte d'utilisation des ressources informatiques et télécommunications a été actualisée, des travaux importants sur les habilitations ont été réalisés ainsi que la formalisation d'une politique de mot de passe. Des actions de sensibilisation ont été menées tout au long de l'année, et deux audits externes sur notre système de messagerie ont permis d'identifier des axes d'amélioration, pour obtenir une évaluation « satisfaisante » en fin d'année.

MISE EN ŒUVRE D'UNE POLITIQUE DE PRÉVENTION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS

Dans le cadre du Rapport Firoud portant sur la déontologie au sein des organismes de Sécurité sociale, la Camieg a mis en œuvre des travaux sur la prévention des conflits d'intérêts pour ses salariés. Un référent déontologie a été nommé, et une charte de prévention des conflits d'intérêts diffusée à l'ensemble du personnel.

PERSPECTIVES 2022

ANNEXES

DE NOUVEAUX SERVICES EN LIGNE POUR LES ASSURÉS

• Le visio contact
Dans le cadre du développement d'une approche globale de la relation avec les assurés, un nouveau mode de contact sera proposé : la visio, utilisant la caméra d'un ordinateur, d'un portable ou d'une tablette. Outil de communication simple et nomade, cette expérimentation viendra compléter l'offre déjà présente avec les rendez-vous physiques et téléphoniques notamment.

• Mes Remboursements Simplifiés
Effectuer rapidement en ligne une demande de remboursement des frais d'utilisation de son véhicule particulier ou des transports en commun suite à un rendez-vous chez un spécialiste ou à une hospitalisation ? C'est ce que la Camieg proposera à ses assurés.

• Déclarer un nouveau-né
Accessible depuis Mon compte Ameli, les parents pourront, en quelques clics, déclarer la naissance de leur enfant.

LA MISE EN ŒUVRE DE LA COG ET DE LA FEUILLE DE ROUTE 2022

L'année 2022 sera la première année de mise en œuvre de la COG 2022-2026. Il s'agira d'accompagner les salariés sur le lancement et le suivi des grands chantiers prévus à la feuille de route 2022 comme, par exemples, l'élaboration du schéma directeur des ressources humaines, la réalisation d'un tutoriel vidéo sur la bonne compréhension des décomptes de remboursements, le déploiement du plan stratégique pluriannuel de prévention ou encore le développement des relations avec les employeurs IEG.

VALORISER LA LABELLISATION ENGAGÉ RSE**

La Camieg ayant été labellisée Engagé RSE 2 étoiles (niveau confirmé) par Afnor Certification en décembre 2021, des actions de valorisation seront menées via différents canaux de communication, tel un rapport annuel RSE qui sera réalisé ainsi que la présentation de la démarche aux trophées de l'innovation de l'UCANSS (union des caisses nationales de Sécurité sociale).

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

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.

FNME-CGT

Titulaires
DAL BON Jérémy
NORMAND Céline
LOUIS Pascal
NAHOUDA Salim
FATMI Eddy
PETIT Monique
WILLIAM Willy
CHERBONNIER Martine
BRAILLON Thierry
CERTIER Sandra
GUIRAUD Marc
LANGLARD Laurent
CANQUETEAU Gilles
DARBOUCABE Jean-Mauric

Suppléants
MORICE Catherine
GOURON Gilles
LEFEBVRE Jean-Claude
PELISSON Sylvie
HEZARD Jean-Pierre
PESSEMIER Catherine
QUIOT Alain
FAURE Jérome
TRIBET Tony
ATCHICANON Patrice
DUMONT Rémi
BEN YAHIA Jean-François
TOURMENT Nadine
BARRIER Jean-François

FCE-CFDT

Titulaires
CROCE Jean Marc
DUMONT Murielle
BACZYNSKI Jean Marie
DURANTHON Véronique
GRAS Didier

Suppléants
SCHNEIDER Serge
BLOT Isabelle
LUCIANI Alain
SALORT Nathalie
WACK Didier

FO

Titulaires
TELLIER Sandrine
MOYNE François

Suppléants
CLAIN Thomas
PINET Laurence

CFE-CGC

Titulaires
BUSTAMENTE Audrey
BOULAY-CLAVERIE Didier
LE HEIN Lysiane
FREYCHET Florian

Suppléants
DELHOMMELLE Virginie
LE MAISTRE Pascal
CELANIE Claire
BRECH Jean-Marie

LES ACTIVITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION EN 2021

Délibérations par ordre chronologique

- Mandat donné par le Conseil pour la désignation du président du bureau électoral ;
- Approbation de la valorisation des frais d'équipement et de fonctionnement des administrateurs ;
- Participation des représentants des salariés de la Camieg au CA ;
- Approbation des comptes 2020 (comptes certifiés par le commissaire aux comptes) ;
- Décision de reports à nouveau des résultats des comptes 2020 ;
- Vote du budget de GR rectificatif 2021 intégrant le report de crédits d'investissements 2020 non consommés ;
- Élection du président du conseil d'administration de la Camieg ;
- Changement de conciliateur ;
- Vote du budget de gestion administrative 2022 ;
- Vote du budget de gestion du risque 2022.

Autres points marquants abordés au sein du conseil d'administration en 2021

- Gestion des assurés de Saint-Pierre-et-Miquelon ;
- Intégration d'un représentant du personnel au sein du conseil d'administration ;
- Avis sur le nouveau téléservice Mon espace complémentaire Camieg ;
- Elections du conseil d'administration en juin 2021 ;
- Mise en place de la nouvelle mandature en septembre 2021 ;
- Signature de la COG 2022-2026 en décembre 2021 ;
- Obtention du label Engagé RSE de l'Afnor en décembre 2021.

LES COMMISSIONS ET LEURS MISSIONS

Commission de recours amiable

Les réclamations formées 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.
Un ordre du jour adressé par la direction 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 sécurité sociale et du budget. Elles ne prennent effet qu'à compter d'un délai de trente jours francs, en l'absence de suspension par le ministre chargé de la Sécurité sociale ou le ministre chargé du budget.

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 qu'elle juge et vérifié les justifications fournies.

Pour les procédures négociées, la commission, dans les situations limitativement énumérées (appel d'offres infructueux, prestations intellectuelle, recherche) ou dans

des circonstances particulières (par exemple : urgence impérieuse), en complément de marché passés, dresse la liste des candidats admis à négocier.

Commission de contrôle financier
La commission de contrôle financier présente au conseil d'administration un rapport sur les comptes arrêtés par le Directeur 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 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.
S'agissant des sujets portant sur le schéma d'organisation et le schéma directeur informatique :

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
Limbus Studio
Impression
Handiprint
Crédit photos
©Xavier Granet
Adobe stock
Parution mai 2022

ACCUEIL ASSURÉS

08 06 06 93 00

(service gratuit + prix de l'appel)
du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h

ACCUEIL PROFESSIONNELS DE SANTÉ

08 06 06 93 33

(service gratuit + prix de l'appel)
du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h

92011 NANTERRE CEDEX

Camieg.fr

Suivez-nous sur
les réseaux sociaux

Caisse d'Assurance Maladie
des Industries Électriques et Gazières