



**l'Assurance  
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Côtes d'Armor



# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

# SOMMAIRE

1. NOS CHIFFRES CLÉS..... p.4
2. LE DÉPARTEMENT ET SA POPULATION..... p.6
3. LA GESTION DE LA CPAM..... p.7
4. LES TEMPS FORTS 2023..... p.10
5. L'ACCOMPAGNEMENT AUX DROITS ET AUX SOINS.. p.14
6. LE SERVICE À NOS PUBLICS..... p.17
7. LA PRÉVENTION..... p.20
8. NOS RESSOURCES..... p.22
9. L'EFFICACITÉ DU SYSTÈME..... p.24



## CARTE D'IDENTITÉ DE LA CPAM



**422**  
collaborateurs sur  
l'ensemble des  
Côtes d'Armor

**562 168**  
bénéficiaires  
résidant en France  
ou à l'étranger

**1**  
centre d'examen  
de santé

Plus de  
**2,1 milliards**  
d'euros de  
prestations  
remboursées

**5**  
sites d'accueil  
sur le département

## GARANTIR L'ACCÈS AUX DROITS ET AUX SOINS



**38 788**  
bénéficiaires de la  
Complémentaire  
Santé Solidaire

**77,4 millions**  
d'euros de  
prestations  
accident du  
travail / maladies  
professionnelles

Plus de  
**89 millions**  
d'euros versés aux  
assurés en cas  
d'arrêt de travail  
pour maladie

**76 millions**  
d'euros de  
pensions  
d'invalidité  
versées

**1,7 million**  
d'euros de  
capitaux décès

**1 558**  
accompagnements  
Mission  
Accompagnement  
Santé

## ACCOMPAGNER NOS PUBLICS



**97 368**  
assurés reçus dans  
nos accueils

**2 365**  
accompagnements  
auprès des  
professionnels de  
santé

**8 852**  
rendez-vous  
téléphoniques  
réalisés  
soit 37% de  
l'ensemble des rdv

**1 318**  
accompagnements  
au retour à domicile  
après hospitalisation  
(PRADO)

**526**  
pour le  
programme  
chirurgie

**96**  
pour le  
programme  
personnes âgées

**617**  
pour le programme  
insuffisance  
cardiaque

**66**  
pour le  
programme BPCO  
(bronchopneumopathie  
chronique obstructive)

**13**  
pour le  
programme  
AVC

+ 255  
par rapport à 2022

2023 : lancement du volet AVC au Centre hospitalier de Dinan et nouveaux partenariats avec des services de suite et de réadaptation et le Centre hospitalier du Penthièvre et du Poudouvre

## ACCOMPAGNER CHACUN DANS LA PRÉSERVATION DE SA SANTÉ



Près de  
**10 620**  
examens de prévention  
en santé dont  
**63 %**  
pour des personnes  
en situation de précarité

Près de  
**66 %**  
des 6-18 ans ont  
réalisé l'examen  
bucco-dentaire  
M'T Dents

**54,5 %**  
de participation  
au dépistage  
du cancer du sein

**29 %**  
de participation au  
dépistage du cancer  
colorectal

**73 %**  
de participation  
au dépistage  
du cancer du col  
de l'utérus

## AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DU SYSTÈME DE SANTÉ



**3 822**  
professionnels  
de santé dans le  
département

**58**  
structures  
d'exercice  
coordonné\*

**10**  
établissements  
publics

**8**  
établissements  
privés

**319**  
établissements  
sociaux et  
médico-sociaux

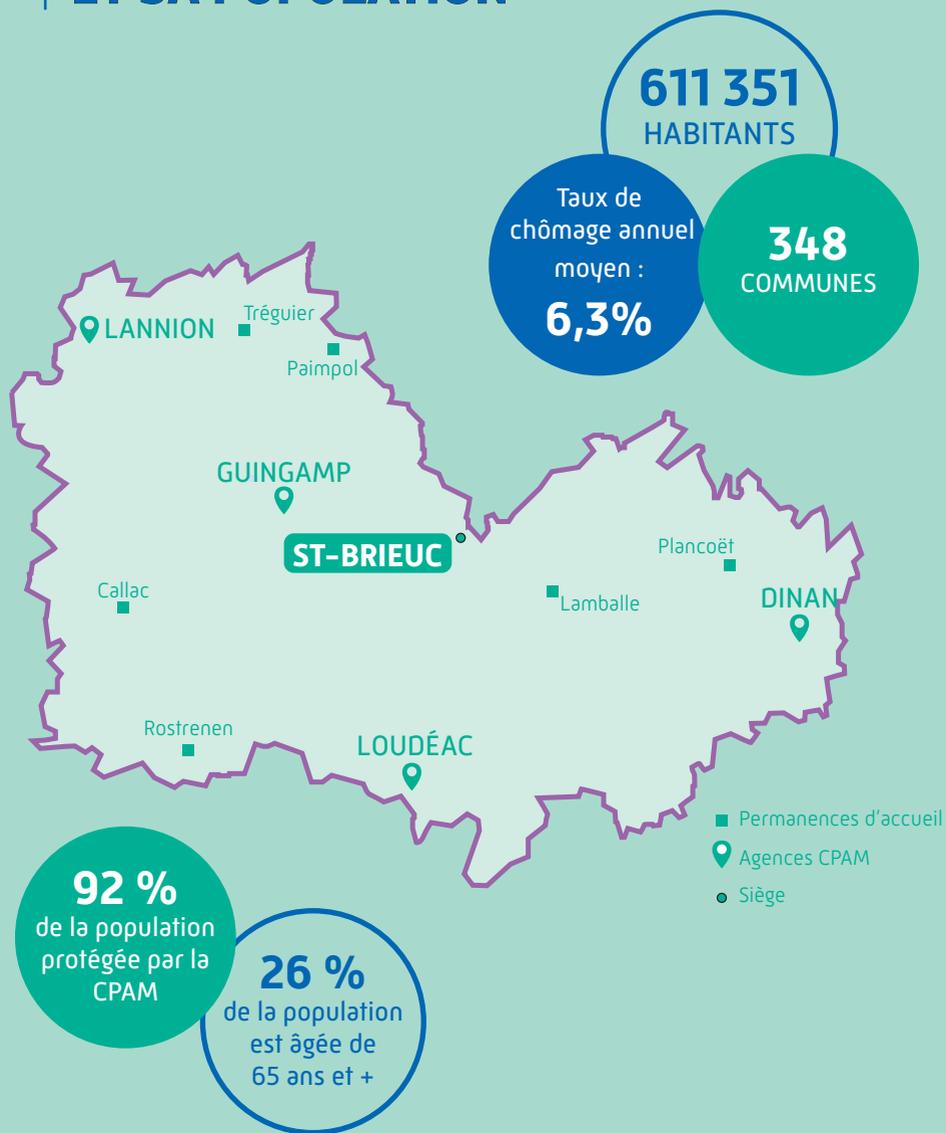
\*(centres de santé, maisons de santé pluri professionnelles, communautés professionnelles territoriales de santé)

## LUTTER CONTRE LA FRAUDE



**818 936**  
euros  
de dépenses  
évitées

## 02 LE DÉPARTEMENT ET SA POPULATION



## 03 LA GESTION DE LA CPAM



### Le Conseil

Le Conseil de la CPAM est une instance paritaire. Il lui appartient d'arrêter les orientations générales de l'organisme, de s'assurer de leur suivi et d'évaluer les résultats obtenus au regard des objectifs. Le Conseil délibère sur les orientations du contrat pluriannuel de gestion, les objectifs poursuivis pour améliorer la qualité de service rendu à l'utilisateur, les axes de la politique de communication à l'égard des usagers, les axes de la politique de gestion du risque.

Il se prononce également sur la politique d'action sanitaire et sociale, au regard des orientations de la Caisse nationale d'assurance maladie (Cnam).

### COMPOSITION 2023

#### Représentants des salariés

Annie Dacalar Isabelle Pettier	CGT*
Bernard Landousies Nathalie Morvan	CFDT*
Antoine Gougeon Eric Le Courtois	CGT-FO*
Sylvie Vandebosche (2ème vice-président)	CFTC*
Olivier Leva (Président)	CFE-CGC*
Christophe Le Touzé	Personne qualifiée

#### Représentants des employeurs

Olivier Dietsch (1er vice-président) Patrice Le Digerher Julie Queromes-Languille Jean-Marc Didier	MEDEF*
Marc Morelle Bruno Chevallier	CPME*
Pierre Labbé (3ème vice-président)	U2P*

## Représentants de la Mutualité Française

Laurence Philippe Hervé Morin	FNMF*
----------------------------------	-------

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

Sébastien Begault Charles Auvet Michel Guillouet Joëlle Lincot Christophe De Quelen	UNAASS* UNAASS* FNATH* UDAF* IRPSTI*
---	--

## Représentants du personnel

Fanny Prigent Aurélié Bagas	FO* CGT*
--------------------------------	-------------

## Signification des sigles

CFDT > Confédération Française Démocratique du Travail

CFE-CGC > Confédération Française de l'Encadrement et des Cadres

CFTC > Confédération Française des Travailleurs Chrétiens

CGT > Confédération Générale des Travailleurs

FO > Force Ouvrière

CPME > Confédération des Petites et Moyennes Entreprises

MEDEF > Mouvement des Entreprises de France

U2P > Union des entreprises de proximité

FNMF > Fédération Nationale de la Mutualité Française

FNATH > Association des accidentés de la vie

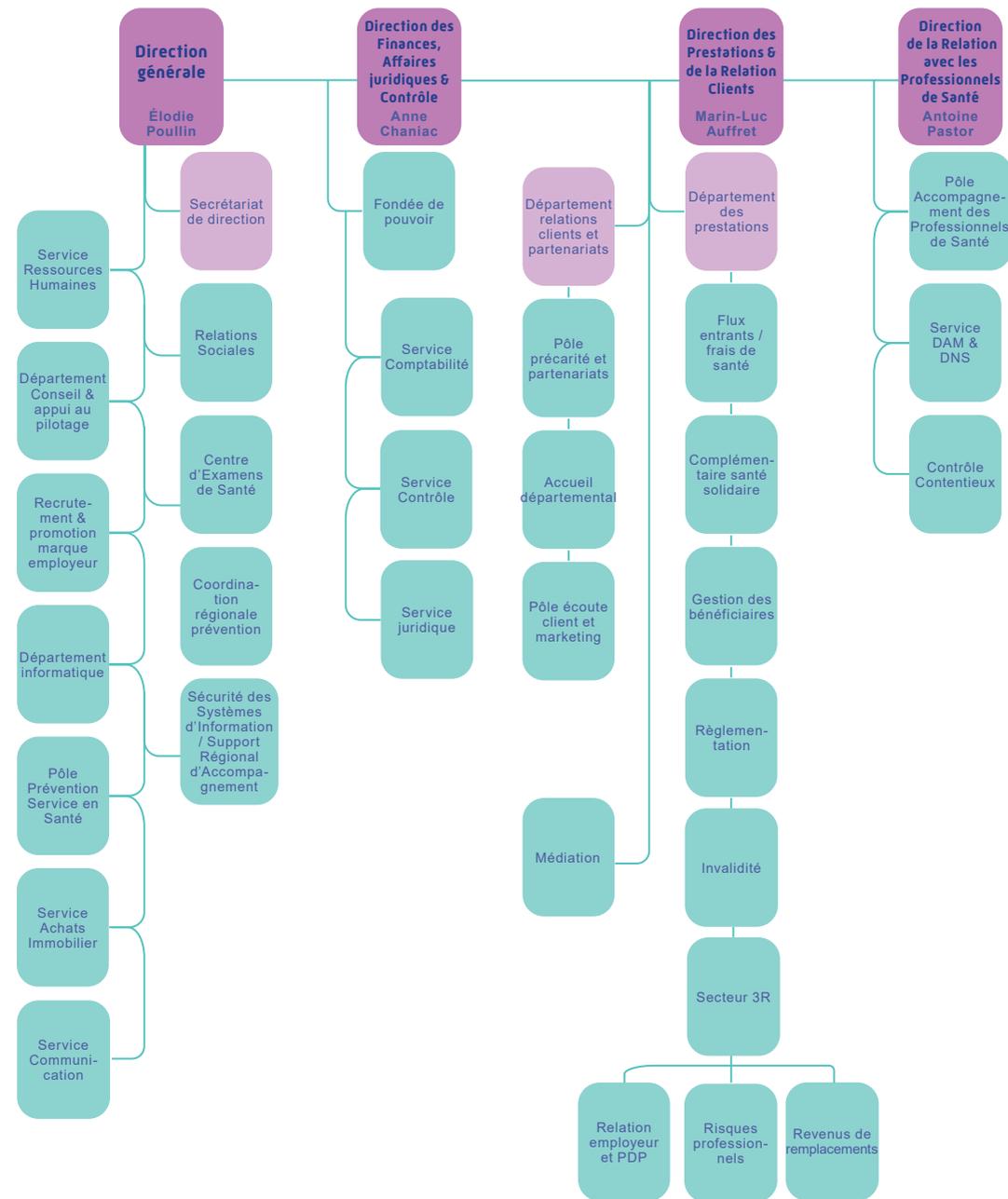
UDAF > Union Départementale des Associations Familiales

UNAASS > Union Nationale des associations agréées d'usagers du système de santé

IRPSTI > Instance Régionale de la Protection Sociale des Travailleurs Indépendants



Le conseil avec les agents de direction



## ORGANIGRAMME DE LA CPAM DES CÔTES D'ARMOR

# 04 LES TEMPS FORTS DE 2023

## Actions vers le public jeunes :

### Sur l'accès aux soins et la prévention :

- **Mars à novembre** : organisation d'Escape games auprès de 528 jeunes avec nos organismes partenaires (Mission locale de Lannion, Campus Mazier à Saint-Brieuc, IUT Lannion, ENSSAT Lannion, Epide (école de la seconde chance), FJT de Carhaix (co-organisé avec le Contrat local de Santé du Centre Ouest Bretagne et animé de façon mutualisée avec les CPAM 29 et 56)

### Sur la santé sexuelle :

- **Mai** : organisation d'un escape game à la mission locale de Saint-Brieuc



## Actions vers les entreprises :

12 webinaires régionaux d'information proposés aux entreprises

Serious game en entreprises : Leclerc de Plérin / entreprise Daunat



## Actions d'éducation pour la santé :

Deux ateliers avec des personnes diabétiques éligibles au programme sophia sur le secteur de Lamballe :

- Faire du sport chez soi sans équipement par un animateur en activité physique adaptée



- Apprendre à cuisiner à petit prix tout en se faisant plaisir et vaincre les idées reçues (recommandations nutritionnelles, lecture des étiquettes des aliments, recherche des sucres cachés)



Avril : Séminaire dédié aux partenaires avec des échanges autour de la stratégie partenariale, des dispositifs d'accès aux droits et aux soins, de prévention et des services en ligne, avec un focus sur l'inclusion numérique.



## Mobilisations collectives du personnel

- **Mai** : Challenge « À vélo au boulot »
- **Octobre** : Foulées d'automne à Hillion dans le cadre d'Octobre rose
- **Décembre** : Chantier ramassage de déchets  
Collecte pour l'association bébés du coeur



## Promotion de nos métiers

La Cpm présente au « Rendez-vous des métiers et de l'emploi » en novembre



## Démarche « aller vers » sur le dépistage du cancer

Les assurés de 51 ans des Côtes d'Armor n'ayant pas réalisé leur dépistage ont été contactés par téléphone afin de lever les freins sur la non réalisation du test.

## Forum

- **Le 9 novembre** : Bag'âge santé à Saint Quay Portrieux



## Grossesses vulnérables avec la CAF

**[1 action par mois de mars à juin]** :

Une demi-journée consacrée à l'arrivée de bébé : accompagnement des futures mamans sur le plan administratif et échange avec les professionnels autour de leurs besoins et de leurs questions.

*Partenariat avec la CAF, la PMI, Adalea et les centres sociaux relais petite enfance*



## Prévention solaire

**16 et 17 juin** : Participation au Salon de l'agriculture des Côtes d'Armor

- Sensibilisation en lien avec la campagne régionale de prévention solaire « Alerte Breizh » autour de jeux pédagogiques avec les enfants.
- Animation sur le photovieillissement de la peau avec un photographe spécialisé en photo et vidéo ultraviolet, afin de renforcer l'impact des messages de prévention délivrés dans la campagne.



## Structures d'exercice coordonné

**Janvier** : Signature CPTS Armor Argoat

*Mais aussi la réalisation de plusieurs projets : ouverture du centre de santé de Paimpol, signature de l'accord conventionnel interprofessionnel pour la MSP Bégard, ouverture du centre dentaire de Guingamp*



# 05

## L'ACCOMPAGNEMENT AUX DROITS ET AUX SOINS

### LA COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SOLIDAIRE

Les populations les plus éloignées de notre système de santé n'effectuent pas les démarches leur permettant d'accéder à la complémentaire santé solidaire (C2S). Des actions de communication locales et d'« aller vers » ont été poursuivies auprès des publics en situation de fragilité socioéconomique : les jeunes, les bénéficiaires de minima-sociaux notamment.

L'objectif vise également à renforcer les relations partenariales en améliorant la coopération entre les organismes, en termes d'échange de données, afin qu'un plus grand nombre de personnes éligibles à la complémentaire santé solidaire soit couvert par ce dispositif protecteur.

**Complémentaire santé solidaire :** avec elle, chez le dentiste, l'ophtalmo, le gynéco... plus aucun frais de santé à payer.



Pour en savoir plus et si vous pouvez en bénéficier, rendez-vous sur [ameli.fr](http://ameli.fr)



**38 788**

bénéficiaires dont :

**28 361** sans participation financière

**10 427** avec participation financière



### LA MISSION ACCOMPAGNEMENT SANTÉ

La mission accompagnement santé a pour but d'aider les assurés en situation de renoncement à réaliser les soins dont ils ont besoin. L'accompagnement se fait exclusivement par téléphone et jusqu'à la réalisation effective des soins.

**1 558 ACCOMPAGNEMENTS**  
pour l'année 2023

#### RÉPARTITION PAR TYPE DE RENONCEMENTS :

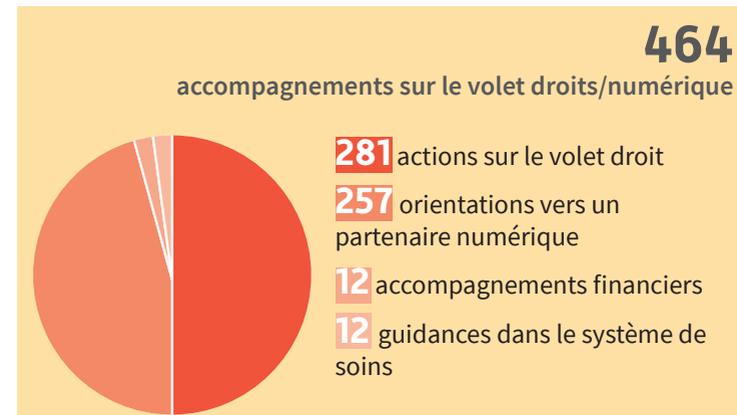


#### RÉSULTATS ET AIDES VERSÉES

**445**  
accompagnements avec soins réalisés

**193**  
saisines non pertinentes

**2 811 €**  
d'aides octroyées pour les soins





## L'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE

La précarité financière des ménages en lien avec une maladie/maternité ou un accident du travail était toujours très forte en 2023. Les demandes d'aides pour compenser un déséquilibre budgétaire en cas de baisse de revenus due à une maladie, une maternité, un accident du travail ont augmenté de 55,4%.

Pour favoriser l'accès aux soins, le financement d'une aide locale pour l'acquisition d'une complémentaire santé a été maintenu. Il a permis d'aider 1 277 assurés.

**274 269 € en 2023 pour 713 accords**

- Afin d'adapter notre politique d'action sanitaire et sociale au contexte territorial, des prises en charge exceptionnelles ont été proposées :



prise en charge de séances de psychologie en complément de Mon soutien psy



prise en charge de consultations diététiques



aide pour faciliter l'accessibilité physique des assurés par l'indemnisation des dépenses de transport (consultations médicales, actes de soin ou examens médicaux)



encouragement d'actions de promotion de la santé sur le territoire (forums santé territorialisés, escape game auprès de la population jeune)

# 06

## LE SERVICE À NOS PUBLICS



### L'ACCUEIL SUR RENDEZ-VOUS

**97 368**

assurés reçus en accueil (*libre-service + rendez-vous*).

L'offre d'accueil sur rendez-vous s'est développée avec les rendez-vous téléphoniques, proposés à chaque fois que cela est possible.

**8 852**

rendez-vous téléphoniques réalisés, soit 37% des de l'ensemble des rdv



### L'INCLUSION NUMÉRIQUE

**405**

rendez-vous numériques réalisés en accueil

**8**

centres sociaux conventionnés avec la caisse

- **6 166 €** de subventions de la CPAM auprès de la Fédération des centres sociaux de Bretagne
- **745** orientations auprès des partenaires conventionnés

**335 000**

assurés ayant un **compteameli** (juin 2024)



## PROFESSIONNELS DE SANTÉ

281 accompagnements à l'installation

de professionnels de santé libéraux en Côtes d'Armor



### ACCOMPAGNEMENT CONVENTIONNEL DES DIFFÉRENTES PROFESSIONS

L'année 2023 a vu la genèse du Service d'accès aux soins sur le département, la CPAM y a collaboré en participant aux différents échanges et instances. Elle a également pu faire profiter de son expertise sur la connaissance du territoire.

### ACCOMPAGNEMENT SUR DIVERSES THÉMATIQUES



Patients en ALD sans médecin traitant (médecins, centres de santé)



Accompagnement personnalisé sur les dépistages organisés des cancers (médecins, pharmaciens)



Action auprès des audioprothésistes pour assurer la conformité des prestations réalisées

*D'autres thématiques ont également été abordées en 2023 : suivi des indicateurs de rémunération sur objectifs de santé publique, dispositif de l'assistant médical, prescription d'antibiotiques, santé mentale, prévention de la désinsertion professionnelle, dispositif « Mission retrouve ton cap », prévention solaire, bandelettes glycémiques.*



- Accompagnement sur les téléservices ameliPro et les services socles du numérique en santé auprès des médecins et des pharmaciens.

Concernant les établissements, des séances d'information ont été proposées concernant la lettre de sortie d'hospitalisation. Une vaste campagne a été faite auprès des ESMS sur la prise en charge de la douleur, le circuit du médicament et les antibiotiques.



## ENTREPRISES

Les conseillers entreprises sont en relation régulière avec les employeurs pour les accompagner sur la qualité de leurs transmissions aux services de la CPAM, pour promouvoir les téléservices ou les informer suite à des réclamations ou sur la réglementation.



### 12 webinaires d'information

ont été proposés en région aux entreprises en 2023, dont 2 par la Cpm des Côtes d'Armor concernant le congé de paternité et d'accueil de l'enfant

**Les CPAM bretonnes ont rencontré en 2023 les quatre centres de gestion bretons afin d'identifier leurs problématiques et ainsi, définir un plan d'actions.**

Action sur l'absentéisme atypique auprès de 3 entreprises, en partenariat avec un préventeur de la Carsat Bretagne

Campagnes de promotion de la DSN, du compte entreprise, de l'EDAT, du QRP : appels sortants - mailings

**305** signalements des services experts dans le cadre de la qualité des flux

**1 027** actions d'accompagnement (*appels entrants/sortants – téléassistance – visites – envoi de documents*)

**1 435** mails entrants traités

# 07 LA PRÉVENTION



## M'T DENTS

Près de **66 %** des 6-18 ans ont eu recours au chirurgien-dentiste en 2023.

## VACCINATION ANTIGRIPPALE

**54,7%** des assurés concernés se sont fait vacciner (à fin février 2024). Près de la moitié des patients vaccinés l'ont été par un-e pharmacien-ne.



## DÉPISTAGE DES CANCERS

Taux de participation au dépistage organisé et individuel du cancer du sein (DOCS)	<b>54,53 %</b>
Taux de participation au dépistage du cancer du col de l'utérus	<b>73,02 %</b>
Taux de participation au dépistage du cancer colorectal	<b>29,25 %</b>



Concernant **le DOCS**, l'offre des cabinets de radiologie et des établissements pour les mammographies est arrivée à saturation : les femmes ne peuvent plus obtenir de rendez-vous dans des délais raisonnables. La situation reste préoccupante pour l'avenir de ce dépistage en Côtes d'Armor.

## L'ACTION PHARE DE 2023

**Création d'un Serious game « Mission capital santé »** à destination des salariés des entreprises des Côtes d'Armor

- **Juin** : présentation de l'outil à un échantillon d'entreprises (*Leclerc Plérin, ASAD, Daunat, TUB, Boscher volailles*)
- **Juin** : Déploiement entreprise Leclerc, 63 participants



- **Novembre** : déploiement entreprise DAUNAT France, 335 participants



# 08 NOS RESSOURCES



**422**

salariés en CDI (dont 49 au Centre d'examens de santé)



**46 ans**

âge moyen des collaborateurs



**13 ans**

ancienneté moyenne des salariés



**386**

salariés ont participé à une formation  
La formation professionnelle a représenté 5,40 % de la masse salariale.



**164**

télétravailleurs en 2023

- Nouveaux protocoles locaux : télétravail (renégociation) et mobilités douces
- Renforcement des formations collectives sur la prévention des risques professionnels avec le déploiement sur 3 à 4ans de plusieurs formations auprès de l'ensemble du personnel : les TMS - travail sur écran, la manipulation des extincteurs, les règles de sécurité routière et l'éco-conduite auprès des métiers itinérants et, la mise en place d'une journée sur la Sécurité Routière
- Mise en place de la semaine du Handicap au mois de novembre au sein de l'organisme (sensibilisation de l'ensemble du personnel à la lutte contre les préjugés liés au handicap)



# 09

## L'EFFICACITÉ DU SYSTÈME

### DÉVELOPPEMENT DE L'EXERCICE COORDONNÉ

L'année 2023 a connu la réalisation de plusieurs projets :



- Ouverture du centre de santé de Paimpol
- Signature de l'ACI de la MSP Bégard
- Ouverture du centre Dentaire de Guingamp

De nombreuses perspectives sont attendues pour 2024 :

Un accompagnement soutenu a été déployé auprès des CPTS dans le cadre des évolutions connues par les structures.

L'équipe a également travaillé de concert avec les structures d'exercice coordonné autour du plan AZAM (Assuré en ALD sans médecin traitant).



### LUTTE CONTRE LA FRAUDE

#### Les résultats 2023 :

- **2 031 455,80 euros** de préjudices subis
- **818 986, 54 euros** de préjudices évités
- **276** fraudes suivies d'actions contentieuses



### Les actions phares de 2023

Le contrôle sur l'activité des audioprothésistes



L'accès aux appareils auditifs et audioprothèses a été considérablement amélioré grâce à la réforme du 100% Santé mise en place depuis 2021 avec l'appareillage de près de 767 000 personnes pour l'année 2023.

Dans le même temps, une augmentation très forte des installations d'audioprothésistes s'est opérée sur l'ensemble du territoire et des pratiques frauduleuses ont été observées.

L'ensemble des actions de contrôles réalisées sur les facturations et les centres d'audioprothèses ont permis de détecter et stopper 21,3 millions d'euros de fraudes en 2023.

**Au niveau local un préjudice financier de 156 510 euros a ainsi été valorisé sur l'année 2023.**

Fort de ce constat, l'Assurance maladie a déployé un plan national de lutte contre la fraude en décembre dernier auprès de l'ensemble des acteurs concernés avec en particulier : vérifications directes auprès des assurés appareillés, examens préalables de la facturation avant règlement, contrôle des centres d'audioprothèses et dépôt de plaintes pénales si besoin.

En 4 mois au sein de la CPAM des Côtes d'Armor, ces contrôles ont abouti au rejet de plus de 101 factures pour un préjudice évité de 160 000 euros et ont permis de détecter 20 sociétés d'audioprothèses ayant une activité frauduleuse.

Les fraudes à l'identité



Les fraudes à l'identité peuvent prendre plusieurs formes : la falsification de documents authentiques ; la contrefaçon, reproduisant un document d'identité ; la création complète d'un nouveau document non référencé ; ou encore l'usurpation d'identité.

En 2023, ce type de fraudes a fait l'objet d'une mobilisation particulière et un circuit a été mis en place avec la Police aux Frontières pour identifier des fraudes documentaires.

C'est ainsi que 35 fausses pièces d'identité ont été détectées au cours de l'année 2023 ayant entraîné systématiquement un signalement auprès du Parquet.



# Rapport d'activité 2023

Caisse Primaire d'Assurance Maladie des Côtes d'Armor

CPAM 22 - 08/2024



**l'Assurance  
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun