



**L'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Caisse régionale
Île-de-France

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021

AUX CÔTÉS DE
NOS PUBLICS



SOMMAIRE

3 ÉDITORIAL

DAVID CLAIR – Directeur général

« Pleinement aux côtés de nos publics »

4 GOUVERNANCE

Le mot de RÉZA PAINCHAN – Président du conseil d'administration

5 FAITS MARQUANTS 2021

06 PRESTATIONS

MARION MAUDRY – Direction de la relation client et des prestations

« La crise a transformé les modes de relation à nos publics »

10 ACTION SANITAIRE ET SOCIALE ET AUTONOMIE

BENJAMIN BERTON & SAMUEL VALENTI – Direction de l'action sanitaire et sociale et de l'autonomie

« Ne laisser personne sans solution après la crise »

14 RISQUES PROFESSIONNELS

FRANÇOIS BLANCHARD & JEAN-YVES MARTINEZ – Direction régionale des risques professionnels

« Certains secteurs d'activité ont été très touchés par la crise »

18 RESSOURCES

SABRINE MICHENOT – Direction des ressources et des relations sociales

« Faire de la crise une opportunité pour travailler autrement »

22 GLOSSAIRE

La caisse régionale d'assurance maladie d'Île-de-France (Cramif) est un organisme de Sécurité sociale appartenant au réseau Assurance Maladie. Chaque jour au service des assurés, des entreprises et des salariés, des professionnels de santé et des associations du secteur médico-social, la caisse verse des prestations, agit dans les domaines de l'action sanitaire et sociale et de l'autonomie, et prévient les risques professionnels. Ces missions recouvrent une grande diversité d'actions, de métiers et d'expertises. Surtout, elles répondent à une nécessité sociale, économique et humaine qui font de la Cramif un amortisseur social de tout premier plan.

“ Pleinement aux côtés de nos publics ”



QUELLES ONT ÉTÉ LES LIGNES DE FORCE DE L'ANNÉE 2021 ?

David Clair : Après une année 2020 fortement marquée par l'adaptation à la crise sanitaire, 2021 a été l'année de la reprise de notre trajectoire et de nos fondamentaux. Ce réinvestissement s'est porté à la fois sur nos engagements vis-à-vis de notre tutelle - à travers nos objectifs liés au CPG (contrat pluriannuel de gestion) - et sur notre stratégie Cramif. Nous avons repris le travail de fond commencé en 2017 sur trois ambitions : offrir une relation de service performante et innovante à l'ensemble de nos publics ; contribuer à la mise en œuvre d'une gestion du risque renouvelée et renforcée ; consolider notre périmètre d'activité pour mieux répondre aux attentes de nos publics.

Concrètement, cela s'est traduit par une extension de notre champ d'intervention. Pour les prestations, la Cramif a repris la gestion des dossiers d'allocation amiante de la Carsat Normandie. Nous avons également étendu notre action de traitement des factures d'appareillage aux fournisseurs des titres I et IV de la LPP (liste des produits et prestations) en Île-de-France. De son côté, le service social s'est fortement investi sur la thématique de la PDP (prévention de la désinsertion professionnelle). L'Île-de-France a été pilote d'une expérimentation sur la création de plateformes PDP départementales en partenariat avec les autres acteurs de l'Assurance Maladie, les services de prévention et de santé au travail et les acteurs de l'emploi. Sur la partie prévention des risques professionnels, la Cramif a installé un microscope de type META (microscope électronique à transmission),

qui permettra, pour le compte de l'ensemble du réseau, de prendre en charge un nombre plus important d'analyses pour identifier la présence de fibres d'amiante et ainsi protéger les salariés qui seraient exposés à ce risque dans le cadre de leur travail. Pour la tarification, nous avons mis en place un outil de codification assisté par ordinateur des DAT (déclaration d'accident du travail), qui contribue à fiabiliser la qualité de codification.

LES PROJETS STRATÉGIQUES ONT-ILS AVANCÉ ?

D. C. : Nous avons poursuivi les chantiers déjà ouverts. Parmi eux, l'objectif « Zéro papier » est pratiquement achevé. La plupart des services ont dématérialisé leurs flux de documents et ont mis en place des outils digitaux pour les traiter, à l'image des activités comptables et financières, des achats, de la tarification, ou encore de l'allocation amiante. La crise sanitaire a montré toute la nécessité de cette dématérialisation pour maintenir notre continuité de service tout en nous permettant de travailler à distance. Les travaux liés au chantier MESSI, projet de mise en sécurité des systèmes d'incendie de notre siège, se sont poursuivis tout au long de l'année.

COMMENT S'EST ORGANISÉE L'ACTIVITÉ DURANT CETTE ANNÉE ?

D. C. : Après un déploiement massif du télétravail en 2020, l'année 2021 a vu l'arrivée d'une certaine maturité dans l'organisation du travail à distance. Nous avons fait en sorte que le télétravail massif devienne un mode de travail normal. Aujourd'hui, ce sont 1 160 salariés de la Cramif qui peuvent travailler à distance. Un avenant au protocole d'accord a également été négocié et signé avec les organisations syndicales, qui va permettre d'assouplir encore davantage les conditions de recours au télétravail. Cela semble répondre aux attentes des salariés, qui ont exprimé leur satisfaction à l'occasion du BSI (baromètre social institutionnel).

FORT DE L'ANNÉE 2021, COMMENT ENVISAGEZ-VOUS L'ANNÉE 2022 ?

D. C. : 2021 nous a permis de reprendre pleinement notre engagement aux côtés de nos publics. Pour 2022, nous nous positionnerons dans la continuité de nos axes stratégiques et de consolidation des périmètres récemment pris en charge. Des projets nouveaux verront le jour, comme par exemple le déploiement début 2022 du service de déclaration de ressources en ligne auprès des assurés bénéficiaires d'une pension d'invalidité ou encore le lancement d'un pôle handicap autour de notre centre de conseil Escavie et de l'application Handifaction dont nous assurons désormais la gestion. En résumé, 2022 sera une année importante et les résultats atteints en fin d'année seront le point de départ des prochains CPG.

GOUVERNANCE

COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Arrêté du 4 janvier 2018¹

prenant effet le 5 janvier 2018 jusqu'au 4 mars 2022 (suite au décret n° 2021-1798 du 24 décembre 2021 prorogeant les mandats des membres des conseils et des conseils d'administration des organismes du régime général de Sécurité sociale)

Le conseil d'administration règle par ses délibérations les affaires de la Cramif. À ce titre, il oriente et contrôle les activités, se prononce sur le CPG (contrat pluriannuel de gestion), vote les différents budgets et approuve les comptes annuels. Le conseil d'administration constitue en son sein des commissions, notamment celles prévues par le Code de la sécurité sociale, et leur délègue une partie de ses attributions.



PRÉSIDENT
Réza Painchan



1^{er} VICE-PRÉSIDENT
Pierre-Alain
Kerninon



2^{ème} VICE-PRÉSIDENT
Abderrafik
Zaïgouche

LE MOT DE RÉZA PAINCHAN, PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Cette année encore, l'actualité s'est inscrite sous le signe de la crise sanitaire et de toutes ses conséquences en matière économique et sociale. L'organisation mise en place en 2020 a été maintenue avec la poursuite des travaux du conseil d'administration et de ses commissions en visioconférence et le télétravail pour le personnel.

La mobilisation de l'ensemble des salariés de l'institution et la mise en place de nouvelles procédures ont permis de garantir la meilleure qualité de service à ses publics, notamment le paiement des prestations invalidité et amiante, tout en contribuant à l'effort collectif de lutte contre l'épidémie de Covid-19.

Parmi les faits qui ont marqué l'année 2021, la loi du 2 août a transposé l'accord national interprofessionnel de 2020 entre les partenaires sociaux en vue de réformer la santé au travail. Elle devrait permettre la promotion de la prévention des risques professionnels auprès de toutes les entreprises.

L'année 2021 marque aussi la fin de la 17^{ème} mandature du conseil d'administration et la fin de mon premier mandat en qualité de président. Si « les années Covid » resteront bien évidemment gravées dans les mémoires, il importe néanmoins de mettre en exergue l'adaptabilité de chacun tant d'un point de vue personnel que professionnel. Cette faculté a permis la poursuite sans interruption des travaux des différentes instances. Je tiens à en remercier l'ensemble des membres du conseil d'administration.

1. Modifié par arrêtés des 12/04/18, 18/06/18, 28/06/18, 28/08/18, 19/02/19, 20/02/19, 12/07/19, 16/01/20, 04/02/20, 04/03/20, 19/06/20, 09/07/20, 23/11/20, 16/07/21.

MEMBRES SIÉGEANT À TITRE DÉLIBÉRATIF

REPRÉSENTANTS DES ASSURÉS SOCIAUX

CGT Hakim Naïli, *suppléant*: poste à pourvoir
Abderrafik Zaïgouche, *suppléant*: Thierry Bénéfice

CGT-FO Vincent Vilpasteur, *suppléant*: Marc Bonnet
Réza Painchan, *suppléant*: Laurent Michel

CFDT Jean-Luc Kirschving, *suppléante*: Brigitte Raimbaud
Brigitte Pernot, *suppléant*: Pascal Cosnier

CFE-CGC Philippe L'Esprit, *suppléante*: Véronique Voigt

CFTC Jérôme Galet, *suppléant*: Bernard Hayat

REPRÉSENTANTS DES EMPLOYEURS

U2P Yves Devaux, *suppléant*: poste à pourvoir
Philippe Goj, *suppléant*: Dominique Schaal

CPME Pierre-Alain Kerninon, *suppléant*: Cédric Delayen
Arthur Magnus, *suppléant*: Michael Machard

MEDEF Agnès Laleau, *suppléant*: poste à pourvoir
Érick Lemonnier, *suppléant*: Jean-Marc Bernini
Jacqueline Rambaud, *suppléant*: poste à pourvoir
Alexandre Rouffignac, *suppléant*: Philippe Gille

REPRÉSENTANTS DE LA FÉDÉRATION NATIONALE DE LA MUTUALITÉ FRANÇAISE

Stéphane Rédy, *suppléante*: Béatrice Sartel

REPRÉSENTANTS DES PERSONNES QUALIFIÉES

Nicolas Raymond, Christine Salaün Chevalier,
Brigitte Éckert, Philippe Ginoux

MEMBRES SIÉGEANT À TITRE CONSULTATIF

REPRÉSENTANTS DES ASSOCIATIONS FAMILIALES

Catherine Godais, *suppléant*: Hervé Gambert

REPRÉSENTANT DU CONSEIL DE LA PROTECTION SOCIALE DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

Jean-Marie Franche

REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

UGICT-CGT Isabelle Soares, *suppléant*: poste à pourvoir

**CGT
"EMPLOYÉS"** Jean-Marc Le Bonhom, *suppléante*: Sophie Fuster
Taous Bouali, *suppléant*: Hugues Birba

TEMPS FORTS 2021

3646 Service gratuit + prix appel

FÉVRIER

RACCORDEMENT DU SERVICE SOCIAL
AU NUMÉRO NATIONAL 3646

FÉVRIER

PUBLICATION DU GUIDE PRÉVENTION DU
RISQUE INFECTIEUX DANS LE SECTEUR DE
L'AIDE À DOMICILE



Carsat
Retraite & Santé
au travail
Normandie

MAI

PRISE EN CHARGE DES ALLOCATAIRES
AMIANTE DE LA CARSAT NORMANDIE

JUIN

JOURNÉE NATIONALE DU SERVICE SOCIAL,
ORGANISÉE PAR LA CRAMIF



le Baromètre
social

JUIN

LANCEMENT DU BAROMÈTRE SOCIAL
INSTITUTIONNEL

OCTOBRE

WEBINAIRE TMS PROS DU SECTEUR
SANITAIRE ET MÉDICO-SOCIAL



DÉCEMBRE

SIGNATURE DE L'AVENANT AU PROTOCOLE
TÉLÉTRAVAIL

DÉCEMBRE
INSTALLATION DU
MICROSCOPE META



1

PRESTATIONS



“ La crise a transformé
les modes de relation
à nos publics ”



MARION MAUDRY

Direction de la relation client et des prestations

Accueil en distanciel, dématérialisation, mise en place de rendez-vous téléphoniques, webinaires d'informations pour les assurés, etc. Les innovations de la crise sont désormais ancrées dans les pratiques.

LA CRISE A-T'ELLE INDUIT DES TRANSFORMATIONS DANS LA RELATION AVEC LES ASSURÉS ?

Marion Maudry : Durant l'année 2020, au plus fort de la crise, notre impératif était de réfléchir à la continuité de service et à l'adaptation de nos modes de relation. Il nous fallait trouver des solutions pour honorer nos missions, et pour garder le contact avec nos publics. Cette année, nous avons souhaité pérenniser certains des nouveaux outils et modes de relation qui avaient été mis en place car ils ont permis des avancées au bénéfice de nos publics. Nous avons notamment voulu poursuivre l'accueil à distance car il permet à chacun d'être en contact avec la Cramif, même si la personne habite loin de nos points d'accueil physiques. Au final, on peut dire que grâce à la crise sanitaire, l'accueil en distanciel s'est inscrit définitivement dans les modes de relation que nous proposons.

QUELLES ÉVOLUTIONS ISSUES DE LA CRISE DE 2020 ONT ÉTÉ PÉRENNISÉES ?

M.M. : Parmi les modalités d'accueil à distance de nos publics, nous avons notamment poursuivi le rendez-vous téléphonique. Ces temps d'échanges permettent de proposer un accompagnement renforcé aux assurés dans leurs démarches : par exemple, pour expliciter le calcul d'une évolution du montant de leur pension, pour retrouver un justificatif, etc. Cette offre d'accompagnement satisfait pleinement les attentes de nos assurés, puisque nous avons enregistré 7 443 demandes sur notre outil de prise de rendez-vous en ligne sur notre site institutionnel cramif.fr. Nous avons également fait évoluer les RIC (réunions d'information collectives), en proposant ces réunions d'information mensuelles pour les nouveaux invalides sous format webinaire. Le contenu a aussi été repensé, pour prendre en compte les résultats des études réalisées sur les attentes des assurés. Nous avons notamment concentré les informations sur l'utilisation et les fonctionnalités du compte [ameli](http://ameli.fr), véritable tableau de bord de la gestion de la pension d'invalidité pour les assurés. Nous proposons également des vidéos sur les sujets générateurs de sollicitations de la part de nos assurés afin qu'ils soient capables par la suite de réaliser leurs démarches en toute autonomie. Par exemple, notre première vidéo était un tutoriel d'aide au remplissage de la déclaration de ressources.

LE MODE DE TRAVAIL HYBRIDE INTRODUIT DURANT LA CRISE, EST-IL COMPATIBLE AVEC LES MÉTIERS DE L'ACCUEIL ET DE LA RELATION CLIENT ?

M.M. : Je dirai même que c'est un plus ! Lorsque nos salariés exercent leurs missions dans un cadre où ils se sentent bien, la relation aux assurés s'en porte d'autant mieux. La généralisation massive du télétravail durant la crise avait été très appréciée de nos collaborateurs, par l'équilibre vie professionnelle/vie personnelle qu'il permet. Nous avons donc fait en sorte de pérenniser ce mode de travail en 2021, pour les collaborateurs qui le souhaitent. Pour accompagner ce mouvement, nous avons fait en sorte de développer la dématérialisation de nos activités. Plusieurs nouveaux segments d'activité ont ainsi été dématérialisés en 2021, ce qui a permis de parachever la dématérialisation des services invalidité. Une solution de GED (gestion électronique des documents) a été déployée pour les activités liées à l'allocation amiante. Sur ce sujet, cette dynamique va se poursuivre et notre perspective est de finaliser la dématérialisation des services appareillage en 2022.

QUELLES SONT VOS PERSPECTIVES POUR L'ANNÉE 2022 ?

M.M. : Nous souhaitons poursuivre notre dynamique d'optimisation de la relation à nos publics, en proposant des services et modalités de contact toujours plus en phase avec leurs attentes. Un projet phare sera la refonte du dossier invalidité, interface de suivi de la pension sur le compte [ameli](http://ameli.fr), qui va permettre à nos assurés d'être encore plus autonomes dans leurs démarches. Nous souhaitons également continuer à proposer un accompagnement aux personnes isolées « numériquement » dans leurs démarches. En effet, nos points d'accueil physiques ont pu rouvrir cette année, mais notre espace numérique a dû rester fermé en raison des contraintes sanitaires. Cet espace dédié à l'accompagnement numérique met à disposition plusieurs ordinateurs ainsi qu'une équipe de conseillers en relation clients pour accompagner les assurés dans leurs démarches en ligne. Nous espérons qu'en 2022 nous pourrions reprendre ce volet d'accompagnement au digital.



CHIFFRES



873 M€

VERSÉS EN PRESTATIONS
INVALIDITÉ



110 M€

DE FACTURES D'APPAREILLAGE
LIQUIDÉES PAR LA CRAMIF
versées par les CPAM

PRISE EN CHARGE DES ALLOCATAIRES AMIANTE DE LA RÉGION NORMANDIE

L'Acaata (allocation de cessation anticipée d'activité des travailleurs de l'amiante) est un dispositif qui permet aux salariés et anciens salariés exposés à l'amiante de bénéficier d'une retraite anticipée qui se concrétise par le versement de l'allocation amiante jusqu'à la retraite. La Cramif gère depuis plusieurs années cette prestation pour le compte des Carsat Auvergne, Centre Ouest, Alsace-Moselle, Bourgogne-Franche-Comté, Nord-Picardie ainsi que plusieurs CGSS (caisse générale de sécurité sociale). À partir du mois de mai, la Cramif a pris en charge la gestion des dossiers d'allocation amiante de la Carsat Normandie. Avec cette nouvelle extension de périmètre, le volume de dossiers géré a ainsi doublé, passant de 3 000 à 6 000 allocataires. À terme, et avec de nouveaux élargissements prévus, la Cramif deviendra la plateforme nationale de gestion de l'allocation en France.

PRÊTS POUR LA DÉCLARATION DE RESSOURCES EN LIGNE

L'année 2021 a été une année de préparation de l'arrivée du futur service de déclaration de ressources en ligne. Dès 2022, les bénéficiaires de pension d'invalidité possédant un compte ameli devront réaliser leur déclaration de situation et de ressources en ligne afin de calculer le montant de la pension à verser. Pour préparer ce changement, différentes actions ont été menées vers les personnes peu ou non utilisatrices du compte ameli afin d'identifier les points de blocage et d'anticiper les éventuelles difficultés auxquelles elles pourraient être confrontées dans l'utilisation de ce futur service. Des campagnes de mails et de courriers ont été envoyées aux personnes qui n'ont pas utilisé leur compte ameli. depuis plus d'un an, afin de les inciter à se reconnecter, à retrouver leur mot de passe.



APPAREILLAGE : 96 % DE FACTURES DÉMATÉRIALISÉES

En collaboration avec les CPAM franciliennes, la Cramif s'investit pour déployer le système de télétransmission Sesam-Vitale auprès des fournisseurs d'appareillage. Ce système de dématérialisation des demandes de règlement permet de simplifier les formalités administratives et d'obtenir

des remboursements plus rapides et plus fiables pour les assurés et les professionnels de santé. Grâce à ce projet, le taux de dématérialisation des factures a considérablement augmenté, passant de 62 % en 2019 à 96 % en 2021.



L'accueil en distanciel s'est inscrit définitivement dans les modes de relation proposés à nos publics.



BIENTÔT : UNE NOUVELLE VERSION DU DOSSIER INVALIDITÉ EN LIGNE

En 2022 sera lancée la nouvelle version du dossier invalidité en ligne. Ce service en ligne sur le compte ameli propose une interface de suivi de la pension d'invalidité : suivi de l'avancement des demandes, consultation des versements de pension, attestations, etc.

Cette évolution prochaine a été préparée en 2020 et 2021 à travers une démarche de design thinking. Des sessions de test de l'outil par un échantillon d'assurés ont été organisées afin de recueillir leurs retours et proposer un service au plus près de leurs besoins.

L'ergonomie a été entièrement repensée pour offrir une navigation confortable et de nouvelles fonctionnalités ont été ajoutées. Parmi elles, l'accès au calculateur de pension a été étendu afin de permettre aux bénéficiaires d'évaluer le montant de leur pension d'invalidité en cas de cumul de la pension avec une activité professionnelle.



2

ACTION SANITAIRE ET SOCIALE ET AUTONOMIE



“ Ne laisser personne
sans solution après
la crise ”



BENJAMIN BERTON & SAMUEL VALENTI

Direction de l'action sanitaire et sociale et de l'autonomie

Au sortir de la crise, de nombreux publics se sont retrouvés en situation de fragilité. Il a été important d'accompagner ces vulnérabilités pour ne laisser personne sans solution.

QUELLES ONT ÉTÉ LES LIGNES DIRECTRICES DE VOTRE ACTION EN 2021 ?

Benjamin Berton : En 2020, notre priorité était de trouver des solutions en urgence pour continuer à assurer l'accompagnement de nos bénéficiaires sans interruption. L'année 2021 a été encore très marquée par la pandémie pour le secteur de l'action sanitaire et sociale. C'était une année de transition, où nous n'étions plus tout à fait au cœur de la crise, mais dans un contexte où des publics et des partenaires se sont retrouvés fragilisés par les conséquences de la crise. Ces fragilités pouvaient être d'ordre sanitaire, conséquences directes du Covid-19, ou bien professionnelles, voire psychiques. Nous avons dû nous organiser pour pérenniser ce qui ne devait être que temporaire.

Dans ce contexte, notre volonté a donc été de restaurer nos modes d'accompagnement traditionnels, tout en capitalisant sur ce que la crise nous a appris. L'école de service social a repris les actions de formation en présentiel, le service social et le centre Escavie ont recommencé à recevoir le public dans les accueils physiques et en visite à domicile, etc. Par ailleurs, le centre médical et le centre d'examen de santé, qui n'avaient pas fermé, ont pu renouer avec des activités moins axées sur la prise en charge du Covid-19. Nous nous sommes également fortement investis dans les mécanismes de remobilisation professionnelle des personnes en situation d'arrêt de travail à travers l'expérimentation des plateformes PDP.

LES DISPOSITIFS DE LUTTE CONTRE LA CRISE SANITAIRE ONT-ILS ÉTÉ POURSUIVIS ?

B.B. : Notre plateforme de contact tracing a continué de fonctionner. Jusqu'au mois de novembre, nous avons poursuivi la recherche des chaînes de contamination, en contactant par téléphone l'entourage des personnes positives.

Samuel Valenti : Nous nous sommes également mobilisés pour la vaccination, dès que celle-ci a été rendue disponible. À partir du mois de mars, nous nous sommes engagés dans la campagne « aller vers » aux côtés des CPAM d'Île-de-France, qui a consisté à contacter les populations les plus vulnérables, pour les accompagner dans la vaccination

en leur proposant des créneaux prioritaires. Notre centre d'examen de santé a également proposé de nombreux créneaux de vaccination à sa patientèle. Au total, plus de 3 200 personnes ont pu être vaccinées au centre d'examen de santé.

Nous avons également été actifs dans le financement de projets associatifs, dans un contexte de fragilisation du tissu associatif par la crise sanitaire. Nous avons assuré un soutien aux projets dans le domaine de la santé et de la prévention. Une trentaine d'associations ont ainsi été soutenues, avec plus de 500 000 € de subventions. 1 million d'euros ont été versés aux maisons de parents.

COMMENT ENVISAGEZ-VOUS L'ANNÉE 2022 ?

B.B. : Nous allons renforcer notre capacité à agir dans le domaine du handicap. Tout un travail a été mené au cours de l'année afin de réorganiser nos services pour permettre la création d'un futur pôle handicap. Différents projets structurants ont été lancés, à l'instar des travaux de rénovation des locaux de notre centre Escavie, de la participation à l'appel à projets EqLAAT (équipes locales d'accompagnement sur les aides techniques) ou encore l'intégration au baromètre handifaction dont nous reprendrons la gestion à partir de janvier 2022.

De belles perspectives s'ouvrent aussi du côté de la formation, avec plusieurs projets qui permettront d'affirmer la position de l'école de service social en tant que spécialiste des formations sociales orientées en santé. De nouvelles formations vont être développées vers les collectivités territoriales en lien avec la Cnam et l'institut 4.10. La participation de l'école au programme européen Erasmus+ offre des perspectives d'ouverture à l'international pour nos étudiants, comme pour notre corps enseignant. Il se matérialisera dans un premier temps par des échanges de professeurs avec des organismes de formations issus de l'Union Européenne, puis des échanges d'étudiants en 2022 et 2023. L'école travaille actuellement avec quatre partenaires sur la thématique du numérique et du travail social.



COORDINATION DES PARTENAIRES POUR LE MAINTIEN EN EMPLOI

Le réseau Assurance Maladie accorde une attention soutenue à la prévention de la désinsertion professionnelle. Son objectif est de favoriser le maintien en emploi des salariés qui rencontrent des difficultés à reprendre leur activité suite à un arrêt de travail de longue durée. L'Île-de-France est pilote d'une expérimentation sur la création de plateformes PDP départementales depuis le 1^{er} juillet 2021. Il s'agit d'un nouveau modèle d'organisation des circuits d'échanges afin de faciliter la coordination des différents partenaires qui travaillent sur la remobilisation professionnelle des assurés en arrêt de travail de longue durée : service médical, service social des caisses régionales, CPAM, SPSTI (service de prévention et de santé au travail interentreprises), acteurs de l'emploi.

Concrètement, ce système permet un repérage précoce du risque de désinsertion à travers des signalements de partenaires, puis la mise en place au sein de l'Assurance Maladie d'un coordonnateur de parcours qui se met au service de l'assuré et remplit une fonction de coordination des acteurs autour des actions de remobilisation. En Île-de-France, plus de 4 500 personnes ont été accompagnées sur le 2^{ème} semestre. S'il est encore trop tôt pour évaluer la portée de cet accompagnement, il est prometteur en termes de qualité.



Avec la crise, de nouvelles fragilités se sont créées.

CHIFFRES



100 %

TAUX DE RÉUSSITE DES
ÉTUDIANTS DE L'ÉCOLE
DE SERVICE SOCIAL
au DEASS



117 004

PERSONNES CONTACTÉES
PAR LA PLATEFORME DE
CONTACT TRACING
[appels entrants et sortants]

EXPÉRIMENTATION EQLAAT

La Cramif a été retenue dans le cadre de l'appel à projets EqlAAT porté par la CNSA (caisse nationale de solidarité pour l'autonomie). Une vingtaine de sites ont été sélectionnés au niveau national pour expérimenter durant deux ans de nouvelles pratiques destinées à améliorer l'accès et la bonne adaptation des aides techniques pour les personnes en situation de handicap et pour les personnes âgées. Les personnes suivies dans le cadre de ce dispositif pourront être accompagnées sur : l'évaluation du besoin, l'accompagnement en coordination avec le service social, le choix de la solution technique, le prêt de matériel et l'accompagnement de l'utilisation de l'aide technique avant ou après location/acquisition.

Si cette expérience est concluante, elle sera déployée de manière pérenne sur l'ensemble du territoire national.



UNE ANNÉE D'EXCELLENCE POUR L'ÉCOLE DE SERVICE SOCIAL

2021 a été une excellente année pour l'école de service social de la Cramif, avec un taux de réussite de 100 % pour les étudiants en DEASS (diplôme d'État d'assistant de service social). Cette réussite est d'autant plus notable que cette promotion a vécu une partie importante de ses trois années d'études en période d'épidémie et de confinement, sans bénéficier d'aménagement des épreuves d'examens. En plus de ce contexte difficile et perturbant, cette promotion était aussi la première à passer le diplôme de DEASS dans le cadre de la réforme de 2018.

L'école a également obtenu la certification Qualiopi du ministère du Travail pour ses formations professionnelles. Ce label atteste de la qualité des approches pédagogiques de l'école et de l'environnement offert aux stagiaires, tant pour la formation initiale au métier d'assistant de service social que pour la formation continue qui s'adresse aux professionnels du champ médico-social.



3

RISQUES PROFESSIONNELS



« Certains secteurs
d'activité ont été
très touchés par
la crise »



FRANÇOIS BLANCHARD & JEAN-YVES MARTINEZ

Direction régionale des risques professionnels

Avec la décrue progressive de l'épidémie et la reprise de l'activité économique, l'accompagnement des entreprises sur les risques professionnels classiques a pu reprendre pleinement. Le risque sanitaire s'est atténué, tout en restant très présent dans les préoccupations des entreprises.

COMMENT AVEZ-VOUS PU ACCOMPAGNER LES ENTREPRISES EN PRÉVENTION DURANT CETTE ANNÉE ?

François Blanchard : En dehors de l'accompagnement au risque sanitaire, nous sommes peu à peu revenus sur un rythme d'activité classique. Depuis le 11 juin 2020, nous avons pu reprendre nos interventions en prévention dans les entreprises et sur les chantiers. Nos ingénieurs conseil et nos contrôleurs de sécurité ont pu poursuivre leurs activités d'accompagnement des entreprises tout au long de l'année, et même en situation de télétravail.

La particularité de cette année est que l'activité de certains secteurs a été amplifiée ou ralentie, voire stoppée. Par exemple, les secteurs sanitaires, de la propreté, ou le médico-social, ont été très touchés par la crise, avec des situations difficiles à gérer par les entreprises. Il n'a donc pas été facile de les mobiliser sur la prévention. Les secteurs du tourisme, de la restauration, des activités culturelles ou encore le secteur aéroportuaire sont encore très impactés par la crise liée au Covid-19. Concernant le BTP, les chantiers ont été perturbés en raison des contraintes sanitaires, mais se sont globalement poursuivis. C'est par exemple le cas du chantier du Grand Paris Express.

Les aides pour permettre aux entreprises de financer leurs actions de prévention ont été très importantes cette année, qu'il s'agisse de la subvention « prévention Covid » pour les TPE/PME ou des subventions classiques (SPTPE et contrats de prévention). Nous avons octroyé 14 millions d'euros, un montant jamais atteint. Grâce aux outils de visioconférence, nous avons proposé aux entreprises d'Île-de-France des webinaires thématiques consacrés à la prévention. Ces webinaires ont rassemblé plus de 400 participants, et un replay était systématiquement proposé aux personnes qui ne pouvaient pas y assister.

LA CRISE A-T-ELLE IMPACTÉ VOS MODES D'ACTION ?

F. B. : Les modalités d'intervention dans les entreprises ont peu évolué. Par contre, les réunions de travail en distanciel se sont multipliées et ont entraîné des changements dans les pratiques. Avec moins de déplacements, des réunions plus courtes et plus fréquentes, les groupes de travail se sont multipliés et ont pu produire davantage. Par exemple pour la normalisation des matériels aéroportuaire, nous avons eu cette année une dizaine de réunions contre auparavant deux séances plénières par an. Cela a permis

aux groupes constitués d'aller plus loin, d'autant plus lorsque les participants se connaissent bien. La crise a aussi été une opportunité pour progresser dans la dématérialisation, car il était compliqué de fonctionner à distance avec des flux papier.

Jean-Yves Martinez : Depuis l'automne 2020, la tarification est passée en « Zéro papier », en lien avec les services partenaires que sont la direction comptable et financière et le département des affaires juridiques. Ce type de changement nous a permis de déployer massivement le télétravail, notamment pour les salariés de la tarification qui sont désormais 80 % à télétravailler.

QUELLES PERSPECTIVES SE DESSINENT POUR L'ANNÉE 2022 ?

F. B. : Nous allons tout d'abord accompagner aussi loin que possible les entreprises suivies dans le cadre des actions prévues dans le CPG actuel. Nous allons aussi travailler sur la préparation de la prochaine COG (convention d'objectifs et de gestion). Par ailleurs, nous sommes impliqués dans l'élaboration du futur plan régional de santé au travail qui déclinera le Plan Santé au Travail présenté fin 2021. Nous resterons très investis dans nos relations avec les SPST, dans le cadre des CPOM (contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens), et nous souhaitons conserver cette dynamique de collaboration entre les SPST et la Drieets (direction régionale et interdépartementale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités).

Développer des synergies entre la prévention et la tarification constitue un fort enjeu, grâce au potentiel ouvert par le compte AT/MP (accidents du travail et maladies professionnelles) et la forte croissance des adhésions. Nous espérons pouvoir « pousser » à terme de l'information ciblée vers certaines entreprises suite à la survenue d'un accident du travail. En 2022, nous envisageons d'éprouver la démarche sur les sujets liés à la PDP, pour sensibiliser l'employeur lorsqu'un salarié est arrêté longtemps après un accident du travail.

Enfin, pour améliorer la qualité de notre offre, nous allons renforcer notre capacité à répondre aux entreprises avec le numéro téléphonique 3679 et le dispositif « Place des entreprises », porté par le ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance, qui vise à proposer à toutes les entreprises une mise en relation avec les administrations en fonction de leurs projets.

CHIFFRES



400

PARTICIPANTS
AUX WEBINAIRES
THÉMATIQUES



14 M€

TOTAL DES AIDES
FINANCIÈRES ATTRIBUÉES
AUX ENTREPRISES

INSTALLATION DU MICROSCOPE META

2021 a été l'année de l'installation du microscope META (microscope électronique à transmission) au sein du laboratoire de toxicologie industrielle. Cet investissement majeur va permettre à la Cramif d'analyser des prélèvements réalisés en entreprise ou sur chantier, pour rechercher la présence de fibres d'amiante et d'en caractériser la nature. Cela permettra d'objectiver plus rapidement des situations d'expositions dangereuses, et ainsi de pouvoir obtenir des mesures de prévention pour mieux protéger les salariés qui seraient exposés. Le laboratoire de la Cramif travaillera pour l'ensemble des caisses régionales. À plus long terme, le potentiel du META pourrait être utilisé pour rechercher la présence de nanomatériaux.

LA PRÉVENTION POUR LES JEUX OLYMPIQUES 2024

La Cramif travaille avec la Solideo (Société de livraison des ouvrages olympiques), en charge de la construction de certaines installations pour les JO (jeux olympiques) de Paris 2024, pour bien prendre en compte les préconisations en matière de prévention. Elle œuvre de manière concertée avec la Driets. Par ailleurs, la Cramif accompagne

le COJO (comité d'organisation des JO) dans son projet de formation et d'accueil des personnes (salariés, bénévoles, etc.) qui assureront l'accueil du public et des athlètes. L'intégration des préconisations habituelles de prévention doit être adaptée dans certaines situations pour tenir compte du caractère éphémère de cet événement, quand bien même chaque participant devrait en garder un souvenir inoubliable.

L'APPORT DU MARKETING SOCIAL

L'approche en marketing social se déploie dans le champ de la prévention et de la tarification. Une opération de ciblage a été conduite afin de réaliser des campagnes de communication ciblées pour promouvoir les offres de service. À destination des TPE, un travail d'ingénierie sectorielle de la prévention est en cours au niveau national, qui conduira à développer des outils de prévention spécifiques à 36 secteurs ciblés. Ce chantier fera l'objet de campagnes de communication ciblées tout au long de l'année 2022.

Un travail similaire est réalisé pour prévenir les risques de chutes de hauteur et de plain-pied. Dix situations de travail ont été identifiées pour être traitées en termes d'ingénierie par les cinq inter-régions regroupant les caisses régionales.





Pour ce faire, la Cramif est associée à la Carsat des Hauts-de-France et la CGSS de la Guadeloupe.



UN OUTIL DE CODIFICATION DES ACCIDENTS DU TRAVAIL

Déployé au printemps dans sa version initiale, il permet de codifier une des quatre variables qui servent à établir des statistiques technologiques dont l'exploitation nous aide à affiner nos politiques de prévention. Construit à partir de techniques alliant intelligence artificielle et méthodes statistiques, cet outil permet d'améliorer la qualité de la codification et aussi de gagner en efficacité.

Des travaux sont en cours pour lancer une nouvelle version de l'outil, qui proposera, dès 2022, de prédire les quatre variables codifiées. A plus long terme, l'outil pourrait proposer une codification automatique pour certaines situations simples, de manière à ce que les techniciens en tarification puissent concentrer leur expertise sur des codifications complexes.



META permettra de rechercher la présence de nanomatériaux, qui sont notamment facteurs de développement de cancers.



RESSOURCES



“ Faire de la crise
une opportunité
pour travailler
autrement ”



SABRINE MICHENOT

Direction des ressources et des relations sociales

2021 a permis d'installer durablement les transformations profondes conduites durant la crise : nouveaux outils, méthodes de travail, management collaboratif, etc.

QUEL REGARD PORTEZ-VOUS SUR L'ANNÉE ÉCOULÉE ?

Sabrina Michenot : En matière de gestion des ressources humaines, nous ne nous ne sommes plus positionnés uniquement en réaction face à la crise. Nous en avons tiré les enseignements afin de faire de cette expérience une opportunité de transformation de notre environnement de travail et permettre à chacun de travailler autrement.

Nous nous sommes inscrits dans une nouvelle organisation du travail, plus flexible, répondant aux attentes des salariés en termes de responsabilité et d'autonomie. Nous nous sommes attachés à sécuriser et pérenniser les dispositifs construits en urgence en 2020, en accompagnant chacun pour se les approprier durablement.

COMMENT AVEZ-VOUS ACCOMPAGNÉ LES COLLABORATEURS DANS CES TRANSFORMATIONS ?

S. M. : Un objectif a guidé cet accompagnement tout au long de l'année : reconstruire des collectifs de travail soudés, mais différents puisque gérés à la fois à distance et sur site. En 2020, nous avons construit une « Cramif hors les murs ». Il a fallu en 2021 redonner à chacun l'envie de revenir dans nos murs ! En premier lieu, nous avons accompagné les collaborateurs dans ce retour sur site progressif, tout en leur garantissant de pouvoir continuer à télétravailler. Pour cela, nous avons renégocié notre accord télétravail en permettant à un plus grand nombre de salariés d'en bénéficier plus rapidement. Pour faciliter la généralisation du travail en mode hybride, nous avons accompagné les collaborateurs dans le développement des compétences numériques et l'utilisation des outils collaboratifs. Nous avons ainsi généralisé auprès de tous les salariés les licences Zoom ainsi qu'un logiciel de téléphonie sur ordinateur (softphone). De même, nous avons doté progressivement tous les salariés de PC portables et de casques.

Le volet PSSI (politique de sécurité des systèmes d'information) a été aussi important, car pour travailler durablement à distance, il faut sécuriser l'accès aux données et informations traitées chaque jour par les salariés. Une campagne de communication a été déployée afin de sensibiliser chacun sur ces sujets.

L'accompagnement s'est également porté sur le volet formation, notamment auprès des managers, avec des sessions spécifiques pour les accompagner sur des sujets tels que le management à distance, le management visuel, le design thinking, ou encore la cohésion d'équipe. De même, les modalités d'accès à la formation se sont diversifiées avec des formations multimodales qui allient le présentiel, le distanciel et l'e-learning. Le taux d'accès à la formation en 2021 est inédit, avec 74 % de nos salariés formés. C'est l'un des enseignements de 2020 : en n'ayant plus besoin de se déplacer, on lève un frein dans l'accès à la formation.

TOUTES CES ÉVOLUTIONS SONT-ELLES BIEN VÉCUES PAR LES COLLABORATEURS ?

S. M. : Nous sommes collectivement très attentifs aux facteurs de risques que peuvent générer ces nouvelles modalités et conditions de travail. Il nous faut prévenir les effets potentiellement négatifs du télétravail. En effet, certains salariés peuvent décrocher du collectif de travail et se sentir isolés, même sur site, car le travail à distance contraint les échanges informels et la convivialité. De même, il nous faut également prévenir la surcharge de travail et garantir le droit à la déconnexion, qui sont plus difficiles à détecter à distance. La conciliation vie privée/vie professionnelle et la santé des salariés sont notre priorité.

Cette transformation profonde de notre environnement de travail représente un bouleversement à la fois culturel et organisationnel pour notre organisme. Il nous faut trouver un juste équilibre et satisfaire les attentes de chacun.

À ce titre, les résultats du baromètre social institutionnel 2021, outil d'écoute des salariés des différentes branches de la Sécurité sociale, démontrent que nous sommes sur la bonne voie puisque nous sommes en nette progression sur les indicateurs liés aux conditions de travail, à l'autonomie et la perception du management. C'est à la fois très encourageant et motivant !

AVEC QUELLES PERSPECTIVES AMORCEZ-VOUS L'ANNÉE 2022 ?

S. M. : Nous allons évaluer les actions de notre SDRH (schéma directeur des ressources humaines) 2018-2022, en vue de préparer notre nouvelle feuille de route RH en lien avec les travaux de la COG. Cette évaluation devra être menée de manière transverse et collaborative, tout en tenant compte à la fois des nouvelles aspirations des salariés et des enjeux forts que sont l'adaptation des métiers à la transformation digitale et l'optimisation des ressources dans un contexte contraint.

Nous devons rechercher la bonne adéquation pour avoir des salariés engagés dès leur arrivée et tout au long de leur parcours à la Cramif. Cela passe, par exemple, par le recrutement en apprentissage, ou encore le développement d'une ingénierie de la formation qui permette l'acquisition rapide de nouvelles compétences et ouvre des perspectives d'évolution. L'amélioration de l'expérience collaborateur sera également importante. Dans cette logique, nous souhaitons développer une démarche plus proactive dans notre offre de service aux salariés et proposer des parcours davantage individualisés : parcours nouveau salarié, retraite, maternité, reprise après une longue absence, etc.

Enfin, il sera important de continuer à accompagner nos managers et de les doter de compétences RH pour leur permettre d'être les relais de proximité de notre politique RH.

UN ACCOMPAGNEMENT DÉDIÉ AUX MANAGERS

L'installation durable d'un fonctionnement hybride a transformé la relation managériale : moins verticale, moins descendante, et plus axée sur les objectifs et les résultats. Différents outils ont été proposés aux managers de la Cramif afin de les accompagner dans les nouveaux modes de management collaboratifs : formations, séances d'échanges de pratique, outils (guides et fiches pratiques). En parallèle, le groupe dédié à la communauté managériale de la Cramif sur la plateforme collaborative Liam a été alimenté tout au long de l'année afin de fournir à tous des ressources utiles. Un programme de mentorat a également été déployé afin d'accompagner au mieux les nouveaux managers lors de leur arrivée.

VACCINATION DES SALARIÉS

Durant l'année, une rubrique intranet dédiée a été alimentée afin de transmettre aux collaborateurs des informations liées à la vaccination contre le Covid-19 (contre-indications, délai entre les doses, etc.) Plusieurs séances de vaccination ont également été organisées au sein de notre service santé au travail. L'objectif était de permettre aux salariés concernés par la vaccination obligatoire d'avoir un accès facilité à la vaccination et d'offrir à tous la possibilité de se faire vacciner sur son lieu de travail. Au final, 112 personnes ont été vaccinées contre le Covid-19 à la Cramif.



OBJECTIF « CRAMIF ZÉRO PAPIER »

Depuis 2019, la Cramif est passée de 52 à 72 % de dématérialisation de ses documents papiers internes. Cela a nécessité le déploiement de nombreux outils pour accompagner la digitalisation du cycle de vie des documents (par ex : e-parapheur, badgeage sur smartphone, etc.).

Cette ambition passe également par la dématérialisation « à la source », c'est-à-dire des documents externes entrants.

Différents services digitaux ont été mis en place pour permettre à nos publics de transmettre des documents numériques. Et cela répond à une forte attente de leur part, car leurs usages suivent ce mouvement : le volume de plis papiers reçus est passé de 545 000 en 2018 à 475 000 en 2021. D'importantes avancées sont attendues en 2022, avec la mise en place du service de déclaration de ressources en ligne pour nos assurés invalides. L'objectif est d'arriver à 272 000 plis, soit une division par deux des plis papiers reçus.

En plus d'un changement de format des documents, la dématérialisation des flux accompagne l'évolution des façons de travailler. La crise sanitaire a montré toute la nécessité de cette dématérialisation et des nouveaux outils collaboratifs. Avec le zéro papier, chacun peut désormais consulter ces documents sur site ou à distance, seul ou en simultané. De plus, le traitement des documents est fiabilisé car en limitant la circulation de papier en interne sur les services, les risques de perte ou de



CHIFFRES



70 %

DES COLLABORATEURS EN TÉLÉTRAVAIL OU TRAVAIL À DISTANCE



78 %

DES SALARIÉS SONT FIERS DE TRAVAILLER À LA CRAMIF (résultats BSI 2021)



VERS UN TÉLÉTRAVAIL ASSOULI

Un nouvel avenant au protocole d'accord a été négocié avec les organisations syndicales et signé en décembre 2021, afin d'assouplir les conditions de télétravail. Dès 2022, les salariés pourront par exemple déclarer trois lieux de télétravail. L'enveloppe annuelle de jours télétravaillables pour les managers passera de 20 à 85 jours par année civile. D'autre part, il sera possible de bénéficier du télétravail dès six mois d'ancienneté dans l'organisme (contre 12 précédemment). Ce nouvel accord répond à une demande forte des collaborateurs qui souhaitent concilier au mieux vie privée et vie professionnelle.



traitement sont évités. *In fine*, cela allège les charges de travail en traitement erroné des documents papier, nous permettant ainsi de développer nos expertises sur d'autres sujets.

UNE APPROCHE REVUE POUR ATTIRER DES CANDIDATS

Avec la crise sanitaire, les attentes des candidats vis-à-vis d'un employeur ont changé. Pour prendre en compte ces nouvelles aspirations, les conditions de recrutement et d'accueil des nouveaux embauchés ont été revues.

La Cramif se place dans une démarche beaucoup plus proactive sur le marché de l'emploi, en valorisant sa marque employeur afin d'attirer des candidats. La construction des offres d'emploi a été repensée, notamment en indiquant les

avantages offerts par la Sécurité sociale. L'activité de recrutement a été très soutenue cette année avec 394 recrutements.

Afin d'accueillir au mieux les nouveaux embauchés sur les premières semaines et mois, le parcours d'intégration a été refondu. Ce nouveau parcours doit permettre d'accueillir au mieux les collaborateurs dès leur arrivée, et leur transmettre les valeurs et les spécificités de la Cramif en tant qu'organisme de Sécurité sociale. L'objectif est d'offrir au nouveaux embauchés les meilleures conditions d'accueil afin qu'ils soient pleinement engagés dans leurs missions.



**La conciliation vie privée/
vie professionnelle et la
santé des salariés sont une
priorité.**

GLOSSAIRE

Acaata

allocation de cessation anticipée d'activité des travailleurs de l'amiante

AT/MP

accidents du travail et maladies professionnelles

BSI

baromètre social institutionnel

BTP

bâtiments et travaux publics

Carsat

caisse d'assurance retraite et santé au travail

CGSS

caisse générale de sécurité sociale

Cnam

caisse nationale d'assurance maladie

CNSA

caisse nationale de solidarité pour l'autonomie

COG

convention d'objectifs et de gestion

COJO

comité d'organisation des JO

CPAM

caisse primaire d'assurance maladie

CPG

contrat pluriannuel de gestion

CPOM

contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens

DAT

déclaration d'accident du travail

DEASS

diplôme d'Etat d'assistant de service social

Drieets

direction régionale et interdépartementale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités

EqLAAT

équipes locales d'accompagnement sur les aides techniques

Escavie

espace conseil pour l'autonomie en milieu ordinaire de vie

GED

gestion électronique des documents

JO

jeux olympiques

LPP

liste des produits et prestations

MESSI

mise en sécurité des systèmes d'incendie

META

microscope électronique à transmission

PDP

prévention de la désinsertion professionnelle

PSSI

politique de sécurité des systèmes d'information

RIC

réunion d'information collective

SDRH

schéma directeur des ressources humaines

Sesam

système électronique de saisie de l'Assurance Maladie

Solideo

société de livraison des ouvrages olympiques

SPTPE

subvention prévention pour les TPE

SPSTI

service de prévention et de santé au travail interentreprises

TPE/PME

très petites entreprises / petites et moyennes entreprises

DIRECTEUR DE LA PUBLICATION

➤ David Clair
(Directeur général)

RESPONSABLE DE LA PUBLICATION

➤ Nathalie Salles
(Directrice de la communication par intérim)

CAISSE RÉGIONALE D'ASSURANCE MALADIE D'ÎLE-DE-FRANCE

➤ Direction de la communication
17-19 avenue de Flandre
75019 Paris

ICONOGRAPHIE

➤ Delphine Le Berre, iStock

RÉALISATION

➤ Pôle graphique Cramif

IMPRESSION

➤ Imprimerie Decombat

Pour en savoir plus, rendez-vous sur
cramif.fr

Rapport d'activité 2021

Cramif – Direction de la communication – Juin 2022

Cramif - Direction de la communication - 21/06/22 - Juin 2022 - ©cramif



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Caisse régionale
Île-de-France