



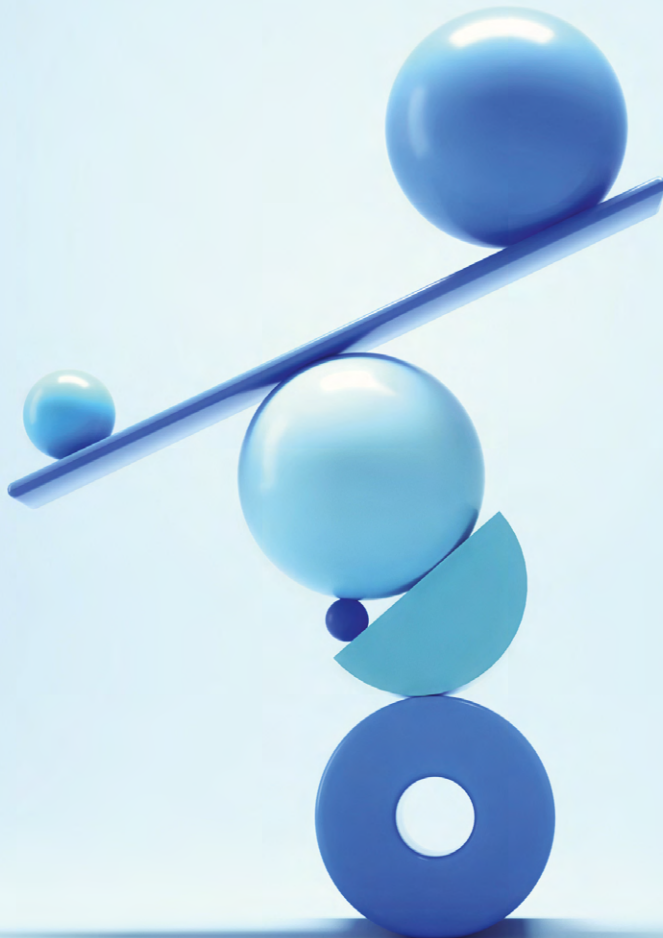
**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Caisse régionale
Île-de-France

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

(FR)AGILE



SOMMAIRE

PAGE 3

Édito

PAGE 4

Gouvernance

PAGE 6

PROTÉGER

PAGE 10

PRENDRE SOIN

PAGE 14

PRÉVENIR

PAGE 18

ACCOMPAGNER

PAGE 22

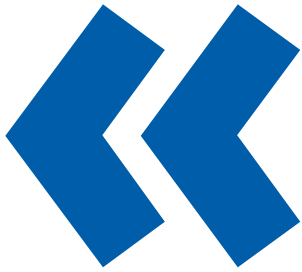
Glossaire

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.



ÉDITO

DAVID CLAIR,
DIRECTEUR GÉNÉRAL
DE LA CRAMIF



Face aux fragilités, nous avons un devoir d'agilité

Au sein de l'Assurance Maladie, la Cramif prévient et accompagne les fragilités sociales et professionnelles liées à la santé.

Cette vocation forte a un corollaire. Face aux fragilités, nous avons un devoir d'agilité. Nous nous devons d'être efficaces, pertinents, réactifs pour ne pas prendre le risque que celles-ci s'installent, s'aggravent, se doublent d'autres fragilités.

L'année écoulée illustre une nouvelle fois cet effort continu d'adaptation de notre organisation et notre offre aux assurés pour faire progresser la qualité de service. Nous le poursuivons aujourd'hui avec un programme spécifique dédié à cette ambition.

L'agilité passe aussi par l'innovation et la mise en place de nouveaux outils. Ce rapport annuel reflète cette ambition, à travers de nombreux exemples dans l'ensemble de nos activités métier – gestion des prestations, action sanitaire et sociale, gestion des risques professionnels –, et support.

À titre d'exemple, dans le domaine du handicap, en complément du pilotage du baromètre Handifaction, qui éclaire sur les difficultés des personnes en situation de handicap, le lancement de l'Initiative Régionale Handicap Santé (IRHS), en juin 2023, permet d'insuffler une nouvelle dynamique régionale en faveur d'un meilleur accès à la santé de ces personnes.

Dans le même esprit, nous nous sommes fortement investis en 2023 dans une exploitation des données qui nous permet à la fois de mieux cibler les publics à accompagner, mieux piloter les activités et gagner en confort de travail et en efficacité.

Aujourd'hui, ce sont toutes nos équipes qui se mettent en marche pour innover au service des fragilités.

GOUVERNANCE

COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Arrêté du 25 février 2022¹

Prenant effet le 5 mars 2022 jusqu'au 4 mars 2026 (date de la fin de mandature)

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 les CPG (contrats pluriannuels 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.

1. ADMINISTRATEURS À VOIX DÉLIBÉRATIVE

REPRÉSENTANTS DES ASSURÉS SOCIAUX

	Titulaires	Suppléants
CGT	M. NAÏLI Hakim M. ZAÏGOUCHE Abderrafik ³	Poste à pourvoir Mme CLÉRET Karine
FO	M. PAINCHAN Reza M. VILPASTEUR Vincent ³	M. BONNET Marc M. MICHEL Laurent
CFDT	M. GOMEZ Michel ³ Mme PERNOT Brigitte	Mme JRAY Saadia M. AOUJ Mourad
CFTC	M. GALET Jérôme ³	Mme BESSARD Christine
CFE-CGC	Mme KEMPF Bettina ³	M. GASMI Karim

REPRÉSENTANTS DES EMPLOYEURS

	Titulaires	Suppléants
CPME	M. BERDOUS Nasser M. DELAYEN Cédric ³ M. PULLIAT Gérard	Poste à pourvoir M. MACHARD Michaël Poste à pourvoir
MEDEF	M. GODEFROY Hervé Mme GUILLOTIN Valérie Mme LALEAU Agnès ³ M. LEMONNIER Érick	M. BLONDEL Bruno M. TRÉMOUREUX Philippe Poste à pourvoir M. MEAUZÉ Nicolas
U2P	M. GOJ Philippe ³	Poste à pourvoir

REPRÉSENTANTS DE LA FÉDÉRATION NATIONALE DE LA MUTUALITÉ FRANÇAISE

	Titulaire	Suppléant
	M. RÉDY Stéphane ³	M. LICHON Pierre

PERSONNES QUALIFIÉES

Mme ECKERT Brigitte
M. FORGERON Stéphane
M. RAYMOND Nicolas
Mme SALAÚN Christine

Président :

M. PAINCHAN Reza²

1^{er} Vice-Président :

M. DELAYEN Cédric²

2^e Vice-Président :

M. ZAÏGOUCHE Abderrafik²

2. ADMINISTRATEURS À VOIX CONSULTATIVE

REPRÉSENTANTS DES ASSOCIATIONS FAMILIALES

Titulaire	Suppléant
M. GAMBERT Hervé	Poste à pourvoir

REPRÉSENTANT DU CONSEIL DE LA PROTECTION SOCIALE DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

M. RANSON Gérard-Philippe

REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL COLLÈGE « CADRES »

Titulaire	Suppléant
Mme SOARES Isabelle	Poste à pourvoir

COLLÈGE « EMPLOYÉS »

Titulaires	Suppléants
Mme BOUALI Taous M. LE BONHOM Jean-Marc	Mme AMRI Sabah Mme BOULANGER Aline

¹ Modifié par arrêtés des 02/03/2022, 23/03/2022, 16/09/2022 et 23/11/2023.

² Élu à la séance d'installation du 07/03/2022.

³ Chef de file.

LE MOT DE

REZA PAINCHAN, PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA CRAMIF



En 2023, le conseil d'administration et ses commissions ont soutenu la Cramif dans son engagement fort en matière d'accompagnement des fragilités sociales et sanitaires dans la région Île-de-France, notamment en votant les budgets de la gestion administrative et de la gestion tarification/prévention des risques professionnels.

La fin de l'année 2023 a été marquée par l'approbation par le conseil d'administration du contrat pluriannuel de gestion (CPG) 2023-2027. Le CPG est issu de la convention d'objectifs et de gestion (COG) de l'Assurance Maladie, adoptée par le conseil de la Caisse nationale de l'Assurance Maladie (Cnam) le 26 juin 2023 et signée par le président et le directeur général de la Cnam le 19 juillet 2023. Le CPG de la Cramif repose sur 6 axes parmi lesquels figurent l'intégration des enjeux de la transition écologique dans la prévention et la santé publique et la garantie d'une offre de services aux usagers performante et personnalisée.

S'agissant de la branche AT/MP, la signature de ladite convention ne devrait pas intervenir avant l'été 2024.

Au cours de 2023, le conseil d'administration a eu le privilège d'accueillir deux intervenants de qualité. Ainsi, alors que Paris s'apprête à accueillir en 2024 les Jeux olympiques et paralympiques, M. Castra, directeur du projet « Jeux olympiques et paralympiques 2024 » au sein de l'agence régionale de santé (ARS) d'Île-de-France, est venu présenter toute la dimension du projet tant sur la santé et sécurité au travail, que sur l'organisation ou la sécurité sanitaire.

Le second sujet qui a fait l'objet d'une riche présentation et d'échanges fournis avec les administrateurs a été le handicap, domaine dans lequel la Cramif est experte en tant que gestionnaire du baromètre national Handifaction et partenaire avec l'association Handidactique de l'Initiative Régionale Handicap Santé (IRHS) pour améliorer l'accès aux soins et à la santé des personnes vivant avec un handicap. Au cours de son intervention, Mme Zineb Rachedi, maître de conférences à l'Institut national supérieur de formation et de recherche pour l'éducation inclusive, a présenté le contexte, les réalités ainsi que les enjeux de la question du handicap et de l'emploi dans une perspective inclusive.

J'adresse de chaleureux remerciements aux équipes de la Cramif, aux membres du conseil d'administration et des commissions pour leur investissement et leur professionnalisme tout au long de l'année 2023 et je ne doute pas que l'organisme va continuer ainsi à répondre aux défis de demain !

ENGAGÉS

pour un accès effectif aux droits

La Cramif a mobilisé ses ressources et misé sur les partenariats pour améliorer la qualité de service aux assurés. Une politique qui s'est traduite à la fin de l'année par des avancées notables.

« Dans le domaine des prestations, nous prenons en charge des publics aux attentes différentes : les invalides, les allocataires de l'amiante et les professionnels de l'appareillage », explique Régine Haspel, directrice de la relation client et des prestations. Trois populations auxquelles il faut délivrer le service et l'information adéquats. « Les personnes en situation d'invalidité, par exemple, sont facilement inquiètes. Nous devons donc être particulièrement vigilants sur ce point. Ce sont des assurés souvent économiquement fragiles, déstabilisés si l'allocation arrive avec un ou deux jours de retard », note Régine Haspel.

LA QUALITÉ DE SERVICE, UN ENJEU PRIMORDIAL

Face à des publics fragiles, la qualité de service est un enjeu de premier plan. Une mauvaise information de l'assuré ou un dysfonctionnement dans le traitement du dossier peut entraîner une rupture dans le règlement de l'allocation amiante ou de la pension d'invalidité et une fragilité encore plus grande de

ces personnes. La direction de la relation client et des prestations (DRCP) a mené ces dernières années un important travail pour améliorer la relation aux assurés en prenant en compte les besoins de chaque population.

UNE PLUS GRANDE PROXIMITÉ AVEC LES REPRÉSENTANTS DES ALLOCATAIRES AMIANTE

Pour bien comprendre les attentes des allocataires amiante, mieux déceler irritants et pistes d'amélioration, la Cramif a resserré les liens avec les associations qui les représentent. « Désormais, nous les rencontrons tous les six mois, ce qui crée une réelle proximité et nous permet de savoir ce qui va bien, ce qui va moins bien et d'enclencher rapidement si nécessaire des actions correctives », pointe Régine Haspel. En étant sûr d'aller dans le bon sens : « Notre perception n'est pas toujours juste. On peut croire que l'assuré a besoin de telle information ou tel service, et s'apercevoir qu'en réalité, c'est tout à fait autre chose qu'il attend. Nos partenaires nous permettent de rectifier le tir, de mieux coller à ses attentes ».

Concrètement, le parcours d'un allocataire amiante comporte trois étapes : la demande d'allocation, la phase de perception de l'allocation et le passage de l'allocation amiante à la retraite. « Les difficultés concernent plutôt les phases 1 et 3, les plus délicates, que nous avons

LA CRAMIF A REÇU

29 462

ASSURÉS INVALIDES EN 2023

80 %

DES DEMANDES D'ALLOCATION AMIANTE SONT INSTRUITES DANS UN DÉLAI DE DEUX MOIS

optimisées», observe Régine Haspel. Les courriers sont progressivement revus pour plus de clarté d'information à chaque étape de la relation avec l'allocataire. Ce travail devrait être achevé en 2024.

FLUIDIFIER LE PASSAGE À LA RETRAITE

Pour éviter les ruptures de versement, mais aussi les doublons (qui amènent les assurés à devoir rembourser des sommes lors de la régularisation), la Cramif s'est rapprochée des caisses d'assurance retraite et de la santé au travail (Carsat). Objectif? Mieux structurer les échanges de données pour sécuriser le processus et limiter les sollicitations de l'assuré. Une convention est d'ores et déjà en cours de conclusion avec les Carsat de cinq régions. Le dispositif est en voie de déploiement auprès des autres régions.

Prochaine étape? «*Nous allons mettre en place des webinaires d'information pour les bénéficiaires de l'allocation amiante et des supports de communication accessibles, basés sur des infographies, qui expliquent simplement à qui s'adresser, comment, pour quelle demande, etc.*», annonce Marion Maudry, sous-directrice des prestations.



DES WEBINAIRES INVALIDITÉ OUVERTS À TOUS

Très efficaces pour diffuser des informations à un maximum d'assurés, les webinaires sont un format privilégié par la Cramif. Jusqu'à une période récente, les assurés étaient identifiés et invités à y participer. «*Nous avons finalement décidé de les ouvrir à tous, considérant qu'il valait mieux laisser la main aux assurés : ces derniers peuvent s'inscrire aux thèmes et aux dates qui leur conviennent le mieux, sans aucune limite*», affirme Marion Maudry. Une formule qui permet de n'exclure personne. «*Les nouveaux invalides ne sont pas les seuls à avoir besoin d'informations. Ceux qui sont entrés en invalidité il y a quelques années peuvent aussi être intéressés par une piqûre de rappel*», poursuit Marion Maudry. Et pour les ouvrir encore au plus grand nombre, ces webinaires sont accessibles en replay.

Plus d'infos : cramif.fr



LA CRAMIF, COPILOTE AVEC LA CNAM DE LA REFONTE DE « MON DOSSIER INVALIDITÉ »

En 2023, la Cramif a travaillé avec la Cnam pour revoir l'offre de services et les différents contenus d'information et de communication proposés par les caisses locales, retenir les propositions les plus pertinentes et labelliser une nouvelle offre harmonisée. « *Nous sommes parvenus à la conclusion que tout ce qui était mis en place dans les caisses locales, de type réunions d'information, webinaires, rendez-vous individuels, accompagnement, était pertinent et devait perdurer. Et que nous devons renforcer les informations synthétiques, concrètes et accessibles de type infographie, pour nos assurés et pour nos partenaires, comme les travailleurs sociaux notamment* », note Marion Maudry. Parmi les innovations en cours, un petit livret permet d'expliquer les modalités et les règles de l'invalidité. Il pourra être distribué auprès des partenaires, par exemple auprès des médecins.

Cette réflexion menée par la Cramif et la Cnam a aussi mis en lumière la nécessité d'aller davantage vers les publics pour les informer. Un « Welcome pack » va voir le jour, associant un courrier de bienvenue et un guide de l'invalidité.

Le besoin d'information ne se résumant pas à l'entrée en invalidité, une newsletter est également prévue pour rappeler aux assurés les modalités de contact avec les caisses, leurs droits et démarches à accomplir, etc.

UNE NEWSLETTER POUR LES PROFESSIONNELS DE L'APPAREILLAGE

4 400 professionnels de santé de l'appareillage ont reçu au début de l'année 2024 une première newsletter, destinée à leur donner des informations d'ordre pratique sur leur relation avec la Cramif, les conditions de facturation, les outils mis à leur disposition et la manière dont doit être rempli le dossier d'agrément. Cette lettre a vocation à paraître tous les trimestres et répond à un besoin d'informations de la part des professionnels de santé, qui sont très nombreux à fournir des dossiers incomplets. Elle vise à renforcer la qualité de ces derniers et à renforcer l'efficacité des échanges.

Dans le même esprit, les fournisseurs d'appareillage pourront demander un rendez-vous en ligne. « *Connaissant le motif du rendez-vous, nos équipes pourront préparer en amont les éléments de réponse et répondre à la demande en un seul rendez-vous.* », note Marion Maudry.

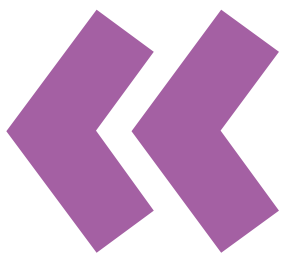


LUTTER CONTRE L'EXCLUSION NUMÉRIQUE

Pour ne pas ajouter une fragilité à une autre, la Cramif est attentive à prévenir le risque d'exclusion numérique. Elle a prévu un espace d'accueil numérique dans ses locaux, avenue de Flandre, pour accompagner les assurés invalides dans leurs démarches. Ces derniers peuvent utiliser librement les ordinateurs ou être aidés en cas de difficultés. Quand un conseiller constate qu'un assuré est dans l'incapacité d'utiliser son compte en ligne, il peut restaurer la relation papier. Cette intervention protège celui-ci face au risque de rupture de droits, s'il omet de faire sa déclaration de ressources en ligne ou s'il passe à côté d'un courrier important. « *Nous ne sommes pas du tout dans la logique d'imposer le numérique, mais d'accompagner ceux qui le souhaitent. L'essentiel, c'est que chacun puisse s'y retrouver et faire valoir ses droits* », conclut Marion Maudry.



INTERVIEW CROISÉE



Notre mobilisation a porté ses fruits

Dans un contexte difficile, la Cramif a su faire preuve d'agilité pour assurer une bonne qualité de service auprès des bénéficiaires de prestations. **Régine Haspel** et **Marion Maudry** expliquent comment les équipes y sont parvenues.



Régine Haspel

Directrice adjointe,
direction de la relation
client et des prestations

Quel bilan feriez-vous de la précédente convention d'objectifs et de gestion (COG) 2018-2022 ?

RÉGINE HASPEL. Nous avons augmenté notre périmètre d'intervention sur le territoire national, dans un contexte de ressources contraintes, et nous nous sommes adaptés à des transformations importantes, comme la mise en place de la déclaration en ligne des ressources et plusieurs changements de réglementation. Or malgré tout, nous avons gardé fermement le cap et atteint les objectifs de la COG.

Comment l'expliquez-vous ?

MARION MAUDRY. Durant toute cette période, nous avons fait preuve d'une très grande agilité. Après la crise sanitaire et la période qui s'en est suivie, face aux difficultés que nous avons connues par exemple sur le volet amiante ou invalidité en 2022, nous avons mobilisé à chaque fois toutes nos ressources en interne et mis en place les actions nécessaires. Ces efforts ont porté leurs fruits puisqu'à la fin 2023, nous avons retrouvé une bonne qualité de service. Tout ceci, nous le devons à l'engagement de nos équipes et à leur créativité. Elles ont passé deux à trois années difficiles et ont tenu le choc. On ne peut que le saluer et les remercier.

Auriez-vous des chiffres pour l'illustrer ?

RÉGINE HASPEL. Les délais d'instruction des demandes se sont nettement raccourcis : 80% des demandes d'allocation amiante sont instruites dans un délai de deux mois. Et nous enregistrons une baisse des demandes de médiation ou des réclamations de la part des allocataires. Le retour des associations qui les représentent est également un bon indicateur de la qualité du service.

Qu'est-ce qui aura été le plus décisif dans cette amélioration ?

MARION MAUDRY. C'est plutôt le résultat d'un ensemble de mesures : refonte des processus, formation, communication plus efficace avec les assurés, etc. Le plus décisif est sans doute le rapprochement avec nos partenaires, qui nous permet de mieux comprendre les besoins des assurés et de nous y adapter, mais aussi d'apporter plus vite des solutions. Cette démarche est fructueuse, et nous l'avons initiée avec chacun d'entre eux : les associations qui représentent les allocataires, les partenaires institutionnels comme les Carsat, pour que l'assuré ne connaisse pas de situation de rupture dans le versement de sa prestation.



Marion Maudry

Sous-directrice
des prestations, direction
de la relation clients
et des prestations

ATTENTIFS à la diversité des fragilités

L'année a été marquée par la volonté de la Cramif d'apporter des solutions aux personnes fragiles dans la globalité de leurs problématiques et de répondre à leur besoin à un moment de leur vie où elles sont en situation de rupture.



Claire Ndiaye
Sous-directrice du service social régional

Prévenir, accompagner, réparer les fragilités liées à la santé en Île-de-France, tant sociales que professionnelles. «*La Cramif est au cœur de ces problématiques importantes au sein de notre société et très présentes dans l'actualité*», résume Benjamin Berton, directeur de l'action sanitaire et sociale et de l'autonomie. La précédente période de COG 2018-2022 de l'Assurance Maladie a permis à la Cramif d'affirmer son engagement dans ce domaine et de renforcer ses outils et dispositifs.

«*Durant cette période, nous avons réorganisé le service social. Nous avons regroupé au niveau départemental les entités en charge de la relation avec les assurés, ce qui s'est traduit par des gains d'efficacité et de qualité de la relation client*», observe Benjamin Berton.

En 2023, 53 800 appels d'assurés ont été traités par des conseiller·ère·s avec un taux de décroché de 94,7 % et 16 970 demandes ont été transmises par les caisses primaires d'assurance maladie (CPAM) et les services médicaux, dont 99,9 % traitées dans les 48 heures.

Pour Claire Ndiaye, sous-directrice du service social régional, ces chiffres sont révélateurs de la volonté de proposer une prise en charge immédiate aux personnes qui rencontrent des difficultés.

UNE MEILLEURE VISIBILITÉ POUR LES ASSURÉS ET PARTENAIRES

Cette réorganisation s'est doublée d'une clarification des missions en matière d'action sanitaire et sociale et d'une affirmation des priorités : l'accompagnement des fragilités en santé, sociales et du handicap. «*Ce travail a renforcé notre visibilité par les assurés et les partenaires, ce qui est fondamental, car la dimension partenariale est essentielle pour nos métiers. Nous ne travaillons jamais seuls*», pointe Benjamin Berton. Les partenariats institutionnels avec les CPAM, les caisses d'allocations familiales

42 820

ASSURÉS ACCOMPAGNÉS
PAR LES ASSISTANT·E·S
DE SERVICE SOCIAL

DONT

6 700

POUR DES ACTIONS COLLECTIVES

(par exemple : sécuriser les parcours en santé de personnes vivant avec un trouble psy, retour à l'emploi de personnes atteintes d'un cancer, favoriser l'accès au bien-être d'assurés atteints de pathologies lourdes, « la parenthèse des aidants », etc.)

(Caf) ont été renforcés, ainsi qu'avec les acteurs locaux comme les associations, les collectivités locales, les services de santé au travail.

LES ACTIONS COLLECTIVES EN FORTE PROGRESSION

«2023 est une année où nous avons fortement développé "l'aller vers" les assurés comme les partenaires et où nous avons réalisé un grand nombre d'actions collectives, par exemple autour de sujets tels que les handicaps, les pathologies lourdes, comme les cancers, la souffrance au travail, etc.», témoigne Claire Ndiaye. Et de préciser: «L'idée est de réunir deux à dix personnes confrontées à la même problématique en développant des thèmes spécifiques, à l'occasion d'une série de rencontres.»

Au total, 6 700 assurés ont bénéficié en 2023 d'une action collective en sécurisation des parcours de santé (SPS) et prévention de la désinsertion professionnelle (PDP). Ces actions se font en complément de l'accompagnement individuel, qui reste soutenu. En 2023, 20 150 assurés ont été accompagnés en SPS et 15 970 en PDP, à titre individuel.

15 970 ASSURÉS ACCOMPAGNÉS POUR ÉVITER LA DÉINSERTION PROFESSIONNELLE

En 2023, 15 970 assurés ont été accompagnés par des assistants de service social au titre de la prévention de la désinsertion professionnelle (PDP), du fait de problèmes de santé se doublant de difficultés face à l'emploi.

La Cnam a mis en place à partir de 2019 des plateformes départementales pluridisciplinaires de service proposant un accompagnement individuel aux assurés en arrêt de travail et en risque de désinsertion. «L'Île-de-France a été pilote dans l'expérimentation de ces plateformes qui permettent le repérage précoce du risque de désinsertion grâce à des signalements de partenaires et des requêtes informatiques», explique Claire Ndiaye.

En 2023, ce dispositif expérimental s'est structuré et le service social de la Cramif a poursuivi son rôle de coordination des acteurs régionaux.

DÉ NOUVEAUX OUTILS ET LEVIERS AU SERVICE DU HANDICAP

En 2022, la Cramif a repris la gestion et le pilotage du baromètre national Handifaction mis au point par l'association Handidactique, qui mesure, chaque trimestre et sur tous les territoires, les difficultés auxquelles les personnes en situation de handicap sont confrontées dans l'accès aux soins.



UNE ALLOCATION DE 10 000 € POUR FACILITER LES RECRUTEMENTS DU SERVICE SOCIAL

Chaque année, la Cramif doit recruter une quarantaine de cadres, conseillers et assistant.e.s de service social. Pour renforcer l'attractivité de ses métiers, elle propose depuis 2023 une allocation de 10 000 euros aux élèves de troisième année du diplôme d'État d'assistant.e de service social (DEASS).

En contrepartie, ces derniers s'engagent à rejoindre le service social de la Cramif pour une durée de 24 mois minimum.

« Cette bourse répond aux difficultés de recrutement, mais aussi à la fragilité financière des jeunes étudiants, ainsi que des personnes en reconversion professionnelle », note Claire Ndiaye. Grâce à ce dispositif, dix assistant.es de service social ont déjà pu être recrutés en 2023 et arriveront à l'été 2024.

Plus d'infos : cramif.fr



Indicateur précieux, cet outil révèle avec finesse les contraintes qui pèsent sur ces personnes et permet de développer des actions ciblées sur les différents territoires. Selon ce baromètre, entre le 1^{er} janvier et le 31 mars 2024, 26% des répondants franciliens n'ont pas pu accéder aux soins dont ils avaient besoin (pour 23% en 2023).

Parmi ceux-ci, 15% ont abandonné leurs recherches sans trouver de soignant, 4% ont subi un ou plusieurs refus et ont abandonné leurs soins et 7% ont cherché un autre soignant après avoir subi un ou plusieurs refus. Le nombre de répondants a progressé en 2023, grâce aux communications de la Cnam et de la Cnaf. Cet appui a permis de toucher un plus large public (1 929 réponses), et notamment un public plus jeune. « Le rajeunissement de notre cible peut expliquer la progression récente du nonaccès aux soins. Les moins de 18 ans semblent rencontrer des difficultés sérieuses dans l'accès aux soins », analyse Samuel Valenti, sous-directeur de la direction de l'action sanitaire et sociale et du handicap (Dassa).

L'année 2023 marque un nouveau tournant dans l'engagement de la Cramif suite au lancement, en partenariat avec l'association Handidactique, de l'initiative régionale handicap santé (IRHS) qui fédère l'ensemble des acteurs de la santé du territoire francilien en faveur d'un accès amélioré aux soins des personnes en situation de handicap (*lire interview p. 13*).

PREMIÈRE ÉDITION DU CATALOGUE DE FORMATION POUR L'OFFRE D'ESCAVIE

Centre de ressources de la Cramif dédié au handicap, Escavie évalue, conseille, oriente et forme les personnes qui vivent avec un handicap, leurs aidants ainsi que les professionnels de santé et entreprises de services à la personne. En 2023, elle a publié son premier catalogue de formations, qui rassemble une vingtaine d'offres à destination des professionnels.

Elle a également développé son offre dédiée aux troubles du neuro-développement (troubles de la communication, du spectre de l'autisme, de la coordination, des apprentissages et du développement intellectuel, troubles déficitaires de l'attention, etc.).

Escavie a par ailleurs réalisé en octobre 2023 une journée mobilité et handicaps. Une centaine de professionnels du secteur ont pu assister à des tables rondes et conférences consacrées à la mobilité, au sport, à l'accessibilité et à l'inclusion par le mouvement.

UNE ANNÉE DE « LIBÉRATION DES ÉNERGIES »

Année riche et dense, 2023 a aussi été une « année de libération des forces vives, selon Benjamin Berton. Nous encourageons les collaborateurs sur le terrain à prendre des initiatives, à être attentifs à la globalité des problématiques qui touchent les personnes et concernent leurs fragilités, afin de se montrer créatifs pour trouver des solutions à leurs difficultés. »



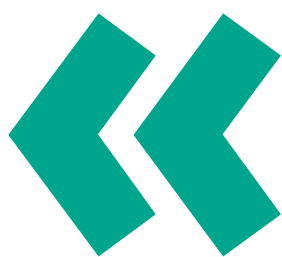
L'OUVERTURE DE L'ÉCOLE DE SERVICE SOCIAL SUR L'EUROPE

L'école de service social de la Cramif contribue au projet européen Erasmus + DLIS Digital learning « Former par et pour le numérique dans le domaine de l'intervention sociale ». Coordonné par l'institut régional du travail social (IRST) des Hauts-de-France, celui-ci entend former les travailleurs sociaux à la maîtrise des usages numériques afin d'en réduire la fracture. En 2023, l'école de service social a accueilli les formateurs des pays membres du projet pour échanger sur la manière d'enseigner le travail social en Europe.



→ L'école s'est par ailleurs vu attribuer en 2023 la certification Qualiopi et a poursuivi son développement : vente de formations à des institutionnels, développement d'une offre en lien avec la prévention de la désinsertion professionnelle et les pathologies lourdes, formations mixtes et hybrides, ouverture aux publics plus âgés en reconversion.

INTERVIEW CROISÉE



Nous voulons insuffler une nouvelle dynamique régionale pour améliorer l'accès à la santé des personnes en situation de handicap

Benjamin Berton, et **Samuel Valenti** expliquent quels leviers sont mobilisés pour améliorer l'accès aux soins des publics en situation de handicap.



Benjamin Berton

Directeur adjoint, direction de l'action sanitaire et sociale et de l'autonomie



Samuel Valenti

Sous-directeur de l'action sanitaire et sociale et handicap, direction de l'action sanitaire et sociale et de l'autonomie

Le 7 juin 2023, la Cramif a lancé avec l'association Handidactique l'Initiative Régionale Handicap Santé (IRHS). En quoi consiste-t-elle ?

BENJAMIN BERTON. Chaque année, le baromètre Handifaction confirme que les personnes en situation de handicap ont plus de difficultés que les autres dans l'accès à la santé. Soit parce qu'elles subissent un refus de soin, soit parce qu'elles en sont empêchées pour des raisons financières, des problèmes de mobilité ou d'éloignement. L'initiative IRHS, soutenue par l'agence régionale de santé (ARS) et l'Assurance Maladie, crée une impulsion régionale autour d'un comité régional de la charte Romain Jacob, qui constitue un guide éthique de l'accueil et du soin des personnes en situation de handicap. Elle a notamment le mérite de rapprocher la médecine de ville et l'univers hospitalier.

Quel a été l'impact de cette journée de lancement de l'IRHS ?

SAMUEL VALENTI. 150 acteurs et professionnels du handicap ont répondu présent, manifestant leur engagement en faveur de cette cause. Cette initiative s'articule autour de trois éléments : le comité régional Île-de-France de la charte

Romain Jacob, des trophées handicap santé, qui soutiennent des projets innovants dédiés à cette cause et un incubateur de projets.

Le handicap est devenu l'une des grandes causes de la Cramif ?

SAMUEL VALENTI. Avec l'IRHS nous franchissons une nouvelle étape dans l'affirmation de notre rôle face au handicap. C'est un choix historique de la Cramif. Le handicap est un sujet transversal qui implique beaucoup de métiers chez nous : le financement des appareillages, l'offre de services Escavie, le baromètre Handifaction, les soins au centre médical Stalingrad, etc. Notre volonté est d'insuffler une réelle dynamique au niveau régional pour que l'ensemble des acteurs se coordonnent sur ces questions.

Cette priorité va-t-elle se renforcer en 2024 ?

BENJAMIN BERTON. Ce sujet reste l'une de nos grandes priorités pour les années à venir. Nous poursuivons nos actions à l'exemple de notre contribution à l'initiative du réseau handicap prévention et soins odontologiques d'Île-de-France « Rhapsod'if », qui vise à former des chirurgiens-dentistes pour qu'ils accueillent plus de personnes en situation de handicap.

MOBILISÉS

pour réduire les accidents et maladies professionnelles

La Cramif a déployé la démarche « d'aller vers » ses publics, en mobilisant les entreprises franciliennes, grands comptes comme TPE, pour les aider à préserver la santé de leurs salariés. 2023 a été une année de transition entre deux périodes de convention d'objectifs et de gestion.

UNE ANNÉE DE TRANSITION

Dans ce contexte, les programmes de prévention engagés depuis 2018 se sont poursuivis. « Parmi les réussites de ces dernières années, nos actions en amont auprès des maîtres d'ouvrage ont montré leur efficacité : lorsque les éléments de prévention des risques professionnels sont intégrés dans les pièces des marchés, les répercussions sur les entreprises sont positives », indique François Blanchard, ingénieur conseil régional de la Cramif.

L'action vers les sièges sociaux dans le cadre du programme TMS Pros menée ces dernières années a été très bénéfique, par exemple dans le domaine de la propreté.

LA POURSUITE DE LA SIMPLIFICATION DIGITALE

Depuis le début 2023, les employeurs peuvent faire une demande de taux de cotisations



**Jean-Yves
Martinez**

Sous-directeur tarification
et reconnaissance

accidents de travail/maladies professionnelles (AT/MP) réduit via un questionnaire en ligne. Parallèlement, ils ont désormais la possibilité de déposer des documents de manière dématérialisée, grâce à un QR code ou sur une plateforme. La notification dématérialisée des taux a progressé : 60% des entreprises reçoivent aujourd'hui leur taux par voie électronique. Quant à l'outil qui permet aux TPE et PME de réserver en ligne depuis leur compte AT/MP les différentes subventions, il est désormais utilisé par près de 100% des entreprises, avec 642 demandes en 2023.

La transformation digitale concerne aussi l'interne. Une nouvelle version de l'outil d'aide à la codification des déclarations d'accidents

DES VERSEMENTS DE PLUS DE

**6 millions
d'euros**

À PRÈS DE

391

ENTREPRISES DANS LE CADRE
DE CONTRATS DE PRÉVENTION
ET DE SUBVENTIONS
PRÉVENTION TPE

du travail (DAT) est désormais utilisée au quotidien par la Cramif et sera intégrée dans le système d'information national à l'été 2024. « Elle est beaucoup plus performante que la version précédente, va enrichir les données statistiques et faire progresser les politiques de prévention », explique Jean-Yves Martinez, sous-directeur tarification et reconnaissance.

L'ENRICHISSEMENT DE L'OFFRE DE WEBINAIRES

La Cramif continue d'enrichir son offre de webinaires pour les entreprises et ses partenaires. Ces webinaires présentent des outils simples et pratiques adaptés à la taille des entreprises et prévoient un temps de réponse avec un professionnel de la prévention du secteur.

En mars, un nouveau webinaire a notamment été organisé pour les cliniques vétérinaires et en décembre, un autre sur les aides techniques. L'ensemble de l'offre est accessible en replay sur le site Cramif.fr.

CPOM : L'IGAS FAIT LE BILAN DES DIX ANS

L'inspection générale des affaires sociales (Igas) a publié en 2023 le bilan de dix ans des contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens (CPOM), qui lient au niveau régional les services de prévention et de santé au travail interentreprises (SPSTI) à l'État (Dreets) et aux caisses.

L'IGAS confirme au sein de ce rapport la pertinence des CPOM et préconise une nouvelle génération de contrats résolument partenariaux et le renforcement des moyens dédiés à l'évaluation.

LA MISE EN PLACE DU FIPU

La réforme des retraites s'est traduite par la création d'un fonds d'investissement dans la prévention de l'usure professionnelle (FIPU) pour financer en particulier les dépenses de prévention des entreprises pour prévenir les risques ergonomiques.

La gestion de ce fonds a été confiée à la Cham, qui s'est concentrée au dernier trimestre 2023 sur les modalités de conduite de ce dispositif rendu opérationnel en 2024.



DES APPELS SORTANTS POUR « ALLER VERS » LES EMPLOYEURS

Quand une décision est défavorable à l'employeur (par exemple le refus d'une demande de taux de cotisation réduit), il est toujours préférable d'expliquer la décision. La Cramif a donc décidé d'aller au-devant des employeurs et de les contacter par téléphone lorsqu'une décision mérite une explication. « C'est une démarche nouvelle et nous avons formé nos conseillers pour qu'ils soient à l'aise avec cette approche », explique Jean-Yves Martinez.

Et de préciser : « J'ai le sentiment que cela donne du sens à nos métiers : nous sommes un service public, les relations sont de plus en plus dématérialisées. C'est important que nos conseillers aient un contact avec leurs publics. »

Plus d'infos : cramif.fr



200 PROFESSIONNELS RÉUNIS POUR LE DEUXIÈME RENDEZ-VOUS PRÉVENTION DU SECTEUR SANITAIRE

Le 28 juin 2023, plus de 200 acteurs et professionnels de la santé issus de 130 établissements franciliens ont participé à la deuxième édition du rendez-vous prévention dans le secteur sanitaire organisé par la Cramif, dans les locaux de l'Institut Curie.

Cette journée d'échanges a permis de faire le point sur les risques liés à ces établissements : risques chimiques, risques liés aux troubles musculo-squelettiques (TMS) ainsi que les aspects qualité de vie et conditions de travail.

PRÉVENIR LES TROUBLES MUSCULO-SQUELETTIQUES DANS LES EHPAD

Prévue initialement au dernier trimestre 2023, la journée d'échange consacrée à la prévention des troubles musculo-squelettiques a réuni, le 6 février 2024, plus de 200 professionnels du secteur médico-social. Un sujet majeur : les TMS constituent la première cause d'arrêt et d'inaptitude au travail dans ces établissements. 70% des accidents du travail sont liés à la mobilisation des résidents lors de leurs transferts, toilettes, déplacements ou chutes.

BAPTÊME DU FEU POUR LE MICROSCOPE META

Le microscope électronique à transmission (META) acquis par le laboratoire de toxicologie industrielle de la Cramif est opérationnel depuis l'été 2023. Grâce à lui, la Cramif peut désormais rechercher la présence d'amiante dans les prélèvements réalisés par les caisses régionales sur un chantier ou en entreprise. « *Un tel équipement, qui permet de révéler la morphologie de particules ultrafines, conforte notre expertise dans le domaine de l'amiante* », note François Blanchard. 69 échantillons ont déjà pu être analysés.

8 LAURÉATS POUR LES TROPHÉES CRAMIF

Chaque année, la Cramif récompense des entreprises pour leurs démarches de prévention des risques professionnels. L'édition 2023 reflète une grande diversité de secteurs d'activité : A2C PREFEA (fabrication de produits en béton), Domidom (aide et soin à domicile), Atelier 77 (cabinet d'architecture, maîtrise d'œuvre), Trois Moulins Habitat (promoteur immobilier), Epta France SAS (mobilier frigorifique), Groupe Bernier (concession automobile), Relais SPA Chessy Val d'Europe (activité hôtelière) et Pompes funèbres dourdanaises (activité funéraire).



LES JO 2024, CHANTIERS SOUS HAUTE SURVEILLANCE

10 sites de compétition en Île-de-France, 15 opérations d'aménagement, 20 opérations d'infrastructure, etc. Face au chantier majeur des Jeux olympiques et paralympiques (à haut risque compte tenu des contraintes de délai), les préventeurs BTP de la Cramif se sont mobilisés. Près de la moitié des chantiers ont été suivis, dont le village olympique, les piscines et le franchissement Pleyel. Ils sont intervenus en amont, dans la conception des ouvrages, en demandant par exemple pour le village olympique de modifier les accès en toiture pour les phases ultérieures d'intervention et aussi pendant les travaux. Le chantier du centre aquatique olympique a fait notamment l'objet d'une attention particulière, puisqu'il cumulait différentes problématiques : désamiantage, déplombage et déconstruction de 40 bâtiments, dépollution des sols contaminés par des hydrocarbures, avant la construction d'une grande complexité technique.





Grâce aux projets du Grand Paris, nous avons pu faire avancer la prévention pour l'ensemble du secteur

Depuis une dizaine d'années, la Cramif est intervenue sur près de 200 chantiers par an dans le cadre du Grand Paris. Des chantiers hors normes qui ont permis différentes avancées profitables à l'ensemble des salariés, selon **François Blanchard**.



François Blanchard

Ingénieur conseil régional,
direction régionale des
risques professionnels

Depuis quand la Cramif intervient-elle sur les chantiers du Grand Paris Express ?

Depuis une dizaine d'années. Chaque année, nous suivons environ 200 chantiers qui sont ouverts par les entreprises. Cela représente un peu plus de 300 interventions et fait intervenir la moitié de nos préventeurs BTP. Nous nous sommes beaucoup investis sur ces chantiers, qui ont permis de faire avancer la prévention pour l'ensemble du secteur.

Quels sont les différents risques générés par ces chantiers ?

Ils regroupent les risques inhérents aux chantiers : risques de chute, risques de troubles musculo-squelettiques (liés aux postures contraignantes, aux gestes

répétitifs et port de charges lourdes), et risques chimiques liés par exemple aux fumées de soudage, à la silice, au plomb, aux poussières inhalables, etc. Ces trois grandes familles de risques sont prioritaires pour l'Assurance Maladie – Risques professionnels.

Le chantier du Grand Paris génère-t-il des risques particuliers par rapport aux autres chantiers ?

La multiplicité des acteurs, la nécessité de les coordonner complique les choses, mais aussi la spécificité des travaux liés aux tunnels. Les contraintes sont beaucoup plus fortes en matière d'éclairage, de ventilation, de circulation, de coordination. En souterrain, par exemple, on ne peut pas travailler avec des machines qui fonctionnent au diesel en raison de leurs émissions cancérogènes en espace confiné. Nous préconisons donc les équipements fonctionnant à l'électrique et travaillons pour assurer le renouvellement de l'air, aux postes de travail.

Quelle a été votre démarche ?

Nous avons constitué en amont la mise en place d'un groupe de travail pour définir la stratégie d'accompagnement de la Société du Grand Paris (SGP). Les bonnes pratiques observées sur le terrain et capitalisées, ont été intégrées

au socle minimum d'exigences en prévention à mettre en œuvre sur les chantiers du Grand Paris Express. Nous avons ainsi rédigé deux brochures qui regroupent nos préconisations, l'une spécifique aux travaux souterrains, l'autre à la conception des gares. Notre idée phare était d'agir le plus en amont possible. Nous avons rencontré la SGP la première fois en 2012, ce qui a permis d'intégrer dans les cahiers des charges des appels d'offres toutes ces mesures de prévention.

En début d'interview, vous évoquiez le fait que les chantiers du Grand Paris vous avaient permis de faire progresser la prévention pour l'ensemble des acteurs. Sur quels points ?

Les chantiers ont permis des innovations qui rejaillissent en effet sur l'ensemble du secteur. Un exemple : nous avons réussi à obtenir l'accès mécanisé au poste de travail avec un ascenseur au-delà de 13,50 mètres à descendre. La Cramif demandait en plus à ce que ce dispositif soit rallongé au fur et à mesure de l'avancement des travaux, ce qui a été réalisé, *in fine*. On nous disait que ce n'était pas possible, nous avons prouvé que cela l'était. Maintenant, 90 % des puits ont un ascenseur qui fonctionne. Les chantiers du Grand Paris Express ont fait avancer la cause de la prévention des risques et permis de pousser à l'innovation.

RÉSOLUS à prendre soin de nos collaborateurs

Management hybride, nouvelles méthodes de recrutement et ouverture à d'autres profils de candidats, etc. La Cramif innove pour s'adapter aux nouvelles aspirations des salariés et aux transformations de nos métiers.

UNE POLITIQUE DE RECRUTEMENT PROACTIVE

Confrontée à un grand nombre de départs en retraite et à des métiers en tension, la Cramif développe une politique de recrutement proactive. Elle intensifie sa présence sur les salons et réseaux sociaux et va désormais « au-devant » des candidats. « Nous proposons désormais aux managers qui souhaitent recruter des webinaires de présentation du poste : les candidats potentiels peuvent se connecter, poser des questions, mieux comprendre le métier et le profil attendu », explique Sabine Michenot, sous-directrice des ressources humaines.

La Cramif s'appuie également sur les campagnes nationales et s'est investie dans la semaine pour l'emploi à la Sécurité sociale, organisée du 2 au 6 octobre 2023, destinée à mieux faire connaître les métiers et besoins en recrutements du secteur.

La diversification des profils est également au programme. « Nous sommes plus ouvert

que dans le passé à des candidatures que nous n'aurions pas forcément étudiées et nous veillons désormais à agir en amont pour "briser le plafond de verre", analyse Carine Levêque, directrice des ressources et relations sociales. Et de poursuivre : « Pour attirer plus de femmes sur les postes à responsabilité, par exemple, il faut lever les freins initiaux, ceux que les femmes se donnent parfois à elles-mêmes ». La Cramif s'est notamment fait le relais de la campagne #Leaddersaufeminin conçue par l'Ucanss, qui a mis en scène des portraits inspirants de femmes occupant des postes de leadership.

L'ACCOMPAGNEMENT DES MANAGERS

« Les managers sont des relais auprès de leurs équipes de la politique de ressources humaines. Nous devons les accompagner et les outiller pour cela », note Sabine Michenot. Un nouveau rendez-vous a vu le jour en 2023. Un vendredi par mois, la DRH organise un rendez-vous RH dédié aux managers autour d'un thème spécifique en visioconférence. Des webinaires et séminaires des managers d'échanges et d'information sont également organisés.

Par ailleurs, 200 managers ont été formés au management hybride et au travail collaboratif pour faire évoluer leurs pratiques (voir interview croisée page 21).

77 %

DES SALARIÉS ONT BÉNÉFICIÉ D'UNE FORMATION PROFESSIONNELLE

85 %

DES SALARIÉS ONT ACCÈS AU TÉLÉTRAVAIL

RENFORCER LA CULTURE INTERNE

Pour mieux faire connaître les métiers de la Cramif aux salariés, développer les pratiques collaboratives et favoriser la mobilité interne, un nouveau projet a été mis en place, Action Delta (découvrir ensemble le travail et les activités de la Cramif). Son principe? Les services construisent un programme de découverte de leurs métiers d'une à deux heures, en présentiel ou distanciel. Chaque agent dispose d'un crédit de 10 heures pour découvrir les autres métiers. En 2023, 151 collaborateurs ont pris part aux sessions proposées.

LE DÉVELOPPEMENT DE PARCOURS ATTENTIONNÉS

La Cramif structure son offre de services à des moments clés de la vie professionnelle et personnelle des salariés. En 2023, un parcours pour les futurs retraités a été déployé. Les salariés peuvent notamment s'adresser à un référent retraite, qui les accompagne dans leurs démarches en lien éventuel avec l'assistante de service social et un espace dédié au parcours retraite a été développé sur l'intranet.

LES SALARIÉS SOLIDAIRES TOUT AU LONG DE L'ANNÉE

Encouragés par la Cramif, les salariés sont de plus en plus nombreux à se mobiliser dans le cadre d'actions solidaires et responsables.

Entre le 30 septembre et le 1^{er} octobre, 109 d'entre eux ont participé à la 21^e édition de la course Odyssea pour récolter des fonds au profit de la recherche contre le cancer du sein. Deux salariés de la Cramif ont fini respectivement 2^e et 14^e à l'épreuve du 10 kilomètres, sur plus de 9000 coureurs.

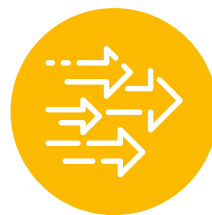
Pour la première fois, une équipe de sept salariés de la Cramif a également participé à la Nuit des Relais organisée depuis cinq ans par la Fondation des Femmes, pour soutenir les associations qui œuvrent pour l'égalité femmes-hommes et contre les violences faites aux femmes.

8

SALLES DE VISIO-CONFÉRENCE ET

1646

COMPTES ZOOM PRO



TOUS ACTEURS D'UNE MOBILITÉ DURABLE

La Cramif est engagée depuis plusieurs années dans une démarche de mobilité durable. Sur les 98 véhicules de sa flotte, 61 sont désormais hybrides et 2 électriques.

La Cramif accompagne également ses salariés dans la transition écologique pour que chacun en devienne acteur. Elle a assoupli en 2023 les modalités d'accès au forfait mobilité durable, qui est passé de 350€ à 500€. Depuis trois ans, elle met à disposition des salariés sur le site de Flandre 4 bornes de recharge électrique, utilisables pour les voitures et les trottinettes. 71 salariés ont été formés à l'éco-conduite.



1 800 DONS DE COLLABORATEURS POUR LES JOURNÉES NATIONALES DU DON

Les collaborateurs ont une nouvelle fois manifesté en octobre leur solidarité lors des Journées nationales du don avec 1 800 dons matériels déposés dans les boîtes de collecte sur les différents sites de la Cramif. Ces dons étaient destinés aux associations partenaires: fédération de Paris du Secours populaire français, Restos du cœur, Recyclivre. Pour chaque don, 1€ était reversé par la Cramif et la direction régionale du service médical (DRSM) d'Île-de-France à l'association Basket aux Pieds, qui fait découvrir la nature vue du ciel aux enfants hospitalisés grâce à une technologie de réalité virtuelle.

DES DÉCHETS MIEUX VALORISÉS

Depuis des années, la Cramif travaille avec des prestataires engagés dans la transition écologique (CDIF, Paprec, Greenrecup, Ecosystem, etc.) pour valoriser les déchets produits sur ses sites. Les travaux sur les sites ont généré tout au long de l'année un volume important de déchets liés à des mobiliers obsolètes et abîmés: soit 36,796 tonnes de mobiliers, contre 3,64 tonnes l'année précédente. La Cramif en a confié à l'entreprise de recyclage 2SDTI et a fait don de 650 mobiliers auprès de 155 salariés.



UN OBJECTIF D'INCLUSION POUR LES SALARIÉS ET LES ASSURÉS

En interne, comme pour ses assurés, la Cramif souhaite développer l'inclusion vis-à-vis des personnes en situation de handicap. Un comité d'initiative interne handicap réunit désormais de manière transversale les équipes RH et les équipes « métier » travaillant sur le sujet de l'autonomie. Son objectif: améliorer en interne l'accueil des personnes en situation de handicap, mais aussi auprès des assurés l'accessibilité des services, du site internet, des courriers, etc. L'appropriation des enjeux de l'inclusion par les collaborateurs, *via* les formations et des actions de sensibilisation est favorisée. Neuf agents ont participé à l'Activ' Challenge, un challenge numérique organisé par l'Agefiph. D'autres ont pris part à l'organisation des mondiaux de para athlétisme 2023 en tant que bénévoles. Enfin, lors du Duoday du 23 novembre, la Cramif a accueilli pour la troisième année consécutive des personnes en situation de handicap. Des salariés ont passé la journée avec celles-ci pour leur faire découvrir leur métier.

En janvier 2024, elle a innové avec deux bornes de collecte installées dans les services de kinésithérapie du centre médical Stalingrad et d'Escavie. Atelles, coudières, genouillères, colliers cervicaux peuvent y être déposés pour une remise en état par l'entreprise Reedem Médical, qui a mis en place la première filière de reconditionnement de matériel médical 100% made in France.

UNE SEMAINE DÉDIÉE À LA QUALITÉ DE VIE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL

Initiation au KA, percussion traditionnelle guadeloupéenne, massage amma contre le stress et la fatigue, piano relaxant, théâtre, initiation à l'italien, etc. Ce sont les différentes expériences que les salariés ont pu vivre du 19 au 23 juin 2023 à l'occasion de la semaine pour la qualité de vie et des conditions de travail (SQVCT). Objectif? Les initier à des disciplines relaxantes et contribuer à la qualité de vie au travail.



9,21 %
DES SALARIÉS
SONT EN SITUATION
DE HANDICAP

INTERVIEW CROISÉE



Nous sommes de plus en plus dans une logique de ressources humaines partagées

La Cramif mise sur la co-construction de son offre de services avec les salariés, comme l'expliquent **Carine Levêque** et **Sabrina Michenot**.



Carine Levêque

Directrice adjointe,
direction des ressources
et des relations sociales



Sabrina Michenot

Sous-directrice des
ressources humaines,
direction des ressources
et des relations sociales

En 2023 a été conclu un nouveau protocole de télétravail, opérationnel depuis janvier 2024. Quelles sont ses différentes avancées, du point de vue des salariés ?

CARINE LEVÊQUE. Ce protocole signé en août manifeste une volonté d'ouverture et de souplesse. Il n'y a plus de listes de métiers « télétravaillables » ou non. Dans l'absolu, tous les postes peuvent avoir une part à distance, plus ou moins grande selon les métiers. La décision relève de chaque manager. Les métiers des flux entrants, par exemple, nécessitent davantage de présence sur le terrain, mais ils peuvent malgré tout inclure des temps dédiés à des tâches exécutables à distance.

Quel est le pourcentage de salariés qui ont accès au télétravail ?

CARINE LEVÊQUE. Aujourd'hui 85% des salariés ont la possibilité de télétravailler, selon des modalités très souples, avec des formules de télétravail régulier d'un à trois jours, ou en souplesse organisationnelle, avec des forfaits de 45 jours à 135 jours.

Comment accompagnez-vous les managers dans ces transformations ?

SABRINE MICHENOT. Le télétravail implique beaucoup de transformations dans l'organisation du travail, le management, etc. L'hybridation du travail nécessite notamment un management plus

collaboratif reposant sur la confiance et le renforcement du pilotage. Aussi, nous avons formé les 200 managers de la Cramif au management hybride et collaboratif et nous les avons invités à co-construire au sein de leur collectif de travail une charte de bonnes pratiques du management hybride. Aujourd'hui, plus de la moitié des managers ont mis en place une telle charte.

Pourquoi avoir choisi cette méthode plutôt qu'une charte du management hybride unique pour l'ensemble de la Cramif ?

SABRINE MICHENOT. Nous sommes véritablement dans une logique « d'aller » davantage « vers » les salariés, de leur faire confiance, les responsabiliser dans le cadre de ce que l'on pourrait appeler « les RH partagées ». Les salariés sont consommateurs d'une offre de services RH, mais aussi acteurs de celle-ci. C'est très clair notamment dans le cadre des démarches de design thinking, que nous systématisons aujourd'hui, pour les « parcours attentionnés » mis en place pour mieux accompagner les salariés à des moments clés de leur vie professionnelle. Nous avons ainsi construit le parcours « retraite » déployé en 2023 sur le mode collaboratif, pour bien partir des attentes et des besoins des collaborateurs. Nous construisons actuellement le parcours parentalité selon la même méthode.

GLOSSAIRE

→ **ARS**

Agence régionale de santé

→ **AT/MP**

Accidents du travail et maladies professionnelles

→ **Caf**

Caisse d'allocations familiales

→ **Carsat**

Caisse d'assurance retraite et santé au travail

→ **Cnam**

Caisse nationale de l'Assurance Maladie

→ **COG**

Convention d'objectifs et de gestion

→ **CPAM**

Caisse primaire d'assurance maladie

→ **CPG**

Contrat pluriannuel de gestion

→ **CPOM**

Contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens

→ **Cramif**

Caisse régionale d'assurance maladie d'Île-de-France

→ **DAT**

Déclaration d'accident du travail

→ **DEASS**

Diplôme d'État d'assistant de service social

→ **DLIS**

Digital learning intervention sociale

→ **Dreets**

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

→ **DRSM**

Direction régionale du service médical

→ **Escavie**

Espace conseil pour l'autonomie en milieu ordinaire de vie

→ **FIPU**

Fonds d'investissement dans la prévention de l'usure professionnelle

→ **Igas**

Inspection générale des affaires sociales

→ **IRHS**

Initiative régionale handicap santé

→ **IRST**

Institut régional du travail social

→ **JO**

Jeux olympiques

→ **META**

Microscope électronique à transmission

→ **PDP**

Prévention de la désinsertion professionnelle

→ **PME**

Petite ou moyenne entreprise

→ **RC**

Risques chimiques

→ **RPS**

Risques psychosociaux

→ **SGP**

Société du Grand Paris

→ **SPS**

Sécurisation des parcours de santé

→ **SPSTI**

Service de prévention et de santé au travail interentreprises

→ **SQVCT**

Semaine pour la qualité de vie et des conditions de travail

→ **TMS**

Troubles musculo-squelettiques

→ **TPE**

Très petite entreprise

Cramif
Rapport d'activité 2023

•

Directeur de la publication

David Clair
(Directeur général)

Responsable de la publication

Clarisse Alvès
(Département communication)

Photographies et illustrations

Cramif, Xavier Granet,
iStock, Vecteezy

Conseil éditorial

AndJOY

Conception graphique et réalisation

BA-BA (www.ba-ba.fr)

Impression

Imprimerie Decombat

•

**Caisse régionale d'assurance
maladie d'Île-de-France**

17-19, avenue de Flandre
75019 Paris
Tél. : 01 40 05 32 64

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

Rapport d'activité 2023

Cramif – Direction de la communication – Juin 2024



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Caisse régionale
Île-de-France