



**l'Assurance  
Maladie**

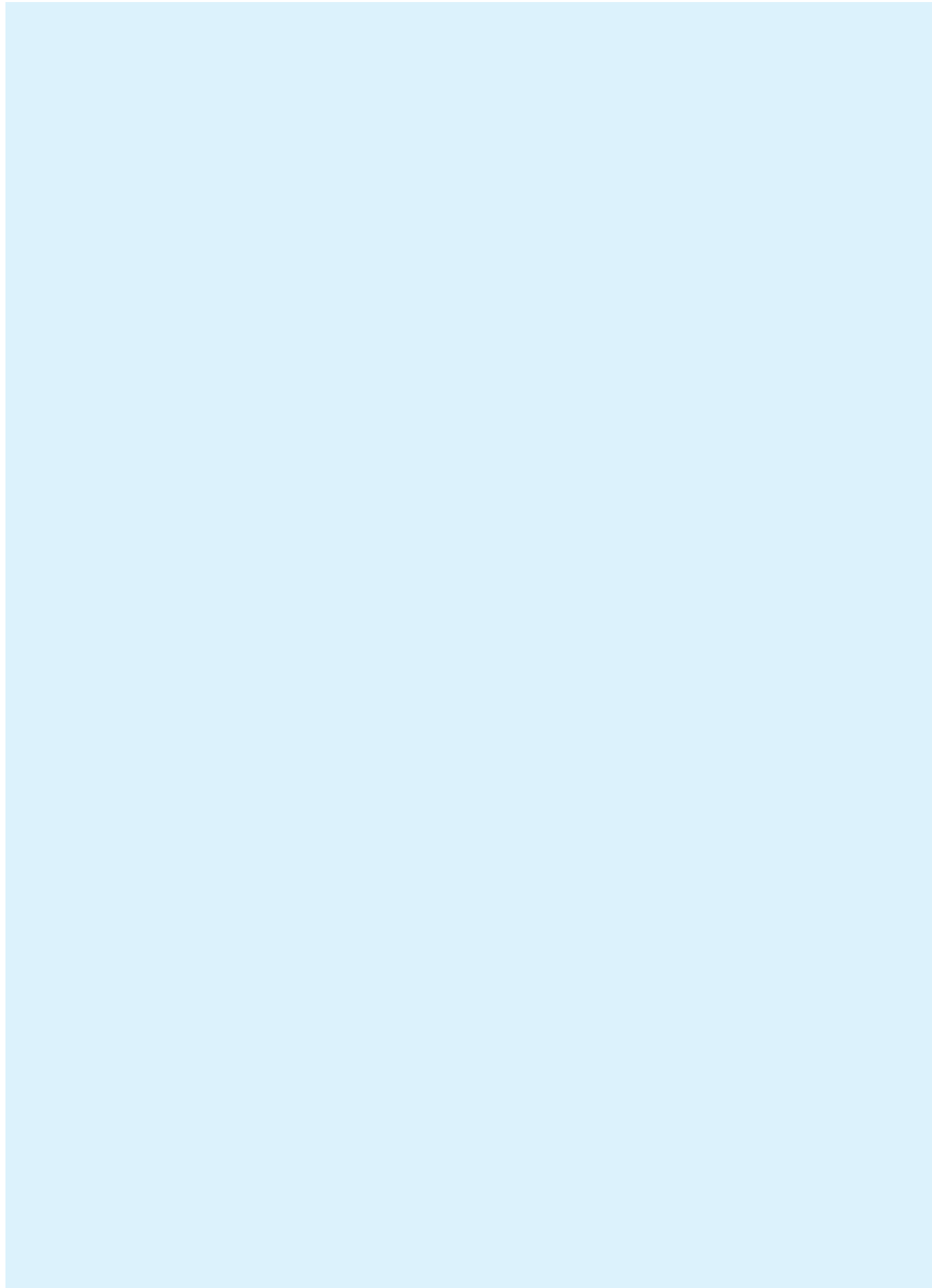
Agir ensemble, protéger chacun

Caisse régionale  
Île-de-France

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022



RÉPONDRE AUX DÉFIS  
DE DEMAIN



04

## ÉDITORIAL

**David Clair**

Directeur général

*« Présents et mobilisés pour répondre aux défis de demain »*

14

## ACTION SANITAIRE ET SOCIALE ET AUTONOMIE

**Benjamin Berton & Samuel Valenti**

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

*« Une approche transverse des fragilités »*

06

## GOVERNANCE

Le mot de **Reza Païnchan**

Président du conseil d'administration

18

## RISQUES PROFESSIONNELS

**François Blanchard & Jean-Yves Martinez**

Direction régionale des risques professionnels

*« Notre offre digitale s'adapte aux usages et aux besoins de nos publics »*

08

## TEMPS FORTS 2022

10

## PRESTATIONS

**Régine Hæspel & Marion Maudry**

Direction de la relation client et des prestations

*« Aller vers nos publics, anticiper leurs besoins »*

22

## RESSOURCES

**Carine Levêque & Sabine Michenot**

Direction des ressources et des relations sociales

*« Répondre aux enjeux du travail de demain »*

26

## 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.

# Éditorial de David Clair

## directeur général



## Présents et mobilisés pour répondre aux défis de demain

### QUEL BILAN FAITES-VOUS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE ?

**David Clair** : Tout d'abord, la Cramif a continué la transformation numérique de ses activités et de ses métiers à travers le projet « Zéro papier ». En 2022, notre organisme a poursuivi cette trajectoire sur l'ensemble de ses champs d'intervention : le versement de prestations sociales, l'action sanitaire et sociale, la gestion des risques professionnels et les fonctions supports. Cela n'aurait pas été possible sans l'engagement des salariés de la Cramif au service de nos activités et de nos publics, et je tiens à les remercier pour leur mobilisation sans faille.

Cette transformation numérique nous permet d'être davantage disponibles pour nos publics et d'être plus agiles. Je pense ici aux nouveaux services en ligne que nous proposons, à l'élargissement du travail à distance qui concerne aujourd'hui 82 % de nos salariés, ou à la généralisation du management hybride pour tous les niveaux hiérarchiques de notre organisme. Aujourd'hui, 93 % des documents traités sont dématérialisés soit à la source, soit dès leur entrée à la caisse en un point unique.

Par ailleurs, nous avons poursuivi le mouvement d'extension de notre champ d'intervention, soit en finalisant le déploiement de dispositifs que nous préparions précédemment, soit en

mettant en place de nouvelles activités. Un des temps forts a été la création d'un pôle handicap autour de notre centre de conseil Escavie et de la reprise depuis le 1<sup>er</sup> janvier de la gestion du baromètre national Handifaction, qui permet de mesurer sur l'ensemble du territoire les difficultés d'accès aux soins des personnes en situation de handicap. Toujours dans le domaine de l'action sanitaire et sociale, et dans la continuité de l'expérimentation conduite en 2021, nous avons approfondi notre investissement dans le champ de la prévention de la désinsertion professionnelle (PDP). Les plateformes départementales PDP ont poursuivi leur montée en charge, et ce sont 15 000 personnes qui ont été accompagnées par la Cramif à ce titre en 2022.

Concernant les prestations, la Cramif gère désormais l'ensemble des pensions d'invalidité internationales. Nous avons aussi poursuivi le mouvement de concentration de la gestion de l'allocation amiante du réseau Assurance Maladie, en finalisant la prise en charge des dossiers de la Carsat Normandie. Enfin, nous avons achevé notre montée en charge du traitement des factures d'appareillage des fournisseurs des titres I et IV de la LPP (liste des produits et prestations) d'Île-de-France.

Côté prévention des risques professionnels, la Cramif a continué à accompagner les entreprises à fort taux de sinistralité sur les programmes nationaux de prévention : TMS PROS, RC PROS,

chutes, RPS, etc. Cet accompagnement a eu aussi comme vecteur l'attribution d'incitations financières aux entreprises sous forme de contrat de prévention ou de subvention prévention pour les très petites entreprises (SPTPE). Par ailleurs, l'activité du laboratoire de toxicologie industrielle de la Cramif s'est renforcée par l'installation d'un microscope META (microscope électronique à transmission) et les salariés ont été formés à son utilisation. Début 2023, nous pourrions réaliser des premières mesures et analyser la présence de nanoparticules, notamment d'amiante, dans les échantillons prélevés par les préventeurs du réseau AT/MP. Sur le volet tarification, la Cramif a continué à calculer et notifier les taux de cotisations des 500 000 établissements d'Île-de-France. Par ailleurs, notre outil de codification assistée par ordinateur des DAT (déclaration d'accident du travail) a été complètement déployé et enrichi d'une nouvelle version, ce qui va nous permettre d'être plus efficient dans cette activité.

### **DANS QUELLE MESURE LA CRAMIF COLLABORE-T-ELLE AVEC DES PARTENAIRES POUR SES RÉALISATIONS ?**

**D. C. :** La mobilisation collective aux côtés de nos partenaires est une ressource clé pour accompagner au mieux nos différents publics. Dans l'ensemble de ses activités, la Cramif a continué à s'appuyer sur son réseau partenarial. Par exemple, l'école de service social entretient de nombreux échanges et propose des formations adaptées pour ses partenaires historiques (Caf, Irfaf, réseau Assurance Maladie). Elle a également conclu de nouveaux marchés cette année, en diversifiant notamment son offre vers le milieu associatif, les services médicaux ou encore la ville de Paris. En ce qui concerne la prévention des risques professionnels, l'année s'est conclue par l'organisation d'un colloque avec les services de prévention et de santé au travail interentreprises et la Drieets (direction régionale et interdépartementale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités), qui a permis de faire un bilan des cinq années écoulées de mise en œuvre des CPOM (contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens) au bénéfice de la prévention en Île-de-France. Enfin,

nous avons joué pleinement notre rôle de tête de réseau en matière de contentieux et tarification, et avons poursuivi notre participation à la formation nationale Startech, qui forme les personnels gestionnaires de la tarification des accidents du travail et des maladies professionnelles.

### **AVEC QUELLES PERSPECTIVES ABORDEZ-VOUS L'ANNÉE 2023 ?**

**D. C. :** Durant la pandémie, la Cramif a démontré sa capacité d'adaptation. Elle a été fortement présente pour soutenir les assurés et les entreprises. Notre ambition pour 2023, c'est de poursuivre cet engagement fort qui est le nôtre et de continuer à jouer notre rôle d'accompagnement des fragilités sociales et sanitaires dans la région Île-de-France.

Nous souhaitons continuer à mettre en place des innovations au service de nos publics. Par exemple, un prolongement de notre démarche « Zéro papier » consistera en 2023 à déployer une stratégie d'exploitation de nos data pour personnaliser la relation avec nos différents publics et rendre le pilotage interne plus efficace.

En somme, nous serons toujours présents et mobilisés pour répondre aux défis de demain, aux côtés des publics fragiles.

# Gouvernance

## composition du conseil d'administration

Arrêté du 25 février 2022<sup>1</sup>

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 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  
**Reza Painchan**



Vice-président  
**Cédric Delayen**



Vice-président  
**Abderrafik Zaïgouche**

### ADMINISTRATEURS À VOIX DÉLIBÉRATIVE

#### ⊙ REPRÉSENTANTS DES ASSURÉS SOCIAUX

**CGT** Hakim Naïli, *suppléant : poste à pourvoir*  
Abderrafik Zaïgouche, *suppléante : Karine Cléret*

**FO** Reza Painchan, *suppléant : Marc Bonnet*  
Vincent Vilpateur, *suppléant : Laurent Michel*

**CFDT** Brigitte Pernot, *suppléant : Mourad Aoudj*  
Michel Gomez, *suppléante : Saadia Jay*

**CFTC** Jérôme Galet, *suppléante : Christine Bessard*

**CFE-CGC** Bettina Kempf, *suppléant : Karim Gasmî*

#### ⊙ REPRÉSENTANTS DES EMPLOYEURS

**U2P** Philippe Goj, *suppléante : Domitille Flichy*

**CPME** Cédric Delayen, *suppléant : Michaël Machard*  
Gérard Pulliat, *suppléant : poste à pourvoir*  
Nasser Berdous, *suppléant : poste à pourvoir*

**MEDEF** Hervé Godefroy, *suppléant : Bruno Blondel*  
Érick Lemonnier, *suppléante : Claire Guérin*  
Valérie Guillotin, *suppléant : Philippe Trémoureux*  
Agnès Laleau, *suppléante : Cathy Lodens*

#### ⊙ REPRÉSENTANTS DE LA FÉDÉRATION NATIONALE DE LA MUTUALITÉ FRANÇAISE

Stéphane Rédy, *suppléant : Pierre Lichon*

#### ⊙ PERSONNES QUALIFIÉES

Christine Salaün  
Brigitte Eckert  
Nicolas Raymond  
Stéphane Forgeron

### ADMINISTRATEURS À VOIX CONSULTATIVE

#### ⊙ REPRÉSENTANTS DES ASSOCIATIONS FAMILIALES

Hervé Gambert, *suppléant : poste à pourvoir*

#### ⊙ REPRÉSENTANT DU CONSEIL DE LA PROTECTION SOCIALE DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

Gérard-Philippe Ranson

#### ⊙ REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

**COLLÈGE  
"CADRES"** Isabelle Soares,  
*suppléant : Lionel Séraphini*

**COLLÈGE  
"EMPLOYÉS"** Jean-Marc Le Bonhom,  
*suppléante : Aline Boulanger*  
Taous Bouali,  
*suppléante : Sabah Amri*

1. Modifié par arrêtés des 02/03/2022 - 23/03/2022 - 16/09/2022



# Le mot de Reza Painchan

## président du conseil d'administration



## L'année 2022 marque l'installation de la 18<sup>e</sup> mandature du conseil d'administration

### QUEL BILAN DRESSEZ-VOUS DE LA MANDATURE 2018-2022 QUI VIENT DE S'ACHEVER ?

**Reza Painchan :** La 17<sup>e</sup> mandature du conseil d'administration s'est achevée début 2022. Ce qui a été le plus marquant sur la période écoulée, c'est la survenue de la pandémie de Covid-19. Tout au long de cette crise, la Cramif a démontré sa forte capacité d'adaptation. Nous n'avons pas arrêté nos activités mais nous les avons exercées différemment, à distance. Au final, nous avons pu exercer nos missions sans rupture de service pour les assurés, en termes de prestations et pour les entreprises afin de faire baisser leur taux de sinistralité grâce à la mise en œuvre de notre politique de prévention.

Le conseil d'administration a poursuivi ses travaux et ses commissions sans interruption, en travaillant en visioconférence. Nous avons pérennisé ce mode de fonctionnement, puisque les différentes instances s'organisent actuellement en mode hybride, en distanciel et présentiel.

### QUELS ONT ÉTÉ LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE 2022 ?

**R. P. :** L'année 2022 marque l'installation de la 18<sup>e</sup> mandature du conseil d'administration depuis le 7 mars. J'ai le plaisir d'avoir été reconduit dans mes fonctions de président. Ce

sera donc mon dernier mandat, puisque j'arrive au terme des deux mandats non renouvelables de la présidence du conseil d'administration.

Le taux de présence du conseil d'administration est important (80 %), ce qui démontre l'implication de ses membres. Le paritarisme auquel nous sommes attachés fonctionne et démontre ainsi toute sa vitalité. Les membres des comités techniques régionaux (CTR) sont aussi très actifs. Pour accompagner les nouveaux membres des CTR, nous avons organisé une formation sur deux jours pour leur expliciter leur rôle et leurs missions, pour mieux appréhender cet important mandat.

### QUELLES SONT LES PERSPECTIVES OUVERTES PAR LA NOUVELLE MANDATURE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ?

**R. P. :** Nous arrivons en fin de période COG 2018-2022. Les futures COG Maladie et AT/MP sont en cours de négociation et seront déclinées en CPG. L'un des temps forts de l'année 2023 pour la Cramif sera donc la signature de ces deux CPG. Dans ce contexte, le conseil d'administration a souhaité voter les budgets prévisionnels 2023 à hauteur de 100 %.

# Temps forts 2022

Reprise du  
baromètre national  
Handifaction

Janvier



Installation  
de la nouvelle  
mandature  
du CA

Mars



Sortie du service en  
ligne « Vos démarches  
administratives »  
pour les fournisseurs  
d'appareillage

Mars



LAB  
INNOVATION  
Cramif

Avril



Mai

Nouvelle version  
de « Mon dossier  
invalidité »

Lancement du parcours  
de design thinking sur la  
thématique de la relation  
aux assurés à l'heure  
du travail hybride



**Signature de  
la charte  
Romain Jacob**

**Mai**



**Signature du Pacte  
parisien de lutte  
contre l'exclusion**

**Juin**



**Septembre**



**Rencontres « culture  
et travail social »**

**Signature de  
l'engagement national  
du groupe STEF pour la  
prévention des risques  
professionnels**

**Octobre**



**Novembre**



**Colloque bilan  
des CPOM**

# 01

## PRESTATIONS



Aller vers nos publics, anticiper leurs besoins

### RÉGINE HASPEL & MARION MAUDRY

direction de la relation client  
et des prestations

**Avec le développement des modalités d'accompagnement numérique et l'approche marketing dans la conception de nos offres, les services offerts aux publics sont de plus en plus calibrés en fonction des besoins remontés du terrain.**

#### QUEL EST VOTRE BILAN DE L'ANNÉE ÉCOULÉE ?

**Régine Haspel :** Dans la continuité de la période COG qui s'achève, 2022 a été une année de consolidation et d'extension de nos périmètres d'intervention. Nous avons préparé le regroupement de la gestion de l'ensemble des pensions d'invalidité des résidents à l'étranger, dont la mise en oeuvre est effective depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023. Nous avons également finalisé notre extension de la prise en charge des fournisseurs d'appareillage d'Île-de-France (fournisseurs des produits des titres I et IV de la LPP), avec la reprise de la gestion des dossiers du département du Val-d'Oise. Côté amiante, la Cramif a finalisé la prise en charge des dossiers allocataires de la Carsat Normandie.

#### QUELLES SONT LES NOUVEAUTÉS DANS LES SERVICES OFFERTS AU PUBLIC ?

**Marion Maudry :** Depuis la pandémie, la relation à nos publics a été transformée. Nous proposons de plus en plus de modalités de contact et d'accueil en distanciel. Une des grandes nouveautés de cette année a été le travail sur l'ergonomie et l'interface de « Mon dossier invalidité ». Cet espace du compte ameli réservé aux assurés invalides, a été entièrement repensé et amélioré pour garantir une navigation plus fluide et plus claire. Service également très attendu par nos assurés invalides : la déclaration de ressources en ligne.

Nous avons déployé ce service national qui constitue un vrai plus en termes de gain de temps et d'autonomie dans les démarches car les assurés n'ont plus besoin de nous envoyer leurs documents en format papier. Nous continuons également à proposer les réunions d'information collective (RIC) pour les nouveaux invalides en format webinaire et nous avons notamment diversifié les thématiques abordées de manière à répondre aux attentes et besoins qui nous sont exprimés.

Nous proposons aussi ces facilités aux fournisseurs d'appareillage. Nous avons déployé en avril la plateforme « Vos démarches administratives », qui leur permet de réaliser leurs démarches liées à l'installation et la gestion de leur activité. Ouverte actuellement aux opticiens, la plateforme s'étendra progressivement aux autres catégories de professionnels de santé.

### COMMENT FAITES-VOUS EN SORTE DE NE PAS LAISSER SUR LE CÔTÉ LES PERSONNES ISOLÉES «NUMÉRIQUEMENT » ?

**M.M. :** Une grande partie de nos usagers est très satisfaite de nos téléservices et de l'accès à l'information digitale. Mais nous savons aussi qu'une autre partie de nos usagers est en difficulté pour accéder à l'information et réaliser des démarches numériques. Nous continuons bien sûr à les accompagner et à construire pour eux des solutions adaptées. En plus de notre accueil physique, nous avons rouvert notre espace d'accompagnement au numérique qui était jusqu'ici fermé en raison des contraintes sanitaires. Cet espace en libre-service équipé d'ordinateurs et d'imprimantes permet aux assurés de réaliser leurs démarches tout en étant accompagnés par un conseiller pour les guider en cas de besoin. Cela rend un service double : à la fois auprès des personnes qui ne disposent pas de l'équipement nécessaire et auprès de ceux qui ont besoin d'un accompagnement individualisé.

### QUELS PROJETS SOUHAITEZ-VOUS DÉVELOPPER POUR LA PÉRIODE QUI S'OUVRE ?

**R.H. :** Sur le sujet de la fracture numérique, nous souhaitons aller plus loin. La crise étant désormais terminée, nous reprenons le fil de nos échanges avec nos partenaires pour faire connaître nos offres et former leurs collaborateurs (conseils départementaux, maisons France services, associations, etc.). Le développement de partenariats est un levier essentiel pour aller vers nos publics et fluidifier leur parcours.

Nous collaborons également avec la Cnam sur de nombreux sujets, et notamment sur le parcours des assurés invalides. Nous avons engagé des travaux pour que l'interface « Mon dossier invalidité » soit labellisée et ouverte au réseau Assurance Maladie. Nous collaborons également à l'optimisation du service de déclaration de ressources en ligne, qui va être retravaillé au niveau national. Un panel d'assurés d'Île-de-France va ainsi être sélectionné pour tester la prochaine version avant sa généralisation.

Au-delà de ces outils, notre ambition est plus vaste. Nous souhaitons développer notre approche marketing de la compréhension de nos publics et reprendre l'ensemble des étapes du parcours de nos assurés invalides et allocataires amiante. En nous focalisant sur les irritants, nous souhaitons détecter les situations de fragilités de manière à éviter les ruptures de paiement. Concernant l'invalidité, nous allons engager des travaux sur le processus d'inscriptions aux RIC pour aller vers les personnes qui ne participent pas à ces réunions. Pour éviter les ruptures de ressources dans le passage entre allocation amiante et retraite, nous allons fluidifier le parcours de l'allocataire amiante en retravaillant les courriers diffusés aux allocataires aux moments clés de leur parcours : de l'entrée jusqu'à la retraite. Concernant les fournisseurs d'appareillage, nous nous inscrirons dans la même logique pour optimiser les informations transmises et les outils mis à leur disposition.



# 917 M€

VERSÉS EN PRESTATIONS  
INVALIDITÉ

## DE NOUVELLES THÉMATIQUES POUR LES WEBINAIRES RIC

Grâce aux innovations testées durant la période de pandémie, les réunions d'information collective (RIC) sont proposées depuis deux ans en format webinaire. Auparavant concentrée sur l'utilisation du compte ameli, cette offre de webinaires à destination des nouveaux invalides s'est diversifiée en 2022 pour s'adapter aux besoins et demandes des assurés. Deux nouvelles thématiques sont désormais proposées, avec un webinaire sur le thème de l'aide au remplissage de la déclaration de ressources et un webinaire consacré aux informations sur les nouvelles règles de calcul de la pension d'invalidité. Une offre en présentiel est toujours maintenue pour les assurés qui ne peuvent pas assister aux webinaires.



**93,7 %**

assurés invalides  
franciliens possèdent  
un compte ameli



**6 995**

assurés ont assisté  
à un webinaire RIC



**4 500**

assurés ont utilisé  
l'espace numérique



## ENRICHIR NOS OFFRES DE SERVICES AVEC L'APPORT DU MARKETING SOCIAL

**Le marketing social se déploie fortement au service de nos publics. En 2022, ce sont 22 études qui ont été conduites au sein de la cellule « écoute client – marketing » sur l'ensemble de nos champs d'expertise. Les études menées auprès de nos publics nous permettent d'appréhender finement leurs besoins pour faire ensuite évoluer nos offres de services. Cette réflexion se positionne à la fois en amont de la construction de nos offres et produits et en aval pour évaluer leur fonctionnement.**

**Nous souhaitons développer et généraliser cette vision « client » afin que nos services soient calibrés au plus près des besoins de nos usagers. Notre enjeu est de délivrer la bonne information au bon moment dans le parcours de nos publics, de façon à les accompagner au mieux dans leurs démarches.**



## Nous proposons de plus en plus de modalités de contact et d'accueil en distanciel

### ALLOCATION AMIANTE : VERS LE ZÉRO PAPIER

Initiée en 2021, la dématérialisation des activités liées à l'allocation amiante s'est poursuivie en 2022. Désormais, 100 % des documents transmis par nos allocataires sont en format numérique. Cette dématérialisation de nos services permet d'améliorer le suivi des dossiers, à la fois en termes de rapidité de traitement, de traçage et de sécurisation de la circulation des documents.

Elle répond à une forte attente de nos publics pour être en cohérence avec leurs usages et elle permet également d'accompagner l'évolution des modes de travail. Grâce à cette dématérialisation, les salariés en charge des dossiers d'amiante ont en effet pu bénéficier de la mise en place du télétravail.

### LES PENSIONS D'INVALIDITÉ DES ASSURÉS RÉSIDANT À L'ÉTRANGER GÉRÉES PAR LA CRAMIF

La gestion des pensions d'invalidité des assurés résidant à l'étranger nécessite un traitement spécifique, compte tenu de la multiplicité des règles de chaque pays. Au fil de l'année, la Cramif a préparé le regroupement de la gestion de ces pensions d'invalidité dites « internationales », gérées par la branche Maladie. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023, la Cramif est en charge du traitement des dossiers de pensions d'invalidité pour l'ensemble des non-résidents ayant exercé une partie de leur vie professionnelle en France. En conséquence, le nombre de dossiers de demandes de pensions à l'international s'est accru, avec 2 134 dossiers réceptionnés en 2022 (contre 1 290 en 2021).

# 02

## ACTION SANITAIRE ET SOCIALE ET AUTONOMIE



Une approche  
transverse  
des fragilités

### **BENJAMIN BERTON & SAMUEL VALENTI**

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

**En s'appuyant sur la variété de ses compétences (formation, conseil, action sociale) et de ses partenariats, la Cramif développe un accompagnement global et transverse des situations de fragilité.**

#### **LA PÉRIODE DE PANDÉMIE ÉTANT PASSÉE, QUELLE ORIENTATION AVEZ-VOUS DONNÉ À VOTRE ACTION EN 2022 ?**

**Benjamin Berton :** En cette fin de période de COG, notre orientation a été de renforcer l'accompagnement transversal en direction des personnes fragiles en emploi et en santé, et notamment autour du handicap.

La force de notre organisme, c'est de pouvoir proposer une approche transverse des fragilités, grâce à notre éventail de compétences : médicales avec notre centre médical Stalingrad, d'ergothérapie avec notre centre de conseil Escavie, de formation avec notre école de service social, et enfin d'accompagnement social avec notre service social. Cette approche transverse nous permet d'accompagner une personne dans la globalité de sa fragilité et des impacts que cela a sur sa vie : sur l'aménagement de son domicile, le volet retour à l'emploi et le parcours en santé.

#### **QUELLES SONT LES ACTIONS MENÉES EN 2022 ?**

**B. B. :** Notre service social a développé les accompagnements individuels, notamment sur les deux axes que sont les fragilités en emploi (PDP) et les fragilités d'accompagnement en santé. L'accompagnement social est un secteur qui a été fortement impacté par la crise. Nous avons maintenu



un niveau d'accompagnement significatif et repris un nombre important d'actions collectives et de travail social en groupe. Nous avons amplifié notre investissement dans les mécanismes de remobilisation professionnelle des personnes en situation d'arrêt de travail, en déployant l'expérimentation des plateformes PDP initiée en 2021. La dimension partenariale est au cœur de ce dispositif, puisque nous travaillons sur ce sujet en lien avec les services de prévention et de santé au travail interentreprises (SPSTI), le service médical et les CPAM. C'est un levier essentiel pour accompagner au mieux les bénéficiaires tout au long de leur parcours et sans rupture. Nous avons aussi travaillé avec Pôle emploi Île-de-France pour envisager leur intégration à la gestion par processus de la PDP. L'intérêt de ce partenariat avec Pôle emploi est de travailler sur les phases de transition entre l'emploi, la maladie et le chômage.

Le centre médical Stalingrad a connu une phase de travaux durant laquelle les services de radiologie et de kinésithérapie ont dû fermer. L'école de service social maintient un haut niveau de performance, avec 88 % d'étudiants qui ont obtenu leur diplôme de DEASS (diplôme d'Etat d'assistant de service social). L'offre de formation continue de se diversifier avec des formations proposées à de nouveaux partenaires que sont la mairie de Paris ou encore le milieu associatif. Au-delà de cette activité de formation, l'école a co-organisé différentes journées thématiques de réflexion sur les enjeux du travail social : culture et travail social, parcours d'exil et attractivité des métiers.

## QUELLES SONT LES NOUVEAUTÉS DANS L'ACCOMPAGNEMENT SUR LE HANDICAP ?

**Samuel Valenti :** Nous avons fortement investi le champ du handicap avec la création d'un nouveau pôle handicap autour de notre centre de conseil Escavie et de la reprise du baromètre Handifaction. Son ambition est d'accompagner à la fois les personnes en situation de handicap dans leur quotidien et leur parcours de soins, mais également les professionnels de soins pour les aider à mieux comprendre les besoins spécifiques des personnes vivant avec un handicap. Pour notre centre de conseil sur le handicap, Escavie, l'effort s'est porté sur l'axe formation, en structurant notamment un nouveau catalogue à paraître prochainement. Nous avons entrepris la réalisation d'un guide des aides techniques s'adressant aux professionnels de service d'aide à domicile

et de soins intervenant à domicile, enrichi de conseils du service prévention de la Cramif pour prévenir les risques professionnels de ces intervenants.

Cet investissement sur le sujet du handicap, nous avons souhaité aussi l'ancrer dans nos pratiques internes. Riches de notre expertise, nous souhaitons renforcer la prise en compte du handicap au sein de toutes nos activités : service à nos publics, communication, situations d'accueils, etc. 400 salariés travaillant au contact du public ont suivi une formation de sensibilisation à la culture handicap. Un plan d'actions pour l'ensemble des directions a été élaboré, qui sera suivi par un comité de suivi et d'initiative handicap en interne.

## QUELLES SERONT LES ACTIONS PRÉVUES EN 2023 ?

**S. V. :** D'autres projets sur la thématique du handicap sont en cours et devraient voir le jour en 2023. Nous sommes en train de développer une nouvelle offre au sein du centre de conseil Escavie pour accompagner les troubles du neuro-développement (troubles intellectuels, de l'apprentissage, de l'attention, spectre autistique, etc.). Par ailleurs, la Cramif participe à l'expérimentation Eqlaat (équipe locale d'accompagnement sur les aides techniques). Celle-ci devrait se terminer en milieu d'année prochaine avant de se déployer sur tout le territoire national. Enfin, nous souhaitons donner une impulsion au sujet du handicap en Île-de-France en lançant aux côtés de l'association Handidactique une « Initiative Régionale Handicap Santé » (IRHS) visant à rassembler les acteurs franciliens du handicap et à agir ensemble pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap. Un événement inaugural est prévu pour le mois de juin.

**B. B. :** Nous allons approfondir la bonne dynamique PDP en cours avec nos partenaires actuels. De son côté, l'école de service social est engagée auprès de cinq écoles issues de pays européens (France, Belgique, Luxembourg, Roumanie, Grèce) dans le cadre d'un appel à projet européen sur la thématique « former par et pour le numérique dans le domaine de l'intervention sociale ».



# Nous avons fortement investi le champ du handicap

## UN NOUVEAU PÔLE HANDICAP

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier, un nouveau pôle handicap a été créé au sein de la Cramif. Celui-ci regroupe le centre de conseil Escavie et le baromètre national Handifaction, dont la Cramif a repris le pilotage et la gestion. Handifaction est un baromètre qui mesure l'accès aux soins des personnes vivant avec un handicap.

Les personnes concernées et/ou leurs aidants peuvent y exprimer les difficultés rencontrées dans leurs parcours de soins, ce qui permet ensuite d'aider les professionnels du soin à mieux comprendre les personnes vivant avec un handicap et leurs besoins spécifiques. Les données recueillies permettent la production de rapports et d'analyses statistiques qualitatives, géographiques, non médicales et strictement anonymes. Elles peuvent également faire suite à une demande d'un partenaire pour étudier un sujet en particulier. En 2022, 73 092 personnes ont répondu au baromètre et 71 études ont été menées sur la base de ces données.

Pour poursuivre et étendre le déploiement du baromètre, un kit de communication a été déployé au sein du réseau et un plan d'actions a été établi en lien avec la caisse nationale d'appui au handicap. Pour compléter cet engagement, la Cramif a signé le 23 mai 2022 la charte Romain Jacob. Cette charte de l'association Handidactique a pour objectif d'améliorer les conditions d'accueil et d'accès aux soins des personnes en situation de handicap, en fédérant l'ensemble des acteurs (médecins, hôpitaux, établissements privés comme publics) qui interviennent dans le parcours de soins de ces personnes. Elle regroupe 12 grandes recommandations qui constituent un guide éthique pour faciliter le parcours en santé des personnes en situation de handicap. Elle est aujourd'hui approuvée par plus de 7 000 acteurs publics et privés sur le territoire national qui œuvrent dans le champ de l'organisation du soin ou de l'accompagnement des personnes vivant avec un handicap.





## DES ACTEURS COORDONNÉS POUR LE MAINTIEN EN EMPLOI

Les plateformes départementales PDP sont un nouveau modèle d'organisation des échanges entre les acteurs qui travaillent sur le retour en emploi après un arrêt de travail de longue durée (service médical, service social, CPAM, SPSTI). Après une expérimentation en 2021, la Cramif a assuré la gouvernance du pilotage du comité stratégique régional PDP. Ce comité a notamment conduit à la réalisation d'une première étude régionale sur les impacts des accompagnements PDP et à densifier les collaborations entre les partenaires, ce qui a donné lieu à différentes formations communes. L'accompagnement PDP est un dispositif majeur pour la Cramif puisque 15 000 assurés ont été accompagnés en 2022 à ce titre, dont plus de la moitié a eu plus de trois entretiens. 987 de ces accompagnements ont fait l'objet de décisions administratives de remobilisation, qui peuvent être par exemple des essais encadrés ou des bilans de compétences.

## UN PACTE PARISIEN CONTRE L'EXCLUSION

La Cramif a signé en juin 2022 l'acte 2 du Pacte parisien de lutte contre l'exclusion qui a pour objectif de renforcer l'aide et l'accompagnement des personnes exclues en vue d'une réinsertion sociale et professionnelle durable. Sous l'impulsion de la ville de Paris, il réunit 23 partenaires travaillant dans la lutte contre l'exclusion (institutions, associations, entreprises, citoyens), qui ont défini ensemble une feuille de route pour toute la durée de la mandature municipale (2022-2026). La Cramif a co-animé le groupe Santé et participe activement à la mise en œuvre des actions définies dans le Pacte, en collaboration avec les différents partenaires. L'école de service social a développé deux nouvelles formations spécifiques qui visent à sensibiliser les travailleurs sociaux de la ville de Paris aux problématiques de santé et à former les professionnels de santé à l'évaluation et au signalement des fragilités sociales. En 2023, l'école de service social ambitionne d'élargir le champ de ces formations, en les proposant au catalogue de formation continue des professionnels de santé (DPC).

## SOUTIEN AUX ASSOCIATIONS

La Cramif soutient le secteur associatif en versant des subventions, grâce au Fness (fonds national d'action sanitaire et sociale), enveloppe financière de l'Assurance Maladie. Le milieu associatif a été fortement marqué par le contexte pandémique des années précédentes, et notamment les structures d'hébergement (maisons de parents). La Cramif par sa politique de financement, contribue à la protection de ces acteurs essentiels de la solidarité.

Depuis le début de la période de COG 2018-2022, un tiers du portefeuille d'associations a été renouvelé, avec huit nouvelles associations financées, autour de deux axes privilégiés que sont les personnes en situation de handicap et les personnes malades. En 2022, 24 associations ont été financées à hauteur de 454 000€, ainsi que huit maisons de parents pour un montant d'un million d'euros.



# 15 000

assurés accompagnés pour prévenir la désinsertion professionnelle



# 88 %

taux de réussite des étudiants de l'école de service social au DEASS



# 6 738

examens périodiques de santé réalisés au CES

# 03

## RISQUES PROFESSIONNELS



Notre offre digitale s'adapte aux usages et aux besoins de nos publics

**FRANÇOIS BLANCHARD  
& JEAN-YVES MARTINEZ**  
direction régionale  
des risques professionnels

**De plus en plus de solutions digitales sont proposées aux entreprises pour les accompagner dans la prévention des risques professionnels. Les partenariats sont également un levier essentiel pour déployer la politique de prévention des AT/MP au profit des salariés franciliens.**

### QUELLE A ÉTÉ LA TONALITÉ DE L'ANNÉE 2022 ?

**François Blanchard** : 2022 était l'année conclusive de la période de COG qui vient de s'écouler. Durant cette année, et à l'instar de toute la période 2018-2022, les services que nous avons proposés à nos publics ont eu pour fil conducteur de déployer la politique de prévention des AT/MP.

Il faut noter que tout au long de la COG, notre offre digitale a beaucoup progressé pour s'adapter aux usages et aux besoins de nos publics. Et c'est d'autant plus vrai depuis la crise du Covid-19, qui a vraiment accéléré cette mutation.

### QUELS SONT CES NOUVEAUX SERVICES DIGITAUX ?

**F.B.** : Depuis 2020, nous mettons à disposition des TPE et PME l'outil Res'AFS, qui leur offre la possibilité de réserver en ligne depuis leur compte AT/MP les différentes subventions leur permettant d'investir dans des équipements ou actions de prévention des risques professionnels. Cet outil est très utilisé par les entreprises car il permet une vraie fluidification de leur parcours, en regroupant au sein du même outil les différentes demandes. Il a notamment été très utile durant la période



de pandémie dans le cadre des subventions « prévention Covid ». En 2022, ce sont 544 réservations qui ont ainsi été effectuées sur Res'AFS.

Nous continuons de développer une offre de webinaires thématiques consacrés à la prévention. Nous avons par exemple organisé au mois de mars un webinaire dédié aux cliniques vétérinaires, pour accompagner ces entreprises dans la mise en œuvre de solutions adaptées aux enjeux de leur secteur d'activité. Un autre temps fort a été l'organisation en octobre d'un colloque en format hybride (en présentiel avec une retransmission webinaire en direct) sur la thématique de l'amiante. Plus de 700 personnes ont pu ainsi suivre ce temps d'échanges durant lequel la Cramif a réuni des donneurs d'ordre, des collectivités territoriales, des fédérations professionnelles, des préventeurs et une association de victimes de l'amiante afin de partager leurs retours d'expériences sur ce risque spécifique et les pratiques d'intervention existantes. En complément, nous participons à l'élaboration d'une newsletter au niveau national qui permet d'aller vers nos publics pour leur délivrer de l'information sur nos offres et services en fonction de l'actualité.

**Jean-Yves Martinez :** Cette transformation digitale, nous la conduisons aussi en interne. Nos outils progressent pour nous permettre de rendre un meilleur service, plus efficace et plus rapide. Par exemple, nous avons enrichi cette année notre outil de codification assistée par ordinateur des DAT (déclaration d'accident du travail). Cette nouvelle version va nous être utile pour améliorer la qualité de nos statistiques technologiques et aussi gagner en efficacité dans la codification des accidents du travail qui participent au calcul du taux de cotisation AT/MP des entreprises.

interentreprises (SPSTI) francilien, la Drieets et la Cramif permettent de définir les actions prioritaires à engager au niveau régional pour la prévention des risques professionnels, selon les secteurs d'activité. Nous poursuivons également notre travail en collaboration avec la Carsat des Hauts-de-France et la CGSS de la Guadeloupe, et en association avec les partenaires sociaux, dans le cadre d'un travail d'ingénierie de la prévention sur les risques de chutes de hauteur et de plain-pied. Pour la tarification, nous travaillons en partenariat avec l'Urssaf et les CPAM d'Île-de-France.

Nous proposons aussi des collaborations étroites avec de grands groupes, pour les soutenir dans le déploiement de leurs démarches de prévention. Nous avons par exemple été aux côtés des groupes STEF, FAYAT ou Don't Call Me Jennyfer, comme par le passé aux côtés de Lidl.

## COMMENT ENVISAGEZ-VOUS L'ANNÉE 2023 ?

**J-Y. M :** Nous souhaitons poursuivre et accélérer notre inscription dans la relation et l'offre de services digitale. Pour répondre aux demandes des entreprises, nous allons organiser des webinaires avec les CPAM pour proposer des sessions qui abordent de manière transverse toutes les thématiques des risques professionnels (prévention, tarification, réparation).

## DÉVELOPPEZ-VOUS DES PARTENARIATS ?

**F.B. :** Bien-sûr, ils sont essentiels pour déployer la politique de prévention des AT/MP. Sur le plan partenarial, l'année 2022 s'est conclue par l'organisation avec la Drieets d'un colloque pour faire le bilan des sept années écoulées de mise en œuvre des contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens (CPOM) en région francilienne. Ces contrats tripartites signés entre chaque service de prévention et de santé au travail

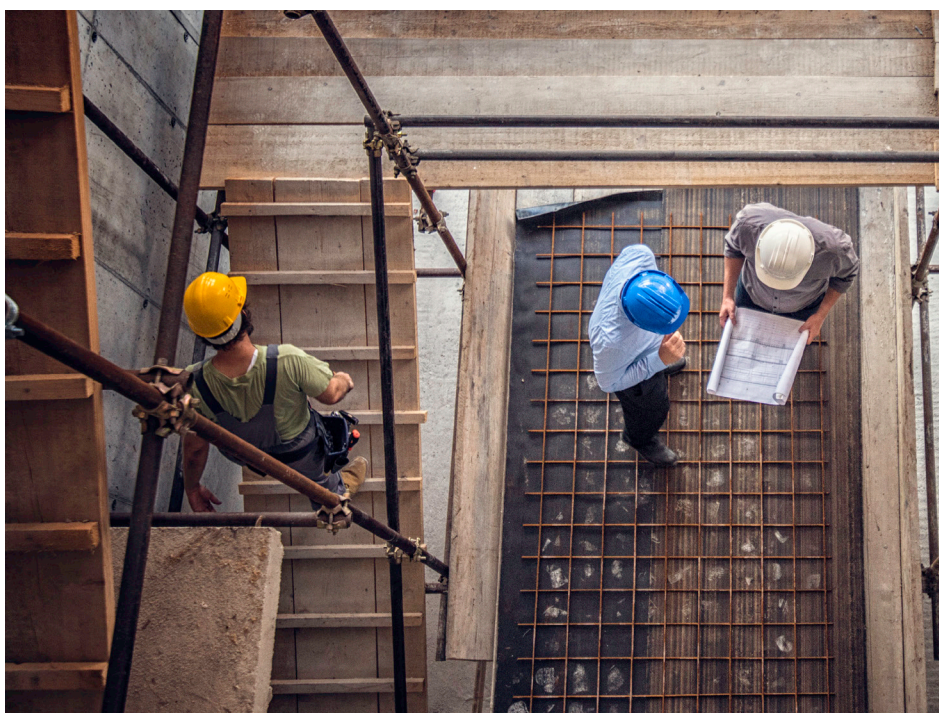
## 3679 & « PLACE DES ENTREPRISES » : DE NOUVEAUX SERVICES POUR LES EMPLOYEURS

Pour renforcer les modalités de contact pour les employeurs, la Cramif a intégré la plateforme téléphonique 3679 ainsi que le dispositif « Place des entreprises ». Le 3679 est le numéro de téléphone unique des entreprises souhaitant joindre l'Assurance Maladie sur des sujets relatifs à la tarification ou à la prévention des risques professionnels. Des téléconseillers de l'Assurance Maladie - Risques professionnels répondent aux entreprises et, en cas de demande spécifique, les orientent vers les experts métier de leur caisse régionale. Place des Entreprises est un service public porté par le ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique. Il permet d'être mis en relation avec un conseiller qui peut orienter l'entreprise parmi plus de 40 partenaires publics et parapublics en fonction de sa demande. Ces nouveaux services sont très utilisés par les employeurs et nous avons pris l'engagement de répondre à l'ensemble des entreprises dans un délai de 48h.

## DES COLLABORATIONS ÉTROITES AVEC LES GRANDS GROUPES

En 2022, le groupe STEF a signé un engagement auprès du réseau des caisses régionales dans le cadre de sa politique santé, sécurité et conditions de travail (SSCT) afin de réduire les accidents du travail et les maladies professionnelles ainsi que pour améliorer les conditions de travail. La Cramif a accompagné cette entreprise prestataire de transport et logistique alimentaire pour structurer sa démarche de prévention et la formaliser dans un engagement national. Cet engagement sera décliné par des plans d'actions dans chaque site, pilotés par des équipes dédiées et assortis d'indicateurs de suivi mensuels.

Ce type de collaboration étroite avec les sièges sociaux de grands groupes permet d'améliorer les conditions de travail de très nombreux salariés.



## ACQUISITION D'UN MICROSCOPE META

**Depuis fin 2021, le laboratoire de toxicologie industrielle travaille à l'installation d'un microscope META (microscope électronique à transmission). Cet outil va permettre à la Cramif d'analyser les prélèvements réalisés en entreprise ou sur chantier par les caisses régionales du réseau Assurance Maladie - Risques professionnels, pour rechercher la présence d'amiante et caractériser les fibres. Les procédures de l'ensemble du dispositif ont été établies afin de sécuriser la manipulation des échantillons lors de leur envoi, de leur ouverture et leur observation, qui s'effectue notamment sous une hotte aspirante contenant des filtres spécifiques (sorbonne). Deux salariés ont été formés à l'utilisation du META. Les premières analyses pourront démarrer dès le mois de mars 2023.**



Par ailleurs, les préventeurs de la Cramif ont ainsi proposé un accompagnement pas-à-pas à l'entreprise de prêt-à-porter Don't Call Me Jennyfer, à travers des tutoriels spécifiques pour favoriser la mise en œuvre de la démarche TMS Pros.





## Notre collaboration étroite avec les sièges sociaux de grands groupes permet d'améliorer les conditions de travail de très nombreux salariés

### JO DE PARIS 2024 : LA PRÉVENTION DANS LES STARTING BLOCKS

La Cramif accompagne les acteurs en charge de la préparation des JO (jeux olympiques) de Paris 2024, pour faire prendre en compte la prévention des risques professionnels. À ce titre, la Cramif accompagne le COJO (comité d'organisation des JO) dans ses projets de formation des salariés et des bénévoles. L'enjeu de l'accueil de ces personnels est important, puisque ce sont notamment plus de 45 000 bénévoles qui seront attendus sur les sites des jeux olympiques à l'été 2024, pour une durée de trois mois. La Cramif fait prendre en compte ses recommandations en matière de prévention des accidents du travail dans les modules de formation des salariés et bénévoles qui vont intervenir sur les sites olympiques.

La Cramif travaille également avec la Solideo (Société de livraison des ouvrages olympiques) pour accompagner et conseiller les maîtres d'ouvrage des différents chantiers olympiques en cours de construction, sur la prévention des risques professionnels. En 2022, ce sont ainsi 10 chantiers majeurs qui ont été suivis par la Cramif.



**3 000**

participants aux  
webinaires thématiques



**8 M€**

total des aides  
financières attribuées  
aux entreprises



**1 047**

appels au 3679

# 04

## RESSOURCES



Répondre aux enjeux du travail de demain

**CARINE LEVÊQUE  
& SABRINE MICHENOT**  
direction des ressources  
et des relations sociales

**Les transformations des organisations et des modes de travail conduisent à travailler autrement. Il est essentiel d'accompagner chacun dans ces nouvelles pratiques : digitalisation, outils collaboratifs, design thinking, management hybride, etc.**

### **QUELLES ONT ÉTÉ LES LIGNES DE FORCE DE VOTRE ACTION EN 2022 ?**

**Carine Levêque** : Les années précédentes avaient été fortement marquées par la crise sanitaire. L'impératif était de faire preuve de résilience et d'adaptation dans notre organisation. Nous avons tiré des enseignements de cette période pour en faire une opportunité de transformation de nos manières de travailler. Notre environnement a ainsi connu de grandes transformations depuis deux ans : mise à disposition de nouveaux outils, extension du télétravail, dématérialisation, etc. La crise étant désormais derrière nous, cette année 2022 nous a permis de nous recentrer sur notre raison d'être : le service aux collaborateurs et l'accompagnement au changement. Nous avons donc concentré nos efforts sur la poursuite de nos réflexions pour l'amélioration continue de l'environnement de travail et de nos offres de service en interne afin d'accompagner au mieux les salariés dans ces mutations et de répondre aux enjeux du travail de demain.

## QUELLES SONT LES NOUVEAUTÉS DANS L'OFFRE DE SERVICES INTERNE ?

**C. L. :** L'attention aux salariés, c'est notre priorité. Nous travaillons pour leur proposer une expérience collaborateur fluide et intégrée et leur offrir un environnement qui maintienne leur engagement. Nous avons développé une démarche proactive dans notre offre de services qui consiste à établir des parcours facilitants aux moments clés de la carrière : maternité, reprise après une longue absence, etc. Un parcours retraite a ainsi été élaboré pour accompagner la transition vie professionnelle/retraite. Il sera mis en place dès début 2023.

Nous avons également déployé la démarche nationale « Impacts RH ». Cette nouvelle offre consiste à s'appuyer sur l'intelligence collective pour anticiper les impacts des projets de transformation de notre organisme (nouvelle organisation, missions, déploiement d'outils, etc.). En associant de manière collaborative l'ensemble des salariés concernés, les impacts du changement sont identifiés à 360° et un accompagnement sur-mesure est déployé auprès des équipes durant toute la phase d'évolution.

## QUEL EST L'ACCOMPAGNEMENT PROPOSÉ DANS LES NOUVELLES PRATIQUES DE TRAVAIL ?

**Sabrina Michenot :** Les transformations profondes de l'environnement de travail impliquent aussi des changements dans la gestion des projets. En 2022, nous avons souhaité proposer à nos collaborateurs différentes pistes pour favoriser des modes de collaboration innovants : plus horizontaux et plus agiles.

Le projet de « parcours retraite » a été l'occasion de faire progresser la transversalité et l'innovation dans nos méthodes de travail. Nous avons utilisé la méthodologie agile de design thinking pour conduire notre réflexion, en proposant à des collaborateurs volontaires de participer et enrichir la démarche avec leurs idées. Grâce à la force du collectif et à l'implication de nos salariés pour tester de manière empirique des modes de collaboration agiles, notre culture de travail évolue peu à peu. D'autres projets

se sont inscrits dans cette dynamique de décloisonnement et de transversalité, notamment avec le projet Action Delta qui consiste à mettre en relation des collaborateurs de différents services afin de faire découvrir leur travail respectif et favoriser leurs complémentarités. Nous avons déployé également la démarche Pix qui propose à chacun de faire le point sur ses compétences numériques et l'utilisation des outils collaboratifs qui sont au cœur de ces nouveaux modes de travail. Enfin, cet accompagnement se porte aussi sur le volet formation, notamment auprès des managers, pour les soutenir dans cette évolution des métiers et des méthodes de travail. Nous avons ainsi généralisé une formation auprès des 200 managers de la Cramif sur le thème du management hybride et du travail collaboratif.

## QUELLES SONT VOS PERSPECTIVES POUR L'ANNÉE 2023 ?

**C. L. :** Pour que le décloisonnement se déploie pleinement dans les pratiques, il doit aussi s'incarner dans notre environnement physique. Nous allons poursuivre en 2023 la réflexion initiée en 2022 sur notre implantation immobilière, à la fois pour optimiser l'aménagement de nos sites, mais également pour répondre aux enjeux de la sobriété énergétique de nos bâtiments. En effet la transition écologique sera un enjeu phare pour 2023 et les années à venir. Même si la Cramif n'a pas attendu pour agir et a même été précurseur sur de nombreux outils et équipements du quotidien : flotte de véhicules électriques, renouvellement des modes de tri, etc.

Quant au dialogue social, il est un levier essentiel dans l'adaptation au changement car il nous permet de challenger nos dispositifs. Nous avons pu aboutir à un large accord sur un protocole rénové en la matière. Différents programmes de négociation ont été menés fin 2022 et vont pouvoir aboutir en 2023 sur des dispositifs qui concerneront tous les collaborateurs.



# Grâce à la force du collectif et à l'implication de nos salariés, notre culture de travail évolue

## VERS DES DÉPLACEMENTS MOINS POLLUANTS

Engagée dans la réduction de ses impacts sur l'environnement, la Cramif dispose depuis 2019 d'un plan de mobilité. Celui-ci présente un ensemble de mesures qui visent à optimiser les déplacements liés à l'activité de la Cramif dans l'objectif de les rendre à la fois pratiques et écologiques. Issu de ce plan de mobilité, un guide pratique de la mobilité a été décliné et mis à disposition des salariés. Il fait le point sur toutes les informations pratiques liées à chaque mode de transport (accessibilité,

stationnement, modalités, interlocuteurs, etc.) afin que chacun dispose de toutes les ressources nécessaires pour organiser ses déplacements. Une cartographie des bornes de recharge des véhicules électriques en Île-de-France a également été mise en place. Elle a été élaborée de manière à proposer les bornes les plus proches des différents lieux d'implantation des équipes. Enfin, un groupe sur la plateforme collaborative Liam a été créé afin de mettre en relation les salariés qui souhaitent covoiturer pour leur permettre d'organiser facilement leurs trajets entre eux.



## MIEUX SE CONNAÎTRE POUR MIEUX TRAVAILLER ENSEMBLE

Lancé en juin, le programme Action Delta met en relation des services qui souhaitent faire découvrir leur travail et des agents qui désirent en savoir plus sur les métiers de la Cramif. Par ces échanges, les salariés découvrent le travail de leurs collègues et bâtissent des liens entre eux, ce qui permet de favoriser la transversalité entre services et la complémentarité des métiers : mieux se connaître pour mieux travailler ensemble. Les services volontaires construisent leur « programme découverte » qui consiste à présenter et expliquer leurs activités, missions, compétences, organisation, procédures, etc. Chaque agent dispose d'un crédit individuel de 10 heures par an pour s'inscrire aux programmes découverte de son choix. En 2022, 125 collaborateurs ont participé à un ou plusieurs programmes, ce qui représente au total 278 heures de crédit utilisées (soit 2h15 de participation en moyenne par participant).

# 97/100

NOTE OBTENUE PAR LA CRAMIF EN 2022 POUR L'INDEX ÉGALITÉ F/H







## TRANSFORMER LES IDÉES EN SOLUTION AVEC LE DESIGN THINKING

Après l'organisation de plusieurs ateliers d'initiation à cette nouvelle méthode de travail, deux parcours de design thinking ont été lancés pour travailler autour des sujets suivants : « comment réinventer la relation à nos assurés à l'heure du travail hybride » et « comment améliorer l'accompagnement au départ à la retraite de nos salariés ». 18 salariés se sont portés volontaires pour travailler sur la première thématique et ont abouti à trois solutions prototypées et testées auprès des assurés. Pour le second parcours, deux équipes de cinq salariés ont été constituées pour travailler à la construction d'un « parcours collaborateur » qui facilite l'expérience de la transition vie professionnelle/retraite.



**84 %**

des collaborateurs ont bénéficié d'une formation



**82 %**

des salariés en télétravail ou travail à distance



**93 %**

de nos documents papiers internes dématérialisés



**8,93 %**

de personnes en situation de handicap (OETH : obligation d'emploi des travailleurs handicapés)

# GLOSSAIRE

## **AT/MP**

accidents du travail et maladies professionnelles

## **Caf**

caisse d'allocations familiales

## **Carsat**

caisse d'assurance retraite et santé au travail

## **CES**

centre d'examen de santé

## **CGSS**

caisse générale de sécurité sociale

## **Cnam**

caisse nationale d'assurance maladie

## **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

## **Cramif**

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

## **CTR**

comités techniques régionaux

## **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

## **Fnass**

fonds national d'action sanitaire et sociale

## **Irfaf**

institut régional de formation des allocations familiales

## **IRHS**

initiative régionale handicap santé

## **JO**

jeux olympiques

## **LPP**

liste des produits et prestations

## **META**

microscope électronique à transmission

## **PDP**

prévention de la désinsertion professionnelle

## **PME**

petite ou moyenne entreprise

## **RC**

risques chimiques

## **RIC**

réunion d'information collective

## **RPS**

risques psychosociaux

## **Solideo**

société de livraison des ouvrages olympiques

## **SPSTI**

service de prévention et de santé au travail interentreprises

## **SPTPE**

subvention prévention pour les TPE

## **SSCT**

santé, sécurité et conditions de travail

## **TMS**

troubles musculosquelettiques

## **TPE**

très petite entreprise

## **Urssaf**

union de recouvrement des cotisations de Sécurité sociale et d'allocations familiales



## **DIRECTEUR DE LA PUBLICATION**

➤ David Clair  
(Directeur général)

## **RESPONSABLE DE LA PUBLICATION**

➤ Nathalie Salles  
(Directrice de la communication)

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

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

## **ICONOGRAPHIE**

➤ Cramif, Cédric Delayen, Delphine Le Berre, iStock

## **RÉALISATION**

➤ Pôle graphique Cramif

## **IMPRESSION**

➤ Imprimerie Decombat

Pour en savoir plus, rendez-vous sur  
[cramif.fr](http://cramif.fr)

**Rapport d'activité 2022**

Cramif – Direction de la communication – Juin 2023

Cramif - Direction de la communication - 22212 - Juin 2023 - ©cramif



**l'Assurance  
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Caisse régionale  
Île-de-France