

**Point n° 10****Rapport d'activité 2023**

<b>Pour décision</b>	
<b>Pour avis</b>	
<b>Pour information</b>	<b>X</b>

Pièces jointes : 1

# RAPPORT D'ACTIVITÉ

# 2023



**Camieg**

Caisse d'Assurance Maladie  
des Industries Électriques et Gazières





**p.4 La Camieg,  
son organisation,  
sa gouvernance**

p.6 Mot du directeur

p.7 Mot du président

**p.8 Panorama  
de l'année**

p.8 Les nouveautés

p.10 Les chiffres clefs

**p.13 La qualité de  
service, l'information  
et la prévention**

p.14 La gestion des droits

p.16 La liquidation des prestations

p.17 L'accueil physique  
et la réponse aux courriels

p.18 L'information aux assurés

p.19 La prévention santé

p.20 Le précontentieux, le contentieux  
et la conciliation

**p.21 Organisation  
et responsabilité  
sociétale**

p.22 Organigramme

p.23 Les ressources humaines

p.24 La communication

p.25 La Responsabilité sociétale  
des entreprises (RSE)

p.26 Les achats et les marchés  
publics

p.26 La direction comptable  
et financière

p.28 MSSI – Manager de la sécurité  
des systèmes d'information

p.29 Le système d'information

p.30 L'appui au pilotage  
et à la performance

**p.31 Annexes**

p.32 Le Conseil d'administration

p.33 Les activités  
du Conseil d'administration

p.33 Les commissions  
et leurs missions



La Camieg est un organisme de Sécurité sociale créé par décret le 30 mars 2007. La Caisse assure la gestion du régime spécial d'assurance maladie maternité des industries électriques et gazières (IEG) sous la tutelle de l'État. Sa compétence est nationale, elle protège les agents sous statut des IEG (ou assimilés) en activité, les inactifs, ainsi que leurs ayants droit.

# La Camieg, son organisation, sa gouvernance



## UNE PART DE BASE ET UNE PART COMPLÉMENTAIRE

L'assurance maladie maternité des IEG associe une part de base (couverture du régime obligatoire) et une part complémentaire (remboursements supplémentaires), deux niveaux de couverture légaux obligatoires et indissociables au bénéfice des ouvriers droit au régime et de leurs ayants droit.

## DES ASSURÉS EN PART COMPLÉMENTAIRE SEULE

Certains assurés sont couverts pour la seule part complémentaire. Ils sont par ailleurs assurés d'un autre régime obligatoire d'assurance maladie. Leur droit au régime complémentaire seul répond le plus souvent à une condition de faibles ressources et à un lien avec un ouvrier droit du régime.





## Son organisation

Au niveau national, au siège à Montreuil, les services de la caisse assurent l'accueil téléphonique des assurés, l'affiliation des bénéficiaires et la mise à jour de leur dossier administratif, la mise en œuvre des programmes de prévention santé, etc.

### UN RÉSEAU EN RÉGION

12 antennes régionales prennent en charge notamment l'accueil physique des bénéficiaires, la réponse aux courriels, l'animation d'actions de promotion de la santé et la représentation locale de la caisse.

### UN PARTENAIRE, LA CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE DU 92

La Camieg administre, pour le compte du régime général, l'affiliation et la gestion des droits des assurés dont elle gère la part de base. La CPAM des Hauts-de-Seine, désignée par la Caisse nationale d'assurance maladie, assure la gestion des dossiers de prestations (remboursements) pour la part régime obligatoire et la part complémentaire et les fonctions qui y sont liées, dont les relations avec les professionnels de santé sur les remboursements.



## Sa gouvernance

### LE CONSEIL D'ADMINISTRATION (CA)

Le CA de la Camieg est composé de 25 représentants des agents statutaires des IEG en activité ou en inactivité de service élus pour 6 ans. Ses membres déterminent les orientations stratégiques, contrôlent l'activité de l'organisme, votent les budgets et approuvent les comptes.

### LE DIRECTEUR

Il assure le fonctionnement de la caisse sous le contrôle du Conseil d'administration et en exécute les décisions. Il a seul autorité sur le personnel et fixe l'organisation du travail dans les services. Il prend seul toute décision à caractère individuel ou collectif que comporte la gestion du personnel. Il représente la caisse dans tous les actes de la vie civile et en justice.

### LA COMMISSION NATIONALE PARITAIRE DE SUIVI (CNPS)

Elle réunit à parité employeurs et organisations syndicales et est compétente uniquement pour la section des actifs. La CNPS donne des avis sur le fonctionnement de la caisse et notamment sur l'équilibre financier.

### LES TUTELLES

La Camieg dépend de deux ministères de tutelle, le ministère chargé de la Sécurité sociale et le ministère chargé du Budget.



## ÉDITOS

**L'**année écoulée a été riche en défis et en réussites pour notre caisse. Qu'il s'agisse de l'amélioration de la qualité de service, de la modernisation de nos outils ou encore de la recherche de performance accrue, les équipes ont œuvré sur tous les fronts.

Cette action collective a permis de renforcer le rôle d'acteur majeur dans la santé et la prévention que la Camieg joue auprès des électriciens et gaziers et leurs familles.

Grâce à l'investissement de nos équipes, nous avons continué à développer notre offre de service et à consolider notre qualité de service, en nous appuyant sur les objectifs et actions prévus dans notre Convention d'Objectifs et de Gestion (COG) couvrant la période 2022 à 2026.

Les avancées majeures de cette année sont nombreuses mais je n'en citerai ici que quelques-unes.

Engagée dans une démarche d'innovation continue, la Camieg a poursuivi la modernisation de ses services en ligne en proposant depuis le mois d'avril des rendez-vous par visio-conférence avec ses conseillers et en intégrant de nouvelles fonctionnalités au téléservice Mon Espace Complémentaire Camieg en décembre. Dans le même esprit, un nouveau service téléphonique a été ouvert en mai 2023 permettant aux assurés sourds, malentendants ou aphasiques de contacter notre centre d'accueil à distance.

Par ailleurs, parce que la prévention est au cœur des missions de la Camieg, nous avons maintenu et renforcé notre investissement dans ce domaine, notamment en diffusant une vidéo sur notre site internet vous permettant de mieux connaître notre action au service de votre santé ou encore en créant un rapport annuel d'activité dédié à la prévention.

C'est également la 2<sup>e</sup> année que nous diffusons un baromètre prévention-santé, auquel 12 000 bénéficiaires ont répondu. L'analyse statistique de ces réponses est riche d'informations pour notre caisse puisqu'elle nous permet notamment de suivre l'état de santé déclaré des assurés d'une année sur l'autre. Ainsi, en 2023, 85,7 % des répondants se déclarent en bonne santé.



« Je souhaite souligner les résultats positifs de l'enquête de satisfaction annuelle qui attestent encore cette année du travail rendu par l'ensemble des agents de la caisse et qui nous rendent fiers de travailler au sein de la Camieg. Ils renforcent encore plus notre motivation et notre engagement au quotidien. »

Enfin, je souhaite souligner les résultats positifs de l'enquête de satisfaction annuelle qui attestent encore cette année du travail rendu par l'ensemble des agents de la caisse et qui nous rendent fiers de travailler au sein de la Camieg. Ils renforcent encore plus notre motivation et notre engagement au quotidien.

Dans ce contexte, je suis convaincu que, forts de nos valeurs et de notre détermination, nous saurons relever les défis futurs avec succès et continuer à améliorer notre offre de service et son accessibilité.

Très bonne lecture.

**Sylvain Guilloteaux,**  
directeur général de la Camieg

**N**otre régime est un parfait exemple d'équilibre et de viabilité à long terme. Les comptes 2023 de notre organisme ont d'ailleurs été validés, une fois de plus, sans réserve par le commissaire aux comptes !

La Camieg démontre de nouveau sa bonne gestion économique par son Conseil d'administration et par le professionnalisme et l'engagement de ses services depuis sa création en 2007.

Cette année 2023, en un chiffre, ce sont près de 270 millions d'euros de prestations versées à ses affiliés en complément des prestations du régime général.

Dans la continuité des engagements passés, des améliorations sur notre qualité de service ont été réalisées ou sont en cours de déploiement. Entre autres, une meilleure gestion des remboursements pour celles et



« Il appartient à chacune et chacun de s'investir pour défendre et construire notre avenir social et solidaire, loin des appétits financiers liés à la libéralisation du champ de la santé, nous en avons les outils et le devoir de le promouvoir et de l'organiser. »

ceux bénéficiant de la part complémentaire seul, avec leur espace dédié *Mon espace complémentaire Camieg* et ses nouvelles fonctionnalités notamment pour les 2000 assurés MGEN qui sont en attente du lien NOEMIE avec la CNAM ; la normalisation du circuit des remboursements pour les affiliés de Saint-Pierre et Miquelon ; la continuité des travaux d'amélioration des process de gestion existants avec la CPAM 92 et du service dédié aux prestations IEG ; la signature de partenariats avec des entreprises des IEG pour faciliter les échanges et leurs connaissances de notre fonctionnement. L'ambition est aussi de renforcer les actions de prévention auprès des salariés.

A contrario, la Camieg s'est vu infliger les déremboursements du régime général imposés par l'État de plusieurs millions d'euros. La conception sociale et intergénérationnelle de notre modèle a une nouvelle fois joué son rôle protecteur face à la conception de la santé publique du gouvernement et des puissants lobbyings assuranciers. La Sécurité sociale n'est pas malade de ses valeurs solidaires et intergénérationnelles mais bien de son financement. Plusieurs milliards d'exonérations ont été attribués chaque année, précipitant réforme après réforme son dépeçage. Au profit de quoi et surtout de qui ?

La réforme des retraites 2023 qui frappe lourdement et injustement tous les travailleurs et travailleuses par une pseudo démocratie assaisonnée de 49.3, impacte notre régime pionnier par le rattachement des nouveaux salariés depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2023 au régime général vieillesse. La réécriture de l'article 23 de notre statut nous amène à une extrême vigilance.

Pour conclure, je tiens à réaffirmer l'attachement de la gouvernance aux actions de santé et à la nécessité des vacations physiques dispensées par les antennes régionales de la Camieg en lien avec les CMCAS et SLVie. La facilitation des échanges dématérialisés par la création de vidéo-services ne pourront jamais s'y substituer pour une population éloignée du monde dit « connecté ». L'esprit du service public pour TOUS doit demeurer.

**Jérémie Dal Bon,**  
président de la Camieg





## Panorama de l'année

### Les partenariats, un enrichissement mutuel

La Camieg a signé un accord-cadre avec le RESSIF (Réseau des services sociaux interentreprises de France) mi-décembre 2023. Cette structure intervient principalement auprès d'EDF pour contribuer à la qualité de vie au travail, soutenir l'insertion professionnelle et accompagner les salariés lorsqu'un épisode de santé ou de handicap se manifeste. Après la signature, la concrétisation opérationnelle de ce partenariat a été quasi immédiate. Elle s'est réalisée par le biais de deux webinaires proposés par la Camieg aux assistantes sociales. Le premier webinar était consacré aux

démarches administratives, aux circuits de transmission des documents par les salariés, et aux différents canaux de contact. Le second était dédié à la mission et l'offre de prévention.

### Le baromètre prévention santé, une aide précieuse à l'analyse de l'offre prévention

Pour sa deuxième édition, plus de 171 000 bénéficiaires ont été sollicités en septembre 2023 pour participer au baromètre prévention santé. Plus de 12 000 bénéficiaires ont répondu aux questions concernant différents thèmes tels que la perception de leur santé, l'offre de prévention à la Camieg, ou encore le renoncement aux soins. Autant de réponses pour lesquelles l'analyse statistique permet de conforter les orientations et les choix sur l'offre au plus près des besoins des bénéficiaires. Depuis cette année 2023, un espace du site internet est consacré au baromètre prévention, sur lequel les bénéficiaires peuvent retrouver les résultats des baromètres passés et à venir, sous forme d'une infographie synthétique. Un chiffre à retenir pour cette année : 85,7 % des répondants s'estiment être en bonne santé.

### Un service en ligne, *Mon espace complémentaire Camieg*

Le téléservice *Mon espace complémentaire Camieg* est proposé aux bénéficiaires de la part complémentaire seule depuis février 2021, avec une progression constante du nombre de comptes actifs. À la fin décembre 2023, plus de 39 % des bénéficiaires concernés ont un compte





*Mon espace complémentaire Camieg ouvert.* Depuis décembre, cinq nouveaux motifs, répondants aux attentes des bénéficiaires, viennent s'ajouter aux trois déjà existants. Principalement en lien avec les frais de santé, les bénéficiaires pourront désormais mobiliser la Camieg via ce téléservice en cas de défaillance du lien informatique nécessaire au remboursement automatique de la part complémentaire, appelé lien Noémie. Ils pourront établir une demande de prime layette ou d'allocations décès, contester un refus de prolongation des droits au régime complémentaire qu'ils ont reçu suite aux opérations de renouvellement des droits réalisées via la Direction générale des Finances publiques, ou encore transmettre leurs décomptes pour le paiement de la part complémentaire en l'absence de lien informatique Noémie.

### **Les orientations stratégiques avec l'appui du comité d'experts scientifiques de la Camieg**

Le comité d'experts scientifiques de la Camieg s'est réuni de nouveau en 2023 pour prendre connaissance du bilan de l'activité prévention 2022, mais aussi de l'avancement des différents chantiers réalisés dans le cadre du programme pluriannuel de prévention, le Plan Stratégique Pluriannuel Prévention (3PS). Cette réunion a été l'occasion d'évoquer la stratégie pour toucher le public prioritaire des salariés des industries électriques et gazières, l'offre de prévention en format distanciel, et de détailler les résultats du baromètre prévention 2023. Ce rendez-vous annuel garantit que le 3PS s'inscrit toujours dans les orientations prévues par la convention d'objectifs et de gestion en matière de

prévention, et maintient le lien avec le comité d'experts qui aura en charge d'établir un bilan pluriannuel à la fin de la COG 2022-2026.

### **La mise en œuvre du Schéma directeur de l'immobilier local (SDIL)**

Le SDIL, formalisé en 2022, intègre des actions courantes, des actions en lien avec le Document Unique des Risques Professionnels (DUERP), ainsi que les projets d'optimisation des aménagements, voire des actions de nature à limiter les frais de fonctionnement de l'organisme.

Conformément au SDIL, l'antenne de Lille a rejoint les locaux de l'URSSAF de Lille le 8 novembre 2023. Une convention d'hébergement lie désormais les deux organismes. La Camieg a conclu un accord avec la Cpm RED (Rouen, Elbeuf, Dieppe) pour l'accueil de l'antenne de Rouen à compter du dernier trimestre 2024, dans des locaux en totale réhabilitation.

Un point sur la sécurité physique des salariés en antenne a été réalisé : tous les locaux de premiers secours sont identifiés pour les antennes hébergées, ainsi que la bonne connaissance des actions à mettre en œuvre en cas d'incident.

En ce qui concerne le siège et les aménagements prévus, la configuration du projet sous ses angles contractuels a été réalisée : accompagnement par un prestataire en charge du suivi du projet, contractualisation avec un programmiste, contractualisation avec un prestataire maîtrise d'œuvre pour les travaux de modernisation de la salle du Conseil d'administration.

### **Le plan de sobriété énergétique**

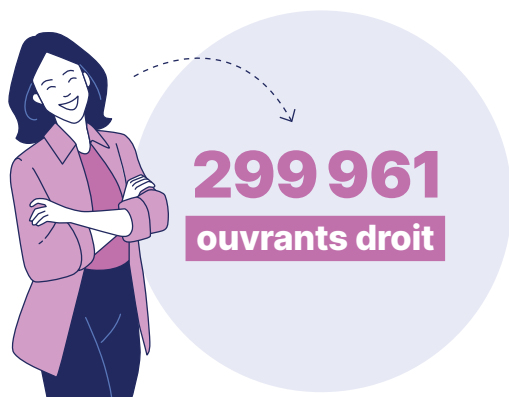
En contribuant au plan de sobriété énergétique, le service moyens généraux a ajusté ses actions dans le but de diminuer la consommation électrique. Avec la contribution de chacun, en 2023, une baisse de 9 % de la consommation électrique sur le siège par rapport à 2019 a été mesurée, soit plus de deux points par rapport à 2022 (l'objectif en 2024 est une baisse de 10 % par rapport à 2019).

### **Le lancement de la modernisation de l'inventaire physique**

Dans le cadre d'une mutualisation avec la Caisse d'assurance vieillesse, invalidité et maladie des cultes (Cavimac) en 2023, la Camieg s'est dotée d'une imprimante particulière, intégrant des puces de radio-identification dans les étiquettes d'identification des biens. L'objectif, dès 2024, est de réaliser les inventaires en mettant à profit cette technologie qui permet de reconnaître les biens par simple « flash » dans une pièce. Un gain de temps important est attendu pour cette opération aujourd'hui très chronophage.

# Les chiffres clés

**508 423**  
personnes protégées



**208 462**  
ayants droit

## REMBOURSEMENTS

Près de  
**15 M**  
de décomptes payés  
en 2023

**11,4**  
jours

Délai de traitement  
au 9<sup>e</sup> décile si une feuille  
de soins papier  
a été envoyée

**4,1**  
jours

Délai de paiement  
si la carte Vitale  
a été utilisée



Mon espace  
complémentaire Camieg

CONNEXION

**39,15 %**

des bénéficiaires de la part complémentaire  
seule ont **ouvert un compte en 2023**

## ENQUÊTE DE SATISFACTION 2023

**92,75 %**

des assurés satisfaits ou très satisfaits



L'ACCUEIL PHYSIQUE  
PARTOUT EN FRANCE**1769**personnes reçues  
en France métropolitaine**452**permanences d'accueil  
réalisées par les antennes**140**points d'accueil  
(y compris DROM et Corse)**100 %**des accueils  
sur rendez-vous  
au 31 décembre

## L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

**345 980**

appels reçus en 2023

**311 036**

appels traités en 2023

**9 290**rendez-vous  
téléphoniques  
réalisés en 2023LA GESTION ADMINISTRATIVE  
DES DOSSIERS**15 703**

dossiers traités par mois

**188 433**dossiers traités  
sur l'annéeLA RÉPONSE AUX COURRIELS DES  
ASSURÉS RELATIFS À LEUR DOSSIER  
ADMINISTRATIF (VIA LE COMPTE AMELI)**65 635**mails traités /  
réponses apportées**95,82 %**de réponses  
apportées dans  
les 48h



## INFORMER ET AIDER LES ASSURÉS À PRÉSERVER LEUR SANTÉ

**camieg.fr**

**1,16 M**  
visites reçues en 2023

Près de

**4 M**

de pages consultées, par  
660 000 visiteurs distincts

### Newsletter

**770 000**  
courriels envoyés

**42 %**  
d'ouverture



### La prévention santé

**786**  
actions de prévention

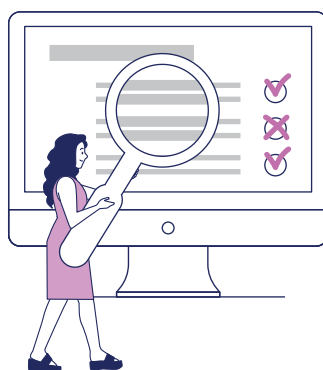
**7 444**  
participants

### Les campagnes d'information en communication

**949 663**  
courriels envoyés

**52,6 %**  
de lecture en moyenne

**14**  
enquêtes  
thématiques  
réalisées  
en ligne :  
- inactifs  
- maternité  
- prévention  
santé



# La qualité de service, l'information et la prévention

La gestion des droits p.14 – La liquidation  
des prestations p.16 – L'accueil physique  
et la réponse aux courriels p.17 – L'information  
aux assurés p.18 – La prévention santé p.19 –  
Le précontentieux, le contentieux  
et la conciliation p.20

---





# La gestion des droits

## Autonomisation des ayants droit majeurs

En 2023, plus de 20 000 ayants droit majeurs ont été autonomisés. Cela fait suite à la mise en œuvre de la protection universelle maladie (PUMa) introduite par l'article 59 de la loi de financement de la Sécurité sociale en 2016 et ses décrets d'application. Les bénéficiaires autonomisés reçoivent ainsi leurs remboursements sur leur propre compte bancaire s'ils le souhaitent, disposent de leurs décomptes de remboursement et peuvent créer leur compte Ameli. Une meilleure confidentialité des informations sur les frais de santé pris en charge est ainsi assurée. À terme, tous les ayants droit majeurs seront autonomisés.

## Affiliation des bénéficiaires de Saint-Pierre-et-Miquelon

Le 27 janvier 2023, une convention de délégation de gestion relative à la gestion du régime complémentaire a été signée entre la Camieg et la mutuelle APIVIA. Cette convention a pris effet au 1<sup>er</sup> janvier 2023. La CMCAS locale n'est donc plus partie prenante de la gestion des assurés depuis cette date.

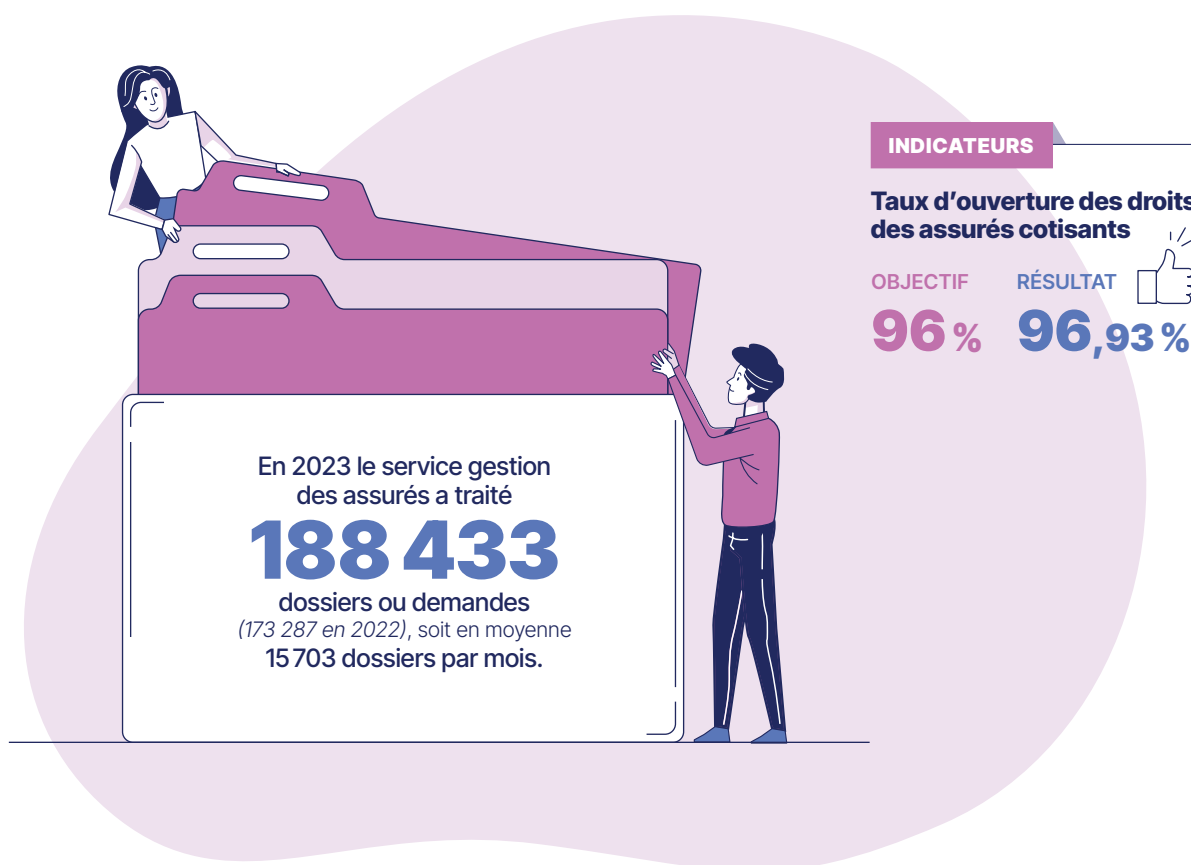
La Camieg a procédé à l'affiliation de 167 bénéficiaires (assurés et ayants droit) pour la part complémentaire.

Cette convention entérine la reprise des activités liées au processus de gestion des bénéficiaires par la Camieg, lesquelles étaient gérées par la CMCAS locale.

La Camieg délègue la gestion des prestations dues au titre du régime complémentaire à la mutuelle APIVIA, qui procède au versement des prestations du régime complémentaire :

- Le complément des prestations servies par la CPS (caisse de prévoyance sociale) au titre du régime de base, dans la limite des frais engagés (ticket modérateur) ;
- D'autres prestations telles que la prime layette, l'allocation décès et le forfait lentilles hors nomenclature.





La mutuelle APIVIA assure l'accueil physique et téléphonique des bénéficiaires.

## Gestion de la corbeille des documents destinés aux Organismes complémentaires d'Assurance maladie

Depuis avril 2023, le service gestion des assurés et de la relation avec les employeurs a repris la gestion des documents destinés aux surcomplémentaires et envoyés par erreur à la Camieg jusqu'alors gérée par la CPAM 92.

Cela permet une orientation affinée des documents destinés aux surcomplémentaires, car les techniciens vont chercher dans la base de données des assurés la surcomplémentaire à laquelle l'assuré est adhérent afin de lui adresser le document mal orienté.

Entre avril et décembre 2023, la Camieg a adressé aux surcomplémentaires 21 174 documents mal orientés.

## Garantir l'affiliation des salariés IEG

Lors du rapprochement entre les Déclarations sociales nominatives (DSN) et la Base de données opérante (BDO), il a été constaté que plus de 1 500 salariés statutaires des industries électriques et gazières donc cotisants, n'étaient pas affiliés à la Camieg.

Des actions ont été menées tout au long de l'année 2023 afin d'inciter les salariés à réaliser leur affiliation

auprès de la Camieg et ainsi bénéficier des prestations complémentaires servies par le régime spécial des industries électriques et gazières :

- révision des courriers d'affiliation afin de les rendre plus incitatifs,
- utilisation de l'adresse mail professionnelle renseignée en DSN pour l'envoi des relances liées à l'affiliation,
- envoi aux employeurs de la liste des salariés non affiliés afin qu'ils interviennent auprès de ces derniers pour les inciter à s'affilier à la Camieg.

## Renforcer et faciliter la communication avec les employeurs

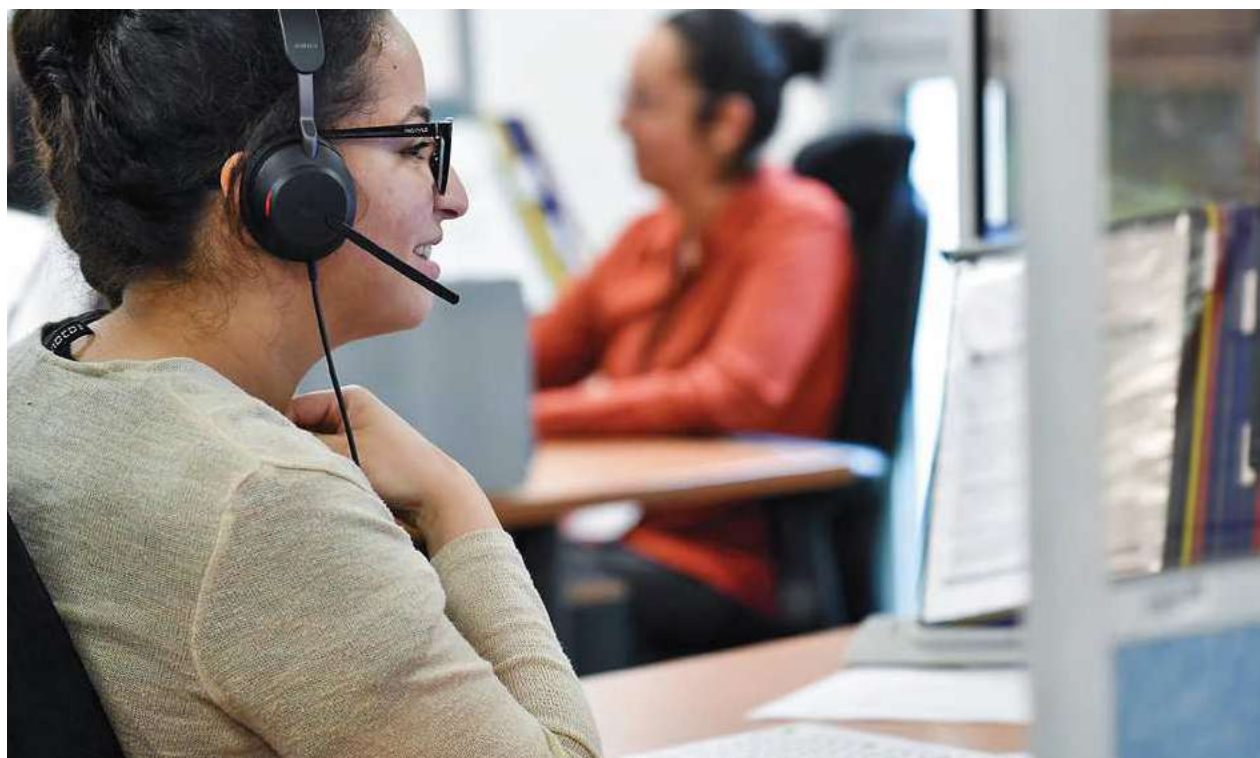
### WEBINAIRE EMPLOYEURS

En 2023, trois webinaires ont été proposés aux employeurs des IEG afin de répondre à leurs attentes et leur permettre d'apporter des réponses aux questions les plus fréquemment posées par leurs salariés.

### GUIDE EMPLOYEURS

Un guide destiné aux employeurs de la branche des industries électriques et gazières a été diffusé à la fin de l'année. Il est le fruit d'un travail impliquant plusieurs services de la Camieg et une dizaine d'employeurs volontaires.

Il permet aux employeurs de retrouver, au sein d'un seul et même support, toutes les informations utiles à leurs démarches auprès de la Camieg et de répondre aux sollicitations les plus courantes des salariés.



## La liquidation des prestations



L'activité de gestion des frais de santé assurée par le partenaire de la Camieg, la Caisse primaire d'assurance maladie des Hauts-de-Seine, a représenté 14,961 millions de décomptes payés en 2023.

Les délais (9<sup>e</sup> décile) de traitement ont été de :

- 11,4 jours pour une feuille de soins papier transmise par courrier
- 4,1 jours pour une feuille de soins électronique (hors délai de rétention par l'assuré ou le professionnel de santé et les réitérations éventuelles liées aux réclamations).

### Le centre d'accueil à distance

En 2023, l'activité du centre d'accueil à distance a enregistré une hausse des appels reçus à hauteur de 3 %, soit plus de 345 000 appels. Un accroissement qui se poursuit depuis 2021 mais qui reste moins élevé en 2023.

L'objectif de 90 % d'appels décrochés a été atteint grâce à une mobilisation de tous les agents du service, mais aussi des antennes et du service gestion des assurés et de la relation avec les employeurs.

Il est à noter que le centre d'accueil à distance a renforcé ses effectifs par l'embauche de 23 CDD tout au long de l'année, dont sept ont été titularisés en CDI. Nous avons aussi expérimenté trois embauches de téléconseillers en CDD sur l'antenne de Villeurbanne.

**345 980**  
appels reçus en 2023

**311 036**  
appels traités en 2023

#### INDICATEURS

**90,03 %**  
des appels décrochés  
objectif fixé à 90 %

**95 % des**  
entretiens conformes  
objectif fixé à 90 %

**100 % des appels tracés** (suivi de la relation avec l'assuré, objectif fixé à 98 %)

De nouvelles activités ont permis la polyvalence et une meilleure qualité de service, telles que les experts Ameli et Mon espace complémentaire Camieg, les appels de bienvenue Camieg, ainsi que des appuis plateau (offrant une expertise supplémentaire aux téléconseillers).

81 % des agents ont été accompagnés et traitent des dossiers en back office en dehors des horaires d'ouverture de la plateforme téléphonique ou lorsque les flux le permettent : 16 311 changements de situation et 8 000 PND (pli non distribué).

Depuis le 15 mars 2023, les téléconseillers ont répondu aux appels de 136 assurés sourds, malentendants ou aphasiques via le prestataire ELIOZ.



# L'accueil physique et la réponse aux courriels

En 2023, la mise en place d'un nouveau logiciel a permis d'optimiser la prise de rendez-vous pour nos bénéficiaires. En se rendant sur le site internet Camieg.fr, un bénéficiaire choisit le canal de contact qu'il juge le plus approprié à sa situation (rendez-vous sur site, rendez-vous téléphonique, rendez-vous en visio-conférence).

Ce nouveau logiciel a également permis de mutualiser l'activité des rendez-vous téléphoniques attentionnés des conseillers service de l'Assurance maladie (CSAM) et ainsi augmenter l'offre de rendez-vous proposée aux assurés.

## Visio-conférence

Le lancement des rendez-vous en visio-conférence depuis avril 2023 offre une alternative supplémentaire aux bénéficiaires pour nous contacter. Ce canal se distingue car le bénéficiaire peut présenter un document au CSAM.

## Mon espace complémentaire Camieg

En décembre 2023, l'offre numérique de la Camieg s'élargit de nouveau avec l'ouverture de cinq nouvelles options au compte MECC :

- Décompte assurés sans lien Noémie
- Allocation décès
- Prime layette

- Demande de remboursements
- Contestation de refus de droits à la part complémentaire

## Rendez-vous téléphoniques

Le renforcement de l'offre de rendez-vous a permis une augmentation de 2000 rendez-vous téléphoniques entre 2022 et 2023. L'ensemble des créneaux disponibles est quasiment plein chaque jour. Un créneau supplémentaire d'une demi-journée sera ouvert pour l'année 2024.

## Accueil physique

La combinaison de plusieurs facteurs, tels que la multiplication de canaux de contacts, l'offre de service proactive de la Camieg et les nouvelles habitudes des bénéficiaires contribuent à la baisse de la fréquentation de nos lieux d'accueil. Aussi, pour rester au plus près des assurés, nous proposons des réunions d'informations en région qui peuvent se tenir en entreprise ou dans les CMCAS.

Ainsi, la Camieg poursuit l'optimisation de la réponse qu'elle peut apporter aux besoins des assurés.

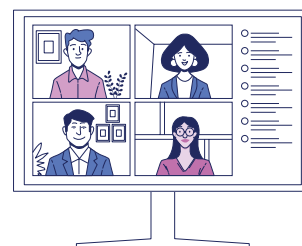
**1769** bénéficiaires reçus  
en accueil physique  
2583 en 2022

**7 576**  
rendez-vous  
téléphoniques  
honorés  
5755 en 2022

**266**  
rendez-vous  
visio-  
conférence

RÉUNIONS D'INFORMATIONS  
EN PRÉSENTIEL / DISTANCIEL

**117 réunions  
d'informations  
proposées,  
104 réalisées dont  
32 en distanciel,  
1899 participants**



## INDICATEURS

**65 988**  
courriels  
reçus

**95,17 % de courriels  
traités sous 48 h**  
objectif fixé à 88,5 %



# L'information aux assurés

## La mise en œuvre de plans de communication thématiques

Des campagnes de communication ont permis de sensibiliser les assurés sur des sujets variés, tels que les téléservices disponibles sur le compte Ameli, la déclaration dématérialisée de choix du médecin traitant, l'ouverture d'un compte *Mon espace complémentaire Camieg*. Dans ce cadre, plusieurs campagnes d'e-mailing ont été adressées aux bénéficiaires concernés. Par ailleurs, des articles publiés dans divers supports (newsletters, journal des activités sociales de l'énergie, actualités internet) sont venus rappeler l'existence et l'utilité de ces services.

## Deux nouveaux rapports publiés en 2023

Deux nouvelles publications complètent dorénavant la série des rapports édités chaque année par la Camieg. En plus des rapports d'activité et statistique, la prévention et la RSE ont fait l'objet d'une attention toute particulière.

Le rapport RSE témoigne de l'importance de la politique RSE de la Camieg, fortement engagée depuis 2014. Fruit du travail commun mené par l'ensemble des agents Camieg en matière de RSE, ce rapport présente le processus de gouvernance, le maillage territorial des actions, la performance des équipes, les engagements



**5**

**newsletters envoyées avec un taux d'ouverture moyen de 42 %**

**32**

**campagnes de communication sortantes envoyées**

### INDICATEURS



**92,75 % des répondants à l'enquête de satisfaction 2023 sont satisfaits des services de l'organisme**

objectif fixé à 90 % (enquête dématérialisée menée auprès de 6 000 personnes)



**39,15 % d'adhérents au compte *Mon espace complémentaire Camieg***

Objectif fixé à 20 000 comptes ouverts

sociaux et écologiques, ainsi que les événements forts de 2022.

Le rapport prévention est, quant à lui, représentatif du travail collectif et de qualité mené par l'ensemble du réseau prévention de la Camieg en 2022. Très riche et complet, il a pour objectif d'être un véritable outil de communication et de valorisation de l'offre de prévention.



# La prévention santé

## La mise en œuvre opérationnelle du Plan Stratégique Pluriannuel de Prévention (3PS)

La mise en œuvre s'est poursuivie en 2023 avec plusieurs actions menées parmi les 10 axes prioritaires à poursuivre en 2022-2026.

D'une part, le baromètre prévention santé a été diffusé, pour la 2<sup>e</sup> année consécutive, auprès de 171 232 assurés, afin d'affiner l'identification des besoins et attentes des assurés, dans l'optique de toujours y répondre au mieux et de mesurer l'état de santé déclaré des participants.

D'autre part, la Camieg a procédé à la déclinaison opérationnelle du plan de communication élaboré en 2022 : édition du 1<sup>er</sup> rapport prévention, relances pour les invitations aux actions, actualisation des contenus des invitations, renouvellement du marché avec une agence de communication pour nous accompagner sur la refonte de la charte graphique prévention, etc. L'objectif étant toujours de mobiliser les assurés les plus concernés et de leur transmettre des messages santé adaptés, favorables au changement de comportement.

Enfin, 2023 a été marquée par la formalisation de deux stratégies d'intervention en prévention, la première dédiée à l'offre de prévention en ligne, la seconde à destination des actifs au sein des entreprises IEG.

## Partenariats et mutualisation

2023 a été marquée par la généralisation de la mutualisation d'ateliers prévention santé du dos avec la Cavimac (Caisse d'assurance vieillesse invalidité et maladie des cultes). Tout au long de l'année, ce sont huit ateliers qui ont été proposés de façon commune aux seniors de la Camieg et de la Cavimac.

Cette mutualisation s'est étendue à la CRPCEN (Caisse de retraite et de prévoyance des clercs et employés de notaires). Après une expérimentation menée sur le 1<sup>er</sup> trimestre en Bretagne autour de deux ateliers à destination des seniors sur les thématiques du sommeil et du stress, la mutualisation s'est généralisée à l'ensemble du territoire au second semestre avec la mise en commun de 12 ateliers autour du bien vieillir.



## Action commune aux antennes

Particulièrement impliquée dans la promotion de l'activité physique, la Camieg avait retenu cette thématique pour mener son action commune à toutes les antennes : un challenge solidaire proposé aux assurés de 18 à 80 ans, sur la période du 30 octobre au 19 novembre.

Résultats : 365 participants au challenge, 55 835 397 pas comptabilisés dans l'application de marche dédiée, soit 39 085 km parcourus ! Parmi les bienfaits immédiats identifiés par les participants : bouger plus au quotidien (78 %), améliorer son état de santé (29 %), changer ses habitudes (39 %), favoriser la convivialité (41 %).

**786**  
actions de  
prévention  
réalisées, dont  
390 créations  
Camieg et 396  
relais d'ateliers  
inter-régimes

**7 444**  
participants  
à nos actions (+7%)

**100 %**  
des départements  
couverts par une action

### INDICATEURS



**97,2 % des bénéficiaires ayant déjà participé à une action de prévention se sont déclarés satisfaits**

Objectif fixé à 90,5 %

(source : enquête nationale de satisfaction prévention)



**77,5 % des bénéficiaires déclarent avoir modifié leurs comportements et habitudes santé 3 mois après leur participation**

Objectif fixé à 72 %



# Le précontentieux, le contentieux et la conciliation

## Le précontentieux : la Commission de recours amiable (CRA)

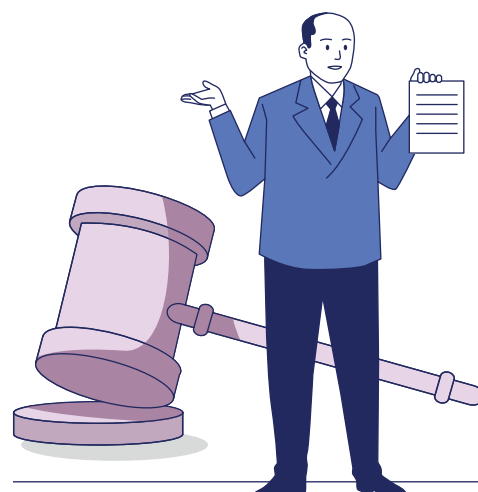
En 2023, 570 saisines de la commission de recours amiable ont été enregistrées. Le nombre de contestations est en très légère baisse (environ 2,5 %) par rapport à 2022.

Comme les années précédentes, le volume de contestations présentées en CRA relatives à l'affiliation des ayants droit au titre du régime complémentaire sous condition de ressources, premier motif de contestation, est quasi-stable (182 saisines en 2023 contre 190 en 2022).

S'agissant des contestations portant sur les frais de transport, le second motif, leur nombre reste relativement faible (50 saisines en 2023 contre 43 en 2022 et 53 en 2021).

## Le contentieux

En 2023, le nombre de recours a diminué de près d'un quart par rapport à l'année précédente (31 recours en 2023 contre 41 en 2022), ce volume revenant à un niveau comparable à celui de l'année 2021.



Cependant, le nombre d'affaires audiencées est resté relativement stable par rapport à l'année précédente (53 affaires en 2023 contre 52 en 2022).

Comme les années précédentes, le premier motif des affaires jugées porte sur des problématiques liées aux frais de santé, représentant 2/3 des litiges, et principalement sur des contestations d'indus et oppositions à contrainte.

La proportion d'affaires portant sur des problématiques d'affiliation a nettement augmenté par rapport aux années antérieures (20,75 % en 2023 contre environ 11 % en 2022 et 9 % en 2021), le nombre de recours ayant quasiment doublé en 2023 (11 recours contre 6 en 2022). Près de 92 % des décisions rendues par les juridictions ont été favorables à la Camieg. Ainsi, comme les années précédentes, le faible taux de condamnation de la Camieg démontre que les saisines sont souvent dépourvues de véritables arguments juridiques.

## La conciliation

206 saisines ont été formulées auprès du conciliateur en 2023, soit une augmentation de près de 20 % par rapport à 2022. Dans le détail, les saisines portent principalement sur l'accès aux soins (64 %) ainsi que sur les frais de santé (13 %).

Il est à noter que le volume de saisines portant sur le motif de l'accès aux soins continue d'augmenter par rapport aux années précédentes (132 saisines en 2023 contre 93 en 2022, soit une hausse de plus de 40 % ; 39 en 2021 et 26 en 2020). Cette situation peut s'expliquer par les déserts médicaux, qui ont notamment pour conséquence la difficulté pour les assurés à trouver un médecin traitant.

En revanche, le volume de saisines portant sur les frais de santé a diminué de plus de 50 % (26 saisines en 2023 contre 57 en 2022).

90,75 % des saisines reçues par le conciliateur ont été traitées dans le délai d'un mois.



# Organisation et responsabilité sociétale

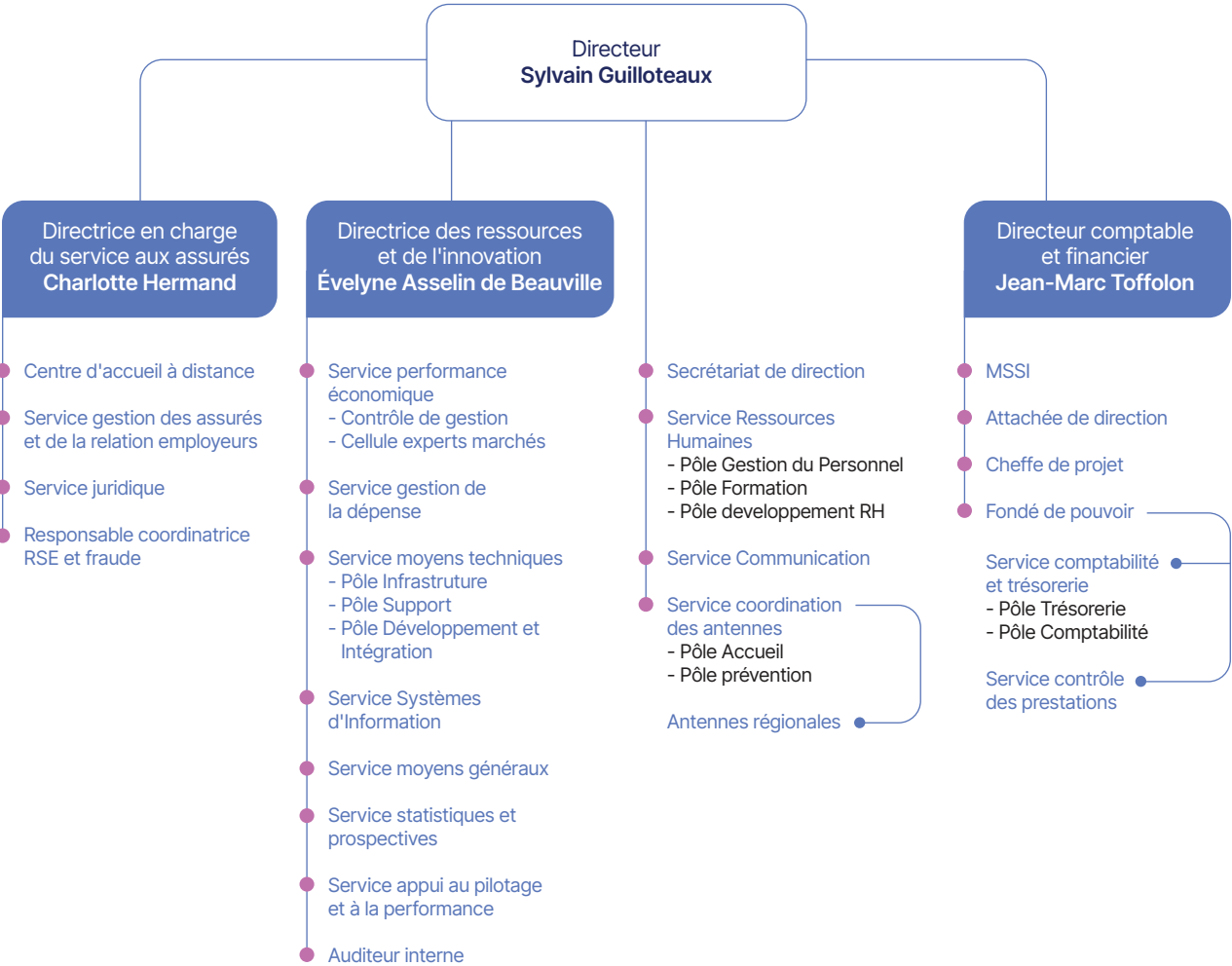
Organigramme p.22 – Les ressources humaines p.23  
La communication p.24 – La responsabilité sociétale  
des entreprises (RSE) p.25 – Les achats et les marchés  
publics p.26 – La direction comptable et financière  
p.26 – MSSI, Manager de la sécurité des systèmes  
d'information p.28 – Le système d'information p.29  
L'appui au pilotage et à la performance p.30

---



# Organigramme

avril 2024



## Les antennes

Hauts-de-France  
Normandie  
Île-de-France  
Grand Est  
Bretagne  
Pays de la Loire  
Centre-val de Loire

Bourgogne-Franche-Comté  
Nouvelle-Aquitaine  
Auvergne-Rhône-Alpes  
Occitanie  
Provence-Alpes-Côte d'Azur  
Corse  
Outre-mer



# Les ressources humaines

## Schéma directeur des ressources humaines

Cette année, l'accent a été mis sur l'accompagnement des collaborateurs et des managers à travers un haut niveau d'accès à la formation professionnelle avec un taux d'agents formés de 95,13 %.

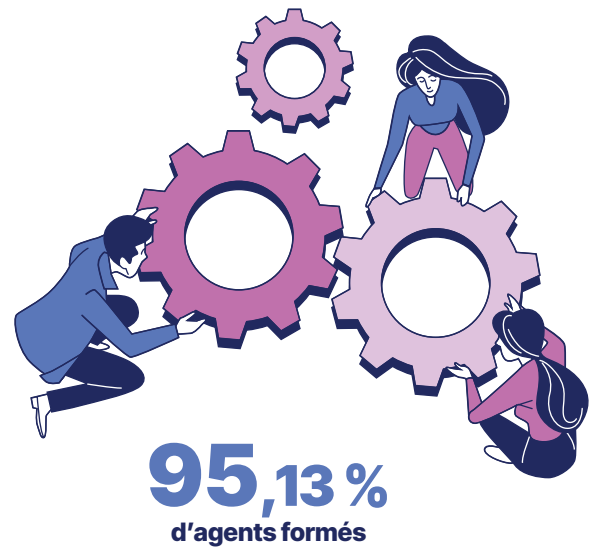
On peut noter le projet de sensibilisation à la RSE qui a concerné l'ensemble de l'organisme, mais aussi les formations métiers, de management... Un pôle de formateurs occasionnels en interne a été créé permettant ainsi d'être plus réactif aux demandes de formation en lien avec la prise en charge des demandes de nos assurés.

La Camieg porte également une attention particulière aux conditions de travail et a ainsi proposé à ses agents de bénéficier d'une application de bien être mental avec la possibilité d'être reçus en entretien par un professionnel de la santé mentale. Des actions de prévention sont également proposées pour prévenir les risques de troubles musculo-squelettiques (TMS), en lien avec les ergothérapeutes des centres de santé.

La Camieg offre la possibilité à ses agents d'être acteurs de projets à travers des groupes de travail, des séminaires, des ateliers de co-développement et des groupes d'expression, etc.

Ainsi, le premier séminaire des Conseillers services de l'Assurance maladie s'est tenu en novembre 2023.

Nous avons également développé la marque employeur de la Camieg à travers la Semaine pour l'Emploi autour de différentes actions (webinaire, « vis mon métier »,



vitrine sur « Welcome to the Jungle »... ), et la mise en place du parrainage pour l'intégration des nouveaux embauchés.

À la Camieg, nous accordons également une importance au recrutement et à la formation des jeunes issus de nos territoires : stagiaires, contrats de professionnalisation et d'alternance.

## Les Instances des représentants du personnel

Les travaux avec les partenaires sociaux ont abouti à la signature d'un accord portant sur la politique de rémunération. Les nouvelles modalités relatives à l'accord sur le télétravail ont pu être présentées et déployées à l'ensemble des agents avec un volet agent et un volet manager.

Un nouveau comité social et économique (CSE) a été élu en avril 2023.





# La communication

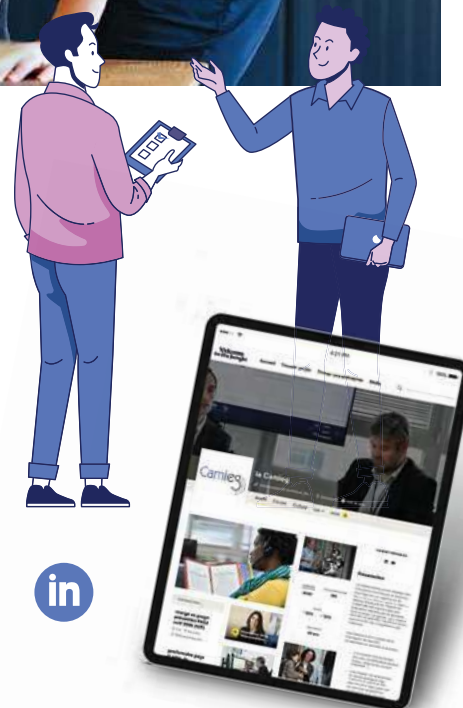
## Segmentation des assurés IEG, pour des canaux de communication adaptés

Une étude des profils des assurés a été réalisée afin d'identifier les canaux de communication à privilégier. Pour ce faire, une analyse de l'enquête annuelle de satisfaction 2022, complétée par une étude réalisée par le service statistiques et prospectives ont permis de dresser des *persona* (fiche profil) avec des préférences spécifiques pour les canaux de communication entrants et sortants. Ces résultats pourront être utilisés ultérieurement lors de campagnes de communication.

## La prévention à la Camieg : la santé de nos assurés, une priorité !

Parce que la Camieg est le premier interlocuteur des assurés IEG en matière de prévention, il est apparu opportun de mieux faire connaître l'action de la caisse dans ce domaine. C'est dans cette optique qu'une vidéo didactique a été réalisée en début d'année 2023. Celle-ci présente les missions et actions déployées sur le territoire ainsi que les sujets de prévention traités, allant de l'alimentation au sport, en passant par les addictions et le sommeil. Elle est accessible sur le site internet de la Camieg et a fait l'objet d'une campagne de communication à destination des assurés.

Par ailleurs, une nouvelle charte graphique prévention sera déclinée sur l'ensemble des supports dont les invitations aux ateliers de prévention, l'objectif étant



que les assurés puissent plus facilement identifier les communications émises pour des actions de prévention.

## Continuer à valoriser la marque employeur

La Camieg a continué le travail engagé sur la visibilité de sa marque, en collaborant, entre autre, avec le service des ressources humaines à la création d'une vitrine sur Welcome to the Jungle. Dorénavant, toutes les offres d'emploi publiées sur le compte LinkedIn renvoient à la vitrine Camieg de la plateforme.

Par ailleurs, en diffusant plus de posts sur sa page LinkedIn (vidéos didactiques, actualités des services, retours sur des ateliers de prévention...), elle a gagné la confiance de plus de 300 abonnés en un an, soit près de 30 % d'abonnés en plus, générant plus d'engagement et d'intérêt.



# La Responsabilité sociale des entreprises (RSE)

En complément de la Convention d'objectifs et de gestion (COG), la Camieg a défini une politique RSE pour la période 2021-2026.

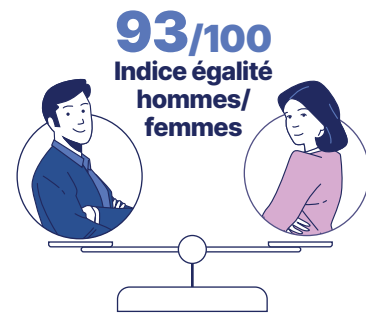
## Le bilan de la RSE en 2023

Afin de valoriser ses réalisations et améliorer ses pratiques, la Camieg a obtenu la labellisation « Engagé RSE 2\* » en décembre 2021. L'évaluation de suivi réalisée en 2023 par l'AFNOR a mis en évidence la RSE comme « clé de voute de l'organisation ». Elle a permis « de valider le niveau de maturité confirmé de la Camieg ».

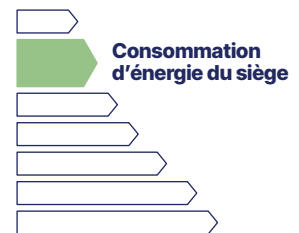
Composé de membres métier permanents et de cinq ambassadeurs, le Club Activ'RSE est responsable du suivi de la mise en place des actions concourant à une plus grande RSE au sein de l'entreprise.

17 événements ont été organisés par le Club en 2023.

Le rapport RSE 2023 retranscrit l'impact des activités de la Camieg et fournit des résultats concrets obtenus sur cette année.



**85,74**  
kWh/m²/an

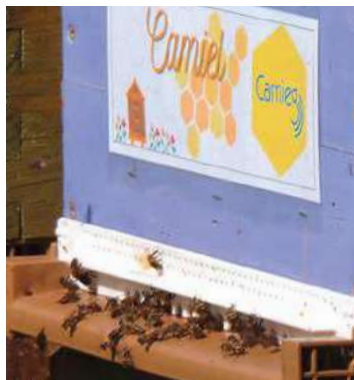


**74 600**  
feuilles A4  
consommées  
par le siège

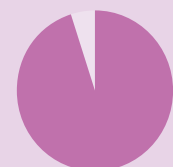
**92,75 %**  
de satisfaction globale  
vis-à-vis de l'organisme  
objectif fixé à 90 %

**3,45 %**  
Taux de marchés  
en cours avec le  
secteur protégé  
(EA, ESAT) et  
volume associé

**48,28 %**  
Taux de marchés  
comportant au  
moins une clause  
sociale et /ou  
environnementale



Taux de  
formation  
**95,13 %**





# Les achats et les marchés publics

Une dynamique collective pour un fonctionnement optimisé du processus Budget-Achats-Marchés.

## La création du Service Performance Economique

En 2023, le regroupement des services budget et achats-marchés a eu pour objectif et effet d'optimiser les relations interservices et de consolider l'efficacité interne. L'équipe budget a été renouvelée et renforcée.

## Une implication forte dans le projet SINERGI

Le projet SINERGI est une solution de type « PGI » (Progiciel de gestion intégrée), issue de SAP (logiciel comptable, de type « PGI » également) et adaptée par la CNAV (Caisse nationale d'assurance vieillesse) aux spécificités d'un organisme de sécurité sociale.

Pour aboutir à l'échéance de 2025 comme date de déploiement, les acteurs du processus Budget-Achats-Marchés, ont été mobilisés autour d'ateliers structurants : révision de la nomenclature achats, révision de process analytiques, et budgétaires, tout en tenant compte des spécificités Camieg.



## Une forte vague de renouvellement de marchés

Au total, 31 marchés ont été notifiés (comparativement à 10 en 2022) dont 15 mutualisés.

Parmi les 31 marchés notifiés, on relève un important appel d'offres relatif au projet ROC (Remboursements des Organismes Complémentaires).



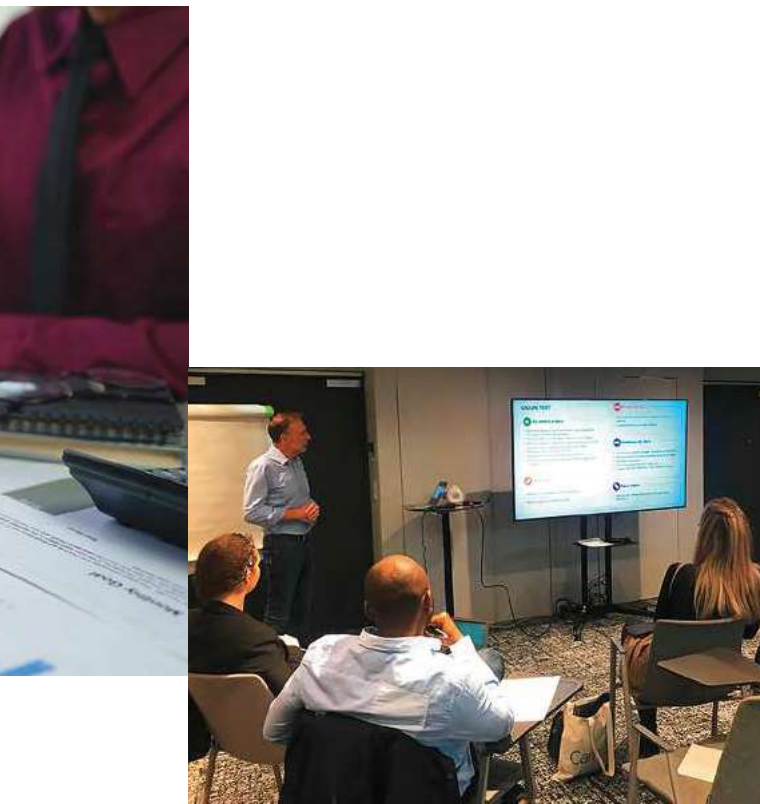
# La direction comptable et financière

La Direction comptable et financière (DCF) a vécu une année 2023 marquée par de nombreuses réalisations et évolutions. La DCF est au cœur de nombreux projets prioritaires et stratégiques notamment en ce qui concerne les projets ROC et SINERGI.

Outre ces deux projets à enjeux très importants, la DCF continue ses efforts pour sécuriser les activités de l'organisme.

## Sécurisation de nos activités

Dans le cadre de la COG et du renforcement des contrôles, la DCF a participé à la recette d'un outil informatique local qui permet d'accéder de façon sécurisée aux coordonnées bancaires de nos assurés et professionnels



de santé via la solution FICOBA de la Direction générale des Finances publiques.

Les gestionnaires maîtrise des risques ont bénéficié de formations sur des contrôles approfondis de facturation (contrôles des soins des masseurs kinésithérapeutes, contrôle des pharmaciens...) pour amplifier leur contribution à la lutte contre la fraude.

Par ailleurs, le service contrôle a également apporté sa contribution à la lutte contre la fraude en exploitant les signalements transmis.

Dans le cadre du recouvrement des cotisations, le partenariat avec les organismes Urssaf, Caisse nationale d'assurance maladie et CCMSA est renforcé aujourd'hui par un dialogue de gestion mensuel sur les contrôles compensatoires réciproquement examinés, par des Copils annuels et aussi par des présentations de nos partenaires de leur plan de qualité de service.

Concernant les prestations de santé, processus qui est délégué à notre partenaire, la CPAM des Hauts-de-Seine, une recherche continue d'amélioration du dispositif de contrôle interne est établie, avec pour cible des programmes de travail axés sur nos principales garanties Camieg. Des ateliers sont prévus pour l'année 2024 pour une refonte du Dossier de clôture des comptes (DCC) dans la recherche d'une optimisation des contrôles.

Outre ces processus métiers suivis, les processus supports tels que les contrôles relatifs aux dépenses de gestion administrative, de personnel, et des dépenses relatives à la gestion du risque font l'objet d'échanges réguliers avec les pilotes de processus et les pilotes comptables et de trésorerie pour optimiser les programmes de travail dans une perspective continue de produire des comptes sincères et fidèles contribuant à la certification des comptes.

## Démarrage du projet SINERGI

Après la signature d'une convention de partenariat avec la CNAV le 29 novembre 2022, le projet SINERGI est entré dans sa phase opérationnelle en 2023.

Pas moins de 40 ateliers de travail ont été organisés en octobre – novembre, sur l'ensemble des macros processus : comptabilité analytique, gestion budgétaire, achats-marchés, gestion des immobilisations, et enfin comptabilité et trésorerie.

De nombreux livrables ont ainsi été fournis à la CNAV. Par ailleurs, une analyse des écarts fonctionnels et organisationnels a été réalisée, permettant de bâtir *in fine* le cahier des charges de la solution cible.

En parallèle, des travaux connexes ont été menés sur la dématérialisation de la facture, avec l'ouverture d'un compte « Chorus Pro » pour la Camieg et un projet d'intégration de la technologie « RFID » pour simplifier et sécuriser l'inventaire.

## Sécurité informatique

Pour mémoire, un partenariat avec la CNAM a été engagé en 2022, visant à s'associer à la politique de sécurité des systèmes d'information pour les ministères chargés des affaires sociales.

La démarche s'est poursuivie en 2023, avec la formalisation de bonnes pratiques de la PSSI MCAS et la réalisation d'un audit de sécurité par la CNAM en octobre 2023.

De nombreuses actions de sensibilisation auprès du personnel sur les risques liés au phishing, mots de passe, aux données personnelles ont été menées afin de palier ces risques.

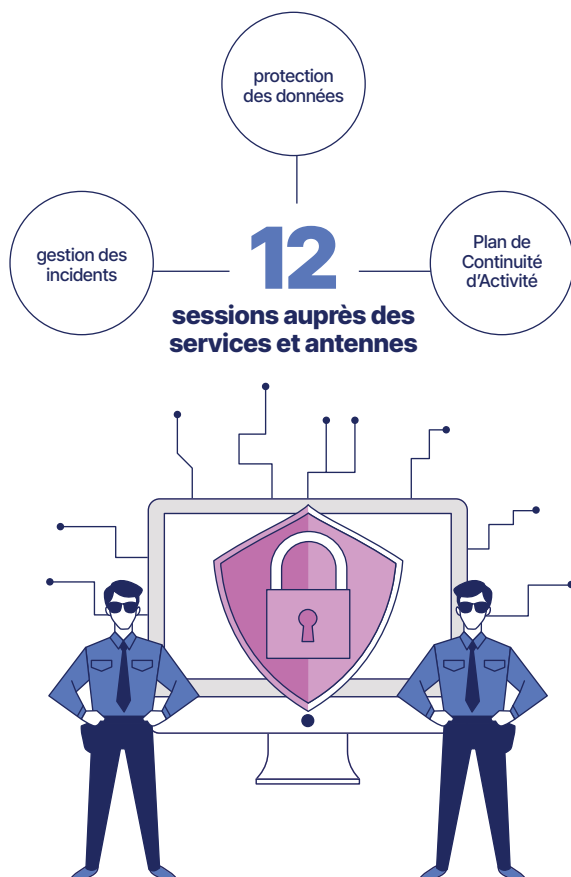
## Sûreté

Une démarche de sûreté a été mise en place, visant à prévenir et gérer les risques malveillants avec la finalité de nuire à l'entreprise ou l'institution. Elle a pour objectif de protéger les personnes et les biens matériels de l'organisme.

Dans ce cadre, la démarche a été lancée en 2023, avec notamment la réalisation d'un diagnostic de sûreté, avec le soutien du commissariat de Montreuil, ce qui a permis d'établir un plan d'actions pour renforcer la sécurité d'accès à la Camieg.



# MSSI – Manager de la sécurité des systèmes d'information



## Faits marquants 2023

L'année 2023 a été placée sous le signe de l'optimisation et d'une maîtrise des risques accrue.

En premier lieu, par la pérennisation du Comité de pilotage sécurité, réunissant trimestriellement les Copils de la Sécurité des systèmes d'information (SSI), du Plan de continuité d'activité (PCA) et du Règlement général sur la protection des données (RGPD).

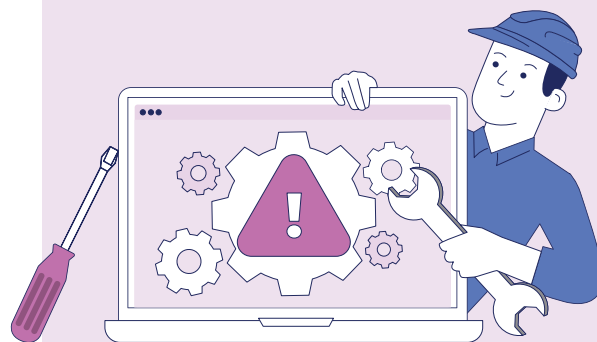
Afin de répondre aux risques d'actes malveillants, l'accent a été également porté par le binôme DPO (Déléguee à la protection des données) / MSSI (Manager de la sécurité des systèmes d'information) sur la sensibilisation du personnel : c'est ainsi que 12 sessions ont été réalisées auprès des différents services et des antennes sur les essentiels en matière de protection

## ➔ FOCUS

### NOS PARTENARIATS

Un partenariat avec la Cavimac pour la suppléance du MSSI/RPCA a été lancé. Dans le cadre du partenariat avec la CNAM en matière de SSI, un premier audit sur site a été réalisé dans les locaux du siège de la Camieg. Toujours en partenariat avec la CNAM, la mission sûreté a été mise en place. Un circuit d'alerte commun à l'ensemble des régimes partenaires a été proposé de même que des retours d'expérience réguliers. Côté RGPD, des échanges réguliers avec les organismes du réseau de l'Assurance maladie comme des régimes partenaires à travers le club des régimes spéciaux permettent d'améliorer les pratiques de chacun.





des données, de gestion des incidents et de Plan de continuité d'activité. Le support de ces actions a été créé par le service communication.

L'ensemble du personnel a également suivi un e-learning relatif au phishing et a testé une campagne de faux mails frauduleux destinée à tester ses réflexes.

En résultant, une hausse significative des déclarations d'incidents de sécurité et des violations de données a été enregistrée, ce qui a permis de progresser dans le traitement de ces menaces pesant chaque jour davantage sur la Camieg.

De plus, les analyses de risques relatives au système d'information incluant l'aspect RGPD ont été mises en œuvre sur certains projets, à l'initiative de leurs pilotes, qui se sont appropriés cette démarche.

Enfin, le déploiement de Bluefiles en décembre permet d'assurer la sécurisation des échanges de données personnelles et de fichiers à caractère sensible.

## Les actions concrètes menées en 2023

Au travers de communications réciproques avec le réseau de l'Assurance maladie et avec les régimes partenaires, nous avons renforcé la gestion des incidents de sécurité. De la même manière, les incidents signalés ont généré des plans d'actions, un retour d'information vers les utilisateurs concernés et globalement une réactivité accrue.

Les actions en matière de sécurité concernent aussi bien les nouveaux arrivants (kit du nouvel arrivant, présentation lors de la journée d'accueil), que l'encadrement du travail quotidien, qui exige la plus grande rigueur, se manifestant notamment par : une extension des contrôles des MSSI/DPO et du développement d'indicateurs pour une meilleure prise en charge des risques et résistance aux attaques extérieures ; un travail de formalisation des instructions en vigueur.

Dans la même logique, il était nécessaire de réaliser un état des lieux des locaux en matière de sûreté pour le siège et les antennes : moyens d'accès, ouvrants, badges, etc.

Pour 2023, nous dressons un bilan très positif de l'appropriation des réflexes de sécurité par l'ensemble du personnel et des retours nous parvenant. D'ailleurs, 79,3% ont jugé les actions de sensibilisation 2023 très satisfaisantes, 17,2 % satisfaisantes.

## Le système d'information

L'année 2023 a commencé par la modernisation de la relation client, l'outil de gestion des rendez-vous en ligne a évolué pour étoffer l'offre de services aux assurés et le nouveau canal visio-conférence est né le 11 avril.

Un autre projet stratégique a animé cette année 2023 avec l'arrivée du dispositif ROC.

Il s'agit en effet d'un projet piloté par la Direction de la Sécurité sociale (DSS) pour l'application du tiers payant sur la part complémentaire dans les établissements de santé. La Camieg étant concernée a démarré ce projet en interne ainsi qu'avec la DSS, les sur-complémentaires de la branche, l'ANS et l'inter-AMC.

Enfin, le bilan et l'actualisation de notre Schéma directeur du système d'information (SDSI) ont été réalisés en lien avec la nouvelle COG. Il s'agit d'un alignement stratégique sur la COG, et d'une déclinaison opérationnelle et d'une planification des objectifs.



# L'appui au pilotage et à la performance

En 2023, dans le cadre de son activité d'accompagnement des processus et d'appui à la direction, le service appui au pilotage et à la performance a centré son activité autour de trois axes : la conformité, la consolidation des pratiques et l'efficacité.

## La conformité

La conformité est une activité récurrente. La mise à jour de la cartographie des activités (cartographie des processus) a concerné en 2023 les processus de la relation clients. Dans le même esprit, le référentiel du processus « tenue de la comptabilité » a été achevé.

L'année 2023 a également permis de poursuivre le plan d'actions relatif aux évolutions portées par le décret contrôle interne du 30 septembre 2022. C'est ainsi que l'identification des risques majeurs de l'organisme a été réalisée. Le rapport du contrôle interne a évolué vers une mise en évidence plus importante de la complémentarité des contrôles ordonnateur/comptable (intégration du plan de contrôle partagé directeur et directeur comptable et financier).

Le service appui au pilotage et à la performance identifie et suit chaque année des actions issues du rapport des commissaires aux comptes. En 2023, 16 actions ont été identifiées : neuf actions relatives à la politique de sécurité des systèmes d'information (dont trois terminées), quatre actions concernant le dossier de clôture des comptes sur les activités déléguées (dont une terminée) et deux actions dans le cadre de la lutte contre la fraude, en lien avec la CPAM 92, les autres actions sont encore en cours.

## La consolidation

En 2023, le service appui au pilotage et à la performance a continué son activité d'appui à la direction concernant nos indicateurs de performance.

Une note de direction relative au pilotage de la performance a clarifié le schéma de pilotage validé par la direction. Ce schéma met en relation les différentes démarches, les types de suivis (stratégiques, opérationnels), les types de contrôles et la notion de performance.

L'outil local OPIACE a évolué pour permettre l'intégration de démarches (responsabilité sociétale des entre-



prises, sécurité des systèmes d'information) au niveau de chaque indicateur, permettant une consultation sous différents angles. De même, depuis 2023, les pilotes de processus peuvent y intégrer des commentaires.

Le suivi trimestriel des actions de la convention d'objectifs et de gestion et des actions stratégiques, constituant la feuille de route annuelle, a permis, en fin d'exercice, de dresser un bilan afin d'identifier et de prioriser les actions à engager en 2024.

Les bulletins de performance, présentés trimestriellement en webinaire managers, ont jalonné l'année et permis des réajustements. En fin d'exercice, sur les 22 indicateurs COG, seuls deux n'ont pas été atteints. Après analyse, ils font l'objet d'un plan d'actions dédié.

## L'efficacité

En 2023, préconisée par la Cnam, la démarche de Système de management des processus (SMP) a été mise en place. Elle a pu être adaptée à nos spécificités. La validation du mode de description des processus représente une des actions clés.

Seuls les processus à enjeu financier, au nombre de cinq, ont été maintenus avec un plan de maîtrise standard, c'est-à-dire avec une analyse détaillée des risques et leur couverture par des moyens de maîtrise. Un plan de maîtrise simplifié sera réalisé pour les autres processus.

Dans un objectif de vue générale des processus, le service, avec l'aide des pilotes, a intégré un « SWOT » par processus. Cette vision permet aux pilotes une approche à la fois globale et ciblée sur les faiblesses, les risques à couvrir, ainsi que les forces et les opportunités sur lesquelles s'appuyer.

Dans une logique de transversalité et de vision complète des dispositifs de maîtrise de l'organisme, le service appui au pilotage et à la performance a été intégré en 2023 au comité de pilotage sécurité. Les travaux menés ont notamment permis d'enrichir le processus de gestion de l'infrastructure avec des indicateurs de sécurité des systèmes d'information.

# Annexes

**Le Conseil d'administration p.32 –  
Les activités du Conseil  
d'administration p.33 – Les commissions  
et leurs missions p.33**

---



# Le Conseil d'administration

au 1<sup>er</sup> janvier 2023

La Camieg est administrée par un CA composé de 25 représentants des agents statutaires en activité ou en inactivité (ouvrants droit) élus pour 6 ans.

<b>FNME-CGT</b>	
<b>Titulaires</b> DAL BON JérémY (Président) NORMAND Céline LOUIS Pascal NAHOUDA Salim FATMI Eddy PETIT Monique WILLIAM Willy MORICE Catherine BRAILLON Thierry CERTIER Sandra GUIRAUD Marc LANGLARD Laurent CANQUETEAU Gilles DARBOUCABE Jean-Maurice	<b>Suppléants</b> ARGUEL Michel GOURON Gilles LEFEBVRE Jean-Claude HEZARD Jean-Pierre PESSEMIER Catherine QUIOT Alain JEANNY Claude CARBONNEAUX Laurent ATCHICANON Patrice DUMONT Rémi BEN YAHIA Jean-François TOURMENT Nadine BARRIER Jean-François
<b>FCE-CFDT</b>	
<b>Titulaires</b> CROCE Jean-Marc DUMONT Murielle BACZYNSKI Jean-Marie BLOT Isabelle GRAS Didier	<b>Suppléants</b> SCHNEIDER Serge DURANTHON Véronique LUCIANI Alain SALORT Nathalie WACK Didier
<b>FO</b>	
<b>Titulaires</b> CLAIN Thomas MOYNE François	<b>Suppléants</b> MACEL Eric PINET Laurence
<b>CFE-CGC</b>	
<b>Titulaires</b> BUSTAMENTE Audrey BOULAY-CLAVERIE Didier DELHOMMELLE Virginie LE HEIN Lysiane	<b>Suppléants</b> LE MAISTRE Pascal CELANIE Claire LAVENS Nathalie LE BOURLOUT Jean-René

# Les activités du Conseil d'administration en 2023

## DÉLIBÉRATIONS

- Approbation des comptes 2022 (comptes certifiés par le commissaire aux comptes)
- Approbation de la valorisation des frais d'équipement et de fonctionnement des administrateurs
- Décision de reports à nouveau des résultats des comptes 2022
- Décision sur le choix de scénario pour le projet ROC avec recours à un concentrateur
- Vote du budget rectificatif de gestion administrative 2023
- Vote du budget de gestion administrative 2024
- Vote du budget de gestion du risque 2024

## AUTRES POINTS MARQUANTS ABORDÉS AU SEIN DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

- Nomination de nouveaux administrateurs
- Présentation du guide de l'administrateur
- Situation des résidents de St-Pierre-et-Miquelon
- Résultats de l'enquête de satisfaction 2022 menée auprès des assurés
- Suivi de l'allongement du délai d'envoi des décomptes papier
- Évolution de la rémunération de comptes de dépôt
- Évolution du taux de remboursement des frais dentaires et de transport et impact financier pour le régime
- Résultats des indicateurs COG pour l'année 2022
- Présentation des admissions en non-valeur 2023
- Réflexion sur le bénéfice de la part régime complémentaire seul
- Réflexion sur la mise à jour du règlement intérieur du Conseil d'administration

# Les commissions et leurs missions

## COMMISSION DE RECOURS AMIABLE

Les réclamations formulées contre les décisions prises par la Camieg sont soumises à une commission de recours amiable composée et constituée au sein du Conseil d'administration de la Camieg.

La commission de recours amiable reçoit délégation du Conseil d'administration pour traiter des réclamations émises contre les décisions prises par la Camieg. Un ordre du jour adressé par la direction de la Camieg aux membres de la commission liste les dossiers faisant l'objet d'un litige et comporte en pièces jointes la décision de la Camieg objet du recours, la réclamation du bénéficiaire ainsi qu'un projet de délibération préparé par les services compétents de la Camieg.

Lorsqu'une question de principe est soulevée par la commission de recours amiable, cette dernière en saisit le Conseil d'administration.

Les délibérations de la commission sont transmises pour approbation aux ministres chargés de la santé et de la prévention et du budget. Elles ne prennent effet qu'à compter d'un délai de trente jours francs, en l'absence de suspension par les ministres de Tutelle.

## COMMISSION DES MARCHÉS

La commission des marchés reçoit délégation pleine et entière du Conseil d'administration pour décider sur les marchés supérieurs à 100 000 € HT. Elle a pour mission d'attribuer, après examen, les offres des entreprises soumissionnaires d'un montant égal ou supérieur à ce montant. Elle autorise la passation d'avenants, dès lors qu'ils entraînent une augmentation du montant global du marché de plus de 5 %.

Pour les marchés passés par appels d'offres, la commission :

- ouvre les plis ;
- élimine les candidatures non recevables et les offres non conformes ;
- arrête la liste des candidats dans le cadre d'un appel d'offres restreint ;
- décide du caractère infructueux et de la suite à donner, notamment s'il faut recourir à la procédure négociée ou au lancement d'un nouvel appel d'offres ;
- décide, le cas échéant, de ne pas donner suite à la procédure pour des motifs d'intérêt général ;
- rejette les offres considérées comme anormalement basses après avoir demandé par écrit les précisions et vérifié les justifications fournies.



Pour les procédures négociées, la commission, dans les situations limitativement énumérées (appels d'offres infructueux, prestations intellectuelles, recherche) ou dans des circonstances particulières (par exemple : urgence impérieuse), en complément de marchés passés, dresse la liste des candidats admis à négocier.

### COMMISSION DE CONTRÔLE

La commission de contrôle présente au Conseil d'administration un rapport sur les comptes arrêtés par le directeur de la Camieg et revêtus de l'avis du commissaire aux comptes. Le Conseil d'administration confie également à la commission de contrôle tous les travaux préparatoires relatifs à l'équilibre financier du régime complémentaire et le suivi de l'évolution des charges et ressources des sections actifs et inactifs au sein du régime.

### COMMISSION SANTÉ ET PRÉVENTION

La commission santé et prévention a pour mission d'éclairer le Conseil d'administration de la Camieg dans le domaine de la gestion du risque, de la prévention, de la promotion et de l'éducation pour la santé.

A cette fin, elle se réunit pour examiner et proposer des décisions au Conseil d'administration sur :

- le projet de programme pluriannuel de gestion du risque ;
- le projet de budget de gestion du risque ;
- tout projet dans les domaines de la prévention, de la promotion et de l'éducation pour la santé.

Elle propose au Conseil d'administration une évaluation de l'état d'exécution du plan de gestion du risque en cours et des principales actions engagées par la Camieg dans

les domaines de la maîtrise médicalisée des dépenses de santé, de la prévention, de la promotion de la santé et de l'éducation pour la santé.

### COMMISSION AD HOC

Le Conseil d'administration peut constituer une commission ad hoc chargée de l'aider dans ses prises de décisions.

Cette commission est composée et mise en place comme les commissions précédentes. Elle est compétente pour éclairer le Conseil d'administration sur tout sujet particulier hors de la compétence des autres commissions et en particulier les sujets de communication et d'information et les sujets relatifs aux schémas d'organisation et informatique.

S'agissant des sujets portant sur la communication et l'information :

- La commission a pour mission d'examiner le projet de plan de communication à destination des bénéficiaires proposé par le directeur avant décision du Conseil d'administration.
- Elle procède à l'évaluation des actions conduites au cours de l'exercice.
- Elle rend un avis préalable sur tous les projets de communication à destination des bénéficiaires et en propose une évaluation, qu'elle communique au Conseil d'administration.
- La commission a pour mission de préparer les délibérations et avis du Conseil d'administration sur les questions soulevées par le schéma d'organisation et le schéma directeur des systèmes d'information dans le cadre des attributions confiées au Conseil d'administration.





**Directeur de la publication**

Sylvain Guilloteaux

**Coordination**

Service communication

**Réalisation**

EFIL - [www.efil.fr](http://www.efil.fr)

**Crédit photos**

© Adobe Stock

**Impression**

Nord Imprim

**Parution**

juin 2024

**ACCUEIL ASSURÉS**

**08 06 06 93 00**

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

**ACCUEIL PROFESSIONNELS DE SANTÉ**

**08 06 06 93 33**

(service gratuit + prix de l'appel)  
du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00  
92011 NANTERRE CEDEX

**Camieg.fr**

**Suivez-nous sur**



**Camieg**  
Caisse d'Assurance Maladie  
des Industries Électriques et Gazières