



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*



CNMSS.

2024

Rapport d'activité

Caisse nationale militaire de sécurité sociale

Sommaire

Présentation de la CNMSS

Nos missions	6-8
Notre gouvernance	9
Notre organigramme	10
Notre carte d'identité	11

Les faits marquants

Panorama des faits marquants	14-15
Un plan stratégique soutenable et innovant au service de la militarité	16-17
75 ans d'existence et 50 ans d'implantation à Toulon	18-19
La CNMSS, un allié essentiel pour l'accès aux soins des militaires et de leur famille	20-21

Garantir une offre de services performante

Développer une expérience usager d'excellence : les projets GRC MILI et data au cœur de la stratégie	24-25
Une stratégie de communication fondée sur la proximité et le réseau	26-27

Gestion du risque santé du militaire et de sa famille

Protection sociale complémentaire : une année de préparation	30-31
Innovation et engagement au service de la santé et du bien-être des militaires et de leur famille	32-33
Lutte contre les fraudes et abus : innovations, contrôles et partenariats au cœur de la stratégie d'action	34-35

Pilotage et gestion de l'établissement

L'innovation technologique au service des affiliés	38
Cybersécurité : anticiper, former et coopérer pour protéger les données personnelles des militaires	39
Un enjeu majeur : attirer, recruter et fidéliser les talents	40
La prévention des risques professionnels : un engagement majeur	41
Des avancées significatives en matière de responsabilité sociétale	42
Une nouvelle dynamique avec la création d'un département des affaires financières	43
Amélioration de la sécurité et du confort pour tous	44-45

Missions déléguées

Acteur majeur du plan ministériel blessés 2023-2027	48-49
Au cœur de l'écosystème du monde combattant	50-51

Chiffres

52-56



Le mot du Président

Sur proposition des ministères de tutelle et du conseil d'administration, le Président de la République a nommé, le 16 mai 2024, Renaud Ferrand, directeur de la Caisse en remplacement de Thierry Barrandon, parti en retraite.

Les ministères chargés du budget, des affaires sociales et de la défense ont mandaté une mission conjointe de l'inspection générale des affaires sociales et du contrôle général des Armées sur le fonctionnement et l'organisation de la CNMSS afin de donner au nouveau directeur une analyse précise de la situation et une feuille de route.

Cette mission a remis ses conclusions en décembre. Elle a notamment communiqué des éléments pouvant être pris en compte dans des discussions lancées avec les tutelles dès janvier 2025 avec pour objectif la signature d'une nouvelle COG au plus tard en milieu d'année.

Durant cette période de transition, les équipes de la Caisse ont consolidé leurs relations avec les "employeurs" des militaires à l'occasion d'un séminaire avec des représentants des Armées, directions et services et au cours de rencontres spécifiques, par exemple avec la direction générale de la gendarmerie ou la direction centrale du service de santé.

De plus, la Caisse a participé aux travaux engagés par le ministère des Armées pour mettre en place le dispositif de protection sociale complémentaire en santé (PSC) et pour aménager le "plan Famille", afin notamment de faciliter l'accès aux soins des militaires et de leur famille.

Avec l'accord des tutelles et du conseil d'administration, la Concession de service public confiant à l'association Jean Lachenaud la gestion des trois maisons de santé de la CNMSS a été signée fin décembre 2024. Cette signature permet de donner une nouvelle base à un partenariat ancien. Elle reflète l'engagement de la Caisse et l'attention qu'elle porte aux militaires retraités depuis de nombreuses années du fait notamment des investissements importants faits dans les trois maisons de santé.

Le nouveau directeur de la CNMSS a préparé un plan stratégique s'appuyant sur les propositions des agents afin de conforter la Caisse dans sa mission de caisse d'assurance maladie des militaires et de leur famille.

Trois éléments seront renforcés : l'offre numérique, l'exploitation des données relatives aux assurés afin de développer les actions de prévention et la gestion de la relation avec les assurés.

Ces éléments, qui auront un impact sur l'organisation actuelle de la Caisse, seront repris dans la future COG.

Le 50^e anniversaire de l'installation de la direction de l'établissement public à Toulon a été l'occasion d'une manifestation montrant bien l'ancrage de la Caisse dans son environnement. La place de la CNMSS au sein des régimes spéciaux de sécurité sociale est également solide, son nouveau directeur ayant été élu à la présidence de l'Union nationale des régimes spéciaux.

Le conseil d'administration a veillé durant cette période de transition à accompagner les équipes de la Caisse et à leur témoigner son soutien. Lors d'une prochaine réunion en avril à Toulon, il pourra mieux mesurer les conditions de mise en œuvre du plan stratégique et d'une nouvelle COG.

Depuis plus de cinq ans à la présidence du Conseil d'administration, fonction que je quitterai à l'automne, j'ai pu mesurer le professionnalisme des agents de la Caisse et leur volonté d'être au service des militaires et de leur famille. Je suis convaincu que le plan stratégique élaboré en 2024 à l'initiative de Renaud Ferrand et la nouvelle COG négociée en ce début d'année permettront à la Caisse de continuer à œuvrer dans le même sens et conforteront l'établissement public dans ses missions de régime spécial de sécurité sociale et dans les missions déléguées par le ministère des Armées.

*Jean-Paul Bodin
Contrôleur général des Armées (2S)
Conseiller d'État honoraire
Président du conseil d'administration*



Le mot du Directeur

C'est avec fierté et honneur que j'assume les fonctions de directeur de la Caisse nationale militaire de sécurité sociale depuis le 1^{er} mai 2024. À l'aune du bilan de l'année et eu égard aux nombreux chantiers

et défis pour l'établissement public dans un contexte géopolitique où le concept de haute intensité militaire prend tout son sens, j'en mesure d'ores et déjà l'immense responsabilité.

J'ai ainsi souhaité, dès ma prise de fonction, que l'établissement se dote rapidement d'un plan stratégique quinquennal fixant le cap, notamment dans la perspective de la future convention d'objectif et de gestion 2025-2029. Ce plan stratégique est l'aboutissement d'un important travail participatif et inédit de 250 agents, toutes catégories statutaires confondues. Il précise les 3 missions intrinsèques de l'organisme.

Tout d'abord, un rôle de producteur de confiance à l'égard du ressortissant militaire qui doit pouvoir s'engager professionnellement en étant convaincu que la CNMSS sera toujours présente à ses côtés pour l'accompagner dans ses démarches et lui faciliter l'accès à ses droits et prestations ; je milite ainsi pour l'évolution du statut d'"assuré" social vers celui de "rassuré".

Ensuite, la deuxième mission de la Caisse est de contribuer à l'amélioration de l'état de santé des militaires en vue d'optimiser leur disponibilité opérationnelle via les actions de prévention et d'information, menées en étroite partenariat avec le Service de santé des Armées (SSA) et les grands employeurs du ministère des Armées, au bénéfice de la population protégée.

Enfin, la CNMSS doit participer à la résilience de la nation en cas d'engagement majeur ou de crise sanitaire. La Caisse contribuera, en synergie avec les autres partenaires du tissu sanitaire et social de la Défense, à conforter cette "deuxième ligne" de défense. À titre d'exemple, j'évoquerai la mobilisation remarquable des équipes lors de la crise sanitaire à Mayotte après le cyclone CHIDO, qui a permis l'affiliation, dans l'urgence, des familles de militaires rapatriées en métropole en leur offrant également un secours financier sanitaire.

L'accomplissement de ces 3 missions exige que la CNMSS soit une caisse d'assurance maladie exemplaire, au meilleur niveau de performance possible pour ses bénéficiaires, tout en améliorant la prise en compte de la militarité dans l'offre de services.

Pour ce faire, trois chantiers majeurs émergent pour les 5 ans à venir : une exploitation et une valorisation optimales des données (data) concernant les militaires d'active ; la mise en place d'une gestion de la relation client intégrant les spécificités professionnelles du métier des armes, et une offre numérique personnalisée et cohérente.

Dans le même temps, une ouverture institutionnelle plus prononcée dans le cadre d'une démarche partenariale envers les grands acteurs de la sphère sanitaire et sociale militaire (le SSA, le Service de l'action sociale des Armées, le groupe mutualiste Unéo, etc.) offrira à la Caisse militaire davantage de rayonnement et de notoriété.

La Caisse s'illustrera également par sa participation aux réflexions interrégimes de l'Assurance maladie, notamment au sein de l'Union nationale des régimes spéciaux (UNRS) et du Club des régimes spéciaux, mais aussi par les liens qu'elle a su nouer durant des décennies avec la Caisse nationale d'assurance maladie (CNAM).

Je sais pouvoir compter sur l'appui de nos tutelles dans la transformation de l'établissement.

Si l'année 2025 s'annonce particulièrement riche en termes d'ambition, l'année 2024 fut placée sous le signe de grandes réalisations.

La Caisse a ainsi confirmé sa participation majeure aux grands plans ministériels tels que le "plan Famille 2", le "plan fidélisation 360°" ou le "plan Blessés 2023-2027".

Je n'oublie pas les efforts des équipes investies dans la collaboration avec l'Association Jean Lachenaud (AJL), qui se sont concrétisés en fin d'année, par la signature d'une nouvelle concession de service public (CSP) pour une meilleure qualité de prise en charge et d'hébergement des anciens militaires dans les trois établissements sanitaires et médico-sociaux de Plœmeur, Saclay et Fréjus.

Enfin, je ne peux que me féliciter du très haut niveau de performance et de conscience professionnelle des agents, en rappelant la célébration des 75 ans d'existence de la CNMSS et des 50 ans de son implantation toulonnaise qui s'est déroulée, le 20 septembre, en présence des hautes autorités civiles et militaires.

Renaud Ferrand
Directeur





Présentation de la CNMSS



CAISSE MILITAIRE

Nos missions

La Caisse nationale militaire de sécurité sociale

Depuis 75 ans, la Caisse nationale militaire de sécurité sociale (CNMSS) est l'opérateur du régime d'assurance maladie des militaires. En 1949, le législateur a créé ce régime particulier et l'a voulu autonome afin de répondre aux contraintes fortes de l'engagement au service de la Nation.

Installée à Toulon, au cœur de la plus grande base navale française, elle accompagne et soutient aujourd'hui l'ensemble des militaires d'active et leurs ayants droit, ainsi que les militaires retraités.

Pour répondre aux besoins de ses 800 000 ressortissants, la CNMSS développe une approche globale, adaptée à leur situation spécifique.

Au-delà du périmètre de l'assurance maladie maternité, elle déploie des politiques de prévention en santé et d'action sanitaire et sociale en cohérence avec la stratégie du ministère des Armées et des Anciens Combattants. Enfin, par délégation de l'État, elle traite plusieurs missions en lien avec la santé et inhérentes au métier de militaire.

Conciliant expertise administrative, innovation numérique et accompagnement humain, la CNMSS est un acteur central de la protection sociale militaire. Sa volonté d'écouter les besoins spécifiques de ses ressortissants et d'évoluer pour mieux y répondre témoigne de son engagement à préserver la santé, la qualité de vie et la condition opérationnelle des forces armées françaises.

Au service de la communauté militaire

Rembourser les frais de santé des militaires et de leur famille

En France comme à l'étranger, la CNMSS prend en charge les frais de soins liés à la maladie et à la maternité pour l'ensemble de ses ressortissants, les professionnels et les établissements de santé et ce, au titre de l'assurance maladie maternité.

Elle propose aux militaires un accompagnement tout au long de leur carrière, avec la volonté de faciliter leur accès aux droits et leurs démarches administratives.

Déployer une politique de prévention en santé adaptée

La politique de prévention repose sur trois axes stratégiques :

- Mettre en œuvre des actions de prévention en santé adaptées aux besoins spécifiques des militaires ;
- Participer aux campagnes nationales de prévention en les relayant au plus près de la communauté militaire ;
- Aligner ses actions sur celles du régime général, lorsque cela répond aux besoins des bénéficiaires.

Parce que l'état de santé du militaire est fondamental dans son maintien en condition opérationnelle, la CNMSS bâtit sa stratégie de prévention en santé en coopération avec les États-Majors et les principaux acteurs médico-sociaux des Armées.

Cette collaboration se concrétise notamment par des enquêtes d'ampleur, nécessaires pour mieux appréhender les besoins et les attentes de la population protégée.

Les actions qui en résultent sont ainsi en cohérence avec les évolutions des exigences du terrain ; elles prennent en compte les dimensions physique et psychologique en visant le maintien de l'état de santé de chaque militaire d'active et sa pleine opérabilité.

La famille du militaire, qui peut être impactée par son engagement, fait également l'objet d'actions spécifiques et ciblées.

Enfin, la population des militaires retraités bénéficie d'interventions particulières s'agissant de la prévention santé.

Soutenir les assurés dans les moments de vulnérabilité

Pour accompagner ses ressortissants face aux aléas des parcours de vie et aux impératifs de la condition militaire, la CNMSS propose des dispositifs de soutien adaptés aux moments de vulnérabilité.

Sa politique d'action sanitaire et sociale s'organise autour de 5 thématiques majeures :

- le maintien à domicile,
- les aides financières en santé,
- l'hospitalisation,
- le handicap,
- le grand-âge et le soutien aux aidants.

Cette volonté de soutien accru pour les militaires et leur famille est mise en œuvre afin d'apporter des réponses concrètes à leurs problématiques quotidiennes, tout en se coordonnant à la stratégie du ministère des Armées et des Anciens Combattants.

Dans la même perspective, la CNMSS assure la maîtrise d'œuvre et la maîtrise d'ouvrage du "Dossier Unique".



Dématérialisé, ce dispositif vise à optimiser la synergie entre le régime militaire, les mutuelles et l'Action sociale des Armées. Il permet une simplification des démarches pour l'assuré en situation de vulnérabilité, en améliorant le traitement conjoint des demandes d'aides ou de secours.

Cette volonté de soutien s'appuie enfin sur l'offre de services des établissements de santé situés à Plœmeur (Morbihan), Saclay (Essonne) et Fréjus (Var). Gérées par l'association Jean Lachenaud (AJL), dans le cadre d'une concession de service public, ces trois maisons de santé ont une capacité totale de 450 places.

Elles accueillent en priorité des militaires, des anciens militaires et des personnels civils du ministère des Armées et des Anciens Combattants et leur famille, dans le cadre d'une convalescence ou de la prise en charge de leur dépendance due au grand âge.



Les missions déléguées par l'État

La CNMSS gère d'autres missions, en lien avec la santé et inhérentes au métier de militaire, qui lui ont été déléguées par le ministère des Armées et des Anciens Combattants ainsi que par le ministère de l'Intérieur.

Les affections présumées imputables au service

Le régime militaire rembourse les frais de soins dispensés en milieu civil au profit des militaires et des anciens militaires victimes d'une affection présumée imputable au service.

Les frais de soins médicaux et d'appareillage des pensionnés invalides

La CNMSS assure le règlement des dossiers de soins médicaux et d'appareillage des titulaires de pensions militaires d'invalidité, bénéficiaires des dispositions des articles L.212-1 et L.213-1 du Code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre. Elle gère les demandes de secours et de prestations complémentaires déposées par les titulaires d'une pension militaire d'invalidité.

Afin d'accompagner les militaires gravement blessés dans leur réinsertion professionnelle, elle finance, en intégralité, l'achat de prothèses "nouvelle génération" non inscrites sur la liste des produits remboursables.

Les prestations en espèces

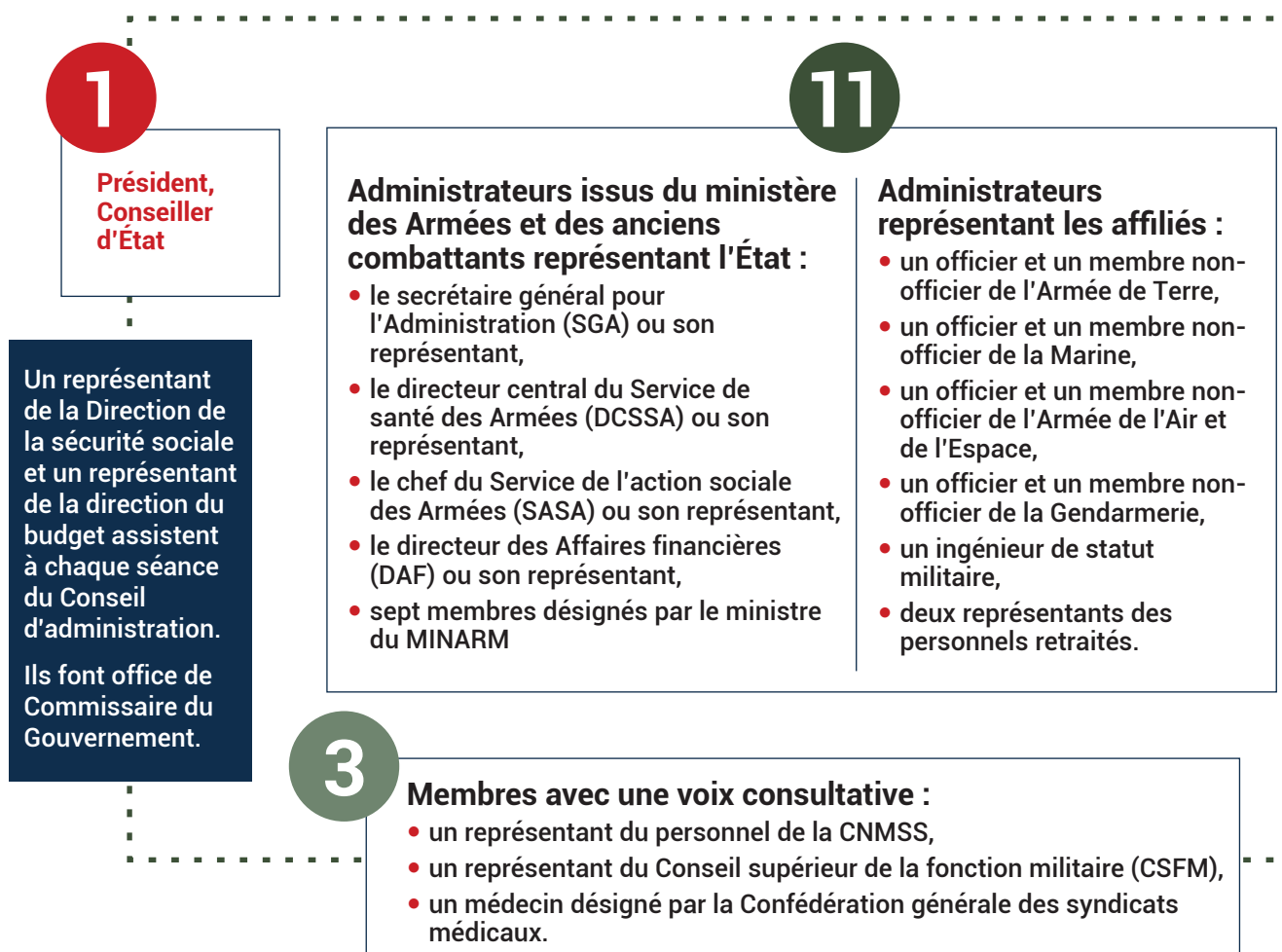
Le régime militaire de sécurité est, depuis 2023, l'opérateur unique en charge des prestations en espèces et de l'allocation rechute.

Du versant médico-administratif au versement des prestations, la CNMSS est l'interlocuteur privilégié des bénéficiaires, principalement des anciens militaires en situation de maintien de droits ou des victimes d'une rechute d'affection imputable au service.



Notre gouvernance

La composition du Conseil d'administration



Les commissions relevant du CA



La commission de recours amiable est chargée d'examiner les recours gracieux relatifs aux litiges relevant du contentieux général de la sécurité sociale.

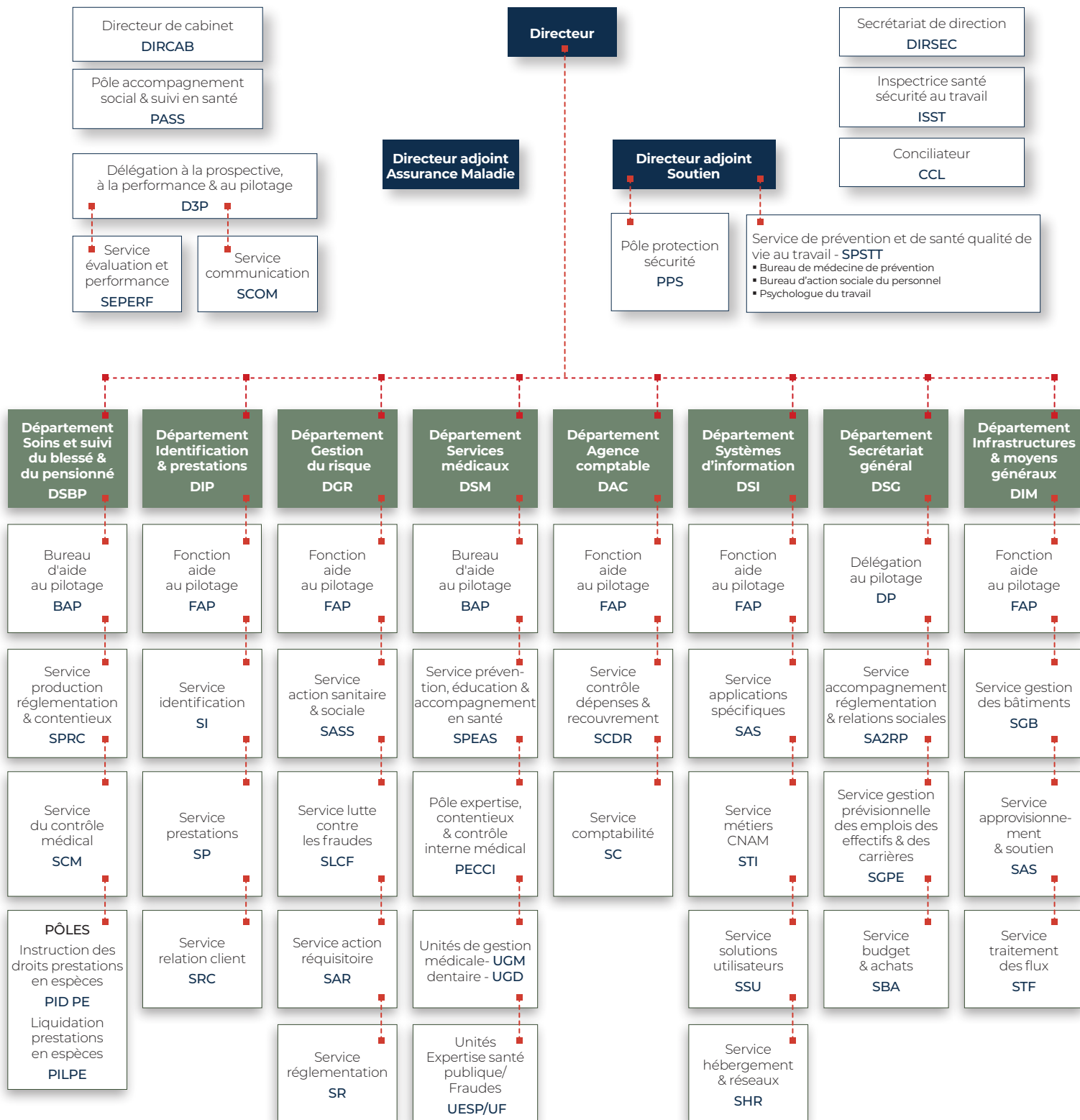
Elle est composée de **4** administrateurs désignés au sein du conseil.

La commission des prestations supplémentaires traite les demandes d'attribution d'aides financières médico-sociales versées par la CNMSS.

Elle est composée de **8** administrateurs désignés au sein du conseil (4 titulaires et 4 suppléants).



Notre organigramme



Notre carte d'identité

Missions

ASSURANCE MALADIE MATERNITÉ 1 844 M€

REMBOURSEMENTS :

- consultations,
- hospitalisations,
- transports,
- soins à l'étranger...

ACTION SANITAIRE & SOCIALE 9 M€

- aides financières en santé, | ■ dossier unique (DU).

PRÉVENTION SANTÉ 4 M€

CAMPAGNES NATIONALES :

- vaccinations,
- dépistages des cancers,
- prévention bucco-dentaire,
- examens de santé,
- lutte contre le tabac.

ACTIONS SPÉCIFIQUES :

- répulsifs cutanés & traitement anti-paludéen,
- vaccination outre-mer & étranger pour les familles,
- prévention des infections sexuellement transmissibles,
- médecines alternatives,
- sport santé,
- dépistage des troubles visuels chez le jeune enfant,
- sport sur ordonnance,
- premiers secours,
- lutte contre les conduites à risques (alcool, tabac ...),
- nutrition.

DÉPENSES TECHNIQUES

1 857 M€

SIG 26,3 M€

Prestations soins aux invalides de Guerre dont appareillage.

APIAS 11,8 M€

Règlement de soins ou appareillages consécutifs à des accidents en service (APIAS) ou en relation avec une pension militaire d'invalidité (PMI), dont secours & prestations complémentaires.

PE/AR 6,6 M€

Prestations en espèces & allocations rechute :

- instruction des dossiers,
- versement du revenu de compensation.

DÉPENSES TECHNIQUES MISSIONS DÉLÉGUÉES

44,7 M€

Moyens

SERVICES EN LIGNE

SITE INTERNET CNMSS.FR
MON COMPTE AMELI :

- suivi des remboursements,
- édition d'attestation de droits,
- demande de CEAM...
- remboursements de soins à l'étranger,
- aides & secours.

GUIDE "DÉPART OUTRE-MER & À L'ÉTRANGER"
GUIDE "MIEUX VIVRE LE DÉPLOIEMENT"

ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

2 PLATEFORMES
SPÉCIALISÉES :

- assurés,
- blessés, pensionnés, bénéficiaires des PE/AR.

IMPLANTATIONS

2 POINTS D'ACCUEIL :

- Toulon,
- antenne de Paris

ÉTABLISSEMENTS
DE SANTÉ :

Fréjus, Saclay
et Ploëmeur



A photograph of four naval officers in white short-sleeved uniforms and white caps with gold bands, standing in a line outdoors. They are looking towards the right. The background shows a building and palm trees. A dark blue diagonal overlay covers the bottom left portion of the image.

Faits marquants



Panorama des faits marquants

JANV.**Rencontre avec la DGCN**

Informier l'ensemble des formations administratives de la Gendarmerie nationale, relais d'information sur le terrain

MARS**Signature d'un accord-cadre avec la DRH-AT**

Identifier les actions de coopération permettant d'apporter une meilleure réponse aux militaires et à leur famille en matière de santé et d'accompagnement médico-social

MAI**Nomination du nouveau directeur de la CNMSS
Renaud Ferrand****JUIL.****Visite de la Directrice du plan Famille 2**

S'investir dans la mise en œuvre du plan ministériel qui vise à limiter les impacts des engagements opérationnels et des mutations sur la vie personnelle, familiale et professionnelle

JUIN**Séminaire grands employeurs à Paris**

Conforter les ambitions stratégiques sur la période 2025-2029



**SEPT.**

Signature convention avec le COMCYBER

Consolider la capacité de résilience des systèmes d'information et le haut niveau de protection des données personnelles des militaires

SEPT.

Cérémonie commémorative en présence du DRH-MD

Commémorer les 75 ans d'existence du régime et ses 50 ans d'implantation à Toulon

OCT.

Réélection du directeur de la CNMSS à la présidence de l'Union Nationale des Régimes Spéciaux

NOV.

Conseil de surveillance avec la DCSSA

Co-construire des stratégies partenariales à horizon 2030

**DÉC.**

Participation à la 3^e session de l'Observatoire des conjoints

Informar sur les droits des conjoints à l'étranger, l'action sanitaire et sociale et l'aide à la recherche d'un médecin traitant



Un plan stratégique soutenable et innovant au service de la militarité

Forte de 75 ans d'histoire au service des forces armées, la CNMSS a lancé une réflexion ambitieuse pour définir les priorités de son plan stratégique 2025-2029. Face à des défis opérationnels croissants et à une demande accrue de réactivité et d'innovation, ce plan affirme la volonté de la Caisse de rester un acteur essentiel de la protection sociale militaire. Sous l'impulsion de son nouveau directeur, la CNMSS ambitionne d'être à la fois une caisse d'assurance maladie exemplaire et un régime de sécurité sociale dévoué à la spécificité militaire

Une démarche collaborative et structurée

L'élaboration de ce plan stratégique repose sur un processus inclusif et innovant.

Durant l'été 2024, des ateliers de réflexion ont réuni agents et experts pour identifier les enjeux et définir les priorités.

Ces échanges fructueux ont permis de recueillir des idées novatrices et de renforcer l'adhésion de toutes les parties prenantes.

La méthodologie adoptée a conjugué une analyse des besoins des assurés, une prise en compte des contraintes spécifiques au métier de militaire et une intégration des avancées technologiques.

Cette approche garantit une vision prospective et opérationnelle des défis à relever.



Des axes stratégiques ambitieux

Garantir une offre de services au meilleur niveau de performance

La CNMSS entend intensifier la modernisation de ses processus en intégrant des outils numériques de pointe, incluant des plateformes de traitement automatique et des solutions assistées par intelligence artificielle.

Ces outils permettront une gestion plus réactive des dossiers, notamment dans des contextes opérationnels exigeants.

De plus, la digitalisation accrue des services renforcera l'autonomie des bénéficiaires, tout en offrant une prise en charge immédiate et personnalisée, particulièrement pour les militaires blessés et leur famille.

Le développement d'une offre numérique enrichie favorisera également un accès simplifié et sécurisé aux prestations, garantissant ainsi un accompagnement de qualité, quelles que soient les contraintes géographiques ou les exigences opérationnelles.

Accentuer la place de la militarité au cœur de l'engagement de la Caisse militaire

L'amélioration de l'état de santé des militaires et de leur famille sera au centre des priorités grâce à des actions de prévention spécifiques et innovantes, développées en partenariat étroit avec le Service de santé des Armées (SSA).

L'objectif est de mieux répondre aux exigences particulières de la vie militaire, tout en anticipant les évolutions démographiques de la population protégée.

Par ailleurs, la Caisse s'engage à renforcer son rôle d'opérateur technique et financier pour les hôpitaux militaires, tout en développant des initiatives conjointes en matière d'exploitation des données de santé.

Conforter l'ancrage de la CNMSS au sein de la protection sociale et de la communauté Défense

En collaboration avec les autres régimes spéciaux et le ministère des Armées, la CNMSS poursuivra la mutualisation des ressources et l'amélioration des pratiques interrégimes.

L'accent sera également mis sur la création de synergies renforçant la notoriété de l'institution, en s'appuyant sur des partenariats stratégiques et des projets novateurs.

Enfin, des initiatives ambitieuses en matière de développement durable, telles que l'application du décret tertiaire et des pratiques écoresponsables dans l'ensemble des processus internes, consolideront ses engagements en matière de responsabilités sociétales des organisations.

Un plan stratégique tourné vers l'avenir

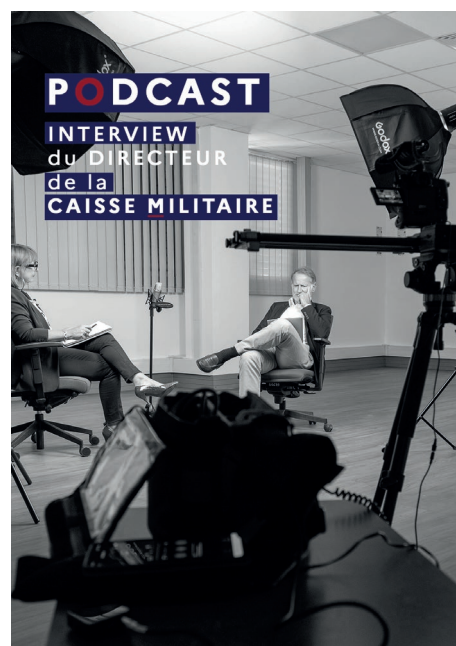


Ce plan stratégique réaffirme la mission de la CNMSS en tant qu'acteur clé de la protection sociale militaire.

En s'appuyant sur les avancées technologiques, les partenariats stratégiques et l'expertise unique de ses agents, la Caisse entend renforcer son rôle pivot pour accompagner les militaires et leur

famille à chaque étape de leur parcours de vie au sein de l'institution.

Avec ces orientations, la CNMSS se positionne non seulement comme un prestataire de services, mais aussi comme un partenaire engagé pour la santé des forces armées, contribuant ainsi à la fidélisation et à l'attractivité des carrières militaires.



75 ans d'existence et 50 ans d'implantation à Toulon

En 2024, le double anniversaire des 75 ans d'existence et des 50 ans d'implantation à Toulon s'est imposé comme l'un des événements majeurs du régime militaire. La commémoration et la célébration qui se sont déroulées le 20 septembre sont venues conforter le rayonnement de la CNMSS, tant au cœur de l'écosystème des Armées que de l'aire toulonnaise. Elles ont marqué durablement la cohésion interne et la fierté d'appartenance du personnel.

Une commémoration avec les autorités nationales, militaires et locales

La matinée du 20 septembre 2024 a permis d'illustrer les liens historiques tissés entre le régime militaire, les Armées et la ville de Toulon. Sur le parvis du siège de la CNMSS, une stèle mémorielle a été dévoilée par M. Renaud Ferrand, directeur de la CNMSS, aux côtés de Mme Josée Massi, maire de Toulon, et du Contrôleur Général des Armées, Thibaut de Vanssay, directeur des ressources humaines du ministère des Armées et des anciens combattants.

L'œuvre rend hommage aux bâtisseurs du régime et symbolise la continuité de la mission de l'établissement : protéger et accompagner les militaires.

À cette occasion, Renaud Ferrand a réaffirmé aux hautes autorités civiles et militaires son engagement pour maintenir la CNMSS à la confluence de deux écosystèmes : "Une caisse d'assurance maladie exemplaire d'une part, et un régime de sécurité sociale dévolu à la militarité d'autre part. C'est le respect de cette double ambition qui participera à la fidélisation des hommes et des femmes à l'égard de l'institution militaire."

En écho à ces orientations, le CGA Thibaut de Vanssay s'est félicité de la volonté de remettre la militarité au cœur de l'action de la CNMSS, pour rénover l'ambition des prédécesseurs ayant construit ce régime spécifique.



Une célébration qui réunit les forces vives de la CNMSS

Le même jour, tous les agents étaient conviés à célébrer ce double anniversaire au Palais de la Mer.

L'événement a été rythmé autant par les clips vidéos retraçant les 5 décennies d'histoire de la CNMSS à Toulon que par les cuivres de l'ensemble musical qui a brillamment animé cette soirée.

Réunissant environ 400 invités, ce moment de partage, privilégié et rare, a renforcé la cohésion et la fierté d'appartenance à l'établissement, leviers indispensables pour relever les nouveaux défis que la Caisse militaire s'est fixée et a déjà déployé dans son plan stratégique.

PARCE QUE TOULON

En 1969, Marceau Long, Secrétaire Général pour l'Administration du ministère de la Défense constitue et préside un groupe d'études de la structure de la CNMSS.

Ce groupe propose de centraliser tous les services de l'établissement à Toulon, ville dans laquelle il disposait déjà d'une infrastructure immobilière importante et de possibilités d'extension sur un site appartenant au ministère de la Défense.

À la demande du ministre de la Défense, le conseil d'administration, réuni le 29 novembre 1969, décide de transférer à Toulon tous les services dans un délai de 5 ans.

L'ARCHITECTE DE LA CNMSS ALFRED HENRY

Ce double anniversaire a mis en lumière l'importance historique et architecturale des bâtiments de la CNMSS, conçus par Alfred Henry.

Né le 8 février 1920 à La Londe-les-Maures et décédé le 10 décembre 1994 au Pradet, Alfred Henry est un architecte français renommé, particulièrement actif dans la région de Toulon.

Fils de l'architecte Marcel Henry, il est initié dès son jeune âge à l'architecture et à la peinture. Après des études aux Beaux-Arts de Paris, puis à l'Illinois Institute of Technology de Chicago, où il est l'élève de Mies van der Rohe, Alfred Henry revient en France en 1948. Il s'installe à Toulon et participe activement à la reconstruction de la ville après la Seconde Guerre mondiale.

Comptant parmi ses réalisations les plus notables, les bâtiments de la CNMSS sont construits pour la première tranche de 1965 à 1967, dénommée le "bâtiment bleu" et de 1968 à 1970 pour la seconde, le "bâtiment brun".

Avec son style influencé par le mouvement moderne et intégrant des éléments de fonctionnalité et d'esthétique épurées, Alfred Henry a contribué de manière significative au paysage architectural de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur.



La CNMSS, un allié essentiel pour l'accès aux soins des militaires et de leur famille

Cette année encore, la Caisse militaire a redoublé d'efforts pour accompagner ses ressortissants dans l'accès aux soins. Grâce à des initiatives innovantes, telles que la création d'un réseau de médecins solidaires des Armées et le renforcement de son Pôle d'accompagnement social et suivi en santé (PASS), elle démontre son engagement à offrir un soutien adapté et efficace à ceux qui servent la Nation.

Le PASS : un accompagnement sur mesure face à une demande croissante

Depuis sa création en décembre 2021, le Pôle d'accompagnement social et suivi en santé (PASS) s'affirme comme un acteur clé dans l'accès aux soins des militaires et de leur famille, qu'ils soient en activité ou retraités.

Ses conseillers jouent un rôle central en mobilisant les acteurs internes, coordonnant les actions avec les assistants des services sociaux et en sollicitant les organismes compétents afin d'accompagner efficacement les ressortissants en difficulté dans leurs démarches.

Le PASS a connu une hausse impressionnante de 70 % des sollicitations par rapport à l'année précédente, reflétant les besoins importants de la population protégée.

Pour répondre à cette demande accrue, les effectifs du pôle ont été renforcés avec l'arrivée de deux conseillers supplémentaires, réduisant ainsi le délai moyen de traitement des dossiers de 52 jours en 2023 à seulement 34 jours en 2024.

Parmi les principales préoccupations, la recherche d'un médecin traitant, souvent liée au départ à la retraite de praticiens non remplacés, constitue 37 % des saisines.

Les autres motifs concernent l'accès aux soins (10 %) et l'accès aux droits (10 %), les situations sociales complexes (14 %) ou les demandes de renseignement (25 %) sans réel besoin d'accompagnement. 5 % des accompagnements sont relatifs à une demande d'aide financière, ce qui représente un motif émergent.



Mobilisation pour le Plan fidélisation 360° : création du réseau des médecins solidaires des Armées

Suite à la déclaration du ministre des Armées Sébastien Lecornu du 18 mars 2024, annonçant une série de mesures pour renforcer la fidélisation des effectifs militaires et civils, la CNMSS s'est activement mobilisée pour répondre à la commande ministérielle concernant le référencement de médecins traitants en faveur des militaires concernés par le plan annuel de mutation 2025.

Après une première phase prospective menée auprès des Agences Régionales de Santé (ARS) et des Communautés Professionnelles Territoriales de Santé (CPTS), la Caisse militaire a directement sollicité près de 37 000 médecins généralistes par courrier.

Les médecins ciblés, nouvellement installés ou ayant déjà des ressortissants militaires dans leur patientèle, se sont vus proposer une charte d'entente "médecins solidaires des Armées" par laquelle ils s'engagent à offrir un accès aux soins aux militaires mutés ainsi qu'à leur famille et si possible, à se déclarer comme médecin traitant.

Au 31 décembre, la CNMSS enregistrait déjà près de 2 000 médecins volontaires sur l'ensemble du territoire pour participer à ce nouveau réseau de santé qu'il conviendra de conforter et d'animer par une acculturation des professionnels de santé aux valeurs militaires.

La cartographie du réseau des médecins signataires, régulièrement mise à jour, permettra ainsi aux conseillers du PASS de faciliter l'accès à un médecin traitant pour les militaires mutés et leur famille.



La conciliatrice : au cœur du soutien et de la résolution des litiges

La conciliatrice joue un rôle essentiel dans la gestion des litiges entre la CNMSS et ses affiliés. Elle accompagne également les ressortissants dans leur parcours de soins, notamment en matière de choix du médecin traitant, de coordination des soins ou de recherche de professionnels de santé.

Cette année, la conciliatrice a traité 315 saisines, enregistrant une hausse de 11 % par rapport à 2023, dont 96 % provenaient directement des assurés.

Près de 70 % des saisines concernent la recherche d'un médecin traitant, tandis que les autres demandes sont liées à la gestion des droits, au contrôle médical, aux prestations d'assurance maladie ou encore aux missions déléguées SIG/APIAS.

Les situations instruites ont permis de gérer les difficultés rencontrées par les affiliés en collaboration avec les différents acteurs internes, mais également avec le réseau des médiateurs du Régime général, des professionnels de santé ou des partenaires de la sphère médico-sociale des Armées.

Chiffres-clés

315

saisines traitées

+11 %

par rapport à 2023

70 %

des demandes
concernent la
recherche d'un
médecin traitant





**Garantir une
offre de services
performante**



Développer une expérience usager d'excellence : les projets GRC MILI et data au cœur de la stratégie

En phase avec son ambition stratégique 2025-2029, la CNMSS s'engage résolument à transformer son modèle de relation usager à travers deux chantiers majeurs : la gestion de la relation client spécifique aux militaires (GRC MILI) et l'exploitation des données (data). Ces initiatives incarnent la volonté de l'établissement d'offrir à ses bénéficiaires une expérience enrichie, personnalisée et adaptée aux spécificités du milieu militaire.

GRC MILI : une relation de confiance renforcée

Le projet GRC MILI repose sur une approche duale : préserver l'interaction humaine tout en modernisant les outils numériques. L'objectif est de renforcer la relation de proximité avec les bénéficiaires militaires et leur famille en proposant une gestion proactive et attentionnée tout au long de leur parcours.

À cet effet, un dispositif multicanal, incluant une plateforme téléphonique performante et des téléservices, est complété par des actions personnalisées telles que les rendez-vous 360° ou les cellules d'accompagnement dédiées aux situations sensibles.

Les ambitions de GRC MILI s'appuient sur une connaissance fine des parcours de vie des militaires, permettant d'anticiper leurs besoins à des moments-clés : mutation, mission à l'étranger ou blessure.

Cette approche proactive vise à consolider la confiance des assurés tout en répondant efficacement à leurs attentes spécifiques.

Par ailleurs, l'intégration de l'intelligence artificielle dans ce dispositif permettra d'automatiser certaines tâches administratives tout en augmentant la capacité des conseillers à fournir des réponses adaptées et humaines.



L'exploitation des données : une clé pour la personnalisation

Le chantier data constitue le second pilier de cette transformation. En valorisant les données médico-sociales, administratives et opérationnelles, la CNMSS développe une approche de marketing relationnel qui permet une personnalisation accrue des services.

Les informations recueillies et analysées permettent d'identifier les situations de vulnérabilité et d'orienter les bénéficiaires vers des offres adaptées, tout en garantissant une stricte conformité au RGPD.

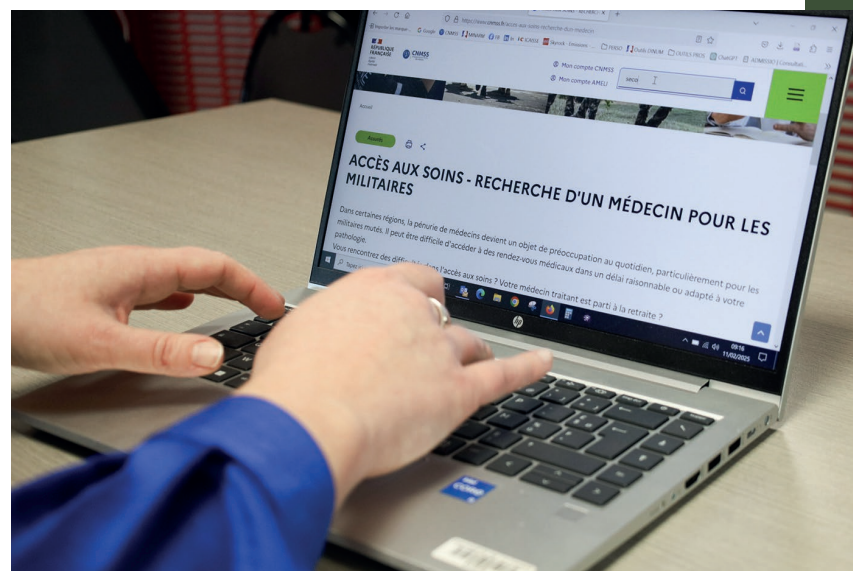
Grâce à des outils avancés de gestion et d'analyse, la CNMSS renforce sa capacité à anticiper les attentes de ses usagers, tout en leur offrant une expérience fluide et cohérente.

Par exemple, la mise en place d'un compte numérique intégré permettra aux militaires d'accéder, en toute simplicité et sécurité, à un bouquet complet de services dédiés.

Ces deux chantiers s'inscrivent dans une vision globale visant à positionner la CNMSS comme un acteur de référence dans l'accompagnement des militaires et de leur famille.

En intégrant l'innovation technologique et la compréhension fine des spécificités militaires, la CNMSS affirme son rôle de partenaire privilégié au service de la communauté Défense.

Ces transformations illustrent une démarche ambitieuse, où modernisation, personnalisation et efficacité s'allient pour garantir une expérience usager au plus haut niveau. Fidèle à sa mission, la CNMSS continue de se réinventer pour répondre, avec excellence, aux attentes de ses bénéficiaires.



DÉPLOIEMENT DE NOUVEAUX ESPACES D'INFORMATION ET TÉLÉSERVICES

Les ressortissants de la Caisse militaire ont accès à une offre de services numérique qui se compose de l'offre inter-régimes accessible via le compte ameli et d'un espace personnel accessible via le compte CNMSS.

Cette année, l'offre s'est enrichie avec la création de deux nouveaux espaces d'informations sur le compte ameli "M'T dents" pour la santé bucco-dentaire des enfants ou jeunes adultes et "santé de mon enfant" et le lancement de deux téléservices sur le compte CNMSS en janvier 2024.

Le premier consacré aux aides à domicile et aides financières santé permet désormais aux assurés de formuler leur demande de prise en charge et de transmettre des factures afin d'accélérer les délais de traitement. Le second qui concerne les prestations en espèces et l'allocation rechute permet de réaliser une demande d'indemnités journalières ou d'allocation en cas de rechute d'un accident lié au service pour les militaires radiés.

La page d'accueil du site cnmss.fr évolue également avec l'apparition d'un nouvel espace d'accès aux soins qui facilite la recherche d'un médecin proche du domicile.

De nouveaux services spécifiques aux militaires compléteront cette offre numérique en 2025. Ils prendront place au sein d'un site internet à l'ergonomie renouvelée afin de simplifier et mieux guider les assurés dans leur parcours numérique.



Une stratégie de communication fondée sur la proximité et le réseau

La Caisse militaire a poursuivi sa stratégie de communication ambitieuse et ciblée, s'appuyant sur un solide réseau de correspondants et des actions de proximité pour accompagner efficacement ses ressortissants.

Le partenariat avec les espaces ATLAS : un levier tactique

Initié en mars 2022, le partenariat ATLAS avec la Direction centrale du Commissariat des Armées permet à la CNMSS d'être présente au sein de plus de 200 espaces répartis sur tout le territoire national, en outre-mer et à l'étranger. Ces lieux d'information sont des relais essentiels pour diffuser les offres et services de la CNMSS.

Cette année, plus de 130 stands y ont été organisés pour répondre aux questions des militaires, proposer des conseils en prévention santé et promouvoir l'offre de services.

Un nouveau livret, intitulé "L'essentiel de la sécu", a été introduit cette année pour accompagner les bénéficiaires. Conçu pour être clair et accessible, il regroupe les informations clés par moments de vie, simplifiant ainsi l'accès à l'information.



Une présence renforcée sur le terrain



“ Parce que tous les militaires n'ont pas les mêmes conditions d'exercice, aller au contact est essentiel pour construire une offre d'accompagnement médico-social personnalisée et adaptée.

Renaud Ferrand

”

Dès sa prise de fonction, le Directeur, Renaud Ferrand, a souligné l'importance d'aller au contact des militaires pour mieux comprendre leurs réalités opérationnelles. Une première visite organisée à la base navale de Toulon auprès de l'Escadrille des Sous-marins Nucléaires d'Attaque (ESNA) illustre cet engagement.

La CNMSS a également multiplié les séances d'information dans les écoles militaires, avec plus de 280 interventions réalisées, et organisé plus d'une cinquantaine de stands lors des journées familles et avant les départs en mission. Ces actions témoignent de la volonté de la Caisse militaire d'offrir un accompagnement personnalisé et adapté aux besoins spécifiques de ses ressortissants.

Une communication ciblée pour un réseau engagé

Le réseau des correspondants d'information, qui regroupe plus de 500 relais civils et militaires, est au cœur de la stratégie de communication.

Depuis 2023, une newsletter trimestrielle permet de maintenir un lien direct avec ces relais, favorisant ainsi une diffusion cohérente et efficace des informations.

En complément, des webinaires réguliers sont organisés pour former les agents et chefs des espaces ATLAS, leur permettant de mieux accompagner les militaires et leur famille dans leurs démarches en lien avec la Caisse.

Renforcer le dialogue institutionnel

La CNMSS a renouvelé ses interventions auprès des Conseils de la fonction militaire et de la Gendarmerie nationale, rappelant son rôle central en matière de protection sociale.

Ces échanges permettent de mieux comprendre les attentes des militaires et de leurs représentants.



ACTEUR ENGAGÉ SUR LE RÉSEAU SOCIAL FAMILLE DES ARMÉES



fda
famille des armées



La Caisse militaire a rejoint le réseau social Famille des Armées, lancé dans le cadre du "plan Famille 2".

Cette plateforme innovante et sécurisée offre un espace d'information et d'échange destiné à améliorer le quotidien des militaires, des familles et des agents civils.

Un objectif : informer, accompagner et soutenir les militaires et leur famille


Membre du comité éditorial, la Caisse militaire enrichit régulièrement la plateforme avec des contenus variés et ludiques pour faciliter l'accès à l'information en matière de :

- droits et prestations ;
- prévention santé ;
- prise en charge des blessés et pensionnés.

Un engagement stratégique

En investissant ce réseau social, la CNMSS confirme son rôle de partenaire clé au service des militaires et de leur famille ainsi que sa volonté de s'adapter aux usages numériques et d'accompagner au mieux ses bénéficiaires, tout en renforçant son ancrage dans la communauté militaire.





Gestion du risque santé du militaire et de sa famille



Protection sociale complémentaire : une année de préparation

Projet majeur du ministère des Armées dans le cadre de la politique d'attractivité des métiers militaires, la réforme de la Protection Sociale Complémentaire (PSC) est entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2025.

Pendant plusieurs mois, la CNMSS s'est préparée à cette transition en lien avec l'ensemble de ses partenaires et notamment UNÉO qui devient la mutuelle obligatoire des forces armées. L'objectif : répondre aux enjeux techniques, organisationnels et humains et ainsi garantir une transition fluide et adaptée aux besoins des ressortissants.



Une couverture étendue et inclusive au service des militaires et des familles

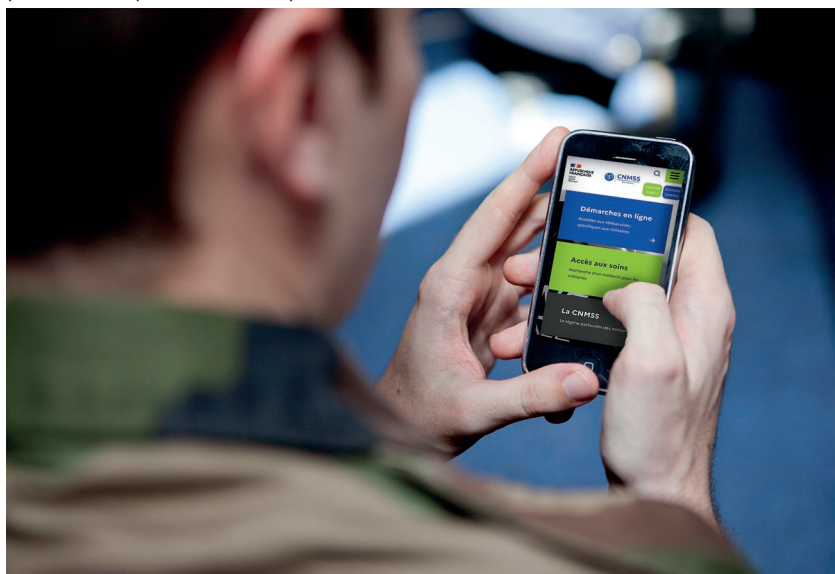
La PSC marque une avancée significative en matière de couverture santé pour les militaires actifs et retraités et leurs ayants droit.

Au-delà des aides financières en santé proposées par la CNMSS dans le cadre de sa politique d'action sanitaire et sociale, la PSC permettra aux militaires d'accéder à une gamme étendue d'aides sociales et de nouvelles prestations hors santé gérées par UNÉO, comme le soutien scolaire, les aides au logement ou l'accompagnement en cas d'incapacité qui visent à garantir un accompagnement complet et personnalisé des bénéficiaires.



Une collaboration technique et organisationnelle efficace des différents acteurs

En tant qu'acteur central de la coordination sanitaire et sociale, la Caisse militaire a œuvré en étroite collaboration avec l'ensemble des acteurs de la sphère médico-sociale des Armées pour adapter les dispositifs existants.



Sur le plan technique, les outils numériques mis à disposition par la CNMSS ont été modernisés et adaptés pour répondre aux nouveaux usages, à l'image du téléservice demande d'aides et secours ainsi que du dossier unique (DU) qui permet aux acteurs institutionnels d'apporter une réponse et une contribution financière coordonnée aux besoins formulés par les ressortissants via le téléservice.

27 comités de suivi inter-partenaires ont permis de définir des parcours utilisateurs

optimisés, de coordonner les opérations de transition et d'accompagnement, et de sécuriser le déploiement du dispositif.

Une transition réussie pour un meilleur accompagnement des assurés

Pour répondre aux nouvelles exigences de la PSC, la CNMSS a repensé ses processus internes. Les traitements automatisés, les systèmes de routage et le module PSC du portail Dossier Unique ont été adaptés pour garantir une gestion efficace et transparente des contributions partenaires.

De plus, un système de suivi permet désormais aux assurés de connaître en temps réel l'état d'avancement de leurs demandes.



La réussite de ce projet illustre l'engagement fort de la CNMSS en faveur des militaires et de leur famille et sa capacité à faire face aux évolutions pour offrir des solutions en parfaite adéquation avec les besoins de ses ressortissants.

En s'appuyant sur une collaboration exemplaire avec ses partenaires et une modernisation de ses outils et processus, la CNMSS confirme son rôle d'acteur stratégique.



Innovation et engagement au service de la santé et du bien-être des militaires et de leur famille

Pleinement impliquée dans le maintien en condition opérationnelle des forces armées, la Caisse militaire conduit une politique de prévention en santé dans un cadre partenarial. Acteur central de la protection médico-sociale de la communauté défense, elle multiplie et fédère les initiatives qui visent à améliorer la santé de ses ressortissants.

Le Comité inter-partenaires : une gestion du risque santé proactive et concertée



Au cœur des enjeux de santé publique et des besoins spécifiques à la population militaire, le Comité inter-partenaires (CIP) constitue une instance essentielle pour coordonner et mutualiser les initiatives en lien avec les partenaires institutionnels de l'écosystème Défense.

L'édition 2024 a permis de travailler sur des sujets prioritaires tels que l'action sanitaire et sociale mise en œuvre pour pallier aux contraintes de la militarité, le renforcement de la prévention santé des militaires d'active ou encore la valorisation de l'approche sport santé.

Grâce à la forte mobilisation des participants, le CIP s'impose comme un succès stratégique pour la CNMSS qui confirme son engagement à accompagner les militaires et leur famille de manière proactive et concertée.

Organisation d'un séminaire clé sur la prévention des conduites à risque

Un séminaire dédié à la prévention des conduites à risques en milieu militaire s'est tenu fin octobre à l'antenne parisienne en présence des représentants des différentes forces armées et de la Gendarmerie, du Service de santé des Armées, ainsi que des partenaires tels qu'UNÉO, le Groupe AGPM et l'ARCA.

Inscrit dans une dynamique de co-construction, cet événement visait à encourager une réflexion transversale et renforcer une approche collective et coordonnée pour sensibiliser les militaires d'active.

Les échanges particulièrement nourris ont permis de définir les grandes orientations d'une stratégie de prévention commune pour 2025, mieux adaptée aux besoins et spécificités du milieu militaire.

OCTOBRE ROSE : SENSIBILISER ET AGIR CONTRE LE CANCER DU SEIN AU SEIN DES ARMÉES

En 2024, la CNMSS s'est une nouvelle fois fortement mobilisée pour sensibiliser les femmes militaires et les conjointes de militaires, et promouvoir les bonnes pratiques en organisant des ateliers d'information et d'apprentissage de l'auto-palpation. Ces sessions, inclusives et pédagogiques, ont pour objectif de sensibiliser à l'identification des signes d'alerte et des facteurs de risque, et d'encourager une approche proactive face à cette maladie.

Déployées sur une quinzaine de sites stratégiques sur le territoire métropolitain, tels que le Groupement de Gendarmerie de Sathonay, les Hôpitaux d'Instruction des Armées de Metz, Sainte-Anne et Percy, ou encore la Base Aérienne 278 d'Ambérieu et le 7^e Bataillon de Chasseurs Alpains de Varcès, ces actions ont été particulièrement plébiscitées par les participantes.

Un partenariat innovant avec Skyrock PLM

Cette année, la CNMSS s'est associée à Skyrock PLM, radio numérique consacrée au monde de la défense. Dédiée aux militaires et à leur entourage, et diffusée au cœur des unités, elle permet un relais de messages de prévention en santé ciblés à l'attention des jeunes actifs qui expriment le besoin d'être informés par des canaux adaptés à leur génération.

48 pastilles santé courtes et pratiques et 6 plateaux éditoriaux sont ainsi diffusés sur la période 2024-2025. Proposés en formats audio et vidéos, ces contenus sont également relayés sur les réseaux sociaux de la CNMSS et du Service de santé des Armées qui a activement collaboré à cette production.



Le sport au service de la santé : la CNMSS partenaire des championnats militaires



Dans un contexte où la performance physique et le bien-être psychologique des militaires sont essentiels à l'accomplissement des missions opérationnelles, la CNMSS se positionne comme un partenaire clé de la promotion du sport santé.

En soutenant les championnats militaires, elle met en avant le sport comme un levier pour prévenir les pathologies chroniques, les blessures, et le stress lié aux exigences de la vie militaire.

Sponsor, elle finance l'organisation des compétitions, sensibilise aux bienfaits du sport santé et développe des initiatives innovantes pour accompagner les militaires, et notamment ceux en reconversion ou en convalescence.

Ces événements, qui rassemblent les Armées autour des valeurs

de dépassement de soi, d'entraide et d'excellence, renforcent la cohésion des militaires tout en positionnant le sport comme un pilier de la santé et du bien-être.

Engagée dans une démarche globale de prévention et d'accompagnement médico-social, la Caisse poursuit son engagement en favorisant des partenariats avec des acteurs sportifs, de santé et de réadaptation physique pour répondre aux besoins spécifiques de sa population protégée.



Lutte contre les fraudes et abus : innovations, contrôles et partenariats au cœur de la stratégie d'action

Le régime de protection sociale des militaires a intensifié son engagement dans la lutte contre les abus et les fraudes, un combat essentiel pour préserver l'équité sociale et garantir l'accès aux droits pour les plus fragiles. Ces efforts s'inscrivent dans la volonté des pouvoirs publics d'assurer une gestion rigoureuse des ressources collectives. Cette année a vu le renforcement de la stratégie antifraude grâce à des initiatives adaptées à l'évolution de pratiques frauduleuses toujours plus sophistiquées.

Sensibiliser et informer : une prévention proactive pour éveiller la vigilance

La prévention a été une priorité, avec des actions de sensibilisation menées auprès des agents et des assurés.

Une campagne de communication diffusée sur les réseaux sociaux, illustrée par la vidéo de "Clémence", a encouragé les bénéficiaires à signaler des cas suspects.



Clémence, femme de militaire

Par ailleurs, un formulaire en ligne simplifie désormais la remontée de signalements. Ces initiatives visent à développer une culture de vigilance collective face aux fraudes.

L'innovation et l'exploitation de la data au service de la détection des fraudes

L'analyse de données ou datamining joue un rôle central dans l'identification des comportements suspects.

En croisant différentes bases, l'établissement peut repérer des anomalies potentielles et explorer de nouvelles zones de fraude.

L'élargissement des critères de ciblage et l'innovation technologique permettent une meilleure anticipation des pratiques frauduleuses.

Des contrôles ciblés pour faire face à des fraudes de plus en plus sophistiquées

Face à des fraudeurs de plus en plus organisés, les contrôles ont été intensifiés, notamment dans des secteurs sensibles comme l'audiologie et la dentisterie.

Des sociétés éphémères ont profité de la prise en charge par l'assurance maladie de certains dispositifs pour facturer aux organismes de sécurité sociale des prestations non délivrées ou remises suite à un démarchage à domicile, et à l'appui de fausses prescriptions médicales.

En réaction, des vérifications spécifiques ont été mises en place, et, en 2025, des contrôles a priori viendront compléter le dispositif existant.

Sanctionner pour stopper les déviances, dissuader et prévenir les récidives

L'organisme agit également en aval, en sanctionnant fermement les comportements déviants.

Des mises en garde sont systématiquement adressées en cas de récidive ou de défaut récurrent de présentation de justificatifs.

Par ailleurs, l'affichage public des décisions de justice dans les locaux contribue à dissuader les fraudeurs.

En 2024, plus d'une centaine d'actions ont été menées, traduisant une volonté affirmée d'utiliser pleinement les moyens juridiques disponibles.

Des résultants en nette progression grâce à une stratégie optimisée

Les efforts déployés se traduisent par une progression significative des résultats.

Ainsi le préjudice financier détecté atteint 5,55 M€ en 2024, contre 4,54 M€ l'année précédente.

La proportion des fraudes détectées parmi les indus comptabilisés a également progressé, passant de 5,52 % en 2023 à 19,91 % en 2024.

Ces chiffres incluent notamment des sommes récupérées dans l'affaire du Médiateur.

DES PARTENARIATS STRATÉGIQUES POUR FAVORISER LES SYNERGIES D'ACTION

La CNMSS signataire de la convention CODAF du Var

En novembre, la Caisse militaire a signé la convention du CODAF du Var réunissant sous l'égide du Préfet du Var et des procureurs de Toulon et de Draguignan, les Directeurs de la CPAM, la CAF, l'URSSAF, l'AGS, le Conseil départemental, la DDFIP, France travail, la DDETS, la CARSAT...

Cette initiative vise à renforcer les échanges d'informations, partager les bonnes pratiques, organiser des formations communes et améliorer l'efficacité des poursuites judiciaires.

Un séminaire de travail organisé avec la CPAM du Var

La Caisse militaire a reçu dans ses locaux la CPAM du VAR, fin octobre.

Cette journée a permis aux équipes dirigeantes d'échanger et de confronter leurs pratiques en matière d'offre numérique, relation client, accès aux soins, stratégie des systèmes d'information et lutte contre les fraudes.

Cet événement illustre la volonté de développer un réseau de proximité avec la CPAM du VAR en vue de favoriser l'échange d'informations opérationnelles notamment en matière de lutte contre la fraude, d'action sanitaire et sociale et de prévention.



en présence de Jean-François CIVET, directeur de la CPAM du Var





Pilotage et gestion de l'établissement



L'innovation technologique au service des affiliés

Cette année a marqué une étape importante pour l'évolution des systèmes d'information du régime militaire. Portés par une stratégie digitale résolument tournée vers les besoins des assurés, plusieurs projets majeurs ont été menés avec succès permettant la réussite de la mise en œuvre de la protection sociale complémentaire en santé au 1er janvier 2025, projet phare porté par le ministre des Armées.

Une priorité : réussir la mise en œuvre de la protection sociale complémentaire

Afin de relever le défi lié au déploiement d'une mutuelle obligatoire unique pour l'ensemble des forces armées, trois chantiers majeurs ont été pilotés avec succès par les équipes techniques de la Caisse militaire : la construction d'un téléservice simplifié pour les affiliés en collaboration avec UNÉO, l'évolution du Dossier unique pour les partenaires sociaux de la communauté MINARM et la modernisation du système interne de gestion électronique des documents pour la traçabilité des demandes. Ces succès confortent le positionnement de premier plan de la CNMSS au sein de l'écosystème numérique médico-social.

Innovation au service de l'expérience utilisateur

Des outils d'intelligence artificielle en matière de cybersécurité ont été déployés et permettent de détecter et prévenir en amont les comportements malveillants. Ces nouvelles technologies ont également été utilisées pour optimiser le stockage et la sécurité des sauvegardes des données, offrant des solutions à la fois performantes et robustes. Parallèlement, des robots automatisés ont été expérimentés sur certaines tâches répétitives et peu valorisantes précédemment effectuées par des agents de l'assurance maladie, liées à la mise à jour de la base clients telles que le positionnement des médecins traitants.

La mise à disposition des postes adaptés au télétravail, incluant l'installation d'un outil téléphonique virtualisé, a permis aux agents en télétravail de répondre aux assurés depuis leur domicile, renforçant la flexibilité et la continuité du service.

Collaboration nourrie avec la CNAM

Les relations avec la CNAM ont été renforcées grâce à une collaboration étroite autour de la mutualisation des hébergements de serveurs et des principes communs d'exploitation.

Des rencontres régulières et des synergies sur les méthodes de travail, les dispositifs de sécurité, et les innovations futures organisées via des comités de pilotage, ont permis de répondre aux fortes attentes exprimées par la Direction de la sécurité sociale.

Perspectives 2025

L'offre numérique sera significativement enrichie en 2025, avec des améliorations majeures proposées aux assurés, telles que la prise de rendez-vous en ligne avec des téléconseillers, la possibilité de choisir le canal de communication adaptés à la situation du demandeur, via des outils d'intelligence artificielle, du téléphone ou d'un contact physique et enfin le déploiement d'une application permettant d'offrir un accompagnement personnalisé en matière de santé mentale et de prévention des troubles comportementaux.

Cybersécurité : anticiper, former et coopérer pour protéger les données personnelles des militaires

Face à la menace cyber de plus en plus élevée, la CNMSS a intensifié ses efforts pour renforcer sa résilience numérique. À travers des partenariats stratégiques, des exercices de crise, des campagnes de sensibilisation et la réorganisation de son réseau de correspondants SSI, l'institution poursuit son engagement pour protéger les données personnelles des militaires tout en offrant un service de qualité.

Coopération stratégique avec le COMCYBER

La Caisse militaire a signé le 20 septembre 2024 une convention de coopération avec le commandant de la cyberdéfense (COMCYBER) du ministère des Armées.

Ce partenariat crucial définit des responsabilités respectives des acteurs en matière d'anticipation, de détection et de gestion de crises cyber.

Renforcer la résilience grâce à des simulations immersives

En février, un exercice de crise a été organisé pour entraîner le comité de direction à réagir face à une attaque cyber simulée.

Ce scénario immersif a permis de tester les réactions des différents acteurs dans un cadre exigeant. Les enseignements tirés ont déjà contribué à améliorer les procédures de gestion de crise, et un exercice similaire est programmé pour 2025 afin de poursuivre la montée en compétence collective.

Sensibiliser les agents pour contrer la menace

Dans la mesure où la plupart des cyberattaques réussissent grâce à une erreur humaine, la CNMSS a fait de la sensibilisation de ses collaborateurs une priorité.

En mars, une campagne de cinq semaines a été organisée, s'appuyant sur la diffusion de vidéos éducatives mises à disposition par le COMCYBER.

En octobre, 300 agents ont participé à des ateliers lors du mois de la cybersécurité, organisé par l'ANSSI.



De plus, en fin d'année, l'ensemble des agents a suivi une formation en ligne sur "cybermalveillance.gouv.fr", validée par une attestation individuelle.



Un réseau renforcé de correspondants SSI

Pour compléter ces efforts, la Caisse a réorganisé son réseau interne de correspondants en sécurité des systèmes d'information (SSI). Ces relais locaux jouent désormais un rôle clé dans la lutte contre les cybermenaces. Leur proximité avec les agents et leur parfaite connaissance du terrain permettent une application efficace des bonnes pratiques. Des réunions régulières favorisent le partage d'expériences et renforcent la résilience collective.



Un enjeu majeur : attirer, recruter et fidéliser les talents

La CNMSS conduit une stratégie proactive pour se positionner comme un employeur attractif et engagé. Forums emploi, collaborations universitaires, modernisation des outils et promotion de l'apprentissage sont au cœur de cette démarche.

Renforcer sa présence sur les forums pour soutenir l'emploi et la reconversion

La Caisse militaire s'est tout d'abord investie dans trois forums emploi, organisés par Défense mobilité, participant activement à la politique de reconversion des militaires et contribuant à l'insertion professionnelle des conjoints dans le cadre du plan Famille. Elle a également renforcé son réseau et son ancrage local en participant à des salons dédiés à la fonction publique et à la protection sociale.

Modernisation du processus de recrutement et accompagnement des parcours professionnels

Le processus de recrutement a été optimisé via une simplification des procédures et une modernisation des outils, permettant ainsi de réduire les délais et de gagner en efficacité.

En parallèle, l'organisation a repensé son dispositif interne de sensibilisation à l'évolution professionnelle, proposant de nouveaux outils et ressources dédiées permettant de soutenir le développement personnel et professionnel. Cette initiative contribue à renforcer à la fois l'attractivité et la fidélisation des talents.

Attirer de nouveaux talents dans les secteurs en tension et valoriser les offres d'emploi

Pour répondre aux défis de recrutement dans des secteurs en tension, notamment l'informatique, la CNMSS s'appuie sur des partenariats stratégiques.

Les collaborations avec l'université d'Aix-Marseille, par le biais de stages et de la diffusion d'offres d'emploi, ont renforcé sa réputation d'acteur engagé dans le développement des compétences de demain. Le développement de l'apprentissage au sein de l'établissement s'impose désormais comme un levier essentiel pour anticiper les besoins en recrutement et accompagner la gestion des parcours professionnels.

DUODAY : 4 CANDIDATS DÉCOUVRENT LES SPÉCIFICITÉS DU RÉGIME MILITAIRE

Dans le cadre du DuoDay, journée dédiée à l'inclusion des personnes en situation de handicap dans le monde professionnel, la Caisse militaire a ouvert ses portes à 4 candidats souhaitant découvrir les métiers administratifs dédiés à l'accompagnement médico-social du militaire et de sa famille.

Encadrés par des tuteurs volontaires, les participants ont eu l'opportunité de découvrir les spécificités du régime

militaire de sécurité sociale et de s'immerger dans la réalité du quotidien de ses agents.

En participant à cette initiative annuelle portée par le ministère en charge des personnes handicapées, la Caisse militaire réaffirme son engagement en faveur de l'inclusion des personnes en situation de handicap en milieu professionnel.



Dans le cadre de la stratégie de valorisation de ses offres d'emploi, une collaboration avec l'APEC a été initiée pour rendre ses fiches de poste plus attractives, tandis que l'organisme continue de renforcer sa visibilité sur des plateformes professionnelles telles que LinkedIn.

La prévention des risques professionnels : un engagement majeur

La Caisse militaire ne se contente pas de respecter ses obligations légales en matière de prévention des risques professionnels. Elle a fait de cette démarche un axe stratégique majeur, destiné à garantir la santé, la sécurité et le bien-être de ses collaborateurs. Cet engagement témoigne de sa volonté de favoriser un environnement de travail sain et sécurisé, condition essentielle au bon fonctionnement de l'établissement.

Une culture de prévention des risques bien ancrée

Responsable de la sécurité de ses agents, elle s'efforce de réduire les accidents, les situations professionnelles dégradées et le taux d'absentéisme. Cet engagement s'inscrit dans une vision à long terme combinant responsabilité sociale et efficience économique.

En adoptant des solutions innovantes pour minimiser les risques, elle favorise des évolutions organisationnelles positives, renforçant ainsi l'implication, la motivation et l'engagement des équipes.

Des outils structurants pour une prévention proactive

La politique de prévention repose sur des outils structurants, dont le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP). Cet outil évolutif, régulièrement mis à jour, identifie et évalue les risques auxquels les agents sont exposés. Il constitue le socle indispensable pour la mise en œuvre de mesures adaptées.

Le Programme Annuel de Prévention des Risques Professionnels et d'Amélioration des Conditions de Travail (PAPRIACT) complète cette démarche en intégrant des actions concrètes et planifiées. Ce programme stratégique, soutenu par un calendrier précis et des ressources dédiées, illustre l'engagement de la direction envers la santé et le bien-être des collaborateurs.

Grâce à cette culture de prévention, la CNMSS crée un cercle vertueux qui profite à la fois à ses agents et à l'établissement. Ce positionnement renforce sa résilience et son efficacité tout en valorisant le rôle central des collaborateurs dans le succès de l'organisation.

50 AGENTS DE LA CNMSS MOBILISÉS POUR PROMOUVOIR LA PRATIQUE DU MASSAGE CARDIAQUE

Le 18 décembre, la Caisse militaire s'est engagée aux côtés de l'association PROTACC et de la ville de Toulon en participant à une initiation géante au massage cardiaque.

Cet événement unique a rassemblé près de 1000 personnes, parmi lesquels figuraient de nombreux agents civils et militaires du ministère des Armées.



Cette initiative solidaire, largement relayée par les télévisions et radios locales, a permis de sensibiliser un large public à la pratique de ce geste simple mais crucial qui permet de sauver des vies en cas d'arrêt cardiaque. Tous les participants sont repartis avec un mannequin d'auto-formation, leur permettant de continuer à s'entraîner aux gestes qui sauvent et initier leur entourage.

La CNMSS est fière d'avoir pu prendre part à cette initiative qui allie engagement et prévention, deux valeurs ancrées au cœur de son ADN.



Des avancées significatives en matière de responsabilité sociétale

La CNMSS a continué à démontrer son engagement en matière de responsabilité sociétale, réalisant d'importants progrès dans la mise en œuvre de son plan de transition écologique 2023-2027. À la fin de l'année, 68 % des objectifs du plan étaient déjà atteints, et 26 % des actions en cours avaient devancé les attentes gouvernementales.

Initiatives en faveur de l'écoresponsabilité

L'année a été marquée par plusieurs initiatives clés visant à promouvoir la durabilité environnementale et le bien-être social.

Parmi celles-ci, il est important de souligner les actions de sensibilisation aux enjeux de sobriété numérique, la refonte de la formation à l'écoresponsabilité des agents pour intégrer des informations sur les actions locales, et l'équipement en places de stationnement vélo presque achevé.

Un effort particulier a été mis sur la gouvernance dans le domaine numérique, essentiel pour réduire l'impact écologique. Un "green IT" a été nommé pour piloter le plan de sobriété numérique comprenant 74 actions concrètes.



Avancées dans le domaine social et le bien-être au travail

Pour ce qui est du volet social de la RSO, la CNMSS a conforté son avance sur les objectifs gouvernementaux concernant l'inclusion de dispositions sociales dans les marchés publics.

Les politiques Handicap et Qualité de vie santé au travail (QVST) continueront d'être une priorité en 2025, soulignant l'engagement des agents.

Projets et perspectives 2025

L'organisme prévoit de renforcer davantage ses initiatives avec un effort soutenu de formation des agents à l'écoresponsabilité et l'organisation de challenges de sensibilisation.

Le plan de mobilité durable fera également l'objet d'une mise à jour avec l'inclusion d'études de trajets pour optimiser les déplacements professionnels, en alignement avec la politique du ministère des Armées qui vise à réduire l'impact environnemental sans compromettre les performances militaires.



Une nouvelle dynamique avec la création d'un département des affaires financières

Une transformation majeure a été amorcée avec la mise en place d'une chaîne financière plus intégrée et performante. Cette évolution marque une étape clé pour renforcer la qualité et l'efficacité de la gestion financière de la CNMSS, en prévision de la création d'un département affaires financières au 1^{er} janvier 2025.

Un recentrage stratégique et opérationnel

Les missions liées à la centralisation budgétaire et aux achats, précédemment gérées par le département du secrétariat général, ont été transférées au département agence comptable, devenu au 1^{er} janvier dernier, le département affaires financière (DAF). Ce modèle garantit une stricte séparation entre l'ordonnateur et le comptable, tout en améliorant l'assistance dans les tâches de gestion. Le regroupement de la gestion des informations financières – budgétaires, comptables et liées aux achats – sous un interlocuteur unique vise à renforcer la cohérence et la fluidité des échanges internes et externes, notamment avec les ministères de tutelle et le contrôleur financier.

Un pôle d'expertise financière renforcé

Le département des affaires financières s'inscrit dans une dynamique de spécialisation et de professionnalisation accrue. Parmi ses priorités figurent :

Le pilotage budgétaire :
optimisation des fonctions de pilotage et de soutien réglementaire auprès des gestionnaires de crédits.

La commande publique :
recrutement d'un expert métier pour consolider la fonction achats et mise en place d'une commission des marchés, garantissant un contrôle rigoureux des processus de passation des marchés.

La maîtrise des risques financiers :

un pilotage unifié du contrôle interne financier (budgétaire et comptable) pour prévenir et gérer les risques majeurs.

UNE CERTIFICATION DES COMPTES EXEMPLAIRE

Pour la 16^e année consécutive, la CNMSS a obtenu la certification sans réserve de ses comptes annuels, délivrée par le Cabinet MAZARS. Cette reconnaissance reflète la rigueur et la transparence des processus financiers et de contrôles déployés par l'institution. Au titre de son intervention, le Cabinet MAZARS a également réalisé un contrôle thématique sur le nouveau dispositif de contrôle interne ainsi que sur les chaînes spécifiques dédiées aux prestations, aux notifications et à la paie à façon qui ont confirmé la robustesse des mécanismes mis en place. Ces résultats illustrent la capacité de la Caisse à maintenir des standards élevés, consolidant un modèle fiable et performant au service de la communauté militaire.

Une transition pour mieux accompagner les enjeux financiers

Cette réorganisation illustre une volonté de modernisation et de professionnalisation.

En unifiant ses processus et en optimisant ses outils, la Caisse militaire se prépare à relever les défis de demain, tout en garantissant des échanges fluides et des pratiques exemplaires avec ses partenaires.



Amélioration de la sécurité et du confort pour tous

La CNMSS a poursuivi ses efforts pour moderniser et sécuriser ses infrastructures. À travers des projets ambitieux, l'institution a renforcé son engagement pour un accueil de qualité, tout en valorisant son patrimoine immobilier et en améliorant le bien-être de ses usagers et agents.

Modernisation et préservation du patrimoine du siège social

C'est une part importante du programme de sécurisation de façades qui s'est achevée en 2024 avec la livraison de la rénovation de la façade de la tour.

À la demande de l'architecte de la ville de Toulon, l'esthétique du bâtiment considéré comme "architecture contemporaine remarquable" a été soigneusement préservée.

Les travaux ont nécessité des interventions complexes sur les matériaux existants et un repositionnement temporaire des agents dans des espaces de repli pour garantir leur sécurité.

L'opération a été complétée par le rafraîchissement des façades adjacentes ainsi que par des consolidations structurelles des éléments métalliques du bâtiment. L'œuvre d'art qui orne le bâtiment bleu a été déposée, nettoyée et reposée, et ses fixations consolidées.



Sécurisation des espaces dédiés à la petite enfance



Dans le cadre de la rénovation de la crèche Lamalgue, un programme ambitieux de mise aux normes et de sécurisation a débuté.

Après les phases d'études et d'achats de travaux, le programme est entré dans sa phase de réalisation en juillet 2024 avec le démarrage de travaux visant la pérennité du clos et du couvert (façades, toitures, terrasses) et l'amélioration de la sécurité des personnes. Ces travaux ont été menés en étroite collaboration avec la mairie de Toulon qui profitera de la période d'interruption requise pour procéder à une reprise globale et un rafraîchissement des aménagements intérieurs comprenant notamment :

- la reprise et la mise aux normes PMI de l'ensemble des sanitaires,
- la réfection complète pour mise aux normes des paillasse suite à évolution de la réglementation,
- une réfection complète de la cuisine et de la buanderie,
- une rénovation complète avec désamiantage des sols.

La réouverture de la crèche est prévue pour le 1^{er} décembre 2025.

Optimisation du patrimoine immobilier

Acquisition de la maison de santé de Saclay par acte notarié

La Caisse militaire a conforté ses actifs en acquérant la pleine propriété de cet établissement.

Il s'agit d'une étape de plus dans les régularisations domaniales qui interviennent après l'évolution imposée du cadre juridique des dotations à titre définitif transformées en convention d'utilisation par l'État.

Fin de l'opération de rapatriement des archives et libération du site de la Garde

La livraison des locaux d'archives au siège social s'est achevée, permettant le rapatriement des archives encore stockées sur le site de La Garde, dans des salles disposant de rayonnages adaptés dont les dimensions ont été optimisées, tout en respectant les règles de sécurité en cas d'évacuation.

Ces derniers transferts complétés par la campagne de destruction programmée début 2025 des archives réglementairement à détruire permettront une mise en vente du site dès avril 2025.

Amélioration des trois établissements de santé

Des actions se sont poursuivies au sein des maisons de santé afin de maintenir un haut niveau de qualité d'accueil pour les aînés et garantir la sécurité des usagers. Propriété de la CNMSS, ces établissements historiquement gérés par l'Association Jean Lachenaud (AJL) seront encadrés par une concession de service public à compter de 2025, pour les 15 années à venir.

À Saclay, la rénovation sanitaire des cuisines a débuté avec une livraison programmée de l'espace entièrement rénové début 2025. Le chantier s'est déroulé conformément aux attentes de la maîtrise d'œuvre et de la maîtrise d'ouvrage et va permettre la réalisation des repas dans les meilleures conditions sanitaires attendues. Une trentaine de fenêtres a également été remplacée pour améliorer le confort thermique des chambres concernées. Des études liées à la préparation de la reprise d'étanchéité d'une partie importante des toitures terrasses de l'établissement ont également été conduites.

À Fréjus, 2024 a permis l'élaboration du programme et la préparation de la reprise d'étanchéité des sols de la cuisine. Une reprise des étanchéités des murs sera également concernée ainsi que la rénovation des locaux situés sous l'espace cuisine. Ces travaux qui débiteront début 2025 ont nécessité la mise en place d'une cuisine provisoire afin de conserver la même qualité de service pour les usagers. Les chaudières datant de plus de 20 ans ont elles aussi fait l'objet d'études préparatoires à leur remplacement programmé en 2025.

À Plœmeur, quatre centrales de traitement d'air ont été remplacées qui a également fait procéder au remplacement des blocs porte et au rafraîchissement du couloir direction pour un résultat des plus accueillants. L'éclairage du hall d'accueil de l'entrée du bâtiment a quant à lui fait l'objet d'une mise aux normes. Enfin, il a été procédé, aux élagages et abattages d'arbres rendus nécessaires par les tempêtes récentes qui ont marqué la région.





Missions déléguées



Acteur majeur du plan ministériel blessés 2023-2027

Dès 2022, le Président de la République a fixé une orientation très claire concernant les militaires blessés, consistant à "leur garantir, ainsi qu'à leur famille, une prise en charge immédiate, durable, adaptée et bienveillante en cas de blessures en service".

Cette mission et cette obligation de résultats se sont concrétisées par la mise en œuvre du plan ministériel d'accompagnement des militaires blessés et leur famille 2023-2027 - piloté par la secrétaire d'État auprès du ministre des Armées, chargée des anciens combattants et de la mémoire - prend en compte tous les blessés, toutes les blessures, tant physiques que psychiques, de la survenue de leur blessure jusqu'à leur réhabilitation.

Acteur clé de la prise en charge médico-sociale, la CNMSS a proposé des actions concrètes visant à simplifier les démarches pour permettre aux militaires blessés de se concentrer uniquement sur leur reconstruction et leur retour au service.

Un service spécifique et un réseau de partenaires pour un accompagnement personnalisé et attentionné

Le Département des soins et suivi du blessé et du pensionné (DSBP) de la Caisse militaire s'est ainsi réorganisé avec la création d'un Service accompagnement du blessé, qui intègre la plateforme de services, ainsi qu'une section, qui a en charge la gestion des situations de plus grande vulnérabilité, avec la désignation de référents "bénéficiaires vulnérables".

Cette évolution structurelle vise à apporter un soutien personnalisé et attentionné, avec une prise en charge à 360° du militaire blessé, les situations les plus graves nécessitant parfois un suivi presque quotidien.

Au-delà de cette réorganisation, l'ambition est de développer un réseau solide, composé des autres partenaires de la sphère médico-sociale du MINARM, autour du militaire blessé, capable de résoudre l'ensemble des problèmes qu'il peut rencontrer et lui garantissant une prise en charge optimale.



Signature d'une nouvelle convention de gestion des missions déléguées à la CNMSS 2025-2029

Le renouvellement de la convention entre la CNMSS et le ministère des Armées, signée avec la DRH-MD et la DCSSA, marque une étape majeure puisqu'elle consolide les moyens humains, financiers et techniques nécessaires pour répondre aux besoins croissants des blessés.

Elle traduit non seulement les engagements du MINARM et de la CNMSS mais illustre également une volonté commune de simplifier les démarches des militaires, d'améliorer la prise en charge financière de certaines prestations, et développer une offre numérique adaptée aux besoins des militaires, qu'elle soit propre à la Caisse militaire ou commune à d'autres partenaires, à l'image de la maison numérique des militaires blessés et des familles (MNBF).

Renforcer les actions de proximité et de partenariat



Présence dans les maisons ATHOS

La CNMSS s'est rendue dans les différentes maisons ATHOS situées à Toulon, Bordeaux, Aix-les-Bains et

Auray, lieux dédiés à l'accompagnement des militaires souffrant de blessures psychiques.

Ces visites ont fait apparaître un véritable besoin d'accompagnement personnalisé de leurs pensionnaires, souvent en situation de grande vulnérabilité et réfractaires aux démarches administratives pour faire valoir leurs droits.

Afin de simplifier les démarches pour ces militaires fragilisés, un "référént blessé" a été désigné comme unique interlocuteur au sein de chaque maison, tandis que les visites de la Caisse militaire au sein des structures seront renouvelées le plus souvent possible en 2025.

Promotion de la reconstruction par le sport

Dans le cadre de son nouveau plan d'action ministériel blessés 2023-2027 et du renforcement de l'accompagnement et des parcours dans la durée des militaires blessés, le ministère des Armées a institué en chantier majeur la reconstruction par le sport, dont l'une des composantes est la prise en charge des prothèses dédiées à la pratique sportive.

En tant que gestionnaire de la commission des secours et des prestations complémentaires (CSPC) pour le compte du MINARM, la CNMSS assure un rôle clef de coordination entre les partenaires, de suivi des dossiers et de financement des prothèses de sport.

Elle participe également activement à la diffusion de l'information autour de cette mesure sur ses différents canaux de communication et apporte un soutien financier à des événements mettant en avant la résilience et le parcours des militaires blessés engagés dans des programmes de reconstruction par le sport comme la "journée des Phénix", organisée chaque année par la direction générale de la Gendarmerie nationale (DGGN).



"Journée des Phénix" organisée le 3 décembre 2024 à la DGGN, à Issy-les-Moulineaux



Au cœur de l'écosystème du monde combattant

La CNMSS assure, pour le compte du MINARM, la prise en charge des dossiers de soins des militaires victimes d'accidents ou d'affections présumées imputables au service depuis 2004, et ceux des titulaires de pensions militaires d'invalidité dans le cadre du droit à réparation depuis 2010.

Dans le cadre de cette mission, elle se situe au cœur d'un écosystème pour lequel la prise en charge du militaire blessé constitue une préoccupation majeure. Afin de garantir le meilleur accompagnement possible aux militaires blessés, la Caisse multiplie les échanges avec les acteurs du monde combattant afin que chacun puisse assurer la promotion du rôle et de l'offre de services de la Caisse militaire auprès de ceux qui en ont besoin.

Rencontre annuelle avec les associations

Initié en 2010 suite à la reprise en gestion des dossiers de soins des titulaires de pensions militaires d'invalidité, cet événement annuel qui réunit les douze associations les plus représentatives du monde combattant est un moment privilégié d'échange. Il permet à la CNMSS de rendre compte de sa gestion, de communiquer sur l'évolution de l'offre de services et de recueillir un précieux retour d'informations des associations, en contact direct des militaires.

Cette année, la Caisse a une nouvelle fois présenté un bilan chiffré relatif faisant état de sa population protégée et des dépenses en matière de prestations, y compris les prestations financées via la CSPC. Les échanges nombreux et constructifs ont une nouvelle fois permis de dégager des pistes d'amélioration pour améliorer cette gestion et renforcer le service rendu et l'accompagnement des ressortissants.

L'intervention du chargé de mission pour les blessés, les familles endeuillées, le monde combattant et les victimes d'actes de terrorisme auprès du SGA et celles des représentants de l'Office national des combattants et victimes de guerre (ONaCVG), ont également été l'occasion d'aborder des sujets d'actualité plus larges.

L'objectif est que les associations soient un relais d'information continu vers leurs adhérents pensionnés et le garant de l'action de la CNMSS à leur égard.



Un dialogue permanent avec les partenaires et relais d'information

Afin de consolider les liens et renforcer les échanges avec ses partenaires du ministère des Armées, la Caisse militaire organise et participe régulièrement à différentes manifestations partenariales pour rappeler son périmètre d'intervention en matière de soins et suivi des militaires blessés et des pensionnés, faire la promotion de son offre de services et échanger avec les différents acteurs de la prise en charge médico-sociale. L'objectif : faire bénéficier les militaires blessés et leur famille d'un accompagnement attentionné et adapté à leurs besoins.

Pour cela, elle est une nouvelle fois intervenue auprès des représentants élus du personnels militaire et du commandement qui siègent aux différents Conseils de la Fonction Militaire (CFM). Elle s'est ainsi rendue en 2024 aux réunions du CFM Terre, du CFM Gendarmerie, du CFM de la Direction générale de l'armement et du Conseil Supérieur de la Fonction Militaire (CSFM).

Des rencontres régionales ont été reconduites à Toulon, Paris et Bordeaux. Initiées en 2022 et organisées en relation avec le pôle accompagnement social des blessés et familles du Service de l'action sociale des Armées (SASA), elles permettent à la CNMSS de relayer ses messages auprès de l'ensemble des acteurs locaux de la prise en charge des militaires blessés, tels que les représentants des cellules d'aide aux blessés, des services départementaux de l'ONaCVG, des hôpitaux d'instruction et des centres médicaux des Armées ou encore les responsables et assistants de service social. Ces réunions d'informations et d'échanges, qui répondent à une forte demande des partenaires et rencontrent un grand succès, seront renouvelées l'an prochain dans les différentes zones de défense.

Un soutien aux manifestations organisées au profit des blessés

La sécurité sociale des militaires a également à cœur de soutenir les initiatives qui visent à accompagner les militaires blessés et les familles endeuillées.

Pour marquer cette volonté, elle participe à de multiples manifestations mettant en avant les grandes capacités de reconstruction et de résilience des militaires et témoignant de la reconnaissance de leur courage et de leur sacrifice, à l'image de l'opération "Avec nos blessés" ou de la "Journée des Phénix". Elle a également pris part à plusieurs journées organisées au profit des aidants qui accompagnent les militaires dans leur parcours de reconstruction.

Cet été, la Caisse militaire a également massivement relayé les exploits sportifs de l'armée des champions engagée dans le cadre des Jeux olympiques et paralympiques tandis qu'elle a également apporté une contribution financière à l'événement "Les Invalides font leur cinéma" coorganisé par la Mairie du 7^e arrondissement de Paris et le Gouverneur militaire de Paris au profit des associations d'aide aux blessés et aux familles endeuillées des Armées.



Cyrille CHAHBOUNE, qualifié aux Jeux Paralympiques de Paris 2024 avec l'équipe de France de volley assis.

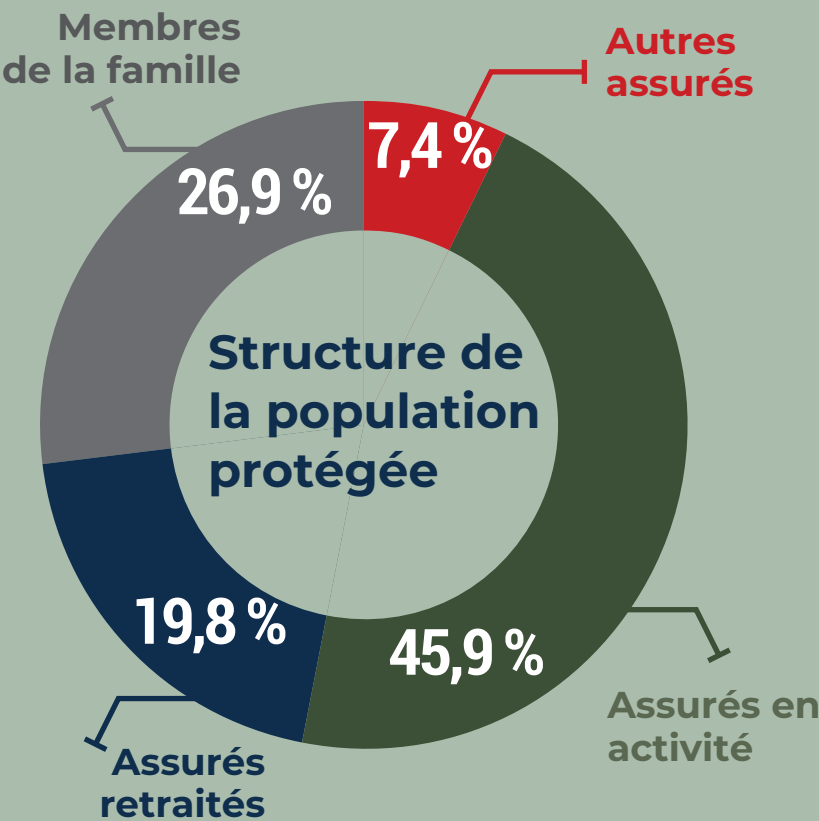


Population protégée



774 468 ressortissants du régime militaire

Assurés en activité	355 428
Assurés retraités	153 535
Autres assurés (en invalidité, en maintien de droits)	56 968
Membres de la famille d'assurés (conjoint, enfants majeurs affiliés personnellement, enfants mineurs)	208 537



Répartition hommes/femmes

	545 124 70,4 %
	229 344 29,6 %

Répartition des bénéficiaires par tranche d'âge

	Assurés en activité		Assurés retraités		Autres assurés (en invalidité, en maintien de droits)		Membres de la famille d'assurés (conjoint, enfants majeurs affiliés personnellement, enfants mineurs)	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
- 18 ans	1 171	0,33	1	-	61	0,11	148 610	71,26
18 à 24 ans	81 449	22,92	11	0,01	18 441	32,37	21 791	10,45
25 à 29 ans	71 646	20,16	20	0,01	15 377	26,99	834	0,40
30 à 34 ans	51 967	14,62	61	0,04	6 861	12,04	1 322	0,63
35 à 39 ans	44 167	12,43	128	0,08	3 223	5,66	1 817	0,87
40 à 44 ans	36 686	10,32	414	0,27	3 557	6,24	1 910	0,92
45 à 49 ans	26 344	7,41	1 090	0,71	3 151	5,53	1 673	0,80
50 à 54 ans	22 503	6,33	2 821	1,84	2 105	3,70	1 951	0,94
55 à 59 ans	14 312	4,03	8 672	5,65	2 104	3,69	2 516	1,21
60 à 64 ans	4 274	1,20	19 763	12,87	1 413	2,48	3 564	1,71
65 à 69 ans	909	0,26	25 481	16,60	527	0,93	4 890	2,34
70 à 74 ans	-	-	25 540	16,63	91	0,16	5 568	2,67
75 à 79 ans	-	-	25 579	16,66	34	0,06	5 920	2,84
80 à 84 ans	-	-	16 548	10,78	14	0,02	3 628	1,74
85 à 89 ans	-	-	14 717	9,59	6	0,01	1 970	0,94
90 à 94 ans	-	-	9 479	6,17	2	-	508	0,24
95 ans et +	-	-	3 210	2,09	1	-	65	0,03
TOTAL	355 428	100	153 535	100	56 968	100	208 537	100

i Les retraités de moins de 30 ans sont des orphelins mineurs ou majeurs, ou des retraités militaires radiés suite à infirmité (ils peuvent obtenir une pension de retraite proportionnelle après très peu d'années en activité).



Affection longue durée (ALD)

108 554 Bénéficiaires ALD

= 14,04 % de la population protégée



Complémentaire santé solidaire (C2S)

6 178 Bénéficiaires du dispositif C2S

5 264 Bénéficiaires de la C2S gratuite

914 Bénéficiaires de la C2S participative



Prestations



**Assurance
maladie /
maternité**

1 844 M€
de prestations
remboursées

13 800 098 dossiers de remboursement
des frais de santé (tous flux)
transmis à la CNMSS dont :

dont : **97,9 %** de flux télétransmis
(feuilles de soins
électroniques)



**Action
sanitaire
& sociale**

9 M€

dont : **8,95 M€** d'actions individuelles

0,05 M€ d'actions collectives

6 737 assurés ont reçu un avis favorable
de la commission



Prévention

4 M€

dont : **2,360 M€** d'actions individuelles

1,640 M€ d'actions collectives



Télémédecine

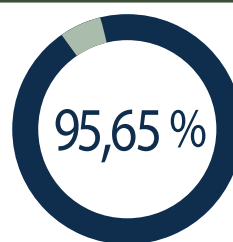
Téléconsultations (médecins, infirmiers,
sages-femmes, IVG médicamenteuse,
consultations complexes), télé-expertise,
télésurveillance, lecture différée de
rétinographie sans la présence du patient..

	2023	2024	
Nombre d'actes	108 691	144 382	+ 32,8 %
Montant remboursé	2 408 204 €	2 824 823 €	+ 17,3 %



**Lutte contre
les fraudes**

Montant du préjudice subi	5,550 M€
Nombre de dossiers correspondant à ce montant	2 532
Montant du préjudice évité	3,543 M€



**Recouvrement
des indus**

Pôle accompagnement social et suivi en santé (PASS)

Créé le 1^{er} décembre 2021, le PASS constitue l'une des réalisations du projet CNMSS dédié à la lutte contre les vulnérabilités. Il répond au 3^e engagement du programme "Services publics +" qui consiste à proposer un accompagnement adapté à la situation personnelle des usagers.

710 signalements
reçus

643 accompagnements
réalisés et clôturés
par le PASS

Principaux motifs des signalements

- recherche de médecins traitants ;
- accès aux soins ;
- accès aux droits ;
- situation sociale et sanitaire complexe.

Satisfaction client et indicateurs de performance

Résultats de l'enquête annuelle de satisfaction des assurés

■ Accueil téléphonique	98,4 %
■ Accueil physique	100 %
■ Échanges par courrier	92,9 %
■ Échanges par courriel	96,5 %
■ Site internet institutionnel	83,9 %



Satisfaction globale

Indicateurs

Indicateurs de la relation client	Taux d'efficacité de l'accueil téléphonique (Assurance maladie hors APIAS / SIG)	77,5 %
	Taux de courriels traités dans les délais (48 h calendaires)	63,7 %
	Taux de réclamations traitées dans les délais (10 jours calendaires)	90,5 %
	Délai moyen de remboursement des feuilles de soins papier - hors APIAS/SIG (jours ouvrés)	5,9 jours
	Délai moyen de remboursement des feuilles de soins électroniques (jours ouvrés)	1,3 jour
Autres indicateurs	Taux de recours aux services en ligne	90,3 %
	Taux d'évolution de la consommation d'énergie	- 5 %



Missions déléguées

Affections présumées imputables au service (APIAS)	
Nombre de DAPIAS* traitées	36 374
Nombre d'assurés déclarés blessés dans l'année	22 000
Nombre de dossiers de soins payés	70 795
Montant payé	11,75 M€

*Déclaration d'affection présumée imputable au service

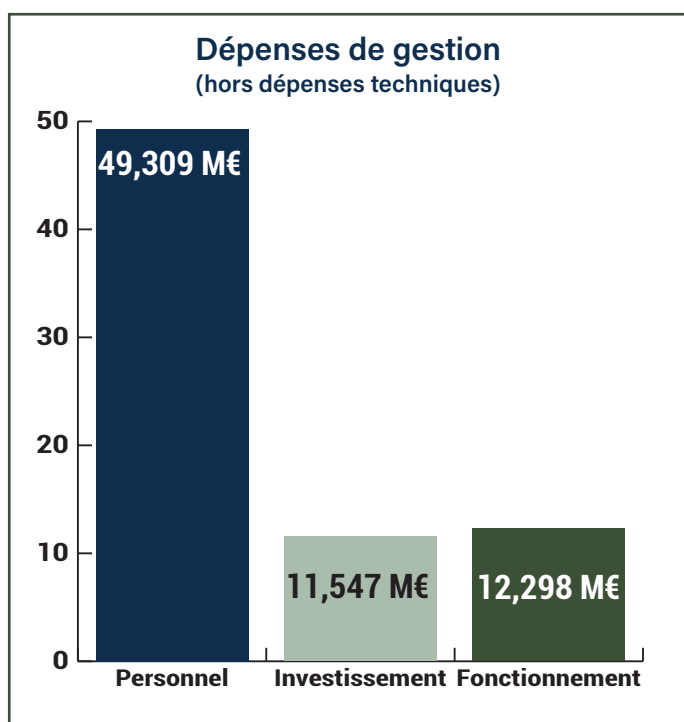
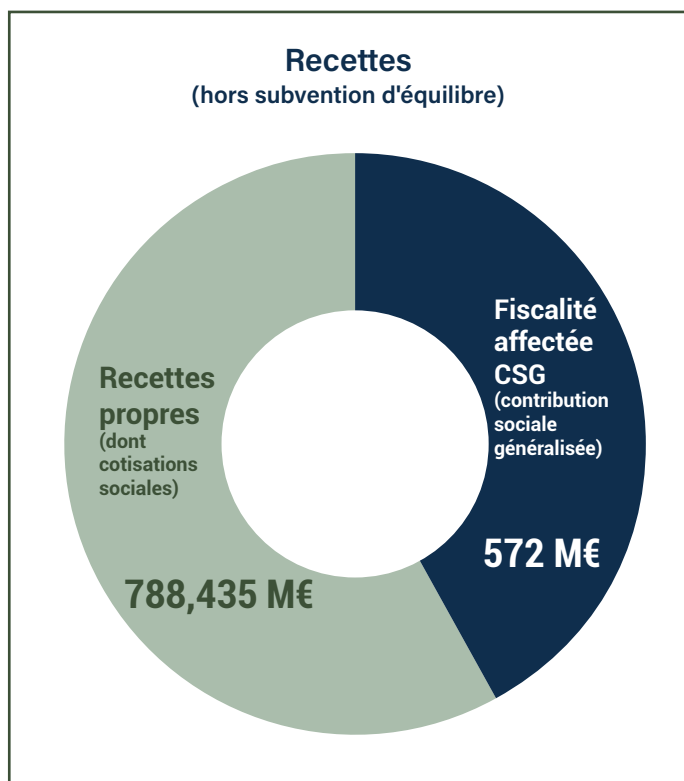
Soins aux invalides de guerre (SIG)	
Population ayant les droits ouverts	51 955
Nombre de bénéficiaires consommant	14 138
Nombre de dossiers de soins payés	73 753
Montant payé dont appareillage	26 318 M€ 4,245 M€
Nombre de dossiers financés par la CSPC**	472
pour un montant engagé de	1,542 M€
dont nombre de prothèses "nouvelle génération"	7
pour un montant de	837 385 €

**Commission des secours et des prestations complémentaires

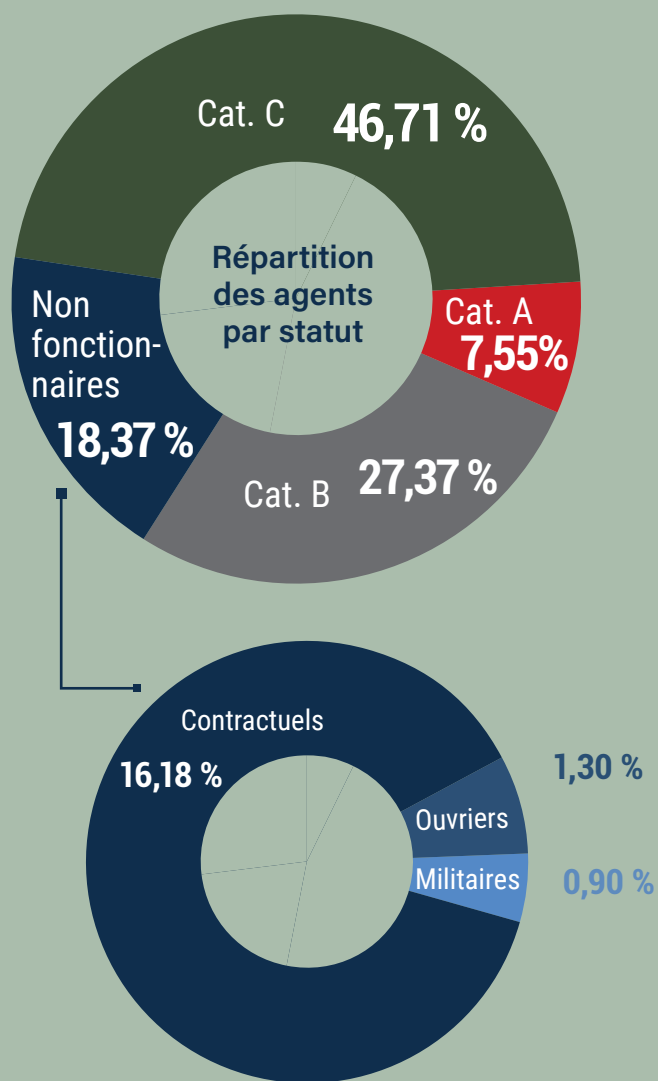
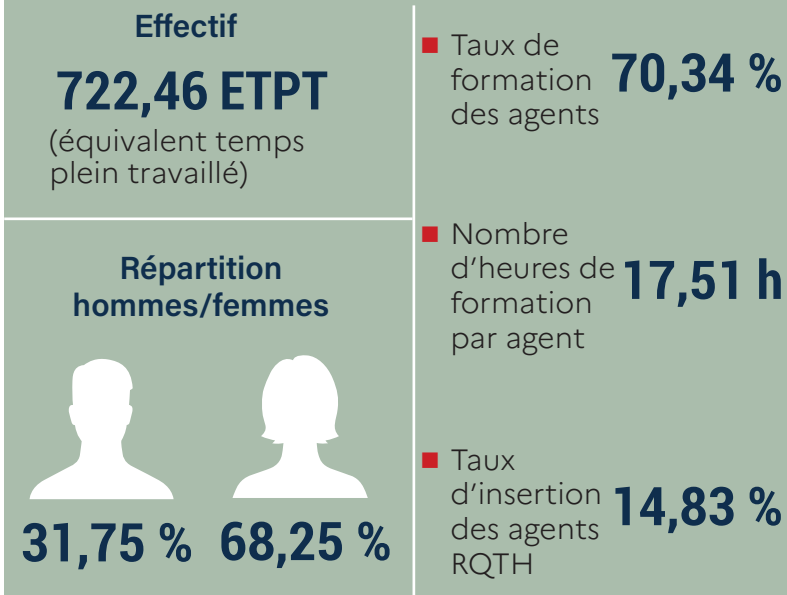


Éléments budgétaires et ressources humaines

Principales recettes & dépenses



Agents de l'établissement



2024



247 avenue Jacques Cartier - 83090 Toulon - cedex 9

Directeur de publication : Renaud FERRAND

Conception et mise en page : Service communication

Impression : SIRA - mars 2025

Crédits photos : CNMSS - Armées

cnmss.fr

