

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023



TABLE DES MATIÈRES

Edito	1	4.6 L'accompagnement des Délégués Assurance Maladie (DAM)	32
1 Les temps forts de l'année 2023	5	4.7 L'accueil téléphonique	33
2 Notre département, notre organisation et gouvernance	12	4.8 Les courriels	33
2.1 Les usagers de notre département	12	4.9 La médiation - conciliation	33
Situation démographique	12	5 Une présence renforcée sur le territoire	34
Situation socio-économique	12	5.1 Les Conventions Territoriales Globales	34
Les assurés	12	5.2 Le Schéma Départemental de Services aux Familles (2022 – 2026)	35
Les allocataires	12	5.3 Pacte des Solidarités	35
Les Professionnels de Santé	13	5.4 Les Communautés professionnelles de santé (CPTS)	35
Les Établissements de Santé	14	5.5 Les COPIL « actions territoriales »	36
2.2 Les instances de pilotage	14	6 Garantir l'accès aux droits	37
Le Conseil de la CCSS	14	L'accès aux droits de la Branche Assurance Maladie	37
L'équipe de Direction	18	L'accès aux droits de la Branche Famille	38
Autres instances	18	7 Améliorer et sécuriser la délivrance des prestations ainsi que l'efficacité du système de soins	41
2.3 Les prestations versées	22	Les contrôles	41
Branche Assurance Maladie, Accident du Travail, Maladie Professionnelle	22	Le contentieux	42
Branche Famille	23	La fraude	42
3 Nos ressources	26	Le recouvrement	43
3.1 Nos Ressources Humaines	26	La sécurité des données	43
Les relations sociales	27	RGPD	43
Promotion de la marque employeur	27	8 Notre politique de prévention	44
Formation	27	8.1 Le CES	44
Budget	28	8.2 Dépistage des cancers	44
3.2 Nos moyens	28	9 Nos missions gérées pour le réseau des CAF/CPAM	46
La logistique	28	9.1 L'AJPP et l'AJPA	46
L'immobilier	28	9.2 Le Recours contre Tiers (RCT)	46
L'informatique	28	10 Poursuivre notre démarche RSO [Responsabilité Sociétale des Organisations]	47
4 Notre offre de service personnalisée à destination de nos usagers	29	11 Glossaire	48
4.1 L'accueil physique	29		
4.2 Nos parcours	30		
4.3 Les ateliers numériques	31		
4.4 Les Programmes d'Accompagnement du Retour à Domicile (PRADO)	32		
4.5 Les Délégués Numériques en santé	32		



ÉDITO

Rodolphe DAMOUR

Directeur de la Caisse commune
de Sécurité sociale des Hautes-Alpes

Après une année 2022 au cours de laquelle toute l'énergie des équipes était centrée sur la concrétisation de la Caisse commune (CCSS), 2023 marque une nouvelle étape vers la stabilisation et le développement de notre modèle original d'organisme.

En effet, cette année, la mise en place de parcours communs et de simplifications administratives pour les usagers symbolise à elle seule les potentialités que recèle un organisme bi-branches. D'autres avancées, en matière de contractualisations bi-branches avec les collectivités ou les partenaires sont possibles et nous les préparons.

Sur le volet de la gestion interne, beaucoup de simplifications ont été déjà été mises en œuvre avec le passage en CCSS l'an dernier ; pour autant, des pistes de progrès restent encore à trouver, avec les caisses nationales, autour de la convergence des systèmes d'information, des ressources humaines, ou encore, en matière de suivi de la performance.

2023 est aussi l'année de la signature des Conventions d'objectifs et de gestion 2023-2027 par la Caisse Nationale d'Assurance Maladie (Cnam) et la Caisse Nationale des Allocations Familiales (Cnaf). Du fait de son nouveau statut de Caisse commune, nous avons proposé, en déclinaison locale, un contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion unique qui a été adopté par le Conseil et signé par les deux directeurs généraux de la Cnam et de la Cnaf. Il est notre feuille de route pour les 4 ans à venir.

Par ailleurs, la CCSS a sollicité la Cnam afin de relocaliser dans les Hautes-Alpes la gestion des indemnités journalières. Le Conseil s'était exprimé à plusieurs reprises sur la difficulté de ne plus gérer cette prestation « cœur de métier » notamment en mettant en avant la perte de proximité dans la relation de service et avec les employeurs du territoire. Aussi, un groupe de travail pluridisciplinaire a été constitué. Il a commencé à travailler sur le second semestre de l'année 2023 pour rendre concret ce projet avec un horizon d'atterrissage en 2025.

En outre, l'opération nationale « aucun patient en ALD sans médecin traitant » à destination des assurés les plus fragiles a été déclinée localement et avec l'aide de nos partenaires, nous avons pu faire en sorte que 98,15 % des patients Hauts-Alpins en affection de longue durée soient suivis par un médecin traitant.

Concernant la branche Famille, 2023 aura permis des avancées importantes au bénéfice des publics fragiles avec d'une part, la mise en œuvre de la déconjugalisation de l'AAH (allocation adulte handicapé) et d'autre part, l'aide aux victimes de violences conjugales. Par ailleurs, après plusieurs années difficiles sur l'écoulement de la charge, le service à l'allocataire a commencé à être bien redressé.

Enfin, l'intervention territoriale s'est traduite par la signature des conventions territoriales de gestion sur l'ensemble des bassins de vie des Hautes-Alpes, du Schéma Départemental de Services aux Familles (Sdsf) et par l'intensification des relations avec les Communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS).

Ce rapport d'activité témoigne de la richesse de nos activités, de la diversité de nos métiers et des compétences mobilisées. Il est aussi le reflet de l'engagement de nos collaborateurs pour faire vivre localement et au quotidien le Service public de la Sécurité sociale, aux côtés de nos conseillers et de tous nos partenaires.

Je vous en souhaite une bonne lecture.

1 LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE 2023

SIGNATURE CTG AIGUILLES

9/02/2023

La signature de la CTG de la communauté de communes du Guillestrois s'est déroulée dans la salle polyvalente d'Aiguilles. Pour l'occasion, Monsieur Damour a pu rencontrer le personnel de la maison France Services et confirmer notre présence sur l'ensemble du territoire.



SIGNATURE CTG BUËCH DÉVOLUY

14/02/2023

Dans les locaux de la Méretière à Veynes, s'est tenue la signature de la convention territoriale globale de la communauté de communes Buëch-Dévoluy en présence de Michel Ricou-Charles, président, de Gérard Griffit, vice-président de la communauté de communes et de Marilyne Noel, directrice adjointe de la CCSS.

SIGNATURE CTG EMBRUN

20/02/2023

Signature de la convention territoriale globale entre la communauté de communes de Serre-ponçon et la CCSS en présence de Mme Chantal Eymeoud présidente de la communauté de communes et de M. Rodolphe Damour, directeur de la CCSS.



SIGNATURE CTG BRIANÇON

27/02/2023

Monsieur Rodolphe Damour et les maires du Grand Briançonnais ont signé la convention territoriale globale qui offre aux familles de la communauté de communes du Briançonnais une simplification inédite des dispositifs de soutien sociaux.

ANNIVERSAIRE DU CAFÉ DES FAMILLES À GAP

5/03/2023

Monsieur Damour était l'invité de l'association Grandir Ici pour fêter les cinq ans de celle-ci. Cette association propose diverses activités en direction des familles qui sont financées par l'ARS et la CCSS des Hautes-Alpes. Le café des familles fonctionne principalement grâce à ces subventions.

La CCSS vient de valider leur projet de « Lieu ressource en parentalité » pour lui permettre d'avoir un financement pérenne sur plusieurs années. L'association propose des missions d'information, de soutien à la parentalité et d'être un lieu de ressources pour les parents.



ORGANISATION D'UN ESCAPE GAME À L'IUT DE GAP

13/03/2023

L'Escape Game « Sortez Amélie de là » a été déposé son décor dans les locaux du pôle universitaire de Gap du lundi 13 mars après-midi au mercredi 15 mars 2023 matin.

Cohésion d'équipe, bonne humeur et dynamisme garantis pour cette animation très appréciée des étudiants et qui rajeunit l'image de l'Assurance Maladie.

ORGANISATION D'UNE FORMATION CROISÉE INVALIDITÉ/ALLOCATION ADULTE HANDICAPÉ

14/03/2023

Dans le cadre de l'Offre Globale de Service aux usagers, et notamment du déploiement du Parcours Handicap, plusieurs formations croisées ont été organisées.

► Le 14/03/2023, une formation Invalidité/AAH était organisée en interne regroupant les collaborateurs de la Mission Accompagnement Santé de la branche Maladie et ceux du Pôle Handicap de la branche Famille.



► Les 3 et 4 avril, la formation "Acculturation au Handicap" proposée par l'UGECAM s'est déroulée au sein de la structure Adapei de Gap. Deux jours en immersion totale au sein d'une structure accueillant des personnes vivant avec un handicap (PVH). Cette formation a réuni plusieurs services de la CCSS mais aussi plusieurs collaborateurs de la Cpm des Alpes de Haute-Provence.



VISITE DE LEÏLA ZRARI, DIRECTRICE DE LA PRODUCTION DE LA CAISSE NATIONALE DES ALLOCATIONS FAMILIALES

21/03/2023

Accueil de Mme Leïla Zrari, Directrice de la Production de la CNAF, dans le cadre de l'accompagnement de notre organisme sur le dispositif Caf à Fort Enjeu (CFE).



VISITE DU PRÉFET

6/04/2023

L'équipe du codir en présence de Madame Nadine PACALET ont reçu Monsieur Dominique DUFOUR, Préfet des Hautes-Alpes, accompagné de Madame Christel-Aurore MACHADO, Directrice de l'Agence Régionale de Santé Délégation des Hautes-Alpes

L'occasion de présenter, un an après la création officielle de la CCSS, la politique d'accueil bi-branches de la Caisse commune à Gap et Briançon, orientée vers la simplification des démarches de nos usagers, le maintien d'un contact humain pour ceux qui ne sont pas à l'aise avec le numérique ; et aussi, la possibilité d'assurer des rdv « hors les murs », appréciés dans une région de montagnes, au sein des Maisons France services.



PREMIER COMITÉ DE PILOTAGE DE L'ACTION « ZÉRO PATIENT EN AFFECTION LONGUE DURÉE SANS MÉDECIN TRAITANT »

13/04/2023

Pour l'Assurance maladie, un retour sur la négociation conventionnelle avec les médecins et le démarrage de l'action nationale « zéro patient en ALD (affection longue durée) sans médecin traitant », à relayer au plan départemental, territoire par territoire, en mobilisant les bases de données de l'Assurance maladie. Les services de l'État, l'ARS, les élus, représentants de médecins et toutes les parties prenantes ont été invités à la CCSS le 13 avril pour le 1^{er} comité de pilotage de l'action.



SIGNATURE DU SCHÉMA DÉPARTEMENTAL DE SERVICE AUX FAMILLES

14/04/2023

La signature du Schéma Départemental de Services aux Familles (Sdsf) s'est déroulée dans nos locaux en présence de M. Damour, de Mme Pacalet, présidente du conseil de la CCSS, Mme Jennifer Rousselle, sous-préfète des Hautes-Alpes, M. Jean-Michel Arnaud, sénateur des Hautes-Alpes et Mme Françoise Pinet, conseillère départementale.

Le Sdsf permet d'identifier les territoires prioritaires afin de réduire les inégalités d'accès aux services, de favoriser la création de nouvelles solutions d'accueil pour les enfants et les jeunes et développer des actions de soutien à la parentalité.

Il contribue à réinterroger les méthodes de travail avec les partenaires et faire le lien entre les problématiques et les objectifs des politiques de la petite enfance, de la jeunesse, de la parentalité, de l'animation de la vie sociale.



ÉDITION D'UN SUPPLÉMENT DANS LE DAUPHINÉ LIBÉRÉ À L'OCCASION DU PREMIER ANNIVERSAIRE DE LA CRÉATION DE LA CAISSE COMMUNE DE SÉCURITÉ SOCIALE DES HAUTES-ALPES

21/04/2023

À l'occasion de son premier anniversaire, une brochure de 8 pages a été réalisée en collaboration avec le Dauphiné Libéré. Il a permis de faire le bilan de l'année écoulée. Ce supplément a été inséré dans l'édition du Dauphiné Libéré du 21/04/2023 et a été offert aux agents lors de l'assemblée du personnel du 16/05/2023.





ASSEMBLÉE DU PERSONNEL AU QUATTRO

16/05/2023

L'assemblée du personnel s'est tenue au Quattro. Après un retour sur les temps forts de l'année 2022, un speedating « raconte-moi ton métier » et des ateliers thématiques ont été organisés.

CONSEIL NATIONAL DE LA REFONDATION EN SANTÉ – CPTS DU CHAMPSAUR

25/05/2023

En octobre 2022, François BRAUN, Ministre de la Santé et de la Prévention, a lancé le volet thématique « Santé » du Conseil national de la refondation pour répondre au défi de l'accès aux soins. Le 25 mai 2023, la concertation départementale s'est tenue au sein de la CPTS du Champsaur. 4 chantiers sont prévus dans les Hautes-Alpes :

- ▶ Développer une offre de santé pluridisciplinaire itinérante,
- ▶ Expérimenter le développement d'accompagnateur/médiateur santé en Maison France Service,
- ▶ Créer une « Maison » en soins non programmés dentaires,
- ▶ Construire une réponse territoriale à la demande de soins non programmés en odontologie en étudiant l'apport d'une solution numérique.



PARTICIPATION DE LA CCSS AU FORUM NUMÉRIQUE À GAP

9/06/2023

L'association de Santé, d'éducation et de prévention de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur (ASEPT Paca) a organisé un forum sur l'autonomie numérique à destination des seniors du département, le 9 juin 2023 à l'hôtel du Département.

L'objectif du forum est de participer à la lutte contre l'exclusion numérique en familiarisant les seniors à la pratique des nouvelles technologies.

SIGNATURE D'UNE CONVENTION DE PARTENARIAT ENTRE LA CCSS DES HAUTES-ALPES, L'URSSAF ET LE LYCÉE SÉVIGNÉ

14/06/2023

Une convention de partenariat entre la Caisse commune de Sécurité sociale des Hautes-Alpes, l'Urssaf Paca – site de Gap et le Lycée Sévigné a été signée le **mercredi 14 juin 2023** afin de proposer des stages de formation aux élèves de BTS services et prestations des secteurs sanitaire et social (SP3S).



VISITE DE MME ABONNEL, NOUVELLE DIRECTRICE DE L'UDAF 05

19/06/2023

Monsieur DAMOUR a reçu dans nos locaux la nouvelle directrice de l'UDAF des Hautes-Alpes qui prendra ses fonctions à compter du 1^{er} juillet 2023 : **Madame Stéphanie ABONNEL**. Elle succède ainsi à Monsieur Philippe HÉBRARD, directeur de cette structure depuis 22 ans, qui fait valoir ses droits à la retraite. Monsieur DAMOUR a pu présenter à la nouvelle directrice les missions de la Caisse commune et renforcer ainsi notre partenariat.

PARTICIPATION AU TRAIL ROSE GAPEN'CÎMES ET EXPOSITION À L'ENTRÉE DE LA CCSS

30/09/2023

À l'occasion d'octobre rose, mois de sensibilisation contre le cancer du sein, la Caisse commune de Sécurité sociale des Hautes-Alpes a souhaité "se mettre en rose".

Ainsi, une équipe s'est constituée afin de participer au trail rose du Gapen'cîmes le samedi 30 septembre 2023. 16 participants sont partis à l'assaut de la colline de Saint-Mens pour un parcours de 7 kms et 240 m de dénivelé positif.



À L'OCCASION DE LA SEMAINE DE L'EMPLOI À LA SÉCURITÉ SOCIALE, INTERVENTION AU LYCÉE SÉVIGNÉ

6/10/2023

La Caisse commune de Sécurité sociale des Hautes-Alpes et l'Urssaf PACA ont participé à la Semaine de l'emploi à la Sécurité sociale ! Le 6 octobre 2023, la Caisse commune de Sécurité sociale et l'Urssaf PACA ont organisé une rencontre au Lycée Sévigné de Gap avec les étudiants de 1^{ères} et 2^{èmes} années de BTS services et prestations des secteurs sanitaire et social (SP3S) et des élèves de Terminale Accompagnement Soins et Services à la Personne (ASSP) afin de leur présenter les différents métiers de la sécurité sociale.





SEMAINE DES AIDANTS

Du 2 au 6/10/2023

Pendant la semaine des aidants qui s'est déroulée du 2 au 6 octobre, le collectif « Territoires Aidants » était présent dans notre accueil à Gap. Le 16 octobre 2023, une première réunion de travail regroupant des référents internes issus de tous les services, des professionnels de "l'aidance" et un panel d'aidants sélectionnés a constitué la première étape de la modélisation d'un parcours aidant évolutif.



INAUGURATION DE L'ESPACE JEUNES LOC'ADO À VEYNES

25/10/2023

L'espace jeunes « Loc'ado » a été inauguré le mercredi 25 octobre 2023 à Veynes en présence de : Michel RICOU-CHARLES, Président de la Communauté de Communes du Buëch Dévoluy, Ginette MOSTACHI, Vice-Présidente en charge des solidarités au Conseil Départemental, Jennifer ROUSSELLE, Sous-Préfète des Hautes-Alpes, et Rodolphe DAMOUR, Directeur de la Caisse commune de Sécurité sociale des Hautes-Alpes accompagné d'Audrey BAYLLE, Conseillère technique territoriale.

PARTICIPATION DU CES AU FORUM DE L'EMPLOI SAISONNIER AU SUPERDEVOLUY

12/10/2023

Le forum de l'emploi saisonnier, organisé par France Service Buëch-Dévoluy en partenariat avec Pôle Emploi, s'est tenu le jeudi 12 octobre 2023 au centre sportif de Superdévoluy.

Pour cette occasion, Nathalie Mille responsable du Centre d'examens de Santé Les Jonquilles a tenu un stand d'informations pour présenter l'examen de prévention en santé ainsi que les dispositifs MT Dents et Sophia Diabète.



ROADSHOW « MON ESPACE SANTÉ »

8/11/2023

Le roadshow « Mon espace santé » a fait escale à Gap le 8 novembre 2023 sur l'Esplanade de la Paix. L'occasion pour la Caisse commune de Sécurité sociale de présenter ce service aux passants.



FORMATION « PREMIERS SECOURS EN SANTÉ MENTALE »

16 et 17/10/2023

Pour la deuxième année consécutive, le service prévention de la Ccsc a organisé dans nos locaux une formation sur les premiers secours en santé mentale, les 16 et 17 octobre 2023.

Les objectifs de cette formation sont :

- ▶ d'acquérir des connaissances de base concernant les troubles de santé mentale ;
- ▶ d'appréhender les différents types de crises en santé mentale ;
- ▶ de développer des compétences relationnelles : écouter sans jugement, rassurer et donner de l'information ;
- ▶ faire face aux comportements agressifs ;
- ▶ tester et s'appropriier un plan d'action qui peut être utilisé pour apporter un soutien immédiat sur des problèmes de santé.



PARTICIPATION DE LA CCSS AU FORUM SANTÉ TERRITOIRE À LA CINÉMATHEQUE DE MONTAGNE À GAP

14/11/2023

La Caisse commune de Sécurité sociale a participé au forum santé territoire, à l'initiative de l'ARS, délégation départementale des Hautes-Alpes. Un stand a été tenu pour guider les professionnels de santé dans leur installation au niveau du territoire. L'occasion de rappeler la stratégie de l'Assurance maladie en matière d'accès aux soins.



PARTICIPATION DE LA CCSS AU FORUM SANTÉ ENVIRONNEMENT ORGANISÉ PAR LE CONSEIL DÉPARTEMENTAL

16/11/2023

La CCSS était présente au colloque sur la santé environnementale organisé par le CoDES 05 dans les locaux du département. L'occasion de rappeler que l'Assurance maladie, aux côtés de ses partenaires, investit pleinement le sujet.



FORMATION DE SENSIBILISATION AUX VIOLENCES CONJUGALES

25/11/2023



C'est au carrefour d'une double actualité : la journée internationale de lutte contre les violences faites aux femmes du 25 novembre 2023 et l'arrivée en branche Famille de l'aide aux victimes de violences conjugales au 1^{er} décembre 2023, que s'est déroulée, au sein de la Ccsc, une session de sensibilisation sur cette thématique des violences conjugales. Deux groupes de collaborateurs de la Ccsc se sont succédés pour une intervention animée par notre partenaire le Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles des Hautes-Alpes.

Ces groupes étaient constitués d'agents des services de la relation client, du Travail social branche Famille, du Centre d'examen de santé et du service des ressources humaines, tous susceptibles de recevoir des personnes concernées par cette problématique.



Une présentation du Cidff, de son équipe, ses missions, sa présence sur le département et les projets en cours a introduit le travail. S'en est suivi un apport de connaissances autour de notions sur l'origine de la violence dans nos sociétés, la place des violences avec quelques statistiques, les différents types de violences repérables, le cycle de la violence dans le couple et les éléments de langage à connaître pour repérer et aborder le sujet avec nos usagers.

LANCEMENT DES GROUPES DE TRAVAIL SUR LE PROJET D'ENTREPRISE

19 et 21/12/2023

Le premier groupe s'est réuni le mardi 19 décembre 2023 après-midi pour travailler sur la thématique " la politique RH et la qualité de vie au travail ". Le travail a plus particulièrement porté sur cette première séance sur la détermination de ce qui contribue pour chacun à la qualité de vie au travail. Son environnement, l'organisation du travail ou encore les relations avec les collègues participent à la QVT et c'est autour de ces thématiques que des propositions d'actions pourront être faites.



Jeudi 21 décembre 2023 après-midi, le second groupe a, quant à lui, travaillé sur la thématique " la cohésion interne et la consolidation de la CCSS ". Le groupe a d'abord défini ce qui, pour lui, participait à la cohésion interne. Replacer l'humain au centre de nos actions pour retrouver du sens, la communication, la connaissance des métiers de chacun, concours à la cohésion interne. C'est donc autour de ces thèmes que le travail va se poursuivre.



PREMIÈRE PROMOTION EMI

20/12/2023

Lundi 11 et mardi 12 décembre 2023 s'est tenu le lancement de la première promotion de l'École du Management par l'Innovation au sein de la Caisse commune de Sécurité sociale. Cette formation propose d'apporter aux managers des outils et méthodes à mettre en œuvre dans leur fonction d'encadrement et/ou de gestion de projet, afin d'améliorer les offres de service existantes et de construire des projets innovants.



2

NOTRE DÉPARTEMENT, NOTRE ORGANISATION ET GOUVERNANCE

2.1 Les usagers de notre département

SITUATION DÉMOGRAPHIQUE

Avec **141 661** habitants au 31/12/2023, le département des Hautes-Alpes est ainsi l'un des plus faiblement peuplés de France avec une **densité de population** de 25.5 habitants par km². De plus, la répartition de la population dans le département est inégale.

De 2000 à 2023, la population est croissante tous les ans et sur la période malgré un ralentissement de la croissance ces 10 dernières années, elle a plus augmenté que la région PACA (+17% contre +15% en PACA).

La part des femmes au sein de la population en 2024 est moins élevée qu'en région : 51,5% (contre 52,2% en région).

SITUATION SOCIO-ÉCONOMIQUE

Au quatrième trimestre 2023, le **taux de chômage** des Hautes-Alpes est resté stable sur 1 an à 6,6% : c'est le taux de chômage le plus bas de tous les départements de la région PACA. Il est inférieur à la région (8,2%) mais aussi à la France (7,3%). Cependant l'emploi salarié augmente beaucoup moins dans les Hautes-Alpes qu'en région ou en France.

LES ASSURÉS

La CCSS compte **130 263** assurés (+0,63% par rapport à 2022) soit **139 750** personnes protégées (98,65 % de la population).

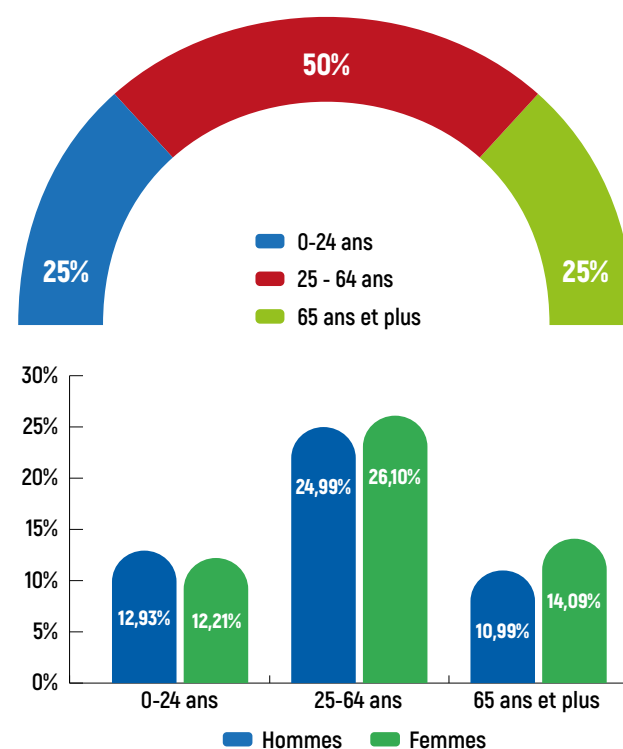
Parmi la population protégée au 31/12/2023 par la CCSS des Hautes-Alpes (Régime Général et Sections Locales Mutualistes) :

51,71% sont des femmes et **48,28%** des hommes

24,81% de la population est âgée de moins de 25 ans

50,43% de la population est âgée de 25 à 64 ans

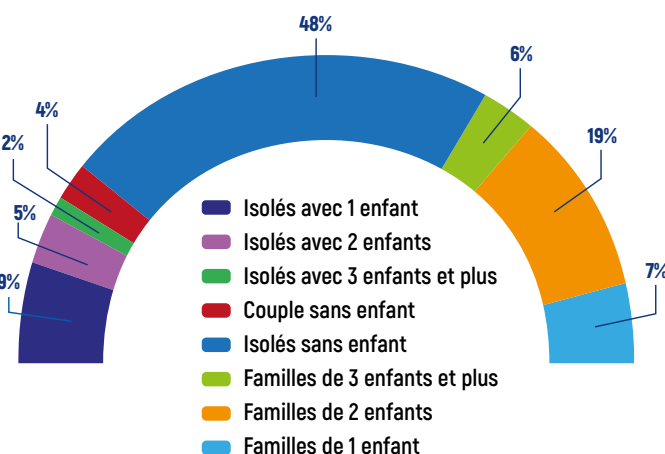
24,75% de la population est âgée de 65 ans ou plus dont la part des seniors âgés de 75 et plus : **11,89%** contre 10,20% en France métropolitaine. De plus elle évolue à la hausse alors que la part des moins de 24 ans ne cesse de diminuer au cours du temps.



LES ALLOCATAIRES

25 982 foyers allocataires ont bénéficié de prestations en 2023, soit -0,28 % par rapport à 2022.

Ce sont au total **58 743** habitants qui sont couverts par au moins une prestation légale versée par la branche Famille de la CCSS, soit 41,46% de la population.



LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

PROFESSIONNELS DE SANTÉ	EFFECTIF
Masseurs-kinésithérapeutes	364
Infirmiers	321
Médecins généralistes	181
Chirurgiens-dentistes (hors spécialistes d'orthopédie dento-faciale - ODF)	85
Orthophonistes	69
Pédicures-podologues	33
Sages-femmes	21
Chirurgiens	18
Radiologues	11
Anesthésistes-réanimateurs	10
Chirurgiens-dentistes spécialistes d'orthopédie dento-faciale (ODF)	7
Orthoptistes	7
Ophtalmologues	7
Oto-rhino-laryngologistes	7
Psychiatres	7
Dermatologues	6
Neurologues	6
Hépto-gastro-entérologues	4
Endocrinologues	3
Rhumatologues	4
Gynécologues médicaux et obstétriciens	5
Médecins nucléaires	2
Médecins pathologistes	1
Pédiatres	1
Laboratoires	7
Pharmacies	56
Transporteurs	141

Le nombre de **médecins** est en augmentation contrairement à la tendance nationale/régionale. La densité, est nettement plus élevée qu'en France Métropolitaine et qu'en région avec 132 omnipraticiens/100 000 habitants dans les Hautes-Alpes en 2022 contre 104 en région et 83 en France métropolitaine.

Le nombre de **médecins spécialistes** du département reste stable, leur densité est équivalente à la France métropolitaine et reste en dessous de celle de la région PACA (75 /100 000 habitants pour les Hautes-Alpes contre 122 pour la région et 82 pour la France métropolitaine).

La densité des **infirmiers** est en augmentation régulière dans le département et rejoint celle de la région. En 2022 la densité du département est bien supérieure à la France avec 233 infirmiers/100 000 habitants dans le département des Hautes-Alpes contre 144 en France métropolitaine.

La densité de **masseurs-kinésithérapeutes** augmente plus dans le département des Hautes-Alpes que dans la région PACA ou la France, en 2022 elle dépasse largement le niveau national et même régional avec une densité de 244/100 000 habitants dans les Hautes-Alpes contre 164 en région PACA et 110 en France métropolitaine. Parmi les départements de la région PACA le département des Hautes-Alpes est celui qui a la plus forte densité de masseurs-kinésithérapeutes.

Dans les Hautes-Alpes, les pédiatres, les gynécologues, les ophtalmologues et les radiologues sont les professionnels de santé pour lesquels la densité du département se situe en dessous de la moyenne nationale.

ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ	NOMBRE
Nombre d'établissements pour lesquels la CPAM est pivot	74
Nombre d'hôpitaux publics	13
Nombre URGENCE {samu, smur, centre 15}	3
Nombre de centres de soins	5
Nombre d'établissements conventionnés Assurance maladie	101
dont nombre établissements privés à but non lucratif	3
dont nombre établissements médico-sociaux	86
dont nombre établissements privés à but lucratif	12

2.2 Les instances de pilotage

LE CONSEIL DE LA CCSS

Composé de façon paritaire de représentants d'assurés sociaux, d'employeurs, de mutuelles, le Conseil délibère sur les orientations de l'organisme. Il se prononce notamment sur le contrat pluriannuel de gestion (CPG), la politique de gestion du risque et la politique d'amélioration de la qualité du service rendu à l'usager. Le Conseil

approuve les budgets de gestion et d'intervention notamment en matière d'action sanitaire et sociale. Ses membres se réunissent également en commissions dont la commission de recours amiable, la commission d'action sanitaire et sociale, la commission des pénalités et la commission mixte de conciliation.



	TITULAIRES	SUPPLÉANTS
REPRÉSENTANTS DES ASSURÉS SOCIAUX		
CGT	Gisèle ARDALA	Christine MÉOT
	Chantal BASSET	Gilles PARENT
CGT-FO	Damien KUSTER	Nicolas BAPTISTE
	Nadia Nora ZEMOURA	Yasmina BOUAZDIA
CFDT	Michel BOTHOREL	Sylvie DÉLIA
	Jean-Bernard FOURNIER 1 ^{er} vice-président	Laetitia SARRAZIN
CFTC	Odile THÉRY	Fabrice SOUBRA
CFE-CGC	Fabrice TARTAGLIA	Aurélien PIERRE
REPRÉSENTANTS DES EMPLOYEURS		
MEDEF	Nathalie OLLIVIER	Jean-Vincent ACHARD
	Nadine PACALET - Présidente	Nathalie FERRUCCI
CPME	Stéphane DURIEUX	Natacha ESMIEU
	Dominique LAMORTE	Ludivine STROBBE
U2P	Anne-Karine NAVARRO-QUEYREL	Fabien DURAND
REPRÉSENTANTS DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS		
CPME	Sylvie GALÉA	Anne FORTUNÉ
U2P	Aurélien ANGLÈS	Pascal MARTEL
FNAE	Julie BRIAND	-
REPRÉSENTANTS DE LA FÉDÉRATION NATIONALE DE LA MUTUALITÉ FRANÇAISE		
FNMF	Fabien GARCIN	Jean-Christophe Malfatto
	Véronique ROUX - 2 ^{ème} vice-présidente	Poste vacant
REPRÉSENTANTS D'INSTITUTIONS INTERVENANT DANS LE DOMAINE DE L'ASSURANCE MALADIE		
UNAASS	Catherine DUROC - 3 ^{ème} vice-présidente	Claude MICHEL
REPRÉSENTANTS DES ASSOCIATIONS FAMILIALES		
UNAF	Christophe ALOISIO	Carine DAVIN
	Delphine RICHIER	Julie FAUSSER
MEMBRES AVEC VOIX CONSULTATIVES		
CONSEIL DE LA PROTECTION SOCIALE DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS		
	Alain ANGLÈS	
REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL		
Collège Employés	Anne-Marie GIVAUDAN	Magali JAUDIN
	Samantha DEMOULE	
Collège Cadres	Marie-Christine PETITCOLIN	Marie-Stephane SALSEDO

L'activité du conseil



LES COMMISSIONS

LA COMMISSION DE RECOURS AMIABLE (CRA) BI-BRANCHES [Assurance Maladie et Famille]

TABLEAU DES MEMBRES DE LA COMMISSION

TITULAIRES	SUPPLÉANTS
REPRÉSENTANTS DES SALARIÉS	
CFDT Michel BOTHOREL	CGT/FO Damien KUSTER
CFTC Odile THÉRY - Présidente	CFE-CGC Aurélien PIERRE
REPRÉSENTANTS DES EMPLOYEURS	
U2P Anne-Karine NAVARRO-QUEYREL	U2P Fabien DURAND
CPME Sylvie GALÉA - vice-présidente	CPME Stéphane DURIEUX
AUTRES CATÉGORIES	
UNAF Carine DAVIN	FNMF Véronique Roux

Elle a compétence pour statuer sur deux catégories de demandes :

- ▶ Les contestations des décisions de l'organisme
- ▶ Les demandes de remises de dettes totales ou partielles.

La Cra est amenée à statuer sur les contestations de droits formulées contre les décisions prises par les services administratifs. Elle constitue dans ce cas, la première instance de recours obligatoire avant la procédure contentieuse à engager devant le tribunal de grande instance. Elle vérifie le respect de la réglementation par les services administratifs.

La seconde mission de la Cra consiste en l'étude des demandes de remises de dettes formulées par les usagers.

En 2023, la Cra s'est réunie 11 fois.

LA COMMISSION D'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE

Elle étudie tout projet visant à mettre en œuvre les orientations et les objectifs d'Action sociale et dispose d'un large champ d'action.

Elle examine :

- ▶ Le projet de budget d'Action sociale, ainsi que le projet de Règlement intérieur d'Action Sanitaire et Sociale. Elle contribue ainsi à l'élaboration directe des orientations locales.
- ▶ Les demandes de subventions déposées par les associations et organismes agissant dans le cadre des champs de compétence de l'Action sociale, que ce soit pour le fonctionnement des services aux familles ou pour l'investissement : la petite enfance, l'enfance et la jeunesse, l'animation de la vie sociale, le soutien à la fonction parentale, etc.
- ▶ L'animation de la vie sociale à travers les agréments accordés aux centres sociaux, aux structures de proximité et aux foyers de jeunes travailleurs.
- ▶ L'agrément des Relais petite enfance (Rpe). Les services de l'action sociale préparent et présentent les dossiers soumis à la délibération des conseillers. Les conseillers de la Commission sociale, par leurs délibérations, permettent à la Ccss d'intervenir au plus près des besoins des familles et des partenaires, sur tous les territoires du département des Hautes-Alpes.
- ▶ Elle statue sur les demandes d'aides individuelles après évaluation d'un travailleur social

LES SECOURS

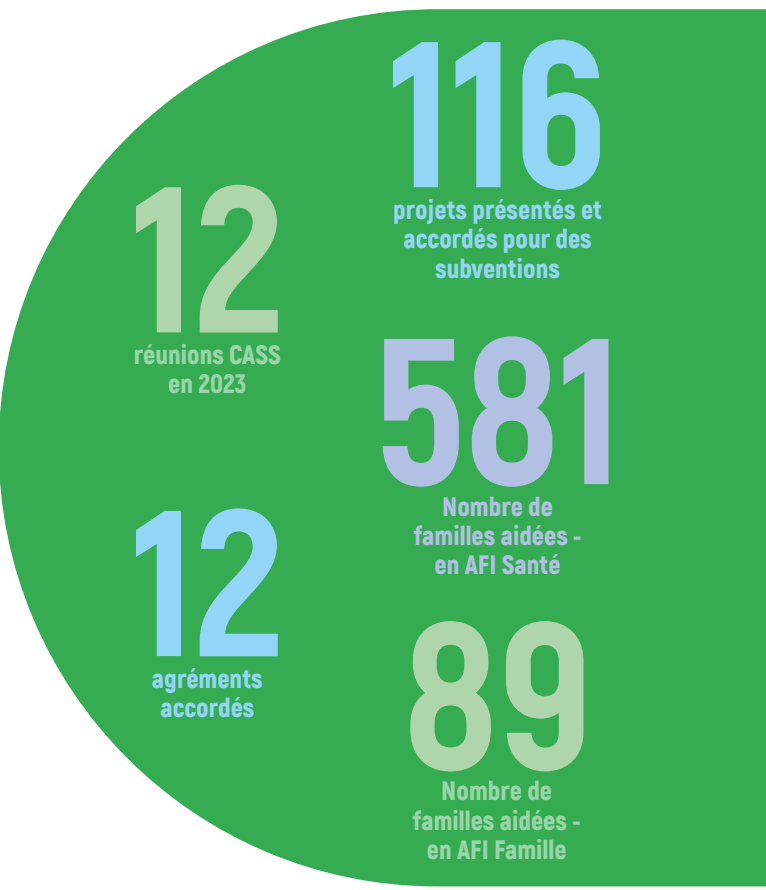
→ **117** secours
→ **84 940€** Montant versé
→ **726€** Montant moyen

POUR LA BRANCHE FAMILLE, LA COMMISSION A EXAMINÉ

→ **56** contestations de droits
→ **577** demandes de remises de dettes.

POUR LA BRANCHE ASSURANCE MALADIE, LA COMMISSION A EXAMINÉ

→ **379** contestations de droits
→ **53** demandes de remises de dettes.



PRÊTS POUR DIFFICULTÉS FINANCIÈRES

→ **9**
→ **9 397€** Montant versé
→ **1 044€** Montant moyen

L'ÉQUIPE DE DIRECTION



Rodolphe DAMOUR

Directeur, assure le pilotage stratégique de l'organisme avec le concours du Cabinet de Direction. Il met en œuvre, sur le plan local, les orientations stratégiques et les politiques publiques nationales avec l'appui de l'équipe de direction.



Nathalie TAY

Directrice Comptable et Financière, qui dirige les services en charge des activités comptables, contentieuses, de lutte contre la fraude ainsi que de la maîtrise des risques, l'appui au pilotage et la sécurisation des biens et des données.



Marilyne NOEL

Directrice Adjointe, qui a en charge le service Gestion des Ressources, Gestion des Moyens, le service Action Sanitaire et Sociale ainsi que le Centre d'Examens de Santé « Les Jonquilles » et la cellule immobilière.



Jean-François GOURDON

Directeur Adjoint, qui supervise les services aux usagers (Prestations Familiales, Droits et Relation Client), le service Gestion du Risque et Relation avec les Professionnels de Santé ainsi que les services des travailleurs sociaux et Frais de Santé.

AUTRES INSTANCES

LE CODIR

Composé du Directeur, de la Directrice Comptable et Financière, des deux Directeurs-Adjointes et de l'attachée de Direction, il prend les décisions stratégiques importantes et supervise leurs mises en œuvre.

Dans le cadre d'un projet de rénovation du pilotage interne de la performance dans un contexte bi-branches lancé au cours du premier semestre 2023, une nouvelle démarche de pilotage a été créée : la « DIPP » pour Démarche intégrée de pilotage de la performance.

L'objectif est double : suivre et piloter la performance de façon transversale et rationaliser le temps passé dans les différentes instances très chronophages à l'échelle d'une caisse qui reste d'une taille réduite : copil(s) contrôle interne caf et maladie, dé-

marches qualité, projet d'entreprise, suivi des plans d'action des indicateurs de performance en vigilance seront désormais pris en charge au sein d'une instance d'animation et de pilotage unique.

Le suivi du DIPP s'effectue lors des CODIREL et des Assemblées des cadres.

LE CODIREL [Comité de direction élargi]

Il associe mensuellement les cadres stratégiques au Codir autour du pilotage de l'organisme

Il permet de suivre l'actualité de la caisse, d'analyser en détail les résultats et de suivre de façon approfondie l'évolution des différents indicateurs, au regard des objectifs nationaux et locaux.

L'ASSEMBLÉE DES CADRES

L'Assemblée des cadres est composée des membres du CODIREL auxquels se rajoutent l'ensemble des pilotes de processus et plus globalement l'ensemble des cadres de la caisse avec une fonction de management. Elle se réunit une fois par trimestre. Son rôle est d'assurer le suivi du contrôle interne, des plans d'actions, des indicateurs de performance et du projet d'entreprise.

SÉMINAIRE DES CADRES

À l'origine dans le contexte de création de la Caisse commune de Sécurité sociale, l'assemblée des cadres a été organisée sous forme de séminaires pour encourager la transversalité entre les deux branches et le partage de bonnes pratiques. Ce format a été maintenu en 2023 et au total 3 séminaires ont été organisés.

COPIL QUALITÉ DE LA LIQUIDATION

Une gouvernance locale de la qualité de liquidation a été mise en place à travers un COPIL Qualité de liquidation pour la branche famille d'une part, et, d'un COPIL Qualité de liquidation et facturation pour la branche maladie d'autre part.

Pilotés par le service maîtrise des risques bi-branches, cette instance favorise une approche et une analyse partagées des résultats des plans de contrôle du Directeur comptable et financier notamment et, des éventuels irritants ou sources de non-qualité en vue de définir des plans d'action d'amélioration. La finalité de cette instance est ainsi de détecter, identifier et analyser les sources de non-qualité et établir des plans d'actions en fonction des résultats des contrôles. Par ailleurs, elle est en cohérence avec le plan d'amélioration de la qualité transverse (PAQT) mis en place par la Cnaf.

COMMISSION ADMINISTRATIVE FRAUDE

La commission administrative fraude se réunit et examine les dossiers pour lesquels une fraude est suspectée. En amont de cette commission, les dossiers sont examinés dans leur globalité à la fois sur la branche Famille et Assurance Maladie pour vérifier si la fraude n'a pas un impact bi-branches.

GROUPES DE TRAVAIL

À l'occasion de la réorganisation des services, des groupes de travail, comprenant l'ensemble des parties prenantes des services concernés ont été institués et rentrent dans le cadre de ce qui a été appelé « la stratégie partagée ». En 2023, plusieurs groupes ont été constitués pour travailler sur la réorganisation des services supports, du Centre d'Examens de Santé et sur le projet de réimplantation de la gestion « Indemnités Journalières » au sein de l'organisme.

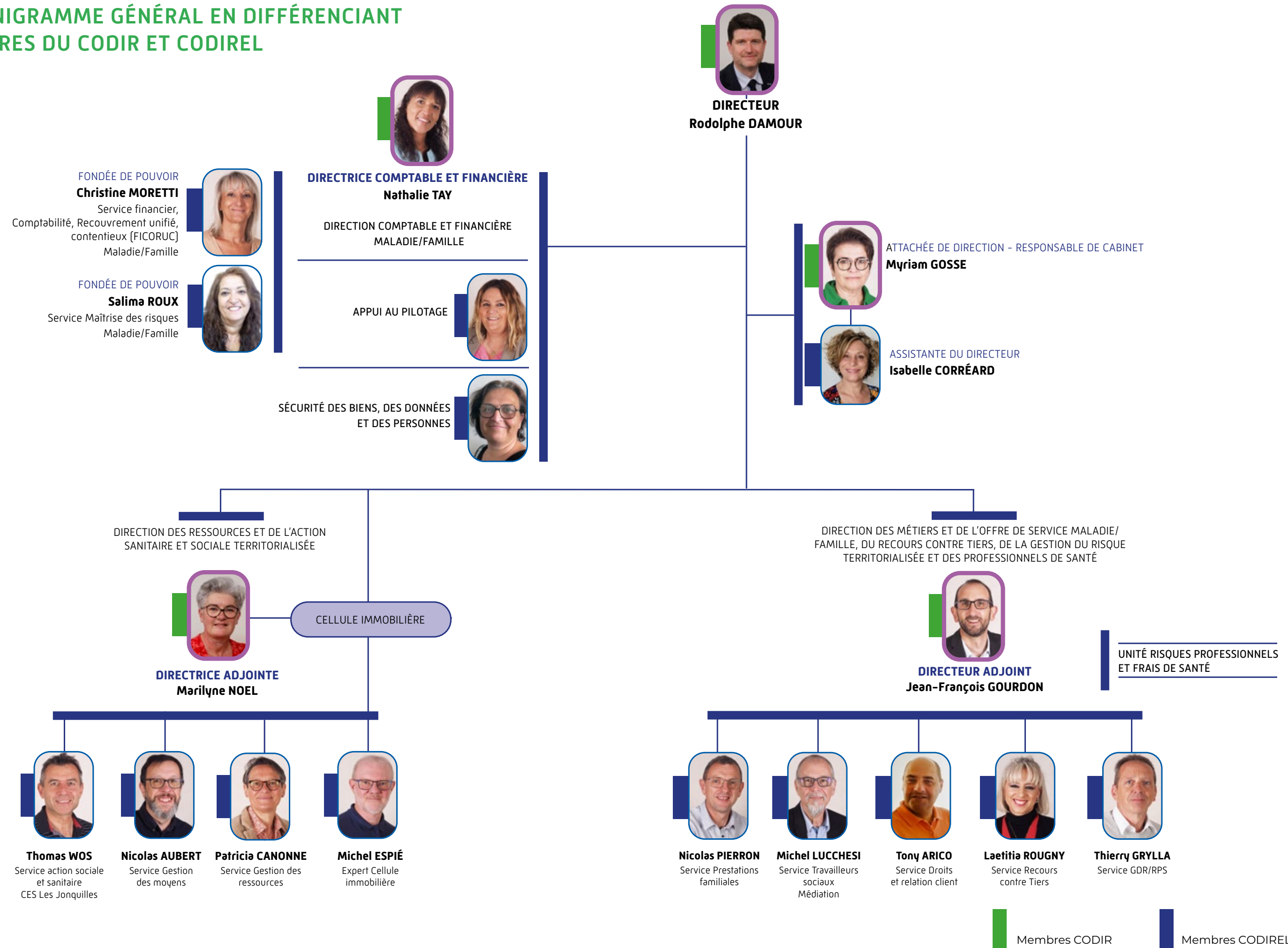
LES CLUBS RH

Le club RH est né de la volonté de la direction de mieux partager avec l'encadrement les grands principes RH. Il est animé mensuellement par la responsable du service Gestion des Ressources et s'adresse à l'ensemble des cadres. Il permet un échange et un partage d'information sur les fondamentaux du droit du travail, l'application des règles conventionnelles, les usages figurant dans le règlement intérieur ou encore les bonnes pratiques en matière RH.

LA CELLULE IMMOBILIÈRE

La cellule immobilière est composée du Directeur, de la Directrice Adjointe et de l'expert de la cellule immobilière. Elle se réunit pour conduire le projet de rénovation immobilière.

ORGANIGRAMME GÉNÉRAL EN DIFFÉRENCIANT
MEMBRES DU CODIR ET CODIREL



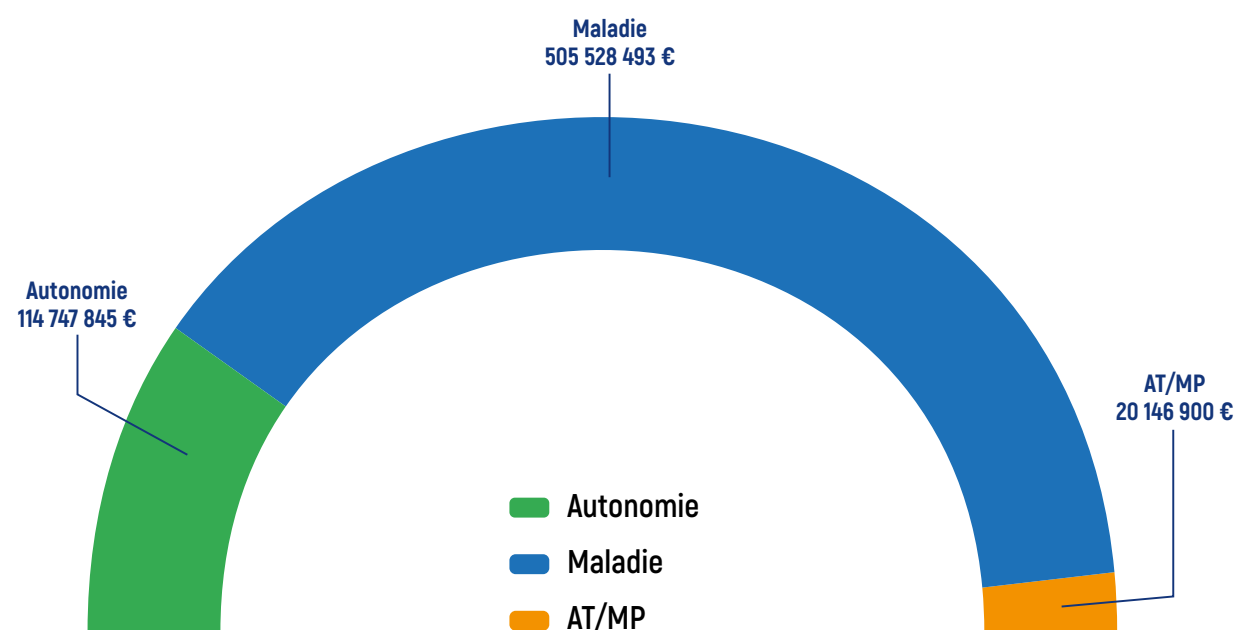
2.3 Les prestations versées



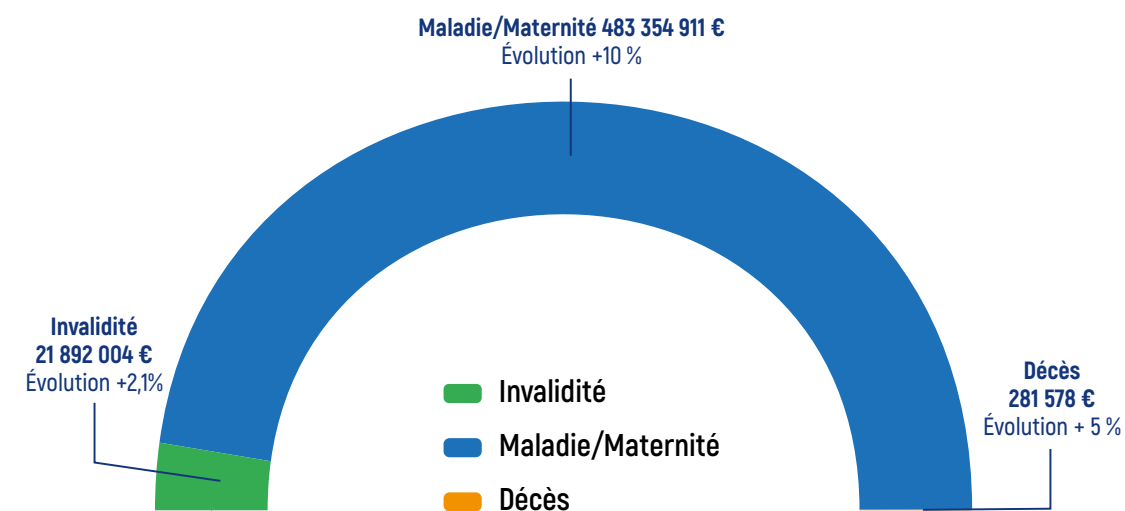
BRANCHE ASSURANCE MALADIE, ACCIDENTS DU TRAVAIL, MALADIES PROFESSIONNELLES :

MONTANT DES PRESTATIONS LÉGALES : 640 MILLIONS D'EUROS

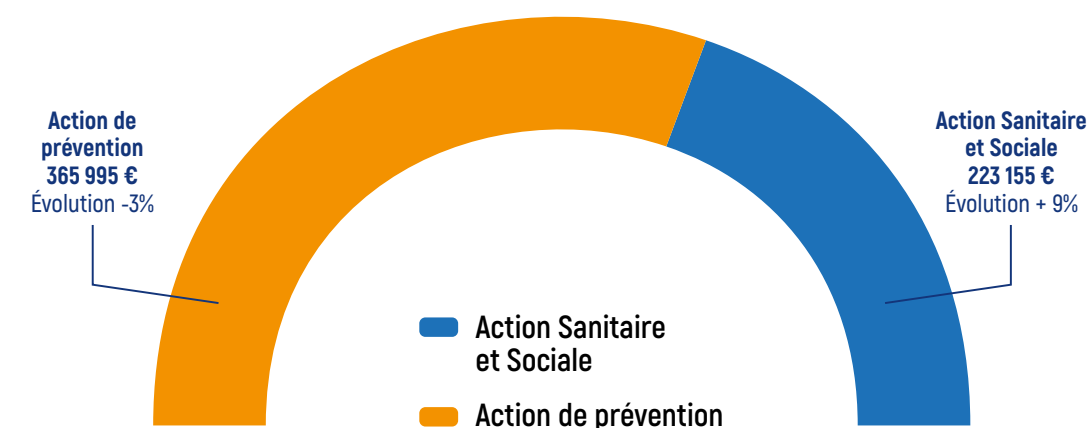
PRESTATIONS LÉGALES ASSURANCE MALADIE



FOCUS SUR LES PRESTATIONS LÉGALES



FOCUS SUR LES PRESTATIONS EXTRA-LÉGALES

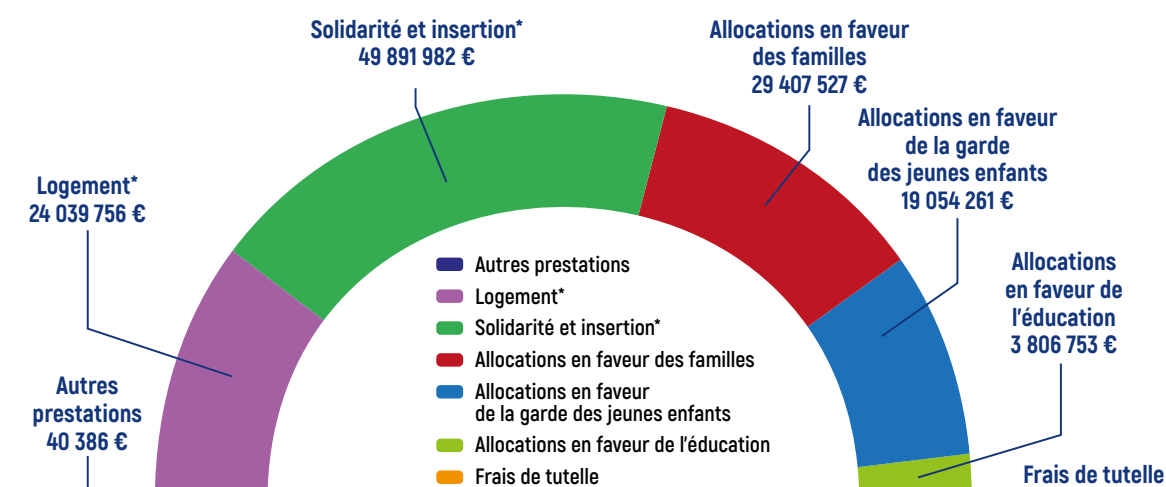


→ Montant des prestations extra-légales : 589 150 €

BRANCHE FAMILLE :

MONTANT DES PRESTATIONS LÉGALES : 147 461 000 €

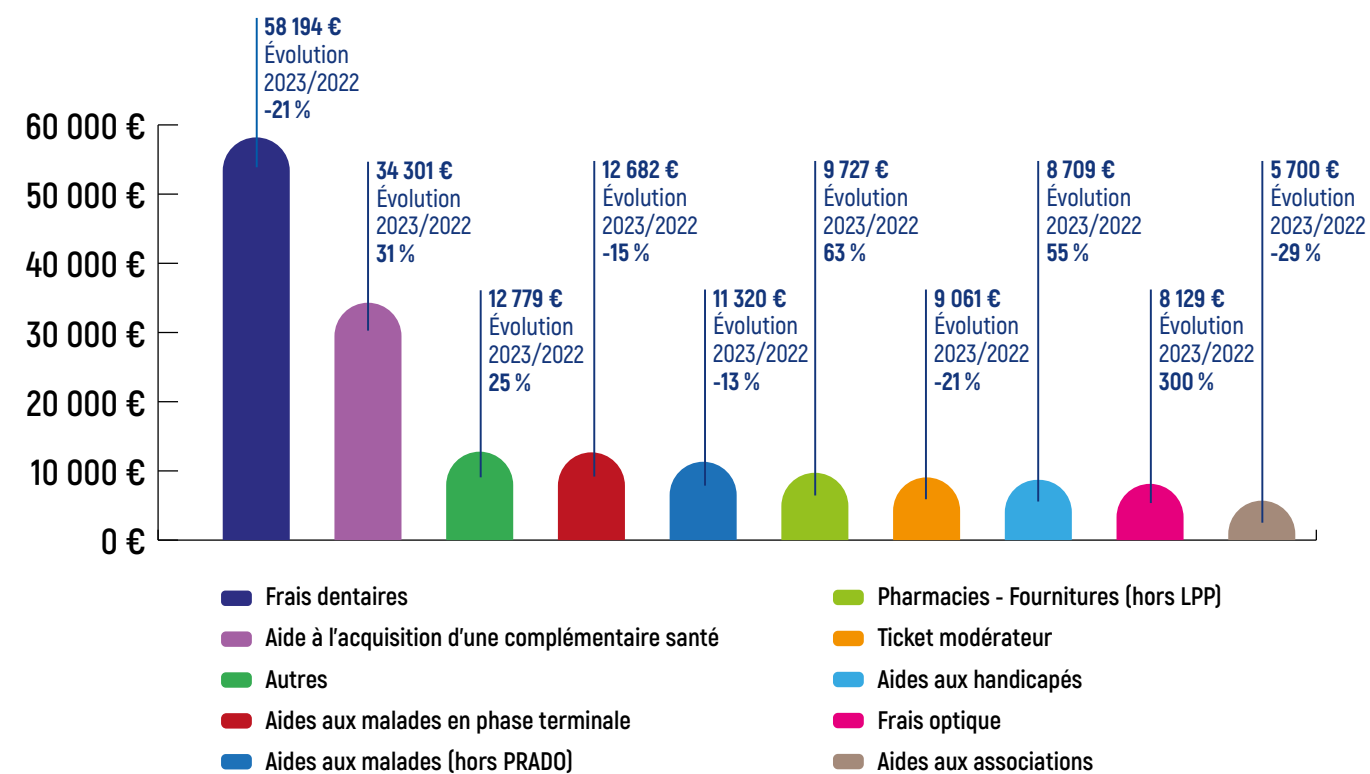
FOCUS SUR LES PRESTATIONS LÉGALES



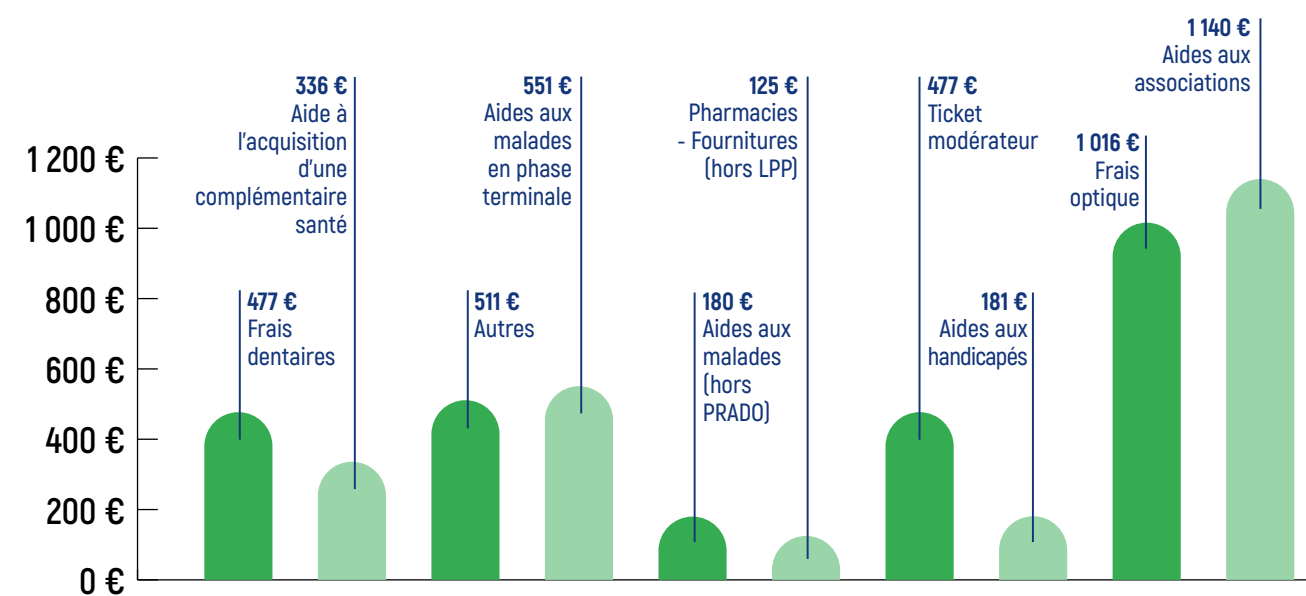
→ Prestations extra-légales : 12 111 537 € (+2,6%)

*Prestations versées pour le compte de tiers (État, Conseil Départemental, CNSA)

PRESTATIONS LÉGALES ASSURANCE MALADIE

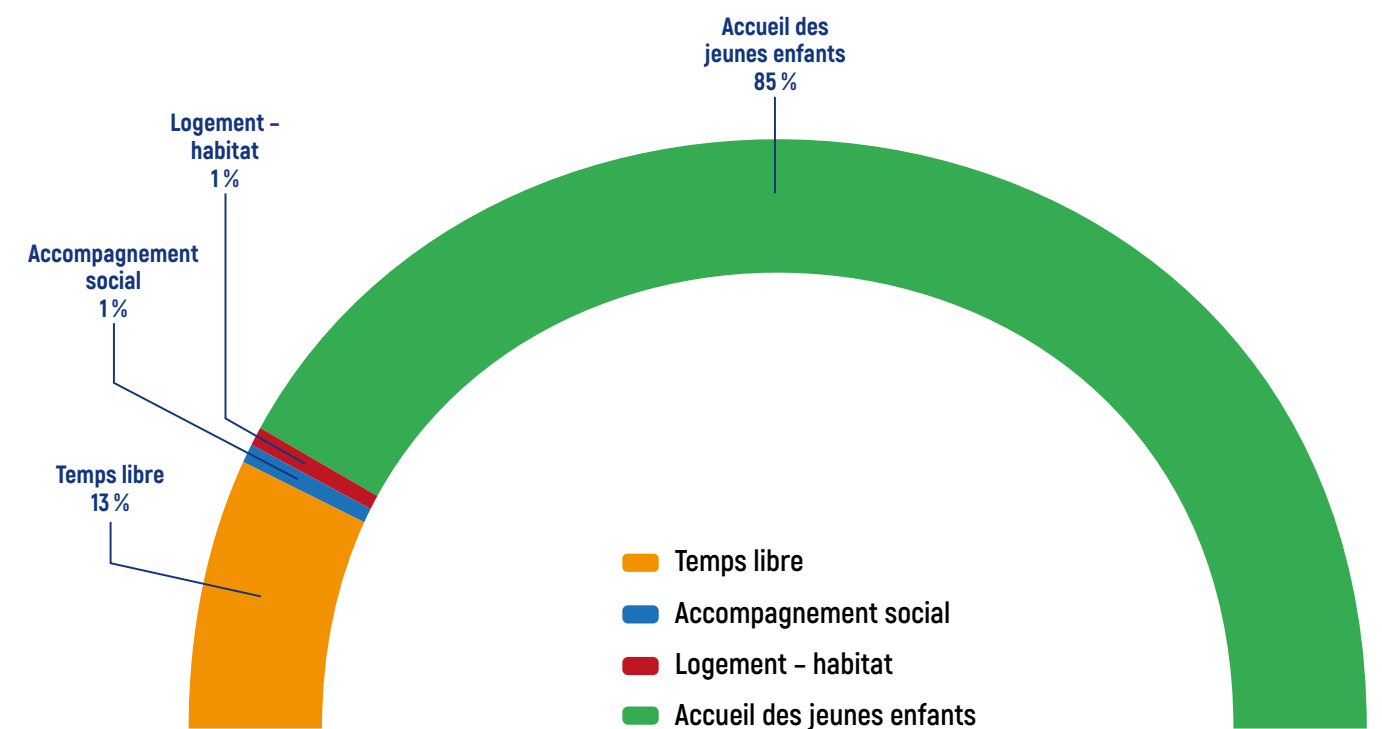


MONTANT MOYEN PAR BÉNÉFICIAIRES



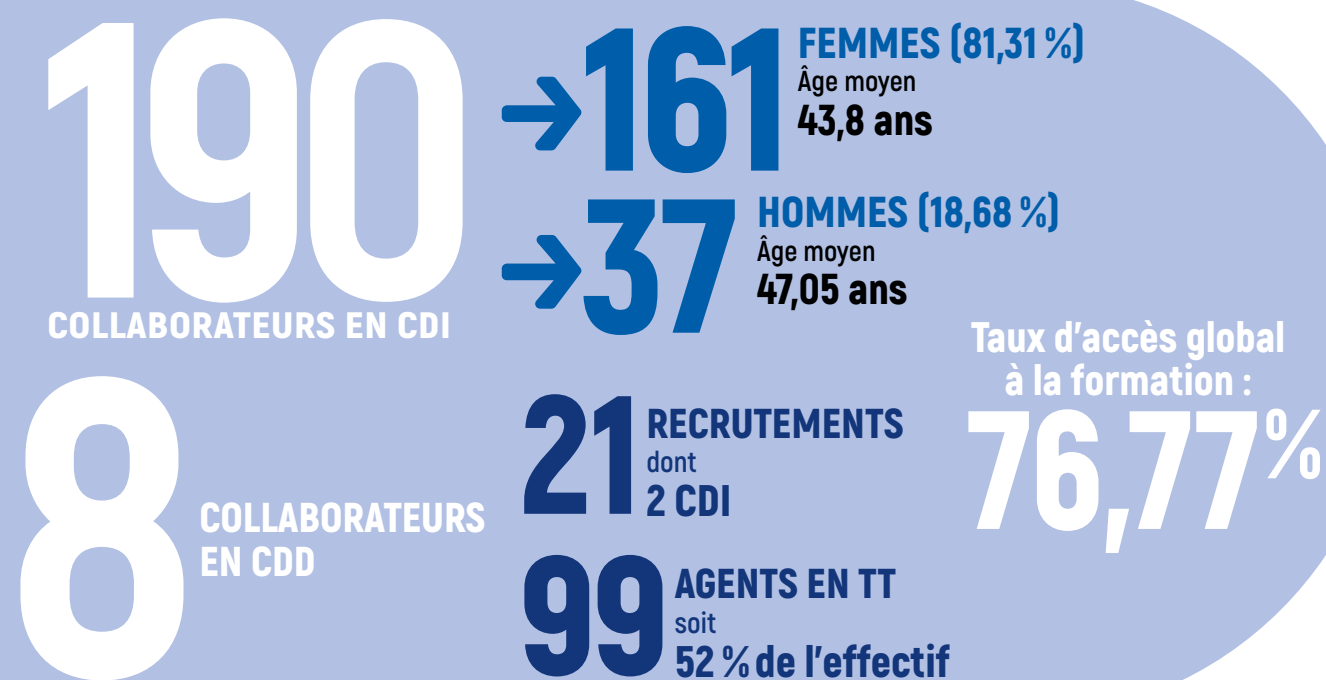
	2023	ÉVOLUTION 2023/2022
Aides aux familles	530 966 €	+17,52 %
Aides aux partenaires Fonctionnement	178 075 €	+33,16 %
Investissement	28 532 €	- 29,73 %
TOTAL FONDS LOCAUX	737 573 €	1,10 %
Enfance	9 080 679 €	+3,19 %
Jeunesse	1 008 199 €	-1,92 %
Animation de la vie sociale	803 048 €	-2,91 %
Soutien à la parentalité	369 816 €	+4,01 %
Autres (Logement, AAD)	37 560 €	-29,24 %
TOTAL FONCTIONNEMENT	11 299 302 €	+2,12 %
Investissement	610 217 €	+192,34 %
TOTAL FONDS NATIONAUX	11 909 519 €	+3,65 %
TOTAL DES DEPENSES	12 647 092 €	+3,50 %

La forte baisse sur la catégorie « Autres » des fonds nationaux est en grande partie liée au montant réglé au titre de la réalisation des diagnostics de non décence qui a été divisée par 3 en 2023.

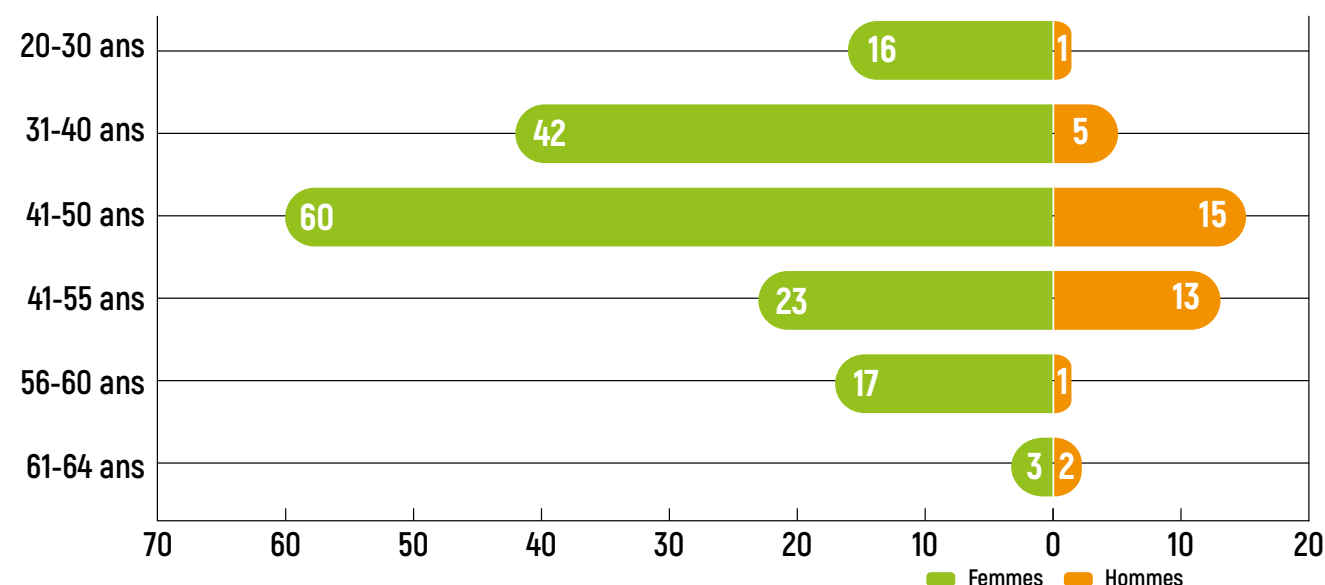


3 NOS RESSOURCES

3.1 Nos Ressources Humaines



PYRAMIDE DES ÂGES



Le service ressources humaines a été réorganisé en 2023. Il est devenu le service Gestion des Ressources et comprend désormais :

- La GPEC - Formation (analyse des compétences, constitution et suivi du plan de compétences, gestion du recrutement)
- La gestion administrative du personnel (recrutement, constitution et suivi du plan de compétences)

- La gestion budgétaire (paie, contrat de travail, gestion du temps de travail, déplacements professionnels)
- La gestion des ordonnancements (dépenses et recettes liées aux opérations de fonctionnement et d'investissements)
- Les relations sociales (organisation des élections, participation aux négociations des accords locaux)

LES RELATIONS SOCIALES

Au total, 8 accords ont été négociés, signés et validés par le COMEX au cours de l'année 2023 :

- Protocole d'accord relatif à la journée de solidarité
- Protocole d'accord relatif au travail à distance
- Protocole d'accord relatif à l'aménagement et à la réduction du temps de travail
- Protocole d'accord relatif à la mise en place d'un horaire variable
- Protocole d'accord relatif à la mise en place de la convention forfait jours

- Protocole d'accord relatif aux déplacements professionnels
- Protocole d'accord relatif à l'accès des organisations syndicales et du CSE aux nouvelles technologies de l'information et de communication
- Protocole d'accord relatif à la base de données économiques et sociales et environnementales.

Le Comité Social Économique de la CCSS s'est réuni 11 fois et la Commission santé, sécurité et conditions de travail 3 fois.

PROMOTION DE LA MARQUE EMPLOYEUR

Une convention de partenariat entre la Caisse commune de Sécurité sociale des Hautes-Alpes, l'Urssaf Paca - site de Gap et le Lycée Sévigné a été signée afin de proposer des stages de formation aux élèves de BTS services et prestations des secteurs sanitaire et social (SP3S) car les domaines d'activité sont en adéquation avec les formations proposées par cet établissement.

En octobre 2023, la Caisse commune de Sécurité sociale et l'Urssaf PACA ont participé à la Semaine de l'emploi à la Sécu !

Une rencontre a été organisée au Lycée Sévigné de Gap avec les étudiants de 1^{ère} et 2^{ème} année de BTS services et prestations des secteurs sanitaire et social (SP3S) et des élèves de Terminale Accompagnement Soins et Services à la Personne (ASSP) afin de leur présenter les différents métiers de la sécurité sociale.

Une quarantaine de jeunes accompagnés de leurs professeurs ont pu découvrir la Sécurité sociale au travers d'un quiz et de vidéos sur les métiers de : Gestionnaire du recouvrement ; Conseiller technique en action sociale ; Gestionnaire conseil allocataires ; Conseiller de services à l'utilisateur.

FORMATION

Des actions d'accompagnement au changement ont été menées tout au long de l'année. Une attention particulière a été portée en direction du management dans le contexte de transformation et d'hybridation du travail, de l'intégration

des nouveaux embauchés, de l'accompagnement des personnels par une politique de gestion de ressources humaines institutionnelle. En terme de budget, un effort très important a été consenti sur la formation en 2023.

	2022	2023	TAUX D'ÉVOLUTION
Budget total pour le Plan de développement des compétences	33 840,35 €	61 471,85 €	81,65 %

BUDGET

Un travail a également été effectué par le service gestion des ressources sur la fiabilisation des prévisions budgétaires (frais de personnel et autres comptes de fonctionnement) et des outils de prévisions budgétaires ont été mis en place.

	BUDGET EN COURS	BUDGET RÉALISÉ	TAUX D'EXÉCUTION
Frais de personnel	10 459 277 €	10 234 516 €	97,85 %
Investissements locaux	166 565 €	158 847 €	95,37 %
ADF	1 383 158 €	1 267 430 €	91,63 %
Amortissements	400 000 €	384 363 €	96,09 %
Provisions	220 000 €	226 023 €	102,74 %
Dépenses d'investissement informatique	45 316 €	45 254 €	99,86 %
Dépenses d'investissement immobilier	377 074 €	7 072 €	1,88 %

3.2 Nos moyens

Dans le cadre du projet de rénovation du bâtiment siège, il est apparu nécessaire de réorganiser les unités de travail dédiés aux moyens. Ainsi depuis octobre 2023, une cellule immobilière est créée chargée d'organiser et de suivre les projets immobiliers de la CCSS.

Les unités maintenance, logistique et Informatique ont été réunies pour devenir le service Gestion des Moyens.

Les principaux travaux concernent :

- L'aménagement du plateau du service Action sanitaire et sociale et du 4^{ème} étage
- Les études techniques liées aux renouvellements des ascenseurs et de la Sécurité Incendie
- Les études d'aménagements relatives au Parc Vélo
- La vente d'une parcelle du centre de vacances de Saint-Cyr-sur-Mer

- L'adaptation des bases de recensement du patrimoine et d'inventaire liée à la création de la CCSS

Le dossier de projet de rénovation du bâtiment siège a été déposé en septembre 2023.

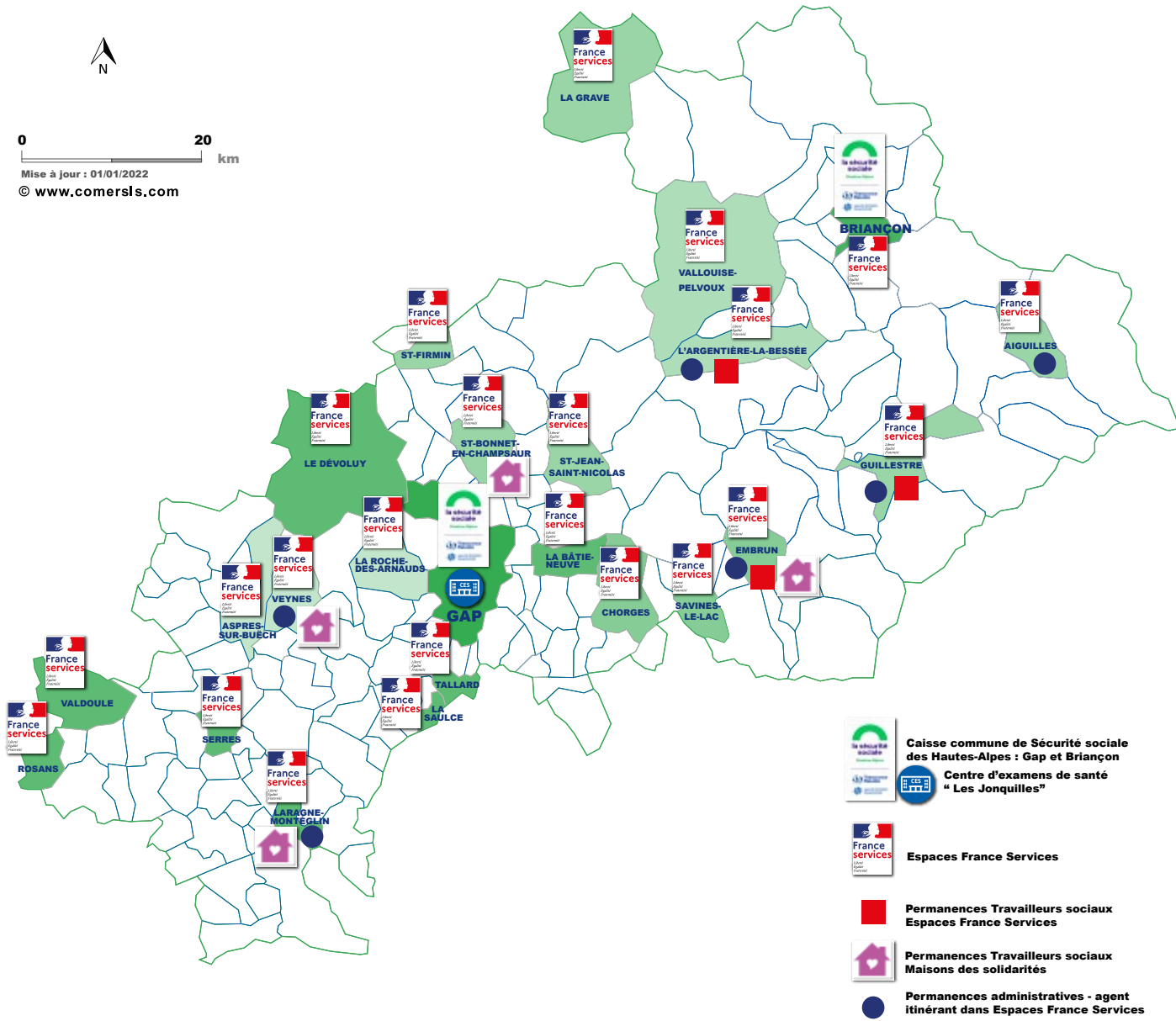
Pour la partie informatique, l'année 2023 est marquée par :

- La migration Nouvelle forêt (branche Famille)
- Le décommissionnement Lotus Notes/Domino (branche Famille)
- La transposition de l'ancien intranet local sur le portail Cafcom
- L'extension de la couverture wifi sur le bâtiment

4

NOTRE OFFRE DE SERVICE PERSONNALISÉE À DESTINATION DE NOS USAGERS

4.1 L'accueil physique



27 565 USAGERS REÇUS

→ **15 547** assurés reçus dont **13 654** en espace libre-service
+1 068 reçus par agent itinérant **+825** rendez-vous

→ **12 018** allocataires dont **10 455** en espace libre-service
+1 079 reçus par agent itinérant **+484** rendez-vous

En 2023, la CCSS a accentué sa stratégie de relation de service en mode bi-branches à travers le développement de :

► L'Offre Globale de Service aux Usagers aux travers de différents parcours

- La volonté de développer le middle-office au sein des services de production et de la relation client
- La Mission Accompagnement Santé
- L'évolution des modalités d'accueil

4.2 Nos parcours

Dans une logique d'amélioration du service rendu aux usagers et de simplification de leurs démarches, les parcours déjà mis en place ont été maintenus et de nouveaux parcours sont venus enrichir l'offre de service de la CCSS.

LA MISSION ACCOMPAGNEMENT EN SANTÉ

→ **193** accompagnements réalisés

Les conseillers MAS coordonnent et organisent l'accompagnement d'assurés dans le cadre de difficultés d'accès aux droits, de renoncement ou de difficultés d'accès aux soins, de fragilité face au numérique ou de situations sociales complexes. La MAS centralise la mise en œuvre des parcours usagers, en utilisant les outils BALI et Espace partenaires de l'Assurance maladie.

LE PARCOURS « HANDICAP »

→ **144** accompagnements réalisés

Ce parcours mis en place en octobre 2022, s'adresse aux usagers titulaires de l'AAH et devant faire valoir leurs droits à la Pension d'Invalidité (PI) et à l'Allocation Supplémentaire Invalidité (ASI) auprès de la branche Assurance maladie. Les usagers bénéficient d'un accompagnement attentionné sur ce parcours complexe, et d'une régularité de paiement grâce à la

subrogation entre la CPAM (invalidité) et la CAF (AAH), qui évite les indus, les ruptures de droits, et les sollicitations à l'accueil.

LE PARCOURS « ARRIVÉE D'UN ENFANT »

→ **128** accompagnements réalisés

Les bénéficiaires sont les futurs parents ayant besoin d'être accompagnés dans leurs démarches sur la branche Famille et sur la branche Assurance maladie. Un suivi du dossier est assuré, de la réception de la déclaration de grossesse jusqu'au trois mois de l'enfant et/ou le traitement de l'ensemble des prestations liées à la naissance.

LE PARCOURS SÉPARATION

→ **596** familles monoparentales accompagnées

Ce parcours est pris en charge par les travailleurs sociaux de la branche Famille et concerne exclusivement les allocataires qui se séparent avec enfants à charge. Il permet de répondre aux besoins des familles qui se séparent grâce à une offre globale combinant soutien financier, accompagnement social, appui au versement et au recouvrement des pensions alimentaires, information et orientation des parents.

LE PARCOURS HELP

→ **16** travailleurs indépendants accompagnés

Ce parcours s'adresse aux travailleurs indépendants (Ti) en difficultés. En s'inscrivant sur le portail HELP, les Ti saisissent en même temps les services de l'Assurance Maladie, de l'Urssaf, de la Caf et de l'Assurance Retraite.

LE PARCOURS « AIDANTS »

→ **62** usagers accompagnés

La CCSS a participé à partir d'octobre 2023 à l'élaboration d'un plan d'actions visant à détecter, accompagner et orienter le proche aidant.

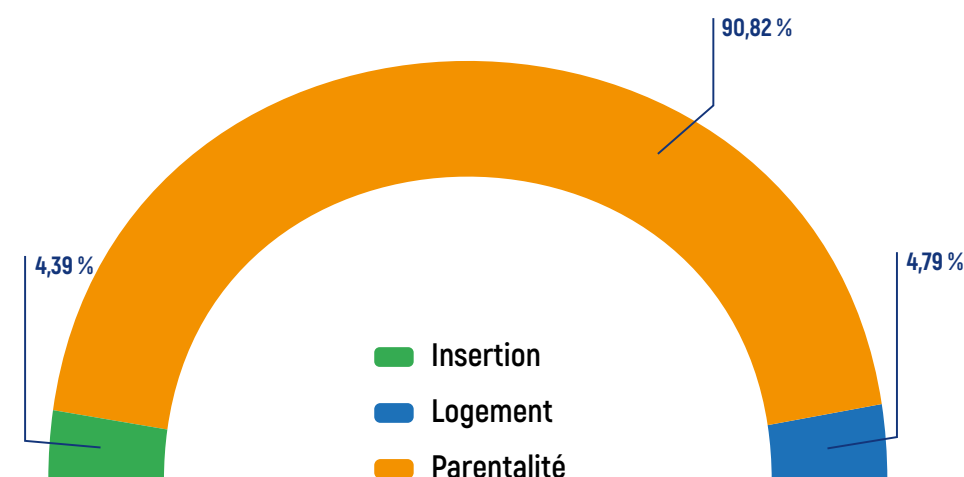
Le proche aidant a des difficultés à se mettre en avant face à la fragilité de son proche. Il reste alors en retrait, s'oublie négligeant sa propre situation personnelle et sa

santé. C'est dans ce cadre que la CCSS s'investit dans le repérage, l'accompagnement et l'orientation des proches-aidants en collaboration avec nos partenaires : le Collectif Territoires Aidants, la Communauté 360 et le Conseil Départemental. Des accompagnements sont proposés vers l'accès aux prestations et à la prévention avec la Mission Accompagnement Santé et le Centre d'Examens de Santé. Des orientations sont également proposées vers nos partenaires départementaux pour l'obtention d'autres prestations, pour un soutien, ou des solutions de répit.

L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET INDIVIDUEL DES FAMILLES

En 2023, les 3 travailleurs sociaux de la CCSS se sont attachés à déployer des offres de services d'accompagnement des familles sur les domaines de la parentalité, du logement et de l'insertion.

→ **630** accompagnements réalisés et **200** rendez-vous info-conseil



Les travailleurs sociaux ont rencontré **558** allocataires dans le cadre de rendez-vous des droits, **75** allocataires (**14%**) ont ouvert un droit à une ou plusieurs prestations dans les **3** mois suivant le rendez-vous.

4.3 Les ateliers numériques

Chaque année, la CCSS organise des ateliers visant à accompagner les usagers à l'utilisation des téléservices et à lutter contre la fracture numérique.

En 2023, la CCSS a organisé :

- 12 ateliers droits et démarches dans le cadre du parcours « Arrivée d'un enfant »
- 1 atelier numérique avec la Mission Locale Jeunes à Briançon

► 1 atelier numérique proche aidants en collaboration avec l'association France Alzheimer

La CCSS a également participé au forum sur l'autonomie numérique à destination des seniors organisé par l'association de Santé, d'éducation et de prévention de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur (ASEPT Paca).

4.4 Les Programmes d'Accompagnement du Retour à Domicile (PRADO)

Le service de retour à domicile Prado a été créé par l'Assurance Maladie en 2010, pour accompagner la sortie anticipée du patient hospitalisé et fluidifier le parcours hôpital-ville.

→ 670 adhésions

4.5 Les Délégués Numériques en santé

LES DÉLÉGUÉS NUMÉRIQUES EN SANTÉ	
Nombre de contacts téléphoniques	489
Nombre de visios	216
Nombre de visites	120
Nombre de télé-assistances	34
	119

4.6 L'accompagnement des Délégués Assurance Maladie (DAM)

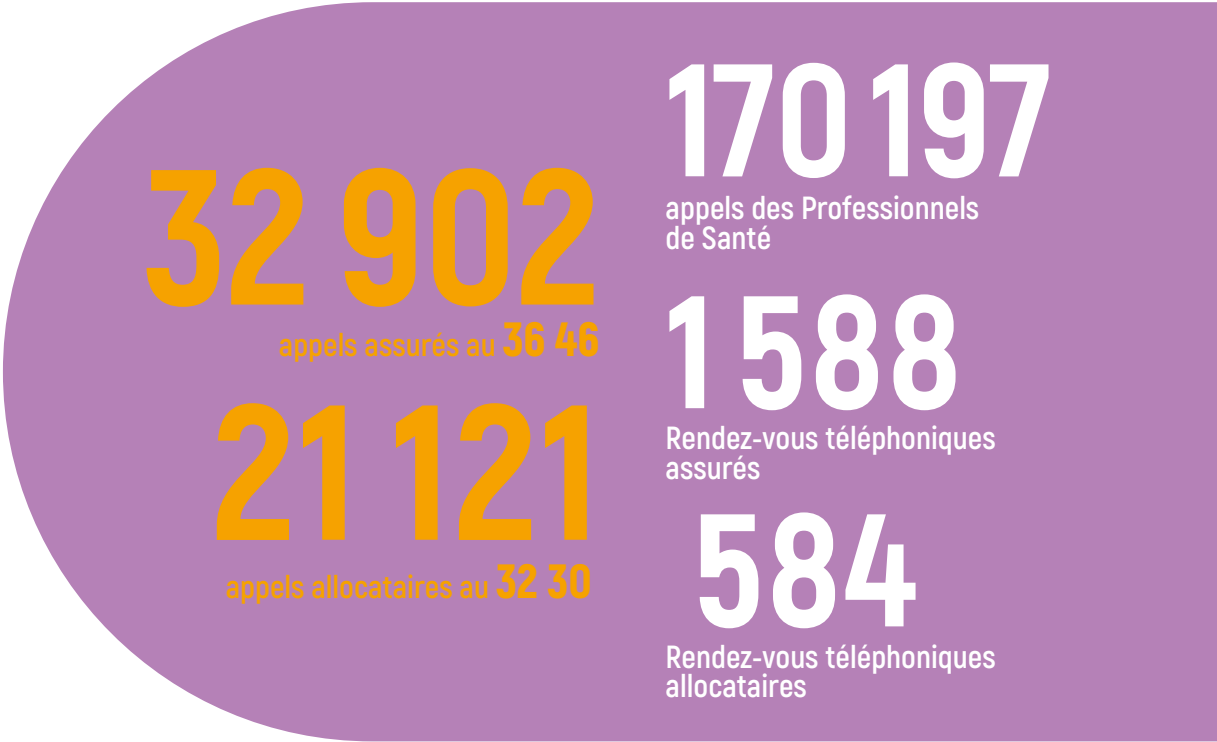


Les campagnes réalisées auprès des médecins généralistes portaient sur les thématiques suivantes : les transports, les antibiotiques, les indemnités journalières, la santé mentale des ados, la promotion du dispositif « assistants médicaux ».

Côté pharmaciens, les campagnes portaient sur la délivrance des médicaments onéreux, la délivrance des capteurs de glycémie, la saisie du numéro RPPS du prescripteur et sur la délivrance de kit pour le cancer colorectal.

Enfin, une campagne a été effectuée auprès des audioprothésistes pour leur rappeler les règles de facturation.

4.7 L'accueil téléphonique



4.8 Les courriels



4.9 La médiation – conciliation

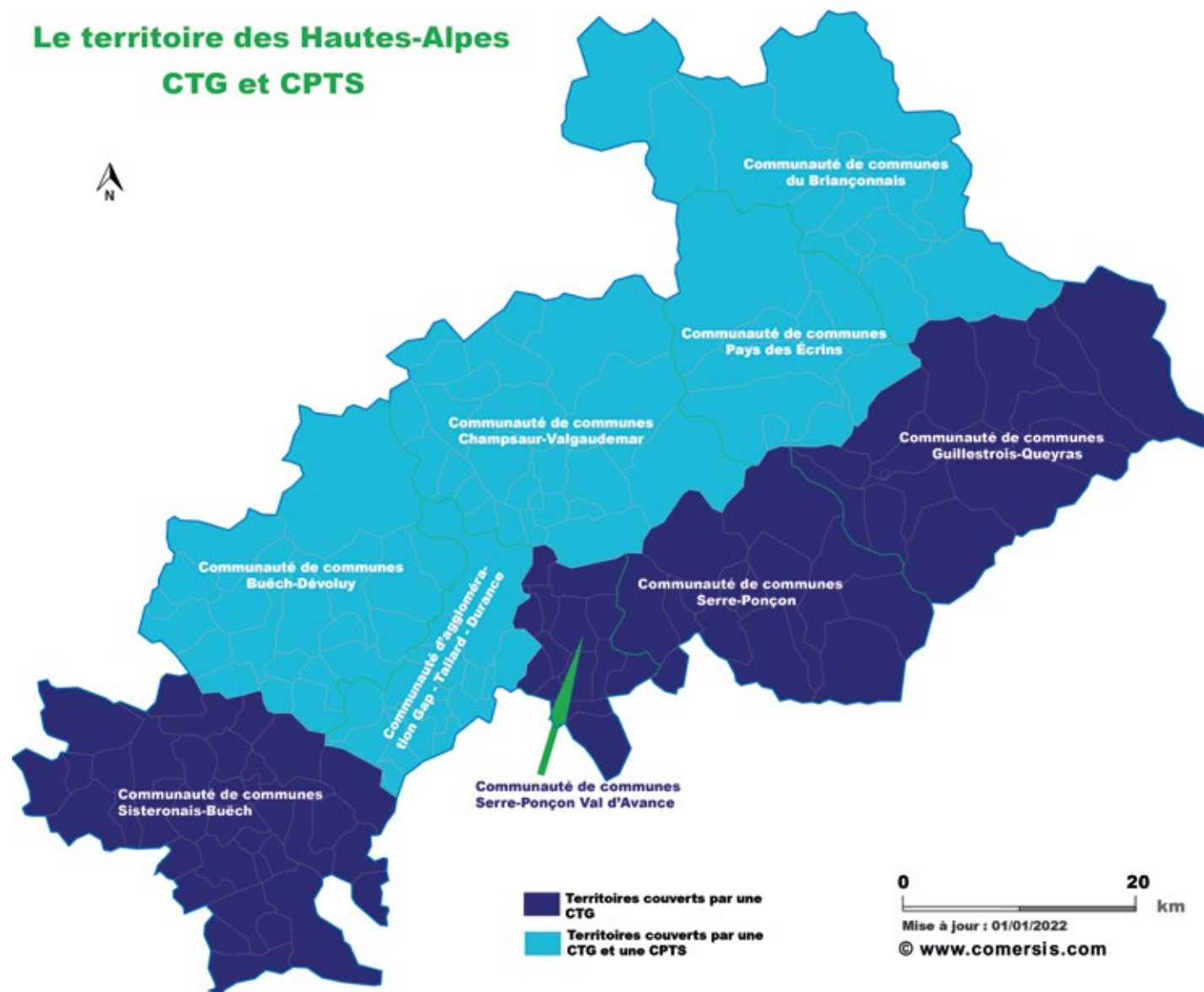
La médiation ou la conciliation consiste à rétablir le lien entre l'utilisateur et l'organisme en favorisant notamment le règlement des situations conflictuelles à l'amiable.

Le médiateur met en œuvre un service spécifique et un traitement attentionné des dossiers pour lesquels il est saisi.



5 UNE PRÉSENCE RENFORCÉE SUR LE TERRITOIRE

Le territoire des Hautes-Alpes CTG et CPTS



5.1 Les Conventions Territoriales Globales

La convention territoriale globale est un projet de territoire. C'est une déclinaison du schéma départemental de service aux familles. Avant de pouvoir signer cette convention, un important travail est réalisé en amont par les deux conseillères techniques territoriales de la CCSS.

Les thématiques couvertes par la CTG (petite enfance, jeunesse, parentalité et animation de la vie sociale) se sont étoffées et incluent désormais : l'accès aux droits, la prévention en santé et le logement.

En 2023, 4 conventions Territoriales Globales ont été signées :

- ▶ CTG Aiguilles le 9/02/2023
- ▶ CTG Buëch Dévoluy le 14/02/2023
- ▶ CTG Embrun le 20/02/2023
- ▶ CTG Briançon le 27/02/2023.

La totalité du territoire Haut-Alpin est couvert par une CTG.

→ **100%** du département des Hautes-Alpes couvert

5.2 Le Schéma Départemental de Services aux Familles (2022-2026)

Le 14 avril 2023 a eu lieu, dans nos locaux, la signature du Schéma Départemental de Services aux Familles (Sdsf).

Le Sdsf permet d'identifier les territoires prioritaires afin de réduire les inégalités d'accès aux services, de favoriser la création de nouvelles solutions d'accueil pour les enfants et les jeunes et développer des actions de soutien à la parentalité.

Il contribue à réinterroger les méthodes de travail avec les partenaires et faire le lien entre les problématiques et les objectifs des politiques de la petite enfance, de

la jeunesse, de la parentalité, de l'animation de la vie sociale.

Les Conventions Territoriales Globales (Ctg) signées par la CCSS avec les collectivités locales, déclinent quelques-uns des objectifs stratégiques du Sdsf au plus près des territoires.

Les services de la CCSS ont participé activement à la rédaction de ce schéma et ont animé les différents groupes de travail afin de permettre sa construction.

5.3 Pacte des Solidarités

La Ccss a participé au travail sur l'élaboration du Pacte des Solidarités, projet piloté par le Conseil Départemental des Hautes-Alpes.

Quatre axes prioritaires composent le Pacte des solidarités dont découlent des actions concrètes :

- ▶ La prévention de la pauvreté et la lutte contre les inégalités dès l'enfance
- ▶ L'amplification de la politique d'accès à l'emploi pour tous
- ▶ La lutte contre la grande exclusion grâce à l'accès aux droits
- ▶ La construction d'une transition écologique et solidaire

La Ccss a pu évoquer et faire des propositions sur différentes thématiques :

- ▶ Les modes d'accueil : création de places de crèches AVIP (réservées aux personnes en recherche d'emploi)
- ▶ Le soutien à la parentalité, monoparentalité, jeunesse
- ▶ L'accès aux droits : coordination avec les Espaces France Services (EFS)
- ▶ La prévention de l'expulsion locative, les situations de non-décence des logements
- ▶ La prévention santé : l'alimentation

5.4 Les Communautés Professionnelles Territoriales de Santé (CPTS)

La CPTS réunit des professionnels de santé, des maisons de santé pluri-professionnelles, des centres de santé, des équipes de soins primaires etc.

Son rôle : améliorer l'organisation des soins de ville pour faire face aux enjeux du virage ambulatoire (croissance des maladies chroniques, tension démographique pour certaines catégories de professionnels de santé) et développer l'exercice coordonné entre la ville et l'hôpital.

La Ccss a poursuivi ses efforts pour promouvoir la création de nouvelles CPTS sur les parties du territoire Haut-Alpin non couvertes afin de mieux répondre aux besoins de la population en terme d'accès territorial aux soins, notamment pour les maladies chroniques. L'accès à un médecin traitant et l'accès aux soins non programmés sont des priorités.

FOCUS SUR L'ACTION « ASSURÉ EN AFFECTION LONGUE DURÉE (ALD) SANS MÉDECIN TRAITANT.

En France, plus de 700 000 personnes en affection longue durée (ALD), c'est-à-dire porteuses d'une maladie grave et/ou chronique nécessitant un suivi régulier, n'ont pas de médecin traitant alors même que ce sont elles qui ont le plus besoin d'un accompagnement personnalisé.

Dans le département des Hautes-Alpes en mars 2023 :

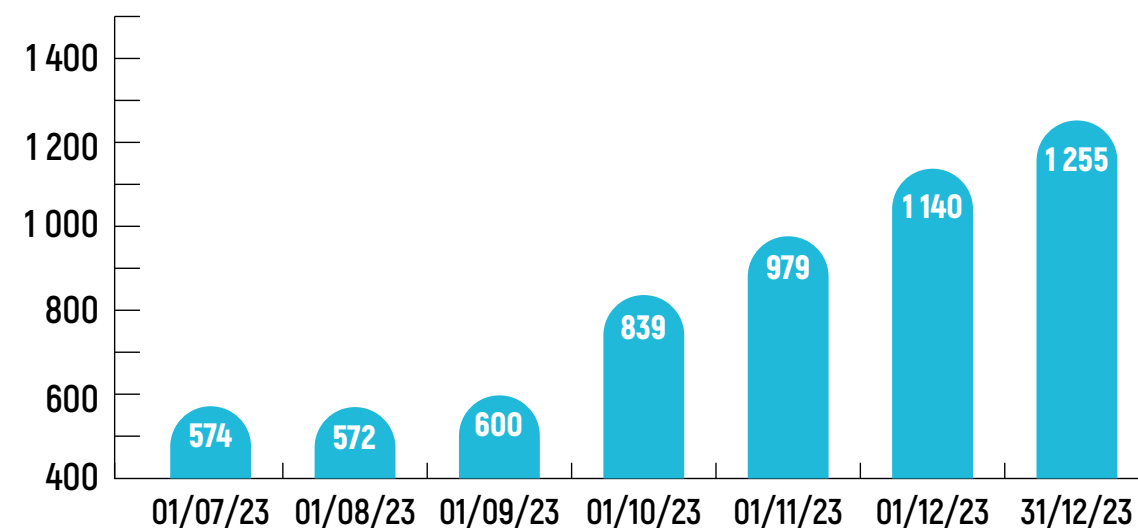
- ▶ 8 962 assurés de plus de 16 ans étaient sans médecin traitant (7,10 % des assurés)
- ▶ 615 assurés (tout âge) en ALD (0,49 % des assurés)

La CCSS a été le chef de file départemental pour mobiliser les partenaires sur cette action : les CPTS, l'Agence Régionale de santé, les Communautés de Communes, Préfet...

Un plan d'actions national a été décliné localement visant en premier lieu à informer tous les assurés concernés.

Les résultats au 31 décembre 2023 confirment la mobilisation des acteurs dans notre département, puisque les Hautes-Alpes enregistrent le meilleur taux de patients en ALD avec un médecin traitant, avec un score de 98,15%, le taux régional étant de 96,35 % et le taux national de 95,82%.

ÉVOLUTION DU NOMBRE D'ASSURÉS HAUTS-ALPINS EN ALD AYANT TROUVÉ UN MÉDECIN TRAITANT AU COURS DE L'ANNÉE 2023



En 2023, **1 255** assurés en ALD ont trouvé un médecin traitant → Au total, **98,15%** des assurés en ALD sont suivis par un médecin traitant

5.5 Les COPIL « actions territoriales »

Cette gouvernance réunit les services des 2 branches Assurance Maladie et Famille (Service Action Sanitaire et Sociale, Gestion du Risque, Centre d'Examens de Santé, Relation Client et Travailleurs Sociaux) autour des actions à mettre en œuvre sur le département avec les partenaires. Elle a comme point d'ancrage : les dispositifs CPTS et

CTG. L'objectif est de capitaliser, à partir d'un diagnostic territorial unique par territoire (grâce aux données et outils des 2 branches) un programme coordonné d'actions et de projets à mener en mode bi-branches avec les partenaires territoriaux, pour répondre aux besoins des populations, en cohérence avec les projets nationaux.

6 GARANTIR L'ACCÈS AUX DROITS

L'ACCÈS AUX DROITS DE LA BRANCHE ASSURANCE MALADIE

Le service Droit et Relation Client a fait l'objet d'une réorganisation pour évoluer et développer le middle office. En 2023, il convient de noter la nette amélioration de nos délais de traitement de la Complémentaire Santé Solidaire au bénéfice de nos assurés les plus fragiles.



Un nouvel outil a été déployé pour permettre aux assurés et aux partenaires qui les accompagnent d'adresser leurs demandes de prestations par voie dématérialisée : **Dépôt Doc** (depotdoc.fr)



MON ESPACE SANTÉ

Mon espace santé est un espace numérique personnel et sécurisé, proposé par l'Assurance maladie et le ministère de la Santé, qui a vocation à devenir le carnet de santé numérique de tous les assurés.

Il permet à chaque patient de retrouver toutes ses informations de santé. Le médecin traitant et d'autres professionnels de santé peuvent aussi l'alimenter. L'utilisateur peut renseigner son profil médical

Mon espace santé comprend le Dossier Médical Partagé (DMP), le profil médical et une messagerie.

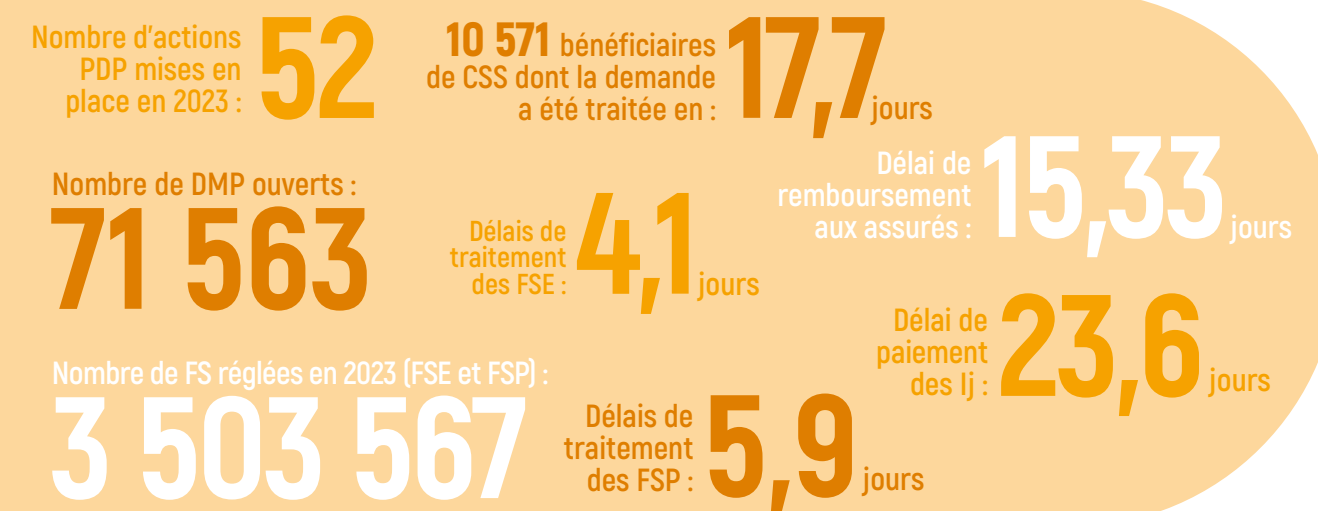
Mon espace santé s'est déployé auprès des assurés Hauts-Alpins en 2023. Chaque assuré a reçu un e-mail ou un courrier de l'Assurance maladie pour l'informer de la mise à disposition de ce nouveau service numérique personnel et sécurisé.

Pour accompagner dans la prise en main de cette plateforme, plusieurs actions ont été menées. La CCSS a notamment eu la visite de la responsable régionale des ambassadeurs « Mon espace santé » qui a assuré la promotion de cet espace auprès de nos assurés et des salariés.

LA PRÉVENTION DE LA DÉSINSERTION PROFESSIONNELLE

À la suite d'un arrêt de travail, certains salariés peuvent rencontrer des difficultés à reprendre leur emploi. Le Service social de la Carsat détecte les personnes en difficulté et leur propose des reclassements professionnels. Un lien est ensuite effectué avec le service prestations de la CCSS et le Service Médical pour le maintien du paiement des indemnités journalières.

L'ASSURANCE MALADIE RÉSUMÉE EN QUELQUES CHIFFRES :



L'ACCÈS AUX DROITS DE LA BRANCHE FAMILLE

Les équipes ont su rester mobilisées et impliquées au quotidien en s'adaptant aux changements, comme le montrent la réussite du déploiement des réformes nationales liées à la mise en place de la déconjugalisation de l'allocation aux adultes handicapés et la prise en charge de la nouvelle aide aux victimes de violences conjugales

Focus : Aide aux Victimes de Violences Conjugales (AVVC)

À compter du 1^{er} décembre, conformément à la loi du 28 février 2023, les victimes de violences conjugales peuvent désormais demander une nouvelle aide financière attribuée sous 3 à 5 jours, pour faire face aux dépenses immédiates et faciliter un nouveau départ.

D'un montant minimum de 240€ jusqu'à 1 330€ selon les ressources du demandeur et le nombre d'enfants à charge, elle est versée en une fois.

Selon la situation financière et sociale de la personne victime de violences, les caisses versent cette prestation sous forme d'une aide non remboursable ou d'un prêt sans intérêt. Dans ce dernier cas, l'auteur des violences pourra être condamné à rembourser le prêt à la place de la victime.

10 demandes traitées en 2023
en moins de 5 jours et
7 378€ versés soit une moyenne
de **737€**/bénéficiaire.

LA PETITE ENFANCE

La conciliation de la vie familiale, professionnelle et sociale demeurant un objectif important en branche Famille, la Paje (Prestation d'Accueil du Jeune Enfant) est versée en

faveur des Familles pour les aider dans l'accueil, la garde et l'éducation des enfants. Elle se divise ainsi en plusieurs composantes.

bénéficiaires de la PAJE **3 045** Allocation de base **2 625** Prestation partagée d'éducation de l'enfant **376**

Complément mode de garde Assistante Maternelle **1 092** Complément mode de garde Domicile **64** Complément mode de garde Structure **65**

La CCSS soutient également l'offre d'accueil des jeunes enfants en participant au financement des structures et en versant une aide à l'installation pour les

assistant(e)s maternel(le)s. Elle contribue à la fois à l'augmentation du nombre de places et à l'amélioration de la qualité de l'accueil.

Nombre de places de gardes pour les enfants : **1 050**

426 assistants maternels agréés pour une capacité d'accueil de **1 358** enfants

41 EAJE financés pour un montant de **6 926 601€**

10 aides à l'installation des assistant(e)s maternel (le)s versées pour un montant total de **8 400€**

20 Mam dans les Hautes-Alpes pour une capacité d'accueil de **212** enfants

L'ENFANCE ET LA JEUNESSE

Après la famille et l'école, les loisirs représentent une part importante de l'environnement quotidien des enfants. Ils peuvent être accueillis dans des structures de loisirs pendant ou en dehors des jours d'école, avec ou sans hébergement. Les Contrats locaux d'accompagnement à la scolarité (Clas) sont également des dispositifs partenariaux qui proposent aux enfants et aux jeunes, en dehors du temps scolaire, l'appui et les ressources dont ils ont besoin pour s'épanouir et réussir à l'école.

La CCSS accompagne le parcours éducatif des enfants de 3 à 11 ans en leur proposant une offre d'accueil de qualité et accessible financièrement, sur l'ensemble des temps libres hors temps scolaire et elle finance également les Clas.

De plus, des professionnels de l'éducation ou de l'animation assurent une présence éducative sur les réseaux sociaux.

Enfin, la CCSS développe différents leviers pour favoriser l'accès des jeunes aux formations Bafa.

1 257 bénéficiaires d'Aide aux Temps Libres

82 ALSH sont financés par la CCSS pour un montant total de **600 523€**

Financement d'un montant de **116 353€** de **19** contrats d'accompagnement à la scolarité pour **395** enfants bénéficiaires

Financement d'une aide au BAFA pour un montant total de **18 408€** en faveur de **97** jeunes

LES AIDES AUX VACANCES

14 bénéficiaires de l'aide aux transports pour un montant total **2 000€**

388 bénéficiaires de l'Aide aux Vacances Enfants (AVE) pour un montant total de **118 668€**

192 bénéficiaires de l'Aide aux Vacances Famille (AVF) pour un montant total de **103 575€**

Il s'agit pour la branche Famille de soutenir une offre de qualité pour les familles et les enfants et d'articuler le travail des acteurs locaux, qui organisent ces départs pour les enfants et les familles.

La CCSS apporte une aide financière pour faciliter le départ en vacances en s'appuyant sur le dispositif « Vacaf » au travers des Aides aux Vacances Famille (AVF) et Aides aux Vacances Enfants (AVE). Ces aides sont complétées par une aide aux transports.

LA PARENTALITÉ

La Caisse commune de Sécurité sociale des Hautes-Alpes accompagne les parents pour les soutenir dans leur rôle et les accompagner dans les changements familiaux.

La CCSS y contribue au travers de ses financements et son accompagnement technique via le Réseau d'Appui et d'Accompagnement à la parentalité (REAPP)

40 actions financées via le REAPP soit un total de **72 222€** pour 2 076 familles bénéficiaires.

5 Lieux d'Accueil Enfants Parents (Laep) financés pour **13 929€**

2 médiateurs financés et **145** médiations effectuées en 2023

L'ANIMATION DE LA VIE SOCIALE

L'animation de la vie sociale s'inscrit en complémentarité des offres d'intervention sociale. Les structures de l'animation de la vie sociale, principalement représentées par les centres sociaux et les espaces de vie sociale, représentent un outil privilégié pour faciliter l'intégration sociale des familles dans leur environnement et contribuer à la cohésion sociale sur les territoires. Elles permettent l'inclusion sociale et le développement des liens sociaux.

Les centres sociaux

743 354€

Montant accordé en 2023 au titre des prestations de service « Animation globale et coordination » « Animations collectives Familles » et subventions.

Les espaces de vie sociale

44 655€

Montant accordé en 2023 au titre de la prestation de service « Espace de vie sociale animation locale » et subventions.

LE CADRE DE VIE ET L'HABITAT

En complément des aides apportées à ses allocataires, la CCSS mène une politique de logement qui favorise les conditions de logement et le cadre de vie des familles et des jeunes. La CCSS soutient financièrement les Foyers de Jeunes Travailleurs (Fjt). Les Fjt sont des structures qui assurent

l'accueil (hébergement et restauration) principalement de jeunes majeurs qui travaillent ou sont inscrits dans un processus d'insertion professionnelle. Dans le département des Hautes-Alpes, il existe 2 Foyers de Jeunes Travailleurs.

24 039 756€

versés au titre de l'aide au Logement en faveur de 9 334 bénéficiaires

Subvention d'un montant de 7 450€

à l'Association Départementale Information Logement (Adil)

Subvention d'un montant de 23 000€

au Conseil Départemental pour le Fonds Solidarité Logement (Fsl)

84 716€

versé au Fjt de Gap et

18 310€

versés au Fjt de l'Argentière-la-Bessée.

7 AMÉLIORER ET SÉCURISER LA DÉLIVRANCE DES PRESTATIONS AINSI QUE L'EFFICACITÉ DU SYSTÈME DE SOINS

LES CONTRÔLES

Au sein de la branche Famille, le plan de contrôle interne 2023 a évolué pour renforcer l'efficacité et introduire la notion clé de performance et de responsabilisation. Le pilotage de la performance des organismes a ainsi été effectué au travers de nouveaux processus qui incluent l'ensemble des moyens de maîtrise du contrôle interne et le suivi s'est effectué via un outil commun PilPAC.

Les contrôles réalisés peuvent prendre différentes formes :

- Le contrôle des données déclarées par les allocataires afin de s'assurer que les déclarations sont conformes à la réalité. Ces contrôles peuvent être réalisés sur pièces ou leur domicile ou sur rendez-vous, pour vérifier que les situations déclarées sont bien la réalité.

- La vérification de la qualité des dossiers traités par les agents de la CCSS pour s'assurer de la conformité du traitement par rapport à la réglementation et consignes applicables.

- L'évaluation des dispositifs de contrôles internes.

Par ailleurs, l'année 2023 a été marquée par la période de formation du nouveau contrôleur des situations individuelles de la branche famille, ce qui lui a permis de démarrer son activité en juillet 2023 et a limité les capacités de contrôle au cours du 1^{er} semestre.

Au sein de l'Assurance Maladie, un Plan de Contrôle Socle Ordonnateur (PCSO) est établi conformément aux référentiels processus et suivi à travers l'outil PMR. Le Plan de Contrôle Socle du Directeur Comptable et Financier (PCSAC) est décliné localement par le service maîtrise des risques (MDR) de la DCF.

PRESTATIONS LÉGALES FAMILLE		
CONTRÔLES	NOMBRE	IMPACT FINANCIER
Contrôles sur place	52	363 K€
Datamining pièces	207	212 K€
RAC annuels	852	628 K€
CONTRÔLES	NOMBRE	IMPACT FINANCIER
Métier	4 816	394 K€
Évaluation	571	18 K€
Données entrantes (hors datamining)	730	79 K€
INDICATEURS DE QUALITÉ DE LIQUIDATION (IQL)	NOMBRE	IMPACT FINANCIER
IQL0 (objectif local : 92,6%)	94,5%	93,3%
IQL6 (objectif local : 95,0%)	96,1%	96,2%

PRESTATIONS MALADIE/AT-MP		
CONTRÔLES ORDONNATEURS (hors activités mutualisées)	NOMBRE	IMPACT FINANCIER
Plan de contrôle socle	52	3 K€
CONTRÔLES DCF - PLAN DE CONTRÔLE SOCLE (hors activités mutualisées)	NOMBRE	IMPACT FINANCIER
TOTAL	16 195	87 K€
CONTRÔLES DCF - PAIEMENTS MULTIPLES (y compris activités mutualisées)	NOMBRE	IMPACT FINANCIER
TOTAL	2 825	224 K€

SÉCURISATION DE TROIS PRINCIPAUX DOMAINES

- Risque d'erreur dans le calcul des prestations
- Risque de données entrantes erronées
- Risque d'évaluation erronée du dispositif de contrôle interne (évaluation de l'efficacité des actions de contrôle interne)

LE CONTENTIEUX

Au niveau de la branche Famille, 8 nouveaux dossiers ont été défendus devant les juridictions en 2023.

1 dossier défendu devant le tribunal judiciaire
170 dossiers défendus devant le tribunal administratif

100% de décisions favorables à la CCSS

Au niveau de l'Assurance Maladie, 68 nouveaux dossiers ont été défendus devant les juridictions en 2023 :

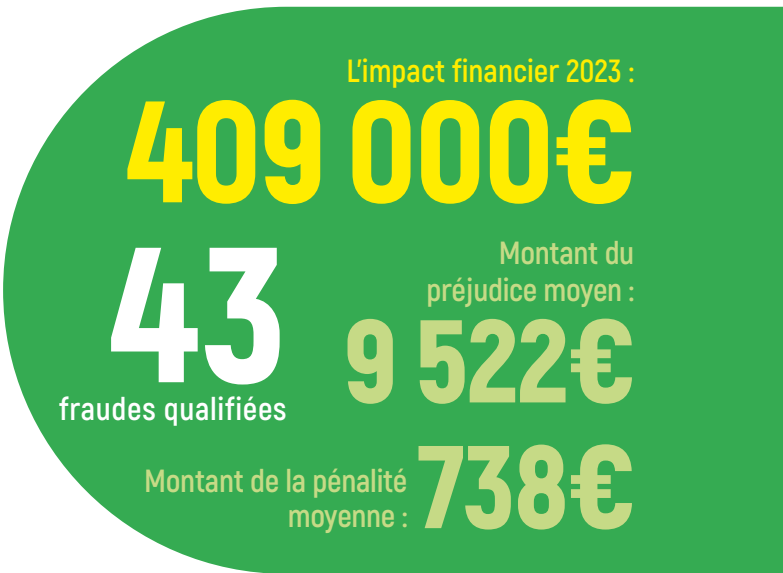
62 dossiers défendus devant le tribunal judiciaire
5 dossiers défendus devant la Cour d'Appel
1 dossier défendu devant la Cour de Cassation
77% de décisions favorables à la CCSS

LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE

En ce qui concerne la branche Famille, dans le cadre du renforcement des actions de lutte contre les abus et les fraudes, la loi de financement de la Sécurité sociale pour 2023 a fait évoluer la procédure de la qualification de fraude et du prononcé de la sanction en intégrant :

- La suppression du recours gracieux en cas de prononcé d'une pénalité administrative. La décision définitive du Directeur prononçant la pénalité est uniquement susceptible d'un recours devant le Tribunal Judiciaire.
- Un avis obligatoire de la Commission des pénalités avant le prononcé de la sanction par le Directeur de l'organisme si le préjudice est supérieur à 4 PMSS [Plafond Mensuel de la Sécurité Sociale]. Ce qui équivaut à 14 664€ pour 2023.

Enfin, auparavant quantifié en nombre de dossiers qualifiés de fraude, l'objectif annuel est maintenant fixé en préjudice financier soit, un objectif de 404 000 € pour la CCSS des Hautes-Alpes.



Au niveau de l'Assurance Maladie, l'année 2023 a également été marquée par une forte augmentation des objectifs CPG en matière de lutte contre la fraude.

Or il convient de noter un faible ciblage du département dans le cadre des programmes contentieux nationaux, nécessitant un investissement significatif de l'organisme en matière de détection locale. Les actions ainsi entreprises ont permis d'atteindre l'ensemble des objectifs en 2023 :

	MONTANT DE PRÉJUDICE SUBI	MONTANT DE PRÉJUDICE ÉVITÉ
Objectifs	460 000 €	158 000 €
Résultats	470 281 €	170 661 €

LE RECouvreMENT

L'unité Recouvrement Unifié des Créances assure le recouvrement amiable ou contentieux des créances sur les deux branches

Côté Assurance Maladie, il convient de noter que le recouvrement des créances participations forfaitaires et franchises a repris en 2023, après avoir été suspendu pendant la crise sanitaire.

BRANCHE FAMILLE		OBJECTIFS
Taux de recouvrement des indus non frauduleux à 24 mois	87,90%	88%
Taux de recouvrement des indus frauduleux à 48 mois	68%	76%
BRANCHE ASSURANCE MALADIE		OBJECTIFS
Taux de recouvrement des indus à 12 mois	98,86%	98%
Taux de recouvrement des indus à 24 mois	98,87%	99%

LA SÉCURITÉ DES DONNÉES, DES BIENS ET DES PERSONNES

Chaque salarié de la CCSS doit être un acteur de la confidentialité et de la sécurité des données dont l'organisme a la charge. Tout au long de l'année, une communication est menée pour rappeler les principes à adopter, notamment via des informations régulières diffusées sous cafcom.

Un référentiel unique de sécurité des systèmes d'informations spécifiques aux CCSS a été finalisé en 2023 à l'issue du travail réalisé en commun avec la CCSS de Lozère, la CNAM, la CNAF et l'ACOSS.

Par ailleurs, pour faciliter le suivi des incidents de sécurité des systèmes d'information, un outil de gestion des

incidents, depuis la collecte jusqu'au suivi de la résolution, a été mis en place (SISSI).

Dans le cadre du Plan de Continuité de l'Activité, la CCSS bénéficie désormais d'un outil de suivi PILPAC PCA et elle a activé l'outil SMARTPUSH PCA qui permet une communication par SMS en cas d'alerte vers les collaborateurs ayant donné leur numéro de téléphone mobile.

Enfin, une nouvelle signalétique sûreté a été déployée dans les bâtiments et des exercices de sûreté et de sécurité ont été organisés.

RGPD

Conformément à la loi Informatique et Libertés et/ou au RGPD (Règlement général sur la Protection des Données), lorsqu'un assuré ou un allocataire s'oppose à ce que la CCSS utilise ses données personnelles, il a la possibilité d'en faire la demande en indiquant précisément le traitement pour lequel il s'oppose à la gestion de ses données personnelles.



8

NOTRE POLITIQUE DE PRÉVENTION

8.1 Le Centre d'Examens de Santé

La solidarité s'illustre notamment au travers des services et des actions développées à destination des publics les plus fragiles en matière de prévention en santé.

Le Centre d'examens de santé a permis à 667 assurés de faire un point sur leur santé mais pas que...

Dans le cadre des travaux menés par un groupe de travail constitué début 2023 pour déterminer la place du CES au sein de la Caisse Commune de Sécurité Sociale, il a été proposé le rattachement du CES au service Gestion du Risque/Relation avec les Professionnels de Santé en charge de la prévention. Cette future intégration du Centre d'Examens de Santé « au service GDR / RPS serait dans le droit fil des orientations nationales, et l'importance donnée à la prévention dans la nouvelle COG maladie.

Pour renforcer sa visibilité, le CES a offert aux assurés la possibilité de prendre rendez-vous sur Doctolib.

LES AVANTAGES DE DOCTOLIB

- ▶ Alléger la charge administrative de gestion des rendez-vous : planification, gestion des annulations, rappels de rendez-vous se font directement dans Doctolib.
- ▶ Favoriser le présentisme des consultants par une gestion autonome des rendez-vous en offrant la possibilité d'annuler et de reporter l'examen. De plus l'envoi automatique de SMS permet de rappeler le jour et l'heure de rendez-vous ;

→ **667** Examens de Prévention en Santé réalisés

8.2 Dépistage des cancers

59,11%

taux de participation au dépistage du cancer du sein

31,25%

taux de dépistage du cancer colorectal

73,90%

taux de dépistage du cancer du col de l'utérus

Les taux de dépistage dans le département des Hautes-Alpes sont supérieurs à la moyenne nationale.

M'TDENTS

Grâce au dispositif M'T dents, l'Assurance maladie offre, tous les 3 ans, un rendez-vous et, si besoin, des soins chez le dentiste aux enfants dès l'âge de 3 ans et aux jeunes jusqu'à l'âge de 24 ans.

Dans le cadre de la politique de prévention de l'Assurance Maladie, avoir des bonnes habitudes d'hygiène dentaire empêche l'apparition de caries. C'est la raison pour laquelle l'Assurance maladie a créé le programme de prévention M'T dents.

En 2023, le service prévention de la CCSS a contribué au dispositif en proposant des séances collectives de sensibilisation dans les établissements scolaires.

→ **300** enfants ont participé aux séances collectives de sensibilisation

→ **140** enfants ont pu bénéficier d'un dépistage

ESCAPE GAME

Les 13, 14 et 15 mars 2023, les chargés de prévention ont animé un Escape Game « Sortez Ameli de là ! » au Pôle universitaire de Gap.

L'objectif de ce jeu en équipe est d'expliquer aux étudiants les bons réflexes à suivre pour préserver leur santé

et de leur communiquer des messages de prévention. L'apprentissage se fait par une pédagogie active, ludique et collective.

→ **182** étudiants ont participé à l'Escape Games

FORMATION PREMIERS SECOURS EN SANTÉ MENTALE

Pour la deuxième année consécutive, le service prévention de la Ccsc a organisé une formation sur les premiers secours en santé mentale, les 16 et 17 octobre 2023.

Les objectifs de cette formation étaient d'acquérir des connaissances de base concernant les troubles de santé mentale, d'appréhender les différents types de crises en santé mentale, de développer des compétences

relationnelles, faire face aux comportements agressifs, tester et s'approprier un plan d'action qui peut être utilisé pour apporter un soutien immédiat sur des problèmes de santé.

En 2023 → **12** structures associatives haut-alpines en lien avec les jeunes ont bénéficié de cette formation

9 NOS MISSIONS GÉRÉES POUR LE RÉSEAU DES CAF/CPAM

9.1 L'AJPP et l'AJPA

La CCSS assure la gestion de l'Allocation Journalière de Présence Parentale (Ajpp) et de l'Allocation Journalière Proche Aidant (Ajpa) pour les caisses de la région PACA Corse.

L'Ajpp est une prestation qui peut être versée aux allocataires qui s'occupent de leur enfant gravement malade, accidenté ou handicapé et l'Ajpa est versée aux

allocataires qui arrêtent de travailler ponctuellement ou réduisent leur activité pour s'occuper d'un proche en situation de handicap ou de perte d'autonomie.

→ **3 820** demandes AJPP traitées

→ **1 204** demandes AJPA

9.2 Le Recours contre Tiers (RCT)

Lorsqu'un assuré est victime de blessures, provoquées volontairement ou non par un tiers, en France ou à l'étranger, il se doit de déclarer l'accident auprès de l'Assurance maladie.

À l'aide de cette déclaration d'accident, l'Assurance maladie peut réclamer le remboursement des dépenses de santé qu'elle a engagées pour le compte de la victime auprès du tiers responsable (et le plus souvent son assureur) de l'accident.

La CCSS assure la gestion du recours contre tiers pour les CPAM des Alpes de Hautes-Provence, du Vaucluse et une partie du RCT de la CPAM des Bouches-du-Rhône.

→ **42 530 272€** recouverts soit un montant moyen par bénéficiaire de
→ **25,59€**

RECOURS CONTRE TIERS

AFFAIRES EN COURS
AU 01/01/2023

23 676

AFFAIRES REÇUES EN
COURS D'ANNÉE

24 720

AFFAIRES TERMINÉES
EN 2023

20 715

AFFAIRES EN COURS
AU 31/12/2023

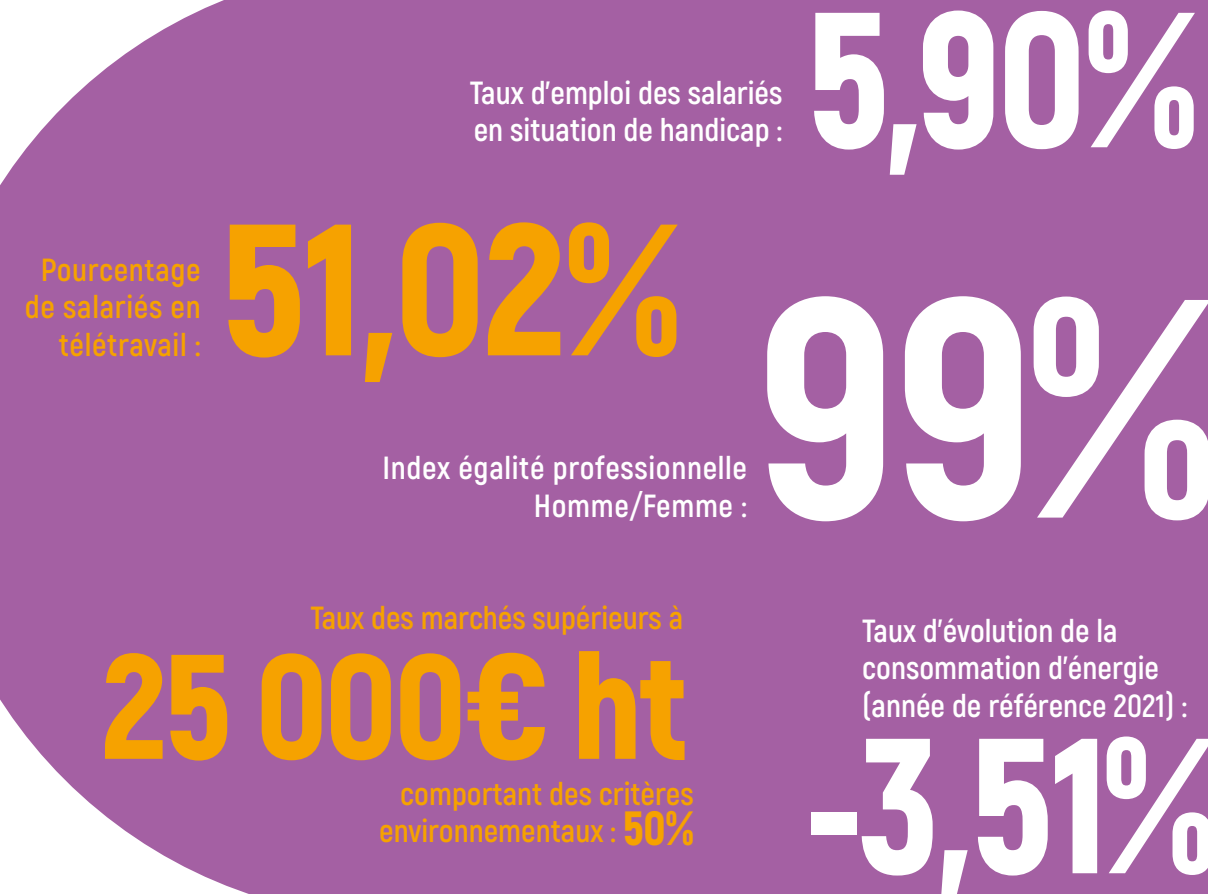
27 681

10 POURSUIVRE NOTRE DÉMARCHE RSO (RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ORGANISATIONS)

Notre engagement dans la démarche RSO se retrouve en 2023 au travers :

- ▶ d'actions concrètes comme les actions de don du sang organisées en interne avec les collaborateurs volontaires, la participation à des événements phares comme l'évènement sportif Gapen'cimes à l'occasion d'Octobre Rose, ...
- ▶ d'actions de communication en interne : présentation en assemblée du personnel du plan d'actions sur la sobriété, déploiement de la campagne UCANSS sur les éco-gestes et sensibilisation régulière des salariés dans la newsletter interne, ...

- ▶ de projets en cours : le tri des déchets, démarrage de négociations sur un forfait mobilité durable (FMD) et dans le cadre de notre projet immobilier, plusieurs propositions ont été faites comme la mise en place de toitures végétalisées, de panneaux photovoltaïques, ainsi que des actions de free cooling.



11

GLOSSAIRE

AAH	Allocation aux adultes handicapés
AEEH	Allocation d'éducation de l'enfant handicapé
AEI	Aide exceptionnelle à l'investissement
AFAS	Aides financières d'action sociale
AFC	Aides financières collectives
AFI	Aides financières individuelles
AJPA	Allocation Journalière de Proche Aidant
AJPP	Allocation journalière de présence parentale
AL	Allocation de Logement
ALF	Allocation de logement à caractère familial
ALS	Allocation de logement à caractère social
ALSH	Accueil de loisirs sans hébergement
ALT	Allocation de logement temporaire
APL	Aide personnalisée au logement
ARS	Allocation de rentrée scolaire
ASF	Allocation de soutien familial
ASFR	Allocation de soutien familial recouvrable
ATL	Aide aux temps libres
AT/MP	Accidents du travail/Maladies professionnelles
AVPF	Assurance vieillesse des parents au foyer
AVVC	Aide aux victimes de violences conjugales
BAFA	Brevet d'aide à la fonction d'animateur
BALI	Base des accompagnements en Ligne
CAF	Caisse d'allocations familiales
CARSAT	Caisse d'assurance retraite et de santé au travail
CEJ	Contrat enfance jeunesse
CES	Centre d'exams de santé
CF	Complément familial
CI	Contrôle interne
CIS	Conseiller informatique service
CLAS	Contrat local d'accompagnement à la scolarité
CLCA	Complément de libre choix d'activité

CNAF	Caisse nationale des Allocations familiales
CNAM	Caisse nationale d'assurance maladie
CNIL	Commission nationale de l'informatique et des libertés
CNGP	Centre national de Gestion de la paie
COLCA	Complément optionnel de libre choix d'activité
COG	Contrat d'objectifs et de gestion
COPIL	Comité de pilotage
CPG	Contrat pluriannuel de gestion
CPOG	Contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion
CPTS	Communauté professionnelle territoriale de santé
CRA	Commission de recours amiable
CSS	Complémentaire santé solidaire
CTG	Convention territoriale globale
DAM	Délégué de l'Assurance maladie
DCI	Démarche contrôle interne
DCGDR	Directeurs coordonnateurs de la gestion du risque
DMP	Dossier médical partagé
DQI	Démarche qualité intégrée
EAJE	Établissement d'accueil jeunes enfants
EFS	Espace France Services
ELSM	Échelon local du service médical
FNASS	Fonds national d'action sanitaire et sociale
FNPEIS	Fonds national de prévention, d'éducation et d'information sanitaire
FS	Feuilles de soins
FSE	Feuilles de soins électroniques
FSP	Feuilles de soins papier
IJ	Indemnités journalières
IQL	Indicateur de qualité de liquidation
IRR	Indicateur de risque résiduel
LAEP	Lieu d'accueil enfants/parents
LFSS	Loi de financement de la sécurité sociale

MAS	Mission accompagnement santé
MSP	Maison de santé pluridisciplinaire
NIR	Numéro d'inscription au répertoire national d'identification des personnes physiques (N° de sécurité sociale)
OPTAM	Option pratique tarifaire maîtrisée
PPA	Prime d'activité
PAJE	Prestation d'accueil du jeune enfant
PASS	Permanence d'accès aux soins
PCA	Plan de continuité de l'activité
PCI	Plan de contrôle interne
PCSAC	Plan de contrôle socle de l'agence comptable
PDP	Prévention de la désinsertion professionnelle
PHARE	Programme harmonisé d'aide au réseau
PILPAC	Pilotage de la performance et de l'amélioration continue
PRADO	Programme d'accompagnement du retour à domicile
PS	Professionnels de santé

PSSI	Politique de sécurité du système d'information
PSU	Prestation de service unique
QF	Quotient familial
RAC	Contrôle Activité Ressources
RAM	Relais assistantes maternelles
RCT	Recours contre tiers
REAAP	Réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents
RGPD	Règlement général sur la protection des données
ROC	Référent offre coordonnée
ROSP	Rémunération sur objectifs de santé publique
RSA	Revenu de solidarité active
RU	Recouvrement unifié
SISSI	Suivi des incidents de Sécurité du système d'information
SOPHIA	Service d'accompagnement de l'Assurance maladie pour les personnes atteintes de maladies chroniques
SPPR	Système de pilotage de la performance du réseau



CAISSE COMMUNE DE SÉCURITÉ SOCIALE
DES HAUTES-ALPES
10, BOULEVARD GEORGES POMPIDOU
CS 50004 - 05025 GAP CEDEX

Suivez notre actualité sur les réseaux sociaux :

