

Rapport de Stage

Louis Borne



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Val-d'Oise

DUT STID

2021-2022

Sommaire

Contenu

| | |
|--|----|
| I. Le contexte d'apprentissage..... | 5 |
| A. L'entreprise | 5 |
| 1. Présentation | 5 |
| 2. Stratégie marketing :..... | 7 |
| 3. Objectifs de progression/ Stratégie..... | 7 |
| 4. Indicateurs économiques et de gestion | 8 |
| 5. Évolution des dépenses de l'AM..... | 9 |
| 6. Culture d'entreprise et politique RH | 10 |
| B. Le service | 11 |
| 1. Activités..... | 11 |
| 2. Objectifs et Enjeux | 11 |
| 3. Organigramme du service BCG | 12 |
| 4. Outils de Gestion | 12 |
| C. Le poste | 13 |
| II. Travaux réalisés | 14 |
| A. La gestion de projet | 14 |
| 1. Méthode de travail | 14 |
| 2. Analyse des besoins..... | 15 |
| B. Indicateurs de performance | 16 |
| 1. Méthodes de prévision..... | 16 |
| 2. Visualisation des indicateurs | 20 |
| C. Suivi de l'activité | 22 |
| 1. Constat..... | 22 |
| 2. Mise en place des requêtes | 22 |
| 3. Difficultés / axes d'améliorations..... | 26 |
| D. Conclusion..... | 26 |
| 1. Plan professionnel..... | 26 |
| 2. Plan personnel..... | 27 |

Remerciements

Avant de commencer, je voudrais remercier les personnes m'ayant permis de réaliser ce stage de fin de diplôme dans les meilleures conditions.

Tout d'abord, mes tuteurs M. LOBET et Mme DJIAN, ils m'ont accueilli au sein du service Budget Contrôle de Gestion et m'ont donné les missions me permettant de découvrir un nouveau domaine tout en restant dans le thème de mes études. Ils ont été là pour moi lorsque j'avais des difficultés dans mes travaux et je les en remercie.

Je souhaiterais aussi remercier l'ensemble des contrôleurs de gestion ayant répondu à mes questions lorsque j'en avais besoin, les deux agents en contrat d'alternance avec qui j'ai eu l'occasion de réaliser des travaux et qui m'ont montré de nouveaux logiciels, de nouvelles méthodes de travail.

Enfin, merci à mon tuteur, à tous mes professeurs de cette année et de l'année précédente, ils m'ont permis d'acquérir des compétences pour ce stage et pour obtenir mon diplôme.

Glossaire

ACM : Adéquation charges moyens
AM : Assurance maladie
AT/MP : Accidents du travail / Maladie professionnelle
BCG : Budget / Contrôle de gestion
CAF : Caisse d'allocations familiales
CNAM : Caisse nationale d'assurance maladie
CODIR : Comité de direction
CPAM : Caisse primaire de l'assurance maladie
CPG : Contrat pluriannuel de gestion
CSG : Contribution sociale généralisée
CSS : Complémentaire santé solidaire
EHPAD : Etablissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes
ETP : Equivalent temps plein
FSE : Feuille de soin électronique
FSP : Feuille de soin papier
FSV : Fonds de solidarité vieillesse
GFE : Gestion des flux entrants
IJ : Indemnités journalières
MAS : Mission accompagnement santé
ONDAM : Objectif National des Dépenses de l'Assurance Maladie
OSCARR : Outil de suivi et de collecte des activités et de répartition des ressources
PE : Prestation en Espèce
PN : Prestation en nature
PRADO : Programme d'accompagnement au retour à domicile
PS : Professionnels de santé
RCT : Recours contre tiers
RG : Régime Générale
RH : Ressources humaines
RMPP : Revenu moyen des personnes en place
RSA : revenu de solidarité active
SSI : Sécurité sociale des indépendants
URSSAF : Unions de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales

Introduction

Pour des dirigeants, il est primordial de connaître la performance de l'entreprise, de mesurer la stratégie adoptée. Ils se doivent de prendre les décisions les plus adéquates. En cela les indicateurs sont indispensables et notamment les indicateurs clés de performance (KPI).

Au sein de la CPAM, les indicateurs du Contrat Pluriannuel de Gestion (CPG) ainsi que le suivi de l'activité permettent de comprendre la situation actuelle de certains services, de certains résultats et ainsi prendre des décisions qui amélioreraient la performance. (voir annexe 2 pour ce qu'est le CPG/COG).

De plus, ces indicateurs sont présentés chaque mois lors d'un CODIR (Comité de direction) et sont utiles pour les différents pilotes de la caisse, ce qui en fait donc un travail principal du service dans lequel je travaille.

C'est pour cela que j'ai choisi la problématique suivante : « Comment mettre en forme, analyser et calculer les indicateurs du CPG et le suivi de l'activité pour représenter la performance de la caisse ? ».

Pour y répondre, je me suis tout d'abord renseigné sur les différents indicateurs du CPG ainsi que leurs modes de calculs. Nous avons réalisé des prévisions pour chacun des indicateurs puis j'ai cherché à les représenter sous forme de graphiques et de tableaux afin d'en tirer les meilleures informations. Enfin, pour le suivi de l'activité, nous avons réalisé des requêtes d'OSCARR à l'aide de BOXI afin que les responsables aient une vue globale sur les activités réalisées par leurs agents.

Je vais commencer par une présentation de l'Assurance Maladie et du contexte dans laquelle elle évolue puis je vous déroulerai mes travaux avec mon organisation.

Pour des raisons de confidentialité, à la demande de la CPAM, les données ont été floutées ou sont fictives.

I. Le contexte d'apprentissage

A. L'entreprise

1. Présentation

L'Assurance Maladie est un organisme de droit privé, qui est rattaché à la Sécurité Sociale et qui pratique une mission publique définie par l'État.

En 1898, la mise en place d'une loi sur les accidents du travail marque le début de la protection sociale. Et ce n'est qu'après 1945 que la sécurité sociale a été fondée avec la mise en place immédiate de l'intégration des risques professionnels une année après. En 1967 la CNAMTS (Caisse Nationale d'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés) a été créée.

En 1994 et 1996 la CNAM se voit recevoir de nouvelles missions avec plus d'autonomie sur la gestion des risques professionnels.

En 2000 la CMU (Couverture Maladie Universelle) a été créée afin de couvrir les soins pour tous.

Enfin, en 2018, la CNAMTS intègre le RSI (régime sociale des indépendants) et devient la CNAM (Caisse Nationale d'Assurance Maladie).

La sécurité sociale se décompose en 5 branches :



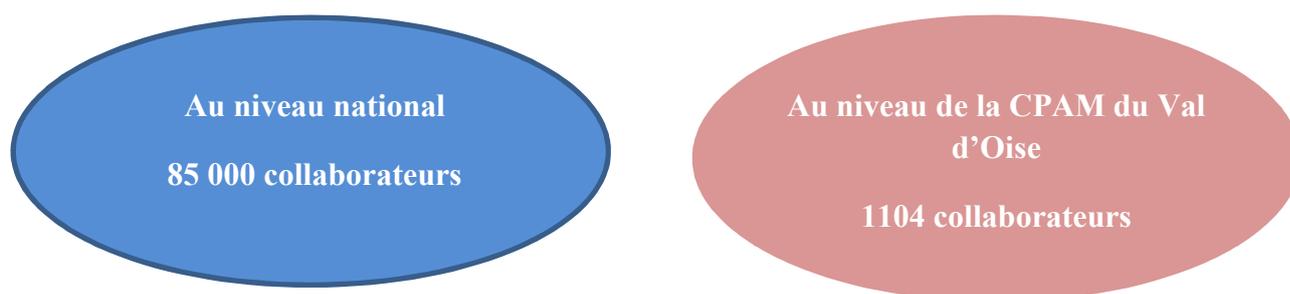
L'assurance maladie joue effectivement un rôle très important dans notre société car elle garantit l'accès universel aux droits et aux soins pour tous.

La Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) est une structure rattachée à la CNAM. Sur le territoire Français 102 CPAM sont implantées. Ainsi chaque département a, au service de ses habitants une, voire deux CPAM.

Ces dernières se positionnent comme un intermédiaire entre les assurés et l'Assurance Maladie. Elle garantit donc une relation de proximité avec les assurés.

Les missions d'une CPAM sont très variées : traiter les feuilles de soins des assurés délivrées au format papier ou en télétransmissions - ce mode de facturation garantit un remboursement rapide – la prise en charge d'indemnités journalières (IJ), mise en place annuellement d'un plan d'action concernant la gestion du risque, mise en place de politique de prévention...

Toutes ses missions, l'Assurance Maladie les effectue avec la préoccupation d'assurer la meilleure qualité de service. Elle s'appuie pour cela sur un réseau de proximité qui couvre l'ensemble du territoire et l'engagement de 85 000 collaborateurs qui agissent à l'échelle départementale, régionale et nationale. Ensemble, au quotidien, ils transmettent les valeurs d'universalité, de solidarité, de responsabilité et d'innovation.



Elle prend en charge les assurés du régime général, c'est la majorité de la population. Elle est principalement caractérisée par les salariés du secteur privé, les travailleurs indépendants mais aussi les étudiants.

Les principaux financeurs de ces organismes sont les entreprises et les administrations à la hauteur de 54% à travers les différentes cotisations, ainsi que les ménages à la hauteur de 46% via principalement les impôts.

2. Stratégie marketing :

Afin de couvrir le maximum d'assurés lors des campagnes de prévention par exemple, l'assurance maladie utilise une multitude de canaux de communication :

- La télévision
- Internet
- Ameli
- Sms
- Réseaux sociaux
- Mails
- Personnels de santé

Tous ces canaux dépendent principalement du message que l'AM souhaite faire passer.

(Par exemple : pour la vaccination COVID 19 ils ont privilégié la télévision pour réaliser une campagne en masse et ainsi sensibiliser le plus grand nombre d'assurés).

Elle utilise aussi ces canaux pour promouvoir ses télé-services mis en place dans le but de faciliter les démarches de ses clients (assurés, Professionnels de Santé et employeurs).

3. Objectifs de progression/ Stratégie

L'assurance maladie est un organisme de système de santé qui doit faire face à 5 grands objectifs :

- Améliorer l'accès aux soins
- Contribuer à l'efficacité du système de soin
- Proposer un Service à un niveau de haute qualité
- Soutenir l'innovation médicale et numérique
- Réussir l'intégration des autres régimes en garantissant un bon fonctionnement efficient de la branche.

(Source : site assurance maladie)

Afin de toujours contribuer à l'amélioration de ses services, l'assurance maladie met en place, en plus du suivi de ces objectifs, plusieurs indicateurs de performance (par exemple : la productivité de chaque service) et de satisfaction (par exemple : les délais de traitement, la précision de la réponse apportée aux assurés...).

Afin d'atteindre ces objectifs, l'assurance maladie met en place plusieurs actions :

- Comprendre et réduire le renoncement aux soins en accompagnant les assurés, ceci afin de lutter contre les inégalités sociales et territoriales d'accès aux soins.
- Faire de la stratégie un axe de la gestion du risque, en renforçant la qualité et la pertinence des parcours de soins, en modernisant les outils de la gestion du risque et en renforçant la qualité des contrôles et de la lutte contre la fraude.
- Simplifier les démarches des assurés et les conditions d'exercices des professionnels de santé.
- Étendre l'offre de service numérique de l'assurance maladie, utiliser le numérique pour améliorer la prise en charge des patients et disposer de systèmes d'information plus agiles.

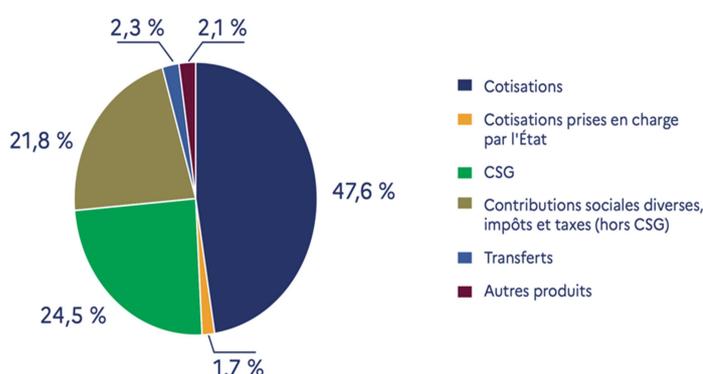
4. Indicateurs économiques et de gestion

Répartition des dépenses de la sécurité Sociale :

L'assurance Maladie représente à elle seule plus de la moitié (54%) des dépenses du Régime Général en 2020, l'assurance vieillesse représente quant à elle 32% des dépenses.

Ce sont les 2 branches qui sont effectivement génératrices de dépenses.

2. Structure des recettes du régime général et du FSV en 2020



A travers le graphique, on voit que les principales sources de revenus de l'assurance maladie sont :

- Les cotisations
- La CSG
- Les contributions sociales diverses

En contrepartie les principales dépenses sont en lien avec :

- Les arrêts de travaux/ accident du travail
- Les Soins médicaux

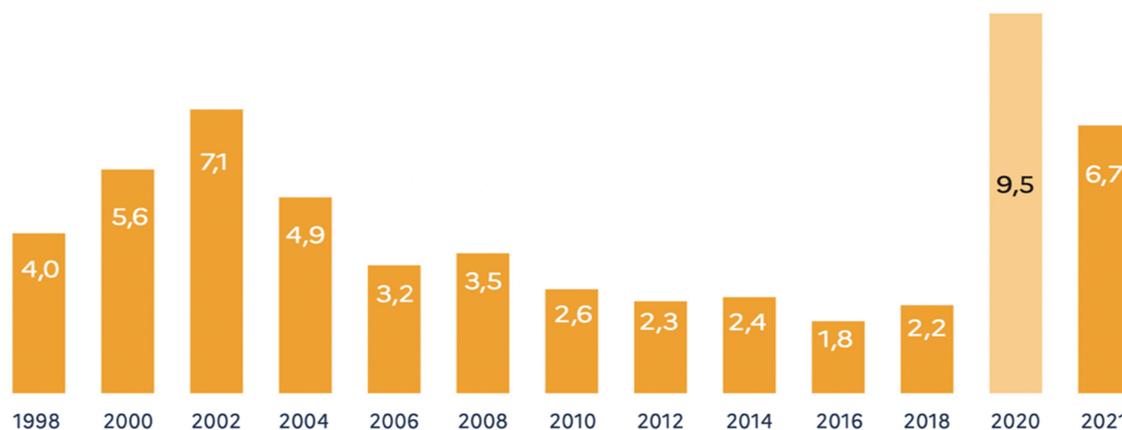
5. Évolution des dépenses de l'AM

Au cours de l'année 2020 les dépenses de l'AM ont considérablement augmenté, suite à la crise sanitaire du COVID 19.

Effectivement, les différentes dépenses supplémentaires étaient majoritairement liées aux tests de dépistage du Covid, l'indemnisation des arrêts de travaux ainsi que la communication menée dans le cadre de la prévention.

Toutes ces dépenses ont engendré un déficit important dans les budgets de l'assurance maladie.

Progression annuelle des dépenses d'assurance maladie en pourcentage



Les objectifs et les budgets fixés étaient ainsi difficiles à atteindre ce qui a engendré une revalorisation des budgets fixés aux caisses.

Par rapport aux objectifs fixés par la CNAM, quelques dépassements sont à notifier en :

- Soins de ville
- Établissements de santé
- Établissements et services médico-sociaux.

Mais les économies relatives aux autres prises en charge et aux dépenses relatives aux fond intervention régional (FIR) ont permis de contenir le dépassement global à 2,3%.

Tableau n°2 : ONDAM en LFSS 2021

| <i>Montants en Md€</i> | Base 2021 | ONDAM 2021 en LFSS 2021 | Taux d'évolution |
|---|------------------|--------------------------------|-------------------------|
| Soins de ville | 93,8 | 98,9 | 5,4% |
| Établissements de santé | 90,0 | 92,9 | 3,3% |
| Établissements et services médico-sociaux | 25,4 | 26,0 | 2,4% |
| <i>Dépenses relatives aux établissements et services pour personnes âgées</i> | <i>13,1</i> | <i>13,6</i> | <i>3,8%</i> |
| <i>Dépenses relatives aux établissements et services pour personnes handicapées</i> | <i>12,3</i> | <i>12,4</i> | <i>0,8%</i> |
| Dépenses relatives au Fonds d'intervention régional | 3,9 | 3,8 | -2,3% |
| Autres prises en charges | 7,2 | 3,8 | -47,8% |
| ONDAM TOTAL | 220,3 | 225,4 | 2,3% |

6. Culture d'entreprise et politique RH

Au sein de l'assurance maladie nous pouvons découvrir une charte de Qualité de Vie au Travail. Plusieurs facteurs de bien-être au travail sont mis en place, comme l'opportunité d'évolution vers des métiers divers et variés.

La mission portée est intéressante et donne un sens au travail effectué. L'équilibre parfait entre vie professionnelle et privée est au cœur des préoccupations de la Direction.

Il y a cinq raisons de rejoindre la CPAM :

- Contribuer à une mission d'intérêt général
- Travailler avec un collectif présent sur tout le territoire
- Rejoindre un employeur responsable
- Participer à des projets riches et innovants
- Construire un parcours qui nous ressemble

B. Le service

1. Activités

Le service m'accueillant pour mon stage est le service BCG (Budget et Contrôle de Gestion). Au sein de l'assurance maladie ce service est en charge de plusieurs activités :

- Les statistiques et le suivi de la production
- La Gestion de Budget
- L'Analyse des indicateurs de performance

Ces activités sont effectivement complémentaires et elles nous permettent de faire de la consolidation de données afin de nous appuyer pour le « Reporting » et l'analyse de celui-ci.

Nous mettons aussi en place des outils pour les services afin de les aider dans le pilotage.

Nous pouvons les aider dans la mise en place des tableaux de bord, de requêtes mais aussi des entretiens afin de retenir leurs besoins en termes de pilotage.

2. Objectifs et Enjeux

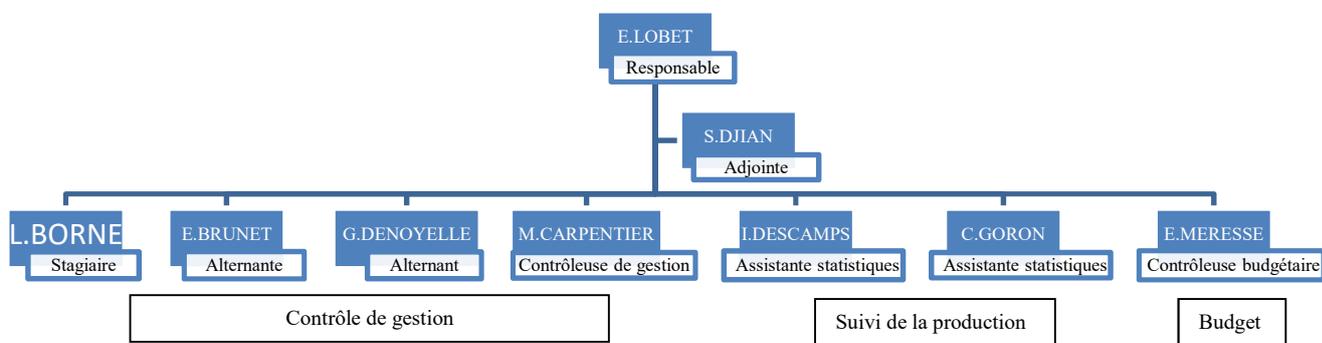
Un service contrôle de gestion à plusieurs enjeux notamment, enrichir le Reporting et le rendre dynamique, améliorer le processus budgétaire en se focalisant sur la fiabilité des chiffres, prévoir l'activité future tout en étant rapide, cohérent avec des procédés sécurisants.

Cependant plusieurs facteurs rendent l'atteinte de ses objectifs difficile. Nous exploitons de multiples sources d'informations, ce qui rend difficile la certification des chiffres.

La pertinence de certains reporting nous amène à nous interroger compte tenu du temps imparti pour l'analyse (délais très courts et dans l'urgence)

La remontée des informations est issue de diverses sources, ce qui rend le procédé compliqué et chronophage. Nous travaillons sur une remontée des sources via un logiciel unique afin de fiabiliser les données et ainsi éviter les données contradictoires.

3. Organigramme du service BCG



4. Outils de Gestion

Nous utilisons une multitude d'outils pour réaliser notre activité.

Pour rechercher les différentes données nécessaires à notre activité, nous utilisons un logiciel de requêtage BOXI (SAP). Notre base de données est alimentée par l'application OSCARR (inscription de la durée de travail et de la production par agents et par activité).

Notre service (Budget et Contrôle de Gestion) réalise des requêtes hebdomadaires d'OSCARR (voir annexe 1) à travers BOXI. Nous pouvons trier les résultats par processus, entité, activités, date, agents...

Pack office :

Excel nous sert essentiellement pour mettre en forme les données extraites des requêtes, réaliser des tableaux de bord, réaliser les suivis d'activités des différents services...

Power BI : c'est un applicatif qui arrive peu à peu au sein de l'assurance maladie. Nous l'utilisons déjà dans des espaces partagés pour analyser la performance de la caisse au national à travers les différents indicateurs du CPG (Contrat Pluriannuel de Gestion).

Visio conférence : suite à la crise sanitaire du COVID 19, nous utilisons régulièrement les systèmes de réunion en ligne notamment avec le logiciel (Zoom). Cet outil nous permet de créer des réunions virtuelles.

SPPR : c'est un logiciel issu de la caisse Nationale qui nous permet d'avoir les valeurs officielles des différents indicateurs des 102 Caisses Primaires.

Site intranet de la CPAM : ce site intranet, nous permet d'avoir les nouvelles informations liées à notre organisme, les offres d'emplois ainsi que les applicatifs de la caisse notamment pour le pointage (INCOVAR).

C. Le poste

Période de référence : 11/04/2022 au 01/07/2022

J'ai intégré la CPAM du Val d'Oise en tant que stagiaire au Budget et Contrôle de Gestion pour l'entité Contrôle de Gestion.

Différentes missions m'ont été confiées pour ma période de professionnalisation :

- Travail sur les prévisions des indicateurs.
- Mise en place de « fiches suivi » pour chaque indicateur de la caisse.
- Automatisation des requêtes de suivi d'activité.

Pour mener à bien ces différentes missions, plusieurs interlocuteurs sont disponibles pour me soutenir :

- Travaux sur les indicateurs : S.DJIAN, E.BRUNET, M.CARPENTIER
- Travaux d'automatisation : G.DENOYELLE

II. Travaux réalisés

Pour la réalisation de ce rapport de stage j'ai décidé de suivre la problématique suivante : « Comment mettre en forme les indicateurs du CPG et le suivi de l'activité pour représenter la performance de la caisse ? ».

A. La gestion de projet

1. Méthode de travail

J'ai d'abord pris connaissance des différents logiciels utilisés par le service, il fallait que j'en comprenne l'utilité. J'ai tout de suite vu qu'Excel était l'outil principal. Mais de nombreux autres logiciels sont utilisés tels que Power Bi, BOXI, OSCARR...

La méthode de travail durant ce stage se rapproche d'une méthode agile, chaque mission était donnée au fur et à mesure et me permettait d'utiliser les différents logiciels cités précédemment. Ainsi, j'ai pu travailler avec les alternants sur des missions qui leurs étaient confiées mais aussi avec les autres personnes du service qui me confiaient des missions directement.

De plus, Mme Djian m'a permis d'être en contact avec les responsables de services lors du travail de l'automatisation des requêtes du suivi de la production.

2. Analyse des besoins

Un CODIR (Comité de direction) se réunit mensuellement pour analyser la performance de la caisse du Val d'Oise à travers deux points :

- Le scoring est le positionnement de la CPAM du Val d'Oise par rapport aux 101 autres Caisses métropolitaines plus les caisses d'outres mer. Plusieurs indicateurs inscrits au CPG permettent de se scorer, ils sont répartis selon les différents services et nous pouvons distinguer deux grands axes, les indicateurs d'efficacité et d'efficience (productivité).
- L'atteinte des objectifs. Pour se faire, lors des CODIR, la direction se penchera sur les résultats ainsi que le taux de réussite de chaque indicateur de la caisse pour avoir une visibilité sur les potentielles activités à valoriser à travers des plans d'actions.

C'est pour cela que j'étais amené à prendre en charge la création d'un fichier permettant de recenser tous les indicateurs inscrits au CPG afin de réaliser un tableau de bord.

Ce tableau comprend plusieurs demandes :

Prévisionnel : En effet, le fait d'avoir une idée sur l'évolution de l'indicateur mensuel serait fortement utile pour proposer des axes d'améliorations au sein de chaque service.

Fiches d'indicateurs : La demande initiale était d'avoir une vision complète sur chaque indicateur du CPG. J'ai donc mis en place ces fiches qui nous permettent de visualiser directement les résultats, l'objectif et le socle, le taux de réussite, le scoring, les écarts par rapport à l'année précédente...

B. Indicateurs de performance

Un indicateur de performance est un outil qui permet de quantifier pertinemment, d'évaluer les résultats et de mesurer l'atteinte d'objectif ou de socle.

Le suivi CPG de 2022 est composé de 49 indicateurs, dont 13 nouveaux en 2022, répartis en 5 axes plus quelques indicateurs avec objectifs individualisés (voir annexe 1). Le logiciel SPPR nous permet d'avoir les données de toutes les caisses pour chaque indicateur.

Remarque : lors de mon travail sur les prévisions effectué au mois d'avril, nous n'avions que les chiffres de janvier à mars dans le meilleur des cas.

1. Méthodes de prévision

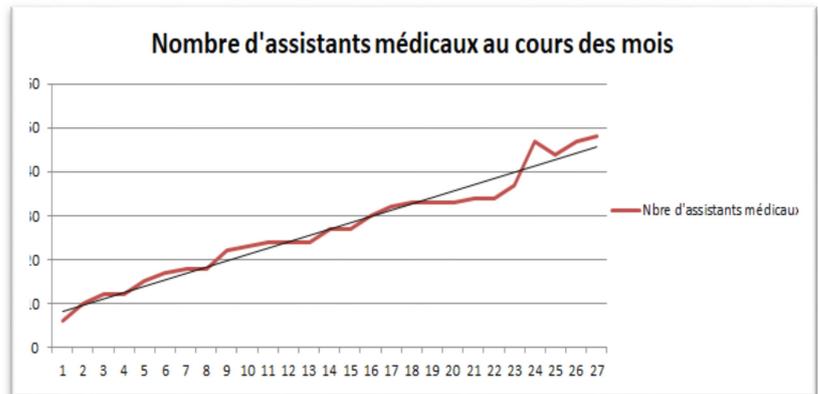
Certains indicateurs sont apparus en 2022 comme par exemple le taux d'accompagnement des infirmiers nouvellement installés ou encore le taux d'équipement des médecins généralistes en logiciels de e-prescription, ils sont donc impossibles à prévoir par rapport aux années précédentes. On décide donc de mettre l'objectif en prévision.

Prévision du nombre d'assistants médicaux :

Afin de réaliser une prévision de cet indicateur, nous allons utiliser la méthode des points extrêmes qui est la plus simple des méthodes d'ajustement et qui convient dans ce cas car il y a une grande stabilité des observations. Nous aurions pu utiliser la méthode des points moyens ou encore la méthode des moindres carrés mais ce sont des méthodes beaucoup plus précises qui ne sont pas nécessaires dans ce cas car nous allons arrondir nos valeurs afin de toujours tomber sur des nombres entiers.

Tout d'abord, nous devons visualiser les données que nous avons déjà, nous connaissons les valeurs pour les deux dernières années ainsi que les 3 premiers mois de cette année, c'est-à-dire 27 mois.

| Mois | Nombre d'assistants médicaux |
|------|------------------------------|
| 1 | 6 |
| 2 | 10 |
| 3 | 12 |
| 4 | 12 |
| 5 | 15 |
| 6 | 17 |
| 7 | 18 |
| 8 | 18 |
| 9 | 22 |
| 10 | 23 |
| 11 | 24 |
| 12 | 24 |
| 13 | 24 |
| 14 | 27 |
| 15 | 27 |
| 16 | 30 |
| 17 | 32 |
| 18 | 33 |
| 19 | 33 |
| 20 | 33 |
| 21 | 34 |
| 22 | 34 |
| 23 | 37 |
| 24 | 47 |
| 25 | 44 |
| 26 | 47 |
| 27 | 48 |



Nous voyons que la courbe de valeurs se rapproche fortement de la courbe de tendance linéaire. La méthode des points extrêmes est donc en adéquation avec notre modèle.

Pour le mois 1 :

$$(1) \Rightarrow 6 = a + b$$

Pour le mois 27 :

$$(2) \Rightarrow 48 = 27a + b$$

Résolution : On calcule (2) – (1)

$$48 - 6 = (27a + b) - (a + b)$$

$$42 = 27a + b - a - b$$

$$42 = 26a$$

$$a = 42 / 26 = 1,62$$

$$\text{Donc } 6 = 1,62 + b$$

$$b = 6 - 1,62 = 4,38$$

Donc l'équation de la droite est $y = 1,62x + 4,38$

Pour le mois 28 :

$$(3) \Rightarrow 1,62 * 28 + 4,38 = 49,74 \approx 50$$

On continue jusqu'au dernier mois de l'année et on obtient ces prévisions :

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|
| Nombre d'assistants médicaux | 43 | 41 | 44 | 47 | 48 | 50 | 52 | 53 | 55 | 57 | 58 | 60 | 61 | 63 | 63 | hypothèse haute : méthode de prévision des points extrêmes à l'aide des exercices 2020-2021 et début 2022 |
|------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|

Remarque : les chiffres d'avril et mai sont désormais connus et sont respectivement de 49 et 50. Il y a donc une croissance comme prévu mais un peu moins importante que ce que nous donnait notre prévision.

Prévision du nombre d'adhésion PRADO :

Cet indicateur n'est pas comme le précédent car les résultats ne se cumulent pas au fil des années. Nous allons donc utiliser une méthode de saisonnalité car certains mois semblent avoir des valeurs différentes chaque années comme avril par exemple.

Tout d'abord, nous allons rentrer les données des années précédentes et calculer les coefficients saisonniers. Ces derniers vont nous permettre de réaliser des prévisions pour l'année en cours.

| Années | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | Total |
|------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|-----|------|------|-------|
| 2018 | 263 | 221 | 248 | 210 | 213 | 225 | 263 | 219 | 305 | 386 | 335 | 330 | 3218 |
| 2019 | 359 | 352 | 316 | 315 | 342 | 328 | 417 | 344 | 396 | 480 | 369 | 401 | 4419 |
| 2020 | 125 | 105 | 73 | 12 | 44 | 60 | 63 | 47 | 71 | 67 | 65 | 68 | 800 |
| 2021 | 78 | 79 | 92 | 49 | 74 | 774 | 93 | 67 | 78 | 89 | 121 | 242 | 1836 |
| Moyenne | 206 | 189 | 182 | 147 | 168 | 347 | 209 | 177 | 213 | 256 | 223 | 260 | 2568 |
| Coefficient saisonnier | 0,96 | 0,88 | 0,85 | 0,69 | 0,79 | 1,62 | 0,98 | 0,83 | 1 | 1,2 | 1,04 | 1,22 | 12 |
| Prévisions | 105 | 97 | 93 | 75 | 86 | 177 | 107 | 91 | 109 | 131 | 113 | 133 | 1317 |

Le mois moyen est de 214 adhésions (2568 / 12).

Pour calculer le coefficient saisonnier de janvier par exemple, on fait le mois actuel sur le mois moyen : $206 / 214 = 0,96$.

Pour les prévisions, il faut faire (objectif / 12) * coefficient saisonnier.

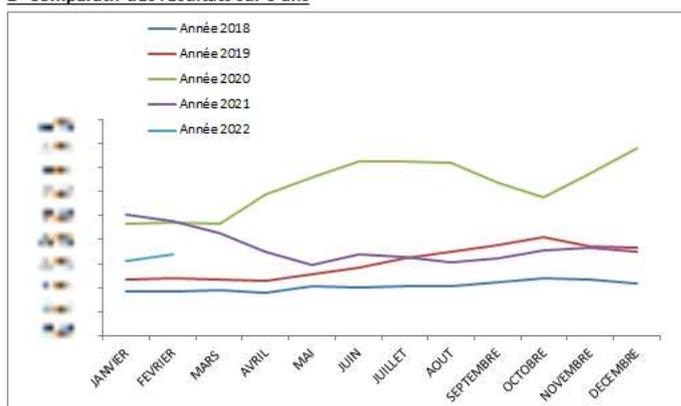
On voit donc bien que certains mois sont bien différents des autres, le mois d'avril notamment avec un coefficient saisonnier de 0,68 car les valeurs sont à la baisse chaque année ou encore décembre avec un coefficient saisonnier de 1,22 car les valeurs sont à la hausse chaque année.

Le coefficient saisonnier très élevé de juin s'explique par la forte augmentation en juin 2021.

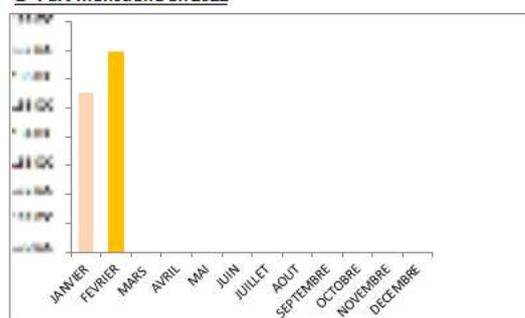
Remarque : les chiffres de janvier à avril sont désormais connus, 112 ; 140 ; 121 ; 125. On voit que les valeurs de 2022 sont plus importantes que nos prévisions, l'objectif sera sûrement atteint plus rapidement.

Les fiches sont également composées d'une partie visualisation avec des graphiques et des statistiques en rapport avec les indicateurs. Le premier graphique représente les résultats mensuels des 5 années, Le deuxième nous permet de voir plus clairement l'évolution mensuelle de l'année en cours. Le premier tableau nous montre l'évolution de l'indicateur chaque mois par rapport au même mois de l'année précédente. Le deuxième tableau, nous avons l'évolution chaque mois de l'année en pourcentage. Enfin, les deux tableaux du bas nous permettent de voir où se situe le résultat au-dessus ou en-dessous de l'objectif ou du socle.

1- Comparatif des résultats sur 5 ans



2- Part mensuelle en 2022



3- Comparatif mensuel entre N et N-1

| | en nbre | | en % | |
|-----------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | 2022 et 2021 | 2021 et 2020 | 2022 et 2021 | 2021 et 2020 |
| JANVIER | 76 918 | 76 207 | 100% | 100% |
| FEVRIER | 75 812 | 75 207 | 98% | 98% |
| MARS | 77 900 | 77 207 | 101% | 101% |
| AVRIL | 78 800 | 78 207 | 101% | 101% |
| MAI | 79 700 | 79 207 | 101% | 101% |
| JUIN | 80 600 | 80 207 | 101% | 101% |
| JUILLET | 81 500 | 81 207 | 101% | 101% |
| AOUT | 82 400 | 82 207 | 101% | 101% |
| SEPTEMBRE | 83 300 | 83 207 | 101% | 101% |
| OCTOBRE | 84 200 | 84 207 | 101% | 101% |
| NOVEMBRE | 85 100 | 85 207 | 101% | 101% |
| DECEMBRE | 86 000 | 86 207 | 101% | 101% |
| Moyenne | 80 741 | 80 207 | 101% | 101% |

4- Evolution mensuelle

| | en % |
|-----------|------|
| JANVIER | 100% |
| FEVRIER | 98% |
| MARS | 101% |
| AVRIL | 101% |
| MAI | 101% |
| JUIN | 101% |
| JUILLET | 101% |
| AOUT | 101% |
| SEPTEMBRE | 101% |
| OCTOBRE | 101% |
| NOVEMBRE | 101% |
| DECEMBRE | 101% |
| Moyenne | 101% |

5- Part du réalisé sur Objectif

| | |
|--------------------|--------|
| en 2022 (en cours) | 90,36% |
| en 2021 | 88,04% |
| en 2020 | 85,72% |
| en 2019 | 83,40% |
| en 2018 | 81,08% |

6- Part du prévisionnel fin d'année sur Objectif

| | |
|---------|---------|
| en 2022 | 100,00% |
|---------|---------|

Cet ensemble de visualisations est utile car nous pouvons clairement voir où en est actuellement l'indicateur, son évolution pendant l'année ainsi que les périodes dans lesquelles il évolue le plus.

Chaque graphique et tableau se complète automatiquement lorsque les tableaux de l'indicateurs reçoivent de nouvelles données.

C. Suivi de l'activité

Selon la norme l'ISO 9000, un processus est « un ensemble d'activités corrélées ou en interaction qui utilise des éléments d'entrée pour produire un résultat escompté ».

Plusieurs entités peuvent élargir sur chaque processus. Par exemple, le service BCG dans lequel j'ai effectué mon stage élargit sur le processus « pilotage de la performance ». Ce dernier est également impacté par d'autres services (département RH, Maitrise des Risques...)

Une entité est quant à elle un regroupement d'agents qui appliquent des activités similaires ou complémentaires, c'est un synonyme de service.

1. Constat

Le logiciel OSCARR permettant d'inscrire l'activité journalière de l'ensemble des agents de la caisse était difficilement exploitable et nous devons trouver une alternative afin de visualiser correctement ces données.

Notre SAP (BOXI → logiciel de requêtage) nous permet de réaliser des extractions d'OSCARR et de mettre en forme les résultats.

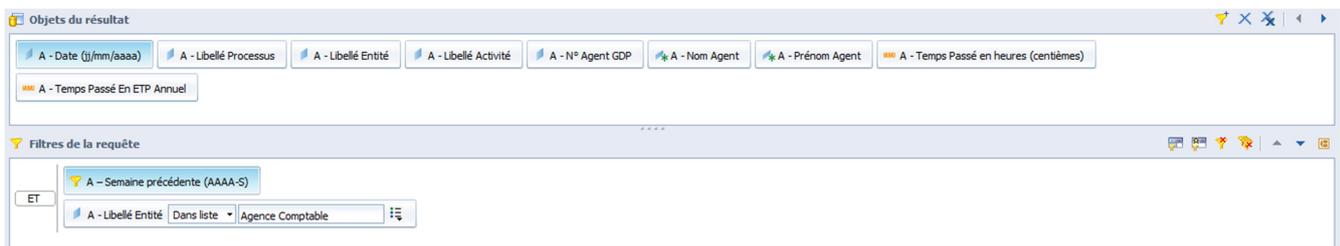
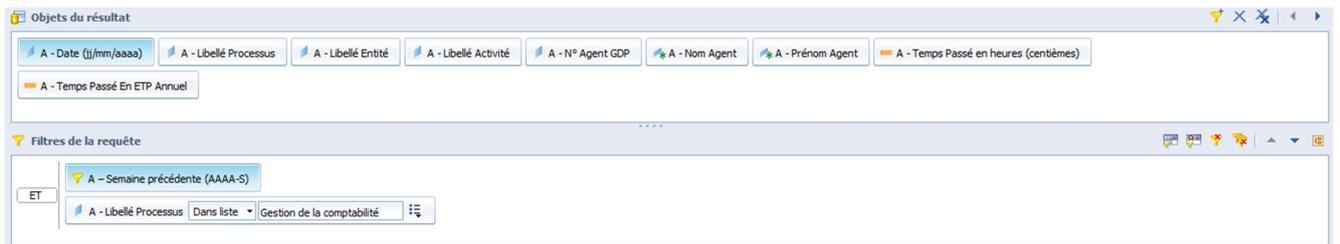
Durant ce travail, j'étais en contact avec les responsables de services qui ont pu exprimer un certain besoin sur l'analyse de la saisie de leurs agents.

2. Mise en place des requêtes

Au sein de la CPAM, nous avons une cinquantaine d'entités (services). L'objectif était de réaliser une requête individualisée pour chaque pilote (responsable de plusieurs services) de processus.

La saisie d'OSCARR était auparavant de 30 jours d'antériorité. La nouvelle directrice du DIRM (Direction informatique et des ressources logistiques) a décidé récemment de mettre en place une saisie plus courte, de 10 jours. Cela permet d'avoir une visibilité plus rapide sur son activité et d'anticiper plus facilement les besoins et les difficultés de chaque entité.

Mise en place de la maquette : Pour chaque requête, nous mettons les paramètres dont nous avons besoin, le libellé du processus, de l'entité et de la période. Pour l'exemple suivant, la requête correspond au processus « gestion de la comptabilité » et à l'entité « agence comptable ».



Résultat de la requête : Sur la première image, on peut voir les différents agents qui émargent sur le processus gestion de la comptabilité. Sur la seconde image, on peut voir sur quel processus émarge chaque agent de l'entité agence comptable.

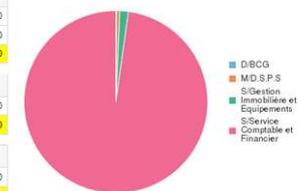
Gestion de la comptabilité

Date Extraction : 14/05/2022
 Date Début période : 05/05/2022
 Date Fin période : 10/05/2022

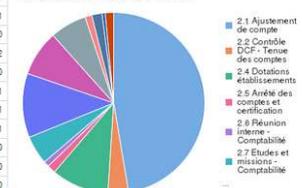
Cette requête nous donne tous les Agents qui émargent sur le processus "Gestion de la comptabilité" avec leur entité de rattachement

| A - Libellé Entité | A - Libellé Activité | A - N° Agent GDP | A - Nom Agent | A - Temps Passé en heures (centièmes) | A - Temps Passé En ETP Annuel |
|--------------------------------------|---------------------------------------|------------------|---------------|---------------------------------------|-------------------------------|
| DIBCG | Réunions Internes (act/géné pilotage) | | | 0,05 | 0 |
| | Réunions Internes (act/géné pilotage) | | | 0,23 | 0 |
| | | Somme : | | 0,28 | 0 |
| M.D.S.P.S | Salais Copernic | | | 1,13 | 0 |
| | | Somme : | | 1,13 | 0 |
| S/Gestion Immobilière et Equipements | Travaux d'améliorés des comptes | | | 3 | 0 |
| | | Somme : | | 3 | 0 |
| S/Service Comptable et Financier | 2.1 Ajustement de compte | | | 7,3 | 0 |
| | 2.1 Ajustement de compte | | | 14 | 0,01 |
| | 2.1 Ajustement de compte | | | 3 | 0 |
| | 2.1 Ajustement de compte | | | 24,83 | 0,02 |
| | 2.1 Ajustement de compte | | | 5,08 | 0 |
| | 2.1 Ajustement de compte | | | 8,87 | 0,01 |
| | 2.1 Ajustement de compte | | | 15,15 | 0,01 |
| | 2.1 Ajustement de compte | | | 18,75 | 0,01 |
| | 2.2 Contrôle DCF - Tenue des comptes | | | 6 | 0 |
| | 2.2 Contrôle DCF - Tenue des comptes | | | 1,3 | 0 |
| | 2.4 Dotations établissements | | | 0,75 | 0 |

Temps passé en heure par entité



Temps passé en heure par activité



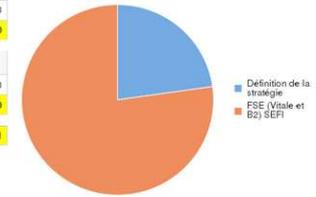
Agence Comptable

| | |
|----------------------|------------|
| Date Extraction : | 14/06/2022 |
| Date Début période : | 06/06/2022 |
| Date Fin période : | 10/06/2022 |

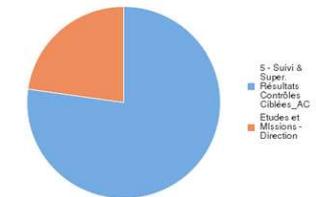
Cette requête nous donne tous les Agents du service "Agence comptable" avec leur saisie sur les différents processus de la caisse

| A - Libellé Processus | A - Libellé Activité | A - N° Agent GDP | A - Nom Agent | A - Temps Passé en heures (centièmes) | A - Temps Passé En ETP Annuel |
|----------------------------|--|------------------|---------------|---------------------------------------|-------------------------------|
| Définition de la stratégie | Etudes et Missions - Direction | | | 2 | 0 |
| Somme : | | | | 2 | 0 |
| A - Libellé Processus | A - Libellé Activité | A - N° Agent GDP | A - Nom Agent | A - Temps Passé en heures (centièmes) | A - Temps Passé En ETP Annuel |
| FSE (Vitale et B2) SEFI | 5 - Suivi & Super. Résultats Contrôles Ciblés_AC | | | 6,78 | 0 |
| Somme : | | | | 6,78 | 0 |
| Somme : | | | | 8,78 | 0,01 |

Temps passé en heure par processus



Temps passé en heure par activité

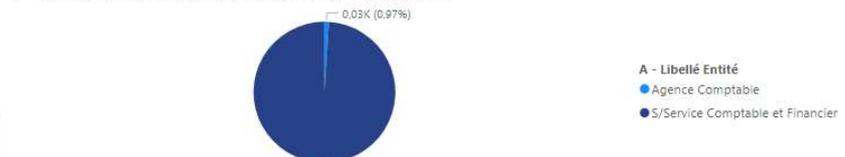


Visualisation Power BI : Afin d’avoir une vue globale sur le temps passé des agents sur chaque activité, pour chaque entité et chaque processus, nous avons fait une extraction d’OSCARR dans Excel pour ensuite utiliser cette base de données dans Power BI. Comme je l’ai dit précédemment, plusieurs entités peuvent élarger sur un processus. Sur ce premier onglet qui correspond au temps passé par processus, nous avons mis un filtre sur la gestion de trésorerie, nous pouvons voir qu’il y a par exemple l’agence comptable et le service comptable et financier qui élargent dessus.

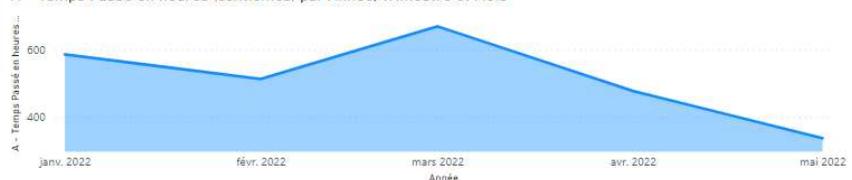
| A - Libellé Processus | A - Libellé Entité | A - Libellé Activité | A - Nom Agent | A - Production réalisée 1 | A - Temps Passé en heures (centièmes) |
|-----------------------|----------------------------------|--|---------------|---------------------------|---------------------------------------|
| Gestion de trésorerie | Agence Comptable | Campagne Ciblée_2020_Reporting Annuel | N... | | 0,17 |
| Gestion de trésorerie | Agence Comptable | Pilotage activités comptables et financières | L... | | 24,96 |
| Gestion de trésorerie | S/Service Comptable et Financier | 1.1 Approvisionnement des comptes | G... | | 22,25 |
| Gestion de trésorerie | S/Service Comptable et Financier | 1.1 Approvisionnement des comptes | K... | | 108,03 |
| Gestion de trésorerie | S/Service Comptable et Financier | 1.1 Approvisionnement des comptes | K... | | 82,28 |
| Gestion de trésorerie | S/Service Comptable et Financier | 1.1 Approvisionnement des comptes | K... | | 38,17 |
| Gestion de trésorerie | S/Service Comptable et Financier | 1.1 Approvisionnement des comptes | L... | | 3,78 |
| Gestion de trésorerie | S/Service Comptable et Financier | 1.1 Approvisionnement des comptes | VE... | | 3,00 |
| Gestion de trésorerie | S/Service Comptable et Financier | 1.2 Traitement des flux SEPA/PEVIBA | G... | | 1,00 |
| Gestion de trésorerie | S/Service Comptable et Financier | 1.2 Traitement des flux SEPA/PEVIBA | ... | | 108,72 |
| Total | | | | 4059 | 2 583,36 |

- A - Libellé Processus**
- Documentation
 - Feuille de soin papier_Manuel
 - Feuille de soin papier_Scanner
 - Fichier Etablissements
 - Fichier PS et prestataires
 - Formation
 - FSE (Vitale et B2) SEFI
 - Gérer l'informatique locale
 - Gestion administrative du personnel
 - Gestion de la comptabilité
 - Gestion de la paie
 - Gestion de l'emploi et des carrières
 - Gestion de trésorerie
 - Gestion des bénéficiaires
 - Gestion des créances
 - Gestion des flux entrants - hors PFE PLEIADE
 - Gestion des oppositions
 - Gestion du fichier DESTIN
 - Gestion Immobilière
 - Logistique
 - Lutte contre la fraude

A - Temps Passé en heures (centièmes) par A - Libellé Entité

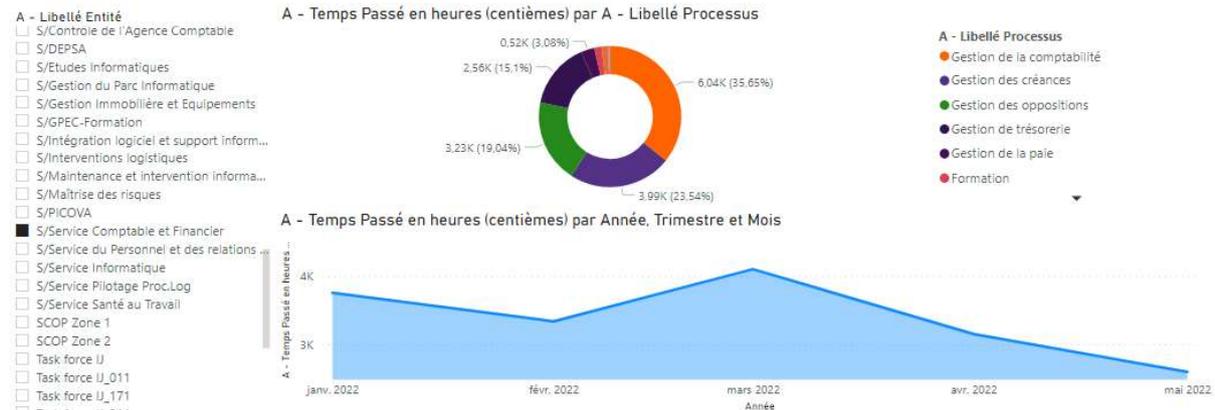


A - Temps Passé en heures (centièmes) par Année, Trimestre et Mois

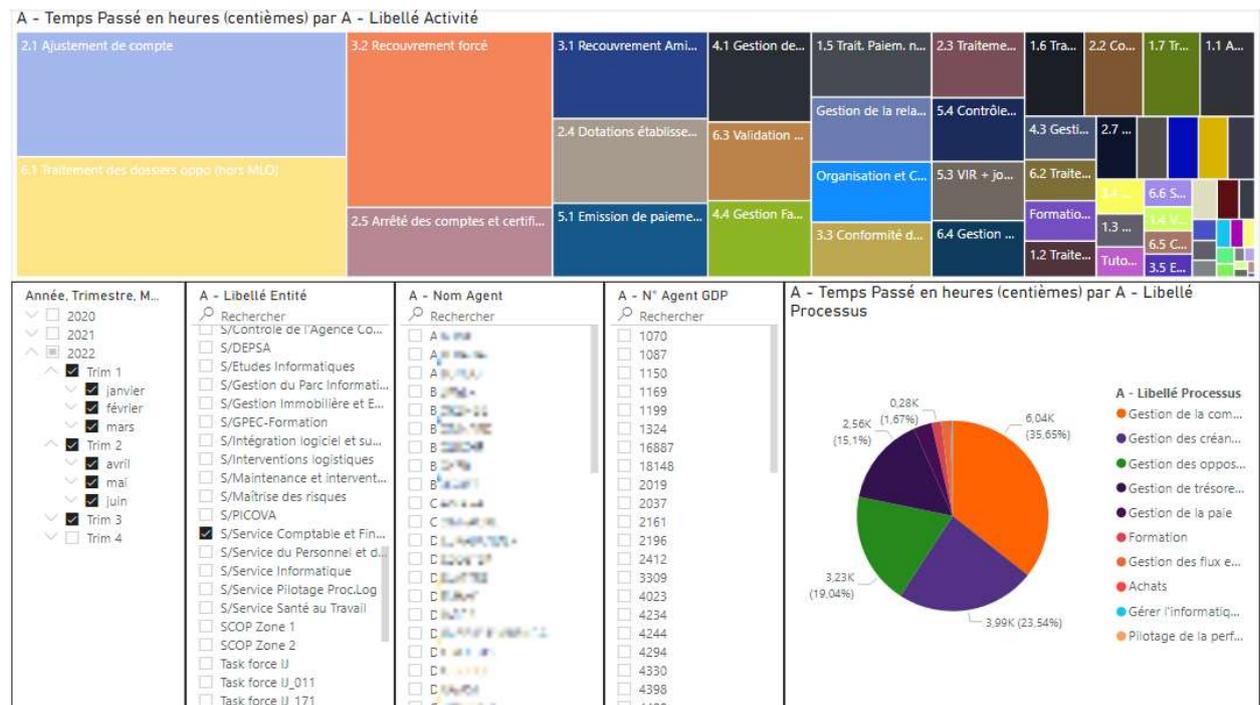


Sur cet onglet qui correspond au temps passé par entité, nous avons mis un filtre sur le service comptable et financier, on peut voir que les agents émargent sur différents processus tels que la gestion de la trésorerie ou encore la gestion des créances.

| A - Libellé Entité | A - Libellé Processus | A - Libellé Activité | A - Nom Agent | A - Production réalisée 1 | A - Temps Passé En ETP Jours |
|----------------------------------|-----------------------|---------------------------------------|---------------|---------------------------|------------------------------|
| S/Service Comptable et Financier | Gestion de trésorerie | Réunions Internes (act géné pilotage) | L... | | 0,03 |
| S/Service Comptable et Financier | Gestion de trésorerie | Réunions Internes (act géné pilotage) | M... | | 0,16 |
| S/Service Comptable et Financier | Gestion de trésorerie | Réunions Internes (act géné pilotage) | O... | | 0,54 |
| S/Service Comptable et Financier | Gestion de trésorerie | Réunions Internes (act géné pilotage) | V... | | 0,11 |
| S/Service Comptable et Financier | Gestion de trésorerie | Réunions Internes (act géné pilotage) | V... | | 0,03 |
| S/Service Comptable et Financier | Gestion des créances | 3.1 Recouvrement Amiable (hors C2S) | B... | 352 | 16,33 |
| S/Service Comptable et Financier | Gestion des créances | 3.1 Recouvrement Amiable (hors C2S) | D... | 50 | 4,21 |
| S/Service Comptable et Financier | Gestion des créances | 3.1 Recouvrement Amiable (hors C2S) | H... | 1294 | 42,95 |
| S/Service Comptable et Financier | Gestion des créances | 3.1 Recouvrement Amiable (hors C2S) | L... | 260 | 12,05 |
| S/Service Comptable et Financier | Gestion des créances | 3.1 Recouvrement Amiable (hors C2S) | U... | 519 | 21,49 |
| S/Service Comptable et Financier | Gestion des créances | 3.1 Recouvrement Amiable (hors C2S) | S... | 0 | 0,50 |
| Total | | | | 49391 | 2 420,42 |



Enfin, dans ce dernier onglet, nous avons également mis un filtre sur le service comptable et financier et cela nous permet de voir les activités les plus pratiquées au sein de cette entité.



3. Difficultés / axes d'améliorations

La première difficulté que j'ai pu rencontrer est le fait que les agents ne saisissent pas correctement, pas à temps ou encore pas du tout. Ce problème se voit clairement sur la requête de l'agence comptable, nous n'avons que les saisies d'un seul agent la semaine dernière alors qu'ils sont au nombre de 3 au sein de ce service.

Impact : Non fiabilisation qualitative et quantitative des données (temps passé, activité, processus, production). Incidence sur les ACM, sur les prévisions, sur la productivité, sur les indicateurs de performance.

La deuxième difficulté est la complexité de la cartographie (liens entre les activités, les entités et les processus). En effet, certains responsables sont revenus vers nous car ils ne comprenaient pas les requêtes. Il se trouve que sur les activités, dites de pilotage, une clé de répartition peut être mise en place afin de répartir le temps passé des manager en fonction de l'activité globale de leur service.

Lorsque tous les responsables de la caisse auront Power BI, je préconise d'abandonner les requêtes et de regrouper les données globales dans un fichier Power BI afin d'unifier la remontée d'informations et faciliter la lecture notamment sur l'historique et le visuel.

D. Conclusion

1. Plan professionnel

Pour conclure, les indicateurs sont très importants pour le suivi des différents résultats de la caisse, il faut donc pouvoir les présenter clairement et précisément, c'est le rôle des fiches suivi que j'ai mis en place qui permettent d'avoir tous les renseignements nécessaires pour la prise de décision. La prévision permet également de voir quels secteurs ont besoin de changements afin de se rapprocher de l'objectif à la fin de l'année. Pour le suivi des activités, les requêtes sur le temps passé par activité correspond aux attentes des responsables des services que nous avons contactés.

2. Plan personnel

Au niveau personnel, ce stage a été très enrichissant car j'ai pu premièrement découvrir le monde de l'entreprise. J'ai également pu découvrir de nouveaux logiciels tels que BOXI ou SPPR tout en approfondissant des logiciels que je connaissais déjà auparavant tels que Excel ou encore Power BI.

Concernant le côté organisationnel, malgré le fait que l'équipe soit partiellement en télétravail durant la semaine, il y avait toujours quelqu'un au bureau avec moi et j'ai parfois travaillé en réunion sur zoom avec les membres du service. Mes tuteurs me donnaient des missions que j'effectuais seul ou avec l'aide des alternants et je leur présentais les résultats une fois que j'avais terminé.

On m'avait confié comme mission l'automatisation des tableaux de production, après avoir proposé plusieurs solutions, la complexité du dossier n'a pas permis la mise en œuvre durant le stage. Mon travail sera poursuivi afin de finaliser ce dossier.

Annexe 1

GUIDE DE BONNES PRATIQUES ET RAPPEL DES RÈGLES DE GESTION OSCARR

Outil de Suivi et de Collecte des Activités et de Répartition des Ressources



UN OBJECTIF :
100% DE SAISIE, AU FIL
DE L'EAU, PAR CHAQUE
COLLABORATEUR
DE LA CPAM.

LES DÉLAIS

Délai de saisie dans la rubrique
«Activité» (agent)

10 JOURS CALENDAIRES

Délai de saisie dans la rubrique «Supervision»
(rattrapage par manager et superviseur)

30 JOURS CALENDAIRES

QUI SAISIT ?

TOUS LES AGENTS doivent saisir leur activité : CDI, CDD et Intérimaires y compris les stagiaires, apprentis et contrats de qualification si rémunération sauf les agents en service civique. (ne font pas partie de l'effectif). En cas de scolarité : saisir les journées d'école en « formation reçue ».



POURQUOI SAISIR ?

La Cnam s'appuie sur les activités saisies dans OSCARR pour évaluer et comparer la performance des processus entre les Cnam. En local, les données servent à calculer les adéquations charges moyens. Elles permettent d'établir des statistiques de production, de réaliser les déductions et mutualisations en fin d'année.

Chaque journée non saisie par les agents doit être injectée manuellement dans les processus par le contrôle de gestion (point bloquant) dans l'appli Module Comptabilité Analytique. En 2021, les journées de 126 agents n'ont pas été saisies dans OSCARR et ont dû être créées manuellement par le BCG, représentant 7 jours/hommes de travail.

▷ Ce qui doit être saisi dans OSCARR

Tout temps travaillé même au-delà des 10h (écrété ou non dans INCOVAR+) ; temps en formation, mission.

La saisie OSCARR doit être le reflet de la ligne «PRESPC - pris en compte» dans INCOVAR+ / Se gérer / Informations / Compteurs.

▷ Formation dispensée

▷ Formation reçue

▷ Tutorat

Les formations inscrites au plan de formation doivent être saisies dans l'activité adéquate «formation reçue» ou «formation dispensée», selon que l'agent est formé ou formateur.

Le tutorat est saisi :

- pour le formateur, en formation dispensée ;
- pour l'agent formé, sur l'activité métier, dans «tutorat reçu».

LES DIDACTICIELS

▷ Via MY CPAM

Missions et outils Budget et Contrôle de gestion

**DICDACTITIEL OSCARR
À DESTINATION
DES UTILISATEURS
DÉTAIL DU MENU ACTIVITÉ**

**DICDACTITIEL OSCARR
À DESTINATION
DES MANAGERS
MENUS SUPERVISION,
RESTITUTION ET PRÉVISIONNEL**

▷ Lexique

| | |
|--------------------------------|--|
| PROCESSUS | Ensemble d'activités concourant à un même objectif et relevant généralement de responsables différents : Gestion des droits, Achats... |
| FONCTIONS SUPPORT | Fonctions transverses nécessaires à la mise en œuvre des processus métier (exemple : l'informatique). |
| SOUS-ACTIVITÉ STANDARD (SAS) | Découpage commun des activités au niveau national. |
| SOUS-ACTIVITÉ LOCALE (SAL) | Permet d'affiner les SAS selon les besoins locaux. |
| MESURE (OU UNITÉ D'ŒUVRE (UO)) | Permet de mesurer l'activité réalisée par un agent. Par exemple, personne reçue, courrier traité, dossier instruit, feuille liquidée... |
| ACTIVITÉ GÉNÉRIQUE (AG) | Activité transverse qui peut impacter l'ensemble des processus (exemple : le pilotage) ⇒ ventilée par clé de répartition. |
| CLÉ DE RÉPARTITION | Ventilation, sur les processus déterminés, du temps saisi dans OSCARR en activité générique (pilotage). |
| RÉ-ADMINISTRATION OSCARR | La cartographie nationale des processus est revue chaque année et peut conduire à des suppressions/regroupements/éclatements/modifications de rattachement sur les processus ou les SAS. Chaque organisme doit se mettre en conformité avec cette cartographie la 1 ^{re} semaine de chaque année pour ne pas fausser la comptabilité analytique de cet exercice. |
| ENTITÉ DE RATTACHEMENT | Entité (service, unité...) principale d'un agent, celle sur laquelle l'agent va réaliser la majorité de ses saisies OSCARR. Elle correspond le plus souvent à l'entité administrative de l'agent. |
| FICHE-MÉTIER | Regroupement d'activités liées à un métier/fonction, l'agent va se connecter sur une fiche-métier pour entrer ses saisies. Les fiches-métiers sont rattachées aux entités. |



HABILITATIONS EXISTANTES

POUR UN AGENT

- ▷ SAISIE DU TEMPS PASSÉ PAR ACTIVITÉ
- ▷ SAISIE DE LA PRODUCTION

POUR UN MANAGER

- ▷ SUPERVISION
- ▷ RESTITUTION
- ▷ SAISIE DES ENTRÉES/SOLDES
- ▷ PRÉVISIONNEL

Vous avez des questions ou besoin d'explications sur la saisie OSCARR ?
N'hésitez pas, contactez le service budget contrôle de gestion via la bal GCPAM951_OSCARR (oscar.cpamcergypontoise@assurancemaladie.fr) ou par zoom.

Qualification de la sensibilité des documents : restreint

Annexe 2

 Val-d'Oise

LA COG ET LE CPG

La COG

La Convention d'Objectifs et de Gestion (COG) de l'Assurance Maladie est signée entre la CNAM et l'Etat pour une durée de 5 ans.

Elle détermine les ambitions et objectifs pluriannuels pour les cinq années, assurant l'efficience du système de santé.

Pour 2018-2022, la COG a été établie pour faire face à 3 enjeux principaux :

- Le vieillissement de la population
- La soutenabilité financière de notre modèle de protection sociale
- La nécessité de la transformation du système de santé

Au regard de ces enjeux **5** grands objectifs ont été définis :

- Contribution à la transformation et à l'efficience du système de santé (renforcement de la qualité des parcours de soins)
- Accompagner l'innovation numérique en santé (projet d'e-santé)
- Rendre aux usagers un service maintenu à haut niveau de qualité
- Réussir l'intégration d'autres régimes garantissant un fonctionnement efficient de la branche
- Renforcer l'accès au système de soins (lutte contre les inégalités sociales)

➔ Pour connaître plus en détails l'ensemble des stratégies et objectifs, rendez-vous sur Agiresemble2022.fr (Blog du projet stratégique de l'Assurance Maladie)

LA COG ET LE CPG

Le CPG

Le Contrat Pluriannuel de Gestion (CPG) permet à la CNAM d'impulser la stratégie définie par la COG à chaque caisse du réseau de l'Assurance Maladie. Il constitue « un outil de mesure et de valorisation de l'engagement de tous les organismes dans l'accomplissement des missions ».

Le CPG de chaque organisme fixe un ensemble d'objectifs mesurés par des indicateurs, permettant d'objectiver son niveau de performances.

Sur cette base, les organismes sont classés selon leurs taux de réussite et résultats CPG.

En 2021, le CPG de la CPAM du Val-d'Oise comportait 49 indicateurs à suivre (provisoire).



En 2022, ont été actés 46 indicateurs communs pour le CPG 2022 et 3 objectifs individualisés.

- nombre de nouveaux indicateurs : 12
- nombre d'indicateurs supprimés 2021 vs 2022 : 10

Expérimentation d'un bonus sur les IJ visant à valoriser les mécanismes d'entraide entre caisses.

L'atteinte des objectifs des indicateurs CPG est importante puisqu'elle traduit la performance des processus de la CPAM.

Le suivi et l'application de ces indicateurs doivent être respectés puisque cela contribue à l'amélioration et l'efficacité du réseau.

Pour connaître plus en détails l'ensemble des indicateurs CPG pour 2018-2022, [cliquez ici](#) ↘

LES INDICATEURS CPG 2022 - CPAM 95

| AXES COG | THEMES | INDICATEURS | OBJECTIFS |
|---|--|--|--|
| Axe 1 : Accessibilité du système de soins | Accompagne- ment des publics fragilisés | Taux de non rupture des prestations en lien avec la gestion des ALD exonérantes | 95,00% |
| | | Nombre de bénéficiaires ACS/C2S | 143 625 |
| | | Nombre d'accompagnements dans le cadre des saisines de la Mission accompagnement santé | 1 668 |
| | Egalité d'accès aux soins | Nombre d'adhésions PRADO sur le champs : CHIR, IC, BPCO, AVC, PA | Régional : 15 181 Local : T1 2022 |
| | | Nombre de contrats ACI MSP signés | 17 |
| | | Nombre d'assistants médicaux | En cours de définition |
| | | Nombre de CPTS adhérentes à l'ACI | Régionale : 75 |
| | Taux de vaccination "au moins une injection" des bénéficiaires C2S de 20 ans et plus | 85,00% | |
| Axe 2 : Efficience du système de santé | Accompagne- ment des offreurs de soins | Taux de couverture de la campagne IPP chez les sujets entre 65 et 75 ans | Régionale : 85,00% |
| | | Taux d'accompagnement des infirmiers nouvellement installés (MD24) | Régionale : 90,00% |
| | | Taux de couverture de la campagne AV9/MES chez les MG | Régionale : 75,00% |
| | | Taux d'évolution des dépenses standardisées par bénéficiaire | En cours de définition |
| | | Plan d'action régional GDR | Régionale : 100% |
| | Prévention | Taux de participation au dépistage organisé et individuel du cancer du sein | 61,46% |
| | | Taux de participation au dépistage du cancer du col de l'utérus | 60,47% |
| | | Taux de participation au dépistage du cancer colorectal | 35,48% |
| | | Taux de recours global aux Chirurgiens-dentistes pour les classes d'âge concernées par l'examen Bucco-dentaire | 62,00% |
| | Lutte contre la fraude | Montant des préjudices subis | 2 631 100 |
| | | Montants des préjudices évités | Régional : 10 565 100 Local : 800 700 |
| | | Taux de fraudes avec suites contentieuses | 66,00% |
| | Axe 3 : Qualité de service | Satisfaction client | Taux de satisfaction globale Assurés |
| Taux de satisfaction globale PS | | | 87,00% |
| Taux de satisfaction global employeurs | | | 88,50% |
| Performance du service de base | | Délai de remboursement FSE Assurés (9ème décile) | 7,0j |
| | | Délai d'instruction des demandes C2S (9ème décile) | 29,0j |
| | | Délai moyen de règlement 1ère U AS et ATMP TS non subrogée (+bonus régional) | 27,0j |
| | | Délai moyen de règlement 1ère U AS et AT/MP TI non subrogée | 20,0j |
| | | Taux de couverture des contrôles PUMA et non consommant | 95,00% |
| | | Taux de courriels traités dans les 48 heures en niveaux 1 et 2 | 80,00% |
| | | Contact tracing : Taux de décroché des appels entrants | Régional : 80,00% |
| Taux de contacts téléphoniques préparatoires, avant un RDV physique | 75,00% | | |

LES INDICATEURS CPG 2022 - CPAM 95

| AXES COG | THEMES | INDICATEURS | OBJECTIFS |
|-----------------------------------|--------------------------------|--|---|
| Axe 4 : Transition numérique | Relations clients | Taux d'atteinte du plan d'engagement RC | 100% |
| | Usage des téléservices assurés | Taux de demandes de carte Vitale 2 dématérialisées | 80,00% |
| | | Part de DMP alimentés par un PS ou ES | Régional : 40,00% |
| | Usage des téléservices PS | Taux d'Avis d'Arrêt de Travail (AAT) dématérialisées | 80,00% |
| | | Taux de certificats médicaux AT/MP dématérialisés | 30,00% |
| | | Taux de e-prescriptions transport SPE | 10,00% |
| | | Taux d'équipement des médecins généralistes en logiciels de e-prescription | 25,00% |
| Usage des téléservices employeurs | Taux de e-DAT | 81,00% | |
| Axe 5 : Efficience interne | Performance sociale | Socle commun RH : 1 LIVRABLE (Bilan du SDRH local) | 100% |
| | | Taux d'accès global formation | 60,00% |
| | | Taux annuel d'absence maladie de courte durée inférieure à 8 jours | 1,26% |
| | Maîtrise des activités | Taux décision implicite MP | Régional : 0,10% |
| | | Taux de confirmation des décisions juridictionnelles AT/TR et MP | Régional : 85,00% |
| | | Taux de recours à l'enquête AT/TR | Moyenne des coefficients de variances AT et MP à ¼ de la moyenne nationale 2021 |
| | | Validation des comptes | 100% |
| Objectifs individualisés | PFS assurés | Taux de décroché PFS Assurés | 80,00% |
| | RCT | RCT - Montant moyen recouvré par bénéficiaire | 15,73€ |
| | Oppositions | Taux de conformité des éléments saisis dans DETTES | 99,00% |