

# Rapport d'

# ACTIVITÉ 2021

Caisse commune de Sécurité sociale de la Lozère







Rapport d'

Activité

2021

# Sommaire

<b>Le mot du Directeur</b>	<b>6</b>
----------------------------	----------

<b>La Gouvernance et l'offre de services</b>	<b>8</b>
--	----------

<b>1. Gouvernance de la Caisse commune</b>	<b>9</b>
--	----------

1.1 Chiffres clefs	9
1.2 Le Conseil et ses Commissions	13
1.3 Le Comité de Direction et l'organisation de la CCSS	18

<b>2. Le pilotage de la performance et la gestion des fonds publics</b>	<b>20</b>
---	-----------

2.1 Les services communs	20
2.2 La démarche SMI	21
2.3 La gestion des fonds publics	24

<b>3. L'offre globale de services : une approche tri branches des usagers</b>	<b>29</b>
---	-----------

3.1 Accessibilité aux services de la CCSS	29
3.2 Gestion des flux	33
3.3 L'écoute clients	33
3.4 La Médiation	35
3.5 Action Sanitaire et Sociale	36

<b>La CCSS, acteur départemental majeur des politiques familiales, de santé et de financement de la protection sociale</b>	<b>38</b>
--	-----------

<b>1. Déploiement des politiques familiales</b>	<b>39</b>
---	-----------

1.1 Garantir la qualité de la liquidation des prestations et l'accès aux droits	39
1.2 L'offre globale de services sur les territoires	39
1.3 Développer l'offre d'accueil du jeune enfant en luttant contre les inégalités sociales et territoriales	39
1.4 Accompagner les parcours éducatifs des enfants âgés de 3 à 11 ans	40
1.5 Soutenir les jeunes âgés de 12 à 25 ans dans leur parcours d'accès à l'autonomie	41
1.6 Valoriser le rôle des parents et contribuer à prévenir les difficultés rencontrées avec ou par leurs enfants	41

1.7 Soutenir les politiques du logement et contribuer à la mise en œuvre de leurs réformes	42
1.8 Contribuer à l'accompagnement social des familles et développer l'animation de la vie sociale dans les territoires prioritaires	42

## 2. Déploiement des politiques de santé 44

2.1 Renforcer l'accessibilité territoriale et financière du système de soins	44
2.2 Rendre aux usagers un service maintenu à un haut niveau de qualité	45
2.3 Contribuer à la transformation du système de santé	47
2.4 Accompagner les professionnels de santé et étendre l'offre numérique	48

## 3. Le financement de la protection sociale 50

3.1 Les cotisants	50
3.2 L'encaissement	50
3.3 Le recouvrement	50
3.4 L'accompagnement des entreprises en difficultés	51

### La CCSS, partenaire institutionnel qui contribue à la qualité

### de service des réseaux 52

## 1. Services nationaux et régionaux pour le réseau « famille » 53

1.1 Service National d'Appui à la Production	53
1.2 Allocation Journalière de Présence Parentale	53
1.3 Allocation Journalière du Proche Aidant	53

## 2. Services nationaux et régionaux pour le réseau Assurance Maladie 53

2.1 Description de la PFS Lozère	53
2.2 Les faits marquants de la PFS Lozère en 2020	54
2.3 Le centre EPTICA	54
2.4 La plateforme téléphonique	54
2.5 Gestion des cures thermales	55
2.6 PHARE téléphone	55



# Le mot du Directeur



2021 restera marquée par la poursuite de la pandémie de Covid qui a mis à rude épreuve l'économie, la société, le système de soins et la protection sociale de notre pays et du monde entier.

Les trois branches de notre organisme, unique en France de par son champ de compétences, ont pleinement joué leur rôle d'amortisseur social de la crise.

La branche Famille a assuré avec régularité le versement des aides aux familles et aux plus démunis tout en soutenant les structures partenaires (garde d'enfants, périscolaire, vie sociale...) impactées par la crise sanitaire.

La branche Santé s'est mobilisée pour garantir le financement des hôpitaux et établissements médico-sociaux, rembourser les assurés sociaux, rémunérer les professions de santé et prendre en charge financièrement l'effort national de lutte anti-Covid (vaccination, dépistage).

La branche Recouvrement a soutenu et accompagné les entreprises (report et étalement des cotisations).

Nos services en relation avec les assurés sociaux et les allocataires ont été au rendez-vous pour les accompagner dans un contexte difficile : explosion des arrêts maladie, complexité des procédures de test et d'isolement, réalisation du contact tracing sept jours sur sept, mais aussi réforme des aides au logement.

Notre organisation a su s'adapter, tenir ses objectifs, surmonter les défis conjoncturels et préparer l'avenir avec l'arrivée de nouveaux membres dans la communauté managériale, Laura Chwaliszewski en tant que superviseur à la PFS, Elodie Starck responsable des ressources humaines, Virginie Ranc responsable de l'action sociale, Jean-Pierre Maurin responsable de la logistique, Clément Bégin directeur adjoint, et moi-même en fin d'année.

C'est l'occasion pour moi de remercier, pour sa contribution majeure au développement de la CCSS, Ghislaine Charbonnel, directrice jusqu'au 30 octobre 2021, après avoir été notamment responsable des ressources humaines et agent comptable.

2021 aura de nouveau mis en lumière le professionnalisme, le dévouement et le courage déployés par les salariés de la CCSS de la Lozère au service des allocataires, assurés sociaux, cotisants et partenaires de notre département.

Le directeur,  
**Nicolas PERRIN**



# La gouvernance et l'offre de services

# 1. Gouvernance de la Caisse commune

## 1.1 Chiffres clefs

### L'ESSENTIEL



**1**

**Caisse commune**  
pour assurer les missions  
d'**1 CPAM**, d'**1 CAF**,  
et d'**1 URSSAF**

(dans le cadre d'une convention  
avec l'Urssaf Languedoc-Roussillon  
en date du 15/11/2016)



**241**

**salariés**  
au 31 décembre 2021



**51,87 %**

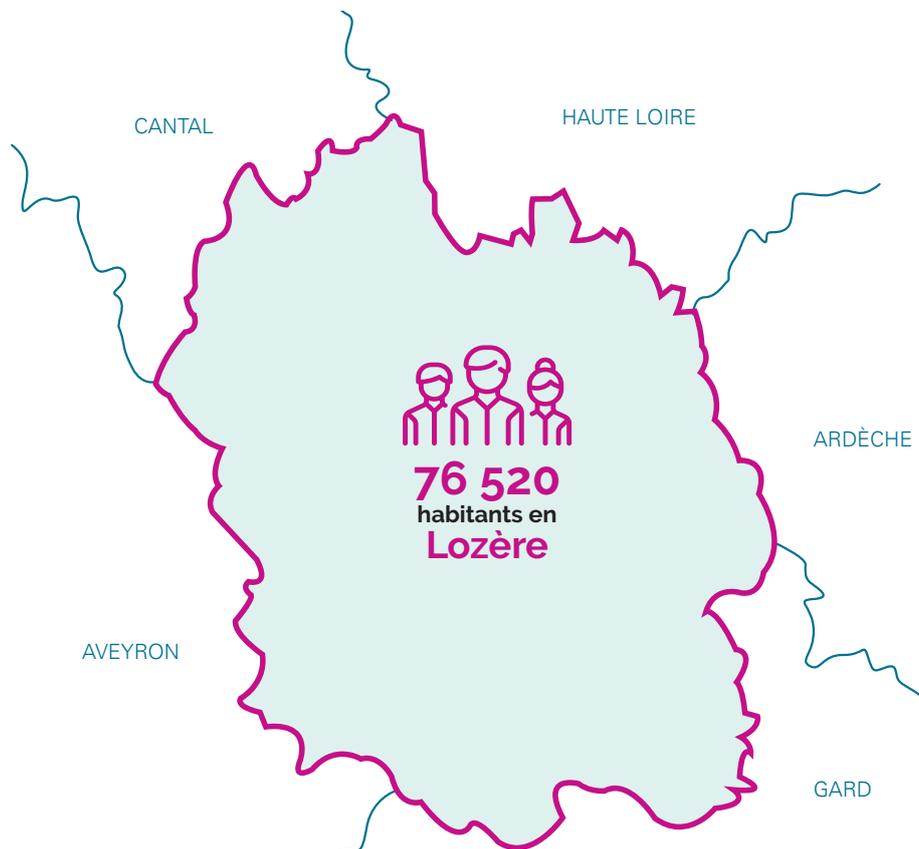
**des salariés exercent  
une activité nationale  
ou régionale**



**99 pts/100**

**Index d'égalité  
professionnelle  
femmes-hommes**

### POPULATION DU DÉPARTEMENT DE LA LOZÈRE



## NOS PUBLICS



## POPULATIONS COUVERTES

- **Branche Santé : 46 200 assurés, soit 64 200 bénéficiaires.**
- **Branche Famille : 13 962 allocataires** soit 29 739 bénéficiaires de prestations, en baisse de 2,59 % entre 2020 et 2021.

Les bénéficiaires de la branche Famille	2021	2020	Évolution 2021/2020
Allocataires	13 962	14 334	- 2,59 %
Entretien des enfants	4 067	4 074	- 0,17 %
Accueil du jeune enfant	1 458	1 457	0,07 %
Logement	5 943	6 660	- 10,77 %
Accompagnement handicap	2 672	2 610	2,37 %
Revenu de solidarité active (RSA)	1 116	1 229	- 9,19 %
Prime d'activité	4 912	5 019	- 2,13 %

- **Branche Recouvrement : 7 527 comptes cotisants actifs en 2021**

Catégories de cotisants	2021	2020	Évolution 2020/2019
Employeurs de secteur privé	2 681	2 569	1,2 %
Administrations, collectivités territoriales	256	261	- 2,6 %
Particuliers employeurs (hors Paje/Césu)	27	28	3,7 %
Travailleurs indépendants	4 239	4 380	- 36,4 %
Autres comptes	324	338	- 1,2 %
<b>TOTAL</b>	<b>7 527</b>	<b>7 576</b>	<b>- 0,6 %</b>

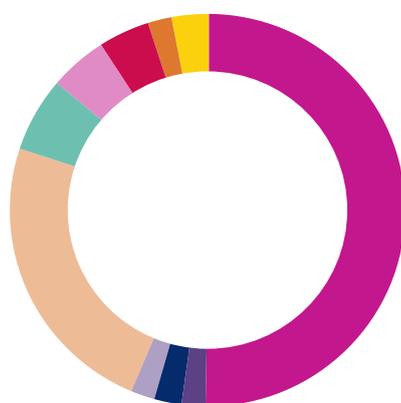
## LES PRESTATIONS ET LE RECOUVREMENT DES COTISATIONS

### • Prestations légales Assurance Maladie et Famille

**384 957 815 €**  
de prestations légales  
ont été versées en 2021  
par la CCSS

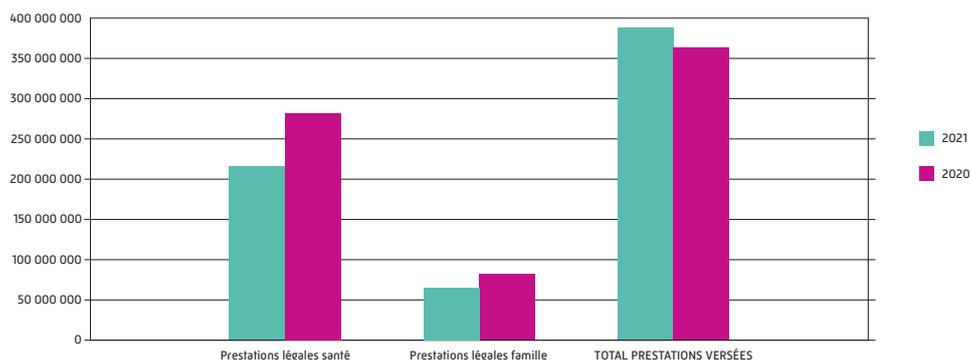
DÉTAILS DES PRESTATIONS LÉGALES	
- Prestations maladie	194 951 215 €
- Prestations maternité	6 629 149 €
- Prestations invalidité	8 412 880 €
- Prestations décès	112 644 €
<b>Total Prestations maladie (y compris SLM)</b>	<b>210 105 889 €</b>
<b>Total Prestations AT-MP</b>	<b>8 803 434 €</b>
<b>Total Prestations pour le compte de tiers maladie</b>	<b>91 859 615 €</b>
<b>Total Prestations familiales</b>	<b>22 259 584 €</b>
- Allocations Adultes Handicapés (AAH)	20 993 495 €
- Logement	13 990 758 €
- RSA département	6 871 337 €
- RSA État	250 957 €
- Prime d'activité (PPA)	9 822 746 €
<b>Total Prestations pour le compte de tiers famille</b>	<b>51 929 293 €</b>
<b>TOTAL DES PRESTATIONS LÉGALES 2021</b>	<b>384 957 815 €</b>

### RÉPARTITION DES PRESTATIONS LÉGALES VERSÉES EN 2021



- Prestations maladie : 51%
- Prestations maternité : 2%
- Prestations invalidité : 2%
- Prestations décès : 0%
- Prestations AT-MP : 2%
- Prestations pour le compte de tiers : 24%
- Prestations familiales : 6%
- Allocations Adultes Handicapés (AAH) : 5%
- Logement : 4%
- RSA département : 2%
- RSA état : 0%
- Prime d'activité (PPA) : 3%

### ÉVOLUTION DES PRESTATIONS LÉGALES VERSÉES



• Prestations extra  
légales Assurance  
Maladie et Famille

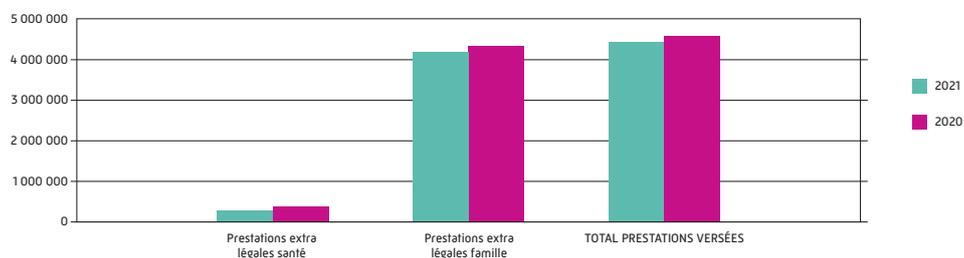
**4 725 316 €**  
de prestations extra  
légales versées en 2021  
par la CCSS

DÉTAILS DES PRESTATIONS EXTRA LÉGALES	
Action sanitaire et sociale Assurance Maladie	117 391 €
Actions de prévention Assurance Maladie	189 551 €
Actions individuelles Famille	91 858 €
Actions collectives Famille	4 305 866 €
Prêts aux allocataires	20 650 €
<b>TOTAL DES PRESTATIONS EXTRA LÉGALES 2020</b>	<b>4 725 316 €</b>

RÉPARTITION DES PRESTATIONS EXTRA LÉGALES VERSÉES EN 2021



ÉVOLUTION DES PRESTATIONS EXTRA LÉGALES VERSÉES



• Cotisations recouvrées

**204 299 900 €**  
de cotisations  
recouvrées  
en 2021

COTISATIONS RECOUVRÉES EN 2021	
Employeur de secteur privé	125 967 800 €
Administrations, collectivités territoriales	48 847 400 €
Particuliers employeurs	900 €
Travailleurs indépendants	29 445 100 €
Comptes divers	38 700 €
<b>TOTAL</b>	<b>204 299 900 €</b>

Dès le début de la crise sanitaire des mesures exceptionnelles ont été prises pour accompagner les entreprises avec la possibilité pour ces dernières de bénéficier d'un report de paiement des sommes dues et d'une exonération d'une partie des cotisations.

À noter que la comptabilisation des cotisations recouvrées ne figure pas dans les comptes de la CCSS suite à la fusion des bases avec l'Urssaf Languedoc-Roussillon. Une convention signée en date du 15/11/2016, entre l'Urssaf Languedoc-Roussillon et la CCSS, fixe les modalités de pilotage partagé des missions de recouvrement (pilotage fonctionnel par l'Urssaf Languedoc-Roussillon, pilotage hiérarchique par la CCSS de la Lozère).

## 1.2 Le Conseil et ses Commissions

### LE CONSEIL

PRÉSIDENT		Philippe ROCHOUX - <b>CGC</b>	
VICE-PRÉSIDENTS			
1 <sup>er</sup> Vice-Président		Patrick DURAND - <b>FO</b>	
2 <sup>ème</sup> Vice-Président		Thierry JULIER - <b>CGPME</b>	
3 <sup>ème</sup> Vice-Président		Jean-Michel MARQUES - <b>UPA</b>	
TITULAIRES		SUPPLÉANTS	
REPRÉSENTANTS DES ASSURÉS SOCIAUX			
<b>CGT</b>	Franck MEYRUEIX Gaëlle TESAURI	<b>CGT</b>	Nicolas CHAPTAL
<b>CFDT</b>	Gilles DELBOEUF Françoise BUFFIER	<b>CFDT</b>	Maria MOREIRA Dominique DARDE
<b>FO</b>	Patrick DURAND Bernadette SERODES	<b>FO</b>	René PAULHE Brigitte REBOUL
<b>CFTC</b>	Georges MERLE	<b>CFTC</b>	
<b>CGC</b>	Philippe ROCHOUX	<b>CGC</b>	Gilles DALLE
REPRÉSENTANTS DES AUTRES COLLÈGES			
<b>MEDEF</b>	Jean-Michel BONNEFOY Emmanuel BRAVO Marie-Line BOUCHARENC	<b>MEDEF</b>	Arnaud CRUEGHE David PRIEUR Jean-François PEYTAVIN
<b>CPME ti</b>	Thierry JULIER	<b>CPME ti</b>	Denis RIBOULET
<b>CPME</b>	André CORRIGES	<b>CPME</b>	Jean-François BRESSON
<b>U2P</b>	Jean-Michel MARQUES	<b>U2P</b>	Blandine VIDAL
<b>U2P ti</b>	Mathilde SOULIER	<b>U2P ti</b>	Denis BONNAL
<b>MUTUALITÉ</b>	Jocelyn BOULLLOT Rose-Marie FILBAS	<b>MUTUALITÉ</b>	Hugues CAUCAT Corinne VERDIER
<b>UNAPL/CNPL</b>	François BABAU	<b>UNAPL/CNPL</b>	
<b>UNAASS</b>	Michel LIBERATORE	<b>UNAASS</b>	
<b>UDAF</b>	Elisabeth TEISSANDIER	<b>UDAF</b>	Véronique VARRAUD Nadine DURAND
PERSONNES QUALIFIÉES			
<b>Recouvrement</b>	Christine CHAPELLE Dominique AULAS		
<b>Autres domaines CCSS</b>	David MIRAOUI		
REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL			
<b>Collège cadres</b>	Frédéric PEREZ		
<b>Collège employés</b>	Emmanuelle REVEL Bruno DUBOIS		

## Sur l'année 2021 le Conseil a été amené à siéger 5 fois, 2 en visioconférence et les 3 autres en présentiel. Il a notamment statué sur les points suivants :

### ✦ Conseil du 23 mars 2021 :

- Approbation du procès-verbal du conseil du 15 décembre 2019
- Désignation d'un représentant suppléant du conseil à la commission paritaire régionale des ACI-CPTS (Accord Conventionnel Interprofessionnel des Communautés Professionnelles Territoriales de Santé)
- Information du conseil sur l'avancée du projet immobilier
- Information du conseil sur l'accompagnement de la médecine de ville pour le déploiement de la politique de vaccination Covid
- Information sur le transfert du pilotage et du financement du PAEJ (Point d'Accueil et Écoute Jeunesse)
- Prise en charge du traitement de l'allocation journalière du proche aidant (pour les CAF ex Languedoc-Roussillon)
- Information du conseil sur la nomination du directeur adjoint au poste de directeur de la CPAM/CAF/UIOSS des Hautes-Alpes

### ✦ Conseil du 29 juin 2021 :

- Approbation du procès-verbal du conseil du 23 mars 2021
- Présentation des comptes 2020
- Information générale :
  - Présentation du médiateur de la CCSS de la Lozère

### ✦ Conseil du 9 juillet 2021 :

- Procédure de nomination du directeur de la CCSS
- Présentation du rapport d'activité 2020
- Présentation des résultats CPG 2020
- Modification de la suppléance du secrétariat de la CRA suite à la prise de fonction du directeur adjoint

### ✦ Conseil du 28 septembre 2021

- Approbation du procès-verbal du conseil du 29 juin 2021
- Approbation du procès-verbal du 9 juillet 2021
- Budget rectificatif action sociale famille
- Renouvellement des membres de la CRA
- Informations diverses :
  - Le projet immobilier

### ✦ Conseil du 16 décembre 2021

- Approbation du procès-verbal du conseil du 28 septembre 2021
- Présentation du budget prévisionnel de gestion administrative 2022
- Présentation des budgets prévisionnels 2022
  - Action Sanitaire et Sociale
  - Action Sociale famille
- Information du conseil sur :
  - Le projet immobilier
  - L'Espace Numérique Santé (ENS)

## LES COMMISSIONS

### Commission de recours amiable :

Depuis la création de la CCSS au 1<sup>er</sup> janvier 2009, une seule Commission de Recours Amiable (CRA) a compétence pour les 3 branches.

TITULAIRES		SUPPLÉANTS	
CFDT	Maria MOREIRA	CGT	Gaëlle TESAURI
CGT	Franck MEYRUEIX	CFDT	Dominique DARDE
CPME	Jean-François BRESSON	CPME	Thierry JULIER
UPA	Jean-Michel MARQUES	MEDEF	Jean-Michel BONNEFOY
FNMF	Rose-Marie FILBAS	FNMF	Jocelyn BOULLOT

**Secrétaire de la CRA : Sébastien MASSA, Sous-Directeur Assurance Maladie.**

Sur l'année 2021, la commission de recours amiable s'est réunie à 8 reprises pour aboutir à :



**144**  
décisions  
pour la Branche  
Assurance Maladie



**139**  
décisions  
pour la Branche Famille



**11**  
décisions  
pour la Branche Recouvrement  
(hors admissions en non-valeur)

## Branche Assurance Maladie

---

Sur les **144** décisions prises en CRA, il y a eu :

- **1** accord,
- **2** accords partiels,
- **141** refus.

Il n'y a eu aucun dossier traité au titre des admissions en non-valeur.

## Branche Famille

---

Sur les **139** décisions prises en CRA :

- **7** contestations ont fait l'objet d'un rejet
- **132** traitaient des demandes de remise d'indus qui ont abouti à :
  - **89** accords de remise totale de la créance
  - **43** accords de remise partielle de la créance
  - **0** refus de remise

## Branche Recouvrement

---

Dans le cadre de la convention de partenariat entre la CCSS et l'URSSAF Languedoc-Roussillon, les décisions de la CRA de la CCSS sont transmises à la CRA de l'URSSAF LR pour notification de la décision définitive.

- **11** recours sont intervenus donnant lieu à **5** accords et **6** refus.
  - **0** contestations suite à contrôle
  - **6** contestations de décision administrative
  - **5** demandes de remise de majoration de retard

## Commission des usagers :

Les objectifs de cette commission consistent à :

- Partager les orientations nationales de la qualité de service (accueil, enquête de satisfaction, téléphone...)
- Rendre compte de l'activité et des résultats de l'année écoulée.

TITULAIRES		SUPPLÉANTS	
CFTC	Georges MERLE	FO	Patrick DURAND
CGT	Franck MEYRUEIX	CGT	Gaëlle TESAURI
CFDT	Dominique DARDE	CFDT	Françoise BUFFIER
MEDEF	Jean-Michel BONNEFOY	MEDEF	Marie-Line BOUCHARENC
CGPME	André CORRIGES	CGPME	Thierry JULIER
U2P	Denis BONNAL	U2P	Jean-Michel MARQUES
Autres catégories	Christine CHAPELLE	Autres catégories	Marie-Dominique AULAS

La commission qui s'est tenue le 30 novembre 2021 a permis de faire un bilan de l'année écoulée sur :

- Le parcours usagers en accueil
- Le guichet unique en quelques chiffres
- L'organisation des France services en 2021
- L'enquête de satisfaction
- Les contacts téléphoniques et courriels
- Les orientations 2022 de la politique d'accueil

## Commission d'action sanitaire et sociale :

Les objectifs de cette commission consistent à partager les orientations de la politique d'action sociale de la CCSS, à se prononcer sur des aides financières collectives et individuelles, et enfin, à agréer des équipements et services aux familles.

TITULAIRES		SUPPLÉANTS	
CGC	Philippe ROCHOUX	FO	Patrick DURAND
CGT	Franck MEYRUEIX	CFTC	Georges MERLE
CFDT	Françoise BUFFIER	CFDT	Gilles DELBOEUF
MEDEF	Emmanuel BRAVO	MEDEF	Jean-Michel BONNEFOY
UPA	Denis BONNAL	UPA	Jean-Michel MARQUES
CPME	André CORRIGES	CPME	Thierry JULIER
FNMF	Jocelyn BOULLLOT	FNMF	Rose-Marie FILBAS
UDAF	Elisabeth TEISSANDIER	UDAF	Véronique VARRAUD
Autres catégories	David MIRAOUI	Autres catégories	Marie-Dominique AULAS

5 commissions se sont tenues en 2021.

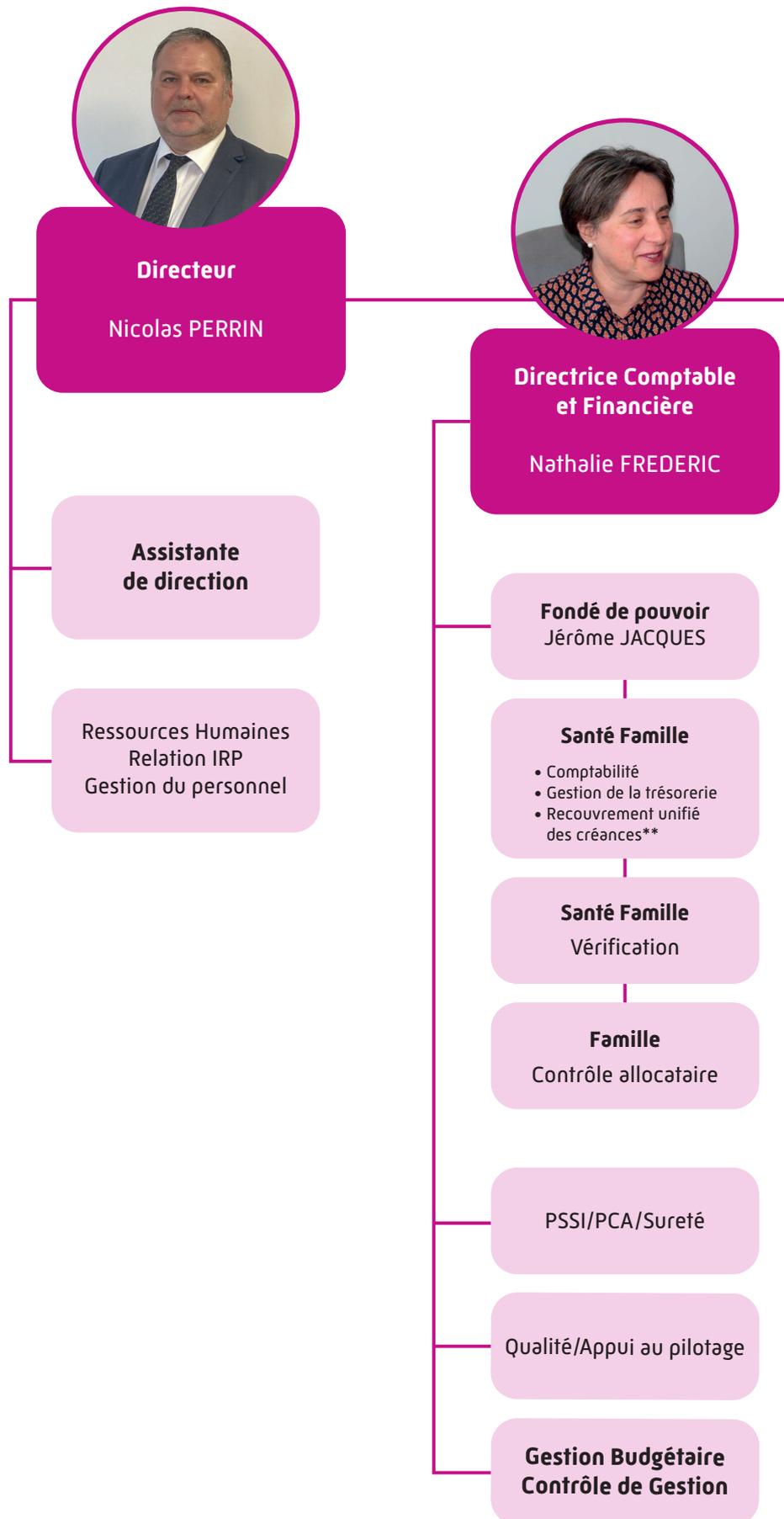
Ses membres ont notamment statué sur :

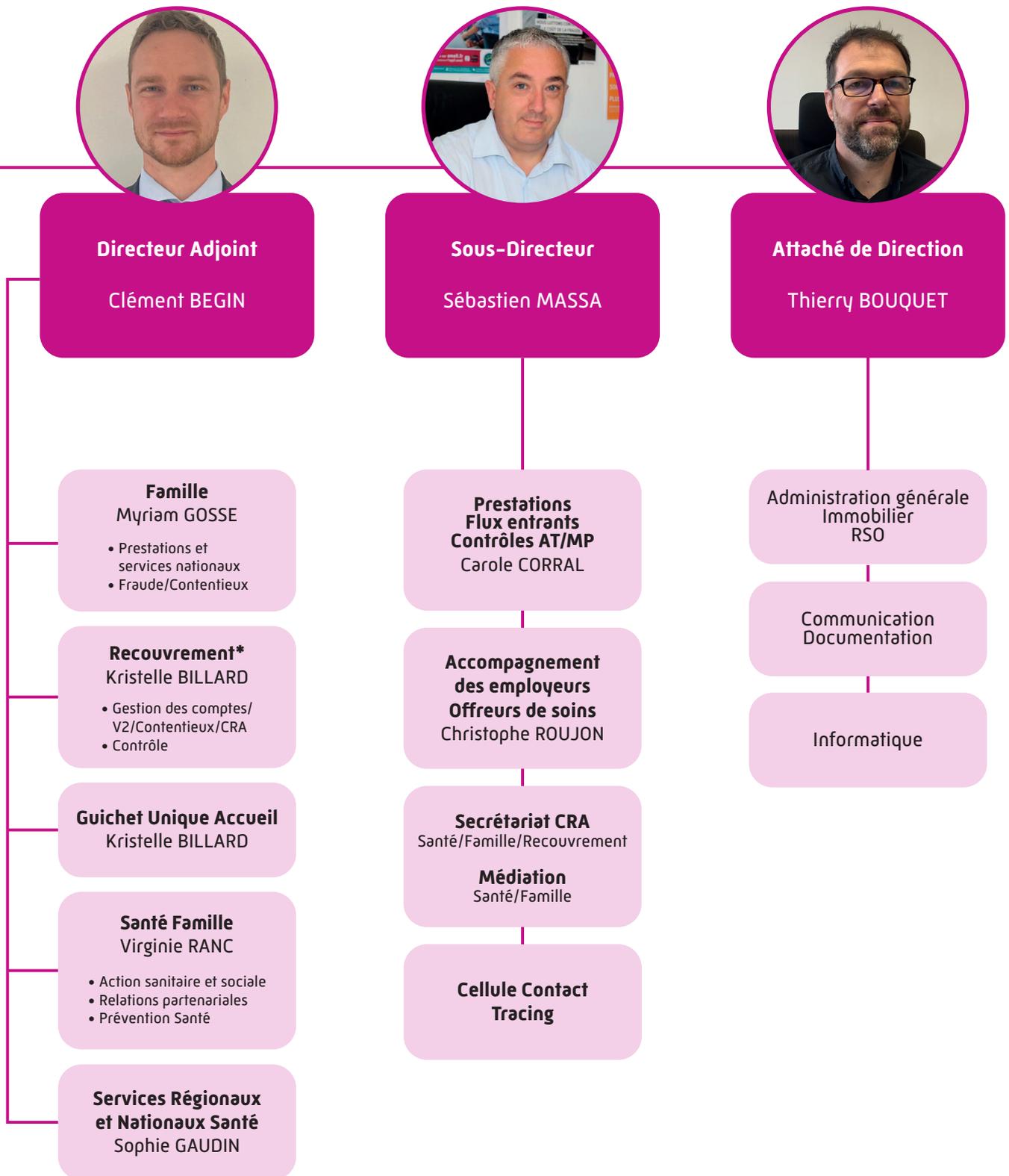
- Les budgets - rectificatif 2021 et prévisionnel 2022 - de l'action sanitaire et sociale de la Branche Assurance maladie, et de la Branche Famille,
- Les aides individuelles d'action sociale accordées
- Les annulations de soldes de prêts et de soldes de subventions ;
- Les attributions de subventions ;
- L'actualisation du règlement intérieur d'action sociale.

TITULAIRES	SUPLÉANTS
Nelly ANDRE - <b>Secrétaire</b>	Corinne PUCETTI
Daniel BOTELHO	Emilie CREGUT
Agnès BRIOIS - <b>Secrétaire adjointe</b>	Marie OZIOL
Christelle BRUN	Johanna MERCIER
Manon ITIER	Amandine TALANSIER
Eva LEBON	Anne FARGES
Jean-Sébastien NARCES	Aurélien VAN DE VOORDE
Frédéric PEREZ - <b>Trésorier adjoint</b>	Sonia CONDON
Aurélien SOULIER	Hugues ROCHE
Aurélie VELAYGUET - <b>Trésorière</b>	
REPRÉSENTANTS SYNDICAUX AU CSE	
Sonia VAZ	
Catherine OBERMEYER	

## 1.3 Le Comité de Direction et l'organisation de la CCSS

### ORGANIGRAMME DE LA CCSS 2021





\* dans le cadre de la convention signée avec l'URSSAF LR  
 \*\* y compris Santé à compter du 1<sup>er</sup> mars 2019

## 2. Le pilotage de la performance et la gestion des fonds publics

### 2.1 Les services communs

#### LES RESSOURCES HUMAINES

##### • Les effectifs

	2021	2020
Nombre de poste CDI au 31/12	225	229
ETPMA	221,14	219,01

Les ETPMA tiennent compte des absences sans solde et des temps partiels.

	2021	2020
Nombre de CDD au 31/12	9	12

##### • L'âge moyen et l'ancienneté par sexe des effectifs CDI au 31 décembre 2021

	HOMMES	FEMMES	TOTAL
Nombre	67	158	225
%	29,80 %	70,20 %	-
Âge moyen	44	40,80	41,70
Ancienneté moyenne	10,5	9,3	9,7

Les salariés de la CCSS ont une ancienneté moyenne de **9,7 ans**, soit une ancienneté bien inférieure à la moyenne nationale qui s'établit à 12,7 ans.

##### • L'absentéisme

	2021	2020
Maladie	6,8 %*	5,56 %
AT	0,02 %	0,00 %
Grève	0,43 %	0,16 %

\*Hors arrêt COVID et arrêt dérogatoire

##### • La formation professionnelle

	2021	2020
Nombre de salariés formés (sur 3 ans)	198	118

82,16 % des salariés de la CCSS ont suivi une formation en 2021.

## 2.2 La démarche SMI

L'optimisation du SMI (système de management intégré) pour mieux piloter la performance est une des orientations des 2 branches Maladie et Famille pour la période conventionnelle 2018-2022.

L'évolution de la démarche pour **L'Assurance Maladie et la Famille**, se caractérise par le recentrage des efforts sur le déploiement et la maîtrise des processus à partir du développement des référentiels nationaux mais surtout par l'investissement des organismes dans des ateliers d'optimisation pour inscrire durablement les actions dans la performance.

Ainsi la convergence des 2 politiques de pilotage, conforte la CCSS dans sa démarche globale, transverse et participative, initiée en 2018, autour de la mise en œuvre de différentes méthodologies d'amélioration continue (ateliers d'optimisation, échange de bonnes pratiques, atelier collectif sur une problématique de non-qualité, atelier de perfectionnement individuel, plan d'amélioration de la qualité).

### LES LEVIERS DE LA PERFORMANCE

#### • Les chiffres clés

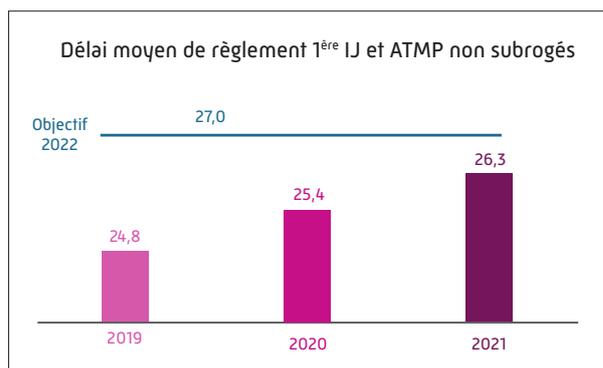
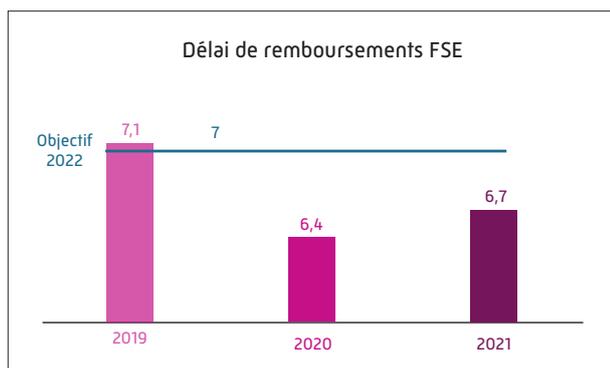
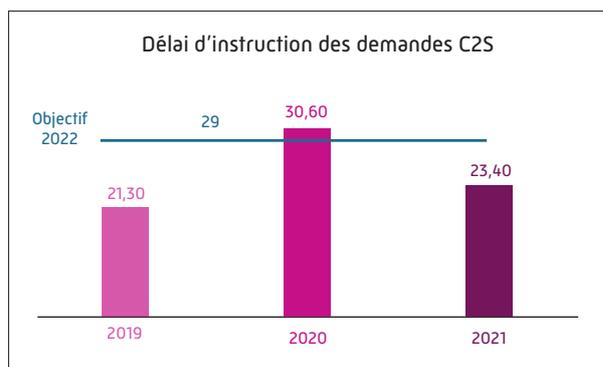
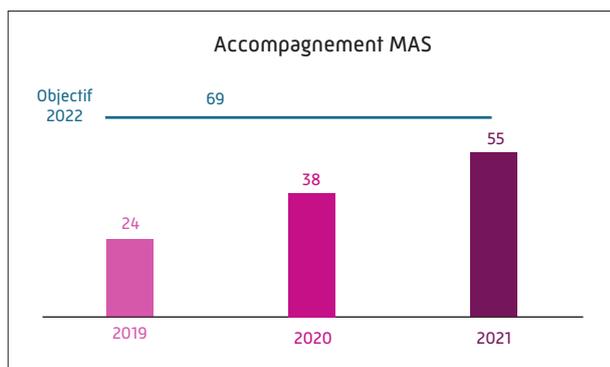
##### En Assurance Maladie

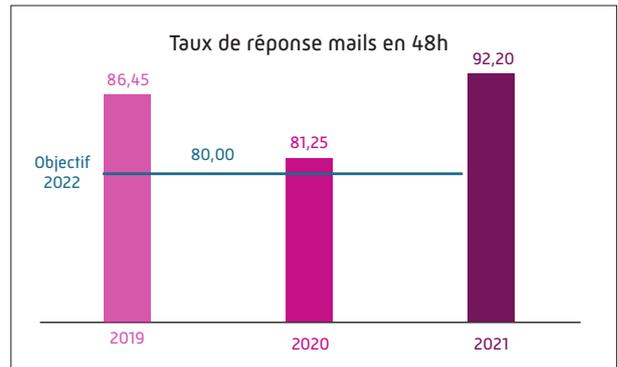
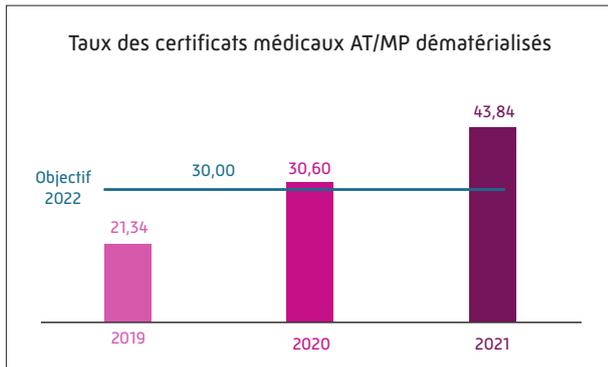
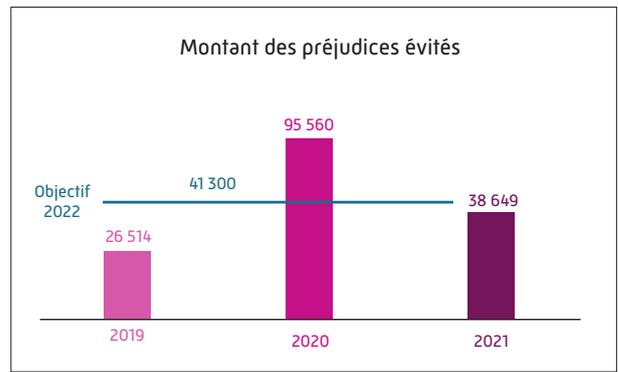
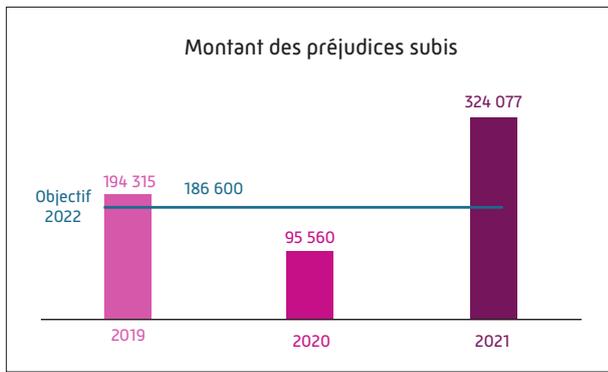
Pour 2021, 43 indicateurs, soit en synthèse pour la CCSS :

- 32 atteints
- 9 entre le socle et l'objectif
- 2 non atteints

Pour un taux de réussite globale de 87,79 % comparé à un résultat moyen de réussite national qui s'établit en 2021 à 87,69 %.

Présentation du top 8 des indicateurs atteints :

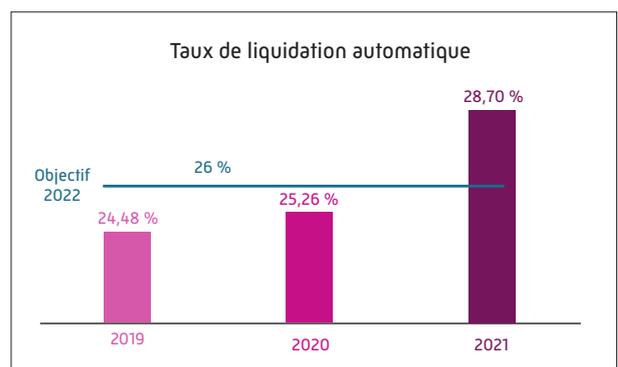
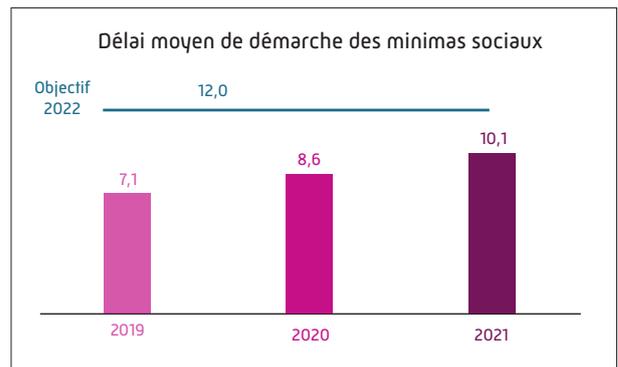
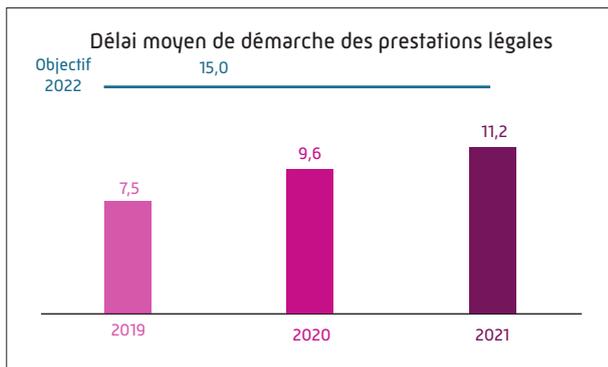


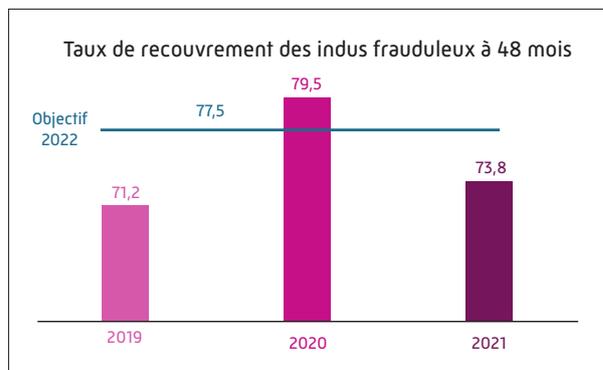
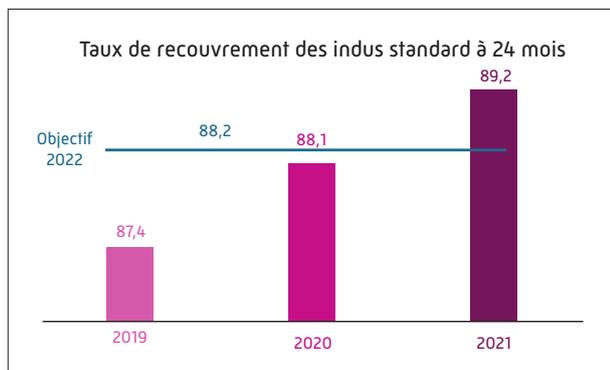


## En Famille

- 19 objectifs en 2021 dont 4 non atteints autour ;
  - 1/ De l'action sociale : sur la création de place d'accueil du jeune enfant et la part de la parentalité dans les EPCI (Etablissements Publics de Coopération Intercommunale)
  - 2/ De la dématérialisation des démarches pour le RSA et les aides au logement

Présentation du top 6 des indicateurs atteints :





La CCSS (depuis la fusion des bases avec l'URSSAF LR) n'est pas pourvue d'un CPG pour le recouvrement.

## LE CONTRÔLE INTERNE

Maîtriser les risques de toute nature et améliorer la qualité de service constituent la colonne vertébrale du plan de contrôle annuel et de la démarche qualité de la CCSS de la Lozère pour lui permettre d'assurer sa mission première : le versement au juste montant des paiements de manière rapide et régulière.

### • S'améliorer à l'externe comme en interne

Les actions de contrôle sont partagées et intégrées dans tous les processus de travail. Elles se déclinent dans le plan de contrôle annuel (PCI). Il s'agit notamment des contrôles embarqués dans le système d'information, des procédures de gestion, des supervisions, des audits internes, des contrôles (internes et externes) diligentés par les services du directeur (contrôle des données

entrantes) et du directeur comptable et financier (contrôles métier).

Le dispositif de contrôle interne est évalué au travers **des audits financiers** dans le cadre de la validation des comptes.

En 2021, la faiblesse des observations relevées sur les 2 branches atteste d'un **bon niveau de contrôle interne** au sein de la CCSS malgré le contexte.

L'ensemble de ces résultats sont détaillés dans le bilan du contrôle interne annuel.

La politique de contrôle interne concourt à la **stratégie de paiement des prestations à bon droit** qui est resté une priorité pendant toute la période de gestion de la crise sanitaire.

### NOMBRE DE CONTRÔLES 2021

Famille	Nombre	Impact financier
Contrôles données entrantes	24 567	662 334 €
Contrôles sur place	129	281 264 €
Contrôles métiers	3 859	230 361 €
<b>TOTAL</b>	<b>28 555</b>	<b>1 173 959 €</b>

Maladie	Nombre	Impact financier
Contrôles ciblés	1 168	14 793 €
Doubles paiements	1 539	95 022 €
Contrôles métiers	14 502	150 495 €
<b>TOTAL</b>	<b>17 209</b>	<b>260 310 €</b>

La CCSS, en 2021 a diligenté un peu plus de 45 000 contrôles pour un impact financier de régularisation des prestations versées à hauteur de 1 434 000 euros (soit 0,4 %).

## LA SÉCURISATION DU SYSTÈME D'INFORMATION

### • Une politique de sécurité du système d'information

La CCSS de la Lozère, au titre de sa mission de service public, traite des informations à caractère personnel, administratif et financier qui sont des données sensibles.

Dans un contexte de dématérialisation accrue des échanges, la CCSS s'est engagée dans une politique de sécurité du système d'information, dont les exigences s'accroissent chaque année, afin de prendre les mesures nécessaires pour assurer la protection des données et de garantir leur intégrité, leur disponibilité et leur confidentialité.

Des campagnes de sensibilisation sont réalisées chaque année auprès de l'ensemble des

personnels de la CCSS parce que « la sécurité de notre système d'information est l'affaire de nous tous dans chacun de nos domaines d'activité ».

### • Une politique de continuité d'activité

La CCSS de la Lozère s'est inscrite dans une démarche de Plan de Continuité d'Activités depuis de nombreuses années sur les bases de la politique de l'Assurance Maladie qui a initié la démarche en 2008. Cette politique s'est étoffée avec la démarche de la branche Famille en 2016.

Elle dispose d'un plan local de continuité conformément aux objectifs nationaux. Le réseau d'alerte et la gestion de crise sont opérationnels.

**L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire et la mise en œuvre d'un PCA unique dans sa forme et sa durée, le PCA a été levé en date du 30 septembre 2021.**

## 2.3 La gestion des fonds publics

### La qualité des comptes

**L'année 2021 s'est caractérisée par une baisse de notre niveau de contrôle interne sans toutefois remettre en cause la régularité et la sincérité des comptes annuels de la CCSS et se traduit par une validation des comptes sans restriction pour l'assurance maladie, et une validation avec observation pour la branche famille.**

L'opinion de validation émise par les 2 directeurs comptable et financier nationaux atteste que l'impact des observations reste limité sur le niveau de maîtrise des risques financiers et la justification des comptes, mais requiert toute notre vigilance pour le maintenir au niveau des 2 dernières années. **Il convient de retenir que la spécificité de notre fonctionnement doit impérativement faire l'objet d'une validation en amont par les caisses nationales avant mise en œuvre.** Ce résultat vient conforter l'ensemble du travail réalisé et la démarche de qualité dans laquelle la CCSS s'inscrit depuis plusieurs années. Il est le résultat d'un travail régulier et collectif tout au long de l'année et renforcé sur la période de clôture des comptes, dans un contexte contraint par le travail à distance et particulièrement par

les absences maladie du début d'année ayant fortement perturbé le calendrier de clôture.

### • Validation avec observations pour la branche famille.

Ces observations au nombre de 3 (contre 2 en 2020) ont essentiellement porté sur l'efficacité du contrôle interne déployé en 2021. Elles ne remettent pas en cause la régularité et la sincérité des comptes annuels de l'organisme et se situent en dessous du seuil de signification. Des engagements de progrès ont été formulés pour lever ces observations en 2022.

Il convient de noter que sur les 7 observations portées initialement, 4 ont été levées pendant la phase contradictoire et que la CCSS se situe dans le groupe 1 des organismes dont l'impact en nombre est inférieur à la moyenne nationale (Les organismes sont classés en 4 groupes en fonction d'un score, les observations étant pondérées par l'attribution d'un nombre de points (A = 1 pt, B = 2 pts, C = 4 pts, D = 6 pts). Les groupes sont constitués en fonction de la moyenne et de l'écart type du score. A l'intérieur de chaque groupe, le classement est effectué par numéro de département).

### • Sans restriction pour la branche santé.

Les travaux de validation des comptes 2020 ont conduit à formuler 11 recommandations à l'issue de la phase contradictoire dont 5 recommandations non retenues pour le calcul du score de validation des comptes. Parmi ces recommandations, 3 découlent des processus mutualisés. Ces observations au nombre de 3 pour les activités gérées par la CCSS ont essentiellement porté sur l'efficacité du contrôle interne déployé en 2020.

Elles ne remettent pas en cause la régularité et la sincérité des comptes annuels de l'organisme et se situent en dessous du seuil de signification.

Des engagements de progrès ont été formulés pour lever ces observations en 2022.

Le dossier de clôture des comptes est d'une bonne qualité générale. Les contrôles sont commentés et apportent un éclairage suffisant sur les dispositifs en place au sein de l'organisme. Les revues analytiques expliquent les principales variations.

Les contrôles réalisés sur votre balance 13 par les comptables de la DDFC ainsi que ceux effectués par les auditeurs du DVC dans le cadre de la revue de votre dossier de clôture n'ont pas révélé d'anomalies significatives.

## Le recouvrement des indus

### • En branche Assurance Maladie

L'analyse de la politique de recouvrement en 2021 sur les indus fait ressortir une diminution du taux d'indus et une stabilisation des résultats de la politique de recouvrement dans un contexte fortement impacté en 2020 et 2021 par la crise sanitaire.

Tous types d'indus	2021	2020	Évolution 2021/2020
Montant des indus constatés	10 377 906	9 787 550	6,0 %
Montant recouvré	10 331 524	9 584 744	7,8 %
Montant en solde	1 075 549	1 029 166	4,5 %

	2021	2020
Taux d'indus	2,41 %	3,26 %
Taux de recouvrement financier	89,76 %	89,51 %
Taux de recouvrement réel N	98,66 %	97,07 %
Taux de recouvrement global	90,57 %	90,30 %
Taux d'annulation	0,81 %	0,86 %

(1) DÉDUCTION DES AVANCES AMC VERSÉES AUX ETS PUBLICS SUITE À LA CRISE SANITAIRE.

(2) DÉDUCTION DES 3 CRÉANCES EN ANOMALIES SUITE AU TRAITEMENT HOSPICUMUL DE FIN D'ANNÉE.

### • En branche Famille

Le taux de recouvrement réel 2020 à 24 mois des indus standard continue de progresser pour s'établir à hauteur de 89,20% contre 88,10% en 2020. De plus, il convient de noter que nos résultats se situent au-delà du taux médian national (88,7% en 2021 contre 88,2% en 2020).

Le taux de recouvrement des indus frauduleux a quant à lui s'établit à 73,80% contre 79,50% en 2020. Il se situe au-delà du taux médian de 68,21% en 2021.

	2021	2020	Évolution 2021/2020
Nombre d'indus constatés	6 399	4 135	54,8 %
Montant des indus constatés	2 774 567	1 652 852	67,9 %
Montant recouvrement global	2 625 934	1 831 635	43,3 %
Montant recouvrement financier	2 411 957	1 675 349	44,0 %
Montant en solde	885 752	737 119	20,2 %

	2021	2020
Taux d'indus	3,60 %	2,10 %
Taux de recouvrement réel à 24 mois des indus standards	89,20 %	88,10 %
Taux de recouvrement réel à 48 mois des indus frauduleux	73,80 %	79,50 %
Taux de recouvrement financier	68,68 %	65,22 %
Dynamique du recouvrement	94,64 %	101,36 %
Taux de remises de dettes	5,01 %	7,59 %
Taux de recouvrement global	74,78 %	71,30 %

## La gestion de la trésorerie

La gestion de la trésorerie constitue une activité dont l'importance s'apprécie au regard des masses financières gérées par les branches prestataires du régime général.

La gestion de la trésorerie permet de suivre le paiement des dépenses courantes et des dépenses de prestations, ainsi que l'encaissement des recettes, dans les délais réglementaires ou contractuels avec un objectif de trésorerie « zéro ». Composante du macro-processus Activités Comptables et Financières (ACF), le processus Trésorerie intervient en fin de chaîne des processus métier ou support, après contrôle et ordonnancement, en vue de procéder au paiement vers nos différents publics, prestataires, partenaires, assurés, allocataires...

### • Les paiements

Pour la branche Famille, les flux de trésorerie représentent 68 millions d'euros et pour la branche Maladie, ces flux représentent aux alentours de 230 millions d'euros.

## LE CONTENTIEUX

### • Branche Assurance Maladie

#### Recours contre tiers

L'activité de l'année 2021 afférente aux dossiers de recours contre tiers concernant la Caisse de Lozère s'établit de la manière suivante :

	Affaires en cours au 01/01/2021	Affaires reçues en 2021	Affaires terminées en 2021	Affaires en cours au 31/12/2021
Protocole	126	151	125	126
Hors protocole	83	35	38	84

Le montant des sommes encaissées au titre du **Recours contre tiers** en 2021 est de 645 215,33 € dont 550 366,01 € au titre du Protocole et 94 879,32 € Hors Protocole.

#### Contentieux

En 2021, et contrairement aux années précédentes, il n'y a pas eu de nouvelle réforme de fond au niveau des Tribunaux Judiciaires – Pôle Social.

L'année 2021 s'est donc inscrite dans une certaine stabilité.

Ainsi, au niveau local, pour 2021, **25 nouveaux recours** ont été introduits devant le Tribunal Judiciaire de Mende – Pôle Social et 5 devant la Cour d'Appel.

Au niveau du Tribunal Judiciaire de Mende - Pôle Social, cinq audiences ont été programmées savoir :

- 25 janvier 2021 : **14** dossiers inscrits au rôle
- 15 mars 2021 : **19** dossiers inscrits au rôle
- 17 mai 2021 : **10** dossiers inscrits au rôle
- 20 septembre 2021 : **8** dossiers inscrits au rôle
- 22 novembre 2021 : **6** dossiers inscrits au rôle

La CCSS a pu être amenée à représenter d'autres organismes lors de ces audiences.

Par ailleurs, un dossier a été traité lors d'une audience devant le Tribunal Judiciaire de Montpellier.

Au niveau de la Cour d'Appel de Nîmes, trois affaires ont été évoquées lors de cinq audiences. La CPAM du Gard a alors assuré la représentation de la CCSS.

Au final, en 2021, 34 jugements ont été rendus par des Tribunaux Judiciaires et 5 arrêts par des juridictions du second degré (Cour d'Appel et CNITAAT).

	2021	2020
<b>Créances douteuses encaissées</b>	<b>583 767,71 €</b>	<b>479 535,15 €</b>
Indus assurés et professionnels de santé	1 885,17 €	3 715,56 €
Fraudes	685,34 €	656,41 €
Créances diverses	-	1 043,04 €
Faute inexcusable de l'employeur	581 197,20 €	474 120,14 €

## • Branche Famille

	Affaires en cours au 01/01/2021	Affaires reçues en 2021	Affaires terminées en 2021	Affaires en cours au 31/12/2021
Tribunal Judiciaire Pôle Santé	1	3	3	0
Tribunal Administratif	2	2	1	1
Tribunal Correctionnel	1	1	0	1
Cour d'Appel Chambre sociale	0	0	0	0
Cour d'Appel Chambre Correctionnelle	0	0	0	0
Cour Administrative d'Appel	0	0	0	0
Cour de Cassation	0	0	0	0
Conseil d'État	0	0	0	0

## • Branche Recouvrement

	2021	2020
Contestations portées devant le TASS	8	8
Contestations portées devant la Cour d'Appel	4	3 de 2019 toujours en cours
Contestations portées devant la Cour de Cassation	0	0

## LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Le résultat global de la CCSS en matière de lutte contre la fraude est de **527 321 €** :

- 324 077 € de préjudice subi et 38 649 € de préjudice évité pour l'Assurance Maladie
- 157 858 € pour la branche Famille
- 6 737 € pour la branche Recouvrement au titre du travail illégal

### • Branche Assurance Maladie

En 2020, la Caisse Nationale n'avait retenu que deux objectifs à savoir avoir **un préjudice financier** englobant préjudice évité et préjudice subi et **un taux de fraudes avec suites contentieuses**.

En 2021, la CNAM est revenue à une structure classique avec trois objectifs distincts à savoir préjudice subi, préjudice évité et enfin taux de fraudes avec suites contentieuses.

Toutefois, ils ont été adaptés au regard de la situation sanitaire encore prégnante.

Ainsi, pour la CCSS, les objectifs et les résultats ont été les suivants :

	Objectifs	Résultats	Taux d'atteinte
Montant des préjudices subis	97 800 €	324 077 €	331,4 %
Montant des préjudices évités	30 200 €	38 649 €	128 %
Taux de fraudes avec suites contentieuses	60 %	250 %	416 %

On relèvera que l'objectif préjudice subi a été très largement atteint grâce à un dossier d'importance géré en collaboration avec le Service Médical et ayant abouti à l'incarcération d'un professionnel de santé.

Au-delà de cette précision, il convient de noter qu'au cours de l'année 2021, ce sont 31 dossiers qui ont été instruits. 28 concernaient des assurés et 3 concernaient des professionnels de santé.

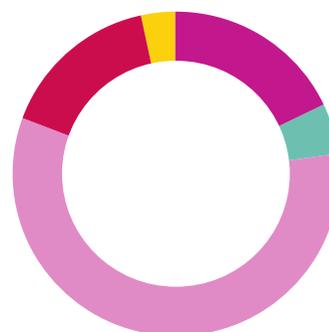
### • Branche Famille

Au total, 26 dossiers ont été instruits en suspicion de fraude et la qualification de fraude a été retenue pour la totalité d'entre eux.

Le montant global du préjudice s'élève en 2021 à **157 858 €**. 26 sanctions ont été prononcées

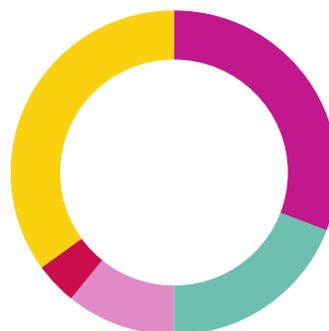
soit 16 pénalités financières pour un montant de 16 705 €, 9 dossiers ont fait l'objet d'un signalement au Procureur de la République et un dossier a fait l'objet d'un dépôt de plainte.

### TYPOLOGIE DES CAS DE FRAUDE EN BRANCHE FAMILLE



Logement	18,04 %
PF	4,93 %
Précarité	58,06 %
PPA	15,72 %
Autres	3,24 %

### RÉSULTATS PAR CATÉGORIE DE PRESTATIONS



Faux isolement	31 %
Fausse ressources	19 %
Absence résidence en France	11 %
Faux et usage de faux	4 %
Escroquerie	35 %

### • Branche Recouvrement

La branche recouvrement n'a pas effectué de contrôle travail dissimulé « terrain » sur l'année 2021. Un procès-verbal de gendarmerie du 13/12/2019 a été traité en 2021 pour une entreprise avec un redressement forfaitaire de 5 440 € et 1 297 € de majorations du redressement.

## 3. L'offre globale de services : une approche tri branches des usagers

### 3.1 Accessibilité aux services de la CCSS



#### Le guichet unique

La Caisse commune de Sécurité sociale de la Lozère accueille ses publics au siège, quartier des Carmes à Mende.

Pour répondre au mieux à la demande des usagers et au contexte, **l'accueil est ouvert aux usagers avec ou sans rendez-vous ; un espace libre-service est mis à disposition des usagers avec si besoin un accompagnement numérique** sur l'ensemble des branches de la CCSS.

#### L'ACTIVITÉ DU GUICHET UNIQUE EN 2021

8 521 usagers reçus au guichet unique.



**6 198**

**assurés reçus**

(dont 4 015 en rendez-vous)



**2 199**

**allocataires reçus**

(dont 757 en rendez-vous)



**124**

**cotisants reçus**

(dont 124 en rendez-vous)

#### • En Assurance maladie :

**Les accueils sur rendez-vous** en Assurance Maladie ont concerné au total **6 198 assurés** :

- 180 rendez-vous sur le motif des Indemnités journalières maladie et sur le motif de la Complémentaire santé solidaire,
- 3 835 rendez-vous d'accompagnement numérique par les agents d'accueil,
- 2 183 d'accueil sans rendez-vous.

#### • En branche Famille :

Au total **2 199 allocataires ont été reçus au sein de notre accueil physique**. Les modalités d'accueil ont été étoffées ; par des rendez-vous téléphoniques et des rendez-vous d'accompagnement aux

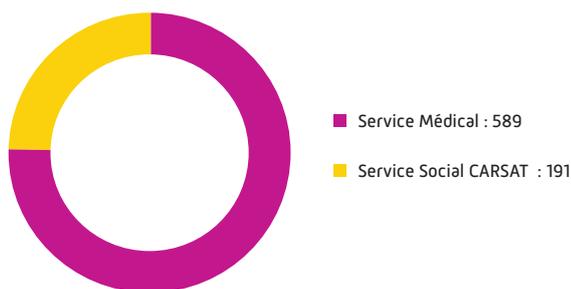
démarches sur le caf.fr ou l'application mobile. Les **accueils sur rendez-vous** en branche Famille ont concerné au total **757 allocataires** :

- 487 rendez-vous sur différents motifs par les gestionnaires conseil allocataires
- 622 accompagnements sur le caf.fr par les agents d'accueil sans rendez-vous
- 270 accompagnements sur le caf.fr par les agents d'accueil avec rendez-vous
- 820 allocataires reçus sans rendez-vous pour une réponse de niveau 1

#### • En branche Recouvrement :

- **124 cotisants** ont été reçus **en rendez-vous**.
- 33 professionnels de santé ont notamment bénéficié du parcours coordonné « Assurance maladie / Recouvrement ».

### LA GESTION DES ACCUEILS DE NOS PARTENAIRES (ELSM-CARSAT)



## L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

#### • Branche Famille

Le numéro de téléphone unique famille :

**le 3230**

(service gratuit + prix d'un appel local).

Accessible 24h/24 et 7 jours sur 7, le serveur vocal permet de consulter les paiements, demander une attestation, connaître les horaires d'accueil.

Ce numéro permet également de joindre un gestionnaire conseil allocataire du lundi au vendredi de 8h15 à 11h45 et de 13h30 à 16h30 soit 32h30 par semaine.

Au total en 2021, **17 407 appels ont été reçus** (13 161 en 2020) et 80,53 % des appels ont pu être traités par le plateau Lozère (soit 14 018 appels).

En sus de l'accueil téléphonique et en complément de l'offre d'accueil physique, des rendez-vous téléphoniques sont mis en place. Les allocataires peuvent demander un rendez-vous téléphonique sur le caf.fr. Les plages de rendez-vous téléphoniques sont ouvertes tous les mardis et jeudis de 9h à 12h00, et tous les vendredis de 10h à 13h00. Au total, **757 rendez-vous téléphoniques** ont été réalisés en 2021.

L'accueil téléphonique de l'Assurance Maladie :

**au 3646**

Les appels téléphoniques des assurés sont traités par la PFS Lozère.

Pour la Lozère, **34 843 appels ont été reçus en 2021 et 25 942 appels traités**. Le taux de décroché s'établit à 82,4 % pour un taux de décroché au niveau national de 73,1 %

L'activité pour la Lozère est restée stable entre 2020 et 2021 alors que pour l'ensemble de la PFS une augmentation d'activité de 35 % a été enregistrée. La situation sanitaire reste à l'origine de cette activité intense.

## Nos relais sur le territoire : les France Services et MSAP

En 2021, 13 France Services et une MSAP sont présentes sur l'ensemble du territoire lozérien. Elles contribuent à assurer la disponibilité de nos offres de service.

Les animateurs accompagnent les usagers et les guident dans l'utilisation de nos services en ligne (ameli.fr, caf.fr, urssaf.fr).

En tant qu'opérateur partenaire, des agents de la CCSS forment les futurs agents France Services. Des experts métiers de la CCSS participent aux réunions des référents pour la diffusion d'informations au fil des évolutions réglementaires et des téléservices.



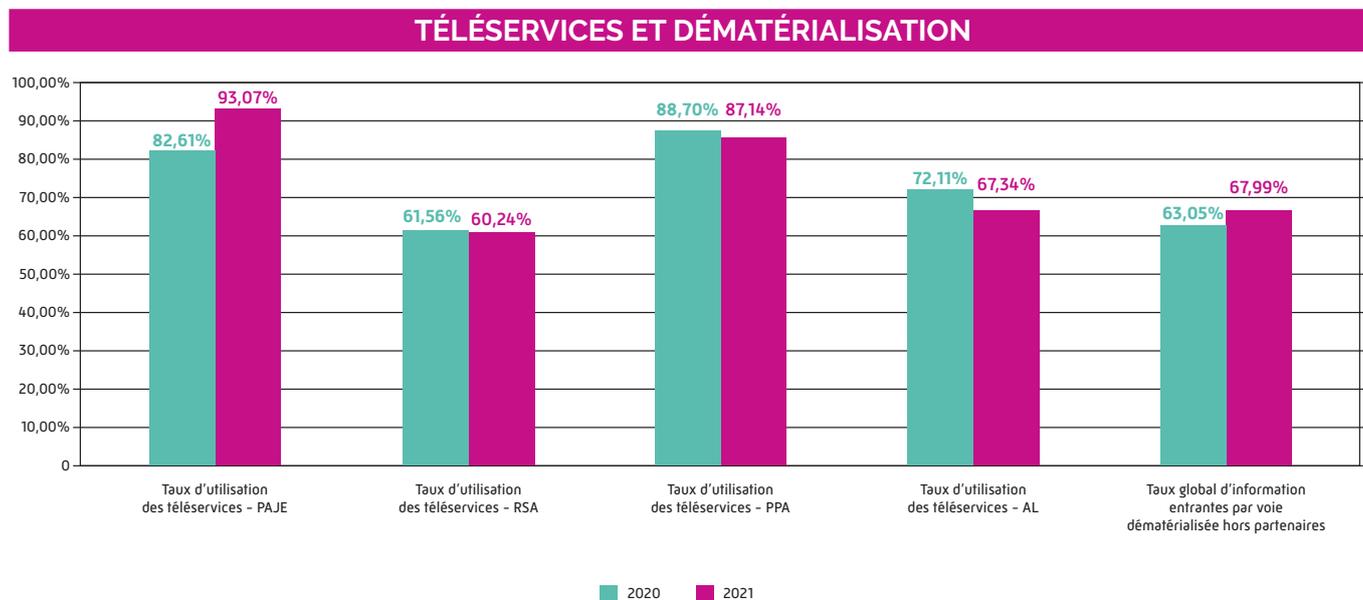
CCSS et France Services

## LES TÉLÉSERVICES

### • Téléservices de la branche Famille

En branche famille, le **taux global de dématérialisation** à fin 2021 était de **84,60 %** (en légère hausse par rapport à 2020 soit + 0,9 %).

La principale évolution pour 2021 a été la mise en place en octobre du nouveau module de connexion au compte Caf. L'identification se fait désormais en utilisant le **numéro de sécurité sociale ou les services France Connect**.



### • Téléservices Assurance Maladie

Sur le département de la Lozère, 36 761 assurés détiennent un **compte ameli**.

	2021	Évolution entre 2020/2021
Nombre de comptes ameli au 31/12/2020	36 761	+ 19,7 %
Taux d'attestation de droits dématérialisées	92,41 %	+ 2,5 %
Taux de demandes de relevé IJ	94,28 %	+ 7 %
Taux de demande de carte vitale 2 dématérialisées	85,17 %	+ 28 %
Taux de déclaration de nouveau-né dématérialisées	76,38 %	+ 30 %

## 3.2 Gestion des flux

La gestion des flux est prise en charge par le service « Courrier LAD GED » (Lecture automatique des documents et gestion électronique des documents »).

### Coût d'affranchissement des courriers et documents sortants (hors FSP)

	2021	2020	Évolution 2021/2020
Affranchissement local courrier papier	28 261,23	31 835,77	- 11,23 %
Affranchissement envois dématérialisés Assurance Maladie (ESOPE)	41 504,53	53 000,64	- 21,69 %
Affranchissement envois dématérialisés CAF	24 591,05	25 150,61	- 2,22 %
Autres (recommandés, TRAM) ...	9 612,16	8 718,28	+ 10,25 %
<b>TOTAL</b>	<b>103 968,97</b>	<b>118 819,23</b>	<b>- 12,49 %</b>

L'affranchissement a diminué suite à la mise en place du travail à distance et le développement des outils de dématérialisation.

### La numérisation des documents entrants

#### • En branche Assurance Maladie

	2021	2020
Nombre de pièces numérisées	114 782	107 476

La numérisation des documents reçus augmente en 2021.

#### • En branche Famille

	2021	2020	Évolution 2021/2020
Nombre de pièces numérisées	39 056	37 149	+ 4,88 %

**La CCSS maintient l'ouverture du courrier sur place mais les pièces sont numérisées** par la CAF de Haute-Garonne. Le volume de pièces numérisées est en hausse de 4,88 % en 2021.

#### • En branche Recouvrement

Tous les courriers des cotisants sont adressés à l'Urssaf Languedoc-Roussillon.

## 3.3 L'écoute clients

### Les enquêtes de satisfaction en Assurance Maladie

#### Public assurés :

Un baromètre mesure la satisfaction « assurés » des CPAM et CGSS depuis 1998. Il est intégré au dispositif national d'écoute clients.

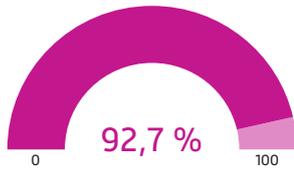
**Depuis septembre 2020, le baromètre « assurés » est dématérialisé pour toutes les CPAM et CGSS.**

En 2020, la dématérialisation des campagnes d'analyse de la satisfaction assurée a permis de gagner en représentativité.

Sur **369 répondants** (214 en 2020) **92,7 % assurés sont globalement satisfaits** des services de la branche assurance maladie de la CCSS (92,1 % en 2020).

Le taux national s'établit à 86,6 % en 2021 (86,7 % en 2020).

Avec **92,7 % de satisfaction globale**, la CCSS se place en **2<sup>ème</sup> position au niveau national** et gagne ainsi 3 places par rapport à 2020.

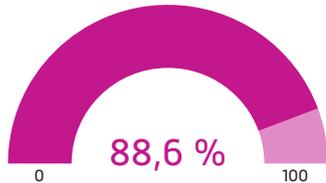


CAISSE	Rang	Nb de répondants	Satisfaction globale
CREUSE	1	564	93,30 %
<b>LOZÈRE</b>	<b>2</b>	<b>369</b>	<b>92,70 %</b>
BAYONNE	3	1 444	91,80 %
HAUTES-ALPES	4	866	91,50 %
HAUTE-MARNE	5	947	91,40 %
MEUSE	6	983	91,40 %
GARD	7	1 514	91,30 %
FLANDRES	8	1 411	91,10 %
TERRITOIRE DE BELFORT	9	998	91,00 %

Concernant les métiers :



Satisfaction changements d'informations

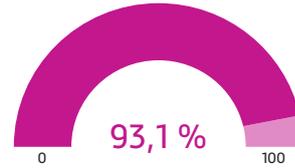


**La gestion du dossier client est particulièrement satisfaisante puisque la CCSS se classe au 2<sup>nd</sup> rang sur le plan national.**

Pour les revenus de remplacement, la CCSS occupe la seconde place au national à quasi égalité avec le 1<sup>er</sup>.

À contrario, les remboursements de soins se classent 26<sup>ème</sup> malgré 83,7 % d'assurés satisfaits.

### Public professionnels de santé :

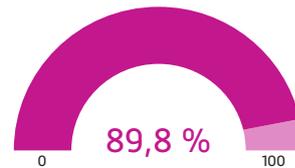


Avec 21 répondants, la CCSS atteint le 85<sup>ème</sup> rang sur la satisfaction des professionnels de santé du site ameli.fr, avec 81 % de satisfaction.

La CCSS se classe 40<sup>ème</sup> sur la satisfaction de la communication à l'attention des professionnels de santé.

Avec seulement 7 et 3 répondants, la CCSS est classée 104<sup>ème</sup> et 99<sup>ème</sup> sur les échanges confraternels et la relation avec les CIS.

### Public employeurs :



Avec un nombre de 59 répondants (92 en 2020 et 40 en 2019), la satisfaction globale employeur est de 89,8 % (87 % en 2020, 85 % en 2019 et 87,1 % en 2018). Le niveau de satisfaction reste donc constant sur les 4 dernières années en atteignant tout de même son meilleur niveau cette année.

La CCSS se positionne au 39<sup>ème</sup> rang de satisfaction en 2021.

## 3.4 La Médiation

L'année 2021, de nouveau marquée durablement et profondément par la crise sanitaire, a été une année complexe qui a considérablement bouleversé nos modalités de travail et nos organisations.

Épousant les formes dessinées par la crise, offrant une large place au télétravail, et aux sollicitations et échanges par voies dématérialisées, la médiation a toujours été au rendez-vous dans l'intérêt de nos publics, assurés comme allocataires.

En effet, le contexte socio-économique qui accompagne cette crise sanitaire a confronté les usagers à des situations difficiles, parfois inédites.

La médiation a enregistré une forte augmentation de son activité qui se concentre majoritairement sur les revenus de substitution.

La réactivité et l'accompagnement des assurés, en particulier des plus fragiles, dans leurs accès aux soins et aux droits, ou bien dans leurs droits familiaux, a été notre priorité de tous les jours.

### 1/ Evolution du nombre de saisines par branches :

	2021	2020
<b>Branche Famille</b>	14	12
<b>Branche Assurance Maladie</b>	83	66
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>78</b>

Cette année encore, la médiation administrative à la CCSS rencontre une forte augmentation du nombre de saisines (+20 dossiers) soit 26 % par rapport à 2020.

C'est en branche santé que l'augmentation est la plus forte (+18 dossiers), en branche famille, elle est de 2 dossiers.

#### • 83 saisines en branche Santé

Soit 28 % de saisines en plus par rapport à 2020 en branche Santé.

L'augmentation se concentre sur des sollicitations liées :

- aux prestations en nature

- aux prestations en espèce
- à la gestion des bénéficiaires

Représentant 88 % du total des sollicitations.

Les prestations en nature représentent 33 %, les prestations en espèce en nette hausse avec 31 % et la gestion des bénéficiaires 24 %.

#### • 14 saisines en branche Famille

Soit 17 % de saisines en plus par rapport à 2020 en branche famille.

Le logement représente 36 % des demandes tout comme le RSA, les prestations familiales 21 % et la PAJE 7 %.

### 2/ Origine des saisines :

	2021	2020
<b>Requérants directs</b>	70	67
<b>Défenseur des droits</b>	7	4
<b>Direction Médiation</b>	7	0
<b>Autres</b>	13	6

Les requérants directs représentent la majorité des saisines (72 %).

7 dossiers proviennent de la Déléguée du Défenseur des droits et 7 dossiers de la Direction de la Médiation Nationale.

Les autres requérants (13) sont des travailleurs sociaux, agissant comme tiers intervenants en représentation des assurés et des allocataires.

### 3/ Suite donnée aux saisines :

- 31 % des saisines ont donné lieu à des échanges afin d'apporter des explications quant aux décisions prises ou au règlement d'indemnités journalières ou de frais de santé.
- 60 % des saisines ont été réorientées vers un autre service ou partenaire.
- 9 % des saisines ont confirmé la décision de la Caisse.

## BILAN sur l'année 2021

En 2021, la médiation a confirmé son engagement auprès des assurés et des allocataires de la CCSS de la Lozère et a continué d'offrir un accompagnement personnalisé malgré la crise sanitaire. Dans ce contexte, la forte mobilisation de tous les services sollicités par la médiation témoigne de notre volonté d'agir au mieux.

L'activité de médiation apporte une réelle plus-value pour l'organisme et permet d'instaurer avec les usagers un climat de confiance.

Le médiateur joue un rôle dans la politique d'accès aux soins et aux droits.

Même si toutes les saisines ne font pas l'objet d'une révision, les explications fournies et surtout l'attention particulière portée aux demandeurs donne une image de l'organisme accessible et humaine.

Le réseau et les partenariats développés apportent une légitimité supplémentaire à l'activité de médiation. En effet, par des échanges réguliers et de nombreuses remontées aux Directions Nationales, des difficultés sont soulevées et aboutissent à l'élaboration de propositions présentées au sein de chaque organisme. Certaines situations permettent même de proposer des évolutions règlementaires.

## 3.5 Action Sanitaire et Sociale

L'action sociale a pour vocation, en complémentarité des prestations légales, d'accompagner les familles les plus en difficultés, au regard d'un Règlement intérieur d'action sanitaire et sociale, et de développer de nouveaux équipements et services au profit de toutes les familles.

Les interventions de la CCSS, en 2021, dans les domaines de l'action sanitaire et sociale ont ainsi représenté un **engagement financier** de **4 520 296,85 €**, en hausse de 2,3 % par rapport à 2020 (4 416 725 €), au profit des familles, des assurés et des partenaires du territoire.

### L'OFFRE DE SERVICE ACTION SANITAIRE ET SOCIALE EN BRANCHE ASSURANCE MALADIE :

La CCSS développe une politique d'action sanitaire et sociale en direction des assurés en prenant en charge une part des soins non remboursés par les prestations légales, en accordant des secours lorsque les ressources sont fortement diminuées pour cause d'arrêt de travail, en soutenant financièrement la réinsertion lorsque la maladie ou l'accident ne permettent plus de poursuivre l'activité professionnelle, en finançant des interventions d'aides humaines ou matérielles et/ou l'aménagement du logement pour les situations de handicap, de maladie grave ou de sortie d'hospitalisation.

**Au niveau budgétaire**, le total des aides versées au titre de l'action sanitaire et sociale santé s'élève à **117 391 €**, (contre 102 735 € en 2020) soit une **augmentation** de 14 % par rapport à 2020.

En 2021, l'action sanitaire et sociale (volet Assurance Maladie) a examiné **254** dossiers (contre 296 en 2020, **soit une baisse de 14 %**) et accordé **212** aides financières (contre 246 en 2020, **soit une baisse de 16 %**).

### Accompagnement social

La CCSS a participé à l'accompagnement des assurés au travers d'aides :

- **Les aides à domicile** (maintien à domicile et sortie d'hospitalisation et aides aux malades en phase terminale et prado) : 38 dossiers pour un montant de **16 296 €** (contre 27 dossiers et 7 930,94 € en 2020)

- **Les aides « handicap »** hors-logement : 17 dossiers pour un montant de **11 895 €** (contre 6 937 € et 19 dossiers en 2020)
- **Les secours** (aides pour soins et/ou perte de revenus) : 107 dossiers pour un montant total de 43 806 € (contre 42 246 € et 134 dossiers en 2020).
- **Les aides pour le financement d'une complémentaire santé** : Ces aides sont un axe prioritaire des interventions de la politique d'ASS. Une diminution du nombre de dossiers est constatée en 2021 : **86 bénéficiaires** pour un montant total de 23 115 €, contre 116 bénéficiaires en 2020 pour un montant de 29 087 €.

En 2021, nous constatons une augmentation des dépenses de psychothérapie, et une diminution des aides à la mutuelle.

### Logement et habitat (aides au logement des personnes handicapées)

6 dossiers examinés en 2021 pour un montant de 2 669 €

### Prestations cures thermales

Les dépenses à ce titre s'élèvent à **2 708 €** (contre 2 621 € en 2020).

### Les subventions

4 subventions ont été allouées aux associations en 2021 pour co-financer des actions et des événements.

## L'OFFRE DE SERVICE AU TITRE DE L'ACTION SOCIALE FAMILLE EN MATIÈRE D'AIDE INDIVIDUELLE

### Les aides d'action sociale sur le volet des aides individuelles aux familles.

Le service d'action sociale intervient pour aider financièrement les familles à réaliser leurs projets dans des domaines divers.

Nous pouvons constater une sous consommation des dotations affectées aux différentes aides individuelles aux familles prévues dans notre règlement intérieur d'action sanitaire et sociale. Cette baisse est à mettre en lien avec la crise sanitaire, et la fermeture, ou l'activité réduite des ALSH, des centres de vacances, des associations sportives et/ou culturelles.

Au-delà du versement de ces aides, le service d'action sociale assure l'accueil des allocataires le jeudi à Mende. L'accueil est assuré par un travailleur social.

- 140 entretiens ont été effectués en 2021 (contre 117 en 2020) soit une progression de 20 %.



La CCSS, acteur  
départemental  
majeur des politiques  
familiales, de santé et  
de financement de la  
protection sociale

# 1. Déploiement des politiques familiales

## 1.1 Garantir la qualité de liquidation des prestations et l'accès aux droits

Le contrôle et la sécurisation des dossiers allocataires sont une des priorités, afin de verser le juste droit.

Ces contrôles prennent différentes formes :

- Le contrôle des données déclarées par les allocataires, lors de l'arrivée des documents. Cela prend la forme d'échanges dématérialisés avec des partenaires (Trésor Public, Pôle emploi,...) pour s'assurer que les déclarations sont bien conformes.
- Le contrôle des situations des allocataires, à leur domicile ou sur rendez-vous, pour vérifier que les situations déclarées sont bien la réalité (parent isolé, enfant à charge,...).
- La vérification des dossiers traités par les agents de la CCSS pour s'assurer de la bonne application des règles juridiques et des procédures de traitement.

### CHIFFRES CLÉS :

- **22 502 contrôles des données déclarées** par les allocataires (24 0333 en 2020) :
- **2 065 contrôles de situation allocataires** (2177 en 2020)
- **497 59 € d'impact financier** (indus et rappel de droits)
- **3 859 vérifications des dossiers** traités par les agents

Dans le cadre de la **politique d'accès aux droits**, l'opération datamining de détection du non-recours à la prime d'activité a été reconduit en 2021. En 2021, la campagne a permis d'ouvrir un droit à la Prime d'activité (montant moyen : 299,50 €) pour 3,2 % des allocataires contactés (téléphone/mail ou SMS).

L'adresse électronique sécurisée mise en place en 2020 ("transmettreundocument.caf48@info-caf.fr") pour transmettre les documents, que l'on soit allocataire ou non a été maintenue en 2021.

Au total pour 2021, **1 653 pièces** nous ont été transmises par mail.

De même, pour faciliter les démarches allocataires, de nouveaux formulaires au format pdf saisissable en ligne ont été mis à disposition en 2021 sur le [www.caf.fr](http://www.caf.fr).

La réforme Aide au Logement mise en œuvre au 1<sup>er</sup> janvier 2021 a fortement impacté la branche Famille. Elle a constitué le premier palier de la refonte du système d'information de la CNAF. C'est un facteur de complexité du fait de la cohabitation d'applicatifs de conceptions très différentes. Le volume d'incidents au démarrage a été conséquent, ce qui a entraîné un surcroît de charge pour les équipes.

Malgré ces nombreux incidents, la CCSS a pu maintenir des délais de traitement des prestations raisonnables. Le délai de traitement pour **les demandes de minimas sociaux** était de **10,1 jours en moyenne sur 2021** (8,56 jours en 2020) et le délai de traitement **pour toutes les autres prestations** était de **11,2 jours** (9,61 jours en 2020).

## 1.2 L'offre globale de services sur les territoires

L'ensemble des 10 Communautés de Communes du territoire sont couvertes en 2021 par une CTG. La CTG est désormais sur l'ensemble du territoire, le cadre principal d'intervention opérationnelle de la CCSS sur les territoires au travers des plans d'action en complémentarité avec le Schéma départemental de services aux familles (SDSF).

## 1.3 Développer l'offre d'accueil du jeune enfant en luttant contre les inégalités sociales et territoriales

Les services restent vigilants à pérenniser l'offre d'accueil collective et individuelle existante, et à poursuivre le rééquilibrage territorial de l'offre, tout en améliorant la réponse aux besoins des familles et la qualité des modes de prises en charge des enfants, avec une attention particulière pour ceux issus des familles les plus précaires, ou confrontées au handicap.

L'approche de proximité favorisée par les CTG a permis de prendre en compte les spécificités de chaque territoire et de mieux identifier les difficultés des équipements et services sur cette thématique majeure de la branche Famille.

- **Prestations relatives à l'entretien des enfants :** **4 732** familles lozériennes ont été bénéficiaires de prestations d'entretien en 2021, contre 4 770 familles bénéficiaires en 2020.
- **L'offre de garde des jeunes enfants en accueil collectif** en 2021 : 372 places en crèche ont été proposées aux familles lozériennes.
- Au titre de la Prestation de service versée aux crèches, le niveau des dépenses est évalué à 1 777 500 € en 2021, contre 1 585 000 € en 2020. La PSU est en légère augmentation en lien avec la reprise de l'activité suite à un exercice 2020 largement impacté par la crise sanitaire.

Des aides financières exceptionnelles ont été maintenues et allouées pour compenser les places fermées ou non pourvues, et pour accompagner l'ouverture de places dans le cadre de la crise sanitaire.

Ces aides financières exceptionnelles s'élèvent à 106 000 € en 2021 contre 617 000 € en 2020.

- En 2021, la CCSS a maintenu son financement au **Relais Petite Enfance**, porté par l'UDAF de la Lozère, dans le cadre de la prestation de service et des missions renforcées.
- Installation des Assistantes maternelles : 5 assistantes maternelles se sont installées sur le département en 2021 contre 8 assistantes maternelles installées en 2020. Elles ont pu bénéficier d'une aide à l'installation pour un montant global de 3 300 €.

## 1.4 Accompagner les parcours éducatifs des enfants âgés de 3 à 11 ans

Conformément aux orientations du schéma départemental des services aux familles et aux orientations de la COG 2018/2022, les travaux se sont poursuivis afin de poursuivre les travaux d'accessibilité des ALSH sur les temps du mercredi et pour favoriser l'accueil d'enfants en situation de handicap.

En 2021, des aides exceptionnelles ont été apportées aux structures notamment en termes

d'investissements sur fonds locaux.

### Ticket Loisirs Jeunes : faciliter l'accès aux loisirs

**268 jeunes** ont bénéficié du Ticket Loisirs Jeunes en 2021, contre 314 en 2020. Les dépenses engagées sur l'exercice s'élèvent à 19 664 € en 2021, contre 21 883 € en 2020.

### Les départs en vacances des enfants

**68 enfants** ont participé à un séjour de vacances camps-colonie (contre 54 en 2020) pour un montant de 3 0297,9 €, 8 enfants ont pu partir dans le cadre du dispositif "Premiers départs" (AVES) porté par l'UNAT contre 4 enfants en 2020 pour un montant de 2 288 €.

### Les départs en vacances des familles et des enfants

**Concernant les séjours VACAF : 59 familles** ont bénéficié de l'Aide Vacances Famille (AVF), (contre 69 en 2020) et **7 familles** de l'Aide Vacances Sociales (AVS).

Les dépenses engagées sur l'exercice s'élèvent à 32 066,52 €.

Nous constatons également sur l'année 2021, l'annulation de 24 réservations (22 AVF et 2 AVS).

**10 familles** ont bénéficié de l'Aide Vacances Individuelles famille, contre 13 en 2020 pour un montant de 1 020 €.

Au-delà des financements apportés aux familles pour permettre aux enfants de fréquenter les structures d'accueil et de loisirs, la CCSS soutient les structures pour leur fonctionnement.

### Financement des ALSH qui assurent l'accueil des enfants dans le cadre de la réforme des rythmes éducatifs

Un seul Alsh périscolaire a poursuivi en 2021 le dispositif des « Temps d'Accueil Périscolaire ». Il s'agit de l'association Espaces Jeunes de St Chély. En effet, seule la commune de St Chély d'Apcher sur le territoire départemental dispose d'une organisation du temps scolaire sur 4,5 jours/semaine qui a cessait à la fin de l'année scolaire 2020/2021.

### Financement des ALSH qui assurent l'accueil péri-scolaire et extra-scolaire

Au titre de l'exercice 2021, le Département

compte :

**21** Alsh extrascolaire (petites et grandes vacances) pour un montant de financement évalué à 94 000 € ;

**18** Alsh périscolaire (mercredis pendant le temps scolaire) pour un montant de financement évalué à 87 000 €.

### Plan Mercredi

Un Pedt associé à un Plan Mercredi a été signé en 2021 sur le territoire de la Communauté de Communes Gévaudan. Il rejoint ainsi les Pedt déjà en cours sur les territoires des Communautés de Communes Cœur de Lozère, Gorges Causses Cévennes et Aubrac Lot Causses Tarn. Le déploiement de ces dispositifs en collaboration avec le SDEJS permet à 12 accueils de loisirs périscolaires de bénéficier d'une majoration de la prestation versée.

Les mesures de relance du Plan Mercredi prises par la CNAF en aout 2020 permettent une meilleure valorisation du paiement de l'heure réalisée passant de 0,55 € pour un territoire, non couvert par un Pedt, à 1 € ou 1,50 € (selon le potentiel financier par habitant) pour un territoire couvert par un Pedt et un plan mercredi.

Cette valorisation représente un financement de 27 556 € au titre de 2021.

### 1.5 Soutenir les jeunes âgés de 12 à 25 ans dans leur parcours d'accès à l'autonomie

#### Financement des Accueils Adolescents 14-17 ans et des ALSH 12-17 ans

3 Accueils adolescents (pour les 11-17 ans) fonctionnent sur le département avec un montant de prestations de service évalué à 12 000 €.

#### Aides au BAFA

9 jeunes ont pu bénéficier de l'aide nationale BAFA pour un montant total de 838 €, contre 5 jeunes en 2020.

En complément de cette aide nationale, et afin de contribuer au financement de la formation BAFA, il existe également une enveloppe sur fonds propres de la CCSS dont les modalités d'attribution sont définies dans le Règlement d'Action Sanitaire et Social. En 2021, 5 jeunes ont bénéficié d'un BAFA à 48 €.

### Dispositif Promeneurs du Net

Au 31/12/2021, ce sont 8 Promeneurs du Net déployés sur le département qui interviennent « à visage découvert » en direction des jeunes via les réseaux sociaux, tous professionnels de l'animation et de la relation.

En 2021, les Promeneurs du Net ont continué à promouvoir la démarche en direction des jeunes sur les réseaux sociaux et pu, en lien avec la crise, maintenir du lien en direction des jeunes via ces outils.

### 1.6 Valoriser le rôle des parents et contribuer à prévenir les difficultés rencontrées avec ou par leurs enfants

La CCSS participe à l'accompagnement des parents dans leur mission éducative et les soutient en cas de difficultés.

#### COMPENSER LES CHARGES FAMILIALES ET ACCOMPAGNER LES PARENTS DANS LEUR RÔLE (PRESTATIONS ALLOCATIONS FAMILIALES, PAJE, LAEP, CLAS, ESPACE RENCONTRE)

- Par le versement de prestations au titre des allocations familiales : 4 067 bénéficiaires en 2021 contre 4 074 bénéficiaires en 2020, soit - 0,17 % par rapport à 2020.
- Pour la garde et l'éducation des enfants (1 458 allocataires de la PAJE en 2021 (1 457 allocataires de la PAJE en 2020, soit + 0,07 % par rapport à 2020).

Tout comme en 2020, en lien avec la crise sanitaire, de nombreuses actions autour du soutien à la parentalité ont dû être reportées voire annulées. Elles ont nécessité de la part des bénévoles ou des professionnels des associations/structures un réel investissement (mise en place, report, annulation). Une période difficile qui a nécessité un autre type d'accompagnement et de l'écoute en direction des bénévoles et professionnels.

#### Quelques actions phare qui ont peu se tenir en 2021 :

- Organisation de la Récré des familles à Langogne en septembre autour de l'ensemble des dispositifs et associations qui œuvrent dans le cadre du soutien à la parentalité.

- Quelques actions menées par les associations et structures (Espace de Vie Sociale, Contrat Local de Santé...) sur les territoires en direction des parents tout au long de l'année.

### CONTRIBUER À UNE MEILLEURE ÉGALITÉ DES CHANCES ET À UN RENFORCEMENT DES LIENS FAMILLES/ÉCOLES (ALLOCATION DE RENTRÉE SCOLAIRE, CONTRAT LOCAL D'ACCOMPAGNEMENT À LA SCOLARITÉ)

- En 2021, 2 412 familles ont bénéficié de l'allocation de rentrée scolaires contre 2 425 familles ont bénéficié de l'Allocation de Rentrée Scolaire, soit une - 0,54 % par rapport à 2020.
- Le seul Contrat Local d'Accompagnement à la Scolarité présent sur le département en 2020 a cessé son activité en 2021.

## 1.7 Soutenir les politiques du logement et contribuer à la mise en œuvre de leurs réformes

La CCSS aide les familles les plus modestes et les plus jeunes à assumer leurs dépenses de logement et participe à l'intégration des familles dans la vie collective et citoyenne.

### FAVORISER, POUR LES FAMILLES DES CONDITIONS DE LOGEMENT ET UN CADRE DE VIE DE QUALITÉ (AIDES AU LOGEMENT, PARTICIPATION INSTANCES DÉPARTEMENTALES, FSL, PRÊTS)

En 2021, le nombre de bénéficiaires d'aides au logement est en **baisse de - 10,77 %** par rapport à 2020.

Les prestations versées par la CCSS Pôle Logement	Nombre d'allocataires		Variation
	2021	2020	2020/2019
Allocation Logement Sociale	3 083	3 455	- 10,77 %
Allocation Logement Familiale	785	919	- 14,58 %
Aide Personnalisée au Logement	2 075	2 286	- 9,23 %
<b>Total</b>	<b>5 943</b>	<b>6 660</b>	<b>- 10,77 %</b>

La CCSS est représentée dans toutes les instances départementales en lien avec le logement des personnes les plus défavorisées (PDALPD, MDLHI). En MDLHI, la CCSS a été saisie pour 3 signalements d'indécence qui ont fait l'objet d'un

contrôle sur place en 2021. L'Aide au Logement a été consignée pour ces dossiers dans l'attente de la mise aux normes du logement par le propriétaire. Au cours de cette même année, 4 logements ont été mis aux normes par les propriétaires et l'aide au logement consignée a pu leur être reversée.

La CCSS participe également à la CCAPEX (Commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives). En 2021, la CCSS a reçu 46 signalements de situations d'impayés de loyers pour lesquels la CCAPEX a été saisie. Au total, la CCSS a géré en 2021, 113 dossiers impayés de loyers.

Afin de faciliter l'accès et le maintien des allocataires dans le logement, la CCSS a maintenu sa contribution au dispositif FSL par une dotation de 18 000 €, dispositif dont elle assure la gestion par délégation du Conseil Départemental.

Pour permettre aux familles avec des revenus les plus modestes d'équiper leur logement, la CCSS a maintenu le dispositif « prêt d'équipement mobilier et ménager » ouvert à toutes les familles qui remplissent les conditions d'ouverture du droit. En 2021, 39 Prêts équipement ménager mobilier (contre 29 en 2020) ont été accordés pour un montant de 20 000 €.

## 1.8 Contribuer à l'accompagnement social des familles et développer l'animation de la vie sociale dans les territoires prioritaires

### Contribuer à l'accompagnement social des familles

La CCSS accompagne les personnes en situation de précarité, favorise le maintien dans l'emploi, aide les familles confrontées au handicap ou à des événements fragilisant ou des difficultés.

### Soutenir les personnes et les familles confrontées au handicap

- 2 672 allocataires ont perçu l'Allocation adulte handicapé en 2021 contre 2 613 en 2020 soit une variation de + 2,26 % des bénéficiaires par rapport à 2020.

- 274 familles ont perçu l'Allocation d'éducation de l'enfant handicapé contre 256 en 2020 (soit une variation de + 7,03 % par rapport à 2020).

### Accompagner le parcours d'insertion sociale pour faciliter le retour ou le maintien dans

## **l'emploi des personnes et des familles en situation de précarité**

- 1 116 bénéficiaires du RSA en 2021, contre 1 229 bénéficiaires en 2020, soit une variation de - 9,19 % par rapport à 2020.
- Pour accompagner le parcours d'insertion sociale des personnes et des familles, la CCSS a maintenu ses aides financières, sous forme de subventions et/ou de prêts, aux familles, qui remplissent les conditions d'ouverture du droit. En 2021, 17 aides ont été accordées pour un montant de 5 836 € (dont 4 700 € sous forme de prêts).

## **Aider les familles confrontées à des événements ou des difficultés fragilisant la vie familiale**

La CCSS propose une offre de service ciblée sur des situations de vie (naissance, séparation, décès d'un enfant ou d'un parent, etc.) pour faciliter l'accès aux droits et soutenir les familles. Celles-ci sont identifiées par requête sur le fichier allocataire et une rencontre leur est proposée par l'envoi d'une mise à disposition.

Le tableau ci-dessous présente le nombre d'allocataires accueillis par le travailleur social en fonction du type d'offres de services :

<b>Offre de service 2021</b>	<b>Nombre d'allocataires rencontrés</b>
Naissance ou adoption	30
Parent seul	1
Décès d'un enfant	4
Décès d'un parent	10
Séparation	50
Autres (temps libre, aides financières)	45
<b>Total</b>	<b>140</b>

## **Développer l'animation de la vie sociale dans les territoires prioritaires**

En 2021, la CCSS a affiché une réelle volonté d'accompagner et de soutenir les structures d'Animation de la vie sociale du département, notamment dans la réalisation de leur projet social

En effet, le contexte sanitaire de 2020-2021 a fortement impacté leur fonctionnement et bon nombre d'entre elles se sont senties en difficultés pour la rédaction de leur projet social nécessaire au renouvellement de l'agrément en fin d'année. Afin de les soutenir, la CCSS a initié fin 2021 un projet d'accompagnement individuel par un cabinet extérieur.

Ainsi, 10 Espaces de vie sociale de la Lozère ont pu être épaulés.

De même le centre social de Mende a été accompagné pour la réalisation de son projet social d'animation globale et son projet d'animation famille.

## 2. Déploiement des politiques de santé

### 2.1 Renforcer l'accessibilité territoriale et financière du système de soins

#### ACCOMPAGNER LES ASSURÉS DANS L'ACCÈS AUX SOINS :

##### Mission accompagnement santé

La Mission accompagnement santé est le programme d'accompagnement en faveur d'assurés en difficulté pour accéder aux soins.

##### Bilan de l'activité sur 2021 :



28

##### accompagnements avec soins réalisés

(soit 71.8% de réalisation des soins entre le 01/01/21 et le 31/12/2021)

- 104 accompagnements créés
- 29 accompagnements en cours au 31/12/2021

##### Les bénéficiaires de la complémentaire santé solidaire:

En 2021, le nombre de bénéficiaires a diminué passant de 5 656 à **4 936**. En 2020, nous avons eu une forte augmentation liée en partie à la réforme de la CMUC-ACS et à la mise en place de la **Complémentaire Santé Solidaire**.

Le nombre de bénéficiaires de la CSS est revenu à un volume comparable à 2019.



4 936

bénéficiaires de la **Complémentaire Santé Solidaire**

De plus, des assurés ont pu bénéficier de la CSS courant 2020 suite à une perte d'activités.

Dans le cadre de la crise sanitaire et afin d'éviter des ruptures de droits, une prolongation systématique des droits de 3 mois a été mise en place dès mars 2021.

Les dossiers sont traités en moyenne en moins d'un mois.

##### Le parcours santé jeune

Les jeunes (18-25 ans) comptent parmi les populations les plus exposées au risque de pauvreté du fait du chômage et des contrats précaires. La santé n'est pas leur préoccupation prioritaire. De plus ils méconnaissent les démarches à effectuer et ne contactent l'Assurance Maladie qu'au dernier moment (besoin de soins, AT...).

- **62 dossiers ont été instruits en 2021.**

##### La gestion attentionnée des bénéficiaires de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE)

Les enfants placés sous le régime de l'ASE sont soumis à une législation spécifique d'ouverture de droits. Dès son placement, l'enfant doit être créé personnellement avec une **complémentaire santé solidaire**, ceci afin de garantir l'accès aux soins.

##### Le déploiement d'un partenariat avec les Permanences d'Accès aux Soins de Santé (PASS).

Pour faciliter l'accès au système hospitalier des plus démunis, une convention a été signée entre la CCSS et l'Hôpital de Mende. Elle offre une organisation spécifique pour le traitement des situations individuelles transmises par la PASS.

En 2021, **175 dossiers** (70 dossiers en 2020) ont été instruits selon la répartition suivante :

- **53** dossiers CMUC/C2S (23 en 2020)
- **75** dossiers AME (24 en 2020)
- **47** dossiers PUMA (23 en 2020)

## AMÉLIORER L'ACCÈS AUX SOINS DE QUALITÉ AVEC LA MISE EN ŒUVRE DU 100 % SANTÉ

L'année 2021 a vu se poursuivre les dispositions de mise en œuvre du 100 % santé dans le domaine des soins dentaires et de l'optique et l'Assurance Maladie a réalisé les actions de contrôle du respect des dispositions par les professionnels de santé.

### Évolutions :

#### • En soins dentaires :

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021, avec la réforme 100 % Santé, les tarifs des prothèses dentaires (couronnes, bridges, dentiers) sont entrés dans le panier de l'offre 100 % Santé, avec un reste à charge nul pour l'assuré

## LUTTER CONTRE LES INÉGALITÉS TERRITORIALES D'ACCÈS AUX SOINS

### Le département de la Lozère compte :

- **507** professionnels de santé,
- **8** établissements hospitaliers dont **6** hôpitaux publics,
- **1** centre d'urgence et **1** HAD
- **33** EHPAD et **21** établissements médico-sociaux

### Les professionnels de santé : effectifs et évolution

PROFESSION	Nombre au 31/12/2021	Nombre au 31/12/2020	Évolution 2021/2020
Médecins généralistes	60	64	- 6 %
Médecins spécialistes	35	36	- 3 %
<b>Total Médecins</b>	<b>95</b>	<b>100</b>	<b>- 5 %</b>
Chirurgiens-Dentistes	30	32	- 6 %
Laboratoires d'analyse	3	4	- 25 %
Infirmiers	145	140	+ 4 %
Masseurs kinésithérapeutes	75	83	- 10 %
Sages-Femmes	10	9	+ 11 %
Orthophonistes	21	15	+ 40 %
Orthoptistes	4	4	-
Pédicures	7	7	-
Pharmaciens	35	35	-
Transports sanitaires	21	21	-
Taxi conventionnés	57	57	-

Avec **500 professionnels de santé** et **8 établissements hospitaliers**, l'offre de soins en Lozère reste fragile.

Le nombre de médecins généralistes se réduit encore et l'offre de soins dentaires suit la même courbe.

### L'exercice coordonné :

Le département n'a pas vu de création de nouvelle Maison de Santé Pluri professionnelles sur l'exercice. Leur nombre s'est même réduit à 7, la MSP de Florac ayant mis un terme au Contrat ACI : Accord conventionnel Interprofessionnel la liant à la CCSS.

La CCSS a poursuivi l'accompagnement des 2 projets de Communauté professionnelles territoriales de santé (CPTS). Ces derniers ont évolué et garantiront à terme la couverture de l'ensemble du territoire départemental.

## 2.2 Rendre aux usagers un service maintenu à un haut niveau de qualité

### FOCUS SUR LES PRINCIPAUX PROCESSUS

#### Les Prestations en nature.

L'objectif du processus est de traiter les prestations en nature transmises sous forme de flux électroniques ou papier par les professionnels de santé, les prestataires de services (fournisseurs de produits de santé et transporteurs), et par les établissements de santé, afin d'assurer le remboursement d'un acte à l'assuré ou à un tiers.

En 2021, **1 529 673** décomptes ont été traités (1 402 650 en 2020).

**Flux papiers : 63 465** décomptes (68 872 en 2020).

**Flux électroniques : 1 466 208** en 2021 contre 1 333 778 décomptes en 2020.

	2021	2020
Dématérialisé	1 466 208	1 333 778
Papier	63 465	68 872
Scanner Synergie	33 224	30 986
<b>TOTAL</b>	<b>1 529 673</b>	<b>1 402 650</b>

En 2021, le **délaï de remboursement FSE** (feuille de soins électronique) des assurés est de **6,7 jours** pour un objectif à 7 jours.

Le **délai de traitement de la FSP** (feuille de soins papiers et scannées) des assurés est de **19,7 jours**.

### Les prestations en espèces – indemnités journalières.

L'objectif du processus est d'assurer le versement d'une indemnité journalière (IJ) de compensation aux assurés en arrêt de travail ou en congé maternité / paternité ou accueil du jeune enfant/ adoption.

#### Focus sur les IJ Maladie :

ARRÊT MALADIE	2021	2020	Variation
Montant remboursé	9 465 511,11	9 916 907,18	451 396,07
Nombre de jours IJ	328 984	341 134	12 150
Nombre de bénéficiaire	7 607	7 647	40

#### En 2021, le nombre de jours indemnisés a diminué de - 12 150 jours.

En complément, il convient de noter une diminution de - 10 % des IJ de moins de 3 mois et parallèlement une augmentation de + 13 % des IJ de plus de 3 mois.

À cette baisse globale, il convient de noter les éléments qui ont pu avoir un impact à la hausse et notamment la revalorisation du SMIC de 0,99 % au 01/01/2021 et de 2,2 % au 01/10/2021 qui impacte plusieurs prestations de l'assurance maladie et notamment le montant des IJ maladie maximum, soit pour 2021 :

#### Impact des IJ dérogatoires

Les **IJ dérogatoires** ont diminué de - 59 154 € en 2021, pour un montant de **114 975,16 €**, soit une baisse de - 34 % en montant.

Le nombre d'IJ a diminué quant à lui de - 49 %, soit un nombre d'IJ dérogatoire de 22 162.

Toutes les dispositions 2021 ont limité les IJ dérogatoires par rapport à 2020.

#### La prise en charge par l'assurance maladie des IJ maladie pour les professions libérales et les PAMC

Concernant les PAMC, le nombre d'IJ PAMC a fortement diminué en 2021 avec 44 forfaits contre 69 en 2020, et une baisse en montant de 74 233 € soit une baisse de - 58 %, pour un montant de 54 412,56 € en 2021.

#### Les délais de traitement

En 2021, le délai moyen de règlement à l'assuré de la 1<sup>ère</sup> indemnité journalière non subrogée « maladie ou AT/MP » est de **26,3 jours** (25,6 jours en 2020) pour un objectif à 27 jours calendaires.

#### Focus sur les IJ Maternité/Paternité :

Une évolution entre 2020 et 2021 de + 38 % en montant soit un total de 2 777 247 € comptabilisé en 2021 toutes gestions confondues (dépenses N et dépenses N-1 en N).

Ce compte est composé à la fois des IJ relatives au congé maternité, mais aussi paternité.

À compter du 1<sup>er</sup> juillet 2021, la durée du congé paternité est porté à 25 jours calendaires pour une naissance simple et 32 jours calendaires pour des naissances multiples.

Sur l'année 2021, on constate que la crise sanitaire « effet confinement » a fortement impacté le congé maternité, avec une augmentation en effet volume de 178 bénéficiaires du congé maternité par rapport à l'année 2020, et un effet prix avec une moyenne de l'indemnité journalière supérieure en 2021 (56 € contre 49,40 € en 2020).

#### Processus accidents de travail – maladies professionnelles.

Le processus « Reconnaissance AT MP » est l'étape essentielle de la gestion des risques professionnels. Il couvre la totalité de la gestion médico-administrative du dossier jusqu'à sa clôture (guérison ou consolidation) dont découlent les prestations versées à la victime ou aux ayants droit, à l'employeur et aux professionnels de santé.

Dans la continuité de la crise sanitaire, les divers confinements sur l'année 2021 n'ont pas réduit le nombre d'accidents du travail.

Si la sinistralité des trajets est stable, il est constaté une augmentation de 50 % des dossiers reconnus en Maladie Professionnelle avec 31 dossiers en 2021 contre 15 en 2020 et une augmentation de + 10 % des dossiers reconnus en Accident du travail avec 870 dossiers en 2021 contre 790 en 2020 (soit + 80 dossiers).

## Cette évolution s'explique :

- Par l'augmentation du nombre d'accident du travail reconnu **en 2021**,
- Par l'augmentation des indemnités journalières **AT MP**.

En 2021, **968 déclarations d'AT MP** ont été traitées contre 874 en 2020, soit une **hausse de + 10,63 %**.

## Processus invalidité

Ce processus est pris en charge par la CPAM du Gard.

L'année 2021 marque une légère augmentation du montant des pensions versées en 2021 : **8 412 880 €** (contre 8 405 075 € en 2020).

## CONTACT TRACING

Une nouvelle mission pour l'Assurance maladie, face à la crise

En 2021, la CCSS a poursuivi son engagement dans le contact tracing mis en place à la demande des pouvoirs publics dans le cadre de la stratégie **Tester-Alerter-Protéger**.

La plateforme de contact tracing opère une remontée quotidienne d'information à la préfecture concernant le nombre de cas positifs détectés, domiciliés dans le département.

Elle assure également un reporting auprès de la coordination régionale des CPAM Occitanie sur l'activité journalière et les indicateurs associés à l'activité.

## Chiffres clés de l'activité de contact tracing en 2021 :

- **12 565 appels traités** (9 726 appels sortants et 2 839 appels entrants)
- **3 281 cas positifs contactés** pour la Lozère
- **6 435 cas contacts contactés** pour la Lozère

## 2.3 Contribuer à la transformation du système de santé

### FAIRE DE LA PRÉVENTION UN AXE STRATÉGIQUE

Les dépenses dans le domaine de la prévention représentent **150 683 €** en 2021, en baisse de 16,1 %.

PRÉVENTION (y compris FT)	Charges 2021	Charges 2020	Évolution 2021/2020
Analyses et examens de santé	78 156 €	63 098 €	23,9 %
Vaccinations	49 946 €	44 584 €	12,0 %
Action d'information et de sensibilisation	1 874 €	1 969 €	- 4,8 %
Actions de dépistage	15 257 €	16 674 €	- 8,5 %
Autres actions	5 450 €	3 433 €	58,7 %
<b>Total des CHARGES Prévention</b>	<b>150 683 €</b>	<b>129 757 €</b>	<b>16,1 %</b>

## Prévention bucco-dentaire

Sur l'année scolaire 2021/2022, 10 classes de CP et 3 classes de grande section de maternelle, situées en zones défavorisées, ont bénéficié d'actions de dépistage et de sensibilisation dans le cadre de l'opération MT DENTS, contre 8 classes de CP et 3 classes de grande section sur l'année scolaire 2021/2022.

Les territoires ont été ciblés en fonction du taux de recours aux soins chez le chirurgien-dentiste sur la tranche d'âge 3-6 ans, en fonction de la démographie médicale et après concertation avec l'Éducation Nationale et l'UFSBD.

Au total plus de **167 enfants ont profité de ces actions** menées par l'UFSBD sur le territoire lozérien en 2020/2021. Les données correspondantes pour l'année scolaire 2021/2022 ne nous ont pas encore été communiquées.

Le taux de recours aux soins bucco-dentaires est de 55,6 % sur la tranche d'âge 3-24 ans.

## Dépistage cancers du sein, col de l'utérus, colorectal :

Taux de participation aux dépistages des cancers du sein, du col de l'utérus, et colorectal :

Taux de participation des assurés éligibles au dépistage	2021	2020
Du cancer du sein	53 %	51,31 %
Du col de l'utérus	58,4 %	55,30 %
Du cancer colorectal	25,2 %	18,68 %

### RENFORCER LA QUALITÉ ET LA PERTINENCE DES PARCOURS DE SOINS ET MODERNISER LES OUTILS DE LA GDR

Le Programme d'Accompagnement du Retour à Domicile (PRADO), permet **pour les patients qui**

**sortent d'un établissement hospitalier** d'avoir **un accompagnement et une prise en charge adaptée** à leur pathologie. Une coordination des soins et services à la personne est organisée par l'équipe des Conseillers Assurance Maladie PRADO.

La crise sanitaire a impacté ces accompagnements car l'accès au seul établissement participant du département a été restreint de façon conséquente.

Toutefois le dispositif a perduré et 118 accompagnements ont été réalisés.

L'accompagnement PRADO Personnes Agées a été déployé en 2021.

	2021	2020
PA	1	-
BPCO	2	11
IC	3	6
Chirurgie	6	34
Maternité standard	39	71
Maternité précoce	57	85
Covid	10	8
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>215</b>

## 2.5 Accompagner les professionnels et établissements de santé et étendre l'Offre de service numérique

### UN RENDEZ-VOUS D'INSTALLATION DANS LE CADRE D'UN PARCOURS ATTENTIONNÉ ET COORDONNÉ POUR LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

La CCSS s'est dotée depuis 2014 dans le cadre des parcours attentionnés à destination des professionnels de santé, d'un parcours coordonné bi branches, afin de faciliter les démarches et l'accueil des professionnels de santé sur le territoire lozérien.

En 2021 malgré les contraintes en lien avec la crise sanitaire **30 professionnels de santé ont été reçus à l'accueil de la CCSS**, dont 24 pour installation.

Sur le **volet Assurance Maladie**, ce rendez-vous d'installation est assuré par un binôme DAM/CIS permettant la présentation de l'offre de service et la réponse aux interrogations conventionnelles et

techniques. Un point est fait sur les conventions, les téléservices (ameli.fr, présentation des divers services en ligne selon la spécialité du professionnel de santé), la réglementation et les aides conventionnelles.

Pour les infirmiers libéraux une présentation de l'accompagnement et des contrôles mis en œuvre sur les premières facturations est également réalisée, les infirmières salariées de l'échelon local du service médical y seront prochainement associées pour conforter l'assistance à l'application de la nomenclature des actes professionnels.

Sur le **volet Recouvrement**, ce rendez-vous d'installation permet à un gestionnaire de la branche Recouvrement d'exposer le régime de cotisations et contributions sociales applicable en début d'activité puis en régime de croisière, de préciser les modalités de déclaration et de paiement et de répondre à l'ensemble des questions sur le registre des cotisations sociales applicables.

### L'accompagnement des Délégués Assurance Maladie.

Les campagnes DAM 2021 ont été déployées selon les thèmes, publics suivants :

- Promotion du dispositif Psy Enfant/Ado. Cible : Psychologues
- Promotion de la vaccination Covid. Cible : médecins généralistes
- Information et accompagnement sur le DIPA (Dispositif Perte Activité). Cible : tous professionnels de santé
- Campagne usage de la Metformine. Cible : médecins
- Présentation et promotion du dispositif Assistant Médicaux. Cible : médecins
- Campagne rappel des règles de promotion et de facturation 100% Santé. Cible : Opticiens
- Campagne Promotion de la vaccination chez les aînés. Cible : Cible : Infirmiers Libéraux
- Campagne prescription des soins infirmiers. Cible : médecins généralistes

### LA VIE CONVENTIONNELLE

En 2021, **9 Commissions paritaires** se sont tenues. En raison du contexte sanitaire les commissions ont majoritairement eu lieu en visioconférences :

- 11 mars 2021, 24 juin 2021 et 18 novembre

2021 : Commission paritaire locale des médecins

- 25 janvier 2021 : Commission paritaire locale des pharmaciens
- 27 mai 2021 : commission paritaire départementale des Chirurgiens-Dentistes
- 5 octobre 2021 : Commission départementale de concertation des transporteurs sanitaires privés
- 30 mars 2021 : Commission Paritaire Locale de Concertation des Taxis
- 21 septembre 2021 : Commission paritaire départementale des infirmiers
- 7 décembre 2021 : commission paritaire départementale des masseurs kinésithérapeutes

La tenue des Commissions permet d'analyser l'évolution des dépenses, de partager avec les professionnels les informations conventionnelles et réglementaires et de recueillir les besoins ou propositions de ces derniers.

En période de crise sanitaire elles permettent d'assurer le relais de toutes les dispositions et dérogations exceptionnelles mises en œuvre. Les nouveaux téléservices et les évolutions y sont systématiquement présentés afin d'en promouvoir et d'en faciliter l'usage mais également de recueillir les difficultés rencontrées afin d'organiser un accompagnement collectif ou individuel selon le besoin.

## LA MOBILISATION DES SERVICES POUR ÉTENDRE L'OFFRE DE SERVICE NUMÉRIQUE DE L'ASSURANCE MALADIE

Les Conseillers Informatiques Service (CIS) ont œuvré pour la promotion et la facilitation des téléservices à l'usage des professionnels de santé.

Pour pallier aux difficultés en lien avec la crise sanitaire, l'accompagnement à distance a été privilégié via les outils collaboratifs ou la téléassistance.

Il a prioritairement porté sur l'usage et des nouveaux outils Tracing et Vaccination Covid mais les échanges ont été autant d'occasion de sensibiliser à l'usage des TLS de façon globale et aux évolutions à apporter à l'équipement.

Le rendez-vous d'installation avec double accompagnement CIS/DAM a été également étendu à toutes les professions lorsque la situation sanitaire l'a permis.

82 accompagnements ont ainsi été réalisés hors accueil.

La promotion des téléservices **à destination des entreprises** est également portée par les Conseillers Informatique Service

La disponibilité de la ressource CIS élargie et la formation associée ont permis la réalisation d'un 1<sup>er</sup> accompagnement. Celui-ci a porté sur la promotion du compte AT/MP et l'usage de la E.DAT.

## 3. Le financement de la protection sociale

Les missions de la branche Recouvrement de la CCSS s'exercent dans le cadre d'une convention passée avec l'Urssaf Languedoc-Roussillon (pilotage hiérarchique par la CCSS de la Lozère et pilotage fonctionnel par l'Urssaf LR).

La polyvalence des agents de la branche Recouvrement alliée à un management intégré des différentes missions permet une très grande fluidité dans le traitement des dossiers et une approche globale du dossier cotisant.

L'emploi salarié du secteur privé repart à la hausse en Lozère (+ 0,8 % sur trois mois) après un repli au troisième trimestre. Sur l'ensemble de l'année 2021, la Lozère a créé 710 postes dans le secteur privé. Fin 2021, les effectifs salariés lozériens dépassent de 4 % leur niveau de fin 2019, avant le début de la crise sanitaire. Au dernier trimestre, l'emploi est en léger repli dans l'industrie mais progresse dans les autres grands secteurs d'activité, en particulier dans la construction qui enregistre la plus forte hausse (+ 1,2 % sur trois mois). Au sein du tertiaire, l'hébergement-restauration perd à nouveau des postes (- 1,9 % sur trois mois) mais ses effectifs restent légèrement supérieurs à leur niveau d'avant-crise. L'industrie est le seul secteur dont les effectifs salariés demeurent en recul par rapport à fin 2019.

### 3.1 Les cotisants

La branche recouvrement assure la gestion de **7 527 comptes cotisants** de petites, moyennes ou grandes entreprises, associations, collectivités territoriales, particuliers employeurs, travailleurs indépendants.



**2 681**

employeurs du  
secteur privé



**4 239**

travailleurs  
indépendants



**256**

administrations  
et collectivités  
territoriales

CATÉGORIE DE COTISANTS	2021	2020	Évolution 2021/2020
Employeurs de secteur privé	2 681	2 569	+ 4,4 %
Administrations, Collectivités Territoriales	256	261	- 1,9 %
Particuliers employeurs (hors Paje/Césu)	27	28	- 3,6 %
Travailleurs indépendants	4 239	4 380	- 3,2 %
Autres comptes	324	338	- 4,1 %
<b>Total des comptes actifs</b>	<b>7 527</b>	<b>7 576</b>	<b>- 0,6 %</b>

### 3.2 L'encaissement

CATÉGORIE DE COTISANTS	Cotisations liquidées 2021 en milliers d'€
Employeurs de secteur privé	125 967,80
Administrations, Collectivités Territoriales	48 847,40
Particuliers employeurs	0,9
Travailleurs indépendants	29 445,10
Comptes divers	38,70
<b>Total</b>	<b>204 299,90</b>

### 3.3 Le recouvrement

	2021	2020	Évolution 2021/2020
Taux des restes à recouvrer	3,82 %	6,27 %	- 39,07 %

Au 31 décembre 2021 pour le département de la Lozère, le montant des cotisations liquidées toutes catégories de cotisants confondues atteint 204 M€ contre 181 M€ à fin décembre 2020.

**Toutes catégories de cotisants confondues, le montant global des cotisations de l'exercice 2020 non recouvrées atteint 11 473 045 € sans prendre en compte les aides au paiement.**

#### Le contrôle des entreprises :

- 144 entreprises contrôlées
- 178 287 € de redressements notifiés
- 14 459 € de crédits de cotisations

### 3.4 L'accompagnement des entreprises en difficultés

L'accompagnement de l'Urssaf se traduit par une relation personnalisée avec le cotisant et par des propositions de solutions.

La commission des chefs de services financiers, les organismes de Sécurité sociale et l'assurance chômage accordent aux entreprises qui rencontrent des difficultés financières, des délais de paiement pour leurs dettes fiscales et sociales (part patronale). À ce titre **4 entreprises** ont été **accompagnées** sur l'année 2021 ; pour un solde de cotisations de 39 142 €.

Listes des signaux faibles.

#### L'URSSAF FACE À LA CRISE SANITAIRE

##### Notre objectif :

- L'accompagnement des cotisants, notamment les plus fragilisés, dans la mise en œuvre des différentes mesures,

- Trouver des solutions adaptées à la situation de l'entreprise,

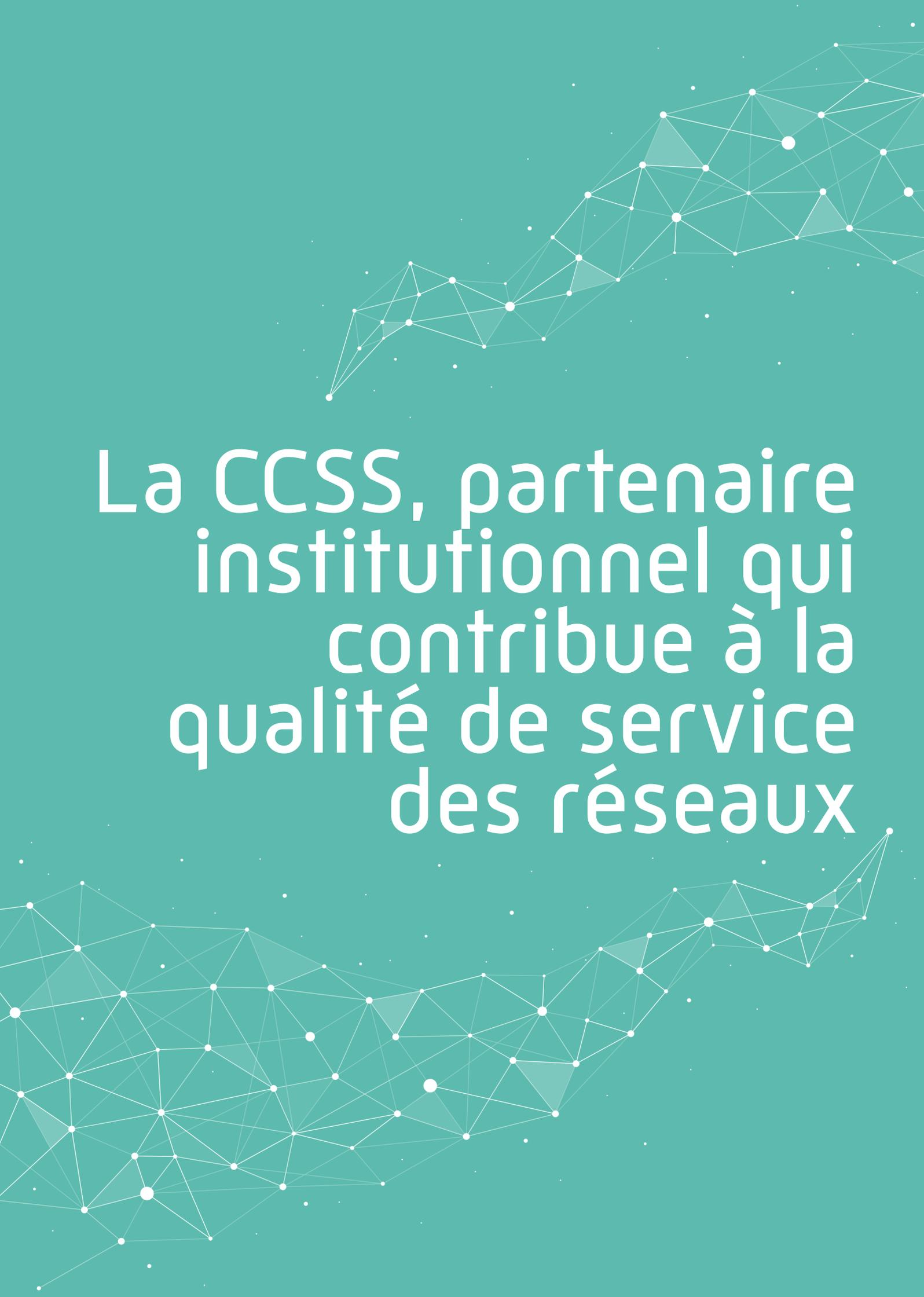
- Adopter une démarche proactive d'accompagnement des entreprises et travailleurs indépendants,

- Étaler les dettes selon des mesures personnalisées aux besoins de chaque entreprise,

- Garantir que chaque cotisant puisse accéder rapidement à une réponse fiable et adaptée à sa situation.

En 2021, pour les employeurs, 2 341 238 € d'exonérations COVID ont été accordées ; 3 748 042 € d'aide aux paiements COVID et 320 plans d'apurement ont été mis en place.

Pour les travailleurs indépendants : 1 097 plans d'apurement ont été mis en place pour 7 886 911 €.



La CCSS, partenaire  
institutionnel qui  
contribue à la  
qualité de service  
des réseaux

# 1. Services nationaux et régionaux pour le réseau « famille »

## 1.1 Service National d'Appui à la Production

Ce service intervient en soutien de la production en faveur des CAF en difficultés. Les 10 agents qui composent le SNAP sont amenés à traiter quasiment **tout type de demandes de prestations**.

Au total, les **10 agents** intervenant en soutien de la production ont **traité 71 739 dossiers** allocataires soit au total **199 131 pièces** en 2021.

## 1.2 Allocation Journalière de Présence Parentale - AJPP

La CCSS assure la gestion de l'AJPP (Allocation Journalière de Présence Parentale) pour l'ensemble des caisses de l'ex-région Languedoc-Roussillon (Aude, Gard, Hérault et les Pyrénées Orientales).

La CCSS a traité **90,6 % des pièces en moins de 15 jours** et rappelé 1 636 allocataires suite à un premier contact auprès des plateaux téléphoniques des caisses aidées.

	2021	2020
Volume de pièces traitées	16 048	17 826
Volume de pièces traitées en moins de 15 jours	11 413	12 596

## 1.3 Allocation Journalière du Proche Aidant - AJPA

L'allocation journalière de proche aidant (Ajpa) est une nouvelle aide versée par les Caf et les Msa aux personnes en congé de proche aidant. Elle vise à compenser une partie de la perte de salaire consécutive à la prise de ce congé, ce dernier n'étant pas rémunéré par l'employeur. Elle est entrée en vigueur le 30 septembre 2020.

Le traitement de cette prestation a été mutualisé. La CCSS assure la gestion de cette prestation pour l'ensemble des caisses de l'ex-région Languedoc-Roussillon (Aude, Gard, Hérault et les Pyrénées orientales) depuis le 9 novembre 2020. Au total, **3 277 dossiers d'Ajpa** ont été traités en 2021 soit un total de **9 003 pièces**.

# 2. Services nationaux et régionaux pour le réseau assurance maladie

## 2.1 Description de la PFS Lozère

La PFS Lozère assure une activité mutualisée pour le compte de caisses partenaires.

Il s'agit :

- De la **téléphonie** de premier niveau des **CPAM** du Gard, de l'Hérault et de la Lozère.

- Du traitement **mail** de premier niveau des **CPAM** de la Lozère, du Gard, de l'Hérault.

Elle est également une **plateforme d'entraide nationale** en téléphonie de premier niveau.

Enfin elle assure des missions mutualisées de production dans le domaine des prestations en nature et plus précisément en gestion des **cures thermales** pour les 5 départements du Languedoc-Roussillon.

Ce service emploie **95 téléconseillers** et **14 agents d'encadrement**, soit un **effectif total de 109 agents** (contre 110 agents en 2020).

## 2.2 Les faits marquants de la PFS Lozère en 2021

La crise sanitaire qui a débuté en 2020 a eu un impact important sur l'activité de la PFS Lozère en 2021. Au-delà du déploiement massif du travail à distance de la grande majorité des équipes en lien avec les phases de confinement, les flux d'activité ont été complètement bouleversés au cours de cette année :

- L'activité téléphonique a enregistré une forte hausse de plus de 30 % par rapport à 2020, elle a été soumise à de fortes variations de flux en fonction des événements en lien avec l'évolution sanitaire en France. Pour autant, les renforts recrutés et la mobilisation des équipes ont permis d'afficher de bons résultats sur l'activité.
- L'activité mail s'est vue marquée par la mise en place d'une entraide pérenne des caisses du 30 et du 34 pour pouvoir absorber la charge globale d'activité qui continue d'enregistrer une évolution à la hausse à périmètre constant. Il a également été enregistrés de bons résultats sur l'année.
- L'activité de traitement des cures thermales a repris en 2021 sans récupérer le niveau d'avant crise. En effet, les conditions et capacités d'accueil assurées par les centres thermaux ont découragé nombre de curistes sur 2021. L'activité a été traitée avec de la proratisation et du fractionnement de cures.
- L'activité phare téléphone a été assurée normalement sur l'année 2021 et les flux pris en charge ont retrouvé les niveaux d'avant crise. Il n'a pas été réalisée d'activité au titre de phare Mail comme en 2020.

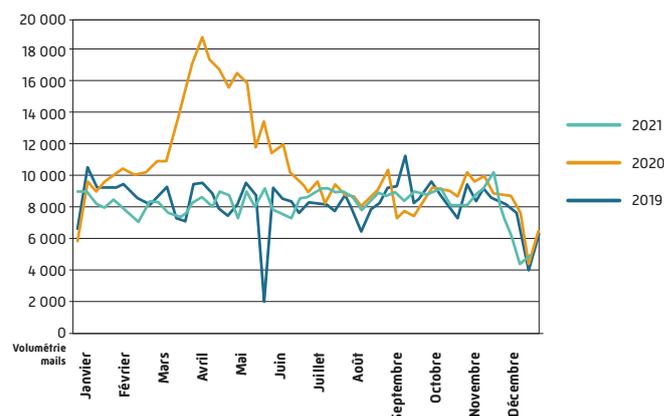
## 2.3 Le centre EPTICA

Depuis septembre 2020, la CCSS de la Lozère gère tous les **mails** des assurés des **CPAM de l'Hérault et du Gard**.

Ce sont **430 000 mails qui ont été reçus en 2021** soit près de 3 millions de mails reçus depuis le début de cette activité de la PFS. Sur ce volume,

les caisses partenaires de l'Hérault et du Gard ont pris en charge environ 200 000 mails en N1 dans le cadre d'une entraide pérenne, pour permettre le repositionnement de ressources sur l'activité téléphonique en forte hausse depuis la crise sanitaire.

### ÉVOLUTION DE LA VOLUMÉTRIE DE MAIL DEPUIS 2019



Les objectifs de traitement assignés aux CPAM accueillant les centres EPTICA, sont de traiter 80 % des mails en moins de 48 heures que ce soit par le centre EPTICA ou par la caisse partenaire dans le traitement de niveau 2. Il est à noter qu'une partie de l'activité mesurée relève de chaque caisse partenaire.

En 2021, le **taux de réponse au courriel en 48 h était de 82,87 %**.

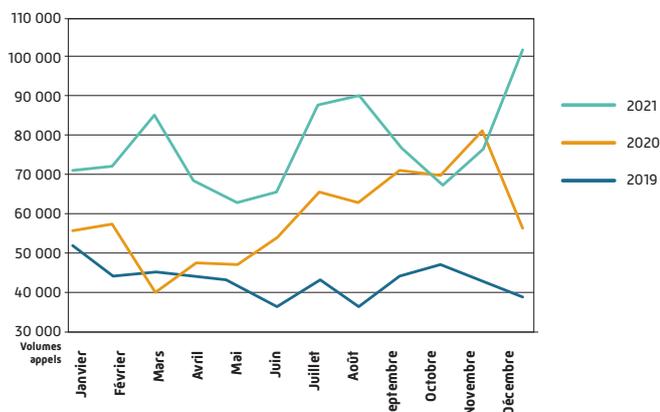
La qualité de la réponse est également suivie avec des évaluations internes réalisées régulièrement au fil de l'eau par les superviseurs.

En 2021, ce sont 1 000 mails qui ont été évalués en interne avec un **taux de qualité de 95 %**.

## 2.4 La plateforme téléphonique

Le nombre d'appels en 2021 est de **931 000 appels reçus** pour un total d'**appels traités de 686 000 appels**, soit un **taux de décroché de 73,7 %** en

résultat brut et **82,42 % en résultat retenu au titre du CPG**. C'est une augmentation d'activité de plus de 35% en 2021 par rapport à 2020. Au niveau national, le taux de décroché a été pour 2021 de 76.13% (résultat CPG). Malgré la forte évolution de charge, la PFS a enregistré de bons résultats avec



des objectifs atteints pour cette année. Le graphique, ci-dessous, présente l'évolution du nombre d'appels reçus par mois par la Plateforme de Service Lozère au cours des années 2019, 2020 et 2021.

### APPELS REÇUS

Comme dit en introduction, **l'évolution des flux est en forte hausse** cette année encore comme dans tout le réseau des CPAM en France. Cette évolution est étroitement liée à la situation sanitaire en France, l'activité enregistrant de forts pics d'appels au moment des pics épidémiques ou en fonction des évolutions de réglementation (sur les arrêts de travail COVID ou sur le pass sanitaire) annoncées par le gouvernement.

Au-delà de la quantité avec un **objectif de taux de décroché à 80 %**, la qualité de la réponse est également suivie avec des évaluations internes réalisées régulièrement au fil de l'eau par les superviseurs. En 2021, ce sont 1 022 communications qui ont été évaluées en interne avec un **taux de qualité de 92 %**.

## 2.5 Gestion des cures thermales

Depuis fin 2017, la CCSS assure la **gestion mutualisée** des cures thermales pour les 5 CPAM de l'ancienne région Languedoc-Roussillon.

La gestion de cette activité est réalisée avec un **partage de compétences** entre le service PFS et le service prestations en nature puisque ce dernier conserve la gestion des flux établissements et la gestion des réclamations liées au motif « cures thermales ».

EN NOMBRE DE PIÈCES DANS DIADÈME	2021	2020	Évolution
Nombre de PEC reçues	23 903	26 230	- 8,87 %
Nombre de factures reçues	4 333	3 878	11,73 %

Le service de la PFS gère quant à lui, la gestion de la délivrance des prises en charge de cures et le traitement des demandes de paiement liées aux cures thermales.

### VOLUMÉTRIES D'ACTIVITÉ 2021

## 2.6 PHARE téléphone

Depuis 2013, la CCSS de Lozère gère également un plateau du dispositif national d'entraide PHARETEL (**Programme Harmonisé d'Aide au REseau TELéphone**) pour venir en aide aux PFS du réseau de l'Assurance maladie.

**77 956 appels** ont été traités par le plateau mendois du dispositif d'entraide, ils ont permis de venir en aide à 24 PFS du réseau 36 46 de l'assurance maladie.



**Caisse commune de Sécurité sociale de la Lozère**

Quartier des Carmes - 48000 Mende

[www.ccss-lozere.fr](http://www.ccss-lozere.fr)

 @CCSSLozere