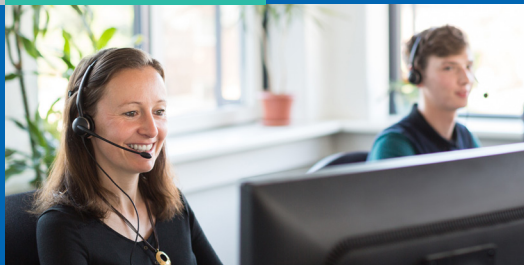
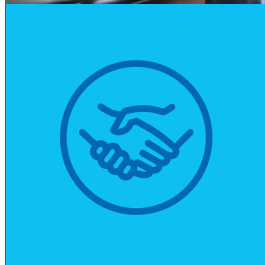




**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Bas-Rhin



Rapport d'activité 2024

PAROLES DE DIRIGEANTS



Interview de Maxime Rouchon

Directeur de la caisse primaire d'assurance maladie du Bas-Rhin

L'année 2024 a vu le déploiement d'une nouvelle convention médicale, qui au-delà des valorisations d'honoraires a mis l'accent sur l'accès aux soins dans les territoires les plus fragiles, mais également de travailler ensemble sur la pertinence des soins, ou de la prescription. Ce texte fondamental dans les relations entre la CPAM du Bas-Rhin et les médecins de notre territoire a fait l'objet de campagnes d'information, réalisées par les délégués de l'Assurance Maladie.

En parallèle, les équipes de la CPAM ont poursuivi leur engagement de service public, tant sur les délais de paiement (moins de 7 jours pour les remboursements et moins de 25 jours pour les indemnités journalières maladie) que sur l'accessibilité téléphonique ou physique. En effet, près de 13 500 assurés ont bénéficié d'un rendez-vous et notre plateforme téléphonique a atteint un taux de décroché de 82% pour 775 000 appels reçus.

Au-delà, notre effort s'est particulièrement porté sur les difficultés d'accès aux soins ou de renoncement. Notre mission accompagnement en santé s'est investie auprès des assurés pour leur apporter des réponses circonstanciées et leur permettre de s'inscrire sereinement dans un parcours de soins avec 4 197 accompagnements réalisés. De plus, les 14 000 échanges directs avec nos partenaires ont permis de résoudre de nombreuses situations, donnant un sens incontestable aux relations partenariales.

Retrouvez les actions marquantes de la CPAM du Bas-Rhin en 2024, chiffres à l'appui, dans le rapport d'activité synthétique ci-après.



Interview de Guy Brocker

Président du Conseil de la caisse primaire d'assurance maladie du Bas-Rhin

Garantir un accès aux soins tout en veillant à la bonne utilisation des ressources de notre système de santé, un engagement qui prend tout son sens à la CPAM du Bas-Rhin.

Parce que la solidarité ne peut s'exercer sans exigence, les collaborateurs de l'Assurance Maladie se sont attachés à faire progresser l'utilisation des services en ligne, à faciliter l'inscription dans un parcours de soins mais aussi à faire progresser les techniques de lutte contre la fraude.

Ce rapport d'activité présente de manière condensée les différentes actions menées en 2024 pour continuer de protéger durablement la santé des Bas-Rhinois.

NOTRE CARTE D'IDENTITÉ

Chiffres clés



1 207 901
assurés protégés



1 202 865
bénéficiaires
du régime général



115 231 bénéficiaires de la C2S*
dont **89 000** bénéficiaires de la C2S* gratuite.



972 collaborateurs
à la CPAM du Bas-Rhin

*Complémentaire santé solidaire

Dépenses globales

Total des dépenses
5 073 179 935 €

59 024 973 €
Fonctionnement

482 254 171 €
Actions sanitaires et sociales,
C2S, prévention, etc.



2 008 652 642 €
Soins en établissements

2 133 763 965 €
Soins de ville

389 484 184 €
Rentes, pensions
d'invalidités, etc.

MAINTENIR NOTRE QUALITÉ DE SERVICE

Des résultats visibles

Les délais de traitement des principales prestations illustrent l'engagement des équipes de la CPAM pour une qualité de service sans cesse améliorée.



24,8 jours pour les indemnités journalières maladie



15 jours pour les demandes de Complémentaire santé solidaire



Délai de traitement feuille de soins papier : **11,6 jours**



Délai de remboursement feuille de soins électronique aux assurés : **6,31 jours calendaires**

Une utilisation des téléservices en hausse

Disponible 24h/24 et 7j/7, l'accès au **compte ameli** permet aux assurés de faire leurs démarches en ligne sans se déplacer.

Le compte ameli

- **Près de 23 000** comptes ameli ouverts
- **749 571** comptes ameli valides

Demandes faites en ligne



85% des demandes de carte Vitale



91% des déclarations de naissance



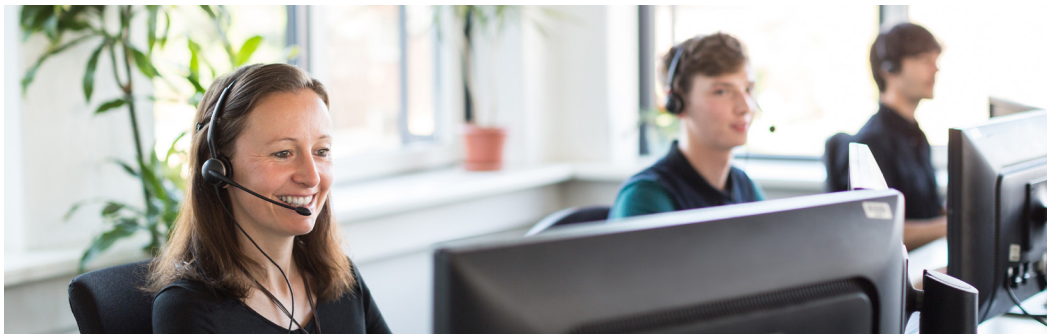
58,5% des demandes de C2S

Les professionnels de santé ont également intégré les téléservices dans leur quotidien. Ainsi, en 2024, 74% des avis d'arrêt de travail ont été transmis à notre caisse en ligne.

Mon espace santé est entré dans les usages quotidiens des Bas-Rhinois : 25% d'entre eux ont activé leur profil. Cette adoption a été grandement facilitée par la mobilisation des professionnels de santé du territoire, qui ont contribué **au dépôt de plus de 5 millions de documents** dans les dossiers médicaux des assurés.

La CPAM du Bas-Rhin, parmi les premières caisses utilisatrices dès 2023, a poursuivi **la promotion de l'application carte Vitale** tant auprès des assurés que des médecins et des pharmaciens.





Répondre aux questions des assurés

En complément des téléservices développés pour faciliter les démarches des assurés, les conseillers de la CPAM ont poursuivi l'accueil des assurés en 2024 et maintenu un taux de décroché téléphonique de 82% et plus de 775 000 appels reçus.



13 488 rendez-vous
honorés dans les points
d'accueil de la CPAM



48 709 rendez-vous
téléphoniques honorés

Taux de satisfaction



Professionnels
de santé : **86%**



Assurés : **85,4%**

Une organisation efficace

Le pôle Établissements de notre CPAM a repris progressivement le traitement des financements et prestations hospitalières des établissements sanitaires et médico-sociaux du Haut-Rhin. Cette mutualisation, complétée début 2025, permet de renforcer notre expertise technique et réglementaire dans des domaines complexes, et de **coordonner notre accompagnement auprès d'environ 600 établissements alsaciens.**



Les transporteurs du Bas-Rhin ont désormais un interlocuteur unique au sein de la CPAM et une offre de service plus complète, avec la **Maison des transporteurs** (sur le site d'Illkirch). Une équipe dédiée répond à toutes les questions des transporteurs sur la facturation, la réglementation, l'installation et le suivi des réclamations à distance, en rendez-vous individuels et lors de sessions d'information collectives.

AMÉLIORER L'ACCÈS AUX DROITS ET AUX SOINS

Assurés en ALD sans médecin traitant

Au printemps 2023, la CPAM du Bas-Rhin s'est engagée dans une démarche de réduction du nombre d'assurés en ALD [affection longue durée] sans médecin traitant.



Assurés en ALD sans médecin traitant en chiffres

Démarrage de l'action

7 600 assurés concernés



Fin 2024

3 200 assurés concernés

98,38 % des personnes en ALD ont déclaré un médecin traitant [+ de 220 000 assurés].

La CPAM au rendez-vous

En 2024, la CPAM du Bas-Rhin a multiplié ses initiatives pour faciliter l'accès aux droits et aux soins des publics en situation de vulnérabilité. Les équipes mobilisées interviennent auprès de partenaires tels que France Travail, la Collectivité européenne d'Alsace, le Crous ou encore les Restos du Cœur. Elles peuvent proposer des accompagnements personnalisés aux personnes rencontrées en complément d'informations sur les droits et démarches.

De l'arrivée d'un enfant à son passage à la majorité, la CPAM aide les parents à anticiper les démarches.

Webinaires et ateliers, certains en partenariat avec la Caf, ont été proposés aux parents pour la première fois en 2024.





Mobiliser les partenaires et les professionnels de santé, accompagner les assurés

La Mission accompagnement santé se veut une réponse concrète visant à limiter les situations de difficultés d'accès aux droits et aux soins, liés ou non au handicap ou encore aux difficultés liées aux démarches numériques de l'Assurance Maladie. Les accompagnements se déclinent en fonction des publics.



4 197 personnes ont bénéficié d'un suivi par la Mission accompagnement santé

dont 1763 personnes jusqu'à la réalisation des soins.



842 situations détectées par nos partenaires, nécessitant un accompagnement MAS, un chiffre en nette progression notamment grâce à l'engagement des professionnels de santé.

Développement de l'exercice coordonné

Deux communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS) supplémentaires (qui couvrent ensemble 390 000 habitants) et trois maisons de santé pluriprofessionnelles (MSP) ont pris des engagements en matière d'accès aux soins, de prévention et d'organisation de parcours de soins pour les patients. Ils se traduisent par des objectifs concrets, formalisés avec la CPAM et l'ARS.





Préserver notre système de santé



6,4 millions d'euros de fraudes détectées et stoppées
par les équipes de la CPAM du Bas-Rhin **(+77%)**

Cette augmentation est le fruit des actions développées ces dernières années :

- sensibilisation et prévention ;
- développement et ciblage des contrôles ;
- vigilance de tous les secteurs de l'organisme ;
- renforcement des équipes spécialisées, nouvelles technologies, etc.



Plus du tiers (38%)

des fraudes détectées
dans le Bas-Rhin

ont été stoppées avant que les
montants ne soient payés par la
CPAM.

Cette stratégie s'accompagne de fermeté en matière de sanctions. En 2024, dans le Bas-Rhin, 62% des fraudes détectées ont fait l'objet -en plus de la récupération des sommes indûment perçues- de suites contentieuses, c'est-à-dire d'une procédure de sanction (plainte pénale, signalement au Procureur, pénalité financière prononcée par la caisse pouvant aller jusqu'à trois fois le montant de la fraude, etc.).