

Chiffres et Repères 2019

Les relations avec les différents publics

Taux de satisfaction globale :

- ▶ assurés : 93.4% sont satisfaits (32.6% très satisfaits)
- ▶ professionnels de santé : 89.3% sont satisfaits
- ▶ employeurs : 84.6% sont satisfaits.

Taux de satisfaction – accueil physique :

- ▶ assurés : 85.9%

Une présence sur le territoire ornais



- Agences (4) (dont Alençon : siège de la CPAM)
- Point d'accueil sur rendez-vous (6)
- Présence de la CPAM dans 10 MSaP (Maison de Services au Public) dont 4 postales
- Présence de la CPAM dans 3 Structures France Services
- Points d'accueil limitrophes (2)
- Centre d'examens de santé

▶ **Accueil sur rendez-vous et espace libre-service animé** dans les 4 agences :

Nombre de visiteurs : **101.008** dont **5.098** sur rendez-vous et **20.892** pris en charge uniquement par l'animateur.

▶ **Appels téléphoniques assurés** traités par la plateforme téléphonique de la CPAM du Calvados :

Nombre d'appels traités assurés : **67.290**
Taux de décroché : **91.28 %** [objectif : 90 %].

▶ **La Plate-forme Départementale d'Accès aux Soins et à la Santé**

278 accompagnements créés et **176** accompagnements clôturés avec soins réalisés.

Nous écrire	Vous servir	Nous contacter	Nous suivre
CPAM de l'Orne CS 30020 61012 Alençon	ameli.fr	Compte ameli.fr 3646 Service 0,06 €/ + prix appel	@cpam61

Une relation permanente avec nos publics

ameli.fr

amelipro

l'espace des professionnels de santé

L'Assurance Maladie

annuaire santé

Je m'informe avant de consulter

Informez les assurés de l'offre de soins (coordonnées des professionnels de santé, tarifs pratiqués...)

NET-ENTREPRISES-FR

GIP Modernisation des déclarations sociales

Attestation de salaire

réalisées en ligne via la DSN

Compte ameli

Un Espace personnel qui permet d'accéder à de nombreux services en ligne :

- **Changement de coordonnées bancaires**
 - Commande en ligne de la carte Vitale
- **Signalement de perte ou de vol de la carte Vitale**
 - Déclaration de naissance
 - Téléchargement d'attestation de droits et d'indemnités journalières
- **Demande de la complémentaire santé solidaire**
 - Commande en ligne de la Carte Européenne d'Assurance Maladie
- **Consultation des remboursements en temps réel**
 - Contact direct par mail depuis la messagerie intégrée avec réponse personnalisée

106.647 assurés du département disposent d'un compte sur ameli.fr (soit 68,90 %) au 31.12.2019.

L'application mobile ameli

Disponible sur Google play

Disponible sur App Store

Consultation des paiements, messagerie...

AGIR ENSEMBLE, PROTÉGER CHACUN

NOUVELLE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SOLIDAIRE : UNE PROTECTION ENCORE PLUS GRANDE.

SECURITE SOCIALE

L'Assurance Maladie

ORNE

AGIR ENSEMBLE, PROTÉGER CHACUN



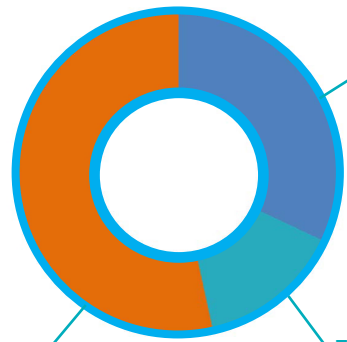
La CPAM de l'Orne en chiffres

257.902 assurés et bénéficiaires* (au 02.01.2020)
92 %* de la population globale du département est affiliée à l'Assurance Maladie

* dont 25.622 travailleurs indépendants pour la gestion de la couverture maladie.

825.663.878 €

C'est le montant total remboursé par l'Assurance Maladie en 2019



29,38 %
242.593.000 €
Frais de santé
(frais de santé, frais de médecine générale, spécialistes, soins dentaires...)

14,59 %
120.486.912 €
Prestations en espèces
(indemnités journalières versées en cas de maladie, grossesse, accident du travail...)

56,03 %
432.583.967 €
Prestations hospitalières

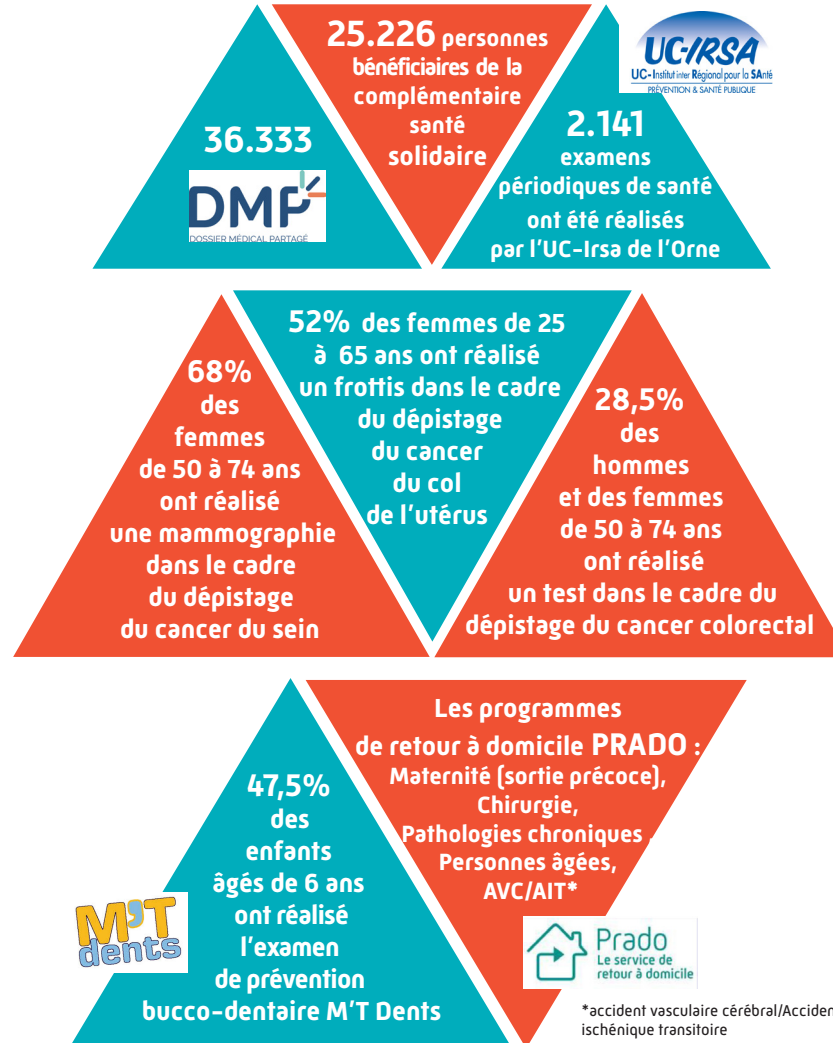
► Les coûts de gestion s'élèvent à **1,43 %**, en diminution régulière. Pour 100 € remboursés, la CPAM dépense donc **1,43 €** pour son fonctionnement.

► **Contentieux et recouvrement**

Montants détectés au titre des fraudes, fautes et abus : **972.403 €**



Un accès aux droits et aux soins renforcé



FOCUS



LA COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SOLIDAIRE

La Complémentaire Santé Solidaire est entrée en vigueur le 1^{er} novembre 2019.

Issue de la Loi de Financement de la Sécurité Sociale 2019, elle vient refondre les dispositifs de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMUC) et de l'Aide à la Complémentaire Santé (ACS) en un seul et unique dispositif. Le nom évolue pour mettre en avant la solidarité, valeur essentielle à l'origine de ce droit. Il vise également à être compréhensible par tous et non stigmatisant.

Les démarches et conditions d'attribution restent identiques, le niveau de ressources détermine si une participation financière est due ou non. Ce nouveau dispositif qu'est la Complémentaire Santé Solidaire se veut à la fois plus simple, plus accessible et plus protecteur.

Plus simple : une fois le droit attribué, les démarches d'adhésion sont initiées par le gestionnaire choisi (mutuelle privée ou CPAM) et non par l'assuré. L'objectif est de simplifier les démarches administratives et de lutter contre le non-recours au droit. Au niveau national, 20% des titulaires d'une lettre-chèque ACS ne souscrivaient pas de contrat.

Plus accessible : le montant des participations financières est encadré, le montant mensuel dépend de l'âge du bénéficiaire et de la composition du foyer, et s'élève au maximum à 360€ par an pour une personne de +70 ans soit 30€/mois.

Plus protecteur : avec ou sans participation financière, les bénéficiaires accèdent au même panier de soins (plus de choix à opérer entre 3 niveaux de garanties comme avec l'ACS). Les garanties du panier de soins ont été revues et étendues, et les tarifs sont limités. De plus, en cas de sortie du dispositif, les assurés disposent d'un contrat à tarif préférentiel auprès de leur mutuelle.

Pour encore plus de simplicité, il est également possible d'établir sa demande de Complémentaire Santé Solidaire directement depuis son compte Ameli !!!



1 260 professionnels de santé



153 établissements de soins

Pour remplir sa mission, la CPAM de l'Orne s'appuie sur :

201 collaborateurs répartis sur 4 sites sur l'ensemble du département

