



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*



CNMSS
L'engagement au service
des militaires

RAPPORT d'activité

20
23



Caisse nationale militaire de sécurité sociale

Avant-propos

Mot du président.....	2
Mot du directeur.....	3

Présentation de la CNMSS

Ses missions	4
Sa gouvernance	7
Son organigramme.....	8
Sa carte d'identité	9

Grands événements

Regards croisés des directeurs adjoints sur le bilan de l'année 2023	10
La période COG 2019-2023	12
Les actions significatives sur la période COG 2019-2023.....	14

Garantir une offre de services performante

L'offre digitale s'enrichit pour répondre aux besoins des affiliés.....	16
L'accompagnement social du militaire & de sa famille	17
L'écoute client au cœur de la stratégie de l'organisme	18

Gestion du risque santé du militaire & de sa famille

La maîtrise des dépenses de santé en ligne de mire	20
La prévention en santé : une mission essentielle	21

Pilotage & gestion de l'établissement

Les réalisations du schéma directeur des systèmes d'information.....	23
Le système de management de la performance, levier de mise en œuvre des politiques publiques.....	24
La certification des comptes.....	25
Recrutement & fidélisation au cœur de la politique de ressources humaines.....	26
Les grandes réalisations du schéma directeur immobilier	28

Missions déléguées

L'accompagnement des militaires blessés & des titulaires d'une PMI	29
Les prestations en espèces	30

Chiffres-clés	31
----------------------------	-----------



L'année 2023 est une année de transition pour la Caisse nationale militaire de sécurité sociale. La mise en œuvre de la Convention d'objectifs et de gestion (COG) pour la période 2019-2023 s'achève.

Le bilan de cette COG examiné lors de la 299^e réunion du Conseil d'administration le 22 novembre 2023 est très satisfaisant avec un taux de 90 % de réalisation des actions programmées alors que la pandémie du COVID a lourdement affecté le fonctionnement de la Caisse durant cette période.

Ces bons résultats sont dus à la forte mobilisation de l'ensemble du personnel, notamment en 2023, pour maintenir un haut niveau de prestations en faveur des affiliés militaires et à l'action de l'équipe de direction qui a su maintenir un très bon niveau d'activités et un dialogue social apaisé et constructif, comme l'ont confirmé les très bons résultats du baromètre social.

Alors que devaient s'ouvrir des discussions sur une prochaine COG, les tutelles ont décidé unilatéralement en novembre de proroger l'actuelle COG d'une année. Cette prolongation permettra de consolider les bons résultats déjà obtenus.

L'évaluation qui sera faite par l'Inspection générale des affaires sociales et le Contrôle général des armées en 2024 le confirmera et sera un élément utile dans la négociation de la nouvelle COG. Cette prolongation permettra aussi de bien prendre en compte les évolutions du dispositif de protection sociale complémentaire des militaires et de leur famille.

Le Conseil d'administration a pu, tout au long de l'année, s'assurer du bon fonctionnement de la CNMSS et veiller, dans le cadre d'un dialogue parfois difficile avec les tutelles, à ce qu'elle dispose des effectifs et des moyens utiles pour faire bénéficier ses ressortissants d'un organisme de sécurité sociale performant et novateur dans son offre de services.

Le Conseil d'administration s'est notamment préoccupé de la réponse apportée aux militaires et à leur famille dans les domaines de la prévention et de l'action sanitaire et sociale en complément des plans "famille" du ministère des armées. Il a constaté avec satisfaction que la CNMSS a repris à compter du 1^{er} janvier 2023 la prise en charge des prestations en espèces et de rechute d'un accident. Il a suivi les réformes en cours en matière de protection sociale complémentaire qui peuvent avoir un impact sur la CNMSS et sur l'ensemble du réseau de protection sociale des militaires. Le Conseil d'administration a également veillé à ce que soit maintenue une gestion rigoureuse de la Caisse que la certification des comptes a confirmée.

Cette année 2023 est une année particulière dans la mesure où, après avoir dirigé la CNMSS pendant une dizaine d'années, monsieur Thierry Barrandon a fait savoir qu'il quitterait ses fonctions à la fin du 1^{er} trimestre de 2024.

Le Conseil d'administration se joint à moi pour le remercier très sincèrement pour son action à la tête de l'établissement public administratif qu'il a su diriger avec rigueur et une volonté permanente d'en moderniser les modes de fonctionnement.

Soucieux d'entretenir un dialogue constant, riche et fructueux avec les tutelles, le personnel et le Conseil d'administration, Thierry Barrandon aura dirigé avec une grande efficacité la CNMSS dans un contexte difficile et en pleine mutation. Nous le remercions pour avoir en permanence agi pour placer la CNMSS à un très haut niveau d'engagement au service de la protection sociale des militaires et de leur famille.

Jean-Paul BODIN
Contrôleur général des armées,
Conseiller d'État en service extraordinaire
Président du Conseil d'administration



Mot du directeur

L'année 2023 est l'aboutissement de notre Convention d'objectifs et de gestion (COG) "2019 - 2023". Cette période, singulièrement affectée par la pandémie du COVID, a mis en exergue la résilience des personnels de la Caisse pour maintenir et augmenter un haut niveau de prestations en faveur des affiliés militaires. Le taux de réalisation des actions de la COG s'élève ainsi, en fin d'année 2023, à 90 % conformément aux objectifs fixés.

"Mission accomplie" pour l'établissement, tant à l'égard des autorités de tutelle que pour ses ressortissants, qui bénéficient d'un organisme de sécurité sociale performant dans son offre de services avec des politiques renouvelées dans les domaines de la prévention et de l'action sanitaire et sociale. Le récent téléservice "Aides et secours" qui permet à l'assuré de saisir sa demande d'aide en ligne, illustre la démarche numérique "attentionnée" dans laquelle s'est engagé l'établissement.

La clé de voûte de la CNMSS repose sur 3 piliers : d'une part, ses personnels, les femmes et les hommes qui servent la communauté militaire et assurent la mission principale de l'organisme : le paiement de prestations, d'autre part, les systèmes d'information qui sont une condition sine qua non de la réussite de la mission et enfin, les infrastructures qui pérennisent la mission dans le temps. Notre établissement a ainsi conforté sa Gestion prévisionnelle des emplois, des effectifs et des compétences (GPEEC) qui intègre les prescriptions de la loi de transformation de la fonction publique du 6 août 2019 (LTFP) et les orientations de la Direction générale de la fonction publique (DGAFP) et du ministère des Armées.

Le schéma directeur des systèmes d'information (SDSI) a privilégié la protection des données de militaires en adoptant une stratégie duale, caractérisée par un adossement des outils de l'assurance maladie au système d'information de la Caisse nationale d'assurance maladie (CNAM) et le développement d'une offre numérique spécifique à la population militaire protégée.

Versant patrimoine immobilier, le schéma directeur immobilier (SDI) a inscrit l'organisme dans une logique d'efficacité et de développement durable conformément aux exigences de la démarche de Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO). Les travaux d'optimisation énergétique ont permis un gain substantiel d'efficacité économique et environnementale, particulièrement précieux dans un contexte général d'inflation des prix.

La Caisse militaire s'est ainsi résolument dotée des moyens nécessaires pour assurer sa mission première d'organisme de sécurité sociale mais pérennise toujours plus avant, sa capacité à conduire les missions déléguées par l'État.

La réussite de la reprise, au 1^{er} janvier 2023, des prestations en espèces et de l'allocation versée en cas de rechute d'une blessure ou d'une maladie imputable aux services militaires, atteste de l'agilité de l'organisme. La certification des comptes annuelle conforte sa rigueur comptable et budgétaire.

Au-delà de cette année, au moment de quitter la "vie active", j'éprouve la satisfaction du travail accompli, l'honneur d'avoir servi la communauté militaire et l'immense fierté d'avoir été, durant 10 années, le directeur de cet établissement public administratif dont la conscience professionnelle des agents publics est à la hauteur des enjeux de la protection sociale des militaires et de leur famille.

Thierry BARRANDON
Directeur

Ses missions

“ Il est institué pour le personnel militaire une caisse autonome de sécurité sociale...”

En 1949, conformément à ces dispositions, le Code de la sécurité sociale crée la Caisse nationale militaire de sécurité sociale, établissement public administratif en charge de la gestion du régime particulier de protection sociale des militaires.

Positionnée à Toulon, plus grande base navale française et principal port de défense européen, la CNMSS assure ses missions au bénéfice de près de 785 000 ressortissants : les militaires d'active, les retraités et les familles.

Pour répondre aux besoins et aux spécificités fortes de cette population protégée, le régime développe son action au-delà du périmètre de l'assurance maladie-maternité. Il déploie ainsi ses politiques d'action sanitaire et sociale et de prévention en santé spécifiques en synergie avec les stratégies voulues par le ministère des Armées dans ces domaines.

Enfin, l'État délègue à la CNMSS différentes missions qui ont trait aux soins et au suivi des militaires blessés et des invalides pensionnés. Ces missions déléguées témoignent de l'expertise du régime dans le versement des prestations et confortent la place de la CNMSS en tant qu'acteur majeur du tissu médico-social des armées.

Ses missions originelles

L'assurance maladie maternité : rembourser les soins des militaires & de leur famille

La CNMSS prend en charge les frais de soins liés à la maladie et à la maternité pour l'ensemble de ses ressortissants, ainsi que pour les professionnels et les établissements de santé. Elle le fait dans les mêmes conditions réglementaires que le régime général.

Elle accompagne les militaires résidant en France ou à l'étranger durant toutes les étapes de leur carrière professionnelle, avec la volonté de faciliter leur accès aux droits et leurs démarches, afin qu'ils puissent se consacrer entièrement à leur engagement au service du pays.

La prévention en santé : converger vers les besoins des militaires

La politique de prévention en santé de la CNMSS se structure autour de 3 axes :

- la co-construction et la mise en œuvre d'actions répondant aux besoins spécifiques de ses ressortissants ;
- la participation aux campagnes nationales de prévention au bénéfice de la communauté militaire ;
- l'alignement sur les actions du régime général lorsque celles-ci s'avèrent pertinentes pour sa population protégée.



S'agissant du premier axe, la CNMSS construit sa stratégie de prévention en santé avec les États-Majors et les principaux acteurs médico-sociaux du milieu défense.

Les objectifs sont en effet communs, l'état de santé étant un élément cardinal de la condition opérationnelle des forces armées. Cette coopération se concrétise notamment par la réalisation d'enquêtes permettant d'appréhender les besoins des ressortissants du régime militaire en matière de prévention en santé et de parcours de soins.

La mise en œuvre des politiques issues de ces consultations est ainsi précisément adaptée aux nécessités et aux exigences inhérentes au métier des armes. Ces actions prennent en compte l'engagement de chacun, tant sur le plan physique que psychologique, pour améliorer l'état de santé et la pleine opérabilité du militaire d'active.

Cet engagement peut également avoir un impact sur la famille qui fait l'objet d'une attention et d'actions particulières.

La population retraitée bénéficie également d'interventions adaptées à ses spécificités en matière de prévention santé.

L'action sanitaire & sociale : accompagner, protéger, aider

Consciente des impératifs de la condition militaire, la CNMSS soutient ces femmes et ces hommes engagés au service de la France dans les moments où la nécessité est pour eux la plus aigüe et se fait ressentir jusque dans la sphère familiale.

Dans cette perspective, elle définit et met en œuvre sa politique d'action sanitaire et sociale autour de 5 thématiques :

- le maintien à domicile,
- les aides médico-sociales,
- l'hospitalisation,
- le handicap,
- le grand-âge et le soutien aux aidants.

Afin d'accroître son soutien aux militaires et à leur famille, cette politique d'action sanitaire et sociale s'aligne en permanence sur la stratégie du ministère des Armées en la matière, tout en s'ancrant dans la réalité quotidienne des ressortissants. L'action sanitaire et sociale de la CNMSS s'inscrit ainsi dans le plan d'accompagnement des familles et d'amélioration des conditions de vie des militaires.



Avec la même volonté de collaboration et d'amélioration continue de ses services, le régime militaire assure la maîtrise d'œuvre et la maîtrise d'ouvrage du "Dossier Unique" (DU).

Ce dispositif permet d'optimiser la synergie entre la CNMSS et les différents partenaires sociaux des armées, à savoir les mutuelles référencées (Unéo, Tého, Harmonie mutuelle, Mutuelle des sapeurs-pompiers de Paris) et l'Action sociale des armées (ASA). Dématérialisé, le DU permet de simplifier les démarches pour l'assuré fragilisé par sa situation en améliorant le traitement conjoint des demandes d'aides ou de secours et leur suivi.

Parallèlement aux aides octroyées dans un cadre individuel, la CNMSS déploie son action sanitaire et sociale dans un cadre collectif. Elle s'appuie pour ce faire sur trois maisons de santé. Situées à Plœmeur (Morbihan), Saclay (Essonne) et Fréjus (Var), elles offrent des soins de suite et de longue durée.

Leur gestion est confiée, dans le cadre d'une délégation de service public, à l'association Jean Lachenaud (AJL), baptisée ainsi en l'honneur du premier président du Conseil d'administration de la CNMSS.

D'une capacité totale de 450 places, ces établissements accueillent en priorité des militaires, des anciens militaires et des personnels civils du ministère des Armées et leur famille, dans le cadre d'une convalescence ou de la prise en charge de leur dépendance due au grand âge.

Ses missions déléguées

Pour le compte de l'État, et sur des budgets spécifiques financés par le ministère des Armées, la CNMSS gère différentes missions en lien avec la santé et inhérentes au métier de militaire.

Les affections présumées imputables au service

Le régime militaire assure le remboursement des frais de soins dispensés en milieu civil au profit des militaires et des anciens militaires victimes d'une affection présumée imputable au service.

Les frais de soins médicaux & d'appareillage des pensionnés invalides

Au titre du droit à réparation, la CNMSS gère le règlement des dossiers de soins médicaux et d'appareillage des titulaires de pensions militaires d'invalidité, bénéficiaires des dispositions des articles L. 212-1 et L. 213-1 du Code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre.

Pour accompagner et faciliter la réinsertion professionnelle des militaires gravement blessés en opération ou en service, la CNMSS finance intégralement l'achat de prothèses "nouvelle génération" non inscrites dans la liste des produits remboursables. Elle gère enfin les demandes de secours et de prestations complémentaires déposées par les titulaires d'une pension militaire d'invalidité.



Les prestations en espèces & l'allocation rechute

Le 1^{er} janvier 2023, le régime militaire de sécurité sociale s'est vu confier une nouvelle mission déléguée : le versement des prestations en espèces. Celui-ci était, jusqu'alors assuré par les centres payeurs du ministère des Armées et du ministère de l'Intérieur et des outre-mer.

Alors qu'elle instruisait déjà le versant médico-administratif de ces dossiers, la CNMSS est aujourd'hui l'opérateur unique en charge de ces prestations et l'interlocuteur privilégié des bénéficiaires, principalement des anciens militaires en situation de maintien de droits ou des victimes d'une rechute d'affection imputable au service.

Sa gouvernance

En tant qu'établissement public, la CNMSS dispose d'un Conseil d'administration qui délibère sur des sujets de pilotage et d'orientation tels que les projets stratégiques impactant son organisation et son fonctionnement, les conventions d'objectifs et de gestion qui fixent les objectifs quinquennaux et les cadrages budgétaires annuels de l'établissement.

La composition du Conseil d'administration



**Président,
Conseiller
d'État**



Administrateurs issus du ministère des Armées et représentant l'État :

- le secrétaire général pour l'Administration (SGA) ou son représentant,
- le directeur central du Service de santé des armées (DCSSA) ou son représentant,
- le chef du Service de l'action sociale des armées (SASA) ou son représentant,
- le directeur des Affaires financières (DAF) ou son représentant,
- sept membres désignés par le ministre des Armées.



Administrateurs représentant les affiliés :

- un officier et un membre non-officier de l'Armée de Terre,
- un officier et un membre non-officier de la Marine,
- un officier et un membre non-officier de l'Armée de l'Air et de l'espace,
- un officier et un membre non-officier de la Gendarmerie,
- un ingénieur de statut militaire,
- deux représentants des personnels retraités.



Membres avec une voix consultative :

- un représentant du personnel de la CNMSS,
- un représentant du Conseil supérieur de la fonction militaire (CSFM),
- un médecin désigné par la Confédération générale des syndicats médicaux.

Le contrôleur budgétaire et le directeur de la CNMSS disposent également d'une voix consultative. Un représentant de la Direction de la sécurité sociale, Commissaire du gouvernement, assiste à chaque séance du Conseil d'administration.

Les commissions relevant du Conseil d'administration

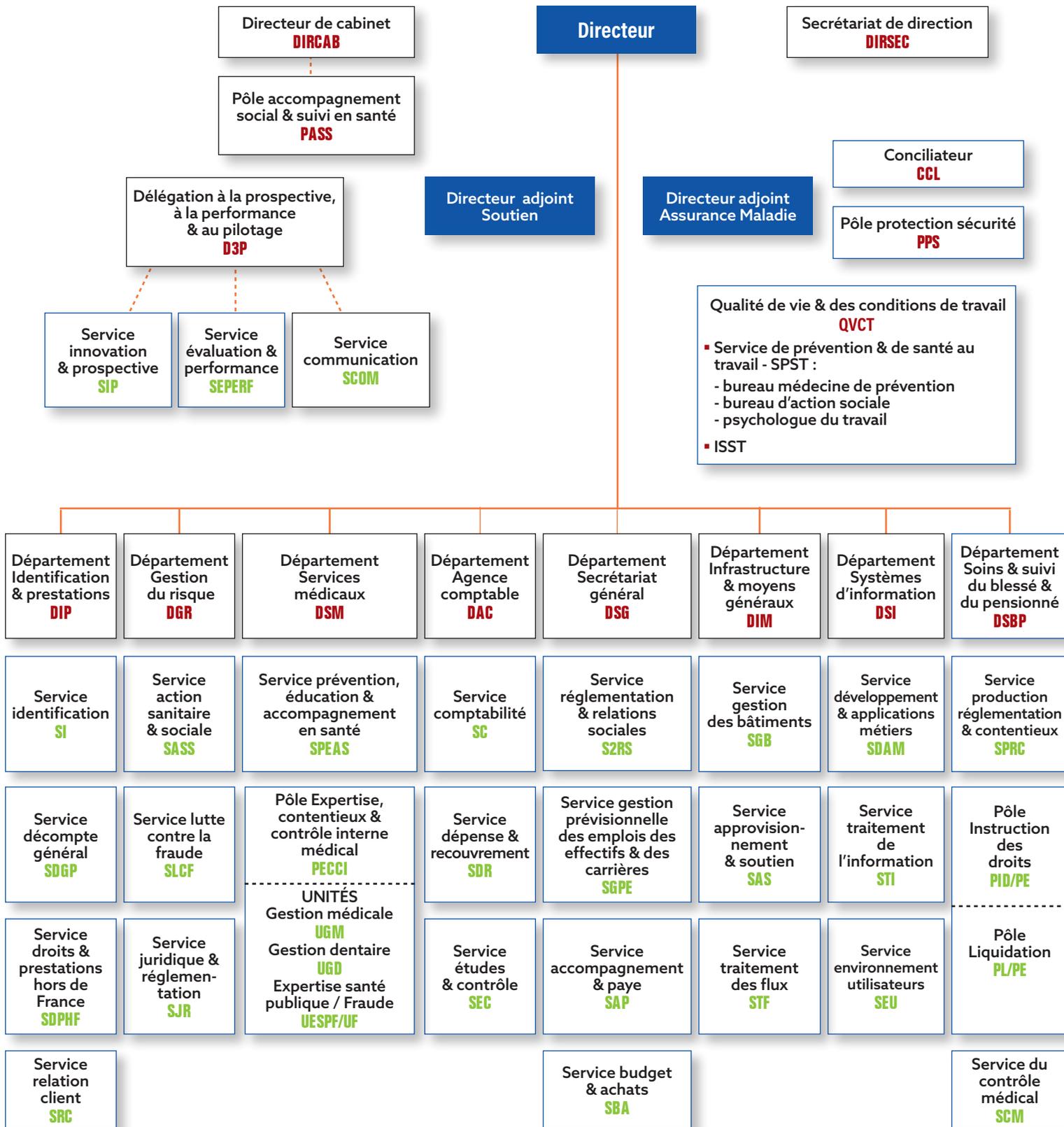
La commission de recours amiable est chargée d'examiner les recours gracieux relatifs aux litiges relevant du contentieux général de la sécurité sociale.

Elle est composée de **8** administrateurs désignés au sein du conseil (**4** titulaires et **4** suppléants).

La commission des prestations supplémentaires traite les demandes d'attribution d'aides financières médico-sociales versées par la CNMSS.

Elle est composée de **4** administrateurs désignés au sein du conseil (**2** représentant l'État et **2** représentant les affiliés de la CNMSS).

Son organigramme



Sa carte d'identité

La CNMSS : des missions et des moyens consacrés à la protection médico-sociale du militaire et de sa famille.

■ Missions (montant des dépenses projeté au 31/12/2023)



■ Moyens

<p>Services en ligne</p> <p>SITE INTERNET CNMSS.FR</p> <p>COMPTE EN LIGNE :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ suivi des remboursements, ■ édition d'attestation de droits, ■ demande de carte européenne d'assurance maladie... ■ remboursements de soins à l'étranger, ■ aides & secours. <p>GUIDE "DÉPART OUTRE-MER & À L'ÉTRANGER"</p> <p>GUIDE "MIEUX VIVRE LE DÉPLOIEMENT"</p>	<p>Accueil téléphonique</p> <p>2 PLATEFORMES SPÉCIALISÉES :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ assurés, ■ blessés, pensionnés, bénéficiaires des PE/AR. 	<p>Implantations</p> <p>2 POINTS D'ACCUEIL :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Toulon (siège social), ■ antenne médico-administrative de Paris (+ 1 guichet sur le site de BALARD) <p>ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Fréjus, ■ Saclay, ■ Plœmeur.
--	--	--

Regards croisés des directeurs adjoints



Franck CAPINI, directeur adjoint soutien

“Nous devons poursuivre la dynamique de consolidation des 3 piliers de l'établissement.”

Dans un établissement public d'assurance maladie, les hommes, les infrastructures et les systèmes d'information déterminent la réussite et la performance de la mission “cœur de métier”. Les ressources humaines sont un enjeu majeur en matière de recrutement et de fidélisation des agents et disposer d'infrastructures et de systèmes d'information efficaces et modernisés conditionne la réalisation des missions et des conditions de travail, de sécurité et de sûreté.

Renforcement du pilier “hommes” par le recrutement, la fidélisation et la QVCT

Pour répondre au double objectif de qualité de service et d'efficacité, la CNMSS doit faire évoluer en permanence sa politique de gestion prévisionnelle des emplois, des effectifs et des compétences (GPEEC).

En 2023, un accent particulier a été mis sur le recrutement dans des secteurs stratégiques tels que la cybersécurité, l'informatique et le médical. L'offre de formation a également été enrichie afin de satisfaire des besoins spécifiques venant compléter les cursus de filières déjà déployés et proposer des formations supérieures aux cadres dans des établissements reconnus (EN3S, CFMD).

Enfin, la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) a été consolidée avec la phase 2 de l'expérimentation du télétravail et le maintien d'un dialogue social nourri, avec de nouvelles instances telles que le comité social d'administration et sa formation spécialisée.

Cette dynamique a porté ses fruits, avec environ 100 recrutements en 2023 pour près de 1 000 candidatures et un niveau très élevé de satisfaction professionnelle des agents, démontré par les résultats du diagnostic des risques psychosociaux et le baromètre social annuel.

Des améliorations significatives apportées aux infrastructures et aux systèmes d'information

La CNMSS a optimisé la gestion de son patrimoine immobilier en s'efforçant de concilier l'entretien des bâtiments et la réduction de leur empreinte environnementale.

Elle a ainsi en 2023 rationalisé les surfaces occupées et modernisé ses installations dans une logique d'efficacité et de développement durable, avec comme chantiers notables, l'optimisation énergétique du bâtiment bleu de Toulon, la rationalisation des secours électriques et la poursuite des travaux de rénovation des maisons de santé.

La modernisation et la sécurisation des systèmes d'information constituant un enjeu majeur, la CNMSS a renforcé ses dispositifs offrant aux assurés des services plus innovants, plus performants et plus accessibles et à ses agents des outils optimisés. Elle a notamment poursuivi ses relations et son partenariat avec la CNAM afin de consolider son adossement aux systèmes d'information du régime général.

Principaux défis rencontrés lors de la consolidation de ces 3 piliers

Les défis sont multiples car la CNMSS évolue dans un univers concurrentiel et en mutation permanente, avec de fortes tensions sur certains métiers et une évolution du rapport au travail. Elle doit également composer avec les contraintes réglementaires et budgétaires en période d'inflation élevée, et bien sûr rester à l'état de l'art des évolutions technologiques,

sur le bilan de l'année 2023



Thierry GONFALONE, directeur adjoint assurance maladie

afin de maintenir une qualité de service optimale à nos assurés.

“Après la crise sanitaire, il était essentiel pour la CNMSS de retrouver un haut niveau de performance et de relancer une dynamique de proximité.”

2023 : un niveau de performance retrouvé...

Si la CNMSS a su poursuivre pendant la crise sanitaire son activité professionnelle avec la même intensité et le même souci de la qualité du service rendu, plusieurs chaînes d'activité ont été impactées dans leur organisation et leurs résultats.

L'année 2023 a donc été l'occasion de mobiliser toutes les ressources pour retrouver le meilleur niveau de performance, en interne, en axant les efforts sur les gains d'efficacité et de productivité, et en externe, en s'attachant à apporter une qualité de service irréprochable.

Les efforts consentis par les personnels tout au long de l'année ont ainsi permis d'atteindre les cibles de performance que les affiliés militaires sont en droit d'attendre de leur régime de protection sociale.

Cela s'est vérifié tant dans le domaine de la relation client (efficacité de l'accueil téléphonique, délais de réponse aux courriers/courriels...), que de la

production (délais de remboursement et délais de traitement ou d'instruction des dossiers).

La même démarche managériale a été menée sur le périmètre des missions déléguées par le ministère des Armées permettant d'obtenir fin 2023 des résultats extrêmement satisfaisants dans les domaines des affections présumées imputables au service (APIAS) et des soins aux invalides de guerre (SIG).

Le très bon niveau de satisfaction des bénéficiaires sur la qualité du service rendu par la CNMSS témoigne des résultats obtenus.

...et une relation de proximité intensifiée

En parallèle, la dynamique de relation de proximité a été pleinement relancée en 2023.

Les équipes de la CNMSS se sont ainsi attachées à retrouver un rythme optimal de projection depuis les sites de Toulon et Paris au profit, notamment, des jeunes engagés pour ce qui concerne l'assurance maladie, et des blessés et pensionnés au titre des missions déléguées, avec en particulier des séances d'information initiées auprès des maisons Athos.

Cette stratégie de relation de proximité constitue un enjeu majeur pour la CNMSS permettant de conforter son positionnement au cœur de la communauté défense et d'améliorer la notoriété de son offre de services en matière de prestations légales, d'action sanitaire et sociale et de prévention santé, ainsi que sur le champ de la prise en charge du blessé et du pensionné.

L'accès aux droits et aux soins des ressortissants demeure une priorité absolue, avec une attention toute particulière pour les bénéficiaires en situation de fragilité.

Résolument au service de sa population protégée, la CNMSS contribue, par cet accompagnement médico-social constant et adapté aux particularismes du monde militaire, au bien-être des affiliés et de leur famille.

La période CO

**12
AVRIL**



Colloque consacré à la protection sociale des militaires et de leur famille à l'école militaire à l'occasion du 70^e anniversaire de la CNMSS

**29
MAI**



Visite de Geneviève DARRIEUSSECQ, Secrétaire d'Etat auprès du ministre des Armées

**20
NOV.**



Colloque dédié à la présentation des résultats de l'enquête nouvelle génération menée conjointement par la CNMSS et le SSA

**22
JANV.**



Visite de Florence PARLY, ministre des Armées

**29
JUN**



Signature d'une convention de partenariat avec la Direction générale de la gendarmerie nationale visant à améliorer les conditions d'exercice du métier

2021

2019

2020

**23
SEPT.**



Signature de la convention de partenariat avec le Commissariat des armées dans le cadre du projet ATLAS

**21
OCT.**



Renouvellement du contrat cadre avec le Service de santé des armées afin de conforter la qualité de la protection médico-sociale du militaire et de sa famille

2019-2023

27
JUN



Visite de Sophie NOTTE, Cheffe du Service des pensions et des risques professionnels du MINARM

5
JUIL.



Visite du Conseil supérieur de la fonction militaire

12
SEPT.



Séminaire avec les grands employeurs des armées et de la Gendarmerie nationale

20
OCT.



Visite de Patricia MIRALLES Secrétaire d'État auprès du MINARM chargée des Anciens Combattants

2023

2022

5
MAI



Traditionnellement organisé à Paris, le Conseil d'administration s'est tenu pour la 1^{re} fois depuis 11 ans à Toulon



Rencontre de Thierry BARRANDON avec Serge PINSON, sous-directeur chargé du Service de l'action sociale des armées à la DRH-MD

21
SEPT.



Participation à la journée "Avec nos blessés" organisée à Paris en présence d'Isabelle SAURAT, Secrétaire générale pour l'administration du MINARM

25
JUN

CRÉATION DU PÔLE D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL & SUIVI EN SANTÉ (PASS)

Il traite les situations de vulnérabilité et accompagne les ressortissants confrontés à des situations de difficulté d'accès aux droits, de renoncement aux soins, d'exclusion numérique et d'amélioration des soins des personnes vivant avec un handicap en facilitant la coordination et les échanges entre les différents acteurs de la sphère médico-sociale.

REPRISE DE LA MISSION VERSEMENT DES PRESTATIONS EN ESPÈCES & DE L'ALLOCATION RECHUTE

Grâce à ce transfert de mission, la CNMSS est devenue l'opérateur et le point de contact unique des bénéficiaires. L'expertise du régime de protection sociale des militaires en matière de gestion des prestations a permis de simplifier le circuit de traitement des dossiers, individualiser la prise en charge et optimiser la qualité de service via une rapidité de versement de ce revenu de compensation et un meilleur accompagnement de ce public en situation de fragilité.

DÉPLOIEMENT D'UNE NOUVELLE STRATÉGIE DE LUTTE CONTRE LES FRAUDES

Centrée sur la recherche de performance et d'efficacité, cette stratégie s'est traduite par la modernisation des échanges informatiques, l'intégration des outils de datamining au bénéfice de la maîtrise des dépenses de santé et le renforcement des partenariats avec les autres organismes de la sphère sociale et Directions départementales des finances publiques.

Les actions significatives s

DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE DIGITALE

Adaptée aux usages de la population militaire active et mobile, l'offre digitale se traduit par une large présence sur les réseaux sociaux et la création d'un site Internet qui répond aux questions des militaires et des familles. Un espace personnel sécurisé complète le dispositif et héberge déjà deux téléservices dédiés aux remboursements des soins à l'étranger et à la prévention en santé.

Au-delà de cette offre digitale qui favorise l'accessibilité numérique, la plateforme de services propose également une solution d'accessibilité qui permet au public sourd et malentendant de communiquer avec les opérateurs téléphoniques.

MISE EN ŒUVRE DE NOUVEAUX DISPOSITIFS D'ÉCOUTE CLIENT

Pleinement engagée dans le programme de transformation Services Publics + avec pour objectif de proposer à ses usagers des services plus proches, plus simples et plus efficaces, la CNMSS a développé de nouveaux dispositifs d'écoute : la création d'un panel assurés et le recours aux focus groupes, permettant de co-construire avec les clients l'offre de services de demain.

RENFORCEMENT DU PARTENARIAT AVEC LA DIRECTION GÉNÉRALE DE LA GENDARMERIE NATIONALE

Par la signature d'un accord-cadre et de deux conventions, la CNMSS et la DGGN consolident leur partenariat et conduisent ensemble une politique d'accompagnement plus globale et plus intégrée qui garantit une prise en charge complète, rapide au plus proche des besoins et des attentes des gendarmes et de leur famille.

TRAVAUX ENGAGÉS DANS LES MAISONS DE SANTÉ

Suivi des garanties de parfait achèvement des opérations d'extension réalisées au profit des établissements de Fréjus et Saclay, rénovation des cuisines de Saclay et création de 10 unités de soins palliatifs à Ploemeur.

NOUVELLE POLITIQUE D'ACTION SANITAIRE & SOCIALE

Véritable démarche d'accompagnement médico-social, elle contribue à faciliter l'accès aux soins des ressortissants en évitant les non-recours et les ruptures de droits pour raison financière. Ancrée dans la stratégie du Plan Famille, elle place la famille au centre des priorités et participe au soutien des personnes fragilisées par la maladie, l'âge ou le handicap.

PRÉSENCE SUR LES GUICHET ATLAS

Grâce à son partenariat avec le Service du commissariat des armées, la CNMSS est présente au cœur des unités sur l'ensemble des 200 guichets ATLAS en France et à l'outre-mer. Ce dispositif permet de renforcer sa présence aux côtés des militaires et de leur famille et de leur offrir un accès facilité aux démarches.

CRÉATION D'UN PÔLE PROTECTION SÉCURITÉ

Pour faire face aux menaces et renforcer le niveau de protection des données personnelles des militaires, le niveau de sécurité des installations a été relevé et les partenariats ont été renforcés notamment avec la CNAM et les services d'expertise techniques cyber du MINARM.

ur la période COG 2019-2023

CONDUITE DE L'ENQUÊTE NOUVELLE GÉNÉRATION & CONSTRUCTION DE PLANS DE PRÉVENTION EN SANTÉ

Afin de développer la connaissance sur l'état de santé de la communauté militaire, la CNMSS a conduit une enquête nouvelle génération en partenariat avec le SSA, auprès des militaires, des familles et des retraités qui ont exprimés des attentes fortes.

Les résultats ont permis aux acteurs de la communauté défense de co-construire des plans de prévention en santé spécifiquement adaptés aux besoins en matière de conduites à risques, santé mentale, troubles musculosquelettiques, hygiène de vie et bien-être. Ces derniers guident la stratégie d'action de la politique de prévention en santé de la CNMSS qui participe ainsi pleinement au maintien en condition opérationnelle des forces armées.

RÉUSSITE DU PROJET D'ADOSSEMENT AUX SYSTÈMES D'INFORMATION DE LA CNAM

L'aboutissement du projet ASIAM a notamment permis une meilleure intégration des outils CNMSS dans le système d'information de la CNAM garantissant ainsi leur parfait maintien en condition opérationnelle et le renforcement des protocoles de sécurisation des données sur le long terme. Ce partenariat permet au régime militaire de s'inscrire dans la standardisation des processus de traitement du régime général et de bénéficier de la compétence des meilleurs experts du domaine.

MODERNISATION DES INFRASTRUCTURES & DES SYSTÈMES D'INFORMATION

De nombreux travaux de modernisation ont été engagés pour optimiser la consommation énergétique et maîtriser les dépenses de fonctionnement dont trois projets mis en œuvre dans le cadre du plan de relance de l'État. Un datacenter a également été construit pour rationaliser et sécuriser les espaces techniques informatiques.

L'offre digitale s'enrichit pour répondre aux besoins des affiliés

Engagée dans une dynamique d'amélioration continue et d'efficacité, l'adaptation de l'offre de services aux nouveaux usages numériques constitue un enjeu majeur. C'est pourquoi, en 2023, la CNMSS a poursuivi le développement de nouveaux téléservices pour simplifier l'accès aux démarches et mieux accompagner ses ressortissants. Elle a parallèlement renforcé sa stratégie de communication sur les réseaux sociaux pour mieux faire connaître les évolutions de son offre de services.

L'espace numérique personnel "Mon compte CNMSS", complété par deux nouveaux téléservices dédiés à l'action sanitaire & sociale & aux prestations en espèces

En 2023, l'espace personnel sécurisé "Mon compte CNMSS" a poursuivi son expansion avec le déploiement de deux nouveaux téléservices venus enrichir l'offre numérique proposée aux assurés.

Le premier, consacré à l'action sanitaire et sociale, permet de formuler une demande d'aide de manière entièrement dématérialisée, quelle que soit la nature de celle-ci : aide-ménagère, aide-ménagère aux familles, aide familiale, aide financière médico-sociale. Le second permet aux bénéficiaires des prestations en espèces et de l'allocation rechute d'initier une demande de prestations.

Avec un double objectif de simplification des démarches et d'amélioration de la performance en matière de délais de traitement, ces téléservices facilitent la constitution et la transmission des dossiers par les assurés tout en leur offrant la possibilité de suivre l'évolution du traitement de leur demande, 24 heures/24, 7 jours/7 où qu'ils se trouvent.

Les réseaux sociaux au service de la promotion des missions & de l'offre de services

Présente sur Facebook, Instagram, LinkedIn et YouTube, la CNMSS a consolidé le développement de son univers digital avec pour objectif de promouvoir ses valeurs et son offre de services en utilisant la puissance de diffusion des réseaux sociaux.

Cette année a vu la croissance continue des comptes officiels de la CNMSS sur Instagram, Facebook et LinkedIn avec des communications adaptées en fonction des profils cibles. Grâce au financement de publications sur Instagram et Facebook, la CNMSS a assuré la promotion de son offre auprès de plusieurs centaines de milliers d'utilisateurs en ciblant prioritairement les jeunes militaires et les chargés de famille.

Le compte CNMSS LinkedIn, dont les communications rappellent le positionnement majeur de l'organisme au cœur de l'écosystème médico-social des armées, a permis de consolider le réseau des partenaires institutionnels et des relais d'information du régime militaire et d'engager de nouveaux partenariats notamment en matière de prévention en santé.

Le compte CNMSS YouTube héberge, quant à lui, une websérie qui permet de suivre Clémence, femme de militaire. Au fil des épisodes, celle-ci partage son expérience sous la forme de mises en situation expliquant "pas-à-pas" les démarches médico-sociales aux usagers afin de faciliter la compréhension de leurs droits et la connaissance des services proposés.



L'accompagnement social du militaire & de sa famille

Attentive aux situations de vulnérabilité rencontrées par ses ressortissants, la CNMSS met en place des actions visant à leur apporter un accompagnement adapté dans les périodes où ils en ont le plus besoin. Des mesures concrètes telles que le renforcement des aides en faveur des aidants et l'essor du Pôle accompagnement social et suivi en santé (PASS) illustrent l'engagement du régime militaire dans l'accompagnement social des affiliés.

La politique d'action sanitaire & sociale accentue son soutien pour les aidants familiaux

Dans le cadre de la loi de 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement, créant un droit au répit pour le "proche aidant", la CNMSS a signé de nouvelles conventions, pour financer des dispositifs facilitant le départ en vacances des aidants familiaux. Ces initiatives complètent l'opération "Bulle de répit", déjà en place depuis 3 ans, bénéficiant aux familles de gendarmes ayant un enfant atteint d'un handicap. Depuis 2023, la CNMSS prend en charge partiellement ou totalement, jusqu'à une semaine, le séjour d'un aidant, dans un centre de vacances IGESA de son choix ou dans les résidences relais de TOULON et PARIS.



Remerciements adressés à la CNMSS par la DGGN pour le dispositif "Répit aux aidants"

Par ailleurs, en collaboration avec France ALZHEIMER, elle finance des séjours aidant-aidé dans des centres de vacances adaptés à la maladie d'Alzheimer et autres maladies apparentées. Elle peut aussi prendre en charge la partie non défiscalisée de la cotisation à cette association.

Enfin, grâce à un partenariat avec l'association BALUCHON FRANCE, la CNMSS participe à une expérimentation de baluchonnage dans les départements 13, 33 et 67. Elle finance en totalité ou en partie une prestation qui consiste à faire appel aux compétences d'un professionnel spécialement formé, appelé le baluchonneur, qui vient prendre la place de l'aidant au domicile du proche aidé. Cette assistance peut varier de 36 h à 6 jours et offre plusieurs jours de répit à l'aidant.

Le PASS poursuit son accompagnement personnalisé en faveur des assurés en situation de fragilité

Animé par la volonté d'apporter un accompagnement médico-social adapté aux situations individuelles, le PASS a, cette année, consolidé son réseau de partenaires afin de coordonner l'ensemble du parcours des assurés dans leurs démarches administratives. Des liens privilégiés ont été noués avec le Service de l'action sociale des armées au regard de la complémentarité d'action des deux acteurs.

La question de l'accès aux soins étant une problématique récurrente, les conseillers du PASS ont enrichi leur expertise afin d'apporter des solutions concrètes en réponse aux besoins des assurés. Les conseillers ont également porté une attention particulière aux personnes éloignées du numérique afin de garantir leur accès aux droits et maintenir leur autonomie dans leur parcours administratif.

Les assurés accompagnés ont exprimé leur satisfaction quant à l'attention portée à leur situation, à l'énergie déployée par les conseillers ainsi qu'à leur écoute attentive.

L'écoute client au cœur de la stratégie de l'organisme

Depuis de nombreuses années, l'écoute client constitue une source d'information incontournable pour adapter l'offre de services de la CNMSS aux spécificités de sa population protégée. Un dispositif complet qui s'appuie sur des enquêtes de satisfaction, des études et un panel d'assurés testeurs, permet d'identifier les besoins en santé des assurés militaires et de mieux répondre à leurs attentes. Sous l'impulsion des politiques publiques de transformation des services publics de l'État, la CNMSS a développé un nouvel outil, le focus groupe, pour faire participer les assurés au développement de nouveaux téléservices et à l'élaboration de la prochaine Convention d'objectifs et de gestion (COG).

Identifier les besoins des militaires pour préparer la prochaine COG

En 2023, la CNMSS a convié les grands employeurs, les militaires d'active, les militaires blessés, les retraités et les familles pour prendre en compte leurs retours d'expérience en matière de prestations assurance-maladie et de missions déléguées et préciser les orientations stratégiques en cours de définition.

Cinq focus groupes ont été conduits sur l'offre de services numériques en matière de santé et de prévention.

Ces échanges ont mis en lumière le besoin d'information des militaires à plusieurs étapes de leur vie et ont favorisé une meilleure compréhension des usages des différents profils en matière d'accès à l'information.

Lors de ces focus groupes, les participants se sont exprimés sur les processus, outils et services proposés par la CNMSS. Leurs réponses ont été analysées avec attention et seront prises en compte pour faire évoluer les différentes politiques de l'établissement et adapter son offre de services en fonction des profils d'affiliés :

jeunes militaires, militaires d'active, les militaires retraités, familles, blessés et pensionnés.

Il a notamment été constaté que les retraités militaires sont moins bien informés sur les sujets de prévention que les militaires d'active qui bénéficient d'un suivi quotidien au sein de leurs unités. En revanche, les retraités sont plus impliqués dans le tissu associatif.

Les associations d'anciens militaires ou de veuves peuvent ainsi constituer des pistes pour renforcer l'impact des campagnes de prévention. De même, des différences générationnelles sont clairement apparues en matière de conduite à risque et de sujets d'intérêts prioritaires en matière de prévention en santé.



Focus groupe "Retraités, familles" du 14 septembre 2023 à Toulon

Conforter la stratégie de relation client de proximité à destination des jeunes militaires

Les focus groupes ont confirmé l'importance de maintenir une relation de proximité auprès des assurés et notamment des jeunes engagés.

À l'heure des réseaux sociaux et des solutions numériques, les échanges ont permis de faire émerger de nouvelles opportunités d'information et de sensibilisation s'appuyant sur le réseau des relais d'information existant au sein du ministère des Armées.



Séance d'information aux jeunes engagés au CFIM de Gap le 4 octobre 2023

L'objectif est de renforcer l'accès aux droits et prestations servies par la CNMSS par une meilleure information des bénéficiaires.

Globalement, les échanges lors des focus groupes ont révélé l'importance de la relation humaine et de la présence des services de la CNMSS au cœur des unités. Cela se traduit notamment par des rencontres, des interventions ou des stands.

En 2023, plus de 300 interventions ont été réalisées dans des unités militaires implantées sur l'ensemble du territoire métropolitain, en particulier auprès des jeunes, pour expliquer le rôle de la CNMSS et promouvoir les actions de prévention en santé.

De nouveaux relais et dispositifs pour diffuser l'information ont également été identifiés.

Ces canaux, grâce à leur proximité avec les assurés, offrent l'opportunité de cibler l'information. Il s'agit :

- des représentants des associations qui disposent de newsletters à destination de leurs adhérents,
- des bureaux de liaison famille (BLF) pour les familles de militaires,
- du Conseil supérieur de la fonction militaire (CSFM) pour les militaires d'active,
- des cadres des centres de formation et écoles militaires,
- des bureaux environnement humain des unités.



Visite du CSFM à la CNMSS le 5 juillet 2023

Les plus jeunes ont également souligné le rôle important des influenceurs militaires sur les réseaux sociaux.

La maîtrise des dépenses de santé en ligne de mire

La CNMSS déploie des outils pour lutter contre la fraude sociale et contribue à son niveau à la maîtrise des dépenses de l'assurance maladie. L'organisme conduit une stratégie de lutte contre les fraudes offensive qui vise à mieux les détecter, sanctionner les comportements abusifs et recouvrer rapidement les indus au bénéfice de l'amélioration de la prise en charge sociale globale des militaires et des familles. La procédure de conciliation complète ce dispositif. Au service d'une meilleure compréhension des difficultés rencontrées par les assurés, elle contribue à maîtriser ces dépenses via l'optimisation des procédures de traitement des dossiers.

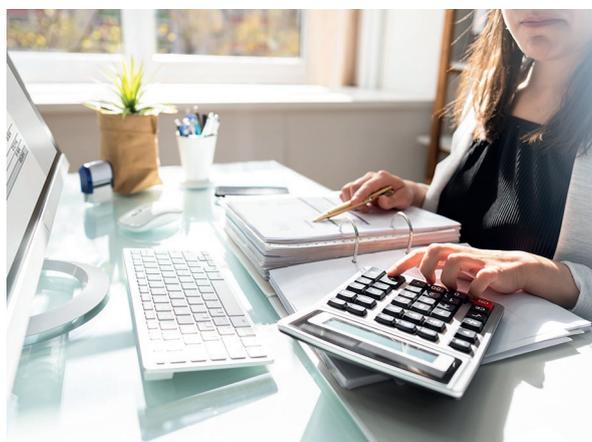
La lutte contre les fraudes : de bons résultats et une priorité donnée au recouvrement des indus

La stratégie de lutte contre les fraudes mise en œuvre vise à retrouver pleinement les moyens déployés avant la crise sanitaire. Du fait, certains contrôles mis en sommeil ponctuellement sur la période ont été réactivés.

Dans une logique d'efficacité, la CNMSS assure une gestion priorisée des dossiers les plus rémunérateurs. Le traitement de dossiers issus de croisement de données a été industrialisé augmentant le nombre des indus notifiés. Identifier des situations à risque et mettre en place des requêtes de ciblage de type datamining est un objectif de progrès qui se poursuit avec la mise en place d'outils facilitant le recueil des informations lors des investigations ou de requêtes "clé en mains" sur certains professionnels de santé.

Un profil de fraudeurs a également été défini. Il permet de réaliser des enquêtes auprès de la patientèle afin de vérifier la réalité des actes facturés pour détecter d'éventuels actes fictifs.

Ainsi, le préjudice subi détecté par la CNMSS en 2023 est en augmentation avec un taux de recouvrement de plus de 88 %.



Près de 80 actions pré-contentieuses et contentieuses, allant de la mise en garde au dépôt de plainte, ont été menées, traduisant une volonté manifeste de sanctionner les comportements déviants.

Par ailleurs, la CNMSS vise, au moyen de son réseau de partenaires, à diversifier ses sources d'informations et à capter des méthodologies de repérage. Elle entend aussi faire connaître davantage ses actions et ses résultats avec un plan de communication défini dont la mise en œuvre sera pleinement déployée en 2024.

La conciliation, pour une meilleure compréhension des assurés

L'année 2023 a été caractérisée par un nombre de saisines en très forte hausse. En concertation avec les différents services de la CNMSS, la conciliatrice a répondu aux interrogations des assurés portant sur la compréhension de leur situation ou la prise en charge de situations singulières, tandis qu'elle a poursuivi l'accompagnement de certains assurés dans leur parcours de soins.

Interlocuteur privilégié dans le cadre des demandes relatives au droit à l'erreur ainsi qu'auprès des institutions, notamment le ministère de la Santé ou encore le Défenseur des droits, sa connaissance des réalités du terrain lui permet d'être force de proposition sur la question de la démographie médicale. La conciliation s'inscrit dans la démarche d'amélioration continue des procédures métiers mise en œuvre par le régime militaire et contribue, à son échelle, à la maîtrise des dépenses de santé.

La prévention en santé : une mission essentielle

La CNMSS conduit une politique de prévention en santé qui répond aux besoins spécifiques exprimés par les militaires, les familles et les retraités dans le cadre de l'enquête nouvelle génération conduite en 2019. Élaborés sur la base de ces résultats, des plans de santé co-construits dans un cadre partenarial avec les États-majors et le Service de santé des armées guident l'action des différents acteurs du tissu médico-social Défense. Cette année encore, le Comité inter-partenaires (CIP) s'est réuni pour dresser le bilan des actions engagées parmi lesquelles la promotion de la santé par le sport et le développement d'une communication spécifique à destination des jeunes militaires.

Un bilan positif dressé par le Comité inter-partenaires

Le 21 septembre dernier, une nouvelle réunion du Comité inter-partenaires organisée par la CNMSS s'est tenue à Toulon en présence de divers partenaires de l'écosystème Défense.

À cette occasion, les acteurs ont réalisé un bilan des actions entreprises par la CNMSS et ses partenaires en matière de prévention et gestion du risque santé.

Cartographie des pathologies chroniques des assurés du régime militaire, application smartphone "PepPsy" dédiée au renforcement de la santé mentale, projet de construction d'une cohorte CoMitEx permettant d'étudier les éventuelles relations entre les spécificités du métier de militaire et certaines pathologies, étude sur l'accidentologie du militaire entre 2019 et 2022, sont parmi les sujets abordés au cours de cette matinée d'échange.

Un atelier portant sur "la coopération des actions de prévention au profit des militaires" a permis aux participants de travailler ensemble sur de nouvelles actions de promotion de la santé dans le domaine du dentaire, de la prévention des conduites à risques et du dépistage des cancers. La CNMSS a ainsi pu démontrer une nouvelle fois son expertise dans l'organisation d'actions au sein des unités militaires.



CIP organisé le 21 septembre 2023 à Toulon

De nombreuses actions pour promouvoir la santé par le sport

Afin de promouvoir les effets bénéfiques du sport sur l'amélioration de la santé, la CNMSS a poursuivi ses actions et initié de nouveaux projets ou partenariats en 2023 :

- la prise en charge financière de plus de 1 000 patients en ALD dans le cadre du dispositif sport sur ordonnance ;



- l'ouverture en janvier 2023 de la Maison sport santé de la base vie Sainte-Anne aux ressortissants du régime militaire grâce au soutien financier de la CNMSS ;
- l'inclusion des personnes atteintes de handicap ou de maladies chroniques dans une activité physique adaptée avec la Fédération des clubs de la Défense ;



- l'accompagnement par le sport du dispositif de reconstruction des personnels fragilisés en service de la Gendarmerie ;

- la prise en charge par le sport santé des familles qui soutiennent en tant qu'aidant un proche malade, blessé ou handicapé avec le CNSD ;
- l'organisation de stands de récupération après l'effort lors de grands événements sportifs ;
- la mise en œuvre de nouveaux ateliers en sport santé avec bilan fonctionnel personnalisé, animations ludiques pour lutter contre la sédentarité, ateliers sport et nutrition, sport après cancer, pour encourager les bonnes pratiques bénéfiques pour la santé.



Des conseils en nutrition délivrés aux jeunes militaires sur la webradio Skyrock PLM

En juin dernier, la CNMSS a été invitée par la mutuelle Unéo à participer à une émission spéciale sur la nutrition diffusée sur la webradio Skyrock pour les militaires (Skyrock PLM).

Le médecin chef du Département services médicaux de la CNMSS a ainsi pu promouvoir les actions conduites par l'organisme dans ce domaine et faire part de son expertise en présentant les spécificités de la nutrition dans le milieu militaire et en prodiguant des conseils pour un bon équilibre nutritionnel.

Grâce à cette émission, la CNMSS a eu l'opportunité de communiquer sur sa politique de prévention directement auprès des jeunes militaires qui méconnaissent souvent cette mission conduite par leur caisse de sécurité sociale.



Émission du 12 juin 2023 enregistrée à Paris

Pour diffuser plus largement ses messages de promotion en santé, la CNMSS travaille depuis plusieurs mois sur un partenariat avec Skyrock PLM. L'objectif est de concevoir des supports de communication novateurs qui seront diffusés en audio et en vidéo sur la chaîne dès 2024.

Les réalisations du schéma directeur des systèmes d'information

Cette année encore, la CNMSS dresse un bilan positif de la mise en œuvre des projets prévus dans les cinq programmes de son schéma directeur des systèmes d'information 2019-2023.

Programme 1 : la sécurisation des systèmes d'information spécifiques

La CNMSS a poursuivi la résorption de sa dette technique avec le remplacement d'applications et d'infrastructures internes devenues obsolètes. Afin de répondre aux enjeux de sécurité face à la montée de la pression cyber, l'établissement s'est doté de moyens de sauvegarde et de stockage modernes, a remplacé son système d'antivirus et fait évoluer son hébergement externalisé vers une solution qualifiée par l'ANSSI.

Un audit externe a permis d'attester du haut niveau de sécurité atteint sur le système d'information grâce aux nombreux travaux engagés sur la période COG. Dans le même temps, la CNMSS s'est dotée d'un Datacenter garantissant une disponibilité du système d'information supérieure à 99,98 %.

Programme 2 : le renforcement de l'adossement de l'informatique à la CNAM

Copiloté avec la CNAM dans un calendrier ambitieux, le transfert d'une partie des systèmes d'information CNMSS au centre de service d'hébergement de Strasbourg a été opéré avec succès. Ce projet a généré une importante évolution des systèmes d'information pour les rendre compatibles avec les standards du régime général tandis qu'un accompagnement des collaborateurs a été mis en œuvre pour faciliter l'adaptation aux procédures de travail du régime général. L'exploitation conjointe des services hébergés a permis de réaliser un double transfert de responsabilités se traduisant par une cogestion des systèmes opérée par la CNAM pour ce qui concerne la gestion des serveurs, et par la CNMSS pour le niveau applicatif.

Programme 3 : la construction d'une offre de téléservices pour les assurés militaires

Un nouveau téléservice "Aide à domicile & aides financières médico-sociales" a été mis en service en fin d'année tandis que la mise en œuvre d'un téléservice de mise à disposition de documents est en cours. Les projets de back-office de "Mes remboursements de soins à l'étranger" et de téléservice de "Demande de rattachement" ont été abandonnés au profit d'une réflexion plus globale relative à la simplification des démarches des affiliés.

Par ailleurs, la capitalisation réalisée sur la mise en œuvre du téléservice relatif aux demandes de remboursements de soins reçus à l'étranger a permis d'accélérer les études et la réalisation d'un téléservice dédié aux demandes de prestations en espèces.

Programme 4 : la poursuite de la dématérialisation des processus de gestion interne

Plusieurs chantiers ont été réalisés tels que la généralisation du Suivi individuel journalier, l'identification des adhérences avec l'adossement aux outils CNAM et la rénovation du centre d'appel. Afin de poursuivre les efforts en matière de dématérialisation et obtenir rapidement des gains substantiels, un dispositif d'archivage à valeur probante a été mis en place. Il permet de supprimer de gros volumes d'archives papier en se conformant aux exigences du Service des archives de France.

Le déploiement de la Gestion électronique de documents (GED) s'est également poursuivi auprès des départements chargés de la gestion du risque et de la gestion des soins et du suivi du blessé et du pensionné. En parallèle, un nouveau chantier de purge de la GED a été initié en début d'année pour répondre aux exigences du RGPD. Il sera finalisé lors de la prochaine COG.

Programme 5 : la migration sur le SIRH interministériel RenoIRH

Le déploiement de l'ensemble des modules du système d'information des ressources humaines interministériel RenoIRH a été finalisé permettant une application immédiate des dernières évolutions réglementaires à moindre coût.

Le système de management de la performance, levier de mise en œuvre des politiques publiques

Impliquée dans la mise en œuvre du programme interministériel SP+ depuis son lancement en 2021, la CNMSS s'est appuyée sur son système de management de la performance pour assurer la déclinaison et le suivi des orientations de cette politique publique d'amélioration de la qualité et de l'efficacité des services publics. En 2023, les engagements SP+ ont été revus, avec un nouvel engagement destiné à limiter l'impact sur l'environnement des services publics.

La dynamique SP+ intégrée dans le système de management de la performance de l'établissement

En intégrant en 2023 le référentiel SP+ dans son système de management de la performance, la CNMSS a impliqué l'ensemble des personnels en tant que pilotes, responsables de projets ou de chaîne d'activité, acteurs ou bénéficiaires de la démarche.

Un diagnostic annuel permet d'identifier les écarts entre les résultats obtenus et les attendus du programme SP+ et de définir des plans d'action.

Les différentes actions mises en œuvre ont permis de progresser sur la qualité de l'accueil, la mise en œuvre du droit à l'erreur ainsi que sur l'accompagnement des personnes en difficulté avec la création du pôle d'accompagnement et suivi en santé en charge des publics en situation de vulnérabilité.

Une attention particulière a été portée à l'accessibilité des services avec la mise en œuvre d'un plan d'amélioration de l'accueil téléphonique dans les services publics dans le cadre d'une stratégie omnicanale impulsée par l'État.

Les indicateurs de transparence de l'action de l'État ont été affinés avec la création de nouveaux indicateurs destinés à mesurer le niveau d'effort déployé par un assuré pour réaliser une démarche administrative.

En 2023, le taux de conformité de la CNMSS au référentiel SP+ est de 75 %. En progression de 8 points par rapport à l'année de référence 2021, la CNMSS apporte une nouvelle fois la preuve de son engagement pour proposer des services publics plus proches, plus simples et plus efficaces à ses affiliés.

L'intégration des politiques publiques de développement durable & d'exemplarité de l'État en matière de sobriété énergétique

Au travers de l'engagement 8 du programme SP+, l'État propose aux administrations des mesures concrètes afin d'atteindre une neutralité carbone à l'horizon 2050.

Ce nouvel engagement a permis à la CNMSS d'intégrer l'ensemble des mesures des différentes politiques publiques en matière d'écoresponsabilité et de centraliser le pilotage de sa politique Responsabilité sociale des organisations (RSO) au travers d'un seul plan d'actions.

Consciente des enjeux en la matière, la CNMSS a déjà mis en œuvre différentes actions de rénovation énergétique ou d'optimisation des déplacements professionnels qui vont dans le sens des préconisations gouvernementales.



SERVICES PUBLICS+

**PLUS PROCHES
PLUS SIMPLES
PLUS EFFICACES**

Taux
d'appels
aboutis



Respect
du délai de
traitement
des feuilles
de soins
électroniques



Mesure de la performance
de la CNMSS sur les
1^{er}, 2^e et 3^e trimestres 2023

Taux de
courriels
traités dans
les délais



Taux de
réclamations
traitées dans
les délais



La certification des comptes

Les comptes annuels de la Caisse nationale militaire de sécurité sociale, arrêtés par le Conseil d'administration du 20 avril 2023, ont été certifiés sans réserve par le cabinet MAZARS pour la 15^e année consécutive.

Le dispositif de certification des comptes des régimes obligatoires de sécurité sociale est prévu depuis la loi de financement de la sécurité sociale parue en 2006.

Mission d'audit externe des comptes de l'établissement, la certification vise à s'assurer de la qualité, de la régularité et de la sincérité des comptes annuels de la CNMSS. Ces résultats reflètent une image fidèle du résultat des opérations de l'exercice écoulé ainsi que de la situation financière et du patrimoine de l'établissement à la fin de l'exercice.

Dans le cadre de son intervention, le cabinet MAZARS réalise chaque année un contrôle thématique sur une chaîne spécifique. Cette année, son action a porté sur la chaîne prestations et sur les contrôles relatifs à la paie à façon.

La qualité de l'information comptable est un gage de transparence et de performance.

Cet enjeu majeur pour l'ensemble des secteurs public et privé s'inscrit désormais dans le cadre de la nouvelle responsabilité des gestionnaires publics.



Recrutement & fidélisation au cœur de la politique de ressources humaines

Pour se préparer à relever de nouveaux défis, la CNMSS a mis l'accent cette année sur le recrutement de nouvelles compétences et l'implication de l'ensemble des collaborateurs dans les travaux de préparation de sa future Convention d'objectifs et de gestion (COG 2025-2029) conclue avec l'État. La Caisse a également conforté son positionnement d'établissement référent auprès des autres établissements publics administratifs du ministère des Armées dans le cadre du déploiement du système d'information des ressources humaines (SIRH) interministériel RenoIRH.

Le recrutement de nouveaux profils pour renforcer le panel de compétences présent au sein de l'établissement

La politique de recrutement de la CNMSS a consisté à sélectionner des profils contribuant à la réalisation de ses objectifs institutionnels, tout en favorisant la diversité et le renforcement des compétences. Pour pallier la rareté de certains profils et la longueur des délais d'embauche, le processus de recrutement a eu recours à la participation à des forums d'emploi, des jobs dating internes et à la réalisation de clips promotionnels diffusés sur les réseaux sociaux et présentant la culture de l'établissement et certains postes pénuriques à pourvoir.

Les événements externes ont contribué à accroître la visibilité de la CNMSS, à créer des opportunités de réseautage avec des professionnels et à recueillir en temps réel les impressions des candidats potentiels sur l'attractivité des postes.

Les événements internes ont concouru à l'accompagnement de l'évolution professionnelle des agents en leur faisant connaître les possibilités de mobilité au sein de l'établissement. L'élargissement des partenariats avec des organismes clés sera poursuivi pour attirer un vivier de talents plus diversifié.

Les agents de l'établissement associés aux travaux liés à l'élaboration de la future COG

Dès le mois de janvier, tout le personnel de l'établissement était convié pour une cérémonie des vœux et une rétrospective retraçant 10 ans de transformation de la CNMSS. L'objectif était à la fois de partager une vision globale de la situation de la CNMSS mais aussi d'impliquer et de donner du sens à l'action de chacun des collaborateurs. Au programme : une exposition présentant les grands projets mis en œuvre, des projections vidéo illustrant l'évolution de la communication institutionnelle, des jeux pour tester sa culture Caisse et de multiples supports d'information.



Journée de cohésion et vœux au Palais Neptune de Toulon le 19 janvier 2023

En avril, 180 agents de catégories A, B et C participaient à un séminaire inter-départements destiné à dégager les engagements à inscrire dans le nouveau projet COG et les actions à mettre en œuvre au bénéfice de la population protégée.

Au fil des restitutions des différents experts métiers, des priorités partagées ont émergé, telles que l'écoute client pour proposer une offre de services adaptée à la militarité, la personnalisation de l'information, la détection en amont des situations de vulnérabilité et enfin la place de l'humain dans des services publics numériques.



Séminaire COG au Palais du Commerce et de la Mer de Toulon le 13 avril 2023



Séminaire des cadres du 19 septembre 2023 à Toulon

En septembre, c'était au tour des cadres de l'établissement de présenter les enjeux des négociations de la prochaine COG en termes d'offre de services, de stratégie, d'organisation et de performance.

Il s'agissait pour la plupart des chefs de département de relever le défi consistant à appliquer les prescriptions des politiques publiques tout en maintenant le haut niveau de satisfaction des assurés du régime militaire.

Ces événements qui permettent d'impliquer les collaborateurs et de donner du sens à l'action font partie intégrante de la stratégie de fidélisation des ressources humaines.

Focus sur la mission d'assistance utilisateurs de RenoIRH

Dans le cadre de la convention cadre signée avec le MINARM et le Centre interministériel des services informatiques relatifs aux ressources humaines, la CNMSS s'est vue confier une mission d'assistance utilisateurs au profit des établissements publics (EPA) du ministère ayant choisi la solution interministérielle RenoIRH comme SIRH.

Au 1^{er} janvier 2023, 10 EPA sur 12 avaient signé une convention subséquente leur permettant de bénéficier de cette assistance. La cellule "assistance utilisateurs" apporte quotidiennement son expertise à la Fonction transformation de la fonction ressources humaines de la DRH-MD et constitue désormais le maillon central du dispositif sur lequel le MINARM et les EPA s'appuient.

Outre l'augmentation continue des demandes d'assistance, la CNMSS a été à l'initiative de la conception de modèles spécifiques d'actes administratifs mis à la disposition des EPA utilisateurs de RenoIRH tels que des contrats ou décisions. De même, les supports de formation conçus en interne dans le cadre du déploiement de modules satellites (self-service et formation) ont été mis à la disposition des autres établissements.

Enfin, au cours de l'année, la CNMSS a également partagé ses retours d'expérience sur le déploiement avec des établissements publics hors sphère MINARM.

Les grandes réalisations du schéma directeur immobilier

Engagée dans une démarche de rénovation de son parc immobilier sous l'angle de l'efficacité, la CNMSS a réalisé de nombreux travaux sur la période COG 2019-2023 pour renforcer l'optimisation énergétique de ses bâtiments situés à Toulon et Paris, consolider la sûreté et la sécurité de l'ensemble de ses installations, agrandir et moderniser ses maisons de santé. Les travaux se sont poursuivis en 2023, notamment sur les sites de Toulon, Saclay et Fréjus.

Amélioration de la sécurité des biens & des personnes : les programmes de la COG tous engagés

Quatre actions de la COG visaient à améliorer la sécurité des biens et des personnes. L'année 2023 voit l'ensemble de ces actions réalisées ou engagées.

Ainsi, la rénovation du système de vidéoprotection et d'anti-intrusion est entrée dans sa phase de réalisation après plusieurs années d'études. La phase de travaux de modernisation du système de sécurité incendie des bâtiments de Toulon et de l'ensemble des périphériques associés a également été entamée après la reprise en maîtrise d'œuvre interne suite à la défaillance du prestataire.

Le diagnostic et les études relatifs à la sécurisation des façades des bâtiments de Toulon se sont achevés et les travaux ont pu être notifiés pour une réalisation démarrant en 2024. Cette action est associée à un renforcement de la sécurité périmétrique du site de Toulon. Les études pour la mise aux normes de la crèche se sont également achevées et la phase préparatoire des travaux a démarré pour une réalisation à compter de l'été 2024.

Enfin, suite à une panne importante, les chaudières du bâtiment brun de Toulon ont été remplacées.

Préparation des locaux de Toulon à la réception des archives papiers

Après le rapatriement des équipes réalisé en 2022, le site de La Garde n'abrite plus que des archives et sert de lieu de stockage pour certains mobiliers. Sa fermeture, programmée pour début 2025, s'anticipe par la création d'espaces d'archives sur le site de Toulon dont la mise aux normes a débuté. Les locaux seront livrés début 2024, date à laquelle s'opérera le rapatriement des archives conservées au-delà de 2025.

Fiabilisation des installations & amélioration de la sécurité des bâtiments dans les maisons de santé

À Saclay, des travaux relatifs à la mise en conformité incendie ont été réalisés.

Les travaux relatifs à la rénovation sanitaire des cuisines démarreront début 2024 après de longues études et une phase de préparation prépondérante.

La continuité de l'activité restauration est un prérequis du chantier qui nécessite une parfaite coordination avec l'établissement de santé tant au niveau des demandes d'autorisation que de l'installation de cuisine provisoire.

À Fréjus, la rénovation du câble de haute tension a été engagée après un incident électrique majeur.

Le système de chauffage et rafraîchissement de l'extension a pu être repris dans le cadre d'une intervention de la garantie décennale, tandis que les appareils de production de rafraîchissement ont également été changés du fait de leur vétusté.



Maison de santé de Fréjus

L'accompagnement des militaires blessés & des titulaires d'une PMI

Agir pour la reconstruction des blessés

Afin de renforcer la notoriété de son offre de services et favoriser un meilleur accès aux droits pour les militaires blessés, la CNMSS a accru ses interventions au plus près d'eux et de leurs représentants en 2023.

Ainsi, des interventions ont été réalisées auprès de chaque Conseil de la fonction militaire et un stand d'information a été tenu le 24 juin lors de l'opération "Avec nos blessés" qui avait pour thème "La reconstruction, tous concernés". La CNMSS a également participé le 7 novembre à la 5^e journée nationale "Reconstruction des blessés par le sport (RBS) et reconnaissance institutionnelle". Organisée par la Direction générale de la Gendarmerie nationale, cette journée visait à promouvoir la reconnaissance de l'institution envers ses blessés en service.

Pour ce faire, l'événement mettait à l'honneur la capacité de résilience de nombre d'entre eux, en soulignant leur engagement dans un parcours ou un stage RBS, stages auxquels le régime militaire apporte son soutien financier.



Journée "Avec nos blessés" du 24 juin 2023



Rencontre avec les associations d'anciens combattants le 16 juin 2023 à Paris

La CNMSS a renouvelé **sa rencontre avec les associations les plus représentatives des anciens combattants**, relais d'information indispensables auprès des pensionnés de guerre. Ce rendez-vous annuel lui permet de réunir les principaux acteurs de cet écosystème afin de rendre compte de sa gestion de cette mission déléguée par le MINARM et d'obtenir un retour d'informations direct sur celle-ci.

Afin de répondre à une forte attente, une rencontre partenariale a également été organisée à Toulon le 26 avril avec les personnels des différentes cellules d'aide aux blessés, des représentants de l'Office national des combattants et des victimes de guerre, du Service de santé des armées, plusieurs responsables ou assistants de service social dépendant du Service de l'action sociale des armées et des personnels du bataillon de marins-pompiers de Marseille. L'objectif de l'événement était de mieux faire comprendre le rôle de la CNMSS et son action concrète dans la prise en charge des militaires blessés en service, pensionnés ou non. Ce format de rencontre a vocation à être étendu, à un rythme régulier, aux partenaires situés dans d'autres régions.

Acteur de la reconstruction des militaires blessés, la CNMSS a participé aux travaux ayant conduit à la mise en œuvre du plan d'action ministériel d'accompagnement des militaires blessés 2023-2027 de la secrétaire d'État auprès du ministre des Armées, chargée des anciens combattants et de la mémoire. Plusieurs actions proposées par le régime militaire qui tendent à l'amélioration de la prise en charge des soins et la simplification des procédures à destination des blessés, ont été inscrites au plan.

Dans ce cadre, et afin de répondre à la volonté exprimée par la secrétaire d'État, la CNMSS a réalisé et diffusé sur les réseaux sociaux, une **vidéo** incitant les jeunes militaires pensionnés à utiliser leur carte Vitale auprès des professionnels de santé pour la facturation de leurs soins. Cette vidéo, comme d'autres informations et téléservices, sera prochainement diffusée au sein de la maison numérique des blessés et familles, au développement de laquelle la CNMSS participe activement.

Les prestations en espèces

Bilan après une année de reprise d'activité

Au 1^{er} janvier 2023, la CNMSS est devenue l'opérateur unique du traitement des demandes de prestations en espèces (PE) et de l'allocation rechute (AR).

Ce transfert de mission consistait, s'agissant des PE, à reprendre la gestion opérationnelle du versement de ce revenu de remplacement au profit d'anciens militaires, en maintien de droits, dans le cadre d'affectations non imputables au service, ou de militaires placés en CLM ou CLDM, sans solde.

Concernant l'AR, cette reprise portait sur l'instruction de la demande et le versement de cette allocation qui vise à compenser la perte de revenus des anciens militaires, victimes d'une rechute d'un accident imputable à leurs services militaires, instituée par le code de la Défense.

L'objectif de ce transfert de mission, partagée jusqu'à sa reprise effective avec les employeurs, était d'améliorer l'instruction et le versement des prestations, par l'intermédiaire d'un opérateur unique, en capacité de construire un système d'information intégré, et d'assurer une gestion de la relation client spécifique, afin de proposer un accompagnement optimisé aux bénéficiaires.

Suivant la planification de cet engagement inscrit dans la COG, plusieurs chantiers ont été conduits en amont ou finalisés dès le début de l'année 2023 du point de vue :

- juridique, avec la parution des textes législatifs entérinant le transfert de gestion ;
- comptable et financier, grâce au versement de l'avance de trésorerie permettant à la CNMSS de couvrir l'ensemble des dépenses afférentes ;
- ressources humaines, avec la constitution et la formation d'une équipe dédiée, organisée autour de deux pôles chargés de l'instruction des droits et de la liquidation ;
- informatique, avec le paramétrage et l'implémentation des applicatifs assurant l'opérativité de la chaîne de production ainsi que la mise en œuvre d'une gestion électronique des documents ;
- communication, avec un plan de communication omnicanal ciblant les bénéficiaires, les employeurs et les relais d'information ;
- relation client, via la création d'un numéro d'appel unique permettant un accompagnement spécifique des bénéficiaires ;
- contrôle des droits et des prestations versées, avec la mise en œuvre d'un plan de contrôles visant à garantir la qualité des traitements effectués. Des campagnes de contrôle des ressources sont régulièrement lancées.

La reprise de la mission s'est opérée avec succès selon le calendrier défini et sans interruption de service pour les bénéficiaires qui ont continué à percevoir le versement de leurs prestations à dates fixes.

2023

Chiffres projetés au 31/12/2023



1 351 dossiers PE/AR traités pour **1 049** bénéficiaires



6 197 K€ de dépenses techniques versées



6 207 appels téléphoniques traités : **4 563** sur les droits
1 644 sur la liquidation

Tous les chiffres sont calculés en projection au 31/12/2023

782 783

ressortissants du régime militaire

Population protégée

Assurés en activité	352 827
Assurés retraités	157 873
Autres assurés (en invalidité, en maintien de droits)	53 590
Membres de la famille d'assurés (conjoints, enfants majeurs affiliés personnellement, enfants mineurs)	218 493



Répartition hommes/femmes

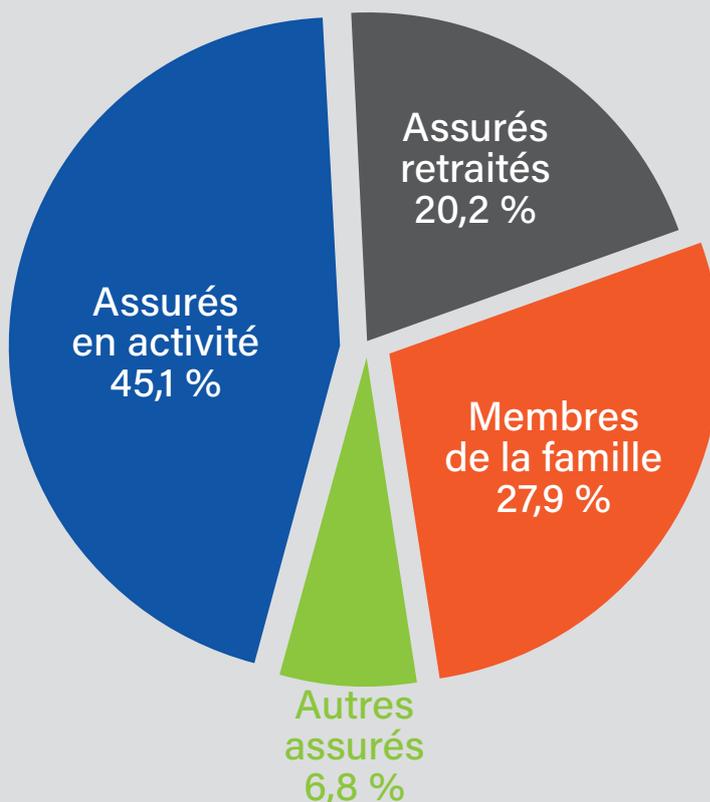


548 569 hommes
70,1 %



234 214 femmes
29,9 %

Structure de la population protégée



CHIFFRES-CLÉS

Répartition des bénéficiaires par tranche d'âge

	ASSURÉS EN ACTIVITÉ		ASSURÉS RETRAITÉS		AUTRES ASSURÉS (en invalidité, en maintien de droits)		MEMBRES DE LA FAMILLE D'ASSURÉS (conjoints, enfants majeurs affiliés personnellement, enfants mineurs)	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
- 18 ans	1 221	0,35	2	-	84	0,16	154 743	70,82
18 à 24 ans	81 645	23,14	9	0,01	17 985	33,56	23 095	10,57
25 à 29 ans	69 004	19,56	29	0,02	13 474	25,14	840	0,38
30 à 34 ans	51 343	14,55	59	0,04	6 184	11,54	1 423	0,65
35 à 39 ans	44 549	12,63	138	0,09	3 093	5,77	2 043	0,94
40 à 44 ans	37 044	10,50	472	0,30	3 709	6,92	2 066	0,95
45 à 49 ans	27 112	7,68	1 280	0,81	3 038	5,67	1 933	0,88
50 à 54 ans	23 110	6,55	3 380	2,14	2 011	3,75	2 263	1,04
55 à 59 ans	13 398	3,80	10 011	6,34	2 274	4,24	2 866	1,31
60 à 64 ans	3 683	1,04	21 082	13,35	1 247	2,33	4 035	1,85
65 à 69 ans	718	0,20	26 674	16,90	333	0,62	5 325	2,44
70 à 74 ans			25 827	16,36	99	0,18	5 914	2,71
75 à 79 ans			24 159	15,30	32	0,06	5 813	2,66
80 à 84 ans			16 738	10,60	19	0,04	3 718	1,70
85 à 89 ans			15 515	9,83	5	0,01	1 930	0,88
90 à 94 ans			9 229	5,85	2	-	435	0,20
95 ans et +			3 269	2,07	1	-	51	0,02
TOTAL	352 827	100	157 873	100	53 590	100	218 493	100



Les retraités de moins de 30 ans sont des orphelins mineurs ou majeurs, ou des retraités militaires radiés suite à infirmité (ils peuvent obtenir une pension de retraite proportionnelle après très peu d'années en activité).

118 800

Bénéficiaires en affection longue durée (ALD)

Proportion sur la population protégée **15,01%**

5 845

Bénéficiaires du dispositif C2S (complémentaire santé solidaire)

4 878 bénéficiaires de la C2S gratuite

967 bénéficiaires de la C2S participative

Prestations

1 710 M€
de prestations
remboursées

Assurance maladie /maternité

14 005 796 dossiers de remboursement des frais de santé
(tous flux) transmis à la CNMSS

dont **97,6 %** de flux télétransmis (feuilles de soins électroniques)

Télémédecine

Téléconsultations (médecins, infirmiers, sages-femmes, IVG médicamenteuse, consultations complexes), télé-expertise, télésurveillance, lecture différée de rétinographie sans la présence du patient, etc.

	2022	2023	Évolution
Nombre d'actes de télémédecine	98 744	109 318	+10,70 %
Montant remboursé	2 667 033 €	2 375 198 €	-10,90 %

8,975 M€

Action sanitaire & sociale

dont **8,940 M€** d'actions individuelles
et **0,035 M€** d'actions collectives



5 904 assurés ont
reçu un avis favorable
de la commission

3,250 M€

Prévention

dont **2,250 M€** d'actions individuelles et **1 M€** d'actions collectives

Lutte contre les fraudes

Montant du préjudice subi	4,474 M€
Nombre de dossiers correspondant à ce montant	3 812
Montant du préjudice évité	1,213 M€



90 % de recouvrement
des indus

Pôle accompagnement social & suivi en santé

Le PASS constitue l'une des réalisations du projet CNMSS dédié à la lutte contre les vulnérabilités. Il répond au 3^e engagement du programme Services Publics+ qui consiste à proposer un accompagnement adapté à la situation personnelle des usagers.

380 signalements reçus
262 accompagnements réalisés par le PASS



Principaux motifs de signalement

Accès aux soins
 (dont recherche de médecin traitant pour les personnes vulnérables) : **45 %**

Accès aux droits : **30 %**

Divers
 (situation sociale & sanitaire complexe) : **25 %**

Satisfaction client

Résultats de l'enquête annuelle de satisfaction des assurés

L'enquête annuelle a été réalisée par téléphone par les conseillers clients de la plateforme de services en fin d'année 2023.

98,8 %
de satisfaction globale

TAUX DE SATISFACTION

- accueil téléphonique : **99 %**
- accueil physique : **98,9 %**
- échanges par courrier : **85,3 %**
- échanges par courriel : **94,6 %**
- site Internet : **84,2 %**

Indicateurs de performance

Indicateurs

Indicateurs de la relation client	Taux d'efficacité de l'accueil téléphonique (Assurance maladie hors APIAS / SIG)	87,7 %
	Taux de courriels traités dans les délais (48 h calendaires)	82,1 %
	Taux de réclamations traitées dans les délais (10 jours calendaires)	92 %
	Délai moyen de remboursement des feuilles de soins papier - hors APIAS/SIG (jours ouvrés)	7,2 jours
	Délai moyen de remboursement des feuilles de soins électroniques (jours ouvrés)	1,2 jour
Autres indicateurs	Taux de recours aux services en ligne	87,6 %
	Taux d'évolution de la consommation d'énergie	-12,5 %

Missions déléguées

10,470 M€ Affections présumées imputables au service (APIAS)

32 300 DAPIAS⁽¹⁾ traitées

21 327 assurés déclarés blessés

71 200 dossiers de soins payés

23,270 M€
dont 4,020 M€ au titre de l'appareillage

Soins aux invalides de guerre (SIG)

51 680 pensionnés avec droits ouverts

13 318 bénéficiaires consommant

74 789 dossiers de soins payés

471 dossiers financés par la CSPC⁽²⁾



pour un montant engagé de **1,724 M€** dont **0,113 M€** pour la prise en charge d'**1** prothèse "nouvelle génération"

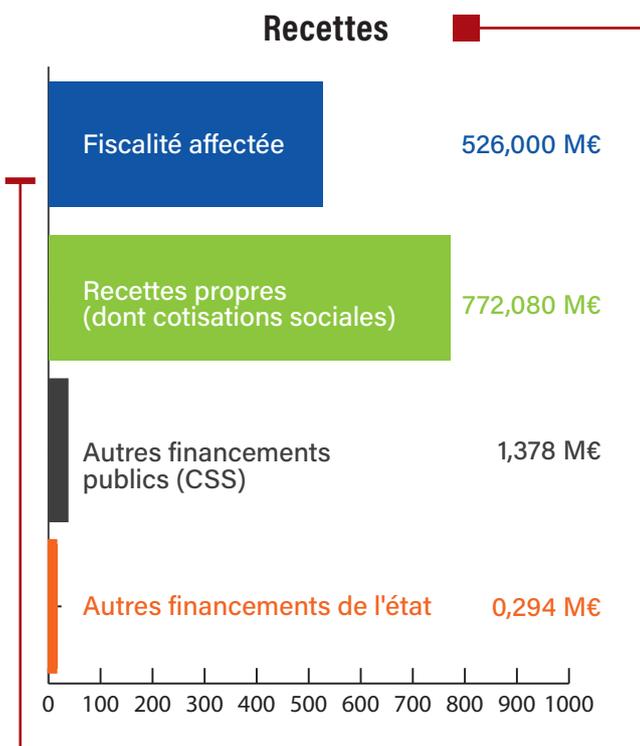
⁽¹⁾ Déclaration d'affection présumée imputable au service

⁽²⁾ Commission des secours et des prestations complémentaires



Éléments budgétaires & RH

Principales recettes & dépenses



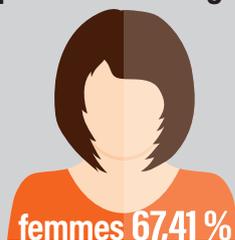
Agents de l'établissement

Effectif

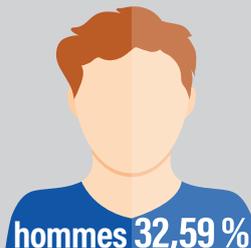


741,94 ETPT
(équivalent temps plein travaillé)

Répartition des agents



femmes **67,41 %**



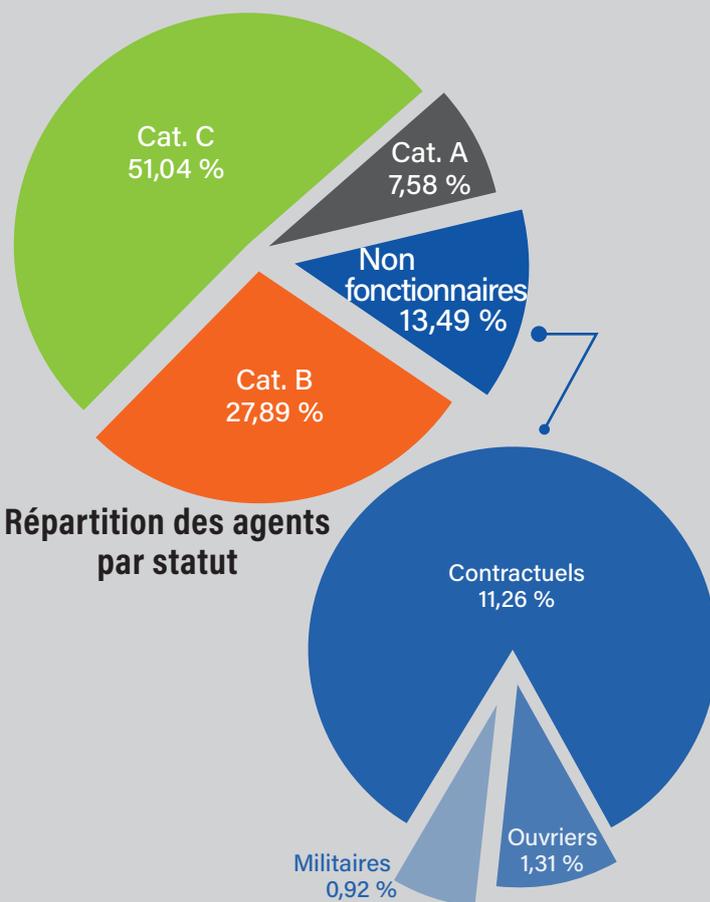
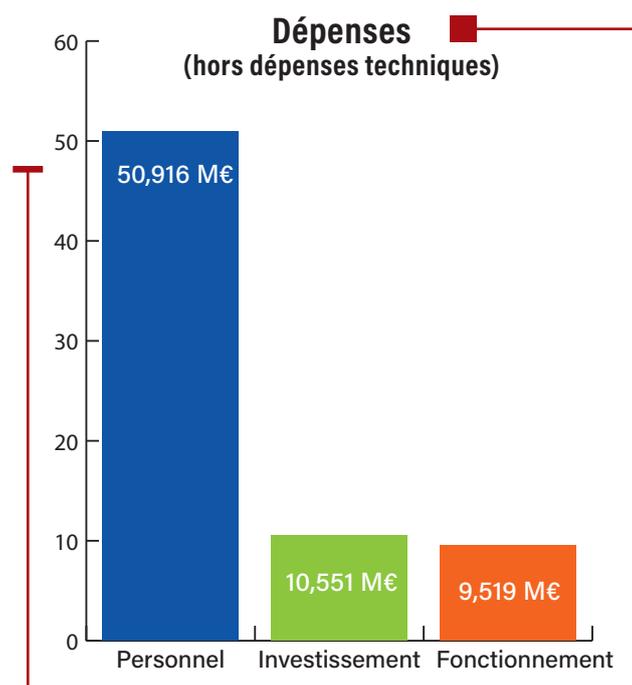
hommes **32,59 %**



Taux de formation des agents : **80,68 %**

Nombre d'heures de formation par agent : **23,18 h**

Taux d'insertion des agents RQTH (reconnaissance de qualité de travailleur handicapé) : **16,57 %**



Je remercie
l'ensemble des
collaborateurs de la
CNMSS.

Votre investissement sans
faillite permet à notre établissement
de poursuivre quotidiennement ses
activités avec les mêmes objectifs de
performance et de qualité du
service rendu à nos affiliés.

Thierry BARRANDON
Directeur de la CNMSS



247 avenue Jacques Cartier
83090 Toulon - cedex 9

Directeur de publication :
Thierry BARRANDON

Conception et mise en page :
Service communication

Impression : SIRA - Janvier 2024
Crédits photos :
CNMSS - Armées



cnmss.fr

