

VOUS ACCOM- PAGNER

A close-up photograph of a woman with dark, wavy hair, wearing a dark blue blazer and a necklace. She is smiling broadly and shaking hands with another person whose hand is visible in the foreground. The background is softly blurred, suggesting an office or meeting environment.

GARANTIR

PRIORITÉ À LA
QUALITÉ DE
L'ACCOMPAGNEMENT

AGIR

UNE RÉPONSE
CIBLÉE AUX
FRAGILITÉS SOCIALES

PRÉVENIR

LES RISQUES
PROFESSIONNELS
AU SERVICE
DU GRAND PARIS

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

CRAMIF

Assurance Maladie Ile-de-France

SOMMAIRE

Éditorial

5

Zoom sur la Cramif

6

Temps forts en 2019

7

Gouvernance

8

GARANTIR

10

AGIR

18

PRÉVENIR

26

RESSOURCES Organigramme

34

DONNÉES Bilan et compte de résultat

42

Glossaire

48



ÉDITORIAL

DAVID CLAIR,
DIRECTEUR GÉNÉRAL

La survenance d'un problème de santé peut provoquer ou accentuer une situation de fragilité sociale ou professionnelle chez la personne qui s'y trouve confrontée. La caisse régionale d'assurance maladie d'Île-de-France (Cramif) prévient et accompagne en Île-de-France les fragilités liées à la santé, par des actions diversifiées, souvent partenariales, dans le cadre des orientations des pouvoirs publics et de la Caisse nationale d'assurance maladie (Cnam).

À la suite de la définition en 2018 d'une stratégie renouvelée pour notre organisme, l'année 2019 a été riche de réalisations au service des fragilités en Île-de-France, avec pour fil conducteur de notre action, l'amélioration continue de la qualité de l'accompagnement de nos publics.

Nos collaborateurs se sont ainsi mobilisés tout au long de l'année pour optimiser des conditions d'accueil, simplifier des procédures, développer de nouveaux services digitaux et proposer des offres de services adaptées aux besoins des assurés, des entreprises et des professionnels de santé.

La Cramif se veut chaque jour un acteur efficace de la prévention et de l'accompagnement des fragilités en santé et sociales en Île-de-France. Les réalisations présentées dans ce rapport d'activité sont autant d'exemples de cet engagement déployé au quotidien pour AGIR ENSEMBLE, PROTÉGER CHACUN.

” Le fil conducteur de notre action a été l'amélioration de la qualité d'accompagnement de nos publics

ZOOM SUR LA CRAMIF EN 2019

La Cramif est un organisme de Sécurité sociale appartenant au réseau Assurance Maladie.
Chaque jour, nous agissons pour prévenir et accompagner
les fragilités liées à la santé en Île-de-France.

L'ANNÉE EN CHIFFRES

**GA-
RAN-
TIR**
des prestations

851,84 M€

**pensions invalidité
versées**

3 900

allocataires amiante

91 128

**factures d'appareillage
traitées**

AGIR
dans le champ
de l'action
sanitaire et
sociale et de
l'autonomie

38 378

**patients suivis
au centre médical Stalingrad**

2 219

**étudiants/stagiaires
formés par l'école
de service social**

71 222

**bénéficiaires
du service social**

**PRÉ-
VENIR**
les risques
professionnels

6,5 M€

**de subventions versées
aux entreprises***

584 153

**taux de cotisation
AT/MP**

**Sous forme d'aides financières
simplifiées (AFS) et de contrats
de prévention*

TEMPS FORTS EN 2019

JANVIER
Colloque sur les
inégalités sociales
et territoriales
de santé

FÉVRIER
L'école de service
social au salon de
l'étudiant

MAI
Salon Préventica,
dédié à la santé et
sécurité au travail

JUIN
1^{ère} semaine de
l'innovation
participative

JUILLET
Accueil invalidité
sur rdv

OCTOBRE
Journée nationale
des aidants

NOVEMBRE
Sensibilisation
et dépistage du
cancer du sein pour
Octobre Rose

GOVERNANCE

Le conseil d'administration règle, par ses délibérations, les affaires de la Cramif.

À ce titre, il oriente et contrôle les activités, se prononce sur le contrat pluriannuel de gestion (CPG), vote les différents budgets et approuve les comptes annuels. Le conseil d'administration constitue, en son sein, des commissions, notamment celles prévues par le code de la Sécurité sociale, et leur délègue une partie de ses attributions.



Président
M. Painchan Reza²



1^{er} Vice-président
M. Kerninon Pierre-Alain²



2^e Vice-président
M. Zaïgouche Abderrafik²

CONSEIL D'ADMINISTRATION¹

MEMBRES SIÉGEANT À TITRE DÉLIBÉRATIF

Représentants des assurés sociaux

CGT M. NAILI Hakim, suppléante Mme JOLIVET Nadia
M. ZAÏGOUCHE Abderrafik, suppléant M. BENEFICE Thierry

CGT-FO M. VILPASTEUR Vincent, suppléant M. BONNET Marc
M. PAINCHAN Reza, suppléante Mme CAMBIER Sylvie

CFDT M. GOMBERT Fabrice, suppléante Mme RAIMBAUD Brigitte
Mme PERNOT Brigitte, suppléant M. KIRSCHVING Jean-Luc

CFE-CGC M. L'ESPRIT Philippe, suppléante Mme VOIGT Véronique

CFTC M. GALET Jérôme, suppléante Mme MIELCAREK Corinne

Représentants des employeurs

U2P M. DEVAUX Yves, suppléant : Poste à pourvoir
M. GOJ Philippe, suppléant M. SCHAAL Dominique

CPME M. KERNINON Pierre-Alain, suppléant M. DELAYEN Cédric
M. MAGNUS Arthur, suppléant M. MACHARD Michaël

MEDEF Mme LALEAU Agnès, suppléant : Poste à pourvoir
M. LEMONNIER Erick, suppléant M. BERNINI Jean-Marc
Mme RAMBAUD Jacqueline, suppléant M. ROUFFIGNAC Alexandre
M. OMNES David, suppléant M. GILLE Philippe

Représentant de la fédération nationale de la mutualité française

FNMF M. VESSOUDEVIN Jean-Marie, suppléante Mme SARTEL Béatrice

Personnes qualifiées

Mme ECKERT Brigitte, Mme SALAÛN CHEVALIER Christine,
M. GINOUX Philippe, M. SAUSSIER Stéphane

MEMBRES SIÉGEANT À TITRE CONSULTATIF

Représentant des associations familiales

Mme GODAIS Catherine, suppléant M. GAMBERT Hervé

Représentant du conseil de la protection sociale des indépendants

M. FRANCHE Jean-Marie

Représentants du personnel

Collège des Cadres (UGICT-CGT) Mme SOARES Isabelle, suppléant M. VAILLANT Lionel

Collège des Employés (CGT) M. LE BONHOM Jean-Marc, suppléante Mme FUSTER Sophie
Mme BOUALI Taous, suppléant M. BIRBA Hugues

¹ Modifié par arrêtés des 12/04/2018, 18/06/2018, 28/06/2018, 28/08/2018, 19/02/2019, 20/02/2019, 12/07/2019

² Élus au cours de la séance du CA du 18/01/2018

LE MOT DE



REZA PAINCHAN, PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Cette année 2019 a été particulièrement riche en termes d'actualités pour le conseil d'administration de la Cramif qui s'est mobilisé, sous ma présidence, sur plusieurs dossiers et thématiques.

En matière de prestations et de versements de pensions d'invalidité, les administrateurs du conseil d'administration ont fait valoir, dans un vœu émis en avril 2019 à destination de la caisse nationale, que la situation des assurés bénéficiaires d'une pension d'invalidité exerçant une activité professionnelle était particulièrement injuste dès lors qu'ils ne peuvent bénéficier d'une augmentation de leur rémunération sans que leur pension ne soit reconsidérée à la baisse, voire suspendue. Soucieux de faciliter la compréhension des mécanismes d'attribution des prestations par les assurés sociaux invalides et d'accompagner leur maintien dans l'emploi, le conseil d'administration a souhaité que la réglementation évolue pour ne pas pénaliser les personnes en situation de fragilités ou de handicap lorsqu'elles contribuent à l'effort national.

Dans le cadre du suivi des accidents du travail et des maladies professionnelles par le biais des comités techniques régionaux

(CTR), les pouvoirs publics se sont prononcés sur une évolution du nombre de ces comités en le réduisant à 4 pour l'Île-de-France au lieu des 6 existants. Le conseil d'administration et sa commission régionale des AT/MP (CRAT-MP) se sont fortement mobilisés pour permettre le maintien d'un minimum de cinq comités, eu égard à la situation spécifique de l'Île-de-France. Au regard des arguments présentés, la caisse régionale, grâce à l'action de son conseil d'administration, s'est vue confirmée dans sa demande.

La prévention de la désinsertion professionnelle (PDP) et le déploiement de cette démarche sont soutenus activement par le conseil d'administration, qui s'est réuni dans le cadre d'un séminaire consacré à cette thématique en octobre 2019 pour mieux en cerner les modes d'intervention portés par la Cramif, faire le bilan de ses actions passées et échanger autour du plan d'actions 2020 et ses perspectives. Ainsi, le conseil d'administration a pu être bien informé des travaux en cours au plan national pour pouvoir les relayer et également échanger avec nombre d'acteurs de la PDP (DRSM, SSTI, CPAM), à partir de cas concrets dont il souhaite être un vecteur de promotion.



**GA-
RAN-
TIR**
**DES
PRESTATIONS**

GARANTIR

des prestations



Près de

110 000

assurés invalides

99,65 M€

versés en prestations amiante

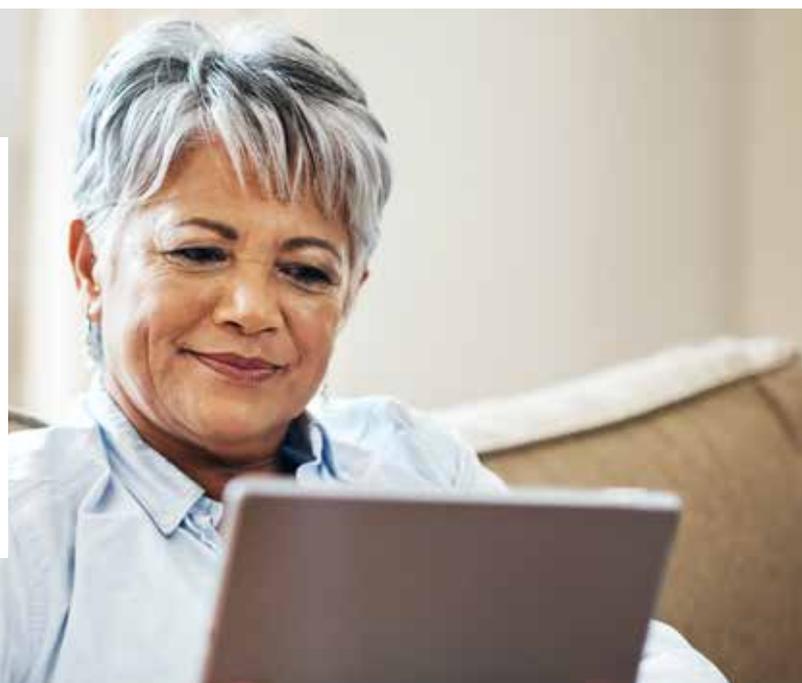
Près de

73 M€

de **factures réglées** pour le
compte des CPAM d'Île-de-France

OPTIMISER L'ACCOMPAGNEMENT DES ASSURÉS

En complément de sa mission de versement de prestations amiante et invalidité aux assurés, la Cramif vise aussi l'amélioration du service rendu à ses publics. Dans ce champ, l'une de ses priorités est notamment d'optimiser l'accompagnement des assurés invalides.



TESTER LES OFFRES AUPRÈS DES ASSURÉS

Pour s'assurer que les offres conçues soient bien en adéquation avec les attentes du public et compréhensibles par le plus grand nombre, l'un des axes de travail est d'impliquer les assurés dès la conception des projets et de tester auprès d'eux l'ensemble des propositions émises : refonte ou création de supports d'information, évolution du site internet, test d'un simulateur de calcul ou de vidéos, etc. Avec le concours d'un institut d'études, la Cramif a mis en place une communauté en ligne qui lui permet d'interroger, sur une période test d'un an, un groupe d'assurés invalides sur des supports ou des projets en cours. Quatre études sont prévues dans le cadre de cette démarche innovante.

La première, intitulée « Ma vie d'assuré invalide avec la Cramif », s'est déroulée au mois de novembre. Les données opérationnelles recueillies ont permis d'analyser « l'expérience client » d'un assuré à partir de l'annonce de sa mise en invalidité par le médecin-conseil, puis tout au long de son parcours. Grâce à l'implication d'une trentaine d'assurés-testeurs,

ces résultats permettent de mieux prendre en compte les difficultés identifiées dans le parcours d'un assuré, notamment lors des six premiers mois. Le but est de donner peu à peu les clefs d'une bonne gestion d'une pension et développer ainsi l'autonomie de chacun.

La deuxième étude, intitulée « De quelles informations ont besoin les assurés invalides pour bien gérer leur pension ? », a été lancée au mois de décembre. Elle doit répondre au besoin de notre organisme de mieux cerner les informations utiles aux assurés et les canaux d'information privilégiés par ces derniers. L'enjeu est toujours de travailler à leur autonomisation en leur délivrant la bonne information, sur le bon canal et au bon moment.

Quant aux deux dernières études prévues dans le courant de l'année 2020, elles seront davantage opérationnelles. Elles porteront notamment sur la notice de remplissage de la déclaration de ressources papier et la demande de pension d'invalidité en ligne, ainsi que sur l'amélioration du traitement des demandes formulées par e-mail, tant au niveau des délais que de la clarté des réponses apportées.

ORIENTER LES ASSURÉS VERS LES CANAUX DIGITAUX

Parallèlement à cette approche de testing des attentes des assurés, la Cramif a intensifié sa démarche d'optimisation de l'accompagnement des publics. Comme le service client constitue un facteur déterminant de la satisfaction des assurés, les efforts ont porté à la fois sur le digital et sur les modes de contact plus traditionnels, à l'instar du téléphone et de l'accueil physique, pour harmoniser les pratiques et la qualité des réponses.

L'accueil téléphonique, avec plus de 170 000 appels traités en 2019, demeure la voie privilégiée pour toute demande de conseil dans le cadre de l'invalidité. Les e-mails (environ 20 000 en 2019) constituent un canal de communication en hausse, mais principalement utilisé par les assurés déjà bénéficiaires d'une pension. Quant à l'accueil physique, il a enregistré plus de 41 000 passages, ce qui correspond à une fréquentation soutenue.

Or une grande part des questions formulées par téléphone, courrier, ou à l'accueil physique, pourraient aisément trouver une réponse en ligne, le plus souvent sur le compte Ameli des assurés. Puisque chaque canal de contact doit répondre à un usage, l'objectif de la Cramif est de mieux orienter les assurés vers les canaux préférentiels que sont les e-mails et les services digitaux, la plateforme téléphonique et l'espace d'accueil devant permettre un accompagnement personnalisé pour les cas plus complexes.

Pour optimiser la prise en charge des sollicitations entrantes, la Cramif s'est efforcée lors de réunions d'information collectives, d'assurer la promotion de son site institutionnel cramif.fr et du compte Ameli comme points de passage privilégiés – mais non exclusifs – vers l'Assurance Maladie.

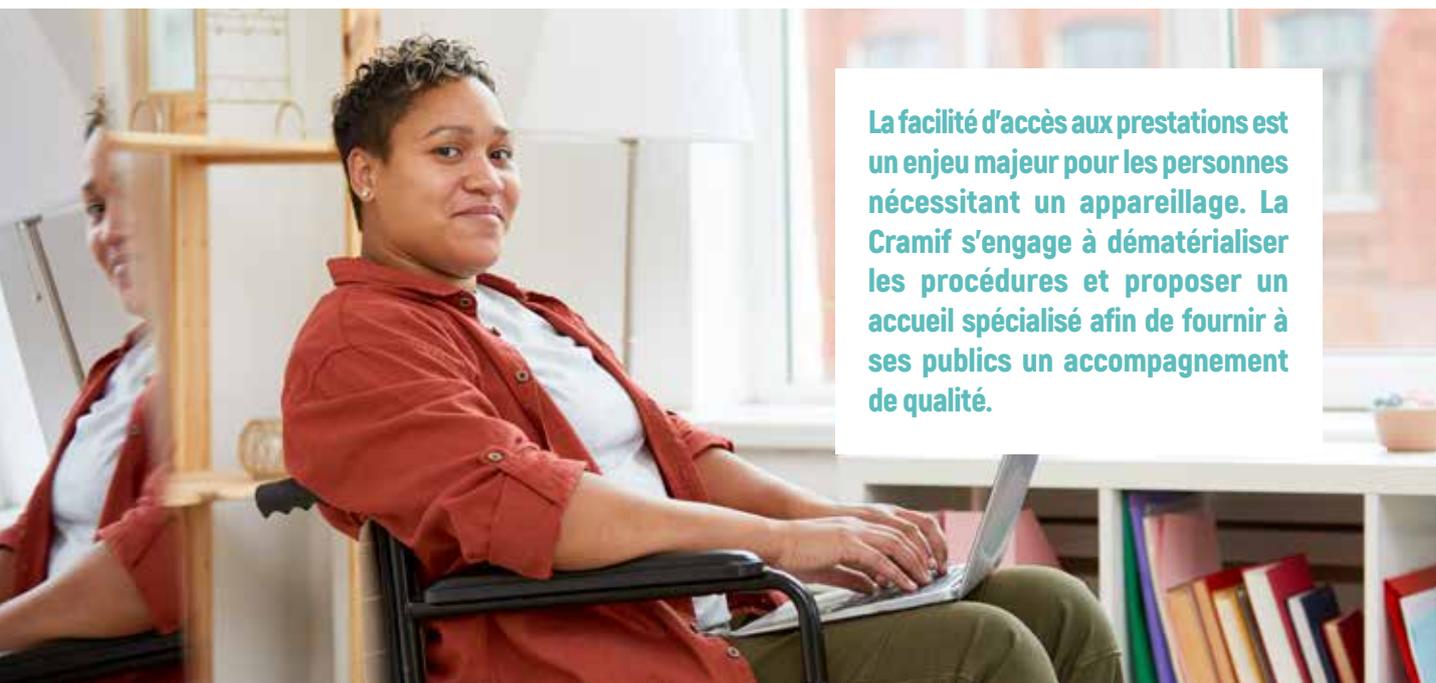
Dans cette même perspective de dématérialisation, un système de « push SMS » a été mis en place pour mieux aider les publics fragiles. Des campagnes d'information sur les droits des assurés ou portant sur les nouvelles offres de services en ligne, comme le calculateur de mensualités et le calendrier des paiements, ont ainsi rythmé l'année 2019.

Enfin, pour assurer l'efficacité de la gestion de la relation client, l'un des leviers incontournables demeure l'enquête de satisfaction. Les assurés ont ainsi été régulièrement interrogés tout au long de l'année 2019 afin d'évaluer leur expérience utilisateur. Le taux de satisfaction s'élève à 91 % sur les différents canaux de contact.



91 % de satisfaction
sur les différents canaux de
contacts

FACILITER L'ACCÈS AUX PRESTATIONS D'APPAREILLAGE



La facilité d'accès aux prestations est un enjeu majeur pour les personnes nécessitant un appareillage. La Cramif s'engage à dématérialiser les procédures et proposer un accueil spécialisé afin de fournir à ses publics un accompagnement de qualité.

DÉMATÉRIALISER POUR SIMPLIFIER

La Cramif a intensifié en 2019 son engagement au service de la simplification du traitement des prestations de grand appareillage en favorisant la dématérialisation de cette prise en charge.

Notre organisme s'est en particulier fortement investi dans la promotion de SESAM-Vitale, le service de télétransmission des factures de l'Assurance Maladie, auprès des fournisseurs franciliens d'appareillage. Ce système de dématérialisation des demandes de règlement permet de simplifier les formalités administratives et ainsi d'obtenir des remboursements plus rapides et plus fiables. Grâce à SESAM-Vitale, fournisseurs et assurés sont remboursés en moins de cinq jours, contre plus de trois semaines avant la mise en place du service.

Cette forte mobilisation a permis d'atteindre en 2019 un taux de télétransmission de 62,3 % du total des factures d'appareillage émises, ce qui témoigne de l'intérêt soutenu des fournisseurs pour ce service. Cela représente une progression de plus de quatre points par rapport à l'année précédente et surtout de plus de 30 points par rapport à 2016.

PROPOSER UN ACCUEIL DE QUALITÉ

En sus de cet engagement en matière de simplification et de dématérialisation des procédures, la qualité de l'accueil des publics constitue également un enjeu fort.

En partenariat avec le service médical, la Cramif propose dans ses locaux du 19^{ème} arrondissement un accueil spécialisé sur les différents sujets liés à l'appareillage afin de répondre au mieux aux questions des assurés, aussi bien sur les aspects administratifs que médicaux. Près de 1 000 personnes ont ainsi bénéficié en 2019 de cet accompagnement. Ce partenariat désormais bien établi avec le service médical, mais également le lien avec le centre de ressources Escavie, ont permis d'améliorer la qualité du service pour les assurés en situation de handicap nécessitant un appareillage.

Parallèlement, la Cramif propose une permanence physique et téléphonique afin de prendre en charge dans les plus brefs délais toute réclamation de fournisseurs liée au traitement d'un dossier d'appareillage. 1 229 demandes ont été étudiées par ce canal en 2019.

MAÎTRISER LES DÉPENSES ET CONTRÔLER LA QUALITÉ

Avec le souci constant d'améliorer la qualité du système de santé, et dans un contexte contraint par la maîtrise des dépenses, la gestion du risque constitue un levier essentiel pour une plus grande efficacité. Ce concept dérivé du domaine de l'assurance appliqué à l'univers de la santé, peut être défini comme l'ensemble des actions mises en œuvre pour améliorer l'efficacité du système de santé, c'est-à-dire le rapport entre sa qualité et son coût.

APPAREILLAGE

Cette gestion du risque se définit autour de trois finalités au sein de l'Assurance Maladie : une recherche d'efficacité, un souci de prévention et une exigence qualitative. Cela se traduit par de nombreux programmes d'accompagnement des professionnels de santé, de prévention et d'observation socio-économique pour obtenir une meilleure connaissance du risque maladie, mais aussi pour engager une lutte résolue contre les abus et la fraude.

Renforcer l'efficacité de la lutte contre la fraude fait d'ailleurs partie des axes majeurs de la convention d'objectifs et de gestion (Cog) 2018-2022 de l'Assurance Maladie. En Île-de-France, la direction de la coordination de la gestion du risque (DCGDR), rattachée à l'Assurance Maladie de Paris, a mis en place une chefferie de projet consacrée à la liste des produits et prestations remboursables (LPPR) dans une logique de lutte contre la fraude et de maîtrise des dépenses de santé. Les thématiques abordées sur le champ de la LPPR sont nombreuses et diversifiées. C'est pourquoi un groupe de travail a été mis en place pour prendre en compte ces différentes dimensions : vie conventionnelle, actions de contrôle contentieux et accompagnement des professionnels de santé. La Cramif participe à ces travaux de manière active.

Sur un plan opérationnel, la Cramif s'appuie sur son service gestion du risque appareillage. Celui-ci a pour mission de gérer la vie conventionnelle de l'ensemble des professionnels de la LPPR (attribution et retrait des conventionnements, délivrance des numéros du fichier national des professions de santé, etc.). Il contribue aussi activement à la gestion du risque par des actions de sensibilisation et d'accompagnement des professionnels de santé. Enfin, il effectue de manière continue des contrôles sur site des professionnels délivrant les matériels d'appareillage afin de veiller à la qualité du service rendu aux assurés, et il participe activement à la lutte contre la fraude.



62,3 %
de factures télétransmises

soit

+30 %
par rapport à 2016



Retrouvez toutes les
actualités prestations
sur le site [cramif.fr](https://www.cramif.fr)

” *Le médiateur apporte une réponse argumentée et personnalisée*

UN MÉDIATEUR AU SERVICE DES ASSURÉS

Engagée dans une relation attentionnée à ses publics, la Cramif leur propose d’avoir recours à un médiateur. La mission du médiateur consiste à régler à l’amiable les différends qui lui sont soumis et qui n’ont pu être résolus en première intention.

Un usager peut saisir le médiateur s’il a déposé une question ou une réclamation aux services de la Cramif, et que sa démarche n’a pas abouti ou s’il n’est pas satisfait de la réponse apportée. Après examen de la demande, et si le dossier relève de sa compétence, le médiateur le prend en charge jusqu’à sa résolution. En tant que facilitateur, le médiateur s’efforce alors de faire émerger une solution acceptable par les deux parties, assortie de toutes les explications nécessaires à une bonne compréhension de celle-ci.

Indépendant et impartial, le médiateur de la Cramif n’a pas pour autant de pouvoir de décision : il émet des avis et propose des solutions à l’amiable. Dans les faits, la médiation s’exerce par une écoute active visant à rétablir le lien entre l’usager et l’organisme, ainsi que par une analyse de sa situation globale pour apporter la réponse la plus équitable possible. Le médiateur joue le plus souvent un rôle pédagogique. En effet, il traduit la décision notifiée, pour la rendre parfaitement compréhensible malgré sa complexité technique.

Il apporte ainsi une réponse argumentée et personnalisée permettant à l’usager de mieux appréhender la position de l’organisme et de redonner du sens à la décision.

Dans les cas les plus sensibles, le médiateur échange par téléphone avec l’assuré et tient celui-ci informé de l’évolution de sa demande, ce qui est souvent une source de réconfort. Et si malgré son intervention, le désaccord persiste, il oriente alors l’usager vers les voies de recours possibles. En 2019, le médiateur de la Cramif a traité 414 demandes, qui ont concerné essentiellement l’invalidité.

414 demandes traitées
concernant essentiellement
l’invalidité

PERS- PEC- TIVES POUR 2020

Ouverture d'un espace numérique à l'accueil invalidité

Dans le cadre de sa politique d'inclusion, l'accueil invalidité ouvrira un espace dédié à l'accompagnement numérique. Un conseiller sera disponible pour accompagner les assurés à l'utilisation de nos services numériques et les aider à effectuer leurs démarches en ligne.

Lancement d'un simulateur d'éligibilité à l'allocation amiante

La Cramif proposera à partir du mois de janvier un simulateur d'éligibilité à l'allocation amiante (ACAATA) sur son site cramif.fr. Cet outil simple et pratique permettra de tester son éligibilité à l'allocation, de connaître la date d'ouverture de ses droits, et d'envoyer sa demande au bon moment.

Prise en charge des allocations amiante de nouvelles régions

La Cramif étendra encore son champ d'intervention, en prenant en charge les allocations amiante des régions Bretagne et Val de Loire, pour le compte de la Carsat Normandie, à compter du 4^{ème} trimestre 2020.



AGIR

**DANS LE CHAMP
DE L'ACTION
SANITAIRE ET
SOCIALE ET DE
L'AUTONOMIE**

AGIR

dans le champ de l'action
sanitaire et sociale et de
l'autonomie



71 222

bénéficiaires du service social

1,45 M€

pour financer les projets
associatifs

2 219

étudiants et stagiaires formés

ACCOMPAGNER LES FRAGILITÉS SOCIALES

Si un problème de santé peut provoquer ou accentuer une situation de vulnérabilité, les fragilités sociales amplifient à leur tour les difficultés d'accès aux soins. Pour endiguer cette mécanique, la Cramif met à disposition un service social spécialisé en santé sur l'ensemble du territoire francilien.



Plus de 300 assistants de service social interviennent au plus près des assurés pour favoriser l'accès aux soins des personnes le plus en difficulté. 71 222 personnes ont ainsi pu bénéficier en 2019 d'une intervention sur des champs multiples : problèmes de santé, environnement social, familial et professionnel.

UN ACCOMPAGNEMENT CIBLÉ ET PERSONNALISÉ

Malgré cette mobilisation, la question du renoncement aux soins perdure et suppose un accompagnement davantage individualisé des assurés. C'est pourquoi l'Assurance Maladie déploie le dispositif des missions accompagnement en santé (MAS). Celui-ci permet aux assistants de service social de la Cramif de signaler aux CPAM les situations d'assurés qui n'accèdent pas aux soins auxquels ils pourraient prétendre. Dans le cadre du dispositif, le service social régional a détecté et orienté 1 421 situations dans ce cadre.

La prévention de la désinsertion professionnelle (PDP) est également un axe fort de l'intervention sociale de la Cramif. En 2019, le service social régional est intervenu auprès de 24 810 assurés confrontés à des difficultés de maintien dans l'emploi du fait de leur état de santé. Son objectif est d'agir le plus en

amont possible afin d'éviter un licenciement pour inaptitude professionnelle. En complément de cet accompagnement individuel, des ateliers collectifs ont aussi été organisés par la Cramif et ses partenaires, comme les forums « Santé et emploi » qui se tiennent dans chaque département francilien. À cette occasion, les participants ont la possibilité de rencontrer des partenaires spécialisés dans le maintien en emploi et participent à des séances d'échange en petits groupes. La dynamique collective constitue souvent un levier efficace dans le maintien dans l'emploi.

DES INTERVENTIONS COORDONNÉES AVEC NOS PARTENAIRES

La sortie d'hospitalisation pour les personnes fragilisées sur le plan social constitue une autre étape cruciale qu'il convient d'anticiper. Cela permet d'organiser l'articulation entre le milieu sanitaire et l'intervention des assistants de service social afin de favoriser un retour à domicile dans les meilleures conditions, et éviter ainsi les ré-hospitalisations.

Le service social régional participe activement au programme d'accompagnement du retour à domicile (Prado) de l'Assurance Maladie. Ce dispositif permet à une personne hospitalisée

de rentrer plus rapidement chez elle et de bénéficier d'un accompagnement social. Alerté par les conseillers de l'Assurance Maladie, le service social régional réalise, dans les 48 heures suivant le retour à domicile d'une personne, une évaluation globale de sa situation : conditions de vie, présence de proches ou situation d'isolement, facteurs pouvant limiter l'autonomie, etc. Toujours dans le cadre de Prado, l'accompagnement personnalisé à la sortie d'hospitalisation peut aussi reposer sur un partenariat étroit entre le service social régional et les établissements de soins franciliens pour repérer en amont les assurés les plus à risque et leur proposer un accompagnement ciblé et de qualité.

Au cours de l'année 2019, les assistants de service social de la Cramif ont accompagné 6 213 assurés à leur sortie d'hospitalisation, dont 2 269 dans le cadre du dispositif Prado.

FOCUS

AUX CÔTÉS DES AIDANTS

Plus de **onze millions de personnes** en France aident régulièrement un proche dans une situation de handicap, maladie ou perte d'autonomie. Ce soutien s'avère souvent essentiel pour demeurer à domicile. Or tenir ce rôle d'aidant peut avoir de nombreux impacts sur sa propre vie sociale, professionnelle, etc. C'est pourquoi **les assistants de service social accompagnent les personnes qui s'engagent auprès de leurs proches**. Ainsi, ils informent les aidants franciliens sur leurs droits et les aides qui pourraient leur accorder du répit. Ils les orientent aussi vers des groupes d'échange et de partage d'expériences, sous forme d'ateliers ou de cafés-rencontres. Enfin, notre organisme s'associe chaque année à la Journée nationale des aidants. Cet événement majeur, organisé en 2019 sur le thème de « la précarité des aidants », met un coup de projecteur sur leurs interventions et leur dévouement, mais aussi sur leur vulnérabilité et leur besoin de soutien.

FINANCEMENT

de projets associatifs

La Cramif octroie, par le fonds national d'action sanitaire et sociale (FNASS), des subventions aux associations qui œuvrent dans le domaine de l'action sanitaire et sociale et dont les activités ont une dimension régionale.

1 449 K€

de budget global

36

projets associatifs

Parmi eux :

11 projets « aide aux personnes handicapées »

14 projets « aide aux malades »

3 projets « prévention maladie »

Financement de structures d'accueil hospitalières

8

maisons d'accueil hospitalière/
maisons des Parents

qui permettent d'offrir un hébergement temporaire aux familles qui sont dans l'impossibilité d'assumer leurs frais de séjour lors d'une visite à un proche hospitalisé en Île-de-France.

RÉFÉRENTS EN MATIÈRE DE FORMATION EN TRAVAIL SOCIAL

L'école de service social (ESS) de la Cramif est une structure à but non lucratif spécialisée dans les formations liées à la santé, au handicap, au vieillissement et à la santé au travail. Dans ses locaux du 19^{ème} arrondissement de Paris, elle prépare chaque année une quarantaine d'étudiants au diplôme d'État d'assistant de service social (DEASS). Cette formation se déroule sur trois années et repose sur le principe de l'alternance. Les connexions avec le service social régional (SSR) de la Cramif s'avèrent alors particulièrement précieuses car elles permettent aux étudiants de disposer de nombreuses opportunités de stages. 88,23 % des étudiants formés par l'école ont obtenu leur diplôme en juillet 2019. Ce taux de réussite au DEASS, en constante progression depuis 2015 (+9.66 %), permet à l'ESS de figurer parmi les meilleurs établissements franciliens.



UNE OFFRE DE FORMATION CONTINUE ENRICHIE

L'école de service social développe en parallèle une forte activité de formation continue à l'intention des travailleurs sociaux qui souhaitent enrichir leurs compétences. Elle propose pour cela un catalogue de formations diversifié, qui englobe l'ensemble des problématiques de l'intervention sociale.

Dans ce champ, l'année 2019 a notamment été marquée par l'obtention de marchés de formation et partenariats auprès de nouveaux interlocuteurs, ce qui témoigne de l'expertise de l'école en formation continue dans le domaine social, ainsi que de la richesse de ses domaines d'intervention. De nouveaux marchés ont ainsi été acquis auprès du ministère des Armées et de celui de la Transition écologique et solidaire, et une convention de partenariat a été signée au mois de juillet avec l'Institut régional de formation des allocations familiales (Irfaf) autour des thèmes de la famille et de la santé.

VERS UNE ÉCOLE NUMÉRIQUE

L'autre grande spécificité de l'établissement est d'avoir initié un projet d'école numérique. Outre un fort investissement pour digitaliser ses équipements, l'ESS s'est dotée en 2017 d'un Moodle en vue de favoriser les échanges dans le cadre de productions collectives.

Et cette plateforme d'apprentissage, qui est depuis régulièrement enrichie de nouvelles activités et ressources pédagogiques, a fait l'objet en 2019 d'une refonte totale afin de proposer une expérience utilisateur plus attractive et engageante.

Dans le cadre de la formation continue, l'équipe pédagogique de l'ESS a par ailleurs développé l'année dernière un module de formation en ligne sur le thème de « l'inclusion numérique », accessible depuis juin 2019 à tous les collaborateurs de l'Assurance Maladie sur la plateforme Syfadis.

88,23 %

de réussite au DEASS en 2019 soit

+9,66 %

depuis 2015

MOBILISÉS POUR LA QUALITÉ D'ACCUEIL DES PATIENTS

UNE OFFRE D'ACCOMPAGNEMENT GLOBALE

A l'issue d'une expérimentation menée au cours du second semestre 2018, le centre médical Stalingrad (CMS) et le service social régional de la Cramif ont travaillé de concert pour installer de manière définitive, dès le début de l'année 2019, une permanence du service social au sein du CMS. Alors que plus d'un tiers de la patientèle du CMS est en situation de précarité, cette offre d'accompagnement social permet d'assurer une prise en charge globale des assurés fragiles. Au cours de l'année, l'assistant de service social a reçu 180 patients en entretien individuel. Le centre renforce ainsi sa vocation à accompagner ses patients de manière globale, en leur proposant une offre renforcée.



DES AMÉNAGEMENTS POUR AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE DES PATIENTS

Avec cette même volonté d'améliorer le parcours des patients, le CMS a par ailleurs approfondi différents projets d'aménagement des espaces d'accueil des patients avec pour objectif de fluidifier l'entrée en soins et de diminuer les délais d'attente.

Le chantier d'optimisation du cheminement et de la signalétique générale de l'établissement a ainsi été poursuivi. Au cœur des priorités pour l'année 2019, le centre dentaire a continué d'améliorer son fonctionnement grâce à une réorganisation et une coopération interne renforcée, ce qui

a permis de soutenir son activité dans un contexte de forte concurrence. Il a ainsi enregistré 142 477 passages en 2019. Enfin, pour être en mesure de proposer des parcours de soins par pathologie, le centre médical Stalingrad s'est aussi mobilisé pour mieux organiser la prise en charge du diabète.

Des collaborations ont été nouées avec plusieurs structures hospitalières telles que Lariboisière et Saint-Louis. Le dialogue que la Cramif a poursuivi en 2019 avec les hôpitaux participe d'ailleurs de cet ancrage local dans lequel les établissements hospitaliers et la médecine de ville associent leurs compétences pour améliorer le service aux patients.

FOCUS

UNE JOURNÉE DÉDIÉE À LA PRÉVENTION DU CANCER DU SEIN

Dans le cadre de l'opération Octobre rose, le CMS a organisé le 5 novembre, une journée de sensibilisation et de dépistage du cancer du sein. En plus de la présence d'un stand délivrant des informations sur les dispositifs d'accompagnement existants, les femmes de plus de 50 ans ont pu bénéficier d'un dépistage gratuit. Cet événement a été particulièrement suivi par les patientes du CMS puisque **30 mammographies** y ont été réalisées.

DE NOUVELLES OFFRES EN MATIÈRE DE CONSEIL SUR LE HANDICAP ET L'AUTONOMIE

Le centre Escavie a encore enrichi en 2019 son offre de services à destination des personnes en situation de handicap et des professionnels du secteur.

DES FORMATIONS DANS LE SECTEUR DE L'AIDE À LA PERSONNE

Dans le secteur de l'aide et services à la personne, qui enregistre une forte sinistralité, Escavie a notamment proposé une formation pratique de deux jours destinée aux professionnels intervenant à domicile. Les ateliers « Initiation à la prévention des transferts » sont organisés cinq fois dans l'année. Une quarantaine de personnes a ainsi été formée l'année dernière.

DES RENDEZ-VOUS SPÉCIALISÉS POUR LES TROUBLES SENSORIELS

Escavie est également investi auprès des personnes souffrant de déficiences visuelles et auditives. Le centre propose des rendez-vous spécialisés pour conseiller des solutions techniques adaptées à ces troubles sensoriels.

En 2019, un atelier intitulé « salarié malentendant : améliorer la communication à distance » a été co-animé par Escavie et un expert en déficience sensorielle. Trois autres ateliers ont également été lancés sur le thème « Personnes âgées malentendantes et malvoyantes » pour les professionnels des centres locaux d'information et de coordination (Clic), maisons des aînés et des aidants (M2A), pôles autonomie territoriaux (P2A), et les réseaux de santé.

LE MAINTIEN DANS L'EMPLOI GRÂCE À L'AMÉNAGEMENT DES POSTES DE TRAVAIL

Un autre des domaines d'intervention prioritaires d'Escavie porte sur les aménagements des postes de travail. 269 sollicitations ont été recensées en 2019 à ce sujet. Les personnes orientées vers le centre sont reçues par des professionnels qui évaluent leur situation, puis les conseillent sur les solutions existantes pour permettre un maintien dans l'emploi.

À travers toutes ces actions, Escavie s'engage, pour prévenir la désinsertion professionnelle, à proposer les meilleures solutions de compensation et à renforcer sa position d'acteur de référence dans les domaines du handicap et de la perte d'autonomie.



Retrouvez toutes les **actualités action sanitaire et sociale et de l'autonomie** sur le site cramif.fr



PERS- PEC- TIVES POUR 2020

Déploiement de Prado-Personnes âgées

Le service de retour à domicile des patients hospitalisés (Prado) sera déployé auprès des personnes âgées de plus de 75 ans. Le service social régional participera activement à l'accompagnement des seniors souhaitant être suivis pour leur retour à domicile.

Lancement d'enquêtes de satisfaction

Dans une démarche d'amélioration continue, le centre médical Stalingrad organisera des enquêtes de satisfaction. Il s'agira de recueillir les avis des patients sur leur expérience au centre, mais aussi de mieux connaître leurs attentes et leurs besoins.

Adhésion au programme Erasmus +

L'école de service social va rejoindre le programme Erasmus + afin de favoriser la mobilité des étudiants, mais aussi nouer des échanges avec des formateurs et des professionnels de l'intervention sociale à l'international.



PRÉ- VENIR

LES RISQUES
PROFES-
SIONNELS

PRÉVENIR

les risques professionnels



6,5 M€

de subventions versées
aux entreprises*

584 153

taux de cotisation AT/MP
notifiés

**Sous forme d'aides financières simplifiées (AFS)
et de contrats de prévention*

AGIR POUR LA PROTECTION DES SALARIÉS D'ÎLE-DE-FRANCE



La Cramif développe une ingénierie de prévention des risques professionnels visant à préserver la santé et la sécurité des salariés, à améliorer leurs conditions de travail et à réduire la sinistralité dans les entreprises.

Gâce à une équipe pluridisciplinaire de 150 ingénieurs-conseils, contrôleurs de sécurité, médecins, formateurs, psychologues et ergonomes, la Cramif aide les entreprises à détecter, analyser et estimer les risques professionnels liés à leur activité. Nous déployons pour cela une large gamme de moyens : le conseil, l'assistance technique, le contrôle, les incitations financières, la formation et l'information.

DÉPLOYER DES PROGRAMMES NATIONAUX POUR INTÉGRER LA PRÉVENTION DANS LES POLITIQUES DES ENTREPRISES

Le service prévention de la Cramif met en œuvre les programmes nationaux en Île-de-France, dont les trois chantiers prioritaires couvrent les troubles-musculo squelettiques, le risque chimique et les chutes. Afin de déployer la prévention dans la politique des entreprises, les bonnes pratiques et surtout, pérenniser la démarche de prévention, des réunions d'information ont été organisées toute l'année pour présenter aux entreprises de différents secteurs les enjeux de la prévention qui les concernent.

Pour le secteur BTP, deux réunions organisées en novembre et consacrées à la prévention des TMS ont touché plus de 140 professionnels représentant 91 entreprises du secteur. Les participants ont exprimé leur forte satisfaction (81.8 %) concernant les pistes d'actions présentées.

RÉDUIRE LES RISQUES D'ACCIDENTS DANS LA RESTAURATION COLLECTIVE, UNE PRIORITÉ EN ÎLE-DE-FRANCE

Dans le cadre du plan d'actions prévention 2019-2022, trois priorités régionales ont été définies avec les partenaires sociaux : la logistique, Paris capitale (dont le Grand Paris Express) et la restauration collective.

Depuis plusieurs années, ce dernier secteur affiche une sinistralité atypique en Île-de-France, avec un indice de fréquence des accidents du travail nettement supérieur à celui observé à l'échelle nationale. Pour inverser cette tendance, le service prévention de la Cramif a coordonné en 2019 la mise en place d'un programme régional d'actions. Son cahier des charges : réduire l'exposition des salariés de la restauration collective aux risques liés aux manutentions manuelles, aux chutes de plain-pied et de hauteur, ainsi qu'aux nuisances

sonores. L'enjeu est de taille puisque ce dispositif concerne 3 500 établissements (soit 40 % des établissements recensés sur l'ensemble du territoire national) et 41 000 salariés. En 2019, le groupe régional de coordination a mené des interventions auprès de 47 entreprises, ce qui a permis d'établir un diagnostic complet des situations observées dans les établissements ciblés. Les principaux acteurs franciliens du secteur ont été consultés de façon à garantir leur adhésion aux mesures préconisées. Les travaux de cette année 2019 ont abouti à la définition d'un socle minimum de mesures de prévention. Celui-ci porte sur les organisations, les équipements de travail et leur aménagement, ainsi que sur la montée en compétences des préventeurs présents sur le terrain.

INCITER FINANCIÈREMENT AU LANCEMENT D'UNE DÉMARCHE DE PRÉVENTION

La Cramif dispose d'un autre levier pour inciter les entreprises à s'engager dans une démarche de prévention, celui des aides financières. Les entreprises franciliennes de moins de 200 salariés qui opèrent dans un secteur d'activité faisant l'objet d'une convention nationale d'objectifs (CNO) peuvent ainsi solliciter un contrat de prévention pour financer des projets destinés à améliorer les conditions de santé et de sécurité de leurs salariés. Ce document contractuel définit les objectifs sur lesquels l'entreprise s'engage en matière de prévention des risques, ainsi que les aides, en particulier financières, qu'elle peut recevoir.

Quant aux entreprises de moins de 50 salariés, elles peuvent aussi prétendre à des aides financières à hauteur de 25 000 euros pour prévenir les risques professionnels. Le dispositif national des subventions prévention TPE porte sur huit secteurs d'activité à la sinistralité élevée (BTP, transport et logistique, propreté et nettoyage, hôtellerie et restauration, etc.) et permet l'achat de matériel, la formation de personnes ressources, de prestations en ergonomie ou encore de diagnostics de prévention. Au niveau régional, la Cramif propose par exemple la subvention TPE « Déménagement + sûr » qui s'adresse aux entreprises de moins de 50 salariés du secteur du déménagement, garde-meubles et transport routier de marchandises. Il s'agit d'une aide destinée à l'achat de matériel permettant de diminuer les risques professionnels liés aux manutentions manuelles.

FOCUS

EHPAD SAINTE-ÉMILIE Contrat de prévention

À Clamart (92), l'Ehpad Sainte-Émilie est confronté à la forte sinistralité du secteur de l'aide et soins à la personne. Il a sollicité la Cramif début 2019 pour bénéficier d'une aide financière dans le cadre d'un projet d'installation de rails plafonniers dans les chambres. L'objectif de ce projet est de **réduire les risques de TMS lors des transferts des résidents peu mobiles.**

Après avoir procédé à un état des lieux, la Cramif a invité l'entreprise à mener une réflexion plus globale sur l'ensemble des situations de travail pénalisantes du point de vue des TMS : nettoyage des sols, manutention des charges, etc. À la suite d'une phase de concertation avec les équipes de l'Ehpad, la Cramif a recommandé le développement de solutions techniques, humaines et organisationnelles adaptées. Cette collaboration a abouti à la signature en septembre 2019, d'un **contrat de prévention** d'une durée d'un an. Celui-ci permettra de contribuer à hauteur de **180 000 euros** au financement du projet de prévention de l'établissement, dont le montant total atteint 450 000 euros.

Grâce à l'appui financier de la Cramif, l'Ehpad Sainte-Émilie peut ainsi concrétiser son projet de prévention :

- installation de 185 rails plafonniers
- achat d'1 set de lavage et d'une autolaveuse
- achat d'1 tire-palette électrique

ACCOMPAGNER LES ENTREPRISES DANS LE CALCUL DE LEURS TAUX DE COTISATION AT/MP

La Cramif incite les entreprises à déployer des actions de prévention afin de faire diminuer leur taux de cotisation AT/MP. Ce taux de cotisation reflète en effet le niveau de sinistralité des établissements. Or pour certaines entreprises, il est parfois difficile de comprendre la réglementation des risques professionnels et d'avoir accès à l'ensemble des aides auxquelles elles peuvent prétendre. Pour répondre à cet enjeu, la Cramif souhaite accompagner plus efficacement les entreprises.

Pour cela, une démarche d'écoute clients a été initiée en 2019 pour mieux s'adapter aux besoins des entreprises en s'appuyant notamment sur des enquêtes de satisfaction et l'analyse des motifs de contact ou de réclamation. Une offre de services à destination des TPE et PME a aussi été développée. Centrée sur la maîtrise des coûts liés aux AT/MP, celle-ci poursuit un double objectif : faire connaître les dispositifs de subventions existants et proposer en ligne des outils d'évaluation des risques professionnels.



UN ACCOMPAGNEMENT DE PROXIMITÉ POUR LES ENTREPRISES FRANCILIENNES

Plus globalement, la transformation de l'offre de services dans le domaine de la tarification a débuté il y a déjà plusieurs années, à travers la promotion du compte AT/MP et la dématérialisation de la notification des taux AT sur le site Net-entreprises.fr. Elle est complétée par un service de proximité efficace et à l'écoute des entreprises. Il s'agit ainsi de répondre aux demandes spécifiques de ces dernières, qu'un traitement automatisé ne peut satisfaire, tout en proposant des solutions concrètes et adaptées à leur activité.

Dans cette même perspective, quatre axes ont été définis en matière de stratégie de service pour optimiser l'accompagnement des entreprises. Le premier consiste à assurer une meilleure information sur les délais de prise en charge des dossiers. Le deuxième est d'expliquer oralement certaines décisions qui conduisent la Cramif à ne pas répondre favorablement à une demande ou à un recours. Le troisième axe consiste à communiquer de manière ciblée pour gagner en efficacité, sur les évolutions réglementaires, les règles de tarification et les plus-values des services en ligne, en particulier la dématérialisation des notifications de taux. Enfin, les employeurs confrontés à une sinistralité atypique doivent être sensibilisés sur les conséquences financières de celle-ci pour leur entreprise. Les premiers résultats sont très encourageants puisque « la satisfaction des employeurs sur les contacts avec les gestionnaires de tarification » a bondi de 11 points en 1 an, passant de 75 % à 86 %.

86 % des employeurs
satisfaits de l'accompagnement
en tarification

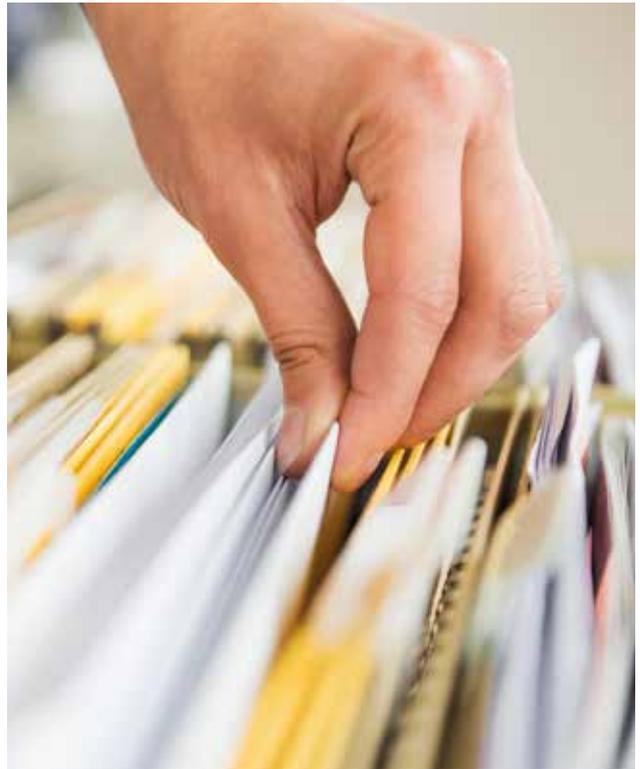
OPTIMISER LES PROCÉDURES DE RÉCLAMATION DES SALARIÉS EXPOSÉS

Le département reconnaissance de la Cramif est chargé d'instruire les réclamations des salariés relatives à leur compte professionnel de prévention (C2P), avant que leur dossier soit examiné par la commission réclamation compte professionnel de prévention (CRC2P).

UN PLAN D'ACTIONS POUR DES PROCÉDURES OPTIMISÉES

Un groupe de travail national pluridisciplinaire a été installé au premier trimestre 2019, auquel la Cramif a apporté son concours. L'objectif était d'optimiser le processus, améliorer le délai de traitement, favoriser les partages d'expérience, garantir l'homogénéisation des pratiques dans l'ensemble du réseau et limiter le risque de contentieux.

Après s'être réuni à plusieurs reprises au cours de l'année, le groupe de travail a élaboré un plan d'actions pour renouveler le protocole d'enquête et actualiser l'ensemble des supports précontentieux concernés. Ses propositions ont alors été présentées au comité de pilotage qui a validé les travaux. L'Assurance Maladie a ensuite diffusé les nouveaux supports de traitement des réclamations auprès de tous les conseillers-enquêteurs en vue d'une mise en application immédiate. Grâce à cette mobilisation, les procédures de réclamation liées au C2P ont été optimisées et homogénéisées, ce qui permet de raccourcir les délais de traitement. Un bilan précis de cette action sera réalisé fin 2020.



Retrouvez toutes les **actualités risques professionnels** sur le site [cramif.fr](https://www.cramif.fr)

FOCUS

BILAN DE LA COMMISSION CRC2P

La Commission réclamation compte professionnel de prévention (CRC2P) est une instance paritaire qui intervient en phase précontentieuse dans la gestion des réclamations des salariés exposés à certains facteurs de risques.

73 dossiers étudiés **100** avis rendus

” *La Cramif a émis des recommandations pour intégrer la prévention dès la phase de conception des ouvrages*

RÉDUIRE LES RISQUES PROFESSIONNELS SUR LE CHANTIER DU GRAND PARIS EXPRESS



Avec 200 kilomètres de nouvelles lignes et 68 nouvelles gares, **le Grand Paris Express est le plus grand projet urbain d'Europe**. Ce projet de transport public, qui comprend la création de 4 lignes de métro automatique et l'extension de 2 lignes existantes, entrera en service à l'horizon 2030.

La construction de ces voies ferrées étant majoritairement souterraine, ces travaux peuvent engendrer des situations de travail potentiellement dangereuses. La Société du Grand Paris, qui pilote le projet, s'est rapprochée dès 2010 de la Cramif afin de travailler à la prévention des risques professionnels de ce chantier qui mobilisera jusqu'à 18 000 emplois par an.

La Cramif a ainsi émis des recommandations pour intégrer la prévention des risques dès la phase de conception des ouvrages. Leur objectif est de réduire les situations dangereuses lors de l'utilisation d'équipements spécifiques, mais aussi d'améliorer l'organisation et la logistique des chantiers, en particulier en limitant les manutentions manuelles de charges et en veillant à la mécanisation des transports verticaux de matériel et de personnes.

Pour cela, la Cramif s'appuie sur deux guides qu'elle a réalisés : l'un consacré aux « travaux souterrains » (DTE 266) et l'autre aux « gares » (DTE 278). À travers de fréquentes visites de chantiers, nos ingénieurs-conseils et contrôleurs de sécurité accompagnent la prise en compte des mesures prescrites dans ces deux guides. Ils peuvent aussi émettre des recommandations aux constructeurs de matériel, en particulier de tunneliers. En parallèle, le centre de mesures et contrôles physiques et le laboratoire de toxicologie de la Cramif apportent leur expertise sur de nombreux sujets tels que la ventilation, l'éclairage, les ambiances sonores, les polluants, etc.

Un exemple d'intervention : des ascenseurs pour la construction de la ligne 15 du métro

Le groupe Vinci poursuit actuellement la construction d'un ouvrage de service de la future ligne 15 Sud du métro à Villejuif (94). Des terrassiers sont intervenus en 2019 pour excaver la terre de ce puit de 50 m de profondeur. L'entreprise a suivi la recommandation de la Cramif d'installer un ascenseur en plus des escaliers habituels, prolongé au fur et à mesure du creusement, ce qui a contribué à améliorer les conditions de travail des terrassiers.

PERS- PEC- TIVES POUR 2020

Accompagnement des supermarchés Lidl

La Cramif et l'entreprise Lidl signeront une convention de partenariat visant à accompagner l'enseigne dans une démarche de prévention des risques professionnels sur ses chantiers de construction ou de rénovation de supermarchés.

Dématérialisation des documents de tarification

La tarification intégrera une solution de gestion dématérialisée des documents. Cette nouvelle organisation permettra de gagner en efficacité dans le traitement des dossiers et ainsi optimiser le service client.

Participation au Salon EquipHotel

La Cramif participera au Salon EquipHotel, le rendez-vous de référence pour les professionnels du secteur de l'hôtellerie et la restauration. Notre organisme présentera les bonnes pratiques et les dernières innovations en matière de santé et sécurité au travail.



RES- SOUR- CES

NOTRE DÉMARCHE RH responsable



1 626

Collaborateurs EN CDI*
dont 123 en situation de handicap

soit un taux d'emploi légal de **8,7 %**

1 070

Collaborateurs ont bénéficié
d'une formation

soit un effectif en CDI de **65,8 %**

99/100

= note en matière
d'égalité femmes/hommes

6,4

tonnes de déchets recyclés

UNE SEMAINE DÉDIÉE A L'INNOVATION

FAIRE ÉMERGER UNE CULTURE DU TRAVAIL COLLABORATIF

Dans une perspective de décloisonnement des modes de travail et de libération des potentiels humains, la Cramif a lancé en juin 2018 un « Lab innovation » interne baptisé « Bien + ensemble ». Cette démarche fondée sur l'intelligence collective a pour ambition de faire émerger des méthodologies de travail nouvelles au bénéfice de nos collaborateurs et de nos publics. Il s'agit de diffuser en interne une culture du travail collaboratif, transversal et du changement afin de mieux répondre à l'évolution des besoins de l'organisme et des usagers. Le Lab innovation a ainsi pour ambition d'être le catalyseur des méthodologies collaboratives afin de faire émerger des projets innovants en interne.

1^{ÈRE} ÉDITION DE LA SEMAINE DE L'INNOVATION PARTICIPATIVE

Un an après son installation, le laboratoire d'idées de la Cramif a organisé au mois de juin la Semaine de l'innovation participative. Durant 5 jours, le Lab a proposé aux participants différents formats de contenus (conférences inspirantes, ateliers participatifs, session pitch vidéo), afin de cultiver leur curiosité et développer leur intérêt pour les pratiques professionnelles innovantes et collaboratives.

De nombreuses thématiques ont pu être abordées, telles que : « s'inspirer ensemble », « développer des idées », « cultiver la curiosité » ou encore « s'initier collectivement ». Des intervenants extérieurs tels que Pierre Moorkens (Institute of Neuro Cognitivism) ou Alexandre Jost (Université du bonheur au travail), des représentants du réseau Sécurité sociale (Lab'Innov - Cnam, ID'Nov78 - CPAM 78, CafLAB - Cnaf et VivaLAB - Cnav), se sont mobilisés pour présenter leurs démarches respectives et partager leurs retours d'expérience sur les nouvelles pratiques déjà mises en place.

Cette première édition a reçu une forte implication, avec plus de 700 participants internes et invités extérieurs.

1^{ère} édition

700 participants

internes et invités extérieurs



SEMAINE DE L'INNOVATION PARTICIPATIVE

ENGAGÉS POUR DES DÉPLACEMENTS MOINS POLLUANTS



FAIRE ÉMERGER UNE CULTURE DU TRAVAIL COLLABORATIF

L'année 2019 a été marquée par le déploiement du plan de mobilité de notre organisme, conformément à la loi sur la transition énergétique pour la croissance verte. Celui-ci vise à optimiser et augmenter l'efficacité des déplacements des collaborateurs dans un objectif de réduction des émissions polluantes et du trafic routier. Cet ensemble de mesures et d'actions a pour ambition de répondre à trois enjeux principaux : limiter les déplacements, favoriser les modes de déplacement alternatifs et faciliter la gestion des déplacements.

ACCOMPAGNER LES COLLABORATEURS DANS LEURS MODES DE DÉPLACEMENTS

Afin d'accompagner au mieux les collaborateurs dans le cadre de ce plan d'actions, un espace dédié au sujet de la mobilité a été inauguré sur l'intranet de notre organisme. Celui-ci regroupe toutes les informations utiles à ce sujet (accès au plan de mobilité, articles sur la thématique, liens vers des sites utiles, etc.) et les animations proposées en interne dans ce cadre.

Des écrans tactiles ont également été installés au siège de la Cramif pour relayer en temps réel l'état du trafic RATP/SNCF et routiers en Île-de-France et permettre aux collaborateurs de rechercher un itinéraire pour organiser au mieux leurs trajets. Différents événements ont été organisés afin de promouvoir la marche comme un mode de transport alternatif permettant de se maintenir en forme comme des balades urbaines à la découverte du patrimoine du 19^{ème} arrondissement. Enfin, près d'une vingtaine de salariés ont bénéficié d'une formation à l'éco-conduite.



Retrouvez toutes les **actualités RH** sur le site [cramif.fr](https://www.cramif.fr)



*Sécurité et confidentialité
sont au cœur de la relation
avec nos publics*

LA PROTECTION DES DONNÉES

La Cramif, qui collecte et traite de nombreuses données personnelles pour remplir sa mission d'intérêt général, place la confidentialité et la sécurité des informations au cœur de la relation qu'elle établit avec ses publics. Afin de s'adapter aux nouveaux usages du numérique et renforcer la protection des données pour les individus, l'Union européenne s'est dotée depuis 2016 d'un nouveau cadre juridique en matière de protection des données personnelles : le règlement général sur la protection des données (RGPD).

Ce règlement impose de nouvelles obligations aux entreprises européennes en termes de recueil et traitement des données. Par exemple, il faut désormais qu'elles récoltent au préalable un consentement écrit, clair et explicite de l'internaute avant tout traitement de données personnelles. Le RGPD inclut aussi une reconnaissance d'un droit à l'oubli pour obtenir le retrait ou l'effacement de données personnelles en cas d'atteinte à la vie privée.

Pour cela, la Cramif a développé une culture du risque et mis en place des mesures organisationnelles et techniques destinées à protéger la vie privée de ses publics.

Depuis 2018, un délégué à la protection des données (DPO) a ainsi été désigné en interne. Coordinateur de la stratégie de la Cramif dans ce domaine, il est également le garant d'une information claire et accessible à tous. Dans le cadre du RGPD, il doit en particulier tenir un registre qui recense l'ensemble des traitements de données personnelles qui sont opérés et s'assurer de la conformité de ceux-ci au règlement européen. Suivant les recommandations de la CNIL, notre expert l'enrichit de mentions complémentaires afin d'en faire un outil de communication et de pilotage de la conformité. Ce document, qui détaillait fin 2019 une centaine de traitements, est consultable sur le site cramif.fr. La Cramif a obtenu le label Gouvernance RGPD décerné par la CNIL, indicateur de confiance et du haut niveau de protection des données réalisé par l'organisme. Le DPO travaille par ailleurs en étroite collaboration avec les équipes informatiques de la Cramif afin de mettre en œuvre une véritable politique de protection des systèmes d'information (PSSI) structurante pour la digitalisation en cours dans notre organisme.

+de **100**
traitements de données
personnelles

PERS- PEC- TIVES POUR 2020

Déploiement du télétravail

Une campagne de déploiement du télétravail sera menée. Plus de 100 salariés pourront ainsi bénéficier du dispositif de télétravail régulier en sus des modalités de souplesse organisationnelle proposées aux managers et cadres techniques.

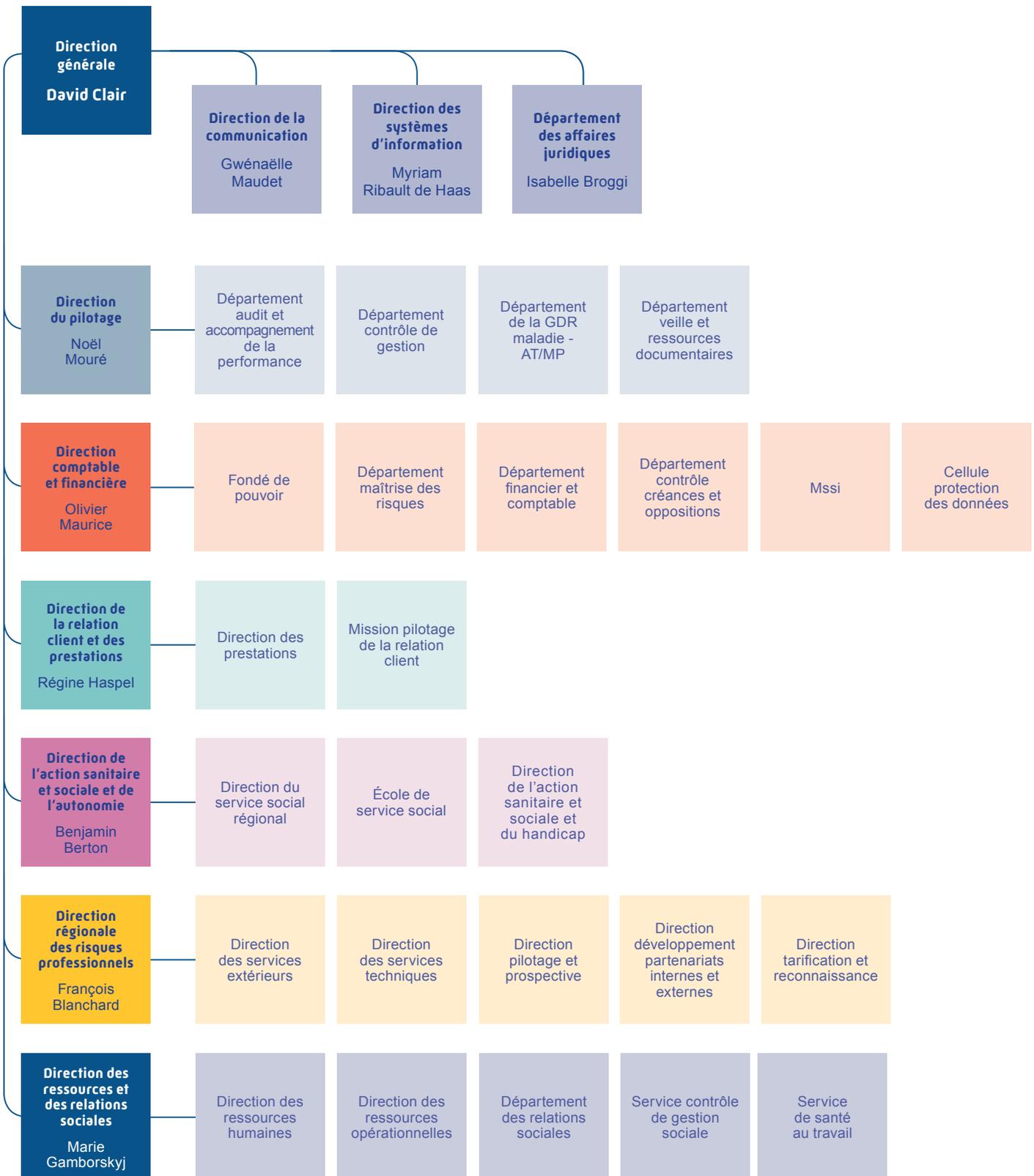
Mise en place d'un programme d'immersion « Vis ma Vie »

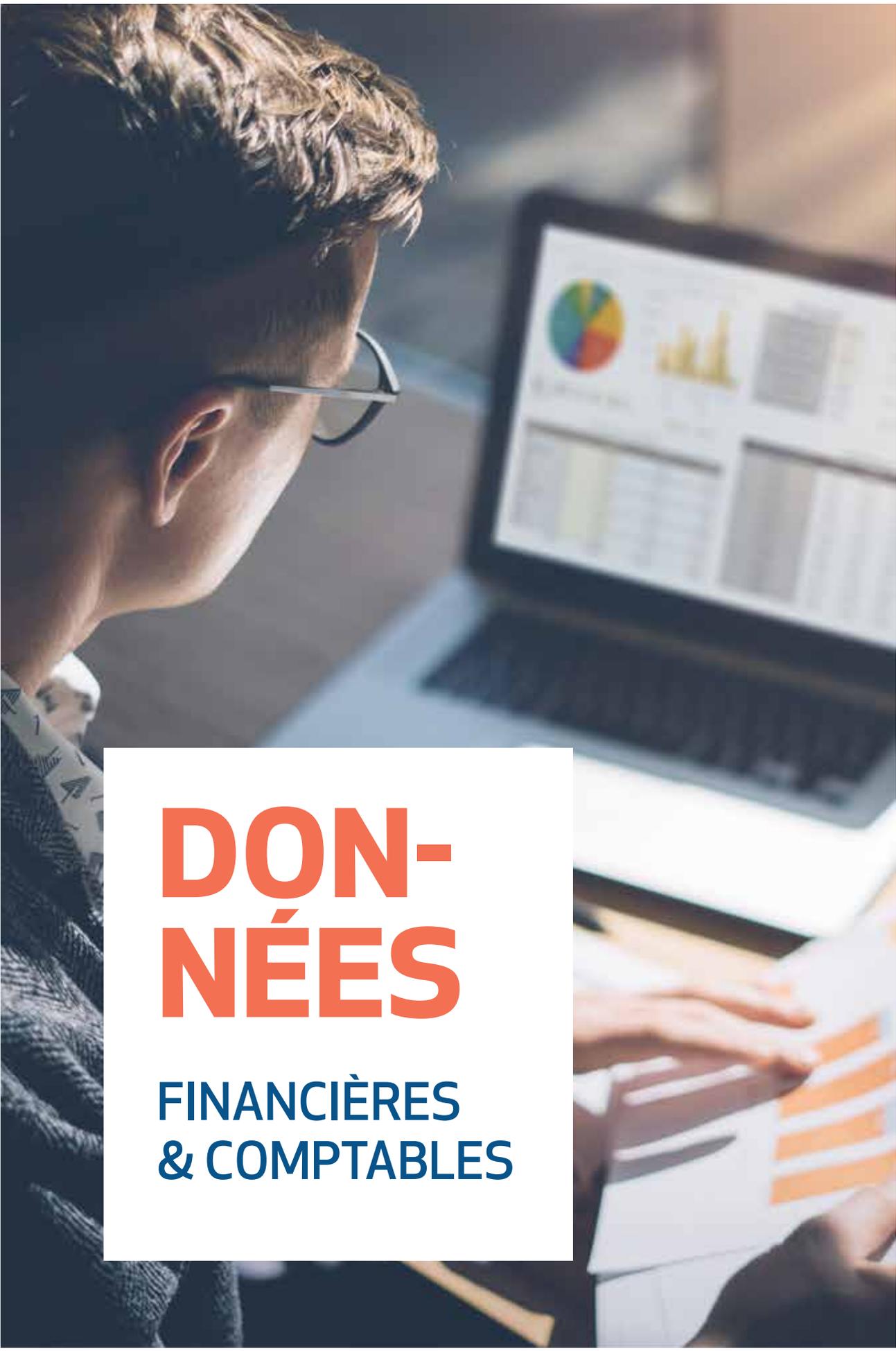
« Vis ma vie » est une expérience qui a pour objectif de permettre à un collaborateur de découvrir un environnement professionnel grâce à une immersion temporaire dans le quotidien d'un autre salarié.

Déploiement d'actions de prévention de santé publique

Des actions de prévention santé visant à limiter et éviter l'apparition, le développement ou l'aggravation de maladies auprès des collaborateurs seront menées. Elles porteront sur tout ou partie de la population, ses comportements (prévention du tabagisme, etc.) et son environnement (préservation de la qualité de l'air, etc.).

ORGANIGRAMME





DON- NÉES

FINANCIÈRES
& COMPTABLES



OLIVIER MAURICE, DIRECTEUR COMPTABLE ET FINANCIER

L'exercice 2019 a tout d'abord été marqué par la mise en place de nouveaux dispositifs fiscaux importants et structurants pour le versement des prestations auprès de nos publics : le prélèvement à la source et l'instauration d'un taux de CSG médian.

Nous nous sommes également mobilisés pour continuer à améliorer la qualité de notre accompagnement auprès de nos publics. À ce titre, nous avons mis en place un service de paiement en ligne des créances, ce qui permet aux assurés de régler leurs trop-perçus de manière fiable et rapide. Nous avons également poursuivi nos efforts en matière de maîtrise des risques, ce qui a permis une nouvelle fois de garantir la

fiabilité des paiements des prestations : pensions d'invalidité, allocation amiante et calculs des taux de cotisation maladie et accident du travail notifiés aux entreprises.

Il est à souligner que les dépenses de fonctionnement de l'organisme ont été réduites en 2019 grâce à la poursuite des efforts de gestion engagés. Ces efforts de gestion s'établissent à 6 millions d'euros, ce qui représente une baisse de 4,4 % de nos dépenses de fonctionnement.

Enfin, et grâce à la rigueur de cette gestion, et pour la deuxième année consécutive, les comptes de la Cramif ont été validés sans restriction par la caisse nationale, qui a notamment fourni un score de validation de 100 %.

” Nos efforts en matière de maîtrise des risques [...] nous ont permis de garantir la fiabilité du paiement des prestations

BILAN AU 31 DÉCEMBRE 2019

TOUTES BRANCHES

ACTIF	EXERCICE N			EXERCICE N-1
	BRUT	AMORT. & DÉPREC.	NET	NET
ACTIF IMMOBILISÉ				
- Immobilisations incorporelles				
- Concessions et droit similaire, brevets, licences, marques, procédés, logiciels, droits et valeurs similaires (205)	3 685 888,61	2 863 489,07	822 399,54	1 068 528,78
- Diverses autres immobilisations incorporelles (201, 203, 206, 208, 232, 237)	584 958,00		584 958,00	590 966,40
- Immobilisations corporelles				
- Terrains (211)	1 108 047,54		1 108 047,54	2 040 672,29
- Agencements, aménagements de terrains (212)				
- Constructions (213)	78 318 904,71	69 149 535,59	9 169 369,12	22 975 086,06
- Diverses autres immobilisations corporelles (214, 218)	15 080 569,36	12 165 797,89	2 914 771,47	3 642 084,38
- Installations techniques, matériels et outillage industriels (215)	5 087 836,94	3 786 381,20	1 301 455,74	1 237 022,56
- Immobilisations mises en concession (22)				
- Immobilisations corporelles en cours (231)				
- Avances et acomptes versés sur immobilisations corporelles (238)	10 883 009,51		10 883 009,51	4 668 125,15
- Immobilisations mises à disposition (24)				
- Immobilisations financières				
- Créances entre organismes de Sécurité sociale (265)	617 848,77		617 848,77	617 470,10
- Prêts (274)	25 821 475,41	72 712,90	25 748 762,51	30 605 370,12
- Dépôts et cautionnements versés (275)	105 729,82	1 773,00	103 956,82	105 079,82
- Autres créances immobilisées (276)	1 083 907,21		1 083 907,21	761 668,16
Total actif immobilisé	142 378 175,88	88 039 689,65	54 338 486,23	68 312 073,82
ACTIF CIRCULANT				
- Stocks et en-cours (3)	7 441,81		7 441,81	8 722,057
- Fournisseurs, intermédiaire soc. et prest. débiteurs (409)	9 452 096,53	2 979 768,06	6 472 328,47	6 021 156,47
- Créances d'exploitation				
- Clients cotisants et comptes rattachés (41 sauf 419)	667 964,60	40 471,81	627 492,79	586 469,90
- Personnel et comptes rattachés (42X)	244 504,99		244 504,99	186 961,92
- Sécurité sociale et autres organismes sociaux (43X)	1 123 786,29		1 123 786,29	634 889,71
- Entités publiques (44X)				
- Organismes et autres régimes de Sécurité sociale (45X)	117 511 772,04		117 511 772,04	116 344 298,96
- Débiteurs divers (46X)	522 581,56		522 581,56	1 544 805,67
- Comptes transitoires ou d'attente (47X)	7 239,45		7 239,45	14 520,00
- Charges constatées d'avances (486)	815 001,34		815 001,34	832 209,18
- Disponibilités				
- Banques, établissements financiers et assimilés (5X)	14 825,89		14 825,89	14 762,50
Total actif circulant	130 367 214,50	3 020 239,87	127 346 974,63	126 188 796,36
TOTAL ACTIF	272 745 390,38	91 059 929,52	181 685 460,86	194 500 870,18

BILAN AU 31 DÉCEMBRE 2019

TOUTES BRANCHES

PASSIF	EXERCICE N AVANT AFFECTATION	EXERCICE N-1 AVANT AFFECTATION	EXERCICE N APRÈS AFFECTATION	EXERCICE N-1 APRÈS AFFECTATION
CAPITAUX PROPRES				
- Dotation - Apport (102)				
- Biens remis en pleine propriété aux organismes (103)				
- Écarts de réévaluation (105)				
- Réserves (106)	31 832 225,85	50 614 030,71	31 832 225,85	50 614 030,71
- Report à nouveau (solde crédit ou débit) (11)				
- Résultat de l'exercice (excédent/perte) (12)				
- Subventions d'investissement (13)	68 831,85	77 795,84	68 831,85	77 795,84
- Provisions réglementées (14)				
Total capitaux propres	31 901 057,70	50 691 826,55	31 901 057,70	50 691 826,55
PROVISIONS				
- Provisions pour risques (gestion courante) (151)	255 692,80	529 862,80	255 692,80	529 862,80
- Provisions pour risques (gestion technique) (152)	9 136 761,05	9 414 832,91	9 136 761,05	9 414 832,91
- Provisions pour impôts (155)				
- Provisions pour charges à répartir sur plusieurs exercices (157)				
- Autres provisions pour charges (158)	4 526 141,94	4 204 269,26	4 526 141,94	4 204 269,26
Total provisions pour risques et charges	13 918 595,79	14 148 964,97	13 918 595,79	14 148 964,97
DETTES FINANCIÈRES				
- Emprunts auprès des établissements de crédit (164)				
- Dépôts et cautionnements reçus (165)				
- Emprunts et dettes assorties de conditions particulières (167)				
- Autres emprunts et dettes assimilées (168)				
- Dettes entre organismes de Sécurité sociale (17)	19 012 110,79	15 936 665,07	19 012 110,79	15 936 665,07
Total des dettes financières	19 012 110,79	15 936 665,07	19 012 110,79	15 936 665,07
AUTRES DETTES				
- Clients et cotisants créditeurs (419)	28 918,61	16 606,37	28 918,61	16 606,37
- Fournisseurs de biens, prestataires de service et comptes rattachés (401, 4081, 40881)	3 076 362,74	3 177 839,98	3 076 362,74	3 177 839,98
- Fournisseurs d'immobilisations et comptes rattachés (404, 4084, 40884)	1 230 073,77	1 600 424,52	1 230 073,77	1 600 424,52
- Prestataires - versements directs aux assurés et allocataires (406, 4086)	32 771,40	25 554,15	32 771,40	25 554,15
- Prestataires - versements à des tiers (407, 4087)				
- Personnel et comptes rattachés (42X)	9 933 205,26	9 607 176,72	9 933 205,26	9 607 176,72
- Sécurité sociale et autres organismes sociaux (43X)	8 843 292,73	9 226 117,51	8 843 292,73	9 226 117,51
- Entités publiques (44X)	2 170 872,92	1 816 536,42	2 170 872,92	1 816 536,42
- Organismes et autres régimes de Sécurité sociale (45X)	18 054 095,16	17 910 023,71	18 054 095,16	17 910 023,71
- Crédoeurs divers (46X)	73 210 226,14	70 147 835,61	73 210 226,14	70 147 835,61
- Comptes transitoires ou d'attente (47X)	218 850,40	117 468,60	218 850,40	117 468,60
- Produits constatés d'avance (487)	55 027,45	77 830,00	55 027,45	77 830,00
- Disponibilités				
Total autres dettes	116 853 696,58	113 723 413,59	116 853 696,58	113 723 413,59
TOTAL PASSIF	181 685 460,86	194 500 870,18	181 685 460,86	194 500 870,18

COMPTE DE RÉSULTAT AU 31 DÉCEMBRE 2019

TOUTES BRANCHES

CHARGES	EXERCICE N	EXERCICE N-1
CHARGES DE GESTION TECHNIQUE (I)		
- Prestations sociales (656)	959 749 506,76	937 232 857,54
<i>Prestations légales (6561)</i>	851 844 792,07	819 763 290,87
<i>Prestations extra-légales : Action Sanitaire et Sociale (6562)</i>	2 199 657,40	1 790 416,95
<i>Actions de prévention (6563)</i>	6 124 348,40	5 583 052,68
<i>Autres prestations (6568)</i>	99 580 708,89	110 096 097,04
- Charges techniques (657)		
<i>Transfert entre organismes de S.S et assimilés (6571)</i>		
<i>Autres charges techniques (6572)</i>		
- Diverses charges techniques (658)	375 998,01	3 946 689,46
- Dotations aux amort. et prov. pour charges de gestion technique (681x)	9 215 278,98	9 778 519,87
<i>Dotations aux provisions pour charges techniques (6814)</i>	9 136 761,05	9 414 832,91
<i>Dotations pour dépréciations des actifs circulants (6817)</i>	78 517,93	363 686,96
Total charges de gestion technique (I)	969 340 783,75	950 958 066,87
CHARGES DE GESTION COURANTE (II)		
- Achats (60)*	2 008 534,00	1 818 936,67
- Autres charges externes (61, 62)	11 393 873,38	11 941 821,51
- Impôts, taxes et versements assimilés (63)	12 464 349,85	13 012 786,46
- Charges de personnel (64)	100 292 261,07	105 645 171,06
<i>Salaires et traitements (641, 642, 644)</i>	69 284 919,51	71 263 572,14
<i>Charges sociales (645, 647, 648)</i>	31 007 341,56	34 381 598,92
- Diverses charges de gestion courante (651, 653, 654)	151 668,97	125 901,88
- Autres charges de gestion courante (655)	6 723,23	3 530,40
<i>Divers transferts de gestion courante (6554)</i>	6 723,23	3 530,40
- Dotations aux amort. et prov. pour charges de gestion courante (681x)	7 209 087,87	7 189 522,21
Total charges de gestion courante (II)	133 526 498,37	139 737 670,19
CHARGES FINANCIÈRES (III)		
- Charges financières sur opérations de gestion courante et techn. (661,666)	70,43	676,43
- Charges nettes sur cessions de V.M.P (667)		
- Autres charges financières (668, 686)	1 393,00	380,00
Total charges financières (III)	1 463,43	1 056,43
CHARGES EXCEPTIONNELLES (IV)		
- Charges exceptionnelles sur opérations de gestion courante (671)	64 044,50	67 538,08
- Charges exceptionnelles sur opérations techniques (674)		19,00
- Valeurs comptables des éléments d'actif cédés (675)	14 834 843,57	7,06
- Autres charges exceptionnelles (678)	130 765,24	414 694,07
- Dotations aux amortissements et provisions (687)	621,03	579,30
Total charges exceptionnelles (IV)	15 030 274,34	482 837,51
IMPÔTS SUR LES BÉNÉFICES ET ASSIMILÉS (V)		
Total impôts sur les bénéfices et assimilés (69) (V)		
TOTAL DES CHARGES (VI=I+II+III+IV+V)	1 117 899 019,89	1 091 179 631,00
RÉSULTAT NET DE L'EXERCICE EXCÉDENTAIRE (XII=XI-VI)		
TOTAL GÉNÉRAL (XIII=VI+XII)	1 117 899 019,89	1 091 179 631,00

* Dont variation de stocks (603)

COMPTE DE RÉSULTAT AU 31 DÉCEMBRE 2019

TOUTES BRANCHES

PRODUITS	EXERCICE N	EXERCICE N-1
PRODUITS DE GESTION TECHNIQUE (VII)		
- Produits techniques (757)		
<i>Transferts entre org S.S.& ASSIMILES (7571)</i>		
<i>Contributions diverses (7578)</i>		
- Divers produits techniques (758)	952 591 347,36	920 497 863,64
<i>Dotations de gestion technique (7581)</i>	952 348 905,10	906 455 273,49
<i>Recours contre tiers (7584)</i>		13 620 346,18
<i>Produits techniques pour annulation ODP des exercices antérieurs (7585)</i>	30 984,38	31 209,27
<i>Prestations indues à récupérer (7586)</i>		
<i>Divers autres produits de gestion technique (7588)</i>	211 457,88	391 034,70
- Reprises sur amortissements et provisions - Gestion technique (781x)	9 621 255,05	25 395 012,31
<i>Reprises sur provisions pour charges techniques (7814)</i>	9 414 832,91	8 920 479,68
<i>Reprises sur dépréciations des actifs circulants (7817)</i>	206 422,14	16 474 532,63
Total produits de gestion technique (VII)	962 212 602,41	945 892 875,95
PRODUITS DE GESTION COURANTE (VIII)		
- Vente de produits et prestations de services (701 à 708)	8 095 435,49	8 586 756,66
- Production stockée (713)		
- Production immobilisée (72)		176 026,00
- Subventions d'exploitation (74)	443 095,00	582 296,69
- Divers produits de gestion courante (751 à 752)		
- Autres produits de gestion courante (755)	144 604 267,84	131 757 897,23
- Reprises sur amortissements et provisions - Gestion courante (781x, 791)	1 621 296,65	3 757 272,52
Total produits de gestion courante (VIII)	154 764 094,98	144 860 249,10
PRODUITS FINANCIERS (IX)		
- Produits financiers sur opérations de gestion courante et technique (76x)	252,91	214,09
- Autres produits financiers et transferts de charges fin. (768, 786, 796)	1 268,33	1 543,26
Total produits financiers (IX)	1 521,24	1 757,35
PRODUITS EXCEPTIONNELS (X)		
- Produits exceptionnels sur opérations de gestion courante (771)	775 935,02	358 496,99
- Produits exceptionnels sur opérations techniques (774)	84 246,05	48 595,68
- Produits exceptionnels sur opérations en capital (775 à 778)	20 728,59	17 655,93
- Reprises sur dépréciations et provisions, transferts de chges except. (787, 797)	39 891,60	
Total produits exceptionnels (X)	920 801,26	424 748,60
TOTAL DES PRODUITS (XI=VII+VIII+IX+X)	1 117 899 019,89	1 091 179 631,00
RÉSULTAT NET DE L'EXERCICE DÉFICITAIRE (XII=XI-VI)		
TOTAL GÉNÉRAL (XIII=VI+XII)	1 117 899 019,89	1 091 179 631,00

GLOSSAIRE

A

- Acaata** Allocation de cessation anticipées d'activité des travailleurs de l'amiante
AFS Aide financière simplifiée
AT/MP Accident du travail / maladie professionnelle

B

- BTP** Bâtiment et travaux publics

C

- C2P** Compte professionnel de prévention
Clic Centre local d'information et de coordination
Caf Caisse d'allocations familiales
Carsat Caisse d'assurance retraite et de santé au travail
CMS Centre médical Stalingrad
Cnaf Caisse nationale des allocations familiales
Cnam Caisse nationale d'assurance maladie
Cnav Caisse nationale d'assurance vieillesse
CNO Convention nationale d'objectifs
CNIL Commission nationale informatique et libertés
Cog Convention d'objectifs et de gestion
CPAM Caisse primaire d'assurance maladie
CPG Contrat pluriannuel de gestion
Cramif Caisse régionale d'assurance maladie d'Île-de-France
CRAT-MP Commission régionale des AT/MP
CRC2P Commission réclamation compte professionnel de prévention
CTR Comité technique régional

D

- DCGDR** Direction de coordination de gestion du risque d'Île-de-France
DEASS Diplôme d'Etat d'assistant de service social
DPO Délégué à la protection des données
DRSM Direction régionale du service médical
DTE Documentation technique pour les entreprises

E

- Ehpad** Établissement d'hébergement des personnes âgées dépendantes
Escavie Espace conseil pour l'autonomie en milieu ordinaire de vie
ESS École de service social

F

- FNASS** Fonds national d'action sanitaire et social

I

Irfaf Institut régional de formation des allocations familiales

L

LPP Liste des produits et prestations

LPPR Liste des produits et prestations remboursables

M

M2A Maison des aînés et des aidants

MAS Mission d'accompagnement en santé

Moodle Modular object-oriented dynamic learning environment

P

PAT Pôle autonomie territorial

PDP Prévention de la désinsertion professionnelle

Pfidass Plateforme d'intervention départementale pour l'accès aux soins et à la santé

PME Petite ou moyenne entreprise

Prado Programme d'accompagnement au retour à domicile

PSSI Politique de protection des systèmes d'information

R

RGPD Règlement général sur la protection des données

S

SESAM Système électronique de saisie de l'Assurance Maladie

SSR Service social régional

SSTI Service de santé au travail interentreprise

T

TMS Troubles musculo-squelettiques

TPE Très petite entreprise

Directeur de la publication

David Clair
(Directeur général)

Responsable de la publication

Gwénaëlle Maudet
(Directeur de la communication)

Caisse régionale d'assurance maladie d'Ile-de-France

Direction de la communication

17-19 avenue de Flandre
75019 Paris

Iconographie

Cramif, iStock

Réalisation

Studio graphique Cramif

Impression

C2Print



**Caisse régionale
d'assurance maladie d'Île-de-France**

 17-19 av. de Flandre 75019 Paris

 01 40 05 32 64

 cramif.fr

 @Cramif

 LinkedIn