



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Caisse régionale
Île de France

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

LA QUALITÉ, UN ENGAGEMENT DURABLE



Édito	3
Gouvernance	4
Faits marquants	6
PROTÉGER	8
UNE AMBITION : AMÉLIORER L'ACCÈS AUX DROITS DES USAGERS	
Qualité et accès aux droits	10
Interview : une meilleure maîtrise de nos prestations	12
Reportage : plongée au cœur de l'espace d'accueil invalidité	14
PRENDRE SOIN	16
UN ENGAGEMENT : ACCOMPAGNER LES FRAGILITÉS LIÉES À LA SANTÉ	
Qualité et accompagnement des fragilités	18
Interview : le service social a gagné en visibilité	20
Reportage : le mot phare de nos actions, c'est utile !	22
PRÉVENIR	24
UNE AMBITION : FAIRE PROGRESSER LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL	
Qualité et santé et sécurité au travail	26
Interview : le compte professionnel de prévention	28
Reportage : comment le groupe ERI a réussi à réduire ses accidents	30
ACCOMPAGNER	32
UN ENJEU : EMBARQUER LES SALARIÉS DANS LA TRANSFORMATION	
Qualité et marque employeur	34
Interview : l'humain, notre source de valeur	36
Reportage : un projet qui réinsuffle les valeurs de l'Assurance Maladie	38
DONNÉES FINANCIÈRES ET COMPTABLES	40
Bilan au 31 décembre 2024	40
Compte de résultat au 31 décembre 2024	42

ÉDITO

DAVID CLAIR
Directeur général



Après la signature d'une nouvelle convention d'objectifs et de gestion (COG) entre l'État et la Caisse nationale d'Assurance

Maladie (Cnam) pour la branche Maladie, la Commission des accidents du travail et des maladies professionnelles (CAT/MP) et la Cnam ont signé avec l'État, en juillet 2024, la COG Risques professionnels pour la période 2023-2028. Traduites en contrats pluriannuels de gestion (CPG) ces COG constituent notre feuille de route.

2024 a par ailleurs marqué une étape importante dans notre transformation. Nous avons posé les fondations d'un projet qui portera durablement notre action : 100 % Qualité. Ce programme n'est pas un simple levier d'amélioration continue. Il est une ambition collective, un engagement profond à mieux servir nos publics tout en renforçant le sens et les conditions d'exercice des missions de nos équipes.

Dans un contexte d'attentes fortes autour du service public, nous avons choisi de faire de la qualité un pilier transversal. Elle irrigue nos processus, nos services, notre accompagnement, notre fonctionnement interne. Elle se décline au bénéfice des assurés, des professionnels de santé, des entreprises et, bien sûr, de nos collaborateurs.

Faire bien du premier coup n'est pas qu'un objectif opérationnel : c'est une exigence d'utilité sociale, d'attention à l'autre, d'impact positif.

Notre bilan 2024 est à la hauteur de cette ambition : des indicateurs de performance en progression, des dispositifs renforcés comme le déploiement de la subvention Prévention risques ergonomiques, des actions de terrain concrètes pour favoriser l'accès aux droits, l'autonomie et la santé au travail. Tout cela n'aurait pas été possible sans l'implication constante de nos équipes, que je tiens ici à saluer chaleureusement.

L'année a aussi été marquée par la montée en puissance de notre stratégie data, par l'essor du travail collaboratif et par notre engagement pour la transition écologique. Autant d'axes qui seront consolidés en 2025.

À travers ces actions, c'est notre mission d'intérêt général que nous affirmons : accessible, équitable, exigeante, et profondément humaine. Nous avançons avec la conviction que la qualité n'est pas une option, mais une promesse faite à chaque usager, chaque entreprise, chaque partenaire.

Je sais pouvoir compter sur les équipes de la Cramif pour continuer à la faire vivre, ensemble.



COMPOSITION

du conseil d'administration

Président
M. Reza Painchan

1^{er} Vice-président
M. Cédric Delayen

2^e Vice-président
M. Abderrafik Zaïgouche

1. ADMINISTRATEURS À VOIX DÉLIBÉRATIVE

REPRÉSENTANTS DES ASSURÉS SOCIAUX

	Titulaires	Suppléants
CFDT	M. AOUDJ Mourad M. GOMEZ Michel ¹	Poste à pourvoir Mme JRAY Saadia
CFE-CGC	Mme KEMPF Bettina ¹	M. GASMI Karim
CFTC	M. GALET Jérôme ¹	Mme BESSARD Christine
CGT	M. NAÏLI Hakim M. ZAÏGOUCHE Abderrafik ¹	Poste à pourvoir Mme CLÉRET Karine
FO	M. PAINCHAN Reza M. VILPASTEUR Vincent ¹	M. BONNET Marc M. ABRAHAM Teddy

REPRÉSENTANTS DES EMPLOYEURS

	Titulaires	Suppléants
CPME	M. DELAYEN Cédric ¹ M. PULLIAT Gérard	M. MACHARD Michaël M. BERDOUS Nasser
MEDEF	M. GODEFROY Hervé Mme GUILLOTIN Valérie Mme LALEAU Agnès ¹ M. LEMONNIER Érick M. TRÉMOUREUX Philippe	M. BLONDEL Bruno Poste à pourvoir Poste à pourvoir M. MEAUZÉ Nicolas Poste à pourvoir
U2P	M. GOJ Philippe ¹	Poste à pourvoir

REPRÉSENTANTS DE LA FÉDÉRATION NATIONALE DE LA MUTUALITÉ FRANÇAISE

Titulaire	Suppléant
M. RÉDY Stéphane ¹	M. LICHON Pierre

PERSONNES QUALIFIÉES

Mme ECKERT Brigitte
M. FORGERON Stéphane
M. RAYMOND Nicolas
Mme SALAÛN Christine

2. ADMINISTRATEURS À VOIX CONSULTATIVE

REPRÉSENTANTS DES ASSOCIATIONS FAMILIALES

Titulaire	Suppléant
M. GAMBERT Hervé	Poste à pourvoir

REPRÉSENTANT DU CONSEIL DE LA PROTECTION SOCIALE DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

M. RANSON Gérard-Philippe

REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL COLLÈGE « CADRES »

Titulaire	Suppléant
Mme SOARES Isabelle	Poste à pourvoir

COLLÈGE « EMPLOYÉS »

Titulaires	Suppléants
Mme BOUALI Taous M. LE BONHOM Jean-Marc	Mme AMRI Sabah Mme BOULANGER Aline



CÉDRIC DELAYEN
1^{er} Vice-président

ABDERRAFIK ZAÏGOUCHE
2^e Vice-président

LE MOT DE

REZA PAINCHAN

Président du conseil d'administration de la Cramif



La mise en œuvre des politiques sociales et de santé publique a été une nouvelle fois au cœur des délibérations du conseil d'administration et de ses commissions en 2024, avec le vote des budgets de la gestion administrative et de l'action sanitaire et sociale.

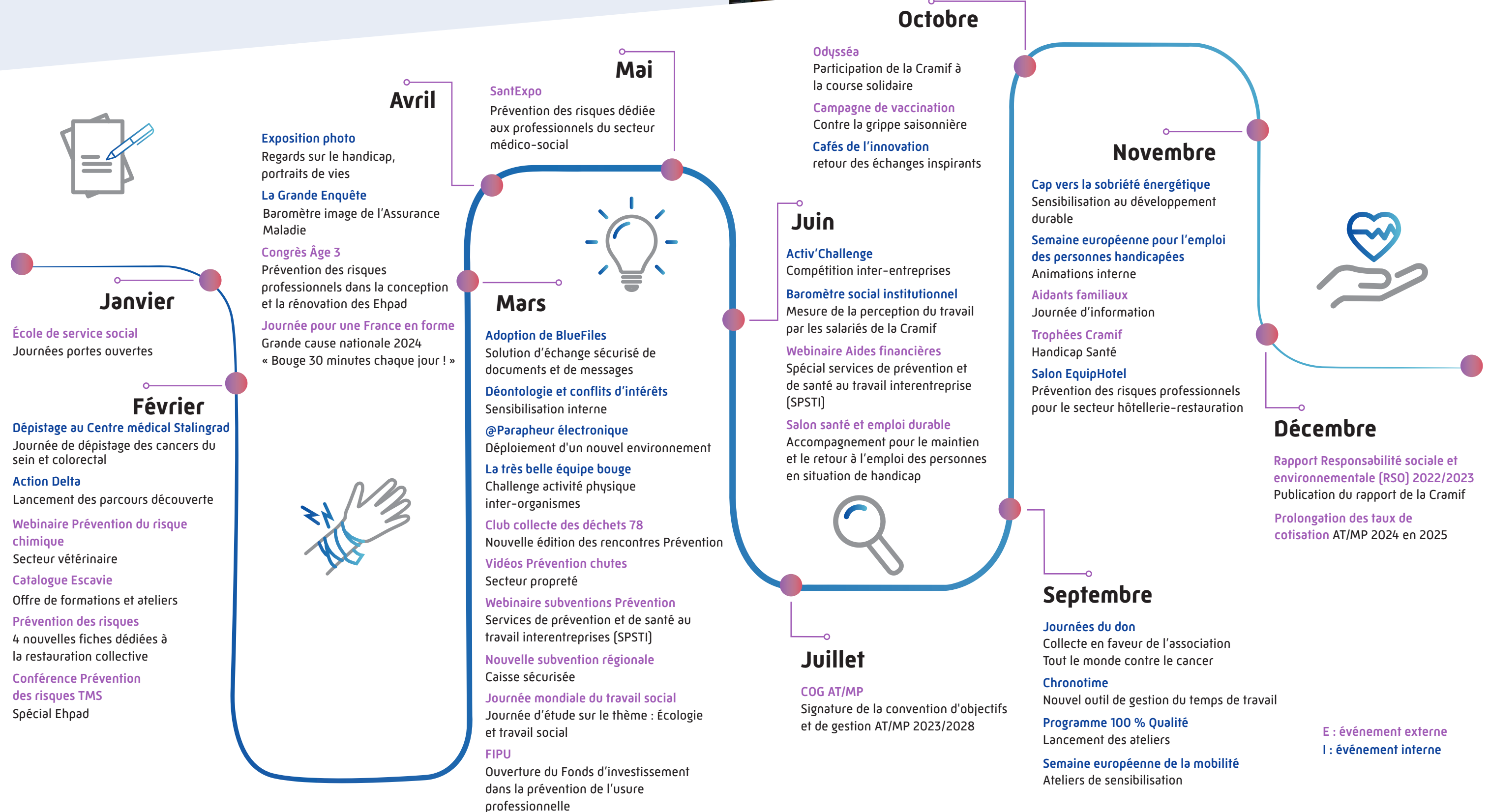
Parmi les faits marquants, l'approbation du contrat pluriannuel de gestion 2023-2028 de la branche accidents du travail/maladies professionnelles (AT/MP) par le conseil d'administration en décembre 2024 a constitué un moment clé. Structuré autour de quatre axes stratégiques, le contrat pluriannuel de gestion (CPG) a pour objectif de renforcer la prévention des risques professionnels en déployant des programmes nationaux ciblés pour réduire les risques, d'améliorer l'accès aux droits et l'accompagnement des assurés en développant notamment l'usage du compte professionnel de prévention (C2P), d'optimiser les services aux entreprises en renforçant l'écoute et les relations de proximité pour garantir des services personnalisés et accessibles, et enfin d'assurer la qualité et la durabilité des services en maintenant l'équilibre

financier de la branche et la fiabilité de sa gestion. Dans ce contexte d'initiatives majeures, 2024 a également été marquée par une manifestation internationale d'envergure : les Jeux olympiques et paralympiques de Paris. Outre les exploits sportifs et les nombreuses médailles, cet événement s'est distingué par son organisation exemplaire. Impliquée dans la prévention des risques professionnels et la sécurité des travailleurs, la Cramif peut se féliciter d'avoir collaboré étroitement avec les acteurs du secteur du BTP et des services pour garantir des mesures de prévention rigoureuses sur les sites olympiques, tels que le village, le centre des médias ou les piscines.

Ainsi, aux côtés de la direction et des équipes de la Cramif, les membres du conseil d'administration ont accompagné l'engagement de la caisse à répondre aux besoins des assurés tout en s'adaptant aux défis sociaux et sanitaires de demain.



FAITS MARQUANTS 2024



UNE AMBITION

Améliorer l'accès aux droits des usagers

89 %

TAUX DE SATISFACTION EXPRIMÉ
PAR LES ASSURÉS

108 118

BÉNÉFICIAIRES DE LA PENSION
INVALIDITÉ

4 983

BÉNÉFICIAIRES DE L'ALLOCATION
AMIANTE

Face à la dématérialisation et à la complexité de l'accès aux droits, la Cramif met l'accent sur l'information des assurés et la simplification des échanges. Un impératif pour ne pas fragiliser davantage les usagers.

UN PUBLIC EN ATTENTE DE FIABILITÉ

La Cramif accompagne plus de 100 000 assurés en situation d'invalidité et près de 5 000 bénéficiaires de l'allocation amiante. Un public fragile, qui doit pouvoir compter sur des procédures fiables à toutes les étapes de son parcours, de l'ouverture des droits au passage à la retraite - et ce, malgré les évolutions réglementaires. L'objectif : aucune rupture dans le versement des prestations. « Notre ambition est claire : améliorer l'accès aux droits des assurés », résume David Clair, directeur général de la Cramif. En matière d'invalidité, l'année 2024 a été celle du retour à la normale après une succession de changements dans le calcul des pensions (notamment les règles de cumul pension/revenus d'activité) et la dématérialisation de la déclaration de ressources.

AMÉLIORATION DES DÉLAIS POUR LES ALLOCATAIRES DE L'AMIANTE

Depuis 1999, les salariés et anciens salariés exposés à l'amiante bénéficient d'une retraite anticipée concrétisée, jusqu'à la retraite, par le versement de l'allocation de cessation d'activité des travailleurs de l'amiante (Acaata). Elle prend fin lorsque les salariés concernés remplissent les conditions pour une pension de retraite à taux plein. La reprise de l'activité de la Carsat Normandie par la Cramif en 2021 s'est traduite par un doublement du volume d'allocataires gérés, difficile à absorber malgré les recrutements réalisés. « Le fait marquant de l'année 2024 est le rétablissement d'une meilleure qualité de service. Nous respectons désormais notre engagement d'un traitement dans les deux mois après la demande », note Régine Haspel, directrice adjointe, à la direction de la relation clients et des prestations.

UN DIALOGUE CONSTRUCTIF AVEC LES ASSOCIATIONS

La Cramif s'est rapprochée des associations représentant les victimes de l'amiante, notamment l'Andeva, la Cavam et de la CGT Dockers. « Ces rencontres régulières sont l'occasion de faire le point sur les mesures prises par nos services, d'écouter les besoins et de régler les cas particuliers complexes »,



observe Marion Maudry, sous-directrice des prestations, à la direction de la relation clients et des prestations. Parmi les mesures correctives, la Cramif a notamment réalisé un important travail de simplification des courriers destinés aux allocataires.

« Ces derniers dataient un peu et étaient à l'origine de difficultés, générant une mauvaise compréhension du dispositif. Nous les avons clarifiés en supprimant notamment tout ce qui relevait du jargon juridique » détaille Régine Haspel. Cinq courriers ont été réécrits en 2024, l'ensemble de la bibliothèque de courriers devant être refondue en 2025. Selon Marion Maudry, « le questionnaire d'évaluation mis en place auprès des allocataires montre une nette amélioration : aujourd'hui, il y a une meilleure compréhension de ces documents. »



+ 998 432 560 €

VÉRÉS AU TITRE DE LA PENSION INVALIDITÉ

+ 160 151 000 €

VÉRÉS AU TITRE DE L'ALLOCATION AMIANTE



FOURNISSEURS D'APPAREILLAGE

La direction de la relation clients et des prestations prend également en charge la facturation des fournisseurs d'appareillage agrémentés. « Tous les indicateurs sont au vert du point de vue des délais de traitement, de la qualité globale et de la satisfaction des fournisseurs », se réjouit Régine Haspel. Les résultats sont également conformes aux objectifs donnés pour la transmission directe des facturations via SESAM-vitale ou par d'autres modes de transmission sécurisés, soit 98 % des facturations.

Depuis 2024, la Cramif propose aux fournisseurs d'appareillage un accueil sur rendez-vous. Autre nouveauté, l'envoi depuis janvier 2024 d'une newsletter à ces fournisseurs. « Envoyée tous les quatre mois, cette lettre est rédigée à plusieurs mains par nos différents services et fait le point sur l'actualité réglementaire, la tenue des instances conventionnelles, sur nos services ou sur des outils informatiques », précise Régine Haspel.

QUALITÉ & ACCÈS aux droits



DEUX ATELIERS 100 % QUALITÉ CONSACRÉS À L'AMIANTE ET À L'INVALIDITÉ

Dans le cadre du programme 100 % Qualité, lancé en 2024, deux ateliers transversaux ont été créés pour les processus invalidité et amiante. « *Nous passons en revue nos procédures pour les faire progresser, de la façon la plus large possible, en associant tous les métiers concernés* », éclaire Régine Haspel. Avec comme objectif de répondre à la demande de l'usager du premier coup, pour améliorer sa satisfaction, tout en évitant un nouveau traitement ultérieur. « *La qualité, c'est du temps gagné pour les services et c'est entrer dans un cercle vertueux.* »

Cette bataille de la qualité passe notamment par des efforts accrus en matière de formation des collaborateurs. « *Ces dernières années, nous avons été confrontés à un départ massif de techniciens chevronnés et nous avons dû recruter des jeunes qui ont besoin d'accompagnement. Nous avons renforcé le dispositif de transmission des savoirs pour garantir leur montée en compétences* », explique Karima Ait Aissa, responsable adjointe du département prestations invalidité.



KARIMA AIT AISSA
Responsable adjointe du
département prestations invalidité



JÉRÉMY LE PAVEC
Responsable adjoint
en charge de l'accueil physique

LA QUALITÉ, VUE ET INCARNÉE PAR LES COLLABORATEURS

Karima Ait Aissa - responsable adjointe du département prestations invalidité : La qualité est indissociable de la mission de service public et elle est présente dans nos missions de tous les jours. Nous nous adressons à un public fragile qui a besoin d'un accompagnement renforcé et d'une réelle bienveillance. Les trois dernières années ont été particulièrement éprouvantes pour le service invalidité, en raison de plusieurs changements législatifs. Pour limiter les impacts négatifs sur les bénéficiaires, nous avons redoublé d'efforts pour améliorer la communication et l'accompagnement.

Vincent Dognon - responsable adjoint du pôle relation client prestations : La qualité est une pierre angulaire. Elle implique plus de temps consacré à l'amélioration des compétences. Tout nouvel embauché bénéficie d'un temps de formation de deux à trois semaines avec l'encadrement pour bien assimiler la partie législation, ainsi que les consignes et un accompagnement par un référent pour acquérir plus rapidement les bonnes pratiques.

Jérémy Le Pavec - responsable adjoint en charge de l'accueil physique : Dans l'accueil, il faut avoir une posture empathique, de la bienveillance et être à l'écoute des publics. La qualité de l'accueil est primordiale. Nous assurons un pré-accueil de l'assuré pour calibrer sa demande, et si cela nécessite un peu plus de temps, il est redirigé soit en îlot pour être reçu par un conseiller ou vers les bornes numériques. Si l'assuré a un rendez-vous, un conseiller le reçoit directement.

Grégory Lefay - conseiller de direction de la relation client et des prestations : Pour moi, la qualité c'est faire juste et bien dès la première fois, mais l'on a toujours des progrès à faire ! Pour les allocataires de l'amiante, nous avons travaillé sur un projet qui visait à améliorer nos échanges avec les Carsat. L'objectif était de faire en sorte que chacun ait la bonne information concernant la date de retraite à taux plein, qui est le point de bascule entre l'allocation amiante et la retraite. Pour l'allocataire, cela change tout. Six mois avant cette échéance, on lui envoie un courrier pour qu'il accomplisse les démarches, ce qui limite le risque de rupture dans le paiement des allocations.



VINCENT DOGNON
Responsable adjoint du
pôle relation client prestations



GRÉGORY LEFAY
Conseiller de direction
de la relation client et des prestations

UNE MEILLEURE MAÎTRISE DE NOS prestations après les défis passés



Quels sont les faits marquants de l'année écoulée ?

RH : Nous avons retrouvé la bonne maîtrise des prestations invalidité et amiante, après une période de fortes turbulences. Ces difficultés, en ce qui concerne l'invalidité, découlaient de deux phénomènes : les nouvelles conditions de cumul de la pension d'invalidité avec des revenus d'activité et la mise en place de la déclaration de ressources dématérialisée.

Quels dispositifs avez-vous mis en place pour accompagner les assurés ?

RH : Nous avons proposé des webinaires de présentation, le succès est au rendez-vous : un invité sur quatre s'est connecté. Et grâce au replay, environ 30 % d'entre eux y ont accès. Ces webinaires répondent donc à une véritable attente, et nous touchons ainsi un public beaucoup plus large qu'avec une réunion physique. C'est devenu un élément clé de notre accompagnement.

RÉGINE HASPEL

Directrice adjointe de la relation client et des prestations

MARION MAUDRY

Sous-directrice des prestations

MM : La législation de l'invalidité est extrêmement compliquée et le public qui en bénéficie nécessite d'être accompagné. Depuis la crise sanitaire, nous avons commencé à organiser des webinaires et nous avons accéléré leur rythme de diffusion. Nous avons désormais un webinaire généraliste « Entrée en invalidité », et des webinaires thématiques, en fonction des besoins.

Quelles ont été les conséquences de ces changements ?

RH : Les évolutions réglementaires récentes et le déploiement de la déclaration de ressources ont changé les habitudes de nos assurés en ligne. Auparavant, les usagers faisaient cette déclaration sur papier. Pour les conditions de cumul, beaucoup d'éléments ont changé, notamment les périodes de référence de leurs ressources...

Une partie des invalides en situation d'emploi ont certes gagné avec cette réforme, mais cela induit une complexité accrue d'un point de vue administratif.

MM : En conséquence, les assurés nous ont davantage sollicités et nous avons dû gérer plus de réclamations et de trop-perçus... Durant l'année 2024, nous avons consacré beaucoup d'efforts pour venir à bout des régularisations. Nous avons notamment téléphoné aux assurés en situation de trop-perçu pour trouver des solutions avec eux.



PLONGÉE AU CŒUR DE L'ESPACE D'ACCUEIL des usagers invalides

Chaque jour, entre 160 et 180 personnes sont accueillies à l'espace invalidité situé avenue de Flandre dans le 19^e arrondissement. Ce lieu joue un rôle essentiel en recréant du lien humain dans un contexte de dématérialisation croissante des démarches, tout en apportant un accompagnement précieux face à la complexité de certaines démarches.



En cette matinée d'avril, le soleil fuse généreusement à travers les baies vitrées et darde ses rayons sur deux rangées de bonsaïs. « Quand il nous a fallu changer le décor, il y a quelques années, j'avais le choix entre une luxuriante forêt amazonienne et cette végétation « zen », se souvient Dominique Antonin, responsable du pôle relation clients-prestations. Je n'ai pas hésité une seconde ! C'était exactement l'esprit de cet espace : un lieu où les usagers puissent trouver en toute sérénité une réponse à leurs difficultés, leurs interrogations et leurs inquiétudes. »

Au-delà de cette atmosphère apaisante, l'espace a été pensé pour fluidifier et humaniser le parcours des usagers. Dès l'entrée, un premier accueil oriente les visiteurs selon leurs besoins. Un espace en libre-service leur permet d'effectuer des démarches en toute autonomie, tandis que des îlots d'échange favorisent les dialogues avec les conseillers. Des box de rendez-vous offrent la confidentialité nécessaire aux situations plus complexes. Tout, ici, concourt à un accueil chaleureux, personnalisé, efficace.



DOMINIQUE ANTONIN
Responsable du département
relation client et des prestations



DES ÉCRANS TACTILES EN LIBRE-SERVICE

À la vue d'Anne-Marie, l'une des conseillères, le visage d'Ismaël s'illumine. « Elle est formidable ! Toujours disponible, souriante et chaleureuse. Et pourtant, je connais la difficulté de ce métier. Je viens de terminer un contrat à l'accueil de France Travail, et je sais combien c'est dur d'avoir affaire toute la journée à des personnes en situation de fragilité. Il faut être solide psychologiquement, empathique, tout en restant professionnel. C'est loin d'être facile », témoigne-t-il.

Ismaël est venu ce matin pour imprimer une attestation d'invalidité. « J'ai un ordinateur à la maison, mais mon imprimante ne fonctionne plus. Heureusement que l'on a la possibilité de venir ici pour régler les problèmes ».

Dans l'espace libre-service, des écrans tactiles permettent aux usagers d'effectuer des démarches simples. « Avant, nous avions des ordinateurs. Pour simplifier les choses, nous les avons remplacés par des écrans tactiles : les usagers sont de plus en plus habitués à les utiliser, par exemple dans les gares, pour acheter un billet », estime Dominique Antonin.

FAVORISER L'AUTONOMIE DES USAGERS

L'espace d'accueil s'est avéré précieux lors de la mise en place de la déclaration de ressources dématérialisée en 2022. « Ce changement a été compliqué pour les usagers qui avaient l'habitude de la faire sur papier », avance Jérémy Le Pavéc, responsable adjoint. L'espace libre-service est là pour leur permettre de réaliser ces démarches en autonomie. « Mais les conseillers sont prêts à intervenir si l'un des usagers semble avoir besoin d'un appui. Ils lui montrent comment faire et la fois d'après, il peut en général se débrouiller seul. » La présence des conseillers suffit à apaiser les plus réfractaires à l'informatique. « Nous sommes là pour dédramatiser les choses, pour rassurer les usagers en les traitant avec bienveillance et considération ». À côté de l'espace libre-service, des conseillers répondent aux questions des usagers dans des boxes individualisés. « Le processus est extrêmement fluide, pour ne pas créer d'attente.



À l'entrée, un agent d'accueil détermine la nature de la demande et oriente les usagers, soit vers l'espace libre-service, soit vers les box », détaille Jérémy Le Pavéc.

Sur les bancs d'attente, Virginie montre des signes de nervosité : « Je viens pour éclaircir des questions que je me pose sur le cumul possible de la pension d'invalidité avec des revenus d'activité. C'est très important pour moi. J'ai mal partout, mais je veux absolument continuer à travailler, j'en ai besoin ! Pour autant, je n'ai pas envie d'être pénalisée, de perdre des droits. »

UNE RÉPONSE SALUTAIRE À LA COMPLEXITÉ RÉGLEMENTAIRE

Dix minutes plus tard, elle ressort tranquillisée. « À cette époque où tout se fait à distance et où l'on a du mal à joindre les administrations, rien de plus rassurant que de voir un conseiller en chair et en os ! » Entre 2 000 et 3 000 personnes se rendent chaque mois dans cet espace d'accueil. « C'est un service très utile, car les règles de calcul des pensions ne sont pas simples, et les personnes en situation d'invalidité sont facilement anxieuses, souligne Jérémy Le Pavéc. Face à cette complexité, il est vital de prévoir des dispositifs qui simplifient les choses », conclut-il.

UN ENGAGEMENT

Accompagner les fragilités liées à la santé

58 300

ASSURÉS ACCOMPAGNÉS PAR LES ASSISTANTS DE SERVICE SOCIAL (65,7 %) ET PAR LES CONSEILLERS SERVICES DE L'ASSURANCE MALADIE (34,3 %)

39 500

APPELS ENTRANTS TRAITÉS DONT 50 % DE RÉPONSES IMMÉDIATES

19 441

ASSURÉS ACCOMPAGNÉS EN MATIÈRE DE PRÉVENTION DE LA DÉSINSERTION PROFESSIONNELLE

Faire en sorte que les personnes en situation de handicap puissent se soigner et que, pour l'ensemble des salariés, la maladie et ses conséquences ne compromettent pas durablement la vie sociale et la vie professionnelle. Ces deux missions ont particulièrement mobilisé la Cramif en 2024.

DES CLIPS POUR FAIRE CONNAÎTRE LE BAROMÈTRE HANDIFACTION

En 2022, le baromètre handifaction a rejoint le giron de l'Assurance Maladie. Sa gestion a été confiée à la Cramif qui a conforté sa position en tant qu'outil de référence au niveau national pour mesurer l'accès aux soins des personnes en situation de handicap. Rempli en ligne, sur papier ou via une application dédiée par les assurés, le questionnaire qui alimente le baromètre a fait l'objet de toutes les attentions. « L'année 2024 a été marquée par le lancement d'une campagne de communication qui s'est appuyée sur le témoignage de personnalités comme Valentin Raffali, chef marseillais révélé dans Top Chef, atteint d'une déficience visuelle, et Sophie Vouzelaud, première dauphine miss France 2007, malentendante. L'objectif est de créer un réflexe de participation auprès des personnes en situation de handicap pour pouvoir mieux piloter les politiques d'accès aux soins », rappelle Benjamin Berton, directeur de l'action sanitaire et sociale et de l'autonomie. Ainsi, 156 000 assurés, soit 9 % de plus qu'en 2023 ont répondu au questionnaire. Parmi

eux, 25 % déclarent n'avoir pas pu se soigner. « Ce sujet reste donc prioritaire.

Nous avons travaillé avec la Cnam dans le cadre de la mise en place prochaine d'un Observatoire de l'accès aux soins qui intégrera des données issues du baromètre. La Cnam et les représentants des médecins se sont fixés, dans le cadre des négociations conventionnelles, l'objectif de réduire de 2 % par an le pourcentage de non accès aux soins », note Samuel Valenti, sous-directeur de l'action sanitaire et sociale et handicap.

DE JEUNES DENTISTES FORMÉS À L'ACCUEIL DES PATIENTS HANDICAPÉS

Quinze nouveaux dentistes ayant moins de cinq ans d'expérience ont été formés gratuitement durant trois à six jours par l'association Rhapsod'if, qui œuvre pour faciliter l'accès aux soins dentaires des personnes en situation de handicap, grâce au soutien financier de la Cramif et au concours de l'Agence régionale de santé d'Île-de-France (ARS). Ces jeunes praticiens ont rejoint le réseau Rhapsod'if qui réunit les professionnels formés à cette approche.

DES SALARIÉS DE LA CRAMIF INITIÉS À LA DÉMARCHE « FACILE À LIRE ET À COMPRENDRE »

La démarche Facile à lire et à comprendre (FALC) est une méthode de traduction des documents, dans un langage simplifié, compréhensible par le plus grand nombre. En tout, 25 salariés de la Cramif y ont été formés et ont déjà réécrit une vingtaine de courriers.



L'ÉCOLE DE SERVICE SOCIAL MISE SUR LA CULTURE

L'École de service social (ESS) en est convaincue : la culture est un vecteur d'inclusion sociale. Pour la deuxième année consécutive, elle a organisé en septembre les Rencontres culture et travail social : deux semaines d'ateliers et d'échanges, une exposition photo, des projections, des débats et un spectacle pour « panser la normalité » collectivement. L'école a par ailleurs accueilli en octobre la sixième édition du festival du film social, et publié le guide Digital learning intervention sociale (DLIS), consacré à l'accès au numérique et réalisé dans le cadre d'un projet de recherche européen Erasmus. L'année a été également une réussite d'un point de vue pédagogique, puisque 100 % des élèves ont obtenu leur diplôme d'assistant de service social.



BENJAMIN BERTON
Directeur de l'action
sanitaire et sociale
et de l'autonomie



SAMUEL VALENTI
Sous-directeur de l'action
sanitaire et sociale
et du handicap



LES PREMIERS TROPHÉES CRAMIF HANDICAP SANTÉ

Lancée en 2023, avec l'association Handidactique et soutenue par l'Agence régionale de santé (ARS) et le réseau des CPAM franciliennes, l'Initiative régionale Handicap Santé (IRHS) crée une impulsion régionale autour des questions qui touchent la santé et le handicap mais aussi de la charte Romain Jacob, un guide éthique de l'accueil et du soin de ces publics. En novembre 2024, trois lauréats ont reçu un Trophée Cramif Handicap Santé pour leurs actions : la Fondation Falret, l'association Clubhouse France et l'association Signes de sens. Leurs projets ont bénéficié d'un soutien financier à hauteur de 90 000 euros.



DÉCOUVREZ LES INTERVIEWS DES LAURÉATS

QUALITÉ &

ACCOMPAGNEMENT des fragilités



L'EXPERTISE D'ESCAVIE RECONNUE

Centre de ressources de la Cramif sur le handicap et la perte d'autonomie, Escavie propose des solutions pour compenser les difficultés rencontrées par les assurés dans leur vie privée ou professionnelle. Elle est organisée en différents pôles d'expertise : vie quotidienne, mobilité, déficiences visuelles et auditives, prévention de la désinsertion professionnelle, troubles du neuro-développement des enfants et adultes et consultations pluridisciplinaires en médecine physique et réadaptation.

Ses points forts ? « Notre capacité à passer en mode « méta expertise », notamment lors de ces consultations pluridisciplinaires, mais aussi notre neutralité : nous n'avons pas de contraintes commerciales pour le matériel proposé, nous orientons vers le meilleur matériel en fonction de la situation du patient », témoigne Vanessa Lacour, responsable d'Escavie.

L'expertise d'Escavie est largement reconnue par les professionnels de santé. « 1 300 demandes nous arrivent chaque année, dont 80 % en provenance de personnes déjà suivies par des partenaires et en recherche de solutions. Dans 100 % des cas, nous répondons à la demande. »

Autre signe de cette reconnaissance, la Cramif a été auditionnée le 20 novembre 2024 en tant qu'expert terrain par l'Assemblée nationale, et citée dans le rapport sur la nouvelle loi relative au remboursement intégral des fauteuils roulants.



1 300

**PERSONNES
EN SITUATION DE HANDICAP
ACCOMPAGNÉES**



VINCENT DAOUT
Conseiller service
assurance maladie

LA QUALITÉ, VUE PAR LES COLLABORATEURS QUI L'INCARNENT

Philippe Declercq - responsable du centre

d'examens de santé : La qualité est à la fois d'ordre administratif, paramédical et médical : la qualité de l'accueil par la secrétaire, la qualité du geste médical et technique de l'infirmière, mais aussi son écoute et sa capacité à rassurer le patient, la qualité du diagnostic médical et celle de l'environnement et des moyens matériels mis à disposition.

Nous avons mis en place il y a cinq ans une fiche d'accompagnement social. À la suite du bilan médical, s'il s'avère que l'assuré est dans l'incapacité de payer les soins, alors nous envoyons une fiche à la CPAM de Paris qui effectue le cas échéant un signalement auprès du service social de la Cramif pour l'accompagner dans une recherche de solutions. C'est important, car nous luttons ainsi contre le non-recours aux soins. En 2024, 15 à 20 % des patients en ont bénéficié.

Vincent Daout - conseiller service assurance maladie au service social :

Pour moi, la qualité, c'est faire les choses avec attention, même quand le rythme est soutenu. C'est le soin que l'on met à chaque échange. Être à l'écoute, précis dans les réponses, et ne pas aller trop vite. Une demande simple peut cacher plusieurs problématiques.

Une personne m'a contacté, au début pour une question facile de documents administratifs. En prenant le temps d'écouter et de poser les bonnes questions, j'ai compris qu'elle vivait seule, avec une pathologie qui avait un impact important sur sa vie personnelle et professionnelle. Ce premier échange a permis d'initier un accompagnement social global, grâce à un rendez-vous pris avec une assistante de service social.

Vanessa Lacour - manager de secteur Escavie :

La qualité a deux versants, extérieur et intérieur. Il y a la qualité de vie au travail pour les collaborateurs, et comment les usagers comme les professionnels perçoivent les actions que l'on met en place. À Escavie, le soin n'est pas chronométré.

Il n'y a pas de limite de temps, la seule directive est de résoudre le problème de la personne, ce qui constitue un véritable gage de qualité.



PHILIPPE DECLERCQ
Responsable du centre
d'examens de santé

LE SERVICE SOCIAL a gagné en visibilité



Quel bilan feriez-vous de l'année 2024 ?

Nous récoltons le fruit des efforts menés ces dernières années pour attirer vers nos métiers, notamment en renforçant notre présence auprès des écoles de formation d'assistants de service social. Nous sommes désormais parfaitement identifiés comme un site d'accueil pour les étudiants : en 2024, nous avons reçu 196 demandes de stage, soit le double des années précédentes, et nous avons retenu 26 candidatures. Nous avons aussi organisé un séminaire d'échanges réunissant une cinquantaine de participants : assistant(e)s de service social, tuteurs de stage et managers référents de site qualifiant. Autre signe d'intérêt pour le service social, 43 étudiants se sont portés candidats pour une journée de découverte.

Le développement d'actions collectives est une priorité au niveau national. Comment la Cramif s'empare-t-elle de cet objectif ?

L'année a été intense avec 63 actions collectives, dont 70 % relevant de la prévention de la désinsertion professionnelle. Nous souhaitons poursuivre cette montée en puissance en renforçant les échanges de bonnes pratiques et de méthodes.



CLAIRE NDIAYE
Sous-directrice
du service social régional

Comment a avancé le volet Prévention de la désinsertion professionnelle (PDP) ?

La prévention de la désinsertion professionnelle

consiste à identifier toute personne en arrêt de travail qui présente un risque « d'éloignement » du monde du travail, et à l'accompagner, en mobilisant des ressources comme la formation, le bilan de compétences, l'essai encadré, etc. Elle repose entièrement sur un accompagnement partagé. Fluidifier les échanges entre les acteurs concernés est donc primordial. Dans cet esprit, nous avons développé en 2024 l'interface ISSUE PDP, qui fait le lien entre les différents interlocuteurs (assistantes de service social, médecins du travail, CPAM, etc.).

Quel est l'apport de l'interface ISSUE PDP ?

C'est une avancée importante en termes de sécurisation des échanges car, auparavant, ceux-ci s'effectuaient par fiches papier et mails, avec les risques d'erreurs que cela comporte.

La coordination régionale s'est par ailleurs enrichie avec l'élargissement du comité stratégique PDP, qui accueille désormais l'Agefiph, France Travail et la Direction régionale et interdépartementale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités. Nous nous sommes aussi rapprochés de France Travail pour promouvoir un « parcours sans couture » pour les assurés susceptibles d'être orientés vers cet organisme ou, inversement, les allocataires de France Travail ayant des problèmes de santé. Nous avons testé cette approche qui facilite les signalements entre les deux organismes dans le Val-d'Oise et nous la généraliserons cette année.

Plus de 1 000 demandes de remobilisation au titre de la prévention de la désinsertion professionnelle :

1 121 demandes de remobilisation ont été présentées en instance de coordination de la PDP, dont 823 ont fait l'objet d'un accord. Sur la totalité des demandes reçues, 55 % concernent des demandes de formation, 18 % des bilans de compétences, 15 % des essais encadrés.



LE MOT PHARE de nos actions, c'est utile !



Avec les actions collectives, les assistantes de service social (ASS) touchent un plus large public et peuvent aller plus loin dans l'accompagnement des assurés. Nous sommes allés à leur rencontre pour mieux comprendre l'intérêt de cette démarche.

Le 30 avril, 10 heures, dans la grande salle de réunion de la Cramif, au 17-19 avenue de Flandre dans le 19^e arrondissement. Une centaine d'assurés invités à participer à une réunion d'information sur les arrêts de travail sont présents, faisant fi des douleurs, de la fatigue et des difficultés à se déplacer. La réunion est également accessible en visio mais, visiblement, le « présentiel » garde des adeptes. Nikita, empêchée de travailler dans son domaine - la restauration - par une hernie discale, est venue se renseigner sur les dispositifs de reconversion. Dans la salle, les interrogations sont nombreuses. On ressent qu'échanger avec les assistantes de service social sécurise les assurés, qui pourraient se sentir désemparés face à des règles difficiles à comprendre. Les questions tournent autour des droits et des obligations, des contrôles, des risques de rupture d'indemnités, des visites de pré-reprise.



Assurée participant à la réunion d'information du 30 avril 2025



5 000 ASSURÉS ACCOMPAGNÉS
ONT PARTICIPÉ EN PRÉSENTIEL OU EN DISTANCIEL À UNE RÉUNION D'INFORMATION DU SERVICE SOCIAL EN 2024.



LA CRAMIF, PRÉCURSEUR DES ACTIONS

Ces réunions d'information permettent à la Cramif de toucher un large public et de démultiplier l'information. Elles sont complémentaires de l'accompagnement individuel. À la fin de ces réunions, les assurés ont la possibilité de prendre date avec un assistant de service social. La Cramif propose parallèlement, grâce à plusieurs séances de travail, des actions collectives, visant à toucher un petit groupe de personnes concernées par une même problématique (maladie chronique, aidants, mal-être au travail, etc.), grâce à plusieurs séances de travail. Delphine Martin, auparavant assistante sociale dans la fonction publique, a rejoint la Cramif « en grande partie » pour ces actions collectives. « Ailleurs, on a très rarement le temps et les moyens pour faire des actions collectives. La Cramif est précurseur sur ces questions, et nous sommes identifiés comme tels dans les écoles de formation : les stagiaires viennent ici pour cela », explique-t-elle.

CRÉER DES LIENS ENTRE DES ASSURÉS AUX VÉCUS SIMILAIRES

Pourquoi cet intérêt pour ce type d'intervention ? Les réponses des assistants de service social fusent et l'on comprend que, pour beaucoup, c'est un aspect stimulant de leur métier. « Le mot phare de nos actions, c'est utile ! », s'exclame Nathalie en souriant. Les actions collectives apportent quelque chose en plus par rapport aux actions individuelles : elles mettent en relation des assurés qui connaissent les mêmes difficultés, les incitent à échanger sur leur vécu, à trouver des solutions ensemble, à tisser des liens. « Nous sommes heureux quand nous constatons qu'ils ont créé un groupe WhatsApp, qu'ils continuent à échanger et se retrouvent à l'occasion d'un repas après notre intervention », note Céline Lavenette, assistante sociale.



DES INITIATIVES QUI FAVORISENT LA CRÉATIVITÉ

Grâce à ces initiatives, beaucoup d'assurés retrouvent confiance en soi, sociabilité et pouvoir d'agir. Pour les assistantes de service social, l'action collective est aussi un moyen de sortir de l'isolement du travailleur social, parce qu'elles opèrent en binôme et qu'elles s'appuient pour ces actions sur tout un réseau de partenaires. C'est aussi l'occasion de faire jouer toute leur créativité. « Nous avons carte blanche pour imaginer, concevoir, proposer une action, à condition qu'elle rentre dans nos missions, à savoir la prévention de la désinsertion professionnelle et la sécurisation des parcours de santé. Si l'on propose d'organiser un jardin partagé, il y a peu de chances d'avoir un accord ! », précise Amel Oehler, responsable territoriale.

1 000 PARTICIPANTS
AUX ACTIONS COLLECTIVES



NATHALIE MOURGUES
ASS 92

AURÉLIE GASTEAU
ASS 91

CHRISTINE ÉTIENNE
ASS 94

CÉLINE LAVENETTE
ASS 92

AMEL OEHLER
RT 92

DELPHINE MARTIN
ASS 78

UNE AMBITION faire progresser la santé et la sécurité au travail



L'année a été marquée par la volonté de faire monter en puissance la prévention des risques professionnels au sein des entreprises, conformément au cap fixé par la nouvelle convention d'objectifs et de gestion.

UNE NOUVELLE FEUILLE DE ROUTE POUR CINQ ANS

En juillet 2024 a été signée la nouvelle convention d'objectifs et de gestion (COG) de l'Assurance Maladie - Risques professionnels 2023-2028, qui fixe la feuille de route pour les cinq ans à venir. Dans sa continuité, le conseil d'administration de la Cramif a adopté le Contrat pluriannuel de gestion (CPG) de la branche accidents du travail - maladies professionnelles 2023-2028 le 19 décembre 2024.

Les budgets d'incitations financières à la prévention et les moyens humains dédiés aux interventions en entreprise sont revus à la hausse, notamment avec la création en mars 2024 d'une nouvelle subvention dédiée à la prévention des risques ergonomiques. Dans le cadre de l'intensification de ces actions, 15 postes de contrôleurs de sécurité et administratifs sont prévus.

LA POURSUITE DES PROGRAMMES NATIONAUX ET LA MISE EN ŒUVRE DE NOUVEAUX

La Cramif a poursuivi le déploiement des programmes nationaux sur les thématiques à forte sinistralité, comme les troubles

musculosquelettiques (TMS), les risques chimiques, les chutes dans le BTP, l'absentéisme atypique. Elle a commencé la mise en œuvre de nouveaux programmes nationaux, tels que ceux relatifs aux risques psychosociaux ou à la prévention des accidents du travail graves et mortels. En 2024, 212 accidents du travail mortels ont été recensés. « Pour la première fois cette année, nous intervenons systématiquement dans les établissements qui ont connu un tel événement, quelle que soit la nature de l'accident (malaise, suicide, accident de la circulation, etc.). Auparavant, nous ne nous rendions sur place qu'en cas d'accidents technologiques, de chutes, etc. », note Vincent Briotet, ingénieur conseil régional adjoint.

La Cramif a par ailleurs développé des actions de prévention spécifiques au territoire, dans le cadre de la préparation des jeux olympiques et paralympiques et de la poursuite des chantiers du Grand Paris Express.

7 SECTEURS D'ACTIVITÉ CIBLÉS PAR LE PROGRAMME D'ACTIONS RÉGIONALES

Il s'agit de :

- la construction métallique ;
- le dépannage et le remorquage ;
- la blanchisserie et la teinturerie de gros ;
- le traitement des déchets ;
- les activités de manutention, entreposage et fret dans les ports maritimes et fluviaux ainsi que les aéroports ;
- l'accueil et l'hébergement en établissement pour les personnes handicapées ;



- les pompes funèbres et le commerce d'articles funéraires.
- Ces sept secteurs sont priorisés dans le programme d'actions régionales de la Cramif formalisé en 2024.

LA MISE AU POINT DES CPOM DE TROISIÈME GÉNÉRATION

Les travaux d'élaboration des contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens (CPOM) de troisième génération 2025-2029, qui organisent la coordination entre les différents acteurs de la prévention, ont été menés à bien par la Cramif, la Direction régionale et interdépartementale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (Drieets) et les 17 services de prévention et santé au travail inter-entreprise (SPSTI).

« Les actions coordonnées porteront en 2025 obligatoirement sur la prévention de la désinsertion professionnelle et, en optionnel, sur la prévention du risque chimique, les TMS, les risques psychosociaux, le risque routier professionnel et les chutes de hauteur et de plain-pied », détaille Emmanuel Marteau, ingénieur conseil régional adjoint.



VINCENT BRIOTET
Ingénieur conseil
régional adjoint



EMMANUEL MARTEAU
Ingénieur conseil
régional adjoint



HUIT LAURÉATS POUR LES TROPHÉES CRAMIF RISQUES PROFESSIONNELS

Chaque année, depuis 25 ans, les Trophées Cramif récompensent l'engagement d'entreprises franciliennes en faveur de la santé et de la sécurité au travail.

En 2024, huit lauréats ont été mis à l'honneur :

- l'Esat de la Bièvre association Championnet ;
- Ortotech ;
- l'hôpital privé Claude Galien ;
- BVA Service ;
- Mutuelle RATP M2SR ;
- BTB Génie électrique & services ;
- ERI ;
- Ambulances de la Vallée.

La cérémonie de remise des trophées a eu lieu le 16 janvier 2025.



DÉCOUVREZ
LES INTERVIEWS
DES LAURÉATS

QUALITÉ & SANTÉ ET sécurité au travail

LE PROCESSUS DE TARIFICATION, AU CŒUR DU PROGRAMME 100 % QUALITÉ DE LA CRAMIF

Au sein de la Cramif, le département tarification des risques professionnels a pour mission de calculer et notifier les taux de cotisation accidents du travail et maladies professionnelles des établissements d'Île-de-France. Ces taux sont établis en fonction du nombre de salariés, du secteur d'activité, mais aussi de la fréquence et de la gravité des sinistres. « La tarification est donc un levier de prévention remarquable, à une condition : que le calcul du taux de cotisation soit le plus fiable possible », observe Jean-Yves

Martinez, sous-directeur tarification et reconnaissance. D'où une attention forte à la qualité du processus. Avec un taux d'erreur inférieur à 0,80 % en 2024 au titre de l'indicateur des taux

notifiés, le département a confirmé le sérieux et la rigueur des équipes.

UN SUIVI EN TEMPS RÉEL DE L'ÉVOLUTION DU TAUX

Depuis juillet 2024, les entreprises ont la possibilité de suivre en temps réel leur taux AT/MP sur le site net-entreprises.fr. Une information précieuse, puisqu'elles en ont besoin pour établir la feuille de paye de leurs salariés.

2024 a également été synonyme d'innovation dans l'offre de services aux entreprises, avec la première participation au salon virtuel de net-entreprises en novembre (l'e-Rdv de la protection sociale) et l'animation de plusieurs rencontres C'Utile à destination des cabinets comptables.



609 765
NOTIFICATIONS TAUX AT/MP



213

APPELS SORTANT EN 2024
POUR ACCOMPAGNER LES ENTREPRISES DANS L'APPLICATION
DES RÈGLES DE CALCUL DES TAUX DE COTISATIONS AT/MP



1 533

DEMANDES D'ANALYSES
EN TOXICOLOGIE INDUSTRIELLE
+ 397 ÉCHANTILLONS PRÉLÉVÉS
EN BIO-CONTAMINANTS



FRANÇOISE FRANCE
Conseiller enquêteur
compte professionnel
de prévention C2P

Olivier Poisson - contrôleur de sécurité :

Selon moi, la qualité c'est produire une action pertinente vis-à-vis des entreprises, en prenant en compte leurs contraintes. Pour cela, il faut être sur le terrain, au plus proche des réalités du travail.

Un exemple ? Le système du lève-lit dans le secteur de l'hôtellerie. Cet équipement améliore les conditions et la qualité du travail des femmes de chambre et concourt à la baisse de la sinistralité.

LA QUALITÉ, VUE ET INCARNÉE PAR LES COLLABORATEURS

Françoise France - conseiller enquêteur C2P :

La qualité, c'est être à l'écoute et au service de nos usagers, s'impliquer dans le travail avec efficacité, responsabilité et rigueur, mais aussi être organisé.

J'ai par exemple visité une entreprise avec un environnement de travail bruyant et des salariés dépourvus de protection auditive. J'ai expliqué l'impact de ces nuisances à l'entreprise et l'ai orientée vers le service Prévention pour qu'elle bénéficie de conseil sur ce risque.

Charlotte Brasier - gestionnaire conseil

tarification AT/MP : La qualité relève de l'expertise métier. Elle garantit les valeurs fondamentales du service public : continuité, égalité, adaptabilité. La qualité se « travaille », elle suit les évolutions, les innovations sociétales.

A la fin 2024, de nouveaux questionnaires associés à des QR code nous ont permis d'obtenir un taux de réponse plus important des entreprises, ainsi que des données fiabilisées. Cette initiative rejoint notre engagement de réduire les accidents du travail et les maladies professionnelles en Île-de-France.



OLIVIER POISSON
Contrôleur de sécurité



CHARLOTTE BRASIER
Gestionnaire conseil
tarification AT/MP

LE COMPTE PROFESSIONNEL DE PRÉVENTION (C2P)

Notre ambition : améliorer la notoriété du compte professionnel de prévention. Dix ans après son lancement, il est encore mal connu des entreprises, alors qu'il est au cœur des débats sur l'avenir des retraites. Pour remédier à ce constat, la Cramif propose depuis 2023 des sessions de formation aux différents acteurs concernés, en présentiel dans ses locaux de la place de l'Argonne dans le 19^e arrondissement.



JEAN-YVES MARTINEZ
Sous-directeur tarification
et reconnaissance

À la fin 2024, votre service a initié des visites inopinées au sein des entreprises pour vérifier que les salariés concernés par l'un des facteurs de pénibilité, bénéficient bien d'un compte professionnel de prévention (C2P). Pourquoi cette démarche ?

Le C2P a été créé il y a dix ans, pour permettre aux salariés soumis à des facteurs de pénibilité (le travail de nuit, le

bruit, les températures extrêmes, etc.) de bénéficier de certaines compensations, comme un départ plus précoce à la retraite, des droits à la formation, des facilités de reconversion et la diminution du temps de travail sans perte de salaire. Pour qu'ils en bénéficient, il faut au préalable que les employeurs aient ouvert pour eux un compte, afin qu'ils engrangent des points au fil des années. Malheureusement, les employeurs ne respectent pas toujours cette obligation, essentiellement par méconnaissance du dispositif. La nouvelle convention d'objectifs et de gestion (COG) prévoit donc de communiquer largement, mais aussi de réaliser des contrôles inopinés au sein des entreprises pour vérifier que des salariés ne sont pas privés de ce dispositif protecteur. Nationalement, 2 000 visites inopinées sont prévues d'ici à la fin de la COG, dont environ 400 pour l'Île-de-France.

Comment se décide un contrôle en entreprise ?

L'une des situations qui nous alertent est lorsqu'un accident de travail nocturne survient, alors que l'entreprise ne déclare pas de travail de nuit. C'est pour nous une possible atypie, qui peut déclencher une enquête. Les principaux secteurs d'activité concernés sont les Ehpad, le transport et la logistique, le gardiennage, la propreté, l'agroalimentaire.



Facteurs de risques



BRUIT



TRAVAIL RÉPÉTITIF



TEMPÉRATURES EXTRÊMES



MILIEU HYPERBARE



TRAVAIL DE NUIT



TRAVAIL EN ÉQUIPES SUCCESSIVES ALTERNANTES

Usage des points



FINANCER UNE FORMATION



UN PROJET DE RECONVERSION PROFESSIONNELLE



UN TEMPS PARTIEL



UNE RETRAITE ANTICIPÉE

Comment se déroule-t-il ?

C'est un processus extrêmement encadré, pour pouvoir garantir le principe du contradictoire. Nous devons en amont prévenir l'entreprise, lui communiquer notre rapport initial pour recueillir ses observations avant de statuer, tout cela prend du temps. L'objectif du contrôle est également de faire le point sur tous les autres facteurs de risques. Si on ne peut pas toujours supprimer le travail de nuit, il est en revanche possible de trouver des solutions pour réduire le bruit, le travail répétitif ou les effets du froid, etc. Ces contrôles se passent bien, d'autant plus que les entreprises ne sont pas exposées aujourd'hui à des pénalités. La pédagogie prime...



COMMENT LE GROUPE ERI EST PARVENU À RÉDUIRE

de 71 % en trois ans le nombre d'accidents liés aux troubles musculosquelettiques...



Spécialisée dans les travaux de plomberie, de génie climatique et d'électricité basse tension, cette entreprise francilienne intervient dans la rénovation des infrastructures du Grand Paris. Des métiers physiquement éprouvants, qui l'ont amenée à s'investir il y a sept ans dans la démarche TMS Pros.

Dans l'escalier du métro, un étrange animal métallique noir et jaune chargé de câbles et d'outils descend les marches avec dextérité grâce à ses chenilles. Derrière lui, Abdelkrim, électricien, le dirige via des manettes télécommandées. « Avant, tout se passait manuellement. On prenait le matériel à la main et l'on descendait les escaliers, en faisant plusieurs allers-retours. Aujourd'hui, au lieu de six allers-retours, on achemine tout le matériel en un seul, en dix minutes », témoigne-t-il. Un gain de temps, mais surtout un risque moindre de développer des troubles musculosquelettiques (TMS) : les câbles sont des équipements lourds et le chenillard peut acheminer jusqu'à 600 kg.



DES COMPAGNONS PARTICULIÈREMENT EXPOSÉS

Cet investissement fait partie d'une démarche globale du Groupe ERI (1 200 salariés), lauréat en 2024 d'un Trophée Cramif pour son engagement en faveur de la prévention dans le cadre de la démarche TMS Pros. Spécialisé dans l'entretien, la maintenance, les travaux de rénovation des bâtiments et des infrastructures, le groupe est très exposé à ces risques, ses compagnons étant fortement sollicités sur les chantiers avec des manipulations contraignantes et des efforts physiques nombreux. Il y a quelques années, le suivi des indicateurs internes lui fait prendre conscience de l'urgence d'une politique de réduction des risques : les TMS concentrent la majorité de ses accidents et maladies professionnelles. La répétition de certaines situations de travail et les efforts physiques importants, tels que le port de charge ou le tirage de câbles, mais aussi les positions contraignantes liées à l'utilisation de machines et d'engins techniques impactent la santé de ses collaborateurs, atteints de diverses pathologies : lombalgies, douleurs musculaires, syndrome du canal carpien, tendinites, etc.

LES TMS : 87 % DES MALADIES PROFESSIONNELLES DU BTP AU NIVEAU NATIONAL

Un cas qui est loin d'être isolé... En France, les TMS représentent 87 % des maladies professionnelles reconnues dans le secteur du BTP. Le Groupe commence par renforcer ses moyens en interne et recrute une ingénieure prévention. Il crée également un groupe de travail composé de salariés et rejoint en 2018 la démarche TMS Pros de la Cramif.

« Notre engagement dans cette démarche est motivé par trois finalités. En premier, faire baisser notre sinistralité. Ensuite, améliorer les conditions de travail de nos compagnons sur le terrain. La troisième, démarrer un travail sur le changement de la culture de prévention au sein du groupe », explique François Lhoutellier, président du groupe ERI.

DES INVESTISSEMENTS DANS LES OUTILS ET DANS L'HUMAIN

Trois problématiques sont notamment identifiées : l'inadaptation du site pour une organisation optimale des métiers, l'acheminement manuel des matériaux et l'activité « tirage de câbles », à forte pénibilité.

Le groupe décide donc d'allouer de nouveaux moyens techniques. Outre le chenillard, il acquiert des « porte-tourets », pour alléger la charge lors du tirage et du transport des tourets de câbles. Parallèlement, il investit dans le volet humain, intensifiant formations et actions de sensibilisation.

Une démarche fructueuse, puisque le nombre d'accidents liés aux TMS baisse de 71 % en trois ans. Pas question pour autant pour le groupe de stopper les efforts. « La prévention n'est pas une destination, mais un chemin. Nous poursuivons notre dynamique de sensibilisation et d'analyse de risques sur nos chantiers », confirme Souba Soundirampoulle, directrice qualité, sécurité, environnement (QSE).



UN ENJEU Embarquer les salariés dans la transformation

73 %

DES SALARIÉS ONT BÉNÉFICIÉ
D'UNE FORMATION

1 529

SALARIÉS (73 % DE FEMMES)

En 2024, la Cramif a poursuivi son mouvement de modernisation engagé il y a quelques années et ouvert de nouveaux chantiers, comme le programme 100 % Qualité et la recherche d'un nouveau siècle.

UN PROJET IMMOBILIER ACCÉLÉRATEUR DES MUTATIONS

La Cramif a lancé en 2024 un projet qui la mobilise jusqu'en 2027 : le déménagement de son siège social dans de nouveaux locaux. « Deux options se présentaient : rénover le bâtiment actuel ou le relocaliser. En 2024, la Cnam a arbitré pour la seconde solution », explique Bernard de Ryck, directeur adjoint des ressources et des relations sociales. Cette décision a le mérite de permettre à la Cramif de partir d'une « page blanche », de faire un saut qualitatif vers la transition écologique, mais aussi d'imaginer des locaux plus adaptés aux nouvelles exigences des salariés et modalités du travail (essor du télétravail, développement du travail collaboratif, etc.). Au fil des années, le siège actuel est devenu obsolète et énergivore. L'une des ailes est actuellement inoccupée et le confort thermique est dégradé. « Soit il fait trop chaud, soit il fait trop froid, avec des performances énergétiques d'un autre âge, inadaptées aux enjeux climatiques ». Le futur siège rationalisera l'espace, en respectant la norme de 16 m² par résident.

UNE APPROCHE PARTICIPATIVE TOUT AU LONG DU PROJET

Pour mener à bien ce projet immobilier, la direction des ressources et des relations sociales privilégie l'approche participative. « Nous avons partagé avec les managers et les représentants du personnel les critères de choix des futurs locaux, qui figurent dans le cahier des charges de l'appel à manifestation d'intérêt. Il s'agit d'un projet de transformation majeur pour l'entreprise, il est impensable de le mener sans les salariés », insiste Bernard de Ryck. Pas question, par exemple, de trop s'éloigner des quartiers nord-nord-est de la capitale, où la Cramif a élu domicile... « Nous sommes attentifs à ne pas allonger les temps de trajet des salariés, mais aussi à maintenir le lien de proximité avec les usagers ». La démarche participative se poursuit dans les étapes à venir, dans la réflexion sur l'aménagement des futurs locaux en particulier. « Les nouvelles modalités du travail vont dans le sens des open spaces, du bureau partagé, mais aussi de nouveaux espaces collaboratifs et de convivialité. L'objectif est que ces évolutions soient perçues par les salariés comme une opportunité plutôt que comme une contrainte », déclare Bernard de Ryck.



300 NOUVEAUX RECRUTÉS EN 2024

La Cramif fait face à d'importants enjeux de recrutement. En 2024, elle est parvenue à attirer 300 nouveaux salariés, dont 146 en CDI. Cette réussite est le fruit d'un important travail sur la marque employeur – pour faire vivre la promesse de l'Assurance Maladie « Un métier qui change la vie, ça change tout ! » – et sur la modernisation des procédures de recrutement. Pour pallier le manque de candidatures sur les métiers d'assistant de service social, par exemple, la Cramif a créé une bourse des emplois dédiée aux étudiants en dernière année de préparation au Diplôme d'État d'assistant de service social (DEASS), toutes écoles confondues. « La Caisse s'engage à financer leur année d'études, sous réserve qu'ils intègrent la Cramif sur des postes en CDI pendant deux ans », explique Alexia Mambelli, gestionnaire ressources humaines.

LES VALEURS DE LA CRAMIF PORTÉES DÈS LE RECRUTEMENT

La Cramif intensifie également sa participation aux événements ressources humaines présentiels et virtuels, tels que le salon généraliste Carrefour pour l'emploi ou le salon spécialisé pour l'emploi et la formation du secteur social et médico-social (Salon ASH-Actualités sociales hebdomadaires). « Nous recherchons des candidats qui partagent nos valeurs et pour lesquels l'engagement compte. C'est d'autant plus pertinent que beaucoup de personnes émettent le besoin de s'investir dans des métiers qui ont du sens », note Alexia Mambelli.

Ces valeurs sont systématiquement rappelées dans l'annonce, au cours de l'entretien et dans le processus d'intégration. « Nous travaillons le sentiment d'appartenance à l'Assurance Maladie afin que les candidats sachent dans quel environnement ils s'inscrivent », rappelle Sylvain Brebion, assistant ressources humaines.

L'attention est aussi portée à la qualité de l'expérience vécue par le candidat, à toutes les étapes du recrutement et de son intégration. Un principe appliqué pour les réponses positives, comme pour les négatives. « Nous nous attachons à apporter une réponse, quelle qu'elle soit, aux candidats. En interne, nous proposons aux candidats non retenus de rencontrer leur gestionnaire RH afin d'évoquer leurs souhaits d'évolution ou de mobilité. Par ailleurs des webinaires de présentation des postes sont ouverts aux candidats internes et externes, afin de les impliquer dès le début du processus de recrutement et de leur permettre d'échanger avec le manager », indique Sylvain Brebion.

146



RECRUTEMENTS EN CDI

QUALITÉ &

MARQUE employeur

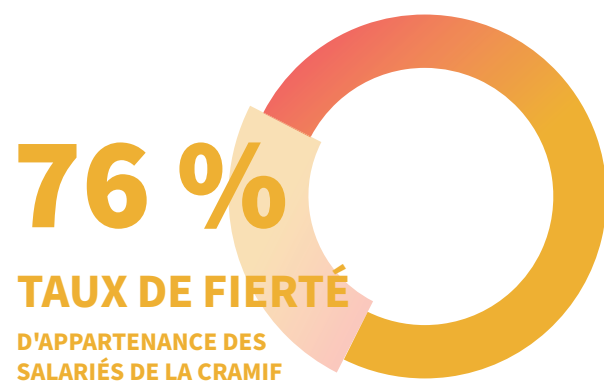
LE DÉVELOPPEMENT DU TRAVAIL COLLABORATIF

« L'efficacité collective passe par le développement du travail collaboratif », avance David Clair, directeur général de la Cramif. C'est l'un des quatre enjeux stratégiques de la Caisse pour les années à venir, avec le programme 100 % qualité, la stratégie data et la transition écologique. En 2024, la Cramif a poursuivi le programme Action Delta visant à faire découvrir à l'ensemble des salariés ses différentes missions et l'ensemble des actions des départements qui la composent. Son principe : chaque service est invité à bâtir une session de découverte de ses métiers d'une à deux heures, en présentiel ou en distanciel. En 2024, 183 salariés ont participé à 71 sessions.



LA STRATÉGIE DATA

« Développer une véritable culture de la donnée est un enjeu crucial affirme David Clair. Elle nous permettra d'exploiter pleinement le potentiel des informations que nous collectons, pour guider nos décisions et mieux répondre aux attentes de nos publics ». Cet objectif, qui fait partie des grandes priorités de la Caisse dans les années à venir, est assorti d'objectifs concrets : création de dix tableaux de bord au format « data visualisation », mise en place de sept observatoires et de deux outils d'aide à la décision.



SYLVAIN BREBION
Assistant ressources humaines

LA QUALITÉ, VUE ET INCARNÉE PAR LES COLLABORATEURS

Sylvain Brebion - assistant ressources humaines :

Comme sans doute beaucoup de mes collègues, je pense que la qualité, dans le domaine du recrutement, c'est trouver le candidat qui va rester et s'épanouir chez nous. En interne, c'est répondre aux sollicitations des collaborateurs le mieux possible tout en respectant les délais. Dans notre métier, il faut savoir faire preuve d'empathie et se mettre à la place de l'interlocuteur, interne comme externe, afin d'apporter une réponse juste et adaptée. Nous avons accueilli un jeune qui a débuté en stage, puis qui est resté en CDD avant d'être recruté en CDI. C'est une réussite, car notre objectif est de créer les conditions pour qu'un stagiaire ou alternant devienne un collaborateur pérenne. C'est un travail d'équipe, la marque employeur est un enjeu collectif porté par tous.

Alexia Mambelli - gestionnaire ressources humaines :

La qualité, c'est rendre le service attendu de la meilleure des façons. Cette notion est fondamentale dans notre métier. Il est nécessaire d'apporter un accompagnement de qualité par rapport à nos interlocuteurs. Nous devons leur donner une réponse adéquate et argumentée, avec du sens. Bien accompagner les collaborateurs, c'est les fidéliser en leur donnant la possibilité d'évoluer. Nous avons mis en place en 2024 un dispositif de bourses internes pour financer une formation en vue d'accéder au métier d'assistant de service social. Quatre salariés ont déjà pu en bénéficier.



ALEXIA MAMBELLI
Gestionnaire ressources humaines

L'HUMAIN, NOTRE SOURCE de valeur

Vous avez rejoint la Cramif en juin 2024. Que retenir-vous de cette première année d'immersion ?

BDR : Diplômé de l'École nationale supérieure de Sécurité sociale (EN3S), je connais bien l'univers de la santé et de la Sécurité sociale pour y avoir effectué toute ma carrière.

J'ai rejoint la Cramif parce qu'elle connaît un grand mouvement de transformation, avec beaucoup de projets structurants en cours et à venir. C'est une caisse dynamique et les équipes sont très investies dans la réussite de ces projets.

Pouvez-vous nous en citer quelques-uns ?

BDR : Le projet immobilier est un sujet majeur, qui nous mobilise jusqu'en 2027. Nous avons défini nos critères et nous recherchons un nouveau site dans les quartiers nord-nord-est de Paris et la banlieue proche du périphérique. Ce projet constitue un levier de transformation important. Avec lui, nous allons pouvoir accélérer de manière notable notre transition écologique et créer les conditions pour développer de nouveaux modes de travail collaboratifs, adapter les locaux au management hybride, bref... imaginer d'autres façons de travailler, échanger, collaborer mais aussi de servir et accueillir les assurés, etc. L'objectif est de renforcer notre efficacité, mais aussi la qualité de vie au travail et le sens de nos missions.

Quels sont les autres chantiers importants ?

BDR : Les enjeux de recrutement sont en première ligne. Nous faisons face à un grand nombre de départs en retraite, et nous sommes en concurrence directe avec le privé sur beaucoup de métiers. En 2024, nous sommes parvenus à recruter 192 salariés et nous devons maintenir nos efforts, en développant de nouvelles méthodes et outils de recrutement, mais aussi en poursuivant le renforcement de notre marque employeur. Nous avons des atouts propres, comme le sens de nos métiers, l'équilibre des vies personnelles et professionnelles, la possibilité de bénéficier jusqu'à trois jours de télétravail. Mais il faut les valoriser. La nouvelle classification des employés et cadres adoptée en novembre 2024 va nous y aider, car elle offre de nouveaux leviers pour attirer les candidats, ainsi que davantage de clarté sur les emplois.

BERNARD DE RYCK
Directeur adjoint
des ressources

Pouvez-vous présenter votre métier et vos missions au sein de la Cramif ?

NM : La Gestion du risque (GDR) regroupe l'ensemble des actions de nature à modifier les comportements pour permettre d'atténuer les effets du risque de santé ou d'éviter sa survenance.

C'est une approche positive qui responsabilise les assurés et qui engage les professionnels de santé, de l'appareillage et les entreprises. La lutte contre la fraude a une dimension dissuasive et s'intègre à la gestion du risque. Elle comprend aussi des sanctions : chaque indu frauduleux constaté s'accompagne de suites contentieuses. En ce domaine, nous avons deux indicateurs quantitatifs : le préjudice subi (qui conduit à notifier un indu après paiement) et évité (avant paiement), scorés au CPG (contrat pluriannuel de gestion) depuis 2023.

Que signifie pour vous la notion de qualité au travail ?

NM : Dans le cadre de la lutte contre la fraude, la notion de qualité s'envisage dans notre processus de travail qui doit garantir une parfaite détection pour arrêter les fraudes sans délai. Il nous faut être ainsi diligents et méthodiques. Nos dix enquêteurs sont assermentés et expérimentés : leur profil spécialisé en fait des relais de la qualité pour faire aboutir chaque dossier. S'ajoute leur mobilisation liée à la conscience d'œuvrer à une mission de service public concourant au bon usage des deniers publics.

En quoi cette notion résonne-t-elle avec l'engagement de prévenir, accompagner et réparer les fragilités sociales et professionnelles liées à la santé ? Avez-vous un exemple concret ?

NM : Remplir nos missions avec qualité, c'est augmenter les effets de la gestion du risque et mettre en échec les pratiques frauduleuses. Dès lors, nous concourons à pérenniser l'Assurance Maladie, en favorisant son efficacité. Cette qualité d'exécution de nos missions s'appuie notamment sur le déploiement d'un nouveau référentiel national de processus « lutte contre la fraude » (RNP) en 2024. L'efficacité est le gage d'une réponse pérenne et appropriée aux assurés fragilisés par leur situation de santé. Elle permet d'aller plus loin dans la couverture. Et c'est l'ambition du 100 % santé, dispositif visant le « reste à charge zéro » pour des appareillages essentiels : équipement en optique, en audioprothèse, etc. Contrecoup de cette extension, les fraudes augmentent en matière d'appareillage surtout sur les équipements d'audioprothèse nous obligeant à engager une lutte contre la fraude préventive et coordonnée à l'échelle régionale. Car la Cramif est un rouage du conventionnement de ce type de professionnels en instruisant les demandes d'attribution de numéro au fichier national des professionnels de santé (FNPS) sur l'Île-de-France.

Quelle pratique considérez-vous essentielle actuellement pour maintenir la qualité ?

NM : La problématique souvent rencontrée en matière de lutte contre la fraude est celle des faux diplômes, notamment pour les centres d'audioprothèse et les opticiens. La compétence validée par un diplôme permettant l'exercice professionnel est un point de vigilance lors de nos enquêtes pour que les équipements délivrés aux assurés répondent à leur véritable besoin et n'aggravent pas leur situation. Nos diligences entrent ainsi dans les moyens de la qualité des soins.



NOËL MOURÉ
Sous-directeur
du pilotage de la GDR
et de la lutte contre la fraude

100 % QUALITÉ, UN PROJET QUI réinsuffle les valeurs de l'Assurance Maladie

2024 est l'année de lancement du projet 100 % Qualité, qui vise une approche globale et humaine de la question, en rappelant à chaque salarié le sens de sa mission.

« Notre démarche est partie du postulat qu'en se focalisant sur les indicateurs de qualité, on perdait de vue l'essentiel, à savoir que la qualité perçue par l'utilisateur repose sur l'humain explique Jean-Yves Martinez, pilote du projet 100 % Qualité. Un salarié qui comprend le sens de sa mission, son utilité, et fait siennes les valeurs de l'Assurance Maladie va être davantage porté à ne pas faire d'erreur, à produire un travail de qualité. »

L'expression « 100 % qualité » résume bien l'ambition du programme, qui repose en partie sur les travaux d'Edel Gött, créatrice du leadership éthique et théoricienne d'une qualité globale à dimension humaine. « Cette approche consiste à dire que l'être humain a besoin de se réaliser dans son travail et de concrétiser un projet de qualité », souligne Jean-Yves Martinez.



UNE TRANSFORMATION CULTURELLE, DE L'ACCUEIL DU PUBLIC AUX SERVICES SUPPORT

Inspiré par cette approche, le projet comporte ainsi plusieurs volets : un travail sur les processus et pratiques de travail, par le biais d'ateliers « focus group », et une « transformation culturelle » pour réinsuffler les valeurs de l'Assurance Maladie (Agir ensemble, protéger chacun) et les principes du service public : l'égalité de traitement, la continuité, la mutabilité/adaptabilité, la fiabilité, la neutralité, la transparence et l'accessibilité.

« Cette démarche transverse englobe tous les services, toutes les activités et donc l'ensemble des salariés de la Cramif, ceux qui sont en contact direct avec les usagers ou les entreprises, comme ceux qui travaillent pour les fonctions supports, services logistiques, informatiques, ressources humaines et comptables », confirme Olivier Maurice, directeur comptable et financier.

UN SUJET QUI IRRIGUE LE QUOTIDIEN

En 2024, cinq ateliers transversaux dédiés à des processus (amiante, invalidité, tarification, gestion administrative et paye, gestion prévisionnelle des compétences) ont été constitués pour améliorer les pratiques. Leur principe ? Dans chaque groupe, des représentants d'un service font le point sur les irritants liés à leur relation avec les autres services, l'objectif étant de proposer, dans une seconde séance, des solutions. En 2025, cinq autres processus font l'objet d'ateliers. Autre volet, la transformation culturelle de la Cramif et son recentrage sur les valeurs qui lui sont propres. « Nous ne faisons pas un métier lambda, je le rappelle souvent à mes collaborateurs. Nous avons affaire à des personnes fragiles, nous avons pour mission de les protéger et d'en prendre soin, dans le respect des valeurs du service public », affirme Jean-Yves Martinez.

Si cette réalité est parfaitement connue par ceux qui sont au contact avec le public, elle est intégrée mais plus éloignée pour ceux qui travaillent dans les fonctions supports. En le rappelant, « sans en faire un point de fixation, mais en faisant en sorte que ce sujet irrigue notre quotidien », la Cramif fait d'une pierre deux coups : elle crée les conditions d'une amélioration de la qualité, et renforce le sens donné par chaque salarié à son travail. Comment revivifier ces valeurs ? « Le projet mise notamment sur le décloisonnement des services et l'immersion des équipes administratives dans les services au contact des usagers. Mais aussi sur la mise en place d'un dispositif d'entraide entre les services. Nous devons faciliter le recours à l'entraide entre services pour être en mesure de faire face à des difficultés conjoncturelles », insiste Olivier Maurice.



OLIVIER MAURICE
Directeur comptable et financier



QUEL EST LE COÛT DE LA NON-QUALITÉ ?

Une paye erronée, le rejet non justifié d'une allocation amiante, une erreur dans le calcul du taux de cotisation AT/MP ou le versement à tort d'une subvention Prévention des risques ergonomiques : autant d'événements caractéristiques d'une « non-qualité ». Quel est leur coût ? Cette interrogation est au cœur du projet 100 % Qualité, qui initie en 2025 un travail d'évaluation du coût global, direct et indirect des erreurs et anomalies. « Aujourd'hui, nous ne mesurons qu'imparfaitement cet impact, notamment sur la charge de travail supplémentaire. Toute erreur entraîne une tâche en plus pour la corriger, plus ou moins longue, plus ou moins coûteuse », avance Olivier Maurice. En invitant chaque service à chiffrer ces surcoûts par ordre décroissant, la Cramif pourra prioriser la résorption des anomalies les plus coûteuses.

BILAN AU 31 DÉCEMBRE 2024

Toutes branches

ACTIF (en €)	EXERCICE N			EXERCICE N-1	VARIATION €	VARIA-TION %
	BRUT	AMORT. & DÉPREC.	NET	NET		
ACTIF IMMOBILISÉ						
- Immobilisations incorporelles	4 703 835,99	4 388 861,03	314 974,96	369 932,48	-54 957,52	-14,86
- Concessions et droits similaires, brevets, licences, marques, procédés, logiciels, droits et valeurs similaires (205)	4 528 640,99	4 388 861,03	139 779,96	263 492,48	-123 712,52	-46,95
- Diverses autres immobilisations incorporelles (201, 203, 206, 208, 232, 237)	175 195,00	0,00	175 195,00	106 440,00	68 755,00	64,60
- Immobilisations corporelles	142 028 800,16	103 014 154,68	39 014 645,48	37 235 181,34	1 779 464,14	4,78
- Terrains (211)	1 015 616,42	0,00	1 015 616,42	1 015 616,42	0,00	0,00
- Agencements, aménagements de terrains (212)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
- Constructions (213)	107 764 807,08	83 581 359,98	24 183 447,10	10 759 758,43	13 423 688,67	124,76
- Diverses autres immobilisations corporelles (214, 218)	17 675 095,56	14 273 659,16	3 401 436,40	3 711 781,63	-310 345,23	-8,36
- Installations techniques, matériels et outillages (215)	6 850 369,77	5 159 135,54	1 691 234,23	1 814 226,35	-122 992,12	-6,78
- Immobilisations reçues en affectation (22)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
- Immobilisations corporelles en cours (231)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
- Avances et acomptes versés sur immobilisations corporelles (238)	8 722 911,33		8 722 911,33	19 933 798,51	-11 210 887,18	-56,24
- Immobilisations corporelles mises à disposition (24)	0,00		0,00	0,00	0,00	0,00
- Immobilisations financières	8 588 435,50	1 773,00	8 586 662,50	11 174 773,41	-2 588 110,91	-23,16
- Créances entre organismes de Sécurité sociale (265)	581 497,99	0,00	581 497,99	455 293,73	126 204,26	27,72
- Titres immobilisés (271)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
- Prêts (274)	7 272 688,00	0,00	7 272 688,00	9 677 579,00	-2 404 891,00	-24,85
- Dépôts et cautionnements versés (275)	106 813,45	1 773,00	105 040,45	107 920,45	-2 880,00	-2,67
- Autres créances immobilisées (276)	627 436,06	0,00	627 436,06	933 980,23	-306 544,17	-32,82
Total actif immobilisé	155 321 071,65	107 404 788,71	47 916 282,94	48 779 887,23	-863 604,29	-1,77
ACTIF CIRCULANT						
- Stocks et en-cours (3)	10 195,57	4 149,85	6 045,72	1 814,04	4 231,68	233,27
- Fournisseurs, intermédiaire sociaux et prestataires débiteurs (407, 409)	18 840 561,99	3 309 609,05	15 530 952,94	19 775 729,58	-4 244 776,64	-21,46
- Créances d'exploitation	153 009 759,03	50 044,27	152 959 714,76	144 955 794,81	8 003 919,95	5,52
- Clients cotisants et comptes rattachés (41 sauf 419, 4119)	816 738,11	23 948,45	792 789,66	790 159,31	2 630,35	0,33
- Personnel et comptes rattachés (42X)	241 139,90		241 139,90	231 305,45	9 834,45	4,25
- Sécurité sociale et autres organismes sociaux (43X)	566 678,80		566 678,80	664 419,98	-97 741,18	-14,71
- Entités publiques (44X)	15 960,39		15 960,39	5 052,09	10 908,30	215,92
- Organismes et autres régimes de Sécurité sociale (45X)	151 121 426,95		151 121 426,95	143 149 931,18	7 971 495,77	5,57
- Débiteurs divers (46X)	247 814,88	26 095,82	221 719,06	114 926,80	106 792,26	92,92
- Comptes transitoires ou d'attente (47X)	38 095,22		38 095,22	30 688,27	7 406,95	24,14
- Charges constatées d'avances (486)	918 488,08		918 488,08	735 646,65	182 841,43	24,85
- Trésorerie active						
- Disponibilités (51X)	4 124,28		4 124,28	9 760,39	-5 636,11	-57,74
- Autres	0,00		0,00	22 570,43	-22 570,43	-100,00
Total actif circulant	172 821 224,17	3 363 803,17	169 457 421,00	165 532 004,17	3 925 416,83	2,37
TOTAL ACTIF (II)	328 142 295,82	110 768 591,88	217 373 703,94	214 311 891,40	3 061 812,54	1,43

PASSIF (en €)	EXERCICE N	EXERCICE N-1	VARIATION €	VARIATION %
FONDS PROPRES				
- Dotation apport (102)	0,00	0,00	0,00	0,00
- Biens remis en pleine propriété aux organismes (103)	0,00	0,00	0,00	0,00
- Écarts de réévaluation (105)	0,00	0,00	0,00	0,00
- Réserves (106)	13 099 361,63	15 504 252,63	-2 404 891,00	-15,51
- Report à nouveau (solde créditeur ou débiteur) (11)	-1 980 343,58	-611 899,28	-1 368 444, 30	223,64
- Résultat de l'exercice (excédent ou déficit) (12)	-1 007 696,73	-1 368 444,30	360 747,57	-26,36
- Subventions d'investissement (13)	40 369,39	34 512,40	5 856, 99	16,97
- Provisions réglementées (14)	0,00	0,00	0,00	0,00
Total fonds propres	10 151 690,71	13 558 421,45	-3 406 730,74	-25,13
PROVISIONS (15)				
- Provisions pour risques et charges courantes (151)	487 747,00	483 269,80	4 477,20	0,93
- Provisions pour risques et charges techniques (152)	24 830 244,00	16 511 000,000	8 319 244,00	50,39
- Provisions pour impôts (155)	0,00	0,00	0,00	0,00
- Provisions pour charges à répartir sur plusieurs exercices (157)	0,00	0,00	0,00	0,00
- Autres provisions pour charges (158)	4 707 139,00	3 620 396,03	1 086 742,97	30,02
Total provisions pour risques et charges	30 025 130,00	20 614 665,83	9 410 464,17	45,65
DETTES FINANCIÈRES				
- Emprunts auprès des établissements de crédit (164, 519)	0,00	0,00	0,00	0,00
- Dépôts et cautionnements reçus (165)	0,00	0,00	0,00	0,00
- Emprunts et dettes assorties de conditions particulières (167)	0,00	0,00	0,00	0,00
- Autres emprunts et dettes assimilées (168)	0,00	0,00	0,00	0,00
- Dettes entre organismes de Sécurité sociale (175)	35 107 901,66	34 280 223,80	827 677,86	2,41
Total des dettes financières	35 107 901,66	34 280 223,80	827 677,86	2,41
DETTES NON FINANCIÈRES				
- Cotisations et clients créditeurs (4153, 419, 4119)	11 263,78	9 354,98	1 908,80	20,40
- Fournisseurs de biens, prestataires de service et comptes rattachés (401, 403, 4081)	1 071 655, 82	1 063 325,09	8 330,73	0,78
- Fournisseurs d'immobilisations et comptes rattachés (404, 405, 4084)	299 855,22	696 469,95	-396 614,73	-56,95
- Prestataires - versements directs aux assurés et allocataires (406, 4086, 4093)	560 835,15	236 177,80	324 657,35	137,46
- Prestataires - versements à des tiers (407, 4087, 4088)	0,00	0,00	0,00	0,00
- Personnel et comptes rattachés (42X)	10 126 283,61	10 553 809,46	-427 525,85	-4,05
- Sécurité sociale et autres organismes sociaux (43X)	7 770 988,78	7 968 310,87	-197 322,09	-2,48
- Entités publiques (44X)	2 107 984,18	2 117 938,49	-9 954,31	-0,47
- Organismes et autres régimes de Sécurité sociale (45)	30 755 951,75	27 798 822,48	2 957 129,27	10,64
- Créditeurs divers (46X)	89 273 169,89	95 316 602,14	-6 043 432,25	-6,34
- Comptes transitoires ou d'attente (47X)	77 212,19	70 487,66	6 724,53	9,54
- Produits constatés d'avance (487)	33 781,20	27 281,40	6 499,80	23,83
Total dettes non financières	142 088 981,57	145 858 580,32	-3 769 598,75	-2,58
TRÉSORERIE PASSIVE				
- Autres éléments de trésorerie passive (5X)	0,00	0,00	0,00	0,00
Total trésorerie passive	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL PASSIF (II)	217 373 703,94	214 311 891,40	3 061 812,54	1,43

COMPTE DE RÉSULTAT

AU 31 DÉCEMBRE 2024

Toutes branches

CHARGES (en €)	SOLDE EXERCICE N	SOLDE EXERCICE N-1	VARIATION €	VARIATION %
CHARGES DE GESTION TECHNIQUE (I)				
- Prestations sociales (656)	1 172 981 846,57	1 131 363 026,29	41 618 820,28	3,68
- Prestations légales (6561)	998 432 562,16	969 751 738,22	28 680 823,94	2,96
Prestations Maladie (65611)	0,00	0,00	0,00	0,00
Prestation AT/MP (65612)	0,00	0,00	0,00	0,00
Prestations légales invalidité (65616)	998 432 562,16	969 751 738,22	28 680 823,94	2,96
Prestation décès (65617)	0,00	0,00	0,00	0,00
Prestation légales autonomie (65618)	0,00	0,00	0,00	0,00
- Prestations extra-légales : action sanitaire et sociale (6562)	3 392 940,60	3 825 208,18	-432 267,58	-11,30
Prestations Maladie (65621)	3 344 170,97	3 780 475,99	-436 305,02	-11,54
Prestation AT/MP (65622)	48 769,63	44 732,19	4 037,44	9,03
Action sanitaire et sociale invalidité (65626)	0,00	0,00	0,00	0,00
- Actions de prévention (6563)	11 005 327,98	8 229 119,80	2 776 208,18	33,74
Actions de prévention Maladie (65631)	0,00	0,00	0,00	0,00
Actions de prévention AT (65632)	11 005 327,98	8 229 119,80	2 776 208,18	33,74
- Diverses prestations (6565, 6568)	160 151 015,83	149 556 960,09	10 594 055,74	7,08
Prestations conventions internat. Maladie (6565)	0,00	0,00	0,00	0,00
Prestations conventions internat. AT-MP (6565)	0,00	0,00	0,00	0,00
Autres prestations-Maladie (65681)	0,00	0,00	0,00	0,00
Autres prestations-AT (65682)	160 151 015,83	149 556 960,09	10 594 055,74	7,08
- Charges techniques, transferts, subventions et contributions	0,00	0,00	0,00	0,00
- Transferts entre organismes de Sécurité sociale et assimilés (6571)	0,00	0,00	0,00	0,00
Transferts Org.S.S. & Assim-Maladie (65711)	0,00	0,00	0,00	0,00
Transferts Org.S.S. & AT/MP (65712)	0,00	0,00	0,00	0,00
- Autres charges techniques (6572)	0,00	0,00	0,00	0,00
Autres charges techniques Maladie (65721)	0,00	0,00	0,00	0,00
Autres charges techniques AT/MP (65722)	0,00	0,00	0,00	0,00
- Diverses charges techniques (658)	4 469 166,38	366 613,89	4 102 552,49	1 119,04
- Dotations aux provisions pour charges techniques (6814, 6817)	25 221 885,52	17 277 706,52	7 944 179,00	45,98
- Pour prestations sociales (6814)	24 830 244,00	16 511 000,00	8 319 244,00	50,39
Prestations Maladie (68141, 68146, 68147, 68148)	24 715 244,00	16 365 000,00	8 350 244,00	51,03
Prestations AT/MP (68142)	115 000,00	146 000,00	-31 000,00	-21,23
- Pour dépréciation des actifs circulants (6817)	391 641,52	766 706,52	-375 065,00	-49,92
Pour dépréciation des actifs circulants-Maladie (68171)	310 866,97	763 313,76	-425 446,79	-59,27
Pour dépréciation des actifs circulants-AT (68172)	80 774,55	3 392,76	77 381,79	2 280,79
Total charges de gestion technique (I)	1 202 672 898,47	1 149 007 346,70	53 665 551,77	4,67

CHARGES (en €)	SOLDE EXERCICE N	SOLDE EXERCICE N-1	VARIATION €	VARIATION %
CHARGES DE GESTION COURANTE (II)				
- Achats (60)	2 035 025,60	1 958 922,67	76 102,93	3,88
- Autres charges externes (61, 62)	11 687 421,41	12 032 148,64	-344 727,23	-2,87
- Impôts, taxes et versements assimilés (63)	12 393 673,64	12 601 433,12	-207 759,48	-1,65
- Charges de personnel (64)	94 098 379,87	96 755 686,15	-2 657 306,28	-2,75
Salaires et traitements (641 à 644)	65 518 290,47	67 442 896,36	-1 924 605,89	-2,85
Charges sociales (645 à 648)	28 580 089,40	29 312 789,79	-732 700,39	-2,50
Diverses charges de gestion courante (651 à 655)	682 462,17	645 857,62	36 604,55	5,67
Dotations aux amortissements, aux dépréciations et aux provisions (681 sauf (6814 & 6817)	8 765 575,26	7 648 105,09	1 117 470,17	14,61
Total charges de gestion courante (II)	129 662 537,95	131 642 153,29	-1 979 615,34	-1,50
CHARGES FINANCIÈRES (III)				
- Charges financières sur opérations de gestion courante et techniques (66 sauf 668)	30,78	25,42	5,36	21,09
- Diverses charges financières (668, 686)	0,00	0,00	0,00	0,00
Total charges financières (III)	30,78	25,42	5,36	21,09
Total impôts sur les bénéfices et assimilés (69) (IV)	0,00	0,00	0,00	0,00

TOTAL DES CHARGES (V=I+II+III+IV)	1 332 335 467,20	1 280 649 525,41	51 685 941,79	4,04
RÉSULTAT NET DE L'EXERCICE EXCÉDENTAIRE (X=IX-V)	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL GÉNÉRAL (XII=V+X)	1 332 335 467,20	1 280 649 525,41	51 685 941,79	4,04

COMPTE DE RÉSULTAT

AU 31 DÉCEMBRE 2024

Toutes branches

PRODUITS (en €)	SOLDE EXERCICE	SOLDE EXERCICE N-1	VARIATION €	VARIATION %
PRODUITS DE GESTION TECHNIQUE (VI)				
- Cotisations, impôts et produits affectés (756)	0,00	0,00	0,00	0,00
- Produits techniques (757)	0,00	0,00	0,00	0,00
- Divers produits techniques (758)	1 171 103 381,38	1 123 828 048,24	47 275 333,14	4,21
Dotations de gestion technique (7581)	1 170 796 410,99	1 123 377 845,72	47 418 565,27	4,22
Contribution de gestion technique (7582)	0,00	0,00	0,00	0,00
Subventions reçues par organismes de base (75831)	0,00	0,00	0,00	0,00
Recours contre tiers (7584)	0,00	0,00	0,00	0,00
Produits techniques pour annulation ODP sur exercices antérieurs (7585)	200 962,48	177 104,10	23 858,38	13,47
Préstations indues à récupérer (7586)	26 389,84	0,00	26 389,84	0,00
Divers autres produits techniques (7588)	79 618,07	273 098,42	-193 480,35	-70,85
- Reprises sur provisions et sur dépréciations (7814, 7817)	17 886 467,51	14 517 684,38	3 368 783,13	23,20
- Reprises sur provisions pour charges techniques (7814)	16 511 000,00	14 231 948,15	2 279 051,85	16,01
Reprises sur provisions pour charges tech. Maladie (78141)	0,00	0,00	0,00	0,00
Reprises sur provisions pour charges techniques - AT (78142)	146 000,00	386 948,15	-240 948,15	-62,27
Reprises sur provisions pour charges techniques - invalidité (78146)	16 365 000,00	13 845 000,00	2 520 000,00	18,20
Reprises sur provisions pour charges techniques - décès (78147)	0,00	0,00	0,00	0,00
Reprises sur provisions pour charges techniques - autonomie (78148)	0,00	0,00	0,00	0,00
- Reprises sur provisions pour dépréciation des actifs circulants (7817)	1 375 467,51	285 736,23	1 089 731,28	381,38
Reprises sur provisions pour dépr. des actifs circ. - Maladie (78171)	1 347 366,51	218 363,98	1 129 002,53	517,03
Reprises sur provisions pour dépr. des actifs circulants - AT (78172)	28 101,00	67 372,25	-39 271,25	-58,29
Total produits de gestion technique (VI)	1 188 989 848,89	1 138 345 732,62	50 644 116,27	4,45
PRODUITS DE GESTION COURANTE (VII)				
- Vente de produits et prestations de services (701 à 708)	7 021 802,23	6 743 164,15	278 638,08	4,13
- Production stockée (713)	0,00	0,00	0,00	0,00
- Production immobilisée (72)	68 755,00	106 440,00	-37 685,00	-35,40
- Subventions d'exploitation (74)	618 331,25	585 031,94	33 299,31	5,69
- Divers produits de gestion courante (751 à 755)	131 561 812,94	130 904 676,31	657 136,63	0,50
- Reprises sur provisions et sur dépréciations (781 sauf 7814 et 7817, 791)	3 067 220,16	2 596 036, 09	471 184,07	18,15
Total produits de gestion courante (VII)	142 337 921,58	140 935 348,49	1 402 573,09	1,00
PRODUITS FINANCIERS (VIII)				
- Produits financiers sur opérations de gestion courante et technique (76 sauf 768)	0,00	0,00	0,00	0,00
- Autres produits financiers et transferts de charges fin. (768, 786, 796)	0,00	0,00	0,00	0,00
Total produits financiers (VIII)	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL DES PRODUITS (IX=VI+VII+VIII)	1 331 327 770,47	1 279 281 081,11	52 046 689,36	4,07
RÉSULTAT NET DE L'EXERCICE DÉFICITAIRE (XII=V-IX)	1 007 696,73	1 368 444,30	-360 747,57	-26,36
TOTAL GÉNÉRAL (XIII=IX+XII)	1 332 335 467,20	1 280 649 525,41	51 685 941,79	4,04

Ce rapport est le reflet de l'engagement de chacun. Nous remercions chaleureusement celles et ceux qui ont partagé leur expérience pour l'illustrer, ainsi que l'ensemble des salariés dont le travail quotidien est sa véritable substance.

Rapport d'activité 2024 • Directeur de la publication David Clair (Directeur général) • **Responsable de la publication** Clarisse Alves (Département communication) • **Photographies et illustrations** Cramif, Franck Beloncle, iStock • **Accompagnement éditorial** AndJOY • **Conception graphique** Pôle graphique • **Impression** Service reprographie

Pour en savoir plus,
rendez-vous sur cramif.fr

Rapport d'activité 2024

Cramif – Département de la communication – Juin 2025

Juin 2025 – ©cramif – oStock



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Caisse régionale
Île-de-France