



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Caisse régionale
Île-de-France

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2025

L'INTELLIGENCE COLLECTIVE, MOTEUR DE NOTRE TRANSFORMATION



SOMMAIRE

Édito	4
Gouvernance	6
Faits marquants	8
PROTÉGER	10
Un engagement commun : l’écoute des bénéficiaires	10
Interview croisée – Qualité et intelligence collective : deux piliers au service des assurés	12
Innovation – Invalidité : former durablement pour mieux accompagner	14
Reportage – « Bien informer les personnes en situation d’invalidité, c’est la clé de tout ! »	16
PRENDRE SOIN	18
L’accompagnement « boosté » par les partenariats	18
Interview croisée – Au plus près des publics les plus fragiles	20
Innovation – Une année d’innovation pour handifaction	22
Interview Focus – « À l’École de service social, nous misons sur la puissance de l’intelligence collective »	24
Reportage – « Se rapprocher de France Travail, c’était comme une évidence »	26
PRÉVENIR	28
Être au plus près du terrain	28
Interview croisée – La santé et la sécurité au travail : la prévention et l’accompagnement comme principes d’action	30
Innovation – Sinistralité dans la collecte des déchets : un club s’attaque au problème	32
Interview focus – Nous visons une protection sociale plus simple et efficace pour tous	34
Reportage – « Demain, il y aura peut-être autant de téléphériques urbains que de lignes de métro ! »	36
ACCOMPAGNER	38
Des équipes mobilisées autour de valeurs communes	38
Interview focus – Cap sur la transformation	40
Innovation – Zoom sur la nouvelle classification et le schéma directeur des achats	42
Interview croisée – « Collectivement, nous sommes plus intelligents »	44
Reportage – « Nous nous sommes donné un an pour sensibiliser les salariés à l’IA »	46
OBJECTIFS CPG	48
Contrat pluriannuel de gestion maladie	48
Contrat pluriannuel de gestion accident du travail et maladies professionnelles	49
RÉTROSPECTIVE	50
80 ans d’histoire, d’engagement et d’innovation	50

David CLAIR

Directeur général



L'année 2025 a constitué une étape importante pour la Cramif, à la fois marquée par un retour à la stabilité de nos activités et par l'accélération de notre transformation. Elle s'inscrit également dans un moment symbolique fort, avec la célébration des 80 ans de la Sécurité sociale, rappelant la solidité et l'actualité d'un modèle fondé sur la solidarité et l'accès aux droits pour tous. Dans un contexte économique exigeant, cet anniversaire souligne plus que jamais la nécessité de concilier performance, responsabilité et préservation de notre modèle social.

Sur le plan opérationnel, 2025 marque un retour à une gestion maîtrisée de notre activité invalidité, après plusieurs années perturbées par les évolutions réglementaires successives, le déploiement de nouveaux outils et des difficultés techniques. Les résultats obtenus traduisent une amélioration nette du service rendu aux assurés, avec une diminution significative des sollicitations et des réclamations. Cette évolution est le fruit d'une mobilisation collective forte et d'un pilotage renforcé de nos activités, y compris pour le service social, dont les objectifs ont été totalement atteints.



Dans le même temps, la Cramif a poursuivi et amplifié sa dynamique de transformation. L'innovation, la valorisation de la donnée et l'intelligence collective constituent des leviers majeurs de cette évolution. L'année 2025 a notamment été marquée par le déploiement d'outils de pilotage et de services innovants. À l'exemple d'un outil de gestion des habilitations, envisagé à l'échelle nationale, de la plateforme sécurisée « ISSUE », qui permet aux partenaires de signaler des situations de fragilité au service social, ou encore d'un dispositif de signalements croisés avec France Travail. Autant d'initiatives qui témoignent de notre capacité à concevoir des solutions concrètes au service des publics les plus vulnérables. Autre concrétisation en matière d'innovation, la démarche d'acculturation à l'intelligence artificielle à l'échelle de l'ensemble des collaborateurs, illustrée par une exposition pédagogique désormais diffusée au sein du réseau. Notre stratégie data, structurée autour de la « forge des données », permet aujourd'hui de renforcer le pilotage de nos activités, d'améliorer la qualité de service et de mieux cibler nos actions en matière de gestion du risque et de lutte contre la fraude.

Par ailleurs, notre engagement en matière de prévention des risques professionnels s'est traduit par une montée en charge significative de l'accompagnement des entreprises, notamment sur les risques ergonomiques, illustrant pleinement notre rôle dans le champ des risques professionnels. L'année 2025 a également été marquée par des avancées importantes sur le plan des ressources humaines, avec la mise en œuvre d'une nouvelle classification des emplois et une politique salariale dynamique, qui contribuent à la reconnaissance des compétences et au développement des parcours professionnels.

Enfin, nous avons engagé un projet structurant pour l'avenir de la Cramif : la relocalisation de notre siège, ainsi que celle du centre médical et dentaire Stalingrad et de l'École de service social. Ces projets, au-delà de leur dimension immobilière, constituent un levier de transformation majeur, au service de nouvelles formes de travail plus collaboratives, plus adaptées aux enjeux numériques et pleinement inscrites dans la transition écologique.

Au final, l'année 2025 montre la capacité de la Cramif à surmonter des périodes complexes, à consolider ses fondamentaux et à se projeter dans l'avenir. Fidèles à notre exigence de qualité de service public, nous poursuivons notre engagement pour une transformation maîtrisée, au bénéfice de nos publics, de nos partenaires et de l'ensemble de nos collaborateurs.



COMPOSITION

du conseil d'administration

Président
M. Reza Painchan

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

2^e Vice-président
M. Abderrafik Zaïgouche

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. MICHEL Laurent

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

¹ Chef de file.

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



En 2025, le Conseil d'administration a contribué à l'élaboration et a assuré le suivi de la stratégie de la Cramif. Il a approuvé les comptes annuels de la Cramif au titre de l'année 2024 et les différents budgets permettant à la Caisse de fonctionner de façon fluide et efficace.

La mise en œuvre de la politique publique de prévention des risques professionnels s'est matérialisée au travers de la signature des contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens (CPOM) de 3^e génération entre la Cramif, la Direction régionale et interdépartementale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DRIEETS) et les Services de prévention et de santé au travail interentreprises (SPSTI). Dans le domaine de l'action sanitaire et sociale, le Conseil d'administration et ses commissions ont notamment soutenu financièrement le programme annuel d'actions collectives relevant des champs de la prévention de la désinsertion professionnelle et de la sécurisation des parcours en santé.

À l'occasion d'un Conseil d'administration, Gérard-Philippe Ranson, administrateur à voix consultative, a présenté les missions du Conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants (CPSTI).

Mis en place en 2018 dans le cadre de la suppression du Régime social des indépendants et de la reprise en gestion de ce public par le régime général de sécurité sociale, le CPSTI a notamment pour rôle de veiller à la bonne application aux travailleurs indépendants des règles relatives à leur protection sociale et de déterminer des orientations générales relatives à l'action sanitaire et sociale déployée spécifiquement en leur faveur. Il gère également les réserves financières de la retraite complémentaire des indépendants et de l'invalidité-décès.

L'année 2025 a par ailleurs été l'occasion de mettre à l'honneur les personnes qualifiées en leur donnant la parole pour qu'ils présentent leur périmètre de compétence aux membres du Conseil d'administration. En premier lieu, Nicolas Raymond, directeur de la rédaction sociale du Groupe Revue Fiduciaire, a commenté les dispositions de la loi du 22 avril 2024 portant diverses mesures d'adaptation au droit de l'Union européenne, notamment la réforme de l'acquisition de congés payés

pendant les périodes d'arrêts maladie et détaillé l'impact des arrêts de travail sur les congés payés dans le secteur privé. Christine Salaün, aujourd'hui cheffe d'entreprise et influenceuse humanitaire comme elle se qualifie, assure une mission d'accompagnement et de conseil de certaines fondations et associations. Elle œuvre également auprès des salariés sur le volet maintien et retour à l'emploi en partenariat avec le monde de l'entreprise.

Stéphane Forgeron a évoqué l'accessibilité numérique des services publics. Concernant la Cramif, deux enjeux demeurent essentiels :

- faciliter au quotidien le travail des personnes en situation de handicap dans une perspective de réelle inclusion professionnelle ;
- permettre à tout assuré social d'effectuer ses démarches en toute autonomie sur son site et ceux qui sont associés, vis-à-vis de l'offre de services proposée.

Brigitte Eckert pour sa part a souhaité témoigner de son expérience au sein de l'Assistance Publique Hôpitaux de Paris (APHP) en évoquant le thème de la médiation interne dans une institution hospitalière.

On ne saurait oublier un anniversaire important en 2025, les 80 ans de la Sécurité sociale commémorés par divers événements et activités rassemblant les salariés et les administrateurs.

Très attaché à l'institution, je tiens à remercier les membres du Conseil d'administration de la Cramif ainsi que les équipes qui travaillent au quotidien et accompagnent les assurés fragilisés et les entreprises de la région Île-de-France dans la gestion des risques professionnels.





Faits marquants 2025



JANVIER

- Cérémonie de remise des Trophées Cramif - Risques professionnels
- Campagne subventions Prévention risques ergonomiques
- Calendrier de paiement invalidité 2025
- Prolongation des taux de cotisation AT/MP 2024 en 2025

FÉVRIER

- Portes ouvertes de l'École de service social
- Réunions franciliennes d'information sur le programme de prévention TMS Pros
- Présentation des priorités stratégiques de la Cramif
- Enquête nationale Ucanss-Marque employeur



MARS

- Participation au congrès Âge 3
- Participation au 12^e Comité interministériel du handicap (CIH)
- Publication du catalogue de formation Escavie 2025
- Présentation du guide collecte des déchets
- Journées portes ouvertes de l'École de service social
- Cérémonie des lauréats (médailles d'ancienneté)
- Webinaire service de prévention et de santé au travail interentreprise (SPSTI)
- Participation au forum de l'alternance
- Publication des fiches risques émergents
- Déploiement du schéma directeur de la transition écologique de l'Assurance Maladie
- Déploiement du dispositif Lanceur d'alerte



MAI

- Participation au salon Santexpo
- Présentation de l'allocation d'études diplôme d'État d'assistant de service social
- Nouvelle classification Ucanss

AVRIL

- Semaine parisienne des solidarités
- Publication du guide de bonnes pratiques à destination des entreprises du funéraire
- Revalorisation des prestations sociales
- Challenge La Très Belle Équipe
- Journées portes ouvertes de l'École de service social



SEPTEMBRE

- Signature du partenariat entre la Cramif et la Maison de l'emploi et de la formation (MDEF) Grand Paris Sud
- Signature d'un accord-cadre régional entre la Cramif et France Travail
- Lancement de l'incubateur Handicap Santé
- Généralisation à l'ensemble du territoire national de l'appli carte vitale
- Semaine européenne de la mobilité
- Conférence ATD : Repenser l'accueil et la communication dans les espaces publics pour éviter la maltraitance institutionnelle
- Participation au salon MCB dédié à la beauté
- Annonce du projet de déménagement de la Cramif
- Lancement plateforme d'intelligence artificielle générative Camelia

AOÛT

- Signature des 17 contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens (CPOM) 2025-2029

JUILLET

- Mise en ligne du catalogue de l'École de service social 2026
- Fin du projet DLIS (Digital Learning Intervention Sociale)
- Diffusion des fiches prévention des risques de braquage commerces de proximité

JUIN

- Participation à Activ'Challenge sur l'emploi et le handicap
- Participation au salon Preventica dédié à la santé et à la sécurité au travail
- Diffusion des flyers de présentation des laboratoires-unités techniques de la Cramif
- Participation au forum prévention Crous
- Déploiement du quatrième plan régional santé au travail (PRST4) – Fiches maintien en emploi après cancer
- Participation au salon Restau' co
- Signature d'un partenariat entre la Cramif et l'ARS Île-de-France pour renforcer la prévention des risques professionnels
- Semaine qualité de vie au travail (SQVT)
- Organisation d'une table ronde intelligence artificielle générative (IAG)
- Déploiement des formations intelligence artificielle générative



NOVEMBRE

- Nouveaux téléservices tarification
- Participation au salon des services à la personne
- Conférences sur les violences au travail du secteur handicap
- Participation au Salon du funéraire
- Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées (SEEPH)
- Participation à Duo Days
- Journée d'information à destination des aidants familiaux
- Accueil de la délégation Kosha (visite d'étude coréenne)
- Gratiféria - Journées du don 2025
- Participation au salon virtuel Net Entreprises : vidéos tarification
- Présentation de l'offre de formation risques professionnels 2026
- Séminaire des managers

OCTOBRE

- Lancement du Tour des valeurs (jeu pédagogique)
- Parution du bilan Faits et chiffres 2024
- Participation au salon Techbat : secteur du bâtiment et de la construction
- 80 ans de la Sécurité Sociale
- Course Odyssée
- Semaine européenne du développement durable (SEDD)
- Journée du don
- Participation au salon Equip Auto
- Présentation de la politique et stratégie achats 2025-2027

DÉCEMBRE

- Journée internationale des personnes handicapées
- Première édition du Club IA
- Prise en charge des fauteuils roulants à 100 %
- Journées portes ouvertes de l'École de service social
- Présentation de l'outil CartoSI Cramif

- Événement externe
- Événement interne

UN ENGAGEMENT COMMUN : l'écoute des bénéficiaires




108 275
BÉNÉFICIAIRES DE
LA PENSION INVALIDITÉ


71,2 %
TAUX DE DÉCROCHÉ ANNUEL
DE LA PLATEFORME TÉLÉPHONIQUE


4 965
BÉNÉFICIAIRES DE
L'ALLOCATION AMIANTE

Horaires d'accueil téléphonique élargis pour les assurés invalides, réalisation d'enquêtes clients, renforcement du partenariat avec les maisons France services... La Cramif a œuvré en faveur de l'amélioration du service rendu aux assurés.

NOUVELLE OFFRE DE SERVICES AU NIVEAU NATIONAL

En 2025, la Caisse nationale de l'Assurance Maladie (Cnam) a initié une nouvelle stratégie de services et demandé aux caisses régionales de la déployer, afin d'harmoniser l'accueil des assurés sur tout le territoire et de simplifier sa communication.
« L'accueil téléphonique pour les personnes en invalidité est désormais ouvert de 8 h 30 à 17 h (contre 16 h 30 auparavant). Cette réorganisation a pu être absorbée par nos équipes, qui consacrent une partie plus importante de leur temps à répondre aux sollicitations des publics au téléphone », observe Marion Maudry, sous-directrice des prestations.
L'élargissement de l'amplitude horaire est perçu comme une amélioration par les assurés, même s'ils ont la possibilité de formuler leurs demandes 24 h/24 par mail.

IMPACT DE LA RÉORGANISATION INSTITUTIONNELLE DU SERVICE MÉDICAL

Au 1^{er} octobre 2025, dans le cadre du programme de transformation de l'Assurance Maladie, les services

médicaux, jusqu'ici regroupés dans les directions régionales, ont été rattachés aux caisses primaires d'assurance maladie. Pour la Cramif, l'impact est important, elle passe d'un interlocuteur unique à huit services médicaux différents. Nos prestations (pension d'invalidité ou prestation d'appareillage) sont versées après avis du service médical. Pour que cette bascule se déroule au mieux, la Cramif a rencontré les équipes des services médicaux et proposé de mettre en place des instances régionales pour élaborer des solutions communes.

RÉFORME DES FAUTEUILS ROULANTS

Au 1^{er} décembre 2025, la réforme des fauteuils roulants entraine en vigueur. « En un temps restreint, nous avons dû nous organiser pour informer les professionnels de santé, former les équipes, mettre à jour nos procédures, supports de travail et nous coordonner avec le service médical », témoigne Régine Haspel, directrice de la relation client et des prestations. Une gageure, sachant que l'impact de la réforme est important pour la Cramif. Elle prévoit en effet que l'Assurance Maladie prenne en charge 100 % des factures liées au fauteuil roulant. Des prix fixes de vente ont été mis en place, avec de nouvelles règles d'allocations. « Concrètement, cela change totalement la philosophie de la prestation. Désormais, le professionnel doit répondre à un questionnaire pour montrer l'adéquation entre l'équipement et l'état de santé de la personne.

Le service médical dispose de quinze jours pour donner son feu vert », précise Régine Haspel.
Antérieurement, la Cramif et le service médical effectuaient un contrôle a posteriori ; à présent, ils doivent s'engager en amont et vérifier l'exactitude et l'exhaustivité des documents. « Cela supposait donc d'adapter les procédures et d'informer les fournisseurs des changements pour que les dossiers soient complets, note Régine Haspel. L'enjeu au départ était bien de simplifier les démarches pour les assurés, de leur permettre d'avoir un interlocuteur unique, l'Assurance Maladie. C'est un progrès. Mais dans la période de lancement du nouveau dispositif, cela a plutôt compliqué les choses. Début 2026, cette situation s'est stabilisée. »



+ 1 197 266 721 €

versés au titre de la pension invalidité

+ 164 000 000 €

versés au titre de l'allocation amiante

RÉSULTATS POSITIFS AUX ENQUÊTES DE SATISFACTION

Deux enquêtes de satisfaction ont été réalisées en 2025 auprès des assurés. La première pour mesurer leur ressenti face à la refonte des courriers amiante, la seconde pour vérifier si la délivrance des chaussures orthopédiques répondait bien à leurs attentes et respectait les procédures, dans une optique de gestion du risque et de contrôle des prestations de santé. « Dans les deux cas, les enquêtes sont très positives. Les assurés trouvent les courriers amiante clairs et parlants ; les bénéficiaires de chaussures orthopédiques sont satisfaits de leurs chaussures, et aucun constat de contournement des procédures par les professionnels de santé n'a été signalé », rapporte Marion Maudry.

REFONTE DES COURRIERS AMIANTE

« Les faits parlent d'eux-mêmes : les assurés ne nous adressent plus de réclamations pour non-compréhension des courriers amiante. Par ailleurs, nous avons de bons retours de la part des associations de victimes de l'amiante », note Régine Haspel. La direction poursuit ce travail d'amélioration de la qualité en 2026, avec plusieurs axes identifiés : la professionnalisation de la relation client, le développement d'une offre de webinaires, sur le modèle de ce qui a été fait pour l'invalidité, et de nouveaux supports de communication. « Nous allons nous

inspirer des dépliants que la Carsat Sud-Est, qui gère également les allocations amiante, a déjà réalisés, car ils sont très bien conçus », annonce Marion Maudry. L'objectif est d'informer les allocataires le plus clairement possible de leurs droits et des démarches à suivre.

CALENDRIER DE PAIEMENT 2025

Connaître avec exactitude la date de versement de sa pension est une attente importante pour les personnes en situation d'invalidité. Pour écarter cette source d'inquiétude, la Cramif poursuit la publication annuelle du calendrier des versements sur son site et élargit sa communication par différents canaux.

MOIS DÙ	DATE DE PAIEMENT
JANVIER	06/02/2025
FÉVRIER	06/03/2025
MARS	08/04/2025
AVRIL	07/05/2025
MAI	06/06/2025
JUIN	08/07/2025
JUILLET	06/08/2025
AOÛT	06/09/2025
SEPTEMBRE	08/10/2025
OCTOBRE	06/11/2025
NOVEMBRE	06/12/2025
DÉCEMBRE	07/01/2026



PARTENARIAT CONSOLIDÉ AVEC LES MAISONS FRANCE SERVICES

Depuis 2021, les maisons France services permettent à tout assuré d'obtenir des informations sur 12 organismes partenaires, dont l'Assurance Maladie. Leur promesse : à moins de 20 minutes de son domicile, chaque français peut bénéficier d'une aide pour ses démarches administratives.

« C'est un service très précieux pour nos assurés, qui nous apporte des relais d'information dans tous les départements, y compris dans les villes les plus reculées », estime Marion Maudry.

En 2025, le pôle relation clients de la Cramif s'est rapproché des dix coordonnateurs des maisons France services, pour mieux cerner les demandes des assurés et identifier les besoins d'information et de formation des conseillers des maisons France services.

« Le contact est noué et nous les rencontrerons deux fois par an pour faire le point », indique Marion Maudry.

QUALITÉ ET INTELLIGENCE COLLECTIVE : deux piliers au service des assurés



Quels sont les faits marquants de l'année écoulée ?

RÉGINE HASPEL. Le mouvement était amorcé l'année dernière, mais 2025 est véritablement l'année où nous sommes sortis d'une période difficile dans le domaine de l'invalidité, et où nous avons rétabli un niveau de qualité de service acceptable pour les assurés. Aujourd'hui, nous sommes revenus à de bons résultats sur tous les indicateurs, avec, par exemple, 91,75 % de dossiers réglés dans le mois qui suit la date d'effet de la pension en 2025, et un taux de décroché annuel de 71,2 %, en progression de 22,4 % par rapport à 2024.

Où en est-on dans le projet de refonte du parcours invalidité ?

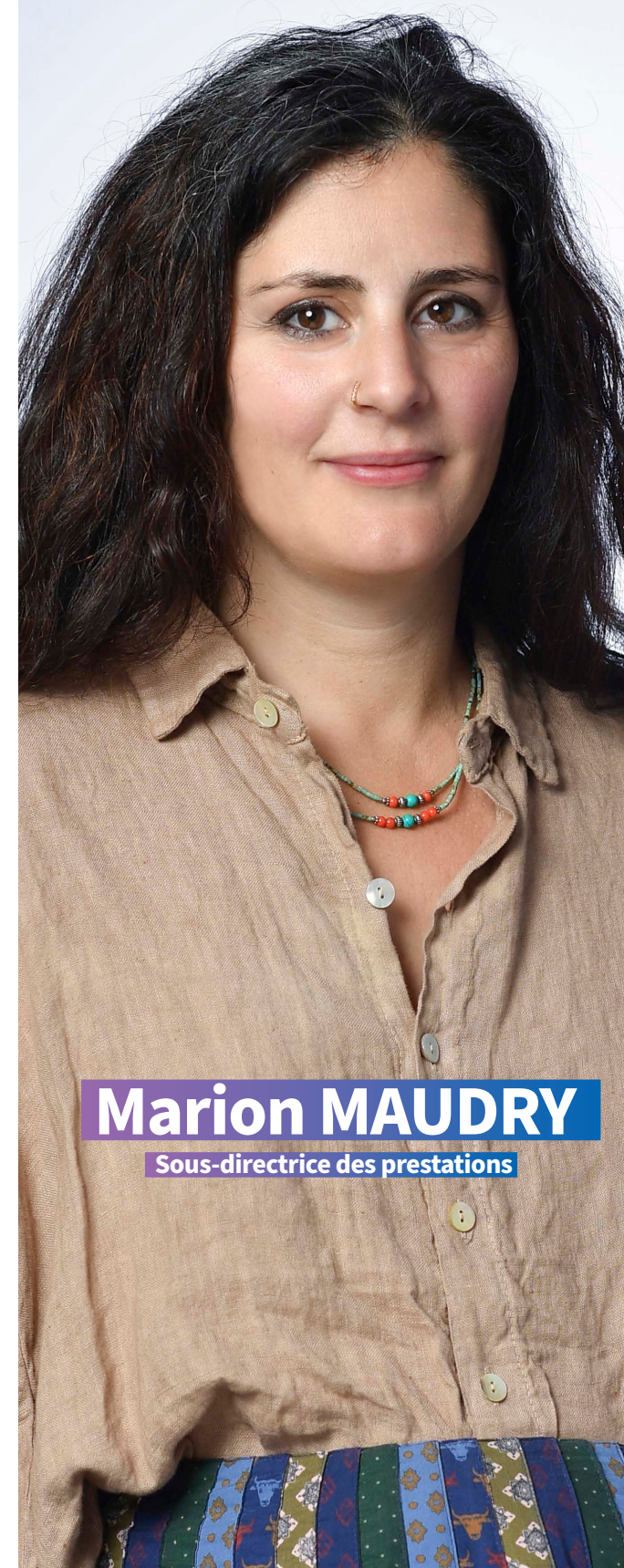
MARION MAUDRY. Il s'agit d'un projet de longue haleine, qui a débuté il y a trois ans. Nous avons travaillé main dans la main avec la Caisse nationale de l'Assurance Maladie (Cnam) et d'autres caisses régionales qui s'étaient portées volontaires pour faire évoluer ce parcours. L'année 2025 a vu l'aboutissement de ce chantier, avec la publication d'une directive de la Cnam.

Concrètement, qu'est-ce qui a changé dans ce parcours ?

MARION MAUDRY. L'objectif était de rendre la communication beaucoup plus fluide pour les assurés, non pas en les « inondant » d'une masse d'informations, mais, au contraire, en simplifiant les supports, pour leur permettre d'accéder rapidement à l'essentiel à toutes



Régine HASPEL
Directrice de la relation client
et des prestations



Marion MAUDRY
Sous-directrice des prestations

les étapes de leur parcours. Les pages consacrées à l'invalidité sur le site Ameli.fr ont été revues et complétées par un flyer sur l'essentiel de ce qu'il faut savoir sur ce sujet, ainsi que par un guide d'une dizaine de pages envoyé à toute personne reconnue invalide.

Quel bilan dressez-vous de ce travail réalisé avec la Cnam et les autres organismes du réseau assurance maladie ?

RÉGINE HASPEL. C'était enrichissant, dans les deux sens. Que nous ayons été copilotes sur ce sujet n'est pas anodin. Sur certains points, notamment la réalisation de webinaires d'information de nos publics et l'accueil sur rendez-vous, nous sommes pionniers. De l'autre côté, l'expertise de la Cnam et le travail collaboratif engagé avec les autres caisses ont été essentiels. À l'exemple de la réalisation des supports, dont le résultat est très convaincant, grâce à des couleurs lumineuses, comme le rose et le jaune, qui apportent une certaine gaieté. Ces détails importent, quand on s'adresse à un public qu'il s'agit de rassurer.

Avez-vous d'autres motifs de satisfaction pour l'année ?

MARION MAUDRY. Depuis quelques années, nous rencontrons des difficultés dans le recrutement de nouveaux collaborateurs. Nous nous sommes attelés au défi et avons revu notre approche, en rédigeant différemment l'offre, en proposant des tests adaptés aux attentes sur le poste et en réalisant des vidéos pour présenter nos métiers, pour que les candidats comprennent bien le contenu des postes.

RÉGINE HASPEL. Le résultat est plus que probant. Ces dernières années, nous étions parvenus à recruter « laborieusement » quatre collaborateurs. En 2025, nous cherchions 12 candidats. Nous les avons tous trouvés. Cette réussite est le fruit de l'intelligence collective : nous avons fait le constat d'un problème, réfléchi à plusieurs sur les solutions, et chacun a apporté sa pierre à l'édifice, notamment pour réaliser les vidéos. C'est une belle victoire, et c'est la preuve qu'il existe bien des leviers pour renforcer l'attractivité.



INVALIDITÉ : former durablement pour mieux accompagner

Avec Invatech, le département invalidité a fait un choix ambitieux : former pendant six mois les nouveaux salariés, pour les rendre autonomes et garantir un niveau de service optimal aux assurés.

« Mon rôle est d'instruire les demandes de pension d'invalidité et d'assurer la gestion de la pension des assurés invalides, en appliquant la législation en vigueur, explique Karima Bouchair, technicienne invalidité qui a bénéficié de la formation Invatech. C'est un métier technique et humain. On traite souvent des situations complexes et sensibles, ce qui demande beaucoup de rigueur. »

Six mois de formation à plein temps pour les techniciens du département invalidité ? Le choix est relativement atypique, comme le rappelle Nadia Drouard, responsable du département. « La durée de formation pour un poste équivalent dans d'autres organismes, est bien souvent plus courte, avec une immersion terrain quasi immédiate et un cadre nettement moins structuré. »

Pour la Cramif, le dispositif de formation Invatech représente un investissement considérable en ingénierie de formation, élaboration des plannings et définition des thématiques abordées. Effort d'autant plus important, que pendant ces six mois, les agents ne sont pas en production.

« C'est donc un investissement significatif, mais que l'on récupère à moyen terme. Plus la qualité

de la formation initiale est élevée, plus le service rendu aux assurés sera performant. Au-delà de sa durée, Invatech innove également dans ses modalités.

« Concrètement, la formation s'articule autour de deux volets : une partie théorique et une mise en pratique sur le terrain encadrée par des tuteurs, des techniciens et des assistants techniques du département invalidité », détaille Nadia Drouard.

ENTRAIDE ENTRE COLLABORATEURS

L'immersion sur le terrain permet de créer une dynamique de groupe entre les techniciens en formation. « Ils sont entre eux et s'entraident. Si quelqu'un ne comprend pas quelque chose, les autres viennent l'aider, reformulent les problématiques », témoigne Karima Bouchair.

« Cette formation s'appuie sur le partage d'expériences entre les agents les plus aguerris, les tuteurs et les apprenants. Cette dynamique a généré une montée en compétences globale : ce n'est pas seulement l'apprenant qui progresse, c'est l'ensemble du collectif qui s'enrichit mutuellement ».

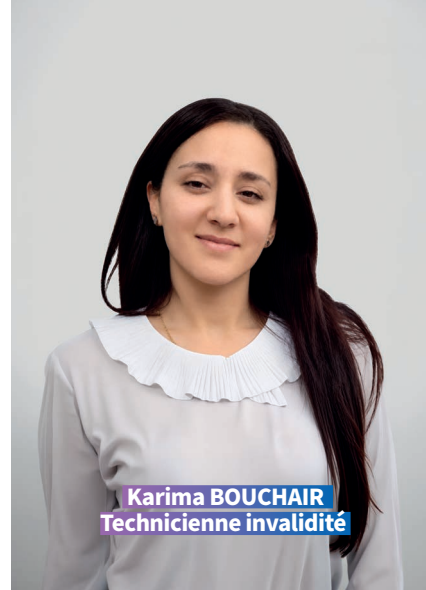
« L'efficacité du dispositif découle de cette collaboration entre les deux départements, et de la qualité des échanges entre Carole Prysłak, la formatrice, les techniciens formés et les managers. Ces interactions permettent d'ajuster la formation en continu, au plus près des réalités du terrain », note Nadia Drouard.

À la demande de la caisse nationale, la formation a été déclinée en distanciel

dans les CPAM.

« Depuis que le réseau a eu connaissance de ce dispositif, les demandes n'ont cessé de croître », atteste Carole Prysłak.

« Plus la qualité de la formation initiale est élevée, plus le service rendu aux assurés sera performant »



APPAREILLAGE : le département mène l'enquête

En 2025, le département appareillage a enquêté auprès des assurés bénéficiaires de chaussures orthopédiques pour mesurer leur satisfaction. Valérie Bangoura, responsable adjointe du département appareillage, explique le caractère fructueux de l'écoute client.

Pouvez-vous nous présenter vos missions ?

VALÉRIE BANGOURA. Avec mon équipe, je gère la prestation appareillage pour le compte des huit CPAM d'Île-de-France. Nous veillons entre autres à la conformité des pratiques des professionnels de santé. Notre mission se situe à la croisée de la qualité de l'offre de services et de la gestion du risque : accompagner, contrôler et sécuriser.

Pourquoi avoir lancé une enquête auprès des assurés sur les chaussures orthopédiques ?

VALÉRIE BANGOURA. Tout est parti de situations concrètes. Nous avions eu quelques signalements isolés, et cela nous a amenés à nous poser cette question : est-ce que, dans la réalité, les bonnes pratiques de facturation étaient respectées ?

Avec l'appui du service Écoute client marketing, une enquête a été lancée auprès de plus de 600 assurés ayant bénéficié de chaussures orthopédiques au cours du mois précédent. L'idée n'était pas seulement de mesurer leur satisfaction, mais aussi de vérifier un point clé : le respect de la règle « je livre, je facture ».

Quels sont ses résultats ?

VALÉRIE BANGOURA. Sur les 603 assurés contactés, 143 ont répondu. Soit un taux de participation de 24 %. Seuls 22 assurés sur les 143 répondants (soit 15 %) déclarent ne pas avoir reçu leurs chaussures à la date de facturation. Les résultats sont très positifs et même rassurants. Une large majorité des professionnels respecte les règles. Les raisons d'insatisfaction ou de délais de réception longs (plus de deux semaines entre la date de facturation et la réception des chaussures) mettent surtout en évidence un problème dans la conception. 95 % des répondants se disent satisfaits.

Au-delà des chiffres, ce sont les témoignages qui nous ont marqués. Certains assurés expliquent qu'ils peuvent à nouveau marcher sans douleur, qu'ils ont retrouvé une forme d'autonomie. Ce sont des situations très concrètes, très humaines, qui donnent du sens à notre action.

En quoi cette démarche est-elle importante pour votre service ?

VALÉRIE BANGOURA. Elle illustre notre rôle de « garant » du bon fonctionnement du système. Nous ne sommes pas seulement dans le contrôle : nous cherchons à comprendre, à vérifier et à améliorer. Une enquête comme celle-ci nous permet de prendre du recul, d'aller au-delà des cas isolés et de nous appuyer sur des données concrètes pour ajuster nos actions.

Parlez-nous de l'application sur le territoire de la réforme du fauteuil roulant ?

VALÉRIE BANGOURA. C'est une réforme majeure. Depuis décembre 2025, les fauteuils roulants sont pris en charge à 100 % par l'Assurance Maladie. Pour les assurés, c'est un progrès important : moins de démarches, un interlocuteur unique, moins de restes à charge, et un parcours simplifié. Mais, en parallèle, les exigences ont été renforcées : les professionnels doivent désormais justifier précisément leurs choix, transmettre l'ensemble des pièces, et obtenir un avis explicite du service médical.

À quels défis avez-vous été confrontés lors de sa mise en œuvre ?

VALÉRIE BANGOURA. Le principal défi, c'était l'ampleur du changement... pour tout le monde. Pour les professionnels, cela implique de nouvelles pratiques. Pour nous, cela modifie profondément les méthodes de travail : nous sommes passés d'une logique « on paie, puis on contrôle » à « on contrôle avant de payer ».

Quel impact pour les assurés ?

VALÉRIE BANGOURA. Il est encore trop tôt pour en mesurer tous les effets. À terme, la réforme doit permettre un accès plus simple et plus équitable, sans avance de frais.



« BIEN INFORMER les personnes en situation d'invalidité, c'est la clé de tout ! »

En juillet dernier, l'intégralité des supports de communication des assurés en invalidité ont été revus. C'est le point d'aboutissement d'un chantier majeur : donner la bonne information aux assurés pour exercer pleinement leurs droits.

À chaque étape de son parcours, l'assuré en situation d'invalidité doit pouvoir bénéficier d'une information à la fois simple, facile à comprendre et qui réponde à ses interrogations du moment. L'entrée en invalidité est souvent un moment difficile à accepter, associé à une baisse de revenus et à des inquiétudes durables sur la santé.

« C'est d'autant plus important que ce public est fragile, souvent anxieux, et que l'invalidité fait l'objet d'une réglementation complexe », résume Dominique Antonin, responsable de la relation clients.

Les caisses sont fortement sollicitées, souvent de manière répétée et sur l'ensemble des canaux, par une population en quête de réassurance, notamment concernant les démarches et les paiements.

Il y a trois ans, la Caisse nationale de l'Assurance Maladie a formé un groupe de travail avec des caisses du réseau, dont la Cramif, afin d'engager ce chantier : refondre l'intégralité des supports

de communication, du site ameli.fr aux brochures et courriers, en passant par les scripts servant de supports aux conseillers.

Cette refonte inclut donc de nombreux outils à destination des assurés, mais également des professionnels de santé et des collaborateurs de l'Assurance Maladie.

Un travail de fond auquel a participé Marie-Catherine de Decker, conseillère technique au sein du pôle de la relation client. « C'est toujours enrichissant de travailler avec d'autres structures et de remettre tout à plat pour améliorer les choses », confirme-t-elle aujourd'hui. Marie-Catherine a rejoint un groupe de collaborateurs de la Cnam en charge de la refonte des scripts. « Ces derniers sont surtout utiles aux caisses primaires d'assurance maladie, car les conseillers ne sont pas des spécialistes de l'invalidité, contrairement à la Cramif », pointe-t-elle.

Chaque membre du groupe de travail était chargé de concevoir les scripts correspondant à une étape clé. Marie-Catherine s'est vu confier l'entrée en invalidité.

SIMPLIFIER LA COMMUNICATION

En juillet dernier, les assurés ont découvert les nouveaux supports qui constituent le « parcours invalidité ». À son entrée en invalidité, l'assuré se voit remettre automatiquement par courrier postal un petit guide intitulé

« Zoom sur l'invalidité, pour bien comprendre vos droits et démarches ». Le document accomplit un tour de force : expliquer, en 12 pages succinctes, l'essentiel de ce qu'il faut retenir sur **la pension d'invalidité et la déclaration de ressources, l'invalidité et l'activité professionnelle, la prise en charge des frais de santé et les aides complémentaires, ainsi que le passage à la retraite**.

Pour mesurer le chemin parcouru, il faut se rappeler la documentation précédente : une enveloppe envoyée à chaque assuré, qui incluait différents courriers, un guide, etc. « C'était trop. Cette profusion pouvait décourager l'assuré et ne lui permettait pas d'accéder à l'essentiel », analyse Dominique Antonin. Aujourd'hui, les documents se résument à deux supports : un guide, ainsi qu'un flyer. Et c'est tout.

Ce nouveau parcours repose sur un accompagnement proactif, régulier et de proximité, qui vise à réduire les irritants liés à cette prestation qui génèrent incompréhension et insatisfaction des assurés : démarches complexes, modalités de calcul illisibles, téléservices ou non, interlocuteurs multiples...



Brochure :
Zoom sur l'invalidité



Flyer :
Pension d'invalidité



Sandrine TENENBAUM, conseillère de direction prestations et Dominique ANTONIN, responsable du département relation client et des prestations

UN OBJECTIF, DÉVELOPPER L'AUTONOMIE DES ASSURÉS

« Ces nouveaux documents visent à rassurer les personnes en situation d'invalidité, mais aussi à les rendre plus autonomes dans leurs démarches, en supprimant les sources d'interrogation et de stress », précise Sandrine Tenenbaum.

Chaque étape du parcours de l'assuré fait ainsi l'objet d'une attention particulière. « L'entrée en invalidité est une phase importante, qui représente souvent un choc pour l'assuré. Mais les autres étapes le sont aussi. À tout moment, l'assuré peut se poser des questions, par exemple sur le cumul de sa pension et de ses revenus d'activité. Et le passage à la retraite se révèle à son tour un moment décisif », témoigne Dominique Antonin.

Ces nouveaux outils garantissent une approche de la prestation plus simple, rassurante et accessible pour les assurés, mais également pour les professionnels de santé, qui, souvent, connaissent mal l'invalidité.

Au-delà de la réussite de la refonte, le projet a créé des liens entre les organismes de l'Assurance Maladie. « Au fil des années, les travaux menés en partenariat sont de plus en plus fréquents à la Cramif, ce qui renforce la motivation, observe Marie-Catherine de Decker, conseillère technique. Cela nous sort du quotidien et nous amène à réfléchir sur nos pratiques. Et, grâce à ces expériences, nous nouons des contacts avec d'autres structures. Des liens très utiles au quotidien, qui permettent parfois de débloquent des situations et d'obtenir des réponses à des interrogations. »

L'élaboration de ces supports constitue un premier cap. La prestation invalidité fait encore l'objet de plusieurs chantiers, qui visent à améliorer le processus de gestion et la qualité du service rendu aux assurés.

L'ACCOMPAGNEMENT

« boosté » par les partenariats



69 823

ASSURÉS ACCOMPAGNÉS PAR LES ASSISTANTES SOCIALES ET LES CSAM



22 373

ASSURÉS ACCOMPAGNÉS EN PRÉVENTION DE LA DÉINSERTION PROFESSIONNELLE



59 567

APPELS TRAITÉS

La Cramif a fait progresser les partenariats existants et en a tissé de nouveaux, notamment avec France Travail. Un levier qui renforce l'efficacité de l'accompagnement des différents publics concernés.

LEVER LES FREINS

À L'EMPLOI LIÉS À LA SANTÉ

À l'automne, France Travail et la Cramif ont signé un nouveau partenariat qui entend trouver des solutions pour l'emploi des personnes rencontrant des problèmes de santé. Il prévoit, entre autres, un accompagnement coordonné des personnes fragiles face aux transitions professionnelles : maintien, reprise ou perte d'emploi. Cet accord repose sur l'identification mutuelle des publics prioritaires. Il devrait se traduire par une meilleure prise en charge des publics les plus vulnérables : demandeurs d'emploi confrontés à des problèmes de santé qui nécessitent un suivi spécialisé, assurés en arrêt maladie ou en perte d'emploi souhaitant s'engager dans un projet professionnel ou une formation, personnes en situation de renoncement aux soins confrontées à des freins psychosociaux ou sociaux. Ce partenariat s'inscrit dans la continuité d'une action menée dans le Val-d'Oise et les Yvelines respectivement en 2023 et 2025.

LANCEMENT DE L'INCUBATEUR HANDICAP SANTÉ

En 2023, la Cramif et l'association nationale Handidactique lançaient l'initiative régionale Handicap Santé (IRHS). Son objectif ? Rassembler les acteurs franciliens du handicap et agir collectivement pour la santé de ces publics, en particulier grâce à l'organisation, une fois tous les deux ans, des Trophées Cramif Handicap Santé. L'année 2025 a vu la concrétisation du projet d'incubateur Handicap Santé, qui entend faire émerger des réponses concrètes, innovantes et durables aux besoins des personnes en situation de handicap. Il s'adresse à toute personne ou structure qui souhaite développer une idée dans le champ du handicap et de l'amélioration de l'accès aux soins. « L'accompagnement est personnalisé et prévoit une offre de services complète : ressources pédagogiques et juridiques, appui administratif, opportunités de financement, mentorat, accès à un réseau de partenaires et valorisation des projets via des actions de communication », détaille Benjamin Berton, directeur de l'action sanitaire et sociale et de l'autonomie de la Cramif. Au cours de cette année de démarrage de l'incubateur, 12 projets ont été proposés.

PRISE EN CHARGE DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Un tiers des personnes en situation de handicap n'ont pas accès à des soins bucco-dentaires satisfaisants. Pour y remédier, l'Agence régionale de santé Île-de-France a lancé voici deux ans avec la Cramif et Rhapsod'if un partenariat pour former les jeunes chirurgiens-dentistes (de moins de cinq ans d'exercice) à la prise en charge des personnes en situation de handicap. « La Cramif finance intégralement cette formation de quatre jours, dispensée par le réseau Rhapsod'if, qui leur donne les clés pour accueillir ces patients », explique Samuel Valenti, sous-directeur de l'action sanitaire et sociale et du handicap. En 2025, 30 praticiens ont été formés à cette approche, soit le double de l'année précédente. « Nous avons appliqué la même approche auprès des centres dentaires, et trois d'entre eux ont été labellisés Handident en 2025 », indique Samuel Valenti.



1 000

professionnels de santé ont bénéficié d'une formation du centre de ressources dédié au handicap Escavie

BOURSES AU SERVICE DE LA MOBILITÉ INTERNE

Pour accompagner certains de ses collaborateurs souhaitant se reconverter et évoluer vers le métier d'assistant de service social, la Cramif finance leur formation. Quatre collaboratrices du service social et de la direction financière et comptable ont bénéficié d'une bourse en vue de l'obtention du diplôme d'État d'assistant de service social. Elles ont débuté une scolarité de trois ans à l'École de service social en septembre 2025, et seront accompagnées tout au long de ce cursus.

TRANSPARENCE FACE À LA NOUVELLE CLASSIFICATION

« Une nouvelle classification, c'est un sujet majeur pour les collaborateurs, qui ne survient, en général, que tous les trente ans ! Nous avons donc tenu à expliquer les nouvelles règles, en toute transparence, aux équipes du service social », affirme Claire Ndiaye, sous-directrice du service social. En novembre, l'ensemble des collaborateurs ont été invités à un séminaire pour découvrir les nouveaux critères, comprendre comment ils ont été élaborés et comment ils déterminent les promotions. « Cette transparence est un levier de management efficace, car elle permet d'expliquer aux agents ce que l'on attend précisément d'eux. Par ailleurs, elle contribue à un bon climat social et à la solidarité entre les équipes. Les collaborateurs

peuvent ne pas être d'accord avec les critères, mais ils perçoivent que les promotions ne sont pas des décisions arbitraires », décrypte Claire Ndiaye.

NOUVEAUX ESPACES DE TRAVAIL

Le service social et l'équipe du pôle d'appui ressource et territoire (PART) de la direction régionale sont intervenus sur cinq projets de bureaux partagés pour les caisses primaires d'assurance maladie (CPAM). « Nous avons développé une démarche d'accompagnement des équipes au changement, un travail de réflexion sur les pratiques à mettre en place et l'adaptation du mobilier, à l'image de petites boîtes de rangement très utiles quand on partage un espace sans bureau attribué », détaille Claire Ndiaye. Ces actions s'inscrivent dans le cadre des schémas directeurs immobiliers des caisses primaires. Le service social de la Cramif étant hébergé dans les CPAM, il est directement impacté par leur évolution. Ces transformations répondent à plusieurs objectifs : la réduction des surfaces immobilières liée à celle des effectifs, des obligations d'économies énergétiques, ainsi que la mise en conformité avec les orientations nationales. Ces déménagements concernent uniquement les résidences administratives, c'est-à-dire les lieux de travail des équipes.

60

sessions de formation réalisées en 2025 par Escavie



VIDÉOS DE PRÉVENTION

Plateforme des métiers de l'autonomie des personnes âgées et handicapées, Unisap 95 agit pour la professionnalisation de la filière sanitaire et médico-sociale.

La Cramif a participé à la conception de huit vidéos consacrées à la prévention des troubles musculosquelettiques (TMS). Celles-ci indiquent les gestes professionnels à adopter, en particulier dans le maniement des équipements d'aide à l'autonomie (sièges de bain pivotant, barres de lits, draps de glisse, etc.).



CATALOGUE DE FORMATIONS D'ESCAVIE

60 sessions de formation suivies en 2025 (transfert, déficience visuelle/auditive, communication alternative et améliorée, fauteuil roulant manuel, fauteuil roulant électrique, aménagement des postes de travail, appareils auditifs, etc.).

AU PLUS PRÈS des publics les plus fragiles



Que retenir de 2025 ?

BENJAMIN BERTON. Plusieurs points positifs sont à souligner, tant sur le champ du handicap que sur celui du service social. L'année 2025 a été relativement exceptionnelle pour l'École de service social, qui a généré plus de 200 000 euros de bénéfices, notre meilleur résultat depuis dix ans. Nous le devons notamment à la forte progression de la formation continue auprès des professionnels des secteurs sociaux et médico-sociaux. C'est le signe que notre offre répond bien aux enjeux de l'intervention sociale et sanitaire, et qu'elle est perçue comme un levier important pour renforcer la qualité de l'accompagnement des publics fragiles.

Quelles ont été les avancées notables, dans le domaine du handicap ?

BENJAMIN BERTON. L'initiative régionale handicap santé (IRHS), lancée il y a deux ans pour rassembler les acteurs franciliens du handicap et favoriser l'émergence d'actions collectives, a franchi une nouvelle étape avec le lancement de l'incubateur de projets Handicap Santé. Le dispositif est récent mais prometteur, puisqu'il soutient, sur le modèle des start-up, tout porteur de projet ayant une idée novatrice en faveur de l'accès aux soins des personnes en situation de handicap.



**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



**Claire
NDIAYE**

Sous-directrice du service social régional

Quelle a été l'actualité du baromètre Handifaction ?

SAMUEL VALENTI. Le nombre de réponses est en forte progression en 2025, avec 195 000 répondants contre 155 000 en 2024. C'est le résultat d'une intense campagne de communication menée par la Caisse nationale d'assurance maladie tout au long de l'année, qui s'est en particulier appuyée sur des influenceurs, mais aussi sur un travail régulier auprès de nos relais d'information. Ce succès parachève la régulière montée en puissance du baromètre au cours des dernières années. En cinq ans, le nombre de répondants a été multiplié par dix. Le baromètre est désormais bien implanté dans le paysage, et nous continuons à le faire évoluer, avec notamment des questions nouvelles introduites en 2025 dans le domaine de la prévention : dépistage du cancer colorectal, des cancers du sein et de l'utérus.

Quels sont les faits marquants du côté du service social ?

CLAIRE NDIAYE. Pour la deuxième année consécutive, la Caisse nationale d'assurance maladie salue notre qualité de service et notre régularité dans l'atteinte des indicateurs et objectifs. Ces indicateurs sont d'autant plus intéressants qu'ils sont délibérément tournés vers les métiers et constituent un bon indice de la qualité de l'accompagnement délivré à nos publics. Nous avons fait progresser la part des entretiens en présentiel par rapport au distanciel. Ils sont d'ailleurs plus approfondis et l'accompagnement s'inscrit dans un temps plus long : sept mois et demi en moyenne en prévention de la désinsertion professionnelle, et trois mois et demi en sécurisation des parcours de santé, contre deux mois et demi auparavant. Tout ceci indique que nous sommes sur la bonne voie, que les assurés bénéficient d'un accompagnement plus poussé, davantage structuré, mieux calibré pour éviter les ruptures de parcours de santé et la désinsertion professionnelle.



UNE ANNÉE d'innovation pour handifaction



Camille MASSON-LATAPIE
Responsable du service
Handifaction

Depuis 2022, le baromètre Handifaction, créé par l'association Handidactique, est géré par la Cramif pour le compte de l'Assurance Maladie.

Comment améliorer l'accès aux soins des personnes en situation de handicap, sachant qu'elles rencontrent des difficultés accrues par rapport au reste de la population ? En 2013, Pascal Jacob décide de s'attaquer à ce problème. Père de deux fils lourdement handicapés, il crée l'association Handidactique, à l'origine de deux outils décisifs pour les personnes en situation de handicap. Le premier est une charte intitulée « Romain Jacob » : un guide éthique structuré autour de 12 principes à destination des professionnels de santé et des structures d'accueil. À ce jour, 7 000 établissements l'ont signée.

OUTIL DE MESURE DES DIFFICULTÉS D'ACCÈS AUX SOINS

Le second, lancé en 2015, est le baromètre Handifaction. Son principe : chaque fois qu'une personne en situation de handicap a besoin d'un rendez-vous de santé, elle complète un questionnaire pour indiquer comment le rendez-vous s'est passé ou signaler l'impossibilité d'en obtenir un, et la qualité de la prise en compte de son handicap. Ce baromètre produit des statistiques

trimestrielles, établies au niveau national, régional et départemental. Il mesure les difficultés rencontrées par ces assurés, leur évolution et permet aux acteurs d'orienter les actions en faveur de l'accès aux soins.

En 2022, handifaction est repris par l'Assurance Maladie et confié à la Cramif. Camille Masson-Latapie, responsable du service handifaction, assure la promotion et le développement de l'outil. Le bilan est positif, avec un nombre de répondants en forte croissance. En 2024, le baromètre recueillait 23 593 réponses en Île-de-France et 155 985 réponses à l'échelle nationale. En 2025, il en recevait 28 807 en Île-de-France et 195 124 sur l'ensemble du territoire. Mais le progrès est également qualitatif, car plusieurs innovations ont été apportées au dispositif.

CANCERS : PRÉVENIR, DÉPISTER, AGIR

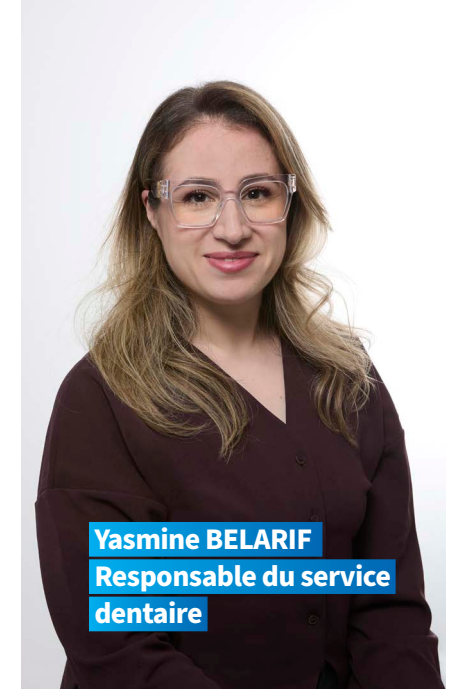
« Nous nous sommes posé une question assez simple : comment cet outil peut-il pleinement jouer son rôle de service public ? Comment apporter davantage de valeur ajoutée aux réponses ? », explique Camille Masson-Latapie. Cette réflexion collective donne le jour à différentes innovations, avec notamment l'ajout d'un focus sur la prévention. « Désormais, nous intégrons des questions spécifiques sur le dépistage des cancers du col de

l'utérus, du sein et colorectal », détaille-t-elle. C'est un sujet important, car les personnes en situation de handicap ont moins accès à la prévention.

Entre 2018 et 2019, en France métropolitaine, le taux de dépistage des cancers du sein était de 46,5 % pour la population générale, contre 31,3 % chez les allocataires de l'allocation aux adultes handicapés. Et l'on retrouve des différences de même ordre pour le dépistage des cancers colorectal et du cancer du col de l'utérus.

Camille Masson-Latapie et son équipe ont décidé de poursuivre leur démarche. « Nous avons souhaité aller au-delà de la simple collecte d'informations, car nous considérons que le questionnaire peut être un levier d'action immédiat pour le répondant. Nous lui donnons donc des informations pour qu'il sache où s'adresser, comment effectuer ces dépistages », indique-t-elle. Autre innovation, chaque assuré francilien qui déclare n'avoir pas pu accéder à des soins reçoit un message personnalisé. Ce dernier présente les missions d'accompagnement santé des services concernés, donne des informations sur les consultations HandiConsults réalisées par l'Agence régionale de santé d'Île-de-France. Instrument de mesure des difficultés d'accès aux soins des personnes en situation de handicap, Handifaction devient un outil au service de l'assuré, qui facilite ses démarches.

NOUVEAUTÉ : une caméra optique pour les empreintes dentaires



Yasmine BELARIF
Responsable du service
dentaire

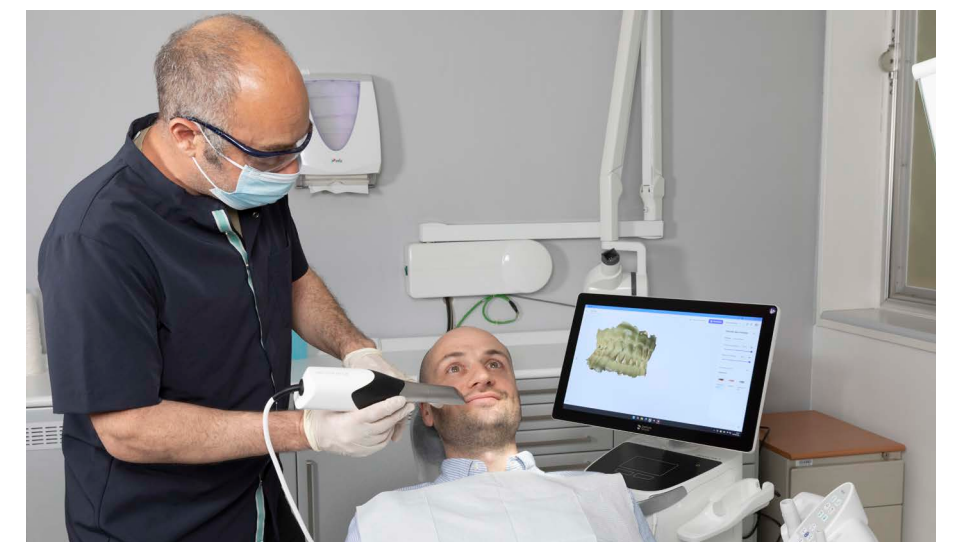
Les assurés fidèles du centre médical et dentaire Stalingrad (CMS) ont pu être surpris au départ. Habituels à « l'épreuve » de la pâte à empreinte et au porte-empreinte, ils ont découvert en 2025 un nouveau système d'empreinte numérique par caméra optique dentaire. Fini la pâte et son relatif inconfort, désormais, l'opération est réalisée sans matériau dans la bouche et sans intrusion. En deux à trois minutes, la caméra prend l'empreinte avec une grande précision, contre dix à vingt minutes avec la méthode traditionnelle, compte tenu du temps de séchage nécessaire.

« Nous avons découvert cette caméra grâce aux laboratoires avec lesquels nous collaborons, témoigne Yasmine Belarif, responsable du service dentaire du CMS. Eux-mêmes évoluent vers le numérique. Avant, nous leur envoyions des empreintes physiques qu'ils devaient scanner et numériser. La caméra optique simplifie le travail et fait gagner du temps ».

Les réactions des assurés sont positives. « Ils sont parfois étonnés par l'équipement qui peut sembler au premier abord impressionnant, parce qu'ils visualisent leur bouche en direct sur l'écran », note Yasmine Belarif. Mais très vite ils apprécient le confort qu'il procure. En parallèle, le service dentaire a engagé une action structurante en développant un partenariat avec l'Ehpad Océane, situé à proximité du centre, afin d'améliorer

l'accès aux soins dentaires des personnes âgées dépendantes. Déjà engagé auprès d'un public senior, le service a formalisé cette collaboration par une convention visant à organiser un accompagnement renforcé et régulier des résidents. Portée par la Cramif, cette initiative répond aux enjeux de prévention et d'accessibilité aux soins, dans un contexte où les besoins identifiés auprès des Ehpad du secteur se sont révélés importants. Les résidents, souvent vulnérables et parfois atteints de pathologies ou de troubles cognitifs, entre autres de type Alzheimer, rencontrent en effet des difficultés accrues d'accès aux soins. Le dispositif prévoit

un bilan bucco-dentaire systématique à l'entrée en Ehpad, suivi d'une programmation de soins. Ce dispositif garantit un suivi régulier et personnalisé. « En 2025, le partenariat avec l'Ehpad et l'acquisition de la caméra optique illustrent notre engagement : innover, renforcer la collaboration et garantir un accès aux soins pour tous, sans distinction de situation ou de pathologie, avec un impact concret pour les patients comme pour notre organisation », conclut Yasmine Belarif.



Caméra optique Cramif

« À L'ÉCOLE DE SERVICE SOCIAL, nous misons sur la puissance de l'intelligence collective »



Patricia Santerre, directrice de l'École de service social de la Cramif, revient sur les succès remportés en 2025 par l'établissement. Une réussite qu'elle explique par la mobilisation de tous et la confiance dans la force du collectif.

Cette année a été une année de succès pour l'École de service social (ESS), avec notamment une forte croissance de la formation continue.

Comment l'expliquez-vous ?

PATRICIA SANTERRE. Notre principal facteur de réussite, c'est la force du collectif. Lorsque nous répondons à des appels d'offres publics (AOP), toute l'équipe se mobilise. En 2025, par exemple, nous avons candidaté à des AOP de l'Institut régional de formation des allocations familiales (Irfaf), un partenaire institutionnel proche, mais aussi à ceux de ministères, notamment ceux des Armées et le ministère de l'Intérieur. Dès la publication de l'AOP, un plan d'action se met en place. La réponse se construit collectivement au sein de l'équipe de formation continue. Concrètement, tous les collaborateurs se mobilisent, quel que soit leur portefeuille client. L'objectif est de produire, dans un délai très court, une réponse solide et structurée qui nous permettra d'obtenir le marché. En 2025, l'École de service social de la Cramif a poursuivi le développement de son offre de formation continue en répondant non seulement aux appels d'offres externes, mais aussi aux besoins exprimés par les réseaux partenaires. Dans ce cadre, une formation spécifique a été conçue pour le réseau de l'Union pour la gestion des établissements



**Patricia
SANTERRE**

Directrice de l'École de service sociale

des caisses de l'Assurance Maladie (Ugecam), en lien avec les orientations des pouvoirs publics visant à faire évoluer l'offre médico-sociale. Destinée aux référents parcours santé-sociale, cette formation vise à accompagner des professionnels dans la coordination des parcours de soins, l'accompagnement global des personnes – notamment en situation de handicap – et la mobilisation des acteurs autour du patient et de sa famille. Structurée sur neuf mois (125 heures), elle alterne sessions régulières et travail de mémoire, et débouche sur une certification professionnelle. Conçue et déployée dans des délais contraints, cette formation illustre la capacité d'adaptation de l'ESS, ainsi que son expertise en ingénierie pédagogique. Elle s'appuie sur une combinaison d'intervenants internes et d'experts externes, afin de proposer un contenu au plus près des besoins de professionnels déjà qualifiés. Cette mobilisation nous donne une grande réactivité et nous permet de proposer des projets pédagogiques ambitieux. Les résultats sont là. En 2025, avec des effectifs retraits par des départs en retraite, nous avons répondu à trois appels d'offres très complexes dans un délai très court et nous avons remporté les trois.

Comment vous adaptez-vous aux attentes des clients ? Quelle est la part de création dans les formations que vous proposez ?

PATRICIA SANTERRE. Chaque client a des besoins de formation différents. Lorsque nous analysons un cahier des charges, nous constatons souvent que 80 % de l'offre existe déjà dans notre catalogue. Les 20 % restants nécessitent un travail collectif pour créer ou adapter des contenus.

La question de la transition écologique est au cœur des programmes de transformation de l'Assurance Maladie ces dernières années. Comment sensibilisez-vous vos équipes et vos étudiants à ce sujet ?

PATRICIA SANTERRE. Là aussi, nous misons sur l'intelligence collective. Certains collègues, montés en compétence sur la transition écologique, ont formé l'École à ces enjeux. Pour structurer notre démarche, nous nous sommes appuyés sur les 17 objectifs de développement durable de l'Organisation des Nations unies (ONU).

Nous nous sommes interrogés sur chacun de ces objectifs et sur la manière dont nous pouvions les traduire concrètement dans notre activité d'école. Cela a généré une véritable émulation : chacun a partagé ce qu'il ressentait sur ces sujets et cela a nourri notre réflexion collective sur la manière d'agir au quotidien.

Concrètement, comment avez-vous intégré ce thème dans vos formations ?

PATRICIA SANTERRE. Depuis deux ans, la transition écologique occupe une place croissante dans notre approche pédagogique. À l'ESS, notre fil conducteur reste la formation au diplôme d'État d'assistant de service social, que ce soit en formation initiale ou en formation continue. Dans la réforme de 2018, la transition écologique était déjà évoquée dans le référentiel de formation, mais de manière assez limitée. Nous avons donc décidé d'aller plus loin en apportant des contenus complémentaires. À la fin de l'année 2025, de nouveaux textes ont été publiés dans le cadre de la réforme du diplôme d'État d'assistant de service social. Cette fois-ci, la transition écologique et son lien avec le travail social étaient clairement établis : il ne s'agit plus seulement d'un apport pédagogique, mais d'une compétence à part entière que les futurs professionnels doivent développer. Les assistants de service social doivent être capables de prendre en compte les enjeux environnementaux dans leurs pratiques professionnelles et dans l'accompagnement des publics. En amont de cette dernière réforme, nous avons déjà, depuis 2022, aidé les étudiants à appréhender ce qu'est la transition écologique, en quoi elle questionne le travail social et les pratiques des travailleurs sociaux.

Quelle est l'implication des étudiants sur ces questions ?

PATRICIA SANTERRE. À l'entrée en formation, certains étudiants ont entendu parler de la transition écologique, mais ils ne mesurent pas encore son impact sur leur future pratique professionnelle. Ils ne réalisent pas que ce sont souvent les personnes les plus fragiles qui rencontrent le plus de difficultés face aux conséquences du dérèglement climatique, à la pollution, etc. À l'inverse, certains étudiants sont très informés et souhaitent comprendre comment intégrer ces enjeux dans leur future pratique professionnelle.

L'ESS cherche également à promouvoir l'économie circulaire. Pouvez-vous nous en parler ?

PATRICIA SANTERRE. Nous avons mis en place une boutique solidaire à l'École. Elle n'est pas réservée qu'aux étudiants : tout visiteur peut y accéder, et nous l'ouvrons tous les jeudis, jour de cohésion de l'équipe. Aujourd'hui, nos stagiaires et collègues du service social régional viennent déposer des biens, comme des jouets ou des livres, spécialement avant les fêtes de Noël. Ces dons profitent à tous ceux qui souhaitent en bénéficier. L'idée est d'instaurer une économie circulaire ouverte et solidaire, où chacun peut donner et recevoir.

Pour conclure, comment expliquer cette importance accordée par l'ESS à la dimension collective ?

PATRICIA SANTERRE. C'est une valeur fondamentale pour les travailleurs sociaux, qui travaillent sur des thématiques pluridisciplinaires et en équipe. Cette culture du collectif se transmet aussi aux étudiants, et c'est probablement une des raisons pour lesquelles nos pratiques pédagogiques fonctionnent si bien.



« SE RAPPROCHER de France Travail, c'était comme une évidence »

En octobre 2025, la Cramif et France Travail signaient un nouvel accord cadre régional en faveur de l'inclusion sociale et professionnelle des publics les plus fragiles en Île-de-France. Ce rapprochement s'inscrit dans la continuité d'une expérimentation initiée dans le Val-d'Oise entre 2023 et 2025.

Pourquoi rapprocher la Cramif de France Travail ? La réponse est simple : ces deux mondes sont loin d'être étanches, et les publics des deux organismes sont parfois les mêmes. La santé est une contrainte forte qui pèse sur le retour à l'emploi. « Les freins à l'emploi liés à la santé sont importants en Île-de-France : 123 187 demandeurs d'emploi accompagnés par un référent France Travail rencontrent une problématique de santé identifiée. Or, ces questions n'entrent pas dans le champ de compétences des conseillers France Travail », observe Nicolas Glory, chargé des relations partenariales à France Travail.

PRÉVENIR LA DÉSINSERTION PROFESSIONNELLE

Inversement, un assuré en arrêt maladie suivi par le service social de la Cramif peut avoir besoin d'être accompagné par France Travail pour retrouver un emploi. D'où l'importance de bien coordonner les actions entre les deux acteurs... Morgane Pottier, assistante

de service social, est bien placée pour le savoir. « Notre priorité absolue, c'est toujours de prévenir la désinsertion professionnelle, témoigne-t-elle. Or, face à certaines situations, nous nous sommes aperçus que nous étions sans solution. Certains assurés en arrêt de travail ont perdu leur contrat de travail. Dans ce cas, ils n'ont pas accès au dispositif gratuit et personnalisé de conseil en évolution professionnelle. Nous sommes freinés dans notre accompagnement, alors que nous avons initié un processus de remobilisation professionnelle de l'assuré. » Seule solution, alors, se tourner vers France Travail pour que les conseillers prennent l'initiative de contacter l'assuré.

En 2020, une convention nationale était signée entre Pôle Emploi et l'Assurance Maladie pour améliorer l'accès aux droits et aux soins de leurs publics respectifs. En 2023, Pôle Emploi, la Cramif et les CPAM relèvent le défi et engagent une action innovante dans le Val-d'Oise pour fluidifier les parcours des assurés. « L'objectif est de préserver la continuité de l'accompagnement et de mettre en place un circuit de signalements réciproques pour aller vers des personnes fragilisées par des problématiques de santé et d'insertion professionnelle », résume Nathalie Coucaud, responsable départementale du service social dans le département. Pour cela, les assistantes de service social

de la Cramif peuvent réaliser, avec l'accord de l'assuré, une fiche de liaison à France Travail, transmise par messagerie sécurisée. De son côté, France Travail utilise l'outil de signalement « ISSUE », destiné aux partenaires de la Cramif. « Nous savons qu'il n'y a pas de retour durable à l'emploi sans santé préservée, et pas de santé durable sans accès à une activité. Avec la Cramif, nous faisons le choix d'agir ensemble, au plus près du terrain, pour que les plus vulnérables retrouvent une place et une perspective » souligne Caroline Riffard, directrice régionale adjointe France Travail Île-de-France.



36 orientations d'assurés

de la Cramif vers France Travail



80 orientations de demandeurs d'emploi

de France Travail vers la Cramif



123 187

demandeurs d'emploi accompagnés
par un référent France Travail rencontrent
une problématique de santé



Signature de l'accord cadre France Travail
Île-de-France et Cramif



Réunion de déploiement Cramif - France Travail

PLUS DE 100 SIGNALEMENTS

Deux ans après son lancement, le dispositif a fait ses preuves. « En 2025, il a généré 36 orientations d'assurés de la Cramif vers France Travail, ainsi que 80 orientations de demandeurs d'emploi vers la Cramif », note Matthieu Marchand, chargé des relations partenariales à France Travail.

Grâce au signalement de la Cramif, l'assuré commence à préparer son nouveau projet professionnel avant même son inscription à France Travail. « Le fait que les assistants de service social, qui ont tissé une relation de confiance avec lui, fassent le lien avec France Travail est encourageant pour l'assuré. Il n'y a pas de rupture de l'accompagnement, ce qui est important pour des personnes fragilisées », pointe Nathalie Coucaud, manager du service social du Val-d'Oise.

Et, dans l'autre sens, le signalement de France Travail au service social permet de débloquent les freins à l'emploi liés à la santé.

Aujourd'hui, l'heure est au déploiement du partenariat sur toute l'Île-de-France.

« Chaque département francilien élabore une feuille de route », explique Nathalie Limentour, attachée de direction et pilote du projet à la Cramif.

Le choix a été fait d'une démarche ascendante, via des ateliers de travail entre conseillers de France Travail et assistants de service social. « Il est important de partir du terrain pour répondre de manière pertinente aux problématiques propres à chaque département, ainsi que pour développer la connaissance mutuelle entre les personnes », insiste Nathalie Limentour, conseillère de direction du service social régional.

ÊTRE AU PLUS PRÈS du terrain

Actions ciblées auprès des secteurs les plus à risque, diffusion de guides et de recommandations, organisation d'événements, développement de partenariats et nouveaux outils... La Cramif a actionné tous les leviers pour renforcer les politiques de prévention des entreprises.

MONTÉE EN PUISSANCE DES PROGRAMMES NATIONAUX ET RÉGIONAUX

L'année 2025 a été celle du démarrage du nouveau programme Risques psychosociaux, pour lequel la Cramif doit accompagner 221 établissements durant toute la durée du contrat pluriannuel de gestion.

En complément des programmes nationaux, la Cramif développe des programmes régionaux dédiés à sept secteurs d'activité : la construction métallique, le dépannage et le remorquage, la blanchisserie et la teinture de gros, le traitement des déchets, les activités de manutention, l'entreposage et fret, et l'accueil et l'hébergement en établissement pour les personnes âgées.

« Ces programmes sont l'occasion d'initier des actions innovantes, comme pour le secteur funéraire, où nous menons des travaux d'ingénierie, notamment pour le captage du formol, une substance classée cancérigène et mutagène », explique Vincent Briotet, ingénieur-conseil régional. À ce sujet, la Cramif a publié en 2025 un guide des bonnes pratiques



**10 millions
d'euros**

de subventions Prévention versées
aux entreprises

de prévention pour les entreprises du funéraire. Elle a également diffusé des documents techniques sur la collecte des déchets ménagers et la prévention des braquages pour les commerces de proximité.

LANCEMENT DES CPOM 2025-2029

Conclus pour une durée de cinq ans, les contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens (CPOM) renforcent la collaboration entre les différents acteurs régionaux de la prévention des risques professionnels. Leviers clés pour renforcer la santé et la sécurité au travail en Île-de-France, les CPOM entament une nouvelle phase pour 2025-2029. Ils ont été signés avec les 17 services de prévention et de santé au travail interentreprises franciliens (SPSTI) et la direction régionale et interdépartementale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités.

Les CPOM 2025-2029 sont plus ambitieux, avec des objectifs quantitatifs pour les SPSTI. Ils comportent un volet obligatoire consacré à la prévention

de la désinsertion professionnelle et six programmes thématiques au choix : prévention du risque chimique, des troubles musculosquelettiques, des risques psychosociaux, du risque routier professionnel, des chutes de hauteur et de plain-pied et du risque canicule.

RENFORCER LES COOPÉRATIONS DANS DES SECTEURS À ENJEUX

PARTENARIAT AVEC L'ARS POUR LES ÉTABLISSEMENTS SANITAIRES ET MÉDICO-SOCIAUX

La Cramif et l'Agence régionale de santé (ARS) Île-de-France ont signé le 24 juin 2025 une convention axée sur la prévention des risques professionnels et l'amélioration des conditions de travail dans les établissements sanitaires et médico-sociaux. D'une durée de trois ans, cet accord s'inscrit dans un contexte de forte sinistralité des secteurs de la santé et du médico-social. Ces derniers sont à l'origine d'un accident du travail sur six, avec un indice de fréquence de 47,8 pour 1 000 salariés en 2021. Concrètement, le partenariat va se traduire par le partage d'informations et d'expertises sur les projets, la sensibilisation des agents de l'ARS en amont des projets d'établissement, l'information des établissements sanitaires et médico-sociaux sur les solutions de prévention des risques et la désinsertion professionnelle, etc. Cette collaboration a également pour

objectif de renforcer l'attractivité et la fidélisation des professionnels, dans un secteur qui connaît d'importantes tensions de recrutement.

PRÉVENIR LES RISQUES PROFESSIONNELS DANS LE SECTEUR DE L'AUTONOMIE

La Maison de l'emploi et de la formation Grand Paris Sud (MDEF GPS) et la Cramif ont signé un partenariat de trois ans pour renforcer la prévention des risques professionnels dans les établissements médico-sociaux et les services autonomie à domicile (SAD), en Essonne et Seine-et-Marne. Cet accord répond à une problématique majeure des professionnels, particulièrement exposés aux risques musculosquelettiques, aux risques psychosociaux et aux chutes. La Cramif et la MDEF GPS vont unir leurs forces via la plateforme des métiers de l'autonomie 77-91, qui intégrera les solutions de prévention de la Cramif. Elles organiseront également des ateliers et des événements pour faire connaître leurs dispositifs auprès des acteurs du secteur.

DES NOUVEAUTÉS SUR LA TARIFICATION

**TROIS NOUVEAUX SERVICES EN LIGNE
DANS LE COMPTE ENTREPRISES**
Le compte net-entreprises.fr s'est enrichi de trois nouveaux services en

2025, destinés à faciliter les démarches des employeurs et des tiers déclarants dans le cadre de la tarification accidents du travail et maladies professionnelles (AT/MP) :

- la demande en ligne du taux fonction support de nature administrative ;
- un simulateur du taux AT/MP ;
- un accès simplifié aux taux pour les tiers déclarants.

TROIS VIDÉOS POUR COMPRENDRE SES COTISATIONS

La tarification accidents du travail/maladies professionnelles obéit à une logique vertueuse : plus la sinistralité des employeurs s'améliore, plus leur cotisation baisse. À condition qu'ils en comprennent bien les règles, ils sont ainsi incités à faire de la prévention. Pour clarifier les choses, la Cramif a mis en ligne trois courtes vidéos sur le sujet.



614 190

notifications de taux aux entreprises



6 118

établissements visités



81 106

ACCIDENTS DU TRAVAIL



140

ACCIDENTS DU
TRAVAIL MORTELS



6 861

MALADIES
PROFESSIONNELLES



23 475

ACCIDENTS DE TRAJET



Cérémonie de remise des Trophées Cramif

TROPHÉES CRAMIF 2025

Chaque année, les trophées Cramif récompensent les actions exemplaires des employeurs en matière de prévention des risques professionnels. En 2025, ils ont distingué six entreprises et une association : Caron Services, Chonbou, Les Marronniers, Mills, Régie immobilière de la Ville de Paris (RIVP), Sysco France SAS-Etablissement du MIN de Rungis, et l'association Vivre et devenir.

Une récompense honorifique a été décernée à la Fédération française du bâtiment d'Île-de-France pour ses initiatives menées depuis vingt ans en faveur de la prévention. « Toutes ces entreprises ont mené des actions très intéressantes, qui peuvent inspirer les autres. Nous nous appuyons sur ces exemples pour promouvoir la prévention. Les témoignages de pairs sont très efficaces pour donner envie aux entreprises d'agir », observe Vincent Briotet, ingénieur conseil régional.

Le service prévention s'appuie également sur des témoignages d'entreprises lors des différents événements qu'il organise, par exemple à l'occasion de la journée dédiée aux risques psychosociaux et à la gestion des situations de violence dans le secteur du handicap, le 27 novembre 2025.

LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL : la prévention et l'accompagnement comme principes d'action



Quels sont les faits marquants de l'année écoulée ?

RODNY LOUIS-MARIE. L'année 2025 a vu la mise en place d'une nouvelle organisation pour le service prévention. À partir du 1^{er} mars, trois directions ont été créées : la direction des interventions en entreprise, la direction des expertises et des partenariats et la direction pilotage support et incitations financières. L'objectif est pluriel : clarifier les missions, gagner en réactivité et en efficacité.

VINCENT BRIOTET. Cette réorganisation répond aux grands défis posés par la convention d'objectifs et de gestion de l'Assurance Maladie-risques professionnels 2023-2028, signée le 5 juillet 2024 et déclinée en contrat pluriannuel de gestion de la Cramif, signé le 23 janvier 2025. Les deux se traduisent par de fortes ambitions, et la confirmation d'un budget très important pour le Fonds d'investissement dans la prévention de l'usure professionnelle [Fipu] à travers la subvention dédiée à la prévention des risques ergonomiques. La mise en place d'une direction spécifique pilotage support et incitations financières appuie son déploiement.

Comment progressent les demandes de subventions pour les risques ergonomiques ?

RODNY LOUIS-MARIE. Le nombre de demandes de subventions financées grâce au FIPU a été multiplié par 3,5 entre 2024 et 2025, passant de 643 à 2 346 demandes. De son côté, le montant total des subventions a été multiplié par trois, s'établissant à plus de 7,15 millions d'euros en 2025.



Rodny LOUIS-MARIE
Directeur adjoint en charge de la direction régionale des risques professionnels



Vincent BRIOTET
Ingénieur conseil régional



Jean-Yves MARTINEZ
Sous-directeur tarification et reconnaissance

VINCENT BRIOTET. Cette montée en puissance a été rendue possible par une intense campagne de communication via les réseaux sociaux, des e-mailings auprès des entreprises, des webinaires, des colloques, des réunions et la promotion du dispositif lors de salons professionnels.

Pouvez-vous détailler l'innovation initiée en 2025 dans le domaine de la prévention de la désinsertion professionnelle ?

JEAN-YVES MARTINEZ. La prévention de la désinsertion professionnelle est, depuis quelques années, l'une des grandes priorités des partenaires sociaux et de l'État. Tous les ans, environ 130 000 personnes sont déclarées inaptes sur leur poste et peuvent se retrouver sans activité professionnelle. Ceci représente un coût financier, mais aussi, et avant tout, humain. Nous avons cherché comment prévenir ces situations. L'idée nous est alors venue de bâtir un outil d'identification des situations à risque, pour agir au plus tôt. Baptisé Prevalia, il s'appuie sur un partenariat avec les services de prévention et de santé au travail interentreprises, qui sont, depuis la loi du 2 août 2021, les premiers acteurs de prévention en lien avec les employeurs.

En quoi consiste cet outil ?

JEAN-YVES MARTINEZ. On sait qu'à partir de 45 jours d'arrêt de travail, le risque de désinsertion professionnelle est plus important. Prevalia permet donc de prédire si l'arrêt sera supérieur à 45 jours, grâce à des données comme les circonstances de l'accident de travail, l'âge du salarié, son métier, etc. Dans 72 % des cas, la prédiction est juste. Nous avons expérimenté l'outil auprès d'un SPSTI, et signé une convention en janvier 2026.



SINISTRALITÉ DANS LA COLLECTE DES DÉCHETS : un club s'attaque au problème

Pour réduire le nombre d'accidents et de maladies professionnelles lors de la collecte des déchets, l'antenne prévention du 78 a eu l'idée de réunir l'ensemble des acteurs impliqués au sein d'un club.

Avec 2 138 accidents du travail, dont quatre mortels et 149 accidents graves en 2023, la collecte des déchets est particulièrement accidentogène. « Efforts et postures contraignantes, manutention de sacs et de containers, accidents de la circulation, agressions... Tout contribue à en faire un secteur exposé, notamment en Île-de-France », indique Fabrice Millet, ingénieur-conseil de la Cramif. Le service prévention de la Cramif travaille depuis de nombreuses années sur le sujet. « Face aux difficultés rencontrées, notamment dans la résolution des points noirs de collecte tels que les marches arrière, l'étroitesse des voies, et au fait que ces aspects ne dépendent pas directement des entreprises de collecte, mais plutôt des communes, l'antenne a organisé en janvier 2023 une table ronde consacrée à la collecte et à l'aménagement du territoire », explique Fabrice Millet.

RASSEMBLER LES ACTEURS POUR RÉDUIRE LES RISQUES

À l'issue de cette rencontre, qui a réuni prestataires de collecte et collectivités territoriales, la Cramif propose la création du Club collecte

des déchets des Yvelines (78) pour impulser une dynamique collective de prévention des risques professionnels. Fabrice Millet rejoint ce groupe de travail en 2025 aux côtés de Martine Magnier, contrôleur de sécurité. Composé d'une vingtaine d'acteurs, le club prévention se réunit deux fois par an. « Ses objectifs sont multiples : offrir un espace de rencontre et d'échange, partager les retours d'expérience et capitaliser sur les bonnes pratiques, échanger sur l'actualité et la sinistralité, contribuer à la prévention des risques professionnels pour les salariés et à la protection des administrés, et inciter les prestataires et donneurs d'ordre à appliquer la recommandation R437 sur la collecte des déchets ménagers et assimilés de la Caisse nationale de l'Assurance Maladie, en particulier sur la résolution des points noirs », détaille Fabrice Millet.

ADAPTATION AU RÉCHAUFFEMENT CLIMATIQUE

La dernière réunion a été l'occasion d'aborder un sujet crucial pour les années à venir : le travail par fortes chaleurs. Un contrôleur de sécurité du Centre de contrôles et mesures physiques est intervenu à cette occasion. « Les échanges avec les participants ont permis d'évoquer des mesures organisationnelles comme le décalage des horaires de collecte, ainsi que des équipements innovants



Fabrice MILLET
ingénieur-conseil

de protection individuelle », témoigne Fabrice Millet. En 2025, une réelle avancée a été opérée sur un secteur particulièrement dangereux : une collecte sur une voie rapide à forte circulation, où les équipiers pouvaient être heurtés. Avec l'appui des contrôleurs de sécurité, à la suite d'échanges et courriers, le syndicat de collecte, a remplacé le ramassage en porte à porte par des points d'apport volontaires plus sécurisés. Le Club a réalisé des fiches de capitalisation sur ce sujet pour les diffuser à l'ensemble des acteurs du département et ainsi viser à harmoniser les pratiques professionnelles.

RISQUES PROFESSIONNELS : secteur du spectacle

Le spectacle vivant n'est pas le premier secteur auquel on pense quand on évoque les risques professionnels. Et pourtant, il est loin d'être à l'abri. La construction des décors, par exemple, est par essence accidentogène. Ces métiers-passion, s'accompagnent souvent d'un risque de surcharge de travail. La mission de la Cramif consiste à assister les entreprises dans la prévention des risques professionnels, en apportant une expertise technique et en favorisant la mise en place de solutions adaptées aux réalités de terrain. Depuis 2018, le festival Nuits de Fourvière organise chaque année une rencontre professionnelle dédiée à la prévention des risques dans le spectacle vivant. Au fil du temps, le rendez-vous est devenu incontournable pour les professionnels du secteur. « En 2025, la Comédie-Française nous a proposé d'adapter ce modèle conçu à Lyon pour créer un événement à Paris », rapporte Fanny Denis, contrôleur de sécurité à la Cramif. Un travail collectif impliquant plusieurs acteurs - la Comédie Française, les Nuits de Fourvière, Pogo Développement, une entreprise spécialisée dans

la gestion et le management des entreprises culturelles, Thalie Santé un service de santé au travail, spécialisé dans le spectacle vivant, et les équipes terrain (experts techniques, préventeurs, etc.) - a formalisé l'événement. Les principaux défis de ce type d'initiative restent le manque de visibilité et surtout la difficulté à obtenir des financements. Ce dernier frein, qui représente un obstacle majeur, a été surmonté grâce à la mobilisation de partenaires et à l'obtention de financements dédiés. Le 30 janvier 2025, plus de 150 personnes ont découvert la première édition de la rencontre. La Cramif, pour sa part, est intervenue dans le cadre de la conférence « Flash AT : de quoi parle-t-on ? ». « Cette rencontre est pour nous d'une importance majeure, car elle correspond à une nouvelle manière, très efficace, de sensibiliser les acteurs », explique Mélanie Chateau, contrôleur de sécurité. Le 9 décembre 2025, un deuxième événement était organisé sur le thème de la charge de travail. L'initiative est un succès et contribue à faire connaître les dispositifs de prévention, notamment pour les petites structures souvent éloignées des dispositifs classiques.



Fanny DENIS
contrôleur de sécurité

« En proposant des formats interactifs et concrets, nous facilitons l'appropriation des messages de prévention et faisons découvrir les ressources disponibles : accompagnement technique, formations, aides financières », souligne Fanny Denis. Lors des ateliers, 97 % des participants ont ainsi déclaré avoir découvert de nouveaux acteurs de la prévention. C'est ainsi un changement de regard sur la prévention qui s'opère, avec une meilleure appropriation par les petites structures. L'un des principaux enjeux est de continuer à adapter nos modes d'intervention aux transformations du monde du travail, en particulier dans des secteurs fragmentés comme le spectacle vivant. Il est essentiel de renforcer notre visibilité et de développer des approches plus agiles, innovantes et partenariales.

INTÉRIM : une responsabilisation partagée des acteurs

Réduire la sinistralité chez les salariés intérimaires en misant sur une responsabilité accrue de l'ensemble des acteurs : tel est le pari de la réforme introduite par le décret du 5 juillet 2024, entrée en vigueur en 2026. Son principe ? Désormais, les entreprises utilisatrices de l'intérim devront assurer 50 % du coût de chaque accident ou maladie professionnelle survenus pendant une mission. Cette mesure fera l'objet d'une mise en œuvre progressive sur les taux 2026 et 2027, pour une application complète à

partir des taux 2028. Dans le contexte de cette réforme, l'entreprise Crit Intérim a sollicité la Cramif pour informer les entreprises utilisatrices d'intérim et les responsables des agences Crit Intérim. Objectifs : expliquer les nouvelles règles et réfléchir sur la responsabilité de chacun pour réduire la sinistralité. L'intervention conjointe d'intervenants avec des périmètres spécifiques (tarification, prévention, juridique) visait à accompagner les entreprises dans la compréhension

de la réglementation. Elle a suscité un fort intérêt, principalement centré sur les impacts en matière de cotisation et les modalités de contestation des accidents. Ce positionnement confirme le rôle clé des interventions aux expertises partagées. « Pour la première fois, les services prévention et tarification de la Cramif sont intervenus ensemble. C'était à la fois innovant, intéressant, et un bon exemple d'intelligence collective », observe Nathalie Cuhe, ingénieur-conseil à la Cramif.

« NOUS VISIONS une protection sociale plus simple et efficace pour tous »



Accompagner les entreprises et garantir le respect des règles de tarification accident du travail maladies professionnelles (AT/MP)... Trois collaborateurs expliquent comment tous ces sujets ont avancé en 2025 : Gabriella Pop, assistante technique, Charlotte Brasier, gestionnaire-conseil et David Ribault, assistant technique du département production tarification.

Quelles innovations ont marqué l'année 2025 ?

DAVID RIBAUT. Nous avons approfondi nos partenariats avec l'Union de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales (Urssaf) et les caisses primaires d'Assurance maladie (CPAM) en Île-de-France. Historiques et ancrés dans la durée, ils se sont progressivement enrichis, notamment sur les volets communication et relation avec les entreprises. En 2025, notre présence sur le terrain s'est renforcée. Nous sommes régulièrement intervenus lors des réunions départementales des inspecteurs, pour optimiser l'efficacité des contrôles et promouvoir ces partenariats. Par ailleurs, nous avons intégré le Comité régional entreprises (CRE), piloté par la CPAM des Yvelines, afin d'accompagner les conseillers relation employeur dans la promotion des téléservices et la réduction des anomalies de déclaration.

La Cramif participe au groupe Net-E, piloté par l'Urssaf IDF avec la Mutualité sociale agricole (MSA), la caisse d'allocations familiales (Caf), l'Urssaf et les CPAM. Pouvez-vous nous parler des projets que vous développez ?

DAVID RIBAUT. Ensemble, nous organisons des événements thématiques pour améliorer les outils et l'expérience utilisateur. En juin 2025, nous avons animé un comité Net-E à la CPAM des Yvelines, qui a réuni tiers déclarants et cabinets comptables, pour recueillir leurs retours et optimiser Net-entreprises.fr. Nous avons aussi contribué au e-salon de la protection sociale pour informer les employeurs sur leurs droits et obligations. Ces initiatives ont toujours pour objectif une protection sociale plus simple et efficace pour tous.

CHARLOTTE BRASIER. Le compte entreprise a été refondu pour intégrer de nouvelles fonctionnalités. Les employeurs peuvent désormais effectuer des demandes de taux directement depuis leur espace en ligne, et simuler leur taux de sinistralité. Cela simplifie les démarches pour eux et allège le traitement de notre côté.



Que s'est-il passé du point de vue de la communication ?

CHARLOTTE BRASIER. Un nouveau canal de communication a été exploré, avec une vidéo explicative sur la nouvelle tarification AT/MP. Ce format est particulièrement pertinent : il est plus ludique, dynamique et pédagogique. En donnant la parole aux gestionnaires et aux agents de terrain, nous renforçons aussi la dimension humaine de notre image, ainsi que notre proximité.

Quels sont les enjeux de ces opérations ?

DAVID RIBAUT. Elles répondent à nos obligations de service public : accompagner les entreprises et leur expliquer leurs droits et leurs devoirs. C'est aussi une question d'efficacité. Plus les entreprises commettent d'erreurs (mauvaise application d'un taux notifié, remplissage incorrect d'une déclaration d'accident du travail, etc.), plus cela génère de la charge de travail pour nos équipes. Mais c'est aussi une démarche de valorisation et de reconnaissance de l'expertise de la Sécurité sociale sur ce champ, qui reste incompris. Nous ne sommes pas uniquement un organisme de contrôle, nous sommes avant tout un partenaire pour les entreprises, pour les aider à bénéficier de leurs droits et à respecter leurs obligations déclaratives. Agir ensemble, protéger chacun !

Renforcer la visibilité, pourquoi est-ce un enjeu ?

GABRIELLA POP. Malgré les communications adressées aux entreprises, notre service reste souvent méconnu. Nous le constatons lorsque nous nous présentons au téléphone.

DAVID RIBAUT. Le réseau de l'Assurance Maladie est complexe, et il est toujours nécessaire de rappeler qui fait quoi. Nous traversons une période où l'Assurance Maladie s'oriente massivement vers la dématérialisation. Or, dans ce mouvement, on en vient parfois à oublier l'utilisateur, qui a besoin d'une présence humaine pour être accompagné dans ces évolutions. C'est précisément notre rôle. Nous incarnons sur le terrain, les grands principes définis au niveau national, en portant humainement l'accompagnement auprès des entreprises.

Votre mission inclut également le contrôle du respect des règles de tarification par les entreprises. Quel bilan dressez-vous de l'année de ce point de vue ?

GABRIELLA POP. Une part significative du travail de notre cellule est en effet consacrée à la détection, aux investigations et à la transmission de signalements, que ce soit auprès de l'Urssaf ou des CPAM. En 2025, nous

avons ainsi signalé une quarantaine de dossiers de travail dissimulé, représentant un préjudice estimé à 2,8 millions d'euros. Ces signalements ont abouti à plusieurs plaintes pénales, actuellement en cours d'instruction par les CPAM. Ce travail a été pris en compte et valorisé par la Cnam, puisqu'il fait partie des objectifs des contrats pluriannuels de gestion (CPG) : 30 % du préjudice identifié a été recouvré au profit de notre caisse.

DAVID RIBAUT. Nous sommes davantage transversaux, à l'écoute et en action : nous transformons les défis des entreprises en solutions collectives concrètes.

Comment parvenez-vous à ces résultats ?

DAVID RIBAUT. Les fraudeurs ont développé des mécanismes de plus en plus sophistiqués, et c'est précisément notre réseau qui nous fait disposer de l'ensemble des informations nécessaires pour les détecter. La difficulté majeure reste le croisement de données. Les contraintes liées au Règlement général sur la protection des données (RGPD) et l'absence de culture partagée sur ce croisement constituent aujourd'hui un frein réel. Pourtant, quand on croise l'ensemble des données, la détection de la fraude devient nettement plus rapide et plus efficace.

Comment coopérez-vous avec les Urssaf ?

DAVID RIBAUT. Nous avons accompagné 121 contrôles l'année dernière. Concrètement, lorsque les inspecteurs Urssaf nous saisissent dans le cadre de leurs contrôles, nous leur apportons l'ensemble des informations relatives à la tarification. Nous avons fait évoluer nos outils pour mieux répondre à leurs besoins, en particulier sur la question du droit à l'erreur. Cette coopération porte ses fruits. Reconnaisant notre contribution à ses objectifs de contrôle, l'Urssaf s'appuie cette année sur 289 de nos dossiers dans le cadre de son plan de contrôle national. Nous assistons aujourd'hui à un rapprochement réel avec nos partenaires, pour garantir les droits de nos employeurs cotisants et assurer une prise en charge optimale des victimes d'AT/MP et de leurs familles, combinant ainsi, je l'espère, efficacité et qualité de service.



« DEMAIN, IL Y AURA PEUT-ÊTRE autant de téléphériques urbains que de lignes de métro ! »

Longtemps, les téléphériques ont été utilisés pour franchir les reliefs montagneux. Aujourd'hui, ils servent à « réduire les bouchons » en zone urbaine, à l'image du Câble 1, qui relie depuis décembre 2025 Créteil à Villeneuve-Saint-Georges. Un chantier suivi par l'antenne départementale de la Cramif du Val-de-Marne.

Voyager « zen » en Île-de-France est possible. Il suffit de monter à bord du téléphérique Câble 1, qui relie Créteil et Villeneuve-Saint-Georges, pour vivre une expérience aux antipodes du RER aux heures de pointe : glisser silencieusement dans une bulle mouvante de dix places assises, à 40 mètres du sol, loin des embouteillages, et découvrir un autre point de vue sur la ville. À l'arrivée, pas de panorama sur le Mont-Blanc ni de descente tout schuss dans la poudreuse, mais des dizaines de minutes de trajet quotidien en moins... Depuis le 13 décembre 2025, les habitants du Val-de-Marne ont découvert un transport du quotidien révolutionnaire. Jusqu'ici, les téléphériques étaient réservés aux zones de montagne ou à certaines zones urbaines d'Amérique latine difficilement accessibles. Ce mode de transport connaît un regain d'intérêt ces dernières années, et de nouveaux projets de téléphériques urbains fleurissent à Brest (ouvert en

2016), Toulouse (2022), Saint-Denis de la Réunion (2022) et Ajaccio (2025).

LE PLUS GRAND TÉLÉPHÉRIQUE URBAIN D'EUROPE

Le câble 1 se distingue par la complexité du réseau. « Avec 4,5 km de tracé, cinq stations desservies, 30 pylônes, il s'agit du plus grand téléphérique urbain d'Europe », atteste Jean-Philippe de Carvalho, contrôleur de sécurité BTP dans le département. Dès qu'elle a été informée de ce chantier, l'antenne de prévention des risques professionnels de la Cramif s'est rapprochée de l'équipe projet. « Les projets novateurs suscitent toujours un vif intérêt, parce que cela nous permet de développer une nouvelle expertise dans un domaine. Or, celui-ci est exceptionnel à bien des égards », avance Pierre Auger, contrôleur de sécurité industrie services dans le Val-de-Marne. Les contrôleurs de sécurité de la Cramif étaient d'autant plus intéressés par ce chantier qu'il sera probablement suivi par d'autres. « S'il s'appelle câble 1, ce n'est sans doute pas un hasard. Logiquement, il devrait être complété par un câble 2, en l'occurrence entre le pont de Sèvres et Vélizy-Villacoublay, un câble 3, etc. », note Frédéric Hidoïn contrôleur de sécurité BTP dans le département. « Qui sait ? Peut-être, un jour, y aura-t-il autant de téléphériques en Île-de-

France que de lignes de métro à Paris. »

Le téléphérique a en effet plus d'un argument en poche pour s'imposer comme une alternative aux autres modes : il est écologique, rapide, relativement économique et ne nécessite pas d'infrastructures lourdes. Dès la première information sur le projet, à l'été 2022, l'équipe commence par échanger avec la Carsat Rhône-Alpes, qui bénéficie de la meilleure expérience dans le domaine. Suivront 15 visites de chantier et dix réunions thématiques consacrées notamment au travail en hauteur, aux zones d'envol, ainsi qu'à la maintenance sur équipement et en atelier. « Sur ce type de projets, l'objectif est d'être présent le plus tôt et aussi fréquemment que possible, pour avoir plus de chances que le maximum de nos préconisations soient prises en compte », témoigne Pierre Auger.

En novembre 2022, trois contrôleurs de sécurité de l'antenne de Créteil, Pierre Auger, Jean-Philippe de Carvalho et Frédéric Hidoïn, bientôt épaulés par Thierry Palka, ingénieur-conseil, commencent à suivre la conception du projet et à accompagner différentes entreprises mobilisées. L'objectif est de veiller à la bonne prise en compte de la sécurité des travailleurs durant le chantier, puis pendant l'exploitation et les opérations de maintenance.

Pour sécuriser ces futures activités et intégrer la prévention dès la conception, des réunions techniques dédiées ont été menées par la Cramif avec le maître d'ouvrage (Île-de-France Mobilités), le concepteur (Doppel France), l'exploitant (Transdev), le Service technique des remontées mécaniques et des transports guidés (STRMTG), ainsi que l'Institut national de recherche et de sécurité (INRS) sur certains sujets.

« Les professionnels intervenants nous disent que cela leur change la vie. Cette innovation profitera sans doute aussi à l'ensemble des travailleurs des futurs téléphériques, et pourrait être une source d'inspiration pour les accès en hauteur sur d'autres types d'ouvrages. »



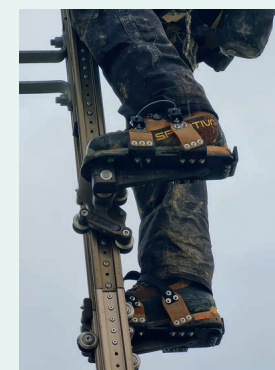
4,5 km
de tracé



5 stations
desservies



30
pylônes



UN SYSTÈME INNOVANT POUR L'ASCENSION DES PYLÔNES

L'une des modifications demandées et adoptées est particulièrement notable : celle qui porte sur le dispositif d'ascension des agents de maintenance en tête des pylônes, dont certains atteignent 40 mètres de haut. Le projet initial prévoyait l'accès par échelle, avec un palier de repos prévu tous les 15 mètres. « Or, nous connaissons, grâce à notre expérience des grues de chantier, les contraintes physiques que ce mode d'ascension comporte, en particulier les risques cardiaques qu'il entraîne », explique Jean-Philippe de Carvalho, contrôleur de sécurité.

L'une des belles réussites sur ce projet est la mise en œuvre d'une solution innovante proposée par l'équipe en charge du projet : grâce à un système de « steps », l'agent de maintenance peut monter à son rythme le long d'une crémaillère, adaptant sa progression à l'effort qu'il est capable de produire, et avec la possibilité de marquer un arrêt à tout moment si besoin, ce qui s'avère beaucoup moins fatigant et contraignant que l'échelle. Dans la continuité, et sur la base de ce dispositif, le système d'ascension pourrait être mis en œuvre dans une version entièrement mécanisée, donc sans effort.

« Les professionnels intervenants nous disent tous que cela leur change la vie. Et cette innovation profitera sans doute aussi à l'ensemble des travailleurs des futurs téléphériques, et pourrait être une source d'inspiration pour les accès en hauteur sur d'autres types d'ouvrages », se réjouit Pierre Auger, contrôleur de sécurité.

DES ÉQUIPES MOBILISÉES autour de valeurs communes



1 529
SALARIÉS AU SEIN
DE LA CRAMIF



1 278
SALARIÉS FORMÉS



148
PERSONNES RECRUTÉES
EN CDI EN 2025

En 2025, la Cramif a poursuivi ses transformations à travers des évolutions structurantes. En matière de RSO, elle s'est appuyée sur des dispositifs fédérateurs, qui révèlent l'engagement de ses équipes.

TRANSPPOSITION DE LA NOUVELLE CLASSIFICATION

Agréés par une lettre ministérielle du 20 mars 2025, les accords de novembre 2024 ont fait évoluer la classification et le dispositif de rémunération. Cette nouvelle classification vise à clarifier les parcours professionnels, harmoniser les positionnements des emplois et assurer une égalité salariale entre les femmes et les hommes. L'année 2025 a été celle de la transposition de cette nouvelle classification au sein de la Cramif et du positionnement de chaque salarié sur les nouvelles grilles. La direction des ressources et des relations sociales a travaillé en collaboration avec l'ensemble des directions et présenté le résultat de cette transposition en avril et mai aux représentants du personnel, lors du comité social et économique. Cette réforme poursuit un double objectif de renforcement de l'attractivité des métiers et de fidélisation des salariés. « Globalement, les conditions de rémunération à l'entrée ont été revalorisées. Par ailleurs, de nouvelles opportunités de parcours ont été ouvertes pour des emplois

pour lesquels il n'existait que peu de possibilités d'évolution », estime Bernard De Ryck, directeur adjoint des ressources et des relations sociales.

Dans le cadre du passage à la nouvelle classification, l'année 2025 s'est caractérisée par un taux de RMPP (l'augmentation de la masse salariale) exceptionnel de 3,55 %, plus du double du taux habituel. Cette enveloppe a permis à la Cramif de gérer la transposition sur les nouveaux emplois, mais aussi de proposer de nouveaux parcours, notamment aux gestionnaires, techniciens, contrôleurs de sécurité et assistants de services sociaux. Si la première brique de la réforme est posée, le travail d'appropriation de la nouvelle classification se poursuivra en 2026-2027, avec la construction de parcours pour les collaborateurs.

JEU POUR RAPPELER LE SENS DE NOS MISSIONS

Comment remettre les valeurs du service public au cœur des pratiques professionnelles, pour qu'elles irriguent le quotidien des agents et guident la relation aux assurés ? La Cramif a fait le pari de faire jouer ses collaborateurs, en s'appuyant sur le Tour des valeurs, un jeu conçu par l'Union des caisses nationales de sécurité sociale (Ucanss). Adapté pour la Cramif par Ivan Zang, chargé de projet innovation, et Céline Benrais, formatrice, il aborde les valeurs cardinales de la Sécurité

« De nouvelles opportunités de parcours ont été ouvertes pour des emplois pour lesquels il n'existait que peu de possibilités d'évolution. »

sociale de manière ludique. Grâce au jeu, chacun a pu réfléchir à leur signification, ainsi qu'à leur formalisation. Concrètement, les joueurs tiraient l'une des dix cartes représentant les sept principes du service public (égalité de traitement des usagers, continuité de leur satisfaction, mutabilité/adaptabilité, fiabilité, neutralité, transparence et accessibilité) et les quatre valeurs de l'Assurance Maladie (universalité, solidarité, responsabilité et innovation). Chaque participant était invité à s'exprimer sur l'une de ces valeurs et à décrire, sur un post-it, une action concrète pour l'incarner. Cette initiative s'intègre dans le programme 100 % Qualité de la Cramif, lancé en 2024. Dans le même esprit, le 9 septembre, la Cramif et l'association ATD Quart Monde ont invité les salariés à une conférence pour les amener à réfléchir à la maltraitance institutionnelle et à la façon dont un contexte médical, social, éducatif ou administratif peut insidieusement sortir du cadre éthique et du respect des droits des assurés.

CRÉATION DU DÉPARTEMENT RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ORGANISATIONS (RSO)

En septembre, le département RSO a été créé en sein de la direction des ressources humaines, réunissant les collaborateurs dédiés à ces questions. Il a désormais en charge toutes les actions menées à la Cramif pour promouvoir la santé au travail et la prévention des risques, et faire progresser responsabilité sociétale, transition écologique, qualité de vie et conditions de travail (QVCT). Ce département travaille à la mise en place d'une offre de services pour les salariés, ainsi qu'à des plans de prévention des risques psychosociaux et des incivilités.

SENSIBILISER À LA CONSOMMATION RESPONSABLE

À l'occasion de la semaine européenne du développement durable (SEDD), organisée à travers toute l'Europe du 18 septembre au 8 octobre 2025, le comité RSO Île-de-France a multiplié les initiatives pour sensibiliser les agents à la consommation responsable, la thématique de cette édition : escape game digital, articles publiés sur l'intranet, renvoi sur les ressources disponibles (guides, livrets, conseils pour passer à l'action), quiz final, etc. Lancé en 2011 et piloté par la CPAM de Paris, le comité RSO Île-de-France travaille sur des

thématiques comme le numérique responsable, la journée de l'environnement, la gestion des déchets, la mobilité et la transition écologique. Il permet d'échanger sur les bonnes pratiques RSO des organismes et de valoriser les projets innovants de chacun.

UN CHALLENGE EN FAVEUR DU HANDICAP

L'Activ'Challenge est un défi numérique interentreprise organisé chaque année par l'Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées (Agefiph) pour informer et sensibiliser les collaborateurs au handicap. En juin 2025, 56 agents de la Cramif ont relevé le défi, qui consiste, durant trois semaines, en un quiz, des mini-jeux et mots mêlés. La Cramif est arrivée à la 168^e place sur 1 231 entreprises participantes.



85,1 %

des salariés ont bénéficié d'une formation



FOCUS SUR LE BIEN-ÊTRE ET LA SANTÉ AU TRAVAIL

Dans le cadre de la semaine pour la qualité de vie et des conditions de travail, organisée par l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (Anact) du 16 au 20 juin 2025, la Cramif a offert à ses collaborateurs la possibilité de participer à deux webinaires animés par Wecare@work : « Mieux concilier santé et travail avec Alex » et « Mieux vivre la maladie et le handicap au travail : astuces bien-être et anti-stress ». Les salariés ont découvert l'application Alex, un service qui les aide à prendre soin de leur santé au travail et leur donne des clés pour aborder cette thématique, qu'ils soient salariés, proches aidants ou managers.

Parallèlement, les collaborateurs étaient invités à des ateliers de yoga et de sophrologie, pour apprendre à se relaxer, gérer les pics de stress et prévenir l'apparition de douleurs liées aux troubles musculosquelettiques (TMS).

CAP SUR la transformation



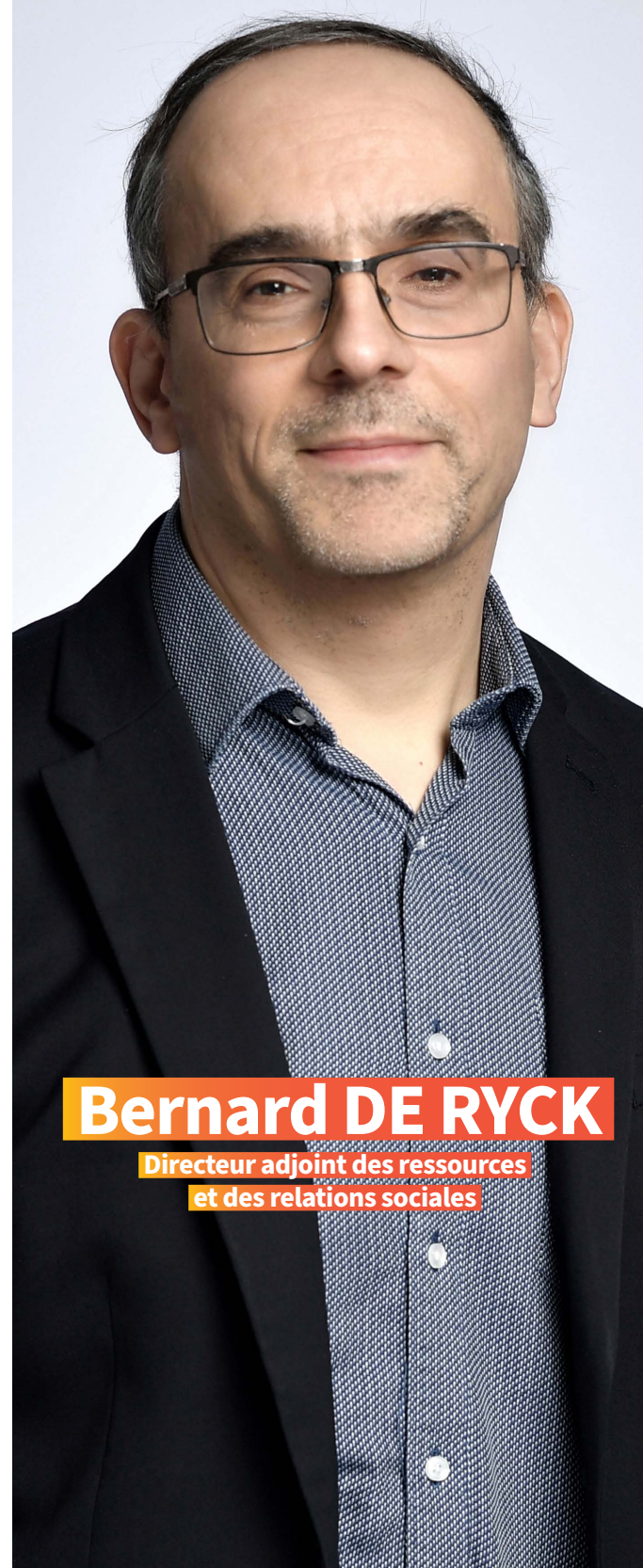
Quels sont les faits marquants de l'année ?

BERNARD DE RYCK. L'immobilier est le sujet qui nous a le plus largement mobilisés tout au long de l'année, puisque nous avons fait avancer nos projets de nouveaux locaux, tant pour le siège que pour le centre médical et dentaire Stalingrad ou certains de nos sites extérieurs.

En mai 2025, nous avons lancé l'appel à manifestation d'intérêt pour le choix de notre futur siège. Ce projet est d'autant plus important que nous voulons en faire un levier de transformation de la caisse. Partant d'une page blanche, nous allons pouvoir faire un saut qualitatif par rapport à un grand nombre de nos priorités stratégiques : la trajectoire de décarbonation, le développement du travail collaboratif, la qualité de vie et des conditions de travail de nos salariés, etc.

Quels sont les gains attendus du point de vue de la sobriété énergétique ?

BERNARD DE RYCK. Les locaux actuels ne nous permettent pas de nous inscrire dans la trajectoire de décarbonation souhaitée. Nous parvenons à réduire chaque année en moyenne notre consommation énergétique de 5 %, mais nous ne pouvons pas aller au-delà, vu l'ancienneté des locaux et le nombre de mètres carrés dont nous disposons, inadaptés aux effectifs et aux nouvelles normes tertiaires. Le futur siège, qui sera conforme aux exigences du décret tertiaire, va nous permettre de réduire de manière très significative nos émissions de CO₂.



Bernard DE RYCK

Directeur adjoint des ressources
et des relations sociales

En quoi ce nouveau siège favorisera-t-il le travail collaboratif ?

BERNARD DE RYCK. L'Assurance Maladie prévoit un ratio cible de 16 m² de surface utile brute par résident pour tous les nouveaux projets immobiliers, de façon à tenir compte du présentéisme réel qui découle des nouveaux modes de travail, notamment le télétravail. Moins de mètres carrés par salarié suppose d'aménager les locaux différemment, et de passer du bureau attitré au bureau partagé, une configuration beaucoup plus favorable aux échanges entre équipes, à la transversalité et au travail collaboratif.

C'est une transformation majeure, mais qui suppose de travailler autrement, d'accompagner les équipes au changement et de renouveler nos pratiques managériales.

Quel rôle jouent les salariés dans cette réflexion sur les futurs locaux et leur aménagement ?

BERNARD DE RYCK. Passer du bureau attitré au bureau partagé est un changement à fort impact. Cela suppose de bien mesurer les bénéfices que l'on peut en attendre, mais aussi les contraintes que cela représente et les points d'attention à prendre en compte. Il est donc impensable de mener cette réflexion sans les salariés. Aussi, nous mettons l'accent sur la concertation en impliquant, dans le cadre d'une démarche participative, des équipes, des managers, des cadres fonctionnels et des représentants du personnel. Une centaine de salariés ont déjà participé à des ateliers entre septembre et octobre 2025, pour réfléchir aux principes directeurs des futurs aménagements.

Quelles sont les prochaines étapes ?

BERNARD DE RYCK. À ce stade, compte tenu des travaux à réaliser, et sous réserve de la décision que le Conseil d'administration sera amené à prendre en 2026 sur le projet présenté par la direction, le déménagement devrait avoir lieu fin 2028. Cela nous donne donc le temps d'approfondir cette démarche

participative. Nous avons prévu de nous appuyer sur une équipe projet et sur un réseau d'ambassadeurs internes, d'organiser de nouveaux ateliers sur les aménagements à venir, des événements, etc.

Vous avez parlé de points de vigilance, quels sont-ils ?

BERNARD DE RYCK. Il nous faut prendre en compte les spécificités de chaque métier, l'acoustique et la confidentialité en bureau partagé, et faire en sorte que ce changement ne soit pas perçu comme une contrainte. L'enjeu est bien de donner envie aux salariés d'aller sur le site, par un cadre agréable, des espaces collaboratifs et des espaces de convivialité, des équipements attractifs et novateurs.





Virginie SAUVE
Responsable du développement
des ressources humaines

Virginie Sauve, responsable du développement des ressources humaines, présente les grands enjeux de la DRH et les avancées réalisées en 2025.

L'année a été marquée par des faits importants, quels sont-ils ?

VIRGINIE SAUVE. En 2025, les équipes RH ont été fortement mobilisées par plusieurs chantiers liés à l'évolution des compétences et des métiers. D'une part, la mise en place de la nouvelle classification impulsée par l'Union des caisses nationales de sécurité sociale (Ucanss). Une fois l'accord national signé et donc le cadre d'application posé, nous avons dû procéder à la transposition de l'ensemble des salariés sur les nouvelles grilles de classification. D'autre part, nous avons travaillé sur la refonte du dictionnaire national des compétences (DNC). Cela nous a conduits à revoir les référentiels de compétences emploi de tous les salariés. Les premiers jalons ont été posés en 2025, et cela se poursuivra en 2026 et 2027, notamment avec l'actualisation ou la création de certains référentiels et des parcours professionnels. Ces projets contribuent à renforcer la lisibilité des trajectoires de carrière, favorisant à la fois la fidélisation des salariés et l'attractivité des métiers. Par ailleurs, nous avons été mobilisés par la mise en œuvre du plan de sauvegarde de l'emploi de notre centre de santé, le centre médical et dentaire Stalingrad (CMS) qui a nécessité un travail d'accompagnement des salariés impactés et des directions

concernées par les reclassements internes, ainsi qu'un dialogue social soutenu. Ce plan a soulevé des enjeux juridiques complexes, qui ont nécessité un appui spécifique des équipes RH par des experts juridiques.

Parlez-nous de la nouvelle classification Ucanss. Comment votre département a-t-il accompagné les équipes dans ces transformations ?

VIRGINIE SAUVE. La signature du nouvel accord national nous a amenés à repositionner l'ensemble des salariés sur les nouvelles grilles de classification et sur les emplois correspondants. Ce chantier a été mené en lien étroit avec les directions métiers et le management stratégique, dans une logique collaborative et de concertation. Le comité social et économique (CSE) a été consulté à chaque étape des projets. Nous avons adopté une approche opérationnelle s'inscrivant dans la durée. Les équipes RH ont été mobilisées pour proposer différents formats d'accompagnement : webinaires dédiés, points de contact réguliers et appui technique lors de la transposition. Des supports pédagogiques et des campagnes de communication ont été déployés afin d'aider managers et collaborateurs à comprendre et s'approprier ces changements.

Quel est l'impact de cette nouvelle classification sur les salariés ?

VIRGINIE SAUVE. Le but de la nouvelle classification est d'attirer, de fidéliser et d'adapter. Cet accord vise à clarifier les parcours professionnels, et à harmoniser les positionnements des emplois. Il constitue un des leviers de fidélisation de nos salariés. C'est également pour nous un enjeu de marque employeur, car les coefficients de rémunération à l'entrée dans l'organisme ont été revalorisés. Globalement, cela contribue à renforcer l'attractivité de nos métiers à l'embauche.

Quels sont aujourd'hui les principaux enjeux du développement des RH ?

VIRGINIE SAUVE. Le premier concerne les parcours professionnels : il est essentiel de donner de la visibilité aux salariés, de mieux structurer les évolutions possibles et d'accompagner le développement des compétences. Le deuxième enjeu repose sur l'attractivité. Nous devons continuer à rendre nos métiers visibles et attractifs, dans un contexte où certains profils sont particulièrement recherchés. Environ

430 collaborateurs sont à recruter pour la période 2023-2027, en raison de nombreux départs à la retraite et de changement de poste. Pour certains métiers parfois en tension (juristes, acheteurs, statisticiens, contrôleurs sécurité et assistants de service social) et pour lesquels les recrutements peuvent être complexes, en complément des actions de communication et de recrutement menées en interne, nous sommes amenés à travailler avec des cabinets de recrutement pour les postes les plus concurrentiels. Ces difficultés de recrutement s'expliquent notamment par un décalage possible entre les niveaux de rémunération proposés et ceux du marché, avec des différences parfois marquées selon les territoires. Dans ce contexte, il est essentiel de travailler notre attractivité globale : cela passe par la valorisation de nos missions, mais aussi par la qualité de l'expérience collaborateur dès les premières étapes.

L'intégration des nouveaux collaborateurs constitue-t-elle un moment clé ?

VIRGINIE SAUVE. Elle est déterminante. Les premiers mois sont souvent décisifs dans le parcours d'un collaborateur. Nous devons donc proposer un accompagnement structuré et cohérent, qui permette à chacun de comprendre son environnement, ses missions et les valeurs de l'institution. Nous travaillons notamment sur des outils et dispositifs « d'onboarding » (intégration), avec l'idée de faciliter la prise de poste, d'accompagner la montée en compétences et de renforcer le sentiment d'appartenance dès l'acceptation de l'offre d'emploi. Nous préparons également une charte de recrutement et d'intégration qui réaffirme l'engagement de la Cramif en faveur d'un recrutement fondé sur l'égalité des chances, la non-discrimination et la transparence. Elle vise ainsi à formaliser nos pratiques de recrutement et d'intégration et à affirmer nos engagements en tant qu'employeur responsable et inclusif. Cette charte des valeurs et engagements en matière d'égalité et de diversité pour le recrutement s'intègre dans le cadre de l'accord responsabilité sociale interne de l'employeur, signé le 9 février 2023. Elle repose sur des valeurs fondamentales comme l'égalité de traitement, la neutralité et le respect de la laïcité. Au-delà des principes, l'enjeu est aussi très concret : il s'agit d'accompagner les managers en tant que recruteur et de garantir aux candidats un processus clair de recrutement.



Thomas SONNET
Responsable du département
inventaires achats et marchés

En 2025, la Cramif a formalisé sa stratégie d'achat pour les années à venir. Une étape essentielle, qui permet notamment d'utiliser pleinement ce levier pour prendre en compte les enjeux environnementaux, comme l'explique Thomas Sonnet, responsable du département inventaires achats et marchés.

Quels sont les projets qui ont marqué l'année écoulée ?

THOMAS SONNET. L'élaboration et la publication de la politique et de la stratégie achats de la Cramif. Cette feuille de route pour la période 2025-2027 a pour ambition de faire des achats un levier stratégique au cœur du projet de transformation de la Caisse. Elle intègre de nouveaux enjeux économiques, environnementaux et technologiques.

Pourquoi était-ce important de la formaliser ?

THOMAS SONNET. Jusqu'ici, nous avions des pratiques et des orientations, mais elles n'étaient pas formalisées dans un cadre structuré et partagé. La politique d'achat, publiée en 2025 et validée par la direction générale, nous donne désormais une ligne directrice claire. Au-delà du cadre, c'est un outil d'alignement : tout le monde travaille désormais avec les mêmes objectifs et les mêmes repères.

Quels sont ses axes prioritaires ?

THOMAS SONNET. L'intégration des enjeux environnementaux et sociaux est un axe important. Le processus achat est un levier puissant, et nous souhaitons l'utiliser pleinement. Cela se traduit notamment par l'intégration progressive de clauses environnementales dans nos marchés. Aujourd'hui, plus de 50 % des marchés locaux en comportent, et notre objectif est d'aller vers une généralisation, sauf cas justifié.

Nous travaillons également à augmenter nos marchés avec les acteurs de l'économie sociale et solidaire, afin de donner davantage de sens à nos achats.

Ces enjeux environnementaux sont parfois complexes à mettre en œuvre. Quels défis rencontrez-vous ?

THOMAS SONNET. Effectivement, c'est un sujet exigeant. L'un des principaux défis est d'éviter le « greenwashing », à savoir le décalage entre le discours d'une entreprise et la réalité de ses actions. Il ne s'agit pas simplement d'afficher des intentions, mais de définir des critères réellement pertinents et mesurables. Cela suppose un travail important de veille, d'échange avec d'autres organismes, et d'identification de labels et référentiels fiables. Nous cherchons aussi à optimiser nos pratiques et à réaliser des économies d'échelle, par exemple en travaillant sur la mutualisation ou la centralisation de certaines commandes pour limiter la surconsommation. C'est une démarche progressive, qui demande rigueur et pédagogie, ainsi qu'une mobilisation de tous les collaborateurs.

Vous avez également renforcé le pilotage des achats. Qu'est-ce que cela change concrètement ?

THOMAS SONNET. Nous avons franchi un cap en matière de pilotage. La mise en place d'un observatoire des achats, appuyé sur un tableau de bord décisionnel, nous permet aujourd'hui de suivre les dépenses de manière beaucoup plus fine. Nous avons aussi multiplié les temps d'échanges avec les services afin, entre autres, d'anticiper les besoins. Notre conviction est que l'achat ne peut pas fonctionner en silo.

Vous avez aussi lancé une première enquête de satisfaction. Quels en sont les résultats ?

THOMAS SONNET. Les retours de cette première enquête sont très positifs, avec un taux de satisfaction de 85 %. Ils montrent que les évolutions engagées vont dans le bon sens. Au-delà des chiffres, l'intérêt principal est d'identifier des axes d'amélioration concrets et de continuer à accroître notre performance.

« COLLECTIVEMENT, nous sommes plus intelligents »



Olivier Maurice, directeur comptable et financier de la Cramif, Estelle Labarre, sous-directrice et première fondée de pouvoir au sein de cette direction et Noël Mouré, sous-directeur de la direction du pilotage, lèvent le voile sur les projets de transformations.

Quel rôle jouent vos métiers dans la sécurisation des process et l'accompagnement des transformations de l'organisme ?

OLIVIER MAURICE. Nos deux métiers interviennent notamment sur le contrôle interne, dont l'objectif est de garantir la fiabilité de nos traitements. Dans ce cadre, nous contrôlons à la fois les ordres de recettes et de dépenses, qu'ils relèvent de la gestion administrative ou des gestions techniques. Notre intervention en matière de fiabilité a un impact direct sur la qualité du service rendu à l'assuré : elle garantit que le montant perçu est exact et conforme aux règles en vigueur. Cette mission est stratégique, car elle constitue le service de base. Assurer la fiabilité de ce socle est indispensable avant de pouvoir mettre en œuvre des actions spécifiques visant à améliorer et enrichir les services offerts aux assurés et aux employeurs.

Quelles formes prend l'innovation dans vos métiers ?

ESTELLE LABARRE. L'innovation ne passe pas uniquement par les outils. Elle réside aussi dans les méthodes de travail, les pratiques de pilotage et la manière dont les équipes coopèrent, en interne comme avec les autres directions de la Cramif et avec le réseau de l'Assurance Maladie. Une démarche de qualité globale à dimension humaine a notamment été lancée par le département des affaires comptables et financières (DACF). L'idée est de mieux identifier le coût de la non-qualité, puis de mettre en place des actions pour éviter la répétition des erreurs. Mais ce qui est important, c'est que cette démarche ne repose pas uniquement sur des outils. Elle s'appuie aussi sur une évolution des pratiques collectives, avec des principes comme le droit à l'erreur,



le non-jugement ou encore la valorisation des compétences. L'objectif est vraiment de créer un cadre qui permette d'analyser les difficultés et d'y apporter des solutions durables.

Et du point de vue des outils ?

ESTELLE LABARRE. Nous participons à des groupes de travail nationaux pour faire évoluer les applicatifs métiers. OVAC, l'outil de validation, d'audit et de certification des comptes, développé au niveau de la Caisse nationale de l'Assurance maladie (Cnam), est un bon exemple. Dans ce cadre, les équipes de la Cramif ont contribué à intégrer les états financiers dans l'outil, alors que ce n'était pas prévu initialement. Ce travail collectif avec la Cnam et d'autres organismes a permis d'aboutir à une solution beaucoup plus simple, plus performante et mieux adaptée aux besoins du terrain. Les gains sont très concrets : aujourd'hui, les délais de production des états financiers ont été significativement réduits, ce qui améliore à la fois l'efficacité des équipes et la capacité de pilotage. L'innovation concerne aussi les activités de contrôle. Par exemple, les travaux menés au niveau national ont permis de faire évoluer le plan de contrôle socle de l'agent comptable (PCSAC). Cela a conduit à recentrer certains contrôles sur les risques les plus significatifs, notamment les rappels de prestations, qui correspondent à des sommes effectivement versées et qui présentent donc un enjeu financier direct. Enfin, il ne faut pas oublier que l'innovation peut aussi partir du terrain. Je pense par exemple à une difficulté rencontrée dans le traitement de certaines situations, qui a conduit à faire évoluer l'outil de gestion des créances. Cet outil a été interconnecté avec les bases des caisses primaires d'assurance maladie, ce qui a permis d'améliorer la fiabilité des données, de sécuriser les notifications d'indus et de générer des gains de productivité dans



le traitement des dossiers. Au fond, tous ces exemples traduisent une même logique : une innovation progressive, collective et ancrée dans les réalités opérationnelles.

Vous avez également coopéré à grande échelle, dans le cadre du projet de transformation de l'Assurance Maladie (TAM). Pouvez-vous nous en parler ?

ESTELLE LABARRE. Le projet visait à faire évoluer l'organisation et les modalités de gestion de certaines activités, avec des impacts importants sur les processus comptables et financiers. Dans ce cadre, nous avons assuré, à la Cramif, le pilotage et la coordination du volet comptable et financier en Île-de-France, en lien étroit avec les caisses primaires d'assurance maladie et la Cnam. Très concrètement, nous avons mis en place un dispositif de gouvernance avec un comité de suivi hebdomadaire, qui permettait de coordonner les travaux, de partager les analyses et de sécuriser chaque étape. Ce cadre nous a permis d'avoir une lecture commune des consignes nationales, d'harmoniser les pratiques et de traiter collectivement les difficultés. Un point particulièrement sensible a été le transfert et la validation des comptes de la Direction régionale du service médical, que nous avons pu sécuriser grâce à cette organisation. Au-delà des aspects techniques, ce projet illustre surtout l'importance de la coopération à l'échelle du réseau : la mise en commun des expertises, le partage des retours d'expérience et la coordination des acteurs ont été déterminants pour respecter les échéances et garantir la fiabilité des opérations. Il montre que, face à des transformations complexes, la performance repose autant sur la qualité des outils que sur la capacité des équipes à travailler de manière collective et structurée.

OLIVIER MAURICE. L'objectif de cette initiative était simple : ne pas refaire huit fois la même chose et profiter de l'intelligence collective de tous nos partenaires. Cette logique nous a réunis et nous a permis de gagner énormément de temps. Pour chaque étape et chaque sujet à traiter, nous avons pu bénéficier des propositions de chacun et harmoniser le choix des solutions. Tout le monde y a trouvé son compte, aussi bien les huit caisses primaires concernées, que la Cnam et la Cramif. La conclusion, c'est qu'on est plus intelligents collectivement.



Comment préparez-vous vos équipes à l'arrivée de l'intelligence artificielle ?

ESTELLE LABARRE. C'est un enjeu important pour nos métiers, car l'IA va nous permettre d'automatiser certaines tâches un peu répétitives, avec une valeur ajoutée moindre, et de nous concentrer sur des contrôles. Ces transformations nécessitent de développer de nouvelles compétences au sein des équipes et d'associer les équipes à la définition des nouveaux métiers.

NOËL MOURÉ. Les équipes sont en général associées en amont du développement des outils. Souvent, une solution informatique qui améliore un processus procède de l'identification d'un besoin. L'innovation démarre donc déjà dans cette phase d'émergence du besoin qui suppose de créer les conditions du dialogue de l'ensemble des acteurs du processus. L'innovation offre des techniques pour développer l'intelligence collective et favoriser l'expression du besoin, souvent portée de façon latente par les équipes. Ces derniers sont riches d'enseignements et d'idées pour améliorer leur façon de travailler et pour gagner en productivité. La direction du pilotage s'est dotée d'un Lab'Innovation pour capter, en lien avec les directions, « cette ressource », et s'attache à créer les conditions d'un dialogue au sein d'un service, mais aussi entre les directions. En amont, le Lab'Innovation peut se mobiliser avec les managers pour faciliter l'accompagnement au changement.

Que retenir-vous des résultats 2025 sur le pilotage et le travail collaboratif ?

OLIVIER MAURICE. Il me semble que les démarches collaboratives, les démarches du pilotage et les démarches d'innovation collective se sont particulièrement traduites en 2025 par de très bons résultats au niveau des contrats pluriannuels de gestion.

NOËL MOURÉ. L'année 2025 est probante, en effet, sur les bénéfices d'un pilotage appuyé par la ressource data, dans le cadre d'instances structurées. Le dialogue s'en trouve dynamisé, le processus fluidifié et l'action managériale facilitée.



« NOUS NOUS SOMMES DONNÉ un an pour sensibiliser les salariés à l'IA »

Pour familiariser l'ensemble de ses collaborateurs à l'intelligence artificielle, la Cramif a développé tout un programme d'acculturation.

« A la Cramif, comme dans toute organisation, il y a ceux qui sont pour, ceux qui sont contre, ceux qui s'enthousiasment pour l'outil, se posent des questions, ou s'inquiètent. Nous avons voulu les aider à se faire une idée objective, non fantasmée, sur l'intelligence artificielle », explique François Grandet, directeur adjoint en charge des programmes. Pendant un an, la Cramif s'est donné le temps de familiariser ses équipes à l'intelligence artificielle générative. « L'idée n'était pas de leur "vendre l'IA" mais de leur fournir des clés de compréhension sur l'IA au-delà des idées reçues, sur les fonctionnalités qu'elle propose, ses risques réels et les conditions de son utilisation » précise François Grandet.

PROJET REPRIS PAR LA CAISSE NATIONALE

L'année 2025 a été rythmée par une série d'événements autour de ce thème. Articles sur l'intranet, webinaires, tables rondes, ateliers pour apprendre à « prompter » efficacement et, pour finir, « PanoramIA », une exposition déployée à partir de février 2026 dans les locaux de la Cramif. Une réalisation si convaincante que la Caisse nationale de l'Assurance Maladie (Cnam) a décidé de la

promouvoir au sein de son réseau. « PanoramIA est le point culminant de notre programme d'acculturation. Elle synthétise l'ensemble des sujets que nous avons abordé jusque-là. Il était important de prendre ce temps de maturation, notamment pour lever les appréhensions », estime Clarisse Alves, responsable communication. Résolument ludique, immersive, l'exposition joue la carte de la gamification : les visiteurs sont invités à manipuler, toucher, expérimenter, poser des questions grâce à des post-it et s'exercer sur un « bar à prompt ». Ambitieuse, elle est le fruit d'un travail collectif qui a réuni la direction générale, des experts IA et data, le Lab innov' de la Cramif, la direction des systèmes d'information, le département communication ainsi que le manager sécurité des systèmes d'Information et le délégué à la protection des données.

PRÉVENIR LE PHÉNOMÈNE DE « SHADOW IT »

Un totem est consacré à un sujet important : la nécessité d'une IA éthique et encadrée, et le renvoi sur la charte des usages de l'IA générative pour les collaborateurs de l'Assurance Maladie. « Il est primordial de rappeler que l'IA est une pratique qui doit être encadrée et utilisée dans un contexte éthique. C'est d'ailleurs tout l'enjeu de ce programme d'acculturation. Un certain nombre de collaborateurs utilisent déjà l'IA dans leur travail, sans que cela soit officiel. Or, cela

présente des risques », estime Myriam Ribault de Haas, directrice des systèmes d'information. L'un des objectifs de l'exposition est donc d'éviter le phénomène de « l'informatique fantôme » (shadow IT) des années 1980 : ces collaborateurs qui commencent à utiliser des ordinateurs, en dehors de tout cadre. « Cette exposition ainsi que l'ensemble du travail réalisé en amont ont eu le mérite de sortir l'IA de l'ombre », résume Myriam Ribault de Haas. Forte de cette réussite, la Cramif peut désormais entrer dans une phase plus opérationnelle : le déploiement de l'IA dans les métiers.



Equipe du programme d'acculturation à l'IA



Quelle feuille de route la Cramif a-t-elle définie pour accompagner ses collaborateurs dans l'appropriation de l'intelligence artificielle ?

FRANÇOIS GRANDET. Depuis fin 2024, la Cramif a engagé une démarche progressive pour permettre à chacun de découvrir l'intelligence artificielle générative (IAG), des concepts aux applications concrètes. Sa feuille de route a été construite collectivement entre la Direction générale, la Direction des systèmes d'information, la Direction du pilotage et le Codir. Elle a posé les bases d'un déploiement à l'échelle de l'organisme. En 2025, l'accent a d'abord été mis sur la sensibilisation de tous les collaborateurs via des formats variés (articles, infographies, vidéos, webinaires...) dont l'exposition PanoramIA ouverte à tous pour bien comprendre ces technologies et se familiariser avec elles. En 2026, cette dynamique se poursuit avec l'intégration d'outils métiers dont Camelia (l'IAG de l'Assurance Maladie) pour ancrer cette nouvelle technologie dans notre quotidien. La Cramif entend ainsi faciliter l'appropriation collective de l'IAG tout en permettant à chacun d'avancer sereinement.



Quels sont les défis que la Cramif devra relever en matière d'intelligence artificielle ?

MYRIAM RIBAUT DE HAAS. Les défis que la Cramif devra relever sont nombreux, mais l'enjeu central est d'intégrer l'IA au cœur de nos processus tout en repositionnant nos collaborateurs sur des activités à forte valeur ajoutée. Cela implique de faire de l'IA un véritable compagnon de travail, avec des rôles clairement définis : l'IA propose, le salarié valide et décide. Pour y parvenir, il est essentiel d'ouvrir le dialogue entre équipes, managers et direction afin d'explorer collectivement les possibilités offertes par ces outils. Enfin, en tant qu'organisme de Sécurité sociale manipulant des données personnelles, médicales et confidentielles, nous avons une responsabilité particulière : nos équipes doivent comprendre ce qu'est une IA générative pour que la Cramif maîtrise pleinement les risques liés à la sécurité et à la confidentialité.



EXPO SANS TABOUS NI PARTIS PRIS

En six totems, PanoramIA fait le tour de toutes les questions soulevées par l'intelligence artificielle, sans rien occulter des appréhensions suscitées par ce nouvel outil, en particulier son impact écologique, ses biais, les incertitudes quant à ses conséquences sur l'emploi, sa propension à « halluciner », etc.

« Tout y est abordé sans tabous ni partis pris. L'objectif est d'ouvrir la discussion et la réflexion, explique Ivan Zang, chargé de projet innovation, qui anime la visite de l'exposition pour de petits groupes d'une vingtaine de personnes. Ce qui est très frappant, c'est que les groupes débattent très facilement. L'intelligence artificielle laisse peu de gens indifférents, chacun a un avis sur la question. En général, la discussion s'instaure entre les participants, chacun livrant des arguments pour ou contre. Le débat permet d'apporter des nuances, et les avis sont souvent moins tranchés à la fin qu'au début de la visite. »

PANORAMIA

CONTRAT PLURIANNUEL DE GESTION MALADIE

2025

	SOCLE	CIBLE	RÉSULTAT 2025
AXE : Qualité de service			
Taux de satisfaction globale des usagers	70 %	84 %	90,3 % ●
Taux de bénéficiaires d'un accompagnement social sans entretien depuis 4 mois	6 %	3 %	0,48 % ●
Taux d'assurés accompagnés (à compter de 3 entretiens) ayant bénéficié d'au moins 2 entretiens en présentiel (tous axes)	75 %	85 %	88,9 % ●
Taux de remise du plan d'aide aux bénéficiaires d'un accompagnement social individuel ayant eu au moins 3 entretiens (tous axes)	85 %	95 %	97,07 % ●
Progression du nombre d'actions de travail social collectif (ISIC/PPS et TSG*)	8	32	60 ●
		SCORE AXE	100 %
AXE : Transformation et efficience du système de soins			
Taux de complétude du niveau de complexité pour les assurés accompagnés en prévention de la désinsertion professionnelle	95 %	98 %	99,70 % ●
Taux de complétude des données sociales dans GAIA (activité/risque)	95 %	99 %	100 % ●
		SCORE AXE	100 %
AXE : Efficience interne et maîtrise des activités			
Taux annuel d'absence maladie de courte durée inférieure à 8 jours	1,20 %	1,08 %	0,81 % ●
Validation sans restriction des comptes	0 %	100 %	88,88 % ●
		SCORE AXE	94,44 %
Objectif individualisé Cramif			
Taux de pensions invalidité payées dans le mois qui suit la date d'effet	85 %	92 %	91,75 % ●
Montant des préjudices subis	180 000 €	720 000 €	902 196 € ●
Montant des préjudices évités	385 000 €	1 540 000 €	1 571 243 € ●
		SCORE	98,7 %
		SCORE GLOBAL	99,42 %

* ISIC : Intervention sociale d'intérêt collectif
PPS : Parcours prévention santé
TSG : Travail social de groupe.

CONTRAT PLURIANNUEL DE GESTION ACCIDENTS DU TRAVAIL ET MALADIES PROFESSIONNELLES

2025

	SOCLE	CIBLE	RÉSULTAT 2025
AXE : Renforcer la prévention des risques professionnels pour la rendre plus efficiente			
Programmes nationaux (troubles musculosquelettiques, risque chimique et risques psychosociaux)	0 %	90 %	61 %
RC Pros (avancement étapes 3 du programme)	14 %	21 %	22,36 %
Prévention accident du travail	0 %	80 %	35,89 %
Programme de prévention secteur médico-social	0 %	90 %	90,12 %
Plan d’actions régional (PAR)	100 %	100 %	100 %
Cohérences des subventions avec les programmes nationaux	20 %	35 %	29,5 %
Aides aux établissements*	33 %	50 %	148 %
		SCORE AXE	77,6 %
AXE : Renforcer la relation de service vers les entreprises			
Satisfaction employeur	70 %	84 %	Neutralisé
Communication - des productions nationales répondant à un cahier des charges national	3	5	5
		SCORE AXE	100 %
AXE : Garantir le pilotage et la réalisation des services fondamentaux de la branche AT/MP			
Contrôle interne : taux d'anomalie sur le versement des subventions	10 %	3 %	1,15 %
Qualité des taux notifiés	1,69 %	1,48 %	1,24 %
Révision des sections d'établissement	90 %	100 %	104,08 %
Suivi des instanciers	0,8 %	0,2 %	0,01 %
Codification des sinistres	80 %	95 %	99,85 %
Diminution de la valeur des indemnités journalières (AS et accident du travail de trajet/maladie professionnelle servies pour les établissements ciblés depuis 2022	0 €	-5 659 589 €	-5 525 116 €
		SCORE	99,57 %
		SCORE GLOBAL	87,84 %

* Incitations financières et subvention Prévention des risques ergonomiques

80 ANS D'HISTOIRE, d'engagement et d'innovation

Depuis 1945, la Sécurité sociale porte un modèle de solidarité vivant. Pour célébrer les 80 ans de l'institution, la Cramif a rassemblé ses équipes et ses publics autour d'actions fédératrices, faisant de cet anniversaire un temps de partage, de transmission et d'engagement collectif.

Créée au lendemain de la Seconde Guerre mondiale, la Sécurité sociale incarne un modèle unique de solidarité où chacun contribue selon ses moyens et reçoit selon ses besoins. Ce principe fondateur a permis à des générations de français de bénéficier d'une protection face aux aléas de la vie (maladie, accidents, maternité, vieillesse, chômage).

Mais que recouvre exactement la Sécurité sociale ? Quelles sont ses missions, son organisation, son actualité, ses défis ? Et quelle place occupe-t-elle concrètement dans le quotidien des Français ? En 2025, pour faire vivre ces questions et nourrir le débat public, la Cramif s'est mobilisée autour d'un programme d'actions à destination de ses différents publics. L'objectif : donner à voir, de l'intérieur, la richesse des missions et des métiers, mais aussi les services et les innovations portés par l'institution.

DES ANIMATIONS PÉDAGOGIQUES, ENTRE TRANSMISSION D'UN HÉRITAGE ET RÉFLEXION SUR L'AVENIR

Le dernier trimestre 2025 a été rythmé par une série d'animations : exposition dans nos locaux, animation éditoriale sur l'intranet et LinkedIn, quiz, projection de film, représentation théâtrale, capsule temporelle... Autant de formats complémentaires pour remettre en lumière l'histoire de la Sécurité sociale, son héritage, ses avancées et les défis qui l'attendent encore.



Discours de David CLAIR, directeur général



Peinture de la fresque collaborative



La Cramif participe au festival COP1



Exposition sur les 80 ans de la Sécurité sociale à l'Espace Flandre



Archives historiques



Partage de sourires au Photocall

ALLER AU-DEVANT DES PUBLICS POUR NOURRIR LES ÉCHANGES

Des élèves de bac ST2S de quatre lycées parisiens ont été accueillis au sein de l'école de service social de la Cramif. Lors du festival COP1, un stand commun avec la CPAM 75 a permis d'échanger avec un public jeune autour des sujets de santé. Un jeu concours organisé sur notre page LinkedIn a également permis de faire gagner 80 places à des étudiants franciliens.

Un micro-trottoir est venu compléter cette démarche, en recueillant les réactions spontanées de passants autour de questions simples. Ce format, à la fois pédagogique et convivial, donne à voir la manière dont la Sécurité sociale est perçue par le grand public.

LES COLLABORATEURS ASSOCIÉS À LA CÉLÉBRATION

Un goûter d'anniversaire, des activités ludiques et créatives, ainsi que des capsules vidéo ont donné la parole aux collaborateurs de la Cramif sur leur rapport à la Sécurité sociale et leur place dans le réseau. Une façon simple et chaleureuse de rappeler que des femmes et des hommes font vivre chaque jour ce service public.





COUVERTURE DU RAPPORT D'ACTIVITÉ

La couverture du rapport d'activité 2025 est née d'un travail de création à partir de l'aquarelle originale de Bernard De Ryck, directeur adjoint des ressources et des relations sociales, et de plusieurs allers-retours de réinterprétation avec une intelligence artificielle. L'idée était de conserver l'élan du geste humain tout en amplifiant la force du message : des équipes qui construisent ensemble.

Le résultat final met en scène une intelligence collective en action, faite de collaboration, de circulation des idées et



de mise en mouvement des compétences. Par son langage visuel, il traduit une Cramif vivante, inventive et résolument tournée vers l'avenir, sans perdre de vue ce qui la fonde : l'humain au cœur de l'organisation.

Au-delà de l'image, cette réalisation illustre aussi une manière de travailler plus agile, où l'IA devient un outil d'exploration et d'affinement au service d'une intention créative claire. Elle donne à voir une couverture singulière, plus contemporaine, et profondément incarnée par les équipes.

Ces pages sont avant tout celles des équipes de la Cramif. Derrière chacune d'elles se trouvent des femmes et des hommes engagés au quotidien. Merci à celles et ceux qui ont accepté de témoigner, et à tous les collaborateurs dont le travail de chaque jour en est la véritable inspiration.

Rapport d'activité 2025 • Directeur de la publication David Clair (directeur général) • **Responsable de la publication** Clarisse Alves (département communication) • **Photographies et illustrations** Cramif, Bernard De Ryck, iStock • **Accompagnement éditorial** AndJOY • **Conception graphique** Pôle graphique • **Impression** Service reprographie

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

Rapport d'activité 2025

Cramif – Département de la communication – Juin 2026

Juin 2026 – ©cramif – ©iStock – 26035 - Couverture : Illustration modifiée par IA - Photos Cramif



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Caisse régionale
Île-de-France