

INFOS CPRP

L'année 2016 et ce début 2017 ont été riches dans la mise en œuvre de nouvelles actions visant à la modernisation de la Caisse et des services rendus aux assurés.

En ce qui concerne la relation assuré :

La Caisse a continué à déployer des services personnalisés et à optimiser la gestion des différents canaux de communication avec les assurés avec plusieurs actions majeures :

- Le déploiement de téléservices personnalisés sur l'Espace Personnel :

En 2016 :

- ✓ Téléchargement de l'AOD (avis d'ouverture aux droits) en ligne,
- ✓ Téléchargement d'une attestation provisoire de CEAM (Certificat Européen d'Assurance Maladie) en cas de départ imminent,
- ✓ Téléchargement d'une attestation étudiant,
- ✓ Le simulateur retraite inter régime

En 2017 :

- ✓ Ajout de l'information CMU-C sur les AOD (téléchargées en ligne,
- ✓ La déclaration de perte et le suivi de production de la carte vitale prévue au 3^{ème} trimestre,
- ✓ Le changement de RIB prévu au 3^{ème} trimestre,
- ✓ La déclaration décès d'un ayant-droit via un document PDF modifiable prévue au 3^{ème} trimestre également.
- ✓ La demande de pension directement en ligne prévue en fin d'année,

- Au deuxième semestre 2016, la mise en ligne du nouveau site Institutionnel qui s'enrichit au fur et à mesure, plus intuitif, plus dynamique et convivial. On recense actuellement 10 000 visites par jour sur le site.
- L'optimisation de la gestion des différents canaux de communication :
 - ✓ **Un point d'entrée unique pour les messages électroniques** via les formulaires de contact sur l'Espace Personnel, avec possibilité d'y joindre des fichiers
 - ✓ **Un n° de téléphone unique** (04 95 04 04 04) pour les assurances Maladie et Retraite opérationnel depuis avril 2017. L'assurance maladie a commencé à communiquer ce nouveau numéro dans sa lettre à l'affilié du 2^{ème} trimestre et l'information sera diffusée progressivement d'ici la fin de l'année.
 - ✓ **La Numérisation du courrier entrant côté Maladie et Retraite** est désormais complète, ainsi 90 % du courrier entrant de la Caisse est dématérialisé dès son arrivée.
 - ✓ **Le développement de la visio-conférence** pour les entretiens retraite (Expérimentation à Lyon et à Chambéry : un conseiller retraite à Lyon et un assuré dans les locaux de l'antenne de Chambéry (80 entretiens depuis novembre 2016). Nous testons également entre une antenne et un assuré chez lui avec un ordinateur portable pour un déploiement ultérieur éventuel.

En ce qui concerne la santé, la prévention et l'accès aux droits :

La Caisse a poursuivi les nouvelles actions qu'elle avait mises en place et les a optimisées.

- **Dans le cadre de son partenariat avec l'Action sociale SNCF :**

En 2015, des permanences « Retraite » avaient été mises en place à titre expérimental par la Caisse dans 3 centres d'Action Sociale SNCF à Nantes, Narbonne et Sotteville les Rouen.

En 2016, ces permanences ont été ouvertes dans 8 nouvelles villes : Avignon, Brive la Gaillarde, Chalon sur Saône, Le Mans, Longueau, Mulhouse, Nevers, Périgueux.

En 2017, 10 villes supplémentaires devraient être concernées, ce qui portera à 21 le nombre de ville couvertes. Ultérieurement, le champ des entretiens pourra être étendu au domaine maladie pour le traitement des dossiers complexes.

Des offres de rencontre personnalisées ont été proposées par l'Action sociale, en partenariat avec la Caisse, en juin 2016 et novembre 2016, aux personnes confrontées à un décès, ou en situation d'isolement, ou susceptibles d'être en difficultés financière. Le but de ces rencontres est de les informer sur les prestations de la Caisse, les réseaux d'aide en matière de handicap, de prévention, d'accompagnement de la perte d'autonomie, les aider dans leur quotidien, les accompagner. Le principe étant d'aller directement à leur rencontre.

Lancement par l'Action sociale en septembre 2016 d'une action pour aider les aidants familiaux (actifs et pensionnés) en support de soin et d'assistance auprès de leurs proches âgés, handicapés, souffrants ou en perte d'autonomie. L'objectif étant de les accompagner dans ce parcours du combattant.

La Caisse a contribué à cette action dans le cadre de la Prévention avec l'intervention d'un médecin conseil qui a apporté son expertise médicale, lors de la présentation de l'Action aux managers de l'entreprise. Mais également, comme support de communication avec la diffusion via la lettre à l'affilié du dernier trimestre 2016 et le site institutionnel, des informations à destination des assurés (plaquettes assurés et pensionnés, n° vert de l'action sociale)

La production de listings programmés ou à la demande permettant à l'action sociale de proposer des offres à des populations ciblées (femmes enceintes, entrée en 6eme, retraités de 65 ans...).

- **Dans le cadre de la prévention**

Outre les campagnes de prévention nationales qu'elle a obligation de mettre en œuvre, cette année, la Caisse a innové dans deux domaines :

La vaccination anti grippale : L'objectif étant d'augmenter le taux de vaccination antigrippale du public cheminot et le sensibiliser d'avantage à la nécessité de se faire vacciner contre la grippe, elle a mené à titre expérimental, une campagne de relance sous trois formes différentes : par mail, par courrier classique et par remise d'un pli commenté par le facteur (nouveaux service de la Poste). La caisse a également menée une enquête en septembre auprès des personnes qui ne se font pas vacciner, pour identifier les leviers d'action efficaces.

- **En ce qui concerne la maîtrise des risques et la lutte contre la fraude**

La Caisse poursuit son action en travaillant notamment en partenariat avec des CPAM. En 2017 elle devrait pouvoir faire assermenter des agents pour renforcer les actions de lutte contre la fraude.

En 2016, le montant total des dépenses maladie évitées ou récupérées s'élève à **1,65 millions d'€** (1,56 millions en 2015).

Pour les dossiers de fraude : 20 fraudes avérées ont été détectées (12 sur le risque maladie et 8 sur le risque vieillesse), chiffre en hausse de 33 % par rapport à 2015. Ces dossiers représentent un préjudice de 363 000 €. Ces dossiers s'accompagnent généralement de poursuites pénales ou de pénalités financières.

Enfin, comme chaque année depuis son autonomie, les comptes 2016 ont été certifiés sans réserve par les CAC.

Panorama de la Caisse en 2016 – Chiffres clés

Fin 2016, la Caisse comptait **565 566 bénéficiaires** du régime spécial (maladie et retraite) pour **7,1 milliards d'€ de prestations versées**

Dans le domaine de l'assurance maladie : **499 916** bénéficiaires (510 000 en 2015) soit **une baisse de 1,9 %**, 1,7 milliards d'€ de prestations (= 2015).

Dans le domaine de l'assurance retraites : **264 000** pensionnés (267 000 en 2015) pour 5,4 milliards d'€ de pensions servies.

En terme activités, on compte :+ **de 652 000** feuilles de soins papier et **12 millions** de feuilles de soins électroniques réglées

En matière de prévention, avec les efforts réalisés sur la communication et les campagnes de relance, le taux de vaccination est passé à 45% en augmentation de 3 points par rapport à l'an passé. Mais il reste inférieur au taux national qui est de 46 %. Les efforts doivent se poursuivre.

La prévention, c'est aussi **53%** de participation aux dépistages gratuits du cancer du sein (femmes âgées de 50 à 74 ans) et **35%** pour la prévention bucco-dentaire des enfants de 6 à 18 ans (M'T dents).

Presque **1,2 millions** de visites sur notre site internet soit 10 % de plus qu'en 2015

Pratiquement **219 000** affiliés ont un compte ouvert sur l'Espace Personnel, avec pour l'année 2016 : plus de 16 000 nouveaux comptes ouverts

Plus de **556 000** appels téléphoniques aboutis, soit **+ de 2 200** appels par jour

C'est aussi pratiquement :

41 000 formulaires de contact traités et **1,2 million** de documents téléchargés via l'Espace personnel

+ 1,5 million de courriers entrants pour l'année 2016, soit plus de **6 600** courriers par jour...

Tous ces éléments sont sur le rapport d'activité et les chiffres clés de la Caisse. Ces 2 documents seront mis en ligne sur notre site début juillet.