

**COG 2015-2018**

# **Synthèse de la convention d'objectifs et de gestion 2015-2018**

**entre l'Etat  
et la Caisse nationale militaire de sécurité sociale**



**Caisse Nationale  
MILITAIRE  
de Sécurité Sociale**

La CNMSS solidaire de votre santé  
[www.cnmss.fr](http://www.cnmss.fr)

<b>Préambule</b> .....	<b>2</b>
<b>AXE 1 - Conforter la gestion du risque santé du militaire et de sa famille</b>	
Une prévention toujours mieux adaptée à la condition du militaire tout en étant ouverte sur la famille et les retraités.....	<b>4</b>
Des prestations d'action sociale diversifiées, adaptées aux besoins des militaires et des familles.....	<b>5</b>
Une offre de service globalisée et simplifiée en faveur des plus démunis.....	<b>6</b>
Contribuer à une gestion efficiente de la couverture maladie du militaire et de sa famille.....	<b>6</b>
<b>AXE 2 - Garantir une offre et une relation de services performantes</b>	
Poursuivre les gains de performance dans la gestion des droits et des fichiers, le versement des prestations assurance maladie et le recouvrement des cotisations.....	<b>8</b>
Développer la gestion proactive des assurés pour garantir à chaque ressortissant la meilleure qualité de service.....	<b>8</b>
Poursuivre le développement des télé-services et faciliter l'accès à l'information par la personnalisation de la relation avec l'assuré.....	<b>9</b>
Poursuivre le développement de la relation de proximité au cœur de la communauté Défense.....	<b>9</b>
<b>AXE 3 - Efficacité collective et performance, mise en oeuvre des politiques publiques</b>	
La baisse des coûts de fonctionnement.....	<b>10</b>
Renforcer la maîtrise des risques et conforter le pilotage des activités.....	<b>10</b>
Immobilier.....	<b>10</b>
Optimiser la gestion des ressources humaines.....	<b>11</b>
Consolider la démarche RSO (responsabilité sociétale des organisations).....	<b>11</b>
<b>AXE 4 - Missions déléguées</b> .....	<b>12</b>

L'Etat conclut avec la Caisse nationale militaire de sécurité sociale (CNMSS) une convention d'objectifs et de gestion (COG) qui détermine les objectifs pluriannuels de gestion, les moyens de fonctionnement de l'organisme et les actions mises en œuvre à cette fin par chacun des signataires. Cette 5<sup>e</sup> convention d'objectifs et de gestion passée entre l'Etat et la CNMSS fixe la feuille de route de l'établissement de 2015 à 2018.

Au cours de la précédente convention 2011-2014, la CNMSS s'est attachée à améliorer sa qualité de service rendu à ses affiliés par une meilleure relation de proximité grâce à une optimisation des ressources et une gestion en mode multicanal confortée par des outils de gestion de la relation client modernisés.

D'une manière générale, la CNMSS s'est attachée, au cours de cette période à initier des actions de prévention liées aux spécificités de sa population protégée tout en garantissant le même niveau de prise en charge que l'ensemble des régimes de base dans la participation aux actions de prévention nationales.

Par ailleurs, la CNMSS a souhaité développer une action sanitaire et sociale volontariste de manière à assurer une prise en charge cohérente avec les besoins exprimés par sa population protégée notamment du fait des particularismes du métier de militaire et des fortes contraintes professionnelles et familiales inhérentes.

Dans le cadre qui lui avait été fixé par l'Etat, la CNMSS a, au cours de la précédente COG, assuré avec efficacité la reprise de l'activité des soins médicaux gratuits et des dépenses d'appareillage au profit des anciens combattants bénéficiaires des articles L115 et L128 du code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de la guerre (CPMIVG).

Enfin la CNMSS, qui préside l'Union nationale des régimes spéciaux, a œuvré au profit de l'ensemble des régimes spéciaux en les représentant dans les instances inter régimes et notamment celles du GIE Sesam-Vitale. Elle a également été maître d'œuvre pour initier des synergies et favoriser des coopérations inter partenaires dans l'utilisation des outils métiers produits par le régime général.

En accord avec l'Etat, la CNMSS entend inscrire son plan d'action pour la période 2015-2018 dans la continuité de la stratégie mise en œuvre sur la dernière COG. Cela se caractérisera par l'approfondissement des actions déjà engagées et le démarrage de nouveaux projets ou services tant sur la relation client, que la prévention et l'action sociale, la lutte contre les fraudes, le champ des missions déléguées liées au suivi du militaire blessé ou bien encore la gestion de l'établissement.

Les enjeux que cette COG 2015-2018 porte sont d'autant plus prégnants qu'ils s'inscrivent dans un contexte économique national toujours plus contraignant, et des facteurs nationaux et internationaux extrêmement sensibles qui impactent directement les ressortissants du régime militaire, et influent sur la façon dont ces derniers doivent être spécifiquement soutenus et accompagnés par leur régime spécial de sécurité sociale.

Il s'agit, tout d'abord pour la CNMSS, de préserver la qualité du service rendu, sa capacité à pouvoir promouvoir des actions novatrices et proactives dans la gestion des affiliés et le remboursement des soins, tout en mettant en œuvre les pistes d'amélioration nécessaires pour gagner en efficacité.

La gestion du risque santé représente le premier axe de cette nouvelle COG. Consciente de l'enjeu majeur que constitue une meilleure connaissance des risques en santé et leur prévention afin d'en réduire les coûts, la CNMSS a choisi de diversifier, simplifier et mieux adapter ses services aux besoins spécifiques des militaires, de leur famille et des retraités. Il est à noter que les nombreuses actions de prévention en santé mises en œuvre par la CNMSS et sa politique d'action sanitaire et sociale contribuent au maintien en condition opérationnelle des militaires d'active. Aussi, les services déployés par la CNMSS, mais aussi son expertise à travers son système informationnel développé et son savoir-faire lui confèrent une place centrale dans le tissu médico-social de la Défense.

Par ailleurs, la CNMSS est attachée au maintien du niveau de performance de sa relation client en agissant sur la simplification et l'accessibilité élargie de l'information. Des actions spécifiques permettront une prise en charge adaptée des assurés en situation de fragilité (santé, économique, sociale...) afin de lutter contre les inégalités sociales.

Cette préoccupation commune de l'Etat et de la CNMSS du maintien de la qualité de service et de sa juste adéquation avec les spécificités de la communauté Défense, s'inscrit dans un cadre budgétaire dont la CNMSS a parfaitement intégré les contraintes.

Respectueuse des politiques publiques qu'elle se doit d'appliquer au regard des efforts nationaux consentis en termes de réduction du déficit public et de diminution des coûts de l'assurance maladie, qu'ils soient de fonctionnement ou d'investissement, la CNMSS a identifié des leviers d'action qui devront lui permettre d'atteindre, sur la durée de la COG, des gains économiques et financiers notables.

Ainsi, elle accentuera l'effort de dématérialisation des échanges internes et externes et consolidera sa RSO (responsabilité sociale des organisations), tant en matière de performance sociale en s'inscrivant notamment dans une démarche volontariste de promotion de la qualité de vie au travail (QVT) qu'en matière de performance environnementale à travers des programmes d'optimisation énergétique des bâtiments ou encore d'optimisation de l'utilisation des surfaces.

Parallèlement, la CNMSS renforcera l'efficacité du pilotage et du contrôle de ses activités en confortant les dispositifs de contrôle interne et de maîtrise des risques existants en les replaçant dans une démarche plus globale.

Enfin, la Caisse nationale militaire de sécurité sociale va consolider la gestion de ses missions déléguées par l'Etat en apportant son savoir-faire professionnel dans de nouveaux champs d'intervention et en visant une efficience accrue.

La CNMSS s'efforcera également de développer son rôle de régime référent auprès des autres régimes spéciaux en expertisant les domaines pour lesquels elle pourra les soutenir.

Cette convention 2015-2018 se veut tout à la fois ambitieuse mais raisonnable et raisonnée quant aux moyens qui seront mobilisés pour la mettre en application et atteindre les objectifs fixés. Fixant le "cap à suivre" pour les quatre années à venir, elle conforte les engagements de service de la CNMSS, tout en innovant en matière de leviers d'action mis en œuvre.

## AXE 1 - Conforter la gestion du risque santé du militaire et de sa famille

La CNMSS se doit de proposer à ses assurés militaires et leurs ayants droit une offre de service adaptée à leur spécificité, tout en promouvant les actions en santé issues du cadre général des politiques publiques concernées.

Cet engagement doit contribuer à améliorer l'état de santé de la population protégée et répondre à ses besoins en santé spécifiques, tout en visant la réduction des dépenses de santé injustifiées.

### Une prévention toujours mieux adaptée à la condition du militaire tout en étant ouverte sur la famille et les retraités

La CNMSS collabore avec les acteurs de la communauté Défense parmi lesquels le Service de santé des armées (SSA) et des partenaires répartis sur l'ensemble du territoire à savoir la direction des ressources humaines du ministère de la Défense (DRH-MD) par le biais de l'action sociale de la Défense, le groupe Unéo, les organismes de prévoyance, ainsi que l'ensemble du tissu associatif.

En outre, la Caisse souhaite développer de nouvelles actions partenariales et optimiser des actions existantes, avec des acteurs du domaine civil tels l'Institut national de prévention et d'éducation pour la santé (INPES), l'Observatoire français des drogues et des toxicomanies (OFDT) ou encore les autres régimes d'assurance maladie.

La CNMSS poursuivra la mise en œuvre d'une stratégie de prévention en santé adaptée aux besoins spécifiques des militaires et de leur famille sur les thèmes de santé identifiés par la **"Grande enquête"**, et s'emploiera à mettre en place des dispositifs permettant de mieux connaître le risque santé des militaires, de leur famille et des retraités, avec pour objectif à la fois de contribuer au maintien de la capacité opérationnelle des forces pour ce qui concerne les affiliés actifs, et d'améliorer la condition

sanitaire et sociale des familles et des affiliés retraités.

Elle réalisera notamment des requêtes régulières sur les bases de données à sa disposition en vue de la production d'analyses et d'études sur sa population et sur l'offre de soins et de santé consommée par ses bénéficiaires afin de proposer de nouvelles actions.

S'agissant du pilotage du **plan ministériel de prévention des risques liés aux addictions** (alcool et drogue) en milieu militaire, la CNMSS accompagnera la mise en œuvre des séances d'information collectives et individuelles dont elle assure le financement au travers de marchés publics et de conventions avec les armées et les employeurs de la Défense.

La Caisse militaire assurera la mise en ligne et **l'actualisation d'un guide intitulé "Mieux vivre le déploiement pour le militaire et sa famille"**. Support de communication inter partenaires dématérialisé, regroupant des informations médico-sociales utiles au bien-être du militaire et de sa famille, ce guide prendra en compte la condition du personnel liée aux opérations et concernera les actions se déroulant avant, pendant et après le déploiement, à la fois sur le théâtre d'opération et sur le territoire de stationnement habituel.

La CNMSS contribuera au **plan de prévention des troubles psychiques post-traumatiques dans les armées**. Une convention entre la CNMSS, l'Action Sociale de la Défense, le Service de Santé des Armées, après consultation du ministère des Affaires sociales, est en cours de finalisation sur le soutien psychologique du militaire et des familles (dispositif « Ecoute Défense »).

De plus, par sa contribution à la mise en œuvre du **plan ministériel de prévention des risques d'accidents liés à la préparation physique du militaire**, la CNMSS participera activement au groupe de travail communication et promotion des règles de bonnes pratiques de



l'entraînement physique militaire et sportif. Dans cet esprit, la CNMSS développera un nouveau partenariat avec la Fédération des clubs de la Défense (FCD) défini par un cadre conventionnel.

Pilote du **plan ministériel de prévention du surpoids en milieu militaire**, la CNMSS réalisera des études et des enquêtes, des actions de communication et d'information multicanales et formulera des propositions de nouvelles prises en charge et d'accompagnement.

Enfin, assurant la responsabilité du pilotage du **plan ministériel de prévention en santé au profit des familles de militaires d'active, des retraités et leur conjoint**, la CNMSS mènera des études et des actions dans le domaine de la réduction des inégalités sociales en santé, notamment chez les militaires du rang et leurs conjoints et développera des actions d'information, et de communication auprès des familles, des retraités et des conjoints sur les thèmes identifiés lors de la "Grande enquête" ou sur la base de nouvelles études en santé.

**L'accompagnement et l'éducation en santé** contribuant à une diminution des pathologies et des prises en charge curatives, et présentant également un intérêt direct par rapport à l'exercice du métier de militaire, la CNMSS réalisera les études d'opportunité nécessaires à la mise en œuvre des dispositifs développés principalement par la Caisse nationale d'assurance maladie (services de coaching en santé, dispositifs d'accompagnement de type PRADO (maternité, cœur, orthopédie) ou Sophia (patients diabétiques, ...), etc., et les proposera lorsque ces derniers s'avèreront adaptés et utiles.

## **Des prestations d'action sociale diversifiées, adaptées aux besoins des militaires et des familles**

Tout en s'inscrivant dans ces objectifs nationaux, la CNMSS renforcera la spécificité de sa politique d'action sanitaire et sociale afin de répondre aux besoins de sa population protégée, avec les objectifs suivants :

- Cibler les ressortissants en situation de précarité, ou de vulnérabilités notamment liées à la maladie, la maternité, l'âge ou au handicap, ou aux spécificités du métier de militaire ;
- Contribuer au maintien de la qualité d'accueil dans les établissements de soins ;
- Poursuivre la politique d'offre dans un cadre partenarial afin d'améliorer la complémentarité avec les acteurs institutionnels et les organismes complémentaires et optimiser la prise en charge.

Ainsi, la CNMSS proposera des actions adaptées au **public vulnérable** comme, notamment, un complément au dispositif national de l'aide à l'acquisition d'une complémentaire santé, selon des critères définis, ou un forfait à la suite de certaines chirurgies réalisées en ambulatoire. La CNMSS développera de nouveaux dispositifs à destination des militaires retraités et de leurs ayants droit en situation de dépendance, comme le "répit aux aidants" Enfin, elle poursuivra le soutien en faveur des ressortissants touchés par les difficultés engendrées par les situations d'éloignement (renforcement de la politique de soutien des familles et secours ciblés, aide en sortie d'hospitalisation pour les adhérents à PRADO maternité, etc.).

La CNMSS contribuera au développement d'**une politique d'hébergement des personnes en situation de grande dépendance** (perte d'autonomie, fin de vie, maladie dégénérative de type Alzheimer...) adossée sur ses trois maisons de santé de Ploemeur, Saclay et Fréjus.

Pour ce faire, elle poursuivra les efforts d'adaptation de ces trois établissements afin de proposer une prise en charge appropriée et un haut niveau de qualité tout en ayant pour objectif d'améliorer la rentabilité des investissements réalisés.

Par ailleurs, l'optimisation et la promotion accrue du dispositif "Dossier Unique Action sanitaire et Sociale" seront poursuivies.

En outre, dans le cadre du partenariat privilégié avec la mutuelle militaire Unéo, la CNMSS réorientera son soutien médico-social afin d'optimiser la complémentarité des deux acteurs dans la chaîne de prise en charge qui permettra de satisfaire un nombre accru de bénéficiaires à enveloppe budgétaire constante.

## Une offre de service globalisée et simplifiée en faveur des plus démunis

La CNMSS met en œuvre l'ensemble des dispositifs règlementaires existants en faveur des plus démunis (CMUC, ACS, aides sociales et secours, ..).

Les militaires et leurs ayants droit doivent pouvoir bénéficier, en sus des dispositifs existants, de télé-services complets, d'un dispositif de relation client particulièrement efficace, ainsi qu'un service facilitateur les informant pleinement sur les aides et prestations offertes.

En conséquence, la CNMSS va mettre en place une organisation spécifique articulée autour d'un système de **"guichet unique"** afin de faciliter les ouvertures de droits, la prise en compte et la compréhension des informations données sur les prestations offertes, le repérage des personnes en situation de grande fragilité, la délivrance de secours et de prestations légales et extra légales, et le possible développement de parcours attentionnés pour les plus démunis.

## Contribuer à une gestion efficiente de la couverture maladie du militaire et de sa famille

Sur la période 2015-2018, la CNMSS renforcera ses actions de prévention, de contrôle et lutte contre la fraude, particulièrement sur deux champs : **le contrôle des hôpitaux d'instruction des armées (HIA) et le contrôle partenarial.**

Ainsi, tout en maintenant son rôle de caisse pivot pour les activités hors tarification à l'activité (T2A), la CNMSS devra assurer progressivement le rôle de caisse de paiement unique dans le cadre du déploiement progressif de la facturation individuelle des établissements de Santé (FIDES).

La FIDES, par la mise à disposition de données détaillées sur les prestations de santé des établissements, permettra à la CNMSS de mettre en œuvre ou de poursuivre des actions de contrôle.

D'autres actions de contrôle ou d'accompagnement des HIA seront également menées :

- l'accompagnement des HIA dans la mise en place de la FIDES par la constitution d'un comité national de coordination piloté par la CNMSS ;
- le pilotage de l'adaptation du cadre juridique, technique, comptable, financier et organisationnel nécessaire à la mise en place de la FIDES dans un contexte inter-régimes ;
- les spécifications auprès de la CNAMTS, de l'ensemble des évolutions informatiques nécessaires à la mise en œuvre du dispositif ;
- l'accompagnement des HIA dans le cadre de la facturation T2A (MAT2A) et la participation au contrôle de leur activité en collaboration avec l'ARSIF. La CNMSS s'engage à réaliser un contrôle par an sur un HIA selon le périmètre défini lors du ciblage de l'activité ;

- la participation, sous l'égide de l'ARSIF, au contrôle du respect, par les HIA, du protocole de bon usage du médicament et des dispositifs médicaux ;
- la CNMSS mènera progressivement des actions auprès des HIA afin d'encourager les changements de pratique dans le domaine de la prescription des séjours hospitaliers.

Par ailleurs, dans le cadre d'une politique de **lutte contre les fraudes** en inter-régimes, la CNMSS s'emploiera particulièrement à renforcer les partenariats existants et à en développer d'autres avec les autres régimes de sécurité sociale.

Grâce à une exploitation optimisée de son système d'information, la CNMSS réalisera un diagnostic sur les besoins en santé de ses bénéficiaires, et les comportements des acteurs du système de soins.

Elle pourra ainsi mieux accompagner les professionnels de santé dans leurs pratiques et les assurés dans les parcours de soins, contribuant ainsi à la diminution des comportements inappropriés, des anomalies, abus et fraudes (mise sous accord préalable, respect des prescriptions, nomadisme...).

La CNMSS renforcera les contrôles sur les assurés tout en poursuivant les actions à l'égard des professionnels de santé.

La valorisation des résultats et le développement d'une communication à but dissuasif et pédagogique envers les assurés et les professionnels de santé seront renforcés.



## AXE 2 - Garantir une offre et une relation de services performantes

Pour la période 2015-2018, la CNMSS poursuivra les orientations retenues dans la précédente COG en matière de gestion des droits, du versement des prestations et du recouvrement des cotisations sociales.

Ainsi, la recherche de gains en performance dans les chaînes de travail et la promotion renforcée des prestations servies par la Caisse constituent les deux cibles majeures de cet axe.

### **Poursuivre les gains de performance dans la gestion des droits et des fichiers, le versement des prestations assurance maladie et le recouvrement des cotisations**

Dans le secteur de la **gestion des droits**, la stratégie de la CNMSS consistera à garantir un taux optimal de couverture sociale aux militaires d'active, la CNMSS veillera à réduire au maximum le risque de rupture de droits pour ses ressortissants, en particulier pour les jeunes engagés souvent affiliés sur des périodes courtes et s'engagera parallèlement dans l'étude de faisabilité d'une profonde évolution des échanges (protocole unique d'échanges de données pour l'ensemble des militaires d'active -hors Gendarmerie).

Elle procédera à l'optimisation de ses programmes informatiques afin d'améliorer le taux d'incrémentation automatique des données, et mettra en œuvre le projet de liaisons médico-administratives automatisées (LM2A) pour fluidifier la mise à jour du fichier des assurés et garantir une actualisation rapide des données.

Des gains de productivité pourront également être obtenus avec la mise en production par le Régime Général du dispositif inter-régimes d'incrémentation automatique des données (projet SEIR).

S'agissant du **remboursement des prestations**, la CNMSS veillera à assurer la meilleure efficacité dans le traitement des dossiers de soins, qu'ils soient réalisés en France ou à l'étranger. Dans cette optique, la CNMSS s'engagera dans une dématérialisation complète des feuilles de soins papier reçues.

De plus, les modalités d'exploitation des flux télétransmis (non sécurisés) seront modernisées avec le déploiement des outils dédiés du Régime Général (flux tiers et compagnon flux tiers). Par ailleurs, le dispositif expérimental de prise en charge des demandes dématérialisées de remboursement de soins hors de France (TDSHF) sera généralisé à l'ensemble des pays étrangers.

En tant qu'organisme collecteur de recettes techniques, la CNMSS s'attachera à garantir l'exactitude de l'**encaissement des cotisations de sécurité sociale**. Dans ce cadre, des audits partenariaux seront initiés par la CNMSS, en collaboration avec le ministère de la Défense et le ministère de l'intérieur.

En parallèle, la Caisse sera en mesure de recevoir des employeurs les Déclarations Automatisées des Données Sociales Unifiées (DADSU) et les Déclarations Sociales Nominatives (DSN) dans la mesure où ils seront en capacité de les produire.

### **Développer la gestion proactive des assurés pour garantir à chaque ressortissant la meilleure qualité de service**

La CNMSS s'attachera à développer la gestion proactive des bénéficiaires pour leur garantir l'accès aux droits et aux prestations et enrichir les dispositifs d'écoute des attentes des clients.

Cette nouvelle orientation stratégique s'appuiera sur la modernisation des outils de gestion de la relation client (GRC). La CNMSS déploiera progressivement des outils d'aide au diagnostic de la situation administrative des assurés.

Il s'agira également de conserver le capital-confiance des assurés sur la qualité de service atteinte jusqu'à présent par la CNMSS par le biais de dispositifs d'écoute, de ressenti clients et d'analyse des comportements des assurés (réitérations de demande) en complément des indispensables enquêtes de satisfaction.

### **Poursuivre le développement des télé-services et faciliter l'accès à l'information par la personnalisation de la relation avec l'assuré**

Dans une optique d'économie de moyens, tout en offrant la meilleure qualité de service à ses affiliés et aux professionnels de santé, la CNMSS devra poursuivre sa démarche d'adossement aux télé-services du Régime Général.

Afin de simplifier les démarches des assurés, la CNMSS s'emploiera à les accompagner et les orienter dans l'accès aux soins, en s'attachant à valoriser et à mieux faire connaître les services en ligne proposés par la CNMSS.

### **Poursuivre le développement de la relation de proximité au cœur de la communauté Défense**

La CNMSS consolidera sa relation client de proximité sur l'ensemble du territoire, à destination des assurés, des partenaires et des employeurs, avec le souci permanent de veiller à la rentabilité des interventions.

Le domaine de la protection sociale des militaires associant de nombreux organismes et partenaires (régime obligatoire, régimes complémentaires, action sanitaire et sociale du ministère de la Défense, Service de santé des armées, associations), l'action de la CNMSS devra se poursuivre dans un objectif de mutualisation et de coordination des actions médico-sociales.

Enfin, le déploiement de séances plénières d'information extérieures sera privilégié notamment sur la base d'un développement du réseau des partenaires au plan local (correspondants d'unité, assistantes sociales, commandements/employeurs,...).

Une mutualisation des moyens sera organisée en parallèle avec la mutuelle Unéo dans le cadre des manifestations extérieures et d'information dispensée aux jeunes engagés. Afin d'accompagner cette stratégie, un agenda de la relation client de proximité en ligne sera mis en production, accessible aux partenaires depuis le site internet de la CNMSS.

## AXE 3 - Efficacité collective et performance, mise en œuvre des politiques publiques

Les actions définies dans cet axe contribuent à la mise en œuvre des politiques publiques définies par le Gouvernement visant à réduire les coûts de gestion de l'assurance maladie.

Ils concourent à l'atteinte des objectifs de réduction des effectifs, de réduction des coûts de gestion et d'amélioration de la performance globale de l'établissement.

### La baisse des coûts de fonctionnement

La CNMSS externalisera progressivement ses politiques de soutien, notamment les prestations de gardiennage et de restauration.

Cette externalisation s'accompagnera d'une redéfinition des politiques de soutien de l'établissement.

Une éditique maîtrisée, modernisée et adaptée et nécessitant moins de personnel remplacera l'installation actuelle, vieillissante, dont les coûts de maintenance sont devenus élevés.

Les coûts associés seront autofinancés par la CNMSS grâce à des économies générées par l'adaptation du délai de diffusion du relevé de paiement assuré et par l'optimisation de la conception et de l'impression de ces relevés.

La CNMSS accentuera l'effort de dématérialisation des flux et des échanges internes et externes pour la gestion des ressources humaines et sur les processus d'achat et de budget/finances.

Les fonctions de numérisation seront mutualisées et des études seront menées quant à la mise en œuvre de la signature électronique et aux modalités de déploiement progressif de l'archivage dématérialisé.

La CNMSS procédera à la mutualisation des achats en procédant à des réorganisations internes, en accentuant l'usage des possibilités d'achat offertes par l'UGAP et en participant aux travaux de la mission achat du ministère de la Défense pour s'inspirer des bonnes pratiques des autres établissements du ministère.

### Renforcer la maîtrise des risques et conforter le pilotage des activités

La CNMSS renforcera l'efficacité du pilotage et du contrôle de ses activités.

Au-delà du maintien de la certification de ses comptes et de son système de management de la qualité, la période 2015-2018 permettra de conforter et d'étendre les dispositifs de contrôle interne et de maîtrise des risques à l'ensemble des processus en se dotant d'une démarche d'analyse et de maîtrise des risques globale fédérant les démarches existantes.

### Immobilier

La stratégie immobilière retenue pour la COG 2015-2018 se décline suivant trois axes :

- **L'optimisation économique** porte sur la rationalisation de l'occupation des locaux en veillant au maintien sur la durée de la COG du ratio de 12 m<sup>2</sup> par agent, la poursuite d'une démarche écoresponsable en procédant à des travaux d'optimisation énergétique des principaux bâtiments et la modernisation et l'optimisation des équipements de secours électriques.
- **Le maintien en condition opérationnelle** des bâtiments : Dans un contexte national de sécurité renforcée, un programme de sécurisation et d'accessibilité des halls d'entrée et des accès des bâtiments de Toulon doit impérativement être mis en œuvre en début de COG afin d'assurer la sécurisation de ces locaux pour garantir l'accueil des assurés et la sécurité des personnels. Un programme de travaux est consacré aux antennes, maillons essentiels de la relation clients de proximité, afin d'en améliorer l'accessibilité aux clients, les conditions de travail pour les personnels de la CNMSS et de renforcer leur sûreté.
- **L'amélioration des conditions d'hébergement dans les établissements de soins.** Sont prévus : un programme de création de 50 lits d'EHPAD dont 12 lits pour personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer à Saclay, un programme

de création de 10 lits de soins palliatifs à Ploemeur et un programme pour la création d'une unité cognitivo-comportementale de 12 lits à Fréjus. Un programme de moindre importance est consacré au maintien en état d'un bâtiment de Ploemeur (ravalement de façades).

La CNMSS veillera, par ailleurs, à **atteindre l'objectif d'équilibre entre les amortissements des investissements avec les revenus des redevances de l'exploitant des établissements de soins.**

## **Optimiser la gestion des ressources humaines**

Nonobstant une réduction massive de ses effectifs, la COG 2015-2018 doit voir s'amplifier la politique d'attractivité et de fidélisation des agents sur les emplois de la CNMSS. Le profilage sera développé grâce aux nouveaux outils RH ainsi que les actions de communication sur la connaissance des métiers de la caisse. Sur le plan du développement des compétences et du maintien de l'employabilité des effectifs, il s'agira de s'adapter en permanence à l'évolution de la demande en termes de délais et de contenu pédagogique des formations. La Caisse développera les actions de formation par des formateurs internes experts de domaine et favorisera la mutualisation.

Par ailleurs, la CNMSS déploiera un outil de gestion des ressources humaines performant et adapté. La fonction RH de l'établissement sera réorganisée afin d'adapter celle-ci aux outils modernes dans une perspective de diminution du nombre de gestionnaires, et de décentralisation vers les gestionnaires de proximité lorsque cela s'avère plus efficace.

## **Consolider la démarche RSO (responsabilité sociétale des organisations)**

**En matière de performance sociale**, et faisant suite à la mise en place, en 2012, de la démarche de prévention des risques psychosociaux (RPS), la CNMSS souhaite orienter sa politique ressources humaines vers une prise en compte des éléments constitutifs de bien-être au travail et notamment la conciliation vie privée/vie professionnelle. Les conditions d'emploi doivent être les mieux adaptées possible à la situation professionnelle de chaque agent afin de garantir son employabilité et maintenir un climat social favorable à la motivation des personnels. L'accompagnement social sera également favorisé.

La Caisse s'inscrit dans une démarche volontariste de promotion de la qualité de vie au travail (QVT) et la mise en œuvre de dispositifs favorisant l'expression directe des agents. Une médecine de prévention rénovée participera favorablement à cette évolution. Enfin, la CNMSS s'engage à poursuivre sa politique de promotion de l'égalité Femme/Homme et d'égalité des chances en développant les partenariats pour l'accueil de stagiaires issus d'établissements en zone défavorisées et en développant son offre de formation au profit des emplois précaires en vue de leur réinsertion dans la vie professionnelle.

**En matière de performance environnementale**, la CNMSS conduira des travaux d'optimisation énergétique des bâtiments. Le programme d'optimisation de l'utilisation des surfaces prévoyant notamment la libération d'espaces de bureaux et leur mise en "jachère" viendra également contribuer à une meilleure maîtrise des dépenses d'énergie. Une nouvelle politique d'impression-reprographie sera mise en place afin de poursuivre l'optimisation de la consommation de papier, de réduire le coût des consommables informatiques et d'accompagner les efforts de numérisation de la gestion de l'établissement. Enfin, la CNMSS maintiendra à son niveau actuel (113 g de CO<sub>2</sub> par km) le taux moyen d'émission de CO<sub>2</sub> de son parc automobile et veillera à maintenir un parc automobile en parfait état et moins polluant tout en l'adaptant au mieux à la charge afin d'optimiser les coûts de fonctionnement.



## AXE 4 - Missions déléguées

La CNMSS assure, depuis 2004, pour le compte de la DCSSA, le remboursement des frais de soins dispensés en milieu civil au profit des militaires victimes d'un accident ou d'une affection présumée imputable au service (APIAS). Elle assure également, depuis 2010, la gestion des dossiers de soins relevant des articles L.115 (soins médicaux gratuits - SMG) et L.128 (appareillage des invalides) du code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de la guerre (CPMIVG) en faveur des titulaires d'une pension militaire d'invalidité, pour le compte de la Direction des ressources humaines du ministère de la Défense.

La complémentarité de ces deux missions déléguées, qui tendent à suivre le militaire blessé ou malade sur la durée, et la volonté de rendre plus efficiente leur gestion, au travers d'une **mutualisation des activités et des ressources**, conduisent à un regroupement fonctionnel de celles-ci. Les gains de productivité et de fonctionnement passeront notamment par la promotion de la dématérialisation des procédures liées au remboursement des soins (SESAM-Vitale), au traitement des factures papier, et aux échanges avec les professionnels de santé.

Le **cadre conventionnel** spécifique de ces deux missions déléguées sera renouvelé à l'occasion de la mutualisation des deux activités et de leur prise en charge financière commune sur le programme budgétaire 169 du ministère de la Défense "reconnaissance et réparation en faveur du monde combattant".

Au travers de multiples partenariats avec des organismes du monde de la Défense, la CNMSS poursuivra également son implication dans l'optimisation des dispositifs d'accompagnement des militaires blessés en service en mettant en place une gestion personnalisée de leurs dossiers et en fournissant ponctuellement aux employeurs et aux autorités les données utiles dans le domaine de l'accidentologie des militaires et de leur consommation de soins.


La Caisse militaire développera **une politique d'action sanitaire et sociale spécifique** aux bénéficiaires de l'article L.115 et L.128 au travers du versement de prestations supplémentaires ou de secours, par l'intermédiaire d'une commission spécialement créée à cet effet.

Elle pourra également proposer au ministère de la Défense, dans ce cadre, la couverture de pathologies spécifiques ou émergentes, inhérentes au métier du militaire. Cette action renforcera ainsi l'accompagnement des militaires blessés déjà existant au travers du versement de prestations supplémentaires ou de secours, via les dispositifs "dossiers uniques" (DU ASS et OPEX), en concernant également des invalides non militaires.

Par ailleurs, la CNMSS assure l'instruction des dossiers de demande de pension civile d'invalidité de la Défense et, à ce titre, la gestion de la commission technique d'invalidité de la Défense. Une évolution de la réglementation, prenant en compte les changements opérés au sein des administrations et une modernisation des procédures permettront de gagner en efficacité et de mieux satisfaire les clients de la CNMSS (partenaires et bénéficiaires). La CNMSS mettra en œuvre **la rénovation de ce cadre d'expertise technique** avec ses partenaires institutionnels.

La CNMSS s'engagera également dans **le suivi médico-administratif des arrêts de travail des militaires dans le cadre de la maladie**. En effet, la centralisation au niveau de la CNMSS des avis d'arrêt de travail permettra, en s'appuyant sur un système d'information déjà préexistant, de recentrer leur suivi médico-administratif sur un seul organisme ayant la capacité à collecter, saisir et exploiter ces documents. Ainsi, le ministère de la Défense pourra mieux lutter contre l'absentéisme des militaires en activité et améliorer la disponibilité opérationnelle de ses unités. Cette mission devra faire l'objet d'une convention de délégation avec le ministère de la Défense et d'un suivi des moyens humains et budgétaires qui y seront consacrés.

Enfin, la CNMSS poursuivra son rôle de **"régime référent"** au profit des régimes partenaires de la CNAMTS en représentant les régimes spéciaux dans les instances de pilotage des grands programmes et projets inter-régimes tels SESAM-Vitale, CALIPSO, FIDES ou RNCPS.



**Caisse nationale militaire de sécurité sociale**  
247, avenue Jacques Cartier - 83090 Toulon Cedex 9  
[www.cnmss.fr](http://www.cnmss.fr)  
Directeur de publication : Thierry Barrandon  
Conception/mise en page : Bureau communication  
Décembre 2015