



CNMSS
L'engagement au service
des militaires

Convention d'objectifs et de gestion

COG
2019 - 2023



SOMMAIRE

PREAMBULE	3
AXE 1 - GARANTIR UNE OFFRE DE SERVICE PERFORMANTE	5
FICHE THEMATIQUE 1 - Faciliter l'accès aux soins et éviter les non recours.....	9
FICHE THEMATIQUE 2 - Développer l'offre numérique et améliorer l'efficacité de la gestion de la relation client	11
AXE 2 - CONFORTER LA GESTION DU RISQUE SANTE DU MILITAIRE ET DE SA FAMILLE ET CONTRIBUER A LA MAITRISE DES DEPENSES DE L'ASSURANCE MALADIE	14
FICHE THEMATIQUE 3 - Développer la connaissance et suivre l'évolution du risque sante du militaire et de sa famille	17
FICHE THEMATIQUE 4 - Déployer une politique de prévention et d'accompagnement en santé adaptée aux besoins de la population protégée	19
FICHE THEMATIQUE 5 - Contribuer à la maîtrise des dépenses de santé par une politique de lutte contre les abus et les fraudes, de régulation des comportements et de gestion efficiente du contrôle des prestations et du recouvrement	22
AXE 3 - OPTIMISER LE PILOTAGE ET LA GESTION DE L'ETABLISSEMENT	24
FICHE THEMATIQUE 6 - Consolider le management de la performance et la gestion des ressources humaines.....	29
FICHE THEMATIQUE 7 - Conforter l'efficacité de la gestion.....	31
FICHE THEMATIQUE 8 - Poursuivre la mise en œuvre de la politique de responsabilité sociétale des organisations.....	33
FICHE THEMATIQUE 9 - Faire évoluer le modèle juridique de délégation de gestion des établissements de santé de la CNMSS	35
FICHE THEMATIQUE 10 - Adapter la politique de sûreté de la CNMSS à l'évolution des menaces.....	37
AXE 4 - CONSOLIDER LES MISSIONS DELEGUEES DU MINISTERE DES ARMEES ET RENFORCER L'ACCOMPAGNEMENT DES PROJETS DE L'ASSURANCE MALADIE AUPRES DES PARTENAIRES UNRS ET DES HIA	38
FICHE THEMATIQUE 11 - Optimiser la prise en charge médico-sociale du militaire blessé ou pensionné ..	42
FICHE THEMATIQUE 12 - Créer une nouvelle mission déléguée consacrée à la gestion des prestations en espèces.....	43
FICHE THEMATIQUE 13 - Conforter le rôle de caisse de sécurité sociale référente auprès du SSA	45
LA POLITIQUE IMMOBILIERE	46
LE CONTEXTE ET LES ENJEUX DU SCHEMA DIRECTEUR DES SYSTEMES D'INFORMATION	47

*

PREAMBULE

Chargée de la gestion du régime des militaires depuis 1949, la Caisse nationale militaire de sécurité sociale (CNMSS) est un établissement public national à caractère administratif (EPNA) institué par l'article L.713-19 du code de la sécurité sociale.

La CNMSS célèbre en 2019 ses 70 ans au service de la communauté défense. Forte de son passé et désireuse de s'inscrire dans l'avenir, la CNMSS rend aux militaires un service particulier qui leur permet de faire face aux spécificités de leur métier. La profession de militaire est singulière en raison de la forte mobilité géographique et du déploiement fréquent en mission à l'étranger constituant des contraintes fortes. Le métier des armées nécessite un engagement personnel intense et entraîne des conséquences physiques et psychologiques dont les répercussions peuvent déborder sur l'entourage familial. Comme le souligne le rapport d'évaluation de la convention d'objectifs et de gestion (COG) 2015-2018 entre l'Etat et la CNMSS, cette spécificité est « *reconnue et réaffirmée au plus haut niveau de l'Etat* ».

La CNMSS a pour mission propre :

- de gérer les risques maladie et maternité des assurés militaires et de leurs ayants droit,
- de coordonner son action sanitaire et sociale en faveur de ses ressortissants avec celle des services sociaux dépendant du Ministère de la défense,
- de recouvrer les ressources du régime, notamment les cotisations d'assurance maladie

C'est la raison pour laquelle la CNMSS, entièrement dédiée aux militaires, accompagne la totalité des parcours de vie de ses assurés: de la vie active à la retraite, en passant par la famille et de leurs ayants droit. Son rôle est d'intervenir au-delà du simple cadre de l'assurance maladie, en tant qu'organisme payeur, pour s'intéresser à d'autres aspects, tels que la prévention du risque santé ou l'accompagnement social, que ce soit au profit des bénéficiaires fragilisés (âge, maladie, maternité, handicap), de l'éloignement du militaire ou encore, de la nécessaire réactivité à adopter face aux situations d'urgence.

La convention d'objectifs et de gestion (COG) d'une durée de cinq ans pour la période de 2019 à 2023 conclue entre la CNMSS et l'Etat, conforte ce positionnement originel de l'établissement à la confluence entre la communauté défense et la sphère assurance maladie. Cette COG 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.

Contribuer au bien-être des militaires et de leurs familles.

L'accompagnement médico-social des ressortissants et la gestion du risque santé des militaires et de leurs proches constitueront des priorités majeures.

Les projets réalisés en matière d'action sanitaire et sociale prendront toute leur part dans le plan famille porté par le ministère des Armées, avec une attention toute particulière pour les assurés en situation de fragilité. Dans le cadre de son action collective, la CNMSS pilotera l'évolution du modèle juridique de la gestion des trois maisons de santé et s'attachera à renforcer leur notoriété dans le monde militaire.

La politique de gestion du risque santé de la CNMSS s'articulera autour de trois axes :

- les campagnes nationales de prévention déclinées de la stratégie nationale de santé,
- les actions de prévention du régime général lorsque celles-ci correspondent aux besoins des ressortissants militaires
- et enfin, les actions de prévention spécifiques au militaire ou à sa famille.

Pour alimenter ce dernier axe, une enquête nouvelle génération contribuera à mieux connaître les besoins en santé des assurés militaires et de leurs familles et à développer des plans de prévention adaptés et innovants, en complément des actions déjà réalisées en matière notamment de lutte contre le stress post traumatique, les accidents de sport et les addictions.

Garantir une qualité de service au meilleur niveau.

Cet objectif essentiel pour l'établissement s'appuiera en particulier sur une stratégie de transformation numérique ambitieuse permettant à la fois de rendre un service à l'assuré plus performant, plus simple d'accès, personnalisé et sécurisé.

La relation de service sera repensée dans un contexte de rénovation des outils de gestion des contacts et de déploiement de nouveaux téléservices, adaptés à l'évolution des attentes des différents profils d'assurés militaires. La CNMSS s'engagera à maintenir le niveau de satisfaction de ses assurés au meilleur niveau.

Contribuer à la réduction des dépenses publiques.

La CNMSS s'attachera à conserver des ratios de gestion à un haut niveau de performance et contribuera à l'effort de réduction des dépenses publiques. Elle s'attachera à respecter le taux de diminution des dépenses de gestion administrative fixée par le législateur.

Les gains d'efficience et de maîtrise des coûts guideront les démarches de pilotage de l'ensemble des chaînes d'activité par l'utilisation accrue du levier numérique. Cette stratégie de performance s'appuiera sur une nécessaire modernisation des systèmes d'information avec notamment la mise en œuvre d'un chantier dédié à la dématérialisation et à l'optimisation des processus support.

Dans le prolongement de la COG précédente, la politique de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences sera consolidée pour garantir une efficience collective optimale.

Consolider la politique de sûreté et la performance des systèmes d'information.

Pour faire face au contexte de menace terroriste, la CNMSS veillera, par le biais de ses schémas directeurs immobilier et systèmes d'information, au renforcement de sa politique de sécurité et de protection des données sensibles qu'elle gère.

S'agissant des données informatiques, l'adossement aux systèmes d'information du régime général, préconisé par les corps de contrôle, constituera un levier majeur de sécurisation des données et de gains en efficience en se fixant une trajectoire volontariste d'adoption des applications standards de l'assurance maladie. En parallèle, la CNMSS conservera une capacité de développement informatique afin d'être en mesure de fournir un service adapté aux besoins de ses ressortissants dès lors que les outils du régime général n'y répondent pas.

Consolider les missions déléguées de l'Etat.

L'accompagnement des militaires en situation de fragilité demeure un enjeu majeur pour le ministère des Armées. L'Etat pourra, sur la période conventionnelle, s'appuyer sur le savoir-faire de la CNMSS, pour d'une part, optimiser, au meilleur coût et dans le cadre d'une nouvelle convention, la prise en charge médico-sociale du militaire blessé ou pensionné, et d'autre part, sur la base d'un cadre juridique rénové, reprendre en gestion les prestations en espèces

AXE 1

**GARANTIR UNE OFFRE DE SERVICE
PERFORMANTE**

Dans la continuité de la COG précédente, la CNMSS proposera aux ressortissants militaires et à leur famille une offre de service à un niveau de qualité optimale. Le renforcement de l'accès aux soins, l'engagement dans l'innovation numérique et la modernisation des services de base de l'assurance maladie constituent les priorités du régime.

La lutte contre le renoncement aux soins s'intégrera pleinement dans les logiques de soutien développées respectivement dans le plan famille du ministère des Armées (MinArm) et dans la stratégie nationale de santé du ministère des Solidarités et de la Santé. La CNMSS s'engagera dans une démarche pro active d'accompagnement personnalisé des assurés, notamment au profit des bénéficiaires en situation de fragilité, destinée à faciliter l'accès à leurs droits.

Condition essentielle pour rendre les services de l'assurance maladie plus accessibles et personnalisés, l'offre numérique de la CNMSS sera enrichie afin de mieux accompagner les ressortissants dans leur parcours de soins et leur prise en charge. La transformation digitale permettra également des gains de performance dans les services de base de l'assurance maladie.

1.1. Faciliter l'accès aux soins et éviter les non recours

Les ressortissants du régime militaire n'échappent pas aux aléas de la vie qui peuvent les rendre vulnérables et les faire basculer dans la précarité. Or, la condition du militaire constitue un enjeu majeur pour le MinArm et la CNMSS. Ainsi, la politique d'action sanitaire et sociale de la CNMSS s'inscrira pleinement dans les grandes orientations définies par le plan ministériel d'accompagnement des familles et d'amélioration des conditions de vie des militaires 2018 – 2022. Ce plan place la famille au centre des priorités de la condition du militaire. Il a pour ambition de mieux concilier l'engagement exigeant du militaire avec une vie familiale épanouie en aidant en priorité les plus fragiles et en se penchant sur les questions de la disponibilité et de la mobilité.

Dans cette perspective, la CNMSS s'attachera à poursuivre l'adaptation de son offre de service au profit des publics dits vulnérables et contribuera à améliorer leur état sanitaire. Dans cette optique, la CNMSS proposera des dispositifs de soutien et de prise en charge permettant de venir en aide aux ressortissants ayant des difficultés d'accès au système de soins, notamment en raison d'inégalités géographiques (prises en charge exceptionnelles, télémédecine...). Ces accompagnements auront vocation à être étendus également aux autres publics susceptibles d'être en situation d'isolement ou de fragilité sociale tels que les conjoints, les veufs ou les retraités. De manière générale, le ciblage des publics sera principalement soutenu par des analyses de besoins issues d'études multifactorielles et actualisées.

La lutte contre le renoncement aux soins pour raisons pécuniaires sera également l'une des priorités de la politique d'action sanitaire et sociale de l'établissement. La CNMSS poursuivra les séances d'information des militaires, notamment celle des jeunes engagés, sur leur protection sociale au travers des services rendus par leur régime obligatoire d'assurance maladie. Elle sensibilisera les publics sur l'importance d'adhérer à une complémentaire santé et veillera à promouvoir et à déployer auprès des ressortissants en situation de précarité financière, le nouveau contrat unique de couverture maladie universelle complémentaire (CMUC). Le dispositif d'attribution de cette couverture complémentaire intégrera toutes les mesures de simplification, notamment réglementaires, permettant de fluidifier le traitement des dossiers.

Par ailleurs, la CNMSS s'attachera à accompagner ses ressortissants dans l'utilisation des dispositifs réglementaires destinés à réduire le reste à charge dans les domaines de l'optique, de l'audioprothèse et du soin prothétique dentaire. La CMUC contributive et le 100 % santé bénéficieront d'une large campagne informationnelle destinée à les promouvoir.

Enfin, dans le cadre de la loi de 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement, la CNMSS veillera à garantir l'offre de soins au profit des personnels du ministère des Armées mais également pour la collectivité nationale, en sa qualité de propriétaire de trois établissements de santé (à Saclay, Ploemeur et à Fréjus).

Ces établissements, dont le mode de gestion sera optimisé, accueillent des personnes en soins de suite et de réadaptation, et spécialisés dans la prise en charge de la personne âgée dépendante ou à risque de dépendance.

1.2. Développer l'offre numérique en santé et améliorer l'efficacité de la gestion de la relation client

Dans le domaine de l'assurance maladie, le déploiement du numérique a permis d'ouvrir de nouvelles voies en termes d'évolution des parcours de soins, de prises en charge des bénéficiaires et de services d'accompagnement.

Aussi s'agissant des services numériques destinés aux assurés militaires, la CNMSS s'intégrera pleinement dans les orientations ministérielles tirées du programme « Action publique 2022 pour une transformation du service public ». Ainsi, en complément de l'offre numérique standardisée inter-régimes et de l'adossement aux fonctionnalités du compte ameli, la CNMSS proposera une offre de service numérique adaptée pour ses affiliés militaires.

La CNMSS renforcera sa présence en ligne, en développant son identité sur les réseaux sociaux et en consolidant son site institutionnel. Une information sécurisée et personnalisée sera proposée au travers d'applications et d'espaces spécialement conçus pour l'affilié militaire. L'authentification de l'assuré et la création d'une base client constitueront des phases incontournables à la personnalisation des services numériques.

Destinés à simplifier les démarches et renforcer l'autonomie de l'assuré, les outils déployés (applications, téléservices et espaces personnalisés) respecteront les standards de qualité dans le domaine du digital, en termes d'ergonomie, d'accessibilité des services et de dispositifs de réassurance. Ils dispenseront les assurés des envois de pièces papier et leur permettront un suivi en ligne de leurs demandes. En raison de la généralisation de son usage, l'accès mobile sera étendu et constituera un pilier essentiel de cette stratégie, notamment au profit des jeunes militaires.

La CNMSS s'attachera à exploiter les opportunités du numérique pour améliorer sa communication et sa gestion de la relation client (GRC). Cet engagement s'appuiera sur la modernisation de son système d'information dédié à la GRC, en renforçant l'interopérabilité entre les outils de téléphonie, les services web et les outils métier.

Au-delà de l'amélioration de la qualité de service rendu, des gains de productivité seront obtenus par le développement de téléservices dès lors qu'ils seront interfacés avec les applications métiers de l'assurance maladie.

En parallèle, la CNMSS poursuivra la modernisation de ses systèmes d'information dédiés à la gestion des droits et des prestations afin d'accroître son niveau de performance dans le traitement des dossiers. Dans la même optique, l'optimisation des échanges automatisés avec les partenaires institutionnels sera poursuivie de manière à réduire le nombre de sollicitations des assurés.

La CNMSS renforcera sa politique de relation client de proximité par des actions dédiées visant à améliorer sensiblement la notoriété de ses services spécifiquement adaptés à sa population protégée. Cette stratégie s'appuiera sur une capacité accrue de projection depuis les sites de Toulon et de Paris.

Les actions de relations extérieures engagées auprès des militaires et de leur famille, des employeurs et des partenaires de la CNMSS devront être poursuivies. Le succès des rendez-vous en région organisés au profit des acteurs de la protection sociale des militaires démontre l'intérêt de renforcer des dispositifs de communication en présentiel qui s'appuient sur des supports numériques de communication (films interactifs, applications).

L'accueil du public sera organisé dans le cadre du déploiement des plateformes Atlas par le ministère des Armées.

La recherche de la meilleure efficacité dans le domaine du contact terrain alliée à la réduction des emplois de l'organisme entraîneront la fermeture des quatre antennes de Brest, Bordeaux, Lyon et Metz qui ne disposent plus de la taille critique pour assurer leur activité de manière efficiente.

FICHE THEMATIQUE 1

FACILITER L'ACCES AUX SOINS ET EVITER LES NON RECOURS

ENJEUX

La politique d'action sanitaire et sociale de l'établissement, qui sera déployée au cours de la COG 2019-2023, prendra toute sa place dans le plan ministériel d'accompagnement des familles et d'amélioration des conditions de vie des militaires 2018 – 2022.

ENGAGEMENTS DE LA CNMSS

Améliorer l'état sanitaire et social des publics vulnérables par l'extension des aides et prises en charge :

La CNMSS enrichira son offre de prestations sanitaires et sociales par des dispositifs de prise en charge élargis permettant de venir en aide aux ressortissants militaires et à leur famille ayant des difficultés d'accès au système de soins. La CNMSS travaillera notamment à la mise en place de dispositifs permettant de venir en aide aux ressortissants distants du système de soins notamment en raison d'inégalités géographiques : aide au déplacement lorsque l'éloignement de l'accès aux soins est caractérisé, aide destinée à couvrir les dépassements d'honoraires en zone de sous densité médicale à honoraires conventionnés,...

Le ciblage des prestations de soins à soutenir s'appuiera sur des analyses croisées (études sur l'historique des secours versés, exploitation des résultats de l'enquête « nouvelle génération » sur les besoins en santé des militaires et de leur famille, sollicitations du panel d'assurés...).

Mettre en œuvre et accompagner les nouveaux dispositifs réglementaires :

L'amélioration de la prise en charge et des parcours de soins sera facilitée par la mise en œuvre des nouveaux dispositifs réglementaires destinés à simplifier les démarches et à réduire les restes à charge. Seront ainsi déployés en cours de la COG actuelle, la nouvelle CMUC contributive et le 100 % santé.

Promouvoir une offre de prestations sanitaires et sociales dans le cadre du plan famille :

La CNMSS veillera à ce que son offre d'action sanitaire et sociale soit adéquate aux spécificités du militaire d'active et sur les conséquences qu'ils produisent sur sa famille. Ainsi, en matière de traitement des troubles de l'apprentissage des enfants de militaires, afin de soulager au quotidien les familles, la CNMSS mettra en place des dispositifs d'accompagnement sur l'orientation des soins.

Dans le cadre du dispositif écoute défense du MinArm, la CNMSS renforcera ses actions de soutien psychologique des membres de la famille.

La CNMSS poursuivra son action au cœur du tissu social des armées en offrant la possibilité aux nouvelles mutuelles référencées d'intégrer le dispositif inter-partenaires du «dossier unique» dont elle assure la maîtrise d'ouvrage et la maîtrise d'œuvre.

Garantir la qualité de l'offre de soins des maisons de santé :

Face à l'accroissement des besoins des territoires de santé, liés au vieillissement de la population et au développement de projets d'urbanisation, la CNMSS veillera à ce que les trois établissements de santé soient en mesure d'exploiter pleinement leurs capacités d'accueil.

Afin de garantir le modèle économique du délégataire de service public actuel, la CNMSS financera les chantiers en cours et garantira les conditions de bon fonctionnement des maisons de santé.

AXE 1 – GARANTIR UNE OFFRE DE SERVICE PERFORMANTE

Engagement	N° action	Action	Evaluation de l'engagement	Echéances				
				2019	2020	2021	2022	2023
Améliorer l'état sanitaire et social des publics vulnérables par l'extension des aides et prises en charge	1	Faire évoluer, sur la base d'études préalables, l'offre de prise en charge sanitaire et sociale (consultations à distance depuis l'étranger, prise en charge d'aides au déplacement,...)	Actualisation du règlement intérieur de la commission des prestations supplémentaires		X			
			Bilan de l'accompagnement médico-social	X	X	X	X	X
Mettre en œuvre et accompagner les nouveaux dispositifs réglementaires	2	Mettre en œuvre et promouvoir les dispositifs ministériels : la CMUC contributive et le 100 % santé	Etude annuelle sur la montée en puissance des nouveaux dispositifs		X	X	X	
	3	Procéder à l'autonomisation des ayants droit majeurs dans le cadre de la protection universelle maladie	Bilan de l'opération d'autonomisation de masse	X				
Promouvoir une offre de prestations sanitaire et sociale dans le cadre du plan famille	4	Renforcer les actions de soutien psychologique des membres de la famille notamment par l'amélioration de la prise en charge des enfants présentant des troubles de l'apprentissage	Bilan de l'accompagnement médico-social	X	X	X	X	X
	5	Contribuer à intégrer au dispositif du dossier unique les nouvelles mutuelles référencées qui le souhaitent	Conclusion des nouvelles conventions	X	X			
Garantir la qualité de l'offre de soins des maisons de santé	6	Piloter le maintien en condition opérationnelle des maisons de santé	Production du bilan annuel du schéma directeur immobilier	X	X	X	X	X

FICHE THEMATIQUE 2

DEVELOPPER L'OFFRE NUMERIQUE EN SANTE ET AMELIORER L'EFFICIENCE DE LA GESTION DE LA RELATION CLIENT

ENJEUX

L'amélioration de la qualité de service constitue une priorité majeure pour la CNMSS qui entend utiliser toutes les potentialités du digital pour moderniser les services de base de l'assurance maladie et répondre aux attentes des assurés militaires.

ENGAGEMENTS DE LA CNMSS

Poursuivre le déploiement des projets numériques inter-régimes ou élaborés par le régime général au profit des ressortissants militaires :

Il s'agira pour la CNMSS de déployer les outils destinés, d'une part, à simplifier les conditions d'exercice des professionnels de santé en offrant des services en ligne, à forte valeur ajoutée, tels que l'acquisition des droits réels en ligne (ADRI), le projet de prescription électronique pour les prescripteurs en ville et en établissements de santé et d'autre part, à améliorer la prise en charge des patients par des dispositifs tels que le projet inter-régimes « e-carte d'assurance maladie » qui ambitionne de dématérialiser la carte Vitale sur smartphone et le dossier médical partagé (DMP). Des campagnes d'information pro actives seront réalisées tout au long de la COG afin, notamment, d'inciter les militaires à ouvrir un DMP.

Déployer une offre de service numérique spécifique au ressortissant militaire :

La CNMSS veillera à dématérialiser les démarches administratives des assurés militaires et garantira une offre de service numérique pour répondre aux attentes spécifiques du militaire et de sa famille. Le militaire évoluant dans un contexte sécuritaire extrêmement marqué par l'exigence de confidentialité et de sécurité des données individuelles, le déploiement de l'offre numérique devra s'inscrire dans le respect de la sécurité des données des bénéficiaires militaires et des contingences légales et réglementaires notamment du règlement général sur la protection des données (RGPD).

Adossé au service France Connect, l'offre de service numérique proposée spécifiquement au militaire depuis son espace personnel sécurisé, sera adaptée à son parcours de vie, notamment en tant que jeune engagé.

Développer la notoriété de la CNMSS auprès des affiliés et des acteurs de la protection sociale des militaires :

Compte tenu d'une population protégée pour des durées brèves, notamment avec les contrats courts chez les jeunes engagés, la CNMSS cherche à renouveler en permanence ses actions de communication pour faire connaître son offre de service. L'objectif recherché sera donc de mieux faire connaître les missions et les prestations servies par la CNMSS par la création d'un nouveau site institutionnel de l'établissement proposant un espace personnel sécurisé et par la prise en compte des nouveaux usages numériques, en particulier celui des réseaux sociaux. En promouvant une logique d'interopérabilité entre les différents canaux et les différents supports (ordinateur, mobile), l'accès à l'information sera facilité.

S'agissant de la relation client de proximité, l'adossement aux plateformes Atlas du ministère des Armées localisées au sein des unités sera instruit (gain en proximité et en efficacité). En parallèle, les interventions extérieures et les rendez-vous en région seront pilotés et assurés au plan opérationnel depuis les sites de Toulon et de Paris.

Enfin, la dynamique de modernisation des supports de communication présentés en interventions extérieures sera poursuivie au cours de la prochaine COG pour gagner en efficacité et accroître le niveau de notoriété de la CNMSS notamment auprès des jeunes engagés et de leurs employeurs.

Engagement	N° action	Action	Evaluation de l'engagement	Echéances				
				2019	2020	2021	2022	2023
Poursuivre le déploiement des projets numériques inter-régimes ou élaborés par le régime général au profit des ressortissants militaires et des professionnels de santé	7	Mener des actions de communication destinées à promouvoir les projets numériques au profit des affiliés (DMP, e-carte d'assurance maladie)	Plan de communication annuel	X	X	X	X	X
	8	Mettre en œuvre les services en ligne développés en inter-régimes au profit des professionnels de santé (ADRI, prescription électronique, facturation en ligne)	Bilan du déploiement	X	X	X	X	X
Déployer une offre de service numérique spécifique au ressortissant militaire	9	Mettre en fonction un dispositif d'authentification et concevoir un espace personnel sécurisé donnant accès à l'offre numérique CNMSS	Mise en production de l'espace personnel sécurisé	X				
	10	Développer une offre numérique dédiée aux aides et secours (téléservice de demande en ligne)	Mise en production du téléservice et suivi du taux d'utilisation			X	X	X
	11	Développer une offre numérique dédiée au militaire affecté à l'étranger (téléservice de demande de remboursement)	Mise en production du téléservice « TDSHF » et suivi du taux d'utilisation	X	X	X	X	X
Développer la notoriété de la CNMSS auprès des affiliés et des acteurs de la protection sociale des militaires	12	Créer un nouveau site institutionnel complémentaire à l'espace personnel sécurisé	Mise en production du nouveau site institutionnel		X			
	13	Etudier en opportunité une nouvelle organisation de la relation client de proximité	Bilan de l'étude relatif à l'adossement aux plateformes Atlas		X	X		
	14	Elaborer et mettre en œuvre le plan de fermeture des antennes médico-administratives (hors Paris)	Suivi du plan de restructuration des personnels et fermeture des antennes	X	X	X	X	X

ENGAGEMENT DE L'ETAT

Le ministère des Armées facilitera l'opération de fermeture des quatre antennes médico-administratives de Bordeaux, Lyon, Metz et Brest, en contribuant à l'élaboration et à la mise en œuvre du plan de restructuration des personnels d'antennes, fonctionnaires civils ou militaires du ministère.

Engagement	Echéances				
	2019	2020	2021	2022	2023
Contribuer au plan de restructuration des personnels en antennes	X	X	X	X	X

INDICATEURS

N°	Indicateurs	Cibles				
		2019	2020	2021	2022	2023
1	Taux de satisfaction globale	93%	93%	93%	93%	93%
2	Taux d'efficacité de l'accueil téléphonique	90%	90%	90%	90%	90%
3	Taux de courriels traités dans le délai de 48 heures	70%	70%	70%	70%	70%
4	Taux de réclamations traitées dans les délais (10 jours)	83%	84%	85%	85%	85%
5	Taux de pénétration du compte ameli	50%	55%	60%	65%	70%
6	Nombre de dossiers reçus via le téléservice TDSHF	11 000	12 000	13 000	14 000	15 000

AXE 2

**CONFORTER LA GESTION DU RISQUE
SANTÉ DU MILITAIRE ET DE SA FAMILLE**

**ET CONTRIBUER À LA MAÎTRISE DES
DÉPENSES DE L'ASSURANCE MALADIE**

La politique nationale de gestion du risque en santé a pour objectif d'optimiser la réponse du système de soins aux besoins de santé, d'inciter la population à recourir de manière pertinente à la prévention et aux soins, d'amener tous les professionnels à respecter les critères d'utilité et de qualité des soins ainsi que de modération des coûts.

D'une manière globale, la politique de gestion du risque en santé pour la CNMSS s'articulera autour des axes suivants :

- la connaissance des risques maladie et de leur prévention, en priorité ceux relevant de l'exercice des métiers du militaire et ses conséquences,
- la connaissance des besoins en santé du militaire d'active, de sa famille et des retraités,
- la prévention, l'accompagnement et l'éducation en santé au profit des familles et des retraités,
- la lutte contre les abus et fraudes ainsi que la régulation des pratiques et comportements des acteurs en santé.

S'agissant de la politique de prévention, la stratégie de la CNMSS se déclinera en trois types d'action :

- les campagnes nationales de prévention ;
- les actions de prévention du régime général lorsque celles-ci correspondent aux besoins des ressortissants militaires, des familles et des retraités ;
- les actions de prévention adaptées aux spécificités du militaire ou de sa famille.

2.1. Développer la connaissance et suivre l'évolution du risque santé du militaire et de sa famille

L'amélioration de la connaissance des besoins en santé et des comportements médico-sociaux de la population protégée s'appuie déjà sur différents dispositifs tels que des enquêtes ciblées auprès des ressortissants, des études en santé, mais également l'exploitation des bases de données de la CNMSS. Celle-ci devra renforcer cette connaissance, d'une part en diversifiant les sources et modes de recueils d'information, seule ou dans un cadre partenarial, et d'autre part, en optimisant ceux déjà existants.

Il s'agira pour la CNMSS de disposer d'une vision la plus précise possible de la réalité de l'état de santé de la population protégée afin d'améliorer l'étude des comportements en santé et d'anticiper leurs évolutions. L'objectif recherché sera de construire une politique de prévention et d'accompagnement en santé adaptée aux spécificités du métier de militaire et de mettre en œuvre des plans d'actions ministériels validés par le ministre des Armées.

Dans cette perspective, la CNMSS réalisera en partenariat avec le SSA une enquête nouvelle génération (ENG) auprès des militaires et de leur famille, des retraités et des professionnels de santé du SSA.

En parallèle, la CNMSS s'engagera à constituer et à exploiter un panel représentatif d'affiliés concernant des militaires d'active, des retraités et des familles, sur la base de critères de segmentation définis en amont, en vue de la réalisation d'enquêtes périodiques ou ponctuelles portant sur des actions précises. Ce panel permettra d'améliorer la connaissance de la population protégée et constituera une base de référence pour évaluer de manière affinée les actions de gestion du risque entreprises.

Par ailleurs, la CNMSS s'attachera également à garantir la qualité et la fiabilisation de ses bases informationnelles qui constituent un enjeu déterminant non seulement pour la production d'analyses pertinentes et fiables, mais aussi pour le développement du partage des données de santé, axe majeur de la stratégie nationale de santé, tout en continuant à veiller à la protection des données de ses ressortissants dans un contexte de renforcement de la sécurité.

2.2. Déployer une politique de prévention et d'accompagnement en santé adaptée aux besoins de la population protégée

Tenant compte des spécificités de sa population protégée, la CNMSS s'engagera à proposer une offre de prise en charge et de qualité de service adaptée à son public. Des actions favorisant le maintien en condition opérationnelle (MCO) du militaire d'active doivent être menées au bénéfice direct du militaire et de sa famille. En effet, le métier de militaire est exigeant, et nécessite un fort engagement personnel, physique et psychologique, et cela peut également avoir des répercussions sur l'entourage familial. Les contraintes particulières liées à l'exercice du métier de militaire agissent sur lui, sur sa famille, et peuvent donc avoir une influence sur sa santé et, en conséquence, sur son MCO.

A ce titre, la CNMSS poursuivra les actions déjà engagées dans le cadre des plans ministériels, dans la mesure où ces dernières contribuent de manière avérée au maintien en condition opérationnelle du militaire d'active. En parallèle, de nouveaux plans d'actions adaptés aux spécificités de la population protégée, notamment au profit des familles de militaires d'active ainsi qu'aux retraités militaires et leur famille, sur les thèmes définis par les résultats de l'enquête nouvelle génération (ENG) ou d'enquêtes auprès du panel d'assurés, seront conçus et mis en œuvre. Cette nouvelle offre de prise en charge et d'accompagnement en santé prendra toute sa part dans le plan famille du ministère des Armées.

Par ailleurs, considérant que le champ de la santé s'entend, comme intégrant la prise en charge sanitaire et sociale des individus, l'optimisation des parcours des patients atteints de maladies chroniques s'imposera progressivement comme un axe transversal structurant des systèmes de santé. La CNMSS devra clairement inscrire son action vis-à-vis de ses affiliés dans cette nouvelle logique. Ainsi, le développement de la culture du « mieux vivre avec sa maladie ou sa pathologie chronique », par l'information et la responsabilisation de l'assuré social afin d'en faire un acteur de sa santé constituera une dimension importante de la politique de gestion du risque de la CNMSS.

En outre, la CNMSS poursuivra sa participation à la mise en œuvre des grandes campagnes nationales de prévention prévues dans le cadre de la stratégie nationale de santé, et s'attachera à proposer et promouvoir l'ensemble des dispositifs d'accompagnement en santé préconisés par les politiques publiques.

2.3. Contribuer à la maîtrise des dépenses de santé par une politique de lutte contre les abus et les fraudes, de régulation des comportements et de gestion efficiente du contrôle des prestations et du recouvrement.

La lutte contre les fraudes à l'assurance maladie fait partie des priorités gouvernementales. L'enjeu est de contribuer à la maîtrise des dépenses de santé tout en concourant au maintien du principe de solidarité collective et en sanctionnant le détournement des ressources. Pour la CNMSS, qui s'inscrit résolument dans cette dynamique depuis plusieurs années, la lutte contre les abus et les fraudes contribuera à la bonne gestion du régime militaire, et, parce qu'elle doit induire des changements de comportement des acteurs du système de soins, fait sans réserve partie de la politique de gestion du risque.

La CNMSS se dotera de moyens de détection adaptés aux différentes typologies de fraudes liées aux évolutions techniques et réglementaires, en ciblant les contrôles et en diversifiant les champs d'investigation.

En parallèle, la CNMSS s'engagera à poursuivre les activités de recouvrement des prestations dans le cadre de l'action récursoire en les confortant au plan juridique. Afin de contribuer à la maîtrise des dépenses de santé, elle élaborera un dispositif permettant l'application de pénalités financières aux assurés et professionnels de santé.

Enfin, la CNMSS mettra en place, en liaison avec les différents services concernés du ministère des Armées, un dispositif de surveillance de la performance de la chaîne de recouvrement des cotisations sociales.

FICHE THEMATIQUE 3

DEVELOPPER LA CONNAISSANCE ET SUIVRE L'EVOLUTION DU RISQUE SANTE DU MILITAIRE ET DE SA FAMILLE

ENJEUX

Une connaissance fine du risque santé permet de mieux orienter les actions de gestion du risque, d'objectiver les analyses et d'adapter les stratégies au plus près des attentes et besoins des affiliés. Elle doit aussi permettre la modification des comportements en vue de contribuer à l'amélioration de l'efficacité globale de la couverture du risque santé.

Dans cette optique, la CNMSS devra encore renforcer cette connaissance du risque santé du militaire et de sa famille en diversifiant les sources et modes de recueils d'information, seule ou dans un cadre de partenariat, et optimiser ceux déjà existants.

ENGAGEMENTS DE LA CNMSS

Mieux connaître les besoins en santé des militaires et de leurs familles :

Le principe de réalisation d'une enquête dite « nouvelle génération » (ENG), rendue nécessaire afin de réactualiser la connaissance des besoins en santé des militaires d'active, retraités et de leur famille, et d'évaluer les actions développées dans les plans précédents sera lancée après accord du MinArm.

La Direction centrale du service de santé des armées (DCSSA) et la CNMSS mèneront donc de manière partenariale, une étude sur l'état de santé et les besoins en santé des militaires d'active, des retraités et de leur famille. Les résultats seront présentés conjointement lors d'un colloque organisé par la CNMSS en 2019 sur l'état de santé et les besoins de prévention des militaires, des retraités et de leur famille.

Mieux connaître les comportements en santé des affiliés et contribuer à la démarche d'évaluation des actions mises en œuvre et de leur impact auprès de la population protégée :

La constitution d'un panel d'affiliés, dans le but d'effectuer des sondages précis, permettra de mieux connaître les spécificités de la population ciblée. Ce panel correspondra à un échantillon permanent de la population protégée, interrogé régulièrement pour des enquêtes d'opinions, des études sur les habitudes et les comportements médico-sociaux.

Développer les études en santé :

La CNMSS engagera de nouvelles études en santé en s'appuyant d'une part sur les études de consommation de soins précédemment réalisées et sur les orientations fixées par le ministère de la Santé. La lutte contre la iatrogénie médicamenteuse constituera un axe d'analyse important afin de réduire le volume de médicaments consommés et d'améliorer la vie de certains affiliés, notamment des personnes âgées, en limitant le nombre d'hospitalisations résultant de cette mauvaise pratique.

AXE 2 – Conforter la gestion du risque sante du militaire et de sa famille et contribuer à la maîtrise des dépenses de l'assurance maladie

Engagement	N° action	Action	Evaluation de l'engagement	Echéances				
				2019	2020	2021	2022	2023
Mieux connaître les besoins en santé des militaires et de leurs familles	15	Réaliser une enquête portant sur les militaires d'active (volet 1), les familles des militaires (volet 2), les retraités militaires et leur famille (volet 3) et les professionnels de santé militaires soutenant les militaires d'active (volet 4)	Analyse de l'enquête et présentation des résultats dans le cadre d'un colloque de restitution	X				
Mieux connaître les comportements en santé des affiliés et contribuer à la démarche d'évaluation des actions mises en œuvre et de leur impact auprès de la population protégée	16	Constituer un panel d'affiliés	Réalisation d'un bilan annuel d'utilisation du panel et de réalisation des actions		X	X	X	X
Développer les études en santé sur le champ du médicament	17	Mener une étude sur la iatrogénie médicamenteuse et communiquer l'analyse des résultats dans les revues spécialisées	Plan de communication annuel	X	X	X		

FICHE THEMATIQUE 4

DEPLOYER UNE POLITIQUE DE PREVENTION ET D'ACCOMPAGNEMENT EN SANTE ADAPTEE AUX BESOINS DE LA POPULATION PROTEGEE

ENJEUX

La CNMSS assure la couverture spécifique du risque santé des militaires d'active, des retraités et des familles. Par ailleurs, elle est un opérateur de l'assurance maladie obligatoire et contribue dans ce cadre à la mise en œuvre des politiques nationales voulues par les pouvoirs publics.

ENGAGEMENTS DE LA CNMSS

Contribuer à l'amélioration de l'état de santé de la population protégée par la mise en œuvre des grandes campagnes nationales de prévention et des programmes d'accompagnement en santé dans le cadre de la stratégie nationale de santé:

Il s'agira pour la CNMSS de décliner annuellement les campagnes nationales de prévention notamment celle portant sur la stratégie nationale de santé

Il s'agit des campagnes de vaccination contre la grippe (hémisphères nord et sud), contre la Rougeole-Oreillons-Rubéole (ROR), contre le papillomavirus (prévention du cancer du col de l'utérus), pour lesquelles la CNMSS s'emploiera par une communication renforcée à augmenter la couverture vaccinale en lien avec le régime général. Elle mettra en œuvre également les campagnes de promotion du dépistage organisé pour la prévention des cancers (cancer du sein octobre rose, cancer du côlon mars bleu, cancer du col de l'utérus juin vert) et conduira ces actions dans le cadre de l'évolution liée à la régionalisation des structures de gestion.

Dans le domaine de l'accompagnement en santé, la CNMSS poursuivra la promotion de l'examen bucco-dentaire auprès des enfants, adolescents et jeunes adultes et développera des bilans dentaires au profit des seniors et des retraités.

Enfin, elle contribuera également à la campagne d'aide au sevrage tabagique.

Contribuer, en qualité d'opérateur du champ médico-social, au soutien des forces et au maintien en condition opérationnelle du militaire d'active :

Il s'agira pour la CNMSS de contribuer d'une part, au profit des employeurs à la réduction des coûts liés à l'absentéisme du personnel et la désorganisation des services et missions, et d'autre part, à la politique de « welfare » (bien-être en santé).

A partir des plans ministériels, les thématiques de prévention santé du militaires seront liées à :

- La lutte contre les addictions qui reste d'actualité compte tenu des comportements sociétaux notamment chez les jeunes et de l'évolution de la structure de la population et des modes de recrutements (isolement, éloignement, stress) favorisant les conduites à risque et comportements déviants.
- La problématique du stress post traumatique, prégnante dans les armées compte tenu du contexte anxiogène. La CNMSS reconduit les actions engagées en poursuivant sa participation au dispositif « écoute Défense ».
- La prévention des risques infectieux : la CNMSS poursuivra ses actions de prévention des risques infectieux, compte tenu des zones d'intervention des militaires et de l'exposition à ces risques.
- La prévention des maladies sexuellement transmissibles : la CNMSS continuera son partenariat avec le SSA sur la thématique de l'exposition aux maladies sexuellement transmissibles, en zones sensibles au plan épidémiologique, qui reste un sujet prégnant dans les armées compte tenu de la projection des forces.

Proposer une offre de service prévention et accompagnement en santé répondant aux besoins de la population protégée :

Sur la base d'études issues de la veille, de requêtes sur son système d'information, du panel qui sera mis en place, et des résultats de l'enquête nouvelle génération de 2019 et, la CNMSS proposera de nouvelles actions de promotion, de prévention et d'accompagnement en santé en fonction des besoins constatés de sa population protégée.

En parallèle, la CNMSS poursuivra sa stratégie de promotion de la santé par le sport. En effet, la prévention du surpoids et la santé par le sport revêtent chez le militaire deux intérêts : le premier est d'éviter les maladies liées à l'obésité et les coûts afférents, le second vise à conserver l'aptitude à l'emploi. La CNMSS poursuivra donc son plan sur l'activité physique et sportive au profit des militaires d'active, destiné à promouvoir les bonnes pratiques en la matière et visant à développer l'activité physique.

Ainsi, la CNMSS s'attachera, en liaison notamment avec le Centre national des sports de La défense, à être présente à travers de stands professionnalisés à l'occasion de championnats ou d'évènements sportifs.

Engagement	N° action	Action	Evaluation de l'engagement	Echéances				
				2019	2020	2021	2022	2023
Contribuer à l'amélioration de l'état de santé de la population protégée par la mise en œuvre des grandes campagnes nationales de prévention et des programmes d'accompagnement en santé dans le cadre de la stratégie nationale de santé	18	Déployer et promouvoir les campagnes nationales de vaccination et de dépistage organisé des cancers	Taux de participation aux campagnes nationales	X	X	X	X	X
	19	Lancer des campagnes de promotion de l'examen bucco-dentaire auprès des enfants, adolescents et jeunes adultes	Bilan annuel de la prévention bucco-dentaire	X	X	X	X	X
	20	Relayer le plan national de lutte contre le tabagisme par des actions de communication et proposer des prises en charge de médecines alternatives	Tableau de suivi de la consommation de substituts nicotiniques	X	X	X	X	X
Plan de communication annuelle			X	X	X	X	X	
Contribuer, en qualité d'opérateur du champ médico-social, au soutien des forces et au maintien en condition opérationnelle (MCO) du militaire d'active	21	Poursuivre les actions de prévention dans le cadre de la lutte contre les addictions	Nombre de séances individuelles et collectives	X	X	X	X	X
	22	Poursuivre la prise en charge des séances de psychothérapie du militaire et de sa famille dans le cadre des troubles psychiques post traumatiques	Nombre de séances prises en charge	X	X	X	X	X
	23	Reconduire les prises en charge de vaccins et de répulsifs en prévention des risques infectieux en zones inter-tropicales	Nombre de vaccins et de répulsifs pris en charge	X	X	X	X	X

AXE 2 – Conforter la gestion du risque sante du militaire et de sa famille et contribuer à la maîtrise des dépenses de l'assurance maladie

Engagement	N° action	Action	Evaluation de l'engagement	Echéances				
				2019	2020	2021	2022	2023
Proposer une offre de service prévention et accompagnement en santé répondant aux besoins de la population protégée	24	Formaliser et mettre en œuvre les futurs plans d'action en prévention issus de l'ENG	Bilan annuel de réalisation			X	X	X
	25	Développer des actions d'accompagnement et de sensibilisation dans le domaine de la prévention bucco-dentaire auprès des retraités	Bilan annuel de la prévention bucco-dentaire	X	X	X	X	X
	26	Mener une campagne de promotion de l'activité physique et sportive	Plan de communication annuel		X	X	X	X

INDICATEURS

N°	Indicateurs	Cibles				
		2019	2020	2021	2022	2023
7	Dépistage organisé du cancer du sein	+1pt /2018	+1pt /2019	+1pt /2020	+1pt /2021	+1pt /2022
8	Dépistage organisé du cancer du col de l'utérus	/	+1pt /2019	+1pt /2020	+1pt /2021	+1pt /2022
9	Dépistage organisé du cancer colorectal	+1pt /2018	+1pt /2019	+1pt /2020	+1pt /2021	+1pt /2022
10	Nombres de séances collectives de sensibilisation aux méfaits des addictions	/	100	110	120	130

FICHE THEMATIQUE 5

CONTRIBUER A LA MAITRISE DES DEPENSES DE SANTE PAR UNE POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LES ABUS ET LES FRAUDES, DE REGULATION DES COMPORTEMENTS ET DE GESTION EFFICIENTE DU CONTROLE DES PRESTATIONS ET DU RECOUVREMENT

ENJEUX

La maîtrise des remboursements de soins constitue un enjeu fort pour l'assurance maladie. C'est la raison pour laquelle, la CNMSS entend poursuivre sa politique volontariste de récupérations financières dans le cadre de l'action récursoire, de détection des comportements frauduleux, fautifs ou abusifs chez les professionnels de santé et les ressortissants, et entend appliquer le dispositif des pénalités financières.

ENGAGEMENTS DE LA CNMSS

Maintenir l'efficacité des actions de détection des abus et fraudes et optimiser les activités de contrôle :

La CNMSS poursuivra sa stratégie de lutte contre les abus et les fraudes sur la base des plans annuels de contrôle qu'elle met en œuvre depuis plusieurs années. Ainsi, l'analyse systématique des résultats des contrôles par catégories (prestations, professionnels de santé, établissements, chiffres d'affaires,...) ou par profils d'assurés (bénéficiaires de prestations sous condition de ressources, méga-consommateurs, résidents à l'étranger,...) permettra encore d'affiner les cibles de contrôle et d'adapter les stratégies de détection selon les typologies de prestations. Sur la base d'une cartographie des risques et d'une connaissance toujours plus fine des anomalies, en particulier celles à fort enjeu financier, la CNMSS contribuera à garantir un versement à bon droit des prestations.

Les méthodes de détection seront également étendues par la mise en place de contrôles permettant de repérer les incohérences et anomalies de facturation des professionnels de santé utilisant le système électronique de facturation intégrée (SEFI).

Renforcer le contrôle du recouvrement des cotisations sociales :

En complément des contrôles de cohérence réalisés entre l'évolution des cotisations reçues et l'évolution de la masse salariale correspondante, la CNMSS procédera à des audits partenariaux au sein des différents services en charge de la liquidation du versement des cotisations de sécurité sociale, dont l'objectif sera de s'assurer que les montants reçus sont bien conformes aux droits acquis.

Engagement	N° action	Action	Evaluation de l'engagement	Echéances				
				2019	2020	2021	2022	2023
Maintenir l'efficacité des actions de détection des abus et fraudes et optimiser les activités de contrôle et de recouvrement	27	Effectuer des contrôles s'appuyant sur des dispositifs nationaux (outils SCOR, SEFI, flux tiers,...) permettant la détection d'incohérences et d'anomalies	Mise en œuvre des plans de contrôles	X	X	X	X	X
	28	Poursuivre les contrôles des retraités militaires résidant hors de France	Mise en œuvre du plan de contrôle	X	X	X	X	X
Renforcer le contrôle du recouvrement des cotisations sociales	29	Mettre en œuvre des audits partenariaux sur les cotisations de sécurité sociale	Bilan des audits partenariaux sur le recouvrement des cotisations				X	

ENGAGEMENTS DE L'ETAT

Afin de permettre à la CNMSS de conforter les actions entreprises dans le cadre de l'action récursoire auprès des tiers responsables d'accident et la mise en œuvre des pénalités financières auprès des assureurs, de l'exercice du contrôle médical, l'Etat s'engagera à prendre des dispositions juridiques spécifiques pour poursuivre leur application à la CNMSS.

L'Etat s'engage à examiner les propositions formulées par la caisse touchant à des évolutions réglementaires qui permettent de rendre les contrôles plus efficaces.

La réalisation des audits partenariaux portant sur le contrôle de conformité de la chaîne de versement des cotisations de sécurité sociale des militaires relève du champ spécifique du contrôle interne financier de la solde. Par conséquent, les centres payeurs des différentes armées qui ont la charge de la liquidation des cotisations sociales des personnels militaires participeront à la réalisation de ces audits partenariaux. Cette action sera mise en œuvre avec le concours de l'ensemble des services concernés du ministère, et notamment la direction centrale du service du commissariat dont relèvent les centres interarmées de la solde.

Engagement	Echéances				
	2019	2020	2021	2022	2023
L'Etat s'engage à examiner les propositions formulées par la caisse touchant à des évolutions réglementaires qui permettent de rendre les contrôles plus efficaces	X	X			
Contribuer à la mise en œuvre des audits partenariaux sur les cotisations sociales	X	X	X		

INDICATEURS

N°	Indicateurs	Cibles				
		2019	2020	2021	2022	2023
11	Taux d'incidences financières des erreurs (TIF)	1,04%	1,04%	1,04%	1,04%	1,04%
12	Taux de qualité des dossiers en volume après paiement (IQV)	5,20%	4,90%	4,60%	4,30%	4%
13	Montant des préjudices frauduleux et fautifs subis	2M€	2M€	2M€	2M€	2M€
14	Montant des préjudices frauduleux et fautifs évités	540k€	540k€	540k€	540k€	540k€
15	Taux de recouvrement des indus non frauduleux	90%	90%	90%	90%	90%
16	Taux de recouvrement des indus frauduleux et fautifs	88%	88%	88%	88%	88%

AXE 3

**OPTIMISER LE PILOTAGE ET
LA GESTION DE L'ETABLISSEMENT**

La CNMSS s'engagera à respecter les trajectoires budgétaires qui lui sont fixées tout en maintenant la qualité de service rendu aux assurés. Afin d'être en capacité de relever ce défi, elle s'appuiera sur plusieurs stratégies et démarches de gestion.

3.1. Consolider le management de la performance et la gestion des ressources humaines

La CNMSS est certifiée conforme au référentiel ISO 9001 depuis 2003. Le périmètre de certification à cette norme s'est progressivement étendu à l'ensemble des activités, processus et sites. S'appuyant sur le concept d'amélioration continue, cette démarche de pilotage a garanti un management des activités efficace et a permis d'atteindre des taux de satisfaction client optimaux.

L'objectif attendu de l'évaluation du système de management vise, sur la base des meilleures pratiques d'entreprises, à optimiser l'efficacité et la performance interne, à mettre en cohérence l'ensemble des dispositifs de maîtrise des risques, à gagner en coûts de gestion et en qualité de service perçue tout en appuyant la démarche sur une responsabilisation accrue des acteurs. Il s'agira également pour la CNMSS de poursuivre l'adaptation permanente de son organisation en fonction des ressources dont elle pourra disposer dans son plan d'action « CNMSS 2025 » rénové.

Soucieuse de répondre à la nécessité de mise en œuvre d'un nouvel écosystème digital et à de nouveaux processus de travail, la CNMSS s'engagera à adapter son personnel aux mutations technologiques et managériales. En tant qu'établissement public doté d'agents bien formés, l'ambition de la Caisse sera de maintenir une capacité technique de haut niveau tout en contribuant à la richesse des parcours professionnels dans un contexte de réduction des emplois.

En valorisant les compétences individuelles, la CNMSS s'assurera d'une meilleure efficacité collective tout en fidélisant ses ressources. En valorisant son capital humain, elle participera à sa performance globale. Dans ce cadre, la gestion prévisionnelle des effectifs, des emplois et des compétences (GPEEC) permettra d'une part de valoriser les ressources humaines et d'autre part de fédérer l'ensemble des acteurs autour d'objectifs communs.

3.2. Conforter l'efficacité de la gestion

Au cours des deux précédentes COG, la CNMSS s'est attachée à concevoir des stratégies de gestion permettant de réduire significativement ses coûts de fonctionnement et de contribuer à la réduction de ses effectifs. Pour les cinq années à venir, la CNMSS poursuivra cette politique en cherchant à utiliser au mieux les leviers de performance économique et d'efficacité au travers du développement des mises en commun de moyens matériels ou humains, d'une stratégie ciblée d'externalisation d'activités et d'un programme de dématérialisation des activités d'administration générale.

Poursuivant les efforts déjà entrepris les années antérieures, la CNMSS s'attachera à contractualiser et à valoriser les soutiens qu'elle peut apporter à d'autres organismes, dans le domaine immobilier ou en tant qu'offreur de services, et à développer, dès lors qu'elles apportent un gain d'efficacité avéré pour l'établissement, les mutualisations avec les services du ministère des Armées ou d'autres organismes à proximité. Cette stratégie de mutualisation sera donc confortée, en accentuant la mise en commun de moyens matériels ou humains ou en adhérant à des modèles de partage de compétences.

Dans la même optique de réduction des coûts de gestion, la CNMSS consolidera sa stratégie d'externalisation ciblée de certaines activités afin de respecter les objectifs de réduction des effectifs tout en garantissant la continuité de ses missions.

Enfin, la dématérialisation de l'ensemble des chaînes de travail de l'établissement constituera le levier technique majeur d'efficacité tout au long de la COG. Ainsi, les fonctions support (ressources humaines et achats-finances) seront concernées par la dématérialisation pour gagner en performance et participer aux efforts de la CNMSS en matière de réduction de ses effectifs. La chaîne achat s'inscrira ainsi dans un processus de transformation numérique (certificat de signature électronique, outil de pilotage des achats, outil d'aide à la rédaction) en privilégiant les outils interministériels ou ceux développés par le ministère des Armées.

En parallèle, la CNMSS mettra en œuvre, sur la base d'études juridiques, techniques et fonctionnelles, sa politique d'archivage numérique permettant en fin de COG de supprimer tout archivage physique.

3.3. Poursuivre la mise en œuvre de la politique de responsabilité sociétale des organisations

La responsabilité sociétale des organisations (RSO) consiste pour un établissement à intégrer les préoccupations sociales et environnementales dans ses activités opérationnelles et dans les stratégies qu'il met en place.

De par son statut d'établissement public, la CNMSS s'inscrit pleinement dans le dispositif « plan administration exemplaire » et met en œuvre la politique d'achat de l'Etat qui favorise l'utilisation stratégique des marchés publics comme levier en matière d'emploi et de développement durable. Enfin, de par sa mission de service public de sécurité sociale, la CNMSS participe au plan cadre développement durable du service public de sécurité sociale. Partant, la CNMSS a établi sa propre politique RSO afin de répondre à ce contexte spécifique.

Il s'agit pour la CNMSS de considérer, sans les dissocier et en pesant opportunités et contraintes, le social, l'environnement et l'économie dans une approche globale et solidaire. Dès lors, trois opportunités s'offrent à la CNMSS au plan environnemental, social et économique.

Pour l'opportunité liée à la dimension environnementale, la CNMSS s'attachera à évaluer et à maîtriser l'impact environnemental de ses activités en effectuant les bilans de gaz à effet de serre conformément à la réglementation et en poursuivant la réduction de ses émissions. L'établissement cherchera également à poursuivre l'intégration des enjeux de développement durable dans la gestion de son patrimoine immobilier à travers la maîtrise voire la réduction de ses surfaces évoquées dans le schéma directeur immobilier, la réduction de sa consommation d'énergie et la gestion durable des ressources. La CNMSS devra poursuivre son engagement en faveur de la mobilité durable à travers son plan de mobilité qui prévoit de réduire et d'optimiser les déplacements de son personnel en favorisant notamment les modes alternatifs à la voiture individuelle sur l'aire toulonnaise.

En matière sociale, l'établissement s'engagera à maintenir et à consolider une gestion des ressources humaines ouverte vers la diversité sociale et l'égalité des chances en tant qu'employeur. Il s'agira également de prévenir les discriminations et de favoriser l'insertion et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap. Les efforts de la CNMSS devront aussi porter sur la considération des séniors, en valorisant leur expérience et en la mettant au profit des jeunes générations ou encore en développant leur maintien dans l'emploi en prévenant l'usure professionnelle.

L'établissement continuera à promouvoir la qualité de vie et la santé au travail, en assurant pour chaque agent un bien-être au travail compatible avec des objectifs de performance collective et en favorisant une démarche du bien vivre ensemble. Une étude sur l'organisation actuelle du temps de travail principalement fondée sur l'horaire variable vers un nouveau dispositif d'horaire souple pour tous sera initiée.

En matière économique, il s'agira pour la CNMSS de procéder à des achats publics responsables permettant d'assumer sa responsabilité environnementale, sociale et économique.

3.4. Conforter la gestion patrimoniale

La politique immobilière de la CNMSS est formalisée au travers d'un schéma directeur immobilier annexé à la présente COG.

Dans le prolongement de la politique immobilière de l'Etat, la CNMSS poursuivra sa gestion patrimoniale : sécurité des biens et des personnes, maintien en condition opérationnelle et efficience des bâtiments, et prise en compte des exigences RSO.

De par sa population protégée fortement impactée par l'évolution du contexte international, marquée par une menace sécuritaire toujours plus forte, la CNMSS devra, par ailleurs, ajouter à ses programmes d'infrastructure un volet lié à la sécurisation de ses emprises.

Ainsi, les principales actions intégrées dans le schéma directeur immobilier de l'établissement viendront consolider les efforts déjà consentis en matière de rationalisation de l'occupation des locaux afin que l'établissement maintienne à la fin de cette COG, un ratio d'occupation des locaux, conforme au seuil fixé par l'Etat.

L'adaptation du parc immobilier aux besoins des missions de l'établissement sera poursuivie sur chaque site. Les efforts d'optimisation énergétique seront donc maintenus afin d'inscrire l'établissement dans la logique de développement durable tout en assurant un entretien efficace des bâtiments.

Par ailleurs, la propriété des bâtiments, justifiée par la pérennité des missions, doit être assurée afin de conserver l'autonomie et la réactivité nécessaire à la réalisation des travaux de rationalisation et d'optimisation précités. Les travaux entrepris à Toulon permettront à moyen terme le regroupement des équipes de l'aire toulonnaise dans les bâtiments du siège et la dématérialisation de l'archivage, dont l'analyse technique est programmée, engagera l'établissement dans un processus de fermeture du site de La Garde, puis dans l'étude de sa cession.

En dehors de son intégration dans la stratégie sanitaire et sociale de la CNMSS, la gestion patrimoniale des maisons de santé répond, quant à elle, à trois impératifs :

- le maintien de l'actif à travers des chantiers liés à la sécurité des biens et des personnes et à la mise aux normes techniques des infrastructures permettant l'exploitation des installations dans le cadre de la délégation de service public ;
- l'absence d'impact financier des investissements immobiliers sur le budget de la CNMSS ;
- les besoins d'évolution répondant aux demandes des autorités sanitaires et politiques locales.

Sur ce dernier point, il s'agira pour les maisons de santé d'appliquer les politiques nationales de santé et de faire face à l'accroissement des besoins des territoires de santé, liés au vieillissement de la population et au développement de projets d'urbanisation comme le Grand Paris sur Saclay. Il est donc nécessaire d'adapter l'offre de services des établissements afin d'être en capacité de répondre aux besoins des populations locales.

Sur la base des études relatives au mode de gestion le mieux adapté aux maisons de santé et compte tenu de leurs besoins spécifiques en termes d'infrastructures, le ministère des Armées a opté pour la création d'une association reconnue d'utilité publique (ARUP) pour assurer la gestion des trois maisons de santé. La CNMSS s'engagera donc au cours de la COG 2019-2023 à accompagner l'actuel délégataire dans ses démarches pour obtenir la reconnaissance d'utilité publique et veiller à ce que les critères d'obtention soient réunis pour pouvoir y prétendre.

3.5 Consolider la politique de sécurité et la performance des systèmes d'information

La stratégie de la CNMSS en matière de système d'information est formalisée dans le schéma directeur des systèmes d'information et de communication annexé à la présente COG.

3.6 Adapter la politique de sûreté de la CNMSS à l'évolution des menaces

Le contexte de la COG 2019-2023 sera marqué par le maintien, voire le développement, de la menace terroriste.

Pour faire face à cette situation, l'objectif recherché par la CNMSS sera de protéger les données sensibles qu'elle gère et de réduire leur vulnérabilité induite par une intrusion physique dans ses locaux ou par pression exercée sur les personnels de l'établissement.

Dans ce cadre, une actualisation des critères permettant de classer les données sensibles sera entreprise ainsi qu'une réévaluation des menaces et des valeurs à protéger.

Concernant le domaine de la protection physique de l'établissement, l'objectif poursuivi visera à dissuader l'intrusion, l'empêcher ou à défaut la rendre plus difficile, notamment en cherchant à la détecter au plus tôt.

Enfin, la CNMSS devra encore renforcer sa résilience et ses capacités de réaction face à une agression physique.

FICHE THEMATIQUE 6

CONSOLIDER LE MANAGEMENT DE LA PERFORMANCE ET LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

ENJEUX

Dans un environnement socio-économique contraint, la CNMSS doit conforter son efficience et renforcer sa flexibilité organisationnelle, tout en garantissant une qualité de service rendu au meilleur niveau. La CNMSS est pleinement engagée dans une stratégie de performance et de modernisation de la fonction ressources humaines.

ENGAGEMENTS DE LA CNMSS

Atteindre une performance globale au meilleur niveau :

La CNMSS s'engagera dans la conception d'un système de management des activités souple et performant, entièrement intégré au pilotage opérationnel des processus. S'inspirant des points forts de la démarche ISO version 2015, tout en neutralisant le formalisme contraint de ce référentiel, le système de pilotage permettra à la CNMSS de consolider sa démarche de progrès stratégique et d'innovation, d'améliorer ses résultats économiques et sociétaux, et de concevoir des modes de fonctionnement interne simplifiés et plus efficaces.

Poursuivre une politique de ressources humaines ambitieuse dans un contexte de réduction des emplois :

Compte tenu de l'évolution de son activité et de ses missions, la CNMSS veillera à adapter ses ressources humaines aux exigences des métiers et des compétences actuelles et à venir.

La CNMSS adaptera les parcours professionnels des personnels à l'évolution des technologies, des métiers et des missions notamment en identifiant les emplois sensibles et stratégiques et en accompagnant les secteurs dans l'anticipation des évolutions

L'établissement développera une politique d'attractivité et de fidélisation des personnels en valorisant l'image employeur de la CNMSS et en rendant plus lisibles les trajectoires professionnelles pour permettre aux agents de se projeter sur des parcours professionnels compatibles avec leurs aspirations.

Mettre en œuvre les mesures légales et réglementaires relatives à la gestion des personnels

Engagement	N° action	Action	Evaluation de l'engagement	Echéances				
				2019	2020	2021	2022	2023
Atteindre une performance globale au meilleur niveau	30	Réorienter le système de management des activités	Bilan du déploiement du système de management de la performance		X	X		
Poursuivre une politique de ressources humaines ambitieuse dans un contexte de réduction des emplois	31	Conforter la mise en œuvre de la gestion prévisionnelle des emplois, des effectifs et des compétences	Bilan du plan de formation	X	X	X	X	X
Mettre en œuvre les mesures légales et réglementaires relatives à la gestion des personnels	32	Mettre en place le prélèvement à la source	Mise en œuvre du dispositif	X				
	33	Mettre en place la déclaration sociale nominative et mensualiser le transfert de données vers le Service de retraite de l'Etat	Mise en œuvre des dispositifs		X	X		

INDICATEURS

N°	Indicateurs	Cibles				
		2019	2020	2021	2022	2023
17	Amélioration de la productivité sur le processus « gestion des FSE »	3%	3%	3%	3%	3%
18	Délai de remboursement des FSE assurés (9 ^{ème} décile)	5 j	5 j	5 j	5 j	5 j
19	Délai de traitement des demandes de CMUC (9 ^{ème} décile)	30 j	30 j	30 j	30 j	30 j
20	Coût de gestion par bénéficiaire	- 0,5% / 2018	- 0,5% / 2019	- 0,5% / 2020	- 0,5% / 2021	- 0,5% / 2022
21	Taux de formation des agents	65%	68%	71%	73%	75%

FICHE THEMATIQUE 7

CONFORTER L'EFFICIENCE DE LA GESTION

ENJEUX

La réduction des coûts de fonctionnement des activités support constitue une cible stratégique pour l'établissement. Trois leviers majeurs de gestion sont identifiés pour gagner en efficacité : la mutualisation, l'externalisation et la dématérialisation.

ENGAGEMENTS DE LA CNMSS

Développer l'efficacité des fonctions de soutien :

En matière de mutualisation, la CNMSS est en mesure d'améliorer encore sa performance économique, d'une part en valorisant les soutiens qu'elle est en capacité d'apporter à des partenaires institutionnels ou privés (locations immobilières, restauration collective) et d'autre part en développant des coopérations, dès lors qu'elles apportent un gain d'efficacité avéré pour l'établissement. La CNMSS consolidera ses partenariats actuels et cherchera à développer de nouvelles actions de coopérations, notamment dans le secteur des achats avec le ministère des Armées, au travers d'une stratégie de développement des groupements d'achats, ou avec la CNAM, dans le domaine particulier des achats informatiques.

En parallèle, la CNMSS poursuivra sa stratégie d'externalisation ciblée de certaines activités pour optimiser l'utilisation de ses ressources humaines en les recentrant sur des activités cœur de métier.

Enfin, plus qu'une opportunité, la dématérialisation s'avère aujourd'hui indispensable pour améliorer l'efficacité de gestion. Ainsi, les grandes fonctions support de l'établissement seront concernées par la stratégie de dématérialisation.

Mettre en place un système d'archivage électronique :

L'archivage des documents représente un enjeu fort pour la CNMSS. La conservation à long terme des données de façon électronique permettra de gagner en surface de stockage (coût immobilier) et en performance dans le traitement de l'information au sein de l'établissement. La mise en place d'un système d'archivage électronique à valeur probante permettra également de réduire certains coûts liés à l'usage du papier (impression, envoi, classement, reproduction, stockage, destruction) et facilitera la mise en sécurité des données grâce à des moyens de chiffrement, de signature électronique ou d'accès sécurisé. Cet effort de dématérialisation des archives constitue également un préalable à l'objectif d'optimisation des surfaces et de réduction des emprises immobilières.

Engagement	N° action	Action	Evaluation de l'engagement	Echéances				
				2019	2020	2021	2022	2023
Développer l'efficacité des fonctions de soutien	34	Privilégier le recours ciblé aux achats mutualisés	Taux de mutualisation des achats	X	X	X	X	X
	35	Mettre en œuvre les orientations de la Direction des achats de l'Etat (DAE)	Reporting DAE	X	X	X	X	X
	36	Dématérialiser la chaîne achat «de bout en bout»	Mise en œuvre opérationnelle				X	
Mettre en place un système d'archivage électronique (SAE)	37	Consolider la politique d'archivage	Validation du tableau de gestion des archives	X	X			
	38	Concevoir et mettre en œuvre un SAE	Mise en œuvre du dispositif				X	X

INDICATEURS

N°	Indicateurs	Cibles				
		2019	2020	2021	2022	2023
22	Ratio de surface utile par agent	12 m2	12 m2	12 m2	12 m2	12 m2

FICHE THEMATIQUE 8

POUR SUIVRE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE DE RESPONSABILITE SOCIETALE DES ORGANISATIONS

ENJEUX

La responsabilité sociétale des organisations (RSO) consiste pour un établissement à intégrer les préoccupations sociales et environnementales dans ses activités opérationnelles et dans les stratégies qu'il met en place. La CNMSS a établi sa propre politique RSO permettant de répondre à son contexte spécifique d'établissement public avec une mission de service public de sécurité sociale.

ENGAGEMENTS DE LA CNMSS

Réduire l'empreinte environnementale de ses activités :

La CNMSS s'engagera à poursuivre la réduction de ses émissions de gaz à effet de serre par une meilleure maîtrise de ses consommations d'énergie, une gestion durable de ses ressources et en s'engageant en faveur de la mobilité durable.

Développer la performance sociale de la CNMSS :

La CNMSS entend conforter sa performance sociale à travers une gestion des ressources humaines ouverte vers la diversité sociale et l'égalité des chances en tant qu'employeur. Il s'agira également de promouvoir la qualité de vie et la santé au travail. La CNMSS veillera à contribuer à un environnement social de qualité et à lutter contre la précarité à travers une politique sociale adaptée et efficace.

Renforcer une politique d'achat responsable :

Il s'agira pour la CNMSS de développer l'achat comme levier pour la protection de l'environnement et le soutien au tissu économique local.

Engagement	N° action	Action	Evaluation de l'engagement	Echéances				
				2019	2020	2021	2022	2023
Réduire l'empreinte environnementale de ses activités	39	Maîtriser les consommations d'énergie et gérer durablement les ressources (papier, eau, traitement des déchets)	Tableau de bord de suivi de la démarche RSO	X	X	X	X	X
Développer la performance sociale de la CNMSS	40	Maintenir l'exemplarité de l'Etat employeur	Tableau de bord de suivi de la démarche RSO	X	X	X	X	X
			Tableau de suivi d'emploi des personnes en situation de handicap	X	X	X	X	X
	41	Lancer une étude puis une expérimentation sur la mise en place d'un dispositif d'horaire souple pour l'ensemble des personnels	Bilan de l'expérimentation	X	X			
Renforcer une politique d'achat responsable	42	Intégrer toutes les composantes de l'achat responsable dans les actes de commande publique	Tableau de bord de suivi de la démarche RSO	X	X	X	X	X

INDICATEURS

N°	Indicateurs	Cibles				
		2019	2020	2021	2022	2023
23	Taux d'absentéisme pour maladie de courte durée (inférieure à 8 jours)	1%	1%	1%	1%	1%
24	Pourcentage du genre le moins représenté aux postes d'encadrement supérieur (catégorie A et assimilé)	> 40%	> 40%	> 40%	> 40%	>40%
25	Evolution de la consommation d'énergie	-1% /2018	-1% /2019	-1% /2020	-1% /2021	-1% /2022

FICHE THEMATIQUE 9

FAIRE EVOLUER LE MODELE JURIDIQUE DE DELEGATION DE GESTION DES ETABLISSEMENTS DE SANTE DE LA CNMSS

ENJEUX

Dans le cadre de son action sanitaire et sociale collective, la CNMSS est propriétaire de trois établissements de santé, confiés en gestion à l'association Jean Lachenaud (AJL) par contrat de délégation de service public (DSP). La DSP répartit les obligations « propriétaire » et « locataire », et a été renouvelée au 1^{er} janvier 2017 pour une période de huit ans. L'accès à ces établissements est prioritairement réservé aux ressortissants du régime militaire en activité ou retraités, à leurs ayants droit, et au personnel du ministère des Armées.

Les établissements de la CNMSS doivent être en capacité de s'adapter aux besoins et aux attentes de la population locale, notamment en répondant aux demandes d'offre de soins émises par les agences régionales de santé (ARS) en application des politiques publiques. La possibilité d'augmenter leur capacité d'accueil et de diversifier leur offre de services s'avère indispensable pour conforter leur positionnement sur le territoire de santé qu'ils recouvrent, en développant des projets de prise en charge thérapeutiques adaptés aux besoins locaux, et pour assurer leur pérennité économique. Les programmes immobiliers prévus dans le cadre de la COG 2015-2018, et dont la CNMSS assure la maîtrise d'ouvrage (MOA), ont permis jusqu'à présent de répondre à ces besoins de développement.

Toutefois, les contraintes de réactivité exigées par les ARS dans la phase exécutoire des travaux imposent la recherche d'une nouvelle forme juridique de gestion. Le mode de gestion actuel (DSP) présente en effet de nombreux aspects contraignants qui sont susceptibles, à terme, de mettre en péril l'existence même des établissements :

- Le montant des investissements financiers nécessaire au maintien en condition opérationnelle des établissements et l'augmentation de leurs capacités d'accueil supposent de disposer de sources de financement importantes, durables et certaines.
- La nécessaire programmation dans la COG des projets de développement a pour conséquence de figer la stratégie de développement de ces établissements sur 5 ans. Ceci n'est pas compatible avec la réactivité nécessaire de l'AJL pour répondre aux appels d'offres des ARS dans les délais prescrits, car la fenêtre de dépôt de candidature est souvent limitée dans le temps.
- L'absence d'impact financier des maisons de santé sur les comptes de l'assurance maladie n'est pas garantie, malgré le dépassement de la « règle d'équilibre » entre redevance et amortissements obtenu à la fin de la COG 2015-2018.
- Le mode de gestion actuel ne permet pas à l'association d'avoir recours à des sources de financements diversifiées (dons, legs, etc...), ce qui réduit la marge de manœuvre financière complémentaire pour les différents projets des établissements en cours et à venir.

L'objectif recherché par la CNMSS dans la future modalité de gestion des trois établissements est :

- de pérenniser son action sanitaire et sociale collective, prioritairement au profit de la communauté Défense, et au profit de la population générale,
- de garantir l'indépendance financière entre les maisons de santé et les comptes de la CNMSS,
- de renforcer les capacités de financement des maisons de santé.

Cet objectif nécessite de transférer la gestion à une structure juridiquement indépendante et financièrement autonome.

ENGAGEMENTS DE LA CNMSS

Accompagner l'AJL dans sa reconnaissance d'utilité publique (ARUP) auprès du ministère de l'Intérieur.

Garantir l'équilibre entre redevances versées par l'AJL (et subventions) et investissements

Engagement	N° action	Action	Evaluation de l'engagement	Echéances				
				2019	2020	2021	2022	2023
Accompagner l'AJL dans sa reconnaissance d'utilité publique (ARUP)	43	Veiller à l'équilibre financier de l'AJL afin de garantir trois exercices consécutifs en équilibre	Suivi financier annuel des comptes de l'AJL	X	X	X	X	
	44	Délivrer une AOT constitutive de droits réels pour chaque établissement sur la base d'une étude préalable	Signature des actes d'occupation temporaire			X	X	X

ENGAGEMENT DE L'ETAT

Autoriser la délivrance d'une autorisation d'occupation temporaire (AOT) constitutive de droits réels au profit de l'AJL, dans le respect des conditions et des délais

Engagement	Echéances				
	2019	2020	2021	2022	2023
Contribuer à faire évoluer le modèle juridique de délégation de gestion des établissements de santé : autoriser la délivrance d'une AOT constitutive de droits réels au profit de l'AJL			X	X	

FICHE THEMATIQUE 10

ADAPTER LA POLITIQUE DE SURETE DE LA CNMSS A L'EVOLUTION DES MENACES

ENJEUX

Le contexte actuel de menace terroriste qui, pouvant s'exprimer contre les intérêts militaires du pays, nécessite de poursuivre et d'accentuer les efforts de renforcement de la protection de la CNMSS, des données qu'elle utilise, de ses personnels, de ses infrastructures et de ses implantations.

ENGAGEMENTS DE LA CNMSS

Actualiser l'évaluation des menaces :

Sur la période de la COG, les menaces sur le contexte de sécurité du pays sont susceptibles d'évoluer rapidement en fonction des événements. En réponse, la CNMSS procédera à une évaluation des menaces pesant sur les données qu'elle utilise, sur ses bâtiments et sur ses personnels. Dans ce cadre, en lien avec les organismes du ministère des Armées, la CNMSS conduira une étude de redéfinition des critères permettant de classer de sensibles les informations et données qu'elle utilise pour l'accomplissement de ses missions.

Assurer la protection physique de l'établissement :

Afin de poursuivre les efforts juridiques et d'infrastructure de renforcement de la sécurité de l'établissement et avec l'appui du ministère des Armées ou d'organismes privés, la CNMSS fera évaluer ses dispositifs relatifs à la protection des personnes et à la protection physique et poursuivra l'effort de renforcement de la sécurité dans ces deux domaines.

Engagement	N° action	Action	Evaluation de l'engagement	Echéances				
				2019	2020	2021	2022	2023
Actualiser l'évaluation des menaces	45	Réévaluer les critères de sensibilité des informations et données utilisées à la CNMSS	Actualisation de la cartographie des risques		X	X		
Assurer la protection physique de l'établissement	46	Renforcer les contrôles d'accès	Bilan du plan d'action sûreté	X	X	X		
	47	Réaliser des audits physique et organisationnel d'évaluation de la sûreté	Bilan du plan d'action sûreté	X				X

ENGAGEMENTS DE L'ETAT

L'Etat veillera à la reconnaissance de la CNMSS dans le champ d'action du ministère des Armées afin qu'elle puisse bénéficier de la réalisation de contrôles élémentaires de ses personnels et d'audits sûreté notamment de la part de la Direction du renseignement et de la sécurité de la défense.

Engagement	Echéances				
	2019	2020	2021	2022	2023
Contribuer à la stratégie de sûreté de la CNMSS : Reconnaître la CNMSS dans le champ d'action du ministère des Armées en matière de contrôle des personnels		X	X	X	X
Mettre en œuvre les contrôles élémentaires des personnels de la CNMSS				X	X

AXE 4

**CONSOLIDER LES MISSIONS DELEGUEES
DU MINISTERE DES ARMEES ET RENFORCER
L'ACCOMPAGNEMENT DES PROJETS
DE L'ASSURANCE MALADIE AUPRES DES
PARTENAIRES UNRS ET DES HIA**

4.1. Optimiser la prise en charge médico-sociale du militaire blessé ou pensionné

La CNMSS assure, depuis 2004, pour le compte de la Direction centrale du Service de santé des armées (DCSSA), puis celui de la Direction des ressources humaines du ministère de la défense (DRH-MD), depuis 2015, le remboursement des frais de soins dispensés en milieu civil au profit des militaires victimes d'une affection présumée imputable au service (APIAS). Elle assure aussi, depuis 2010, la gestion des dossiers de soins relevant des articles L.212-1 (soins aux invalides de guerre - SIG) et L.213-1 (appareillage) - ex articles L.115 et L.128 - du code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre (CPMIVG), en faveur des titulaires d'une pension militaire d'invalidité, également pour le compte de la DRH-MD.

La complémentarité de ces deux missions qui lui ont été déléguées par le ministre des Armées et qui tendent notamment à suivre et prendre en charge le militaire blessé ou malade sur la durée, ainsi que la volonté de rendre plus efficiente leur gestion, au travers d'une mutualisation des activités et des ressources, ont conduit la CNMSS à un regroupement fonctionnel de celles-ci au sein d'un même département, en 2015, ce qui a permis de développer des synergies opérationnelles et de dégager des gains de productivité et de fonctionnement, par économies d'échelle, tout en continuant d'améliorer la qualité du service rendu aux ressortissants.

En outre, depuis la mise en œuvre par le gouvernement d'un dispositif de prise en charge spécifique des victimes d'actes de terrorisme, directes ou indirectes, celles-ci font l'objet d'un suivi particulier au sein de la CNMSS, constitué autour d'un guichet unique géré par ce même département, sachant, qu'en tant que victimes civiles de guerre, elles ont vocation à pouvoir bénéficier des dispositions des articles L.212-1 et L.213-1 précités.

Les deux missions déléguées font désormais l'objet d'un cadre conventionnel unique, basé sur la convention de gestion tripartite DRH-MD/CNMSS/DCSSA, signée le 27 novembre 2015, qui prévoit leur prise en charge financière (dépenses techniques et de gestion) sur le même programme budgétaire n°169 du ministère des Armées, « reconnaissance et réparation en faveur du monde combattant ».

Pour ces prochaines années, la CNMSS devra poursuivre sa stratégie de réduction de ses dépenses de gestion et d'industrialisation de ses chaînes de travail, lancée sur la précédente COG, afin de dégager des gains de performance et d'améliorer son efficacité économique sur cette activité au regard des standards actuels de l'assurance maladie.

La convention de gestion tripartite précitée, qui arrivera à échéance en novembre 2019 et dont l'objet est de fixer les principes et les modalités d'ouverture des droits, de financement et de suivi budgétaire permettant à la CNMSS d'exercer efficacement la gestion de ces deux missions, nécessitera ainsi d'être renouvelée en parallèle de la signature de cette nouvelle COG.

Dans une même logique de complémentarité, de mutualisation des moyens et de réduction des délais de traitement, la CNMSS participe également à l'instruction des demandes de pensions militaires d'invalidité en procédant, par l'intermédiaire de ses praticiens, à des expertises médicales pour le compte de la sous-direction des pensions de la DRH-MD ou en mettant à disposition de certains médecins experts « sans cabinet » des locaux médicaux.

4.2. Créer une nouvelle mission déléguée consacrée à la gestion des prestations en espèces

La CNMSS rembourse les frais de santé liés à la maladie ou à la maternité pour ses affiliés. Dans certains cas, des prestations en espèces (PE), destinées à compenser une perte de revenus, peuvent être versées par les armées et la gendarmerie nationale après avis technique de la CNMSS. Le texte de référence est une instruction ministérielle de 1966 en cours d'actualisation sous timbre DRH-MD. Ces PE sont versées dans le cadre de la maladie, maternité, paternité, invalidité et décès, uniquement pour certaines catégories d'ayants droit : les anciens militaires récemment rayés des cadres ou des contrôles et qui présentent des traumatismes ou maladies non liés au service (séquelles d'accidents hors service lorsqu'ils étaient militaires ou affections survenues après la radiation avec demande d'indemnités journalières ou de pension d'invalidité civile, voire de capital décès).

La CNMSS donne l'avis sur l'ouverture des droits et exerce le contrôle médical ; les directions d'armées et services notifient la décision et assurent le contentieux technique ; les armées et services paient les PE via leurs centres payeurs.

Or, il s'avère que le circuit des PE est complexe, avec de multiples intervenants, au profit d'une population en situation de fragilité (ces PE sont parfois la seule source de revenu des intéressés). Les évolutions techniques et organisationnelles au ministère des Armées peuvent être sources de difficulté de traitement de ces dossiers.

Pour ces raisons, la CNMSS avait intégré dans sa convention d'objectifs et de gestion 2015-2018 un projet d'amélioration de l'efficacité du circuit des prestations en espèces. Un groupe de travail (GTPE) inter-partenaires et interministériel (ministères des Armées et de l'Intérieur) a été créé à cet effet en 2016; la maîtrise d'ouvrage est assurée par la DRH-MD, la maîtrise d'œuvre par la CNMSS.

Au-delà de l'actualisation des textes réglementaires et de l'amélioration des procédures de travail inter-partenaires, le GTPE a souligné l'intérêt de la reprise du traitement de bout en bout des dossiers de prestations en espèces par la CNMSS, opérateur unique, qui permettrait d'améliorer l'efficacité de la gestion de ces prestations, de la demande au versement des PE, y compris pour le suivi des contentieux éventuels.

Cette proposition a recueilli l'accord formel de l'Etat-major des armées et de l'ensemble des partenaires membres du GTPE.

Par ailleurs, la CNMSS pourrait également agir sur la problématique des anciens militaires en arrêt maladie en raison d'une rechute d'une blessure ou d'une maladie imputable à leurs services militaires. Ainsi, la CNMSS proposera, en complément de l'avis technique émis dans ces dossiers de prestation en espèces maladie, de donner un avis technique particulier concernant le lien au service de l'affection en cours. Sur la base de cet avis, le ministère des Armées ou son délégataire serait en mesure de procéder au paiement des prestations en espèces correspondantes au taux en vigueur en matière d'accident du travail.

4.3. Conforter le rôle de coordination inter régimes de la CNMSS au titre de la présidence de l'UNRS

Dans le cadre de la présidence de l'Union nationale des régimes spéciaux (UNRS), la CNMSS représente les régimes membres au sein des différentes instances du GIE SESAM-Vitale ; la présidence de la commission des marchés est ainsi attribuée au directeur de la CNMSS.

Outre la gestion financière de l'UNRS relatives aux appels de fonds du GIE SESAM-Vitale, de l'Institut national des données de santé (INDS) et de la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) pour le répertoire national de l'assurance maladie (RNIAM), les activités exercées au titre de la présidence de l'UNRS englobent la diffusion régulière de l'information sur les chantiers nationaux tels que le

répertoire national commun de la protection sociale (RNCPS) ou le projet européen de dématérialisation des échanges d'informations (EESSI).

Ainsi la CNMSS informe les régimes partenaires de l'actualité des chantiers inter-régimes et des modalités de mise en œuvre des évolutions réglementaires de l'assurance maladie. Elle assure le rôle d'interface entre les régimes spéciaux et les instances institutionnelles de pilotage. Dans ce cadre, la CNMSS poursuivra l'accompagnement informationnel des régimes partenaires notamment en ce qui concerne les mises en place du dispositif 100% santé et de la CMU-C étendue.

Par ailleurs, la CNMSS a conclu un accord de partenariat avec les régimes de l'UNRS utilisateurs du système d'information de la Caisse nationale d'assurance maladie (CNAM) : la Caisse d'assurance vieillesse invalidité maladie des cultes (CAVIMAC), l'Établissement national des invalides de la marine (ENIM) et la Caisse de retraite et de prévoyance des clercs et employés de notaires (CRPCEN). Dans le cadre de ce dispositif nommé « régime référent » s'inscrivant dans une logique de mutualisation des moyens et ressources, la CNMSS poursuivra son engagement dans l'accompagnement de nouveaux projets d'évolution ou d'adaptation des systèmes d'information de l'assurance maladie au profit des régimes signataires.

4.4. Conforter le rôle de caisse de sécurité sociale référente auprès du SSA

En tant que caisse de paiement unique des hôpitaux d'instruction des armées, la CNMSS poursuivra son rôle d'accompagnement technique et fonctionnel de ces établissements dans le dispositif inter-régimes de la facturation individuelle des établissements de santé (FIDES). Dans ce cadre, la réussite de l'intégration des HIA dans le dispositif FIDES passera par la poursuite des actions de la CNMSS auprès de la CNAM et, afin de déployer la FIDES auprès des HIA, la CNMSS devra être en capacité de disposer de l'ensemble des outils comptables et financiers du régime général.

Au-delà du pilotage technico fonctionnel du projet d'intégration des HIA au dispositif FIDES, la CNMSS poursuivra les séances de formation des personnels des établissements de santé relevant du SSA relatives aux politiques publiques hospitalières impactant la chaîne « accueil, facturation, recouvrement ».

En parallèle, dans le cadre de ses missions définies à l'article R 174-35 du code de la sécurité sociale, la CNMSS poursuivra les contrôles d'activité des HIA en vue de contribuer à la maîtrise des dépenses hospitalières conformément à l'objectif national des dépenses d'assurance maladie.

Enfin, la CNMSS participera également à la mise en œuvre du contrat d'amélioration de la qualité et de l'efficience des soins (CAQES) en liaison avec les agences régionales de santé (ARS) et le SSA.

FICHE THEMATIQUE 11

OPTIMISER LA PRISE EN CHARGE MEDICO-SOCIALE DU MILITAIRE BLESSE OU PENSIONNE

ENJEUX

Le service offert depuis la reprise des missions déléguées (APIAS et SIG) par la CNMSS a connu de réelles améliorations, sur le plan de la performance comme celui de la qualité du service rendu. La CNMSS s'est ainsi attachée à dégager des gains de productivité sur ses chaînes de travail, en promouvant notamment la télétransmission des factures relevant des SIG ou des APIAS, via SESAM-Vitale, en développant une approche commune de la prise en charge du dossier de soins et en simplifiant ses procédures de remboursement.

Néanmoins, la gestion de ces dossiers de soins demeure encore essentiellement sous la forme papier et reste perfectible.

De même, l'amélioration de la prise en charge des soins consécutifs aux accidents en service des militaires d'active passe par une optimisation des procédures de déclaration des APIAS et de gestion de celles-ci entre les centres médicaux des armées (CMA) du Service de santé des armées et la CNMSS.

ENGAGEMENTS DE LA CNMSS

Formaliser un nouveau cadre juridique conventionnel incluant les objectifs de réduction du coût de gestion des missions et d'optimisation de la prise en charge médico-sociale du militaire blessé ou pensionné pour invalidité :

La nouvelle convention tripartite est annexée à la présente COG 2019-2023.

Engagement	N° action	Action	Evaluation de l'engagement	Echéances				
				2019	2020	2021	2022	2023
Formaliser un nouveau cadre juridique incluant les objectifs de réduction du coût de gestion des missions et d'optimisation de la prise en charge médico-sociale du militaire blessé ou pensionné pour invalidité	48	Renouveler la convention dans une recherche d'efficience de gestion	Signature de la convention	X				

ENGAGEMENTS DE L'ETAT

Le ministère des Armées participera en liaison avec la CNMSS à la rédaction de la convention renouvelée de gestion des missions déléguées.

Engagement	Echéances				
	2019	2020	2021	2022	2023
Contribuer à la formalisation de la nouvelle convention de délégation	X				

INDICATEURS

N°	Indicateurs	Cibles				
		2019	2020	2021	2022	2023
26	Taux de pénétration des FSE APIAS	32%	37%	42%	47%	52%
27	Taux de satisfaction globale des pensionnés (SIG)	/	93%	/	93%	/

FICHE THEMATIQUE 12

CREER UNE NOUVELLE MISSION DELEGUEE CONSACREE A LA GESTION DES PRESTATIONS EN ESPECES

ENJEUX

Le versement des prestations en espèces (PE) des assurances maladie, maternité, invalidité et décès, dans le cadre d'affections non imputables au service survenues chez d'anciens militaires en maintien de droits auprès de la CNMSS est réalisé par les armées, directions et services du ministère des Armées et du ministère de l'Intérieur.

Une évolution du traitement des dossiers de PE est nécessaire, afin de limiter le nombre d'intervenants, le non-respect des délais et les disparités de traitement.

La CNMSS deviendra l'opérateur unique de cette mission, au profit du ministère des Armées et de l'Intérieur, en traitant ces dossiers de bout en bout.

Le dispositif comptable et financier de délégation de gestion sera aligné sur celui mis en œuvre pour les missions SIG et APIAS. Ainsi, le cadre conventionnel prévoira la prise en charge de l'ensemble des activités par le ministère des Armées et le ministère de l'Intérieur.

Cet objectif cible de transfert de la mission PE à la CNMSS est subordonné à la rédaction d'un projet de convention qui puisse traiter l'ensemble des questions juridiques et financières.

Par ailleurs et avant même de mettre en place ce dispositif de reprise de gestion des prestations en espèces, il sera proposé que la CNMSS puisse désormais donner un avis sur l'imputabilité des rechutes d'affections survenues en service qui font l'objet de demande de compensation de revenus (indemnités journalières), que l'ancien militaire soit en maintien de droits ou affilié à un autre régime de sécurité sociale.

ENGAGEMENTS DE LA CNMSS

Améliorer l'efficacité de la gestion des prestations en espèces au profit du ministère des Armées et de l'Intérieur :

Outre les gains en coûts de fonctionnement, la reprise en gestion par la CNMSS des prestations en espèces permettra d'améliorer la qualité de service par la réduction des délais de prise en compte et la réduction des doubles paiements.

Engagement	N° action	Action	Evaluation de l'engagement	Echéances				
				2019	2020	2021	2022	2023
Améliorer l'efficacité de la gestion des prestations en espèces au profit du ministère des Armées et de l'Intérieur	49	Formaliser la convention tripartite (CNMSS – ministères de l'Intérieur et des Armées) de délégation de gestion fixant le cadrage des ressources mises à disposition	Signature de la convention				X	
	50	Mettre en œuvre au plan opérationnel la reprise de gestion des prestations en espèces	Mise en œuvre opérationnelle				X	X

ENGAGEMENTS DE L’ETAT

Les ministères des Armées et de l’Intérieur contribueront à ancrer la délégation PE dans un cadre législatif. Ils étudieront les modalités du dispositif financier, budgétaire et comptable, permettant à la CNMSS de couvrir les dépenses techniques, les charges de personnel et les dépenses de gestion nécessaires à la réalisation de sa mission pour le compte de l’Etat.

Les ministères s’engageront dans un cadre conventionnel à assurer la charge des dépenses imputables à l’activité des prestations en espèces.

La délégation sera étendue à l’avis technique sur l’imputabilité au service de l’affection en cours pour des anciens militaires victimes d’une rechute.

Engagement	Echéances				
	2019	2020	2021	2022	2023
Fixer le cadre juridique et réglementaire de la reprise de gestion des prestations en espèces par la CNMSS		X	X		
Contribuer à la formalisation de la nouvelle convention de délégation liée à la gestion des prestations en espèces par la CNMSS				X	

FICHE THEMATIQUE 13

CONFORTER LE ROLE DE CAISSE DE SECURITE SOCIALE REFERENTE AUPRES DU SSA

ENJEUX

En tant que caisse de paiement unique des HIA, la CNMSS est l'interlocuteur privilégié du SSA dans le cadre de la FIDES. La CNMSS devra à ce titre poursuivre ses fonctions d'accompagnement des HIA, notamment en ce qui concerne l'implémentation des outils informatiques développés par le régime général.

ENGAGEMENTS DE LA CNMSS

Intégrer les HIA dans le dispositif inter-régimes de la FIDES :

Après avoir été expérimentée sur les activités « MCOO » (médecine, chirurgie, obstétrique et odontologie) par les établissements publics de santé (EPS) et les établissements de santé privés d'intérêt collectif (ESPIC), la FIDES est généralisée en métropole pour les actes et consultations externes (ACE) et son déploiement sur le volet « séjours » interviendra au plus tard le 1er mars 2022.

En tant que caisse de paiement unique, la CNMSS assurera son rôle d'accompagnement du SSA dans la mise en place technique et fonctionnelle de la FIDES au sein des HIA. Dans ce cadre la CNMSS poursuivra les séances de formation des personnels des établissements de santé (personnels médicaux, paramédicaux et administratifs) relevant du SSA.

Contrôler les HIA dans le domaine de la facturation :

La CNMSS poursuivra les contrôles d'activité des HIA et de leur pratique de facturation en vue de contribuer à la maîtrise des dépenses hospitalières conformément à l'objectif national des dépenses d'assurance maladie.

Mettre en œuvre le CAQES :

Conformément aux engagements partenariaux pris entre le SSA, l'ARS et la CNMSS, les actions d'accompagnement et de régulation au sein des HIA découlant du CAQES seront mis en œuvre au cours de la prochaine COG. Dans ce cadre, la réalisation des objectifs du CAQES fera l'objet d'une évaluation annuelle. La CNMSS contribuera à l'évolution des contrats (indicateurs, cibles, périmètre,...) en fonction des résultats constatés et des évolutions réglementaires ou contractuelles.

Engagement	N° action	Action	Evaluation de l'engagement	Echéances				
				2019	2020	2021	2022	2023
Intégrer les HIA dans le dispositif inter-régimes de la FIDES	51	Accompagner au plan technique et fonctionnel les HIA dans le dispositif FIDES	Mise en œuvre du dispositif	X	X	X	X	X
	52	Poursuivre les actions de formation au profit des personnels des HIA	Bilan des actions de formation	X	X	X	X	X
Contrôler les HIA dans le domaine de la facturation	53	Poursuivre les campagnes de contrôle annuel de la T2A	Bilan des contrôles	X	X	X	X	X
Mettre en œuvre le CAQES	54	Formaliser le cadre juridique pour les volets obligatoire et optionnel avec chaque ARS concernée, les HIA et le SSA	Signature des conventions	X				

LA POLITIQUE IMMOBILIERE DE LA CNMSS

En appliquant les grands axes de la politique immobilière préconisée par l'Etat et en s'appuyant sur la définition des orientations communes fixées par la Direction de la Sécurité Sociale, la CNMSS définit sa stratégie immobilière, dans la poursuite des axes fixés lors des COG précédentes, à travers des actions permettant de :

- dynamiser sa gestion immobilière dans le cadre des objectifs de réduction des effectifs et de rationalisation des surfaces occupées,
- inscrire la gestion immobilière dans une logique d'efficacité et de développement durable par une maintenance adaptée et une optimisation des bâtiments au regard des normes environnementales,
- pérenniser le parc immobilier nécessaire à l'exercice de ses missions.

De par sa population protégée fortement impactée par l'évolution du contexte international et compte tenu de son statut d'établissement public, la CNMSS doit, par ailleurs, ajouter aux principes déjà identifiés au cours des COG précédentes, un volet lié à la sécurisation de ses emprises comme des données qu'elle détient.

C'est ainsi que les principales actions proposées dans le présent schéma directeur viennent consolider les efforts déjà consentis en matière de rationalisation de l'occupation des locaux afin que l'établissement maintienne, dans un contexte de baisse de ses effectifs, un ratio d'occupation des locaux SUN/agents affectés, en deçà du seuil des 12m² par agent fixé par l'Etat.

C'est pourquoi les efforts de dématérialisation des procédures et de l'archivage doivent permettre à terme une réduction des emprises. De plus, toutes les possibilités de mutualisation des surfaces avec d'autres administrations notamment, ainsi que la rentabilisation des emprises par le biais d'éventuelles locations seront étudiées.

L'adaptation du parc immobilier aux besoins des missions de l'établissement est poursuivie dans chacun de ses sites dont la performance est systématiquement optimisée, la gestion immobilière restant une composante non négligeable du management des personnels de l'établissement. Les efforts d'optimisation énergétique permettent d'inscrire l'établissement dans la logique de développement durable attendue tout en maintenant un entretien efficace des bâtiments.

Par ailleurs, la propriété, justifiée par la pérennité des missions, doit être assurée afin de conserver l'autonomie et la réactivité nécessaire à la réalisation des travaux de rationalisation et d'optimisation précités. Les travaux entrepris à Toulon permettront à terme le regroupement des équipes de l'aire toulonnaise dans les bâtiments du siège. La dématérialisation de l'archivage, à l'étude dans les années à venir, engagera l'établissement dans la cession à moyen terme du site de La Garde. Ainsi, la CNMSS se dotera des moyens de financer des travaux complémentaires à ceux prévus dans cette présente COG, sur le site de Toulon.

Enfin, les actions relatives à la sécurité et à la sûreté de l'établissement, induites par les évolutions des contextes sécuritaires et réglementaires, continueront d'être menées à travers le programme de rénovation des systèmes de sécurité et de sûreté.

La gestion des maisons de santé répond quant à elle aux impératifs de maintien de l'actif à travers :

- de programmes et actions liés à la sécurité des biens et des personnes, dans des bâtiments dont les installations techniques datent parfois de leurs années de construction.
- de programmes et actions liés au maintien des installations dans un état permettant leur exploitation dans le cadre de la délégation de service public.

L'ensemble des programmes et actions proposés s'inscrivent dans la logique du respect des obligations des charges du propriétaire, compte tenu de l'actuelle délégation de services publics qui s'achève en 2024.

Les programmes proposés répondent à une logique d'équilibre entre les engagements de dépenses à prévoir sur la période et la redevance perçue par la CNMSS au titre de la DSP, abondée des subventions obtenues par la CNMSS auprès des autorités locales.

Les études menées en parallèle sur l'évolution du statut juridique des maisons de santé doit permettre à la CNMSS de se soustraire à terme de la responsabilité qui lui incombe encore tout au long de la présente convention.

LE CONTEXTE ET LES ENJEUX DU SCHEMA DIRECTEUR DES SYSTEMES D'INFORMATION

Etablissement public en charge de la protection sociale des militaires, la Caisse nationale militaire de sécurité sociale (CNMSS) est financièrement intégrée au régime général de sécurité sociale.

Ses personnels appartiennent pour l'essentiel au ministère des Armées (MinArm).

Elle est engagée depuis 1996 dans un partenariat informatique avec la CNAM qui doit profondément évoluer dans le calendrier de cette convention d'objectifs et de gestion (COG) 2019-2023.

En charge de la gestion des données administratives et médicales des militaires et de leurs familles, la CNMSS est ainsi au carrefour de plusieurs politiques publiques qu'elle intègre dans sa COG 2019-2023 et le présent SDSI qui lui est associé.

Les ambitions de ce dernier se déclinent en quatre objectifs stratégiques portés par cinq programmes (annexe portefeuille projets/actions et annexe cadrage financier) :

1. Gérer en toute sécurité les données personnelles des assurés militaires

La CNMSS détient dans ses bases, des données personnelles sur les militaires. En tant qu'opérateur de services de protection sociale manipulant ces données sensibles, elle se doit de veiller à leur sécurité. Elle partage cet objectif avec la CNAM, compte tenu du rôle de cette dernière dans les systèmes d'information à laquelle la CNMSS est adossée, et en particulier ameli et amelipro accessibles sur Internet.

Le cadre réglementaire dans ce domaine de la sécurité est en évolution rapide, avec :

- la politique de sécurité des systèmes d'information de l'État (PSSIE) et sa déclinaison au niveau ministériel et des établissements publics, s'appuyant sur les recommandations de l'ANSSI constamment enrichis,
- la réglementation RGPD applicable depuis mai 2018,
- le statut de « systèmes d'information sensibles » des systèmes d'information traitant de données à caractère personnel d'agents du ministère des Armées,
- la mise en place à partir d'octobre 2018 du statut d'opérateur de services essentiels (OSE) pour certains opérateurs de l'état.

Ces nouvelles exigences mettent la sécurité au premier plan dans ce SDSI, avec un programme spécifique qui lui est consacré : le programme 1 « Garantir la sécurité des systèmes d'information ».

2. Un adossement CNAM renforcé

La CNMSS a fait le choix, depuis 1996, de s'appuyer sur un partenariat informatique avec la CNAM en utilisant les outils métiers de cette dernière.

Ce choix a permis à la CNMSS, sur un socle technique identique à celui de la CNAM, de mettre en production les mêmes logiciels, de bénéficier des capacités d'étude et de support du régime général, d'y infogérer la majorité de ses téléservices, et ainsi de déployer pour ses assurés militaires les mêmes services que le régime général dans des calendriers comparables.

S'appuyant sur cette première mutualisation, la CNMSS a construit ses systèmes d'information (SI) de gestion sur les infrastructures et processus de ses SI métiers. Cette double mutualisation entre métier CNMSS et CNAM, puis entre métier et gestion CNMSS (cf. schéma 1 en annexe : le partenariat informatique entre la CNMSS et la CNAM) s'est révélée structurante dans la performance économique de l'établissement. Elle a permis de réduire les coûts de possession des socles techniques et des processus d'exploitation, de supervision et de support, mais également de conserver des capacités d'études et de réalisation pour développer les spécificités et actions stratégiques du régime.

Ces dernières années, la CNAM s'est engagée dans un programme de réorganisation de son informatique (PEPS) qui a nécessairement des incidences sur les relations techniques avec la CNMSS, et réinterroge donc le modèle économique informatique de l'établissement.

Soucieuse de poursuivre son partenariat tout en maintenant ses exigences de confidentialité sur les données personnelles des militaires, la CNMSS doit s'associer au programme PEPS.

Le rapprochement de ses systèmes d'information métier avec la CNAM obligera en parallèle la CNMSS à revisiter les mutualisations faites entre les systèmes d'information métier et de gestion.

Ces évolutions très structurantes sont présentées dans le programme 2 « Garantir le système d'information Assurance Maladie dans le cadre d'un adossement informatique renforcé avec la CNAM » et dans le programme 4 « Moderniser les systèmes d'information spécifiques ou dédiés au soutien ».

3. S'intégrer dans les politiques publiques de dématérialisation et de transformation numérique

Sur le plan général, le programme Action Publique 2022, le projet de loi de financement de la sécurité sociale (PLFSS) et le schéma stratégique des systèmes d'information de la sécurité sociale convergent tous vers une demande d'amélioration de l'efficacité des services offerts aux usagers et aux agents des caisses à travers leurs dématérialisations.

La fourniture de services spécifiques à la communauté défense conduit la CNMSS à développer, en sus de l'offre commune à la protection sociale, une offre numérique dédiée. C'est tout l'enjeu du programme 3 « Développer une nouvelle offre de services digitaux au profit des assurés ».

La dématérialisation des processus internes de l'établissement est traitée à travers les programmes 4 et 5 « Moderniser les systèmes d'information dédiés au soutien ».

Enfin, dans un contexte marqué par des exigences croissantes sur les aspects financiers et performances, la conduite de ces dossiers nécessite un renforcement du pilotage des systèmes d'information. C'est l'objet de l'action « Renforcer l'efficacité économique de la gestion des systèmes d'information ».

4. Renforcer l'efficacité économique des systèmes d'information

Les investissements liés à la sécurité et aux nouveaux programmes, ainsi que la nécessaire évolution du modèle d'optimisation économique liée à l'adossement PEPS, impliquent, à court terme, d'augmenter les budgets informatiques.

Pour les contenir et renforcer l'efficacité économique des systèmes d'information, une recherche de gains à travers de nouveaux partenariats sera engagée dans cette COG :

- concernant certains systèmes métier spécifiques à la CNMSS (GED, GRC, ...), une étude doit être conduite avec le régime général dans le cadre du programme 2, pour identifier les gains potentiels en élargissant le périmètre de mutualisation avec le régime général sur le périmètre fonctionnel de ces outils, sous réserve d'une faisabilité sécuritaire, fonctionnelle et technique, et de conditions financières favorables ;
- concernant les systèmes de gestion spécifiques (et en particulier le SIRH) et la part spécifique du socle technique, il n'y a plus d'axe de mutualisation identifié au sein de la CNMSS. Des gains nouveaux ne peuvent être trouvés que par des mutualisations vers la sphère publique (MinArm ou interministériel), sous réserve de faisabilité et de conditions financières favorables ;
- concernant les coûts d'achat, la CNMSS réalise déjà la majorité de ses achats informatiques au sein de centrales d'achat (UGAP et RESAH) et poursuivra cette tendance. Elle s'associe au MinArm pour mutualiser certains achats.

Sur les SI existants, la CNMSS cherche en permanence à optimiser son architecture technique et de télécommunication tout en limitant ses coûts de fonctionnement. Ainsi, la CNMSS investit dans la téléphonie IP et réduit ses coûts de possession sur les autocommutateurs « PABX ».

La CNMSS cherchera également à maintenir une configuration optimale et conforme aux protocoles CNAM sur les postes multifonctions tout en assurant un coût de possession stable.