



**CNMSS**  
L'engagement au service  
des militaires

# RAPPORT d'ACTIVITÉ



*Créations réalisées par le personnel de la CNMSS à l'occasion de ses 70 ans*

2019



<b>Avant-propos</b> .....	<b>2</b>
Mot du Président du Conseil d'administration.....	2
Mot du Directeur.....	4
<b>Présentation de la CNMSS</b> .....	<b>6</b>
Missions de la CNMSS.....	6
Gouvernance de la CNMSS : le Conseil d'administration.....	7
Organigramme.....	8
Carte d'identité.....	9
<b>Grands événements de l'année 2019</b> .....	<b>10</b>
Célébration des 70 ans de la CNMSS.....	10
Convention d'objectifs et de gestion (COG).....	11
<b>Bilan 2019</b> .....	<b>12</b>
<i><b>Garantir une offre de service performante</b></i> .....	<b>12</b>
Accompagnement social.....	12
Accès aux soins.....	12
Lutte contre le renoncement aux soins.....	13
Relation client.....	15
<i><b>Conforter la gestion du risque santé du militaire et de sa famille et contribuer à la maîtrise des dépenses de l'assurance maladie</b></i> .....	<b>18</b>
Comité interpartenaires de prévention du 27 mars 2019.....	18
Résultats de l'enquête nouvelle génération.....	19
Expérimentation de téléconsultation en orthophonie pour les enfants de militaires affectés à l'étranger.....	20
Enquête sur la iatrogénie médicamenteuse à la CNMSS.....	21
Lutte contre les fraudes : bilan de l'année.....	21
<i><b>Optimiser le pilotage et la gestion de l'établissement</b></i> .....	<b>22</b>
Certification qualité.....	22
Certification des comptes.....	22
Responsabilité sociétale des organisations (RSO).....	23
Qualité de vie et santé au travail (QVST).....	24
Salle de sport et bibliothèque nouvelle génération.....	24
Politique d'achat.....	25
Mise en place du prélèvement à la source.....	25
Schéma directeur immobilier.....	25
<i><b>Consolider les missions déléguées du ministère des Armées et renforcer l'accompagnement des projets de l'assurance maladie auprès des partenaires UNRS et des HIA</b></i> .....	<b>26</b>
Missions déléguées du ministère des Armées (MINARM).....	26
Missions inter régimes.....	29
<b>2019 en images</b> .....	<b>30</b>
<b>Chiffres 2019</b> .....	<b>34</b>
<b>Glossaire</b> .....	<b>40</b>

## Mot du Président



**CGA Jean-Paul BODIN**  
Conseiller d'État en service extraordinaire  
Président du Conseil d'administration  
de la Caisse nationale militaire  
de sécurité sociale.

**C'**est avec plaisir que je préface le rapport d'activité de la Caisse nationale militaire de sécurité sociale (CNMSS) et que je remercie très sincèrement, au nom de l'ensemble des ressortissants de la Caisse, l'ensemble des personnels de celle-ci, pour l'excellence de leur service et l'attention permanente et soutenue qu'ils portent aux demandes qui leur sont transmises.

J'ai pu, quelques semaines après ma prise de fonction de président du conseil d'administration, me rendre à Toulon, le 28 novembre, et passer une journée dans les différents services, rencontrer l'équipe de direction et le personnel. J'ai trouvé une caisse parfaitement à l'écoute des militaires et de leurs familles et animée d'une très forte volonté d'être aux côtés de l'ensemble de la communauté militaire.

L'année, qui vient de s'achever, a été riche en événements pour la CNMSS.

Tout d'abord, la Caisse a fêté ses **70 ans** avec un colloque organisé le 12 avril, jour anniversaire de la création par le législateur du régime et de sa caisse gestionnaire, puis avec un second colloque organisé le 20 novembre en liaison très étroite avec le Service de santé des armées (SSA) et en présence de Madame la Secrétaire d'Etat auprès de la Ministre des armées.

Ces deux manifestations ont permis de réaffirmer et de conforter la place de la Caisse au cœur de la protection sociale des militaires et de leur famille mais aussi de donner des perspectives d'avenir, notamment dans le cadre de l'exploitation de la grande enquête réalisée avec le SSA auprès d'un échantillon représentatif de militaires.

Cette grande enquête nous permettra de mieux orienter nos actions de prévention, au profit des militaires et de leurs familles ainsi que des retraités et pensionnés, aux côtés des états-majors, du service de santé des armées et des directions du ministère et en partenariat avec les grandes mutuelles intervenant au profit de la communauté militaire. Elle nous conduira également à faire évoluer nos modes d'intervention pour être encore plus réactifs et plus présents au service des plus faibles.

**La nouvelle convention d'objectifs et de gestion (COG)** signée en juillet dernier avec l'Etat est le second événement marquant de l'année 2019 pour la CNMSS. Cette convention a été établie en partant du diagnostic élaboré conjointement par deux inspecteurs généraux des affaires sociales et un contrôleur général des armées qui ont établi un état des lieux positif et proposé des orientations acceptables.

Cette COG nous donne des **perspectives pour la période 2019-2023**. Elle s'articule autour d'une offre de service améliorée grâce à une plus grande utilisation des nouvelles technologies et surtout un meilleur accompagnement des publics vulnérables avec le renforcement et le développement d'actions de prévention et d'actions sociales s'inscrivant pleinement dans le plan famille lancé par la Ministre des armées.

Cette COG nous conduira notamment à faire évoluer nos systèmes d'information et à conclure un accord cadre de partenariat et une nouvelle convention "informatique" avec la caisse nationale d'assurance maladie (CNAM).

Ce dossier est ouvert depuis plusieurs années et a fait l'objet d'un examen très attentif du conseil d'administration sous la présidence de mon prédécesseur, monsieur Jacques BARTHELEMY, auquel je rends hommage pour toute son action très avisée au service des militaires et de leurs familles. Nous continuerons avec le Conseil d'administration de la Caisse à suivre avec attention ce dossier et veillerons à ce que toutes les garanties nous soient apportées quant à la sécurité des données, pour décider de confier l'hébergement des données de nos affiliés à la CNAM.

Cette nouvelle COG porte également **plusieurs projets de réorganisation interne** avec la fermeture progressive des antennes de Lyon, Bordeaux, Brest et Metz à compter de 2021 et la densification de l'antenne de Paris, avec une réduction modérée des effectifs sur la base du non remplacement d'un départ en retraite sur deux, avec la mise en place de nouveaux outils de gestion interne : système d'information pour la gestion des ressources humaines de la caisse, comptabilité analytique, système de management de la performance.

Nous aurons aussi à nous prononcer durant ces cinq années sur le **devenir des trois établissements médico-sociaux** dont la gestion a été confiée par la CNMSS à l'association Jean LACHENAUD. Ces établissements, dans lesquels des investissements importants ont été réalisés ces dernières années, apportent des prestations de grande qualité mais sont insuffisamment connus et utilisés par les personnes assurées par la CNMSS. Il nous appartient de les faire mieux connaître. Ce dossier sera difficile. Il nous faudra avoir une approche économique, juridique mais surtout sociale et nous interroger sur ce que ces établissements apportent à la communauté militaire. Nous devons là aussi agir avec modération, pondération et nous entourer des avis utiles avant de décider, notamment ceux des états-majors et de la direction des ressources humaines du ministère. L'avis de nos partenaires des mutuelles intervenant au profit de la communauté militaire pourrait également être utile pour trouver une bonne solution.

La lecture de ce rapport d'activité vous montrera que la caisse nationale militaire de sécurité sociale s'efforce d'être exemplaire dans sa gestion. Le conseil d'administration, principalement composé de représentants du personnel militaire en activité et retraité, est là pour y veiller. Il s'assure aussi que la Caisse modernise ses modes de gestion et innove dans ses relations avec ses affiliés. En effet, la Caisse doit être une caisse de sécurité sociale bien gérée. Mais, elle doit être surtout une caisse qui se place résolument et pleinement au service des militaires et de leurs familles alors qu'ils sont très fortement sollicités et qu'ils ont besoin, en matière de protection sociale, d'un régime particulier leur procurant un accompagnement solide et constant.

## Mot du Directeur



**Thierry BARRANDON**  
Directeur de la Caisse nationale militaire  
de sécurité sociale.

**L'**année 2019 a constitué une année charnière pour la CNMSS et a été marquée par de nombreux temps forts qui ont fait de 2019 une année mémorable.

L'année 2019 est d'abord l'année des 70 ans de la CNMSS. L'organisation du colloque du 12 avril, a été l'occasion de rappeler aux autorités ministérielles et acteurs sociaux réunis à l'Ecole Militaire, la place historique de la CNMSS au cœur de la protection sociale des militaires et ses perspectives d'avenir.

La Directrice de la sécurité sociale a d'ailleurs rappelé à cette occasion le métier particulier des armes et le rôle spécifique de la CNMSS à la confluence entre la sphère sociale et la communauté défense.

Le second colloque, organisé le 20 novembre en présence de la Secrétaire d'Etat auprès de la ministre des Armées a mis en exergue l'engagement de la CNMSS dans les domaines de la prévention en santé et de l'action sanitaire et sociale au profit du militaire, de sa famille et des retraités.

Les résultats de l'enquête nouvelle génération conduite en partenariat avec le Service de santé des armées, présentés à cette occasion, permettront à court et moyen termes d'optimiser notre politique de prévention avec de nouveaux plans de santé au profit des militaires et d'organiser des parcours de soins en faveur des publics les plus fragiles.

Par ailleurs, le rapport d'évaluation de la convention d'objectifs et de gestion précédente (2015-2018) élaboré dans le cadre d'une mission conjointe Inspection générale des affaires sociales et Contrôle général des armées, a souligné combien cette spécificité était "reconnue et réaffirmée au plus haut niveau de l'Etat".

Ce rapport a également été l'occasion de confirmer les bons résultats de la CNMSS au travers des profondes restructurations réalisées par l'établissement dans l'organisation de ses activités.

Enfin, l'année 2019 a été celle du changement à la tête du conseil d'administration avec la nomination du conseiller d'Etat Jean-Paul Bodin et le départ de Jacques Barthélemy qui a quitté ses fonctions en octobre après avoir orienté et soutenu les principaux chantiers et évolutions de la CNMSS depuis 2010. La direction et les agents lui en sont particulièrement reconnaissants.





La nouvelle COG 2019-2023 signée le 18 juillet 2019 entre la CNMSS et l'Etat engage la CNMSS vers des objectifs ambitieux afin de conforter la qualité de ses services.

Cette nouvelle feuille de route recouvre trois grandes ambitions :

- ▶ la CNMSS s'intègre pleinement dans les grandes politiques publiques telles que la transformation numérique, le plan famille du ministère des armées, la stratégie nationale de santé, la politique RSO et les politiques de sûreté et de sécurisation des systèmes d'information ;
- ▶ la CNMSS poursuit son engagement de maîtrise de ses dépenses et d'amélioration de son efficacité économique ;
- ▶ la CNMSS ambitionne de conforter son positionnement au cœur des dispositifs de solidarité au sein de la sphère sociale et de la communauté défense.

Riche de son passé, la CNMSS est plus que jamais tournée vers l'avenir et déterminée à poursuivre ses missions dans un souci d'efficacité et de satisfaction des besoins des assurés et de leur famille.

De nouveaux chantiers majeurs vont lui permettre de poursuivre de nouveaux objectifs.

Vous découvrirez au fil de ce rapport, les différentes actions menées au cours de 2019.

**Je vous en souhaite une bonne lecture.**



## Missions de la CNMSS

La CNMSS est un établissement public national à caractère administratif qui gère, depuis 1949, le régime particulier de sécurité sociale des militaires.

Implantée à Toulon, la CNMSS verse des prestations qui répondent aux besoins spécifiques de sa population protégée. Par sa mission native, la CNMSS verse dans les mêmes conditions que le régime général les prestations en nature de l'assurance maladie-maternité (frais de santé) à ses ressortissants résidant en France ou à l'étranger, et aux professionnels et établissements de santé. La CNMSS a également en charge le recouvrement des recettes de cotisations et de CSG.

### L'action sanitaire et sociale

Les ressortissants du régime militaire n'échappent pas aux risques de précarité, lorsqu'ils sont touchés par la maladie, le handicap ou la vieillesse.

Ainsi, dans le cadre de sa politique d'action sanitaire et sociale, pleinement intégrée dans le plan ministériel d'accompagnement des familles et d'amélioration des conditions de vie des militaires de la ministre des Armées, la CNMSS verse des aides à domicile et des secours financiers au titre de son action individuelle.

Caractéristique de l'offre spécifique de la CNMSS en matière sociale, les dossiers de demande d'aide ou de secours sont traités à partir d'un outil spécifique dont la CNMSS assure la maîtrise d'ouvrage et la maîtrise d'œuvre : le "dossier unique" (DU). Cet outil est un dispositif dématérialisé du suivi des dossiers action sanitaire et sociale partagé entre les partenaires sociaux des armées : la CNMSS, l'Action sociale des armées (ASA) et les mutuelles militaires (UNEO, MNM, MAA, CNG, MSPP, FORTEGO et HARMONIE FONCTION PUBLIQUE) qui sont des partenaires contributeurs.

Le "DU" facilite la coordination des actions des différents acteurs institutionnels et privés, autour du militaire et de sa famille en difficulté, ce qui améliore la qualité et la rapidité des interventions, simplifie les démarches pour le demandeur et mutualise les moyens entre les différents partenaires.

Dans le cadre de son action collective, la CNMSS s'appuie notamment sur ses trois établissements de santé situés à Ploemeur (Morbihan), Saclay (Essonne) et Fréjus (Var), d'une capacité totale d'environ 400 places et dont elle a délégué la gestion dans le cadre d'une délégation de service public à l'association Jean LACHENAUD (AJL).

Accueillant prioritairement des militaires, anciens militaires, personnels civils du ministère des Armées et leurs familles, chaque établissement propose une unité de soins de suite et réadaptation (SSR) spécialisée dans la prise en charge de la personne âgée dépendante ou à risque de dépendance et un département d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD).

### La prévention

Tenant compte des particularismes de sa population protégée, la CNMSS propose des actions de gestion du risque santé contribuant d'une manière générale à l'amélioration de l'état de santé de sa population protégée et de manière plus spécifique au maintien en condition opérationnelle (MCO) du militaire d'active.

En effet, c'est parce que le métier de militaire est exigeant, contraignant, et qu'il nécessite un fort engagement personnel, physique et psychologique, que la CNMSS doit proposer une politique de prévention et d'accompagnement en santé adaptée aux besoins particuliers de ses ressortissants.

La politique de prévention et d'accompagnement en santé de la CNMSS se décline en trois niveaux :

- ▶ la participation aux campagnes nationales de prévention ;
- ▶ l'adossement aux actions du régime général lorsque celles-ci sont pertinentes pour sa population protégée ;
- ▶ les actions spécifiques pour ses ressortissants, en particulier le militaire d'active.



## Les missions déléguées

Par délégation du ministre des Armées et sur un budget spécifique, la CNMSS a pour mission d'assurer le règlement, au titre du droit à réparation, des dossiers de soins médicaux et d'appareillage des titulaires de pensions militaires d'invalidité, bénéficiaires des dispositions des articles L.212-1 et L.213-1 du Code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre, ainsi que le remboursement des frais de soins dispensés en milieu civil au profit des militaires et anciens militaires, victimes d'affections (blessures ou maladies) présumées imputables au service (accidents du travail).

Elle gère également, pour le compte de la DRH-MD et sur un budget dédié, en complément des soins précités, les demandes d'aides déposées par les titulaires de PMI auprès de la commission des secours et des prestations complémentaires, installée auprès d'elle et prend en charge, dans un cadre partenarial, les prothèses nouvelle génération destinées à faciliter la réinsertion professionnelle des militaires blessés en opérations.

## Gouvernance de la CNMSS : le Conseil d'administration

### Rôle

Le conseil délibère notamment sur le budget annuel de l'établissement, les conventions d'objectifs et de gestion, les subventions attribuées dans le cadre de l'action sanitaire et sociale, les grands projets stratégiques impactant l'organisation et le fonctionnement de l'établissement.

### Composition

Le conseil d'administration est composé d'un président et de vingt-deux membres disposant d'une voix délibérative dénommés ci-après "les administrateurs" et de trois membres disposant d'une voix consultative dénommés ci-après "les membres" (un représentant du personnel de la CNMSS, du CSFM et un médecin désigné par la Confédération générale des syndicats médicaux français).

En outre, le contrôleur budgétaire près la CNMSS, le directeur de la CNMSS, l'agent comptable de la CNMSS disposent aussi d'une voix consultative.

Un représentant de la Direction de la sécurité sociale est présent à chaque séance du conseil d'administration en tant que commissaire du gouvernement.

#### 11 administrateurs représentant l'Etat (issus du ministère des Armées) :

- Le secrétaire général pour l'Administration (SGA) du ministère des Armées (MINARM) ;
- Le directeur central du Service de santé des armées (DCSSA) ;
- Le sous-directeur de l'Action sociale (SDAS) du MINARM ;
- Le directeur des Affaires financières (DAF) du MINARM ;
- 7 membres désignés par le ministre des Armées

#### 11 administrateurs représentant les affiliés de la CNMS :

- 1 officier et 1 membre non officier de l'Armée de terre ;
- 1 officier et 1 membre non officier de la Marine ;
- 1 officier et 1 membre non officier de l'Armée de l'air ;
- 1 officier et 1 membre non officier de la Gendarmerie ;
- 1 ingénieur de l'Armement de statut militaire ;
- 1 officier et 1 membre non officier, représentants des personnels retraités.

### Les administrateurs

Il s'agit du Président du Conseil d'administration, Conseiller d'État, et de 22 administrateurs.

### Rôle des deux commissions émanant du Conseil d'administration

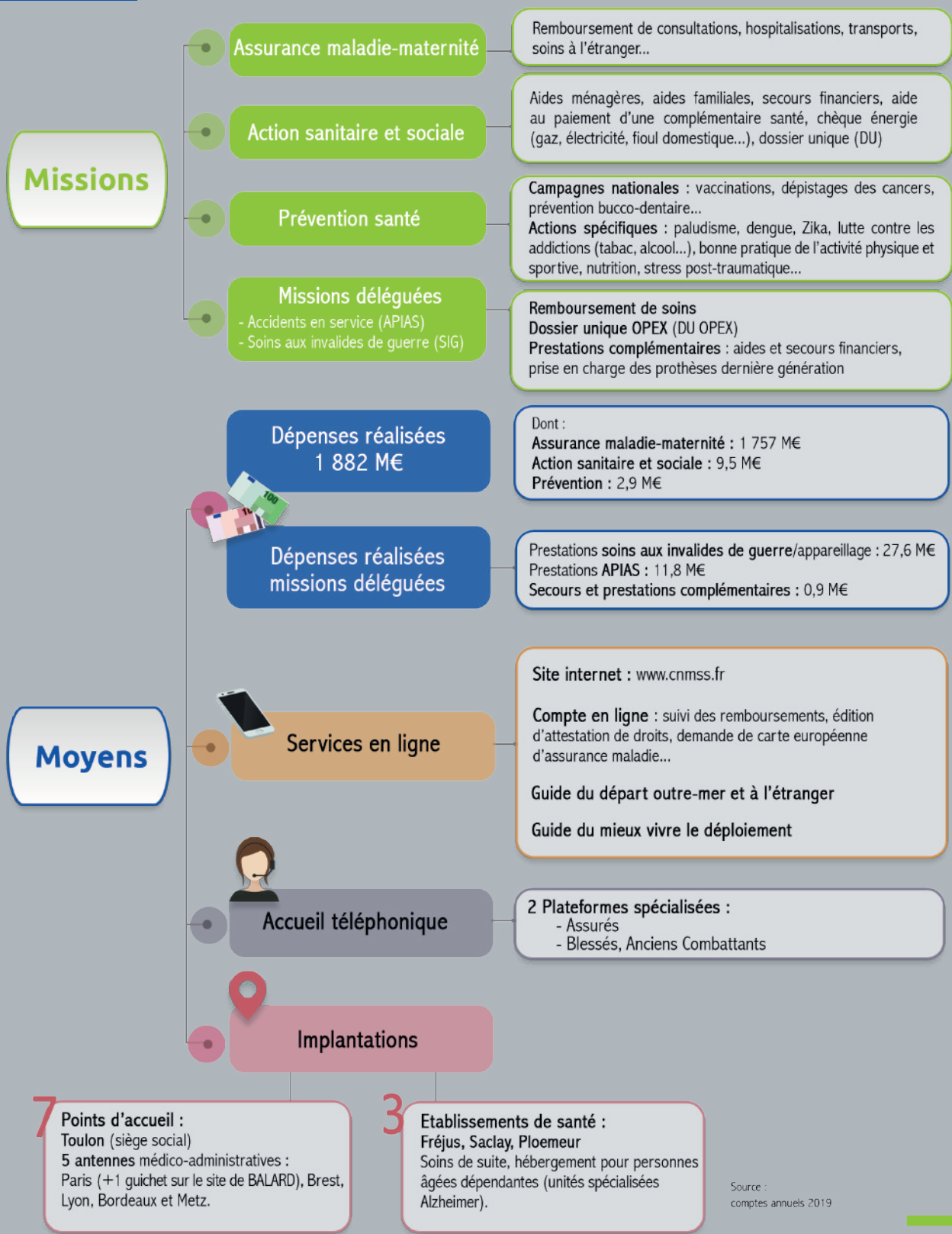
- ▶ La commission de recours amiable (CRA) est chargée d'examiner les recours gracieux relatifs aux litiges relevant du contentieux général de la sécurité sociale. Elle est composée de quatre administrateurs choisis au sein du Conseil.
- ▶ La commission des prestations supplémentaires (CPS) est chargée d'examiner les demandes d'attribution de secours et d'aides médico-sociales financées par le budget de l'action sanitaire et sociale de la CNMSS. Elle est composée de quatre administrateurs choisis au sein du Conseil notamment en raison de leur affectation géographique à proximité du siège de Toulon où se déroulent les séances de la commission sur un rythme hebdomadaire.



## Carte d'identité



# La CNMSS, des missions et des moyens consacrés à la protection médico-sociale du militaire et de sa famille





## Célébration des 70 ans de la CNMSS

**En décidant de placer sous son haut patronage la célébration du 70<sup>e</sup> anniversaire de la CNMSS, la ministre des Armées affirme la singularité du métier de soldat et la nécessité d'un régime de protection sociale particulier.**

Le régime particulier de sécurité sociale des militaires a été créé le 12 avril 1949. Sa gestion a été confiée à la Caisse nationale militaire de sécurité sociale (CNMSS), établissement public administratif.

Cette création fut déterminante dans la reconnaissance de la Nation envers la spécificité du métier de militaire, mais aussi de sa vie familiale.

En décidant de placer sous son haut patronage la célébration du 70<sup>e</sup> anniversaire de la CNMSS, la ministre des Armées affirme la singularité du métier de soldat et la nécessité d'un régime de protection sociale particulier.

Le 12 avril 2019, jour-anniversaire de la création de la CNMSS, s'est tenu à l'école militaire le colloque du 70<sup>e</sup> anniversaire de la CNMSS.

Ce colloque consacré à la protection sociale des militaires et de leur famille a réuni de hautes autorités des ministères des Armées et des Affaires sociales et les principaux acteurs de la protection sociale des militaires.

Différentes tables rondes ont été organisées, abordant comme thématiques la place de la CNMSS au cœur de la protection sociale des militaires et les perspectives d'avenir de ce régime particulier.

Le 20 novembre 2019 s'est déroulé sur le site de Balard le colloque dédié à la présentation des résultats de l'enquête nouvelle génération menée conjointement par la CNMSS et le SSA.

Deuxième temps fort des célébrations, cet événement s'est déroulé en présence de la secrétaire d'Etat auprès de la ministre des Armées Mme Geneviève DARRIEUSSECQ.

Ce colloque marque le début d'une réflexion au sein du ministère des Armées afin d'améliorer la santé des militaires et de leurs familles.

La CNMSS, en liaison étroite avec le SSA, s'engage à poursuivre sa contribution dans le déploiement d'actions de prévention en santé, utiles au maintien en condition opérationnelle des forces et au renforcement du volet médico-social du plan ministériel d'accompagnement des familles et d'amélioration des conditions de vie des militaires.

Enfin, le 5 décembre 2019 s'est déroulée sur le site de Toulon la journée du personnel de la CNMSS, point d'orgue de cette année de célébration. Dans le cadre de cette journée de cohésion, les agents ont pu se réunir et participer à des activités ludiques destinées à promouvoir les différentes missions de la CNMSS et inciter les échanges interservices.

## Convention d'objectifs et de gestion (COG)

---

### **La nouvelle convention conforte le positionnement originel de l'établissement à la confluence entre la communauté défense et la sphère assurance maladie.**

A l'issue d'une mission conjointe d'évaluation de la précédente COG 2015 -2018, l'inspection générale des affaires sociales et le contrôle général des armées ont confirmé dans leurs conclusions les bons résultats et de nombreux échanges ont été menés avec les autorités de tutelle à compter d'avril 2019.

Signée le 18 juillet 2019, la nouvelle Convention d'objectifs et de gestion (COG) entre la CNMSS et l'Etat couvre pour la première fois une périodicité de cinq ans.

Elle conforte le positionnement originel de l'établissement à la confluence entre la communauté défense et la sphère assurance maladie.

Entièrement dédiée aux militaires, le rôle de la CNMSS 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.

Au travers des 54 actions qui la composent, la COG place également la CNMSS au cœur de la politique de modernisation de l'action publique et des objectifs de performance économique et de qualité de service qui en découlent.

Les orientations stratégiques sont déclinées dans la COG au travers de quatre axes :

- ▶ garantir une offre de service performante,
- ▶ conforter la gestion du risque santé du militaire et de sa famille et contribuer à la maîtrise des dépenses de l'assurance maladie,
- ▶ optimiser le pilotage et la gestion de l'établissement,
- ▶ consolider les missions déléguées du ministère des Armées et renforcer l'accompagnement des projets de l'assurance maladie auprès des partenaires UNRS et des HIA.

Un schéma directeur des systèmes d'information, un schéma directeur immobilier ainsi qu'une convention de gestion des missions déléguées par le ministre des Armées à la CNMSS sont annexés à la COG.

Ce document contractuel détermine les objectifs pluriannuels de gestion, les moyens de fonctionnement de l'organisme, et les actions à mettre en œuvre. Vingt-sept indicateurs de performance vont permettre à la CNMSS de se mobiliser sur des cibles déterminées.

## Garantir une offre de service performante

### **Accompagnement social**

#### Plan famille

**Les partenariats engagés par la CNMSS permettront d'optimiser l'accompagnement médico-social des militaires et de leur famille.**

Le 28 mai 2019, la CNMSS a reçu Mme Véronique PEAUCELLE-DELELIS, chargée de mission du plan d'accompagnement des familles et d'amélioration des conditions de vie du militaire 2018-2022 auprès de la ministre des Armées. Cette visite a constitué une occasion privilégiée pour l'établissement de mieux faire connaître ses missions et d'explorer des pistes de contribution au Plan famille, en particulier au profit des publics en situation de fragilité.

Dans le cadre du soutien aux familles, indispensable à la bonne condition du militaire, la chargée de mission et le directeur de la CNMSS ont abordé différentes thématiques concrètes qui illustrent les besoins du militaire et de sa famille :

- ▶ la possibilité pour les conjoints de militaire, n'exerçant pas d'activité professionnelle, d'être affiliés au régime militaire,
- ▶ l'affiliation à la CNMSS des anciens militaires, titulaires d'une pension de retraite, après avoir exercé une activité dans le secteur privé,
- ▶ les secours et prestations supplémentaires pour permettre aux familles de faire face aux accidents de la vie et

de mieux vivre les périodes d'éloignement du conjoint du fait de son métier,

- ▶ le suivi et l'accompagnement des militaires blessés,
- ▶ les besoins en santé des familles étudiés avec l'enquête nouvelle génération.

Cette visite met en lumière la pertinence de l'action de la CNMSS, ainsi que les synergies avec les autres acteurs sociaux du ministère des Armées, qui n'ont cessé de se développer.

Les partenariats engagés par la CNMSS permettront d'optimiser l'accompagnement médico-social des militaires et de leur famille.

#### Accès aux soins

#### Protection universelle maladie : opération d'autonomisation de masse (PUMA)

**La CNMSS a procédé à l'autonomisation dans ses fichiers de près de 55 000 ayants droit et enfants majeurs.**

Conformément à la loi sur la Protection universelle maladie (PUMA), la CNMSS a procédé à l'autonomisation dans ses fichiers de près de 55 000 ayants droit qui sont devenus des assurés individuels.

Cette opération s'est déroulée en deux sessions entre mai et novembre 2019. Vingt-cinq agents ont effectué cette mission d'envergure de mise à jour du fichier de la CNMSS qui comprenait la création de nouveaux assurés par la saisie des données et un contrôle de la qualité des dossiers.

L'opération a eu des impacts sur toutes les activités des processus métiers liés à la gestion des droits et au paiement des prestations :

- ▶ les créations de carte Vitale individuelles ont été multipliées par quatre durant cette période par rapport au rythme habituel et ont entraîné une hausse de presque 50 % des demandes d'information et des réclamations concernant la carte Vitale,
- ▶ une hausse de 20 à 80 % selon les mois des appels téléphoniques à la plate-forme de services, des courriels et des courriers des personnes autonomisées,
- ▶ une multiplication par trois des dossiers de remboursements de soins signalés en anomalie ou rejetés.



## Lutte contre le renoncement aux soins

### Mise en œuvre du premier volet de la réforme 100 % santé

.....

#### La CNMSS a anticipé la réforme du 100 % santé en adaptant ses chaînes de traitement et ses procédures et en formant ses personnels.

Cette réforme, appelée aussi "reste à charge zéro" doit permettre aux assurés d'accéder à une offre de prestations nécessaires et de qualité, sans reste à charge, pour l'audiologie, le dentaire et l'optique. Cette réforme majeure se déploie sur trois ans, du 1<sup>er</sup> janvier 2019 à fin 2021, et vise le même objectif que celui autorisant la CNMSS à attribuer des secours à ses assurés : diminuer le renoncement aux soins pour raisons financières et améliorer l'accès à des dispositifs qui répondent à un enjeu de santé important.

Le 100 % santé engage l'ensemble des acteurs de la santé : les organismes de sécurité sociale, les professionnels de santé et les organismes de complémentaire santé.

Pour certains assurés, le reste à charge, c'est-à-dire la somme qu'il leur reste à payer après l'intervention du remboursement de leur sécurité sociale ou de leur mutuelle, peut constituer un facteur de renoncement aux soins. L'offre 100 % santé sera effective après remboursement couplé de la CNMSS et la complémentaire santé de l'assuré.

L'intervention traditionnelle de la commission des prestations supplémentaires de la CNMSS pour solvabiliser les assurés face aux frais de santé dans les domaines de l'auditif, de l'optique et du bucco-dentaire doit désormais s'apprécier au regard de la mise en œuvre de la réforme du 100 % santé et du panier de soins qui couvre un périmètre large et de qualité.

La mise en œuvre de ce dispositif se déroule en deux étapes. Dans un premier temps, des prix limite de ventes (PLV) sont instaurés pour les produits d'optique et d'audiologie et des plafonds pour les prestations dentaires sont fixés.

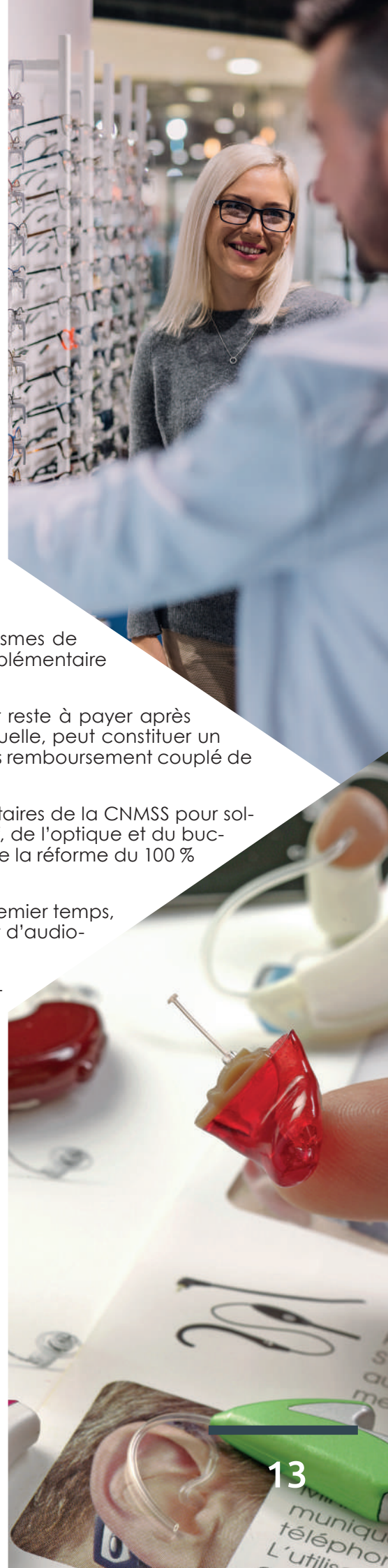
Les professionnels de santé ont l'obligation réglementaire ou conventionnelle de les respecter selon trois échéances : 1<sup>er</sup> janvier 2019 pour l'audioprothèse, 1<sup>er</sup> avril 2019 pour le dentaire et 1<sup>er</sup> janvier 2020 pour l'optique.

Enfin, l'application du reste à charge zéro ne sera effective auprès des assurés qu'à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2020 pour l'optique et le dentaire, et au 1<sup>er</sup> janvier 2021 pour les audioprothèses. Les professionnels de santé devront proposer les prestations de soins et équipements contenus dans les paniers de soins du 100% santé.

La CNMSS a anticipé la réforme du 100 % santé en adaptant ses chaînes de traitement et ses procédures, et en formant ses personnels. Elle relaie et appuie la communication du régime général en particulier à travers son site internet et la sensibilisation de son personnel, notamment des conseillers clients pour la promotion du dispositif.

Enfin, la lutte contre le renoncement aux soins pour raisons pécuniaires demeure également l'une des priorités de la politique d'action sanitaire et sociale de l'établissement.

La CNMSS sensibilisera les publics sur l'importance d'adhérer à une complémentaire santé et veillera à déployer auprès des ressortissants en situation de précarité financière, la nouvelle complémentaire santé solidaire et à promouvoir le 100 % santé.



## Garantir une offre de service performante

### Mise en œuvre de la complémentaire santé solidaire

**Un vaste plan de communication dédié à la complémentaire santé solidaire a débuté en 2019 au profit des ressortissants.**

La complémentaire santé solidaire (C2S) a remplacé le dispositif couverture maladie universelle complémentaire (CMUC) et aide au paiement à la complémentaire santé (ACS).

Le dispositif s'articule selon les ressources de l'assuré, autour d'une C2S, soit sans participation financière de l'assuré (ex CMUC), soit avec participation (ex - ACS) : l'assuré peut alors choisir si la participation financière doit être prélevée par la CNMSS ou par un organisme complémentaire (OC) conventionné.

La C2S est entrée en vigueur le 1er novembre 2019. Elle a nécessité des ajustements des chaînes de travail notamment dans le cadre de la C2S participative avec la nouvelle gestion des adhésions et des prélèvements.

Un vaste plan de communication dédié à la complémentaire santé solidaire a débuté en 2019 au profit des ressortissants et se poursuivra en 2020, notamment sur le site internet de la CNMSS avec la mise à disposition d'informations dédiées, du nouveau formulaire de demande, et d'une notice didactique sur la C2S. Ces informations seront reprises dans une prochaine newsletter.

L'actualité de la complémentaire santé solidaire est intégrée dans les interventions auprès des jeunes engagés et les rendez-vous en région. Elle est également traitée au cours des réunions de comités sociaux et de diverses instances de la sphère militaire.

### Action sanitaire et sociale collective : les maisons de santé de la CNMSS

**La CNMSS assure le financement des investissements des infrastructures en qualité de propriétaire des trois maisons de santé dont l'accès est prioritairement réservé aux ressortissants du régime militaire en activité ou retraités, à leurs ayants droit, et au personnel du ministère des Armées.**

Dans le cadre de son action sanitaire et sociale collective, la CNMSS est propriétaire de trois établissements de santé situés respectivement à Ploemeur (Le Divit), à Fréjus (Jean LACHENAUD) et à Saclay (La Martinière).

Chacun des trois établissements dispose d'unités de soins de suite et de réadaptation (SSR) et d'un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) offrant une capacité d'accueil totale d'environ quatre cents places.

**L'extension de l'établissement La Martinière** a été inaugurée le vendredi 13 septembre. La résidence EHPAD voit ainsi sa capacité d'accueil augmenter de cinquante lits supplémentaires : vingt-deux nouvelles places en EHPAD traditionnel ainsi que deux unités de vie protégée de quatorze places pour résidents souffrant de la maladie d'Alzheimer (accueil permanent et temporaire), soit vingt-huit places.

La capacité d'accueil totale de la partie EHPAD est ainsi passée de quarante à quatre-vingt-dix lits, auxquels s'ajoutent trois places d'hébergement temporaire, afin de soulager ponctuellement les aidants familiaux.

Ce programme immobilier a aussi permis la rénovation de vingt-quatre chambres sur les quarante existantes et la création de locaux communs dédiés aux résidents de l'EHPAD (salle à manger et d'animation, petit salon d'activité et des familles, bureaux médicaux...).

Cette extension intègre également un PASA (Pôle d'activités et de soins adaptés) accessible aux résidents atteints de la maladie d'Alzheimer : il ne s'agit pas d'hébergement, mais d'un espace de vie dans lequel seront organisées des activités à visées thérapeutiques appuyées sur du jardinage, des ateliers et animations de groupe diverses...

Grâce à cette transformation, La Martinière répond mieux au besoin local de prise en charge de personnes dépendantes et de patients atteints d'une maladie neurodégénérative.

Enfin, l'EHPAD de Saclay constitue désormais une solution d'aval pour les patients accueillis en court séjour dans le GHNE (Groupe hospitalier Nord Essonne) et le GPS 91 (Guérir Prévenir Soigner en Essonne).

## Relation client

### Enquête annuelle de satisfaction des assurés

**L'ensemble des dispositifs d'écoute client déployés par la CNMSS lui permettent de recueillir, d'identifier, d'analyser et d'anticiper les attentes des clients afin d'améliorer l'offre de services offerte.**

La satisfaction du client fait partie intégrante du système de management des activités de la CNMSS, certifiée, une nouvelle fois, conforme à la norme ISO 9001 version 2015 en septembre 2019.

L'ensemble des dispositifs d'écoute client déployés par la CNMSS lui permettent de recueillir, d'identifier, d'analyser et d'anticiper les attentes des clients afin d'améliorer l'offre de services offerte.

L'enquête annuelle de satisfaction des assurés a été proposée par les conseillers clients de la plateforme de services à près de 1 000 bénéficiaires du régime militaire qui ont contacté la CNMSS par téléphone entre le 18 novembre et le 20 décembre.

Les résultats de l'enquête confirment la tendance selon laquelle depuis plusieurs années, la CNMSS bénéficie d'une notoriété et d'une image excellente auprès de ses bénéficiaires avec un taux de satisfaction globale autour de 99 %.

Cette enquête permet d'alimenter les indicateurs inter-régimes de qualité de service et ceux du programme Action publique 2022, notamment l'engagement de transparence qui impose aux organismes un affichage systématique des indicateurs de qualité de service public et de satisfaction des usagers.

### Inauguration du nouvel accueil du site de Toulon

**Les usagers bénéficient aujourd'hui de meilleures conditions d'accueil.**

Tenant compte des nouvelles normes de sécurité, la CNMSS a entrepris de rénover les locaux de l'accueil du site de Toulon. Le projet avait également pour objectif de répondre à une meilleure exigence d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite, de confidentialité et de convivialité.

L'inauguration par le directeur s'est déroulée le 13 mai 2019 : les usagers bénéficient aujourd'hui de meilleures conditions d'accueil avec un espace plus grand, moderne, lumineux et sécurisé.

Les horaires d'accueil des visiteurs restent inchangés, du lundi au vendredi de 8 h à 17 h.



Indicateurs	2018	2019
Niveau de satisfaction globale	98,7 %	98,8 %
Niveau de satisfaction globale au téléphone	99,2 %	98,5 %
Niveau de satisfaction globale pour l'accueil physique	94,3 %	92,6 %
Niveau de satisfaction globale pour les échanges par courriers	81,6 %	85,3 %
Niveau de satisfaction globale pour les échanges par e-mail	90,5 %	92,5 %
Niveau de satisfaction globale pour les échanges par internet	84,9%	85,7 %
Ressenti de la réitération	-	98,5 %



## Garantir une offre de service performante

### Focus sur les rendez-vous en région

#### L'objectif des rendez-vous en région est de promouvoir le domaine de la protection sociale des militaires et présenter l'actualité de la CNMSS.

Depuis leur création en 2015, les rendez-vous en région sont devenus un moment privilégié de synergie entre la CNMSS et les principaux acteurs de la protection sociale du militaire.

L'objectif des rendez-vous en région est de promouvoir le domaine de la protection sociale des militaires et présenter l'actualité de la CNMSS : les grandes réformes, règlementaires, les nouveaux services et prestations proposés par la CNMSS.

Ces rendez-vous sont orientés sur le numérique notamment au moyen de la diffusion de films de présentation. Cette année encore, la CNMSS a organisé douze nouveaux "rendez-vous en région", au profit de la communauté défense.

Pour 2019, les écoles militaires étaient à l'honneur. Les rendez-vous en région ont été organisés successivement sur les sites suivants :

- ▶ 1<sup>er</sup> Régiment Etranger d'Aubagne,
- ▶ Base aérienne d'Avord,
- ▶ Base aérienne 126 Ventiseri-Solenzara,
- ▶ Ecole militaire de haute montagne de Chamonix,
- ▶ Etat-major de la Gendarmerie de la région Auvergne Rhône Alpes de Sathonay Camp,
- ▶ Ecole nationale des sous-officiers de Saint-Maixent L'Ecole,
- ▶ Ecole de gendarmerie de Chaumont,
- ▶ Ecole interarmées des fourriers de Querqueville,
- ▶ Ecoles de Saint-Cyr Coëtquidan,
- ▶ 3<sup>e</sup> régiment parachutiste d'infanterie de Marine de Carcassonne,

- ▶ 121<sup>e</sup> régiment du train de Montlhéry,
- ▶ Cercle de la base de défense de Besançon.

Le 4 juin dernier, l'intervention à la Légion étrangère à Aubagne a rencontré un grand succès avec la plus forte participation du public. De plus, le 1<sup>er</sup> Régiment étranger d'Aubagne a été le lieu de tournage d'un des films de présentation des rendez-vous en région mettant en scène un militaire blessé.

Les partenaires ont encore répondu présent avec notamment une représentation forte des chefs de corps, des présidents de catégorie militaire, des mutuelles référencées Défense (Harmonie Fonction Publique, UNEO et TEGO) et des présidents d'association de retraités militaires et de familles.

L'intervention de la CNMSS a permis aux participants de s'informer et d'exprimer leurs attentes sur de nombreux sujets :

- ▶ la protection sociale du militaire et de sa famille : dossier unique, commission des prestations supplémentaires, dispositif PRADO, action sanitaire et sociale (individuelle et collective), guide du départ outre-mer et à l'étranger, traitement des soins hors de France et mieux vivre le déploiement,
- ▶ l'accompagnement du militaire en opération extérieure,
- ▶ la prise en charge du blessé : un département dédié à cette mission, point de contact unique (accident du travail, devenir pensionné, commission de secours et de prestations complémentaires, prothèse nouvelle génération),
- ▶ le suivi du retraité militaire,
- ▶ l'actualité de la protection sociale.

Enfin, l'enquête de satisfaction globale des participants démontre une satisfaction excellente (99 %) : les contenus et thématiques ont été fortement plébiscités, tout comme la qualité des échanges au cours de l'évènement.





## Conforter la gestion du risque santé du militaire et de sa famille et contribuer à la maîtrise des dépenses de l'assurance maladie



### Comité interpartenaires de prévention du 27 mars 2019

#### Le CIP constitue une journée d'information et d'échanges avec les acteurs du tissu médico-social de la défense

Dans le cadre de sa politique de partenariat avec les acteurs du tissu médico-social de la défense, la CNMSS a réuni le 27 mars 2019 en son siège, le comité interpartenaires de prévention en présence de représentants de la Fédération des clubs de la défense (FCD), du Service de santé des armées (Direction centrale du service de santé des armées, du centre médical des armées de Toulon, du centre d'épidémiologie et de santé publique des armées, de l'Hôpital d'instruction des armées Sainte-Anne), et des mutuelles (UNEO, TEGO, mutuelle Intérieure, Mutuelle nationale militaire - MNM - et Harmonie fonction publique).

Les exposés présentés par la CNMSS ont porté sur la réglementation assurance maladie concernant le droit d'option pour les retraités ayant quinze ans de service et l'autonomisation des ayants droit majeurs dans le cadre de la protection universelle maladie.

D'autres thèmes ont été abordés comme le Dossier unique et ses trois composantes (assurance maladie, OPEX, soins aux invalides de guerre), l'information sur les APIAS, le guide du militaire blessé et diverses actions en lien avec la prévention et l'accompagnement en santé.

Le CESPAS a sensibilisé l'auditoire sur les actualités de la promotion de la santé dans les armées et a expliqué le nouveau système de suivi des blessés et des malades (SSBM) dans les armées.

La CNMSS a présenté sa politique de gestion du risque en matière de iatrogénie médicamenteuse (objectifs, méthodologie, résultats et pistes d'action).

La séance s'est terminée par un débat sur l'accompagnement physique dans le cadre du plan sport, avec un accent particulier sur le "sport sur ordonnance" pour les assurés présentant certaines affections de longue durée y compris les blessés militaires physiques et psychiques.



## Résultats de l'Enquête nouvelle génération (ENG)

**L'objectif de cette enquête est d'évaluer, dix ans après la première grande enquête (2008), le parcours de soins, les besoins en prévention et le ressenti de l'état de santé des militaires, de leur famille et des retraités militaires.**

Après validation par la ministre des Armées en 2018, la CNMSS a réalisé une enquête nouvelle génération (ENG) en partenariat avec le SSA et avec le soutien technique de l'institut IPSOS.

L'objectif de cette enquête est d'évaluer, dix ans après la première grande enquête (2008), le parcours de soins, les besoins en prévention et le ressenti de l'état de santé des militaires, de leur famille et des retraités militaires.

De février à avril 2019, 4 266 militaires d'active de 94 unités différentes ont été interrogés par des enquêteurs, au sein de leur unité d'exercice, dans cinquante sites représentatifs des forces armées en métropole à l'aide d'un questionnaire auto administré.

De février à mi-mars 2019, 5 031 conjoints de militaires d'active ont par ailleurs renseigné un questionnaire envoyé par mail (sur un échantillon de 47 040 familles) ainsi que 5 402 retraités militaires (sur un échantillon de 10 000). 630 retraités ayant une pension militaire d'invalidité ont aussi participé au questionnaire (sur un envoi de 1 000 courriers par voie postale).

Le taux de participation des familles a été de 11 % et 54 % pour les retraités.

Ce dispositif a été complété par le retour de 374 questionnaires s'adressant aux professionnels de santé du SSA.

Cette importante participation a permis le recueil de données qui sont en cours d'analyses complémentaires et doivent orienter les prochains plans de santé du SSA et de la CNMSS.

Les premiers résultats ont été communiqués le 20 novembre 2019 lors du colloque organisé sur le site de Balard à l'occasion des célébrations du 70<sup>e</sup> anniversaire de la CNMSS, coprésidé par la directrice centrale du SSA et le directeur de la CNMSS, sous le haut patronage de la ministre des Armées et en présence de la secrétaire d'état auprès de la ministre des Armées.

Deux thématiques ont été développées et débattues le matin pour les militaires d'active : la santé psychologique et les pathologies d'usure ; deux pour les familles et retraités l'après-midi : le parcours de soins des retraités et des familles (avec le renoncement aux soins) et l'impact de la militarité sur la santé des familles de militaires.

Un groupe de travail réunissant le SSA, la CNMSS et les employeurs va définir et prioriser les actions à conduire pour les militaires.



Colloque du  
20 novembre 2019





### Conforter la gestion du risque santé du militaire et de sa famille et contribuer à la maîtrise des dépenses de l'assurance maladie

## Expérimentation de téléconsultation en orthophonie pour les enfants de militaires affectés à l'étranger

### La CNMSS mène une expérimentation sur le remboursement de soins de téléorthophonie, sans avance de frais, dont l'objectif est d'améliorer la prise en charge des enfants de militaires affectés à l'étranger.

La CNMSS mène une expérimentation sur le remboursement de soins de téléorthophonie, sans avance de frais, dont l'objectif est d'améliorer la prise en charge des enfants de militaires affectés à l'étranger.

Cette activité entre dans le cadre de la politique de développement de nouvelles offres de service au profit de la population protégée et de l'adaptation de l'action d'accompagnement en santé aux spécificités du métier de militaire.

L'expérimentation concerne les enfants mineurs de militaires affectés dans les pays suivants : Côte d'Ivoire, Djibouti, Emirats Arabes Unis, Etats-Unis, Gabon et Sénégal.

A ce titre, une convention a été signée le 13 mai 2019 entre la CNMSS et un centre de téléorthophonie (DISMED) implanté à PARIS. Celle-ci définit les modalités de prise en charge, de réalisation des actes et de facturation.

L'assuré est libre de recourir à la plateforme pour la réalisation d'un bilan et/ou de séances orthophoniques. Il doit disposer d'un matériel (équipement informatique, connexion internet, logiciels) nécessaire à la réalisation des séances par visioconférence. Ces équipements restent à sa charge.

La CNMSS prend en charge les services proposés uniquement par le prestataire signataire de la convention, sous condition de production d'une prescription médicale pour un bilan orthophonique et, après avis favorable du médecin conseil de la CNMSS, pour des séances de téléorthophonie.

L'expérimentation de la prise en charge de la téléorthophonie a pris effet le 1<sup>er</sup> août 2019, pour une durée de deux ans, au terme de laquelle une généralisation sera envisagée après l'évaluation du dispositif par la CNMSS.

Le prestataire réalisera annuellement des enquêtes auprès des assurés militaires ayant bénéficié de l'accompagnement pour évaluer leur satisfaction et en adressera le résultat à la CNMSS.

Lancée au mois de décembre 2019, cette expérimentation concernait déjà dix bénéficiaires au 31 décembre.

Protection sociale

## Téléorthophonie en 10 questions

Un nouveau service pour les militaires affectés à l'étranger avec leur famille

 **CNMSS**  
L'engagement au service des militaires

## Enquête et actions contre la iatrogénie médicamenteuse à la CNMSS

---

### La CNMSS a mené une action début 2019 visant à diminuer la iatrogénie en mesurant la conduite de son traitement par le patient.

La réduction du risque iatrogène a été définie comme une priorité par la conférence nationale de santé de 1996. L'apparition des effets secondaires indésirables liés au traitement médicamenteux représente 10 % des motifs d'hospitalisation et 8 000 décès par an en France.

La CNMSS a mené une action début 2019 visant à diminuer la iatrogénie en mesurant la conduite de son traitement par le patient et en communiquant auprès des assurés pour les mettre au centre d'un dispositif de suivi et de vigilance.

Un questionnaire a été adressé aux bénéficiaires résidant en région Provence-Alpes-Côte d'Azur et en Corse. Il les interrogeait sur :

- ▶ l'observance du médicament prescrit, le nombre de médicaments, la fréquence des consultations ;
- ▶ la vigilance et les effets indésirables ;
- ▶ la perception de l'enquête ;

- ▶ le comportement du patient : médicaments non utilisés, prescriptions multiples, auto-prescription et emploi pour autrui, rôle passif ou actif par rapport à sa santé.

Trois fiches thématiques sur l'observance, les prescriptions multiples et la vigilance leur ont été adressées et une évaluation de l'action de communication a été réalisée par l'envoi du même questionnaire à l'issue.

L'analyse des réponses a permis d'identifier les catégories de populations concernées et les comportements en lien avec le risque iatrogénique : évaluation du respect du délai de traitement, ou de la capacité de détection et de compréhension des effets indésirables par exemple.

De même cette enquête a démontré l'utilité des actions de santé publique et l'impact positif des fiches thématiques sur le contenu de certaines réponses.

## Lutte contre les fraudes

---

### Les actions menées par la CNMSS en 2019 respectent les engagements fixés par la COG 2019-2023 qui instaurent de nouvelles cibles de performance.

L'activité de lutte contre les comportements abusifs et frauduleux des assurés et des professionnels de santé couvre différents domaines pour lesquels la CNMSS a mené différentes actions auprès des professionnels de santé (auxiliaires médicaux, transporteurs et fournisseurs d'appareillage principalement), au regard de la réglementation assurance maladie et de la production des pièces justificatives. Ces contrôles de santé ont été poursuivis dans le domaine de la facturation des établissements de santé.

Les contrôles portant sur les assurés ont principalement concerné les droits à la CMUC, les droits à prestations dans le cadre du contrôle de résidence en métropole et à l'étranger suite à la mise en œuvre de la protection universelle maladie, le mésusage de molécules, la surconsommation médicamenteuse et les prestations supplémentaires servies.

L'année 2019 s'inscrit dans la progression constatée depuis 2015 en matière de détection des comportements abusifs ou frauduleux et d'engagement d'actions pénales et ordinaires.

Avec un volume financier dépassant les 3 millions d'euros de préjudices constaté ou subi pour une cible à 2 millions d'euros et plus d'une quarantaine de dossiers de contentieux constitués, l'activité de lutte contre les fraudes à la CNMSS s'attache à développer ses actions tout en recherchant en permanence l'efficacité économique des dispositifs de détection.

# ISO 9001

## Bilan 2019

### Optimiser le pilotage et la gestion de l'établissement



### La certification ISO version 2015 a été renouvelée en 2019 sans aucune non-conformité identifiée.

La certification ISO version 2015 a été renouvelée en 2019 sans aucune non-conformité identifiée.

La maturité du système de management de la qualité de la CNMSS et son organisation pragmatique permettant de sécuriser et fiabiliser les pratiques à tous les niveaux de la réalisation des services ont été soulignées au travers de nombreux points forts relevés par l'auditeur.

L'expérimentation menée par la CNMSS sur la mise en œuvre d'un système de management intégré, axé sur la performance des activités, tout en conservant les démarches de maîtrise des risques et de satisfaction des usagers, issues de la norme, a notamment été approuvée par le responsable d'audit.

Le déploiement en 2020 de ce nouveau système de management de la performance devrait permettre à la CNMSS d'être en mesure de répondre aux nouveaux enjeux plébiscités par les usagers et fixés par les tutelles en termes d'efficience.

En septembre 2019, la CNMSS a une nouvelle fois obtenu le maintien de son certificat de conformité à la norme ISO 9001 version 2015.

L'auditeur, mandaté par AFNOR, a estimé que l'ensemble des activités et des processus de l'établissement, y compris pour ses antennes médico administratives, était conforme aux exigences du référentiel en termes d'amélioration continue du service rendu et de satisfaction du client.

## Certification des comptes

### Pour la onzième année consécutive, la CNMSS a vu ses comptes certifiés sans réserve.

Pour la onzième année consécutive, la CNMSS a vu ses comptes certifiés sans réserve.

Cette décision rendue par les commissaires aux comptes a été communiquée lors du conseil d'administration du 17 avril 2019.



## Responsabilité sociétale des organisations (RSO)

### La CNMSS exprime au quotidien ses responsabilités environnementale, sociale et économique.

La CNMSS exprime au quotidien ses responsabilités environnementale, sociale et économique. Elle s'inscrit pleinement dans les politiques publiques favorisant le développement durable et la transition écologique en tant qu'établissement public et en tant qu'organisme de sécurité sociale.

Ainsi, en 2019, la mutualisation généralisée des copieurs en remplacement des imprimantes individuelles avec possibilité de suppression des impressions, l'évolution des pratiques individuelles suite à une campagne de sensibilisation pour privilégier le recto-verso et les bonnes pratiques en matière de gestes écologiques ont généré une baisse globale de la consommation de papier.

Ainsi le taux de ramettes de papier consommées a baissé de 17 % en 2019 par rapport à 2018.

De même, la mise en place progressive de robinets temporisés ainsi que la généralisation de l'éclairage automatique sur l'ensemble des bâtiments participent à la préservation des ressources.

S'agissant du traitement des déchets, la CNMSS continue d'optimiser son dispositif de collecte et de tri sélectif en passant de poubelles individuelles à un tri sélectif mutualisé par salle.

Des destructeurs de documents ont été par ailleurs déployés dans l'établissement pour favoriser une récupération ciblée du papier. La forte diminution des déchets papier/carton (-44% en 2019 par rapport à 2018) est corrélée à la baisse de la consommation de papier évoquée supra.

Cette année, en tant qu'employeur responsable, la CNMSS a souhaité former et sensibiliser l'ensemble de son personnel aux principes de la diversité et de la lutte contre les discriminations par le biais d'un module de formation dématérialisé "Vivre ensemble la diversité".

Par ailleurs, répondant à une politique nationale, l'établissement a mis en place de nombreuses sessions de sensibilisation aux gestes qui sauvent pour son personnel.

Au printemps 2019, la CNMSS a également organisé une grande journée de sensibilisation à la prévention routière.

Au programme : des conférences, des ateliers, des démonstrations, des stages d'éco-conduite, avec l'objectif de sensibiliser au risque routier.







### Qualité de vie et santé au travail (QVST)

#### Baromètre social et semaine QVST

**La note globale de satisfaction ressortant du baromètre social a augmenté de 0,1 point par rapport à 2018, soit 7,2 sur 10.**

La dynamique globale d'amélioration de la qualité de vie et de santé au travail a fait l'objet cette année encore, d'une attention particulière.

En octobre 2019, le rendez-vous annuel "semaine QVST" a été orienté autour de l'ouverture de la salle de sport de l'établissement.

Divers ateliers ont été proposés toute la semaine afin d'encourager les agents à prendre soin d'eux pour être bien au travail. Un flyer destiné à promouvoir les bienfaits de l'activité physique et sportive a été distribué.

Enfin, le baromètre social a, une nouvelle fois, été proposé aux agents de l'établissement. Cette année encore la participation fut excellente avec un taux de participation de plus de 73 %.

La note globale de satisfaction ressortant du baromètre social a augmenté de 0,1 point par rapport à 2018, soit 7,2 sur 10. L'item portant sur la fierté de travailler à la CNMSS a progressé cette année pour atteindre le très bon score de 7,5 sur 10 en 2019.



#### Salle de sport et bibliothèque nouvelle génération

**D'une superficie d'environ 150 m<sup>2</sup>, la nouvelle salle de sport a été inaugurée au début du mois d'octobre 2019.**

Afin de participer à l'amélioration de la qualité de vie au travail, une salle de sport a été créée au sein de l'établissement. Cette salle est à l'usage exclusif des personnels de l'établissement. D'une superficie d'environ 150 m<sup>2</sup>, la nouvelle salle de sport a été inaugurée au début du mois d'octobre 2019. Les agents peuvent bénéficier de différentes activités encadrées par des coachs sportifs professionnels (fitness, pilates, yoga, stretching), et de l'utilisation individuelle d'appareils de cardio training et musculation.

En parallèle, dans le cadre de la politique de RSO menée par la CNMSS, et afin de promouvoir les déplacements propres, de nouvelles installations ont été mises en place conjointement à la création de la salle de sport : douches, casiers individuels sécurisés et vestiaires.

Une bibliothèque nouvelle génération a été inaugurée en décembre 2019. Cet espace permet de répondre à l'évolution des besoins en information et formation, tout en s'inscrivant dans la modernité et le numérique.

Ainsi, la bibliothèque permet à tous les agents de l'établissement d'avoir accès au prêt ou à la consultation sur place de documents pour les aider dans la pratique de leur activité professionnelle, la préparation d'examens ou de concours mais également d'ouvrages de loisir.



## Politique d'achat

### Dans un contexte budgétaire contraint, l'achat contribue largement au contrôle et à l'optimisation de la dépense.

En lien avec les orientations de la COG 2019-2023 ainsi que celles édictées par la Direction des achats de l'Etat (DAE), la politique d'achat de l'Etat vise à garantir la qualité des achats réalisés et d'en améliorer l'efficacité. Dans un contexte budgétaire contraint, l'achat contribue largement au contrôle et à l'optimisation de la dépense. Par ailleurs, de par sa dimension transverse, la fonction achat participe aux processus de transformation de l'action publique.

Ainsi, au-delà de l'enjeu classique lié à la sécurité juridique, deux enjeux sont aujourd'hui identifiés pour la fonction achat de la CNMSS :

- ▶ Maîtriser les dépenses et générer des marges de manœuvre

Les évolutions de la chaîne achat ont un lien fort avec la réforme de la gestion budgétaire et comptable publique (GBCP).

Une programmation sur quatre années glissantes permet d'anticiper notamment les possibilités d'achats groupés éventuels et d'intégrer les cinq

axes de la performance en matière de dispositions sociales, environnementales, d'innovation, de performance économique, ou d'ouverture aux PME.

Par ailleurs, afin de rendre ses achats plus économes, la CNMSS fait appel à la mutualisation (marché de gardiennage mutualisé avec le ministère des Armées en 2019), recourt fréquemment aux centrales d'achat et veille à la redéfinition de ses besoins de façon anticipée.

En 2019, quatre-vingt-dix-huit marchés ont ainsi été passés auprès d'une centrale d'achat. Elle saisit également l'opportunité numérique pour s'orienter vers davantage d'efficacité et d'efficience. A ce titre, la CNMSS a signé électroniquement son premier marché fin 2019.

- ▶ Faire de l'achat un levier de politique publique

En 2019, quarante-cinq marchés, dont le montant de la famille d'achat est supérieur à 25 000 €, ont été notifiés. Parmi eux, trente-cinq marchés ont permis une ouverture aux PME et cinq marchés ont intégré des dispositions environnementales.

### Mise en place du prélèvement à la source (PAS)

**Le PAS a été déployé au sein de la CNMSS dans les délais impartis et avec un accompagnement permettant une bonne compréhension du dispositif par les agents.**

A la CNMSS, les travaux visant au déploiement du PAS ont débuté fin décembre 2017 avec l'acquisition d'un module fiscal de son SIRH auprès de la société SOPRA. La phase de recette a débuté fin juillet 2018 et s'est poursuivie jusqu'à mi-décembre 2018.

D'une manière générale, les travaux ont été séquencés autour de trois étapes : l'appel de taux en septembre 2018, la mise en place sur le bulletin de salaire du mois de novembre d'une ligne d'information précisant aux agents le montant susceptible d'être prélevé au titre du prélèvement à la source (PAS) et une mise en production du prélèvement à la source pour la paie de janvier 2019.

### Schéma directeur immobilier

L'année 2019 a été consacrée à la finalisation de quasiment tous les projets encore en cours, inscrits à la précédente COG, ainsi qu'au lancement de nouvelles études, préalables aux chantiers de la nouvelle COG.

Sur le site de Toulon ont été finalisés les travaux de modernisation du câblage et de l'optimisation énergétique du bâtiment brun. Au titre du programme de sécurisation et d'accessibilité des halls, de nouveaux halls d'accueil ont été inaugurés dans les deux bâtiments, dont un dédié à l'accueil du public.

La rationalisation des locaux a entraîné la mise à disposition d'espaces qui ont permis la création d'un auditorium, d'une bibliothèque nouvelle génération et d'un bâtiment spécifique pour le personnel ouvrier.

Enfin, dans le cadre de la qualité de vie et de la santé au travail, une salle de sport a aussi été mise à disposition des agents.

Par ailleurs, les maîtrises d'œuvre externalisées ont été désignées pour les programmes d'optimisation du bâtiment bleu ainsi que pour la rationalisation des secours électriques.

Les maisons de santé ont bénéficié quant à elles des livraisons de l'extension de cinquante lits à Saclay et de la réception en décembre des travaux de réhabilitation de quarante lits de la maison de Fréjus.

L'organisation d'un concours d'architecte a permis la désignation de la maîtrise d'œuvre chargée de la création de dix lits de soins palliatifs à Ploemeur.

De plus, la maîtrise d'œuvre relative à la remise aux normes des ascenseurs des trois maisons de santé a été désignée dans le cadre du programme de sécurité des biens et des personnes. Les études portant sur la mise à niveau des installations techniques de Saclay ont été initiées.



## Consolider les missions déléguées du ministère des Armées et renforcer l'accompagnement des projets de l'assurance maladie auprès des partenaires UNRS et des HIA

### Missions déléguées du ministère des Armées (MINARM)

**La Secrétaire d'État a tenu à saluer l'engagement et le niveau de professionnalisme de l'ensemble des agents de l'établissement.**

**Visite de Mme DARRIEUSSECQ, Secrétaire d'Etat auprès de la ministre des Armées le 29 mai 2019.**

En visite officielle dans le département du Var, le 29 mai 2019, Mme Geneviève DARRIEUSSECQ, secrétaire d'Etat auprès de la ministre des Armées, accompagnée par le Préfet du Var, Jean-Luc VIDELAINE, et d'une délégation de représentants du ministère des Armées, a souhaité visiter la Caisse nationale militaire de sécurité sociale.

Lors de cette visite, une immersion concrète au cœur de la plateforme de services de l'établissement lui a été proposée

Ensuite, les principales missions de la CNMSS lui ont été présentées par le directeur.

Enfin a été abordé le lancement d'une enquête nouvelle génération tendant à dresser un nouvel état des lieux (après l'enquête initiée en 2008) de la santé des militaires, de leur famille et des retraités militaires (et parmi ces derniers, des titulaires de pensions militaires d'invalidité - PMI), conjointement avec le Service de santé des armées et avec le soutien de l'institut IPSOS.

En charge des affaires concernant le monde combattant dans le cadre de ses responsabilités ministérielles, une présentation spécifique de la gestion des soins dus aux militaires,

anciens militaires ou anciens combattants, titulaires d'une PMI ou plus largement des militaires blessés en service, entrant dans le cadre des missions déléguées à la CNMSS par la ministre des Armées, l'a particulièrement intéressée, notamment les crédits budgétaires consacrés à cette gestion, le remboursement de secours ou de prestations complémentaires en faveur des pensionnés et les relations partenariales de la CNMSS avec d'autres établissements publics, tel que l'Office national des anciens combattants et victimes de guerre (ONAC-VG).

A l'occasion de son allocution auprès d'un auditoire d'agents représentatifs de l'établissement, la secrétaire d'Etat a tenu à saluer l'engagement et le niveau de professionnalisme de l'ensemble des agents de l'établissement.



## Signature de la nouvelle convention missions déléguées

.....

**La nouvelle convention s'inscrit dans la continuité de la précédente convention en matière de gestion des deux missions, avec la volonté clairement exprimée néanmoins de réduire les coûts de gestion de celles-ci et de continuer à optimiser l'action de la CNMSS.**

En application de l'article D.713-7 du code de la sécurité sociale, qui dispose qu'elle peut s'en voir confier la gestion par voie de convention, 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 des Armées (DRH-MD), depuis 2015, le remboursement des frais de soins dispensés en milieu civil au profit des militaires, victimes d'un accident en service ou d'une affection présumée imputable au service (APIAS).

Elle gère aussi, en application du même article, depuis 2010, les dossiers de soins relevant des articles L.212-1 (soins médicaux) 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), des titulaires d'une pension militaire d'invalidité, également pour le compte de la DRH-MD.

La gestion de ces deux missions déléguées fait l'objet d'un cadre conventionnel unique, basé sur la convention de gestion, signée le 27 novembre 2015, pour une durée de quatre ans, entre la DRH-MD, la DCSSA et la CNMSS.

Cette convention définit les rapports entre les parties signataires, fixe le cadre règlementaire et les procédures de traitement des dossiers, ainsi que les principes et les modalités de financement et de suivi budgétaire de ces deux missions, celui-ci (dépenses techniques et de gestion) étant assuré sur le programme budgétaire n°169 du ministère des Armées, "reconnaissance et réparation en faveur du monde combattant".

Elle prévoit également les engagements réciproques de chaque partie pour continuer d'améliorer la qualité du service rendu aux militaires blessés et aux pensionnés, en matière de prise en charge de leurs soins.

Arrivant à son terme, les trois parties signataires ont ainsi renégocié les termes d'une nouvelle convention de gestion, pour une durée de cinq ans, corrélée, en outre, au renouvellement de la convention d'objectifs et de gestion de la CNMSS, signée avec l'Etat, le 18 juillet 2019, pour les années 2019-2023, dont l'un des axes est consacré aux missions qui lui sont déléguées par le ministre des Armées.

La nouvelle convention s'inscrit dans la continuité de la précédente convention en matière de gestion des deux missions, avec la volonté clairement exprimée néanmoins de réduire les coûts de gestion de celles-ci et de continuer à optimiser l'action de la CNMSS.

La nouvelle convention de gestion a été signée par les trois partenaires le 21 novembre 2019.



## Consolider les missions déléguées du ministère des Armées et renforcer l'accompagnement des projets de l'assurance maladie auprès des partenaires UNRS et des HIA

### Journée nationale des blessés de l'armée de Terre : 22 juin 2019

.....

#### La participation de la CNMSS à la journée nationale des blessés lui permet de présenter son action au sein de la sphère médico-sociale du ministère des Armées.

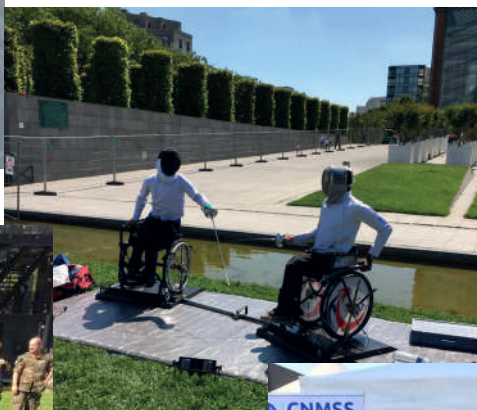
Le samedi 22 juin 2019, au parc André Citroën à Paris, s'est déroulée la 3<sup>e</sup> édition de la Journée nationale des blessés de l'armée de Terre (JNBAT), autour de la thématique "Fraternité et innovation".

Cette journée, organisée par toute l'armée de Terre, en métropole, en outre-mer et à l'étranger, et qui a mobilisé toute la chaîne hiérarchique, a permis, à l'instar des précédentes éditions, de témoigner du soutien inconditionnel de l'ensemble des acteurs institutionnels, du domaine associatif sous toutes ses formes et du monde de l'entreprise en faveur des militaires blessés et de leur famille.

Tout comme de nombreux autres participants, la CNMSS y a tenu un stand d'information pour présenter son action en faveur des militaires blessés et la politique d'accompagnement médico-social adapté aux spécificités de la condition militaire qu'elle a développée.

Les participants à cette journée ont ainsi pu s'informer ou être renseignés sur leurs droits en matière de prise en charge de leurs soins, à la suite d'un accident en service ou dans le cadre d'une pension militaire d'invalidité.

Le rôle spécifique du département soins et suivi du blessé et du pensionné, qui leur est dédié au sein de la CNMSS, celui de la commission des secours et des prestations complémentaires ou la prise en charge des prothèses dites de nouvelle génération ont notamment intéressé nombre d'entre eux.



## Missions inter-régimes

### Réélection du directeur à la présidence de l'Union nationale des régimes spéciaux (UNRS)

---

**L'UNRS, membre fondateur du GIE Sesam Vitale est présidée par le directeur de la CNMSS depuis sa création en 1994.**

Le Conseil d'administration de l'Union nationale des régimes spéciaux (UNRS) s'est tenu, le 22 mars 2019, dans les locaux de l'antenne parisienne de la CNMSS.

Lors de cette session, Monsieur Thierry BARRANDON, directeur de la CNMSS, a été réélu pour trois ans à la présidence de l'Union par les directeurs des régimes spéciaux qui la composent.

L'Union fédère neuf régimes spéciaux d'assurance maladie obligatoire qui représentent près de 1,8 million de bénéficiaires. L'UNRS, membre fondateur du GIE Sesam Vitale est

présidée par le directeur de la CNMSS depuis sa création en 1994.

Cette association, type loi 1901, permet à ses adhérents d'être représentés dans les instances stratégiques inter-régimes de la sphère sanitaire et sociale (GIE SESAM-Vitale, Plateforme nationale des données de santé, etc.) et auprès des acteurs institutionnels de la Sécurité Sociale (Caisse nationale d'assurance maladie, Caisse nationale d'assurance vieillesse...).

A titre d'exemple, la présidence de la commission des marchés du GIE SESAM-Vitale est attribuée au président de l'UNRS.

### Contrat d'amélioration de la qualité et de l'efficacité des soins (CAQES)

---

**La mise en œuvre du dispositif CAQES est déclinée dans l'instruction interministérielle du 26 juillet 2017 qui précise pour les HIA, le rôle de la CNMSS, en tant que caisse pivot.**

Le CAQES (Contrat d'amélioration de la qualité et de l'efficacité des soins) répond à quatre axes stratégiques de l'ONDAM (Objectif national des dépenses de l'assurance maladie) :

- ▶ améliorer la qualité et l'efficacité de l'offre hospitalière,
- ▶ prendre le virage ambulatoire et mieux adapter la prise en charge en établissement de santé,
- ▶ poursuivre les efforts sur les prix des médicaments, et l'adoption des génériques,
- ▶ améliorer la pertinence.

Les contrats tripartites HIA-ARS-CNMSS ont été signés en mars 2019 pour permettre une évaluation sur les indicateurs de l'année 2018.

L'accompagnement des HIA par la CNMSS en coordination avec les ARS consiste en un travail d'interprétation des résultats de l'analyse des indicateurs et l'instauration d'un dialogue avec les directions d'établissements.





16 01 ● Délégation du Haut comité d'évaluation de la condition militaire (HCECM)



Délégation de l'Assemblée Nationale 28 02 ◀



Geneviève DARRIEUSSE  
Secrétaire d'État auprès



29 05 ●









28 Véronique PEUCELLE-DELELIS  
05 Chargée de mission "Plan famille" - Ministère des Armées



Président du Conseil d'adm





19  
09

Séminaire des médecins  
au sein de l'UNRS



26  
11



Marie-Cécile SAULAIS  
Directrice de la CPAM du Var



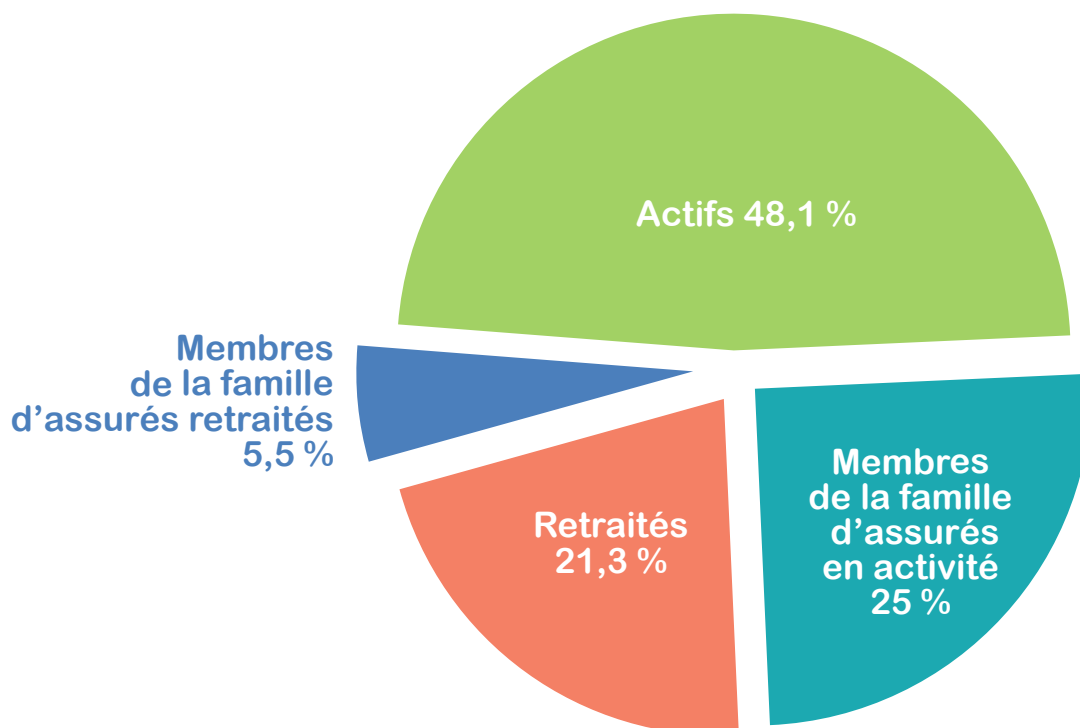
Jean-Paul BODIN 28  
Administration de la CNMSS 11

## Population protégée

En 2019, le nombre de ressortissants du régime militaire est de **808 966**.

Assurés en activité	389 498
Membres de la famille d'assurés en activité (conjoints et assimilés, enfants, autres)	202 561
Assurés retraités	172 205
Membres de la famille d'assurés retraités (conjoints et assimilés, enfants, autres)	44 702

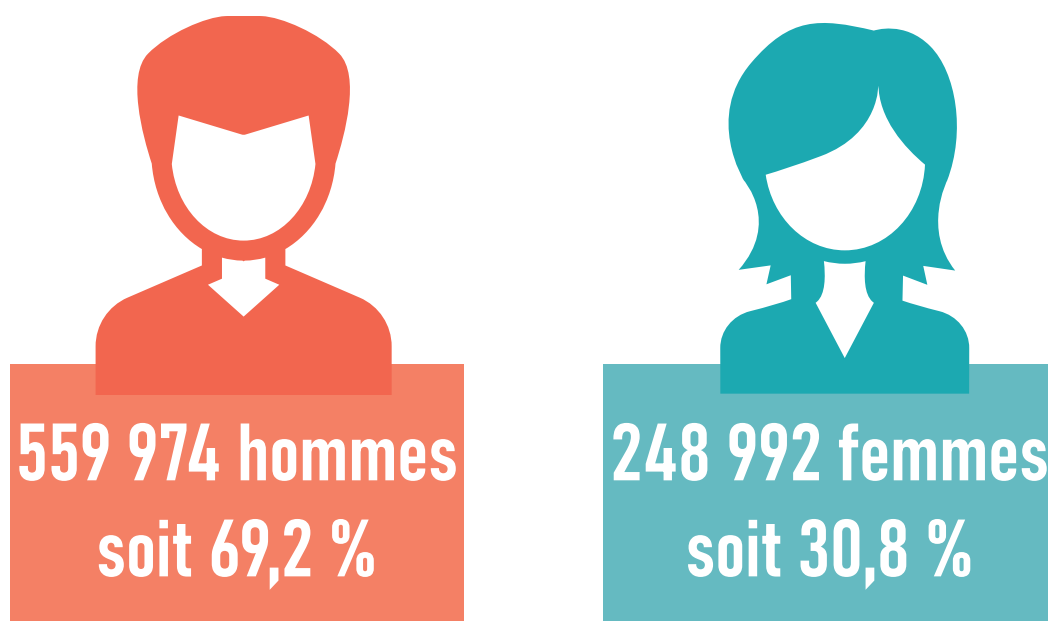
### Structure de la population protégée



**785 719** bénéficiaires consommant



## Répartition hommes/femmes



## Répartition des bénéficiaires par âge

	Actifs	Ayants-droit	Ayants-droit affiliés personnellement	Retraités
- 18 ans	669	178 160	11	1
18 à 24 ans	94 853	1 835	15 966	14
25 à 29 ans	72 747	536	1 044	42
30 à 34 ans	55 958	588	1 744	111
35 à 39 ans	51 678	797	2 161	199
40 à 44 ans	41 046	702	2 216	924
45 à 49 ans	32 096	654	2 585	2 268
50 à 54 ans	24 311	548	2 903	5 493
55 à 59 ans	13 325	411	3 940	15 938
60 à 64 ans	2 532	336	5 446	25 928
65 à 69 ans	174	275	6 220	27 097
70 à 74 ans	66	285	6 917	27 895
75 à 79 ans	22	218	4 976	18 850
80 à 84 ans	14	190	3 596	19 306
85 à 89 ans	5	124	1 471	17 136
90 à 94 ans	1	42	306	7 943
95 ans et +	1	13	47	3 660
<b>TOTAL</b>	<b>389 498</b>	<b>185 714</b>	<b>61 549</b>	<b>172 205</b>

## Principales recettes et dépenses

Recettes	
Nature	Montant
Contribution sociale généralisée (CSG)	730,059 M€
Contribution de solidarité autonomies (CSA)	148,171 M€
Cotisations sociales	750,121 M€

Les recettes sont constituées essentiellement de la CSG, des cotisations et de la CSA versée par la Caisse nationale de solidarité autonomie (CNSA).

Dépenses	
Nature	Montant
Fonctionnement	7,276 M€
Investissement	7,260 M€
Personnel	52,437 M€
Assurance maladie/maternité	1 757 M€
Action sanitaire et sociale	9,494 M€
<i>dont actions individuelles</i>	9,485 M€
<i>dont actions collectives</i>	0,009 M€
Prévention	2,903 M€
<i>dont actions individuelles</i>	1,952 M€
<i>dont actions collectives</i>	0,951 M€

### Effectif

**842,86 ETPMA**  
(équivalent temps plein moyen annuel)

## Prestations servies par la CNMSS

Nombre de bénéficiaires de l'action sanitaire et sociale : **8 236**

**14 009 292** dossiers de remboursement des frais de santé ont été transmis à la CNMSS, dont **95,1 %** de flux télétransmis.

Nombre de bénéficiaires ALD : **92 934**.

Nombre de bénéficiaires du dispositif "Complémentaire santé solidaire" (C2S) (anciennement CMUC-ACS) : **7 075**

---

## Lutte contre les fraudes

Montant des préjudices constatés (ou subis)	3,047 M€
Nombre de dossiers correspondants	2 837
Montant des préjudices évités	1,645 M€
Taux de recouvrement	92,63 %

---

## Missions déléguées

### Affections présumées imputables au service (APIAS)

Nombre de DAPIAS traitées	40 660
Nombre de dossiers de soins payés	81 784
Montant payé	11,8 M€

### Soins aux invalides de guerre (SIG)

Nombre de bénéficiaires consommant	17 570
Nombre de dossiers de soins payés	115 461
Montant payé (dont 5,2 M€ au titre de l'appareillage)	27,6 M€
Nombre de pensionnés ayant les droits ouverts	59 314

Dans le cadre des 11 séances de la CSPC tenues en 2019, **385 avis favorables** ont été rendus, validés par la DRH-MD, pour un montant engagé de **969 312 €**, dont 4 prothèses "nouvelle génération", pour un montant de **0,37 M€**.



Indicateurs de performance

La relation client à la CNMSS "Programme action publique 2022" : engagement de transparence



La qualité de service à la CNMSS

Résultats au 30 novembre 2019 (1)

DÉLAIS MOYENS DE REMBOURSEMENT

entre la date de réception et la date de remboursement



2 jours

Feuilles de soins électroniques



7,6 jours

Feuilles de soins papier



3,2 jours

Courriels



5,8 jours

Courriers

ACCUEIL TELEPHONIQUE



62,8 %

des bénéficiaires ont obtenu une mise en relation avec un conseiller



2min56s délai moyen pour parler à un conseiller

SATISFACTION GLOBALE



98,7 %

des bénéficiaires sont globalement satisfaits du service reçu

Satisfaction des bénéficiaires sur ...



l'accueil téléphonique(2) 99,2%



le traitement des courriels(2) 90,5%



le traitement des courriers

(1) Hors APIAS (affection présumée imputable au service) et SIG (soins aux invalides de guerre)  
 (2) Enquête téléphonique menée du 5 novembre au 14 décembre 2018 - 1009 répondants

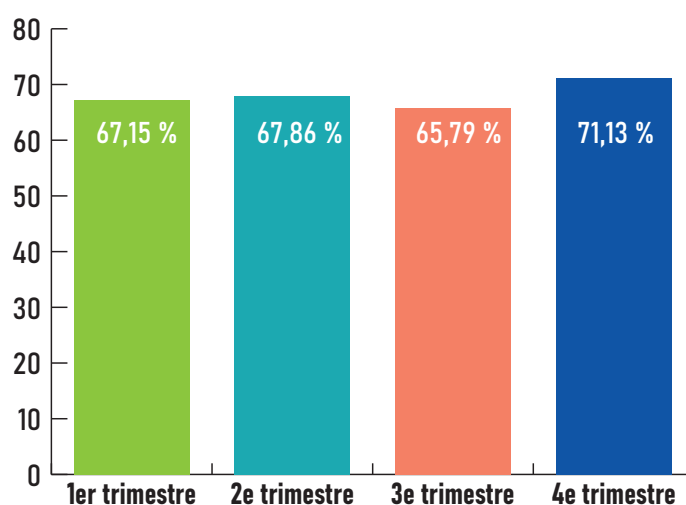


Pour plus d'info sur la transparence des services publics : [www.modernisation.gouv.fr/transparence](http://www.modernisation.gouv.fr/transparence)

## Indicateurs de satisfaction client

Niveau de satisfaction globale pour l'accueil physique	92,6 %
Niveau de satisfaction globale pour le site Internet	85,7 %
Appels traités - hors APIAS/SIG	78,98 % 78 %
Taux de courriels traités dans les délais (48 h)	54 %
Taux de réclamations traitées dans les délais	84,9 %
Taux de FSE remboursées en 3 jours (cible 5 jours)	90 %

## Taux de contacts via les téléservices



## Autres indicateurs

Coût de gestion par bénéficiaire	78,85 €
Formation par agent	43,05 h
Évaluation de la consommation d'énergie	+ 1,30 %
Évolution annuelle de la productivité	+ 6,95 %

# Glossaire

## A

**ACS** : Aide pour une complémentaire santé

**ANSSI** : Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information

**APIAS** : Affection présumée imputable au service

**ARS** : Agence régionale de santé

## C

**CAQES** : Contrat d'amélioration de la qualité et de l'efficacité des soins

**C2S** : Complémentaire santé solidaire

**CIP** : Comité inter-partenaires

**COD** : Convention d'objectifs et de développement

**COG** : Convention d'objectifs et de gestion

**CMUC** : Couverture maladie universelle complémentaire

**CNAM** : Caisse nationale d'assurance maladie

**CNSA** : Caisse nationale de solidarité autonomie

**CSA** : Contribution de solidarité autonomie

**CSFM** : Conseil supérieur de la fonction militaire

**CSG** : Contribution sociale généralisée

**CSPC** : Commission des secours et des prestations complémentaires

## D

**DAE** : Direction de achats de l'État

**DHOP** : Direction des hôpitaux

**DMP** : Dossier médical partagé

**DSS** : Direction de la sécurité sociale

## E

**EHPAD** : Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes

**ENG** : Enquête nouvelle génération

## F

**FIDES** : facturation individuelle des établissements de santé

## G

**GIE SESAM-VITALE** : Groupement d'intérêt économique SESAM-VITALE

**GBCP** : Gestion budgétaire comptable et financière

## H

**HIA** : Hôpital d'instruction des armées

## L

**LPP** : Liste des produits et prestations

## O

**OMEDIT** : Observatoire du médicament, des dispositifs médicaux et de l'innovation thérapeutique

**ONDAM** : Objectif national des dépenses de l'assurance maladie

## P

**PHMEV** : Prescription hospitalière de médicaments exécutée en ville

**PME** : Petite ou moyenne entreprise

**PMI** : Pension militaire d'invalidité

**PUMA** : Protection universelle maladie

## Q

**QVST** : Qualité de vie et santé au travail

## R

**RSO** : Responsabilité sociétale des organisations

## S

**SGA** : Secrétariat général de l'administration

**SSA** : Service de santé des armées

**SSBM** : Système de suivi de blessés et de malades

**SSI** : Sécurité des systèmes d'information

**SSR** : Soins de suite et de réadaptation

## T

**TDSHF** : Traitement des dossiers de soins hors de France

## U

**UCANSS** : Union des caisses nationales de sécurité sociale

**UNRS** : Union nationale des régimes spéciaux





Caisse nationale militaire de sécurité sociale  
247 avenue Jacques Cartier  
83090 Toulon - cedex 9  
[www.cnms.fr](http://www.cnms.fr) - 04 94 16 36 00

---

Directeur de publication :  
Thierry Barrandon

Conception et mise en page :  
Service communication

---

Impression : SIRA - Juin 2020  
Crédits photos : CNMSS - Armées  
Couverture : créations du personnel CNMSS

C  
N  
M  
S  
S

