



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



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

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022



Caisse nationale militaire de sécurité sociale



# SOMMAIRE

## Avant-propos

Mot du président du Conseil d'administration .....	2
Mot du directeur .....	3

## Présentation de la CNMSS

Ses missions .....	4
Sa gouvernance .....	7
Son organigramme .....	8
Sa carte d'identité .....	9

## Grands événements de l'année

La finalisation du projet prestations en espèces .....	10
L'aboutissement du projet ASIAM .....	11
Les résultats de l'enquête COG .....	12
La CNMSS au cœur de l'écosystème des Armées .....	14

## Garantir une offre de services performante

La transformation de l'offre digitale .....	16
L'accompagnement du militaire et de sa famille en toute situation .....	17
L'écoute client, moteur de l'amélioration continue .....	19

## Gestion du risque santé du militaire et de sa famille

Un bilan positif de la gestion du risque et de la prise en charge sociale .....	20
La prévention en santé au cœur de l'attention .....	21

## Pilotage et gestion de l'établissement

La cybersécurité renforcée dans les systèmes d'information .....	23
Une mise en œuvre attentive des politiques publiques .....	24
La modernisation permanente des dispositifs de gestion des ressources humaines .....	26
Les comptes certifiés sans réserve pour la 14 <sup>e</sup> année consécutive .....	27
Des évolutions majeures dans le domaine de l'infrastructure .....	28

## Missions déléguées

L'accompagnement des blessés et des anciens combattants, un axe prioritaire .....	29
---	----

Chiffres .....	31
----------------	----



# Mot du président

**E**n 2022, la Caisse nationale militaire de sécurité sociale (CNMSS) a continué à apporter un service de grande qualité aux militaires et à leur famille malgré la poursuite de la crise sanitaire qui a fortement sollicité l'ensemble du système de santé et a perturbé le bon fonctionnement des services.

L'écoute des personnes affiliées à la CNMSS a été renforcée notamment par une vaste enquête, par la présence de la Caisse dans les espaces ATLAS des bases de défense, par une modernisation du site Internet pour le rendre plus accessible, par des actions s'inscrivant pleinement dans le plan Famille décidé par le ministre des Armées, par les actions conduites en matière de prévention en relation avec le Service de santé des armées et les mutuelles et par les réponses nombreuses apportées aux demandes en matière d'action sanitaire et sociale.

Les bilans de la commission des prestations supplémentaires et de la commission des recours amiables dépendant directement du conseil d'administration s'inscrivent dans cette volonté d'écoute et de service rendu.

De plus, les équipes de la direction de la Caisse ont développé leurs relations avec les associations et les partenaires de l'Hôtel national des Invalides afin de consolider leurs actions relatives aux missions déléguées par le ministère des Armées au profit des anciens combattants et des militaires blessés.

La lecture de ce rapport d'activité vous montrera que la CNMSS, établissement public administratif autonome, s'efforce d'être exemplaire dans la mise en œuvre des évolutions de l'assurance maladie, dans la réponse qu'elle apporte à ses affiliés et dans sa gestion.

Le conseil d'administration, principalement composé de représentants du personnel militaire en activité et retraité, y veille. Pour bien remplir sa mission, le conseil d'administration s'est réuni au printemps à Toulon au siège de la CNMSS.

Cela lui a permis d'avoir une meilleure connaissance de l'organisation, par exemple en ce qui concerne l'accueil des administrés, mais aussi de mieux apprécier les conditions de travail du personnel de la Caisse et de remercier celui-ci pour son action durant les deux années écoulées. Le conseil d'administration a pu aussi mesurer les effets positifs de la démarche de qualité de vie au travail et de la réalisation de travaux importants dans les locaux.

En 2022, les objectifs fixés par les tutelles dans la convention d'objectifs et de gestion (COG) pour les années 2019-2023 ont été remplis. L'adossement de la CNMSS à la Caisse nationale d'assurance maladie, en ce qui concerne les systèmes d'information a notamment été bien engagé, tout en veillant à maintenir à haut niveau les exigences de sécurité des systèmes d'information.

Les relations avec la communauté militaire ont également été renforcées avec la délégation à la CNMSS du paiement des prestations en espèces et des allocations rechute versées au profit des anciens militaires des trois armées et de la Gendarmerie nationale. Cette nouvelle mission confiée par le ministère des Armées au profit de personnes en situation de fragilité conforte les spécificités de la CNMSS.

En 2023, le renouvellement de la COG et celui de la délégation de service public pour la gestion des trois maisons de santé confiée actuellement à l'association Jean Lachenaud, seront engagés. Ces chantiers seront suivis avec la plus grande attention par le conseil d'administration qui veillera à ce que la CNMSS dispose dans l'avenir des moyens indispensables à son bon fonctionnement et nécessaires pour demeurer à l'écoute et au service des militaires et de leur famille.

**Jean-Paul BODIN,**  
**Contrôleur général des armées**  
**Conseiller d'État en service extraordinaire**

## Mot du directeur



Ce rapport d'activité 2022 témoigne d'une année charnière, entre bilan et perspectives, constituée d'engagements opérationnels forts et de projets réussis. Notre convention d'objectifs et de gestion (COG) actuelle prend fin en 2023.

Le chemin parcouru au service des militaires et de leur famille, est jalonné de réalisations visant à garantir une offre de services performante en étroite cohérence avec le plan Famille du ministère des Armées.

Ainsi, des mesures concrètes telles que le renforcement des aides ménagères, l'essor du Pôle d'accompagnement social et de suivi en santé au bénéfice des publics vulnérables ou le financement de séjours pour les aidants familiaux illustrent l'engagement de la CNMSS dans l'accompagnement social des affiliés.

L'année 2022 est aussi caractérisée par la réalisation de projets structurants et emblématiques pour l'établissement.

À titre d'illustration, je citerais la deuxième phase du projet d'adossement des systèmes d'information (ASIAM) de la CNMSS vers ceux de la Caisse nationale d'assurance maladie (CNAM) permettant l'usage de nouveaux outils métier performants dans un contexte de cybersécurité tendu.

J'évoquerais également la troisième mission déléguée de la CNMSS qui pérennise la spécificité du régime militaire : le versement des prestations en espèces et des allocations rechute d'une blessure ou maladie en service à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2023.

Par ailleurs, les actions de prévention en faveur de notre population protégée se sont poursuivies en 2022, notamment celles issues de l'enquête nouvelle génération en concertation avec le Service de santé des armées ou celles réalisées en partenariat avec la Fédération des clubs de la défense comme le sport sur ordonnance.

Plus généralement, près de 91 % des actions prévues dans la COG actuelle seront menées à terme en 2023.

Ce rapport d'activité me permet aussi de rendre hommage aux efforts accomplis par les personnels de la Caisse militaire, œuvrant collectivement pour assurer le meilleur service rendu aux affiliés du régime des militaires et aux professionnels de santé.

Le nouveau site Internet institutionnel, déployé le 31 mai 2022, conforte cette dynamique.

L'année 2023 sera capitale dans la négociation de notre COG 2024-2028 avec nos autorités tutélaires, le soutien indéfectible des membres du conseil d'administration et de son président constituent un atout majeur pour fixer un cap ambitieux à notre établissement.

**Thierry BARRANDON,**  
Directeur

## PRÉSENTATION DE LA CNMSS

# Ses missions

Créée en 1949, la Caisse nationale militaire de sécurité sociale (CNMSS) est le régime particulier de protection sociale des militaires français et de leur famille. Établissement public national à caractère administratif, la CNMSS est instituée par l'article L. 713-19 du code de la sécurité sociale.

Basée à Toulon, siège du 1<sup>er</sup> port de défense d'Europe, et à proximité de la plus grande base navale française, la CNMSS est au service d'une communauté de près de 800 000 affiliés : militaires d'active, retraités et ayants-droit.

Acteur central de la protection sociale des forces armées, la CNMSS intervient au-delà du domaine de l'assurance maladie-maternité et mène plusieurs missions de front en matière de prévention en santé et d'action sanitaire et sociale pour répondre aux besoins spécifiques de sa population protégée. Elle assure également, pour le compte de l'État, des missions déléguées en matière de soins et suivi des militaires blessés et des invalides pensionnés.

### Ses missions originelles

#### *Le remboursement des frais de soins pour les militaires et leur famille*

Depuis sa création, la CNMSS prend en charge, dans les mêmes conditions réglementaires que le régime général, le **remboursement des frais de soins** liés à la maladie et à la maternité pour tous ses ressortissants résidant en France ou à l'étranger, ainsi que pour les professionnels et les établissements de santé.

Elle accompagne les militaires tout au long de leur carrière, pendant le service actif comme à la retraite, avec pour objectifs de faciliter les démarches des assurés et d'amplifier le soutien des familles pour permettre aux militaires de se consacrer pleinement au service de la Nation.

#### *Une politique de prévention en santé adaptée aux besoins des militaires*

Parce que le militaire doit être en pleine capacité, la CNMSS développe, avec ses partenaires institutionnels, **plusieurs plans de prévention en santé** pour sa population protégée.

L'état de santé des militaires est un facteur important de l'opérabilité des troupes françaises. C'est la raison pour laquelle les politiques de prévention en santé sont élaborées avec soin et sont issues d'un travail collaboratif réalisé avec les états-majors et autres acteurs du tissu médico-social des armées. Des enquêtes permettent de mieux comprendre les réalités du parcours de soins et les nécessités en matière de prévention des ressortissants militaires, des familles et des retraités.

Particulièrement exigeant, le statut de militaire implique un engagement personnel, physique et psychologique important. Ainsi, les actions de prévention sont spécifiquement adaptées et favorisent l'amélioration de l'état de santé et le maintien en condition opérationnelle des militaires d'active.



La CNMSS est également attentive aux familles et aux militaires retraités et prévoit des interventions particulières pour répondre aux besoins de chacun.

La politique de prévention en santé se décline en 3 niveaux :

- la mise en place d'actions spécifiques réservées à ses ressortissants,
- la participation aux campagnes nationales de prévention,
- l'adossement aux actions du régime général lorsque celles-ci sont pertinentes pour la communauté militaire.

### ***L'accompagnement au quotidien du militaire et de sa famille par l'action sanitaire et sociale***

Plus qu'un simple métier, l'engagement militaire comprend des sujétions qui impactent la vie personnelle des hommes et femmes engagés au service de la France.

La CNMSS, consciente de ces exigences, accompagne par sa **politique d'action sanitaire et sociale** les militaires et leur famille dans les périodes où ils en ont le plus besoin.

C'est pourquoi une couverture médico-sociale est proposée aux ressortissants dans les 5 grands domaines suivants : le maintien à domicile, les aides médico-sociales, l'hospitalisation, le handicap ainsi que le grand-âge avec le soutien aux aidants.

Soucieuse d'amplifier son soutien moral et logistique au militaire et à sa famille, elle fait évoluer sa politique d'action sanitaire et sociale en permanence en cohérence avec les directives ministérielles.

En ce sens, les dispositifs médico-sociaux déployés sont pleinement inscrits dans le plan d'accompagnement des familles et d'amélioration des conditions de vie des militaires porté par le ministère des Armées.

Afin de simplifier les démarches pour ses ressortissants et rendre accessible au plus grand nombre les différentes aides, la CNMSS s'appuie sur le Dossier Unique mis en place il y a plusieurs années.

Ce dispositif permet une meilleure synergie entre les différents partenaires sociaux des armées : les mutuelles référencées (Unéo, Tégo, Harmonie mutuelle, Mutuelle des sapeurs-pompiers de Paris), l'Action sociale des armées (ASA) et la CNMSS.

Il facilite les démarches et améliore la qualité de la prise en charge des dossiers comme la rapidité d'intervention grâce au partage d'informations médico-sociales entre les acteurs institutionnels.

En plus de l'aspect individuel des différentes aides octroyées, la politique d'action sanitaire et sociale revêt également un aspect collectif correspondant à des contributions financières en faveur d'associations à caractère médico-social.



La sécurité sociale des militaires possède également 3 établissements de santé situés à Plœmeur (Morbihan), Saclay (Essone) et Fréjus (Var) qui offrent des soins de suite et de longue durée.

Ces maisons de santé accueillent des personnes en convalescence et des personnes âgées dépendantes. Elles sont réservées en priorité aux militaires en activité, aux retraités et à leur famille ainsi qu'aux personnels civils du MINARM.

D'une capacité globale de près de 450 places, ces maisons sont gérées par l'association Jean Lachenaud (AJL), baptisée ainsi en l'honneur du premier président du conseil d'administration de la CNMSS.

## Ses missions déléguées au profit des militaires blessés et des pensionnés

Par délégation du ministre des Armées et pour le compte de l'État, la CNMSS gère plusieurs missions déléguées en lien avec la santé et inhérentes au métier des armes.

Ces missions sont financées par le ministère des Armées, à la fois pour les dépenses techniques et de fonctionnement en totale étanchéité avec les ressources de l'assurance maladie obligatoire.

Depuis 2004, elle assure le règlement des frais de soins dispensés en milieu civil au profit des militaires et anciens militaires victimes d'une affection présumée imputable au service.

Depuis 2010, elle a repris le règlement, au titre



du droit à réparation, des dossiers de soins médicaux et d'appareillage des titulaires d'une pension militaire d'invalidité (PMI), bénéficiaires des dispositions des articles L.212-1 et L.213-1 du Code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre.

Afin de faciliter la réinsertion professionnelle des militaires gravement blessés en opération ou en service, la CNMSS finance intégralement l'achat de prothèses "nouvelle génération" non inscrites dans la liste des produits remboursables et gère les demandes de secours et de prestations complémentaires déposées par les titulaires d'une PMI.

Dès le 1<sup>er</sup> janvier 2023, l'établissement se verra confier une nouvelle mission déléguée : le versement des prestations en espèces au profit des anciens militaires en situation de maintien de droits ou des victimes d'une rechute d'affection imputable au service, mission jusqu'alors assurée par les centres payeurs du ministère des Armées et du ministère de l'Intérieur.

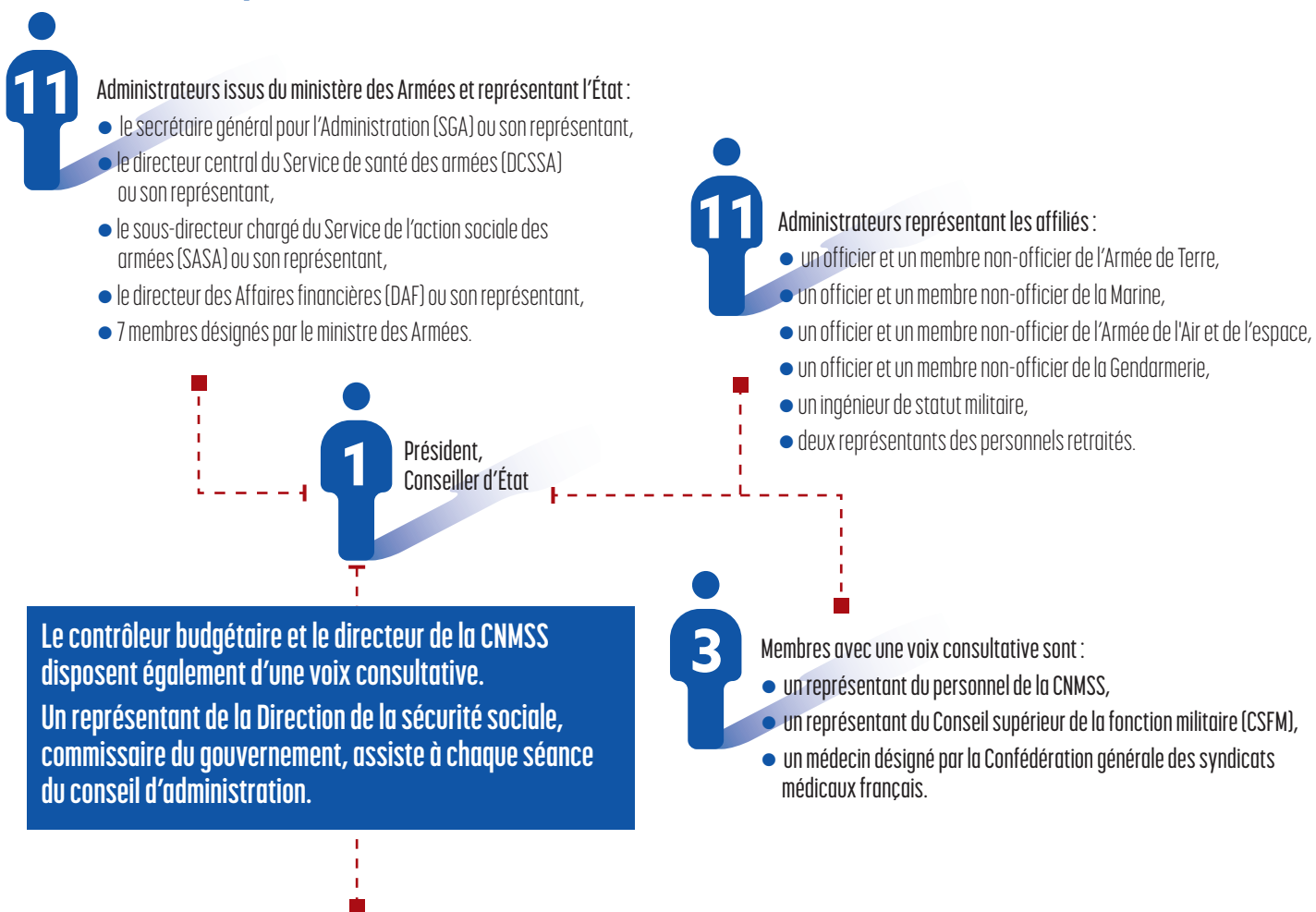
Ayant déjà en charge l'instruction des dossiers, la CNMSS deviendra ainsi l'interlocuteur unique des bénéficiaires qui perçoivent ce revenu de compensation.



# Sa gouvernance

En tant qu'établissement public, la CNMSS dispose d'un conseil d'administration qui délibère sur des sujets de pilotage et d'orientation tels que les projets stratégiques impactant son organisation et son fonctionnement, les conventions d'objectifs et de gestion qui fixent les objectifs quinquennaux et les cadrages budgétaires annuels de l'établissement.

## La composition du conseil d'administration (CA)



## Les commissions relevant du CA

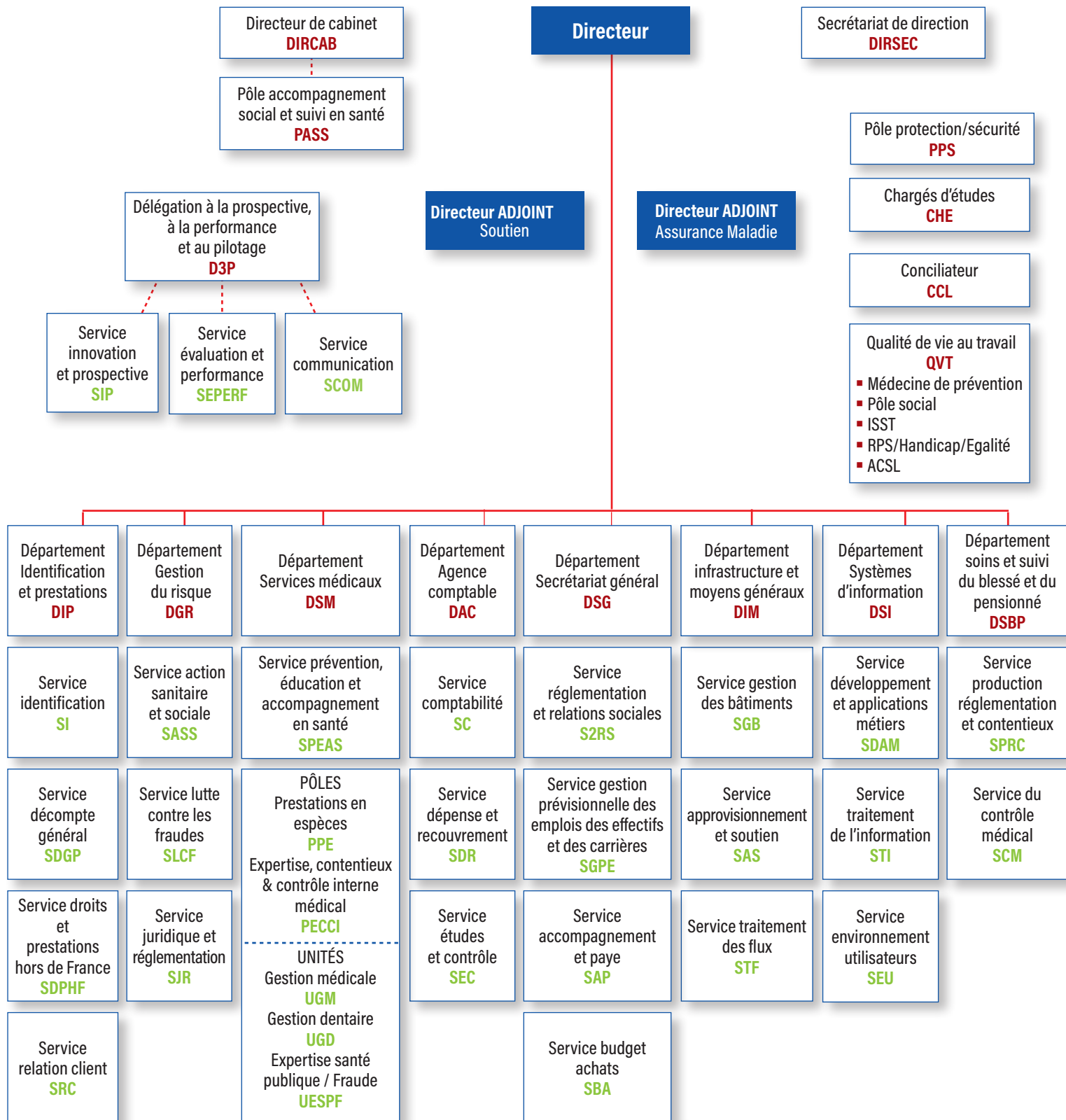
**La commission de recours amiable** est chargée d'examiner les recours gracieux relatifs aux litiges relevant du contentieux général de la sécurité sociale.

Elle est composée d'administrateurs désignés au sein du conseil.

**La commission des prestations supplémentaires** traite les demandes d'attribution d'aides financières médico-sociales versées par la CNMSS.

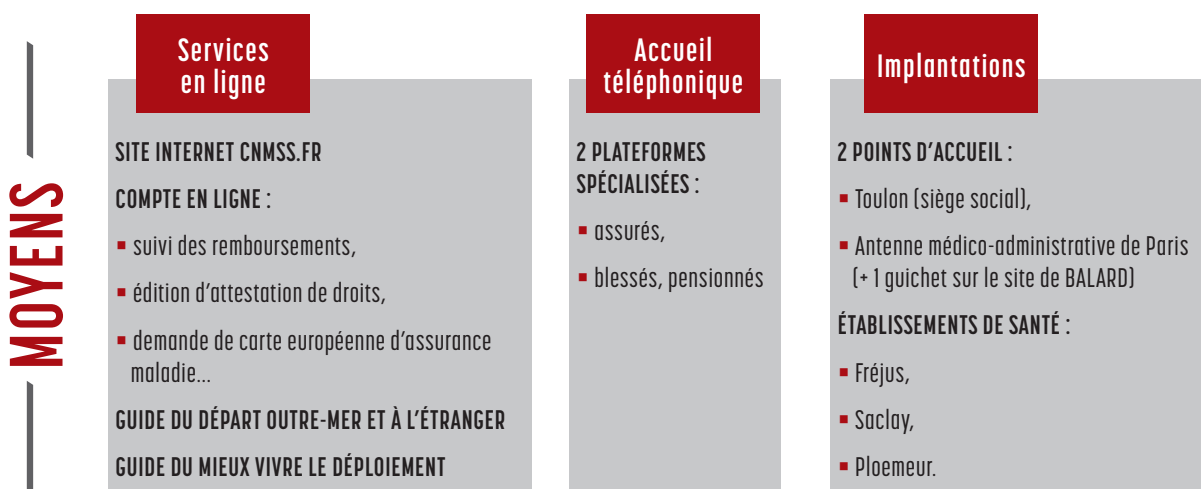
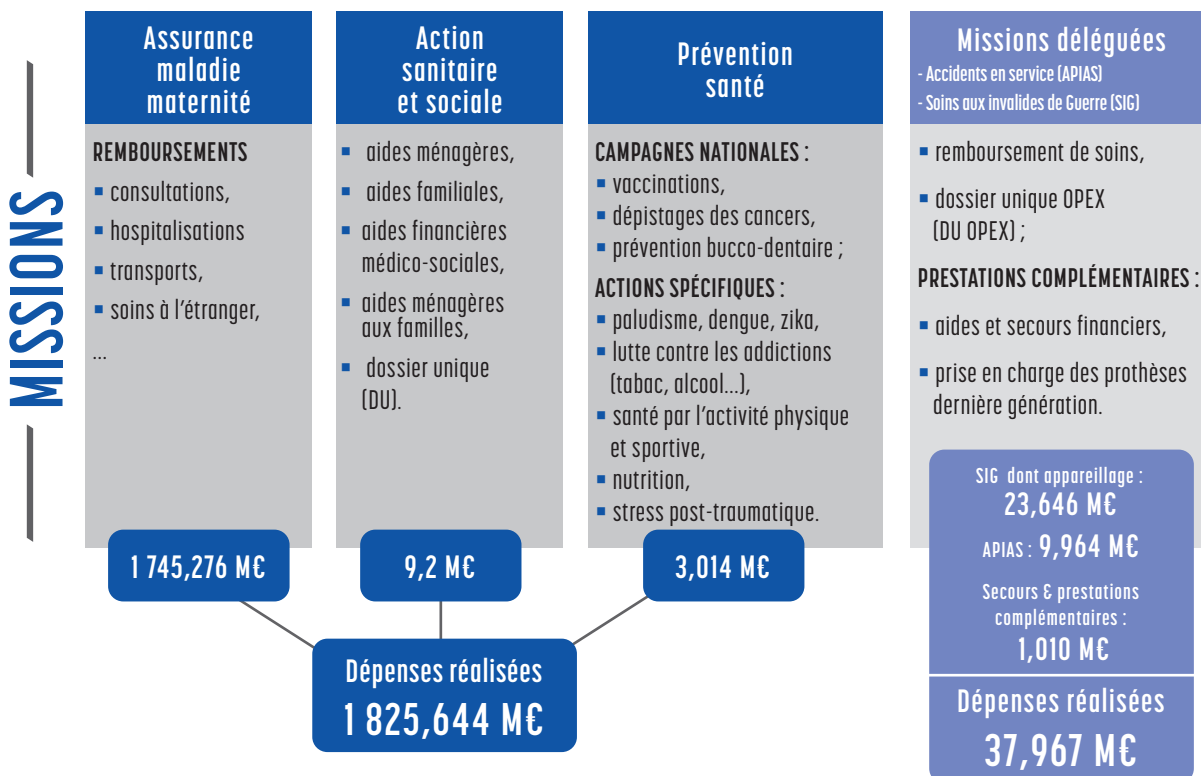
Elle est composée d'administrateurs désignés au sein du conseil.

# Son organigramme



# Sa carte d'identité

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



## GRANDS ÉVÉNEMENTS DE L'ANNÉE 2022

# La finalisation du projet prestations en espèces



Thierry GONFALONE - Directeur adjoint assurance maladie

Dans le cadre de sa Convention d'objectifs et de gestion 2019-2023 et à la demande du Secrétaire général pour l'administration du ministère des Armées, de l'état-major des Armées et du Directeur général de la Gendarmerie nationale, la CNMSS s'est engagée à devenir opérateur unique dans le traitement de bout en bout des dossiers de prestations en espèces et d'allocations rechute.

La reprise de cette nouvelle mission déléguée revêt un caractère particulièrement sensible car les prestations en espèces ou pensions d'invalidité versées sont parfois la seule source de revenus d'une population en situation de fragilité.

Prévu pour le 1<sup>er</sup> janvier 2023, ce transfert d'activité doit permettre d'améliorer l'instruction et le versement des prestations et allocations par l'intermédiaire d'un opérateur unique en capacité de construire un système d'information intégré, couplé à une gestion de la relation client spécifique. L'objectif de la reprise en gestion par la CNMSS est triple :

- simplifier le circuit de traitement des dossiers, en limitant le nombre d'intervenants ;
- individualiser la prise en charge des bénéficiaires sur la totalité de la chaîne d'activité ;
- optimiser la qualité de service par un accompagnement amélioré, une rapidité de versement et le déploiement d'un téléservice permettant de formuler et suivre les demandes de prestations.

Ainsi l'année a été consacrée à la préparation de la reprise en gestion opérationnelle de cette mission déléguée, notamment aux plans juridique, financier et informatique, ainsi que dans le domaine de la communication.

**Au plan juridique**, les évolutions réglementaires nécessaires pour la reprise de cette mission ont fait l'objet d'une modification du code de la défense et de la parution de 2 décrets en fin d'année. En parallèle, une convention de gestion des missions déléguées à la CNMSS par le ministère des Armées a été signée le 4 octobre 2022. Celle-ci fixe le cadre opérationnel de la reprise de mission convenue au 1<sup>er</sup> janvier 2023.

**Aux plans budgétaire et comptable**, le financement est assuré par le ministère des Armées sur le programme 212 et concerne les dépenses techniques de prestations et d'allocations, les dépenses de personnels et les dépenses de fonctionnement.

**Au plan informatique**, la CNMSS a fait le choix de s'adosser au système de production de la Caisse nationale d'assurance maladie (CNAM) afin de gagner en efficacité économique et d'être en mesure de respecter le calendrier contraint du projet. Avec l'appui de la CNAM, les applicatifs ont pu être implémentés et paramétrés de façon à respecter la réglementation spécifique applicable en matière de prestations en espèces et allocations rechute versées aux militaires ou anciens militaires. La chaîne complète de production a été rendue opérationnelle en décembre 2022.

**En matière de communication**, en raison du profil des bénéficiaires, une attention toute particulière a été portée sur l'individualisation et la clarté des courriers intégrés dans le système d'information.

# L'aboutissement du projet ASIAM

*Réalisation phare du schéma directeur des systèmes d'information 2019-2023, le projet d'adossement aux systèmes d'information de la CNAM a été finalisé avec succès fin 2022. Ce projet majeur négocié dans le cadre de la COG avec les autorités de tutelle vise à offrir la meilleure qualité de service aux assurés militaires via notamment le renforcement du niveau de sécurité de leurs données personnelles. Il permet également le maintien à l'état de l'art des systèmes d'information de la CNMSS.*

## Les étapes clés d'un projet structurant et ambitieux

Le projet d'Adossement aux systèmes d'information de l'assurance maladie (ASIAM) lancé en 2019 après avis favorable de l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI) a été conduit en deux temps.

Alors que la première phase décisive consacrée à la migration des serveurs de données au centre d'hébergement de Strasbourg a été menée à bien en avril 2021 après 16 mois d'études et de tests, la seconde phase qui s'est achevée en 2022 a consisté à transférer à la CNAM les activités d'administration et de gestion des systèmes d'information liés à cet hébergement et à aligner l'ensemble des procédures de sécurité.

La réussite de ce projet d'ampleur conduit dans un calendrier respecté a été rendue possible grâce à l'étroite collaboration des équipes CNAM et CNMSS durant les trois années de mise en œuvre.

## Les gains apportés par cette mutualisation des SI

Les gains générés par le projet ASIAM sont importants et divers. A court terme, ASIAM offre la garantie du parfait maintien en



Pierre CATOGNI - Pilote du projet ASIAM

condition opérationnelle des SI au regard des évolutions réglementaires comme de nouvelles fonctionnalités et outils CNAM.

À moyen terme, cet adossement devrait également permettre de générer des gains en coûts d'exploitation et de maintenance des architectures informatiques, tandis qu'il garantit également un renforcement significatif et continu des protocoles de sécurisation des données sur le long terme. Ainsi, la création de comités techniques cyber bilatéraux trimestriels permet un suivi rigoureux des évolutions des politiques de sécurité et favorise la synergie des compétences entre les experts CNAM et CNMSS.

Grâce à ASIAM, le régime de protection sociale militaire s'inscrit dans la standardisation des process d'exploitation et de supervision des traitements du régime général et a opéré une montée en compétences industrielle sur des référentiels méthodologiques nationaux nourris de savoir-faire issus des meilleurs experts. La CNMSS veillera à déployer en interne ces bonnes pratiques dans une perspective d'amélioration continue et d'efficacité économique.



# Les résultats de l'enquête COG

*Lors de chaque période COG, la CNMSS donne la parole à ses bénéficiaires au travers d'une grande enquête de satisfaction adressée à tous les assurés ayant ouvert un compte Ameli. Les résultats permettent de mesurer l'évolution dans le temps de la perception des assurés sur leur système de protection sociale et d'évaluer la notoriété des différentes prestations offertes aux militaires et à leur famille ainsi qu'aux blessés et aux pensionnés.*

L'enquête conduite en 2022 intervient à un moment charnière dans la vie de l'organisme qui est celui de la préparation de la COG 2024-2028. Ses résultats ont donc permis d'évaluer la pertinence des dispositifs en place mais aussi de détecter des points de vigilance afin de préparer l'avenir.

## 95 % d'assurés satisfaits de la qualité de l'offre de services

La CNMSS bénéficie d'une excellente perception de la part de ses assurés. Tandis que 95 % des bénéficiaires répondants sont satisfaits, 93 % estiment que la CNMSS est un régime d'assurance maladie spécifique qui répond à leurs attentes.

Ces résultats soulignent d'une part, l'attachement des assurés de la communauté militaire à leur régime particulier de sécurité sociale et confirment d'autre part, les excellents taux de satisfaction recueillis lors des précédentes enquêtes annuelles.

Concernant la politique de prévention mise en place, 98 % des assurés ayant été touchés par au moins une campagne de prévention sont satisfaits par celle-ci. Quant à l'action sanitaire et sociale, le traitement des aides financières convient à 90 % de la population protégée concernée et celui des aides à domicile à 79 %.

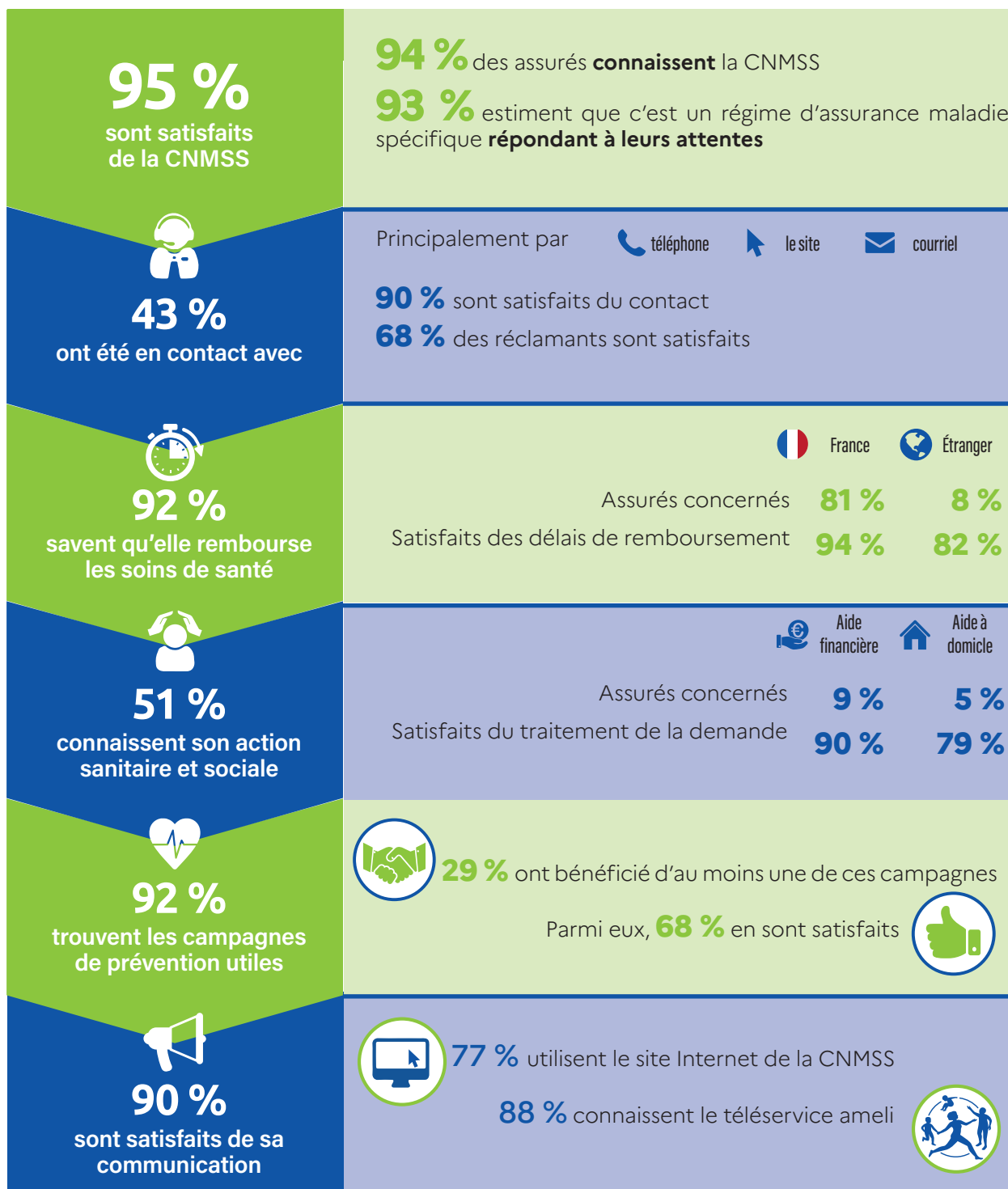
## Des axes d'amélioration identifiés en matière d'accès à l'information

Dans une logique d'amélioration continue, diverses actions organisationnelles et techniques ont été identifiées notamment dans le domaine de l'information aux bénéficiaires. Ainsi, la CNMSS s'attache à diversifier ses modes d'accès à l'information pour promouvoir efficacement son offre de services spécifique auprès des militaires et des familles.

La communication est renforcée sur les canaux digitaux les plus performants et les plus fréquentés par les militaires tels que le site Internet [cnmss.fr](http://cnmss.fr) et les réseaux Facebook, Instagram et Youtube. Par ailleurs, de nouveaux téléservices sont en cours de développement dans le domaine des aides et secours et des missions déléguées afin de faciliter l'accès à l'information et simplifier les démarches des usagers.

En complément de ces dispositifs, la CNMSS s'appuie également sur un solide réseau de relais d'information implantés au cœur des unités dont elle assure une information régulière via des séances dispensées en ligne ou en présentiel et l'envoi de supports et kits de communication.

## Enquête réalisée du 14 au 30 janvier 2022 - 43 268 répondants



### QUI SONT-ILS ?



Afin de garantir la transparence des résultats, l'enquête a été réalisée par un prestataire extérieur, la société française "Le Sphinx", leader sur le marché français.

NB : Pour l'ensemble des graphiques, les données sont présentées avec un arrondi à l'entier le plus proche.

# La CNMSS au cœur de l'écosystème des Armées



**8 MARS**

Visite de Jean-Charles COTTEZ  
Directeur de projet plan Famille  
à la CNMSS



**25-26 MARS**

Signature d'un accord  
cadre entre la CNMSS et  
la FCD



**5 MAI**

Conseil d'administration à Toulon  
en présence du DRH-MD Thibaut  
de VANSSAY DE BLAVOUS



**17 MAI**

Signature d'un accord cadre et de 2 conventions avec la DGGN



**13 SEPT.**

Cérémonie traditionnelle de remise de chèque  
au profit des associations de blessés



**25 JUIN**

La CNMSS  
présente  
à la JNBAT  
avec la SGA



**8 SEPT.**

Rencontre avec les partenaires institutionnels sur le thème du blessé à l'Hôtel National des Invalides



**10 SEPT.**

Forum des familles à Toulon



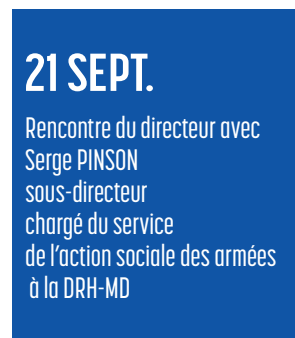
**15 SEPT.**

Comité inter-partenaires



**21 SEPT.**

Rencontre du directeur avec Serge PINSON sous-directeur chargé du service de l'action sociale des armées à la DRH-MD



**8 NOV.**

Délégation de la mission prestations en espèce à la CNMSS - CODIR PE à Paris



**14 NOV.**

Participation de la CNMSS à la 2<sup>e</sup> réunion sur l'observatoire des conjoints de militaire



**7 DÉC.**

Conseil de surveillance CNMS-DCSSA



## GARANTIR UNE OFFRE DE SERVICES PERFORMANTE

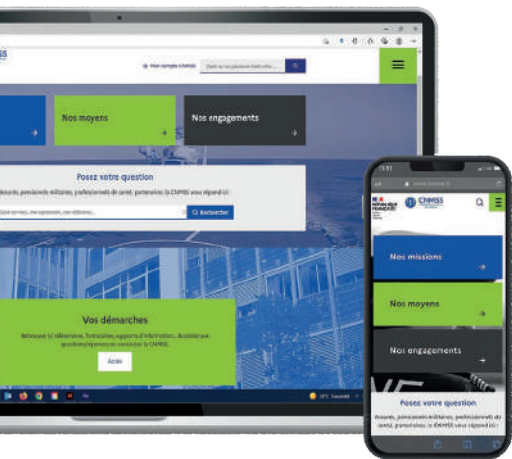
# La transformation de l'offre digitale

*Afin de répondre aux besoins de ses assurés, la CNMSS modernise son offre digitale et développe de nouveaux dispositifs pour faciliter les démarches en matière d'accompagnement médico-social. Le nouveau site Internet constitue la principale porte d'entrée de l'offre numérique. Complété par un espace personnel sécurisé comprenant des téléservices, il s'inscrit pleinement dans le programme Services Publics +.*

### Un nouveau site Internet pensé pour répondre aux questions des assurés

Développé spécialement pour un usage mobile sur tablette et smartphone, le nouveau site Internet [cnmss.fr](http://cnmss.fr) apporte une réponse aux questions des militaires et des familles quel que soit l'endroit où ils se trouvent.

Doté d'une ergonomie conçue pour guider l'internaute vers l'information dont il a besoin, le site dispose également d'un moteur de recherche performant qui s'appuie sur un système de fiches pratiques pour proposer des réponses claires et concrètes aux assurés afin de les accompagner dans leurs démarches. Une attention particulière a été portée sur la rédaction des informations. Faciles à lire et à comprendre, elles sont accessibles à tous y compris aux publics vulnérables et répondent à l'objectif de simplification de la parole publique.



### Un espace personnel sécurisé en croissance continue

Un espace personnel entièrement sécurisé "Mon compte CNMSS" complète l'offre d'information du site institutionnel. Déjà équipé d'un premier téléservice dédié aux remboursements des soins à l'étranger, cet espace sera prochainement enrichi de nouveaux outils visant à simplifier les démarches des assurés.

### Un accès facilité à l'information pour les personnes en situation de handicap

Depuis janvier 2022, la plateforme de services bénéficie d'une solution d'accessibilité qui permet au public sourd et malentendant de communiquer avec les opérateurs téléphoniques.

Le nouveau site Internet favorise quant à lui l'accessibilité numérique des informations au public malvoyant grâce à sa conformité avec le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA).



# L'accompagnement du militaire et de sa famille en toute situation

*La CNMSS accentue ses actions d'information en allant au-devant de la population militaire. Une attention toute particulière est portée à l'accompagnement des assurés en situation de vulnérabilité pour compléter les actions menées dans le cadre du plan Famille.*

## Un adossement aux guichets ATLAS pour une meilleure information

Dans le cadre de son partenariat avec le Service du commissariat des armées, la CNMSS déploie au sein des espaces ATLAS un ensemble de dispositifs d'information tels que des capsules vidéo, des fiches réflexes ou encore des kits de communication pour faciliter l'accès à l'information des soutenus.



En 2022, elle a également formé les agents d'accueil de ces guichets afin qu'ils puissent orienter et accompagner les militaires dans leurs démarches administratives de santé. L'objectif est de faire bénéficier le soutenu du même niveau d'information que s'il se rendait à l'accueil de la CNMSS.

Grâce à ce partenariat, le régime militaire a renforcé sa présence aux côtés des militaires et de leur famille sur l'ensemble du territoire et en outre-mer.

## Des interventions extérieures pour aller à la rencontre des assurés

Soucieuse de maintenir une proximité physique avec sa population protégée, la CNMSS poursuit ses interventions au cœur des unités militaires avec l'objectif de promouvoir son offre de services.

En 2022, près de 280 séances d'information ont été conduites au sein des écoles et des centres de formation des armées touchant plus de 18 000 jeunes recrues. Ces interventions visent principalement à les sensibiliser sur leurs droits et sur le dispositif du parcours de soins.

En parallèle, plus d'une trentaine de stands ont également été mis en place au sein des espaces ATLAS afin de présenter l'offre de services et de prévention en santé aux militaires et aux familles.



École du commissariat des armées - Salon de Provence



Pôle accompagnement social et suivi en santé

## Un accompagnement attentionné des assurés en situation de vulnérabilité

Afin de limiter les non-recours et de favoriser l'accès aux soins, une nouvelle entité dédiée à l'accompagnement individualisé des ressortissants les plus fragiles a été mise en place : le Pôle accompagnement social et suivi en santé (PASS).

Le PASS traite notamment des situations de difficulté d'accès aux droits, de renoncement aux soins, d'exclusion numérique et d'amélioration des soins des personnes vivant avec un handicap en facilitant la coordination et les échanges entre les différents acteurs.

Cette cellule peut être saisie par les partenaires institutionnels de la sphère médico-sociale lorsque ces derniers identifient une situation de vulnérabilité chez un assuré du régime militaire.

## Des actions initiées pour répondre aux objectifs du plan Famille

Ancrée dans le plan Famille du ministère des Armées, l'action de la CNMSS vise à procurer aux militaires et à leur famille une offre de services spécifique et adaptée à leurs besoins pour leur apporter un meilleur accompagnement au quotidien.

Les actions mises en œuvre dans ce contexte ont été présentées à Jean-Charles COTTEZ, Directeur du plan Famille, lors de sa venue le 8 mars dernier.

A cette occasion, la politique d'action sanitaire et sociale constamment adaptée afin de mieux concilier engagement exigeant du militaire et vie familiale épanouie a particulièrement retenu l'attention.

En effet, elle répond pleinement au constat fait par l'Assemblée nationale, fin 2021, sur les difficultés auxquelles les familles de militaires demeurent confrontées et prend en considération les besoins des ressortissants afin de favoriser l'accès aux soins.



Présentation du plan Famille - Jean-Charles COTTEZ

Afin de permettre à la CNMSS d'apporter sa pleine contribution, des travaux réguliers ont eu lieu avec l'équipe plan Famille et un référent a été nommé au sein de l'établissement pour coordonner les actions correspondant à ce plan ministériel.

# L'écoute client, moteur de l'amélioration continue

*Attachée à l'expérience de ses ressortissants, la CNMSS amplifie son écoute client et développe le recours aux focus groupes. Complémentaire aux enquêtes réalisées auprès des assurés et du panel, ce nouveau dispositif permet de prendre en compte l'expérience des affiliés dans le cadre du développement des services.*

## Les enquêtes clients, un marqueur de satisfaction

Les enquêtes client constituent un outil structurant pour l'établissement qui suit avec vigilance l'évolution de la satisfaction de ses bénéficiaires. Un plan d'enquêtes est ainsi formalisé annuellement par le Comité d'écoute client interne qui réunit des experts métiers et la Direction.

Dans le cadre de ses travaux, le Comité analyse également les résultats des enquêtes et décide régulièrement d'actions concrètes dans le but de faire évoluer favorablement les process. Ce mécanisme permet de maintenir une dynamique d'amélioration continue en visant le plus haut degré de satisfaction des bénéficiaires.

## L'amélioration des services grâce aux enquêtes conduites auprès du panel

Nouveau dispositif mis en œuvre en 2021, le panel comprend 2 800 assurés volontaires régulièrement interrogés sur leurs besoins, leur ressenti, et/ou leur satisfaction.

Grâce aux retours formulés, les panelistes participent pleinement à la construction d'une offre de services toujours plus adaptée en faveur de l'ensemble des bénéficiaires. Leur participation active démontre l'intérêt tout particulier que porte la population protégée à son organisme de sécurité sociale.

Ainsi, les panélistes ont pu s'exprimer en 2022 à travers 6 enquêtes portant sur différents processus, outils et offres de services proposés par la CNMSS. Leurs réponses ont été analysées avec attention et prises en compte pour faire évoluer les différentes politiques de l'établissement.



Focus groupe - Jeunes engagés - UIISC7 Brignoles

## L'intégration des focus groupes dans le dispositif d'écoute client

Un nouvel outil, les focus groupes, est venu compléter cette année le dispositif d'écoute client existant. Ancrés dans le programme Services Publics +, ces ateliers d'échange permettent aux usagers de partager leur expérience et ainsi de contribuer directement à l'amélioration des services publics.

Deux focus groupes portant sur l'impact des séances de sensibilisation pour les jeunes engagés et les demandes de prestations d'aides et de secours financiers ont été conduits avec des assurés volontaires tandis qu'un focus sur le thème de la connaissance de l'offre de services a été réalisé avec les représentants du conseil d'administration.

Ces moments d'échange privilégiés ont permis de mettre en lumière le besoin d'information des militaires au moment où ils deviennent chargés de famille, de mieux cerner les usages des moins de 25 ans en matière d'accès à l'information et d'associer les bénéficiaires à la co-construction d'un nouveau téléservice au moyen d'une maquette interactive.

Les directeurs des centres de formation ont validé la pertinence des interventions auprès des jeunes dans les écoles et se sont engagés à faciliter l'accès aux intervenants. Ils ont également souligné le rôle-clef de relais d'information des personnes en charge de l'environnement humain et le besoin de séances de sensibilisation destinées aux cadres.

## GESTION DU RISQUE SANTÉ DU MILITAIRE ET DE SA FAMILLE

# Un bilan positif de la gestion du risque et de la prise en charge sociale

*Afin de conforter la gestion du risque santé du militaire et de sa famille et de contribuer à la maîtrise des dépenses de l'assurance maladie, différentes actions sont déployées. Des résultats très satisfaisants ont été obtenus en 2022.*

### La commission des recours amiables : 15 % des recours devant le juge judiciaire

En 2022, 830 recours ont été exercés auprès de la Commission des recours amiables (CRA) suite aux décisions rendues par les services de la CNMSS dont 64 % par des professionnels de santé concernant principalement des refus de prise en charge d'appareillage, de transport et des notifications d'indus.

Dans la majorité des cas, l'apport de pièces justificatives nouvelles par les requérants a permis une révision de la décision contestée. Seuls 129 recours ont fait l'objet d'une décision explicite de la commission venant confirmer totalement ou partiellement les décisions prises par les services de la CNMSS.

Ces résultats démontrent une juste application de la réglementation du domaine de la sécurité sociale par les différents services de l'établissement.

### La fonction conciliation : un facilitateur d'accès aux droits

La conciliatrice a instruit différentes situations afin notamment de faciliter l'accès aux droits des assurés.

Elle a également traité des situations de difficulté d'accès à un médecin traitant et à cet effet travaillé de concert avec les réseaux locaux et les partenaires institutionnels de la sphère médico-sociale.

### La lutte contre les fraudes : une stratégie centrée sur l'efficience

La stratégie en matière de lutte contre les fraudes se concentre sur la recherche de performance et d'efficience en tenant compte des politiques nationales de lutte contre la fraude sociale, des recommandations des corps d'inspection, de la COG 2019-2023 et des moyens techniques accessibles. Ainsi la CNMSS industrialise ses process de ciblage des abus et des fraudes par l'utilisation du datamining. Ce dernier permet de déduire des comportements abusifs ou frauduleux des professionnels de santé. En 2022, près de 190 000 € d'abus et de fraudes ont été détectés tout en réduisant par 4 les ressources utilisées avec des procédures classiques.

En contrepartie, la CNMSS s'inscrit dans une stratégie de contrôle bienveillant dans l'esprit de la loi pour un État au service d'une société de confiance (ESSOC) permettant d'éviter les coûts associés aux procédures contentieuses. Ainsi, pour ces contrôles issus du datamining, une procédure contradictoire a été mise en œuvre.

En 2022, un préjudice subi de plus de 4 117 000 € est enregistré. Le taux de recouvrement atteint 87,5 % et dans le cadre de sa politique de sanction, la CNMSS maintient sa stratégie volontariste avec près de 80 actions contentieuses suite à une fraude détectée. Elle poursuit aussi sa politique partenariale avec d'autres organismes de la sphère sociale tels que les mutuelles militaires, Comité opérationnel des départements anti-fraude du Var ou la Direction départementale des finances publiques et depuis cette année la CPRPSNCF.

Par sa recherche de la performance à coûts maîtrisés, la CNMSS réaffirme une nouvelle fois son plein engagement au service des politiques nationales de lutte contre la fraude.

# La prévention en santé au cœur de l'attention

*Issues d'un travail collaboratif nourri avec les états-majors et l'ensemble des acteurs du tissu médico-social des armées, les politiques de prévention en santé sont élaborées pour correspondre aux besoins et attentes exprimés par les militaires, les familles et les retraités, dans le cadre de l'Enquête nouvelle génération (ENG). Le Comité inter-partenaires organisé annuellement permet de faire le point sur les réalisations et d'envisager de nouvelles actions à engager dans le cadre de ces politiques.*

## L'Enquête nouvelle génération, un point de départ pour les plans de prévention

L'ENG conduite en 2019 a permis d'améliorer significativement les connaissances sur l'état et les pratiques de santé, le parcours de soins et les besoins en prévention des militaires d'active, des familles et des retraités.

Les différents plans de santé coconstruits sur la base de ces résultats alimentent les politiques partenariales conduites par les acteurs de la prévention.

Ils portent sur les conduites à risques, la santé mentale, les troubles musculosquelettiques, l'hygiène de vie et le bien-être et la santé auditive.

Au-delà de la prévention en santé des militaires qui vise prioritairement à maintenir la pleine capacité opérationnelle des forces armées, la CNMSS porte également une attention particulière aux familles et aux retraités qui bénéficient de multiples actions adaptées à leur quotidien et à leurs besoins.

## Le nouveau rassemblement du comité inter-partenaires

Le 15 septembre dernier a eu lieu le traditionnel Comité Inter Partenaires (CIP) organisé par la CNMSS.

Promotion de l'activité physique comme dispositif de bien-être et de santé, expérimentation des médecines alternatives dans les hôpitaux d'instruction des Armées, prévention des accidents en service ou encore répit aux aidants, le CIP a permis de réaliser un bilan des différentes actions engagées en matière de prévention et de gestion du risque santé pour répondre aux plans de santé.

Cette année, 4 ateliers de travail ont été organisés pour permettre aux participants de développer une réflexion sur les thématiques du bien vieillir et de l'autonomie, de la sensibilisation bucco-dentaire en milieu professionnel, du sport et du handicap, et du renoncement aux soins et des déserts médicaux.



Étaient présents la direction centrale du Service de santé, le Centre d'épidémiologie et de santé publique des armées, les centres médicaux des armées et hôpitaux d'instruction des armées de Toulon et Marseille, la Direction générale des outre-mer pour le service militaire adapté, l'IGESA, la Fondation maison de la gendarmerie, les mutuelles UNEO, TEGO, CNG, SOLIDARM, MSPP, Harmonie, des représentants d'organisations sportives de la Fédération des clubs de la défense, le Comité départemental olympique et sportif du Var.

Lieu privilégié d'échanges entre les acteurs du tissu médico-social des armées, ce rendez-vous a été l'occasion de confirmer les liens forts qui existent entre la CNMSS et ses partenaires et de réaffirmer l'engagement de l'ensemble des acteurs qui œuvrent quotidiennement pour apporter une réponse en santé adaptée aux besoins des militaires d'active, des familles et des retraités.

## La pratique sportive comme appui positif pour la santé

Afin d'offrir une alternative thérapeutique aux assurés souffrant d'une affection de longue durée (ALD), d'une maladie chronique ou d'un handicap, la CNMSS travaille avec ses partenaires pour proposer des activités physiques adaptées aux diverses pathologies.

En lien avec les mutuelles référencées du Ministère des Armées, le projet "Sport sur ordonnance" incite les patients en ALD à renouer avec une activité physique adaptée afin de faciliter le rétablissement et éviter des rechutes.

Dans ce cadre, la CNMSS verse un forfait annuel de 100 euros aux assurés en ALD inscrits dans un programme thérapeutique de sport santé. Ce forfait peut être porté à 130 euros avec la participation des mutuelles. En 2022, 230 ressortissants ont bénéficié de cette prise en charge.

Les assurés en situation de handicap ou en ALD bénéficient d'une prise en charge de leur licence à l'un des clubs sportifs ou artistiques de la Fédération des clubs de la défense.

Ce dispositif vise à développer les pratiques sportives, culturelles, artistiques et de loisirs, adaptées à la maladie ou au handicap afin de promouvoir l'inclusion et la non-discrimination des personnes concernées.

Une expérimentation de Maison Sport Santé conduite avec le Comité Départemental Olympique et Sportif du Var (CDOSV), l'HIA Sainte-Anne et le commandant de la base de défense de Toulon, permet de développer et de promouvoir le sport santé sur le site de la Base Vie Sainte-Anne.

Cet établissement permet d'offrir à la population militaire et civile des activités physiques à des fins de santé, en lien étroit avec l'HIA Sainte-Anne, les professionnels de santé et le mouvement sportif local. Ce dispositif pourrait être développé en 2023 sur d'autres HIA.



Inauguration de la Maison sport santé à l'HIA Sainte-Anne - 3 décembre 2022

Ces initiatives inédites et innovantes placent la CNMSS comme véritable promoteur de la politique publique en sport santé et pionnier dans sa prise en charge au bénéfice de sa population protégée.



# La cybersécurité renforcée dans les systèmes d'information

*Afin de favoriser l'innovation et de mener à bien les missions qui lui sont confiées, la CNMSS s'appuie sur une structure interne solide et en perpétuelle optimisation. Influencés par l'actualité, les ajustements réalisés permettent de répondre aux enjeux de sécurité, aux directives des politiques publiques mais aussi de gérer efficacement les ressources humaines et les infrastructures.*

### Le renforcement des partenariats externes

Face aux menaces actuelles, l'année a été notamment consacrée à relever le niveau de cybersécurité des infrastructures informatiques et des téléservices à destination des affiliés. Pour cela, l'établissement a développé une relation plus étroite avec les services d'expertise techniques cyber du ministère des Armées. Ce rapprochement permet de bénéficier d'une information régulière et actualisée sur l'état de la menace, de s'assurer régulièrement de l'état sanitaire des systèmes d'information et de déployer les contre-mesures les plus adaptées.

Partageant une partie des systèmes d'information avec ceux du régime général, une attention toute particulière a été portée à l'intégrité et à la sécurité des données des affiliés dans ces bases de données. Ainsi, des comités de surveillance cyber ont été mis en place entre la CNAM et la CNMSS afin d'aligner les politiques, les méthodes et les outils garantissant la sécurité des données.

### La mise en œuvre d'une nouvelle gouvernance et la création d'un centre opérationnel

L'organisation de la Caisse militaire a évolué cette année avec la création d'une nouvelle structure placée auprès de la Direction : le pôle protection sécurité. Chargé de la prise en compte transverse des enjeux sécuritaires, le pôle met en œuvre une approche intégrée et globale de la sécurité du numérique, la protection des entreprises et celles des données personnelles. Un nouveau centre opérationnel de cybersécurité intervenant 24h/24 et 7j/7 renforce le dispositif. Il réalise la cybersurveillance des installations informatiques et des téléservices à destination des affiliés et est en mesure d'agir instantanément en cas de menace avérée. Des outils particulièrement évolués d'intelligence artificielle capables de détecter et de bloquer automatiquement les comportements malveillants complètent également ce dispositif humain et technique qui constitue un réel progrès en matière de maturité des systèmes d'information (SI).

En parallèle, un pôle technique et cybersécurité chargé de la mise œuvre des solutions de cybersécurité, du maintien en conditions de sécurité des systèmes ainsi que de la veille technique des menaces et des vulnérabilités a été créé et un nouvel Officier de sécurité des systèmes d'information a été recruté. Ses missions visent à définir les politiques de sécurité SI, analyser les risques cyber et piloter la mise en œuvre des plans d'actions notamment sous les angles réglementaires, sensibilisations humaines, et déclinaison des politiques de sécurité des systèmes d'information des tutelles.

Enfin, l'établissement a développé en 2022 un ambitieux programme pluriannuel intitulé DSI-RELOADED qui vise à repenser l'organisation des SI et à développer la transformation digitale de la CNMSS afin de mieux répondre aux évolutions du numérique et aux besoins digitaux des affiliés.



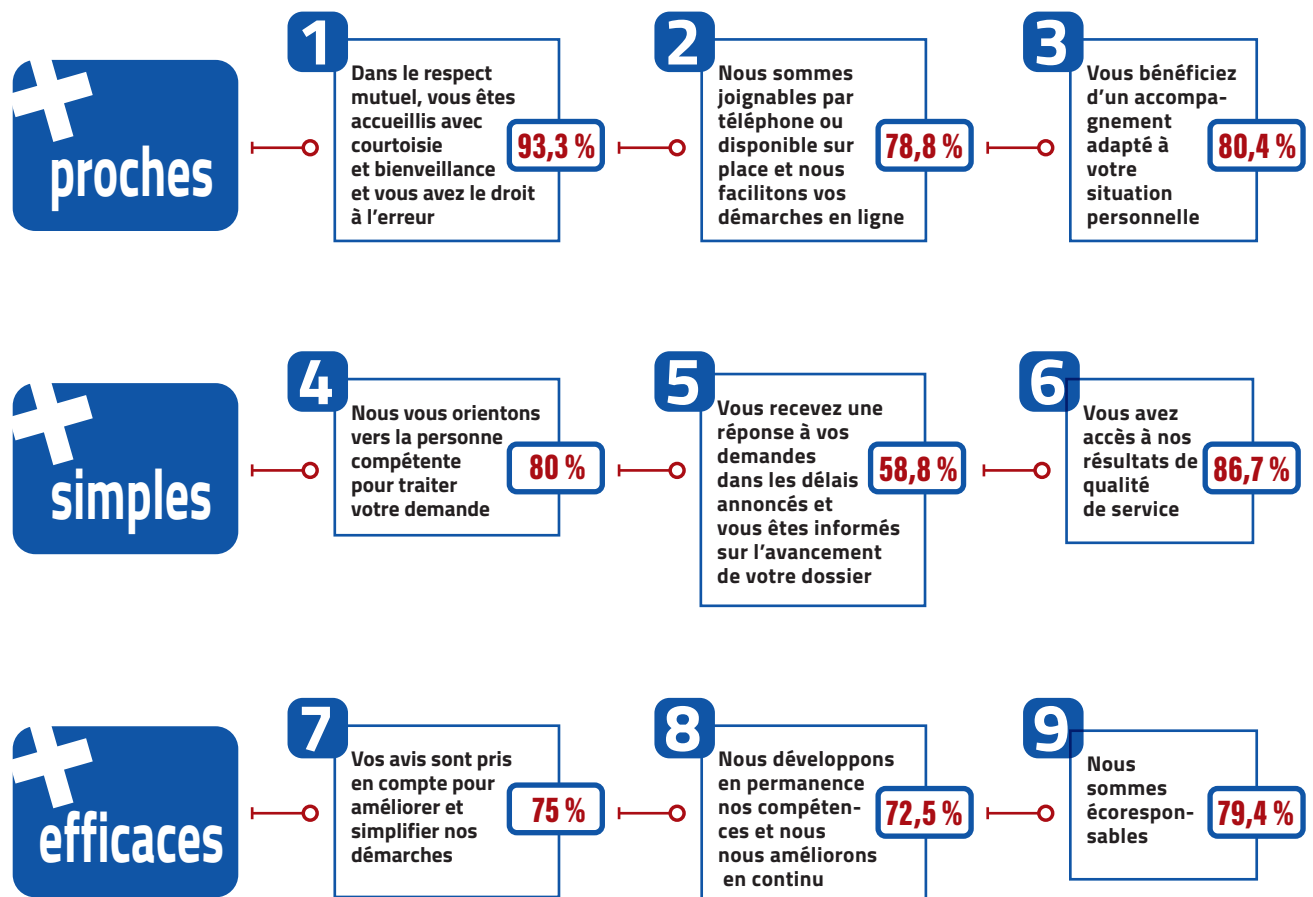
# Une mise en œuvre attentive des politiques publiques

Composé de **9 engagements**, le programme Services Publics + (SP+) est le programme d'amélioration continue des services publics centré sur l'expérience usager, pour des services publics plus proches, plus simples et plus efficaces. Un diagnostic permet de mesurer annuellement les écarts entre les résultats attendus et ceux obtenus par les services de l'État.

## L'autodiagnostic SP+ : des résultats en progression avec un niveau d'atteinte de 78,8 %

À la suite du premier diagnostic réalisé en juin 2021, un plan d'actions d'amélioration dédié au programme SP+ a été co-construit avec les services concernés. Le second diagnostic a été renseigné sur le site de la Direction interministérielle de la transformation publique (DITP) le 10 juin 2022. Il comporte 83 questions fermées permettant l'évaluation des engagements du programme SP+.

En 2022, le niveau d'atteinte des 9 engagements du programme est de 78,8%, soit une progression de 11 points par rapport à 2021 (67,8 %)



## Des avancées en matière d'écoresponsabilité

La CNMSS s'attache à être exemplaire dans ses modes de fonctionnement en respectant l'engagement numéro 9 "Nous sommes écoresponsables".

À ce titre, des actions sont mises en place en interne pour promouvoir cette démarche et des changements sont opérés sur tous les plans.

Par exemple, de nouveaux marchés concernant les fournitures, la restauration, le tri des déchets ont été contractualisés pour intégrer des solutions plus écologiques. La Direction encourage également les agents à aller vers des déplacements plus écoresponsables et des actions de sensibilisation leur sont proposées dans ce domaine.

L'établissement participe également aux frais d'abonnements pour les transports en commun et renforce le forfait mobilité durable pour les transports non-polluants et pour le covoiturage.

Tenue de réduire de 40 % sa consommation d'énergie d'ici 2030, la CNMSS effectue des travaux d'infrastructure pour limiter son impact environnemental. Elle a également choisi de mettre en place un processus de valorisation des matériels inutilisés en leur donnant une seconde vie grâce à la mise en ligne du mobilier réformé sur le site [don.encheres-domaine.gouv.fr](https://don.encheres-domaine.gouv.fr).



## Une actualité interne riche en matière de QVST

En application de la loi de santé au travail du 2 août 2021, la CNMSS a une nouvelle fois adapté son organisation. En 2022, la création du Service de prévention et de santé au travail a permis de favoriser la prise en charge globale de l'agent en situation de travail via le regroupement de l'ensemble des acteurs compétents dans un lieu unique. Son rôle est de proposer un accompagnement pluridisciplinaire à l'échelle individuelle. Ainsi, ce service est composé de la médecine de prévention, du bureau de l'action sociale du personnel et de la psychologue du travail.

L'année a été marquée par l'organisation de deux semaines consacrées à la qualité de vie et à la santé au travail.

Des dizaines d'ateliers ont été proposés par tous les acteurs comme par exemple un "escape game" sur le développement durable, une expérience en réalité virtuelle sur le thème du bien-être ou encore des initiations à la communication non violente ou à la médiation. Les différents échanges ont permis de recréer du lien et de la cohésion entre les personnels après cette période d'isolement.

Un forum de l'Action sociale a également été organisé au profit des agents. L'objectif était d'informer sur les dispositifs existants dans les domaines de la famille, du handicap et de la maladie, des transports, du logement, et sur les prêts financiers.

Une expérimentation liée à la mise en œuvre du télétravail a également débuté en 2022. Suivie au plus près par le Service de prévention et de santé au travail, cette nouvelle modalité de travail devrait compléter à la marge la stratégie déployée depuis plusieurs années par la direction pour améliorer la qualité de vie au travail des agents et la conciliation des sphères de vie.

Enfin, un film d'entreprise qui fait la promotion de la qualité de vie au travail à la CNMSS a été réalisé. Ce clip participe à la politique de fidélisation des agents en poste et accentue son attractivité dans le cadre de sa politique de recrutement.



# La modernisation permanente des dispositifs de gestion des ressources humaines

*Pour répondre au défi majeur lié au recrutement des compétences, la CNMSS professionnalise son processus de recrutement et met en place de nouveaux dispositifs de gestion des ressources humaines pour favoriser les conditions de travail de ses collaborateurs.*

## L'accompagnement des employeurs internes dans leur recherche de compétences

Alors que la diminution continue des effectifs s'est poursuivie avec 24 équivalents temps plein en moins sur un an, conformément aux engagements de la COG, l'établissement a poursuivi une politique de recrutement dynamique adaptée à l'évolution des missions et des organisations dans le contexte d'un marché de l'emploi très concurrentiel afin de satisfaire ses besoins en effectifs.



Job dating - 18 octobre 2022

L'année 2022 a mis l'accent sur la valorisation de l'enrichissement du parcours professionnel des agents à travers la mobilité interne, la formation continue et la gestion des talents.

Pour aider les métiers à attirer les meilleurs profils, la professionnalisation des agents chargés du recrutement s'est poursuivie via des formations ciblées et des améliorations ont été mises en place pour favoriser la qualité du processus de recrutement en capitalisant sur les retours d'expérience.

Le processus de recrutement externe a lui aussi été optimisé par un élargissement de la diffusion des offres d'emploi sur les sites spécialisés et les réseaux sociaux, et la diversification du statut des agents recrutés, désormais davantage ouvert vers les contractuels.

Un effort important a également été engagé pour promouvoir la marque employeur afin d'attirer les talents et mettre en lumière la qualité de vie au travail au sein de l'établissement.

Un clip d'entreprise et des clips vidéo dédiés à la promotion des postes vacants ont été diffusés sur le site [cnmss.fr](http://cnmss.fr) et sur les réseaux sociaux.

Tandis que le recrutement s'affirme comme une ligne forte de la fonction RH dans les années à venir, les chiffres liés au recrutement démontrent une certaine attractivité de la CNMSS, un des principaux employeurs publics du bassin varois.

## La validation du dispositif des horaires souples pour une meilleure qualité de vie au travail

Initié sur la thématique du bien vieillir au travail et de l'usure professionnelle des seniors et afin d'intégrer de manière plus large, la conciliation vie professionnelle/vie privée au bénéfice de l'ensemble des agents, le dispositif "horaire souple" a été validé par la direction et le comité technique après une expérimentation concluante.

Ce dernier offre l'opportunité aux collaborateurs d'aménager leurs horaires de travail sur une grande amplitude horaire dans le respect des nécessités de service.

Le bilan de l'application de ce nouveau modèle horaire est positif puisque la performance globale des chaînes de travail a été maintenue et qu'en parallèle les agents bénéficient d'une plus grande autonomie dans l'organisation de leur temps de travail.

Au dernier trimestre, le bénéfice de l'horaire souple a été étendu aux agents des plateformes de service assurance maladie et missions déléguées moyennant des adaptations organisationnelles pour maintenir les très bons taux de réponse aux appels téléphoniques.



Conformément à l'accord collectif du 13 juillet 2021 relatif à la mise en œuvre du télétravail au sein de la fonction publique, la Direction s'est engagée à déployer le télétravail sur la base d'une expérimentation qui a débuté en mai 2022.

Suivie par un comité spécifique qui associe les directeurs adjoints, les acteurs de la qualité de vie et santé au travail ainsi que les représentants des organisations syndicales, cette expérimentation doit non seulement permettre d'améliorer l'efficacité globale des activités tout en procurant une qualité de vie supplémentaire aux collaborateurs.

Le comité de suivi veille ainsi au bon respect du déroulement du projet, identifie les actions qui nécessitent un arbitrage ou une présentation en instance de concertation et suit l'évolution des indicateurs formalisés pour mesurer l'impact du télétravail sur les performances de la CNMSS et le service rendu aux usagers ainsi que sur l'organisation et les conditions de travail.

Près de 30 % des collaborateurs participent à l'expérimentation dont l'objectif est de mettre en œuvre un dispositif de télétravail pérenne répondant à l'intérêt collectif de la Caisse et de ses assurés dès 2024.

## Les comptes certifiés sans réserve pour la 14<sup>e</sup> année consécutive

Les comptes annuels ont une nouvelle fois été certifiés sans réserve par le Cabinet MAZARS et ce pour la quatorzième année consécutive.

Enjeu majeur, la qualité de l'information comptable est un gage de transparence et de performance. Prévue par la loi de financement de la sécurité sociale, la certification des comptes des régimes obligatoires de base de sécurité sociale par des commissaires aux comptes vise à garantir la qualité, la régularité et la sincérité des comptes annuels. Ces résultats reflètent une image fidèle du résultat des opérations de l'exercice écoulé ainsi que de la situation financière et du patrimoine de l'établissement à la fin de l'exercice.

Dans le cadre de son intervention le Cabinet MAZARS réalise chaque année un contrôle thématique sur une chaîne spécifique. Pour l'exercice comptable 2021, ce contrôle a porté principalement sur le passage en paie à façon et sur le changement de logiciel comptable.

Cette nouvelle certification concrétise l'engagement permanent de la Direction et de l'ensemble des collaborateurs afin d'améliorer la qualité de l'information comptable.

# Des évolutions majeures dans le domaine de l'infrastructure

*L'année 2022 est marquée par le rassemblement des activités sur le site de Toulon dans une logique de rationalisation des espaces. Deux grands chantiers se sont également terminés cette année : les travaux dans l'établissement de santé de Plœmeur et la construction d'un DATACENTER au siège de Toulon.*

## Le regroupement des activités et du personnel sur les sites de Toulon et Paris

L'année 2022 marque un tournant dans la rationalisation des espaces occupés par la CNMSS avec notamment la fermeture des antennes de Brest et de Metz, consécutive à l'évolution des moyens relationnels avec les assurés, mais aussi par la numérisation des archives et la fermeture progressive du bâtiment de La Garde.

Le projet de numérisation des archives est entré dans une phase active cette année par le biais de la mise en production d'une nouvelle chaîne de numérisation. Répondant aux critères du service interministériel des archives de France, les documents numérisés sur cette chaîne devraient obtenir l'autorisation d'être détruits, permettant une réduction drastique des archives papier.

À terme, l'espace nécessaire pour accueillir les archives réglementaires restantes sera suffisamment réduit pour les espaces dédiés et mis aux normes à Toulon, dès début 2025. Le site de La Garde a été en partie fermé suite au rapatriement de 70 agents au siège de Toulon.

## La livraison des unités de soins dans les établissements de santé à Plœmeur



Le projet de création de 10 unités de soins palliatifs à Plœmeur, initié lors de la précédente COG, a été livré au cours de l'année.

Réalisée dans des conditions difficiles de

crise sanitaire qui ont fortement impacté les maisons de santé, l'unité répond parfaitement aux besoins spécifiques attendus et fait l'unanimité auprès des professionnels qui y œuvrent et des familles accompagnantes.



## La sécurisation des espaces techniques par la construction d'un DATACENTER

Projet phare de la COG 2019-2023, la création d'un nouveau DATACENTER répond à 2 objectifs :

- sécuriser les salles informatiques du point de vue de leur environnement technique (électricité, rafraîchissement des machines, sûreté...);
- rationaliser les espaces précédemment occupés au regard du transfert de certains serveurs dans le cadre du projet ASIAM.

Au final, c'est un espace garantissant à plus de 99 % le bon fonctionnement des services informatiques qui est en voie d'être livré en 2023.

## MISSIONS DÉLÉGUÉES

# L'accompagnement des blessés et des anciens combattants, un axe prioritaire

*Assurant la gestion de deux missions au nom et pour le compte du ministre des Armées, la CNMSS est un opérateur essentiel du ministère qui accompagne les militaires blessés et les anciens combattants tout au long de leur parcours de vie.*

### Une aide attentive à la réinsertion des blessés

Pour accompagner les blessés dans leur reconstruction et favoriser leur réinsertion, la CNMSS assure le règlement des dossiers de soins médicaux et d'appareillage des titulaires de pensions militaires d'invalidité (PMI) entrant dans le cadre du droit à réparation, ainsi que celui des frais de soins dispensés en milieu civil aux militaires victimes d'une affection présumée imputable au service.

Elle gère les demandes d'aides financières complémentaires sollicitées par les titulaires de PMI en cas de reste à charge via la commission des secours et des prestations complémentaires et verse les aides accordées.

Dans ce même cadre, les militaires gravement blessés en opération peuvent se voir financer intégralement l'attribution de prothèses de nouvelle génération tout au long de leur vie, dès lors qu'ils s'inscrivent dans un parcours de réinsertion professionnelle ou que celles-ci sont nécessaires à la conservation de leur emploi.

Par ailleurs, la CNMSS finance également des séances d'accompagnement psychologique aux militaires atteints d'un stress post-traumatique.

### La participation à la journée "Avec nos blessés 2022"

Afin de mieux faire connaître son rôle et son engagement, la CNMSS va régulièrement à la rencontre de ses assurés.

C'est pourquoi elle était présente à la journée "Avec nos blessés" organisée le 25 juin 2022 à Paris. Sollicités par de nombreux militaires et familles, les intervenants ont délivré de l'information générale et des réponses concrètes aux différentes situations individuelles.

### La promotion du dispositif Dossier unique OPEX (DU OPEX)

Créé en 2012 à la demande du ministre des Armées, le DU OPEX dématérialisé améliore la prise en charge et accélère le versement des aides médico-sociales apportées aux militaires blessés grâce au partage des informations entre les différents opérateurs.

Ce dispositif efficace permet également au ministère d'avoir une vision globale du niveau de couverture des bénéficiaires via une traçabilité des aides et des prestations délivrées tout au long du parcours de vie des militaires concernés.

La CNMSS assure régulièrement la promotion de ce dispositif encore largement méconnu destiné à faciliter la prise en charge des militaires blessés.



## La prévention des risques de blessure par des actions de sensibilisation

Pour contribuer à la diminution du risque de blessure au cours des entraînements, la CNMSS participe activement au plan ministériel de prévention des risques d'accidents liés à l'entraînement physique militaire et sportif aux côtés du Centre national des sports de la défense et des états-majors des armées.

Cette année, elle a piloté et financé la réalisation de clips vidéo de prévention des accidents liés au sport spécifiques aux différentes armes et a organisé des stands lors d'événements sportifs et militaires pour conseiller sur les bonnes pratiques sportives à adopter en sensibilisant aux risques d'accidents lors de la préparation physique.



## La rencontre avec les acteurs de la prise en charge des militaires blessés

Le 8 septembre, la CNMSS et ses partenaires se sont réunis à l'Hôtel national des Invalides autour de la thématique de la prise en charge du blessé.

Différents sujets ont été abordés comme le traitement et le suivi des dossiers de soins, les règles de prise en charge de certaines prestations et le fonctionnement d'outils tels que le DU OPEX.

Les dernières évolutions en matière de création de prothèses spécifiques à la pratique du sport et leur financement ont été évoqués ainsi que le rôle et le fonctionnement de la Commission des secoursetdesprestationscomplémentaires.

Les 45 acteurs présents issus des cellules d'aide aux blessés des armées, de l'Office national des combattants et victimes de guerre (ONaC-VG), du Service de santé des armées, du Service de l'action sociale, de

la brigade des sapeurs-pompiers de Paris et du Centre d'études et de recherche sur l'appareillage des handicapés (CERAH) ont démontré leur vif intérêt au cours des échanges et se sont accordés sur la nécessité de reconduire cet événement afin de renforcer la synergie entre tous les partenaires au bénéfice des militaires blessés en service.

Au cours de l'année, la CNMSS a également répondu à l'invitation de nombreux organismes partenaires qui œuvrent en faveur de cette même population, tels que Défense mobilité, la maison ATHOS de Toulon, le Service départemental de l'ONACVG du Var, mais aussi du Conseil supérieur de la fonction militaire et des conseils de la fonction militaire de l'armée de l'Air, de la Marine et de la Gendarmerie nationale.

Enfin, elle a aussi été présente à la journée d'information "Y a-t-il une vie après la vie militaire ?" et à la journée nationale des Phénix qui met à l'honneur la capacité de résilience des femmes et des hommes blessés en service et des malades engagés dans un parcours de reconstruction par le sport, afin d'y évoquer la problématique du grand âge.

## Des relations fortes avec les associations d'anciens combattants

Le 9 septembre, la CNMSS a réuni les principales associations nationales représentant le monde combattant afin de leur dresser un bilan de son action en faveur des bénéficiaires du droit à réparation et d'évoquer les perspectives.

Les associations ont ainsi pu s'assurer du respect des droits des invalides pensionnés et du traitement attentionné réservé à cette population spécifique.





## CHIFFRES-CLÉS 2022

# Population protégée au 31 décembre 2022

Assurés en activité	353 434
Assurés retraités	160 665
Autres assurés (en invalidité, en maintien de droits)	49 242
Membres de la famille d'assurés (conjoints, enfants majeurs affiliés personnellement, enfants mineurs)	225 242

### Répartition hommes/femmes



551 568 hommes  
69,9 %

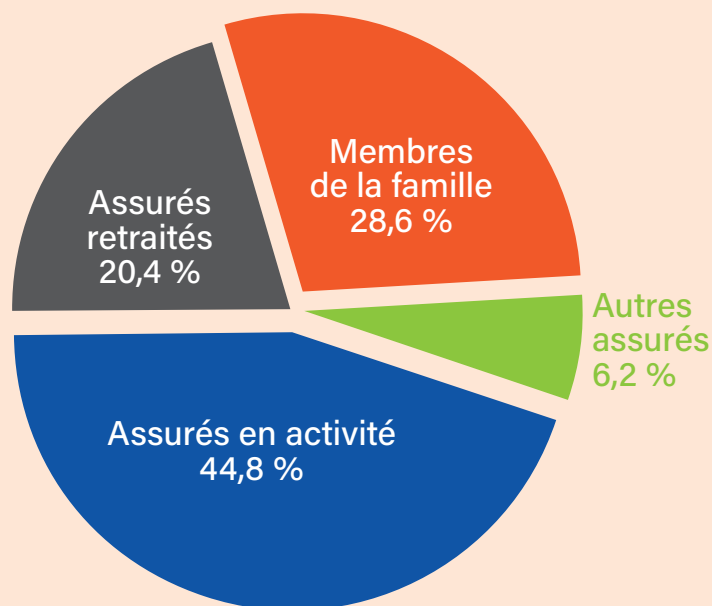


237 015 femmes  
30,1 %



**788 583**  
ressortissants du  
régime militaire

### Structure de la population protégée



## Répartition des bénéficiaires par tranche d'âge

	ASSURÉS EN ACTIVITÉ		ASSURÉS RETRAITÉS		AUTRES ASSURÉS (en invalidité, en maintien de droits)		MEMBRES DE LA FAMILLE D'ASSURÉS (conjoint, enfants majeurs affiliés personnellement, enfants mineurs)	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
- 18 ans	853	0,24	1	-	48	0,10	159 771	70,93
18 à 24 ans	82 356	23,30	10	0,01	16 793	34,10	22 813	10,13
25 à 29 ans	67 554	19,11	25	0,02	12 088	24,55	885	0,39
30 à 34 ans	51 733	14,64	70	0,04	5 674	11,52	1 540	0,68
35 à 39 ans	45 160	12,78	149	0,09	2 836	5,76	2 241	0,99
40 à 44 ans	37 832	10,70	548	0,34	3 624	7,36	2 199	0,98
45 à 49 ans	27 634	7,82	1 395	0,87	2 691	5,46	2 168	0,96
50 à 55 ans	23 567	6,67	3 791	2,36	1 796	3,65	2 457	1,09
55 à 59 ans	12 970	3,67	11 076	6,89	2 171	4,41	3 238	1,44
60 à 64 ans	3 340	0,95	21 815	13,58	1 128	2,29	4 395	1,95
65 à 69 ans	435	0,12	27 421	17,07	252	0,51	5 576	2,48
70 à 74 ans			26 537	16,52	84	0,17	6 302	2,80
75 à 79 ans			22 823	14,21	31	0,06	5 592	2,48
80 à 84 ans			16 692	10,39	18	0,04	3 734	1,66
85 à 89 ans			16 152	10,05	5	0,01	1 893	0,84
90 à 94 ans			8 856	5,51	3	0,01	392	0,17
95 ans et +			3 304	2,06			46	0,02
<b>TOTAL</b>	<b>353 434</b>	<b>100 %</b>	<b>160 665</b>	<b>100 %</b>	<b>49 242</b>	<b>100 %</b>	<b>225 242</b>	<b>100 %</b>



Les retraités de moins de 30 ans sont des orphelins mineurs ou majeurs, ou des retraités militaires radiés suite à infirmité (ils peuvent obtenir une pension de retraite proportionnelle après très peu d'années en activité).

114 751

**Bénéficiaires en affection longue durée (ALD)**

Proportion sur la population protégée **14,55 %**

5 572

**Bénéficiaires du dispositif C2S (complémentaire santé solidaire)**

**4 616** bénéficiaires de la C2S gratuite

**956** bénéficiaires de la C2S participative

# Prestations

1745 M€  
de prestations  
remboursées

## Assurance maladie / maternité

15 065 043 dossiers de remboursement des frais de santé  
(tous flux) transmis à la CNMSS

+ 0,8 %

dont 97,5 % de flux télétransmis (feuilles de soins électroniques)

## Télé médecine

Téléconsultations (médecins, infirmiers, sages-femmes, IVG médicamenteuse, consultations complexes), télé-expertise, télésurveillance, lecture différée de rétinographie sans la présence du patient, etc.

	2021	2022	Évolution
Nombre d'actes de télé médecine	97 649	98 744	+ 1,12 %
Montant remboursé	2 596 131 €	2 667 033 €	+ 2,73 %

9,2 M€

## Action sanitaire et sociale

dont 9,174 M€ d'actions individuelles  
et 0,026 M€ d'actions collectives

i

8 649 assurés ont reçu  
un avis favorable de la  
commission

3,014 M€

## Prévention

dont 2,137 M€ d'actions individuelles et 0,877 M€ d'actions collectives

# Lutte contre les fraudes

Montant du préjudice subi	4,117 M€
Nombre de dossiers correspondant à ce montant	3 366
Montant du préjudice évité	2,178 M€

i

87,48 % de  
recouvrement  
des indus

# Pôle accompagnement social et suivi en santé

Le Pôle accompagnement social et suivi en santé (PASS) a été créé le 1<sup>er</sup> décembre 2021. Il constitue l'une des réalisations du projet CNMSS dédié à la lutte contre les vulnérabilités. Il répond au troisième engagement du programme Services publics + qui consiste à proposer un accompagnement adapté à la situation personnelle des usagers.

**306** signalements reçus

**300** accompagnements réalisés par le PASS



## Principaux motifs de signalement

Accès aux soins (dont recherche de médecin traitant pour les personnes vulnérables) : **119**

Situation sociale complexe : **64**

Accès aux droits : **62**

# Satisfaction client et indicateurs de performance

## Résultats de l'enquête annuelle de satisfaction des assurés

L'enquête annuelle a été réalisée par téléphone par les conseillers clients de la plateforme de services du 28 novembre au 7 décembre 2022.

**99 %** de satisfaction globale

### TAUX DE SATISFACTION

- accueil téléphonique : **99 %**
- accueil physique : **100 %**
- échanges par courrier : **80,6 %**
- échanges par courriel : **90,4 %**
- site Internet : **85,8 %**

### Indicateurs

Indicateurs de la relation client	Taux d'efficacité de l'accueil téléphonique (Assurance maladie hors APIAS / SIG)	82,4 %
	Délai moyen de mise en relation téléphonique	2 mn 29 sec
	Taux de courriels traités dans les délais (48 h ouvrés)	74,4 %
	Taux de réclamations traitées dans les délais (10 jours ouvrés)	96,7 %
	Délai moyen de remboursement des feuilles de soins papier (hors APIAS/SIG)	3,9 jours
Autres indicateurs	Délai moyen de remboursement des feuilles de soins électroniques	1,2 jour
	Taux de recours aux services en ligne	86,1 %
	Taux d'évolution de la consommation d'énergie	- 16,9 %

# Missions déléguées

9,964 M€

## Affections présumées imputables au service (APIAS)

32 199 DAPIAS<sup>(1)</sup> traitées

24 848 assurés déclarés blessés dans l'année

67 769 dossiers de soins payés

23,646 M€  
dont 4,090 M€  
au titre de  
l'appareillage

## Soins aux invalides de guerre (SIG)

51 471 pensionnés avec droits ouverts

12 688 bénéficiaires consommant

75 967 dossiers de soins payés

488 dossiers financés par la CSPC<sup>(2)</sup>



pour un montant engagé de  
**1,010 M€** dont **0,225 M€**  
pour la prise en charge de  
**3** prothèses "nouvelle  
génération"

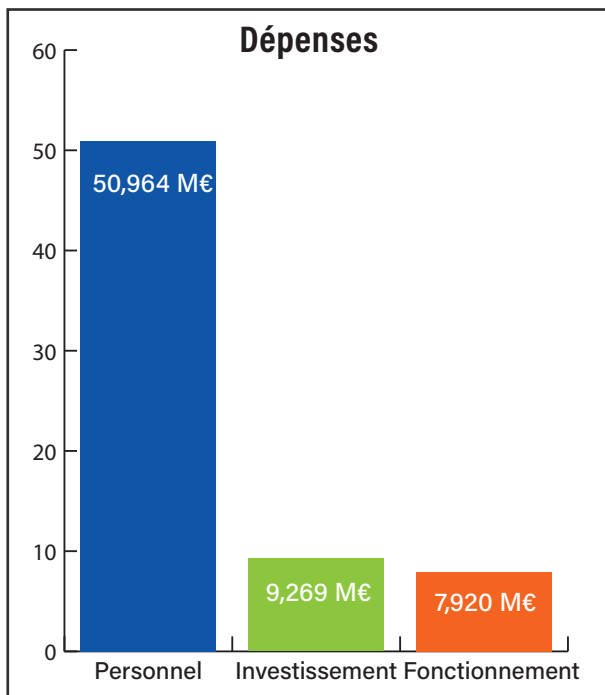
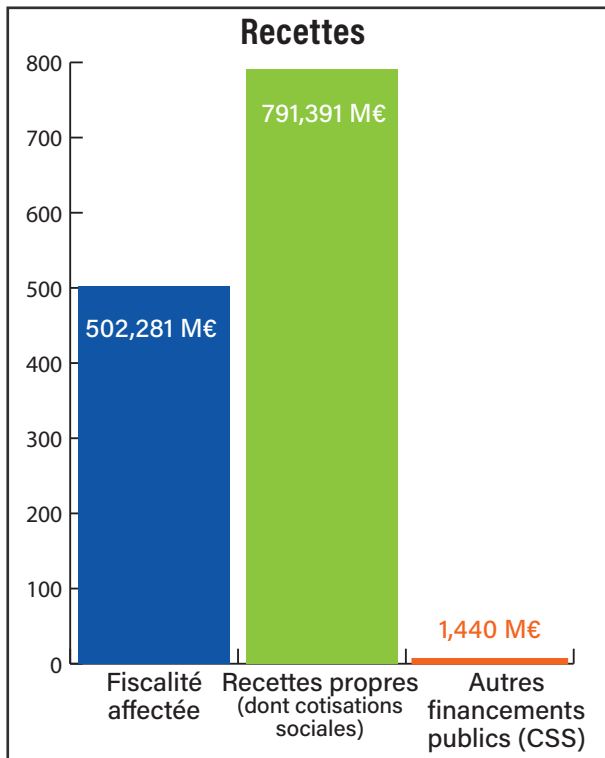
<sup>(1)</sup> Déclaration d'affection présumée imputable au service

<sup>(2)</sup> Commission des secours et des prestations complémentaires



# Éléments budgétaires et RH

## Principales recettes et dépenses



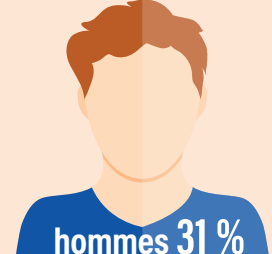
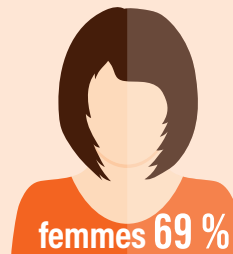
## Agents de l'établissement

### Effectif

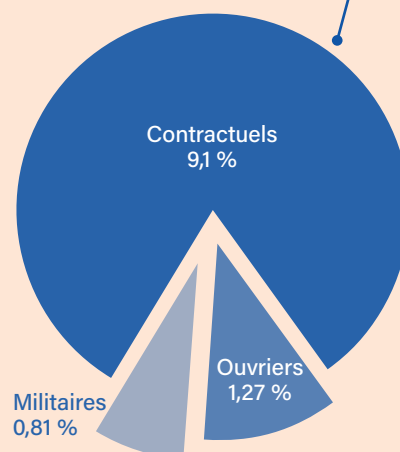
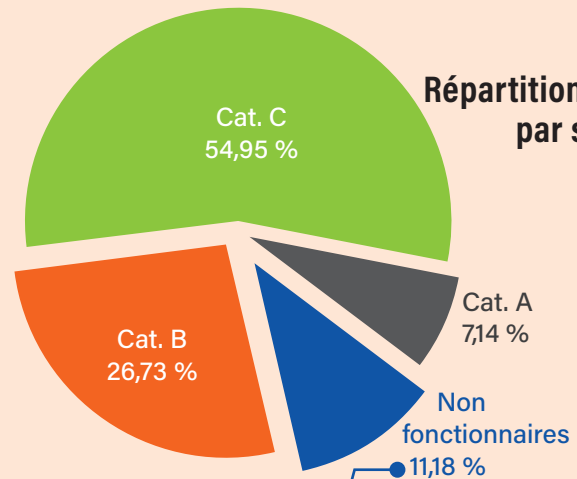


**779,1 ETPT**  
(équivalent temps plein travaillé)

### Répartition des agents



### Répartition des agents par statut



**Taux de formation des agents : 84,1 %**

**Nombre d'heures de formation par agent : 24h**

**Taux d'insertion des agents RQTH (reconnaissance de qualité de travailleur handicapé) : 17,55 %**





Je remercie l'ensemble  
des collaborateurs de la  
CNMSS.

Votre investissement  
sans faille permet à notre  
établissement de poursuivre  
quotidiennement ses  
activités avec les mêmes  
objectifs de performance  
et de qualité du service  
rendu à nos affiliés.

Thierry BARRANDON  
Directeur de la CNMSS



cnmss.fr

247 avenue Jacques Cartier  
83090 Toulon - cedex 9

---

Directeur de publication :  
Thierry Barrandon

Conception et mise en page :  
Service communication

Impression : SIRA - mai 2023

Crédits photos : CNMSS - Armées