

Monsieur le Président du Conseil d'Administration, Messieurs les Vice-Présidents, Mesdames et Messieurs les Administrateurs,

Conformément aux dispositions de l'article R 122-3 du Code de la Sécurité sociale, j'ai l'honneur de vous présenter le Rapport d'Activité de la Caisse Régionale d'Assurance Maladie de Normandie pour l'exercice 2009.

Ce document me permet, ainsi qu'aux agents de direction et à l'ensemble de nos collaborateurs, de dresser le bilan de l'année écoulée. Il est le dernier présenté sous l'acronyme CRAM car vous savez qu'au 1^{er} juillet 2010, en application de la loi Hôpital, patients, santé et territoire (HPST), nous devenons Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail (CARSAT) de Normandie.

2009 a été marquée par l'obtention de la certification ISO 9001, norme de référence internationale des bonnes pratiques, pour l'ensemble des activités de la CRAM : Retraite, Maladie, et Accidents du Travail/Maladies Professionnelles. Dans un contexte où les pouvoirs publics et nos concitoyens attendent de nous performance et qualité de service, l'obtention de ce label est une reconnaissance. Elle atteste que nous mettons tout en œuvre pour améliorer la qualité du service rendu à nos publics et à nos partenaires. C'est un gage de confiance supplémentaire pour nos assurés.

Cette action s'est pleinement inscrite dans notre projet d'entreprise 2006-2010 décliné autour des valeurs du service public de la Sécurité Sociale :

solidarité, accessibilité et continuité. Un travail de fond a été engagé dès 2006 par l'ensemble des agents de la CRAM pour mettre en œuvre ce projet collectif qui a nécessité de repenser nos activités sous l'angle du processus, et non plus par branche d'activité. Cela fait clairement apparaître les interactions entre les différents départements dans la production de nos services envers nos usagers.

C'est pourquoi j'ai souhaité que la certification soit le socle de la présentation rénovée de ce rapport d'activité 2009 dans lequel, comme chaque année, vous trouverez l'ensemble des résultats obtenus par la CRAM. Source de documentation pour le travail du Conseil d'administration, le rapport d'activité est aussi un outil nécessaire pour appréhender de façon concrète nos résultats.

Je tiens à souligner, Mesdames et Messieurs les Administrateurs, l'importance de votre soutien et de la confiance que vous témoignez à l'équipe de Direction et, partant, à l'ensemble du personnel de notre organisme que je remercie pour leur investissement, leur compétence, leur motivation et leurs actions, qui permettent chaque jour à la CRAM de Normandie de mener à bien sa mission de service public.

Le Directeur,
Jean-Yves Yvenat

Sommaire

Présentation de l'activité
via la cartographie des processus

→ **Processus management** →

→ **Processus de réalisation** →

→ **Processus support** →

Conseil d'administration	4
Synthèse des délibérations du Conseil d'administration	7
Organigramme	9
La Normandie en chiffres	10
Présence en Normandie	11
Ressources Humaines	12
Pilotage	15
- Elaborer et piloter la stratégie,	
- Qualité	
- Contrôle interne	
- Prévention et lutte contre la fraude	
- Audit interne	
- Pilotage, tableaux de bord	
- Ressources documentaires et d'information générale	
Prévention et accompagnement	34
- Apporter des aides individuelles	
- Apporter des aides collectives	
- Assurer un travail social	
Contribution à l'adaptation de l'offre sanitaire et médico-sociale	42
- Allocation de ressources	
- Appareillage	
- Planification contractualisation	
Prévention des risques professionnels	47
- Contribuer à la reconnaissance et la réparation des pathologies professionnelles	
- Développer et coordonner la prévention des risques professionnels	
Tarification des risques professionnels	55
Calcul et paiement des revenus de remplacement	59
Assurance retraite	62
Gestion du compte individuel	70
- Alimentation du compte individuel	
- Régularisation de carrière	
Ressources Humaines	75
- Administration du personnel	
- Gestion des emplois et des compétences,	
Ressources Informatiques	79
- Gestion de la relation clients	
- Plan de continuité des opérations	
- Assurer les développements régionaux et nationaux	
Activités comptables et financières	84
- Contrôle des opérations budgétaires	
- Gestion de la trésorerie	
- Tenue de la comptabilité	
- Créances sur prestations amiante	
- Créances sur prestations légales vieillesse	
Ressources Logistiques	91
- Agencement et maintenance	
- Courrier	
- Reprographie imprimerie	
Budget, achats et approvisionnement	95
Communication	98
Contentieux	102

Conseil d'administration

Président :
M. HUAUT

1^{er} Vice-Président :
M. LE SOUDIER

2^{ème} Vice-Président :
M. BUISSON

3^{ème} Vice-Président :
M. GOUSSIN

Administrateurs

		Titulaires	Suppléants
Représentants des assurés sociaux	CFDT	M. GLACET M. HUAUT	M. BESNARD M. CARON
	CGT	M. LE DORNER M. LAHAYE	M. LAMY M. MAUVALENT
	C.G.T./F.O	Mme ALLEAUME M. LEBOUTEILLER	M. GERVAIS M. SAMSON
	CFTC	M. GOUSSIN	M. TANCHOUX
	CFE / CGC	M. LANCHAS	M. LECHEVALLIER
Représentants des employeurs	MEDEF	M. BUISSON M. DELECLUSE M. CHAISE M. MONNIER	M. BOULANGER M. LAPEYRE M. MARSAULT M. MASEREL
	CGPME	M. NORDMANN	M. GOSSELIN Mme CATELAIN
	UPA	M. LE SOUDIER Mlle GOETHEYN	M. DUVAL M. MOULARD
Représentants de la Fédération Nationale de la Mutualité		M. MONTEILLET	Mme LEGRAND
Personnes qualifiées		M. LIN } représentant des retraités M. GOUSSAULT M. GRAIC Mme AZAIS	

Membres avec voix consultative

		Titulaires	Suppléants
Représentants des Associations familiales		M. REISS	Mme LEBLACHER
Représentants du personnel	CFDT C.G.T	Melle LLORENS Melle SORET	Mme COQUEREL Mme LOUVEAU
Représentants des cadres	UFICT/CGT	M. LAGORCE	M. RIHOUEY

Commission d'information annuelle sur les opérations financières et comptables

	Titulaires	Suppléants
Représentants des employeurs	M. LE SOUDIER (UPA) Melle GOETHEYN (UPA) M. DELECLUSE (MEDEF) M. CHAISE (MEDEF)	M. DUVAL (UPA) Mme CATELAIN (CGPME) M. MASEREL (MEDEF) M. BUISSON (MEDEF) M. MOULARD (UPA)
Représentants des salariés	M. GLACET (CFDT) Mme ALLEAUME (CGT/FO) M. LAHAYE (CGT) M. LANCHAS (CFE-CGC) M. TANCHOUX (CFTC)	Mme LECHEVALIER (CFE-CGC) M. CARON (CFDT) M. GOUSSIN (CFTC) M. GERVAIS (CGT/FO) M. MAUTALET (CGT)
Représentants de la Mutualité	M. MONTEILLET <i>M. HUAUT (à titre consultatif)</i>	

Commission des marchés

	Titulaires	Suppléants
Représentants des employeurs	Melle GOETHEYN (UPA) M. CHAISE (MEDEF) M. LE SOUDIER (UPA) M. NORDMANN (CGPME)	M. MOULARD (UPA) M. MONNIER (MEDEF) M. LAPEYRE (MEDEF) M. DUVAL (UPA) M. BUISSON (MEDEF)
Représentants des salariés	M. HUAUT (CFDT) M. LANCHAS (CFE-CGC) M. LE DORNER (CGT) M. SAMSON (CGT/FO) M. TANCHOUX (CFTC)	M. GLACET (CFDT) Mme LECHEVALIER (CFE-CGC) M. LAHAYE (CGT) M. LEBOUTEILLER (CGT/FO) M. GOUSSIN (CFTC)

Commission de Recours Amiable

	Titulaires	Suppléants
Représentants des Assurés Sociaux	Mme ALLEAUME (CGT/FO) M. LAHAYE (CGT)	M. GLACET (CFDT) Mme LECHEVALIER (CFE-CGC)
Représentants Autres Catégories d'administrateurs	M. LE SOUDIER (UPA) M. DELECLUSE (MEDEF)	Melle GOETHEYN (UPA) M. CHAISE (MEDEF)

Commission de prévention

Titulaires

Représentants
des Assurés Sociaux

M. LAHAYE (CGT)
M. BESNARD (CFDT)
M. LEBOUTEILLER (CGT/FO)
M. LANCHAS (CFE-CGC)
M. GOUSSIN (CFTC)

Représentants
des employeurs

M. DELECLUSE (MEDEF)
M. MONNIER (MEDEF)
M. CHAISE (MEDEF)
Melle GOETHEYN (UPA)
M. LE SOUDIER (UPA)

M. HUAUT (à titre consultatif)

Commission d'ASS

Représentants
des Assurés Sociaux
et des Employeurs

M. GLACET (CFDT)
M. GOUSSIN (CFTC)
M. LANCHAS (CFE-CGC)
Mme ALLEAUME (CGT/FO)
M. LE DORNER (CGT)

M. LE SOUDIER (UPA)
Melle GOETHEYN (UPA)
M. GOSSELIN (CGPME)
M. DELECLUSE (MEDEF)
M. MONNIER (MEDEF)

Représentant
de la Mutualité

M. MONTEILLET (FNM)

Personnes
qualifiées

M. GRAÏC
M. GOUSSAULT

Représentants de
l'UDAF (à titre consultatif)

M. Gérard REISS (UDAF)

M. HUAUT (à titre consultatif)

Commission de Secours aux personnes Agées

M. CARON (CFDT)
M. LANCHAS (CFE-CGC)
M. GOUSSIN (CFTC)
M. LAHAYE (CGT)
M. LEBOUTEILLER (CGT/FO)

Melle GOETHEYN (UPA)
M. LE SOUDIER (UPA)
Mme CATELAIN (CGPME)
M. MARSAULT (MEDEF)
M. MASEREL (MEDEF)

M. LIN
Mme AZAÏS

M. Gérard REISS (UDAF)

M. HUAUT (à titre consultatif)

Synthèse des délibérations du Conseil d'administration

Conformément aux statuts, le Conseil d'Administration a pour rôle de régler, par ses délibérations, les affaires de la CRAM, notamment :

- d'orienter et de contrôler l'activité de la caisse en se prononçant sur les rapports qui lui sont soumis par le Directeur,
- d'autoriser le Président et le Directeur à signer les Contrats Pluriannuels de Gestion (CPG),
- de contrôler l'application par le Directeur et l'Agent Comptable des dispositions législatives et réglementaires ainsi que l'exécution de ses propres délibérations,
- de voter les budgets de la gestion administrative, de l'action sanitaire et sociale et de la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles,
- de voter, le cas échéant, les budgets d'opérations en capital concernant les programmes d'investissement, de subvention ou de participation financière,
- d'arrêter les comptes annuels de l'organisme,
- de nommer le Directeur et l'Agent Comptable, sous réserve de leur agrément,
- de consacrer au moins une séance annuelle, publique, aux relations de la caisse avec les usagers.

Le Conseil d'administration s'est réuni quatre fois au cours de l'année 2009. Les principales questions dont il a eu à débattre et ses délibérations les plus importantes sont résumées ci-après :

Réunion du 30 mars 2009

Le Conseil d'administration :

- est informé de la nomination par M. le Préfet de Région, de M. Gérard REISS comme administrateur avec voix consultative, sur désignation de l'UDAF. Les fonctions de représentation et les mandats qui avaient été accordés à Mme DRI lui sont confiés
- désigne des administrateurs pour représenter la CRAM à l'Assemblée Générale ordinaire du CPLOS et à l'ASPEC de Mortagne-au-Perche
- est avisé des règles de la Nouvelle Gouvernance Comptable
- prend acte des informations fournies quant à la situation des marchés en cours ou soldés de la CRAM
- entend la présentation d'une étude réalisée par la CRAM et le Service Médical de Normandie, sur les Instituts de Rééducation ou Instituts thérapeutiques éducatifs et pédagogiques en Normandie (ITEP)
- entérine le tableau de suivi des projets du Schéma Directeur Régional d'Action Sociale (SDRAS) 2007-2008
- a communication des axes de la COG retraite Etat/CNAV 2009-2013.

**Au cours de
l'exercice 2009
le Conseil
a tenu
4 réunions**

Réunion du 2 juillet 2009

Le Conseil d'administration :

- examine le rapport d'activité 2008 de la CRAM et le Rapport sur les relations avec les usagers
- accepte l'ordre de la liste de suppléance du Directeur en cas d'absence ou d'empêchement
- approuve les comptes 2008 de la CRAM
- crée une nouvelle commission d'information annuelle sur les opérations financières et comptables, en remplacement de la Commission de contrôle
- désigne un administrateur titulaire et deux suppléants à la Commission Paritaire Régionale des fournisseurs d'optique lunetterie
- adopte le CPG AT/MP 2009-2012 et autorise le Président et le Directeur à le signer
- se prononce en faveur de la prolongation du mandat des membres des CTR jusqu'en juin 2010
- décide de ne pas pénaliser les assurés sociaux lorsqu'il y a dépassement des délais administratifs de la part des services dans l'instruction du dossier de l'Allocation des Travailleurs de l'Amiante
- décerne la médaille de la CRAM de Normandie à Monsieur Jean SEVRETTE pour la mise au point d'un dispositif de presses hydrauliques dans le souci d'améliorer les conditions de travail et d'éliminer les risques d'accidents liés à l'utilisation d'une masse.

Réunion du 28 septembre 2009

Le Conseil d'administration :

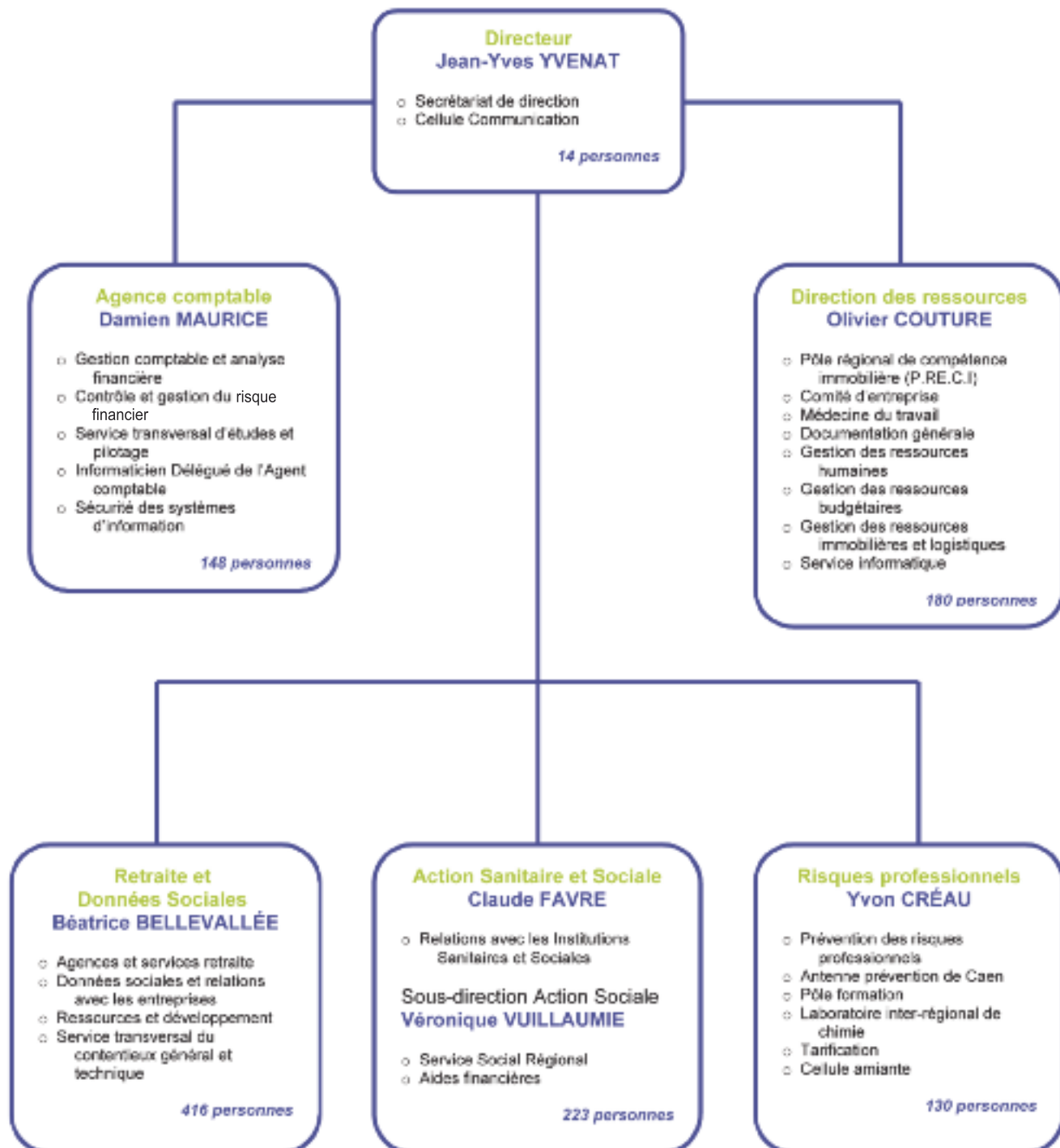
- prend note de la nomination par M. le Préfet de Région, de M. Lucien CHAISE comme administrateur, sur désignation du MEDEF. Les fonctions de représentation et les mandats qui avaient été accordés à M. Bernard MATHIEU lui sont confiés
- désigne un administrateur pour représenter la CRAM à l'Assemblée Générale extraordinaire du CPLOS
- donne mandat au Directeur pour engager les négociations sur l'emploi des seniors avec les organisations syndicales de la CRAM
- émet un avis favorable sur l'avenant n°3 au CPG Maladie, et autorise le Président et le Directeur à le signer
- approuve une motion de solidarité avec les inquiétudes exprimées par les agents de la division Relations avec les Institutions Sanitaires et Sociales (RISS) susceptibles de rejoindre les Agences dans le cadre de la loi Hôpital Patients Santé Territoires (HPST)
- adopte le CPG Retraite 2009-2013. Il donne mandat au Directeur pour poursuivre les négociations sur les indicateurs R15 et R16 et au Président pour apprécier le résultat de ces négociations. Il autorise le Président et le Directeur à signer le document
- demande à la Commission de Recours Amiable de faire application de l'article L351-4 du code de la Sécurité Sociale sur la majoration de durée d'assurance pour enfants à charge, jusqu'à ce que celui-ci soit modifié par la loi de financement de la Sécurité Sociale pour 2010 et en conséquence de rejeter toutes les demandes qui ne seraient pas conformes à cet article.

Réunion du 21 décembre 2009

Le Conseil d'administration :

- approuve la reconduction des administrateurs déjà désignés pour représenter la CRAM aux Comités Départementaux des Retraités et des Personnes Agées (CODERPA) de Normandie
- adopte les budgets 2010 pour les trois gestions : GAM, GAV et TAPR
- est informé de la nomination des deux directeurs préfigureurs des ARS de Haute et Basse-Normandie
- délègue à la sous-direction de l'action sociale le pouvoir d'attribuer des secours aux retraités pendant la période de dysfonctionnement du logiciel ANTARES
- est avisé de la nomination de Véronique VUILLAUMIÉ au poste de sous-directeur en charge de l'action sociale
- prend acte de la signature, avec les organisations syndicales CFDT, CFTC et FO, d'un accord sur l'emploi des seniors à la CRAM.

Organigramme de la CRAM de Normandie



La Normandie en chiffres

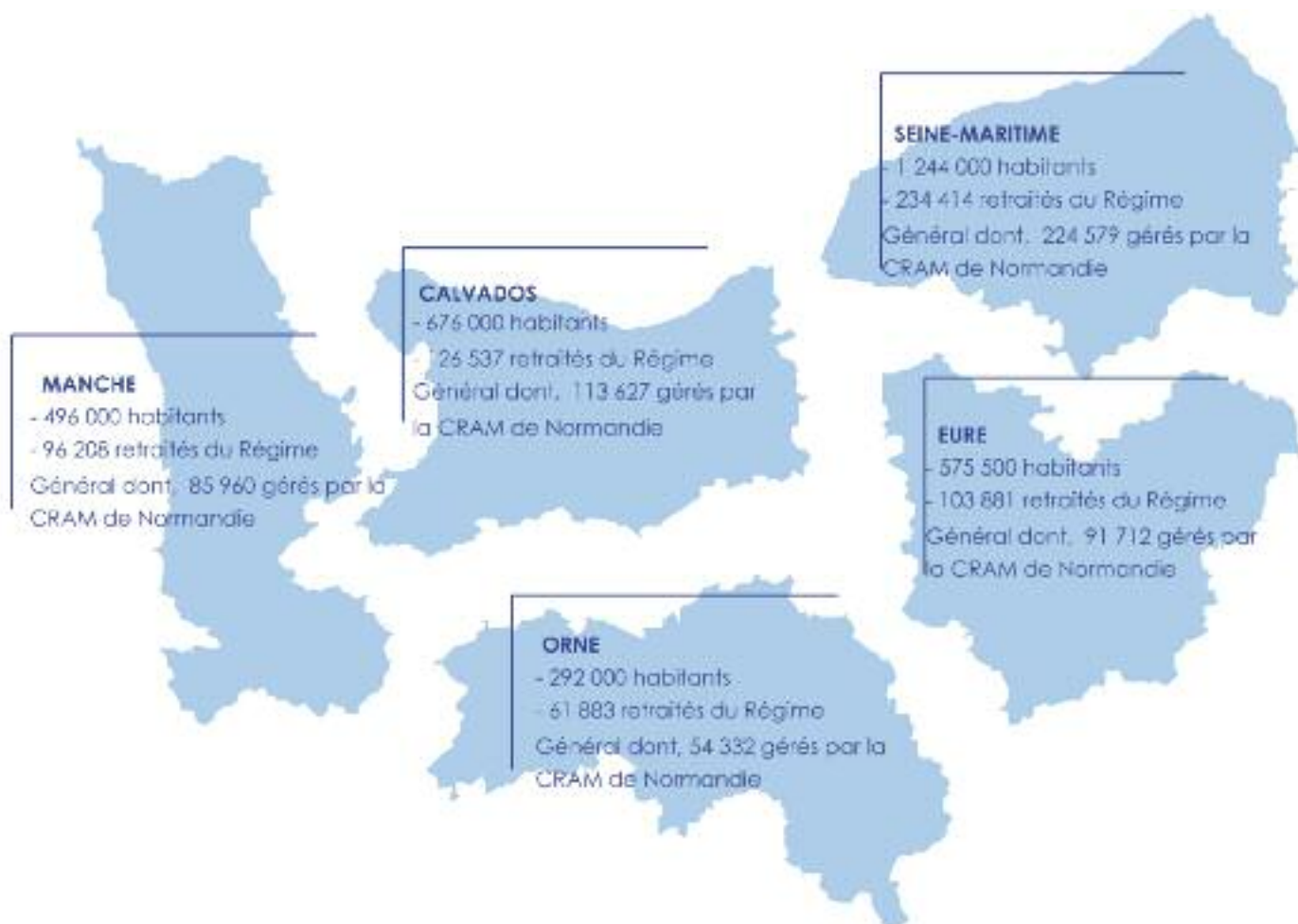
.....► Repère

3 289 000 Habitants

622 923 Retraités du Régime Général résidant en Normandie

621 930 Retraités percevant une prestation versée par la CRAM de Normandie

La part des Normands âgés d'**au moins 60 ans** représente **22,27%** de la population régionale (France métropolitaine : **21,95%**). source : INSEE (estimation de la population 2008)



Présence en Normandie

CALVADOS

Agence retraite Bayeux
59 bis, route de Port en Bessin - BP 347
14407 Bayeux cedex
Service Social Bayeux
59 bis, route de Port Bessin - BP 347
14407 Bayeux cedex

Agence retraite Caen Nord
1, avenue de Tsukuba - Le Citis - 14200 Hérerville-Saint-Clair

Agence retraite Caen Sud
9, boulevard Lyautey - 14000 Caen

Service Social Caen
13, rue Jean-Baptiste Colbert
14031 Caen cedex

Antenne Prévention des Risques Professionnels Caen
Unité - 10 rue Alfred Kastler
14053 Caen Cedex
Tél. : 02 31 46 89 30

Agence retraite Lisieux
Cours Matignon - 14100 Lisieux
Service Social Lisieux
Cour Matignon - 14100 Lisieux

Service Social Falaise
25, rue Amiral Courbet - BP 115
14700 Falaise

Service Social Vire
Centre social - Rue Ann Morgan - BP 159
14503 Vire cedex

EURE

Agence retraite de Évreux
17-19, rue Isambard - 27000 Évreux
Service Social Evreux
1 bis, Place Saint Taurin - 27030 Evreux cedex

Agence retraite de Saint-Germain-Village
Pôle Santé - ZAC la Fonderie
57, route de Lisieux
27500 Saint-Germain-Village
Service Social Pont Audemer
Immeuble Crozon - Rue du Languedoc
27500 Pont Audemer

Agence retraite de Vernon
64, rue d'Albuféra - 27200 Vernon
Service Social Vernon
Centre polyvalent - "Les Blanchères"
Rue Louise Damasse - 27200 Vernon cedex

MANCHE

Agence retraite Saint-Senier-sous-Avranches
Chambre de l'Agriculture - 1 rue Enjournbault -
50300 Saint-Senier-sous-Avranches

Agence retraite Cherbourg
41C, rue du Maréchal Foch - 50100 Cherbourg
Service Social Cherbourg
33, rue Grande Vallée - 50113 Cherbourg cedex

Agence retraite Saint-Lô
266, rue Dunant - 50000 Saint-Lô
Service Social Saint-Lô
Montée du Bois André - 50012 Saint-Lô cedex

Service Social Granville
Rue de Saintonge - 50407 Granville cedex

Agences retraite :

39.60

Service social :

36.46

ORNE

Agence retraite Alençon
26 à 30, rue du Pont Neuf - 61000 Alençon
Service Social Alençon
137, rue Cazault - 61012 Alençon cedex

Agence retraite Argentan
11, rue de Griffon - 61200 Argentan

Agence retraite Flers
Le Pont Féron - Rue de Messei
61100 La Selle La Forge
Service Social Flers
Centre de paiement - Impasse Fouchard
61100 Flers cedex

Service Social L'Aigle
Allée Raoul Barbé - 61300 L'Aigle

SEINE MARITIME

CRAM de Normandie
Avenue du Grand Cours - 76028 Rouen Cedex 1
Tél. : 02 35 03 45 45
Service Social Régional
Avenue du Grand Cours - 76028 Rouen Cedex 1
Laboratoire d'Analyse du Risque Chimique
360, rue Sainte Venise - 76230 Bois-Guillaume
Tél. : 02 35 61 20 15

Agence retraite Rouen Rive droite
4, rue de Germont - 76000 Rouen

Agence retraite Rouen Rive gauche
St Sever - 3, place des Faïenciers - 76100 Rouen

Service Social Rouen
60, Avenue de Bretagne - 76039 Rouen cedex

Agence retraite Dieppe
5, rue Jehan Ango - 76200 Dieppe
Service Social Dieppe
19, rue de Stalingrad - 76200 Dieppe

Agence retraite Elbeuf
CPAM - Rue de la prairie - 76504 Elbeuf cedex
Service Social Elbeuf
CPAM - Rue de la Prairie - 76504 Elbeuf cedex

Agence retraite Le Havre/Montivilliers
6, rue des Verdiers - Zone d'activité de la Vallée
76290 Montivilliers

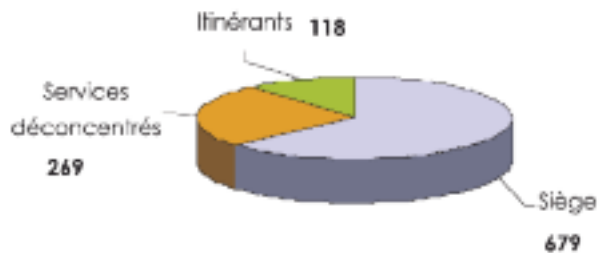
Agence retraite Le Havre
79, rue Jules Siegfried - 4^{ème} étage
76600 Le Havre
Service Social Le Havre
222, Bd de Strasbourg - 76094 Le Havre cedex

Agence retraite Yvetot
Centre Communal d'Action Sociale
7, rue Carnot - 76190 Yvetot

Ressources Humaines

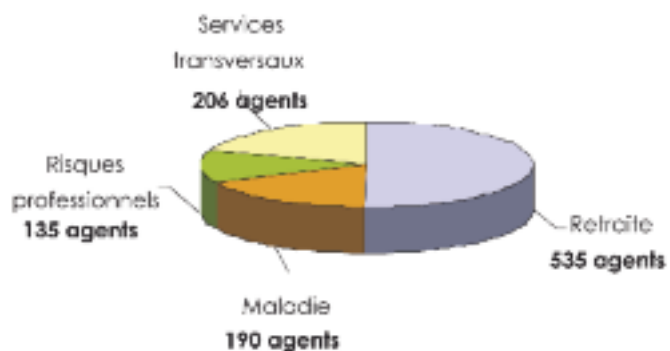
Répartitions par site

Selon le site



Activité

Selon l'activité



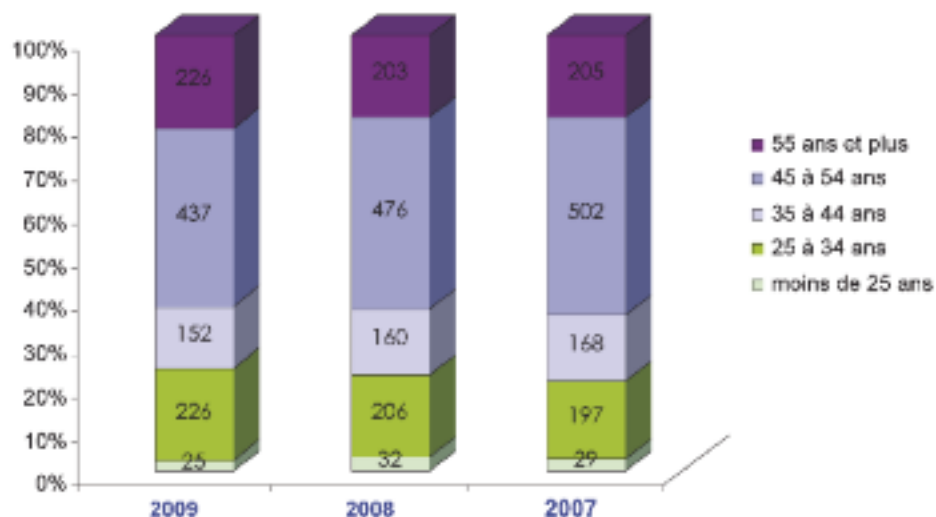
Classification

Selon la classification



*des effectifs rémunérés au
 31/12/2009*

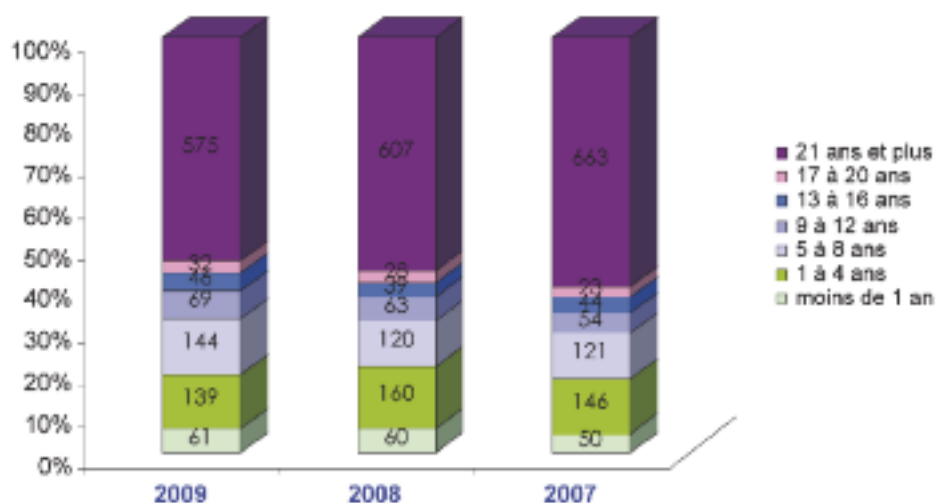
Selon l'âge



Répartition
par âge

Age moyen
45,05 ans

Selon l'ancienneté



Par Ancienneté

Ancienneté
moyenne
20,04 ans