

LETTRE AUX ASSURÉS N°1

Lettre d'Information de la Caisse d'Assurance Maladie des Industries Électriques et Gazières - Décembre 2012

Premier numéro d'une lettre qui sera dorénavant semestrielle, cette publication s'inscrit dans un programme de communication à long terme pour mieux vous informer sur votre couverture et votre organisme d'assurance maladie. Vous pourrez également la retrouver sur Camieg.fr.

EN PRATIQUE

Ma carte Vitale et moi



- *Je l'ai toujours sur moi afin que mon médecin puisse réaliser une feuille de soins électronique, le remboursement sera plus rapide. Couvert pour la part de base et la part complémentaire par la Camieg, ma carte Vitale atteste de l'ensemble de mes droits et me sert de justificatif auprès des professionnels de santé. Dans la majorité des cas, je n'ai pas besoin d'une attestation papier.*
- *Je la mets à jour à chaque début d'année ou dès que ma situation change (mariage, naissance, déménagement...). Des appareils de mise à jour sont à ma disposition dans les pharmacies, les antennes Camieg, les caisses primaires d'assurance maladie, certains établissements de soins...*
- *Je la perds ou on me la vole, je préviens immédiatement la Camieg par internet via mon compte (rubrique Vos demandes), par courrier en utilisant le formulaire disponible sur Camieg.fr>formulaires.*

PENSEZ AU COMPTE AMELI POUR TOUTES VOS DÉMARCHES EN LIGNE !

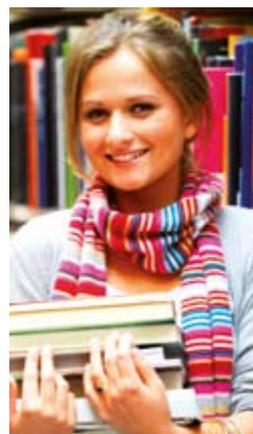
Le compte Ameli vous propose de nombreuses fonctionnalités afin de faciliter vos démarches dans un cadre sécurisé et confidentiel. Couvert pour la part de base et la part complémentaire, votre compte vous permet de :

- suivre l'état de vos remboursements en temps réel et **imprimer votre attestation de droits**.
- **échanger par courriel avec votre Caisse d'assurance maladie** en posant vos questions à la Camieg via votre compte personnel.
- **faire la demande d'une carte européenne d'assurance maladie** ou, dans le cas d'un départ précipité dans un pays européen, imprimer un certificat provisoire.
- suivre l'avancement de la livraison de votre nouvelle carte vitale.

Vous n'avez pas encore créé votre compte ?

C'est simple et rapide, retrouvez la procédure en trois étapes et tous les avantages du compte sur notre page dédiée Camieg.fr>Espace assurés>Accéder/créer Mon compte.

BÉNÉFICIAIRES DE LA PART COMPLÉMENTAIRE : LEURS DROITS EN 2013



Les ayants droit enregistrés auprès de la Camieg ont été interrogés cet automne sur leurs ressources 2011. Après étude, les droits ont été prolongés jusqu'au 31 décembre 2013, les ayants droit concernés recevront prochainement une attestation de droits complémentaires. En revanche, les personnes dont les ressources dépassent le plafond en sont expressément informées par courrier.

Le saviez-vous ? Conjoint, concubin, enfant handicapé, enfant de moins de 26 ans, étudiant ou non, votre ayant droit, s'il dispose de faibles ressources, peut être couvert par la Camieg pour la part complémentaire uniquement. Il relève d'une autre caisse pour sa part de base.

A LA RECHERCHE D'UN PROFESSIONNEL OU D'UNE INFO SANTÉ ?

Pensez à ameli-direct.fr pour trouver facilement les adresses et tarifs des professionnels de santé et des établissements de soins, à ameli-sante.fr, pour consulter des informations fiables sur une centaine de thématiques (pathologies, symptômes, prévention...).

Chiffre clé

140 000 assurés Camieg ont plébiscité le compte Ameli en créant leur compte personnel. Créer son compte, c'est bénéficier de services et informations personnalisés en ligne au quotidien !

140.000
assurés Camieg



SPÉCIFICITÉ ET MISSION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA CAMIEG

Dans le paysage des caisses de sécurité sociale, l'élection des membres des conseils d'administration est rare. Pour le régime général, les dernières élections remontent à 1983... La Camieg fait exception puisque les élections sont prévues tous les six ans : la première a eu lieu en 2009 et la prochaine sera donc organisée en 2015.

De plus, à la Camieg, le conseil est uniquement constitué de représentants des assurés (actifs et inactifs). Ce sont les fédérations syndicales représentatives dans la branche des IEG qui peuvent présenter des listes pour l'élection des 25 membres du conseil.

C'est au président du conseil d'administration de la Camieg qu'il revient, avec le directeur de l'organisme, de signer la Convention d'objectifs et de gestion (COG) avec les ministères. La COG définit les objectifs de la caisse et les moyens de fonctionnement qui lui sont attribués. Le président a demandé au conseil en février 2012 son avis sur ce document et la majorité des membres se sont prononcés en faveur de la signature de la COG.

Chaque année, le conseil vote les budgets de gestion administrative (fonctionnement de la caisse) et de gestion du risque (budget qui permet de mener les actions prévention). Il approuve les comptes de l'organisme. Toute décision du conseil est soumise à la tutelle des ministères chargés de la sécurité sociale et du budget. Le conseil donne un avis sur les modifications réglementaires qui intéressent la Camieg, sur le rapport d'activité du directeur, sur les conventions qui peuvent être signées avec le régime général, etc. A chacune de ses réunions, le conseil d'administration prend connaissance de l'activité de la caisse, fait part à la direction des difficultés que peuvent rencontrer les assurés, propose des améliorations, etc.

Le mot du président

« La solidarité de tous, la santé de chacun »

Après plus de cinq années de mise en œuvre difficiles, la Camieg commence à déployer son organisation concrète auprès des assurés. Depuis deux ans maintenant les points d'accueil sont opérationnels et les antennes s'activent sur les programmes de prévention santé pour vous informer et vous faire participer dans les meilleures conditions avec les CMCAS. Alors bien sûr, tout n'est pas parfait et il nous reste encore à obtenir des moyens supplémentaires pour stabiliser définitivement l'activité, mais une image plus positive de la caisse auprès de chacun des assurés est devenue réelle.

Le réseau des activités sociales avec les CMCAS et les Slv'ies ont été et sont toujours des partenaires très efficaces pour accompagner les assurés dans leur parcours et leur questionnement parfois complexe. De nombreux sujets sont dignes d'intérêt et nous comptons sur votre soutien comme depuis le début pour accompagner le Conseil d'Administration dans les négociations qui vont se rouvrir avec les employeurs de la Branche et les pouvoirs publics.

En deux mots, ces négociations s'articulent autour de trois axes principaux :

- 1. Renforcer la solidarité avec les assurés inactifs qui n'est pas pérennisée à terme.*
- 2. Améliorer les prestations pour tous les assurés et notamment sur le dentaire, l'optique à hauteur de 20 M€.*
- 3. Travailler sur le niveau des cotisations pour l'équilibre du régime.*

Ces propositions validées par le Conseil d'administration par ordre de priorité doivent maintenant trouver un écho favorable pour se mettre en œuvre rapidement. Avec 330 M€ d'excédents cumulés fin d'année 2012, les assurés attendent des actes concrets et c'est bien légitime après la période très compliquée que nous avons tous traversée.

Malgré la séparation des entités activités sociales « SLVies CMCAS et CCAS » et régime maladie « Camieg » voulue et imposée par les employeurs, nous sommes conscients que notre cohésion sociale passe par un travail commun intelligent et responsable pour être efficace auprès de tous.

Vous l'aurez compris, cette première lettre aux assurés se veut informative sur divers sujets et en tant que Président de l'organisme je me dois de vous tenir informés des débats en cours au plus haut niveau concernant notre régime.

Et pour reprendre le slogan de l'organisme « la solidarité de tous et la santé de chacun » que notre protection sociale soit ambitieuse et solidaire !

Patrick Guillot, Président du Conseil d'administration

DECOURIR

ÊTRE AGENT D'ACCUEIL, À VOTRE ÉCOUTE AU QUOTIDIEN

La Camieg est présente partout en France à travers ses antennes régionales. Selon le territoire à couvrir et la population IEG, les antennes comptent de 2 à 4 agents d'accueil. Ces derniers vous accueillent dans les locaux des antennes Camieg à Strasbourg, Dijon, Montpellier, Rouen, Marseille, etc. et viennent à votre rencontre dans plus de 260 permanences mensuelles.

Répondre à vos questions, analyser votre dossier, vous aider dans le parcours de soins, vous informer des démarches à effectuer... telles sont les missions des agents d'accueil. « Avant tout, insiste Sylvie Seguret, responsable de l'antenne Normandie, il faut résoudre le problème rencontré par l'assuré ! Un remboursement ou un rattachement qui se fait attendre, un problème de carte Vitale... les situations sont diverses mais l'investissement de l'agent d'accueil pour trouver la solution est toujours le même. »



Pour Banna Diedhiou, agent d'accueil en Ile-de-France, « même lors des permanences dans les locaux des activités sociales ou sur les sites des entreprises, la réponse est souvent donnée en direct à l'assuré car nous consultons les applications depuis notre ordinateur portable, si ça ne peut pas être le cas, nous transmettons le dossier au service expert, il y a toujours un suivi. » L'écoute est attentive et l'étude du dossier, personnalisée, « pour les personnes les plus âgées, nous faisons souvent le tri dans les documents apportés, explique B. Diedhiou, et pour tous, nous prenons le temps d'expliquer. » Premiers interlocuteurs à votre contact, les agents d'accueil Camieg sont un maillon essentiel de la chaîne formée par les 250 agents de la Camieg. **Venez les rencontrer en consultant les accueils Camieg sur Camieg.fr.**

PREVENTION

La Camieg a aussi pour mission la prévention, la promotion et l'éducation pour la santé. L'objectif est de concourir à l'amélioration de la santé et de la qualité de vie des bénéficiaires.

PARTICIPER À UNE ACTION DE PRÉVENTION... POURQUOI PAS VOUS ?

« Pourquoi je me suis inscrite au programme *L'équilibre dans tous ses états* quand l'antenne Camieg m'y a invitée ? A 62 ans, je me considère en bonne forme mais je n'ai pas beaucoup d'activité physique et je sais que c'est important d'entretenir sa mobilité, son sens de l'équilibre... Le courrier que j'ai reçu a été un déclencheur, l'opportunité pour moi de m'interroger sur ma santé à une étape charnière » se souvient une participante aux six séances qui se sont déroulées à Besançon l'an dernier.

Le succès des actions de prévention proposées localement par les antennes de la Camieg est grandissant. En 2011, 5 700 bénéficiaires, actifs et inactifs, ont participé à ces initiatives menées partout en France. Pour Fanny Hessmann, responsable de l'antenne Provence-Alpes-Côte d'Azur, dont l'équipe prévention a organisé l'action *Le sommeil : mieux l'apprivoiser au quotidien* sur les sites mêmes des entreprises (RTE, ErDF-GrDF, EDF...): « L'essentiel est de permettre à nos assurés de parler de santé, d'échanger, d'interroger des professionnels de santé qui viennent à leur rencontre. Nous travaillons avec des intervenants du centre du sommeil de Marseille mais aussi avec la médecine du travail ; le service prévention-sécurité et la direction du site sont également impliqués. ». Elle ajoute « La convivialité s'installe rapidement dans des groupes de 10 ou 15 personnes, un climat bienveillant où chacun peut s'exprimer ».

■ Agir dans la durée

La démarche de la Camieg est fondée sur une approche globale de la santé et de l'individu (son parcours, son environnement professionnel, familial...). Les actions mises en place s'inscrivent le plus souvent dans la durée à travers plusieurs ateliers qui allient théorie et pratique. Ce dispositif encourage la mémorisation des informations, les participants s'approprient les conseils dispensés et peuvent ensuite les appliquer dans leur quotidien.

Des bilans après plusieurs mois ont montré qu'une majorité de participants engage des actions nouvelles. Jérémie Dayot, chargé de projets prévention de l'antenne Bourgogne Franche-Comté, le confirme : « Après quatre mois, nous avons réinterrogé les participants des ateliers *L'équilibre dans tous ses états*, plus de 60% ont changé certaines de leurs habitudes et près de 40% ont effectué des démarches comme s'inscrire à une activité sportive ou prendre rendez-vous chez un podologue (l'une des séances insiste sur le rôle des pieds dans les troubles de l'équilibre). Ces résultats sont encourageants et démontrent les qualités du

programme que nous avons créé ! ».

Ce projet a d'ailleurs été intégré au programme de préservation de l'autonomie des personnes âgées, programme soutenu par l'ARS, agence régionale de santé, de Franche-Comté.

Vous souhaitez participer à une action de prévention, **renseignez-vous auprès de votre antenne ou sur Camieg.fr (rubrique Actualités).**

M'T dents, des rendez-vous gratuits chez le dentiste

En parallèle des actions locales, la Camieg relaie également des campagnes nationales de prévention. C'est le cas de l'opération « M'T dents » qui propose des rendez-vous de prévention buccodentaire tous les trois ans aux enfants.



A 6, 9, 12, 15 et 18 ans, vos enfants font un bilan chez un dentiste, entièrement pris en charge. Si des soins (sauf orthodontie et prothèses) sont ensuite nécessaires, ils seront remboursés à 100 %.

Comment ça marche ?

Depuis novembre, vous recevez une invitation avant la date d'anniversaire de votre enfant.

PUBLICATIONS



A travers sa collection de dépliants d'informations pratiques, **les Mémentos**, la Camieg décline de nombreuses situations de la vie courante et décrypte pour vous les thématiques de santé.

Téléchargez sur Camieg.fr le Mémento Frais de transport, Parcours de soins coordonnés, Maternité, Carte Vitale, Affection de longue durée etc.

Vous pouvez également y retrouver **Votre guide santé** qui vous propose un socle d'informations générales et pratiques pour mieux connaître votre couverture maladie.

2012-2015 : LES OBJECTIFS DE LA CAMIEG FIXÉS DANS UNE CONVENTION SIGNÉE AVEC L'ÉTAT

Depuis mars dernier, la Camieg, comme les autres caisses de Sécurité Sociale, dispose d'une convention d'objectifs et de gestion (COG) signée par le directeur, le président du conseil d'administration et les représentants des ministères de tutelle de la Camieg.

En effet, depuis les années 90, l'État et les branches de la Sécurité Sociale (maladie, famille, vieillesse et recouvrement) s'engagent tous les 4 ans sur des objectifs soumis à une évaluation en termes de productivité et de qualité de service.

■ L'amélioration du service rendu

La Camieg partage les missions de service public de l'assurance maladie, les termes de la COG pour la période sont proches de ceux des autres organismes de Sécurité Sociale, à savoir :

- Un service de qualité apporté en matière d'accueil téléphonique, d'accueil physique, de traitement des dossiers, de versement des remboursements (voir encadré),
- Une gestion responsable et une démarche de développement durable,
- Une volonté de gestion des salarié(e)s de l'organisme respectueuse des individus et de leur projet professionnel.

■ Développer une politique de santé

- En adaptant et en personnalisant l'offre de prévention
- En facilitant l'accès aux programmes de prévention

Des engagements à votre service au cœur de nos objectifs

Le service qui a été défaillant au moment de la création de la Caisse il y a 4 ans, s'est déjà largement amélioré. Mais de nouveaux engagements figurent dans le document :

- **développer les services en ligne,**
- **améliorer l'accessibilité aux services et la fiabilité des réponses,**
- **poursuivre le déploiement des permanences sur le territoire,**
- **améliorer le traitement des dossiers et réduire les réclamations,**
- **favoriser le tiers payant,**
- **renforcer la communication.**



■ Des moyens accordés pour se développer

Les ministères ont pris en compte la création récente de la Caisse et la nécessité de lui attribuer les moyens nécessaires à son développement, ainsi :

- L'effectif est maintenu sur la période (remplacement de tous les départs en retraite) et les dépenses de personnel prennent en compte des évolutions de salaires,
- Les dépenses d'investissement ont été validées et triplées pour 2012,
- Le budget dédié à la prévention augmente de 45 %,
- Les autres dépenses de fonctionnement doivent baisser de 5 %, mais ces économies, déjà amorcées, correspondent à des rationalisations et ne pèseront pas sur le fonctionnement de l'organisme.

Le texte intégral de la COG est consultable sur Camieg.fr.

NOUS CONTACTER

BESOIN D'UNE INFORMATION ? UNE QUESTION À POSER À VOTRE CAISSE D'ASSURANCE MALADIE ?

■ Nos services à distance pour vous faciliter la vie !

- Rendez-vous sur notre site internet.
Le site Camieg.fr réunit informations pratiques et actualités, formulaires et publications de la Camieg à télécharger.
- Posez une question via votre compte personnel.
Le **compte Ameli** propose de nombreux services en ligne (détail en page 1) et vous permet d'envoyer un message à la Camieg.
- Contactez notre centre d'accueil à distance.
0811 709 300 du lundi au vendredi de 8h30 à 17h (n° non surtaxé)
- Transmettez des documents par courrier.
Une adresse UNIQUE à retenir :
Camieg 92011 Nanterre Cedex

Vous transmettez à cette adresse :

Les feuilles de soins, les questionnaires de prise en charge Cure thermale, les formulaires Camieg et vos justificatifs, les documents administratifs ou médico-administratifs...

Afin de mettre à jour votre dossier, pensez à informer la Camieg de tout changement de situation vous concernant, ou concernant l'un de vos ayants droit.

■ Notre réseau de lieux d'accueil pour un échange en direct

Avec 17 antennes régionales, la Camieg est présente sur tout le territoire. Nos conseillers vous reçoivent en antenne et dans plus de 260 permanences extérieures organisées chaque mois. Rendez-vous sur Camieg.fr pour connaître nos lieux d'accueil partout en France.