

ORDRE DU JOUR

1. **Communication du Directeur (information)**
2. **Résultats de l'enquête de satisfaction 2024 auprès des assurés (information)**
3. **Point de situation sur les remises de gestion CNAM (information)**

1. Communication du Directeur (information)**● Situation des services**

Nous avons mis en lumière plusieurs dysfonctionnements affectant la qualité des services et avons proposé des axes d'amélioration.

Le premier point concerne l'accessibilité téléphonique, avec un taux de décroché de seulement 74 %, en forte baisse par rapport aux 93,07 % enregistrés en octobre 2023. Cette diminution nécessite une analyse approfondie des causes sous-jacentes. La hausse des appels sur la période pourrait être liée à la procédure de vérification du plafond de ressources pour le régime complémentaire seul.

Avec l'entrée en vigueur du nouveau contrat CSMA le 1^{er} juillet 2025, il est essentiel que la plateforme téléphonique soit correctement dimensionnée. En réponse, la CAMIEG a annoncé le recrutement de CDD et la mise en place de formations afin de renforcer cette plateforme.

Concernant l'accueil physique, la faible fréquentation des agences doit faire l'objet d'une analyse détaillée pour identifier les causes possibles : un recours croissant aux services numériques, un manque de personnel, une accessibilité limitée ou encore la qualité des réponses téléphoniques, qui pourrait dissuader certains usagers de maintenir leur rendez-vous.

FO Énergie reste attentive à ce que la baisse de fréquentation des antennes ne soit pas utilisée comme un prétexte pour fermer les points de proximité.

● Point des dépenses du régime**Tendances générales :****1. Augmentation globale des remboursements :**

- ▲ +2,6 % en 2024 par rapport à 2023, soit une hausse de 7,57 millions d'euros.
- ▲ Le montant total des remboursements pour 2024 s'établit à 294,12 M€. La prévision était de 298,91 M€.

2. Facteurs clés de la hausse :

- ▲ Augmentation du remboursement moyen par consommant (+2,3 %, soit +13 € par personne).
- ▲ Hausse du nombre de consommateurs (+0,4 %, soit 1821 assurés supplémentaires).
- ▲ Causes exogènes à la CAMIEG et ses assurés :
 - Hausse des tickets modérateurs sur les soins dentaires et transports.
 - Revalorisations des soins médicaux (consultations, soins dentaires conservateurs, auxiliaires médicaux...). Retrouvez notre fiche pratique « Les changements en 2025 concernant la santé » :



- Un jour de mandatement supplémentaire (+0,4 point)

Tendances par type de soins

Les postes ayant enregistré les plus fortes hausses :

- ▲ Dentaire : +4,3 % (+2,90 M€)
- ▲ Optique : +2,9 % (+0,87 M€)

FO Énergie interpelle la CAMIEG sur la nécessité d'une communication claire et transparente à destination des assurés concernant les évolutions du système de santé. Les modifications de remboursement ont un impact direct sur les dépenses des bénéficiaires. Il est essentiel que ces derniers soient informés en amont des changements afin d'anticiper les conséquences sur leur budget santé et d'adapter, si nécessaire, leur parcours de soins.

● Labellisation RSE : Bilan

La CAMIEG a obtenu la labellisation RSE en 2021.

L'évaluation de décembre 2024 souligne la structuration et la montée en puissance de la démarche RSE de la Camieg. Au-delà de l'obtention du label, ce processus illustre une volonté affirmée de conjuguer responsabilité sociale et performance organisationnelle, au bénéfice des salariés et de l'environnement.

Bien que la Camieg ait structuré une politique RSE solide et obtenu une reconnaissance externe, plusieurs pistes d'amélioration peuvent être envisagées pour aller encore plus loin dans son engagement.

Pour FO Énergie, cela passe par la recherche de solutions plus innovantes comme l'optimisation énergétique des locaux ou le développement d'une politique d'achats responsables. Il est important d'accroître l'engagement des fournisseurs et partenaires pour les inciter à adopter des pratiques plus durables en cohérence avec la politique RSE de la Camieg.

2. Résultats de l'enquête de satisfaction 2024 auprès des assurés (information)

L'analyse comparative des résultats 2023/2024 met en évidence plusieurs tendances notables. Si la satisfaction globale reste élevée (91,6 %), elle diminue de 1,2 point.

Plusieurs indicateurs de satisfaction reculent, parfois très fortement : les remboursements de soins (-3,4 points), la gestion administrative (-18,5 points), les courriels Ameli (-11,6 points) ou l'accueil physique (-10,3 points).

Certains résultats positifs méritent d'être soulignés. La satisfaction sur les courriers progresse (de 76,7 % à 79,5 %), et l'accueil téléphonique reste stable à 69 %. Trois indicateurs sont à plus de 90 % de satisfaction : le site Internet CAMIEG, le compte Ameli et les communications sortantes.

Au-delà de ces résultats bruts, les administrateurs FO ont questionné la CAMIEG sur le mode de gestion de cette enquête. En effet, la majorité des répondants n'ont pas d'enfant rattaché (87 %) et sont retraités (77,6 %). Ce qui ne correspond pas au profil des assurés CAMIEG. Le document présenté en séance n'apportait pas non plus d'analyse des résultats. Il paraît indispensable aux administrateurs FO de revoir l'échantillonnage de l'enquête et la production des résultats afin de faire de cette enquête un véritable outil au service de l'amélioration de la satisfaction des assurés.

En réponse, la CAMIEG propose d'intervenir sur les causes des trois résultats en baisse : la gestion administrative, les courriels Ameli et l'accueil physique. Elle souhaite également élargir la part des actifs dans le panel des sondés.

De son côté, FO Énergie recommande de reporter la présentation des résultats afin de privilégier une analyse approfondie plutôt que des données brutes. Nous insistons également pour que la CAMIEG garde la maîtrise de son enquête, et suggérons la mise en place d'enquêtes «à chaud», réalisées immédiatement après un échange avec un assuré.

3. Point de situation sur les remises de gestion CNAM (information)

Ce point concerne la situation sur les remises de gestion versées par la Caisse Nationale d'Assurance Maladie (CNAM) à la CAMIEG. Cette présentation est faite à titre informatif.

Pour l'exercice 2024, la CAMIEG a reçu plusieurs virements successifs, totalisant 4 806 646,32 € et pour l'exercice 2023, la CAMIEG a reçu un montant total de 4 754 846,32 €.

**LE PROCHAIN CA SE TIENDRA
LE 8 AVRIL 2025**