



# RAPPORT 2020 ANNUEL



Caisse autonome nationale de sécurité sociale dans les mines  
Gestionnaire de l'offre de santé Filiéris

[filiéris.fr](http://filiéris.fr)



Un pictogramme présent dans ce rapport annuel indique les articles dont les informations détaillées sont à retrouver sur le site Internet de Filieris : [www.filieris.fr](http://www.filieris.fr)



POUR EN SAVOIR PLUS,  
RENDEZ-VOUS SUR [WWW.FILIERIS.FR](http://WWW.FILIERIS.FR),  
RUBRIQUE ACTUALITÉS





01

16 LA CRISE SANITAIRE :  
L'ADAPTATION DU GROUPE  
DE SANTÉ FILIERIS



- 16. Une adaptation rapide face à l'urgence
- 21. Un retour d'expérience levier du changement

02

25 LE MAINTIEN DU  
DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE  
DE SANTÉ EN LIEN AVEC  
LES OBJECTIFS DE LA COG



- 25. L'adaptation des composantes de l'offre de santé
- 31. L'attention portée aux patients
- 35. Les résultats financiers
- 37. L'amélioration du fonctionnement du groupe

## 11 GOUVERNANCE

- 11. Le conseil d'administration
- 12. Les commissions
- 12. Le renouvellement des conseils territoriaux
- 13. L'organigramme de la CANSSM

## 14 TEMPS FORTS 2020

# 03

## 41 L'ACCOMPAGNEMENT DES RESSOURCES HUMAINES



- 41. L'évolution des métiers
- 43. L'évolution des compétences
- 44. Des mesures en faveur des salariés mobilisés
- 45. Un dialogue social maintenu pendant toute la crise sanitaire

# 04

## 46 LA QUALITÉ DE SERVICE SUR LES MISSIONS ASSURANTIELLES



- 46. L'assurance-maladie et l'assurance accidents du travail et maladies professionnelles
- 47. L'assurance vieillesse, invalidité, décès
- 49. L'action sanitaire et sociale

## 51 DONNÉES FINANCIÈRES

- 51. La maîtrise des risques
- 51. La certification des comptes
- 52. Bilan et compte de résultat



À gauche : Philippe Georges,  
Président du Conseil d'administration.  
À droite : Gilles de Lacaussade,  
Directeur général

**« L'offre de santé Filiéris  
est désormais un acteur  
incontournable de la santé,  
ancré dans ses territoires »**

Voilà un an et demi, à l'heure de la publication de ce rapport d'activité, que la pandémie de Covid-19 a bouleversé nos vies, nos organisations, nos modes de travail.

Les efforts, constants et courageux, fournis par les équipes Filiéris, surmontant l'angoisse et la surcharge de soucis de tous ordres, ont permis à nos structures de soins de traverser cette épreuve. J'ai constaté que toutes les forces étaient mobilisées dans le combat contre le virus et pour le meilleur maintien possible de l'activité régulière de soins et d'accompagnement. Combat des soignants en premier lieu, au front, mais aussi combat de ceux qui leur fournissent les moyens, les fonctions de support, véritables supporteurs du soin.

Grâce à ses équipes, l'offre de santé Filiéris a tenu bon et elle a même apporté son concours à d'autres acteurs de santé dans les territoires. Avec le soutien de nos partenaires, la CNAM, la CDC et l'ANGDM,

nous avons veillé à maintenir la continuité de service pour ne pas ajouter, à des situations humaines fragilisées par la crise sanitaire, un sentiment d'abandon. Une attention toute particulière a été apportée à l'information des affiliés du régime minier alors même que les restrictions sanitaires compliquaient leur accueil et les contacts avec eux.

Après le choc du printemps 2020 qui a ralenti nos projets, nous avons poursuivi nos actions, conscients que l'atteinte des objectifs stratégiques pour lesquels nous sommes engagés dans le cadre de notre convention d'objectifs et de gestion, conditionne le maintien d'une offre médicale de qualité dans des territoires sous-dotés.

Cette crise sanitaire l'a démontré : nos structures sont utiles et même indispensables et l'offre de santé Filiéris est un acteur reconnu de la santé, ancré dans ses territoires, inclus de plus en plus dans un maillage d'opérateurs de santé au service de la population.

**Philippe Georges**  
Président du Conseil d'administration

**« Grâce au chemin parcouru ces dernières années, nous avons fait face à une situation pourtant inédite. »**

### **Quels ont été les impacts de la crise sanitaire sur Filieris ?**

« En tant que groupe de santé, Filieris a été impacté de manière très concrète et très forte par la survenue de l'épidémie. Nous avons dû nous adapter en quelques jours. En lien constant avec les ARS, les préfetures, le ministère de la santé, la CNAM, nous avons pris part à la gestion de l'épidémie. Nos établissements de santé se sont organisés pour ouvrir des unités dédiées aux patients Covid pour soulager les hôpitaux. Nos Ehpad ont immédiatement mis en place des mesures pour protéger leurs résidents, particulièrement fragiles face à ce virus. Nos centres de santé ont adapté l'accueil de leurs patients et développé rapidement la téléconsultation. Nos médecins se sont portés volontaires pour assurer des permanences dans les centres d'accueil dédiés ou les gardes départementales, par exemple en dentaire. Nos infirmières et nos aides à domicile ont continué d'assurer leur mission essentielle auprès de leurs patients et usagers, luttant contre l'isolement de ces derniers. Du côté des fonctions supports, tout a été mis en œuvre pour accompagner les équipes en première ligne, qu'il s'agisse notamment des équipements de protection individuelle ou du déploiement d'outils de travail à distance adaptés. »

### **Au-delà de la gestion de la crise, le groupe a-t-il pu maintenir ses objectifs ?**

« Il est clair que pendant toute l'année 2020, notre priorité a été de maintenir la continuité de service tout en veillant à la protection de nos salariés et de nos patients. Mais, nous n'avons pas pour autant stoppé nos projets. Nous avons ouvert de nouveaux centres de santé, déployé des logiciels métiers,

certifié nos comptes de manière dématérialisée, créé un GCS pour garantir l'avenir de notre laboratoire, conclu de nombreux marchés... Ce ne sont que quelques exemples, mais ils prouvent que nous avons continué notre transformation. Et, malgré les difficultés engendrées par la crise, nos résultats financiers ont poursuivi leur amélioration. Nous avons encore réduit notre déficit, pour la sixième année consécutive.

La plupart des objectifs de notre convention d'objectifs et de gestion 2018-2021 sont atteints. »

### **Filieris sort-il, d'une certaine manière, renforcé par cette crise sanitaire ?**

« Nous ne sommes pas encore sortis de cette pandémie, mais nous pouvons affirmer aujourd'hui que nous avons tenu, dans la durée. La crise sanitaire a montré que les choix stratégiques que nous avons opérés étaient les bons. Grâce au chemin parcouru ces dernières années, nous étions prêts à faire face à une situation pourtant inédite. Mais j'ai surtout la conviction profonde, après cette année 2020 qui restera dans toutes les mémoires, que l'esprit d'équipe et la solidarité ont particulièrement contribué à surmonter cette crise.

Grâce à ces actions et à cette force commune d'adaptation et d'anticipation, nous proposons une offre de santé pérenne, de qualité, capable d'intervenir de manière coordonnée avec les acteurs des territoires, pour répondre aux besoins des populations dans un contexte de tension sur la démographie médicale.

Nous allons poursuivre le travail, nous adapter, innover, en restant fidèles à nos valeurs, pour remplir notre mission essentielle d'intérêt général, solidaires et soudés »

**Gilles de Lacaussade**

Directeur général



# FILIERIS, L'OFFRE DE SANTÉ DE LA CANSSM

## OUVERTS, PROCHES, À L'ÉCOUTE

**Une priorité : la protection des patients et des salariés**

### Filieris, l'offre de santé de la CANSSM

La CANSSM, Caisse autonome nationale de la sécurité sociale dans les mines, a été créée en 1946 pour assurer la gestion du régime spécial de sécurité sociale des mines.

À proximité des principaux puits de mines, elle a installé un réseau de professionnels de santé, autrefois réservés aux mineurs et à leur famille. La CANSSM dédie désormais son savoir-faire et l'expertise de ses soignants à tous les patients, au travers de son offre de santé Filieris.

### Une convention d'objectifs et de gestion pour pérenniser une offre de santé indispensable

La convention d'objectifs et de gestion (COG) de la CANSSM a été approuvée par le conseil d'administration le 28 juin 2018 et signée par les ministres chargés de la santé et du budget le 1<sup>er</sup> août 2018.

La 4<sup>ème</sup> COG de la CANSSM porte sur la période 2018-2021<sup>1</sup>.

Signe de la confiance des pouvoirs publics, elle promeut la poursuite de la transformation engagée par la CANSSM, dans le respect des valeurs du régime minier.

### La santé en action

La CANSSM a pour ambition de permettre à chaque patient d'accéder facilement aux soins, d'être suivi avec attention grâce à une relation qui privilégie le dialogue, de bénéficier d'un parcours de soins plus fluide et donc plus efficace.

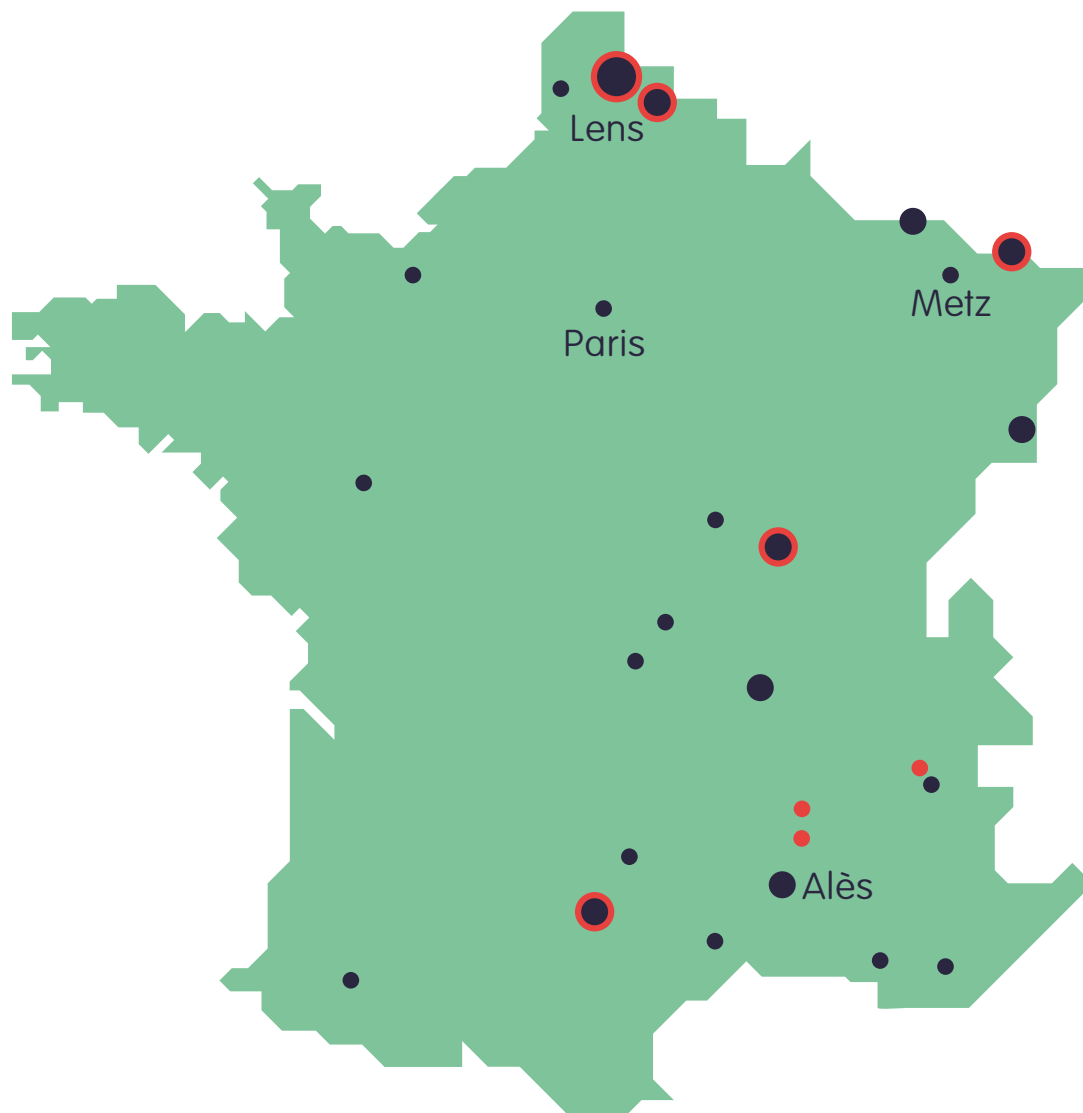
Dans ses territoires d'implantation, les équipes de son offre de santé Filieris proposent à tous des soins, des services, de l'accompagnement, de la prévention et une attention particulière pour chacun. Ainsi, au-delà de son rôle médical, elle agit avec les autres acteurs locaux pour lutter contre la désertification médicale et défendre l'égalité d'accès aux soins. Attachée à ses missions historiques, aujourd'hui déléguées ou transférées à ses partenaires, la CANSSM veille également, grâce à leur collaboration active, à la bonne qualité du service opérée par ces derniers au bénéfice de ses affiliés miniers.

Ainsi, partout et pour tous, elle maintient des valeurs issues de son héritage minier : la solidarité, la qualité des soins, le travail de prévention des maladies, le suivi attentif.

<sup>1</sup> La COG 2018-2021 de la CANSSM est disponible sur le site [secumines.org](http://secumines.org)



# UNE PRÉSENCE DANS 145 VILLES EN FRANCE



- De 1 à 9 implantations \*
- De 10 à 20 implantations
- Plus de 30 implantations
- Établissements

\* Pour les centres de santé, hors consultations secondaires et annexes

## SANTÉ AMBULATOIRE

Médecine générale et spécialisée, soins infirmiers, centres de santé dentaire, laboratoire de biologie médicale, kinésithérapie, prévention et santé publique

## ÉTABLISSEMENTS

Ehpad, établissements de santé (SSR, USLD, réhabilitation respiratoire), résidences autonomie

## AIDE ET SOINS À DOMICILE

Aide à domicile, soins infirmiers à domicile, équipes spécialisées Alzheimer

## SERVICES

Matériel médical, magasins d'optique

## CHIFFRES CLÉS

(AU 31/12/2020)

- **4 454** collaborateurs

### LA PROTECTION SOCIALE DES MINES

- **95 195** affiliés
- **220 575** retraités
- **2,38 Md€** de prestations versées dont :
  - **Maladie** : 939 M€
  - **Accidents du travail et des maladies professionnelles** : 211 M€
  - **Retraite** : 1,23 Md€

### L'OFFRE DE SOINS FILIERIS

- **169 centres de santé\*** dont 155 centres polyvalents, médicaux et infirmiers, et 14 centres dentaires (32 fauteuils dentaires)
- **22 établissements**
  - 11 établissements de soins de suite et de réadaptation intégrant 3 unités de soins de longue durée (USLD)
  - 11 établissements médico-sociaux dont 6 EHPAD
- **18 services à domicile**
  - 16 services de soins infirmiers (1 628 places)
  - 2 services d'aide à la personne ou services polyvalents d'aide et de soins à domicile
- **1 laboratoire de biologie médicale**
- **1 service de vente et de location de matériel médical**
- **4 magasins d'optique**
- **25 pharmacies**

\* Ce chiffre inclut les 15 antennes rattachées à un centre de santé principal.

## L'activité en

# 20

# 187 051

**patients en médecine générale : plus de 2 patients sur 3 sont désormais affiliés à un autre régime que le régime minier.**

Filieris représente **35%** des centres de santé polyvalents ou médicaux adhérents à l'accord national des centres de santé.

# 6 589

 clients de l'aide à domicile.

# 5 115

 patients pris en charge dans les établissements de santé dont 440 en HAD (hospitalisation à domicile).



# GOUVERNANCE

## LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

COMPOSITION AU 01/05/2021

4 réunions en 2020

### Président

**Philippe GEORGES**

### Vice-présidents

Dominique DIAGO (FO)  
Salvatore DI ROSA (CFDT)  
Michel REGEREAU (ANGDM)  
Laurent BERGEOT (ANGDM)

### Représentants des affiliés

#### Titulaires

**CGT**  
Richard CAUDY  
Bernard COSTE  
Freddy MAUGIRON

#### CFDT

Salvatore DI ROSA  
Mohamed DRICI  
Monique WENNER

#### FO

Jean-Pierre DAMM  
Dominique DIAGO  
Joëlle LIEBHARDT

#### CFTC

Éric GROH  
Gilbert LECHARDEUR  
Georges PINA

#### CFE-CGC

Francis CAYEN  
Alain CUVILLIER  
Daniel GOSSET

#### Suppléants

Jean-Paul BOYER  
Michel EIDENSCHENCK  
Hervé SABBA

Monique DAYDE  
Franco DOSSO  
Raymond POLAK

Joël BIGOURD  
Éric CASTEL  
Marie-Paule MATHON

Kurt SCHIRLE  
Serge BOULINGUEZ  
Robert JUTKOWIAK

Pierre KORPAL  
Daniel BROGNIART  
Roger COLONEL

### Représentants des exploitants et anciens exploitants - ANGDM

#### Titulaires

François BAUDET  
Isabelle BITOUZET  
Sylvain DUDA  
Laurent BERGEOT  
Michel REGEREAU  
Christian ROUGIER  
Céline SCHUMPP  
Léon VALIN

#### Suppléants

Serge SPROCQ  
Claude PERUSSEL  
Karine ARTHUR  
Valérie BARRIERE-DUPUIS  
Éric SZYMCZAK  
Joïc BERTHAUD  
Fabienne BARDIN  
Gregory BREIT

### Personnalités qualifiées

Mohamed ABDELATIF  
Agnès PLASSART  
Jean-Marie SPAETH  
Jean-Dominique TORTUYAUX

### Représentants de la CNAM

#### Titulaires

Daniel OLLIVIER-LANNUZEL  
Fabrice GOMBERT

#### Suppléants

Yves LAQUEILLE  
Stéphane BERNARDELLI

### Représentants du personnel

#### Titulaires

**CGT**  
Karen ROSSI

#### Suppléants

Aurore DUTAILLY

#### UNSA

Xavier DEFFRENNES

Christine BERARD

### Commissaires du Gouvernement

#### Titulaires

**Direction de la Sécurité sociale**  
Christine LABAT  
**Direction du Budget**  
Mathieu LANNES

### Représentant du Ministre chargé des mines

**Direction de l'Énergie**  
Anne THAUVIN

### CEGEFI

Michel LEJEUNE

## LES COMMISSIONS

### COMMISSION DE L'OFFRE DE SANTÉ ET DE SOINS

6 réunions en 2020

<b>Président</b> Richard CAUDY	<b>Vice-président</b> Daniel GOSSET
<b>Représentants des affiliés</b>	<b>Suppléants</b>
<b>Titulaires</b> Richard CAUDY Dominique DIAGO Daniel GOSSET Gilbert LECHARDEUR Monique WENNER	<b>Suppléants</b> Bernard COSTE Joëlle LIEBHARDT Francis CAYEN Éric GROH Raymond POLAK
<b>Représentants des exploitants (ANGDM)</b>	<b>Suppléants</b>
<b>Titulaires</b> Isabelle BITOUZET Sylvain DUDA Claude PERUSSEL Christian ROUGIER Léon VALIN	<b>Suppléants</b> Karine ARTHUR Céline SCHUMPP Fabienne BARDIN Joïc BERTHAUD François BAUDET
<b>Personnes qualifiées</b>	<b>Suppléant</b>
<b>Titulaire</b> Mohamed ABDELATIF	<b>Suppléant</b> Jean-Dominique TORTUYAUX
<b>Représentants de la CNAM</b>	
Fabrice GOMBERT	Stéphane BERNARDELLI

### COMMISSION DE GESTION

4 réunions en 2020

<b>Président</b> Éric GROH	<b>Vice-président</b> Marie-Paule MATHON
<b>Représentants des affiliés</b>	<b>Suppléants</b>
<b>Titulaires</b> Alain CUVILLIER Salvatore DI ROSA Michel EIDENSCHENCK Éric GROH Marie-Paule MATHON	<b>Suppléants</b> Francis CAYEN Monique DAYDE Richard CAUDY Georges PINA Joëlle LIEBHARDT
<b>Représentants des exploitants (ANGDM)</b>	<b>Suppléants</b>
<b>Titulaires</b> Isabelle BITOUZET Sylvain DUDA Laurent BERGEOT Céline SCHUMPP Léon VALIN	<b>Suppléants</b> Fabienne BARDIN Christian ROUGIER Claude PERUSSEL François BAUDET Michel REGEREAU
<b>Représentants de la CNAM</b>	<b>Suppléant</b>
<b>Titulaire</b> Fabrice GOMBERT	<b>Suppléant</b> Stéphane BERNARDELLI
<b>Personnes qualifiées</b>	<b>Suppléant</b>
<b>Titulaire</b> Jean-Marie SPAETH	<b>Suppléant</b> Agnès PLASSART

### COMMISSION DE L'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE

1 réunion en 2020

<b>Président</b> Francis CAYEN	<b>Suppléants</b>
<b>Représentants des affiliés</b>	<b>Suppléants</b>
<b>Titulaires</b> Francis CAYEN Bernard COSTE Salvatore DI ROSA Joëlle LIEBHARDT Kurt SCHIRLE	<b>Suppléants</b> Alain CUVILLIER Jean-Paul BOYER Mohamed DRICI Joël BIGOURD Robert JUTKOWIAK
<b>Représentants des exploitants</b>	<b>Suppléants</b>
<b>Titulaires</b> Karine ARTHUR Fabienne BARDIN Isabelle BITOUZET Christian ROUGIER Éric SZYM CZAK	<b>Suppléants</b> François BAUDET Sylvain DUDA Valérie BARRIERE-DUPUIS Claude PERUSSEL Léon VALIN
<b>Personne qualifiée</b> Jean-Dominique TORTUYAUX	

### COMMISSION DE RECOURS AMIABLE

7 réunions en 2020

<b>Représentants des affiliés</b>	<b>Suppléants</b>
<b>Titulaires</b> Hervé SABBA Serge BOULINGUEZ	<b>Suppléants</b> Franco DOSSO Jean-Pierre DAMM
<b>Représentants des exploitants</b>	<b>Suppléants</b>
<b>Titulaires</b> Léon VALIN Sylvain DUDA	<b>Suppléants</b> Gregory BREIT Karine ARTHUR
<b>Secrétariat</b> Jean-Clair POUZET (CDC)	
<b>Secrétaires adjoints</b>	
<b>pour la CDC</b> Romain BERTHIER, <i>adjoint au responsable du service juridique de la direction appui aux fonds et à la gouvernance</i>	
<b>pour la CPAM de l'Artois</b> Sophie LECLERCQ-VOISIN, <i>manager du secteur actions contentieuses</i>	
<b>pour la CPAM de la Moselle</b> Marie-Pierre SCHOUG <i>responsable adjointe contentieux général</i>	

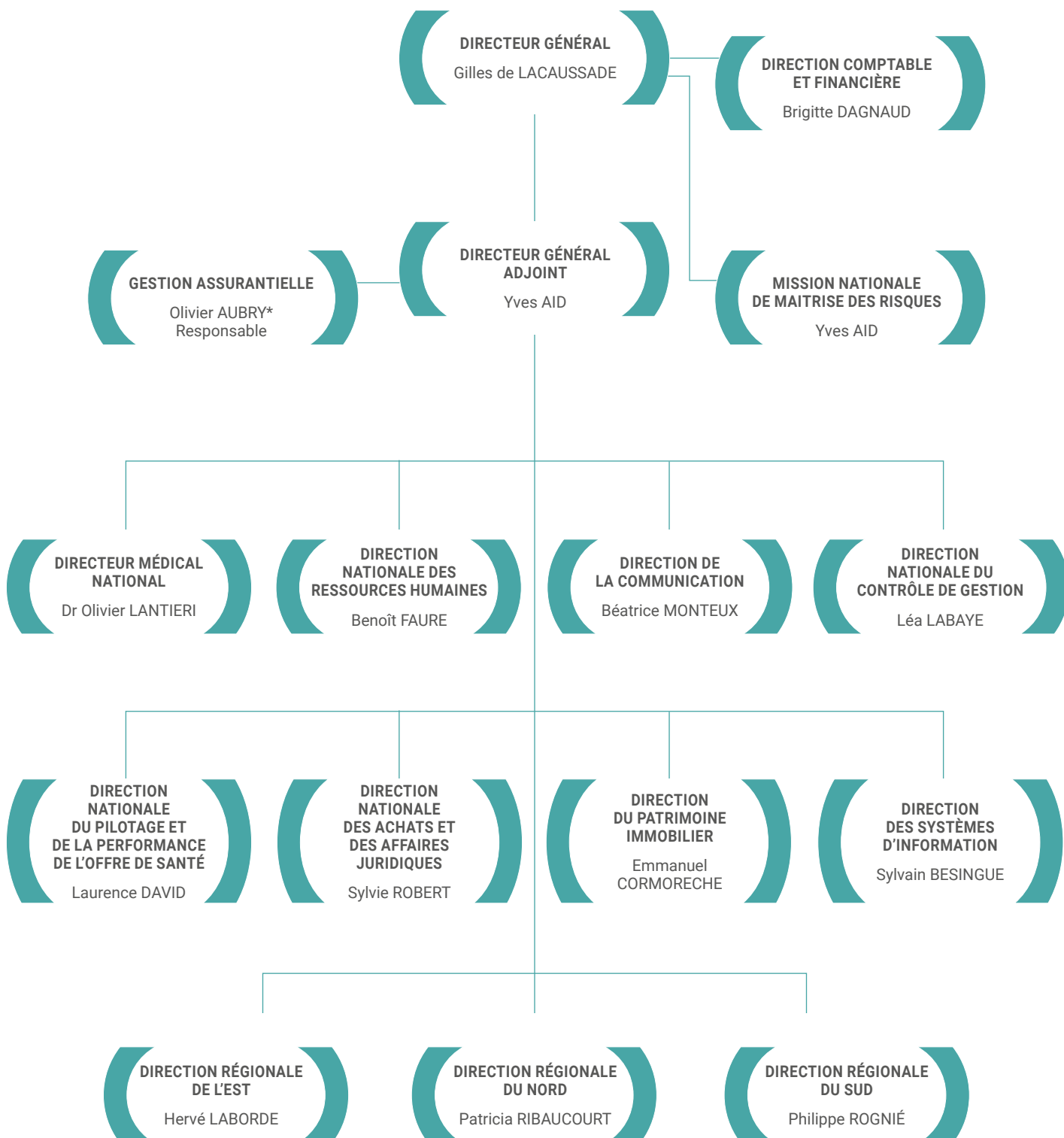
## LE RENOUVELLEMENT DES CONSEILS TERRITORIAUX

Les conseils territoriaux de la CANSSM ont été renouvelés en janvier 2020. Les réunions d'installation au sein des directions régionales Nord, Est et Sud ont eu lieu en février. Rappelons que les conseils territoriaux ont été mis en place en janvier 2016, conformément au décret du 3 septembre 2015 et dans le cadre de la réforme de la gouvernance de la CANSSM prévue par la COG.

Les conseils territoriaux ont pour mission de se prononcer sur les orientations de l'entreprise en matière d'organisation de l'offre de soins sur leurs territoires respectifs et sur les objectifs en matière de qualité du service rendu aux usagers. Ils peuvent formuler auprès du conseil d'administration de la CANSSM des recommandations et des avis.

# L'ORGANIGRAMME DE LA CANSSM

(AU 01/05/2021)



\* Gestion assurantielle assurée par Michel Chartus jusqu'au 31/03/2021

# TEMPS FORTS 2020

## JANVIER

- Installation du nouveau CSE
- Pose de la 1<sup>ère</sup> pierre du centre de Blaye-les-Mines (81).

## FÉVRIER

- Filieris au congrès ISNAR-IMG.
- Installation des conseils territoriaux.
- Préparation de l'arrivée de l'épidémie, activation des cellules de crise.
- Inauguration du centre de santé de Lapugnoy (62).

## MARS

- Début de la crise sanitaire. Mise en œuvre des mesures sanitaires dans les structures, confinement, fermeture des sites administratifs et mise en télétravail, ouverture des unités Covid au sein des structures Filieris et accueil des premiers patients Covid.

## AVRIL

- Poursuite de l'activité pendant le confinement. Unités Covid au sein des structures Filieris de Freyming-Merlebach, Charleville-sous-Bois (57), La Roseraie (62), Escaudain (59), Le Surgeon (62) et Folcheran (07), La Plaine de Scarpe (59), La Polyclinique Sainte-Barbe (81) et La Pomarède (30).



## MAI

- Préparation de la sortie du confinement (stratégie pour la reprise de toutes les activités, maintien des mesures sanitaires...).
- Ouverture du drive de dépistage Covid-19 dans le Nord.

## JUIN

- Réouverture des locaux administratifs.
- Fermeture des unités Covid.
- Lancement de la démarche de RETEX Covid.

## SEPTEMBRE

- Parution du recueil de témoignages des équipes.

## OCTOBRE

- 2<sup>ème</sup> vague – réouverture des unités Covid.

## NOVEMBRE

- Ouverture du centre de santé de Courcelles-lès-Lens (62).
- Certification qualité AFNOR groupée de 19 centres de santé dans les Hauts-de-France.

## DÉCEMBRE

- Ouverture du centre de santé de Bruay-sur-l'Escaut (59).
- Préparation de la vaccination Covid en Ehpad.





# 01

## LA CRISE SANITAIRE : L'ADAPTATION DU GROUPE DE SANTÉ FILIERIS

Du fait de la nature même de ses activités, Filieris a été particulièrement impacté par la crise sanitaire en 2020.

Dans ces circonstances inédites, c'est tout un groupe qui s'est organisé, de façon ordonnée, pour poursuivre son activité : établissements de santé et médico-sociaux, centres de santé, services à domicile de Filieris et fonctions supports.

Tout au long de l'année, au fil des confinements et des évolutions de l'épidémie, les équipes ont veillé, en lien constant avec les autorités sanitaires nationales et régionales (ministère de la Santé, agences régionales de santé) à la mise en œuvre des instructions en matière de protection des personnels et des patients mais aussi d'organisation des soins. Elles ont contribué à la prise en charge des patients Covid au sein de leur territoire face à l'afflux de malades.

### UNE ADAPTATION RAPIDE FACE À L'URGENCE

#### Une priorité : la protection des patients et des salariés

Dès le mois de janvier, alors que l'épidémie se rapprochait, les mesures barrières ont été appliquées dans toutes les structures. Les plans bleus, blancs et de continuité d'activité ont été actualisés dans les semaines précédant la montée en puissance de l'épidémie puis déclenchés.

Les Ehpad ont fait l'objet d'une attention particulière au regard de la grande fragilité de leurs résidents et des risques encourus. Sans attendre les instructions nationales, les visites ont été limitées puis supprimées.

Un état des stocks d'équipements de protection individuelle (masques, gants, sur-blouse, lunettes...) a été établi et une répartition entre les structures a été effectuée. Plus largement, les pharmacies minières ont participé à la distribution des stocks d'Etat de masques puis à la délivrance de tests antigéniques.

Malgré des commandes anticipées, la pénurie de produits a conduit les équipes achats à s'adapter, la priorité étant de veiller à la protection des équipes en première ligne. En lien constant avec les fournisseurs, elles ont effectué des commandes dès que cela était possible. Par ailleurs, des réunions flash achats hebdomadaires entre les référents achats régionaux et la direction nationale ont été mises en œuvre pour faciliter les échanges d'information sur les fournisseurs d'équipements de protection individuelle.

Globalement, Filieris a pu équiper ses professionnels malgré les ruptures d'approvisionnement. Le groupe a aussi pu compter sur l'aide d'entreprises et de partenaires locaux qui ont spontanément effectué des dons de matériel aux structures : flacons de gel hydro-alcoolique, masques chirurgicaux, visières. Un élan de solidarité qui a particulièrement touché les équipes Filieris mobilisées.





## L'organisation de l'offre de santé

Filieris est implanté dans les régions qui ont été les plus fortement impactées par la 1<sup>ère</sup> vague de l'épidémie, notamment dans l'Est. Dès la mi-mars, face à l'ampleur de l'épidémie, les établissements de santé ont procédé à la fermeture des hospitalisations de jour et ont déprogrammé les consultations non urgentes. La sortie d'hospitalisation complète a été organisée pour le maximum de patients, en fonction de l'état clinique et des possibilités de retour au domicile. Les flux de circulation des patients ont également été aménagés. Cette organisation a permis aux établissements Filieris de contribuer à la prise en charge de patients Covid via des unités dédiées (voir plus loin).

Les centres de santé ont aussi ajusté en profondeur leur fonctionnement, par la mise en place de consultations et de visites uniquement sur rendez-vous et le développement des téléconsultations. Des systèmes de protection anti-projections dans les accueils (vitre, plexiglass...) et des marquages au sol pour le respect des mesures de distanciation ont été généralisés.

Les cabinets dentaires ont été fermés, conformément aux instructions de l'ordre des chirurgiens-dentistes, de mi-mars à mi-mai. Les dentistes Filieris se sont toutefois mobilisés pour garder le contact avec leurs patients en leur prodiguant des conseils ou des prescriptions à distance.

Ils se sont organisés pour participer à des gardes départementales de prises en charge des urgences dentaires. Les magasins d'optique ont également été fermés (sauf urgences) en raison du confinement.

Les services d'aide et de soins à domicile ont poursuivi leur mission, essentielle pour préserver le lien social des personnes âgées, souvent très isolées pendant cette période. Les prestations ont été adaptées et les équipes ont redoublé de vigilance (port d'une tenue complète de protection, désinfection du véhicule de service...) pour éviter de transmettre le virus aux usagers.



## UN DÉVELOPPEMENT ACCÉLÉRÉ DES TÉLÉCONSULTATIONS

Dès le premier confinement, afin de soutenir le plus possible la distanciation sociale des patients comme des soignants, les médecins Filieris se sont inscrits dans des dispositifs de téléconsultation autorisés par l'Assurance maladie. L'enjeu : assurer une continuité des soins, en premier lieu auprès des patients atteints de pathologies chroniques. La crise sanitaire a ainsi conduit à une accélération du développement de la télémédecine, alors que Filieris avait déjà mis en place un groupe de réflexion sur le sujet.

# 65 698

**TÉLÉCONSULTATIONS ONT AINSI ÉTÉ OPÉRÉES ENTRE LE 1<sup>ER</sup> JANVIER ET LE 31 DÉCEMBRE 2020.**

### LA PRISE EN CHARGE DES PATIENTS COVID : LES UNITÉS DÉDIÉES

→ TRANSFERT DU CH D'AUBENAS LE CENTRE DE RÉHABILITATION  
RESPIRATOIRE FILIERIS DE FOLCHERAN À GRAVIÈRES-LES-VANS (ARDÈCHE)

→ TRANSFERT DU CH D'ALBI LA POLYCLINIQUE SAINTE-BARBE FILIERIS  
À CARMAUX

→ TRANSFERT DU CH DE BÉTHUNE L'ÉTABLISSEMENT DE SOINS DE SUITE  
ET DE RÉADAPTATION FILIERIS LA ROSERAIE À BRUAY-LA-BUISSIÈRE

→ TRANSFERT DES CH DE LENS ET VALENCIENNES L'ÉTABLISSEMENT  
DE SOINS DE SUITE ET DE RÉADAPTATION FILIERIS LA PLAINE DE SCARPE  
À LALLAING

→ TRANSFERT DES CH DE SARREGUEMINES, FORBACH ET SAINT-AVOLD  
L'ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ FILIERIS À FREYMING-MERLEBACH

→ TRANSFERT DU CH DE METZ LES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ FILIERIS  
DE CHARLEVILLE / CREUTZWALD

Tous les établissements Filieris ont revu leurs organisations pour répondre aux instructions de leur ARS et contribuer ainsi à l'effort de solidarité nationale. En fonction de leurs capacités, ils se sont préparés pour accueillir des patients atteints du Covid-19, en provenance d'autres structures, selon les orientations régionales.

Des unités dédiées ont ainsi été créées dans tous les établissements de soins de suite et de réadaptation. Elles ont été fermées en juin, à l'issue de la première vague et la plupart ont rouvert en octobre pendant le second pic épidémique.



### ÉTABLISSEMENT DE MOSELLE-EST : FOCUS SUR LES UNITÉS DÉDIÉES

La région Grand Est a été la première touchée par l'épidémie. Fort de son ancrage territorial, l'établissement de Moselle-Est a pris une part active à la prise en charge des patients Covid en lien avec les hôpitaux du territoire.

Adaptant son organisation et sa prise en charge, l'établissement a ouvert, avec l'autorisation de l'ARS, 20 lits de médecine sur le site de Freyming-Merlebach. Au sein de la structure, un étage complet a été réservé à cette unité Covid-19 et un circuit spécifique a été créé pour les patients et les personnels.

Dans le même temps, la structure a poursuivi ses autres soins hors les murs : hospitalisation à domicile (HAD), équipe mobile de soins palliatifs (EMSP) et soins de réadaptation à domicile, en veillant à protéger du virus ses patients comme ses soignants. En parallèle, prenant appui sur son expertise, notamment en rééducation neurologique et sur son plateau technique, l'établissement a ouvert en mai une seconde unité Covid de 10 lits pour les patients Covid sortis de réanimation et nécessitant une rééducation respiratoire et neurologique.



## L'implication de Filieris dans l'organisation sanitaire locale

En lien avec les acteurs des territoires dans lequel il est présent, le groupe Filieris a participé activement aux organisations spécifiques mises en œuvre localement.

De nombreux médecins Filieris ont ainsi répondu aux demandes de participation de tours de garde au sein des centres ambulatoires dédiés Covid installés par les ARS et les CPTS (communautés professionnelles territoriales de santé) et visant à faciliter l'accès aux soins et au dépistage du Covid-19.

Dans le prolongement de sa stratégie de lutte contre le Covid à l'occasion du déconfinement, les équipes Filieris ont contribué aux démarches de tests massives de la population, par exemple dans le cadre des journées organisées par les préfetures et les ARS, notamment dans les Hauts-de-France et dans le Tarn.

## UN DRIVE DE DÉPISTAGE CRÉÉ PAR LES MEMBRES DE LA CPTS

En collaboration avec le centre hospitalier de Lens et les membres de la CPTS de Lens-La Gohelle, Filieris a mis en place un service drive de dépistage du Covid en mai 2020.

Installé sur le parking de l'hôpital de Lens, ce service a permis d'effectuer des tests Covid, le patient restant installé au volant de son véhicule. Le service était aussi ouvert aux piétons. Les résultats étaient disponibles dans les 24h et le médecin était alerté si le test s'avérait positif.

Le drive a permis de réaliser 350 tests entre le 18 mai et le 30 juin 2020.

Un second drive a été ouvert en juillet 2020, cette fois sur le parking de la clinique Ahnac à Hénin-Beaumont. Le drive, toujours ouvert, a permis de réaliser plus de 3000 tests depuis son lancement.

LE DRIVE A PERMIS DE RÉALISER

# 350

TESTS ENTRE LE 18 MAI ET LE 30 JUIN 2020.



### Des services supports en soutien de l'offre de santé

A la suite des mesures de confinement prises par le gouvernement, le télétravail a été déployé très rapidement à grande échelle en mars 2020. Filieris avait déjà mis en œuvre un accord d'entreprise sur le télétravail et disposait des matériels et connexions nécessaires pour équiper les salariés.

Grâce à la réactivité des équipes de la direction des systèmes d'information, ces derniers ont pu continuer à travailler dans de bonnes conditions. Le maintien de l'activité des fonctions supports était essentiel pour permettre aux soignants de poursuivre leur mission.

Chaque jour, les équipes Filieris ont ainsi continué, en back-office, de contribuer au versement de la paie, à la

gestion des fournisseurs, au règlement des factures, ou encore à l'entretien des locaux, dans le respect des consignes de sécurité.

Pour répondre aux besoins urgents des équipes de terrain, les procédures de commandes et d'achats ont été allégées par l'introduction d'une souplesse sur les seuils et les mises en concurrence. L'activité achats étant déjà fortement dématérialisée avant la crise (offres, marchés, guides achats, procédures), ces adaptations ont pu se faire de façon aisée. Suivant cette tendance, pour maintenir un bon fonctionnement, la commission d'examen des marchés a continué de se réunir en visio-conférence.

### LE PÔLE SOLIDARITÉ : LES ÉQUIPES ADMINISTRATIVES EN RENFORT

Dans les Hauts-de-France, plus d'une vingtaine de collaborateurs Filieris, en télétravail à leur domicile, se sont portés volontaires pour créer le pôle Solidarité, lancé le 24 mars, en pleine période de confinement.

L'objectif : donner un peu de temps, via des échanges téléphoniques, aux résidents des établissements Filieris qui ne pouvaient plus recevoir de visites ni se déplacer afin de maintenir un lien social.

Le pôle Solidarité permettait ainsi d'engager des discussions autour des centres d'intérêts respectifs, de lire des poèmes ou des articles, ou encore de retranscrire des souvenirs. L'initiative a été dupliquée dans l'Est début avril.



POUR EN SAVOIR PLUS,  
RENDEZ-VOUS SUR [WWW.FILIERIS.FR](http://WWW.FILIERIS.FR),  
RUBRIQUE ACTUALITÉS



# UN RETOUR D'EXPÉRIENCE LEVIER DU CHANGEMENT



## Une démarche Retex engagée dès juin

Dès la fin de la première vague, au printemps 2020, Filieris a impulsé une démarche de RETEX (pour retour d'expérience) afin de tirer les enseignements de la crise sanitaire. Tous les niveaux de l'entreprise ont été associés à la démarche, selon des méthodologies laissées au libre choix des directions : autodiagnostic, évaluation à 360 degrés du management, témoignages, questionnaires en ligne ou en visio, entretiens collectifs, retours anonymisés... Les retours, très riches et variés, ont fait l'objet d'une consolidation nationale qui a permis d'identifier des grands thèmes transversaux. Sur la base de cette synthèse, un plan d'actions a été établi et certaines actions déjà lancées.

## Les adaptations nécessaires d'organisation

La crise sanitaire a révélé la nécessité de simplifier certains circuits de décision de manière à faciliter la réactivité des équipes de terrain face aux besoins urgents.

Une démarche d'évolution des procédures a été engagée en ce sens, prenant appui sur les travaux réalisés dans le cadre du projet ARP (voir p.38). L'un des premiers chantiers a concerné la dématérialisation des factures.

Pour le siège, c'est tout le processus de commande qui est désormais dématérialisé, grâce à un « workflow » permettant d'apposer directement sa signature dans l'outil.

Enfin, les réunions « flash achats » mises en place pour la fourniture d'EPI dès le début de la crise ont été maintenues et leur ordre du jour étendu à l'ensemble des fournisseurs. Ces réunions permettent d'assurer une veille fournisseurs et d'échanger rapidement les informations entre les directions régionales et nationales.

## LES THÈMES IDENTIFIÉS

- **Les équipements** : les équipements de protection individuelle, les matériels informatiques.
- **Les modalités de management** des équipes dans un contexte de travail à distance
- **Les modalités d'organisation**, comme la gestion des flux de patients ou le réaménagement de locaux.
- **La communication** avec des besoins exprimés en matière d'outils collaboratifs.
- **La stratégie de gestion de crise**, en lien avec l'actualisation du plan de continuité d'activité.
- **Les relations** entre les entités Filieris mais aussi les relations entre les entités Filieris et les partenaires extérieurs.
- **Le télétravail.**

### Les modalités de management des équipes

Comme un grand nombre d'entreprises, Filieris a généralisé le télétravail dès le mois de mars 2020, suivant en cela les directives gouvernementales. Une organisation qui a conduit les managers et leurs équipes à trouver de nouveaux modes de collaboration à distance. Pour accompagner les managers, des actions de formation sur le management à distance ont été mises en œuvre dès septembre 2020.

À cette même période, des négociations ont été lancées pour adapter l'accord sur le télétravail et le travail à distance, signé en 2018. L'objectif : élargir le télétravail, la crise ayant montré que certaines fonctions qui avaient été exclues de l'accord dans sa version initiale pouvaient aussi télétravailler, comme par exemple certaines fonctions de l'offre de santé. Un avenant a été signé en fin d'année 2020.

La situation exceptionnelle a également conduit à renforcer le dispositif de prévention des risques psycho-sociaux déjà en place au sein de l'entreprise. Dès le début de la crise, outre l'accompagnement psychologique déjà réalisé par un organisme extérieur, des « maraudes » ont été organisées dans les territoires pour écouter et soutenir les équipes fortement éprouvées par la crise.



## COVIPSY : UN SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE POUR LES SALARIÉS DANS LES HAUTS-DE-FRANCE

Dans les Hauts-de-France, Filieris a proposé un dispositif de soutien psychologique pour l'ensemble des collaborateurs. Baptisé COVIPSY, ce dispositif vise à accompagner de manière bienveillante et pro-active les professionnels Filieris en première ligne dans la gestion de cette crise sanitaire.

Une hotline destinée aux professionnels de santé a été mise en place par le CHRU de Lille pour le Nord et le Pas-de-Calais.

Des passages de « maraudes » ont également été réalisés dès le mois d'avril dans les structures, pour libérer la parole des personnels qui n'auraient pas fait le premier pas d'eux-mêmes. Chaque maraude était

composée d'une équipe de 2 psychologues extérieurs, spécialement formés par les médecins responsables des cellules d'urgence médico-psychologique des SAMU 59 et 62.

Des groupes d'échanges et de paroles ont été organisés au sein des structures Filieris, sur la base du volontariat.

A la suite du passage d'une maraude ou de la participation à un groupe d'échange, un suivi individuel pouvait être mis en place pour les professionnels en ressentant le besoin.

Ce sont plus de 1000 consultations qui ont été réalisées auprès des salariés, tous domaines confondus, en 2020.

### L'accélération de certains projets pour répondre aux besoins

Le déploiement du télétravail à grande échelle et l'évolution rapide des modes de communication ont fait apparaître de nouveaux besoins, tant en matière d'équipements (ordinateurs portables, webcam) qu'en matière d'outils d'échanges. En complément des outils déjà en place pour la visioconférence, l'application « Zoom » a ainsi été déployée dès 2020.

Avec l'augmentation rapide des téléconsultations et du volume des réunions en visioconférence, une adaptation des liaisons s'est avérée nécessaire pour être en capacité de

gérer un nombre plus important de flux audio-vidéo simultanés depuis un même site. L'équipement en fibre et en wifi des sites a été accéléré.

D'autres projets ont également connu une accélération dans leur mise en œuvre comme une téléphonie plus performante ou la généralisation de la signature numérique.

Pour organiser la téléconsultation de manière pérenne, le déploiement de l'outil MAIIA a été avancé et a débuté en octobre 2020. Cet outil d'agenda partagé et de téléconsultation permettra à terme la mise en œuvre de la prise de rendez-vous en ligne. Son déploiement est réalisé en lien avec celui du logiciel des centres de santé, MLM (voir p.30).

## La communication

Diffuser l'information à jour aux soignants et aux responsables d'établissements, informer le personnel, maintenir le lien avec les patients mais aussi entre les résidents et leurs familles : autant de besoins en matière de communication qui se sont avérés encore plus essentiels pendant la crise. Certains canaux habituels ont dû être abandonnés, limitant les possibilités de communication, comme par exemple la suppression de la documentation papier dans les salles d'attente des centres de santé ou l'annulation des séminaires et réunions en présentiel.

Des solutions de communication alternatives ont été mises en œuvre pour permettre une continuité de l'information vers les différents publics.

Sur ce plan, les réseaux sociaux ont joué un rôle majeur dans la transmission de l'information mais aussi dans la valorisation de la mobilisation quotidienne des équipes dans cette période exceptionnelle. Les comptes Filieris ont vu leur nombre d'abonnés augmenter sensiblement et ont enregistré des taux d'engagement supérieurs à la moyenne.

Au sein des établissements, les équipes ont veillé au maintien du lien des résidents avec leurs familles notamment en utilisant des tablettes. Enfin, une étude pour expérimenter l'affichage dynamique dans les salles d'attente des centres de santé a été lancée. Les premiers écrans ont été installés tout début 2021.

Pour l'interne, les collaborateurs se sont spontanément tournés vers des outils tels que « Whatsapp » pour échanger. La diffusion de l'information s'est avérée plus complexe du fait du nombre d'agents en télétravail et n'ayant pas accès au réseau de l'entreprise.

Pour faciliter l'accès à l'information, la refonte de l'intranet a été lancée dès l'été 2020. Il permettra à tous les salariés d'accéder à l'intranet depuis un smartphone.

Grâce au déploiement d'outils de visio simples, des événements internes ont pu se tenir en dématérialisé, comme le séminaire d'encadrement d'octobre 2020 qui a réuni plus de 70 participants. Enfin, pour que le vécu de la crise sanitaire soit partagé, la parole a été donnée aux collaborateurs via deux supports : un numéro spécial du journal interne, paru en juin 2020 puis un recueil de témoignages, paru en septembre 2020.

Pour que le vécu de la crise sanitaire soit partagé, la parole a été donnée aux collaborateurs via deux supports : un numéro spécial du journal interne, paru en juin 2020 puis un recueil de témoignages, paru en septembre 2020.





64

**MÉDECINS** FILIERIS FORMÉS  
À LA MAÎTRISE DE STAGE À  
FIN 2020.

## FOCUS SUR LA POLITIQUE DE RECRUTEMENT DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

La crise sanitaire a conduit à adapter la communication de recrutement prévue sur les métiers en tension, en particulier les médecins. Filieris, comme l'ensemble des acteurs locaux, est en effet confronté aux difficultés de démographie médicale dans les territoires où il est implanté. La durée de la crise sanitaire a par ailleurs engendré un besoin accru de ressources sur le terrain pour compenser le surcroît d'activité.

En 2020, les salons professionnels ont été annulés du fait de l'épidémie de Covid-19. Filieris a pu néanmoins participer en février 2020 au congrès de l'ISNAR-IMG et en octobre, à la journée d'installation des étudiants en fin de cursus organisée par le Collège Régional des Généralistes Enseignants d'Alsace en collaboration avec la faculté de médecine de Strasbourg.

En parallèle, tout au long de l'année, des campagnes sur les réseaux sociaux (LinkedIn, Facebook, Instagram) ont permis de valoriser les métiers de Filieris et de continuer l'information des jeunes médecins sur l'exercice du salariat en centre de santé.

Sur ce dernier point, l'accueil régulier des stagiaires, étudiants en médecine ou internes au sein des centres de santé est un levier important pour faire connaître aux futurs médecins un mode d'exercice qu'ils ne connaissent pas forcément mais qui répond à leurs aspirations.

Enfin, Filieris participe au groupe de travail UCANSS en compagnie des UGECAM sur un marché dédié au remplacement et au recrutement des médecins.

229

**STAGIAIRES** ACCUEILLIS  
EN 2020 DANS LES  
CENTRES DE SANTÉ  
FILIERIS, DONT  
96 STAGIAIRES EN  
MÉDECINE ET 128  
STAGIAIRES INFIRMIERS  
ET 5 STAGIAIRES D'AUTRES  
PROFESSIONS DE SANTÉ.





# 02

## LE MAINTIEN DU DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE DE SANTÉ EN LIEN AVEC LES OBJECTIFS DE LA COG

Malgré la crise sanitaire, la dynamique engagée ces dernières années pour moderniser, restructurer et développer l'offre de santé Filiéris s'est poursuivie.

Le modèle des centres de santé, hérité du régime minier et aujourd'hui soutenu par les pouvoirs publics, a montré son utilité pour maintenir une offre médicale locale, favoriser l'accès aux soins et faire reculer les déserts médicaux.

Les efforts engagés pour maintenir une offre de santé pérenne, qu'il s'agisse de recomposition, de modernisation ou de recherche de l'équilibre économique, ont prouvé leur raison d'être en permettant à Filiéris de traverser une crise sanitaire majeure tout en apportant un service efficient.

## L'ADAPTATION DES COMPOSANTES DE L'OFFRE DE SANTÉ

### Des centres de santé au service des patients

Malgré le contexte sanitaire, Filiéris a ainsi poursuivi la stratégie mise en œuvre pour créer et développer des centres de santé avec pour enjeu de lutter contre la désertification médicale et d'offrir un meilleur service au patient (offre pluri-professionnelle, amplitude élargie des horaires d'ouverture).

### *Lutter contre la désertification médicale*

En 2020, Filiéris a conduit plusieurs projets visant à maintenir ou à développer une offre médicale dans des secteurs en tension.

En janvier, la 1<sup>ère</sup> pierre d'un centre de santé a ainsi été posée à **Blaye-les-Mines** (Tarn). Ce projet est né du constat d'un manque de médecins sur la commune, suite à sa rapide évolution démographique. Grâce à une mobilisation importante et à un travail partenarial entre Filiéris et la mairie de Blaye-les-Mines, qui a contribué au financement à hauteur de 20%, le projet s'est concrétisé en moins d'un an. Les travaux, réalisés par une architecte native du territoire, en partenariat avec des entreprises locales, ont permis le réaménagement intérieur, une extension et une mise aux normes en matière d'accessibilité d'un bâtiment existant. Le centre abrite un médecin salarié, une infirmière, une assistante sociale et une secrétaire médicale. Il a ouvert ses portes en tout début d'année 2021.



# 35%

**DES CENTRES POLYVALENTS  
OU MÉDICAUX ADHÉRENTS  
À L'ACCORD NATIONAL DES  
CENTRES DE SANTÉ SONT  
DES CENTRES DE SANTÉ  
FILIERIS.**

# 93,8%

**DES CENTRES POLYVALENTS  
ONT ATTEINT LE CRITÈRE  
D'ACCESSIBILITÉ FIXÉ PAR  
L'ACCORD.**

En novembre 2020, Filieris a ouvert un nouveau centre de santé à **Courcelles-lès-Lens**, près d'Hénin-Beaumont (62). Soutenu par l'ARS des Hauts-de-France, le projet est né de la volonté de la commune de solutionner les problèmes de désertification médicale auxquels elle est confrontée. Le recours à Filieris permet ainsi à la ville d'apporter une réponse de proximité aux besoins de santé de la population. Situé dans le centre-ville, le nouveau centre de santé Filieris accueille ses patients dans des locaux modernes et adaptés à l'activité. Deux médecins généralistes, une infirmière et une secrétaire médicale exercent dans cette structure.

### **Des regroupements pour un service complet aux patients**

En 2020, Filieris a procédé à deux opérations de regroupement. La première a conduit à l'ouverture d'un nouveau centre de santé, en décembre 2020, à **Bruay-sur-l'Escaut** (59), dans un secteur qui enregistre une forte demande sanitaire. Le nouveau centre regroupe les activités de médecine générale et de soins infirmiers dispensées jusqu'alors au centre de santé d'Escaupont et les spécialistes qui exerçaient auparavant au centre de santé d'Anzin.

Les patients peuvent désormais retrouver en un seul lieu une offre de santé complète : médecine générale, soins infirmiers, cardiologie, dermatologie, dépistage des cancers cutanés, sage-femme. Un secrétariat a été créé, permettant aux professionnels de se concentrer sur leur pratique.

Les locaux ont été entièrement transformés pour offrir un accueil moderne et des conditions d'exercice agréables. Idéalement situé, le centre de santé est desservi par les transports en commun.

La seconde opération a permis le regroupement de deux consultations sur la commune de **Behren-lès-Forbach** (57) au sein d'un nouveau centre de santé, construit par CDC Habitat. La nouvelle structure regroupe quatre médecins généralistes, un chirurgien-dentiste, ainsi que quatre infirmières.

Moderne et accessible, elle a été conçue pour les patients, afin d'améliorer la qualité de leur prise en charge, et avec les professionnels de santé, pour leur offrir un lieu d'exercice agréable et favorisant les échanges pluridisciplinaires.

### **Des centres Filieris adhérents à l'Accord national des centres de santé**

Tous les centres de santé Filieris sont adhérents à l'Accord national des centres de santé. Cet accord, signé en octobre 2015 par la CNAM et les organismes gestionnaires de centres de santé (dont Filieris), conforte le rôle des centres de santé dans l'offre de soins de proximité et fixe des objectifs en termes d'accessibilité (horaires d'ouverture notamment), de coordination des professionnels ou encore de qualité et de prévention.

L'avenant 3 à l'accord national des centres de santé a été signé le 4 février 2020 par l'ensemble des organisations représentatives des gestionnaires de centres de santé. Il marque une avancée significative en faveur de l'amélioration de l'accès aux soins et de l'exercice coordonné. Ces mesures conventionnelles concernent les modalités de mise en place d'assistants médicaux, la refonte du contrat d'accès aux soins dentaires ou encore des mesures en faveur du déploiement de la télémédecine et de la téléexpertise.

## Une ouverture effective de Filieris à toutes les populations

Dans les centres de santé, plus de 2 patients sur 3 suivis en médecine générale sont affiliés à un régime autre que le régime minier. En 2020, le nombre d'actes en médecine générale a diminué de 4,6% et le taux d'ouverture en nombre d'actes a lui progressé de 4,1 points (57,9%) par rapport 2019.

Globalement, la patientèle en médecine générale est stable entre 2019 et 2020 et augmente de 1,5% en moyenne par an depuis 2012.

Cette ouverture de la patientèle progresse dans tous les secteurs : médecine générale et spécialisée, chirurgie dentaire, activité infirmière.

Une progression logique qui est le résultat d'une politique d'adaptation du réseau engagée par Filieris pour maintenir la réponse de santé dans les territoires qui doivent souvent faire face à de nombreux départs en retraite de médecins libéraux.

En matière d'offre de spécialistes, **l'ophtalmologie et la cardiologie** restent les deux spécialités dominantes dans l'offre de santé Filieris. Depuis 2019, Filieris propose également deux nouvelles spécialités, la chirurgie orthopédique, la pédopsychiatrie et des permanences de sages-femmes.

# 72%

**TAUX D'OUVERTURE EN MÉDECINE GÉNÉRALE (EN NOMBRE DE PATIENTS).**

### MÉDECINE GÉNÉRALE

- 187 051 patients dont 58 529 patients miniers et 134 522 patients autres que miniers
- 978 063 actes

### ACTIVITÉ INFIRMIÈRE

- 36 712 patients (dont 38,63 % autres que miniers)
- 1 878 936 actes

### CHIRURGIE DENTAIRE

- 15 715 patients dont 69,2 % autres que miniers
- 49 500 actes
- 67 % des actes réalisés concernent une patientèle non minière

### MÉDECINE DE SPÉCIALITÉ

- 145 893 actes
- 70,4 % : taux d'ouverture en nombre d'actes
- Ophtalmologie : 22,5 % des recettes
- Cardiologie : 25,5 % des recettes

### AUTRES PARAMÉDICAUX

- 18 125 actes
- 55,7 % : taux d'ouverture en nombre d'actes

### Établissements

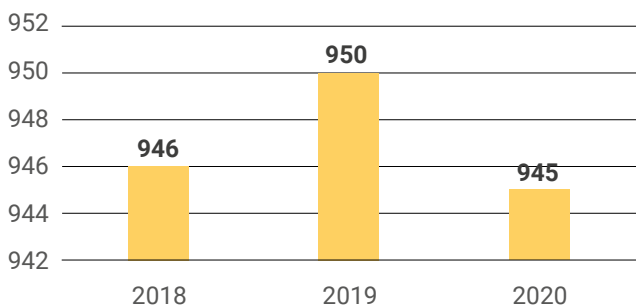
À fin 2020, les établissements de santé et médicaux-sociaux de Filieris comptent **1615 lits et places** contre 1658 en 2019.

Cette évolution s'explique par le transfert de la gestion de la résidence service Le Clos de la Brette (Pas-de-Calais) intervenu au 1<sup>er</sup> janvier 2020. La reprise de gestion est effectuée par le CIASFPA (Centre Intercommunal d'Actions

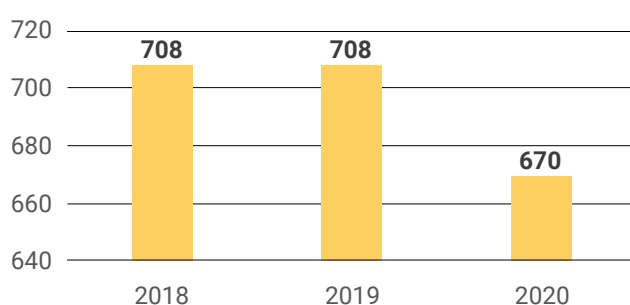
Sociales en Faveur des Personnes Agées) qui a repris les collaborateurs Filieris qui exercent au Clos de la Brette.

Par ailleurs, 5 places d'hôpital de jour ont été fermées sur l'établissement de Folcheran (Ardèche).

#### NOMBRE DE PLACES EN ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ (SOINS DE SUITE ET DE RÉADAPTATION, UNITÉS DE SOINS DE LONGUE DURÉE, POLYCLINIQUES)



#### NOMBRE DE PLACES EN ÉTABLISSEMENTS MÉDICO-SOCIAUX (EHPAD, RÉSIDENCES AUTONOMIE/HÉBERGEMENT TEMPORAIRE - HORS SSIAD)



### Services à domicile : plus de 9 000 personnes prises en charge

L'aide et l'accompagnement à domicile sont complémentaires à la prise en charge médicale et contribuent au maintien à domicile, soit dans le cadre d'un retour à domicile après une hospitalisation, soit pour accompagner au quotidien des personnes âgées, isolées ou dépendantes.



# 510 630

JOURNÉES D'INTERVENTION  
POUR LES SSIAD (-0,23 % PAR  
RAPPORT À 2019)

# 1 127 802

HEURES D'INTERVENTION DES AIDES  
À DOMICILE

# 2 877

PERSONNES PRISES EN CHARGE  
PAR LES SSIAD

# 6 589

CLIENTS DE L'AIDE À DOMICILE

FILIERIS COMPTE

# 16

SERVICES DE SOINS  
INFIRMIERS À DOMICILE SOIT  
1 628 PLACES ET 2 SERVICES  
D'AIDE À LA PERSONNE  
OU SERVICES POLYVALENTS  
D'AIDE ET DE SOINS  
À DOMICILE (SPASAD).

### Un nouveau standard téléphonique pour le SPASAD

En février 2020, Filiéris a mis en place, pour son SPASAD des Hauts-de-France, un nouveau standard téléphonique. Le renouvellement de ce service facilite le traitement des demandes de patients, des résidents ou de leurs proches.

Le déploiement de ce nouvel outil permet aux patients de joindre le service 7/7j sur une grande amplitude horaire (6h30 - 20h30). Cette nouveauté était nécessaire au regard du nombre important d'appels enregistrés par le SPASAD. La mise en place d'un service plus efficace pour gérer les appels téléphoniques permettra d'éviter les attentes et les difficultés à joindre le SPASAD.

### Des locaux modernisés, rénovés

Pour offrir aux patients un accueil agréable et aux personnels de meilleures conditions de travail, Filiéris a engagé un programme de rénovation des centres de santé et des établissements. Malgré quelques ralentissements observés pendant le premier confinement, de nombreuses opérations ont été conduites en 2020.

### Des travaux conduits en continuité d'activité

Malgré la crise sanitaire, la dynamique engagée ces dernières années pour moderniser et restructurer les établissements de santé Filiéris s'est poursuivie. Cela a notamment été le cas de deux opérations d'envergure : la première à **l'établissement de soins de suite et de réadaptation La Pomarède** (Gard) qui a bénéficié de travaux de rénovation des 1<sup>er</sup> et 2<sup>ème</sup> étages qui lui permettront notamment d'ouvrir 20 lits supplémentaires.

La seconde a concerné **la Polyclinique Sainte-Barbe de Carmaux** (Tarn), engagée depuis plusieurs mois dans une restructuration de grande ampleur comprenant entre autre la réfection des extérieurs.

Ces deux opérations de travaux ont été menées en continuité d'activité et alors même que les équipes des deux établissements étaient mobilisées par la crise sanitaire avec notamment l'ouverture d'unités Covid.

## FOCUS : VERS LES CHANTIERS 2021

- **CENTRE DE SANTÉ DE BRUAY-LA-BUISSIÈRE (62)** : études pour l'aménagement des locaux de l'ancienne pharmacie de la rue Marlard afin d'y transférer le centre de santé.
- **CENTRE DE SANTÉ D'ALBI (81)** : réalisation des études de maîtrise d'œuvre pour la restructuration intérieure et extérieure du site.
- **CENTRE DE SANTÉ DE LA MURE (38)** : réalisation d'une étude de faisabilité et préparation d'un marché de maîtrise d'œuvre pour la restructuration des locaux.
- **RÉSIDENCE D'HÉBERGEMENT TEMPORAIRE « LA PIERRE PERCÉE » À LA MOTTE D'AVEILLANS** : publication de marchés de travaux pour la rénovation complète des chambres.
- **ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ DE MOSELLE-EST – SITE DE FREYMING-MERLEBACH (57)** : passation d'un marché de maîtrise d'œuvre pour la rénovation de différents bâtiments et la restructuration du site.
- **ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ DE MOSELLE-EST – SITE DE CREUTZWALD (57)** : passation des marchés de travaux pour la création de chambres supplémentaires et la mise aux normes des installations, le chantier devant démarrer début 2021.
- **SIÈGE SOCIAL PARIS 15<sup>ÈME</sup>** : passation des marchés de travaux pour la rénovation du bâtiment sur cour.



### Des systèmes d'information modernisés au service des équipes

Conformément aux engagements pris dans la COG, Filiéris a lancé des projets majeurs visant à équiper ses structures d'outils fiables, modernes, adaptés à leurs pratiques. À fin 2020, près de 80% des projets du schéma directeur des systèmes d'information 2018-2021 ont été engagés. En lien avec ces évolutions, la direction des systèmes d'information s'est réorganisée de manière à absorber la charge liée au développement des applications et à en assurer le meilleur suivi. Outre l'externalisation du support technique, réalisé en 2019, la direction a lancé un projet d'externalisation du centre d'hébergement en 2020. L'objectif : accueillir toutes les applications actuellement hébergées par Filiéris dans un environnement Hébergeur de Données de Santé (HDS).

#### **L'accélération du déploiement du système d'information des centres de santé**

Après un ralentissement de quelques mois au printemps 2020, le déploiement du logiciel MLM (« Mon Logiciel Médical ») de Cegedim a repris à un rythme soutenu à partir de l'été au sein des centres de santé Filiéris. C'est tout un dispositif de formation et d'accompagnement qui a été adapté et renforcé pour tenir compte de la situation et du respect de mesures sanitaires, alliant support sur site lors des déploiements et formations à distance.

À la fin de l'année, 42 centres de santé étaient équipés. Le déploiement devrait s'achever à la fin de l'année 2021.

En parallèle, la fonction de télé-secretariat associée à MLM a été déployée chez 127 médecins. Certains ont opté pour une délégation totale de leurs appels à la plate-forme, d'autres pour une délégation partielle. Pour répondre aux besoins accrus en matière de facilités de prise de rendez-vous et de téléconsultation, le déploiement de l'outil MAIIA a été avancé pour débiter en octobre 2020.

**« À fin 2020, près de 80% des projets du schéma directeur des systèmes d'information 2018-2021 ont été engagés. »**

#### **Un lancement réussi pour le système d'information des établissements**

Le logiciel Hospital Manager de Softway Medical a été retenu en 2019 pour équiper les 11 établissements SSR Filiéris. En février 2020, l'établissement de santé Le Surgeon (Bully-les-Mines - Pas-de-Calais) a basculé sur le nouveau logiciel, en tant que premier site pilote. Les équipes, engagées sur le projet dès le départ, apprécient ce nouvel outil qui permet la gestion de tout le parcours patient, de son accueil à la facturation de son séjour. Jugé intuitif, ergonomique et pratique, il permet un partage d'information entre l'ensemble des professionnels de la structure, chacun en fonction de ses attributions.

À la suite de cette première phase, l'outil a été déployé à la Polyclinique Sainte-Barbe de Carmaux (Tarn) en octobre 2020. Le dernier site pilote avant déploiement généralisé est l'établissement de Moselle-Est (Freyming-Merlebach). Le lancement a été effectué en 2020 pour un déploiement en février 2021.



# L'ATTENTION PORTÉE AUX PATIENTS

## Le plan de prévention Filieris

Pour Filieris, l'amélioration de la santé passe en grande partie par un suivi pertinent et continu des patients tout au long de leur parcours. A ce titre, la prévention fait partie intégrante du parcours de santé et de la pratique quotidienne des soignants.

Les actions conduites au sein des centres de santé et des établissements Filieris, seuls ou accompagnés de partenaires, s'inscrivent dans les orientations de la stratégie nationale de santé. Filieris s'est également doté d'un plan de prévention et de promotion de la santé établi pour la période de la COG 2018-2021.

La COG fixe par ailleurs des objectifs de partenariat avec la CNAM dont le suivi des programmes PRADO (service de retour à domicile des patients hospitalisés) et SOPHIA

(service d'accompagnement des maladies chroniques, asthme et diabète) initiés par l'Assurance maladie et le suivi post-professionnel des affiliés miniers.

En 2020, la crise sanitaire a eu un impact important sur les actions développées par Filieris dans ses structures, avec par exemple l'annulation des dépistages du cancer colorectal initialement prévus dans plusieurs centres de santé dans le cadre de l'opération Mars bleu. Malgré tout, face à une tendance au renoncement aux soins, les professionnels de santé Filieris ont poursuivi leurs missions de prévention, plus que jamais primordiales. Ils ont gardé le contact avec leurs patients atteints de maladies chroniques pendant les confinements pour éviter une rupture dans le renouvellement des soins indispensables.

# 2,6

**MILLIONS D'EUROS**  
ONT ÉTÉ CONSACRÉS  
À LA PRÉVENTION  
EN 2020.

« Face à une tendance au renoncement aux soins, les professionnels de santé Filieris ont poursuivi leurs missions de prévention. »

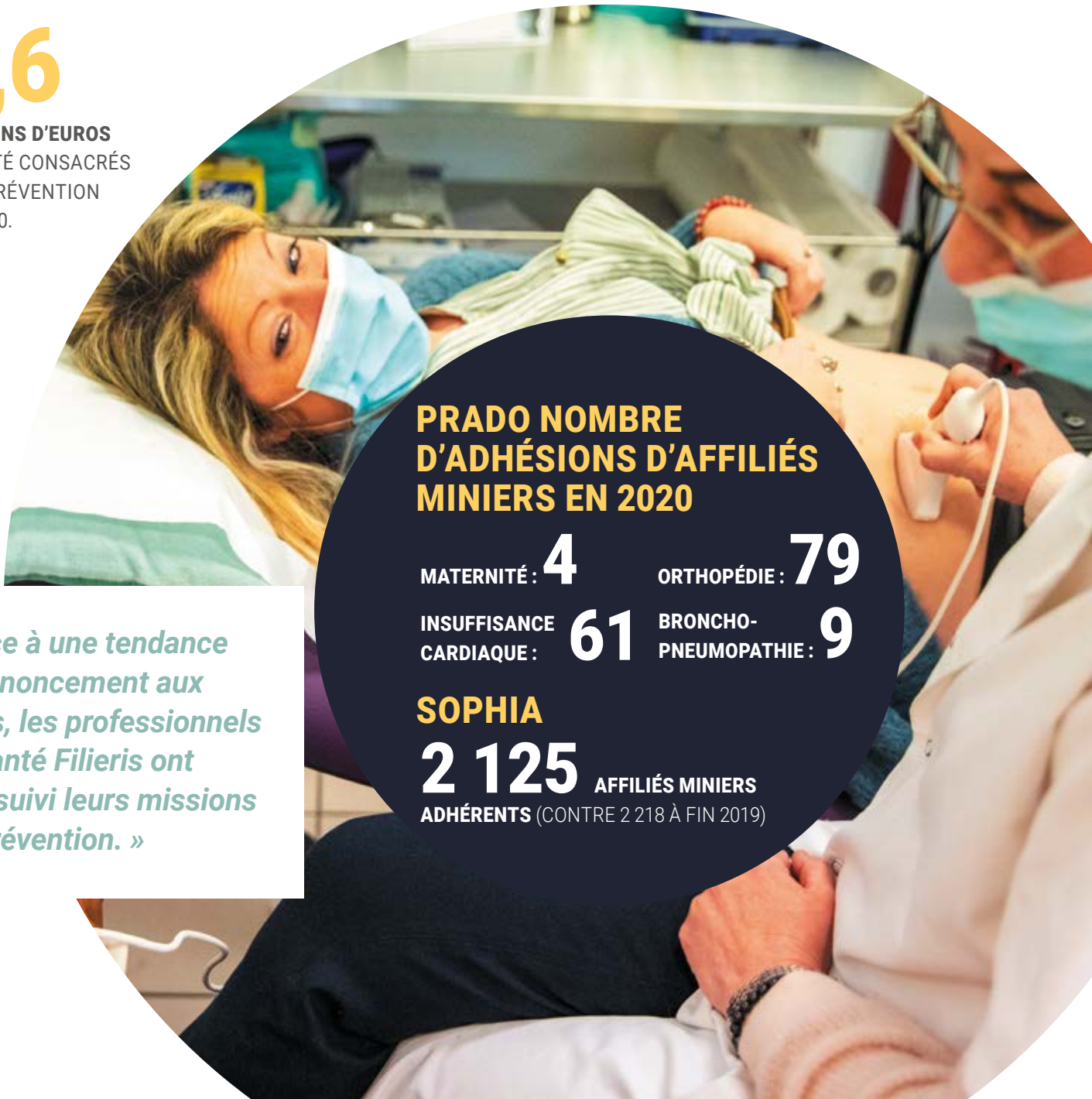
## PRADO NOMBRE D'ADHÉSIONS D'AFFILIÉS MINIERS EN 2020

MATERNITÉ : **4** ORTHOPÉDIE : **79**

INSUFFISANCE CARDIAQUE : **61** BRONCHO-PNEUMOPATHIE : **9**

## SOPHIA

**2 125** AFFILIÉS MINIERS  
ADHÉRENTS (CONTRE 2 218 À FIN 2019)



## DANS L'EST, UN SUIVI MAINTENU MALGRÉ LA CRISE

De nombreuses actions ont été organisées sur des thématiques variées pour inciter les patients à continuer leur prise en charge et à contacter leurs médecins. Si les formats ont été adaptés, les messages de santé publique n'ont pas changé. Et les résultats sont là, en quelques chiffres :

**3 004** patients suivis au quotidien pour le suivi et l'équilibrage de leur diabète.

**1 640** kits de dépistage du cancer colorectal remis.

**1 026** patients suivis pour un sevrage tabagique.

**59** patients repérés dans le cadre du programme « je t'aime mon coeur » pour la réduction des facteurs de risques cardio-vasculaires.

**56** patients ont fait l'objet d'un repérage de la fragilité.

**2 335** patients suivis pour leurs troubles cardio-vasculaires.

**599** enfants de moins de 16 ans en situation d'obésité suivis dans les centres de santé.

**2 059** patients ont fait l'objet d'un contrôle de leur calendrier vaccinal et ont bénéficié de rappel le cas échéant.

## FOCUS SUR LE PARTENARIAT AVEC LA LIGUE CONTRE LE CANCER DANS LE NORD

**Le 4 février, journée mondiale de lutte contre le cancer, Filieris s'est officiellement engagé aux côtés du Comité Nord de la Ligue contre le cancer en signant une convention de partenariat.**

Un partenariat qui s'inscrit logiquement dans la philosophie des actions conduites par Filieris. Depuis de nombreuses années, le Pôle Santé Publique de Filieris dans les Hauts-de-France œuvre dans la prévention des cancers par la promotion de la santé et l'accès aux dépistages dans la région, territoire où les cancers constituent la première cause de mortalité. Différentes actions seront déployées.



POUR EN SAVOIR PLUS,  
RENDEZ-VOUS SUR [WWW.FILIERIS.FR](http://WWW.FILIERIS.FR),  
RUBRIQUE ACTUALITÉS





## Le suivi post-professionnel des anciens mineurs

Depuis 2016, la CANSSM conduit un programme ambitieux de suivi post-professionnel au bénéfice des affiliés mineurs. Cette action est menée en partenariat avec l'Assurance maladie des Mines, la Caisse des Dépôts et Consignations et l'AHNAC.

Le dispositif concerne environ 45 000 personnes, invitées progressivement depuis 2016 à consulter leur médecin traitant. Les participants volontaires bénéficient d'une dispense d'avance de frais pour toutes les explorations que leur médecin jugera nécessaires, dans le cadre juridique des maladies professionnelles.

Plus de 26 250 anciens mineurs ont ainsi été invités depuis la mise en œuvre de ce programme jusqu'au 30 septembre 2019, date à laquelle une suspension est intervenue pour une mise à jour coordonnée des bases de données de l'Assurance maladie des Mines et de la Caisse des Dépôts et Consignations.

Après les travaux techniques de révision, la reprise des invitations prévue pour février 2020 a été suspendue du fait de l'épidémie Covid-19. Cependant, une nouvelle actualisation de la base d'invitations est prévue chaque fin de trimestre de manière à disposer d'un fichier à jour lorsque le programme pourra reprendre.

## Une prise en compte la santé mentale dans les parcours de santé Filieris

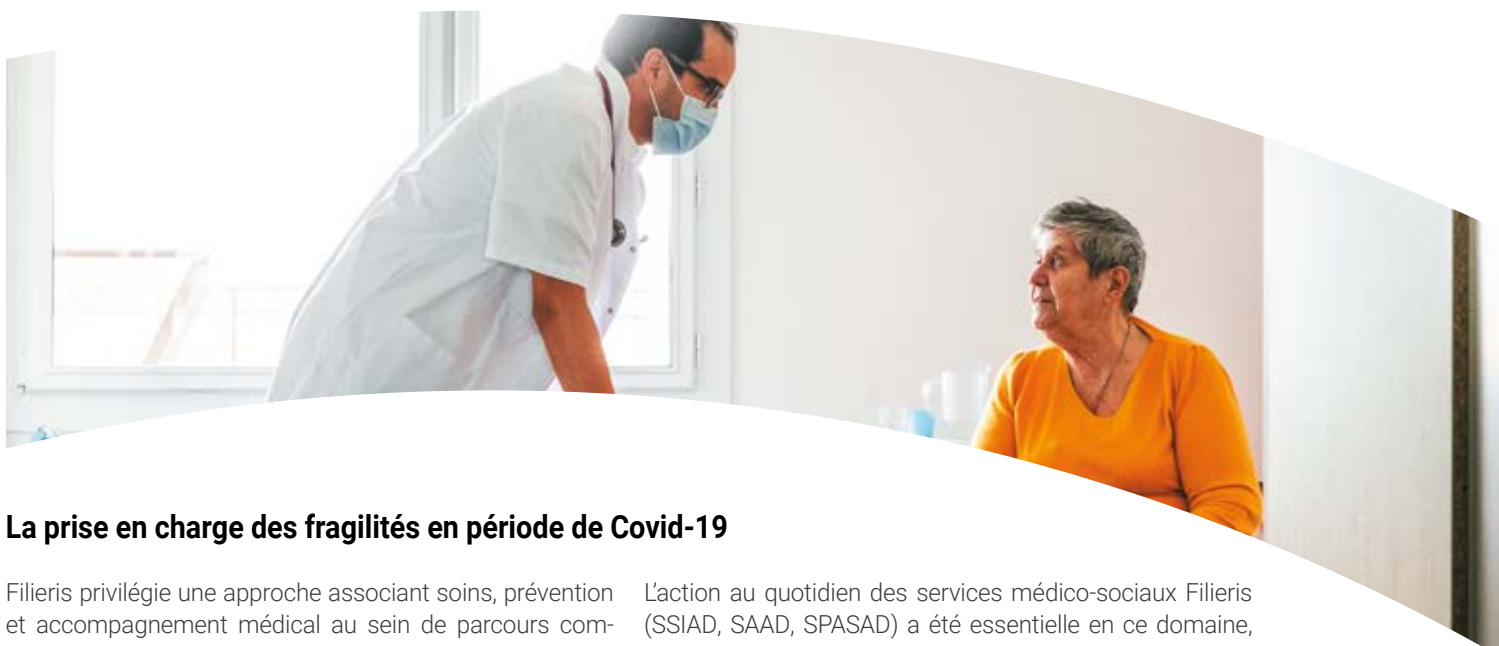
La santé mentale est l'une des thématiques de la politique de santé de Filieris. Elle fait aussi partie du quotidien des professionnels de santé Filieris, renforcé par le contexte de crise sanitaire.

L'enjeu pour Filieris est de renforcer son rôle de détection et de bonne orientation des patients concernés, de contribuer à l'élaboration et à la bonne réalisation de parcours de santé mentale. Filieris est ainsi associé à l'élaboration de plusieurs projets territoriaux de santé mentale en lien avec les ARS.

Des rapprochements avec les acteurs locaux et régionaux de la santé mentale tels que les centres hospitaliers spécialisés ont été mis en place. C'est par exemple le cas de l'établissement de santé Filieris de Charleville-sous-Bois (Moselle) et du centre hospitalier spécialisé de Jury-les-Metz.

Des formations pour les médecins sont organisées en région sur la prise en charge de patients atteints de troubles psychiques.

Dans le Sud, l'accueil de psychiatres et pédopsychiatres dans des centres de santé a ouvert une réflexion sur les différentes modalités d'inscription des structures de santé Filieris dans les parcours de santé mentale.



## La prise en charge des fragilités en période de Covid-19

Filieris privilégie une approche associant soins, prévention et accompagnement médical au sein de parcours complets : repérage – évaluation – orientation – accompagnement. Une méthode et des outils ont été développés par Filieris pour les parcours liés à la fragilité des aînés mais aussi les addictions, les pathologies chroniques (diabète, BPCO...).

L'épidémie de Covid-19 a contraint Filieris à adapter une grande partie des actions portées en ce domaine, d'autant que les publics vulnérables ont été les plus impactés par cette crise. Renoncement aux soins, isolement social aggravé, conséquences psychologiques de cette situation de crise : autant de facteurs nécessitant le maintien de la relation avec ces publics.

L'action au quotidien des services médico-sociaux Filieris (SSIAD, SAAD, SPASAD) a été essentielle en ce domaine, notamment pour les populations âgées, pour prévenir et limiter la perte d'autonomie.

Les médecins des centres de santé, aidés de leur secrétariat, ont appelé les patients pour favoriser la reprise des soins. Des actions de formation des médecins ont été réalisées sur les aidants et sur la prise en charge du post-Covid-19, de même que sur les addictions et les violences intrafamiliales.

### FOCUS SUR LES ÉQUIPES SPÉCIALISÉES ALZHEIMER

Le besoin de lutter contre l'isolement a été exacerbé par la crise sanitaire, en particulier pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou d'une maladie apparentée et leurs aidants. Pour maintenir le lien, les équipes spécialisées Alzheimer Filieris se sont mobilisées pour assurer un suivi pendant les confinements.

Les équipes spécialisées Alzheimer proposent des prestations complémentaires à celles des services de soins infirmiers à domicile.

Sur prescription médicale, elles interviennent à domicile pour contribuer au maintien à domicile, améliorer la relation patient/aidant, limiter ou ralentir la perte d'autonomie par une activité de stimulation cognitive et/ou motrice.

Ces prestations sont dispensées par une équipe spécialisée : infirmière coordonnatrice, psychomotricienne, assistante de soins en gérontologie, ergothérapeute.

Dans l'Est, par exemple, un travail a été effectué lors des séances de réhabilitation sur le maintien des liens familiaux et la mise en place de relais permettant au couple aidant/aidé de conserver des liens sociaux. Les liens avec les partenaires du secteur médico-social ont été renforcés (plateforme de répit à l'aidant, MAIA, SAAD, plateformes territoriales d'appui...). Le délai de prise en charge a été allongé à la suite de la fermeture du service de mars à juin 2020.



### Une démarche qualité certifiée dans tous les secteurs de l'offre de santé

Les structures de Filieris sont engagées dans une démarche qualité dans le cadre des dispositifs publics de certification ou d'évaluation. Tous les établissements de santé Filieris sont ainsi certifiés par la Haute Autorité de Santé (v2014). Citons également le laboratoire de biologie médicale Filieris, accrédité par le COFRAC (Comité français d'accréditation).

En 2020, le service d'aide et de soins à domicile Filieris (SPASAD), situé dans les Hauts-de-France, a obtenu le renouvellement de sa certification NF Services « Services aux personnes à domicile » par l'AFNOR pour sa partie aide à domicile. Certifié depuis 2014, le SPASAD est audité chaque année dans le cadre du suivi annuel. L'audit est intervenu en mars 2020, juste avant le confinement. Il a mis en avant la relation attentionnée avec les usagers, le professionnalisme des intervenants à domicile, la qualité et la fiabilité du service délivré.

Filieris a par ailleurs poursuivi l'extension de sa démarche de certification des centres de santé. Une opération groupée a été réalisée dans les Hauts-de-France : ce sont 19 centres de santé Filieris qui ont ainsi été certifiés par l'AFNOR en novembre 2020, malgré la période de crise sanitaire. 14 centres ont reçu cette certification dans le Pas-de-Calais (Angres, Auchel, Avion République, Bully-les-Mines Alouettes et Cité 2, Carvin, Douai Marceau, Harnes, Hénin-Beaumont Macé, Lapugnoy, Livercourt, Méricourt, Rouvroy, Tilloy-les-Mofflaines) et 5 dans le Nord (Aniche, Condé-sur-Escaut, Guesnain, Roost-Warendin, Vieux-Condé).

En 2020, ce sont ainsi 20 centres de santé Filieris qui sont certifiés avec le centre de Carmaux, 1<sup>er</sup> centre de santé pluridisciplinaire à recevoir ce label en Occitanie.

# LES RÉSULTATS FINANCIERS

## Des résultats qui s'améliorent malgré la crise

Malgré le contexte exceptionnel de 2020, les résultats de l'offre de santé Filiéris font apparaître, à nouveau, une amélioration de sa situation, avec une réduction de 10 % de son déficit qui passe de - 16 M€ en 2019 à - 14,5 M € en 2020.

Globalement, Filiéris enregistre une diminution de son déficit pour la 6<sup>ème</sup> année consécutive.

Ces bons résultats sont essentiellement portés par le secteur sanitaire de l'offre Filiéris qui voit son déficit diminuer de - 45 % entre 2019 et 2020 et le secteur médico-social (Ehpad, SPASAD, SSIAD, services d'aide à la personne) dont le résultat est excédentaire.

La situation reste toutefois contrastée selon les structures et les régions. Des différences qui s'expliquent en partie par l'impact variable de la crise sanitaire.

Cette dernière a engendré des surcoûts (achats d'équipements de protection individuelle, création d'unités dédiées Covid, recours à du personnel de remplacement) et une baisse des recettes (arrêt de certaines activités, suspension des admissions).

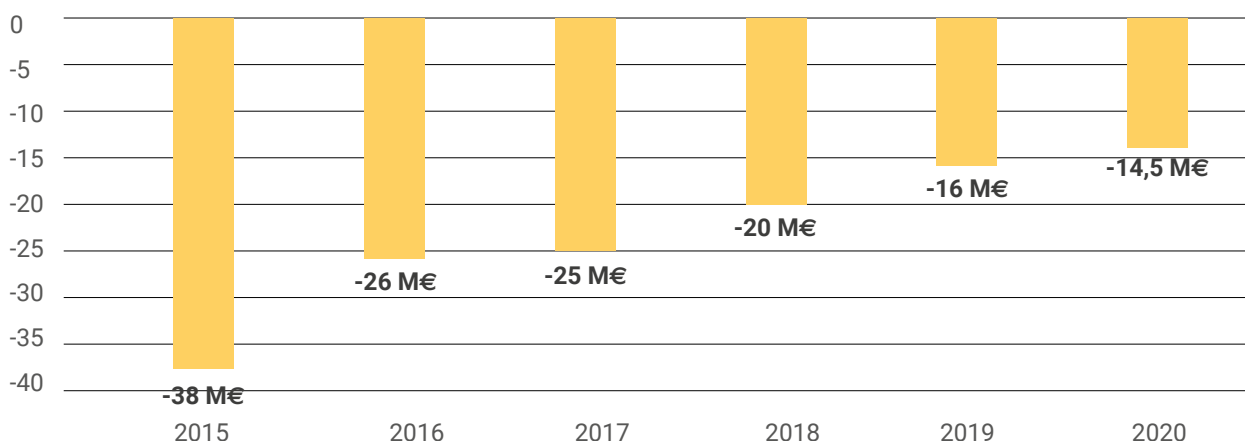
Ces impacts ont été réduits grâce aux mécanismes de financement mis en œuvre par le ministère de la santé : garantie de financement pour l'année 2020 pour les établissements SSR et les HAD, crédits non reconductibles Covid pour le financement des surcoûts. Les organismes gestionnaires de centres de santé, dont Filiéris, ont par ailleurs négocié avec l'Assurance maladie la mise en place d'un dispositif d'aide aux centres de santé destiné à assurer la couverture de leurs charges fixes. Ces accompagnements ont été mis en place progressivement et l'ensemble des financements attendus au titre de l'année 2020 ne sont pas encore tous parvenus.

## Les centres de santé limitent leurs déficits

Les centres de santé ont réussi, malgré la crise, à limiter la dégradation de leurs résultats.

Globalement, ils enregistrent une baisse de 158 K€ (-13,8 M€). Les centres de santé polyvalents (médecine générale et soins infirmiers) améliorent leur résultat de 69 K€ par rapport à 2019 tandis que les centres de santé dentaires voient leur déficit augmenter de 227 K€, en lien avec leur fermeture intervenue pendant le premier confinement.

## RÉSULTAT DE L'OFFRE DE SANTÉ FILIERIS



	2019	2020
<b>Offre sanitaire</b> (dont 11 établissements SSR)	- 3,5 M€	- 1,9 M€
<b>Offre médico-sociale</b> (dont 6 Ehpad, 1 SPASAD, 16 SSIAD, 2 services d'aide à la personne)	+ 0,4 M€	+ 1 M€
<b>Offre ambulatoire</b> (dont les centres de santé)	-12,9 M€	-13,6 M€
<b>TOTAL</b>	-16 M€	-14,5 M€





### Un secteur sanitaire en forte progression

Les établissements de santé Filieris enregistrent une diminution de leur déficit de - 45% pour atteindre - 1,9 M€ en 2020 (contre - 3,5 M€ en 2019).

Cette amélioration est portée par la réduction du déficit de l'établissement de santé de Moselle-Est (- 44 % par rapport à 2019) et l'amélioration des résultats des 3 établissements sanitaires de la direction régionale du Sud (la Polyclinique Sainte-Barbe de Carmaux, le centre de rééducation respiratoire de Folcheran et l'établissement de La Pomarède).

Plusieurs établissements sont excédentaires (La Plaine de Scarpe, La Roseraie, Le Chirurgien, La Pomarède, Folcheran).

### Une offre médico-sociale excédentaire malgré une réduction de l'activité

En 2020, l'activité médico-sociale reste excédentaire, avec une amélioration du résultat largement portée par les SSIAD : ces derniers présentent un résultat excédentaire de 1,07 M€ contre 0,129 K€ en 2019, soit +0,94 M€.

Les établissements médico-sociaux enregistrent par contre une dégradation de leurs résultats, en particulier pour les Ehpad (-39,8 K€) et les résidences autonomie (- 247 K€), pourtant excédentaires en 2019. Particulièrement impactées par la crise sanitaire, ces structures ont dû réduire voire fermer certaines de leurs activités (accueils de jour, pôles d'activités adaptés) et suspendre ou reporter les admissions de nouveaux résidents, conformément aux consignes gouvernementales.

Les services d'aide à domicile (SAAD) présentent des résultats en diminution du fait d'une activité réduite en 2020 mais restent à l'équilibre avec un excédent global de 0,71 K€. Si l'excédent est généré par le SPASAD du Nord, le résultat global est aussi porté par une nouvelle diminution du déficit du SAAD de l'Est (- 52 % entre 2019 et 2020).

### Les résultats des activités commerciales en diminution

**Les pharmacies** enregistrent un déficit de 1 M€ en 2020 contre 897 K€ en 2019.

Cette diminution s'explique notamment par la fermeture de deux pharmacies en 2020 à Carvin (62) et Wallers (59) et la baisse des délivrances sur les autres pharmacies.

Les officines sont ouvertes aux seuls affiliés du régime minier qui, depuis 2011, peuvent se rendre dans une officine libérale sans perte du bénéfice du tiers payant. Un contexte auquel s'ajoute une forte diminution du nombre des assurés du régime minier, entraînant celle de l'activité des officines depuis 2011.

**Le service de vente et de location de matériel médical** enregistre un résultat de + 1,7 M€, soit une diminution de 8% entre 2019 et 2020.

**L'activité optique** réduit son déficit qui s'élève à - 307 K€ en 2020 contre - 458 K€ en 2019. Le résultat a été impacté par la fermeture des centres d'optique durant le premier confinement, du 17 mars au 11 mai 2020.

À noter que les centres d'optique et le matériel médical sont exclus du dispositif d'indemnisation mis en œuvre par l'Assurance-maladie.

## **Le laboratoire de biologie médicale du Nord : vers la création du GCS**

Le laboratoire enregistre une dégradation de son résultat qui devient déficitaire à -236 K€ en 2020. Ce déficit est lié à la forte baisse des interventions chirurgicales pendant la crise sanitaire et à une baisse du taux d'occupation en structure de soins de suite. Cette tendance confirme la nécessité de renforcer la position du laboratoire. L'activité doit en effet, pour rester compétitif, procéder à des investissements coûteux et à des réorganisations importantes. Pour ces raisons, une réflexion visant à structurer l'offre de biologie médicale à une échelle territoriale a été conduite avec plusieurs acteurs majeurs : les centres hospitaliers

de Denain, Maubeuge, Le Quesnoy, Valenciennes, le laboratoire Filieris et le groupe AHNAC.

En 2020, les travaux préparatoires au rapprochement ont été conduits en vue d'une mise en commun des moyens et des équipes au sein d'un groupement de coopération sanitaire (GCS). La convention constituant le GCS a reçu la validation de l'ARS le 6 décembre 2020.

L'objectif est de constituer rapidement un acteur majeur de la biologie sur le territoire permettant de proposer aux patients un laboratoire multi-sites performant.

# **L'AMÉLIORATION DU FONCTIONNEMENT DU GROUPE**

## **Améliorer le pilotage de performance**

Conformément aux objectifs d'efficience inscrits dans la COG, Filieris a entrepris plusieurs actions afin d'optimiser les outils de pilotage et, en particulier, d'assurer un meilleur suivi budgétaire.

En 2020, les tableaux de bord élaborés pour le suivi de l'activité ambulatoire de l'offre de santé ont été déployés sur l'ensemble des directions régionales. Le travail s'est également poursuivi sur les tableaux de bord RH et Finances, en voie de finalisation.

Pour accompagner les directeurs d'établissements de santé dans leur gestion des ressources humaines, les tableaux de bord RH ont été automatisés, leur garantissant ainsi un accès facilité à des informations fiables.

Ces outils clés en main contribuent à l'harmonisation du processus budgétaire et facilitent les dialogues médico-administratifs et entre entités.

Prochaine étape : la migration de tous les tableaux de bord établis au sein d'un seul et même logiciel pour une actualisation plus simple des données.

## **Poursuivre les évolutions d'organisation de certaines fonctions supports**

### **La finalisation de la mutualisation de la paie**

Après plusieurs années de travail, la mutualisation de la paie s'accélère. Depuis 2019, le service paie national, basé à Grenay (Pas-de-Calais) assure la production de la paie de l'ensemble des salariés de Filieris. Il restait toutefois à finaliser la mise en œuvre de cette mutualisation, avec deux objectifs : la sécurisation du processus paie et la répartition équilibrée de la charge de travail.

En 2020, les outils et procédures élaborés sur l'ensemble des processus (gestion des temps et des activités, gestion administrative du personnel et paie) ont été déployés et la nouvelle organisation mise en œuvre pour le périmètre des fonctions supports. Une convention de service entre le service paie national et les entités a été établie, assortie d'indicateurs clés.

Ce travail a été réalisé avec les experts du terrain via des ateliers réunissant l'ensemble des régions. Il permet aux équipes, par l'automatisation et la dématérialisation d'un certain nombre de tâches, de mettre en œuvre une organisation qui allège le travail quotidien tout en garantissant la production d'une paie fiable.



### Poursuivre l'optimisation des processus (projet ARP)

La crise sanitaire a fait ressortir l'importance pour le bon fonctionnement du groupe et sa réactivité de prendre appui sur des processus simples, connus de tous, visant à une qualité de service optimale.

En 2020, le projet ARP (Amélioration et Robustesse des Processus), lancé en 2016, a poursuivi son action tout en s'adaptant aux conditions particulières de travail.

Les experts de terrain ont ainsi travaillé lors d'ateliers organisés en visio-conférences, à l'aide d'outils collaboratifs facilitant l'interactivité.

Le e-ARP'Tour 2020, événement qui a pour but d'informer les collaborateurs sur l'actualité de la démarche, n'ayant pu se dérouler dans les sites régionaux, a donné lieu à 3 sessions de visio-conférences. Près d'une trentaine de participants ont répondu présents à l'invitation et ont ainsi pu s'informer sur l'avancement du projet.

A ce jour, la démarche ARP a généré de nombreux gains en termes de temps, d'harmonisation et de sécurisation. Elle entre progressivement dans les habitudes de travail et les pratiques quotidiennes des collaborateurs.

## LA REVUE DE PROCESSUS : UNE ÉTAPE CLÉ POUR MAINTENIR LA DYNAMIQUE D'AMÉLIORATION CONTINUE

En février 2020, les pilotes des chantiers ARP des deux premières vagues ont été formés à la revue de processus.

Cette dernière constitue une étape clé de la démarche puisqu'elle permet de dresser le bilan des performances sur un processus.

Rappelons que la démarche ARP débute par des ateliers lors desquels les experts d'un processus vont « mettre à plat » les pratiques et chercher des pistes d'optimisation. Une fois le processus optimisé, un plan d'actions est établi puis mis en œuvre. Pour s'assurer du bon fonctionnement du processus, des audits sont ensuite réalisés, permettant d'identifier des leviers complémentaires d'action.

La revue de processus permet quant à elle un suivi continu et un maintien de la dynamique d'amélioration dans le temps.

# 20

**PROCESSUS**  
ÉTUDIÉS DANS  
LE CADRE  
DU PROJET ARP



### La politique achats

Fileris a défini une politique achat commune pour la période de la nouvelle COG : Parm (Politique achats du régime minier) 2018-2021. L'objectif de cette politique est de réaliser des gains achats tout en donnant un rôle actif aux services achats locaux.

Parmi les nouveautés 2020, on peut noter la centralisation de tous les achats de médicaments pour les pharmacies à usage intérieur des établissements Fileris auprès de la centrale d'achats du Resah.

Plusieurs marchés importants ont par ailleurs été notifiés, comme par exemple celui de la restauration des établissements de Moselle-Est (sites de Freyming-Merlebach et de Creutzwald) qui permet d'offrir un service de qualité aux résidents tout en adaptant les menus aux besoins particuliers de chacun. Un marché des fluides médicaux et un marché de formation médicale et paramédicale ont également été conclus.

## 7,5 M€

**DE GAINS ACHAT** SOIT UNE PERFORMANCE  
ACHATS DE PRÈS DE 7 %

## 20,2 M€

**DES ACHATS RÉALISÉS** VIA DES GROUPEMENTS

## 76 M€

**D'ACHATS**

## 304

**MARCHÉS NOTIFIÉS**

## L'optimisation du parc immobilier

Filieris a poursuivi, en 2020, la mise en œuvre des orientations stratégiques de sa politique immobilière. Le programme de travaux de rénovation du parc immobilier est ainsi conduit pour proposer des conditions d'accueil de qualité à la patientèle et des locaux adaptés à l'exercice de ses professionnels de santé.

Ces travaux comprennent la mise en accessibilité de tous les ERP (établissements recevant du public) aux personnes à mobilité réduite. Les travaux visent aussi à améliorer l'empreinte carbone des immeubles en réduisant les consommations énergétiques.

La gestion du parc immobilier a également pour objectif la cession des biens vacants non stratégiques et la recherche de solutions locatives adaptées pour une meilleure maîtrise des coûts. A ce titre, le développement de partenariats avec les collectivités locales en recherche d'offre de santé permet d'ouvrir de nouveaux centres de santé tout en veillant à l'équilibre économique des opérations.



# 15

**VENTES IMMOBILIÈRES**  
EN 2020 SOIT 3353 M<sup>2</sup>,  
POUR UN MONTANT DE 1,5 M€

**DE LOYERS ET CHARGES**  
PERÇUS

## FOCUS SUR L'AD'AP À MI-PARCOURS

Filieris a adopté un agenda d'accessibilité programmé (Ad'AP) en 2015 pour réaliser une mise en conformité de toutes ses structures recevant du public (essentiellement ses centres de santé) à horizon 2024. En juin 2020, Filieris a transmis son bilan à mi-Ad'AP à la Préfecture de Paris, conformément à l'obligation réglementaire. Ce bilan faisait état de 61 sites restant à mettre en accessibilité. Afin d'accélérer le processus sur la seconde moitié de l'Ad'AP (2020/2024), une programmation site par site a été effectuée avec les directions régionales au 4<sup>ème</sup> trimestre 2020 et fera l'objet d'un suivi trimestriel.

En 2020, 6 nouvelles structures ont été mises aux normes. Le nombre de sites accessibles à fin 2020 s'établit ainsi à 30.

## Intégrer la responsabilité sociétale dans les actions engagées

Conformément aux engagements inscrits dans la COG, Filieris met en œuvre un plan d'actions RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) qui couvre 4 volets : environnemental, économique, social et gouvernance.

Plusieurs groupes de travail ont été lancés qui permettent de progresser sur les problématiques de consommations énergétiques : flotte automobile, réduction de l'empreinte carbone du parc immobilier...

Si les chiffres 2020 ne sont pas encore connus, le bilan 2019 fait apparaître de bons résultats. On observe une baisse significative de la consommation d'eau.

Le bilan sur les gaz à effet de serre effectué en 2019 fait apparaître de bons résultats avec une réduction de 17% de nos émissions de gaz à effet de serre sur les 4 précédentes années.

### *Les enjeux du décret tertiaire*

En 2020, Filieris a lancé le chantier de mise en œuvre des obligations découlant du décret tertiaire du 23 juillet 2019. Il s'agit, d'une part, d'être en mesure de publier, à compter de 2021 puis chaque année, sur une plateforme de l'ADEME (Agence De l'Environnement et de la Maitrise de l'Energie), les consommations énergétiques des bâtiments à usage tertiaire de plus de 1 000 m<sup>2</sup>. D'autre part, ces consommations doivent être réduites progressivement selon des taux prédéfinis dans le décret. 46 bâtiments de Filieris sont concernés. Dans ce but, un audit énergétique sera réalisé sur ces bâtiments en vue de lister les actions possibles pour améliorer leur efficacité énergétique.

### *Un référent handicap nommé chez Filieris*

Sur le volet social, les efforts conduits en matière d'emploi des personnes en situation de handicap, soit par le recrutement direct, soit par le recours aux ESAT et entreprises adaptées, a conduit à une réduction de la contribution de Filieris à l'AGEFIPH de - 42,6% (chiffre 2019).

Filieris a également nommé un référent handicap national en septembre 2020. Sa mission est notamment de faciliter leur intégration dans l'entreprise et de favoriser leur maintien dans l'emploi.



**93,7%**

**DES MARCHÉS** INTÈGRENT DES CLAUSES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

**9%**

**DES MARCHÉS** INTÈGRENT UNE CLAUSE SOCIALE

**79**

**AGENTS** FORMÉS À L'ÉCO-CONDUITE

**9**

**VÉLOS ÉLECTRIQUES** MIS À DISPOSITION DES AIDES À DOMICILE DU SPASAD FILIERIS DU NORD

## PARC AUTOMOBILE : DES SOLUTIONS ALTERNATIVES

Pour mener à bien ses activités, Filieris dispose aujourd'hui d'un parc automobile d'environ 450 véhicules. Pour limiter son empreinte carbone, une analyse du parc et des usages a été conduite. Ainsi, Filieris opte désormais pour la location longue durée plutôt que pour l'achat de véhicules, afin d'avoir régulièrement des véhicules plus sécuritaires et moins polluants. Autre initiative permettant de réduire les consommations : la formation des utilisateurs à l'éco-conduite. Filieris a ainsi proposé à ses salariés des formations gratuites. Des solutions alternatives sont également mises en œuvre, comme par exemple l'usage de véhicules électriques.

**+** POUR EN SAVOIR PLUS, RENDEZ-VOUS SUR [WWW.FILIERIS.FR](http://WWW.FILIERIS.FR), RUBRIQUE ACTUALITÉS





# 03 L'ACCOMPAGNEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

Fileris conduit, conformément aux actions inscrites dans sa COG et son Projet d'entreprise, une stratégie RH visant à accompagner les collaborateurs et à leur permettre de s'inscrire durablement et sereinement dans les différents projets de l'entreprise.

L'accompagnement des collaborateurs a pris une nouvelle dimension avec la période exceptionnelle vécue par tous en 2020. Les équipes RH se sont adaptées pour poursuivre les formations malgré le travail à distance, maintenir un dialogue social régulier et participer à la reconnaissance de la mobilisation des personnels.

## L'ÉVOLUTION DES MÉTIERS

### Chiffres clés

Répartition des collaborateurs de Fileris (hors CDD)	Offre de soins ambulatoire	Établissements sociaux, médico-sociaux et sanitaires	Services support	Personnel mis à disposition	Total catégories professionnelles
Médical	409	62		9	480
Paramédical	346	1130	8	17	1501
Aide à la personne		1072			1072
Administratif et technique	354	538	471	38	1401
<b>Total catégories professionnelles</b>	<b>1109</b>	<b>2802</b>	<b>479</b>	<b>64</b>	<b>4454</b>

## 03 L'ACCOMPAGNEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

### Les métiers de Filiaris

NB : Effectifs CDI et CDD

**88%**

DE L'EFFECTIF DE  
FILIERIS EST AFFECTÉ À  
L'OFFRE DE SOINS

**572**

#### PROFESSIONNELS MÉDICAUX DONT :

**259** MÉDECINS GÉNÉRALISTES

**176** MÉDECINS SPÉCIALISTES

**32** CHIRURGIENS-DENTISTES

**102** PHARMACIENS

**3** SAGES-FEMMES/MAÏEUTICIENS

**1 257**

**AIDES  
À LA PERSONNE**

**1 690**

**PROFESSIONNELS  
EN SOUTIEN**

ACCUEIL, LOGISTIQUE,  
ACHATS, PATRIMOINE,  
RH, COMPTABILITÉ,  
MANAGEMENT, INFORMATIQUE,  
COMMUNICATION...

**1 797**

**PROFESSIONNELS  
PARAMÉDICAUX**

(INFIRMIERS, OPTICIENS,  
KINÉSITHÉRAPEUTES,  
AIDES-SOIGNANTS...).

### L'évolution des effectifs

En cohérence avec les politiques conduites pour accompagner la transformation de l'entreprise, la diminution des effectifs s'est poursuivie en 2020.

Sur les 382 départs enregistrés, 164 sont le fait de départs en retraite ou pré-retraite.

Les services supports représentent 91 des 382 départs mais ne sont pas ou peu remplacés.

Le domaine de l'aide à domicile qui doit faire face à un fort turn-over, représente 133 des 382 départs.



**EFFECTIFS EN CDI  
AU 31/12/2020**  
**4 454**  
**COLLABORATEURS**

# L'ÉVOLUTION DES COMPÉTENCES

## La formation professionnelle

Dans un contexte de changement permanent, tant réglementaire que technique, Filieris est attentif à l'accompagnement de ses collaborateurs et consacre un budget formation conséquent pour le développement continu de leurs compétences.

Le contexte sanitaire a eu un impact sur la formation, entraînant une diminution des dépenses et une baisse du nombre d'heures sur le 1<sup>er</sup> semestre 2020 par rapport au 1<sup>er</sup> semestre 2019.

Pour autant, le processus de formation a connu une belle avancée avec la mise à disposition du nouveau module formation du SIRH (Système d'information des ressources humaines) pour la campagne des entretiens lancée en février 2020.

Grâce à ce module, auquel les managers ont été formés, c'est tout le processus de recueil des besoins en formation qui est simplifié. La gestion du plan de développement des compétences de Filieris est dorénavant opérée sur un seul et même outil.

Cette nouveauté s'est accompagnée de la mise en œuvre d'une nouvelle fonctionnalité pour un premier périmètre (les fonctions supports) : le scoring des compétences. Le scoring permet d'évaluer les écarts éventuels entre les compétences acquises et celles requises sur le poste de travail. Cet outil visuel permet d'identifier instantanément les points à perfectionner et, en conséquence, d'orienter les besoins de formation.

Cette nouvelle étape dans la gestion des parcours professionnels au sein de Filieris a pu être mise en œuvre grâce à la cartographie des emplois et métiers de Filieris, élaborée par le groupe GPEC avec les experts métiers.

Les nouvelles fonctionnalités du SIRH permettront également l'étude des projets professionnels des collaborateurs de Filieris ainsi que la mise en place d'un comité de carrière.



*« Grâce à ce module, auquel les managers ont été formés, c'est tout le processus de recueil des besoins en formation qui est simplifié. »*

## LA FORMATION AU SEIN DE FILIERIS (CHIFFRES 1<sup>ER</sup> SEMESTRE 2020)

**3 239**

NOMBRE DE JOURS RÉALISÉS

**21 409**

NOMBRE D'HEURES RÉALISÉES

**19,34%**

DES SALARIÉS FORMÉS  
(1012 COLLABORATEURS)

## 03 L'ACCOMPAGNEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

### Des salariés acteurs de leur parcours professionnel

Filieris poursuit la mise en œuvre de sa Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels (anciennement GPEC, Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences) et a débuté mi-2020 la négociation avec les partenaires sociaux de son nouvel accord. Ce dernier a été signé en mars 2021.

Filieris a intégré ses 175 emplois et 38 métiers sur son Système d'Information des Ressources Humaines (SIRH) et a également renforcé sa communication sur les dispositifs de formation.

Les projets professionnels remontés via le SIRH permettront de connaître les souhaits de mobilité des salariés et de les rencontrer afin de définir leurs attentes et de faire arbitrer les projets par le comité de carrière.

Parallèlement, sur le dernier trimestre 2020, des entretiens ont été réalisés avec des collaborateurs de l'entreprise dans le but de réaliser une étude d'opportunité sur la mise en place du projet ARP sur la gestion des mobilités.



## DES MESURES EN FAVEUR DES SALARIÉS MOBILISÉS

### Covid-19 élargie pour les salariés mobilisés

En juin 2020, un accord sur le versement d'une prime exceptionnelle Covid-19 aux personnels de Filieris plus particulièrement exposés au cours de la crise sanitaire a été signé avec toutes les organisations syndicales représentatives de Filieris.

Pour définir les critères d'éligibilité et les conditions d'octroi de cette prime, les négociations ont pris appui sur les décrets concernant les établissements publics de santé et le secteur médico-social. La direction générale a souhaité

que ces mesures soient étendues, sous certaines conditions, au secteur ambulatoire en lien avec les propositions formulées par les délégués syndicaux.

Dès la fin juillet, cette prime a donc été versée aux personnels remplissant les critères d'éligibilité des établissements, aux aides à domicile, aux personnels du secteur ambulatoire pour certaines activités, aux personnels participant au portage de repas ou de médicaments, ou encore participant à la distribution d'équipements de protection.

### La transposition de mesures de l'accord « Ségur de la santé » aux établissements Filieris

L'accord national du 13 juillet 2020 dénommé « Ségur de la Santé » se traduit notamment par une augmentation des salaires des personnels non médicaux des établissements de santé et Ehpad du secteur public. Le ministère de la santé s'est engagé à ce que le secteur privé non lucratif puisse transposer cette mesure pour ses professionnels, sous réserve de la conclusion d'un accord collectif, ou à défaut une décision unilatérale.

Les négociations se sont ouvertes dès la rentrée 2020 au sein de Filieris afin de faire bénéficier les personnels non médicaux de ses établissements et Ehpad du complément mensuel prévu dans le « Ségur de la Santé ». Les organisations syndicales n'étant pas favorables à la signature d'un accord sur ce périmètre restreint, la direction générale a souhaité allouer un complément mensuel en procédant par décision unilatérale du 20 janvier 2021, passée au préalable devant le CSE.

## UN DIALOGUE SOCIAL MAINTENU PENDANT TOUTE LA CRISE SANITAIRE

À la suite des élections professionnelles qui se sont tenues en décembre 2019, un comité social et économique unique a été installé le 21 janvier 2020.

La désignation, par le CSE, de la plus grande majorité des 64 représentants de proximité, permettant une représentativité des salariés au plus près du terrain, a eu lieu le 18 février.

Face à la situation de crise qui a débuté peu après l'installation, les séances du CSE mais aussi des commissions et des réunions avec les représentants de proximité, se sont déroulées en visio-conférence, les représentants étant tous dotés d'ordinateurs portables. Ce dispositif s'est également déployé localement, au niveau de chaque direction régionale.

Une foire aux questions et une adresse mail dédiée ont été créées pour répondre à toutes les questions posées par les élus du CSE.

Une cellule dite « Covid », structure ad hoc, a été mise en place pour assurer la bonne information des représentants. Ces réunions téléphoniques se sont tenues très régulièrement dès le mois de mars avec les représentants des organisations syndicales représentatives de l'entreprise.

Ce lien continu malgré la crise a permis la négociation de plusieurs accords d'entreprise tel que l'accord sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et la qualité de vie au travail.





# 04 LA QUALITÉ DE SERVICE SUR LES MISSIONS ASSURANTIELLES

La CANSSM assure le pilotage du régime spécial de Sécurité sociale des mines.

Du fait de la baisse du nombre d'affiliés miniers, la gestion des activités de prestations de Sécurité sociale a été progressivement déléguée ou transférée à d'autres organismes :

→ Assurance maladie, maternité, accidents du travail et maladies professionnelles : CNAM

→ Assurance vieillesse et invalidité : Caisse des Dépôts et Consignations

→ Action sanitaire et sociale individuelle : ANGDM

La CANSSM reste garante du respect des droits des affiliés en application des règles propres au régime minier et de la qualité du service rendu aux assurés.

## L'ASSURANCE-MALADIE ET L'ASSURANCE ACCIDENTS DU TRAVAIL ET MALADIES PROFESSIONNELLES

La gestion de l'assurance maladie et de l'assurance accidents du travail et maladies professionnelles a été confiée en 2015 à la CNAM. Cette dernière, au travers de deux CPAM (Artois et Moselle), assure pour le compte de la CANSSM la gestion des prestations des bénéficiaires.

La bonne collaboration des équipes de la CNAM et de la CANSSM, le suivi de la mise en œuvre des mandats via un comité de pilotage et une commission d'administrateurs dédiée, permettent de veiller à la qualité du service rendu aux affiliés.

### Les faits marquants

La pandémie de Covid-19 a introduit des changements dans les relations entre assurés et CPAM avec une utilisation encore accrue des outils dématérialisés : téléphone, courriels, connexion au site « ameli.fr » ..., et ce, afin de maintenir un lien et une réponse aux besoins permanents des assurés.

Les indicateurs du mandat de gestion CANSSM / CNAM sont globalement respectés.

En outre, des actions ont été menées pour vérifier la qualité de la bonne allocation des cartes Vitale.

Au cours de l'année 2020, 269 dossiers ont été soumis à la commission de recours amiable, dont 154 ont été adressés en départage au conseil d'administration de la CANSSM.



La CANSSM reste en charge de la gestion des soins de santé en cas de transfert définitif de résidence à l'étranger de ses affiliés. Ces derniers disposent d'un formulaire de soins de santé qui leur permet d'être pris en charge dans leur pays de résidence, selon les règles de ce dernier. Au cours de l'exercice 2020, près de 400 formulaires de soins de santé ont été validés, principalement en Europe, en Algérie et au Maroc. Cette baisse a pour origine la suspension des relations internationales, en raison de la pandémie.

### Les évolutions réglementaires

L'année 2020 a connu peu d'impacts directs de la Loi de financement de sécurité sociale à l'exception de la poursuite de la mise en œuvre du reste à charge « zéro » et de l'accompagnement de la sortie des bénéficiaires de la complémentaire santé solidaire (CSS).

### L'activité

	2020	2019
Nombre de bénéficiaires ouvrant droit	79 029	85 050
Nombre d'ayants droit	17 166	18 596
<b>Total bénéficiaires</b>	<b>96 195</b>	<b>103 646</b>
<b>Âge moyen des bénéficiaires</b> (ouvrant droit)	<b>80</b>	<b>76</b>
<b>Proportion de 65 ans et plus</b> (ouvrant droit)	86,4%	82,3%
<b>Montant total des dépenses de prestations légales maladie, maternité, paternité, décès</b> Dont soins de ville	<b>939 M€</b> 390 M€	<b>939 M€</b> 419 M€
<b>Montant total des dépenses accidents du travail/maladies professionnelles</b> Dont rentes	<b>211 M€</b> 209 M€	<b>230 M€</b> 227 M€
<b>Nombre de rentes AT-MP en gestion</b>	25 012	26 957
<b>CSS - Nombre de bénéficiaires</b>	131	134

## L'ASSURANCE VIEILLESSE, INVALIDITÉ, DÉCÈS

La gestion du risque vieillesse et invalidité des assurés relevant du régime minier a été confiée par mandat de gestion à la Direction des Retraites et de la Solidarité de la Caisse des dépôts. La CDC Retraite des Mines assure le recouvrement des cotisations, le paiement des pensions de retraite de droit propre et de droit dérivé (conjoint et enfant), mais aussi d'invalidité.

### Les faits marquants

#### La revalorisation des prestations

L'article 81 de la loi de financement de la Sécurité Sociale 2019 a prévu une revalorisation différenciée des pensions à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2020. La campagne de revalorisation s'est déroulée en deux temps : au 1<sup>er</sup> janvier puis en octobre sur la base du montant brut des pensions perçues en février.



## 04 LA QUALITÉ DE SERVICE SUR LES MISSIONS ASSURANTIELLES

Les pensions d'invalidité ont été revalorisées dans les mêmes proportions que les pensions de vieillesse.

Revalorisations 2020	
Pensions de retraite	<b>+ 0,3 %</b> pour les pensionnés dont le cumul mensuel des pensions de retraite dépasse les 2 000 € brut ; <b>+ 1 %</b> pour les pensionnés dont le cumul mensuel des pensions de retraite est inférieur à 2 000 € brut.
ASPA (allocation de solidarité aux personnes âgées)	<b>+ 4,2%</b>
AVTS (allocation aux vieux travailleurs salariés)	<b>+ 1 %</b>

### La contribution sociale généralisée (CSG)

34,8% des pensionnés étaient totalement exonérés en 2020.

### La cotisation du régime local d'Alsace Moselle

Cette cotisation mise à la charge des assurés bénéficiant de ce régime n'a pas subi d'évolution en 2020. Le taux applicable aux retraites minières reste fixé à 1,5%.

### Prélèvement à la source

Mis en place au 1<sup>er</sup> janvier 2019, le prélèvement à la source concernait 56 839 pensionnés imposables du régime, soit 22% des pensionnés au 31 décembre 2020.

### Le développement des projets de place

Dans le cadre de la dématérialisation des échanges entre usagers et administrations, de la simplification du droit et des démarches administratives, des nouveaux services ont été mis à la disposition des usagers et des administrations. Ces outils facilitent le dialogue entre les organismes et les usagers et permettent un traitement plus efficace des demandes par les administrations.

### Le Répertoire de gestion des carrières unique (RGCU)

Le RGCU vise à centraliser l'ensemble des données de carrière collectées par les 35 régimes de retraite obligatoires, pour une meilleure vision globale de la carrière des assurés et une simplification des démarches.

La migration des données de carrière des affiliés au régime minier vers le RGCU est prévue fin 2022, en parallèle de l'ensemble des régimes vieillesse gérés par la Caisse des Dépôts.

### Le portail commun inter-régimes (PCI)

Le portail commun inter-régimes est un guichet unique dématérialisé permettant pour les affiliés une simplification de l'ensemble des démarches liées aux questions de retraite.

PCI – demandes affiliés minières 2020
<b>151</b> demandes de pensions vieillesse minières déposées.
<b>231</b> demandes de pension de réversion.

Depuis l'été 2020, en cas de décès d'un conjoint, un nouveau service en ligne est disponible pour déposer une demande de réversion en une fois auprès de tous les régimes de retraite du défunt.

À partir de 2020, les attestations de paiements et attestations fiscales sont mises à disposition des retraités dans l'espace personnel du site de la retraite des mines.

### La mutualisation des contrôles d'existence

Cette mutualisation entre les régimes, effective depuis novembre 2019, a pour objectif de simplifier les démarches des assurés, souvent poly-pensionnés, résidant à l'étranger en établissant un seul contrôle d'existence par an et par pensionné.

Entre novembre 2019 et octobre 2020, l'intégralité des bénéficiaires résidant à l'étranger, soit 47 006 des pensionnés du régime minier, a été contrôlé.

Malgré la pandémie qui a entraîné une interruption de la campagne en avril et en mai, les taux de retour pour l'ensemble des régimes et plus spécifiquement le régime minier ont été extrêmement satisfaisants. En janvier 2021, le taux de retour enregistré par l'Union retraite pour la cohorte de novembre 2019 (1<sup>ère</sup> cohorte du dispositif MCE) était de 99,9% pour les 17 687 bénéficiaires de la retraite des mines contrôlés.

### Covid-19 : des mesures pour assurer la continuité de service auprès des affiliés

Plusieurs mesures ont été mises en œuvre pour assurer la continuité et la qualité de service pendant la crise sanitaire. Des équipements informatiques ont ainsi été fournis aux personnels pour leur permettre de travailler depuis leur domicile.

Afin de maintenir la gestion des activités vitales et prioritaires - liquider et payer - pendant la période de confinement, des mesures ont été mises en place pour permettre la continuité de la numérisation par le service de gestion des flux, des demandes de pension reçues sous format papier. Des mesures de simplification ont, en outre, été adoptées afin de ne pas bloquer la liquidation des droits et éviter une interruption de revenus des conjoints survivants.

Les affiliés du régime ont été incités à favoriser les échanges dématérialisés à partir de l'espace personnel de la Retraite des Mines. Le bureau de l'accueil physique est par ailleurs fermé depuis le 16 mars.



L'activité	2020	2019
Nombre de retraités	220 575	233 355
Age moyen des bénéficiaires (hors droits dérivés enfants)	78,9	78,6
Pensionnés résidant à l'étranger	20,6%	20,2%
Prestations versées	1,23 Md€	1,30 Md€
Montant moyen annuel des pensions		
- Pensions de droits personnels	7 001 €	6 965 €
- Pensions de réversion	3 753 €	3 760 €

## L'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE

La CANSSM est en charge de l'action sanitaire et sociale collective et, à ce titre, assure la gestion du budget national d'action sanitaire et sociale (BNASS).

Le BNASS finance des actions collectives au sein des établissements Filiaris, des prêts aux structures du régime présentant des projets immobiliers et les actions individuelles gérées par l'ANGDM (Agence Nationale pour la Garantie des Droits des Mineurs).

En 2020, le BNASS a ainsi consacré 29 M€ aux actions collectives et individuelles.

### BNASS actions collectives 2020 (CANSSM)

Branche AT/MP	0,6 M€
Branche Maladie	2,3 M€
Branche Vieillesse	4,4 M€
<b>DÉPENSES TOTALES 2020</b>	<b>7,3 M€</b>

### Favoriser le bien-être au sein des établissements

Le BNASS finance de nombreuses actions pour favoriser le bien-être au sein des établissements Filiaris ou gérés par des associations accueillant des ressortissants miniers. Les subventions accordées ont pour objectif de rompre l'isolement des résidents, d'aménager les locaux (ex : création d'un jardin thérapeutique), d'acquérir des matériels permettant la mise en œuvre de thérapies alternatives (bornes musicales, chariot Snoezelen, matériel connecté) ou encore d'aider les personnels à la bientraitance.

### Une combinaison de vieillissement pour sensibiliser les aidants familiaux

Le financement de cet outil a été obtenu en 2020 par l'établissement de Moselle-Est, site de Creutzwald pour sensibiliser les aidants familiaux et les professionnels qui accompagnent les personnes âgées atteintes de la maladie d'Alzheimer ou maladies apparentées. Il permet une immersion à visée éducative et favorise une meilleure compréhension des déficiences physiques des personnes âgées (opacité du cristallin de l'œil, restriction de la mobilité de la tête, raideur des articulations ...) pour une amélioration du couple malade / aidant.



## 04 LA QUALITÉ DE SERVICE SUR LES MISSIONS ASSURANTIELLES

### **Des actions de prévention sur l'alimentation et la déshydratation**

L'arrivée régulière de nouveaux usagers servis par le SPASAD Filieris du Nord ainsi que de nouveaux aides à domicile et aides-soignants nécessite un accompagnement et un renforcement des connaissances sur la thématique de la prévention alimentation/déshydratation mise en place depuis 2018. En lien avec Octobre rose, cette action de prévention alimentation a été associée avec la thématique du cancer. En effet, les recherches menées ces dernières années ont permis d'identifier des facteurs alimentaires susceptibles d'intervenir dans le développement de certains cancers.

Avec l'appui des diététiciennes Filieris, le SPASAD a mis à jour le kit alimentation/déshydratation réalisé en 2018 en y ajoutant une fiche sur la prévention des cancers. La sensibilisation des aides à domicile et des aides-soignants du SPASAD est assurée par les chargés de secteur et infirmières coordinatrices de la structure. Les intervenants à domicile peuvent distribuer ce nouveau kit aux usagers du SPASAD pour les sensibiliser à cette thématique.

Dans le cadre de la crise sanitaire et lors de la distribution hebdomadaire des équipements de protection individuelle, les aides à domicile et aides-soignants ont été sensibilisés à la démarche et aux outils. Une note explicative du projet leur a été remise avec les outils (le kit et la fiche frigo-placard) et le questionnaire de satisfaction destiné aux usagers.

### **Des animations de réalité virtuelle pour la rééducation et la réadaptation des patients à l'établissement de santé Filieris La Pomarède (Gard)**

Afin de compléter l'approche actuelle de rééducation et de réadaptation chez les patients où une fragilité est repérée (risque de chutes, déclin cognitif...), l'établissement de soins de suite et de réadaptation La Pomarède a acquis des équipements de réalité virtuelle pour mettre en place des animations autour d'exercices permettant de plonger les utilisateurs dans un monde artificiel. L'un des points déterminants est que le créateur de cet univers en contrôle la totalité des repères physiques et peut donc très simplement « tromper les sens » de l'utilisateur. Ainsi, par exemple, il peut donner l'illusion qu'une pièce se dérobe sous ses pieds pour lui faire travailler son équilibre. Tous les exercices sont personnalisés.

Ludique et interactive, la réalité virtuelle permet au patient de focaliser son attention sur l'objectif du « jeu ». Elle est aussi un outil intéressant dans l'apprentissage de la gestion de la douleur chronique aux usagers.

### **L'action sanitaire et sociale individuelle**

La CANSSM contribue également, via le BNASS, au financement de l'action sanitaire et sociale individuelle, qui a été transférée à l'ANGDM.

Outre la politique d'action sanitaire et sociale individuelle, l'ANGDM assure la gestion des services sociaux et de la politique vacances au bénéfice des assurés du régime minier.

L'action sanitaire et sociale individuelle est principalement orientée vers l'aide au maintien à domicile (aide-ménagère), le renforcement du lien social et la prévention de la perte d'autonomie.


### **BNASS Actions individuelles 2020 (ANGDM)**

Branche AT/MP	17 610 515 €
Branche Maladie	3 929 085 €
Branche Vieillesse	6 369 €
<b>DÉPENSES TOTALES 2020</b>	<b>21 545 969 €</b>

## **FOCUS SUR LA MAISON DES AIDANTS DE LA GRAND COMBE (GARD)**

Administrée par Filieris et l'ANGDM, la Maison des Aidants, structure dédiée à l'aide aux aidants et leurs proches, fait figure de pionnière dans le paysage médico-social. Elle accueille tous les aidants professionnels et familiaux du nord du Gard.

L'équipe est composée de psychologues, d'une aide-soignante, d'une assistante de vie sociale et d'une assistante administrative. Cette équipe pluri-professionnelle répond à l'ensemble des situations rencontrées par les proches aidants. En 2020, la Maison des Aidants a fêté ses 10 ans.

 POUR EN SAVOIR PLUS, RENDEZ-VOUS SUR [WWW.FILIERIS.FR](http://WWW.FILIERIS.FR), RUBRIQUE ACTUALITÉS

### **La Maison des Aidants s'adapte à la crise sanitaire**

Avec l'arrivée de la pandémie, la nécessité de trouver de nouveaux modes de fonctionnement s'est imposée : les sorties en plein air et les déjeuners partagés avec les professionnels de santé ont dû être annulés. Pour maintenir le lien, des échanges en visioconférence et des permanences téléphoniques ont été mis en place durant le confinement. Une cellule d'écoute a également été créée en partenariat avec La Croix Rouge.

Les locaux étant suffisamment vastes, la structure a pu rester ouverte à un public restreint et maintenir certains ateliers tout en respectant les mesures barrières.

Dès l'été 2020, l'équipe a mis en place des déplacements à domicile afin d'aller à la rencontre des aidants isolés géographiquement ou présentant des difficultés de mobilité.



# DONNÉES FINANCIÈRES

## MAÎTRISE DES RISQUES

Les travaux conduits depuis plusieurs années par Filieris ont notablement amélioré la culture interne en matière de maîtrise des risques et la performance sur ce sujet. Ainsi, conformément à l'engagement pris dans la COG 2018-2021, Filieris a maintenu la certification de ses comptes obtenue lors de la précédente COG.

Depuis 2014, un groupe national de la maîtrise des risques, composé de représentants de la direction générale, d'experts métiers du siège et des régions, pilote ces travaux.

En 2020, le groupe a poursuivi la mise en œuvre des plans annuels de contrôle interne. Après avoir élaboré plusieurs procédures touchant aussi bien les processus de l'offre de santé que ceux des fonctions supports (sécurité informatique, indus générés par la paie ou encore location d'un bien immobilier), le groupe a élargi la couverture des contrôles mis en œuvre. Des contrôles ciblés ont encore été renforcés sur des risques liés à l'offre de santé : facturation des établissements, allocation de la dotation globale de financement, gestion régionale de la permanence des soins...

Le groupe a également travaillé à la mise en œuvre d'une cartographie des risques. Un recensement des objectifs et des processus a débuté avec chaque direction pour identifier les risques, financiers et non financiers, évaluer la probabilité de leur survenance et leur impact. L'objectif est de poursuivre l'amélioration continue sur ce plan afin de mieux cibler les actions de contrôle sur les risques les plus sensibles. Ce travail transversal permettra, à l'issue de la publication de la cartographie, de mieux ajuster le dispositif de maîtrise des risques.

## LA CERTIFICATION DES COMPTES

Pour l'exercice 2020, les comptes de la CANSSM sont certifiés sans réserves ni recommandations.

Cette opinion émise par le commissaire aux comptes a été obtenue après la mise en œuvre des travaux d'audit, tant dans les domaines du contrôle interne que dans celui des comptes de l'assurantiel et de l'offre de santé, ainsi que du système d'information.

Ce résultat témoigne de l'implication de l'ensemble des collaborateurs et partenaires du régime des mines, d'autant plus que le contexte de travail à distance qui a perduré sur la fin d'année 2020 et la période de clôture a rendu la tâche plus compliquée.

# DONNÉES FINANCIÈRES

## Bilan actif

ACTIF (en €)	Exercice 2020			Exercice 2019	Évolution
	Brut	Amortissements et dépréciations	Net	Net	(en%)
<b>ACTIF IMMOBILISÉ</b>					
<b>Immobilisations incorporelles</b>	<b>7 589 387</b>	<b>7 296 097</b>	<b>293 290</b>	<b>19 596</b>	<b>1 396,7</b>
Concessions et droits similaires, brevets, licences, marques, procédés, logiciels, droits et valeurs similaires (205)	8 052 912	7 244 131	808 781	916 306	-11,7
Diverses autres immobilisations incorporelles* (201, 203, 206, 208, 232, 237)	-463 525	51 966	-515 490	-896 710	-42,5
<b>Immobilisations corporelles</b>	<b>379 090 771</b>	<b>263 158 373</b>	<b>115 932 397</b>	<b>116 275 406</b>	<b>-0,3</b>
Terrains (211)	6 607 657	22 000	6 585 657	6 615 648	-0,5
Agencements et aménagements de terrains (212)	4 243 302	3 216 745	1 026 557	1 143 234	-10,2
Constructions (213, 214)	266 645 599	177 411 713	89 233 885	94 233 796	-5,3
Installations techniques, matériels et outillages (215)	51 686 835	45 690 527	5 996 308	6 515 955	-8,0
Diverses autres immobilisations corporelles (218)	40 075 136	36 817 388	3 257 748	3 159 095	3,1
Immobilisations corporelles en cours (231)	2 755 452		2 755 452	1 492 197	84,7
Avances et acomptes versés sur commandes d'immobilisations corporelles (238)	7 076 790		7 076 790	3 115 479	127,1
<b>Immobilisations financières</b>	<b>92 077 274</b>	<b>19 396</b>	<b>92 057 878</b>	<b>94 809 021</b>	<b>-2,9</b>
Titres de participation et parts (261)	30 720 328		30 720 328	30 720 328	0,0
Autres formes de participation et créances rattachées à des participations (266, 267, 268)	593 643		593 643	593 643	0,0
Titres immobilisés (271, 272, 273, 27682)	2 827		2 827	2 827	0,0
Prêts (274, 27684)	60 475 064	19 396	60 455 668	63 203 597	-4,3
Dépôts et cautionnements versés (275)	37 921		37 921	37 267	1,8
Autres créances immobilisées (276)	247 491		247 491	251 358	-1,5
<b>Total actif immobilisé</b>	<b>478 757 432</b>	<b>270 473 866</b>	<b>208 283 566</b>	<b>211 104 022</b>	<b>-1,3</b>
<b>ACTIF CIRCULANT</b>					
<b>Stocks et en-cours (3)</b>	<b>3 244 968</b>	<b>0</b>	<b>3 244 968</b>	<b>3 257 812</b>	<b>-0,4</b>
<b>Fournisseurs, intermédiaires sociaux et prestataires débiteurs (409)</b>	<b>29 065 895</b>	<b>18 796 389</b>	<b>10 269 506</b>	<b>7 051 374</b>	<b>45,6</b>
<b>Créances d'exploitation</b>	<b>252 547 906</b>	<b>12 827 016</b>	<b>239 720 889</b>	<b>192 176 096</b>	<b>24,7</b>
Clients, cotisants et comptes rattachés (41 sauf 419)	51 875 981	12 584 813	39 291 168	34 308 546	14,5
Personnel et comptes rattachés (42)	1 049 243		1 049 243	823 053	27,5
Sécurité sociale et autres organismes sociaux (43)	2 333		2 333	52 543	-95,6
Entités publiques (44)	50 410 291		50 410 291	43 362 467	16,3
Organismes et autres régimes de sécurité sociale (45)	138 124 327		138 124 327	104 326 455	32,4
Débiteurs divers (46)	11 085 731	242 203	10 843 527	9 303 032	16,6
<b>Comptes transitoires ou d'attente (47)</b>	<b>2 174 316</b>		<b>2 174 316</b>	<b>3 011 273</b>	<b>-27,8</b>
<b>Charges constatées d'avance (486)</b>	<b>4 471 400</b>		<b>4 471 400</b>	<b>4 304 013</b>	<b>3,9</b>
<b>Disponibilités</b>	<b>12 966 248</b>	<b>0</b>	<b>12 966 248</b>	<b>30 387 305</b>	<b>-57,3</b>
Banques, établissements financiers et assimilés (51 débiteur)	12 892 452		12 892 452	30 316 638	-57,5
Autres trésoreries (52, 53, 54, 58)	73 796		73 796	70 667	4,4
<b>Total actif circulant</b>	<b>304 470 733</b>	<b>31 623 406</b>	<b>272 847 328</b>	<b>240 187 873</b>	<b>13,6</b>
<b>TOTAL ACTIF</b>	<b>783 228 166</b>	<b>302 097 272</b>	<b>481 130 894</b>	<b>451 291 896</b>	<b>6,6</b>

## Bilan passif

PASSIF (en €)	Exercice 2020 avant affectation	Exercice 2019 avant affectation	Evolution (en %)
<b>CAPITAUX PROPRES</b>			
<b>Dotations, apports (102)</b>	<b>5 297 777</b>	<b>5 297 777</b>	<b>0,0</b>
<b>Biens remis en pleine propriété aux organismes (103)</b>	<b>3 100 193</b>	<b>3 100 193</b>	<b>0,0</b>
<b>Réserves (106)</b>	<b>146 284 273</b>	<b>145 623 554</b>	<b>0,5</b>
Régimes de base (ou branche)	44 257 123	44 257 123	0,0
Régimes complémentaires (ou branche)	2 006 754	2 006 754	0,0
Autres	100 020 396	99 359 677	0,7
<b>Report à nouveau (solde créditeur ou débiteur) (11)</b>	<b>-584 290 189</b>	<b>-593 745 531</b>	<b>-1,6</b>
Régimes de base (ou branche)	-455 375 272	-466 128 061	-2,3
Régimes complémentaires (ou branche)	-555 922	-457 751	21,4
Autres	-128 358 996	-127 159 719	0,9
<b>Résultat de l'exercice (excédent ou déficit) (12)</b>	<b>11 447 653</b>	<b>10 116 061</b>	<b>13,2</b>
Régimes de base (ou branche)	11 542 162	10 214 231	13,0
Régimes complémentaires (ou branche)	-94 509	-98 170	-3,7
Autres	0	0	
<b>Subventions d'investissements (131+138-139)</b>	<b>4 263 435</b>	<b>4 540 459</b>	<b>-6,1</b>
<b>Provisions réglementées (14)</b>	<b>1 664 283</b>	<b>1 911 915</b>	<b>-13,0</b>
<b>Total capitaux propres</b>	<b>-412 232 576</b>	<b>-423 155 572</b>	<b>-2,6</b>
<b>PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES (15)</b>			
Provisions pour risques et charges courantes (151)	5 798 418	3 896 869	48,8
Provisions pour risques et charges techniques (152)	64 383 382	63 702 188	1,1
Autres provisions pour charges (158)	6 561 962	4 050 564	62,0
<b>Total provisions pour risques et charges</b>	<b>76 743 762</b>	<b>71 649 621</b>	<b>7,1</b>
<b>DETTES FINANCIERES</b>			
Emprunts auprès des établissements de crédit** (164, 51 créiteur)	6 380 074	5 439 546	17,3
Dépôts et cautionnements reçus (165)	520 016	529 793	-1,8
Emprunts et dettes assorties de conditions particulières (167)	453 000 000	464 000 000	-2,4
Autres emprunts et dettes assimilées (168)	488 547	407 849	19,8
<b>Total dettes financières</b>	<b>460 388 638</b>	<b>470 377 188</b>	<b>-2,1</b>
<b>AUTRES DETTES</b>			
<b>Clients et cotisants créditeurs</b>	<b>1 677 334</b>	<b>49 808</b>	<b>3 267,6</b>
Cotisants créditeurs (4192 à 4195)	1 677 334	49 808	3 267,6
<b>Fournisseurs de biens, prestataires de services et comptes rattachés (401, 403, 4081)</b>	<b>9 320 415</b>	<b>6 263 581</b>	<b>48,8</b>
<b>Fournisseurs d'immobilisations et comptes rattachés (404, 405, 4084)</b>	<b>1 849 561</b>	<b>968 810</b>	<b>90,9</b>
<b>Prestataires : versements directs aux assurés et allocataires (406, 4086)</b>	<b>114 450 825</b>	<b>110 859 454</b>	<b>3,2</b>
<b>Prestataires : versements à des tiers (407, 4087)</b>	<b>184 850</b>	<b>146 850</b>	<b>25,9</b>
<b>Personnel et comptes rattachés (42)</b>	<b>25 459 270</b>	<b>23 893 969</b>	<b>6,6</b>
<b>Sécurité sociale et autres organismes sociaux (43)</b>	<b>12 516 078</b>	<b>31 081 039</b>	<b>-59,7</b>
<b>Entités publiques (44)</b>	<b>36 140 509</b>	<b>44 016 663</b>	<b>-17,9</b>
<b>Organismes et autres régimes de sécurité sociale (45)</b>	<b>105 340 596</b>	<b>77 438 869</b>	<b>36,0</b>
<b>Créditeurs divers (46)</b>	<b>14 087 521</b>	<b>13 395 160</b>	<b>5,2</b>
<b>Comptes transitoires ou d'attente (47)</b>	<b>35 089 111</b>	<b>24 166 878</b>	<b>45,2</b>
<b>Produits constatés d'avance (487)</b>	<b>115 000</b>	<b>139 578</b>	<b>-17,6</b>
<b>Total Autres dettes</b>	<b>356 231 070</b>	<b>332 420 658</b>	<b>7,2</b>
<b>TOTAL PASSIF</b>	<b>481 130 894</b>	<b>451 291 896</b>	<b>6,6</b>

# DONNÉES FINANCIÈRES

## Compte de résultat – Charges

<b>CHARGES (en €)</b>	<b>Exercice 2020</b>	<b>Exercice 2019</b>	<b>Évolution (en %)</b>
<b>CHARGES DE GESTION TECHNIQUE (I)</b>			
<b>Prestations sociales</b>	<b>2 445 277 549</b>	<b>2 541 563 085</b>	<b>-3,8</b>
Prestations légales (6561)	2 388 532 306	2 476 483 303	-3,6
Prestations extra légales : action sanitaire et sociale (6562)	23 399 563	28 398 522	-17,6
Actions individualisées (6562x1)	20 705 788	25 281 510	-18,1
Actions collectives (6562x2)	2 693 776	3 117 012	-13,6
Actions de prévention (6563)	2 815 682	2 748 886	2,4
Prestations spécifiques à certains régimes (6564)	26 800 615	27 176 855	-1,4
Diverses prestations (6565, 6568)	3 729 383	6 755 520	-44,8
<b>Charges techniques, transferts, subventions et contributions</b>	<b>232 071 976</b>	<b>163 309 931</b>	<b>42,1</b>
Transferts entre organismes de sécurité sociale et assimilés (6571)	177 179 410	136 061 092	30,2
Compensations et Dotations (6571x1)	17 060 414	6 370 479	167,8
Contribution versée à la CNSA (6571155)	137 603 552	114 110 093	20,6
Autres transferts (6571 sauf 6571x1, 6571155)	22 515 444	15 580 520	44,5
Autres charges techniques (6572)	54 892 566	27 248 839	101,4
<b>Diverses Charges techniques (658)</b>	<b>756 787</b>	<b>449 724</b>	<b>68,3</b>
<b>Dotations aux provisions pour charges techniques</b>	<b>66 207 883</b>	<b>74 323 944</b>	<b>-10,9</b>
Pour prestations sociales (6814)	64 105 782	63 525 849	0,9
Pour dépréciation des actifs circulant (6817)	2 102 101	10 798 094	-80,5
<b>TOTAL DES CHARGES DE GESTION TECHNIQUE (I)</b>	<b>2 744 314 195</b>	<b>2 779 646 684</b>	<b>-1,3</b>
<b>CHARGES DE GESTION COURANTE (II)</b>			
<b>Achats</b>	<b>36 870 536</b>	<b>38 295 286</b>	<b>-3,7</b>
Autres achats (60 sauf 603, 606, 607)	4 584 842	4 020 351	14,0
Variation des stocks approvisionnements et marchandises (603)	12 873	252 989	-94,9
Achats non stockés de matières et fournitures (606)	13 003 851	11 601 970	12,1
Achats de marchandises (607)	19 268 971	22 419 976	-14,1
<b>Autres charges externes (61, 62)</b>	<b>68 026 027</b>	<b>69 677 994</b>	<b>-2,4</b>
Services extérieurs (61)	45 293 954	45 107 275	0,4
Autres services extérieurs (62)	22 732 073	24 570 720	-7,5
Personnel extérieurs à l'organisme (621)	2 098 241	1 993 523	5,3
Autres services extérieurs (62 sauf 621)	20 633 831	22 577 197	-8,6
<b>Impôts, taxes et versements assimilés (63)</b>	<b>23 456 073</b>	<b>23 508 758</b>	<b>-0,2</b>
Taxes liés aux personnels (631, 632, 633)	19 880 893	19 626 108	1,3
Taxes sur le chiffre d'affaire non récupérable (6352)	1 372 414	1 638 759	-16,3
Autres taxes (635 sauf 6352, 637)	2 202 766	2 243 891	-1,8
<b>Charges de personnel (64)</b>	<b>223 099 709</b>	<b>220 172 594</b>	<b>1,3</b>
Salaires et traitements (641 à 644)	164 939 478	163 782 416	0,7
Charges sociales (645 à 648)	58 160 231	56 390 178	3,1
<b>Autres charges de gestion courante (651 à 655)</b>	<b>1 200 751</b>	<b>2 041 887</b>	<b>-41,2</b>
Diverses charges de gestion courante (651 à 654)	319 959	599 733	-46,6
Autres charges de gestion courante (655)	880 792	1 442 155	-38,9
<b>Dotations aux amortissements, aux dépréciations et aux provisions (6811,6812,6815,6816)</b>	<b>17 734 230</b>	<b>14 000 799</b>	<b>26,7</b>
<b>TOTAL DES CHARGES DE GESTION COURANTE (II)</b>	<b>370 387 326</b>	<b>367 697 319</b>	<b>0,7</b>

<b>CHARGES (en €)</b>	<b>Exercice 2020</b>	<b>Exercice 2019</b>	<b>Évolution (en %)</b>
<b>CHARGES FINANCIERES (III)</b>			
Charges financières sur opérations de gestion courante et techniques (661,664,665,666,667)	74 939	61 092	22,7
<b>TOTAL DES CHARGES FINANCIERES (III)</b>	<b>74 939</b>	<b>61 092</b>	<b>22,7</b>
<b>CHARGES EXCEPTIONNELLES (IV)</b>			
Charges exceptionnelles sur opérations de gestion courante (671)	2 164 301	713 758	203,2
Charges exceptionnelles sur opérations techniques (674)	32 019	27 343	17,1
Valeurs comptables des éléments d'actif cédés (675)	216 332	274 178	-21,1
Autres charges exceptionnelles (678)	287 120	541 728	-47,0
Dotations aux amortissements dépréciations et provisions - Charges exceptionnelles (687)	33 289	36 399	-8,5
<b>TOTAL DES CHARGES EXCEPTIONNELLES (IV)</b>	<b>2 733 060</b>	<b>1 593 406</b>	<b>71,5</b>
<b>IMPOTS SUR LES BENEFICES ET ASSIMILES (V)</b>			
Impôts sur les bénéfices et assimilés (695)	177 647	444 309	-60,0
<b>TOTAL IMPOTS SUR LES BENEFICES ET ASSIMILES (V)</b>	<b>177 647</b>	<b>444 309</b>	<b>-60,0</b>
<b>TOTAL DES CHARGES VI =I+II+III+IV+V</b>	<b>3 117 687 168</b>	<b>3 149 442 810</b>	<b>-1,0</b>
RESULTAT NET DE L'EXERCICE EXCEDENTAIRE (XII = XI-VI)	11 447 653	10 116 061	
<b>TOTAL GENERAL (XIII = VI + XII)</b>	<b>3 129 134 821</b>	<b>3 159 558 871</b>	<b>-1,0</b>

# DONNÉES FINANCIÈRES

## Compte de résultat – Produits

PRODUITS	Exercice 2020	Exercice 2019	Évolution (en %)
<b>PRODUITS DE GESTION TECHNIQUE (VII)</b>			
<b>Cotisations, impôts et produits affectés</b>	<b>54 156 327</b>	<b>57 771 646</b>	<b>-6,3</b>
Cotisations sociales (7561)	51 139 274	53 110 106	-3,7
Impôts : contribution sociale généralisée (7565)	44 396	32 570	36,3
Impôts et taxes affectés (7566)	2 972 658	4 628 969	-35,8
<b>Produits techniques</b>	<b>2 723 107 974</b>	<b>2 736 455 904</b>	<b>-0,5</b>
Transferts entre organismes de sécurité sociale et assimilés (7571)	1 666 942 932	1 634 980 858	2,0
Compensations et Dotations (7571x1)	1 504 923 095	1 496 632 929	0,6
Prise en charge par la CNSA (7571144)	150 879 317	126 016 883	19,7
Autres transferts (7571 sauf 7571x1, 7571144)	11 140 520	12 331 046	-9,7
Contributions publiques (7572)	1 056 165 042	1 101 475 046	-4,1
<b>Divers produits techniques (758)</b>	<b>5 643 853</b>	<b>5 359 024</b>	<b>5,3</b>
<b>Reprises sur provisions et sur dépréciations</b>	<b>64 529 698</b>	<b>66 283 265</b>	<b>-2,6</b>
Reprises sur provisions pour charges techniques (7814)	63 524 563	64 995 823	-2,3
Reprises sur dépréciations des actifs circulants (7817)	1 005 136	1 287 442	-21,9
<b>TOTAL DES PRODUITS DE GESTION TECHNIQUE (VII)</b>	<b>2 847 437 853</b>	<b>2 865 869 838</b>	<b>-0,6</b>
<b>PRODUITS DE GESTION COURANTE (VIII)</b>			
<b>Ventes de produits et prestations de services (70)</b>	<b>246 113 939</b>	<b>248 580 687</b>	<b>-1,0</b>
Prestations de services (706)	206 035 965	202 418 791	1,8
Ventes de marchandises (707)	34 313 603	38 979 396	-12,0
Autres ventes (70 sauf 706 et 707)	5 764 371	7 182 499	-19,7
<b>Production immobilisée (72)</b>		<b>10 350</b>	<b>NS</b>
<b>Subventions d'exploitation (74)</b>	<b>2 857 123</b>	<b>2 658 248</b>	<b>7,5</b>
<b>Autres produits de gestion courante (751 à 755)</b>	<b>26 275 909</b>	<b>20 405 410</b>	<b>28,8</b>
Autres produits de gestion courante (751 à 754)	906 014	851 142	6,4
Autres produits de gestion courante (755)	25 369 895	19 554 268	29,7
<b>Reprises sur provisions et sur dépréciations (7811,7815,7816)</b>	<b>3 047 762</b>	<b>1 925 162</b>	<b>58,3</b>
<b>Transferts de charges d'exploitation (791)</b>	<b>315 777</b>	<b>414 703</b>	<b>-23,9</b>
<b>TOTAL DES PRODUITS DE GESTION COURANTE (VIII)</b>	<b>278 610 509</b>	<b>273 994 560</b>	<b>1,7</b>
<b>PRODUITS FINANCIERS (IX)</b>			
Produits financiers sur opérations de gestion courante et techniques (76 sauf 768)	4 073	5 814	-29,9
<b>TOTAL DES PRODUITS FINANCIERS (IX)</b>	<b>4 073</b>	<b>5 814</b>	<b>-29,9</b>
<b>PRODUITS EXCEPTIONNELS (X)</b>			
Produits exceptionnels sur opérations de gestion courante (771)	817 405	1 364 696	-40,1
Produits exceptionnels sur opérations de gestion techniques (774)	41 244	33 587	22,8
Produits exceptionnels sur opérations en capital (775,777,778)	1 967 320	17 993 050	NS
Reprises sur provisions et transfert de charges exceptionnelles (787,797)	256 417	297 327	-13,8
<b>TOTAL DES PRODUITS EXCEPTIONNELS (X)</b>	<b>3 082 386</b>	<b>19 688 659</b>	<b>-84,3</b>
<b>TOTAL DES PRODUITS (XI = VII+VIII+IX+X)</b>	<b>3 129 134 821</b>	<b>3 159 558 871</b>	<b>-1,0</b>
RESULTAT NET DE L'EXERCICE DEFICITAIRE (XII = XI-VI)			
<b>TOTAL GENERAL (XIII = VI + XII)</b>	<b>3 129 134 821</b>	<b>3 159 558 871</b>	<b>-1,0</b>





**Fileris**  
Information  
**COVID-19**

Dès votre entrée dans le bâtiment, merci de :

- vous laver les mains (solution hydroalcoolique ou eau-savon)
- et de vous munir d'un masque de protection, pour limiter la propagation du COVID-19.

**Fileris**  
Information  
**coronavirus**

Afin de limiter les risques de contamination du coronavirus, merci de respecter une distance de sécurité d'1 mètre entre deux personnes.

La CANSSM adresse ses remerciements à ses collaborateurs et aux patients de l'offre de santé Filieris pour leur participation lors des prises de vues illustrant ce rapport annuel.

Directeur de la publication : Gilles de Lacaussade, directeur général  
Responsable de la publication, conception et rédaction :  
Béatrice Monteux, directrice de la communication

Création graphique et réalisation : Parimage

Iconographie : Raphaël de Bengy, Filieris

Impression : RGI



**Filieris**  
la santé en action

[fileris.fr](http://fileris.fr)



[secumines.org](http://secumines.org)

**CANSSM** - Caisse autonome nationale de sécurité sociale dans les mines  
Siège social : 77, avenue de Ségur - 75714 Paris Cedex 15

