



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

# Dossier de presse

## Convention d'objectifs et de gestion

**COG**  
**2019 - 2023**



# Communiqué de synthèse



## Signature d'une nouvelle convention d'objectifs et de gestion (COG) 2019-2023

La Caisse nationale militaire de sécurité sociale (CNMSS) célèbre en 2019 ses 70 ans au service de la communauté défense. Elle rend aux militaires un service particulier qui leur permet de faire face aux spécificités de leur métier.

2019 marque également la signature de la COG conclue entre la CNMSS et l'Etat d'une durée de 5 ans pour la période 2019-2023. La nouvelle COG conforte le positionnement originel de l'établissement à la confluence entre la communauté défense et la sphère assurance maladie. Entièrement dédiée aux militaires, le rôle de la CNMSS est d'intervenir au-delà du simple cadre de l'assurance maladie en tant qu'organisme payeur, pour s'intéresser à d'autres aspects tels que la prévention du risque santé ou l'accompagnement social.

Au travers des 54 actions qui la composent, la COG place la CNMSS au cœur de la politique de modernisation de l'action publique et des objectifs de performance économique et de qualité de service qui en découlent.

Date de signature de la COG CNMSS

18 JUILLET 2019

A l'issue d'une mission conjointe Inspection générale des affaires sociales et Contrôle général des armées d'évaluation de la précédente COG 2015-2018, dont les conclusions ont confirmé les bons résultats de la CNMSS notamment au travers des profondes restructurations réalisées par l'établissement dans l'organisation de ses activités, de nombreux échanges ont été menés avec les autorités de tutelle à compter du 4 avril 2019.

Le conseil d'administration a voté l'adoption de la nouvelle convention en sa séance du 2 juillet 2019.

Ce document contractuel détermine les objectifs pluriannuels de gestion, les moyens de fonctionnement de l'organisme, et les actions à mettre en œuvre.

27 indicateurs de performance vont permettre à la CNMSS de se focaliser sur des cibles déterminées.

La COG synthétique est téléchargeable sur le site internet [www.cnmss.fr](http://www.cnmss.fr)





## Quatre axes d'orientation

La COG fixe les grandes priorités de la CNMSS qui s'articulent autour des thématiques suivantes :

- la qualité de l'offre médico-sociale ;
- l'efficacité de gestion ;
- la consolidation des missions déléguées ;
- la modernisation et la sécurisation des systèmes d'information ;
- la gestion patrimoniale.

*Ces orientations stratégiques sont déclinées dans la COG au travers de quatre axes, deux schémas directeurs et une convention de gestion des missions déléguées par le Ministre des Armées à la CNMSS.*

### Axe 1 : Garantir une offre de service performante

Dans la continuité de la précédente COG, la CNMSS proposera aux ressortissants militaires et à leur famille une offre de service à un niveau de qualité optimal.

La condition du militaire constituant un enjeu majeur, la CNMSS s'engagera à accompagner les assurés, notamment au profit des bénéficiaires en situation de fragilité. Dans cette optique, la CNMSS proposera des dispositifs de soutien et de prise en charge permettant de venir en aide aux ressortissants ayant des difficultés d'accès au système de soins. La lutte contre le renoncement aux soins s'intégrera pleinement dans les logiques de soutien développées respectivement dans le plan famille du ministère des Armées et dans la stratégie nationale de santé du ministère des Solidarités et de la Santé.

Afin de maintenir une qualité de service au meilleur niveau, la CNMSS s'est engagée dans une stratégie de transformation numérique ambitieuse permettant à la fois de rendre un service à l'assuré plus performant, plus simple, personnalisé et sécurisé. Le déploiement du numérique a pour ambition d'améliorer les parcours de soins, les prises en charge des bénéficiaires et les services d'accompagnement.

La CNMSS exploitera les opportunités du numérique de demain pour perfectionner la communication et la gestion de la relation client. Ainsi, l'établissement s'intégrera pleinement dans les orientations ministérielles issues du programme « Action publique 2022 » : la CNMSS poursuivra le déploiement des projets numériques inter-régimes au profit des affiliés (Dossier Médical Partagé, e-carte vitale) et au profit des professionnels de santé (prescription électronique, facturation en ligne, acquisition des droits réels en ligne). De nouveaux téléservices vont être déployés, adaptés aux besoins des assurés et porteurs de gains d'efficacité et d'amélioration du service rendu.

La CNMSS renforcera également sa politique de relation client de proximité par des actions dédiées visant à améliorer sensiblement la notoriété de ses services spécifiquement adaptés à sa population protégée. L'accueil du public sera organisé dans le cadre du déploiement des plateformes Atlas par le ministère des Armées.

## Axe 2 : Conforter la gestion du risque santé du militaire et de sa famille, et contribuer à la maîtrise des dépenses de l'assurance maladie

La politique de gestion du risque santé de la CNMSS s'articulera autour de quatre axes :

- la connaissance des risques maladie et de leur prévention ;
- la connaissance des besoins en santé du militaire d'active, de sa famille et des retraités ;
- la prévention, l'accompagnement et l'éducation en santé au profit des familles et des retraités ;
- la lutte contre les abus et les fraudes ainsi que la régulation des pratiques et comportements des acteurs en santé.

En matière de prévention, la stratégie de la CNMSS se déclinera en trois types d'action :

- des campagnes nationales entrant dans le cadre de la stratégie nationale de santé ;
- des actions de prévention du régime général lorsque celles-ci correspondent aux besoins des ressortissants militaires ;
- des actions de prévention spécifiques au militaire ou à sa famille.

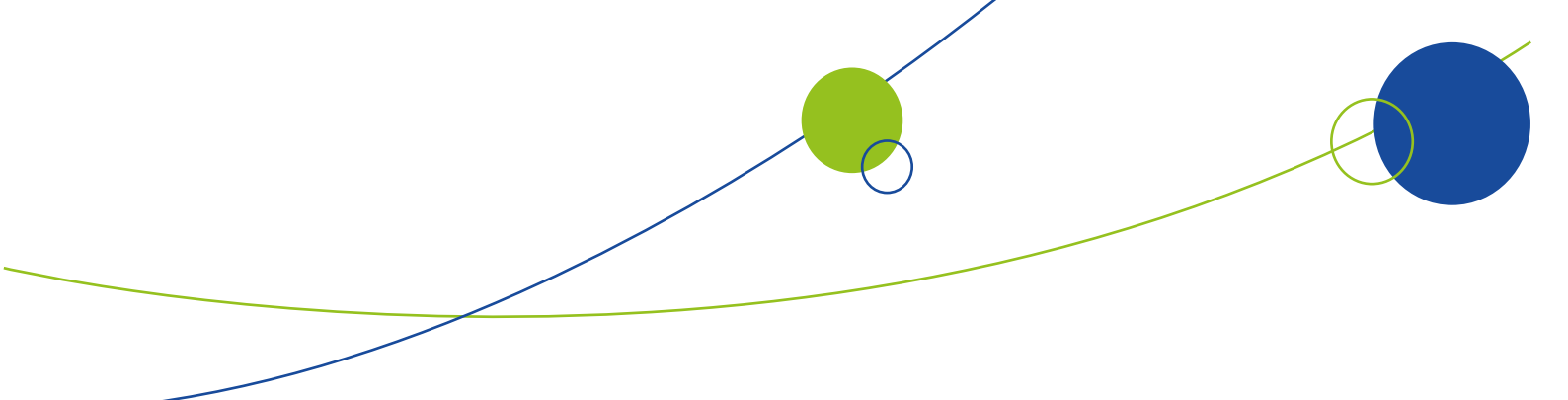
La CNMSS poursuivra les actions déjà engagées dans le cadre des plans ministériels, dans la mesure où ces dernières contribuent de manière avérée au maintien en condition opérationnelle du militaire d'active. En parallèle, de nouveaux plans d'actions adaptés aux spécificités de la population protégée, notamment au profit des familles de militaires d'active ainsi qu'aux retraités militaires et leur famille, sur les thèmes définis par les résultats de l'Enquête Nouvelle Génération (ENG) ou d'enquêtes auprès du panel d'assurés, seront conçus et mis en œuvre. Cette nouvelle offre de prise en charge et d'accompagnement en santé prendra toute sa part dans le plan famille du ministère des Armées.

Enjeu fort pour l'assurance maladie, la maîtrise des dépenses de santé sera au cœur des préoccupations de la CNMSS. La CNMSS se dotera de moyens de détection adaptés aux différentes typologies de fraudes liées aux évolutions techniques et réglementaires, en ciblant les contrôles et en diversifiant les champs d'investigation. Afin de contribuer à la maîtrise des dépenses de santé, elle élaborera un dispositif permettant l'application de pénalités financières aux assurés et aux professionnels de santé.

## Axe 3 : Optimiser le pilotage et la gestion de l'établissement

La CNMSS s'inscrit dans le respect du taux de diminution des dépenses publiques, tout en maintenant la qualité de service rendu aux assurés et en poursuivant la mise en œuvre de la politique de responsabilité sociétale des organisations.

Soucieuse de répondre à la nécessité de mise en œuvre d'un nouvel écosystème digital et à de nouveaux processus de travail, la CNMSS s'engagera à adapter son personnel aux mutations technologiques et managériales. En tant qu'établissement public doté d'agents formés de façon optimale, l'ambition de la CNMSS sera de maintenir une capacité technique de haut niveau tout en contribuant à la richesse des parcours professionnels dans un contexte de réduction des emplois. L'établissement continuera à promouvoir la qualité de vie et la santé au travail, en assurant pour chaque agent un bien-être au travail compatible avec des objectifs de performance collective et en favorisant une démarche du bien vivre ensemble.



En matière économique, il s'agira pour la CNMSS de procéder à des achats publics responsables permettant d'assumer sa responsabilité environnementale, sociale et économique. La CNMSS s'est également engagée à consolider sa politique de sûreté et de protection des données sensibles qu'elle gère par le biais de deux schémas directeurs : le schéma directeur immobilier et le schéma directeur des systèmes d'information (SDSI).

Enfin, la CNMSS veillera à faire évoluer le modèle juridique de délégation de gestion des trois établissements de santé dont elle est propriétaire afin d'assurer leur pérennité économique et de renforcer leurs capacités d'adaptation aux besoins et aux attentes de la population locale, notamment en répondant aux demandes d'offre de soins émises par les agences régionales de santé. Cette évolution permettra à la CNMSS de pérenniser son action sanitaire et sociale collective, tant au profit de la communauté militaire, que de la population générale.

#### **Axe 4 : Consolider les missions déléguées du ministère des Armées et renforcer l'accompagnement des projets de l'assurance maladie auprès des partenaires UNRS et des HIA**

La CNMSS assure, depuis 2004, pour le compte de la Direction centrale du service de santé des Armées (DCSSA), puis celui de la Direction des ressources humaines du ministère de la Défense (DRH-MD), le remboursement des frais de soins dispensés en milieu civil au profit des militaires victimes d'une Affection Présumée Imputable Au Service (APIAS). Elle assure aussi, depuis 2010, la gestion des dossiers de soins relevant des articles L.212-1 (Soins aux Invalides de Guerre - SIG) et L.213-1 (appareillage) du Code des Pensions Militaires d'Invalidité et des Victimes de Guerre (CPMIVG), en faveur des titulaires d'une pension militaire d'invalidité, également pour le compte de la DRH-MD.

La signature du renouvellement de la convention de gestion tripartite relative aux missions déléguées permettra de poursuivre des objectifs de complémentarité, de mutualisation des moyens et de réduction des délais de traitement.

Une nouvelle mission déléguée, consacrée à la gestion des prestations en espèces pour le compte du ministère des Armées et de l'intérieur, sera créée au profit d'anciens militaires dans le cadre d'affections non imputables au service.

La CNMSS s'est engagée à conforter son rôle de coordination inter-régimes au titre de la présidence de l'Union Nationale des Régimes Spéciaux (UNRS) et membre des différentes instances du GIE Sésam Vitale. La CNMSS assure le rôle d'interface entre les régimes spéciaux et les instances institutionnelles de pilotage. Dans ce cadre, la CNMSS poursuivra l'accompagnement informationnel des régimes partenaires notamment en ce qui concerne les mises en place du dispositif 100% santé et de la CMU-C étendue.

En tant que caisse de paiement unique des Hôpitaux d'Instruction des Armées (HIA), la CNMSS poursuivra d'une part, leur accompagnement notamment en ce qui concerne l'implémentation des outils informatiques du régime général et la mise en œuvre du dispositif interrégimes de la Facturation Individuelle Des établissements de Santé (FIDES) et d'autre part, le contrôle de leur activité et de leur pratique de facturation.

# Focus sur les deux schémas directeur

## Schéma directeur Immobilier (SDI)

En s'intégrant pleinement dans la politique immobilière préconisée par l'État, et en s'appuyant sur les orientations fixées par la Direction de la Sécurité Sociale, la stratégie immobilière de la CNMSS s'articule autour de trois objectifs :

- Dynamiser la gestion immobilière dans le cadre des objectifs de réduction des effectifs et de rationalisation des surfaces occupées ;
- Inscrire la gestion immobilière dans une logique d'efficience et de développement durable par une maintenance adaptée et une optimisation des bâtiments au regard des normes environnementales ;
- Pérenniser le parc immobilier nécessaire à l'exercice des missions.

Dans le cadre de la nouvelle COG, la CNMSS articulera sa gestion patrimoniale selon les quatre axes suivants :

- la sécurité des biens et des personnes ;
- le maintien en condition opérationnelle ;
- l'efficience des bâtiments ;
- le redimensionnement de la présence territoriale.

Le SDI est structuré en deux groupes de programmes d'infrastructure : les programmes relatifs aux bâtiments de Toulon et les programmes relatifs aux maisons de santé.

En ce qui concerne les antennes de Bordeaux, Brest, Lyon et Metz, leur format ne garantissant plus une efficience économique conforme aux objectifs fixés à la Caisse militaire, leur fermeture interviendra d'ici à 2023.

## Schéma directeur des systèmes d'Information (SDSI)

Les ambitions du schéma directeur des systèmes d'information annexé à la nouvelle COG se déclinent en quatre objectifs stratégiques :

- Gérer en toute sécurité les données personnelles des assurés militaires ;
- Renforcer l'adossement du système d'information à celui de la CNAM ;
- S'intégrer dans les politiques publiques de dématérialisation et de transformation numérique ;
- Renforcer l'efficience économique des systèmes d'information.

Le SDSI est structuré en 5 programmes :

- Garantir la sécurité des systèmes d'information ;
- Garantir les systèmes d'information assurance maladie dans le cadre d'un adossement renforcé avec la CNAM ;
- Développer une nouvelle offre de services digitaux au profit des assurés ;
- Moderniser les systèmes d'information spécifiques dédiés au soutien ;
- Moderniser les systèmes d'information de gestion des ressources humaines.

# Quelques indicateurs

N°	Indicateur	CIBLE				
		2019	2020	2021	2022	2023
1	Taux de satisfaction globale	93 %	93 %	93 %	93 %	93 %
2	Taux d'efficacité de l'accueil téléphonique	90 %	90 %	90 %	90 %	90 %
3	Taux de courriels traités dans le délai de 48h	70 %	70 %	70 %	70 %	70 %
4	Taux de réclamations traitées dans les délais (10 jours)	83 %	83 %	83 %	83 %	83 %
19	Délai de traitement des demandes de CMUC	30 j	30 j	30 j	30 j	30 j
25	Évolution de la consommation d'énergie (sur N-1)	- 1 %	- 1 %	- 1 %	- 1 %	- 1 %

## Bénéficiaires

831 282 personnes couvertes, dont 387 629 assurés en activité en 2018

## Activité 2018

14 314 217 dossiers de remboursement de frais de santé en assurance maladie-maternité ont été payés par la CNMSS en 2018. En parallèle, le taux de satisfaction des assurés a continué de progresser pour atteindre 98,7 %.

## Dépenses de prestations

Dépenses réalisées : 1 844 M€ dont :

- ➔ Assurance maladie-maternité : 1 764 M€
- ➔ Action sanitaire et sociale : 9,3 M€
- ➔ Prévention : 2,6 M€

## Effectifs

- ➔ 853,72 équivalent temps plein moyen annuel (ETPMA) réalisé.
- ➔ Département soins et suivi du blessé et du pensionné (DSBP) : 77,93 ETPMA réalisé.

# Présentation générale de la CNMSS

La Caisse nationale militaire de sécurité sociale (CNMSS) est un établissement public national à caractère administratif qui gère, depuis 1949, le régime particulier de sécurité sociale des militaires. Implantée à Toulon, la CNMSS verse des prestations qui répondent aux besoins spécifiques de sa population protégée.

## Missions de la CNMSS

Par sa mission native, la CNMSS verse dans les mêmes conditions que le régime général les prestations en nature de l'assurance maladie-maternité (frais de santé) à ses ressortissants résidant en France ou à l'étranger, et aux professionnels et établissements de santé.

## L'action sanitaire et sociale

Les ressortissants du régime militaire n'échappent pas aux risques de précarité, notamment les militaires du rang, ceux gravement blessés en exerçant leur métier, ou bien lorsqu'ils sont touchés par la maladie ou le handicap.

Ainsi, dans le cadre de sa politique d'action sanitaire et sociale, pleinement intégrée dans le plan ministériel d'accompagnement des familles et d'amélioration des conditions de vie des militaires de la ministre des Armées, la CNMSS verse des aides à domicile et des secours financiers au titre de son action individuelle. Elle développe une politique généreuse d'accompagnement médico-social adaptée aux spécificités de la condition militaire.





A titre d'exemple, des aides familiales sont prévues pour les femmes enceintes dont le conjoint part en OPEX. Les dossiers sont traités à partir d'un outil spécifique dont la CNMSS assure la maîtrise d'ouvrage et la maîtrise d'œuvre : le "dossier unique" (DU).

Cet outil est un dispositif dématérialisé de suivi des dossiers d'action sanitaire et sociale partagé entre les partenaires sociaux des armées : la CNMSS, l'Action Sociale des Armées (ASA) et les mutuelles militaires (UNEO, MNM, MAA, CNG et MSPP) qui sont des partenaires contributeurs. Le "DU" facilite la coordination des actions des différents acteurs institutionnels et privés, autour du militaire et de sa famille en difficulté, ce qui améliore la qualité et la rapidité des interventions, simplifie les démarches pour le demandeur et mutualise les moyens entre les différents partenaires.

## Missions déléguées

Par délégation du ministre des Armées et sur un budget spécifique, la CNMSS a pour mission d'assurer le règlement, au titre du droit à réparation, des dossiers de soins médicaux et d'appareillage des titulaires de pensions militaires d'invalidité, bénéficiaires des dispositions des articles L.212-1 et L.213-1 du Code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre, ainsi que le remboursement des frais de soins dispensés en milieu civil au profit des militaires et anciens militaires, victimes d'affections (blessures ou maladies) présumées imputables au service.

Elle gère également, pour le compte de la DRH-MD et sur un budget dédié, en complément des soins précités, les demandes d'aides déposées par les titulaires de PMI auprès de la commission des secours et des prestations complémentaires, installée auprès d'elle et prend en charge, dans un cadre partenarial, les prothèses nouvelle génération.

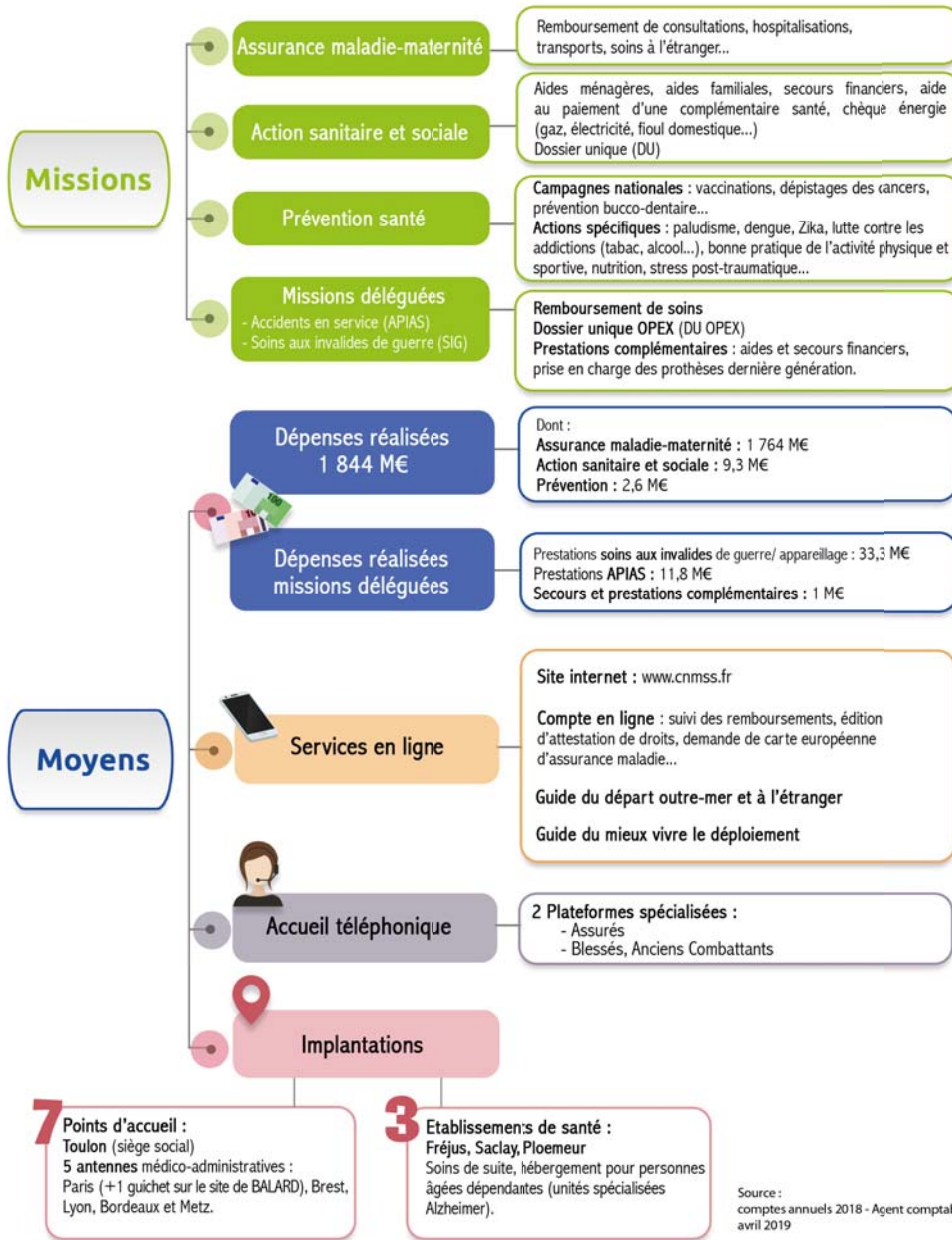
Pour visionner le film de la CNMSS



# Carte d'identité de la CNMSS 2018



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



## Chiffres 2018

**831 000** personnes protégées dont :

- 47 % d'actifs
- 21 % de retraités
- 32 % d'ayants droit

**14 000 000** dossiers traités

**988** agents dont **79 dédiés** aux soins du blessé et du pensionné

*Plus que jamais aux côtés du personnel militaire et de sa famille, et à l'écoute de ses spécificités, la CNMSS met un point d'honneur à s'inscrire dans un mouvement de recherche et de modernisation continue en faveur de sa protection en santé.*



# Focus en images

Pour illustrer vos articles, nous vous proposons une sélection de photos. Nous contacter pour les récupérer en haute définition (cf. contact en dernière de couverture)





## Contact presse

Service communication  
Caisse nationale militaire de sécurité sociale

04 94 16 36 30

04 94 16 80 74

[redaction@cnmss.fr](mailto:redaction@cnmss.fr)

Suivez nous sur

