

18.01.2022

# Webinaire Complémentaire Santé Solidaire

Présentation de la réforme 2022



# Sommaire

- Attendus et cadre juridique de la réforme
- Contenu de la réforme
- Mise en œuvre de la réforme par la mutuelle
- Nos indicateurs de gestion 2021

#01

# Attendus et cadre juridique opérationnel de la réforme



# #01 Attendus de la réforme de la C2S

Simplifier l'accès à la complémentaire santé solidaire

Renforcer le caractère équitable en adaptant les modalités de prise en compte des ressources au recours au dispositif DRM

Simplifier un processus trop complexe de renouvellement (mesures prises suite aux échanges avec les mutuelles gestionnaires du dispositif)

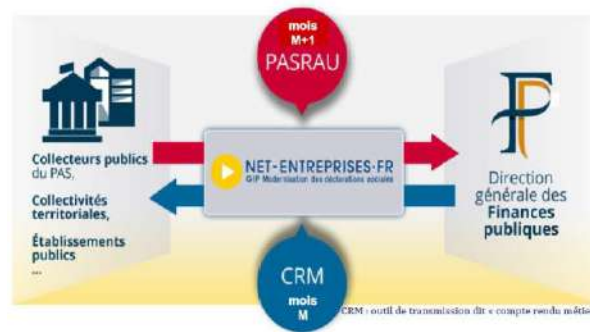
Exclusions pour le calcul des ressources prises en compte pour déterminer le droit à la C2S

- Des indemnités correspondant aux mesures de réparation pour les orphelins dont les parents ont été victimes de persécutions antisémites.
- Des indemnités visant à reconnaître les souffrances endurées par les orphelins dont les parents ont été victimes d'actes de barbarie durant la Deuxième Guerre mondiale.

# #01 Cadre juridique opérationnel de la réforme de la C2S

Loi de finance de la sécurité sociale du 29/11/2021 – article 88 qui facilite l'accès à la C2S :

- Le droit à C2S est attribué aux bénéficiaires du revenu de solidarité active automatiquement, sauf opposition expresse de leur part
- Les bénéficiaires de l'allocation de solidarité aux personnes âgées sont réputés satisfaire aux conditions de la C2S participative
- Le bénéfice de la C2S est attribué pour une période d'un an renouvelable,... à l'exception de situations déterminées par décret visant à garantir la continuité de ces droits
- Une nouvelle admission ou un renouvellement du droit à la protection complémentaire en matière de santé n'est possible que si l'assuré s'est acquitté de ses participations dues au titre de droits ouverts précédemment, sauf si une remise ou une réduction de dette a été accordée à l'assuré.
- Le bénéficiaire peut renoncer à ce droit à tout moment, sans frais.
- Décret 2021-1642 simplifiant l'accès la C2S prévue à l'article L961-1 du code de la sécurité sociale, modifiant les articles R861-8, R861-9, R861-10, R861-15, R861-16-2, R861-16-3, R861-16-5 et supprimant l'article R861-14.
- Téléservice AMELI pour réaliser la demande dématérialisée et bénéficier des ressources connues par le Dispositif des Ressources Mensuelles (DRM).



#02

# Simplification du renouvellement des droits C2S



## #02 Simplification du renouvellement des droits C2S

La mutuelle vérifie les conditions de renouvellement simplifié : maintien de la composition du foyer au moment du renouvellement, du montant annuel de participation (aucun des bénéficiaires ne change de tranche d'âge) et du choix de l'organisme complémentaire.

Si ces conditions sont vérifiées, le bulletin d'adhésion et le mandat de prélèvement ne sont pas demandés. La mutuelle adresse simplement l'échéancier.

Le droit est renouvelé à compter du premier jour du mois suivant l'expiration du droit précédent selon la date communiquée par la CPAM.

Cette règle s'appliquera à compter du **1er avril 2022**.

Intégrance, pour éviter toute demande de bulletin non justifiée, ne demandera pas le bulletin ou le mandat lors du renouvellement.

Age au 1 <sup>er</sup> janvier de l'année d'attribution de la protection complémentaire en matière de santé	Montant mensuel de la participation financière au Régime Général	Montant mensuel de la participation financière au Régime Local
Assuré âgé de 29 ans et moins	8 euros	2,8 euros
Assuré âgé de 30 à 49 ans	14 euros	4,9 euros
Assuré âgé de 50 à 59 ans	21 euros	7,3 euros
Assuré âgé de 60 à 69 ans	25 euros	8,7 euros
Assuré âgé de 70 ans et plus	30 euros	10,5 euros



#03

# Maintien du contrat C2S en cas du décès du chef de famille





## #03 Maintien du contrat C2S en cas du décès du chef de famille

Afin d'éviter toute rupture de droit, en cas de décès du chef de famille, les autres membres du foyer mineurs et majeurs continueront de bénéficier de cette garantie jusqu'à l'expiration du droit initial du bénéficiaire décédé, en s'acquittant des participations prévues au titre de leur droit, sauf si ceux-ci s'y opposent expressément.

La mutuelle est informée du décès par tout moyen par un bénéficiaire ou le représentant légal. Le contrat est maintenu. La participation est calculée en tenant compte de la date effective du décès. Un nouvel échéancier est alors envoyé.

Cette règle s'applique à compter du **1er janvier 2022**.

#04

# Intégration d'un enfant majeur (moins de 25 ans) dans un foyer bénéficiaire d'un contrat C2S



## #04 Intégration d'un enfant majeur (moins de 25 ans) dans un foyer bénéficiaire d'un contrat C2S

Il sera désormais possible d'intégrer un enfant à charge de moins de 25 ans au sein d'un foyer déjà bénéficiaire de la C2S pour la période de droit restant à courir, avec le cas échéant, le paiement d'une participation financière.

La mutuelle recevra la demande de l'adhérent, vérifiera l'âge (copie du livret de famille, extrait de l'acte de naissance de l'enfant ou copie du document attestant de tutelle ou d'accueil de l'enfant). Il conviendra de retenir l'âge de l'enfant majeur au moment de la demande d'ajout de l'enfant sur le contrat C2S.

L'enfant majeur sera ajouté au contrat en cours, le 1er jour du mois qui suit la date de la demande d'ajout de ce nouvel ayant droit et pour la durée du contrat restant à courir. La mutuelle s'occupe d'informer la caisse d'affiliation.

Cette règle s'applique à compter du **1er janvier 2022**.

Qui informer	Enfant mineur	Enfant majeur
C2S gratuite	CPAM	Mutuelle
C2S participative	CPAM	Mutuelle

#05

# Souscription d'un contrat de complémentaire santé solidaire au bénéfice des seuls ayants droit du foyer



## #05 Souscription d'un contrat de complémentaire santé solidaire au bénéfice des seuls ayants droit du foyer

Il sera possible, lors de l'attribution d'un droit moyennant paiement de participations financières, de ne faire bénéficier qu'une partie des membres du foyer dans le cas où le demandeur en formulerait expressément la demande lors du renvoi du bulletin d'adhésion.

Cette disposition permettra aux mineurs de bénéficier de la C2S, même si leurs représentants légaux appartenant au même foyer décident de ne pas en bénéficier. Le bénéficiaire en informe sa mutuelle en barrant son nom sur le bulletin d'adhésion renvoyé à la mutuelle.

- S'il ne reste que des ayants droit mineurs : ce sont les coordonnées du tuteur légal des mineurs qui doivent être retenues.
- S'il reste un ayant droit majeur sur le contrat : c'est l'ayant droit majeur qui devient titulaire du contrat.

Par contre, il ne sera pas possible de supprimer l'un des bénéficiaires du contrat C2S lorsque le droit est ouvert.

Cette règle s'applique à compter du **1er janvier 2022**.

#06

# Renoncement du contrat C2S en cours de droit





## #06 Renoncement du contrat C2S en cours de droit

La demande de résiliation du contrat C2S en cours de droit à la demande des bénéficiaires sera désormais possible.

Cette possibilité vise à prendre en compte le retour à l'emploi et le souhait de souscrire à un contrat de complémentaire proposé par l'employeur ou une dégradation de la situation financière rendant possible une demande de la C2S à titre gratuit.

La demande de résiliation prendra effet à la fin du mois de réception, par la mutuelle, de la notification par l'adhérent. Il ne sera pas possible de résilier son contrat C2S pour changer de mutuelle.

Cette règle s'appliquera à compter du **1er avril 2022**.

#07

# Renouvellement C2S sous conditions d'acquittement des participations



## #07 Renouvellement C2S sous conditions d'acquittement des participations

Les assurés ne peuvent se voir renouveler un droit à la C2S que s'ils se sont acquittés des participations financières dues au titre de droits ouverts précédemment.

La CPAM vérifiera si le précédent droit a été fermé dans le cadre d'une procédure d'un incident de paiement.

Cette règle s'appliquera à compter du **1er avril 2022**.

Remise exceptionnelle de dette post-radiation pour impayés pour maintenir l'accès au dispositif par la mutuelle fin 2021.

#08

# Exceptions à la durée d'un an du droit à la C2S



## #08 Exceptions à la durée d'un an du droit à la C2S

Intégration d'un majeur dans le foyer bénéficiaire de la C2S : il sera possible de réduire la période d'un an du droit à la C2S, ce qui permettra aux foyers nouvellement recomposés de réaliser une demande commune avant l'expiration du droit.

Eviter le renouvellement décalé des droits C2S au sein d'un même foyer : il sera possible pour un majeur bénéficiaire de la C2S d'intégrer un foyer disposant aussi de cette protection. Le foyer réalise une demande commune de renouvellement au moment de la première expiration de l'un des droits ouverts.

Cette règle s'appliquera à compter du **1er avril 2022**.

#09

# Evolution des déclarations de ressources prises en compte





## #09 Evolution des déclarations de ressources prises en compte

La période de référence pour la prise en compte des ressources court de M-13 à M-2 précédant la demande pour les salaires et les ressources issues de prestations sociales (et non plus de M-12 à M-1).

Pour les exploitants agricoles ou les travailleurs indépendants, seront pris en compte les revenus nets de l'activité professionnelle portés sur le dernier avis d'imposition connu lors de la demande (et non plus les revenus déclarés au titre des cotisations sociales pour la dernière année civile).

Le dispositif de ressources mutualisées (DRM), alimenté par les flux DSN (salaires) et PASRAU (Passage des Revenus Autres : CNAM, MSA, CNAF, CNAV, Pôle Emploi, CESU...), permet d'agréger des données, essentiellement de ressources, à la maille individuelle (NIR).

Le DRM permettra aux organismes de sécurité sociale de simplifier les demandes et leur instruction. La majorité des ressources du demandeur (revenus d'activité, prestations sociales) seront ainsi récupérées et n'auront plus à être déclarées par le demandeur.

#10

# Evolution du téléservice AMELI



## #10 Téléservice via le compte AMELI : initier la demande

The screenshot shows a web browser window displaying the AMELI website. The browser's address bar shows the URL: [https://assure.ameli.fr/PortailAS/appmanager/PortailAS/assure?\\_nfpb=true&\\_pageLabel=as\\_demander\\_cmuc\\_page](https://assure.ameli.fr/PortailAS/appmanager/PortailAS/assure?_nfpb=true&_pageLabel=as_demander_cmuc_page). The page title is "Compte ameli". The main navigation bar includes "Accueil", "Mes paiements", "Mes démarches", "Mon espace prévention", and "Mes informations". The "Mes démarches" menu is active. The page content is titled "FAIRE UNE DEMANDE DE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SOLIDAIRE". It contains the following text: "Vous souhaitez faire une demande de Complémentaire santé solidaire ? Si vous bénéficiez du RSA, le renouvellement de votre Complémentaire santé solidaire est automatique depuis le 1er avril 2019. Vous n'avez donc aucune démarche à faire." Below this text is a form with two questions: "En vous comptant, de combien de personnes se compose votre foyer ? \*" with a dropdown menu set to "1 personne", and "Percevez-vous actuellement le Revenu de Solidarité Active (RSA) ? \*" with radio buttons for "Oui" and "Non". At the bottom of the form are "RETOUR" and "CONTINUER" buttons. The footer of the page includes links for "Mentions légales et CGU", "Aide et Accessibilité", "Recommandations de sécurité", "Protection des données personnelles", "Site Ameli", and "Plan du site". The Windows taskbar at the bottom shows the search bar with the text "Taper ici pour rechercher" and the system tray with the date "23/11/2021" and time "14:42".

## #10 Téléservice via le compte AMELI : la mutuelle en place est-elle gestionnaire C2S ?

Compte ameli - mon espace person...

https://assure.ameli.fr/PortailAS/appmanager/PortailAS/assure?\_nfpb=true&\_windowLabel=demandecmuc&demandecmuc\_actionOverride=%2Fportlets%2Fdemandecmuc%2Fdema...

Applications Débuter avec Firefox Importés depuis IE inWebo | Service Mut... Rydoo TCI - Tableau de colle... Mutuelle Intégrance -... Accueil - Boss.gouv.fr Global Fund Watch Liste de lecture

Accueil Mes paiements Mes démarches Mon espace prévention Mes informations

FAIRE UNE DEMANDE DE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SOLIDAIRE

Informations personnelles Composition du foyer Déclaration des ressources **Choix de l'organisme complémentaire** Récapitulatif

**Quel organisme complémentaire choisissez-vous ?**

L'organisme actuel qui gère votre Complémentaire santé est : **MUTUELLE VIASANTE**

Département :

ou

Ville :

ou

Nom de l'organisme :

**RECHERCHER**

Résultat(s) de la recherche : 0

Votre organisme complémentaire ne gère pas la Complémentaire santé solidaire. Merci d'en choisir un en utilisant le moteur de recherche.

14:51  
23/11/2021

## #10 Téléservice via le compte AMELI : choix de la mutuelle (ville, organisme)

Vous êtes sur la page : [Compte ameli - mon espace perso](#) > [Carte des agences | Mutuelle Intégrance](#)

https://assure.ameli.fr/PortailAS/appmanager/PortailAS/assure?\_nfpb=true&\_windowLabel=demandemuc&demandemuc\_actionOverride=%2Fpor...

ou

Nom de l'organisme :

**RECHERCHER**

**Résultat(s) de la recherche : 13**

<input type="radio"/> Mutuelle Intégrance 6 cours gay lussac 87000 limoges	<input type="radio"/> Mutuelle Intégrance 6 rue charles lamoureux 33000 bordeaux	<input type="radio"/> Mutuelle Intégrance 2 ter rue de colmar 21000 dijon
<input type="radio"/> Mutuelle Intégrance 79 rue léon gambetta 59000 lille	<input type="radio"/> Mutuelle Intégrance 83 chemin de Ribaute 31400 toulouse	<input type="radio"/> Mutuelle Intégrance 183 cours lafayette 69006 lyon
<input type="radio"/> Mutuelle Intégrance 9 bis boulevard du général leclerc 51000 reims	<input type="radio"/> Mutuelle Intégrance 47 avenue gustave flaubert 76000 rouen	<input type="radio"/> Mutuelle Intégrance 14 boulevard emile gabory 44200 nantes
<input type="radio"/> Mutuelle Intégrance 16 boulevard delfino 06300 nice	<input type="radio"/> Mutuelle Intégrance 44 avenue de valvins 77210 avon	<input type="radio"/> Mutuelle Intégrance 14 quai Kléber 67000 strasbourg

Le contenu de ce courriel et ses éventuelles pièces jointes sont confidentiels. Ils s'adressent exclusivement à la personne destinataire. Si cet envoi ne vous est pas destiné, ou si vous l'avez reçu par erreur, et afin de ne pas violer le secret des correspondances, vous ne devez pas...



#11

# Mise en œuvre de la réforme par la Mutuelle Intégrance





# #11 Mise en œuvre de la réforme par la mutuelle

## Gestion des droits

- Extension du processus de renouvellement simplifié à l'ensemble des demandes dès janvier 2022
- Analyse et traitement en fin de mois des non-réponses des renouvellements des dossiers reçus en octobre, novembre et décembre 2021
- Traitement sur demande téléphonique ou mail des réclamations sur rupture de droits pour les renouvellements ; les mesures précédentes vont diminuer significativement les cas.
- Remise exceptionnelle de dette post-radiation pour impayés pour maintenir l'accès au dispositif par la mutuelle fin 2021.
- Mise en place d'un courrier d'information en fin de droits C2S.

## Fiabilisation du processus des Echanges de Données Informatiques (EDI)

### Les irritants identifiés :

- Absence d'ouverture de droits C2S à la CPAM => demande de mise à jour auprès des caisses d'assurance maladie avec délai de réponse moyen de 2 semaines
- Chevauchement de contrats / Identification de l'adhérent erronée (numéro sécurité sociale, date de naissance ou caisse d'affiliation).

### Les actions planifiées :

- Mise en place de contrôle auprès des équipes sur la qualité des traitement, formation continue des gestionnaires.
- Exploitation automatisées des données transmises par la CNAM.

#12

# Nos indicateurs de gestion 2021 et nos points de contact



# #12 Nos indicateurs de gestion



Appels téléphoniques	Total
Reçus	39 771
Servis	32 712
%	82,3%
Durée de traitement	05:16

Adhésion	Total
Dossiers adhésion C2S	33 092
Délai d'enregistrement	1,8 jrs



Mails	Total
css@integrance.fr	30 810
Délais réponse	2 jours

Flux Noemie	Total
Rejets traités	22 299
Délais traitement	5 jours



## #12 Nos points de contacts dédiés à la C2S



### Par email

- Envoi d'un bulletin d'adhésion C2S : [dacss.integrance@prod.tessi.fr](mailto:dacss.integrance@prod.tessi.fr)
- Gestion du contrat C2S : [css@integrance.fr](mailto:css@integrance.fr)



### Par téléphone

- 09 77 404 932

Merci  
de votre  
attention