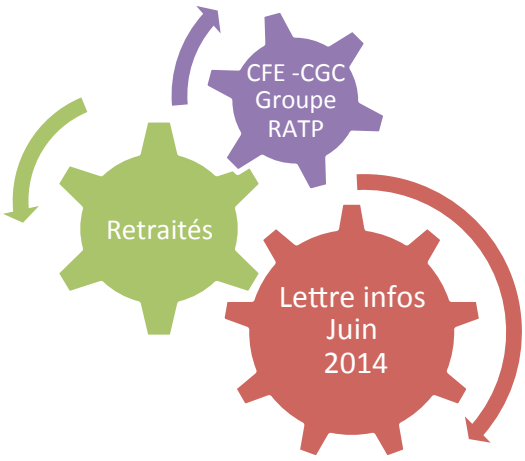
Groupe RATP

Syndicat des cadres, des agents de maitrise et des techniciens supérieurs



Mesdames, Messieurs, chers collègues,

Au sommaire de ce numéro :

- Conseil d'administration de la CCAS du 23 mai 2014
- Rapport annuel 2013 de l'activité de l'espace santé
- Quelques informations de la RATP
- Informations vacances

Bonne lecture,

Jean-Marc GRISONI

Caisse de Coordination aux Assurances Sociales de la Ratp

CCAS - Conseil d'administration - 23 mai 2014

DOSSIER médical informatisé

Nous sommes intervenus pour demander des précisions sur l'impact de la nouvelle application ORBIS sur le dossier médical informatisé

Réponse de la CCAS :

"… Vous avez évoqué plusieurs applicatifs ou applications. Ce sont principalement des montées de version. En revanche, en ce qui concerne Orbis, c'est une nouvelle version du dossier médical informatisé qui s'appelait anciennement Médard.

Mais c'est bien la poursuite du dossier médical Médard, qui devenant obsolète et difficilement maintenable, a été remplacé par le même éditeur qui est toujours AGFA, car les autres applicatifs périphériques sont aussi des produits provenant de cet éditeur, c'est une nouvelle version du dossier médical avec une nouvelle ergonomie qui a été mise en place cette année. Tout a été entièrement repris. Il y a une continuité absolue de tout le dossier médical. À ce titre, justement, un article a paru dans Respire pour pouvoir consulter, si vous le souhaitez, votre dossier médical…"

Information de la Directrice de la caisse

"… Suite à la demande de plusieurs administrateurs du Conseil d'administration de la CCAS concernant des moments pour traiter des problèmes particuliers des retraités, il avait été évoqué pendant un moment l'idée de réactiver une commission temporaire.

Du fait qu'a été mise en place une commission en 2010, mais qui ne s'est réunie que peu de fois et qui n'a pas donné de suites au niveau de ses travaux, nous avons proposé de créer un

groupe de travail non pas une commission dans un premier temps, mais un groupe de travail pour juger de l'opportunité et de l'intérêt de ces travaux.

Pour ce groupe de travail, nous proposons à chaque organisation syndicale représentative du Conseil d'administration de la CCAS de désigner un administrateur du Conseil d'administration pour siéger à ce groupe de travail. Les deux administrateurs élus représentant les retraités au Conseil d'administration y sont bien sûr de droit et nous prévoyons aussi la présence du président de la Commission ASP pour y participer.

Dans un premier temps, nous prévoyons ces réunions deux fois par an. Nous avons arrêté une première date qui a fait l'objet d'une communication hier, qui serait le 16 juin.

L'idée serait aussi de pouvoir organiser une réunion préalable pour identifier des points à mettre à l'ordre du jour. Ce sera peut-être un peu court pour cette fois-ci, mais l'idée est de démarrer vraiment le processus …"

Rapport annuel 2013 de l'espace santé

Déclaration de la liste d'entente CFE-CGC Groupe RATP - UNSA, CFE-CGC, CFDT :

"… nous souhaitons effectivement que cet Espace Santé perdure. C'est extrêmement important pour les retraités. Nous regrettons néanmoins que l'on puisse faire le constat, à ce Conseil d'administration, que l'on ne suive que partiellement le statut de la Caisse qui stipule, dans les articles 12, 13 et 14, que nous devons être consultés sur l'ouverture et la fermeture de disciplines médicales et de centres de médecine de soin.

Cela dit, nous assistons néanmoins à une petite érosion de la fréquentation de -2,8 % qui semble plutôt importante chez les spécialités, notamment par rapport à un manque de praticiens. Or, sur votre document, vous nous indiquez qu'un certain nombre de personnes ont été recrutées. Mais cela ne représente pas la totalité des personnes qui existaient à l'Espace Santé, car, si on a recruté un dentiste, un médecin du sport, un homéopathe, un acupuncteur et un endocrinologue, certains départs n'ont pas été remplacés, notamment le dermatologue, un radiologue, un ophtalmologue, un allergologue et bien sûr deux généralistes et un dentiste.

L'autre point d'inquiétude concerne cette fois les dépenses. Le taux de couverture brute de l'Espace Santé baisse dangereusement à 59 %, ce qui est un des plus bas depuis des années, avec une dépense aujourd'hui de 12 M€. Nous voudrions savoir ce qui rentre dans ces dépenses. Notamment, vous écrivez dans le document qu'elles représentent la partie des

frais de gestion administrative : comment est-elle incluse dans ces 12 M€, puisqu'on parle effectivement de ce montant ?

Un dernier point concernant les retraités. Vous parlez de l'enquête de satisfaction, mais vous parlez aussi de satisfaction dans le cadre du réseau RATP. Or, a priori, les retraités n'ont pas été consultés sur ce point. Encore une fois, c'est regrettable que 20 % de la patientèle de l'Espace Santé ne soit pas consulté.

Enfin, un tout petit point, cette fois sur l'évolution technique. Encore un coup, au Conseil d'administration, nous le rabâchons depuis deux ou trois séances, un nouveau système informatique semble se mettre en place. On nous parle de trois logiciels : Galaxie 6,22,Hexalis 4.1 et Orbis. Jamais on ne nous a parlé de ces dossiers, notamment du dossier Orbis qui, si j'ai bien compris, est la modification du dossier médical informatisé. Nous aurions aimé, au moins sur ce dernier point, avoir des informations un peu plus pointues…"

RATP

Rapport annuel
d'activité de l'Espace santé

2013

espacesanté

Sommaire

Le responsable de l'Espace santé	3
Patientèle et consultations	4
Les spécialités et les compétences	6
Activité	8
Maîtrise des coûts	11
Annexes	12

Sommaire

Le responsable de l'Espace santé	3
Patientèle et consultations	4
Les spécialités et les compétences	6
Activité	8
Maîtrise des coûts	11
Annexes	12

Le responsable de l'Espace santé

Les résultats de l'Espace santé présentent globalement une baisse de la fréquentation et de la patientèle par rapport à l'année 2012. Des raisons conjoncturelles peuvent expliquer en partie ces résultats. Deux sont notamment identifiées :

- les épisodes neigeux, particulièrement longs sur l'Île-de-France en janvier et mars, ont pénalisé tout déplacement,
- la fermeture pour travaux du centre médical de La Défense durant deux semaines.

Un autre facteur propre à certaines disciplines est l'allongement des délais de rendez-vous par manque de praticiens, occasionnant une baisse de l'offre.

Des problèmes de transports ont également été évoqués à plusieurs reprises par les patients.

Toutefois, il s'avère qu'en comparant d'autres centres de santé externes l'année 2013 présente globalement une baisse de fréquentation sur les soins médicaux.

Concernant l'absentéisme aux consultations, l'année 2013 affiche une légère diminution. La procédure d'annulation des rendez-vous est aujourd'hui connue des patients. Elle permet d'optimiser l'offre de soins en réaffectant les rendez-vous libérés bien en amont.

Afin de répondre toujours au mieux et au plus près des patients :

- la consultation gynécologique de Denfert a été déplacée sur le centre médical de Val de Fontenay, site offrant un potentiel de patientes,
- il a été créé des vacations spécifiques à Lyon-Bercy, destinées aux agents utilisant la salle de sport, pour l'obtention du certificat de non contre-indication à la pratique d'un sport.

Le programme de rénovation des locaux de l'Espace santé, engagé maintenant depuis quelques années, s'est poursuivi avec le Laboratoire d'analyses médicales de Lachambeaudie et les espaces communs du centre médical de La Défense.

L'enquête de satisfaction en mode électronique *via* la messagerie d'entreprise a été reproduite. Sur un panel de 6 400 agents, 28 % ont répondu et ont accordé à l'Espace santé un taux de satisfaction de 95 %, soit + 2 points par rapport à 2012.

Enfin, s'agissant de la démarche qualité, l'unité PSES a obtenu, pour l'ensemble des activités qui la composent, la certification ISO 9001 : 2008. Pour ce qui concerne plus particulièrement l'Espace santé, on notera que l'audit réalisé par la société AFNOR certification n'a soulevé aucune non-conformité.

Le responsable de l'Espace santé

Les résultats de l'Espace santé présentent globalement une baisse de la fréquentation et de la patientèle par rapport à l'année 2012. Des raisons conjoncturelles peuvent expliquer en partie ces résultats. Deux sont notamment identifiées :

- les épisodes neigeux, particulièrement longs sur l'Île-de-France en janvier et mars, ont pénalisé tout déplacement,
- la fermeture pour travaux du centre médical de La Défense durant deux semaines.

Un autre facteur propre à certaines disciplines est l'allongement des délais de rendez-vous par manque de praticiens, occasionnant une baisse de l'offre.

Des problèmes de transports ont également été évoqués à plusieurs reprises par les patients.

Toutefois, il s'avère qu'en comparant d'autres centres de santé externes l'année 2013 présente globalement une baisse de fréquentation sur les soins médicaux.

Concernant l'absentéisme aux consultations, l'année 2013 affiche une légère diminution. La procédure d'annulation des rendez-vous est aujourd'hui connue des patients. Elle permet d'optimiser l'offre de soins en réaffectant les rendez-vous libérés bien en amont.

Afin de répondre toujours au mieux et au plus près des patients :

- la consultation gynécologique de Denfert a été déplacée sur le centre médical de Val de Fontenay, site offrant un potentiel de patientes,
- il a été créé des vacations spécifiques à Lyon-Bercy, destinées aux agents utilisant la salle de sport, pour l'obtention du certificat de non contre-indication à la pratique d'un sport.

Le programme de rénovation des locaux de l'Espace santé, engagé maintenant depuis quelques années, s'est poursuivi avec le Laboratoire d'analyses médicales de Lachambeaudie et les espaces communs du centre médical de La Défense.

L'enquête de satisfaction en mode électronique *via* la messagerie d'entreprise a été reproduite. Sur un panel de 6 400 agents, 28 % ont répondu et ont accordé à l'Espace santé un taux de satisfaction de 95 %, soit + 2 points par rapport à 2012.

Enfin, s'agissant de la démarche qualité, l'unité PSES a obtenu, pour l'ensemble des activités qui la composent, la certification ISO 9001 : 2008. Pour ce qui concerne plus particulièrement l'Espace santé, on notera que l'audit réalisé par la société AFNOR certification n'a soulevé aucune non-conformité.

Patientèle et consultations

La patientèle et le nombre de consultations

Cf. annexes 1, 2, 3 (l'annexe 3 donne la répartition de l'ensemble des consultations par catégorie).

La patientèle, au nombre de 29 727, est en forte diminution par rapport à 2012, à savoir, moins 1 490 patients, soit - 4,8 %. Cela se constate également sur la patientèle des retraités (- 3,6 %).

Le nombre de consultations, 182 391, est en baisse de 3,9 %, soit 7 458 consultations de moins que l'an passé. La plus forte baisse se situe sur le mois de mars avec - 17 % de consultations. L'épisode neigeux supporté au cours de ce mois en est la principale cause. Il en est de même pour le mois de janvier avec - 8 %.

Les mois de juin et août affichent également une perte de patients avec respectivement - 9 % et - 12 %, puis en novembre avec - 7 %. À l'inverse, le mois d'avril affiche une hausse d'environ 13 %.

Deux secteurs sont particulièrement touchés, le laboratoire (- 12,8 %) et la radiologie (- 7,8 %).

Aucune des disciplines n'est épargnée. Les compétences, les spécialités, même le dentaire affichent une baisse de fréquentation qui oscille entre 3 et 4 %. Seule la Médecine Générale (MG) se limite à - 0,83 %.

Les consultations en Médecine Générale

Cf. annexe 4.

Les consultations en Médecine Générale représentent un peu plus de 23,6 % des consultations globales (22,9 % en 2012).

Au nombre de 43 055, elles sont très légèrement inférieures à celles de 2012 : - 0,83 %, - 359 consultations.

Cette année encore, le centre médical de Lachambeaudie augmente sa fréquentation avec + 535 consultations, soit + 7,64 %.

Les autres centres affichent des résultats inférieurs à ceux de 2012 :
Championnet - 312 consultations (- 3,09 %), Denfert - 95 consultations (- 2,18 %), Lyon-Bercy - 99 consultations (- 1,39 %) et Val de Fontenay - 49 consultations (- 0,48 %).

La Défense présente la plus forte baisse avec - 339 consultations (- 7,33 %). Toutefois, un départ de praticien n'a pas été remplacé, et en considérant la perte de l'offre liée à la fermeture du centre pour travaux durant deux semaines, la fréquentation serait sensiblement équivalente à celle de 2012 (l'offre potentielle sur deux semaines avoisine les 300 consultations).

Répartition de la fréquentation en Médecine Générale

Val de Fontenay	23,5 %
Championnet	22,7 %
Lachambeaudie	17,5 %
Lyon-Bercy	16,4 %
La Défense	10 %
Denfert	9,9 %

Les taux sont sensiblement identiques à ceux de 2012. Toutefois, dans le classement Lachambeaudie obtient la 3e place devant Lyon-Bercy.

La baisse de fréquentation la plus marquante se constate sur le mois de mars : - 387 consultations, - 10,48 %, (hiver difficile).

L'offre théorique moyenne hebdomadaire est de 268 heures (+ 1 heure/2012), pour une offre globale annuelle de 13 954 heures.

Assurée à hauteur de 88,68 %, 12 375 heures ont été dispensées, soit 297 heures de plus que 2012. Le taux de réalisation de l'offre théorique varie selon les centres de 83 % à 98 %.

L'absentéisme aux consultations (absences non prévenues) affiche un excellent taux de 3,80 % (3 % à Denfert, 3,3 % à La Défense, Val de Fontenay et Lyon-Bercy, 4 % à Championnet et 5,5 % à Lachambeaudie). Il n'y a aucun délai pour obtenir une consultation, il est possible d'avoir un rendez-vous le jour même.

Patientèle et consultations

La patientèle et le nombre de consultations

Cf. annexes 1, 2, 3 (l'annexe 3 donne la répartition de l'ensemble des consultations par catégorie).

La patientèle, au nombre de 29 727, est en forte diminution par rapport à 2012, à savoir, moins 1 490 patients, soit - 4,8 %. Cela se constate également sur la patientèle des retraités (- 3,6 %).

Le nombre de consultations, 182 391, est en baisse de 3,9 %, soit 7 458 consultations de moins que l'an passé. La plus forte baisse se situe sur le mois de mars avec - 17 % de consultations. L'épisode neigeux supporté au cours de ce mois en est la principale cause. Il en est de même pour le mois de janvier avec - 8 %.

Les mois de juin et août affichent également une perte de patients avec respectivement - 9 % et - 12 %, puis en novembre avec - 7 %. À l'inverse, le mois d'avril affiche une hausse d'environ 13 %.

Deux secteurs sont particulièrement touchés, le laboratoire (- 12,8 %) et la radiologie (- 7,8 %).

Aucune des disciplines n'est épargnée. Les compétences, les spécialités, même le dentaire affichent une baisse de fréquentation qui oscille entre 3 et 4 %. Seule la Médecine Générale (MG) se limite à - 0,83 %.

Les consultations en Médecine Générale

Cf. annexe 4.

Les consultations en Médecine Générale représentent un peu plus de 23,6 % des consultations globales (22,9 % en 2012).

Au nombre de 43 055, elles sont très légèrement inférieures à celles de 2012 : - 0,83 %, - 359 consultations.

Cette année encore, le centre médical de Lachambeaudie augmente sa fréquentation avec + 535 consultations, soit + 7,64 %.

Les autres centres affichent des résultats inférieurs à ceux de 2012 :
Championnet - 312 consultations (- 3,09 %), Denfert - 95 consultations (- 2,18 %), Lyon-Bercy - 99 consultations (- 1,39 %) et Val de Fontenay - 49 consultations (- 0,48 %).

La Défense présente la plus forte baisse avec - 339 consultations (- 7,33 %). Toutefois, un départ de praticien n'a pas été remplacé, et en considérant la perte de l'offre liée à la fermeture du centre pour travaux durant deux semaines, la fréquentation serait sensiblement équivalente à celle de 2012 (l'offre potentielle sur deux semaines avoisine les 300 consultations).

Répartition de la fréquentation en Médecine Générale

Val de Fontenay	23,5 %
Championnet	22,7 %
Lachambeaudie	17,5 %
Lyon-Bercy	16,4 %
La Défense	10 %
Denfert	9,9 %

Les taux sont sensiblement identiques à ceux de 2012. Toutefois, dans le classement Lachambeaudie obtient la 3e place devant Lyon-Bercy.

La baisse de fréquentation la plus marquante se constate sur le mois de mars : - 387 consultations, - 10,48 %, (hiver difficile).

L'offre théorique moyenne hebdomadaire est de 268 heures (+ 1 heure/2012), pour une offre globale annuelle de 13 954 heures.

Assurée à hauteur de 88,68 %, 12 375 heures ont été dispensées, soit 297 heures de plus que 2012. Le taux de réalisation de l'offre théorique varie selon les centres de 83 % à 98 %.

L'absentéisme aux consultations (absences non prévenues) affiche un excellent taux de 3,80 % (3 % à Denfert, 3,3 % à La Défense, Val de Fontenay et Lyon-Bercy, 4 % à Championnet et 5,5 % à Lachambeaudie). Il n'y a aucun délai pour obtenir une consultation, il est possible d'avoir un rendez-vous le jour même.

Les consultations dentaires

Cf. annexe 4.

Les consultations dentaires représentent un peu plus de 17,6 % de l'ensemble des consultations. Cette année, elles baissent de 2,78 % par rapport à 2012. Pour rappel, après une forte augmentation en 2011 (+ 7 %), elles avaient très sensiblement baissé en 2012 (- 0,5 %).

Comme l'an passé, Denfert est le seul centre à augmenter sa fréquentation (+ 2,3 %).

La plus forte baisse se constate sur Lachambeaudie avec - 4,4 % (- 487 consultations), puis Championnet avec - 3,5 % (- 281 consultations), et Val de Fontenay avec - 2 % (- 142 consultations). La Défense diminue seulement de 1,4 % (- 64 consultations). Sans ses travaux, on peut penser que La Défense aurait dépassé sa fréquentation de 2012 (l'offre dentaire sur deux semaines est d'environ 320 consultations).

L'offre théorique moyenne hebdomadaire (soins et prothèses) est supérieure à l'an passé : 422 heures (+ 9 heures par semaine) pour une offre théorique globale annuelle de 21 920 heures.

Son taux de couverture est de 87,99 %, soit 19 286 heures de consultation offertes (19 116 heures en 2012). 170 heures en plus de consultations dentaires ont ainsi été proposées.

Selon les centres, le taux d'offre théorique réalisée se situe entre 97 % (Denfert) et 85 % (Lachambeaudie).

L'absentéisme global aux consultations est de 7,47 % (7,99 % en 2012). Il varie selon les centres entre 8,84 % (Denfert) et 6,87 % (Championnet).

Cette année, les délais de rendez-vous soins et prothèse s'inversent. Ainsi, le délai moyen pour un rendez-vous en prothèse est inférieur à celui en soins.

Il augmente de deux jours en moyenne pour les soins, et gagne 10 jours pour la prothèse, passant de 22 jours à 12 jours.

Quant au délai moyen soins / prothèse, celui-ci diminue globalement de 3 jours.

Délais de rendez-vous et absentéisme

Centre médical	Délais Soins en jours				Absentéisme	Délais Prothèse en jours			
	2010	2011	2012	2013	Soins + Prothèses	2010	2011	2012	2013
Lachambeaudie	27	16	23	21	7,84 %	10	18	20	10
Val de Fontenay	18	16	9	18	8,19 %	9	15	12	9
Denfert	20	13	12	10	8,64 %	Pas de prothèse			
Championnet	30	15	11	24	8,87 %	73	28	21	20
La Défense	28	27	24	19	6,08 %	18	38	34	8
Moyenne	24	17	16	18		27	25	22	12
Moyenne générale	2012 : 18 jours				2013 : 15 jours				

Les consultations dentaires

Cf. annexe 4.

Les consultations dentaires représentent un peu plus de 17,6 % de l'ensemble des consultations. Cette année, elles baissent de 2,78 % par rapport à 2012. Pour rappel, après une forte augmentation en 2011 (+ 7 %), elles avaient très sensiblement baissé en 2012 (- 0,5 %).

Comme l'an passé, Denfert est le seul centre à augmenter sa fréquentation (+ 2,3 %).

La plus forte baisse se constate sur Lachambeaudie avec - 4,4 % (- 487 consultations), puis Championnet avec - 3,5 % (- 281 consultations), et Val de Fontenay avec - 2 % (- 142 consultations). La Défense diminue seulement de 1,4 % (- 64 consultations). Sans ses travaux, on peut penser que La Défense aurait dépassé sa fréquentation de 2012 (l'offre dentaire sur deux semaines est d'environ 320 consultations).

L'offre théorique moyenne hebdomadaire (soins et prothèses) est supérieure à l'an passé : 422 heures (+ 9 heures par semaine) pour une offre théorique globale annuelle de 21 920 heures.

Son taux de couverture est de 87,99 %, soit 19 286 heures de consultation offertes (19 116 heures en 2012). 170 heures en plus de consultations dentaires ont ainsi été proposées.

Selon les centres, le taux d'offre théorique réalisée se situe entre 97 % (Denfert) et 85 % (Lachambeaudie).

L'absentéisme global aux consultations est de 7,47 % (7,99 % en 2012). Il varie selon les centres entre 8,84 % (Denfert) et 6,87 % (Championnet).

Cette année, les délais de rendez-vous soins et prothèse s'inversent. Ainsi, le délai moyen pour un rendez-vous en prothèse est inférieur à celui en soins.

Il augmente de deux jours en moyenne pour les soins, et gagne 10 jours pour la prothèse, passant de 22 jours à 12 jours.

Quant au délai moyen soins / prothèse, celui-ci diminue globalement de 3 jours.

Délais de rendez-vous et absentéisme

Centre médical	Délais Soins en jours				Absentéisme	Délais Prothèse en jours			
	2010	2011	2012	2013	Soins + Prothèses	2010	2011	2012	2013
Lachambeaudie	27	16	23	21	7,84 %	10	18	20	10
Val de Fontenay	18	16	9	18	8,19 %	9	15	12	9
Denfert	20	13	12	10	8,64 %	Pas de prothèse			
Championnet	30	15	11	24	8,87 %	73	28	21	20
La Défense	28	27	24	19	6,08 %	18	38	34	8
Moyenne	24	17	16	18		27	25	22	12
Moyenne générale	2012 : 18 jours				2013 : 15 jours				

Les spécialités et les compétences

Cf. annexes 5, 6.

Les consultations de spécialités représentent toujours 34 % des consultations de l'Espace santé.

Au nombre de 62 428, elles enregistrent une baisse de 2,8 %, soit 1 828 consultations de moins que 2012. Cette situation, au-delà du phénomène climatique précédemment cité, résulte en grande partie d'une diminution de l'offre sur certaines spécialités, notamment l'ophtalmologie qui endosse à elle seule 50 % de la perte de consultations par manque de praticiens. Cette tendance se constate également, à moindre mesure, dans les spécialités de pneumologie (- 7,8 %) et proctologie (- 17 %).

En février, le déplacement de la consultation de gynécologie de Denfert vers le centre de Val de Fontenay gagne au fil des mois sa patientèle. Ainsi, pour une offre identique, 104 consultations supplémentaires ont été réalisées par rapport à 2012. C'est par ailleurs la seule spécialité qui affiche une hausse de fréquentation notable : + 246 consultations.

L'offre théorique moyenne hebdomadaire est de 452 heures (467 heures en 2012), pour une offre globale annuelle de 23 484 heures.

L'offre réelle est de 19 985 heures avec un taux de couverture de l'offre théorique de 85,10 %, soit 254 heures de consultations en moins. Pour exemple, l'ophtalmologie citée précédemment a été pénalisée par une diminution de l'offre équivalente à 5h30 par semaine. Cette situation devrait s'améliorer avec le recrutement prochain de deux nouveaux praticiens.

Lachambeaudie assure 72 % de l'offre et dispense 69 % des consultations de spécialistes.

Spécialités en hausse

Spécialités	Nombre de consultations		Offre 2012 en heures		Offre 2013 en heures		Taux d'absentéisme		Délai de rendez-vous en jours	
	2013	Écart/ 2012	Théorique	Taux de réalisation	Théorique	Taux de réalisation	2012	2013	2012	2013
Gynécologie	4 468	+5,8 %	1 945	81,44 %	1 966	82,86 %	8,3 %	6,4 %	5	6
Dermatologie	7 605	+0,4 %	2 130	83,26 %	2 135	83,11 %	10 %	10,4 %	25	23
Chirurgie	3 322	+1 %	1 568	83,35 %	1 519	82,15 %	6,5 %	5,1 %	0	1

Spécialités en baisse

Spécialités	Nombre de consultations		Offre 2012 en heures		Offre 2013 en heures		Taux d'absentéisme		Délai de rendez-vous en jours	
	2013	Écart/ 2012	Théorique	Taux de réalisation	Théorique	Taux de réalisation	2012	2013	2012	2013
Ophtalmologie	11 886	-7,2 %	4 026	78,29 %	3 492	86,88 %	7,2 %	7,34 %	17	29
ORL	4 478	-6,5 %	1 671	82,23 %	1 686	81,97 %	8,3 %	7,87 %	10	12
Rhumatologie	8 144	-3,4 %	1 906	85,52 %	2 048	84,28 %	8,3 %	7,34 %	12	11
Stomatologie	2 546	-3 %	1 184	85,03 %	1 181	85,35 %	9,7 %	8,97 %	13	19
Pneumologie	2 314	-7,9 %	957	90,05 %	862	97,45 %	6,7 %	5,73%	64	49
Gastrologie	1 981	-4,8 %	1 362	84,77 %	1 308	84,79 %	4,9 %	5,4 %	0	1
Proctologie	776	-17 %	581	82,69 %	427	87,82 %	4,1 %	5,8 %	0	2
Endocrinologie/ Diététique	2 321	-1,6 %	1 215	83,99 %	1 179	86,26 %	13,4 %	9,8 %	20	17
Psychiatrie	3 021	-1 %	1 683	85,20 %	1 650	85,21 %	12,7 %	8,66 %	4	20

Les délais de rendez-vous en pneumologie, encore trop longs, s'améliorent en 2013. Nous passons de 64 jours à un délai moyen annuel de 49 jours. Cette situation devrait s'améliorer encore avec la reprise aux pneumologues de la seconde lecture des scanners par les radiologues. De même, il est étudié le recrutement d'un tabacologue pour libérer le pneumologue en charge aujourd'hui de cette consultation.

Le renforcement du service de psychiatrie engagé en 2011, avec le recrutement de trois praticiens, est aujourd'hui reconnu et justifié. De fait, on observe une diminution de l'absentéisme et un allongement des délais proches de ceux des structures externes.

Les spécialités et les compétences

Cf. annexes 5, 6.

Les consultations de spécialités représentent toujours 34 % des consultations de l'Espace santé.

Au nombre de 62 428, elles enregistrent une baisse de 2,8 %, soit 1 828 consultations de moins que 2012. Cette situation, au-delà du phénomène climatique précédemment cité, résulte en grande partie d'une diminution de l'offre sur certaines spécialités, notamment l'ophtalmologie qui endosse à elle seule 50 % de la perte de consultations par manque de praticiens. Cette tendance se constate également, à moindre mesure, dans les spécialités de pneumologie (- 7,8 %) et proctologie (- 17 %).

En février, le déplacement de la consultation de gynécologie de Denfert vers le centre de Val de Fontenay gagne au fil des mois sa patientèle. Ainsi, pour une offre identique, 104 consultations supplémentaires ont été réalisées par rapport à 2012. C'est par ailleurs la seule spécialité qui affiche une hausse de fréquentation notable : + 246 consultations.

L'offre théorique moyenne hebdomadaire est de 452 heures (467 heures en 2012), pour une offre globale annuelle de 23 484 heures.

L'offre réelle est de 19 985 heures avec un taux de couverture de l'offre théorique de 85,10 %, soit 254 heures de consultations en moins. Pour exemple, l'ophtalmologie citée précédemment a été pénalisée par une diminution de l'offre équivalente à 5h30 par semaine. Cette situation devrait s'améliorer avec le recrutement prochain de deux nouveaux praticiens.

Lachambeaudie assure 72 % de l'offre et dispense 69 % des consultations de spécialistes.

Spécialités en hausse

Spécialités	Nombre de consultations		Offre 2012 en heures		Offre 2013 en heures		Taux d'absentéisme		Délai de rendez-vous en jours	
	2013	Écart/ 2012	Théorique	Taux de réalisation	Théorique	Taux de réalisation	2012	2013	2012	2013
Gynécologie	4 468	+5,8 %	1 945	81,44 %	1 966	82,86 %	8,3 %	6,4 %	5	6
Dermatologie	7 605	+0,4 %	2 130	83,26 %	2 135	83,11 %	10 %	10,4 %	25	23
Chirurgie	3 322	+1 %	1 568	83,35 %	1 519	82,15 %	6,5 %	5,1 %	0	1

Spécialités en baisse

Spécialités	Nombre de consultations		Offre 2012 en heures		Offre 2013 en heures		Taux d'absentéisme		Délai de rendez-vous en jours	
	2013	Écart/ 2012	Théorique	Taux de réalisation	Théorique	Taux de réalisation	2012	2013	2012	2013
Ophtalmologie	11 886	-7,2 %	4 026	78,29 %	3 492	86,88 %	7,2 %	7,34 %	17	29
ORL	4 478	-6,5 %	1 671	82,23 %	1 686	81,97 %	8,3 %	7,87 %	10	12
Rhumatologie	8 144	-3,4 %	1 906	85,52 %	2 048	84,28 %	8,3 %	7,34 %	12	11
Stomatologie	2 546	-3 %	1 184	85,03 %	1 181	85,35 %	9,7 %	8,97 %	13	19
Pneumologie	2 314	-7,9 %	957	90,05 %	862	97,45 %	6,7 %	5,73%	64	49
Gastrologie	1 981	-4,8 %	1 362	84,77 %	1 308	84,79 %	4,9 %	5,4 %	0	1
Proctologie	776	-17 %	581	82,69 %	427	87,82 %	4,1 %	5,8 %	0	2
Endocrinologie/ Diététique	2 321	-1,6 %	1 215	83,99 %	1 179	86,26 %	13,4 %	9,8 %	20	17
Psychiatrie	3 021	-1 %	1 683	85,20 %	1 650	85,21 %	12,7 %	8,66 %	4	20

Les délais de rendez-vous en pneumologie, encore trop longs, s'améliorent en 2013. Nous passons de 64 jours à un délai moyen annuel de 49 jours. Cette situation devrait s'améliorer encore avec la reprise aux pneumologues de la seconde lecture des scanners par les radiologues. De même, il est étudié le recrutement d'un tabacologue pour libérer le pneumologue en charge aujourd'hui de cette consultation.

Le renforcement du service de psychiatrie engagé en 2011, avec le recrutement de trois praticiens, est aujourd'hui reconnu et justifié. De fait, on observe une diminution de l'absentéisme et un allongement des délais proches de ceux des structures externes.

Compétences en baisse

Les compétences représentent un peu moins de 5 % des consultations globales.

8 785 consultations, ce sont 373 consultations de moins que 2012. Elles ne dérogent pas à la règle, comme les autres disciplines la fréquentation des mois de janvier et mars sont les plus impactées. Les deux mois représentent à eux seuls 53 % des écarts à la baisse.

Néanmoins, les consultations en alcoologie, allergologie et mésothérapie augmentent.

Après un très vif succès en 2012, l'acupuncture diminue très légèrement (- 38 consultations). La tabacologie et l'homéopathie affichent les plus fortes baisses. En cause, une diminution de l'offre notamment en homéopathie après le départ d'un praticien.

La médecine manuelle (ostéopathie), ouverte en 2012 sur Lachambeaudie, se stabilise avec une offre passée à 6 heures par semaine. 720 consultations ont été assurées, le délai moyen pour un rendez-vous est de 12 jours.

Compétences	Nombre de consultations		Offre 2012 en heures		Offre 2013 en heures		Taux d'absentéisme		Délai de rendez-vous en jours	
	2013	Écart/ 2012	Théorique	Taux de réalisation	Théorique	Taux de réalisation	2012	2013	2012	2013
Alcoologie	446	+ 22,9 %	274	84,67 %	334	89,82 %	16,17 %	13,35 %	11	20
Allergologie	2 125	+ 7,4 %	929	66,85 %	762	82,68 %	12,6 %	13,30 %	3	3
Mésothérapie	1 080	+ 1 %	500	81 %	512	81,45 %	4,29 %	4,67 %	23	22
Acupuncture	1 753	- 2,1 %	997	89,7 %	636	90,09 %	6,52 %	7,84 %	23	22
Angéiologie	2 833	- 6,7 %	1539	82,81 %	1 413	82,87 %	7,89 %	7,46 %	3	7
Tabacologie	188	- 32,9 %	156	78,85 %	153	68,63 %	19,2 %	23,51 %	17	20
Homéopathie	360	- 43,6 %	644	77,64 %	219	100 %	7,09 %	6,96 %	4	5

Compétences en baisse

Les compétences représentent un peu moins de 5 % des consultations globales.

8 785 consultations, ce sont 373 consultations de moins que 2012. Elles ne dérogent pas à la règle, comme les autres disciplines la fréquentation des mois de janvier et mars sont les plus impactées. Les deux mois représentent à eux seuls 53 % des écarts à la baisse.

Néanmoins, les consultations en alcoologie, allergologie et mésothérapie augmentent.

Après un très vif succès en 2012, l'acupuncture diminue très légèrement (- 38 consultations). La tabacologie et l'homéopathie affichent les plus fortes baisses. En cause, une diminution de l'offre notamment en homéopathie après le départ d'un praticien.

La médecine manuelle (ostéopathie), ouverte en 2012 sur Lachambeaudie, se stabilise avec une offre passée à 6 heures par semaine. 720 consultations ont été assurées, le délai moyen pour un rendez-vous est de 12 jours.

Compétences	Nombre de consultations		Offre 2012 en heures		Offre 2013 en heures		Taux d'absentéisme		Délai de rendez-vous en jours	
	2013	Écart/ 2012	Théorique	Taux de réalisation	Théorique	Taux de réalisation	2012	2013	2012	2013
Alcoologie	446	+ 22,9 %	274	84,67 %	334	89,82 %	16,17 %	13,35 %	11	20
Allergologie	2 125	+ 7,4 %	929	66,85 %	762	82,68 %	12,6 %	13,30 %	3	3
Mésothérapie	1 080	+ 1 %	500	81 %	512	81,45 %	4,29 %	4,67 %	23	22
Acupuncture	1 753	- 2,1 %	597	89,7 %	636	90,09 %	6,52 %	7,84 %	23	22
Angéiologie	2 833	- 6,7 %	1539	82,81 %	1 413	82,87 %	7,89 %	7,46 %	3	7
Tabacologie	188	- 32,9 %	156	78,85 %	153	68,63 %	19,2 %	23,51 %	17	20
Homéopathie	360	- 43,6 %	644	77,64 %	219	100 %	7,09 %	6,96 %	4	9

Activité

L'activité du laboratoire d'analyses médicales

Cf. annexe 7.

L'activité du laboratoire représente 9,14 % de l'activité globale de l'Espace santé. C'est un point de moins qu'en 2012.

On constate pour 2013 une forte diminution du nombre d'examens réalisés : - 12,62 % (- 2 407 examens). Pour plus de la moitié, elle est consécutive à une baisse des demandes d'examens venant de la médecine du travail (SST, SMAS) : 1 255 demandes d'examen en moins par rapport à 2012 (- 52 %).

Le laboratoire ne déroge pas à la règle des mois de janvier et mars. Mais le mois d'août n'est pas épargné avec une baisse de fréquentation de 31,52 %. Il est vrai que le Laboratoire fonctionnait à ce moment-là en mode dégradé du fait de ses travaux de rénovation.

Par ailleurs, cette année encore la nomenclature, qui valorise les examens, revoit à la baisse certaines analyses telles que les hormones, le bilan thyroïdien, quelques analyses de biochimie.

L'activité globale du service d'imagerie médicale

Cf. annexe 8.

Le service de radiologie représente un peu moins de 11 % de l'activité de l'Espace santé.

La fréquentation baisse de 7,53 %, - 1 569 examens. Elle ne porte que sur les examens de radiologie - 7,6 % (- 1 585 examens). L'activité d'échographie à 16 examens près est stable. La répartition entre Lachambeaudie et Championnet est identique à celle de l'an passé, Lachambeaudie assurant + 83 % des examens.

L'activité du service de radiologie se répartit pour 68 % de radiologie et 32 % d'échographie.

L'offre théorique moyenne hebdomadaire est de 91 heures, 3 heures de moins que 2012 suite au départ d'un radiologue.

La couverture des offres théoriques est de 86 % pour Lachambeaudie et de 84 % pour Championnet, ce qui nous amène à 4 039 heures contre 4 163 heures en 2012.

Les délais de rendez-vous sont semblables à ceux de 2012 :

- radiologie conventionnelle : 1 jour,
- mammographie : 2 jours,
- échographie : 2 jours,
- doppler : 19 jours (18 jours en 2012).

Absentéisme global : 4,58 % (4,98 % en 2012, 5,18 % en 2011).

On constate une amélioration sur Championnet qui passe de 9,17 % à 7,97 % d'absences. Lachambeaudie affiche un taux de 3,84 %.

Fréquentation des retraités

Cf. annexe 9.

La patientèle des retraités diminue : 5 341, soit - 3,6 %.

Elle représente 17,9 % de la patientèle totale de l'Espace santé (17,74 % en 2012, 15,87 % en 2011).

Les consultations des retraités représentent 18 % des consultations de l'Espace santé, (16,6 % en 2012, 15 % en 2011, 14 % en 2010 et 2009, 11 % en 2008). Ainsi, en moyenne un retraité a consulté 6,16 fois l'Espace santé (5,6 fois en 2012). En comparaison, la patientèle en activité a consulté 6,13 fois l'Espace santé.

La fréquentation des retraités continue d'augmenter tout en étant moins importante que les deux années précédentes : + 4,38 % (+ 9,9 % en 2012, + 9 % en 2011).

	Variation de fréquentation	Répartition des consultations
Spécialités *L'ensemble des spécialités augmente excepté la Proctologie et la Rhumatologie*	+ 3,7 %	46 %
Médecine Générale	+ 4,8 %	13 %
Dentaire	+ 10,72 %	17 %
Compétences	+ 4,47 %	6 %
Imagerie médicale	+ 2,5 %	10 %
Laboratoire	- 5,6 %	8 %

Activité

L'activité du laboratoire d'analyses médicales

Cf. annexe 7.

L'activité du laboratoire représente 9,14 % de l'activité globale de l'Espace santé. C'est un point de moins qu'en 2012.

On constate pour 2013 une forte diminution du nombre d'examens réalisés : - 12,62 % (- 2 407 examens). Pour plus de la moitié, elle est consécutive à une baisse des demandes d'examens venant de la médecine du travail (SST, SMAS) : 1 255 demandes d'examen en moins par rapport à 2012 (- 52 %).

Le laboratoire ne déroge pas à la règle des mois de janvier et mars. Mais le mois d'août n'est pas épargné avec une baisse de fréquentation de 31,52 %. Il est vrai que le Laboratoire fonctionnait à ce moment-là en mode dégradé du fait de ses travaux de rénovation.

Par ailleurs, cette année encore la nomenclature, qui valorise les examens, revoit à la baisse certaines analyses telles que les hormones, le bilan thyroïdien, quelques analyses de biochimie.

L'activité globale du service d'imagerie médicale

Cf. annexe 8.

Le service de radiologie représente un peu moins de 11 % de l'activité de l'Espace santé.

La fréquentation baisse de 7,53 %, - 1 569 examens. Elle ne porte que sur les examens de radiologie - 7,6 % (- 1 585 examens). L'activité d'échographie à 16 examens près est stable. La répartition entre Lachambeaudie et Championnet est identique à celle de l'an passé, Lachambeaudie assurant + 83 % des examens.

L'activité du service de radiologie se répartit pour 68 % de radiologie et 32 % d'échographie.

L'offre théorique moyenne hebdomadaire est de 91 heures, 3 heures de moins que 2012 suite au départ d'un radiologue.

La couverture des offres théoriques est de 86 % pour Lachambeaudie et de 84 % pour Championnet, ce qui nous amène à 4 039 heures contre 4 163 heures en 2012.

Les délais de rendez-vous sont semblables à ceux de 2012 :

- radiologie conventionnelle : 1 jour,
- mammographie : 2 jours,
- échographie : 2 jours,
- doppler : 19 jours (18 jours en 2012).

Absentéisme global : 4,58 % (4,98 % en 2012, 5,18 % en 2011).

On constate une amélioration sur Championnet qui passe de 9,17 % à 7,97 % d'absences. Lachambeaudie affiche un taux de 3,84 %.

Fréquentation des retraités

Cf. annexe 9.

La patientèle des retraités diminue : 5 341, soit - 3,6 %.

Elle représente 17,9 % de la patientèle totale de l'Espace santé (17,74 % en 2012, 15,87 % en 2011).

Les consultations des retraités représentent 18 % des consultations de l'Espace santé, (16,6 % en 2012, 15 % en 2011, 14 % en 2010 et 2009, 11 % en 2008). Ainsi, en moyenne un retraité a consulté 6,16 fois l'Espace santé (5,6 fois en 2012). En comparaison, la patientèle en activité a consulté 6,13 fois l'Espace santé.

La fréquentation des retraités continue d'augmenter tout en étant moins importante que les deux années précédentes : + 4,38 % (+ 9,9 % en 2012, + 9 % en 2011).

	Variation de fréquentation	Répartition des consultations
Spécialités *L'ensemble des spécialités augmente excepté la Proctologie et la Rhumatologie*	+ 3,7 %	46 %
Médecine Générale	+ 4,8 %	13 %
Dentaire	+ 10,72 %	17 %
Compétences	+ 4,47 %	6 %
Imagerie médicale	+ 2,5 %	10 %
Laboratoire	- 5,6 %	8 %

L'offre médicale

5 praticiens ont été recrutés au cours de l'année 2013

Titularisations	Départs
1 chirurgien-dentiste	2 chirurgiens-dentistes
1 médecin du sport	2 médecins généralistes
1 homéopathe	1 allergologue
1 acupuncteur	1 ophtalmologue
1 endocrinologue	1 radiologue
	1 endocrinologue
	1 dermatologue
	1 acupuncteur
5 titularisations	10 départs

Offre médicale

	Offre 2012 en heures				Offre 2013 en heures			
Famille d'activités	Offre théorique annuelle	Offre théorique hebdomadaire	Offre réelle	% Offre réelle	Offre théorique annuelle	Offre théorique hebdomadaire	Offre réelle	% Offre réelle
Médecine Générale	13 909	267	12 078	86,84	13 954	268	12 375	88,68
Dentaire	21 495	413	19 116	88,93	21 920	422	19 286	87,99
Spécialités	24 263	467	20 239	83,41	23 484	452	19 985	85,10
Compétences	4 639	89	3 691	79,60	4 029	77	3 415	84,76
Total heures	64 304	1 236	55 124	85,72	63 387	1 219	55 061	86,86

L'offre théorique annuelle est inférieure de 917 heures.

Toutefois, le taux de réalisation étant supérieur à celui de l'an passé, l'écart avec l'offre réelle de 2012 se réduit à - 63 heures (- 0,1 %).

L'offre théorique en Médecine Générale a largement été couverte, permettant de proposer 300 heures de plus que l'an passé, soit environ + 6 heures de consultations par semaine.

De même, le dentaire voit son offre augmenter de 170 heures. Ainsi, en deux ans, 340 heures supplémentaires ont été proposées à la patientèle.

En revanche, les spécialités et les compétences souffrent des difficultés rencontrées pour trouver des praticiens dans certaines disciplines.

1 500 praticiens agréés complètent cette offre de soins.

La participation aux actions de prévention

Campagne de vaccination antigrippale et dépistage du diabète

Elle s'est déroulée, comme les années précédentes, dans les attachements avec l'unité mobile et dans les centres médicaux. La possibilité de contrôler son taux de glycémie, initialisée en 2011, est maintenant intégrée à l'opération en unité mobile.

2 213 vaccinations ont été effectuées, dont :

- 1 708 vaccinations dans les centres médicaux (1 435 en 2012), soit +19 %,
- 505 vaccinations dans 15 attachements (- 17 % par rapport à 2012),

soit une augmentation de 8 % de la vaccination par rapport au résultat de 2012.

On notera que la campagne en unité mobile s'est déroulée pour partie pendant les vacances scolaires (révision du calendrier des vacances scolaires en cours d'année) et que la météo était particulièrement clémente (été indien). Ceci explique peut-être le peu de vaccinations réalisées sur les unités opérationnelles.

589 contrôles de taux de glycémie ont été réalisés (492 en 2012), dont :

- 247 dans les centres médicaux,
- 342 dans les 15 attachements.

Collectes de sang

Elles sont toujours organisées en liaison avec les Établissements Français du Sang sur les sites de Lyon-Bercy, Val de Fontenay et Championnet.

Sur ces 9 journées, nous enregistrons 711 donneurs.

L'offre médicale

5 praticiens ont été recrutés au cours de l'année 2013

Titularisations	Départs
1 chirurgien-dentiste	2 chirurgiens-dentistes
1 médecin du sport	2 médecins généralistes
1 homéopathe	1 allergologue
1 acupuncteur	1 ophtalmologue
1 endocrinologue	1 radiologue
	1 endocrinologue
	1 dermatologue
	1 acupuncteur
5 titularisations	10 départs

Offre médicale

	Offre 2012 en heures				Offre 2013 en heures			
Famille d'activités	Offre théorique annuelle	Offre théorique hebdomadaire	Offre réelle	% Offre réelle	Offre théorique annuelle	Offre théorique hebdomadaire	Offre réelle	% Offre réelle
Médecine Générale	13 909	267	12 078	86,84	13 954	268	12 375	88,68
Dentaire	21 495	413	19 116	88,93	21 920	422	19 286	87,99
Spécialités	24 263	467	20 239	83,41	23 484	452	19 985	85,10
Compétences	4 639	89	3 691	79,60	4 029	77	3 415	84,76
Total heures	64 304	1 236	55 124	85,72	63 387	1 219	55 061	86,86

L'offre théorique annuelle est inférieure de 917 heures.

Toutefois, le taux de réalisation étant supérieur à celui de l'an passé, l'écart avec l'offre réelle de 2012 se réduit à - 63 heures (- 0,1 %).

L'offre théorique en Médecine Générale a largement été couverte, permettant de proposer 300 heures de plus que l'an passé, soit environ + 6 heures de consultations par semaine.

De même, le dentaire voit son offre augmenter de 170 heures. Ainsi, en deux ans, 340 heures supplémentaires ont été proposées à la patientèle.

En revanche, les spécialités et les compétences souffrent des difficultés rencontrées pour trouver des praticiens dans certaines disciplines.

1 500 praticiens agréés complètent cette offre de soins.

La participation aux actions de prévention

Campagne de vaccination antigrippale et dépistage du diabète

Elle s'est déroulée, comme les années précédentes, dans les attachements avec l'unité mobile et dans les centres médicaux. La possibilité de contrôler son taux de glycémie, initialisée en 2011, est maintenant intégrée à l'opération en unité mobile.

2 213 vaccinations ont été effectuées, dont :

- 1 708 vaccinations dans les centres médicaux (1 435 en 2012), soit +19 %,
- 505 vaccinations dans 15 attachements (- 17 % par rapport à 2012),

soit une augmentation de 8 % de la vaccination par rapport au résultat de 2012.

On notera que la campagne en unité mobile s'est déroulée pour partie pendant les vacances scolaires (révision du calendrier des vacances scolaires en cours d'année) et que la météo était particulièrement clémente (été indien). Ceci explique peut-être le peu de vaccinations réalisées sur les unités opérationnelles.

589 contrôles de taux de glycémie ont été réalisés (492 en 2012), dont :

- 247 dans les centres médicaux,
- 342 dans les 15 attachements.

Collectes de sang

Elles sont toujours organisées en liaison avec les Établissements Français du Sang sur les sites de Lyon-Bercy, Val de Fontenay et Championnet.

Sur ces 9 journées, nous enregistrons 711 donneurs.

Année	Nombre de volontaires
2009	635
2010	553
2011	626
2012	583
2013	711

Évolution technique de l'Espace santé

Gestion Informatisée de l'Espace Santé (GIES)

La mise en place d'une nouvelle version du logiciel Galaxie 6.13 (dentaire) améliore certaines fonctionnalités (une zone structurée permettant la saisie du numéro de dent dans le commentaire, une évolution du plan de traitement pour le patient, etc.)

La mise en place de la version 4.1 d'Hexalis (Laboratoire) permet de saisir le code RPPS des médecins et une meilleure gestion des contrôles qualité interne en vue de l'accréditation ISO 15189.

L'évolution du dossier médical informatisé : paramétrage d'ORBIS pour une mise en production prévue en mars 2014.

La poursuite des démarches qualité

En mars 2013, l'audit de certification de l'unité Protection sociale et espace santé a permis de conforter les points forts des processus métier de l'Espace santé. Les conclusions générales de l'audit ne relèvent aucune non-conformité, l'ensemble des exigences étant respectées.

Le point fort relevé résume à lui seul la mise en œuvre du système qualité de l'Espace santé : 95 % de satisfaction de la part des patients selon les résultats de l'enquête de satisfaction 2013.

Quelques chiffres clés :

Le serveur vocal interactif en réseau

Nombre d'appels reçus : 171 882, soit une diminution de 1,66 %, avec une moyenne de 3 243 appels hebdomadaires.

Appels servis de 96,60 % (- 0,81 %)

Appels dissuadés de 0,73 % (+ 0,33 %)

Nombre d'appels reçus en dentaire : 33 280 (- 0,32 %), soit 19 % du total des appels.
Appels servis de 94,29 % (+ 0,45 %)

Nombre d'appels reçus en médecine/spécialité/labo/radio : 138 802 (- 1,97 %).
Appels servis de 98,15 %

Ces résultats sont globalement stables et restent supérieurs à l'objectif (95 % d'appels servis). Néanmoins, les actions mises en place pour améliorer le taux d'appels servis en dentaire peinent à porter leur fruit. Ces actions seront poursuivies en 2014.

Enquête de satisfaction 2013

Cf. annexe 13.

L'Espace santé a mené du 7 au 18 octobre la 8e édition de son enquête de satisfaction. C'est aussi la 2e édition au format électronique *via* la messagerie d'entreprise.

Le taux de satisfaction globale est de 95 %, soit 2 points de plus par rapport à 2012.

La satisfaction sur les délais de rendez-vous, point jugé sensible par les patients l'année dernière et susceptible d'impacter leur choix de consulter ou non à l'Espace santé, a progressé : 81,5 % de satisfaction, soit + 2,5 %.

La satisfaction concernant le déroulement de la consultation elle-même a progressé également : 91 %, soit + 2 %.

Modernisation et renouvellement du matériel

Renouvellement d'un échographe dans le Service d'Imagerie Médicale	65,2 k€
Réfection bureau sur le centre de La Défense	1,7 k€
Remplacement de trois générateurs sur fauteuil dentaire (Lachambeaudie, Championnet, La Défense)	9,1 k€
Remplacement d'un compresseur dentaire sur Lachambeaudie	6,7 k€
Acquisition d'un pachymètre en ophtalmologie à Lachambeaudie	2,5 k€
Réaménagement du laboratoire et acquisition de paillasses, d'enceintes réfrigérées et d'une centrale d'enregistrement des températures (métrologie)	155,17 k€
Acquisition d'un holter pour le centre de La Défense	2,2 k€
Abandon du film radio au bénéfice de l'impression papier	6 K€

Année	Nombre de volontaires
2009	635
2010	553
2011	626
2012	583
2013	711

Évolution technique de l'Espace santé

Gestion Informatisée de l'Espace Santé (GIES)

La mise en place d'une nouvelle version du logiciel Galaxie 6.13 (dentaire) améliore certaines fonctionnalités (une zone structurée permettant la saisie du numéro de dent dans le commentaire, une évolution du plan de traitement pour le patient, etc.)

La mise en place de la version 4.1 d'Hexalis (Laboratoire) permet de saisir le code RPPS des médecins et une meilleure gestion des contrôles qualité interne en vue de l'accréditation ISO 15189.

L'évolution du dossier médical informatisé : paramétrage d'ORBIS pour une mise en production prévue en mars 2014.

La poursuite des démarches qualité

En mars 2013, l'audit de certification de l'unité Protection sociale et espace santé a permis de conforter les points forts des processus métier de l'Espace santé. Les conclusions générales de l'audit ne relèvent aucune non-conformité, l'ensemble des exigences étant respectées.

Le point fort relevé résume à lui seul la mise en œuvre du système qualité de l'Espace santé : 95 % de satisfaction de la part des patients selon les résultats de l'enquête de satisfaction 2013.

Quelques chiffres clés :

Le serveur vocal interactif en réseau

Nombre d'appels reçus : 171 882, soit une diminution de 1,66 %, avec une moyenne de 3 243 appels hebdomadaires.

Appels servis de 96,60 % (- 0,81 %)

Appels dissuadés de 0,73 % (+ 0,33 %)

Nombre d'appels reçus en dentaire : 33 280 (- 0,32 %), soit 19 % du total des appels.
Appels servis de 94,29 % (+ 0,45 %)

Nombre d'appels reçus en médecine/spécialité/labo/radio : 138 802 (- 1,97 %).
Appels servis de 98,15 %

Ces résultats sont globalement stables et restent supérieurs à l'objectif (95 % d'appels servis). Néanmoins, les actions mises en place pour améliorer le taux d'appels servis en dentaire peinent à porter leur fruit. Ces actions seront poursuivies en 2014.

Enquête de satisfaction 2013

Cf. annexe 13.

L'Espace santé a mené du 7 au 18 octobre la 8e édition de son enquête de satisfaction. C'est aussi la 2e édition au format électronique *via* la messagerie d'entreprise.

Le taux de satisfaction globale est de 95 %, soit 2 points de plus par rapport à 2012.

La satisfaction sur les délais de rendez-vous, point jugé sensible par les patients l'année dernière et susceptible d'impacter leur choix de consulter ou non à l'Espace santé, a progressé : 81,5 % de satisfaction, soit + 2,5 %.

La satisfaction concernant le déroulement de la consultation elle-même a progressé également : 91 %, soit + 2 %.

Modernisation et renouvellement du matériel

Renouvellement d'un échographe dans le Service d'Imagerie Médicale	65,2 k€
Réfection bureau sur le centre de La Défense	1,7 k€
Remplacement de trois générateurs sur fauteuil dentaire (Lachambeaudie, Championnet, La Défense)	9,1 k€
Remplacement d'un compresseur dentaire sur Lachambeaudie	6,7 k€
Acquisition d'un pachymètre en ophtalmologie à Lachambeaudie	2,5 k€
Réaménagement du laboratoire et acquisition de paillasses, d'enceintes réfrigérées et d'une centrale d'enregistrement des températures (métrologie)	155,17 k€
Acquisition d'un holter pour le centre de La Défense	2,2 k€
Abandon du film radio au bénéfice de l'impression papier	6 K€

Maîtrise des coûts

Cf. annexes 10, 11, 12.

La dépense directe annuelle est d'environ 12 millions d'euros pour une valorisation des prestations réalisées de 7 millions d'euros, ce qui représente un taux de couverture brute de 59 % et un taux de couverture soins purs de 60 % (hors frais administratifs et frais de personnel sur activités autres que prestations médicales).

Évolution des charges et des produits

Les charges totales ont augmenté de 1,04 %, augmentation imputable à la masse salariale.

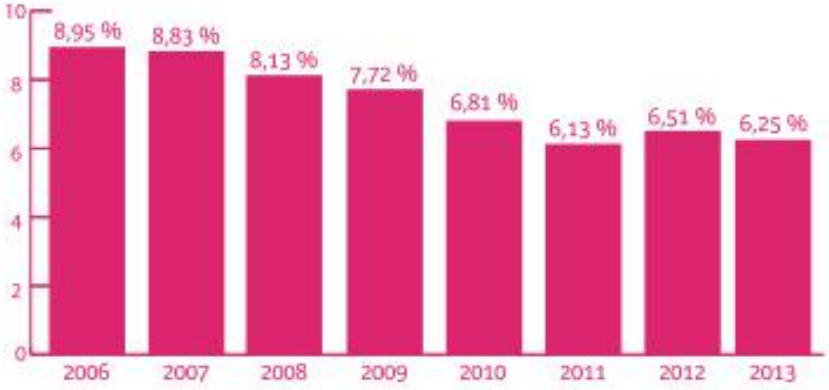
Les MACE ont, quant à elles, baissé de 4,6 %.

Les ACE (Autres Charges Externes), - 8 %. Essentiellement dû à la renégociation de contrats lors de leur renouvellement.

Les matières, - 1 %, malgré l'augmentation des prix de certains consommables, tels que cotons, draps d'examen, compresses et tous produits plastiques (seringues, tubes…), due à la hausse du pétrole et du coton.

Les actions de sensibilisation sur l'absentéisme aux consultations

L'absentéisme global de l'Espace santé diminue légèrement : 6,25 %.



Maîtrise des coûts

Cf. annexes 10, 11, 12.

La dépense directe annuelle est d'environ 12 millions d'euros pour une valorisation des prestations réalisées de 7 millions d'euros, ce qui représente un taux de couverture brute de 59 % et un taux de couverture soins purs de 60 % (hors frais administratifs et frais de personnel sur activités autres que prestations médicales).

Évolution des charges et des produits

Les charges totales ont augmenté de 1,04 %, augmentation imputable à la masse salariale.

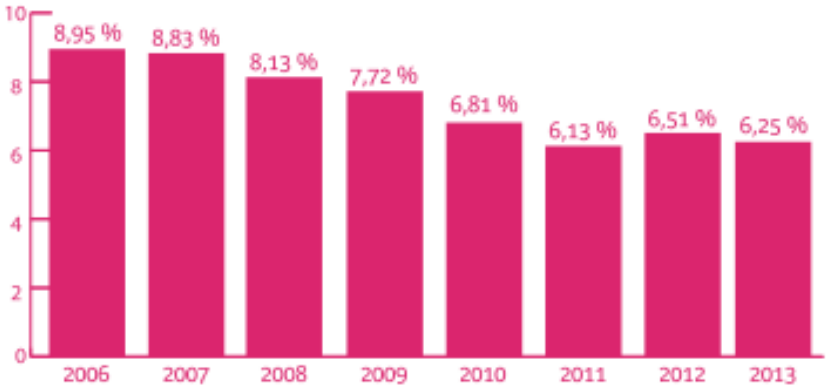
Les MACE ont, quant à elles, baissé de 4,6 %.

Les ACE (Autres Charges Externes), - 8 %. Essentiellement dû à la renégociation de contrats lors de leur renouvellement.

Les matières, - 1 %, malgré l'augmentation des prix de certains consommables, tels que cotons, draps d'examen, compresses et tous produits plastiques (seringues, tubes…), due à la hausse du pétrole et du coton.

Les actions de sensibilisation sur l'absentéisme aux consultations

L'absentéisme global de l'Espace santé diminue légèrement : 6,25 %.



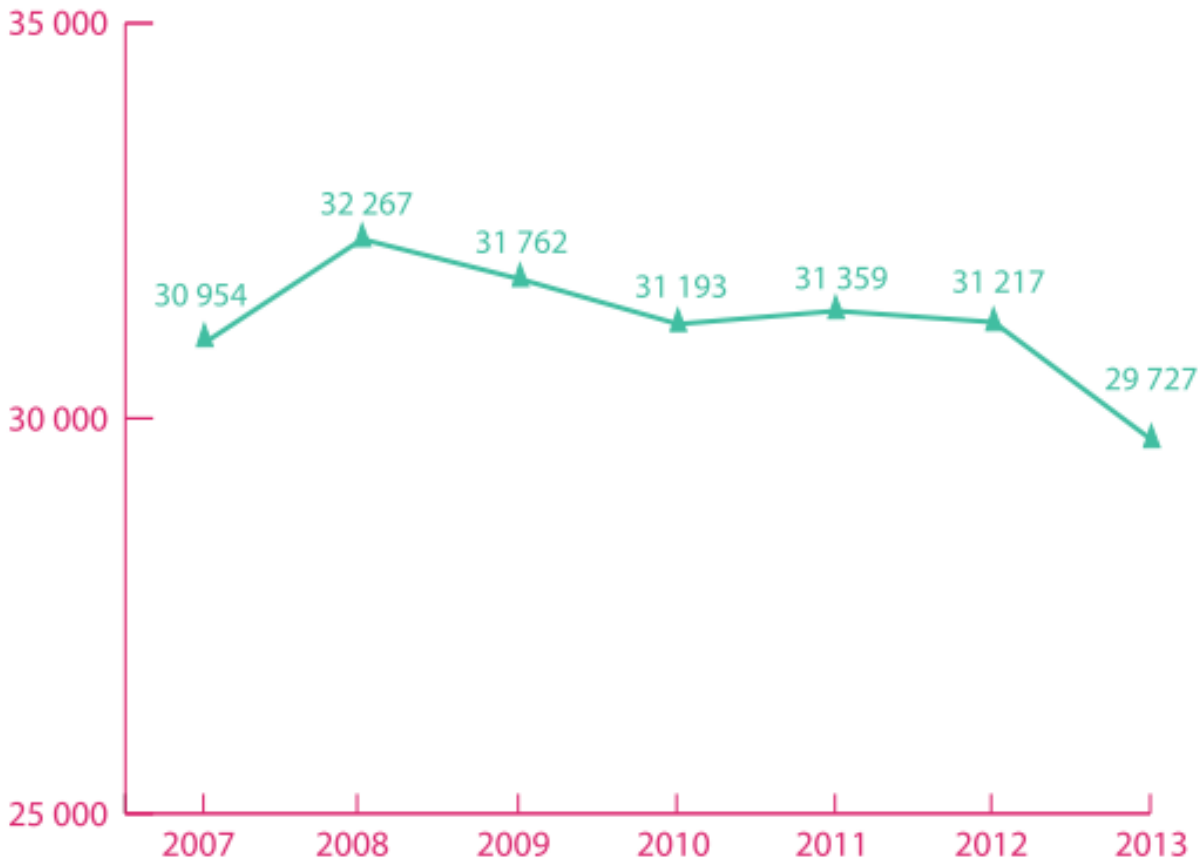
Annexe 1

Évolution de la patientèle



Annexe 1

Évolution de la patientèle



Annexe 2

Comparaison annuelle des activités médicales en nombre de consultants

	Spécialités (hors compétences)			Médecine Générale			Compétences MG			Dentaire			Laboratoire			Échographie			Radiolologie			Total		
	2012	2013	Δ	2012	2013	Δ	2012	2013	Δ	2012	2013	Δ	2012	2013	Δ	2012	2013	Δ	2012	2013	Δ	2012	2013	Δ
Janvier	6 414	5 819	- 595	3 937	4 083	66	946	858	- 88	3 151	3 015	- 136	1 855	1 494	- 361	583	555	- 28	1 534	1 251	- 283	18 420	16 995	- 1 425
Février	5 421	5 708	287	3 683	3 664	- 19	798	836	38	2 942	2 952	10	1 695	1 421	- 274	546	556	10	1 296	1 161	- 135	16 381	16 298	- 83
Mars	6 054	5 097	- 957	3 691	3 304	- 387	951	702	- 249	3 235	2 699	- 536	1 905	1 419	- 486	595	528	- 67	1 445	1 101	- 344	17 876	14 850	- 3 026
Avril	5 061	5 865	804	3 245	3 597	352	780	940	160	2 656	3 058	402	1 589	1 581	- 8	535	589	54	1 155	1 252	97	15 021	16 882	1 861
Mai	5 159	5 016	- 143	3 108	3 057	- 51	741	685	- 56	2 693	2 506	- 187	1 496	1 320	- 176	475	499	24	1 195	1 015	- 180	14 867	14 098	- 769
Juin	6 092	5 586	- 506	3 737	3 512	- 225	881	826	- 55	3 092	2 853	- 239	1 796	1 441	- 355	555	568	13	1 357	1 070	- 287	17 510	15 856	- 1 654
Juillet	4 837	5 137	300	3 175	3 304	129	650	646	- 4	2 838	2 792	- 46	1 300	1 177	- 123	448	466	18	1 020	1 053	33	14 268	14 575	307
Août	3 119	2 485	- 634	2 454	2 423	- 31	263	204	- 59	1 272	1 285	13	1 071	749	- 322	298	259	- 39	722	632	- 90	9 199	8 037	- 1 162
Septembre	5 519	5 665	146	3 841	4 098	257	772	785	13	2 763	2 856	93	1 649	1 600	- 49	539	599	60	1 297	1 250	- 47	16 380	16 853	473
Octobre	6 379	6 181	- 198	5 220	4 935	285	876	829	- 47	3 192	3 054	- 138	1 934	1 750	- 184	623	623	0	1 469	1 213	- 256	19 693	18 585	- 1 108
Novembre	5 667	5 145	- 522	4 100	3 802	- 298	859	780	- 79	2 897	2 553	- 344	1 538	1 489	- 49	556	538	- 18	1 242	1 137	- 105	16 859	15 444	- 1 415
Décembre	4 534	4 724	190	3 223	3 356	133	641	694	53	2 375	2 561	186	1 239	1 219	- 20	432	421	- 11	931	943	12	13 375	13 918	543
Total	64 256	62 428	- 1 828	43 414	43 055	- 359	9 158	8 785	- 373	33 106	32 184	- 922	19 067	16 660	- 2 407	6 185	6 201	16	14 663	13 078	- 1 585	189 849	182 391	- 7 458
	- 2,8 %			- 0,8 %			- 4,1 %			- 2,8 %			- 12,6 %			0,3 %			- 10,8 %			- 3,9 %		

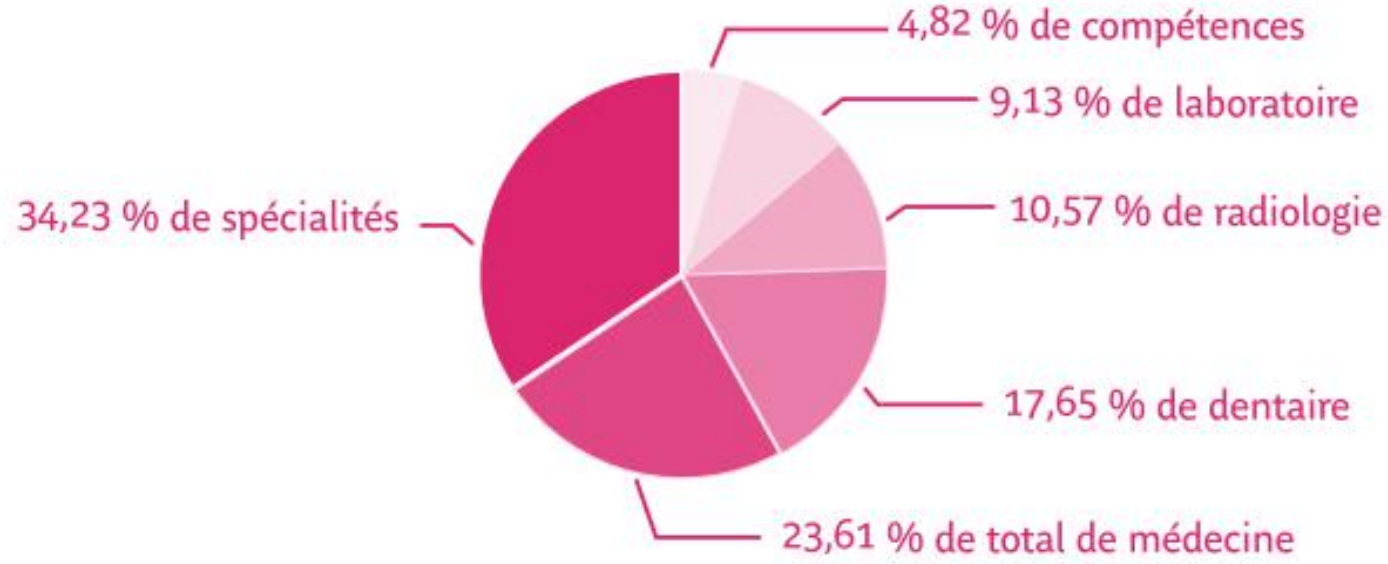
Annexe 2

Comparaison annuelle des activités médicales en nombre de consultants

	Spécialités (hors compétences)			Médecine Générale			Compétences MG			Dentaire			Laboratoire			Échographie			Radiolologie			Total		
	2012	2013	Δ	2012	2013	Δ	2012	2013	Δ	2012	2013	Δ	2012	2013	Δ	2012	2013	Δ	2012	2013	Δ	2012	2013	Δ
Janvier	6 414	5 819	- 595	3 937	4 003	66	946	858	- 88	3 151	3 015	- 136	1 855	1 494	- 361	583	555	- 28	1 534	1 251	- 283	18 420	16 995	- 1 425
Février	5 421	5 708	287	3 683	3 664	- 19	798	836	38	2 942	2 952	10	1 695	1 421	- 274	546	556	10	1 296	1 161	- 135	16 381	16 298	- 83
Mars	6 054	5 097	- 957	3 691	3 304	- 387	951	702	- 249	3 235	2 699	- 536	1 905	1 419	- 486	595	528	- 67	1 445	1 101	- 344	17 876	14 850	- 3 026
Avril	5 061	5 865	804	3 245	3 597	352	780	940	160	2 656	3 058	402	1 589	1 581	- 8	535	589	54	1 155	1 252	97	15 021	16 882	1 861
Mai	5 159	5 016	- 143	3 108	3 057	- 51	741	685	- 56	2 693	2 506	- 187	1 496	1 320	- 176	475	499	24	1 195	1 015	- 180	14 867	14 098	- 769
Juin	6 092	5 586	- 506	3 737	3 512	- 225	881	826	- 55	3 092	2 853	- 239	1 796	1 441	- 355	555	568	13	1 357	1 070	- 287	17 510	15 856	- 1 654
Juillet	4 837	5 137	300	3 175	3 304	129	650	646	- 4	2 838	2 792	- 46	1 300	1 177	- 123	448	466	18	1 020	1 053	33	14 268	14 575	307
Août	3 119	2 485	- 634	2 454	2 423	- 31	263	204	- 59	1 272	1 285	13	1 071	749	- 322	298	259	- 39	722	632	- 90	9 199	8 037	- 1 162
Septembre	5 519	5 665	146	3 841	4 098	257	772	785	13	2 763	2 856	93	1 649	1 600	- 49	539	599	60	1 297	1 250	- 47	16 380	16 853	473
Octobre	6 379	6 181	- 198	5 220	4 935	285	876	829	- 47	3 192	3 054	- 138	1 934	1 750	- 184	623	623	0	1 469	1 213	- 256	19 693	18 585	- 1 108
Novembre	5 667	5 145	- 522	4 100	3 802	- 298	859	780	- 79	2 897	2 553	- 344	1 538	1 489	- 49	556	538	- 18	1 242	1 137	- 105	16 859	15 444	- 1 415
Décembre	4 534	4 724	190	3 223	3 356	133	641	694	53	2 375	2 561	186	1 239	1 219	- 20	432	421	- 11	931	943	12	13 375	13 918	543
Total	64 256	62 428	- 1 828	43 414	43 055	- 359	9 158	8 785	- 373	33 106	32 184	- 922	19 067	16 660	- 2 407	6 185	6 201	16	14 663	13 078	- 1 585	189 849	182 391	- 7 458
	- 2,8 %			- 0,8 %			- 4,1 %			- 2,8 %			- 12,6 %			0,3 %			- 10,8 %			- 3,9 %		

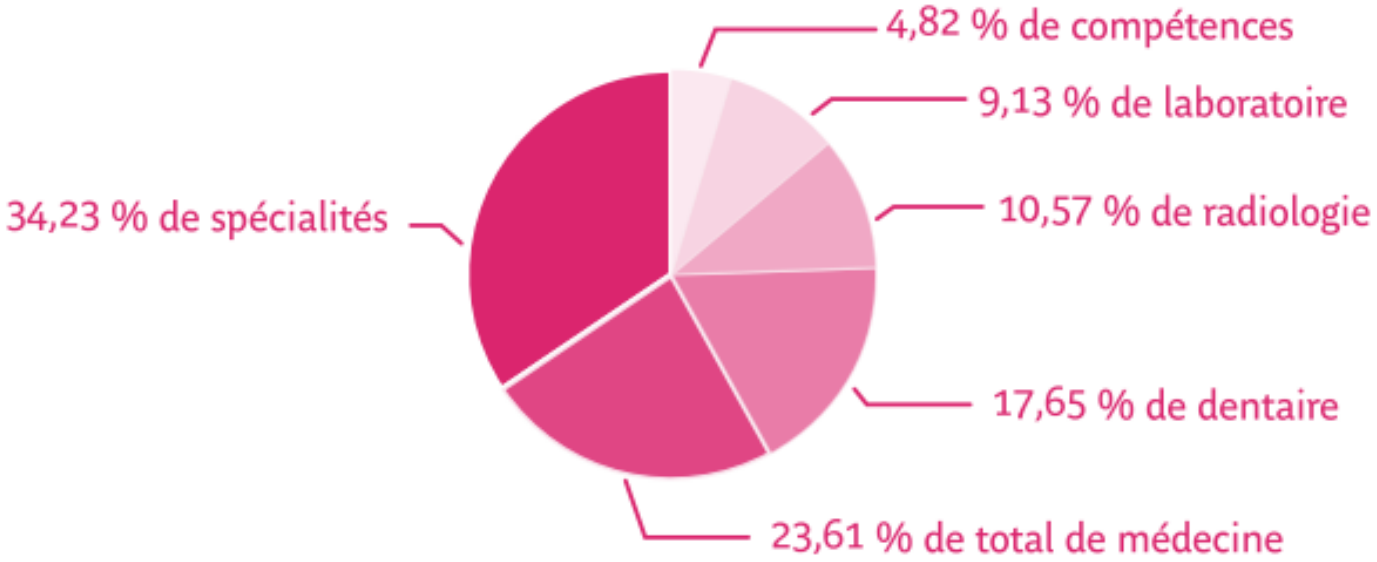
Annexe 3

Répartition des consultations par catégorie



Annexe 3

Répartition des consultations par catégorie



Annexe 4

Comparaison des activités médicales en nombre de consultants

Médecine

Année			Consultation	Janvier		Février		Mars		Avril		Mai		Juin		Juillet		Août		Septembre		Octobre		Novembre		Décembre	
2012	2013	Δ		2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
10 093	9 781	- 312	Championnet	945	907	871	891	852	779	758	855	705	686	873	805	695	706	593	634	887	877	1 240	1 054	944	808	732	779
4 362	4 267	- 95	Denfert	442	433	407	361	426	364	327	388	317	293	401	361	299	350	66	17	461	449	513	505	417	392	286	356
4 626	4 287	- 339	La Défense	391	402	372	386	365	192	332	346	347	266	346	329	329	339	246	214	467	469	637	613	448	430	346	301
7 000	7 535	535	Lachambeaudie	555	626	560	585	577	617	512	595	514	561	611	601	527	592	464	476	520	609	817	1 020	804	682	539	571
7 145	7 046	- 99	Lyon-Bercy	643	630	622	544	609	560	544	569	501	534	582	536	556	566	507	497	575	684	825	727	619	642	562	557
10 188	10 139	- 49	Val de Fontenay	961	1 005	851	897	862	792	772	844	724	719	924	880	769	751	580	585	931	1 010	1 188	1 016	868	848	758	792
43 414	43 055	- 359	Total Médecine	3 937	4 003	3 683	3 664	3 691	3 304	3 245	3 597	3 108	3 057	3 737	3 512	3 175	3 304	2 454	2 423	3 841	4 098	5 220	4 935	4 100	3 802	3 223	3 356
-0,83%				1,68 %		- 0,52 %		- 10,48 %		10,85 %		- 1,64 %		- 6,02 %		4,06 %		- 1,26 %		6,69 %		- 5,46 %		- 7,22 %		4,13 %	

Dentaire

Année			Consultation	Janvier		Février		Mars		Avril		Mai		Juin		Juillet		Août		Septembre		Octobre		Novembre		Décembre	
2012	2013	Δ		2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
8 142	7 861	- 281	Championnet	705	737	763	721	813	707	672	759	644	591	768	671	662	692	296	343	700	661	801	712	756	625	562	642
2 278	2 330	52	Denfert	244	231	199	223	223	201	210	216	186	170	210	210	192	247	24	14	188	192	232	224	200	204	170	198
4 558	4 494	- 64	La Défense	454	439	399	408	413	224	288	436	391	383	419	391	441	413	164	185	382	417	461	453	406	387	340	360
10 998	10 511	- 487	Lachambeaudie	1 105	972	954	943	1 106	959	886	988	858	837	1 009	981	847	818	454	462	917	940	1 071	999	954	783	797	819
7 130	6 988	- 142	Val de Fontenay	643	636	587	657	680	598	600	659	614	527	686	600	696	622	334	281	576	646	627	666	581	554	506	542
33 106	32 184	- 922	Total Médecine	3 151	3 015	2 942	2 952	3 235	2 699	2 656	3 058	2 693	2 506	3 092	2 853	2 838	2 792	1 272	1 285	2 763	2 856	3 192	3 054	2 897	2 553	2 375	2 561
-2,78 %				- 4,32 %		0,34 %		- 16,57 %		15,14 %		- 6,94 %		- 7,73 %		- 1,62 %		1,02 %		3,37 %		- 4,32 %		- 11,87 %		7,83 %	

Annexe 4

Comparaison des activités médicales en nombre de consultants

Médecine

Année			Consultation	Janvier		Février		Mars		Avril		Mai		Juin		Juillet		Août		Septembre		Octobre		Novembre		Décembre	
2012	2013	Δ		2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
10 093	9 781	- 312	Championnet	945	907	871	891	852	779	758	855	705	686	873	805	695	706	591	634	887	877	1 240	1 054	944	808	732	779
4 362	4 267	- 95	Denfert	442	433	407	361	426	364	327	388	317	291	401	361	299	350	66	17	461	449	513	505	417	392	286	356
4 626	4 287	- 339	La Défense	391	402	372	386	365	192	332	346	347	266	346	329	329	339	246	214	467	469	637	613	448	430	346	301
7 000	7 535	535	Lachambeaudie	555	626	560	585	577	617	512	595	514	561	611	601	527	592	464	476	520	609	817	1 020	804	682	539	571
7 145	7 046	- 99	Lyon-Bercy	643	630	622	544	609	560	544	569	501	534	582	536	556	566	507	497	575	684	825	727	619	642	562	557
10 188	10 139	- 49	Val de Fontenay	961	1 005	851	897	862	792	772	844	724	719	924	880	769	751	580	585	931	1 010	1 188	1 016	868	848	758	792
43 414	43 055	- 359	Total Médecine	3 937	4 003	3 683	3 664	3 691	3 304	3 245	3 597	3 108	3 057	3 737	3 512	3 175	3 304	2 454	2 423	3 841	4 098	5 220	4 935	4 100	3 802	3 223	3 356
-0,83%				1,68 %		-0,52 %		-10,48 %		10,85 %		- 1,64 %		- 6,02 %		4,06 %		- 1,26 %		6,69 %		- 5,46 %		- 7,27 %		4,13 %	

Dentaire

Année			Consultation	Janvier		Février		Mars		Avril		Mai		Juin		Juillet		Août		Septembre		Octobre		Novembre		Décembre	
2012	2013	Δ		2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
8 142	7 861	- 281	Championnet	705	737	763	721	813	707	672	759	644	591	768	671	662	692	296	343	700	661	801	712	756	625	562	642
2 278	2 330	52	Denfert	244	231	199	223	223	201	210	216	186	170	210	210	192	247	24	14	188	192	232	224	200	204	170	198
4 558	4 494	- 64	La Défense	454	439	399	408	413	224	288	436	391	381	419	391	441	413	164	185	382	417	461	453	406	387	340	360
10 998	10 511	- 487	Lachambeaudie	1 105	972	994	943	1 106	969	886	988	858	837	1 009	981	847	818	454	462	917	940	1 071	999	954	783	797	819
7 130	6 988	- 142	Val de Fontenay	643	636	587	657	680	598	600	659	614	527	686	600	696	622	334	281	576	646	627	666	581	554	506	542
33 106	32 184	- 922	Total Médecine	3 151	3 015	2 942	2 952	3 235	2 699	2 656	3 058	2 693	2 506	3 092	2 853	2 838	2 792	1 272	1 285	2 763	2 856	3 192	3 054	2 897	2 553	2 375	2 561
-2,78 %				- 4,32 %		0,34 %		- 16,57 %		15,14 %		- 6,94 %		- 7,73 %		- 1,62 %		1,02 %		3,37 %		- 4,32 %		- 11,87 %		7,83 %	

Annexe 5

Comparaison annuelle des activités médicales en nombre de consultants

Année			Consultation	Janvier		Février		Mars		Avril		Mai		Juin		Juillet		Août		Septembre		Octobre		Novembre		Décembre	
2012	2013	Δ		2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
1 106	1 074	- 32	Cardiologie Championnet	120	102	93	99	111	108	61	92	102	80	108	112	40	75	80	61	96	79	107	99	103	86	85	89
593	643	50	Cardiologie La Défense	66	60	32	52	52	33	56	57	48	54	55	57	37	37	31	32	60	60	58	76	51	67	43	58
3 408	3 392	- 16	Cardiologie LCBD	293	254	310	314	319	299	248	309	293	291	326	302	226	287	171	91	292	321	355	353	298	287	277	284
1 055	1041	- 14	Cardiologie VDF	98	97	82	87	110	91	75	103	90	89	105	104	56	51	70	75	97	62	91	105	110	85	71	92
1 319	1 181	- 38	Chirurgie Championnet	114	96	99	103	117	97	83	100	102	93	107	106	42	73	94	49	120	138	153	112	108	123	80	91
2 071	2 141	70	Chirurgie LCBD	216	214	147	223	174	183	118	184	192	177	184	157	168	207	105	43	194	208	234	225	176	166	163	157
1 477	1 587	110	Dermatologie Championnet	172	133	130	138	104	149	100	150	109	117	146	130	129	124	39	43	138	182	164	159	148	139	78	122
1 1 13	1 073	- 40	Dermatologie La Défense	113	100	91	101	130	54	106	97	84	79	95	89	112	115	34	27	100	135	112	104	88	86	78	86
3 887	3 772	- 115	Dermatologie LCBD	396	354	312	353	337	338	314	346	317	304	383	381	336	340	181	140	335	363	421	339	331	288	244	246
1 101	1 173	72	Dermatologie VDF	126	79	78	112	130	95	94	134	83	108	107	106	103	141	25	0	107	78	118	104	75	113	77	103
696	641	- 55	Diététique	80	54	57	63	61	45	62	55	61	48	71	61	40	47	26	28	55	58	76	57	51	54	56	60
1 662	1 680	18	Endocrinologie	161	183	141	155	133	136	137	144	136	118	175	176	91	136	87	79	115	134	199	170	159	138	128	121
2 080	1 981	- 99	Gastrologie	214	186	187	186	214	171	200	225	183	136	180	162	162	124	79	65	169	199	212	199	155	167	125	141
662	752	90	Gynécologie Championnet	59	85	63	77	71	61	32	57	58	79	58	68	79	74	8	27	70	47	80	75	52	48	32	54
383	487	104	Gynécologie Denfert	50	50	29	48	27	41	41	39	47	37	31	43	29	51	2	5	34	51	30	50	37	38	26	38
498	494	- 4	Gynécologie La Défense	47	52	27	50	30	25	61	48	48	42	48	0	36	45	48	41	26	32	47	69	47	48	33	42
2 679	2 735	56	Gynécologie LCBD	287	356	215	234	248	203	211	264	225	235	240	263	199	260	182	143	233	256	271	245	186	198	181	164
173	179	6	Néphrologie	24	20	13	28	19	0	13	12	14	17	16	16	9	20	13	0	16	15	10	24	19	15	7	12
989	980	- 9	Neurologie	95	98	103	79	70	72	37	74	106	96	102	98	45	65	59	54	101	87	102	93	93	85	78	79
1 328	1 340	12	O.R.L. Championnet	147	133	103	142	136	103	115	144	103	98	151	127	31	24	98	79	119	122	134	143	109	129	82	96
3 461	3138	- 323	O.R.L. LCBD	308	286	332	297	326	274	280	270	288	284	293	258	232	249	233	193	279	297	317	323	309	258	264	229
2 842	3 411	569	Ophtalmologie Championnet	270	313	202	275	284	274	178	303	256	267	274	331	288	321	21	28	242	367	296	404	300	301	231	229
1 413	1 071	- 342	Ophtalmologie La Défense	159	145	104	93	148	47	129	77	44	93	145	92	164	89	74	39	129	66	120	64	128	94	71	122
6 234	5 065	- 1 169	Ophtalmologie LCBD	583	483	549	492	647	454	535	539	439	425	612	441	515	447	288	193	535	314	541	507	550	403	440	367
2 313	2 339	26	Ophtalmologie VDF	232	118	178	204	231	257	219	208	220	218	247	231	169	195	126	108	208	250	216	197	209	168	160	185
2 510	2 314	- 196	Pneumologie	267	267	186	253	169	138	184	251	229	187	237	162	162	109	242	118	191	219	269	224	207	199	162	217
935	776	- 159	Proctologie	111	78	71	58	100	58	84	84	93	82	91	70	64	52	37	28	65	73	75	78	89	61	54	54
3 051	3 021	- 30	Psychiatrie	309	275	260	271	269	257	215	303	257	219	288	278	255	286	96	73	291	329	297	268	278	272	216	190
1 840	1 730	- 110	Rhumatologie Championnet	163	172	139	142	136	137	133	175	148	133	168	146	181	151	88	83	170	177	163	164	168	144	115	128
6 592	6 414	- 178	Rhumatologie LCBD	659	650	564	554	648	513	510	541	531	482	615	610	549	597	325	364	490	535	621	620	592	500	508	448
2 625	2 546	- 79	Stomatologie	278	230	255	230	244	212	222	251	189	218	229	190	195	216	88	49	243	210	259	291	239	218	184	231
2 260	2 257	- 3	Urologie	197	196	220	194	218	180	208	229	188	194	205	199	93	129	116	86	199	201	231	240	200	207	185	202
64 256	62 428	- 1 828	Total	6 414	5 819	5 421	5 708	6 054	5 097	5 061	5 865	5 159	5 018	6 092	5 586	4 837	5 137	3 119	2 485	5 519	5 665	6 379	6 181	5 667	5 145	4 534	4 724
- 2,84 %				- 9,28 %		5,29 %		-13,81 %		15,89 %		- 2,77 %		- 8,31 %		6,20 %		- 30,33 %		2,65 %		- 3,10 %		- 9,21 %		4,19 %	

Annexe 5

Comparaison annuelle des activités médicales en nombre de consultants

Année			Consultation	Janvier		Février		Mars		Avril		Mai		Juin		Juillet		Août		Septembre		Octobre		Novembre		Décembre	
2012	2013	Δ		2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
1 106	1 074	- 32	Cardiologie Championnet	120	102	93	99	111	100	61	92	102	80	108	112	40	75	80	61	96	79	107	99	103	86	85	89
593	643	50	Cardiologie La Défense	66	60	32	52	52	33	56	57	48	54	55	57	37	37	31	32	60	60	58	76	55	67	43	58
3 408	3 392	- 16	Cardiologie LCBD	293	254	310	314	319	299	248	309	293	291	326	302	226	287	171	91	292	321	355	353	298	287	277	284
1 055	1041	- 14	Cardiologie VDF	98	97	82	87	110	91	75	103	90	89	105	104	56	51	70	75	97	62	91	105	110	85	71	92
1 319	1 181	- 38	Chirurgie Championnet	114	96	99	103	117	97	83	100	102	93	107	106	42	73	94	49	120	138	153	112	108	123	80	91
2 071	2 141	70	Chirurgie LCBD	216	214	147	223	174	183	118	184	192	177	184	157	168	207	105	45	194	208	234	225	176	166	163	152
1 477	1 587	110	Dermatologie Championnet	172	133	150	139	104	149	100	150	109	117	146	130	129	124	39	43	138	182	164	159	148	139	78	122
1 1 13	1 073	-40	Dermatologie La Défense	113	100	91	101	110	54	106	97	84	79	95	89	112	115	24	27	100	135	112	104	88	86	78	86
3 887	3 772	- 115	Dermatologie LCBD	396	354	312	353	337	338	314	346	317	304	383	381	336	340	161	140	335	363	421	339	331	288	244	246
1 101	1 173	72	Dermatologie VDF	126	79	78	112	110	95	94	134	81	108	107	106	103	141	25	0	107	78	118	104	75	113	77	103
696	641	- 55	Diététique	80	54	57	63	61	45	62	55	61	48	71	61	40	47	26	39	55	58	76	57	51	54	56	60
1 662	1 680	18	Endocrinologie	161	183	141	155	133	136	137	144	136	118	175	176	91	136	87	79	115	134	199	170	159	128	128	121
2 080	1 981	- 99	Gastrologie	214	186	187	186	214	171	200	225	183	136	180	182	162	124	79	65	169	199	212	199	155	167	125	141
662	752	90	Gynécologie Championnet	59	85	63	77	71	61	32	57	58	79	58	68	79	74	8	27	70	47	80	75	52	48	32	54
383	487	104	Gynécologie Denfert	50	50	29	48	27	41	41	39	47	37	31	43	29	51	2	9	34	51	30	50	37	38	26	30
498	494	- 4	Gynécologie La Défense	47	52	27	50	30	25	61	48	48	42	48	0	36	45	48	41	26	32	47	69	47	48	33	42
2 679	2 735	56	Gynécologie LCBD	287	256	215	234	249	223	211	264	225	231	240	263	199	260	182	141	233	256	271	245	186	198	181	164
173	179	6	Néphrologie	24	20	13	28	19	0	13	12	14	17	16	16	9	20	13	0	16	15	10	24	19	15	7	12
989	980	- 9	Neurologie	95	98	101	79	70	72	37	74	106	96	102	98	45	65	59	54	101	87	102	93	93	85	78	79
1 328	1 340	12	O.R.L. Championnet	147	133	103	142	136	103	115	144	103	98	151	127	31	24	98	79	119	122	134	143	109	129	82	96
3 461	3138	- 323	O.R.L. LCBD	308	286	332	297	326	274	280	270	288	204	293	258	232	249	233	193	279	297	317	323	309	258	264	229
2 842	3 411	569	Ophtalmologie Championnet	270	313	202	275	284	274	178	303	256	267	274	331	288	321	21	26	242	367	296	404	300	301	231	229
1 413	1 071	- 342	Ophtalmologie La Défense	159	145	104	93	148	47	129	77	44	93	145	92	164	89	74	89	129	66	120	64	126	94	71	122
6 234	5 065	- 1 169	Ophtalmologie LCBD	583	483	549	492	647	454	535	539	439	425	612	441	515	447	288	193	535	314	541	507	550	403	440	367
2 313	2 339	26	Ophtalmologie VDF	232	118	178	204	231	257	219	208	120	218	247	231	169	195	124	108	208	250	216	197	209	168	160	185
2 510	2 314	- 196	Pneumologie	267	267	186	253	169	138	184	251	229	187	237	162	162	109	247	118	191	219	269	224	207	169	162	217
935	776	- 159	Proctologie	111	78	72	58	100	58	84	84	93	82	91	70	64	52	37	28	65	73	75	78	89	61	54	54
3 051	3 021	- 30	Psychiatrie	309	275	260	271	289	257	215	303	257	219	288	278	255	286	96	73	291	329	297	268	278	272	216	190
1 840	1 730	- 110	Rhumatologie Championnet	163	172	169	142	196	137	133	175	146	133	168	146	181	151	68	61	170	177	163	164	168	144	115	128
6 592	6 414	- 178	Rhumatologie LCBD	659	650	564	554	648	513	510	541	511	482	615	610	549	597	325	364	490	535	621	620	592	500	508	448
2 625	2 546	- 79	Stomatologie	278	230	255	230	244	212	222	251	189	218	229	190	195	216	88	49	243	210	259	291	239	218	184	231
2 260	2 257	- 3	Urologie	197	196	220	194	218	180	208	229	188	194	205	199	93	129	116	86	199	201	231	240	200	207	185	202
64 256	62 428	- 1 828	Total	6 414	5 819	5 421	5 708	6 054	5 097	5 061	5 865	5 159	5 016	6 092	5 586	4 837	5 137	3 119	2 485	5 519	5 665	6 379	6 181	5 667	5 145	4 534	4 724
- 2,84 %				- 9,28 %		5,29 %		-15,81 %		15,89 %		- 2,77 %		- 8,31 %		6,20 %		- 20,33 %		2,65 %		- 3,10 %		- 9,21 %		4,19 %	

Annexe 6

Comparaison annuelle des activités médicales en nombre de consultants

Année			Consultation	Janvier		Février		Mars		Avril		Mai		Juin		Juillet		Août		Septembre		Octobre		Novembre		Décembre	
2012	2013	Δ		2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
1 791	1 753	- 38	Acupuncture	167	140	173	160	168	150	135	171	149	125	169	175	125	168	82	43	160	168	161	158	167	151	135	146
363	446	83	Alcoologie	42	43	30	40	34	56	19	35	36	35	38	38	25	17	6	2	22	28	42	57	38	38	31	57
664	814	150	Allergologie Championnet	54	80	44	66	79	42	54	83	66	79	54	66	41	63	23	10	60	69	62	102	73	83	54	71
1 315	1 311	- 4	Allergologie LCBD	139	130	102	109	142	121	116	155	109	112	127	123	103	91	39	39	102	90	115	115	121	120	100	106
484	377	- 107	Angéiologie Championnet	64	33	56	37	61	37	65	44	47	10	33	39	33	31	0	0	29	50	38	39	36	28	22	29
2 554	2 456	- 98	Angéiologie LCBD	273	277	230	256	235	176	236	296	183	206	251	226	180	140	76	80	205	218	271	207	259	213	155	163
241	224	- 17	Homéopathie Denfert	24	20	30	21	30	20	18	20	16	12	26	23	21	18	0	0	25	24	18	26	16	21	17	19
397	136	- 261	Homéopathie LCBD	45	8	24	13	56	14	29	12	27	4	48	16	25	20	0	0	45	9	29	13	37	11	32	16
1 069	1 080	11	Mésothérapie	116	110	85	111	110	78	87	116	86	81	104	94	97	96	13	21	98	109	109	94	93	98	71	72
280	188	- 92	Tabacologie	22	17	24	23	36	8	21	8	22	23	31	26	0	2	24	11	26	20	31	18	19	17	24	15
- 9 158	8 785	- 373	Total Compétences	946	858	758	836	951	702	780	940	741	685	881	826	650	646	263	204	772	785	876	829	859	780	641	694
- 4,07 %				- 9,30 %		4,76 %		- 26,18 %		20,51 %		- 7,56 %		- 6,24 %		- 0,62 %		- 22,43 %		1,68 %		- 5,37 %		- 9,20%		8,27 %	

Annexe 6

Comparaison annuelle des activités médicales en nombre de consultants

Année			Consultation	Janvier		Février		Mars		Avril		Mai		Juin		Juillet		Août		Septembre		Octobre		Novembre		Décembre	
2012	2013	Δ		2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
1 791	1 753	- 38	Acupuncture	167	140	173	160	168	150	135	171	149	125	169	175	125	168	82	41	160	168	161	158	167	151	135	146
363	446	83	Alcoologie	42	43	30	40	34	56	19	35	36	35	38	38	25	17	6	2	22	28	42	57	38	38	31	57
664	814	150	Allergologie Championnet	54	80	44	66	79	42	54	83	66	79	54	66	41	63	23	10	60	69	62	102	73	83	54	71
1 315	1 311	- 4	Allergologie LCBD	139	130	102	109	142	121	116	155	109	112	127	123	103	91	39	39	102	90	115	115	121	120	100	106
484	377	- 107	Angéiologie Championnet	64	33	56	37	61	37	65	44	47	10	33	39	33	31	0	0	29	50	38	39	36	28	22	29
2 554	2 456	- 98	Angéiologie LCBD	273	277	230	256	235	176	236	296	183	204	251	226	180	140	76	80	205	218	271	207	259	213	155	163
241	224	- 17	Homéopathie Denfert	24	20	30	21	30	20	18	20	16	12	26	23	21	18	0	0	25	24	18	26	16	21	17	19
397	136	- 261	Homéopathie LCBD	45	8	24	13	56	14	29	12	27	4	48	16	25	20	0	0	45	9	29	13	37	11	32	16
1 069	1 080	11	Mésothérapie	116	110	85	111	130	78	87	116	86	81	104	94	97	96	13	21	98	109	109	94	93	98	71	72
280	188	- 92	Tabacologie	22	17	24	23	36	8	21	8	22	23	31	26	0	2	24	11	26	20	31	18	19	17	24	15
- 9 158	8 785	- 373	Total Compétences	946	858	798	836	951	702	780	940	741	685	881	826	650	646	263	204	772	785	876	829	859	780	641	694
- 4,07 %				- 9,30 %		4,76 %		- 26,18 %		20,51 %		- 7,56 %		- 6,24 %		- 0,62 %		- 22,43 %		1,68 %		- 5,37 %		- 9,20%		8,27 %	

Annexe 7

Comparaison des activités du laboratoire d'analyses médicales

Année			Consultation	Janvier		Février		Mars		Avril		Mai		Juin	
2012	2013	Δ		2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
19 067	16 660	- 2 407	Dossiers	1 855	1 494	1 695	1 423	1 905	1 419	1 589	1 581	1 496	1 320	1 796	1 441
- 12,62 %				- 19,46 %		- 16,17 %		- 25,51 %		- 0,50 %		- 11,76 %		- 19,77 %	
3 241 394	2 893 909	- 347 485	Actes B	327 170	273 616	282 621	253 051	322 296	246 114	269 021	278 888	243 235	224 065	302 339	240 158
- 10,72 %				- 16,37 %		- 10,46 %		- 23,64 %		3,67 %		- 7,88 %		- 20,57 %	

Juillet		Août		Septembre		Octobre		Novembre		Décembre	
2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
1 300	1 177	1 071	749	1 649	1 600	1 934	1 750	1 538	1 489	1 239	1 219
- 9,46 %		- 30,07 %		- 2,97 %		- 9,51 %		- 3,19 %		- 1,61 %	
215 343	202 427	187 952	128 721	280 188	277 205	339 412	205 361	262 805	262 251	204 002	202 052
- 6,00 %		- 31,52 %		- 1,06 %		- 10,03 %		- 2,07 %		- 0,96 %	

Annexe 7

Comparaison des activités du laboratoire d'analyses médicales

Année			Consultation	Janvier		Février		Mars		Avril		Mai		Juin	
2012	2013	Δ		2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
19 067	16 660	- 2 407	Dossiers	1 855	1 494	1 695	1 421	1 905	1 419	1 589	1 581	1 496	1 320	1 796	1 441
- 12,62 %				- 19,46 %		- 16,17 %		- 25,51 %		- 0,50 %		- 11,76 %		- 19,77 %	
3 241 394	2 893 909	- 347 485	Actes B	327 170	273 616	282 621	253 051	322 296	246 114	269 021	278 888	243 235	224 065	302 339	240 158
- 10,72 %				- 16,37 %		- 10,46 %		- 23,64 %		3,67 %		- 7,88 %		- 20,57 %	

Juillet		Août		Septembre		Octobre		Novembre		Décembre	
2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
1 300	1 177	1 071	749	1 649	1 600	1 934	1 750	1 538	1 489	1 239	1 219
- 9,46 %		- 30,07 %		- 2,97 %		- 9,51 %		- 3,19 %		- 1,61 %	
215 343	202 427	187 952	128 721	280 188	277 205	339 412	205 361	257 805	252 251	204 002	202 052
- 6,00 %		- 31,52 %		- 1,06 %		- 10,03 %		- 2,07 %		- 0,96 %	

Annexe 8

Comparaison annuelle de l'activité du service d'imagerie médicale

Lachambeaudie

Nombre d'examens		Imagerie Médicale	Janvier		Février		Mars		Avril		Mai		Juin		Juillet		Août		Septembre		Octobre		Novembre		Décembre	
2012	2013		2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
5 500	5 516	Échographie	505	503	482	496	527	486	479	519	429	453	484	504	404	412	298	245	467	523	552	550	485	460	388	365
11 945	10564	Radiologie	1 236	1 009	1 088	912	1 157	941	955	989	942	829	1 100	858	803	857	722	566	1 000	972	1 187	987	986	888	769	756
17 445	16 080	Total	1 741	1 512	1 570	1 408	1 684	1 427	1 434	1 508	1 371	1 282	1 584	1 362	1 207	1 269	1 020	811	1 467	1 495	1 739	1 537	1 471	1 348	1 157	1 121

Championnet

Nombre d'examens		Imagerie Médicale	Janvier		Février		Mars		Avril		Mai		Juin		Juillet		Août		Septembre		Octobre		Novembre		Décembre	
2012	2013		2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
685	685	Échographie	78	52	64	60	68	42	56	70	46	46	71	64	44	54	0	14	72	76	71	73	71	78	44	56
2 743	2 514	Radiologie	298	242	233	249	288	160	200	263	253	186	257	212	217	196	0	66	297	278	282	226	256	249	162	187
3 428	3 199	Total	376	294	297	309	356	202	256	333	299	232	328	276	261	250	0	80	369	354	353	299	327	327	206	243

Imagerie

Nombre d'examens		Imagerie Médicale	Janvier		Février		Mars		Avril		Mai		Juin		Juillet		Août		Septembre		Octobre		Novembre		Décembre	
2012	2013		2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
6 185	6201	Échographie	583	555	546	596	585	528	353	589	475	499	555	568	448	466	298	259	539	599	623	623	556	538	432	421
14 663	13 078	Radiologie	1 534	1 251	1 296	1 161	1 445	1 101	1 155	1 252	1 195	1 015	1 357	1 070	1 020	1 053	722	632	1 297	1 250	1 469	1 213	1 242	1 137	931	943
20 848	19 279	Total	2 117	1 806	1 842	1 717	2 040	1 629	1 690	1 841	1 670	1 514	1 912	1 638	1 468	1 519	1 020	891	1 836	1 849	2 092	1 836	1 798	1 675	1 363	1 364

Annexe 8

Comparaison annuelle de l'activité du service d'imagerie médicale

Lachambeaudie

Nombre d'examens		Imagerie Médicale	Janvier		Février		Mars		Avril		Mai		Juin		Juillet		Août		Septembre		Octobre		Novembre		Décembre	
2012	2013		2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
5 500	5 516	Échographie	505	503	482	496	527	486	479	519	429	453	484	504	404	412	298	245	467	523	552	550	485	460	388	365
11 945	10564	Radiologie	1 236	1 009	1 088	912	1 157	941	955	989	942	829	1 100	858	803	857	722	566	1 000	972	1 187	987	986	888	769	756
17 445	16 080	Total	1 741	1 512	1 570	1 408	1 684	1 427	1 434	1 508	1 371	1 282	1 584	1 362	1 207	1 269	1 020	811	1 467	1 495	1 739	1 537	1 471	1 348	1 157	1 121

Championnet

Nombre d'examens		Imagerie Médicale	Janvier		Février		Mars		Avril		Mai		Juin		Juillet		Août		Septembre		Octobre		Novembre		Décembre	
2012	2013		2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
685	685	Échographie	78	52	64	60	68	42	56	70	46	46	71	64	44	54	0	14	72	76	71	73	71	78	44	56
2 743	2 514	Radiologie	298	242	233	249	288	160	200	263	253	186	257	212	217	196	0	66	297	278	282	226	256	249	162	187
3 428	3 199	Total	376	294	297	309	356	202	256	333	299	232	328	276	261	250	0	80	369	354	353	299	327	327	206	243

Imagerie

Nombre d'examens		Imagerie Médicale	Janvier		Février		Mars		Avril		Mai		Juin		Juillet		Août		Septembre		Octobre		Novembre		Décembre	
2012	2013		2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
6 185	6201	Échographie	583	555	546	556	595	528	353	589	475	499	555	568	448	466	298	259	539	599	623	623	556	538	432	421
14 663	13 078	Radiologie	1 534	1 251	1 296	1 161	1 445	1 101	1 155	1 252	1 195	1 015	1 357	1 070	1 020	1 053	722	632	1 297	1 250	1 469	1 213	1 242	1 137	931	943
20 848	19 279	Total	2 117	1 806	1 842	1 717	2 040	1 629	1 690	1 841	1 670	1 514	1 912	1 638	1 468	1 519	1 020	891	1 836	1 849	2 092	1 836	1 798	1 675	1 363	1 364

Annexe 9

Comparaison de la fréquentation des retraités

Spécialités	2012	2013
Cardiologie Championnet	383	403
Cardiologie La Défense	233	213
Cardiologie LCBD	1 384	1 431
Cardiologie Val de Fontenay	253	300
Chirurgie Championnet	135	141
Chirurgie LCBD	340	353
Dermatologie Championnet	236	266
Dermatologie La Défense	170	150
Dermatologie LCBD	860	950
Dermatologie Val de Fontenay	133	187
Diététique	108	107
Endocrinologie	543	578
Gastrologie	530	570
Gynécologie Championnet	61	95
Gynécologie Denfert	59	37
Gynécologie La Défense	33	39
Gynécologie LCBD	346	375
Néphrologie	54	61
Neurologie	216	228
ORL Championnet	249	271
ORL LCBD	827	859
Ophtalmologie Championnet	743	846
Ophtalmologie Championnet	743	846
Ophtalmologie LCBD	1 622	1 491
Ophtalmologie Val de Fontenay	384	486
Pneumologie	415	466
Proctologie	207	176
Psychiatrie	286	286
Rhumatologie Championnet	377	395
Rhumatologie LCBD	1 464	1 400
Stomatologie	439	479
Urologie	1 082	1 123
Total Spécialités	14 433	14 960

Médecine	2012	2013
Championnet	938	966
Denfert	398	392
La Défense	500	435
Lachambeaudie	1 043	1 192
Lyon-Bercy	369	266
Val de Fontenay	955	1 155
Total Médecine	4 203	4 406

Dentaire	2012	2013
Championnet	1 075	1 050
Denfert	200	318
La Défense	565	649
Lachambeaudie	2 179	2 392
Val de Fontenay	979	1 125
Total Dentaire	4 998	5 534

Compétences	2012	2013
Acupuncture	328	423
Alcoologie	47	75
Allergologie Championnet	51	48
Allergologie LCBD	111	119
Angéiologie Championnet	90	79
Angéiologie LCBD	658	680
Homéopathie Denfert	64	70
Homéopathie LCBD	135	37
Mésothérapie	495	533
Tabacologie	31	15
Total Compétences	1 990	2 079

	2012	2013
Laboratoire	2 760	2 606

Imagerie Médicale	2012	2013
Lachambeaudie Echo	1 007	1 149
Lachambeaudie Rx	1 739	1 860
Championnet Echo.	90	77
Championnet Rx	308	238
Total Echo.	1 097	1 226
Total Rx	2 047	2 098

	2012	2013
Total général	31 526	32 909
Évolution 2012 - 2013	+ 4,39%	

Annexe 9

Comparaison de la fréquentation des retraités

Spécialités	2012	2013
Cardiologie Championnet	383	403
Cardiologie La Défense	233	213
Cardiologie LCBD	1 384	1 431
Cardiologie Val de Fontenay	253	300
Chirurgie Championnet	135	141
Chirurgie LCBD	340	353
Dermatologie Championnet	236	266
Dermatologie La Défense	170	150
Dermatologie LCBD	860	950
Dermatologie Val de Fontenay	133	187
Diététique	108	107
Endocrinologie	541	578
Gastrologie	530	570
Gynécologie Championnet	61	95
Gynécologie Denfert	59	37
Gynécologie La Défense	33	39
Gynécologie LCBD	346	375
Néphrologie	54	61
Neurologie	216	228
ORL Championnet	249	271
ORL LCBD	827	859
Ophtalmologie Championnet	743	846
Ophtalmologie Championnet	743	846
Ophtalmologie LCBD	1 622	1 491
Ophtalmologie Val de Fontenay	384	486
Pneumologie	415	466
Proctologie	207	176
Psychiatrie	286	286
Rhumatologie Championnet	377	395
Rhumatologie LCBD	1 464	1 400
Stomatologie	439	479
Urologie	1 081	1 123
Total Spécialités	14 431	14 960

Médecine	2012	2013
Championnet	938	966
Denfert	398	392
La Défense	500	435
Lachambeaudie	1 043	1 192
Lyon-Bercy	369	266
Val de Fontenay	955	1 155
Total Médecine	4 203	4 406

Dentaire	2012	2013
Championnet	1 075	1 050
Denfert	200	318
La Défense	565	649
Lachambeaudie	2 179	2 392
Val de Fontenay	979	1 125
Total Dentaire	4 998	5 534

Compétences	2012	2013
Acupuncture	328	423
Alcoologie	47	75
Allergologie Championnet	51	48
Allergologie LCBD	111	119
Angéiologie Championnet	90	79
Angéiologie LCBD	658	680
Homéopathie Denfert	64	70
Homéopathie LCBD	115	37
Mésothérapie	495	533
Tabacologie	31	15
Total Compétences	1 990	2 079

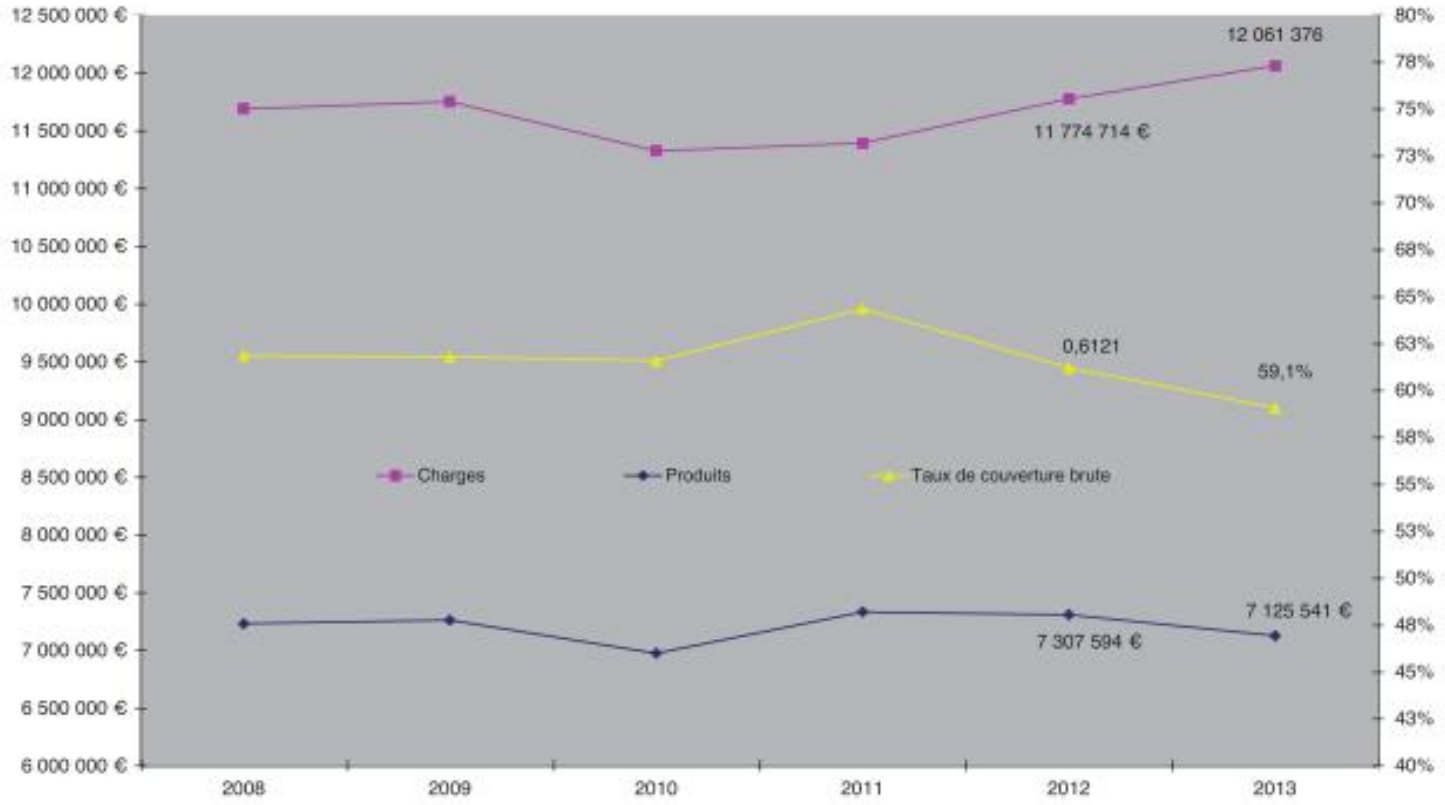
	2012	2013
Laboratoire	2 760	2 606

Imagerie Médicale	2012	2013
Lachambeaudie Echo	1 007	1 149
Lachambeaudie Rx	1 739	1 860
Championnet Echo.	90	77
Championnet Rx	308	238
Total Echo.	1 097	1 226
Total Rx	2 047	2 098

	2012	2013
Total général	31 526	32 909
Évolution 2012 - 2013	+ 4,39%	

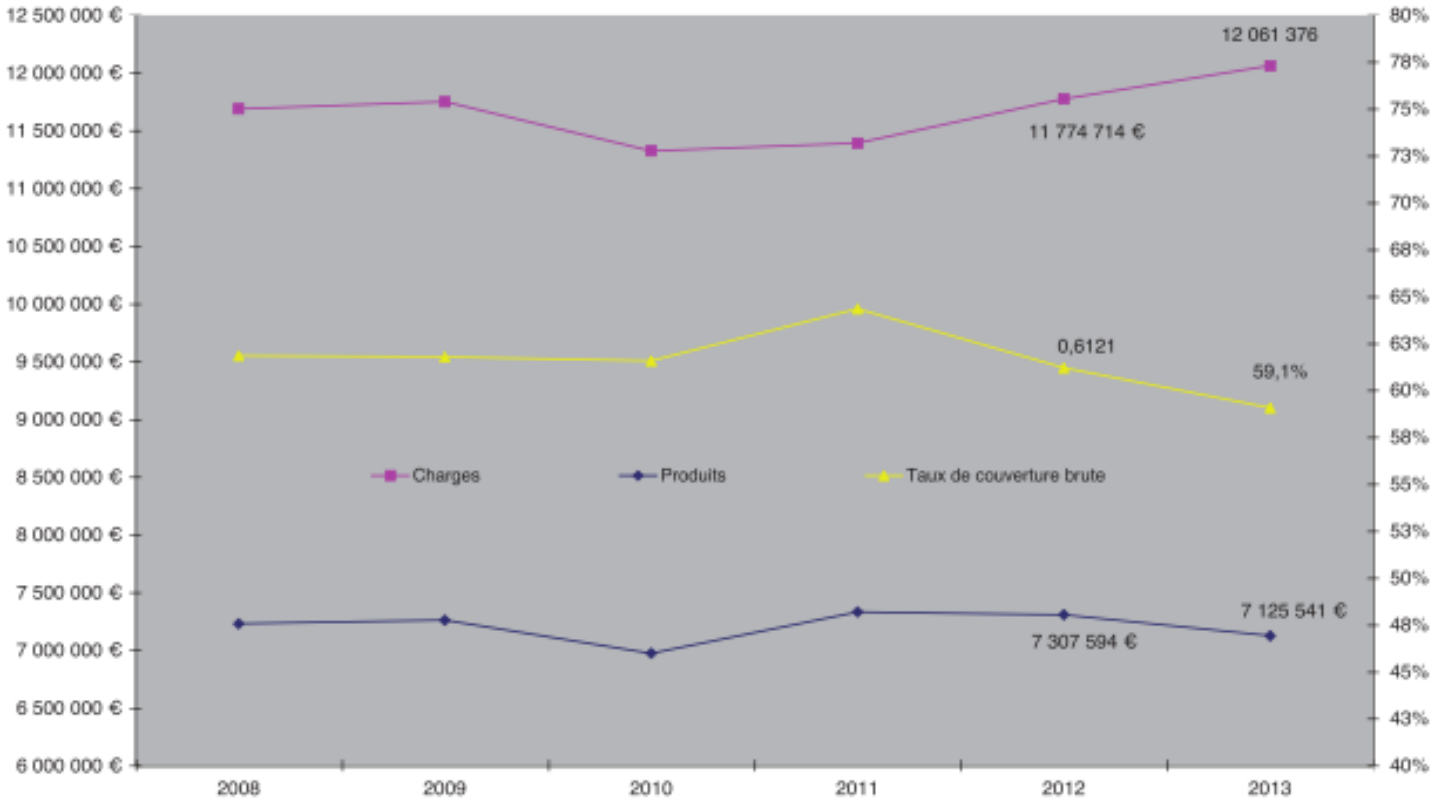
Annexe 10

Produits et charges - Taux de couverture



Annexe 10

Produits et charges - Taux de couverture



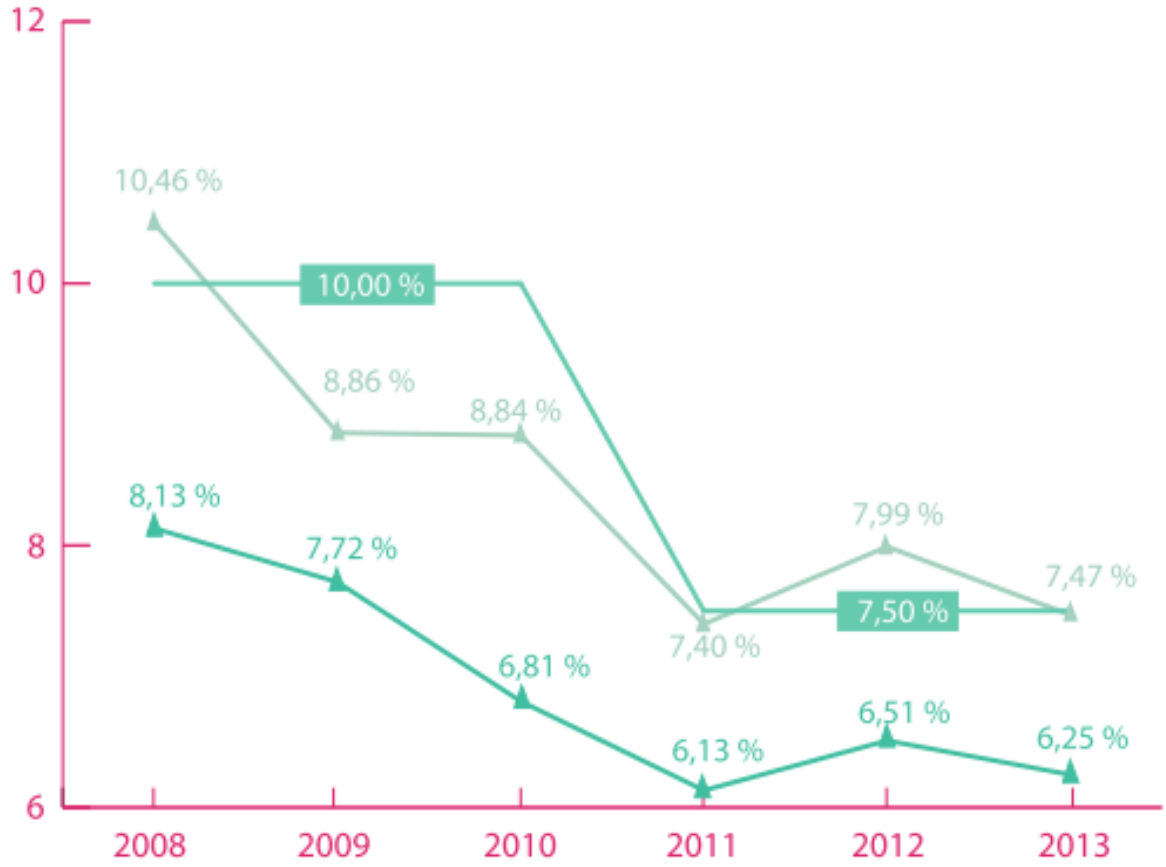
Annexe 11

Évolution de l'absentéisme aux consultations



Annexe 11

Évolution de l'absentéisme aux consultations



Annexe 12

Absentéisme aux consultations par discipline médicale

	Lachambeaudie	Champigny	La Défense	Lyon-Bercy	Denfert	Val de Fontenay	Moyenne de la spécialité
Acupuncture	7,84 %						7,84 %
Alcoologie					13,35 %		13,35 %
Allergologie	12,97 %	13,83 %					13,30 %
Angéiologie	7,03 %	10,19 %					7,46 %
Cardiologie	6,06 %	5,22 %	1,45 %			2,92 %	4,90 %
Chirurgie	4,38 %	6,46 %					5,13 %
Dentaire	7,53 %	6,87 %	7,01 %		8,84 %	7,85 %	7,47 %
Dermatologie	11,14 %	11,25 %	8,61 %			8,40 %	10,39 %
Diététique	18,66 %						18,66 %
Endocrinologie	5,82 %						5,82 %
Gastroentérologie	5,37 %						5,37 %
Gynécologie	6,90 %	6,16 %	4,58 %				6,36 %
Homéopathie	9,46 %				5,42 %		6,96 %
Mésothérapie	4,67 %						4,67 %
Médecine	5,52 %	4,05 %	3,30 %	3,28 %	3,04 %	3,31 %	3,80 %
Néphrologie	3,76 %						3,76 %
Neurologie	5,00 %						5,00 %
Ophtalmologie	8,27 %	7,90 %	6,25 %			5,00 %	7,34 %
ORL	8,18 %	7,15 %					7,87 %
Pneumologie	5,73 %						5,73 %
Proctologie	5,88 %						5,88 %
Psychiatrie	8,66 %						8,66 %
Radiologie	3,84 %	7,97 %					4,58 %
Rhumatologie	7,35 %	7,31 %					7,34 %
Stomatologie	8,97 %						8,97 %
Tabacologie	23,51 %						23,51 %
Urologie	5,50 %						5,50 %
	7,43 %	6,61 %	5,32 %	3,28 %	5,68 %	5,15 %	6,25 %

Annexe 12

Absentéisme aux consultations par discipline médicale

	Lachambeaudie	Championnet	La Défense	Lyon-Bercy	Denfert	Val de Fontenay	Moyenne de la spécialité
Acupuncture	7,84 %						7,84 %
Alcoologie					13,35 %		13,35 %
Allergologie	12,97 %	13,83 %					13,30 %
Angéiologie	7,03 %	10,19 %					7,46 %
Cardiologie	6,06 %	5,22 %	1,45 %			2,92 %	4,90 %
Chirurgie	4,38 %	6,46 %					5,13 %
Dentaire	7,53 %	6,87 %	7,01 %		8,84 %	7,85 %	7,47 %
Dermatologie	11,14 %	11,25 %	8,61 %			8,40 %	10,39 %
Diététique	18,66 %						18,66 %
Endocrinologie	5,82 %						5,82 %
Gastroentérologie	5,37 %						5,37 %
Gynécologie	6,90 %	6,16 %	4,58 %				6,36 %
Homéopathie	9,46 %				5,42 %		6,96 %
Mésothérapie	4,67 %						4,67 %
Médecine	5,52 %	4,05 %	3,30 %	3,28 %	3,04 %	3,31 %	3,80 %
Néphrologie	3,76 %						3,76 %
Neurologie	5,00 %						5,00 %
Ophtalmologie	8,27 %	7,90 %	6,25 %			5,00 %	7,34 %
ORL	8,18 %	7,15 %					7,87 %
Pneumologie	5,73 %						5,73 %
Proctologie	5,88 %						5,88 %
Psychiatrie	8,66 %						8,66 %
Radiologie	3,84 %	7,97 %					4,58 %
Rhumatologie	7,35 %	7,31 %					7,34 %
Stomatologie	8,97 %						8,97 %
Tabacologie	23,51 %						23,51 %
Urologie	5,50 %						5,50 %
	7,43 %	6,61 %	5,32 %	3,28 %	5,68 %	5,15 %	6,25 %

Annexe 13

Synthèse de l'enquête de satisfaction 2013

Caractéristiques des répondants

Moyenne d'âge : 44 ans	2012	2013
Sexe		
Homme	70 %	66,5 %
Femme	30 %	33,5 %
Âge		
Moyenne	46 ans	42 ans
Minimum	18 ans	19 ans
Maximum	65 ans	71 ans
Catégories professionnelles		
Opérateur	29 %	35 %
Maîtrise	46 %	42 %
Cadre	22 %	21,5 %
Cadre supérieur	3 %	1,5 %

Ancienneté dans l'entreprise

Moins de 2 ans	5,21 %
De 2 à 5 ans	7,38 %
Plus de 5 ans	87,41 %

Au cours des 12 derniers mois, 76,8 % des répondants ont consulté à l'Espace santé (80 % en 2012)

Femme	Homme
80,51 %	74,96 %

Parmi ces patients, un peu plus de 4 % consultaient pour la première fois.

Dans quelle(s) discipline(s) ont-ils consulté ? *(Plusieurs réponses possibles)*

Médecine Générale	67,96 %
Dentaire (soins, prothèse)	36,51 %
Spécialités	53,43 %
Médecines « douces »	4,10 %
Imagerie médicale (radiologie)	27,50 %
Laboratoire d'analyses	30,25 %

Combien de fois ont-ils consulté dans l'année ?

1 seule fois	15,54 %
De 1 à 5 fois	58,76 %
Plus de 5 fois	24,67 %
Sans réponse	1,03 %

La satisfaction vis-à-vis des prestations

	2012	2013
Accueil téléphonique		
Numéro unique mémorisé	80 %	69 % des agents qui ont consulté à l'ES 54 % de l'ensemble des répondants
Facilité à avoir un interlocuteur	96 %	97 %
Courtoisie de l'interlocuteur	97 %	98 %
Clarté et précision des réponses	97 %	97,8 %
Accueil physique du personnel paramédical		
Courtoisie	95 %	96,7 %
Réactivité et efficacité	94 %	96 %
Les locaux		
Agréables et accueillants	94 %	95,8 %
Propres	97 %	99 %
Signalétique claire et lisible	90 %	**92,8 %**
Le rendez-vous		
Délais de rendez-vous satisfaisant	78 %	**8,5 %**
Respect de l'horaire de rendez-vous	80 %	**82 %**
Information en cas de retard		**37,7 %**
La consultation		
Déroulement de la consultation	89 %	**91 %**
Respect de la confidentialité	96 %	**96,5 %**
Respect des règles d'hygiène	97 %	**98,5 %**

Annexe 13

Synthèse de l'enquête de satisfaction 2013

Caractéristiques des répondants

Moyenne d'age : 44 ans	2012	2013
Sexe		
Homme	70 %	66,5 %
Femme	30 %	33,5 %
Âge		
Moyenne	44 ans	42 ans
Minimum	18 ans	19 ans
Maximum	65 ans	71 ans
Catégories professionnelles		
Opérateur	29 %	35 %
Maîtrise	46 %	42 %
Cadre	22 %	21,5 %
Cadre supérieur	3 %	1,5 %

Ancienneté dans l'entreprise

Moins de 2 ans	5,21 %
De 2 à 5 ans	7,38 %
Plus de 5 ans	87,41 %

Au cours des 12 derniers mois, 76,8 % des répondants ont consulté à l'Espace santé (80 % en 2012)

Femme	Homme
80,51 %	74,96 %

Parmi ces patients, un peu plus de 4 % consultaient pour la première fois.

Dans quelle(s) discipline(s) ont-ils consulté ? *(Plusieurs réponses possibles)*

Médecine Générale	67,96 %
Dentaire (soins, prothèse)	36,51 %
Spécialités	53,43 %
Médecines « douces »	4,10 %
Imagerie médicale (radiologie)	27,50 %
Laboratoire d'analyses	30,25 %

Combien de fois ont-ils consulté dans l'année ?

1 seule fois	15,54 %
De 1 à 5 fois	58,76 %
Plus de 5 fois	24,67 %
Sans réponse	1,03 %

La satisfaction vis-à-vis des prestations

	2012	2013
Accueil téléphonique		
Numéro unique mémorisé	80 %	69 % des agents qui ont consulté à l'ES 54 % de l'ensemble des répondants
Facilité à avoir un interlocuteur	96 %	97 %
Courtoisie de l'interlocuteur	97 %	98 %
Clarté et précision des réponses	97 %	97,8 %
Accueil physique du personnel paramédical		
Courtoisie	95 %	96,7 %
Réactivité et efficacité	94 %	96 %
Les locaux		
Agréables et accueillants	94 %	95,8 %
Propres	97 %	99 %
Signalétique claire et lisible	90 %	92,8 %
Le rendez-vous		
Délais de rendez-vous satisfaisant	78 %	8,5 %
Respect de l'horaire de rendez-vous	80 %	82 %
Information en cas de retard		37,7 %
La consultation		
Déroulement de la consultation	89 %	91 %
Respect de la confidentialité	96 %	96,5 %
Respect des règles d'hygiène	97 %	98,5 %

Annexe 13

Synthèse de l'enquête de satisfaction 2013 (suite)

Niveau de satisfaction générale concernant l'Espace santé

	2013	2013
Très satisfait	25,56 %	95,08 %
Satisfait	69,52 %	
Peu satisfait	4,17 %	4,62 %
Pas du tout satisfait	0,45 %	
Ne sait pas	0,30 %	

Reviendront-ils à l'Espace santé ?

	2013	2013
Certainement	76,90 %	98,29 %
Probablement	21,39 %	
Probablement pas	1,64 %	1,71 %
Certainement pas	0,07 %	

Pour quelle raison ne reviendront-ils pas ? Les 3 réponses les plus fréquentes :

- Médecins pas assez à l'écoute
- Prise en charge médicale non satisfaisante
- Perte de confiance

Accès de l'espace santé aux retraités

Depuis quelques mois la direction de la CCAS et la RATP mènent des actions pour restructurer notre espace santé. De par celles-ci des menaces pesaient sur l'accès à l'espace santé aux retraités.
Nous sommes intervenus à de nombreuses reprises en CA de la CCAS et au cours d'audiences pour montrer notre opposition.
A notre demande, nous avons obtenu la confirmation écrite de Serge REYNAUD Directeur de GIS que cet accès est préservé.
L'action de notre syndicat a pu, de ce fait, montrer notre vigilance sur la préservation des acquis pour les retraités

Département Gestion et Innovation Sociales
LE DIRECTEUR

LAC AR11 – 54 quai de la Rapée
75599 Paris Cedex 12

T 01 58 78 21.44
F 01 58 78 30.50

RATP

Monsieur Frédéric Ruiz
Délégué syndical central
syndicat C.F.E-CGC Groupe RATP
STHL SAINT CHARLES

GIS-RPPS 2014-5027

Paris, le 10 JUIN 2014

Monsieur le Délégué syndical central,

Je vous confirme que, dans un souci de mise en cohérence des coûts supportés par le budget employeur d'une part et le budget du risque maladie d'autre part, la Direction souhaite qu'à partir de 2015, le budget de fonctionnement de l'Espace Santé soit porté par le budget Employeur.

Ce sujet avait fait l'objet d'une concertation avec l'ensemble des organisations syndicales représentatives en fin d'année 2013.

Ce projet supposant la mise en conformité de l'article 40 des statuts de la CCAS, le processus modificatif doit être très prochainement enclenché afin de cadrer au calendrier budgétaire 2015.

Aussi, je tiens à vous réaffirmer que cette mesure d'ajustement technique budgétaire ne modifie en rien les conditions de fonctionnement de l'Espace Santé : en particulier, les retraités conservent la possibilité d'accéder aux services de l'Espace Santé conformément à l'article 8 du protocole du 3 octobre 2002 Nouveau Contrat Social.

Veuillez agréer, Monsieur le Délégué syndical central, mes sincères salutations.

Serge Reynaud

Copie : - Ensemble des syndicats représentatifs de la RATP
- Président du conseil de Prévoyance
- Président du conseil d'administration de la CCAS

Groupe de travail retraités - réunion du 16 juin 2014

Etaient présents à cette réunion un représentant des retraités par organisation syndicale et la direction de la CCAS.

Nous avons abordé, entre autres, les sujets suivants :

- Organisation du groupe de travail "retraités" ;
- Moyens alloués pour son fonctionnement (réunions préparatoires, réservation salle) ;
- Prise en charge de la mutuelle pour les retraités ayant de très faibles ressources
- Convention tiers payants ;
- Problématique rencontrée de non prise en compte à certains endroits du régime CCAS inscrit dans la carte vitale ;
- Point sur les transports sanitaires et la convention PEC+ ;
- Guide de l'action sociale ;
- Chèque CESU ;
- Délai de remboursement de la CCAS en cas d'envoi de documents papiers ;
- Cures thermales ;
- ARDH (aide au retour à domicile) ;
- Aide aux aidants ;
- Dépistage bucco dentaire pour les seniors ;
- Assistante sociale pour les retraités.

Cette réunion fut donc riche de questions déjà posées en CA de la CCAS. La direction s'est engagée à nous transmettre des réponses. Espérons que celles-ci nous parviennent avant la prochaine réunion qui doit se tenir en octobre/novembre.



QUELQUES INFORMATIONS DE LA RATP

Ces noms vous rappelleront peut-être quelques souvenirs

Nominations /mobilités

- Guillaume BOUGEARD, responsable de l'Inspection transport du département MTS. Depuis 2011, il était Responsable Transport de la ligne 1, notamment durant la phase d'automatisation.
- Frédéric GUZY, détaché au Ministère de l'Écologie, du développement durable et de l'énergie en tant que Conseiller social auprès du Secrétaire d'État chargé des Transports, de la mer et de la pêche.
- Claudine SCHULTZ, Directrice du centre bus de Saint-Denis. Depuis septembre 2010, elle était Directrice de Mobicité, filiale de RATP Dev.
- Hélène LOCATELLI, détachée auprès d'IXXI en qualité de directrice financière de la filiale. Depuis 2009 responsable du contrôle de gestion du pôle exploitation à MRB
- Serge REYNAUD, directeur des ressources humaines du groupe RATP
- Michel DAGUERREGARAY, directeur de MTS
- Xavier LETY, délégué général au contrat STIF
- Camille BONENFANT-JEANNENEY, directeur de cabinet du PDG
- Mathieu LEROY, directeur d'opération du prolongement de la ligne 14
- Laurent SOUVIGNE, délégué général adjoint au contrat STIF
- Philippe DIEBOLD, directeur de la ligne A du RER
- Patrice DELCOURT, responsable de l'unité génie ferroviaire au département MOP
- Sylvaine DELMARE, responsable de l'inspection transport du RER
- Jean-Marc AMBROSINI, directeur général délégué cohésion et ressources humaines de la SNCF
- Serge LAGRANGE, inspecteur général

Actualités

- Le 14 mai, RATP DEV lance les bus touristiques à NEW YORK sous l'appellation « Open Tour »

- Le futur DATA CENTER RATP de Bagneux – un bunker technologique
  - Dans le cadre de son plan directeur pour l'évolution de ses systèmes d'information, la RATP a pris la décision de se doter d'un nouveau Data Center à Bagneux et de disposer ainsi de moyens modernes pour consolider son informatique et diminuer ses coûts d'exploitation. La SEDP a été choisie comme mandataire des maîtres d'ouvrage VAL/VAD et SIT;
    Le nouveau Data Center sera un bâtiment hautement technologique, performant et sécurisé qui doit répondre à des exigences fonctionnelles et environnementales (HQE). Implanté sur une parcelle de 2700m2, il sera au cœur d'un tissu urbain hétérogène (pavillonnaire et industriel). La

forme trapézoïdale donne une identité unitaire au programme et préfigure une « forteresse technologique » avec ses salles informatiques au cœur du bâtiment. Le projet se développe sur quatre niveaux dont un niveau de terrasse technique.

- SUD attaque les organisations syndicales sur leur représentativité en raison de la non publication de leurs comptes. La CFE n'est pas concernée puisqu'elle a publié ses comptes. En revanche, SUD conteste notre signature apposée au protocole B3 ; rendez-vous a été pris avec notre avocat, Maître PERARD, sur ce sujet pour notre défense (TGI au mois de septembre).

Retour sur les élections au Conseil d'administration

- *Résultats 2014 vs 2009 pour la CFE-CGC :*
  - *819 voix « cadres » soit 55% des voix exprimées, contre 779 (malgré une forte abstention)*
  - *617 voix « non cadres » soit 5.6% des voix exprimées, contre 333*

- *FO, SUD et l'UNSA progressent, alors que la CGT continue sa régression ; le résultat de la CFDT est divisé par deux (716 voix en 2014 contre 1524 en 2009) !*

Notre syndicat progresse au Conseil d'administration.
Pour le collège cadre :

- La CFE-CGC passe de 41,7% (779 voix) à 55% avec 819 voix.
- La CFDT s'effondre de 18,7% à 8,5%.
- La CGT baisse légèrement de 19% à 18,8%.
- L'UNSA monte de 11,3% à 14,5%
- FO s'effondre de 4,9% à 1,1%

En résultat général

- la CFE-CGC progresse fortement de 7,7% à 11,4%
- La CGT baisse de 34,2% à 33%
- La CFDT s'effondre de 10,6% à 5,7%
- L'UNSA progresse de 20,9% à 24,1%

Rencontre avec la Mutuelle : présentation des résultats financiers 2013

- Résultats MPGR positifs (+ 2959 k euros) ; niveau de couverture de marge de solvabilité : 234 % (+ 4 points vs 2012).
- Résultats M2SR + 1156 k euros.
- Diminution des cotisations mutuelle, dès le 1er juillet 2014, liée aux bons résultats
- La mutuelle, en groupement, se présente pour l'appel d'offres quant à la prévoyance des risques lourds.



INFORMATIONS VACANCES

Cher(es) ami(es,

Costa Croisières est heureux de nous présenter une toute nouvelle tarification dédiée exclusivement aux départs de dernières minutes.

La liste des départs "Dernières Minutes" sera mise à jour les vendredis. Je vous rappelle que notre code collectivités nous permet d'obtenir - 8% supplémentaire sur cette offre !

Si vous êtes intéressés, merci de nous contacter.

Amicalement

Francis SCOTTO d'ANIELLO,



Profitez de notre tout nouveau tarif :
Tarif « Dernières Minutes »

Costa

Costa Croisières est heureux de vous présenter une toute nouvelle tarification dédiée exclusivement aux **départs de dernières minutes**

Conditions & applications

1. Elle concerne **uniquement les départs de dernières minutes (à la différence du Tarif Flash qui peut être ouvert pendant toute la commercialisation de la croisière) et plus précisément:**
Pour les croisières égales ou inférieures à 7 nuits ------> dates de départs à 10 jours et moins de la date de réservation
Pour les croisières supérieures à 7 nuits ------> dates de départs à 14 jours et moins de la date de réservation

2. Elle propose des **cabines en garantie (comme pour le Tarif Flash, pas de numéro de cabine. Il sera communiqué ultérieurement).**

3. Elle ne permet pas **de bénéficier des avantages « Premium" (petit déjeuner gratuit en cabine, choix du service de restauration,...).**

4. Elle ne permet pas **de cumuler de points CostaClub (comme pour le Tarif Flash)**

5. Elle n'est **pas applicable sur les réservations déjà effectuées, non cumulable avec toutes autres promotions (coupons, parrainages,...), ni avec les réductions : Honey Moon, CostaClub,...**

6. Elle ne permet pas de poser d'option. **Confirmation immédiate uniquement.**

7. Elle ne permet pas de changement de nom (**pas de cession de contrat).**

8. Elle prévoit, en cas d'annulation, **des frais de 100 % non remboursables.**

La liste des départs **"Dernières Minutes" sera mise à jour tous les vendredis.**

DERNIÈRES MINUTES



Croisière	Navire	Nuits	Date	Port emb./déb.	Intérieure	Extérieure	Balcon
La Dolce Vita	Serena	7	28/06	Marseille/Marseille	495 €	545 €	-
Mer & Mythes	Magica	7	29/06	Venise/Venise	395 €	445 €	495 €
Iles grecques	Fascinosa	7	30/06	Venise/Venise	495 €	595 €	-
Perles de la Mer Egée	Classica	7	03/07	Rhodes/Rhodes**	595 €	695 €	-
Capitales de la Baltique	Luminosa	7	05/07	Copenhague/Copenhague**	645 €	745 €	845 €
La Dolce Vita	Serena	7	05/07	Marseille/Marseille	545 €	645 €	695 €
Terres des Vikings	Fortuna	7	06/07	Copenhague/Copenhague**	695 €	-	-
Cocktails Baltique & Fjords	Fortuna	14	06/07	Copenhague/Copenhague**	895 €	995 €	-
Panoramas d'Orient	Magica	10	06/07	Venise/Venise	545 €	645 €	745 €
Iles grecques	Fascinosa	7	07/07	Venise/Venise	545 €	645 €	695 €
Les Rivages du Soleil	Favolosa	7	07/07	Savone/Savone*	645 €	745 €	845 €
Au-delà des Colonnes d'Hercule	Deliziosa	11	08/07	Savone/Savone*	845 €	945 €	1045 €
Capitales Nordiques	Pacifica	11	09/07	Kiel/Kiel	595 €	695 €	795 €

* Transferts aller/retour Nice/Savone inclus

** Package vols aller/retour Paris/Copenhague du 05/07 (Luminosa), et du 06/07, 7 et 14 nuits (Fortuna) et Paris, Marseille ou Lyon (via Marseille) /Rhodes pour le départ du 03/07 (Classica)

VOIR CONDITIONS GÉNÉRALES EN BROCHURE ANNUELLE COSTA 2014 OU SUR NOTRE SITE WWW.COSTACROISIERES.FR

Exemples de prix à partir de, TTC par personne, au Tarif Dernières Minutes, base double, selon la catégorie de cabine et la date de départ choisie : Cabine Intérieure, Extérieure ou Balcon, en pension complète (hors boissons). Ces prix comprennent le forfait de séjour (d'un montant de 8 €/nuit et par adulte à régler sur le navire en fin de croisière), les charges et taxes portuaires et/ou aéroportuaire selon la formule choisie. Ces croisières vous sont proposées sous 2 formules : « croisière seule » ou « vol+croisière». Selon la formule proposées des transferts et vols seront ou non inclus dans votre voyage, mentionnés par des « * » dans le tableau ci-dessus. Plus de précisions auprès de votre Agence de Voyages ou sur le www.costacroisieres.fr

Offre disponible dans la limite des places disponibles au moment de la réservation, non cumulable avec toute autre promotion et remises CostaClub, non rétroactive, hors appartements et Suites.

Le Tarif Dernières Minutes est soumis à des conditions particulières : précisions auprès de votre Agence de Voyages ou sur le www.costacroisieres.fr

Costa Croisières se réserve le droit de suspendre à tout moment cette promotion. Plus de renseignements sur notre site costaclick.fr