

Présentation de la politique de service

Union Départementale des CCAS

8 octobre 2015

Les enjeux de la stratégie de services

◆ Satisfaire les attentes/besoins de nos publics

Simplicité et accessibilité	<ul style="list-style-type: none">• Délai de traitement• Nb de pièces à fournir• Niveau d'accessibilité à l'information• Degré de dématérialisation• Disponibilité sur l'ensemble du territoire• Adaptation aux différents publics (non voyant, non francophone...)• Non recours aux droits
Personnalisation	<ul style="list-style-type: none">• Degré de segmentation du public (approche ciblée santé, socio-économique)• Individualisation du service (RDV, entretiens...)
Accompagnement de bout en bout	<ul style="list-style-type: none">• Degré de prise en charge du problème client• Complétude du service• Intégration de partenaires
Qualité de Service	<ul style="list-style-type: none">• Amélioration de la satisfaction globale et par composante de service• Qualité de la relation sur l'ensemble des canaux

Les enjeux de la stratégie de services

◆ Répondre à nos enjeux d'efficience

Maîtrise des dépenses de fonctionnement

- Gain de productivité
- Réduction de la charge de traitement
- Meilleure allocation Canaux de contact/besoins des publics
- Bonne utilisation du système (carte Vitale, MT)

Maîtrise des dépenses de santé

- Gestion du risque
- Contribution au bon usage du système de soins (sophia, ROSP ...)

Taux de pénétration de la cible

- Nombre de personnes ayant bénéficié du service
- Appropriation de l'offre par le public
- Appropriation des TLS

Référentiel des services existants

SERVICES DE BASE

- Droits de base
- Droits complémentaires
- Carte Vitale / attestation de droits
- Remboursement des soins et des médicaments
- Règlement des revenus de substitution

1 SERVICES ATTENTIONNÉS



- Installation des médecins
- Suivi de la grossesse et extension à la petite enfance
- Déménagement
- Perte d'un proche
- PDP
- ACS
- Passage en invalidité
- CMUC



- Compte assuré sur site classique et site mobile, sur application Smartphone, sur bornes multiservices
- Espace pro, TLSi
- DSIJ
- DAT



4 TÉLÉSERVICES

SERVICES EN SANTÉ 2

- Prado maternité
- Prado orthopédie
- Prado insuffisance cardiaque
- Sophia diabète
- Sophia extension asthme
- Santé active



- Mt Dents
- Cardiovasculaire
- *Dépistage du cancer colorectal*
- *Grippe*
- ROR
- *Dépistage du cancer du sein*
- *Dépistage du cancer de l'utérus*



PROGRAMMES DE PRÉVENTION 3



Simplification parcours



Informations
Prise en charge



Portails
Internet



Accompagnement



Front office
dédié



Services
intégrés

En italique:
services en
partenariat

Principales données de fréquentation de l'année 2014

Courriers (données 1^{er} semestre 2014) :



31 conseillers
téléphoniques

Tél entrant **320 516** appels

Taux de décroché : 89 %.



978 000 courriers envoyés

Dont **485 000** relevés de remboursement



7 points d'accueils fixes

22 permanences

2 visioguichets

206 158 visites

Dont **12 250** Rendez-vous (+46%)

92 % des assurés ont attendu
moins de 20 min.



10 Bornes interactives

102 378 insertions de cartes



2 bornes en façades



Mon compte sur ameli :

155 502 comptes actifs au
31 décembre

Le taux d'adhésion : 39,6 %

46 212 attestations de droits.

124 455 attestations IJ

21 069 commandes de CEAM



Version mobile :

15 000 connexions mensuelles site mobile (Appli + site)

546 997
Bénéficiaires *



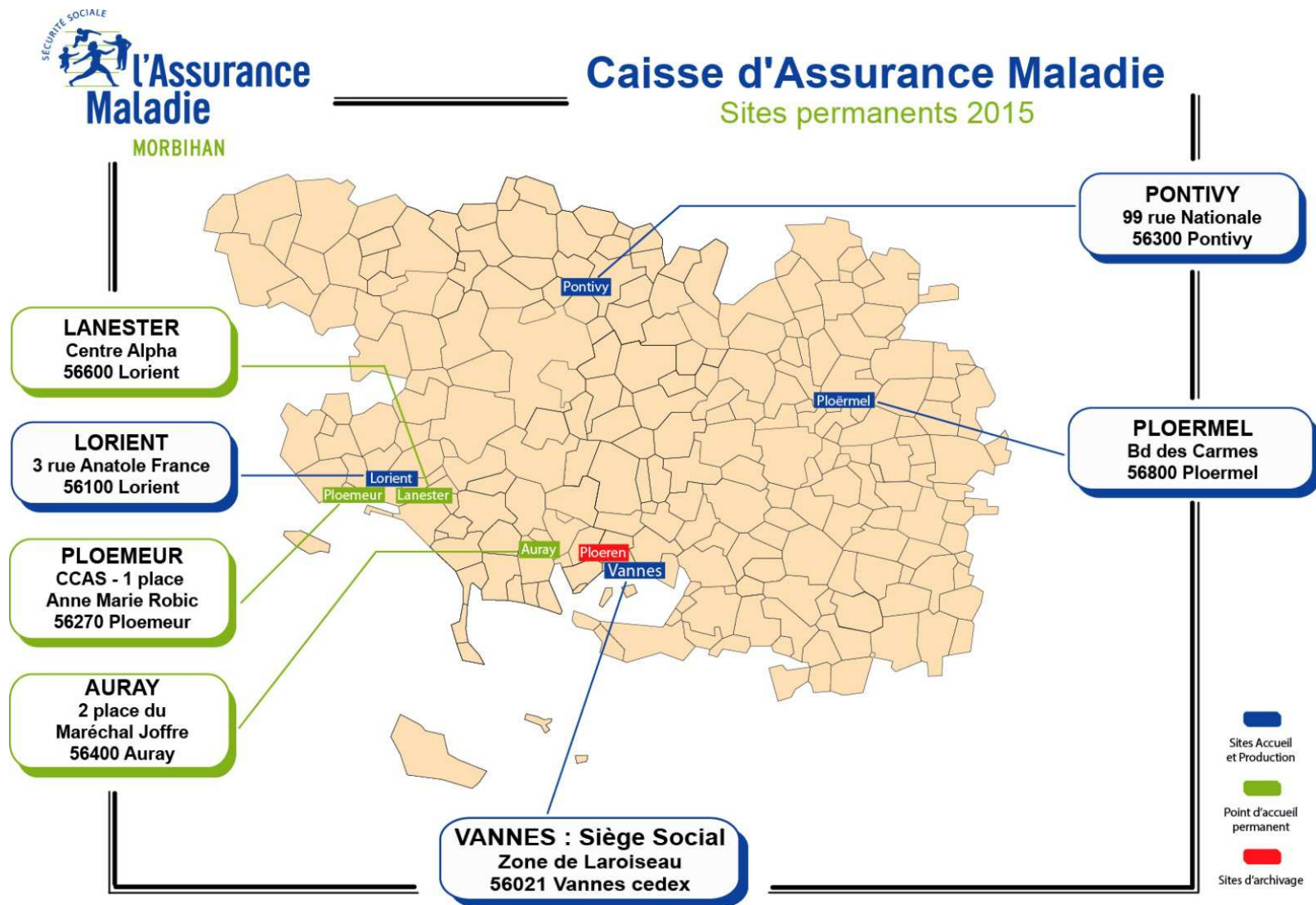
Courriel :

33 289 courriels

91 % répondu en moins de 48 heures

* Au 31/12/2014

L'organisation territoriale du service aux assurés dans le Morbihan



Zoom sur la démarche Planir

- Un **contexte de crise économique**
- 21 janvier 2013 : le **plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale**.
- Mission Nationale Déléguée « ***Assurance Maladie et Publics Vulnérables*** » → ***PLANIR***.

PLANIR s'inscrit dans le cadre des exigences de la COG en termes de **simplification, d'accessibilité, de personnalisation et de qualité du service**

Zoom sur la démarche Planir

- Des travaux réalisés en plusieurs étapes :
 - Un diagnostic **territorial**
 - un **diagnostic**, d'analyse des risques : de non recours, d'incompréhensions et de ruptures par processus
 - des **propositions d'actions** pour pallier les risques identifiés, en s'inspirant au besoin des travaux exploratoires des Cnam du réseau.
- ↳ Cette démarche a abouti à l'élaboration d'un **PLANIR** (Plan Local d'Accompagnement du Non recours, des Incompréhensions, des Ruptures) remonté à la CNAMTS fin juin pour **mise en œuvre** sur la durée de la période conventionnelle (2014-2017) contenant **80 actions**.

Le partenariat avec certains CCAS déjà opérationnel

- Objectif :

 - développer un travail de partenariat avec les acteurs terrains pour favoriser une prise en charge globale des populations les plus fragiles en les accompagnant dans les démarches relatives à l'Assurance Maladie.

- Un protocole national entre la CNAMTS et l'UNCCAS signé le 30 avril 2013.

- Déclinaison locale à travers une convention

Le partenariat avec certains CCAS déjà opérationnel

- La convention...
 - Information et formation du personnel CCAS par la Cnam sur les dispositifs légaux, l'ASS, les offres de l'Assurance Maladie
 - Mise à disposition d'un extranet
 - Gestion attentionnée des dossiers reçus par les CCAS.
 - Accompagnement des assurés par les CCAS : information sur les droits, sensibilisation aux actions de prévention et au respect du parcours de soins.

Le partenariat avec certains CCAS déjà opérationnel

Un premier bilan

- Peu de conventions signées (9) :
 - Lorient – Plouay- Le Faouet- Gourin-guemené sur scroff- Auray- Quiberon -Muzillac – Inzinzac Lochrist
 - Ressources limitées dans certains CCAS
- Plus de 160 dossiers transmis par les CCAS sur un an
- Qualité de remplissage satisfaisante, plus de 8 dossiers sur 10 sont correctement complétés et peuvent être instruits directement

D'autres partenariats(en cours)

- Conseil Départemental PTIE (Pacte Territorial pour Insertion et pour l'Emploi)
- Missions Locales pour orienter les jeunes vers le parcours 1^{ère} affiliation (RDV attentionné en accueil physique, examen santé au CES de Lanester). Pontivy, Auray, Vannes, Redon
- Les restaus du cœur : convention signée en avril 2015, formation de 40 bénévoles le 10 et 12 juin 2015
- ADMR : convention signée en mai pour lutter contre les ruptures en améliorant le règlement des IJ