

[HTTPS://FANVOICE.COM/CPAM78/RELATION-IDEALE](https://fanvoice.com/cpam78/relation-ideale)

5 OCTOBRE 2018

# DOSSIER DE PRESSE



**SECURITE SOCIALE**  
**l'Assurance**  
**Maladie**  
YVELINES

**DE VOUS À NOUS : LA  
RELATION AVEC  
L'ASSURANCE MALADIE DE  
DEMAIN, C'EST QUOI ?**

Yvelinois, dites-nous tout ce que vous avez toujours  
voulu nous dire

**PARTICIPER**

**L'innovation au service de la satisfaction de nos publics.**

# SOMMAIRE

## **Contexte.....p. 4**

Des milliers de sollicitations

Des engagements clairs et des services simples

Une qualité de service optimale

## **Partie 1 : La satisfaction,**

### ***Mieux vous comprendre pour mieux vous satisfaire.....p. 7***

Les enjeux.....p.7

Les résultats de l'année 2017 .....p.8

Les enquêtes locales.....p.9

Des bornes de satisfaction dans les accueils.....p.9

Zoom : même en interne la CPAM enquête.....p. 10

## **Partie 2 : La communauté collaborative,**

### ***Une opération inédite de consultation.....p. 12***

De quoi s'agit-il ?.....p. 12

Pourquoi ?.....p. 12

Nos objectifs.....p. 13

Nos ambitions.....p. 13

Comment ça marche ?.....p. 14

Lancement officiel le 5 octobre.....p. 15

Une 1<sup>ère</sup> en France.....p. 15

Qui est concerné ?.....p. 16

Le système de santé français est reconnu comme **l'un des plus performants au monde**. Il doit aujourd'hui faire face à de nombreux défis comme le vieillissement de la population, le développement des maladies chroniques ou encore le financement des innovations thérapeutiques.

Depuis plus de 70 ans, l'Assurance Maladie joue un rôle majeur au service de la solidarité nationale. Nos assurés sont fortement attachés à ce modèle et veulent croire en son avenir, ainsi qu'en sa **capacité à répondre à leurs attentes et aux évolutions de la société**.

Pour y parvenir, nous sommes convaincus que la clé de la pérennité du système de santé relève d'une **responsabilité collective et réside dans l'implication forte de chacun de ses acteurs**.

Localement, la CPAM des Yvelines souhaite s'inscrire comme un acteur fort et innovant du territoire, au plus proche des besoins et des attentes de ses publics.

# Contexte

## Des milliers de sollicitations

Dans les Yvelines, la CPAM couvre plus de 1 400 000 bénéficiaires, **soit 95% de la population du département.**

Près de **30 millions de relevés de remboursement** par an sont émis par la CPAM des Yvelines pour plus de 2,6 milliards de dépenses toutes prestations confondues (dépenses pour soins de ville et établissements de santé).



Source : rapport d'activité 2017, CPAM78

## Des engagements clairs et des services simples

Les engagements de la CPAM des Yvelines auprès de ses publics sont clairs : **rapidité** des réponses aux questions et aux réclamations, **accessibilité** des services grâce au développement des services en ligne, **contact personnalisé** avec un interlocuteur qualifié, **accompagnement personnalisé et attentionné**.

De plus, dans le cadre de la **simplification et de la modernisation des démarches administratives**, l'Assurance Maladie a déployé son offre numérique à destination de ses 3 publics : assurés, professionnels de santé et employeurs.

Son **offre de services est diversifiée et s'adapte aux attentes des publics** : les services en ligne induisent rapidité et accessibilité 24/24h et offrent des réponses au cas par cas.

## Une qualité de service optimale

La CPAM se doit, au-delà du remboursement des prestations, de donner le meilleur service à ses publics.

À l'heure de la transformation digitale, la CPAM innove et doit relever ces nouveaux défis essentiels pour améliorer le dispositif relationnel et rester efficiente.

Afin d'être au plus près des attentes, la CPAM des Yvelines s'attache à **connaître régulièrement la satisfaction de ses publics dans une démarche d'évolution constante** par les enquêtes client régulières à dimension locale et nationale.

### Une présence accrue sur les réseaux sociaux



Relai des campagnes nationales, information prévention santé, information sur les téléservices, actualités locales destinées aux assurés...



Actualités institutionnelles, live tweet, informations professionnels de santé et employeurs, relai des communiqués de presse...



Actualités institutionnelles, politique RH et offre d'emploi



La « web TV » de la CPAM

### Un service attentionné de conciliation et de médiation

Pour les dossiers complexes, un conciliateur peut aider les assurés et prendre en charge leur demande. L'objectif est de faire émerger, dans le respect de la règle de droit, une solution acceptable par les deux parties, assortie de toutes les explications nécessaires à une bonne compréhension.

### Se dépasser pour co-innover avec ses publics

Pour aller plus loin dans la démarche, **la CPAM va créer sa communauté collaborative pour mener une vaste opération de consultation**, espace sur lequel les yvelinois inscrits pourront participer aux différentes réflexions permettant d'avoir et de mettre en œuvre des idées innovantes pour améliorer le service. Il s'agit de s'inscrire dans une démarche de transformation digitale et d'innovation collaborative : créer une communauté d'utilisateurs afin d'améliorer les services.

Les thèmes proposés seront :

- Des droits et des démarches plus simples ?
- Et si on faisait évoluer nos échanges ?
- L'agence du futur, elle ressemble à quoi ?
- La santé c'est l'affaire de tous. Quelle place pour la CPAM ?

# Partie 1 : LA SATISFACTION

## *Mieux vous comprendre pour mieux vous satisfaire*

La CPAM des Yvelines et la Caisse nationale réalisent régulièrement des enquêtes de satisfaction ciblées auprès de leurs trois publics.

Les assurés, professionnels de santé et employeurs du département sont donc régulièrement sollicités pour savoir ce qu'ils pensent des services de la CPAM des Yvelines. Dans les accueils, les assurés sont directement sollicités grâce à une borne de satisfaction à chaud.

Enquêtes sur la satisfaction globale ou enquêtes sur des items précis, cette démarche permet à la CPAM des Yvelines d'identifier des pistes de progression. Elles ont par exemple permis de créer l'outil multilingue proposé dans les accueils ou le site sur les délais de traitement.

### Les enjeux

L'enjeu final des enquêtes de satisfaction est d'orienter les actions de la CPAM des Yvelines afin d'améliorer ses résultats en matière de service rendu.

→ Parce qu'il n'y a pas de volonté de progrès sans volonté de mesure :

Chercher à s'améliorer en permanence en tenant compte des besoins et des opinions de nos publics.

→ Parce qu'il n'y pas meilleur moteur et ciment interne que la légitimité des besoins de nos publics : Mobiliser l'interne autour de chiffres fiables, neutres qui légitiment les décisions prises. La recherche de la mobilisation de tous est un des facteurs de la réussite des plans d'actions.

Il y a plusieurs types d'enjeux, en externe comme en interne :

#### Les enjeux externes :

- Écouter ses publics.
- Identifier les attentes, les sujets de satisfaction et d'insatisfaction.
- Suivre l'évolution de la satisfaction dans le temps et comprendre les attentes et les comportements des publics.
- Communiquer vers les publics : améliorer ses services est la priorité de la CPAM et les assurés, professionnels de santé et employeurs sont au cœur de ce processus.



### Les enjeux internes :

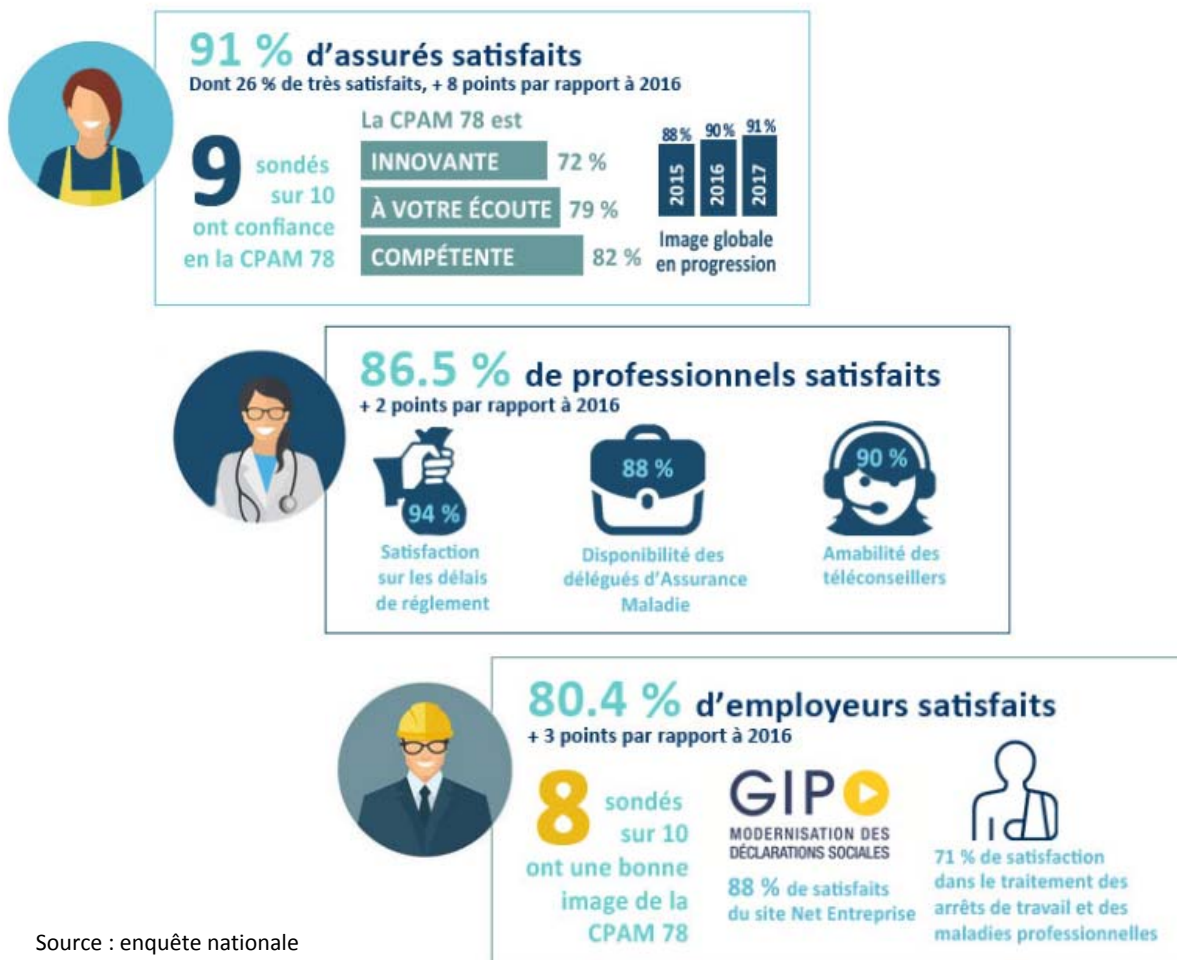
- Mobiliser les équipes, les collaborateurs autour de la problématique de la satisfaction des publics.
- Maintenir une démarche qualité et d'amélioration des services.
- Donner du sens à l'investissement accru des équipes pour améliorer la qualité des services.
- Développer l'émulation entre équipes.

### Des enjeux opérationnels :

- Améliorer la qualité de service.
- Améliorer les points d'insatisfaction et capitaliser sur les points positifs.
- Agir intelligemment : hiérarchiser, prioriser les actions de progrès.
- Atteindre les objectifs fixés par la Cnam et adapter sa politique et sa démarche marketing et de communication en fonction des attentes des publics.

## Les résultats de l'année 2017

### Une satisfaction en constant progression



Source : enquête nationale



## Les enquêtes locales

Lorsque la CPAM souhaite sonder ses assurés sur un service ciblé, pour lequel elle a des résultats non satisfaisants sur une thématique donnée, ou n'atteint pas ses objectifs (ex. : délais de mise à jour de dossier), elle déclenche une étude au niveau local. Ceci permet d'approfondir des pistes de progression.

Par exemple, en 2016, une enquête locale a permis de mettre en lumière un manque d'informations sur les délais de traitement de certains types de dossiers et de confirmation de leur prise en charge. Les assurés recontactaient donc la CPAM pour connaître l'avancement de leur dossier (42% de ces demandes nécessitent plus d'un contact à la CPAM afin d'être résolues).

Pour pallier ce besoin, la CPAM a notamment créé une page web, disponible sur le site ameli.fr et via les canaux de contact, affichant les délais de traitement en fonction du type de dossier. De cette façon, chacun sait si son dossier est en cours de traitement ou va bientôt l'être.



## Information sur nos délais

## Des bornes de satisfaction dans les accueils

Depuis 2016, un programme développé en interne permet à nos visiteurs d'exprimer leur niveau de satisfaction sur la qualité de service offerte en accueil, de manière ludique sous forme de smiley, sur des bornes itinérantes dans les sites du département.



Globalement, êtes-vous satisfait de cette visite ?

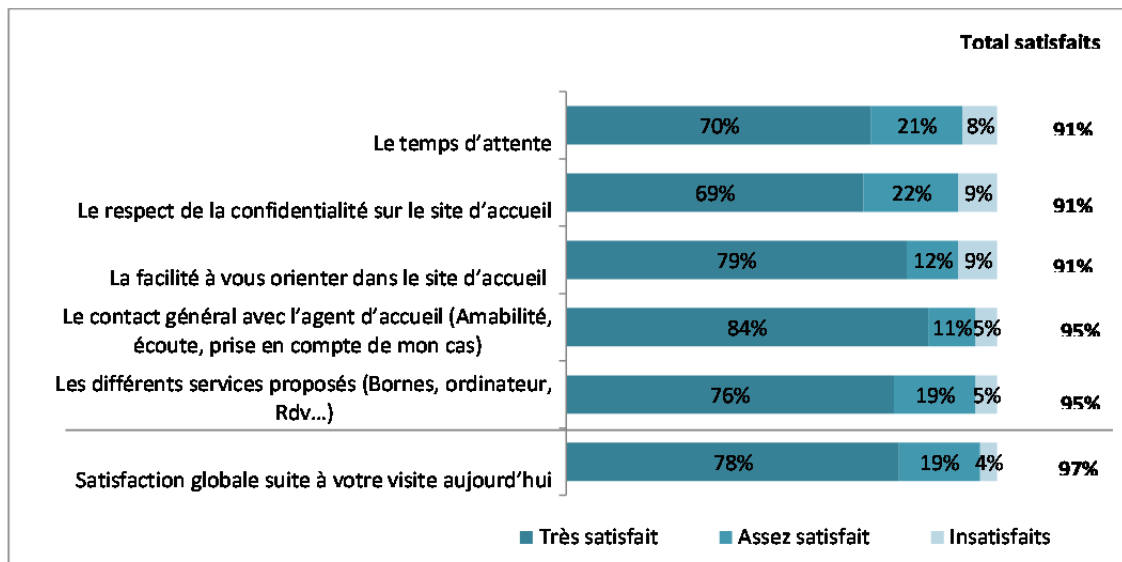


En parallèle, la CPAM des Yvelines a été choisie par la Cnam comme Caisse expérimentatrice pour réaliser des évaluations à chaud dans les accueils sous forme de questionnaire en ligne. Cette enquête se déroule désormais une fois par an, pendant 15 jours, dans l'ensemble des CPAM de France.

La mesure de la satisfaction à chaud de nos assurés fréquentant nos accueils a plusieurs objectifs :

- mesurer les dimensions de service dans chaque accueil (temps d'attente, qualité de réponse...);
- identifier les corrections qui restent à apporter dans la prise en charge proposée;
- comprendre pourquoi les assurés se déplacent dans nos accueils et adapter en permanence notre offre de service selon une logique multicanale;
- réduire à terme, le volume des visites inappropriées.

### Niveau de satisfaction sur les dimensions de service (enquête 2017)



La quasi-totalité des assurés est satisfaite de leur visite à l'accueil (97%).

La qualité de contact avec les agents d'accueil est le premier facteur de réussite (95%), suivi de près par l'offre de services proposée.

Près de 8 assurés sur 10 s'étant déplacés en accueil se déclarent « très satisfaits » de leur visite.

### Les techniciens d'accueil témoignent



## ZOOM : même en interne la CPAM enquête...

LA CPAM des Yvelines applique ce principe également en interne.

Chaque année, un baromètre est administré auprès de tous les collaborateurs.

Cette démarche permet de connaître le ressenti des collaborateurs vis-à-vis de leur environnement de travail, leur relation avec la hiérarchie, leur autonomie, leur motivation...

Parce que des collaborateurs épanouis et motivés rendent un service de qualité.

Avec une volonté constante d'amélioration de ses services, de répondre et de s'adapter au mieux aux besoins de ses publics, la CPAM des Yvelines lance le 5 octobre 2018 les communautés collaboratives avec ses assurés qui vont permettre à chacun de s'exprimer et d'apporter de nouvelles idées.

## Partie 2 : LA COMMUNAUTE COLLABORATIVE

### *Une opération inédite de consultation*

Afin d'organiser une opération de consultation avec ses assurés, la CPAM des Yvelines crée pour la première fois sa communauté collaborative externe, où elle pourra demander l'avis de ses publics.

D'après une récente enquête d'Opinion Way sur les français et les marques :

*"62% des Français aimeraient aider leur marque préférée à créer des produits ou services, ce chiffre monte à 66% chez les femmes et à 69% chez les 25-34 ans."*

*"31% des Français estiment avoir au moins une idée pour aider les marques à mieux répondre à leurs attentes. Les 25-34 ans et les CSP+ semblent plus inspirés encore que la moyenne des Français."*

#### De quoi s'agit-il ?

Une communauté collaborative permet de rassembler des acteurs autour d'un centre d'intérêt en permettant à chacun d'être contributeur des échanges, des projets qui y sont menés.

Cela permet de passer d'une culture centrée sur la distribution de services à **une culture centrée sur l'élaboration de solutions clients qui tiennent compte des usages.**

Cette démarche concerne donc les trois publics de la CPAM : assurés, employeurs et professionnels de santé. Au-delà de l'aspect technique et des modalités de gestion, ces espaces permettent d'écouter les besoins de nos publics pour mieux cibler nos actions.

#### Pourquoi ?

**« Seul on va plus vite, ensemble on va plus loin. »**

##### Testé en interne

Depuis 2015, dans le cadre de sa transformation managériale, la CPAM des Yvelines a mis en place un dispositif interne d'innovation participative.

Il prend notamment la forme d'une plateforme d'idéation collaborative où tous les collaborateurs peuvent déposer des idées, les consulter, les liker... Toutes les propositions sont étudiées et un retour personnalisé est apporté à chaque émetteur. Depuis le lancement de la démarche, plus de 1400 idées ont été déposées.

Un résultat très positif qui traduit l'engagement de ses salariés !

### Co-innover

Suite à cette expérience, la CPAM des Yvelines a décidé de déployer cette démarche vers avec les publics externes (assurés, professionnels de santé et employeurs) afin de favoriser la co-crédation, de créer une proximité, de communiquer sur les missions de la CPAM, mais surtout de **recueillir les attentes des assurés**.

L'objectif est de solliciter le public sur des thématiques précises afin qu'il émette des idées pour **améliorer les pratiques et invente l'Assurance Maladie de demain**.

### Nos objectifs

- Permettre aux membres de proposer, de participer à l'évolution des services, de découvrir nos métiers et nos contraintes.
- Faire émerger des sujets nouveaux, de nouvelles idées, de nouveaux services.
- Créer une expérience sociale, collective et individuelle.
- Favoriser l'atteinte de nos objectifs économiques et sociaux.
- Combiner l'encouragement de l'innovation et la mobilisation de l'intelligence collective, à la recherche de l'amélioration de la performance.

### Nos ambitions

- S'inscrire dans une démarche de transformation digitale et d'innovation collaborative : créer une communauté d'utilisateurs afin d'améliorer les services. L'Assurance Maladie doit continuer à moderniser ses modes d'échanges. Au-delà de la relation client traditionnelle, les communautés en ligne représenteraient une avancée significative.
- Mieux tenir compte de l'avis de nos publics : co-construire avec la communauté. Leur regard critique questionne nos modes de fonctionnement et nos services. Il nous permet de nous adapter pour mieux répondre à leurs attentes. Cette évolution repose sur trois prérequis : écouter, réagir, systématiser le retour vers le l'émetteur d'une idée.
- Faire évoluer les services de la CPAM.
- Rendre le public acteur de l'évolution du service dont il bénéficie.



## Comment ça marche ?

La liberté d'expression qu'offre Internet **place désormais le client en réel acteur sur le marché** : les clients ne sont plus seulement utilisateurs passifs, mais n'hésitent pas à partager leur opinion, leurs expériences, et leurs idées.

Les communautés facilitent le partage de connaissances entre les personnes et la naissance de nouvelles idées.

**Afin de réunir le plus grand nombre et de faciliter la remontée des idées, la CPAM souhaite utiliser ce mode d'expression, pour que ses publics participent à inventer l'Assurance Maladie de demain.**

Dans ce cadre, **une plateforme web de co-création** intelligente sera accessible en ligne.

La plateforme en ligne offrira la possibilité aux contributeurs de partager leurs idées, de participer aux échanges. Pour faire partie de l'aventure, un seul prérequis : l'imagination. Nous nous appuyerons sur les idées émises, les réactions qu'elles auront suscitées (vote, commentaires) ou la collaboration (co-création d'un nouveau service) des membres.

Dans un premier temps, ce dispositif ciblera nos assurés, détenteurs d'un compte ameli\*. Ils recevront un courriel d'invitation pour se connecter sur la plateforme web dédiée. L'accès sera également ouvert à tous les yvelinois.

\*et pour lesquels nous disposons d'une autorisation d'envoi d'informations

**FANVOICE** DÉCOUVRIR PARTICIPER COMMUNAUTÉ VOUS ÊTES UNE MARQUE? S'INSCRIRE SE CONNECTER

LE PROJET PARTICIPEZ SONDAGE COMMENTEZ

**DE VOUS À NOUS : LA RELATION AVEC L'ASSURANCE MALADIE DE DEMAIN, C'EST QUOI ?**

Yvelinois, dites-nous tout ce que vous avez toujours voulu nous dire.

**PARTICIPER**

**LE PROJET** EN SAVOIR PLUS

Rendre votre quotidien toujours plus simple et vous accompagner à chaque étape de votre vie : c'est notre ambition.

Nous vous proposons d'être acteur de notre communauté. Pourquoi ? Pour mieux connaître vos attentes, améliorer les services d'aujourd'hui et construire ceux de demain.

Pour cela, la CPAM des Yvelines vous propose de participer, vous, Yvelinois, à une expérience inédite.

Regardez...

**RÉCOMPENSES**

**1000 PTS**

COURS DE CUISINE SANTÉ EN FAMILLE, AVEC UN CHEF

Passez un bon moment en famille !

<https://www.fanvoice.com/cpam78/relation-ideale/>

## Lancement officiel le 5 octobre\*

Pour sa première édition test, la campagne de co-création sera hébergée sur la plateforme d'une start-up. **Du 5 octobre au 31 décembre 2018**, les assurés pourront déposer toutes leurs idées sur des thèmes spécifiques en lien avec la relation client et nos missions de prévention.

Entre eux ils pourront « liker », commenter et enrichir les idées déposées. Toutes les idées feront l'objet d'une étude de faisabilité et nous proposerons aux dépositaires d'idées de participer à leur mise en œuvre.

Au-delà de l'aspect innovant de ce projet, nous souhaitons faire en sorte que les idées que nous extrairons de cette plateforme simplifient les démarches de nos publics.

\*l'expérimentation a été lancée le 1<sup>er</sup> octobre auprès des collaborateurs de la CPAM des Yvelines

## Une première en France

À partir des idées déposées sur la plateforme, la CPAM étudiera la possibilité de mise en œuvre des projets pertinents correspondants aux retours des personnes sondées. Cette **expérimentation portée par la CPAM des Yvelines** est une première dans le réseau Assurance Maladie.

Création de nouveaux services, améliorations des services existants, évolution des parcours « assurés », de l'accueil, des différents canaux de contacts... Les thèmes sur lesquels les volontaires seront sollicités peuvent être variés. Ils ont été proposés en fonction des résultats des enquêtes de satisfaction et des points d'amélioration connus.

- Des droits et des démarches plus simples ?
- Et si on faisait évoluer nos échanges ?
- L'agence du futur, elle ressemble à quoi ?
- La santé c'est l'affaire de tous. Quelle place pour la CPAM ?

Cette communauté permettra également de redonner du sens et de la légitimité aux missions de la CPAM en faisant **converger le service rendu et le service attendu par nos publics en s'appuyant sur la prise en compte de l'expression de leurs besoins pour satisfaire au mieux l'intérêt de chacun.**



## Qui est concerné ?

La création de cette plateforme est une initiative de la CPAM des Yvelines, et concerne les assurés du département uniquement.

Avant de lancer cette plateforme web, la CPAM des Yvelines a déjà sondé des assurés pour leur demander leur intérêt pour participer à des études. 211 personnes se sont portées volontaires et souhaitent contribuer à donner leurs avis et leurs idées.

Les collaborateurs en interne sont également invités à y participer en tant qu'assuré.

Si l'expérimentation est concluante, ce dispositif sera également étendu aux professionnels de santé.