

Ça fait Tilt ! ⚡

MISE EN PLACE DU SEL

Dans un contexte professionnel où la collaboration, la solidarité et le partage de compétences prennent une place de plus en plus importante et reflètent les valeurs intrinsèques de notre collectif **#Fiersdeprotéger**, Justine Desurmont a tilté en janvier 2025 une idée (tilt n°1088) : la création d'un Système d'échange local (SEL) au sein de la CPAM de Lille-Douai. L'initiative a rapidement fédéré plusieurs collaboratrices, donnant naissance à un groupe de travail. Ensemble, elles imaginent un système d'échange de services, de temps et de compétences pour renforcer l'entraide et la convivialité. Justine Desurmont (J.D), Julie Hue (J.H) et Sandrine Cirio (S.C), membres du groupe de travail, reviennent aujourd'hui sur cette idée devenue un véritable projet collectif.



L'ORIGINE DU TILT

Justine, comment cette idée t'est-elle venue et pourquoi t'a-t-elle semblée particulièrement pertinente pour la CPAM de Lille-Douai ?

J.D : J'ai eu l'occasion, par le passé, de contribuer au SEL de Villeneuve d'Ascq, alors même que je n'y résidais pas. Cette expérience m'a donné l'envie de le lancer à l'échelle de ma ville, Croix. Ce que j'y ai observé, c'est la formidable capacité d'un SEL à créer du lien, à favoriser l'échange de compétences et à renforcer la solidarité. Je me suis alors demandé : pourquoi ne pas transposer ce principe dans notre environnement de travail, en l'adaptant à notre contexte ? Nous partageons déjà un lieu et des missions, mais nous pourrions aussi partager bien plus que nos activités professionnelles.

LE GROUPE DE TRAVAIL

Un groupe de travail s'est constitué autour du SEL, quels sont les profils qui y sont représentés ? Quel rôle joue chacun.e dans la construction du projet ?

J.D : Suite à un appel aux volontaires, nous sommes 10 collaboratrices à avoir répondu présent. On retrouve dans notre groupe projet Axelle Kitel Szwalko/Julie Hue/Sandrine Cirio/Pauline Deconinck/Nadège Chhlang (sophia)/Samia Boukra (Prévention)/Sonia Guendouz (C2S)/Jennifer Lecaille (PFE Relations Clients) et Blandine Vassilieff (DFS Support).

J.H et S.C : C'est un vrai travail collaboratif. Les tâches se répartissent naturellement : certaines se concentrent sur le site internet, d'autres sur la charte ou le règlement intérieur. Chacune apporte son vécu, sa sensibilité et ses idées.

En tout cas, ce qui nous rassemble, c'est l'envie de créer un outil utile, pensé pour les collaborateurs de la CPAM de Lille-Douai. L'objectif, c'est que chacun.e puisse se l'approprier et y trouver une vraie valeur ajoutée.

Quelles sont les prochaines échéances et la date prévisionnelle de sortie de ce SEL ?

S.C : Nous avons déjà bénéficié de 4 heures sur notre temps de travail pour nous structurer, formaliser l'idée. L'objectif, c'est que le site du SEL puisse être opérationnel pour le début de l'année 2026.

L'OBJECTIF ET LA VISION

Quels sont les objectifs que vous souhaitez atteindre avec ce SEL d'entreprise ? Quelle philosophie derrière ?

S.C : Ce futur SEL, c'est avant tout un espace de solidarité : échanger autrement que par l'argent, reconnaître la valeur du temps, de la solidarité et de l'entraide. Nous souhaitons améliorer la qualité de vie de chacun.e par le partage, tout en intégrant un véritable enjeu de transition écologique dans le projet. D'ailleurs, nous partageons les mêmes objectifs que notre PSL « la Boussole ».

LE FONCTIONNEMENT DU SEL

Avez-vous déjà réfléchi au système d'échange : points, temps, services ?

J.H et S.C : Oui. L'idée est d'utiliser un site internet, accessible en dehors du temps de travail. Le SEL repose sur une adhésion volontaire : inscription, acceptation de la charte, ouverture d'un compte avec une unité d'échange basée sur le temps.

En complément, nous imaginons aussi un groupe WhatsApp pour les besoins et demandes plus spontanées comme : « J'aurais besoin d'un barbecue ce week-end » ou « Ma voiture est en panne, j'aurai besoin de quelqu'un pour me ramener à la gare ».

Quels types d'échanges peuvent être envisagés ?

J.H : De tout, vraiment.

- De l'aide linguistique.
- Du partage de légumes du jardin.
- Des petites tâches domestiques.
- De l'aide à la rédaction de CV.
- ...

S.C : Aucune limite : plus ce sera varié, plus ce sera riche.

Quel message aimerais-tu adresser aux collaborateurs.rice.s ?

J.H : Vous le faites déjà sans vous en rendre compte. L'entraide fait partie de nos valeurs. Le SEL ne fait que donner une structuration à ce qui existe déjà.

S.C : C'est un engagement, oui, mais un engagement sans risque : juste des bénéfices et du plaisir. La seule limite, c'est celle que l'on s'impose.

En immersion 🔍



Le 17 octobre dernier avait lieu la VAES du Groupement des hôpitaux de l'institut catholique de Lille (GHICL) qui comprend les hôpitaux Saint Philibert, Saint Vincent de Paul et Sainte Marie.

LES OBJECTIFS D'UNE VISITE ANNUELLE D'ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

Une VAES a pour objectif de donner à voir à la direction de l'établissement de santé les thématiques phares de l'Assurance Maladie pour l'année à venir ainsi que les enjeux spécifiques qui en découlent. La structure est également invitée à faire part de ses besoins, notamment d'accompagnement par l'ARS et par la CPAM. Ainsi, ensemble, ils peuvent co-construire une feuille d'action en vue de sa mise en place durant l'année suivante.

UNE RENCONTRE RYTHMÉE

Une VAES est composée de plusieurs grandes « séquences » à aborder tout au long de ce temps d'échanges.

D'abord, une **rétrospective** est effectuée : on revient sur ce qui avait été dit l'année dernière, ce qui a pu être fait ou non et ce que ça donne à l'instant T. Par exemple, le GHICL a fait des retours sur l'utilisation du programme de retour et d'accompagnement au domicile (Prado) en ce qui concerne les insuffisances cardiaques ou les bronchopneumopathies chroniques obstructives (BPCO).

Puis, il y a un **partage d'actualités et de données sur la situation de l'établissement de santé**.

Les sujets abordés sont divers : les dépenses de l'Assurance

Maladie, la sobriété et la transition écologique avec par exemple ce qui est fait en matière de santé environnementale, la prévention au sein de l'établissement notamment sur les dépistages organisés ou encore la vaccination (des salarié.e.s et des patient.e.s), les transports partagés ou encore le numérique (avec le nouveau Cerfa sécurisé).

Une partie sur la **pertinence des prescriptions des produits de santé** (antibiotiques, médicaments, solutions...), **des actes et des prestations** est abordée par la direction médicale de la CPAM.

Cette partie de l'entretien a pour but de donner les recommandations de la Haute autorité de santé (HAS) en terme de pratiques sur les prescriptions et ainsi adapter les habitudes des professionnels de l'établissement de santé afin de coller à ces recommandations.

Pour ce faire, la CPAM peut envoyer des praticiens conseils pour sensibiliser de pair à pair, passer les bons messages et relayer les bonnes pratiques.

Enfin, l'établissement de santé (dans ce cas le GHICL) évoque le **lien entre celui-ci et la médecine de ville (avec les médecins généralistes, les CPTS...)**.

Dans le cas du GHICL, il existe des rencontres bimensuelles



La rencontre avait lieu à l'hôpital Saint Vincent de Paul en présence :

- de Carole Grard, du Dr Olivier Bernard et de Baptiste Marchand pour la CPAM ;
- du Dr Raphaël Coursier en qualité de président de la commission médicale d'établissement du GHICL ;
- du Dr Martin Trelcat en qualité de directeur général du GHICL ;
- d'Arnaud Hansske en tant que directeur de l'information du GHICL ;
- d'un représentant de l'agence régionale de santé (ARS).

avec des médecins généralistes sur des sujets qui lient le centre hospitalier et la médecine de ville.

LE SUIVI DES ACTIONS EN DEHORS DES VAES

Il existe un COPIL interne qui se réunit deux fois par an pour faire le point sur les engagements, prioriser les prises de contact et les actions à mener, suivre les actions...

LE RÔLE DE L'ARS DANS CET ÉCHANGE

L'ARS est l'interlocuteur principal des établissements de santé, notamment pour les questions de financements et d'autorisations. Dans une volonté d'harmoniser nos messages, ils sont invités à participer afin de construire une vision partagée, tant sur la structuration de l'offre de soins que sur l'amélioration de l'efficacité du système de santé.

#Boussole #Engagement8 #Engagement3 #Engagement11 #Engagement12

#Boussole #Engagement5 #Engagement6

La parole à...



Céline Gendry

REFECTORY

Céline Gendry, Directrice marque et communication.

Sa mission est de piloter la stratégie de marque et de communication de Refectory, sur tous ses supports.

Refectory, qu'est-ce que c'est ?

En deux mots, nous sommes l'acteur le plus innovant de la restauration d'entreprise aujourd'hui en France avec une solution digitale (c'est la cantine digitale) et physique (avec l'offre de frigo connecté et de comptoir animé). Refectory aujourd'hui, c'est **600 collaborateur.rice.s** partout en France, **2 ateliers** de production et **3 cuisines** partenaires, **21 entrepôts**, **35 000 personnes nourries** chaque jour et **70 millions** d'euros de chiffre d'affaires.

Pour pouvoir offrir la meilleure offre possible, nous avons mis en place 4 « bons » :

- **Bon gustativement** : nous avons une note culinaire moyenne de 4,52/5 donnée par nos convives (630 000 convives nous ont noté en 2024). Nos plats sont savoureux, avec des ingrédients de plus en plus qualitatifs.
- **Bon pour les agriculteurs et éleveurs** : en privilégiant les circuits courts et une rémunération juste, nous soutenons directement les producteurs.
- **Bon pour les sols** : faire en sorte que le modèle qu'on exploite permette de régénérer les sols et pas seulement les exploiter, c'est ce qu'on appelle l'agro-écologie. On choisit de travailler avec des agriculteurs et des éleveurs qui ont des pratiques agricoles qui permettent d'abolir la culture de masse et la progression de la biosphère.
- **Bon pour la santé** : Nous choisissons des fermes qui accordent une grande attention à l'alimentation des animaux, garantissant ainsi des ingrédients avec un gros apport nutritionnel, par exemple en Oméga 3 et 6, qui aident à la préservation de la santé.

Et nous avons 2 grands enjeux autour de notre promesse d'accessibilité :

- **Financier** : nos plats coûtent environ 10€ contre 20€ dans les restaurants traditionnels, tout en offrant une qualité équivalente, voire supérieure, grâce à des outils traiteurs.
- **Géographique** : nous offrons la même qualité culinaire et financière, même dans les zones reculées de France.

1 grande mission : rendre accessible le bien-manger au plus grand nombre

Pouvez-vous nous décrire les coulisses de la création d'un plat Refectory, de l'idée à la dégustation ?

• Un chef de produit définit les besoins en type de plats chaque semaine, en se basant sur les performances passées, les saisons et les prévisions de commandes, avec l'aide de l'intelligence artificielle. Il ajuste ses prévisions dans le but d'améliorer en continu le Nutri-Score, tout en répondant aux enjeux émergents, tels que la végétalisation de l'alimentation...

• Notre créatrice culinaire imagine et conçoit des recettes en s'inspirant des tendances et en respectant des critères précis (par exemple, un certain nombre de recettes avec Nutri-Score A ou B, des recettes veggies...) tout en évaluant la valeur nutritionnelle des plats grâce à des outils actualisés.

• Chaque semaine, l'équipe culinaire déguste les plats, suivie par les collaborateurs qui les testent et remplissent un questionnaire. Cette phase de test permet de savoir si le produit est pertinent et de faire les ajustements nécessaires. Les retours permettent aux chefs cuisiniers et à la créatrice culinaire d'ajuster les saveurs, d'avoir des produits dans l'ère du temps et qui correspondent aux critères de nos clients.

• Une fois les recettes validées, la réalisation finale des plats est faite dans les manufactures en Belgique et à Nantes pour ensuite être distribuée à nos sites locaux. Et ces plats seront ensuite livrés dans vos bureaux.

Comment sélectionnez-vous vos ingrédients et vos fournisseurs ?

Nous avons choisi le label Bleu Blanc Cœur, qui donne accès à un réseau d'agriculteurs, et nous permet de garantir la qualité et les apports nutritionnels de nos produits. Ils viennent du même endroit, à l'exception de certains produits, comme les yaourts « Invitation à la ferme », fabriqués par un réseau de fermes partout en France et distribués dans un rayon de 80 km autour de celles-ci. Grâce à ce maillage national, nous garantissons une production locale tout en maintenant des recettes identiques. Nous privilégions donc un approvisionnement en circuit court (pour les yaourts...) et en ingrédients afin de confectionner les plats dans nos cuisines à Nantes et en Belgique.

Quels sont vos engagements en matière de durabilité et d'alimentation responsable ?

Notre ambition : réconcilier nourriture de qualité, agro-écologie, saveur et prix accessible. Depuis un an, nous transformons notre modèle en suivant une feuille de route éthique, élaborée dans le cadre de la Convention des Entreprises pour le Climat, avec des objectifs pour 2030. Nous privilégions les produits bruts, évitons les grands industriels et collaborons avec des fermes agro-écologiques. Notre objectif : que chaque acteur, des producteurs aux consommateurs, soit gagnant.

Comment assurez-vous la traçabilité et la sécurité alimentaire des repas ?

Nous utilisons une atmosphère protectrice pour prolonger la DLC sans conservateurs, avec des cuisines centralisées pour distribuer nos produits. Tout est conservé et transporté à froid, avec des livraisons trois fois par semaine vers 21 entrepôts, équipés de systèmes de froid et de camions réfrigérés. La chaîne du froid est strictement maintenue. 100 % de nos livreurs sont salariés et notre flotte de camions nous appartient, garantissant une meilleure maîtrise.

RAPPEL DES DISPOSITIFS DE RESTAURATION DISPONIBLES À LA CPAM DE LILLE-DOUAI

La CPAM propose différentes solutions de restauration adaptées à vos besoins quotidiens, alliant praticité, équilibre et accessibilité.

Refectory :

Une cantine digitale innovante qui vous permet de commander en ligne votre repas jusqu'à 10h30, pour une livraison directement dans les frigos de Lille ou de Douai pour votre pause déjeuner.

Melchior :

Les réfrigérateurs Melchior installés dans les restaurants d'entreprise proposent des recettes équilibrées, savoureuses et variées. Les plats sont préparés par un traiteur local de qualité et conditionnés dans des bocaux en verre.

Chaque option a été pensée pour vous offrir des repas à la fois sains et abordables, tout en vous facilitant la vie au quotidien.



#Boussole #Engagement11 #Engagement12

Place des salariés - Le mag' numéro #22 - Janvier 2026

En transition



RETOUR SUR L'UTILISATION DU VÉLO ET DU COVOITURAGE EN 2025

L'année 2025 a été marquée une nouvelle fois par l'engagement des collaborateurs en faveur de la mobilité durable.

LA PAROLE AUX COLLABORATEURS



Claire De Saint Meleuc : « Le vélo pour venir au travail est devenu un **petit rituel que j'apprécie beaucoup**. C'est à la fois pratique, agréable et ça me permet de bouger un peu chaque jour en faisant un geste simple pour l'environnement. »



Clémence Fatou : « **J'ai tout à gagner à venir travailler à la CPAM de Lille-Douai en vélo** : du temps, car cela me permet d'éviter les bouchons ; de l'argent, grâce au FMD et parce que je n'ai besoin que de mon énergie pour le carburant ; une diminution de mon empreinte carbone, car le vélo reste l'un des modes de transport les plus doux pour la planète que je suis **#fièredeprotéger**. 100% convaincant, même sous la pluie et le vent ! »



Arnaud Becuwe : « Le vélo a toujours fait partie de ma vie comme activité physique ou moyen de transport. Cela fait un peu plus de 5 ans que j'utilise le vélo pour mes trajets quotidiens domicile-travail à raison d'environ 3 allers-retours par semaine (plus du covoiturage). Je constate à la fois sur les routes et dans le parking vélo de la CPAM que **le nombre de pratiquants ne cesse de croître ce qui est top pour la planète et pour la santé en général.** »



Maïté Lopéra : « J'ai la chance d'habiter à 5 km de la CPAM et me déplacer à vélo chaque jour pour venir travailler m'apporte beaucoup de bien-être au quotidien. Dans nos métiers très sédentaires, on peut vite passer toutes ses journées assis sans s'en rendre compte. **Venir à vélo, c'est l'assurance d'amener un peu de mobilité dans ma journée** avec 20mn d'activité physique matin et soir. Cela améliore clairement ma forme et mon moral. Et en plus, avec l'indemnité du Forfait de mobilité durable, cela me rapporte une belle somme à la fin de l'année presque sans effort ! »

CHANGEMENT D'APPLICATION : 7^{ÈME} SenS POUR LES TRAJETS VÉLO-TROTINETTE

Depuis le 2 janvier 2026, le prestataire de covoiturage, 7^{ème} SenS, prend en charge l'enregistrement des trajets domicile-travail en vélo ou trottinette électrique, dans le cadre du Forfait mobilité durable. Cela signifie que la même application est utilisée pour le covoiturage et pour l'enregistrement des trajets à vélo ou trottinette afin de faciliter la gestion des trajets domicile-travail.

Pour vous aider à prendre en main cette nouvelle application, le **QR code ci-contre** vous permet **d'accéder au tutoriel complet**. Nous vous encourageons à le consulter afin de bien comprendre les fonctionnalités de l'application et l'utiliser au mieux dans votre quotidien.



RETOUR EN QUELQUES CHIFFRES SUR L'UTILISATION DU VÉLO ET DE TROTINETTES ÉLECTRIQUES EN 2025

Les résultats obtenus grâce à l'utilisation du Forfait mobilité durable (FMD) pour les trajets à vélo et en trottinette électrique sont très encourageants. Voici les **principaux chiffres** à retenir :

29 collaborateurs

bénéficiaires du FMD

13 511 km parcourus

en vélo et trottinette électrique, une distance impressionnante qui témoigne de l'adhésion croissante (**6 913 km en 2024**) à ces modes de transports durables.

1 744 kg

de CO₂ économisés, contribuant ainsi à la réduction de notre empreinte carbone collective.



LES CHIFFRES CLÉS DU COVOITURAGE EN 2025

En parallèle, le covoiturage a également connu une belle dynamique en 2025. Voici un aperçu des **chiffres clés** au 1^{er} décembre :

33 collaborateurs

bénéficiaires du FMD 2025

1 356 trajets

effectués, ce qui démontre l'efficacité et la popularité du covoiturage au sein de l'entreprise.

17 579 km non roulés

soit une économie de **2 163 kg de CO₂** évités, contribuant ainsi à la réduction de l'impact environnemental de nos déplacements.

Depuis octobre, 5 places de parking sont attribuées aux covoitureurs :

- Les **4 places de covoiturage** sur Lille, identifiées par un panneau, se situent au parking sous-sol, 1^{er} étage,
- la **place de covoiturage sur Douai**, identifiée par un marquage au sol, est située juste après les places équipées de bornes électriques.

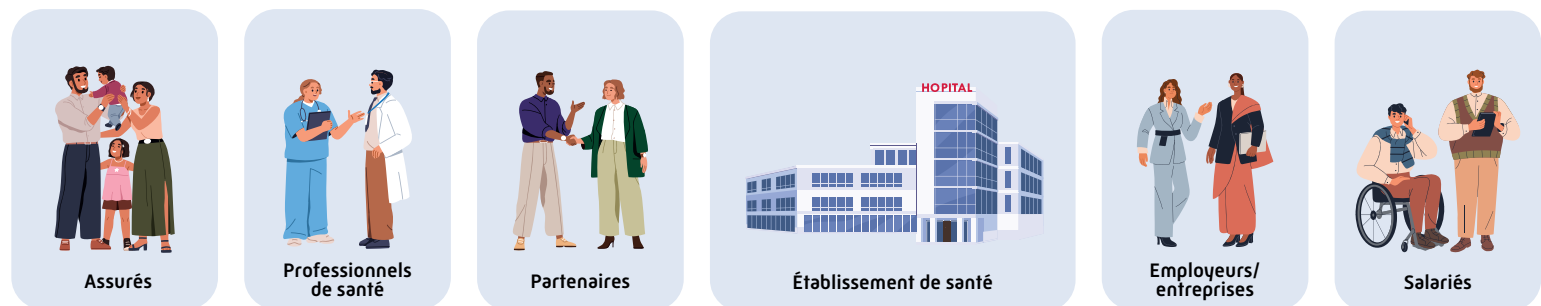
Les chiffres parlent d'eux-mêmes, et il est clair que ces initiatives ont un impact réel sur notre environnement. **Nous comptons sur vous pour continuer à faire de la mobilité douce une pratique courante au sein de notre entreprise.**



#Boussole #Engagement11 #Engagement12

LA RELATION CLIENTS AU CŒUR DE L'ASSURANCE MALADIE

NOUS AVONS TOUS DES CLIENTS DIFFÉRENTS...



... ET FAISONS TOUS DE LA RELATION CLIENTS

Tous les secteurs de la CPAM contribuent à la **relation clients**, que ces derniers soient internes (collègues) ou externes (assurés, professionnels de santé, employeurs, partenaires).

Pour certains, elle est inhérente à leurs missions, comme c'est le cas des **Conseillers services**, mais également des **Gestionnaires conseils**. Pour ces derniers, c'est d'ailleurs afin de reconnaître cette spécificité que l'intitulé du poste a récemment évolué, en intégrant la dimension « conseil ». Leur mission comprend **l'accompagnement personnalisé** des assurés, malgré les contraintes (réglementation complexe, outils parfois défectueux). C'est d'ailleurs un des enjeux inscrits dans notre « **boussole** ».

- ✓ avoir et conserver la confiance de nos clients
- ✓ les accompagner dans la simplicité
- ✓ être enthousiastes dans la recherche de solutions

L'instance locale « **Instagram** » a été mise en place pour travailler sur ces sujets. Elle rassemble trimestriellement tous les acteurs de la relation clients « versant assuré », c'est-à-dire les agents de direction et managers stratégiques des secteurs production, accueil, marketing, partenariats, médiation, direction médicale et appui au pilotage. Elle est coordonnée par Lara Durand-Sobaszek. Lors de ces rencontres, chacun présente les nouveautés en matière de relation clients (par exemple un nouvel outil ou un nouveau téléservice du Compte Ameli), et le groupe coordonne les actions de synergie entre le front office (accueil et plateforme téléphonique) et le back office (secteurs prestations). C'est dans cette instance très transverse, que certains plans d'actions sont mis au point. Prenons l'exemple de l'itération, c'est-à-dire le fait qu'un assuré nous contacte plusieurs fois sur un même sujet. C'est une préoccupation de tous les secteurs de la relation clients, qui travaillent à ce que cela se produise le moins possible. Grâce au contact direct des Gestionnaires conseil auprès des assurés, et à l'étude de requêtes transmises par le secteur marketing, les secteurs peuvent anticiper les ré-itérations et intervenir, parfois même avant que la demande ne vienne de l'assuré.

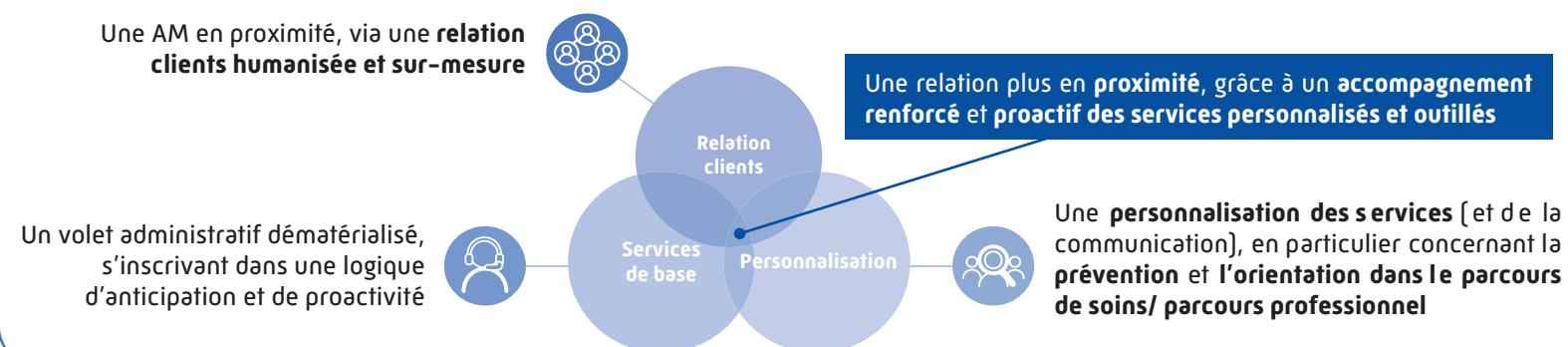
“ Le contact en direct est rassurant, il humanise le service et renforce l'image d'un service public incarné. ”

Julien Houssin Brock, directeur Gestion des prestations.

La Cnam a réalisé récemment une étude auprès des assurés.

EN SYNTHÈSE, LEURS ATTENTES SONT :

Pour les personnes interrogées : ce vers quoi l'AM pourrait tendre à l'avenir ...



LE SAVIEZ-VOUS ?

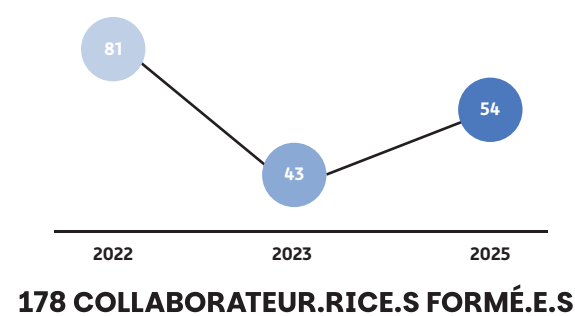
Depuis le 1^{er} octobre, Julien Houssin Brock, directeur Gestion des prestations pour notre CPAM, est **coordonnateur régional BO (Back office)**, avec Floriane Frua Cadas, directrice Prestations Relations Clients à la CPAM de la Côte d'Opale. À ce titre, ils font le lien entre le national et les autres CPAM de la région pour cette thématique, et ont en charge l'organisation de groupes de travail sur la stratégie de service avec le binôme de coordonnateurs régionaux FO (front office). Leur première rencontre avec l'ensemble des CPAM de la région aura lieu le 23 janvier à Armentières.

FORMATION

Parce que le conseil et l'accompagnement des assuré.e.s fait partie du cœur du métier des **Gestionnaires conseil** (ndlr : ex-technicien), le service formation a travaillé de concert avec les services « métier », afin de créer un module qui réponde parfaitement aux besoins des collaborateur.rice.s. Cette formation « **Accompagner et satisfaire les assuré.e.s** » animée par Béatrice Despretz est dispensée à l'ensemble des secteurs de production.

Afin de permettre aux collaborateur.rice.s de mener à bien des entretiens téléphoniques avec les assurés, la formation aborde différentes thématiques, comme le sens et les enjeux de la mission, les réflexes relationnels lors d'un échange à distance, les outils, leviers et méthodes pour une communication téléphonique réussie, l'accompagnement des assuré.e.s ou bien encore la gestion des émotions et des réactions de l'assuré.e.

Pour 2025, sur la période du 29 avril au 4 septembre, cette formation a été suivie par **54 collaborateur.rice.s de secteurs variés** : IJ, risques professionnels, GDB, invalidité, C2S, ou encore ASS (concernant les frais de santé, l'expertise est un peu particulière, et déjà intégrée dans leur quotidien). Ils repartent outillés et prêts à mener à bien ces entretiens avec les assuré.e.s.



ET CONCRÈTEMENT SUR LE TERRAIN, QU'EN PENSENT LES COLLABORATEUR.E.S ?

Rencontre avec **Lucie Lestienne**, depuis plus de 10 ans au service Complémentaire santé solidaire et aujourd'hui Référente conseil.



Dans quel type de situation tu peux être amenée à passer des appels sortants vers les assuré.e.s ?

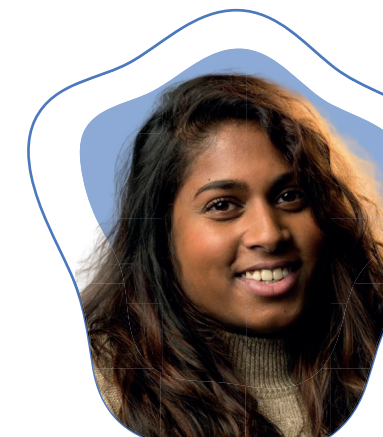
Je peux mener des entretiens téléphoniques avec les assuré.e.s qui ont fait des réclamations par exemple, mais je fais aussi les appels avec les assuré.e.s qui ont pris rendez-vous sur leur compte ameli. Avant toute chose, je confirme bien avec eux.elles que leur demande concerne la complémentaire santé solidaire. Je suis le mode opératoire, afin de pouvoir les accompagner au mieux. La plupart du temps, ils.elles ont besoin d'aide pour faire leur demande en ligne. On s'adapte en fonction de qui on a au bout du fil. Soit on doit accompagner l'assuré.e de A à Z et dans ce cas, ça peut prendre plus de temps. Soit il a uniquement des questions ou un besoin d'explications sur le motif de son refus, ou sur les ressources prises en compte pour évaluer la demande.

Que t'apportent ces appels au quotidien ?

C'est beaucoup plus réel d'avoir l'assuré au téléphone, plutôt que le dossier à l'écran. On voit l'urgence de la situation plus facilement.

J'ai la satisfaction d'entendre le soulagement des assuré.e.s, pour qui les démarches peuvent parfois paraître compliquées. Ils.elles sont plus serein.e.s pour aller à leur rendez-vous médicaux. La plupart du temps on est remercié, mais ça arrive aussi parfois que les assuré.e.s soient déçu.e.s face à un refus par exemple. On se met à leur place, on leur explique pourquoi et on leur propose des solutions alternatives, en indiquant également les voies de recours.

Rencontre avec **Nisha Deram**, Gestionnaire conseil au service Gestion des bénéficiaires depuis 2021



Dans quel type de situation tu peux être amenée à passer des appels sortants vers les assuré.e.s ?

C'est souvent suite à leurs demandes, principalement pour des réclamations (concernant des mises à jour de leur dossier, ou encore concernant les suites d'une demande de remboursement de soins à l'étranger par exemple). Je leur explique le processus, comment leur demande va être traitée et comment ils.elles vont en être informé.e.s Je les rassure sur la prise en charge de celle-ci, et je fais de la pédagogie. Je peux aussi les accompagner en fonction de leur autonomie numérique sur l'envoi de pièces, via un lien dédié. C'est une relation plus simple, plus claire qu'un courrier ou un mail, et c'est plus rassurant pour l'assuré.e.

Que t'apportent ces appels au quotidien ?

Personnellement, quand je prends le téléphone, cela donne une autre dimension à mon travail. C'est plus parlant, on peut ressentir la satisfaction de l'assuré.e en direct. On se sent plus proche d'eux.elles, ils.elles sont en confiance. Ils.elles en profitent d'ailleurs parfois pour évoquer avec nous d'autres demandes, ce qui évite de nouveaux contacts.

Au-delà des bénéfices pour l'assuré.e, ces évolutions des métiers enrichissent le quotidien des collaborateur.rice.s. C'est là toute la philosophie de **la nouvelle stratégie de service de l'Assurance Maladie, qui ambitionne un service public plus accessible, plus inclusif et plus efficace grâce à 3 gammes de services complémentaires : les services essentiels, modernisés et personnalisés**. Nous aurons l'occasion d'y revenir au cours de l'année.

À Lille-Douai, les interactions FO/BO sont déjà bien ancrées, et le virage est déjà bien amorcé en ce qui concerne la relation clients. Les gestionnaires conseil sont de plus en plus amenés à avoir des contacts directs avec les assuré.e.s. En parallèle, les Conseillers services (Accueil) font de plus en plus d'actes de gestion notamment dans le cadre du middle-office.

#Boussole #Engagement1 #Engagement2 #Engagement5 #Engagement6