

Suivi de clientèle des services sociaux

Date de mise en œuvre	1 janvier 2010
Finalité principale	Gestion et suivi des signalements et des contacts entre les services sociaux et les personnes qui sont en relation avec eux. Établissement de statistiques et de suivi d'activité.
Fonctions de l'application	<p>Gestion de la relation client :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identification du client (à partir des données d'identification d'ANAISS lors de la mise en œuvre) et création de nouveaux clients ; • Enregistrement des demandes : demandes spontanées des clients, demandes d'évaluation (à visée de rapport de situation sociale), demandes d'intervention des partenaires (signalements individuels) ; • Édition des offres de services et de courriers individuels ; • Enregistrement des orientations (vers un assistant de service social ou un groupe d'assistants du service – message interne, vers un autre service ou organisme) suite aux contacts clientèle (accueil) ; • Enregistrement de l'activité d'accueil (secrétaires, AS, cadres) ; • Visualisation d'une fiche de synthèse du client permettant de communiquer des informations au client, en intra service social (continuité de service) et aux partenaires ; • Suivi des suites données aux signalements, demandes et contacts clientèle ; • Suivi des réclamations ;
	<p>Gestion des signalements automatisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Récupération des données issues des requêtes institutionnelles à partir des fichiers télé transmis par les partenaires institutionnels (déclaration CNIL n°1339914 – réceptionné en date du 27 avril 2009) ; • Traitement automatique des fichiers de signalements ; • Gestion des offres de services individuelles ou collectives (choix du panel et du périmètre concerné – <i>territoire</i> - par l'offre) • Édition des offres de services de masse (envoi du mailing) ; • Gestion des relances.
	<p>Gestion d'agendas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestion des agendas individuels et de groupe permettant les prises de rendez-vous en fonction des activités et absences des assistants de service social ;

Fonctions de l'application	<p>Gestion et suivi de l'activité</p> <p>A partir de listes et échéanciers nominatifs, la fonction statistique permet pour un agent ou un groupe d'agents et selon différentes échelles (<i>territoire géographique, département, unité fonctionnelle, commune</i>) la gestion :</p> <ul style="list-style-type: none"> • des flux de demandes et de signalements ; • des relances ; • des suites données par le service social aux demandes spontanées des clients, aux signalements automatisés et individuels, aux demandes d'évaluation (origine, motif, programmes, conventions, type d'intervention sociale mise en œuvre) ;
	<p>Gestions et suivi d'activité d'accueil (fonction statistique) et planification de l'activité des assistants sociaux</p> <ul style="list-style-type: none"> • des RDV et visites à domicile par agent, par lieu d'accueil (fonction agenda) ; • des messages internes à traiter.
	<p>A partir de tableaux de bord, la fonction statistique permet, de façon anonyme et selon différentes échelles (territoire, unités ou groupes d'unités fonctionnelles) de produire des données indispensables au pilotage de l'activité, relatives :</p> <ul style="list-style-type: none"> • aux flux et aux suites données par le service social aux demandes spontanées des clients, aux signalements automatisés et individuels, aux demandes d'intervention ou d'évaluation (origine, motif, programmes) ; • à la répartition des offres de services ; • à la répartition des délais d'attente entre la demande et le premier RDV ; • à la connaissance de l'évènement déclenchant la première intervention sociale ; • à l'activité d'accueil (en particulier celle des secrétaires).
Service chargé de la mise en œuvre	CRAM / Service social et CNAMTS / DCM
Service chargé du droit d'accès et de rectification	Service social des CRAM
Catégories de personnes concernées	Clientèle du service social (assurés et ayants-droits du régime général)
Catégories de données traitées (Bénéficiaires)	Données d'identification (nom, prénom, sexe, date de naissance) ; NIR, N°AMEXA pour les CGSS, qualité (ouvrant-droit, ayant-droit) ; Adresse (digicode) ; Téléphone, courriel ; Avantages (ex : N°CAF...) ; Motifs des signalements et demandes d'intervention et d'évaluation ; Contacts clientèle (messages internes) RDV et séances
Catégories de destinataires	Personnel du service social
Catégories de données traitées (Agents)	Nom, prénom des agents (affichage)
Durée de conservation des données	6 mois