

CGSS de la Réunion

Registre de l'article 47 du décret n° 2005-1309 du 20 octobre 2005 pris pour l'application de la loi du 6 janvier 1978 modifiée le 6 août 2004.

N°2013-01

08/04/2013

DECISION modificative N°3 relative à l'évolution des Plates formes de service

Vu l'avis de la CNIL en date du 6 août 2004 relatif à la mise en œuvre des plates formes téléphoniques (DA N°865522),

Vu l'avis de la CNIL en date du 13 décembre 2007 relatif aux écoutes sur les plates formes téléphoniques (modification N°865522 Version 1),

Compte tenu des évolutions, la décision relative aux PFS est modifiée et enregistrée du registre sous la forme suivante :

Plates Formes de Services

Article 1^{er}

Dans le but d'améliorer la qualité de ses services pour ses différents publics (assurés, professionnels de santé, employeurs) et de ses différentes activités, le système informatique permettant l'orientation optimale des appels vers des Plates Formes Téléphoniques (PFS) vers les organismes (CPAM, ERSM/ELSM, CGSS, CARSAT, partenaires) à partir de numéros spécifiques d'accueil a été renforcé. Le système mis en place par la CGSS de la Réunion évolue.

Article 2

Les services d'accueil téléphonique, ou Plates Formes de Services (PFS), peuvent être mutualisées et communes à plusieurs organismes, voire nationales. En cas de mise en commun, les organismes intéressés formalisent leur accord dans un document écrit et donnent les délégations nécessaires aux agents concernés.

Article 3

Les conseillers répondant en direct aux publics (niveau 1), comme en recours (niveau 2) sont des agents des organismes qui disposent, en fonction de leur profil, des habilitations nécessaires à l'accès aux applications informatiques.

Ils sont soumis au secret professionnel.

Article 4

Le périmètre global de la solution informatique comprend la collecte et le routage des appels, la fourniture des outils métiers pour les agents (bandeau), la mise à disposition des outils de suivi d'activité en direct, de reporting, de gestion de la planification et de gestion de la qualité pour l'encadrement. Il est complété par des outils spécifiques permettant des campagnes marketing ou de la gestion unitaire de contacts (ex : appels sortants). Les débordements seront possibles d'un groupe de compétence à l'autre, d'un plateau à l'autre, d'une PFS vers une ou plusieurs autres en fonction de plusieurs paramètres.

La maintenance de ce dispositif est sous traité à un prestataire extérieur.

Article 5

L'activité des conseillers est contrôlée par un superviseur. Les informations relatives à l'activité des conseillers sont affichées en temps réel sur des écrans de supervision. La nouvelle solution proposera une messagerie instantanée pour faciliter les échanges entre le conseiller et le superviseur.

Focus sur les enregistrements et les écoutes

Les superviseurs évaluent la performance réelle du service rendu au public par un conseiller à l'aide de grilles d'analyse contenant tous les critères à évaluer. Pour cela, ils s'appuient sur les enregistrements des conversations réalisées par les conseillers avec les publics ou sur leur écoute directe.

Les modes de réalisation des écoutes et des enregistrements sont possible soit sous l'état discret (information clignotante sur le bandeau agent du fait que l'appel est écouté / enregistré) soit sous l'état furtif (pas d'information sur le bandeau agent). Au-delà, l'enregistrement des appels peut être déclenché ou stoppé par le conseiller directement. Enfin, la programmation d'enregistrements aléatoires et automatiques, permettra de mettre en œuvre le dispositif de supervision partagée : il s'agit d'un dispositif d'évaluation croisé entre PFS complémentaire du dispositif de campagne d'appels mystères.

Tous les appels sont enregistrés dès le début de chaque conversation. Ces enregistrements sont conservés uniquement si l'agent le demande, si le superviseur le demande (pour une action de supervision par exemple) ou si une supervision nationale est en place (supervision partagée).

A chaque enregistrement de conversation, les catégories d'informations affichées sont les suivantes :

- nom prénom,
- catégorie de télé conseiller,
- date,
- par appel,
- heure,
- durée,

- numéro de téléphone de l'appelant,
- par jour,
- plage horaire travaillée, en communication, en disponibilité, en pause,
- nombre d'appels traités, transférés, refusés,
- durée moyenne d'un appel.

Les conversations peuvent être enregistrées, les enregistrements peuvent être conservés 6 mois.

Focus sur le suivi de l'activité et la planification

Les outils de suivi de l'activité et de planification permettent d'accompagner la prévision, la planification de l'activité, le pilotage quotidien de la PFS au niveau local et au niveau national.

Un outil de planification financé par la DSP et interfacé avec l'outil de statistiques va être mis à disposition à l'ensemble des CPAM. Il utilisera deux typologies de ressources : les activités à prendre en charge et les données Ressources Humaines des agents des PFS. Pour permettre un suivi individualisé, les agents tracent leur activité dans l'outil (notion d'état)

L'outil de statistiques à chaud permet la construction de tableaux interactifs et téléchargeables. Il est possible, dans l'outil de statistiques à chaud, d'envoyer des messages d'alerte en cas de dépassement d'un seuil pour un indicateur. Ces alertes peuvent être envoyés par mail et / ou par SMS.

La nouvelle solution permet, en toute autonomie, la construction de nouveaux indicateurs réalisés à partir d'indicateurs élémentaires sur les outils de statistiques à chaud et à froid.

L'outil de planification prend en charge la fonctionnalité de « bourse d'échange ». Le conseiller a accès via son bandeau à quelques indicateurs clés sur l'activité de sa PFS et sur sa propre activité.

Article 6

Pour les publics l'accès au service est rendu de la manière suivante :

- Navigation par DTMF et/ou par reconnaissance vocale ;
- Identification des appels par géo localisation du numéro de téléphone et/ou par saisie DTMF (choix du département) ;
- Interactivité possible avec le SVI durant l'attente : le SVI peut, par exemple, proposer à l'utilisateur une orientation vers allosécu ou de saisir son numéro de sécurité sociale ;
- Suite à un message de dissuasion, l'utilisateur peut faire le choix de rester dans la file d'attente ;
- Suite à une dissuasion, l'utilisateur peut se voir proposer une prise de RDV automatique ;

- Suite à une dissuasion, l'utilisateur peut être mis en relation avec un répondant / enregistreur ;
- Suite à une dissuasion après laquelle l'utilisateur a pris RDV (de façon automatisée), le rappel est effectué de manière automatique en fonction des critères enregistrés. Il est possible de définir notamment le critère « agent en charge du dossier » au-delà des créneaux horaires et dates.

Les publics appelant sont informés par un message spécifique au début de l'appel de la possibilité d'enregistrement et d'écoute. Ils ont la possibilité de refuser l'écoute et l'enregistrement de leur conversation.

L'outil feedback report va permettre de mettre en place des enquêtes post-appel afin de mesurer le ressenti du public après contact avec l'Assurance Maladie.

Article 7

Le droit d'accès des agents des organismes aux informations enregistrées sur leur compte s'exerce auprès du responsable du service.

Les agents seront informés de cette possibilité par note de service.

Les assurés, employeurs ou professionnels de santé ont accès aux enregistrements des conversations, dans la mesure où ces enregistrements auraient été réalisés.

La demande doit être formulée auprès du Directeur de la CGSS de la Réunion.