

# La Caisse Générale de Sécurité Sociale de La Réunion à votre service.

AVEC LA CGSS RESTEZ CONNECTÉ





## La CGSS poursuit sa modernisation.

- Notre ambition: Apporter satisfaction à l'utilisateur en prenant en compte la transformation de notre environnement

### L'entreprise a besoin de :

- Relations simples et efficaces avec la CGSS
- Accompagnement dans différents domaines

### Accueil physique:

- 1- Un accueil sur rendez vous plus adapté

### Une information accessible:

- 2- Un site CGSS rénové
- 3- Un Guide entreprises mis à jour



Notre ambition: faire du rendez vous, la référence pour un accueil physique de qualité

**Gain de temps pour l'utilisateur**

**Accueil personnalisé par une prise en charge globale de sa demande initiale**

**Entretien efficace grâce à un RDV préparé en amont par un agent expert de la CGSS**

**1. Un accueil sur rendez vous**



## Parcours d'une demande de rendez vous

### Suite à la demande de rendez vous:

L'agent d'accueil commence à cerner son besoin :

- Quel est le motif de sa demande de rendez vous?
- La réponse à donner nécessite-t-elle un rendez-vous?
- L'utilisateur est-il en capacité de trouver lui-même la réponse à ses questions?

### L'utilisateur n'a pas besoin de rendez vous:

L'agent d'accueil

- Lui apporte la réponse à sa question
- accompagne l'utilisateur dans l'utilisation de l'espace numérique
- aide l'utilisateur à identifier les outils qui pourront le rendre plus autonome.

### L'utilisateur a besoin d'un rendez vous:

L'agent d'accueil

- lui explique les modalités de fonctionnement du rendez-vous et son intérêt
  - lui indique que son dossier nécessite un temps de préparation avant le rendez-vous et lui donne la liste des pièces nécessaires à son traitement
  - lui fixe un rendez-vous.
- > Avant le rendez-vous, un expert CGSS rappelle l'utilisateur pour confirmer le rendez-vous et lui demande si les pièces justificatives à la constitution de son dossier sont réunies.



## Un accueil multi sites



● Accueils Employeurs

● Accueils Assurés



Pour entrer en contact avec la CGSS, l'utilisateur a le choix entre 2 vecteurs :

## INTERNET

> via le site [www.cgss.re](http://www.cgss.re)

## TELEPHONE

> directement par les plateformes téléphoniques de chaque branche

**NOUVEAU**  
La CGSS Réunion vous reçoit désormais sur rendez-vous

► PAS D'ATTENTE ► ACCUEIL PERSONNALISÉ ► ENTRETIEN EFFICACE

**N'attendez plus, prenez rendez-vous à la Sécu !**

- Assurance Maladie Réunion au 0811 300 974\*
- Assurance Retraite Réunion au 39 60\*
- URSSAF au 39 57\*
- ms (santé famille retraite services) au 0262 40 33 40
- Action Sanitaire et Sociale CGSS Réunion au 0262 40 33 40

Pour plus d'informations : [www.cgss.re](http://www.cgss.re)

CGSS Réunion Caisse Générale de Sécurité Sociale de La Réunion

\* Hors d'occupation. Hors d'occupation hors heures de bureau. RCS 314 121 041 00014 CGSS Réunion. Version 04/2015 - Version 02/2016



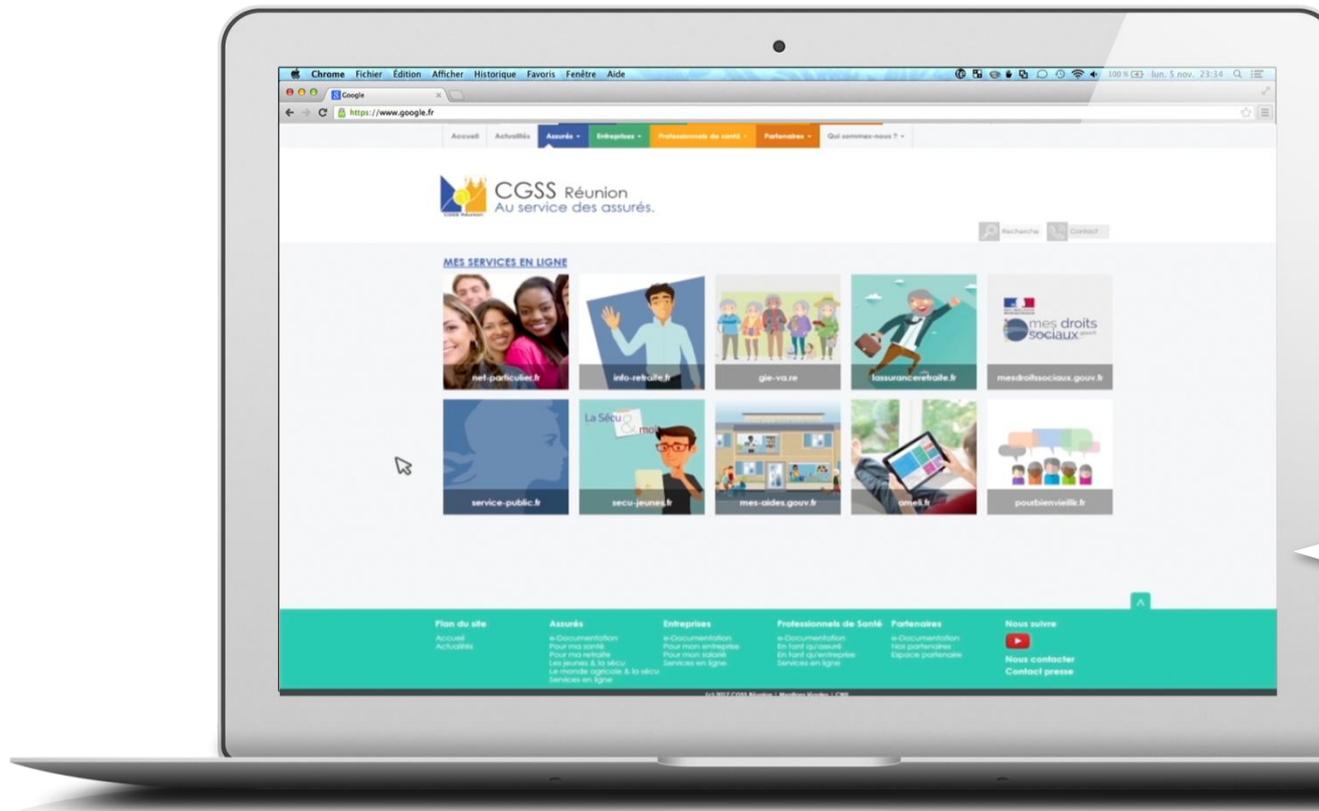
# *Notre espace accueil*

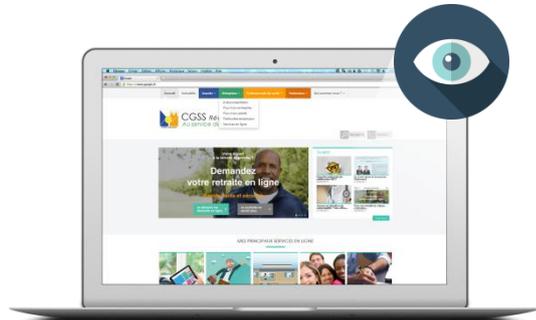




Notre ambition: faire du site [www.cgss.re](http://www.cgss.re), la principale plateforme de communication de la CGSS

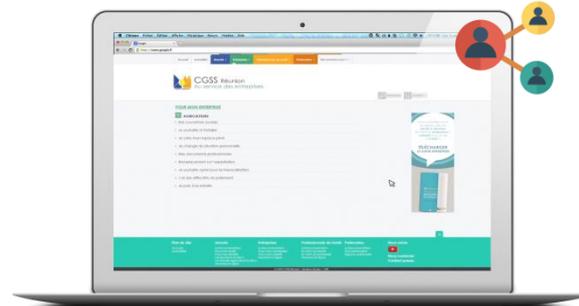
**le site web qui facilite vos démarches et vous tient informé.**





### Rôle de vitrine :

- > Présenter la CGSS (missions...) et l'institution Sécurité sociale
- > Clarifier les services de la CGSS en transversalité
- > Faciliter et développer les démarches en ligne.



### Rôle d'information, de communication et d'échanges :

- Espace de partage créant une interaction constante avec les usagers qui souhaitent être tenus informés, rechercher de l'information, télécharger du contenu, avoir accès aux actualités...
- > Renforcer les liens entre la CGSS et ses publics.
- > Informer sur les spécificités locales



### Rôle de passerelle :

- Le site internet est un point de convergence.
- > La clé de voûte de toutes les autres actions de communication (dépliants, flyers, conférences de presse, interventions sur sites, événementiels...)
  - > «Passerelle» avec les sites des branches et services nationaux.



# *Notre nouveau site cgss.re*





# Avec la CGSS, restez connecté !

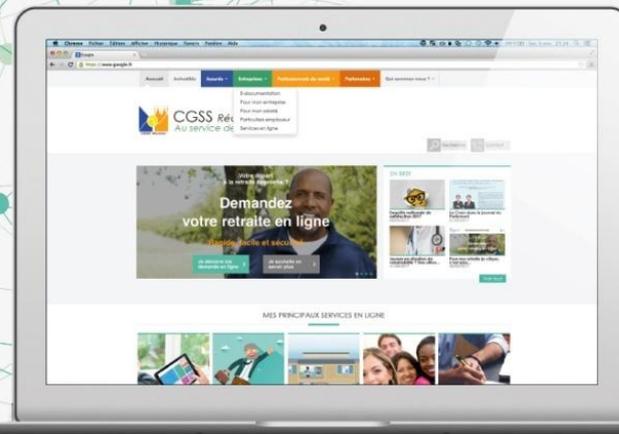
**NOUVEAU !**

**WWW.CGSS.RE**

le site qui facilite  
vos démarches !



Accédez en un clic à l'espace dédié aux entreprises, e-documentation et services en ligne





Notre ambition: faire du Guide employeurs, votre outil de travail quotidien

- **Une présentation succincte des services disponibles,**
- **Des clés pour vous retrouver**
- **Des contacts pour un accompagnement personnalisé**

3. Un guide entreprise actualisé

La nouvelle édition est disponible

Le *Guide*  
*Entreprise*  
de la CGSS  
de La Réunion

Services - Information - Prévention - Conseils