

DOSSIER DE PRESSE

Vendredi 2 octobre 2015

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 !



Caisse Générale
de Sécurité Sociale
de La Réunion
www.cgss.re

Contact presse : Mme Suzanne BOUNEA - Responsable Service Communication
0262 40 33 70 - suzanne.bounea@cgss.re

SOMMAIRE

Bien accueillir un usager aujourd'hui et lui apporter satisfaction, c'est lui proposer des canaux de contact diversifiés et adaptés à ses besoins p2

Le rendez-vous, la référence pour un accueil physique de qualité p2

Avant de se déplacer, un réflexe : le téléphone p4

Pour les usagers de plus en plus connectés, les services en ligne et le mail p4

Un accueil personnalisé des publics les plus fragiles p5

Une évolution minutieusement préparée p5

Modalités pratiques de la prise de rendez-vous p6

ANNEXES

ANNEXE 1 : Affiche de promotion de l'accueil sur RDV p7

ANNEXE 2 : Flyer



Caisse Générale
de Sécurité Sociale
de La Réunion
www.cgss.re

Accueillir autrement et vivre avec son temps, telle est l'ambition de la CGSS !

Désormais, la CGSS accueille sur rendez-vous et facilite l'accès de tous aux services en ligne.

Bien accueillir un usager aujourd'hui et lui apporter satisfaction, c'est lui proposer des canaux de contact diversifiés et adaptés à ses besoins.

Depuis trop longtemps, pour l'utilisateur, obtenir des informations de la part de la Sécurité sociale ou faire avancer son dossier est synonyme de déplacements, de files d'attente et de perte de temps.

Or, les habitudes de vie de la population réunionnaise ont évolué : rejet d'une administration bureaucratique, développement des NTIC, appétence pour l'instantanéité, demande de respect et de considération de l'individu, rythmes de vie soutenus (professionnel/personnel), etc.

Autant de transformations que la Sécurité sociale se doit de prendre en considération pour continuer de mieux répondre aux attentes de ses usagers et leur apporter la bonne réponse au bon moment par le canal de contact le plus adapté à leurs besoins :

- Contact physique (accueil sur site)
- Contact téléphonique
- Contact dématérialisé (mails et services en ligne)

Le rendez-vous, la référence pour un accueil physique de qualité

L'accueil sur site reste bien évidemment le canal de contact classique de la CGSS mais ses modalités méritent d'évoluer dans le respect des souhaits des usagers : moins de file d'attente, des entretiens préparés et utiles, une réponse efficace lors du premier déplacement.

Le principe est donc de développer de manière beaucoup plus systématique l'accueil sur rendez-vous, modalité de référence pour un accueil physique moderne et de qualité :

- gain de temps pour l'utilisateur,
- accueil personnalisé par une prise en charge de sa situation globale au-delà de sa demande initiale,
- entretien efficace grâce à un rendez-vous préparé en amont par un agent expert de la CGSS.

Dans ce cadre, l'accueil sans rendez-vous, même s'il ne peut être complètement supprimé, doit dorénavant être réduit au strict minimum, sur les principaux sites de l'île.

L'accueil sans rendez-vous est maintenu de 7h30 à 12H du lundi au vendredi sur les sites des quatre points cardinaux : Saint-Denis, Saint-Paul, Saint-Pierre et Saint-André.

En complément, le déploiement d'espaces libre-service (ELS) sur tous les sites permet de donner satisfaction aux demandes les plus récurrentes. Via les bornes multiservices, des ordinateurs et imprimantes en libre accès, les usagers peuvent obtenir en toute autonomie par exemple leurs attestations de droit, relevés de carrière (etc), et consulter les sites Internet de la Sécurité sociale.

Parcours d'un usager venant sur un site d'accueil de la CGSS

1ère étape

Accueil de l'utilisateur

L'agent commence à cerner son besoin :

- Quel est le motif de sa venue?
- 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 d'un rendez-vous

L'agent d'accueil :

- accompagne l'utilisateur dans l'utilisation de l'espace numérique
- accompagne l'utilisateur pour comprendre le fonctionnement de l'accueil et les différents canaux de communication
- 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.

L'utilisateur a un rendez-vous

L'agent d'accueil :

- annonce au service l'arrivée de l'utilisateur
- reçoit l'utilisateur avec son dossier préparé à l'avance
- lui présente les dispositifs connexes à sa demande initiale existants à la CGSS
- identifie éventuellement si l'utilisateur a besoin d'un accompagnement plus particulier.

Avant de se déplacer, un réflexe : le téléphone

Force est de constater que la majorité des réunionnais ayant l'habitude de se rendre à nos guichets pourrait s'éviter des déplacements inutiles en privilégiant un premier contact par téléphone.

Au bout du fil, des experts de la CGSS de la Réunion à qui exposer son problème ou poser ses questions. Dans de très nombreux cas, ces téléconseillers peuvent répondre instantanément aux questions évoquées et si la situation l'exige, proposer une prise de rendez-vous dans les plus brefs délais (selon les motifs, quinze jours en moyenne, moins si l'urgence de la situation l'exige) sur le site le plus proche.

Nombre de démarches peuvent être réalisées à distance : informer sa caisse d'un changement de situation, demander un justificatif, connaître l'état d'avancement de son dossier, etc.

Le téléconseiller n'hésitera pas à proposer un rendez-vous si nécessaire.

Pour contacter la CGSS par téléphone :



Pour les usagers de plus en plus connectés, les services en ligne et le mail

Selon une étude LH2DOM réalisée en 2013 pour l'ARCEP sur les équipements en communications électroniques et audiovisuels des ménages et des individus à La Réunion, 70% des foyers réunionnais sont équipés en ordinateur (75% en métropole).

64% des foyers disposent d'une connexion fixe à internet et plus de la moitié l'utilise tous les jours ou presque, parmi lesquels, contrairement aux idées reçues, un nombre non négligeable de gramounes.

	Total DOM	Age				
		15 - 19 ans	20 - 35 ans	36 - 49 ans	50 - 65 ans	65 ans et +
Effectif interrogé	2162	322	697	659	394	90
Tous les jours ou presque	64%	86%	78%	55%	49%	34%

Source : Etude Equipements en communications électroniques et audiovisuels des ménages et des individus Synthèse des 5 départements ultra marins - Etude réalisée par LH2 DOM - Juillet 2013

Ce virage du numérique, la Sécurité sociale l'a pris. Elle propose toute une palette de services en ligne, personnalisés et sécurisés, accessibles 24H/24 : dématérialisation de documents, téléchargement d'attestation, consultation des paiements et suivi de son dossier.

A chaque domaine son site :

Pour la santé : **www.ameli.fr**

Pour préparer sa retraite : **www.lassuranceretraite.fr**

Pour les entreprises : **www.urssaf.fr**

Pour la protection sociale agricole : **www.cgssmsa974.fr**

Pour l'Action Sanitaire et Sociale : **www.cgss.re**

>> Pour s'y retrouver, une seule adresse : **www.cgsss.re**

Un accueil personnalisé des publics les plus fragiles

Ce n'est pas parce que la CGSS modernise ses modalités d'accueil qu'elle oublie pour autant les personnes plus fragilisées, isolées ou confrontées à un accident de la vie....

Bien au contraire, à ces usagers, elle propose une offre plus complète d'accompagnement personnalisé et va ainsi au-devant de leurs besoins.

• Sur les points d'accueil :

- possibilité d'avoir un RDV en urgence pour les situations exigeant une intervention en lien avec un état de fragilité,
- accompagnement par un expert de l'accueil (présent en continu) pour l'utilisation de l'espace libre-service.

• Sur toute l'île :

- par le renforcement des partenariats pour améliorer l'accès aux droits (Organismes de protection sociale, Collectivités territoriales et acteurs locaux).

Une évolution minutieusement préparée

Une expérimentation a été menée sur les sites CGSS de Saint-Pierre, afin de s'assurer que le dispositif répondait effectivement aux besoins de nos publics.

Au bout de 3 mois, les personnes accueillies indiquent se sentir « plus respectées », et « mieux considérées » :

- Un temps d'attente devenu quasi nul grâce à la prise de rendez vous
- Une prise de rendez-vous rapide en moins de 2 semaines
- Une prise en compte globale de la situation de l'individu.

Pour garantir un rendez-vous efficace, les usagers doivent cependant aussi « jouer le jeu ».

En effet, il est important que chacun s'assure de la complétude de son dossier avant de se déplacer car même contactées en amont du rendez-vous par un agent de la CGSS confirmant les documents à apporter, 25% des personnes viennent encore avec des dossiers incomplets.

Modalités pratiques de la prise de rendez-vous

Plusieurs moyens sont proposés :

- Par téléphone soit par le numéro utilisé habituellement
soit en composant le 0262 40 33 40 (répondeur téléphonique)
- En se rendant sur un point d'accueil : un agent reçoit chaque personne, et identifie avec elle ses besoins en fonction de sa demande.
 - > Si le rendez-vous n'est pas nécessaire, elle sera accompagnée sur l'utilisation des outils permettant d'avoir la solution à sa demande. Des bornes numériques, ordinateurs seront mis à disposition.
 - > Si le rendez-vous est nécessaire, une prise de rendez-vous sera faite.

L'ensemble des éléments d'informations dont chacun aurait besoin sont disponibles sur le site www.cgss.re, n'hésitez pas à le consulter.

Compte tenu du bilan très positif de l'expérimentation menée sur les sites de Saint-Pierre et des avantages notables constatés tant pour les usagers que pour l'organisme et ses salariés, la CGSS lance à compter du 12 octobre, l'accueil sur rendez-vous sur l'ensemble des sites de l'île.

Pour résumer :

Nouvelles modalités de réception du public :

L'accueil se fera uniquement sur rendez-vous sur l'ensemble des sites d'accueil de l'île SAUF les accueils des quatre points cardinaux :
Saint-Denis, Saint-Paul, Saint-Pierre et Saint-André
où l'accueil du public SANS rendez-vous est maintenu
de 7h30 à 12H du lundi au vendredi.

Accès à un espace libre service aux horaires d'ouvertures des accueils
(incluant bornes multiservices, ordinateurs avec accès aux services en ligne,
téléphone mis à disposition pour prendre rendez-vous,
et la présence d'agents d'accueil).

Horaires d'ouverture harmonisés sur l'ensemble de nos accueils :

Du lundi au jeudi : 7h30 à 12h et de 13h à 15h
Le vendredi : 7h30 à 12h et de 13h à 14h

ANNEXE 1 : Affiche de promotion de l'accueil sur RDV.

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 !


au **0811 300 974***


au **39 60***


au **39 57***


au **0262 40 33 40**

Action Sanitaire et Sociale
CGSS Réunion
au **0262 40 33 40**

Pour plus d'informations : www.cgss.re



Caisse Générale de Sécurité Sociale de La Réunion

* Prix d'un appel local depuis un poste fixe. RCS 314 635 483 00014 CGSS REUNION - Septembre 2015 - Service Communication.