

# DOSSIER ACCUEIL INTÉGRÉ



Caisse Générale  
de Sécurité Sociale  
de La Réunion

[www.cgss.re](http://www.cgss.re)

# VERS UNE RELATION «INTÉGRÉE» ASSURÉS / COTISANTS A LA CGSS DE LA RÉUNION

En 2013 il est établi le constat d'une hétérogénéité du service et de l'accessibilité à nos accueils physiques :

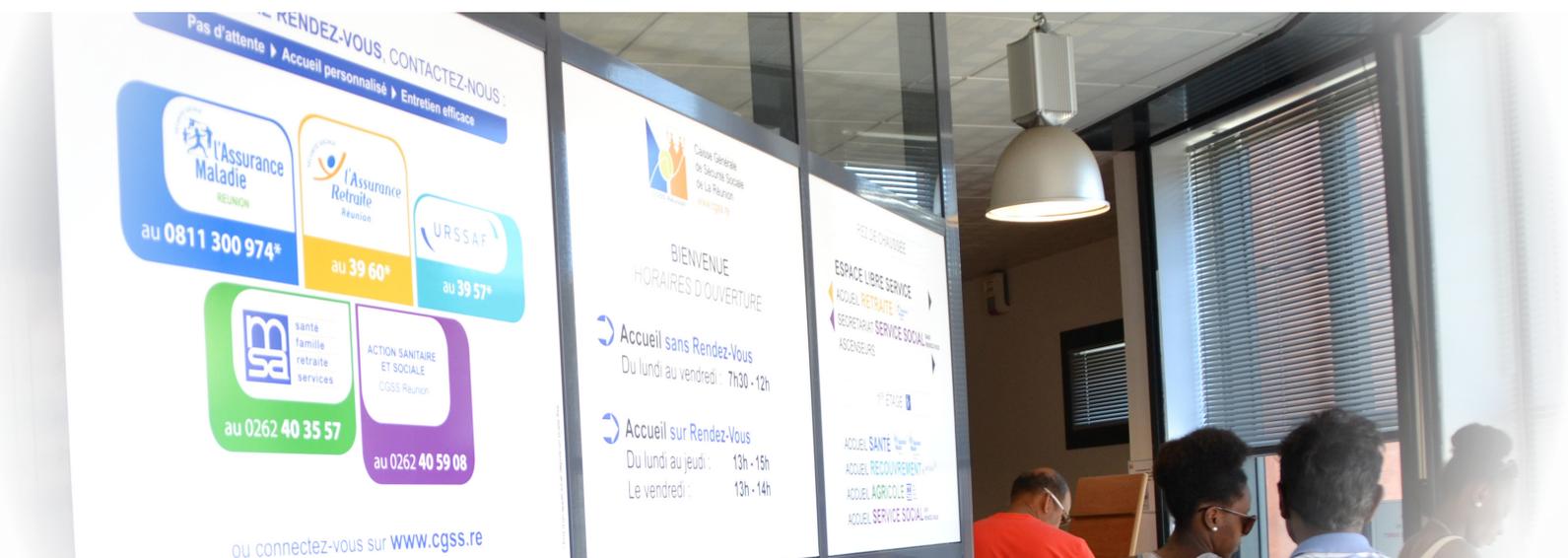
- éclatement des accueils des branches sur plusieurs sites différents
- mauvaise couverture du territoire – choix historiques d'implantation déconnectés des flux et des bassins de vie.

## UNE PRIORITÉ : RENOUELER LA POLITIQUE D'ACCUEIL DE LA CGSS

Passer de « l'accueil » à « la relation client » dans le cadre d'un modèle **original** sur mesure, pour notre île en capitalisant sur un des atouts majeurs de la CGSS : le multibranches et multirégimes

La CGSS s'est fixé un objectif principal celui de retravailler la notion de proximité :

- plus que dans d'autres régions, la question de la proximité avec la population réunionnaise se pose
- compte tenu des fragilités sur l'île, il y a un besoin important de proximité, mais la géographie rend coûteuse la proximité physique (coût des agences et des points retraite) dans un contexte d'économies demandées par les pouvoirs publics
- la CGSS ne pourra être présente partout physiquement avec des points d'implantation propres.



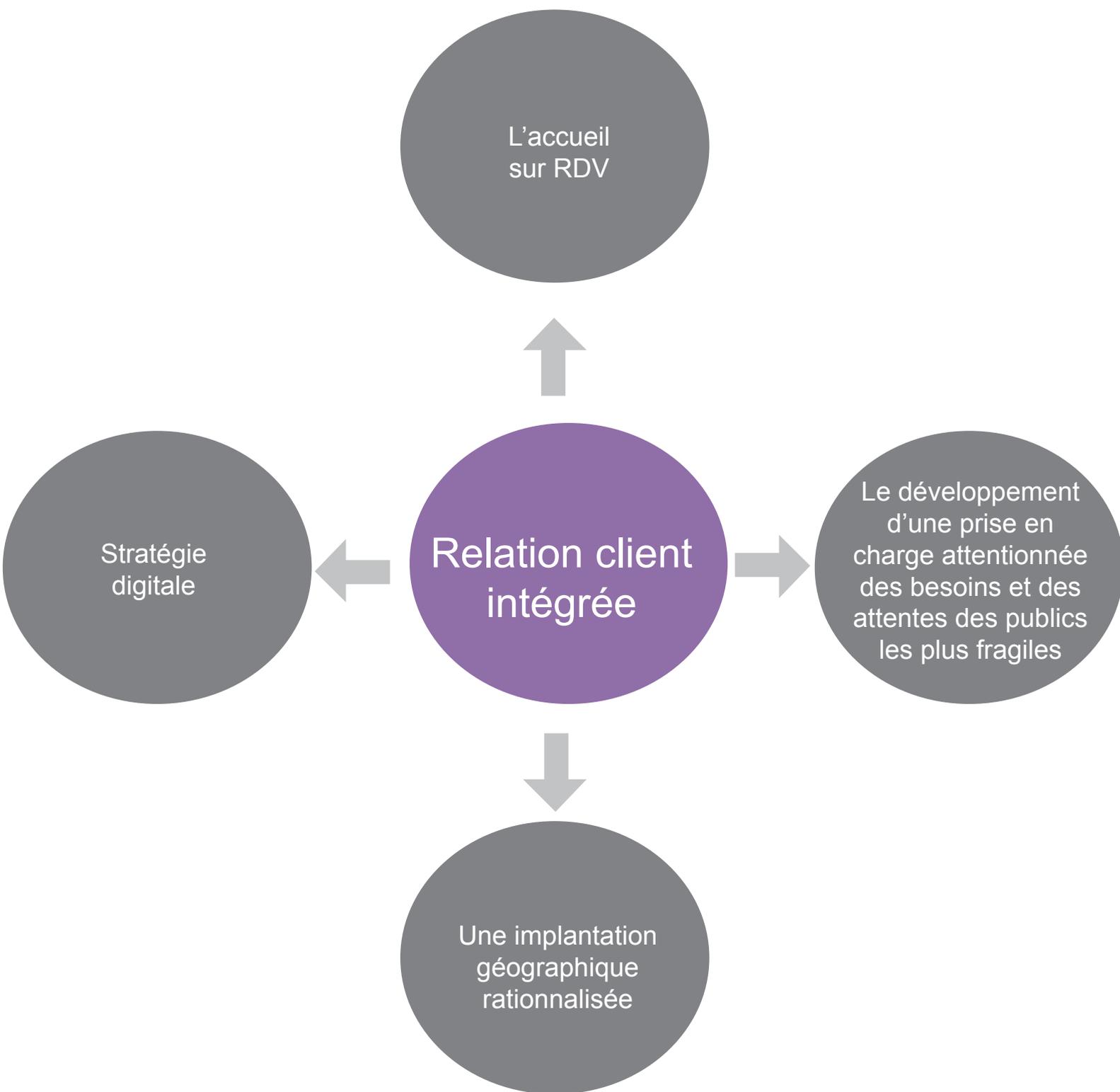
## LES ORIENTATIONS CIBLES

Un schéma d'implantation rationalisé permettant un accueil à forte valeur ajoutée :

- 4 sites d'accueil offrant en un lieu unique la totalité des services de la CGSS (qualité de service rendu à l'assuré) – St Paul / St André / St Denis / St Pierre
- un accueil intégré : une prise en charge non segmentée de l'assuré et du cotisant.

Un maillage fin et homogène du territoire grâce aux partenariats Mairies / CCAS / CGSS pour assurer la prise en charge attentionnée des publics les plus fragiles (par l'âge, l'isolement, le revenu, l'illettrisme, etc.)

## LES PILIERS DE LA RELATION INTÉGRÉE



## L'ACCUEIL SUR RDV

Depuis le 12 octobre 2015, le RDV est une modalité proposée par la CGSS dans tous les accueils avec des horaires d'accueil harmonisés de 07h30 à 12h00 et de 13h00 à 15h00. Les accueils organisés autour d'espaces libre-service (lieu d'apprentissage de l'autonomie) et de box dédiés au RDV pour un conseil personnalisé et fiable. L'objectif est qu'à terme l'accueil disparaisse. C'est déjà le cas pour la branche retraite et effectif depuis le mois de juin pour les branches agricole et recouvrement. Pour la branche santé, ce passage est envisagé d'ici le mois d'août.

### **Modélisation de la prise en charge de l'assuré / cotisant en accueil CGSS**

Pour rappel l'objectif de la CGSS est de modéliser la prise en charge de l'assuré et du cotisant en accueil physique à partir d'un principe structurant : le RDV.

Pour y aboutir, des travaux de réflexion ont débuté dès avril 2016 avec la mise en place d'un atelier multi branches et multi régimes. À cette réflexion a été associé le CHSCT avec la présentation et l'analyse des résultats de l'enquête RPS dans les accueils.

### **Les grandes lignes du modèle**

- un lieu clair, moderne, agréable, professionnel, accueillant
- un accueil physique structuré autour de 2 espaces : un espace libre-service (ELS), un espace Conseil
- des lieux d'accueil « assurés » et des lieux d'accueils « professionnels » : concept d'agence « pro » dédiée à l'orientation et au conseil du public « entreprises » et des « professionnels de santé ».

### **Un ELS**

permettant de promouvoir les services accessibles en autonomie et d'accompagner leur utilisation (facilitation numérique) :

- des espaces dédiés : Internet, bornes, prise de RDV, dépliants/formulaires, dépôts, etc.
- un espace dédié à l'animation / promotion des offres de services et des bonnes pratiques
- principes :
  - L'assuré sait faire / il fait seul
  - L'assuré ne sait pas / prise en charge de bout en bout au sein de l'espace Service par un même agent
- signalétique / Affichage au service de l'autonomie
- polyvalence des agents.

### **Un espace Conseil**

dédié au traitement des dossiers complexes et/ou exigeant une prise en charge personnalisée :

- accueil confidentiel en box (fermés / ouverts) sur RDV
- un espace d'attente - espace d'informations
- principes : prendre le temps avec les assurés qui en ont besoin / expliquer / rassurer / accompagner
- des agents spécialisés sur une législation.

### **Des îlots métiers**

- en retrait de l'ELS, dans l'espace conseil
- traitement par exception, dans le flux des situations urgentes ou bien si les motifs restent de niveau 1 mais non pris en charge par internet ou bornes.