

► RELATION USAGER

Le «Aller vers», dispositif d'avenir

Depuis quelques années, les organismes de Sécurité sociale déploient des démarches d'appels sortants en direction des assurés. Une dynamique qui, si elle est appelée à être renforcée dans le cadre des priorités fixées par les conventions d'objectifs et de gestion, nécessite de préparer les équipes à une autre façon de concevoir la relation usager.

Les organismes de Sécurité sociale, à l'image de bon nombre d'acteurs opérant dans le secteur des services, font évoluer progressivement leur modèle organisationnel pour répondre aux besoins et attentes de leurs publics. L'époque où les opérateurs n'interviennent qu'en cas de sollicitation par les usagers commence à s'estomper pour laisser la place à un modèle plus proactif. Une approche qui répond aux objectifs fixés par les pouvoirs publics d'améliorer l'accès aux droits tout en luttant contre le non-recours aux prestations.

Service public

Outre les bénéfices engendrés à terme en matière de qualité de service et de prévention de certains risques, le déploiement de démarches « d'Aller vers » est positivement perçu par les acteurs associés à celles-ci : renforcement du lien et amélioration de la relation entre l'utilisateur et les services publics, valorisation de l'image de ces derniers, possibilité d'atteindre de nouveaux assurés, etc. En un sens, le « Aller vers » remet la notion du service public au centre des missions portées par les organismes locaux et nationaux. D'ores et déjà plusieurs démarches concrètes sont portées dans les différentes

branches. Par exemple, outre les campagnes nationales pilotées avec la CNAM, les Cnam déploient le dispositif de Mission accompagnement santé (MisAS) pour lutter contre le renoncement aux droits et aux soins des assurés. Pour les Caf, les missions d'ARIPA, sur le versement des pensions alimentaires, et celles dédiées au soutien des familles fragiles en sont une autre illustration. Les Carsat, dans le cadre de l'envoi d'informations anticipées, devancent les demandes d'ouverture de droits retraites de leurs assurés. Enfin, les Urssaf, et sans oublier les MSA, s'inscrivent également dans cette dynamique générale d'aller à la rencontre de leurs publics pour répondre à leurs besoins.

Cette évolution implique d'importantes mutations au sein des réseaux de Sécurité sociale. Une mini-révolution culturelle qui commence notamment par le portage d'une stratégie service davantage centrée autour des initiatives et des collaborations territoriales hors champ interbranche.

Transformation profonde

L'ensemble de ces évolutions est annonciateur d'un changement de paradigme profond d'une institution basculant sur un mode de fonctionnement



d'avantage orienté vers une logique d'offre active. Dans cette optique, plusieurs leviers sont susceptibles d'être mobilisés en vue de réussir cette transformation comme l'utilisation, et le partage mutualisé en interbranche, des données en vue de définir un ciblage plus précis et d'adapter l'offre de service au besoin de l'utilisateur ou l'adaptation territoriale des approches retenues afin de mieux intégrer les réalités du terrain. En outre, plusieurs organismes inscrivent leurs démarches dans une dynamique partenariale avec d'autres acteurs associatifs locaux. Une logique à fort potentiel pour pouvoir atteindre des publics souvent éloignés des services publics.

Le chantier de montée en charge du « Aller vers » s'avère donc tout aussi conséquent qu'il s'annonce nécessaire pour une Sécurité sociale ambitionnant de continuer de franchir des caps dans sa quête d'efficacité et de recours au droit.

■ Alexandre Beau

DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES LIÉES À LA PROMOTION DES OFFRES DE SERVICES

Dans l'objectif de renforcer les techniques et les postures à adopter dans le cadre d'une démarche « d'aller vers », l'Institut 4.10 propose des modules de formation ciblés :

- Formation des gestionnaires conseil et des conseillers services pour les branches Maladie et Famille.
- Formation « Mener avec confiance et efficacité » des appels sortants vers les assurés.

- Formation à la gestion des entretiens téléphoniques auprès des personnes en situation de détresse.
- Et enfin, un accompagnement spécifique des managers qui encadrent ces activités. ■

Pour plus d'informations sur cette offre complète :

