



# Picking - CSAM - UV Gestion de la Relation Client - Module 01: La relation client Assurance Maladie en Front Office

## Introduction

Le module s'organise autour d'une phase distancielle à réaliser sur la plateforme Syfadis et d'une phase présentielle.

## Objectifs

- Schématiser l'organisation des modes d'accueil des publics et de la relation client dans son organisme
- Comprendre les mécanismes du marketing social et leur application au sein de l'assurance maladie
- Spécifier les caractéristiques de chaque segment client identifié par l'assurance maladie
- Comprendre les enjeux de l'inclusion numérique et la démarche de l'assurance maladie
- Identifier le rôle du CSAM dans le cadre de l'inclusion numérique
- S'approprier la démarche de lutte contre le renoncement aux soins engagée par l'assurance maladie (PFIDASS)
- Reconnaître le rôle du CSAM dans la lutte contre le renoncement aux soins
- Découvrir les perspectives d'évolution de la RC induites par la mission déléguée 27

## Prérequis

Agent exerçant leur activité dans le secteur de la relation client.

## Pédagogie

Interactivité et participation des stagiaires seront privilégiées au cours de la formation. Les apports didactiques et/ou méthodologiques viendront en synthèse des travaux produits par les stagiaires.

# Programme

## Distanciel

### Plateforme Syfadis (j-15) - 3 heures

- Quiz révison sur la stratégie service de l'assurance maladie (rappel des notions abordées dans le module 1 du socle commun)
- Elaboration de la cartographie de la relation client dans mon organisme
- Le marketing social
- e-learning Cnam « Nos nouveaux assurés, les travailleurs indépendants »
- e-learning Cnam « Intégration du régime étudiant à l'assurance maladie »

## Présentiel

### 1 jour

- La segmentation des publics
- L'inclusion numérique : les actions de l'assurance maladie et le rôle du CSAM
- La lutte contre le renoncement aux soins (PFIDASS)
- Le rôle du CSAM dans la lutte contre le renoncement aux soins
- Les perspectives d'évolution de la relation client Front Office et des métiers associés

## Informations pédagogiques

### PUBLIC

- Conseiller Service Assurance maladie déjà en poste suivant cette spécialisation de branche au titre de la formation continue.

### DURÉE

1 jour (10 heures)

(3h en distanciel + 1 jour en présentiel)

### MODALITÉ

- Présentiel

### CONTACT PÉDAGOGIQUE

Contact mail générique  
coordocqpmaladie@institutquatredix.fr

### INTERVENANTS

- Intervenant du réseau institutionnel de formation maîtrisant le parcours du CQP COS et/ou intervenant de CPAM maîtrisant l'offre de service de l'Assurance Maladie.

## Modalités pratiques

### EFFECTIF

- Inter organisme: de 8 à 12 personnes

### VALIDATION

Attestation de présence

Ref. CN13P112