



**INSPIR'
ACTION**

—
PROMOUVOIR
LES
TÉLÉSERVICES
AUPRÈS DES
STRUCTURES DE
PROXIMITÉ
—
- CPAM NIÈVRE

Promouvoir les téléservices auprès des structures de proximité

- Caisse primaire d'assurance maladie de la Nièvre

repères

Statut du projet : en cours de mise en œuvre

Échelle : département

Thématiques traitées : accès aux droits ; dématérialisation

Public visé : tout public

Partenaires opérationnels : Maisons de services au public, Relais d'assurance maladie, Conseil départemental

Moyens affectés : un conseiller de la CPAM est formateur et référent

contexte

Le diagnostic sanitaire de la Nièvre met en évidence des besoins sanitaires élevés en lien avec le vieillissement de la population, mais aussi avec le niveau de précarité plutôt élevé. Les enjeux autour de la lutte contre le non recours aux soins et la fracture numérique se traduisent par des plans d'actions ciblées comprenant en particulier des actions de terrain pour les publics les plus éloignés des services publics.

Les relais (RAM/MSAP) maillent de manière équilibrée tout un territoire assez étendu (pas de zone blanche) cumulant de surcroît des problématiques de mobilité. Par ailleurs, ces relais sont, pour une grande partie d'entre eux, adossés à des centres sociaux, ce qui leur permet d'être plus efficaces dans la phase de « recrutement ».

Les ateliers numériques font partie des actions inscrites dans nos partenariats. Ils peuvent contribuer à resserrer nos liens dans une logique d'efficience en terme d'offre de service alliant : qualité de



INSPIR' ACTION

—

PROMOUVOIR
LES
TÉLÉSERVICES
AUPRÈS DES
STRUCTURES DE
PROXIMITÉ
- CPAM NIÈVRE

l'accompagnement (petits groupes), un coût et retour sur investissement partagés, image de proximité/modernité des services publics tout en maintenant une dimension humaine indispensable à la réussite de la démarche « s'inscrire dans le droit commun avec inclusion numérique ».

objectifs

- > Faciliter l'utilisation des téléservices de l'Assurance maladie (en particulier le compte personnel ameli), avec l'aide des structures de proximité accueillant du public (CCAS, MSAP, RAM, ...)
- > Améliorer l'information locale sur l'offre de services en proximité

description de l'action

La CPAM souhaite assurer sa présence en proximité sur le territoire. Pour cela, elle s'appuie sur différentes structures partenaires : les Relais Assurance Maladie (RAM), les Maisons de services au publics (MSAP) ou les CCAS.

Dédiés à l'information de base et à l'orientation, la mission première des RAM est d'accompagner, en proximité, les assurés sociaux sur leurs droits, les services de l'Assurance maladie et la prévention santé. Les RAM donnent des conseils pour l'orientation dans le parcours de soins, pour des démarches administratives simples, font le lien avec les agents de la CPAM pour des situations complexes. Les RAM complètent les agences et points d'accueil de la CPAM. Avec les MSAP, ils assurent le bon maillage du département.

Pour promouvoir l'utilisation du site ameli.fr et du compte personnel, la CPAM organise depuis juin 2017 des ateliers dans deux MSAP, 1 CCAS et un centre social. Les ateliers sont animés par un agent de la CPAM et l'animateur de la structure de proximité où il se tient. Le site ameli.fr y est présenté, ainsi que le compte personnel et les démarches qu'il est possible d'y réaliser.

C'est aussi une manière de créer un événementiel autour de la MSAP ou du centre social et ainsi attirer un nouveau public. Cela permet de promouvoir les services offerts par ces structures de proximité.

L'organisation des ateliers demande de créer des partenariats entre la CPAM et les acteurs de terrain : cela se concrétise dans des formations et des conventions.



INSPIR' ACTION

PROMOUVOIR
LES
TÉLÉSERVICES
AUPRÈS DES
STRUCTURES DE
PROXIMITÉ
- CPAM NIÈVRE

Ces ateliers s'articulent et complètent ceux du Conseil départemental. La Mission numérique dispose de matériel informatique et propose sur le territoire des ateliers pour apprendre différents usages numériques, notamment créer un mail, gérer ses mots de passe, naviguer sur les sites administratifs.

résultats

- > Conventions avec 27 RAM et 22 MSAP
- > Intégration dans les politiques territoriales (2 CLS, 1 contrat de ruralité, 1 contrat de ville)
- > Réponse aux attentes relevées par les relais en proximité de l'assurance maladie
- > Partenaires demandeurs

perspectives

- > Ouvrir les ateliers numériques à l'ensemble des relais d'Assurance maladie et des MSAP pour accompagner les démarches administratives par le compte personnel

conseils pour reproduire ce projet

- > Communiquer avec les relais de terrain, en amont de la contractualisation
- > S'appuyer sur les conventions existantes (par exemple avec les MSAP), pour ne pas alourdir la charge des partenaires
- > Assurer la présence de l'assurance maladie dans des relais de proximité formés
- > Associer les partenaires institutionnels (CAF, Pôle Emploi, ...) dans la démarche



INSPIR' ACTION



PROMOUVOIR
LES
TÉLÉSERVICES
AUPRÈS DES
STRUCTURES DE
PROXIMITÉ
- CPAM NIÈVRE

contact référent

Nathalie Martin

Directrice

CPAM de la Nièvre

Contacter le service communication :

melanie.martin-boche@cpam-nevers.cnamts.fr

03 86 21 69 42

Cette Inspir'action fait partie du dossier ressource « Dématérialisation et accès aux droits de santé » : [à télécharger ici](#).

Complété le 7.09.2017