

La Camieg et les CMCAS développent des partenariats multiples pour rendre le meilleur service à leurs assurés ou bénéficiaires.

L'objet du présent document est de préciser ces relations.

## En matière de prévention santé

La Camieg dispose de moyens humains et financiers importants en matière de prévention pour une caisse d'assurance maladie. Dès la création de la caisse, cela a été une volonté du Conseil d'Administration qui s'est concrétisée dans la 1<sup>ère</sup> COG de la Camieg. Chaque antenne dispose ainsi d'au moins deux chargés de projet prévention placés sous la responsabilité du responsable d'antenne.

Dans le cadre des priorités nationales fixées par la Convention d'objectifs et de gestion signée entre l'Etat et la Camieg (président et directeur) et à partir d'une analyse des besoins et des possibilités locales, chaque antenne réalise un PRP « Plan régional de prévention ».

Le PRP détermine la stratégie locale de l'antenne. Il identifie, par rapport à la multiplicité des besoins recensés, les domaines pour lesquels l'antenne interviendra ainsi que les moyens mis en œuvre pour mener à bien son activité prévention.

Pour préparer ce PRP, l'antenne de la Camieg développe les contacts avec différents partenaires institutionnels (autres caisses d'assurance maladie, associations, ARS, etc.), réalise des études sur la population des bénéficiaires et leur répartition géographique et s'appuie sur les bilans des programmes antérieurs.

Dans ce cadre, il est recommandé aux responsables des antennes de la Camieg de réaliser chaque année, une réunion de bilan de l'année précédente et de perspectives pour l'année suivante avec les représentants des CMCAS.

L'intérêt de cette réunion pour la Camieg est d'échanger avec un partenaire important et d'entendre ainsi les préoccupations de ce partenaire. Elle suppose que ce partenaire prenne en compte les contraintes de la Camieg (une antenne Camieg dispose de moyens limités et ne peut tout faire ; les priorités d'intervention de la Camieg visent à modifier le comportement des assurés par rapport à leur santé et en conséquence les actions sur la durée sont privilégiées par rapport aux actions sans suite, etc.) et ait des préoccupations en matière de prévention santé bien évidemment.

Il ne s'agit pas de réaliser le PRP de l'année suivante (qui est une responsabilité propre de la Camieg) mais d'échanger sur les perspectives de travail de la Camieg, en particulier pour les actions menées en partenariat avec les CMCAS.

La réunion évoquée ci-dessus peut également être l'occasion de faire le point sur les activités d'accueil des assurés par la Camieg et d'échange avec les CMCAS sur ce second point.

## Pour ce qui est des réclamations

Il est utile de rappeler que de multiples canaux de communication permettent aux assurés d'entrer directement en contact avec la Camieg : téléphone, courriel (en particulier à partir du compte Ameli), courrier, antennes.

Par bonheur, l'ensemble de ces canaux permettent de rendre un service de qualité aux assurés (84 % d'assurés satisfaits selon la première enquête de satisfaction en 2014). Il n'en demeure pas moins que, pour certains dossiers, des difficultés existent. Par soucis de responsabilité individuelle de ses assurés, la Camieg considère que c'est bien aux assurés de tenter de faire régler leurs dossiers : les antennes de la Camieg (accueil au siège de l'antenne comme dans des points d'accueil décentralisés) ont, en particulier, été créées pour ces situations.

Certains cas particuliers méritent cependant une attention particulière (assuré incapable pour diverses raisons de se rendre à l'antenne ou en vacation, urgence d'une demande).

Dans ces situations, qui doivent demeurer exceptionnelles, deux possibilités sont offertes :

- Le point d'entrée premier (et qui souvent existe déjà) est la relation entre le président de la CMCAS et le responsable d'antenne Camieg ;
- En second lieu, le numéro dédié aux CMCAS a été supprimé le 1<sup>er</sup> mai 2014 en accord avec le conseil d'administration pour permettre un service plus efficace (passer d'une ligne unique avec risque d'attente et non permanence d'un agent, à un service accessible sur toute la durée d'ouverture de la plate-forme téléphonique soit de 8 h 30 à 17 h). Pour entrer en relation avec la plate-forme de Montreuil, le correspondant CMCAS doit choisir le choix 3.

Les téléconseillers de Montreuil sont en mesure de répondre à toute question en rapport avec la gestion des bénéficiaires (dossiers administratifs) qui ne pose pas de question de confidentialité (information générale : plafond à ne pas dépasser, documents à envoyer en cas de naissance, etc.) ou en confirmant (ou infirmant) l'information demandée par l'interlocuteur CMCAS (le médecin traitant de monsieur X est-il bien enregistré, l'enfant Y est-il bien rattaché, etc.).

Il en est de même pour les questions relatives aux prestations en nature qui ne présentent pas un niveau d'expertise élevé (taux de remboursement, feuilles de soins bien arrivées en GED, etc.). Pour les sujets plus complexes, c'est la CPAM des Hauts-de-Seine qui est en mesure de répondre et la réclamation lui sera transmise.

Il suffit à l'interlocuteur de la CMCAS qui se sera présenté de fournir le nom, prénom, numéro de sécurité sociale et adresse de l'assuré pour permettre l'authentification et sécuriser l'appel.

## En matière de communication écrite

Les antennes de la Camieg informent les CMCAS de leurs activités en termes d'accueil ou de prévention.

Les CMCAS qui le souhaitent peuvent relayer les informations directement issues des antennes de la Camieg (planning des vacations, articles divers) et signées par la Camieg. Dans ce cas, le logo de la Camieg peut être utilisé. Il est évident que ces documents ne doivent pas être modifiés avant publication (sauf accord de la Camieg).

Réciproquement, les antennes de la Camieg sont intéressées pour recevoir toute expression des CMCAS relatives à la Camieg.