


Répondre à une exigence croissante de qualité

Information presse
Octobre 2009

- | | |
|---|----------|
| Information presse
<i>Guidée par la volonté de répondre à une exigence croissante de qualité de service exprimée par ses publics - assurés, employeurs, professionnels de santé - et de s'inscrire pleinement dans un contexte de réforme, la Cram Auvergne a conduit une démarche de certification.</i> | 1 |
| Le Service social de l'Assurance Maladie, pour quoi faire
<i>Le Service social contribue à la lutte contre l'exclusion sociale et au maintien de la cohésion sociale. À cet effet, il développe des actions de prévention de la désinsertion sociale et de soutien à l'accès des personnes fragilisées aux dispositifs existants.</i> | 3 |
| La Cram et la prévention des risques professionnels
<i>Pour accomplir sa mission de préventeur, la Cram Auvergne dispose de moyens humains, techniques, juridiques et financiers qui lui permettent d'être un acteur majeur de la prévention au sein de la région.</i> | 4 |
| Participer à la planification de l'offre de soins
<i>La Cram contribue à adapter l'offre de soins hospitalière et d'accueil des personnes âgées et des personnes handicapées aux besoins de santé régionaux.</i> | 6 |
|  le régime de base des salariés du secteur privé | 7 |

Certification sur les activités de la Branche maladie

Le client au cœur d'un outil de progrès en continu

La Cram Auvergne vient d'obtenir la certification qualité ISO 9001-2008 le 24 juin dernier pour les services supports et l'ensemble des activités de la Branche Maladie :

- Service social
- Prévention des risques professionnels
- Affaires sanitaires.

Guidée par la volonté de répondre à une exigence croissante de qualité de service exprimée par ses publics - assurés, employeurs, professionnels de santé - et de s'inscrire pleinement dans un contexte de réforme, la Cram Auvergne a conduit une démarche de certification.

La mise en œuvre d'une démarche qualité est avant tout la mise en place d'un nouvel état d'esprit dans l'entreprise ; un état d'esprit partagé par tout le personnel. La première conclusion que l'on peut en tirer pour la Cram est que l'exercice s'est révélé particulièrement fédérateur pour les 270 personnes directement impliquées dans la démarche à travers des groupes de travail ou des comités de pilotage.

Pour l'ensemble de ses activités dans le domaine de la santé, la Cram Auvergne se voit donc remettre un certificat qui atteste l'organisation mise en place pour répondre à la norme Iso 9001.

Mais qu'est-ce que la qualité ? ... Définir la qualité, c'est rendre transparents et vérifiables les processus et les résultats, c'est-à-dire s'assurer du respect des références éthiques et méthodologiques concernant le domaine, tout en énonçant ce que l'on entend par succès et se donner les moyens de vérifier si celui escompté est véritablement obtenu. Par ailleurs, la gestion de la qualité vise à améliorer les structures, les processus et les résultats, ce qui rejoint fondamentalement les enjeux mêmes de nos missions dans le périmètre de la santé.

Aujourd'hui, la question n'est plus de savoir s'il faut ou non développer la qualité. La question devient plutôt : comment faire ? Quels outils, quelles mesures, quels processus mettre en œuvre pour viser l'amélioration de la qualité ? La mise en place des démarches qualité s'est parfois accompagnée d'une forme de dérive bureaucratique et chronophage nuisant à leur acceptabilité. En effet, l'accent mis sur les outils et méthodes peut entraîner une forte consommation de ressources humaines et le risque que l'exigence procédurale de qualité se transforme en exercice procédurier. Pour changer durablement les comportements, l'enjeu consiste à intégrer aux pratiques quotidiennes, **de façon explicite et familière, le souci de la qualité.**

Il faut donc allier à la définition de critères, de références et de normes de qualité, la recherche d'une **culture partagée et d'objectifs communs à tous les acteurs.**

Dans ce sens, la démarche qualité doit être considérée comme une voie majeure du développement des missions de la Cram en ce qu'elle peut guider sans enfermer et légitimer sans contraindre.

La certification est une **démarche volontaire** qui s'inscrit dans la stratégie qualité conduite par la Cnam. Elle s'adresse avant tout au client final, qu'il soit consommateur ou utilisateur. Sa crédibilité repose sur la compétence d'un organisme certificateur, **AFNOR Certification**, sur son impartialité et son indépendance. Si elle s'adresse avant tout au client final, elle est la preuve objective qu'une organisation, un processus, un service, un produit ou des compétences professionnelles sont conformes à des exigences définies dans une norme ou un référentiel et qu'il fait régulièrement l'objet de contrôles.

La certification par AFNOR Certification s'entend comme un outil de progrès. Quand une entreprise engage un processus de certification, elle place d'emblée la **satisfaction du client** au cœur de ses préoccupations. En obtenant la certification AFAQ, la Cram Auvergne s'est engagée dans une démarche en cohérence avec ses valeurs fondatrices : la qualité, le progrès, le respect des engagements et la solidarité. Elle s'est depuis longtemps préoccupée de la qualité de ses prestations et l'engagement dans la démarche qualité a permis de mesurer le niveau de réponse à ces attentes.

Cette certification est un véritable levier dans l'amélioration du travail quotidien des agents et a eu pour résultat un élan collectif qui a conduit chacun à s'interroger sur ses pratiques, à trouver les moyens de les améliorer et surtout à les formaliser. Ce fut un important travail de construction, mené à partir du recul pris sur l'expérience et à partir d'échanges. Ce projet a favorisé l'émergence d'actions concrètes. Par rapport à cela, la capitalisation des connaissances a concrètement abouti à l'écriture des procédures qui permettent aujourd'hui à la fois d'harmoniser les pratiques et d'enregistrer les savoir-faire de ceux qui vont partir à la retraite afin de conserver cette somme d'expérience qui s'était jusqu'à présent transmise à la fois oralement et de façon empirique. C'est aussi l'amélioration de la gestion documentaire ou encore l'impulsion d'une logique de travail par processus et non plus par services.

Désormais, la Cram est entrée dans une boucle d'amélioration continue qui se nourrit des bonnes pratiques repérées par les groupes de travail mis en place. Car la certification - qui implique un contrôle et un renouvellement constants des objectifs - est un **outil de progrès en continu**, une manière dynamique de ne jamais rien considérer comme acquis.

- Améliorer la satisfaction des clients,
- rendre plus efficace le travail des salariés par rapport aux objectifs fixés et élever leurs compétences,
- développer la transversalité entre services,
- définir, optimiser et gérer les interfaces et les ressources,
- créer des réflexes de type clients/fournisseurs internes au travers de l'approche processus,
- renforcer le système de suivi de l'activité des services par des indicateurs plus complets,

sont autant d'actions qui doivent contribuer au principal résultat attendu à travers la démarche qualité : **améliorer les performances au service des publics**.

Le Service social de l'Assurance Maladie, pour quoi faire ?

Le Service social contribue à la lutte contre l'exclusion sociale et au maintien de la cohésion sociale. À cet effet, il développe des actions de prévention de la désinsertion sociale et de soutien à l'accès des personnes fragilisées aux dispositifs existants. Il apporte une aide globale d'ordre psycho-social, matériel, professionnel aux personnes en difficulté, confrontées ou susceptibles de l'être à un problème de santé ou de perte d'autonomie ainsi qu'à une situation de précarité ou de fragilisation sociale.

La double appartenance de la Cram à l'Assurance Maladie et à l'Assurance Retraite permet à son Service social de proposer une large offre de services :

- au titre de l'Assurance Maladie, il s'attache à la lutte contre la précarité et les inégalités en matière de santé et à développer des services dédiés à certains publics ;
- s'agissant de l'Assurance Retraite, les actions étant recentrées sur les retraités relevant des GIR 5 et 6 socialement les plus fragiles, le Service social développe des programmes dans une logique de prévention dans les domaines de l'accompagnement de la sortie d'hospitalisation et l'aide aux aidants familiaux.

En résumé, 3 domaines d'intervention :

Accès aux soins/droit aux soins des personnes en situation de précarité

- il s'agit d'aider les personnes à poursuivre ou entreprendre une démarche de soins ou de prévention de la santé et les aider à reconstruire un projet de vie suite à une situation de rupture liée à la santé.

Prévention de la désinsertion professionnelle des assurés malades et/ou handicapés

- il s'agit d'aider les personnes en arrêt de travail ou non, ou déclarées inaptes à leur poste de travail, confrontées ou susceptibles d'être confrontées à un problème d'emploi du fait de leur état de santé à se maintenir dans leur poste, leur emploi ou leur entreprise ou à se réorienter.

Prévention et/ou traitement de la perte d'autonomie des personnes malades, handicapées et/ou âgées

- il s'agit d'aider les personnes dont l'altération grave de l'état de santé du fait d'un accident, d'une maladie invalidante, du handicap ou des effets du vieillissement entraîne une perte d'autonomie. Cette aide prend la forme d'un soutien à la reconstruction d'un projet de vie à leur domicile ou dans un autre lieu de vie adapté. Il s'agit aussi de permettre aux aidants non professionnels qui ont une participation active au maintien à domicile des personnes en perte d'autonomie de mieux assumer leur rôle et de conserver un équilibre de vie, tant pour eux-mêmes que pour les personnes aidées.

La Cram et la prévention des risques professionnels

Depuis 1947, la Sécurité Sociale a en charge la gestion du risque "Accidents du travail et maladies professionnelles". Entre les Cram qui versent les indemnités aux victimes et payent les frais médicaux et les Urssaf qui perçoivent auprès des entreprises les cotisations destinées au financement du risque, les Cram assurent

- > le développement de la prévention
- > le suivi statistique des sinistres,
- > la tarification des entreprises.

La prévention des risques professionnels, c'est l'ensemble des dispositions à mettre en œuvre pour préserver la santé et la sécurité des salariés et améliorer les conditions de travail.

La prévention des risques professionnels :

- s'inscrit dans une logique de responsabilité sociale des entreprises : elle vise à anticiper et limiter les conséquences humaines, sociales et économiques des accidents du travail et des maladies professionnelles,
- se traduit par des enjeux, un engagement et une volonté politique au sein de l'entreprise,
- repose sur des principes, des méthodes et des outils,
- se concrétise au quotidien par l'implication de chacun, des pratiques de métier, la mise en œuvre de ces principes et le respect de valeurs essentielles ; en d'autres termes, le développement d'une culture de prévention,
- implique des acteurs qui travaillent ensemble dans un objectif commun pour assurer l'intégrité physique et mentale des salariés et créer les conditions de leur bien-être physique et social.

Pour accomplir sa mission de préventeur, la Cram Auvergne dispose de moyens humains, techniques, juridiques et financiers qui lui permettent d'être un acteur majeur de la prévention au sein de la région.

Sur le plan des moyens humains, son équipe d'ingénieurs-conseils, de contrôleurs de sécurité et d'animateurs de prévention issus du monde des entreprises pratique chaque année près de 8 000 interventions dans les entreprises.

Ils sont chargés notamment de :

- détecter les risques au niveau de chaque activité
- étudier les moyens de prévention adaptés
- informer et conseiller les entreprises sur les risques encourus et les solutions applicables
- inciter à la réalisation d'actions préventives pertinentes pour maîtriser les risques professionnels
- assister les comités d'hygiène et de sécurité des entreprises
- veiller à l'application des mesures demandées
- favoriser la prise de conscience des employeurs et des salariés face aux problèmes de sécurité.

Pour cela, ils utilisent les différents moyens mis à leur disposition :

- des incitations financières (*dont les contrats de prévention, la minoration ou la majoration des cotisations, ...*) ;
- un Centre régional d'information et de formation qui propose la documentation technique et juridique de l'INRS, la recherche personnalisée d'information, des affiches, films, documents de sensibilisation et une importante offre de formation à la sécurité pour les employeurs et les représentants du personnel (sur catalogue ou négociée à la demande)
- un centre de mesures physiques et un laboratoire de chimie.

La prévention des risques professionnels, moyen pour améliorer les conditions de santé et de sécurité dans l'entreprise et pour réduire le coût des accidents du travail et des maladies professionnelles, est un investissement dont il est attendu un retour à la fois aux plans humain, social et économique.

Associant l'intérêt des hommes et celui des entreprises, la prévention requiert une politique globale cohérente appliquée par tous les acteurs impliqués. Durant les dix dernières années, cette politique s'est développée autour de 4 axes :

- > amplifier l'action de maîtrise des risques professionnels ;
- > anticiper les évolutions susceptibles d'affecter les entreprises ;
- > optimiser le fonctionnement du réseau Prévention ;
- > mieux faire connaître ce réseau.

Le bilan dressé pour actualiser la politique menée a conclu au maintien des 4 axes comme socle du projet de la Branche Risques professionnels mais avec le développement de nouvelles orientations :

- > mobiliser le réseau prévention autour de quatre thèmes communs et nationaux :
 - . construire un plan d'action de prévention des cancers professionnels ;
 - . prévenir les troubles musculo-squelettiques (TMS) ;
 - . promouvoir les actions de prévention du risque routier encouru par les salariés ;
 - . structurer et promouvoir l'offre de formation ;
- > renforcer le métier de préventeur et développer les synergies pour être collectivement plus efficace.

Participer à la planification de l'organisation des soins

La Cram contribue à adapter l'offre de soins hospitalière et d'accueil des personnes âgées et des personnes handicapées aux besoins de santé régionaux.

Pour que chacun en Auvergne puisse recevoir les meilleurs soins au meilleur coût, la Cram travaille à l'amélioration constante des prestations des établissements de santé, ceci dans un souci de maîtrise des dépenses d'Assurance Maladie. Cette amélioration du service rendu est obtenue par une politique concertée.

La Cram est acteur : elle participe, au sein de l'Agence régionale de l'hospitalisation (ARH), à la détermination des priorités sanitaires et à l'organisation de l'offre de soins ainsi qu'à l'allocation des ressources octroyées à chaque établissement.

Dans le domaine médico-social, elle intervient sur les établissements pour enfants, adultes handicapés et personnes âgées disposant d'un financement par l'Assurance Maladie. Elle émet un avis sur les propositions budgétaires de ces établissements.

Elle réalise des études médico-économiques à partir de l'exploitation des systèmes d'information.

Elle délivre aussi les agréments aux fournisseurs de petit et grand appareillage (optique, audioprothèse, etc.)

Informé chacun pour préserver la santé de tous

La Cram développe des actions pour sensibiliser sur l'importance et les façons de préserver son capital santé. Les chargés de prévention du Pôle Prévention Santé, en partenariat avec divers organismes et associations, relaient les campagnes nationales de prévention, développent des actions dans le cadre de priorités régionales de santé publique et proposent des séances d'information répondant à des besoins exprimés par la population.

Cram, le régime de base des salariés

AUVERGNE

Sécurité sociale

www.cram-auvergne.fr

Président **Bernard EUZET**



Directeur **Yves GALÈS**



La Cram Auvergne compte parmi les acteurs économiques les plus importants de la région :

- > par le nombre d'emplois qu'elle assure (583) ;
- > par les rapports qu'elle entretient avec les entreprises et les collectivités territoriales ;
- > par les sommes qu'elle redistribue (plus de 1,88 milliards d'euros).

Cram Auvergne, la double assurance : garantir la retraite, protéger la santé.

Dans le domaine de l'Assurance Retraite



Préparer et accompagner la RETRAITE

Simplifier pour les entreprises et améliorer pour tous la qualité des données sociales

La Cram propose conseil et assistance aux entreprises pour leur permettre d'établir leur déclaration annuelle des données sociales (DADS) dans les meilleures conditions. Elle centralise le recueil des données sociales et assure la redistribution des informations à ses partenaires sociaux et fiscaux.

Gérer les comptes retraite des salariés

Dès le 1er emploi, même saisonnier, la Cram ouvre un compte individuel retraite pour chaque salarié. À partir des déclarations des données sociales que lui adressent chaque année employeurs et organismes sociaux, elle enregistre sur ce compte salaires et cotisations versés.

Préparer et calculer la retraite

Elle aide les futurs retraités à préparer leur retraite et instruit leurs dossiers (98,8 % des dossiers payés dans le mois suivant la 1^{re} échéance due, hors conventions internationales).

Payer les retraites et participer à l'amélioration du bien-être des retraités

La Cram assure le paiement mensuel des retraites (282 759 retraités en 2008). Elle favorise l'adaptation des retraités à leur nouvelle vie et leur maintien à domicile dans le cadre de sa politique de prévention de la perte d'autonomie (plus de 9,2 millions d'€).

Dans le domaine de l'Assurance Maladie



Agir pour la SANTÉ

→ au travail (prévention des risques professionnels)

Aider à prévenir les risques professionnels et améliorer les conditions de travail

La Cram assure une mission de conseil, d'expertise et d'information : diagnostic et analyse des risques, promotion de politiques de prévention, mise à disposition d'outils d'information, actions de formation...

et gérer l'assurance "accidents du travail" : calcul du coût du risque professionnel et notification à chaque entreprise du taux de sa cotisation annuelle.

→ et au quotidien

Faire évoluer les structures sanitaires et médico-sociales

La Cram contribue à adapter les structures d'accueil aux besoins de santé régionaux.

Accompagner les personnes en difficulté

Elle facilite l'accès aux soins, favorise l'insertion professionnelle des travailleurs handicapés et intervient dans la prévention et le traitement de la dépendance des personnes âgées et/ou handicapés.