

GUIDE  
RH DU NOUVEL  
EMBAUCHÉ  
CPAM DES YVELINES  
LE CADRE INSTITUTIONNEL



# SOMMAIRE

► <b>L'ÉDITO DU DIRECTEUR GÉNÉRAL</b> .....	3
► <b>PRÉSENTATION DE LA SÉCURITÉ SOCIALE</b> .....	5
› Organisation administrative de la CPAM .....	6
► <b>PRÉSENTATION DE LA CPAM DES YVELINES</b> .....	7
► <b>LES INCONTOURNABLES DE LA CPAM</b> .....	13
› La démarche de transformation managériale .....	13
› Les missions de la Caisse .....	16
► <b>LES OUTILS DE COMMUNICATION DE LA CPAM</b> .....	19
› Les outils de communication externe .....	19
› Les outils de communication interne .....	23
› L'intelligence collective .....	24

## L'ÉDITO DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Cher collaborateur,

Je suis heureuse de vous accueillir à la Caisse Primaire d'Assurance Maladie des Yvelines.

Afin de mieux comprendre notre organisation et de vous familiariser rapidement à nos outils de gestion, je vous invite à prendre connaissance du présent livret.

Il me tient à cœur de placer le collaborateur au centre de l'organisation et de veiller à son intégration ainsi qu'à son développement professionnel.

Aussi, je vous souhaite de trouver à travers votre expérience à la CPAM des Yvelines, tous les ingrédients vous permettant d'apporter du dynamisme à vos actions et de vous épanouir dans votre vie professionnelle.



Cécile ALOMAR

# PRÉSENTATION DE LA SÉCURITÉ SOCIALE

La Sécurité Sociale regroupe quatre branches autonomes de protection sociale (maladie, vieillesse, famille et recouvrement) gérées respectivement par la Caisse Nationale d'Assurance Maladie (CNAM), la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV), la Caisse Nationale d'Allocations Familiales (CNAF) et l'Union de Recouvrement des cotisations de Sécurité Sociale et d'Allocations Familiales (URSSAF).

L'Assurance Maladie est constituée de deux principaux régimes : le régime général et le régime agricole. Parallèlement, il existe également d'autres régimes spéciaux (SNCF, RATP, EDF-GDF...).

**i** L'Assurance Maladie assure la protection des salariés relevant du régime général face aux risques liés à la maladie, aux accidents du travail et aux maladies professionnelles.

Elle se compose des organismes suivants :

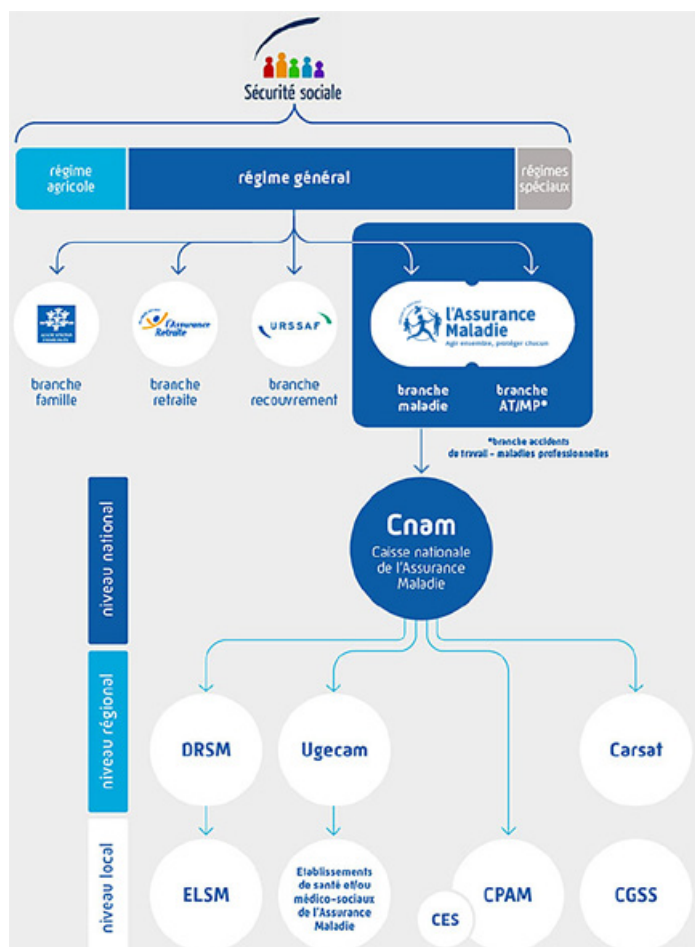
- l'Union des Caisses Nationales de Sécurité Sociale (UCANSS) ;
- la Caisse Nationale d'Assurance Maladie (CNAM) ;
- les Caisses d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail (CARSAT) ;
- les Unions pour la Gestion des Établissements sanitaires et médico-sociaux de l'Assurance Maladie (UGEAM) ;
- les Caisses Primaires d'Assurance Maladie (CPAM).

Le régime agricole couvre les exploitants et les salariés agricoles. Il est géré par la Caisse centrale de la Mutualité Sociale Agricole (MSA).

Pour tout savoir sur l'Assurance Maladie, connectez-vous sur [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr) rubrique « Qui sommes-nous ? »

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019, les artisans-commerçants, les professions libérales et les chefs d'entreprise sont progressivement intégrés à l'Assurance Maladie.

## ORGANISATION ADMINISTRATIVE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE



## PRÉSENTATION DE LA CPAM DES YVELINES



**l'Assurance Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Yvelines

La Caisse Primaire d'Assurance Maladie des Yvelines est un organisme privé, ayant une mission de service public. Elle est gérée par un Conseil et une équipe de Direction.

### LE CONSEIL DE LA CPAM DES YVELINES

Installé pour trois ans, son action s'inscrit dans la continuité des orientations de la Caisse.

Présidé par Alain Richner, entouré de trois vice-présidents, Dominique Ruffié – 1<sup>er</sup> Vice-Président, Raymonde Périgaud – 2<sup>ème</sup> Vice-Président, et Viviane Pereira-Gomez – 3<sup>ème</sup> Vice-Président, il se compose de 36 conseillers représentant les salariés, les employeurs, le personnel et les institutions intervenant dans le domaine de l'Assurance Maladie.

### Le Conseil détermine :

- les orientations du contrat pluriannuel de gestion (CPG) ;
- les objectifs d'amélioration de la qualité des services rendus aux publics ;
- les politiques de communication à l'égard des usagers ;
- les orientations en matière de gestion du risque.

## LA CPAM DES YVELINES

Cécile Alomar, la Directrice générale, est entouré de 8 Directeurs (*organigramme p.12*). Depuis son siège social de Versailles, la CPAM s'organise en un **réseau d'agences et d'accueils**.

Un service médical est également présent à la CPAM. Sous la responsabilité du médecin-conseil, chef de service, l'échelon local du Service médical est sous l'autorité de la Direction régionale du Service médical (*DRSM*).

Il est composé de médecins-conseils, de chirurgiens-dentistes-conseils, de pharmaciens-conseils et d'une équipe de personnels administratifs.

La compétence territoriale de la CPAM des Yvelines s'étend sur les **262 communes** du département. Elle assure la couverture au titre du régime général de plus de **1 533 000 bénéficiaires**, soit 95 % de la population yvelinoise.

## → MISSIONS DE LA CPAM DES YVELINES

Comme les 101 autres CPAM de France, la Caisse des Yvelines assure les **relations de proximité avec les publics de l'Assurance Maladie**.

Elle a pour missions :

- d'affilier les assurés sociaux et gérer leurs droits à l'Assurance Maladie ;
- de traiter les feuilles de soins et d'assurer le service des prestations d'assurance maladie et d'accidents du travail / maladies professionnelles (remboursement des soins, paiement des indemnités journalières, etc.) ;
- d'appliquer chaque année, en relation avec les professionnels de santé, un plan d'action en matière de gestion du risque ;
- de lutter contre les abus, les fautes et les fraudes ;
- de développer une politique de prévention et de promotion de la santé (dépistage des cancers, vaccinations, etc.) ;
- d'assurer une politique d'action sanitaire et sociale par des aides individuelles aux assurés et des aides collectives au profit d'associations.

## → ACTIVITÉS DES ACCUEILS DE L'ASSURANCE MALADIE

Les accueils de l'Assurance Maladie reçoivent les assurés du lundi au vendredi, **le matin de 8h30 à 12h15 en libre-service**, avec un accompagnement à l'utilisation des services en ligne (borne multi-services, ameli.fr...) et **l'après-midi de 13h30 à 17h uniquement sur rendez-vous** pour les demandes complexes.

La prise de RDV se fait à l'accueil, par téléphone au 3646 et sur le compte ameli

## → PLATE-FORME DE SERVICES « ASSURÉS »

**Du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30**, des téléconseillers répondent à toutes les questions des assurés portant sur les droits, la situation des remboursements, les démarches administratives, les coordonnées des professionnels de santé et leurs tarifs par téléphone et via le compte ameli.

**NUMÉRO À RETENIR :**

**3646** Service gratuit + prix appel

## → PLATE-FORME DE SERVICES « PROFESSIONNELS DE SANTÉ »

**Du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30**, des téléconseillers répondent à toutes les questions des professionnels de santé relatives aux règlements, aux télétransmissions, au parcours de soins, à la situation d'un assuré, à la commande d'imprimés...

**NUMÉRO À RETENIR :**

**3679** Service gratuit + prix appel

## → PLATE-FORME DE SERVICES « EMPLOYEURS »

**Du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30**, des téléconseillers répondent à toutes les questions des employeurs.

**NUMÉRO À RETENIR :**

**3608** Service gratuit + prix appel

## → MISSIONS DES AGENCES

Les agences sont organisées par activité :

Certaines sont spécialisées dans la **gestion des remboursements de soins** (prestations en nature), d'autres dans le **traitement des mises à jour** (gestion du dossier client assuré) ou dans l'**indemnisation des arrêts de travail** (prestations en espèces).

## → CHIFFRES-CLÉS (DÉCEMBRE 2020)

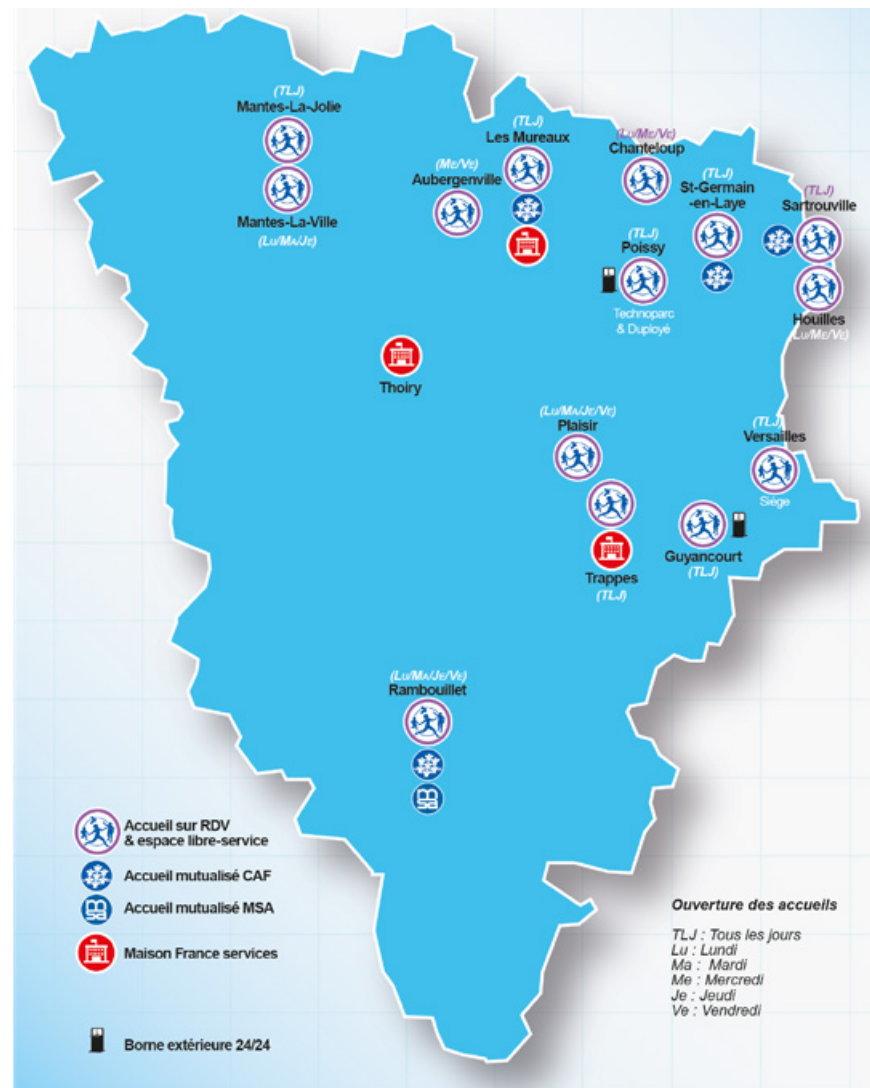
Personnel CPAM : **1 163 agents**

Bénéficiaires : **1 533 697**

Professionnels de santé : **7 849**

Structures hospitalières : **350**

Soins de ville : **plus de 1,5 milliard d'euros** (déc. 2019)



**Aubergenville**  
Place Jean-Monnet

**Mantes-la-Jolie Sully**  
Place Sully

**Poissy**  
1, place Duployé

**Trappes**  
2, rue Paul Langevin

**Chanteloup-les-Vignes**  
33, route de Poissy

**Mantes-la-Ville**  
16, rue des Erables

**Rambouillet**  
92, rue d'Angiviller

**Versailles**  
92, avenue de Paris

**Guyancourt Vauban**  
35/37, boulevard Vauban

**Les Mureaux**  
30, rue Gambetta

**Saint-Germain-en-Laye**  
3, Place des Rotondes

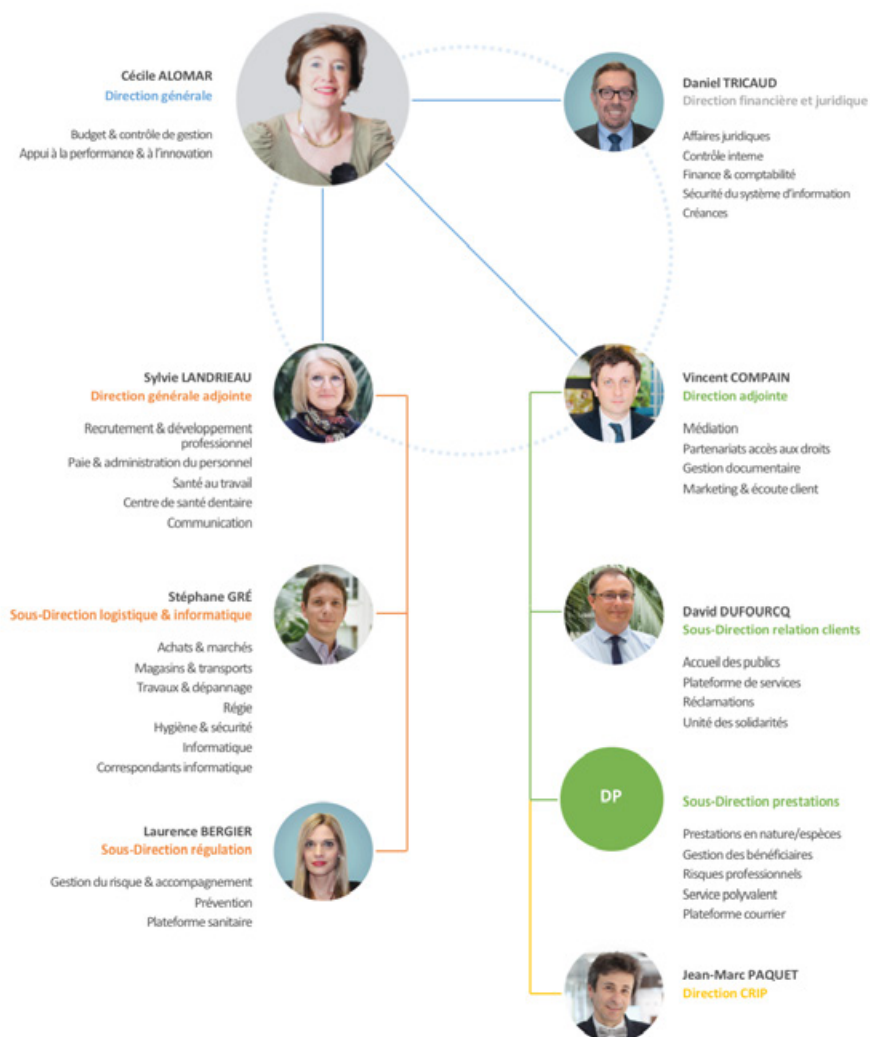
**Houilles**  
3, place du 14 juillet

**Plaisir**  
56, place du commerce

**Sartrouville**  
Rue Louis Pergaud

## → ORGANIGRAMME DE LA CPAM

Version 08/2021 - Prochaine mise à jour 3<sup>e</sup> trimestre 2021



# LES INCONTOURNABLES DE LA CPAM

## LA DÉMARCHE DE TRANSFORMATION MANAGÉRIALE

### → COLIBRI

Colibri, comme **CON**fiant-**LIB**Re-Innovant, c'est la démarche de transformation managériale de la CPAM des Yvelines initiée depuis 2011.

Une nouvelle approche des pratiques managériales qui place l'humain au cœur de la démarche. La conviction est que le bon sens, le bien-être, la communication, l'autonomie et l'esprit d'équipe favorisent la performance.

### → NOS VALEURS

Dans le cadre de la démarche Colibri, et avec une approche de co-construction, les collaborateurs de la CPAM des Yvelines ont défini les cinq valeurs qui, au quotidien, servent de cadre à l'ensemble de nos actions et de nos décisions.





## GALAX'Y/RESSOURCES : Colibri > Vision / Valeurs

### → NOTRE VISION

À la suite du processus de définition de nos valeurs, la CPAM des Yvelines a sollicité l'ensemble des collaborateurs au 1<sup>er</sup> semestre 2019 pour construire collectivement notre vision pour les cinq prochaines années : Cette vision définit l'objectif que nous voulons atteindre, ce qui nous mobilise au quotidien et ce qui donne du sens à ce que nous faisons.



### → PARTITION 2022



C'est le nom de notre projet d'entreprise. Il s'inscrit dans la continuité des actions engagées avec « Destination 2017 » qui avaient permis d'améliorer notre performance grâce au développement de nouvelles pratiques managériales et d'une Caisse 100 % numérique.

Partition 2022 soutient nos projets d'efficience et d'innovation dans l'alignement des orientations issues du projet national « Agir ensemble 2022 », du schéma directeur des ressources humaines (SDRH) et conformément à notre démarche de transformation managériale, Colibri.

Dans la continuité des travaux déjà menés, cette feuille de route fédératrice est articulée autour de 3 axes :

- Qualité et culture de service
- Performance collective
- Virage numérique

## GALAX'Y/RESSOURCES : Pilotage > Notre stratégie > Projet d'entreprise



## → LE RAPPORT D'ACTIVITÉ

Chaque année, la CPAM des Yvelines réalise un rapport d'activité. Véritable vitrine de l'Institution, ce document intègre l'ensemble des résultats et réalisations de l'année écoulée.

 **GALAX'Y/RESSOURCES : Ma Caisse > Rapports d'activité**

# LES MISSIONS DE LA CAISSE

## → LA GESTION DU RISQUE

Dans les prochaines années, la CPAM poursuivra ses efforts sur les thèmes relatifs aux arrêts de travail, aux transports sanitaires, aux soins de masso-kinésithérapie, aux médicaments...

La maîtrise médicalisée est un outil de la gestion du risque fondé sur des référentiels médicaux. Elle repose sur des objectifs quantifiés, contractualisés et négociés avec les « offreurs » de soins. Enfin, elle combine une dynamique, des programmes nationaux et une mise en œuvre locale avec un accompagnement de terrain.

Aujourd'hui, l'Assurance Maladie développe également des services en santé en fonction des besoins des assurés, pouvant aller de l'information générale à des dispositifs personnalisés tels que :

- Les ateliers prévention santé sur les sites de Poissy et Guyancourt et au sein des entreprises sur des thèmes variés (nutrition, santé du dos, hygiène de vie...).
- Développement du programme de retour à domicile (PRADO) pour les personnes atteintes de maladies chroniques, suite à un accouchement ou une intervention chirurgicale.
- Mise en place du dispositif SOPHIA.

Ils ont pour but d'aider chacun à préserver son capital santé, à limiter le recours aux soins et aux traitements médicamenteux et donc, à long terme, de réduire les dépenses de santé.

## LES THÈMES DE PRÉVENTION

- Promotion de la vaccination chez les adultes et les enfants.
- Dispositif M'T dents en zones d'éducation prioritaires pour les enfants de 6 ans.
- Dépistage des cancers...

## → LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ORGANISMES (RSO)

Notre responsabilité d'entreprise s'exerce à plusieurs niveaux :

- Une responsabilité sociale, vis-à-vis des collaborateurs en interne, et des fournisseurs en externe.
- Une responsabilité économique, dans nos choix d'investissements et leurs conséquences environnementales, sociales et territoriales.
- Une responsabilité environnementale, relative aux impacts de notre activité sur l'environnement.

**Tous ces éléments concourent à l'efficacité et à la performance de l'Institution.** Chacun de nous est acteur à son niveau de cette responsabilité partagée. Chaque collaborateur, quel que soit son métier, est amené à mettre en œuvre ou à porter la responsabilité sociétale de l'Assurance Maladie, en interne comme en externe.

Depuis 2009, l'Assurance Maladie se structure progressivement pour intégrer transversalement cette notion de responsabilité dans les métiers et pratiques, à tous les niveaux de l'entreprise.

En 2015, la CPAM des Yvelines s'est engagée en signant la charte RSO autour de dix engagements.

 **GALAX'Y/RESSOURCES : Pilotage / Notre Stratégie / RSO**

## LES OUTILS DE COMMUNICATION DE LA CPAM

### LES OUTILS DE COMMUNICATION EXTERNE

#### → LA SPHÈRE AMELI, L'ASSURANCE MALADIE EN LIGNE

La sphère AMeli regroupe les différents sites et services en ligne proposés par l'Assurance Maladie : informations pratiques, conseils santé, compte personnel...

#### **AMELI.FR, LE SITE DE RÉFÉRENCE DE L'ASSURANCE MALADIE**

Vous trouverez toutes les **informations utiles sur les droits, les démarches, la réglementation, les soins, les remboursements, la santé et les maladies chroniques.**

Disponible en 3 volets (assuré, professionnel de santé et entreprise), des décrochages locaux vous donnent accès aux actualités de votre CPAM ainsi qu'à tous les services en ligne de l'Assurance Maladie disponibles depuis l'espace personnel du compte ameli.

## L'ANNUAIRE SANTÉ

Pour mieux **s'informer avant de choisir** un professionnel de santé ou un établissement de soins (adresses, tarifs...).

## FORUM AMELI

Le forum des assurés pour répondre à la plupart de leurs questions.

## → DES SUPPORTS DIGITAUX ADAPTÉS À CHAQUE CIBLE

Pour les assurés :

### L'APPLICATION AMELI, SUR VOTRE SMARTPHONE OU VOTRE TABLETTE

Simple et ludique pour mettre votre compte en poche et profiter de vos services où que vous soyez et à tout moment.

### ACTIV'DOS

Une application mobile pour vous aider à lutter contre les maux de dos.

### ASTHM'ACTIV

L'application mobile pour mieux contrôler votre asthme.

Pour les professionnels de santé :

### L'APPLICATION « VOTRE INFO PRATIQUE »

Spécialement développée par la CPAM des Yvelines, elle accompagne au quotidien les professionnels de santé dans leur activité.

Pour les employeurs :

La CPAM des Yvelines est pilote de la newsletter régionale « 3 minutes employeurs ».

## → LA CPAM DES YVELINES SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Pour suivre nos comptes officiels, scannez les « QR-Code » ci-dessous ou entrez directement l'adresse dans votre navigateur internet.

### REJOIGNEZ NOTRE COMMUNAUTÉ !



Facebook.com/  
CPAM78



Youtube.com/  
« CPAM des Yvelines »



Twitter.com/  
CPAM\_78



LinkedIn.com/  
cpam-des-yvelines

## → LES BONNES PRATIQUES SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Voici quelques astuces pour optimiser vos usages sur les réseaux sociaux, votre e-réputation et celle de la CPAM des Yvelines.



**PRÉSERVEZ VOTRE VIE PRIVÉE.** N'indiquez que les renseignements utiles à la création de votre compte.  
**VÉRIFIEZ RÉGULIÈREMENT VOS PARAMÈTRES DE CONFIDENTIALITÉ.** Les conditions d'utilisation de vos comptes peuvent varier dans l'année.  
**ACTIVEZ LE MODE « PRIVÉ »** de vos informations et publications personnelles, notamment photos et vidéos.



**VEILLEZ À NE PAS ÊTRE SUIVI À LA TRACE.** Désactivez la géolocalisation lorsqu'elle n'est pas nécessaire et refusez le ciblage publicitaire dans les paramètres de votre compte.



**N'IMPLIQUEZ PAS VOS COLLÈGUES** dans des publications que vous-même n'auriez pas souhaitées. Restez courtois et évitez d'exprimer vos opinions personnelles.

**CONSERVEZ LE SECRET PROFESSIONNEL**, ne communiquez pas d'informations confidentielles sur la CPAM et ses publics.

**PARTAGEZ LES CONTENUS DES COMPTES OFFICIELS DE LA CAISSE.** Ne publiez pas d'éléments pouvant entacher l'image de la CPAM des Yvelines.



**N'ENGAGEZ PAS LA CONVERSATION** en cas de propos indélicats impliquant la CPAM des Yvelines, et contactez le Service communication. Si votre image est menacée par une publication ou si un faux profil a été créé à votre insu, prévenez le réseau social avec la fonction « **SIGNALER** ».

### LA MARQUE EMPLOYEUR

#FiersDeProtéger

La CPAM des Yvelines encourage ses collaborateurs devenir ambassadeur auprès de nos publics extérieurs. Des formations et accompagnements sont proposés pour créer son profil, poster ses évènements et partager des initiatives avec son réseau sur *LinkedIn*.



Plus d'infos : [service.communication.cpam-versailles@assurance-maladie.fr](mailto:service.communication.cpam-versailles@assurance-maladie.fr)

Un kit de répliques pour répondre aux « *on-dit* » sur l'Assurance Maladie, ainsi que toute l'actualité de la marque employeur est disponible via Liam.



IC'Y / rubrique Rassembler > Marque employeur / tous ambassadeurs

## LES OUTILS DE COMMUNICATION INTERNE

### GALAX'Y

Le portail numérique de la Caisse des Yvelines.

### LIAM

L'intranet collaboratif de la CPAM des Yvelines permet de **s'informer et participer à l'actualité de la Caisse**. Sur Liam, les collaborateurs peuvent également publier leur propre actualité, créer et participer à des groupes de discussions sans aucune modération ou accord hiérarchique. On y trouve aussi l'annuaire.

### RESSOURCES

Toutes les ressources documentaires locales de la CPAM des Yvelines et les liens vers Ameli.fr, Médi@m, Médiadoc, Ameli-Réseau.

### LILO

La plateforme d'applications nationales et locales.

### ESPACE ANIMATION (à venir)

Une boîte à outils digitaux mis à disposition pour l'animation de projets et de service.

### ESPACE SOCIAL

Toute l'information sur les instances représentatives du personnel (IRP) et le catalogue du comité social et économique (CSE).

### STRAT & GO

Ce journal interne trimestriel a pour volonté d'**s'informer** et de donner davantage de **visibilité sur les projets** de la Caisse, en étant 100% dématérialisé.



**GALAX'Y/RRESSOURCES : Publications**

## LA MESSAGERIE

Pour vous accompagner dans l'utilisation de la messagerie, un livret vous donnant accès à 11 fiches pratiques vous est proposé. Il vous permettra d'optimiser la prise en main et la gestion de vos méls, conformément aux pratiques et usages de la Caisse.

 **GALAX'Y/RESSOURCES : Boîte à outils/Guide de la messagerie**

# L'INTELLIGENCE COLLECTIVE

## ID'NOV, LE PLEIN D'IDÉES NEUVES !

ID'NOV est une boîte à idée en ligne, interactive, où chacun peut déposer sa suggestion, quand il le veut et quel qu'en soit le thème.

Chacun peut enrichir la boîte à idées, donner son avis, retrouver en quelques clics toute l'information (idées déposées, suites données...)

 **Accédez à l'application et l'actualité ID'NOV via Liam, rubrique INNOVER ou via GALAX'Y/RESSOURCES > Colibri > Intelligence collective > ID'NOV.**

## LA FACILITATION

Les facilitateurs sont profondément convaincus des capacités et de l'intelligence des personnes, mais également qu'un groupe peut prendre de meilleures décisions qu'une personne seule.

Une vingtaine de collaborateurs sont formés aux techniques de la facilitation. Leur rôle est de :

- Aider chacun à donner le meilleur de lui-même.
- Faire naître les meilleures idées au sein d'un groupe tout en protégeant, en renforçant les relations de confiance entre les membres du groupe et leur capacité à travailler ensemble.
- S'appuyer sur des ateliers, des jeux innovants et la discussion.

## GALAX'Y/RESSOURCES :

**Colibri > Intelligence collective > Facilitation (rubrique vide)**

Vous souhaitez solliciter les facilitateurs ou vous former à ces techniques d'intelligence collective...

- Contactez Linda RAVELLE-CHAPUIS  
linda.ravelle-chapuis@assurance-maladie.fr

 **Partagez avec nous vos bonnes idées via le dispositif d'innovation participative. Rendez-vous sur Liam, widget ou rubrique « INNOVER ».**



# GUIDE RH DU NOUVEL EMBAUCHÉ

Afin de mieux comprendre notre organisation et de vous familiariser rapidement à nos outils de gestion, nous vous invitons à prendre connaissance du présent livret dédié au cadre institutionnel de votre entreprise.

MAJ\_2021©CPAM78/Communication/WB - crédits : 123rf.com



**l'Assurance  
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Yvelines