

SANTÉ. Bienvenue à la CPAM 2.0

Les accueils de l'organisme ont été rénovés ces dernières années au même titre que le siège qui vient de rouvrir ses portes à Versailles.

Finis les files d'attente interminables à la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) ? C'est en tout cas l'objectif que s'est fixée la direction des Yvelines. Lundi 16 janvier, elle inaugurerait les nouveaux locaux du siège versaillais après avoir réaménagé 14 autres sites du département. « Un changement dans notre manière d'accueillir le public », résume Guillaume Lacroix, le directeur adjoint de la CPAM. « Le fruit d'une réflexion débutée en 2014 et qui a commencé à être mis en place en 2015 à Mantes-la-Jolie », précise-t-il.

Désormais, les assurés sont accueillis à l'espace service où ils peuvent avoir accès à des bornes interactives et consulter leurs comptes *ameli*. Ils peuvent aussi réaliser des démarches simples sur les bornes multiservices et s'informer avec un outil en différentes langues. Un agent est également là « pour les accompagner dans cette démarche. Quant au deuxième espace, il concerne l'accueil personnalisé pour des rendez-vous l'après-midi », complète le directeur adjoint. « 60 % des demandes sont simples : carte Vitale perdue, demande de relevés de prestations ou

encore dépôt de feuilles de soins », indique-t-il.

Autonomie des assurés

L'organisme espère de cette façon « développer l'autonomie des assurés. Nous nous sommes adaptés au flux. On ne peut pas être un service public digne de ce nom si on les fait trop attendre. Les files d'attente génèrent des insatisfactions pour le public et pour nos employés. Désormais, le cadre de travail est agréable », affirme Guillaume Lacroix. 230 assurés sont reçus chaque jour à la CPAM de Versailles par la dizaine d'agents.

Temps d'attente réduit

« Il n'y aura pas de changement dans les effectifs », assure le responsable. « Il fallait prendre ce virage du numérique. Cela va aussi nous permettre de dégager du temps pour traiter les dossiers. » Et les premiers retours sont positifs selon une borne dédiée à cette question. « Maintenant les temps d'attente n'excèdent pas 10 minutes. Nous avons entre 90 et 95 % de satisfaction », se félicite le directeur adjoint.



Après plusieurs mois de travaux la CPAM de Versailles a rouvert ses portes

L'opération aura nécessité environ 700 000 euros pour rénover 15 des 19 accueils de la CPAM des Yvelines. Les quatre autres risquent de fermer en 2017, à savoir, Conflans-S'-Honorine, Limay, Bonnières et St-Cyr-l'École. « Des sites utilisés par peu d'assurés », justifie le directeur adjoint qui

reconnait cependant une complication dans les démarches. « Les accueils de la CPAM se modernisent en répondant à de nouveaux concepts », déclare Alain Richner, le président du conseil de la CPAM des Yvelines. « 2/3 des Yvelinois ont un compte *ameli*, 1/3 restent à convaincre. En France, 270

assurés en ouvrent un chaque mois. Nous les encourageons à utiliser ces outils numériques », conclut-il.

Cédric Simon-Lorière

▲ CPAM de Versailles, 92, avenue de Paris. Ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 12h15 et de 13h30 à 17h.

Une étude sur la santé des étudiants

Explorer la santé de 30 000 étudiants pendant dix ans. Voici l'objectif de l'étude *i-Share*, lancée en 2013. Portée par l'université de Bordeaux en partenariat avec l'université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines et financée dans le cadre du programme Investissements d'avenir, l'étude s'est fixé deux grands types d'objectifs

D'une part, évaluer la fréquence et l'impact de plusieurs maladies qui peuvent avoir des conséquences immédiates ou à court terme sur la santé et le bien-être des étudiants. D'autre part, des objectifs de recherche biomédicale sur les déterminants de maladies.

15 000 étudiants se sont déjà engagés dans cette étude. *i-Share* cherche actuellement les 15 000 autres !

▲ Rens. : www.i-Share.fr

L'info en continu sur notre site www.78actu.fr et sur facebook

VERSAILLES/LE CHESNAY. 2017, une année-clé pour l'hôpital André-Mignot

La directrice de l'hôpital André-Mignot du Chesnay, Véronique Desjardins, a présenté ses vœux. Elle est consciente des inquiétudes du personnel et veut poursuivre le développement de l'établissement.

L'hôpital André-Mignot du Chesnay est-il en bonne santé ? Le 20 décembre dernier, une partie du personnel des urgences se mettait en grève illimitée. Les employés dénonçaient des dégradations des conditions de travail permanentes, un manque de moyens humains et matériels, une fatigue généralisée. Le mouvement avait été rapidement levé, la direction ayant promis d'étudier au cas par cas les demandes. « Je sais que beaucoup d'entre vous s'inquiètent des tensions générées par l'augmentation de l'activité, accompagnée d'une réduction de ses effectifs. Vous avez raison de vous en préoccuper et je partage avec vous ce souci. Je sais aussi que vous êtes conscient que l'art d'ajuster les voiles est compliqué. Mais je m'y emploie quotidiennement », a répondu la directrice.



Véronique Desjardins, directrice de l'hôpital André-Mignot.

Encore un déficit d'un million

C'est dans ce contexte que Véronique Desjardins s'est

donc employée à dresser l'état des lieux, lors de ses vœux, le 19 janvier dernier. « Nous avons enregistré en 2016 une aug-

mentation de 4 % du nombre de séjours et d'un peu plus de 7 % du nombre de passages aux urgences (...) L'hôpital,

s'il continue à être en déficit, a réduit celui-ci à un peu plus d'un million d'euros. Il a fait progresser sa capacité d'auto-

financement avec un taux de marge brut de 6,7 % ».

L'an dernier, l'établissement a obtenu de bons résultats médicaux. « Pour la première fois en France, un prélèvement multiple de tendons et de ligaments a été réalisé à l'occasion d'un prélèvement multiorganes. Nous avons aussi reçu le prix du meilleur plan d'action achats. Cela a permis de contribuer, à hauteur de plus d'un million d'euros, à un allègement des charges ».

Trois axes pour l'avenir

Pour l'avenir, Véronique Desjardins a fixé plusieurs axes de travail. Le premier est de « poursuivre la modernisation de l'hôpital en se fondant sur les innovations médicales et organisationnelles. » Le deuxième est d'investir dans le numérique pour « retrouver du temps à réinvestir dans ce qui fait le cœur de nos métiers ». Le troisième touche plus directement les patients. « Il s'agit de réduire la durée des séjours

à l'hôpital. Cela englobe le développement des séjours ambulatoires et l'inscription des prises en charge dans le cadre de filières de soins déclinées à l'échelon territorial ». En d'autres termes : passer moins de temps à l'hôpital et se tourner beaucoup plus vers d'autres structures locales.

Si tout cela doit aboutir dans les cinq prochaines années, certains événements animeront l'établissement en 2017. Il faudra compter sur l'inauguration de la nouvelle maternité, le nouveau service de néonatalogie, la mise en place du dispositif d'intervention précoce en autisme. André-Mignot aura également un nouvel hôpital de jour de pédopsychiatrie. Enfin, une deuxième IRM (imagerie par résonance magnétique) sera installée.

Chaque année, près de 75 000 personnes passent par les urgences. Plus de 10 000 interventions chirurgicales sont pratiquées.