



ÉDITO
PHILIPPE TROTABAS
Directeur

En feuilletant ce rapport d'activité comme un album photo, on retrouve quelques « clichés » marquants !

Le premier d'entre eux est le souvenir de la « vague Omicron » du début d'année 2022. Face à un pic inégalé de contaminations depuis le début de la crise Covid, notre organisme a été soumis à rude épreuve tant sur le plan de l'activité de contact tracing, que sur le paiement des indemnités journalières, ou de la charge des contacts clients. Un plan de continuité d'activité inédit a dû être mis en place sur les prestations en espèces, accompagné d'une mobilisation exceptionnelle de ressources internes et externes pour faire face à une augmentation des entrées et des soldes engendrant des retards de paiement. La situation ne s'est rétablie, grâce à la mobilisation de tous, qu'en fin d'année et nous consolidons efficacement au premier semestre 2023 en s'appuyant sur un plan de formation, et d'optimisation des processus internes. La solidarité du réseau a joué à plein !

Le deuxième cliché marquant est la photo de groupe de l'Assemblée Générale du personnel qui s'est tenue début juin au palais des congrès du Cap d'Agde. Après une longue période de distanciation sociale, cet événement a donné l'opportunité à tous de se retrouver, de mettre en valeur les projets phares de l'organisme (industrialisation du courrier avec le projet Pléiade, actualité des chantiers immobiliers...) et de présenter l'actualité des équipes.

Le troisième cliché est historique puisqu'il marque l'arrêt pour notre organisme de l'activité de la plateforme contact tracing qui avait été lancée en Mai 2020. Je tiens une nouvelle fois à remercier les volontaires de la première heure et ensuite tous ceux qui se sont engagés dans cette activité difficile mais utile, et qui restera le symbole de notre rôle déterminant dans la crise sanitaire. L'image et la satisfaction de l'Assurance Maladie sont sorties renforcées de cette crise sanitaire !

Enfin, la photo de la fresque de l'artiste SUNRA mêlant les visages de nos conseillers service et de nos assurés, qui orne la couverture du rapport d'activité est l'illustration réussie d'une politique d'accueil modernisée. Nous avons mené avec succès le chantier de rénovation de l'accueil du siège et inauguré en septembre 2022 les nouveaux locaux plus fonctionnels afin de répondre à nos nouveaux enjeux communs à l'ensemble du département : développement de l'accueil sur rendez-vous, proposition d'offre d'accompagnement numérique, reprise de l'activité de gestion des mails assurés qui a été finalisée en octobre dernier.

Je tiens à remercier très sincèrement tous les visages de l'assurance maladie de l'Hérault d'avoir porté, à travers chacun de nos différents métiers et activités, nos valeurs et nos performances qui ont été de nouveau au rendez-vous !