



**l'Assurance  
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Nièvre



Projet d'entreprise  
**CAP SUR 2027**

03

EDITO

04

LES ÉTAPES DE CONSTRUCTION  
DU PROJET D'ENTREPRISE

05

NOS TROIS AMBITIONS

06 – 11

AMBITION 1

Adapter notre organisme à notre environnement  
pour le rendre plus attractif

CHANTIER 1 : prendre en compte les évolutions tant métiers  
que technologiques pour être plus attractif

CHANTIER 2 : garantir le bien-être au travail dans le respect  
de l'environnement

CHANTIER 3 : renforcer la dynamique de la communication  
interne et externe

CHANTIER 4 : structurer la stratégie partenariale de l'organisme

CHANTIER 5 : construire l'accueil de demain

12 – 15

AMBITION 2

Etre acteur de la transformation et de l'efficiency  
du système de soins dans notre territoire

CHANTIER 6 : renforcer l'accompagnement de nos publics

CHANTIER 7 : améliorer l'accessibilité territoriale du système de soins

CHANTIER 8 : mettre en œuvre la rénovation de la gestion du risque

16 – 19

AMBITION 3

Renforcer notre performance au sein du réseau

CHANTIER 9 : consolider les processus régionaux et nationaux

CHANTIER 10 : développer les synergies et l'efficiency collective  
pour pérenniser le service rendu aux publics nivernais

CHANTIER 11 : réussir la ré-internalisation des indemnités journalières

« **Cap sur 2027** » embarque le personnel de la CPAM de la Nièvre dans son projet d'entreprise.

Il s'agit tout autant d'un document que d'une démarche dans laquelle vous tous et toutes participez à la manœuvre.

« *Quelle CPAM de la Nièvre souhaitons-nous ?* »

Après cette première réflexion, le comité de direction a sollicité la mobilisation des managers afin de répondre collectivement à ce questionnement et déterminer :

- Les principales ambitions pour l'organisme, ses agents, son territoire, ses publics, le réseau de l'assurance maladie...
- Les chantiers qui contribueront à la concrétisation de nos ambitions.

Dans un second temps, a été ouverte à tous la possibilité de participer à des ateliers de travail pour définir les premières actions à mener.

Je vous remercie ici pour vos participations et vos contributions.

De tous ces travaux ont découlé des priorités, des moyens pour y parvenir et donc un chemin, le « *Cap sur 2027* ».

Désormais, nous disposons d'une feuille de route commune qui sera suivie régulièrement par les membres du Codirel.

Bien sûr, ce projet partagé pourra être amené à évoluer, tout au long de la Convention d'Objectifs et de Gestion (COG) 2023-2027, au fil des projets et des rebondissements qui émaillent la vie d'un organisme.

**Ensemble, mettons le « Cap sur 2027 ».**

**Julien JAFFRE,**  
Directeur

# LES ÉTAPES DE CONSTRUCTION

**Mai**



**Membres du CODIREL et managers volontaires**

Définition des ambitions (en lien avec orientations de la COG)  
Projection sur les thématiques de chaque ambition

**Juin**



**Ensemble des managers**

Identification des chantiers et des pilotes

**Septembre à novembre**



**Ensemble des managers et agents volontaires**

Définition des actions à mener durant les 5 années du projet d'entreprise lors de groupes de travail, ouverts à l'ensemble des collaborateurs, pilotés par des managers

**Décembre**



**Ensemble des managers et direction**

Restitution du Codir sur les travaux menés et priorisation des actions dans chaque chantier

Validation du projet d'entreprise : ambitions, chantiers, actions

# NOS TROIS AMBITIONS

**# 2**

Etre acteur de la transformation  
et de l'efficacité du système de  
soins dans notre territoire

**# 1**

Adapter notre organisme  
à notre environnement  
pour le rendre plus attractif

**# 3**

Renforcer notre performance  
au sein du réseau



# AMBITION #1 – Adapter notre organisme à notre environnement pour le rendre plus attractif



## Chantier 1

Prendre en compte les évolutions tant métiers que technologiques pour être plus attractif.



## Chantier 2

Garantir le bien-être au travail dans le respect de l'environnement.



## Chantier 3

Renforcer la dynamique de la communication interne et externe.



## Chantier 4

Structurer la stratégie partenariale de l'organisme.



## Chantier 5

Construire l'accueil de demain.

# #1 – chantier 1 PRENDRE EN COMPTE LES ÉVOLUTIONS TANT MÉTIERS QUE TECHNOLOGIQUES.

	 2023	 2024	 2025	 2026	 2027
Construire le Schéma Directeur des Ressources Humaines (SDRH) local 2024-2027	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Poursuivre l'analyse des impacts de l'évolution des métiers et du déploiement de nouveaux outils au sein de l'organisme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Diffuser un plan pluriannuel de recrutement à l'ensemble des collaborateurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Promouvoir les métiers de l'organisme en interne et en externe (immersions, « Vis ma vie », forum de l'emploi...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Améliorer le « feedback » de sujets transverses aux équipes		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Favoriser et valoriser l'implication et le volontariat pour les entraides ou groupes de travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# #1 – chantier 2 GARANTIR LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL DANS LE RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT.

	 2023	 2024	 2025	 2026	 2027
Accélérer la réduction de nos consommations de fluides (gaz, électricité, eau), via des rénovations, travaux ou achats de matériel moins énergivores					
Inciter au covoiturage en mettant à disposition des salariés une plateforme dédiée et sécurisée					
Identifier l'impact environnemental des marchés régionaux et des achats locaux					
Poursuivre les actions permettant d'améliorer la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT)					
Renforcer l'accompagnement des managers sur les nouvelles organisations de travail					
Mettre en œuvre une sensibilisation régulière à la sûreté					

# #1 – chantier 3 RENFORCER LA DYNAMIQUE DE LA COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE.

	 2023	 2024	 2025	 2026	 2027
Avoir une cohésion interne renforcée, via des événements collectifs annuels et une présentation innovante des services					
Être davantage compréhensible par nos publics via l'étude et l'amélioration des courriers sortants					
S'appuyer sur la segmentation et sur les outils disponibles (TERRI) pour déployer des campagnes de communication ciblées					
Faire connaître notre bouquet de services en interne pour pouvoir développer les offres sur rebond en back-office					
Rendre visible et partager les éléments de satisfaction des clients et travailler de manière collaborative sur les plans d'action					
Mettre en avant les valeurs de l'Assurance Maladie en communiquant en interne sur nos fiertés					
Faire vivre le projet d'entreprise sur les 5 années					

# #1 – chantier 4 STRUCTURER LA STRATÉGIE PARTENARIALE DE L'ORGANISME.

	 2023	 2024	 2025	 2026	 2027
Faire un état des lieux des conventions existantes et mettre en œuvre des COPIL internes par convention avec les secteurs concernés					
Déployer l'outil « Espace Partenaires » afin de sécuriser et centraliser les échanges partenariaux					
Poursuivre le développement des partenariats au bénéfice des différents publics, en mobilisant notamment les conseillers sur le territoire et en déclinant les conventions établies					
Définir un circuit de communication des partenariats en interne pour renforcer la transversalité					
Accentuer les projets collaboratifs et les animations extérieures avec les associations partenaires					

# #1 – chantier 5 CONSTRUIRE L'ACCUEIL DE DEMAIN.

	 2023	 2024	 2025	 2026	 2027
Renforcer notre offre de rendez-vous téléphonique		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Poursuivre la mise en place du middle-office, via l'évolution des compétences des CSAM et l'appropriation du discours client en back-office		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Développer l'usage du compte ameli et améliorer l'accompagnement des assurés les plus éloignés du numérique, en coordonnant les actions avec l'ensemble des acteurs du territoire		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Dynamiser les rôles des ambassadeurs ameli		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Poursuivre la diminution des réitérations, par le développement des actions d'aller-vers, le renforcement de l'accueil attentionné et la communication sortante		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Renforcer la notoriété et la connaissance des missions France Services en interne et en externe		<input checked="" type="checkbox"/>			
S'appuyer sur les France Services pour renforcer notre offre de rendez-vous attentionnés		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

# AMBITION #2 – Etre acteur de la transformation et de l'efficience du système de soins dans notre territoire



## Chantier 6

Renforcer l'accompagnement de nos publics.



## Chantier 7

Améliorer l'accessibilité territoriale du système de soins.



## Chantier 8

Mettre en œuvre la rénovation de la gestion du risque.

## #2 – chantier 6 RENFORCER L'ACCOMPAGNEMENT DE NOS PUBLICS.

	 2023	 2024	 2025	 2026	 2027
Se doter d'un schéma directeur de la prévention local, en définissant une stratégie préventive et en optimisant les actions sur les 5 ans					
Développer des animations sur les thèmes de prévention en santé publique					
Élaborer de nouvelles campagnes locales DAM à destination des PS sur des thématiques Assurance Maladie (prestations légales et extra légales, transports, offre de services...)					
Renforcer la communication avec les employeurs					
Mettre en place des groupes de travail transversaux populationnels en interne : personnes vivant avec un handicap, jeunes, 1000 jours de l'enfant...					
Valoriser nos actions innovantes locales auprès de la CNAM					

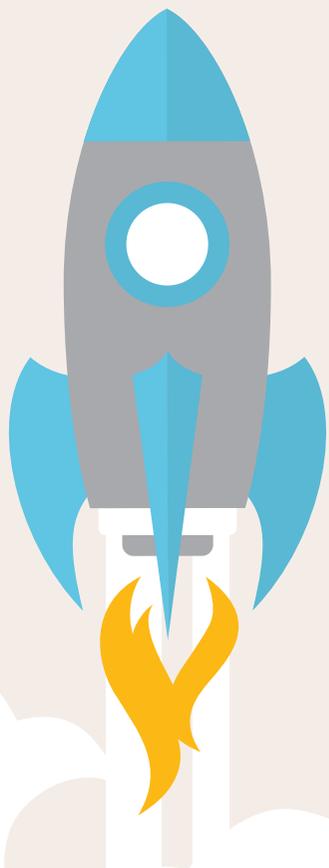
## #2 – chantier 7 AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ TERRITORIALE DU SYSTÈME DE SOINS.

	 2023	 2024	 2025	 2026	 2027
Poursuivre les actions partenariales autour de la démographie médicale et favoriser l'installation des professionnels de santé au regard des besoins sanitaires					
Développer et accompagner, via le binôme ROC, la mise en œuvre d'organisations de soins coordonnés autour du patient en ville et à l'hôpital					
Promouvoir et accompagner la mise en place d'équipes auprès des médecins afin gagner du temps médical (assistants médicaux, IPA, protocole de coopération, CPTS, MSP...)					
Promouvoir le dispositif « Service d'Accès aux Soins »					
Poursuivre nos actions pour les patients sans médecin traitant avec nos partenaires					
Communiquer sur le bon usage de notre système de santé et venir en soutien des professionnels de santé face aux violences dont ils sont victimes					
Promouvoir les accompagnements pharmaceutiques auprès des assurés					

## #2 – chantier 8 METTRE EN ŒUVRE LA RÉNOVATION DE LA GESTION DU RISQUE.

	 2023	 2024	 2025	 2026	 2027
Poursuivre la maîtrise des dépenses de santé en ville et à l'hôpital, via les programmes Renov'Gdr et de prévention, et par l'appropriation de la convention médicale nationale					
Poursuivre la maîtrise des dépassements d'honoraires des médecins de secteur 2 (promotion et suivi des Optam et Optam/CO, déploiement du 100 % Santé					
Numérique en Santé : poursuivre la promotion des téléservices auprès des PS permettant de développer la dématérialisation et la sécurisation des prescriptions et accompagner l'usage de MES et de la MSS auprès des PS et établissements					
Déployer l'outil STEC afin d'évaluer finement l'impact des campagnes DAM auprès des PS					
Identifier en interne un référent transports (ou binôme)					
Négocier la convention locale taxis avec une incitation forte aux transports partagés et prise en charge des petites courses					
Lutte contre la fraude : sensibiliser les collaborateurs, nommer un référent dans chaque pôle chargé d'alerter le service sur toutes suspicions de fraudes et outiller les référents/techniciens, partager le bilan annuel					

# AMBITION #3 – Renforcer notre performance au sein du réseau



## Chantier 9

Consolider les processus régionaux et nationaux.



## Chantier 10

Développer les synergies et l'efficacité collective pour pérenniser le service rendu aux publics nivernais.



## Chantier 11

Réussir la ré-intégration des indemnités journalières.

## #3 – chantier 9 CONSOLIDER LES PROCESSUS RÉGIONAUX ET NATIONAUX.

	 2023	 2024	 2025	 2026	 2027
Consolider nos responsabilités régionale et nationale	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Garantir la bonne adéquation charges/ressources en listant l'ensemble des activités qui ont un coût ETP au sein d'un service	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Harmoniser les pratiques entre les TRAM (calcul des indicateurs, de la productivité, respect des consignes nationales)		<input checked="" type="checkbox"/>			
Développer des passerelles d'entraide et avoir une réflexion sur les actions qui pourraient être mises en place en cas de difficultés sur un service	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Mettre en place des réunions régulières avec les caisses cédantes (ODJ, actualités, problématiques spécifiques, respect des contrats de services)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Rè-impulser ou maintenir les instances de concertation sur les processus cédés, en rappelant les circuits et procédures qui leur incombent	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

# #3 – chantier 10 DÉVELOPPER LES SYNERGIES ET L'EFFICIENCE COLLECTIVE POUR PÉRENNISER LE SERVICE RENDU AUX PUBLICS NIVERNAIS

	 2023	 2024	 2025	 2026	 2027
Partager les bonnes pratiques managériales et de pilotage (groupe LIAM cadres, séminaires managers, groupes de travail transversaux, ASO)					
Accentuer le développement de nouveaux outils (CAPACITE pour le pilotage et PROWEB pour les gains de productivité)					
Garantir la fiabilité des activités et le respect des procédures (PCSAC, PCSO, RNP, validation des comptes)					
Créer une check-list « intégration d'un collaborateur » personnalisable (habilitations/outils/matériel)					
Lister les pré-requis aux formations internes afin de les suivre en amont de chaque formation					
Etre informé des campagnes de communication et repérer les saisonnalités des flux d'activité					
Identifier les référents/administrateurs de chaque outil transverse, afin de pouvoir offrir des accompagnements ciblés (PMR, PROWEB, etc.)					

## #3 – chantier 11 RÉUSSIR LA RÉ-INTERNALISATION DES INDEMNITÉS JOURNALIÈRES.

	 2023	 2024	 2025	 2026	 2027
Planifier et organiser la ré-internalisation du service « indemnités journalières » pour construire un environnement de travail serein et adapté	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Réussir les recrutements et l'intégration des agents recrutés pour constituer une équipe efficiente et motivée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Élaborer un plan de formation pour une montée en compétence rapide et efficace afin de répondre aux attentes de nos publics	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Définir une articulation entre les différents secteurs d'activité afin de garantir la transversalité (définition et simplification des circuits en groupe de travail transversal, entraides internes et polycompétences)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Intégrer une démarche proactive auprès des publics dès la création du service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Projet d'entreprise 2023-2027**  
Caisse Primaire d'Assurance Maladie de la Nièvre - janvier 2024