



Stage 2018

 <p>http://www.ameli.fr/assures/votre-caisse-ille-et-vilaine/index_ille-et-vilaine.php</p> <p>Lieu du stage : RENNES – 35</p> <p>Dates : du lundi 23 avril 2018 – 09h au mercredi 25 avril 2018 – 17h30</p> <p>Nombre de places : 3 à 5</p>	 <p>Identifiant CERPEP :</p> <p>17NCER0093</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Type de stage

- Découverte à travers une entreprise, d'enjeux de société, de métiers et compétences associées, de pistes d'orientation pour ses élèves, notamment dans le cadre du **PARCOURS AVENIR**

Thème

L'évolution des relations de l'Assurance Maladie avec les assurés

<p>Objectif (s) :</p>	<p>Découvrir et observer :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'évolution de l'Assurance maladie et de ses offres de service aux assurés sociaux - la révolution numérique en cours dans les caisses primaires - l'accompagnement des publics dans la diversité de leur situation de vie - l'accès aux droits et aux soins.
------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

PROGRAMME

Jour 1

Matin

Pôle Ressources humaines (2h) :

- Présentation générale de la CPAM (dans le système de protection sociale), ses missions, son organigramme.
- Présentation rapide du circuit de remboursement des frais de santé (vidéo).

Pôle assurés service (1h30) :

- Présentation générale de la « relation client » assurés et de la stratégie multi-canal.

Après-midi

Plateforme de services siège (2h30) :

- Relation téléphonique (écoute d'entretiens avec les assurés) et réponse aux mails.

Pôle écoute clients et marketing (1h00) :

Ecoute clients, marketing opérationnel et parcours attentionnés

Jour 2

Matin

Agence de Fréville (3h30) :

- Accueil physique : parcours assurés (écoute d'entretiens avec les assurés selon les possibilités et démonstrations des télé-services) : « le front office »

Après-midi

Service prévention (2h)

- Parcours attentionnés et accompagnement : services en santé (SOPHIA, Santé Active)
- Ateliers maternité et actions de prévention.

Services délégués et Conseillers Assurance Maladie (1h30)

Programmes d'accompagnement de retour à domicile après hospitalisation.

Jour 3

Matin

Centre d'examens de santé (3h30)

- Bilans de santé.



Après-midi

Mission solidarité (2h)

- Actions favorisant l'accès aux droits et aux soins et prestations pour les personnes en situation de précarité.

Pôle Ressources humaines – Agent de direction (1h30) :

- Bilan de stage
Enjeux et perspectives.

Publics :	Personnel enseignant du secondaire (lycée), du supérieur (BTS, CPGE, IUT...) ; Personnel d'inspection
Champs disciplinaires :	Sciences et technologies du vivant, de la santé et de la terre avec précisions : Sciences Médico-Sociales et Biotechnologies Santé et Environnement. Sciences économiques et sociales.
Établissements : Public et Privé	Lycée d'enseignement général, Lycée d'enseignement général et technologique, Lycée professionnel et SEP, IUT, GRETA, CFA
 Indispensable :	Pièce d'identité. Une clause de confidentialité proposée par la caisse primaire sera à signer par les stagiaires.
 Remarque	<ul style="list-style-type: none">➤ Pour les établissements privés, universitaires et les GRETA, s'assurer de l'accord de participation et du financement des frais de mission auprès des instances concernées.➤ Toute participation à une formation CERPEP relève d'une décision académique : service académique en charge de la formation et inspecteur concerné. Les éventuels arbitrages du CERPEP suivent les avis académiques.