



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Innovation : des rencontres 100% digitales, des assurés 100% satisfaits

Depuis fin avril, la CPAM de l'Oise invite les nouveaux bénéficiaires d'une pension d'invalidité à participer à des réunions d'information 100% digitales. Ce nouveau concept a déjà réuni une cinquantaine d'assurés et a obtenu un taux de satisfaction de 100%.

Avant la pandémie, les nouveaux pensionnés d'invalidité étaient invités à des réunions d'information en présentiel, à Beauvais, Creil ou Compiègne. Parce qu'il était important de continuer d'accompagner nos assurés lors de leur passage en invalidité, un nouveau format de rencontres a été lancé en avril 2021, avec 3 rencontres par mois à distance.

Ce format s'adapte aux exigences sanitaires et répond à une attente des pensionnés d'invalidité, en supprimant toute barrière liée notamment aux contraintes de déplacement observée lors des réunions en présentiel. Ce concept s'appuie sur une solution informatique innovante, simple et facilitante et sur un outil de visio-conférence permettant les échanges (partage de documents côté animateur, Tchat côté assurés...).

Pendant une heure, nos experts du service Invalidité déroulent les spécificités du passage en invalidité, informent les pensionnés sur leurs droits et leurs obligations. Le Tchat amène les assurés à s'exprimer plus facilement, ce qui n'est pas constaté en présentiel (plus d'une centaine de questions posées lors des 3 premières rencontres). Un modérateur reformule les questions et les réponses sont apportées au fil de l'eau.

Des résultats encourageants

Le succès est tel que la CPAM de l'Oise pérennise ces rendez-vous à distance, à raison de 3 rencontres par mois. Avec ce dispositif, le taux de participants s'est accru de 5 points et le taux de satisfaction sur ce nouveau format est de 100 %.

Cette nouvelle offre digitalisée permet à l'assurance maladie de garder le contact avec ses assurés, même à distance.

Elle est également la traduction des valeurs d'innovation et d'universalité, chères à la CPAM de l'Oise, et qui animent le quotidien des collaborateurs.

Dans le cadre d'activités mutualisées mises en place au niveau national, la CPAM de l'Oise gère les pensions d'invalidité des assurés de notre département mais aussi celles des assurés de l'Aisne et de la Somme. La prochaine étape consiste à inviter les assurés des deux autres départements à ces rencontres à distance. La CPAM de l'Oise gère ainsi les pensions d'invalidité pour **25 431 assurés**.

A propos de l'Assurance Maladie

Depuis 75 ans, l'Assurance Maladie joue un rôle majeur au service de la solidarité nationale en assurant la gestion des branches Maladie et Accidents du travail et Maladies professionnelles du régime général de la Sécurité sociale. Afin de pouvoir protéger durablement la santé de chacun, à chaque étape de la vie, elle agit en proximité auprès de l'ensemble des acteurs, assurés, professionnels de santé, entreprises, institutionnels... et crée les conditions pour assurer collectivement la pérennité du système. Acteur pivot du système, elle oeuvre au quotidien pour garantir l'accès universel aux droits et permettre l'accès aux soins, pour accompagner chaque assuré dans la préservation de sa santé et pour améliorer en permanence l'efficacité du système. Elle s'appuie pour cela sur l'expertise de ses plus de 80 000 collaborateurs, répartis sur l'ensemble du territoire au sein de la Caisse nationale et des 102 caisses primaires d'assurance maladie, des 16 directions régionales du Service médical, des quatre caisses générales de sécurité sociale (CGSS) et de la caisse de sécurité sociale (CSS) dans le cas de Mayotte, des 16 caisses d'assurance retraite et de la santé au travail (Carsat) et des 13 unions de gestion des établissements de caisse d'Assurance Maladie (Ugecam) qui partagent le même mot d'ordre au service de la santé de tous : AGIR ENSEMBLE, PROTEGER CHACUN.

Suivez notre actualité sur : [www](http://www.assurance-maladie.fr)   