« Technique et conduite d'entretien auprès d'assurés »

PRESENTATION DU SERVICE MEDICAL

Le Service Médical est une composante du régime général de l'Assurance Maladie.

Le régime général de l'Assurance Maladie est un acteur de la régulation du système de santé français.
Pour contribuer à cette régulation, les pouvoirs publics ont formé au sein de l'Assurance Maladie, un corps permanent d'experts, personnel administratif et professionnels de santé (médecins, pharmaciens, chirurgiens-dentistes) qui constituent le Service Médical.

Dans chaque région, existe une Direction Régionale du Service Médical (DRSM) placée sous l'autorité du directeur général de la Caisse Nationale d'Assurance Maladie (CNAM). La DRSM, service déconcentré de la CNAM, est dirigée par un Médecin Conseil Régional, le (ou la) Directeur (Directrice) Régional du Service Médical, qui coordonne les Echelons Locaux du Service Médical placés dans chaque département auprès des CPAM.

La DRSM Occitanie pilotée par Dr Sophie RUGGIERI est composée d'un échelon régional situé sur deux sites : Montpellier et Toulouse et de 13 échelons locaux, un par département.

CONTEXTE DE LA FORMATION

Une nouvelle organisation appelée SMMOP (Service Médical Missions Organisation Performance) est déployée depuis janvier 2019 et a permis la création d'une nouvelle fonction de Conseiller Service Assurance Maladie (CSAM) au sein de chaque département.
Dans le cadre de leur mission, les CSAM sont amenés à réaliser des entretiens attentionnés auprès des assurés afin de les accompagner, les orienter, leur expliquer leurs droits et les décisions du Service Médical.
Ces entretiens avec les assurés sont réalisés soit en présentiel, soit en distanciel.

Cette mission a vocation à être fortement développée dans un proche avenir, avec la désignation de nouveaux CSAM et l'accompagnement est renforcé notamment dans la dimension communication et gestion de la relation client.
Chaque CSAM a suivi un dispositif de formation initiale au SM en gestion de la relation client.

Afin de leur permettre d'assurer leur mission, le parcours de formation des CSAM comprend plusieurs dispositifs :

- Accompagnement des assurés en arrêt de travail
- Prévention de la Désinsertion Professionnelle
- Détection et accompagnement PFIDASS
- Faire face à la maladie et au deuil

- Gestion des incivilités et des situations difficiles
- Et des modules spécifiques Assurance Maladie en e-learning

Pour compléter leur parcours, il a été décidé de leur proposer une formation sur les techniques et conduites d'entretien, intégrant un volet entretien motivationnel.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

La DRSM souhaite que les participants à cette formation soient en mesure :

- ☑ D'adapter leur comportement et leur communication lors des entretiens à partir de l'écoute active
- ☑ D'intégrer dans leurs pratiques la méthodologie d'entretiens motivationnels
- ☑ Préparer les entretiens de façon à assurer un bon déroulement
- ☑ D'identifier et intégrer les spécificités des publics en situation de détresse
- ☑ De s'affirmer dans une communication assertive, non violente et convaincante
- ☑ D'élaborer un plan d'actions pour améliorer ses comportements et compétences

Public concerné

Conseillers Service Assurance Maladie

MODALITES PEDAGOGIQUES

La formation devra être dispensée sous forme interactive par l'association d'informations théoriques et de mises en pratique (auto-évaluation, mises en situation, tour de table, exercices pratiques, plan d'actions, techniques d'animation innovantes …).

Un support de présentation et des **outils pratiques** devront être remis aux stagiaires.

Prérequis

Aucun

MODALITES D'ORGANISATION

Durée de la formation et nombre de sessions

La durée de la formation est souhaitée de 2 à 3 jours consécutifs ou non selon les propositions du prestataire.
4 sessions sont d'ores et déjà envisagées, 2 autres pourraient l'être ultérieurement, sous réserve d'une évaluation positive sur la première session.

Calendrier

Souhaité à compter de fin septembre – début octobre 2021, jusqu'au 31 décembre 2021, en présentiel ou distanciel, en fonction de l'évolution du contexte sanitaire.
Des sessions pourront être organisées également en 2022.

Lieu

Si présentiel, à définir sur Carcassonne / Narbonne/Montpellier ou Toulouse, dans les locaux du prestataire ou locaux de l'Assurance Maladie.

Préparation de la formation

Une réunion de concertation est à prévoir en amont avec le prestataire retenu, en vue de la préparation de cette action de formation.

Un questionnaire ou des documents peuvent être adressés en amont aux participants,

afin d'optimiser les temps de formation.

MOYENS LOGISTIQUES

Lorsque la formation se déroule dans les locaux du Service Médical, un ordinateur portable, un vidéo projecteur et un paperboard sont mis à disposition des prestataires.
En cas de besoin complémentaire, le préciser au service formation.
L'organisation distancielle est à privilégier en réunions ZOOM. Une licence DRSM peut être utilisée à cet effet.

MODALITES D'EVALUATION DE LA FORMATION

Evaluation à chaud

A l'issue des sessions de formation, un questionnaire d'évaluation à chaud est complété par les stagiaires dans ALIFORM (applicatif national de gestion de la formation). Ces questionnaires font l'objet d'une analyse en vue d'apprécier la qualité de la formation.

Evaluation différée des acquis de la formation

Une évaluation différée des acquis de la formation sera réalisée en vue d'apprécier l'atteinte des objectifs de formation.

CRITERES D'ATTRIBUTION / CHOIX DU PRESTATAIRE

L'offre sera sélectionnée selon les critères suivants :

Critères d'attribution	Pondération
Pertinence du programme, des modalités pédagogiques, profil du ou des intervenants et respect du calendrier	40%
Coût de la formation	35%
Prestations antérieures de formation de nature similaire	20%
Références en matière de responsabilité sociale des organisations	5%

MODALITES DE REPONSE

Les organismes de formation sont invités à adresser leurs propositions techniques et financières détaillées et leurs références **au plus tard le 30 août 2021,** à l'adresse suivante :

carriere.drsm-occitanie@assurance-maladie.fr

Contacts

Chef de projet :
Caroline CIMBER, Responsable formation/RSO

Service formation :
Adeline Marché, 04.34.35.28.93, carriere.drsm-occitanie@assurance-maladie.fr

DRSM Occitanie
Site de Montpellier (siège)
29 cours Gambetta
CS 39547
34961 Montpellier
Cedex 2

Site de Toulouse
2 rue Georges Vivent
31082 Toulouse
Cedex