



# Organisation 2024



# Une nouvelle dimension

## 01. Une activité "Expatrié" confirmée



La continuité de la gestion des dossiers Tiers Payant pour la CFE et un développement en cours avec le groupe Vyv.

## 02. Une équipe qui s'agrandit



Un besoin de renforcer le management de proximité et de spécialiser les activités tout en maintenant un niveau de polyvalence.

## 03. Une réponse aux questions posées lors des différents séminaires



Les séminaires operations et Médecins ont donné lieu à des travaux mettant en lumière la nécessité de traiter l'activité Voyage et Expatriés de manière spécifique.

## 04. Développer les expertises



De plus en plus de contrats. De plus en plus de particularités. Il devient nécessaire de définir des référents sur des activités, des contrats, des grands comptes ....

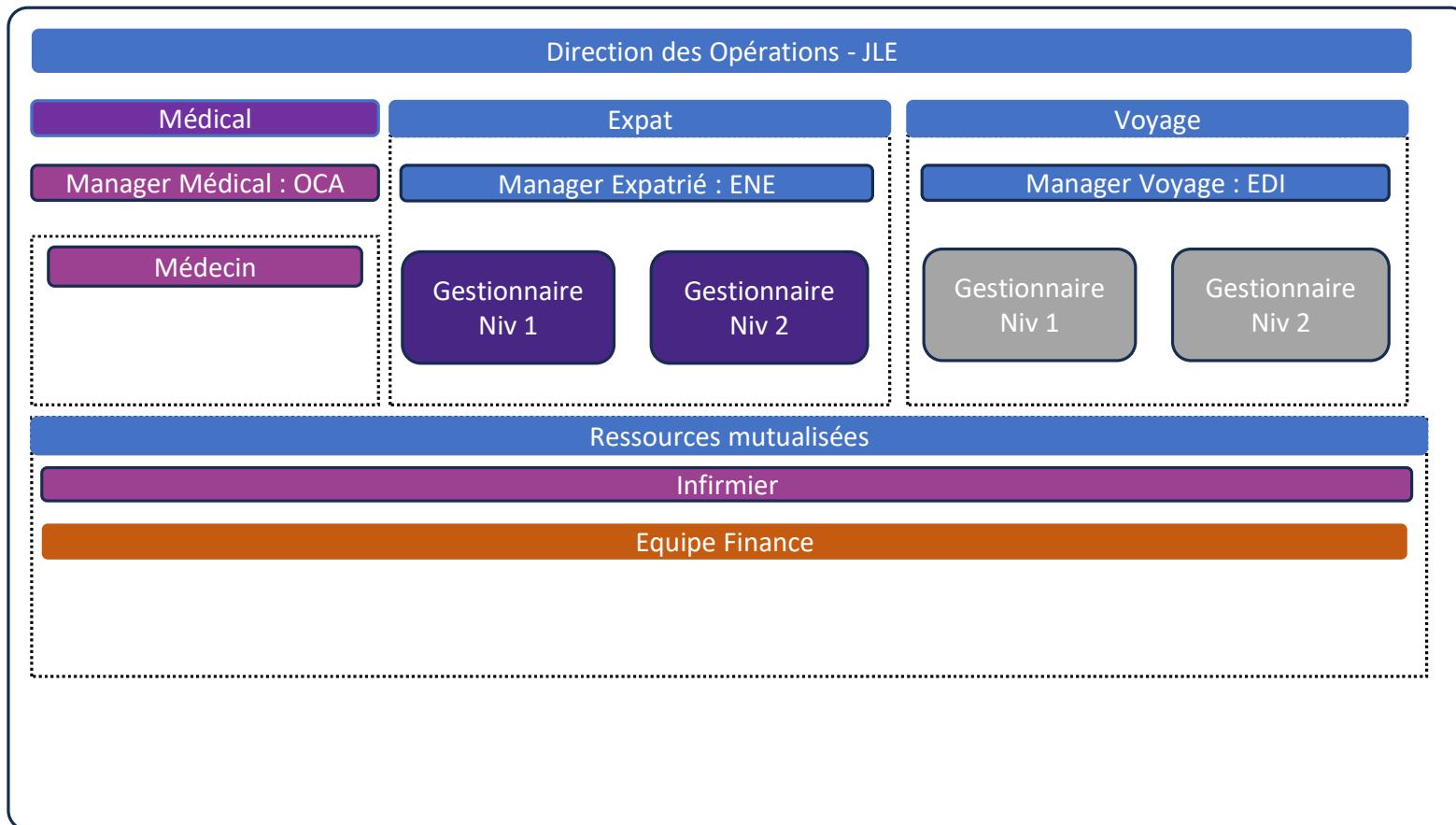
## **Suite à l'ensemble de ces constats, l'organisation de Vyv IA évolue pour :**

1. Prendre en compte l'existence de plus en plus marquée de deux activités à forte spécificité :  
Le marché des expatriés, qui appelle à la prise en compte d'une mobilité longue ainsi qu'une connaissance médicale propre à chaque pays,  
Le marché du voyage, qui nécessite une réactivité liée à des évènements imprévisibles et soudain avec une expertise plus importante du rapatriement et des modalités de transport associées.
2. Renforcer l'expertise de chaque gestionnaire sur une activité choisie tout en maintenant un niveau de polyvalence nécessaire à la continuité d'activité,
3. Faciliter le management d'équipes plus réduite permettant d'assurer une mission d'accompagnement technique et opérationnel en plus de la fonction d'encadrement des opérations.
4. Mettre en place des indicateurs de qualité et de performance propres à chaque marché.

# Prendre en compte l'existence de plus en plus marquée de deux activités à forte spécificité

- Crédit de deux plateaux :
  - Expatriés :
    - Un manager qui garantit la capacité Planning, pilote les activités, prend en compte les demandes d'information Grand Compte et assure les revues qualités, la formation et l'assistance technique,
    - Une équipe de gestionnaires dédiée à l'activité.
  - Voyages :
    - Un manager qui garantit la capacité Planning, pilote les activités, prend en compte les demandes d'information Grand Compte et assure les revues qualités, la formation et l'assistance technique,
    - Une équipe de gestionnaires dédiées à l'activité.
- La mise en place d'une cellule de régulation médicale :
  - Fluidifier l'activité par un traitement sur délégation du médecin de cas normés sur des pathologies et des pays clairement identifiés.

# Cartographie de l'organisation



# **Renforcer l'expertise de chaque gestionnaire sur une activité choisie tout en maintenant un niveau de polyvalence nécessaire à la continuité d'activité,**

- **Création de deux filières Gestionnaire :**
  - Le gestionnaire se voit affecté à une activité principale de manière permanente avec une présence obligatoire d'une semaine par mois pour l'activité secondaire dans le cadre du maintien de la polyvalence.
  - Chaque filière est composée de deux niveaux permettant de faire progresser les collaborateurs dans leur métier principal et de valider les niveaux d'expertise
    - Professionnaliser davantage le collaborateur dans son métier,
    - Adapter le parcours d'intégration et de formation,
    - Personnaliser la formation continue,
    - Mettre en place les indicateurs de qualité et suivi nécessaires à la bonne évaluation des compétences,
    - Valoriser la performance
- **Expatriés**
  - Equipiers Niveau technique 1 : (exemple) Dossier de Tiers Payant simples des Hôpitaux Agréés avec capacité de valider des BAP, transfert simple non médicalisé,
  - Equipiers Niveau technique 2 : (exemple) Dossier de Tiers Payant avec des factures complexes et gestion des Hôpitaux non agréés, transfert médicalisé.
- **Voyage :**
  - Equipiers Niveau technique 1 : (exemple) Dossiers simples hors rapatriement médicalisé,
  - Equipiers Niveau technique 2 : (exemple) Dossiers complexes et rapatriement médicalisé.

# Faciliter le management d'équipes plus réduite

- Rapprocher le manager d'une équipe dédiée :
  - Effectifs gestionnaires 01/2024 : 17
  - Effectifs infirmiers 01/2024 : 2
- Répartir la charge de suivi via deux managers :
  - Un manager pour piloter l'activité Voyage avec une équipe de collaborateurs dédiée,
  - Un manager pour piloter l'activité Expatriés avec une équipe de collaborateurs dédiée.
- Le manager assure le suivi opérationnel du collaborateur et participe au plan de carrière avec le référent RH choisi par le collaborateur.
  - Le rôle du référent RH est d'apporter une troisième voix de suivi au collaborateur permettant d'élargir son échange en dehors de sa mission principale.
    - Le référent RH se synchronise avec le manager opérationnel pour avoir toutes les informations essentielles à l'échange,
    - Le référent RH participe à l'évaluation du collaborateur avec le manager opérationnel lors des comités RH.
- Les gestionnaires ont comme :
  - Manager Opérationnel : Emmanuelle et Eva,
  - Référent RH : soit Julien (6), soit Jérémy (7), soit Benoît (6) (nombre limité de collaborateurs).

# Expérimentation d'un infirmier Régulateur

- En support des opérations et des médecins, Vyv IA expérimente :
  - Une fonction de régulation médicale portée par un infirmier
    - Assurer le suivi des dossiers confiés ,
    - Faciliter la gestion des priorités,
    - Garantir la synchronisation des équipes,
    - Réaliser un premier niveau d'analyse pour pathologies définies,
    - Traiter des dossiers spécifiques.
  - Pour l'activité EXPAT :
    - Traiter les dossiers HAD et ALD
    - 1<sup>er</sup> niveau de régulation
    - Chaine de sollicitation – Gestionnaire > Infirmier > Médecin
      - Si infirmier est en capacité de valider/traiter, il génère la GOP.
  - Pour l'activité VOYAGE :
    - Traitement recours CNSE

