



## Note de cadrage de la Rencontre franco-marocaine sur

### «LES ENJEUX DE LA MODERNISATION DU SECTEUR MUTUALISTE A L'HEURE DE L'ASSURANCE MALADIE OBLIGATOIRE»

La désignation de la CNOPS organisme gestionnaire de l'assurance maladie obligatoire pour le secteur public est un tournant qui place la mutualité marocaine (et la CNOPS qui en est l'émanation) devant les défis de la modernisation ; des défis qui nécessitent une réflexion de fond sur le devenir du secteur de la mutualité marocaine eu égard aux attentes des partenaires et aux contraintes qui pèsent sur le système de santé au Maroc.

Cette réflexion de fond à propos du nécessaire repositionnement des deux partenaires historiques (CNOPS et mutuelles) sur de nouveaux créneaux comme la démarche qualité, les nouvelles technologies de l'information et de la communication, la simplification des procédures, la vigilance informatique et médicale, la transparence gestionnaire et la bonne gouvernance n'est pas nouvelle.

En effet, les deux générations de protocoles d'accords entre la CNOPS et l'Etat (1997 et 2002) ont balisé le chemin de la mise à niveau de la CNOPS au diapason qui lui permettra de mieux gérer l'assurance maladie obligatoire.

De même, la CNOPS a élaboré un plan d'action stratégique intégré qui place l'assuré au cœur des préoccupations de la Caisse. Ce plan prévoit l'amélioration de la qualité de service à l'assuré, la mise en place de nouveaux process et procédures de gestion, le renforcement du contrôle médical, la promotion d'une nouvelle politique des ressources humaines, l'adoption des nouvelles technologies pour améliorer l'accès des assurés aux soins et la dynamisation de la coopération institutionnelle nationale et internationale pour réussir la mise en œuvre de l'assurance maladie obligatoire

#### L'AMO, UNE CONSOLIDATION DES VALEURS MUTUALISTES

L'assurance maladie obligatoire a gardé la même distribution des rôles entre la CNOPS et les mutuelles tout en cherchant à renforcer davantage les principes de solidarité et de complémentarité entre les deux secteurs.

En effet, en vertu de la loi 65-00, la CNOPS a été désignée organisme gestionnaire de l'assurance maladie obligatoire et outil d'une politique nationale de développement de l'accès solidaire aux soins et d'amélioration de la couverture médicale au profit d'une plus large population.

Pour leur part, les mutuelles gèrent les soins ambulatoires pour le compte du régime obligatoire que pilote la CNOPS et continuent de servir une couverture complémentaire variée ; une double mission qui n'est pas duale pour la simple raison que l'assurance maladie obligatoire et le secteur complémentaire mutualiste partagent les mêmes valeurs et les mêmes référentiels.



La Rencontre franco-marocaine que projette d'organiser la CNOPS les 26 et 27 mars 2007, avec l'appui de la Coopération française, est d'abord une opportunité pour renouer le contact avec les organismes gestionnaires de la mutualité et de l'assurance maladie obligatoire au niveau national et au niveau de la coopération française. Elle est également une opportunité pour renforcer la coopération entre la mutualité et les organismes gestionnaires de l'assurance maladie obligatoire des deux pays et prospecter les réponses apportées à la dynamique de modernisation du secteur pour instaurer les bonnes pratiques, la transparence, la bonne gouvernance et le bon service des prestations aux assurés.

A cet égard, la Rencontre sera une occasion pour verser aux débats plusieurs thématiques :

- Comment s'organisent, au Maroc et en France, les systèmes d'assurance maladie de base et complémentaire et quels sont les défis que doivent lever ces régime pour assurer un meilleur accès des assurés aux prestations et l'équilibre de ces régime ?
- Quelles sont les réponses qu'apportera le système informatique à l'amélioration de la qualité de service ?
- Comment peut-on améliorer la qualité de service à l'assuré ? quelle logistique technologique, quelles procédures, quel contrôle médical, quelle communication et quelles ressources humaines ?
- Quelle est l'incidence de l'articulation entre l'assurance maladie obligatoire et le secteur complémentaire sur les projets de développement des mutuelles ?
- Quelles sont les répercussions de la nouvelle tarification nationale de référence sur l'équilibre déjà fragile des mutuelles ? et comment celles-ci pourraient-elles se mettre au diapason des normes de modernisation ?
- Quel est l'apport de l'expérience de la Coopération française dans ce domaine ? Le jumelage n'est-il pas une voie à explorer davantage pour réussir la modernisation du secteur mutualiste ?
- Quelle est la pertinence de la transposition des solutions françaises à l'approche de modernisation de la CNOPS et du secteur mutualiste ?

A ces thématiques qui intéressent directement l'évolution future de la mutualité marocaine et de la CNOPS, la Rencontre franco-marocaine tendra d'étendre les débats pour jeter un éclairage sur le cheminement historique pris par la mutualité française pour se mettre à niveau et répondre à un haut standard en performances.

A cet égard, les intervenants représentant les partenaires des deux pays introduiront en plénières les ateliers techniques pour assurer un meilleur cadrage des enjeux de la transparence, de la connectivité aux technologiques de l'information et de la communication, de l'adoption des bonnes pratiques, de la maîtrise médicalisée des dépenses et surtout de l'amélioration de la qualité des prestations servies par l'organisme gestionnaire de l'AMO et le secteur mutualiste.



## 1- Première plénière : ORGANISATION GENERALE DES SYSTEMES D'ASSURANCE MALADIE : APPROCHE CROISEE

Après un demi siècle d'expérience dans le domaine de la prévoyance sociale, la mutualité marocaine semble amorcer un nouveau tournant avec la prochaine réforme du Dahir de la Mutualité pris en 1963 et la réactivation du Conseil supérieur de la Mutualité. La mutualité et l'assurance maladie françaises semblent avoir tiré les bons enseignements de par leur longue expérience dans le domaine. Certes, les enjeux sont différents et la comparaison disproportionnée, mais l'éclairage que pourrait donner ces systèmes d'assurance maladie aux enjeux de réforme et de modernisation du secteur contribuerait à faire les bons parallèles avec la vision de réforme impulsée par les pouvoirs publics et autour de laquelle la mutualité marocaine sera appelée à se concerter ; de même qu'il permettra de faire un benchmarking sur les contours pratiques de la mise en œuvre de cette modernisation du secteur.

L'assistance portera un grand intérêt non seulement à l'organisation de la mutualité française, mais surtout aux adaptations institutionnelles et relationnelles opérées pour répondre à un haut degré d'exhaustivité en matière de qualité de service et de modernisation.

Par ailleurs, Cette séance plénière sera une occasion pour jeter la lumière sur les adaptations nécessaires à la loi 65-00, sur le rôle de la puissance publique dans la nouvelle organisation du système d'assurance maladie, les défis futurs de la concurrence du secteur privé et le positionnement du maillage mutualiste face à cet nouvel environnement.

## 2- Deuxième plénière : ORGANISATION GENERALE DES SYSTEMES D'ASSURANCE MALADIE : APPROCHE CROISEE

Vers où évolue le régime d'assurance maladie, quelle organisation requiert –il et comment il devra s'articuler avec l'assurance complémentaire pour améliorer la qualité des prestations aux assurés et lui offrir une meilleure couverture de ses dépenses de santé.

Dans le même sillage, le devenir de la gestion des œuvres sociales des mutuelles au regard de la loi 65-00 qui interdit aux organismes gestionnaires le cumul entre la gestion de l'AMO et la production de soins mérite un autre éclairage. Cette interdiction pourrait amener, de par les alternatives qu'elle pose, à une révision de la qualité des soins au sein de ces œuvres sociales. La mutualité française pourrait décliner les modes de gestion des formations hospitalières et sur la bonne combinaison entre la fonction sociale assignée aux œuvres sociales des mutuelles et la re-précision du rôle des organismes gestionnaires.

## Troisième plénière : LES ENJEUX DE LA MODERNISATION DE L'AMO ET DE L'AMELIORATION DE LA QUALITE DE SERVICE A L'ASSURE

Séance introductive des ateliers sur la modernisation de la qualité de service aux assurés, cette plénière sera consacrée au projet d'entreprise de la CNAM 2006-2009 dont il serait souhaitable de faire une présentation pour permettre à l'assistance d'appréhender le positionnement stratégique de la Caisse française sur le plein exercice de la gestion du risque, l'élargissement de l'offre de services et l'accroissement de l'efficacité de la caisse.



Dans le même sillage, la CNOPS et la CNSS présenteront leurs orientations stratégiques ramenées à la thématique de l'amélioration de la qualité d'accueil et d'accès aux prestations, de maîtrise des délais et de promotion des ressources humaine.

## Les ateliers

### 1- LES NTIC : DYNAMO D'UN SERVICE DE QUALITE ;

La modernisation du secteur mutualiste passe inévitablement par l'adoption des technologies de l'information et de la communication pour assurer un service de qualité. Par NTIC, il s'agit de l'internet, de l'intelligence téléphonique, de l'E-mandat, de la monétique, de la dématérialisation des flux et surtout des possibilités offertes par les plates-formes techniques destinées aux assurés. A cet égard, les attentes se focalisent autour de la question de savoir comment mettre à profit les NTIC pour qu'elles puissent être un puissant levier de modernisation du secteur mutualiste (y compris la CNOPS qui en est l'émanation).

Au Maroc et au niveau de la gestion de l'assurance maladie obligatoire, le choix a été fait de recourir au même fournisseur de progiciel gérant l'AMO. De ce fait, ce fournisseur a une vision claire des possibilités de modernisation informatique permise par les fonctionnalités acquise par les deux opérateurs de l'AMO notamment dans les domaines de la gestion des affections de longue durée, du rapide remboursement des frais médicaux, de bon traitement des réclamations et de standardisation des procédures, etc.

Dans le même sillage, le E-mandat, les call-centers, la carte santé, les sites internet, les bons outils de communication sont autant de pistes que la CNOPS et les mutuelles ont certes inscrit dans le plan d'action stratégique 2006-2009, mais qui ont besoin de ce regard et cette expérience extérieurs pour réussir leur ancrage dans les pratiques mutualistes marocaines.

### 2- ACCES AUX PRESTATIONS : SIMPLIFIER LES PROCESS EN AMO ET EN AVAL

Des procédures claires, uniformisées et simples, voilà ce qu'attend un assuré des organismes gestionnaires et voilà également l'un « des défauts de la cuirasse » au niveau de la CNOPS et du secteur mutualiste. Peu formalisées, les procédures adoptées au sein de la CNOPS et des mutuelles rendaient difficiles l'accès des assurés aux soins et affectaient la fonction sociale de base assignée à ces deux partenaires historiques.

Actuellement, avec l'assurance maladie obligatoire et l'instauration de délais pour le remboursement des assurés et des producteurs de soins, la question des procédures est à l'ordre du jour et sera versée au débat. L'objectif est de permettre à la CNOPS et aux mutuelles de disposer d'outils de diagnostics qui leur permettent de détecter les zones d'engorgement dans le système de liquidation des prestations et de fluidifier le service rendu à l'assuré.

De ce fait, les intervenants focaliseront leurs interventions sur la démarche qualité dans les systèmes d'assurance maladie, une démarche qui certes peut s'articuler sur une organisation intelligente du système de prise de décision, mais également sur des outils d'approche qui permettent d'organiser



et de répartir d'une manière efficace et efficiente des tâches afin d'améliorer la qualité des services et permettre une maîtrise des coûts : dématérialisation des flux et la simplification des processus de gestion.

### 3- CONTROLE MEDICAL : OUTIL DE BONNE GOUVERNANCE

Un assureur avisé est un assureur en mesure de maîtriser l'ensemble des paramètres liés aux prestations assurées, aux conditions de leur délivrance et aux modalités de leur prise en charge.

Toutefois, le contrôle médical pose beaucoup de problématique. Il y a d'abord le nécessaire homogénéisation de ce contrôle avec les mutuelles et in extenso avec la CNSS. Puis, ce contrôle médical doit être attentif à la coordination avec le tissu associatif représentatif des producteurs de soins pour fiabiliser la chaîne et participer à la maîtrise des dépenses, à la limitation du transfert médical à l'étranger, de la prescription du médicament requis, etc.

Dans ce maillage, le Rencontre franco-marocaine est une opportunité pour placer le débat sur le contrôle médical dans le périmètre de la maîtrise médicalisée des dépenses de santé. Il s'agit de déterminer dans quelle mesure le médicament peut contribuer à cette maîtrise médicalisée des dépenses, l'incidence du conventionnement sur ce contrôle et l'apport de la coopération dans le renforcement des aptitudes du staff médical à maîtriser la sincérité de dispensation des soins.

### 4- COMMUNICATION ET DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES : VERS L'AMO SAPIENS

Lorsqu'on aborde la question de la modernisation du secteur mutualiste (y compris la CNOPS qui en est l'émanation), et lorsqu'on aborde des questions comme les nouvelles technologies de l'information et de la communication, la maîtrise des processus et des procédures de gestion, le management, le changement des mentalités, la transparence et la bonne gouvernance, ceci interpelle directement la capacité du secteur mutualiste à disposer d'un cadre attractif pour de nouvelles compétences et promotionnel pour celles en action.

A ce stade, l'organisation actuelle du système d'assurances maladie dans le secteur public a besoin de disposer d'une pépinière sur laquelle veille des structures d'encadrement de bonne qualité qui pourront répondre aux besoins actuels et futurs des organismes gestionnaires des assurances maladie obligatoire et complémentaire en ressources humaines. Le projet de formation, par l'ENSSS des organismes gestionnaires de l'AMO et l'expérience d'une caisse primaire d'assurance maladie permettront à l'assistance de disposer d'un menu pédagogique de l'ingénierie de la formation qui permet de mieux répondre aux besoins de développement du capital humain au sein d'un organisme gestionnaire de l'AMO.

Dans la foulée, un organisme gestionnaire communiquant en interne et en externe est un organisme capable de générer des synergies avec l'environnement dans lequel il évolue. Il s'agit là de décliner dans quelle mesure la communication n'est pas seulement « l'affaire » d'une structure de communication, mais de tout le public interne : accueil physique et téléphonique, communication interne, projet d'entreprise, information de masse, adhésion aux orientations stratégiques de la structure, etc. pour que, lorsqu'on démarre une communication envers l'assuré, par les moyens audiovisuels et scripturaux disponibles, cette opération soit « le fond qui remonte à la surface » .



## Les objectifs de la Rencontre

La CNOPS, en prenant l'initiative d'organiser la rencontre franco-marocaine pour la réussite de laquelle elle a convié des experts marocains et français dans le domaine de la mutualité et de l'assurance maladie, escompte disposer, à la fin de cette manifestation, d'une feuille de route pour la modernisation du secteur mutualiste. Les recommandations issues de cette feuille de route et les engagements pris pour sa concrétisation permettront :

de déceler les défaillances actuelles qui empêchent la modernisation du secteur et d'en proposer des solutions réalistes ;

d'avoir un road map pour atteindre les objectifs assignés à ce séminaire ;

de nouer des relations de coopération (jumelage) avec la mutualité française et les gestionnaires de l'assurance maladie obligatoire qui ont accumulé une longue expérience dans ce domaine et qui pourraient apporter des réponses de qualité aux problématiques soulevées par le séminaire.

Par ailleurs, il est prévu de constituer à l'issue de cette Rencontre des groupes de travail mixtes sur les thématiques retenues pour prolonger la réflexion et pour donner un contenu concret aux projets de coopération entre les organismes partenaires.



PROJET DE PROGRAMME DE LA RENCONTRE FRANCO-MAROCAINE SUR  
«LES ENJEUX DE LA MODERNISATION DU SECTEUR MUTUALISTE A L'HEURE DE L'ASSURANCE  
MALADIE OBLIGATOIRE»

LUNDI 26 MARS 2007

8H30 A 9H00 : accueil et enregistrement des participants

Entre 9H00 ET 10H15

- Allocution de Monsieur le Premier Ministre
- Allocution de Monsieur Jean Marie Spaeth, Président du GIP Santé Protection Sociale
- Allocution du M. le Président de la CNOPS au nom de la CNOPS et des mutuelles

ENTRE 10H15 ET 10H30 : pause café

ENTRE 10H30 ET 13H : Première séance plénière

Organisation générale du système d'assurance maladie obligatoire :

approche croisée

1. Mutualité en France : Les acquis d'hier et les défis de demain (Fédération nationale de la mutualité française) (20 mn)
2. Rôle et perspectives d'évolution de la mutualité marocaine à l'heure de l'assurance maladie (Ministère des Finances et de la Privatisation) (20 mn) ;
3. l'AMOdernisation en France : Bilan d'action (Caisse Nationale de l'Assurance Maladie) (20mn)
4. La réforme de la mutualité marocaine : Les pistes possibles (Ministère de l'Emploi et de la formation professionnelle) (20 mn)
5. Intervention de Mme Agnès Plassart GIP Santé Protection Sociale (en relation avec la thématique développée)

\* Président : Représentant du Ministère de la Santé

\* Modérateurs : Président d'une mutuelle, M. Greft Alami et M. Contis

13H à 14H30 : déjeuner

Deuxième séance plénière DE 14H30 A 18H30



## Organisation générale du système d'assurance maladie obligatoire : approche croisée

1. Les enjeux organisationnels de l'AMO ; M. Abdeljalil Greft Alami (20 mn).
2. L'assuré au centre de l'articulation couverture médicale de base et complémentaire mutualiste - Pierre-Jean Lancry- Caisse Centrale de Mutualité Sociale Agricole (20 mn)
3. L'assurance maladie obligatoire dans le paysage social marocain : perspectives d'évolution (ANAM) (20 mn)
4. Les réalisations sanitaires et sociales des mutuelles à l'heure de l'assurance maladie (Mutualité française) (20 mn)
5. Les réalisations sanitaires et sociales des mutuelles à l'heure de l'assurance maladie (Mutualité marocaine) (20 mn)

\* Président : M. Driss Guerraoui, Conseiller de Monsieur le Premier Ministre

\* Panel : Président d'une mutuelle, la mutualité française, la CNAM,

## MARDI 26 MARS 2007

Séance plénière : DE 9H00 A 10H00 :

### Les enjeux de la modernisation de l'AMO et de l'amélioration de la qualité de service à l'assuré

1. CNAM (20 mn)
2. Mutualité française
3. Caisse nationale de la sécurité sociale (CNSS)

Premier atelier : DE 10H30 A 13 H00

### les NTIC : dynamo d'un service de qualité

1. Systèmes informatiques de l'AMO : l'intégration en perspective : (Soltim) (20 mn)
2. Carte Vitale : mode d'emploi (GIE Sésame Vitale) (20 mn)
3. Les plates-formes de services à l'assuré : l'épreuve de la réalité ; (Teletech) (20 mn)
4. Les plates-formes de services aux assurés : l'épreuve de la réalité (M. François Toujas, MFP) (20 mn)



5. L'E-mandat : l'expérience de la CNOPS et des mutuelles (Barid Al Maghrib) (20 mn)

\* Président : M. Tayeb Debbagh (Département de la Poste, des Télécommunications et des Technologies de l'Information – DEPTI) (20mn)

\* Modérateurs : M. Barkouk, président d'une mutuelle, CNAM, ANAM, CNOPS

Deuxième atelier de **10H30 A 13 H** :

Accès aux prestations : **Simplifier les process de gestion en AMO et en aval**

- 1- Vade-mecum pour procédures simplifiées (Kadris) (20 mn)
- 2- La démarche qualité dans le secteur de la mutualité française (FNMF) (20 mn)
- 3- La dématérialisation des flux : Vers une meilleure maîtrise des délais (Gemalto) (20 mn)
- 4- Simplification des procédures de gestion : les réponses informatiques (Soltim) (20 mn)
- 5- Les process et procédures de gestion de l'AMO, l'expérience de la CNSS (CNSS) (20 mn)

\* Président : Eddaoudi (consultant Orsia)

\* Modérateurs : Président d'une mutuelle, CNOPS, la CNAM,

13 à 14H45 : déjeuner

L'après midi ; troisième atelier : de **15H00 A 17H30** :

**Le contrôle médical : un outil de bonne gouvernance**

1. Contrôle médical entre assurance maladie obligatoire et couverture complémentaire : les enjeux de la coordination (la CNAM) (20 mn)
2. Le médicament dans la politique de maîtrise médicalisée des dépenses (Association internationale de la Mutualité) (20 mn)
3. Le médicament dans la politique de maîtrise médicalisée des dépenses, (ANAM) (20 mn)
4. Modalité de conventionnement au sein de la mutualité française (Mme. Mayer- FNMF) (20 mn)
5. Coopération dans le domaine du contrôle médical : les axes d'intervention (Docteur Bernard Schmitt – CNAM) (20 mn)

\* Président : Professeur Moulay Ahmed Iraqi



\* Modérateurs : médecin conseil de la CNOPS, président d'une mutuelle, ministère de la santé.

Deuxième atelier : **DE 15H00 A 17H30** :

**Communication et Développement des compétences :**

**vers l'AMO sapiens**

1. Le projet de formation au profit des gestionnaires de l'assurance maladie obligatoire ? (l'ENSSS) (20 mn)
2. Développement des compétences : vision de la CNOPS (CNOPS) (20 mn)
3. Ingénierie de la formation dans une caisse primaire d'assurance maladie (Gilles Arzel ; Directeur d'une Caisse primaire en France) (20 mn)
4. Information et communication au profit de l'assuré : l'approche de la proximité (Mme. Akherbach –ISIC-) (20 mn)
5. La communication sur l'assurance maladie ; l'expérience de la mutualité française, (20 mn)

Débat

\* Président : Najib Ibnabdejalil

\* Modérateurs : Président d'une mutuelle, Dris Aissaoui (expert), Michel Philippe (MPcom)

18H30 : Synthèse des travaux et lecture des recommandations :

- M. Contis, Ambassade de France à Rabat
- 2 présidents de mutuelles
- M. Khorsi, CNOPS

19H00 clôture

