



VOUS PROTÉGER,  
C'EST DANS NOS GÈNES

# Guichet unique : Point d'étape du chantier

# Guichet unique : Point d'étape du chantier

## Rappel :

Proposition commune de l'APGIS et de Klésia Agirc-arrco, dans le cadre de la réponse au dernier AO RPC de l'industrie pharmaceutique, de réfléchir à un « canal » unique pour apporter un meilleur service aux salariés de la branche en matière d'action sociale.

Puis décision des partenaires sociaux de la branche de l'Industrie pharmaceutique :

***« Les membres du comité souhaiteraient que les organismes assureurs présentent à un prochain comité les possibilités de mettre en place un « guichet unique » pour les demandes d'action sociale du régime, des caisses de retraites AGIRC-ARRCO et autres actions sociales des organismes » (CPG du 19/06/2024).***

# Guichet unique : Point d'étape du chantier

## Objectifs :

- ❑ **Simplification et centralisation des démarches** et formalités autour du guichet unique APGIS dans l'intérêt des bénéficiaires du régime de branche (*formulaire de demande sociale unique évitant à l'assuré la constitution de plusieurs dossiers ou la fourniture de pièces identiques*).
- ❑ **Orientation du bénéficiaire du régime vers les organismes compétents** et susceptibles de répondre au mieux aux besoins détectés et selon l'ordre des organismes ayant le plus d'intérêt pour lui.
- ❑ La **philosophie des travaux** :
  - ✓ un souhait de mise en place rapide;
  - ✓ un chantier ayant débuté par l'intégration de l'action sociale Klésia (Agirc-Arrco) et de handiEM ... l'action sociale d'AXA sera prochainement intégrée dans le « parcours client » de même que les fonds dédiés d'entreprise;
  - ✓ un circuit d'orientation basé sur 4 types d'évènements (frais de santé, handicap, dispositifs d'action sociale au forfait Aidant, coups durs,...) et autres demandes ...circuit qui pourra être affiné par la suite (*réflexion éventuelle autour du traitement des demandes d'intervention sociale simplifiées par Klésia Agirc-Arrco en cas de dossiers d'aide d'urgence - financement limité à 800 € - nombre limité de pièces justificatives*).

# Guichet unique : Point d'étape du chantier

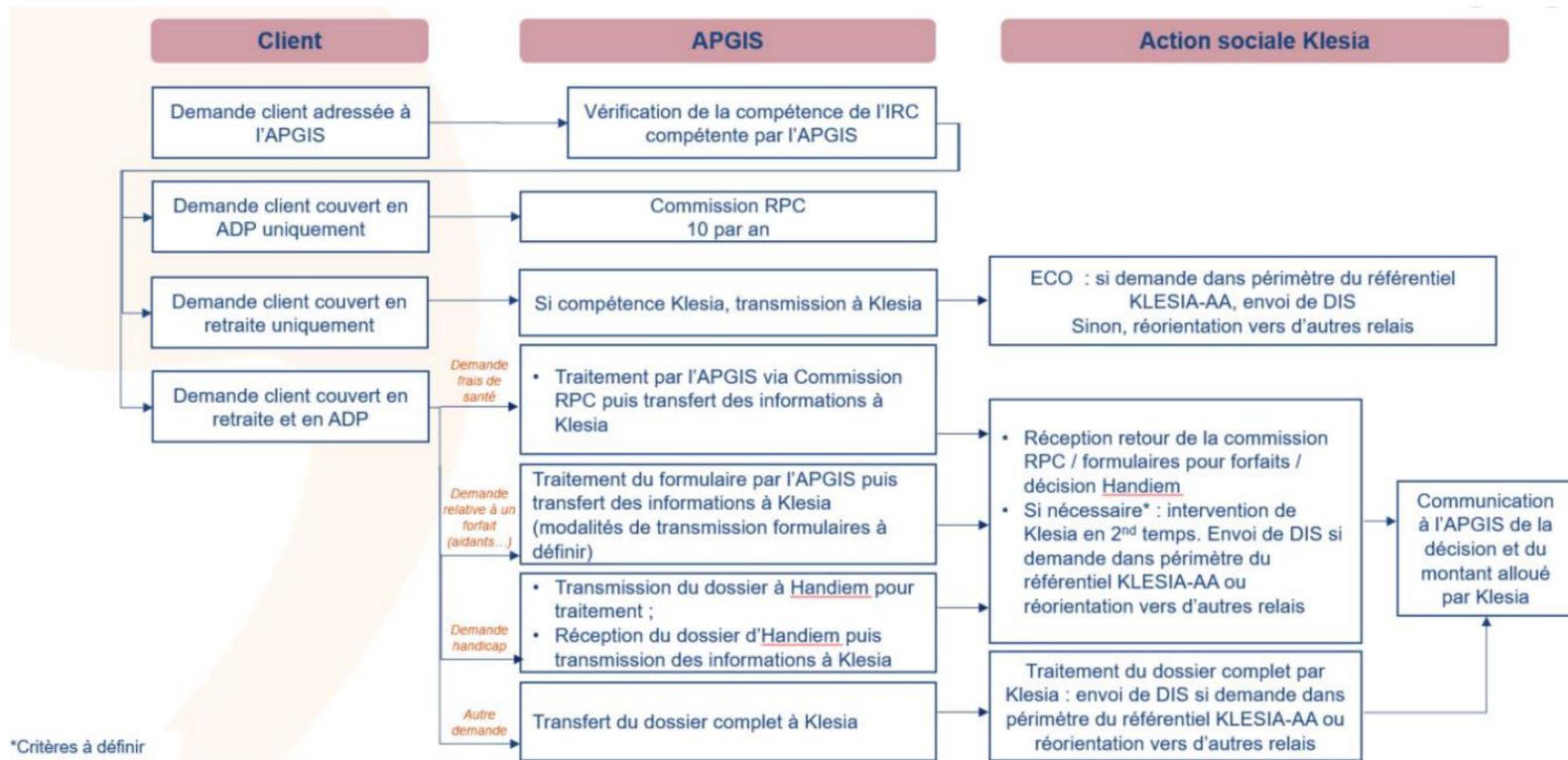
**Etat d'avancement** : Organisation de 4 ateliers de travail entre Apgis et Klesia Retraite ayant porté sur :

- **Revue des différences de « traitement »** d'une demande d'action sociale au sein du RPC /au sein de la Caisse de retraite Agirc-ARRCO (voir présentation ci-après « Grands principes de traitement des aides individuelles Retraite Action Sociale Klesia) : modalités de gestion demande d'aide sociale Klesia et Apgis, « bénéficiaires couverts » ...
- **Définition d'un « parcours client »** circuit d'une demande d'aide sociale pour un salarié relevant de la Branche de l'Industrie Pharmaceutique : une personne couverte en santé uniquement, en retraite uniquement ou en santé et retraite, contactant l'APGIS ou contactant sa Caisse de retraite (voir circuits ci-après)
- **Réflexion autour d'un formulaire unique** « action sociale régime de l'Industrie » intégrant Klesia Rapprochement entre le formulaire Apgis et le formulaire Klesia → reprise des éléments spécifiques Klesia dans le formulaire Apgis- Prochain atelier de travail sur le sujet : 15/1/2025
- **Etude des contraintes spécifiques réglementaires** autour du transfert de données entre opérateurs (respect des règles RGPD : convention , modalités techniques, mention spécifique sur formulaire) - Prochain atelier de travail sur le sujet : 15/1/2025

Prochaines étapes : concevoir une communication aux entreprises / salariés du régime sur le circuit, réflexion sur les situations d'urgence (*demandes d'intervention sociale simplifiée*), intégration des échanges avec HandiEM et autres « acteurs sociaux » (*AXA, fonds sociaux dédiés...*) / date d'application du schéma.

# Guichet unique : Point d'étape du chantier

## Circuit parcours client avec une « entrée » Agpis :



# Guichet unique : Point d'étape du chantier

## Circuit parcours client avec une « entrée » Klesia Caisse de Retraite AGIRC-ARRCO :

