



Mieux vous servir

Flash info

N° 75 du 24 février 2012

Bulletin d'information des agents de la CNSS

Performances des Processus certifiés:

Bilan 2011

Depuis le 03 mars 2011, la CNSS affiche fièrement le label de l'Agence Française d'Assurance Qualité (AFAQ/AFNOR). Il s'agit d'une distinction au mérite obtenu par rapport à la qualité de service rendu aux assurés sociaux. Au terme de l'année écoulée, qu'en est-il des performances réalisées par les différents processus du périmètre certifiés ? Nous publions ici les graphiques réalisés sur la base des tableaux de bord de ces processus appuyés des commentaires des pilotes respectifs.

Graphique 1 : Processus accueil et Orientation

Objectif : Atteindre 100% de conformité des demandes reçues.



Les non-conformités détectées sont principalement documentaires (la qualité des documents fournis souvent surchargés, absence de cachet et/ou signataires illisibles, etc.). Nous renforçons les contrôles à posteriori et les sensibilisations.

Graphique 2 : Processus Réparation des Risques Professionnels

Objectifs : Liquider 100% des nouveaux dossiers reçus en 45 jours/Réaliser 0 instance dans le circuit de traitement des dossiers AT/MP.

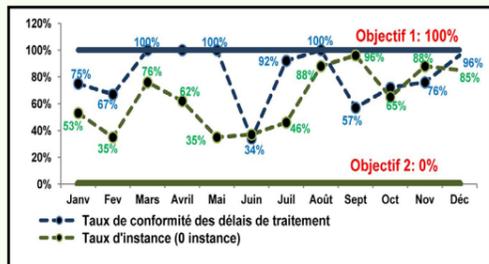
La non atteinte de l'objectif « Réaliser 0% instance » est due aux DTS non retournées par les employeurs dans les délais et au déficit du nombre d'ordonnateurs. La proposition de nouveaux ordonnateurs et le lancement du bulletin de paie comme pièce exigible pourrait résoudre le problème.



Graphique 3 : Processus Réclamations

Objectif : Améliorer les délais de traitement des réclamations/Réaliser 0 instance dans le traitement des réclamations.

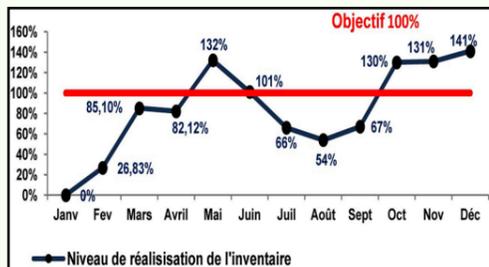
Les délais internes ne sont pas respectés par les interfaces. Pour améliorer ces délais au niveau des différentes interfaces, des tableaux ressortant les délais internes à chaque niveau de la chaîne de traitement doivent être périodiquement mis à disposition de chaque responsable d'activité. Le redéploiement de l'application de gestion des réclamations chez tous les acteurs du processus permettrait une meilleure exploitation et une amélioration du suivi de chaque dossier.



Graphique 4 : Processus Gestion du Fichier

Objectif : Inventorier les dossiers présents au fichier à hauteur de 50.000 dossiers/mois.

Après la révision de l'objectif, passant de 144 000 à 50 000 dossiers par mois et la réorganisation des équipes en charge de cette activité, il a été enregistré des résultats satisfaisants.



Graphique 5 : Processus Immatriculation

Objectif : Traiter 100% des dossiers d'immatriculation dans un délai de 10 jours pour les travailleurs.

Nos résultats bien que satisfaisants souffrent quand même du non respect des délais de transmission des dossiers d'immatriculation par les Délégations et Agences, lié aux contraintes logistiques.



Graphique 6 : Processus Juridique

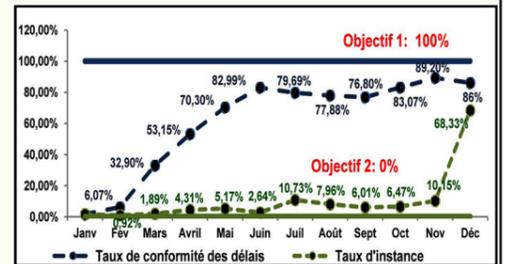
Objectif : Respecter les délais d'analyse des textes/Respecter les délais de mise à disposition des textes analysés.

La mise à disposition des textes analysés est un objectif récent car il a été conçu au mois de Septembre 2011. Il se met progressivement en place. Une formation a été faite par le Consultant Juridique pour permettre une appropriation de cet objectif par le service concerné. La procédure de veille Juridique réglementaire et normative a été révisée en conséquence.

Graphique 7 : Processus Prestations Familiales

Objectif : Traiter la demande PF dans un délai de 45 jours/Réaliser 0 instance dans tout le circuit de traitement.

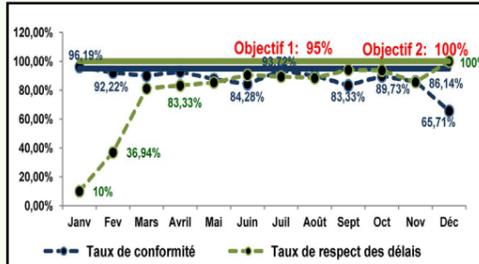
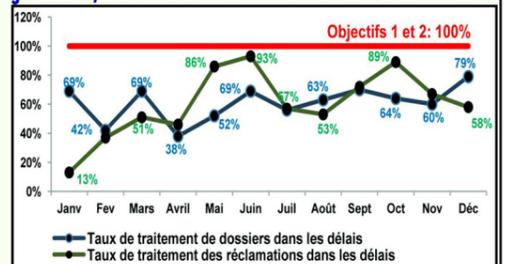
Au regard de la tendance générale, nous constatons une amélioration en continue des traitements des dossiers PF dans les délais, dues aux actions de suivi et de contrôles effectués par l'équipe processus. La hausse de fin 2011 est due au manque d'ordonnateurs. Ces résultats satisfaisants sont le signe de notre attachement à la démarche qualité.



Graphique 8 : Processus Paiement des Prestations Techniques

Objectif : Traiter 100% des dossiers dans la journée/Traiter 100% des réclamations dans les 2 jours.

Nous remarquons que l'objectif de traité 100% des dossiers dans la journée n'a pas été atteint une seule fois au cours de l'année 2011, et ce malgré la désignation d'un nouveau valideur comptable. Un besoin en (2) agents est prévu en 2012. Pour les réclamations, le non respect des délais internes est dû à la complexité des dossiers qui nécessitent des réunions avec les interfaces pour l'harmonisation des points de vue, sollicitation de la DAJA ou des inspecteurs.



Graphique 9 : Processus PVID

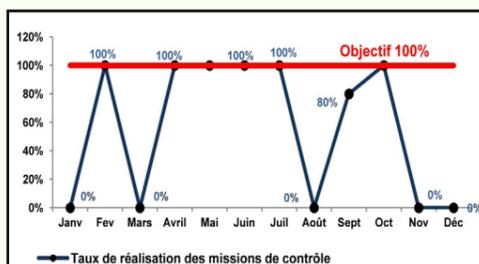
Objectif : Atteindre 95% de conformité des dossiers PVID traités/Respecter les délais requis (45 jours CIPRES).

Malgré des résultats satisfaisants, nous notons une non maîtrise des informations relatives à l'assuré PVID. De plus des réunions sont en cours avec les autres régimes de protection sociale pour la mise en place d'une réelle coordination.

Graphique 10 : Processus Audit

Objectif : Réaliser 80% des missions prévues dans le plan d'audit annuel.

Malgré la révision du programme des audits au 4^e trimestre, l'objectif fixé n'a pas été atteint. Cette situation est liée à l'allongement des missions dans le temps, ce qui entraîne automatiquement un décalage du programme, surtout dans les missions de suivi.



Graphique 11 : Processus Qualité et Organisation

Objectif : Réaliser 100% des contrôles prévus.

Les processus programmés en fin 2011 étaient ceux du nouveau périmètre de certification qui devaient d'abord faire l'objet de validation.