

2005

TABLEAU SYNTHÉTIQUE DE LA PERFORMANCE DES ORGANISMES DE SÉCURITÉ SOCIALE DU RÉGIME GÉNÉRAL

RESULTATS ANNUELS

Edito

N° 2

août 2006

Pour le second numéro, le tableau de bord de la performance des organismes de sécurité sociale a été quelque peu modifié par la sélection de nouveaux indicateurs correspondant aux objectifs fixés dans les nouvelles conventions d'objectifs et de gestion (COG).

En effet, l'année 2005 a été marquée par la signature des troisièmes conventions d'objectifs et de gestion des branches retraite et famille. Les branches maladie et recouvrement contractualiseront avec l'Etat leur nouvelle COG au cours de l'année 2006.

Les deux premières générations de COG ont permis d'atteindre un niveau de qualité de service important et de développer les systèmes internes de production nécessaires.

La troisième génération de COG permettra de poursuivre la démarche objectifs/résultats en visant une consolidation de la qualité de service, un renforcement de la gestion du risque et une amélioration de la performance économique.

L'amélioration de la gestion du risque devra en effet constituer un axe majeur sur lequel les organismes et particulièrement la CNAMTS devront s'engager fortement pour contribuer au retour à l'équilibre de la sécurité sociale.

La troisième génération de COG s'inscrit également dans un contexte qui incite les branches, au moment où d'importants départs à la retraite vont intervenir, à capitaliser des gains de productivité grâce au développement :

- de l'administration électronique ;
- de la rationalisation de fonctions support et de production ;
- de la mutualisation de fonctions et de services entre organismes.

Par ailleurs, les écarts de coûts de gestion entre les caisses d'une même branche devront être réduits et constitueront un vecteur de baisse globale des coûts.



Dominique LIBAULT
Directeur de la sécurité sociale

SOMMAIRE

LES USAGERS
DE LA SÉCURITÉ
SOCIALE

2

L'OFFRE
DE SERVICE

2

LA GESTION

4

LE CONTRÔLE

7

L'ACTUALITÉ
DE LA VIE
DES BRANCHES

7

Une publication de la Direction de la sécurité sociale
14, avenue Duquesne 75350 Paris 07 SP - www.securite-sociale.fr

TABLEAU SYNTHÉTIQUE DE LA PERFORMANCE DES ORGANISMES DE SÉCURITÉ SOCIALE DU RÉGIME GÉNÉRAL N° 2
Sources : CNAMTS, CNAF, CNAV, ACOSS

1

■ Les usagers de la sécurité sociale

				Evolutions		
		2003	2004	2005	03 - 05	04 - 05
Maladie	Nombre de bénéficiaires consommateurs	48 457 527	48 716 806	49 202 858	+ 1,54 %	+ 1,00 %
Famille	Nombre d'allocataires	10 324 738	10 456 667	10 781 040	+ 4,42 %	+ 3,10 %
Retraite	Nombre de retraités du régime général (Hors CGSS)	10 272 361	10 604 178	10 915 653	+ 6,26 %	+ 2,94 %
Recouvrement	Nombre de comptes cotisants	5 710 230	5 962 469	6 236 943	+ 9,22 %	+ 4,60 %

Définition

Bénéficiaires consommateurs : Assurés ou ayants droit des CPAM et CGSS ayant consommé au moins une fois dans l'année ■

Commentaire

Au cours de l'année 2005, la branche Famille a pris en charge les allocataires de France Télécom, de la Fonction publique et de l'Education nationale, dont une partie d'entre eux étaient déjà connus des caf qui leur versaient certaines prestations ■

■ L'offre de service

L'accueil physique		2003	2004	2005
Maladie	% de personnes reçues dans un délai d'attente inférieur à 20 minutes	94,40 %	94,80 %	92,23 %
	Nombre annuel de visites (en millions)	ND	ND	38,01
Famille	% de personnes reçues dans un délai d'attente inférieur à 20 minutes	89,50 %	91,00 %	91,91 %
	Nombre annuel de visites (en millions)	18,36	18,75	19,04
Retraite	% des régularisations de carrière réalisées dans les agences de proximité	55,10 %	59,70 %	74,90 %
	Nombre annuel de visites (en millions - hors CGSS)	2,94	2,37	2,54
Recouvrement	% d'URSSAF dont le délai d'attente à l'accueil est inférieur à 20 minutes pour les cotisants sans rendez-vous	96,30 %	99,00 %	ND

Commentaire

Les caisses de sécurité sociale du régime général offrent un niveau de qualité élevé en matière d'accueil physique. La forte hausse du taux de régularisations de carrière réalisées dans les agences retraite de proximité s'explique par la fin du déploiement du réseau d'accueil de proximité de la branche Retraite et par la volonté forte inscrite dans la COG CNAV de positionner l'activité régularisation de comptes comme un service de proximité afin de répondre plus efficacement aux exigences du droit à l'information. Dans la branche Maladie, le pourcentage de personnes reçues en moins de 20 minutes a très légèrement baissé en raison de l'augmentation du nombre de visiteurs suite à la réforme de l'assurance maladie. Enfin, en raison de la négociation de la COG, l'ACOSS n'a pas pu mener l'enquête permettant la remontée des informations relatives à l'accueil physique. Cette enquête sera reconduite dès le prochain exercice ■

L'accueil téléphonique		2003	2004	2005
Maladie	% d'appels destinés à un agent traités Nombre annuel d'appels traités (en millions)	89,49 % 13,800*	90,47 % 18,311**	88,26 % 23,530***
Famille	% d'appels destinés à un agent traités Nombre annuel d'appels traités (en millions)	77,10 % 35,315	85,90 % 37,024	88,68 % 36,034
Retraite	Taux de satisfaction des assurés eu égard à la relation téléphonique Nombre annuel d'appels (en millions)	ND 12,675	82,50 % 15,556	92,58 % 15,091
Recouvrement	% d'appels destinés à un agent traités	83,90 %	89,03 %	87,70 %

Commentaire

L'évolution du nombre d'appels de la branche Retraite s'explique par le volume plus important en 2004 en raison des nouvelles mesures de la réforme des retraites.

* pour 47 plates-formes téléphoniques couvrant 82 CPAM

** pour 48 plates-formes téléphoniques couvrant 100 CPAM

*** pour 56 plates-formes téléphoniques couvrant 125 CPAM et 1 CGSS

Les délais de traitement		2003	2004	2005
Maladie	Délais de remboursement (en jours calendaires) de 90 % des feuilles de soins électroniques aux assurés (au 4 ^{ème} trimestre) (CPAM et CGSS)	7	7	7
Famille	% de demandes traitées en moins de 21 jours	94,40 %	96,30 %	96,90 %
Retraite	% de droits propres payés dans le mois suivant l'échéance due (pour les résidents en France)	90,60 %	90,80 %	94,40 %
Recouvrement	% d'URSSAF traitant le courrier en moins de 15 jours	92,30 %	99,00 %	ND

Commentaire

Les délais de traitement des branches Maladie et Famille sont stables. Ceux de la branche Retraite reviennent à un niveau normal après une légère baisse en raison de la réforme des retraites.

En raison de la négociation de la COG, l'ACOSS n'a pas pu mener l'enquête permettant la remontée des informations relative aux délais de traitement. Cette enquête sera reconduite dès le prochain exercice, dans l'attente de l'automatisation du processus de traitement du courrier ■

La dématérialisation		2003	2004	2005
Maladie	Taux de Feuilles de soins électroniques (Total des décomptes FSE / Total des décomptes prestations en nature)	52,20 %	59,00 %	62,70 %
	Nombre de feuilles de soins électroniques (en millions- CPAM et CGSS)	540,692	616,218	674,080
Famille	Taux de déclarations de ressources réalisées en ligne	1,55 %	4,35 %	9,77 %
	Nombre de foyers ayant rempli leur déclaration de ressources en ligne	132 000	375 000	851 000
Retraite	% de déclarations annuelles des données sociales dématérialisées	41,20 %	51,40 %	60,00 %
	Nombre de DADS dématérialisées	766 210	978 512	1 168 688
Recouvrement	% de comptes utilisant une téléprocédure	7,10 %	9,00 %	12,00 %
	Nombre de comptes utilisant une téléprocédure	406 657	537 216	750 436

Commentaire

La dématérialisation des échanges et des flux de production permet d'améliorer la qualité du service offert aux usagers. Elle est également un vecteur de l'amélioration de la productivité des organismes. En raison du développement des nouvelles technologies et des investissements réalisés, la dématérialisation des échanges progresse rapidement.

Les branches du régime général poursuivront leurs efforts afin d'offrir aux usagers de nouveaux télé services et télé procédures ■

■ La gestion

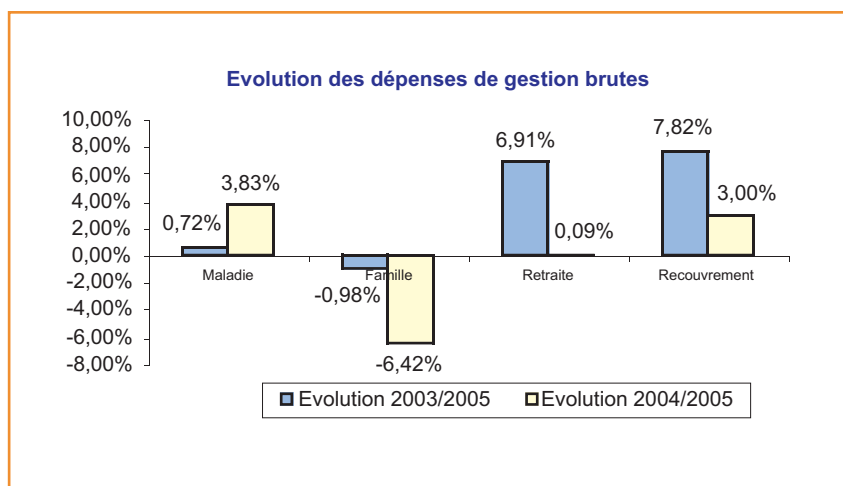
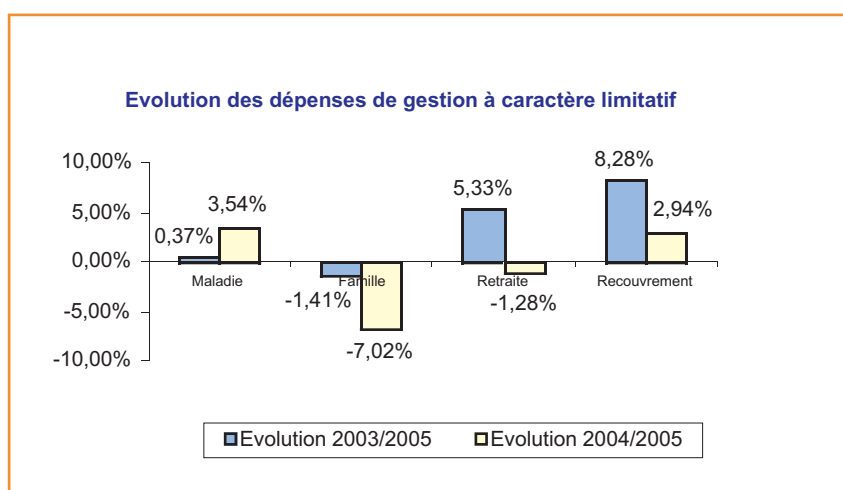
Effectifs totaux	Evolutions				
ETP CDI+CDD au 31/12	2003	2004	2005	03 - 05	04 - 05
Maladie (Avec CGSS et UGECAM)	106 364	103 576	102 725	- 3,42 %	- 0,82%
Famille	34 432	34 269	33 537	- 2,60 %	- 2,14%
Retraite (Hors CGSS)	13 426	13 952	13 774	+ 2,59 %	- 1,28 %
Recouvrement (Hors CGSS)	14 534	14 574	14 506	- 0,19 %	- 0,47 %
Régime général	168 756	166 371	164 542	- 2,50 %	- 1,10 %

Commentaire

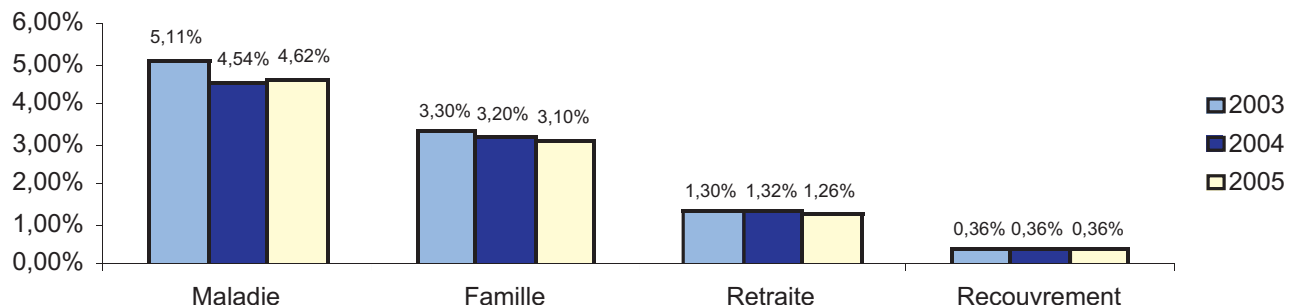
En raison des départs à la retraite, les effectifs des caisses de sécurité sociale diminuent sensiblement en 2005. Les nouvelles conventions d'objectifs et de gestion fixent des objectifs de gains de productivité qui permettent de tirer partie du potentiel offert par cette croissance des départs à la retraite.

Par convention, les effectifs de la branche Maladie intègrent la totalité des effectifs des CGSS, quelle que soit la branche d'activité (branches Maladie des régimes salarié et agricole, Recouvrement et Retraite) ■

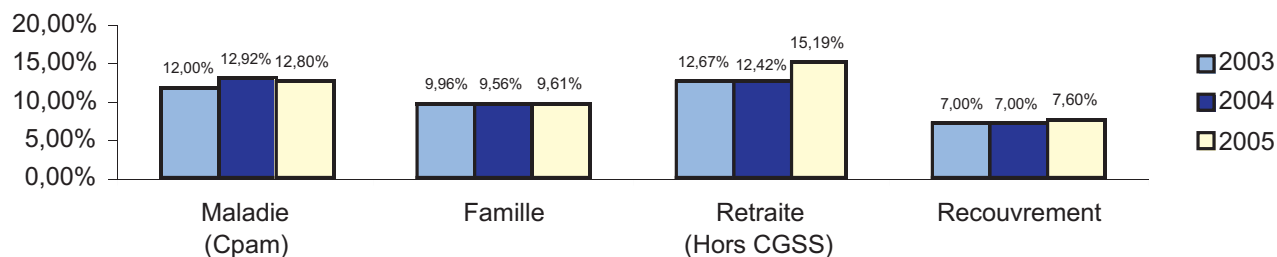
Les dépenses de gestion 2005 (en millions d'euros)	Maladie (FNGA + FNCM)	Famille (FNGA)	Retraite (FNGA)	Recouvrement (FNGA)	Régime général
Personnel	4 236,3	1 224,4	703,6	806,0	6 970,4
Autres dépenses de fonctionnement	1 240,8	256,6	144,9	216,9	1 859,2
Investissement	228,8	102,3	31,4	53,7	416,3
Total des dépenses à caractère limitatif	5 706,0	1 583,3	880,0	1 076,6	9 245,9
Autres contributions	107,2	21,4	48,6	78,7	255,9
Amortissement	245,8	89,9	38,8	39,1	413,6
Total des dépenses brutes	6 058,9	1 694,6	967,4	1 194,4	9 915,3
Recettes propres et atténuatives	556,2	131,8	158,5	233,4	1 079,9
Total des dépenses	5 502,8	1 562,8	808,9	961,0	8 835,5



Coût de gestion global brut des prestations ou des cotisations (en %)



Dispersion des coûts de gestion des organismes locaux autour de la moyenne nationale (en %)



Définition

La dispersion des coûts est calculée par l'écart-type. L'écart-type estime la dispersion "moyenne" des coûts des caisses locales autour du coût moyen. Pour exprimer les coûts de gestion, les caisses nationales utilisent des unités d'œuvre différentes (allocataire, bénéficiaire actif pondéré...). Les écarts-types ne sont donc pas comparables. Aussi, afin de comparer les dispersions des réseaux, est calculé le poids de l'écart-type par rapport à la valeur moyenne de la série ■

Les dépenses d'action sanitaire et sociale 2005 (en millions d'euros)	Maladie (FNASS)	Famille (FNAS)	Retraite (FNASSPA)	Régime général
Total des dépenses	546 *	3 419	344	4 309

* Hors financement des actions conventionnelles

Evolution des dépenses d'action sociale	Evolutions	
	03 - 05	04 - 05
Maladie	- 5,00 %	- 6,50 %
Famille	+ 33,57 %	+ 15,25 %
Retraite	+ 20,64 %	- 6,10 %

■ Le contrôle

		2003	2004	2005
Maladie	Taux de contrôle des professionnels de santé libéraux (calculé sur les seuls contrôles ciblés répondant à des objectifs du Contrôle Médical)	ND	1,21%	1,25%
	Taux de contrôle des assurés (calculé à partir des contrôles sur pièces ou sur personne)	ND	ND	2,75%
Famille	Taux de contrôle et de sécurisation des faits générateurs	ND	ND	39,00 %
Retraite	% de dossiers non impactés par une erreur à incidence financière avant contrôle	ND	85,00 %	89,00 %
Recouvrement	Taux de contrôle des entreprises dans la région hors versement en lieux unique (VLU) (en nombre)	21,70 %	25,10 %	24,40 %

Commentaire

En raison de la nature des contrôles et des périmètres sur lesquels ils sont exercés, les taux de contrôle des branches du Régime Général ne sont pas comparables ■

■ L'actualité de la vie des branches

■ Famille

2005	
Nombre de bénéficiaires de la PAJE	1 435 114

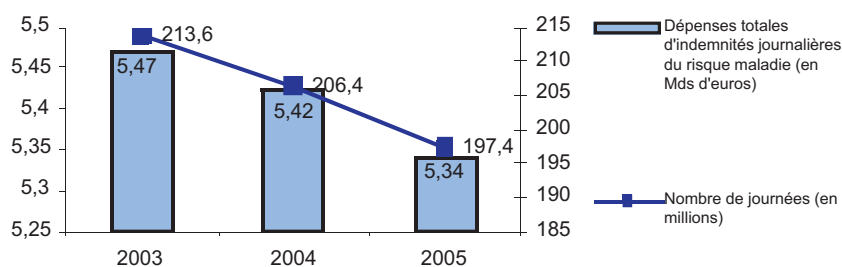
2005	
Nombre de places de crèches créées	ND

Les bénéficiaires des minima sociaux	Evolutions				
	2003	2004	2005	03 - 05	04 - 05
Nombre de bénéficiaires de l'Allocation de Parent Isolé	187 637	195 441	204 873	+ 9,18 %	+ 4,82 %
Nombre de bénéficiaires de l'Allocation Adultes Handicapés	732 839	752 988	768 414	+ 4,85 %	+ 2,05 %
Nombre de bénéficiaires du Revenu Minimum d'Insertion	1 120 844	1 215 585	1 266 429	+ 12,99 %	+ 4,18 %

■ Maladie

	2003	2004	2005
Taux de génériques dans le marché des médicaments généricables (en nombre de boîtes)	51,8 %	56,8 %	58,0 %

Les indemnités journalières du risque maladie



	2005		à fin décembre 05
Proportion de consultations réalisées dans le parcours de soins	61,2 %	Proportion des bénéficiaires de plus de 16 ans ayant choisi leur médecin traitant	67,1 %

■ Retraite

	2005
% de reconstitutions de carrière pour les assurés ayant un report au régime général à n-2	74,2 %

■ Recouvrement

	2003	2004	2005
Taux de reste à recouvrer au 31 mars de l'année suivante			
- <i>Travailleurs indépendants / non salariés</i>	4,39 %	3,66 %	3,52 %
- <i>Employeurs du secteur privé</i>	0,86 %	0,75 %	0,66 %
- <i>Employeurs du secteur public</i>	0,02 %	0,02 %	0,03 %

	2005		à fin décembre 05
Nombre d'inscriptions au Titre Emploi Entreprise occasionnel	34 350	Nombre de comptes PAJE (Assistante maternelle + garde à domicile)	369 536