

# Repères 2012

Caisse Commune  
de Sécurité Sociale  
de la Lozère



# Une Caisse Unique...

Créée en 2009, la Caisse Commune de Sécurité Sociale de la Lozère est un organisme multi branches unique en France qui exerce les missions d'une CAF, d'une CPAM et d'une URSSAF à l'échelle du département de la Lozère.

- 4 -  
objectifs

**Inventer et faire vivre un modèle d'organisme original et nouveau,** alliant performance et efficacité, en simplifiant la gestion courante.

**Maintenir les instances décisionnelles (conseil et direction) sur le territoire** pour permettre une gestion de proximité du service public de la sécurité sociale et entretenir le lien étroit avec les partenaires locaux.

**Maintenir la pleine activité des organismes,** garante du maintien des emplois sur un territoire fragile où la sécurité sociale est un acteur économique de premier plan.

**Offrir un service de qualité et de proximité aux lozériens,** inscrit dans les spécificités du territoire.



+ Depuis sa création, la CCSS porte les politiques publiques économiques, sanitaires et sociales dans le département et constitue l'interlocuteur privilégié des partenaires locaux et des pouvoirs publics.

+ Elle permet ainsi de simplifier les relations partenariales et de donner plus de cohérence aux différents dispositifs mis en œuvre sur le territoire.

# ...pour un Département Unique

Avec 78 535 habitants en 2012 (population estimée) pour une superficie de 5 167 km<sup>2</sup>, la Lozère est le département le moins peuplé de France et qui compte la plus faible densité de population : 15 habitants au km<sup>2</sup>.

+ Le taux de chômage du département est **un des plus bas** de France : autour de 6 %.

+ La CCSS de la Lozère a versé en 2012 plus de **278 millions d'euros de prestations** (assurance maladie, prestations familiales et action sociale) au bénéfice de **55 903 assurés sociaux** et **12 327 allocataires**. Elle a recouvré **186 millions d'euros de cotisations et contributions** auprès de **8 507 cotisants**.

+ Ainsi, au-delà de son positionnement d'interlocuteur privilégié, au vu du montant des sommes redistribuées dans le cadre de la solidarité nationale, la CCSS est également un acteur économique majeur du département.

+ Enfin, en regroupant les équipes et les activités au sein d'une seule structure, la CCSS est devenue un acteur incontournable de la Lozère en terme d'emplois :  
- 6<sup>ème</sup> employeur du département,  
- 3<sup>ème</sup> employeur privé,  
- 1<sup>er</sup> créateur d'emplois du département depuis 2009...

+ La Lozère compte environ **34 000 ménages** et enregistre **700 naissances** par an pour **900 décès**.

+ Le tissu économique du département (secteur marchand non agricole) comprend près de **16 000 salariés** et **2 235 établissements**, dont 85% de moins de 10 salariés et seulement 3 de plus de 200 salariés.



## La CCSS, un acteur socio-économique majeur pour la Lozère

# Le Guichet unique et les Accueils

Le Guichet unique a été créé en octobre 2009, il est la vitrine de la CCSS, dont la mission principale est la qualité du service rendu aux usagers.



+ Il accueille l'ensemble des usagers de toutes les branches de la CCSS de la Lozère, les clients du RSI, ceux du service médical et du service social de la CARSAT.

+ Il permet une approche globale de l'utilisateur avec la mise en place d'un pré-accueil commun intervenant sur les problématiques Santé, Famille et Recouvrement et des parcours attentionnés.

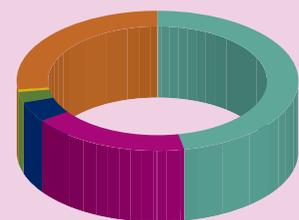
+ Une équipe d'accueil dédiée a été mise en place afin de permettre l'accueil et le renseignement de tous les usagers.

résultats  
- 2012 -

**32 608 visites** ont été effectuées, tous services confondus.

Le temps moyen d'attente est de **5,15 minutes** et **95,57% des usagers** ont attendu moins de 20 minutes, pour un objectif à 90%.

Le pré-accueil unique a reçu **10 692 usagers (33% des visites)**, notamment pour des services concernant :



- 5 022 dépôts de documents ;
- 1 968 retraits de documents ;
- 496 demandes de renseignements généraux ;
- 260 changements de situation communs à plusieurs services de la CCSS sur les modes de paiement, les adresses, les numéros de téléphone, mails, les situations familiales et professionnelles, les signalements de naissances ou décès.
- 63 déclarations de changement de situation pour une seule branche.

## L'Accueil Téléphonique

PFS Assurance Maladie	2011	2012	Evolution	
Appels reçus	831 822	733 263	- 98 559	- 11,85 %
Appels traités	749 850	692 877	- 56 973	- 7,60 %
Taux de décroché	90,15 %	94,49 %		

### L'accueil téléphonique de la santé au 3646

+ La plateforme de Service Assurance Maladie Mutualisée, créée en 2008, traite les communications téléphoniques de 3 CPAM de la région Languedoc Roussillon et depuis 2010 les mails de toutes les caisses de la région, soit 1 546 164 bénéficiaires.

### Le numéro de téléphone unique famille

+ Le 08 30 25 48 10, permet de joindre un conseiller CCSS ou d'accéder à un serveur vocal (24h/24) pour consulter les paiements, demander une attestation, connaître les horaires d'accueil.

+ **15 729 appels** ont été reçus dont **90,28%** traités par un technicien-conseil, le nombre de contacts est en baisse de **34,7%** par rapport à 2011 (24 093), du fait des courriers en plus grand nombre (préféré au téléphone en Lozère).

### L'accueil téléphonique unique du recouvrement

+ Le nouveau numéro unique d'appel « 3957 », a reçu **7 721 appels**, soit 2% de progression des communications téléphoniques par rapport à 2011.

+ Les communications sortantes ont baissé de **25,52%**, **7 700 en 2012** et **10 339 en 2011**, à cause de plusieurs facteurs :

- amélioration de la gestion des comptes travailleurs indépendants ;
- augmentation des déclarations dématérialisées qui limitent les risques d'erreurs qui engendraient de nombreux appels aux cotisants.

### Le numéro de téléphone unique du service d'ASS

+ Le 04 66 47 23 31 a reçu **5 629 appels**, 73 % traités par un technicien et 21 % par un travailleur social, le nombre de contacts est stable comparativement à 2011.



# La CCSS

un organisme unique pour la Lozère



## Un **Accompagnement** durant les **Étapes** Importantes de votre **Vie**

### Une offre diversifiée en direction de la petite enfance

+ Prestations relatives à l'entretien des enfants : 5 198 familles bénéficiaires de prestations d'entretien en 2012, soit une hausse de 0,6 % de bénéficiaires par rapport à 2011.

+ Versement des prestations de services aux structures : l'ouverture de 3 nouvelles structures a permis d'augmenter l'offre de 37 places supplémentaires en 2012 (+ 11 %). Ce développement a eu un fort impact sur les financements apportés par la CCSS : + 50 000 € au titre de la PSU (Prestation de Service Unique) (+ 3 %) et 79 000 € au titre du contrat enfance (+ 21 %).

+ En 2012, 14 assistantes maternelles agréées en cours d'année ont bénéficié de la prime d'installation.

### Compenser les charges familiales et accompagner les parents dans leur rôle

+ Par le versement de prestations au titre des allocations familiales (4 393 bénéficiaires en 2012 et 4 375 en 2011), de la garde des enfants et de l'éducation (2 043 bénéficiaires de la PAJE (Prestation d'Accueil du Jeune Enfant) en 2012 et 2 060 en 2011), ce qui

représente 61,5 % du montant total des prestations payées.

+ Au titre du soutien à la fonction parentale, la CCSS a :

- soutenu en 2012 le premier LAEP (Lieu d'Accueil Parent/Enfant) ouvert fin 2011.

- maintenu son positionnement de pilote des dispositifs de soutien à la fonction parentale REAAP (Réseau d'Écoute, d'Appui et d'Accompagnement des parents), LAEP, CLAS (Contrat Local d'Accompagnement à la Scolarité), médiation familiale.

- apporté un financement plus important au service médiation familiale. Ce service mieux connu des familles se développe : en 2012 la prestation de service a été portée à 23 292 € (+ 19 % par rapport à 2011).

### Contribuer à une meilleure égalité des chances et à un renforcement des liens familles/écoles

+ 2 598 bénéficiaires de l'ARS (Allocation de Rentrée Scolaire) (+ 0,4% par rapport à 2011).

+ La CCSS a soutenu 3 associations intervenant dans le domaine de l'accompagnement à la scolarité (CLAS).

### Favoriser, pour les familles, des conditions de logement et un cadre de vie de qualité

+ 6 948 bénéficiaires d'aides au logement en 2012 (6 932 en 2011), soit 11 853 personnes couvertes, pour un montant moyen de 195€.

### Soutenir les personnes et les familles confrontées au handicap

+ 2 404 bénéficiaires de l'AAH (Allocation Adulte Handicapé) (+ 3,5% par rapport à 2011).

+ 174 bénéficiaires de l'AEEH (Allocation d'Éducation de l'Enfant Handicapé) (+ 9,4 % par rapport à 2011).

### Pour accompagner le parcours d'insertion sociale pour faciliter le retour ou le maintien dans l'emploi des personnes et des familles en situation de précarité

+ 1 234 bénéficiaires du RSA (Revenu de Solidarité Active) (- 0,4% par rapport à 2011), soit 2 321 personnes couvertes, pour un montant moyen de 349 €.



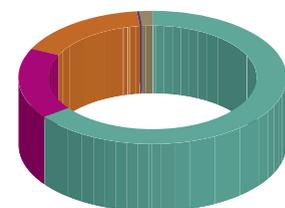
# La CCSS au service des familles

# Les Cotisants

CATÉGORIES DE COTISANTS	2009	2010	2011	2012	Évol. 12/11
Employeurs du secteur privé	2 785	2 807	2 789	2 797	+ 0,3 %
Administration, Collectivités Territoriales	331	321	321	318	- 0,9 %
Particuliers employeurs (hors Paje/Césu)	697	568	388	313	- 19,3 %
Employeurs et Travailleurs Indépendants	3 866	4 265	4 240	4 286	+ 1,1 %
Praticiens et Auxiliaires Médicaux (PAM)	319	327	331	332	+ 0,3 %
Assurés Volontaires (AV)	22	26	22	25	+ 13,6 %
Cotisants au Régime de Résidence (CRR) et Assurés Personnels (AP)	18	23	23	26	+ 13,0 %
Comptes Divers	454	444	442	440	- 0,5 %
<b>TOTAL DES COMPTES ACTIFS</b>	<b>8 431</b>	<b>8 781</b>	<b>8 556</b>	<b>8 537</b>	<b>- 0,2 %</b>

# L'Encaissement

Les encaissements totaux pour 2012 se sont montés à 187 millions d'euros, en progression de 3,1 % par rapport à 2011.



187 000 000 €	
■ Cotisations et contributions assises sur revenus d'activité	99 %
■ sur les salaires du secteur privé	65,5 %
■ sur les salaires du secteur public	17 %
■ sur revenus des travailleurs indépendants	16 %
■ sur les salaires des autres cotisants	0,5 %
■ Diverses cotisations (assurances volontaires, membres bénévoles, étudiantes, maladies des PAM)	1 %

# Les Restes à Recouvrer

Le montant des restes à recouvrer diminue globalement de 7 points avec des disparités selon les catégories de cotisants. Les entreprises de Lozère ont été rattrapées au second semestre par la crise économique.

Montant des cotisations restant à recouvrer de l'exercice	2011	2012	Evolution 2011/2012
Employeurs privés dont moins de 10 salariés dont 10 salariés et plus	775 801 557 094 218 707	985 199 774 337 210 862	+ 27,0 % + 39,0 % - 3,6 %
Employeurs publics	12 999	4 113	- 68,4 %
Particuliers employeurs (hors Césu/Paje)	3 177	944	- 70,3 %
Travailleurs indépendants	3 279 008	2 804 710	- 14,5 %
Praticiens et Auxiliaires Médicaux (PAM)	9 978	1 025	- 89,7 %
Assurés Volontaires (AV)	297	267	- 10,2 %
<b>TOTAL</b>	<b>4 081 260</b>	<b>3 797 225</b>	<b>- 7,0 %</b>

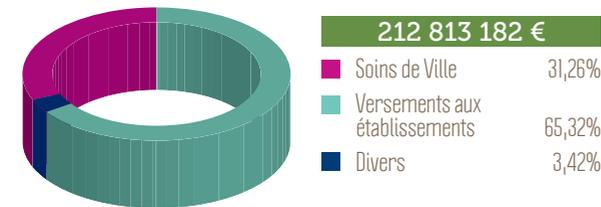
Taux de restes à recouvrer	2011	2012	Evolution 2011/2012
Employeurs privés dont moins de 10 salariés dont 10 salariés et plus	0,68 % 1,74 % 0,26 %	0,82 % 2,21 % 0,25 %	+ 0,14 pts + 0,48 pts - 0,02 pts
Particuliers employeurs (hors Césu/Paje)	1,13 %	0,40 %	- 0,72 pts
Travailleurs indépendants	9,91 %	8,39 %	- 1,52 pts
Praticiens et Auxiliaires Médicaux (PAM)	5,35 %	0,54 %	- 4,81 pts
Assurés Volontaires (AV)	0,44 %	0,37 %	- 0,07 pts
<b>TOTAL</b>	<b>2,23 %</b>	<b>2,03 %</b>	<b>- 0,21 pts</b>



# La CCSS au service des entreprises et des employeurs

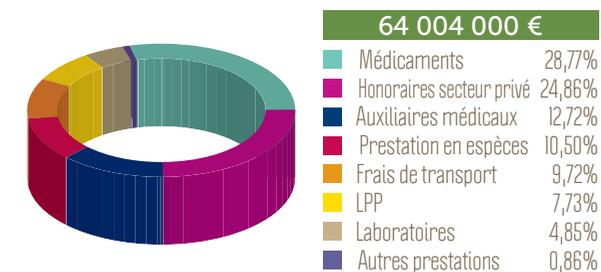
# Répartition et Evolution des Dépenses de Santé

## Répartition et évolution des dépenses de santé



+ Les dépenses de soins de ville ont représenté **64 millions d'euros** en 2012 (31% des dépenses) et sont en légère évolution de **+ 0,9%**, légèrement supérieur au taux d'évolution national qui est de **+ 0,8%**.

## Répartition des dépenses de soins de ville



+ Le poste médicament représente plus de **28%** des dépenses et diminue légèrement (**-0,5%**). Il est suivi des honoraires du secteur privé, représentant près de **25%** des dépenses et quasiment stables (**+0,1%**).



## chiffres - Clés -

### EFFECTIF DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ EN LOZÈRE



**507**  
professionnels  
de santé



**6**  
établissements  
hospitaliers



**33** EHPAD  
**21** établissements  
médi-co-sociaux

## Accompagner les Professionnels de Santé et les Etablissements

+ Les Délégués de l'Assurance Maladie ont réalisé plus de **450 visites** en 2012. Ces visites ont permis d'exposer les objectifs et modalités des outils de régulation et de prévention aux différentes catégories de professionnels de santé rencontrés notamment dans le cadre de la Rémunération sur Objectifs de Santé Publique (ROSP) introduite par la nouvelle convention nationale des médecins signée en 2011.

# La CCSS assureur solidaire en santé





# Caisse Commune de Sécurité Sociale de la Lozère

Quartier des Carmes - BP 26 **48000 MENDE**

[www.ccss-lozere.fr](http://www.ccss-lozere.fr)

