



**Sécurité sociale**  
La Vie en Plus

## **DOSSIER DE PRESSE**

### **LA SÉCURITÉ SOCIALE FÊTE SES 70 ANS**

Il y a 70 ans, l'ordonnance du 4 octobre 1945 donnait naissance à la Sécurité sociale.

Depuis cette date, les bénéficiaires de la Sécurité sociale sont incontestables. Des naissances en plus, de la santé en plus, des années de retraite en bonne santé.

**La Sécurité sociale, c'est de la vie en plus.**

Chacun peut agir pour ne pas rester simple consommateur mais devenir un acteur responsable et engagé dans la préservation du système.

#### **Contact presse :**

> Sandrine Bourgeois - Port. 06 80 89 93 08 - Mail. [sandrine.bourgeois@urssaf.fr](mailto:sandrine.bourgeois@urssaf.fr)

> Françoise Barrot - Tel. 05 61 14 75 57 - Mail. [francoise.barrot@cpam-toulouse.cnamts.fr](mailto:francoise.barrot@cpam-toulouse.cnamts.fr)



La Sécurité sociale, c'est le service public qui protège chacun contre les risques de la vie. Santé, maternité, santé au travail, parentalité, retraite : la Sécurité sociale nous accompagne à chaque étape de notre vie.

Le Régime général des salariés du commerce, de l'industrie et des professions non agricoles est composé de quatre branches qui constituent la Sécurité sociale :

**La branche Famille** aide les familles dans leur vie quotidienne et développe la solidarité envers les personnes vulnérables (**Cnaf, Caf**).

**La branche Maladie** permet à chacun de se faire soigner selon ses besoins, quels que soient son âge et ses moyens. Elle gère également la tarification, la prévention et la réparation des accidents du travail et des maladies professionnelles des salarié(e)s (**Cnamts, Cpam, Carsat**).

**La branche Vieillesse** verse les pensions des retraités de l'industrie, des services et du commerce. Elle a également une responsabilité particulière en matière de prévention de la perte d'autonomie et de promotion du « bien vieillir » (**Cnav, Carsat**).

**La branche Recouvrement** collecte les cotisations et contributions sociales pour les redistribuer au bénéfice des trois branches qui assurent la gestion des prestations, et plus largement pour l'ensemble de la protection sociale (**Urssaf**).

*Au côté du régime général, deux autres régimes participent à la couverture sociale de la population :*

**La mutualité sociale agricole** gère l'ensemble de la population agricole (non-salariés agricoles et salariés de l'agriculture). Elle est leur interlocuteur unique. Elle verse les prestations auxquelles elle a droit : prestations familiales, santé, retraite et assure le recouvrement des cotisations.

**Le régime social des indépendants** : ses caisses regroupent la gestion du recouvrement et du risque maladie au profit exclusif des travailleurs indépendants. Elles gèrent la retraite pour les artisans et les commerçants (les professions libérales ont leur propre caisse de retraite).

L'Etat a renforcé le pilotage des organismes de Sécurité sociale au moyen de la contractualisation de conventions destinées à améliorer la gestion des fonds collectés.

Les organismes sociaux déploient des outils destinés à assurer une redistribution des prestations au plus juste et se mobilisent en matière de contrôle et de lutte contre la fraude.

Dans l'intérêt de tous, chacun doit veiller à garantir la pérennité du système, en répondant aux demandes des organismes (déclarations effectuées à bonne date) et en adoptant un comportement économe et responsable (avoir un médecin traitant, prendre des médicaments génériques, participer aux campagnes de dépistage...).

# SOMMAIRE

## La Sécurité sociale fête ses 70 ans

1

## La Sécu : moderne et ouverte aux nouvelles technologies

3

- Les démarches en lignes
- Les espaces libre-service
- La simplification
- La responsabilité sociale et environnementale

## La Sécu : proche de ses publics

8

- Le développement de nouveaux services
- L'adaptation aux politiques

## La Sécu : une relation personnalisée avec ses usagers

10

- Une offre de service diversifiée
- Les réseaux d'accueil réaménagés
- L'accueil en ligne
- La qualité de service

## La Sécu : la maîtrise de ses coûts

14

- Des masses financières considérables
- Les coûts de gestion

## ANNEXES

16

- > Les dates clés
- > L'évolution en Haute-Garonne sur les 20 dernières années : cotisants et bénéficiaires du Régime général
- > Les chiffres clés :
  - Caf de la Haute-Garonne
  - Cnam de la Haute-Garonne
  - Carsat Midi-Pyrénées
  - Msa Midi-Pyrénées Sud
  - Urssaf Midi-Pyrénées

# La Sécurité sociale fête ses 70 ans

---

Célébrer les 70 ans de la Sécurité sociale, c'est fêter l'anniversaire des ordonnances du 4 octobre 1945 qui ont fondé notre système de sécurité sociale français, unique.

Fêter les 70 ans de la Sécurité sociale, c'est aussi célébrer son évolution au fil du temps.

Au plus proche des usagers, elle développe au mieux sa relation client et innove pour offrir des services modernes et toujours plus adaptés à ses publics.

Pour célébrer cet événement, les organismes de Sécurité sociale se mobilisent dans tout le département.

Le Président de la République prendra la parole lors de la «Rencontre nationale du 70<sup>ème</sup> anniversaire de la Sécurité sociale», le mardi 6 octobre 2015.

De nombreuses actions sont déjà planifiées dans tous les départements de France.

Pour se faire l'écho de cette campagne nationale, la Haute-Garonne ne fait pas exception.

Les différents accueils des organismes de Sécurité sociale (**Caf, Cnam, Carsat, Urssaf**) ont d'ores et déjà revêtu les couleurs du 70<sup>ème</sup> anniversaire de la Sécurité sociale : des **stickers géants, porteurs des valeurs de la Sécurité sociale** sont visibles sur toutes les portes d'entrée des établissements et une exposition présentant les **missions des 4 branches du régime général** est présente dans leurs accueils.

# La Sécurité sociale fête ses 70 ans

---

Le **lundi 5 octobre** marque le début des festivités organisées dans le département avec :

- **une conférence de presse commune aux organismes**, en présence des Directeurs et Présidents des **Caf**, **Cpam**, **Carsat** et **Urssaf**.

L'**objectif** : lancer les festivités et revenir sur les **évolutions de la Sécurité sociale au fil des années**.

Cette journée est également consacrée à la remise du **prix Sandrine Riaudo** à la **Cpam** de Haute-Garonne. Ce prix récompense l'action d'une ou plusieurs associations oeuvrant en faveur des personnes en situation de handicap ou en perte d'autonomie.

Le **jeudi 8 octobre** : **la Caf de la Haute-garonne, la Carsat Midi-Pyrénées, la Cpam de la Haute-Garonne et l'Urssaf Midi-Pyrénées** ouvrent leurs portes. Au cours de cette journée portes ouvertes, le public pourra découvrir les coulisses de la Sécu ; plusieurs animations et des visites guidées sont organisées dans les établissements :

- **Caf et Cpam de la Haute-Garonne** vous donnent rendez-vous à l'accueil de la Caf pour une visite guidée :  
> **départ à 11h, 14h et 15h30**. Durée 1 heure environ. Découvrez le chemin du traitement de vos demandes (tout public).

*24 Rue Riquet – Toulouse (métro François Verdier, ligne B)*

- **Carsat Midi-Pyrénées** :

> **de 9h 30 à 16 h** ; exposition, animations à destination des lycéens et étudiants

*2 Rue Georges Vivent –Toulouse (Basso Cambo - terminus ligne A)*

- **Urssaf Midi-Pyrénées** :

> **de 9h30 à 11h** ; visite dans les coulisses d'un organisme du recouvrement.

Thème de la visite : à quoi servent les cotisations ? (tout public)

Au préalable, inscription au 05 62 25 31 06.

*166 Rue Pierre et Marie Curie - 31670 Labège Innopole (métro Ramonville St Agne, ligne B puis Bus 79 direction Labège Couder ou gare Labège Innopole)*

Le **vendredi 9 octobre**, les personnels des organismes de la Sécurité sociale participent au **« défi des 12 étages »** avec remise d'une subvention à l'**association « Hôpital Sourire »**.

Le **mercredi 18 novembre** après-midi, **la Caf** et **la Cpam** de la Haute-garonne, **la Carsat** et **l'Urssaf** Midi-Pyrénées proposent une performance de **Street Art** au Square Charles de Gaulle à Toulouse.

Des artistes graphes toulousains réaliseront avec les jeunes une fresque, durant 2h 30.

L'**objectif** est de sensibiliser ce public aux valeurs de la Sécurité sociale en utilisant leurs codes de communication.

# La Sécu : moderne et ouverte aux nouvelles technologies

La société française a beaucoup changé en 70 ans, la Sécurité sociale s'est adaptée. C'est aujourd'hui une **institution moderne ouverte aux nouvelles technologies**.

Les procédures et les informations en matière de Sécurité sociale sont très largement dématérialisées, fruit d'une évolution volontariste des organismes gestionnaires depuis plusieurs années.

Dématérialisation		Année 2014
<b>Maladie</b>	Part des feuilles de soins électroniques et échanges de données informatisées	93,33 %
	Nombre de feuilles de soins électroniques traitées	933 millions
<b>Famille</b>	Progression de la collecte dématérialisée des données sur les ressources depuis 2008	+ 90,4 %
<b>Retraite</b>	Proportion de déclarations annuelles des données sociales (des employeurs) dématérialisées	99,57 %
<b>Recouvrement des cotisations</b>	Taux de déclarations dématérialisées des bordereaux récapitulatifs de cotisations en nombre de comptes entreprises du secteur privé	97 %
	Proportion de paiements dématérialisés	98,4 %

\* Source : chiffres clés de la Sécurité sociale 2014

## Les démarches en ligne

Toutes les branches ont créé, sur leur site internet, des espaces personnalisés permettant aux assurés, allocataires, retraités ou employeurs d'effectuer des démarches en ligne et de suivre leur dossier à distance.

### Famille

- **caf.fr** :

- > Information des usagers et simulation de droit à une prestation
- > Consultation en ligne de son dossier par chaque allocataire
- > Télé-services (demande d'aide au logement, changement de situation, déclaration trimestrielles RSA, etc.)

- **mon-enfant.fr**

- > Information sur les différents modes d'accueil des enfants de 0 à 6 ans et les initiatives locales en matière de parentalité
- > En fonction de la géolocalisation de la famille :
  - Recherche d'assistante maternelle et aperçu de leur disponibilité
  - Recherche de structure d'accueil collectif

- **appli mobile « mon compte »**

- > Consultation du compte personnel
- > Plusieurs télé-services dont changement de coordonnées, déclarations de scolarité, du statut d'étudiant boursier, de conservation du logement, etc)

## Maladie

### • [ameli.fr](http://ameli.fr) le portail de l'information de l'Assurance Maladie

Un espace dédié aux assurés avec un accès direct aux informations : informations pratiques sur les droits, les démarches à effectuer, les remboursements, les contacts en caisse, l'accès aux services...

> **Mon compte ameli\*** (espace personnel sécurisé de l'assuré) : suivi des remboursements, démarches en ligne : téléchargement d'attestations, commande de Carte européenne d'assurance maladie ou contact direct de sa caisse par mail...

> **ameli-direct** : un annuaire des professionnels et établissements de santé, tarifs des consultations et actes, montant des remboursements...

> **ameli-santé.fr** : une information sur tous les thèmes de santé, les actions et offres de prévention de l'Assurance Maladie, les bons gestes à adopter au quotidien, en situation d'urgence...

> **ameli-sophia** : Sophia, le service d'accompagnement des malades chroniques-informations, conseils et aide personnalisée aux personnes pour mieux vivre avec le diabète ou l'asthme au quotidien

> **2 espaces d'informations** pratiques et sur les démarches professionnelles dédiés, pour l'un, aux **professionnels de santé** (espace pro) et pour l'autre, **aux employeurs** (net-entreprises).

*\*accessible également depuis un Smartphone ou portable par l'appli mon compte ameli.*

## Retraite

### • [lassuranceretraite.fr](http://lassuranceretraite.fr)

> consultation du suivi du dossier ;

> visualisation de relevé de carrière à tout âge et, dès 45 ans, demande de régularisation de la carrière ou des trimestres de majoration pour enfant (pour les femmes ayant des enfants nés avant 2010) ;

> dès 55 ans, estimation du montant de la future retraite au régime général et prise de rendez-vous avec un conseiller retraite ;

> 4 mois avant la date de départ choisie, demande de la retraite personnelle.

### • [net-entreprises.fr](http://net-entreprises.fr) pour les **employeurs**

> transmission de la DADS-U

> consultation du compte employeur « accident du travail-maladie professionnelle »

Net-entreprise est le portail des déclarations sociales, il sert également de plateforme au déploiement de la **DSN (Déclaration Sociale Nominative)** qui va remplacer dès le 1er janvier 2016 les déclarations sociales qui existaient, jusqu'à aujourd'hui.

Dans une optique de simplification, la DSN remplace plusieurs déclarations :

- l'attestation de salaire pour le versement des indemnités journalières (DSIJ),

- l'attestation employeur destinée à Pôle emploi (AE),

- la déclaration et l'enquête de mouvements de main d'œuvre (DMMO et EMMO),

- la radiation des contrats groupe pour les contrats en assurance complémentaire et supplémentaire,

- la déclaration unique de cotisations sociales.

La DSN répond aux besoins des entreprises en matière de gestion administrative : moins de démarches, moins de données à transmettre. De ce fait, elle va permettre une actualisation optimale des droits des salariés.

## Recouvrement

### • [urssaf.fr](http://urssaf.fr)

Depuis son site web, l'Urssaf donne accès à de nombreux services, accessibles partout afin de garantir l'autonomie du cotisant. Avec ce site, le cotisant peut :

- > Créer son entreprise
- > Employer du personnel
- > Bénéficier d'une exonération
- > Calculer les cotisations
- > Déclarer et payer
- > Réduire ou cesser l'activité

## Les espaces libre-service

Des postes informatiques avec accès aux sites des organismes ou des écrans tactiles permettent aux assurés de demander divers documents ou réaliser des démarches. Un accompagnement des publics à l'utilisation des outils numériques est réalisé.

### • Caf de la Haute-garonne

- > de **1 à 11 postes internet en libre-service** sont proposés dans chacune des 9 antennes de la Caf
- > **12 postes dédiés à la réception des étudiants** à l'accueil «Welcome desk au quai des savoirs»
- > Près de **20 bornes** dont la moitié en accès 24 h sur 24 sont également disponibles dans les différents lieux de vie du département

### • Cnam de la Haute-Garonne

- > L'agence de Toulouse propose **9 postes en libre-service** : 1 poste avec accès adapté aux personnes à mobilité réduite et 4 postes dédiés aux assurés souhaitant être accompagnés dans leurs démarches par un conseiller de la Cnam.
- > Pour éviter toute attente lors de démarches simples\*, **13 bornes multi-services** sont mises à la disposition des assurés dans les accueils des agences de la Cnam du département : 3 bornes (dont 1 borne en façade accessible 24h/24) sont présentes à l'agence de Toulouse.

*\*Consultation des remboursements, impression d'attestation de versement des indemnités journalières, demande de carte européenne d'assurance maladie, déclaration de perte ou de vol de la carte Vitale, demande de carte Vitale etc.*

### • Carsat Midi-Pyrénées

- > Un **espace libre-service** est en cours d'expérimentation à l'agence retraite de Muret. Les assurés peuvent demander une attestation de paiement, un relevé de carrière... de manière dématérialisée. Un bilan sera réalisé, fin 2015, pour apprécier l'opportunité de déployer ce dispositif.

### • Urssaf Midi-Pyrénées

- > Les accueils des Urssaf sont munis d'ordinateurs en libre-service. Ils permettent aux cotisants d'accéder à leurs services en ligne, d'effectuer leurs déclarations, de consulter leurs dossiers, en toute autonomie.



## La simplification

Démarches, accès à l'information : la simplification est une préoccupation constante.

### • Caf de la Haute-garonne

Les demandes d'aide au logement ou de changement de situation réalisées par télé-services peuvent bénéficier d'un traitement automatisé qui permet de diminuer par deux les délais de traitement du dossier.

Les déclarations de ressources nécessaires au calcul des prestations familiales et sociales sont directement récupérées auprès des Impôts

### • Cnam de la Haute-Garonne

En mars 2013, la Cnam de la Haute-Garonne met en place une adresse de courrier unique pour tous et simplifie ainsi les démarches des assurés, des professionnels de santé et des employeurs.

Parallèlement, l'organisation partenariale des services administratifs sociaux et médicaux s'en trouve simplifiée et donc plus efficace. Ce point d'entrée unique du courrier permet de traiter beaucoup plus rapidement les dossiers des publics et d'améliorer la qualité du service rendu.

Le courrier postal actuel représente près de 33 000 pièces à traiter par jour par 45 employés de la Cnam de la Haute-Garonne.

### • Carsat Midi-Pyrénées

Disposer d'une information globale sur sa future retraite a toujours été le souhait des assurés. Le dispositif « droit à l'information » prévoit l'envoi d'une information complète et gratuite tout au long de la carrière. Elle est délivrée par les 35 organismes de retraite obligatoire de base et complémentaire. Cette information prend la forme de documents qui retracent l'ensemble de la carrière. Communs à tous les organismes de retraite, ils permettent à chaque assuré de vérifier les informations le concernant et de connaître le futur montant approximatif de sa retraite. Le relevé de carrière tous régimes peut maintenant être consulté sur [www.lassurance retraite.fr](http://www.lassurance retraite.fr) dans l'espace personnel.

### • Urssaf Midi-Pyrénées

En accord avec les technologies d'aujourd'hui et dans un optique de service optimal, l'Urssaf pratique depuis plusieurs années l'archivage électronique des données des cotisants : les documents papier sont scannés et stockés sur un portail de bases de données simplifiant ainsi le suivi du dossier pour le cotisant, par le téléconseiller.

## La responsabilité sociale et environnementale

Recherche d'économie d'énergie, emploi des personnes handicapées, réduction des émissions de gaz à effet de serre, accessibilité aux publics handicapés des accueils physiques... toutes les branches sont engagées depuis la fin des années 2000 dans une politique concrète de responsabilité sociale des organisations avec des résultats probants.

La responsabilité sociale et environnementale		Année 2014
<b>Maladie</b>	Taux d'accessibilité aux publics handicapés des accueils physiques	53,7 %
<b>Famille</b>	Taux d'emploi des personnes handicapées	7,64 %
<b>Retraite</b>	Pourcentage de réduction des émissions de gaz à effet de serre par rapport à 2013	- 4,19 %
<b>Recouvrement des cotisations</b>	Evolution du nombre de kilomètres parcourus par rapport à 2013	- 9,493 %

\* Source : chiffres clés de la Sécurité sociale 2014

## La Sécu : proche de ses publics

La Sécurité sociale à travers les prestations servies et les services développés participe activement à la vitalité de la société française. Elle est totalement intégrée aux habitudes et à la vie quotidienne des Français si bien que son action en devient transparente. Ses missions originelles comme le remboursement des frais de santé, le versement des allocations familiales ou de revenus de remplacement en cas d'arrêt de travail, le paiement des retraites... sont bien identifiées. Ses nouvelles missions et son souci d'accompagner les usagers, en particulier les plus fragiles, à toutes étapes clés de la vie sont sans doute bien moins connus.

### Le développement de nouveaux services

#### • Caf de la Haute-Garonne

Des «**Rendez-vous des droits**» ont été mis en place afin de réaliser une étude complète de la situation des usagers et la détection des droits potentiels. L'orientation des usagers vers les dispositifs connexes proposés par d'autres services publics est soutenue par des supports descriptifs et des circuits spécifiques mis en place avec les partenaires. En 2014, **1 082 rendez-vous des droits** de près de 30 mn ont été réalisés.

Par ailleurs, afin de répondre à des demandes spécifiques des familles, **18 travailleurs sociaux** territorialisés interviennent sous forme d'information, conseil, orientation ou accompagnement social. En 2014, ils ont réalisé **12 743 interventions** dont 5 549 entretiens physiques, **51 visites à domicile**, **6 566 entretiens téléphoniques** et **577 réceptions en séances d'information collective**.

#### • Cnam de la Haute-garonne

La Cnam de la Haute-Garonne gère l'**espace Assurance maladie situé à l'Oncopôle**, créé à l'initiative des Cnam de Midi-Pyrénées. Cet espace propose **une offre de services innovante, adaptée aux patients de la région Midi-Pyrénées atteints du cancer et à leur famille**. Cet accompagnement administratif et social se concrétise par un accueil personnalisé, une aide dans les démarches d'accès aux droits, d'attribution d'aides financières pour les personnes aux plus faibles revenus, de retour à domicile sous certaines conditions...).

L'Assurance Maladie, avec les établissements hospitaliers partenaires, a mis en place un **Programme d'accompagnement du retour à domicile (PRADO)** dont l'objectif est de favoriser le retour à domicile, dans de bonnes conditions, des personnes ayant été hospitalisées, notamment les jeunes mamans) et ce, dans la continuité des soins reçus en milieu hospitalier.

#### • Carsat Midi-Pyrénées

Le service social de l'Assurance Maladie développe **un nouveau programme visant à « soutenir les jeunes en situation de vulnérabilité pour le recours aux soins »**, un public jusqu'à présent sous représenté parmi les bénéficiaires de l'accompagnement social.

L'accompagnement des personnes en situation de fragilité lors du passage à la retraite est une priorité du plan « proximité, autonomie de l'avancée en âge ». L'objectif est de répondre aux problématiques liées à la retraite, à la santé et à l'accès aux droits des futurs retraités et retraitées. Les assurés fragilisés sont orientés vers les différentes offres de services proposées par la CPAM, le service social de l'Assurance Maladie, le service retraite de la Carsat.

#### • Urssaf Midi-Pyrénées

Avec la mise en ligne de son **nouveau site web**, l'Urssaf propose **de nouveaux services** : l'**estimeur de cotisations** pour le particulier ou l'entreprise qui souhaite embaucher ou encore un accès libre et continu à l'information juridique et réglementaire officielle (lettres collectives).

De même, pour accompagner au mieux les entreprises et les experts comptables dans leur transition vers la Déclaration Sociale Nominative, l'Urssaf propose une assistance personnalisée.

## L'adaptation aux politiques

### • Caf de la Haute-Garonne

La Caf accompagne le développement des orientations politiques des collectivités locales grâce au « **contrat Enfance-jeunesse (Cej)** ». Ce contrat définit les modalités de financement des actions mises en œuvre par les collectivités locales dans le cadre d'un développement ou d'une création d'une offre d'accueil pour des établissements d'accueil du jeune enfant (Eaje), des accueils de loisirs sans hébergement (Alsh), des relais d'assistantes maternelles (Ram), ou des lieux d'accueil enfants-parents (Laep).

Dans un contexte de crise économique qui nous frappe depuis 2008, le réseau des Urssaf a déployé des mesures d'accompagnement des entreprises en difficultés. Ces mesures se traduisent notamment par des délais de paiement. En 2014, **8 800 délais ont été accordés**.

Parallèlement, l'Urssaf est membre à part entière de la Commission des Chefs de Services Financiers (CCSF), instance départementale qui évalue l'ensemble des dettes fiscales et sociales de l'entreprise. Elle participe aux réunions des Codefi. Cette instance peut, après étude, attribuer des prêts du Fonds de Développement Economique et Social (FDES) permettant un apport de trésorerie à l'entreprise.

### • Cnam de la Haute-garonne

**L'accès aux droits et aux soins des publics les plus vulnérables est au cœur des missions et des valeurs de l'Assurance Maladie.** Depuis de nombreuses années, la CPAM a mis en place **des dispositifs d'information des publics éloignés du système de soins**, de coordination avec les partenaires sociaux, de traitement des dossiers inscrits dans les circuits d'urgence.

En 2014, la Cnam met en place **PLANIR\***, le premier Plan de Lutte contre le non-recours, les Incompréhensions et les Ruptures. La CPAM, en collaboration étroite avec ses partenaires locaux (service social, service médical...), va mener **42 actions qui vont améliorer la qualité du service rendu et permettre la détection de bénéficiaires potentiels à l'accès aux droits et aux soins**.

*\*PLANIR, a été mis en place suite au diagnostic réalisé par la CPAM qui établit qu'une part des bénéficiaires potentiels ne recourt pas aux droits, services, soins et offres de prévention auxquels elle peut prétendre, du fait de l'incompréhension des informations données stoppant net toute démarche. En outre, certaines procédures et décisions administratives défavorables aggravent des situations déjà fragilisées tout en engendrant des coûts de gestion inutiles et des prises en charge tardives et donc plus coûteuses.*

### • Carsat Midi-Pyrénées

Le vieillissement de la population est un enjeu de société. La branche retraite entend **amplifier la stratégie de prévention de la perte d'autonomie et de promotion du bien vieillir** dans le cadre d'un partenariat resserré avec les régimes de base et complémentaire. Des actions de prévention autour du « bien vieillir » (chutes, mémoire, nutrition) sont développées sous forme d'ateliers collectifs. **23 ateliers de prévention des chutes et 29 ateliers de stimulation cognitive** ont été réalisés, en inter-régime, en Haute-Garonne en 2014.

Les priorités d'actions nationales de la branche «accidents du travail - maladies professionnelles» sont concentrées sur 3 risques prioritaires identifiés par le Plan santé au travail 2010-2014 : les troubles musculo-squelettiques, les risques de chutes dans le BTP, l'exposition à certains facteurs cancérigènes. Le renforcement des partenariats avec les directeurs pilotes des plans santé au travail et la signature de contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens avec les services de santé au travail permettront de mieux couvrir les besoins de prévention des TPE-PME, un secteur particulièrement important dans la région.

### • Urssaf Midi-Pyrénées

Le réseau des Urssaf a déployé des **mesures d'accompagnement des entreprises en difficulté**. L'Urssaf est **membre de la Commission des Chefs des Services Financiers (CCFS)**, instance départementale qui évalue l'ensemble des dettes fiscales et sociales de l'entreprise. Elle participe également aux réunions des Codefi. Cette instance peut, après étude, **attribuer des prêts du Fonds de Développement Economique et Social (FDES)** permettant un apport de trésorerie à l'entreprise.

## La Sécu : une relation personnalisée avec nos usagers

---

La Sécurité sociale compte **152 000 salariés de droit privé**. Ils rendent **une mission de service public**. L'amélioration de la relation de service avec les usagers à travers la prise en compte de leurs attentes est un engagement fort de l'Institution.

### Une offre de service diversifiée

La diversification de l'offre de service permet d'orienter les publics vers les parcours et les services les mieux adaptés à leur situation.

**Les organismes proposent désormais une stratégie multi-canal de contact.**

Ainsi, **les nouveaux services en ligne induisent rapidité et accessibilité 24 h /24 h et offrent des réponses au cas par cas.**

Ils permettent :

- > **la simplification de l'accès aux droits** des assurés,
- > **facilitent les échanges avec les employeurs ou les partenaires,**

en d'autres termes participent à l'amélioration de la qualité de service.

Une nouvelle relation s'installe.

#### • Caf de la Haute-Garonne

Parallèlement au caf.fr dédié à l'information des usagers et des allocataires, la Caf a développé ces dernières années **de nouveaux supports numériques comme les réseaux sociaux** (avec Facebook et twitter) et **expérimente le « tchat »** à travers une agence virtuelle : **macafendirect.fr**

#### • Cnam de la Haute-garonne

La Cnam de la Haute-Garonne est un acteur local incontournable en matière d'offres de prévention et de services en santé. Au-delà des actions récurrentes de prévention (cancer du sein, cancer colorectal, promotion de M'T Dents, programme local de lutte contre l'obésité infantile, sophia diabète), **de nouveaux programmes** ont été lancés : promotion du dépistage du cancer du col de l'utérus, sophia asthme, Prado insuffisance cardiaque (le département de la Haute Garonne étant site d'expérimentation pour ces deux derniers dispositifs).

Pour mieux informer les assurés de l'actualité réglementaire, de leurs droits, des offres de prévention et de service en santé, la Cnam de la Haute-Garonne assure la gestion et la diffusion de la newsletter trimestrielle des Cnam de Midi-Pyrénées « le fil d'ameli » auprès des abonnés du compte ameli de la région.

#### • Carsat Midi-Pyrénées

Les services en ligne pour les futurs retraités et retraités se sont considérablement enrichis ces dernières années. De nombreuses démarches pour **préparer, demander et suivre leur dossier de retraite** sont possibles **en ligne sur [www.lassuranceretraite.fr](http://www.lassuranceretraite.fr)**.

## Les réseaux d'accueil réaménagés

### • Caf de la Haute-Garonne

La Caf de la Haute-Garonne maintient un dispositif dense d'accueil de ses usagers et ce sur tout le département. Ainsi, en dehors du siège ouvert 5 jours sur 7 toute l'année, 8 antennes sont présentes dans les différents bassins de vie du département ainsi qu'un lieu d'accueil dédié aux étudiants. Elles sont complétées par 9 permanences et 4 point d'information assurés par la MSA et le CRIJ.

### • Cnam de la Haute-garonne

La Cnam s'est engagée dans une politique attentionnée d'accueil de ses publics en **rénovant et modernisant son réseau d'accueil** qui comprend 17 agences ou points d'accueil.

Sur les 3 dernières années, elle a menée de front la **rénovation de 9 points d'accueil** comprenant notamment la mise en conformité par rapport à la **norme «Handicap 2015»** (Toulouse centre, Toulouse Oncopôle, Bagatelle, Jolimont, Plaisance-du-Touch, Muret, Saint-Alban, Colomiers, Saint-Orens).

### • Carsat Midi-Pyrénées

La Carsat Midi-Pyrénées a maintenu un maillage de proximité (agences retraite et points d'accueil retraite ou de service social) rénové pour répondre aux besoins des publics fragilisés. La généralisation de l'accueil sur rendez-vous permet d'optimiser le déplacement de l'assuré. La rencontre avec le conseiller retraite constitue une plus value.

### • MSA Midi-Pyrénées Sud

La MSA a **développé son l'offre de services en ligne** avec 90 services en ligne opérationnels pour les particuliers comme pour les entreprises, auxquels s'ajoutent **33 points d'accueil physique** et aux personnels en contact avec les adhérents.

La **force du réseau des 900 élus de la MSA Midi-Pyrénées Sud** vient compléter ce réseau de proximité.

### • Urssaf Midi-Pyrénées

De son côté, l'Urssaf revoit également ses modalités d'accueil puisqu'elles sont un cœur d'un projet d'entreprise déployé sur trois années, dans le but de simplifier les démarches des cotisants et d'améliorer les services proposés.

## L'accueil en ligne

### • Caf de la Haute-Garonne

Le réseau des Caf s'est progressivement structuré autour de plateformes de réponse téléphonique inter-organismes afin d'apporter une qualité de réponse optimale. La Caf de la Haute-Garonne compte ainsi **deux plateformes de réponse, l'une de 15 agents, basée à Colomiers** et assurant une réponse spécialisée aux **étudiants de toute la France, une autre à dimension régionale basée rue Riquet et comprenant plus de 20 conseillers.**

**En 2014, cette plateforme a pu répondre immédiatement à près de 93 % des 655 000 appels reçus.**

### • Cnam de la Haute-garonne

Le réseau des Cnam de Midi-Pyrénées est structuré autour de **plateformes téléphoniques** dédiés à leurs différents publics : assurés, professionnels de santé et employeurs. En Haute-Garonne, la plateforme téléphonique est **mutualisée entre les Cnam de l'Ariège et de la Haute-Garonne**.

**Du lundi au vendredi, de 8h à 18 heures, entre 50 téléconseillers répondent à plus de 3300 appels journaliers.**

Des **numéros d'appel spécifiques** sont dédiés aux **professionnels de santé** et aux **employeurs**.

En 2014, près de **140 000 courriels des assurés et professionnels de santé** de la région Midi-Pyrénées, canal de contact en fort développement avec l'utilisation du compte ameli (+21,6% par rapport à 2013), sont également **gérés par cette plateforme de services**.

### • Urssaf Midi-Pyrénées

L'Urssaf développe depuis plusieurs années **son sens du service et du relationnel**, cela passe par un accueil téléphonique de qualité et adapté aux cotisants. **Les services téléphoniques** de l'Urssaf sont également **au centre d'un projet de modernisation** qui vise à améliorer la qualité et le délai des réponses.

## La qualité de service

Afin de mieux comprendre les besoins des différents publics, les branches ont développé divers dispositifs d'écoute client pour faire évoluer l'offre de service.

**Des enquêtes de satisfaction sont conduites chaque année :**

### • Caf de la Haute-Garonne

> **97%** des allocataires se déclarent satisfaits ou très satisfaits des services rendus par la Caf.

*La Caf, de son côté, a organisé son offre de services afin d'obtenir le « Label Marianne », label reconduit tous les 18 mois à l'issue d'un audit certifiant une qualité de service de haut niveau.*

*En 2012, 97 % de ses allocataires se sont déclarés satisfaits de ses services (service TNS Sofres 2012).*

### • Cnam de la Haute-garonne

> **94,8%** des assurés sociaux sont satisfaits des services rendus par la Cnam

> **86,9%** des professionnels de santé sont satisfaits des informations professionnelles données et ont une bonne image de la Cnam

> **87,1%** des employeurs satisfaits des services offerts par la Cnam.

*« sophia », le service d'accompagnement personnalisé de l'Assurance Maladie pour mieux vivre avec une maladie chronique, reçoit en 2012 le prix du manager public (catégorie Organismes sociaux) par la Direction générale de la modernisation de l'Etat et le Ministère du Budget, des Comptes publics et de la Réforme de l'Etat. La Cnam de la Haute-Garonne a été une des 10 caisses pilotes qui ont développé à titre expérimental « sophia ». Cette expérimentation, démarrée en 2008, a permis d'engager des projets innovants et créatifs qui ont contribué au processus de modernisation et à l'optimisation de l'organisation de l'Assurance Maladie au profit de l'amélioration de la qualité de service rendue aux assurés. Faisant preuve de son efficacité et d'une réelle attente des publics concernés, sophia est proposé aux personnes souffrant d'asthme chronique. La Cnam est certifiée Iso 9001-2000 depuis 2005.*

#### • Carsat Midi-Pyrénées

- > **92%** des nouveaux retraités sont satisfaits des services
- > **91%** des bénéficiaires du PAP satisfaits des services de l'action sociale
- > **95,2%** des assurés sociaux satisfaits des services rendus par le service social.

*En 2014, l'Assurance Retraite a reçu le 1er prix Podium de la relation client dans la catégorie « service public » pour la 6ème année consécutive.*

#### • Urssaf Midi-Pyrénées

- > **90%** des cotisants sont satisfaits de la qualité du service de l'Urssaf
- > **80%** des cotisants ont une bonne image de leur organisme et jugent qu'il est à l'écoute de leurs attentes et que leurs dossiers sont traités avec professionnalisme.

#### • MSA Midi-Pyrénées Sud

Pour assurer **un haut niveau de qualité de service** à ses adhérents et **poursuivre l'engagement pour la défense du monde agricole**, la MSA dispose de plusieurs atouts :

- > le « **guichet unique** » de la MSA qui permet de prendre en considération l'intégralité des besoins de la personne, de la famille et de l'entreprise.
- > un **régime unique**, qui gère à la fois les salariés et les non-salariés, présente des avantages forts dans une logique d'adaptation aux besoins d'une profession : l'agriculture.

*Dans les circonstances actuelles, la MSA porte une attention particulière aux professionnels en difficulté.*



## La Sécu : la maîtrise de ses coûts

Quand on parle du coût de la Sécurité sociale, **on évoque généralement le coût des prestations** : retraite, remboursement des soins, allocations familiales, etc.

Mais le coût de la Sécurité sociale, **c'est aussi, les coûts de gestion** nécessaires pour servir les prestations, accueillir et renseigner les usagers, recouvrer les cotisations et les autres recettes, en somme les coûts générés pour faire fonctionner le système de Sécurité sociale.

**Maîtriser ses coûts de gestion tout en offrant un service de qualité est un impératif pour la Sécurité sociale** : gérer à un moindre coût, c'est garantir que les ressources sont prioritairement utilisées pour financer les prestations sociales et sont bien redistribuées aux assurés sociaux.

C'est encore plus nécessaire dans le contexte économique actuel.

Cela implique de **réinterroger les modes de relations avec les usagers, en développant les services dématérialisés plus rapides, plus simples et plus sûrs.**

La Sécurité sociale est un service public qui redistribue des **masses financières considérables.**

2014

### Les chiffres **nationaux** du régime général

- > 46,4 milliards d'€ de **prestations familiales et en faveur du logement**,
- > 158,3 milliards d'€ de **prestations maladie**,
- > 8,7 milliards d'€ de **prestations accident du travail et maladie professionnelle**,
- > 108,5 milliards d'€ de **pension de retraite**.

### Les chiffres **en Haute-Garonne** du régime général

- > **Prestations familiales** : 1,5 milliard d'€
- > **Prestations maladie\*** : 3,3 milliards d'€
- > **Pensions de retraite** : 1,5 milliards d'€
- > **Cotisations collectées** : 7,8 milliards d'€

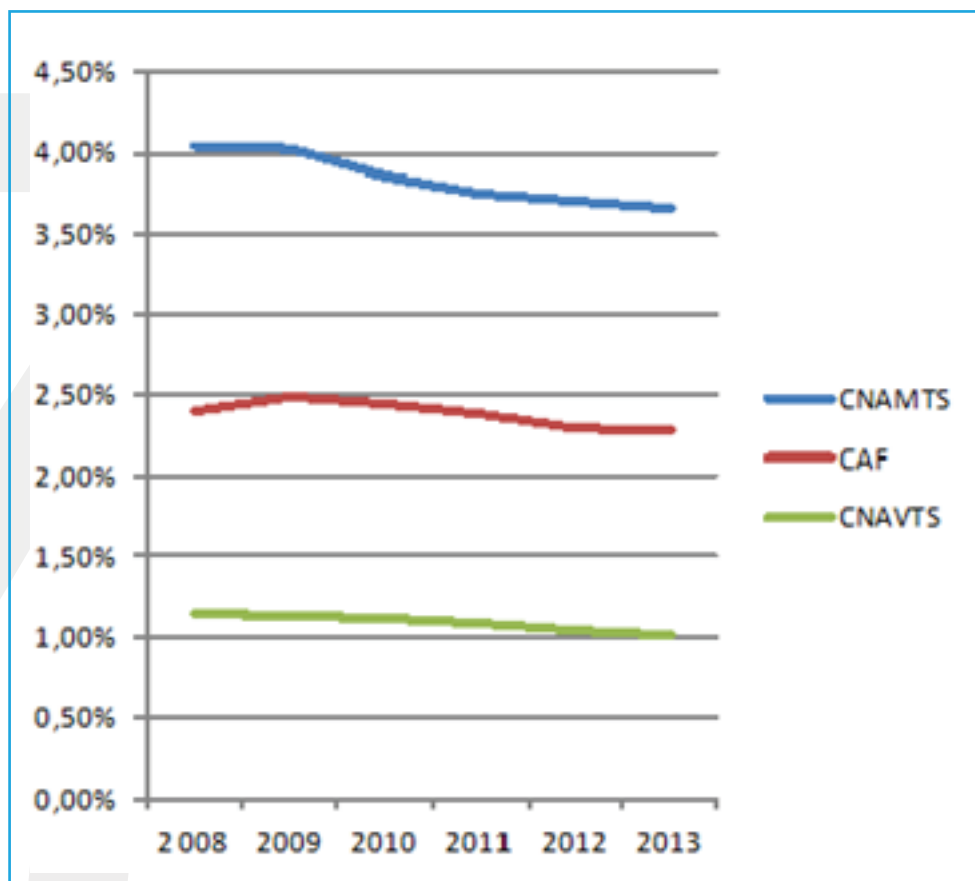
*\* Les prestations maladie concernent la maladie, les accidents du travail et maladies professionnelles, la maternité, l'invalidité et le décès.*

Chaque année, ce sont près de **13,5 milliards d'€** qui sont consacrés au fonctionnement de l'ensemble des régimes obligatoires de Sécurité sociale :

- > **60 %** de ces dépenses correspondent à des **dépenses de personnel**,
- > **40 %** correspondent aux **dépenses de fonctionnement courant**.

**Ces coûts de gestion ne représentent qu'une part marginale des coûts de la Sécurité sociale. Pour autant, les pouvoirs publics s'attachent à promouvoir une amélioration continue de l'efficacité de la Sécurité sociale qui permette à la fois d'en réduire les coûts et d'offrir aux usagers un service fiable, moderne et adapté à leurs besoins.**

Le graphique ci-après illustre l'évolution des coûts de gestion des régimes maladie, famille et retraite du régime général, rapporté aux montants des prestations servies par les branches. Il met en relief, d'une part le fait que **les coûts de gestion restent contenus (inférieurs à 4 %)** et d'autre part la dynamique de réduction des coûts, engagée dans la durée.



## Les coûts de gestion

- **Caf de la Haute-garonne**  
> **2,42 €** sont consacrés au fonctionnement, **pour 100 € de prestations familiales et sociales versées.**
- **Cpam de la Haute-garonne**  
> **2 €** sont consacrés aux coûts de gestion et de fonctionnement, **pour 100 € de prestations maladie versées.**
- **Urssaf Midi-Pyrénées**  
> **0.28 centimes d'€** pour **100 € de cotisations collectées.**

# ANNEXES

---

## Les dates clés de la Sécurité sociale

### Les chiffres clés :

- **Caf de la Haute-garonne**  
*(Caisse d'allocations familiales)*
- **Cpam de la Haute-Garonne**  
*(Caisse primaire d'assurance maladie)*
- **Carsat Midi-Pyrénées**  
*(Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail)*
- **Msa Midi-Pyrénées Sud**  
*(Mutualité sociale agricole)*
- **Urssaf Midi-Pyrénées**  
*(Union de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales)*

**Sources :** [www.securite-sociale.fr](http://www.securite-sociale.fr)  
[www.social-sante.gouv.fr](http://www.social-sante.gouv.fr)  
[www.ucanss.fr](http://www.ucanss.fr)  
Rapport sur l'emploi 2014

## Les dates clés de la Sécurité sociale

---

**4 et 19 octobre 1945** : création du système de Sécurité sociale en France (organisation du régime général en France et mise en œuvre des prestations)

**1949** : création d'un régime de retraite des indépendants

**1952** : création du régime de retraite des exploitants agricoles

**1956** : création du minimum vieillesse (FNS-Fond national de solidarité)

**1960** : les Unions de recouvrement des cotisations sociales et d'allocations familiales (Urssaf) sont rendues obligatoires

**1961** : création du régime de l'assurance maladie-maternité-invalidité des exploitants agricoles

**1966** : création de l'assurance maladie des indépendants

**1967** : réorganisation du régime général avec une séparation en branches autonomes : maladie, famille, vieillesse, responsables de leurs ressources et dépenses.

La gestion commune de la trésorerie est confiée à l'Acoss (Agence centrale des organismes de Sécurité sociale)

**1971 à 1975** : lois améliorant les retraites des salariés

**1973** : alignement des cotisations et des droits des régimes de retraite des indépendants avec ceux des salariés

**1978** : généralisation des prestations familiales à toute la population résidant sur le territoire

**1982** : abaissement à 60 ans de l'âge de la retraite

**1988** : création du RMI (revenu minimum d'insertion) remplacé en 2009 par la RSA

**1991** : mise en place de la CSG (contribution sociale généralisée)

**1993** : réforme des retraites (40 ans pour une retraite à taux plein au lieu de 37,5 ans, calcul de la retraite sur les 25 meilleures années d'activité et non les 10...)

**1995** : plan Juppé qui instaure le principe d'une loi de financement de la Sécurité sociale annuelle et mise en place des conventions d'objectifs et de gestion entre l'Etat et les caisses nationales

**1997** : création de la carte Vitale

**2000** : création de la CMU (Couverture maladie universelle) et de la CMUC (Couverture maladie universelle complémentaire)

**2003** : réforme des retraites (harmonisation progressive de la durée d'assurance entre les différents régimes, retraite anticipée pour les assurés ayant commencé à travailler jeune et ayant effectué de longues carrières...)

2004 : loi relative à la solidarité pour l'autonomie des personnes âgées  
 Réforme de l'Assurance Maladie (création du médecin traitant, du dossier médical personnel, promotion des médicaments génériques, aide à l'acquisition de la complémentaire santé, création du forfait de 1 euro...)

2006 : création du RSI (Régime social des indépendants)

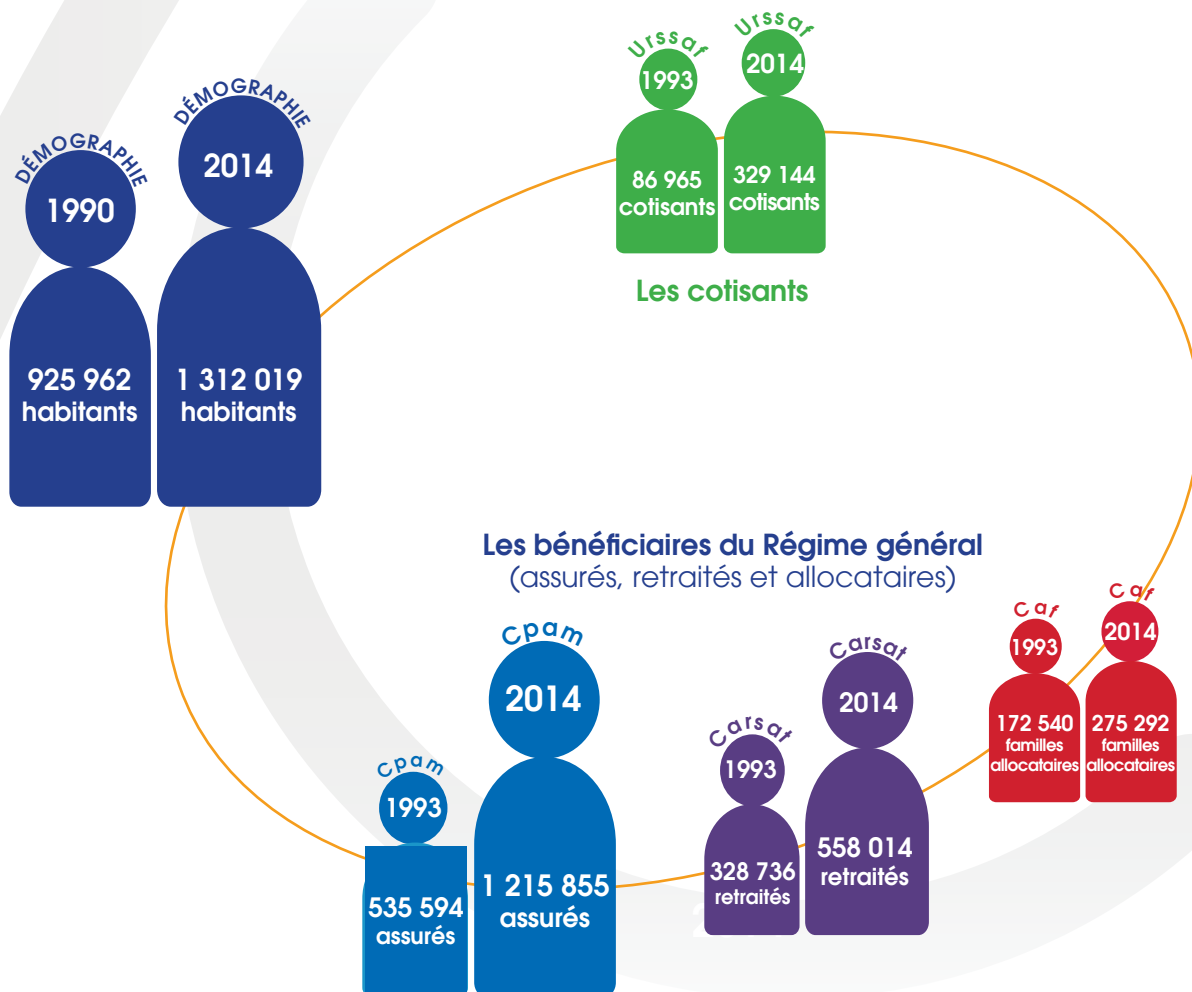
2009 : entrée en vigueur du RSA (Revenu de solidarité active)

2010 : loi HPST (Hôpital, patient, santé et territoire) ; création des ARS (Agence régionale de santé) et des Carsat (Caisse d'assurance retraite et de santé au travail)

Réforme des retraites (recul progressif de l'âge légal de départ à la retraite, prise en compte de la pénibilité, dispositif « carrières longues »...)

2015 : au 1<sup>er</sup> juillet, modulation des allocations familiales en fonction des ressources

**L'évolution en Haute-Garonne sur les 20 dernières années : cotisants et bénéficiaires du Régime général**



# La Caf de la Haute-Garonne

---

## Les chiffres clés 2014

### 1956

- > 26 871 familles allocataires
- > 144 agents dont 129 agents aux services administratifs et 15 agents aux services sociaux
- > 4 346 226 francs (663 000 euros) de prestations versées

### 1973

- > 47 522 familles allocataires
- > 294 agents dont 223 agents aux services administratifs 71 agents à l'action sociale
- > 275 484 241 francs (42 millions d'euros) de prestations versées

### 1993

- > 172 540 familles allocataires
- > 445 agents dont 270 agents aux services administratifs, 175 agents à l'action sociale
- > 3,4 milliards de francs (520 millions d'euro)de prestations versées

### 2003

- > 222 476 familles allocataires
- > 623 agents
- > 844 millions d'euros de prestations versées

### 2013

- > 268 392 familles allocataires
- > 626 agents
- > 1 623 millions d'euros de prestations versées

# La Cnam de la Haute-Garonne

## Les chiffres clés 2014

### Dans les accueils

> 610 000 assurés reçus par an (2 400 assurés reçus chaque jour ouvré)

### Au point d'entrée unique du courrier

> 33 000 documents reçus et traités chaque jour

### Dans les services dédiés aux assurés

> 27 millions de décomptes traités (100 000 décomptes traités /jour ouvré)

### La plate-forme de service

> 565 000 appels par an reçus et traités par les téléconseillers de l'Assurance Maladie

### L'accompagnement

#### > des professionnels de santé et des employeurs

- 9 000 visites réalisées par **20 délégués de l'Assurance Maladie** auprès des professionnels de santé

- **10 conseillers informatiques services de l'Assurance Maladie** à disposition des professionnels de santé et employeurs pour tout problème dans leurs échanges informatisés avec l'Assurance Maladie

#### > des assurés

- le **Centre d'examens de santé** propose aux assurés de la Haute-garonne et à leurs proches des bilans de santé gratuits. Il a réalisé près de 10 000 examens de santé dont 60% pour des personnes en difficulté

- le **service Prévention** de la Cnam de la Haute-Garonne\* a rencontré près de **6800 assurés dont les enfants** pour promouvoir les offres de prévention de l'Assurance Maladie (santé bucco-dentaire dans les écoles élémentaires, éducation nutritionnelle dans les écoles maternelles, séances d'information santé pour les futures mamans et les personnes en situation de précarité ayant passé un bilan de santé gratuit, dépistage du cancer du col de l'utérus, du sein et colorectal, vaccination anti grippale)

- **5 conseillers en Assurance maladie**, dans le cadre du dispositif PRADO accompagnent les jeunes mamans pour leur retour à domicile, les aident dans leurs démarches administratives et organisent avec elles leur suivi médical par les professionnels de santé (sage-femmes kinésithérapeutes...)

### Récupérer les sommes indûment versées

> 1 million d'€ récupérés

## L'évolution des personnels de la Cnam de la Haute-Garonne

**1946** : La Caisse Primaire de Sécurité Sociale (CPSS) comptait alors **une centaine** d'agents

**1948** : environ **300** agents

**1952** : environ **400** agents

**1960** : environ **300** agents

**1968** : plus de **600** agents

**1994** : environ **1080** agents

**2004** : environ **1130** agents

**2015** : environ **1150** agents

# La Carsat Midi-Pyrénées

---

## Les chiffres clés 2014

### Suivre les carrières

- > 99,33 % des déclarations sociales dématérialisées
- > 31 956 carrières régularisées en Midi-Pyrénées

### Accompagner les assurés dans la compréhension de leurs droits et des démarches retraite

- > 41 742 visiteurs reçus dont 31 284 sur rendez-vous dans la région
- > Plus de 20 000 visiteurs accueillis en Haute-Garonne

### Calculer et verser les retraites

- > 34 657 nouveaux droits mis en paiement
- > Près de 4 milliards d'euros versés à 558 014 retraités
- > 186 889 retraités du régime général dans le département
- > 1 493 445 206 € versés par la Carsat Midi-Pyrénées en Haute-Garonne

### Assurer et prévenir les risques professionnels

- > 99 355 notifications de taux AT/MP adressées aux employeurs
- > 8 208 actions directes et 2 971 actions indirectes des préventeurs en direction des entreprises
- > 47 192 sections d'établissements en Haute-Garonne

### Apporter une aide aux assurés en difficulté

- > 27 018 personnes prises en charge par le Service social (aide individualisée ou actions collectives)
- > 10 214 assurés rencontrés par le service social en Haute-Garonne

### Aider les retraités à bien vieillir, prévenir la perte d'autonomie et soutenir les plus fragiles

- > 1 326 retraités accueillis lors d'un atelier de prévention (prévention des chutes, stimulation cognitive)
- > 12 185 bénéficiaires d'un plan d'actions personnalisé et 4 484 du dispositif « Aide au retour à domicile après hospitalisation »
- > 3 263 retraités bénéficiaires de l'action sociale en Haute-Garonne

## Quelques repères historiques

**1946 – 1962** : deux organismes la Caisse régionale de Sécurité sociale et la Caisse régionale d'assurance vieillesse.

**depuis 1962** : une seule caisse régionale et une nouvelle adresse pour son siège

**1962** : la Caisse régionale de Sécurité sociale Midi-Pyrénées

**1967** : la Caisse régionale d'assurance Maladie Midi-Pyrénées (Cram)

**1992** : la Cram s'installe au 2 rue Georges Vivent à Basso Cambo

**2010** : la Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail Midi-Pyrénées (Carsat)



# La Msa Midi-Pyrénées Sud

## Les chiffres clés 2014

### La démographie

- > 184 339 adhérents
- > 106 698 retraités (34% de non salariés, 45% salariés et 21% à carrière « mixte »)
- > 98 030 personnes couvertes en assurance maladie (58% non salariés, 42% salariés)
- > 20 757 bénéficiaires de prestations familiales (45% non salariés, 55% salariés)
- > 64 070 personnes couvertes pour les accidents du travail (37% non salariés, 63% salariés)
- > 20 118 non salariés actifs
- > 40 540 salariés employés dans 5 355 entreprises agricoles

### Les prestations

- > 699,78 millions d'euros, montant des prestations sociales versées pour l'ensemble des risques dont :
  - 461,20 millions d'euros versés pour la retraite
  - 202,53 millions d'euros versés pour la santé
  - 24,53 millions d'euros versés pour les famille
  - 11,52 millions d'euros versés pour les accidents du travail

### Les cotisations

- > 329,21 millions d'euros encaissées sur l'ensemble des risques

### Les aides d'action sanitaire et sociale

- > 4,75 millions d'euros versées au titre des aides d'action sanitaire et sociale à 8 000 adhérents pour répondre de façon adaptée à leurs besoins en complétant la protection sociale obligatoire.

*Ces actions permettent d'améliorer les conditions de vie et de soutenir les familles en cas de difficultés liées à la santé, au contexte économique ou familial.*

### Les actions de prévention des risques professionnels

- > 1 041 actions de prévention des risques professionnels ont été développées par les conseillers en prévention et les médecins du travail, envers tous les actifs, entreprises et secteur agricoles.

*Prévenir les risques, c'est à la fois agir sur le contexte de travail global et protéger individuellement chaque professionnel.*

### Le service médical

- > Avec 27 146 avis, le service médical exerce une activité de conseil et de contrôle de l'application des législations et des règlements dans le domaine médico-social. Il est aussi en charge de la maîtrise médicalisée des dépenses de santé, du suivi des campagnes de vaccination, de dépistage des cancers et de la mise en place d'actions de prévention avec 926 examens réalisés dans le cadre des « Instants santé ».

### La relation avec les usagers

- > 74 000 personnes accueillies dans nos 33 points d'accueils
- > 178 000 appels téléphoniques reçus (tous publics confondus)
- > 35 000 extranauts, (88% de particuliers, 12% d'entreprises) utilisent régulièrement les services sécurisés sur [ww.msa-mps.fr](http://ww.msa-mps.fr)

# L'Urssaf Midi-Pyrénées

---

## Les chiffres clés 2014

### L'Urssaf Midi-Pyrénées est basée sur 8 sites :

- > le siège régional situé à Labège en Haute-Garonne
- > 8 sites départementaux

### Les cotisants

- > 329 144 cotisants en Midi-Pyrénées. L'Urssaf\* perçoit les cotisations auprès des employeurs du secteur privé, des administrations et collectivités territoriales, des particuliers employeurs, des travailleurs indépendants et des praticiens auxiliaires médicaux.

### La plate-forme téléphonique

- > 382 126 appels chaque jour reçus et traités par les téléconseillers de l'Urssaf

### La déclaration en ligne

- > Près de 97% des employeurs du régime général déclarent leurs cotisations sur internet.

### Les cotisations

- > 19,4 milliards d'€ sont collectés par le réseau des Urssaf auprès des cotisants. Ces sommes sont reversées le jour même aux caisses de protection sociale : elles sont destinées notamment à financer les prestations offertes par le régime général : remboursement des soins médicaux, versement des indemnités accident du travail, prestations famille et retraite
- > 99.2% sont déclarées au titre de l'année et collectées au 31 décembre 2014 (régime général)

### Le contrôle

- > 6 669 actions de contrôle qui permettent de garantir l'équité entre les entreprises, préserver les droits des salariés et lutter contre la fraude;
- > 121 opérations ciblées de lutte contre le travail dissimulé et actions de prévention
- > 119,7 millions d'euros sont encaissés dans le cadre de la lutte contre le travail dissimulé dont 19,2 millions d'euros restitués en faveur des cotisants.

### L'Urssaf Midi-Pyrénées est attentive et à l'écoute des cotisants :

- > 8 800 délais de paiement ont été accordés aux entreprises en difficulté



# Sécurité sociale

La Vie en Plus



L'essentiel & plus encore

