



Front-Office

Les Caisses Sociales font face à un flux continu de mouvements des Assurés, Employeurs et ayants droit au niveau des guichets et des services en back office, aux fins de renseignement, de requêtes et réclamations concernant leurs situations ainsi que leurs dossiers, et aux fins également de déposer leurs pièces justificatives associées et leurs prestations et paiements.

L'application **Front-Office** vient en aide aux services du back office pour répondre aux requêtes de premier niveau et pour jouer le rôle de bureaux d'ordre de dépôt de pièces.

Le Front-Office est un véritable INTRANET, destiné à être exécuté aux guichets ou par les décideurs de la Caisse (pour ce qui est du renseignement) qui poursuit plusieurs objectifs :

- organiser, gérer et réguler le travail des postes des guichets : accueil et orientation par aiguillage personnalisé vers un des guichets, gérer les files d'attente et fournir au superviseur des statistiques guichets pour en optimiser la charge.

Au niveau des guichets :

- renseigner les Employeurs, Assurés, et ayants droit sur leurs dossiers via une centrale de renseignement adressable par simple navigation dynamique pour fournir toutes les informations disponibles et autorisées sur leurs données signalétiques et leurs dossiers et fournir certaines attestations en temps réel.

- prendre en charge les pièces périodiques ou apériodiques déposées contre décharge et alimentation de la base de données centrale avec ou sans liaison avec une gestion électronique des documents.

- prendre en charge les paiements des Employeurs et éventuellement des Assurés (pour les paiements isolés, des IJ ou de régularisation) par adressage à l'application 'Trésorerie'.

Les modules automatisés sont :



Le Renseignement peut être aussi sollicité par les gestionnaires du back office pour toute requête d'information rapide et synthétique parvenant soit par courrier, soit par téléphone, soit de la part d'un usager ou de l'administration.

Il s'agit de ce qu'on appelle un renseignement de premier niveau car si l'utilisateur, au vu des renseignements qu'on lui a fournis, n'est pas convaincu ou si la situation est plus complexe, il est adressé in fine au back office où les services techniques vont plancher plus longuement sur son cas.

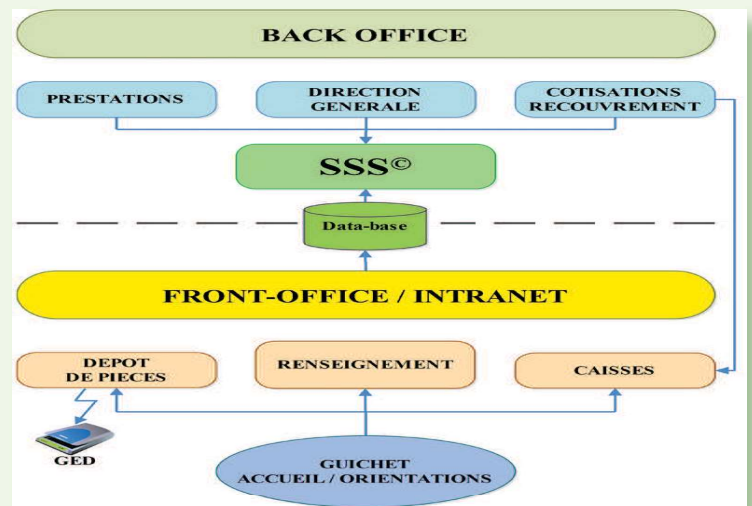
Au niveau de l'espace guichetier, l'agent peut accéder à l'ensemble des opérations de renseignements et traiter les opérations en attente.

Ces opérations sont :

- dépôt des pièces
- encaissements Employeur
- décaissements de prestations

Au niveau du dépôt des pièces/actes un accusé de réception est édité puis remis au concerné qui s'est présenté au guichet.

Les guichets type Caisse pour les prestations ou les recettes Employeurs disposent de fonctionnalités spécifiques liées à la gestion de la trésorerie.



VALIDATION DES DÉPÔTS PIÈCES ACTES

Choix : Valider Rejeter

Ticket	Date	Evénement	Code	Libellé	Emission	Validité	Il ex.	Statut	Valider
05/11/2012	3	Allocations familiales	0104	Entrée acte de naissance de l'assuré	23/07/1966		1	Validé	✓
	6		0301	Déclaration d'Accident de Travail	13/12/2011		3	Validé	✓
	6		0309	Certificat de prolongation d'incapacité	26/03/2012		1	Validé	✓
	6	ATMP- Indemnité journalière	0310	Certificat de guérison	26/03/2012		1	Validé	✓
	6		0314	Certificat infir	13/01/2012		1	Validé	✓
	9		0228	Actes de naissance légalisés (Enfants)			1	Validé	✓
	9		0104	Entrée acte de naissance de l'assuré	25/03/1969		1	Validé	✓
	9	Allocations familiales	0215	Autorisation de perception (légalisés)	25/05/2011		1	Validé	✓
	9		0228	Actes de naissance légalisés (Enfants)			1	Validé	✓
06/11/2012	2		0215	Autorisation de perception (légalisée)			1	Validé	✓

Accusé de réception de pièces / actes

Caisse nationale de sécurité sociale
CNSS Siège

Ticket : N° 2 Du : 16/05/2013 Guichet : 05-Dépôts de pièces
Catégorie : Simple Nom & Prénom demandeur : JEROME
Type pièce d'identité : CARTE NATIONALE D'IDENTITE Numéro pièce : 1236548

Concerné(s)

N°	Type concerné	Matrioule	Nom & prénom ou Raison sociale	Evénement	Type	Pièces / actes	Emission	Validité
1	Assuré	2133415888	BAMOU JEROME	Pension de vieillesse normale (âge légal)	Libret de travail et d'assurance		01/05/2010	
					Copie acte de naissance		11/02/2013	10/05/2013
					Procès-Verbal		08/03/2013	
					Libret de mariage		08/03/2013	
					Libret familial		08/03/2013	
					Certificat d'enfance et éducation		01/05/2013	
					Actes de naissance légalisés (Enfants)		08/05/2013	
					Demande de pension de vieillesse			

Nbre de pièces déposées : 8

Le service de dépôt		Le déposant	
Nom dba	Date	Nom	Date
	16/05/2013	JEROME	16/05/2013
Visa		Visa	

Arrêté de caisse

Caisse nationale de sécurité sociale Exercice : 2013

Journée du : 29/03/2013

Caisier : 01016E IBARA
Caisse : C01 CAISSE N°1

N°	Type concerné	Date	Libellé	Montant	Montant
183		29/03/2013 00.00	COTIS 1T 2013	415120	262 224
184		29/03/2013 00.00	COTIS MARS 2013	415120	24 280
185		29/03/2013 00.00	COTIS 2T 2013	415120	72 840
186		29/03/2013 00.00	COTIS 1T 2013	415120	265 866
187		29/03/2013 00.00	COTIS 2T 2013	415110	36 000
188		29/03/2013 00.00	COTIS 4T 2012	415120	134 848
189		29/03/2013 00.00	COTIS 1T 2013	415120	122 589
190		29/03/2013 00.00	COTIS 1T 2013	415120	106 508
191		29/03/2013 00.00	COTIS 1T 2013	415120	90 988
192		29/03/2013 00.00	COTIS 2T 3T 4T 2012	415120	172 650
193		29/03/2013 00.00	COTIS JANV 2013	415120	1 446 117
194		29/03/2013 00.00	COTIS 1T 2013	415120	50 988
Total caisse :					9 879 304