



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.

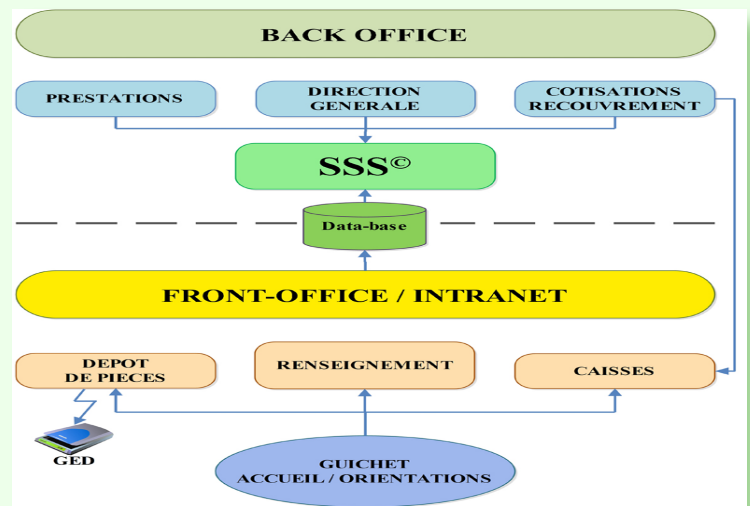
Au niveau de l'espace guichetier, l'agent peut accéder à l'ensemble des opérations de renseignements et traiter les opérations en attente.

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

Pièces et actes déposés

Choix

☐ Valider ☐ Rejeter

Ticket		Pièces / actes							Statut	Valider
Date	IP	Événement	Code	Libellé	Emission	Validité	Il ex			
05/11/2012	3	Allocations familiales	0104	Extrait d'acte de naissance de l'assuré	23/07/1966		1	Non validé	✓	
	6	ATMP - indemnité journalière	0301	Déclaration d'Accident de Travail	13/12/2011		3	Non validé	✓	
	6		0309	Certificat de prolongation d'incapacité	26/03/2012		1	Non validé	✓	
	6		0310	Certificat de guérison	26/03/2012		1	Non validé	✓	
	6		0314	Certificat initial	13/01/2012			Non validé	✓	
	9		0228	Actes de naissance légalisés (Enfants)				Non validé	✓	
	9	0104	Extrait d'acte de naissance de l'assuré	25/03/1969		1	Non validé	✓		
	9	Allocations familiales	0215	Autorisation de perception (légalisée)	25/05/2011		1	Non validé	✓	
	06/11/2012	2		0228	Actes de naissance légalisés (Enfants)				Non validé	✓
2			0215	Autorisation de perception (légalisée)		19/06/2012	1	Non 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			
Type pièce d'identité		Simple		Type pièce d'identité		Nom & Prénom demandeur		JEROME	
Carte nationale d'identité						Numéro pièce		1236548	
Concerné(s)									
N°	Type concerné	Matricule	N° membre	Nom & Prénom ou Raison sociale	Extraneur	Type	Pièces / actes	Emission	Validité
1	Assuré	2133415688	IBAMOU JEROME		Pension de vieillesse normale (âge légal)	Livret de travail et d'assurance		01/05/2010	
						Copie acte de naissance		11/02/2013	10/05/2013
						Photos (2)		08/03/2013	
						Livret de mariage		08/03/2013	
						Certificat d'orientation et d'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					Nom JEROME				
Date 16/05/2013					Date 16/05/2013				
Visa					Visa				

Caisse nationale de sécurité sociale									
Exercice : 2013									
Journée du : 28/03/2013									
Caisier : 01016E IBARA CAISSE N°1									
N°	Type concerné	Matricule	N° membre	Nom & Prénom ou Raison sociale	Extraneur	Type	Pièces / actes	Emission	Validité
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		50 988	
192		29/03/2013 00:00		COTIS 2T 3T 4T 2012		415120		172 850	
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	