

MANUEL QUALITÉ

L'engagement de la Direction

Depuis 2002, la CRAM de Bretagne est engagée dans une démarche qualité qui l'a conduite à être certifiée ISO 9001 version 2000, dans sa totalité en 2005. Depuis, chaque année des audits sont effectués par notre organisme de certification pour renouveler le certificat.

Tout en assurant notre mission de service public, nous avons placé nos clients au centre de nos préoccupations quotidiennes dans une dynamique d'amélioration continue. L'implication et le travail de tous dans cette démarche qualité ont permis la réussite de ce projet d'entreprise.

Aujourd'hui, avec la même volonté d'améliorer nos performances et ainsi de satisfaire nos clients, je m'engage à poursuivre dans cette voie, en veillant à ce que les moyens nécessaires à l'atteinte des objectifs fixés soient mobilisés et en m'assurant de l'efficacité de notre Système de Management de la Qualité (SMQ).

La politique qualité 2010 s'articule autour des thématiques suivantes :

- atteindre les objectifs fixés par nos caisses nationales
- mettre en place les actions définies dans les orientations triennales
- s'assurer du respect de la politique qualité de service
- veiller à la satisfaction de nos clients.

Je nomme la responsable Qualité, Aurélie Mailfert, comme représentant du système qualité. Elle est chargée notamment de développer, améliorer et vérifier les processus du SMQ. Elle devra également rendre compte au Comité de Direction du fonctionnement du SMQ ainsi que des besoins d'améliorations qui auront été identifiés.

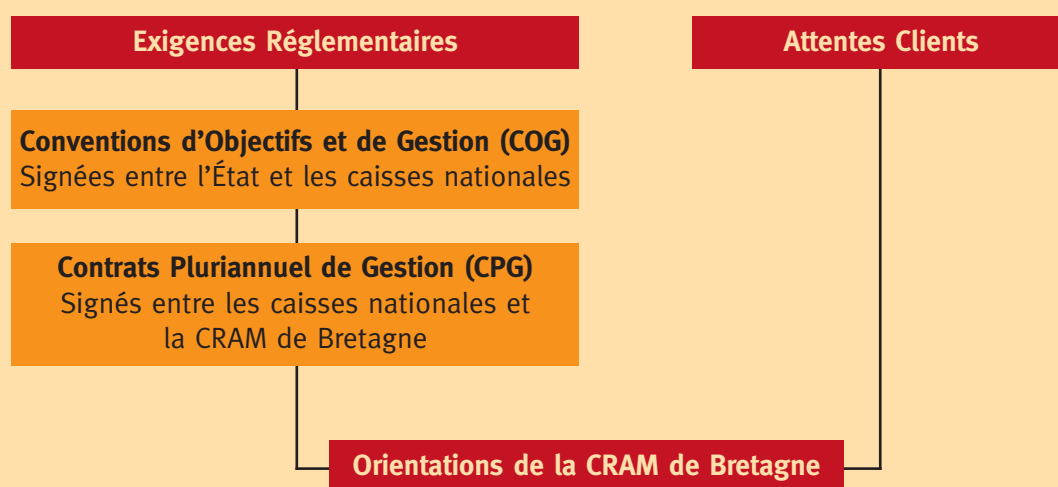
Avec l'appui du Conseil d'Administration, je compte à nouveau sur notre engagement pour poursuivre notre mission de service public.

Donald GOLDIE
Directeur de la CRAM de Bretagne



La politique et les objectifs Qualité

Notre politique est basée à la fois sur les exigences réglementaires et les attentes et besoins des clients.



Les orientations transversales sont définies pour 3 ans et sont validées par le Conseil d'Administration de la CRAM. Les orientations donnent du sens et de la perspective à l'ensemble des collaborateurs de la CRAM de Bretagne. Elles permettent aussi de servir de support à la CRAM dans ses démarches vers ses publics. Au nombre de 6, elles sont déclinées en 2 ou 3 axes servant de point d'appui à des actions concrètes.

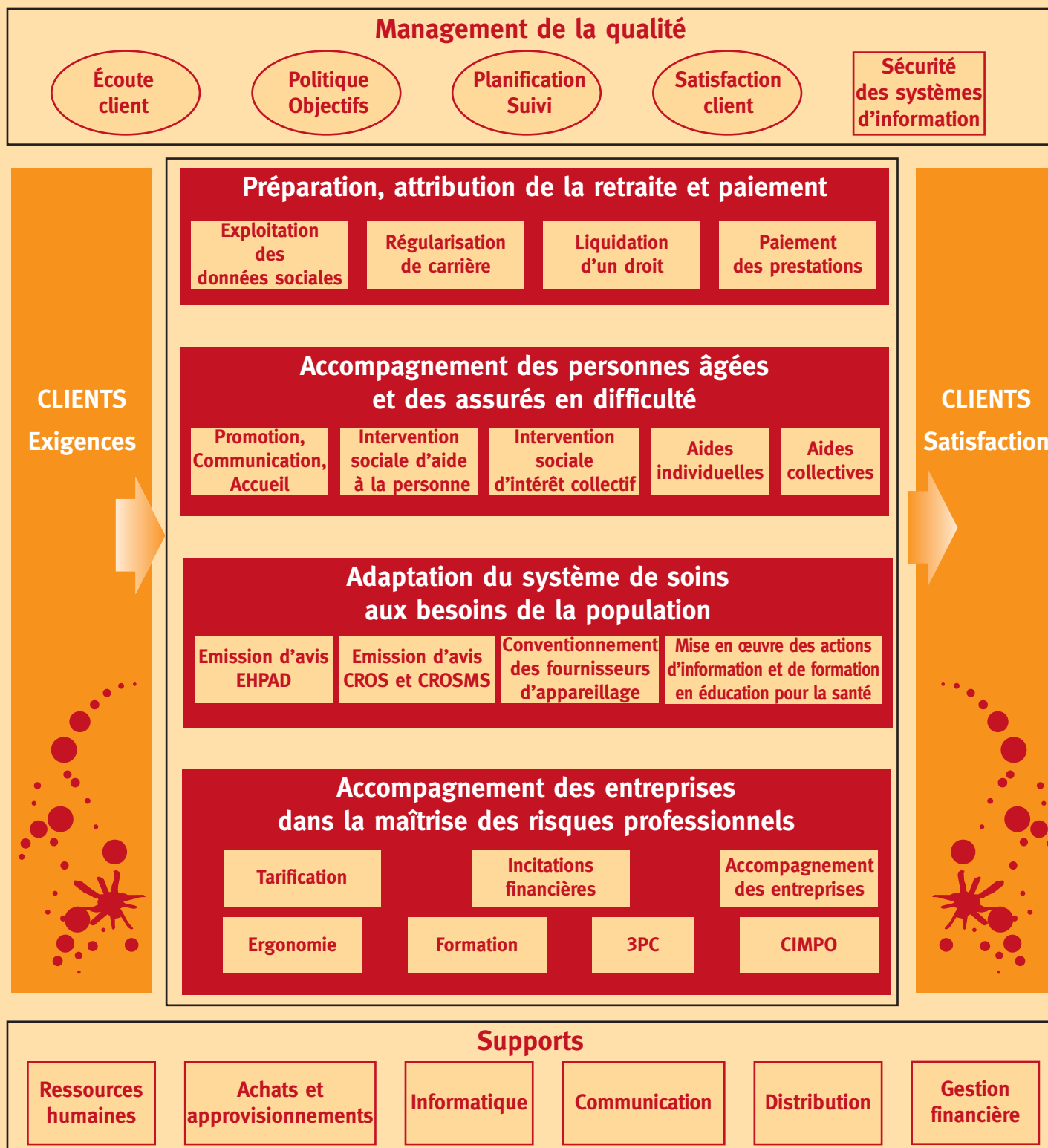
La politique qualité de service est maintenue autour des 5 points suivants :

- l'accueil physique
- la gestion du courrier
- la gestion des courriels
- la gestion du téléphone
- la gestion des réclamations.

Le système de Management de la Qualité

Cartographie des processus de la CRAM

Points forts de notre Système de Management de la Qualité, nos processus ont été identifiés afin de maîtriser toutes les composantes de nos missions



Les interactions entre les processus sont décrites dans les fiches processus.

Les missions au travers des processus

Préparation, attribution de la retraite et paiement

Chaque année, la CRAM verse plus de 3 milliards d'euros aux 500 000 retraités bretons. C'est grâce à la Déclaration Annuelle des Données Sociales que nous délivre chaque entreprise que la CRAM établit au fil des années un compte individuel. Au moment du passage à la retraite, la CRAM est donc en mesure de calculer et de verser la retraite à chaque assuré.

Dans sa relation avec les futurs retraités, elle privilégie l'accueil, en tête à tête, et les visites à domicile pour des situations difficiles. Elle incite à la régularisation de carrière. Enfin, elle informe les assurés sur leurs droits en développant des actions d'information auprès des futurs retraités.

Accompagnement des personnes âgées et des assurés en difficulté

Pour que chaque personne vive pleinement sa retraite, la CRAM de Bretagne a mis en place un ensemble de dispositifs permettant soit le maintien à domicile des personnes âgées, soit l'accueil en établissement. Pour favoriser le maintien à domicile, elle contribue financièrement à des services individuels tels que l'aide à domicile, l'amélioration de l'habitat, l'Aide au Retour à Domicile après Hospitalisation. Elle participe également au financement de création ou d'amélioration d'établissement pour personnes âgées.

Pour aider chaque assuré dans des moments difficiles (liés à la maladie, au handicap...), la CRAM de Bretagne met à la disposition des assurés sociaux son service social. Elle facilite ainsi l'accès aux soins et favorise le maintien dans l'emploi.

Adaptation du système de soins aux besoins de la population

Pour que chacun en Bretagne puisse recevoir les meilleurs soins, au meilleur coût, la CRAM de Bretagne travaille à l'amélioration constante des prestations des établissements de santé tout en veillant à la maîtrise des dépenses.

La CRAM de Bretagne est co-décideur et acteur de l'ensemble de l'hospitalisation dans le cadre de l'Agence Régionale d'Hospitalisation (ARH) : autorisations d'activités, allocation de ressources...

Dans le secteur médico-social, la CRAM de Bretagne, conventionne les établissements pour handicapés. Elle fixe ou participe à la fixation des forfaits soins des maisons de retraite et des services de soins infirmiers à domicile.

Par ailleurs, la CRAM organise des actions d'information, de promotion et d'éducation pour la santé en direction des salariés en entreprises et des personnes âgées.

Accompagnement des entreprises dans la maîtrise des risques professionnels

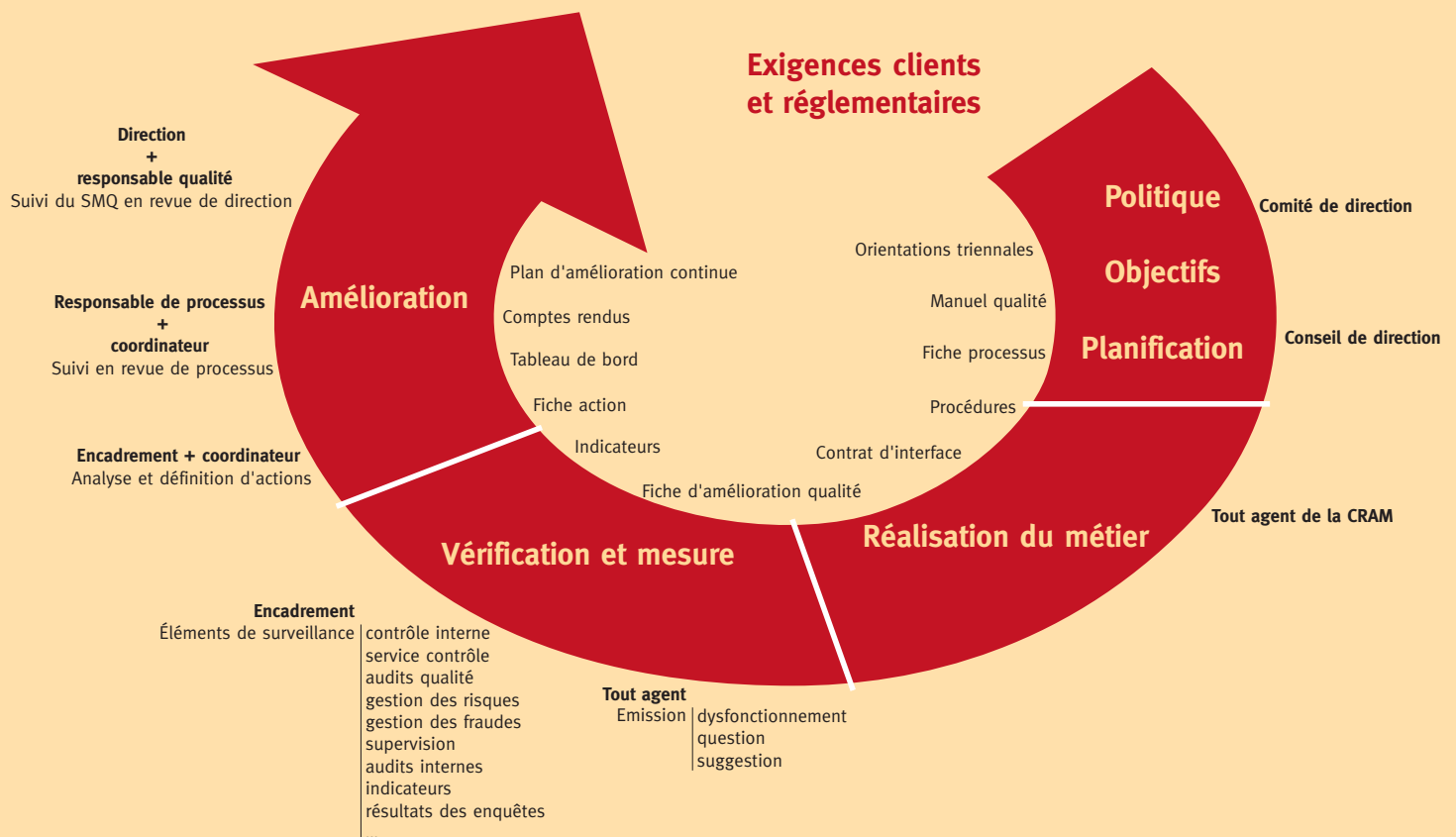
La CRAM de Bretagne aide les entreprises à détecter, évaluer et prévenir l'ensemble des risques professionnels : accidents du travail, accidents de trajet et maladies professionnelles. Ainsi, elle conseille les entreprises pour une meilleure prévention et peut, le cas échéant, les aider financièrement.

Par ailleurs, la CRAM de Bretagne calcule et notifie annuellement aux entreprises leur taux de cotisation « accident du travail ». Elle amplifie progressivement sa politique d'information à destination des employeurs.

Le Système de Management de la Qualité

Le Système de Management de la Qualité (SMQ) a été conçu et mis en œuvre pour répondre aux exigences de la norme ISO 9001 version 2000. Le périmètre de notre certification englobe l'ensemble des missions de la CRAM.

Le chapitre 7.3 de la norme sur la conception et le développement est exclu. En effet, les développements informatiques ou autres, sont de la responsabilité des caisses nationales.



La diffusion et la maîtrise des pratiques, nécessitent la gestion d'un ensemble de dispositions formalisées :

- des fiches processus (métiers et supports) assurant la maîtrise et le pilotage des différentes activités de la CRAM.
- un ensemble de procédures permettant la mise en œuvre opérationnelle de nos processus, et définissant nos pratiques. Parmi toutes les procédures, on peut distinguer les procédures permettant de gérer la documentation, les enregistrements qualité, les audits qualité, les non-conformités, les actions correctives et préventives.
- des instructions, quand cela est nécessaire, détaillant de manière précise les consignes à suivre et à maîtriser dans le cadre d'une activité.
- des enregistrements apportant la preuve du fonctionnement efficace de notre système ou, cas échéant, nous permettant d'identifier les nécessités de correction ou opportunités d'amélioration.

Les acteurs de la démarche qualité

Le suivi de la démarche repose sur nos structures et est organisé de la façon suivante :

- **le comité de direction** composé des agents de direction suit les avancées de la démarche et réalise un bilan tous les 6 mois en revue de direction. Le comité a pour mission de définir la politique et les orientations de la CRAM. Il valide également le Manuel Qualité qui est ensuite signé par le Directeur.
- **le responsable qualité** est le représentant du Système de Management de la Qualité (SMQ) auprès de la direction. Il s'assure que le SMQ est mis en œuvre dans des conditions maîtrisées. Il rend compte au comité de direction des évolutions et des résultats.
- **les responsables de processus** (agents de direction et responsables de service) sont les responsables du système de management de la qualité pour les processus les concernant et sont aidés dans leurs missions par des coordinateurs et relais qualité. Ils ont pour principale mission de veiller à la bonne réalisation des processus dans le respect des exigences réglementaires et des orientations définies.
- **les coordinateurs qualité** sont des cadres qui prennent en charge le suivi et la communication de la qualité pour les services qu'ils représentent. Ils centralisent à leur niveau toute information liée au suivi (fiches d'amélioration qualité, résultats des enquêtes de satisfaction, suivi d'audits, indicateurs, réclamations client, etc.). Ils peuvent s'appuyer dans certains services sur un ou plusieurs relais qualité.
- **les relais qualité** sont des acteurs incontournables dans la gestion des flux d'informations la qualité (remontées d'informations et communication descendante).
- **les auditeurs qualité** sont des agents de la CRAM (ou d'autres entreprises) qui ont été formés aux techniques d'audit qualité et qui réalisent des audits des processus de la CRAM. Ils sont chargés de vérifier la conformité de nos pratiques à notre système de management de la qualité et de veiller à ce que ce système réponde aux objectifs de satisfaction de nos clients.
- **tout agent de la CRAM** est acteur du système qualité et favorise son évolution par la remontée d'informations.



Nos engagements qualité



Accueillir nos publics

Les agences retraite, les antennes du service social et le siège sont ouverts aux publics du **lundi au vendredi, de 8 heures à 17 heures**. Dans les agences retraite et les antennes du service social, l'accueil sur rendez-vous est privilégié et doit être proposé sous 3 semaines maximum.

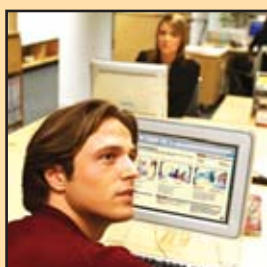
90 % des rendez-vous devront être proposés sous 3 semaines.



Répondre au courrier

Tout courrier appelant une réponse de nos services doit être **traité sous 15 jours**. Si la réponse nécessite un délai supplémentaire, un accusé de réception du courrier est adressé.

Une réponse à 90 % des courriers sera adressée dans un délai de 15 jours.



Suivre les courriels

Tout courrier électronique, reçu via le site de la CRAM de Bretagne et des sites de la Caisse Nationale doit être **traité sous 48 heures**. Un accusé de réception est envoyé si la réponse nécessite un délai supplémentaire.

Une réponse sera apportée à 95 % des courriels dans un délai de 48 heures.



Répondre au téléphone

Pour tous les services en lien avec le public, un accueil téléphonique est assuré du **lundi au vendredi de 8 heures à 17 heures**.

90 % des appels devront être pris en charge.

Gérer les réclamations

Toutes les réclamations doivent faire l'objet **d'une réponse dans les 7 jours**. Une réclamation est l'expression ou la manifestation orale ou écrite d'une insatisfaction liée à un service rendu ou non.

L'envoi d'un accusé de réception est déclenché si la réponse nécessite un délai supplémentaire.

Pour adresser une réclamation, nous mettons à disposition un formulaire spécifique disponible dans tous les lieux d'accueil.

Sur le site internet : www.cram-bretagne.fr une rubrique [@nous écrire](#) permet d'adresser directement en ligne, sa réclamation.

Les résultats de la politique qualité de service sont consultables sur le site de la CRAM : www.cram-bretagne.fr

CRAM de Bretagne
Service Qualité et Relations Clients

236 rue de Châteaugiron
35030 RENNES CEDEX 9

mél : service.qualite@cram-bretagne.fr

