



POINT DE VUE

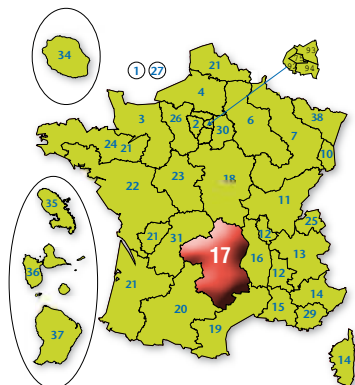
Passer d'ici 10 ans de 27 à 8 caisses métropolitaines

Le réseau Congés Intempéries BTP est engagé, depuis 2008, dans une intense démarche de réforme, aux objectifs ambitieux. De nombreux chantiers sont en cours. Certains livrent, depuis plus d'un an, leurs premiers résultats : outils modernisés, procédures simplifiées, démarche qualité engagée... D'autres se poursuivent avec énergie et persévérance : harmonisation des pratiques, conception d'un système d'information unique pour l'ensemble des caisses...

À une liste bien remplie d'objectifs, le réseau a décidé, en décembre dernier, d'en ajouter un, majeur : réaliser, dans les dix ans, le passage de 27 à 8 caisses inter-régionales métropolitaines épousant les contours d'une ou plusieurs régions administratives, tout en préservant la relation de proximité et en renforçant l'efficacité et la qualité du service rendu aux adhérents et aux salariés. Dix ans, cela peut paraître long mais l'expérience invite à prendre le temps nécessaire pour mener à bien ce projet avec trois soucis prioritaires : assurer la parfaite mise en œuvre technique d'une réforme complexe qui concerne non seulement nos caisses mais aussi les 1,8 millions de comptes (entreprises et salariés) dont elles ont la charge, ne pénaliser à aucun moment la qualité du service rendu et minimiser l'impact social.

Attachés à préparer l'avenir du réseau à moyen terme, vos représentants élus et les collaborateurs n'en restent pas moins mobilisés pour œuvrer à vous rendre le meilleur service possible. Les bons résultats globaux enregistrés lors de la dernière enquête nationale de satisfaction (voir page suivante) sont pour nous, au-delà de la marque de reconnaissance qu'ils représentent et tout spécialement sur les points identifiés comme perfectibles, une invitation à toujours faire mieux !

Bernard Villaret
Président



Aveyron, Cantal, Corrèze, Haute-Loire (Brioude-Langeac), Lozère, Puy-de-Dôme

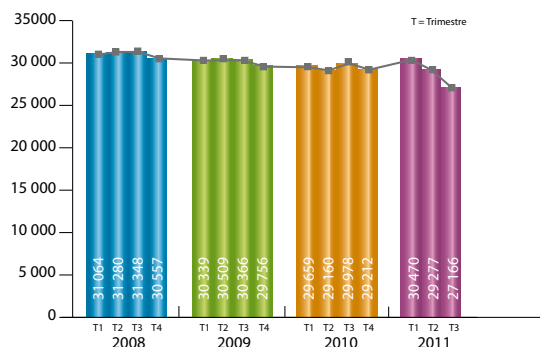
INDICATEURS régionaux

1 Entre le 1^{er} et le 3^e trimestre 2011, nous constatons une nette dégradation de l'emploi salariés avec une diminution de 10,84 % des effectifs sur l'ensemble de la circonscription. L'Aveyron est le plus touché (-13,81 %), suivi du Puy-de-Dôme (-11,04 %). Pour le Cantal, la Corrèze, la Haute-Loire (Brioude-Langeac) et la Lozère, la réduction des effectifs s'établit autour de 9 %.

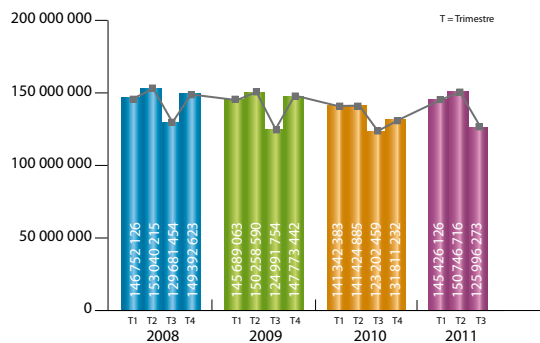
2 La baisse significative de la masse salariale déclarée est la conséquence directe de la diminution des effectifs dans les entreprises, mais également de la période des congés d'été (variation entre le 1^{er} et le 3^e trimestre 2011).

3 En raison des difficultés liées à la conjoncture économique, les entreprises du BTP ont opté pour la prudence et privilégié le recours à l'intérim. Il connaît une forte augmentation entre le 1^{er} et 3^e trimestre 2011 (+ 39,70 %), plus particulièrement dans les départements de l'Aveyron, la Corrèze, la Haute-Loire (Brioude/Langeac) et le Puy de Dôme. Pour le Cantal, on constate une certaine stagnation. En revanche, la Lozère connaît une très forte diminution du nombre d'heures d'intérim (-46 %).

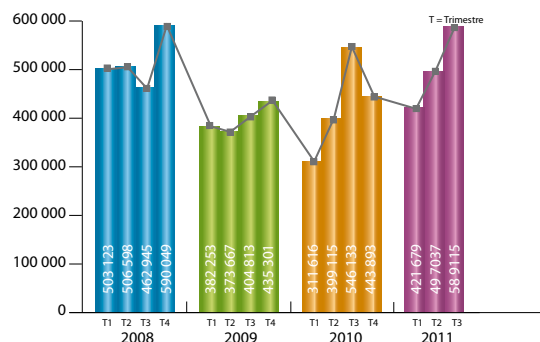
1 >> NOMBRE DE SALARIÉS



2 >> SALAIRES DÉCLARÉS



3 >> INTÉRIM



Entreprises et salariés jugent leur caisse

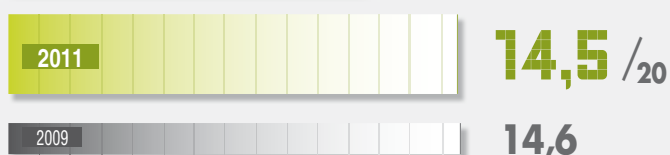
Dans un souci constant d'amélioration de la qualité de ses services, le réseau Congés Intempéries BTP réalise tous les deux ans un baromètre de satisfaction des entreprises adhérentes et des salariés. La dernière enquête, effectuée à l'automne 2011 par un cabinet indépendant, confirme les bons résultats de la précédente tout en identifiant des points d'amélioration sur lesquels le réseau s'engage à porter toute son attention.

Entreprises

Salariés

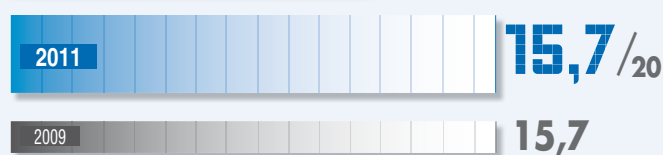
La note de satisfaction globale

88% Taux de satisfaction

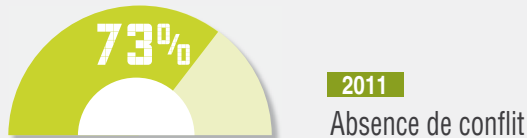
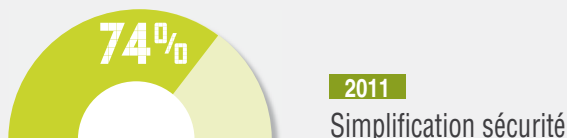


La note de satisfaction globale

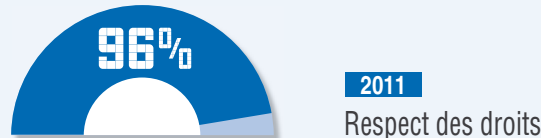
96% Taux de satisfaction



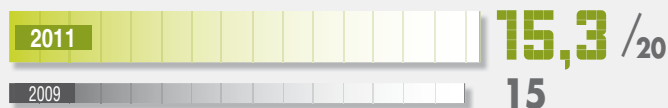
Les avantages du réseau



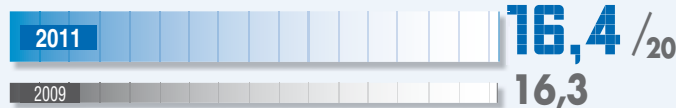
Les avantages du réseau



Les procédures de déclaration et de paiement



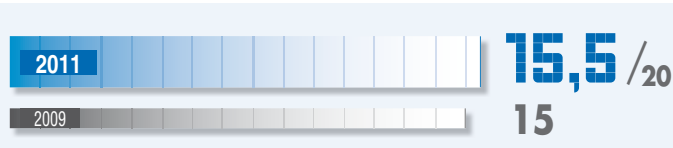
La fiabilité des procédures de règlement



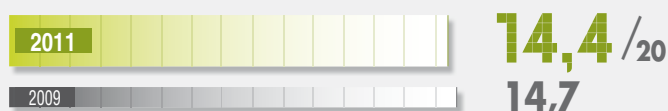
L'internet et les caisses



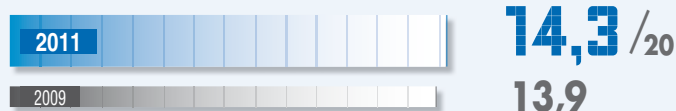
La relation avec la caisse



La qualité de l'information



La qualité de l'information



Source : « Baromètre de satisfaction entreprises et salariés », GMV Conseil, 2009-2011.
Méthodologie : enquête entreprises réalisée par téléphone du 27 septembre au 19 octobre 2011 auprès d'un échantillon représentatif de 812 entreprises selon la méthode des quotas (effectif de l'entreprise, adhésion au régime Intempéries).
Enquête salariés réalisée par téléphone du 18 octobre au 9 novembre 2011 auprès d'un échantillon représentatif de 800 salariés selon la méthode des quotas (statut du salarié : ouvrier, ETAM, cadre).

ZOOM SUR...

LES SERVICES DE LA CAISSE...

Le Service Adhérents est résolument tourné vers les employeurs. Quotidiennement, quatre collaborateurs sont à votre écoute pour répondre à toutes vos interrogations sur les domaines affiliation, appel des cotisations, encaissements, Déclaration Nominative Annuelle (D.N.A.), chômage-intempéries, taxe d'apprentissage ...

Ils peuvent également aussi vous apporter leurs compétences pour résoudre les problèmes éventuels auxquels vous pourriez être confrontés, notamment en cas de difficultés de trésorerie.

Le Service Congés met à votre disposition sept collaborateurs pour répondre à vos questions en matière de calcul des droits (acquis, consommés et restants), de départ ou de nouvelle embauche de salariés, de remboursement de cotisations cadres et Etam, des paiements de congés à venir ...

Tous nos collaborateurs peuvent également vous assister, lors de votre navigation sur notre site internet, en vous apportant leur aide pour remplir vos formulaires en ligne.

LA CAISSE ET VOUS

Les engagements qualité de la caisse du Massif central

Dès 2008, notre caisse a initié une démarche qualité ayant pour objectifs d'optimiser l'accueil et le service rendu, de simplifier et harmoniser nos échanges avec les entreprises et les salariés, et de s'inscrire dans une logique d'amélioration continue.

Certifié ISO 9001 depuis 2009, la mise en œuvre de notre système de management de la qualité nous a permis de faire reconnaître notre professionnalisme, de formaliser nos objectifs et nos savoir-faire, et d'initialiser un système d'amélioration continue de nos processus et de leur efficacité.

Les actions mises en place

Cette démarche qualité a permis également de développer la communication en interne et en externe, notamment en mesurant les besoins de nos interlocuteurs par les actions mises en place :

- Enquêtes de satisfaction auprès des entreprises et des salariés,
- Suivi des réclamations

Une charte d'envergure nationale

Aujourd'hui, le développement de la démarche Qualité au sein de l'Union des caisses de France (Ucf), s'est traduit par l'élaboration d'une Charte Qualité commune du réseau autour de 5 engagements de service optimal à l'entreprise, d'exactitude du congé pour le salarié, de qualité de l'accueil et de l'écoute, de respect des délais et de simplification des démarches.

La prise en compte de ces différentes dé-

marches d'harmonisation des pratiques vont nous conduire à faire évoluer notre système de management de la qualité.

Celui-ci doit continuer à nous permettre de définir des modes de fonctionnement personnalisés et bien adaptés aux particularités de la caisse, s'appuyant sur la qualification des personnels en place et laissant une large part à l'autonomie et à l'initiative.

Les engagements propres à la caisse de la région Massif central

Le 16 septembre 2011, le conseil d'administration de notre caisse a adopté les engagements suivants :

- **Régler les congés au plus tard 10 jours** avant le premier jour de congés, sous réserve d'avoir obtenu un dossier complet 1 mois avant le 1^{er} jour de congés,
- **Répondre aux réclamations écrites** (fax, mails, courriers) dans un délai maximum de 8 jours.

Cette démarche, toujours tournée vers l'avenir, se veut fédératrice des énergies de l'ensemble des personnels et vecteur de transversalité.



EN BREF

Des salariés satisfaits de leur caisse de congé

Dans le cadre de notre démarche qualité, nous avons lancé au mois de juin 2011, une enquête auprès d'un panel de salariés des entreprises du BTP visant à mesurer :

- leur niveau de satisfaction sur chacune des composantes de la relation et du service,
- leur satisfaction globale.

Le taux moyen de satisfaction globale a atteint 95 % sur les 3 catégories confondues (Ouvriers-Cadres-Etam).

RIB salariés : un bond en avant

La campagne massive de collecte de RIB effectuée en 2011 a permis de recueillir 20 % de RIB supplémentaire.

À ce jour, les paiements salariés s'effectuent à 95% sous la forme d'un virement bancaire.

Pour maintenir ce niveau élevé, pensez à nous envoyer un relevé d'identité bancaire dès la transmission d'une déclaration d'embauche.

CHÔMAGE INTEMPÉRIES

Ajuster le taux de cotisation pour garantir la pérennité du régime de solidarité



Dans le secteur du BTP, les entreprises sont tenues d'indemniser leurs salariés arrêtés pour cause d'intempéries. Toutefois, cette charge pouvant varier selon les régions, les époques ou encore l'activité pratiquée, le législateur et la profession ont prévu qu'elle soit en partie remboursée par un régime national de chômage intempéries. Ce régime, géré par le réseau Congés Intempéries BTP, mutualise entre entreprises le coût de cette solidarité professionnelle. Son financement est assuré par les cotisations des entreprises à un taux fixé par arrêté ministériel.

Sur la campagne 2010-2011, la durée totale des arrêts s'élève à 14,4 millions d'heures, soit l'équivalent de 9 000 emplois à temps plein sur une année. Le nombre de déclarations d'arrêts de chantier se monte, lui, à 274 852. Entre les seuls mois de novembre 2010 et janvier 2011, le régime a enregistré plus de 60 % du total

des arrêts représentant plus de 75 % des indemnités.

Des mesures adaptées à ces conditions exceptionnelles

De manière générale, la France a connu ces trois dernières années des conditions climatiques exceptionnelles qui ont conduit la profession à solliciter fortement le régime chômage intempéries. Le volume d'arrêts, en hausse de 40% par rapport à la moyenne sur dix ans, a entraîné des remboursements d'indemnités supérieurs aux cotisations, provoquant ainsi un déficit couvert par le fonds de réserve du régime. Ce fonds de réserve, prévu pour assurer la pérennité du régime, doit être maintenu à un niveau fixé par arrêté*. Il est réévalué en fonction de l'accroissement du taux de risque moyen des dix dernières campagnes.

Pour la 66^e campagne (d'avril 2011 à mars 2012), cette contrainte s'est traduite par une évolution de 0,62 % à 0,76 % du taux de cotisation appliqué aux entreprises de gros-œuvre.

Au regard des derniers résultats, le réseau Congés Intempéries BTP doit de nouveau revoir les taux pour reconstituer les réserves au niveau adéquat. À compter du 1^{er} avril 2012, s'appliqueront les taux de 0,84 % pour les entreprises de gros-œuvre et 0,19 % (au lieu de 0,18 %) pour les entreprises de second-œuvre.

* Le montant du fonds de réserve doit correspondre au minimum à deux fois le produit du montant des salaires servant d'assiette à la cotisation au titre de la dernière campagne par la moyenne du taux de risque calculée sur les dix derniers exercices clos.

Un serveur vocal simplifié

Dans un souci d'amélioration continue de nos services, l'accès à notre serveur vocal a été simplifié. Désormais, il suffit de composer sur votre clavier téléphonique, le chiffre correspondant au service souhaité :

- 1 Entreprises
- 2 Congés
- 3 Autres

La caisse met à votre disposition 2 numéros consultables 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 :

ALLO BTP ENTREPRISES

04 73 93 92 20 : communique le solde actuel du compte et le dernier paiement enregistré.

ALLO BTP SALARIÉS

04 73 93 62 63 : renseigne le nombre de jours de congés acquis, pris et restant à payer, les dates du dernier paiement et du prochain départ en congé, et les données fiscales.

Un accueil téléphonique élargi

Pour répondre au mieux à vos attentes, votre caisse a élargi les plages horaires de son accueil téléphonique :

Du lundi au jeudi : 9h - 12 h et 13h30 - 17 h

Le vendredi : 9h -12h

Un nouveau directeur à la caisse

Christian Malnati, également en charge de la direction des caisses de Mâcon et Lyon, a été nommé directeur de la caisse du Massif central au 1^{er} septembre 2011.

À VOTRE SERVICE



Congés Intempéries BTP
Caisse de la région du Massif central
21 avenue Marx Dormoy
63058 CLERMONT-FERRAND CEDEX 1
Téléphone : 04 73 93 92 20
Fax : 04 73 34 23 20
site web : www.ccpb17.org

CIRCONSCRIPTION
Aveyron, Cantal, Corrèze, Haute-Loire
(Brioude-Langeac), Lozère, Puy-de-Dôme

Directeur de la publication
Bernard Villaret

Rédacteur-en-chef
Christian Malnati

ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE
Du lundi au jeudi de 9h à 12h et
de 13h30 à 17h - Vendredi de 9h à 12h

N° UTILES
• **Cotisations** :
04 73 93 92 20
• **Indemnités** :
04 73 93 62 63

