



Gérer la performance et la communication

Temps forts 2010

- Audit de suivi ISO9001v2008 sans remarque.
- Participation au projet national RUNMR comme site pilote et centre d'expertise outillage Aris.
- Organisation et tenue de la réunion inter-régionale de lancement du projet RUNMR.
- Réorganisation du secteur gérer la performance.
- Préparation de la revue analytique cycle des prestations légales.
- Recrutement d'un agent enquêteur.
- Fraudes : un préjudice évité global de 2 048 171 euros. 65 signalements internes et 33 signalements externes.
- Lancement de la campagne de presse « Garantir les retraites, c'est aussi lutter et agir contre la fraude ».
- Accompagnement du changement de nom et d'identité visuelle de l'organisme.
- Organisation de la réunion de lancement du projet « Prévention de la Désinsertion Professionnelle Limousin et Poitou-Charentes ».
- Organisation d'une pièce de théâtre en Limousin sur Le Stress au Travail.
- Célébration du 1000^e inscrit aux petits Déjeuners de la Prévention des Risques Professionnels et remise des Médailles de la Sécurité aux Travail - INRS.

Missions

Gérer la performance

- Elaborer et analyser les résultats de comptabilité analytique.
- Consolider mettre en forme et suivre les budgets.
- Réaliser des audits et des études de contrôle de gestion.
- Réaliser des enquêtes de satisfaction.
- Coordonner les actions de contrôle interne et de maîtrise des risques.
- Réaliser le suivi des CPG et indicateurs de performance.
- Piloter la démarche d'amélioration continue.
- Répondre aux demandes de statistiques internes et externes.
- Piloter les dispositifs de prévention, de détection et de répression des fraudes.
- Créer des outils facilitateurs pour le fonctionnement des processus.

Communiquer

- Informer le personnel et mobiliser les équipes autour des objectifs nationaux et régionaux.

Perspectives 2011

Gérer la performance

- Réaliser une étude sur l'affranchissement.
- Communiquer un suivi trimestriel de leurs dépenses aux secteurs.
- S'approprier le nouvel infocentre service social.
- Créer le processus gestion de la relation client.
- Déployer le Référentiel Unique National de Maîtrise des Risques et réaliser les campagnes de test.
- Mettre à disposition la nouvelle base documentaire qualité sous Sharepoint.
- Déployer des modules de formation à la lutte contre la fraude au sein de la branche retraite.
- Sensibiliser les nouveaux recrutés à la prévention et lutte contre la fraude.
- Développer « instarif » et « l'argumentaire GRC ».

Communiquer

- Refondre le site Internet de la caisse.
- Valoriser l'offre de service global.
- Mettre en place un nouvel intranet sous la technologie Sharepoint.
- Participer aux groupes de travail nationaux relatifs à l'« Accompagnement du changement », « La mise en cohérence des sites Internet régionaux », « La mise en place d'un kit de communication national Visio ».

Chiffres clés

Gérer la performance

87,8 %

du plan de contrôle interne réalisé

85,7 %

du plan d'audit réalisé

93,8 %

retraités satisfaits

94 %

assurés sociaux satisfaits

6,7/10

employeurs satisfaits

98,4 %

réclamations traitées en moins de 15 jours

67 %

Objectifs réalisés

325 213

euros de préjudice constaté

Communiquer

96,9 %

du plan de communication réalisé

172 654

visites enregistrées sur le site Internet de la Carsat

194

Articles de presse mentionnant la Carsat Centre Ouest



Payer des revenus de remplacement

Temps forts 2010

Données Sociales

- Préparation à la mise en place du nouveau système d'informations SRE unifié.

Retraite

- Déploiement de l'offre de conseil aux assurés de moins de 50 ans et aux seniors.
- Adaptation de nos modes de contacts aux attentes des clients : optimisation du réseau des points d'accueil - déploiement de nouveaux Visios et site Internet.
- Mise en place du numéro unique 3960 au 01/07/10 avec élargissement des horaires de la plate-forme téléphonique - 8h-17h -.
- Elargissement des compétences des techniciens de proximité.

Contrôle

- Audit CNAV pour certification des comptes - Procédure SDV et mesure IQV - Instructions nationales contrôle dossiers retraite.
- Poursuite de mise en œuvre des INC : RDC - Annulations - Cotisations arriérées - alimentation carrière.
- Fraudes : intégration de l'évaluation statistique sur 2 échantillons.

Processus

- Déploiement de la nouvelle organisation des services.
- Poursuite de la dématérialisation des flux entrants.
- Mise en place de la politique nationale de maîtrise des risques :
 - .. réalisation du plan de supervision des dossiers et procédures et traitement des requêtes nationales.
 - .. contrôle de la qualité de l'identification des assurés.
 - .. suivi des objectifs de qualité de la liquidation des dossiers.
 - .. plan d'action d'amélioration de l'indicateur IQV.

Missions

- Effectuer les reports des éléments déclarés pour les salariés et transmettre ces informations aux partenaires.
- Assurer la bonne identification et immatriculation des salariés.
- Conseiller et accompagner les assurés pour l'anticipation et la préparation de leur retraite et leur offrir les services les mieux adaptés à leur situation.
- Calculer et payer les retraites sans rupture de ressources .
- Assurer la maîtrise du risque financier.
- Contrôler l'exacte application de la réglementation et l'exactitude du paiement des prestations.

Perspectives 2011

- S'approprier les nouveaux outils déclaratifs : DADSWeb, DDSWeb, UDSV2.
- Accompagner les entreprises au changement de la norme de transmission : mise en place de la N4DS.
- Mettre en place la réforme des retraites.
- Enrichir notre offre de services :
 - .. prendre en charge les communications téléphoniques de l'action sociale sur la plate-forme de service,
 - .. déployer le conseil dans les entreprises,
 - .. déployer le push assuré .
- Proposer une offre globale de services :
 - .. mettre en place un guichet unique pour les RDV RDC avec la MSA et le RSI,
 - .. créer une synergie avec le service social pour les proches des assurés décédés et les assurés en difficulté sociale et économique.
 - .. développer les appels sortants envers les personnes fragilisées.
- Renforcer la maîtrise des risques :
 - .. améliorer la qualité des dossiers retraite,
 - .. renforcer le contrôle des ressources,
 - .. mettre en place le RUN MR,
 - .. poursuivre l'évaluation statistique de la fraude.

Chiffres clés

1 318 491

lignes salaires traitées issues
des Déclarations Annuelles des
Données Sociales

99,5 %

lignes salaires transmises au 31/12
en dématérialisé

48 111

régularisations de carrière
des assurés
Dont 5 637 RDC ciblées

27 846

attributions de retraites
personnelles et de réversion

12 589

révisions de retraite

17 363

RDC contrôlés

63 208

instructions Retraites contrôlées

223 799

communications
téléphoniques traitées

36 653

relevés de situation retraite
et

21 782

estimations de retraite envoyées
dans le cadre du Droit à l'information

521

RDV Conseil en assurance retraite



Réaliser des actions de prévention et accompagner les personnes en difficultés

Temps forts 2010

- Réorganisation du service social en territoires afin d'offrir un service de qualité - homogénéité, continuité, valorisation et partage des compétences -.
- Réalisation d'une note technique régionale commune au service social et à l'action sociale vieillisse pour faciliter la coordination entre les deux services contributeurs et la prise en compte des évolutions réglementaires.
- Développement et structuration du dispositif de prévention de la désinsertion professionnelle à travers la formalisation d'étapes clés :
 - Réunion des référents à l'initiative de la Carsat - 21/01/2010 -.
 - Journée régionale de lancement - 22/09/2010 -.
 - Journée nationale des référents - 28/09/2010 -.
 - Formation des acteurs - 29 et 30 septembre/1^{er} octobre 2010 -.
- Montée en charge des équipes sur les Parcours Prévention Santé par la création d'outils, méthodes partagées et la diffusion d'un mini journal.
- Progression rapide des interventions collectives avec 80 % de participants supplémentaires.
- Investissement massif de l'équipe ASSPA sur la montée en charge d'ANTARES pour faire face aux difficultés et assurer la continuité des aides.
- Mise en œuvre progressive et dynamique de la dématérialisation des factures et des dossiers d'évaluation.
- Augmentation sensible - 33% - des aides à la sortie d'hospitalisation pour les personnes âgées.

Missions

L'activité du service social s'inscrit dans l'axe « Gestion du Risque » et l'axe « Service ». Elle se déploie dans le cadre de programmes nationaux.

- Prévenir la désinsertion professionnelle des assurés en arrêt de travail dans le cadre de la coordination des acteurs du réseau de l'Assurance Maladie.
- Favoriser l'accès aux droits et à l'offre de soins par l'ACS et le développement de Parcours Prévention Santé.
- Faciliter le retour et le maintien à domicile en accompagnant les assurés en sortie d'hospitalisation.
- Elaborer des offres de services adaptées à travers la mise en œuvre d'un observatoire des fragilités des personnes âgées.
- Soutenir financièrement des projets innovants destinés aux personnes âgées, handicapées et aux grands malades ; pour améliorer leur qualité de vie.
- Apporter des aides financières individuelles et collectives pour favoriser le maintien à domicile des retraités fragilisés.

Perspectives 2011

- Stabiliser le dispositif PDP de coordination de l'Assurance Maladie.
- Régionaliser le pilotage des ateliers « Equilibres » en Limousin en diversifiant les financements.
- Contribuer à la lutte contre la précarité énergétique et dynamiser la politique d'adaptation de l'habitat au vieillissement.
- Renforcer le partenariat avec les associations locales pour développer les actions en faveur du lien social et de la prévention santé.
- Faciliter l'accès aux aides de la branche vieillesse et fluidifier le traitement des dossiers.
- Elaborer des méthodes et des outils de management communs pour les cadres du service social.

Chiffres clés

2 671

personnes rencontrées par les assistants sociaux, lors d'une action collective

39 572

entretiens individuels

20 505

signalements nominatifs émanant des partenaires ont donné lieu à une offre de service personnalisée

12 167

retraités ont bénéficié d'une aide financière pour leur maintien à domicile

11,5

millions d'euros ont été consacrés aux aides individuelles en faveur des retraités

1,6

millions d'euros sont investis pour la construction et la rénovation de 28 structures pour personnes âgées



Réaliser des actions de prévention et tarifier les risques professionnels

Temps forts 2010

- Organisation de réunions départementales d'information des entreprises en action conjointe avec les CPAM sur les évolutions réglementaires de la Branche AT/MP et la dématérialisation de la DAT.
- Rapprochement du fichier des entreprises en partenariat avec les URSSAF.
- Organisation d'une campagne offre de service pour l'étude du compte employeur avec les entreprises en Vienne et Deux-sèvres.
- Coordination du projet national sur la Maîtrise Médicalisée en Entreprise en partenariat avec CPAM et Service Médical.
- Organisation d'une semaine de contrôle de chantiers de bâtiment, portant sur les risques de chute de hauteur, des manutentions et de l'hygiène sur les chantiers.
- Organisation de 11 petits déjeuners de la prévention ayant rassemblé 769 participants.
- Signature de conventions de partenariat avec les 13 services inter entreprises du Limousin et du Poitou-Charentes, avec les DIRECCTE et l'OPPBT en Limousin.
- Action régionale sur les troubles musculo-squelettiques en Poitou-Charentes, dans le cadre du plan régional Santé Travail, avec la DIRECCTE, l'ARACT, les services d'inspection du travail et les services de santé au travail.
- Animation de deux journées de formation à l'analyse des prélèvements d'atmosphères et aux bases en ventilation pour les intervenants en prévention des risques professionnels des services de santé au travail, en partenariat avec les DIRECCTE.

Missions

- Identifier et classer les risques professionnels.
- Gérer le compte employeur de chaque établissement et conseiller les entreprises.
- Calculer et notifier les taux de cotisation AT.
- Fournir à la CNAMTS des statistiques de la région.
- Contrôler, informer et conseiller les entreprises en matière de prévention des Accident du Travail et des Maladies Professionnelles - AT/MP -.
- Former, documenter les salariés et les employeurs.
- Instruire et suivre les dossiers d'incitation financière aux entreprises.
- Réaliser des mesures de nuisances physiques en entreprises.

Perspectives 2011

- Conduire des réunions départementales d'information auprès des entreprises avec les Cnam notamment sur le nouveau compte AT/MP en ligne.
- Organiser des réunions de coordination avec les URSSAF sur la qualité des fichiers, rédiger une convention.
- Enrichir l'offre de service avec les entreprises sur le conseil en tarification.
- Poursuivre le projet national sur la Maîtrise Médicalisée en Entreprise en partenariat CPAM et ERSM.
- Actions à destination des secteurs à forte sinistralité : BTP, Intérim, grande distribution.
- Actions sur les risques prioritaires : Cancers professionnels, troubles musculo-squelettiques, risque routier, risques psychosociaux.
- Animation de 12 petits déjeuners de la prévention sur les thèmes prioritaires.

Chiffres clés

80 988

établissements actifs en 2010
pour la région
Limousin - Poitou-Charentes

51 113

accidents du travail, trajet
et maladies professionnelles
nouveaux survenus en 2010

4 616

interventions réalisées
dans les entreprises

54

contrats de prévention signés
avec les entreprises, représentant
une aide financière
de 2 109 920 €

110

aides financières simplifiées
pour un montant de 901 023 €

795

participants aux 70 stages
organisés par la Carsat

3 094

demandes de documentation
satisfaites



Contribuer à l'adaptation de l'offre de service

Temps forts 2010

La mise en place des ARS :

- L'année 2010 a été marquée par les travaux de mise en place des ARS au 1^{er} avril 2010 :
- Participation de la direction au collège des directeurs des 2 régions et des cadres du service GDR aux groupes de travail opérationnels
 - Déclinaison au niveau local du protocole d'accord national sur les transferts de personnel et consultation des IRP
 - Accompagnement individualisé des équipes par un prestataire extérieur.
 - Affectation des personnels dans leurs nouvelles fonctions et leurs nouveaux locaux en mai 2010.
 - Prise en charge de la gestion paie des personnels transférés pour le compte de l'ARS

En parallèle, dans le cadre des missions dévolues à la Carsat Centre Ouest au titre de la continuité de service, les équipes de la GDR ont, au cours du premier trimestre réalisé leurs missions habituelles :

- Avis CROSS.
- Campagne budgétaire annuelle.
- Dialogue de gestion avec les établissements.

En matière de gestion des conventionnements appareillage, un niveau soutenu d'activité a été maintenu avec notamment :

- 117 contrôles.
- 105 demandes de conventionnement.
- La réalisation de contrôles de pharmacies d'officine dans le cadre de la convention de mutualisation.

Missions

La création, dans le cadre de la loi HPST, des Agences Régionales de Santé a modifié considérablement le champ d'activité des Cram en matière de gestion du risque maladie.

Le transfert des activités sanitaires et médico-sociale étant devenu effectif au 1^{er} avril 2010, la Cram Centre Ouest devenue Carsat Centre Ouest a vu son positionnement au sein de la politique de gestion du risque maladie redéfini :

- Prise en charge de missions d'intérêt commun telle la gestion de la BREX.
- Participation aux instances régionales de coordination de la GDR et de lutte contre la fraude, s'agissant notamment de la GDR vis à vis des employeurs.
- Pilotage des actions de maîtrise médicalisée en entreprise.

Perspectives 2011

Au titre des missions d'intérêt commun reconnues par la loi HPST, la Carsat Centre Ouest continue en 2011 d'assurer pour le compte de l'Assurance Maladie la gestion de la BREX dans les 2 régions administratives Limousin et Poitou-Charentes.

Afin de réduire au maximum les délais d'intégration des données tarifaires et permettre aux Cram d'effectuer les paiements aux établissements sanitaires et médico-sociaux, la Carsat Centre Ouest est en cours de négociation d'un conventionnement avec les deux ARS.

Chiffres clés

17

ETP transférés

9

à l'ARS Limousin

8

à l'ARS Poitou Charentes

11

personnes transférées
à l'ARS de Limoges

1

personne transférée
à l'ARS de Poitiers

2

personnes affectées auprès
du Directeur Coordonnateur
de la GDR Limousin

117

fournisseurs d'appareillage
contrôlés

2 090

arrêtés tarifaires saisis
dans la BREX



Gérer l'informatique

Temps forts 2010

- Réalisation du portail unique de la branche retraite. Ce portail remplace plusieurs sites Internet de la branche. Le site a été entièrement revu pour permettre sa mise à jour plus rapide. Une nouvelle charte graphique a amélioré l'aspect visuel des contenus et des services du site Internet.
- Mise en place d'un dispositif de push assurés permettant d'envoyer automatiquement des informations aux personnes abonnées à ce service.
- Mise en place du numéro de téléphone unique "3960" pour la branche retraite. Le serveur vocal a été entièrement revu pour faciliter l'accès aux différentes plateformes téléphoniques et offrir en même temps des services personnalisés consultables à tout moment.
- Début des travaux de migration des systèmes de base W2000 et W2000 Server - 30 serveurs et 200 postes en 2010 -.
- Passage de la totalité des applications locales sous client léger : amélioration notable de l'administration de ces applications.
- Équipement de tous les itinérants en postes de travail mobiles.
- Début du déploiement des cartes 3G+ et de la solution MOCS.

Missions

Le Service Informatique a la responsabilité de mettre à disposition des employés de la Carsat Centre Ouest un outil informatique sécurisé, performant et disponible. Il intervient également dans les développements du Système d'Information national.

Pour ce faire, le service comporte 2 pôles :

L'informatique nationale en tant que centre référent MOE du domaine offre de services a en charge la conception, la réalisation, la maintenance et la qualification de toutes les applications du domaine offre de services et relation client de la branche retraite.

L'informatique régionale qui assure la mise à disposition de l'informatique au niveau régional - du serveur au poste de travail - ainsi que la gestion des réseaux informatiques et téléphoniques. Ce pôle est le point d'entrée unique - Centre d'appel - des utilisateurs au Service Informatique -. Elle est également garante de la sécurité de l'environnement de travail.

Perspectives 2011

Informatique nationale :

Réalisation de projets majeurs pour l'amélioration de l'offre de services de la branche retraite :

- Enrichissement des services personnalisés sur le portail unique.
- Réalisation du service RIS à la demande dans le portail unique.
- Réalisation d'un service de prise de rendez-vous par Internet.

Informatique régionale :

- Fin de vie de W2000 - postes et serveurs - au 30/06/2011.
- Transfert de toutes les applications locales sous Windows - fin de vie de l'environnement UNIX -.
- Audit énergétique de l'informatique et déploiement de solutions d'économies.

Chiffres clés

120

mois/homme
pour réaliser le portail
unique de branche

2 455

classes d'objets développées
et maintenues pour les applications
de l'offre de services

1 000 000

appels reçus sur le serveur vocal
national " 3960 "

28

serveurs CITRIX migrés
de Meta frame CPS4 vers XenApp 5

300

postes de travail mobiles

3 154

nombre d'incidents signalés
dont

76,8 %

de résolution à J+1

1 358 903

pages imprimées en central
- en diminution de 8 % -



Gérer les activités comptables et financières

Temps forts 2010

Certification des comptes :

- Mise en place des recommandations sur les comptes 2009.
- Renforcement des procédures en matière de paiements et de comptabilisation des prestations.
- Audits CNAV en octobre et février : contrôle interne et clôture des comptes.

Nouveau marché des paiements : participation aux ateliers nationaux. Déploiement au 1^{er} décembre du marché des paiements émis dans le cadre de l'espace unique de paiement en euro - SEPA -.

Changement de partenaire financier :

- Contractualisations, habilitations et formation aux nouveaux outils bancaires.
- Fort impact sur les opérations de paiements tous processus.

Création des ARS : traitement comptable des opérations de transfert

Poursuite de la mise en œuvre des instructions nationales de contrôle : ressources humaines et action sanitaire et sociale : adaptation et renforcement des contrôles, protocole conjoint Directeur /Agent comptable.

Mise en place d'évolutions majeures de l'OR dans la gestion des comptes prestataires :

- Création des comptabilités auxiliaires nominatives « oppositions », nouvelle chaîne des paiements aux opposants.
- Reprise du passé des prestataires représentés pour intégration complète dans l'OR.

Renforcement des procédures de recouvrement des indus et mise en place du circuit des dossiers fraudes

Action sociale :

- Contribution au déstockage des dossiers .
- Mise en œuvre du contrôle conjoint ordonnateur/comptable des structures conventionnées - indicateur CPG R14 -.

Missions

- Traiter les opérations financières et comptables dans le respect des règles et délais :
 - . Contrôler et comptabiliser toutes les opérations.
 - . Assurer le paiement aux fournisseurs, prestataires, personnel, entreprises, etc.
 - . Gérer la trésorerie.
 - . Elaborer les documents de synthèse.
 - . Produire le dossier de clôture en vue de la certification des comptes.
 - . Assurer la gestion des comptes retraite et la régularité des paiements.
 - . Traiter les déclarations fiscales.
 - . Assurer le recouvrement amiable des créances.
 - . Contrôler la conservation des pièces justificatives retraite et action sociale.
- Conserver :
 - . Les fonds et valeurs.
 - . Les pièces justificatives et documents comptables.

Perspectives 2011

- Préparer la mise en œuvre de SINERGI : définir des plans d'actions suite aux ateliers par macro processus en vue de l'atteinte de la cible métier.
- Réaliser le transfert de la comptabilité de la DRSM vers la CPAM désignée.
- Renforcer la maîtrise des risques : intégrer les nouveaux outils RUN MR et réaliser les campagnes de tests, intensifier les contrôles en mettant en œuvre l'outil de contrôle ASS et le contrôle conjoint des structures conventionnées.
- Consolider les procédures de travail liées à la certification des comptes.
- Optimiser le fonctionnement des activités paiements et action sociale.
- Elaborer un tableau de bord de suivi des habilitations.
- Contribuer à la construction de l'offre de service globale.

Chiffres clés

3,2
milliards d'euros
consacrés aux dépenses Vieillesse ,
Maladie et administratives

481 070
prestataires
soit une hausse de 2,63 %

419
points de contrôle
traités dans le cadre
de la certification des comptes

29 516
dossiers contrôlés
en action sociale (soit +50 %)

7 666
oppositions traitées



Gestion des infrastructures et de la logistique

Temps forts 2010

Sites extérieurs :

- Aménagement de l'Agence de Châtelleraut.
- Diagnostic Accessibilité Handicap - toutes Agences -.

Logistique Opérationnelle :

- Réorganisation complète des étages 1, 2 et 3 du siège - plus de 200 déménagements -.
- Réimplantation de la Plate Forme téléphonique 1.

Flotte Automobile :

- Renouvellement complet de la flotte - voitures émettant moins de 140g de CO² par km -.
- Acquisition d'un logiciel de gestion de la flotte.

Imprimerie :

- Rationalisation de la production - limitation couleur, R/V, régulation numérique -.
- Travaux de façonnage en diminution mais se complexifiant.
- Convention de mutualisation avec DRSM et CPAM.

Sécurité physique :

- Remplacement des tuyaux RIA au siège.
- Ré épreuve des bouteilles FM200.
- Catégorisation des locaux.
- Mise en place du registre des entrées.

Missions

Sites extérieurs :

- Rechercher de nouveaux locaux et instruire les dossiers.
- Elaborer les plans destinés aux réaménagements des locaux.
- Traiter et assurer le suivi des demandes émanant des sites extérieurs.

Logistique Opérationnelle :

- Assurer les interventions de réparation et de dépannage dans les immeubles de l'organisme
- Modifier l'implantation des locaux.
- Effectuer les déménagements - mobiliers - et réaménagements des bureaux.
- Effectuer le nettoyage de certains locaux du siège - ex : comité d'entreprise, ascenseurs, sous-sol, etc. -.

Flotte automobile :

- Organiser la mise à disposition des véhicules de service, des salles de réunion et des moyens audiovisuels.
- Assurer l'entretien et le suivi des véhicules du parc automobile.
- Effectuer la gestion du contrat de location : kms par véhicule.
- Traiter les dossiers des sinistres de la flotte automobile.

Sécurité physique :

- Veiller à la mise en place et à la gestion des mesures et des équipements destinés à assurer la sécurité des personnes et des biens de l'organisme.

Imprimerie :

- Assurer l'impression et la reprographie de tous documents.
- Effectuer la gestion du parc photocopieurs.

Perspectives 2011

- Réaménagement complet des étages 5 à 7 du siège.
- Préparation de l'arrivée de l'ARP au siège.
- Sécurisation incendie du CIMP.
- Passage à la plaque directe - sans flashage - pour l'imprimerie.
- Utilisation d'Encre Bio.
- Mise en œuvre du plan de traitement des déchets.
- Réalisation du bilan Carbone.
- Câblage Catégorie 6 courant faible du siège.
- Poursuite du plan de réduction des consommations d'énergie.
- Sécurisation des événements festifs.

Chiffres clés

12

Agences Retraite en gestion

1806

interventions
de réparation ou dépannage

1 302 059

Km parcourus par les véhicules
de la flotte automobile

85

opérations liées à la sécurité
- tests, maintenance, vérification
sur les équipements de sécurité -

7 542 748

documents - équivalents A4 -
produits par l'imprimerie



Gérer les achats

Temps forts 2010

Développement Durable :

- Déclinaison et publication du Plan de Traitement des déchets.
- Intégration du traitement des déchets par les fournisseurs, dans les marchés ciblés.
- Participation au groupe de projet interne Développement Durable.
- Suivi et communication sur les consommations de papier.

Projet national SINERGI

- Constitution du groupe projet local et nomination d'un chef de projet.
- Inscription de la Carsat Centre Ouest dans la 2^{ème} vague de déploiement de l'outil.
- Recensement, au sein des services concernés, des activités et compétences.

Optimisation de la fonction Achats

- Adhésion au marché national Fournitures de bureau.
- Poursuite de la professionnalisation des acheteurs.

Inventaire physique

- Etat des lieux exhaustif de l'ensemble des biens hors informatique du siège.

Organisation

- Prise en charge des marchés de travaux par anticipation de l'organisation cible à déployer dans le cadre du projet SINERGI.

Missions

- Réaliser l'ensemble des achats et marchés de fournitures, services et travaux nécessaires au fonctionnement de la Carsat, dans le cadre de la réglementation applicable aux organismes de Sécurité Sociale, en partenariat avec les services clients.
- S'assurer de la conformité des services rendus, des fournitures livrées et des travaux exécutés.
- Assurer le suivi budgétaire des différentes gestions, en fonctionnement et en investissement et optimiser le rapport qualité/coût des achats dans le cadre du budget.
- Réaliser l'inventaire physique.

Perspectives 2011

Développement Durable

- Intégration et suivi des clauses sociales dans les marchés à plus de 50 % de main d'œuvre.
- Participation du service aux travaux du bilan carbone - recueil des données -.

Projet national SINERGI

- Lancement du chantier "Accompagnement du changement".
- Définition de la cible organisationnelle.
- Mise en place d'ateliers pour préparer la mise en œuvre de la cible.

Optimisation de la fonction Achats

- Lancement du Centre d'Expertise Déplacements Professionnels, inscrit dans le CPG.

Organisation

Intégration du budget d'intervention ARP dans les activités du service Achats.

Chiffres clés

2 671
demandes d'achats traitées,
dont **1 737**
par LCB

4 330
factures ordonnancées
dont **1 771**
par LCB

188
contrats en cours

23
marchés renouvelés

dont **2**
en procédure d'appel d'offres,
présentés en Commission
des marchés



Dématérialiser et archiver

Temps forts 2010

Création du service de distribution des documents dématérialisés - S3D - au 1^{er} décembre 2009 :

- Accompagnement au changement et mise en place des 3 pôles d'activités après regroupement des secteurs Courrier et Ged.
- Accroissement progressif du périmètre de dématérialisation des courriers entrants :
 - Prise en charge du département 87 mi-janvier.
 - Prise en charge des moins de 54 ans - pour secteur CD - au 1^{er} avril.
 - Prise en charge des courriers DAI au 1^{er} octobre.
- Mise en œuvre du protocole d'accord Directeur/Agent Comptable pour la réalisation des contrôles de conservation des pièces justificatives découlant du plan de contrôle.
- Mise en place d'une convention de partenariat avec la Carsat Nord Picardie pour la réalisation des films.
- Résorption partielle du stock de documents en attente de mise en Ged par l'apport d'effectifs temporaires.
- Reprise de l'opération de micro-filmage des dossiers ASSPA - année 2008 - à partir de décembre 2010.

Missions

- Traiter les flux de courriers internes et externes, à l'arrivée et au départ, avec enregistrement des plis recommandés.
- Identifier le courrier pour les services de la retraite.
- Dématérialiser les courriers entrants du processus retraite.
- Assurer la mise en Ged Retraite des dossiers et documents issus des secteurs.
- Réaliser les contrôles découlant de l'instruction nationale de contrôle des pièces justificatives.

Perspectives 2011

- Optimiser le fonctionnement du nouveau service S3D par la stabilisation des ressources humaines et par le regroupement géographique des 3 pôles sur un seul niveau.
- Conforter la professionnalisation en renforçant la polyvalence des équipes.
- Prendre en charge la mise en Ged des dossiers du secteur Action Sociale.
- S'intégrer dans la mise en place du projet national de dématérialisation des courriers entrants multi-processus.

Chiffres clés

270 808
courriers arrivés

25 110
courriers identifiés
pour le secteur retraite

326 048
courriers et colis affranchis
pour envoi

53 275
documents dématérialisés
en flux entrant
pour le processus
retraite région Limousin

74 973
dossiers et documents mis en Ged

90 %
des contrôles inscrits
au plan de contrôle de l'Agent
Comptable sur la conservation
des PJ réalisés



Gérer la documentation générale

Temps forts 2010

- Changement de rattachement hiérarchique en novembre.
- Réalisation quotidienne des panoramas de presse dématérialisée pour tous les secteurs.
- Poursuite des travaux de généralisation de la base documentaire intercarsat Service social.
- Animation et suivi de la politique d'élimination des archives.
- Co-rédaction intercarsat d'une newsletter sur la réforme des retraites.
- Départ d'un agent en maternité en septembre et d'un agent à la retraite en décembre ; formation d'un CDD.

Missions

- Mettre à disposition et diffuser, à jour J, les informations législatives, réglementaires, générales et presse liées aux missions de l'organisme .
- Alimenter quotidiennement la rubrique documentaire Kiosque du portail en réalisant des produits d'information.
- Répondre aux demandes de recherches de textes formulées par les agents de l'organisme et par des partenaires de l'institution .
- Assurer et valider le suivi des abonnements payants et des commandes d'ouvrages de l'organisme.
- Mémoriser, actualiser et tenir à disposition un fonds documentaire.
- Guider et conseiller les différents interlocuteurs qui demandent une assistance dans l'utilisation des bases de données nationales ou sur internet.
- Animer et gérer le suivi d'élimination des archives .
- Participer au suivi et à la gestion de l'actualisation d'une base documentaire service social interCarsat.

Perspectives 2011

- Participation au groupe de travail Refonte du portail et intégration de l'outil Sharepoint.
- Réévaluation des besoins presse et préparation prochain marché de presse dématérialisé intercarsat 2011-2014.
- Poursuite de la participation à la co-rédaction de newsletter intercarsat.
- Transmission de la veille documentaire pour l'actualisation de la base documentaire du service social intercarsat.
- Participation aux travaux documentaires suite à réunion des Documentalistes Cnav.

Chiffres clés

3 584
informations mises à disposition
sur le portail et
3669
informations en ligne

7 654
documents diffusés
à l'ensemble des services
de l'organisme

65 %
de son activité consacrés
à la réalisation
des publications documentaires
et à l'alimentation du portail

724
documents fournis
dans le cadre de demandes
de recherches

88
abonnements payants gérés
et suivi de 25 achats d'ouvrages



Contentieux

Temps forts 2010

- Intégration d'un indicateur mesurant la capacité à remporter des contentieux.
- Participation à la résorption du taux des indus et des indus frauduleux.

Missions

Contentieux Général

- Gestion de l'ensemble des dossiers de recours devant les juridictions civiles et administrative, dossiers relevant de tous les secteurs de la Caisse - Vieillesse, AT/MP, Maladie - à l'exception de ceux relevant du Service Personnel.

Contentieux Technique

- Inaptitude.

Secrétariat de la Commission de Recours Amiable

- Recours en droit et demandes de remises de dettes.

Recouvrement des créances nées de l'application de la législation vieillesse

- Trop perçus, recouvrement allocation supplémentaire sur succession, recours contre tiers, recouvrement autres créances de la Caisse.

Représentation et défense de la Caisse devant les juridictions

- 8 Tribunaux des Affaires de Sécurité Sociale et 2 Cours d'Appel.

Perspectives 2011

- Maintien des délais de traitement d'une contestation devant la Commission de Recours Amiable - 90 jours -.
- Réduction du stock de dossiers "Allocation Supplémentaire".
- Mise en place du secrétariat de la commission pluri-disciplinaire de la pénibilité.
- Maintenir la capacité à remporter les contentieux.
- Maintenir le taux de résorption des indus.

Chiffres clés

72 %
de réponses sous 15 jours
aux courriers pré-contentieux

7 %
des assurés maintiennent leur
réclamation devant la CRA
après un courrier pré-contentieux

53
jours
- délai moyen de traitement
d'un dossier soumis à la CRA -

95,5 %
des décisions judiciaires
favorables à la Caisse



Gérer les ressources humaines

Temps forts 2009

- Mise en place d'un dispositif de soutien social et définition d'un nouveau plan d'action de prévention des RPS.
- Gestion et accompagnement des opérations de transferts vers les ARS.
- Elaboration d'un protocole de mise en œuvre de l'instruction nationale de contrôle du domaine RH en concertation avec les services du Département Financier.
- Lancement d'un plan d'actions relatif à l'emploi des seniors et rédaction d'une charte du tutorat.
- Concrétisation du parcours du formation de conseiller en assurance retraite.

Missions

Gestion administrative :

- Traiter les situations de paie, absence et présence.
- Assurer le suivi financier et budgétaire de la masse salariale.
- Réaliser les organigrammes, les états et les déclarations statistiques.

Gestion des emplois, compétences et recrutements :

- Elaborer et actualiser les référentiels emplois.
- Accompagner la réalisation des entretiens annuels.
- Organiser et conduire les opérations de recrutement.

Gestion de la formation professionnelle :

- Elaborer le plan de formation.
- Organiser et suivre la réalisation des actions de formation.
- Animer les formations aux fonctions de la retraite.

Santé au travail :

- Préparer les visites médicales et suivre les dossiers médicaux.
- Dispenser des soins infirmiers.

Gestion des habilitations :

- Administrer les droits d'accès aux applicatifs informatiques.

Fonctions régionales :

- FAF, CIF et professionnalisation.
- Conseil de discipline.
- Système d'information STARH.

Perspectives 2010

- Réorganisation des fonctions RH dans le cadre d'une offre de service globale de conseil et d'expertise développée auprès des personnels et managers de l'entreprise.
- Préparation du CPG Maladie 2010/2013.
- Négociation d'un accord sur l'emploi des travailleurs handicapés.
- Accompagnement du chantier SINERGI.
- Lancement de rencontres GPEC.
- Prise en charge de la gestion administrative des opérations de désignation des administrateurs des organismes des régions Limousin et Poitou-Charentes.
- Poursuite des actions démarrées sur les années antérieures.

Chiffres clés

19
embauches en CDI

45
départs en CDI

35,6 %
des embauches concernaient
des personnels en difficulté
de recherche d'emploi

376
entretiens de recrutement

1 631
réponses à des candidatures

28 353
heures de formation

5,9 %
de la masse salariale
consacrée à la formation

- 63 %
pour la contribution Agefiph