



Rapport d'Activité & Relations avec les Usagers 2010

Sommaire

- Le mot du directeur - Page 3
- Stratégie 2010 - Page 4
- Politique stratégique 2010 - Page 5
- Dépenses 2010 - Page 7
- Participation aux projets nationaux - Page 8
- Direction - Page 9
- Conseil d'administration et commissions - Page 10
- Organigramme général - Page 12
- Faits marquants 2010 - Page 14
- Amélioration de la qualité de service - Page 16
- Actions envers le public - Page 20

Le mot du directeur



Notre modernité, notre réactivité et notre performance ont été des atouts majeurs dans la mise en œuvre et l'accompagnement des changements qui ont jalonné l'année 2010.

La stratégie 2010 a été déclinée autour de 3 axes majeurs :

- La mise en place des Agences Régionales de Santé - ARS.
- La gestion dynamique des ressources humaines et l'optimisation des procédures de travail.
- Le maintien de la qualité de service et son enrichissement.

LA MISE EN PLACE DES AGENCES RÉGIONALES DE SANTÉ

Notre priorité a été d'accompagner le transfert des personnels aux ARS. Nos anciens collègues ont rejoint leurs nouvelles affectations et leur intégration s'est déroulée dans de bonnes conditions.

Avec la création des ARS nous nous sommes construit une nouvelle identité : la Carsat. Elle est une opportunité pour réaffirmer notre rôle d'acteur référent retraite, prévention des risques professionnels et action sociale.

LA GESTION DYNAMIQUE DES RESSOURCES HUMAINES ET L'OPTIMISATION DES PROCÉDURES DE TRAVAIL

Nous avons été attentifs à la promotion de la diversité et de l'égalité des chances, au parcours de professionnalisation des cadres, des techniciens et des conseillers retraite et favorisé l'employabilité de chacun. Nous avons poursuivi la démarche de prévention des risques psychosociaux par l'élaboration de plans d'actions sur les thématiques retenues.

Pour améliorer nos fonctionnements nous avons réalisé l'étude « optimisation des procédures de travail » qui a permis de faire émerger des axes de progrès dont la mise en œuvre se poursuivra en 2011.

LE MAINTIEN DE LA QUALITÉ DE SERVICE ET SON ENRICHISSEMENT

L'amélioration de la qualité de service a été cette année encore une de nos préoccupations. La pertinence des actions entreprises est attestée dans les rapports issus des audits de la Cnav, de la Cnam et par la certification AFAQ.

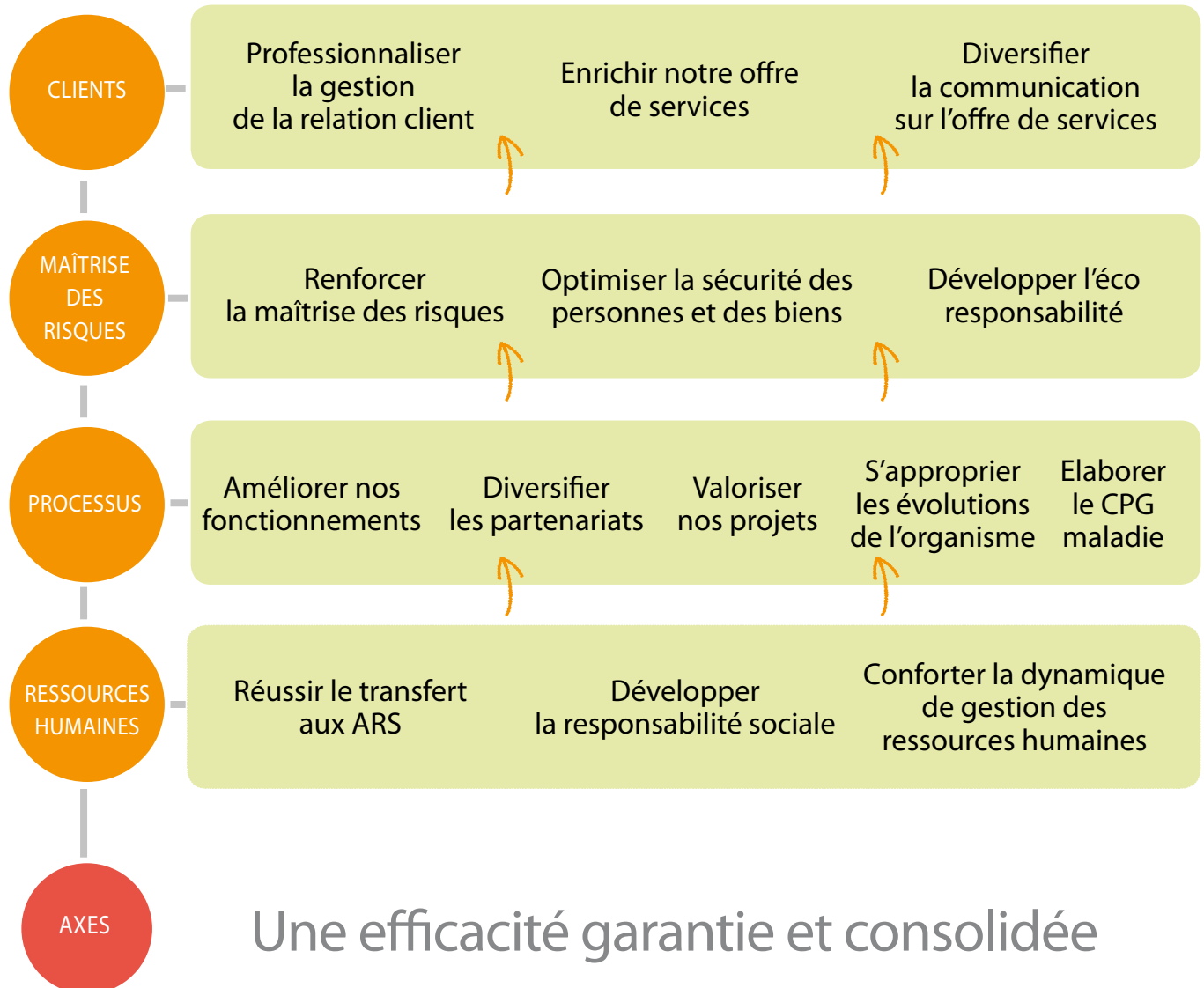
Nous nous sommes également attachés à enrichir les services aux clients par une offre de conseil diversifiée proposée aux assurés, retraités et entreprises.

Le très bon niveau de nos résultats, traduit dans les enquêtes de satisfaction et l'atteinte de nos objectifs, valorise les efforts consentis par chacun tout au long de cette année.

Que chaque agent de la Carsat en soit chaleureusement remercié.

Martine François

Un acteur social performant et reconnu



Politique stratégique 2010

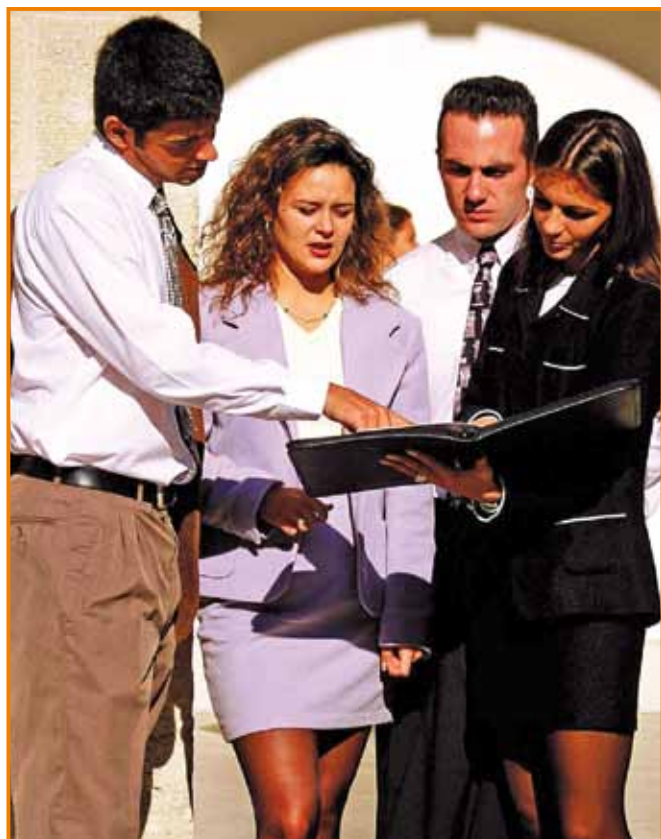
Le management au service des clients et la cohérence des démarches engagées depuis plusieurs années, ont contribué à garantir et consolider notre efficacité. Ils ont participé au renforcement de notre image d'acteur social performant et reconnu.

2010 a été riche en évolutions et mutations. Elle a nécessité notamment de nous approprier collectivement le changement de nos missions, afin de retrouver un fondement solide et indispensable à l'efficacité de nos interventions.

LA CRÉATION DES AGENCES RÉGIONALES DE SANTÉ

Les Agences Régionales de Santé créées par la loi Hôpital, patients, santé et territoires du 21 juillet 2009 ont pour vocation de porter une vision globale de la santé, dans le cadre d'une approche transversale et régionale, au profit d'une plus grande efficacité médicale et économique.

Leur création a impliqué l'intégration de certains de nos collègues au sein de ces agences et nous a repositionné sur nos trois missions de service public, la retraite, la prévention des risques professionnels et l'action sociale.



AXE RESSOURCES HUMAINES

En réponse aux différents enjeux nationaux et locaux, nous nous sommes attachés à développer une gestion dynamique, efficace et équitable des ressources humaines.

Notre attention s'est particulièrement portée sur :

- la diversité des embauches,
- la santé et la sécurité au travail dans le cadre de notre démarche de prévention des risques psychosociaux,
- l'accompagnement des personnels, pour favoriser l'évolution des métiers, la gestion des carrières, la mobilité et le renouvellement des compétences,
- l'adéquation des formations aux besoins exprimés et la recherche de l'employabilité de chacun tout au long de sa carrière.

AXE PROCESSUS

Pour améliorer nos fonctionnements nous avons mené une réflexion générale sur nos organisations et avons déployé les projets nationaux et locaux.

La mise en œuvre de ces dispositifs nous a permis :

- une simplification de nos organisations par la restructuration des ressources humaines et de la gestion de la performance, l'information et la communication,
- une redéfinition des responsabilités, par la création de la nouvelle Sous Direction Ressources, Informatique et Logistique.

Les évolutions liées aux projets locaux et nationaux se sont traduites par :

- le déploiement de la dématérialisation des courriers entrants,
- l'initialisation du projet de nouveau portail interne,
- l'organisation en territoires du service social, la centralisation des activités « carrière et déclarations » et le regroupement des activités liquidation et révision des droits,
- les plans de réaménagement des locaux du siège ont été adaptés pour accompagner ces changements et permettre à nos collègues de l'Assurance Risques Professionnels - ARP - de nous rejoindre en fin d'année prochaine,
- le renouvellement de la flotte automobile, le déploiement d'équipements informatiques mieux adaptés et les importantes migrations techniques sur les serveurs, ont permis une amélioration de nos conditions matérielles de travail.



AXE MAÎTRISE DES RISQUES

Le maintien de notre qualité de service s'est notamment traduit par :

- une amélioration de la qualité de nos dossiers, qui a encore été en 2010 une de nos préoccupations majeures,
- la mise en œuvre des instructions de contrôle sur les ressources humaines, l'action sanitaire et sociale, les pièces justificatives et les carrières,
- un bon niveau de résultat dans chacune des branches, grâce aux travaux réalisés dans le cadre de la certification des comptes,
- un changement de partenaire financier avec le transfert de nos comptes de la BRED vers la BNP, sans aucune perturbation pour les retraités,
- la consolidation de la prévention et détection des fraudes,
- le début du déploiement des projets nationaux « Référentiel Unique de Maîtrise des Risques » et « Sinergi »,
- des actions destinées à optimiser la sécurité des personnes et des biens,
- l'élaboration d'une démarche de développement durable : création d'un groupe projet et définition d'un plan d'actions pour 2011.

AXE CLIENTS

Le renforcement de notre offre de services et son enrichissement ont reposé sur :

- le développement et la qualification en interne du portail de la branche, du push assurés et du serveur vocal « 39 60 »,
- le déploiement de la fonction conseil en faveur des assurés de 35 à 50 ans et des assurés seniors de plus de 55 ans,
- une offre de services pour favoriser la sortie d'hospitalisation des assurés et des retraités,
- des aides diversifiées et adaptées au maintien à leur domicile des personnes âgées fragilisées,
- des groupes projets ont été initiés pour élaborer des parcours coordonnés entre nos différents métiers à destination des entreprises et des publics fragilisés,
- l'organisation dans nos 7 départements de 10 petits déjeuners de la prévention et des matinées employeurs pour promouvoir la nouvelle tarification des AT/MP,
- par ailleurs, dans le cadre de la diversification de nos partenariats, nous avons mené des actions fortes en matière de Prévention de la Désinsertion Professionnelle - PDP - et de coordination pour la santé, notamment par la signature de conventions avec les Conseils Généraux et les Services Interrégionaux de Santé au Travail,
- la promotion d'une offre de services multi-canal par le biais des visio accueils et de notre site internet.

Cette dynamique 2010 a été valorisée par le déploiement d'actions de communication ciblées.

Les taux de satisfaction de nos clients et le bon niveau d'atteinte de nos objectifs CPG attestent de la qualité du travail accompli et de l'efficacité de nos interventions.

Dépenses 2010

LES CHARGES D'EXPLOITATION DE L'EXERCICE 2010 SE SONT ÉLEVÉES À **3 241 424 800 euros**

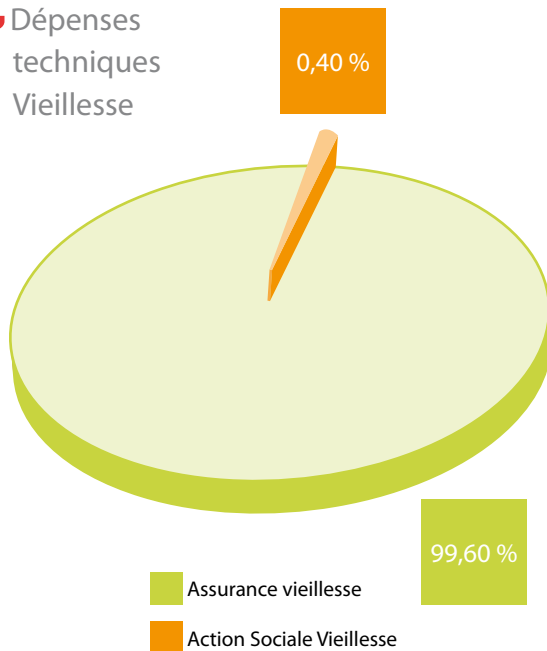
Les dépenses Vieillesse ont progressé de 4,39 % et les dépenses Maladie/A.T. de 0,33 %.

Le poids des branches dans la répartition des charges se décompose comme suit :

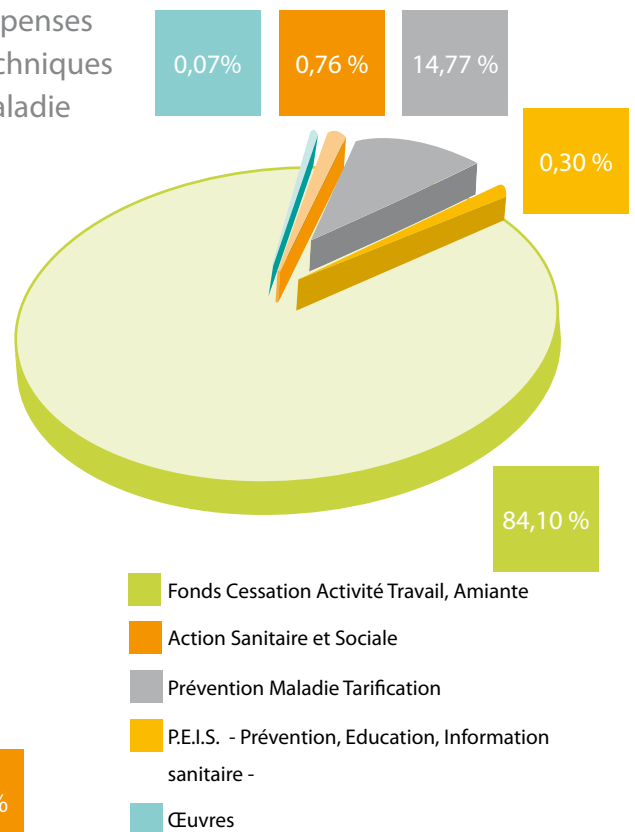
- 98,95 % pour la branche Vieillesse
 - 1,05 % pour la branche Maladie/A.T.
- * La gestion C.M.R. n'est pas comprise dans la totalisation

ANNÉE	MONTANT*	ÉVOLUTION
2008	2 954 723 883	6,86 %
2009	3 106 477 004	5,14 %
2010	3 241 424 800	4,34 %

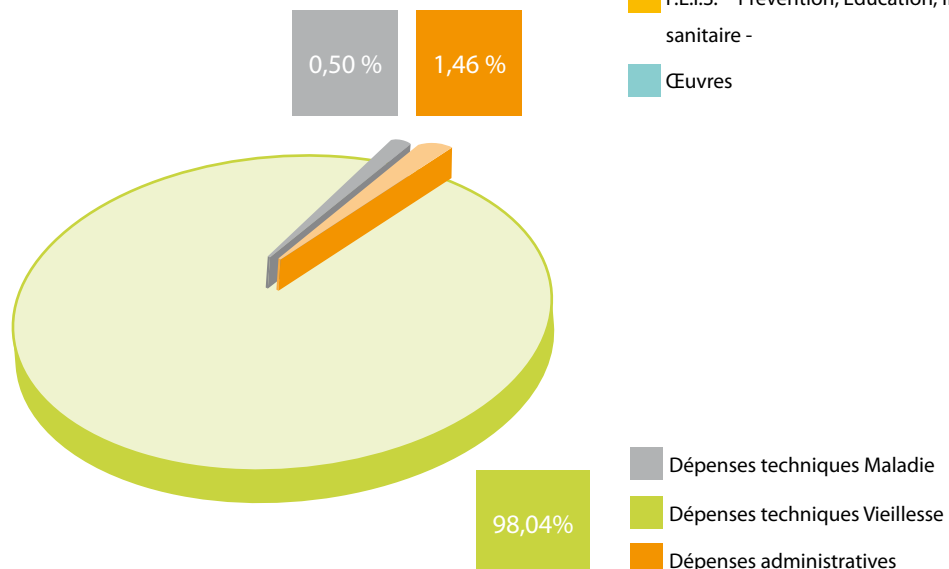
● Dépenses techniques Vieillesse



● Dépenses techniques Maladie



● Répartition des dépenses annuelles de la Carsat Centre Ouest



Participation aux projets nationaux

Retraite et informatique

CARRIÈRE ET DÉCLARATIONS, RETRAITE

Les principales réalisations ont porté sur :

- le conseil aux seniors sur les dispositifs incitatifs à la poursuite de leur activité,
- le projet sur la mise en œuvre des RDC ciblées,
- le projet d'optimisation du plan socle de supervision.

CENTRE RÉFÉRENT DE DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE DE SERVICES

Le domaine offre de services recouvre toutes les activités liées à la relation client et à l'offre de services multi-canal.

Les réalisations majeures de 2010 ont concerné :

- la création du nouveau portail unique de la branche retraite et de ses services en ligne,
- les applications de dialogue vocal permettant l'ouverture du numéro unique de la branche : « 3960 »,
- les services d'envoi automatique de messages aux utilisateurs abonnés à ce service - push assurés - ,
- l'usine logicielle de la branche retraite.

Département financier

Les principaux projets nationaux auxquels ce département a participé sont :

- le marché des paiements SEPA - changement de partenaires financiers,
- les ateliers sur les nouveaux outils bancaires,
- le projet RUN-MR : analyse des risques et identification des activités de maîtrise sur le processus « Carrière et Déclarations ».

Ressources humaines

Le service des ressources humaines a participé aux missions nationales suivantes :

- réunions du Comité des Ressources Humaines,
- réunions des Responsables RH,
- groupe technique d'appui à l'accompagnement de l'accord de branche sur la formation professionnelle,
- groupe plan socle de supervision RH,
- groupes GPEC - fonctions RH, achat et guides méthodologiques.
- réunions ou ateliers de préparation de la mise en place de la GTA, du parcours de formation D'FI, de la plate forme LMS, du questionnaire CARAIBE sur la mobilité des informaticiens.

Assurance risques professionnels

Dans le cadre du C.P.G. 2009-2012, ce département a mis en œuvre localement les programmes nationaux d'actions coordonnées concernant les grandes priorités de la branche.

Au nombre de cinq, ces priorités concernent :

- les cancers professionnels,
- les troubles musculo-squelettiques,
- le risque routier professionnel,
- les risques psychosociaux,
- les secteurs d'activité à sinistralité élevée et plus particulièrement les activités du BTP, de l'intérim et de la grande distribution.

Les autres projets essentiels sont :

La participation à plusieurs « champs coordonnés », groupes de travail nationaux chargés de proposer les orientations futures

pour les activités de la branche AT/MP, ainsi qu'au groupe de travail national sur les rayonnements non ionisants piloté par l'INRS.

L'animation du groupe expert « démarche d'évaluation », chargé de proposer les outils nécessaires à l'évaluation des actions de prévention des risques professionnels.

La participation à un groupe de travail national portant sur la lutte contre les fraudes.

Maîtrise des risques prospective et communication

La Carsat Centre Ouest a été un des 3 sites pilote sur le nouvel outil de gestion et suivi des risques - ARCM - dans le cadre du Projet Référentiel Unique National de Maîtrise des Risques - RUNMR -.

- Participation aux groupes de travail nationaux sur :
 - la régionalisation des statistiques,
 - la certification des comptes,
 - l'analyse des indicateurs COG.
- participation au groupe de travail national sur la mise en place de la nouvelle identité Carsat,
- participation aux travaux de la DNLF sur la formation du personnel dédié à la prévention et lutte contre la fraude des organismes de sécurité sociale et ceux de la Cnav sur les référentiels emplois des cellules fraudes,
- conception, avec le concours du Crf d'Auvergne, de la formation de Branche : « Savoir superviser les enquêtes réalisées par les agents de contrôle fraude ».

Assurance Maladie et action sociale

SERVICE SOCIAL RÉGIONAL

- Contribution au groupe national sur le développement de l'accompagnement en sortie d'hospitalisation pour les assurés non retraités en lien avec les CPAM et le déploiement de la PDP dans le réseau, élaboration d'études d'impact des programmes nationaux,
- Participation au Comité de pilotage ADONIS - application documentaire nationale des interventions sociales,
- Groupe de travail pour la mise en place du plan de maîtrise socle pour le processus « Prévention et accompagnement des personnes en difficulté »,
- Participation au Comité Interrégional du Grand-ouest et Centre sur l'accueil clients dans les services sociaux, le management des compétences, le recrutement des cadres et l'appropriation du CPG.

ACTION SANITAIRE ET SOCIALE

- Comité national des agents de direction et responsables de l'action sociale vieillesse pour l'élaboration des nouvelles orientations.
- Participation au suivi national de la montée en charge ANTARES.
- Contribution au groupe de travail pour l'élaboration de nouvelles offres de services - veuvage, passage en retraite des publics fragilisés.
- Groupe de travail sur le ciblage des futurs bénéficiaires de l'action sociale visant à faire évoluer le dispositif évaluation/PAP.
- Comité de pilotage du partenariat avec les centres sociaux pour le développement d'actions collectives en faveur du lien social.

La direction met en œuvre, promeut et coordonne les activités de la Carsat Centre Ouest.

Le Directeur

PILOTE ET MANAGE L'ORGANISME

Il pilote l'ensemble des activités de la Caisse dans le cadre des évolutions nationales et régionales avec la volonté de développer des organisations de travail efficaces et de promouvoir les savoir-faire des personnels.

Il développe une démarche entrepreneuriale fondée sur une logique de services diversifiés et de qualité, adaptés aux attentes des différents clients.

ASSURE LE FONCTIONNEMENT DE LA CARSAT CENTRE OUEST

Il signe les contrats pluri-annuels de gestion conclus avec la Cnav et la Cnam et supervise leur réalisation.

Il gère les budgets alloués par les Caisses Nationales et exerce des missions de coordination et de contrôle. Egalement chargé de l'organisation du travail des services, il est responsable des Ressources Humaines de l'entreprise.

REPRÉSENTE LA CARSAT AU NIVEAU RÉGIONAL ET NATIONAL

Le Directeur représente la Carsat auprès des autres organismes de Sécurité sociale, des services publics, ainsi que des acteurs locaux et régionaux. Il participe aux réunions qui relèvent de sa compétence, parmi lesquelles :

- au sein des Agences Régionales de Santé :
 - la Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie,
 - la Commission Spécialisée de Prévention,
 - les Commissions de Coordination des Politiques Publiques,
 - la Commission de Coordination dans les domaines de la Prévention, de la Santé Scolaire, de la Santé au Travail et de la Protection Maternelle et Infantile,
 - la Commission de Coordination des prises en charge et des accompagnements médico-sociaux.
- le Comité National de Pilotage et de Gestion du projet d'entreprise qui réunit le Directeur Général et les agents de Direction de la Cnam ainsi que des Directeurs du réseau maladie. Martine François représente les Directeurs de Carsat. Cette réunion a lieu tous les premiers mercredis du mois à la Cnam,
- la réunion nationale des Directeurs de Carsat qui autour du Directeur de la Cnav et de ses collaborateurs, traite les thèmes d'actualité et la politique de l'Assurance Retraite. Cette réunion se tient tous les deux mois à la Cnav.

L'équipe de Direction

Les Agents de Direction se réunissent, hebdomadairement, en Comité avec pour mission de :

- définir la politique de la caisse,
- déterminer les objectifs locaux complémentaires et les objectifs nationaux ainsi que les modalités et les moyens d'actions permettant de les atteindre,
- décider des mesures d'amélioration et valider celles préconisées par les managers,
- assurer le suivi des résultats et l'état d'avancement des différents projets,
- favoriser une prise de décision rapide et partagée sur les problématiques évoquées.

Les Agents de Direction participent ponctuellement au Comité de Pilotage Qualité en présence de la Responsable. Ils analysent « l'écoute clients », les tableaux de bords, les plans d'actions, les audits, le contrôle interne et prennent des décisions qui sont nécessaires au bon fonctionnement de l'organisme.

Un travail collaboratif

Le Directeur et les Agents de Direction se sont attachés à développer un fonctionnement participatif en organisant :

- une réunion mensuelle des cadres managers, rattachés directement à un agent de Direction et ayant la responsabilité d'un ou plusieurs secteurs d'activités, Cette réunion est un lieu d'échanges permettant :
 - au Directeur de présenter les décisions prises et d'expliquer celles susceptibles de susciter des interrogations,
 - aux cadres d'exposer leurs préoccupations et leurs difficultés.
- une réunion bi-annuelle des cadres où sont présentés la politique, les objectifs de l'organisme et les plans d'actions qui concourent à leur réalisation,
- une réunion annuelle du personnel où l'ensemble des agents est informé des résultats de l'année précédente puis mobilisé autour des projets à engager sur l'année en cours.



Conseil d'administration et commissions

COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



ADMINISTRATEURS INSTALLÉS LE 31 OCTOBRE 2006

- Président : M. CHARRE Guy
- Vice-Présidents : M. MAS Bernard
M. ORLIANGE Jean-Claude
Mme AUQUE Marie-France

REPRÉSENTANTS DES ASSURÉS SOCIAUX

Sur désignation de la CGT

- Titulaires :
M. FAUTRELLE Jacques
M. PROUX-DELROUYRE Alain
- Suppléants :
M. QUEVAL Gérard
M. BIDEAU Dominique

Sur désignation de la CGT/FO

- Titulaires :
M. CHARRE Guy
le 2^{ème} titulaire en
attente de désignation
- Suppléants :
M. LAFOREST Jacky
M. GARDIN Patrick

Sur désignation de la CFDT

- Titulaires :
M. SAGNE Jean-Claude
M. BODIN Philippe
- Suppléants :
Mme RAMOS-VIDAL Maria
Mme DELAGE Lucette

Sur désignation de la CFTC

- Titulaire :
Mme BEDONI Josiane
- Suppléante :
Mme BRUN Sophie

Sur désignation de la CFE/CGC

- Titulaire :
M. ORLIANGE Jean-Claude
- Supplément :
M. POINOT Serge

REPRÉSENTANTS DES EMPLOYEURS

Sur désignation du MEDEF

- Titulaires :
M. JULY Jean-Pierre
M. MAS Bernard
M. BARDOULAT Michel
Mme DE LA ROULIERE Madeleine
- Suppléants :
M. GRAND Bernard
M. DEFONTAINE Bertrand
M. MAJCHRZAK Gérard
M. BOUSSIRON Jean-Claude

Sur désignation de la CGPME

- Titulaires :
Mme AUQUE Marie-France
M. POIREL Jean-Yves
- Suppléants :
M. PARNEIX Pierre
M. ESCURE Eddy

Sur désignation de l'UPA

- Titulaires :
M. GARGUELLE-CONTAMINE
Jean-François
M. MESNARD André
- Suppléants :
M. CHARRIER Jean-Michel
M. BOUTANT Jean-Louis



RÉUNIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION, DU BUREAU ET DES COMMISSIONS

	Jan.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Total
Réunion du C.A.				1		1			1			1	4
Réunion du bureau			1			1			1			1	4
Commission recours amiable	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	11
Commission Marchés	1	1			2	1	1					1	7
Commission d'Action Sanitaire/Sociale		1	1		1	1	1		1	1	1	1	9
Commission de Prévention			1			1						1	3
	2	3	4	2	4	6	3	0	4	2	2	6	38



REPRESENTANT DE LA FEDERATION DE LA MUTUALITE FRANCAISE

- Titulaire : Mme SABOURDY Marie-Annick
- Suppléant en attente de désignation

REPRÉSENTANT DES ASSOCIATIONS FAMILIALES

Sur désignation de l'union régionale - voix consultative -

- Titulaire : M. ROQUES Jean-Pierre
- Pas de suppléant

PERSONNES QUALIFIÉES

Sur désignation
du Préfet de Région

- M. BRU Pierre
- M. DE BETTIGNIES Paul
- Mme GRENADE Annie
- M. MALICHER André

REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

Collège des employés - voix consultative -

- Titulaire : M. LEYCURAS Serge - CGT/FO -
- Suppléants : Mme DEYSSON Sylvie - CGT/FO -
Mme CHARTOIRE Evelyne - CGT -

Collège des cadres - voix consultative -

- Titulaire : M. RUFFINI Serge - CGT -
- Pas de suppléant



Faits marquants 2010

21 janvier
*Réunion Prévention
de la Désinsertion Professionnelle*



29 Janvier
Réunion bi-annuelle des cadres



15 et 16 mars
Journée du personnel



19 mars
*1000^{ème} inscrit
Petit Déjeuner de la Prévention*



26 avril 2010
*Signature de la convention
santé au travail - Limousin*



27 avril
*Signature de la convention
santé au travail - Poitou-Charentes*



27 avril
Stress en pièce à Poitiers



31 août
Tournage du film Cnav



17 Septembre
*Référentiel Unique National de
Maîtrise des Risques*



22 septembre
*Prévention de la Désinsertion
Professionnelle*



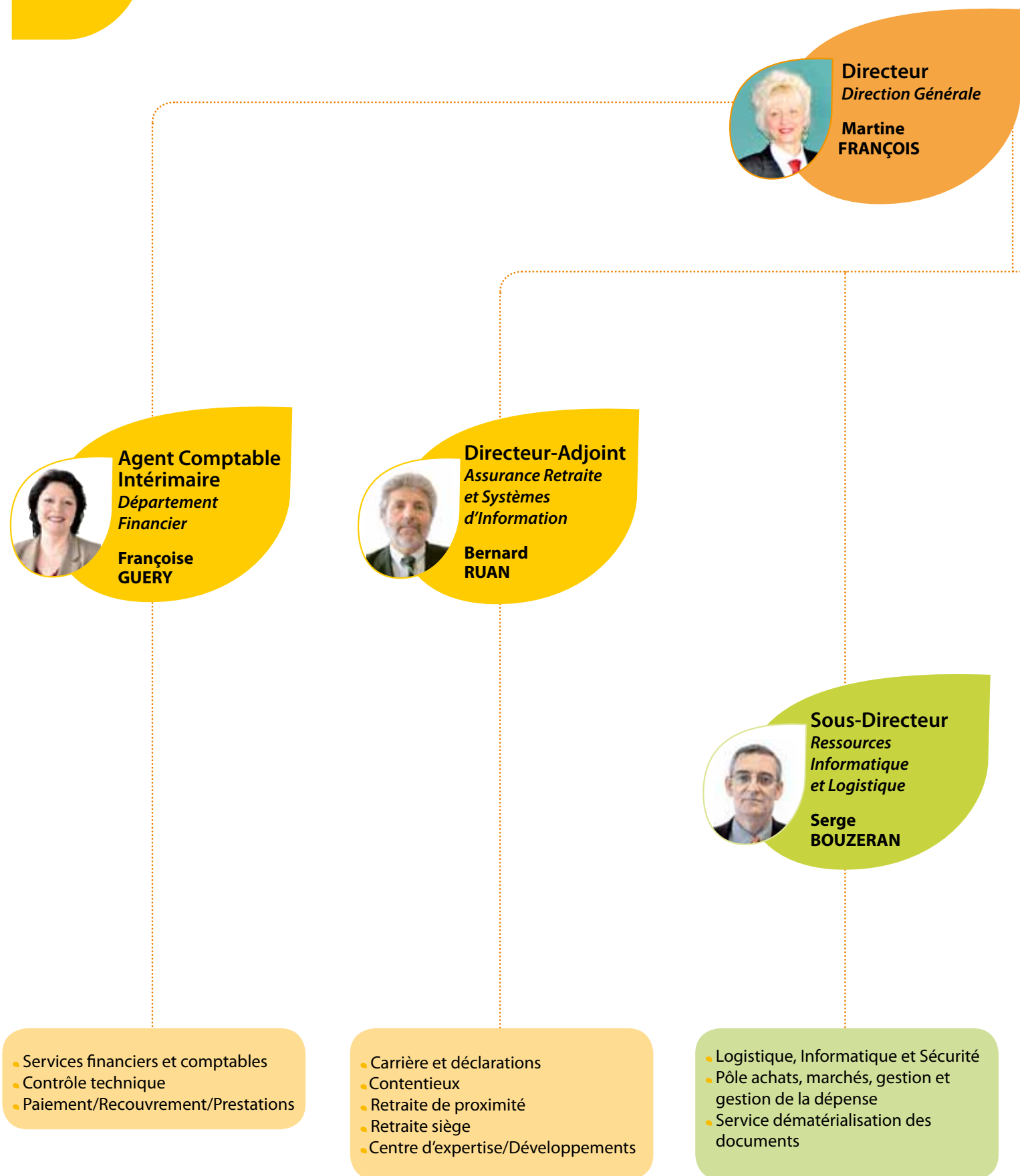
28 octobre
Remise des médailles INRS



9 décembre
Remise des médailles du travail



Organigramme général



- Gestion de la Performance, de l'Information et de la Communication

- Secrétariat du Directeur et du Président



Sous-Directeur
Ressources Humaines
Stéphanie ABID

- Gestion des ressources humaines
- Relations avec les instances représentatives
- Coordination des projets



Sous-Directeur
Assurance Maladie
Pia MOULIN-SEURRE

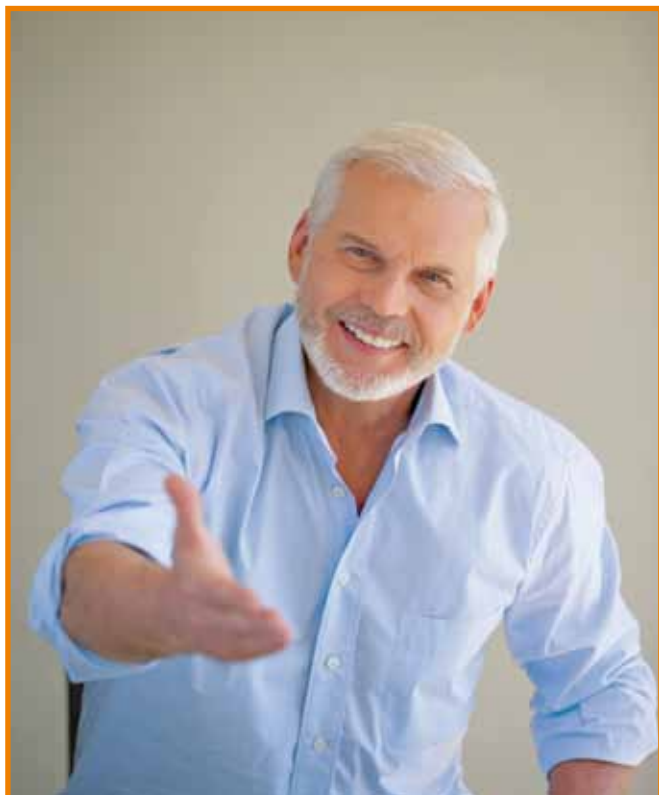
- BREX/Appareillage
- Services Sociaux
- ASSPA



Ingénieur Conseil Régional
Assurance Risques Professionnels
Jean-Michel JORLAND

- Tarification
- Prévention
- Centre Interrégional de Mesures Physiques

Amélioration de la qualité de service



Processus de Direction

MAÎTRISER LES RISQUES, LA PROSPECTIVE ET LA COMMUNICATION

L'audit de suivi, obtenu sans remarque, a confirmé la qualité de notre démarche d'amélioration continue.

La reconnaissance de la qualité des services offerts par la Carsat Centre Ouest est confortée par le taux de satisfaction de nos clients :

- 93,8 % de retraités satisfaits,
- 94 % d'assurés sociaux satisfaits,
- 6,7/10 employeurs satisfaits de nos prestations.

98,39 % des réclamations reçues à la Carsat Centre Ouest sont traitées en moins de 15 jours.

La réorganisation du secteur va permettre d'améliorer le pilotage des processus, de consolider le dispositif de maîtrise des risques et le contrôle de gestion.

Processus Métiers

CALCULER ET PAYER DES REVENUS DE REMPLACEMENT

En 2010, pour adapter son offre de services aux besoins émergents de ses clients, la Carsat Centre Ouest a déployé sa nouvelle offre de conseil sur la retraite aux assurés de 35 à 54 ans et aux seniors.

Elle a poursuivi le développement des nouveaux modes de contact par la mise en place de 19 visio accueils dans les zones

rurales de 6 départements et a collaboré à la mise en œuvre de l'accord national « + de services au public ».

Elle a mis en place le numéro unique « 3960 » et élargi les horaires d'ouverture de la plate-forme téléphonique - 8 h - 17 h.

Pour améliorer les échanges avec ses clients, elle a poursuivi la dématérialisation des courriers et des déclarations sociales des entreprises.

Elle s'est attachée à améliorer le délai de paiement des retraites ainsi que les réponses aux réclamations afin de rendre un service de qualité. En outre, une rencontre avec un échantillon d'assurés a été organisée, pour mieux connaître leurs attentes.

CONTRÔLER

Dans le cadre de la Convention d'Objectifs et de Gestion 2009/2013, la Cnav s'est engagée à renforcer et rénover la maîtrise des risques autour d'un objectif de paiement à bon droit des prestations servies par la Branche Retraite.


Le renforcement des processus de production, dans une approche partagée et transversale, s'inscrit dans cet objectif ainsi que dans le prolongement des préconisations de l'Instruction Nationale de Contrôle des dossiers retraite du 30 juin 2008.

L'année 2010 a été consacrée à la mise en œuvre du protocole Ordonnateur/Comptable d'octobre 2009 et d'actions nouvelles visant à améliorer la qualité du contrôle des dossiers - indicateur IQV- soit :

- le renforcement du partenariat avec la branche retraite,
- la création d'un groupe de contrôleurs et d'experts chargé d'analyser les erreurs détectées lors du sondage des dossiers validés et de proposer des actions correctives et préventives,
- l'émission de « flashes infos » par le cadre superviseur « SDV » à destination des contrôleurs : présentation des erreurs majeures et rappels de réglementation,
- des sessions de formation ciblées sont venues compléter ce dispositif.

Il s'ensuit un constat probant sur l'exercice avec une progression du taux de dossiers validés sans incidence financière de 92,63% en 2010 contre 91,17% en 2009 ; toutefois l'objectif national n'étant pas atteint, ce plan d'actions est reconduit et renforcé pour 2011.

Parallèlement, a été mis en place à compter du 1^{er} octobre, le contrôle par analyse du risque financier des régularisations de carrière qui a généré une forte augmentation de charge des dossiers à contrôler. Dans la continuité de la mise en œuvre de l'instruction nationale « alimentation de la carrière », il a été réalisé un contrôle sélectif des DADS papier, sur un échantillon de



200 dossiers calculé selon les résultats de la supervision ordonnateurs et de la norme ISO.

En matière de prévention et de lutte contre les fraudes, une évaluation statistique de la fraude a été intégrée sur deux échantillons :

- le sondage des dossiers validés avec des points de contrôle supplémentaires,
- un sondage aléatoire de 50 dossiers dont la date d'effet est postérieure à 1983.

L'exercice a en outre été marqué par trois missions d'audits :

- l'audit intermédiaire Cnav dans le cadre de la validation des comptes,
- l'audit de l'indicateur de qualité des dossiers validés - IQV,
- l'audit référent sur la mise en œuvre de l'instruction nationale de contrôle des dossiers retraite.

ASSURER LA TARIFICATION DES RISQUES PROFESSIONNELS

Le service tarification a poursuivi son offre d'analyse des comptes employeurs avec les entreprises intéressées. Cette campagne a permis la rencontre en vis à vis de 414 entreprises sur deux départements du Poitou-Charentes.

Des réunions départementales d'informations ont été organisées en action conjointe avec les Cnam pour présenter les évolutions réglementaires futures de la Branche AT/MP. Un rapprochement du fichier employeur a été mis en œuvre avec les URSSAF pour l'harmonisation des fichiers.

PRÉVENIR ET CONTRÔLER LES RISQUES PROFESSIONNELS

Le service prévention des risques professionnels a poursuivi ses actions visant à faciliter l'accès des entreprises à l'information. Ainsi en 2010 ont été organisés 11 petits déjeuners de la prévention consacrés à des thèmes prioritaires comme le risque routier, le risque chimique et les risques psychosociaux, ainsi que sur le risque électrique et l'organisation des secours. Ces petits déjeuners ont réuni 769 personnes.

La représentation d'une pièce de Théâtre « Stress en pièces » à Poitiers, a permis de sensibiliser aux risques psychosociaux 293 spectateurs.

Le centre d'information sur les risques professionnels a diffusé une lettre d'information électronique mensuelle, à destination des animateurs sécurité du Limousin et du Poitou-Charentes.

Le Centre Interrégional de Mesures Physiques a caractérisé 266 nuisances différentes, dont 178 en Limousin et en Poitou-Charentes et 88 en Aquitaine.

CONTRIBUER À L'ADAPTATION DE L'OFFRE SANITAIRE ET MÉDICO-SOCIALE

La mise en place des ARS

Dans le cadre de la loi HPST, les agences régionales de santé, instituées au 1^{er} avril 2010 ont permis le regroupement des différentes institutions oeuvrant dans les champs sanitaire, médico-social et ambulatoire. Ainsi les personnels des DRASS, DDASS, ARH, URCAM, une partie des personnels des DRSM et des Carsat a rejoint ces nouvelles structures au 2^e trimestre de l'année.

La Carsat Centre Ouest couvrant une circonscription administrative de 2 régions, les effectifs affectés aux activités de gestion du risque hospitalier et médico-social ont donc été répartis ainsi : 9 en Limousin, 8 en Poitou-Charentes.

En l'absence de mobilité géographique imposée, 11 personnes ont rejoint l'ARS de Limoges dont 2 dans le cadre d'un appel à candidature et 1 personne l'ARS de Poitiers. 2 personnes ont pu bénéficier d'un redéploiement au sein du réseau par une affectation à la DRSM - cellule GDR du Limousin. Les postes ainsi vacants ont pu être transférés à l'ARS de Poitiers.

Afin d'aider les personnels à anticiper le changement et se positionner au mieux dans leur nouvel environnement professionnel, un accompagnement RH individuel a été proposé sur la base du volontariat.

La continuité de service

Dès la nomination des Directeurs Généraux des ARS en octobre 2009 et malgré les travaux de préfiguration conduits en région, les équipes du secteur GDR ont, jusqu'à leur transfert effectif en avril 2010, assuré la continuité de service sur les 2 régions Limousin et Poitou-Charentes.

Cela a impliqué notamment :

- la participation aux Comex,
- la rédaction de rapports et d'avis CROSS,
- la préparation de la campagne budgétaire 2010,
- la participation aux dialogues de gestion avec les établissements.

La gestion de la BREX

Confiée aux Carsat au titre des missions d'intérêt commun prévues par la loi HPST, la gestion de la base de données BREX a été assurée tout au long de l'année 2010 par les personnels relevant de la GDR Maladie.

Afin de réduire au maximum les délais de saisie des données transmises par les ARS et ainsi contribuer au mieux à la qualité de paiement des établissements par l'Assurance Maladie, la Carsat est en cours de conventionnement avec les 2 ARS.



Le conventionnement des fournisseurs d'appareillage

Interlocuteur privilégié des fournisseurs d'appareillage dans leurs rapports avec l'Assurance Maladie, la Carsat a traité en 2010, 105 nouvelles demandes de conventionnement et effectué 117 visites de contrôle.

Par ailleurs, la Carsat assure pour le compte des CPAM de Corrèze et de Creuse le contrôle des pharmacies d'officine dans le cadre d'une convention de mutualisation d'activités.

RÉALISER DES ACTIONS DE PRÉVENTION ET ACCOMPAGNER LES PERSONNES EN DIFFICULTÉ

L'enquête de satisfaction des usagers du Service social menée en 2009 - résultats 2010 - a été adressée à 4 000 personnes et recueilli 561 réponses.

L'indice de satisfaction global est de 8/10, 92 % des personnes se déclarent très satisfaites ou satisfaites. Ce résultat est stable par rapport à 2008 et en progression de 0,2 par rapport à 2007.

L'enquête effectuée par l'Institut « Louis Harris » auprès de 300 bénéficiaires de l'action sociale retraite de la Caisse démontre un taux élevé de satisfaction : 93,8 % des répondants se déclarent satisfaits, ce résultat progresse de 0,6 % par rapport à l'année précédente.

Cette évolution est significative de nos démarches d'amélioration, car dans le même temps le résultat moyen national régresse de 0,8 %.

Le thème majeur d'amélioration du macro-processus a trait à la prévention de la désinsertion professionnelle, la prévention des risques professionnels et domestiques.

En effet la Carsat a construit une synergie nouvelle entre ses compétences internes pour contribuer pleinement à la gestion de ces risques :

- l'animation de la dynamique de réseau Assurance maladie :
 - organisation des cellules régionales et locales PDP, incluant les services médicaux et administratifs des CPAM ainsi que l'ARP,
 - participation déterminante aux coordinations inter-institutionnelles départementales,
- la mise en oeuvre de plans d'actions pour la prévention des risques professionnels spécifiques dans le secteur de l'aide à domicile,
- l'implication de nos services évaluateurs dans l'appréciation des risques d'accidents domestiques chez les bénéficiaires de nos aides.

Processus Supports

GÉRER LES ACTIVITÉS COMPTABLES ET FINANCIÈRES

Les opérations de clôture et de validation des comptes renforcées cette année par un audit sur place de la CNAV, le déploiement au 1^{er} décembre du marché des paiements émis dans le cadre de l'espace unique de paiement en euros - SEPA - avec changement de partenaires financiers, les transferts comptables liés à la création des ARS, la mise en place d'évolutions majeures de l'OR sur la gestion des comptes prestataires constituent les principaux événements de l'exercice.

Dans le cadre de la certification des comptes, la branche retraite réalise chaque année des missions d'audit sur place en complément des audits sur pièces du dossier de clôture. La Carsat Centre Ouest a été sélectionnée pour la première fois sur l'exercice 2010. Cet audit s'est déroulé en deux étapes :

- mission intermédiaire début octobre portant sur le dispositif de contrôle interne, d'audit interne, de prévention et de gestion des fraudes externes de l'organisme,
- mission finale portant sur les états financiers début février 2011.

Chaque mission a donné lieu à une synthèse suivie d'un échange contradictoire, les conclusions seront intégrées au rapport de validation diffusé en mai 2011.

Des modifications de règles et de méthodes comptables, on notera pour l'essentiel le renforcement des procédures en matière de paiements et de comptabilisation des prestations avec la mise en place des guides nationaux de comptabilisation, et celles concernant le processus action sociale pour les opérations de fin d'exercice complexifiées du fait de la coexistence cette année encore des deux systèmes d'information ANNAS et ANTARES.

Les modalités d'échange entre les services ordonnateurs et comptables ont été renforcées en préparation de l'audit sur place. Elles ont permis d'anticiper les opérations et d'améliorer la qualité de réponse en s'attachant notamment au respect strict et exhaustif des justificatifs demandés, la forte dimension de formalisme et de documentation exigée constituant un élément majeur du dispositif.

L'amélioration de la qualité de service et le renforcement de la maîtrise des risques se sont traduits au secteur « Paiements Recouvrement Prestations » par l'adéquation des contrôles aux préconisations de l'Instruction Nationale de Contrôle du 25 mars 2009 sur les deux derniers exercices. Fin 2010, 75 % des actes paiement sont désormais contrôlés.

En outre la mise en œuvre d'une séparation stricte des fonctions entre instruction et contrôle a permis de lever l'observation principale émise en 2009 palliant ainsi le risque de fraude interne. Parallèlement, le secteur a été fortement impacté en terme de charge par :

- « l'explosion » du volume des avis à tiers détenteur passant de 981 en 2005 à 2737 en 2010 soit une progression de 179 %,
- le déploiement du nouveau marché des paiements avec les opérations d'actualisation des comptes bancaires et l'émission des paiements aux normes SEPA,
- la mise en place d'évolutions majeures de l'OR pour le traitement des oppositions et des représentations : formation et prise en main de nouveaux postes de travail.

S'agissant du recouvrement des indus, l'ensemble des acteurs intervenant dans la procédure de recouvrement s'est fortement mobilisé pour atteindre le taux de résorption des indus attendu. Pour ce faire un plan d'actions important intégré à la stratégie de l'organisme a été mis en œuvre dont les principales étapes étaient les suivantes :

- adapter le protocole de gestion des créances aux évolutions nationales,
- intégrer la procédure nationale de recouvrement amiable des créances,
- optimiser le traitement des créances dont le recouvrement est suspendu,
- prioriser et réguler le flux des révisions,
- optimiser le traitement des créances douteuses,
- optimiser le traitement des créances non mouvementées depuis plus d'1 an.

Ces actions menées à terme ont contribué à améliorer le taux de résorption des indus qui atteint 104,14 % au 31 décembre, résultat supérieur à l'objectif - 102 % -.

Le protocole local de gestion des créances a été transmis à la CNAV le 30/09/2010 et un comité de pilotage a été mis en place pour 2011.

Concernant le secteur comptabilité - trésorerie, outre les points précédemment évoqués, les axes d'amélioration ont porté sur la poursuite de la mise en conformité des pratiques avec les instructions nationales de contrôle et notamment en 2010 sur les processus suivants :

- Ressources Humaines avec la réalisation d'un protocole conjoint Directeur/Agent comptable intégrant un plan de contrôle et de supervision, ainsi qu'un dispositif d'échange visant à améliorer la qualité,
- Action sociale avec la mise en place d'une analyse de risques hors système sur le dernier trimestre pour pallier l'absence d'outil de contrôle sélectif. En outre un protocole Directeur/Agent comptable visant à améliorer la qualité a également été conclu.



Dans ce domaine le secteur a aussi pleinement contribué aux opérations de déstockage des dossiers action sociale d'où la hausse conséquente du taux de contrôle sur l'exercice - + 50 %.

Le déploiement au 1^{er} décembre du nouveau marché des paiements et le changement de partenaires financiers avec tous les outils bancaires associés, étape majeure et très sensible, a nécessité une forte mobilisation des équipes depuis 2009 : participation aux ateliers nationaux, migration successives des coordonnées bancaires, contractualisation avec les nouveaux partenaires financiers, habilitations et formation aux nouveaux outils bancaires. Il se poursuivra sur 2011 pour les processus qui n'ont pas encore migré.

Malgré l'ampleur de l'opération, la qualité de service n'a pas été altérée, les paiements de l'échéance retraite de décembre 2010 ainsi que les salaires et les frais de déplacement n'ont subi aucun retard.

Autre temps fort de l'exercice : avec l'élaboration de diverses conventions et la prise en charge des transferts comptables résultant de la création des ARS.

En terme d'amélioration de la qualité et de maîtrise des risques sur la conservation des pièces justificatives, on notera la mise en œuvre du suivi et de la supervision du plan de contrôle, conformément au Protocole Directeur/Agent Comptable.

Actions envers les publics



Calculer et payer les revenus de remplacement

RELATIONS AVEC LES ASSURÉS SOCIAUX

Optimisation du réseau de proximité

Les efforts ont porté sur le déploiement de nouvelles offres de services correspondant aux besoins émergents des clients :

- conseil en assurance retraite, visio accueil,
- 93,8 % des nouveaux retraités sont satisfaits des prestations offertes par la Carsat.

Le réseau de proximité est étendu et optimisé. Il permet aux assurés de rencontrer un conseiller retraite dans une agence ou un point d'accueil proche de leur domicile.

L'ensemble du réseau est informatisé :

- 100 % des assurés sont accueillis sur rendez vous,
- 87 % des demandes de retraite sont traitées en proximité.

Diversification des modes de contacts avec les assurés

Précurseur sur ce mode de contact avec les assurés habitant en zone rurale, la Carsat compte aujourd'hui :

- 19 visio accueils sur l'ensemble de ses départements,
- 287 assurés reçus.

La loi du 21 août 2003 a posé le principe d'une information personnelle et détaillée des assurés sur leurs droits à la retraite.

La mise en œuvre se concrétise par l'envoi de deux documents : le Relevé Individuel de Situation - RIS - et l'estimation indicative globale - EIG -.

En 2010 :

- 36 653 assurés nés en 1960, 1965, 1970, 1975 ont été destinataires d'un Relevé individuel de situation,
- 21 782 assurés nés en 1954 et 1955 ont reçu une estimation de leur retraite.

La Carsat s'est également attachée à répondre rapidement aux demandes d'information de ses clients.

Elle propose un numéro unique de téléphone : le « 3960 ».

En 2010 :

- 223 799 appels téléphoniques traités,
- 9 337 courriers traités,
- 2 460 mails traités.

Conseil en assurance retraite

Les objectifs poursuivis par cette nouvelle offre de service qui s'adresse aux assurés de moins de 50 ans et aux seniors consistent à :

- donner des informations et des conseils adaptés à la situation personnelle et professionnelle du client, pour lui permettre de prendre toutes les décisions utiles à la gestion de sa retraite.
- 521 assurés ont bénéficié de cette offre en 2010.

Amélioration de la qualité des reports au compte retraite

- 48 111 carrières ont été régularisées.

Consolidation, optimisation et développement des interventions auprès du public

Les assurés de 54 ans bénéficient d'un contact personnalisé avec l'ensemble des caisses de retraite à l'occasion des espaces retraite organisés dans tous les départements.

En 2010 :

- 20 espaces retraite ont été organisés et 3000 assurés ont été reçus,
- 53 interventions auprès des radios locales et des organismes sociaux ont été réalisées.

RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES

Favoriser les actions vers les populations fragilisées et les personnes incarcérées

Animation d'un réseau de partenaires locaux avec les CAF, les UDAF et les services sociaux.

Maintien du partenariat avec les établissements pénitentiaires de Limoges et de S' Martin de Ré.

Diminuer et simplifier les démarches des assurés et accélérer le traitement de leurs demandes

Renforcement des démarches de partenariat avec les autres caisses de retraite et les caisses complémentaires.

- dématérialisation des envois de demandes de retraite aux autres caisses,
- signalement de dossiers urgents.

Rechercher des locaux pour les espaces retraite et les visio accueil

Développement de relations avec les Conseils Généraux et les communautés de communes

RELATION AVEC LES EMPLOYEURS

Informer et communiquer sur les obligations réglementaires et les modes de transmission

De nombreux courriers et mails ont été rédigés pour la gestion DADSU et DADSnet.

- 8 417 mails et 20 courriers émis dans le cadre des fichiers de DADSU non retardataires,
- 310 mails et 1 courrier émis dans le cadre des fichiers de DADSU retardataires,
- 346 mails et 65 courriers émis dans le cadre des fichiers DADSnet retardataires,
- 6 964 mails et 33 courriers émis dans le cadre des fichiers de DADSnet non retardataires,

La suppression de l'édition de la DADS a généré l'émission de 1 328 courriers et la cible entreprises créées entre la fin de l'année N et N+1 a également généré 5 879 courriers.

Conseiller et assister les employeurs et les Cabinets Comptables durant la campagne DADS

La plate-forme téléphonique propose un numéro unique aux entreprises et apporte des réponses aux demandes d'informations générales et de métier : aide au remplissage de la Dads papier, à la saisie de la Dads sur Dadsnet et à l'élaboration des fichiers Dadsu.

- 19 731 appels reçus avec 87 % d'efficacité. 80 % des appels ont été faits sur les 3 premiers mois de l'année.

La gestion des courriels est réalisée à partir de la BQR Eptica et d'une Boîte Aux Lettres générique données Sociales.

- 5 111 mails reçus dont plus de 63 % sur les 3 premiers mois de l'année pendant la campagne et 28 sur le dernier mois de l'année pour la préparation de la nouvelle campagne.

L'outil T'Kil@ de Gestion Relation Clientèle permet de tracer l'intégralité des contacts avec les entreprises y compris les relances et les réclamations.

- 73 219 contacts entrant et sortant recensés au total, dont pour les relances 3 812 mails et 11 350 courriers.

Connaître le degré de satisfaction de nos clients

L'enquête régionale gérée TNS SOFRES a porté sur un échantillon représentatif de 1 250 entreprises :

- Taux de satisfaction globale concernant le conseil et la documentation :
 - 18 % de très satisfait et 75 % de satisfait,
- Taux de satisfaction globale concernant la qualité du contact :
 - temps de mise en relation 10 % de très satisfait et 73 % de satisfait,
 - clarté des explications 23 % de très satisfait et 67 % de satisfait,
- Taux de satisfaction globale concernant le délai de la demande de traitement :
 - 14 % de très satisfait et 68 % de satisfait,
- Opinion sur la prestation de la Carsat Centre Ouest :
 - 20 % de très satisfait et 75 % de satisfait,

Réaliser des actions de prévention et accompagner les personnes en difficulté

RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES

Le Service Social Régional participe à l'élaboration et à la mise en œuvre des politiques d'action sociale de la Cnam.

Il contribue à la lutte contre l'exclusion et au maintien de la cohésion sociale en apportant aide et conseil aux assurés dont la situation sociale ou professionnelle est fragilisée par la maladie, le handicap ou l'âge.

Il inscrit sa mission de façon complémentaire dans les méthodologies d'aide à la personne et d'actions collectives. Il développe un partenariat varié et un travail en réseau au niveau local et régional.

Optimiser le réseau de proximité du Service Social Régional

Afin d'assurer une proximité avec les personnes en difficulté et leur permettre de trouver un interlocuteur qui répondra à leurs préoccupations, le Service Social Régional dispose de 82 points d'accueil.

En 2010 :

- 21 840 assurés sociaux ont eu au moins un entretien avec les professionnels du service, cela représente 39 572 entretiens effectués dans ces lieux d'accueil.

Lorsque les personnes ont une mobilité réduite ou en l'absence de moyens de transport, le service social maintient une offre de service spécifique :

- c'est ainsi que 6 180 visites ont été faites au domicile des assurés.

Favoriser le maintien à domicile des personnes âgées

Il est important que les assurés puissent rester à leur domicile et garder un lien social.

La Carsat Centre Ouest s'attache à coordonner et à organiser une politique de maintien à domicile des personnes âgées ne relevant pas du champ de la dépendance.

Son objectif est d'assurer une meilleure prise en charge des personnes âgées fragilisées afin de maintenir autant que possible leur autonomie.



- 97 établissements de santé sont conventionnés sur les 7 départements couverts par notre organisme pour l'aide au retour à domicile après hospitalisation.

Individualisation des aides :

- 12 157 retraités bénéficiaires d'une aide financière pour préserver leur autonomie,
- 7 277 retraités bénéficiaires d'une évaluation globale de leur situation et de leurs besoins.

Maintenir la mobilisation en faveur des personnes les plus en difficulté

Mobilisation du Service Social pour prévenir les risques de précarisation par le déploiement des programmes nationaux.

Axe novateur : l'accompagnement social du retour à domicile après hospitalisation. Sont ciblées les personnes touchées par un accident ou une pathologie lourde et qui sont particulièrement fragiles, en raison de l'âge, la précarité économique ou l'isolement.

- 2 147 personnes ont été accompagnées dans ce cadre.

Prévenir les chutes et préserver l'autonomie des personnes âgées

Mise en œuvre du Plan Prévention de l'Autonomie à travers des ateliers de dynamisation.

- 32 ateliers Equilibre/Dynamisation au bénéfice de 416 personnes âgées de 65 ans et plus.

Réaliser des actions de prévention et tarifier les risques professionnels

RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES.

- Signature de conventions de partenariat quadripartites en Limousin, avec les services de santé au travail, la DIRECCTE et l'OPPBT,
- signature de conventions tripartites en Poitou-Charentes avec les services de santé au travail et la DIRECCTE. Ces conventions visent à développer les partenariats en particulier dans le domaine de la prévention des cancers professionnels et des risques de désinsertion professionnelle,
- 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 des groupes de travail troubles musculo-squelettiques et risque routier du Plan Régional Santé Travail en Limousin,

- organisation d'une formation à l'analyse des prélèvements d'atmosphère et d'une formation de base en ventilation pour les intervenants en prévention des risques professionnels des services de santé au travail, en partenariat avec les DIRECCTE,
- poursuite des réunions partenariales avec les Cpm notamment pour promouvoir la dématérialisation de la DAT,
- organisation de réunions départementales d'information des entreprises, en action conjointe avec les Cpm 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 pour l'harmonisation des fichiers,
- participation à la coordination du projet national sur la Maîtrise Médicalisée en Entreprise en partenariat avec CPAM et Service Médical.

RELATION AVEC LES EMPLOYEURS

Améliorer la qualité des dossiers employeurs et limiter les procédures contentieuses de tarification

- Harmonisation du fichier employeurs avec les URSSAF, fiabilisation du système de gestion des entreprises,
- sensibilisation des entreprises aux services en ligne - Comptes employeurs, DAT - favorisant un accès rapide et sécurisé aux informations,
- étude de l'activité et vérification du classement des entreprises par les inspecteurs tarification, donnant parfois lieu à visite en entreprises.

Examen des comptes employeurs avec les entreprises :

- 1 447 entreprises étudiées et conviées à une rencontre,
- 28,61 % de RDV assurés.

Activité inspecteurs tarification :

- 124 visites d'établissements effectuées,
- 661 dossiers traités.

Prévenir les risques

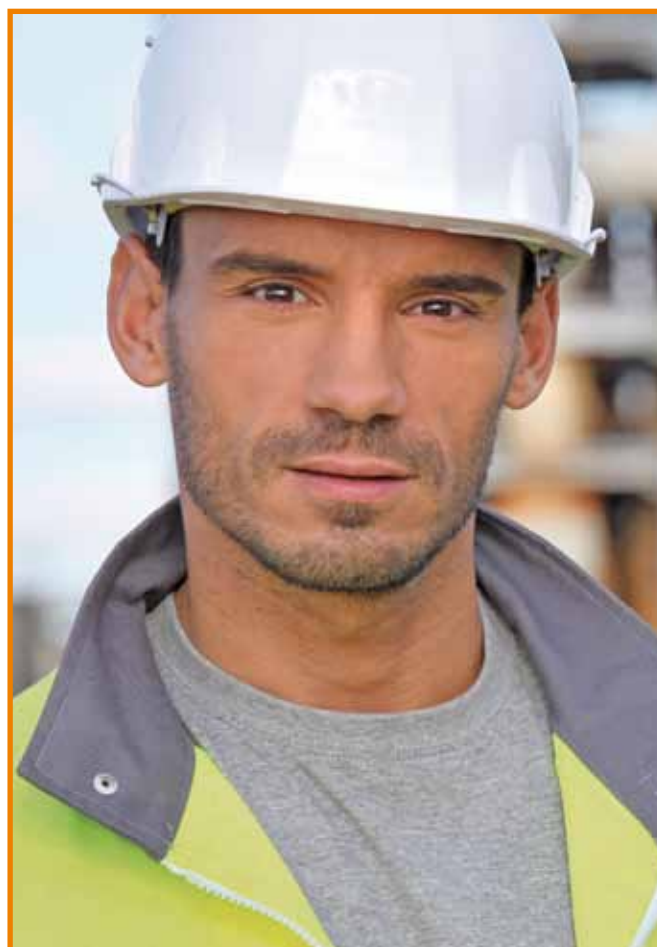
- Animation de trois sessions de formation à destination des personnels permanents des entreprises de travail temporaire,
- étude sur les accidents liés à l'utilisation de transpalettes électriques et travail sur l'élaboration d'un référentiel de formation pour les utilisateurs de ces matériels,
- semaine d'action sur les chantiers de bâtiment et travaux publics, centrée sur les thèmes des chutes de hauteur, des manutentions et de l'hygiène. 200 visites réalisées,
- signature d'avenants aux conventions liant les structures d'aide à domicile et la Carsat, intégrant la prévention des risques professionnels,

- animation de 2 formations pour les directeurs et responsables de secteurs des structures d'aide à domicile, visant à mieux intégrer la prévention des risques professionnels dans ces activités,
- animation de deux formations à la prévention des risques psycho-sociaux,
- diagnostics réalisés sur l'organisation de 5 plate-formes logistiques de la grande distribution, à l'aide d'une grille d'audit élaborée pour ces activités,
- poursuite de l'action dans le secteur d'activité des prothésistes dentaires et animation d'une conférence sur les risques professionnels au salon national « Dental Forum 2010 ».

Conseiller, informer et former sur les risques professionnels

Les entreprises visitées représentent 33 % des accidents du travail.

- 54 contrats de prévention ont été signés,
- 110 aides financières simplifiées ont été signées à destination des entreprises de moins de 50 salariés,
- 12,7 % de nos interventions ont été réalisées à destination des petites entreprises,
- 25 demandes d'intervention ont été adressées au laboratoire interrégional de chimie de Bordeaux,
- 11 petits déjeuners de la prévention ont réuni 769 participants,
- 3 094 demandes de documentation ont été satisfaites par l'envoi de 55 465 brochures et 13 715 affiches,
- 310 prêts de supports multimédia ont touché 6 549 spectateurs,
- 259 recherches documentaires personnalisées ont été réalisées.



Carsat Centre Ouest

37, avenue du Président René Coty

87048 Limoges Cedex

Tél. : 05 55 45 38 00

Fax : 05 55 45 39 99

www.Carsat-centreouest.fr



Réalisation et impression : Carsat Centre Ouest
Directeur de la publication : Martine François
Photos © PhotoAlto et Carsat Centre Ouest - 2011