

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020

CARSAT CENTRE OUEST



# SOMMAIRE

- ▶ PAGE 3 ÉDITO
- ▶ PAGE 4 CHIFFRES CLÉS
- ▶ PAGE 5 ORGANIGRAMME DE DIRECTION
- ▶ PAGE 6 CONSEIL D'ADMINISTRATION

## GARANTIR LA RETRAITE

- ▶ PAGE 8 Identification
- ▶ PAGE 9 Carrière et déclaration
- ▶ PAGE 10 Support Retraite
- ▶ PAGE 11 Attribuer et réviser la Retraite
- ▶ PAGE 12 Contentieux
- ▶ PAGE 13 Gérer les flux entrants et sortants

## AIDER ET ACCOMPAGNER LES ASSURÉS EN DIFFICULTÉ

- ▶ PAGE 15 Accompagner les publics fragilisés
- ▶ PAGE 16 Gérer les aides individuelles et collectives d'action sociale

## AIDER LES ENTREPRISES À PRÉSERVER LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DES SALARIÉS

- ▶ PAGE 19 Réaliser les actions de prévention
- ▶ PAGE 20 Tarifier les risques professionnels

## FAVORISER UNE RELATION CLIENT PROACTIVE

- ▶ PAGE 22 Communication
- ▶ PAGE 23 Offre de service
- ▶ PAGE 24 Marketing
- ▶ PAGE 25 Concevoir développer et supporter les logiciels

## AMÉLIORER NOTRE PERFORMANCE COLLECTIVE

- ▶ PAGE 27 Gérer la performance
- ▶ PAGE 28 Logistique achats gestion patrimoine sécurité physique
- ▶ PAGE 29 Informatique Régionale
- ▶ PAGE 30 SSI / RGPD/ Reprographie / PMO / PCA
- ▶ PAGE 32 Maîtriser les dépenses
- ▶ PAGE 33 Informer et documenter

## PROMOUVOIR LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

- ▶ PAGE 35 Gérer les ressources humaines

# ÉDITO DU DIRECTEUR GÉNÉRAL



MARTINE FRANÇOIS

**DIRECTEUR GÉNÉRAL  
CARSAT CENTRE OUEST**

L'année 2020, marquée par la pandémie de Covid-19, a été pour tous génératrice de bouleversements et de contraintes inattendus. Elle aura aussi été l'aube d'une ère nouvelle, celle d'un monde professionnel repensé en cohérence avec les nouveaux besoins émergents, autant imposés par la situation exceptionnelle que sollicités par les collaborateurs.

Flexibilité et agilité auront été les maîtres mots de ces longs mois durant lesquels nous avons appris à travailler différemment ensemble.

Toutes les équipes de la Carsat Centre Ouest ont fait preuve d'une réactivité inédite pour basculer très rapidement en télétravail généralisé, créer de nouvelles organisations et déployer de nouvelles règles de fonctionnement, tout en maintenant la continuité des services envers nos publics.

Des solutions de rendez-vous à distance ont été proposées pour conseiller les assurés actifs ou retraités, ainsi que les entreprises que nous accompagnons. De nouveaux télé services ont aussi vu le jour pour favoriser les démarches et garantir ainsi le suivi des dossiers par nos collaborateurs depuis leur domicile.

Sans relâche, nous avons mis tous nos efforts à contribution pour préserver la qualité de notre relation client et proposer des offres

de service adaptées à cette période de crise sanitaire sans précédent.

Comme je vous invite à le découvrir tout au long de ce rapport d'activité, notre organisme a démontré cette année plus que jamais sa grande capacité de résilience, sans oublier ses engagements pour maintenir un haut niveau de performance.

De nombreuses actions de formation et d'accompagnement internes ont été déployées pour permettre à chacun de s'approprier les récents enjeux liés au télétravail et aux modes de management revisités.

Tout au long de ces mois de confinement, nous avons été extrêmement attentifs à nous assurer du maintien du lien social et de la cohésion entre tous, dans cette nouvelle normalité professionnelle, par la création de nouveaux modes de communication et d'information internes :

- ▶ TOTEM : extranet dédié,
- ▶ TribUne : lettre d'information
- ▶ Kit de retour sur site : masques, consignes internes de sécurité,
- ▶ Vidéos sur des bonnes pratiques du télétravail, témoignages de collaborateurs,
- ▶ Webinaires : nouveaux formats de réunions des managers en distanciel.

Cette énergie créatrice nous aura permis

de poser avec succès, les bases d'une organisation capable de s'adapter à un environnement hybride, en mouvement constant.

C'est avec beaucoup de fierté que je partage ici avec vous quelques-unes de nos belles réussites de 2020.

S'il n'y a pas de mots pour qualifier ma reconnaissance auprès des équipes qui ont tant oeuvré pour rendre possible ce que nous croyions hier encore irréalisable, je tiens à remercier chaleureusement chaque salarié de la Carsat Centre Ouest, pour le formidable élan de renouveau qu'il a contribué à insuffler et pour l'investissement qui a été le sien.

Je souhaite leur manifester toute l'admiration qui est la mienne au vu de l'énergie incroyable consacrée au renouvellement de nos pratiques et de nos offres de service.

Nous persèvererons sur cette voie en 2021, pour entretenir cette inspiration bénéfique à une organisation souple et adaptable, en phase avec les besoins de proximité, de réassurance et de réengagement des assurés et des entreprises.

Et pour une qualité de service toujours améliorée.

Bonne lecture à tous.  
MARTINE FRANÇOIS.

# CHIFFRES CLÉS 2020

## RESSOURCES HUMAINES

**752**

Agents en CDI

**669**

Agents ayant bénéficié d'une formation



## ASSURANCE RETRAITE

**578 925**

prestataires bénéficiaires des droits propres et dérivés

**29 497**

demandes de retraite personnelle traitées

**8 072**

demandes de retraites de réversion traitées.

## ASSURANCE RISQUES PROFESSIONNELS

**6** millions d'euros versés dans le cadre des incitations financières

**77 769**

notifications de taux aux établissements.

**76 164**

comptes employeurs actifs

## ACTION SOCIALE

**13,7** millions d'aides au maintien à domicile en 2019

**13 172** retraités bénéficiaires d'une aide individuelle

**2 650** participants à des actions collectives (conférences, pièces de théâtre, réunions, ateliers)

**16 215** assurés ayant bénéficié d'une intervention individuelle ou collective.

CPG RETRAITE  
**85,72%**

CPG MALADIE  
**86,47%**

CPG ATMP  
**85,42%**

# ORGANIGRAMME DU COMITÉ DE DIRECTION\*

MARTINE FRANÇOIS

DIRECTEUR  
DIRECTION GÉNÉRALE

BRIGITTE AZCOÏTA

SOUS-DIRECTEUR  
DÉPARTEMENT RESSOURCES  
INFORMATIQUE ET LOGISTIQUE

ÉRIC FLITTI

SOUS-DIRECTEUR  
OFFRE DE SERVICES  
ET COORDINATION DES  
TRANSFORMATIONS

GAËL DRILLON

SOUS-DIRECTEUR  
DÉPARTEMENT RESSOURCES  
HUMAINES

JEAN-CHRISTOPHE CRULLI

DIRECTEUR ADJOINT  
DÉPARTEMENT ASSURANCE  
RETRAITE

FRANÇOISE DUBERNET

DIRECTEUR COMPTABLE  
ET FINANCIER  
AGENCE COMPTABLE

JEAN-MICHEL JORLAND

INGÉNIEUR CONSEIL  
RÉGIONAL  
DÉPARTEMENT ASSURANCE  
RISQUES PROFESSIONNELS

SOPHIE GASSIMBALA

SOUS-DIRECTEUR  
DÉPARTEMENT ASSURANCE  
MALADIE ET ACTION SOCIALE



\*AU 31/12/20

# CONSEIL D'ADMINISTRATION



JEAN CLAUDE SAGNE

**PRÉSIDENT DU CONSEIL  
D'ADMINISTRATION DE LA  
CARSAT CENTRE OUEST**

2020 pourrait se résumer par pandémie, gestes barrières, tests PCR, confinement et télétravail.

Mais ce qui est une contrainte pour tous les personnels de la Carsat Centre Ouest, l'est également pour les administrateurs.

2020, c'est aussi pour le conseil d'administration et ses commissions un fonctionnement bouleversé. Très rapidement, nous avons pu mettre en place des commissions par échange de mail, puis compte tenu des contraintes sanitaires qui s'installaient dans la durée, nous avons réunis toutes nos instances en visio-conférences. Ceci a permis de traiter tous les dossiers des assurés et des entreprises en temps et en heures.

Comme les personnels de la caisse qui ont fait preuve de réactivité et d'innovation pour accomplir leur mission, les administrateurs ont assuré leur mandat, parfois avec des difficultés techniques, mais sachez que notre détermination conjointe a permis de traiter les dossiers de nos ressortissants dans des délais normaux.

Merci à toutes et à tous pour ces prouesses quotidiennes.

2020 c'est aussi la poursuite des chantiers de rénovation des sites avec la livraison de la nouvelle agence de Saint Benoît et le transfert du service Assurance Risques Professionnels

sur le site de Mérigou (ex-RSI), le démarrage du dossier de rénovation du siège qui prend une nouvelle dimension en 2021 avec le concours d'architecture.

## 2020 C'EST POUR LES ASSURÉS :

► une réorientation de l'action sociale collective au profit d'actions individuelles pour une continuité de services auprès des publics les plus fragiles en adaptant les modalités de gestion et des interventions ;

► des secours financiers exceptionnels auprès de retraités faisant face à des dépenses inhabituelles ou de futurs retraités en risque de rupture de ressources,

► un appel à projets en lien avec la crise sanitaire, pour le soutien à l'équipement de structures, la réalisation de retours d'expérience afin d'adapter nos offres, le soutien de projets innovants autour du numérique à destination des personnes âgées,

► avec CAP Limousin Poitou-Charentes, une offre d'actions collectives de prévention à distance a été proposée (*ateliers, web-conférences*).

De plus le service social a contribué au dispositif Contact Tracing de l'assurance maladie en lien avec la stratégie nationale de déconfinement : protéger, tester, isoler.

## 2020 C'EST POUR LES ENTREPRISES :

► des incitations financières revus à la hausse de manière significative, en particulier dû à l'effet de report de la non-consommation,

► la production de nombreux documents et référentiels de prévention les aider à maintenir leur activité dans le contexte COVID ou à les guider lors de la reprise de leur activité après confinement,

► le lancement d'une Subvention Prévention TPE spécifique COVID couvrant l'ensemble des entreprises de moins de 50 salariés (1600 demandes reçues).

Enfin 2020, c'est le dernier rapport d'activité qui nous est présenté par notre Directrice. Pour cette dernière édition.

Je tiens à lui apporter toute ma reconnaissance et ma gratitude pour l'énorme travail accompli durant ces 18 années à la tête de la Carsat Centre Ouest.

Je profite de cet instant pour saluer l'ardeur constante et le grand professionnalisme dont elle a fait preuve dans ses fonctions de directeur de la Caisse et tout au long de sa carrière.

A son attention, je lui souhaite le meilleur pour la suite à venir. Que son futur soit rempli de très beaux projets et ponctué de réussites.

# GARANTIR LA RETRAITE



# Identification

## FAITS MARQUANTS

- ▶ En 2020, l'ensemble des droits des assurés de la Carsat Centre Ouest ont été versés sur des NIR certifiés INSEE ou SANDIA.
- ▶ Mise en place d'une supervision mensuelle pour l'ensemble des motifs de rejet SANDIA, conformément aux préconisations de la CNAV.

## FOCUS

- ▶ Les équipes du secteur identification ont assuré la continuité de leurs activités durant la crise sanitaire en maintenant en présentiel leur qualité de service.

## MISSIONS

- ▶ Certifier les immatriculations et prendre en compte les modifications d'état civil des assurés pour aligner ces informations avec celles connues au Système National de Gestion des Identifications (SNGI) conformément à l'INSEE / SANDIA.
- ▶ Assurer la bonne identification et la bonne immatriculation des salariés pour leur permettre d'obtenir le report de carrière qui leur revient.

## PERSPECTIVES 2021

- ▶ Accompagner et anticiper la mise en place de la Mission Réseau Déléguée Identification.

## CHIFFRES CLÉS



▶ 82

certifications  
ou créations d'état civil  
sur dossiers en cours



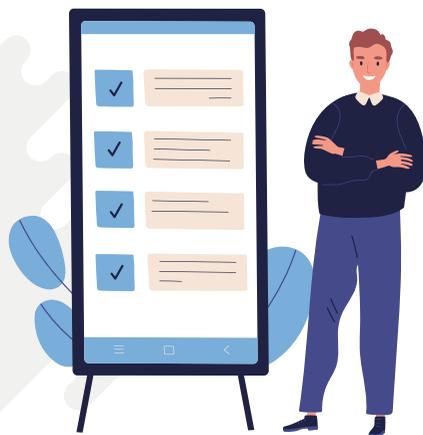
▶ 297

modifications d'état civil



▶ 24

NIR certifiés sur DP ou PR  
en cours pour mise en paiement



# Carrière et déclaration

## FAITS MARQUANTS

- ▶ **96,25% d'atteinte de l'objectif 4S du plan de production** (55 062 RDC pour 57 209) ; objectif atteint sur les RDC\* associées à un droit.
- ▶ **Mise en place d'un plan de résorption des stocks de RDC en anticipation de l'arrivée de Carrière 2.0.** et du nouvel outil de régularisation des carrières SYRCA repoussés en 2021.
- ▶ **Équipement en matériel informatique de tous les agents** pour faciliter le télétravail en période de pandémie.
- ▶ **Réorganisation du service en 2 groupes : Carrière 1 et Carrière 2.**
- ▶ **Formation des équipes à tous les types de RDC**
- ▶ **Début des formations à l'outil SYRCA.**
- ▶ **Attribution à l'ensemble des agents Carrière, de la prime de technicité.**
- ▶ **Rattachement au 01/11/2020 du secteur Recherches au service Capture.**

## FOCUS

- ▶ **Développement de la PRO-Activité auprès de nos assurés** par le biais d'extractions de listings et de campagnes mailings.
- ▶ **Expérimentation qualité par le suivi d'une cohorte d'assurés** avec une génération ciblée.

## MISSIONS

- ▶ **Régulariser la carrière des assurés.**

## PERSPECTIVES 2021

- ▶ **Mise en place du processus carrière rénové avec un pilotage global.**
- ▶ **Prise en main de l'outil SYRCA.**
- ▶ **Développement de nouvelles offres de service pour la Carrière.**
- ▶ **Coproduction à venir de l'assuré via le Portail Unique de Branche.**



## CHIFFRES CLÉS

### OBJECTIFS 4S :



▶ / 55 062 / 57209

RDC clôturées

avec suite soit une réalisation de

▶ 96,25%

### RÉSULTATS PLAN QUALITÉ :



Points de contrôles clés salaires normaux :

objectif ▶ 5,78%

réalisé ▶ 4,74%



Points de contrôles clés majoration d'assurance :

objectif ▶ 3,81%

réalisé ▶ 2,72%

\*RDC : reconstitution de carrière

# Support retraite

## FAITS MARQUANTS

► **Intégration de 4 collaborateurs ex TI au niveau du service.** : deux au pôle Formation, un au pôle Législation et création du pôle Expertise travailleur indépendant avec 1 expert TI.

► **Le pôle Formation** a réalisé son planning de formation 2020 en développant ses compétences d'animation de classes virtuelles à distances. **60 % des sessions 2020 ont été réalisées à distance :**

- deux agents de la Carsat d'Auvergne ont réintégré le parcours CQP.

Il a assuré le déploiement des formations du **KIT national Easy ASPA** :

- deux agents du pôle Formation ont été désignés comme référents nationaux SYRCA.

► **Le Pôle Législation Outils** a consolidé la diffusion des consignes techniques via un canal TEAMS dédié : **197 informations ont été diffusées en 2020.** Il a mis en place des Zooms thématiques retraite virtuels à destination des experts retraite.

► **Le Pôle expertise TI** est constitué d'un référent droit acquis qui a formé une collaboratrice à la carrière TI.

## FOCUS

► **Le service Support retraite** a assuré la prise en charge et la diffusion des nouvelles consignes nationales de traitement de l'ASPA dans le cadre du projet « **EASY ASPA** ».

► **La nouvelle « Instruction Réseau Cnav2020/17 »** s'inscrit dans le prolongement des mesures de simplification réglementaires diffusées par la Cnav depuis 2019.

► **126 agents de la caisse ont été formés** à l'outil d'aide au traitement des ASPA lors de **6 sessions de formation assurées par les assistants métier retraite du pôle Formation.**

## MISSIONS

► **Assurer la veille réglementaire et technique.**

► **Diffuser les informations techniques aux agents du processus retraite.**

► **Signaler et suivre les dysfonctionnements des applicatifs.**

► **Assurer la formation des nouveaux techniciens** dans le cadre du dispositif CQP (*Certificat Qualification Professionnelle*) et le **perfectionnement des techniciens du processus retraite.**

## PERSPECTIVES 2021

► **Assurer le déploiement du nouvel outil SYRCA** de gestion de la carrière des assurés.

► **Renforcer la diffusion de l'information technique « travailleurs indépendants »** et consolider le pôle Expertise TI.

► **Intégrer et réaliser 3 sessions de formation CQP.**



## CHIFFRES CLÉS

### PARCOURS CQP :



► **8**  
agents certifiés



► **178**  
jours de formation  
► **326** participants



► **629**  
questions « outils » traitées



► **568**  
questions de législation traitées



► **161**  
notes mises à jour  
ou installées dans  
la Base documentaire retraite

# Attribuer et réviser la retraite

## FAITS MARQUANTS

► Dans un contexte inédit de crise sanitaire et de confinement généralisé, la branche retraite a **su rebondir en se réinterrogeant sur ses pratiques** et en adaptant son organisation pour assurer une continuité de service aux assurés.

► L'activité a été maintenue **grâce à une forte coordination à distance, à une mobilisation générale des équipes** pour développer le service aux futurs retraités ex-salariés ainsi qu'aux travailleurs indépendants intégrés au régime général depuis le 1<sup>er</sup> Janvier 2020.

► **Dans ce contexte de travail en distanciel, les équipes de la retraite ont maintenu la gestion des projets pour :**

- offrir de nouveaux services aux assurés dont les rendez-vous EIR numériques à partir de septembre 2020.
- revoir l'organisation globale de la production avec la suppression de la gestion départementalisée des dossiers effective au 1<sup>er</sup> Janvier 2021.
- améliorer la qualité de la gestion des dossiers avec le maintien d'ateliers qualité.

► **Pour améliorer la qualité de l'accueil du public :**

- déménagement de l'agence de Poitiers en novembre 2020,
- rénovation de l'espace libre service de l'agence de Brive.

## FOCUS

► **Malgré la période de crise sanitaire, les équipes de la retraite ont maintenu un haut niveau de service** et ont déployé une offre de service numérique pour permettre aux assurés connectés et technophiles de bénéficier de conseils personnalisés tant sur leur carrière que sur les démarches à suivre pour bien anticiper leur départ à la retraite.

► **Cette action a nécessité des formations internes des équipes** sur l'utilisation des outils collaboratifs et une large coordination inter-services.

► **Du 14 septembre au 31 décembre, 145 assurés ont bénéficié d'un EIR numérique avec un niveau de satisfaction de 4,7 sur 5.**

## MISSIONS

► **Garantir la continuité des ressources des assurés** par un calcul et un paiement des retraites à la date d'entrée en jouissance.

► **Accompagner les assurés** aux différentes étapes clé de leur parcours dans le cadre d'entretiens individuels ou collectifs.

► **Adapter les droits des retraités** en cas de modifications de leur situation.



## PERSPECTIVES 2021

### ORGANISATION :

► **Adapter les modalités d'organisation de la branche** pour tenir compte du déploiement du projet carrière 2.0.

► **Optimiser l'organisation de l'activité** des travailleurs indépendants.

### PILOTAGE :

► **Fluidifier l'activité TI et améliorer le pilotage de l'activité.**

► **Anticiper le pilotage de l'activité retraite** en lien avec la gestion des dossiers via Syrca.

### MANAGEMENT :

► **Généralisation du management visuel** à l'ensemble des secteurs de la production.

### PARTENARIATS :

► **Redynamisation des partenariats** notamment avec la MSA, la CAF, la CIPAV.

## CHIFFRES CLÉS



► **29 865**  
droits propres

► **dont 605**  
TI dans ASUR



**9 218**  
droits dérivés

► **dont 1 231**  
TI dans ASUR



► **5 995**  
révisions de dossiers



► **3 737**  
retraites complémentaires TI

# Contentieux

## FAITS MARQUANTS

- ▶ **Très grande adaptabilité** des agents au télétravail.
- ▶ **Maintien des délais de traitement des dossiers** soumis à la CRA et des dossiers de demandes de remises de dette (RD).
- ▶ **Atteinte des indicateurs** préjudices évités et constatés fraudes / fautes.
- ▶ **Traitement réussi des premiers dossiers RCI** devant la CRA IRPSTI.
- ▶ **Remplacement du cadre** responsable du pôle créances.
- ▶ **Recrutement d'un agent** de contrôle fraudes.

## FOCUS

### Grande adaptation du service au confinement :

- traitement quotidien du courrier entrant et sortant.
- nouvelles modalités de traitement des dossiers en télétravail (rédaction et supervision).

## MISSIONS

- ▶ **Contentieux Général.**
- ▶ **Commission de Recours Amiable.**
- ▶ **Recouvrement des créances vieillisse.**
- ▶ **Représentation et défense de la Caisse devant les juridictions.**
- ▶ **Commission Pluridisciplinaire pour la Pénibilité.**
- ▶ **Lutte contre la Fraude.**

## PERSPECTIVES 2021

- ▶ **Maintenir les délais** de traitement CRA et remise de dettes.
- ▶ **Travail sur la qualité des réponses apportées aux TI** pour maintenir le faible taux de maintien CRA.
- ▶ **Gérer la CRA IRPSTI / RCI.**
- ▶ **Entretien de la capacité à remporter les Contentieux** malgré la reprise des dossiers judiciaires des SSTI.
- ▶ **Atteindre les objectifs de préjudices** constatés et évités des dossiers fraudes et fautes.
- ▶ **Remplacer deux rédacteurs** du pôle droit.

## CHIFFRES CLÉS

### CRA

▶ **38,62**

jours de traitement d'une saisine CRA

▶ **97,74 %**

des courriers précontentieux sans maintien en CRA

### ACTIVITÉ JUDICIAIRE

▶ **73%**

des demandes de remises de dettes traitées en moins de

▶ **100** jours

▶ **89 %**

de jugements favorables

### FRAUDES

▶ **146** enquêtes

▶ **588 553,31 €**

préjudice constaté fautes et fraudes

▶ **4 263 734,79 €**

préjudice évité fautes et fraudes



# Gérer les flux entrants et sortants

## FAITS MARQUANTS

► Une année marquée par un contexte sanitaire inédit :

- forte diminution des flux entrant et sortant « papier »,
- hybridation du management et des organisations de travail,
- développement d'une offre de service éditique,
- maintien de l'activité toute l'année sans dégradation de la qualité de service.

► Lancement de la démarche « Carsat 0% papier » :

- audit sur l'éditique régional,
- groupe de travail dématérialisation ARP,

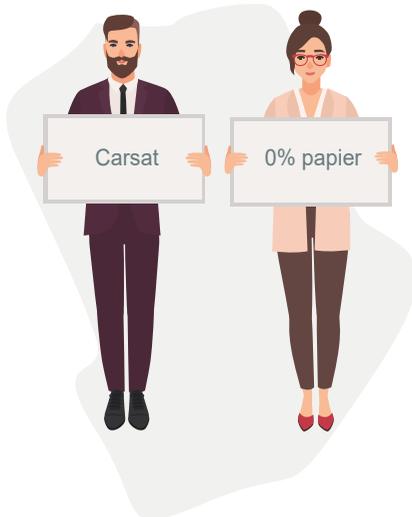
► Création du pôle Administration des Recherches Contrôles et Conservation des Archives Documentaires (ARCCAD).

► Nomination d'un Chargé de projet Capture.

## FOCUS

► 97% du courrier entrant est dématérialisé en amont ou en aval, représentant :

- 18 016 lots,
- 212 145 plis,
- 865 660 documents,
- 1 373 705 pages,
- 1 358 anomalies webcheck corrigées.



## MISSIONS

► Gérer les flux de courriers internes et externes à l'arrivée et au départ.

► Dématérialiser les courriers entrants du processus retraite et de l'agence comptable.

► Qualifier et réaliser la pré-instruction des courriers Carrière.

► Identifier, qualifier et orienter le flux dématérialisé pour les services de la retraite.

► Réaliser les contrôles du plan de maîtrise des risques du processus gérer les flux.

► Rechercher les informations carrière et liquidation dans les archives employeurs et retraite.

► Apporter une réponse écrite aux courriers de niveau 1.

## PERSPECTIVES 2021

► Mettre en œuvre la qualification de la carrière dans le cadre du projet national Carrière 2.0.

► Piloter la démarche zéro papier dans l'ensemble de l'organisme.

► Achever la mise en œuvre de la segmentation TSA (Tri Service Arrivée).

► Copiloter la mise en œuvre de la GED CAREDAS avec les branches DAMAS et DCF.

► Intégrer la totalité de la réponse courrier niveau 1 dans le périmètre du pôle DEMAT Capture.

► Développer une offre de services Capture à destination des clients internes.

► Favoriser l'amélioration continue et accompagner le processus d'idéation spontanée.

## CHIFFRES CLÉS

► **218 956** courriers arrivés (-13%/2019)

► **138 208** courriers et colis préparés pour envoi (-36%/2019)

► **212 145** plis dématérialisés (-11%/2019)

► **31 032** tâches traitées par le pôle OCEAN, dont ► **26 008** phases analysées et réorientées

► **2 416** réponses apportées aux courriers niveau 1 (-35%/2019)

DANS LE CADRE DE L'ARCHIVAGE ANTÉRIEUR :

► **339 857** lots vérifiés

► **242 589** lots détruits



# AIDER ET ACCOMPAGNER LES ASSURÉS EN DIFICULTÉ



# Accompagner les publics fragilisés

## FAITS MARQUANTS

► L'année 2020 a été marquée par la pandémie mais pour le Service social de la Carsat Centre Ouest elle ne peut se résumer à cette crise.

► Nous avons su innover, et nous avons été capable de proposer des entretiens aux publics les plus fragiles. Grâce au déploiement d'outils de gestion à distance et à la mobilisation de tous, nous avons réussi à garder le contact avec les assurés et les partenaires.

► Nos accueils ont pu être maintenus et élargis sous la forme d'entretiens à distance en utilisant l'outil de visio Teams, pour les assurés qui le souhaitent.

► De plus, au cours de l'année 2020, le Service social a déployé une nouvelle modalité d'organisation de sa réponse téléphonique en régionalisant celle-ci sur les 7 unités qui composent le Service social. Ainsi, ce partage de l'accueil téléphonique entre les Conseillères du Service social permet une réponse harmonisée 5 jours sur 5 de 8h30/12h et de 13h/16h30.

## FOCUS

► D'un point de vue technique, le Service social a su réinventer son système de communication à la fois avec les collègues, le public et les partenaires :

- réunions et commissions par visio,
- dossiers d'assurés entièrement dématérialisés,
- signature électronique.

Un défi relevé !

► **A NOTER :** depuis février 2021, un numéro unique pour joindre le Service social : le 3646. En prononçant les mots « **Service social** », les assurés et les partenaires sont mis directement en relation avec l'accueil téléphonique du Service social.

## MISSIONS

► La Caisse Nationale Assurance Maladie a avancé dans la définition des axes d'intervention du Service social, soulignant sa complémentarité avec les services administratifs des Cpm.

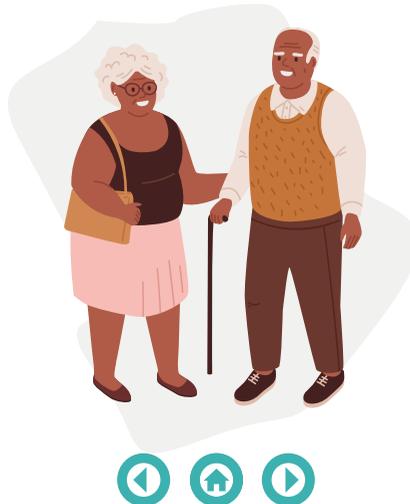
► Ainsi, 4 axes rénovés d'intervention du Service social ont été définis :

- prévenir la Désinsertion professionnelle,
- sécuriser le parcours en santé,
- stabiliser le retour à domicile après hospitalisation,
- agir pour le Bien Vieillir.



## PERSPECTIVES 2021

Nous espérons que l'année 2021 permettra à tous de retrouver des fonctionnements plus habituels mais nous souhaitons surtout tirer les enseignements de l'année 2020 et continuer à offrir des services rénovés, avec un service social ouvert, réactif et à l'écoute des besoins des assurés frappés par la maladie.



## CHIFFRES CLÉS

### RÉPARTITION DES BÉNÉFICIAIRES PAR PROBLÉMATIQUE DOMINANTE

	Clients	%
Agir pour le bien vieillir	2024	8,66%
Prévenir la désinsertion professionnelle	6934	29,66%
Sécuriser les parcours en santé	5270	22,54%
Stabiliser le retour à domicile après hospitalisation	1464	6,26%
Somme	23376	100%

Nombre de bénéficiaires reçus uniquement en entretien individuel	15407
--	-------



# Gérer les aides individuelles et collectives d'action sociale

## FAITS MARQUANTS

► **Prise en charge** de la gestion des dossiers Action Sociale des Travailleurs Indépendants.

► **Intégration de nouveaux collaborateurs à l'ASR avec l'arrivée de trois collègues issues de la SSI, d'une nouvelle responsable de proximité et de deux nouvelles gestionnaires ASR.**

► **Développement de notre coordination** avec les Conseils Départementaux avec la signature d'une nouvelle convention partenariale. Les objectifs principaux sont :

- d'établir une coordination renforcée aboutissant à la reconnaissance des Groupes Iso Ressources (GIR) déterminés lors de l'évaluation au domicile des retraités,
- d'échanger des données permettant la vérification du non cumul d'aides.

► **Mise en œuvre d'une aide spécifique TI** : l'Aide Complémentaire Habitat (ACH).

► **Impact du contexte sanitaire** :

- mise en place de la numérisation de dossiers et factures,

- nouvelles modalités d'interventions permettant de maintenir l'attribution d'aides,

- mise en place d'aides spécifiques temporaires liées à la situation sanitaire : Secours Covid,

- promotion et adaptation du programme de prévention CAP Limousin Poitou Charentes à destination des seniors avec développement d'actions en mode distanciel,

- réalisation d'appels sortants de réassurance auprès des bénéficiaires d'actions collectives.

► **Soutien à la construction, rénovation ou équipement de lieux de vie collectifs (LVC).**

► **Soutien à des projets de prévention** sur l'ensemble des 7 départements.

► **Nouvelles offres et services mis en place** :

- partenariat entre la Carsat et l'ANCV pour promouvoir le dispositif Seniors en vacances notamment sur les territoires fragiles,



- lancement d'un appel à projet (AAP) régional « Prévention et Retours d'Expériences de la crise Covid », à destination du secteur médico-social et des personnes âgées

- attribution de chèques d'accompagnement personnalisé auprès des retraités fragiles.

► **Participation de la Carsat aux conférences des financeurs**, élargies à l'habitat inclusif au sein de chaque département.

## FOCUS

► Avec la crise sanitaire, le maître-mot à l'Action Sociale a été **d'assurer une continuité de service, dans l'accompagnement de nos publics fragiles.**

► **Un plan de continuité d'activités a été élaboré** et nous avons surtout mis en place une numérisation des flux entrants afin de permettre un traitement à distance des demandes et également d'assurer la poursuite des paiements d'Action Sociale.

► **Les actions collectives de prévention ont été fortement impactées en raison de la crise sanitaire** : l'offre de service a été adaptée afin de répondre au mieux aux besoins et permettre le maintien du lien social par des actions en visio et des appels téléphoniques en substitution du présentiel.

► **Les initiatives des porteurs de projets ont été soutenues** par des contributions financières adaptées.

## MISSIONS

► **Décliner la politique de prévention de la perte d'autonomie** et apporter des aides financières individuelles et collectives.

► **Attribuer des aides pour le maintien à domicile**, pour l'adaptation du logement ou lors de situations de rupture.

► **Déployer des actions collectives de prévention (CAP Limousin Poitou-Charentes).**

► **Contribuer au développement d'une gamme de lieux de vie collectifs.**

► **Soutenir financièrement des projets innovants.**



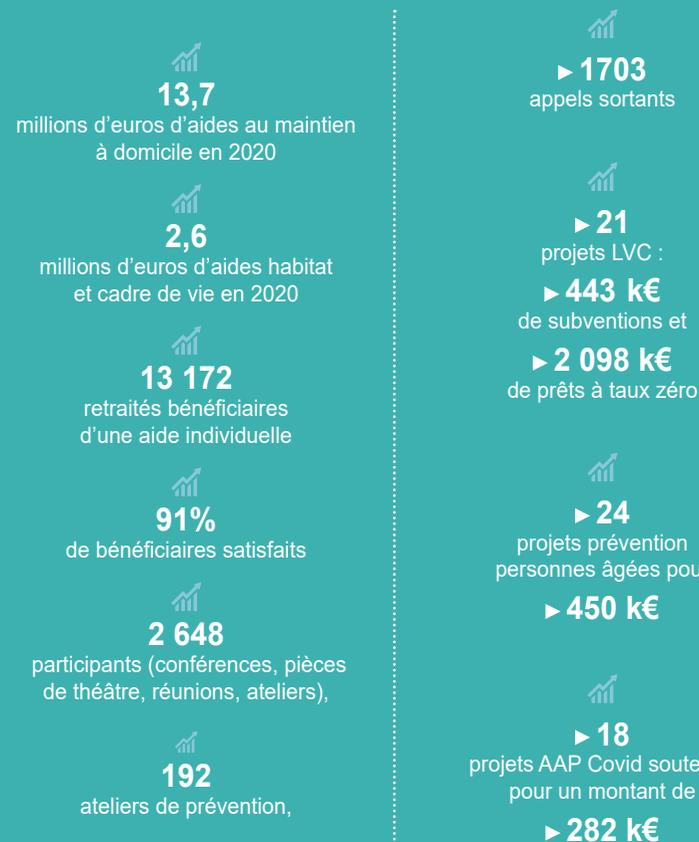
# Gérer les aides individuelles et collectives d'action sociale (suite)

## PERSPECTIVES 2021

- ▶ Poursuivre le développement de la coordination avec les Conseils Départementaux de nos territoires.
  - ▶ Expérimenter la démarche de dématérialisation des dossiers avec l'outil National CAREDAS.
  - ▶ Débuter le déploiement du dispositif des OSCAR (*offre de service renouvelée*) - Vague 1<sup>er</sup> au 2<sup>nd</sup> semestre 2021 sur le dépôt de la Creuse.
  - ▶ Maintenir la dynamique collective participative en place au sein de l'équipe ASR.
- ▶ Des nouvelles initiatives portées par CAP LPC autour du Bien Vieillir pour accompagner les retraités : réalisation d'une étude pour adapter les dispositifs de promotion du programme d'actions collectives.
  - ▶ L'évolution du partenariat entre la Carsat et l'ANCV pour favoriser le départ des aidants.
- ▶ Renouveler les conventions avec l'association nationale « *Au Bout du Fil* » et les fédérations régionales des « Centres Sociaux et de Familles Rurales » pour démultiplier les actions collectives de prévention.
  - ▶ Lancement d'un appel à projet dédié aux bailleurs sociaux pour soutenir l'adaptation des logements de seniors du parc social.



## CHIFFRES CLÉS



# AIDER LES ENTREPRISES À PRÉSERVER LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DES SALARIÉS



# Réaliser les actions de prévention

## FAITS MARQUANTS

- ▶ **Déploiement d'une incitation financière spécifique COVID-19** afin d'aider les entreprises dans le cadre des investissements nécessaires (*Régime général et Travailleurs indépendants*).
- ▶ **Audit sur le management de la prévention de la démarche d'amélioration QVT dans l'aide à domicile** réalisée en Creuse sur l'année 2019/2020 avec un bilan positif.
- ▶ **Évolution du programme régional Peps vers l'expérimentation nationale AP2** avec l'engagement de cinq entreprises.
- ▶ **Fin des travaux de la CTS<sup>(1)</sup> A « Burn-Out »** avec la production de 2 questionnaires (2 000 retours), 1 site Web, un plan de communication, 1 vidéo de promotion et des flyers.
- ▶ **Poursuite des travaux avec le groupe de travail « Bennes & Ridelles »** avec l'intégration au groupe Normalisation, sortie d'un avis Ministériel en juin 2020.
- ▶ **Élaboration de 2 aides financières spécifiques** : 1 régionale pour promouvoir les équipements « Bennes et Ridelles » et 1 inter-régionale sur le

« Radon » pour aider à évaluer le risque radon, réaliser des travaux correctifs ou intégrer des dispositifs de protection de locaux.

- ▶ **Mise en œuvre du 3679 avec une plateforme téléphonique dédiée (Cpam d'Angoulême)** pour toutes demandes d'information sur les risques professionnels.

## FOCUS

- ▶ **2020 constitue une année particulière** avec l'adaptation de notre organisation, de nos outils face à la pandémie et la participation active aux groupes de travaux nationaux sur la prévention COVID-19.
- ▶ **Les principaux programmes du CPG 2020 ont été bouleversés pour répondre à ce contexte** où les entreprises ont été mises à rude épreuve et ont dû faire face aux contraintes organisationnelles résultantes et aux aléas économiques conjoncturels.
- ▶ **Nos activités liées à la formation ainsi que les diverses manifestations proposées en présentiel ont été largement impactées.** Dans ce sens, nous avons développé des offres en distanciel afin de répondre au mieux aux besoins des entreprises.

## MISSIONS

- ▶ **Identifier et Classer les risques professionnels.**
- ▶ **Fournir les statistiques régionales à la Cnam.**
- ▶ **Contrôler, Informer et Conseiller les entreprises** en matière de prévention des accidents du travail et maladies professionnelles.
- ▶ **Former et Documenter les salariés et les employeurs.**
- ▶ **Instruire et Suivre les dossiers d'incitation financière aux entreprises.**
- ▶ **Réaliser des mesures de nuisances physiques en entreprise.**



## PERSPECTIVES 2021

### Continuité des programmes du CPG :

- ▶ **Poursuite TMS PRO** sur l'atteinte des étapes 2/3/4 de la démarche de prévention.
- ▶ **Action chutes BTP** (*actions MOA et fiches chantiers*) et InterPros.
- ▶ **Risque chimique** avec mise en place de plans d'actions et leur réalisation en entreprises, incluant la participation CIMP<sup>(2)</sup>.
- ▶ **Action de déploiement sur les TPE.**
- ▶ **Évolution importante du budget** des incitations financières avec objectif de consommation SPTPE.
- ▶ **Offre Grands Comptes.**
- ▶ **Actions lancées sur les 3 PAR<sup>(3)</sup> avec déploiement des 2 AFS<sup>(4)</sup>** associées au PAR Bruit et au PAR Risque Routier.
- ▶ **Continuité des expérimentations RPS<sup>(5)</sup>, Aide et soins à domicile, prévention et performance.**
- ▶ **Poursuite de nos actions sur la thématique Formation.**
- ▶ **Poursuite du développement d'offres de service en distanciel** (*formations, Webinaires, etc.*).

## CHIFFRES CLÉS

- ▶ **3 917** interventions en entreprise
- ▶ **1 568** Incitations Financières pour ▶ **6 M€**
- ▶ **59** Contrats de Prévention ▶ **1.7 M€**
- ▶ **1 509** SPTPE ▶ **4 M€**
- ▶ **99** prestations CIMP
- ▶ **6** formations et ▶ **1** manifestation « Petit-Déjeuner » pour ▶ **148** participants

<sup>(1)</sup> Commission Temporaire Spécialisée

<sup>(2)</sup> Centre Interrégional de Mesures Physiques

<sup>(3)</sup> Plan d'Actions Régional

<sup>(4)</sup> Aide Financière Simplifiée

<sup>(5)</sup> Risques PsychoSociaux

# Tarifier les risques professionnels

## FAITS MARQUANTS

- ▶ **Situation sanitaire impliquant confinement et télétravail** pour tout le service Tarification à compter du 16 mars 2020.
- ▶ **Accès très progressif aux outils informatiques** pour le travail à distance.
- ▶ **Besoin impératif de retour hebdomadaire sur site** pour le courrier et les impressions des envois ainsi que pour les recours.
- ▶ **Respect des consignes sanitaires** par la mise en place d'une planification rigoureuse.
- ▶ **Neutralisation des objectifs du CPG 2020** compte tenu du contexte.
- ▶ **Allègement des contrôles Comptables.**
- ▶ Malgré ce contexte, la **Tarification a été conduite de façon rigoureuse et professionnelle** par les équipes.
- ▶ **Passage automatique à la dématérialisation de la notification du taux AT-MP** pour les entreprises ayant un effectif supérieur à 9 salariés pour la tarification 2021.

## FOCUS

- ▶ **Focalisation des actions de Tarification sur la qualité des taux notifiés** avec une vigilance particulière sur les risques socles du RNP Tarification et depuis fin 2020 sur le RNP contentieux. (RNP : *Référentiel National du Processus*),
- ▶ **Sensibilisation des employeurs aux offres de service Tarification** : Compte ATMP et notification de taux dématérialisée via NET E et interlocuteur unique par l'approche « *Grand Compte* ».

## MISSIONS

- ▶ **Gérer l'entreprise.**
- ▶ **Gérer le compte accidents du travail et maladies professionnelles** de chaque établissement et conseiller les entreprises.
- ▶ **Consolider les éléments financiers** et réaliser la tarification annuelle.
- ▶ **Identifier et classer les risques professionnels.**
- ▶ **Fournir les statistiques régionales** à la Cnam relatives aux coûts.

## PERSPECTIVES 2021

- ▶ **Fiabilisation accrue des données et des calculs de taux.**
- ▶ **Intégration des nouveaux outils nationaux** d'aide à la décision et à la conservation des données :
  - partage des documents (ADI),
  - outil de codification simplifiée des Accidents du Travail,
  - mise en place d'une GED nationale dans l'objectif de mutualiser les contrôles comptables et donnant accès pour toutes les caisses, à l'ensemble de documents reçus.
- ▶ **Démarrage dans chaque Carsat, à raison d'une entreprise par caisse, de la gestion en « Grand Compte ».** Pour ces entreprises, une caisse est désignée comme interlocutrice unique pour l'ensemble de leurs établissements.



## CHIFFRES CLÉS

- ▶ **77 769**  
Notifications de Taux aux établissements, dont :
  - ▶ **67 911** taux collectif
  - ▶ **5 417** taux mixte
  - ▶ **4 441** taux individuel
- ▶ **20 549**  
notifications de taux dématérialisés
- ▶ **5 187**  
(re)notifications de taux dans l'année
- ▶ **76 164**  
comptes employeurs actifs
- ▶ **1 217**  
SE étudiées en révision pour le classement du risque
- ▶ **25,43 %**  
d'entreprises adhérents à la notification de taux dématérialisée
- ▶ **3 338**  
courriers/mails reçus et traités

# FAVORISER UNE RELATION CLIENT PROACTIVE



# Communication

## FAITS MARQUANTS

- **Déploiement des actions de communication de crise (Covid19)** : extranet dédié TOTEM, création et diffusion de la lettre d'information TribUne, création du kit de retour sur site et diffusion des consignes internes dans le cadre du plan de continuité d'activité, vidéos et témoignages de collaborateurs, informations auprès de nos publics externes sur la continuité d'activités.
- **Création et animation des nouveaux formats de réunions des managers en distanciel.**
- **CapEnsemble** : création de la ligne graphique et communication auprès des managers.
- **Carrière 2.0** : plan de communication interne et diffusion.
- **Innovation** : promotion du challenge régional et du mois de l'innovation publique.
- **Création et diffusion d'un plan de communication externe en faveur des dépôts de dossiers retraite anticipés.**
- **Promotion des services en ligne** : pension de réversion, demande de retraite en ligne, Transmettre mon formulaire.
- **Promotion des Rendez-vous Retraite** avec nos partenaires CICAS.

## FOCUS

- **La crise sanitaire Covid-19 a bousculé radicalement le plan de communication initialement prévu pour 2020.** Une partie de l'activité des services communication a été dédiée à la bonne information des publics internes et externes relative à la continuité d'activités de la Carsat Centre Ouest.
- **De nombreux nouveaux supports et actions de communication internes et externes ont ainsi vu le jour** : extranet dédié, newsletter périodique d'information, campagnes d'information externes dédiées à la poursuite de nos services en distanciel, nouveaux formats de réunion en interne, nouveaux modes de contacts avec nos publics, etc.

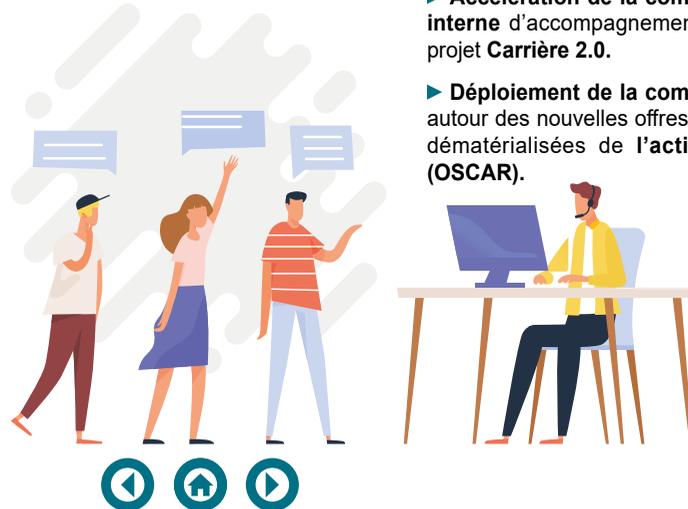
► Malgré les bouleversements rencontrés, **63% des actions initialement prévues ont été réalisées et des chantiers majeurs ont été conduits** : promotion du dépôt anticipé des dossiers retraite, promotion de nouveaux services en ligne de l'Assurance Retraite, promotion de la prévention du risque burn out, accompagnement des équipes aux nouveaux outils numériques, etc.

## MISSIONS

- **Proposer à la Direction une stratégie annuelle de communication.**
- **Élaborer le plan de communication associé.**
- **Concevoir, mettre en œuvre les actions et évaluer les actions majeures.**
- **Créer les supports** : vidéos, brochures, flyers associés aux actions de communication.
- **Partager en interne nos actualités et fédérer autour des projets en cours.**
- **Organiser des événements locaux (Journées du personnel, cadres, médailles du travail, portes ouvertes) ou nationaux (séminaires en région).**

## PERSPECTIVES 2021

- **Diversification des nouveaux formats de réunions en distanciel et nouveaux modes de contacts avec nos publics** : webinaires entreprises et travailleurs indépendants, webinaires à destination des assurés proches de la retraite ou retraités, rendez-vous numériques, etc.
- **Accentuation de la communication autour des chantiers de transformation (Innovation)** : E-lab, Sharetalent, Parrain digital, CAP Ensemble, etc.
- **Étude approfondie sur nos canaux de communication interne.**
- **Poursuite de la promotion du dépôt anticipé** des dossiers retraite.
- **Accélération de la communication interne** d'accompagnement autour du projet **Carrière 2.0**.
- **Déploiement de la communication** autour des nouvelles offres de services dématérialisées de l'**action sociale (OSCAR)**.



## CHIFFRES CLÉS



► **85**

plans d'actions de communication interne et/ou externes réalisés



► **85%**

des actions engagées terminées à fin décembre 2020



► **13**

numéros spéciaux de la Newsletter d'information interne TribUne

# Marketing

## FAITS MARQUANTS

► **Déploiement des campagnes sortantes mails et sms d'information internes et externes en lien avec la crise sanitaire (Covid19)** : 19 campagnes internes (*Informations RH ou Direction*), 6 catégories de campagnes externes (*Annulation de rendez-vous en agence, confirmation de rendez-vous à distance, promotion en faveur de l'usage des téléservices, etc.*).

► **Accompagnement des équipes retraite pour le déploiement des entretiens d'information retraite en distanciel à destination des assurés** : campagne mail, texte promotionnel, dispositif d'inscription, questionnaire de satisfaction, formation à l'usage de Teams.

► **Création et administration de l'extranet de crise Totem (portail interne de secours)**.

► **Création et administration d'un applicatif dédié à la prise de rendez-vous permettant aux collaborateurs de déjeuner sur place**.

► **Déploiement du projet de refonte intégrale du site internet Carsat Centre Ouest** : étude préalable, choix de la solution technique, formation au nouvel outil d'administration, définition et création de l'architecture, coordination avec les secteurs pour création des contenus.

## FOCUS

► Les équipes du service webmarketing ont déployé en 2020 de nombreuses actions promotionnelles en faveur du maintien du lien avec nos publics internes et externes en période de crise sanitaire.

► Elles ont accompagné les secteurs dans la mise en place d'offres de service à distance, notamment au travers des entretiens d'information retraite numériques. Des campagnes mail et SMS proactives ont aussi été créées visant à rassurer nos publics sur le maintien du suivi de dossier et de l'accompagnement

► Un effort particulier a également été réalisé afin de concevoir les différents outils numériques nécessaires à la poursuite de la circulation de l'information en interne.

► Enfin, les travaux de refonte de notre site internet institutionnel menés cette année devraient favoriser la visibilité des informations délivrées à nos publics et la promotion des offres de service importantes.

## MISSIONS

► Définir et mettre en œuvre le plan marketing.

► Accompagner les secteurs dans la définition, le déploiement et l'amélioration de leur offre de services.

► Valoriser nos offres de service au travers de campagnes marketing ciblées.

► Veiller au respect des exigences clients pour augmenter leur satisfaction.

► Analyser les motifs d'insatisfaction afin de définir, en collaboration avec les secteurs concernés, des axes d'amélioration.

► Créer et maintenir les supports web promotionnels

► Animer nos sites internet, sites extranets et réseaux sociaux.

► Analyser nos statistiques de consultation et améliorer notre présence web.

## PERSPECTIVES 2021

► Ouverture du site internet.

► Prise en main du nouvel outil de campagnes sortantes mail et SMS SendinBlue.

► Création et déploiement du dispositif d'inscription « Mon Agenda Retraite » en faveur du dépôt anticipé.

► Déploiement de campagnes sortantes ciblées incitant à la régularisation de carrière et aux services en ligne associés.

► Définition des fondements d'une nouvelle offre de communication entreprises en distanciel : campagnes mail NetE, nouveaux formats de webinaires, inscriptions à 3 Minutes et relance d'@ctuprev, formulaires de contact, etc.

► Travaux de réflexion sur la refonte prévue de notre portail interne.

► Refonte de l'extranet du Conseil d'Administration.

## CHIFFRES CLÉS

► **145 000** mails  
et ► **77 000** SMS  
envoyés

► **119 000**  
visiteurs sur le site internet  
de la Carsat Centre Ouest

► **+122%**  
abonnés à la page  
officielle Facebook

► **4,7/5**  
note de satisfaction  
moyenne des assurés  
ayant bénéficié d'un entretien  
retraite individuel à distance



# Offre de service

## FAITS MARQUANTS

### TÉLÉPHONIE :

- Organisation d'une plateforme téléphonique à distance du fait du contexte sanitaire.
- Réalisation d'une chanson dans le cadre de la dynamique collective impulsée durant le confinement.

### PÔLE CONTACTS ASSURÉS :

- Labellisation France services et formation des animateurs.
- Création de réponses type pour traitement mail EPTICA.
- Déploiement du parcours réclamation.
- Participation à des forums pour promouvoir les services en ligne.

### PROMOTION RETRAITE :

- Réalisation de webinaires auprès des publics (*actifs et travailleurs indépendants, des partenaires internes et externe*).
- Organisation et participation aux **Rendez-vous Retraite** avec nos partenaires CICAS,
- Participation sur les ondes de radio France Bleu et sur France 3 Nouvelle Aquitaine.

► Adaptation de l'organisation et de l'animation des réunions d'information collectives (*entreprises / partenaires / actifs*).

► Développement du partenariat.

► Réalisation de supports promotionnels (*affiches / flyer/ vidéos / tutoriels*).

## FOCUS

► Malgré la crise sanitaire, les équipes de l'offre de services ont su maintenir un haut niveau de service en assurant leur mission de service public et en restant joignables quelque soit le canal (*téléphone, mail*).

► L'ensemble des agents s'est adapté aux nouvelles modalités de travail et d'organisation et a su développer sa créativité pour maintenir une dynamique collective.

► Les équipes ont participé au développement de nouvelles offres : appels sortants pour accompagnement à l'utilisation des services en ligne, appels sortants auprès des travailleurs indépendants, des publics fragilisés CAF.

## MISSIONS

► Offrir des services adaptés à la situation des assurés et au mode de contact, conformément aux parcours clients.

► Gérer l'information et promouvoir les offres de service auprès des assurés et des entreprises.

► Déployer la fonction conseil en entreprise.

► Renforcer les partenariats.

► Mise en place de nouvelles offres de services en fonction des cibles et des parcours clients.

► Informer sur les dispositifs de retraite, les services en ligne et les offres de services en externe et en interne.

► être pro-actif auprès de nos publics via la réalisation de contacts sortants.

## PERSPECTIVES 2021

► Poursuite du déploiement des partenariats et labellisation des structures France Services.

► Déploiement de webinaires à destination de tous les publics quelque soit l'âge.

► Déploiement de Services Publics + avec Vox Usager.

► Animation d'ateliers numériques dans le cadre de l'inclusion numérique pour accompagner nos publics dans l'utilisation des services en ligne.

► Création d'un outil « *Les incollables* » pour accompagner les collaborateurs de la Carsat et les animateurs France Service afin qu'ils puissent proposer ou orienter les publics de la Carsat vers les services en ligne et les offres de service adaptés .

► Mise en place de webinaire After lunch « *Adopte le bon service* » ayant pour objectif d'informer les salariés de la Carsat sur les offres de services retraite et les rendre ambassadeurs.

► Co-organisation et co-animation de webinaires avec les risques professionnels, les CICAS, les URSSAF.

## CHIFFRES CLÉS



► 206 784

appels traités sur la file du 3960 et un taux de décroché R5 de ► 87,38%



► 18 683

appels traités sur la file du 3682 et un taux de décroché de ► 88,31%



► 86 labellisations France service et ► 20 Maisons de Services au Public



► 85%

des actions engagées terminées à fin décembre 2020



► 1 299 réclamations traitées



► 32 744 mails traités



► 47 réunions d'information animées à distance

# Concevoir développer et supporter les logiciels

## FAITS MARQUANTS

► **DUAPA : lancement du projet de nouveau service sur le PUB de Demande Unique d'Aide Personnalisation Autonomie.** Ce service est un point d'entrée des usagers pour le compte de l'Action Sociale. Des versions ultérieures sont prévues pour augmenter l'offre du service (*dépôt de pièces, workflow de gestion des demandes, archivage, etc.*).

► **Réorganisation DSI : En novembre 2020 a été créée une nouvelle direction DPESI (Direction du Patrimoine et de l'Expertise du SI).** Cette direction regroupe les équipes MOE et MOA de la DSI qui dorénavant travaillent ensemble au sein de 6 Lignes métier. Le centre de Limoges est rattaché à la ligne métier Offre de services dématérialisation et éditique. Il se positionne comme avant sur les sujets interrégime, portail et relation client.

► **Intervention et Support au centre de Paris : en lien avec la réorganisation de la DSI mais aussi des travaux de la feuille de route 2020,** le centre de Limoges a soutenu et encadré avec un manager les équipes de MOE parisiennes. Ce support a permis d'assurer la continuité des projets en cours, comme le service de Coproduction Carrière, en cours de réalisation, mais aussi d'apporter un soutien aux personnes de l'équipe en situation de confinement.

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020

## FOCUS

► **PCA : dans le cadre du premier confinement, le centre de Limoges a réalisé un service de dépôt de pièces sur le PUB,** permettant aux usager d'adresser des documents dématérialisés sans avoir à se déplacer à partir d'une liste. Ce service complète l'offre EDDI déjà présente et a permis d'assurer la transmission de documents dans un contexte difficile pour les assurés.

► **Il a été réalisé en étroite collaboration avec le métier et les équipes de Dijon pour la partie dématérialisation.**

► **Ce sujet, réalisé en un temps record a été mis à disposition des assurés sur le PUB** en quelques semaines. Il fait partie d'une offre plus vaste dans le cadre de la continuité de service. Cette offre est déclinée en 2021 et complétée, pour permettre de pérenniser.

## MISSIONS

► **Participer au développement des applications nationales** du domaine offre de service au sein de la DPESI.

► **Analyser les demandes formulées par la Maîtrise d'ouvrage, assister la rédaction et proposer un chiffrage.**

► **Réaliser les études de conception, études techniques et d'architecture logicielle et alimenter les référentiels projets.**

► **Implémenter le logiciel demandé, sur le socle retenu et le livrer pour tests.**

► **Maintenir le parc applicatif en réalisant des corrections ou des améliorations** en lien avec la gestion des incidents et les demandes du métier.

► **Participer aux travaux de feuille de route, alimenter les réflexions sur les choix métier,** accompagner les équipes d'avant projet, afin d'assurer un meilleur déroulement des activités au sein de la DSI.



## PERSPECTIVES 2021

► **Activité inter-régimes intense :**

- cible d'évolution technique des services et du portail du GIP,
- nouveau service « *Déclaration Enfants* » qui sera réalisé en mode agile, par de la prestation hors site (*Orléans*), avec de fortes contraintes sur les informations carrières à adresser dans un contexte RGCU très tendu.

► **Projets de transformation :**

- le centre est pilote de la transformation offre de service pour les sujets de refonte de la GRC, en lien avec les attentes de la Cnav mais aussi du positionnement de l'Agirc Arrco,
- le centre est également en position de leader sur le projet de construction du futur référentiel client de la Cnav.

► **Évolution du centre :**

- 2 recrutements à venir,
- participation de deux personnes pour le rôle d'architecte pour la Ligne métier, en lien avec le pôle national,
- participation de deux personnes au rôle de référent technique des développements,
- nomination de deux responsables de domaine, PUB et Inter régime.

## CHIFFRES CLÉS



Contribution et rédaction de ► **5** dossiers d'architecture sur les projets nationaux



► **53**

misés en production d'applications pour le domaine Offre de Service



Plus de ► **450 000** demandes de retraite en ligne inter régimes soit ► **150 %** de l'objectif fixé par le GIP

# AMÉLIORER NOTRE PERFORMANCE COLLECTIVE



# Gérer la performance

## FAITS MARQUANTS

- ▶ Participation à la cellule d'appui à la gestion de la crise sanitaire du COVID.
- ▶ Suivi des dépenses/économies imputables à la crise.
- ▶ Audit référent sur l'offre de service réclamant.
- ▶ Audit MNC frais de déplacements & restauration.
- ▶ Refonte de la revue annuelle de performance Direction.
- ▶ Mise en production des outils de suivi et de pilotage des dossiers TI Retraite et Action Sociale.
- ▶ Participation aux groupes de travail sur la « *dématérialisation de l'Action Sociale* » et sur « *l'adaptation de l'organisation de la production* ».
- ▶ Participation au projet national de conception du SMI Retraite : élaboration de la méthode de conception d'un RNP (*Référentiel National de Performance*), des RNP RH et Révision de service et du plan de performance.
- ▶ Déploiement de la campagne RUNMR 2020.
- ▶ Déploiement d'un nouvel environnement de conception et déploiement des applications locales.

- ▶ Développement de nouveaux outils Mailkit (*PackMail ArcAtlantique*) et Inflow (*gestion centralisée de l'authentification et des habilitations aux applications locales*).

## FOCUS

- ▶ Depuis 2019, notre secteur contribue au projet de conception du Système de Management Intégré de la branche retraite.

**Ce projet ambitieux englobe trois chantiers :**

- la conception des référentiels nationaux de performance,
- la refonte des tableaux de bord de pilotage,
- le suivi des temps et activités dans le cadre de la comptabilité analytique.

## MISSIONS

- ▶ Assurer le suivi des CPG et du plan de production et de service retraite.
- ▶ Consolider les budgets et suivre l'exécution budgétaire.
- ▶ Élaborer et analyser les résultats de comptabilité analytique.
- ▶ Répondre aux demandes de statistiques.
- ▶ Accompagner le pilotage des processus et des activités.
- ▶ Coordonner les actions de contrôle interne et de maîtrise des risques.
- ▶ Créer des outils pour optimiser le fonctionnement de nos processus.
- ▶ Réaliser le plan d'audit.

## PERSPECTIVES 2021

- ▶ Participer à la conception et à la mise en place de la démarche SMI Cnav.
- ▶ Amorcer l'évolution de la maîtrise des processus : déploiement des premiers Référentiels Nationaux de Performance RH et Révisions de service.
- ▶ Déployer la campagne RUNMR 2021.
- ▶ Continuer à développer les réunions transverses de suivi budgétaires (*contrôle de gestion, ressources humaines et achats*).
- ▶ Poursuivre l'entraide avec le service RH pour le requêtage.
- ▶ Continuer la refonte des tableaux de bord d'aide au pilotage : déploiement de PowerBi.
- ▶ Réaliser et déployer un nouvel outil de gestion des argumentaires.

## CHIFFRES CLÉS

### RÉALISATION CPG

- ▶ Retraite : **85,72 %**
- ▶ ATMP : **85,42%**
- ▶ Maladie : **86,47 %**

### RUNMR

- ▶ **44**  
Risques évalués déclinés  
en ▶ **63** Tests

### PLANS D' ACTIONS

- ▶ Réalisation  
▶ **79.97%**

### PLAN D'AUDIT

- ▶ Réalisation  
▶ **33%**



# Logistique, achats, gestion patrimoine, sécurité physique

## FAITS MARQUANTS

- ▶ **2020 restera à bien des égards un exercice particulier.** Impossible de ne pas revenir sur l'irruption dans nos vies de la COVID19, avec la batterie de dispositions sanitaires exceptionnelles adoptées à la mesure de la gravité de la situation.
- ▶ **La Carsat Centre Ouest a continué à œuvrer pour assurer sa mission de service public.** Elle s'est organisée pour équiper en matériel informatique son personnel dans l'obligation de télétravailler.
- ▶ **Elle a relevé le défi de garantir un niveau d'hygiène suffisant pour les usagers et son personnel afin de reprendre le travail en présentiel.**
- ▶ **L'onde de choc a eu des répercussions sur de nombreuses lignes de dépenses en sous-consommation** (déplacements, missions, formations, etc.) et d'autres en sur-consommation (fournitures, équipements médicaux, etc.) par rapport à un exercice comptable moins atypique.
- ▶ **Mais 2020 ne se limite pas au dicat imposé par cette crise.**

- ▶ **La Carsat dès le 1er janvier 2020 a intégré 64 nouveaux collègues ex-SSTI.** Ce transfert a également porté sur les biens et le patrimoine. Ainsi la Carsat a hérité de la gestion de deux nouveaux sites « *Maison Coupée* » à Poitiers et « *Mérigou* » à Limoges. Ces sites, libérés par les collègues intégrés au régime général ont été aussitôt réaffectés. En conséquence, de nouvelles charges d'exploitation ont été enregistrées à ce titre.
- ▶ **Une opération de réaménagement des services du siège de la Carsat,** à l'occasion de l'intégration des collègues de l'ex-SSTI, a été initiée en 2020. Ces travaux nécessitant l'achats de matériaux, sont réalisés en régie par l'équipe du service entretien.
- ▶ **2020 a été aussi l'occasion de concrétiser de nombreux projets en matière de gestion de patrimoine menés depuis des mois.** L'agence retraite de St-Benoît (86) a migré à Poitiers sur un site partagé avec les équipes du Service social et des Risques professionnels. Des aménagements à Guéret, La Rochelle, Saintes et Niort ont également été entrepris.

## FOCUS

- ▶ **Le réaménagement du siège de la Carsat génère la mobilisation forte des équipes entretien et inventaire depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020.**

Cette vaste opération répond à l'exigence d'intégration de nos collègues de l'ex-SSTI.

- ▶ **A l'occasion de la crise sanitaire, la réactivité et l'adaptabilité de l'équipe du service achats associées à la mise en oeuvre de moyens exceptionnels ont permis à l'organisme de protéger ses salariés, d'adapter ses locaux et ses modes de fonctionnement, sans jamais manquer d'équipements spécifiques.**

Malgré les contraintes imposées par les conditions sanitaires, les opérations de transferts entre sites ont été menées avec succès.

## MISSIONS

- ▶ **Répondre avec efficacité aux besoins des clients internes et externes.**
- ▶ **Protéger les salariés dans le cadre de leurs activités.**

## PERSPECTIVES 2021

- ▶ **Mener à bien la procédure de concours de maîtrise d'oeuvre** dans le cadre de l'opération d'extension et de réhabilitation du siège.
- ▶ **Aménager les locaux** au sein de la Cpm 87 pour l'unité du Service social.
- ▶ **Réussir le transfert des équipes** au sein des locaux de l'Urssaf 79.
- ▶ **Acquérir une solution de traitement des flux sortants dématérialisés répondant aux besoins de l'ensemble des salariés de l'organisme.**
- ▶ **Mise en vente du bien immobilier de St-Georges-de-Didonne.**



## CHIFFRES CLÉS

▶ 20  
procédures de marché

▶ 800 m<sup>2</sup>  
de surface de locaux  
renovés en régie

▶ 37  
plans de prévention établis

▶ 3 027  
bons de commande élaborés

▶ 858  
réservations de véhicules

▶ 224  
réservations de billets de train

▶ 241  
réservations de nuitées d'hôtel

▶ 2 248  
mouvements d'inventaire

## FAITS MARQUANTS

- ▶ **Gestion de la crise sanitaire avec :**
  - le déploiement accéléré et généralisé de l'outillage dit de Télé-travail (*notamment d'ordinateurs portables*),
  - la commande et la fourniture de matériel : smartphones, écrans, claviers, souris, casques,
  - l'assistance et l'accompagnement renforcés aux utilisateurs.

▶ **Forte implication dans le projet national « Transformation de l'Informatique Régionale ».**

▶ **Ce projet s'inscrit dans le Schéma Directeur des Systèmes d'Information pour la COG « 2018-2022 ».** Il fixe les enjeux stratégiques forts sur les volets économiques, RH, sécurité et qualité de service - voir FOCUS.

▶ **Réalisation de nombreux prérequis techniques** en lien avec ce projet.

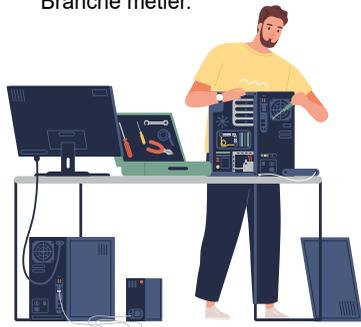
▶ **Réalisation de divers déménagements** au siège et sur sites extérieurs.

▶ **Organisation de la campagne de sensibilisation à la sécurité SI.**

▶ **Lancement du projet national GDDI**

▶ **Gestion Des Droits Informatiques**, dont le but est de satisfaire aux exigences des instances de contrôles dans le cadre du circuit de traitement des demandes d'habilitations :

- note d'opportunité validée par le CODIR,
- validation du projet en COPIL Sécurité qui s'étendra sur l'année 2021 et 1<sup>er</sup> semestre 2022,
- déploiement en mode projet, par Branche métier.



## MISSIONS

**Mettre à disposition et garantir la disponibilité des outils nécessaires** à l'accès au Système d'Information dans le respect des règles de sécurité et de protection des données.

**Deux équipes régionales assurent au quotidien ces missions :**

- équipe Habilitations, Serveurs et Réseaux,
- équipe Poste de travail et Téléphonie avec 1 agent détaché sur le site de Niort.

## FOCUS

Depuis 3 ans, la DSI a engagé la transformation des activités de l'informatique régionale autour de **2 grands chantiers, l'un avec une orientation technique, l'autre avec une orientation RH.**

▶ **Technique découpée en 5 projets :**

- MIHIR : mutualisation et centralisation des infrastructures d'hébergement des informatiques régionales,
- TAPIR-Poste : téléadministration des postes de travail,
- TAPIR-Réseau : téléadministration des équipements de réseau local,
- ADIR : accompagnement et rationalisation des développements informatiques régionaux,

- ISI-SU : mutualisation et centralisation du support informatique de niveau 1 (*Help Desk*).

▶ **RH et accompagnement dont les principaux objectifs sont :**

- d'accompagner les équipes informatiques dans la transformation en prenant en compte les chantiers techniques et les spécificités locale,
- de construire les nouvelles missions de l'Informatique Régionale,
- de contribuer à un référentiel des métiers,
- de mettre à disposition des outils d'accompagnement.

## PERSPECTIVES 2021

▶ **Déploiement de la solution GDDI** sur les branches DAMAS, RH, SDRIL, DG et ARP.

▶ **Généralisation de la solution cible d'authentification sécurisée à notre SI « Token RSA »** à l'ensemble des télétravailleurs.

▶ **Participation à la réimplantation physique des services** dans le cadre des travaux de réaménagement du Siège.

▶ **Remplacement des ordinateurs portables des Services sociaux.**

▶ **Continuité des actions techniques relatives au projet de Transformation IR (déploiement de NAS locaux, généralisation du nouvel outil de supervision du parc informatique Ivanti, migration de nos sites Sharepoint 2010 vers Sharepoint Online, centralisation des serveurs, évolution de l'Active Directory).**

▶ **Contribution à la Transformation numérique de la Carsat.**

## CHIFFRES CLÉS

▶ **3 752**

dossiers déclarés  
via l'outil DoiT

▶ **+10 %**

(par rapport à l'an passé)

▶ **574**

habilitations

▶ **91,3 %**

traitées sous 5 jours

▶ **99 %**

du parc informatique  
en ordinateurs portables,  
équipés de Windows 10

## FAITS MARQUANTS

### SSI

- **Réalisation de campagnes de sensibilisation - L'essentiel de la sécurité pour les Agents de Direction ;** « *Attention au phishing et aux mails frauduleux* » avec participation volontaire au challenge DSI mis en place (300 collaborateurs inscrits et 1 gagnant Carsat Centre Ouest).
- **La sécurité du SI dans le cadre de la crise COVID-19 :** Une vigilance sur le contenu et l'accès à l'extranet mis à disposition du personnel pendant la période de confinement ; une attention toute particulière aux accès bureautiques.

### RGPD

- **Renforcement du réseau national des DPO** avec notre participation régionale à 4 groupes nationaux axés sur l'élaboration d'outils et des supports généraux de communication et de sensibilisation au RGPD (*fiches liées aux règles d'Or, Quiz, information nouvel arrivant, gestion de violation des données, sécurisation des échanges de données, etc.*).

- **Accompagnement au recueil des coordonnées personnelles des agents** pour déploiement du PCA et télétravail.

### PMO - PCA

- **Continuité de la démarche de fonctionnement en mode « projet »** avec formation « *gestion de Projet Niv1* ».
- **Élaboration du PCA 2020** répondant à une continuité de service exigeante et formelle avec application immédiate dans le cadre de la crise sanitaire.



## FOCUS

### SSI

- **La Politique de Sécurité du Système d'Information (PSSI) est un enjeu majeur pour l'Institution.**
- **Elle vise à traiter la sécurité globale**, c'est à dire, quelle que soit la forme des informations : orales, écrites et électroniques.
- **La Direction nationale du Système d'Information a fait appel à la société XMCO pour réaliser une prestation de Cyber Threat Intelligence.** L'objectif a été de contrôler l'exposition de nos ressources sur Internet afin de détecter de façon préventive les vulnérabilités, les tentatives d'attaques et les fuites d'information qui affectent notre périmètre public. Des actions ont été déployées pour améliorer nos dispositifs de sécurité

*La sécurité est l'affaire de Tous !*

## MISSIONS

### SSI

- **Mettre à disposition et garantir la disponibilité des outils nécessaires à l'accès au Système d'Information** dans le respect des règles de sécurité et de protection des données.

### IMPRIMERIE

- **Assurer les impressions et éditions** des différents secteurs de l'organisme.
- **Répartir et distribuer les commandes** aux différents secteurs.
- **Assurer la réception des colis et courriers rapides.**
- **Dépanner les matériels d'impressions** pour les pannes de premier niveau et assurer le suivi des interventions.
- **Réaliser les recherches tarifaires et de prestataires pour les commandes spéciales** d'impressions et/ou de façonnage.

### RGPD

- **Sensibiliser informer et contrôler le respect de la réglementation** concernant la protection des données personnelles et le respect des libertés individuelles conformément à la loi Informatique et Libertés et au RGPD vis-à-vis des assurés et des salariés de la Carsat.

### PMO :

- **Animer la démarche de gestion de projets en accompagnement de tous les acteurs identifiés** et permettre son appropriation et son déploiement en étant le référent régional à l'utilisation du logiciel SuiteProG.

### RPCA

- **Assurer la réalisation et la mise à jour du plan de continuité d'activité local** au travers de réunions et plans d'actions en coordination avec les instances nationales.

## PERSPECTIVES 2021

### SSI :

- ▶ **Organisation de la campagne de sensibilisation à la sécurité SI 2021 :** les bonnes pratiques de la sécurité informatique en télétravail.
- ▶ **Démarrage de la mise en place de l'outil national de Gestion Des Droits Informatiques - GDDI.**
- ▶ **Mise en place de l' IRC Classification des documents.**

### RGPD :

- ▶ **Confirmer la mise en conformité complète du réseau Assurance Retraite** au regard du RGPD avec un objectif d'achèvement fixé à fin 2021 et une première évaluation en 2022.

### PMO :

- ▶ **Continuité de mise en place de supports sur la gestion de projet** et de fiches d'aides sur l'utilisation de SuiteProG.
- ▶ **Approfondissement du développement de l'esprit de travail en mode « projet »** et affirmation de la démarche.

### RPCA :

- ▶ **Assurer la mise à jour du plan de continuité d'activité local** et son maintien en conditions opérationnelles au travers de la déclinaison de la feuille de route 2021.
- ▶ **Assurer le suivi régulier de la crise sanitaire dans un contexte PCA.**

## CHIFFRES CLÉS

  
▶ **4,67 / 5**  
contrôles généraux  
Informatiques

  
**RunMR :**  
▶ **4 tests**  
clôturés en « optimisé »,  
▶ **12 tests**  
clôturés en « fort »

  
▶ **22**  
nouveaux arrivants :  
▶ sensibilisation à la PSSI  
▶ et au RGPD

  
Participation à des  
**Groupes de Travail  
nationaux :**  
▶ sensibilisation utilisateurs  
▶ GT Incident SSI.

  
▶ **30**  
projets créés en 2020  
sous SuiteProG

  
▶ **47**  
réunions RPCA  
nationales



# Maîtriser les dépenses

## FAITS MARQUANTS

- ▶ **Reprise des activités et des outils du régime des TI** : gestion des dossiers, paiement et comptabilisation des prestations.
- ▶ **Intégration des prestataires, personnels et soldes comptables** des ex-RSI Limousin et Poitou-Charentes.
- ▶ **Déploiement du télétravail sur l'ensemble des activités du Département Comptable et Financier.**
- ▶ **Dématérialisation des opérations comptables et de contrôle**
- ▶ **Généralisation des signatures électroniques.**
- ▶ **Participation au projet Carrière 2.0 et au déploiement de l'outil de gestion et de contrôle des carrières SYRCA.**
- ▶ **Attribution des aides financières « COVID-19 » aux petites entreprises.**
- ▶ **Préparation du déploiement de l'outil de dématérialisation des frais de déplacement NOTILUS.**
- ▶ **Expérimentation de la gestion automatique des mouvements d'archivage au sein du DCF.**

## FOCUS

- ▶ **L'année 2020 a été marquée par deux événements majeurs**: l'intégration des prestations de base et complémentaires des Travailleurs Indépendants et la mise en place du télétravail pour l'ensemble des agents du Département Comptable et Financier du fait de la crise sanitaire.
- ▶ **Les défis ont été relevés avec succès par les équipes** puisque les prestations et les dépenses de personnel ont toujours été honorées à bonne échéance.



## MISSIONS

- ▶ **Payer les prestations.**
- ▶ **Réaliser les opérations comptables et financières.**
- ▶ **Gérer la trésorerie**
- ▶ **Gérer les comptes des prestataires**, mise à jour des droits au régime général des TS et TI et au régime complémentaire des TI.
- ▶ **Recouvrer à l'amiable les créances.**
- ▶ **Réaliser le contrôle des dépenses** : prestations RG/TI et frais de gestion administrative.
- ▶ **Prévenir la fraude interne et la fraude aux paiements.**
- ▶ **Contrôler les habilitations informatiques.**
- ▶ **Garantir l'archivage et la conservation des pièces justificatives.**

## PERSPECTIVES 2021

- ▶ **Poursuite des travaux de déploiement du futur outil de contrôle des carrières SYRCA** et de la formation des contrôleurs.
- ▶ **Harmonisation des procédures de gestion des comptes RG et TI** et de la prise en charge des créances.
- ▶ **Déploiement sur l'ensemble de la Caisse de la gestion automatisée des mouvements d'archivage.**
- ▶ **Poursuite des formations visant à la polyvalence des agents** sur les activités RG et TI.
- ▶ **Déploiement de l'outil NOTILUS.**
- ▶ **Contrôle des nouvelles aides individuelles ASS.**
- ▶ **OSCAR et aides spécifiques TI.**
- ▶ **Projet FICOBA** : Contrôle embarqué des modifications des coordonnées bancaires.
- ▶ **Pérennisation du télétravail et du management d'équipes hybrides.**

## CHIFFRES CLÉS

▶ **578 925**  
prestataires

▶ **4,9** milliards d'euros  
Score de validation des comptes :  
▶ **vieillesse : 96%**  
▶ **maladie : 100%**

▶ **51 640**  
dossiers RG et TI contrôlés

▶ **1 730**  
créances RG/TI traitées

▶ **63 613**  
mises à jour de comptes  
prestataires RG

▶ **1 170**  
aides financières « COVID-19 »  
payées aux entreprises

▶ **2 580**  
factures traitées

# Informer et documenter

## FAITS MARQUANTS

- ▶ **Bascule de l'activité documentaire en 100% télétravail de mars à mai 2020.**
- ▶ **Création d'une publication de veille spécifique Covid-19 à partir de mars 2020**, mise à disposition dans Teams et par messagerie ; acquisition d'un logiciel de veille.
- ▶ **Participation à la co-alimentation d'un fichier de signalement interCarsat de veille réglementaire sur Teams Tutti.**
- ▶ **Arrêt de la mise en circulation des revues papier et évolution de la diffusion des revues numériques via Outlook.**

## FOCUS

- ▶ **Une veille spécifique Covid-19.**
- ▶ **A partir de mars 2020, le service a réalisé un travail quotidien de veille pour suivre l'actualité Covid-19 sur les sites gouvernementaux et régionaux** type Agence régionale de santé, Préfectures des 7 départements.
- ▶ **47 bulletins de veille ont été publiés entre mars et juin 2020 sur un canal Teams dédié** aux membres la cellule de crise Pandémie.
- ▶ **Ce travail a nécessité un gros investissement de l'équipe** - 865 informations en ligne ont été publiées.
- ▶ **Cette veille s'est poursuivie tout au long de l'année par l'envoi d'informations au fil de l'actualité.**

## MISSIONS

- ▶ **Exercer une veille législative quotidienne** liée aux missions de l'organisme et publier ces informations sur le portail.
- ▶ **Assurer un suivi quotidien de la presse** : panoramas de presse par département et publication hebdomadaire signalant les articles de presse régionale sur la Carsat.
- ▶ **Répondre aux demandes de recherche.**
- ▶ **Assurer le suivi des abonnements et commandes d'ouvrages** - Effectuer le bulletinage.
- ▶ **Gérer une bibliothèque.**
- ▶ **Tenir à disposition un fonds documentaire.**
- ▶ **Participer à la déclinaison de la politique nationale d'archivage** et gérer le circuit d'élimination des archives.

## PERSPECTIVES 2021

- ▶ **Départ du manager en juin 2021 - transfert d'activités documentaires à différents secteurs :**

- gestion des abonnements,
- diffusion Textes Caisses nationales,
- réalisation du panorama Risques professionnels,
- transfert du bulletinage des abonnements Risques professionnels,
- nouveau rattachement hiérarchique de l'équipe.

- ▶ **Transfert du rôle de référent Archive Cnav** et correspondant Archives historiques à la Carsat.

- ▶ **Mise en place d'une diffusion sélective d'information sur les pratiques managériales.**

## CHIFFRES CLÉS



▶ **3 836**

informations mises en ligne sur le portail dont

▶ **65%** avec accès sous leur format natif et sur Teams



▶ **91%**

des textes réglementaires mis à disposition à J



▶ **80**

abonnements payants gérés



▶ **98%**

de réponses aux demandes de recherche dans les délais



▶ **1 218**

enregistrements de bulletinage et intégrations d'ouvrages



# PROMOUVOIR LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL



# Gérer les ressources humaines

## FAITS MARQUANTS

► **L'année 2020 marquée par la crise sanitaire a nécessité une forte mobilisation des secteurs RH** pour accompagner chacun dans un contexte de travail particulier et maintenir une offre de service adaptée et satisfaisante.

► **Une nouvelle ligne hiérarchique a été mise en place** engageant des travaux visant à déployer une nouvelle organisation RH au service des métiers, proposer une feuille de route RH partagée mais aussi accentuer la digitalisation de la fonction RH. On notera plus particulièrement dans ce domaine :

- l'évolution de Sirhius permettant de sécuriser davantage les opérations de paie,
- l'opérationnalité de Docusign et de Maileva qui sont des outils de dématérialisation,
- la mise en œuvre de la carte UP (*chèque déjeuner*).

► **Les travaux préparatoires à la mise en œuvre de nouveaux outils ont été lancés :**

- l'outil Digital Recruter pour le recrutement,
- l'outil Arhiane qui est une aide par l'intelligence artificielle,
- l'outil Notilus pour la gestion des frais de déplacement.

► **Cette année a vu également la relance des négociations sur l'accord relatif au télétravail.**

## FOCUS

► **La crise sanitaire a entraîné la modification des processus de recrutements et de formation :**

- généralisation des webentretiens pour tous les recrutements (*internes et externes*),
- organisation de la quasi-totalité des sessions de formation en distanciel.

► **La crise sanitaire a nécessité de renforcer encore davantage la prévention de la santé au travail et des risques psychosociaux :**

- les salariés ont reçu du matériel de prévention (*masques, gel hydroalcoolique, visières pour l'accueil des assurés, etc.*),
- les prises de contact par les salariés avec l'infirmière ont augmenté, notamment dans le cadre du suivi des cas contacts covid et de la prévention des risques psychosociaux.
- l'infirmière a été contactée par des salariés pour des compléments d'information (*gestes barrières, tests, vaccins, etc.*),
- les secouristes du travail ont été sensibilisés sur les nouvelles consignes à appliquer (*mettre une surblouse par exemple*).

► **Au moins 30 salariés ont contacté l'infirmière pour demander un retour sur site plus fréquent.**

► **99 salariés ont déclaré être « cas contacts », ou « cas positif », ou avoir des symptômes.**

## MISSIONS

► **La gestion administrative du personnel :**

- traiter les situations de paie, les demandes d'absences,
- apporter un conseil individuel aux salariés et une expertise aux managers,
- administrer les droits d'accès aux applicatifs informatiques,
- contribuer aux activités du conseil de discipline régional.

► **La gestion des emplois et des compétences :**

- préparer, réaliser et suivre les recrutements,
- élaborer et mettre en œuvre le plan de formation, en lien avec les métiers.

► **La santé au travail :**

- préparer les visites médicales et suivre les dossiers médicaux,
- dispenser les soins infirmiers.

► **Le suivi des relations sociales.**

► **Le suivi des frais de personnel et de l'effectif.**

## PERSPECTIVES 2021

► **L'année 2021 devrait voir se concrétiser l'organisation du service Ressources Humaines** avec une ligne hiérarchique stabilisée (SDRH, Encadrement) mais aussi avec la constitution de trois pôles de gestion :

- le pôle Développement RH (*recrutement, formation, développement des compétences, suivi des budgets et effectifs, etc.*),
- le pôle Conseil et Gestion RH (*Conseil et accompagnement RH, Paie, etc.*),
- le pôle Dialogue social et Projets RH.

► **La rénovation des processus de gestion va se poursuivre** avec notamment dans le cadre du Système de Management Intégré de la qualité le déploiement du Référentiel National de Performance RH.

► Il s'agira également d'accompagner et soutenir encore davantage les projets de la caisse et les mutations de travail à venir (*télétravail, hybridation du travail et du management, etc.*)

► Enfin, les négociations collectives concernant « *l'égalité professionnelle femmes/hommes, la politique de rémunération et la Gestion Prévisionnelle des emplois et des Compétences* » devront être finalisées.

## CHIFFRES CLÉS



► **2 195**

candidatures étudiées



► **79**

personnes embauchées

dont ► **40** CDI

et ► **11** stagiaires accueillis



► **55**

mobilités internes accompagnées



► **669**

agents formés

pour un coût total de ► **151 479** euros.



**SUIVEZ NOS ACTUS SUR :**



[carsat-centreouest.fr](http://carsat-centreouest.fr)



[facebook.com/retraite  
santeau travailcentreouest](https://facebook.com/retraite_santeau travailcentreouest)



[twitter.com/CarsatCO](https://twitter.com/CarsatCO)



[fr.linkedin.com/  
company/carsatco](https://fr.linkedin.com/company/carsatco)

**POUR NOUS CONTACTER**

**Carsat Centre Ouest**

**37 avenue du Président René Coty  
87048 Limoges Cedex**

**SITE INTERNET**

**[www.carsat-centreouest.fr](http://www.carsat-centreouest.fr)**



**RÉALISATION CARSAT CENTRE OUEST - STUDIO GRAPHIQUE**

**Directeur de la publication : Martine François  
Photos & illustrations / Shutterstock - 2021**

