



*Rapport d'activité
et relations avec les usagers*

2014

Rapport d'activité et relations avec les usagers 2014

Retraite

Action Sociale

Risques Professionnels

Service Social



Sommaire rapport d'activité

- 4 *Le mot du directeur*
- 5 *Chiffres Clés*
- 6 *Faits marquants 2014*
- 7 *Conseil d'administration et commissions*
- 8 *Direction*
- 10 *Dépenses 2014*
- 12 *Organigramme général*
- 13 *Carte stratégique*
- 15 *Stratégie 2014*
- 18 *Projets nationaux*
- 22 *Améliorer notre qualité de service*
- 27 *Garantir, calculer et verser les retraites*
- 30 *Aider les publics fragilisés et accompagner les seniors*
- 32 *Aider les entreprises à préserver la santé et la sécurité des salariés*
- 72 *Lexique*



*Cliquez sur le bouton
pour vous rendre à la
page souhaitée*

*Sommaire
Fiches processus*

*Synthèse
Rapport d'activité*

Le mot du Directeur

Martine FRANÇOIS



Par sa dynamique d'action, sa réactivité et sa performance, la Carsat contribue à rendre un service attentionné à ses clients.

La stratégie 2014 s'intègre dans la continuité positive d'action de 2013.

Tout en assimilant les nécessaires évolutions liées à son environnement institutionnel et réglementaire, ainsi qu'à la signature des trois nouveaux contrats pluriannuels de gestion 2014/2017, elle est pragmatique, empreinte de réalisme et s'articule autour de trois enjeux essentiels :

- **le maintien de notre efficience et de notre niveau de qualité par la maîtrise des activités,**
- **l'intégration de la trajectoire de l'interrégime,**
- **la diversification de services attentionnés pour accroître notre qualité d'intervention,**
- **la nécessaire anticipation des évolutions et l'accompagnement des personnels pour renforcer la responsabilité et la performance sociales de notre entreprise.**

Par sa dynamique d'action, sa réactivité et sa performance, la Carsat contribue à rendre un service de qualité.

- **Maintien de notre efficience et de notre niveau de qualité par la maîtrise des activités**

Le projet de simplification des activités et de mieux être au travail, la consolidation de nos organisations, la montée en charge des services en ligne, l'amélioration de la qualité de la production, du service rendu aux clients ainsi que l'enrichissement des offres de services, ont participé à garantir notre efficacité tout en maintenant nos résultats.

- **Intégration de la trajectoire de l'interrégime**

L'interrégime est un champ d'investigation qui a permis, avec nos partenaires, la mise en place de nouveaux services opérationnels tels que Cap Poitou-Charentes ou encore l'accueil unifié MSA/RSI.

- **la diversification de services attentionnés pour accroître notre qualité d'intervention,**

- **Nécessaire anticipation des évolutions et accompagnement des personnels pour renforcer la responsabilité et la performance sociales de notre entreprise**

Notre engagement pro-actif a permis d'anticiper les transferts de compétences et d'accompagner le personnel tout en favorisant l'intégration du changement.

Suite à un appel à projet de la Cnav, notre organisme a été retenu parmi les cinq Carsat candidates pour accueillir la plateforme nationale pénibilité. Associée à une structure de débordement externalisée, la plateforme est opérationnelle depuis le 3 novembre dernier. Cette création démontre notre capacité à porter des projets fédérateurs, d'ampleur nationale et constitue la reconnaissance de nos qualités collectives.

L'expertise, la solidarité et la cohésion ont été les facteurs clés de la réussite des projets 2014.

Grâce au dynamisme et à l'implication de chacun d'entre vous, de nombreux défis ont été menés à bien et ont garanti cette année encore un service de qualité, au plus proche des attentes clients.

Que chacun en soit remercié.

Martine François

Cliquez sur le bouton pour vous rendre à la page souhaitée

*Cliquez sur le bouton
pour vous rendre à la
page souhaitée*



Survolez les nuages avec la souris pour découvrir les chiffres de l'année 2014

Faits marquants 2014

*Cliquez sur le bouton
pour vous rendre à la
page souhaitée*

Cliquez pour visualiser les différents faits marquants

Conseil d'administration et commissions

Cliquez sur le bouton pour vous rendre à la page souhaitée

Président :
M. CHARRÉ Guy

Vice-Présidents :
M. MAS Bernard
M^{me} BEDONI Josiane
M. MESNARD André

Représentants des employeurs

Sur désignation du MEDEF

- TITULAIRES :
M. BARDOULAT Michel
M. JULY Jean-Pierre
M. TOURNEUX Bruno
M. MAS Bernard
- SUPPLÉANTS :
M. GRAND Bernard
M. NÉGRIER David
M. SIX Dominique
M. BCEUF Daniel

Sur désignation de la CGPME

- TITULAIRES :
M. BOYADJIAN Vahé
M. PARNEIX Pierre
- SUPPLÉANTS :
M. PATUREAU-MIRAND Raoul
M. THOMAS Michel

Sur désignation de l'UPA

- TITULAIRES :
M. ROCHE Alain
M. MESNARD André
- SUPPLÉANTS :
M^{me} BORVILLE Évelyne
M. GLOMAUD Olivier

Représentants des assurés sociaux

Sur désignation de la CGT

- TITULAIRES :
M. CAILLER Stéphane
M. FAUTRELLE Jacques
- SUPPLÉANTS :
M. BIDEAU Dominique
2^{me} suppléant en attente de désignation

Sur désignation de la CFDT

- TITULAIRES :
M. HIVIN Fabrice
M. SAGNE Jean-Claude
- SUPPLÉANTS :
M^{me} SANCHEZ Carole
M^{me} RAMOS-VIDAL Maria

Sur désignation de la CGT/FO

- TITULAIRES :
M. CHARRÉ Guy
M^{me} RUCHAUD Michèle
- SUPPLÉANTS :
M. GARDIN Patrick
M. BRUGEAU Mathieu

Sur désignation de la CFTC

- TITULAIRE :
M^{me} BEDONI Josiane
- SUPPLÉANT :
M. POUVREAU Jacques

Sur désignation de la CFE/CGC

- TITULAIRE :
M^{me} EZNACK Sylvia
- SUPPLÉANT :
Suppléant en attente de désignation

Représentants des associations familiales

Sur désignation de l'Unaf - voix consultative

- TITULAIRE :
M. ROQUES Jean-Pierre
- SUPPLÉANTE :
M^{me} BOULIN Paulette

Personnes qualifiées

Sur désignation du Préfet de Région

- M. BOYER Jean-Claude
M. DE BETTIGNIES Paul
M^{me} METROT Marie-Josette
M. MALICHIER André

Représentants de la fédération de la mutualité française

- TITULAIRE :
M^{me} SABOURDY Marie-Annick
- SUPPLÉANT :
M. PELLETIER Yves

Représentants du personnel

Collège des employés - voix consultative

- TITULAIRES :
M^{me} VALLÉE Arlette - CGT
M^{me} CHARTOIRE Eveline - CGT

- SUPPLÉANTES :
M^{me} ESTIER Elsa - CGT
M^{me} SILLONNET Anne-Marie - CGT

Collège des cadres - voix consultative

- TITULAIRE :
M. NEUVIAL Jean-Paul - CGT
- SUPPLÉANT :
M. RUFFINI Serge - CGT

Réunions du Conseil d'administration du Bureau et des Commissions 2014

	Jan.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	TOTAL
Réunions de bureau	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	4
Réunions du Conseil d'administration	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	4
Commission de Recours Amiable	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	9
Commission des Marchés	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Commission d'Action Sanitaire & Sociale	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	7
Commission Régionale des Accidents de Travail et Maladies Professionnelles	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	3
Commission des Pénalités Financières	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	1	5	1	1	5	2	1	1	4	2	4	27



Direction

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.

Le Directeur 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 pluriannuels de gestion conclus avec la Cnav et la Cnam et il supervise leur réalisation.

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



*Cliquez sur le bouton
pour vous rendre à la
page souhaitée*

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 :

- ▶ **au sein des Agences régionales de santé**, le Directeur participe à la Conférence régionale de la santé et de l'autonomie, à la Commission spécialisée de prévention, et aux Commissions de coordination des politiques publiques.
- ▶ **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 pour :

- 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.

Ils participent à la revue de Direction en présence de la Responsable Gestion de la Performance, de l'information et de la communication. 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 qui permet :

- 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 annuelle des cadres** où est présentée 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.

Cliquez sur le bouton pour vous rendre à la page souhaitée



Dépenses 2014

Les charges d'exploitation de l'exercice 2014 se sont élevées à **3 788 013 876 €**.

Les dépenses Vieillesse ont progressé de **3,02 %** tandis que les dépenses Maladie/AT ont enregistré un léger repli de **-7,38 %**.

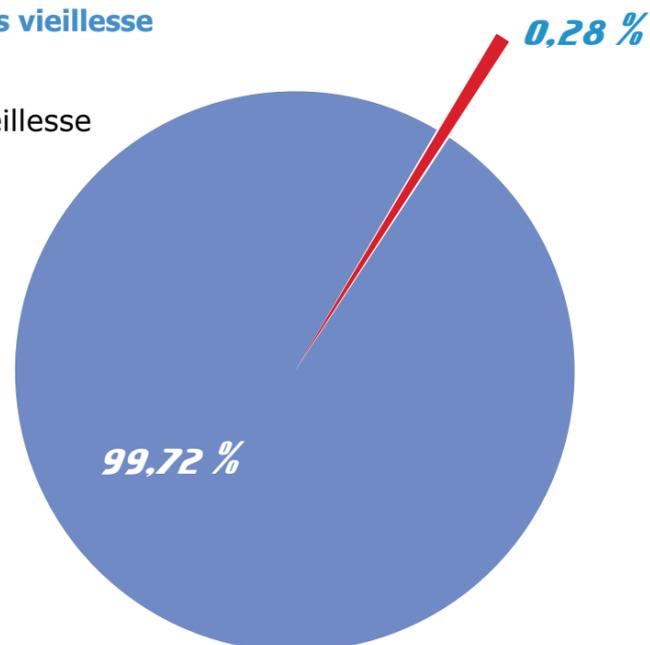
Le poids des Branches dans la répartition des charges se décompose comme suit :

- **99,49 %** pour la branche Vieillesse.
- **0,51 %** pour la branche Maladie/A.T.

Année	Montants	Evolution
2012	3 529 659 419 €	3,80%
2013	3 679 201 749 €	4,24%
2014	3 788 013 876 €	2,96%

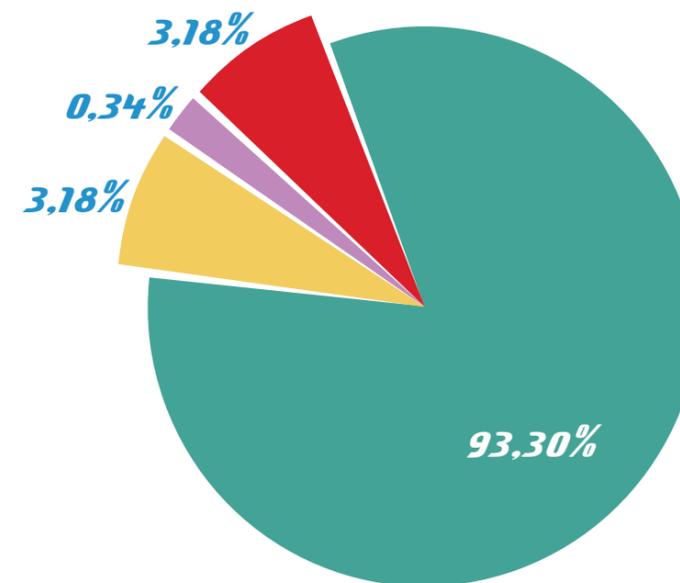
Dépenses techniques vieillesse

- Assurance vieillesse
- Action sociale



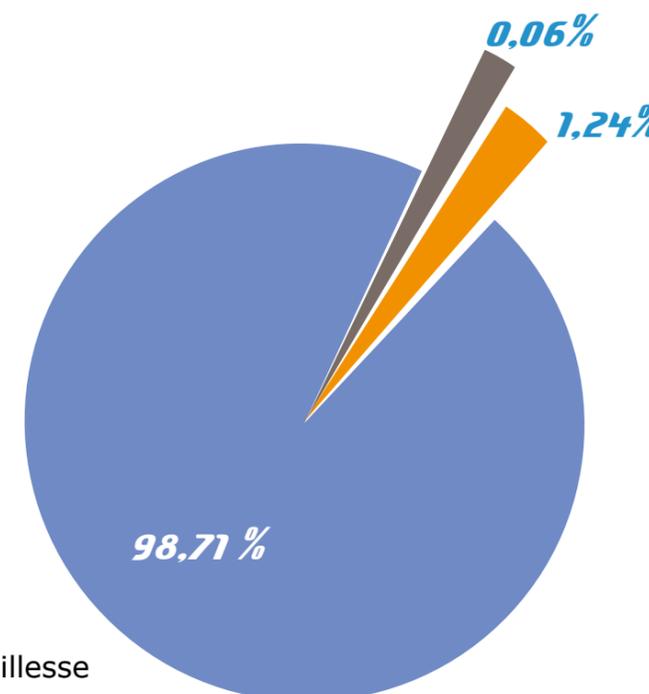
Répartition des dépenses annuelles de la Carsat

- Dépenses techniques vieillesse
- Dépenses techniques maladie
- Dépenses techniques maladie -vieillesse



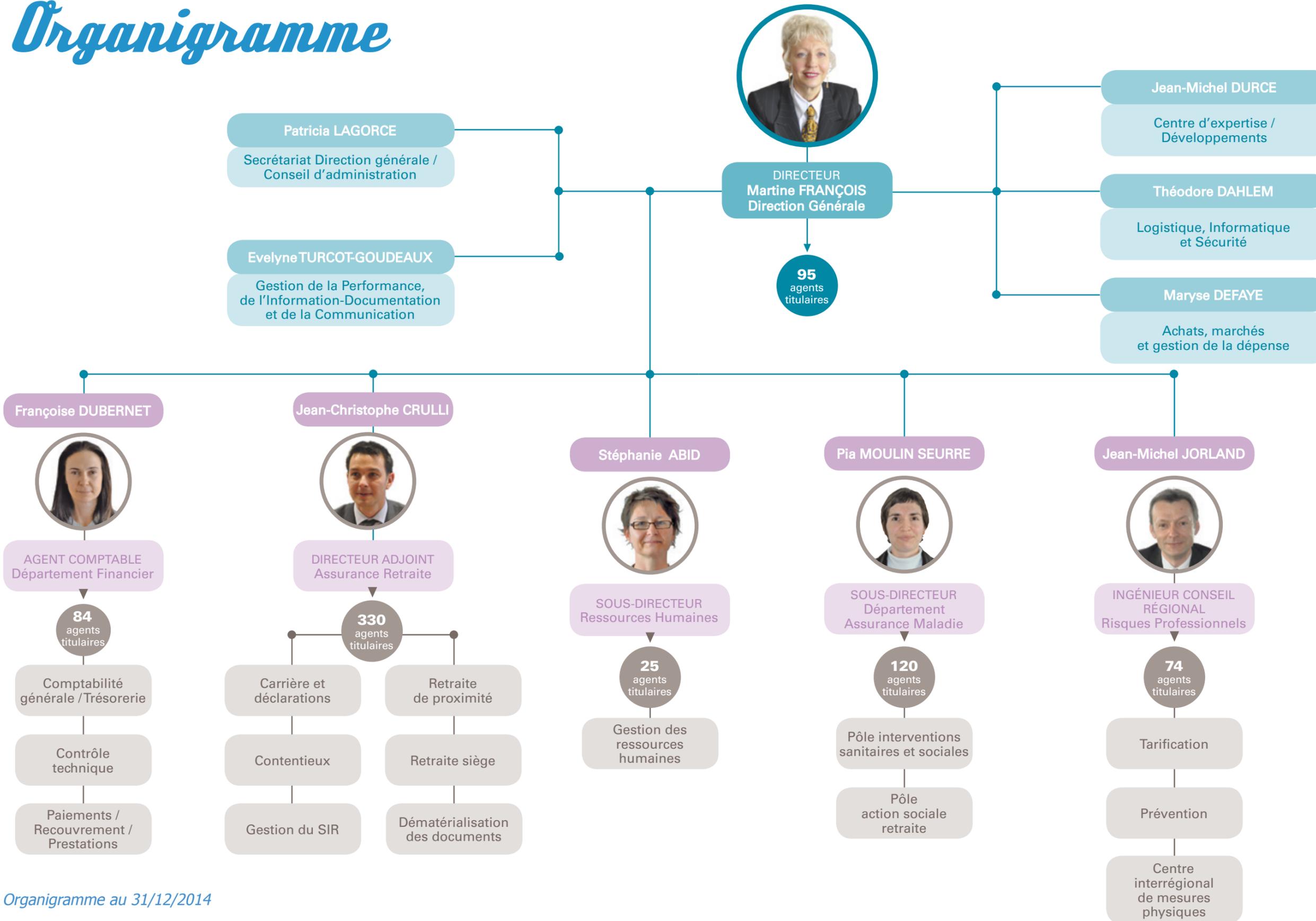
Dépenses techniques maladie

- FTA - Fonds de cessation d'activité des travailleurs de l'amiante
- SMR - Action sanitaire et sociale maladie
- PAT - Tarification - Prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles
- FNS - Fonds national soutien pénibilité



Cliquez sur le bouton pour vous rendre à la page souhaitée

Organigramme



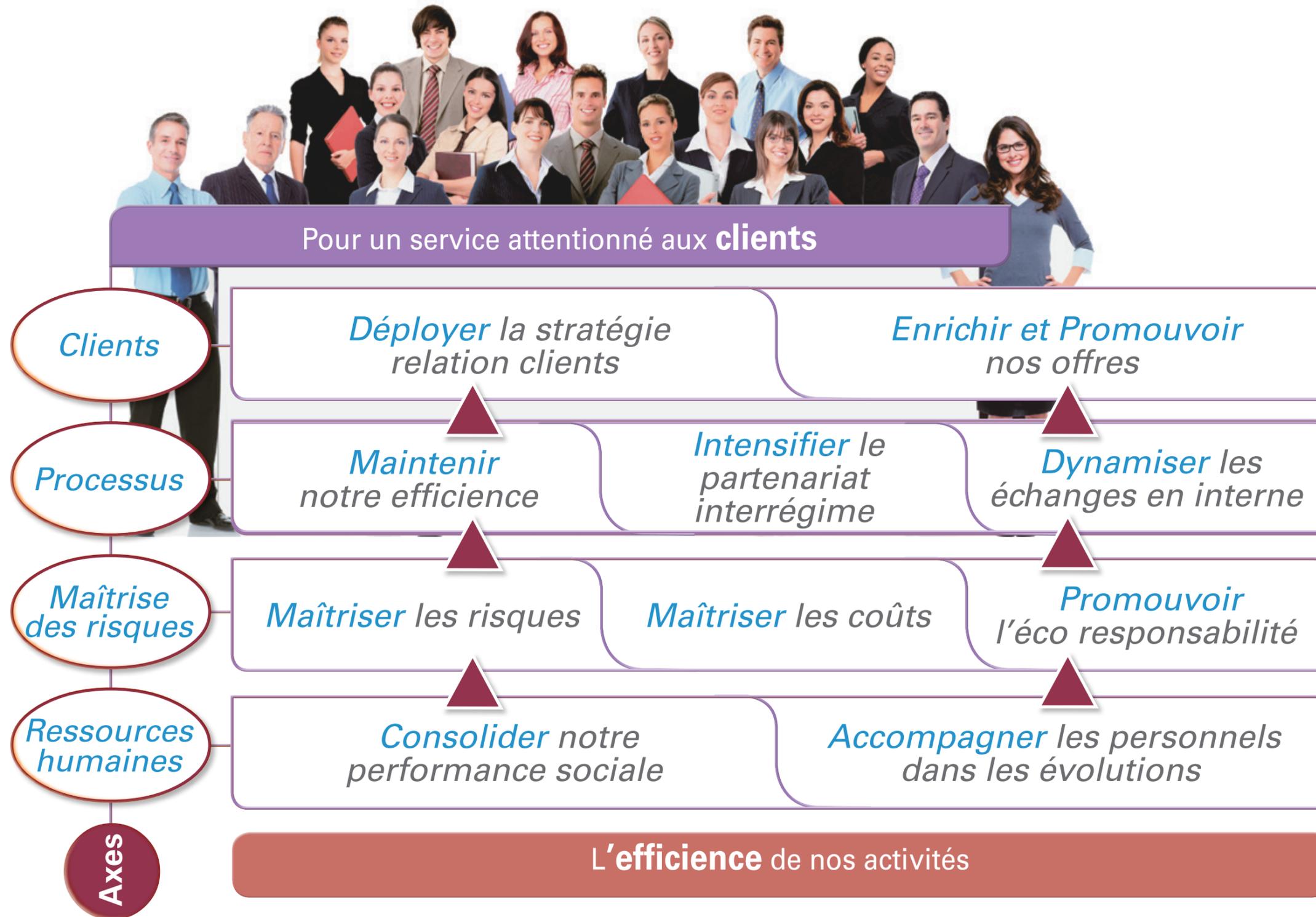
Cliquez sur le bouton pour vous rendre à la page souhaitée

Carte stratégique



Carte stratégique

*Cliquez sur le bouton
pour vous rendre à la
page souhaitée*



Stratégie 2014



Stratégie 2014

La stratégie de la Carsat Centre Ouest a été déclinée autour d'enjeux essentiels :

- ▶ Le maintien de notre efficacité.
- ▶ L'intensification des partenariats interrégime.
- ▶ La gestion équilibrée et responsable des Ressources humaines.
- ▶ L'enrichissement et la promotion des services aux clients.

2014, année de la signature des trois conventions d'objectifs et de gestion, s'est inscrite dans une nécessaire modernisation de ses services : offres unifiées, démarches en ligne 24h/24h, accompagnement personnalisé de des publics fragilisés.

Notre expertise et notre savoir faire ont été reconnus par l'Assurance retraite, par l'attribution du projet national mutualisé de la plateforme téléphonique Pénibilité.

Une efficacité accrue

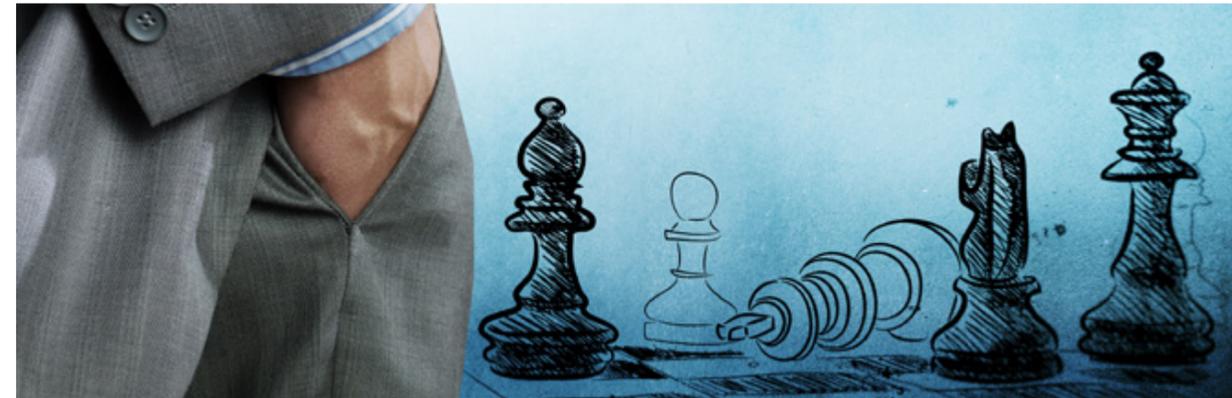
La Carsat a mené une réflexion générale de rationalisation de ses activités, de renforcement de sa maîtrise des risques et de dynamisation des échanges en interne pour :

- ▶ **intensifier** les actions d'amélioration de son fonctionnement par le déploiement des projets de simplification des activités et de bien être au travail ;
- ▶ **consolider** ses organisations par l'intégration des évolutions et des projets nationaux à l'exemple de Sinergi, Capture et des pôles de développement informatique ;
- ▶ **absorber** les pics d'activité en renforçant l'exploitation de ses bases de données et la collaboration entre la Retraite et le département financier ;
- ▶ **renforcer** la qualité de la production par la mise en place du plan national de qualité de la liquidation retraite et du contrôle des dossiers ;
- ▶ **contribuer** à la maîtrise de ses coûts et de ses risques grâce :
 - au déploiement du référentiel unique national de maîtrise des risques,
 - à la sécurisation des procédures de prêts et d'aides financières,
 - à la réduction de nos frais de fonctionnement,
 - et à la promotion de l'éco responsabilité.
- ▶ **assurer** un service de qualité à ses clients par la montée en charge des services en ligne de l'Assurance retraite ;
- ▶ **améliorer** la communication interne par le déploiement des projets sharepoint, Beep et de la charte de bonne utilisation de la messagerie.

Un partenariat interrégime intensifié

La coopération interrégime, grandement renforcée en 2014, s'est concrétisée par la mise en place de nouveaux services opérationnels.

- ▶ **Pour la Retraite**, la Carsat a ouvert les premiers accueils unifiés avec la MSA. Elle a élargi le champ des conventions à la régularisation de carrière et a initié un partenariat en vue de la mise en place d'un accueil téléphonique inter régime ;
- ▶ **Pour le « bien vieillir »**, la Mutualité sociale agricole, le Régime social des indépendants et le Régime général, se sont unis pour constituer deux associations, Cap Limousin et Cap Poitou-Charentes ;
- ▶ **Pour développer une démarche coordonnée** sur l'accès aux droits en faveur des publics fragilisés, des partenariats ont été mis en place avec les organismes de l'Assurance maladie de nos deux régions ;
- ▶ **Pour le maintien des seniors** dans l'emploi et la prévention des risques professionnels, des travaux ont été initiés en collaboration avec les Aract du Limousin et du Poitou-Charentes.



Des services attentionnés diversifiés

Les actions de la Carsat ont contribué à :

- ▶ Intégrer les parcours clients définis par les Branches retraite et maladie,
- ▶ Améliorer la qualité de service, en maîtrisant la répétition des contacts,
- ▶ Déployer les services en ligne de l'Assurance retraite,
- ▶ Développer les web-entretiens et les entretiens d'information retraite téléphoniques,
- ▶ Initier la réflexion sur la création des espaces libre services dans les agences,
- ▶ Améliorer le service rendu aux publics fragilisés en finalisant notamment l'offre de conseil collective Retraite/Action sociale,
- ▶ Faire évoluer la fonction « Conseil en entreprise » en développant une offre commune Retraite/Prévention, auprès des entreprises présentant un fort taux de sinistres,
- ▶ Promouvoir ses offres de services via les médias et les réseaux sociaux,
- ▶ Rénover son site internet.

Cliquez sur le bouton pour vous rendre à la page souhaitée

Une gestion sociale plus responsable

La Carsat Centre Ouest a intégré ces dernières années des démarches actives pour lutter contre toute forme d'inégalité et de discrimination.

Dans ce cadre, elle a poursuivi sa démarche socialement responsable par des actions visant à :

- ▶ Identifier les besoins en compétences et détecter des potentiels présents, au regard des départs en retraite,
- ▶ Mettre en œuvre l'analyse des emplois de l'encadrement,
- ▶ Concevoir des outils de partage des ressources humaines avec les managers,
- ▶ Proposer des actions de formation adaptées aux besoins de chacun,
- ▶ Analyser et accompagner les évolutions,
- ▶ Elaborer une cartographie des emplois de demain.

Une reconnaissance de son expertise

Suite à un appel à projet de la CNAV, notre organisme a été retenu parmi les cinq Carsat candidates pour accueillir la plate forme nationale pénibilité. Cette plateforme téléphonique contribue à répondre aux questions de niveau 1 des assurés comme des employeurs, sur le compte personnel de prévention de la pénibilité, créé par la loi du 20 janvier 2014.

Associée à une structure de débordement externalisée, cette plateforme est opérationnelle depuis le 3 novembre. Treize téléconseillers et deux superviseurs ont été embauchés pour assurer cette nouvelle mission.

Le 28 octobre, Gérard Rivière, Président, Pierre Mayeur, Directeur Général, Véronique Brousse, Directrice de la maîtrise d'ouvrage et Emmanuelle Hirschhorn, Responsable coordination métier de la Cnav sont venus à la rencontre de la nouvelle équipe.

Cette création démontre notre capacité à porter des projets fédérateurs, d'ampleur nationale et constitue la reconnaissance de nos qualités collectives. L'expertise, la solidarité et la cohésion sont les facteurs clés de la réussite de ce projet.

L'expertise et le savoir faire de la Carsat ont été reconnus par l'Assurance retraite, qui lui a attribué le projet national mutualisé de la PFS pénibilité.

Enrichir et promouvoir les services aux clients

Les actions de la Carsat ont contribué à :

- ▶ intégrer les parcours clients définis par les Branches retraite et maladie.
- ▶ Améliorer la qualité de service en maîtrisant la réitération des contacts.
- ▶ Déployer les services en ligne de l'Assurance retraite.
- ▶ Développer les web-entretiens et les entretiens d'information retraite téléphoniques.
- ▶ Initier la réflexion sur la création des espaces libre services dans les agences.
- ▶ Améliorer le service rendu aux publics fragilisés en finalisant notamment l'offre de conseil collective Retraite/Action Sociale.
- ▶ Faire évoluer la fonction « Conseil en entreprise » en développant une offre commune Retraite/Prévention auprès des entreprises présentant un fort taux de sinistres.
- ▶ Promouvoir ses offres de services via les médias et les réseaux sociaux.
- ▶ Rénover son site internet.

Cliquez sur le bouton pour vous rendre à la page souhaitée

Projets nationaux



Projets nationaux

Un travail important de coordination entre services ordinateurs et comptables a permis de terminer le déploiement de l'outil national Sinergi avec succès

Informatique

Le Centre de développement et d'expertise de la Carsat Centre Ouest a participé aux développements du système d'information national en tant que service Informatique chargé de missions nationales. Il a aussi conçu, réalisé, assuré la maintenance et la qualification de toutes les applications du domaine « offre de services » et « relation clients » de la Branche retraite en qualité de centre référent MOE du domaine offre de services.

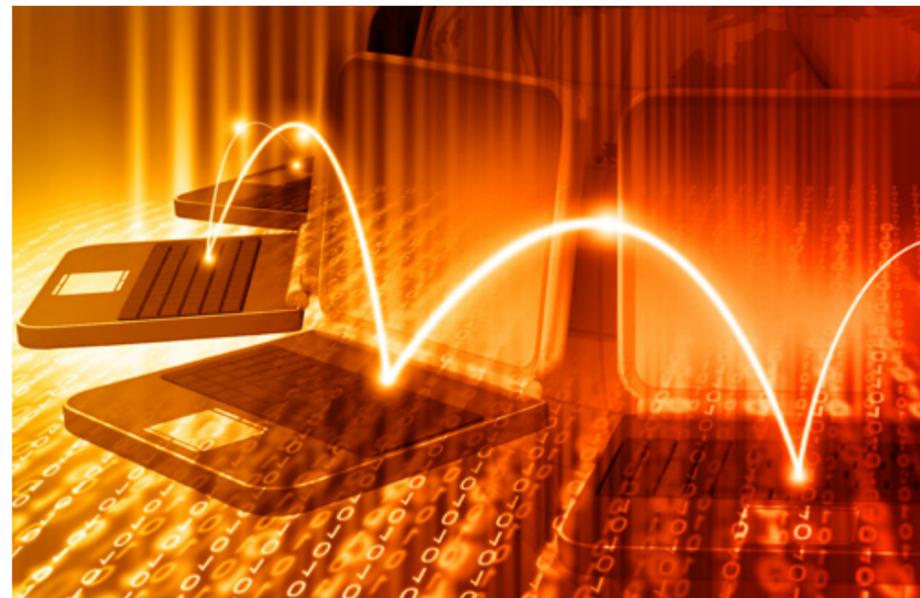
Concernant le portail de l'Assurance retraite, le Centre de développement et d'expertise a procédé à :

- ▶ la forte montée en charge du portail grâce à une évolution technique des composants ;
- ▶ la mise en ligne des attestations de paiements sous format PDF ;
- ▶ l'ouverture du service de Web entretien aux fins d'expérimentation, ce service doit permettre à des assurés de bénéficier d'un rendez-vous directement depuis leur ordinateur personnel sans aucun déplacement ;
- ▶ l'installation d'une nouvelle version plus performante de l'authentification et de l'inscription, 60 000 authentifications par jour sur le PUB, 5 000 nouveaux inscrits par jour dans l'espace personnel ;
- ▶ la mise en place du nouveau service « poser une question » accessible aux assurés inscrits dans l'espace personnel.

En 2015, ce secteur opérera la refonte technique du PUB. Concernant la réalisation du nouveau portail, il sera chargé de l'espace « personnel », l'espace « informationnel » étant confié à un prestataire externe.

Ce secteur effectuera également l'ouverture de nouveaux services :

- EDDI, pour l'échange de documents dématérialisés entre la Branche retraite et l'assuré.
- EVA, pour l'estimation du montant de la retraite tous régimes, basé sur les carrières réelles des assurés, avec des projections à partir de 45 ans.



Cliquez sur le bouton pour vous rendre à la page souhaitée

Retraite

Retraite - conseiller, attribuer, actualiser

Les secteurs Retraite ont procédé au déploiement de l'outil Capture : dématérialisation sous Capture des demandes de retraite et des questionnaires de périodes lacunaires sur l'année 2014. En 2015, une montée en charge est prévue avec un élargissement du périmètre des documents dématérialisés. Ils ont créé la plateforme téléphonique « prévention de la pénibilité ». Ils ont également participé à des groupes de travail nationaux sur « la liquidation unique » et sur « les parcours clients ».

Gestion du système d'information retraite

Ce service a mis en place l'utilisation du RNCPS au sein des services de production retraite dans le cadre défini par les instructions ministérielles. Il a accompagné le changement, le déploiement et l'administration de la géo-localisation du service « rendez-vous en ligne ». Il a aussi suivi la montée en charge de la dématérialisation de « Capture » dans les services de production retraite.

Le service « gestion du système d'information retraite » a participé au groupe de travail national sur la maintenance du plan transitoire de supervision « Carrière » qui a permis, pour 2015, de diffuser un plan « supervision carrière » plus proche des attentes du terrain. Il pourra servir dans l'étude du plan national « supervision retraite » qui doit débuter en 2015.



Département financier

Sinergi : passage réussi à l'organisation cible

L'outil Sinergi est resté en mode projet jusqu'à l'été 2014 pour assurer son déploiement complet conformément à la cible nationale. Un travail important de coordination entre les services ordonnateurs et la Comptabilité a permis de terminer le déploiement de l'outil national avec succès.

Nouvelle comptabilité des prestations

Le service Paiements s'est préparé tout au long du dernier trimestre 2014 au changement de comptabilisation des prestations, dit « T04 », « T » pour transformation. Celle-ci a été réalisée les 2 et 3 janvier 2015. Elle consiste à générer automatiquement une comptabilité auxiliaire nominative des prestations. C'est une grande évolution pour l'analyse financière des comptes de la retraite.

Ressources humaines

Le service des Ressources humaines a participé :

- ▶ aux réunions du comité des ressources humaines,
- ▶ aux séminaires des responsables de formation,
- ▶ aux réflexions sur les parcours professionnels retraite et sur l'évolution du processus RUN-MR ressources humaines.

Il s'est également impliqué dans le réseau des référents qualité de vie au travail.



Assurance risques professionnels

Avec la nouvelle Cog 2014-2017, l'ARP a mis en œuvre régionalement les **programmes nationaux sur la prévention** concernant les priorités de la Branche : les troubles musculo-squelettiques ; les risques liés aux chutes dans les bâtiments et les travaux publics, ainsi que ceux concernant les produits *cancérogènes mutagènes toxiques pour la reproduction*.

En complément, les actions des **programmes régionaux** sont ciblées sur les activités :

- ▶ plasturgie-nautisme,
- ▶ papier-carton,
- ▶ aide à la personne.

Assurance maladie et action sociale

Le Service social régional a participé :

- ▶ au **groupe utilisateurs du système d'information du Service social** afin de préparer la migration d'Anaiss vers Gaia.
- ▶ aux **travaux du Comité inter régional du Grand Ouest Centre** avec les Services sociaux des Carsat Pays de la Loire, Bretagne, Normandie et Centre.
- ▶ au **pilotage national d'Adonis**, base documentaire métier du Service social, via des représentants du Service social et du service Documentation.

Le service Action sociale vieillesse a participé :

- ▶ au **groupe de travail national** de la Direction nationale de l'Action sociale, qui a été chargé de définir des circuits et des procédures harmonisés en matière de lieux de vie collectifs.
- ▶ au **comité de pilotage régional** qui réunit les services de la Retraite et les Services sociaux pour la mise en place d'offres de services concertés et de parcours clients attentionnés. Cette démarche est effectuée dans le cadre du plan « *proximité autonomie auprès des personnes âgées* » appelé également plan « *2P3A* ».



Cliquez sur le bouton pour vous rendre à la page souhaitée



Gestion de la performance, informer et communiquer

Gérer la performance

Concernant le système de management intégré, le service de la « *gestion de la performance* » a partagé son expertise auprès des Caisses nationales en participant aux groupes de travail de la Cnav, de la Cnam et de la Carsat de Dijon par du benchmarking.

Web & réseaux sociaux

Ce service a mis à la disposition de la plateforme téléphonique « *pénibilité* » l'outil argumentaire conçu par le secteur « *gestion de la performance* ».

Maîtrise des risques et relation clients

Ce secteur a continué d'être reconnu comme centre d'expertise Aris/Arcm, outillage utilisé dans le cadre du dispositif du Référentiel unique national de maîtrise des risques.

Le contrôle de gestion

Il a participé aux groupes de travail concernant :

- ▶ la régionalisation des statistiques,
- ▶ la certification des comptes,
- ▶ le comité de maintenance du système d'information décisionnel retraite,
- ▶ l'outil « Sinergi »,
- ▶ le nouvel outil de gestion de la comptabilité analytique « PCM ».

Prévenir et lutter contre la fraude

Le référent a participé à la conception du « *guide pratique des contrôles anti-fraude* ».

Informer

Le service Information-Documentation a participé au comité de pilotage Adonis de la Cnam.

Communiquer

Le service Communication a assisté aux réunions nationales pour :

- ▶ définir une politique de communication cohérente avec les orientations de la Cnav et de la Cnam,
- ▶ valoriser les projets régionaux par une promotion nationale.

Il a notamment participé :

- ▶ à l'organisation de la journée nationale des risques professionnels,
- ▶ au groupe de travail national « *Communication troubles musculosquelettiques* »,
- ▶ à la mise en place de l'intranet Assurance retraite « *Stellair* », en collaboration avec le service Logistique/Informatiques/Sécurité,
- ▶ au déploiement et à l'utilisation de la nouvelle messagerie nationale « *Beep* ».

Cliquez sur le bouton pour vous rendre à la page souhaitée





Améliorer notre
qualité de service

développer

al

Pa r

-a

Améliorer notre qualité de service

Direction

Gérer la performance

L'audit de surveillance N° 2, a confirmé la qualité de la démarche d'amélioration continue de la Carsat Centre Ouest en identifiant de nombreux points forts.

Le service Web & réseaux sociaux a déployé l'extranet « *pour bien vieillir* », pour faciliter l'inscription aux conférences et aux ateliers proposés par les deux associations Cap Limousin et Cap Poitou-Charentes.

Gérer la relation clients

- ▶ 93 % des retraités satisfaits.
- ▶ 89,7 % des bénéficiaires de l'action sociale satisfaits.
- ▶ 96,3 % des assurés sociaux satisfaits.
- ▶ 91 % des employeurs satisfaits.



Cliquez sur le bouton pour vous rendre à la page souhaitée

Métiers

Retraite - Conseiller, attribuer, actualiser

Enrichir l'offre de service

Pour coordonner et développer son offre de service envers les assurés fragilisés, la Carsat a positionné un comité de pilotage regroupant les secteurs de la Relation client, du Service social, de l'Action sociale et Retraite. Ce comité se réunit mensuellement.

La stratégie de la fonction « *conseil en entreprise* » a été déployée dans le cadre d'une offre globale de service avec l'Assurance des risques professionnels et le Service social.

Des conventions ont été signées avec le Pôle emploi -*Charente-Maritime, Deux-Sèvres et Vienne*- le Secours populaire du Limousin, et les CCAS de la Vienne en vue d'assurer des réunions d'information retraite - RIR - pour les publics fragilisés.

- ▶ 1 730 salariés ont assisté à l'une des 94 réunions d'information retraite organisées.
- ▶ 622 assurés ont bénéficié d'une réunion d'information retraite destinée aux publics fragilisés.

L'offre de service sera enrichie par une consolidation de l'articulation entre les dispositifs de traitement des réclamations et de médiation.

Optimiser nos organisations

La Carsat a renforcé la gestion de ses flux par une coordination ordonnateur/comptables qui s'est traduite par la réalisation de plans de production trimestriels et l'organisation d'une entraide inter services.

Elle s'est également engagée dans une démarche de simplification de ses activités : plusieurs groupes de travail ont été initiés notamment sur « attribuer un droit » et « la gestion des réclamations ».

La prise en main de l'outil Capture va permettre de développer la dématérialisation des courriers entrants sur l'ensemble des secteurs.

Maîtriser les risques et la qualité des dossiers

L'outil « système d'auto vérification » a été déployé sur l'ensemble des secteurs retraite et carrière. Il est destiné à améliorer la qualité des dossiers retraite avant contrôle.

Prévenir et accompagner les personnes en difficulté

Le processus « Action sociale », dont les services sont rattachés à la Branche retraite, connaît toute sa raison d'être dans les politiques d'Action sociale et de maintien à domicile des retraités du Régime général. Ces politiques intègrent la notion d'offres globales de services destinées :

- ▶ aux retraités, du Régime général et de la Fonction publique d'Etat,
- ▶ aux assurés sociaux fragilisés,
- ▶ aux entreprises ou aux structures d'aide au maintien à domicile.

Le service Action sociale retraite contribue activement à ces mises en œuvre pour la sécurisation du domicile dans le cadre de la prévention des risques professionnels, pour les situations particulières générées par la perte d'un proche ou dans le cadre de construction ou de rénovation de logements intermédiaires destinés aux personnes âgées autonomes.

Il anime directement des travaux coordonnés avec :

- ▶ les caisses primaires, sur les questions d'accès aux droits ou de prévention santé - ARDH/Prado, *scoring chutes des personnes âgées etc.*
- ▶ les instances régionales ou locales, pour la préservation du capital autonomie, l'intégration dans des actions collectives, la lutte contre l'isolement et la valorisation de la citoyenneté des seniors.

Les services de l'Action sociale pilotent également les services évaluateurs ainsi que les prestataires habitat. Ils orientent leurs interventions vers une prise en compte accrue des questions de logement -*adaptation au vieillissement, précarité énergétique, sécurité des intervenants*- et des problématiques liées à l'environnement social pour favoriser la vie relationnelle et la participation citoyenne des seniors au fonctionnement de notre société.

Etudes d'impact

Dans le cadre de la **démarche d'amélioration continue de sa qualité de service**, le Service social a poursuivi l'évaluation de ses programmes nationaux via des études d'impact en complément de l'enquête annuelle de satisfaction.

Les études d'impact visent à apprécier, à moyen terme, les effets des interventions du Service social auprès des assurés fragilisés par la maladie et ses conséquences. En 2013 et 2014, elles portaient sur les accompagnements sociaux relatifs :

- ▶ aux arrêts de travail de plus de 90 jours,
- ▶ à la prévention de la désinsertion professionnelle,
- ▶ aux sorties d'hospitalisation.

En 2014, un échantillon de 1 500 assurés a été interrogé au moyen d'un questionnaire auto administré.

*Cliquez sur le bouton
pour vous rendre à la
page souhaitée*



Le rôle d'information du Service social a été confirmé dans les trois enquêtes. Une grande majorité d'assurés se disent être mieux informés sur leurs droits et leurs obligations, les aides possibles et les démarches à entreprendre.

En complément de ce rôle, le Service social souhaite mobiliser les assurés et les rendre acteurs de leur parcours. Les populations les plus précaires sont celles qui ont engagé le plus de démarches pour améliorer leur situation.

L'analyse des résultats locaux a abouti à la formalisation d'un plan d'actions pour l'évolution des offres de services « *indemnités journalières 90* » et « *prévention de la désinsertion professionnelle* » afin d'améliorer la réponse du Service social aux besoins des assurés :

- ▶ développer l'accessibilité aux offres,
- ▶ favoriser une intervention plus précoce,
- ▶ proposer des offres thématiques - *maintien dans l'emploi, retraite, RQTH, souffrance au travail, etc.*
- ▶ leur offrir la possibilité de bénéficier d'une action de remobilisation, au cours de leur arrêt de travail, s'ils ne sont pas suivis par les Services d'aide au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés.

Enquête de satisfaction

L'enquête de satisfaction des bénéficiaires de l'Action sociale donne lieu à une double restitution, nationale et régionale. Le taux de satisfaction globale enregistré pour la Carsat Centre Ouest s'élève à 89,7 %.

Cette enquête a porté sur 3 thématiques :

- ▶ les profils et les environnements des bénéficiaires,
- ▶ la visibilité des aides de la Carsat,
- ▶ l'évaluation des besoins.

Les objectifs étant de :

- mieux connaître les profils et les typologies des bénéficiaires de l'Action sociale, mieux cerner leurs conditions de vie, leurs comportements, leurs besoins et leurs attentes.
- Connaître leur niveau de satisfaction par rapport aux services proposés, de façon globale, mais également en fonction des prestations dont ils bénéficient.
- Identifier les points de satisfaction et les axes d'amélioration notamment en terme de politiques locales d'Action sociale pour les Carsat.



Cliquez sur le bouton pour vous rendre à la page souhaitée

Assurer la tarification des risques professionnels

Le service Tarification a organisé **des réunions d'information**, en action conjointe avec les CPAM, pour présenter le thème des maladies professionnelles et des services en ligne - *127 entreprises ont été réunies dans 5 villes de la région.*

Un rapprochement du fichier employeurs a été poursuivi avec les Urssaf pour l'harmonisation des données.

Une convention de mutualisation a été signée avec la Cramif pour l'harmonisation des mémoires en défense présentée par la Carsat devant la Cour nationale de l'incapacité et de la tarification des accidents du travail.

Les réunions partenariales de coordination avec les Urssaf et les CPAM ont été réitérées.

La simplification des activités et l'automatisation des flux du processus ont été poursuivies et améliorées.

La fiabilisation des données AT/MP issues des échanges de flux avec les CPAM, ainsi que les évaluations des remboursements de cotisation consécutifs aux contentieux et les recensements des recours gracieux et contentieux, ont été accentuées.

Prévenir et contrôler les risques professionnels

Le service Prévention a développé ses actions pour permettre aux entreprises, de tout secteur d'activité et de toute taille, d'accéder à une information de qualité adaptée à leurs besoins.

Il a organisé :

- ▶ deux petits déjeuners sur la thématique « *collision engins-piétons* » qui ont rassemblé 75 participants.
- ▶ Quatre matinées de promotion sur la démarche « *TMS-Pros* » envers un panel ciblé d'entreprises qui ont réuni 146 participants.
- ▶ Trois réunions d'information sur l'extension du dispositif national d'habilitation destinées aux entreprises qui ont intéressé 143 participants.

La lettre d'information mensuelle @ctuPrev a été diffusée auprès de 866 abonnés.

L'espace virtuel entreprise a fait l'objet d'une consultation de 200 pages vues mensuellement.

Le Centre interrégional de mesures physiques a effectué 202 prestations dont 92 en Limousin/Poitou-Charentes et 110 en Aquitaine.

Supports

Ressources humaines

Dans le cadre de la gestion sociale dynamique des ressources humaines, la Carsat Centre Ouest a :

- ▶ contribué à améliorer la circulation de l'information avec la campagne de communication sur la nouvelle messagerie Beep.
- ▶ Défini une méthodologie d'analyse des incivilités pour mieux les prévenir.
- ▶ Participé à l'élaboration d'une grille d'évaluation des impacts RH d'un projet.
- ▶ Accompagné la progression des compétences en organisant 28 028 heures de formation.

Améliorer notre qualité de service

01 Circulation de l'information

02 Analyse des incivilités

03 Evaluation des impacts

04 Progression des compétences



Cliquez sur le bouton pour vous rendre à la page souhaitée

Garantir, calculer et verser les retraites



Actions envers les publics

Relations avec les assurés sociaux

Optimiser les modes de contact avec les assurés

La Carsat Centre Ouest reçoit uniquement sur rendez vous les assurés au sein de ses 11 agences retraite, 14 points d'accueil retraite et 23 visio accueil. Elle propose également un dispositif de web entretien depuis le domicile des assurés ou sur leur lieu de travail - *623 assurés ont bénéficié d'un rendez vous visio.*

Depuis 2014, il est possible de disposer d'un rendez vous téléphonique réalisé par les techniciens retraite - *709 assurés ont été renseignés.*

Une offre de service de confirmation de rendez vous a été mise en place. Un SMS est adressé pour tous les rendez vous de droits dérivés, de demande d'allocation de solidarités aux personnes âgées et de rendez vous téléphonique - *667 assurés ont bénéficié de l'envoi d'un SMS pour confirmer leur rendez vous.*

Une offre de service de prise de rendez vous en ligne a été déployée sur le site de l'Assurance retraite. Elle permet à tout assuré, depuis son espace personnel, de prendre rendez vous directement depuis chez lui.

La Carsat met la satisfaction des assurés au centre de ses préoccupations en initiant une réflexion sur la maîtrise de la réitération des contacts tous canaux des assurés pour garantir 100% de contacts efficaces.

Promouvoir les services en lignes

La Carsat a élaboré un plan de communication interne et externe pour promouvoir les services en ligne tant auprès de ses collaborateurs que vis-à-vis des assurés. Une promotion externe est déployée dans le cadre de communication de presse, sur les réseaux sociaux, à la radio ou lors de manifestations auprès d'assurés et de partenaires - *8 interventions sur les radios France Bleu Poitou et Limousin ont été réalisées.*

Accompagner et informer sur la réforme pénibilité

La Carsat Centre Ouest a mis en place et gère, depuis le 3 novembre 2014, la plateforme téléphonique nationale pour l'ensemble des salariés du Régime général et de la Mutualité sociale agricole. Les 13 télé-conseillers sont formés pour répondre à l'ensemble des questions liées à la mise en place du dispositif « *compte prévention pénibilité* » et à son fonctionnement - *2 955 appels téléphoniques ont été traités - salariés et employeurs.*

En 2015, ces mêmes télé-conseillers interviendront également en soutien de la Cnav sur la Hot Line du portail unique de Branche.

Relations avec les partenaires

Développer l'approche interrégime pour simplifier les démarches des assurés

La Carsat Centre Ouest s'inscrit dans une dynamique de développement de ses partenariats interrégime pour simplifier les démarches des assurés et garantir la qualité et le délai de traitement de leurs dossiers retraite. Elle a reconduit en 2014 les conventions « *mise en place d'un guichet virtuel* » initiée le 30 juin 2011 pour le Limousin et le 20 juin 2012 pour le Poitou Charentes.

La Carsat a conforté sa volonté de développer un partenariat fort avec les autres régimes en initiant une expérimentation de rendez-vous coordonnés interrégime MSA/Carsat en Limousin. Elle propose aux assurés proche de la retraite et poly pensionnés un rendez vous carrière réalisé conjointement par un technicien de chaque organisme - *16 assurés ont bénéficiés de cette offre.*

La Carsat accueille depuis novembre 2014 un agent du Régime social des indépendants au sein de son agence retraite à Brive. Un technicien retraite Carsat est également positionné au sein des locaux de la MSA de Tulle.

Cliquez sur le bouton pour vous rendre à la page souhaitée



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

Les principales réalisations ont concerné :

- ▶ la communication spécifique sur les cotisations et les contributions dues au titre de l'emploi d'un apprenti - *11 773 courriels*.
- ▶ La communication sur le numéro de télédéclaration et les services « *formulaire en ligne, SVD précampagne, BIS, DEP* » - *11 509 courriels, 699 courriers*.
- ▶ L'appel des fichiers de DADSU - *8 402 courriels, 369 courriers*.
- ▶ L'appel des DADSnet - *5 112 courriels, 299 courriers*.
- ▶ L'appel des DADS papier - *275 courriers*.
- ▶ L'appel des DADS pour les nouveaux déclarants et les envois de numéro de télédéclaration - *10 713 courriels*.
- ▶ Le questionnaire successeur sans salarié - *201 courriers*.
- ▶ Le questionnaire TESE-CEA - *228 courriers*.



Conseiller et assister les employeurs et les cabinets comptables durant la campagne DADS

La Carsat Centre Ouest a participé :

- ▶ aux manifestations des Comités régionaux Net-Entreprises - *3 réunions en Poitou-Charentes*;
- ▶ aux réunions des Cercles DSN à la Rochelle, à Poitiers et 2 à Limoges.

Les référents Carsat DSN ont accompagné les précurseurs DSN de 330 entreprises.

La plate-forme téléphonique propose un numéro unique aux entreprises et apporte des réponses aux demandes d'informations générales et de métier. Elle aide :

- ▶ au remplissage de la DADS papier,
- ▶ à la saisie de la DADS sur DADSnet,
- ▶ à l'élaboration des fichiers DADSU.

Le nombre d'appels reçus, dont plus de **72 % sur les 3 premiers mois** de l'année, s'élève à *8 124 avec 88,26 % d'efficacité*.

La gestion des courriels a été réalisée à partir de la BQR Eptica et du traitement de mails arrivant dans la boîte aux lettres « *Ne pas répondre* » - *1 870 mails entrants ont été traités*.

L'outil « UDS » Univers Données sociales par le biais de T'KIL@ permet de tracer l'intégralité des contacts avec les entreprises.

81 308 contacts entrants et sortants ont été **tracés** dans l'outil - *81 260 traités et 48 transférés* dont :

- ▶ *59 424 retracent* les différentes opérations de communication et de relance.
- ▶ Les *21 884 contacts* relèvent de la qualification des appels téléphoniques et de la réception de courrier postal et courriel, parmi eux *430 réclamations recensées*.

Obtenir l'exhaustivité des DADS attendues. *Un même émetteur a pu être relancé plusieurs fois.*

Tout au long de l'année, les relances se traduisent par les envois suivants, en fonction du type de support choisi par l'émetteur :

- ▶ fichiers non transmis, *2 203 courriels, 302 courriers*.
- ▶ DADSNet non transmis, *3 723 courriels, 2 147 courriers*.
- ▶ DADS papier non transmis, *1 631 courriers*.
- ▶ Employeurs radiés en cours d'année, *458 mails et 1 885 courriers*.

Cette démarche sur l'obtention de l'exhaustivité des DADS a été complétée par l'opération « *Défaillants DADS 2013* » en coordination avec l'ACOSS et la DGFIP : *1 253 émetteurs concernés et 43,76 % de DADS récupérées*.

Accompagner et informer sur la réforme pénibilité

La Carsat Centre Ouest a répondu aux employeurs des 3 régimes -*Régime général, MSA et RSI*- sur les questions liées à la mise en place du dispositif « *compte prévention pénibilité* » et à son fonctionnement.

Cliquez sur le bouton pour vous rendre à la page souhaitée

Actions envers les publics



Relations avec les partenaires

Optimiser les relations partenariales

La complexité de l'organisation administrative, les compétences croisées des institutions, la sophistication des dispositifs sociaux sont des réalités prégnantes pour les populations les plus fragiles. Elles ont un impact direct sur l'accès aux droits et aux soins et sont un élément déterminant des phénomènes de non recours et de ruptures. C'est pourquoi le Service social a fait du travail en réseau, à la fois au sein de l'institution et auprès des partenaires externes, un des fondements de son action.

► Carsat : Retraite, Action sociale retraite et Risques professionnels.

La coopération avec la branche Retraite s'est renforcée en 2014 avec la mise en place d'un comité de coordination et la mise en œuvre du nouveau programme pour l'accompagnement des assurés fragilisés au moment du passage à la Retraite.

► Assurance maladie : CPAM, Service médical, Centres d'examen de santé.

Le Service Social a notamment, sur son champ de compétences, contribué activement au lancement des plans locaux d'accompagnement du non recours des incompréhensions et des ruptures pilotés par les CPAM.

► CCAS, Agefiph, Médecine du travail, Conseils généraux, Centres sociaux, Familles rurales, Ligue contre le cancer, etc.

Dans le cadre de ses nouveaux programmes d'actions prioritaires, le Service social a également développé de nouveaux partenariats en 2014. Il est notamment intervenu auprès des structures d'accompagnement des jeunes en parcours d'insertion telles que les missions locales.

Développer l'offre de proximité du Service social

Afin d'assurer une offre de proximité aux assurés fragilisés, le Service social dispose d'un peu plus de 70 points d'accueil réguliers ou ponctuels maillant l'ensemble du territoire des 7 départements. Ces lieux de permanences évoluent régulièrement pour répondre au mieux aux besoins territoriaux.

Par ailleurs, lorsque les personnes ont une mobilité réduite et se trouvent dans l'impossibilité de se déplacer vers un lieu de permanence, le Service social leur propose une offre de visite à domicile.

Ainsi 4 927 visites à domicile ont été réalisées en 2014. Elles concernent majoritairement les assurés en sortie d'hospitalisation pour lesquels l'évaluation de l'environnement est un facteur primordial pour la qualité du retour à domicile.

Favoriser le maintien à domicile des personnes âgées

Il est important que les assurés puissent rester à leur domicile et conserver 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. Il s'agit d'un enjeu sociétal fort qui consiste à prévenir ou à retarder, autant que possible, la perte d'autonomie. Son objectif est d'assurer une meilleure prise en charge des personnes âgées fragilisées afin de maintenir leur autonomie.

La recherche d'efficience a conduit la caisse à développer les structures interrégime afin de déployer une offre de service plus complète, plus homogène en terme géographique et plus lisible par l'ensemble des retraités indépendamment de leur affiliation :

- conférences « *bien vieillir* »,
- ateliers de dynamisation physique et mémorielle.

En outre la caisse a évalué la présence effective des grands réseaux associatifs qui contribuent aux politiques du « *bien vieillir* », pour organiser des partenariats afin de structurer et rationaliser les actions les plus pertinentes.

Ainsi les Centres sociaux en Poitou-Charentes et les associations « *familles rurales* » en Limousin bénéficient de subventions régionalisées pour développer :

- les actions pour le lien social - *visiteurs, etc.*,
- les transmissions de savoirs sur la santé - *nutrition, médication, etc.*,
- Les échanges de savoirs sur le « *bien vieillir* ».

Prévenir les chutes et préserver l'autonomie des personnes âgées

Le plan de prévention de l'autonomie a permis de continuer la mise en œuvre d'ateliers de dynamisation.

- 139 ateliers équilibre/dynamisation ont été organisés au profit de 1 710 personnes âgées de 65 ans et plus.

Cliquez sur le bouton pour vous rendre à la page souhaitée



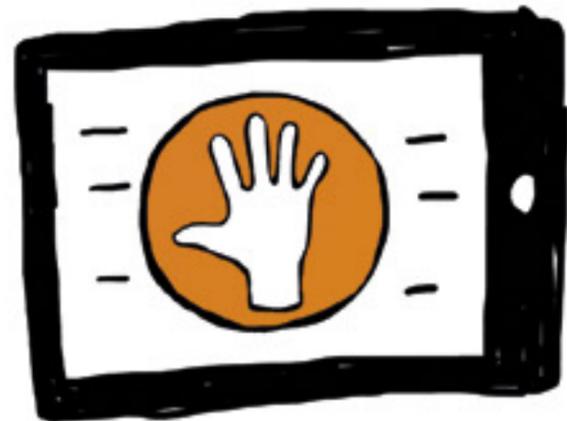
Aider les entreprises
à préserver la santé
et la sécurité



PME



ENTRAÏDE



Actions envers les publics

Relations avec les partenaires

L'Assurance des risques professionnels développe les partenariats en vue de conseiller, d'informer et de former sur les risques professionnels au niveau de :

la prévention des risques

- ▶ Participation à la contractualisation des contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens -CPOM- en partenariat avec les Direccte et les Services de santé au travail.
- ▶ Préparation et lancement des actions communes avec les partenaires Aract sur l'usure au travail et l'activité de l'aide à la personne.
- ▶ Présentation aux Comités techniques nationaux de la recommandation régionale « 3CTACA » élaborée avec les Comités techniques régionaux.
- ▶ Participation et pilotage de groupes de travail dans le cadre des plans régionaux santé au travail Limousin et Poitou-Charentes.
- ▶ Signature d'une convention avec l'OPPBTP dans le cadre d'un programme de visites de chantiers.

de la tarification

- ▶ Organisation de réunions d'informations, en action conjointe avec les CPAM, pour présenter les maladies professionnelles et les services en ligne. *127 entreprises ont été réunies à cette occasion sur la région Limousin/Poitou-Charentes.*
- ▶ Accentuation des opérations de fiabilisation des données du système de gestion des entreprises en coordination avec les CPAM due à la dématérialisation.
- ▶ Signature d'une convention de mutualisation et mise en œuvre avec la Cramif. Elle porte sur la rédaction des mémoires en défense produits par la Carsat Centre Ouest devant la CNITAAT. Son objectif est une harmonisation sur le territoire.
- ▶ Augmentation des échanges de flux automatisés entre les systèmes d'information qui impose des relations de coordination étroites et encadrées par les conventions de partenariat.
- ▶ Poursuite du rapprochement et donc de l'harmonisation des fichiers des employeurs avec les Urssaf et des réunions de coordination avec cet organisme.



Cliquez sur le bouton pour vous rendre à la page souhaitée

Relations avec les employeurs

L'Assurance des risques professionnels développe ses actions auprès des employeurs afin de :

Prévenir les risques professionnels

- ▶ Animation de 26 stages de formation pour 338 participants.
- ▶ Réalisation de 202 prestations par le Centre interrégional de mesures physiques à destination des entreprises du Limousin, du Poitou-Charentes et de l'Aquitaine.

Accompagner et conseiller sur les risques professionnels

- ▶ 21 contrats de prévention ont été signés.
- ▶ 126 entreprises de moins de 50 salariés ont bénéficié d'une aide financière simplifiée.
- ▶ 2 petits déjeuners de la prévention sur la thématique « collision engins-piétons » ont réuni 75 participants.
- ▶ 4 matinales de présentation sur la démarche « TMS Pros » a permis de réunir 146 participants.
- ▶ 2 377 demandes de documentation et de recherches documentaires ont été satisfaites avec l'envoi de 34 624 brochures et 10 794 affiches.
- ▶ Les vidéos ont été visionnées par 2 398 personnes avec le prêt de 153 supports multimédias.
- ▶ 211 recherches documentaires personnalisées ont été réalisées.

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

- ▶ 4 500 employeurs ont été invités à participer à des réunions d'information dans 5 villes de la région sur le thème des maladies professionnelles et des services en ligne.
- ▶ Plus grande fiabilisation des données entrant dans le système d'information de gestion des entreprises grâce au contrôle interne élargi.
- ▶ Harmonisation des fichiers avec un taux de concordance à fin décembre à 99,6 % assurée par le rapprochement du fichier des employeurs avec les Urssaf.
- ▶ Conseil et accompagnement des entreprises sur la réduction des codes risques.
- ▶ 91 visites d'établissements ont été effectuées. Les inspecteurs tarification ont traité 716 dossiers en vue de vérifier le classement des entreprises et de les conseiller sur le classement du risque professionnel correspondant à leur activité.



*Cliquez sur le bouton
pour vous rendre à la
page souhaitée*

Sommaire Fiches Processus



Gérer la performance

Temps forts 2014

Qualité

- ▶ Audit de surveillance n° 2 ISO 9001v2008 sans non-conformité - 13 points forts.

Maîtrise des risques

- ▶ Campagne d'évaluation des risques RUNMR.
- ▶ Déploiement des processus « Gérer les Ressources Humaines » et « Dématérialiser, archiver ».

Contrôle de gestion

- ▶ Préparation et déploiement de Sinergi et du nouveau logiciel de suivi de la comptabilité analytique « PCM ».
- ▶ Élaboration d'outils à destination de la direction en vue de consolider le suivi des flux de dossier retraite et de prévenir les pics d'activité.

Web & réseaux sociaux

- ▶ Développement d'OPPAL - Outil de pilotage des plans d'actions en ligne.

Fraude

- ▶ Rattachement de la cellule dédiée aux investigations au Département Assurance retraite : service Contentieux. Détection de 3 fraudes.

Audit

- ▶ Audits référents : les pratiques de régularisation de carrière et les dossiers multi régime.
- ▶ Audit de régularité RUN-MR.

Missions

- ▶ Élaborer et analyser les résultats de comptabilité analytique.
- ▶ Consolider, mettre en forme et suivre les budgets.
- ▶ Réaliser des audits.
- ▶ Assurer le suivi des CPG et des indicateurs de performance.
- ▶ Participer à la rédaction de la revue analytique des prestations légales.
- ▶ Répondre aux demandes de statistiques internes et externes.
- ▶ Coordonner les actions de contrôle interne et de maîtrise des risques.
- ▶ Maintenir le système documentaire qualité des processus.
- ▶ Réaliser le suivi de la démarche d'amélioration continue.
- ▶ Piloter les dispositifs de prévention, de détection et de répression des fraudes.
- ▶ Créer des outils facilitateurs pour le fonctionnement des processus et des instances.



Chiffres Clés

- 99,5 %** du plan de contrôle interne réalisé.
- 96,6 %** des risques RUN-MR maîtrisés.
- 100 %** du plan d'audit effectué.
- 71,5 %** des objectifs atteints.
- 98,84 %** du CPG Retraite réalisé.
- 97,80 %** du CPG AT/MP réalisé.
- 80,36 %** du CPG Maladie réalisé.
- 164 216 euros** de préjudice constaté « Retraite ».
- 176 336 euros** de préjudice constaté « Action sociale ».

Perspectives 2015

- ▶ Optimiser le suivi des 3 nouveaux CPG.
- ▶ Réduire les dépenses de fonctionnement.
- ▶ Continuer le déploiement du projet « simplification des activités et mieux être au travail ».
- ▶ Adapter notre système de management intégré aux exigences nationales.
- ▶ Réaliser la campagne RUNMR 2015.
- ▶ Accompagner le déploiement d'OPPAL.
- ▶ Réaliser une application pour le secrétariat de direction.
- ▶ Mettre en place un tableau de bord ASS.
- ▶ Obtenir le renouvellement de notre certification ISO 9001.



Zoom



Outil de pilotage des plans d'actions en ligne. Un outil innovant, développé au sein du secteur gestion de la performance dont l'objectif est d'optimiser le suivi de l'amélioration continue.

Gérer la relation clients

Temps forts 2014

- ▶ Analyse systématique des réclamations afin de déployer des actions d'amélioration.
- ▶ Supervision de la qualité des données saisies dans Asur et Osiris.
- ▶ Suivi quantitatif et qualitatif des réclamations.
- ▶ Adaptation des procédures réclamations aux évolutions nationales.
- ▶ Mise en œuvre d'un projet de simplification et d'optimisation sur la gestion des réclamations.
- ▶ Expérimentation de la médiation avec intégration des informations sur la possibilité de recours à la médiation dans les réponses du pré-contentieux.
- ▶ Nomination de la responsable maîtrise des risques et de la relation client en tant que pilote du processus.

Missions

- ▶ Veiller au respect des exigences des clients afin d'améliorer leur satisfaction.
- ▶ Assurer un suivi et une gestion coordonnée de la relation clients.
- ▶ Coordonner la gestion des réclamations.
- ▶ Répondre aux réclamants et piloter la gestion des réclamations.
- ▶ Analyser les motifs d'insatisfaction afin de définir des axes d'amélioration en collaboration avec les secteurs concernés.
- ▶ Etre à l'écoute des attentes clients afin de proposer une offre de services en adéquation avec les besoins de notre public.



Chiffres Clés

3.03 jours de délai de traitement moyen des réclamations.

99.7 % des réclamations traitées en moins de 15 jours.

93 % des retraités satisfaits.

89.7 % des bénéficiaires de l'action sociale satisfaits.

96.3 % des assurés sociaux satisfaits.

91 % des employeurs satisfaits.

Perspectives 2015

- ▶ Communiquer sur les services en lignes.
- ▶ Consolider le suivi des motifs de réclamation.
- ▶ Mesurer la satisfaction des assurés réclamants.
- ▶ Gérer les réitérations.
- ▶ Coordonner les offres de services.
- ▶ Simplifier et optimiser le parcours clients réclamants.
- ▶ Prioriser les enquêtes clients en fonction des offres de service.



Zoom

- 7490** réclamations traitées :
- ▶ **660 dont 87 interventions** pour le processus retraite,
 - ▶ **830** pour l'ensemble des autres processus.

Temps forts 2014

- ▶ Déploiement et promotion du portail d'information sur le « *bien vieillir* ».
- ▶ Organisation du séminaire annuel des CTR.
- ▶ Diffusion du nouveau site internet Carsat Centre Ouest.
- ▶ Organisation du CIGOC.
- ▶ Participation au projet, conception, réalisation et diffusion des supports de la charte « *bien travailler ensemble* ».
- ▶ Organisation Journées nationales des risques professionnels.
- ▶ Promotion des associations Cap Limousin et Poitou-Charentes.
- ▶ Campagne de promotion de la marque Sécurité Sociale.
- ▶ Organisation des journées du personnel et de la réunion annuelle des cadres.
- ▶ Participation à la création du jeu « *SEKU CITY* ».
- ▶ Promotion des services en ligne.
- ▶ Déploiement de la campagne « *droit à l'information* ».

Missions

- ▶ Informer le personnel et mobiliser les équipes autour des objectifs régionaux et nationaux.
- ▶ Impulser une image d'entreprise conforme aux objectifs de la Direction et faire connaître l'offre de service.
- ▶ Concevoir et mettre à jour les sites intranet, internet, extranet et les pages de la Carsat sur les réseaux sociaux.



Chiffres Clés

- 97 %** du plan de communication réalisé.
- 298 articles** de presse mentionnant la Carsat Centre Ouest.
- 186 101 visites** sur notre site internet.
- 21 interventions** à l'émission en direct « *Les experts* » en partenariat avec radios France Bleu.
- 408** fans sur Facebook.
- 466** abonnés à twitter.

Perspectives 2015

Communication interne

- ▶ Accompagner le personnel sur les évolutions nationales et régionales.
- ▶ Développer des actions de communication favorisant les échanges et l'innovation.
- ▶ Promouvoir notre performance et l'optimisation de nos fonctionnements.

Communication externe

- ▶ Contribuer à impulser la dynamique inter régime et partenariale.
- ▶ Médiatiser les offres de service.
- ▶ Faire connaître et promouvoir notre rôle d'interlocuteur expert.



Zoom

Promotion des associations interrégime Cap Limousin et Poitou-Charentes.

Temps forts 2014

- ▶ Signature de la convention de partenariat Tutti entre les Carsat Midi-Pyrénées et Centre Ouest.
- ▶ Formation à Tutti, outil mutualisé inter Carsat de gestion de bibliothèque. Transfert de la base d'ouvrages, tests et passage en production.
- ▶ Formation et montée en charge du volet bulletinage des abonnements dans Tutti.
- ▶ Coordination des enquêtes Cnav et Ucanss sur l'archivage.
- ▶ Recueil des pièces justificatives pour le référentiel national Cnav.
- ▶ Intégration du panorama de presse de l'Assurance des risques professionnels dans l'espace métier.
- ▶ Poursuite du travail de veille, d'animation et d'actualisation des fiches Grand Ouest et Centre d'Adonis avec l'outil de back-office.
- ▶ Réajustement des besoins presse pour le marché 2014-2015.

Missions

- ▶ Mettre à disposition et diffuser, à jour J, les informations législatives, réglementaires, générales liées aux missions de l'organisme.
- ▶ Alimenter quotidiennement la rubrique documentaire du portail en réalisant des produits d'information.
- ▶ Répondre aux demandes de recherches de textes formulées par les agents de l'organisme et par des partenaires de l'institution
- ▶ Assurer et valider le suivi des abonnements payants et des commandes d'ouvrages de l'organisme.
- ▶ Mémoriser, actualiser et tenir à disposition un fonds documentaire.
- ▶ Animer et gérer le suivi d'élimination des archives papier.
- ▶ Participer à la gestion et à l'actualisation de la base nationale documentaire service social Adonis.



Chiffres Clés

4 355 informations mises à disposition sur le portail et **74 %** des Informations en ligne.

4 039 documents diffusés à l'ensemble des services de l'organisme.

63 % de son activité consacré à la réalisation des publications documentaires et à l'alimentation du portail.

1 075 documents fournis dans le cadre de demandes de recherches.

77 abonnements payants gérés.

20 achats d'ouvrages.

Perspectives 2015

- ▶ Faire évoluer « Vu sur » sous Sharepoint.
- ▶ Démarrer le bulletinage dans Tutti.
- ▶ Ouvrir la bibliothèque Tutti dans le portail.
- ▶ Participer aux travaux inter Carsat d'évolution de la base mutualisée.
- ▶ Poursuivre l'alimentation de nouveaux espaces métiers.
- ▶ Se former au nouvel outil de back-office d'Adonis.



Zoom

Le changement d'outil documentaire et la participation aux projets mutualisés se sont poursuivis en 2014.

Carrière et déclarations (1/2)

Temps forts 2014

Déclaration

- ▶ Accompagnement des entreprises.
- ▶ Convention partenariale avec l'Urssaf Poitou Charentes pour une optimisation du traitement des DNT.
- ▶ Opération de rapprochement REI - *exhaustivité des DADS pour les émetteurs défaillants de la validité 2013*.
- ▶ Participation active aux Comités régionaux Net-Entreprises du Limousin et du Poitou Charentes dans le cadre de la mise en place de la déclaration sociale nominative.
- ▶ Nomination de 2 référents DSN au sein de la Carsat.
- ▶ Suppression de l'outil DNAweb.

Carrière

- ▶ Mise en œuvre de la nouvelle déclinaison stratégie Carrière 2014-2017 : évolution pour préparer la liquidation des droits des assurés en s'appropriant une dimension interrégimes.
- ▶ Suppression des relevés de carrière ciblés majoration de durée d'assurance au profit des RDC complètes ciblés régimes alignés.
- ▶ Prise en charge des RDC conventionnelles en priorité 1.
- ▶ Généralisation de l'utilisation du service auto vérification et du RNCPS.

Contrôler

- ▶ Outil de maîtrise du risque financier : adaptation du taux de sélection à l'évolution de la stratégie carrière nationale.
- ▶ Instance de coordination Retraite/Contrôle : mise en œuvre des plans de maîtrise des stocks.

Missions

- ▶ Collecter les déclarations.
- ▶ Alimenter le référentiel Carrière, régulariser, consolider la Carrière.

Contrôler

- ▶ Assurer la maîtrise du risque financier : contrôler la correcte application de la réglementation.



Chiffres Clés

Déclarations

33 198 courriels, 21 152 courriers transmis aux employeurs.

1 447 075 lignes salaires traitées issues des déclarations annuelles des données sociales.

99,20 % de lignes salaires traitées dans le délai Cog.

99,91 % lignes salaires réalisées au 31/12 en dématérialisé.

99,34 % des établissements transmis au 31/12 en dématérialisé.

43,76 % de DADS émetteurs défaillants récupérées pour une disparité nationale allant de 3 à 45%.

Diminution importante des stocks de déclarations papier.

Alimenter le référentiel Carrière

99,26 % taux de reports : pour une moyenne nationale de **99,03%**.

0,74 % d'anomalies résiduelles.

Régulariser, consolider la carrière

45 307 régularisations de carrière des assurés :

- ▶ **9 818 partielles,**
- ▶ **13 350 complètes.**

11 826 sorties RDC contrôlées.

2 457 annulations de versement.

Contrôler

14 889 régularisations de carrière contrôlées.

3 863 attestations de retraite anticipée pour carrière longue contrôlées.

Carrière et déclarations (2/2)

Perspectives 2015

Consolidation de la nouvelle Cog 2014-2017

Déclarations

- ▶ Anticiper l'arrivée de la DSN et gérer la double charge des activités DADS/DSN - la phase 3 DSN obligatoire pour un certain nombre d'entreprises.
- ▶ Garantir l'exhaustivité des DADS attendue par la poursuite du rapprochement de notre SI employeurs avec celui de l'ACOSS.
- ▶ Consolider les reports au compte des assurés grâce à l'amélioration des requêtes qualité post campagne des DADS.

Carrière

- ▶ Consolider la mutation de la stratégie carrière 2014/2017.
- ▶ S'approprier la dimension interrégime dans la gestion des carrières des assurés : répertoire de gestion de carrière unique et liquidation unique 2014/2017.
- ▶ Renforcer notre organisation en tenant compte des évolutions précitées, de la charge de production Retraite qui intégrera le transfert des activités à faible volumétrie et à forte expertise, dans le cadre des missions déléguées et de l'arrivée de Capture.
- ▶ S'approprier les évolutions du projet « report non effectué » qui devient « report non identifié ».
- ▶ S'approprier les nouveaux outils BIS, Bureau Métier.

Contrôler

- ▶ Evolution de la stratégie carrière.



Zoom

La mise en œuvre de la nouvelle stratégie « carrière » a induit une modification de périmètre de gestion des RDC entre la proximité et le secteur Carrière et déclarations : notamment pour la prise en charge des RDC conventionnelles.

Identification

Temps forts 2014

Pour le macro processus

► Mise en œuvre du projet sur la rationalisation du suivi de la production « *identification* » au sein du groupe et inter services prenant en compte le constat 2013 de la Cour des Comptes.

► Elaboration d'un suivi commun et partagé entre ordonnateur et Agent comptable afin de mieux appréhender :

- le suivi des NIR d'attente,
- la supervision des fusions de carrière.

Identifier les assurés

► Apparition de gains d'efficacité dus aux résultats liés à la gestion de la réponse SNGI.

Régulariser l'état civil

► Le traitement des litiges par le SANDIA a été réalisé avec succès malgré des difficultés en terme de délais.

Missions

Identifier les assurés

► Traitement du résultat du SNGI lors de la gestion d'un dossier administratif et ou vieillesse.

Régulariser l'état civil

► Gestion des litiges pour les assurés nés en France et hors de France, des fusions d'état civil et des liaisons associations.



Chiffres Clés

Aucun NIR d'attente supervisé créé à tort

34 % des NIR d'attente supervisés sont liés à une non réponse de l'assuré.

22 % des NIR d'attente supervisés sont liés au délai CLEISS.

15 % des NIR d'attente supervisés sont liés au délai SANDIA.

100 % des NIR d'attente ont un délai de traitement inférieur à 6 mois.

0 NIR d'attente mis en paiement.

96% des fusions de carrière sont justifiées

► **5** sont rejetées par L'Agence Comptable

- **2 dossiers** assurés différents.
- **3 dossiers** dont les justificatifs sont insuffisants.

Perspectives 2015

► S'approprier l'utilisation du Portail de traduction du CLEISS.

► Décliner en régions les impacts de la mise en œuvre du numéro identifiant d'attente en 2015-2016.



Zoom

► **Création d'un indicateur de suivi Cog pour 2014-2017** : pourcentage de numéro identifiant d'attente > 3 mois, > 6 mois, > 9 mois.

► Il n'est pas prévu de fixer une trajectoire nationale sur cet indicateur de suivi entre 2014 et 2017.

Retraite (1/4)

Temps forts 2014

Conseiller, attribuer, actualiser

Améliorer nos organisations

- ▶ Généralisation du système d'auto vérification pour améliorer la qualité des dossiers.
- ▶ Déploiement de Capture pour accroître la dématérialisation des courriers entrants.
- ▶ Mise en œuvre d'Estair pour le suivi des rendez-vous EIR.
- ▶ Positionnement du groupe de travail sur la simplification des activités.

Développer nos services à l'assuré

- ▶ Plan d'action sur la maîtrise de la réitération des contacts.
- ▶ Ouverture de la prise de rendez-vous en ligne.
- ▶ Déploiement de l'offre SMS sur l'ensemble des départements.
- ▶ Promotion des services en ligne.
- ▶ Mise en place d'un comité de pilotage sur les offres destinées aux publics fragilisés.

Accroître nos partenariats interrégime

- ▶ Positionnement de locaux communs - RSI/agence retraite Carsat de Brive, MSA Tulle.
- ▶ Expérimentation d'une offre de rendez-vous interrégime pour la reconstitution de carrière.

Contrôler

▶ Amélioration de la qualité

Les actions mises en œuvre ont permis la poursuite de l'amélioration de l'IQV, 96,70 % pour un objectif national de 94,46 %.

▶ Actions d'adaptation de la charge de travail du contrôle

- Priorisation des flux et des stocks,
- replanification de certains contrôles,
- renforcement des ressources au contrôle des droits propres.

▶ **Sélection OMRF** : nouvelle notification de paramétrage de l'outil de maîtrise du risque financier en décembre.

▶ **Entraide national** : renfort du contrôle à la Carsat de Lille : 1 emploi temps plein pendant 1 mois.

▶ Instance de coordination Secteur Retraite/contrôle

- Amélioration des outils statistiques de prévision et de suivi,
- renfort du contrôle à la retraite pour révision des attributions par anticipation: 1 019 révisions,
- plans d'actions pour coordonner l'ensemble du processus,
- participation du contrôle à la formation SAV,
- renfort de la retraite au contrôle.

▶ **Plan d'action de réduction des stocks** en prévision de l'entraide apportée à la Carsat de Lille sur le mois de décembre.

▶ **Contribution** à la rédaction du plan de production annexé au CPG.

Gérer les contestations

▶ Rattachement de la Cellule fraude au service Contentieux à compter du 1er octobre 2014.

▶ Intégration des dossiers juridiques TCI et CNIT dans l'outil OR/CTX.

▶ Mise en œuvre de l'Observatoire de jurisprudence V2 et de TACLE V2.

Gérer les comptes et préparer les paiements

▶ Validation des comptes

Le rapport de l'Agent comptable national conforte les actions mises en œuvre et les résultats obtenus au niveau de la maîtrise des activités gestion des comptes prestataires et des paiements des prestations. Aucune observation émise par les auditeurs.

▶ Des activités en évolution

- Le flux des oppositions continue de progresser, + 25% sur les 2 dernières années,
- une forte hausse des questionnaires ressources à exploiter - impact des traitements EIRR - *Echanges Interrégime Retraites*.

▶ Plan de maîtrise des risques renforcé

Mise en œuvre du plan national de maîtrise des risques des activités Gestion des comptes prestataires :

- fiches moyen de maîtrise,
- module supervision OR,
- requêtes fraudes.

Refonte complète des fiches RUN-MR.

Caporn : Comptabilité auxiliaire des prestations OR nominative.

Réunions d'information et de formation préalable au déploiement du 1er janvier 2015.

Gérer et recouvrer les créances

▶ Mise en place de l'outil national Oscar et adaptation des procédures et circuits de travail.

▶ Renforcement du plan de supervision par l'ajout du traitement des alertes issues de l'outil Oscar.

▶ Mise à jour du protocole ordonnateur/comptable sur la gestion des créances : mise en conformité avec les recommandations de la validation des comptes.

▶ Hausse de 33 % en nombre, et de 37 % en montant, des indus du vivant créés en 2014 par rapport à 2013.

▶ Progression du taux de résorption des indus : 92 % contre 84 % en 2013.

Retraite (2/4)

Missions

Conseiller, attribuer, actualiser

- ▶ Conseiller et accompagner les assurés pour l'anticipation et la préparation de leur retraite et leur offrir les services les mieux adaptés à leur situation.
- ▶ Calculer et payer les retraites sans rupture de ressources
- ▶ Assurer la maîtrise du risque financier.
- ▶ Contrôler l'exacte application de la réglementation et l'exactitude du paiement des prestations.

Contrôler

- ▶ Assurer la maîtrise du risque financier : contrôler la correcte application de la réglementation et l'exactitude du paiement des droits.

Gérer les contestations

▶ **Contentieux Général**

Gérer l'ensemble des dossiers de recours devant les juridictions civiles et administratives, dossiers relevant de tous les secteurs de la Caisse - Vieillesse, TAPR, ASS - à l'exception de ceux relevant du service Personnel.

▶ **Contentieux Technique**

Inaptitude.

▶ **Secrétariat de la Commission de Recours Amiable**

Recours en droit et demandes de remises de dettes.

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

Trop perçus, Recouvrement Allocation Supplémentaire sur succession, Recours contre tiers, Recouvrement autres créances de la Caisse.

▶ **Représentation et défense de la Caisse devant les juridictions**

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

▶ **Secrétariat de la Commission Pluridisciplinaire pour la Pénibilité**

▶ **Lutte contre la Fraude**

Réaliser des rapports d'enquêtes avant qualification par les enquêteurs agréés et assermentés.

Gérer les comptes et préparer les paiements

Traiter les opérations financières dans le respect des règles et des délais

- ▶ assurer la gestion des comptes retraite et la régularité des paiements,
- ▶ préparer et assurer les paiements,
- ▶ contrôler les opérations de mise à jour des comptes,
- ▶ garantir un niveau de maîtrise des risques en conformité avec le RUN-MR et la validation des comptes,
- ▶ traiter les déclarations fiscales,
- ▶ prévenir et lutter contre la fraude.

Gérer et recouvrer les créances

- ▶ Gérer et recouvrer les créances sur les prestations vieillesse et veuvage.



Retraite (3/4)

Chiffres Clés

Conseiller, attribuer, actualiser

27 567 attributions de retraite personnelle et de réversion - 1^{ers} droits.

10 554 révisions de retraite.

242 365 communications téléphoniques traitées dont **808 appels sortants**.

1 730 salariés ont assisté à l'une des **94 RIR** « conseil retraite avec les entreprises » organisés dans **79 entreprises**.

4 447 rendez-vous « conseil retraite » avec les assurés.

622 assurés ont participé à l'une des **22 RIR** destinées aux publics fragilisés.

90 338 visites en agence retraite.

623 rendez-vous visio accueil.

709 rendez-vous téléphoniques.

667 SMS de confirmation de rendez-vous.

Contrôler

Indicateur de qualité

96,70 % de dossiers ne comportent pas d'erreur avec incidence financière,

soit **+ 0,57 %** par rapport à 2013 2^e rang au classement national.

56 632 instructions retraite contrôlées.

Gérer les contestations

94 jours de délai moyen de traitement d'un dossier devant la C.R.A.

95,45 % des décisions judiciaires sont favorables à la Caisse.

4,25 % seulement des assurés maintiennent leur réclamation devant la C.R.A. après un courrier pré-contentieux.

100 % des dossiers de remises de dettes sont traités en moins de 100 jours.

Gérer les comptes et préparer les paiements

3,708 milliards d'€ consacrés aux prestations retraite et veuvage, **+ 3,2 %** par rapport à 2013.

519 559 retraités au 31/12/2014 dont **7 855 étrangers**, **+ 2,27 %** par rapport à 2013

103 443 opérations de mise à jour des comptes prestataires.

13 249 contrôles a priori.

2 270 contrôles a posteriori.

1 280 questionnaires ressources **+ 70%** par rapport à 2013



Gérer et recouvrer les créances

952 créances en cours dont

712 en phase amiable et **240** en phase contentieuse soit **7,2 millions d'euros**.

2 029 indus constatés hors Indus sur succession soit **+ 30 %** par rapport à 2013.

308 indus sur succession constatés.

6,4 millions d'euros recouverts.

0,45 % d'indus créés sur la totalité des prestations versées.

Perspectives 2015

Conseiller, attribuer, actualiser

Développer notre approche interrégime

- ▶ Déployer les accueils unifiés.
- ▶ Favoriser le partage dématérialisé des pièces justificatives avec LIO.
- ▶ S'approprier la liquidation unique.

Optimiser nos organisations

- ▶ Poursuivre les actions de simplification.
- ▶ Développer et monter en charge Capture.
- ▶ Renforcer la synergie retraite/action sociale avec le plan de proximité autonomie.

Consolider nos offres de service

- ▶ Intégrer la pénibilité dans la FCE.
- ▶ Mettre en œuvre les EIR téléphoniques.
- ▶ Informer par SMS sur le suivi des dossiers.
- ▶ Consolider l'articulation entre les dispositifs de traitement des réclamations et de médiation.

Adapter notre politique d'accueil

- ▶ Déployer les parcours clients.
- ▶ Adapter notre politique de proximité.
- ▶ Créer un outil « espace libre service ».

Contrôler

- ▶ Poursuivre la coordination Retraite/Contrôle sur la gestion des flux et l'amélioration de la qualité de la production.
- ▶ Participer à l'expérimentation nationale du paramétrage de l'OMRF par agent et par structure.
- ▶ Mettre en œuvre le bureau métier.
- ▶ Contribuer au dispositif national d'entraide en direction des Carsat les plus en difficulté.

Gérer les contestations

- ▶ Maintenir les délais de traitement d'une contestation devant la Commission de recours amiable, 90 jours.
- ▶ Entretenir la capacité à remporter les contentieux, 94 %.
- ▶ Conserver les délais de traitement des remises de dettes, 70 % en moins de 100 jours.
- ▶ Mettre en œuvre la médiation.
- ▶ Formaliser les procédures du pôle opérationnel fraudes.

Gérer les comptes et préparer les paiements

- ▶ Capture : engager la montée en charge du secteur en 2015.
- ▶ Caporn : mettre en œuvre les outils et les procédures associées.
- ▶ Prendre en compte les évolutions nationales en matière de maîtrise des risques.
- ▶ Intégrer les services en ligne.

Gérer et recouvrer les créances

- ▶ Mettre en place les objectifs du tableau de bord partagé du recouvrement OR/Oscar
 - Produire l'analyse partagée des situations de recouvrement,
 - préparer les opérations de clôture,
 - établir les plans d'action et de pilotage du recouvrement,
 - produire et suivre l'indicateur Cog et les indicateurs CPG associés.
- ▶ Simplifier les procédures de travail des indus frauduleux : constituer un groupe de travail chargé de définir les meilleures modalités de gestion des indus frauduleux.



Zoom

- ▶ **Création de la plateforme téléphonique « prévention de la pénibilité ».**

3 014 appels pris en charge au 31 décembre 2014.

Dématérialiser et archiver

Temps forts 2014

- ▶ Augmentation de 3,2 % du volume de courriers numérisés.
- ▶ Co-existence de deux flux de traitement pour la numérisation des courriers entrants en plus du flux Ged.
- ▶ Adaptation des contrôles sur les pièces justificatives suite à Capture et dans un souci de simplification.

Chiffres Clés

266 739 courriers arrivés.

18 010 courriers identifiés.

279 591 courriers et colis affranchis pour envoi.

78 761 plis dématérialisés en flux entrant pour le processus Retraite dont **3 494 par Capture**.

71 446 dossiers et documents mis en Ged pour les secteurs Agence comptable et Retraite.

305 films d'archivage de pièces justificatives réalisés.

63 000 Images contrôlées.

Perspectives 2015

- ▶ Poursuivre la montée en charge de Capture en intégrant les courriers paiement et d'autres types de courriers Retraite sur l'intégralité du périmètre géographique.
- ▶ Optimiser l'organisation du service pour le traitement des flux de courrier suite à la mission de conseil.
- ▶ Intégrer les impacts de la mise place de Free Capture et de la nouvelle GED.
- ▶ Consolider la professionnalisation des équipes aux évolutions du métier.
- ▶ Répondre au nouvel indicateur du CPG Retraite pour la dématérialisation.

Missions

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



Zoom

Projet Capture

- ▶ Formation des équipes et accompagnement au changement.
- ▶ Démarrage en production le 26 mars.
- ▶ Montée en charge progressive sur l'année pour prise en compte du flux.

Gérer le système information retraite

Temps forts 2014

- ▶ Accompagnement de la réforme des retraites et outils.
- ▶ Expertise dans le cadre de l'EIRR.
- ▶ Contribution à l'expérimentation de l'accueil unifié.
- ▶ Participation au renouvellement des conventions tripartites.
- ▶ Simplification des démarches - *questions /réponses*.
- ▶ Accompagnement au changement lors de la mise en œuvre des projets nationaux.

Missions

- ▶ Assurer la veille réglementaire et technique : garantir la base documentaire retraite régionale.
- ▶ Former et informer sur les nouveautés législatives et techniques l'ensemble des secteurs du processus retraite.
- ▶ Accompagner, tant sur le plan réglementaire qu'organisationnel, les changements liés aux évolutions du système d'information retraite.
- ▶ Être le correspondant Cnav dans les domaines suivants :
 - système d'information retraite,
 - législation retraite droit interne,
 - règlements communautaires et conventions internationales, GRC, DAI, et en assurer le reporting vers la Cnav.
- ▶ Signaler et suivre les dysfonctionnements applicatifs.

Chiffres Clés

22 réunions techniques :

- *11* destinées aux cadres du processus retraite,
- *11* destinées aux assistants techniques du processus retraite.

Documentation retraite

40 notes réalisées ou mises à jour.

2 trames réalisées ou mises à jour.

11 réunions groupe harmonisation des notes.

11 réunions Branche Retraite & Agence Comptable.

Courriers go 2post

15 créations et *10 mises à jour*.

Questions/réponses

461 relatives à la législation retraite.

721 sur les outils retraite.

192 interventions auprès des correspondants internationaux.



Perspectives 2015

- ▶ Assurer la veille législative et technique.
- ▶ Participer aux réflexions sur la mise en place de Free Capture.
- ▶ Mettre en œuvre LIO dans le cadre de l'interrégime.
- ▶ Accompagner la mise en place d'EDDI - *service d'échange de document dans l'espace personnel du PUB*.
- ▶ Assurer la coordination dans le cadre de la réforme des retraites - *législation outils, procédures, etc.*



Zoom

- ▶ **Réforme des retraites** : présentation des nouveautés lors des réunions techniques.
- ▶ **Accompagnement au changement dans le cadre des projets nationaux** : rendez-vous en ligne, ESTEIR, SID, Capture.
- ▶ **Mise en œuvre du RNCPS** dans les secteurs de production retraite.
- ▶ **Participation à des groupes de travail nationaux** : maintenance supervision carrière, référentiel national des pièces justificative, etc.

Temps forts 2014

- ▶ Sous-consommation des enveloppes budgétaires de l'Action sociale en attente de la définition des ressources et des moyens avec la signature de la Cog 2014/2017.
- ▶ Consolidation des critères d'accès aux aides individuelles de l'Action sociale avec un élargissement de la liste des travaux recevables pour les dossiers habitat et cadre de vie.
- ▶ Nouvelle reconnaissance de l'expertise des évaluateurs de la Carsat Centre Ouest avec la prise en charge des évaluations globales des retraités de la Caisse d'assurance maladie des industries électriques et gazières.
- ▶ Mise en œuvre du chantier de simplification des circuits et des procédures pour le traitement d'une aide individuelle et pour les subventions d'investissement en matière de lieux de vie collectifs.

Missions

- ▶ Apporter des aides financières individuelles et collectives pour favoriser le maintien à domicile des retraités fragilisés.
- ▶ Soutenir financièrement des projets innovants destinés aux personnes âgées pour améliorer leur qualité et leur cadre de vie.
- ▶ Payer les aides individuelles et collectives dans le respect des règles comptables et des délais :
 - contrôler toutes les opérations,
 - assurer le paiement aux structures conventionnées et aux assurés,
 - gérer la trésorerie,
 - assurer le recouvrement amiable des indus.



Chiffres Clés

12 507 000 euros consacrés aux aides au maintien à domicile des retraités : aides individuelles et subventions aux associations.

4 515 000 euros pour la construction et la rénovation de structures destinés aux personnes âgées.

8 816 retraités bénéficiaires d'une aide financière pour leur maintien à domicile.

8 611 retraités bénéficiaires d'une évaluation globale des besoins.

1 040 aides à l'amélioration de l'habitat attribuées dont 596 kits prévention.

Perspectives 2015

- ▶ Coordonner les actions de prévention des structures interrégime dans le cadre de la politique du bien vieillir.
- ▶ Contribuer à la lutte contre la précarité énergétique et dynamiser la politique d'adaptation de l'habitat individuel et collectif, en partenariat avec les autres caisses de retraite - *MSA, RSI etc.*
- ▶ Mettre en œuvre et adapter l'expérimentation nationale des paniers de services.



Zoom

Les prestations temporaires telles que l'ARDH -suite à hospitalisation- ou l'ASIR -suite à un changement de situation mises en œuvre pour une période de 3 mois- ont encore connu un essor important en 2014 avec 2 628 aides attribuées, soit +12,55 % par rapport à 2013.

Prévenir et accompagner les personnes en difficulté

Temps forts 2014

► Déploiement des nouveaux programmes d'action prioritaire de la Cog 2014-2017 :

- près de 400 assurés en situation de fragilité au moment du passage à la retraite accompagnés au cours du 2nd semestre.

Généralisation à l'ensemble des 7 départements de l'offre de service en direction des nouveaux bénéficiaires de l'ASI-ASPA expérimentée en 2013 sur la Charente-Maritime et les Deux-Sèvres.

- plus de 250 jeunes en situation de vulnérabilité pour le recours aux soins rencontrés. Développement de partenariats : missions locales, foyers jeunes travailleurs, centres de formation pour apprentis.

► Développement des actions collectives : + 29 % de bénéficiaires d'une intervention collective par rapport à 2013.

► Renforcement de la synergie Retraite - Service social favorisant l'inter connaissance et la coordination entre les deux services - *priorités, dispositifs, parcours seniors*.

► Livraison de GAIA collectif, nouveau module du système d'information du Service social.

Missions

- Contribuer aux stratégies des Caisses nationales maladie et vieillesse.
- Favoriser l'accès aux droits et aux soins des personnes en situation de précarité et des personnes fragilisées par la maladie, le handicap, l'accident.
- Prévenir la désinsertion professionnelle des assurés malades ou handicapés.
- Prévenir la perte d'autonomie des personnes malades, handicapées et/ou âgées.
- Agir avec le partenariat local pour participer à la réponse aux besoins territoriaux.



Chiffres Clés

41 902 signalements et demandes d'intervention du Service social traités.

37 807 entretiens individuels réalisés.

4 330 personnes ont participé à une action collective : réunions d'information auprès des assurés en arrêt de travail de plus de 90 jours, parcours prévention santé, etc.

17 568 assurés ont bénéficié d'une intervention individuelle.

Le Service social, une équipe de proximité de **94 professionnels**.

Perspectives 2015

- Poursuivre le déploiement des nouveaux programmes :
 - construire de nouvelles offres,
 - prospecter de nouveaux partenaires notamment sur le champ des pathologies lourdes.
- Renforcer la coordination inter organismes et inter branches autour des offres en direction des publics fragilisés : plans locaux d'accompagnement du non recours, des incompréhensions et des ruptures, plan proximité autonomie de l'avancée en âge.
- Régionaliser certaines activités de secrétariat pour adapter notre organisation aux évolutions de nos activités et de nos ressources.



Zoom

Prévention de la désinsertion professionnelle :

- déclinaison du règlement de fonctionnement des Cellules,
- nouvelle édition du séminaire régional.

Réaliser des actions de prévention et tarifier les risques professionnels (1/2)

Temps forts 2014

Prévention

- ▶ Organisation de 2 petits déjeuners de la prévention sur la thématique : collision engins-piétons avec 75 participants.
- ▶ Communication sur l'action du CPG : TMS Pro avec l'animation de 4 matinales avec 146 participants.
- ▶ Extension du dispositif national habilitation aux entreprises en complément des organismes de formation avec tenue de 3 réunions d'information avec 143 participants.
- ▶ Contractualisation au travers des CPOM en partenariat avec les Direccte et les Services de santé au travail.
- ▶ Présentation aux CTN de la recommandation régionale 3CTACA.

Tarifification

- ▶ Signature avec la Cramif et mise en œuvre d'une convention de mutualisation pour la rédaction des mémoires en défense produits par la Carsat Centre Ouest devant la CNITAAT.
- ▶ Organisation de réunions départementales d'information des entreprises en action conjointe avec les CPAM, ayant rassemblé 127 participants, sur le thème des maladies professionnelles et des services en ligne.
- ▶ Poursuite des rapprochements des fichiers employeurs Urssaf/Carsat.
- ▶ Poursuite des réunions de coordination notamment sur la Fiabilisation des données AT/MP issues des échanges de flux avec les CPAM.
- ▶ Poursuite de la simplification des activités du processus tarification des risques professionnels : dématérialisation et automatisation des flux SGE.
- ▶ Intégration de la rationalisation des codes risques 403 au 01/01/2014 au lieu de 610.
- ▶ Suivi exhaustif des évaluations des remboursements de cotisation consécutifs aux contentieux et des recensements des recours gracieux et contentieux.

Missions

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



Chiffres Clés

Déclarations

3 933 interventions réalisées dans les entreprises.

21 contrats de prévention signés avec les entreprises représentant une aide financière de **423 000 euros**.

126 aides financières simplifiées pour un montant de **1 000 000 euros**.

202 prestations réalisées par le Centre de mesures physiques dont **37 %** en ventilation.

338 participants aux **26 stages** de formation organisés par la Carsat.

2 377 demandes de documentation.

76 971 établissements actifs pour le Limousin et le Poitou-Charentes.

48 992 accidents du travail, trajet et maladies professionnelles nouveaux survenus en 2014.

Réaliser des actions de prévention et tarifier les risques professionnels (2/2)

Perspectives 2015

Prévention

- ▶ Organiser 4 petits déjeuners de la prévention sur la thématique Pénibilité : retraite et prévention.
- ▶ Continuer les actions engagées dans le cadre du CPG avec les risques prioritaires :
 - TMS : définition des plans d'actions,
 - BTP : prévention des chutes,
 - CMR ainsi que les 3 PAR.
- ▶ Poursuivre les travaux des CTS avec les membres des 3 CTR.

Tarification

- ▶ Mettre en œuvre le plan de contrôle socle de l'agence comptable : PCSAC.
- ▶ S'adapter aux évolutions de l'outil SGE : adossement du système de gestion au référentiel entreprise et individu, REI.
- ▶ Poursuivre le suivi du contentieux, la fiabilisation des données - *contrôle interne* - et intégrer les évolutions du plan de maîtrise socle de la tarification.
- ▶ Inscrire les gestionnaires tarification dans un dispositif de formation continue sur le module de maîtrise des risques.
- ▶ Assurer un suivi des indicateurs délais et qualité de la mutualisation de la rédaction des mémoires CNITAAT avec la Cramif.
- ▶ Assurer l'inspection pour la détermination des risques des entreprises pour la tarification.



Zoom

- ▶ Préparer et lancer des actions communes avec les partenaires :
 - Aract, usure au travail et aide à la personne.
 - OPPBTP, visite de chantier et signature d'une convention.
- ▶ 87 % des entreprises de plus de 20 salariés ont adhéré à la consultation en ligne de leur compte AT/MP.

Gérer les ressources informatiques et logistiques (1/2)

Temps forts 2014

Logistique

- ▶ Déménagement de l'équipe d'Informatique nationale pour réintégration au siège de la Carsat
- ▶ Préparation de la vente des immeubles de la rue de la Reynie.
- ▶ Création d'une plate forme pour le compte « pénibilité ». Mise au point d'un contrat de service LIS/Sites Extérieurs.
- ▶ Sécurisation de l'atelier des services techniques.

Sécurité

- ▶ Création de l'Ad'AP patrimoine pour l'ensemble des sites de la Carsat.
- ▶ Mise aux normes « Handicap » des ascenseurs.
- ▶ Sécurisation de l'agence de Poitiers.

Informatique

- ▶ Déploiement complet de la nouvelle version du Réseau Retraite ADVENIR.
- ▶ Déploiement de la nouvelle messagerie.
- ▶ Mise en œuvre de la politique de « virtualisation ».

Missions

- ▶ Fournir et maintenir un environnement de travail complet sécurisé pour l'ensemble du personnel de la Carsat immobilier, mobilier et informatique.
- ▶ Assurer la gestion immobilière.
- ▶ Gérer les locaux.
- ▶ Assurer les interventions de maintenance dans les immeubles de l'organisme.
- ▶ Assurer la gestion informatique, la production régionale, les contacts avec les CNPI, l'installation et la maintenance des matériels informatiques.
- ▶ Prendre en charge les besoins d'impression.
- ▶ Gérer la flotte automobile.



Chiffres Clés

2 012 appels au Service Desk :

▶ **Taux de résolution :**

72 % en moins de 24 heures,

19 % par le Service Desk.

0 Perte de données liée au changement de messagerie.

- **13,4 %** de carburant consommé par rapport à 2013.

+ **15,3 %** de toners d'imprimantes consommés par rapport à 2013.

3 907 746 pages imprimées soit **442 420 brochures**.

25 serveurs physiques supprimés soit **30 %** et reconvertis en serveurs virtuels.

Gérer les ressources informatiques et logistiques (2/2)

Perspectives 2015

Logistique

- ▶ Réaménager le 5^{ème} étage du siège, Direction financière.
- ▶ Intégrer toutes les archives papier au siège.

Sécurité

- ▶ Réaliser un inventaire des éléments de sécurité du siège.
- ▶ Réaliser un nouveau plan d'évacuation.

Informatique

- ▶ Mettre en œuvre une politique d'impression maîtrisée.
- ▶ Mettre en œuvre un plan de maîtrise de l'Informatique régionale.
- ▶ Etendre le domaine de la « virtualisation ».
- ▶ Changer le cœur de réseau.
- ▶ Transférer la GED au CNPi Lyon.

RSE

- ▶ Réaliser un bilan carbone.
- ▶ Créer une cartographie des parties prenantes de la Carsat - ISO 26000.



Zoom

Mise en place de la plate forme pénibilité

- ▶ début des travaux : 23 juin
- ▶ livraison plate forme : 6 octobre
- ▶ 1^{er} appel : 3 novembre

Gérer les activités comptables et financières

Temps forts 2014

Validation des comptes

► Les rapports des Agents comptables nationaux confortent les actions mises en œuvre et les résultats obtenus au niveau de la maîtrise des activités.

► Pour les deux Branches, maladie et retraite, les comptes 2013 ont été validés sans restriction.

Montée en charge de la cible Sinergi

► Dématérialisation des flux : factures et services,

► définition de bonnes pratiques par typologies de dépenses en coordination avec l'ordonnateur,

► simplification des workflows pour limiter le nombre de valideurs,

► restitutions budgétaires et comptables pour la clôture de l'exercice,

► mise en œuvre du module trésorerie Sinergi au 1^{er} juillet 2014,

► adaptation du pilotage des flux et des stocks au nouvel outil,

► réalisation d'un plan d'action coordonné ordonnateur/comptable pour résorber les stocks et atteindre le scénario cible.

Missions

Traiter les opérations financières et comptables dans le respect des règles et des délais

- contrôler et comptabiliser toutes les opérations,
- assurer le paiement aux fournisseurs, des prestataires, du personnel, des entreprises, etc.,
- gérer la trésorerie,
- clôturer les comptes et élaborer les documents de synthèse,
- produire le dossier de clôture en vue de la certification des comptes,
- assurer le recouvrement amiable des créances en gestion budgétaire.

Conserver

- Les fonds et les valeurs,
- les pièces justificatives et les documents comptables.



Chiffres Clés

3.8 milliards d'euros consacrés aux dépenses de la Carsat dont **47 millions** au titre des dépenses administratives soit **1.24%**.

94% score de validation des comptes maintenu pour l'exercice 2013.

Score le plus élevé dans le classement national Branche retraite.

14 183 opérations validées :

- **4 900 frais** de déplacement,
- **2 160 mouvements** de paie
- **7 123 factures et services** faits.

2 044 opérations traitées pour le CRF :

- **270 frais** déplacements,
- **274 mouvements** de paie,
- **1 500 factures** fournisseurs et clients.

Perspectives 2015

Evolutions Sinergi

► Mettre en œuvre les préconisations nationales sur le reporting comptable et financier, les instructions et consignes métiers et les arrêté des comptes intermédiaires.

► Renforcer le rôle des métiers comptables et financiers : optimisation de l'utilisation de Sinergi et développement de ses potentialités par de nouvelles actions de formation.

Clôture et validation des comptes

► Poursuivre l'optimisation de la qualité et des délais.

RUMMR

► Mettre en place le domaine LCB.

Reingénierie de la chaîne comptable des prestations

► Intégrer le lot 2 dont l'interface OR/Sinergi.

Gérer les achats

Temps forts 2014

Sinergi

- ▶ Utilisation de l'outil en production sur l'ensemble de l'exercice.
- ▶ Traitement des flux complets conformément à la cible.
- ▶ Déploiement de l'outil sur l'ensemble des services demandeurs.
- ▶ Adaptation des procédures en lien avec le service financier.

Marchés de travaux

2 opérations réalisées en 2014 :

- ▶ les travaux de réaménagement du CRFPCO,
- ▶ l'aménagement de l'atelier d'entretien, une opération lancée en 2014 pour une réalisation prévue sur 2015/2016 : l'aménagement des toilettes pour handicapés du siège.

Adhésion au portail national SNCF

pour l'ensemble des billets de train achetés.

Missions

- ▶ Réaliser l'ensemble des achats et des marchés nécessaires au fonctionnement de la Carsat, dans le cadre de la réglementation applicable aux organismes de Sécurité Sociale, en partenariat avec les services clients.
- ▶ S'assurer de la conformité des services rendus, des fournitures livrées et des travaux exécutés.
- ▶ Assurer le suivi des budgets de fonctionnement et d'investissement des gestions administratives, ainsi que du budget d'intervention ARP.
- ▶ Optimiser le rapport qualité /coût des achats dans le cadre du budget alloué.



Chiffres Clés

24 procédures de marché lancées, dont l'adhésion à 2 accords cadres nationaux.

3 118 commandes enregistrées dans Sinergi.

2 966 services traités pour mise en paiement des factures.

351 formulaires ARP enregistrés.

479 nouveaux RIB créés.

602 billets de train commandés sur le portail SNCF.

Perspectives 2015

- ▶ Conforter les organisations en lien avec Sinergi.
- ▶ Simplifier les activités et renforcer les complémentarités avec le Contrôle de gestion, les services financiers et le secteur Infrastructures et Logistique.

Gérer les ressources humaines

Temps forts 2014

- ▶ Mise en place d'entretiens de reprise d'activité après une longue absence.
- ▶ Préparation des contrats pluriannuels de gestion.
- ▶ Mise à disposition de la base de données économique et sociale auprès des représentants du personnel.
- ▶ Intégration du processus « ressources humaines » dans le dispositif RUN-MR.
- ▶ Lancement de la démarche de refonte des référentiels de managers.

Missions

Gestion administrative

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

Gestion des emplois, compétences et recrutements

- ▶ Élaborer et actualiser les référentiels d'emplois.
- ▶ Accompagner la réalisation des entretiens annuels.
- ▶ Organiser et conduire les opérations de recrutements.

Gestion de la formation professionnelle

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

Santé au travail

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

Gestion des habilitations

- ▶ Administrer les droits d'accès aux applicatifs informatiques.

Fonctions régionales

- ▶ Conseil de discipline.
- ▶ Système d'information STARH.



Chiffres Clés

49 actions développées en 2014 dont **40 terminées**.

7 embauches de travailleurs handicapés ou seniors dont 4 en CDI, 3 en CDD ou intérim et 2 aménagements de poste.

15 recrutements et parcours d'intégration dans le cadre de la mise en place de la plate forme nationale compte prévention pénibilité.

154 mises en situation professionnelle et **238 entretiens** dans le cadre du recrutement.

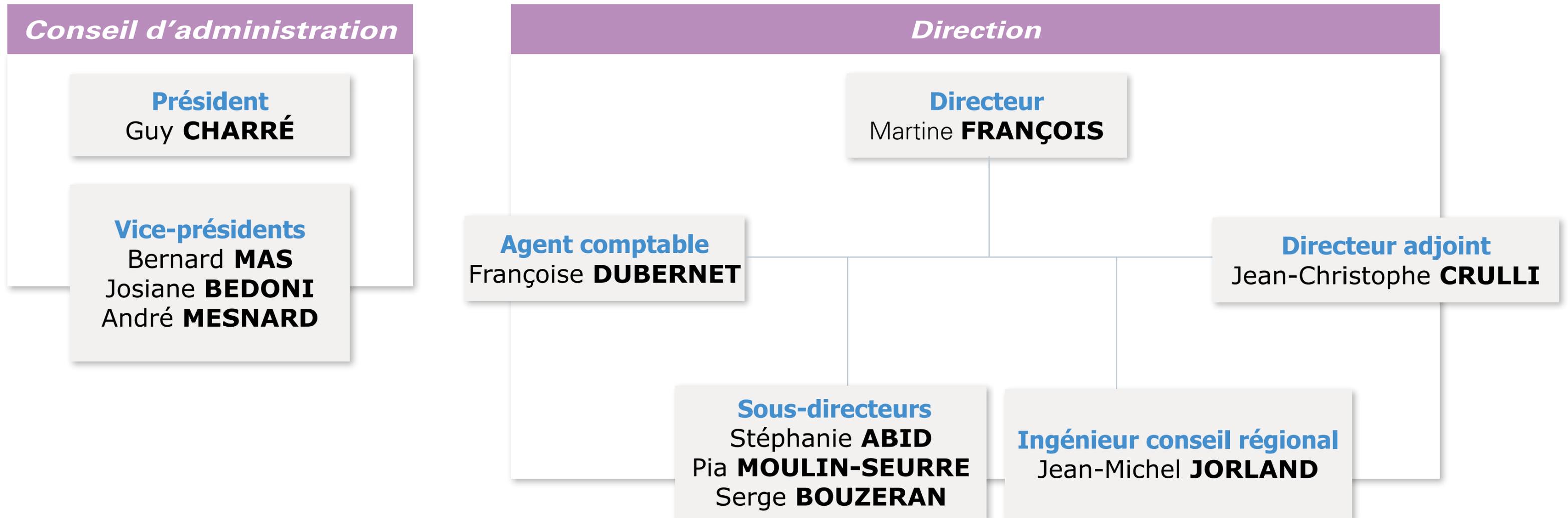
8 sessions de formation des managers à la simplification des activités et au mieux être au travail.

Perspectives 2015

- ▶ Mettre à disposition les outils de « ressources humaines » partagée à destination des managers.
- ▶ Expérimenter un dispositif de détection des potentiels.
- ▶ Négocier un accord local santé, sécurité et conditions de travail et promotion de la qualité de vie au travail.
- ▶ Intégrer la réforme de la formation professionnelle.
- ▶ Simplifier la gestion des frais de déplacement et des repos compensateurs.
- ▶ Mettre en place la déclaration sociale nominative.

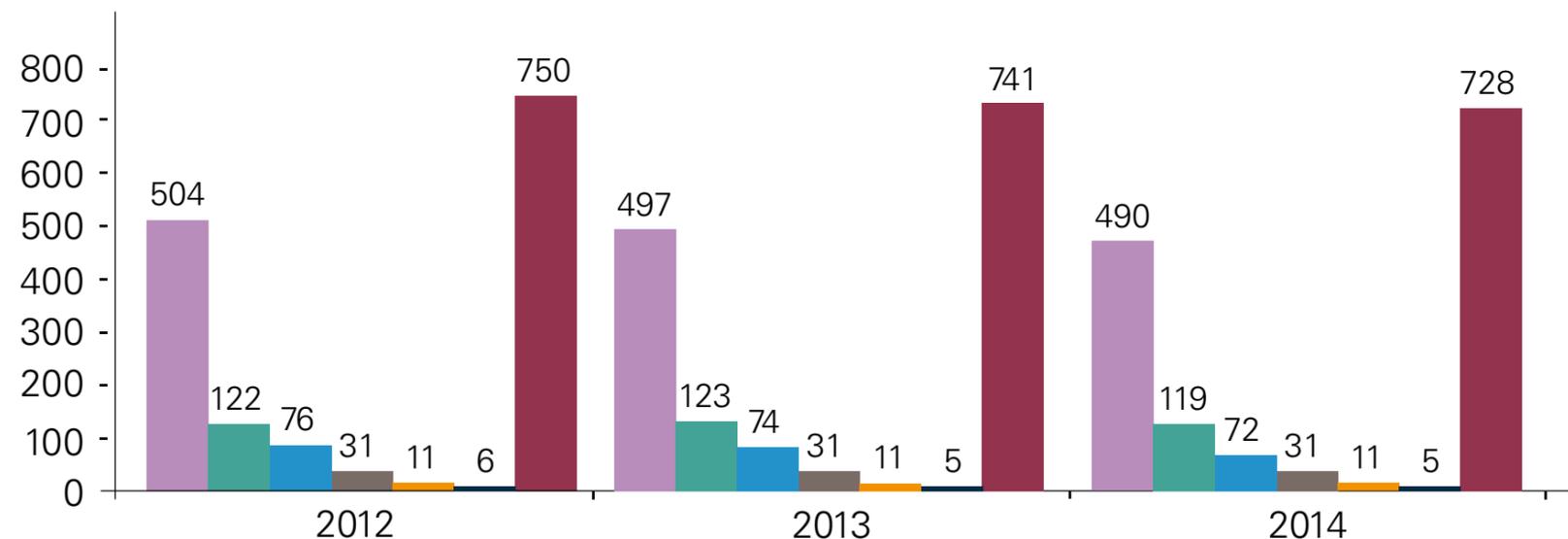


Conseil d'administration et Direction



Gestion des Ressources humaines

Evolution des effectifs CDI

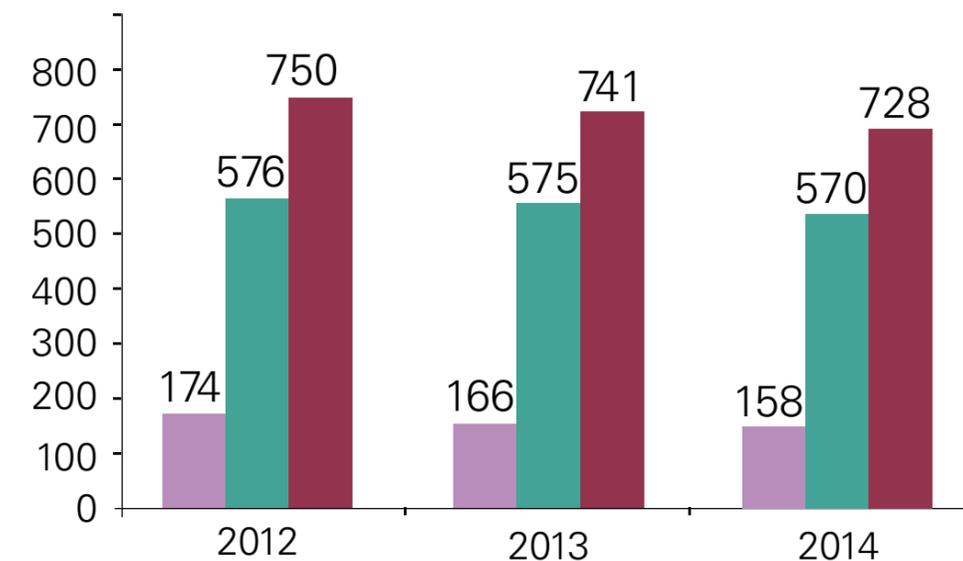


Catégories d'emploi

- Niv1 à 4 - Techniciens
- Niv5A à 9 - Cadres techniques
- Niv5A à 9 - Cadres management
- Informaticiens
- Ingénieurs Conseils
- Agents de Direction
- Total

	2012	2013	2014
Moins de 25 ans	5	8	4
de 25 à 34 ans	220	223	222
de 35 à 44 ans	155	166	171
de 45 à 54 ans	176	164	155
de 55 ans et plus	194	180	176
Total	750	741	728
Moyenne d'âge des titulaires	43,90	43,52	43,51

Tranches d'âge



Comparatif des effectifs

- Hommes
- Femmes
- Total

	2012	2013	2014
Moins de 1 an	12	22	17
de 1 à 4 ans	98	71	81
de 5 à 8 ans	164	175	157
de 9 à 12 ans	95	115	125
de 13 à 16 ans	50	44	53
de 17 à 20 ans	28	34	45
plus de 20 ans	303	280	250
Total	750	741	728

Tranches d'ancienneté

en nombre

Gestion des Ressources humaines

Formation du personnel

	2012	2013	2014
Heures contrats de prof.	1 711	0	0
Heures périodes de prof.	0	1 092	311
Heures autres formation du plan	16 955	21 911	26 248
Heures DIF	1 188	584	1 469
TOTAL heures réalisées	19 854	23 587	28 028
Dépenses déclarées	836 878	1 019 027	1 005 575
% sur les salaires	3,30 %	4,04 %	5,00 %

Budget consacré à la formation

	2012	2013	2014
Demandes reçues	161	160	159
Demandes acceptées	22	25	23

Stagiaires accueillis à la Carsat Centre Ouest

	2012	2013	2014
Niv1 à 4 - Techniciens	387	299	377
Niv5A à 9 - Cadres techniques	106	79	110
Niv5A à 9 - Cadres management	62	71	71
Informaticiens	27	30	28
Ingénieurs Conseils	11	11	10
Agents de Direction	1	1	1
Total	594	491	597

Personnels formés par catégories socio-professionnelles

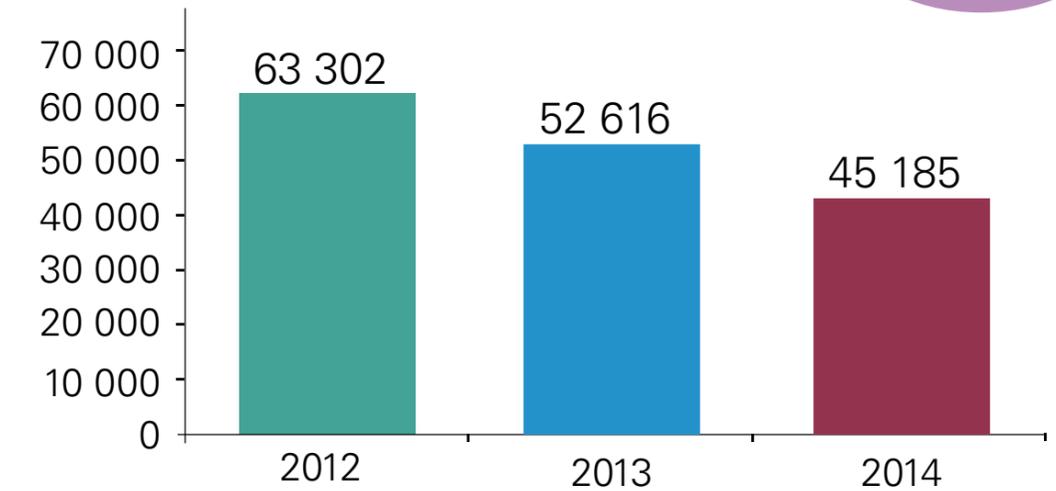


Données sociales

	2012	2013	2014	Evolution 2014/2013
Dads papier	748	536	417	- 22,20 %
Dads dématérialisées	59 837	60 578	63 097	4,16 %
Taux de dématérialisation des Dads	98,77 %	99,12 %	99,34 %	0,22 %
Reports présentés au national toutes déclarations confonduent	6 047 294	5 202 472	5 298 393	1,84 %
Taux résiduel d'anomalies de report	0,65 %	0,68 %	0,74 %	8,82 %

Régularisations de carrière

- 14,12 %



Rachats de cotisations, annulations de versements et révision

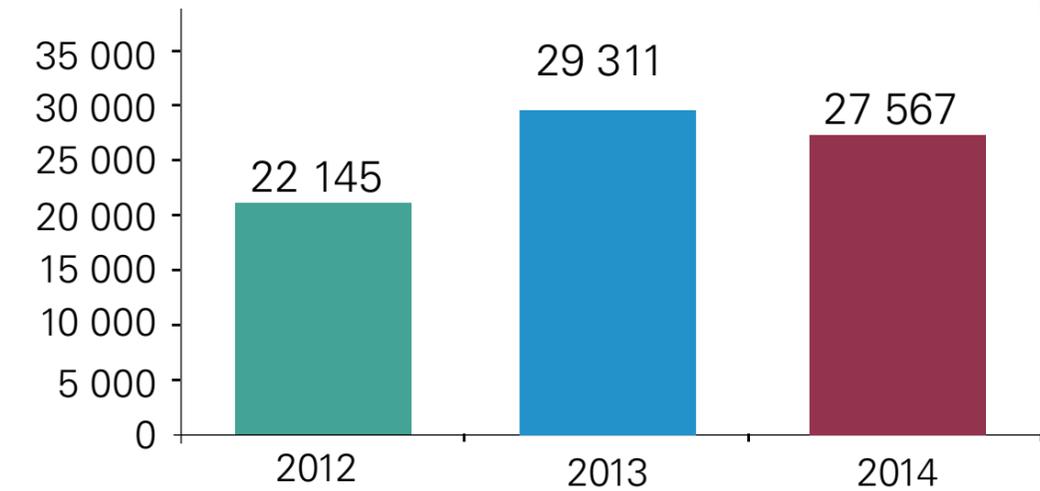
	2012	2013	2014	Evolution 2014/2013
Rachats de cotisations	38	16	10	- 37,50 %
Annulations de versements	2 746	2 548	2 457	- 3,57 %
Rétablissement et affiliations rétroactives	683	663	680	2,56 %
Révisions	10 554	11 124	12 972	16,61 %
Révisions pour allocation supplémentaire et complément de retraite	13	14	12	- 14,29 %
Revalorisations manuelles ou omissions de revalorisation y compris autres anomalies	310	577	900	55,98 %



Demandes de retraite personnelle et de réversion

1^{er} et 2^{ème} droits

	2012	2013	2014	Evolution 2014/2013
Entrées				
Demande de retraite personnelle	25 379	28 143	32 481	15,41 %
Demande de retraite de réversion	80,92 %	82,49 %	80,10 %	- 2,90 %
Total	33 471	36 392	40 491	11,26 %
Sorties				
Demande de retraite personnelle	24 554	31 252	29 606	- 5,27 %
Demande de retraite de réversion	7 971	8 144	7 980	- 2,01 %
Total	35 525	39 396	37 586	- 4,59 %



**Attribution de retraite
personnelle et de réversion**
1^{er} droit

- 5,95 %

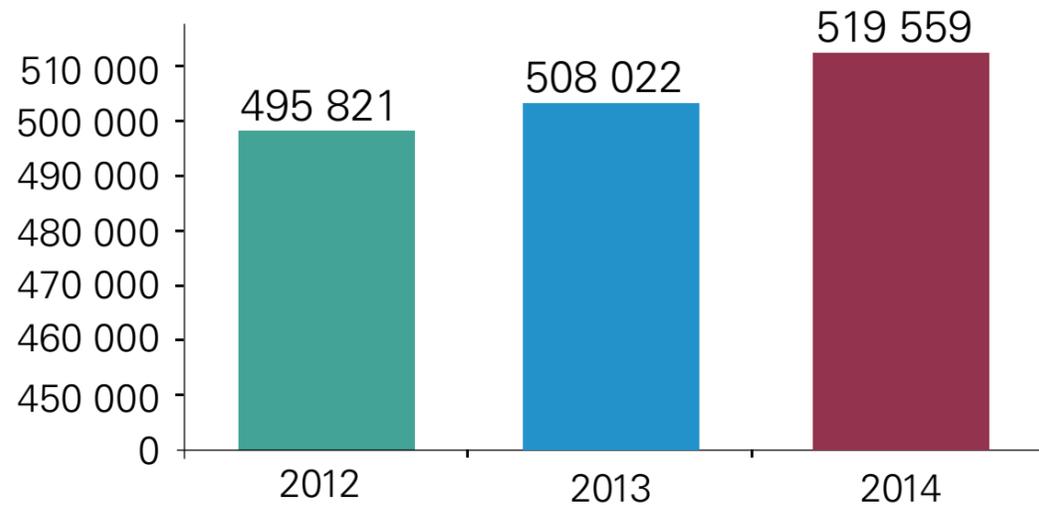
Liquidation des droits

	2012	2013	2014	Evolution 2014/2013
Entrées	145	198	140	- 29,29 %
Attributions	88	118	79	- 33,05 %
Rejet 1 ^{ères} demandes	64	84	61	- 27,38 %

Allocation veuvage

Comptes prestataires

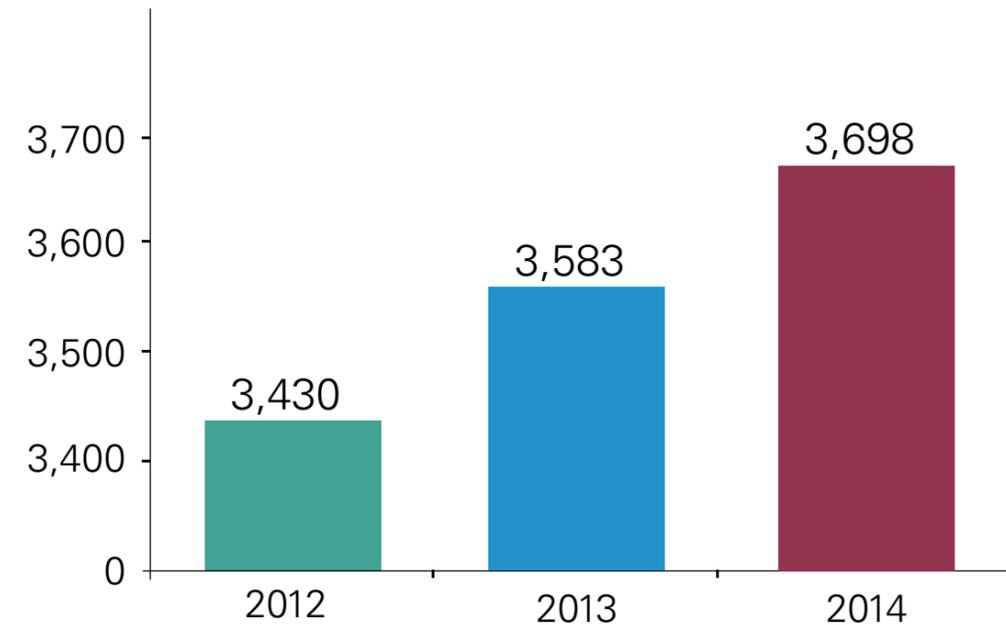
+ 2,27 %



Retraités payés par la Carsat Centre Ouest

	2012	2013	2014	Evolution 2014/2013
Attributions avantages complémentaires	189	209	150	- 28,23 %
Attributions avantages non contributifs	1 906	2 655	2 511	- 5,42 %

Attributions avantages complémentaires et non contributifs



Montant des prestations vieillesse versées par la Carsat Centre Ouest en milliards d'euros

+ 3,21 %

Retraite

Accueil des assurés en proximité

	2012	2013	2014	Evolution 2014/2013
Nombre de visites et de rendez-vous	89 339	94 080	91 380	- 2,87 %
Nombre de régularisations de carrière	45 831	32 490	30 121	- 7,29 %
Nombre d'attributions de retraite personnelle et de réversion *	24 494	30 859	29 543	- 4,26 %

* 1^{er} et 2^{ème} droits

Agences et points d'accueil retraite



Contentieux

	2012	2013	2014
Désistements radiations	98	151	173
Confirmations	304	280	309
Infirmations totales ou partielles	218	227	144

Commission de recours amiable

	2012	2013	2014
Désistements radiations	87	63	67
Confirmations	77	66	59
Infirmations totales ou partielles	42	6	9
Sursis à statuer	1	0	0

Tribunaux des affaires de Sécurité sociale

	2012	2013	2014
Dossiers enregistrés	1 193	1 266	1 298
Dossiers traités	1 244	1 190	1 201
% dossiers traités sous 31 jours	64 %	66 %	50 %

Pré-contentieux

Maladie

Action sociale - Maladie

	2012	2013	2014
Associations	65 728	47 784	12 100
Home du Buisson	50 324	61 305	37 969
Aide aux aidants	10 358	31 006	17 293

Dépenses FNASS-AM en euros

Tarifification et prévention des risques professionnels

Tarifification

	2012	2013	2014	Evolution 2014/2013
Taux collectif	68 053	67 538	66 949	- 0,87 %
Taux mixte	6 148	6 149	6 1427	- 0,36 %
Taux individuel	4 573	4 635	4 671	+ 0,78 %
Total	78 774	78 322	77 747	- 0,73 %

Tarifification au 1^{er} janvier 2014

Répartition des établissements par mode de tarification

	2012	2013	2014	Evolution 2014/2013
Taux collectif	12 523	11 457	11 629	+ 1,50 %
Taux calculé	1 794	1 780	2 166	+ 21,69 %

Notification de taux au cours de l'année hors tarification annuelle

Inspection 2014

91 visites d'établissements effectuées par les inspecteurs tarification.

716 dossiers traités, dont :

- ↳ 524 enquêtes dans la catégorie taux personnel administratif,
- ↳ 85 enquêtes dans la catégorie classification du risque,
- ↳ 107 enquêtes mixtes.

	2012	2013	2014	Evolution 2014/2013
Comptes employeurs actifs	82 825	82 440	78 760	- 4,57 %
Dads traitées	83 284	84 463	81 928	- 3,00 %

Tenue de compte individuel des établissements

Tarification et prévention des risques professionnels

Prévention

	2012	2013	2014
Industries de la métallurgie	8	4	7
Industries du bâtiment et des travaux publics	9	7	1
Industries des transports, de l'eau, du gaz, de l'électricité, du livre et de la communication	3	8	2
Services, commerces et industries de l'alimentation	1	1	-
Industries de la chimie, du caoutchouc, de la plasturgie	2	8	3
Industrie du bois, de l'ameublement, du papier-carton, du textile, du vêtement, des cuirs et peaux et des pierres et terres à feu	8	-	6
Commerce non alimentaire	-	-	-
Activités de services 1	-	-	-
Activités de services 2	6	1	2
Total	37	29	21

Conventions d'objectifs - Contrats de prévention

	2014
Industries de la métallurgie	12
Industries du bâtiment et des travaux publics	51
Industries des transports, de l'eau, du gaz, de l'électricité, du livre et de la communication	4
Services, commerces et industries de l'alimentation	6
Industries de la chimie, du caoutchouc, de la plasturgie	2
Industrie du bois, de l'ameublement, du papier-carton, du textile, du vêtement, des cuirs et peaux et des pierres et terres à feu	23
Commerce non alimentaire	3
Activités de services 1	-
Activités de services 2	25
Total	126

Conventions d'objectifs Aides financières simplifiées

Tarifification et prévention des risques professionnels

Prévention

Les préventeurs ont animé les stages de formation suivants

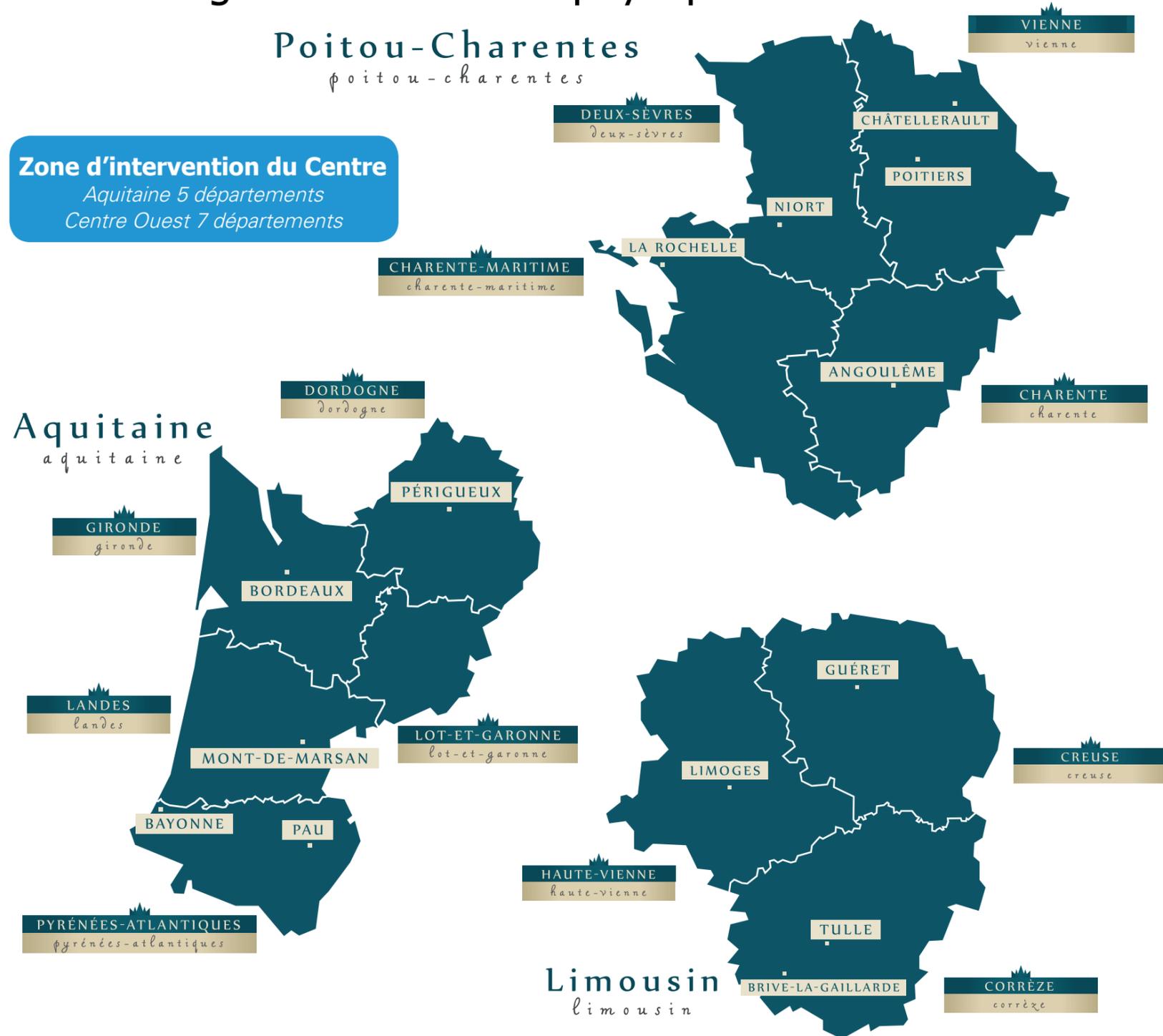
FORMATIONS CATALOGUE 2014	Participants	Stages
Obtenir le certificat référent prévention secours dans le secteur de l'aide et du soin à domicile	8	1
Prévenir les risques professionnels: activité aide à la personne en établissement	27	2
Analyser un accident du travail	8	1
Dynamiser le fonctionnement du CHSCT : rôle des membres	47	4
Dynamiser le fonctionnement du CHSCT : rôle du président	12	1
Agir sur vos taux de cotisation AT/MP	15	1
Evaluer les risques professionnels	9	1
Formation des membres de CTR	38	1
Participer à une démarche de prévention des RPS	18	2
Obtenir des compétences de base en prévention	121	9
Prévenir les TMS en entreprise	25	2
Appréhender la prévention des risques professionnels dans une TPE/PME	10	1
Total	338	26



	2012	2013	2014
Participants	448	549	338
Stages	43	43	26

Tarifification et prévention des risques professionnels

Centre interrégional de mesures physique



	Centre Ouest	Aquitaine	2014
Ventilation	40	35	75
Acoustique	23	29	52
Eclairage	9	10	19
Vibrations	7	10	17
Rayonnements non ionisants	9	12	21
Ambiance thermique	1	13	14
Glissance	3	1	4
Total des prestations	92	110	202

Répartition des prestations par types de nuisance

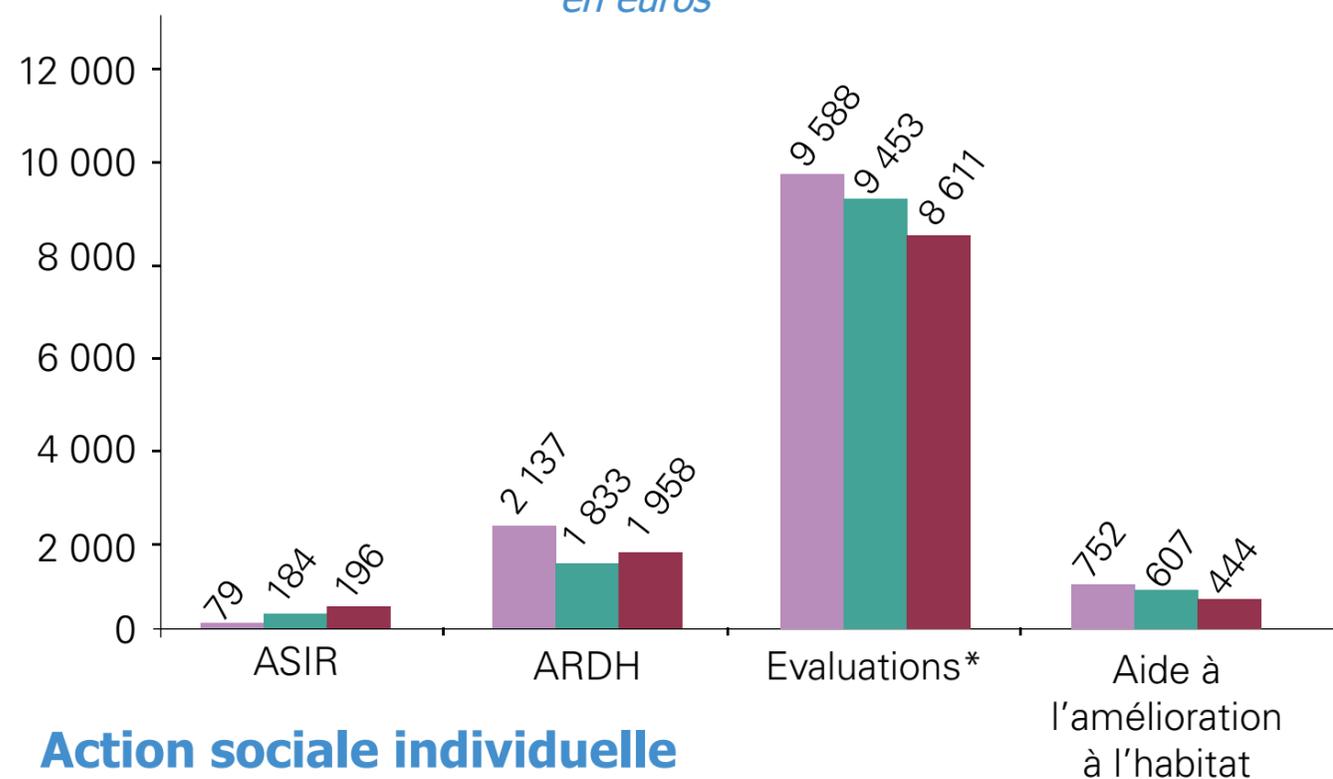
Action sanitaire et sociale

Action sociale

	2012	2013	2014
Aide ménagère à domicile	12 925 342	11 172 592	7 334 857
Autres aides individuelles et partenariats locaux	3 507 698	1 498 832	1 288 519
Evaluations individuelles	880 060	775 221	661 852
Total	17 313 100	13 446 645	9 285 228

Evolution des dépenses d'ASS

en euros



Action sociale individuelle

nombre de dossiers instruits

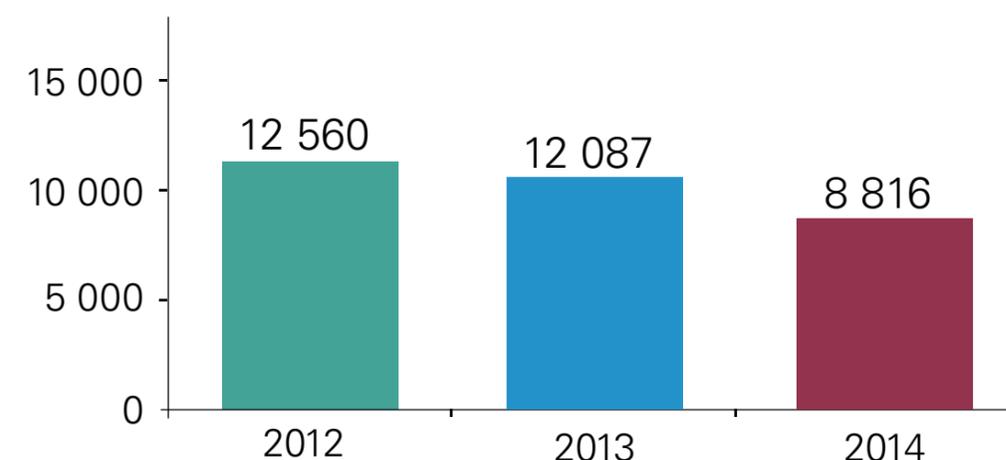
► 2012 ► 2013 ► 2014

* par structures conventionnées hors Service social

Maison de retraite - EHPAD			
	2012	2013	2014
Charente	0	0	36 000
Charente-Maritime	462 333	115 583	457 289
Corrèze	90 000	811 953	280 244
Creuse	41 937	109 860	60 088
Deux-Sèvres	235 090	123 437	881 849
Vienne	705 214	1 955 806	2 353 863
Haute-Vienne	559 554	0	703 891
Total	2 094 128	3 116 639	4 773 224

Opérations immobilières

Crédits de paiement - en euros



Aide ménagère à domicile

Plans d'action personnalisés

Action sanitaire et sociale

Service social

Activité de services départementaux

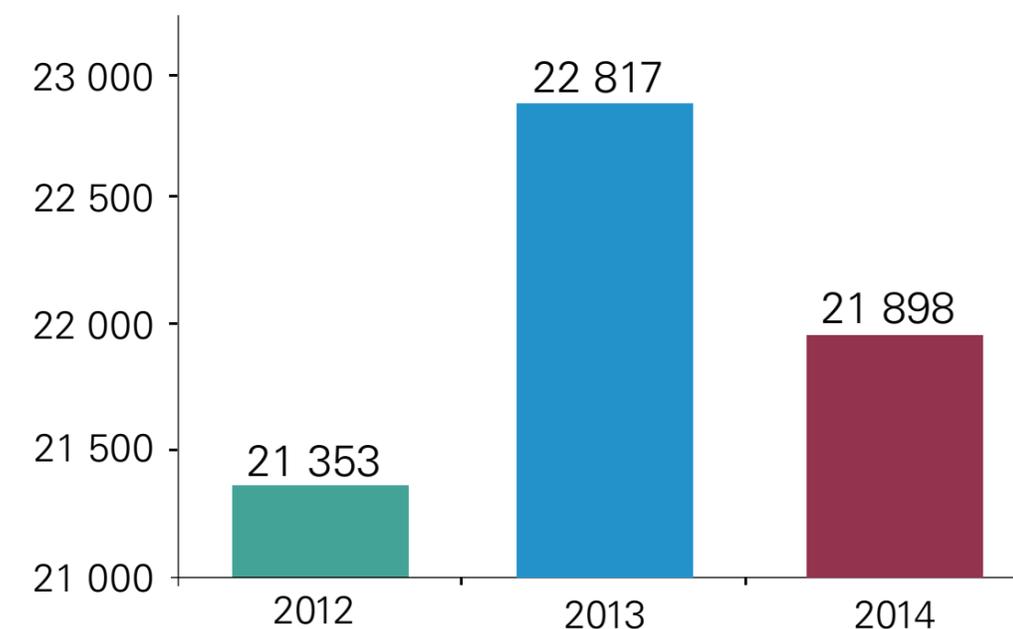
	2012	2013	2014
Accès aux droits et aux soins	16 456	18 908	17 789
Prévention de la désinsertion professionnelle	11 726	12 759	12 079
Prévention de la perte d'autonomie	10 120	9 157	7 939
Total	38 302	40 824	37 807

Interventions sociales individuelles *entretiens réalisés par domaine d'intervention¹*



2012	2013	2014
3 372	3 369	4 330

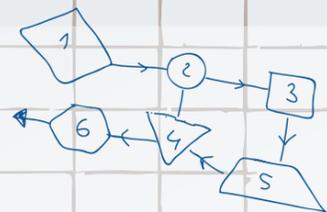
Interventions sociales collectives *participants tous domaines d'intervention confondus²*



Nombre total d'assurés accompagnés³

¹ Miss individuel A2
² Miss GAIA collectif C3
³ Miss ind BDO + Miss GAIA collectif C3

Lexique



A

Aco	Agence centrale des organismes de Sécurité sociale
Adonis	Application documentaire nationale des interventions sociales
Agefiph	Association de gestion du fonds pour l'insertion des personnes handicapées
Agaprev	Applicatif de gestion de l'activité prévention
Anaiss	Application nationale informatique des Services sociaux
Annas	Application nationale action sociale
ARDH	Aide au retour à domicile après hospitalisation
Aract	Agence régionale pour l'amélioration des conditions de travail
ARH	Agence régionale de l'hospitalisation
ARP	Assurance risques professionnels
Aspa	Allocation de solidarité aux personnes âgées
ASS	Action sanitaire et sociale
Asur	Outil de gestion des réclamations
AT	Accident du travail
AT/MP	Accident du travail et maladies professionnelles

B

Beep	Boite électronique des échanges professionnels
Bis	Bilan d'identification des salariés
BQR	Base questions réponses
BTP	Bâtiments et travaux publics

C

Cap	Coordination des actions de prévention
Capture	Dématérialisation des courriers entrants
Carsat	Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail
CCAS	Centre communale d'action sociale
CDI	Contrat à durée indéterminée
CHSCT	Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail
Cif	Congé individuel de formation
CIMP	Centre interrégional de mesures physiques
CMR	Cancérogènes, mutagènes, toxiques
Cnam	Caisse nationale d'assurance maladie
Cnav	Caisse nationale d'assurance vieillesse
CNITAAT	Cour nationale de l'incapacité et de la tarification des accidents du travail

Cog

CPAM	Caisse primaire d'assurance maladie
CPG	Contrat pluriannuel de gestion
CPOM	Contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens
CPR	Commission paritaire régionale



CRA Cramif CRFPCO

Commission de recours amiable
Caisse régionale d'assurance maladie d'Ile de France
Centre régional de formation et de perfectionnement du Centre Ouest

CROSMS CROSS CRSA CTR

Comité régional d'organisation sanitaire et médico-sociale
Comité régional d'organisation sanitaire et sociale
Conférence régionale de la santé et de l'autonomie
Comités techniques régionaux

D

Dads

Déclaration annuelle de données sociales

DadsU

Déclaration annuelle de données sociales unifiée

DEP

Diagnostic égalité professionnel

DGFIP

Direction générale des finances publiques

Dif

Droit individuel à la formation

Diraccte

Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi

DNT

Déclaration nominative trimestrielle

DSN

Déclaration sociale nominative

DNAweb

Déclaration nominative annuelle par internet

DRSM

Direction régionale du service médical

E

Ehpad

Établissement hébergeant des personnes âgées dépendantes

EIG

Estimation indicative globale

F

Faf

Fonds d'assurance formation

Fnass

Fonds national d'action sanitaire et sociale

FNPEIS

Fonds national de prévention, d'éducation et d'informations sanitaires

G

GAIA

Gestion des actions et interventions en faveur des assurés

GAV

Gestion assurance vieillesse

GDR

Gestion du risque

Ged

Gestion électronique de documents

GRC

Gestion relation client

GRSP

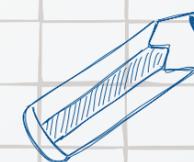
Groupement régional de santé publique

GTA

Gestion du temps et des activités

HPST

Hôpital, patients, santé, territoires





I
IJ Indemnité journalière
INC Carrières Instruction nationale de contrôle domaine carrière
INRS Institut national de recherche et de sécurité

L
LCB Logistique - Comptabilité - Budget
LLD Location longue durée

M
MCO Médecine chirurgie obstétrique
MDA Majoration de durée d'assurance
MIGAC Mission d'intérêt général et d'aide à la contractualisation
MNC Mission nationale de contrôle
MSA Mutualité sociale agricole

N
NIR Numéro d'inscription au répertoire national d'identification

O
OMRF Outil de maîtrise du risque financier
Oppal Outil de pilotage des plans d'actions en ligne
OPPBTP Organisme professionnel de prévention du bâtiment et des travaux publics
OR Outil retraite

P
PAP Plan d'aide personnalisée
PCC/OR Point de contrôle clef outil retraite
PDP Prévention de la désinsertion professionnelle
PHE Paiement hors électronique
PMSI Programme de médicalisation des systèmes d'information

Prado Programme d'accompagnement de retour à domicile
PRSP Programme régional de santé publique
Pub Portail unique de Branche

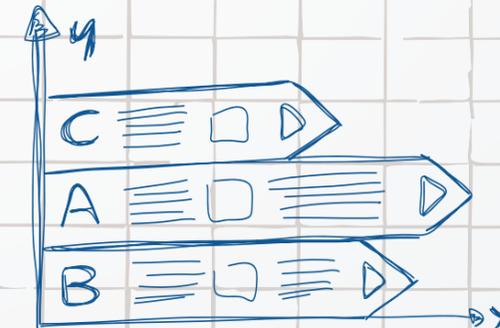
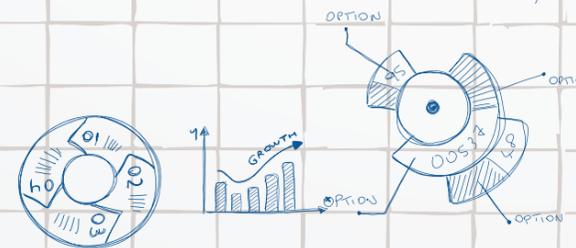
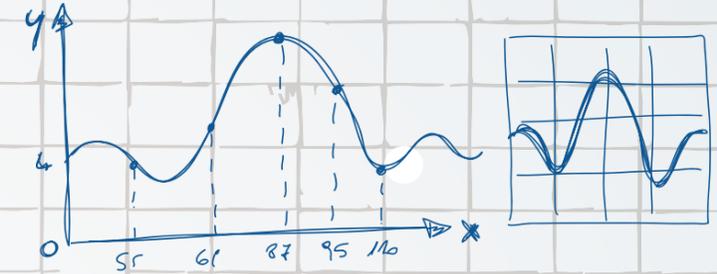
R
RDC Relevé de carrière
REI Répertoire entreprise et individu
RH Ressources humaines
RIR Réunion d'information retraite
RIS Relevé individuel de situation

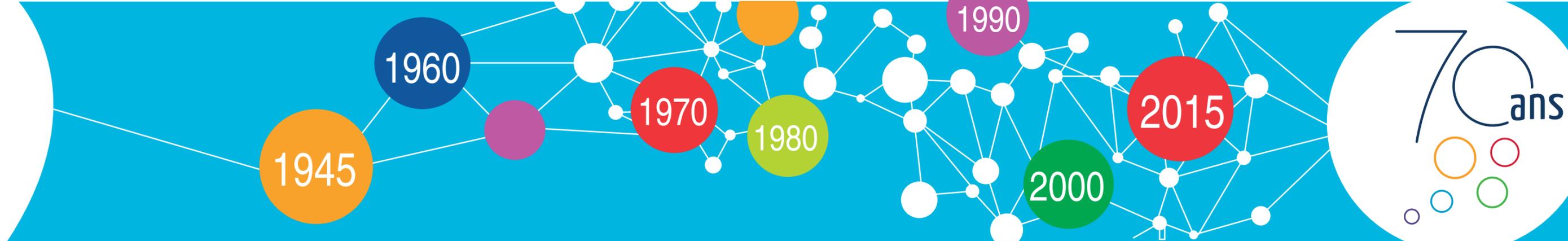
RNCPS Répertoire national commun de la protection sociale
RGCU Répertoire de gestion de carrière unique
RNE Report non effectué
RNI Report non identifié
RPS Risque psychosociaux
RQTH Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé
RSI Régime social des indépendants
Run-MR Répertoire unique national de maîtrise des risques

S
SAV Service auto vérification
SI Système d'information
Sinergi Progiciel de gestion intégré de la Branche retraite
SNGI Système national de gestion des identifiants
SNGP Système national de gestion des prestations
Sros Schéma régional d'organisation sanitaire
SSR Soins de suite et de réadaptation
Starh Système de traitement automatisé des ressources humaines
SVD Suivi de vos DADS

T
TCI Tribunal du contentieux de l'incapacité
TMS Troubles musculo-squelettiques

U
UDS Univers données sociales
Urssaf Union de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales





En 2015,

La Sécurité sociale fête ses

*Cliquez sur le bouton
pour vous rendre à la
page souhaitée*

Suivez nos actus sur



facebook.com/retraitesanteauvaillecentreouest



twitter.com/CarsatCO

Carsat Centre Ouest

37, avenue du Président René Coty

87048 Limoges Cedex

Fax : 05 55 45 39 99

www.carsat-centreouest.fr



Réalisation : Carsat Centre Ouest
Directeur de la publication : Martine François
Photos © Shutterstock - 2015