RAPPORT D'ACTIVITÉ
& relations avec les usagers

Carsat Retraite & Santé au travail
Centre-Ouest

SOMMAIRE

Stratégie 2015

Garantir calculer et verser les retraites

Aider les publics fragilisés et accompagner les séniors

Aider les entreprises à préserver la santé et la sécurité des salariés

« **La stratégie 2015** affiche une dynamique opérationnelle en lien avec les chantiers majeurs de nos Branches. »

Elle est fondée sur **4 axes d'action :**

- Accentuer la dynamique inter régime,
- Faire évoluer l'offre clients,
- Développer notre performance,
- Innover.

Je l'ai voulu résolument porteuse de confiance en l'avenir. Elle tient compte de notre réactivité, de notre capacité à innover et à nous adapter à un contexte en permanente évolution.

Chacun pourra trouver dans ces quelques pages les données chiffrées qui traduisent notre activité soutenue. Elles illustrent la place que nous tenons dans l'économie de notre région, que ce soit à travers les montants des prestations versées, l'accompagnement que nous apportons aux entreprises ou encore notre capacité à accompagner nos publics fragilisés.

Nos partenariats institutionnels ou en lien avec d'autres acteurs publics ou privés, notre participation aux projets nationaux ou régionaux y sont également retracés.

Nous pouvons prendre appui sur nos réussites pour nous réjouir, en cette année de célébration du 70ème anniversaire de la Sécurité sociale, d'avoir démontré encore une fois, notre capacité à répondre aux exigences de performance et de qualité de service que nous devons à nos clients.

Je tiens à témoigner toute ma satisfaction pour le travail réalisé par toutes les équipes et à les remercier pour leur engagement, leur mobilisation et leur professionnalisme, qui sont illustrés à chaque page de ce rapport.

Martine François
Directeur

Conseil d'**administration** et **commissions**

Président
M. CHARRÉ Guy

Vice-Présidents
M. MAS Bernard
Mme 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. BOEUF Daniel

Sur désignation de la CGPME

Titulaires
M. BOYADJIAN Vahé
M. THOMAS Michel

Suppléants
M. PATUREAU-MIRAND Raoul
M. PARNEIX Pierre

Sur désignation de l'UPA

Titulaires
M. ROCHE Alain
M. MESNARD André

Suppléants
Mme 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
2ème suppléant en attente de désignation

Sur désignation de la CFDT

Titulaires
Mme HAAS Christel
M. SAGNE Jean-Claude

Suppléantes
Mme SANCHEZ Carole
Mme RAMOS-VIDAL Maria

Sur désignation de la CGT/FO

Titulaires
M. CHARRÉ Guy
Mme RUCHAUD Michèle

Suppléants
M. GARDIN Patrick
M. BRUGEAU Mathieu

Sur désignation de la CFTC

Titulaires
Mme BEDONI Josiane

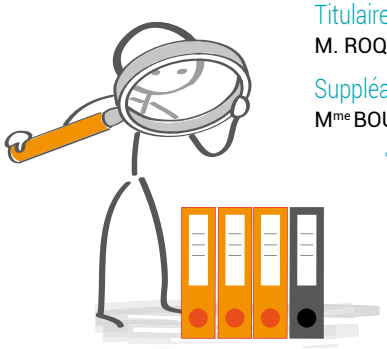
Suppléant
M. POUVREAU Jacques

Sur désignation de la CFE/CGC

Titulaires
Mme EZNACK Sylvia

Suppléant
M. BOUREILLE Fabrice

Conseil d'administration et commissions



Représentants des associations familiales

Sur désignation de l'Unaf voix consultative

Titulaire
M. ROQUES Jean-Pierre

Suppléante
Mme BOULIN Paulette

Personnes qualifiées

Sur désignation du Préfet de Région

M. BOYER Jean-Claude
M. DE BETTIGNIES Paul
Mme METROT Marie-Josette
M. MALICHIER André

Représentants de la fédération de la mutualité française

Titulaire
Mme SABOURDY Marie-Annick

Suppléant
M. PELLETIER Yves

Représentants du personnel

Collège des employés voix consultative

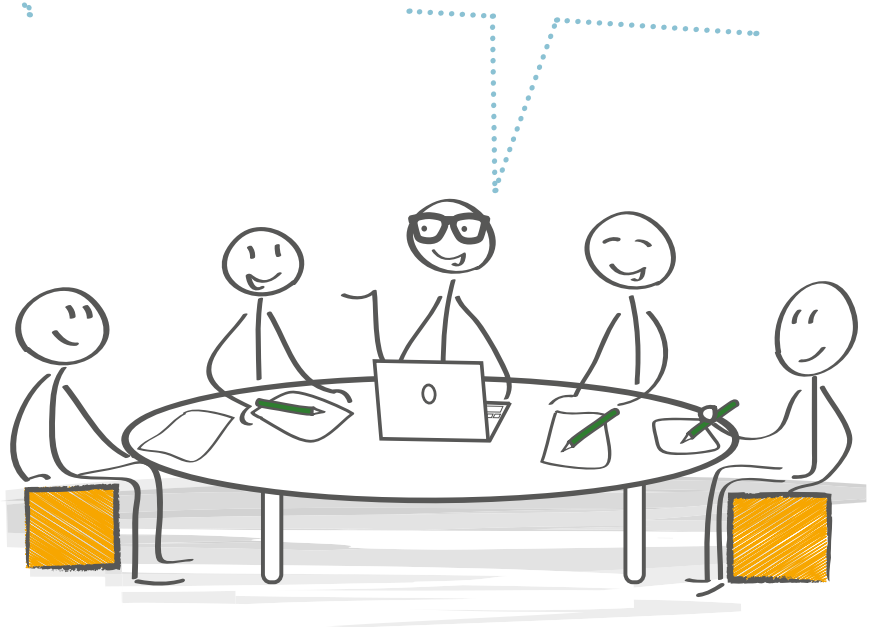
Titulaires
Mme VALLÉE Arlette - CGT
Mme CHARTOIRE Eveline - CGT

Suppléantes
Mme ESTIER Elsa - CGT
Mme 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 2015

	Jan.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	TOTAL
Réunions de bureau	-	-	1	-	-	1	-	-	1	-	-	1	4
Réunions du Conseil d'administration	-	-	1	-	-	1	-	-	-	1	-	1	4
Commission de Recours Amiable	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	11
Commission des Marchés	-	-	-	-	-	1	1	-	-	2	-	-	4
Commission d'Action Sanitaire & Sociale	1	-	-	1	-	1	-	-	1	-	-	1	5
Commission Régionale des Accidents de Travail et Maladies Professionnelles	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	1	3
Commission des Pénalités Financières	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	2	1	4	2	1	6	2	1	3	4	1	4	31

Sommaire

Organigramme 2015

Martine FRANÇOIS
DIRECTEUR

DIRECTION GÉNÉRALE

91 agents titulaires

- **Patricia LAGORCE**
  - SECRÉTARIAT DIRECTION GÉNÉRALE / CONSEIL D'ADMINISTRATION
- **EvelyneTURCOT-GOUDEAUX**
  - GESTION DE LA PERFORMANCE, DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION
- **Jean-Michel DURCE**
  - DÉVELOPPEMENTS
- **Théodore DAHLEM**
  - LOGISTIQUE, INFORMATIQUE ET SÉCURITÉ
- **Maryse DEFAYE**
  - ACHATS, MARCHÉS ET GESTION DE LA DÉPENSE

Françoise DUBERNET
AGENT COMPTABLE

DÉPARTEMENT FINANCIER

82 agents titulaires

- COMPTABILITÉ GÉNÉRALE / TRÉSORERIE
- CONTRÔLE TECHNIQUE
- PAIEMENTS / RECOUVREMENT / PRESTATIONS

Jean-Christophe CRULLI
DIRECTEUR ADJOINT

DÉPARTEMENT ASSURANCE RETRAITEDÉPARTEMENT

320 agents titulaires

- CARRIÈRE ET DÉCLARATIONS
- CONTENTIEUX
- RETRAITE DE PROXIMITÉ
- OFFRE DE SERVICES RETRAITE
- DÉMATÉRIALISATION DES DOCUMENTS

Céline Jan
SOUS-DIRECTEUR

DÉPARTEMENT RESSOURCES HUMAINES

26 agents titulaires

- GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

SOUS-DIRECTEUR

DÉPARTEMENT ASSURANCE MALADIE ET ACTION SOCIALE

123 agents titulaires

- PÔLE INTERVENTIONS SANITAIRES ET SOCIALES
- PÔLE ACTIONS SOCIALES RETRAITE

Jean-Michel JORLAND
INGÉNIEUR CONSEIL RÉGIONAL

DÉPARTEMENT ASSURANCE RISQUES PROFESSIONNELS

73 agents titulaires

- TARIFICATION
- PRÉVENTION
- CENTRE INTERRÉGIONAL DE MESURES PHYSIQUES

Sommaire

Le Directeur

Pilote et manage **l'organisme**

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

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

Assure **le fonctionnement** de la Carsat Centre Ouest

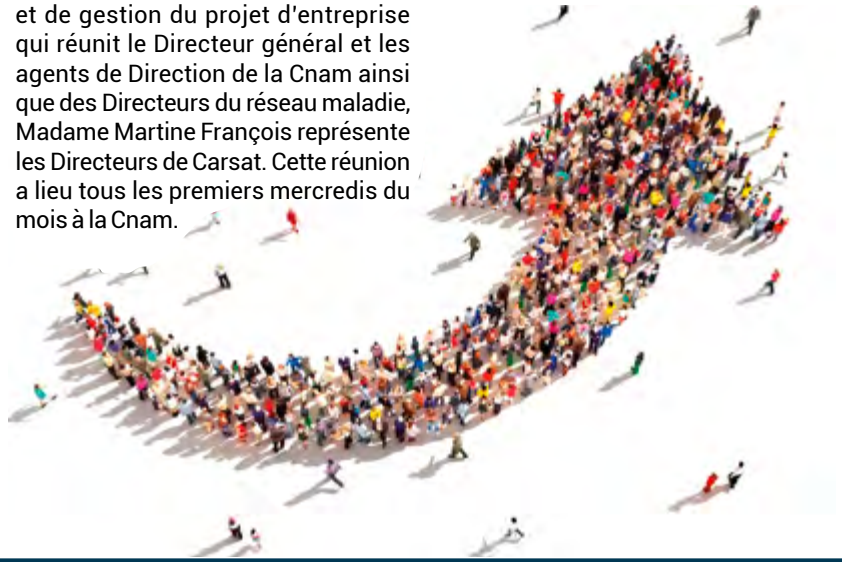
Le Directeur signe les contrats pluriannuels de gestion conclus avec la Cnav et la Cnam et il supervise leur réalisation.

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.

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 de l'Agence régionales de santé, le Directeur participe à la Conférence régionale de la santé et de l'autonomie, aux Commissions de coordination des politiques publiques, et aux commissions spécialisées Prévention et Médico-Sociale.
- 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, Madame Martine François représente les Directeurs de Carsat. Cette réunion a lieu tous les premiers mercredis du mois à la Cnam.



L'équipe de Direction

- 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.
- la réunion nationale des Directeurs de Carsat, organisée par le Directeur national des Risques Professionnels et le Directeur Délégué des Opérations, traite la politique des Risques Professionnels : rencontre trois fois par an à la Cnam.

Les agents de Direction **se réunissent, hebdomadairement, en Comité** pour :

- définir la politique de la caisse,
- déterminer :
  - les objectifs locaux complémentaires,
  - les objectifs nationaux,
  - les modalités et le 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 les décisions 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 bi-annuelle de l'ensemble des cadres où sont présentés la politique, les objectifs de l'organisme et les plans d'actions qui concourent à leur réalisation.
- Une réunion annuelle du personnel où l'ensemble des agents est informé des résultats de l'année précédente puis mobilisé autour des projets à engager sur l'année en cours.

Une capacité d'innovation et d'adaptation porteuse d'avenir

L'innovation

- Concevoir de nouveaux outils internes et externes
- Favoriser l'émergence d'idées nouvelles

L'offre Clients

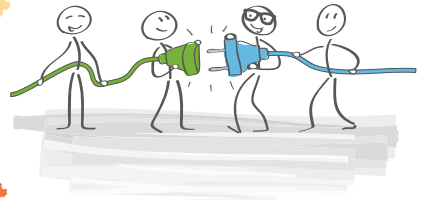
- Rendre l'assuré acteur de nos services et adapter notre politique de proximité
- Enrichir nos offres de service
- Améliorer la réponse aux clients et experimenter les parcours clients

L'inter régime

- Renforcer notre gestion des projets en inter branche et inter régime
- Développer nos partenariats

La performance

- Optimiser notre fonctionnement et qualité de travail
- Développer la performance sociale de l'entreprise
- Renforcer notre efficience



Une écoute attentive des clients internes et externes

Sommaire

« La stratégie 2015 a été construite autour de 4 dynamiques d'action : *l'innovation, l'offre clients, l'inter régime, la performance.* »

Elle est fondée sur notre capacité d'innovation et d'adaptation. Tout au long de l'année nous avons, cette année encore, démontré notre implication, réactivité, notre capacité à proposer des idées novatrices et à travailler efficacement en partenariat.

Innover

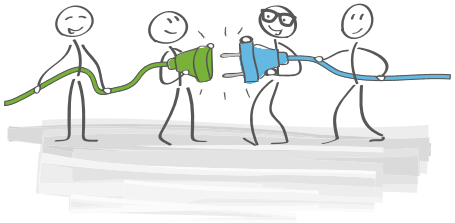
L'innovation, placée au cœur de notre stratégie 2015, nous a permis de :

- nous doter de nouveaux outils afin d'apporter une réponse adaptée aux besoins et attentes de nos clients : « ELISE » l'espace libre service, l'envoi de SMS de confirmation de rendez-vous, les Entretiens d'Information Retraite par téléphone, les Web-rendez-vous.

En interne, nous avons optimisé la gestion et le suivi de nos activités grâce à la création des applicatifs tels que : « OPPAL » outil de pilotage des plans d'action en ligne, ou encore l'outil de simplification de la circulation de l'information au sein du secrétariat de direction,

- favoriser l'émergence d'idées innovantes en présentant le processus d'innovation, lors de la première réunion des cadres, afin d'initier et mettre en place le processus de créativité continu.

Faire évoluer l'offre clients



L'information et le conseil sont au centre de notre mission de service public. Ils visent à :

- faciliter les démarches des retraités et futurs retraités. Le personnel de la Carsat a pu présenter les nouveaux services en ligne du PUB et aider les assurés dans leurs démarches grâce aux actions d'information et de communication qui ont été déployées aussi bien en interne qu'en externe,

- améliorer la réponse aux clients. Nous avons optimisé notre écoute par l'analyse des réitérations de contact, une amélioration de la gestion des insatisfactions clients et l'intégration de la médiation dans nos offres de service,

- expérimenter les parcours clients dédiés. Le parcours client prioritaire « je demande ma retraite » a été décliné,

- adapter notre politique de proximité. Nous avons établi un schéma pluriannuel d'aménagement des sites d'accueil, intégrant la prise en charge des personnes fragilisées et des demandes complexes,

- enrichir nos offres sociales en proposant l'offre Bien Vieillir aux assurés dès le passage à la retraite.

Sommaire

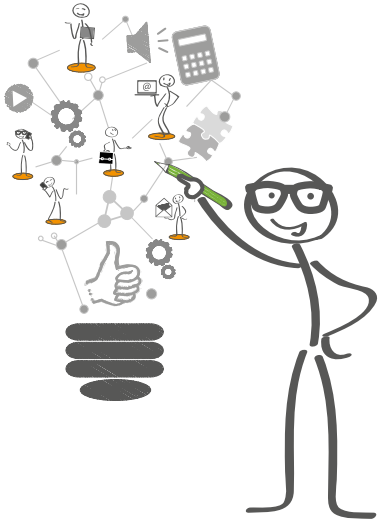
Accentuer la dynamique **inter régime et partenariale**

Cet axe est un enjeu majeur pour renforcer notre rôle d'acteur incontournable. Pour ce faire, en 2015, nous avons mené des actions pour :

- renforcer notre gestion des projets en interbranche en organisant la gestion du compte pénibilité qui a nécessité une coopération renforcée entre les services de la Prévention et de la Retraite,
- déployer les projets en inter-régime en capitalisant sur les expérimentations d'accueils unifiés avec la MSA et le RSI, et élargir ce dispositif à d'autres départements. En matière d'action sociale, nous avons débuté une réflexion sur l'élaboration d'une grille d'évaluation commune de retour à domicile des personnes âgées après hospitalisation et nous avons mis en œuvre des actions pour adapter les logements individuels et collectifs au vieillissement,
- favoriser l'appropriation des stratégies métiers liées à l'inter régime par un accompagnement de la mise en œuvre de la Liquidation Unique des Régimes Alignés : LURA. Les assurés ayant une carrière multi-régimes et déposant leur demande de retraite pour un départ prévu a compter du 1er janvier 2017 bénéficieront du calcul unique de leur pension pour le Régime général, la Msa et le Rsi. Sauf cas particuliers, le dernier régime d'affiliation aura en charge le calcul et le versement mensuel de la retraite. Le département retraite a débuté une première phase d'information et de sensibilisation des équipes et initié des rencontres avec les partenaires afin de s'adapter à cette évolution,
- développer nos partenariats en mettant en œuvre le plan proximité autonomie grâce à la création d'une gouvernance régionale structurée, la définition de programmes d'actions et en construisant un partenariat avec un foyer de travailleurs migrants. Nous avons créé de nouvelles offres de service pour les publics fragilisés, en synergie avec la retraite. Enfin, nous avons renforcé la coopération avec l'ARACT sur l'aide à domicile et la prévention de la pénibilité.

Développer **notre performance**

Fidèles à notre engagement, en 2015 nous avons poursuivi notre démarche d'amélioration continue. Pour ce faire nous nous sommes attachés à :



- optimiser notre fonctionnement en faisant évoluer nos organisations pour maintenir notre qualité de travail en tenant compte de l'évolution des charges et des ressources. Nous avons simplifié nos activités et développé la dématérialisation,
- développer la performance sociale de l'entreprise en adoptant un plan local santé, sécurité et conditions de travail, en expérimentant un dispositif de détection des potentiels et en poursuivant les travaux relatifs aux référentiels des managers, engagés l'année passée, nous nous sommes également engagés cette année, dans un programme pluri-annuel, ayant pour objectif de promouvoir le mieux être au travail.
- renforcer notre efficience par un pilotage attentif des enveloppes de dépenses de fournitures, de consommables informatiques et de papier par processus, ainsi que par une anticipation du pilotage budgétaire de l'ASSPA en adaptant notre dispositif à la démarche nationale et nos critères d'accès aux aides aux taux de consommation de nos enveloppes.

Cette année, nous avons fêté les 70 ans de la Sécurité sociale. Cet anniversaire, a été l'occasion de rappeler les valeurs fondatrices de la Sécurité sociale et son rôle fondamental dans la société. Nous avons eu à cœur de démontrer, la modernité, le dynamisme et les atouts de notre institution.

« Nous participons à différents projets nationaux de façon **à accompagner leur mise en œuvre au niveau local. »**

Informatique

Le Centre de développement et d'expertise de la Carsat Centre Ouest a conçu, réalisé, assuré la maintenance et la qualification de toutes les applications du domaine « offres de service » et « relation clients » de la Branche retraite en qualité de centre de développement intégré dans le Pôle de Développement National retraite et offre de services.

Il s'est vu confier la refonte de l'espace personnel de l'assuré du portail unique de branche retraite, afin de l'adapter à une utilisation via les mobiles, smartphones et tablettes.

En 2015, le centre de Limoges a été chargé de développer des applications à forte valeur ajoutée pour améliorer l'offre de services offertes aux assurés sur le portail :

- EVA permet l'estimation du montant de la retraite tous régimes, en se basant sur les carrières réelles des assurés, avec des projections à partir de 45 ans,
- EDDI permet à un assuré d'échanger par voie dématérialisée des documents avec les techniciens.

Le centre de Limoges a également mis en œuvre une fédération d'identité entre les portails de la branche retraite du régime général et ceux de l'AGIRC-ARRCO permettant une navigation transparente entre les deux différents portail, sans nécessiter une nouvelle authentification.

Pour 2016, le centre de Limoges s'est vu confier des projets importants :

- la demande de retraite en ligne,
- le projet d'automatisation de la saisie en ligne des changements de coordonnées bancaires,
- une participation au développement du portail commun inter régime de l'union retraite et à la mise en œuvre de la nouvelle sécurisation des accès France Connect promue par le gouvernement,
- la mise en œuvre du service en ligne d'estimation globale inter-régime - EIG-E, l'intégration de la mise en œuvre de la liquidation unique dans les applications de l'offre de service et de la gestion de la relation client et une nouvelle version du suivi de dossier en ligne.

Département **Retraite**

En 2015, le département Assurance Retraite a participé à :

- des réunions nationales des directions retraite,
- un groupe pour la rénovation des supervisions et contrôles du processus retraite,
- l'élaboration de la politique de formation de la branche retraite,
- un groupe de travail national sur la mutualisation des versements pour la retraite,
- la réflexion nationale sur l'optimisation des plate-formes téléphoniques.

Le service Gestion du Système d'Information Retraite a participé à de nombreux groupes de travail nationaux :

- club des référents nationaux dans le cadre du projet national Bureau Métier,
- comité de lecture des IRC avant diffusion à l'ensemble des Carsat : allocation vieillesse des parents au foyer, contrat d'apprentissage, mesure dérogatoire parents de 3 enfants, prime transitoire de solidarité,
- CAPTURE : apport d'expertise pour la définition des règles de distribution,
- accompagnement dans la mise en place des projets nationaux : LURA, Bureau Métier, EDDI service d'échange de document dans l'espace personnel du PUB, RGCU, LIO-V2, etc.

Département **Assurance maladie et action sociale**

Le service Action sociale retraite a participé à :

- l'accompagnement des logements-foyers dans le cadre d'un plan national d'aide à l'investissement pour aider ces structures à engager leurs travaux,
- la déclinaison de dispositifs de coordination tels que MONALISA - Mobilisation nationale contre l'isolement des personnes âgées. Cette dynamique consiste à recenser puis à coordonner les acteurs et actions locales de prévention de l'isolement.

Département **financier**

Expérimentation des nouveaux paramètres de contrôle

- Le secteur Contrôle technique retraite a participé entre février et juin 2015 au groupe national d'expérimentation des nouveaux paramètres de contrôle.

Département **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.

Le Centre Interrégional de Mesures Physiques a participé à de nombreux groupes de travail nationaux :

- Acoustique,
- Ambiance thermique,
- Fumées de soudage,
- Glissance des sols,
- Rayonnement ionisant,
- Rayonnement non ionisant,
- Rayonnement optique artificiel,
- Ventilation : énergie et développement durable, carrosserie, bois, etc.,
- Vibration.

Ces groupes de travail, pilotés par l'INRS, permettent d'élaborer des positions institutionnelles, de réaliser des documents techniques faisant référence dans le domaine de la prévention des nuisances physiques : guides, notes techniques, aides à la rédaction de cahiers des charges, dossiers WEB, etc.

Le CIMP a participé aux groupes de travail nationaux et aux nouvelles plénières associées. Les travaux traitant de l'opportunité de « l'utlisation des cyclones pour les problématiques liées aux poussières de bois » ont pu être exposés en plénière Chimie 2.

Il a également participé à la finalisation de la campagne nationale « vibrations main-bras » visant à alimenter un outil simple d'évaluation des niveaux d'exposition des salariés sans mesurage : OSEV.

Département **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.

Le secteur Ressources logistiques et informatiques a :

- participé au groupe de travail chargé de créer les outils de communication sur la sécurité logique.

Service **Gestion de la performance, information et communication**

Le service Gestion de la Performance a participé au :

- projet national de conception du système de management intégré de l'Assurance retraite,
- groupe de travail sur la régionalisation des statistiques et sur l'évolution des fiches régionales.

Le service Information /documentation à participé :

- aux comités de pilotage Adonis de la Cnam et au comité éditorial inter Carsat Tutti.

Le service Communication, Infographie et Multimédia a :

- assisté aux réunions nationales pour définir une politique de communication cohérente avec les orientations de la Cnav et de la Cnam et valoriser les projets régionaux par une promotion nationale,
- participé aux travaux visant à définir le schéma directeur national de la communication de la branche AT/MP 2016-2018,
- collaboré également aux échanges nationaux visant à structurer une démarche Innovation Participative au sein des organismes de l'Assurance Retraite, au travers du réseau des Animateurs de l'innovation piloté par la Cnav,
- participé à la définition et à la mise en place d'un Portail Interne Mutualisé d'information entre Carsat, utilisant les fonctionnalités de la dernière version du logiciel Sharepoint.

Témoignage

Nadine Martig-Bonhême

Responsable
Information - Documentation

Partipation au Groupe TUTTI

« L'implication des différents acteurs traduit la dynamique du réseau documentaire et la volonté d'inscrire ce réseau dans des projets mutualisés innovants.»

« L'intérêt majeur de ma participation au projet Tutti a été au départ d'être associée à un projet documentaire mutualisé inter-Carsat autour d'une même problématique de changement d'outil.

Le besoin initial d'évolution de notre logiciel de bibliothèque qui arrivait en fin de vie a trouvé dans Tutti une solution parfaitement adaptée à nos besoins.

Puis ce projet s'est élargi à l'intégration du bulletinage -suivi des collections- de tous nos abonnements. Depuis 2015, plusieurs Carsat ont rejoint Tutti, initié par Toulouse et le fonds documentaire s'est largement étoffé.

La participation à ce réseau est devenue source d'échanges et d'enrichissement sur la fonction documentaire :

- mutualisation des activités,
- progression à travers l'utilisation de nouveaux outils,
- évolution de nos pratiques,
- élargissement de notre offre documentaire commune en mettant à disposition un fonds mutualisé Carsat/Cnav, en effectuant un dépouillement partagé des revues.»

« Nous mettons **la satisfaction de nos assurés au centre de nos préoccupations** »

Actions envers **les publics**

Optimiser les modes de contacts

La Carsat Centre Ouest adapte ses offres de services aux évolutions des pratiques de ses publics et leurs propose :

- des services internet interactifs comme une prise de rendez-vous en ligne,
- une présence sur les réseaux sociaux, facebook, twiter, YouTube, etc.
- des rendez-vous à distance : par téléphone ou lors de web - entretien depuis le domicile des assurés ou de leur lieu de travail,
- des confirmations de rendez vous par SMS adressées aux personnes bénéficiaires de droits dérivés, de demande d'allocation de solidarités aux personnes âgées.

Ces nouveaux moyens d'information complètent notre accueil uniquement sur rendez vous au sein de ses 10 agences retraite, 15 points d'accueil et 25 visio accueil.

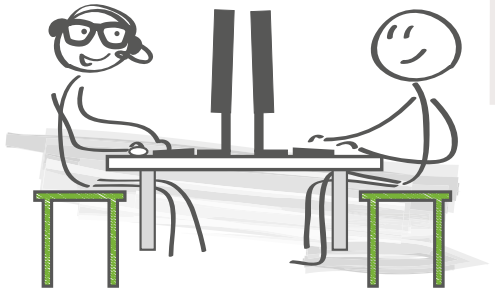
Sur demande de la Cnav, la plateforme pénibilité a pris en charge la Hot line de lassuranceretraite.fr.

Accompagner et informer sur la réforme pénibilité

- La Carsat Centre Ouest gère la plateforme téléphonique nationale « compte prévention pénibilité ».
- Des sessions de présentation du compte prévention pénibilité ont été animées par le correspondant pénibilité.
- Par ailleurs, et en lien avec l'assurance risques professionnels, cinq entreprises font l'objet d'un suivi personnalisé en vue de limiter l'usure professionnelle et créer les conditions pour un maintien durable en emploi.

Développer les partenariats

- La Carsat Centre Ouest s'inscrit dans une dynamique de développement de ses partenariats inter régime pour simplifier les démarches des assurés et garantir la qualité et le délai de traitement de leurs dossiers retraite. Elle a initié des accueils communs avec la MSA , le RSI aussi bien en Limousin qu'en Poitou-Charentes.
- Elle informe et communique sur les obligations réglementaires et l'évolution des modes de transmission des données sociales. Elle met à disposition un numéro de téléphone unique d'information et d'aide au remplissage des DADS à l'usage des entreprises.
- Elle conseille et assiste les employeurs et les cabinets comptables durant la campagne DADS lors de réunions d'information.



Témoignage

Jean-Christophe CRULLI
Directeur Adjoint
Carsat Centre Ouest

« Cette évolution devrait constituer un meilleur service pour nos assurés »

« La liquidation unique des régimes alignés constitue un projet d'ampleur qui implique de nombreux acteurs.

Elle repose sur une forte coordination préparatoire entre différentes caisses nationales ainsi qu'au sein de leur réseau, mais aussi entre chaque Carsat et les caisses MSA et RSI de leur circonscription.

Ce projet emporte des évolutions pour les processus carrière et retraite, et pas uniquement pour la partie liquidation.

Un groupe de travail national prépare la mise en œuvre depuis le vote de la loi en 2014. Pour ce faire, des bonnes pratiques ont été identifiées pour faciliter les échanges et coordonner les processus.

Au niveau du métier retraite, une analyse a été réalisée pour qualifier les impacts et préciser l'accompagnement au changement destiné aux équipes. Si de nouvelles pratiques de pilotage et de gestion vont devoir être mises en œuvre - le technicien pourra liquider l'ensemble du droit personnel d'un assuré polypensionné - elles seront bien intégrées dans les outils et processus. »

Chiffres

Déclarations

88,98 %
d'appels aboutis

1 443 514
lignes salaires traitées issues des Déclarations Annuelles des Données Sociales

98,98 %
de lignes salaires traitées dans le délai imparti

99,94 %
de lignes salaires réalisées au 31/12 en dématérialisé

99,57 %
des établissements transmis au 31/12 en dématérialisé

Alimenter le référentiel Carrière

99,21 %
de taux de reports au SNGC pour moyenne nationale de **98,92 %**

0,79 %
d'anomalies résiduelles

99,35 %
de qualité de reports concernant les déclarations DNA, DNT et les PA pour une moyenne nationale de **99,04 %**

Carrière **et déclarations**

Missions

Traiter

- 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

Régulariser et consolider la carrière

42 478
régularisations De Carrière des assurés, dont :
14 822 RDC complètes
8 854 RDC partielles

2 585
annulations de versement

Temps forts 2015

Déclarations

- Accompagnement des entreprises.
- Participation active aux Comités régionaux Net-Entreprises du Limousin et du Poitou Charente dans le cadre des la mise en place DSN.

Alimenter le référentiel Carrière

- RNE devient RNI : migration pour les générations 1956 et 1957 des anomalies RNE DADS en stock vers le SNGC.

Régulariser et consolider la carrière

- Consolidation de la Stratégie Carrière 2014-2017 :
  - rapprochement inter régime MSA RSI Poitou/Charentes pour la gestion des RDC complètes ciblées 1955 : Expérimentation d'appels sortants auprès de la plate forme C2P dans le cadre de l'instruction des RDC complètes ciblées.
- Préparation de la mise en œuvre des missions déléguées pour les annulations et les reversements de cotisations.

Perspectives 2016

Déclarations

- Anticiper l'arrivée de la DSN et gérer la double charge des activités DADS/DSN.
- Garantir l'exhaustivité des DADS attendue par la poursuite de notre politique de relances et de notre gestion des émetteurs défaillants.
- Consolider les reports au compte des assurés grâce à l'amélioration des requêtes qualité post campagne des DADS.

Alimenter le référentiel Carrière

- Poursuite des travaux de migration DADS « RNE devient RNI » pour les générations de 1943 à 1955 inclus.

Régulariser et consolider la carrière

- Renforcer notre performance dans le cadre de la stratégie carrière 2014/2017 : anticiper le flux prévu des dépôts de DP 2017 par la gestion des nouvelles RDC complètes ciblées.
- S'approprier la dimension inter-régime dans la gestion des carrières des assurés.
- S'adapter à la mise en œuvre des missions déléguées pour les activités de faible volumétrie : annulations, rétablissements, rachats, VPLR, etc.

Identification

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

Identification

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

Aucun NIR en attente mis en paiement

85 %
des fusions de carrière sont justifiées

Gérer le système d'information retraite

Missions

- Assurer la veille réglementaire et technique.
- 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.

Temps forts 2015

Accompagnement de la reforme des retraites, des dispositions organisationnelles en matière de :

- Retraite : mesure dérogatoire pour les parents de 3 enfants en matière de DP, nouvelles modalités de validation des Périodes Assimilées maternité/adoption , nouvelles règles en matière de cessation d'activité , dispositif de rattrapage pour la prime de 40 euros ne pouvant pas être attribuée automatiquement, liquidation provisoire, garantie de versement, anticipation de l'âge légal dans le cadre d'un DP en application du dispositif pénibilité entre autres.
- Carrière : nouvelle version de l'OR dans le cadre des RDC ciblées ; impact sur les carrières dans le cadre du projet « RNE devient RNI » d'une part, de la mise en place de la prime transitoire de Solidarité d'autre part, validation de trimestres dans le cadre du dispositif pénibilité.
- Mise en place de groupes de travail pour restructurer la BDR.
- Réalisation d'un cahier des charges pour le développement d'un outil Question/réponses commun a l'ensemble des secteurs de production et a GSIR.

Chiffres

Gestion du SI Retraite

22
réunions techniques

47
notes réalisées ou mises à jour

6
trames réalisées ou mises à jour

Questions /réponses

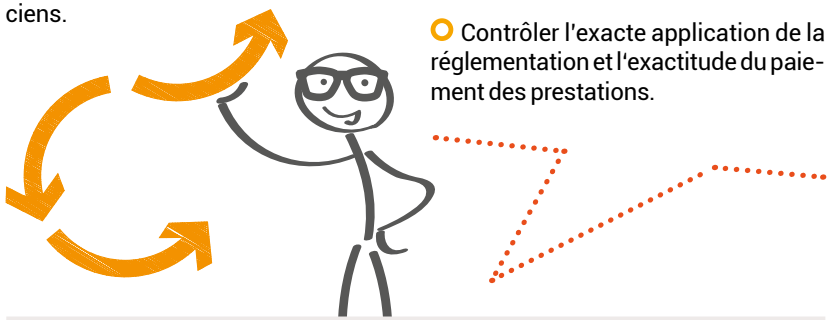
387
relatives à la législation

748
aux outils

129
aux interventions

Perspectives 2016

- Poursuite de la veille législative et technique : réglementation, outils procédures, etc.
- Participation aux réflexions sur la mise en place de Free CAPTURE.
- Mise en œuvre LIO-V2 dans le cadre de l'inter régime.
- Mise en place d'une organisation pérenne dans le cadre de l'accompagnement et de la formation des techniciens.



Chiffres

Retraite

30 211
attributions de retraites personnelles

8 059
attributions de pensions de réversion

3 292
révisions de droits

10 097
révisions de service

90 333
visites en agence retraite
dont **52,64%** sur rendez-vous

4 247
entretiens information retraite

230 197
communications téléphoniques « Retraite » traitées

1 353
appels sortants « Retraite » aboutis

Retraite

Missions

Conseiller, attribuer, actualiser

- Conseiller et accompagner les assurés pour l'anticipation et la préparation de leur retraite et 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.

Lutte contre la Fraude

- Identifier des situations de fraude, élaborer des rapports d'enquêtes.

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 recouvrir les créances sur les prestations vieillesse et veuvage.

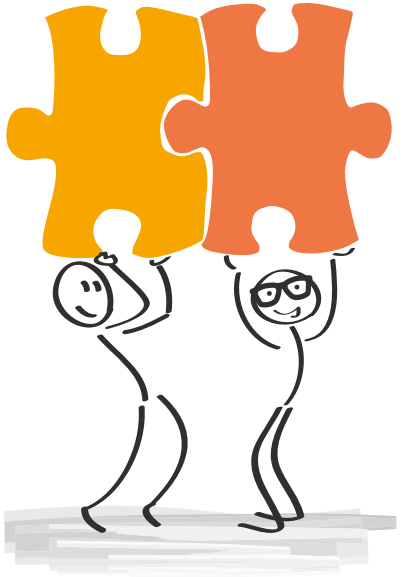
Sommaire

Temps forts 2015

En 2015, les équipes en charge du processus Retraite ont géré :

- l'entrée en vigueur du décret relatif à la garantie de versement,
- la préparation au déploiement des missions déléguées,
- la participation à l'entraide de la Carsat de Lille,
- la montée en charge de Capture,
- la réflexion sur la simplification de la gestion des réclamations,

- le renfort de la synergie retraite/action sociale.
- la coordination ordonnateur /comptable pour la gestion prévisionnelle des flux,
- l'expérimentation du traitement spécialisé des dossiers ASI/ASPA,
- le rapprochement des agences de Royan et de Saintes,
- l'intégration de la pénibilité dans la fonction conseil en entreprise,
- l'expérimentation des entretiens information retraite téléphoniques,
- la signature des premières conventions des maisons de service au public,
- la Consolidation de la gestion et des activités de la plate-forme téléphonique compte prévention pénibilité :
  - intégration de la gestion de cette nouvelle activité pour le compte du National,
  - accompagnement du prestataire Arvato dans les activités confiées par la CNAV,
- le renforcement de la dynamique partenariale et inter régime :
  - expérimentation de l'outil de liaison LIO avec la MSA du Limousin,
  - offre relative aux rendez-vous coordonnés avec les régimes alignés, fluidifiant in fine la liquidation du droit,
  - déploiement des accueils unifiés en partenariat avec la MSA en Limousin et expérimentation des accueils unifiés en partenariat avec la MSA et le RSI en Charente-Maritime,
  - généralisation sur l'ensemble des départements du partenariat Carsat/Pôle emploi,
  - élargissement du partenariat Carsat/CPAM/Secours Populaire.
- le service contrôle technique a participé à :
  - l'amélioration de la qualité : l'IQV atteint l'objectif CPG. Le montant des erreurs constatées a diminué de -35% entre 2014 et 2015,
  - au renfort de la Carsat du Nord entre janvier et avril, en réalisant le contrôle de 1 423 dossiers.
- le service paiement recouvrement prestations a mis en œuvre :
  - le déploiement au 1er janvier 2015 de CAPORN : l'application nationale de Comptabilité auxiliaire des prestations OR nominatives,
  - la dématérialisation des premiers documents des Paiements en fin d'année : RIB, information décès.
- le service en charge de la gestion et du recouvrement des créances a participé à :
  - un groupe interbranche, chargé de la simplification de la gestion des créances frauduleuses, dont les travaux ont abouti à la production d'une procédure conjointe,
  - la mise en place d'un tableau de bord partagé du recouvrement OR/OSCAR et au renforcement de la supervision des alertes, dans le cadre de la poursuite de l'adaptation des méthodes de travail à l'application OSCAR,
  - la finalisation du tableau de bord régional de suivi des indus.



Chiffres

RIR entreprises

73 établissements

86 RIR

443 contacts sur rendez-vous

RIR pôles emploi

57 RIR

2 143 participants

402 contacts sur rendez-vous

Services distants

303 rendez-vous en visio

1 232 rendez-vous téléphoniques

2 813 SMS de confirmation de rendez-vous

8 116 communications téléphoniques « Pénibilité » traitées

Perspectives 2016

Retraite

- Adaptation de nos organisations et de notre pilotage aux évolutions :
  - déploiement de missions délé-guées,
  - déploiement du bureau métier,
  - généralisation de l'outil Capture.
  - regroupement des secteurs de production sous un même manager lors du second semestre 2016,
  - professionnaliser les supervisions retraite,
  - anticiper les évolutions nationales en termes de pilotage la produc-tion,
  - généraliser le traitement spécialisé des dossiers ASI/ASPA.
- Accentuation de la dynamique inter régime et partenariale.
- Évolution de l'offre client :
  - déploiement de l'offre du bien vieillir lors du passage à la retraite,
  - rénovation des accueils, notam-ment en déployant l'outil ELISE : espace libre-service.
- Renforcement de l'accessibilité à nos services :
  - renforcement de notre capacité de prise en charge téléphonique,
  - accompagnement des assurés dans les accueils,
  - favorisation de l'autonomie de nos assurés,
  - maîtrise du taux de réitération et gérer les insatisfactions,
- Enrichissement et promotion de nos offres :
  - généralisation des entretiens informations par téléphone,
  - déploiement de l'offre du « Bien Vieillir » lors du passage à la retraite.
  - évolution de la fonction conseil en entreprise.
- Coordonner le déploiement du Bureau Métier.

Pénibilité

- Coordonner la mise en œuvre du dispositif Pénibilité.
- Déployer le métier de Conseiller Enquêteur.

Chiffres

Contrôle technique

94,81 %*
des dossiers contrôlés
ne comportent pas d'erreur financière

52 848*
instructions retraite contrôlées

17 857
RDCcontrôlées,
soit une augmentation
de 19.8% /2014

Paiement, recouvrement, prestations

3,821
milliards d'euros
consacrés aux dépenses
de prestations retraite et veuvage

528 188
retraités au 31/12/2015
dont **7 899** étrangers

98 736
opérations de mise à jour
des comptes prestataires

Recouvrement des créances

7,7 millions d'euros
soit **945** créances,
en cours au 31/12/2015 :
704 localisées amiable et
241 localisées contentieux

0,17%
d'indus créés sur la totalité
des prestations versées

*Source : rapport d'activité OR

« Nous nous devons de mettre en place des actions de repérage pour aller au-devant **des publics fragilisés et leur proposer une offre de service adaptée à leurs besoins.** »

Le Service Social de la Carsat intervient auprès des actifs et des retraités. Son action s'inscrit dans les politiques sociales et les orientations arrêtées par les deux caisses nationales de sécurité sociale : la Caisse Nationale d'Assurance Maladie, Cnam et la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse, Cnav.

Aider les publics **fragilisés**

Missions

Le service social de la Carsat Centre Ouest est spécialisé en santé. Dans le cadre des orientations de la COG 2014/2017, il poursuit sa mobilisation afin de « garantir à tous les assurés un accès réel aux droits et aux soins » dans trois domaines d'interventions :

- l'accès aux droits et aux soins des personnes en situation de précarité et des personnes fragilisées par la maladie, le handicap, l'accident,
- la prévention de la désinsertion professionnelle des assurés malades ou handicapés,
- la prévention de la perte d'autonomie des personnes malades, handicapées ou âgées.

L'année 2015 a été une année de poursuite de la mise en place de la programmation nationale qui doit se poursuivre jusqu'en 2017 à savoir :

- prévenir les risques de précarisation médico-sociale et/ou professionnelle des assurés en arrêt de travail,
- offrir un accompagnement social à la sortie d'hospitalisation,
- accompagner les personnes en situation de fragilité au moment du passage à la Retraite,
- mettre en place un parcours de prévention santé pour les publics fragilisés, assurés susceptibles de bénéficier ou bénéficiaires de l'Aide à la Complémentaire Santé,
- soutenir les jeunes en situation de vulnérabilité pour le recours aux soins,
- offrir un accompagnement social aux assurés malades : pathologies lourdes et invalidantes.

Le Service Social contribue également au Plan Proximité Autonomie pour l'Avancée en âge, plan de coordination Cnav-Cnam pour faire face aux enjeux du vieillissement.

Témoignage

Marie-Christine Jude

Responsable coordonnateur Prévention et associations

« La Carsat, s'inscrit totalement dans le nouvel enjeu de société : le défi démographique du vieillissement de la population. »

« L'année 2015 a été marquée par une action phare sur la thématique du Bien Vieillir : la présentation de la pièce de théâtre «Vieillir c'est vivre», proposée dans le cadre des associations inter régimes CAP Limousin et CAP Poitou-Charente. Plus de 1000 retraités Creusois et Deux-Sèvriens ont ainsi découvert les clés pour préserver forme et autonomie et vivre chez eux plus longtemps.

Le renforcement de la coordination des actions de prévention/action sociale en inter régime, ainsi que l'émergence de dispositifs nouveaux, comme la préfiguration de la conférence des financeurs pour construire un programme coordonné, s'inscrivent dans la loi d'adaptation de la société au vieillissement, publiée le 28 décembre 2015. »

Aider les publics fragilisés et accompagner les séniors

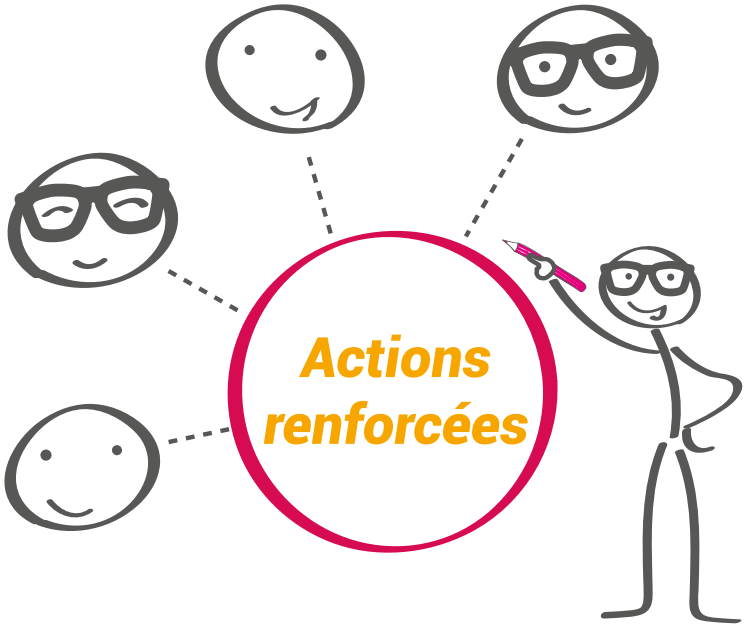
Temps forts 2015

- Régionalisation du traitement administratif de l'Aide au Retour à Domicile après Hospitalisation : ARDH. Cette réorganisation a permis d'uniformiser les pratiques et le traitement.
- Déploiement d'une expérimentation sur l'Aide à la Complémentaire Santé, impulsée par la Cnam, ayant pour objectif de favoriser le recours à l'ACS en proposant une offre de service téléphonique systématique. Cette action a permis la réalisation de 346 entretiens sociaux sur le dernier trimestre 2015. Cette démarche pro active a été appréciée par 87% des assurés contactés.
- L'année écoulée a permis de développer les actions collectives avec une augmentation de 27,58 % par rapport à 2014.
- Construction d'actions sur l'accès aux soins, à destination des jeunes, en développant les partenariats locaux.
- Le Plan Local d'Accompagnement du Non recours, des Incompréhensions et des Rupture - PLANIR - est une démarche qui constitue un élément central de la stratégie de l'Assurance Maladie.

L'objectif est de faciliter l'accès effectif des assurés aux droits et aux soins. Il s'inscrit pleinement dans l'axe 1 de la COG 2014-2017 : « Garantir à tous les assurés un accès réel aux droits et aux soins ». Des concertations avec les CPAM ont donc eu lieu afin de développer localement les actions.

Perspectives 2016

- Accroître la communication sur le service social et notamment sur l'intérêt de la construction de partenariats adaptés.
- Améliorer les Synergies entre le service social et les agences retraites Carsat pour mieux détecter et accompagner les retraités fragiles.
- Déployer des actions spécifiques en direction des assurés souffrant de pathologies lourdes.
- Dans le cadre du PLANIR, quatre actions locales labellisées ont été retenues pour être généralisées en 2016, renforçant la dimension partenariale de l'Assurance Maladie au profit :
  - des jeunes par la définition d'un parcours santé jeunes,
  - des bénéficiaires de l'aide sociale à l'enfance,
  - des consultants des permanences d'accès aux soins et à la santé des établissements publics de santé,
  - des publics en situation de soins imminente et nécessitant le recours à une ligne téléphonique d'urgence pour les praticiens de santé.
- Déploiement du nouvel applicatif informatique en travail social individuel : GAIA.



Chiffres

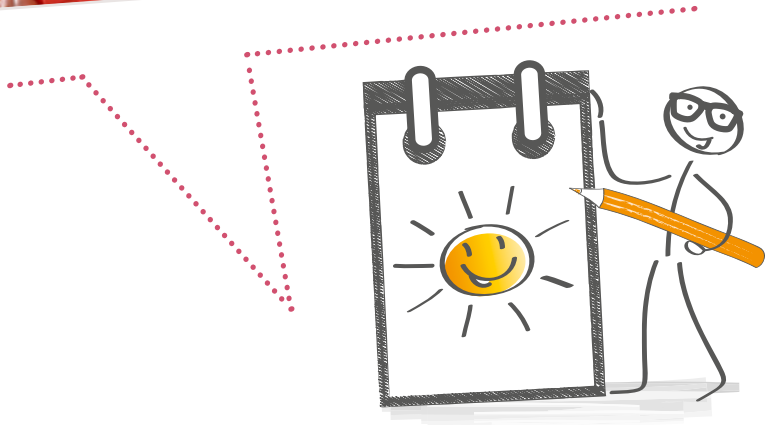
16 644
assurés ont bénéficié d'une intervention individuelle du Service social

5 524
personnes ont participé à une action collective du Service social

2 678
participants aux conférences débat du Bien Vieillir en Limousin et en Poitou-Charente

1 881
bénéficiaires d'ateliers de prévention mis en place par les opérateurs des associations CAP Limousin et Poitou-Charentes sur la mémoire, l'équilibre, la nutrition et le bien vieillir

36
associations subventionnées en 2015 dans les domaines du vieillissement, du maintien de l'autonomie, de la prévention santé et de la lutte contre l'isolement social



Accompagner **les futurs retraités et les retraités** dans le bien vieillir

Missions

La politique de prévention des effets du vieillissement menée par la Carsat Centre Ouest depuis plusieurs années est désormais reconnue. L'arrivée de la loi sur l'adaptation de la société au vieillissement est une véritable opportunité pour nous de montrer notre savoir-faire en matière de bien vieillir.

Nos équipes sont pleinement investies dans les missions d'information et conseil autour du bien vieillir, dans la gestion des associations Cap faisant la promotion d'ateliers de prévention sur les effets du vieillissement et sur l'attribution des aides individuelles pour les retraités fragiles. Dans ce cadre nos missions sont nombreuses :

- contribuer aux stratégies des Caisses nationales maladie et vieillesse,
- prévenir la perte d'autonomie des personnes malades, handicapées et âgées,
- agir avec le partenariat local pour participer à la réponse aux besoins territoriaux,
- coordonner l'offre commune inter régimes pour la prévention et la préservation de l'autonomie dans le cadre du « Bien Vieillir »,
- développer les partenariats et les coopérations pour le développement d'actions sur les territoires les plus fragiles,
- 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 cadre de vie et sa qualité,
- payer les aides individuelles et collectives dans le respect des délais et des règles comptables.

Chiffres

766
personnes aidées par le dispositif « seniors en vacances » afin de favoriser le départ en vacances des personnes fragilisées

12 232 700 euros
consacrés aux aides au maintien à domicile des retraités.

4 142 300 euros
alloués pour la construction et la rénovation de structures destinées aux personnes âgées.

11 384
retraités bénéficiaires d'une aide financière pour leur maintien à domicile

2 445
aides accordées de retour à domicile après hospitalisation

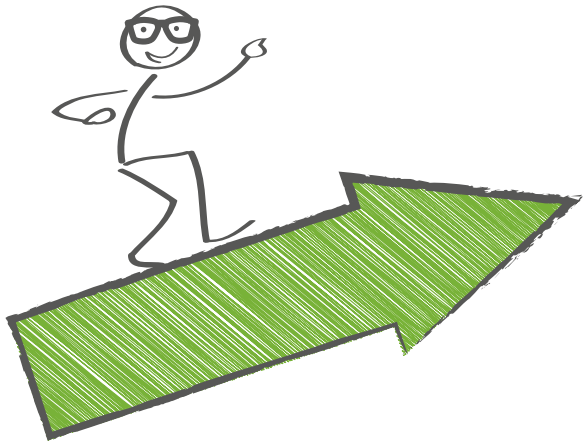
5 871
retraités bénéficiaires d'une évaluation globale des besoins

1 386
aides à l'amélioration de l'habitat attribuées dont 715 kits prévention

Aider les publics fragilisés et accompagner les séniors

Temps forts 2015

- Mise en place d'une coordination action sociale des actions de prévention collectives du bien vieillir pour les associations Inter régimes.
- Développement des actions collectives avec notamment une action forte de sensibilisation au Bien Vieillir pour les seniors : pièce de Théâtre « Vieillir c'est Vivre » dans les 2 régions : la Souterraine (23) et Aiffres (79).
- Participation à la préfiguration pour la mise en place de la conférence des financeurs dans le département des Deux sèvres (79).
- Lancement d'une nouvelle prestation d'Accompagnement Educatif et Budgétaire (AEB) à titre expérimental sur 3 départements (17,79 et 87) pour les publics fragilisés dans le cadre de l'Aide aux Retraités en Situation de Rupture - ASIR.
- Travaux inter branches pour optimiser la synergie retraite action sociale.
- Poursuite du déploiement des aides à l'habitat et le cadre de vie destinées à adapter le domicile des retraités à leur besoin quel que soit leur âge.
- Poursuite de la promotion des lieux de vie collectifs dans le cadre d'appels à projets. L'objectif est de mettre en avant la réalisation de projets adaptés aux besoins et attentes des retraités autonomes fragilisés.
- Partenariat avec 4 nouvelles structures d'aide à domicile afin de pouvoir répondre au plus près aux besoins des personnes âgées, notamment sur les territoires les plus fragiles.
- Révision des conditions d'accès aux aides individuelles de l'action sociale permettant un élargissement du nombre de bénéficiaires éligibles.
- Développement des aides temporaires : aides nécessaires pour accompagner les retraités temporairement confrontés à des situations particulières, quel que soit leur âge.



Perspectives 2016

- Développer le dispositif d'accompagnement et de veille sociale - DIVAS - dans le cadre d'une expérimentation en partenariat avec la Poste pour déployer l'offre de services en action sociale.
- Participer aux conférences des financeurs instaurées par la loi d'Adaptation de la société au Vieillissement du 28/12/2015.
- Favoriser une harmonisation des pratiques ASS dans le contexte de la grande région ALPC.
- Adapter les 2 associations inter régimes CAP - Coordination des actions de Prévention - au nouveau périmètre régional.
- Engagement des structures d'aide à domicile dans une démarche de prévention, en portant des messages spécifiques lors de leurs interventions chez les bénéficiaires.
- Soutien de projets innovants dans le domaine de la prévention et de la préservation de l'autonomie.
- Adaptation des dispositifs d'aides afin d'en faciliter le recours.

« Les dépenses au titre de l'habitat et du cadre de vie ont connu une augmentation de près 60 %.
Cette évolution est liée à l'élargissement de la liste des travaux finançables avec l'acceptation des travaux d'isolation thermique. »

« Dans chacune de nos actions, nous avons le même objectif principal : **garantir la santé et la sécurité des salariés** »

Réaliser des actions de **prévention et tarifer les risques professionnels**

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. Cette année a vu la poursuite des partenariats par la réalisation d'actions conjointes avec :

- l'Aract sur les thèmes de l'usure au travail et de l'aide à la personne,
- l'OPPBTP avec la mise en œuvre de la convention portant sur des visites de chantiers,
- les Direccte et les Services de Santé au Travail sur la réalisation des contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens : CPOM.

Notre recommandation régionale 3CTACA - Certificat de Compétence à la Conduite de Transpalette Automoteur à Conducteur Accompagnant - et notre participation au groupe de travail national ont contribué à la révision des CACES et de leurs contenus.

Nos diverses participations sur des groupes de travail et manifestations avec :

- le pilotage de groupes de travail dans le cadre des plans régionaux santé au travail - PRST Limousin et Poitou-Charentes,
- la présence d'un stand d'information et de documentation à la 5ème journée départementale sur la prévention sur le thème « alcool, travail médicaments, aujourd'hui on en parle ».

Relations avec **les employeurs**

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

- prévenir les risques professionnels,
- former, avec l'animation de 52 stages pour 580 participants,
- réaliser des mesures de nuisances dans les entreprises du Limousin, Poitou-Charentes et Aquitaine : le Centre Interrégional de Mesures Physiques a réalisé 203 prestations en 2015.

Témoignage

Pierre LAURENT

Contrôleur de sécurité au CIMP

« Les contrôleurs de sécurité du Centre Interrégional de Mesures Physiques sont très largement impliqués dans des groupes de travail nationaux. »

Notre mission est de mesurer les nuisances physiques et d'apporter les conseils associés pour améliorer les situations de travail. Chaque contrôleur est référent dans un domaine technique et participe à un ou plusieurs groupes de travail nationaux, sous l'égide de l'INRS.

Pour ma part, j'interviens dans trois groupes de travail en lien avec les rayonnements ionisants, non ionisants et optiques artificiels. Nos travaux sont divers : réalisation de publications à destination des entreprises et des préventeurs, participation à des campagnes de mesures, à des études de l'INRS, conférences, formations de médecins du travail, veille technologique et réglementaire, etc. Nous sommes actuellement consultés par la Direction Générale du Travail dans le cadre de la publication d'un nouveau décret.

Cette expertise nous a permis d'apporter une forte contribution au colloque organisé par l'INRS en octobre 2015 sur les thèmes : « Rayonnements optiques et électromagnétiques au travail - De l'exposition à la prévention ».

Aider les entreprises à préserver la santé et la sécurité des salariés

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.

Temps forts 2015

- Organisation de 4 petits déjeuners de la prévention sur la thématique : « prévention de la pénibilité » avec 519 participants.
- Communication sur la démarche TMS-Pros par la tenue de 2 matinales de promotion avec 50 participants.
- Poursuite des travaux des 3 CTS constituées des membres de CTR sur les thèmes :
  - évaluation du risque chimique,
  - politique prévention et sous-déclaration,
  - chutes au travers des matériaux fragiles.
- Finalisation des actions d'expérimentation communes avec les partenaires :
  - l'Aract pour l'usure au travail et l'aide à la personne,
  - l'OPPBTP pour les visites de chantiers.
- Animation d'une réunion bilan et prospective pour les cabinets conventionnés intervenant sur notre région sur les thématiques TMS et RPS.
- Révision de notre organisation sur les départements afin de nous permettre de mieux conduire nos interventions en entreprise.
- Organisation de réunions départementales d'information des entreprises en action conjointe avec les CPAM, ayant rassemblé 432 participants, sur le thème DSN, Compte Prévention Pénibilité, Contrôle et signalement des arrêts.
- Poursuite :
  - des réunions de coordination sur la Fiabilisation des données AT/MP issues des échanges de flux avec les CPAM,
  - des rapprochements des fichiers employeurs avec les URSSAF,
  - de la simplification des activités du processus tarification des risques professionnels : dématérialisation et automatisation des flux SGE.
- Intégration de la rationalisation des codes risques : 276 au 01/01/2016 au lieu de 399 en 2015.
- Suivi exhaustif des évaluations des coûts du contentieux.
- Participation de l'ensemble des gestionnaires tarification à une formation nationale portant sur la COG-Maîtrise des risques.
- Mise en œuvre du Plan de Contrôle Socle de l'Agent Comptable (PCSAC) : dispositif de contrôle interne.

Chiffres

132
aides financières simplifiées ont été octroyées aux entreprises de moins de **50** salariés.

2
matinales de promotion de la démarche TMS-Pros ont réuni environ 50 participants.

3 813
interventions réalisées en entreprises et sur des chantiers de BTP.

15.05 %
des interventions ont été réalisées dans les entreprises dont l'effectif était inférieur à **10** salariés.

42
contrats de prévention signés représentant une aide financière de **730 000 €.**

Sommaire

Aider les entreprises à préserver la santé et la sécurité des salariés

Perspectives 2016

- Poursuite de la réalisation du CPG 2014-2017 sur les orientations prioritaires nationales et régionales par le suivi des actions engagées :
  - TMS : poursuite de l'action TMS Pros avec les entreprises ciblées sur les 4 étapes de la démarche,
  - BTP : prévention des chutes dans le bâtiment avec une formation des chargés d'affaires MOA ciblés,
  - CMR : continuité des actions sur les fumées de soudage en chaudronnerie, les pressings pour le passage de procédés perchlo vers aqua, et pour finir la réduction des Émissions Moteur Diesel,
  - Continuité des 3 Plans d'actions régionaux concernant la plasturgie, le nautisme, le papier-carton et l'aide à la personne.
- Poursuite des actions engagées :
  - expérimentation de nouveaux modes d'action vers les TPE,
  - mise en œuvre d'actions sur l'amiante envers les maitres d'ouvrage, les entreprises en charge de réaliser des travaux et les organismes certificateurs - entreprises certifiées,
  - Organisation de l'offre de service s'appuyant sur les différents acteurs institutionnels de la prévention pour les RPS,
  - Développement de parcours vers l'emploi intégrant la santé et la sécurité au travail pour les jeunes et nouveaux embauchés.
- Organisation de plusieurs petits déjeuners de la prévention sur différentes thématiques :
  - 2 sur le « risque chimique » avec présentation de l'outil SEIRICH en collaboration avec des partenaires dont l'INRS et des fédérations professionnelles,
  - 3 sur les « RPS » en collaboration avec les partenaires Aract,
  - 1 sur la « ventilation et captage à la source » avec le Centre de mesures physiques.
- Poursuivre la mise en œuvre du plan de contrôle socle de l'agence comptable : PCSAC.
- S'adapter aux évolutions de l'outil SGE et participer aux tests des développements du SNTRP : Système National de Tarification des Risques Professionnels.
- Poursuivre le suivi du contentieux, la fiabilisation des données : contrôle interne.
- Intégrer les évolutions du Plan de Maitrise Socle de la Tarification vers un Référentiel National du Processus Tarification dans le cadre du Système de Management Intégré.
- Assurer un suivi des indicateurs délais et qualité de la mutualisation de la rédaction des mémoires CNITAAT avec la CRAMIF.
- Assurer l'inspection pour le conseil en tarification et la détermination du classement du risque des entreprises.

Chiffres

132
aides financières simplifiées pour un montant de **680 000 euros.**

203
prestations par le Centre interrégional de mesures physiques dont **53%** en ventilation.

580
participants aux **52** stages de formation organisés par la Carsat.

76 080
établissements actifs en 2015 pour le Limousin - Poitou-Charentes.

53 999
accidents du travail, trajet et maladies professionnelles nouveaux survenus en 2015.

88 %
des entreprises de plus de **20** salariés ont adhérés à la consultation en ligne de leur compte AT/MP.

88 291
notifications de taux ont été adressées aux entreprises du Limousin et Poitou-Charentes.

1 700
demandes de documentation.

1 367
personnes ont visionné des vidéos par le prêt de 103 supports.

123
recherches documentaires personnalisées ont été réalisées.

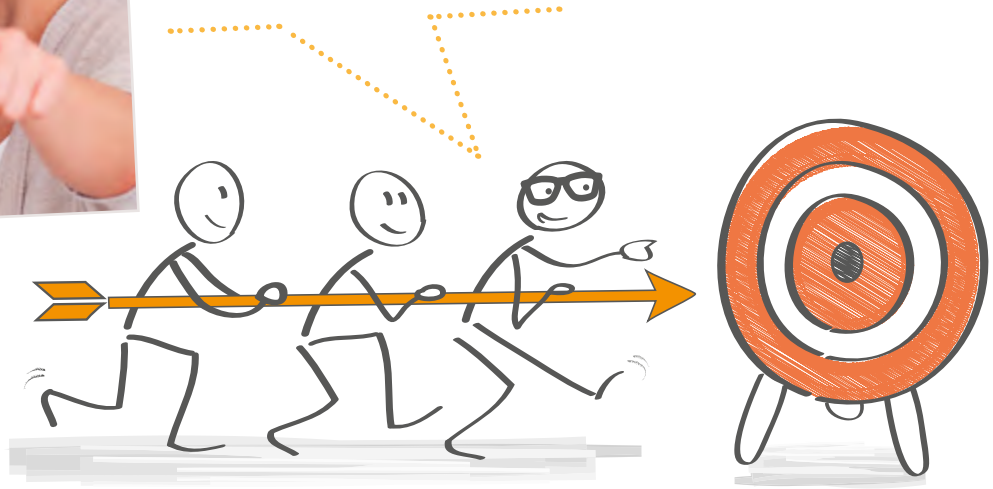
Sommaire

« La Carsat Centre Ouest met la satisfaction des assurés **au centre de ses préoccupations.** »

Gérer **la performance**

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.



Témoignage

Evelyne Turcot Goudeaux

Responsable gestion de la performance, information et communication

« Le système de management intégré à la Carsat Centre Ouest »

« Nous sommes dans une dynamique d'aboutissement logique du chemin parcouru ensemble vers une gestion plus rigoureuse, réactive, et tournée vers le client.

Il est temps de faire un bilan et d'imaginer les façons de mieux faire. Le bilan est bon et pour en être certain, il suffit de jeter un coup d'œil vers le passé pour constater le chemin accompli notamment à travers l'image que les assurés et les employeurs ont de nous.

Que faut-il donc changer ? Faut-il tout remettre en cause ? Bien évidemment non ! Le déploiement du système de management intégré va nous permettre de rassembler les différentes démarches déployées : normes qualité, sécurité, certification des comptes, obligations législatives, obligations de la Cnamts, de la Cnav etc., et de les intégrer dans une norme spécifique et commune à nos branches.

Ce changement n'est pas anodin, car il implique de questionner nos pratiques ! Cependant, nous ne partons pas d'une feuille blanche, nous pouvons nous appuyer sur le socle déjà construit pour envisager l'avenir avec la perspective de faire encore mieux. »

Améliorer notre qualité de services

Temps forts 2015

Qualité

- Audit de renouvellement n°3 ISO9001v2008.

Maîtrise des risques

- Campagne d'évaluation des risques RUN-MR : 86 risques évalués au travers de 115 tests.
- Déploiement d'OPPAL - Outil de Pilotage des Plans d'Actions en Ligne - auprès du personnel, des cadres et des agents de direction de notre organisme.
- Présentation de l'outil lors de deux instances nationales. Actuellement 13 Carsat testent OPPAL.
- Participation au projet national de conception du Système de Management Intégré - SMI - de l'Assurance Retraite : lot 1 « Rédiger le référentiel SMI de la branche » et lot 2 Enrichir la cartographie et les référentiels de processus ».

Contrôle de gestion

- Stabilisation de l'outil de suivi de la comptabilité analytique « PCM ».
- Fin de suivi budgétaire du CRFPCO.
- Réalisation des formations Observatoire des fragilités.
- Consolidation des outils statistiques d'aide au pilotage de l'activité des services Retraite.
- Participation aux groupes de travail sur la régionalisation des statistiques et sur l'évolution des fiches statistiques régionales.

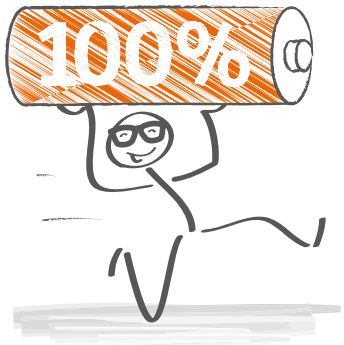
Conseiller juridique

Pour le Secteur « Conseil juridique et lutte contre les fraudes », au-delà de la contribution au traitement de situations particulières, l'année a été marquée par la rédaction du Guide pratique des contrôles de lutte contre les fraudes afin d'harmoniser les pratiques de contrôle du réseau.

Audit

Audit référent sur les thématiques :

- Optimisation du processus Paiement.
- SINERGI - Scenarii de référence.



Perspectives 2016

- Stabiliser l'organisation et le fonctionnement du processus Gérer la performance.
- Maintenir notre certification ISO 9001.
- Accompagner le déploiement en production d'OPPAL dans les Carsat.
- Intégrer dans OPPAL des évolutions visant à le positionner comme un outil potentiel dans le SMI de la branche Retraite.
- Rester impliqués et force de proposition dans les différents groupes de travail du projet national de conception du SMI de l'assurance retraite.
- Concevoir un outil de suivi d'activité au sein du processus Gérer la performance.
- Concevoir et outiller le tableau de bord performance du processus Gérer la performance.
- Accompagner le déploiement et la réalisation de la campagne d'évaluation 2016 du RUNMR.
- Contribuer à renforcer le pilotage de l'efficience Maladie.

Chiffres

Gérer la performance

95,49 %
du plan de contrôle interne réalisé

94,19 %
des risques RUN-MR maîtrisés

100 %
du plan d'audit réalisé

74 %
des objectifs réalisés

92,78 %
de réalisation du CPG Retraite

94 %
de réalisation du CPG ATMP

93,82 %
de réalisation du CPG MALADIE.

68 540
euros de préjudice constaté

Gérer **la relation client**

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.
- Être à l'écoute des attentes clients afin de proposer une offre de services en adéquation avec les besoins de notre public.

Temps forts 2015

- Conduite du projet de simplification et d'optimisation sur la gestion des réclamations.
- Traitement centralisé des réclamations retraite par le pôle Contacts Assurés.
- Analyse des réitérations de contacts.

Perspectives 2016

- Cartographier les offres de services.
- Adapter et rénover les offres de services en fonction des besoins clients.
- Mettre en œuvre les axes d'amélioration du parcours réclamants.
- Participer aux réunions du réseau national Relation Clients.

Chiffres

Gérer la relation client

1313
réclamations traitées

7,25
jours de délai de traitement moyen des réclamations

96,80 %
des réclamations traitées en moins de 15 jours

93 %
des retraités satisfaits.

93 %
des bénéficiaires de l'action sociale satisfaits.

96,1 %
des usagers des services sociaux satisfaits

87,3 %
des employeurs satisfaits

Gérer **le contentieux**

Missions

Contentieux Général

- Gestion de l'ensemble des dossiers de recours devant les juridictions civiles et administratives, dossiers relevant de tous les secteurs de la Caisse - Vieillesse, ARP, 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

- Réalisation par les enquêteurs agréés et assermentés de rapports d'enquêtes avant qualification.

Temps forts 2015

- Maintien des délais de traitement des dossiers soumis à la CRA.
- Maintien des délais de traitement des dossiers Remises de dette.
- Efficacité des courriers pré contentieux : Diminution du nombre de recours CRA.

Perspectives 2016

- 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.
- Déployer l'Outil Bureau Métier.
- Réorganiser le Pôle Fraudes afin d'atteindre l'objectif de Préjudice constaté.

Chiffres clés

Gérer le contentieux

81,11
jours de délai moyen de traitement d'un dossier devant la C.R.A

96,64 %
des décisions judiciaires sont favorables à la Caisse

3,79 %
seulement des assurés maintiennent leur réclamation devant la C.R.A. après un courrier pré-contentieux

100 %
des dossiers Remises de Dettes traités en moins de 100 jours

197
rapports d'enquêtes établis par la Cellule Fraude

103 179 euros
ont été déterminés au titre du préjudice constaté en matière de fraudes

Communiquer **et innover**

Missions

- Informer le personnel sur l'actualité de l'organisme et les projets nationaux en cours.
- 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.
- Animer la démarche d'innovation de l'entreprise.

Temps forts 2015

- Promotion des rendez-vous coordonnés.
- Organisation du séminaire annuel des CTR.
- Organisation des journées du personnel et des réunions bi-annuelles des cadres.
- Promotion des services en ligne en interne et en externe.
- Rédaction d'articles pour les lettres d'information Parlons retraite.
- Organisation d'événementiels en Limousin et Poitou-Charentes pour fêter les 70 ans de la Sécurité sociale, en inter organismes et en inter régime.
- Obtention du prix régional Limousin et Poitou-Charentes les Pro-moteurs de la Sécurité sociale, volet Promotion de l'institution.
- Organisation de deux pièces de théâtre « Vieillir c'est vivre » pour sensibiliser les assurés au bien veillir.
- Organisation de deux séminaires « BTP » et « Machines » à Poitiers, réunissant des ingénieurs et contrôleurs de toutes les Carsat, ainsi que des représentant de l'INRS et de la Cnam.
- Participation aux actions nationales de promotion de la plateforme téléphonique de service Pénibilité.
- Réalisation d'une application tablette dédiée à l'accueil en agence « ELISE », dans le cadre de la démarche d'innovation.*
- Actions de sensibilisation interne à l'innovation.
- Développement d'une application de suivi des échéances pour le secrétariat direction.
- Développement de l'application de suivi des dossiers de l'Action sociale.
- Création de l'extranet Base de Données Economiques et Sociales.

*Action retenue et réalisée par le Comité de Projet Régional Innovation.

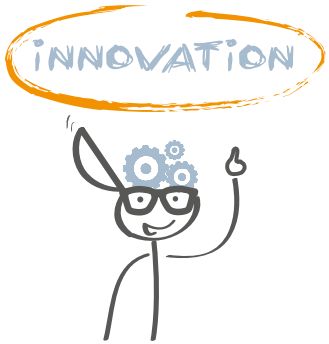
Perspectives 2016

Communication interne

- Renforcer la cohésion des collaborateurs autour de la stratégie de notre caisse.
- Mobiliser autour de la démarche d'innovation et créer une dynamique de créativité.
- Participer à la dynamique « performance » pour maintenir le niveau de qualité de nos actions.
- Favoriser l'appropriation du réseau social d'entreprise Air.
- Participer au projet Inter Carsat de Portail Interne Mutualisé.

Communication externe

- Valoriser l'inter régime et les actions partenariales mises en place par la Carsat.
- Communiquer sur la qualité de service et la performance de l'organisme.
- Promouvoir l'offre de service auprès de nos publics.
- Favoriser l'inscription à nos services en ligne.



Chiffres clés

Communiquer et innover

93 %
du plan de communication réalisé

399
articles de presse mentionnant la Carsat Centre Ouest

29
interventions à l'émission en direct « Les experts » en partenariat avec les radios France Bleu

228 665
visites sur notre site internet

550
fans sur Facebook

641
abonnés à twitter

389
infos du jour publiées en 2015 sur le portail interne

Informer **et documenter**

Missions

- Mettre à disposition et diffuser, à jour J, les informations législatives, réglementaires, générales liées aux missions de l'organisme.
- Alimenter au quotidien 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.

Temps forts 2015

Tutti

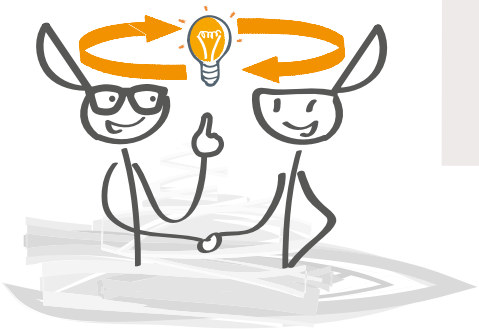
- Montée en charge progressive de tous les titres d'abonnements pour le bulletinage et ouverture, dans le portail, de la bibliothèque.
- Participation au test inter Carsat de dépouillement partagé des revues dans la base Tutti.

Adonis

- Signature de la convention de partenariat Adonis Cnam/Carsat.
- Poursuite du travail de veille, d'animation et d'actualisation du back office des fiches Grand ouest.
- Participation au groupe Référentiels managers.
- Mise à disposition d'un imprimé de demande de recherche en ligne sur le portail.
- Réajustement des besoins presse pour le marché mutualisé inter Carsat 2015/2016 et 2016/2020.

Perspectives 2016

- Création plan de veille.
- Réorganisation des activités liées au départ d'un agent à la retraite.
- Poursuite de la participation aux travaux inter Carsat d'évolution de la base mutualisée Tutti.
- Mise à disposition d'une nouvelle publication dans l'espace métier manager du portail interne.
- Formation au nouvel outil de back-office d'Adonis.



Chiffres clés

Informer documenter

3 796
informations mises à disposition sur le portail et **58%** des Informations en ligne

3 780
documents diffusés à l'ensemble des services de l'organisme

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

1 471
documents fournis dans le cadre de demandes de recherches

« Nous sommes attentifs au respect de la législation et des règles comptables et financières **dans chacune de nos opérations.** »

Missions

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

- contrôler et comptabiliser toutes les opérations,
- assurer le paiement des 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,
- conserver les fonds et les valeurs, les pièces justificatives et les documents comptables.

Assurer la gestion et le suivi des achats :

- 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.

Temps forts 2015

Gérer les activités comptables et financières

- Reconnaissance des actions mises en œuvre et des résultats obtenus au niveau de la maîtrise des activités par les rapports des Agents Comptables nationaux.
- Validation des comtes sans restriction pour les deux branches, Maladie et Retraite.
- Mise en œuvre de l'outil de support à l'audit de la branche maladie.
- Adaptation du dispositif de pilotage des activités comptables et mise en place d'un tableau de bord de suivi des flux et des stocks dans l'application SINERGI.
- Traitement des opérations de clôture et de transfert de gestion suite au remplacement du CRFP Centre-Ouest par l'Institut 4.10.
- Mise en œuvre du nouveau protocole d'accord conventionnel sur les frais de déplacement.
- Intégration de la nouvelle version d'Antares - V800, pour l'Action sociale, impliquant la modification des conditions de contrôle des dossiers ASPA.
- Prise en charge du contrôle des dossiers d'aides individuelles par le contrôle technique.
- Développement des compétences des comptables pour devenir polyvalents sur les domaines « Gestion administrative » et « ASS »,

Gérer les achats

- Renforcement des complémentarités avec les services financiers, Contrôle de gestion et Infrastructures/ Logistique.
- Renouvellement du marché de restauration.
- Travaux d'aménagement des archives et installation de rayonnages.
- Préparation de l'aménagement de toilettes pour handicapés au siège.
- Mise en vente du site de La Reynie.
- Renouvellement du parc de photocopieurs.
- Renouvellement de la flotte automobile.
- Préparation du projet de réaménagement des entrées du personnel et des fournisseurs.
- Préparation du marché de ménage pour l'ensemble des sites.

Chiffres

Gérer les activités comptables et financières

3.9 milliards d'euros
consacrés aux dépenses de la Carsat
dont **47 millions**
au titre des dépenses administratives

97 %
Score de validation des comptes Cnav pour l'exercice 2015

19 109
opérations traitées dans le cadre de la gestion administrative et de l'action sociale

Dépenses 2015

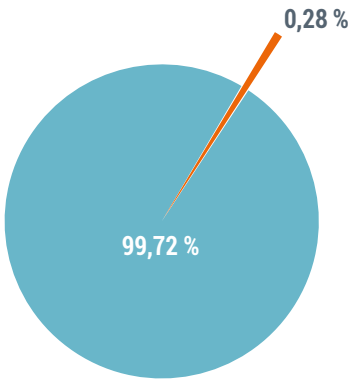
Les charges d'exploitation de l'exercice 2015 se sont élevées à **3 907 534 483 €.**

Les dépenses Vieillesse ont progressé de **3,20 %** tandis que les dépenses Maladie/AT ont enregistré un léger repli de **- 5,28 %.**

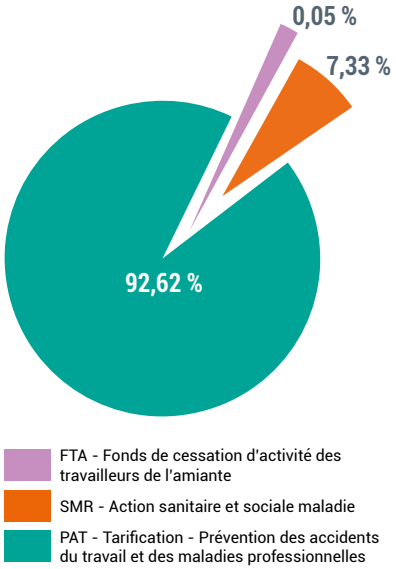
Le poids des Branches dans la répartition des charges se décompose comme suit :
- **99,53 %** pour la branche Vieillesse.
- **0,47 %** pour la branche Maladie/A.T.

Année	Montants	Évolution
2013	3 679 201 749 €	4,24%
2014	3 788 013 876 €	2,96%
2015	3 907 534 483 €	3,16%

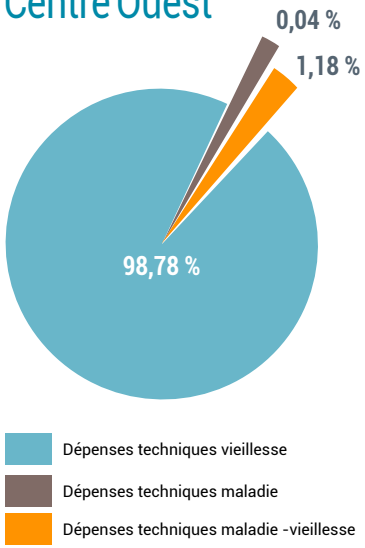
Dépenses techniques vieillesse



Dépenses techniques maladie



Répartion des dépenses annuelles de la Carsat Centre Ouest



Perspectives 2016

Gérer les activités comptables et financières

- Mise en œuvre des recommandations conjointes ordonnateur/comptable de l'audit référent SINERGI.
- Supervision des opérations de clôture et de validation des comptes à renforcer pour continuer d'optimiser nos résultats.
- Intégration de la nouvelle chaine comptable des prestations avec l'interface OR/CAPORN/SINERGI.
- Déploiement de la plateforme d'achat hôtelier qui viendra modifier les procédures de contrôle des frais de déplacement.
- Évolution du système d'information de l'Action sociale qui impactera les processus de contrôle et de comptabilisation : version 900 d'Antares, SIREVA inter régimes, LINAC aides collectives.

Gérer les achats

- Gestion des projets d'aménagement au siège et dans les sites extérieurs.
- Adhésion au portail national hôtelier.
- Adaptation des procédures de travail.

Chiffres

Gérer les achats

29
procédures de marchés lancées dont **4** en procédure d'Appel d'Offre

2 859
commandes enregistrées dans SINERGI

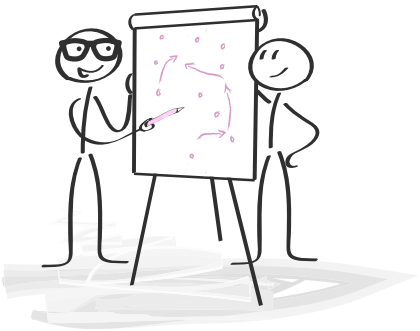
3 160
services faits traités pour mise en paiement des factures

310
formulaires ARP enregistrés

563
RIB créés dans SINERGI

648
billets de train commandés sur le portail SNCF

« Nous œuvrons en interne pour entretenir l'environnement de travail **de nos salariés et améliorer leur bien-être** »



Gérer nos **personnels**

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

Gérer nos personnels

3 901
candidatures de recrutements traitées

594
candidats convoqués

190
mises en situation professionnelles organisées

72
personnes embauchées dont 23 CDI, 45 CDD et 4 intérimaires

146
candidatures de stages enregistrées et 25 stagiaires reçus

17 384
heures de formation*

955 164 euros
consentis au titre de la formation

*Source : Bilan social

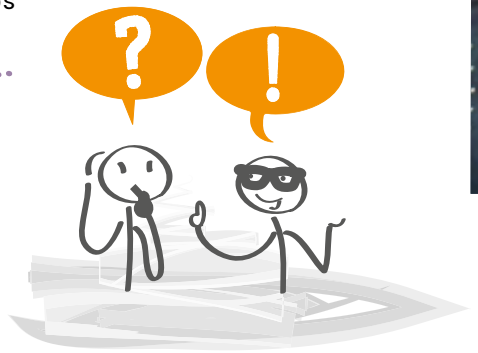
Temps forts 2015

Les équipes des ressources humaines ont mis en œuvre en 2015 :

- la détection des potentiels par domaine d'activité pour anticiper et accompagner les départs ou mobilités dans une dynamique de gestion des carrières. Cette démarche a été initiée auprès des cadres et sera reconduite sur 2016,
- l'entretien professionnel, dispositif complémentaire, permet de croiser les besoins de l'entreprise avec les souhaits d'évolution du salarié, afin de construire ensemble un projet professionnel. Cet outil est mis au service de la gestion des ressources humaines et de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences. Les premiers entretiens se sont tenus sur la fin d'année, et seront réalisés tous les deux ans,
- l'accord local « santé, sécurité et condition de travail », signé le 23 décembre 2015, avec l'ensemble des organisations syndicales. Il s'inscrit dans la déclinaison du protocole d'accord du 16 novembre 2012 relatif à la santé, la sécurité et aux conditions de travail. Cet accord approfondit les actions déjà engagées sur les dernières années. L'accord prévoit également de nouveaux projets dans la perspective d'améliorer le mieux être au travail au travers de 5 axes :
  - donner du sens au travail,
  - améliorer les conditions de travail par une nouvelle approche de l'organisation du travail,
  - anticiper les changements sur les conditions de travail,
  - accompagner les pratiques managériales et RH,
  - organiser la prévention des risques.
- la démarche mieux être au travail : la Caisse s'est engagée depuis plusieurs années à développer la qualité de vie au travail. De nombreuses actions ont ainsi été déployées au sein de l'organisme au travers de formations ou de démarches de simplification des activités. Le souhait en 2015 a été de renforcer le dialogue entre et avec les salariés, par la création d'espaces de discussion, au sein des équipes et d'organiser des espaces de dialogue entre les managers, pour favoriser les échanges de pratiques. La Caisse a ainsi développé, en collaboration avec le CRFPCO et une consultante spécialisée en qualité de vie au travail, une démarche « Être acteur du mieux être au travail » visant à rassurer et accompagner les équipes dans les évolutions d'organisation et les changements. Cette démarche, alternant des modules de formation avec des travaux intersession, a été expérimentée auprès des services ARP et RH. Le déploiement auprès de l'ensemble des secteurs de la caisse débutera en 2016.
- la formation professionnelle : le plan de formation 2015 s'est inscrit dans un contexte de réforme, la loi du 5 mars 2014 apportant un certain nombre de modifications dans la gestion de cette activité. Le compte personnel de formation et les entretiens professionnels ont ainsi été mis en place et le système de financement a été modifié. Cette réforme a également prévu la création de l'Institut National de formation placé sous la Tutelle de l'UCANSS, à compter du 1er janvier 2016. Malgré ces changements importants, la Carsat a maintenu un plan de formation ambitieux, la formation étant l'une des conditions essentielles au bon accomplissement de nos missions de service public.

Perspectives 2016

- Mise en place d'un CQP DF'I : les conseillers retraite de la Carsat bénéficient désormais d'un « certificat de qualification professionnelle conseiller retraite », inscrit au répertoire national des certifications professionnelles. Douze agents, recrutés en fin d'année 2015, vont suivre ce nouveau parcours DF'I.
- Déploiement de l'offre d'accompagnement RH des managers : pour mieux accompagner l'encadrement et répondre à leurs questions RH, une offre d'accompagnement va être proposée aux managers. Cet accompagnement sous forme de réunions d'information, d'ateliers de partage, de fiches pratico pratiques a vocation à développer un socle de connaissances RH partagé et maîtrisé au sein de l'organisme.
- Intégration de l'évolution du système d'information RH : en 2016, STARH évolue vers une nouvelle version V9 nommée « SIRHIUS ». Son déploiement est planifié sur le second semestre.



Gérer les ressources **informatique et logistique**

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.

Temps forts 2015

Logistique

Trois projets logistiques d'importance ont été menés à bien en 2015 :

- la réfection complète du 5ème étage du siège, concomitamment à la réorganisation des services comptables : pose de 574 m² de revêtement de sol, 125 kilos de peinture pour une surface totale de 1132 m² et 185 déménagements de personnes,
- le rapatriement de l'ensemble des archives Retraite de notre établissement de la Route de Toulouse au siège : 1100 mètres linéaire de dossiers, portant sur les années 1950 à 1997 : depuis, les dossiers sont dématérialisés.
- l'intégration du personnel de St-Georges-de-Didonne au sein de l'Agence de Saintes.

Deux projets associés ont été mis en œuvre :

- relevé d'inventaire total des biens de la Carsat : 17 683 biens. La comparaison de cet inventaire physique avec l'inventaire comptable a révélé un écart de 1,1 %, régularisé pour la Certification des comptes.
- réorganisation complète des repères internes : renumérotation de toutes les portes du siège, sur le modèle des rues françaises.

Informatique

Renforcement des services aux équipes :

- dans le cadre général de mise en œuvre sur plusieurs années d'OFFICE 365, déploiement ciblé en 2015 des outils de partage et de communication SKYPE PRO et YAMMER.
- lancement d'une enquête de satisfaction débouchant sur 2 plans d'actions, le premier au niveau régional d'intégration de notre Service Desk au projet ISI-SU, le second au niveau national de mise au point d'une communication sur la sécurité logique.
- remplacement de notre cœur de réseau pour une administration simplifiée.

Maitrise des coûts de l'Informatique Régionale

- passage, pour nos applications de production payantes en mode « Open Source » : remplacement des outils de sauvegarde, d'échange de fichiers et du gestionnaire de base de données. Les économies ainsi réalisées se montent à 20 % des coûts de fonctionnement de l'Informatique régionale.
- abandon du site de reprise d'activité extérieur - IBM - au profit du site Cnav de Tours.
- centralisation des outils de sécurité Réseau sur le site de Tours : la Carsat continue d'administrer, mais le matériel est commun à l'ensemble des Carsat générant ainsi des économies d'échelle.
- virtualisation de serveurs : elle consiste à faire tourner plusieurs serveurs dits « virtuels » sur un seul serveur physique, en partageant de manière dynamique les ressources de celui-ci. 20 Serveurs physiques ont été supprimés.
- généralisation des imprimantes multifonctions sur tous les sites permettant l'élimination des petites imprimantes : diminution du coût d'impression.

Chiffres

Gérer les ressources informatique et logistique

Logistique

1 600
mètres linéaires d'archives déménagées,

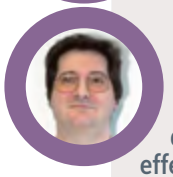
1
étage complet rénové.

3 911 012
pages imprimées en interne.

Informatique

741
appels, **73%** de réparation en moins de **1** jour.

3,2 sur 4
note moyenne de satisfaction à chaud, **10** appels par mois.



Témoignages

Christelle Lesterpt et Thierry Deléage
Service Desk et Administration Easy Vista

La renumérotation complète des repères internes du siège a été effectuée en 2015. Cette actualisation était devenue nécessaire pour retrouver de la cohérence dans nos différents locaux. »

« La numérotation des bureaux datait de la construction de notre siège, dans les années 70. En plus de 40 ans, au fil des besoins et des réaménagements respectifs, elle avait considérablement évolué, perdant son homogénéité d'origine. Il était donc nécessaire de revoir l'intégralité de la numérotation des locaux de l'ensemble du bâtiment pour la rendre à nouveau cohérente.

Nous avons débuté ce projet par l'étude du système en place, pour cerner ses défauts. Des améliorations ont été identifiées et deux solutions de remplacement ont été élaborées. La solution adoptée est un compromis entre les deux propositions.

La mise en œuvre de cette nouvelle numérotation a nécessité l'intervention de l'équipe logistique, de la responsable de la sécurité physique, des équipes en charge de la gestion de l'inventaire, du DESK et de la communication. »

Lexique

A

- **Acoss :** Agence centrale des organismes de Sécurité sociale
- **Acs :** Aide au paiement d'une complémentaire Santé
- **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
- **ASSPA :** Action sanitaire et sociale en faveur des personnes âgées
- **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

- **CACES :** Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité
- **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 indeterminée
- **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 :** Convention d'objectifs et de gestion
- **CPAM :** Caisse primaire d'assurance maladie
- **CPG :** Contrat pluriannuel de gestion
- **CPOM :** Contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens
- **CPR :** Commission paritaire régionale
- **CRA :** Commission de recours amiable
- **Cramif :** Caisse régionale d'assurance maladie d'Ile de France
- **CRFPCO :** Centre régional de formation et de perfectionnement du Centre Ouest
- **CROSMS :** Comité régional d'organisation sanitaire et médico-sociale
- **CROSS :** Comité régional d'organisation sanitaire et sociale
- **CRSA :** Conférence régionale de la santé et de l'autonomie
- **CTR** 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
- **Direccte :** 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

I/J

- **IJ :** Indemnité journalière
- **INC :** Carrières Instruction nationale de contrôle domaine carrière
- **INRS :** Institut national de recherche et de sécurité
- **IRC :** Instruction réseau Cnav

L

- **LCB :** Logistique - Comptabilité - Budget
- **LLD :** Location longue durée
- **LURA :** Liquidation unique des régimes alignés
- **LIO :** Liaison inter organismes

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
- **OSEV :** Outil simplifié d'évaluation de l'exposition aux vibrations

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

Q

- **QVT :** Qualité de vie au travail

R

- **RDC :** Relevé de carrière
- **REI :** Référentiel 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 :** Référentiel 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

Sommaire

SUIVEZ NOS ACTUS SUR :

carsat-centreouest.fr

facebook.com/retraite
santeautravailcentreouest

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 - Studio Graphique
Directeur de la publication : Martine François
Photos © Shutterstock - 2016

Sommaire