

Carsat Retraite
& Santé
au travail

Centre-Ouest



RAPPORT D'ACTIVITÉ & RELATIONS AVEC LES USAGERS 2016



4 ÉDITORIAL

13 FOCUS OPPAL/ELISE



30 GÉRER LA PERFORMANCE

36 CONCEVOIR, SUPPORTER, MAINTENIR UN LOGICIEL

5 ORGANIGRAMME COMITÉ DE DIRECTION



14 PROMOUVOIR LE MIEUX ÊTRE AU TRAVAIL

21 SYSTÈME D'INFORMATION RETRAITE FORMATION ET ACCOMPAGNEMENT

31 COMMUNIQUER



38 GÉRER LES ACTIVITES COMPTABLES ET FINANCIERES

6 CONSEIL D'ADMINISTRATION

15 MIEUX ÊTRE AU TRAVAIL AUTOUR D'UN CAFÉ



22 RETRAITE



39 ASSURER LA GESTION ET LE SUIVI DES ACHATS



8 FAITS MARQUANTS



16 ACCENTUER LES DYNAMIQUES INTER-RÉGIME ET PARTENARIALE

26 PRÉVENIR ET ACCOMPAGNER LES PERSONNES EN DIFFICULTÉS

32 GÉRER LA RELATION CLIENTS

40 GÉRER LA LOGISTIQUE, L'INFORMATIQUE ET LA SÉCURITÉ

9
CHIFFRES CLÉS

10
SYSTÈME DE
MANAGEMENT
INTÉGRÉ :
STRATÉGIE 2016

11
CARTE
STRATÉGIQUE

12
INNOVER POUR
RENFORCER NOTRE
PERFORMANCE

SOMMAIRE



17
CONFÉRENCE
DES FINANÇEURS

18
FAIRE ÉVOLUER
L'OFFRE CLIENT

19
PROMOTION DE
L'OFFRE DE SERVICE
LES MAISONS DE
SERVICE AU PUBLIC

20
CARRIÈRE
ET DÉCLARATION



27
ACTION SOCIALE
RETRAITE



28
RÉALISER
DES ACTIONS
DE PRÉVENTION
ET TARIFER
LES RISQUES
PROFESSIONNELS

33
ACCUEILLIR,
INFORMER,
CONSEILLER

34
GÉRER LES
CONTESTATIONS

35
INFORMER
ET DOCUMENTER



43
DÉMATÉRIALISER
ET ARCHIVER

44
GÉRER
LA LOGISTIQUE,
L'INFORMATIQUE
ET LA SÉCURITÉ

46
LEXIQUE

ÉDITORIAL

Notre stratégie 2016 a contribué à développer notre efficacité tout en veillant à préserver les relations humaines et professionnelles de l'entreprise. Elle nous a permis de renforcer nos fondamentaux en vue d'aborder, en toute confiance, les évolutions qui se dessinent à nous.



Martine François
Directeur

Dans un contexte économique exigeant et une nouvelle configuration territoriale, nous avons appréhendé 2016 avec la détermination de répondre aux exigences d'une efficacité collective accrue et de qualité de service aux assurés et entreprises. Cette dynamique volontariste indispensable à notre efficacité globale, nous a conduit à poursuivre nos démarches de simplification, de coordination et de partenariat.

Notre politique annuelle a été articulée autour de :

- ▶ l'innovation pour renforcer notre performance,
- ▶ la promotion de la qualité de vie au travail,
- ▶ l'accentuation des dynamiques inter-régimes et partenariales,
- ▶ l'évolution de l'offre clients.

Nos organisations ont été renforcées et notre pilotage adapté pour conserver notre efficacité d'intervention et rester la force de proposition reconnue que nous sommes depuis plusieurs années. L'adaptation constante de notre fonctionnement s'accompagne aussi de projets innovants dont les salariés sont les premiers ambassadeurs.

J'ai porté avec l'équipe de Direction, une dynamique collective où chacun est acteur du mieux travailler ensemble. Une démarche fondée sur l'écoute, le dialogue, le respect et la confiance, où chacun est acteur du collectif de travail.

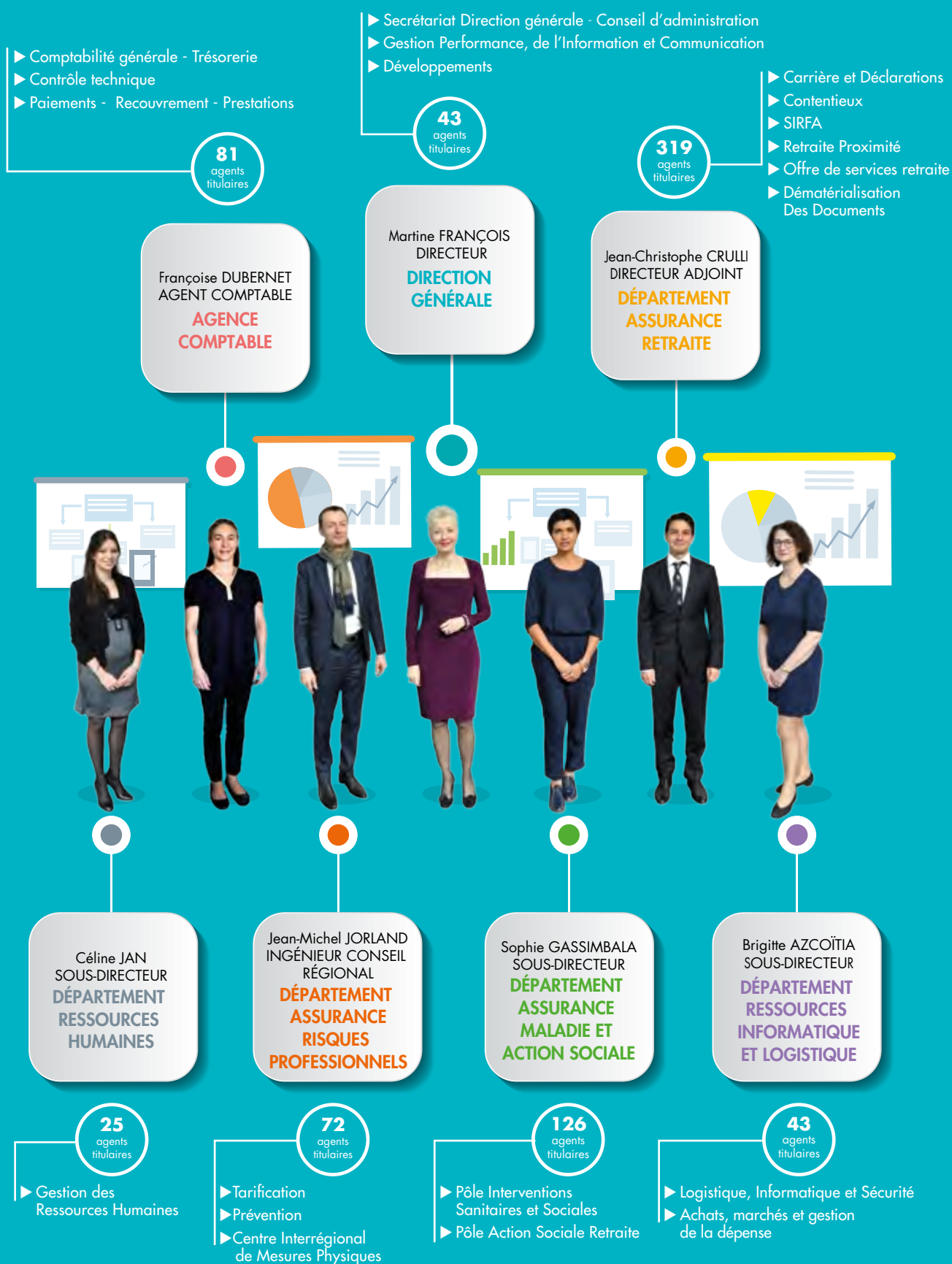
Ce programme, lancé en 2015, s'est poursuivi tout au long de l'année. Des temps d'échanges, des espaces de discussions ont également permis de favoriser et de simplifier les conditions de réalisation des activités.

Je tiens à saluer la motivation et le dynamisme de chacun qui nous ont permis de réaliser un programme d'actions ambitieux au service des assurés et des entreprises.

Je renouvelle mes sincères remerciements à toutes les équipes de la CARSAT pour le travail accompli et leur attachement à porter les valeurs de notre service public.

Vous pourrez découvrir leur engagement, leur mobilisation et leur professionnalisme illustrés dans ce rapport.

ORGANIGRAMME COMITÉ DE DIRECTION



CONSEIL D'ADMINISTRATION

CONSEIL D'ADMINISTRATION ET COMMISSIONS



PRÉSIDENT
M. CHARRÉ Guy

VICE-PRÉSIDENTS
M. MAS Bernard
M^{me} BEDONI Josiane
M. MESNARD André

REPRÉSENTANTS DES EMPLOYEURS

► SUR DÉSIGNATION DU MEDEF

Titulaires

M. BARDOULAT Michel

M. JULY Jean-Pierre

M. TOURNEUX Bruno

M. MAS Bernard

Suppléants

M. GRAND Bernard

M. NÉGRIER David

M. SIX Dominique

M. 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

M^{me} BLORVILLE Évelyne

M. GLOMAUD Olivier

REPRÉSENTANTS DES ASSURÉS SOCIAUX

► SUR DÉSIGNATION DE LA CGT

Titulaires

M. CAILLER Stéphane

M. FAUTRELLE Jacques

Suppléants

M. BIDEAU Dominique

2^{ème} suppléant en attente de désignation

► SUR DÉSIGNATION DE LA CFDT

Titulaires

M^{me} HAAS Christel

M. SAGNE Jean-Claude

Suppléantes

M^{me} SANCHEZ Carole

M^{me} RAMOS-VIDAL Maria

► SUR DÉSIGNATION DE LA CGT/FO

Titulaires

M. CHARRÉ Guy

M^{me} RUCHAUD Michèle

Suppléants

M. GARDIN Patrick

M. BRUGEAU Mathieu

► SUR DÉSIGNATION DE LA CFTC

Titulaires

M^{me} BEDONI Josiane

Suppléant

M. POUVREAU Jacques

► SUR DÉSIGNATION DE LA CFE/CGC

Titulaires

M^{me} EZNACK Sylvia

Suppléant

M. BOUREILLE Fabrice



FAITS MARQUANTS



9 février

Réunion bi-annuelle des cadres



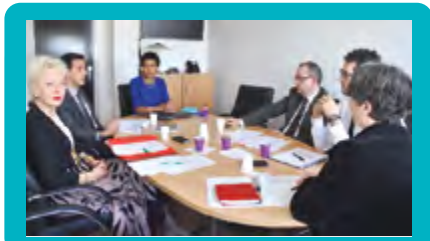
7 & 8 mars

Journée du Personnel



10 mars

Séminaire Comités Techniques Régionaux à Angoulême



15 mars

Réunion interrégimes avec la MSA Limousin



23 juin - 6 septembre - 13 septembre

Rencontres Directeur « Autour d'un café »



30 septembre

Visite de Renaud VILLARD - Directeur de la Cnav



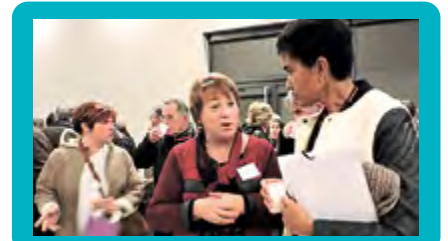
5 octobre

Réunion bi-annuelle des cadres



6 & 11 octobre et 7 & 25 novembre

Rencontres Directeur « Autour d'un café »



1^{er} décembre

Cap Poitou-Charentes Pièce de théâtre « Vieillir, c'est vivre » à Chateaubernard

2016



15 décembre

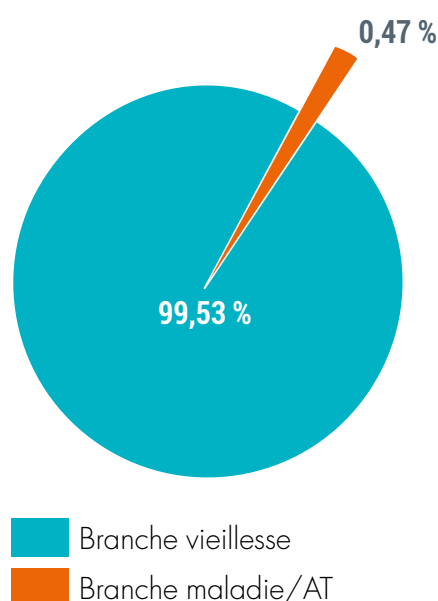
Cérémonie des médailles du travail

CHIFFRES CLÉ

Dépenses 2016

► Les dépenses Vieillesse ont progressé de 2,95 % et les dépenses Maladie/AT de 2,43 %.

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

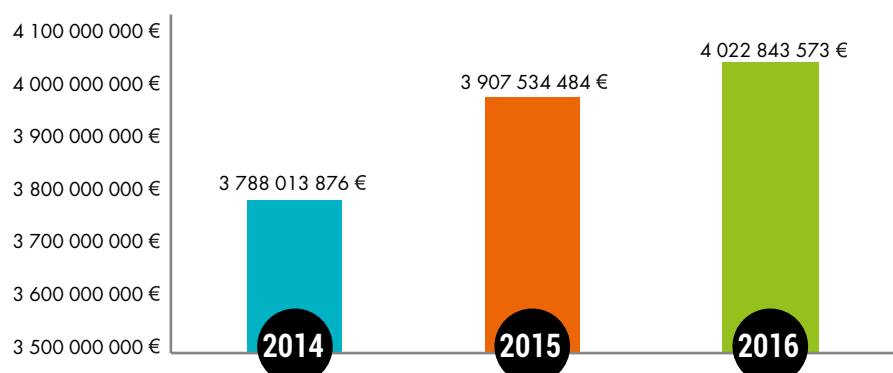


Comptes de résultats toutes gestions confondues

► Montant des charges d'exploitation

Année	Montants	Évolution
2014	3 788 013 876 €	2,96%
2015	3 907 534 483 €	3,16%
2016	4 022 843 573 €	2,95%

Variation des charges des exercices 2014 à 2016



100 %
des droits propres
en garantie
de versement traités dans
les délais -
4 796 dossiers

11 204 767 euros
consacrés aux aides
au maintien à domicile
des retraités

99,6 %
de réalisation
du **CPG Maladie**

151
réunions Information
Retraite organisées
avec participation
de **4 284 assurés**

**3,933 milliards
d'euros**
+2,95 %
consacrés
aux dépenses
de prestations retraite
et veuvage - compte de
résultat

256
aides financières
simplifiées pour
un montant de
1,1 millions

94,4 %
de réalisation
du **CPG ATMP**

94 %
des usagers des services
sociaux satisfaits

91,1 %
de réalisation
du **CPG Retraite**

96 %
des réclamations traitées
en **moins de 15 jours**

4 milliards d'euros
consacrés aux
dépenses de la Carsat
dont **46 millions**
au titre des dépenses
administratives

SYSTÈME DE MANAGEMENT INTÉGRÉ : STRATÉGIE 2016



La performance d'entreprise trouve son ancrage dans la mise en place d'outils de pilotage associant la qualité, la gestion, la sécurité, l'environnement, de l'organisme.

Elle se nourrit de projets structurants pour la Carsat Centre Ouest, déterminants pour son avenir qui nous permettent de nous adapter à son environnement sociétal.

Cette démarche implique l'ensemble des activités et des métiers.

Cet outil permet :

- ▶ **de favoriser** la cohérence générale des systèmes
- ▶ **d'avoir une vision globale** de l'organisation pour mieux identifier les axes de progrès,
- ▶ **d'obtenir une amélioration** des résultats,
- ▶ **d'optimiser et centraliser** les audits,
- ▶ **de satisfaire aux recommandations** de la politique de développement durable.

Le S.M.I. est un dispositif de maîtrise des risques des processus valorisé et complété, tout en étant innovant pour optimiser les processus :

▶ **efficacité** : rapidité, fiabilité, continuité de service, accessibilité à l'information, homogénéité, qualité perçue,

▶ **efficience** : efficacité rapportée aux ressources mobilisées pour réaliser le produit attendu, coûts de gestion, productivité,

▶ **responsabilité sociétale** : niveau et pérennité des compétences, diversité des équipes, bien-être au travail, impact environnemental.

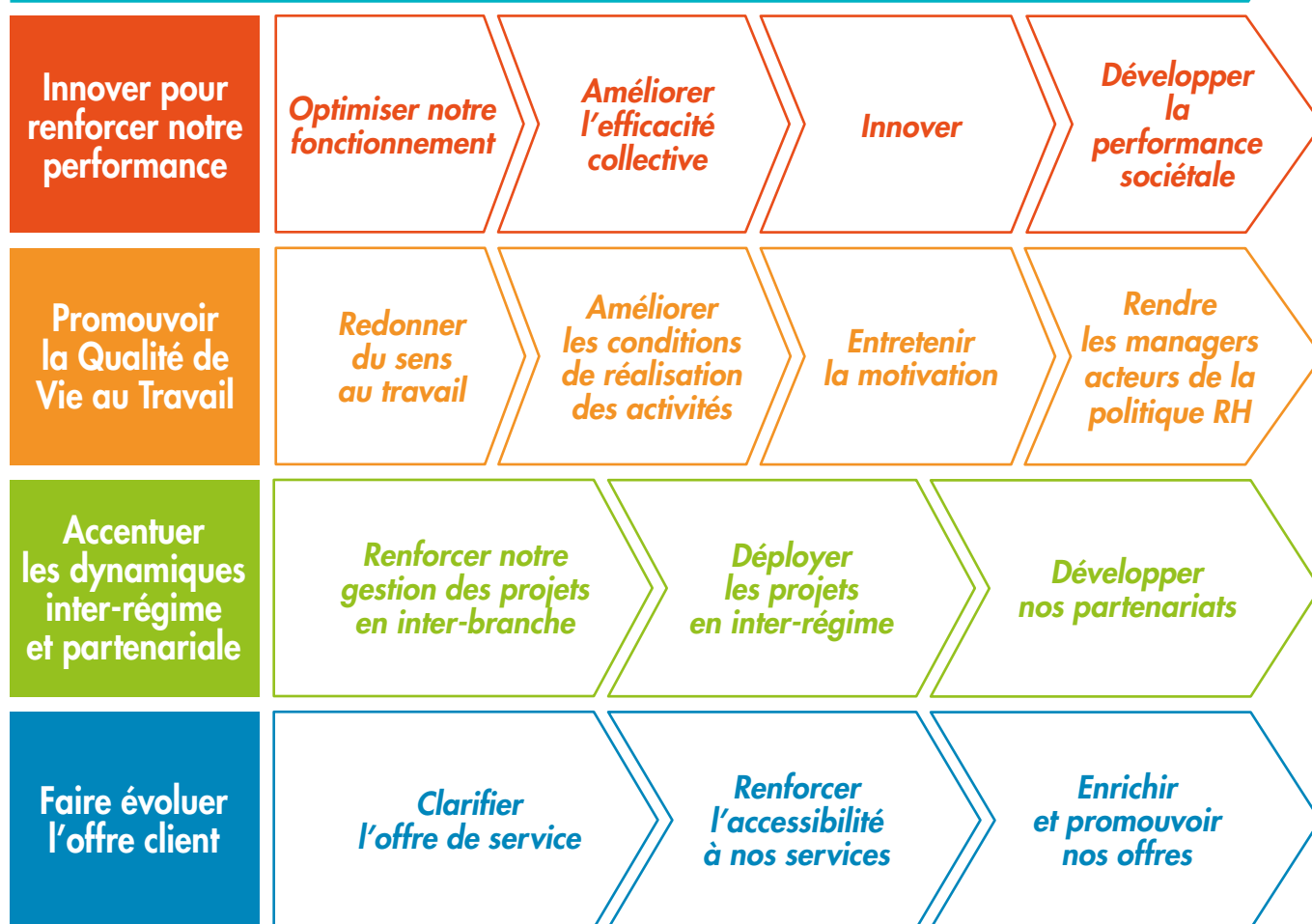
Il est donc le schéma représentatif des bonnes pratiques managériales et de pilotage, destinées à créer les conditions d'un pilotage optimisé des activités, pour obtenir une amélioration de notre performance.

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

- ▶ **Une réunion mensuelle des cadres managers rattachés directement à un agent de Direction** et ayant la responsabilité d'un ou plusieurs secteurs d'activités. Cette réunion est un lieu d'échanges permettant d'exposer les projets en cours, présenter les actions à venir et exposer entre pairs les préoccupations et les difficultés rencontrées.
- ▶ **Deux réunions semestrielles de l'ensemble des cadres** où sont présentés la politique annuelle, 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 d'entreprise.

CARTE STRATÉGIQUE

Notre efficacité collective au service des clients



La qualité de vie au travail : le pilier de notre performance

INNOVER POUR RENFORCER NOTRE PERFORMANCE

Une dynamique collective

Tout au long de l'année nous avons démontré notre implication, réactivité et notre capacité à proposer des idées novatrices et à travailler efficacement en partenariat. L'innovation, placée au cœur de notre stratégie, nous a permis de nous doter de nouveaux outils pour 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 sont des exemples.

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.

Nous favorisons l'émergence d'idées innovantes lors des réunions des cadres, afin d'initier et mettre

en place le processus de créativité continu. Nous faisons appel aux idées de tous les collaborateurs en communiquant **sur le dispositif de recueil d'idées Jump et notre Carsat s'est distinguée par une lauréate.**

C'est en conjuguant nos talents que nous pourrons répondre aux attentes et besoins de nos assurés.

Réunion bi-annuelle des cadres

Les points suivants ont été présentés :

- ▶ priorités d'action du 4^{ème} trimestre,
- ▶ écoute interne,
- ▶ démarche innovation,
- ▶ services en ligne,
- ▶ aiR.

A noter la participation de Stéphanie Noiret, Adjointe au Directeur de la communication de la Cnav, qui a présenté aux managers le réseau social d'entreprise de l'Assurance Retraite aiR, qui sera prochainement déployé dans notre caisse.



Un comité pour l'innovation

La Carsat a intégré l'innovation depuis plus de 10 ans au travers de sa politique d'amélioration continue.

Pour soutenir les démarches régionales, l'Assurance Retraite propose un nouvel outil d'aide au développement d'idées innovantes, Jump.

Un comité miroir national composé de salariés volontaires est mis en place. En effet les meilleures idées innovantes sont sélectionnées par ce comité respectant la représentativité par caisse, la parité femme/homme, la variété des métiers.

L'idée des nocturnes de l'Assurance Retraite proposée par une salariée de la Carsat a été sélectionnée au cours de ce premier appel à idées.

« Favoriser
l'émergence
d'idées
innovantes »



FOCUS

Outil de Pilotage des Plans d'Actions en Ligne



OPPAL est notre nouvelle application de gestion de l'amélioration continue. Elle a été conçue par le secteur Gestion de la Performance et a été présentée fin février à l'ensemble des managers.

OPPAL propose de nombreuses fonctionnalités dont un système complet de gestion des plans d'action et des fiches d'amélioration qualité. Après avoir été présenté au niveau national, plusieurs Carsat ont exprimé le souhait d'acquiescer l'appli-catif.

C'est donc naturellement que l'outil vient d'être mis à la disposition des autres caisses dans la base **RENAR, REcensement National des Appli-cations Régionales**. Cette base permet de mutualiser les applicatifs locaux pour l'ensemble du réseau. Actuellement 10 Carsat l'ont déployé.

Elise



Elise, outil d'accueil en libre service visant à favoriser l'autonomie de nos assurés dans leurs démarches, a été déployé à l'agence de Limoges en 2016. Fruit d'un développement collaboratif local entre le secteur informatique et les espaces métiers, la tablette offre à nos assurés la possibilité de déposer leurs documents, de prendre rendez-vous ou de modifier leurs coordonnées de manière autonome. Face au succès rencontré par l'appli-catif, l'expérimentation a été élargie à d'autres sites.

PROMOUVOIR LE MIEUX ÊTRE AU TRAVAIL

Une démarche évolutive

La Carsat s'est engagée depuis plusieurs années à développer la qualité de vie au travail. Après avoir géré des organisations, intégré de nouveaux dispositifs, tout en étant vigilante à accompagner les changements, la Carsat a entrepris de :

- ▶ renforcer davantage le dialogue et les échanges entre et avec les salariés,
- ▶ organiser des espaces de dialogue et de partage de pratiques entre les managers.

En 2016, la démarche « Chacun acteur du Mieux Être au travail » a été lancée afin de permettre à chacun de prendre conscience de son rôle dans l'amélioration de la qualité de vie au travail.

La Carsat s'est investie aussi pour introduire davantage de transversalité. Pour mieux se connaître et se reconnaître, des rencontres « Autour d'un café » ont été organisées auprès du personnel. Une refonte des « Réunions Mensuelles Qualité »

a été réalisée pour dynamiser celles-ci autour de la vie de l'équipe et d'un meilleur partage de l'information.

Pour favoriser les échanges, un dispositif de co développement managérial a été déployé au travers d'ateliers d'échanges entre pairs ou encore par la création d'un Espace Manager dédié.

**Semaine
de la Qualité de vie
au travail... Être acteur
du Mieux Être au travail**

Depuis le 24 mars, 6 nouveaux secteurs se sont engagés dans la démarche « Être acteur du mieux être au travail » : le service achat, le service entretien, le CIMP et le CIRP, le pôle contact assurés, et à la Rochelle l'agence retraite et le service social.

Après une première rencontre d'échange entre les cadres de ces secteurs et ceux de la RH et ARP qui ont expérimenté la démarche en 2015, l'ensemble des équipes a bénéficié sur le mois de mai de la première étape de formation « S'approprier la démarche ».

Sur le mois de juin, les cadres vont poursuivre la présentation avec l'étape « Construire la démarche » pour ensuite animer les groupes de travail au sein de chaque service.



**« Renforcer
davantage
le dialogue
et les échanges
entre et avec
les salariés »**

**Élaboration d'un Plan Santé,
Sécurité et Conditions de travail**

Nous avons travaillé, en collaboration avec le CHSCT, à l'élaboration d'un plan sur la santé, la sécurité, les conditions de travail. Ces travaux se sont concrétisés par la conclusion d'un accord local avec l'ensemble des organisations syndicales.

Par cet accord, nous souhaitons approfondir nos actions déjà engagées sur les dernières années et développer aussi de nouveaux

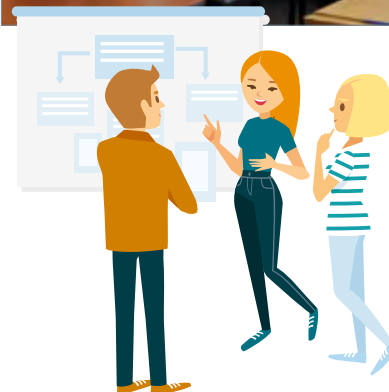
projets dans la perspective d'améliorer le mieux être au travail, autour :

- ▶ du sens au travail,
- ▶ des conditions de travail par une nouvelle approche de l'organisation du travail,
- ▶ des changements des conditions de travail,
- ▶ des pratiques RH et managériales,
- ▶ de la prévention des risques.

FOCUS

Réunion Mieux Être

La démarche « Chacun acteur du Mieux Être au travail » s'organise autour de réunions de partage entre pairs, de formations dédiées au manager et à son équipe, et de travaux intercessions menés au sein de chaque service. Ainsi, plusieurs actions ont pu émerger telles que la refonte de tableaux de pilotage, le positionnement d'espace collaboratif pour organiser l'ordre du jour de réunions, ou encore l'adaptation de la taille de messagerie pour simplifier la communication avec les entreprises. Des actions simples, et facilement réalisables pour optimiser le fonctionnement interne des secteurs.



Autour d'un café



Pour renforcer le dialogue avec les salariés et entre les salariés au sein de l'organisme, des rencontres « Autour d'un café » ont été organisées cette année. Elles se veulent conviviales et informelles. Elles réunissent avec le directeur, un agent de direction, un représentant des services des Ressources Humaines ; 2 à 3 services travaillant ensemble. C'est l'occasion d'évoquer les actualités et les préoccupations quotidiennes, en toute simplicité autour d'un café. De manière plus globale les rencontres contribuent à mieux se connaître.

ACCENTUER LES DYNAMIQUES INTER-RÉGIME ET PARTENARIALES

Une coopération élargie

Accentuer les dynamiques interrégimes et partenariales répond à des attentes fortes en termes de positionnement de la Carsat Centre Ouest, de simplification pour les assurés et nos partenaires.

En matière de retraite, une coopération élargie a été mise en œuvre afin d'améliorer le service, aux assurés avec les **Maisons de Services Au Public (MSAP), les accueils coordonnés avec la MSA et le RSI.**

Dans le cadre de la prévention des risques professionnels, un programme de **« Prévention de l'usure professionnelle »** a été déployé sur le Poitou-Charentes en co-intervention avec l'ARACT.

Des diagnostics ont été réalisés par les ARACT de nos deux circonscriptions auprès de structures d'aide à la personne.

Afin de faciliter l'accès aux droits et prévenir le renoncement aux soins,

nous avons renforcé nos politiques collaboratives entre le service social de la Carsat Centre Ouest, les CPAM et autres structures intervenant auprès des assurés les plus fragiles.

Cette année a conduit également au déploiement dans les 7 départements **des Conférences des financeurs : elles coordonnent les actions de prévention de la perte d'autonomie.**



Synergie Action sociale/retraite

« Faciliter l'accès
aux droits
et prévenir
le renoncement
aux soins »

Le mercredi 16 mars s'est tenu le premier comité de pilotage Synergie Action Sociale / Retraite.

Associant les secteurs de la Retraite, l'Action Sanitaire et Sociale, l'Agence comptable et ponctuellement la branche Risques professionnels, cette instance déploie des outils et des formations pour promouvoir ensemble nos offres de service de prévention de la perte d'autonomie.

Lors de cette séance, le groupe a plus particulièrement travaillé sur l'expérimentation prochaine d'un outil de signalement des publics fragilisés, identifiés lors de rendez-vous ou d'échanges avec les assurés.



**Partenariat
Carsat - CPAM - Secours
Populaire pour informer
les plus fragilisés**

La Carsat reconduit, depuis trois ans, son partenariat avec la CPAM et le Secours Populaire de la Haute-Vienne. Ces organismes proposent, à chaque assuré, une offre globale « Sécurité sociale », en organisant, une réunion d'information, dans les locaux du Secours Populaire.

La Retraite et le Service Social de la Carsat se sont mobilisés et coordonnés sur cette action pour :

- ▶ faciliter l'accès aux informations relatives aux droits Retraite et Maladie,
- ▶ informer sur les droits sociaux qui évoluent en fonction de la situation,
- ▶ faciliter l'accès aux dispositifs et aux aides.

Dans le contexte actuel, la Carsat Centre Ouest poursuit ainsi une politique active vers ceux qui en ont le plus besoin. Ce partenariat vise à lutter contre les exclusions, à favoriser l'accompagnement des publics en situation de fragilité et à faciliter l'accès aux droits, à la prévention et le recours aux soins.



FOCUS

Conférences des financeurs

En 2060, une personne sur trois aura plus de 60 ans. La loi d'adaptation de la société au vieillissement - ASV - de 2015 consacre de nouvelles dispositions pour la préservation de l'autonomie des personnes âgées.

Ainsi, la conférence des financeurs est chargée, dans chaque département, d'établir un diagnostic des besoins des personnes âgées et de définir un programme coordonné de financement des actions individuelles et collectives de prévention.

Elle mobilise les acteurs concernés tels que les conseils départementaux, ARS, caisses de retraite, caisses d'assurance maladie, CCAS, associations, services d'aide à domicile, etc.

Ces conférences se sont déployées courant 2016 dans chaque département, un premier bilan est prévu en 2017.



FAIRE ÉVOLUER L'OFFRE CLIENTS

Une réponse à leurs attentes

En 2016, la Carsat Centre Ouest a souhaité faire évoluer son offre clients. Elle a notamment renforcé les offres de service communes portées par les branches de la prévention des risques professionnels, de l'action sociale et de la retraite.

L'accessibilité à nos services a été renforcée, notamment en termes d'accueil dans les agences retraite ou de réponse téléphonique. Ainsi, ont été initiés en 2016 :

► le rapprochement organisationnel entre les plateformes **retraite** et compte **prévention pénibilité** permettant de lisser la gestion interne,

► **le projet Arc Atlantique** associant les Carsat Aquitaine, Pays de Loire, Bretagne et Centre Ouest autour d'une volonté commune d'unifier les efforts afin d'assurer une réponse téléphonique de qualité pour les assurés de nos régions.

► l'organisation des espaces libre service dans les agences en lien avec ELISE.

L'engagement permanent de la Carsat s'est accru en 2016 pour renforcer l'accompagnement des publics fragilisés. Ainsi des actions spécifiques ont été développées pour les assurés en sortie d'hospita-



lisation, les assurés atteints d'une pathologie lourde ou pour ceux dont des proches sont en établissement médicalisé. Par ailleurs, des dispositifs originaux ont été expérimentés avec la Poste.

Projet Arc Atlantique

La Carsat Centre Ouest, ainsi que les Carsat Aquitaine, Pays de la Loire et Bretagne, participe au projet « **Arc Atlantique** ».

Il a permis de créer une plateforme téléphonique mutualisée afin de partager nos ressources pour répondre aux appels entrants des Carsat de la façade Atlantique.

Objectif : traiter les pics d'appels au 39 60 de façon pérenne et efficace.



« Accompagner les usagers dans leurs démarches »

Les plateformes continueront de fonctionner à l'identique, avec une file dédiée aux appels mutualisés. Cette évolution sera transparente pour les assurés.

La montée en charge progressive va s'échelonner jusqu'en octobre :

► **avril 2017** : mutualisation des appels « carrière »

► **juillet 2017** : mutualisation des appels « retraite »

► **octobre 2017** : mutualisation des appels « paiement ».

Partenariat Carsat/Pôle emploi reconduit en 2016

La Carsat Centre Ouest reconduit, sur l'ensemble de sa circonscription, le partenariat avec le « Pôle emploi », visant à organiser des réunions d'information pour les demandeurs d'emploi de 58 ans et plus, afin de les informer sur les dispositifs de retraite et de reprise ou poursuite d'activité.

En 2016, les responsables d'agences et les conseillers en assurance retraite ont animé 65 réunions d'information, sur 30 sites - 2 547 participants qui ont généré 377 demandes de rendez-vous.

Face au succès de cette offre conjointe initiée en 2013 et plébiscitée aussi bien par les assurés que par notre partenaire « Pôle emploi ».

FOCUS

Promotion de l'offre de service

La valorisation des offres de service numérique constitue un enjeu majeur de la Carsat Centre Ouest. Avec une augmentation de 55% d'utilisation des services numériques, notre organisme connaît la meilleure croissance de fréquentation de l.assuranceretraite.fr. L'offre numérique ne constitue néanmoins pas la seule orientation. Soucieux de

la proximité avec ses clients, nous avons notamment développé un outil pour accompagner les publics fragilisés. Ainsi, dès son lancement, plusieurs dizaines de signalement ont été déclenchés entre les services retraite, paiement et action sociale afin de mieux accompagner les publics en difficulté.



Les Maisons de Service au Public

Les Maisons de services au public délivrent une offre de proximité à l'attention de tous les publics. En un lieu unique, les usagers sont accompagnés par des agents dans leurs démarches de la vie quotidienne. De l'information à l'accompagnement sur des démarches spécifiques, les MSAP articulent présence humaine et outils numériques. La Carsat Centre Ouest est engagée dans leur développement en participant à 34 MSAP dans les 7 départements de notre circonscription. 293 contacts Carsat ont été recensés grâce à ce nouveau service.



GARANTIR CALCULER ET VERSER LES RETRAITES

CARRIÈRE ET DÉCLARATION

Missions

► **Assurer la maîtrise du risque financier** : contrôler la correcte application de la réglementation.

Temps forts 2016

Outil de maîtrise du risque financier

► Les taux de sélection OMRF ont été ajustés pour atteindre le socle prévu dans l'instruction. Le recours à des CDD au cours de l'année a contribué à l'atteinte des objectifs de production.

► Mise en place de missions déléguées avec d'autres Carsat.

► Annulations - rétablissements au 1^{er} janvier 2016 et Rachats - VPLR 1^{er} avril 2016.

Politique de Contrôle

► Les seuils de contrôle des régularisations de carrière ont été adaptés par la Cnav pour tenir compte de l'effort de production demandé aux Caisses.

Perspectives 2017

► **Poursuivre la fiabilisation de la carrière** et traçabilité des niveaux instruits et contrôlés Agence Comptable : en vue de la mise en œuvre de la LURA et du RGCU.

► **Faire évoluer la future de la politique de contrôle** avec le top Carrière Validée - TCV - dans le cadre de la LURA.

Chiffres

14 122

RDC contrôlées soit une diminution de **20,9 %** par rapport à 2015

3 064

attestations RACL contrôlée soit une augmentation de **50,82 % /2015**



SYSTÈME D'INFORMATION RETRAITE FORMATION ET ACCOMPAGNEMENT

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.
- ▶ Assurer pour le processus retraite :
 - la formation des nouveaux techniciens dans le cadre du dispositif CQP - Certificat Qualification Professionnelle,
 - le perfectionnement des techniciens,
 - l'accompagnement technique des techniciens - Assistant Technique - cadres après une absence de longue durée.
- ▶ Signaler et suivre les dysfonctionnements applicatifs.
- ▶ Être le correspondant Cnav dans les domaines suivants :
 - système d'information retraite,
 - législation retraite droit interne,
 - règlements communautaires et conventions internationales, Gestion Relation Clients - GRC, Droit à l'information - DAI, et en assurer le reporting vers la Cnav.

Temps forts 2016

Organisations

- ▶ Regroupement de 2 secteurs existants - secteur gestion du système d'information et secteur formation - immersion. Objectif : constituer un meilleur lien entre la réglementation et l'accompagnement des équipes, renforcer la capacité d'action de

ces secteurs, mais aussi maintenir le positionnement du pôle accompagnement comme service au service de l'ensemble des secteurs du processus retraite.

Formation

- ▶ Nouveau dispositif national de formation des techniciens retraite - Certificat Qualification Professionnelle.

Réglementation

- ▶ **Actualités règlementaires denses** : garantie de versements PR, liquidation provisoire Droit Propre - Pension de Reversion, demande de retraite en ligne.
- ▶ **Nouveaux outils** : Bureau Métier, EDDI - Échanges Dématérialisés de Documents.

Perspectives 2017

Réglementation - LURA

- ▶ Accompagnement des équipes

Formation

- ▶ mise en place en coordination avec le service RH et les services de production d'une procédure permettant d'anticiper de planifier les actions de formation pour répondre aux besoins des services
- ▶ apporter aux techniciens CQP 2017 tous les éléments de réussite pour accéder à l'examen national.

Simplification des tâches

- ▶ mise en place d'une base questions/réponses partagée entre les secteurs de production et le secteur réglementation.

Qualité

- ▶ amélioration de la présentation de la base documentaire retraite pour faciliter les recherches des techniciens.

Chiffres

928

réponses apportées aux secteurs de production pour le traitement des dossiers

50 IRC

Instructions Réseau Cnav - étudiées - concernant notamment la garantie de versements, la liquidation provisoire Droit Personnel/ pension reversion, ressources pour les avantages non contributifs, les pensions de reversion.

146

création ou modifications de notes dans la Base Documentaire Retraite

11

nouveaux techniciens formés dans le cadre du nouveau dispositif sanctionné par un examen national : tous reçus

146

jours de formation pour **159** techniciens

167

jours d'accompagnement pour **51** techniciens

1 376

dossiers traités par les Assistants métiers dont **88** dossiers dans le cadre de la procédure agents Carsat

Organisation de la formation Bureau Métier pour **513** agents

RETRAITE

ATTRIBUER, RÉVISER

Missions

- ▶ Accompagner les assurés pour l'anticipation et la préparation de leur retraite.
- ▶ Calculer et payer les droits personnels, pensions de réversion et avantages non contributifs sans rupture de ressources.
- ▶ Réviser les droits des assurés lors des modifications de situations.

Temps forts 2016

Pilotage

- ▶ Réalisation de l'ensemble des objectifs du contrat pluriannuel de gestion liés au traitement des dossiers et du plan national de production.
- ▶ Traitement de l'ensemble des dossiers entrant dans le dispositif de garantie de versement dans les délais.

Organisation

- ▶ Rapprochement des agences retraite et des services de retraite du siège.
- ▶ Mise en oeuvre des missions déléguées nationales : rachats de cotisations et versement pour la retraite, veuvage.
- ▶ Généralisation du traitement spécialisé des dossiers ASI/ASPA.

Partenariat

- ▶ Travaux préparatoires à la mise en oeuvre de la liquidation unique des régimes alignés - LURA.
- ▶ Déploiement de l'outil d'orientation Retraite action sociale service social, permettant d'effectuer des signalements pour des publics en situation de fragilité.

Perspectives 2017

Pilotage

- ▶ Maîtriser le stock de demandes de retraite pour éviter les ruptures de ressources.
- ▶ Consolider le pilotage de la qualité de traitement des dossiers en approfondissant les échanges ordonnateurs-comptables.
- ▶ Adapter les modalités de supervision des dossiers.

Organisation

- ▶ Déployer la demande de retraite en ligne.
- ▶ Poursuivre le déploiement des missions déléguée - résidents étrangers.

Partenariat

- ▶ Mettre en oeuvre la LURA et renforcer la dynamique inter-régime.



Chiffres

26 758

droits propres traités, dont
98,05 % dans les délais

100 %

des droits propres en garantie
de versement traités dans les
délais - **4 796** dossiers

62

dossiers dont la date d'entrée
en jouissance est dépassée au
31 janvier 2016, soit le niveau
le plus bas de l'année

7 967

pensions de réversion traitées,
dont **92,47 %** dans les délais

9 368

révisions de service réalisées

6250

révisions de droits traitées

2 399

ASPA attribuées

208

dossiers traités pour le pôle
de compétence Asie

34 956

rendez-vous assurés,
soit **54,36 %** des visites

4 997

entretiens informations
retraite effectués

RETRAITE

Missions

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

Temps forts 2016

- L'année 2016 a été marquée par la mutualisation de la procédure de contrôle a posteriori de la qualité des dossiers.
- La Carsat a participé à l'expérimentation d'un nouveau mode de paramétrage de l'outil de maîtrise du risque financier.
- Les contrôleurs et leur encadrement ont débuté un travail d'amélioration du fonctionnement du service sur le mode de la co-construction.
- Les plans de pilotage des stocks et des flux de production du contrôle ont contribué à l'atteinte de nos objectifs de qualité du service rendu à nos assurés.

Perspectives 2017

- Poursuivre la coordination Instruction/Contrôle sur la gestion des flux et l'amélioration de la qualité de la production.
- Réduire les taux de retour sans incidence financière.
- Mettre en œuvre le plan de supervision du contrôle.
- Déployer le plan d'amélioration de la qualité.
- Contrôler la demande de retraite en ligne.
- Mettre en œuvre la LURA.

Chiffres

Indicateur de qualité IQV

43 576

instructions retraite contrôlées
- source : rapport d'activité
OR/2015

91,8 %

des dossiers contrôlés
ne comportent pas d'erreur
financière



GÉRER LES COMPTES ET PRÉPARER LES PAIEMENTS

Missions

Traiter les opérations financières dans le respect des règles et 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 la maîtrise des risques
- ▶ Réaliser les opérations de validation des comptes,
- ▶ Traiter les déclarations fiscales,
- ▶ Prévenir et lutter contre la fraude.

Temps forts 2016

Validation des comptes

- ▶ Le rapport de l'Agent Comptable national conforte les actions mises en œuvre et les résultats obtenus dans la maîtrise du processus de gestion des comptes prestataires et de paiement des prestations : aucune observation émise par les auditeurs.

Plan de maîtrise des risques renforcé

- ▶ Extension des contrôles dans l'outil informatique aux Représentations et Successions.
- ▶ Accroissement des échanges dématérialisés d'informations décès avec, outre l'Allemagne, la Belgique et le Luxembourg.

Capture

- ▶ Dématérialisation des courriers entrants du domaine paiement étendue à 80 % des documents de la gestion des Comptes Prestataires.

Perspectives 2017

- ▶ Finaliser la dématérialisation des courriers des paiements.
- ▶ Déployer le tableau de bord des comptes prestataires.
- ▶ Automatiser les coordonnées bancaires via **Capture** et **lassuranceretraite.fr**.
- ▶ Mettre en œuvre la mobilité bancaire.



Chiffres

3,933 milliards d'euros
+2,95 %

consacrés aux dépenses
de prestations retraite
et veuvage - compte de résultat

537 761

+1,81 %

retraités au 31/12/2016 dont

8 069

étrangers

74 922

opérations de mise à jour
des comptes prestataires

7 438

contrôles a priori

4 505

contrôles a posteriori

GÉRER ET RECOUVRER LES CRÉANCES ET LES INDUS

Missions

► Assurer la gestion et le recouvrement des créances et des indus des prestations vieillesse et veuvage.

Temps forts 2016

Supervision des créances

- Déploiement de la supervision trimestrielle des créances à risque potentiel de non recouvrement.
- Augmentation du nombre de dossiers supervisés en 2016, 3 711 contre 2 784 en 2015.

Maîtrise des risques

- Extension du contrôle dans l'outil informatique aux applications indus.

Perspectives 2017

Optimiser la qualité du recouvrement

- Maintenir des actions régulières d'actualisation des pratiques des gestionnaires des créances.
- Mettre en œuvre un tableau de bord national de gestion du recouvrement des indus.

Chiffres

8,6 millions d'euros

soit :

1 005

créances en cours
au 31 décembre 2016
795 localisées amiables
210 localisées contentieux

2 148

indus constatés
- hors indus sur succession -
+ 3,8 % par rapport à 2015

298

indus sur succession constatés

5 millions d'euros

recouverts



AIDER LES PUBLICS FRAGILISÉS ET ACCOMPAGNER LES SÉNIORS

PRÉVENIR ET ACCOMPAGNER LES PERSONNES EN DIFFICULTÉS

Missions

Un service spécialisé en santé

► Répondre aux missions définies dans le cadre des politiques des branches Maladie et Retraite. Nos publics sont les assurés en situation de précarité, fragilisés par la maladie, le handicap, l'accident ou l'avancée en âge, confrontés à un problème de santé dont les conséquences impactent la vie professionnelle et/ou personnelle.

Temps forts 2016

L'accès aux soins des jeunes

► Mise en œuvre des actions en faveur de jeunes assurés, âgés de 16 à 25 ans, afin de leur apporter informations et conseils en matière d'accès aux soins et à la prévention. Ces actions sont menées en coordination avec les CPAM et les missions locales.

Assurés atteints de pathologies lourdes

► Déploiement de nouvelles offres en faveur d'assurés souffrant d'affection longue durée - ALD - et dont les arrêts de travail excèdent 180 jours.

Perspectives 2017

Une année de transition

► Mener une réflexion nationale en vue de la prochaine COG. Elle est chargée de revisiter les missions du service social, ses priorités stratégiques, ses modalités d'interventions opérationnelles et son positionnement au sein de l'institution.

► Réaliser des expérimentations au sein de la Carsat Centre Ouest en fonction des conclusions des travaux.

Agir contre le renoncement aux soins

► Se mobiliser aux côtés des Cnam pour détecter et accompagner les assurés renonçant aux soins. Ce dispositif déployé en Charente va s'étendre progressivement à tous les départements.

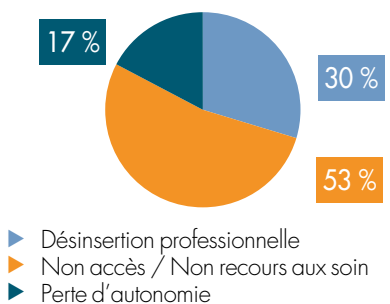
Chiffres

17 597 / + 5 %
des assurés ont bénéficié
d'une intervention
individuelle du Service social

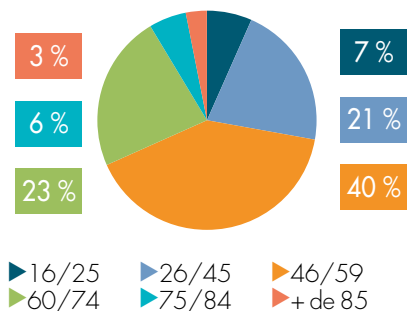
6 505 / + 15 %
personnes ont participé
à une action collective
du Service social



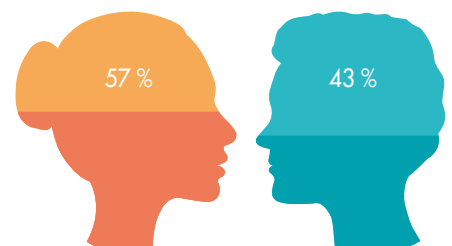
Répartition des bénéficiaires du services social par problématique dominante



Répartition des bénéficiaires du services social par tranches d'âge



Répartition des bénéficiaires du service social par sexe





ACTION SOCIALE RETRAITE

Missions

- Informer et conseiller les retraités sur la thématique du « Bien vieillir ».
- Proposer un programme d'actions collectives de prévention pour le « Bien vieillir » : ateliers de prévention et de maintien du lien social.
- Prendre en charge le maintien à domicile des retraités les plus fragiles.
- Innover afin d'accompagner les retraités dans leur avancée en âge et faire reculer la perte d'autonomie.

Temps forts 2016

Offre de services

- Expérimentation d'un forfait pour l'aide à la sortie d'hospitalisation - ARDH des retraités.
- Attribution de chèques d'accompagnement personnalisés, appels de convivialité et des ateliers de prévention par téléphone.
- Aide à l'achat et installation de petits équipements pour les lieux de vie collectifs.
- Pièce de théâtre « Vieillir c'est vivre » organisée en décembre dans le département de la Charente.

Innovation

- Soutien de projets dans le domaine de la Silver Economie sur des innovations techniques/numériques.

Partenariats

- Participation au déploiement dans chaque département des conférences des financeurs.

Perspectives 2017

- Valoriser notre offre de service, en particulier sur le champ des lieux de vie collectifs.
- Enrichir notre offre de service afin d'améliorer nos offres à l'attention des publics fragilisés et de favoriser le déploiement du « Bien vieillir ».
- Faire évoluer l'aide à la sortie d'hospitalisation dans un cadre interrégime.
- Poursuivre le soutien de projets innovants dans le domaine de la prévention et de la préservation de l'autonomie.
- Finaliser l'adaptation des associations de prévention CAP dans le cadre de la région Nouvelle-Aquitaine.
- Évaluer le dispositif d'accompagnement et de veille sociale expérimenté en partenariat avec la Poste.

Chiffres

11 354
bénéficiaires d'une aide
financière pour leur maintien
à domicile

2 293
bénéficiaires d'une aide pour
l'adaptation du logement dont
1 157 kits prévention

11 204 767 euros
consacrés aux aides
au maintien à domicile
des retraités

871 000 euros
alloués pour la construction
et la rénovation
de structures destinées
aux personnes âgées

3 289

aides accordées
pour retour à domicile
après hospitalisation

7 606

retraités bénéficiaires
d'une évaluation globale
des besoins

2 553

participants
aux conférences débat
du Bien Vieillir
en Limousin
et en Poitou-Charentes

2 575

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, le bien vieillir,
l'habitat et la sécurité routière

578

participants à la pièce
de théâtre

49

structures subventionnées
du maintien de l'autonomie
ou du lien social dont **21**
au titre de la Silver économie

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

RÉALISER DES ACTIONS DE PRÉVENTION ET TARIFIER LES RISQUES PROFESSIONNELS

Missions

- ▶ Gérer l'entreprise.
- ▶ Gérer le compte AT/MP de chaque établissement et conseiller les entreprises.
- ▶ Consolider les éléments financiers et réaliser la Tarification annuelle.
- ▶ Fournir à la CNAMTS les statistiques régionales.
- ▶ 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 2016

- ▶ Organisation d'un petit déjeuner de la prévention « Stress, conflits, violences au travail, que faire ? » avec 91 participants en partenariat avec l'ARACT.
- ▶ Démarche TMS-Pros : tenue de 4 matinales de promotion avec 114 participants.
- ▶ Poursuite des travaux des CTS constituées de membres de CTR sur les thèmes suivants : « évaluation du risque chimique » et lancement « Burn-Out », référencement de l'habilitation électrique », poursuite des « chutes au travers des matériaux fragiles ».
- ▶ Finalisation des actions d'expérimentation communes avec les partenaires : ARACT, OPPBTP.
- ▶ Promotion de l'outil SEIRICH sur l'évaluation du risque chimique avec la réalisation de 2 matinées en partenariat avec l'INRS.
- ▶ Animation d'une réunion bilan et prospective pour les cabinets conventionnés intervenant sur notre région sur les thématiques TMS et RPS.
- ▶ Poursuite de la simplification du processus tarification des risques professionnels.
- ▶ Suivi exhaustif des évaluations des coûts du contentieux.
- ▶ Intégration de la rationalisation des codes risques - 276 au 1^{er} janvier 2016, objectif : 204 au 1^{er} janvier 2017.

Perspectives 2017

- ▶ Fin du CPG 2014-2017 sur les orientations prioritaires nationales et régionales par le suivi des actions engagées :
 - TMS : poursuivre l'action TMS Pros sur les 3 dernières étapes de la démarche,
 - BTP : prévenir les chutes dans le bâtiment avec une formation des chargés d'affaires MOA ciblés,
 - CMR : continuer les actions sur les fumées de soudage en chaudronnerie, les pressings, et pour finir la réduction des Émissions Moteur Diesel,
 - ▶ Poursuivre et constituer les bilans sur les 3 Plans d'actions régionaux concernant les secteurs plasturgie-nautisme, papier-carton et aide à la personne.
- ### Poursuite des actions engagées
- ▶ Expérimenter de nouveaux modes d'action vers les TPE dans les activités « garages », « transports routiers de marchandises », « restauration traditionnelle » et « maçons ».
 - ▶ Mettre en œuvre des actions sur l'amiante.
 - ▶ Organiser l'offre de service s'appuyant sur les différents acteurs institutionnels de la prévention pour les RPS.
 - ▶ Déployer un nouveau dispositif de formation « Synergie » à destination des jeunes et nouveaux embauchés.

- ▶ Organiser des petits déjeuners de la prévention sur différentes thématiques.
- ▶ S'adapter aux évolutions de l'outil SGE .
- ▶ 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 un Système de Management Intégré : évoluer du Plan de Maitrise Socle de la Tarification vers un Référentiel National du Processus Tarification.
- ▶ Poursuivre la mutualisation de la rédaction des mémoires CNITAAT avec la CRAMIF: conseil et accompagnement sur les pourvois en cassation.
- ▶ Assurer l'inspection, accompagner et conseiller en tarification sur les évolutions réglementaires: taux service support, calcul des effectifs.
- ▶ Expliquer et promouvoir un mode de tarification; taux unique auprès des entreprises à tarification individuelle.

Chiffres

256
aides financières simplifiées
pour un montant
de **1,1 millions d'euros**

70
contrats de prévention
pour un montant engagé
de **1,3 millions d'euros**

195
prestations par le Centre
interrégional de mesures
physiques dont **43 %**
en ventilation

575
participants aux **51** stages
de formation organisés
par la Carsat

75 898
établissements actifs
en 2016 pour la région
Limousin-Poitou-Charentes



55 461
accidents du travail,
trajet et Maladies
Professionnelles nouveaux
survenus en 2016

89 %
des entreprises de plus
de **20** salariés ont adhéré
à la consultation en ligne
de leur compte AT/MP

76 971
notifications de taux ont été
adressées aux entreprises
du Limousin-Poitou-Charentes

4 683
interventions réalisées
en entreprises et sur
des chantiers BTP

21,67 %
d'interventions réalisées
dans les entreprises
avec effectif **< 10 salariés**

1 892
demandes de documentation



AMÉLIORER NOTRE QUALITÉ DE SERVICES

GÉRER LA PERFORMANCE

Missions

- ▶ Élaborer et analyser les résultats de comptabilité analytique.
- ▶ Consolider et suivre les budgets.
- ▶ Assurer le suivi des CPG.
- ▶ Répondre aux demandes de statistiques.
- ▶ Coordonner les actions de contrôle interne et de maîtrise des risques.
- ▶ Créer des outils pour optimiser le fonctionnement de nos processus.
- ▶ Réaliser des audits.

Temps forts 2016

Maîtrise des risques

- ▶ Audit de suivi n° 1 ISO9001v2008.
- ▶ Campagne d'évaluation des risques RUN-MR : 66 risques évalués.
- ▶ Déploiement d'OPPAL - Outil de Pilotage des Plans d'Actions en Ligne - auprès de 10 Carsat.
- ▶ Participation au projet national Système de Management Intégré - SMI - de l'Assurance Retraite.
- ▶ Déploiement de l'application de suivi des dossiers d'action sociale.

Contrôle de gestion

- ▶ Création d'outils statistiques d'aide au pilotage de l'activité Retraite et Agence comptable

Audits référents

- ▶ La garantie de versement et la liquidation provisoire.
- ▶ Capture.

Perspectives 2017

- ▶ Stabiliser l'organisation et le fonctionnement du processus Gérer la performance.

Maîtrise des risques

- ▶ Maintenir notre certification ISO 9001.
- ▶ Accompagner le déploiement et la réalisation de la campagne d'évaluation 2017 du RUNMR.
- ▶ Finaliser et tester notre outil de suivi d'activité au sein du processus Gérer la performance.
- ▶ Poursuivre notre participation dans les différents groupes de travail du projet national de conception du SMI de l'assurance retraite.
- ▶ Renover la démarche d'optimisation de nos activités.

Contrôle de gestion

- ▶ Mettre à disposition les tableaux de bord du directeur et des sous-directions via l'outil QPR.
- ▶ Déployer l'outil d'aide au pilotage budgétaire des PAP - Plans d'Action Personnalisés.
- ▶ Accompagner la direction dans la préparation des nouveaux CPG.



Chiffres

66
risques du RUNMR à évaluer
déclinés en **80** tests

90,9 %
des risques RUN-MR maîtrisés

86 %
des plans d'actions réalisés

94,4 %
des plans d'actions
jugés efficaces

100 %
du plan d'audit réalisé

91,1 %
de réalisation du CPG Retraite

94,4 %
de réalisation du CPG ATMP

99,6 %
de réalisation du CPG Maladie

COMMUNIQUER

Missions

- ▶ Partager en interne nos actualités et les projets en cours.
- ▶ Mobiliser les équipes autour des ambitions et de la démarche collective d'entreprise.
- ▶ Valoriser l'offre de service.
- ▶ Renforcer la communication en ligne : sites intranet, internet, extranet et les réseaux sociaux.
- ▶ Animer la démarche d'innovation de l'entreprise.

Temps forts 2016

Communiquer

- ▶ Lancement du réseau social aiR.
- ▶ Organisation des rencontres Directeur-personnel « Autour d'un café ».
- ▶ Organisation des Journées du Personnel et réunions des cadres.
- ▶ Promotion des offres de service innovantes en matière de retraite, d'action sociale et de risques professionnels.
- ▶ Promotion des services en ligne.

Innover

- ▶ Déploiement de projet Elise et Espace Libre Services en agence ainsi que d'Oppal - outil de suivi SMI - dans le cadre de la démarche régionale Innovation.
- ▶ Promotion du challenge national organisé sous Jump ; un agent de la Carsat lauréat.
- ▶ Réalisation du graphisme des affiches de la campagne nationale Innovation.

Perspectives 2017

Communiquer

- ▶ Créer et animer l'espace Manager sur le portail interne.
- ▶ Faire vivre la communauté de communication interne parten'@ir.
- ▶ Dynamiser notre présence sur Internet et sur les réseaux sociaux.
- ▶ Promouvoir les services en ligne, et notamment la demande de retraite en ligne.
- ▶ Participer au groupe de travail national « Communication Institutionnelle » Risques Professionnels.
- ▶ Promouvoir nos offres de services.

Innover

- ▶ Animer la démarche régionale.
- ▶ Favoriser l'émergence d'idées innovantes.
- ▶ Participer à la dynamique nationale.
- ▶ Organiser un évènement de communication externe.

Chiffres

93 %
du plan de communication
réalisé

391
articles de presse mentionnant
la Carsat Centre Ouest

42
interventions à l'émission
en direct « Les experts »
en partenariat avec les radios
France Bleu

258 661
visites sur notre site internet

660
fans sur Facebook

84
abonnés à twitter

394
infos du jour publiées
sur le portail interne



GÉRER LA RELATION CLIENTS

Missions

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

Temps forts 2016

- ▶ Refonte du tableau de bord de suivi des réclamations.
- ▶ Élaboration d'un plan de supervision des réclamations et d'un bilan de supervision trimestriel avec le pôle contact assurés.
- ▶ Lancement d'une campagne de sensibilisation à la gestion des réclamations via l'outil OSIRIS en collaboration avec le service social.
- ▶ Mise en place du pôle contact assurés chargé de gérer les réclamations et les médiations, d'analyser les réitérations et de participer au pré-accueil de l'agence de Limoges. Il intègre le secteur « Relation Clientèle Courrier » en charge du traitement de courriers et des mails.

Perspectives 2017

- ▶ Déployer l'organisation et le fonctionnement du processus marketing, relation client et communication.
- ▶ Cartographier notre offre de service, l'enrichir et la promouvoir.
- ▶ Structurer et dynamiser notre stratégie marketing communication en relation avec les processus métier.
- ▶ Sensibiliser à nouveau les secteurs à l'identification et au traitement des réclamations client.
- ▶ Renforcer l'accessibilité à nos services : accueil téléphonique, espace libre-service, nouveaux services en ligne, réseaux sociaux.
- ▶ Évaluer les nouveaux dispositifs ARDH et les rendez-vous en horaire élargi.
- ▶ Informatiser les questionnaires d'évaluation à chaud des formations dispensées auprès de nos agents.



Chiffres

1 605
réclamations traitées

96 %
des réclamations traitées
en moins de **15** jours

98 %
des retraités satisfaits

87 %
des assurés actifs satisfaits

93 %
des bénéficiaires de l'action
sociale satisfaits

94 %
des usagers des services
sociaux satisfaits

88 %
des employeurs satisfaits

+ 55 %
d'évolution du nombre
d'utilisations des services
dématérialisés du Portail
Unique de Branche
entre 2016 et 2015

99 %
des salariés satisfaits
de l'offre de service Conseil
en Entreprise

79 %
des assurés satisfaits
sur la mise en place
d'espaces libre-service

95 %
des entreprises satisfaites
des formations dispensées
par l'ARP

ACCUEILLIR, INFORMER, CONSEILLER

Missions

- ▶ Offrir des services adaptés à la situation des assurés.
- ▶ Gérer l'information et promouvoir les offres de service auprès des assurés et des entreprises.
- ▶ Déployer la fonction conseil en entreprise.

Temps forts 2016

Accueil des assurés

- ▶ Mise en place des accueils unifiés en partenariat avec la MSA et le RSI dans les départements du Poitou-Charentes.
- ▶ Création des espaces libre-service, avec le déploiement de l'outil ELISE dans les agences de Limoges, de Niort et Bressuire.
- ▶ Déploiement des Maisons de Service Aux Publics et formation des accompagnants à la promotion des services en ligne.
- ▶ Expérimentation de la connectique Skype pour les RDV à distance - Web RDV, visio.
- ▶ Généralisation des entretiens d'informations par téléphone.

Optimisation de la réponse téléphonique

- ▶ Lancement du projet de mutualisation ARC Atlantique.
- ▶ Réflexion sur l'optimisation des ressources des plateformes téléphoniques retraite et pénibilité.

Fonction conseil en entreprise

- ▶ Animation des Réunions d'Information Retraite par les responsables d'agence auprès des entreprises et des pôles emplois.

Perspectives 2017

Offres de services

- ▶ Expérimenter la demande de retraite en ligne et les RDV en horaires décalés.
- ▶ Adapter la politique de RDV aux offres digitales.
- ▶ Adapter le parcours clients publics fragilisés.
- ▶ SMS aux étapes clés du parcours clients pour limiter la réitération de contacts.
- ▶ Professionnaliser la réponse mails.

Rénovation des accueils

- ▶ Généraliser la tablette Elise aux autres agences.

Téléphonie

- ▶ Mutualiser la réponse téléphonique sur les domaines Carrière, Retraite et Paiement.
- ▶ Créer un plateau unique.



Chiffres

63 407
visites en agence retraite

34
MSAP conventionnées

214 027
communications téléphoniques
« Retraite » traitées,
avec un taux de décrocher
de **88,29 %**

15 263
communications téléphoniques
« Pénibilité » traitées,
avec un taux de décrocher
de **96,46 %**

151
réunions Information Retraite
organisées avec participation
de **4 284** assurés

213
rendez-vous en visio

1 172
rendez-vous téléphoniques

2 708
confirmation de RDV par SMS

11 573
mails traités

GÉRER LES CONTESTATIONS

Missions

- ▶ Gérer le contentieux général et Technique-inaptitude.
- ▶ Assurer le secrétariat de la Commission de Recours Amiable.
- ▶ Recouvrer les créances issues de l'application de la législation vieillesse.
- ▶ Représenter et défendre la Caisse devant les juridictions - TASS et CA.
- ▶ Assurer le secrétariat de la Commission Pluridisciplinaire pour la Pénibilité - C3P.
- ▶ Lutter contre la Fraude.

Temps forts 2016

Arrivée de la nouvelle responsable de service au 1^{er} février 2016, nommée Référent fraudes au 1^{er} octobre 2016.

Droit et Créances

- ▶ Maintien des délais de traitement des dossiers soumis à la CRA et des dossiers Remises de dette.
- ▶ Diminution du nombre de recours CRA.
- ▶ Mise en place d'une journée sans téléphone les mercredis au pôle droit au 1^{er} juillet 2016.

Fraudes

- ▶ Simplification de la supervision des dossiers.
- ▶ Recouvrement des indus frauduleux.
- ▶ Campagne de communication pour inciter aux signalements internes.
- ▶ Création d'un réseau de correspondants dans chaque secteur.

Perspectives 2017

Droit et Créances

- ▶ 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.

Fraudes

- ▶ Recruter un agent enquêteur fraudes.
- ▶ Atteindre le nouvel objectif R17 : 318 000 de préjudice constaté de dossiers qualifiés fraudes.
- ▶ Réduire les délais de recouvrement des indus frauduleux et atteindre l'indicateur R18 / 22 % d'indus fraudes recouverts en moins de 18 mois.



Chiffres

62,18

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

98,32 %

des décisions
judiciaires sont favorables
à la Caisse

3,39 %

des assurés
maintiennent leur réclamation
devant la C.R.A. après un
courrier précontentieux

94,47 %

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

146

rapports d'enquêtes établis
par la Cellule Fraude

324 912

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

INFORMER ET DOCUMENTER

Missions

- ▶ Mettre à disposition à jour J, les informations législatives, réglementaires, générales liées aux missions de l'organisme.
- ▶ Publier les produits d'information dans les rubriques documentaires du portail.
- ▶ Répondre aux demandes de recherches de textes.
- ▶ Assurer le suivi de tous les abonnements payants et des commandes d'ouvrages.
- ▶ Mémoriser et tenir à disposition un fonds documentaire.
- ▶ Animer et gérer le suivi d'élimination des archives papier.
- ▶ Participer à la gestion de la base nationale documentaire service social ADONIS.

Temps forts 2016

Ressources humaines

- ▶ Accueil stagiaire pendant 3 mois et création d'un plan de veille.
- ▶ Changement de rattachement hiérarchique.
- ▶ Départ à la retraite d'une documentaliste et réorganisation des activités documentaires.
- ▶ Embauche d'un CDD pendant 5 mois.

Actions spécifiques

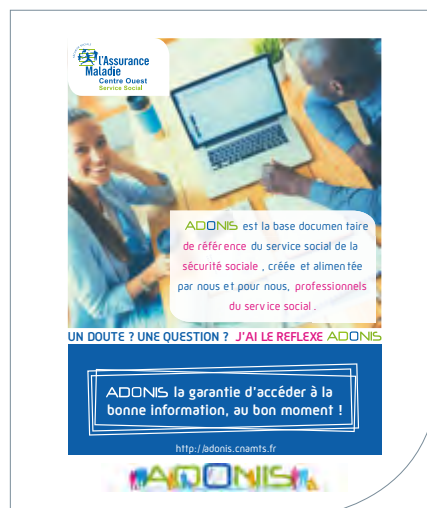
- ▶ Désherbage de la bibliothèque et organisation d'une bourse aux livres.
- ▶ Signature de 2 conventions de dons d'ouvrages avec Université et Archives départementales.
- ▶ Participation au dépouillement partagé des revues dans Tutti.
- ▶ Co-organisation d'une réunion Référents archives et coordination enquête Archives Cnav.



Perspectives 2017

Ouverture

- ▶ Mettre à disposition une nouvelle publication documentaire « Kiosque » dans l'espace Managers.
- ▶ Poursuivre de la participation aux travaux inter-Carsat d'évolution de la base mutualisée Tutti.
- ▶ Participer au travail de déploiement de la politique nationale d'archivage.
- ▶ Poursuivre le travail de veille, d'animation et d'actualisation des fiches Adonis pour la région Grand Ouest.
- ▶ Participer à la mise à disposition de revues dans le SUDOC- Limousin et signature d'une convention avec l'Université.



Chiffres

4 119
informations mises
à disposition sur le portail
dont **60 %** d'informations
en ligne

3 789
documents diffusés
à l'ensemble des services
de l'organisme

90 %
des textes réglementaires
mis à disposition à J

69 %
de son activité consacré
à la réalisation
des publications
documentaires
et à l'alimentation
du portail interne

78
abonnements payants gérés

1 435
documents fournis
dans le cadre de demandes
de recherche dont **86 %**
issues de l'Officiel

CONCEVOIR, SUPPORTER, MAINTENIR UN LOGICIEL

Participer au développement des applications nationales retraite et offre de service.

- ▶ Analyser les demandes formulées par la Maîtrise d'ouvrage et les chiffrer.
- ▶ Réaliser les études de conception, études techniques et d'architecture logicielle.
- ▶ Implémenter le logiciel demandé, sur le socle retenu et le livrer pour tests.
- ▶ Maintenir le parc applicatif en réalisant des corrections.

Temps forts 2016

Réalisation de la Demande Retraite en Ligne

- ▶ Mise en ligne sur le Portail du nouveau service de Demande de Retraite en Ligne, accessible aux assurés via France Connect.
- ▶ Prise en compte à cette occasion de la garantie de versement, de la Demande Unique de Retraite.
- ▶ Lancement des principes d'une co-production à un moment important de la vie de nos assurés.

Nouveaux modes d'accès au Portail

- ▶ Intégration en Juin 2016 sur le Portail de Branche du dispositif France Connect pour renforcer la sécurité autour de l'accès aux espaces personnels des assurés.
- ▶ Proposition d'une nouvelle offre de services sécurisés - Demande de retraite en ligne et Automatisation des coordonnées Bancaires.

Perspectives 2017

Un axe inter-régime

- ▶ Réaliser et piloter les projets de rectification de carrière et de demande de retraite en ligne sur le Portail commun inter-régimes.
- ▶ Participer aux instances du GIP UR pour aider à construire le SI inter-régime.

Des évolutions prévues de longue date

- ▶ Garantir la réalisation des projets réglementaires.
- ▶ Intégrer les impacts du Prélèvement à la source dans nos applications et services.
- ▶ Participer activement au projet de Liquidation Unique des Régimes Alignés.
- ▶ Mettre en œuvre dans nos applications la vérification des coordonnées bancaires avec FICOBA.



Chiffres

6

services, nouveaux ou modifiés, ont été mis en ligne sur le Portail de Branche en 2016

70

composants livrés dans le cadre de la maintenance des applications du domaine Offre de services

19 663

demandes de retraites déposées sur le Portail depuis début janvier 2017

4 mois

de délai laissé aux équipes du Projet Espace Libre-Service, pour réaliser la solution de tablette au service des assurés - livraison attendue au 30 juin 2017

15 réunions

hebdomadaires faites au sein de l'équipe depuis janvier sur un mode participatif et agile, dans le cadre de la dynamique Carsat



MAÎTRISER NOS DÉPENSES

GÉRER LES ACTIVITÉS COMPTABLES ET FINANCIÈRES

Missions

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

- contrôler, comptabiliser et assurer les paiements,
- gérer la trésorerie,
- clôturer les comptes et produire le dossier de clôture,
- assurer le recouvrement amiable des créances.

► Payer les aides individuelles et collectives et gérer les indus de l'action sociale :

- contrôler et payer les prestations ASS,
- assurer le recouvrement amiable des indus.

Temps forts 2016

► Réingénierie de chaîne comptable des prestations : nouvelle interface outil Retraite/outil comptable et évolution de l'outil informatique de gestion de cette interface.

► D'importantes évolutions dans les instructions de contrôle des paiements.

► Contrôle paie : participation aux sessions de présentation du nouvel outil informatique SIRHIUS.

► Mise en œuvre des nouveaux contrôles du référentiel de maîtrise des risques - RUNMR - sur le processus comptable.

► Participation au groupe projet pour le déploiement d'un outil de dématérialisation des autorisations de déplacements et saisies des états de frais.

► Nouvelle instruction de contrôle du domaine action sociale.

Perspectives 2017

► Intégrer les nouveaux outils RH - SIRHIUS :

- dématérialisation des autorisations de déplacements et de saisie des frais de déplacements,

- dispositif sur la mobilité bancaire.

► Adapter les méthodes et les organisations suite à la dématérialisation des flux entrants - factures.

► Poursuivre l'intégration du domaine comptable dans le RUNMR.

► Mettre en place les outils de pilotage opérationnels du contrôle de l'action sociale.

► Poursuivre la coordination instruction - contrôle et accompagner le déploiement des nouvelles instructions de maîtrise des risques.



Chiffres

4 milliards d'euros
consacrés aux dépenses
de la Carsat dont
46 millions au titre des
dépenses administratives

97 %
score de validation
des comptes Cnav
pour l'exercice 2016

19 359
opérations traitées dans
le cadre de la gestion
administrative et du contrôle
de l'action sociale

ASSURER LA GESTION ET LE SUIVI DES ACHATS

Missions

Assurer la gestion et le suivi des achats

- ▶ Réaliser l'ensemble des achats et 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.
- ▶ Assurer le suivi des budgets de fonctionnement et d'investissement des gestions administratives ainsi que du budget d'intervention de l'ARP.



Temps forts 2016

Assurer la gestion et le suivi des achats

- ▶ Réflexion sur l'organisation et la simplification du travail.
- ▶ Déploiement du portail ialbatros de réservation hôtelière.
- ▶ Vente de l'immeuble de La Reynie.
- ▶ Renouvellement de la flotte automobile.
- ▶ Mise en place d'une charte de bonnes pratiques entre la Comptabilité et le service Achats.
- ▶ Préparation des travaux pour l'accueil de St-Benoît, la salle du Conseil d'administration.

Perspectives 2017

Assurer la gestion et le suivi des achats

- ▶ Mettre en place de nouvelles procédures pour optimiser et sécuriser la gestion des contrats et le suivi budgétaire.
- ▶ Redéployer les activités au sein du service.
- ▶ Préparer les travaux de rénovation du sol du restaurant d'entreprise, du réaménagement de l'accueil de Limoges.
- ▶ Renouveler les chaises du restaurant d'entreprise.

Chiffres

33
procédures de marchés
publics lancées dont
4 en appel d'offre

3 090
commandes enregistrées
dans SINERGI

3 340
traitements pour mise
en paiement des factures

203
réservations hôtelières
validées dans ialbatros entre
août et décembre



OPTIMISER NOS RESSOURCES

GÉRER LES RESSOURCES HUMAINES

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.

Temps forts 2016

Améliorer les conditions de réalisation des activités

▶ Le service des Ressources Humaines a engagé les actions prévues par l'accord local « Santé, Sécurité et condition de travail » dont :

- les travaux préparatoires à la déclinaison de la démarche nationale de prévention de l'absentéisme de courte durée pour les secteurs du front office,
- la participation au groupe de travail national sur la création d'un nouvel outil de suivi et de prévention des incivilités,
- l'expérimentation de la grille d'impact des changements au sein du processus Ressources Humaines.

▶ 2016 est l'année du déploiement de la démarche Être acteur du Mieux Être au travail. Après avoir été expérimentée auprès des services RH et Risques Professionnels en 2015, 6 nouveaux services ont pu déployer celle-ci auprès de leurs collaborateurs : CIMP/CIRP, le pôle contact assuré, le service achat, le service social, l'agence retraite de la Rochelle et le service entretien ; **soit 110 agents concernés.**

La démarche doit permettre à chacun de prendre conscience de son rôle dans l'amélioration de la qualité de vie au travail et renforcer les échanges entre et avec les salariés. Elle alterne ainsi modules de formation et mises en œuvre pratique au sein des secteurs.



Introduire de nouvelles modalités d'échange et de partage

► Des dispositifs ont été déployés dans la dynamique de renforcer le partage et les échanges au sein de l'organisme dans le cadre d'une plus grande transversalité :

- la refonte de nos Réunions Mensuelles Qualité avec l'élaboration d'un guide, de nouvelles rubriques destinées à renforcer notre collectif de travail,
- l'organisation des rencontres « Autour d'un café » entre quelques services et la direction pour échanger des préoccupations et actualités,
- la mise en place d'ateliers de partage entre managers,
- la création d'un espace manager.



Renforcer la lisibilité des parcours professionnels

► 2016 est une année de renouvellement de l'encadrement, en effet, 13 nouveaux cadres ont été nommés, dont 8 dans le cadre d'une mobilité interne. Plusieurs actions ont été engagées en faveur d'une meilleure visibilité des mobilités professionnelles :

- la mise à jour des référentiels emplois,
- le travail sur les aires de mobilité, illustrant les proximités entre emplois en termes de compétences ou de formations nécessaires selon le parcours souhaité,
- la formalisation du processus de recrutement et du parcours d'intégration.

Accompagner les managers dans leurs fonctions

► Au-delà de la politique de formation, le service des Ressources humaines a recueilli les besoins des managers pour proposer une offre d'accompagnement Ressources Humaines destinée à partager un socle de connaissance Ressources Humaines maîtrisé. Il est ainsi prévu de déployer tout un panel d'offre d'accompagnement Ressources Humaines sur 2017.

Préparer l'arrivée de SIRHIUS

► Le système d'information STARH devient SIRHIUS, Système d'Information des Ressources Humaines Intégré Unifié Simplifié. Le service des Ressources Humaines a réalisé les actions nécessaires à la phase préparatoire de cette bascule prévue sur l'année 2017. Ce nouvel système d'information doit favoriser l'amélioration des process Ressources Humaines, assurer une ergonomie et une navigation dans l'outil plus intuitive, et harmoniser les pratiques Ressources Humaines.



Perspectives 2017

Renforcer notre dynamique collective

► Dans la continuité des travaux menés pour introduire de nouvelles modalités d'échanges et de partage, des actions vont être engagées pour développer notre dynamique collective :

- positionner des formations pour accompagner les managers et leurs équipes à renforcer les démarches collaboratives au sein des services,
- lancer un groupe de travail sur de nouveaux formats de réunions à proposer au sein des services. L'objectif est d'intégrer dans nos quotidiens des réunions plus courtes, permettant à chacun au sein du collectif de travail d'échanger régulièrement sur les priorités à engager, d'évoquer les principales échéances, de revenir et partager sur la résolutions de difficultés,
- développer des ateliers de partage et de co-développement pour l'encadrement,
- mettre en œuvre des ateliers de résolution de problème et expérimenter le dispositif favorisant l'écoute interne.

Poursuivre nos actions en faveur des conditions de réalisation des activités

► En 2017, le service des Ressources Humaines travaillera à :

- généraliser et intégrer la démarche « Être acteur du Mieux Être au travail » dans nos fonctionnements,
- déployer la démarche de prévention de l'absentéisme de courte durée,
- anticiper et accompagner les changements par la finalisation du processus d'intégration et l'engagement d'une réflexion sur un meilleur partage des savoirs,

- décloisonner les échanges par le déploiement d'un dispositif de connaissances entre services.
- mettre en œuvre d'un outil dématérialisé de gestion des frais de déplacement.
- mener une réflexion pour définir les modalités de travail à distance au sein de l'organisme. Le dispositif régional ainsi élaboré sera expérimenté.

Déployer les projets pour rendre plus lisible les trajectoires professionnelles

► Déployer les dispositifs prévus pour accompagner les projet de mobilité professionnelle au travers de la diffusion des aires de mobilité et de l'intégration des référentiels emplois nationaux. Il sera porté attention à définir et promouvoir l'offre Ressources Humaines en interne.

► Développer notre marque employeur avec la professionnalisation de nos techniques de recrutement et de sourcing, mais également le renforcement de nos partenariats avec les écoles et universités.

Développer une communauté de manager

► Déployer l'offre RH établie sur la base du recueil des attentes des managers, sous différents formats adaptés et interactifs en vue de diffuser une culture Ressources Humaines partagée avec l'encadrement. L'espace manager sera par ailleurs intégré dans nos modes de fonctionnement ainsi que le réseau social AIR.

► Engager les négociations des accords locaux conformément aux nouvelles dispositions de la loi Rebsamen, ainsi que préparer les élections professionnelles de la caisse. Le service sera aussi mobilisé par la bascule de STARH vers SIRHIUS.



Chiffres

5 020
candidatures
de recrutement traitées

411
candidatures convoquées

72
mises en situation
professionnelle

97
personnes embauchées
dont **33** en CDI /
50 en CDD / **14** en intérim

145
candidatures de stage
enregistrées
et **28** stagiaires reçus

27 133
heures de formation

1 108 176 euros
consentis au titre de la
formation professionnelle

DÉMATÉRIALISER ET ARCHIVER

Missions

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

Temps forts 2016

Organisation

- ▶ Intervention d'un partenaire externe in situ pour l'orientation et la gestion du flux entrant ainsi que pour la mise en GED des dossiers retraite issus des archives.

Dématérialisation

- ▶ Augmentation de 23 % du volume de courriers numérisés.
- ▶ Utilisation unique de Capture depuis le 4^{ème} trimestre 2016 pour la dématérialisation des courriers entrants.
- ▶ Dématérialisation de 64 % du flux entrant à destination de l'agence comptable.

Qualité

- ▶ Obtention de l'objectif annuel R1.5 dès le début de l'année.

Perspectives 2017

Évolutions technologiques

- ▶ Déployer Free Capture et adapter nos organisations en conséquence.
- ▶ Répondre efficacement aux changements en lien avec la stratégie numérique nationale dans nos activités d'aujourd'hui et de demain.

Dématérialisation

- ▶ Uniformiser la politique de dématérialisation sur l'ensemble du territoire du Centre Ouest.

Organisation

- ▶ Réorganiser le secteur en tenant compte de l'audit Docapost et des résultats des groupes de travail internes.

Affranchissement

- ▶ Mettre en œuvre d'une nouvelle politique de gestion du flux sortant afin de diminuer les coûts globaux.



Chiffres

261 062 / + 2 %
courriers arrivés

4 463
courriers identifiés

274 821 / - 1 %
courriers et colis
affranchis pour envoi

154 928 / + 46 %
plis dématérialisés
en flux entrant

118 315 / + 34 %
plis pour le processus Retraite

36 613 / + 85 %
plis pour l'agence comptable

66,79 %
des documents passent
sous Capture à fin décembre
2016 - **59,35 %**
en moyenne annuelle

55 234 / - 44 %
dossiers et documents
mis en GED pour les secteurs
Agence Comptable et Retraite

317
films d'archivage
de pièces justificatives réalisés

25 594
images contrôlées

GÉRER LA LOGISTIQUE, L'INFORMATIQUE ET LA SÉCURITÉ

Missions

Logistique Informatique Sécurité

- ▶ Gérer le patrimoine immobilier.
- ▶ Garantir le bon fonctionnement de l'informatique.
- ▶ Gérer la flotte automobile.
- ▶ Garantir les sécurités physiques et logiques.
- ▶ Garantir la concordance des inventaires physiques et comptables.
- ▶ Piloter la politique RSE.



Temps forts 2016

Logistique

- ▶ Salle du Conseil d'Administration : modernisation de l'architecture intérieure et installation d'un environnement multimédia.
- ▶ Rénovation de l'accueil de l'Agence de Niort.
- ▶ Accueil du RSI au sein de notre agence de La Rochelle.
- ▶ Climatisation de l'Agence de Saintes.
- ▶ Déménagement du service social 79 Nord de Bressuire à Cerizay.

Informatique

- ▶ Équipement de tout le personnel des sites extérieurs - Agences et services sociaux - de PC portables avec station d'accueil partageables.
- ▶ Renouvellement de l'ensemble des smartphones - 53 - et téléphones - 38.
- ▶ Déploiement général de Skype Entreprise.
- ▶ Lancement ISI-SU - Desk décentralisé pour 4 Carsat.
- ▶ Réalisation test PRA. Délai de rétablissement = 22 heures.

Perspectives 2017

Logistique

- ▶ Créer une plateforme téléphonique unique - EIS et Pénibilité.
- ▶ Réaménager l'accueil de l'agence de St-Benoît.
- ▶ Créer 2 entrées séparées (Personnel/Visiteurs).
- ▶ Mettre aux normes accès PMR des agences.
- ▶ Réaliser des travaux de réfection du sol du restaurant d'entreprise avec désamiantage.
- ▶ Sécuriser les accès de l'ensemble des agences.
- ▶ Étude sur la rénovation intérieure du siège.
- ▶ Création d'un pôle déplacement

Informatique

- ▶ Déployer 200 écrans 27".
- ▶ Réaliser les travaux préparatoires au déploiement d'une version CLOUD de nos outils bureautiques.
- ▶ Connecter les salles de réunion.
- ▶ Sécuriser les zones informatiques sensibles : ajout de 15 zones.
- ▶ Généraliser les Espaces Libre - Service en Agences.



Chiffres

20,50 %

diminution de nos émissions de
Gaz à Effet de Serre
entre nos deux derniers
Bilan Carbone - 2009/2014

90%

diminution des impressions
informatiques sur les
13 dernières années

1 882

incidents informatiques
signalés

32%

pourcentage de résolution de
nos incidents lors du contact
téléphonique - sans escalade
vers des niveaux supérieurs

77%

pourcentage de résolution
de nos incidents en moins
de **24** heures.

3 500

anomalies détectées lors
de l'inventaire physique -
400 en 2015,
toutes régularisées

4 844 568

pages imprimés pour
documentations - **+23 %**
par rapport à 2015

2 218

réservations de voitures
de service

2 740

traitements d'habilitations



LEXIQUE

A

- ▶ **Acess** : 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
- ▶ **Anaïss** : Application nationale informatique des Services sociaux
- ▶ **Annas** : Application nationale action sociale
- ▶ **ARDH** Aide au retour à domicile après hospitalisation
- ▶ **Aract** : Association 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 indéterminée
- ▶ **CHSCT** : Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail
- ▶ **Cif** : Congé individuel de formation
- ▶ **CIMP** : Centre interrégional de mesures physiques
- ▶ **CIRP** : Centre d'Information Régional sur la Prévention
- ▶ **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
- ▶ **CTS** : Commission Temporaire Spécialisée

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
- ▶ **Directe** : 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

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
- ▶ **PRST** : Plan Régional Santé au Travail
- ▶ **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

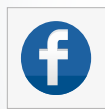
- ▶ **UDS** : Univers données sociales
- ▶ **Urssaf** : Union de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales



SUIVEZ NOS ACTUS SUR :



carsat-centreouest.fr



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



twitter.com/CarsatCO



Carsat Centre Ouest

37 av. du Président René Coty
87048 Limoges Cedex



05 55 45 39 99



Réalisation : Carsat Centre Ouest - Studio Graphique / Directeur de la publication : Martine François / Photos/illustrations © Shutterstock - 2017

