

Rapport d'activité 2018

Caisse d'Assurance Retraite et de Santé au Travail Centre Ouest



SOMMAIRE

Edito	P.3	Garantir la retraite	P.8	Aider et Accompagner les Assurés en Difficulté	P.15	Favoriser une relation client proactive	P.21	Améliorer notre performance collective	P.27
Faits Marquants 2018	P.4	<ul style="list-style-type: none">● Identification		<ul style="list-style-type: none">● Accompagnement des publics fragiles		<ul style="list-style-type: none">● Communiquer		<ul style="list-style-type: none">● Gérer la Performance	
Chiffres Clés	P.5	<ul style="list-style-type: none">● Carrière et Déclarations		<ul style="list-style-type: none">● Gestion des Aides individuelles et collectives		<ul style="list-style-type: none">● Marketing		<ul style="list-style-type: none">● Achats et Logistique	
Organigramme	P.6	<ul style="list-style-type: none">● Service d'Information Retraite, formation et accompagnement		Aider les Entreprises à Préserver la Santé et la Sécurité des Salariés	P.18	<ul style="list-style-type: none">● Offre de Service		<ul style="list-style-type: none">● Informatique SSI Reprographie	
Conseil d'Administration	P.7	<ul style="list-style-type: none">● Attribuer et Réviser la Retraite● Contentieux● Gérer les flux entrants et sortants		<ul style="list-style-type: none">● Réaliser des Actions de Prévention● Tarifer les Risques Professionnels		<ul style="list-style-type: none">● Concevoir, Développer et Supporter les Logiciels		<ul style="list-style-type: none">● Maîtriser nos dépenses● Informer et Documenter	
								Promouvoir la qualité de vie au travail	P.33
								<ul style="list-style-type: none">● Gérer les Ressources Humaines	

Naviguez dans le rapport en cliquant sur la rubrique souhaitée 



Suivez nos Actus





L'année 2018 a été synonyme de nouvelles ambitions et de transformation pour affronter les défis de l'avenir.

Les équipes de la Carsat se sont mobilisées quotidiennement sur les attentes de nos publics, que ce soit en termes de qualité de service, d'efficacité d'intervention ou de digitalisation de nos services. Elles se sont attachées à respecter nos engagements de service exigeants, tout en intégrant les nombreuses évolutions.

Grâce à leur investissement, des projets de recherche de simplification, de conception de nouvelles organisations de travail, de développement de nouveaux partenariats locaux et régionaux, de promotion des services en ligne ont été initiés et déployés tout au long de l'année. Ils confirment **notre capacité à nous adapter et à innover** dans un environnement porteur de changement.

Cette forte implication sans cesse renouvelée et l'important travail accompli ont été, cette année encore, reconnus par les assurés et les entreprises qui dans différents baromètres annuels, nous expriment leur satisfaction et nous témoignent de leur confiance.

Nous nous attacherons donc à **entretenir cette dynamique collective d'action au service de tous** par une qualité, une proximité et une accessibilité de service pertinente et cohérente sur le territoire du Centre Ouest afin de faciliter les démarches de tous.

Ce présent rapport d'activité donne à voir une photographie des actions conduites et des réussites 2018. Il est toutefois essentiel de souligner que la direction, les managers et les personnels ont œuvré ensemble, dans **le respect des valeurs de solidarité, d'équité et d'intégrité qui sont les nôtres** et qui nous animent au quotidien.

Au nom de toute l'équipe de Direction, **je tiens à féliciter la mobilisation de toutes les équipes de la Carsat**. Je les remercie sincèrement de leur investissement sans lequel aucun de nos projets n'aurait été rendu possible.

Pour relever ensemble les défis de 2019, notamment le chantier annoncé de **l'intégration des activités et des personnels des Travailleurs Indépendants**, je compte sur l'engagement de chacun, comme chacun peut compter sur ma détermination et mon implication.

Martine François
Directeur Carsat Centre Ouest





**Cliquer sur l'image pour lancer la vidéo par le biais de Youtube dans un nouveau navigateur web
Pensez à fermer le navigateur pour revenir sur le rapport d'activité**



Cliquer pour
naviguer d'une
page à l'autre



Sommaire



CHIFFRES CLÉS 2018

Nos collaborateurs



709

agents en CDI

568

agents ayant bénéficiés
d'une formation



Assurance Retraite

4,2 milliards

consacrés aux
dépenses
de l'assurance vieillesse
(charges de prestations)

555 561

prestataires bénéficiaires
des droits propres et dérivés

29 285

demandes de retraite personnelle traitées

8 542

demande de retraite de réversion traitées

35 184

reconstitutions de carrière complètes traitées

220 475

appels téléphoniques traités

49 996

visites et rendez vous

Service social

73 064

signalements traités

23 379

bénéficiaires d'un accompagnement
du Service social



Action sociale

8 200

plans d'action individuel en cours

2.1 millions

d'euros consacrés pour équiper
des lieux de vie collectifs de personnes âgées



Assurance Risques Professionnels

500 000

euros alloués au titre des aides financières simplifiées
en matière de prévention des risques professionnels

1 million

d'euros versé dans le cadre des contrats
de prévention des risques professionnels

161

interventions du CIMP

75 306

établissements actifs suivis
pour leur compte employeur



Résultats CPG

CPG Retraite: **85,06 %**

CPG Maladie : **100 %**

CPG AT/MP : **91,35 %**



ORGANIGRAMME DU COMITÉ DE DIRECTION

Martine FRANÇOIS
Directeur
DIRECTION GÉNÉRALE
48 agents

Brigitte AZCOÏTIA
Sous-Directeur
DÉPARTEMENT RESSOURCES INFORMATIQUE ET LOGISTIQUE
43 agents

Jean-Michel JORLAND
Ingénieur Conseil Régional
DÉPARTEMENT ASSURANCE RISQUES PROFESSIONNELS
70 agents

Jean-Christophe CRULLI
Directeur Adjoint
DÉPARTEMENT ASSURANCE RETRAITE
325 agents

Sophie GASSIMBALA
Sous-Directeur
DÉPARTEMENT ASSURANCE MALADIE ET ACTION SOCIALE
118 agents

Céline JAN
Sous-Directeur
DÉPARTEMENT RESSOURCES HUMAINES
24 agents

Françoise DUBERNET
Agent Comptable
AGENCE COMPTABLE
81 agents



CONSEIL D'ADMINISTRATION

L'exercice 2018 coïncide avec le renouvellement des Conseils d'Administration et notre Carsat n'a pas échappé à cette démarche.

Notre Conseil d'Administration (CA) a été renouvelé à plus de 50 % de ses membres titulaires. Certaines organisations sont représentées que par de nouveaux administrateurs. Il a donc bien fallu à chacun d'entre nous l'année 2018 pour trouver sa place dans les différentes commissions. Je remercie tous les anciens Administrateurs qui ont su transmettre leur expérience pour favoriser la continuité de notre action.

Pour ma part, c'est avec un grand plaisir que j'assume cette nouvelle présidence. Je remercie tous mes collègues pour la confiance qu'ils m'ont accordée. Je les remercie également pour leur disponibilité tout au long de cette année afin de représenter notre Carsat chaque fois que de besoin sur notre grande et belle région.

Je remercie l'équipe de direction et le personnel pour leur accueil et leur gentillesse à mon égard.

Pour moi, la Présidence a été à la fois un bouleversement de mon agenda, mais surtout le retour vers une activité qui s'était éloignée de mes préoccupations principales à la Carsat : les AT-MP. A cette occasion, j'ai découvert le travail précieux des Comités Techniques Régionaux (CTR) et des commissions spécialisées. Certes, la prévention, je la fais vivre dans mon activité professionnelle, mais aussi dans mes comportements au quotidien.

2018, a été pour notre caisse, la conclusion des Contrats Plurianuelles de Gestion (CPG), avec son lot d'économies, mais c'est aussi la validation par le CA et la CNAV des travaux de rénovation du siège et de certaines agences.

2018, c'est pour le contentieux et la Commission de Recours Amiable, la prise en charge des dossiers du Régime Social des Indépendants (RSI). Une manière différente de présenter les dossiers pour des thématiques identiques au Régime Général.

C'est aussi nos inquiétudes partagées à la parution du rapport LECOCQ. C'est le rapport BERARD - OUSTRIC - SEILLER qui en ce début d'année 2019 apporte une vision plus objective du sujet et plus particulièrement en matière de prévention.

Jean Claude SAGNE
Président du Conseil d'Administration
de la Carsat Centre Ouest



Garantir la retraite



A compter du dernier trimestre 2018, à la demande de la CNAV, une expérimentation sur le traitement des dossiers **Droit Propre des Travailleurs Indépendants (DP TI)** a débuté au sein de la Carsat Centre Ouest. Elle a pour objectif de faire traiter les dossiers DP TI, puis tous types de dossiers TI, par les techniciens de la **Sécurité Sociale des Travailleurs Indépendants (SSTI)** dans le **système d'information du Régime Général (SI RG)**. Cinq d'entre eux ont été désignés pour faire partie cette expérimentation.

Des tests techniques ont été réalisés pour que les caisses SSTI Limousin/Poitou-Charentes aient accès au système d'information du Régime Général.

Un dispositif a été défini pour la prise en charge des dossiers par les techniciens TI et leur intégration au sein de la Carsat. Il s'articule autour de deux axes :

1- **La mise en place d'un groupe LABO**, animé par le responsable du projet « *transformation TI* » et regroupant l'ensemble des acteurs de l'expérimentation SSTI et Carsat (*du courrier au contrôle en passant par l'instruction du droit et de la carrière RG et TI*). Le groupe LABO se réunit une fois par semaine pour mettre en place des actions correctives sur les circuits, recenser les écarts réglementaires, législatifs et de procédures pour en faire part à la CNAV, consolider les besoins en formation ... Les membres Carsat du groupe LABO sont : **L. Picard, E. Tarnaud Simoes, N. Rouvellou, E. Pelaez, E. Fayolle, C. Martin, E. Sadry, E. Desnos et D. Bastier.**

2- **L'accompagnement en caisse SSTI des techniciens TI par des experts techniques de la Carsat.** Un assistant technique en Poitou-Charentes et un assistant métier en Limousin ont été désignés.

Leur rôle est d'aider les techniciens TI dans la prise en main du traitement des dossiers, de présenter les nouveautés réglementaires et organisationnelles en lien avec le périmètre, de coordonner les actions entre le technicien TI et le technicien Carrière RG, de suivre la montée en charge et d'alerter le groupe LABO sur tout dysfonctionnement rencontré pour améliorer les circuits.

Au cours du dernier trimestre 2018, ils ont accompagné les techniciens TI dans la prise en main de l'enregistrement des dossiers dans le SI RG. Un premier bilan a été présenté en décembre 2018. Au cours de celui-ci, les techniciens TI ont indiqué que l'accompagnement mis en place avait été efficace. Il a facilité la bonne prise en main des outils et des procédures associées.

Du côté des accompagnants Carsat, les retours sont également positifs, le dispositif en place est perçu comme utile et enrichissant tant sur le plan humain que technique.

Il se poursuivra tout au long de l'année 2019, avec la prise en charge par les techniciens TI du traitement complet des dossiers, de l'enregistrement à la mise en paiement, selon le dispositif initié en 2018.

Emmanuelle TARNAUD SIMOES
Formation et accompagnement retraite

Laetitia PICARD
Assistant Technique Retraite Expert à Niort

L'année 2018 en chiffres

- 162 certifications ou créations d'état civil sur dossiers en cours
- 638 modifications d'état civil
- 8 767 lignes Reports Non Effectués traitées
- 35 184 régularisations de Carrière complètes (objectif : 25 000)
- 99,77 % taux d'établissements avec transmission en dématérialisé
- 99,46 % taux de reports toutes déclarations
- 503 questions de législation (+ 29%)
- 666 questions outils (-14%)
- 348 courriers analysés dont 339 pour Licorne
- 396 demandes d'habilitation traitées
- 9 techniciens certifiés Certifat de Qualification Professionnelle
- 29 285 droits propres traités
- 8 542 pensions de réversion traitées
- 10 414 révisions après modification de la situation de l'assuré
- 23345 rendez-vous soit 59,36% des visites
- 11 agents accompagnés
- 36,73 jours traitement Commission de Recours Amiable
- 97,25% jugements favorables
- 192 enquêtes
- 526 730 € préjudice constaté
- 5 049 542 € préjudice évité
- 298 703 courriers arrivés
- 250 088 plis dématérialisés en flux entrant
- 36 902 dossiers et documents mis en Ged pour les secteurs Agence Comptable et Retraite



Faits Marquants 2018

- ◆ En 2018, l'ensemble des droits des assurés de la Carsat Centre Ouest ont été versés sur des **NIR certifiés INSEE ou SANDIA**.
- ◆ Refonte locale du **suivi de la gestion des prestataires** avec une coordination des services :
 - **Identification**
 - **Retraite**
 - **Contrôle**
 - **Paievements**
 - **Maîtrise des risques.**
- ◆ Bilan commun trimestriel.

Focus

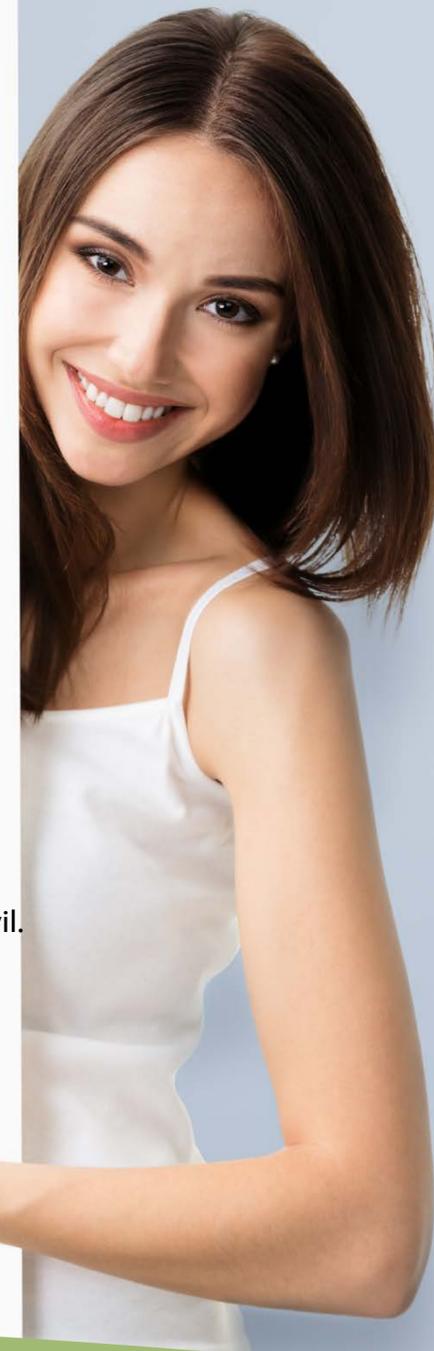
Partage d'expérience et de bonnes pratiques dans le cadre des travaux de réflexion préalables à la **mutualisation de l'activité Identification**.

Missions

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

Perspectives 2019

- Préparer la **mutualisation de l'activité Identification** :
- ◆ Gestion des **anomalies d'identification**.
- Procédures Immatriculation / Certification / Modification d'état civil.
- ◆ Traitement des **Reports Non Identifiés (R.N.I.)**.



Faits Marquants 2018



- ♦ Mise en œuvre des plans de production et qualité nationaux pour les **Régularisations de Carrière (RDC)**.
- ♦ Constitution d'un groupe de travail « *Adaptation et Organisation de la Carrière* » ayant pour mission de **préparer l'arrivée d'un nouvel outil (SYRCA)** dédié à l'instruction d'une Reconstitution de Carrière et de proposer de nouvelles organisations.
- ♦ Démarrage du déploiement de l'**application LICORNE** qui remplace les courriers nationaux et locaux afin d'harmoniser les courriers lors de l'instruction d'une Régularisation de Carrière.
- ♦ Création d'un **groupe qualité carrière** dans le but d'affiner l'analyse des données et de mettre en place des actions pour améliorer l'instruction de la Régularisation de Carrière.
- ♦ Expérimentation de **nouveaux fichiers de supervision** développés en interne.
- ♦ Test de l'**outil national D'Mat** pour effectuer des recherches internes.
- ♦ Officialisation du transfert des **activités Déclarations à la Carsat Auvergne** au 1^{er} janvier 2020.

Missions



- ♦ Réaliser des **reconstitutions de carrière** pour les assurés.
- ♦ Effectuer les **reports de l'ensemble des éléments déclarés** pour les salariés.
- ♦ **Transmettre ces informations** dans les délais aux partenaires concernés.
- ♦ Apporter **conseils et assistance** aux employeurs pour leurs **déclarations sociales annuelles**.
- ♦ Rendre l'alimentation du référentiel carrière **Système National de Gestion de la Carrière** la plus fiable possible.
- ♦ Accomplir des recherches pour combler des **périodes lacunaires**.

Focus



Les services œuvrant sur la carrière anticipent, dès à présent, un chantier majeur pour les prochaines années : l'arrivée de l'**outil SYRCA** pour instruire les Régularisations de Carrière, révolutionnant l'approche de la carrière et s'inscrivant dans la **stratégie nationale Carrière 2.0**.



Perspectives 2019



- ♦ Anticiper le flux des **dépôts de Droits Personnels** par la prise en charge de générations ciblées dans le Plan National de Production.
- ♦ Assurer la qualité de **traitement des Régularisations De Carrière** conformément au Plan Qualité.
- ♦ Accompagner l'arrivée du **Répertoire de Gestion des Carrières Unique (RGCU) et de SYRCA** via le projet Carrière 2.0.
- ♦ Mettre en place un plan de résorption du stocks des RDC.
- ♦ Déployer le **plan socle de supervision** définissant les nouvelles modalités de supervision des RDC.
- ♦ Généraliser **D'Mat** pour les demandes de recherche.





Faits Marquants 2018

- ◆ Désignation d'un **nouveau responsable de service**.
- ◆ Changement de nom du service en **SUPPORT RETRAITE** et réorganisation du **Pôle Législation Outils**.
- ◆ Qualification de deux outils : **Licorne** et **Espace « questions / réponses »**.
- ◆ Rencontre bilatérale **Franco-coréenne/CLEISS**
- ◆ Rencontres découvertes et « *vis ma vie* » avec les **agents Travailleurs Indépendants**.
- ◆ Implication forte des ressources du service dans les chantiers de l'expérimentation **Outil Retraite** et sur l'analyse des écarts entre les **législations Régime Général et Travailleurs Indépendants**.
- ◆ Renforcement de la **synergie avec l'Agence Comptable** : mise en place de **comité de lecture** pour harmoniser les décisions de prise en compte des mesures de simplification ou les notes réglementaires stratégiques.
- ◆ Impacts réglementaires et outils de la mise en place du **prélèvement à la source**, de l'évolution de la prise en compte des prélèvements sociaux (CSG) et de la fusion AGIRC ARRCO.
- ◆ Réussite de la **formation Certificat Qualification Professionnelle (CQP) 2018**.



Missions

- ◆ Assurer la **veille réglementaire et technique**.
- ◆ Accompagner les changements liés aux **évolutions du système d'information retraite**.
- ◆ **Gérer la base documentation retraite**
- ◆ Signaler et suivre les **dysfonctionnements des applicatifs**.
- ◆ Assurer la formation des nouveaux techniciens dans le cadre du **dispositif CQP** et le **perfectionnement des techniciens** du processus retraite.



Focus

Après consultation des acteurs du processus, la diffusion de l'information réglementaire a évolué avec la mise à disposition d'un **support complémentaire Question / Réponse** suite à une réunion technique, d'annonces flash sur la **Base Documentaire Retraite**, de **points Skype** exceptionnels et de **promotion des services en ligne**.



Perspectives 2019

- ◆ Consolider l'organisation du service en intégrant au mieux les nouvelles ressources et les agents **Travailleurs Indépendants**.
- ◆ Planifier et assurer les formations des agents **Travailleurs Indépendants** puis des agents **Régime Général** aux spécificités **Travailleurs Indépendants**.
- ◆ Intégrer la **diffusion de l'information réglementaire** **Travailleurs Indépendants** à notre organisation.
- ◆ Développer et assurer nos missions sur les **deux régions du Limousin/Poitou-Charentes**.
- ◆ S'impliquer dans le **projet Carrière 2.0**.
- ◆ Planifier et assurer les **formations**.
- ◆ Maintenir une **dynamique collective participative et innovante**.



Faits Marquants 2018

Pilotage :

Adaptation du pilotage de la production dans le cadre de la déclinaison de la **Convention d'Objectifs et de Gestion 2018-2022** et dont l'enjeu réside dans l'amélioration continue de la **qualité de service rendue aux assurés**. Evolution de l'organisation qualité avec la nomination d'un **animateur qualité**.

Organisation :

Poursuite du **développement de la stratégie numérique** : rénovation des **espaces libres services** de Saintes, La Rochelle, Niort et Bressuire et déploiement des **rendez-vous digitaux** permettant d'accompagner et d'autonomiser les assurés dans l'utilisation des services en ligne.

Partenariat :

Organisation de **journées d'immersion des Travailleurs Indépendants** en agence et au siège de la caisse.

Poursuite du **partenariat inter-régime** pour favoriser la gestion des dossiers dans le cadre de la **Liquidation Unique de Retraite des Régimes Alignés**.



Missions

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

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

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



Focus

Mise en place des **groupes de travail : Travailleurs Indépendants/Régime Général** pour identifier les impacts de l'intégration des Travailleurs Indépendants sur l'organisation de la Branche Retraite et **expérimentation de la liquidation de dossiers Travailleurs Indépendants** selon les processus du Régime Général.



Perspectives 2019

Pilotage :

- ♦ Mettre en place le **pilotage aux flux des dossiers** en coordination avec le contrôle.
- ♦ Décliner les consignes et l'outil de **supervision national**.
- ♦ Renforcer le **pilotage de la qualité** par une **individualisation des actions**.

Organisation :

- ♦ Finaliser les **modalités d'intégration** des Travailleurs Indépendants.
- ♦ Décliner les **parcours client** dans les processus.
- ♦ Adapter l'organisation de la Branche au **projet Carrière 2.0**.

Partenariat :

- ♦ Consolider notre **partenariat inter-régime**.



Faits Marquants 2018

- ♦ Maintien des délais de traitement des dossiers soumis à la **Commission de Recours Amiable (CRA)** et des dossiers de **demandes de remises de dette (RD)**.
- ♦ Efficacité des **courriers précontentieux** : diminution du nombre de recours en Commission de Recours Amiable.
- ♦ Intégration réussie des **recours CRA Travailleurs Indépendants** à la Commission de Recours Amiable Régime Général.
- ♦ Formation des **administrateurs en législation** retraite Régime Général et Travailleurs Indépendants (*droits et créances*).
- ♦ Atteinte de l'**indicateur préjudice** évité fraudes/fautes et du **seuil préjudice** constaté fraudes/fautes.
- ♦ Des résultats très satisfaisants malgré un **turnover important** des moyens humains.

Missions

- ♦ **Contentieux Général.**
- ♦ **Contentieux Technique Inaptitude.**
- ♦ Secrétariat de la **Commission de Recours Amiable.**
- ♦ Recouvrement des **créances vieillesse.**
- ♦ Représentation et défense de la Caisse devant les **juridictions.**
- ♦ Secrétariat de la **Commission Pluridisciplinaire** pour la **Pénibilité.**
- ♦ Lutte contre **la Fraude.**

Focus

Une actualisation des connaissances juridiques des nouveaux administrateurs a été dispensée en **droit et créances Régime Général et Travailleurs Indépendants** en 2018. Très appréciée, elle permet de garantir un **fonctionnement optimal** de la commission.

Perspectives 2019

- ♦ Réussir l'**intégration d'agents** des Caisses déléguées des Travailleurs Indépendants au service Contentieux.
- ♦ Maintenir les délais de **traitement CRA** et **remise de dettes.**
- ♦ Entretien la capacité à **remporter les Contentieux.**
- ♦ **Garantir l'efficacité du service** malgré le départ à la retraite du cadre du pôle créances : formation de son successeur.
- ♦ Atteindre les objectifs de **préjudices constatés et évités** des dossiers fraudes et fautes.



Faits Marquants 2018

- ♦ Augmentation du volume de **courriers entrants numérisés** de :
 - + **16 %** par rapport à 2017;
 - + **38 %** par rapport à 2016.
- ♦ Augmentation du volume de **documents mis en GED** de **+20 %** par rapport à 2017.
- ♦ **Réorganisation du secteur S3D** et **optimisation du cycle de vie** de la pièce justificative.
 - ♦ Pilotage et prise en charge de la réponse **courrier niveau 1**.



Focus

- ♦ **84 %** du **courrier entrant** est numérisé, représentant :
 - ♦ **23 027** lots ;
 - ♦ **250 088** plis ;
 - ♦ **506 510** documents ;
 - ♦ **1 434 250** pages ;
 - ♦ **1 418** anomalies **webcheck** corrigées.



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**.
 - ♦ Apporter une **réponse écrite aux courriers de niveau 1** sur un périmètre défini.



Perspectives 2019

- ♦ Mettre en œuvre un **pôle de reconnaissance et d'orientation** du flux entrant.
- ♦ Achever le déploiement de la **politique d'affranchissement** et **maîtriser les volumes et coûts** du flux sortant.
- ♦ Mettre en œuvre la **segmentation TSA** (*Tri Service Arrivée*).
- ♦ Développer des **dynamiques partenariales** pour le traitement externalisé des activités à faible valeur ajoutée.
 - ♦ Favoriser l'**amélioration continue** et accompagner le **processus d'adhésion spontanée**.
 - ♦ Prendre en charge l'**administration fonctionnelle GED/DCE/BS**.
 - ♦ Débuter la **dématérialisation Capture** avec le secteur Action Sociale.



Aider et Accompagner les Assurés en difficulté

Monsieur J. a connu notre service suite à une offre de service « 90 jours ».

Il a aussi participé à un Travail Social de Groupe (TSG).

« Auparavant, j'avais une très mauvaise image de l'Assurance Maladie. Je ne comprenais pas les décisions de la CPAM (*refus Accident du Travail*).

J'étais très en colère. Ma participation au TSG a été une échappatoire, l'occasion de parler de ma situation, et de voir que je n'étais pas seul face à mes problèmes. L'entourage parfois ne peut pas comprendre.

Avoir une écoute attentive et compréhensive a été un soulagement.

Je trouve important d'apprendre des autres et ce groupe m'a apporté un bien être moral.

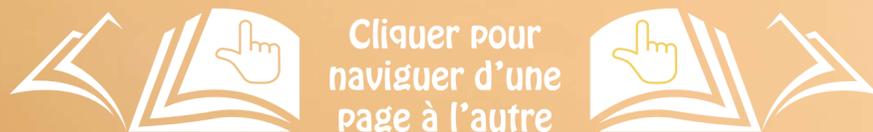
La rencontre avec le service a tout changé pour moi et son accompagnement a soulagé ma colère et mon mal être.

Aujourd'hui, j'accepte mieux ma situation. Je résumerai cette expérience avec ces 3 mots : **Soulagement – Bien être – Savoir.**

Je souhaite la continuité du Service social et de ses actions. Je remercie les équipes pour leur intervention ».

L'année 2018 en chiffres

- **21 646** bénéficiaires de l'intervention du service social (*en individuel ou collectif*)
- **63 %** des personnes reçues avaient moins de 60 ans
- Répartition des bénéficiaires par problématique dominante :
 - 40 %** employabilité
 - 32,7 %** accès aux soins
 - 17,9 %** bien vieillir
- **8 700** plans d'Action Individuels (*PAP*) attribués
- **748** aides accordées pour l'adaptation du logement
- **2 249** bénéficiaires d'ateliers collectifs
- **273 000 €** d'aides à l'équipement de lieux de vie collectifs



Cliquer pour naviguer d'une page à l'autre

Faits Marquants 2018

La **renovation d'une offre de service** historique du Service social :

Une invitation est envoyée aux assurés en arrêt de travail **dès 60 jours au lieu de 90 jours**.

Cette précocité d'intervention vise à **maintenir le lien professionnel** et à **offrir un accompagnement adapté** à la situation et aux besoins des assurés.



Missions

La convention d'objectifs et de gestion (COG) 2018 - 2022 de la Branche Maladie définit les **cinq axes d'intervention** du Service social :

- ♦ accès aux soins ;
- ♦ employabilité ;
- ♦ sortie d'hospitalisation ;
- ♦ bien vieillir ;
- ♦ prévention en santé.

Focus

Le Service social est un service spécifique de par :

- ♦ sa **spécialisation en santé** ;
- ♦ sa **structure organisationnelle** (nationale, régionale, départementale) ;
- ♦ son **maillage territorial** ;
- ♦ ses **offres de service proactives** et sa pratique du « aller vers ».

Perspectives 2019

Développer la **prévention de la désinsertion professionnelle** grâce à :

- ♦ la **mobilisation de tous les acteurs** pour un plus grand nombre d'accompagnements personnalisés ;
- ♦ la meilleure prise en compte des attentes des assurés pour **simplifier et fluidifier les démarches**.



Faits Marquants 2018

- ◆ Poursuite de la diversification de l'**offre au service des retraités**, pour promouvoir les actions Bien Vieillir, le maintien de l'autonomie, la lutte contre l'isolement social et le développement de la Silver Economy.
- ◆ Des **appels à projets publiés** pour l'aide à la construction, rénovation ou équipement des lieux de vie collectifs, ou pour le soutien de projets de prévention de la perte d'autonomie.
- ◆ Poursuite de l'**accompagnement renforcé des retraités fragilisés** que ce soit à l'occasion d'un **évènement de rupture** (veuvage, sortie d'hospitalisation) ou lorsque sa **capacité à se maintenir à domicile** est affectée.



Focus

943 kits Prévention ont été attribués.

Ces aides techniques sont utiles pour **améliorer le confort de vie** et **faciliter les déplacements** dans le logement, telles que :

- ◆ des mains courantes d'escaliers conseillées pour leur franchissement ;
- ◆ le maintien de l'équilibre dans les couloirs.



Missions

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

- ◆ **Attribuer des aides** pour le maintien à domicile, des situations de rupture, l'adaptation du logement.
- ◆ Déployer des **actions collectives de prévention** (CAP Limousin Poitou Charentes).
- ◆ Contribuer au développement d'une gamme de lieux de vie collectifs.
- ◆ Soutenir financièrement des **projets innovants**.



Perspectives 2019

- ◆ Une **offre renouvelée et adaptée** au besoin des retraités (aide forfaitaire en sortie d'hospitalisation, ...).
- ◆ Le développement de partenariats avec les Conseils départementaux au service des retraités.
- ◆ Des nouvelles initiatives portées par **CAP Limousin / Poitou-Charentes autour du Bien Vieillir** : Théâtres / Forums, ateliers « bien être » et « ménagez vous ».
- ◆ Le soutien de projets innovants dans le secteur de la « **Silver Autonomie** ».



Aider les entreprises à Préserver la Santé et la Sécurité des Salariés

« Depuis 2017, la Carsat Centre Ouest (les secteurs « Action Sanitaire et Sociale et l'Assurance Risques Professionnels ») et le Conseil Départemental cofinancent pour 3 ans, une offre de services, SAP 23, coordonnée sur le territoire creusois permettant de proposer aux structures :

- ♦ des compétences mutualisées organisationnelles et techniques via un groupement d'employeurs ;
- ♦ un financement d'heures en vue d'organiser le partage d'informations, de favoriser la constitution des collectifs, de structurer une démarche de prévention ;
- ♦ des aides techniques ;
- ♦ une offre de formation spécifique Prévention des Risques ;
- ♦ une approche partagée de la prévention des accidents au domicile intégrant la prévention de la perte d'autonomie des personnes aidées.

Ce projet a bénéficié en 2018 d'un coup de projecteur au niveau national puisqu'il s'est vu décerner le prix « TERRITORIA d'OR 2018 » dans la catégorie « Qualité de Vie ».

Cette distinction est venue récompenser les axes du projet portant sur l'innovation en faveur des services d'aide à domicile et le partenariat essentiel qui unit la Carsat Centre Ouest et le Conseil Départemental de la Creuse pour mener à bien ce projet de territoire. »

Jean-Luc Millotte
Ingénieur Conseil Régional Adjoint



L'année 2018 en chiffres

- 130 aides financières simplifiées
soit 500 000 €
- 58 Contrats de Prévention
soit 1 000 000 €
- 15 manifestations
- 161 prestations CIMP
- 24 formations pour 308 participants
- 75 306 notifs de taux aux établissements :
 - 64 650 taux Collectif
 - 5 970 taux Mixte
 - 4 686 taux Individuel
- 74 620 comptes employeurs actifs
- 13 109 (re) notifs de taux dans l'année
- 58 213 accidents du travail et maladies professionnelles nouveaux



Cliquer pour
naviguer d'une
page à l'autre



RÉALISER LES ACTIONS DE PRÉVENTIONS



Faits Marquants 2018

- ◆ **4 467** interventions en entreprise comprenant **355** visites de chantier dont **391** réalisées en TPE/PME (entreprise inférieure à 10 salariés) soit **8.7 %**.
- ◆ Manifestations animées dont certaines coanimées avec des partenaires :
 - **6 petits déjeuners de la prévention** avec **445 participants** sur les thématiques : Risques PsychoSociaux (RPS) : De quoi parle-t-on ? RPS : Comment faire ? RPS/Qualité de Vie au Travail (QVT) : Que choisir ? et sur activité « Etancheurs » dans le Bâtiment
 - **7 matinées employeurs « lombalgie »** avec **127 participants**.
 - Salon Préventica.
 - Colloque « Maîtriser l'usage de substances dangereuses ».
- ◆ Poursuite des travaux des **Commission Technique Spécialisée (CTS)** constituées de membres de Commission Technique Régionale (CTR) sur les thèmes : « Burn-Out », « référencement de l'habilitation électrique » et « Bennes ».
- ◆ Animation d'une réunion bilan et prospective pour les **cabinets conventionnés sur Troubles Musculo Squelettiques (TMS) et RPS**.
- ◆ Documentation : **1 351 demandes, 106 recherches** et contacts avec **97 nouveaux établissements**.



Missions

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



Focus

Première année du **Contrat Pluriannuel de Gestion (CPG) : année de transition** avec finalisation des actions en cours :

- ◆ **Troubles Musculo Squelettiques (TMS PRO)**,
- ◆ **prévention des chutes** dans le BTP (MOA et entreprises) et **partenariats**,
- ◆ **Cancérogènes, Mutagènes Reprotoxique (Fumées de soudage)**,
- ◆ **Pressings**,
- ◆ élaboration des **3 Plans d'Action Régionale (construction maisons individuelles, bruit, risque routier)**.



Perspectives 2019

Démarrer des nouveaux **programmes du CPG** :

- ◆ Poursuite **Troubles Musculo Squelettiques (TMS PRO)** avec un focus sur l'activité EHPAD.
- ◆ Action **chutes BTP et Interpros**.
- ◆ **Risque chimique** avec identification du niveau de maturité et plans d'actions réalisés en entreprises.
- ◆ Action de **déploiement sur les TPE**.
- ◆ Evolution importante du budget des **incitations financières (Contrat de Prévention + Aide Financière Simplifiée)** avec objectif de consommation.
- ◆ **Offre Grands Comptes** à construire (x2).
- ◆ Lancement des **3 nouveaux Plans d'Action Régionale** avec élaboration des Aides Financières Simplifiées associées.



Faits Marquants 2018

- ◆ Première année d'**intégration des données de la Déclaration Sociale Nominative** pour les éléments de salaires servant au calcul du taux.
- ◆ Présentation, dans un cadre expérimental, de l'**offre de service « Grands Comptes Tarification »** à deux entreprises ciblées sur notre territoire.
- ◆ Poursuite de la dématérialisation par la possibilité offerte aux entreprises de **recevoir et accéder à leur notification de taux en ligne** et sécurisée en plus du **compte employeur**.



Missions

- ◆ Gérer l'**entreprise**.
- ◆ Gérer le **compte accidents du travail et maladies professionnelles** de chaque établissement et **conseiller les entreprises**.
- ◆ Consolider les éléments financiers et réaliser la **tarification annuelle**.



Focus

- ◆ **1094 Sections d'Établissements** étudiées en révision pour le classement du risque.
- ◆ **56** entreprises rencontrées pour un accompagnement à la **suppression du taux bureau**.
- ◆ **204** dossiers **Taux Fonctions Service Support de Nature Administrative** étudiés.
- ◆ **6 550** courriers/mail reçus et traités.



Perspectives 2019

- ◆ Promouvoir l'**adhésion à la dématérialisation** de taux.
- ◆ Conseiller et accompagner les entreprises sur la **suppression du taux Bureau** au 1^{er} janvier 2020.
- ◆ Fiabiliser les **données** et les **calculs des taux**.
- ◆ Travailler sur la **relation de service** aux entreprises.



Favoriser une relation client proactive



Le marketing, une démarche bienveillante au service de nos publics

« L'année 2018 est sans aucun doute une première pour notre organisme en terme de marketing de service puisque nous avons réalisé nos premières campagnes d'informations et de promotion. Pas moins de 13 000 sms et 116 000 mails ont été envoyés via l'outil DMC (*actions de promotion de service ou actions de réassurance*) et Vocaza (*promotion du Bien Vieillir*) auprès de nos assurés.

Comme mis en avant chaque année dans les résultats des baromètres de satisfaction nationaux, nos publics (*assurés actifs ou retraités, employeurs*) restent particulièrement satisfaits de nos services mais attendent une information personnalisée et plébiscitent l'utilisation du canal digital.

Le développement encore récent de notre offre de services en ligne facilite l'accès à ces informations personnelles. D'ailleurs, **n'attendez plus et créez votre espace personnel sur le Portail Unique de Branche si vous ne l'avez pas déjà fait !**

L'utilisation de ces nouveaux services doit être accompagnée par des campagnes de communication mais aussi appuyée par des actions marketing parfaitement ciblées pour apporter à nos publics l'information qui leur fait besoin au bon moment.

Cinq comités de pilotage « *marketing relation client et Offre de service retraite* » ont réuni cette année les cadres de la retraite et le service Marketing & Communication pour favoriser la conception et le déploiement d'actions marketing communes.

Nous devons contribuer et accompagner le développement d'une culture et d'une relation digitale pour nos publics.

Franck PRIEUR

Responsable performance, marketing et communication

L'année 2018 en chiffres

- 93,5% des retraités satisfaits
- 84% des assurés actifs satisfaits
- 89% des employeurs satisfaits
- 96% des usagers des services sociaux satisfaits
- 13 000 SMS & 116 000 mails envoyés (*campagnes sortantes*)
- 93 actions de communication déployées
- 82% du plan de communication réalisé
- 355 081 visiteurs sur notre site internet
- 119 tweets envoyés
- 27 publications linkedin
- 78 publications facebook
- 220 475 appels traités
- 85.2 % de taux de décroché
- 48 988 visites en agence
- 147 réunions information retraite avec 3 377 participants
- 21 172 mails traités
- 1 352 réclamations traitées



Cliquer pour
naviguer d'une
page à l'autre



Faits Marquants 2018

- ◆ Déploiement du plan de communication **Demande de Retraite en Ligne** 2018.
- ◆ Création des **animations pour les écrans d'affichage** et automatisation de l'affichage des rendez vous (*écrans front office en agence*).
- ◆ Animation du groupe de projet « **Construisons ensemble les journées du Personnel de demain** »,
 - ◆ **Organisation** des journées portes ouvertes salariés Travailleurs Indépendants, réunions bi-annuelle des cadres et Médailles du Travail.
 - ◆ Promotion interne et externe du **salon Preventica** de Bordeaux.
 - ◆ Refonte de l'**espace métier ARP**.
 - ◆ Mise en place et campagnes de promotion des **cafés du numérique**.
- ◆ Co organisation de la **journée régionale du Service social** avec lancement de l'**outil d'animation Beekast**.
 - ◆ **Campagne lombalgie** et matinée employeur.
- ◆ Accompagnement sur la **journée portes ouvertes plateforme téléphonique**.
 - ◆ **Newsletter ArcAtlantique**.
- ◆ Création de la rubrique « **qui fait quoi** » facilitant la découverte des services.

Focus

Lancement du projet « Fabcom » en avril 2018. Cet outil vise à informatiser et faciliter le suivi des demandes de **fabrication de supports/documents** au studio graphique et à l'imprimerie.

L'outil est désormais déployé dans tous les secteurs.



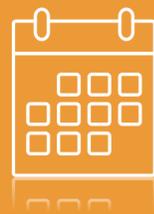
Missions

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

Perspectives 2019

- ◆ Communiquer sur la **Demande de Retraite en Ligne interrégime**.
- ◆ Accompagner le déploiement d'**Office 365**.
- ◆ Créer une **Newsletter Travailleurs Indépendants** et co-organiser la **journée d'intégration** des agents Travailleurs Indépendants au sein de nos équipes.
- ◆ Déployer la démarche régionale « **Innovation** ».
- ◆ Engager la **refonte de notre site internet**.
- ◆ Informer sur la **réforme des retraites**.
- ◆ Accompagner le déploiement de **Beekast** (*outil d'animation d'événementiel*).
- ◆ Communiquer sur les autres **projets stratégiques** (*télétravail, rénovation du bâtiment, transformation TI*).





Faits Marquants 2018

- ◆ Promotion du **Portail Unique de Branche et de la Demande de Retraite en Ligne - DRL** (création du site DRL, 2 000 webkey envoyées, cleantag DRL et campagne google adwords).
- ◆ Création des **premières campagnes sortantes mail et SMS** pour promouvoir la DRL, les Réunion d'Information Retraite (RIR) en Maison de Service Au Public (MSAP), campagne de réassurance et confirmation des rendez-vous.
- ◆ Préparation du déploiement du **parcours client** « je demande ma retraite ».
- ◆ Conception de la signalétique pour les **Espaces Libre Service**.
- ◆ Promotion des **ateliers pour les conférences bien vieillir** (campagne sortantes) et automatisation des envois mail de promotion des campagnes.
- ◆ Création de la **nouvelle ligne graphique CAP Limousin/Poitou-Charentes** et de nouveaux outils promotionnels des ateliers et des conférences.
- ◆ Promotion du **nouveau compte AT/MP**.
- ◆ Organisation de **5 Comités de Pilotage Marketing et Offre de Service Retraite**, avec les cadres managers de la retraite.



Missions

- ◆ Définir et mettre en œuvre le **plan marketing**.
- ◆ Accompagner les secteurs dans la définition, le déploiement et l'amélioration de leur **offre de services**.
- ◆ Valoriser nos offres de service au travers de **campagnes marketing ciblées**.
- ◆ Veiller au **respect des exigences clients** pour augmenter leur satisfaction.
- ◆ Analyser les **motifs d'insatisfaction** afin de définir, en collaboration avec les secteurs concernés, des **axes d'amélioration**.



Focus

Déploiement d'**outils au service du marketing** :

- ◆ **DMC (SFR business)** outil pour lancer les **campagnes marketing**.
- ◆ **Vocaza**, afin de dématérialiser les questionnaires de satisfaction, promouvoir et gérer les inscriptions aux évènements externes ou internes (*bien vieillir, réunion des cadres, RIR MSAP...*).



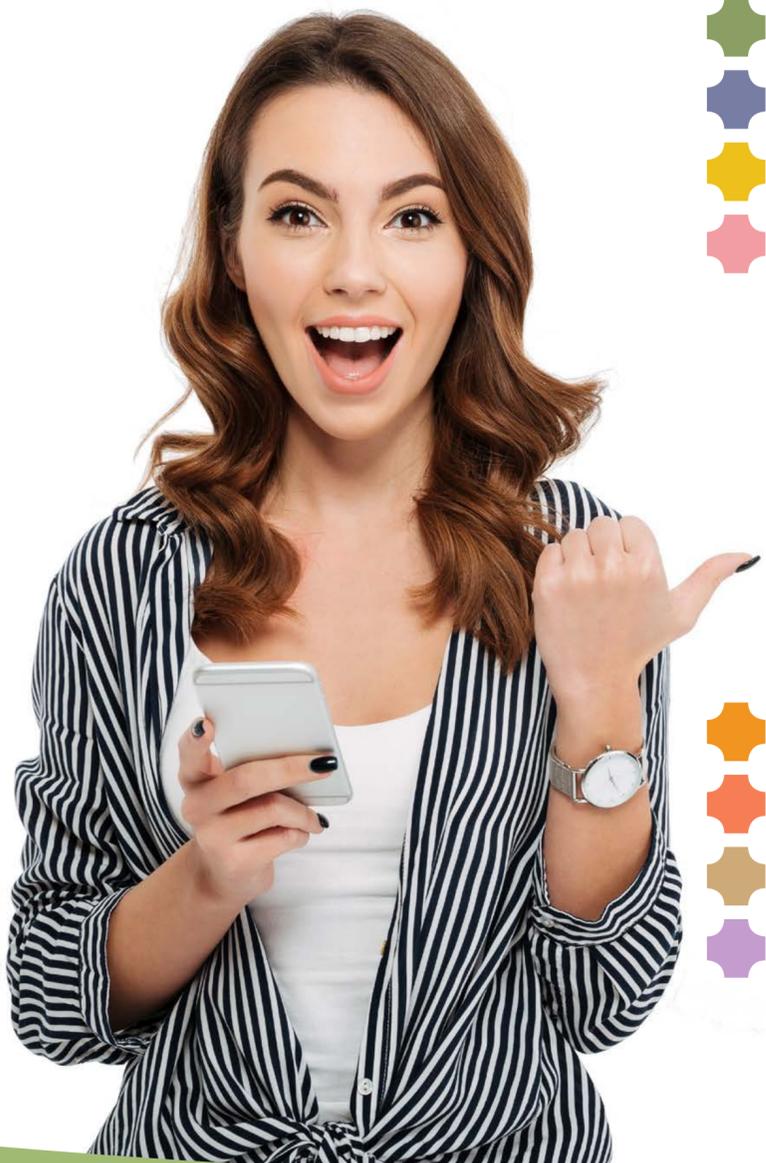
Perspectives 2019

Réaliser des **campagnes sortantes** pour :

- ◆ Inciter les assurés à s'inscrire sur le **Portail Unique de Branche**.
- ◆ Promouvoir la **Demande de Retraite en Ligne interrégime**.
- ◆ Eviter les **dépôts tardifs** de dossier.
- ◆ Informer sur les **paiements**.
- ◆ Promouvoir les **rendez-vous digitaux**.
- ◆ Inviter les assurés à s'inscrire aux conférences et réunions de prévention du **Bien Vieillir**.
- ◆ Accompagner le **déploiement des parcours clients** : « Je demande ma retraite », « j'ai perdu mon conjoint », « réclamants » et « je prépare ma retraite ».



MARKETING, LES CHIFFRES D'UN NOUVEAU SECTEUR AU SERVICE DE TOUS !



Campagnes annuelles

Janvier à Décembre Dossier Entrée en Jouissance dépassée : 3 098 sms	Janvier à Décembre Invitation Réunion de Prévention Bien Vieillir : 58 311 mails	Janvier à Décembre Invitation Conférence Bien Vieillir : 54 699 mails	Janvier à Décembre Accusé réception réclamation : 285 sms
Avril à Octobre Invitation Réunion Information Retraite MSAP ¹ : 1 941 mails	Mai à Octobre Confirmation inscription MSAP ¹ : 175 sms	Depuis Juillet Promotion Demande de Retraite en Ligne RACL ² : 3 528 mails	Depuis Juillet Confirmation Rendez-vous Retraite : 6 347 sms

Campagnes ponctuelles

Janvier à Juin Dossier Garantie de versement : 1 562 sms	Mai Dossier Revalorisation ASPA ³ : 1 957 sms	Septembre Invitation Atelier réforme retraite à Angoulême : 792 mails	Depuis Décembre Newsletter Risques Professionnel : 1 027 mails
---	--	---	--



**116 770
mails envoyés**



**13 424
sms envoyés**

¹ : Maisons de Services au Public
² : Retraite Anticipée Carrière Longue
³ : Allocation de Solidarité au
 Personnes Agées



Cliquer pour
naviguer d'une
page à l'autre



Sommaire

Faits Marquants 2018

Accueil des assurés

- ◆ Expérimentation des **rendez-vous « Demande de Retraite en Ligne »** et **Net**.
- ◆ Étude sur le maillage territorial des **Maisons de services au public**.

Réponse téléphonique

- ◆ Participation aux **travaux sur la téléphonie 2020**.
- ◆ Expérimentation de **contacts sortants publics fragilisés Allocation Adulte Handicapé** et **Revenu de Solidarité Active**, suivi **dépôt DRL**, prise de **rendez-vous en ligne**.
- ◆ Organisation d'une **journée porte ouverte** de la plateforme téléphonique.
- ◆ Maintien de la **réponse téléphonique Compte**.

Prévention Pénibilité en Carsat

- ◆ Entraide pour la **Carsat Ile de France**.
- ◆ Promotion des **offres de services**.
- ◆ Déploiement des **parcours clients** avec mise en œuvre des **campagnes de contacts SMS et mails**.
- ◆ Développement du **partenariat Pôle emploi, CAF, CICAS**.

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**.

Focus

- ◆ **39 923 appels** traités suite à l'entraide avec la téléphonie **Carsat Île de France**. Mise à disposition de **6 téléconseillers** du 09/2018 au 02/2019.

Téléphonie 2020 :

- ◆ Participation au **comité de pilotage national**
- ◆ Participation de l'**hyperviseur ARC** aux groupes de travail nationaux.



Perspectives 2019

- ◆ Signer une **Convention avec la CAF**.
- ◆ Finaliser le **déploiement des parcours clients**.
- ◆ Définir l'**offre de service Travailleurs Indépendants**.
- ◆ Changer de prestataire pour l'**outil téléphonique**.
- ◆ Mettre en œuvre la **médiation régionale**.
- ◆ Monter en charge la **DRL interrégime**.
- ◆ Animer l'**émission « les experts » de radio France Bleu** coordonnée avec le **CICAS**.



Faits Marquants 2018

Les projets réalisés :

- ♦ Au titre de l'inter régimes et sur le Portail Commun Inter régimes, **réalisation des services de demande de retraite en ligne**, et de **rectification de carrière** (étendu aux périodes à l'étranger).
- ♦ intégration des évolutions réglementaires : **prélèvement à la source, taux de CSG**.
- ♦ mise en production du **CHATBOT V1** sur le Portail.
- ♦ Migration vers **Firefox pour le Bureau Métier**.
- ♦ Plusieurs maintenances, **service de validation de « CV » (VITAE)**.
- ♦ **Animation de l'équipe MERSI** (Bus de services d'entreprise) pour la montée en charge de SYRCA, avec un travail sur les évolutions de services métiers au profit du Répertoire Général des Carrières Unique du Régime Général (RGCU-RG).
- ♦ Participation aux travaux de **refonte du SI** via le programme REUSSIR.
- ♦ Poursuite de la **collaboration et entraide entre centres** : Montpellier, Strasbourg, Paris.



Missions

Prendre en charge des projets nationaux du Système d'Information, pour le domaine « Offre de Services et Retraite » :

- ♦ Réaliser la conception, le développement et la qualification de ces projets en s'appuyant sur le **cycle de vie projets de la Cnav**.
- ♦ Participer aux travaux de **refonte** et de **maintenance des services et applications** développées.
- ♦ Assister la **maîtrise d'ouvrage**, pour la définition des besoins et cahiers des charges.



Focus

La **refonte du Portail Unique de Branche** démarrée début 2018 apportera une nouvelle offre à nos assurés, **intégrant des nouveaux parcours et services** pour les Travailleurs Indépendants. Elle permettra également de **moderniser les composants de sécurité et de gestion des comptes utilisateurs**.



Perspectives 2019

- ♦ Réaliser la **Demande de Retraite en Ligne Inter régimes V2**.
- ♦ Intégrer les Travailleurs indépendants à l'**outil de GRC**.
- ♦ Intégrer les **nouveaux services du Portail Unique de Branche** (CHATBOT, Abonnements).
- ♦ Mettre en production le **FICOPA** (Coordonnées Bancaires).
- ♦ Intégrer le service MCE (Mutualisation des Certificats d'existence).
- ♦ Étudier la **future GRC** et **faire évoluer le service EDDI** (Echange de données dématérialisées).



Améliorer notre performance collective



Le Virage Numérique est un processus global qui intègre le maximum d'outils technologiques dont l'entreprise a besoin pour optimiser, faire évoluer ou transformer sa chaîne de valeur. Il s'agit d'un bouleversement des fondamentaux de l'entreprise traditionnelle. Tous les métiers et toutes les fonctions de l'entreprise sont concernés.

La Carsat Centre Ouest a entamé sa transformation numérique par l'intermédiaire de différentes actions menées en 2018 :

- ♦ Des rendez-vous « *café numérique* » ont été animés par des agents de l'Informatique Régionale et Communication sur les thèmes d'Internet et Beep,
- ♦ Des écrans à affichage dynamique se déploient progressivement au siège et sur les sites extérieurs pour diffuser des messages actualisés aux agents mais également aux assurés,
- ♦ Une modernisation des salles de réunion est en cours permettant un meilleur départ d'affichage (*avec poste de pilotage de la salle, diffusion Wifi sur vidéoprojecteur ou Télévision*) ainsi que des accès Wifi ouverts au réseau informatique de l'institution à tous les utilisateurs d'un ordinateur portable professionnel,
- ♦ L'application Beekast déployée à la Carsat est une solution d'animation intégrant un espace d'échange, la prise de parole et des activités pour générer des idées et faciliter la prise de décision,
- ♦ L'arrivée prochaine d'Office 365 et des outils collaboratifs qu'il embarque permettra la mise en place de nouvelles pratiques de travail et des échanges d'information mieux encadrés.

La technologie évolue, les attentes se font différentes et c'est pourquoi la Carsat doit poursuivre cette transformation permettant ainsi à ses collaborateurs et ses assurés une meilleure appropriation des nouvelles technologies.

Cyril GODON

Responsable Informatique Régionale SDRIL



Cliquer pour
naviguer d'une
page à l'autre

L'année 2018 en chiffres

- **RUNMR : 77** risques évalués déclinés en **99** tests
- **Réalisation Contrat Pluriannuel de Gestion :**
 - ♦ Retraite : **85,06 %**
 - ♦ ATMP : **91,40 %**
 - ♦ Maladie : **100 %**
- **85%** des plans d'actions réalisés
- **71%** du plan d'audit réalisé
- **1 379** réservations de véhicules / **636** billets de train / **486** réservations d'hôtel
- **2 046** mouvements d'inventaire
- **3 745** demandes d'achats
- **940** postes de travail
- **4.33/5** score élevé pour la Sécurité du Système d'Information
- **2 603** sollicitations (**2 089** incidents et **514** demandes)
- **3 525 854** impressions équivalent A4 (Reprographie)
- **555 561** retraités payés par la Carsat
- **4,2 milliards** d'euros de dépenses vieillesse
- **52 729** dossiers Retraite contrôlés
- **2 823** factures traitées
- **1 190** créances au 31 décembre 2018
- **3 896** informations mises à disposition sur le Portail interne
- **92 %** des textes réglementaires et des informations presse mis à disposition dans la journée
- **80** abonnements payants gérés

Faits Marquants 2018

- ◆ Préparation des **dialogues de gestion** pour la signature des 3 nouveaux CPG.
- ◆ Déploiement de l'**outil national Prouess** pour le pilotage budgétaire de l'action sociale.
- ◆ Contribution au « **kit** » **national de réalisation des abrégés statistiques**.
- ◆ Participation au groupe de travail « **pilotage production** » du **projet de transformation TI**.
- ◆ Déploiement de la **campagne Runmr** sur un périmètre complet par le service maîtrise des risques avec un accompagnement proactif.
- ◆ Développement de l'**outil « Fabcom »** et poursuite des travaux sur l'outil de suivi d'activité.
- ◆ Réalisation de **12 audits qualité** et lancement d'une **nouvelle offre de service l'audit flash** en juin 2018.
- ◆ Participation aux groupes de travail nationaux de **refondation de l'activité d'audit**, d'outils partagés pour les ateliers de simplification et d'optimisation.
 - ◆ Arrêt de la **certification ISO9001**.



Missions

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

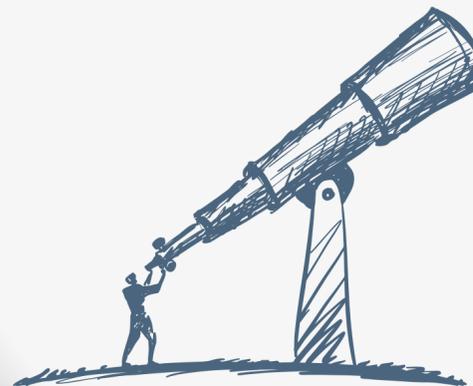


Focus

Nous proposons désormais aux agents de direction la possibilité de réaliser des **missions d'audit flash** plus flexibles et plus courtes ciblant une thématique précise.

2 audits flash réalisés cette année :

- ◆ **Formation initiale CQP** des techniciens retraite.
- ◆ Traitement de la **réponse courrier de niv1**.



Perspectives 2019

- ◆ Rénover et outiller notre **gestion de projet**.
- ◆ Accompagner le déploiement des dispositifs de **maîtrise des risques nationaux**.
- ◆ Participer aux projets nationaux relatifs au **pilotage de la performance**.
- ◆ Participer au groupe de travail « **Maîtrise des risques** » (**financiers**) dans le cadre des CPG.
- ◆ Participer au projet de **transformation Travailleurs Indépendants**.
- ◆ Finaliser l'**outil de gestion et suivi d'activité**.
- ◆ Déployer de nouveaux outils pour les RH, la SDRIL et la Retraite en vue d'**optimiser nos fonctionnements**.



Faits Marquants 2018

- ◆ Lancement de l'opération d'**extension et de rénovation du siège** de la Carsat Centre Ouest.
- ◆ Mise en place d'**espaces libres services** 4 agences : Niort, Bressuire, La Rochelle et Saintes.
- ◆ Installation d'une **climatisation à la plateforme téléphonique** et dans les **locaux sous répartiteurs** du siège.
- ◆ Changement de prestataire de gestion du **restaurant d'entreprise**.
 - ◆ Rénovation des locaux du **service Capture**.
 - ◆ Dématérialisation des **procédures de marchés publics**.
 - ◆ Gestion du **sinistre dégât des eaux** du siège.
 - ◆ Convention d'**hébergement avec la MSA des Charentes** pour le site d'Angoulême.



Focus

- ◆ Flotte automobile composée de **97 véhicules** pour couvrir un territoire d'une **superficie de 42 751 km²**, de la compétence de la Carsat Centre Ouest.
- ◆ **16 200 m²** sur **12 sites** en gestion directe.



Missions

- ◆ **Moderniser les systèmes de gestion** pour rendre un service attentionné :
 - gestion **flotte automobiles** ;
 - demandes d'**interventions entretien** ;
 - demandes d'**achat**, etc...
- ◆ Mettre à disposition un **environnement de travail adapté** aux besoins des services.



Perspectives 2019

- ◆ Recruter un **programmeur** pour l'opération d'**extension et de réhabilitation** du siège.
- ◆ Réaliser des **diagnostics et repérages réglementaires** en préparation de cette opération.
- ◆ Renouveler la **flotte automobiles**.
- ◆ Mettre en place la stratégie des traitements du **courrier entrant** puis du **courrier sortant**.
 - ◆ Déménager et réaménager le **site d'Angoulême**.
 - ◆ Préparer l'**intégration des personnels de la Sécurité Sociale des Travailleurs Indépendants**.





Faits Marquants 2018

- ◆ Projet « **Politique d'impression régionale** » avec la rationalisation du parc d'imprimantes, acquisition d'une **seconde presse numérique** pour mieux prendre en charge les **impressions de masse** et les expérimentation de l'**outil FABCOM**.
- ◆ Travaux préparatoires au déploiement du **réseau informatique Advenir V8**.
- ◆ Mise en place des **écrans dynamiques** au siège et en agence retraite.
- ◆ Déploiement de **Airwatch**, la messagerie professionnelle sur smartphone.
- ◆ Expérimentation des **cafés numériques**.
- ◆ Migration de l'**Active Directory**.
- ◆ Participation à l'installation des **Espace Libre Service (ELS)**.
- ◆ Déploiement du plan d'équipement informatique et **installation de Windows 10**.
- ◆ Campagne de **sensibilisation à la sécurité du Système d'Information 2018** sur la **protection des données privées** et l'**identification des courriers indésirables**.
- ◆ Désignation d'une personne chargée de la **protection des données (DPO)** dans le cadre du nouveau **règlement européen (RGPD)**.



Missions

- ◆ Mettre à disposition et garantir la **disponibilité des outils nécessaires à l'accès au Système d'Information** dans le respect des règles de sécurité et de protection des données.
- ◆ Assurer les **impressions de masse** des différents services de la Carsat (*supports, affiches, ...*)



Focus

La **Politique de Sécurité du Système d'Information (PSSI)** est un enjeu majeur pour l'Institution. Elle vise à traiter la **sécurité globale**, c'est à dire, quelle que soit la forme des informations : orales, écrites et électroniques.

La sécurité est l'affaire de TOUS.



Perspectives 2019

- ◆ Déployer la **Politique d'Impression Responsable**.
- ◆ Déployer **Office 365** et ses outils collaboratifs.
- ◆ Faire évoluer le réseau **Advenir V8** et la téléphonie mobile.
- ◆ Moderniser les salles de réunion.
- ◆ Déployer la généralisation de **Windows 10**.
- ◆ Collaborer à l'**intégration de la Sécurité Sociale des Travailleurs Indépendants (SSTI)** au Régime Général.
- ◆ Réaliser les déménagements (*Point d'Accueil Retraite (PAR) et SSTI*).
- ◆ Étudier l'outil national de **Gestion des Habilitations - GDDI**.
- ◆ Organiser la campagne de sensibilisation à la sécurité du Système d'Information 2019 et mettre en place un E-learning.



Faits Marquants 2018

- ♦ Audit de la **Cour des Comptes**.
- ♦ Participation à des groupes de travail lié à la **transformation des Travailleurs Indépendants**.
- ♦ Groupes de travail **offre de service Gestion des Comptes Prestataires (GCP)**.
- ♦ Déploiement et prise en main de l'**outil Sirhius**.
- ♦ Mise en œuvre du contrôle de l'effectivité des **kits de prévention** et des **aides à l'habitat** dans le cadre du Plan de Maîtrise des Risques Action Sociale.

Missions

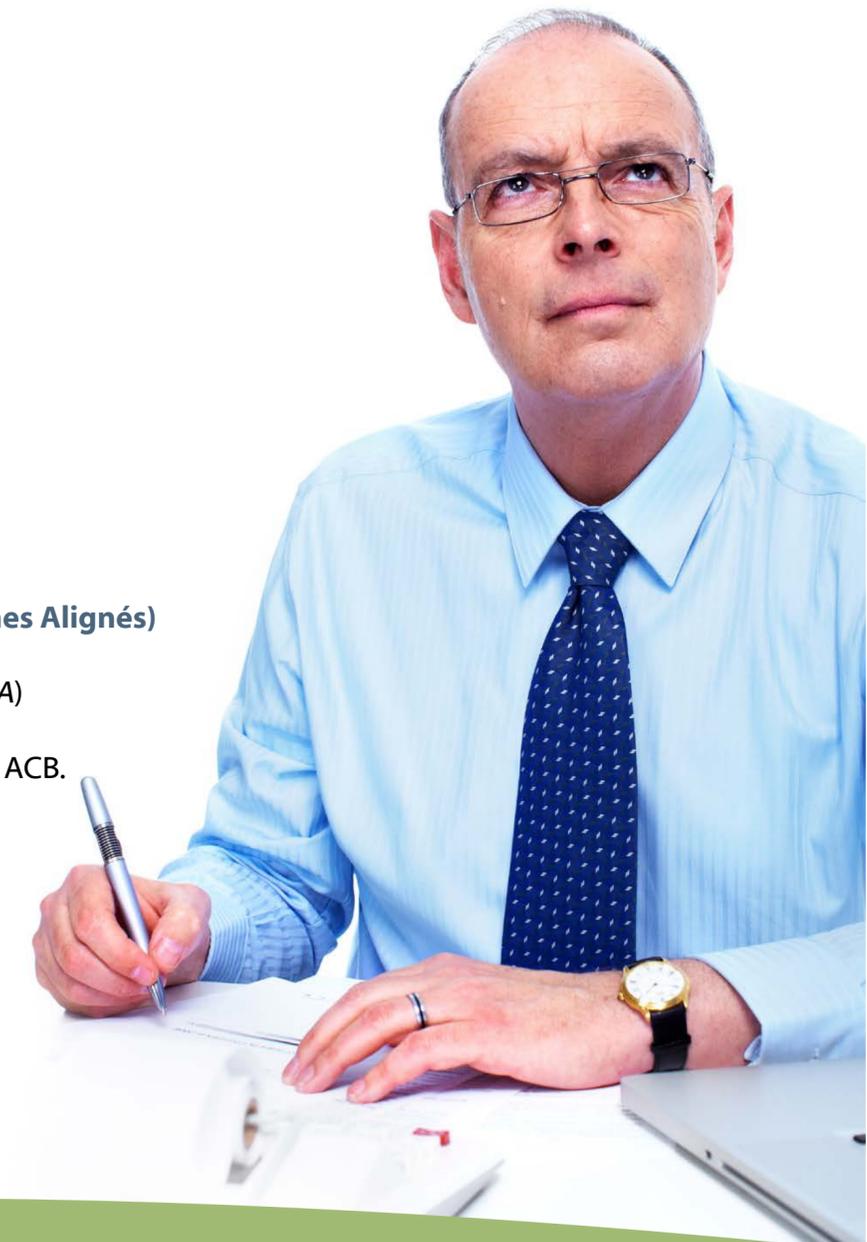
- ♦ Réaliser les **opérations financières et comptables**.
- ♦ Gérer la **trésorerie**.
- ♦ Gérer les **comptes des prestataires**.
- ♦ Recouvrer à l'**amiable les créances**.
- ♦ Réaliser le **contrôle de la dépense** : droits, paiements et frais de gestion.
- ♦ Prévenir la **fraude interne** et la **fraude aux paiements**.
- ♦ Contrôler les **habilitations informatiques**.
- ♦ Garantir l'archivage et la conservation des **pièces justificatives**.

Focus

- ♦ Participation à l'expérimentation du **traitement des dossiers LURA (Liquidation Unique des Regimes Alignés)** compétence Travailleurs Indépendants dans l'Outil Retraite (**OR**).
- ♦ Poursuite du **déploiement du PMR Gestion des Flux** : révision Tableau des Gestion des Archives (**TGA**) et élaboration des tableaux d'inventaire.
- ♦ Reprise **circuit papier des courriers RIB** en attente résolution suite aux dysfonctionnements **CAPTURE ACB**.

Perspectives 2019

- ♦ Basculer vers le **nouvel outil de gestion des Carrières RGPU (Répertoire de Gestion des Carrières Unique)**.
- ♦ Réaliser le **1^{er} inventaire des archives** de la Carsat avec **automatisation des procédures**.
- ♦ Mettre en œuvre **NOTILUS** : outil national de gestion des ordres de missions et des notes de frais.
- ♦ Projet MCE : **mutualiser les contrôles d'existence**.



Faits Marquants 2018

- ◆ Accueil d'une **stagiaire de licence des métiers du livre et de la documentation** de janvier à mars 2018.
 - ◆ Participation à des phases tests et des travaux sur mots-clés de la **base Tutti**.
 - ◆ Arrêt, veille et actualisation de la **base documentaire Adonis** en juin 2018.
- ◆ Poursuite de la participation aux travaux de déploiement de la **politique nationale d'archivage**.
- ◆ Signalement de nos collections d'abonnements dans le **catalogue bibliographique SUDOC-PS**.
 - ◆ **Alertes documentaires** commentées en réunion mensuelle de managers.
 - ◆ Lancement d'une « **étagère à lire** » à disposition de tout le personnel.

Focus

L'année 2018 a permis :

- ◆ la préparation de l'**évolution de l'offre de service 2019** ;
- ◆ l'**élargissement des échanges métiers** avec le réseau documentaire.

Missions

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

Perspectives 2019

- ◆ Mettre en place la **nouvelle version de la bibliothèque « volet Lecteurs »** de Tutti.
- ◆ Mettre en œuvre une **diffusion sélective d'informations** à partir de Tutti.
- ◆ Mettre à disposition les **livres numériques sur une tablette**.
- ◆ Co-finaliser la mise à jour du tableau de **gestion des archives**.
- ◆ Poursuivre la participation à un **réseau documentaire régional interdisciplinaire**.



Promouvoir la qualité de vie au travail



Focus sur le référent Santé et Sécurité au Travail (SST) et ses missions menées en 2018.

Le Référent Santé et Sécurité au Travail est compétent pour intervenir dans les domaines de la Santé et de la Sécurité au Travail (SST). Il contribue à ce titre à l'élaboration et au suivi du plan Santé Sécurité au Travail au sein de l'organisme et contribue au réseau Qualité de Vie au Travail de la Branche retraite.

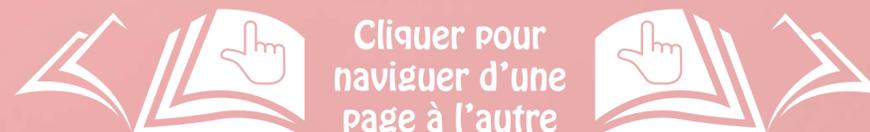
Le référent SST Carsat Centre Ouest est **Valérie GIRY** depuis le 9 février 2017.

En 2018, elle a participé à la mise à jour du document unique d'évaluation des risques (DUER), au déploiement de l'outil ODIL concernant les incivilités, et au suivi des absences et accidents du travail. Elle participe également au CHSCT en fournissant des bilans, des résultats de travaux de groupes et des préconisations.

Claire-Elise BOURGOIN
Responsable des Ressources Humaines

L'année 2018 en chiffres

- 2 395 candidatures de recrutement étudiées
- 95 personnes embauchées dont 31 en CDI
- 14 mobilités internes
- 21 stagiaires accueillis
- 575 agents formés
- 629 876 € consentis au titre de la formation



Cliquer pour
naviguer d'une
page à l'autre



Faits Marquants 2018

- ◆ L'année 2018 s'est traduite par un fort investissement des équipes Ressources Humaines dans le déploiement du **nouveau système d'information SIRHIUS**. Outre une appropriation technique, un accompagnement a été réalisé auprès de l'ensemble du personnel.
- ◆ Le service Ressources Humaines s'est par ailleurs investi dans la **préparation des 3 CPG** et des **dialogues de gestion**, plus particulièrement sur la **trajectoire des effectifs** et le **budget de masse salariale**.
- ◆ L'année a également débuté par l'organisation des **élections professionnelles** et a été riche en négociations avec plusieurs thèmes ouverts tels que **l'égalité professionnelle entre les Femmes et les Hommes**, la **Qualité de Vie au Travail**, la **gestion des emplois** et des **parcours professionnels**, la **mixité des métiers**, le **télétravail** ou la **politique de rémunération**.



Missions

- La gestion administrative du personnel**
 - ◆ Traiter les **situations de paie, absence et présence**.
 - ◆ Administrer les **droits d'accès aux applicatifs informatiques**.
 - ◆ **Conseil de discipline régional**.
- La gestion des emplois et des compétences**
 - ◆ Conduire les opérations de **recrutements**.
 - ◆ Élaborer le **plan de formation** et organiser sa réalisation.
 - ◆ **Accompagnements et conseils** auprès des agents.
- La santé au travail**
 - ◆ Préparer les **visites médicales** et suivre les dossiers médicaux.
 - ◆ Dispenser les **soins infirmiers**.



Focus

Le service Ressources Humaines accompagne les services et souhaite **prévenir l'absentéisme de courte durée**. Ainsi, une expérimentation a été réalisée en collaboration avec des agents d'une agence Retraite et d'un Service social pour apprécier les conditions de travail et proposer des pistes de réflexion et d'amélioration.



Perspectives 2019

Afin de favoriser la **conciliation entre la vie professionnelle et la vie personnelle**, la Carsat va lancer l'expérimentation sur le **travail à distance**.

L'année 2019 va également donner lieu à la mise en place du **Comité Social Economique** par le biais d'élections professionnelles.

Enfin, la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences va être renforcée par la mise en place d'un **dispositif de détection des potentiels à la mobilité**.





SUIVEZ NOS ACTUS SUR :



carsat-centreouest.fr



facebook.com/retraite_santeau travailcentreouest



twitter.com/CarsatCO



fr.linkedin.com/company/carsatco

Pour nous contacter



Carsat Centre Ouest
37, av. du Président René Coty
87048 Limoges Cedex



Site internet
www.carsat-centreouest.fr

