



**2019**

# **RAPPORT D'ACTIVITÉ**

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



# SOMMAIRE

**Edito p.3**

**Faits Marquants p.4**

**Chiffres Clés p.5**

**Organigramme p.6**

**Conseil  
d'Administration p.7**

## I. Garantir la retraite

- Identification **p.9**
- Carrière et Déclarations **p.10**
- Support Retraite **p.11**
- Attribuer et Réviser la Retraite **p.12**
- Contentieux **p.13**
- Gérer les flux entrants et sortants **p.14**

## II. Aider et Accompagner les Assurés en Difficulté

- Accompagner les publics fragiles **p.16**
- Gestion des Aides individuelles et collectives **p.17**

## III. Aider les Entreprises à préserver la Santé et la Sécurité des Salariés

- Réaliser des actions de Prévention **p.19**
- Tarifer les Risques Professionnels **p.20**

## IV. Favoriser une relation proactive

- Communication **p.22**
- Marketing **p.23**
- Offre de Service **p.24**
- Concevoir, Développer et supporter des logiciels **p.25**

## V. Améliorer notre performance collectif

- Gérer la Performance **p.27**
- Achats et Logistique **p.28**
- Informatique Régionale **p.29**
- SSI / RGPD/ Reprographie / PMO / PCA **p.30**
- Maîtriser nos Dépenses **p.31**
- Informer et Documenter **p.32**

## VI. Promouvoir la qualité de vie au travail

- Gérer les Ressources Humaines **p.34**

**Suivez-nos Actus**

# EDITO

L'année 2019 a été une année intense et riche en réalisations. Les défis aussi essentiels que nombreux ont pleinement mobilisé les équipes de la Carsat Centre Ouest.

C'est toujours avec autant d'implication que les équipes de la Carsat ont su les relever pour atteindre nos objectifs et déployer avec succès de nombreuses transformations. Je les remercie chaleureusement pour le travail que toutes et tous ont accompli et pour l'engagement qu'ils ont su efficacement développer et entretenir tout au long de l'année.

Leur première contribution concernait la préparation de l'intégration de la Sécurité Sociale des Indépendants. Les équipes se sont mobilisées pour intégrer les nouveaux process de traitement des dossiers tout en conservant la disponibilité nécessaire pour accueillir et présenter leurs activités aux collègues les rejoignant. Nous avons été au rendez-vous et la Carsat a accueilli au 1er janvier 2020 ses nouveaux publics en proposant des services rénovés de qualité.

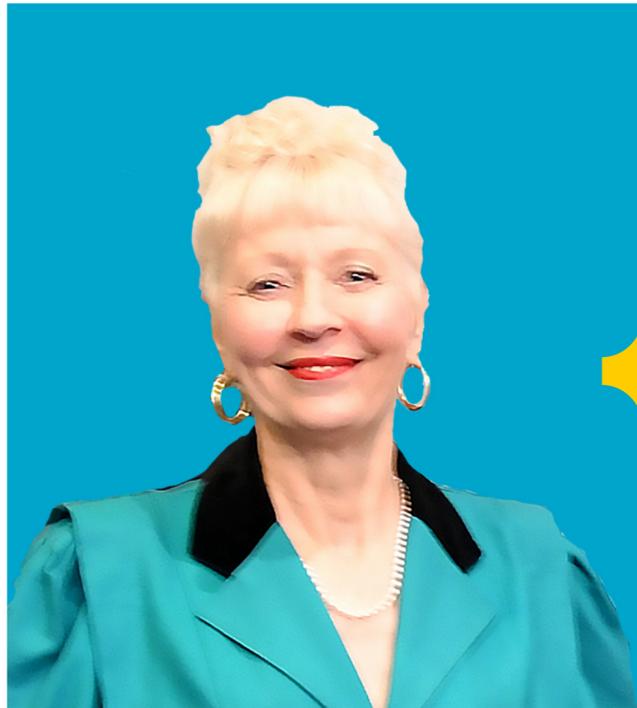
Un autre enjeu d'importance concernait la transformation numérique. Cette année encore, équipes, managers et direction se sont attachés à soutenir la digitalisation des services et des modes de travail. De nouvelles pratiques et de nouvelles compétences ont vu le jour. Une attention particulière a été portée au maintien du lien entre les générations et à la préservation du collectif de travail.

Nos publics sont en attente de services sans cesse renouvelés et performants. Nous nous devons d'être à la hauteur de cette attente et de proposer sans faillir une protection sociale efficace et accessible à tous. C'est notre vocation profonde.

Aussi chaque année nous nous y employons, équipe, managers et direction, et je tiens à remercier chacun de son investissement dans notre mission de service public.

Vous découvrirez dans ce rapport d'activité nos résultats 2019. Je suis fière de vous les présenter. Ils sont le reflet de cette implication de tous au quotidien pour favoriser la transformation de nos organisation et de nos services. Une implication sur laquelle je sais pouvoir compter en 2020 face aux nouveaux défis qui nous attendent.

Je remercie toutes les équipes qui ont contribué à ces réussites collectives par leur esprit d'entreprendre et de service au bénéfice des assurés et entreprises de notre région. Je remercie le Président du Conseil d'Administration et les administrateurs pour leur indéfectible soutien.



**MARTINE FRANÇOIS**

*Directeur Carsat Centre Ouest*

Cliquez sur le lecteur pour lancer la vidéo retraçant quelques faits notables réalisés en 2019 par les équipes de la Carsat Centre Ouest



Durée : 4 minutes 41 secondes

# FAITS MARQUANTS

i

< PRÉCÉDENTE

SUIVANTE >

SOMMAIRE

^

# CHIFFRES CLÉS 2019

## Nos Collaborateurs

705 agents en CDI  
639 agents ayant  
bénéficié d'une  
formation

## Résultats CPG

CPG Retraite : 97,18 %  
CPG Maladie : 91,94 %  
CPG AT/MP : 94,3 %

1



## ASSURANCE RETRAITE

555 561

prestataires bénéficiaires  
des droits propres et dérivés

29 713

demandes de retraite  
personnelle traitées.

7 803

demandes de retraites de réver-  
sion traitées.

61 194

rendez-vous et visites.

206 713

appels traités au 3960 avec un  
taux de décrocher de 86,06 %

2



## ASSURANCE RISQUES PROFESSIONNELS

3 millions d'euros

versés dans le cadre des incitations  
financières.

75 074

notifications de taux aux  
établissements.

73 825

comptes employeurs actifs.

3



## ACTION SOCIALE

13,7 millions d'euros

d'aides au maintien à domicile en 2019.

13 254

retraités bénéficiaires d'une aide  
individuelle.

5 300

participants à des actions collectives  
(conférences, pièces de théâtre, réu-  
nions, ateliers).

20 115

assurés ayant bénéficiés d'une  
intervention individuelle ou collective.

← PRÉCÉDENTE

SUIVANTE →

SOMMAIRE ↗

# ORGANIGRAMME DU COMITÉ DE DIRECTION

**Jean-Michel JORLAND**  
*Ingénieur Conseil Régional*  
Département Assurance Risques Professionnels

**Françoise DUBERNET**  
*Directeur Financier et Comptable*  
Agence Comptable

**Martine FRANÇOIS**  
*Directeur*  
Direction générale



**Eric FLITTI**  
*Sous-Directeur*  
Offre de Services  
et Coordination des Transformations



**Brigitte AZCOÏTIA**  
*Sous-Directeur*  
Département Ressources Informatique  
et Logistique



**Jean-Christophe CRULLI**  
*Directeur Adjoint*  
Département Assurance Retraite



**Sophie GASSIMBALA**  
*Sous-Directeur*  
Département Assurance Maladie  
et Action sociale



← PRÉCÉDENTE

SUIVANTE →

SOMMAIRE ^





# Conseil d'administration



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

L'année 2019 a été marquée par la **fin de la sécurité sociale des indépendants**.

Si l'affectation des personnels et la gestion des dossiers recouvrement, maladie et retraite ne seront gérés qu'en 2020 par nos différentes caisses du régime général, la gouvernance, a évolué début 2019. Dans ce contexte nous avons eu le plaisir d'accueillir M<sup>me</sup> Véronique HEINGLE, administrateur avec voix consultative, représentante du CPSTI.

Je ne peux pas évoquer 2019 sans rendre hommage à **Eveline BLORVILLE** qui nous a quitté des suites d'une longue maladie au mois d'août.

2019 marque une nouvelle confirmation dans notre relation aux futurs retraités : l'accompagner tout au long de sa carrière et quel que soit son régime d'appartenance. Cette démarche, débutée avec **la LURA**, a été renforcée avec le **rapprochement du régime général et du régime des indépendants** et va se poursuivre avec **Carrière 2.0**, qui constituera une profonde évolution dans notre gestion.

L'action sociale a fait évoluer **l'offre de service en inter-régime** pour proposer de nouvelles actions collectives autour du **bien vieillir** avec un service de localisation des actions en ligne. C'est également des aides aux maisons intergénérationnelles et le soutien aux innovations locales du **pôle innovation VIVALAB**.

La prévention des risques professionnels, c'est de **nouveaux programmes de prévention et de tarification**. Une attention particulière et des aides soutenues dans le secteur de l'aide à la personne.

2019 marque le lancement des **opérations de rénovation du siège** et de différentes agences. C'est l'acquisition par exemple, de **nouveaux locaux à S' Benoit**.

2019 est l'année de la création des **Maisons France Services** destinées à accroître l'accessibilité des services publics auprès des citoyens. Notre implication au titre de la retraite et de l'ASS, vise à renforcer notre proximité territoriale et à démultiplier notre présence locale, afin de **développer des services d'accompagnement plus personnalisés aux assurés**.

2019, c'est aussi le projet gouvernemental de **réforme des retraites** qui a mobilisé beaucoup d'énergie, mais qui à l'heure où je rédige ces mots, est suspendu. De même les partenaires sociaux ont rouvert les négociations sur la santé au travail. Le contexte actuel de **crise sanitaire du coronavirus COVID19** risque de **bouleverser les analyses et les propositions** sur ces deux dossiers.

Je renouvelle à l'équipe de direction, à vous toutes et tous, au nom du Conseil d'Administration, mais aussi au nom des assurés, des entreprises et de nos partenaires, **nos très sincères remerciements**.

i

# Garantir la retraite



← PRÉCÉDENTE

SUIVANTE →

SOMMAIRE





# IDENTIFICATION

## Faits Marquants 2019

- En 2019, l'ensemble des droits des assurés de la Carsat Centre Ouest ont été versés sur des **NIR certifiés INSEE ou SANDIA**.
- Pérennisation du **suivi commun trimestriel du fichier « gestion des prestataires »** en coordination des services, Identification, Retraite, Contrôle, Paiement et Maîtrise des risques.



## Chiffres clés

- **173** certifications ou créations d'état civil sur en cours.
- **572** modifications d'état civil.
- **43** NIR certifiés sur DP ou PR en cours pour mise en paiement.



## 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 2020

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



← PRÉCÉDENTE

SUIVANTE →

SOMMAIRE ↗



# CARRIÈRE ET DÉCLARATION

## Faits Marquants 2019

- ➔ Départ de l'activité dans le cadre des **Missions Réseaux Délégées** à la Carsat d'Auvergne le 4 novembre.
- ➔ Mise en œuvre du plan de production national pour les **Régularisations de Carrière** : atteinte des objectifs fixés.
- ➔ Déploiement de l'**IRC 2019-6** pour la supervision carrière à compter de mai.
- ➔ Poursuite des travaux du **groupe qualité carrière** qui a permis la mise en place d'actions permettant une meilleure instruction des dossiers.
- ➔ Mise en place d'un **plan de résorption des stocks de RDC** en anticipation de l'arrivée du nouvel outil de régularisation de la carrière, SYRCA et conclusions des travaux du groupe AOC « *Adaptation et Organisation de la Carrière* » rendues en fin d'années.
- ➔ Généralisation de l'utilisation de l'outil D'Mat pour le traitement des recherches internes.



## Chiffres clés

**Déclarations :**  
1 196 DADS et 6 879 DNT saisies.

**Carrière :**  
9 562 RDC clôturées (2 171 conventionnelles,  
1 664 ciblées, 705 internet).

**Recherches :**  
4 729 demandes de  
recherches internes ont  
été traitées.



## 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.



## Faits Marquants 2019

- ➔ Réorganisation du secteur lié au **départ de l'activité déclarations des données sociales** et au **projet National Carrière 2.0**.
- ➔ Recentralisation des missions du secteur sur l'activité Carrière avec une **montée en compétences des équipes** tout en assurant une qualité de traitement des dossiers.
- ➔ Formation et accompagnement des équipes au nouvel **outil SYRCA** et au futur périmètre de **traitement des RDC**.
- ➔ Déstockage des portefeuilles pour fluidifier au mieux la **bascule du traitement des RDC dans SYRCA**.





# SUPPORT RETRAITE

## Faits Marquants 2019

### L'implication forte des équipes aux travaux d'intégration des TI avec notamment :

- Déconcentration de l'organisation de l'activité du service sur les 2 Régions.
- 2 ressources du **Pôle Formation** dédiées aux groupes pilotes des différents chantiers Retraite.
- L'intégration anticipée de 2 ressources de la caisse SSTI aux travaux de diffusion de l'information réglementaire et aux actions de formation TI.
- La nomination de 2 agents du service comme **responsables de proximité**.

### Pôle Législation Outils :

- L'analyse et la mise en application des mesures de simplification réglementaires et métiers liées à la mise en place de la **Loi ESSOC**.
- Le pilotage du déploiement de l'**outil de gestion de l'éditique « Licorne »**.
- Un nouveau format de support de présentation des réunions techniques avec l'**intégration des consignes issues de la SSTI**.

### Pôle Formation Accompagnement :

- 2 nouveaux **assistants métier retraite** recrutés (*Limoges et Niort*).
- Un **audit Flash sur le parcours de formation CQP**, qui a débouché sur la mise en place d'un groupe « *mutualisation des compétences carrière* » avec le secteur Carrière, et de mesures de pilotage harmonisées avec le secteur Prestations Retraite.
- Un **nouveau groupe de formation CQP**, de 7 nouveaux techniciens gestionnaires retraite, à compter d'avril 2019.



## Chiffres clés

- **267** jours de formation ou accompagnement d'agents du processus retraite.
- **63** agents formés ou accompagnés.
- **1331** questions réglementaires ou liées aux outils traitées.
- **396** demandes d'habitations aux outils retraites réalisées.
- **568** courriers Go2POST et /ou Licorne analysés ou créés.



## 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.



## Perspectives 2020

- Poursuivre la **formation** :
  - Des **techniciens retraite TI** aux dossiers et outils RG.
  - Des **techniciens RG** aux spécificités des dossier retraite des TI.
- Mettre en place un **nouveau parcours CQP** à compter de septembre 2020.
- Participer à l'**analyse, à la diffusion d'information et au déploiement des formations**, en lien avec l'outil SYRCA, dans le cadre du projet national « *carrière 2.0* ».
- Poursuivre l'intégration et la diffusion des mesures de simplifications nationales, notamment celles liées au **traitement des ASPA**.

[< PRÉCÉDENTE](#)[SUIVANTE >](#)[SOMMAIRE ^](#)



# ATTRIBUER ET RÉVISER LA RETRAITE

## Faits Marquants 2019

### Pilotage :

- Adaptation du pilotage de la production avec l'intégration des activités TI.
- Déclinaison de la supervision nationale pour s'assurer de la **bonne application des procédures et du service rendu aux assurés**.
- Mise en place du pilotage au flux des dossiers qui se traduit sur un stock des droits propres bas sur le 2<sup>nd</sup> semestre.
- Renforcement de la **coordination entre le contrôle et l'instruction**.

### Organisation :

- Poursuite de la rénovation des **espaces libres services** avec des travaux à l'agence de Brive.
- Constitution de groupes de travail pour organiser l'**accueil et intégration des personnels TI**.

### Partenariat :

- Participation **aux rendez-vous de la retraite** organisé par le CICAS sur une journée dédiée.
- Poursuite du partenariat inter-régimes avec le déménagement de l'**agence d'Angoulême sur le site de la MSA des Charentes** pour favoriser la gestion des dossiers communs.
- Développement d'une offre de **RDV coordonnés CARSAT/URSSAF** à Niort et Limoges.

### RH :

- Mise en place d'une démarche participative et fédératrice autour d'un **projet de service PEPS** (Partageons Ensemble Pour Servir). Les managers ont animé des ateliers et la restitution des travaux a été l'occasion d'échanges et forte cohésion des équipes lors d'une journée dédiée.



## Chiffres clés

- **29 713** droits propres traités.
- **7 803** pensions de réversion traitées.
- **8 011** révisions après modification de la situation de l'assuré.
- **22 611** rendez-vous soit **58,68 %** des visites.
- **5 182** rendez-vous conseil.



## 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.



## Perspectives 2020

### Organisation :

- Décliner la **nouvelle stratégie des EIR** au sein de la caisse.
- Adapter l'organisation de la branche au **projet Carrière 2.0**.
- Poursuivre les **travaux issus des ateliers PEPS** sur l'organisation de la prise en charge des dossiers.

### Pilotage :

- Consolider le **pilotage des dossiers TI**.
- Décliner les **nouvelles consignes et l'outil de supervision national**.
- Renforcer le **pilotage de la qualité** par une individualisation des actions.

### Partenariat :

- Consolider notre **partenariat inter-régimes**.



← PRÉCÉDENTE

SUIVANTE →

SOMMAIRE ^



# CONTENTIEUX



## Faits Marquants 2019

- ➔ Maintien des délais de traitement des dossiers soumis à la **CRA** et des dossiers de **demandes de remises de dette (RD)**.
- ➔ **Atteinte des indicateurs** Préjudice évité fraudes / fautes et Préjudice constaté fraudes / fautes.
- ➔ Débuts de la mise en production de l'**outil OGEDA**.
- ➔ Préparation de l'**intégration de 3 agents** et des **dossiers contentieux SSTI** Niort et Limoges.



## Chiffres Clés

### CRA

- ➔ **41,52 jours** de traitement d'une saisine CRA.
- ➔ **96,47%** courriers précontentieux sans maintien en CRA.
- ➔ **100%** des demandes de remises de dettes traitées en moins de 100 jours.

### Activité judiciaire

- ➔ **98,25%** jugements favorables.

### Fraudes

- ➔ **157** enquêtes
- ➔ **699 891,71€** préjudice constaté fautes et fraudes.
- ➔ **4 972 715,56€** préjudice évité fautes et fraudes.



## Missions

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



## Perspectives 2020

- ➔ Réussir l'**intégration d'agents des SSTI** au service Contentieux.
- ➔ Maintenir les **délais de traitement CRA** et **remise de dettes**.
- ➔ Travail sur la **qualité des réponses apportées aux TI** pour garantir le faible taux de maintien CRA .
- ➔ Gérer la **CRA IRPSTI / RCI**.
- ➔ Entretenir la capacité à **remporter les Contentieux** malgré la reprise des dossiers judiciaires des SSTI.
- ➔ Atteindre les objectifs de préjudices constatés et évités des **dossiers fraudes et fautes**.
- ➔ Recruter un nouvel **agent d'enquête**.



# GÉRER LES FLUX ENTRANTS ET SORTANTS

## Faits Marquants 2019

- ➔ Augmentation du volume de **courriers entrants numérisés** de + 6% par rapport à 2018.
- ➔ Création du **pôle de qualification et de pilotage des flux** dans le cadre du projet national Carrière 2.0 et du groupe de travail OFRE.
- ➔ Externalisation de la réception, de l'ouverture et du tri du courrier entrant avec le **prestataire Docaposte**.
- ➔ Mise en œuvre de la **massification de l'affranchissement** avec le prestataire Courrier Plus.

## Chiffres Clés

- ➔ **64 916** courriers arrivés.
- ➔ **214 803** courriers et colis préparés pour envoi.
- ➔ **237 223** plis dématérialisés en flux entrant.
- ➔ **10 401** tâches traitées par le pôle PROD sur le 2<sup>ème</sup> semestre, dont **7 105** phases analysées et réorientées.
- ➔ **3 742** réponses apportées aux courriers niveau 1.

## Missions

- ➔ Traiter les flux de courriers internes et externes à l'arrivée et au départ.
- ➔ Identifier, qualifier et orienter le flux dématérialisé pour les services de la retraite.
  - ➔ Dématérialiser les courriers entrants du processus retraite et de l'agence comptable.
  - ➔ Assurer l'intégration des documents dans le système d'archivage GED.
  - ➔ Réaliser les contrôles du plan de maîtrise des risques du processus gérer les flux.
- ➔ Apporter une réponse écrite aux courriers de niveau 1 sur un périmètre défini.

## Perspectives 2020

- ➔ Mettre en œuvre la **qualification de la carrière** dans le cadre du projet national Carrière 2.0.
- ➔ Promouvoir le numérique et initier une **démarche zéro papier** dans l'ensemble de l'organisme.
  - ➔ Achever la mise en œuvre de la **segmentation TSA** (Tri Service Arrivée).
- ➔ Optimiser les dynamiques partenariales favorisant le **traitement externalisé des activités à faible valeur ajoutée**.
- ➔ Poursuivre la **dématérialisation Capture** avec les secteurs Action Sociale et Contentieux.
- ➔ Développer une **offre de services Capture** à destination des clients internes.
- ➔ Favoriser l'amélioration continue et accompagner le **processus d'idéation** spontanée.

i

# Aider et Accompagner les Assurés en difficulté



← PRÉCÉDENTE

SUIVANTE →

SOMMAIRE ^



# ACCOMPAGNER LES PUBLICS FRAGILES



## Faits Marquants 2019

L'année 2019 a été principalement consacrée à faire évoluer les modalités d'intervention du Service social. En effet, le Service social s'est doté d'un **référentiel qualité** qui a pour ambition de conforter les pratiques d'intervention sociale en s'appuyant sur la méthodologie d'aide à la personne. Cette démarche vise à favoriser des **accompagnements sociaux approfondis** dans lesquels les personnes auront l'assurance d'un service disponible pour mener les entretiens sociaux en face à face et à qui une **traçabilité de l'engagement réciproque** est proposée. Cette démarche vient **renforcer et valoriser la qualité** qui a toujours été mise en œuvre au sein du Service social de la Carsat.



## Focus

➔ L'année 2019 a vu se développer la pratique de la remise d'un **plan d'aide à l'assuré accompagné**. Il s'agit d'un document coconstruit avec l'assuré qui trace les **modalités d'aide mises en œuvre et l'engagement de l'Institution**. Cette traçabilité nouvelle est préconisée par la **méthodologie d'intervention d'aide à la personne**. Elle permet à l'assuré rencontré de reprendre, a posteriori, ce qui a été décidé avec son travailleur social, d'y réfléchir et de se saisir des préconisations qui lui ont été faites.

➔ Le document remis est **normalisé mais adapté localement**.

➔ Cette nouvelle pratique vient conforter la **maitrise de l'activité et le professionnalisme des travailleurs sociaux** de la Carsat.



## Missions

La convention d'objectifs et de gestion (COG) de la branche Maladie, signée en février 2018 détermine pour les cinq prochaines années ce que seront les ambitions de l'Assurance Maladie, et donc celles du Service social des Carsat.

Cette COG réaffirme la spécialisation en santé du Service social et sa contribution à la gestion du risque en renforçant la prévention.

Cinq axes d'intervention ont été définis :

- ➔ Sécuriser les parcours en santé
- ➔ Stabiliser le retour à domicile après hospitalisation
- ➔ Agir pour le bien vieillir
- ➔ Prévenir la désinsertion professionnelle
- ➔ Prévention santé



## Perspectives 2020

➔ L'année 2020 est une année charnière pour le Service social de l'Assurance Maladie avec l'intégration des travailleurs indépendants au Régime général. Depuis le 1er janvier, les travailleurs non-salariés qui rencontrent des difficultés d'accès aux soins ou de maintien de l'activité professionnelle eu égard à leur état de santé, peuvent être accompagnés par le Service social.

➔ Le Service social va conforter sa place d'expert au sein du réseau de l'Assurance Maladie en offrant aux assurés les plus en difficultés des interventions sociales approfondies en complémentarité avec les services des CPAM.

➔ Dans un contexte en évolution, le Service social va s'organiser pour être plus facilement joignable par téléphone. La réception des appels va s'appuyer sur la technique dite du « *langage naturel* » qui permet aux assurés de prononcer les mots service social lorsqu'ils appellent le 3646 pour être mis en relation directement.

## Chiffres Clés

- ➔ Répartition des bénéficiaires par problématique dominante :
  - ➔ 45 % employabilité.
  - ➔ 28 % accès aux soins.
  - ➔ 18 % bien vieillir.
  - ➔ 9 % sortie d'hospitalisation.
- ➔ 20 115 assurés ont bénéficié d'une intervention individuelle ou collective.
- ➔ 65,5 % des assurés avaient moins de 60 ans.
- ➔ Sexe : 59 % femmes et 41 % hommes.



# GÉRER LES AIDES INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES D'ACTION SOCIALE



## Faits Marquants 2019

- ➔ Préparation de la gestion de l'**Action Sociale propre aux travailleurs indépendants** afin d'assurer dans les meilleures conditions possibles la prise en charge des dossiers des retraités TI à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2020.
- ➔ Mise en place de **partenariats avec les Conseils Départementaux** afin de faciliter l'accès à l'**offre d'action sociale**. Il s'agit de renforcer la coordination permettant la reconnaissance des **Groupes Iso Ressources (GIR)** déterminés lors de l'évaluation au domicile des retraités ainsi que la vérification du non-cumul d'aides.
- ➔ Promotion du programme de **prévention CAP Limousin Poitou Charentes** à destination des séniors.
- ➔ Soutien à la construction, rénovation ou équipement de **lieux de vie collectifs**.
- ➔ Soutien à des **projets de prévention** sur l'ensemble des 7 départements.
- ➔ **Nouvelles offres et services** mises en place :
  - /// Valoriser l'innovation pour vivre autonome : lancement du **pôle national VIVA Lab** et premiers projets proposés par le comité local.
  - /// « *Trouvez un atelier près de chez soi !* », un nouveau **service en ligne ouvert à tous** les retraités et partenaires du bien-vieillir permettant d'accéder à la cartographie des actions de prévention.
  - /// **Inclusion numérique des retraités** : lancement d'un appel à projet national.
  - /// Octroi de chèques d'accompagnement personnalisés à des retraités fragiles.



## Chiffres Clés

- ➔ **13,7 millions d'euros** d'aides au maintien à domicile en 2019.
- ➔ **13 254** retraités bénéficiaires d'une aide individuelle.
- ➔ **90 %** de bénéficiaires satisfaits par l'action sociale retraite.
- ➔ **5 300** participants à des actions collectives (conférences, pièces de théâtre, réunions, ateliers), **205** ateliers de prévention.
- ➔ **36** projets de Lieux de Vie collectifs : **15 M€** de subventions et **1,1 M€** de prêts à taux zéro.
- ➔ **14** projets de prévention pour **413 k€**.
- ➔ **13** projets d'inclusion numérique pour un soutien national ou régional.
- ➔ **1400** bénéficiaires de chèques d'accompagnement personnalisés.



## 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 2020

- ➔ Faciliter l'**intégration des nouveaux collaborateurs** issus de la Sécurité Sociale des Indépendants.
- ➔ Développer les **partenariats avec les Conseils Départementaux**.
- ➔ Attribuer des **aides spécifiques aux Travailleurs Indépendants**.
- ➔ Développer la **dématérialisation des activités** de l'action sociale
- ➔ Porter de nouvelles initiatives de CAP Limousin Poitou Charentes autour du **Bien Vieillir** et à l'attention des retraités en matière de prévention de lutte contre l'isolement et de maintien du lien social.
- ➔ Déployer le **partenariat entre la CARSAT et l'ANCV** pour promouvoir le dispositif « *Séniors en vacances* » notamment sur les territoires fragiles.
- ➔ Renouveler les **partenariats avec l'association nationale « Au Bout du Fil »**, les **féderations régionales des Centres Sociaux et de Familles Rurales** afin de déployer les actions de prévention sur les territoires.



← PRÉCÉDENTE

SUIVANTE →

SOMMAIRE ↗

i

# Aider les Entreprises à préserver la Santé et la Sécurité des Salariés



← PRÉCÉDENTE

SUIVANTE →

SOMMAIRE





# RÉALISER LES ACTIONS DE PRÉVENTIONS

## Faits Marquants 2019

- Participation aux manifestations suivantes :
  - /// 3 **matinales sur QVT** avec Aract et Carsat.
  - /// **Journée de colloque** « Numérisation du travail : enjeux juridiques en santé et sécurité au travail » avec Carsat, Direccte, Aract et Inrs.
  - /// **Tzatziki** : Qualité de vie au travail.
  - /// 4 **petits-déjeuners RPS**.
- Participation au **Congrès LONGEVITY International** sur le Bien-Vieillir.
  - 2 **ateliers Entreprises** sur subventions prévention TPE.
  - Journée d'**information prévention RPS** avec AIST19.
- Journée d'échange avec la venue en caisse de la **Direction des Risques Professionnels**.
  - Tenue d'une conférence de presse **statistiques ATMP**.
  - Tenue des **réunions CTR** (Inter CTR Limoges en mars).

## Chiffres clés

- **303** incitations financières payées pour **3 millions** d'euros :
  - /// **236** SPTPE (**1,3 millions** d'euros).
  - /// **67** CP (**1,7 millions** d'euros).
- **13** manifestations.
- **140** prestations CIMP.
- **26** formations pour **309** participants.



## Missions

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

## Perspectives 2020

### Continuité des programmes du CPG :

- Poursuite **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** (*Contrats de Prévention + Subvention Prévention TPE*) avec objectif de consommation.
- Offre **Grands Comptes**.
- Actions lancées sur les 3 Plans d'Actions Régionaux (*PAR*) avec **déploiement des 2 AFS** associées au PAR Bruit et au PAR Risque Routier.

**Poursuite des actions de communication et des manifestations auprès des entreprises.**



# TARIFER LES RISQUES PROFESSIONNELS

## Chiffres Clés

- ☞ **75 074** notifications de taux aux établissements :
  - // **64 013** taux Collectif.
  - // **6 341** taux Mixte.
  - // **4 720** taux Individuel.
- ☞ **73 825** comptes employeurs actifs.
- ☞ **13 308** (re) notifications de taux dans l'année.
- ☞ **57 033** accidents du travail et maladies professionnelles.
- ☞ **2 429** Sections d'Établissements étudiées en révision pour le classement du risque.
- ☞ **13 %** d'entreprises adhérentes à la notification de taux dématérialisée à la suite d'une forte campagne de sensibilisation.
- ☞ **2 777** dossiers Taux Fonctions Service Support de Nature Administrative étudiés.
- ☞ **4 276** courriers/mail reçus et traités.



## Faits Marquants 2019

- ☞ Phase intégration des crédits dans SNTRP prolongée jusqu'à juillet, pour assurer la prise en compte la plus exhaustive et qualitative **des données DSN transmises par les entreprises pour le calcul des taux collectifs nationaux (Taux Barème)** servant au calcul des taux 2020.
- ☞ Extension de l'offre de **service dématérialisée** : les entreprises peuvent **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.
- ☞ Identifier et classer les risques professionnels.
- ☞ Fournir les statistiques régionales à la CNAM relatives aux coûts.



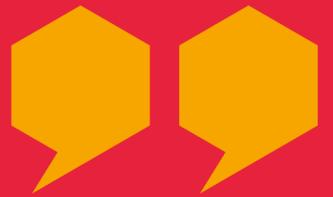
## Perspectives 2020

- ☞ Fiabiliser toujours plus les **données et les calculs des taux**.
- ☞ Travailler sur la **relation de service** et le **conseil aux entreprises**.
- ☞ Organiser des réponses, informations et accompagnements collectifs aux différents **organismes régionaux et locaux** intervenant auprès des entreprises.





# Favoriser une relation client proactive



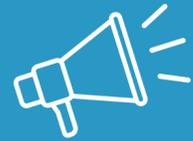
← PRÉCÉDENTE

SUIVANTE →

SOMMAIRE ^



# COMMUNICATION



## Faits Marquants 2019

- ➔ Promotion du déploiement d'**office 365**.
- ➔ Organisation de la **réunion des cadres**.
- ➔ Co-Organisation avec le service RH des **jours d'intégration des nouveaux embauchés**.
- ➔ Organisation des **jours d'intégration des collaborateurs du RSI**.
- ➔ Participation à l'organisation et à l'animation de l'**évènement Presta'Day**.
- ➔ Organisation des **réunions avec le Directeur « Autour d'un café »**.
- ➔ Déploiement d'une **campagne de sensibilisation « innovation »** et organisation du **défi régional**.
- ➔ Nouvelles animations durant la cérémonie des médailles du travail (*stand photo, quizz musical*).
- ➔ Actions de communication interne via nos **écrans dynamiques, Yammer** et notre **intranet Tempo**.
- ➔ Promotion interne et externe du projet **Transfert Service Arrivée**.
- ➔ Déploiement de l'**outil d'animation beekast**.
- ➔ Organisation de la **conférence de presse** : Statistiques sinistralité et « *Je Balise* » au club de la presse de Limoges.



## Focus

- ➔ En fin d'année, la carsat a organisé son trophée INN'ovation régional : « *Imaginez de nouvelles manières de travailler* ».
- ➔ Ce concours ouvert à tous les agents a été accompagné d'une importante campagne promotionnelle du 25 novembre au 31 déc 2019.
- ➔ Le vote du personnel et la sélection du comité de pilotage innovation ont permis de récompenser 3 lauréats en octroyant :
  - /// le prix de la popularité : « *l'espace zen* ».
  - /// le prix du jury : « *l'innovation dans les bureaux* ».
  - /// le prix de la convivialité : « *un repas pour mieux se connaître* ».
- ➔ La remise des récompenses s'est déroulée autour d'un apéritif déjeunatoire le 31 janvier 2020 en présence des INN'Ovateurs, de leurs responsables et du comité pilotage innovation.

Et maintenant que ces pépins deviennent pépites !



## 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 évènements locaux (Journées du personnel, cadres, médailles du travail, portes ouvertes) ou nationaux (séminaires en région).



## Perspectives 2020

- ➔ Poursuite des actions de communication sur des **projets stratégiques** :
  - /// projet immobilier.
  - /// projet d'aménagement des sites externes.
  - /// projet métier carrière 2.0.
- ➔ Déploiement des **outils Syreca, Nautilus** (frais de déplacement).
- ➔ Déploiement des **actions de communication** internes et externes en lien avec le COVID-19.
- ➔ Réalisation d'un **kit évènementiel** pour le Service Social Régional.

## Chiffres Clés

- ➔ **83** Actions de communication déployées.
- ➔ **71%** du plan de communication réalisé.
- ➔ **259 182** visites de notre site internet.
- ➔ **997** fans qui nous suivent sur facebook.
- ➔ **150** abonnés à notre compte Tweeter.
- ➔ **453** abonnés à notre compte linkedin.
- ➔ Défi régional innovation : **6 620** jump\$ investis.



# MARKETING

## Faits Marquants 2019

### Réalisation de nombreuses campagnes sortantes visant :

- A promouvoir les **parcours clients** « *Je demande ma retraite* », « *J'ai perdu mon conjoint* ».
  - A réassurer les assurés en **confirmant leur RDV et la bonne prise en charge du traitement de leur dossier.**
- ### Déploiement d'actions de promotion de l'offre de service pour :
- Faire connaître le **site [lassuranceretraite.fr](http://lassuranceretraite.fr), son offre de service** et inciter les assurés à la création et l'utilisation de leur **espace personnel.**
  - Inciter à utiliser les **services en ligne** comme la Demande de Retraite en Ligne par le ciblage de différents publics.
  - A participer aux **réunions d'information retraite MSA** et aux ateliers et conférences **bien vieillir CAP.**

Envoi de 9 numéros de la lettre d'information de l'assurance maladie à destination des employeurs « *3 Minutes* ».

## Chiffres clés

- **94 %** des retraités satisfaits.
- **90 %** des assurés actifs satisfaits.
- **90 %** des employeurs satisfaits.
- **96,6 %** des usagers des services sociaux satisfaits.
- **67 000 SMS & 174 000 mails** envoyés (*campagnes sortantes*).



## 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.

## Perspectives 2020

- Consolider nos fonctionnements versant **web et marketing.**
- Déployer la **refonte du nouveau site internet** Carsat.
- Renforcer notre présence sur les **réseaux sociaux.**
- Déployer auprès des entreprises le **site de prévention du Burnout.**
- Participer au groupe de travail de déploiement de l'**Entretien Information Retraite.**
- Poursuivre la **promotion des services** et **enrichir l'expérience client** par le marketing opérationnel (*campagnes sortantes*).



# OFFRES DE SERVICE

## Faits Marquants 2019

### Accueil des assurés

- ➔ Déploiement des **RDV DRL** et accompagnement numérique.
- ➔ Montée en charge de la **DRL inter-régime**.
- ➔ Elaboration avec les caisses ex SSI d'une nouvelle **politique d'accueil** incluant les travailleurs indépendants.
- ➔ Création d'**accueil coordonnés**.

### Réponse téléphonique

- ➔ Elargissement de la **réponse mutualisée ARC** avec intégration de la prise de RDV.
- ➔ Externalisation d'une partie des **appels entrants**.
- ➔ Réalisation des **RDV téléphoniques** accompagnement numérique.
- ➔ Mise en place de **contacts sortants** auprès des publics fragilisés (*bénéficiaires de minima sociaux, signalement service social*)
- ➔ **Formation des téléconseillers** à la réponse téléphonique des travailleurs indépendants.

### Réponse mails

- ➔ Création d'une bibliothèque de réponse type **mails GOSSIP**.
- ➔ Renforcement de la supervision des **mails EPTICA**.

### Réclamations

- ➔ Déploiement du **parcours réclamants** et de la médiation régionale.

### Promotion des offres de services

- ➔ Déploiement du **partenariat MSAP/EFS** et formation des accompagnateurs.
- ➔ Enrichissement des campagnes de contacts SMS et mails avec le **déploiement du parcours clients** « *j'ai perdu mon conjoint(e)* ».
- ➔ Animation émission Radio « *les Experts* » coordonnée avec le CICAS.
- ➔ Intervention à l'émission « *Mieux vivre ensemble* » sur France 3.
- ➔ Participation aux **ateliers entreprises ARP**, au **forum des élus**, et aux **journées RDV retraite AGIRC ARRCO**.



## Chiffres clés

➔ **206 713** appels traités au 39.60 avec un taux de décrocher de **86.06 %**.

➔ **38 531** visites en agence.

➔ **145** RIR organisées avec participation de **3 914** assurés.

➔ **23 255** mails traités.

➔ **681** réclamations traitées.



## Missions

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

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

➔ Déployer la fonction conseil en entreprise.

➔ Renforcer les partenariats.



## Perspectives 2020

➔ Déploiement du **parcours clients** « *je prépare ma retraite* ».

➔ Déploiement de l'**offre de service travailleurs indépendants**.

➔ Renforcement du **partenariat AGIRC ARRCO**.

➔ Mise en place des **instances de pilotage Réclamations / médiation**.

➔ Renforcement des actions au titre de l'**inclusion numérique**.

➔ Evolution des **parcours clients**.

[← PRÉCÉDENTE](#)[SUIVANTE →](#)[SOMMAIRE ↗](#)



# CONCEVOIR, DÉVELOPPER ET SUPPORTER LES LOGICIELS

## Faits Marquants 2019

Les missions du centre de développement ont été fortement impactées par les projets à destination des **usagers SSTI (GRC)** et des **réformes sur le prélèvement à la source, le taux de CSG et la revalorisation**.

Nous avons en outre réalisé les projets suivants :

- ☉ Mise en production du **nouveau PUB** et son **pack paiement**.
- ☉ Mise en production de la **Demande de Retraite Inter Régimes en Ligne**.
- ☉ Mise en production de la **version Firefox du Bureau Métier**.
- ☉ Mise en production du **service MCE** sur le PUB.
- ☉ Mise en production du **Chatbot** sur le PUB.

☉ Participation à la mise en œuvre du **Bus d'entreprise MERSI**, notamment pour le démarrage de **SYRCA**.

☉ Ces missions ont été réalisées dans un contexte de **réorganisation de la DSI**.



## Chiffres clés

☉ Environ **40** mises en production.

☉ Jusqu'à **11** prestataires en assistance sur les projets.

☉ **218 601** Demandes de retraites traitées par le service DRIL dont **183 281** pour le RG.

☉ **50** services techniques mis sur l'annuaire MERSI au profit des projets de la DSI.



## 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.

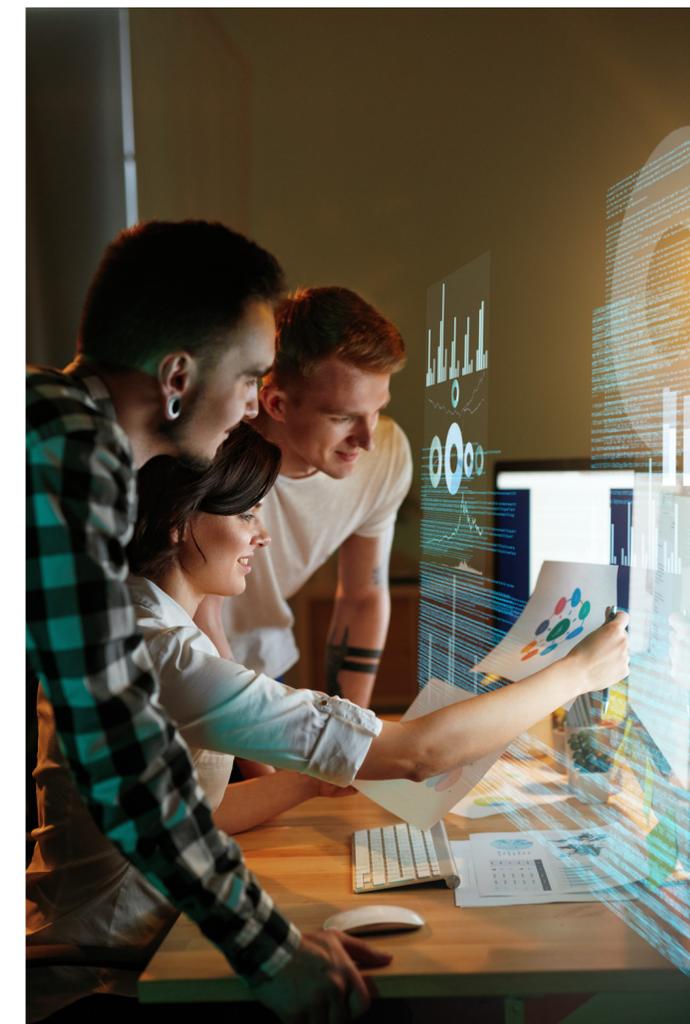


## Perspectives 2020

☉ Finalisation de la **réorganisation de la DSI** et de la place du centre de Limoges.

☉ Intégration des premiers éléments de la **réforme des retraites**.

☉ Le centre de limoges participe à la **refonte du SI** avec des études sur un **futur CRM pour la GRC** ou encore le démarrage d'un **projet de création d'un espace tiers sur le PUB**.





# Améliorer notre performance collective



[← PRÉCÉDENTE](#)

[SUIVANTE →](#)

[SOMMAIRE ^](#)



# GÉRER LA PERFORMANCE



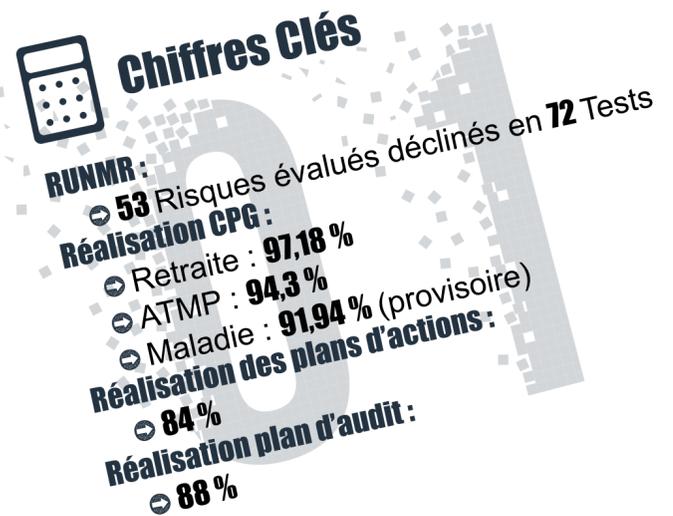
## Faits Marquants 2019

- ➔ Conception et expérimentation d'un **outil de gestion et de suivi d'activité**.
- ➔ Expérimentation et déploiement de l'**outil de gestion de projet « SuiteProg »**.
- ➔ Participation au projet national de conception du **SMI de la branche retraite**.
- ➔ Participation locale et nationale à la mise en place progressive des **outils de suivi et de pilotage des dossiers TI Retraite et Action Sociale** (suivi budgétaire action sociale).
- ➔ Participation au **groupe de travail national "maîtrise du risque Financier"** ainsi qu'au groupe national de « *simplification et automatisation de l'abrégié statistique* » de la branche retraite.
- ➔ Déploiement de la **campagne RUNMR 2019**.
- ➔ **Refonte de la revue de performance** des processus déployée via un questionnaire en ligne Vocaza.



## Focus

- Depuis 2019, notre secteur contribue au projet de conception du **Systeme de Management Intégré** de la branche retraite. Ce projet ambitieux englobe 3 chantiers :
- ➔ la conception des **référentiels nationaux des processus**.
  - ➔ la refonte des **tableaux de bord de pilotage**.
  - ➔ le **suivi des temps et activités**.



## Missions

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



## Perspectives 2020

- ➔ Participer à la conception et à la mise en place de la **démarche SMI CNAV** et du **RNP révision de service**.
- ➔ Déployer la **campagne RUNMR 2020**.
- ➔ Consolider les **outils de pilotage et de suivi des activités TI**.
- ➔ Poursuivre les **réunions transverses de suivi budgétaires** (contrôle de gestion, ressources humaines et achats).
- ➔ Stabiliser l'infrastructure de développement et de mise en production des **applications locales**.
- ➔ **Réaliser et déployer les outils "suivi des heures de délégation des IRP"** et l'**outil de gestion des modèles de mail et contact mail** via arcAtlantique.



# LOGISTIQUE / ACHATS / GESTION PATRIMOINE/ SECURITE PHYSIQUE



## Faits Marquants 2019

- Les activités du secteur logistique / achats / gestion du patrimoine et sécurité physique ont été recentrées sur la **préparation de l'intégration** du régime social des indépendants.
- La gestion du patrimoine héritée de l'ex-SSTI a exigé la mise en œuvre d'une **stratégie pour réoccuper**, sans interruption, **les locaux** et continuer à assurer les prestations de maintenance des bâtiments.
- Le **déménagement** des équipes du secteur de la **retraite et de l'ARP d'Angoulême** vers le **bâtiment neuf de la MSA** a été réalisé.
- Le **repérage amiante** avant travaux du siège a été effectué au printemps, préalable important à l'**opération d'extension et de réhabilitation** du siège de la Carsat.
- La **rénovation du duplex d'ascenseurs** du siège a fait l'objet d'une consultation, conclue par l'attribution du marché en octobre 2019.
- L'agence retraite de BRIVE a fait l'objet d'un marché pour la mise en place de son **espace libre-service**, dans la continuité du déploiement entrepris depuis 2017.
- Le **renouvellement de la flotte automobile** a été réalisé à l'été 2019 avec la location ou l'achat de 95 véhicules.



## Chiffres clé

- **34** procédures de marché
- Renouvellement flotte automobile (**66** achats et **29** locations)
- **800m<sup>2</sup>** de surface de locaux rénovés en régie
- **51** plans de prévention établis
- **3 027** bons de commande élaborés
- **1 351** réservations de véhicules
- **667** réservations de billets de train, **966** réservations de nuitées d'hôtel
- **2 283** mouvements d'inventaire
- **1 205** procès-verbaux en lien avec les cessions, dons et réformes du mobilier et du matériel informatique



## 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 2020

- Déménager le site de Saint Benoît (Retraite + service social + ARP) vers le Greypark.
- Déménager le service social de La Rochelle dans les locaux de la CPAM.
- Mettre à disposition du secteur retraite de Guéret, au sein de la CPAM 23, un espace étendu et un accueil rénové.
- Mettre en place un marché de prestations de service de déménagement.





# INFORMATIQUE REGIONALE

## Faits Marquants 2019

- Déploiement de la **Politique d'Impression Responsable**.
- Évolution du réseau **Advenir V8** et de la **téléphonie mobile**.
- Déploiement de la suite **Office 365** :
  - Mise en place d'un **COPIL Régional**.
  - Désignation d'**Ambassadeurs** pour chaque service/unité.
  - Mise en place d'un **espace spécifique dans le portail** pour mettre à disposition des documentations, manuels ou vidéos de présentations des outils.
  - Réalisation de **cafés du numérique** sur la **thématique Office 365**, par une dizaine d'animateurs avec gestion des invitations et enquête de satisfaction.
- Déploiement généralisé de **Windows 10**.
- Réalisation de divers déménagements pour la **sécurisation des accueils des Agences Retraites** et pour l'**intégration des agents SSTI**.
- Organisation de la **campagne de sensibilisation à la sécurité SI 2019** avec mise en place d'un E-learning.
- Déploiement de l'**Affichage Dynamique** dans les agences retraite avec intégration du planning de RDV assurés.
- Intégration des **agents SSTI** au Régime Général.
- **Rattachement des 2 agents ISI-SU** à la Carsat, en lien avec la centralisation nationale du support informatique de niveau 1.



## Focus

- Utilisation de l'**Outil Ad Hoc « SuiteProg »** pour piloter le **projet d'intégration des TI** versant informatique, projet qui s'est échelonné sur presque une année entière :
  - Déploiement du **Réseau Advenir** sur 3 nouveaux sites.
  - Recensement des matériels à intégrer et **acquisition de matériels téléphonie, informatique et d'impression**.
  - Préparation et réalisation du **déploiement du matériel informatique et téléphonique** sur sites et/ou services désignés.
  - **Gestion et attribution de profils métiers** à 250 salariés du RG avec déploiement associé du VDI.
  - Mise en place d'une **Task force informatique et comptable**.
  - Mise en nurserie de matériels pour les CPAM.
  - Gestion des **données bureautiques** partagées et personnelles à intégrer.
  - Préparation et réalisation du **déménagement de l'ARP Siège** sur le site de Mérigou.
  - Décommissionnement de l'**ancien matériel**.



## 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.
- 2 équipes régionales assurent au quotidien ces missions :
  - Equipe Habilitations, Serveurs et Réseaux.
  - Equipe Poste de travail et Téléphonie avec 1 agent détaché sur le site de Niort.



## Chiffres Clés

- **3 454** sollicitations déclarées via l'outil DoiT (+30% par rapport à 2019).
- Réduction du matériel d'impression à **104** (initialement **319**).
- **94%** du parc informatique en Windows 10 au 1<sup>er</sup> Janvier 2020.
- **19** cafés du numérique.
- **583** habilitations (**96,05%** traitées sous 5 jours).

## Perspectives 2020

- Finaliser l'intégration des **agents SSTI** et permettre la continuité de service en habilitant les agents RG aux outils TI.
- Intégrer et déployer progressivement le **projet national de restructuration de la DSI** avec impact sur l'Informatique Régionale sur les thématiques suivantes :
  - Centralisation des serveurs dans un **Cloud national**.
  - **Téléadministration** de la configuration logicielle des postes de travail, du réseau local et des dispositifs de sécurité.
  - Rationalisation des **développements informatique régionaux**.
- Déployer la nouvelle version de **Dolt**.
- Gérer les **futurs déménagements** (Agence Retraite, Unité du Service Social et ARP ainsi que les travaux de restructuration au Siège) et **intégrer de nouveaux sites** (notamment Grey Park).
- Remplacement des **ordinateurs portables** des Agences Retraites.
- **Harmonisation des postes fixes** en terme de capacité mémoire.
- Étude de l'**outil national de Gestion des Habilitations - GDDI**.
- Expérimentation de la **solution télétravail** pour une vingtaine d'agents.
- Modernisation des **salles de réunion**.





# SÉCURITÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION / RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES REPROGRAPHIE / PROJECT MANAGEMENT OFFICE / PLAN DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ

## Faits Marquants

2019



### SSI :

- Réalisation de **campagnes de sensibilisation et déploiement d'un E-learning**.
- Participation à des **Groupes de Travail nationaux** : Sensibilisation utilisateurs ; Habilitations et SYstème de Revue et d'Audit des Habilitations Informatique (SYRAH).

### Reprographie :

- Déploiement de la **politique d'impression responsable** avec intégration de nouvelles habitudes de travail, approvisionnement des secteurs en papier et gestion des pannes.
- Actualisation de l'**outil FABCOM**.

### RGPD :

- Renforcement du **réseau national des DPO** avec notre participation régionale à **2 groupes nationaux** axés sur l'élaboration d'outils et des supports généraux de communication et de sensibilisation au RGPD (*fiches liées aux règles d'Or, Quizz, information nouvel arrivant ...*).

### PMO :

- Mise en place d'une démarche de fonctionnement en mode « *projet* » avec désignation d'un **PMO** et achat d'un **logiciel de gestion de projets** : SuiteProG.

## Chiffres Clés



### Contrôles Généraux Informatiques :

- score élevé de 4,56 / 5.

### RunMR :

- **3 tests** clôturés en optimisés,
- 12 tests** clôtures en fort et
- 1 test** clôturé en insuffisant.

- **2 010 896** impressions équivalent A4 réalisées à l'Imprimerie.

- Sensibilisation à la PSSI et au RGPD de **91** nouveaux arrivants (dont **49** du régime SSTI).

### SuiteProG :

- 58 projets créés et 27 managers/responsables formés.

## Focus



### SSI :

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

- La réalisation de la **campagne de sensibilisation à la sécurité SI 2019** sur les 2 thèmes :
  - Je respecte les consignes d'usage des périphériques.
  - Je reste informé et vigilant.

- Le **Déploiement du E-learning** intitulé « *Cybersécurité - mission Agent Cyber-Responsable* », avec pour objectif de **permettre à chaque agent d'adopter les comportements cyber-responsables**, pour protéger le patrimoine informationnel des assurés et l'organisme contre les risques liés aux outils et usages numériques.

## Missions



### SSI :

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

### Imprimerie :

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

### RGPD :

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

### PMO :

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

## Perspectives 2020



### SSI :

- Refonte de la **PSSI**.
- Organisation de la **campagne de sensibilisation à la sécurité SI 2020** : attention aux phishing et mails frauduleux et informations spécifiques pour les agents de direction.
- Étude de la mise en place de l'**outil national de Gestion des Habilitations - GDDI**.

### Reprographie :

- Améliorer la **politique d'impression raisonnable**
- Déployer de nouveaux modules **FABCOM** mieux adaptés au suivi des **statistiques de l'atelier**.

### RGPD :

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

### PMO :

- Mise en place progressive de supports sur la gestion de projet et de fiches d'aides sur l'utilisation de **SuiteProG**.
- Continuité des **sessions de formations et d'accompagnements personnalisés** auprès des AD, Managers & utilisateurs avertis.
- Approfondissement du **développement de l'esprit de travail** en mode « *projet* » et affirmation de la démarche.
- Enrichissement de la **base documentaire** liée à la gestion de projet et à la solution logicielle.



# MAÎTRISER LES DÉPENSES



## Faits Marquants 2019

- ➔ Passage au **flux de l'activité** du service contrôle.
- ➔ Intégration des activités de **contrôle des prestations TI**.
- ➔ Poursuite du **déploiement du PMR** « *Gestion des Flux* » :
  - /// Elaboration des premiers **tableaux d'inventaires des archives** de la Carsat.
  - /// Finalisation de l'application d'**automatisation de gestion des inventaires**.
- ➔ Préparation à l'intégration des TI pour le **contrôle de la paie, la gestion de la trésorerie** ainsi que pour le **contrôle des flux actions sociales**.
- ➔ Mise en place d'une **signature électronique**, entre le secteur ARP, Achats et Comptable, via DOCUSIGN.
- ➔ Expérimentation de l'**outil contrôle paie** développé par la Carsat de Montpellier.
- ➔ Mise en œuvre du **prélèvement à la source**.
- ➔ Régularisation du **taux médian**.
- ➔ Mutualisation des **contrôles d'existence (MCE)**.
- ➔ Préparation de l'**intégration des TI**.



## Focus

- ➔ **54 071** dossiers Retraite contrôlés (*régularisations, droits et révisions*).
  - ➔ **1 201** créances en cours au 31/12/2019.
  - ➔ **727** créances amiables.
  - ➔ **474** créances contentieuses.
  - ➔ **5 471** dossiers supervisés en 2019.
  - ➔ **335** signalements de dossiers à traiter en direction des différents secteurs.
  - ➔ **2 922** factures traitées.
- Score validation des comptes :**
- /// Retraite : **99 %**.
  - /// Maladie : **100 %**.
- ➔ Nombre de prestataires : **562 496**.
  - ➔ Nombre de mises à jour du compte prestataire : **67 643**.
  - ➔ Dépenses vieillesse : **4,3 milliards** d'euros.



## 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.
- ➔ Contrôle des dossiers de prestation complémentaire TI.
- ➔ Mises à jour et paiements des prestations TI.



## Perspectives 2020

- ➔ Préparation de la bascule vers le **nouvel outil de contrôle des carrières SYRCA** fin 2020.
- ➔ **Montée en compétences** des agents RG sur les outils TI et réciproquement.
  - /// Introduction d'une **modulation des contrôles** en fonction du niveau de risque.
- ➔ Expérimentation de la **gestion automatique des mouvements d'archives** :
  - /// gestion des TGA.
  - /// gestion des mouvements d'inventaires.
  - /// gestion des stocks.
- ➔ Révision des **procédures et protocole** de gestion des créances y compris les créances TI.
- ➔ Développer un **applicatif local** pour optimiser et faciliter le contrôle de la paie.
- ➔ Mettre en place d'un **outil de suivi des contrats et marchés**.
- ➔ Continuer le déploiement de la **dématérialisation des documents** ainsi que la **signature électronique**.
- ➔ Gestion des équipes en **télétravail** et adaptation de nos pratiques aux **nouvelles contraintes environnementales et sanitaires**.
- ➔ Déploiement de l'interface avec le fichier national des coordonnées bancaires **FICOBA**.
- ➔ **Consolidation des compétences** liées aux activités TI.



# INFORMER ET DOCUMENTER

## Faits Marquants 2019

- ➔ **Base documentaire Tutti** : Mise à jour de la version Opac - Participation au groupe de travail intercarsat sur la mise à jour des mots-clés - Phase de tests pour création d'une diffusion sélective d'information pour le département DRIL.
- ➔ Poursuite de la participation aux travaux de la **politique nationale d'archivage** dont archives des TI.
- ➔ Poursuite d'**Alertes documentaires** en réunion mensuelle de managers.
- ➔ Alimentation d'**alertes d'articles de revues** dans Kiosque, espace Manager.
- ➔ Participation active à un **réseau documentaire régional interdisciplinaire**.
- ➔ Mise à disposition de **livres numériques** sur une tablette.



## Chiffres clés

- ➔ **2 966** informations mises en ligne sur le portail dont **45 %** avec accès sous leur format natif.
- ➔ **93 %** des textes réglementaires et des informations presse mis à disposition à J.
- ➔ **80** abonnements payants gérés.
- ➔ **97 %** de réponses aux demandes de recherche.
- ➔ **2 187** enregistrements de bulletinage et d'intégrations d'ouvrages dans Tutti.



## 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 2020

Evolution de l'offre numérique dont abonnements en ligne et nouvelles modalités de diffusion des revues **Tutti** :

- ➔ Préparation du **volet Portail** de la bibliothèque.
- ➔ Poursuite de la mise en oeuvre d'une **diffusion sélective d'informations** à partir de Tutti.
- ➔ Renforcement de la mise à disposition de **livres numériques** sur une tablette.
- ➔ Travaux d'**intégration des archives TI** dans le tableau de gestion des archives.
- ➔ Poursuite de la participation du cadre à un **réseau documentaire régional interdisciplinaire et au SUDOC**.





# Promouvoir la qualité de vie au travail



[← PRÉCÉDENTE](#)

[SUIVANTE →](#)

[SOMMAIRE ^](#)

# GÉRER LES RESSOURCES HUMAINES



## Faits Marquants 2019

L'année 2019 s'est traduite par une intense actualité, du fait des différents projets appelant un accompagnement des salariés et un déploiement fonctionnel et technique en RH :

- ➔ **Prélèvement à la source (PAS)**
- ➔ PERCO et intéressement via le partenaire **AMUNDI**.
- ➔ Rénovation du **Registre Unique du Personnel (RUP)**.
- ➔ **Prime exceptionnelle** de pouvoir d'achat, liée aux décisions gouvernementales.
- ➔ Création de **nouveaux établissements** (déménagement Angoulême, intégration CSSTI à Mériou et Niort).
- ➔ Process de **suivi des heures de délégation** et **expression de besoins** pour un outil numérique.
- ➔ Déploiement **bulletin de salaire simplifié**.
- ➔ Mise en œuvre de la **DSN**.

Evidemment, l'**intégration des 56 personnels de la Caisse Déléguée de Sécurité Sociale des Travailleurs Indépendants (CSSTI)** aura été le sujet phare du dernier trimestre de l'année. Parallèlement, la fonction RH a poursuivi les activités liées au dialogue social : organisation des élections professionnelles - taux de participation à **69,9 %**, et du CSE (avec votes électroniques) avec réalisation des accords associés ; expérimentation relative au **télétravail pendulaire**, avec la rédaction d'une charte dédiée.



## Focus

➔ **Intégration ex-TI** – Ce projet a conduit à une mobilisation transverse autour d'une ambition partagée : souligner la capacité de la Branche Retraite à **réussir les transformations**, et **affirmer son positionnement** de premier plan dans le paysage institutionnel. C'est tout un dispositif d'*entretiens RH*, de **formations** et d'**accueil** qui a été mis en œuvre pour une parfaite intégration des équipes.

### Qualité de Vie au Travail en 2019 :

- ➔ Mise à jour du Document Unique d'Évaluation des Risques et des plans d'action associés.
- ➔ Suivi des incivilités, des accidents de Travail et présentation du bilan 2018 en CHSCT.
- ➔ Aide à la mise en place de la phase expérimentale du télétravail à travers les réunions d'information, la phase de sélection.
- ➔ Phase préparatoire de la mise en place du télétravail pour raisons médicales.



## Missions

### La gestion administrative du personnel :

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

### La gestion des emplois et des compétences :

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

### La santé au travail :

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



## Perspectives 2020

Face à la crise inédite liée à la pandémie de COVID-19, débutée en fin d'année 2019, la fonction RH s'est fixée comme objectif de **se réinventer pour : garantir la continuité et la sécurité de ses process ; accompagner les équipes**.

Cette résilience s'inscrit dans une dynamique de fond où certains projets doivent continuer de mobiliser toute l'attention : **stabiliser la fonction RH** et **consolider son pilotage** autour des nouveaux collaborateurs intégrés dans l'équipe d'encadrement ; favoriser le **déploiement du projet Carrière 2.0**, assurer le **déploiement de la nouvelle classification**, renforcer les **dispositifs de qualité de vie au travail (QVT)**. 2020 est donc une année de défi : trouver un nouvel équilibre dans un paysage transformé.



## Chiffres Clés

- ➔ **2 145** candidatures étudiées.
- ➔ **56** personnes embauchées, dont **28** en CDI, et **14** stagiaires accueillis.
- ➔ **24** mobilités internes accompagnées.
- ➔ **636** agents formés, pour un coût total de **697 129 euros**.



SUIVEZ NOS ACTUS SUR :



## Pour nous contacter



**Carsat Centre Ouest**  
**37 avenue du Président René Coty**  
**87048 Limoges Cedex**



**Site internet**  
**www.carsat-centreouest.fr**



Réalisation Carsat Centre Ouest - Studio Graphique  
Directeur de la publication : Martine François  
Photos & illustrations © Shutterstock - 2020