

**RAPPORT
D'ACTIVITÉ**
et des
relations avec
les usagers



Sommaire



2021



Gilles COURROS
Directeur Général de
la Carsat Centre Ouest

Au-delà du caractère formel de l'exercice, la présentation du rapport d'activité 2021 de la Carsat Centre Ouest constitue un temps fort à plusieurs titres.

Tout d'abord, elle permet dans une première expression de rendre compte du fonctionnement de la Caisse sur 2021, de rappeler les principales orientations qui ont structuré l'action des équipes et de mettre en évidence le niveau de performance des différentes activités. La lecture de ce rapport permet d'apprécier la pluralité, la profondeur et la richesse des interventions de la Carsat Centre Ouest au profit des assurés salariés ou indépendants, des entreprises et des partenaires de son territoire.

Ensuite, elle permet dans une seconde expression, de présenter les événements marquants qui ont façonné l'année 2021 ainsi que les projets sur lesquels la Caisse s'est particulièrement investie sur le champ de la retraite et de l'action sociale, de l'accompagnement et des interventions sociales, de la tarification et de la prévention des risques professionnels.

Ce rapport d'activité est aussi celui de **Martine FRANÇOIS** qui a officié à la Direction Générale de la Caisse pendant 18 années et qui a fait valoir ses droits à la retraite en août 2021. Je tiens personnellement à la remercier de son engagement sans faille et de son travail sans relâche pour faire de la Carsat Centre Ouest, une Caisse performante et reconnue dans son réseau.

Les différentes sections qui suivent vous permettront de bien mesurer l'empreinte de la Caisse sur son territoire et cela malgré un contexte sanitaire exigeant. Aux côtés des autres organismes de sécurité sociale du Poitou-Charentes et du Limousin, celle-ci s'est attachée à développer chaque fois que cela était possible, des synergies et des coopérations permettant de simplifier les prises en charge et l'accessibilité de ses offres de services.

Savoir s'adapter aux besoins et aux attentes des différents publics constitue en effet un marqueur fort de la Carsat Centre Ouest. Cette ambition portée par le Conseil d'Administration est d'autant plus nécessaire que l'Institution est reconnue pour sa capacité à prendre en compte non seulement les évolutions techniques mais aussi celles de la demande sociale et des acteurs économiques. Cette nécessité d'adaptation, cette agilité que nous revendiquons fièrement, est d'ailleurs très largement soutenue par la transformation des attentes des assurés sociaux et de nos clients, par l'émergence chez eux d'une exigence de rapidité, de disponibilité et de simplicité.

C'est la raison pour laquelle, ce document rénové offre l'occasion dans une dernière expression, de mettre en avant nos nouvelles offres et de laisser la parole à celles et ceux qui assurent la mise en œuvre de l'ensemble des missions de la Carsat Centre Ouest. Je les remercie à nouveau, chacun à leur niveau, de leur engagement et de leur sens du devoir notamment lorsque les conditions d'exercice de leur mission ont dû être adaptées pour prendre en compte dans leur quotidien et celui des assurés, l'ensemble des mesures de précautions sanitaires.

Bonne lecture,



FACE AU COVID

Dans la continuité de 2020, l'année 2021 a été fortement marquée par la crise sanitaire. Fortes des adaptations et des nouvelles pratiques issues de la crise, les équipes sont restées mobilisées pour assurer un haut niveau de performance.

La Carsat Centre Ouest a assuré la continuité de suivi, de traitement et de paiement des retraites. En octobre 2021, la caisse a même été la plus performante en termes de délais d'attribution des droits propres, avec un délai de traitement des dossiers de 63 jours. En matière de prévention, le déploiement de la feuille de route s'est poursuivi sur l'intégralité des 10 programmes Prévention et des 6 programmes Tarification. Le niveau d'atteinte global du contrat pluriannuel de gestion (CPG) en fait une année particulièrement réussie.

Par ailleurs, pour répondre aux attentes croissantes des assurés en matière de dématérialisation, de nouvelles offres de service ont été proposées, à l'instar de celles mises en œuvre en alternative aux actions collectives en présentiel, dédiées aux assurés en situation de fragilité.

Le secteur tarification a également multiplié les actions visant à encourager les entreprises à accéder au compte employeur et à d'autres offres en ligne. Au total, ce sont plus de 55% des entreprises qui a adhéré à ces services.

Enfin, l'année 2021 a permis de consolider l'organisation du travail hybride. Les services supports, notamment Ressources Humaines et Logistique ont ainsi été fortement mis à contribution pour assurer la continuité de service :

- ⊕ Plus de 600 000 € ont été investis dans l'équipement informatique en 2020 et 2021 pour permettre aux salariés de travailler à leur domicile de façon optimisée.
- ⊕ Les équipements des salles de réunion ont été modernisés pour permettre les visio-conférences.
- ⊕ Des formations et un accompagnement des managers ont été déployés pour favoriser la mise en place du nouveau protocole d'accord télétravail.

Interview

“ La Carsat Centre Ouest est reconnue pour sa performance et la maîtrise de ses processus de travail, l'implication de ses collaborateurs et leur ouverture aux démarches innovantes. D'ailleurs, les équipes en charge de la retraite, de l'accompagnement social ou de la prévention des risques professionnels, ont démontré leur incroyable capacité à s'adapter aux contraintes imposées par la crise Covid-19 et à répondre aux besoins de leurs usagers et de leurs clients. Il s'agit d'un marqueur fort de la Caisse et d'une fierté collective que nous devons poursuivre et soutenir. ”

Gilles Courros

Directeur Général de la Carsat Centre Ouest

Sommaire

6	18	38
Faits Marquants 2021	Garantir calculer & payer les retraites	Améliorer la qualité de service
8	24	44
Présentation générale	Gérer la relation avec nos usagers	Optimiser nos ressources pour assurer nos missions
10	30	52
Chiffres clés 2021	Aider les publics fragiles & accompagner les seniors	Maîtriser nos dépenses
12	34	56
Pilotage et gouvernance	Aider les entreprises à préserver la santé & la sécurité des salariés	Nos réseaux



Faits marquants 2021

4

AVRIL

- Médailles du travail en ligne avec animation magie
- **Iccare** : nouveau nom du secteur Prestations Retraite
- **Yoburo** - Cours de sport et bien-être à distance

3

MARS

- Opération solidaire : **1 pile, 1 don** en faveur du téléthon
- **Mon Agenda Retraite**
- Campagne nationale **je suis ce que je fais**
- Ouverture de notre **nouveau site internet**

2

FÉVRIER

- Le **télétravail** se poursuit
- Campagne **Bienvenue à la retraite** et **les ateliers Cap Bien-Vieillir**
- Numéro Unique du Service social : **3646**

1

JANVIER

- Lancement de **Notilus**
- De nouveaux **Espaces France Service**
- L'assurance Risques Professionnels lance sa **plateforme téléphonique en direction des Employeurs**

5

MAI

- **Tous Hanscène** : concours vidéo pour **Changer le regard** sur le handicap dans l'enseignement supérieur

6

JUIN

- **Syrca arrive** : mini-série vidéo
- **Une journée culture Travailleurs Indépendants**
- **Les rendez-vous retraites**

JOURNÉE CULTURE TI



7/8

JUILLET/AOÛT

- Départ de **Mme François, Directeur Carsat Centre Ouest** depuis 2003
- Mise en place **équipe Carat dédiée à l'innovation**
- Au siège **le patio se pare d'une tenue d'été**

9

SEPTEMBRE

- C'est la rentrée, **heureux de vous retrouver**
- Podcast **Offre de service**
- **Semaine de la Sécurité Informatique**

10

OCTOBRE

- Webinaire **Travail Hybride**
- Programme prévention **« Aidants-aidés, une qualité de vie à préserver »**
- Une **équipe Carsat participe aux Foulées Roses** en faveur de la lutte contre le cancer

11

NOVEMBRE

- Journée d'**Échanges Interbranches** des Directions Comptables et Financières
- Inauguration **France Service Pimms Grand Poitiers**
- Le mois de l'innovation publique

12

DÉCEMBRE

- Journée **interne Offre de services**
- Les webinaires Entreprises **« la santé de vos salariés vous préoccupe ? »**



JOURNÉE HEUREUX DE VOUS RETROUVER



LE PATIO FAIT PEU NEUVE



JOURNÉE D'ÉCHANGES INTERBRANCHES DES DIRECTIONS COMPTABLES ET FINANCIÈRES



JOURNÉE ODS



cliquez ici

...POUR VOIR LES AUTRES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2021

Acteur majeur du territoire local

La Caisse d'Assurance Retraite et de Santé au Travail (Carsat) Centre-Ouest est un organisme de Sécurité Sociale qui au titre de l'article L 215-1 du code de la sécurité sociale, assure trois grandes missions de service public :

➤ Préparer et payer la retraite par répartition :

Elle enregistre et contrôle les données permettant de déterminer les droits à retraite des assurés du régime général ; liquide et sert les pensions résultant de ces droits ; informe et conseille les assurés et leurs employeurs sur la législation de l'Assurance Retraite ; met en œuvre des programmes d'action sanitaire et sociale.

➤ Aider et accompagner les assurés fragilisés par un problème de santé :

Elle assure un service social à destination des assurés sociaux de leur circonscription.

➤ Prévenir et tarifier les risques professionnels :

Elle intervient dans le domaine des risques professionnels, en développant et coordonnant la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles ; en concourant à l'application des règles de tarification des accidents du travail et des maladies professionnelles et à la fixation des tarifs.

En outre, la Carsat Centre-Ouest met en œuvre les décisions prises par les instances régionales du Conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants destinées à venir en aide à ces derniers en vue de leur retraite.

Au travers de ces missions, elle est l'interlocuteur de référence de publics variés :

- Les actifs – salariés et indépendants ;
- Les retraités ;
- Les assurés en situation de fragilité ;
- Les entreprises.

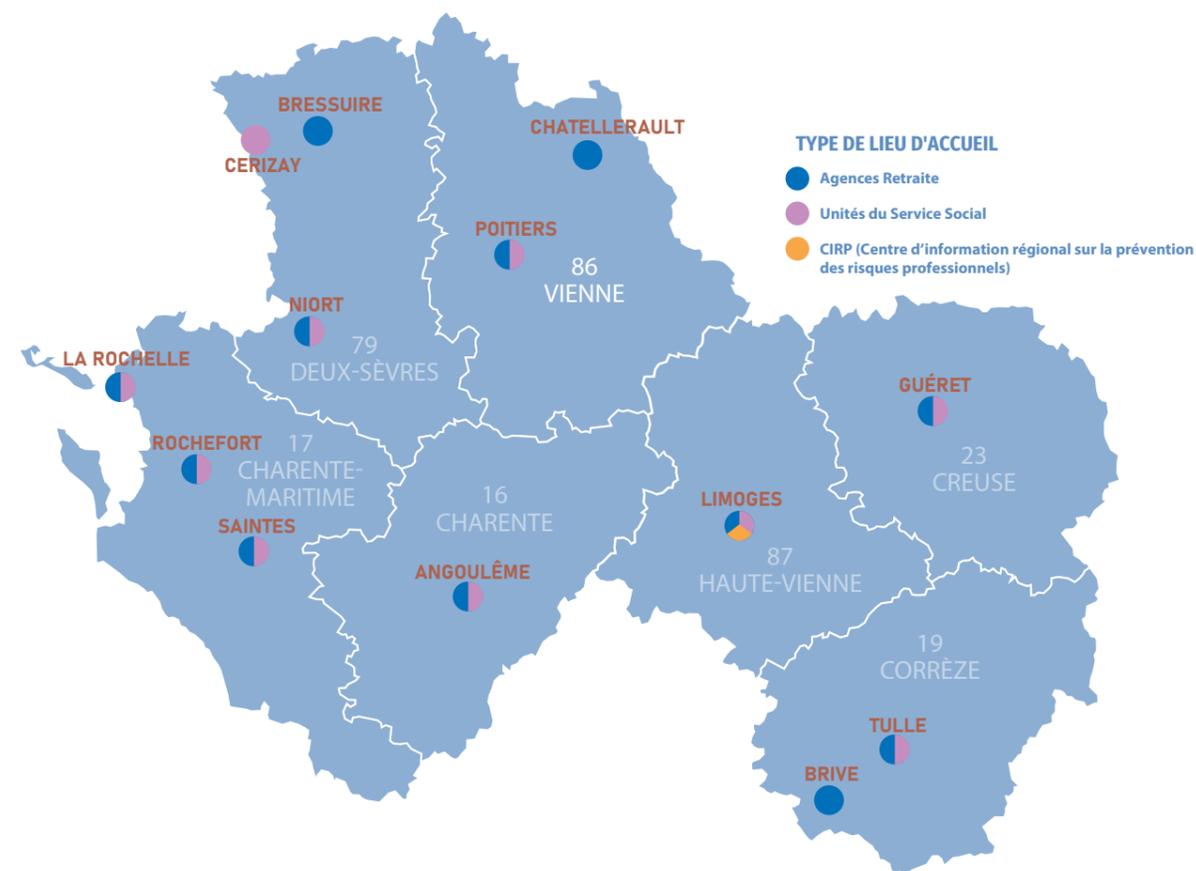
Par le volume de prestations versées annuellement – plusieurs milliards d'euros aux seuls titres des prestations vieillesse – la Carsat Centre Ouest est un acteur économique incontournable des territoires Limousin et Poitou-Charentes.

Elle s'engage au quotidien pour proposer aux assurés la meilleure qualité de service possible et répondre à leurs attentes, que ce soit par la simplification des démarches, les conseils sur la retraite ou l'accompagnement dans l'utilisation des services numériques, dont l'audience ne cesse d'augmenter.

Un territoire couvert à 100% à moins de 30 minutes d'un point d'accueil de l'Assurance Retraite.

Pour mener ses missions, la Carsat s'appuie sur un réseau d'accueil retraite de proximité, réparti sur 7 départements : Charente, Charente-Maritime, Corrèze, Creuse, Deux-Sèvres, Vienne et Haute-Vienne.

Complémentaire à cela, par la géographie étendue des lieux, son offre d'accueil et d'accès s'enrichit du réseau France Service par le développement d'une dynamique partenariale forte.



cliquez ici

...pour voir notre réseau
d'agences et de points
d'accueil complet

CHIFFRES CLÉS

Taux de réalisation des Contrats Pluriannuels de gestion (CPG)

92,57%

CPG* Retraite

96,65%

CPG* Maladie

93,66%

CPG* AT/MP

Assurance Retraite

585 172

prestataires bénéficiaires
des droits propres et dérivés

28 706

demandes de retraite personnelle
traitées

8 214

demandes de retraite
de reversion

21 176

visites spontanées
et rendez-vous en agence

224 850

appels traités au **3960** avec un taux de décrocher de

88,54%

5,019 MILLIARDS €
de dépenses de prestations légales :

Action Sociale Retraite - Service social

13,8

millions € d'aides au maintien
à domicile

14 797

retraités bénéficiant d'une aide
individuelle

2 606

retraités participant à des actions
collectives (*conférences, pièces
de théâtre, réunions, ateliers*)

16 653

assurés bénéficiant
d'une intervention du
Service social

Assurance Risques Professionnels

5,6

millions € versés
dans le cadre des
incitations financières

89 687

notifications
de taux aux
établissements

4 509

interventions en
entreprises

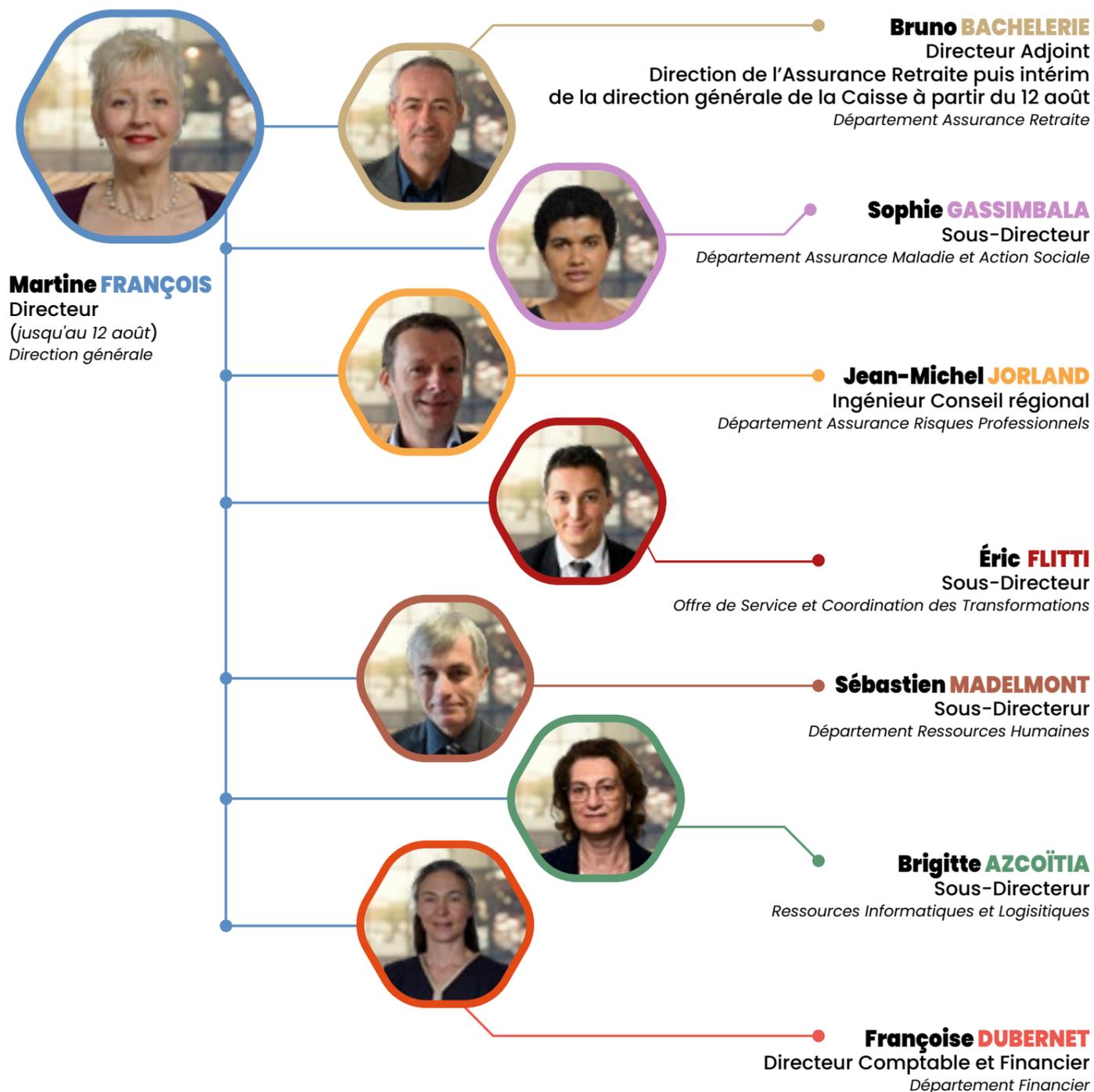
Ressources Humaines

739 agents
en CDI

644 agents en CDI et CDD ayant
bénéficié d'une formation

* CPG : Contrats Pluriannuels de Gestion

L'équipe de Direction 2021



Le Conseil d'Administration

La Carsat Centre Ouest est administrée par un Conseil d'Administration de 21 membres ayant voix délibérative et 4 membres ayant voix consultative qui sera renouvelé en mars 2022. Il règle par ses délibérations les affaires de la Carsat Centre Ouest.

Ses missions sont :

- ⊕ D'établir les statuts et le règlement intérieur de l'organisme ;
- ⊕ De voter les budgets annuels de la gestion administrative, de l'action sanitaire et sociale, de la prévention ;
- ⊕ De voter les budgets d'opérations en capital concernant les programmes d'investissements, de subventions ou de participations financières ;
- ⊕ De contrôler l'application par le Directeur et le Directeur Comptable et Financier des dispositions législatives et réglementaires, ainsi que l'exécution de ses propres délibérations ;
- ⊕ De nommer le Directeur et le Directeur Comptable et Financier ;
- ⊕ D'orienter et de contrôler l'activité de l'organisme en se prononçant sur les rapports qui lui sont soumis, notamment ceux relatifs au fonctionnement administratif et financier de la Caisse ;
- ⊕ D'approuver les comptes de l'organisme ;

Le Conseil d'Administration délègue une partie de ses attributions à 5 commissions règlementaires :

- ⊕ Commission de recours amiable ;
- ⊕ Commission des marchés ;
- ⊕ Commission régionale des accidents du travail et des maladies professionnelles ;
- ⊕ Commission de réclamation du compte professionnel de prévention ;
- ⊕ Commission des pénalités.

1 seule commission créée à l'initiative du CA :

- ⊕ la commission d'Action Sanitaire et Sociale.

La composition du Conseil d'Administration

		Titulaires	Suppléants
Représentants des Assurés Sociaux	CGT	Stéphane GIRAULT Anne TRICARD	Stéphane HERVE Caroline PARENT
	CGT-FO	GARDIN Patrick FAYE Eve	Rénée-Pascale BONNETAUD Guy CHARRE
	CFDT	BODIN Philippe SAGNE Jean Claude (Président)	Martine LEVEQUE Maria RAMOS VIDAL
	CFTC	Jean-Philippe RAMBAUD	Gwenaëlle PINEAU
	CFE. CCG	Jacques MICHAUD (2 ^{ème} Vice-Président)	Brigitte JENNER
Représentants des Employeurs	U.2.P	Eric CROISILLE Denis TABARD	Laurence GAUZERE -
	Medef	Michel BARDOULAT MAS Bernard (1 ^{er} Vice-Président) Dominique SIX Guylain TETARD	Christel BOUDET Dorothée FERREIRA-GARCEZ Elisabeth GOUVERNAIRE Bruno DEBATISSE
	-	Vahé-François BOYADJIAN (3 ^{ème} Vice-Président) Michel THOMAS	Benoît GUEROUX Jean-François LANDRON
Représentants de la Fédération Nationale de la Mutualité Française	-	Florence WOLFF	Marie-Pierre RAMBAULT
Personnes Qualifiées (pas de suppléants)	-	Sylvia ENACK - Fabrice GROS Brigitte JACQ - Marie-Josette METROT	
Représentants de l'U.R.A.F. (voix consultative)	-	Paulette BOULIN	Marie-Claude CARLAT
Représentants du CPSTI (voix consultative)	-	Véronique HEINGLE	-
Représentants du Personnel	C.G.T. cadres	NEUVIAL-HANRY Jean Paul	RIGAL Philippe
	C.G.T. employés	THIRIFAYS Marie-Laure -	DEFournier Cécile NEUVIAL-HANRY Agnès

Mot du Président

« 2021 constitue pour le Conseil d'administration que j'ai le plaisir de présider, la dernière année d'un mandat débuté en 2018. La démarche de renouvellement sera en effet lancée au cours du 1^{er} trimestre 2022.

Au cours de cette année écoulée, les instances de Gouvernance que sont le Conseil d'Administration et ses commissions, ont continué à fonctionner dans des formats mixtes compte tenu des contraintes sanitaires (présentiel ou visio-conférences). Cette formule de compromis a permis de prendre en charge, aux côtés des équipes administratives de la Caisse, tous les dossiers des assurés et des entreprises en temps et en heures et a donné aux administrateurs la possibilité de poursuivre leur mandat dans des conditions optimales et sécurisées.

A cet effet, je tiens à souligner l'engagement des personnels de la Carsat Centre Ouest qui ont maintenu en 2021 un haut niveau d'activité et de performance, notamment par le recours au télétravail. Je tiens à leur adresser au nom du Conseil d'Administration, tous mes remerciements.

Sur le champ de la retraite, la gestion des carrières des assurés devient, s'il était besoin de le rappeler, la priorité de la branche avec l'outil « SYRCA ». Pour la Carsat Centre Ouest, ce n'est que l'officialisation d'un travail débuté depuis de nombreuses années qui s'est traduit par un important effort de mise à jour des données carrière des assurés.

Force est de constater que les résultats obtenus en cette fin d'année 2021 n'ont pas été dégradés par les nouvelles orientations de la branche. Ce travail d'anticipation et de fond est indispensable pour bien préparer l'avenir. Les équipes de la Caisse ont su s'y adapter. Qu'elles soient remerciées de tout le travail réalisé.



Complémentairement à cela, l'année 2021 a été également marquée par de nombreux projets immobiliers. C'est le cas de l'installation progressive des agents de la retraite, du Service social et des risques professionnels dans les nouveaux locaux à Poitiers. C'est aussi la poursuite du dossier de rénovation du Siège de Limoges avec le choix du lauréat du concours d'architecture et du lancement des marchés s'y rattachant.

Enfin 2021, est marqué par le départ à la retraite de notre Directrice Martine FRANCOIS,

Je tiens à lui renouveler toute ma reconnaissance et ma gratitude pour le travail accompli durant les 18 années que nous avons partagées et plus particulièrement durant les 4 années de mon premier mandat de Président, marqué par la gestion de la pandémie.

Je profite de cette tribune pour saluer également tous les administrateurs qui ne renouvelleront pas leur mandat, quel qu'en soit le motif. Ils ont su être à la hauteur des contraintes qui furent les nôtres en cette fin de mandat.

Pour terminer, je félicite **Gilles COURROS pour sa nomination à la Direction de la Caisse** et je lui souhaite le meilleur pour ses nouvelles fonctions.



Conseil d'administration 2018 - 2022

GARANTIR CALCULER & PAYER LES RETRAITES

Le département de l'Assurance Retraite de la Carsat Centre Ouest calcule et paye la retraite par répartition des salariés du secteur privé et des travailleurs indépendants dès les premières activités professionnelles.

Il œuvre ainsi sur plusieurs champs :

- **Fiabilisation de la carrière des assurés en amont de la demande de droit.** Que ce soit à l'initiative des assurés ou lors de campagnes orchestrées par la Caisse, l'enjeu est de consolider les données recueillies tout au long de la vie professionnelle, pour alimenter chaque compte individuel et sécuriser le calcul des droits. La fiabilisation s'opère dans une logique inter-régimes, grâce au Répertoire de gestion des carrières unique (RGCU) pour l'ensemble des régimes de retraite.
- **Information des salariés et des travailleurs indépendants** sur leurs droits "retraite" tout au long de leur vie professionnelle, dans le cadre du Droit à l'Information institué par la loi du 09 août 2003.
- **Conseil et accompagnement des futurs retraités** dans leurs démarches. Pour cela, la Caisse s'appuie sur un réseau d'agences retraite de proximité mais aussi sur des partenariats noués avec les établissements France Services et sur le déploiement d'une offre de services en ligne performante.
- **Paiement de la retraite** : les retraites sont payées à terme échu, le 9 du mois suivant.
- **Contrôle et garantie de la qualité des paiements**, en particulier par des actions de prévention et de lutte contre la fraude.

Interview



Pôle Asie : une compétence exclusive

« **Voici 10 ans que la Carsat Centre Ouest est pôle de compétence Asie** (assurés résidents au Japon, Corée du Sud et Philippines). Cette compétence se traduit par la constitution d'une unité dédiée, en charge de l'instruction de ces dossiers. En 2021, **242 dossiers ont été reçus** (attribution retraite personnel et pension de réversion) avec une forte majorité d'assurés résidant au Japon (87%). Les liaisons, perturbées en 2020, avec la crise sanitaire, **sont redevenues optimales** en 2021. Les équipes continueront à être mobilisées sur ces dossiers en 2022, année qui s'annonce aussi riche que l'année passée. »



Karine Moreau

Responsable Retraite siège 1 & Résidents étrangers

Interview



Le projet carrière 2.0 : un chantier majeur

« 2021 est sans conteste **l'année SYRCA**. J'ai pu prendre part à l'aventure dès 2020 en participant à des groupes de travail puis en tant que formatrice relais. Enfin, j'ai eu l'opportunité d'intégrer **l'équipe pionnière de la Carsat Centre Ouest** créée en janvier 2021. [...] Il y a bien entendu eu un temps d'adaptation mais **aujourd'hui les bases sont posées** et les équipes ont pu découvrir l'outil et **s'approprier la logique de fonctionnement de SYRCA**. Elles seront donc mieux préparées lorsque la fiabilisation sera déployée à l'ensemble de la caisse. [...] Il est très appréciable pour les équipes pionnières d'avoir l'oreille attentive de la Caisse Nationale sur nos signalements. **L'outil évolue dans le bon sens grâce à nous** et c'est une réelle satisfaction de contribuer aux changements prochains de nos méthodes de travail. »



Julie Boos

Gestion Carrière et membre de l'équipe pionnière projet Carrière 2.0

Focus : Le Projet Carrière 2.0

Projet d'envergure déployé par l'Assurance Retraite, la stratégie Carrière 2.0 porte sur le service rendu aux actifs. Elle vise à développer un accompagnement plus performant des assurés en les informant sur les conditions de passage à la retraite et en les réassurant sur les droits acquis grâce à leurs cotisations.

Concrètement, cela passe par :

- la collecte des données tout au long de la carrière des assurés et le ciblage des carrières complexes afin d'anticiper les reconstitutions de carrière ;
- le développement de services de coproduction, pour rendre les assurés acteurs de la complétude des données manquantes et leur permettre de visualiser en temps réel leurs droits acquis ;
- l'accompagnement des publics les plus fragiles.

Pour accompagner cette transformation, un nouvel outil de gestion de la carrière, SYRCA, a été déployé. Ses objectifs sont multiples :

- Gagner en productivité interne sur la mise à jour de la carrière et réduire les délais de traitement de manière à respecter la garantie de versement de la pension,
- Favoriser la capacité à absorber les pics d'entrées de demandes de droits personnels,
- Optimiser et améliorer la capacité de prise en compte du traitement des demandes par un meilleur ciblage et une meilleure priorisation des dossiers tout en renforçant la maîtrise des risques tout au long du processus.

Sa finalité est ainsi d'anticiper, de faciliter le passage à la retraite et d'apporter un service personnalisé aux assurés.



Interview



« Beaucoup d'investissement des équipes du contrôle sur le sujet des retraites des travailleurs indépendants : face à une activité en forte hausse, nous avons dû nous adapter et accompagner la montée en compétence des agents jusque-là orientés sur le contrôle des droits des travailleurs salariés.

Ce fut l'occasion également de travailler avec l'instructeur pour bâtir un support de formation complet pour le traitement des carrières des travailleurs indépendants. »



Claire Amelin

Responsable coordonnateur du service Contrôle Technique DCF

Chiffres clés

585 172

retraités RG dont :

100 665

ayant un droit TI ouvert

28 706

demandes de retraite personnelle traitées

8 214

demandes de retraite de réversion traitées

2 912

demandes ASI/ASPA servies

7 874

révisions de service

4,584 Mds €

Montant total des pensions droit propre

70 397,73 €

montant total ASPA

434 482,05 €

montant total des pensions de réversion

739 €

montant moyen de la retraite globale

390,20 €

Montant moyen de l'ASPA

315,10 €

Montant moyen de la pension de réversion

10 202

entretien individuels retraite (EIR) réalisés

73 %

des demandes de remises de dettes traitées en moins de 100 jours

Actions Phares

Dans le prolongement de l'année 2020, la Carsat Centre Ouest a su adapter en 2021 l'organisation de ses activités aux contraintes sanitaires pour garantir le service aux assurés.

De nouvelles offres d'accueil dématérialisées

Pour répondre à l'évolution des usages et des attentes des assurés vis-à-vis du digital, la Carsat Centre Ouest a mis en place de nouvelles offres d'accompagnement numérique, à l'instar du dispositif « les RDV numériques », qui offre la possibilité aux assurés de régulariser leur carrière. Les conseillers en Assurance Retraite animent également tous les 1^{ers} mardis du mois, des Entretiens Information Retraite (EIR) collectifs, à distance, sur des thématiques spécifiques. Ces développements ont été permis par la forte mobilisation des équipes et leur montée en compétence sur l'utilisation de la visioconférence, et rencontrent un franc succès auprès des assurés.

La poursuite des formations et des évolutions métiers au service de la qualité

Pour soutenir un service de qualité aux assurés poly-pensionnés, la montée en compétence et l'élargissement de la polyvalence sur les activités des salariés et des travailleurs indépendants se sont poursuivis. Une démarche similaire a été engagée pour rechercher une harmonisation croissante des méthodes de travail. La formation Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) de Gestionnaire conseil option technicien retraite s'est poursuivie, ainsi que la formation des personnels en lien avec le déploiement de l'outil SYRCA.

En matière de contentieux et de lutte contre la fraude, les services ont maintenu les délais de traitement des dossiers soumis à la commission de recours amiables (CRA) et ont atteint les objectifs en matière de préjudices évités et constatés sur le champ des fraudes/fautes.

Le public des travailleurs indépendants a fait l'objet d'une attention particulière :

- création de tutoriels facilitant la bonne utilisation des outils de traitement de ces assurés,
- reprise et analyse complète du stock des créances du Limousin et Poitou-Charentes,
- traitement réussi des premiers dossiers de Retraite Complémentaire Indépendant (RCI) devant la Commission de Recours Amiable - instance régionale de la protection sociale des travailleurs indépendants (CRA IRPSTI).

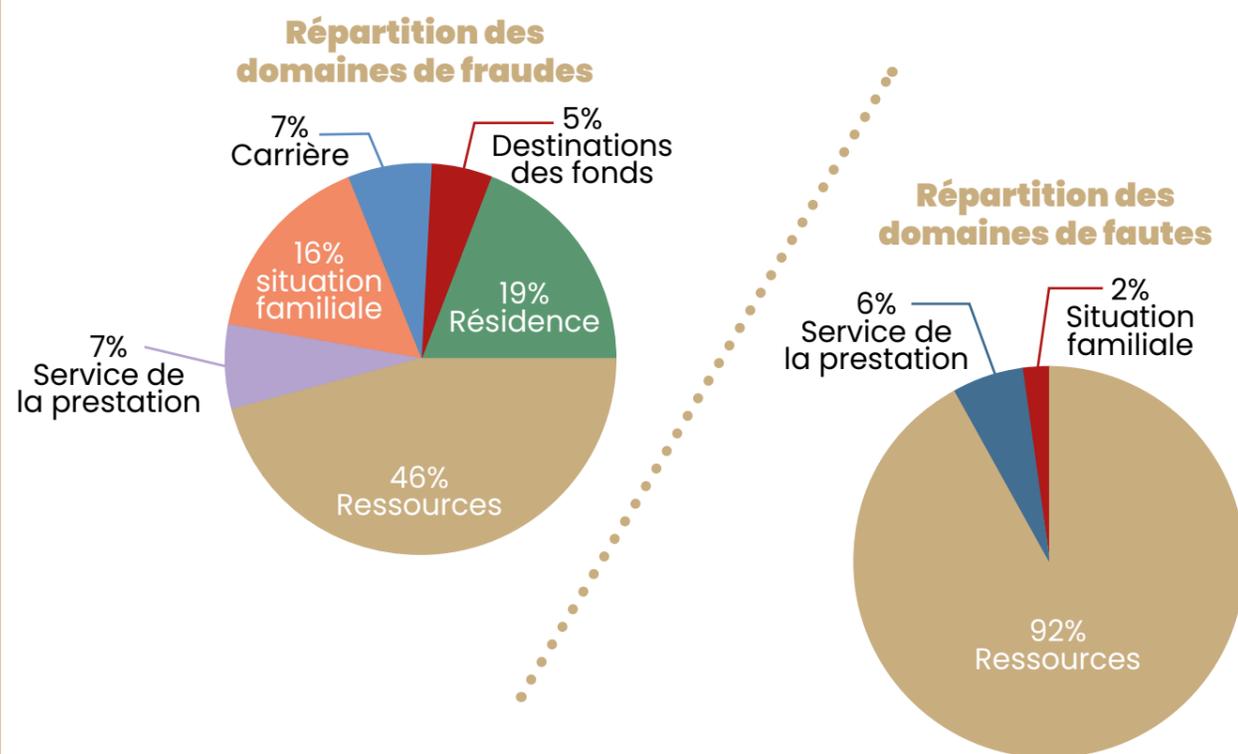
Des engagements en matière de lutte contre la fraude et de fiabilisation des comptes

Des dispositifs de prévention des risques de fraude interne ou de conflit d'intérêt ont été renforcés et viennent compléter les contrôles sur le risque externe de fraude aux prestations et aux paiements. Un travail important a été réalisé pour réussir la fiabilisation des comptes financiers régionaux concernant les travailleurs indépendants. 2021 est aussi l'année de l'agrément définitif d'un agent de contrôle fraude.

Focus : Bilan 2021 de la lutte contre la Fraude

Sur la base de signalements et de requêtes, la cellule de Prévention et de lutte contre les Fraudes a effectué 157 enquêtes en 2021. Sur l'ensemble des dossiers, 27% a été qualifié de fraude et 33% de faute.

La répartition des domaines de fraudes et de fautes met en évidence que les principales sources d'erreur et de fraude sont liées aux déclarations de ressources (ex : dissimulation de biens).



Concrètement :

- Exemple de fraude à la carrière : fournir de faux bulletins de salaire
- Exemple de fraude à la résidence : ne pas rester 180 jours par an sur le territoire français (ASPA)
- Exemple de fraude à la situation familiale : dissimuler un concubinage
- Exemple de fraude destination des fonds : détournement de RIB

Chiffres clés :

- 878.018,51 € de préjudice constaté fautes et fraudes.
- 4.635.156,76 € de préjudice évité fautes et fraudes.

Perspectives 2022

- Poursuivre le déploiement de SYRCA avec la mise en place du module vérification, ainsi que la fiabilisation et la consolidation de la gestion des dossiers.
- Former et accompagner les agents, avec une attention particulière pour les agents travailleurs indépendants afin de continuer à développer leur polyvalence.
- Organiser le transfert du pôle créances vers la Direction comptable et financière.
- Maintenir les délais de traitement et le faible taux de maintien CRA.
- Consolider les pratiques et organisations pour soutenir la performance de la caisse et améliorer la satisfaction des assurés.



GÉRER LA RELATION AVEC NOS USAGERS

Différents services de la Carsat Centre Ouest collaborent pour assurer de manière optimale la relation avec nos usagers. Le service de l'Offre de service retraite (ODS) a la charge d'accueillir et d'informer les assurés dans leurs démarches retraite, de proposer des services adaptés à leur situation et selon le mode de contact choisi. Tous ces acteurs assurent la promotion des offres de service auprès des assurés et des entreprises et déploient la fonction conseil en entreprise.

L'équipe marketing - relation client - communication vient en appui en valorisant nos offres de service au travers de campagnes de promotion ciblées, en diffusant de l'actualité sur les différents canaux externes (site internet, réseaux sociaux, presse, radio...) en rédigeant des supports informatifs et des enquêtes de satisfaction. Pour parvenir aux objectifs prédéfinis, elle propose annuellement à la Direction un plan marketing et une stratégie de communication. L'équipe a également en charge l'organisation d'évènements locaux externes et internes.

Interview



Un mini-site interne dédié à la réponse à apporter à nos publics

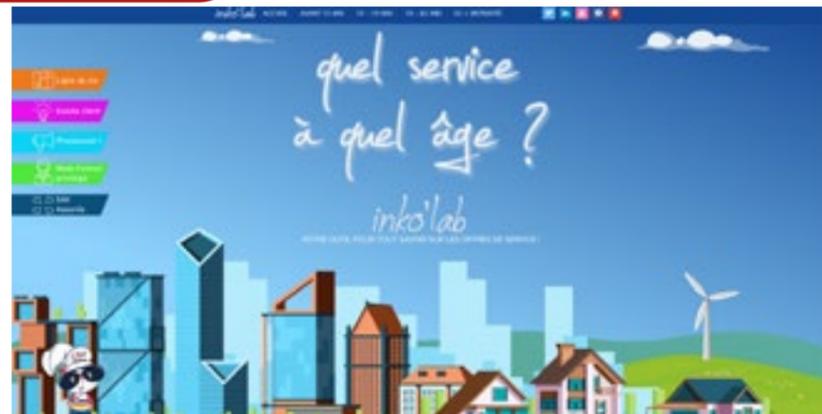
« Le projet : recenser les services en ligne et les offres de services proposés à nos assurés à partir des parcours clients nationaux. Nous avons choisi un format numérique pour permettre l'actualisation en temps réel des évolutions constantes sur ce type de services. Les équipes de l'Offre de services, Communication et Marketing ont relevé ce défi technique en créant le mini site des Inko'lab autour d'un double objectif : simplifier et faciliter l'accès à l'information recherchée. En 3 clics, la réponse à la question de l'utilisateur est trouvée.

Comment l'utiliser ? : A partir des parcours clients, on identifie l'âge des assurés par une visualisation des services en ligne accessibles à son profil et on se laisse guider par le fil d'Ariane. Des trucs et astuces sont accessibles aux utilisateurs leur permettant ainsi d'accompagner techniquement les publics de la Carsat. Pour plus de simplicité des rubriques spécifiques sont mises en avant telles que Mode de contacts privilégié, SAV Assurés, A promouvoir... »



Mikaëlle Savary

Référent promotion retraite



Des services en ligne plébiscités par nos assurés !

L'ensemble des équipes de la Carsat a poursuivi la promotion de l'usage des services en ligne auprès des assurés. Des efforts qui s'avèrent payants puisque plus d'un assuré sur deux réalise désormais sa demande de retraite de façon entièrement dématérialisée depuis chez lui via le site www.lassuranceretraite.fr. Ce service est d'ailleurs particulièrement apprécié puisque 90% de nos assurés retraités se déclarent satisfaits de son utilisation et soulignent l'autonomie permise par la mise à disposition de cette offre en ligne.

Si cette offre de service répond par conséquent aux attentes de simplicité et de rapidité de nos assurés lors de l'acte de dépôt de leur demande de pension personnelle ou de réversion, il n'en demeure pas moins que le temps du conseil et de l'accompagnement en amont de la réalisation de cette formalité à distance, fait l'objet d'une attention particulière des équipes, par des rendez-vous physiques, téléphoniques ou en visio.

Des assurés satisfaits

À la suite d'une enquête menée en septembre 2021 par l'institut de sondage MOAI, par téléphone ou internet, auprès de 475 nouveaux retraités et 298 actifs, il apparaît que :

94 % des nouveaux retraités et **83 %** des actifs sont globalement satisfaits de la Carsat Centre Ouest .

Chiffres clés

Offre de services retraite

78,87 %

Taux de réclamations traitées dans les délais (objectif : 70 %)

87,55 %

Taux d'appels téléphoniques entrants aboutis (SVI Inklus) (objectif : 85%)

94,47 %

Taux de courriels traités dans les délais (2 jours ouvrés) (objectif : 70%)

131

conventions
Fonction conseil
entreprise

26

webinaires animés
2 299 participants

Marketing Relation client Communication

122

actions de communication
déployées

533 280

mails envoyés

8 128

SMS envoyés

131 000

visiteurs sur le site
www.carsat-centreouest.fr



Actions Phares

Offre de services retraite :

2021 a été marquée par une forte implication des équipes de l'Offre de Service (ODS) pour maintenir le lien avec les assurés et la coordination avec le service marketing et communication.

Ce fut aussi une année riche en projets, en développement de nouvelles offres de services auprès de publics différents (partenaires, actifs, jeunes, retraités), avec :

- la réalisation de webinaires auprès des partenaires internes et externes, des actifs, des jeunes et des retraités ;
- l'organisation d'une journée Offre de services à destination des acteurs de la retraite de la Carsat Centre Ouest ;
- le déploiement d'une offre de services complète à destination des France services (webinaires, newsletter, ateliers, EIR collectif, etc.) ;
- la réalisation d'actions proactives : appels sortants, campagnes mailing, interventions médias.

Marketing/Relation client/Communication :

• L'anticipation des démarches est un enjeu majeur pour la branche Retraite mais surtout pour nos assurés afin d'éviter toute rupture de ressources. C'est pour faciliter la réalisation des démarches dans les temps, qu'est né "Mon agenda retraite". Le principe est simple : proposer aux assurés de recevoir automatiquement et gratuitement des conseils personnalisés au bon moment selon leur âge et leur date prévisionnelle de départ. En quelques clics, il leur suffit de s'inscrire au dispositif via le site www.lassurance-retraite.fr. Ils reçoivent ensuite par mail ou SMS des conseils et des informations personnalisés.

• La publication du nouveau site internet de la Carsat Centre Ouest en mars 2021, plus ergonomique, plus intuitif et surtout plus adapté aux nouvelles pratiques de navigation, vise à améliorer l'accès à l'information des publics. Avec plus de 130.000 visiteurs à l'année, le site www.carsat-centreouest.fr est un point de contact essentiel et un pilier stratégique de notre relation avec les assurés. Fruit de travaux menés en concertation avec l'ensemble des secteurs concernés en interne, il offre désormais une vitrine d'expression appréciée de nos offres de service.

Interview



« La crise sanitaire a bouleversé certains aspects de notre relation à nos usagers et a eu des impacts conséquents sur l'expérience client. Elle a engendré des transformations notables dans les habitudes de recherche d'informations et de préparation des démarches de nos publics. Selon une étude INIT menée durant la crise sanitaire, les trois principaux enseignements tirés par les entreprises sont le renforcement de la proximité avec les clients, la simplification des parcours clients et la digitalisation de la relation client. La Carsat Centre Ouest a exactement été confrontée à ces enjeux en 2021 et a prouvé sa capacité d'adaptation : renforcement de la proactivité avec le dispositif "Mon Agenda Retraite", campagnes d'information régulières sur l'évolution de nos modalités d'accueil, promotion des réunions d'information à distance... Tout en plaçant toujours au centre de nos préoccupations la mesure de la satisfaction de nos usagers et la voix de nos clients ! »

Vanessa Garestier

Responsable Marketing/Relation client/Communication



Agora Retraite - 30 novembre 2021

Interview



Les établissements France Service : un partenariat pour être encore plus près de nos assurés

"Dans le cadre de notre partenariat avec les France Services, nous effectuons différentes actions pour accompagner les animateurs dans leurs nouvelles fonctions : formations, réponses aux sollicitations sous 48h, rendez-vous numériques, ateliers... En octobre 2021, nous avons pu accompagner 256 lors de journées Portes Ouvertes et notre équipe est allée sur le terrain à leur rencontre au sein d'une vingtaine de France Services. De plus, nous avons créé une newsletter d'information et un webinaire mensuel permettant d'approfondir les connaissances des animateurs, de les aider dans leurs démarches, et de leur proposer un temps d'échange privilégié. Ces différentes rencontres nous permettent d'ajuster nos offres de service afin d'approfondir notre partenariat. En 2022, nous renforcerons notre partenariat avec la volonté de visiter l'ensemble des France Services de notre secteur".



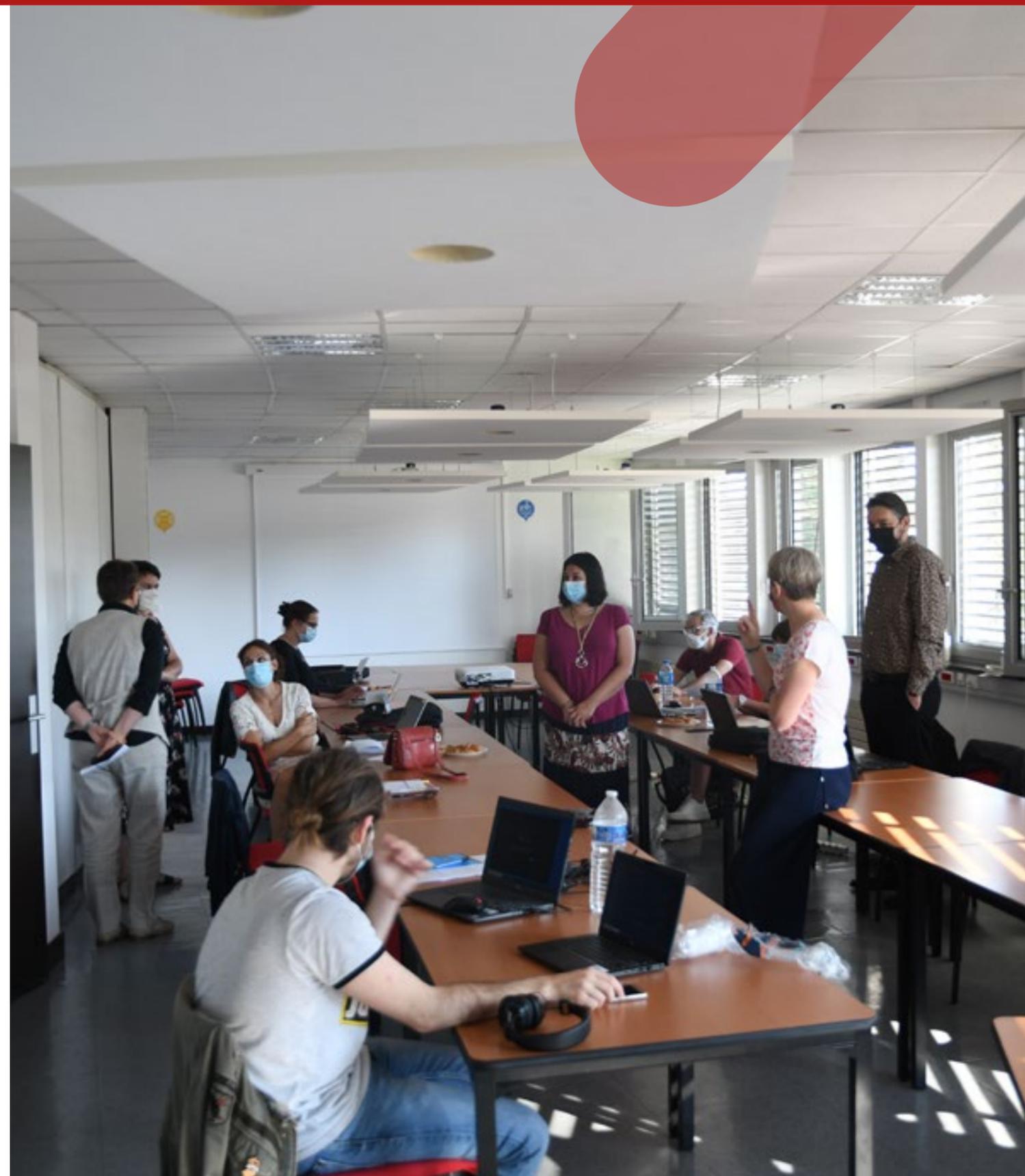
Nacéra Aït-Taleb

Référente Conseil Offre de service

Perspectives 2022

Offre de services et Marketing Communication :

- Déploiement de l'offre de service ORELI : nouvel outil et adaptation de la politique de rendez-vous en ligne.
- Expérimentation de webinaire en lien avec la promotion et l'accompagnement des services en ligne (DRL).
- Adaptation de la politique de proximité.
- Poursuite d'actions pro actives.
- Renforcement des partenariats : y compris pour la cible des travailleurs indépendants.



Journée Culture des Travailleurs Indépendants - 16 juin 2021

Sophie GASSIMBALA

Sous-Directeur en charge de l'Action Sociale



Le Service social de l'Assurance Maladie, spécialisé en santé, confirme son implication au service des assurés fragilisés par la maladie et dont l'activité professionnelle risque d'être menacée en raison de leur état de santé. Cette problématique touche les salariés mais aussi les Travailleurs Indépendants et leur entreprise. Aider les assurés à se projeter, à envisager l'avenir malgré les difficultés de santé, s'adapter, rechercher en soi et dans l'entreprise les ressources susceptibles de transformer la fragilité en opportunité d'évolution professionnelle : voici l'ambition du

Service social. Pour mener à bien sa mission, celui-ci travaille en collaboration avec les différents acteurs de l'Assurance Maladie, des Risques Professionnels et de l'Assurance Retraite, ainsi qu'avec d'autres acteurs institutionnels (Caf) et extra-institutionnels (Conseil Départementaux, professionnels de santé, Centre communaux d'action sociale, associations, services sociaux des structures hospitalières, etc.).

Le service de l'Action Sociale est quant à lui en charge de décliner la politique de prévention de la perte d'autonomie et d'apporter des aides financières individuelles et collectives. Il participe au maintien à domicile ou à l'adaptation du logement mais également lors de situations de ruptures (placement du conjoint, déménagement, décès...) par l'attribution d'aides financières. Il contribue également au développement d'une gamme de lieux de vie collectifs. Les caisses de retraite (Carsat et MSA, CNRACL) ont développé une politique de prévention à l'égard des seniors dans le cadre d'actions collectives coordonnées par l'association Interrégime CAP Limousin Poitou Charente. Pièces de théâtre, conférences, ateliers... un grand nombre d'actions est mis en place chaque année. Outre ces actions, la Carsat soutient et finance des projets innovants. C'est ainsi, qu'en 2021, un appel à projets a été lancé en matière de silver économie toujours dans l'objectif d'améliorer la qualité de vie des personnes âgées.



Interview



« Mon rôle dans la mise en œuvre de la téléphonie régionale partagée du Service social (3646) s'inscrit en collaboration avec les équipes des 7 départements, avec l'aide des équipes des autres régions et de l'équipe nationale en charge du projet. De nombreux échanges nous ont permis de partager nos expériences, nos outils, nos choix, mais aussi nos interrogations, nos solutions ... cette expérience a été riche en apprentissages et en rencontres, et continue de l'être au quotidien. Ce rôle me plaît tout particulièrement, car il implique de coordonner, d'organiser, de communiquer avec un grand nombre d'interlocuteurs, sur des sujets très variés (plannings, outils, supports, technique, réunions, évolutions... dépannages, résolutions d'incidents, etc.). C'est un vrai challenge au quotidien ! »

Nathalie Dexet

Assistante Téléphonie régionale au Service social

Actions Phares

Service Social :

L'année 2021 a été l'occasion pour le Service social de proposer aux assurés la réalisation de certains entretiens sociaux à distance, via Teams. Cette nouvelle pratique, qui ne remplace pas les entretiens en face à face, permet d'enrichir les entretiens qui se seraient tenus par téléphone. Ce dispositif permet aussi à des assurés malades d'éviter un déplacement tout en conservant la qualité du contact et une meilleure communication visuelle.

A noter : Depuis février 2021, les assurés peuvent joindre le Service social en appelant le 3646 et en prononçant « Service social ».

Action Sociale Retraite :

Pour l'Action Sociale Retraite, l'année 2021 a été marquée d'un côté par la poursuite d'une action sociale collective et individuelle pour prévenir la perte d'autonomie, et d'un autre côté par le déploiement de nouvelles offres et de partenariats au service des seniors, avec :

- Le soutien à la construction, rénovation ou équipement de lieux de vie collectifs, dont les bailleurs sociaux ;
- le soutien à des projets de prévention sur l'ensemble des 7 départements ;
- le déploiement d'une nouvelle génération de plans d'aide, les OSCAR (Offre de Services Coordinée pour l'Accompagnement de ma Retraite), pour une offre de service renouvelée ;
- le partenariat avec l'Agence Nationale des Chèques Vacances (ANCV) pour promouvoir le dispositif Seniors en Vacances notamment sur les territoires fragiles.

AIDER LES PUBLICS FRAGILES ET ACCOMPAGNER LES SÉNIORS

Interview



« En 2021 a commencé le déploiement de la nouvelle offre de service OSCAR auprès des retraités du Régime Général. Ce dispositif a pour ambition de soutenir et d'aider à préserver davantage et plus longtemps l'autonomie à domicile de nos retraités. La Carsat du Centre Ouest intervenant sur 7 départements, il a été décidé de commencer le déploiement sur le département de la Creuse au 1^{er} juillet 2021.

Une première information sur OSCAR a été faite, suivie quelques semaines après, d'une formation sur les nouvelles fonctionnalités du portail partenaires PPAS.

Ces moments ont été riches en échanges, et ont permis de préciser les attentes de chacun.



Hervé Deroo

Gestionnaire Action Sociale Retraite



Perspectives 2022

• L'année 2022 sera placée sous le signe de la communication pour le Service social : une meilleure visibilité de ses actions pour le grand public, une clarification de ses axes d'intervention pour ses partenaires.

• Le Service social va porter, avec ses partenaires internes, l'ambition de l'Assurance Maladie : se rapprocher des assurés pour un service de qualité en direction des plus fragiles.

• En matière d'Action Sociale Retraite, il est prévu en 2022 de poursuivre le déploiement des nouveaux plans d'aide OSCAR, d'expérimenter la prise en compte de nouveaux critères de fragilité, de mettre en place des partenariats innovants dans le cadre de la Silver Économie. Des actions nouvelles seront développées dans le cadre du programme inter régime de prévention : Escape Games pour les seniors afin de dynamiser la politique du Bien Vieillir. L'AGIRC ARRCO sera intégrée dans l'association inter régime des caisses de retraite CAP Limousin Poitou-Charentes. La promotion des Appels à Projets dans le cadre du nouveau dispositif de Plan d'Aide à l'Investissement (PAI) national sera également mise en œuvre.



Réunion responsable de proximité Service social - 23 septembre 2021



Chiffres clés

Service social :

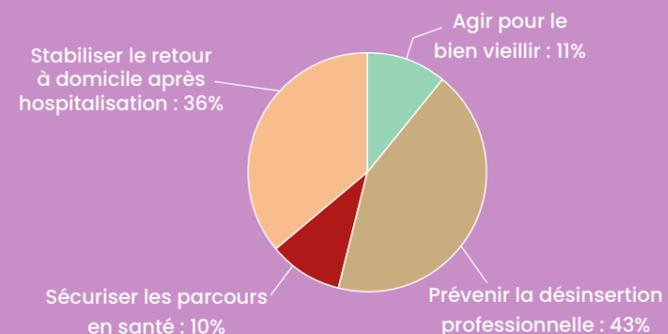
16 653

assurés ont bénéficié d'une intervention du Service social

70,7 %

des personnes reçues avaient moins de 60 ans

Répartition des bénéficiaires (individuel et collectif) par problématique dominante



Action Sociale Retraite :

2 606

participants aux actions de prévention (pièces de théâtre, conférences, réunions prévention et ateliers)

216

ateliers sur l'ensemble du territoire

30

projets prévention en faveur des personnes âgées pour un montant de **495 000 €**

43

projets de soutien aux lieux de vie collectifs (subventions et prêts) pour un montant de **1 963 000 €**

13,7

millions d'€ d'aides individuelles attribuées pour le maintien à domicile, auprès de **14 797 €**



Jean-Michel JORLAND
Ingénieur Conseil Régional

La Carsat Centre Ouest est l'organisme de référence en matière de maîtrise des risques professionnels. Les équipes de l'Assurance des Risques Professionnels (ARP) interviennent au plus près des entreprises pour prévenir les risques et gérer la tarification. Les équipes de prévention sont en avec lien avec les Comités Techniques Régionaux

pour préserver la santé et la sécurité au travail. Dans ce domaine, la Carsat Centre Ouest agit en partenariat avec de nombreux acteurs régionaux pour :

- **Conseiller et effectuer des contrôles** pour jouer pleinement son rôle d'assureur des risques professionnels. Les leviers sont multiples :
 - interventions sur les lieux de travail, actions collectives, conception de dispositifs et d'outils d'évaluation et de prévention spécifiques, formations et incitations financières à la prévention.
- **Cibler des risques professionnels** pour rester proche des préoccupations des salariés et détecter l'émergence de nouveaux risques tout en se concentrant sur des axes majeurs :
 - troubles musculosquelettiques (TMS), cancers professionnels, chutes dans le BTP, etc.
- **Calculer et notifier les taux de cotisations** des accidents du travail et des maladies professionnelles, chaque année, pour chaque établissements de sa circonscription.



Interview



Rudy Steffler
Chargé de la maîtrise des Risques et du SI

Optimiser le suivi des interventions en entreprises
"En juin 2021, le service prévention des risques professionnels m'a sollicité pour suivre ses interventions en entreprises. Il s'agissait de suivre et historiser les actions de prévention menées par les ingénieurs et contrôleurs de sécurité. En analysant la demande, j'ai proposé un outil plus collaboratif pour prendre en compte le nombre d'intervenants et la nature des informations échangées ! J'ai ainsi pu mettre à contribution une nouvelle compétence : le développement d'outil Web. Le service des risques professionnels dispose désormais d'une base de données sécurisée qui regroupe l'historique des interventions en entreprises financées par le réseau."

Chiffres clés



Prévention	Tarification
4 509 Interventions	89 687 Notifications annuelles de taux éditées
1 543 Visites en entreprises	13 000 Notifications faites dans l'année
513 Aides financières	4 472 Courriers/mails traités
33 Injonctions	60 % d'adhérents à la dématérialisation du taux
267 Salariés formés	

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



Interview



« 2021 a vu l'apparition de la nouvelle version de la formation du **Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) STARTECH**, dédiée aux nouveaux agents recrutés au sein de la Tarification. Cette formation totalement refondue, d'une durée de 10 mois environs, est découpée en blocs de compétence alliant formation en distanciel, en présentiel, auto-formation et classe virtuelle en y associant des périodes tutorées. A Limoges, 2 agents recrutés en 2021 suivent cette formation test ».



Xavier Bourbon

Responsable Coordonnateur Groupe Tarification

Actions Phares

Prévention :

- ⊕ Lancement de formations 100 % à distance, en particulier pour accompagner le déploiement du programme national TMS Pro. Plus de 80 dirigeants ont été formés à distance sur la prévention des troubles musculo-squelettiques (TMS).
- ⊕ Reprise de la parution de notre newsletter @ctuPrev' sous un nouveau format.
- ⊕ Réalisation de 5 webinaires, à destination des commerces de gros, des organismes de formation habilités ou des entreprises en partenariat avec le service retraite sur la thématique « La santé de vos salariés, obligations et leviers d'action ».
- ⊕ Réalisation d'outils de communication sur la prévention des risques psychosociaux (RPS).
- ⊕ Lancement de l'expérimentation "Amélioration de la Performance par la Prévention" (AP2) et accompagnement de 3 entreprises de Charente-Maritime.
- ⊕ Coordination nationale pour les Carsat en lien avec l'INRS du projet forprev2 (suivi de la conception).

Tarification :

- ⊕ Déploiement d'une matrice nationale d'aide au classement permettant un classement plus affiné de l'activité.
- ⊕ Outil d'aide à la codification des Déclarations d'accident du travail (DAT) par l'intelligence artificielle.
- ⊕ Action de reclassement d'établissements : 1.500 établissements à contrôler.
- ⊕ Dématérialisation de la notification du taux : obligation légale d'adhérer à cette offre pour l'intégralité des entreprises. Organisations de 2 webinaires de sensibilisation à destination des entreprises et des cabinets comptables.
- ⊕ Intégration d'un nouvel outil national de dématérialisation des dossiers et courriers entrants, permettant une conservation des documents dans le temps (ALFRESCO).

Perspectives 2022

Prévention :

- ⊕ Engagement dans les groupes de travail du PRST4 (Plan Régional Santé Travail).
- ⊕ Lancement d'un site pour le suivi des conventions avec les cabinets conseils RPS et TMS.
- ⊕ Lancement d'un « escape game » de sensibilisation au TMS.
- ⊕ Animation d'ateliers dans le cadre de la semaine de la sécurité routière du 9 au 13 mai.

Tarification :

- ⊕ Préparation de la campagne de tarification 2023.
- ⊕ Poursuite de l'opération de reclassement sur plus de 900 entreprises en se basant principalement sur le code risque.
- ⊕ Gestion de la fiabilisation des données pour préparer les taux 2023 au plus juste.
- ⊕ Continuité de l'amélioration de la qualité de service rendue aux entreprises.

Programmation 2018 - 2022			
	Nationale		Régionale
	Chutes hors BTP	Formation initiale Formation continue et habilitations	Risque routier dans le secteur de la messagerie
	Aide à domicile	TPE	Prévention des nuisances sonores
	Prévention et performance	Risques psychosociaux	Prévention dans le secteur de la Construction de Maison Individuelle (CMI)

cliquez ici
pour accéder
au programme

AMÉLIORER NOTRE QUALITÉ DE SERVICE

En faisant évoluer les modalités de gestion et en s'attachant à améliorer en continu les offres de service aux assurés, la Carsat Centre Ouest s'engage au quotidien dans une politique ambitieuse en matière de performance.

Les différents services du pôle performance participent à l'optimisation des processus de travail internes et à la démarche qualité :

- ⊕ Le contrôle de gestion accompagne le pilotage des objectifs stratégiques, des processus et des activités, assure la préparation et le suivi budgétaire, ainsi que le suivi des trois contrats pluriannuels de gestion (CPG) retraite, maladie et risques professionnels.
- ⊕ La maîtrise des risques conduit des campagnes annuelles sur les différents processus et veille au fonctionnement du dispositif d'amélioration continue par la coordination des actions de contrôle interne.
- ⊕ L'audit interne évalue les processus et propose des plans d'actions au service de la performance.

La Carsat Centre Ouest s'est par ailleurs engagée dans une dynamique de transformation interne, au travers du projet d'entreprise « Cap Ensemble », qui articule différents objectifs faisant du bien-être, de l'autonomie et de l'engagement individuel des salariés les ressorts essentiels de la performance collective.

Ce projet vise ainsi :

- ⊕ L'amélioration de la qualité des offres de service et de la qualité de vie au travail.
- ⊕ Le renforcement de l'engagement et de l'autonomie.

Interview



Allier l'innovation, la transformation et la qualité de vie au travail

« La Cellule d'Appui et d'Animation de la Transformation, la CARAT, a été créée en mai 2021. Sa création résulte de la volonté de rapprocher et d'approfondir les démarches d'innovation, de transformation et de qualité de vie au travail initiées les années précédentes en réinterrogeant les modes de fonctionnement.

La CARAT accompagne la mise en œuvre du projet d'entreprise dont elle assure le pilotage, l'animation et l'appui méthodologique ».



Virginie Vignaud

Coordinatrice de l'innovation

Chiffres clés

Innovation

200

personnes formées
au management visuel

500

participants à l'évènement
culture TI, webinaire
(interbranche)

25

ateliers menés
en intelligence
collective

Performance

95,8%

de notre cible
d'activité retraite
(ICBR) réalisée

5^{ème}

performance
CPG Maladie

12^{ème}

performance CPG ATMP
et CPG Retraite

95,5% RUNMR

des risques maîtrisés
(45 risques évalués)

6

missions d'audit
réalisées

43

recommandations
émises
suite à audit



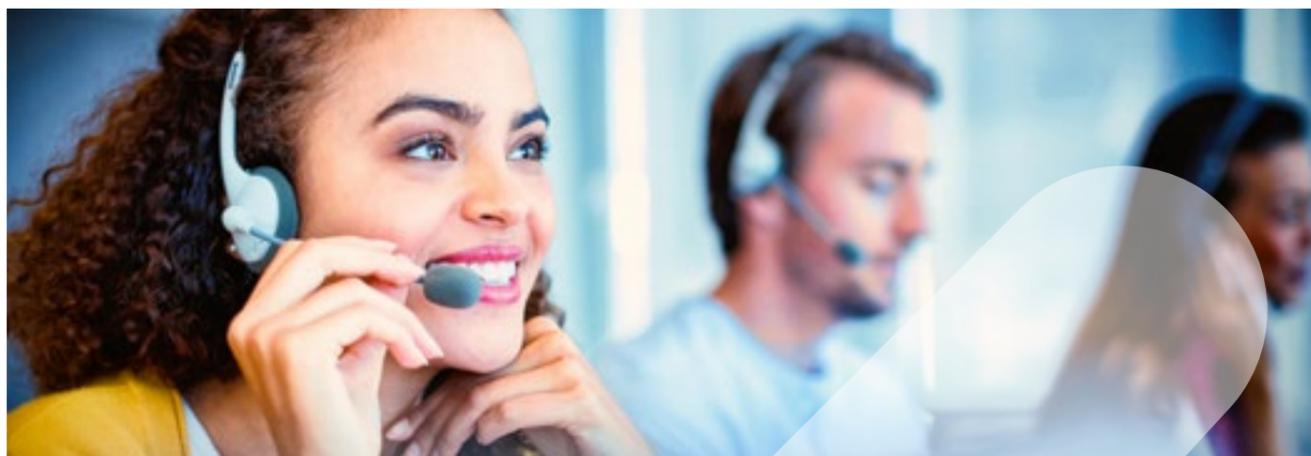
Actions Phares

L'année 2021 a été marquée par la création de la CARAT et la réactivation du projet d'entreprise "Cap ensemble", freiné par la crise sanitaire, au travers de :

- ⊕ L'animation de plusieurs ateliers d'intelligence collective, permettant de relancer le processus d'animation et d'accompagnement des équipes.
- ⊕ L'identification des projets à forts impacts devant faire l'objet d'un suivi, dans le cadre d'une démarche de gestion de projet rénovée et agile.
- ⊕ La montée en compétence de la CARAT en matière d'accompagnement et de transformation.
- ⊕ Le déploiement de l'expérimentation sur le management visuel visant à rénover l'animation de réunions d'équipe.

Au niveau du pôle performance :

- ⊕ Le contrôle de gestion a déployé des premiers tableaux de bord sous la technologie PowerBI pour faciliter le partage des données et le pilotage de la performance de l'organisme.
Quelques exemples de réalisation :
 - Tableau de bord directeur,
 - Tableau de suivi budgétaire,
 - Tableau de pilotage des activités du secteur retraite.
- ⊕ Le service maîtrise des risques a accompagné les secteurs dans le déploiement des Référentiels Nationaux de Processus (Relations humaines et révisions de service).
- ⊕ Deux applications ont été créées : Helpkit (application de facilitation du partage de connaissances et de réponse aux partenaires) et « fiches prévention » (base de données sécurisée regroupant l'historique des réalisations de prévention en entreprise).
- ⊕ Le décisionnel RH a été intégré au contrôle de gestion.



Interview



Notre contribution au projet SMI

« Depuis 2019 la CNAV a lancé un vaste projet national, planifié sur plusieurs années, avec pour objectif de faciliter le pilotage et l'évaluation de la performance des processus : le Système de Management Intégré de la branche Retraite.

Ce projet ambitieux se décline en 5 grands chantiers :

- ⊕ Conception des Référentiels Nationaux de Processus (RNP)
- ⊕ Conception des tableaux de bord et système d'information décisionnels (SID)
- ⊕ Conception d'une console de pilotage (portail dédié)
- ⊕ Conception d'un outil de suivi des temps et des activités
- ⊕ Optimisation des processus

Nous avons participé à deux chantiers : la conception des RNP pour le service Maîtrise des risques et la conception d'un outil de suivi des temps et activités pour le service Contrôle de gestion. Nous avons également été impliqués dans l'élaboration du cahier des charge du plan de performance, élément incontournable des RNP dans la console de pilotage. Ces travaux riches d'échanges nous ont permis d'apporter notre

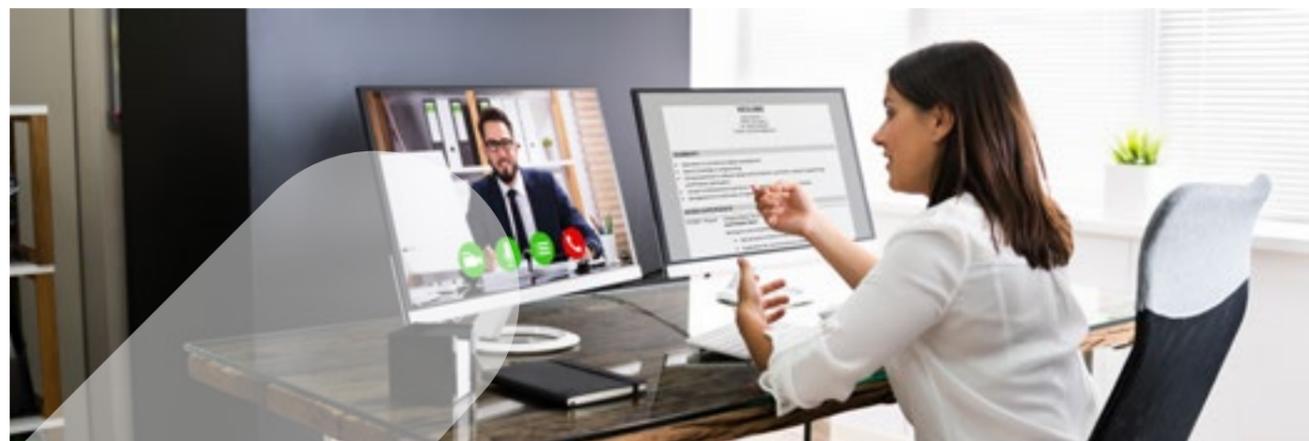
expérience et notre expertise dans ce type de démarche.

En juillet 2021, le premier des 14 RNP à être déployé est le processus « Relations humaines », suivi en novembre 2021 par la présentation du RNP Révision De Service, premiers tests grandeur nature du travail accompli ».



Véronique Merle

Responsable Maîtrise des risques



Perspectives 2022

Cap ensemble

Dans la continuité des travaux déjà lancés, la Carsat Centre Ouest va poursuivre sa dynamique de transformation interne au travers de la mise en œuvre de 6 axes du projet d'entreprise sur les quatre années à venir (2022-2025) :

- Axe 1 : Favoriser l'émergence d'un nouveau rôle et d'une nouvelle posture de manager.
- Axe 2 : Rénover la gouvernance de la caisse.
- Axe 3 : Construire le socle d'une performance durable : développement de l'autonomie, de la confiance et de la responsabilité.
- Axe 4 : Favoriser le collectif, la solidarité et renforcer la cohésion au sein des services.
- Axe 5 : Prolonger et accentuer la culture de la transformation.
- Axe 6 : Valoriser l'identité de la caisse sur notre territoire.

La CARAT accompagnera l'organisme dans le déploiement, la communication et la coordination des différents projets de Cap ensemble.

Performance

- ⊕ Participer au déploiement de l'outil national de suivi des temps et des activités.
- ⊕ Accompagner le déploiement des RNP « droits retraite » et « Gérer les flux-cycle de vie de l'information ».
- ⊕ Préparer les comités mensuels de pilotages sectoriels performance et de pilotage budgétaire dans une optique d'amélioration de la performance de l'organisme.
- ⊕ Déployer un nouvel extranet pour le Conseil d'administration.

OPTIMISER NOS RESSOURCES POUR ASSURER NOS MISSIONS



Sébastien MADELMONT
Sous-Directeur des Ressources Humaines

Les équipes de la Sous Direction des Ressources Humaines prennent en charge l'administration, la mobilisation et le développement des ressources humaines de la Carsat Centre Ouest. Leurs missions sont multiples : elles accompagnent notamment le personnel de la Carsat dans la gestion de leur dossier administratif, gèrent la paie et les relations avec la complémentaire santé, suivent les entretiens annuels d'évaluation et les entretiens professionnels. Elles mènent également des

études et projections budgétaires en termes de ressources humaines, préparent, réalisent et suivent les recrutements, élaborent et mettent en œuvre le plan de formation en lien avec les métiers. Enfin, elles assurent une veille sur les évolutions de la réglementation du travail et participent au suivi des relations sociales.

Chiffres clés

2 291
candidatures

109
contrats signés

644
salariés formés

171 081 €
consacrés à la formation



Actions Phares

Ressources Humaines

⊕ Le déploiement du télétravail a pris la forme d'une campagne, initiée en juin 2021, pour une mise en œuvre au 1^{er} octobre 2021. Tout ceci a donné lieu à la rédaction de 619 avenants télétravail, à la tenue de webinaires dédiés, à la vérification de la conformité des installations électriques des télétravailleurs et à un accompagnement des salariés dans l'ensemble des démarches.

⊕ La mise en œuvre locale de projets nationaux visant à optimiser le système d'information RH, Sirhius, s'appuie notamment sur les deux axes suivants :

- fluidification des échanges avec la CPAM (nouveau module arrêt de travail et Indemnités journalières);
- nouveaux processus guidés.

Interview

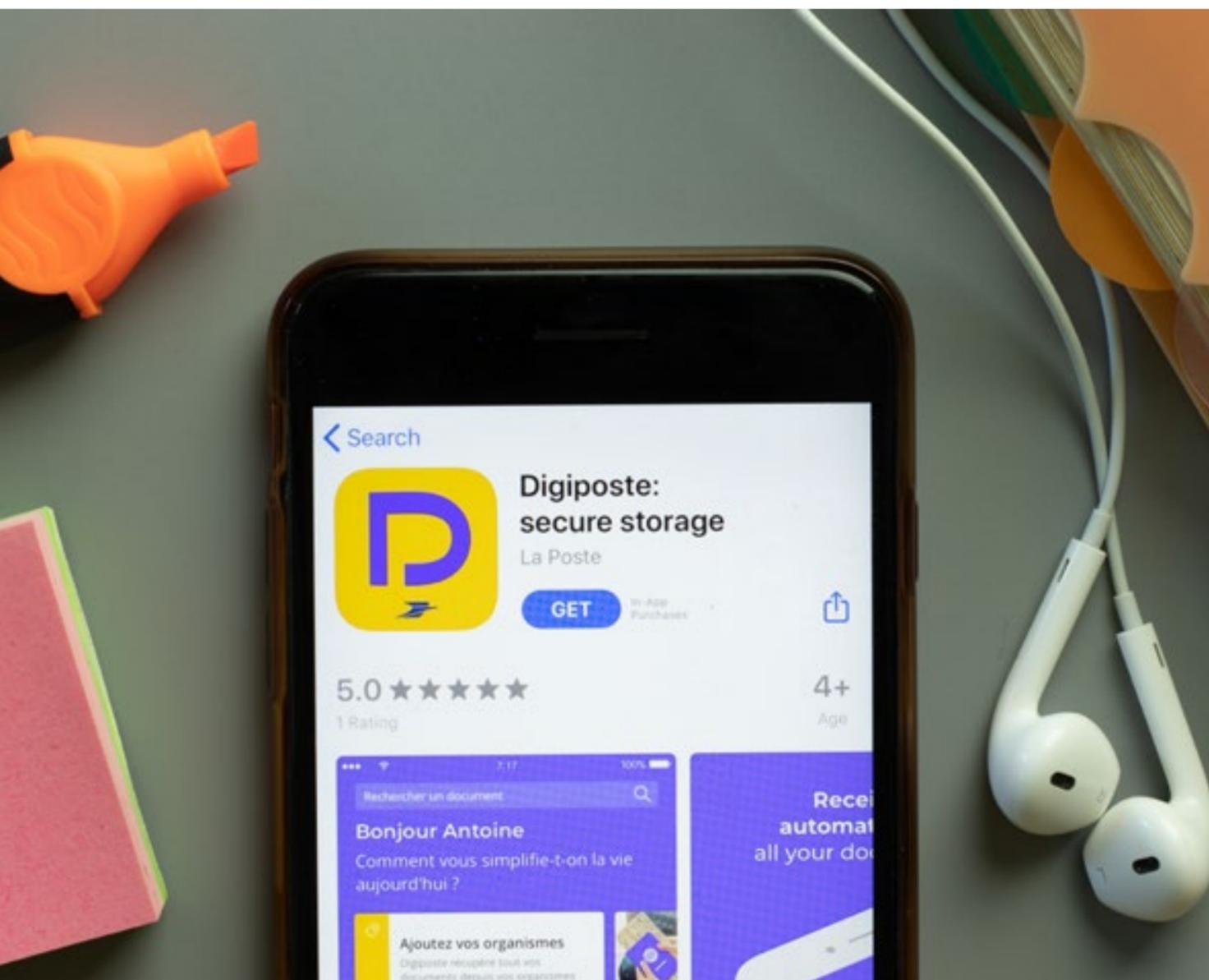


« L'année 2021 a été marquée par la continuité de la crise sanitaire. Les équipes RH sont donc restées fortement mobilisées pour accompagner les salariés dans ce contexte particulier. L'accord local sur le travail à distance "hors crise sanitaire" a été déployé à compter du 1^{er} octobre 2021. Ainsi, la Carsat s'engage durablement dans une nouvelle organisation du travail en mode hybride. Des actions d'accompagnement de la ligne managériale ont été déployées pour faciliter cette évolution. Le déploiement du logiciel Digital recruiters a permis la modernisation du traitement des recrutements. La Carsat dispose désormais d'un site pour lancer ses appels à candidatures et permettre aux candidats de déposer leur CV. Le processus RH a inauguré la mise en œuvre du nouveau Système de management intégré déployé par la Cnav. Il doit permettre de répondre aux forts enjeux de performance de demain. »

Anne Laemmer

Responsable conseil et gestion RH





Focus : Un excellent index d'égalité professionnelle femmes-hommes

La Carsat Centre Ouest obtient l'excellente note de 97/100 à l'index de l'égalité professionnelle femmes-hommes 2021. La note résulte du calcul de cinq principaux critères de notation en matière de rémunération, d'augmentations individuelles, de promotions, de nombre de salariés augmentés à leur retour de maternité et de la parité parmi les dix plus hautes rémunérations.

Dans le cas où une entreprise obtiendrait moins de 75 points, elle devrait mettre en œuvre des mesures correctives.

Pour rappel, l'index de l'égalité professionnelle a été créé par la loi Avenir professionnel de septembre 2018. Il permet de prévenir les inégalités entre les femmes et les hommes dans le monde du travail.



Perspectives 2022

- ⊕ Déploiement du Coffre-fort numérique via Digiposte.
- ⊕ Poursuite de l'amélioration de Sirhius (assistant contrôle paie, optimisation de la gestion du télétravail).
- ⊕ Enfin, l'année 2022 devrait voir se concrétiser la nouvelle organisation conditions de travail, sécurité et santé au travail en lien avec la mise à jour du Document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP).



Brigitte AZCOÏTIA

Sous-Directeur en charge de l'informatique régionale et de la gestion des biens immobiliers

En 2021, la Sous-Direction des Ressources Informatiques et Logistiques (SDRIL) a été fortement mobilisée autour de la recherche de solutions pour faciliter le travail hybride en mettant à disposition des collaborateurs un matériel adapté au poste de travail. Tout a été mis en œuvre pour garantir la protection et la sécurité des personnes. Outre

cette mission, l'ensemble de l'équipe informatique reste le garant de la disponibilité des outils nécessaires à l'accès au Système d'Information (SI) dans le respect des règles de sécurité et de protection des données et assure les impressions et éditions des différents secteurs de l'organisme.

Plus de 600 000 € ont été investis dans l'équipement informatique en 2020 et 2021, pour permettre aux salariés de travailler de façon optimisée à leur domicile. A cela s'ajoutent différentes dépenses en lien avec les nouvelles modalités de travail telles que l'équipement de salle de réunion pour la mise en place de visio-conférences, les abonnements téléphoniques, etc.

L'équipe logistique, quant à elle, a la charge de la gestion du patrimoine tant du siège que des différents sites extérieurs. Elle œuvre quotidiennement pour que chacun, collaborateurs ou assurés, puisse accéder aux locaux en toute sécurité. Au-delà de la crise sanitaire, la construction de la Carsat de demain s'est concrétisée par la mise en œuvre de plusieurs projets d'envergure dont le projet immobilier.



Focus : Une opération immobilière

L'extension et la réhabilitation du siège de la Carsat Centre Ouest

Depuis fin 2019, la Carsat Centre Ouest s'est engagée dans une démarche visant à réhabiliter et agrandir à terme son siège social. Le programme immobilier d'envergure initié permettra une amélioration de la performance énergétique et une adaptation des locaux aux nouveaux

usagers. Accompagné par le cabinet Reflet pour élaborer le programme fonctionnel du projet, l'ensemble des collaborateurs a été associé à la réflexion afin d'exprimer leurs idées sur les aménagements souhaités. Un concours de maîtrise d'œuvre a été spécialement initié et piloté en 2021. Les travaux devraient débuter fin 2023.



Images 3D du projet de rénovation du siège

OPTIMISER NOS RESSOURCES POUR ASSURER NOS MISSIONS



Chiffres clés

28
sites en gestion

4,56/5
assurance de notre
maîtrise des risques

22 millions €
de coût estimatif
de l'opération
immobilière

Actions Phares

Ressources informatique et logistique

La Transformation de l'Informatique Régionale fixe des enjeux stratégiques forts sur les volets économiques, Ressources Humaines, sécurité et qualité de service :

- ⊕ En garantissant la qualité de service au poste de travail et en prenant mieux en compte la perception des utilisateurs,
- ⊕ En poursuivant la rationalisation des infrastructures et la maîtrise des effectifs,
- ⊕ En garantissant la conformité à la PSSI (Politique de Sécurité du Système d'Information) et aux exigences réglementaires (RGS et RGPD).

Perspectives 2022

Ressources informatique et logistique

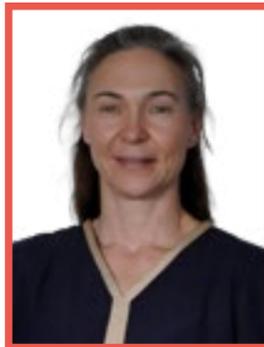
La Carsat Centre Ouest est résolument tournée vers l'avenir. Son projet immobilier est un élément structurant pour faire évoluer les espaces, les conditions de travail et la conception des organisations et des modes de management.

La politique de sécurité du système d'information et la protection des données est un enjeu majeur dans le contexte actuel. Finir le déploiement de l'outil de gestion des droits et habilitation et la mise en œuvre de la classification des documents contribueront à l'atteinte de cet objectif.



Françoise DUBERNET

Directeur comptable et financier



La Direction Comptable et Financière assure l'ensemble des opérations financières de la Carsat, la tenue de la comptabilité, les mouvements de fonds, le contrôle et le paiement des prestations. Les missions de ses équipes sont multiples :

- ➔ Payer les prestations ;
- ➔ Tenir la comptabilité et établir les états financiers ;
- ➔ Gérer la trésorerie ;
- ➔ Gérer les comptes des assurés ;
- ➔ Recouvrer à l'amiable les créances ;
- ➔ Réaliser le contrôle des dépenses : prestations légales, extralégales, prévention et gestion administrative ;
- ➔ Prévenir la fraude interne et la fraude externe aux paiements ;
- ➔ Contrôler les habilitations informatiques ;
- ➔ Garantir l'archivage et la conservation des pièces justificatives.

Interview



Tous mobilisés pour relever nos enjeux

« Le travail en mode hybride a pu être mis en œuvre sans difficulté grâce au professionnalisme et à l'implication des agents de la Direction Comptable et Financière (DCF) de la Carsat Centre Ouest. Leur capacité d'adaptation à la dématérialisation des documents de travail et leur niveau d'exigence quant à la qualité de l'information comptable et du service rendu à nos publics ont permis, cette année encore, de relever les différents enjeux de la Caisse. L'année 2021 a également été marquée par le déploiement de plusieurs outils et nouvelles offres de services dans les secteurs ordonnateurs qui ont impacté le fonctionnement des services de la DCF. Les procédures de contrôle et de comptabilisation ont été redéfinies et l'accompagnement des équipes par les managers a permis la continuité des opérations de comptabilisation et paiement ».



Sylvie Merigaud

Fondé de pouvoir

Chiffres clés

Validation des comptes

93,87 %
Vieillesse

99,60 %
Maladie

2 533
factures de gestion administrative traitées

2 476

fichiers de paiement

12 050

factures aides individuelles contrôlées

2 154 199,93
euros d'indus du vivant à récupérer

1 136

aides financière ARP

Aucune pénalité sur les délais
ni correction financière sur les comptes



Actions Phares

L'année 2021 a été marquée par le déploiement de nouveaux outils et nouvelles offres de services dans les services ordonnateurs qui ont impacté le fonctionnement des services comptables de la Caisse.

Nous pouvons citer, par exemple, SYRCA pour la Retraite, OSCAR et CAREIDAS pour l'Action Sociale Retraite, NOTILUS pour la gestion des frais de déplacement, le module IJ dans Sirhius .

Les procédures de contrôle et de comptabilisation ont été redéfinies et l'accompagnement des équipes a permis la continuité des opérations de comptabilisation et paiement.

Interview



Tous mobilisés pour relever nos enjeux

« En période de crise, le service comptabilité de la Carsat Centre-Ouest a mis tout en œuvre pour que l'ensemble des paiements soit réalisé dans les meilleurs délais tant aux fournisseurs (factures de fonctionnement de la Carsat) qu'aux partenaires (prêts et subventions d'action sociale, aides financières des risques professionnels).

En cette période particulière nous avons redoublé de vigilance lors des contrôles des dépenses pour garantir la qualité de nos paiements et prévenir tout risque de fraude. »



Hervé Barthaud
Cadre de proximité

Perspectives 2022

- ⊕ Élargissement de la dématérialisation des factures et des pièces justificatives ;
- ⊕ Déploiement d'un outil de gestion des prêts de l'action sanitaire et sociale ;
- ⊕ Déploiement national du module Assistant Contrôle Paie et des Processus Guidés de la paie ;
- ⊕ Modification de l'interface SINERGI / SCORPION (CNAM).



SUIVRE 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

Directeur de publication : Gilles COURROS
Photos & illustrations / Carsat Centre Ouest et Shutterstock - 2022

