Carsat Retraite & Santé au travail
Centre Ouest

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2017 | **Carsat Centre Ouest**
Caisse d'Assurance Retraite et de Santé au Travail

Accéder au Sommaire

SOMMAIRE

3 Edito

4 Faits Marquants 2017

5 Chiffres Clés 2017

6 Organigramme Comité de Direction

7 Conseil d'Administration

8 Garantir la retraite
- Identification
- Carrière et Déclarations
- Service d'Information Retraite, Formation et Accompagnement
- Attribuer et Reviser la Retraite
- Contentieux
- Dématérialiser et Archiver

15 Aider et Accompagner les Assurés en Difficulté
- Accompagnement des publics fragiles
- Gestion des Aides individuelles et collectives

18 Aider les Entreprises à Préserver la Santé et la Sécurité des Salariés
- Réaliser des Actions de Prévention
- Tarifer les Risques Professionnels

21 Améliorer notre Qualité de Service
- Gérer la Performance
- Marketing et Communication
- Gérer la relation Client
- Offre de Service
- Concevoir, Développer et Supporter les Logiciels

27 Maîtriser nos Dépenses
- Gérer les activités Comptables et Financières
- Gérer les achats

30 Optimiser nos Ressources
- Gérer les Ressources Humaines
- Informatique SSI Reprographie
- Logistique
- Informer et Documenter

35 Suivez nos Actus sur...

Cliquez sur le sommaire pour rejoindre la page à consulter

ÉDITO

La stratégie 2017 a favorisé notre capacité à évoluer pour nous adapter aux nouveaux usages et attentes de nos clients. Elle nous a permis **d'accompagner l'explosion du numérique tout en renforçant notre relation de proximité** pour répondre à tous les besoins.
Dans une période de mutation profonde qui nous engage à évoluer et à nous réinventer, nous avons mené collectivement des efforts actifs pour adapter nos organisations et nos modes de travail tout en maintenant notre efficacité. L'étendue des possibilités et des défis induite par la révolution digitale s'est ouverte à nous cette année. Nos efforts ont convergé pour se saisir de ce vaste champ d'opportunités.
Pour appréhender avec sérénité et pragmatisme ces nouveaux enjeux, notre dynamique d'action s'est principalement attachée à :

- **Se réinventer ensemble**, en impulsant une dynamique collective propice à l'évolution de nos fonctionnements et services,
- **Conforter notre performance**, en nous adaptant aux défis nationaux et aux mutations de nos systèmes d'information,
- **Imaginer nos services de demain** et construire une approche proactive de notre relation client.

Nous avons été aussi attentifs à requestionner nos pratiques pour nous améliorer et rechercher ensemble des pistes de progrès. Notre dynamique interne a été relayée par des approches collaboratives, participatives et transversales, indispensables à notre efficacité collective, moteur de nos réussites et gage de satisfaction client.

En phase avec les stratégies nationales, nous avons enrichi notre offre de services grâce au numérique pour **favoriser l'accessibilité au plus grand nombre et libérer les marges de manœuvre primordiales** au développement de services de proximité destinés aux assurés fragilisés.
Au nom de toute l'équipe de Direction, je tiens à féliciter la mobilisation de tous et les efforts menés par chacun tout au long de l'année pour participer à la valorisation de nos services. Nos ambitions au service de nos publics étaient élevées, les équipes de la CARSAT ont fait preuve d'un grand professionnalisme pour y répondre.
Je les remercie sincèrement de leur engagement sans lequel aucun de nos projets ne pourrait être rendu possible.
Ce rapport met en lumière leurs actions et leurs savoir-faire pour œuvrer à l'amélioration continue de notre qualité de service.

Martine François
Directeur

FAITS MARQUANTS 2017

Janvier

Réunion Bi-annuelle des Cadres

Février

Rencontre interne autour d'un café

Mars

Séminaire des CTR LIMOGES

Avril

Rencontre interne autour d'un café

Réfection hall siège Carsat

Mai

Assemblée Générale fusion Cap Limousin & Poitou-Charentes

Juin

Rencontre annuelle inter caisses des centres de développement Informatique

Juillet

Mise en production ÉLISE

Mise en œuvre LURA

Dessin de Gabs pour Groupesofraco

Août

Rénovation du restaurant d'entreprise

Septembre

Rencontre interne autour d'un café

Octobre

Comité Régional Informatique POITIERS

Journées d'études Agents Comptables POITIERS

Séminaire Service Social ANGOULEME

Showroom Innovation LIMOGES

Novembre

Rencontre interne autour d'un café

Décembre

Signature convention Pôle Emploi - Carsat

Médailles du travail

Cliquez pour voir la vidéo en ligne

CHIFFRES CLÉS 2017

2017 — 2018

Nos collaborateurs

721 agents en CDI

544 agents ayant bénéficié d'une formation

4,1 milliards d'euros

consacrés aux dépenses de la Carsat

547 320 prestataires

bénéficiaires de droits propres et dérivés

31 763 reconstitutions

de carrière complètes traitées

Nos appels téléphoniques

213 243 appels.

Notre mission Tarification

75 376 établissements actifs suivis pour leur compte employeur

Nos résultats

CPG Retraite : **85,3 %**

CPG Maladie : **100 %**

CPG ATMP : **95,7 %**

4,03 milliards d'euros

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

+ 2,69 %

Votre satisfaction

95 % des retraités et

89 % des assurés actifs satisfaits

95 % des usagers du Service social satisfaits

91 % des employeurs satisfaits

Demandes de retraites

29 396 demandes de retraite personnelle traitées

8 339 demandes de retraite de réversion traitées

55 310 visites

et rendez-vous

Notre Service social

24 903 bénéficiaires d'un accompagnement du Service Social dont

62,1 % âgés de moins de 60 ans

Notre Action sociale

10 750 Plans d'Action Individuels en cours

1,3 million d'euros consacrés pour équiper des lieux de vie collectifs de personnes âgées

Notre Service prévention

2,1 millions d'euros alloués au titre des aides financières simplifiées en matière de prévention des risques professionnels

1,5 million d'euros versé dans le cadre des contrats de prévention

191 interventions du CIMP

ORGANIGRAMME COMITÉ DE DIRECTION

Martine FRANÇOIS
Directeur
DIRECTION GÉNÉRALE

48 agents

Sophie GASSIMBALA
Sous-Directeur
DÉPARTEMENT
ASSURANCE MALADIE
ET ACTION SOCIALE

126 agents

Brigitte AZCOÏTIA
Sous-Directeur
DÉPARTEMENT
RESSOURCES INFORMATIQUE
ET LOGISTIQUE

44 agents

Jean-Michel JORLAND
Ingénieur
Conseil Régional
DÉPARTEMENT
ASSURANCE RISQUES
PROFESSIONNELS

72 agents

Céline JAN
Sous-Directeur
DÉPARTEMENT
RESSOURCES HUMAINES

24 agents

Jean-Christophe CRULLI
Directeur Adjoint
DÉPARTEMENT
ASSURANCE RETRAITE

324 agents

Françoise DUBERNET
Agent Comptable
AGENCE COMPTABLE

83 agents

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Regards sur six ans de mandature

Guy CHARRÉ

« La garantie de versement et la mise en œuvre de la Liquidation Unique des Régimes Allignés resteront les deux innovations majeures de la dernière mandature »

« Toutes les actions de la Carsat peuvent apporter à chacun une grande aide que ce soit dans le domaine de la vieillesse, de l'action sociale, du service aux entreprises »

Josiane BEDONI

Quel regard portez-vous sur vos dernières années de mandature en qualité de Président du Conseil d'Administration de la Carsat Centre Ouest et quels projets ont particulièrement retenu votre attention ?

« La garantie de versement et la mise en œuvre de la LURA - Liquidation Unique des Régimes Allignés - resteront les deux innovations majeures de la dernière mandature. Ces dernières ont bousculé la demande de retraite des salariés, et modifié les conditions de production des techniciens retraite de la Carsat, dans un contexte de moyens contraints. La création des conférences des financeurs dans chaque département a conditionné le développement du bien vieillir dans les territoires du Centre Ouest. La fusion des associations de l'inter-régime CAP en une seule structure, donne de la cohérence au partenariat développé entre les régimes. Le développement d'aides forfaitaires, sous forme de chèque aidant la prise en charge à domicile de la personne âgée, redonne dynamisme et proximité à l'action sociale. La création de la plateforme téléphonique pénibilité permettra l'information aux salariés ainsi qu'aux entreprises dans la période de mise en place. Enfin, dans le secteur de la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles, je me réjouis du travail effectué entre les services et les instances (Commissions Spécialisées, CTR, CRATMP). Cette franche collaboration permet de porter des progrès de prévention auprès des salariés ainsi que des aides financières auprès des entreprises ».

Guy CHARRÉ
PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

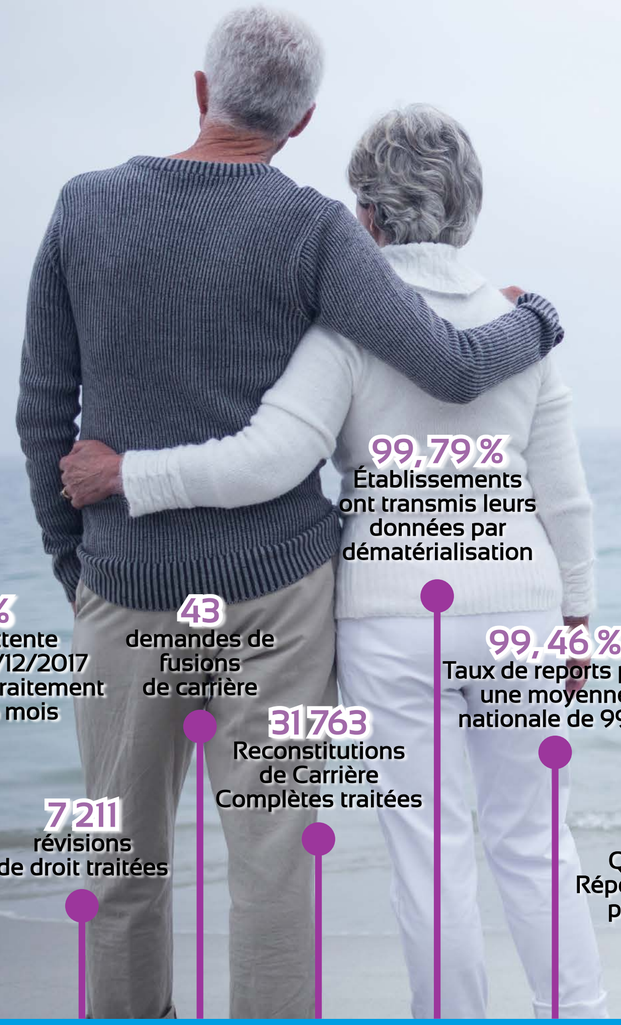
Comment résumeriez-vous votre vision de la Carsat Centre Ouest ?

« La Carsat Centre Ouest fût pour moi une grande découverte car, de l'extérieur, je ne connaissais pas toutes ses implications au sein du réseau social.
Toutes les actions de la Carsat peuvent apporter à chacun une grande aide que ce soit dans le domaine de la vieillesse, de l'action sociale, du service aux entreprises - informations/formations.
La Carsat Centre Ouest doit continuer à accroître sa notoriété auprès du grand public, au vu de ce qu'elle peut dans la vie de chacun, à un moment donné de sa vie.
Dans cet organisme chacun peut puiser l'aide dont il a besoin et il sera écouté, guidé et aidé par un personnel extrêmement compétent ! »

Josiane BEDONI
VICE-PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Garantir la retraite

Garantir la retraite



100 % des NIR d'attente en cours au 31/12/2017 ont un délai de traitement inférieur à 6 mois

7 211 révisions de droit traitées

43 demandes de fusions de carrière

31 763 Reconstitutions de Carrière Complètes traitées

99,79 % Établissements ont transmis leurs données par dématérialisation

99,46 % Taux de reports pour une moyenne nationale de 99 %

1 122 Questions / Réponses traitées par le SIRFA

42 instructions réseau Cnav et **37** nouvelles notes diffusées

9 techniciens reçus à l'examen national CQP

146 jours de formation

167 jours d'accompagnement

29 396 droits propres traités dont **98,1%** dans les délais

2 662 dossiers ASI/ASPA garantissant le minimum vieillesse traités

40,46 jours de délai de traitement des dossiers soumis à la CRA

95,24 % de jugements favorables

100 % remises de dettes en moins de 100 jours

138 enquêtes de fraude avec un préjudice constaté de **319 178,46 €**

250 777 courriers arrivés

250 986 courriers affranchis pour envoi

211 208 plis dématérialisés

Transformation Régime Social des Indépendants - RSI

« Il est prévu que le régime social des travailleurs indépendants soit totalement intégré au Régime Général au 1er janvier 2020. Annoncée en octobre dernier, cette évolution majeure et inédite dans son ampleur implique un fort investissement pour assurer la réussite de la transformation tant vis-à-vis des assurés que des équipes, notamment du RSI.

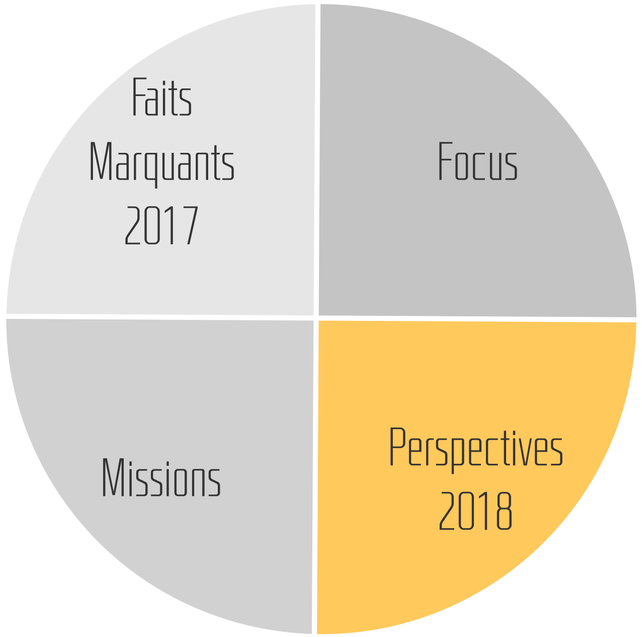
Depuis novembre 2017, je pilote cette évolution pour la Carsat Centre Ouest, en lien avec la Cnav, les URSSAF, les CPAM et la Caisse Déléguée Nouvelle Aquitaine. Des correspondants dans chaque secteur de la Carsat travaillent sur ce projet.

Des groupes inter caisses œuvrent pour l'accompagnement de cette transformation dans l'objectif de capitaliser sur la diversité de nos expériences pour rendre un bon service aux travailleurs indépendants.

Ce thème constituera l'un des sujets phares de l'année 2018 ».

Marie-Claude BALLET
Réfèrent de la transformation RSI

IDENTIFICATION



- Participation au groupe national de Projet sur le métier Identification.
-Mise en œuvre du **Numéro Identifiant d'Attente** afin de renforcer la qualité de l'identification toujours d'actualité, initiée dans les CAF en avril 2017.
- **Stabilité du processus et de ses résultats**.
- Nette **amélioration** des **délais** de **traitement des litiges** par le **Service Administratif National d'Identification des Assurés** de par la mise en place du mode opératoire des réclamations sur les durées de traitement.
- Détérioration des délais de traduction des pièces d'état civil par le Centre des Liaisons Européennes et Internationales de Sécurité - CLEISS.

- **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 Indentifications - 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.

- Participation d'un responsable de proximité sur le **Chantier National de refonte du processus transversal identification** de fin 2016 à juin 2017.
- 2 sous-processus métiers :
  - Gérer les problèmes d'identification des assurés au SNGI.
  - Gérer les problèmes d'identification au SNGI des reports de carrières.

- Prise en compte régionale des travaux nationaux sur la **refonte totale du processus Identification**.

CARRIÈRE ET DÉCLARATIONS

- **Adaptation de l'organisation du service Carrière** et Déclarations en janvier 2017.
- Mise en œuvre du plan de production national 2017 en matière de régularisations de carrière.
- Expérimentation des **nouvelles consignes nationales de supervision et de contrôle**.
- Mise en place de la dernière phase du déploiement de la **Déclaration Sociale Nominative** : insertion des données sociales et fiscales dans la déclaration.
- 2ème brique du projet « *Reports Non Effectués devient Reports Non Identifiés* » : Modification des règles de report SNGC pour les Périodes Assimilées Chômage.

- Réaliser des **reconstitutions de carrière** pour les assurés quelle que soit l'origine de la demande.
- Effectuer les **reports** de l'ensemble des éléments déclarés pour les salariés des régions Limousin, Poitou-Charentes.
- Transmettre ces informations dans les délais aux partenaires concernés.
- Rendre l'alimentation du référentiel carrière **SNGC** - *Système National de Gestion de la Carrière* - la plus fiable possible.

- L'organisation des structures Carrière et Déclarations a été adaptée au regard des évolutions - *Liquidation Unique des Régimes Alignés, Déclaration Sociale Nominative, Répertoire de Gestion de Carrière Unique, Plans de production des Relevés de Carrière...* et de la volonté des équipes de **renforcer les spécialités**.

- **Anticiper le flux** prévu des dépôts de Droits Personnels 2019 et 2020 par la gestion prioritaire des générations intégrées dans le Plan National de Production.
- Assurer la *qualité de traitement* des RDC.
- Anticiper la mise en œuvre de l'outil **Répertoire de Gestion des Carrières Unique**.
- Accompagner les futurs changements impactés par l'**adossement du Régime Social des Indépendants**.
- Gérer la charge résiduelle des activités Déclaration Annuelle de Données Sociales - DADS : 1/3 des établissements attendus sous ce format.

SERVICE D'INFORMATION RETRAITE, FORMATION ET ACCOMPAGNEMENT

Faits Marquants 2017

ORGANISATION : Renforcement du lien entre le pôle réglementation et le pôle accompagnement : le pôle réglementation réalise des fiches d'aide à la préparation - mise a jour des modules de formation, le pôle accompagnement a contribué à apporter des réponses aux questions de législation des secteurs.
FORMATION : Création d'un catalogue de formation et d'un mode opératoire de demande de formation, accompagnement, perfectionnement.
Polyvalence de l'ensemble des assistants métier dans le cadre de la prise en charge de la formation Certificat de Qualification Professionnelle.
REGLEMENTATION : Actualités réglementaires denses : garantie de versements PR, liquidation provisoire Droit Propre - Pension Réversion, demande de retraite en ligne - LURA.
Nouveaux outils : Bureau Métier, Echanges Dématérialisés de Documents : EDDI par internet.

Missions

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

Focus

- Dans le cadre de la simplification des procédures, le nouveau dispositif LURA a été mis en place à compter de juillet 2017.
- La liquidation unique entre les régimes alignés concerne le RG, la MSA et le RSI.

En 2017 la Carsat Centre Ouest a traité 4 353 dossiers droits propres ou de réversion en mode LURA.

Perspectives

- Déterminer une organisation interne transversale entre le pôle accompagnement et le pôle législation.
- Faire évoluer la préparation et la diffusion d'information réglementaire lors des réunions techniques.
- Renforcer la synergie avec les secteurs du processus retraite pour déterminer des actions collectives d'amélioration de la qualité.
- Mettre en production l'outil de gestion des questions / réponses PROXIMIT.

ATTRIBUER ET RÉVISER LA RETRAITE

Faits Marquants 2017

PILOTAGE :
Renforcement du pilotage dans un objectif d'amélioration continue de la qualité du service rendu et dans un contexte de hausse de l'activité se traduisant par une augmentation de 9,3% de dossiers de droits propres et de 9,8% des dossiers ASI/ASPA traités.

ORGANISATION :
Déploiement de la stratégie numérique se traduisant par :
- la rénovation des accueils avec le développement d'espaces libre-services,
- l'accompagnement des assurés à l'offre digitale retraite leur permettant d'être autonomes dans la réalisation de leurs démarches les plus simples, tout en réservant l'accueil sur rendez-vous au conseil personnalisé des assurés.

PARTENARIATS :
Structuration du partenariat intér-régimes pour favoriser la prise en charge des dossiers dans le cadre de la LURA.

Focus

Le déploiement de la demande de retraite en ligne a mobilisé l'ensemble des acteurs autour de la promotion des services en ligne et autour des enjeux liés à l'adaptation de nos offres de service aux nouvelles attentes des assurés.

Missions

- Accompagner les assurés pour l'anticipation et la préparation de leur retraite dans le cadre d'interventions collectives de conseil en entreprise ou lors d'entretiens individuels information retraite.
- Garantir la continuité des ressources par un calcul et un paiement des retraites à la date d'entrée en jouissance.
- Adapter les droits des retraités en cas de modification de leur situation.

Perspectives 2018

ORGANISATION :
- Préparer et anticiper l'intégration de la Sécurité sociale des indépendants.

PILOTAGE :
- Maîtriser les stocks et anticiper la liquidation des droits pour garantir la continuité des ressources.
- Renforcer le pilotage de la qualité en approfondissant et partageant les pratiques des agences et en déployant de nouvelles modalités de supervision des dossiers.

PARTENARIATS :
- Consolider le partenariat inter-régime pour fluidifier la gestion de la LURA.

CONTENTIEUX

Faits Marquants 2017

- Maintien des délais de traitement des dossiers soumis à la Commission de Recours Amiable : CRA.
- Maintien des délais de traitement des dossiers de demandes de remises de dette.
- Efficacité des courriers précontentieux : diminution du nombre de recours CRA.
- Formation des administrateurs en législation retraite droit et créances.
- Atteinte de l'indicateur fraudes.
- Des résultats très satisfaisants malgré un turn-over important des moyens humains : des recrutements entraînant des formations.

Focus

Une actualisation des connaissances juridiques des administrateurs a été dispensée en droit et créances en 2017.
Très appréciée, elle sera renouvelée en 2018 aux nouveaux administrateurs afin de garantir un fonctionnement optimal de la commission.

Missions

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

2018 Perspectives

- Réussir l'intégration des Caisses déléguées des travailleurs indépendants à la CRA régime général.
- Maintenir les délais de traitement CRA.
- Entretenir la capacité à remporter les Contentieux.
- Conserver les délais de traitement des remises de dettes.
- Garantir l'efficacité du service malgré un nouveau turn over des moyens humains.
- Atteindre les nouveaux objectifs de préjudices constatés et éviter des dossiers fraudes et fautes.
- Former les nouveaux administrateurs à la législation retraite.

DÉMATÉRIALISER ET ARCHIVER

Faits Marquants 2017

- Augmentation de 27 % du volume de **courriers numérisés**.
- Montée en charge progressive de **Free Capture** au sein de la branche retraite. 291 agents formés à l'utilisation de cette technologie par des binômes agents Service de Distribution des Documents Dématérialisé : S3D/agents des secteurs de production retraite.
- Utilisation unique de Free Capture pour la mise en **Gestion Electronique des Documents** - Ged des documents depuis le 1er trimestre 2017.
- **Centralisation** et dématérialisation au siège des courriers entrants pour l'ensemble des 7 départements du Centre Ouest.
- Mise en place d'ateliers de **dynamique collective**.

Focus

Dématérialisation Capture
84% du courrier entrant est numérisé, représentant :
- 18 867 lots,
- 211 208 plis,
- 429 234 documents,
- 1 231 657 pages,
- 1 283 anomalies corrigées.

Missions

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

Perspectives 2018

- Organiser la **montée en compétence** des techniciens du secteur sur le pilotage et la réponse courrier de niveau 1.
- Prendre en charge la réponse écrite aux **courriers de niveau 1**.
- Débuter la dématérialisation Capture avec le secteur Action sociale.
- Mettre en œuvre une **politique d'affranchissement.**
- Terminer la mise en oeuvre d'une technologie unique de numérisation dans l'organisme : Capture.
- **Réorganiser physiquement** le secteur pour accroître la performance ainsi que la qualité de vie au travail.

Aider et Accompagner les Assurés en difficulité

Aider et Accompagner les Assurés en difficulité

« La Carsat a poursuivi en 2017 la diversification des concours financiers vers des projets permettant de répondre au mieux aux attentes et besoins des retraités dans l'objectif notamment de promouvoir les actions Bien Vieillir, le maintien de l'autonomie, la lutte contre l'isolement social et le développement de la Silver Economie.

Ainsi, la Carsat Centre Ouest a lancé un appel à projets régional début 2017 pour soutenir sous forme de subvention les porteurs de projets œuvrant dans le domaine de la prévention de la perte d'autonomie et du maintien à domicile auprès des personnes retraitées GIR 5/6 dites autonomes mais fragilisées.

Les actions finançables sont les suivantes :

- Actions de maintien du lien social,

- Actions de diversification permettant le développement d'aides et de services de proximité,

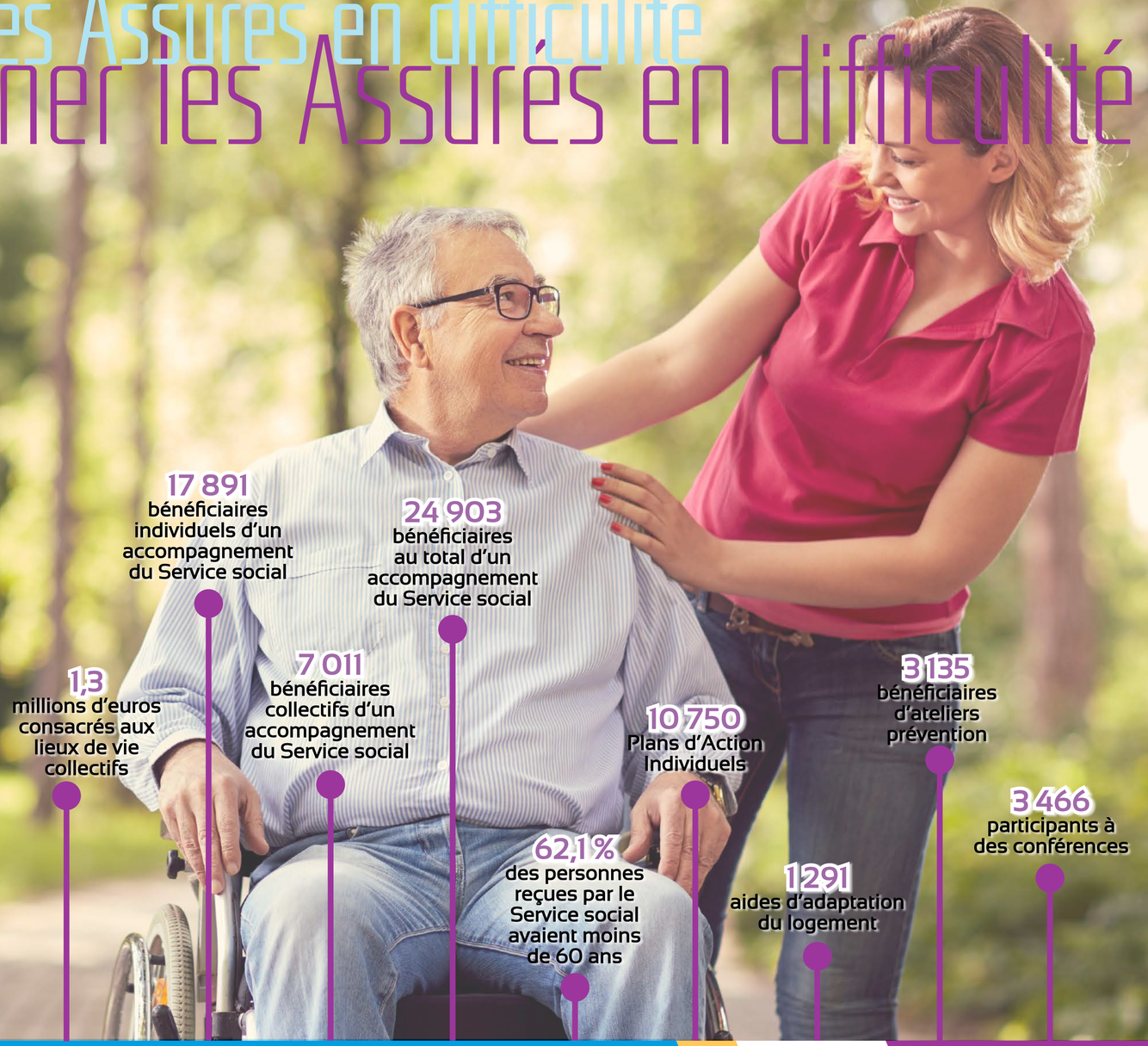
- Solutions innovantes dans le domaine de la Silver Economie,

- Actions de formation, études, recherches et structures pluridisciplinaires s'inscrivant dans ce cadre,

- Appui à l'ingénierie de projets, d'actions et d'expérimentations.

Dans ce cadre, 25 projets, portés par des structures privées ou publiques, ont été financés ».

Sophie GASSIMBALA
Sous-Directeur Département Assurance Maladie



ACCOMPAGNEMENT DES PUBLICS FRAGILES

Faits Marquants 2017

L'année 2017 a été une **année de transition** pour le Service social. Fort de ses expériences menées lors des années précédentes, il a conforté son **expertise** en matière de recours aux soins et de **diversification de ses offres**.
Une meilleure articulation avec les services Retraite de la Carsat permet aux retraités et futurs retraités de se voir proposer **l'offre globale d'accompagnement**.
Le service social a participé à l'établissement de **liens de coordination renforcés avec ses partenaires internes** : CPAM et ELSM pour l'étude des demandes de formation pendant l'arrêt de travail.
Le **déploiement des Plateformes d'Intervention Départementales pour l'Accès aux Soins - PFIDASS** - nouvel outil de lutte contre le renoncement aux soins - a permis d'élaborer une nouvelle dynamique en faveur des publics les plus fragiles.

Missions

Les missions du Service social sont définies dans le cadre des **politiques des branches Maladie et Retraite**. Nos publics sont les assurés en situation de **précarité**, fragilisés par la **maladie**, le **handicap**, l'**accident** ou l'**avancée en âge**, confrontés à un problème de santé dont les conséquences impactent la vie professionnelle et/ou personnelle.
Le service social agit en matière d'**accès aux soins, de prévention de la désinsertion professionnelle et de retour à domicile après hospitalisation**.

Focus

Le service social s'est particulièrement investi en 2017 dans le portage de ses offres de service en direction des publics fragiles.
Une **meilleure visibilité** de nos interventions permet à nos partenaires de mieux nous orienter les publics ciblés et de construire des **actions partenariales adaptées**.

Perspectives

La Convention d'Objectifs et de Gestion Maladie va offrir au service social l'opportunité de mettre en œuvre des actions de **prévention en faveur de tous les publics** qu'il rencontre, notamment dans le cadre du Bien Vieillir.
Son action en matière de **Prévention de la Désinsertion Professionnelle** sera confortée dans un contexte d'évolutions partenariales et de meilleure visibilité de ses offres qui permettra de mieux inscrire son action au service de l'employabilité.

GESTION DES AIDES INDVIDUELLES ET COLLECTIVES

Faits Marquants 2017

- **Progression de la couverture** de l'action sociale retraite au bénéfice des différents. publics : retraités, lieux de vie collectifs, porteurs de projets de prévention.
- **Diversification de l'offre** : utilisation de chéquiers services, poursuite de dispositifs innovants - *aide aux petits équipements des lieux de vie collectif* -, experimentations dans le secteur de la silver economie.
- **Rapprochement des associations CAP** pour faciliter la programmation des actions collectives de prévention - *conférences, ateliers* - : création de CAP Limousin Poitou Charentes au 1er Janvier 2018.

Focus

Un site internet : **www.pourbienvieillir.fr** informe des actions de prévention mises à disposition du public pour aider les assurés à se sentir bien à la retraite.

Cap Limousin Poitou Charentes dispose également de son site : **www.bienvieillir-centreouest.fr**

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**.

2018 Perspectives

- Repérer, accompagner les retraités fragilisés, et leur proposer de manière **proactive** une offre de prévention.
- Contribuer à l'adaptation des logements individuels et développer les lieux de vie collectifs.
- Créer des **parcours de prévention** en lien avec les autres partenaires.
- Renforcer ses capacités d'intervention au moment des **événements de ruptures** dans les parcours de vie : hospitalisation, veuvage, ...

Aider les Entreprises à Preserver la Santé et la Sécurité des Salariés

« Depuis 2014, un partenariat entre l'Aract, la Carsat Centre Ouest et le Conseil Départemental 23 a été conclu pour mener une expérimentation auprès de structures d'aide à domicile volontaires en Creuse.

Le diagnostic global réalisé a fait apparaitre la nécessité de renforcer l'assise partenariale par une approche globale et la volonté de mettre en place des actions collectives et territoriales plutôt que des actions individuelles et thématiques. Ainsi la Carsat Centre Ouest et le Conseil Départemental cofinancent depuis janvier 2017 et pour 3 ans, une offre de services coordonnée, permettant de proposer aux structures Creusoises:

- des compétences mutualisées organisationnelles et techniques via un groupement d'employeurs,

- un financement d'heures en vue d'organiser le partage d'informations, de favoriser la constitution des collectifs, de structurer une démarche de prévention,

- des aides techniques,

- une offre de formation spécifique Prévention des Risques,

- une approche partagée de la prévention des accidents au domicile, intégrant la prévention de la perte d'autonomie des personnes aidées ».

Jean-Luc MILLOTTE
Ingénieur Conseil Régional Adjoint

177 aides financières simplifiées
2,1 millions d'euros

68 contrats de prévention
1,5 million d'euros

191 prestations CIMP

43 formations au bénéfice de **493** participants

7 matinées employeurs

75 376 notifications de taux aux établissements :
64 757 Taux Collectif
5 978 Taux Mixte
4 641 Taux individuel

1 827 demandes de documentation

117 recherches de documentation pour les entreprises

47 000 brochures et affiches

473 participants aux matinées employeurs

237 dossiers enquêtes traités par l'inspecteur

320 dossiers Taux Fonctions Service Support de nature administrative étudiés

1 484 courriers/mail reçus et traités

RÉALISER DES ACTIONS DE PRÉVENTION

Faits Marquants 2017

- 4 791 interventions en entreprise et visites de chantier dont 875 réalisées en TPE/PME < 10 salariés soit 18 %.
- 11 Petits Déjeuners de la prévention avec 488 participants sur les thématiques dont certains coanimés avec des partenaires : Champs électromagnétiques, TMS PROS, RPS, Expérimentation Usure Pro, Bilan PAR papier-Carton.
- Diverses manifestations : Show Room Innovation et colloque Amiante.
- Poursuite des travaux des Commissions Temporaires Spécialisées - CTS constituées de membres de Comités Techniques Régionaux - CTR sur les thèmes suivants :
  - « Burn-Out » pour la Commission Temporaire Spécialisée A,
  - « Référencement de l'habilitation électrique » pour la Commission Temporaire Spécialisée B,
  - « Bennes » pour un groupe de travail
- Animation d'une réunion bilan et prospective pour les cabinets conventionnés sur Troubles Musculo-Squelettique - TMS et Risques Psycho-Sociaux - RPS.

Focus

Dernière année du CPG : Etapes 2-3 et 4 pour TMS PRO, Prévention des chutes dans le BTP - *Maîtrise d'ouvrage - MOA et entreprises* - et partenariats, risque d'exposition à des agents chimiques, cancérogènes, mutagènes ou reprotoxiques - CMR, Fumées de soudage, Pressings et Émission Moteur Diesel, Bilan des 3 Plans d'Action Régionaux - Plasturgie/Nautisme, Papier/Carton, Aide à la Personne, Jeunes et nouveaux embauchés, Très Petites Entreprises et RPS.

Missions

- Contrôler, Informer et Conseiller les entreprises en matière de prévention des AT/MP.
- 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 2018

Nouveau CPG 2018-22 :
- Poursuite TMS PRO avec enrichissement de l'offre retours d'expérience et organisation de matinées employeurs « lombalgie ».
- Poursuite action BTP sur les entreprises ciblées, déclinaison régionale du partenariat CNAM - INRS/OPPBTP et réalisation des retours d'expériences sur actions MOA :
  - Poursuite de l'action Chaudronnerie
  - Fumées de soudage
  - Finalisation des actions 2017 sur Centres de contrôle technique et Emission Moteur Diesel et Pressings
- Préparation du futur programme CMR - Offre Grands Comptes

TARIFER LES RISQUES PROFESSIONNELS

Faits Marquants 2017

- Evolution de la réglementation sur l'application du taux bureau aux entreprises, à compter de mars 2017 étude d'un Taux Fonction Services Support de Nature Administrative aux entreprises de 1 à 149 salariés qui en font la demande.
- Le service Tarification de la caisse de Limoges a assuré le Plan de Continuité de la caisse de la Guyane dans la deuxième quinzaine d'avril
- Participation de la caisse au groupe de travail national sur les grands comptes Tarification et démarrage de l'expérimentation
- Coordination, animation et suivi du tableau de bord de pilotage de la Gestion du Risque AT/MP Réparation avec les CPAM de la région Nouvelle Aquitaine

2018 Perspectives

- Promouvoir l'adhésion au compte employeur pour tous les établissements en vue du passage au numérique pour les notifications de taux dès 2019.
- Réussir l'intégration des données de la Déclaration Sociale Nominative pour le calcul de la tarification 2019.
- Conseiller les entreprises grands comptes pour une gestion unique et personnalisée.
- Intégrer et développer la notion de gestion centralisée des activités de la branche.

Missions

- Gérer l'entreprise.
- Gérer le compte AT/MP de chaque établissement et conseiller les entreprises.
- Consolider les éléments financiers et réaliser la Tarification annuelle

Améliorer notre Qualité de Service

« Fin 2017, l'agence retraite de Limoges a été rénovée et modernisée pour mieux répondre aux besoins des assurés.
L'Espace Libre Service permet aux assurés d'effectuer de façon autonome des démarches simples et de favoriser leur familiarisation avec l'outil digital.
Ce déploiement est également l'occasion de repositionner le métier d'accueil sur les conseils tout en améliorant la maîtrise du flux spontané des assurés en limitant la réitération de contacts.
Ce projet a été rendu possible par la collaboration active des secteurs Retraite, SDRIL, Informatique nationale et Communication qui ont œuvré ensemble pour sa réussite. Les ELS poursuivront leur déploiement en 2018 dans nos autres agences ».

Isabelle DEMERY
Responsable Secteur Offre de Service Retraite

95 % des retraités satisfaits

89 % des assurés actifs satisfaits

91 % des employeurs satisfaits

95 % des usages du service social satisfaits

97 % des réclamations traitées en moins de 15 jours

25 actions déployées pour promouvoir la Demande de Retraite en Ligne

457 articles de presse mentionnant la Carsat Centre Ouest

350 000 visites sur notre site internet

213 243 appels traités au 39.60 avec un taux de décrochés de **85.20 %**

55 304 visites en agence

149 réunions d'information retraite organisées au bénéfice de **4 321** assurés

18 720 mails traités

9 projets et services mis en production

72 % des plans d'actions réalisés

Réalisation CPG :
85,3 % : Retraite
95,7 % : Risques professionnels
100 % : Maladie

GÉRER LA PERFORMANCE

Faits Marquants 2017

- Création d'un outil local visant à optimiser le **pilotage budgétaire de l'ASS**.
- Création d'un tableau de bord de **pilotage de l'agent comptable**.
- Déploiement et accompagnement du service maîtrise des risques pour la **campagne Runmr** sur un périmètre complet.
- Déploiement élargi de l'application de suivi des validations direction Communication/performance/contentieux/arp/secrétariat RH.
- Lancement du développement de l'**application de gestion et suivi d'activité** projet performance.
- **3 Audits référents** de traitement des dossiers ASI/ASPA, pilotage et maîtrise budgétaire ASS et politique de formation de la branche retraite.
- Déploiement de la nouvelle méthodologie de réalisation des ateliers de simplification et d'optimisation.
- **Audit qualité AFNOR** : maintien du certificat ISO9001.

Focus

Renouvellements au sein du secteur :
- Camille Thomet : référent contrôle de gestion depuis 6 juin 2017.
- Anne Laemmer-Celerier : Responsable adjoint performance et Responsable Audit a pris ses fonctions le 6 novembre 2017.
- Franck Prieur est nommé Resp performance, Marketing et communication le 1er octobre 2017.

Missions

- Assurer le **suivi des Contrats Pluriannuels de Gestion** : CPG et du plan de production retraite.
- Consolider les budgets et suivre l'**exécution budgétaire**.
- Élaborer et analyser les résultats de comptabilité analytique.
- Répondre aux demandes de **statistiques**.
- Accompagner le **pilotage 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 2018

- **Stabiliser l'organisation** et le fonctionnement du secteur performance.
- Accompagner le déploiement des **nouveaux CPG**.
- Participer à l'élaboration d'un modèle de prévision des flux du service social régional.
- Stabiliser les outils de pilotage des prévisions budgétaires de l'action sociale.
- Rationnaliser notre système de management par la qualité.
- Accompagner le déploiement des dispositifs de maîtrise des risques nationaux.
- Finaliser l'outil de gestion et suivi d'activité
- Déployer les **audits flash**.

MARKETING ET COMMUNICATION

Faits Marquants 2017

- Déploiement du plan de communication DRL 2017.
- Organisation du premier Showroom Innovation.
- Organisation de la Journée du Service Social.
- Organisation du Séminaire des Agents comptables et du Comité Régional Informatique.
- Déploiement de la signalétique Espace Libre Service de Limoges : ELS.
- Création du Forum Retraite Contrôle.
- Organisation des Journées du Personnel, réunions des cadres et Médailles du Travail.

Focus

Plan de com DRL 2017 : les actions se sont multipliées pour favoriser l'adhésion de nos publics en interne et en externe à cette nouvelle offre de service.
On notera notamment le lancement de la première campagne ciblée de référencement Google et Youtube.

Missions

- Partager en interne nos actualités et fédérer autour des projets en cours.
- Valoriser notre offre de service.
- Promouvoir les services en ligne et favoriser leur utilisation.
- Concevoir et mettre à jour les sites intranet, internet, extranet et les pages de la Carsat sur les réseaux sociaux.

2018 Perspectives

- Structurer et repenser les modes de fonctionnement du service.
- Construire les outils de pilotage du service.
- Repenser la stratégie de communication interne et la stratégie digitale.
- Accompagner l'intégration du Régime Social des Indépendants en interne et en externe.
- Déployer le plan de communication « Demande de Retraite en Ligne » 2018.

GÉRER LA RELATION CLIENT

- **Dématérialisation des enquêtes locales** via l'outil VOCAZA permettant un gain de temps pour la saisie et le traitement des données clients.
- Création d'un **Comité de pilotage Marketing Relation Client** pour la branche Retraite permettant de coordonner le déploiement des actions en lien avec la relation client au sein du secteur.
- Campagne de sensibilisation à la gestion des réclamations dans l'outil OSIRIS.
- Enquêtes auprès des prestataires d'Aides au Retour à Domicile après Hospitalisation - ARDH pour évaluation du dispositif.
- **Dématérialisation des campagnes emailing** pour les conférences et ateliers du Bien Vieillir permettant la gestion automatique des inscriptions.

Création du **Comité de pilotage Marketing Relation Client Retraite** :
Le premier comité de pilotage a eu lieu le 13 septembre 2017 afin de faciliter le partage d'informations et la coordination entre les secteurs retraite, relation client et communication.

- Définir et mettre en œuvre le **plan marketing**.
- Accompagner les secteurs dans la définition et l'amélioration continue de leur **offre de services**.
- Veiller au respect des exigences des clients afin d'améliorer leur **satisfaction**.
- Analyser les motifs d'insatisfaction afin de définir des axes d'amélioration en collaboration avec les secteurs concernés.
- Coordonner la gestion des **réclamations**.

- Définir les missions du service Marketing.
- Définir et mettre en œuvre le **plan marketing 2018**.
- **Déployer l'outil DMC** et définir les modalités de déploiement des campagnes mails et sms.
- Impulser une véritable synergie avec le service communication pour le lancement des campagnes.
- Effectuer le passage de compétences auprès du secteur Retraite pour le **contrôle et le suivi des réclamations** dans l'outil ASUR.

OFFRE DE SERVICE

Faits Marquants 2017

ACCUEIL DES ASSURÉS

- Expérimentation des rendez-vous en horaires décalés et de la DRL.
- Travaux de rénovation de l'agence de limoges et généralisation de la tablette ELISE aux autres agences.
- Poursuite du déploiement des Maisons de Services au Public : MSAP.

RÉPONSE TÉLÉPHONIQUE

- Montée en charge de la mutualisation ARC Atlantique.
- Optimisation des ressources des Plate-formes de service « *Espace Info Clientèle* » et « *Compte Prévention Pénibilité* » et création d'un plateau unique.

PROMOTION DES OFFRES DE SERVICES

- Animation de réunions information retraite auprès des entreprises et partenaires.
- Signature d'une convention avec Pôle Emploi.
- Campagne de SMS sur le suivi du dossiers.

Focus

PROJET ARC ATLANTIQUE

- Mutualisation de la réponse téléphonique entre 4 CARSAT : Bordeaux, Nantes, Rennes et Limoges.
- Création d'un structure de pilotage avec création d'un poste d'hyperviseur.
- 211 639 appels traités.
- 55% des flux d'appels relèvent de la mutua-lisation.

Missions

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

Perspectives 2018

OFFRE DE SERVICE

- Adaptation de la politique de Rendez-vous aux offres digitales.
- Adaptation du parcours clients publics fragilisés.
- Déploiement de l'outil DMC pour envois de SMS et emailing.
- Centralisation du traitement du courrier au Service de Distribution des Documents Dématérialisés - S3D.
- Elargissement de la fonction conseil au sein des MSAP.

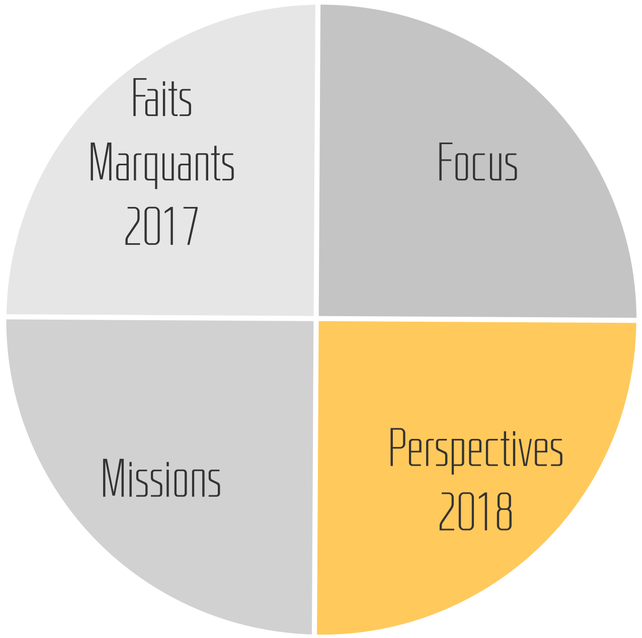
TÉLÉPHONIE

- Mutualisation ARC Atlantique des rendez-vous et des modifications des cordonnées.
- Evolution des activités des téléconseillers suite à la réforme du compte prévention pénibilité.

CONCEVOIR, DÉVELOPPER ET SUPPORTER LES LOGICIELS

Principaux projets lancés et mis en production en 2017:
- Espace Libre Service, Demande de Retraite en Ligne, Versements pour la Retraite, Portail Commun inter-régimes - *rectification de carrière* -, Automatisation des Coordonnées Bancaires, LURA, PASS Retraite, et 2 versions de maintenance majeures.
- Renforcement la présence du Centre de Limoges sur l'inter régimes avec le début des travaux de la Demande de Retraite en Ligne pour tous les régimes.
- Partenariat avec le Centre de Montpellier pour réaliser les projets du Bureau Métier.

- 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.



La Demande de Retraite en Ligne a été mise en place sur le PUB début janvier 2017.
Ce projet est le premier d'une suite de services de co-production que la Cnav souhaite mettre en oeuvre dans la perspective de son schéma Directeur. Il doit permettre de renforcer la collaboration avec les assurés.

- Réalisation de la Demande de Retraite en Ligne Inter Régimes.
- Refonte de l'Outil Retraite - *projet REUSSIR*.
- Participation à la mise en œuvre Répertoire de Gestion de Carrière Unique - RGCU et de ses impacts sur le Régime Général.
- Refonte du Portail Unique de Branche.
- Prise en charge et maîtrise du Bureau Métier.

Maîtriser les Dépenses

Maîtriser les Dépenses

4 ,1
milliards d'euros
de dépenses

547 320
prestataires

74 576
mises à jour
de comptes

7
millions d'euros
d'indus recouvrés

54 076
dossiers Retraite
contrôlés
régularisations,
droits et révisions

29
procédures de
marchés publics
lancées

3 001
commandes
dans SINERGI
l'outil d'achat

4 085
traitements pour
mise en paiement
des factures

507
formulaires pour
mise en paiement
des aides
financières de
prévention des
risques
professionnels

Aider au repérage de fragilité pour un meilleur accès aux droits.

« Le service paiement a pris part au projet de synergie entre la Retraite et l'action sociale grâce à un outil informatique de repérage d'assurés en situation de fragilité. A l'occasion d'un contact, le technicien peut ainsi demander au Service social d'accompagner les assurés qui en ont manifesté le souhait.
Les techniciens du service Paiements restent en effet en contact avec les assurés après l'étape de la liquidation de la retraite. Ils gèrent tous les événements qui ont un impact sur leur situation administrative : déménagement, changement de banque, placement sous tutelle, opposition, décès.
La participation des techniciens des paiements au projet transverse Retraite/Action sociale permet de prolonger le repérage des assurés à des âges plus avancés, lorsque les fragilités s'accentuent et lorsque l'offre d'action sociale devient plus pertinente.
Cette offre de service est inédite dans les métiers des Agences comptables ».

David MLYNARCZYK
Gestion des Comptes Retraite

GÉRER LES ACTIVITÉS COMPTABLES ET FINANCIÈRES

Faits Marquants 2017

- La Cnav a réalisé un audit sur place dans le cadre du dispositif de validation des comptes.
- Les courriers du service paiement sont dématérialisés sous l'outil CAPTURE.
- Le changement d'adresse et de coordonnées bancaires en ligne a été ouvert sur le site : www.lassuranceretraite.fr
- La mobilité bancaire de la Loi Macron est entrée en vigueur en février.
- Le nouveau marché bancaire a supprimé les chèques payables en espèce.
- Le Run MR a été déployé sur les processus LCB logistique, comptabilité et budget.
- Un plan de maîtrise des risques sur l'Action sociale resserré sur la dépense.
- Le contrôle des droits Retraite a été impacté par la LURA.
- Le service contrôle Retraite s'est engagé sur le chemin de l'innovation : news-letter, Forum de contestation des retours, fonctionnalité invalidé sans effet, mêlées qualité.

Focus

Le département a développé un outil permettant l'automatisation des changements de RIB transmis par les banques : une fois reconstitué, le RIB passe à la dématérialisation et alimente automatiquement les comptes des prestataires. Cet outil a été diffusé à d'autres Carsat sur le conseil de la Cnav.

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.

Perspectives 2018

- Déploiement d'une interface avec le fichier national des coordonnées bancaires (Ficoba) pour fiabiliser les paiements.
- Mise en œuvre du prélèvement à la source sur les salaires et sur les pensions.
- Réingénierie du recouvrement amiable des indus.
- Expérimentation de solutions numériques pour améliorer les process de travail et les services rendus.
- Bascule vers le nouvel outil de gestion des carrières RGCU.
- Préparation en vue de l'intégration du Régime des Indépendants.

GÉRER LES ACHATS

Faits Marquants 2017

- Remplacement du responsable suite à son départ à la retraite
- Évolution des activités par le transfert des portails SNCF et i-albatros au pôle déplacement.
- Mise en place d'un groupe de travail transversal et pérenne dont l'objectif est de fiabiliser les projections des dépenses et optimiser l'utilisation des dotations budgétaires.
- Forte implication dans les travaux d'aménagement des espaces de travail.

2018 Perspectives

- Renouvellement de marchés importants : téléphonie et restauration.
- Remise en perspective de l'organisation avec la mise en place d'une coordination entre les services de la Sous-Direction Ressources Informatique et Logistique.
- Mise en place de cartes achat.

Missions

- Assurer la gestion et le suivi des achats.
- Réaliser l'ensemble des achats et des marchés nécessaires au fonctionnement de la Carsat dans le cadre de la réglementation applicable aux organismes de Sécurité sociale et en partenariat avec les services clients.

Optimiser nos Ressources

Optimiser nos Ressources

Fin mai 2017, la Carsat Centre Ouest a finalisé son projet de sécurisation des accès au siège et de modernisation des halls d'entrée.

« Un projet de longue haleine initié début 2015 par le choix d'un cabinet d'architecte pour nous accompagner dans la conception des halls d'entrée, les démarches à accomplir, les marchés à lancer et enfin le suivi des travaux.
Ces travaux ont débuté le 21 novembre 2016 par la création de l'entrée réservée aux visiteurs située au rez-de-chaussée haut.
La Carsat s'est mobilisée autour de ce projet. Plusieurs services ont été associés : les équipes de la SDRIL bien sûr qui ont suivi le projet de bout en bout, en montrant une forte vigilance au cours des différentes étapes mais également la communication qui a élaboré et mis en œuvre le plan de communication, et aussi les services de l'ARP qui nous ont apporté leur expertise afin de respecter les normes de sécurité.
Neuf entreprises se sont vues confiées la réalisation des travaux qui ont duré 6 mois.
Un dernier point reste à mettre en œuvre en 2018 : l'amélioration de la signalétique extérieure pour une meilleure orientation de nos visiteurs ».

Brigitte AZCOÎTIA
Sous-Directeur Département Ressources Informatique et Logistique

3 762 candidatures de recrutement étudiées

96 personnes embauchées, dont **54** en CDI

21 mobilités internes

19 stagiaires reçus

20 922 heures de formation

593 509 euros consacrés au titre de la formation

3 773 264 éditions en A4 monochromie

446 262 documents produits

1 398 499 copies réalisées siège, sites et libre service

98 % taux de remise des travaux dans les délais

100 % pour l'éditique

1 579 réservations de véhicules à la flotte auto

1 073 537 kms parcourus par les véhicules de la flotte auto

3 315 mouvements d'inventaire dont **1 304** sorties

79 % des achats de déplacement ont été réalisés par les portails SNCF et i-albatros

3 839 informations mises à disposition sur le portail interne

91 % des textes réglementaires et des informations presse mis à disposition dans la journée

79 abonnements payants gérés

GÉRER LES RESSOURCES HUMAINES

Faits Marquants 2017

Dans la continuité de nos démarches pour favoriser la **qualité de vie au travail**, plusieurs actions ont été menées pour renforcer l'approche collaborative au sein des services. Pour impulser cette dynamique, les managers ont bénéficié d'action de formation pour accompagner les **démarches collaboratives** au sein des services. Un groupe de travail a été constitué pour créer des formats de **réunion de type agile**. Ces dispositifs s'inscrivent dans la dynamique de renforcer le partage et les échanges au sein de l'organisme dans le cadre d'une plus grande transversalité. Le service RH a en outre préparé le déploiement de son **nouveau système d'information : SIRHIUS**. Des formations et processus guidés à destination du personnel ont été élaborés, permettant une prise en main plus aisée. Enfin, l'année 2017 a été consacrée à la préparation des élections professionnelles.

Focus

Le service RH renforce les **offres d'accompagnement à destination du personnel**. Ainsi, des modules de sensibilisation et de partage ont été mis en place au profit des managers autour de 6 thématiques diversifiées comme la formation, la procédure de recrutement ou l'état de santé du salarié.

Missions

GESTION ADMINISTRATIVE DU PERSONNEL

- Traiter les situations de **paie, absence et présence**.
- Administrer les **droits d'accès aux applicatifs** informatiques.
- **Conseil de discipline régional**.

GESTION DES EMPLOIS ET DES COMPÉTENCES

- Conduire les opérations de **recrutements**.
- Elaborer le **plan de formation** et organiser sa réalisation.
- Accompagnements et conseils auprès des agents.

SANTÉ AU TRAVAIL

- Préparer les visites médicales et suivre les dossiers médicaux.
- Dispenser les **soins infirmiers**.

Perspectives 2018

- La Caisse va renforcer les actions mises en place autour de la **dynamique collective** permettant de renforcer l'engagement collectif, de faire émerger de nouvelles initiatives, d'optimiser le fonctionnement des services et les dynamiques de groupe.
- La démarche de **prévention de l'absentéisme** de courte durée sera également poursuivie à titre expérimentale.
- La politique de gestion des emplois et des compétences sera renforcée.
- La caisse entend expérimenter le **travail à distance**.

INFORMATIQUE - SÉCURITÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION - REPROGRAPHIE

Faits Marquants 2017

INTÉGRATION DES ÉVOLUTIONS DU SERVICE INFORMATIQUE

- Intégration des fonctions globales relatives aux habilitations au sein de l'équipe.
- Habilitations MRD - *mission réseau délégué* -.
- Virtualisation des serveurs de fichiers et de serveurs applicatifs.
- Migration des serveurs de fichiers sur la Baie.
- Participation au Pilotage Office365.

ACCOMPAGNEMENT DE L'ÉVOLUTION DES SERVICES DE LA CARSAT

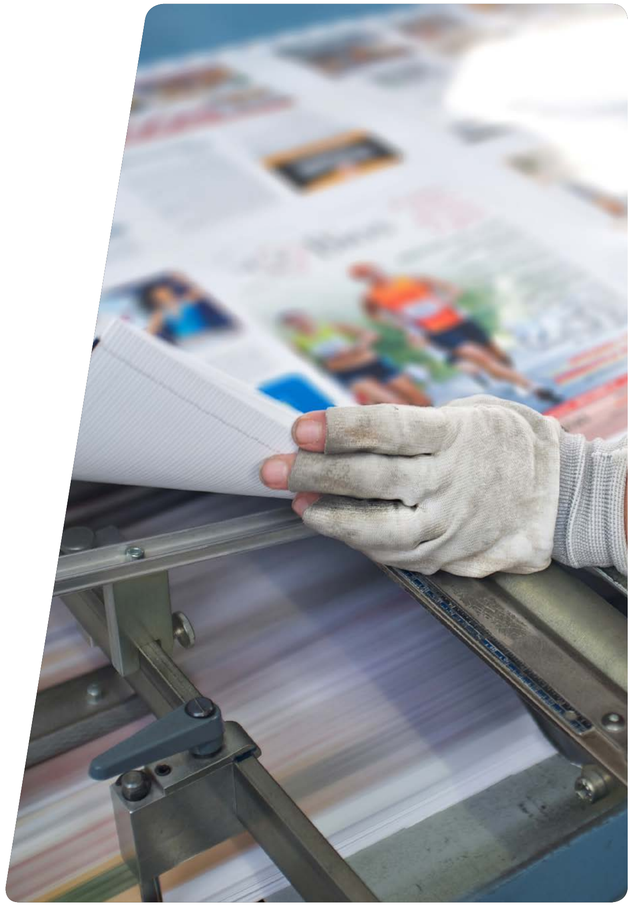
- Déploiement ELS - *Espace Libre Service* -.
- Déploiement FreeCapture.
- Optimisation de l'aménagement des salles de réunion, renouvellement vidéoprojecteurs, écrans motorisés,acces WIFI.
- Intégration de l'éditique à la production journalière.
- Participation à la création d'une plateforme téléphonique unique - EIS et Pénibilité.
- Réalisation de la 1ère semaine nationale de sensibilisation à la sécurité du Système d'Information.
- Remplacement du responsable informatique parti à la retraite.

Missions

- Assurer la mise à disposition de l'informatique au niveau régional « *du serveur au poste de travail* », ainsi que la gestion des réseaux informatiques et téléphoniques.
- Etre garant de la sécurité de l'environnement de travail et de la Sécurité des Systèmes d'Information - SSI.
- Centraliser les impressions locales de moyen volume : lissage de la production en gros volume pour une livraison « *en tant que de besoin* » et une limitation des stocks.

Perspectives 2018

- Déploiement AIRWATCH, une plateforme de mobilité d'entreprise qui rend vos utilisateurs plus productifs et simplifie la gestion et la sécurité pour le service informatique.
- Migration de l'Active Directory.
- Mise en production application « Ordre de missions » et « Frais de Déplacements ».
- Déploiement de la Politique d'Impression.
- Expérimentation Office 365.
- Déploiement des matériels PC portables et écrans 27'.
- Remplacement de 220 postes fixes.
- Nouveau marché presse numérique, gestion centralisée des impressions de moyen volume, adaptation numérique des bons de fabrication.
- Déploiement de l'Affichage Dynamique.



LOGISTIQUE : IMMOBILIER - DÉPLACEMENT - SÉCURITÉ PHYSIQUE BIENS ET PERSONNES

Faits Marquants 2017

- Réorganisation du secteur avec la nomination d'un **responsable coordonnateur** et la création d'un **pôle déplacement** par mutation des activités.
- Adhésion au centre de **service partagé Assurance**.
- Implication forte du secteur dans l'**aménagement des espaces de travail** : accueil de Saint-Benoît création de l'espace libre service à l'agence de Limoges, rénovation de la salle de restauration du siège.
- Élaboration d'une méthodologie pour la mise à jour du **document unique d'évaluation des risques**.

2018 Perspectives

- Optimisation de la **gestion des conventions** par la réorganisation des circuits et la mise en place d'un suivi.
- Acquisition d'un **nouveau logiciel de gestion** de la flotte automobile.
- Poursuite de l'implication du secteur immobilier dans l'**aménagement des espaces de travail** : développement, S3D, carrières et déclarations
- Mise en place de la méthodologie de mise à jour du **DUER** - Document Unique d'Evaluation des Risques.

Missions

- Gérer le **patrimoine immobilier**.
*Garantir la **sécurité physique** des biens et des personnes.
- Gérer la **flotte automobile**.
- Gérer les **contrats d'assurance** et les **sinistres** via le CSP Assurances.
- Assurer la **réservation** des titres de transports et les nuits d'hôtels dans le cadre des missions et des formations du personnel.
- Garantir la concordance des **inventaires physique et comptable**.

INFORMER ET DOCUMENTER

- Ouverture du service sur le réseau des Carsat :
  - participation à une formation Inter-Carsat /Cnav sur le réseau documentaire,
  - poursuite de veille, animation et actualisation des fiches Adonis pour la région Grand Ouest,
  - participation travaux inter-carsat sur l'évolution de la base mutualisée Tutti.
- Élargissement de l'offre de service par la diffusion d'une nouvelle publication documentaire « *Kiosque* » dans l'espace Managers.
- Renforcement de l'implication du service dans la gestion des archives par la participation aux travaux de déploiement de la politique nationale d'archivage de la Cnav.
- Hors institution :
  - partenariat avec l'Université de Limoges, concrétisé par la signature d'une convention de participation au catalogue bibliographique SUDOC-PS.

L'année 2017 a permis de poursuivre notre implication dans différentes activités du réseau documentaire :
- presse dématérialisée,
- Adonis,
- Tutti.

Le service a aussi renforcé ses actions de partenariat avec l'Université.

- Mettre à disposition dans la journée, les informations législatives, réglementaires et générales liées aux missions de l'organisme.
- Publier des produits d'information dans les rubriques documentaires du portail.
- Répondre aux demandes de recherches.
- Assurer le suivi des abonnements payants et des commandes d'ouvrages.
- Mémoriser et tenir à disposition un fonds documentaire.
- Co-mettre en œuvre la politique nationale d'archives.
- Participer à la gestion de bases documentaires en réseau : Adonis, Tutti

- Évolution de l'offre documentaire à travers de nouveaux services.
- Déploiement de la politique nationale d'archivage : coordination partagée des travaux de mises à jour du tableau de gestion des archives; travaux sur les tableaux d'inventaire.
- Signalement effectif de nos collections d'abonnements dans le SUDOC-PS.
- Accueil d'une stagiaire.

SUIVEZ NOS ACTUS SUR :

carsat-centreouest.fr

facebook.com/retraite santeautravailcentreouest

twitter.com/CarsatCO

fr.linkedin.com/ company/carsatco

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

Site internet
www.carsatcentreouest.fr

Réalisation : Carsat Centre Ouest - Studio Graphique / Directeur de la publication : Martine François / Photos/illustrations © Shutterstock - 2018

Sécurité sociale

afaq ISO 9001 Qualité AFNOR CERTIFICATION