

2016



Carsat Retraite & Santé au travail
Midi-Pyrénées

Rapport d'activité



Sommaire

Editorial de Joëlle Servaud-Traniello	4
Retour sur 2016	6
La Carsat Midi-Pyrénées	8
Horizon 2017	10
L'organigramme au 31 décembre 2016	12
Gouvernance et pilotage stratégique	14
Composition du Conseil d'administration et des commissions	15
Les instances de pilotage	19
Piloter l'activité et améliorer nos fonctionnements	20
Appui au pilotage et maîtrise des activités	21
Zoom... La communication	25
Préparer, calculer et payer les retraites	26
Suivre la carrière des assurés	27
Informier et conseiller les assurés et les entreprises	31
Zoom... L'offre numérique	34
Calculer et payer les retraites	35
Traiter les contestations et les réclamations	39
Lutter contre la fraude	43
Accompagner les publics fragilisés et agir pour le Bien vieillir	46
Apporter une aide aux assurés en difficulté	47
Informier et conseiller : premier rôle de l'Action sociale	53
Prévenir la perte d'autonomie, maintenir le lien social et soutenir les initiatives territoriales	55
Soutenir le maintien à domicile	59
Développer l'habitat intermédiaire	63

Aider les entreprises à préserver la santé et la sécurité au travail **66**

Calculer et notifier le taux de cotisations « accident du travail et maladie professionnelle »	67
Accompagner les entreprises dans leur démarche de prévention	71
Faire vivre le paritarisme et renforcer le partenariat	81

Des ressources au service de nos missions **84**

Gérer les ressources humaines	85
Gérer le système d'information	93
Gérer les risques juridiques	95
Garantir une bonne gestion financière	97
Poursuivre la dématérialisation des flux entrants	99
Apporter un appui et donner les moyens d'agir	101

Le partenariat inter-caisses **104**

Le Preci	105
Le comité régional d'histoire de la Sécurité sociale	107

Glossaire	110
-----------	-----



et de synergie au sein de l'Assurance Maladie, si bien que la Carsat Midi-Pyrénées participe aujourd'hui à l'accompagnement de ce dispositif au plan national.

La Carsat Midi-Pyrénées prépare l'avenir. Si elle avait pris le virage du développement durable dès 2009, elle est maintenant engagée sur la voie de la responsabilité sociétale. Ainsi, elle expérimente, pour la branche retraite, le déploiement de la démarche Iso 26 000.

S'agissant des CPG, je tiens à souligner l'engagement et la qualité du travail fourni par les équipes, dans un contexte difficile tant en termes de moyens que d'outils. Pour les trois branches, nos résultats sont au-dessus de la moyenne nationale.

L'année 2017 va voir un travail important s'engager sur la préparation et la négociation des 3 conventions d'objectif et de gestion et de leur déclinaison en contrats pluriannuels de gestion pour la période 2018-2021.

Quelques projets phares rythmeront la vie de la Carsat Midi-Pyrénées. Tout d'abord, un travail sera conduit avec les managers pour leur donner les moyens d'accompagner les changements qui nous attendent

comme la montée en charge de l'interrégime avec la mise en place de la Lura au 1er juillet, la prise en charge des dossiers des résidents en Tunisie pour le compte de l'ensemble des Carsat, de nouveaux partenariats avec les CPAM suite à la mission nationale « Elaboration d'une stratégie nationale de service pour les employeurs » à laquelle j'ai eu le plaisir de participer, le développement de nouveaux services en ligne pour nos différents publics ou bien encore le développement de l'innovation participative...

Enfin, travailler en étroite collaboration avec le Conseil d'administration et son président est pour moi une dimension essentielle du bon fonctionnement d'un organisme. Je crois que, tout au long de l'année 2016, nous avons montré que cela était possible. Je tiens à remercier les administrateurs et tout particulièrement Alain Gadou, le Président, pour leur soutien sans faille au bénéfice de nos publics.

Je vous souhaite bonne lecture du rapport d'activité 2016.

Joëlle Servaud-Traniello
Directrice



16 janvier : Venue de Pascale Breuil, Directrice « Statistiques, perspectives et recherche » à la CNAV.



10 mars : Forum « Prévention des nuisances sonores » en partenariat avec l'IUT de Blagnac.

20 mai : Visite de Renaud Villard, directeur de la CNAV, à l'occasion du séminaire de formation des administrateurs de Carsat, réunissant à Toulouse les Carsat Aquitaine, Centre-Ouest et Midi-Pyrénées.



janvier

mars

mai

février

avril

juin

4 février : Présentation aux Carsat Aquitaine, Centre-Ouest, Languedoc-Roussillon, Midi-Pyrénées, du SDRH de la branche retraite par Virginie Charles-Bray, DRH à la CNAV.



20 avril : Remise du prix « Mémoire d'Oc » à Alain Monnier pour son roman « A votre santé M. Parpot », par Hélène Baux-Legal, directrice déléguée.

24 juin : Première assemblée générale du personnel consacrée à la feuille de route stratégique 2016-2017.



Retour sur 2016



13 juillet : Enregistrement à l'INPI de la marque « AB+ Seniors ».



21 au 25 septembre : Semaine « Seniors et plus » à Toulouse en partenariat avec la Mairie.

10 novembre : Forum sur la prévention des risques professionnels à Castres (81), organisé par la Carsat afin d'aider les EHPAD de Midi-Pyrénées à maîtriser cette sinistralité.

25 novembre : animation par la Carsat et l'Urssaf d'un stand sur la Déclaration sociale nominative lors de l'assemblée générale des experts-comptables de Midi-Pyrénées à Labège (31).

juillet

septembre

novembre

août

octobre

décembre



12 octobre : Création de l'association Midi-Pyrénées Prévention par la Carsat Midi-Pyrénées, les MSA Midi-Pyrénées Nord, Midi-Pyrénées Sud et le RSI.

13 octobre : Forum risque routier dans le cadre des 20 ans du club entreprises « Sécurité routière Toulouse Garonne ».

19 octobre : Remise du 9^{ème} prix « Mémoire vive ».



14 décembre : Journée « Santé » à Rodez.

La Carsat Midi-Pyrénées

Un organisme de droit privé
Une mission de service public



Son environnement

La Carsat Midi-Pyrénées exerce ses missions sur 8 des 13 départements de la région Occitanie : l'Ariège, l'Aveyron, la Haute-Garonne, le Gers, le Lot, les Hautes-Pyrénées, le Tarn et le Tarn-et-Garonne.

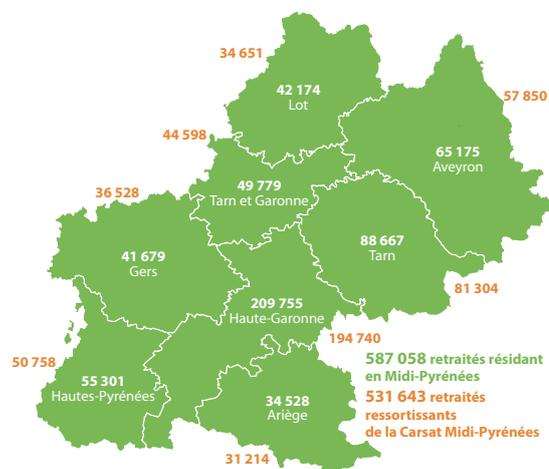
Avec 45 348 km², son territoire de compétence est le plus vaste de ceux des Carsat. Il couvre 8,3 % du territoire national mais n'abrite que 4,6 % de la population de métropole. Et s'il représente 62 % du territoire de l'Occitanie, il n'abrite que 52 % de sa population.

Le chiffre légal de population, publié par l'Insee au 1er janvier 2017, est de 2 979 161 habitants (chiffre 2014). L'agglomération toulousaine, 4^{ème} plus grande aire urbaine de France, est toujours parmi les plus attractives de métropole.

A l'exception de Toulouse et de son agglomération, le territoire de compétence de la Carsat Midi-Pyrénées a une faible densité de population, de type plutôt rural et plus âgé que celle de la France métropolitaine.

Les 65 ans et plus représentent 20 % de la population, soit 2 points de plus que la moyenne nationale (chiffre 2014).

Retraités régime général



Ses missions

La Carsat Midi-Pyrénées exerce trois grandes missions de service public pour être aux côtés des assurés et des entreprises tout au long de la vie professionnelle et de la retraite :

- ▶ elle prépare et paie la retraite des salariés du régime général ;
- ▶ elle aide les retraités dans leur choix de vie et accompagne les assurés en difficulté ;
- ▶ elle prévient les risques professionnels et assure la santé et la sécurité au travail.

La qualité de service

- ▶ 96 % des nouveaux retraités satisfaits des services de la retraite.
- ▶ 95 % des bénéficiaires de l'action sociale satisfaits des divers services.
- ▶ 94,9 % des assurés sociaux satisfaits des services rendus par le service social.
- ▶ 89,8 % des employeurs satisfaits des services offerts par l'Assurance Maladie.

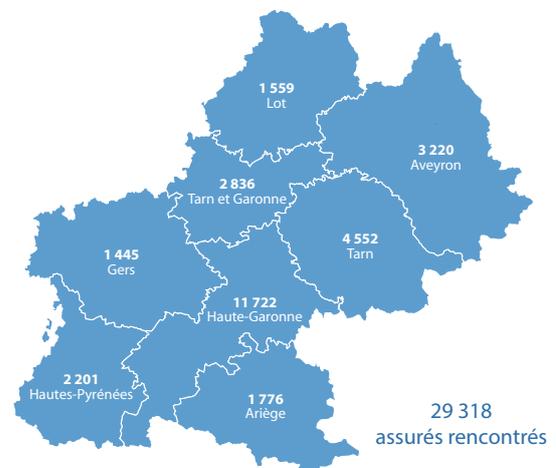
Le réseau de proximité

- ▶ 32 873 visiteurs ont été reçus dans le réseau d'accueil retraite, dont 74,29 % sur rendez-vous.
- ▶ 29 318 personnes prises en charge par le Service social (aide individualisée ou actions collectives).

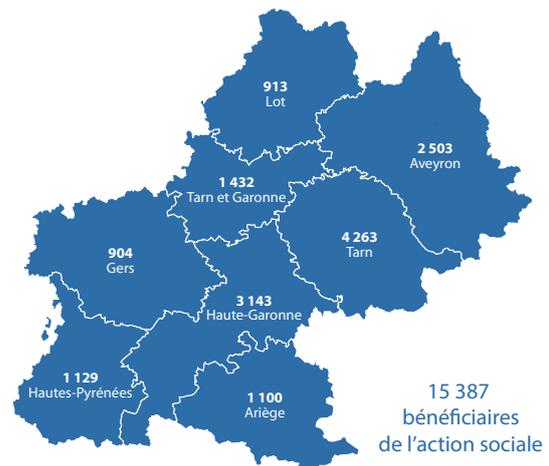
Les résultats financiers

- ▶ 4 129 909 412,62 € de prestations vieillesse payés à 578 955 prestataires.
- ▶ 4 132 000 € de crédits de paiement pour le financement des lieux de vie collectifs.
- ▶ 16 990 675 € de dotation budgétaire définitive d'action sociale (Aides au maintien à domicile et Habitat et cadre de vie)

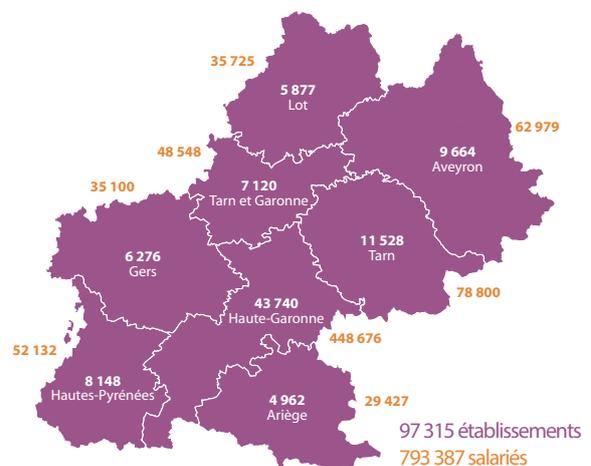
☑ Assurés rencontrés par le Service social



☑ Retraités bénéficiaires de l'action sociale



☑ Etablissements et salariés





24 juin : première assemblée générale du personnel consacrée à la présentation de la feuille de route stratégique. Plus de 700 agents y ont participé.

Horizon 2017

Dès le début de l'année 2016, la co-construction d'une feuille de route stratégique, pour la période 2016-2017, a mobilisé le comité de direction et l'ensemble des managers. Il s'agit, à mi-parcours des CPG, de disposer d'une stratégie et d'objectifs clairement définis, partagés et cohérents avec les enjeux internes et externes. Les résultats du bilan social institutionnel, du diagnostic Iso 26 000, réalisé en collaboration avec les parties prenantes internes et externes, ont été intégrés dans cette démarche collaborative. Cette feuille de route s'organise autour de 8 chantiers.

1 Définir et faire vivre nos valeurs-clés communes

5 valeurs ont été définies : respect, confiance, équité, lisibilité et solidarité. Centrées sur les relations internes, elles doivent produire une synergie qui aura un effet positif sur la qualité du service rendu aux différents publics. Elles sous-tendent les 7 autres chantiers.



Chiffres clés



8 chantiers 20 groupes projets

150 participants

2 Optimiser le pilotage de la Caisse

L'obligation de performance et de réactivité est aujourd'hui plus que nécessaire. Pour atteindre cet objectif ambitieux, les structures de pilotage ont été revisitées. Des modalités et des outils adaptés aux différents niveaux de responsabilité vont être proposés, les démarches de maîtrise des activités : SMI, contrôle interne, Iso 26 000... harmonisées et un travail sur l'élaboration et le suivi des plans de charges déclinables pour l'ensemble des processus est amorcé.

3 Renforcer l'efficacité des fonctions transverses

Présentes dans toutes les entreprises, ces fonctions participent à la bonne marche en étant un support permanent des métiers, en les écoutant et en leur offrant un service de qualité. C'est l'objectif de ce chantier. Trois fonctions ont été identifiées : la documentation, le juridique et les moyens généraux.

4 Structurer et dynamiser la communication interne et externe

Pour un organisme comme la Carsat Midi-Pyrénées, les enjeux en matière de communication sont multiples tant en interne qu'en externe. Il s'agit d'en améliorer le pilotage pour renforcer l'efficacité des actions, rendre les missions et les réalisations plus visibles à l'extérieur et au final améliorer l'image. La construction et ensuite le déploiement d'un schéma directeur de communication local est la priorité.

5 Construire et déployer le schéma directeur des ressources humaines

Pour anticiper au mieux les changements, la Carsat Midi-Pyrénées doit pouvoir s'appuyer sur une stratégie de gestion des

compétences. Il s'agit d'anticiper et partager les évolutions à venir afin d'en mesurer les impacts sur les métiers, de maintenir et développer les compétences des collaborateurs afin de donner de la visibilité sur les changements et les accompagner, de favoriser la qualité de vie au travail.

6 Réinterroger la fonction managériale au sein de la Carsat Midi-Pyrénées

Les managers ont été associés d'emblée à la réflexion. Ce sont des acteurs de premier plan pour la gestion du changement, au carrefour des attendus institutionnels et des attentes des personnels. Améliorer la lisibilité des décisions, clarifier les attendus managériaux, réinterroger la délégation et la responsabilisation des managers sont des enjeux forts.

7 Enrichir et porter une stratégie numérique ambitieuse

La stratégie numérique consiste à développer, promouvoir et rendre accessible une offre digitale pour les différents publics de la Carsat Midi-Pyrénées. La transformation numérique représente un véritable défi. Les publics sont en attente de nouveaux services, innovants. La Carsat Midi-Pyrénées se doit d'y répondre en proposant une offre pertinente.

8 Répondre aux enjeux de l'inter-régime, de l'interbranche et rénover nos partenariats dans le cadre de la grande région

2016 a, notamment, vu la mise en place des nouvelles régions prévues par la loi NOTRe, l'installation des Conférences de financeurs créées par la loi d'Adaptation de la société au vieillissement, le lancement des travaux de construction du PRST 3 (plan régional de santé au travail), la

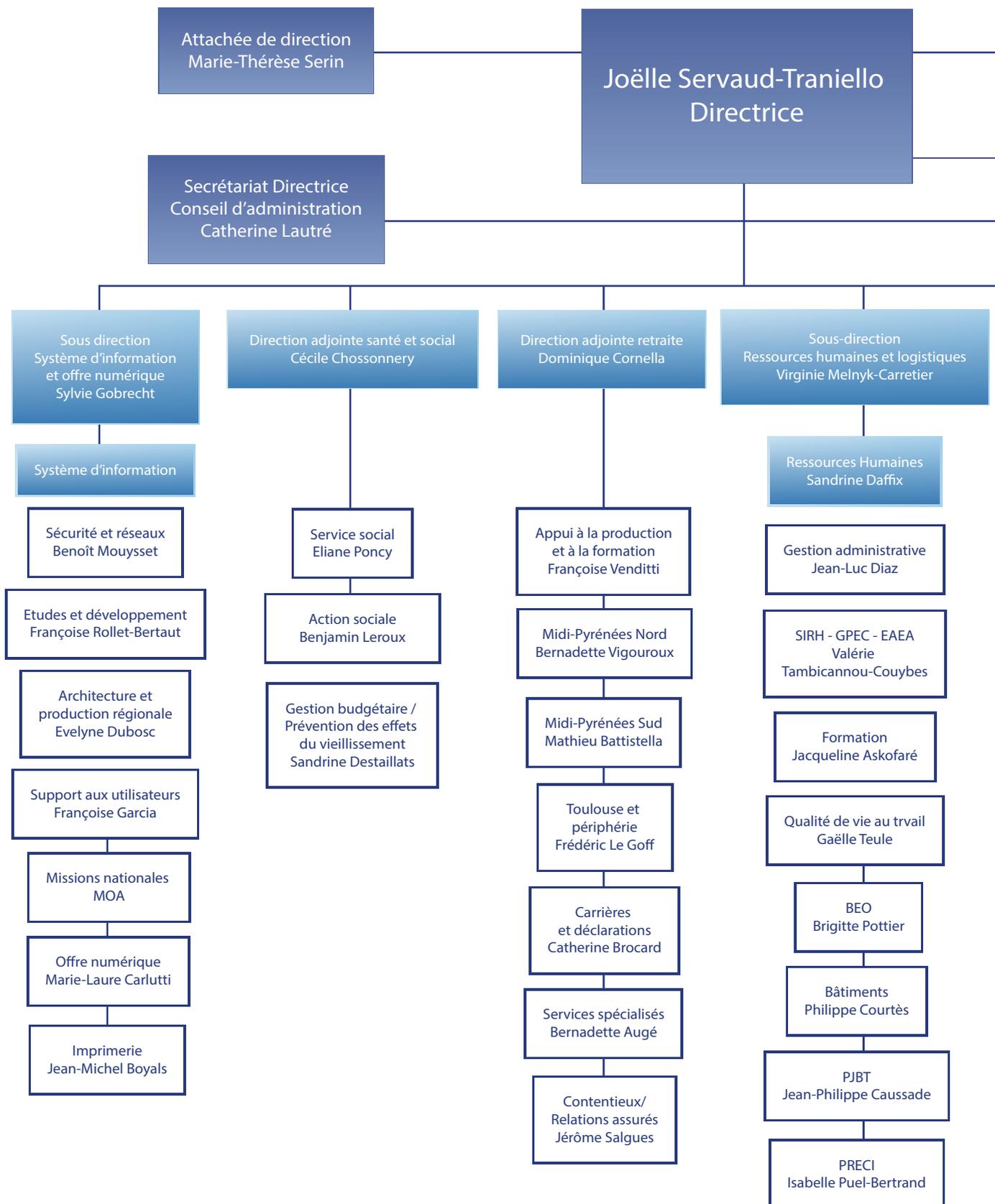
préparation de la mise en place de la Lura (liquidation unique régimes alignés), la création de la structure inter-régimes « Midi-Pyrénées Prévention »... Il est essentiel de comprendre le cadre de ces réformes et les organisations impactées, de revisiter les partenariats afin de bien situer la Carsat Midi-Pyrénées dans ce nouveau paysage.

Les travaux initiés dans le cadre de cette feuille de route vont se poursuivre en 2017. Ils doivent aboutir à la mise en œuvre d'actions très concrètes au sein de l'organisme et conduire à l'élaboration d'un projet d'entreprise fixant le cap pour la nouvelle période conventionnelle 2018-2021.

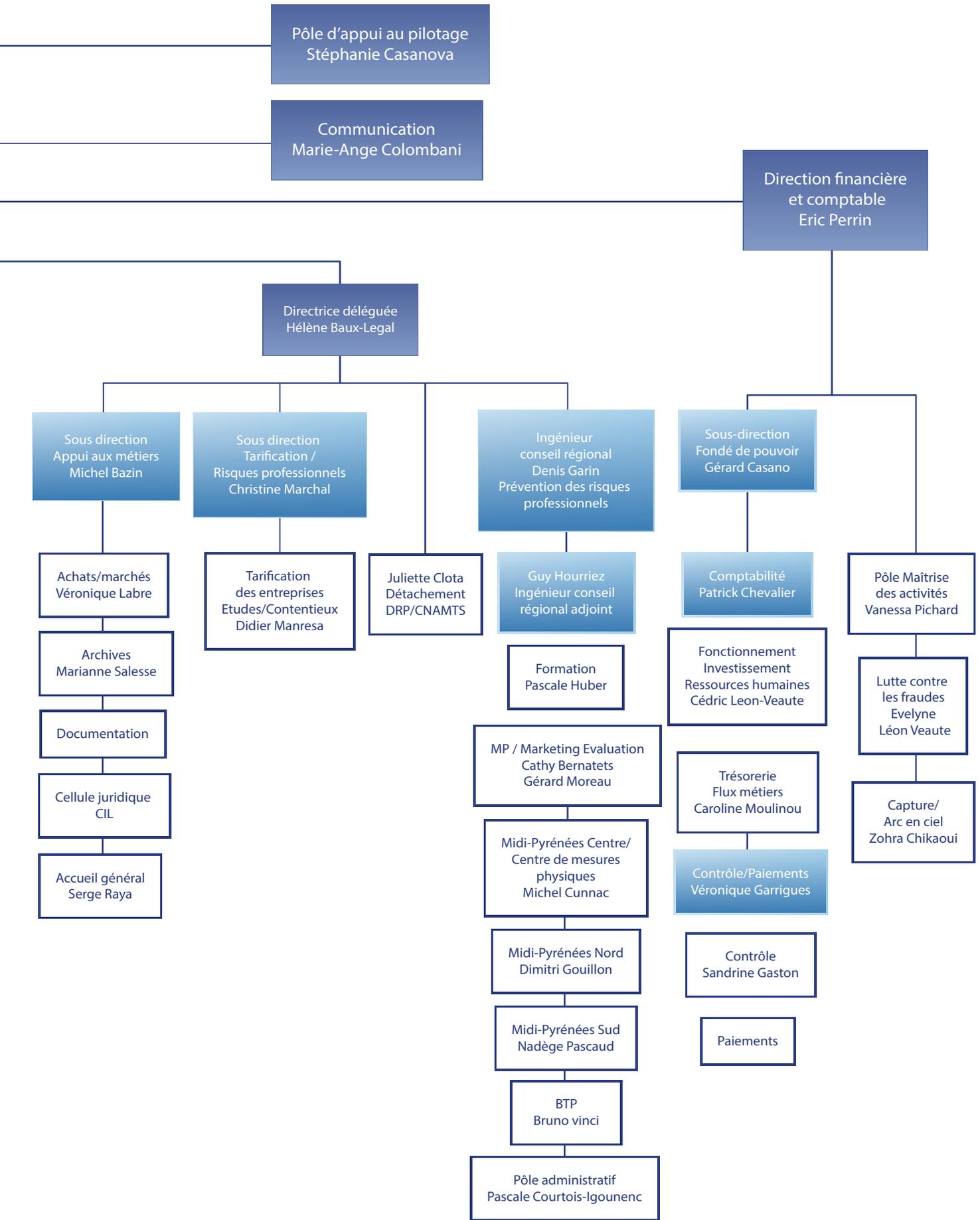
Alain Gadou, président du conseil d'administration, a abordé le sujet de l'ancrage de la Carsat sur les territoires au plus près des populations dans le contexte de la création de la région Occitanie. Son intervention a suscité un vif intérêt.



L'organigramme général



au 31 décembre 2016





Gouvernance et pilotage stratégique

Assemblée délibérante, le Conseil d'administration fixe les orientations et participe, par ses avis et ses propositions, à la définition de la politique menée par l'organisme.

Son président signe pour le compte de la Carsat, conjointement avec le directeur, chaque contrat pluriannuel de gestion (CPG) conclu avec la caisse nationale concernée et les avenants dont ils font l'objet.

Egalement organe de gestion, le Conseil d'administration vote les budgets et arrête les comptes annuels, l'action du directeur s'exerçant sous son contrôle.

Le Conseil d'administration constitue des commissions de travail. Certaines sont réglementaires, d'autres statutaires.

Le directeur assure le pilotage général de l'organisme en déclinant localement les objectifs des COG retraite, maladie, risques professionnels et celle de l'Ucanss. Il négocie les trois CPG avec les caisses nationales, conduit les actions en vue de l'atteinte des objectifs et met en œuvre l'ensemble des décisions prises par le Conseil d'administration.

L'équipe de direction est chargée, sous l'autorité du directeur, de l'organisation et de la gestion des différentes branches d'activité.

Composition du Conseil d'administration et des commissions

Il est composé de 25 membres représentant des assurés sociaux, des employeurs et des personnes qualifiées. 21 administrateurs siègent avec voix délibérative et 4 avec voix consultative. L'arrêté ministériel du 26 octobre 2011 a désigné, pour une durée de 5 ans, les membres du conseil d'administration. Le décret du 9 octobre 2014 a prorogé leur mandat d'un an.

- ▶ Président : Alain Gadou
- ▶ 1^{er} vice-président : Gérard Omer
- ▶ 2^{ème} vice-président : Patrick Néron
- ▶ 3^{ème} vice-président : Jean-Marie Contal

Le conseil d'administration

Administrateurs

	Titulaires	Suppléants
<i>8 représentants des assurés sociaux</i>		
CGT	J-Bernard Bernou Bernard Gil	Jocelyne Bousquet Emma Demenitroux
FO	Bernard Giusti Gérard Omer	J-Marie Bouteiller Joseph Mistrorigo
CFDT	Christian Baltazar Jeanne Epaulé	J-Marc Debals Francis La Regina
CFTC	Patrick Néron	Régis Arnal-Philippart
CFE/ CGC	Bernard Brambilla	Bernard Vincent
<i>8 représentants des employeurs</i>		
UPA	Alain Gadou Claude Salles	Eric Lalande J-Louis Hormière
Medef	J-Paul Castel J-Marie Contal Gilles Gineste Michel Vigier	J-Pierre Chaleix J-François Labaquère Roger Vignes Anne Vincent
CGPME	Philippe Barthès Xavier Delaitre	Julien Escalé

1 représentant de la mutualité

Pierre-Jean Gracia Gilbert Barrau

4 personnes qualifiées

Pierre Gachet (représentant retraité)
Yves Laffont
Armelle Touyarot
Bruno Valat

Membres avec voix consultatives

1 représentant des associations familiales (Uraf)

Jacques Maruejols André Guinvarch

3 représentants du personnel

Loïc Bechu
Nadine Leclerc
Anne Jullié

Principales décisions du conseil d'administration

Le conseil d'administration a tenu **5** réunions en 2016 dont :

- ▶ une dédiée à l'action sanitaire et sociale en présence de la présidente de la CASS de la Cnav et du directeur national de l'action sociale ;
- ▶ une décentralisée à Gimont (32), le 15 juin.

Lors de chaque séance, il prend acte du suivi de la production retraite et de l'avancée des signatures de conventions de Maisons de services au public (MSAP).

Son activité peut, de plus, se résumer ainsi :

13 janvier, le conseil d'administration

- ▶ prend acte, en présence de la Présidente de la CASS de la CNAV et du directeur national de l'action sociale, des orientations politiques en matière d'action sociale : inter-régimes, habitat, adaptation de la société au vieillissement...

16 mars, le conseil d'administration

- ▶ approuve à l'unanimité :
 - la signature de la convention inter-régimes mettant en perspective la possibilité de créer une structure associative régionale, support des actions collectives de prévention gérontologique ;
 - le renouvellement d'adhésion au groupement de commandes pour la fourniture de panoramas de presse dématérialisée en matière de presse nationale et régionale.
- ▶ prend acte :
 - de l'organisation de la première assemblée générale du personnel le 14 juin 2016 ;

- de la signature des protocoles d'accord relatifs à l'égalité professionnelle Femmes-Hommes et à la Santé, la sécurité et aux conditions de travail.

16 juin, le conseil d'administration

- ▶ valide, à l'unanimité :
 - le rapport d'activité et le rapport de l'agent comptable 2015 de la Carsat Midi-Pyrénées ;
 - la suppression, à compter du 1er juillet 2016, de la fonction de Médiateur régional afin de passer à une dimension nationale de la médiation, tout en conservant la gestion des réclamations au sein du service « relations assurés » de la Carsat Midi-Pyrénées ;
 - le projet d'achat d'un local à Tarbes afin d'y installer l'agence retraite.
- ▶ prend acte :
 - des résultats des CPG Retraite, Maladie et AT-MP ;
 - de la création de la Commission réclamation compte pénibilité et procède à la désignation de ses membres.

30 septembre, le conseil d'administration

- ▶ prend acte :
 - de la mise en place de la garantie de versement pour les pensions de réversion ;
 - de l'avancée des travaux des Conférences des financeurs et de la mise en place des Conseils départementaux de citoyenneté et de l'autonomie ;
 - du report d'application de la Liquidation unique des régimes alignés (Lura).
- ▶ approuve, à l'unanimité, la nouvelle stratégie numérique de la Carsat Midi-Pyrénées ;
- ▶ donne mandat, à l'unanimité, à Madame la Directrice pour ouvrir des négociations sur le thème de la Responsabilité sociale de l'employeur et du contrat de génération.

14 décembre, le conseil d'administration

- ▶ valide, à la majorité, les propositions de budget 2017 GAV, GAM et PAT, FNASS Maladie et TA/PR partie intervention ;
- ▶ prend acte de la création de l'association inter-régimes « Midi-Pyrénées Prévention » ;
- ▶ procède à la désignation de ses membres qui siégeront au sein des Conseils départementaux de citoyenneté et de l'autonomie.

Les commissions réglementaires

Commission de recours amiable (CRA)

La CRA connaît les réclamations formées dans les domaines relevant du contentieux général, contre les décisions prises par les organismes de Sécurité sociale (11 séances en 2016). Sa composition est paritaire.

Président : Philippe Barthès

Membres titulaires

CGPME : Philippe Barthès

CFE/CGC : Bernard Brambilla

CFDT : J-Marc Debals

UPA : Claude Salles

Membres suppléants

CGPME : Xavier Delaitre

CGT : J-Bernard Bernou

FO : Bernard Giusti

MEDEF : J-Marie Contal

Secrétaire : Jérôme Salgues

Commission des marchés

La commission des marchés a pour rôle de se prononcer sur les marchés de la Carsat : elle arrête la liste des candidats et attribue les marchés dont le montant est supérieur aux seuils fixés dans le code des marchés publics. Elle autorise la passation d'avenants. Elle s'est réunie 7 fois en 2016, à la demande de la directrice.

Membres titulaires

CFDT : J-Marie Debals

CFTC : Patrick Néron

CFE/CGC : Bernard Vincent

CGT : J-Bernard Bernou

FO : Bernard Giusti

CGPME : Philippe Barthès

CGPME : Xavier Delaitre

UPA : Alain Gadou

Medef : J-Marie Contal

Medef : Michel Vigier

Mutualité : Gilbert Barrau

Personne qualifiée : Pierre Gachet

Membres suppléants

CFDT : Jeanne Epaulé

CFTC : Régis Arnal-Philippart

CFE/CGC : Bernard Brambilla

CGT : Jocelyne Bousquet

FO : Joseph Mistrorigo

CGPME : en cours de désignation

UPA : Claude Salles

Medef : J-Paul Castel

Medef : Gilles Gineste

Mutualité : P-Jean Gracia

Personne qualifiée : Yves Laffont

Commission régionale des accidents du travail et des maladies professionnelles (CRAT-MP)

La CRAT-MP donne son avis au Conseil d'administration sur toutes les affaires relevant de la prévention et de la tarification des risques professionnels. Elle s'est réunie 4 fois en 2016.

Président : Michel Vigier

Vice-président : Jean-Bernard Bernou

Membres titulaires

CFDT : Christian Baltazar

CFTC : Régis Arnal-Philippart

CFE/CGC : Bernard Brambilla

CGPME : Philippe Barthès

CGT : J-Bernard Bernou

FO : Joël Roulenq

UPA : Louis Belmonte

Medef : J-Marie Contal

Medef : Michel Vigier

Medef : Pierre Gachet

Membres suppléants

CFDT : Carole Barbaste

CFTC : Patrick Neron

CFE/CGC : Guy Boudet

CGPME : Xavier Delaitre

CGT : Bernard Gil

FO : Michel Junca

UPA : Roland Delzers

Medef : J-Paul Castel

Medef : Gilles Gineste

Medef : J-François Labaquere

Les autres commissions

Commission des affaires sanitaires et sociales (CASS)

La CASS étudie les dossiers relatifs aux demandes de participation financière et de subventions émanant de divers établissements et associations, aux demandes d'aides individuelles aux retraités ainsi que ceux concernant toute étude entrant dans son champ de compétence (6 réunions en 2016).

Présidente : Jeanne Epaulé

Vice-président : Xavier Delaitre

Membres titulaires

CFDT : Jeanne Epaulé
CFE/CGC : Bernard Brambilla
CFTC : Patrick Néron
CGT : J-Bernard Bernou
CGPME : Philippe Barthès
CGPME : Xavier Delaitre
FO : Joseph Mistrorigo Bernard Giusti
UPA : Alain Gadou
UPA : Claude Salles
Medef : Michel Vigier
Medef : J-Marie Contal
Mutualité : P-Jean Gracia
Uraf : Jacques Maruejols
Personnes qualifiées : Pierre Gachet et Yves Laffont

Membres suppléants

CFDT : J-Marc Debals
CFTC : Régis Arnal-Philippart
CFE/CGC : Bernard Vincent
CGT : Bernard Gil
CGPME : en cours de désignation (2 membres)
FO : Rachel Martinez
UPA : Eric Lalande
UPA : André Cazot
Medef : J-François Labaquère
Medef : J-Paul Castel
Mutualité : Gilbert Barrau
Uraf : André Guinvarch
Personnes qualifiées : Bruno Valat et Armelle Touyarot

Commission Prospectives et Innovation (CPI)

La CPI est une instance de concertation des partenaires sociaux chargée de l'étude et de la prospective de thèmes particuliers appelant une discussion approfondie comme la COG, la politique d'action sociale... (2 réunions ont eu lieu en 2016).

5 représentants des assurés sociaux

CFE-CGC : Bernard Brambilla
CFDT : Jeanne Epaulé
CGT : Bernard Gil
CFTC : Patrick Neron
FO : Gérard Omer

5 représentants des employeurs

CGPME : Philippe Barthès
MEDEF : J-Marie Contal
MEDEF : Michel Vigier
UPA : Alain Gadou
UPA : Claude Salles

Commission réclamation compte pénibilité (CRCP)

La CRCP émet un avis sur les réclamations formulées par les salariés en désaccord sur le nombre de points pénibilité attribués par leur employeur. Elle se base sur le dossier constitué par les conseillers enquêteurs de la Carsat. Le salarié doit auparavant avoir contesté la décision auprès de son employeur qui l'a rejetée. La CRCP s'est réunie une fois pour la séance d'installation.

Membres titulaires

FO : Gérard Omer
CFDT : Christian Baltazar
Medef : Michel Vigier
UPA : Eric Lalande

Membres suppléants

CGT : Jocelyne Bousquet
CFTC : Patrick Néron
Medef : Jean-François Labaquère
CGPME : Philippe Barthès

Les instances de pilotage



Le comité de direction

Composé des agents de direction et de l'ingénieur conseil régional prévention, le comité de direction s'est réuni **27** fois en 2016.

Ces comités favorisent un suivi transversal et partagé de l'avancement des différents projets et des résultats.

Les comités de pilotage

Redéfinies à l'automne 2015, les nouvelles instances de pilotage ont été progressivement mises en place tout au long de 2016.

Les 6 comités de pilotage stratégiques : Retraite, Action sociale, Service social, Risques professionnels, Ressources humaines et Système d'information permettent de faire régulièrement le point sur l'actualité forte des branches, de suivre l'avancement des projets, de travailler sur les indicateurs tels que production, CPG et maîtrise des activités.

Les managers

Les deux instances de concertation et d'échanges, mises en place à l'automne 2015 :

- ▶ managers stratégiques et ingénieurs conseils (prévention des risques professionnels),
- ▶ managers de proximité,

ont été régulièrement réunies, notamment pour des travaux en lien avec le déploiement de la feuille de route stratégique.



Piloter l'activité et améliorer nos fonctionnements

Le pilotage général de la Carsat Midi-Pyrénées est assuré par le comité de direction. Pour cela, il doit disposer, tout au long de l'année, d'analyses pertinentes des coûts, des activités et d'une vision transverse de l'ensemble des résultats. Le déploiement d'un système de management intégré responsable incluant toutes les démarches d'amélioration des processus vise à donner une vision globale de la performance. Une stratégie de communication, au service du pilotage, est définie.



Vanessa Pichard

Responsable du pôle maîtrise des activités



Stéphanie Casanova

Responsable du pôle d'appui au pilotage

3 Questions

à



1

En quelques mois, les pôles « Appui au pilotage » et « Maîtrise des activités » se sont imposés comme des éléments clés au service de la performance de la Carsat Midi-Pyrénées. Pourquoi ?

S. Casanova : La création de ces deux pôles répond à la volonté de la directrice, affirmée dès son arrivée, d'optimiser le pilotage afin de gagner en performance et en réactivité, de sécuriser et faciliter les prises de décisions afin qu'elles soient « concertées et solidaires » et enfin d'améliorer la lisibilité des décisions prises et des résultats. Pour cela, il a paru logique de regrouper au sein de mêmes services, d'une part les acteurs impliqués dans l'aide au pilotage comme les statistiques, le contrôle de gestion et l'audit, chacun mettant ses compétences au service de l'analyse et de l'aide à la décision et d'autre part, ceux participant à la maîtrise des activités. Ce pôle regroupe la maîtrise des risques et le contrôle interne, l'optimisation des processus et la responsabilité sociétale avec notamment le projet ISO 26 000.



V. Pichard : Ces deux pôles collaborent étroitement dans la mise en œuvre et le suivi du système de management intégré (SMI). Ce SMI, socialement responsable, a, pour objectifs principaux, l'évaluation et l'amélioration des différentes dimensions de la performance, au travers notamment du suivi optimisé des objectifs et des projets mais aussi du pilotage de la maîtrise des risques. Deux fois par an, les résultats de l'organisme sont synthétisés et analysés lors de la revue de performance.

2

En quoi consistant, plus précisément, les missions de ces deux secteurs ?

S. Casanova : Le pôle d'appui au pilotage doit permettre à la direction de disposer d'une vision transverse et consolidée de l'ensemble des résultats de l'organisme et des éléments d'analyse nécessaires aux prises de décision. Il donne une visibilité sur les tendances et la réalisation des objectifs annuels et « l'état de santé » de la Carsat Midi-Pyrénées.

Le dialogue de gestion avec les branches doit être facilité en optimisant l'organisation des données et la pertinence des analyses aux principaux niveaux hiérarchiques. Il s'appuie sur le réseau des correspondants « Pilotage » et « Statistiques » des branches pour améliorer la visibilité et la réactivité. Une offre de service à destination des branches est en cours d'élaboration.

Les budgets sont pilotés de façon plus efficiente ce qui permet d'informer des disponibilités et des besoins éventuels afin d'anticiper au mieux les décisions et d'optimiser les ressources financières allouées. La tenue de la comptabilité analytique donne une vision détaillée des coûts des processus métiers et transverses et des effectifs associés.

Enfin, il met en œuvre le programme annuel d'audit.



L'audit interne

Le plan d'audit annuel de la Carsat Midi-Pyrénées s'appuie sur les missions d'audits référents de la CNAV. Sont également réalisés des audits locaux, décidés par le directeur, ainsi que des audits de suivi. Au travers des différents audits planifiés, une assurance est donnée sur le degré de maîtrise des activités concernées et des recommandations sont apportées pour les améliorer.

En 2016, ont ainsi été réalisés :

- ▶ 2 audits référents : Capture et Garantie de versement/Liquidation provisoire
- ▶ 1 audit local : Capture.

V. Pichard : Le pôle Maîtrise des activités a 4 missions principales. Il est en charge de la conception et du déploiement du SMI régional, socialement responsable, de la mise en œuvre du contrôle interne et de la maîtrise des risques, de l'optimisation des processus et de la démarche de responsabilité sociétale avec le projet ISO 26 000. Le contrôle interne et la maîtrise des risques s'appuient notamment sur la mise œuvre des plans de maîtrise des risques et des instructions de contrôle. Chaque année, le pôle Maîtrise des activités accompagne aussi les services dans la campagne Run-Mr, qui permet de vérifier l'adéquation des moyens de maîtrise mis en œuvre et d'apporter une assurance raisonnable face aux risques. Il participe aussi aux travaux de validation des comptes et se charge de rédiger le rapport annuel de contrôle interne.

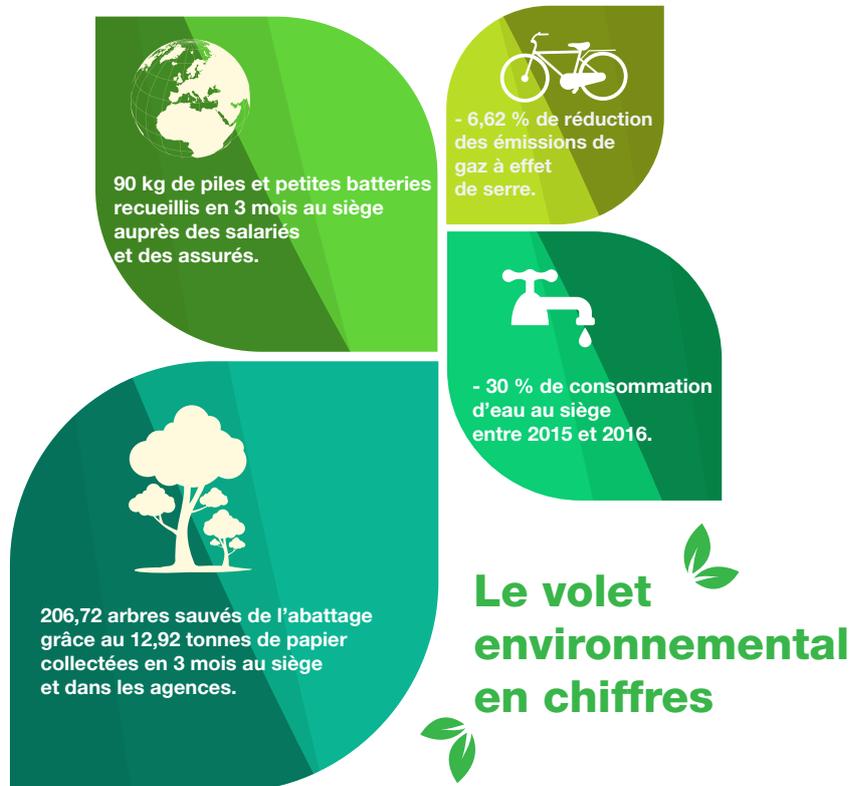
L'optimisation des processus s'est dotée récemment d'un nouvel outil : les ateliers simples d'optimisation qui, grâce à l'étude des circuits de traitement avec les agents, peuvent faire émerger des solutions d'amélioration simples pouvant être mises en œuvre rapidement avec des impacts multiples et immédiats. A Toulouse, nous avons voulu ces ateliers en lien avec notre démarche de responsabilité sociétale. Les leviers d'optimisation font donc l'objet d'une attention particulière sous l'angle de la Qualité de vie au travail. Des agents des 2 pôles et des managers ont été formés à la méthode et vont mener les premiers ateliers très prochainement.



La responsabilité sociale

Le Pôle Maîtrise des activités a pour mission de recueillir les données relatives au Plan cadre développement durable de l'Ucanss. La Gouvernance, le volet économique, le volet social et le volet environnemental comportent des objectifs et indicateurs associés. Ils sont répartis en 3 enjeux :

- ▶ inscription des enjeux de développement durable au cœur de la décision,
- ▶ renforcement de la maturité des organismes dans la démarche de développement durable et leur implication sur les territoires,
- ▶ valorisation des actions et des résultats en matière de développement durable.
- ▶ Ce recueil de données qui s'effectue dans l'outil Perl's sert aussi à calculer l'indicateur du CPG retraite « Diminution des émissions de gaz à effet de serre (GES) », pour lequel un plan d'action pluriannuel est mis en œuvre.



Le taux d'atteinte des contrats pluriannuels de gestion



3

Des progrès ont été faits en matière de pilotage et les différentes démarches d'amélioration de la performance sont de mieux en mieux articulées. Quels sont les projets pour 2017 ?

S. Casanova : Le Pôle d'appui au pilotage va poursuivre les travaux engagés en 2016 dans le cadre du chantier de la feuille de route « Optimiser le pilotage ». Ainsi, l'organisation des données stratégiques sous la forme d'un tableau de bord synthétique sera la première étape. Ce nouveau tableau de bord est indispensable à la direction pour connaître l'état de santé de la Carsat à intervalles réguliers. En parallèle, il est envisagé de créer un référentiel partagé des requêtes nationales et locales utilisées à la Carsat, en collaboration avec les correspondants statistiques au sein de chaque branche. L'objectif est de faciliter la continuité de service pour accéder aux données en améliorant la lisibilité du contenu de ces requêtes : quand, pour qui, pour quoi (suivi de production, pilotage opérationnel, pilotage stratégique ...).

V. Pichard : Le pôle « Maîtrise des activités » se concentrera sur le déploiement du SMI qui intègre la démarche de responsabilité sociétale avec notamment l'arrivée des premiers référentiels nationaux processus de la branche maladie/risques professionnels et de la cartographie des processus consolidée de la branche vieillesse. 2017 sera aussi l'année de l'évaluation du projet ISO 26 000. Nous sommes pilotes de ce projet pour le réseau des Carsat. Cette expérimentation, à laquelle nous participons depuis septembre 2015, et qui vise notamment l'amélioration du dialogue avec nos parties prenantes internes et externes, se verra en effet évaluée au regard des 7 questions centrales de la norme que sont : la gouvernance de l'organisation, les droits de l'Homme, les relations et conditions de travail, l'environnement, la loyauté des pratiques, les questions relatives aux consommateurs et le développement local.

La maîtrise des risques et le contrôle interne, véritables pierres angulaires du SMI, jalonneront aussi l'année avec notamment la mise en œuvre du nouveau Plan de Maîtrise des risques Action Sociale, les nouvelles « Instructions Réseau de Contrôle » de la CNAV ou la campagne d'auto-évaluation des risques Run-Mr.

Enfin, l'optimisation des processus sera marquée par l'organisation des premiers Ateliers simples d'optimisation responsables (ASOr) et le déploiement d'OPPAL, outil de gestion des plans d'action et d'amélioration, qui fait l'objet d'un co-pilotage entre les 2 pôles.



Zoom...



La communication



Marie-Ange Colombani
Responsable Communication

2016, une année de transition

Les enjeux et les évolutions stratégiques des politiques de communication nationales, les constats posés par les bilans d'image interne et externe ainsi que les résultats du Baromètre social institutionnel nécessitent d'inscrire la communication de la Carsat Midi-Pyrénées dans une dynamique de progrès collective. Dans le cadre de la Feuille de route stratégique, un chantier entièrement dédié à la communication a été lancé, en juin. Il vise à structurer et dynamiser la communication de la Carsat Midi-Pyrénées tant en interne qu'en externe.

Tout au long de l'année 2016, dans un contexte d'accentuation du virage numérique et de réduction de la fracture numérique pour les 55 ans et +, l'accompagnement des publics dans l'usage des nouveaux services en ligne, proposés en complément des canaux de contacts dits « traditionnels », a été une priorité avec, notamment, la promotion :

- ▶ des services en ligne de l'Assurance retraite, de la création de l'espace personnel ... et leur accompagnement en interne et en externe lors de manifestations, dans le cadre de partenariats, par le biais des médias...
- ▶ des nouvelles newsletters nationales « Parlons retraite » destinées aux actifs et aux retraités et disponibles avec un accès direct sur la page d'actualité du site www.carsat-mp.fr; ces newsletters permettent le cas échéant des zooms sur des thèmes d'actualité locaux.

2017, l'année d'élaboration de la nouvelle stratégie de communication

En externe, l'enjeu est de réinvestir l'ensemble des champs utiles à la communication afin de porter à la connaissance des publics, sur l'ensemble de la circonscription de la Carsat Midi-Pyrénées, les offres et services proposés.

En matière de communication interne, l'enjeu est double. Il va s'agir de promouvoir, auprès des agents, ces offres et services afin que chacun puisse en être un véritable relais et de renforcer le sentiment d'appartenance.

Deux axes de travail ont été retenus :

- ▶ renforcer la visibilité de l'organisme et la lisibilité de nos offres et services en dynamisant nos relations presse, partenariales (mairies, conseils départementaux...) et notre présence aux évènementiels :
 - faire connaître les missions de notre organisme,
 - faire connaître nos offres et services pour en augmenter l'usage.
- ▶ structurer et dynamiser la communication interne et externe dans un mode participatif et collaboratif :
 - piloter et coordonner les travaux des groupes de travail internes sur les sujets de communication (services en ligne, valorisation des missions et des métiers, newsletters et autres outils de communication...);
 - s'appuyer sur la communication interne pour faire connaître les offres et services afin de permettre aux agents de l'organisme de les promouvoir auprès des usagers ;
 - préparer l'élaboration du schéma directeur de communication en cohérence avec le futur projet d'entreprise ; un état des lieux des attentes et besoins de nos publics sera réalisé et la nécessaire mesure d'impact et évaluation des actions passées et à venir afin de juger de leur pertinence et efficacité sera organisée.



Préparer, calculer et payer les retraites

La Carsat Midi-Pyrénées gère la carrière des salariés tout au long de leur vie professionnelle. Elle la met à jour principalement à partir des déclarations annuelles des données sociales transmises par les employeurs. Elle conseille les déclarants afin de faciliter et fiabiliser ces transmissions dématérialisées.

Les assurés peuvent également demander la régularisation de leur carrière. Il s'agit de disposer, pour chaque assuré, d'un compte individuel de qualité.

Elle veille à offrir des conseils personnalisés afin de faciliter les démarches le moment venu. Pour cela, elle diversifie son offre de service et ses modes de contact : entretien d'information retraite, conseil en entreprise, Internet, réseaux sociaux, accueil sur rendez-vous, téléphone, salons...

La Carsat Midi-Pyrénées calcule les retraites et les paye ensuite chaque mois. L'objectif est d'assurer une continuité des ressources entre le dernier revenu d'activité et le premier versement de la retraite.

Suivre la carrière des assurés

La Carsat Midi-Pyrénées enregistre la carrière des salariés du régime général à partir des déclarations annuelles de données sociales établies par leur employeur. Elle informe, conseille et assiste les déclarants afin de fiabiliser les données transmises. Elle veille ensuite à compléter et certifier la carrière des assurés en ciblant spécifiquement des populations et à leur offrir un conseil personnalisé.

Faits marquants

- ▶ Déploiement de la stratégie carrière ;
- ▶ Poursuite de la mise en place des missions réseaux déléguées sur les rachats, les rétablissements de droit, les annulations de versement vieillesse et les versements pour la retraite et accompagnement des équipes impactées par ce dispositif ;
- ▶ Prise en charge, dans le plan de production, des carrières des plus de 54 ans et en carrières complètes ;
- ▶ Mise en place du compte prévention pénibilité (CPP) : information régulière de l'ensemble des collaborateurs de la branche retraite, recrutement et intégration dans le service « Carrières et déclaration » des deux conseillers enquêteurs.

Bilan de l'activité

La gestion des données sociales

La Carsat Midi-Pyrénées est l'interlocuteur de 88 605 établissements qui représentent 1 722 471 lignes salaires et 2 460 230 reports au compte individuel retraite, soit un taux de report de 99,40 %.

D'autres acteurs contribuent à la mise à jour des carrières :

- ▶ 1 668 865 reports proviennent des DNT, chèques emploi service, CAF au titre de l'AVPF et Urssaf pour les intermittents du spectacle notamment ;
- ▶ 2 076 854 reports sont réalisés au titre des périodes assimilées (maladie et chômage).

6 205 949 reports ont été présentés au SNGC en 2016.

☑ L'exploitation des données sociales

	Etablissements	Salariés
Télétransmission		
B to B	29 698	318 407
Net DADSU	51 691	1 358 686
DADSNet	6 744	44 086
DADS papier	467	1 592
Total	88 600	1 722 271

Pour la validité 2015, traitée début 2016, 99,47 % des déclarations sont dématérialisées.

6 743 déclarants ont fait leur DADS en ligne et 81 812 l'ont transmise par fichier Internet. 10 473 appels ont été traités pendant la campagne DADS.

La déclaration sociale nominative

Au 1^{er} janvier 2017, la déclaration sociale nominative (DSN) va remplacer et simplifier la plupart des déclarations sociales en automatisant leur transmission à partir des données de paie. Depuis 2013, le déploiement de la DSN a été réalisé de manière progressive, la Carsat Midi-Pyrénées l'a accompagné notamment dans le cadre du Comité Net-Entreprises.

En 2016, le dispositif a été présenté à l'ordre des experts comptables et lors de réunions dans les départements.

La stratégie carrière

Du traitement des déclarations des employeurs...

Visant à fiabiliser les comptes individuels retraite, la stratégie carrière est amorcée dès le traitement des déclarations des employeurs avec la sensibilisation aux délais de transmission des DADS. Elle passe par des relances répétées, un partenariat avec les services fiscaux pour les entreprises hors délais de transfert de leur support déclaratif. La relance, à la signature des 3 partenaires de la DADS (CNAV, Urssaf et DGFIP), a été renouvelée. 1 115 déclarants ont été ciblés et des courriers adressés aux 323 récidivistes. 438 DADS supplémentaires ont ainsi été reçues soit une progression de 7 % par rapport à 2015.

Les requêtes nationales « qualité de déclarations » qui permettent, après la campagne, de détecter les déclarations erronées et ainsi d'assurer la qualité des

reports au compte des assurés ont été analysées. 100 % des requêtes ont été traitées.

De même, ont été traités les problèmes d'identification : identification des salariés, appels des entreprises avec un taux d'erreur important, envois de courriel, relances des salariés qui malgré une enquête « assuré » ont un NIR erroné ou absent et demandes de pièces d'état civil.

Les partenariats ont été poursuivis :

- ▶ avec les « grands comptes » pour fiabiliser les NIR,
- ▶ avec les différents acteurs de la DADS pour détecter les déclarations manquantes : services Tarification (message dans le courrier du compte employeur en juin), Carrières et Retraite (régularisation de carrières et demande de retraite) de la Carsat Midi-Pyrénées et l'Urssaf lors des contrôles.

... au traitement prioritaire des carrières complexes

La stratégie carrière, définie par la Cnav, est axée sur le traitement des reconstitutions de carrières (RDC) complètes ciblées. Il s'agit d'instruire en priorité les carrières « complexes » qu'il serait le plus pénalisant de traiter au moment de la liquidation du droit. La première campagne de régularisations ciblées a été initiée en 2014 pour la génération 1955.

Elle s'inscrit aussi dans la préparation de la Lura (Liquidation unique régimes alignés). La Lura embarque dans son projet la régularisation des dernières années d'activité et donc confirme l'accent mis en 2016 sur le traitement de la génération 1956.

La priorisation et les volumes sont préparés au niveau national ; les caisses sont informées des personnes ciblées. Adossé à cette stratégie carrière, s'est mise en place une traçabilité des contrôles réalisés sur ces régularisations, depuis novembre 2015.

Tout ce dispositif doit concourir à garantir la qualité de la carrière avant examen du droit.

Cette stratégie carrière a été déclinée selon 3 priorités :

- ▶ traiter la génération des plus de 54 ans : envoi de la génération 1955 soit 5 410 questionnaires « périodes lacunaires » ;
- ▶ traiter les retours des questionnaires « périodes lacunaires » et effectuer la relance pour les non réponses à 30 jours ; la moitié des assurés ont répondu après deux relances ;

- ▶ prendre en charge toutes les régularisations de carrières arrivées dans les agences et routées vers les portefeuilles des techniciens du service carrières.

La gestion des carrières

Le droit à l'information

Communiquer régulièrement à chaque citoyen une information personnalisée sur ses futurs droits à retraite acquis au cours de sa carrière professionnelle, tous régimes de base et complémentaires obligatoires, tel est l'objectif du dispositif « Droit à l'information » mis en œuvre sous l'égide du GIP info retraite.

Le relevé individuel de situation (RIS) est envoyé tous les 5 ans à partir de 35 ans et l'estimation indicative globale (EIG) à partir de 55 ans. Fin 2016, les assurés nés en 1951, 1956 et 1961 ont reçu l'EIG et ceux nés en 1966, 1971, 1976 et 1981 le RIS.

Pour préparer au mieux l'envoi de l'EIG aux assurés nés en 1956 et répondre aux objectifs de la stratégie carrière, le traitement des RNE (report non effectué) a été priorisé par type de support déclaratif : AVPF, gens de maison, chèque emploi service. Il s'agit d'assurer la mise à jour de la carrière d'assurés difficiles à contacter pour récupérer les justificatifs de carrière.

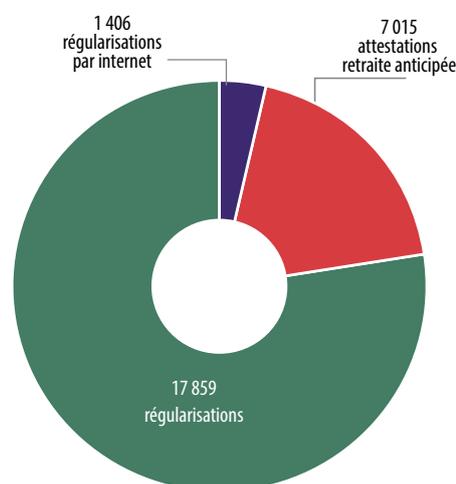
L'identification

Assurer le traitement rapide des litiges d'identification et contribuer à améliorer la qualité des états civils dans le cas de la lutte contre la fraude restent les priorités. Les efforts se concentrent toujours sur la certification des NIR en amont de la liquidation, dès le traitement de la DADS et la régularisation de carrière.

1 516 règlements de litiges d'identification ont été effectués. Ils portent pour 52,50 % sur l'immatriculation et la certification de NIR (796) et 23,75 % sur des modifications d'état civil (360). Viennent ensuite les changements de nom marital (11,60 %), les fusions et modifications de NIR (12,15 %).

La régularisation de carrière

☑ Répartition des régularisations de carrières réalisées



26 280 régularisations de carrière ont été réalisées. La mise à jour des carrières a plusieurs origines :

- ▶ la demande spontanée de l'assuré hors stratégie carrière ;
- ▶ la régularisation par Internet ;
- ▶ la régularisation suite à l'envoi du RIS ;
- ▶ les recours contentieux ;
- ▶ les demandes d'attestation d'autorisation de départ à la retraite anticipée « longue carrière » ou « assuré handicapé ».

Le service a enregistré 15 221 contacts GRC suite à appel téléphonique. Il a traité 7 322 demandes de renseignements via la BQR (3 737 en 2015).

A noter : l'intégration de huit nouveaux techniciens carrières : mise à jour des carrières, prise d'appels, utilisation de la BQR et la GRC et la formation de 4 référents techniques aux RA CL handicapés.

La promotion des offres de service en ligne, notamment lors de la prise des appels téléphoniques, s'est poursuivie tout au long de l'année.

Les régularisations au titre de l'amiante

Ce dispositif concerne les assurés titulaires de l'allocation amiante. Une reconstitution de carrière est instruite et des estimatifs établis afin de déterminer la date à laquelle les

conditions d'obtention d'une pension vieillesse au taux plein seront remplies. 22 demandes ont été enregistrées et 26 traitées.

La consolidation des droits

Dans le cadre de la convention d'objectifs et de gestion 2014-2017, quatre activités ont été déléguées à deux caisses du réseau. Il s'agit des annulations de versement vieillesse et des rétablissements de droit que la Carsat d'Auvergne a pris en charge le 1er décembre 2015 et des rachats de cotisations et versements pour la retraite qui sont traités par la Carsat de Normandie depuis le 1er avril 2016. Toutefois, les stocks et leur suivi continuent à être gérés par la Carsat Midi-Pyrénées.

Perspectives 2017

- ▶ Intensifier la fiabilisation des reports au compte : traiter en amont les RNE pour les assurés concernés par l'envoi du DAI 2016, accentuer les opérations de récupération des DADS avec les différents partenaires, lancer les relances DADS dès la fin du délai réglementaire de dépôt... ;
- ▶ Poursuivre, dans le contexte de la mise en place de la Lura, les actions visant à améliorer la mise à jour de la carrière tant au niveau des traitements préparés au niveau national que des demandes spontanées ou bien encore par l'analyse des retours contrôles ;
- ▶ Mettre en œuvre le plan de production 2017 ;
- ▶ Assurer la montée en charge de l'immatriculation des assurés tunisiens suite à la prise en charge, par la Carsat Midi-Pyrénées, du traitement de leur dossier dans le cadre des missions réseaux déléguées ;
- ▶ Poursuivre la mise en place du compte prévention pénibilité (CPP) : information régulière des collaborateurs de la branche retraite, information sur les nouveaux risques ;
- ▶ Poursuivre la promotion des offres de service en ligne ;
- ▶ Développer les outils de pilotage du technicien au manager.

ZOOM



Le Compte prévention pénibilité

La Carsat Midi-Pyrénées a nommé, au mois de mars, deux conseillers enquêteurs.

Ce métier est rattaché au service « Carrières et déclarations ». Il consiste à contrôler l'effectivité et/ou l'ampleur de l'exposition aux facteurs de pénibilité et l'exhaustivité des données déclarées par l'employeur à la suite d'une réclamation ou dans le cadre d'un contrôle spontané. Les conseillers enquêteurs suivent l'arrivée des réclamations et préparent leurs visites en lien avec le service Prévention des risques professionnels.

Une circulaire CNAM/CNAV a précisé le rôle du conseiller enquêteur par rapport à celui des agents de prévention et l'articulation entre les deux services. Les conseillers enquêteurs sont agréés et assermentés. A l'issue de leur formation, les conseillers enquêteurs ont participé à l'activité du service en prenant en charge des projets visant à optimiser la qualité de traitement des anomalies de report et à répondre aux demandes de maîtrise des risques.

2016, année de déploiement, a été largement consacrée à l'information interne sur le dispositif et ses acteurs à la Carsat Midi-Pyrénées : techniciens du service sur les facteurs de risques, cadres de la branche Retraite, membres de la Commission réclamation compte pénibilité. Une formation a été organisée par la CNAV pour les managers en charge du pilotage de cette nouvelle activité.

Informier et conseiller les assurés et les entreprises

La retraite est un sujet de préoccupation majeur pour l'ensemble de la population. Dans un environnement réglementaire qui évolue très rapidement, la Carsat Midi-Pyrénées s'attache à répondre aux attentes et aux besoins des assurés et des entreprises, à travers le développement d'une offre de service multi-canal. Objectif : informer sur les droits et simplifier les démarches avec le développement des services en ligne.

Faits marquants

- ▶ Sensibilisation des agents de la Carsat Midi-Pyrénées aux services en ligne de l'Assurance retraite afin qu'ils puissent les faire connaître voire accompagner les assurés dans leur utilisation ;
- ▶ Mutualisation de l'externalisation du 39 60 avec les Carsat Languedoc-Roussillon, Nord-Picardie et Rhône-Alpes ;
- ▶ Signature de 43 conventions de partenariat avec les porteurs de projet, gestionnaire de Maisons de services au public (MSAP) afin de renforcer l'accès aux services de proximité dans les zones rurales éloignées.

Bilan de l'activité

L'accueil de proximité

Avec 12 agences retraite et 29 points d'accueil temporaires, le réseau de proximité de la Carsat est stabilisé. Une offre de service « Web rendez-vous » et 5 points visio-public permettant un entretien à distance avec un conseiller retraite le complètent.

Quel que soit le lieu, l'accueil est assuré exclusivement sur rendez-vous préparé pour le dépôt des dossiers de demande de retraite personnelle et de réversion ainsi que d'allocation de solidarité aux personnes âgées. Le public fragilisé bénéficie également d'un accueil sur rendez-vous.

32 873 visiteurs ont été reçus dont 74,29 % sur rendez-vous. 2 949 SMS ont été envoyés aux assurés pour leur rappeler le rendez-vous avec un conseiller retraite.

97 % des retraités satisfaits de leurs visites en agence (Enquête 2016 The Link pour l'Assurance Retraite)

Le développement du partenariat avec les Maisons de service au public (MSAP), initié en 2015, permet de proposer une offre complémentaire aux services de la Carsat Midi-Pyrénées. Les MSAP offrent en un lieu unique un premier niveau d'information et d'accompagnement dans les démarches administratives. Chaque partenaire s'engage à former les animateurs et à mettre à disposition une documentation actualisée pour que le service rendu soit de qualité. A fin 2016, 45 conventions étaient signées

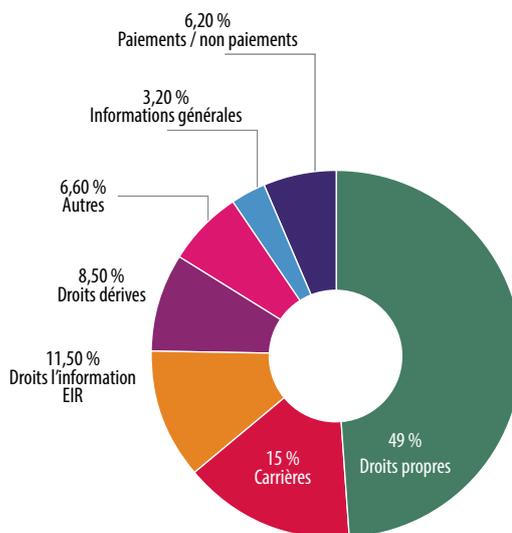
☑ Le réseau d'accueil



Agences retraite sur rendez-vous

- Points d'accueil retraite sur rendez-vous
- Points visiopublic

☑ Les principaux motifs de contact



La fonction conseil en entreprise et l'entretien d'information retraite

La Carsat Midi-Pyrénées a poursuivi son action de conseil auprès des entreprises afin de les accompagner sur les questions relatives à la retraite et aux dispositifs favorisant le maintien dans l'emploi des seniors. 50 entreprises en ont bénéficié.

2 194 assurés ont bénéficié d'un entretien d'information retraite. Cet entretien a pour objectif d'apporter une information complète aux assurés ayant reçu l'estimation indicative globale (EIG). Ils peuvent ainsi faire le point sur leur carrière, obtenir des informations sur leurs droits et disposer de toutes les informations utiles pour choisir la date de départ en retraite.

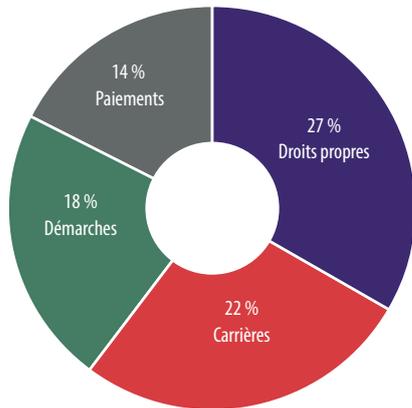
Une offre de service similaire (entretiens individuels sur rendez-vous et informations collectives) est déclinée auprès des publics fragilisés : invalides, titulaires du RSA, demandeurs d'emploi...

Le téléphone : un mode de contact réflexe

274 181 appels ont été traités soit 85,34 % des appels reçus au 39 60. Près de 1 280 appels sont reçus chaque jour. Outre la retraite, les appels concernent les secteurs carrières, paiements et action sociale. Toutes les agences participent à l'activité téléphonique.

Depuis le 1er février 2014, la prise en charge du débordement des appels est assurée par un prestataire externe. 75 583 appels ont ainsi été traités, soit 300 par jour en moyenne.

☑ Les principaux motifs d'appels



65 % des retraités déclarent avoir utilisé le téléphone comme premier mode de contact

Enquête 2016 The Link pour l'Assurance retraite

Les services en ligne

256 entretiens en ligne ont été réalisés. Ce service permet à l'assuré d'avoir un entretien, sur rendez-vous préparé, avec un conseiller retraite depuis son domicile.

Des bornes libre-service ont été installées dans quatre agences retraite : Auch, Muret, Tarbes et Toulouse Basso-Cambo. 6 188 assurés sont ainsi entrés en contact avec la Carsat Midi-Pyrénées pour demander un rendez-vous (2 147), une attestation de paiement (1 385), un relevé de carrière (818) ou une estimation de leur future retraite (314).

Perspectives 2017

- ▶ Renforcer l'encadrement stratégique de la branche retraite par la nomination d'un responsable régional des agences ;
- ▶ Réaménager les locaux de l'agence de Toulouse Basso-Cambo avec un espace libre-service et nouvelles technologies pour un accueil de niveau 1 et un espace redimensionné pour les rendez-vous ;
- ▶ Installer, fin 2017, l'agence de Tarbes dans de nouveaux locaux mieux adaptés à la prise en charge des assurés ;
- ▶ Poursuivre le réaménagement des espaces d'accueil en libre-service des agences retraite et rechercher de nouveaux locaux pour l'agence de Muret ;
- ▶ Développer la fonction conseil en entreprise et les entretiens d'information retraite dans une optique d'actualisation en amont de la carrière pour un conseil plus éclairé sur la date de départ possible ;
- ▶ Faire connaître la demande de retraite en ligne pour inciter les assurés à recourir à ce nouveau service disponible tout début 2017.

Zoom...



L'offre numérique

Proposer et développer, en lien étroit avec le service informatique, des services numériques pour les publics de la Carsat Midi-Pyrénées, c'est le rôle du pôle « Offre numérique ». Il assure également l'expertise métier des outils numériques et assure la gestion quotidienne des services en ligne régionaux.

Il s'agit de faire profiter les publics de tous les services en ligne de l'Assurance Retraite et de l'Assurance Maladie, d'ajouter des services régionaux innovants sur le site web de la Carsat et d'établir une vraie relation de confiance des abonnés à ces sites web.

Le chantier « stratégie numérique » de la feuille de route

La Carsat Midi-Pyrénées souhaite répondre à la demande de ses publics en attente de services en ligne tout en s'inscrivant dans la stratégie numérique des caisses nationales qui développent fortement l'offre, en réponse à la digitalisation de la société, et pour simplifier et fluidifier les échanges jusqu'à la co-production.

Le pôle « Offre numérique » a cartographié l'offre de service numérique existante ou émergente, au plan national et au sein du réseau des Carsat. Il a participé à la réflexion sur les prérequis et les conditions de mise en œuvre de ces services. Il est allé à la rencontre d'assurés, de retraités et d'employeurs pour les interroger sur leurs attentes en matière de services numériques. Les résultats ont été rapprochés de ceux recueillis par un questionnaire web lancé sur le même thème (plus de 3 000 répondants).

Ces deux démarches parallèles menées en 2016 vont permettre en 2017 d'enrichir et de rendre accessible l'offre numérique.

Un espace abonné sur www.carsat-mp.fr

Les publics de la Carsat Midi-Pyrénées trouvent désormais en un même lieu tous les services numériques. En fonction de leur profil et, par une connexion sécurisée, un panel de services personnalisés leur est proposé, chaque besoin étant couvert par un parcours client identifié en amont. 14 490 comptes ont été créés dont 8 909 assurés, 5 373 retraités, 189 entreprises et 19 partenaires.

Une collaboration renforcée avec les services métier

Le pôle « Offre numérique » a notamment travaillé en collaboration avec les interlocuteurs de l'Action sociale afin de mettre en ligne des « Google Maps » à destination des retraités souhaitant s'inscrire à un atelier « Mémoire » ou « Prévention des chutes ». Une « Google Maps » est une carte interactive qui permet de géo-localiser très précisément un lieu. Pour la Carsat, c'est la localisation d'une ville où est organisé un atelier.

Favoriser une relation client numérique la plus optimale possible

L'année 2016 a vu une augmentation notable des demandes des assurés sur

www.lassuranceretraite.fr. Grâce à l'expertise du pôle et un travail avec les secteurs du processus retraite, deux bases de données ont été créées afin de faciliter le travail des agents en charge de la réponse mail et garantir une qualité de réponse.

www.carsat-mp.fr

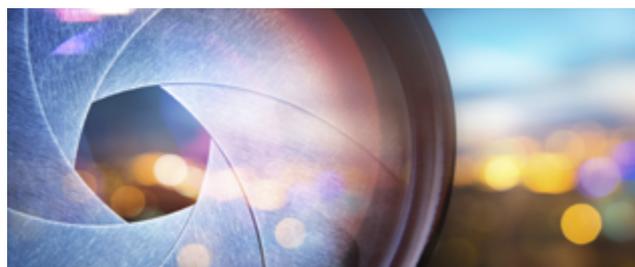
206 024 visiteurs (utilisateurs)

929 705 pages vues

23 150 questions posées à Cécile (avatar) par 14 932 utilisateurs

Perspectives 2017

- ▶ Concrétiser les travaux du chantier « stratégie numérique », en développant de nouvelles offres en réponse aux besoins recueillis auprès des publics ;
- ▶ Accompagner les services métier pour la mise en œuvre des services numériques, notamment dans les futurs espaces libre-service des agences retraite ;
- ▶ Consolider la relation de confiance numérique avec les publics en veillant à analyser leur niveau d'utilisation des services offerts et leur niveau de satisfaction.



Calculer et payer les retraites

Les droits à la retraite des assurés sont calculés en recherchant la juste application de la réglementation et la préservation de la continuité des ressources. Les décisions prises sur les demandes de retraite et le calcul du montant sont vérifiées. Les retraites sont ensuite payées chaque mois de manière régulière. Une mission qui s'inscrit de plus en plus dans un contexte interrégimes.

Faits marquants

- ▶ Elaboration et réalisation du plan de production retraite élargi à des nouveaux droits, en étroite collaboration entre les services retraite et ceux de l'agence comptable ;
- ▶ Traitement au flux des demandes de retraite pour faciliter la garantie de versement et éviter la rupture de ressources ;
- ▶ Pilotage renforcé sur le suivi du plan de production et sur les dossiers en « garanties de versements » pour mise en place en amont d'actions ciblées ;
- ▶ Cession des activités à faible volumétrie dans le cadre de la mutualisation des activités du réseau retraite, notamment les allocations de veuvage et les soins de santé à l'étranger ;
- ▶ Réorganisation des services spécialisés pour prendre en charge les résidents en Tunisie ;
- ▶ Adaptation de la politique de contrôle pour passer d'une logique purement volumétrique à une vision axée sur le risque financier et la qualité ;
- ▶ Mise en place d'un nouveau tableau de pilotage du contrôle mixant les arrivées au flux et les dossiers prioritaires (type de droit, public fragilisé, plan de production, stratégie carrière...);
- ▶ Poursuite du déploiement de l'outil de contrôle César sur le périmètre « représentations légales et successions ».

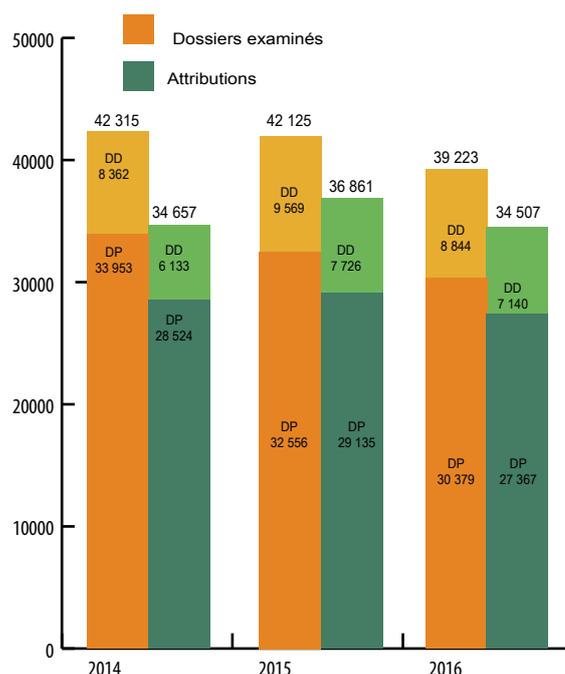
Bilan de l'activité

Le calcul des retraites

39 223 dossiers de demande (droits propres et droits dérivés) ont été étudiés en 2016 contre 42 125 en 2015. 34 507 nouveaux droits ont été mis en paiement.

62,37 ans,
c'est l'âge moyen de départ en retraite

Les dossiers examinés et les dossiers attribués





Le bureau métier **«Une appropriation réussie** **dans les temps impartis»**

Un portail dénommé « Bureau métier » qui permet aux utilisateurs de ne plus avoir à s'identifier pour accéder aux différentes applications nationales et de ne saisir qu'une seule fois le NIR de l'assuré.

Développé par la CNAV avec des représentants métiers, il concerne tous les agents qui utilisent l'OR (outil retraite) au quotidien : déclarations, carrières, retraite, contrôle, gestion du compte prestataire, accueil physique et téléphonique, contentieux, Capture mais aussi ceux d'autres secteurs comme l'action sociale.

Transformation majeure du système d'information national de la Branche retraite, cet outil est une nouvelle porte d'entrée pour accéder à l'OR, il ne le remplace pas.

Les principales nouveautés sont :

- un point d'entrée unique aux différentes applications métiers,
- une navigation entre les applications simplifiée en évitant les authentifications multiples,
- la possibilité pour chaque utilisateur de paramétrer l'affichage de son poste de travail selon ses activités,
- les actions qui nécessitaient une multitude de clics droits se font désormais en un seul,
- des pictogrammes pour repérer facilement les actions à réaliser.

Son déploiement a démarré début 2016. Fin juin, tous les utilisateurs de l'OR étaient formés à ce nouvel outil, soit 356 personnes pour la branche retraite et l'agence comptable et plus de 60 pour les autres secteurs comme l'action sociale qui doivent désormais consulter l'OR via le bureau métier.

A noter : la nomination d'un référent pour le déploiement, la formation de formateurs relais et l'accompagnement des équipes dans l'appropriation de ce changement.

La diminution du nombre d'entrées constatée en 2015, s'est poursuivie en 2016 avec une reprise toutefois plus importante que prévue au 2^{ème} semestre. En effet, les assurés anticipent le dépôt de leur demande de retraite suite à la mise en place de la garantie de versement.

L'accent a, à nouveau, été mis sur le traitement des dossiers à date d'effet dépassée. Outre le lissage des dossiers entre les structures et la rétrovision régulière des portefeuilles, des réunions régulières avec les autres régimes ont été instaurées afin d'accélérer le traitement des dossiers des poly-pensionnés. Ces mesures ont porté leurs fruits, ces dossiers ayant diminué de moitié.

Le développement des échanges avec les autres régimes a aussi contribué à l'accélération du traitement des dossiers et à préparer la liquidation unique régimes alignés (Lura) dont la mise en place a été reportée en juillet 2017.

Afin d'éviter les ruptures de ressources, la garantie de versement, instaurée en 2015 pour tout assuré ayant déposé une demande complète au moins 4 mois avant la date de départ prévue, a été étendue aux demandes de droits dérivés. Pour ces dossiers, elle consiste à offrir à l'assuré l'assurance du versement de sa retraite de réversion à l'issue d'un délai de 4 mois à compter du dépôt ou de la réception d'une demande complète. Ce dispositif constitue un nouvel engagement de service.

Les révisions de droit **ou de service**

Certaines informations concernant la carrière d'un retraité, sa situation familiale, ses ressources, sa résidence, peuvent entraîner la modification de la prestation servie et/ou l'attribution d'un droit différent de celui déjà attribué, voire en suspendre le paiement.

7616 révisions de droit sur les droits propres et les droits dérivés et 7 710 révisions de service ont été traitées. Une augmentation des révisions de droit, due à la mise en place de la liquidation provisoire et à l'augmentation du périmètre aux droits dérivés, est encore constatée cette année.

Les révisions de service (modification des ressources ou d'état civil, suspensions ou rétablissements des paiements) représentent 50 % des révisions. Le délai de traitement de ces révisions est suivi par un indicateur, il est de 58 jours pour 2016, l'objectif étant de 100 jours au maximum.

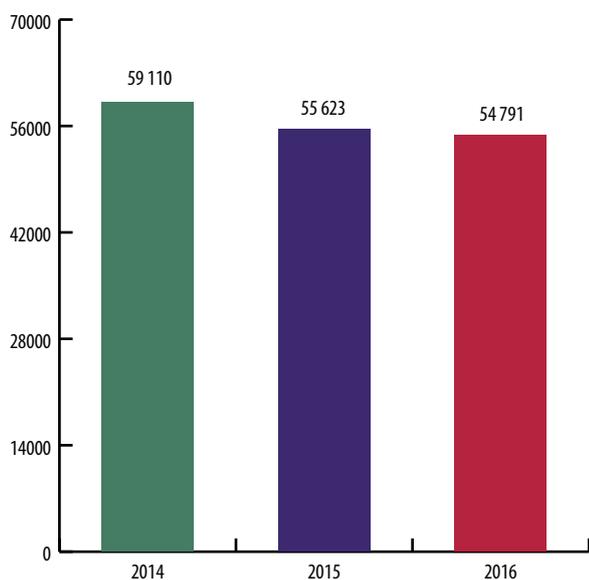
Le pôle de compétence pour les assurés résident à l'étranger

La Carsat Midi- Pyrénées est « Pôle de compétence » pour le traitement des dossiers des résidents en Andorre, Polynésie et Nouvelle Calédonie, ayant acquis des droits au régime général de Sécurité sociale français. En 2016, 441 dossiers ont été traités dans le cadre des pôles de compétence.

Dans le cadre du redéploiement des activités du réseau retraite, la Carsat Midi-Pyrénées doit prendre en charge, en février 2017, les dossiers de tous les résidents en Tunisie. La création de ce nouveau pôle de compétence a été préparée, tout au long de 2016 (participation au groupe de travail national, élaboration et mise en place de procédures, renforcement et réorganisation des services spécialisés...).

Le contrôle des prestations

Les dossiers contrôlés



2016 a vu une évolution du type de dossiers contrôlés. Pour un volume de contrôles sensiblement identique à celui de 2015, l'effort a porté sur les dossiers « carrières » (+ 30 % de contrôles).

Les indicateurs

indicateurs	2015	2016	Evolution	Métropole
IQC	96,49	92,29	- 4,20	93,14
IQL	89,32	90,02	0,70	88,60
IQV	94,81	89,34	- 5,47	88,27
Taux de retour DP	27,97	18,64	- 9,33	28,49
Taux de retour DP avec IF*	44,58	43,65	- 0,93	38,31

La baisse de l'IQC (indicateur de qualité carrière) qui pourrait apparaître en première lecture comme une dégradation de la qualité des carrières s'explique par la régularisation complète des carrières (partielle précédemment) et par l'augmentation du taux de contrôle.

L'IQL (indicateur de qualité des dossiers liquidés) est en progression et supérieur à la métropole de 2 points. L'IQV (indicateur de qualité des dossiers validés) a été contenu malgré la mutualisation au 1er mars 2016. La baisse est constatée sur l'ensemble du réseau. La Carsat Midi-Pyrénées reste au-dessus des résultats de la métropole.

Les taux de retour sur les droits personnels sont en nette amélioration par rapport à 2015.

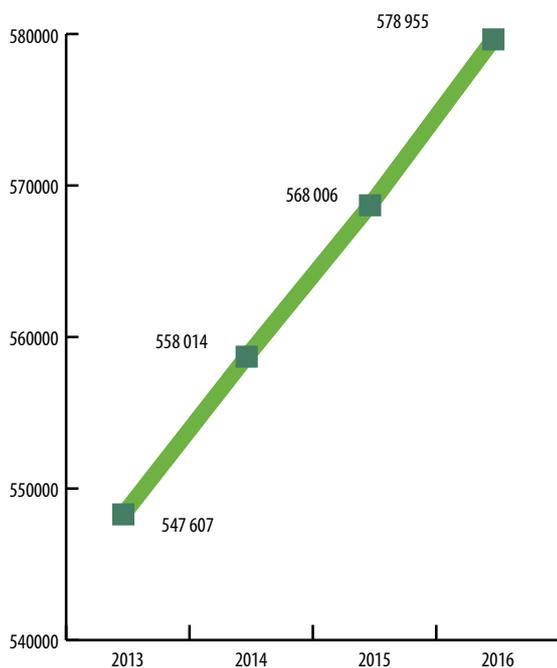
Le taux de retour avec incidence financière est quasi identique d'une année sur l'autre.

Le paiement des prestations

Fin 2016, 578 955 prestataires sont en cours de paiement soit 10 949 de plus qu'à fin 2015. De plus, 101 allocations de veuvage sont en paiement.

La Carsat Midi-Pyrénées a versé 4 220 842 776,73 € au total dont 4 129 909 412,62 € pour l'assurance retraite et 933 364,11 € au titre de l'assurance veuvage.

☑ Nombre de retraités en cours de paiement



La gestion des comptes prestataires (GCP) et les contrôles d'existence ont nécessité 82 602 modifications ou interventions dans l'OR soit une activité sensiblement égale à l'année précédente.

Le service a également pour mission d'engager la procédure de recouvrement amiable pour les créances des prestataires. Ainsi, 5 109 700,40 € ont été recouverts dont 4 570 371,37 € en amiable par le GCP soit 89,44 %. Sur 1 969 créances constatées, 1 665 ont été du ressort du recouvrement amiable et ont concerné majoritairement des indus du vivant.

Le périmètre de numérisation par Capture s'est élargi sur l'activité « représentations légales » permettant de diminuer la numérisation restant encore à la charge du secteur GCP et un meilleur suivi des entrées et des stocks.

Perspectives 2017

- ▶ Mettre en place une politique de promotion des offres de service Internet notamment la demande de retraite en ligne afin de mieux répondre aux besoins des assurés en fonction de leurs parcours ;
- ▶ Prendre en charge les dossiers de tous les résidents en Tunisie et développer les relations avec la caisse tunisienne ;
- ▶ Renforcer la stratégie carrière afin de fiabiliser les comptes des assurés en amont de leur départ en retraite et accompagner les publics fragilisés ;
- ▶ Participer de manière efficiente à la réalisation des objectifs fixés dans le cadre du plan de production 2017 qui intègre de nouveaux volets ;
- ▶ Mettre en place la Lura au 1er juillet 2017 ;
- ▶ Poursuivre et affiner les analyses pour que le taux de sélection des dossiers au contrôle soit au plus près de la maîtrise des risques et de la réalité locale ;
- ▶ Améliorer la qualité de la liquidation et du contrôle par des plans d'actions conjoints ;
- ▶ Poursuivre la rénovation des politiques de contrôle en participant, au premier semestre 2017, à l'expérimentation de l'ISE (invalidation sans effet). Les seules erreurs sans incidence financière ne feront pas l'objet d'un retour en première intention mais d'une éventuelle correction a posteriori. Des bilans locaux et nationaux seront réalisés avant la généralisation.
- ▶ Appliquer la législation sur la mobilité bancaire en adaptant l'organisation ;
- ▶ Optimiser l'activité des techniciens suite au traitement automatisé des enregistrements de coordonnées bancaires par extraction des informations contenues dans les RIB et alimentation de l'OR sans saisie manuelle ;
- ▶ Recentrer l'activité sur le traitement des anomalies suite à la mise en place du système international d'échange d'informations « décès » entre organismes de protection sociale.

Traiter les contestations et les réclamations

La commission de recours amiable, constituée au sein du conseil d'administration, statue sur les recours des assurés qui contestent l'application du droit ou demandent une remise de dette. Le précontentieux permet d'apporter une première réponse. Le service « relations assurés » traite les réclamations des assurés.

Faits marquants

- ▶ L'harmonisation du délai moyen de traitement précontentieux et Commission de recours amiable (CRA) : 87 jours de traitement pour chacun ;
- ▶ La forte augmentation du nombre de décisions rendues par les tribunaux : + 55,61 % ;
- ▶ La totale transition de la médiation locale à la médiation nationale.

Bilan de l'activité

Le contentieux amiable

Le contentieux amiable permet d'apporter une première réponse aux assurés qui contestent l'application du droit ou qui demandent une remise de dette. Ces réponses ou décisions permettent de justifier la position de la Carsat Midi-Pyrénées et parfois d'accorder des mesures en faveur des assurés.

L'objectif est d'apporter une réponse claire et rapide aux assurés.

Le précontentieux

618 dossiers étaient en stock au 1er janvier 2016 avec un délai moyen de traitement de 85 jours. 2 277 nouveaux recours ont été enregistrés en précontentieux.

Les 2 444 sorties se ventilent comme suit : 2 077 décisions confirmées, 202 dossiers envoyés en révision, 63 dossiers transmis directement en CRA et 102 désistements des requérants ou dossiers sans suite. 451 dossiers étaient en stock au 31 décembre 2016.

La Commission de recours amiable

La CRA a examiné 806 affaires en 11 séances dont 470 recours en droit, 336 demandes de remise de dette et 29 admissions en non-valeur. 29,78 % des recours en droit et 51,67 % des remises de dettes ont été accordés ainsi que la totalité des admissions en non-valeur.

Le montant total des créances soumises en remise de dette est de 1 076 720,93 €. Il s'élève à 437 061,35 € pour les remises de dettes accordées, soit 40,59 %.

Le contentieux juridictionnel

305 décisions ont été rendues par les tribunaux en 2016 contre 196 en 2015, soit une augmentation de 55,61 %. 272 recours ont été présentés devant le Tribunal des affaires de Sécurité sociale (TASS), 27 recours devant la Cour d'appel et 1 auprès de la Cour de Cassation. 299 décisions et arrêts ont été favorables à la Carsat (272 devant le TASS, 26 devant la Cour d'appel et 1 auprès de la Cour de cassation), soit 98,03 % de décisions favorables.

Litiges portés devant les tribunaux

	TASS	Cour d'appel	Cour de cassation
Droits personnels	99	12	1
Droits dérivés	31	5	
Assurance veuvage	1	1	
Allocation supplémentaire ASPA	37	6	
Recouvrement de créances	102	3	
RCP	6		
TOTAL	277	27	1

Le contentieux de l'incapacité

46 recours ont été portés devant le Tribunal du contentieux de l'incapacité (TCI) et 9 devant la Commission nationale de l'incapacité (CNI). 55 décisions ont été rendues par ces deux juridictions. 76,09 % des décisions de la Carsat ont été confirmées devant le TCI et 88,89 % devant la CNI.

Le recouvrement contentieux et les pénalités financières

Le recouvrement contentieux des créances

	Dossiers reçus	Dossiers réglés	Stock
Recherches d'actif successoral	2 014	1 670	2 197
Demandes de remises de dettes	632	642	129
Recouvrement contentieux des créances	494	403	359
Qualification de dossiers présumés frauduleux	139	139	0

Le groupe « recouvrement contentieux » est également en charge du calcul des créances de récupération de FNS et d'ASPA sur succession (1 670). Afin de garantir les créances, 2 inscriptions d'hypothèques légales ont été enregistrées et 187 recours engagés devant le TASS.

Les sanctions administratives

18 sanctions administratives ont été notifiées pour un montant total de 15 909 €.

La commission pluridisciplinaire de pénibilité

La Commission pluridisciplinaire de pénibilité s'est réunie 6 fois et a examiné 30 demandes de retraite anticipée pour pénibilité. 22 ont été accordées et 8 ont fait l'objet d'un rejet en raison de l'absence de lien entre l'incapacité permanente et l'exposition aux facteurs de risques professionnels.

La relation « assurés »

566 réclamations dont 141 interventions (36 émanant de défenseurs des droits, 36 d'élus ou représentants de l'Etat, 25 du médiateur national et 44 d'autres intervenants) ont été enregistrées en 2016, soit une diminution de 28,81 % par rapport à 2015. Le délai moyen de traitement des réclamations est de 19 jours (21 jours en 2015). Le service répond par écrit aux demandes des assurés, les informe des mesures prises pour résoudre leur problème. L'objectif est d'apporter une réponse rapide, claire et complète aux assurés.

La gestion des réclamations s'opère via l'OR (module « gestion des contacts ») et plus précisément par l'outil Asur (application de suivi des réclamations), commun à toutes les Carsat. Il permet l'analyse des réclamations,

des interventions et des motifs de non qualité afin de proposer des améliorations.

L'application du droit (69,08 %) et les délais de traitement des dossiers (14,13 %) sont les deux principaux motifs de réclamations des assurés, suivis de l'insuffisance des informations (6,1 %). Les réclamations concernent en priorité les droits propres (52 %), les pensions de réversion (16 %) et les avantages complémentaires (11 %).

A noter : une stabilisation du nombre des réclamations relevant d'une erreur de la Carsat Midi-Pyrénées (34 réclamations sur 566 soit 6,01 % relèvent d'un « service non rendu ou partiellement rendu »).

Perspectives 2017

- ▶ Maintenir les délais de traitement et les stocks pour le pré-contentieux et la CRA ;
- ▶ Maintenir le pourcentage de décisions favorables à la Caisse devant les tribunaux ;
- ▶ Collaborer avec les régimes alignés afin de traiter les recours dans le cadre de la mise en place de la Lura ;
- ▶ Développer la collaboration avec le Médiateur de la CNAV ;
- ▶ Maintenir la collaboration avec les délégués du Défenseur des Droits.



A savoir

Une contestation est adressée au Président de la Commission de recours amiable à la suite d'une décision comportant les voies et délais de recours.

Une réclamation est l'expression écrite ou la manifestation orale par l'assuré ou son représentant de son insatisfaction suite à un service qui lui a été rendu ou non. Elle peut être adressée au Directeur, à l'Agent Comptable ou au Médiateur.

Une intervention émane d'un tiers et ne relève pas systématiquement du domaine de la réclamation.





Chiffres Clés de la retraite

- **99,47%** de déclarations dématérialisées
- **26 280** carrières régularisées
- **12** agences, **29** points d'accueil et **5** points visio-public
- **32 873** visiteurs reçus dont 74,29 % sur rendez-vous
- **2 194** entretiens d'information retraite réalisés
- **274 181** appels traités soit 85,34 % des appels reçus au 39 60
- **256** entretiens en ligne réalisés
- **39 223** demandes de retraite traitées
- **34 507** nouveaux droits mis en paiement
- **54 791** dossiers contrôlés
- **578 955** retraités en cours de paiement
- **4 129 909 412,62 €** versés
- **98,03 %** des décisions de la Carsat confirmées par les tribunaux
- **806** affaires examinées par la Commission de recours amiable
- **566** réclamations enregistrées
- **297** contrôles anti-fraudes réalisés

Lutter contre la fraude

Plus de 4,2 milliards d'euros de prestations ont été versés par la Carsat Midi-Pyrénées en 2016. Si la lutte contre la fraude relève d'une nécessité financière, elle vise également à la préservation du caractère solidaire de la Sécurité sociale. Elle contribue à la politique globale de maîtrise des risques.

Faits marquants

- ▶ Mise en œuvre de l'Outil de ciblage des dossiers à contrôler (OCDC) et prise en main du nouveau guide de contrôles associé ;
- ▶ Traitement des comptes dits de «collectage» ;
- ▶ Prise en charge des indus au décès déclarés tardivement et supérieurs à un certain montant pour déterminer une éventuelle fraude ;
- ▶ Sensibilisation à la détection de la fraude des personnels en parcours de formation professionnelle : Prem'SS, D'Fi retraite, recyclage thématique...

Bilan de l'activité

La cellule de prévention et gestion des fraudes de la Carsat Midi-Pyrénées a été créée le 1er juin 2009. Elle a pour rôle la centralisation des signalements de fraudes présumées ou avérées, le pilotage, la coordination, la formation l'information et la veille juridique.

Par déclinaison du plan national triennal de lutte contre la fraude, elle analyse les requêtes d'existence, de résidence, de ressources et de paiement des prestations, selon une méthode de ciblage des dossiers à contrôler (similaire au Datamining). Elle est chargée d'établir les rapports pour les instances de tutelle et de faire les bilans de l'activité.

Depuis la création des comités locaux de prévention et lutte contre la fraude et l'installation des comités opérationnels départementaux anti-fraude, l'organisme participe aux instances des comités pléniers et des instances opérationnelles des Codaf (27 réunions).

Le référent fraude vis-à-vis des Caisses nationales est la responsable de la cellule fraudes. Elle est aussi déléguataire du droit de communication. La cellule est composée de 2 agents, agréés et assermentés, et d'un chargé d'enquêtes en cours d'agrément.



Les typologies de fraude constatées

La fraude aux ressources est la minimisation voire la non-déclaration de revenus pris en compte pour le paiement d'allocations ou avantages non contributifs.

La fraude à la résidence est la fausse déclaration ou production de faux justificatifs de résidence pour les prestations soumises à condition de résidence.

La fraude à la situation familiale concerne les assurés qui déclarent vivre seuls alors qu'ils sont en couple ou vice-versa.

La fraude aux paiements se traduit par :

- ▶ l'absence de déclaration du décès d'un prestataire pendant au moins 1 an à compter de cette date, accompagnée de manœuvres destinées à prouver l'existence du prestataire décédé afin de percevoir indûment les arrérages de pension vieillesse,
- ▶ la falsification documentaire sur des certificats de vie, des actes de décès, des actes de l'état civil afin de bénéficier d'avantages retraite.

Les contrôles anti-fraude

297 dossiers ont été contrôlés dont 7 pour le compte d'autres Carsat, toutes origines d'alertes confondues (requêtes, signalements) et tous domaines de risque traités (identité, résidence, ressources, carrières, paiements, existence) ayant donné lieu à rapports d'enquêtes.

Les cas traités proviennent :

- ▶ des requêtes nationales et locales pour 35,35 %, soit 105 cas ;
- ▶ des signalements des partenaires externes et des services internes pour 180 dossiers soit 60,60 %.

Les demandes formulées par les autres Carsat et les dénonciations représentent 4,05 % soit 12 situations.

124 dossiers ont été considérés « non conformes » sur les 297 contrôles effectués pour le compte de la Carsat, soit un taux d'efficacité de 41,75 %. Ils se répartissent en 79 comportements fautifs (déclaration tardive, omission de déclaration ou fausse déclaration) et 45 comportements qualifiés « frauduleux ».

Les fraudes avérées

Les domaines de fraude avérée se décomposent ainsi :

- ▶ 22 dossiers de fraude aux ressources, soit 48,89 %,
- ▶ 17 dossiers de fraude à la résidence, soit 37,78 %,
- ▶ 5 dossiers de fraude à la situation familiale, soit 11,11 %,
- ▶ 1 dossier de fraude aux paiements, soit 2,22 %.

Ces dossiers ont donné lieu à sanctions, dépôt de plaintes ou pénalités financières. Pour ces 45 dossiers frauduleux après paiement de la prestation, le montant du préjudice constaté s'élève à 583 067,24 €, le montant du préjudice évité à 3 213 986,50 € soit un cumul de 3 827 053,74 €.

L'objectif portant sur le montant total des préjudices constatés fixé à 325 000 € a été atteint à hauteur de 179,40 %.

Perspectives 2017

- ▶ Poursuivre la professionnalisation des agents de la structure ;
- ▶ Améliorer la sélection des dossiers par ciblage des risques associés ;
- ▶ Prendre en charge l'outil Ogeda : outil de gestion des alertes associé à la base nationale de signalement des fraudes (BNSF), selon la livraison nationale ;
- ▶ Développer des compétences en matière de fraude au décès du prestataire ;
- ▶ Modifier les transmissions aux services techniques et refondre la fiche de liaison.





Accompagner les publics fragilisés et agir pour le Bien vieillir

La Carsat Midi-Pyrénées accompagne les personnes de tout âge fragilisées par des problèmes de santé, de handicap ou de perte d'autonomie. Cet accompagnement s'inscrit dans les trois domaines d'intervention de son service social décentralisé auprès des CPAM : l'accès aux droits et aux soins, la prévention de la désinsertion professionnelle et la préservation de l'autonomie.

Pour les retraités fragilisés, du fait de leur état de santé ou de leur isolement, de leur situation économique ou sociale, cet accompagnement se traduit par une offre de service adaptée, individuelle ou collective, dans le cadre de la politique d'action sociale retraite.

La Carsat Midi-Pyrénées a l'ambition d'accompagner en amont l'ensemble des retraités, en collaboration avec les autres régimes de retraite, par la diffusion de conseils et d'informations favorisant la préservation de leur capital santé et de leur autonomie.

Ses missions « santé – social » s'exercent dans un contexte d'étroite coordination des politiques impulsées par les branches maladie et retraite du régime général. La recherche d'efficacité et la volonté de simplifier les modalités d'accès au service, pour des populations confrontées à des difficultés de tous les ordres, conduisent à la mise en œuvre de partenariats locaux adaptés et très diversifiés.

Apporter une aide aux assurés en difficulté

Le Service social apporte une aide psycho-sociale, sociale et professionnelle aux assurés fragilisés par des difficultés de santé et par le vieillissement. Il occupe une place d'interface entre les assurés, les partenaires et les réseaux intra et extra institutionnels (médecins conseils, médecins du travail, médecins traitants, centres d'examen de santé, Maison départementale des personnes handicapées...). Ses interventions s'inscrivent dans une complémentarité institutionnelle avec les services administratifs et médicaux de l'Institution.

Faits marquants

- ▶ Projet régional de mutualisation de l'accueil téléphonique du secrétariat : la démarche participative associant les différents métiers du Service social a produit les deux axes de la solution retenue avec un numéro unique et une prise d'appel mutualisée sur Midi-Pyrénées ;
- ▶ Participation aux expérimentations PFIDASS (Plateforme d'intervention départementale pour l'accès aux soins et à la santé) en Haute-Garonne et dans le Lot ;
- ▶ Renforcement du partenariat avec le service médical de l'Assurance Maladie pour le signalement et le suivi d'assurés au titre de la désinsertion professionnelle et avec le secteur retraite, via le nouvel applicatif « Synergie », pour une meilleure prise en charge des assurés les plus fragilisés.

Bilan de l'activité

Les actions individuelles

Avec 21 423 bénéficiaires, l'intervention sociale individuelle reste très majoritaire (73,07 % de l'ensemble des interventions). Contrairement aux 3 années précédentes, elle marque une légère augmentation (+ 1 351 assurés).

Les actions collectives

La forte progression des interventions collectives constatée depuis plusieurs exercices se confirme par la hausse en 2016 tant du nombre d'actions : 143 à dimension collectives (soit 40 de plus) que de bénéficiaires : 7 895 (+ 8,66 %).

77 % (52,7 % en 2016) des actions collectives conduites ont offert un véritable accompagnement du parcours des personnes sur plusieurs séances (actions de groupes de soutien).

Les actions phares

Les parcours prévention santé (PPS)

Ces parcours d'accompagnement social collectifs inscrits dans la démarche qualité du Service social Midi-Pyrénées ouvrent des possibilités d'offres à différents niveaux de prévention santé « primaire » pour les jeunes,



Le soutien à la professionnalisation du service

Soutenir l'engagement et les compétences des professionnels a été un enjeu fort qui s'est concrétisé tout au long de l'année par :

- ▶ la réalisation de deux journées régionales, dans le cadre de la poursuite des travaux de l'autodiagnostic 2015, pour la mobilisation des assistants sociaux par les témoignages de professionnels et d'assurés sur le nouveau champ des jeunes et sur des actions innovantes auprès d'assurés malades ;
- ▶ la diffusion accompagnée du guide régional de l'Accompagnement social individuel ;
- ▶ la construction, en mode participatif, d'un cahier des charges de formation à la fois dans la continuité des travaux engagés quant à la définition et à la valorisation de l'accompagnement social en santé et dans l'anticipation de la dimension RSO du futur SMI pour répondre aux besoins :
 - d'actualisation des connaissances sur certaines pathologies, sur les dispositifs d'aide et les partenariats,
 - de renforcement de la posture professionnelle (gestion des émotions, des affects, prise de recul quant à la pratique ...),
 - de partage entre pairs afin de confronter sa pratique et l'enrichir des expériences et compétences ;
- ▶ l'accompagnement du nouvel applicatif GAIA avec deux types de formation régionale soutenant la qualité de l'intervention sociale et la réponse à l'utilisateur et aux partenaires avec le PMS :
 - une première formation « GAIA Individuel » auprès de 117 agents (15 sessions d'une journée en lien avec la mise en œuvre de l'intervention sociale et l'appui des repères professionnels élaborés en région) ;
 - une seconde formation « Listes échéanciers et tableaux de bord » en appui au pilotage de proximité (2 sessions d'une journée pour 9 cadres et 8 secrétaires).

« secondaires ou tertiaires » pour les personnes déjà impactées par un problème de santé ou une pathologie plus lourde mais aussi sur une prévention de l'exclusion sociale avec les actions de remobilisation « Prévention de la désinsertion professionnelle ».

Tout en étant inscrits dans la dynamique collective du service et les orientations nationales, ces PPS s'attachent au cheminement personnel des bénéficiaires en restant souples sur la possibilité d'allier soutien individuel et collectif. Ils s'attachent à développer la capacité d'agir des personnes vers une plus grande autonomie sans gommer les nécessaires problématiques à traiter. 63 actions ont été réalisées. Trois points d'appui permettent de soutenir cette dynamique et d'adapter cette méthodologie à différents publics : les ateliers professionnels et groupes de travail locaux et régionaux, les actions de formation, les partenariats développés.

L'accompagnement du passage à la retraite

33 actions ont permis de rencontrer 1 852 personnes (614 en 2015). Dans chaque département est développée au moins une action. 27 actions dépassent la seule information collective partagée avec la retraite ; elles sont complétées d'une à deux séances privilégiant l'appropriation de l'information, le lien social, les démarches de « santé » et du « Bien vieillir ». 24 d'entre elles ont fait l'objet d'une



concertation Assurance Maladie et Assurance Retraite et ont été ainsi valorisées dans le cadre du P3A.

Ces réunions ont été articulées, à la demande des personnes et dans le cadre de l'offre proposée, avec des entretiens individuels avec les assistants sociaux ou les conseillers retraite.

Elles ont ciblé des futurs retraités, invalides, bénéficiaires de l'AAH ou du RSA mais aussi des personnes en arrêt de travail de plus de 59 ans sur plusieurs territoires.

Quatre forums en direction de seniors, réalisés dans l'Aveyron, le Lot, le Tarn et le Tarn-et-Garonne, ont associé le Service social et ont enrichi les actions partagées du P3A.

Le programme local concernant les jeunes

2016 a été marquée par un fort investissement des services auprès du public « jeunes » et une forte mobilisation pour « labourer » le partenariat permettant d'accéder à ce public dont les missions locales et les CFA, priorisés par les orientations nationales.

Au total, 95 séances (75 en 2015) ont été réalisées soit en réunions d'informations collectives soit en PPS.

Sept des huit services départementaux ont pu concrétiser 17 PPS auprès de ce nouveau public avec des missions locales, des foyers des jeunes travailleurs (FJT), des centres de formation des apprentis (CFA), des établissements de jeunes ; 12 ont été réalisées dans le cadre des conventions tripartites Planir actions labellisées CPAM /missions locales, CFA ou FJT.

Le programme local concernant les pathologies lourdes

9 actions se sont concrétisées en 2016 dont 4 autour de la pathologie cancer. Elles nécessitent toutes un investissement important dans leur préparation et ne se limitent pas à une seule invitation.

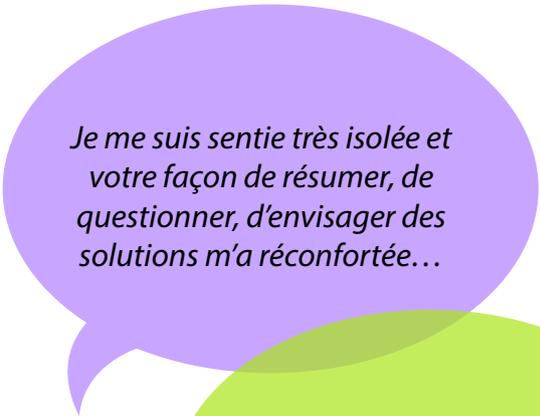
Le nombre de séances de ces actions qui concerne un public fortement impacté dans sa vie quotidienne, sociale, relationnelle et professionnelle n'est pas inférieur à 5. Il atteste du besoin de soutien des bénéficiaires concernés. Ces actions mettent en œuvre le plus souvent la méthodologie « Travail social de groupe » (TSG) qui associe le soutien de la dynamique du groupe et l'attention professionnelle à la trajectoire individuelle de chacun. Des parcours prévention secondaire « santé » complètent ces TSG.

L'accompagnement social au titre de la prévention et de la désinsertion professionnelle

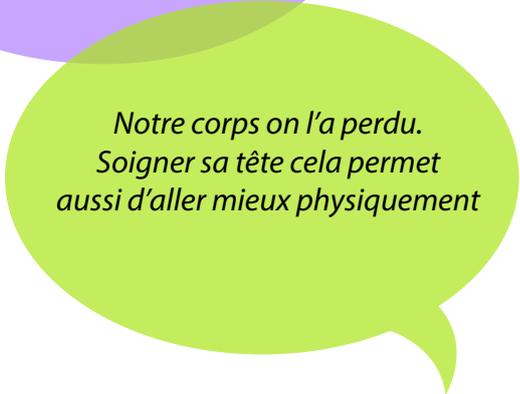
9 737 personnes ont bénéficié d'une intervention du Service social.

30 actions collectives ont été réalisées sur l'ensemble du territoire de la Carsat Midi-Pyrénées auprès de 2 486 assurés indemnisés en maladie, en accident de travail et en maladie professionnelle ayant une problématique de maintien dans l'emploi. Ces actions collectives sont soit proposées suite à une première réunion (IJ 90 jours) soit dans le cadre d'une intervention individuelle suite à signalement du service médical ou d'autres partenaires.

D'une à cinq séances, ces actions sont réalisées, au moins sur une séance, avec les partenaires du maintien dans l'emploi afin de leur permettre de se présenter et d'être repérés. Elles constituent des actions de remobilisation professionnelle, de travail social par le soutien de la dynamique de groupe et l'attention singulière portée à chaque situation (démarches, concertations, attentions sur les risques de rupture). Dans le cadre des interventions individuelles, 4 600 personnes ont bénéficié d'un accompagnement social soutenu.



Je me suis sentie très isolée et votre façon de résumer, de questionner, d'envisager des solutions m'a reconfortée...



Notre corps on l'a perdu. Soigner sa tête cela permet aussi d'aller mieux physiquement

Un exemple d'accompagnement social individuel

Origine et situation

Prise de contact avec le Service social suite à information collective « assurés en arrêt de travail 90 jours ». Mme R. a 55 ans, elle est mariée, a deux enfants autonomes. Elle est indemnisée en maladie depuis le 17 avril 2015. Elle a obtenu un CAP bureautique en 1982, mais n'a jamais exercé dans ce domaine. Elle travaille en tant qu'aide à domicile depuis 17 ans dans la même association en CDI à temps plein. Elle a suivi plusieurs formations non diplômantes en lien avec son métier.



Accompagnement du service social de novembre 2015 à janvier 2017

☐ Evaluation et diagnostic

Mme R. est en arrêt maladie depuis avril 2015 en raison de troubles articulaires (épaule, genou). Le médecin du travail a statué sur une inaptitude au poste. L'employeur a déclaré impossible un reclassement interne. Le Sameth n'a pu intervenir faute de possibilité de maintien dans l'entreprise. Au moment de la mise en œuvre de l'accompagnement social au titre de la PDP, Mme R. n'accepte pas l'idée de devoir envisager une nouvelle orientation professionnelle, ne voit aucune perspective, et est en colère contre son employeur car elle affirme que ses difficultés de santé sont en lien direct avec la nature de son emploi.

☐ Les objectifs du plan d'aide en PDP

- Accompagner Mme R. vers l'acceptation de sa nouvelle situation (deuil de son métier).
- Accompagner Mme R. vers l'élaboration d'un nouveau projet professionnel prenant en compte ses limitations d'aptitudes (port de poids, station debout prolongée ...) mais aussi ses compétences (aspect relationnel).
- Coordonner les actions des différents partenaires tout au long du parcours de Mme R. vers un nouveau projet professionnel.

☐ Mise en œuvre, accompagnement et moyens mobilisés

- Soutien psycho social : 9 entretiens en intervention directe individuelle.
- Visite de pré-reprise au début de l'accompagnement social et contacts avec le médecin du travail de l'entreprise d'origine en cours d'accompagnement.
- Saisine de la cellule locale PDP pour validation de deux actions de remobilisation pendant l'arrêt de travail : bilan de compétences et essai encadré qui ont été effectués.
- 1 entretien tripartite au CIBC.
- 1 entretien tripartite chez l'employeur pour évaluation de l'essai encadré.

☐ Situation à la fin de l'accompagnement social

- Licenciement pour inaptitude.
- Invalidité de 1ère catégorie.
- Maintien sur le marché du travail.
- Proposition d'emploi à l'issue de l'essai encadré en tant qu'agent d'accueil en service hospitalier (mise en œuvre des compétences relationnelles) : embauche en cours.



Chiffres Clés du Service social

- **21 423** bénéficiaires d'une intervention sociale individuelle,
 - **48,27%** : Accès aux soins et à la santé,
 - **30,55%** : Prévention de la désinsertion professionnelle,
 - **21,18%** : Prévention de la perte d'autonomie,
- **7 895** participants à une intervention sociale collective,
 - **58,45%** : Prévention du non accès et du non recours aux soins,
 - **36,85%** : Prévention de la désinsertion professionnelle,
 - **4,70%** : Perte d'autonomie,
- **11 184** personnes accompagnées suite à une indemnisation égale ou supérieure à 90 jours,
- **9 737** personnes aidées dans le cadre de la prévention de la désinsertion professionnelle,
- **3 300** personnes relevant de l'ACS bénéficiaires d'une aide,
- **8 197** personnes de 60 ans et plus bénéficiaires d'une aide,
- **4 430** personnes accompagnées relevant d'une pension d'invalidité,
- **3 640** bénéficiaires de l'offre d'accompagnement aux sorties d'hospitalisation,
- **1 852** personnes accompagnées au moment du passage à la retraite,
- **924** jeunes de 16 à 25 ans en situation de vulnérabilité pour le recours aux soins,
- **2 893** personnes bénéficiaires de l'offre d'accompagnement aux assurés malades.

Les assurés peuvent bénéficier de plusieurs offres de service en individuel et/ou collectif.

Le partenariat

En 2016, le CPG « Assurance Maladie » a introduit des indicateurs communs avec le service médical relatif en particulier aux taux de signalements « Maintien dans l'emploi » par le service médical.

5 693 signalements ont été identifiés comme correspondant à cette problématique.

Les cellules locales PDP, auxquelles participe activement le Service social, ont examiné 178 bilans de compétences dont 155 validés au titre d'un maintien des indemnités journalières et financés par les OPCA.

Perspectives 2017

- ▶ Poursuivre la démarche de professionnalisation et les travaux en lien avec les réflexions menées dans le cadre de la mission nationale sur les orientations du Service social, suite aux actualisations du CPG et du PMS dans le cadre de l'anticipation sur le RNP et suite aux besoins définis dans le cahier des charges de formation « soutien à la professionnalisation en faveur de l'accompagnement des personnes malades » ;
- ▶ Mettre en place des groupes de travail en lien avec l'axe « Santé et employabilité » de la PDP, les axes « Santé et sortie d'hospitalisation » et « Santé et Bien vieillir » pour la sortie d'hospitalisation et sur l'actualisation des modalités de soutien de l'encadrement de proximité et des ASCP dans la maîtrise des risques ;
- ▶ Positionner le service social et contribuer à la généralisation du dispositif PFIDASS par la définition d'un socle régional d'actions prioritaires dans le cadre des dispositifs transverses, la participation aux différentes étapes de déploiement des dispositifs et le renforcement du partenariat avec les cinq nouvelles CPAM ;
- ▶ Poursuivre le projet de mutualisation régionale de l'accueil téléphonique du secrétariat avec la définition et la mise en œuvre et définition du plan d'accompagnement régional en articulation avec les responsables départementaux d'accompagnement.

ZOOM

La PFIDASS

L'Assurance Maladie déploie progressivement un nouveau dispositif : la PFIDASS (Plateforme d'intervention départementale pour l'accès aux soins et à la santé). Il s'agit de détecter les personnes en situation de renoncement aux soins et de leur proposer un accompagnement personnalisé global, du recours jusqu'à la réalisation des soins. Le constat posé par les caisses expérimentatrices est que plus d'un quart des assurés interrogés déclarent être en situation de renoncement à des soins. La lutte engagée contre ces renoncements, sources d'inégalité et de dépenses supplémentaires à long terme, est un enjeu de cohésion sociale.

Le lancement d'expérimentations PFIDASS par les CPAM de la Haute-Garonne et du Lot a conduit le Service social à se rapprocher des CPAM pour :

- participer aux formations dispensées sur le renoncement aux soins, aux comités de pilotage et d'analyse des situations individuelles et des plans d'actions de mise en place,
- produire des enseignements pour un positionnement aux trois étapes du dispositif : détection ou diagnostic, accompagnement, évaluation.

La coordination des expérimentations engagées par le Service social avec les CPAM sur la base des contextes locaux et des coopérations engagées a permis à la Direction et aux cadres de réfléchir en mode projet à un positionnement stratégique du Service social relayé dans le cadre du groupe de travail animé par le Directeur coordonnateur de la gestion du risque.

Les enseignements des expérimentations en cours dans les deux départements et la contribution au diagnostic d'entretiens qualitatifs dans le Tarn ont été partagés avec l'ensemble des agents lors de la journée régionale du Service social du 9 décembre. Chacun a ainsi pu appréhender la dimension de ce dispositif dont un des prérequis est la refondation des partenariats et coopérations engagés par les Services sociaux avec l'ensemble du réseau Assurance Maladie.

Cette implication des Services sociaux expérimentateurs contribue à renouveler et enrichir l'accompagnement social en santé par les apports de formation de l'Observatoire des non recours aux droits et services. Elle s'inscrit également dans la redéfinition de ses missions dans la perspective de la prochaine COG.

Informier et conseiller :

premier rôle de l'Action sociale

L'information et le conseil aux retraités est un préalable et le ciment d'une politique de prévention graduée. La Carsat Midi-Pyrénées prend donc appui sur les multiples canaux disponibles et les synergies interbranches pour rendre accessibles, à la fois au plus grand nombre et aux plus fragiles, des informations utiles et pertinentes, encourageant à l'adoption de comportements favorables au Bien vieillir et présentant l'offre de services disponibles en cas de besoins.

Faits marquants

- ▶ Poursuite de la formation des conseillers retraite à la thématique du Bien vieillir permettant d'atteindre l'indicateur CPG : « 100% des agences retraites diffusant de l'information et du conseil sur la prévention du vieillissement » ;
- ▶ Expérimentation d'un outil de signalement des assurés en situation de fragilité entre les agences retraite et l'Action sociale ;
- ▶ Participation à 5 forums au cours desquels plus de 3 000 retraités ont été accueillis.

Bilan de l'activité

D'une communication multicanal à une prise en charge attentionnée

Les nouveaux retraités ont eu le plus souvent accès aux nouvelles technologies au cours de leur activité professionnelle. Ces médias présentent un intérêt majeur en termes d'accessibilité à l'information.

La Carsat Midi-Pyrénées s'attache donc à développer une information multi canal autour des thématiques du Bien vieillir notamment à travers la participation à divers forums, la promotion de sites Internet dédiés, www.pourbienvieillir.fr par exemple, et la formation des conseillers retraite.

Dans cet objectif et de manière complémentaire, la Carsat Midi-Pyrénées diffuse deux courts métrages réalisés au plan local. L'un est consacré à la promotion des ateliers de prévention et l'autre porte sur les aménagements de l'habitat favorables au Bien vieillir.

De plus, la diffusion du calendrier perpétuel « 365 jours pour être acteur de sa santé », réalisé en inter-régimes, a été poursuivie auprès des participants aux ateliers collectifs. Ce document aborde la question du Bien vieillir

ZOOM



Le forum de proximité à Carmaux

Afin de faciliter l'accès aux droits (maladie et retraite), aux soins, aux offres de prévention en santé (parcours de soins, bilans de santé, dépistages des cancers, programmes d'accompagnement pour les pathologies chroniques, promotion du bien vieillir : nutrition, chute, mémoire...) et lutter contre l'isolement de la population fragilisée (seniors de 54 à 70 ans) du Carmausin (8 codes postaux repérés via le SIG), un forum de proximité s'est tenu le 18 mars à Carmaux.

2 600 personnes ont été ciblées et invitées, à partir des bases de données des CPAM, Carsat, MSA, RSI, Carmi et CAF, (personnes en invalidité 12 mois avant le passage à la retraite, bénéficiaires de l'AAH 12 mois avant la retraite, nouveaux bénéficiaires de l'ASPA, assurés en arrêt de travail de plus de 90 jours, assurés sans organisme complémentaire ou non connu et assurés sans médecin traitant déclaré, éligibles au programme Sophia, éligibles aux programmes de dépistage des cancers colo-rectaux, du sein et du col de l'utérus) à :

- o participer à 2 temps d'information collective (1 le matin, 1 l'après-midi) présentant les aides autour de l'accès aux droits, aux soins et à la prévention lors du passage à la retraite,
- o se présenter sur l'un des 4 espaces d'information et de conseil tenus toute la journée :
 - Accès aux droits maladie et aux soins (CPAM, Service Social Carsat, MSA et RSI)
 - Accès aux droits à la retraite (Carsat, Cicas, MSA, RSI et SSM)
 - Accès aux offres de prévention en santé (Centre d'examens de Santé CPAM, Service prévention de la CPAM, Adeca, Association Gym volontaire, Action sociale de la Carsat)
 - Lutte contre l'isolement (Centre social de Carmaux, CLIC et associations locales...).

Bilan

- o 2 600 invitations envoyées
- o 21 partenaires présents
- o 40 participants aux informations collectives
- o 208 seniors rencontrés sur l'espace retraite
- o 52 assurés rencontrés sur l'espace droits maladie
- o 160 assurés rencontrés sur l'espace prévention
- o 39 assurés rencontrés sur l'espace Vie Locale.
- o 90 % des seniors interrogés sont satisfaits.

au sens large et permet de retrouver chaque jour des messages, élaborés avec le concours de professionnels. Enfin, conformément aux orientations conjointes de l'Assurance Maladie et de l'Assurance Retraite déclinées dans le plan « Proximité Autonomie et Avancée et Age », de nombreuses actions coordonnées ont été menées dans les huit départements de Midi-Pyrénées. L'action sociale de la Carsat a notamment contribué aux actions portant sur l'accompagnement du passage à la retraite des assurés en situation de fragilité.

Des forums de proximité : une offre de service en développement

Lancée en 2015 dans le Gers, en étroite collaboration avec la CPAM, cette offre de service « hors les murs » a pour objectif d'apporter, aux retraités fragilisés, des informations et des conseils dans les domaines de la santé et de la retraite, en lien avec les acteurs locaux et les autres régimes de retraite. Les retraités, présentant des critères de risque de fragilité économique, d'isolement social ou des difficultés d'accès aux soins, sont préalablement invités par l'Assurance Maladie et les caisses de retraite, sur la base du repérage réalisé par l'observatoire des situations de fragilité.

L'année 2016 a vu croître sensiblement ces forums et l'action sociale a participé à cinq d'entre-eux : Carmaux (81), Montauban (82), Rodez (12), Lacapelle-Marival (46) et Toulouse (31). L'idée est de déterminer les besoins potentiels de ces retraités à partir d'un entretien d'accueil et de les guider ensuite vers les partenaires présents. L'implication des acteurs locaux, CCAS notamment, est favorisée à travers ce type de manifestation.

Un rôle de coordination et une participation à la rédaction du Guide national des bonnes pratiques du P3A

Au sein de la Carsat, sous l'impulsion du comité technique interbranches piloté par l'action sociale, les différents acteurs ont planifié conjointement le déploiement du Plan P3A dans le cadre des objectifs CPG. L'ambition est de favoriser le repérage précoce des personnes en situation de fragilité, dans l'esprit d'un guichet concerté, pour les orienter vers le ou les services en mesure d'apporter la réponse la plus pertinente.

L'action sociale a été sollicitée pour participer à l'élaboration du « Guide des bonnes pratiques 2016 du P3A », notamment la fiche 6 relative à la mise en place des forums de proximité.

Prévenir la perte d'autonomie, maintenir le lien social et soutenir les initiatives territoriales

La Carsat Midi-Pyrénées met en œuvre une politique de prévention axée sur des offres de services attentionnées tournées vers les publics fragilisés. De nombreux ateliers de prévention sont développés et des actions d'initiatives locales soutenues pour favoriser le Bien vieillir, au plus près des territoires et des partenaires. Un nouveau pas dans la dynamique interrégime a été franchi avec la mise en place le 12 octobre de l'association « Midi Pyrénées Prévention ».

Faits marquants

- ▶ Accompagnement financier de 2 projets dans le cadre d'un appel à projets national sur le « soutien aux innovations techniques » ;
- ▶ Examen par la Commission des affaires sanitaires et sociales de 96 projets présentés dans le cadre de l'appel à projet annuel de la Carsat Midi-Pyrénées et accompagnement financier de 73 d'entre eux ;
- ▶ Organisation, le 12 octobre, d'une double signature dans les locaux de la Carsat Midi-Pyrénées : celle de la convention régionale « La retraite pour le Bien vieillir » et celle des statuts de l'association « Midi-Pyrénées Prévention » dont l'action s'inscrit dans le cadre de cette convention.

Bilan de l'activité

Les ateliers collectifs de prévention

Bienvenue à la retraite

Parce que le passage à la retraite est un événement majeur et qu'il est nécessaire de l'anticiper et de le préparer, les réunions « Bienvenue à la retraite », animées par deux agents de la Carsat, sont proposées aux nouveaux retraités (moins d'un an). Les participants sont invités à s'exprimer sur leur situation, leurs nouvelles conditions de vie, dans un climat propice aux échanges. La prévention en faveur du Bien vieillir y est abordée au sens large avec un accent porté sur l'utilité de conserver ou nouer des relations sociales diversifiées. Les structures auprès desquelles les participants peuvent trouver un soutien en cas de besoin, pour eux-mêmes ou leurs proches sont également présentées.

Ces ateliers, organisés en étroite collaboration avec les municipalités, ont regroupé 1 733 participants lors des 68 séances.

La synergie entre les offres de service « retraite », « action sociale » et « service social » positionne cette action comme le premier maillon des dispositifs de prévention et de détection des situations de rupture.

☑ Répartition géographique des ateliers Bienvenue à la retraite

2016	09	12	31	32	46	65	81	82
Nombre d'ateliers	4	7	32	4	4	6	7	4
Nombre de participants	75	184	837	136	104	145	122	130

Mémoire, Prévention des chutes, Activités physiques adaptées et Stimulation cognitive adaptée

Ateliers collectifs animés par un réseau de professionnels formés, ces actions permettent à un petit groupe de retraités (entre 8 et 15 participants selon les sujets et les publics) de se retrouver autour d'une thématique de prévention et de faire évoluer leurs habitudes de vie. Durant une douzaine de séances, ils effectuent par exemple des exercices visant à développer la fonction d'équilibre, à diminuer l'impact psychologique de la chute, à se relever du sol et à la reprise ou au maintien d'une activité physique régulière adaptée.

Dans le souci de répondre à la diversité des besoins et des publics, la Carsat Midi-Pyrénées a développé une offre d'actions collectives à destination du public fragile. Les ateliers Prévention des chutes et Mémoire, alors dénommés « Activités physiques adaptées » et « Stimulation cognitive adaptée », ont été spécifiquement retravaillés à cet effet.

La politique de formation des animateurs et la montée en charge des partenariats tissés par ces animateurs ont fortement influencé le déploiement de ces ateliers « adaptés » (+ 48 % par rapport à 2015).

2016	09	12	31	32	46	65	81	82
Ateliers Prévention des chutes	2	2	21	1	7	4	5	10
Participants	30	25	216	15	81	42	64	128
Ateliers Mémoire	5	-	39	1	2	8	14	-
Participants	64	-	442	13	24	101	155	-

Au total, 121 ateliers (69 Prévention des chutes et 52 Mémoire) ont bénéficié à 1 400 retraités dont 31 ateliers et 280 participants pour «Activités physiques adaptées » et « Stimulation cognitive adaptée».

Appel à projets : actions collectives de prévention

En complément du socle d'actions collectives « Mémoire & Equilibre », la Carsat Midi-Pyrénées publie annuellement un appel à projet permettant de soutenir l'action des porteurs de projets locaux engagés auprès des seniors. L'objectif est de diversifier et renforcer la dynamique de prévention sur les territoires.



6 thématiques d'actions ont été ciblées en 2016 : la coordination visant à favoriser la réalisation des ateliers « Prévention des chutes » et « Mémoire », l'appropriation des NTIC, le développement du lien social dans le cadre du dispositif MONALISA, l'accès à la culture, la pérennisation des ateliers « Prévention des chutes » et « Mémoire » et le soutien au programme « Seniors en vacances » en partenariat avec l'ANCV.

Ce partenariat avec l'ANCV a notamment permis à la Carsat de soutenir 19 porteurs de projets (dont 16 CCAS) pour un montant de 51 215 €. 1 185 personnes ont pu bénéficier de ce programme.

Au total, 73 porteurs de projets ont bénéficié d'un accompagnement financier de 232 273 € par la Carsat dans le cadre de cet appel à projets

Soutien aux innovations techniques

Dans le cadre d'un appel à projets national visant le « soutien aux innovations techniques » porté par la Cnav, 2 projets ont été accompagnés financièrement par la Carsat Midi Pyrénées. Il s'agit des projets :

- ▶ « Vélo connecté », porté par la start'up OXIAN, qui, grâce à l'installation d'un boîtier sur un vélo standard, de capteurs physiologiques portés et d'un casque connecté, permet à un vélo standard de devenir un « vélo connecté » s'adaptant aux capacités physiques de la personne. De plus, créant un « réseau » favorisant les sorties collectives, il incite les personnes âgées à poursuivre ou reprendre une activité de groupe afin de renforcer leur lien social ;
- ▶ « Parcours santé bien-être », proposé par la Scop GEROMOUV, qui vise à créer et animer des plateformes d'exercice, situées en plein air et fabriquées en bois de robinier, livrées clés en main aux collectivités locales. Esthétiques et accessibles à un public varié, ces parcours ont été développés avec l'appui d'un comité d'experts et d'usagers.

Prix « Mémoire vive »

La neuvième édition du prix « Mémoire vive », dotée à partir du budget « action sociale retraite », a permis de récompenser 4 projets et de mettre en avant la dynamique associative locale autour des actions à caractère inter-générationnel valorisant la culture et la mémoire régionale.

Le premier prix a été attribué à l'association « Artistes en liberté » (31) pour « Paroles d'ombres et de lumière », un film témoignage sur la vieillesse, le coup de cœur du Jury à l'association « Le comptoir aux histoires » (81) pour le jeu de cartes « Des récits et des vies ». Le prix des internautes a été attribué à l'association Familles rurales de Vèzés (81) pour le projet « Carrefour Intergénérationnel ».

548 065 €
consacrés au
financement du poste
« Actions Collectives
de Prévention »

179 000 €
de dotation attribués
à 2 projets dans le
cadre du soutien aux
innovations techniques

7 685
bénéficiaires d'actions
collectives



Observatoire des situations de fragilité : un outil de détection pour gagner en efficience d'action

Outil de pilotage et de diagnostic territorial, l'observatoire des situations de fragilité vise, au travers du système d'information géographique (SIG), à repérer les personnes à risque de fragilité et à identifier les territoires prioritaires d'intervention pour les publics « cible » de l'Assurance Retraite et de l'Assurance Maladie.

En 2016, la Carsat Midi-Pyrénées a poursuivi son implication dans le développement du SIG Grand Sud et a organisé, pour favoriser sa diffusion et son utilisation, des sessions de formation auprès des partenaires et acteurs des territoires (Conseils Départementaux et inter régime).

Subventions aux associations régionales

6 associations à vocation régionale et œuvrant dans le champ sanitaire et médico-social ont été financées dans le cadre du Fonds national d'action sanitaire et sociale Maladie pour un montant total de 136 590 €.

Il s'agit de l'association « Le Laurier rose » à Toulouse qui gère un foyer d'accueil pour familles de malades hospitalisés, l'association des laryngectomisés et mutilés de la voix du Sud-Ouest, la Ligue « Sport adapté » de Midi-Pyrénées, l'association des chiens guides d'aveugles de Midi-Pyrénées, l'association des cannes blanches électroniques et l'association « Enfance, adolescence et diabète ».



Soutenir le maintien à domicile

Les plans d'actions personnalisés (PAP) apportent, après évaluation globale de la situation, des réponses diversifiées et adaptées aux besoins d'aide de retraités encore autonomes mais fragilisés dans leur maintien à domicile. Les prestations temporaires (ARDH et ASIR) répondant à des moments de rupture bien identifiés (hospitalisation, veuvage récent ...), représentent une part significative des aides accordées. Dans le cadre du Fonds national d'action sanitaire et sociale de l'Assurance Maladie, la Carsat Midi-Pyrénées soutient financièrement des associations régionales à vocation sanitaire et médico-sociale.

Faits marquants

- ▶ Intervention de la structure évaluatrice « Midi-Pyrénées Expertises Sociales » sur les secteurs antérieurement couverts par l'Adimep et le Cedip (Haute-Garonne et Ariège) ;
- ▶ Organisation d'une réunion régionale des structures évaluatrices en novembre 2016 et formation au nouvel outil d'évaluation interrégime « SIREVA » ;
- ▶ Initiation de travaux visant à élaborer une prestation interrégime de sortie d'hospitalisation ;
- ▶ Expérimentation, dans trois départements, du dispositif AB+ Seniors qui vise à favoriser l'adaptation des logements à l'avancée en âge.

Bilan de l'activité

L'évaluation globale des besoins des retraités

Le dispositif d'évaluation globale des besoins s'applique, depuis fin 2011, à l'ensemble des demandes d'aide à domicile. L'évaluation, telle que réalisée par les 4 structures conventionnées avec la Carsat Midi-Pyrénées à fin 2016, constitue déjà une prestation en elle-même. Elle permet, grâce à sa dimension globale, la proposition d'un plan d'aide adapté aux réalités du domicile et aux besoins de la personne aidée : diffusion de messages de prévention, de conseils pour l'aménagement de l'habitat, orientation vers des actions collectives (prévention des chutes, mémoire, etc.).

La tendance de diversification et de globalisation des évaluations à domicile se confirme et se traduit par une professionnalisation accrue du métier d'évaluateur : le réseau des évaluateurs a ainsi reçu, dans le cadre d'un accompagnement national de la CNAV, une formation « socle » et la présentation du futur outil inter régime d'évaluation : SIREVA.

16 990 675 €
de dotation
budgétaire définitive

98,48 %
de l'enveloppe
consommée

283
prestataires d'aides à
domicile conventionnés
avec la Carsat
Midi-Pyrénées

803
demandes d'adaptation
du logement accordées

10 340 évaluations ont été commandées en 2016 contre 7 534 l'année précédente. Afin de suivre le flux de ces commandes et favoriser le dialogue entre la Carsat Midi-Pyrénées et ses partenaires, des points mensuels de pilotage ont été introduits en fin d'année et se poursuivent.

Globalement, ces commandes d'évaluations ont été traitées dans le respect des dispositions conventionnelles, permettant ainsi d'atteindre l'objectif en matière de délai de traitement des premières demandes : 92,71 % des premières demandes traitées en moins de 40 jours pour un objectif CPG fixé à 90 %.

Le professionnalisme du réseau d'évaluateurs et la qualité de la prestation obtenue grâce, notamment, à l'animation et à la formation, permet aujourd'hui à 6 régimes de retraite (Régime général, MSA, RSI, FPE, CNRA, CMCAS) d'utiliser ces compétences au bénéfice de leurs ressortissants.

Les plans d'actions personnalisés et les aides temporaires

9 424 retraités ont bénéficié d'un PAP auxquels s'ajoutent 5 600 bénéficiaires d'une prestation temporaire. La forte proportion de prestations temporaires est en cohérence avec les nouvelles orientations de la politique d'action sociale qui se situe résolument dans un objectif de prévention.

L'âge moyen des bénéficiaires du PAP approche 81 ans (âge médian de 82 ans), celui des bénéficiaires d'une ARDH est inférieur de 2 ans.

L'ARDH est mise en œuvre en étroite collaboration avec le service social de la Carsat et les travailleurs sociaux des 97 établissements sanitaires de court et moyen séjour conventionnés. Ces modalités de prise en charge coordonnées, développées en région, ont permis le déploiement du dispositif « Programme d'accompagnement du retour à domicile » (Prado) avec les CPAM et l'échelon régional du service médical.

Répartition des bénéficiaires d'une ARDH

09	12	31	32	46	65	81	82
373	954	1 485	278	336	417	1 410	344

L'Asir a été mise en place en collaboration avec le Service social. Sur un principe identique à celui de l'ARDH, l'Asir vise à accompagner ponctuellement les retraités lors d'événements déstabilisants autres que l'hospitalisation (perte du conjoint ou d'un proche, déménagement, etc.). Elle a fait l'objet d'une diffusion progressive depuis le deuxième semestre 2015 et son développement demande à être dynamisé (33 bénéficiaires dans l'année).

Les aides à l'adaptation du cadre de vie

La Carsat Midi-Pyrénées a pu, au cours de l'année, redynamiser son action en faveur de l'adaptation des logements en soutenant financièrement (à hauteur de 3500 € maximum) les travaux nécessaires au maintien à domicile (adaptation ou rénovation thermique). Une réunion d'information avec les partenaires conventionnés dans ce domaine s'est tenue en février afin d'actualiser les informations sur les conditions d'éligibilité.

Bien qu'il soit encore trop élevé, l'âge moyen des bénéficiaires de ce type d'aide se situe à 75 ans, soit 5 ans de moins que pour le PAP. 803 nouveaux accords de subvention pour des travaux d'amélioration ou d'adaptation de l'habitat ont été notifiés contre 677 en 2015.

De manière complémentaire, les forfaits « kits prévention », permettant l'installation d'aides techniques sur préconisation des évaluateurs, ont été proposés et accordés à 939 bénéficiaires contre 668 l'année précédente.

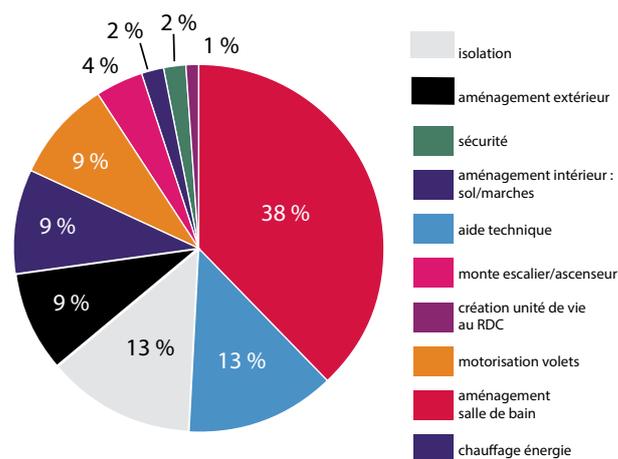
Le montant total des paiements « Habitat cadre de vie » s'élève à 1 885 251€.

AB+ Seniors

Dans le prolongement de l'action expérimentale conduite en 2014 en Aveyron, sur la question de l'habitat individuel, le dispositif AB+ Seniors a été expérimenté dans 3 départements (Haute-Garonne, Hautes-Pyrénées et Tarn). AB+ Seniors, conçu comme un « éco-système », vise à sensibiliser le plus tôt possible les retraités à l'intérêt d'aménager son logement et à créer un réseau d'artisans formés à répondre au mieux aux besoins de leurs clients seniors.

26 ateliers collectifs d'information ont été organisés (226 personnes ont participé à au moins une des deux séances), 73 personnes ont bénéficié d'un diagnostic conseil à domicile. En parallèle, le réseau d'artisans formés et signataires de la Charte « AB+ Seniors » s'est progressivement développé.

Types de travaux souhaités par les retraités lors des diagnostics conseils



3 Questions



Cécile Chossonnery

Directrice adjointe « santé et social »



Benjamin Leroux

Responsable « Action sociale »



1 Un peu plus d'un an après la parution de la loi d'Adaptation de la société au vieillissement, quel premier bilan pouvez-vous en dresser ?

Cécile Chossonnery : Très concrètement, la mise en œuvre de cette loi s'est traduite par notre participation aux 8 Conférences des financeurs. Leur mission est de coordonner, dans chaque département, les actions de prévention en direction des personnes âgées.

Les travaux ont démarré par la consolidation d'un diagnostic pour faire apparaître les besoins sur les territoires et couvrir les différents domaines d'études : aides individuelles et collectives (ateliers de prévention), logement individuel et collectif (résidence-autonomie), besoins des aidants, animation et vie sociale. ... Les crédits, attribués dès 2016, ont permis d'engager des appels à projets pour soutenir la dynamique des acteurs sans attendre la finalisation des programmes coordonnés. Cette dimension préventive de la loi ASV a permis de resserrer notre partenariat interrégimes et de renforcer nos coopérations avec les conseils départementaux.

Le service Action sociale a pris en compte ce nouveau champ d'activités dans sa réorganisation. Il travaille à définir la place de la Carsat et à l'offre de service des caisses de retraite.

2 L'association interrégimes « Midi-Pyrénées Prévention » a vu le jour le 12 octobre 2016, quelles en sont les orientations ?

Benjamin Leroux : Directement inspirée par le renforcement de la place de l'interrégime sur le champ de la prévention de la perte d'autonomie des seniors, « Midi-Pyrénées Prévention » constitue l'outil permettant de fédérer l'offre de prévention des 4 caisses de retraite : la Carsat, les 2 MSA et le RSI. L'objectif est de déployer un programme de travail harmonisé dans ses thématiques sur l'ensemble des territoires mais aussi de partager des référentiels. Elle mettra en œuvre un socle d'actions financées par les caisses et présentera des projets au financement des Conférences des financeurs. Son déploiement opérationnel devrait être effectif au second trimestre 2017.

3 Plus globalement, à l'aune de la nouvelle Convention d'objectifs et de gestion, quels sont les enjeux pour l'action sociale ?

Cécile Chossonnery : Les travaux engagés, tout au long de la COG qui s'achève, sur le thème du « Bien vieillir » ont permis, sur la base d'expérimentations, de réfléchir à l'évolution de la politique d'action sociale. Evidemment, la prévention de la perte d'autonomie en est l'axe central. L'enjeu est d'importance compte tenu du vieillissement de la population. Il s'agit de réorienter nos crédits vers plus d'actions préventives en faisant le pari que cet investissement qui s'adresse à un plus grand nombre de retraités favorisera leur autonomie.

L'accent sera mis sur la détection des situations de ruptures afin de prendre en charge encore plus précocement les retraités, grâce à des prestations temporaires mieux adaptées à leurs besoins.

Les efforts engagés en matière d'adaptation du logement devraient se poursuivre et même se développer, pour nous, avec le déploiement d'AB+ Seniors. Cette offre permet de dépasser nos contraintes budgétaires en communiquant plus largement sur l'intérêt d'un aménagement anticipé du logement, sans attendre les premières restrictions fonctionnelles liées à l'âge.

En matière d'aides individuelles, l'expérimentation « Panier de services », dans la plupart des Carsat, a permis de tirer plusieurs enseignements qui seront repris pour renforcer l'individualisation, favoriser la diversification et promouvoir la dimension préventive des aides apportées.

L'enveloppe budgétaire ne pouvant suivre l'augmentation des demandes, son incontournable maîtrise passe par le développement des compétences internes en matière de pilotage.

Développer l'habitat intermédiaire

La Carsat Midi-Pyrénées est un acteur majeur de l'accompagnement au développement des modes d'habitat dits « intermédiaires », destinés à répondre aux besoins des retraités autonomes souhaitant vivre dans des habitats regroupés et adaptés. Le soutien de la Carsat est notamment conditionné à l'élaboration d'un projet de vie social.

Faits marquants

- ▶ Mise en place d'un plan régional d'aide à l'investissement en faveur de la rénovation des logements-foyer et établissements assimilés ;
- ▶ Renouvellement du plan d'aide à l'investissement national ;
- ▶ Persistance de la dynamique locale au niveau des projets immobiliers en faveur des logements intermédiaires.

Bilan de l'activité

La circulaire CNAV 2015-32 du 28 mai 2015 avait introduit un nouveau cadrage des modalités de financement des projets susceptibles de faire l'objet d'un soutien financier au titre de la politique immobilière. Elle apportait quelques évolutions, notamment en termes de montant maximum pouvant être accordé par voie de subvention, sans remettre en cause les principes directeurs définis selon trois axes :

- ▶ Aider les structures permettant l'amélioration de la vie sociale et la prévention de la perte d'autonomie (Axe 1),
- ▶ Favoriser les modes d'accueil intermédiaires entre l'habitat individuel et l'hébergement collectif (Axe 2),
- ▶ Soutenir le développement d'un cadre de vie de qualité au sein des établissements d'hébergement pour personnes âgées (EHPA) (Axe 3).

1 077 330 €
de subvention accordés
aux porteurs de projets

5 168 600 €
au titre des autorisations
de programme

Prêts aux Lieux de vie collectifs

L'enveloppe initiale d'autorisations de programme était de 4 180 800 €. Elle a été abondée en fin d'année d'une dotation complémentaire portant l'enveloppe totale à 5 168 600 €.

☑ Répartition des financements

Axe 2	Axe 3	TOTAL
3 683 400 €	1 485 200 €	5 168 600 €
71,26 %	28,74 %	100 %
8 projets	2 projets	10 projets

	Montant	%	Projets	Lits
Ariège	264 384 €	5,12 %	2	15
Aveyron	800 000 €	15,48 %	1	15
Haute-Garonne	2 251 491 €	43,56 %	3	44
Hautes-Pyrénées	318 548 €	6,16 %	1	5
Tarn	773 400 €	14,96 %	2	20
Tarn-et-Garonne	760 777 €	14,72 %	1	18
	5 168 600 €	100,00 %	10	117

8 projets de construction (4 168 600€) et 2 projets d'extension (1 000 000€) ont ainsi permis la création de 117 nouvelles places.

Lieux de vie collectifs : un effort conséquent

En complément des prêts à « taux 0 % » octroyés sur 20 ans (30 de manière dérogatoire), 4 projets ont bénéficié d'un financement local par voie de subventions pour un montant total de 652 100 €.

Parallèlement, la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA) a confié aux Carsat, pour la troisième année consécutive, le rôle d'opérateur pour gérer le plan d'aide à l'investissement (PAI) destiné à la rénovation des logements-foyer. Cette opération a permis d'octroyer 3 subventions pour un montant total de 593 030 €.

Elle conforte la Carsat en qualité d'acteur majeur pour la politique immobilière de développement de l'accueil de personnes retraitées autonomes. Ces moyens exceptionnels viennent soutenir les efforts de modernisation de ces structures souvent anciennes. Selon les dispositions de la loi de programmation et d'adaptation de la société au vieillissement, elles se nomment désormais « résidence autonomie ».







Aider les entreprises à préserver la santé et la sécurité au travail

La Carsat Midi-Pyrénées accompagne les entreprises pour préserver la santé et la sécurité des salariés, améliorer les conditions de travail et diminuer le coût des accidents du travail et des maladies professionnelles.

Elle calcule et notifie, chaque année, aux entreprises, leur taux de cotisations « accident du travail et maladie professionnelle ».

Une équipe de préventeurs spécialisés intervient dans la maîtrise des risques professionnels par des interventions directes en entreprise, des incitations financières, des formations, de la diffusion d'informations et des actions auprès des branches professionnelles.

Pour optimiser la couverture des besoins en prévention des entreprises, la Carsat Midi-Pyrénées a noué des relations de travail avec de nombreux autres acteurs régionaux de la sécurité et de la santé au travail.

Calculer et notifier le taux de cotisations « accident du travail et maladie professionnelle »

Assureur unique du risque professionnel pour les entreprises du régime général, la Carsat Midi-Pyrénées fixe le taux de cotisation pour chacun des établissements de sa circonscription. La fiabilisation des données est un objectif permanent.

Faits marquants

- Déclinaison de deux chantiers nationaux afin de renforcer la fiabilité de la base employeurs et contribuer ainsi à l'amélioration de la qualité de service et de la relation client ; il s'agit de la révision des classements des établissements (867 révisions de classement effectuées) et des travaux préparatoires au regroupement des risques qui ont concerné 1 000 établissements ;
- Accompagnement de l'ensemble des agents « tarification » sur les enjeux de la COG 2014-2017 et sur les évolutions du métier par une formation-action déployée au 1er trimestre 2016 ;
- Mise en place en janvier 2016 d'une coordination régionale AT/MP rénovée regroupant les acteurs du réseau « Assurance Maladie - Risques professionnels » de la région Occitanie ; le service Tarification contribue activement aux travaux du pôle « expertise », placé sous la responsabilité d'un directeur régional de la réparation.

Bilan de l'activité

La gestion et la mise à jour du fichier employeurs

La Carsat Midi-Pyrénées gère 85 326 entreprises et 97 315 déclarants pour un effectif de près de 793 387 salariés.

Déclarants

60 406 mises à jour de SGE (Système de gestion des employeurs) ont été réalisées.

Traitement	Transactionnel	Automatique	Total
Créations	1 771	8 004	9 775
Modifications	7 719	17 886	25 605
Radiations	1 123	9 786	10 909
Autres	5 871	7 422	13 293
Cessation d'emploi	824		824

Le recyclage de 3 345 rejets de la mise à jour automatique de l'INSEE (AVISIR) a été assuré.



A savoir

Le service Tarification « accident du travail-maladie professionnelle » est chargé de :

- ▶ classer les établissements situés en Midi Pyrénées dans les catégories de risque professionnel fixées par arrêté ministériel, en fonction de l'activité principale exercée ;
- ▶ calculer et notifier chaque année aux entreprises le taux de cotisation « accident du travail-maladie professionnelle » ;
- ▶ établir annuellement les statistiques financières et technologiques dont les résultats permettent d'orienter l'activité du service prévention et de fixer le taux AT/MP.



Sections d'établissement

Le nombre de sections d'établissements actives est de 98 765 au 31 décembre 2016. 22 001 mises à jour du fichier employeurs, concernant les sections d'établissements, ont été effectuées dont 10 960 créations, 1 230 remises en cours, 170 radiations, 4 491 modifications et 5 150 autres opérations (transferts, fusions, ruptures de risques). A noter que les traitements automatiques sont au nombre de 7 505 (radiations).

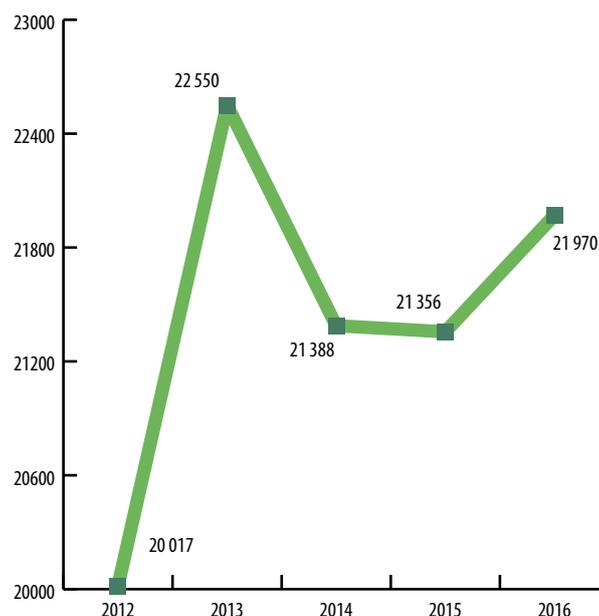
Au total, 39 309 opérations en transactionnel, concernant la gestion et la mise à jour du fichier employeurs, ont été réalisées.

Transmissions des partenaires

44 508 mouvements de mise à jour automatique ont transité par le circuit AVISIR.

21 970 liasses provenant des Centres de formalités des entreprises ont été traitées. La transmission de ces documents est dématérialisée à 100 %.

Evolution du nombre de liasses reçues



La tenue des comptes employeurs

Traitement des déclarations

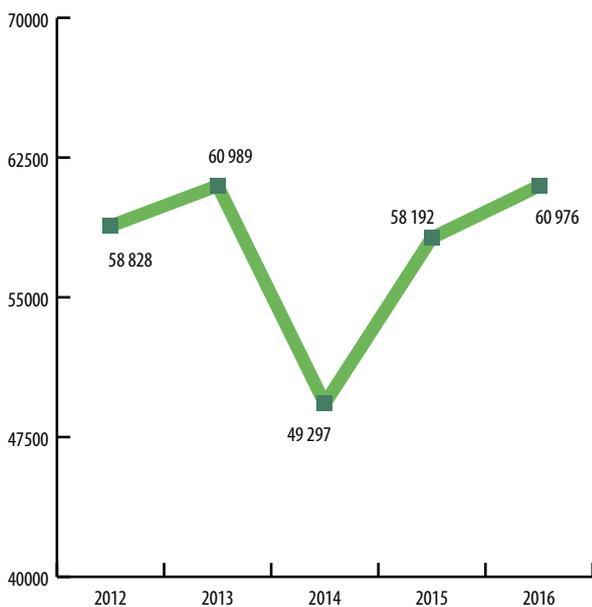
La Carsat Midi-Pyrénées enregistre toutes les déclarations d'accident de travail et de maladie professionnelle envoyées par les CPAM et en codifie un certain nombre selon les critères définis nationalement afin que les dépenses relatives à ces sinistres soient imputées sur les comptes des employeurs concernés. Cela a représenté la saisie de :

- ▶ 60 976 déclarations d'accident du travail soit une hausse de 5 % entre 2015 et 2016 ;

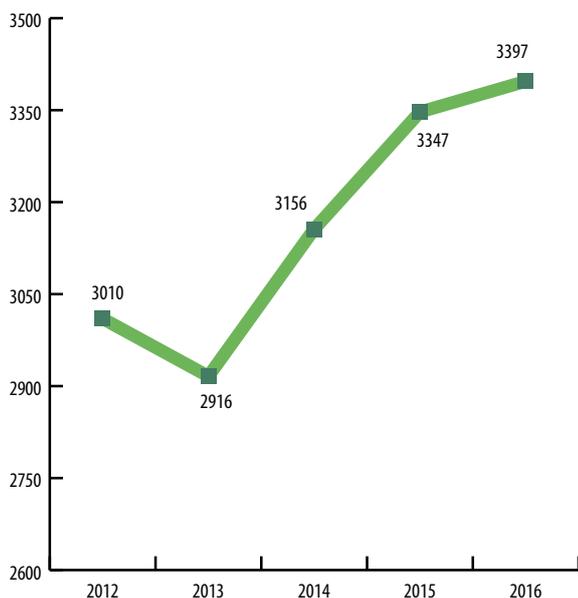
- ▶ 1 958 déclarations de maladie professionnelle reconnues (pour 3 397 déclarées soit une hausse de 1,49 %) ;

A noter qu'en 2016, les DAT dématérialisées représentent près de 67,55 % du total des déclarations reçues. En automatique, 233 726 messages Orphée et Eurydice ont été véhiculés pour mise à jour de SGE.

Evolution du nombre de déclarations d'accident du travail reçues



Evolution du nombre de déclarations de maladies professionnelles reçues



Traitement des débits

Suite à l'enregistrement des déclarations de sinistres, la Carsat Midi-Pyrénées reçoit mensuellement les fichiers contenant les dépenses relatives aux accidents du travail et maladies professionnelles. Cette procédure a abouti à l'imputation automatique de 2 270 571 enregistrements de dépenses.

Traitement des crédits

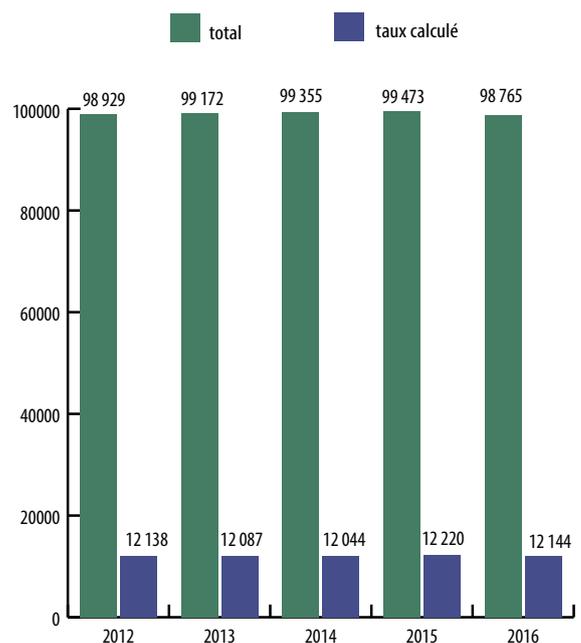
100 543 crédits ont été reportés sans intervention des techniciens. 1 317 rejets générés par la procédure de report des crédits ont été recyclés, soit 1,34 % du total des crédits enregistrés sur la base.

Le calcul et la notification des taux AT

Les cotisations sont destinées à couvrir les risques d'accident de travail, de trajet et de maladie professionnelle. Le taux est notifié annuellement à chaque entreprise et adressé en début d'année. Suite à la procédure de tarification annuelle, passée le 27 décembre 2016, la Carsat a envoyé 98 765 notifications de taux dont 12 144 à des employeurs cotisant à un taux mixte ou individuel.

Outre la gestion des taux notifiés, la Carsat assure également la gestion de 519 SE de sa circonscription géographique mais notifiées par d'autres Carsat.

Evolution du taux calculé



A noter que la part des taux calculés reste stable à 12 144, soit 12,29 % du volume des SE gérées.

1 153 assurés volontaires ont également reçu la notification de leur taux pour 2016.

A ces notifications annuelles, se rajoutent au cours de l'année :

- ▶ 16 876 notifications de taux collectifs ;
- ▶ 2 383 notifications de taux calculés,

soit un total de 19 259 notifications de taux en transactionnel (suite à création, réclamations des employeurs, décisions de justice, ...).

A la demande du Service Prévention, 17 majorations ont été levées.

Le relevé de compte employeurs

Depuis 4 ans, les comptes employeurs ne sont plus adressés sous forme papier. Les employeurs sont invités à se connecter à www.net-entreprises.fr pour adhérer au compte en ligne qui leur permet de consulter les éléments de leur entité.

Ce service présente l'avantage de donner une photographie de la situation de l'entreprise en temps réel et non des données figées comme c'était le cas avec le relevé papier. Pour la Carsat Midi-Pyrénées, cela se traduit par une diminution du nombre de communications téléphoniques.

Les relations avec les employeurs

925 courriers et 888 mails et 302 fax ont été reçus de la part des employeurs et 117 mails ont été reçus via la plateforme téléphonique employeurs de Midi-Pyrénées.

Sur les 371 réclamations enregistrées pour 116 038 taux notifiés, 39 étaient justifiées soit un taux de recours gracieux de 0,03 %. Les réclamations portent essentiellement sur le classement, le taux, les éléments du compte employeur, la demande d'imputation au compte spécial.

Le contentieux

Recours tarification

19 recours ont été présentés devant la CNITAAT. Ils portent sur différents thèmes, avec une récurrence sur les motifs de classement, éléments de calcul du taux et demande d'imputation au compte spécial.

Perspectives 2017

La COG 2014-2017 préconise de poursuivre les efforts en matière d'adaptation des règles de tarification à l'évolution de l'organisation de l'entreprise avec un triple objectif :

- ▶ inciter les entreprises à accroître leurs efforts en matière de prévention,
- ▶ renforcer l'équité de traitement des entreprises sur le territoire et entre les secteurs,
- ▶ améliorer la connaissance de la sinistralité et l'offre de service vers les entreprises.

Pour 2017, il va s'agir de :

- ▶ poursuivre la révision du classement de l'activité des sections d'établissements,
- ▶ mettre en œuvre les nouvelles conditions d'octroi du taux bureau,
- ▶ faire la promotion de l'offre de service en ligne enrichie de nouvelles fonctionnalités comme la dématérialisation de notification de taux et l'enrichissement du compte AT-MP avec les offres de prévention,
- ▶ organiser « les Matinées employeurs », moments d'information et d'échanges entre les entreprises et l'Assurance Maladie-Risques professionnels en coordination avec les acteurs du réseau,
- ▶ participer aux petits déjeuners employeurs, organisés par les CPAM, sur des thématiques transverses, type DSN,
- ▶ mettre en place une démarche de GPEC sur les emplois « tarification » sur la base d'une cartographie nationale.

Accompagner les entreprises dans leur démarche de prévention

Conseil, incitations financières, formation, information, l'action au quotidien des préventeurs de la Carsat Midi-Pyrénées vise à rendre l'entreprise autonome pour la prévention des risques professionnels afin de réduire l'exposition de ses salariés et diminuer la sinistralité. Elle mobilise un large panel de compétences.

Faits marquants

- ▶ Déploiement des programmes prioritaires nationaux et régionaux de prévention.
- ▶ Renforcement de la politique d'aides financières aux actions de prévention des entreprises de Midi-Pyrénées

Bilan de l'activité

Les programmes nationaux

La dynamique des trois programmes prioritaires nationaux (PPN) inscrits dans le CPG 2014-2017 s'est poursuivie en 2016, par le plein déploiement des stratégies mises en oeuvre par le service prévention.

Prévention des troubles musculo-squelettiques (TMS)

Ce programme vise à faire acquérir la méthodologie de prévention des TMS aux entreprises et à faire baisser leur sinistralité, en leur proposant un outil de suivi sur quatre ans : le site web « TMS Pros ».

15 établissements supplémentaires se sont inscrits sur « TMS Pros », et 145 ont à ce jour défini leurs priorités d'action.

175 sur les 185 entreprises ciblées ont été visitées par un contrôleur de sécurité.

La Carsat Midi-Pyrénées s'est associée aux Carsat Centre-Ouest, Aquitaine et Languedoc Roussillon pour mettre en place une offre inter-régionale de formation à destination des personnes ressources en entreprise.

Les formations ont continué sur le même rythme qu'en 2015 : 24 formations à la prévention des TMS ont été

animées réunissant 144 dirigeants (16 sessions de 1 jour), 86 personnes ressources et 9 chargés de prévention (7 sessions de 5 jours et 1 session de 3 jours).

2017 verra la finalisation de la constitution d'un réseau d'intervenants en ergonomie, la participation de l'équipe projet TMS de la Carsat à l'évaluation du Plan national TMS déployé sur la Cog 2014-2017.

Prévention des chutes dans le bâtiment

Ce programme vise à faire baisser le nombre et la gravité des AT liés aux chutes dans le CTN B en agissant à la fois auprès des donneurs d'ordre (MOA, MOE, coordonnateurs) et des entreprises.

43 journées de contrôles ont eu lieu en partenariat avec les services de l'inspection du travail sur les chantiers de la région afin d'inciter un maximum d'entreprises à mettre en oeuvre des protections collectives efficaces contre le risque de chute de hauteur. 105 petites entreprises ont bénéficié d'une AFS pour acquérir un échafaudage plus sûr et former leurs salariés à leur montage en sécurité pour un montant de subvention total payé en 2016 de 459 000 €.

Les donneurs d'ordres ont été mobilisés dans le cadre de 6 réunions de sensibilisation réunissant 138 participants, ainsi que de 7 journées de formation à l'attention de 86 chargés d'affaires des principaux Maîtres d'Ouvrages de la région.

Les résultats de ces actions ont commencé à être mesurés notamment par la mise en place par certains donneurs d'ordres de la mutualisation des moyens de prévention sur leurs chantiers (Lots METAH/SCALP). La même dynamique continuera en 2017, complétée par le lancement d'une offre spécifique à destination des coordonnateurs SPS en partenariat avec l'OPPBTP. Il est également prévu d'évaluer les progrès réalisés par les 124 entreprises (3500 au niveau national) qui ont bénéficié en 2015 d'un diagnostic et d'une offre de service conjointe par la Carsat et l'OPPBTP.

Prévention des CMR

Ce programme vise à faire diminuer l'exposition des salariés aux agents cancérigènes, mutagènes, reprotoxiques (CMR) et à accompagner les entreprises dans la maîtrise de ce risque sur 3 secteurs d'activité :

- ▶ les pressings avec le remplacement des machines au perchloroéthylène par le procédé d'aquanettoyage,
- ▶ le secteur de la chaudronnerie en réduisant les émissions de fumées de soudage à l'arc électrique et en diminuant l'exposition des soudeurs à ces fumées,
- ▶ les centres de contrôles techniques « poids lourds » ou « véhicules légers » en diminuant l'exposition des salariés aux émissions de gaz d'échappements des moteurs diesel.

Fin 2016, 43 établissements sont passés à l'aqua nettoyage soit 56,6 % des établissements concernés. En 2017, il faudra convaincre les 33 établissements disposant encore d'une machine fonctionnant au perchloréthylène de modifier leur équipement. En soutien de l'action, le dispositif d'aide financière « Aquabonus » est prolongé.



L'objectif de maîtrise des expositions des salariés aux fumées de soudage a été atteint dans 43 établissements soit 374 soudeurs. Ce sont donc 35 % de la cible qui ont installé des systèmes de captage ou de ventilation ou qui se sont dotés d'EPI (équipement de protection individuelle) validés (cagoules ventilées, par exemple). En 2017, l'effort sera porté auprès de 68 entreprises qui devront améliorer l'ensemble des postes de soudage.

28 centres de contrôles techniques ont installé un équipement de captage à la source des gaz d'échappement, soit 51 % des établissements concernés. Le dispositif d'AFS associé à l'action a permis de subventionner les installations pour un montant de 45 000 €. Des injonctions ont été posées auprès de 4 établissements moins réceptifs au message de prévention.

Les programmes régionaux

A partir du diagnostic régional de sinistralité et des particularités économiques, 5 programmes prioritaires régionaux (PPR) ont été mis en œuvre. Les trois premiers sont inscrits au CPG 2014-2017.

Entreprises à forte sinistralité

La finalité de ce projet est de contribuer à faire baisser la sinistralité des 1 000 entreprises les plus accidentogènes de la région sur la période 2014-2017, en leur faisant prendre conscience de leur problématique pour les faire progresser dans la maîtrise de leurs risques professionnels. La stratégie d'intervention a été adaptée à la taille des entreprises ciblées.

Plus de 500 entreprises, rencontrées en 2014 et 2015 lors de la première phase du projet, ont fait l'objet d'une étude de leur plan d'actions de prévention transmis à la Carsat et d'un contrôle de l'évolution de leur sinistralité. Celles dont la sinistralité s'est dégradée ont fait l'objet d'un suivi personnalisé par un contrôleur de sécurité avec l'objectif de mettre à jour leur plan d'actions. Pour celles dont la sinistralité s'est améliorée, le contrôle a permis de s'assurer de la réalité de cette amélioration en vérifiant qu'elle ne résultait pas d'une sous-déclaration des accidents du travail.

Transport

Le projet, dont le but est de réduire la sinistralité dans le secteur du transport routier, et en particulier les accidents du travail liés aux chutes et aux manutentions manuelles, a été structuré autour de cinq axes de travail pour une cible de 1 250 entreprises : entreprises à forte

sinistralité, TPE du transport routier de marchandises (TRM), transport léger, déménagement et hygiène de vie. L'action est réalisée en partenariat, avec l'AFT-IFTIM, le SRSTT (service régional de santé au travail des transports) et l'OPCA Transport.

L'aide financière régionale « Transport + » a été déployée pour permettre l'acquisition d'équipements de sécurité « chutes et manutentions » et sensibiliser les chefs d'entreprise à la prévention des risques professionnels de cette filière. Depuis septembre 2016, cette subvention est relayée par le dispositif national « Transport + sûr ».

Dans le cadre des partenariats régionaux et de rencontres des concessionnaires, le service prévention a fait connaître son offre de service à la filière transport (montage de dispositifs de formation, diffusion de bonnes pratiques et financements d'équipements de sécurité). Il a également participé au Plan régional d'insertion des travailleurs handicapés (PRITH) pour la filière transport.

Le service a activement participé à la prise de fonction d'un chargé de mission prévention, recruté dans le cadre d'une expérimentation nationale de mise à disposition de ressources partagées dans la filière.

Pour mettre l'accent sur l'importance de l'hygiène de vie dans les actions de prévention, les préventeurs de la Carsat ont apporté leur contribution à un dossier de la Revue Technique de l'INRS sur la vigilance au volant et sont intervenus lors de l'assemblée générale de l'OTRE sur le thème des addictions. La charte « hygiène de vie et prévention des addictions » a d'ailleurs été signée par 269 entreprises régionales représentant 22 399 salariés.

Etablissement d'hébergement des personnes âgées dépendantes (EHPAD)

L'objectif de ce projet est de réduire de 5 % la sinistralité liée aux chutes et aux manutentions sur la période de la COG. Après la finalisation de la cible (364 établissements dont 10 suivis sur le projet « Troubles musculo-squelettiques » avec l'outil « TMS Pros »), 54 établissements ont été identifiés en sur-sinistralité et sont suivis individuellement sur leur plan d'action. Un dispositif complet d'incitation financière mêlant AFS, contrat de prévention, minoration et injonction, vient en soutien du projet.

13 établissements ont bénéficié de l'AFS « EHPAD » pour financer l'achat de matériel limitant la charge physique des soignants et des lingères et 15 entreprises ont signé un contrat de prévention avec la Carsat pour un montant de 513 000 €. A noter qu'un établissement a bénéficié d'une minoration

de taux « travail » dans le cadre des conditions fixées à ce programme de prévention des risques professionnels. Parallèlement, un dispositif de formation a été déployé pour permettre l'amélioration de la formation des salariés en PRAP (prévention des risques liés à l'activité physique) et en maîtrise des risques. Fin 2016, 111 établissements se sont équipés en matériel et 106 ont formé leur personnel à la prévention des risques liés à l'activité physique ou comme animateur de prévention.

La communication de l'offre de service pour les EHPAD s'est faite en partie via l'organisation de deux forums, à Auch et Castres, au cours desquels les directions d'établissement ont pu rencontrer les préventeurs de la Carsat et leurs partenaires fournisseurs sur le projet. En 2017, les dispositifs mis en place vont se poursuivre ainsi que la tenue d'un salon régional en partenariat avec l'Agence régionale de santé.

Nuisances sonores

Le projet de prévention des nuisances sonores s'est poursuivi en 2016 avec d'une part, l'action des services de santé au travail sur le bruit lié aux échappements d'air comprimé sur une cible de 500 entreprises représentant 2 300 salariés, et d'autre part l'action d'interpellation, par les équipes de la Carsat, des 19 entreprises ayant eu des surdités professionnelles en 2015, pour leur demander d'agir en prévention, en plus des 71 entreprises déjà ciblées précédemment dans lesquelles l'action se poursuit.

En complément, le service mène une action auprès des 137 entreprises où le centre de mesures physiques est intervenu ces dernières années et a constaté des niveaux élevés d'exposition au bruit, avec demande de réalisation d'un plan d'action par ces entreprises.

Le dispositif d'AFS « Nuisances sonores », destiné à supprimer ou réduire l'exposition des salariés au bruit par la mise en œuvre de solutions techniques simples et éprouvées, a été sollicité par 31 entreprises.

Lors de la Journée nationale de l'audition le 10 mars, la Carsat a organisé, en partenariat avec l'IUT de Blagnac, un forum sur la prévention des nuisances sonores.

Stabilité provisoire des ouvrages et des terres dans la construction

Les difficultés économiques du secteur des travaux publics n'ont pas été favorables aux investissements et donc au déploiement de l'AFS « Blindage+ ». Pour autant, deux entreprises ont utilisé le dispositif pour financer le blindage de protection de tranchée et la formation des salariés qui utilisent ce type de matériel, pour un montant global de 9 500 €.

La gestion du risque

Dans le cadre d'une gestion attentionnée du sinistre grave et du risque contentieux associé à l'objectif de baisser la sinistralité, cinq entreprises ont été ciblées pour la Carsat Midi-Pyrénées. Trois sont suivies dans le cadre du programme national TMS-PROS, une sur plusieurs risques dont le risque de chutes de hauteur lors d'intervention sur toiture et une sur plusieurs risques dont les risques liés à l'exposition aux fluides de coupe.

L'action sur le risque de chute de hauteur est terminée, les autres actions sont en cours et ont donné lieu à plusieurs interventions en 2016 ainsi qu'à la mise sous injonction d'une des 4 entreprises pour non application de la recommandation R451 de la CNAMTS « Prévention des risques chimiques causés par les fluides de coupe dans l'activité d'usinage des métaux ».

Les problématiques nationales

Plusieurs secteurs d'intervention particulièrement sensibles font l'objet d'actions et de suivis attentifs : jeunes et nouveaux embauchés, très petites entreprises (TPE), amiante, risques psychosociaux (RPS).

Jeunes et nouveaux embauchés

Le plan d'actions élaboré en 2014 est bâti autour de 3 axes : synergie école / entreprise au sein d'une filière professionnelle, formation de tuteurs en entreprise et déploiement du référentiel « Bases essentielles en santé et sécurité au travail » (BESST) dans l'enseignement supérieur.

41 enseignants ont été formés à la démarche « Synergie école/entreprise » dans les secteurs de la maintenance industrielle, du BTP et de la logistique.

Dans le secteur de la chaudronnerie, 17 enseignants ont été sensibilisés à la prévention des risques liés aux nuisances sonores et aux fumées de soudage. Dans ce cadre, la Carsat a financé des systèmes de captage à la source par torches aspirantes dans trois lycées professionnels de l'académie.

Dans le cadre d'une action partenariale avec l'OPPBTB, 25 très petites entreprises du bâtiment ont suivi la formation « accueillir un nouvel embauché » et 14 entreprises ont bénéficié de l'aide financière permettant de former les tuteurs à la santé et la sécurité au travail.

Depuis 2014, 76 % des écoles d'enseignement supérieur ont été rencontrés et 10 % de ces écoles intègrent le référentiel BESST. A noter que l'Ecole des mines d'Albi est labellisée en « Santé et sécurité au travail ».

En perspective pour l'année 2017 : préparer une nouvelle convention régionale de partenariat avec l'éducation nationale, promouvoir les nouveaux dispositifs synergie école/entreprise adaptés à d'autres secteurs d'activité, poursuivre l'action auprès des tuteurs et des écoles d'enseignement supérieur pour développer les compétences en santé et sécurité au travail.

Très petites entreprises

La COG AT/MP acte un engagement fort du réseau prévention en faveur des TPE qui se concrétise par l'expérimentation de nouveaux modes d'action (approche métier, déploiement des actions de prévention via de nouveaux partenariats, segmentation et analyse de la cible) et leur mise en oeuvre sur quatre secteurs : garages, maçons, transport routier de marchandises, restauration traditionnelle dont certaines actions ont été lancées dès 2014.

Les services de santé au travail ont été sollicités pour porter l'offre de service Carsat auprès des garages : AFS, mallettes d'EPI (équipements de protection individuelle) ciblés, outil « OIRA » d'évaluation des risques, outil d'évaluation du risque chimique... Fin 2016, 24 demandes d'aides financières ont été formulées.

Dans le cadre de l'action « TPE maçons », la Carsat a poursuivi son action d'information sur les bonnes pratiques en prévention des risques, notamment en participant, en septembre, au forum organisé par les Constructeurs et aménageurs de la Fédération Française du Bâtiment (LCA FFB Occitanie - syndicat professionnel des constructeurs de maisons individuelles). Le travail de capitalisation sur les bonnes pratiques se poursuit avec les partenaires (fédération et fournisseurs) via la diffusion communes de fiches pratiques et la promotion, en 2017, des équipements « retourneurs de parpaings ».

L'action auprès des TPE de transport a fait l'objet d'un programme régional spécifique axé sur le partenariat, l'information des concessionnaires et la mise en place d'une AFS.

Pour prévenir les risques dans la restauration traditionnelle, 100 % des conseillers « tourisme » et des conseillers « qualité, sécurité et environnement » (QSE) des chambres de commerce et d'industrie ont été formés à l'utilisation de l'outil d'évaluation des risques pour les TPE « OIRA restauration ». Une action de prise en main de l'outil a été menée auprès des restaurateurs, sous la forme d'atelier animé par un préventeur de la Carsat.

Amiante

L'action s'est principalement portée en direction des gestionnaires de parc immobilier afin de les sensibiliser et de les accompagner dans la prévention du risque lié aux travaux de maintenance et de rénovation. Une réunion partenariale a été organisée pour les entreprises certifiées dans les travaux de désamiantage (143 participants).

En complément de ces actions, il est prévu, en 2017, de mettre en place avec l'INRS un dispositif d'habilitation des organismes de formation dit « sous-section 4 » (formation à destination des entreprises dont les travaux sont susceptibles d'émettre des fibres d'amiante, hors entreprises de désamiantage).





Chiffres Clés

des risques professionnels

- **85 326** entreprises
- **97 315** établissements
- **793 387** salariés
- **60 976** déclarations d'accidents du travail et **3 397** déclarations de maladies professionnelles reçues
- **67,55 %** de DAT dématérialisées
- **98 765** notifications de taux envoyées le 27 décembre 2016
- **8 254** actions directes des préventeurs
- **2 018** actions indirectes
- **3 508** établissements contactés soit **3,3 %** des établissements, **37,5 %** des salariés représentant **37,6 %** du coût global des AT-MP
- **282** AFS pour un montant de **1 542 242 €**
- **43** contrats de prévention pour un montant de **1 000 976 €**

Risques psychosociaux

Le projet consiste à développer une offre globale en matière de prévention des risques psychosociaux (RPS), en s'appuyant sur les coopérations internes et des partenaires.

Au sein de la Carsat, le circuit de traitement des demandes RPS a été amélioré, soutenu par l'utilisation d'outils d'incitation assurantiels tels que l'injonction et l'AFS (financement d'étude et de formation).

Neuf organismes de formation ont été habilités RPS et pourront dispenser aux entreprises la formation «initiation RPS».

Le travail en partenariat s'est poursuivi par l'animation du groupe des consultants qui accompagnent les entreprises dans leurs travaux d'évaluation et de prévention des RPS, ainsi que du groupe de coordination qui recense les compétences régionales pour mieux agir en prévention des RPS. Les services de santé au travail et les services sociaux ont été mobilisés sur l'outil d'évaluation du stress au travail « EVALIST » et formés à la prévention des conduites addictives.

En 2017, la coordination des acteurs partenaires de la prévention des RPS s'inscrira également dans le cadre du plan régional de santé au travail 3. L'effort de structuration du réseau de compétences en prévention des RPS se poursuivra par le maintien de groupes d'échanges, l'habilitation de formateurs et la formation des partenaires.

Les autres projets régionaux

Risque routier

A l'occasion des 20 ans du Club Entreprises « Sécurité Routière Toulouse Garonne » dont la Carsat est membre fondateur, elle a co-organisé dans ses locaux un colloque sur la maîtrise du risque routier en entreprise. Ce forum a rencontré un grand succès en réunissant 150 participants sous forme d'un auto-diagnostic interactif et d'une table ronde avec des experts du sujet.

Dans le cadre du partenariat avec le SMTC Tisséo, la Carsat poursuit son implication dans les trophées d'éco-mobilité en participant à la construction des grilles de diagnostic, à l'évaluation des entreprises et aux prix récompensant les lauréats : une session de formation à la prévention du risque routier pour des chefs de projet PDE / PDIE a ainsi été mise en place et animée pour une dizaine de personnes en 2016.

Vibrations, champs électromagnétiques

Le C2MP a participé à la campagne nationale « Vibration Main et Bras » des CMP et de l'INRS en réalisant 400 fiches de mesures d'outils à main vibrants les plus utilisés par les entreprises de 2012 à 2016, dont 47 en 2016.

Cette campagne a permis de mettre à disposition des entreprises une application OSEV MB pour l'évaluation simplifiée des vibrations sans mesures à laquelle le C2MP a fortement collaboré. Une AFS régionale « Vibrations » a été lancée en 2016 pour aider les entreprises à maîtriser ce risque.

En 2017, la campagne nationale « Vibration Main et Bras » des CMP et de l'INRS sur des outils à main ciblés pour compléter la base de données et l'outil, sera poursuivie.

La formation

221 stagiaires d'entreprises ont été formés sur des thèmes liés à la prévention lors de 26 sessions avec notamment l'animation de formations «Initier, piloter son projet de prévention des troubles musculo-squelettiques» dans le cadre du projet prioritaire national TMS et de nouvelles formations telles que « Identifier les produits dangereux et évaluer les risques à l'aide du logiciel Seirich ».

En Midi-Pyrénées, pour 2016, 100 dossiers de demandes d'habilitations d'organismes de formation et 34 dossiers d'entreprises ont été traités.

60 organismes de formation et 33 entreprises ont été habilités en 2016 ce qui porte à 141 le nombre d'organismes de formation et 116 le nombre d'entreprises habilités à ce jour.

Les maladies professionnelles

Le pôle « Maladies professionnelles » (MP) travaille sur le versant « réparation des MP » en donnant des avis d'experts sur l'exposition des salariés ayant déclaré une MP. Cet avis d'expert intervient, dans la phase d'instruction de la demande de reconnaissance de la MP, au niveau de l'enquête terrain de la CPAM ou lors des séances du Comité régional de reconnaissance des MP (CRRMP) dans le cas où la maladie ne respecte pas un tableau de MP ou si elle est hors tableau.

22 avis ont été rendus en phase d'instruction pour les CPAM et 522 dossiers ont été examinés lors des 39 séances du CRRMP.

Le centre de mesures physiques

Service technique de soutien aux agents de secteur dans leur mission auprès des entreprises, le Centre de mesures physiques (CMP) Midi-Pyrénées réalise des prestations de conseils, des interventions et des mesures physiques avec préconisations associées sur plusieurs domaines de nuisances (ventilation, acoustique, vibration, rayonnement non ionisant, éclairage, ambiance thermique), en conception des lieux de travail et en formation. Les prélèvements chimiques sont réalisés et analysés par le laboratoire interrégional de chimie de la Carsat Aquitaine.

Le CMP a réalisé 217 interventions de métrologie en entreprise : 49 % en ventilation, 32 % en acoustique, 7 % en vibration et 7 % dans le cadre de formations. Plus de 77 % des interventions sont liées aux programmes prioritaires de la Carsat : 33 % PPN CMR et 29 % PPR Nuisances sonores.

La gestion administrative : des fonctions supports au cœur de la gestion du service

La gestion administrative vient en appui des actions de prévention en pilotant les moyens d'ordre administratif, budgétaire, statistique et documentaire.

Documentation

Une offre documentaire spécialisée en risques professionnels est proposée et adaptée aux différents publics : préventeurs de la Carsat, entreprises, partenaires, services de santé au travail et organismes de formation. Veille et recherches documentaires sur les problématiques de prévention sont mises en place, une information ciblée et vérifiée est diffusée en ligne sur le site de la Carsat ou sur rendez-vous.

La documentation a reçu 425 demandes d'entreprises relevant du régime général, des partenaires, des étudiants et de la fonction publique. Les entreprises du régime général représentent 61 % des demandes, les Services de santé au travail (SST) : 16%, l'enseignement et les autres régimes : 11%.

11 000 brochures et 3 000 affiches ont été diffusées. La demande externe de brochures se concentre sur les services à la personne, viennent ensuite les thèmes liés aux risques psycho-sociaux, chimiques et nuisances sonores.

Les risques chimiques et les TMS constituent l'essentiel de la demande externe d'affiches.

On note encore une baisse de la fréquentation des visiteurs à la documentation : 21 rendez-vous en 2016 contre 51 en 2015 et 81 en 2014.

La documentation « risques professionnels » a produit 5 « Bulle d'OC », le bulletin bimestriel d'information et de documentation technique des risques professionnels à destination des membres des CTR et de la CRAT Midi-Pyrénées. Ces bulletins sont également accessibles sur www.carsat-mp.fr

Statistiques régionales

La gestion administrative participe à l'analyse du risque professionnel sur la région Midi-Pyrénées via la production des statistiques AT-MP. Ces données sont compilées dans un recueil à diffusion publique. Des données de ciblage d'entreprises ou de secteurs à forte sinistralité, de suivi d'activité et d'évaluation de dispositifs ont été produites concourant au pilotage des programmes de prévention. 20 études statistiques de sinistralité ont également été réalisées pour les partenaires dont 5 services de santé au travail dans le cadre des CPOM, la Direccte, l'OPPBT dans le cadre d'une convention régionale.

Assistance administrative

Via les divers reporting et suivis, l'équipe administrative vient en appui des ingénieurs et contrôleurs de sécurité dans la mise en œuvre des projets de prévention.

Le suivi administratif des dossiers d'incitations financières lui est aussi confié : information des entreprises sur les dispositifs existants, enregistrement, traitement et suivi des demandes jusqu'au versement des subventions.

Les incitations financières

En 2016, les dispositifs d'incitation financière ont contribué à soutenir fortement les programmes de prévention mis en œuvre que ce soit sous la forme de contrats de prévention ou d'aides financières simplifiées. Ainsi ont été signés :

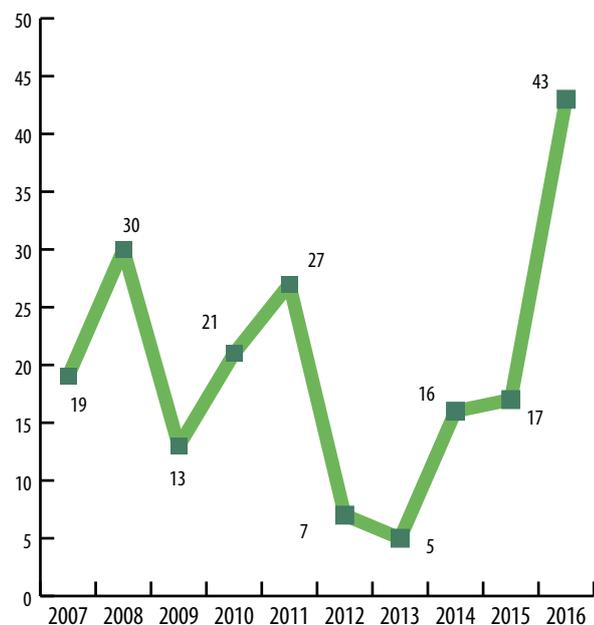
- ▶ 43 contrats de prévention (17 en 2015) pour un montant global de 1 000 975 €;
- ▶ 282 aides financières simplifiées (178 en 2015) pour un montant plus de deux fois supérieur soit 1 542 242 €.

Les outils « injonction » (de faire une action de prévention) et « majoration » (du taux de cotisation AT) ont été utilisés à 76 reprises pour inciter les entreprises à intégrer la prévention de la santé et de la sécurité au travail soit 12 majorations sur procès-verbal de la Direccte et 64 injonctions.

Contrats de prévention

Comités Techniques Nationaux	Nombre de contrats	Subvention Carsat	% Carsat
Industries de la Métallurgie	9	237 479,63 €	30,6%
Industries du bâtiment et des travaux publics	1	29 250,00 €	38,8%
Services, commerces et industries de l'alimentation	8	184 330,40 €	18,0%
Industries de la chimie, du caoutchouc, de la plasturgie	2	67 585,21 €	35,4%
Industries du bois, de l'ameublement, du papier-carton, du textile, du vêtement, des cuirs et peaux et des pierres et terres à feu	1	30 000,01 €	15,0%
Activités de services 2	22	452 330,60 €	43,4%
Total	43	1 000 975,85 €	30,3%

Evolution en nombre des contrats de prévention



Aides financières simplifiées

CTN	Nombre d'AFS	Subventions Carsat	% subventions par CTN
Industries de la Métallurgie	31	222 500,55 €	14,4%
Industries du bâtiment et des travaux publics	125	579 589,87 €	37,6%
Industries des transports, de l'eau, du gaz, de l'électricité, du livre et de la communication	28	215 987,29 €	14,0%
Services, commerces et industries de l'alimentation	15	72 698,38 €	4,7%
Industries du bois, de l'ameublement, du papier-carton, du textile, du vêtement, des cuirs et peaux et des pierres et terres à feu	8	73 589,93 €	4,8%
Commerce non alimentaire	7	52 566,91 €	3,4%
Activités de services 1	23	74 923,34 €	4,9%
Activités de services 2	45	250 385,96 €	16,2%
Total	282	1 542 242,23 €	100%

Perspectives 2017

- ▶ Dynamiser le travail en partenariat pour mettre en œuvre le plan régional de santé au travail 3 ;
- ▶ Evaluer l'ensemble des actions menées sur la période 2014-2017 et préparer les programmes de prévention à déployer sur la prochaine COG 2018-2021 ;
- ▶ Poursuivre la mise en œuvre de la démarche d'habilitation nationale des organismes de formation et des formateurs d'entreprises ;
- ▶ Contribuer à l'information du public employeur de l'Assurance Maladie, en portant le message de la prévention des risques professionnels lors des « Matinées employeurs ».

3 Questions



Hélène Baux-Legal

Directrice déléguée



Denis Garin

Ingénieur conseil régional



La Carsat Midi-Pyrénées s'implique dans l'élaboration du Plan régional de santé au travail 3.



1 Le Plan santé travail n°3 (PST3) a été adopté par le Ministre du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social le 8 décembre 2015, quelles en sont les grandes orientations ?

Hélène Baux-Legal : C'est un plan ambitieux, construit à partir des orientations du groupe permanent d'orientation et du conseil d'orientation des conditions de travail. Il est structuré autour de trois axes stratégiques :

- **1** donner la priorité à la prévention primaire et développer la culture de prévention,
- **2** améliorer la qualité de vie au travail, levier de santé, de maintien en emploi des travailleurs et de performance économique et sociale de l'entreprise,
- **3** renforcer le dialogue social et les ressources de la politique de prévention, en structurant un système d'acteurs, notamment en direction des TPE – PME.

Ces axes sont déclinés en 10 objectifs et 52 actions opérationnelles, dont des actions nationales, à relayer ou non en régions, et des actions régionales. Sa mise en œuvre est prévue dès 2016 pour les régions qui ne fusionnent pas et, à partir de 2017 pour les autres, notamment l'Occitanie (ex Languedoc-Roussillon et ex Midi-Pyrénées).

2 La Carsat participe à l'élaboration du plan régional de santé au travail en déclinaison du PST3, comment est-il construit ?

Hélène Baux-Legal : C'est un travail collaboratif. Il implique, en région, la participation des partenaires sociaux sous l'égide de la Direccte avec les Carsat Languedoc-Roussillon et Midi-Pyrénées, l'Aract, l'OPPBTB, la MSA, les services de santé au travail... 21 groupes de travail ont été constitués pour préparer des actions coordonnées à réaliser au cours du PRST3.

C'est le Comité régional d'orientation des conditions de travail (CROCT), après consultation du Groupe régional permanent d'orientation (GPRO), qui a pour rôle de définir le document stratégique PRST3. Les séances d'examen de travaux sont prévues les 31 mars et 12 avril 2017. Pour chaque action, un groupe représentatif de partenaires et d'experts d'Occitanie conduit une stratégie de déploiement selon une méthodologie commune à la construction du PRST. A partir d'un diagnostic régional partagé, les acteurs régionaux élaborent un plan d'actions programmé sur les quatre années du plan.

3 Quelles sont les actions pilotées par la Carsat Midi-Pyrénées ?

Denis Garin : La Carsat Midi-Pyrénées partage le pilotage de plusieurs actions cibles avec la Carsat Languedoc-Roussillon telles que :

- la culture de prévention avec notamment la formation en santé et sécurité au travail,
- la prévention des risques liés à l'usure professionnelle (TMS),
- la prévention à l'exposition aux produits chimiques,
- la prévention des risques psychosociaux,
- la prévention du risque routier professionnel,
- la mise en œuvre d'actions partenariales ciblées en direction des PME-TPE.

Nous sommes également contributeurs dans presque toutes les autres actions. Un colloque de présentation du PRST3 sera organisé le 27 juin 2017 avec l'invitation de nombre de représentants d'entreprise pour faire connaître ces ambitions.

Faire vivre le paritarisme et renforcer le partenariat

La Carsat Midi-Pyrénées s'appuie sur la commission régionale des AT-MP (CRAT-MP) et les comités techniques régionaux (CTR), instances paritaires, pour toutes les questions relevant du domaine des risques professionnels. Pour renforcer l'efficacité de ses actions, elle développe et entretient des coopérations avec de nombreux acteurs locaux de la santé au travail. Elle est partie prenante de la nouvelle coordination régionale AT-MP mise en place en Occitanie.

Faits marquants

- ▶ Elaboration du plan régional santé travail n°3, avec l'ensemble des partenaires institutionnels, sous l'égide de la Direccte ;
- ▶ Mise en place d'une coordination régionale AT-MP renouvelée, regroupant les acteurs du réseau « Assurance Maladie-Risques professionnels » de la région Occitanie.

Bilan de l'activité

Le paritarisme et les instances paritaires

Les trois CTR de la Carsat Midi-Pyrénées se sont réunis chacun à trois reprises en 2016 : en session ordinaire en mars et octobre et en réunion plénière en juin 2016. La CRAT-MP s'est réunie quatre fois en 2016.

Ces réunions ont permis de partager, avec les partenaires sociaux, l'actualité en prévention et en tarification, le point d'avancement sur les programmes de prévention et tarification de la COG AT-MP 2014-2017, les orientations du PST3 et du PRST 3 Occitanie, les nouvelles recommandations de la CNAMTS, notamment celles portant sur la prévention des risques chimiques causés par les fluides de coupe dans l'activité d'usinage des métaux (R451) et les nouveaux dispositifs d'AFS nationaux, le regroupement des codes risques.

Le dispositif « Compte Prévention Pénibilité » a été présenté à l'occasion du CTR plénier.

De nouvelles AFS régionales ont été présentées, pour avis aux CTR, puis pour décision à la CRAT-MP : « RPS », « Vibrations » et « Supérettes » ainsi qu'une AFS « Nuisances sonores + » révisée.

Les commissions paritaires permanentes se sont réunies six fois pour examiner les dossiers de majoration et minoration de cotisation AT-MP.

Une commission inter-CTR a été constituée pour travailler sur le thème des RPS et du burnout.

La nouvelle coordination régionale

Sous l'égide de la CNAMTS, une nouvelle gouvernance régionale de la gestion du risque en matière de réparation AT a été instituée au 1^{er} janvier 2016. Elle regroupe les acteurs du réseau « Assurance Maladie – Risques professionnels ». Le programme, laissé à l'initiative et à la main des régions, a pour objectif l'harmonisation et le partage de bonnes pratiques au sein de chaque région. Pour la région Occitanie, cette gouvernance est placée sous la responsabilité du directeur de la CPAM de l'Hérault qui a désigné un directeur référent de la réparation AT, la directrice de la CPAM du Tarn. Les instances de coordination, auxquelles les deux Carsat de la région Occitanie participent, ont été mises en place.

Différents groupes de travail ont œuvré à l'élaboration d'un tableau de bord de pilotage régional des dépenses et de la réparation des AT/MP, d'un référentiel sur l'harmonisation des pratiques en matière de reconnaissance AT/MP et d'un module de formation/action à la gestion du risque.

La Carsat Midi-Pyrénées contribue aux travaux, notamment au sein du groupe « Formation/ action à la gestion du risque », piloté par la Carsat Languedoc-Roussillon, qui réunit les responsables des services Tarification (Midi-Pyrénées et Languedoc Roussillon) et les responsables des services Risques professionnels et juridiques des CPAM.

Les travaux ont abouti à l'élaboration d'un support de formation à la Tarification destiné aux différents acteurs de la branche ainsi qu'à un canevas qui sert de trame pour des échanges entre gestionnaires tarification et AT/MP. Ce canevas a été conçu à partir des requêtes de fiabilisation des données CPAM dont le traitement fait l'objet d'un objectif CPG commun « Carsat/CPAM ».

Les partenariats

Contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens avec les Services de santé au travail

Sur 15 services de santé au travail en Midi-Pyrénées, 11 contrats pluri-annuel d'objectifs et de moyen sont signés. Ces contrats visent à mettre en cohérence les actions

du projet du service de santé au travail avec les objectifs régionaux de santé au travail et de prévention, définis notamment dans le cadre du plan régional de santé et de la déclinaison territoriale de la convention d'objectifs et de gestion de la branche « Accident du travail/Maladie professionnelle ».

Après deux années fortes de négociations et signatures de contrat pluriannuel d'objectifs et de moyen, 2016 a été consacrée au déploiement et suivi des actions inscrites aux CPOM.

Plan régional santé au travail n°3 (PRST 3)

Les travaux d'élaboration du PRST3 ont débuté en janvier 2016, à l'initiative de la Direccte.

Ces travaux ont été menés avec l'ensemble des partenaires institutionnels. En l'absence du décret instituant les CROCT (Comité régional d'orientation des conditions de travail) et GPRO* (Groupe permanent d'orientation), un comité « ad hoc », intégrant les partenaires sociaux, a été constitué en cours d'année par la Direccte, en vue d'associer le plus tôt possible les représentants des travailleurs salariés et des employeurs aux travaux de construction du PRST 3.

Convention Education nationale

Ce partenariat avec les acteurs régionaux de la formation initiale des jeunes (rectorat, Région Midi-Pyrénées, enseignement privé) vise à intégrer dans les enseignements la prévention des risques aux jeunes en formation initiale. Il a permis de développer des compétences chez les enseignants des établissements scolaires professionnels et CFA Midi-Pyrénées.

7 960 élèves et apprentis ont suivi la formation SST, 1 452 la formation PRAP IBC (Prévention des risques liés à l'activité physique – industrie bâtiment commerce) 1 539 ont été formés à la prévention des risques électriques et 1 229 formés au travail en hauteur. Un challenge académique PRAP a été organisé pour les élèves des Sections d'enseignement général et professionnel adapté (SEGPA). 52 élèves de 14 établissements de l'académie y ont participé.

Groupe d'échanges sur les nuisances physiques

Le Centre de Mesures Physiques (CMP) anime un groupe d'échanges sur la prévention des nuisances physiques avec la Direccte, la MSA, l'OPPBTP et tous les services de santé de la Midi-Pyrénées dans le cadre du Plan Santé au Travail. Ce groupe s'est réuni à 4 reprises en 2016.

Le groupe a poursuivi son action collective commune sur les nuisances sonores liées aux échappements d'air comprimé lancée en 2014 au travers des 12 services de santé dont le projet est formalisé. Deux services pourraient signer leur CPOM en 2017 avec une fiche action « Bruit » soit 9 CPOM au total avec un projet sur le bruit. La MSA poursuit également son projet « Bruit », visant 700 entreprises, avec une AFS associée. Le groupe a également abordé la thématique des vibrations et des champs électromagnétiques. Une vingtaine d'interventions communes SIST/Carsat a été réalisée en 2016 sur les nuisances physiques. Le groupe d'échanges se poursuit en 2017 avec le suivi de l'action « Bruit » et des échanges sur d'autres thématiques de nuisances physiques.

Projets nuisances physiques avec l'IUT Blagnac

Dans le cadre des actions sur les nuisances physiques, la Carsat a poursuivi son partenariat avec l'IUT de Blagnac. Trois nouveaux projets tuteurés ont fait l'objet d'une contractualisation. Ils ont permis de réaliser, dans le cadre des projets régionaux, une maquette de démonstration sur les atmosphères explosives, une maquette de démonstration sur l'influence de l'éclairage, un outil d'évaluation des vibrations de la main et du bras en version web, à destination des entreprises, mis en ligne sur www.carsat-mp.fr. Deux nouveaux projets sont en cours de réalisation sur l'acoustique.

Lors de la Journée nationale de l'Audition le jeudi 10 mars 2016, la Carsat a organisé avec succès, en partenariat avec l'IUT de Blagnac, un forum sur la prévention des nuisances sonores qui a réuni environ 300 personnes dans les locaux de l'IUT, et a permis de mettre en avant l'action régionale.

Perspectives 2017

- ▶ Participer au Comité régional d'orientation des conditions de travail ;
- ▶ Lancer le déploiement du plan santé travail n°3 avec l'ensemble des partenaires ;
- ▶ Co-organiser le séminaire de la coordination régionale du 30 mars 2017 ;
- ▶ Finaliser la campagne de signature des CPOM de première génération avec les Services de santé au travail ;
- ▶ Poursuivre les autres actions menées en partenariat, notamment les travaux du groupe d'échange sur les nuisances sonores ;
- ▶ Revoir le règlement intérieur des Comités techniques régionaux.

*Décret publié au JO du 24 décembre 2016



Des ressources au service de nos missions

Pour mener à bien ses missions, la Carsat Midi-Pyrénées mobilise des fonctions supports. Expertes dans leur domaine, les fonctions supports accompagnent le développement des activités principales et les grands projets que ce soit en matière de ressources humaines, de système d'information, d'organisation, d'achats, de gestion financière... Elles contribuent indirectement à la satisfaction des publics.

Gérer

les ressources humaines

La fonction ressources humaines recouvre une double mission :

- appliquer la réglementation du travail,
- répondre aux attentes des différents publics internes : direction, managers, représentants du personnel et salariés.

Recrutement, gestion administrative individuelle (temps de travail, paye...), gestion des emplois et compétences, formation professionnelle, système d'information, relations sociales, suivi médical et social des agents..., l'offre s'adapte pour répondre et accompagner les évolutions de la Carsat Midi-Pyrénées.

Faits marquants

- ▶ Organisation des élections professionnelles afin de renouveler les instances locales de représentation du personnel : Comité d'entreprise, Délégués du personnel, Comité d'hygiène de sécurité et des conditions de travail et différentes commissions ;
- ▶ Déploiement de la démarche d'analyse des impacts RH pour tout nouveau projet national ou local ;
- ▶ Mise en place de différentes procédures d'accompagnement : projets, prise de fonction des managers, évaluation des compétences, formation....

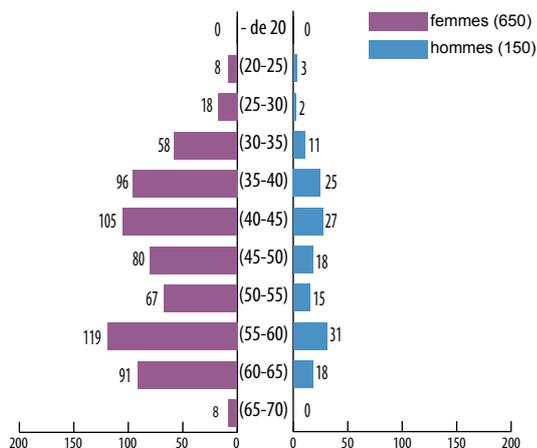
Bilan de l'activité

Mettre à disposition les ressources nécessaires.....

Les différentes opérations liées aux recrutements sont gérées par le service Ressources humaines (RH) en collaboration avec la direction et les représentants « métier » concernés : rédaction des appels à candidatures, sélection des candidats, organisation des jurys, préparation et correction des épreuves, jusqu'à l'intégration des nouveaux embauchés.

De l'embauche au départ, les gestionnaires « Ressources humaines » ont en charge, pour chacun des 800 salariés de la Carsat Midi-Pyrénées, le suivi du présentisme, de l'absentéisme, la réalisation de la paie, la gestion administrative de la carrière par la mise à jour des changements d'emploi et/ou de service. Le suivi des agréments professionnels (contrôleur et ingénieur de prévention, agent chargé de contrôle) est assuré également par le service RH ainsi que la gestion administrative des salariés élus et mandatés.

Pyramide des âges au 31 décembre 2016



Cartographie des emplois par famille professionnelle

Familles professionnelles	Emplois
Gestion des situations clients	25
Contrôle et maîtrise des risques externes	3
Promotion de l'offre de services	2
Intervention et développement social	3
Prévention des risques professionnels et sanitaires	11
Offre de soins et prise en charge du handicap	1
Analyse et conseils juridiques	4
Optimisation des processus	11
Gestion comptable et financière	6
Observation socio-économique	5
Gestion et développement des ressources humaines	10
Gestion des systèmes d'information	13
Information et communication	20
Assistance logistique	2
Gestion des moyens matériels	13
Management et pilotage	22

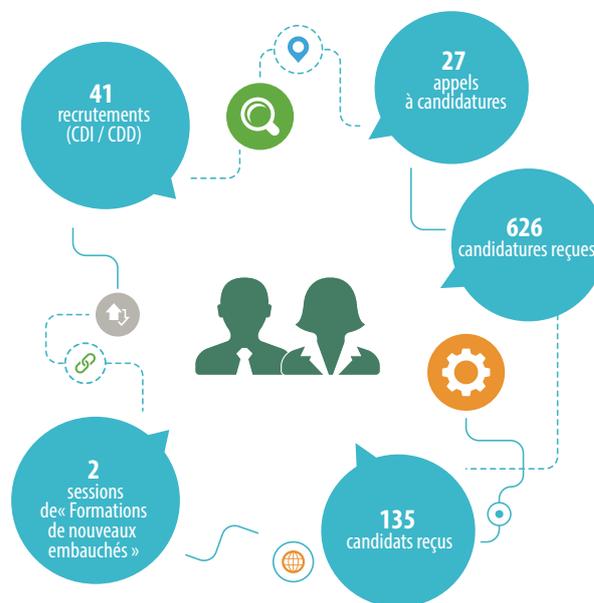
La procédure relative aux EAEA (Entretiens annuels d'accompagnement et d'évaluation) et aux entretiens professionnels (EP) est déployée par la mise en œuvre de la campagne, des formations des agents et managers, et par l'exploitation des EAEA et des EP une fois ceux-ci réalisés.

En lien avec cette procédure, chaque salarié de la caisse voit sa situation examinée au regard de la formation professionnelle, en partage avec l'encadrement et la direction.

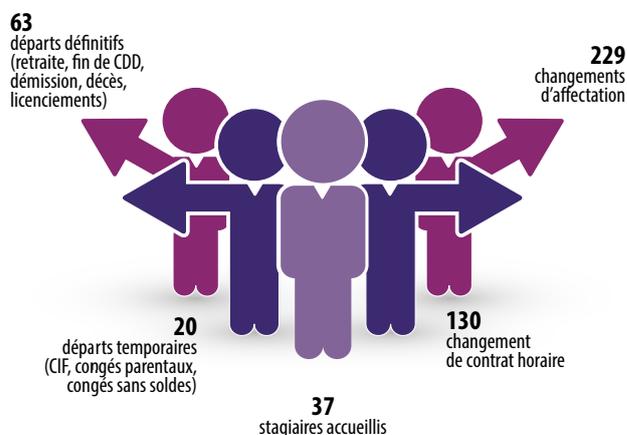
L'accompagnement « RH » des situations individuelles liées au travail est pris en charge par l'encadrement du service et/ou par la cellule qualité de vie au travail. Cette prise en charge est faite en référence à l'article 10 du protocole d'accord sur la santé, la sécurité et les conditions de travail signé en janvier 2016.

Fin 2016, une nouvelle procédure d'accompagnement à la prise de fonction managériale à destination des nouveaux cadres a été mise en place. Elle permet d'initier une gestion des ressources humaines partagée avec le collectif des managers de la Carsat Midi-Pyrénées.

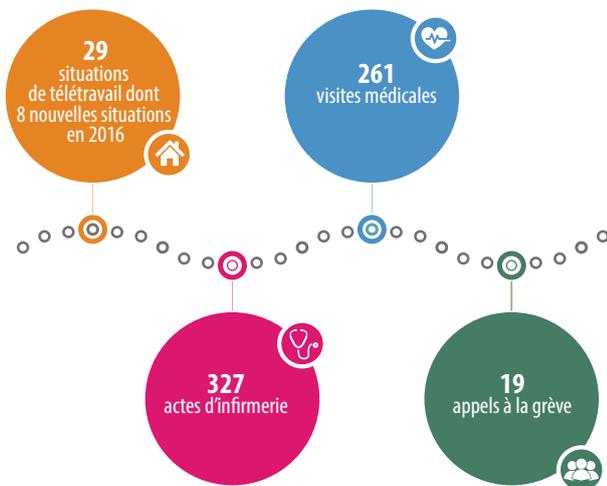
Recrutements



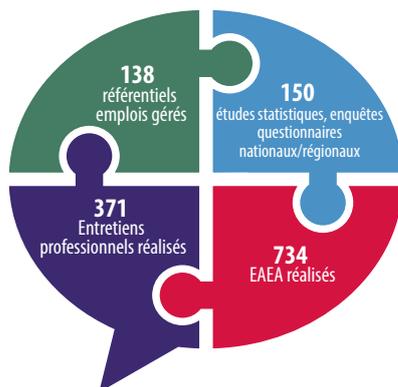
Gestion administrative



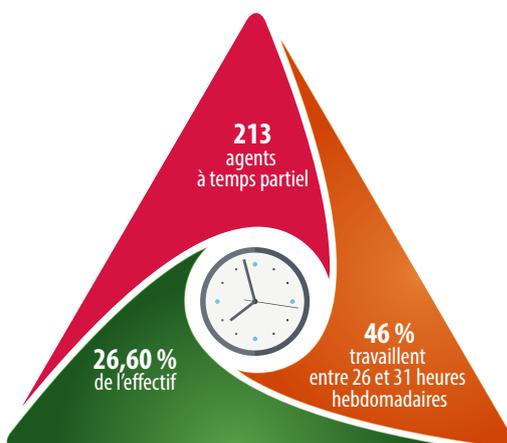
Qualité de vie au travail



Gestion des emplois EAEA et traitement des données collectives



Gestion du temps



L'absentéisme 2016

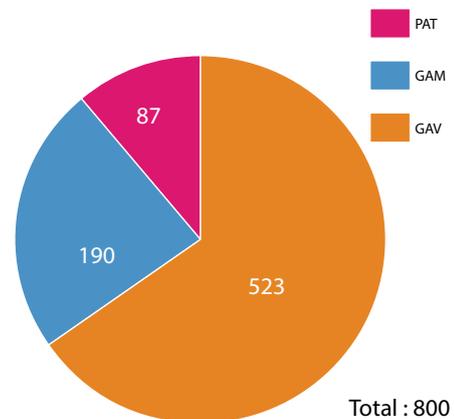
Le taux d'absentéisme est de 5,22 % (4,83 % en 2015). Il comprend les absences au titre de la maladie, des accidents du travail et de la grève. Le taux d'absentéisme maladie d'élève à 4,73 % (4,51 % en 2015).

La répartition des effectifs

552 agents travaillent au siège et 248 dans les services décentralisés, soit 31% de l'effectif.

La filière technique compte 671 agents et la filière management 129.

La répartition par gestion



... et qualifiées

La formation professionnelle a essentiellement pour mission de contribuer à l'adaptation du personnel aux évolutions techniques, technologiques et législatives. A ce titre, la formation est un axe majeur de développement. L'activité de ce secteur est centrée sur l'élaboration et la mise en œuvre du plan de formation interne de l'organisme. 20 rencontres avec les cadres ont été organisées pour la construction du plan de formation, 453 sessions de formation déployées et 1 985 inscriptions enregistrées.

L'effort financier total consenti au titre de la formation professionnelle est de 1 292 432,21 €.

La contribution versée à l'organisme collecteur « Uniformation » s'élève à 310 437,63 €.

36 285 h de stage ont été rémunérées au titre du plan de formation dont 24 855 h par l'employeur et 11 430 par Uniformation. 724 stagiaires en ont bénéficié.

ZOOM



BSI : une mobilisation remarquable

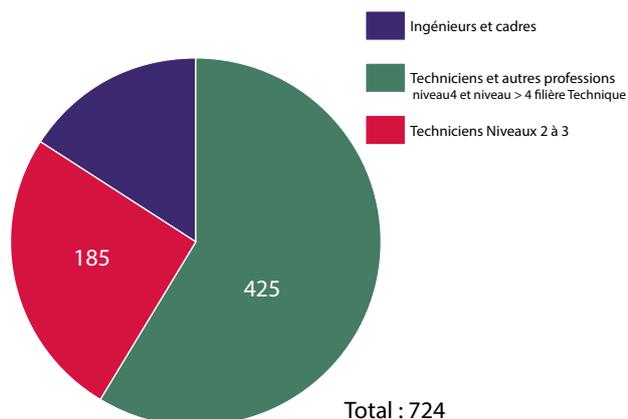
Avec un taux de participation de 67 %, contre 44 % au niveau national, le baromètre social institutionnel 2016 confirme un fort niveau d'attente chez les salariés de la Carsat Midi-Pyrénées et engage la direction à apporter rapidement des réponses concrètes.

Si pour la satisfaction globale (62 %), la perception de l'utilité du travail, de sa diversité, les formations..., les résultats sont comparables à ceux de la branche retraite, d'autres résultats, en net décalage avec ceux de la branche, constituent des pistes de travail. Citons : l'organisation du travail, la reconnaissance du travail par la hiérarchie, le sentiment de disposer de la bonne information et d'explications sur les décisions par la direction...

Plusieurs chantiers de la feuille de route ont un impact direct ou indirect sur ces pistes de travail : par exemple, ceux relatifs à la communication, à l'optimisation du pilotage, au renforcement de l'efficacité des fonctions transverses ou bien encore à la fonction managériale...

Par ailleurs, la signature des protocoles d'accord sur « l'égalité professionnelle femmes/hommes » et la « Santé, sécurité, conditions de travail », la mise en place d'actions visant à accompagner plus particulièrement les managers dans le cadre d'une GRH partagée, la création du blog RH pour informer, réagir, questionner et fonctionner en mode collaboratif constituent des premières réponses aux attentes exprimées.

☑ Stagiaires par catégorie socio-professionnelle



Les formations internes assurées par les cadres et les ressources bureautiques représentent 8 588 H pour 620 participants. L'ensemble des formations internes représente 23,67 % du total des formations.

Accompagner les évolutions

En janvier 2016, les élections professionnelles ont été organisées afin de renouveler les instances représentatives du personnel : Comité d'établissement, Délégués du personnel, Comité d'hygiène de sécurité et de conditions de travail et commissions. Dans le prolongement de ce renouvellement, les nouveaux élus ou mandatés ainsi que les cadres nouvellement concernés par la gestion d'un salarié élu ou mandaté ont été accompagnés afin d'appréhender, au regard des textes, cette nouvelle relation.

En collaboration avec le service communication, le Baromètre social institutionnel (BSI) a été déployé auprès du personnel. Une exploitation des premiers résultats a permis une communication vers les managers fin 2016.

La démarche d'analyse des impacts RH a accompagné le changement dans le cadre de tous les projets nationaux et locaux (Missions réseau déléguées, Bureau métier, GAIA, SIRHIUS). Elle a permis à près de 80 salariés d'être associés directement au déploiement de ces projets à travers les focus groupes dédiés.

Sur le plan des négociations, un protocole d'accord relatif à la Santé Sécurité et Conditions de Travail a été signé en janvier 2016 et les premières actions ont été mises en œuvre dès son agrément.

Au cours du second semestre 2016, le service RH, dans le cadre du projet national, a amorcé le déploiement de la première phase du nouvel outil de gestion des ressources humaines (SIRHIUS) et a poursuivi le déploiement de la Déclaration sociale nominative (DSN). Enfin, la première étape d'une démarche d'évaluation des compétences pour un management par les compétences a été lancée.

Perspectives 2017

- ▶ Poursuivre la mise en œuvre des actions des différents protocoles d'accords signés : « Contrat de génération », « Egalité entre les femmes et les hommes », « Santé, sécurité et conditions de travail » ;
- ▶ Déployer les travaux issus des différents projets de la Feuille de route stratégique à dimension RH ;
- ▶ Poursuivre l'accompagnement au changement à travers la démarche d'analyse d'impacts RH, en soutien du déploiement de projets nationaux, notamment Free capture, la Lura ...
- ▶ Déployer la 2ème phase de l'outil SIRHIUS et le plan d'accompagnement associé dans le courant du 1er semestre 2017 ;
- ▶ Etendre, progressivement à l'ensemble de la Carsat Midi-Pyrénées, la démarche d'évaluation des compétences ;
- ▶ Achever la négociation sur la Responsabilité sociale de l'entreprise, dans le prolongement des négociations sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.



3 Questions



à

Sandrine Daffix

Responsable des ressources humaines



Anticiper les impacts des changements sur les conditions de travail



1

La démarche d'analyse d'impacts RH a été utilisée, en 2016, pour 4 projets majeurs de transformation. En quoi, consiste-t-elle au juste ?

En 2012, un protocole d'accord relatif à la « Santé, sécurité et aux conditions de travail » a été signé au niveau national. Son article 6 prévoit « d'anticiper les impacts des changements sur les conditions de travail ». De là va naître la démarche d'analyse d'impacts RH. C'est le résultat d'une réflexion d'un groupe de travail composé de référents « Qualité de vie au travail » et de responsables des ressources humaines des Carsat, animé par la Direction des ressources humaines de la CNAV.

A la Carsat Midi-Pyrénées, la directrice et les partenaires sociaux ont affirmé, en 2016, dans le cadre du protocole local en déclinaison du national, leur volonté de déployer cette démarche en accompagnement des projets nationaux et locaux.

Cette démarche repose sur deux fondamentaux : un accompagnement mené en collaboration étroite par les « Ressources Humaines » et le « Métier » et une association des salariés concernés par le projet.

« Une réflexion collective qui vise à «traquer» les éventuels grains de sable dans un projet et à les transformer en huile dans les rouages »

2

Comment fonctionne cette démarche ?

Désormais, lorsqu'un projet qui va représenter une transformation des conditions de travail est annoncé, la démarche d'analyse d'impact est engagée et un binôme constitué. Côté « RH », le binôme est représenté par Gaëlle Teulé, référente Qualité de vie au travail, ou moi-même. Côté « Métier », le chef de branche désigne l'un de ses collaborateurs. A partir de là, le binôme ne se quitte plus !

Il réalise une première étape de « Contextualisation et caractérisation » du projet. En fait, il s'agit de mettre en partage toutes les informations autour du projet afin d'en saisir toutes ses dimensions et d'en avoir une bonne compréhension globale. Un focus groupe est constitué à partir d'une liste de métiers pouvant être impactés par le projet et un appel à participation des agents est lancé. Le groupe se réunit en général 2 fois, 3 si nécessaire. Une grille d'analyse sert de support aux échanges et permet d'analyser les changements autour de 5 axes : impacts sur les activités,

3

Au final, qu'apporte cette démarche ?

l'organisation, les pratiques managériales, l'environnement social, l'environnement physique. A partir de ce travail, une proposition de plan d'accompagnement est produite. Un suivi et un bilan de ce travail sont réalisés auprès des participants au focus groupe.

L'intérêt premier est d'être plus en partage, en amont des projets, entre le service RH et les métiers concernés. Ainsi, des actions d'accompagnement préventives peuvent être identifiées, garantissant la mise en œuvre du projet dans les meilleures conditions grâce à l'expression des salariés réellement concernés. Les témoignages directs des participants montrent leur satisfaction immédiate à être associés dès cette étape. Enfin, c'est extrêmement satisfaisant d'entendre l'intérêt réel que se porte mutuellement les participants issus de services différents mais concourant pourtant souvent à une même mission.

Témoignage

Malika Bayou,
manager Retraite a participé
au projet « Bureau métier ».

« Cette nouvelle démarche est indispensable car elle permet de mieux appréhender les perceptions, les résistances voire les croyances des différents métiers lors de la mise en œuvre de nouveaux projets ».

Témoignage

Isabelle Decomps,
manager retraite « Relations
internationales » a participé
au projet « Missions réseau
délégées : prise en charge
des résidents en Tunisie »

« Une démarche qui permet de disposer de tous les éléments nécessaires à l'étude globale d'un projet, de sa faisabilité et d'anticiper les problématiques éventuelles ».



Conférence sur la sécurité informatique jeudi 8 décembre ou 15 décembre
de 9 h 30 à 11 h 30 dans l'amphi.

Modalités d'inscription voir avec Corinne Garcia



La Sécurité du système d'information

Les résultats de l'enquête informatique 2015, la mise en œuvre de nouveaux outils ou profils d'accès, la mise en place de missions déléguées, la volonté de progresser en terme de sécurité informatique, la première mise en œuvre d'un plan de maîtrise des risques SI, ont conduit la Carsat Midi-Pyrénées à développer un ensemble d'actions sur le thème de la sécurité du SI. Les instances, prévues par la dernière version de la PSSI nationale, ont été installées, fin 2015/début 2016.

La Cellule de sécurité logique (CSL) est constituée, elle établit des propositions de profil applicatif en lien avec le profil métier, notamment lors de l'arrivée d'une nouvelle application ou dans le cadre des missions déléguées. Les actions réalisées sont suivies de manière précise par le Comité de sécurité. Un effort majeur de formalisation a été réalisé. Plus de 200 documents ont été rédigés, permettant ainsi de revoir les procédures du domaine ; les documentations techniques (modes opératoires, ...) ont également été révisées.

Des actions de sensibilisation du personnel à la sécurité informatique : questionnaire en ligne pour déterminer les approfondissements à établir, sessions de formation, module e-learning, plan de communication associé..., ont été organisées. Cette démarche a été saluée par la DSI nationale comme bonne pratique.

Gérer le système d'information

L'informatique gère l'ensemble des projets informatiques menés à la Carsat Midi-Pyrénées. Certains relèvent de la délégation de missions nationales pour le compte du pôle de développement national « Fonctions transverses et action sociale ». Les autres sont régionaux et s'inscrivent principalement dans le développement de l'offre numérique. L'informatique régionale assure la disponibilité des ressources informatiques aux utilisateurs, dans le respect strict des recommandations et normes établies par la Direction du système d'informations de la CNAV. Elle assure la mise en place des directives sécurité dans le cadre de la Politique de sécurité des systèmes d'information. La sous-direction « Système d'information et offre numérique » s'attache à impulser la démarche d'innovation participative.

Faits marquants

- ▶ Optimisation de www.carsat-mp.fr par un meilleur référencement, la mise en place de liens directs vers les services en ligne nationaux qui se développent fortement, la possibilité d'accéder à la newsletter numérique et de la recevoir par courriel sur simple abonnement, la fourniture d'outils d'aide (cartes interactives, brochures en ligne, vidéos...); dans ce contexte, l'agence virtuelle Midi premium, ouverte en 2012 en avance de phase sur les services en ligne nationaux a été fermée, étant devenue redondante ;
- ▶ Mise en place du comité de pilotage stratégique « Système d'information » (SI) qui :
 - s'attache à suivre les indicateurs nationaux et veille à prendre des mesures en cas d'écart,
 - évalue, priorise et valide le plan de charge, qu'il s'agisse de projets « Etudes et développements » ou de projets techniques,
 - suit tout particulièrement les projets majeurs et peut décider des plans d'action,
 - intègre dans l'ordre du jour les sujets de stratégie numérique et de sécurité du SI ;
- ▶ Accompagnement de la démarche nationale d'innovation en rendant accessible aux agents Jump, l'outil de sélection et de maturation des idées, chacun peut ainsi proposer anonymement des idées.

Bilan de l'activité

L'informatique régionale

L'informatique a contribué à la mise en oeuvre de la nouvelle plateforme téléphonique « Retraite » destinée à la réponse aux assurés ou retraités. Elle a développé l'application Allodoc qui aide les conseillers dans la réponse à apporter. La Carsat Midi-Pyrénées a mis cette application à disposition des Carsat participant au dispositif .

Des applications destinées au secteur prévention des risques professionnels ont été développées : logiciel de recueil des actions contre les nuisances sonores, logiciel d'évaluation du risque vibratoire.

L'informatique a accompagné les utilisateurs lors de la mise en place de nouveaux applicatifs ayant un impact fort comme le « bureau métier » qui interface la quasi-totalité des applications destinés aux secteurs retraite.

Le support informatique

En lien avec la mise en place de l'organisation nationale ISI (Interlocuteurs Système d'Informations) qui vise à assurer la qualité de service de « bout en bout », un référent technique a été nommé au sein de l'informatique. Il se charge du suivi des demandes, des incidents et globalement de la disponibilité des applications hébergées dans les centres nationaux de production. Egalement, le nouvel outillage national de suivi des incidents région a été déployé en région. Il permet à chaque utilisateur de suivre l'avancée du traitement et de la résolution de ses demandes .

Le développement national

L'équipe informatique a développé pour l'ensemble des organismes de la Branche Retraite une nouvelle version de l'outil Giros, qui recense les demandes d'assistance informatique dans le traitement de dossiers retraite et fournit une évaluation de l'impact financier des incidents rencontrés.

L'intranet de branche, Stellair, a aussi bénéficié d'une nouvelle version.



A savoir

Les indicateurs

Le plan de maîtrise des coûts de l'informatique régionale 2016 a été respecté. Ces coûts s'élevaient à :

- ▶ 138 242 € pour les dépenses d'investissement (poste de travail, écrans, logiciels,...),
- ▶ 139 555 € pour les frais de fonctionnement (maintenance matérielle et logicielle),
- ▶ 56 217 € pour les logiciels nationaux (logiciel de requêtage, accès sur la messagerie sur tablette ou smartphone, ..),
- ▶ 126 806 € pour les coûts réseaux et téléphonie.

Le ratio « poste de travail/utilisateur » est atteint avec 999 postes de travail pour 817 agents.

Le ratio « imprimantes/utilisateur » est en progression par rapport à 2015 avec 213 imprimantes pour 817 agents. Il devra fortement évoluer en 2017.

La valorisation des logiciels créés et mis en service en 2016 s'élève à 148 374 €.

Le résultat aux contrôles généraux informatiques a sensiblement progressé : note de 3,89 sur 5 en 2016 pour 3,56 en 2015.

Le déploiement du plan de maîtrise des risques SI n'a généré aucune demande de plan d'actions de la part de la caisse nationale.

Perspectives 2017

- ▶ Assurer, dans le cadre des missions nationales de développement, essentiellement les maintenances de l'application principale de la Gestion de la connaissance : la base réglementaire Campus et son corollaire legislation.cnnav.fr ;
- ▶ Développer des applications régionales selon les besoins retenus en Copil SI ou émanant du chantier « Stratégie numérique » : Extranet à destination des CTR, nouvelle version de Tutti (application permettant de gérer le fonds documentaire de plusieurs Carsat) ;
- ▶ Réaliser une nouvelle enquête auprès des salariés pour mesurer l'évolution de leur satisfaction. Les résultats, comparés à ceux de 2015, donneront lieu si besoin à l'élaboration d'un plan d'actions ;
- ▶ Rédiger, en complément de l'implication des branches métier sur la réduction des imprimantes, une politique d'impression régionale s'appuyant sur les orientations nationales et les recommandations de bonnes pratiques afin de faciliter l'atteinte du ratio cible (une imprimante pour 6 personnes à fin 2017).
- ▶ Changer le cœur de réseau (équipement réseau d'interconnexion des postes de travail au siège) et le réseau LAN au deuxième semestre 2017 ;
- ▶ Déployer les projets nationaux, notamment le passage progressif à Office 365 ;
- ▶ Déployer l'outil Jump en local comme support de la démarche régionale d'innovation participative ;
- ▶ Renforcer la sécurité informatique par la mise en place de l'application GDDI (Gestion des demandes et des droits informatiques) qui permettra de gérer les habilitations aux applications ;
- ▶ Participer au déploiement des espaces libre-service pour permettre aux assurés d'accéder à différents services numériques.

Gérer les risques juridiques

La cellule juridique intervient en appui des services pour apporter son expertise et assurer une sécurisation juridique en amont des projets de l'organisme.

Faits marquants

- ▶ Accompagnement du service Prévention des risques professionnels et du Service social afin de sécuriser les pratiques juridiques notamment au regard des mentions type à faire figurer sur les courriers adressés aux entreprises ainsi qu'au regard du secret professionnel et du code de déontologie des assistants de service social.
- ▶ Etude du Règlement européen de protection des données personnelles (RGPD) du 27 avril 2016 afin d'anticiper la conformité aux nouvelles règles édictées par ce texte pour son application au 25 mai 2018.
- ▶ Sensibilisation du personnel à la protection des données personnelles : nouveaux embauchés, cadres du Service social et du service Prévention des risques professionnels, et participation aux sessions de sensibilisation à la sécurité des systèmes d'information.

Bilan de l'activité

La cellule juridique a apporté son expertise sur les problématiques juridiques complexes notamment en droit social en effectuant recherches, études, et notes d'opportunité. Elle a assuré le suivi des contentieux dans lesquels l'organisme est engagé et poursuivi ses actions de veille juridique.

La cellule a été sollicitée au regard des informations détenues par la Carsat dans le cadre de ses missions de service public. Ainsi, elle a traité 102 demandes d'avis et autres réquisitions judiciaires adressées aux fins d'informations en collaboration avec les différents services.

Dans le cadre de ses missions de protection des données personnelles et afin de veiller à la bonne tenue du registre du CIL de l'organisme, elle a procédé à des études en vue de la mise en œuvre de nouveaux traitements contenant des données personnelles : 14 nouvelles fiches, 1 engagement de mise en œuvre conforme et 3 mises à jour. Elle a également proposé de nouveaux outils à destination de l'ensemble des services.

Perspectives 2017

- ▶ Mettre en œuvre de nouvelles procédures et développer des outils afin de répondre aux obligations fixées par le règlement européen sur la protection des données personnelles :
 - Etudes de risques et d'impact selon les traitements adoptés et la nature des données,
 - Déploiement de différentes démarches telles que « privacy by design », « security by default » et « accountability ».
- ▶ Poursuivre la collaboration avec les différents services afin de sécuriser les pratiques juridiques, aider à la mise en place de procédures, de documents de référence, courriers...



Garantir une bonne gestion financière

Tenue de la comptabilité de la Carsat Midi-Pyrénées, paiement des dépenses et encaissement des recettes, opérations de trésorerie, recouvrement amiable des créances, conservation des pièces justificatives, élaboration des dossiers de clôture... constituent l'essentiel des missions du service comptabilité de l'agence comptable. L'Agent comptable est chargé, sous sa responsabilité personnelle et pécuniaire, de l'ensemble des opérations financières et comptables de la Carsat Midi-Pyrénées.

Faits marquants

- ▶ Réorganisation du service comptabilité dans une logique d'optimisation des ressources ;
- ▶ Excellente maîtrise du processus «gestion des habilitations» de Sinergi, soulignée par les auditeurs nationaux dans le rapport transmis.

Bilan de l'activité

Une nouvelle organisation

La réorganisation du service comptabilité a été initiée dans un contexte en évolution, un nouveau système d'information venant largement modifier la gestion des activités du processus « Logistique Comptable Budgétaire » avec des implications fortes en matière de contrôle interne.

La réflexion, menée avec l'ensemble des acteurs concernés, a porté sur la consolidation du fonctionnement du service à partir d'une approche globale permettant de disposer d'une structure efficiente, capable d'absorber les changements et d'assurer une continuité d'activité dans le respect des règles de contrôle interne. L'organisation retenue, structurée en groupes composés de binômes, permet une répartition acceptable en termes d'expertises. Elle conduit à assurer une continuité de service en même temps qu'elle en facilite le pilotage, volontairement resserré autour d'une équipe constituée d'un chef de service et de deux managers de proximité.

Afin d'en simplifier et d'en dynamiser la gestion au niveau des activités quotidiennes et de faciliter la réalisation des opérations annuelles d'arrêté et de validation des comptes, le service a été regroupé en un même lieu.



A savoir

L'audit Sinergi

Cet audit référent avait pour objectif de s'assurer de l'analyse de l'organisation mise en place, d'évaluer cette mise en place et l'utilisation de procédures, de vérifier le suivi et l'efficacité du pilotage existant.

Le rapport établi par les auditeurs locaux a fait ressortir en points forts l'organisation, conforme au scénario de référence national et le pilotage du processus Sinergi qui permettent un fonctionnement optimal des activités.

Le rapport consolidé transmis, début 2016, par les auditeurs nationaux positionne la Carsat Midi-Pyrénées dans les deux premiers organismes concernant le niveau de maîtrise des processus «Comptabilité et Trésorerie». Concernant la «Gestion des Habilitations», le rapport précise qu'elle se distingue du reste du réseau avec une excellente maîtrise du processus.

Une productivité accrue et des objectifs atteints

Le resserrement des effectifs du service s'est effectué en parallèle d'un volume d'activité resté globalement stable même si, selon les processus, des variations ont pu être constatées en fonction d'évolutions structurelles ou de situations ponctuelles.

L'ensemble des objectifs du service ont été atteints. Les échéances fixées dans le cadre des opérations de fin d'exercice ont toutes été respectées, grâce à la mobilisation et à l'implication de l'ensemble des acteurs concernés tant ordonnateurs que comptables.

A noter les excellents résultats obtenus en matière de gestion de la trésorerie. Ces derniers calculés à partir des soldes bancaires quotidiens situent notre organisme à la deuxième place du réseau.

La validation des comptes et le dossier de clôture

Le processus de certification des comptes par la Cour des comptes intègre une validation des comptes des organismes par les caisses nationales. Ce dispositif est établi à partir d'un référentiel qui s'appuie sur les règles du contrôle interne et sur un dossier de clôture des gestions budgétaires et techniques. Organisé en 17 cycles, le dossier de clôture a représenté pas moins de 214 points de contrôle regroupés en 41 programmes de travail. Il a donné lieu à la réalisation de 14 revues analytiques et le contrôle de 27 feuilles maîtresses.

L'ensemble des éléments transmis au Département de Validation des Comptes concourt à déterminer l'opinion de l'Agent Comptable national qui est notifiée aux organismes au mois d'avril de l'année suivant l'exercice de référence. Elle est établie à partir d'un indicateur composite « le score de validation » calculé en fonction du nombre de constats ayant donné lieu à observation par les auditeurs nationaux.

La notification reçue en 2017 au titre de l'exercice 2016 porte sur « une validation des comptes avec observation ».

☑ Les données chiffrées de la gestion comptable (toutes gestions)

Statistiques d'activités	2015	2016	Evolution
Lignes d'écritures comptables	276 429	289 831	4,85 %
Prêts en cours	352	344	-2,27 %
Décomptes des frais établis (déplacements, séjours)	4 219	4 686	11,07 %
Factures réglées	2 593	2 494	-3,81 %

Perspectives 2017

- ▶ Consolider le fonctionnement du service dans un contexte de turnover ;
- ▶ Mettre en œuvre les nouvelles directives diffusées dans le cadre de la maîtrise des risques.

Poursuivre la dématérialisation des flux entrants

Au-delà d'une orientation nationale de modernisation et de développement durable, la dématérialisation des flux entrants de la Branche Retraite constitue un véritable enjeu économique et stratégique pour les organismes.

Fait marquant

- ▶ Accroissement, tout en long de l'année, du périmètre de la dématérialisation, par l'intégration des :
 - attestations de carrières longues (RACL),
 - questionnaires de contrôle de résidence après traitement,
 - justificatifs d'existence après traitement,
 - demandes de représentation légales (mise sous tutelle, curatelle, détenus...).

Bilan de l'activité

La gestion des flux entrants « porteur de gain d'efficacité, de meilleure qualité et de meilleur pilotage des activités » (extrait COG) contribue à :

- ▶ Optimiser le traitement des courriers par la suppression des manipulations des flux physiques et par l'amélioration de la rapidité et de la fiabilité de l'accès à l'information ;
- ▶ Améliorer la qualité du travail des techniciens retraite en leur permettant de se recentrer sur leur cœur de métier tout en garantissant la maîtrise des coûts ;
- ▶ Consolider l'image de la Branche Retraite et sa qualité de service rendu.

Le service Capture est, pour ce faire, organisé en 3 principaux pôles d'activité :

- ▶ Courrier : orientation du courrier entrant (distribution circuit papier et recherche OR) et sortant ; à noter que depuis 2015, tous les courriers arrivent centralisés au siège ;
- ▶ Capture : ce pôle prend en charge la dématérialisation des flux entrants (traitement des flux via nouvel outil

567 906
documents traités
via Capture

480 569
documents traités
via le BSP

390
microfilms réalisés

328 900
courriers reçus

215 268
courriers expédiés

de reconnaissance Capture, complétude des demandes de retraite pour assurer leur traitement dans les délais et l'indexation manuelle des flux BSP via l'ancien outil RADLAD SERES) ;

- ▶ Archivage : classement, conservation et destruction.

Les évolutions régulières du périmètre et les nouvelles versions de l'outil se sont traduites par l'augmentation de 50 % du nombre de documents dématérialisés, par mois, entre janvier (40 000) et décembre 2016 (60 000).

Perspectives 2017

- ▶ Maintenir des échanges réguliers avec le « métier » pour une amélioration continue du processus ;
- ▶ Intégrer dans le cadre des missions réseaux déléguées, les demandes de droit propre et dérivé des résidents en Tunisie ;
- ▶ Mettre en place l'extraction automatique des coordonnées bancaires (projet ACB) ;
- ▶ Respecter la trajectoire nationale concernant l'objectif du CPG vieillesse fixé à 80 % à fin 2017 ;
- ▶ Déployer, début février 2017, après le bilan de l'expérimentation réalisée par les 3 Carsat (Bourgogne-Franche Comté, Centre-Val de Loire et Pays de Loire), FreeCapture permettant de numériser les flux déposés en agence.



Apporter un appui et donner les moyens d'agir

La mise à disposition des moyens dans les meilleures conditions de qualité, coûts et délais et ensuite leur maintenance, la gestion des contrats et des transports contribuent au fonctionnement général des services de la Carsat Midi-Pyrénées.

Faits marquants

- ▶ Adaptation des espaces de travail au siège pour répondre au nouvel organigramme présenté à l'Assemblée Générale du 24 juin et satisfaire aux nouvelles organisations mises en place tout au long de l'année ;
- ▶ Adhésion aux centres de services partagés (CSP) « Assurances » et « Voyages professionnels » qui sont en charge des achats et du suivi des dépenses de ces secteurs ;
- ▶ Modification des procédures d'achat et réécriture des marchés suite à la modification en profondeur de la réglementation des marchés publics par l'ordonnance du 23 juillet 2015 et son décret d'application du 25 mars 2016 ;
- ▶ Adhésion au marché national des fournitures de bureau et réorganisation du circuit des commandes ;
- ▶ Signature de convention avec l'Institut 4.10 et la Carsat Languedoc-Roussillon pour la réalisation de travaux de reprographie ; la prestation va jusqu'à l'expédition des supports dans les sites de formation.

Bilan d'activité

Bureau d'études et d'organisation

Le BEO organise, coordonne et assure le suivi des aménagements des bureaux ou installations des agents de l'organisme. En 2016, les travaux de rénovation des espaces intérieurs du siège ont été poursuivis, notamment aux 1^{er}, 2^{ème} et 3^{ème} étages y compris ceux de la DRSM ; l'espace dédié à l'accueil téléphonique retraite a été réaménagé au rez-de-chaussée. Ainsi, 193 personnes ont été déménagées dont 127 agents de la Carsat et 71 agents des organismes hébergés (DRSM, informaticiens CNAMTS, Preci MP-LR) et 9 agents dans 3 agences retraite. 20 demandes ponctuelles de secteurs ont été traitées suite à des nominations, recrutements, améliorations du poste de travail...

Il pilote ou est placé en appui de projets plus importants touchant les infrastructures, telles que des restructurations et rénovations des locaux. Citons : la préparation du dossier d'acquisition et d'aménagement de la nouvelle agence retraite de Tarbes, la reconfiguration de l'espace d'accueil du siège, en lien avec le Preci et les services concernés, la possibilité d'accueil de l'Institut 4.10 dans les locaux du siège.

Dans le cadre des travaux de rénovation ou pour des besoins logistiques, 8 appels d'offre ont été lancés (meubles de bureaux, fauteuils et chaises, éclairages, bureaux d'études techniques et règlementaires).

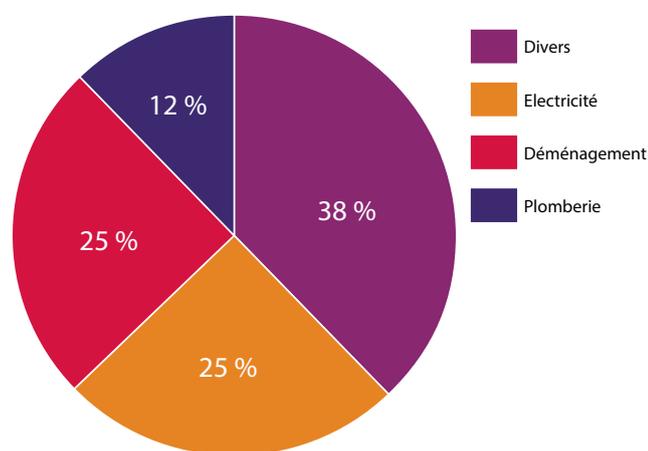
Le BEO est chargé de retraduire les besoins en financements immobiliers de la direction auprès des caisses nationales et en assure le suivi.

Il collecte et met à jour les données du système d'information Rapsodie (répertoire centralisant les données patrimoniales des organismes de Sécurité sociale) et du Schéma directeur immobilier local (SDIL). Il mène par ailleurs des études d'organisation à la demande de la direction, comme la signalétique du siège, en lien avec les opérations de travaux et de réaménagement et l'optimisation des zones de stockage de matériels dans les sous-sols.

Maintenance des bâtiments et sécurité

Le pôle a assuré tout au long de l'année la maintenance des bâtiments du siège et des agences, soit environ 500 demandes d'interventions (hors travaux).

Interventions siège et agences (hors travaux)



Le pôle a accompagné les entreprises sous-traitantes lors de l'exécution de chantiers : changement des groupes froid et des tours de refroidissement, extension et rénovation des locaux de la DRSM (1500 m²), réimplantation ou réaménagement de services (agence comptable, contrôle/GCP, Preci, espace de prise en charge des appels téléphoniques...).

En matière de sécurité, le pôle a assuré des missions tant au niveau des contrôles réglementaires au siège et en agences (extincteurs, défibrillateurs, ventilation,

amiante...) que de la sécurité incendie (amélioration de la signalétique, élaboration du cahier des charges « maintenance extincteurs – RIA et fournitures accessoires ») ou du renforcement de la sécurité sur le site de Basso Cambo (mise à jour du cahier de procédures de sécurité, mise en place de rondes « pointées » en collaboration avec le chef de poste et de réunions avec les responsables Sécuritas, mise en place de 2 dômes supplémentaires sur le parking employés).

Le modèle de plan de prévention a été actualisé et une veille technique et réglementaire sur les thèmes de la sécurité (CODIT) organisée.

Gestion juridique des bâtiments et des transports

Les transports

La Carsat Midi-Pyrénées a réduit de 6 % le prix moyen des billets d'avions et réalisé, avec la négociation des contrats (Air France et Havas Voyages), une économie de 42 790 € (162 600 € depuis 2013).

Au niveau des transports automobile, une diminution de 13 276 € des dépenses (flotte automobile et indemnités kilométriques) est enregistrée ce qui porte à 116 650 € les économies réalisées pour ce secteur depuis 2013.

Le juridique et l'immobilier

Les recouvrements de créances réalisés auprès des tiers débiteurs s'élèvent à 29 300 € pour l'année 2016 (53 060 € depuis 2013).

Le marché de nettoyage a été renouvelé. Désormais, 5 sociétés interviennent sur l'ensemble des sites de la Carsat. Ceux de Rodez et d'Albi seront gérés par des ESAT. L'inventaire 2016 est marqué par la réalisation de 97,5 % des biens existants contre 49 % en 2015.

Achats et marchés

Les activités du pôle « achats et marchés » sont regroupées au sein de deux unités :

- ▶ « gestion administrative de la dépense » qui passe la commande, valide et certifie le service fait,
- ▶ « cellule marchés » qui est garant de la procédure des marchés publics.

Le pôle « achats/marchés » permet l'exécution des dépenses de la Carsat dans les meilleures conditions de qualité, sécurité juridique, coûts et délais.

La gestion administrative de la dépense

Le processus de dépense couvre l'ensemble des activités allant de la définition des besoins et de la stratégie d'achat, jusqu'au suivi des consommations, entièrement géré par Sinergi. Le pôle achats effectue la mise en concurrence des achats inférieurs à 25 000 € HT. Les procédures d'achat ont été entièrement revues et mises en ligne sur Alia.

820 commandes ont été passées par les acheteurs et 2 627 factures ont été ordonnancées.

La cellule Marchés

Elle assure la mise en concurrence pour tous types d'achats d'un montant supérieur à 25 000 €. 36 marchés ont été finalisés par le service : 23 en procédure adaptée, 9 en procédure formalisée et 1 en marché négocié. La Carsat Midi-Pyrénées a adhéré à 3 nouveaux marchés subséquents.

Imprimerie

Le service imprimerie, rattaché à la sous-direction « Système d'information et offre numérique », réalise l'ensemble des supports d'information à destination des publics de la Carsat Midi Pyrénées ou pour le compte d'organismes partenaires.

L'imprimerie dispose de moyens de production offset (deux presses deux couleurs) et numériques (deux presses). Ils sont utilisés de manière complémentaire en fonction de la qualité recherchée, des délais exigés, des coûts de production. Elle possède également du matériel de façonnage (reliure, pliage, assemblage et coupe). Elle assure un service complet, de la demande de travaux jusqu'à l'expédition sur site des documents réalisés.

Le pilotage de l'activité est informatisé. Ainsi, toutes les demandes de travaux sont enregistrées (documents à reproduire ; caractéristiques souhaitées : colorimétrie, grammage, type de papier, finitions ... ; délais souhaités et conditions de livraison). Le logiciel établit les bons de livraison de ces commandes. L'ensemble des données permet d'établir les coûts des travaux.

L'activité offset a diminué de plus de 65 % (403 200 pages imprimées en 2016 pour 1 223 550 en 2015), en partie au profit de l'activité numérique (2 363 474 pages imprimées en 2016 pour 1 985 093 en 2015). La prédominance de la couleur se confirme sur les presses numériques ; plus

de 60 % des travaux sont dorénavant en couleur. 4 679 documents ont été reliés et 211 490 documents ont été pliés.

Le service rendu aux deux organismes partenaires a généré des facturations pour un montant global de 36 793 euros.

Perspectives 2017

- ▶ Terminer la reconfiguration de l'accueil de l'agence retraite de Basso-Cambo en lien avec la rénovation de l'accueil général et finaliser les travaux de mise aux normes « accessibilité handicapés » sur l'ensemble des sites de la Carsat Midi-Pyrénées ;
- ▶ Coordonner le projet d'implantation de la nouvelle agence retraite de Tarbes ;
- ▶ Déployer un marché régional pour maintenir le recours à des véhicules avec chauffeur, suite à l'adhésion au CSP Voyages ;
- ▶ Participer à la définition des futures garanties des contrats d'assurance « Flotte » et « Auto-Mission » et se positionner pour la gestion du CSP « Flotte automobile » ;
- ▶ Poursuivre la professionnalisation de la fonction achats et mettre en place une collaboration plus étroite avec les services utilisateurs, notamment sur l'analyse des dossiers d'appels d'offre ;
- ▶ Encadrer les commandes pour correspondre exactement aux cahiers des charges passés avec les fournisseurs ;
- ▶ Revoir, en collaboration avec le contrôle budgétaire, les délégations pour les agents habilités à engager des dépenses et à certifier les « services faits » ;
- ▶ Mettre en œuvre, à l'imprimerie, des outils plus performants : deux nouvelles presses numériques plus rapides avec un module de finition permettant des travaux plus sophistiqués et une nouvelle version du logiciel de soumission permettant de consulter les devis en ligne dès l'envoi de la demande de travaux ; de ce fait, consolider la relation de coopération et de service avec l'Institut 4.10 et la Carsat Languedoc-Roussillon.



Le partenariat inter-caisses

Le Preci

Les Preci ont pour mission le suivi des bâtiments de l'Assurance Maladie et de l'Assurance Retraite à travers des missions d'expertise, d'assistance à maîtrise d'ouvrage ou de maîtrise d'œuvre. Cette mission a été étendue aux MSA suite à la signature d'une convention de mutualisation des compétences des Preci avec la CCMSA.

Bilan de l'activité

Les missions régionales

Le Preci a pour activités principales :

- ▶ l'enrichissement et la mise à jour du Répertoire analytique du patrimoine, support d'orientation des dépenses immobilières et de leurs évolutions (RIOSS/RAPSODIE). Cette activité s'étend aux MSA pour l'expertise en vieillissement de leurs immeubles ;
 - ▶ le contrôle technique des dossiers immobiliers lorsque la DEI de l'Ucanss német pas d'avis ;
 - ▶ la programmation et le suivi des investissements dans SPIDO (Support de programmation immobilière dématérialisée par opération) ;
 - ▶ l'évaluation de l'accessibilité par site pour la prise en compte des problèmes liés au handicap pour les usagers dès l'entrée du domaine de l'organisme jusqu'au poste de pré accueil (loi du 11 février 2005) ;
 - ▶ l'assistance à la maîtrise d'ouvrage des organismes de l'Assurance Maladie et de l'Assurance Retraite ;
 - ▶ des missions ponctuelles de maîtrise d'œuvre,
 - ▶ la participation à des jurys de concours d'architecte.
- En 2016, les activités ont plus particulièrement consisté en :
- ▶ assistance à la maîtrise d'ouvrage pour les Carsat, CPAM, CTI et les établissements sanitaires de l'Ugcam Languedoc-Roussillon-Midi-Pyrénées;
 - ▶ conseil à l'élaboration des demandes d'inscription au PGI (Programme de gestion immobilière) ;
 - ▶ participation à l'élaboration du SDIL (Schéma directeur immobilier local) ;
 - ▶ expertise immobilière des sièges, centres de paiement et agences retraites des 11 CPAM et des 2 Carsat (70 immeubles expertisés), et des 4 régions des MSA : Grand Sud, Midi Pyrénées Nord, Midi-Pyrénées Sud et Languedoc ;
 - ▶ assistance à l'évaluation de la mise en conformité des lieux d'accueil dans les établissements recevant du public (ERP) de l'Assurance Maladie et à la réalisation de l'agenda d'accessibilité programmée (AD'AP) pour chaque organisme (loi du 11/02/2005) ;
 - ▶ suivi des opérations immobilières en cours ;
 - ▶ maîtrise d'œuvre.

Perspectives 2017

- ▶ Poursuivre les missions d'architecte conseil ou de conduite d'opérations auprès des caisses et établissements dans le cadre de leur construction ou rénovation :
 - CPAM du Gard : poursuite de la rénovation des plateaux du siège ;
 - CPAM des Hautes-Pyrénées : rénovation du bâtiment A ;
 - CPAM de l'Ariège : réorganisation et sécurisation de l'accueil du siège de Foix ;
 - CPAM de l'Aude : rénovation de l'accueil du siège social de Carcassonne ;
 - CPAM de la Haute-Garonne : rénovation du bâtiment central ;
 - CPAM de l'Hérault : rénovation du hall de la CPAM de Montpellier ;
 - CPAM du Lot : rénovation des accueils public CPAM-ELSM et intégration du CES dans les locaux du siège ;
 - CPAM du Tarn et Garonne : réaménagement et extension de l'accueil - extension du bâtiment A ;
 - Carsat Midi-Pyrénées : implantation de l'institut 4.10 au siège ;
 - Carsat Midi-Pyrénées : rénovation de l'accueil ;
 - Ugecam : construction d'une cuisine pédagogique à la MECSS de Léguevin (31).



Le comité régional d'histoire de la Sécurité sociale

Le Comité régional d'histoire de la Sécurité sociale Midi-Pyrénées (CRHSSMP), créé le 12 août 2000, a son siège à la Carsat Midi-Pyrénées. Sa mission essentielle est de promouvoir et réaliser tous travaux et recherches et de réunir toute documentation ayant un intérêt pour l'étude de la protection sociale. A ce jour, le CHRSS compte 64 adhérents dont 22 organismes de protection sociale de la région.

Bilan de l'activité

À l'occasion du 70^{ème} anniversaire de la Sécurité sociale, la CPAM du Gers a souhaité retracer son histoire. Le CRHSS, sollicité par le directeur de l'organisme, a confié une étude à Charline Rousset, doctorante à l'Université Toulouse 1 (UT1) Capitole.

En 2016, ces travaux ont été publiés dans deux lettres d'information, disponibles sur <http://www.histoiresecump.fr> :

- ▶ Lettre d'information n° 19, La Caisse départementale des Assurances sociales du Gers par Charline Rousset, juillet 2016, 32 pages
- ▶ Lettre d'information n° 20, La Caisse primaire d'Assurance Maladie du Gers par Charline Rousset, novembre 2016, 40 pages.

Michel Lages, président du CHRSS, et Charline Rousset, doctorante, ont animé au mois de mars, à l'Association des amis du vieil Auch, une conférence sur l'histoire de l'Assurance Maladie dans le Gers depuis les assurances sociales.

Deux nouvelles études ont été lancées, avec le concours de doctorants de l'UT1 Capitole :

- Histoire de la MSA du Gers, en partenariat avec la MSA Midi-Pyrénées Sud,
- Histoire de la fusion des MSA du Tarn et de l'Aveyron, en partenariat avec la MSA Midi-Pyrénées Nord.

Le site www.histoiresecump.fr a été enrichi tout au long de l'année :

- ▶ « Lettres d'information » n° 19 et 20,
- ▶ commémoration des 40^{ème}, 50^{ème}, 60^{ème} et 70^{ème} anniversaires de la Sécurité sociale en Midi-Pyrénées dont des vidéos réalisées lors du 70^{ème} anniversaire : « Street-art » réalisé par la Carsat Midi-Pyrénées et « La Sécu, c'est quoi pour moi ? » des élèves de 1^{ère} du Lycée Pierre d'Aragon de Muret,
- ▶ contributions d'adhérents et de la Mutualité : documents anciens, biographies d'anciens dirigeants d'organismes de Sécurité sociale (Paul Descours, directeur de la Cram de 1946 à 1968, Louis Saby président de la Cram de 1961 à 1967),
- ▶ « Mémoires de Cram Midi-Pyrénées », l'ouvrage des anciens administrateurs de la Cram Midi-Pyrénées,

- ▶ galerie « Histoire de la protection sociale » rassemblant une centaine de documents.

Depuis 2014, le Comité régional a implanté une bibliothèque de 350 ouvrages et périodiques à la Carsat Midi-Pyrénées. Ces documents susceptibles d'intéresser notamment les chercheurs sont répertoriés sur le site internet du CRHSS et consultables sur place.

Perspectives 2017

- ▶ Poursuivre les études sur « l'histoire de la Mutualité sociale agricole du Gers » et « la fusion des caisses de Mutualité sociale agricole du Tarn et de l'Aveyron » ;
- ▶ Lancer éventuellement une étude, avec un étudiant, sur la tutelle du régime général et des indépendants en Midi-Pyrénées ou sur la tutelle du régime agricole en Midi-Pyrénées ;
- ▶ Participer à la diffusion du documentaire « La Sociale », réalisé à l'occasion des 70 ans de la Sécurité sociale, par Gilles Perret. Deux projections suivies d'un débat, animé par le CRHSS, sont envisagées au mois de mars dans les amphithéâtres de la CPAM de la Haute-Garonne et de la Carsat Midi-Pyrénées, pour les adhérents et le personnel des organismes toulousains.



Glossaire



Glossaire

- AAH** Allocation pour adulte handicapé
- ACS** Aide à la complémentaire santé
- AD'AP** Agenda d'accessibilité programmée
- AFS** Aide financière simplifiée
- AFT-IFTIM** Association pour le développement de la formation professionnelle
Institut de formation aux techniques d'implantation et de manutention
- ANCV** Agence nationale des chèques vacances
- ARDH** Aide au retour à domicile après hospitalisation
- ASIR** Aide aux situations de rupture
- ASOR** Ateliers simples d'optimisation responsables
- ASPA** Allocation de solidarité aux personnes âgées
- ASV (loi)** Adaptation de la loi au vieillissement
- AT** Accident du travail
- AVISIR** Fichier automatique qui met à jour la base du système de gestion des employeurs à partir des données de l'INSEE
- AVPF** Allocation vieillesse parents au foyer
- BEO** Bureau d'études et d'organisation
- BESST** Bases essentielles en santé et sécurité au travail
- BNSF** Base nationale de signalement des fraudes
- BQR** Base de questions réponses
- B to B** « Business to Business », ensemble des activités d'une entreprise visant une clientèle d'entreprise
- BSI** Baromètre social institutionnel
- BSP** Bureau sans papier
- BTP** Bâtiments et travaux publics
- CA** Conseil d'administration
- CAF** Caisse d'allocations familiales
- Carsat** Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail
- CASS** Commission des affaires sanitaires et sociales
- CCAS** Centre communal d'action sociale
- CCMSA** Caisse centrale de la mutualité sociale agricole
- CDD** Contrat à durée déterminée
- CDI** Contrat à durée indéterminée
- CFA** Centre de formation des apprentis
- CIF** Congé individuel de formation
- CIL** Correspondant informatique et liberté

- CMCAS :** Caisse mutuelle complémentaire et d'action sociale (EDF, industries gazières)
- C2MP** Centre de mesures physiques
- CMR** (Substances) Cancérogène, mutagène, reprotoxique ou toxique pour la reproduction
- CNAMTS** Caisse nationale de l'Assurance Maladie des travailleurs salariés
- CNAV** Caisse nationale d'Assurance vieillesse
- CNI** Commission nationale de l'incapacité
- CNITAAT** Cour nationale de l'incapacité et de la tarification de l'assurance des accidents du travail
- CNRACL** Caisse nationale de retraites des agents des collectivités locales
- CNSA** Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie
- CODAF** Comité opérationnel départemental anti-fraude
- COG** Convention d'objectifs et de gestion
- COFIL** Comité de pilotage
- CPAM** Caisse primaire d'Assurance Maladie
- CPG** Contrat pluriannuel de gestion
- CPI** Commission prospectives et innovation
- CPOM** Contrat pluriannuels d'objectifs et de moyens
- CPP** Compte prévention pénibilité
- CRA** Commission de recours amiable
- CRAM** Caisse régionale d'Assurance Maladie
- CRAT-MP** Commission régionale des accidents du travail et des maladies professionnelles
- CRCP** Commission réclamation compte pénibilité
- CRHSS** Comité régional d'histoire de la Sécurité sociale
- CROCT** Comité régional d'orientation des conditions de travail
- CRRMP** Comité régional de reconnaissance des maladies professionnelles
- CSL** Cellule de sécurité logique
- CSP** Centre de services partagés
- CTI** Centre de traitement informatique
- CTN** Comité technique national
- CTR** Comité technique régional
- DADS** Déclaration annuelle des données sociales
- DADS-U** Déclaration automatisée des données sociales unifiée
- DAI** Droit à l'information
- DAT** Déclaration d'accident du travail
- DCGDR** Directeur coordonnateur de la gestion du risque
- DDFIP** Direction départementale des finances publiques
- DEI** Département de l'immobilier et de l'environnement
- DGFIP** Direction générale des finances publiques
- DIPLUS** Outil commun de déploiement partenarial AT-MP

- DIRECCTE** Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi
- DNT** Déclaration nominative trimestrielle
- DRSM** Direction régionale du service médical
- DSI** Direction des systèmes d'informations
- DSN** Déclaration sociale nominative
- EAEA** Entretien annuel d'évaluation et d'accompagnement
- EHPA** Etablissement d'hébergement des personnes âgées
- EHPAD** Etablissement d'hébergement des personnes âgées dépendantes
- EIG** Estimation indicative globale
- EP** Entretiens professionnels
- EPI** Equipements de protection individuelle
- ERP** Etablissement recevant du public
- ESAT** Etablissements et services d'aide par le travail
- FJT** Foyer de jeunes travailleurs
- FNASS** Fonds national action sanitaire et sociale
- FNS** Fonds national de solidarité
- GAM** Gestion assurance maladie
- GAV** Gestion assurance retraite
- GCP** Gestion du compte prestataire
- GDDI** Gestion des demandes et des droits informatiques
- GES** Gaz à effet de serre
- GIP info retraite** Groupe d'intérêt public information retraite
- GPEC** Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences
- GPRO** Groupe régional permanent d'orientation
- GRC** Gestion de la relation client
- HCV** Habitat et cadre de vie
- IF** Incidence financière
- IJ** Indemnité journalière
- IQC** Indicateur qualité carrière
- IQL** Indicateur qualité liquidation
- IQV** Indice de qualité des dossiers validés
- ISE** Invalidation sans effet
- ISO** Organisation international de normalisation (international organisation of standardization)
- IUT** Institut universitaire de technologie
- LURA** Liquidation unique régimes alignés
- MECSS** Maison d'enfants à caractère sanitaire spécialisé (Léguevin 31)
- MOA** Maîtrise d'ouvrage
- MOE** Maîtrise d'oeuvre
- MP** Maladie professionnelle
- MSA** Mutualité sociale agricole

- MSAP** Maisons de services au public
- NIR** Numéro d'inscription au répertoire national d'identification des personnes physiques (RNIPP)
- OCDC** Outil de ciblage des dossiers à contrôler
- OPCA** Organismes paritaires collecteurs agréés
- OPPBTP** Organisme professionnel du bâtiment et des travaux publics
- OR** Outil retraite
- OTRE** Organisation des transporteurs routiers européens
- P3A** Plan proximité autonomie de l'avancée en âge
- PAP** Plan d'actions personnalisé
- PAT** Gestion prévention et accidents du travail
- PDE** Plan de déplacement d'entreprise
- PFIDASS** Plateforme d'intervention départementale pour l'accès aux soins et à la santé
- PDIE** Plan de déplacement interentreprises
- PDP** Prévention de la désinsertion professionnelle
- PGI** Programme de gestion immobilière
- PL** Poids lourds (Concessionnaires)
- PLANIR** Plans locaux d'accompagnement du non recours des incompréhensions et des ruptures
- PME** Petites et moyennes entreprises
- PMS** Plan de maîtrise socle
- PPN** Programmes prioritaires nationaux
- PPR** Programmes prioritaires régionaux
- PPS** Parcours prévention santé
- PRADO** Programme d'accompagnement du retour à domicile
- PRAP** Prévention des risques liés à l'activité physique
- PRECI** Pôle interrégional de compétence immobilière
- PRITH** Programme régional d'insertion des travailleurs handicapés
- PRST** Plan régional de santé au travail (PRST3 à la date du présent rapport)
- PSSI** Politique de sécurité des systèmes d'information
- PST** Plan national de santé au travail
- QVT** Qualité de vie au travail
- QSE** Qualité, sécurité et environnement
- RACL** Retraite anticipée carrières longues
- RAPSODIE** Répertoire analytique du patrimoine, support d'orientation des décisions immobilières et de leurs évolutions
- RDC** Reconstitution de carrière
- RGPD** Règlement européen de protection des données
- RH** Ressources humaines
- RIOSS** Répertoire immobilier des organismes de Sécurité sociale
- RIS** Relevé individuel de situation

RNE	Report non effectué
RNP	Référentiel national de processus
RPS	Risques psychosociaux
RSA	Revenu de solidarité active
RSI	Régime social des indépendants
RSO	Responsabilité sociétale des organisations
Run MR	Référentiel unique national de la maîtrise des risques
SAMETH	Service d'appui au maintien dans l'emploi
SDIL	Schéma directeur immobilier local
SE	Section d'établissement
SEGPA	Sections d'enseignement général et professionnel adapté
SEIRICH	Outil institutionnel d'évaluation des risques chimiques AT-MP
SGE	Système de gestion des employeurs
SI	Système d'information
SIG	Système d'information géographique
SIRHIUS	Nouvel outil de gestion informatisé (remplaçant de STARH)
SIST	Service interprofessionnel de la santé au travail
SMI	Système de management intégré
SMS	Short message service
SMTC	Syndicat mixte des transports en commun
SNGC	Système national de gestion des carrières
SPIDO	Support de programmation immobilière dématérialisée par opération
SRSTT	Service régional de santé au travail des transports
SST	Service de santé au travail
SST	Sauveteur secouriste du travail
TA-PR	Tarification-prévention
TASS	Tribunal des affaires de Sécurité sociale
TCI	Tribunal du contentieux et de l'incapacité
TMS	Trouble musculo-squelettique
TPE	Très petite entreprise
TRM	Transport routier de marchandises
TSG	Travail social de groupe
UCANSS	Union des caisses nationales de sécurité sociale
UGECAM	Union pour la gestion des établissements des caisses d'Assurance maladie
URSSAF	Union de recouvrement des caisses de sécurité sociale et d'allocations familiales



Carsat Midi-Pyrénées
2 rue Georges Vivent 31065 Toulouse Cedex 9
www.carsat-mp.fr

