

Sommaire







Gouverner et piloter la Carsat

Préparer et Gérer la carrière et la retraite

Accompagner les assurés et Agir pour le bien vieillir





Aider les entreprises à préserver la santé et la sécurité

des salariés

Optimiser nos ressources et contribuer à notre mission de service public

71

57

La Carsat Midi-Pyrénées

un organisme de droit privé qui exerce une mission de service public



La Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail (Carsat) Midi-Pyrénées est un organisme de Sécurité sociale du régime général qui dépend de la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse pour la retraite et de la Caisse Nationale d'Assurance Maladie pour le service social et la prévention des risques professionnels.

Trois grandes missions de service public lui sont confiées:

- Assurer et garantir la retraite
- Accompagner les publics fragilisés
- Aider les entreprises à préserver la santé et la sécurité des salariés

A ce titre, elle est l'interlocuteur privilégié des salariés et des entreprises, tout au long de la vie professionnelle, et au moment de la retraite.

LES RÉSULTATS 2017
AUX CONTRATS PLURIANNUELS DE GESTION

87,77 %

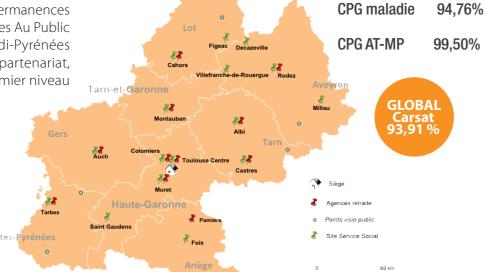
CPG retraite

Une proximité territoriale RENFORCÉE

La Carsat Midi-Pyrénées exerce ses missions et accueille ses publics sur 8 des 13 départements de la Région Occitanie.

En plus des agences et des permanences retraite, 72 Maisons de Services Au Public avec lesquelles la Carsat Midi-Pyrénées a signé une convention de partenariat, apportent un conseil de premier niveau et orientent les assurés.





Retrouvez l'ensemble des points d'accueil sur notre site www.carsat-mp.fr

CHIFFRES CLES 2017

Retraite

588 506

27 592

assurés reçus au sein des agences d'accueil dont 84% RDV

294 959

espaces personnels ouverts sur le site de l'assurance retraite

4 323 178 893.98€

de prestations services

Santé et social

28 696

assurés accompagnés par le service social

24 918 assurés accompagnés par le service

de l'action sociale

561 000€

de financement d'actions collectives de prévention au titre de l'action sociale

16 511 420€

de budget pour les postes

- « Maintien à domicile » et
- « Habitat et cadre de vie »

4 180 800 €

au titre des autorisations de programme pour l'habitat intermédiaire

Risques **Professionnels**

81 268 entreprises

798 625 salariés

couverts pour les risques AT/MP

62 370

déclarations d'AT et 3 570 de MP

669 554€

engagés dans le cadre des contrats de prévention

3 451 953€

d'aides financières aux entreprises

LA SATISFACTION DE NOS PUBLICS

Retraités









89.80% Employeurs*



79% Actifs



94.9% Service social



Des services digitaux oui séduisent

de satisfaction du nouveau service « Demande de Retraite en Ligne »



94.5% pour le compte employeurs en ligne

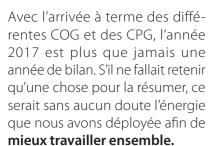
93,6% pour Net Entreprises

(* Résultats 2016)

Edito







Mieux travailler ensemble, au sein de notre organisme, tout d'abord, grâce aux 8 chantiers de notre Feuille De Route Stratégique qui se sont clôturés en décembre 2017 et qui, par le biais d'un travail collaboratif très riche, ont permis à de nombreux volontaires de s'impliquer autrement, d'échanger sur leur point de vue, de faire valoir leur voix et leur regard sur les projets de la Caisse afin d'investir différemment le quotidien.

Joëlle

Servaud-Traniello

Directrice Générale

de la Carsat Midi-Pyrénées

pour objectif de favoriser l'organi-

A titre d'exemple, la transformation managériale générée par **le chantier 6,** qui a pour but de conforter les managers dans leur rôle d'acteurs du changement et de développer une animation d'équipe collaborative incluant qualité de vie au travail et prise de décisions efficace. Les focus-groupes conduits par le chantier 6 auprès des agents et des cadres, complétés par les travaux des managers lors des séminaires ou dans le cadre de groupes de travail, nous ont permis de prioriser un certain nombre d'actions à déployer. En 2018, nous expérimenterons la mise en œuvre du management visuel, des ateliers RH, ou encore le pilotage de la production par le flux, travaux qui auront

sation du travail tout en répondant à l'objectif d'une dynamique plus collaborative dans la gestion du auotidien.

Cette démarche participative initiée avec les 8 chantiers, a trouvé une continuité naturelle dans l'organisation du challenge innovation régional « Osons nos idées! ». Là encore, la volonté a été de susciter l'intelligence collective au service d'une cause commune : faire évoluer notre organisation en faisant appel à la créativité et en incitant chacun à être acteur de l'évolution de nos pratiques. Notre implication dans cette démarche sera poursuivie et verra même se concrétiser une Cousinade régionale en mai 2018 avec les organismes locaux de l'Urssaf, de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie, de la CAF et du Pôle Emploi.

L'ensemble de ces travaux, réflexions, idées, prouvent que, malgré les contraintes inhérentes à nos activités, nous parvenons à faire bouger les lignes et à trouver des solutions, pour nous, certes, mais en définitive surtout pour nos publics. En effet, nos résultats aux objectifs de service public, qui se maintiennent à un bon niveau et qui, pour certains, progressent, nous rappellent que cette démarche au-delà d'être bénéfique pour notre quotidien professionnel, trouve sa raison d'être et son utilité dans la qualité de service qu'elle génère auprès de nos publics.

Cette année, pour améliorer davantage notre relation clients, nous avons su nous tourner vers les



Partenariat



Travailler ensemble

autres en renforçant nos relations interbranches, inter-régimes, inter-organismes ainsi que **nos** partenariats. Cette ouverture vers l'extérieur, ces liens que nous avons tissés, permettent de coordonner nos actions pour les rendre plus lisibles, d'amplifier le relai de nos offres sur l'ensemble du territoire régional et donc, de maintenir une proximité avec nos publics tout en mettant à leur disposition des services adaptés.

Penser notre relation clients, c'est aussi permettre plus d'autonomie dans les démarches des assurés, c'est pourquoi en 2017, nos efforts se sont tournés vers la mise en place d'un **espace libre-service** au sein de chaque agence retraite. Une nouvelle stratégie d'accueil impulsée par la Cnav, où le digital permet un égal accès aux offres de service et à l'information tout en pensant un accompagnement plus attentionné des assurés en situation de fragilité, en veillant à les orienter vers un accompagnement social le cas échéant. Du côté de notre public entreprises, les travaux de structuration d'une relation clients coordonnée et efficace sont en cours et ont permis d'installer en 2017 une gouvernance régionale interorganismes visant à organiser la relation clients entreprises et à définir les priorités régionales.

Vous l'aurez compris, l'année a été riche, et il est difficile de la résumer en quelques lignes, mais elle laisse transparaître la volonté d'une évolution à laquelle chacun peut participer.

En 2018, nous amorcerons l'année avec l'installation d'un **nouveau** Conseil d'administration avec leguel nous allons poursuivre le mouvement initié, une collaboration essentielle pour porter les projets et mener à bien les missions de service public qui sont les nôtres avec toujours une attention particulière portée à la proximité territoriale et à l'accès aux droits des usagers. Et puis de **nouvelles** orientations stratégiques nous attendent avec des enjeux communs pour les branches, notamment sur le thème de la relation clients évoqué précédemment et des engagements de service qui y sont associés, engagements qui apparaissent comme essentiels pour la qualité du service rendu. Ces projets communs sont de véritables opportunités pour notre organisme de poursuivre le travail d'ouverture et de collaboration largement initié en 2017.

Viennent ensuite les projets immobiliers puisque nous aurons le plaisir d'accueillir les collaborateurs de l'Institut de formation 4.10 dans nos locaux à brève échéance. Les travaux rendant possible cette intégration sont en cours et seront finalisés en fin d'année.

Enfin, **l'élaboration de notre** Projet d'Entreprise 2018-2022 dont la construction se fera dès l'origine sur un mode participatif. Ce projet nous le voulons porteur de sens et adapté au contexte local. Il doit nous permettre de nous projeter à un horizon de 5 ans, de fixer le cap de nos ambitions prioritaires et de mesurer les avancées attendues par nos publics afin d'y répondre de façon adaptée.

Pour finir, au chapitre des projets d'envergure, s'inscrit bien entendu l'accueil des salariés des actuelles Caisses déléguées à la Sécurité sociale des indépendants, début 2020. Ce projet fait l'objet d'une attention toute particulière car il est certes un nouvel enjeu de qualité de service, et nécessite donc dès maintenant de penser l'organisation de l'activité, mais il est aussi et surtout un véritable enjeu humain au service duquel l'ensemble des acteurs concernés est déjà à pied d'œuvre afin de garantir un accueil et un accompagnement adapté pour les salariés. L'ensemble des Directeurs des organismes locaux mesurent, en effet, l'impact d'un tel changement et les inquiétudes qu'il peut légitimement générer, c'est pourquoi nous allons dès 2018 proposer des actions permettant de répondre aux questions des collaborateurs de la Caisse déléguée et de nos organismes.

Je tiens à remercier et à saluer le travail de tous ceux qui se sont impliqués dans les réalisations de cette année 2017 nous permettant ainsi de remplir notre mission de service public. Avant de relever les nouveaux défis de 2018, je vous laisse découvrir la rétrospective des projets que nous avons accomplis, ensemble.

> Bravo à toutes et à tous Bonne lecture!

Les valeurs de la Carsat

Respect

Le respect c'est être attentif à la qualité des échanges : politesse, considération, libre expression, écoute mutuelle.

Confiance

La confiance en l'autre garantit la simplicité et la sincérité de nos échanges, c'est l'assurance d'avancer ensemble.



Des valeurs pour tous, des valeurs pour soi

Eauité

Solidarité

L'engagement de chacun doit se placer au service du collectif dans une dynamique d'entraide et de soutien.

Lisibilité

La lisibilité permet une meilleure compréhension des actions et des décisions. Elle facilite leur appropriation et leur mise en œuvre.

Organigramme 2017

Joëlle SERVAUD-TRANIELLO Direction Générale



- Secrétariat Direction Générale et Conseil d'Administration
- Attachée de Direction
- •Pôle d'Appui au Pilotage
- •Service Communication & Relation clients



- •Pôle Maîtrise des Activités
- Capture



de Pouvoi

- Comptabilité générale -Trésorerie
- Gestion des Comptes **Prestataires**
- Lutte contre les fraudes
- •Gestion des archives



Dominique CORNELLA Direction Adjointe

- •Pôle d'appui à la production et la
- formation •Carrières et déclarations
- Services Spécialisés retraite
- Services décentralisés retraite
- Contentieux et relations assurés



Cécile CHOSSONNERY Direction Adjointe Santé et Social

Service Social

des effets du

vieillissement

- Action Sociale et Risques Gestion Professionnels budgétaire Sous-Direction et prévention
 - Prévention des Risques Professionnels

Sous-Direction

Tarification

- Achats/marchés
- Documentation
- Cellule juridique Accueil général
 - Maintenance des bâtiments et travaux
 - Transports
 - •PRECI



MELNYK-**CARRETIER** Sous-Direction des Ressources Humaines et Logistiques

- •Gestion du personnel / paie
- Gestion des emplois et compétences Formation
- professionnelle ·Qualité de vie
- au travail Bureau
- d'Études et d'Organisation
- •Pôle Juridique des Bâtiments et



- Sécurité et réseaux
 - •Études et développement

GOBRECHT

Sous-Direction

du Système

d'Information

numérique

- Architecture et production régionale
- Supports aux utilisateurs
- Missions **Nationales** (MOA)
- •Offre numérique
- Service Imprimerie



Sous-Direction Prévention

Pôle administratif

•Maladies Professionnelles – Marketing évaluation

Formation

- Contrôle



Tarification des entreprises

- Études
- Contentieux

Temps forts

JANVIER



26/01/2017 - Cérémonie des vœux à la Carsat Midi-Pyrénées

FEVRIER



28/02/2017 - Participation de l'agence retraite et du service social au 1er Forum emploi, compétences et handicap à Tarbes

MARS



03/03/2017 - Présence de la Carsat Midi-Pyrénées au Salon TAF au Parc des Expositions à Toulouse

AVRIL



28/04/2017 - Signature d'une convention de partenariat avec la Fédération Interdépartementale Garonne Occitanie des centres sociaux (FIGO)

JUIN



27/06/2017 - Co-organisation du colloque d'ouverture du PRST3 Occitanie au Centre des congrès Pierre Baudis

Mai



Du 15 au 19 mai - Exposition sur le thème de la prévention des risques professionnels avec un échantillon d'affiches créées par l'INRS pour les 70 ans de la branche en fin d'année 2016



19/05/2017 - Organisation avec la CPAM du Gers et le CCAS de Condom de la seconde édition du forum ma retraite, ma santé, mes droits et moi, à Condom

JUILLET



01/07/2017 - Lancement de la LURA, Liquidation Unique des Régimes Alignés



20/07/2017 - Généralisation du dispositif AB+ Seniors sur l'ensemble du réseau SOLIHA Midi-Pyrénées conventionné

SEPTEMBRE

2017



08/09/2017 - Signature d'une nouvelle convention de partenariat avec l'ANCV



Du 14/09 au 20/10/2017 - Ouverture du 1er challenge innovation de la Carsat Midi-Pyrénées « Osons nos idées! »



Du 24 au 29/09/2017 - Campagne d'affichage bus/métro pour la promotion du site de l'assurance retraite et du nouveau service demande de retraite en ligne

OCTOBRE



08/10/2017 - Participation à Octobre rose la Carsat remporte le 1er prix de l'entreprise ayant mobilise le plus grand nombre de participants



09/10/2017 - Signature d'une convention de partenariat ARDH entre la MSA, le RSI, la Carsat et le CHU de Toulouse



10/10/2017 - Semaine sur le thème de la QVT avec des expositions, des ateliers, des animations, des quizz, une pause bien être et des moments d'échanges

Novembre



29/11/2018 - Organisation à la Carsat du 2nd forum EHPAD. Une vraie réussite avec 180 participants

DECEMBRE



01/12/2017 - Prise de fonction de Mme Corinne Voisson en qualité d'Agent Comptable



05/12/2017 - Le Prix mémoire vive fête ses 10 ans et devient le prix du lien et de l'innovation sociale.



21/12/2017 - Inauguration de l'agence de Tarbes dans de nouveaux locaux avec nouvel ELS (Espace Libre Service).

Innovation - Travail collaboratif et participatif - Relation client - Partenariat ______

Focus sur l'innovation

La démarche d'innovation participative impulsée par la Cnav dès 2016 avec la mise à disposition du réseau de l'outil JUMP et le déploiement d'un challenge national a été suivie à la Carsat Midi-Pyrénées par la mise en œuvre d'un premier challenge régional « Osons nos idées! », au second semestre 2017.

La Caisse s'est appuyée sur le dispositif national mais a souhaité élaboré sa propre démarche. La méthodologie de déploiement et d'animation a été soumise à l'appréciation des cadres stratégiques avant sa mise en œuvre.

Une démarche qui s'inscrit pleinement dans la dynamique participative locale impulsée avec la Feuille De Route Stratégique en 2016 et 2017 et qui vise à inciter le plus grand nombre à partager ses idées en vue d'améliorer nos pratiques et notre qualité de vie au travail.



Un plan de communication avec :

- · une note stratégique pour déployer la démarche
- une sollicitation de l'encadrement stratégique
- le traitement des principales idées reçues
- une communication large et multicanal pour inciter le plus grand nombre à participer

L'innovation participative ou comment Oser nos idées!

Jump un outil pour :

• Recueillir / Miser sur une idée / commenter les idées postées

un comité de pilotage pour suivre et valider étape par étape le projet et acter les idées qui deviendront des projets

un comité miroir composé de 16 volontaires représentants tous les secteurs de la Carsat (siège et agences) pour analyser toutes les idées proposées

Fin 2017, près de 90 idées postées





Pack retraite une offre complète pour accompagner de façon attentionnée les assurés en amont du départ à la retraite.

- Blablacar'sat : comment mutualiser les trajets professionnels pour lutter contre les risques routiers et la fatique en favorisant le
- · Nos salariés ont du talent : créer du lien et mettre en lumière les talents de notre organisme
- Ca se discute : créer du lien et des échanges informels entre l'équipe de Direction et les agents.
- Espace détente ou comment développer la qualité de vie au travail.



directrice

⇒ Pourquoi est-ce important d'impulser ce type de démarche?

Parce-qu'à l'heure où tout va vite et où nous vivons des transformations importantes, la démarche d'innovation participative est un levier qui nous invite à travailler autrement. L'innovation c'est une possibilité qui est donnée à chaque salarié d'être acteur du changement. Nous sommes tous dotés d'une part de créativité, le dispositif nous incite à l'exploiter, à libérer la parole, les idées, les bonnes pratiques pour en faire des projets concrets d'amélioration de notre quotidien et du service rendu. Pour y parvenir, il est essentiel de créer des conditions favorables, en octroyant le droit à l'erreur et aussi à la réussite et en privilégiant les expérimentations.

Quelles sont vos impressions suite au premier challenge régional et quelles sont les perspectives?

Notre premier challenge régional a permis de recueillir près de 90 idées, c'est une vraie réussite! Points importants pour nous, toutes les idées ont été scorées par le comité miroir composé de 16 volontaires et tous les porteurs d'idée ont eu une réponse à l'issue du challenge. Nous souhaitons que cette dynamique vertueuse, se pérennise et permette d'insuffler au quotidien une démarche collaborative au sein des équipes. L'année 2018 va nous permettre de concrétiser les 6 idées primées, là encore nous avons souhaité structurer la mise en œuvre concrète et porter les projets collectivement, c'est pourquoi les groupes de travail sont composés d'agents, de cadres et aussi d'agents de Direction puisque ces derniers sont chacun sponsor d'une idée primée. Bien entendu, les porteurs d'idée font partis des groupes de travail et sont étroitement associés au déploiement des actions.

⇒ Que pensez-vous de la démarche d'innovation participative?

Je pense que c'est une très bonne idée! Cela réactive une créativité dont nous pouvons tous faire preuve, mais qui ne trouve pas toujours sa place dans notre travail quotidien. Et puis, trouver des idées c'est une façon d'être optimiste! Cela veut dire qu'il y a encore des choses à faire, qu'on avance, qu'on peut évoluer, et c'est une marge de manœuvre dont on ne doit pas se priver.

⇒ De quelle façon le comité miroir a-t-il travaillé ?

Dans un premier temps, chaque groupe de trois ou quatre personnes, a étudié l'ensemble des idées proposées pour un thème (sur les 4 qui avaient été proposés), notamment grâce à une grille d'évaluation qui comportait un certain nombre de critères. Cela nous a pris la matinée car nous avons été soucieux de bien comprendre chaque idée et de faire le meilleur choix possible.

L'après-midi, nous avons mis en commun nos réflexions, et les choix qui en avaient découlés, et avons affiné encore davantage la sélection en procédant à un vote collectif. Les idées retenues à cette étape ont ensuite été présentées au Copil innovation. La journée a été pensée et organisée par le Pôle numérique du service Système d'information, et c'était vraiment très bien!



Que pensez-vous de l'innovation participative ?

En tant que nouveau salarié de la Carsat, j'ai envie de m'impliquer dans l'organisation de ma branche et pour cela la démarche innovation me permet d'apporter ma pierre à l'édifice.

Je vois dans l'innovation l'opportunité de proposer des idées qui, à terme, amélioreront les relations avec nos publics et notre travail au quotidien. En interne tout le monde peut participer, c'est l'occasion de créer de l'émulation entre collègues, d'avoir des débats, bref de s'ouvrir l'esprit.

⇒ Votre idée en guelgues mots ?

J'ai posté mon idée sur le thème « promouvoir les services en ligne de l'assurance retraite ». Je propose de créer des ateliers en interne pour pratiquer et s'approprier notre offre numérique. Grâce aux nouvelles modalités d'accueil du siège, les salariés inscrits pourront s'entraîner en situation réelle sur les outils numériques, quidés par des « référents digitaux ». Je suis persuadé que la promotion des services en ligne vers l'externe passe par une bonne maîtrise et une conviction en interne.

🗪 Le point fort de cette idée : faire des salariés de la Carsat les meilleurs ambassadeurs de nos services en ligne pour amener nos assurés à les utiliser.

Bilan des 8 chantiers de la Feuille de Route Stratégique 2016-2017

Lancée en 2016, la Feuille De Route Stratégique impulsait des travaux participatifs au sein de la Carsat Midi-Pyrénées avec la mise en place de 8 chantiers.

Ces travaux qui regroupaient plus de 180 volontaires ont permis aux participants de travailler ensemble, d'échanger leur point de vue, de s'interroger et de construire des actions, des plans d'actions ou des outils sur des thèmes tels que les valeurs portées par notre organisme, le pilotage, la communication, les Ressources Humaines, les fonctions transverses, la transformation managériale, la stratégie digitale et le partenariat.

LES PRINCIPALES PRODUCTIONS



- ✓ Une charte des valeurs
- ✓ Un tableau de bord de pilotage
- ✓ Un plan d'actions sur les moyens généraux, et une note sur la fonction juridique
- ✓ Des focus groupe sur le management et des travaux enclenchés sur le thème de la transformation managériale
- ✓ Une application recensement des besoins numériques de nos publics
- ✓ Des fiches actions opérationnelles sur la QVT et des référentiels emplois
- ✓ Une newsletter interne et un schéma directeur qui sera finalisé en mars 2018
- ✓ Une plus forte visibilité sur les partenariats facilitant la prise de décisions pour prioriser de nouveaux engagements



Clôturés en décembre 2017, ces chantiers nous ont permis d'atteindre l'objectif majeur qui a prévalu à la mise en place de cette démarche en donnant envie à une majorité de travailler ensemble autrement, de façon plus transversale et participative afin de contribuer et d'être acteur du changement au service d'un intérêt commun et collectif.

Aspects essentiels pour réussir les transformations à venir.

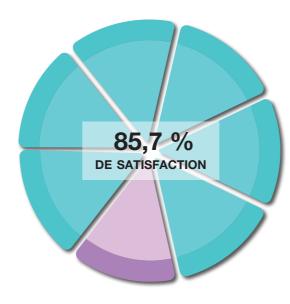


LE BILAN EN CHIFFRES



L'ENOUÊTE DE SATISFACTION

Taux de satisfaction global sur la méthode participative



Enquête de satisfaction adressée à 184 participants avec un taux de retour de 30,4%, soit 56 participants



LES CONSEILS

DES RÉPONDANTS

À L[']ENQUÊTE

DE SATISFACTION

- ✓ Etre moins ambitieux
- ✓ Dégager du temps et mieux le gérer
- ✓ Le manager comme incitateur et facilitateur de la démarche
- ✓ Mieux communiquer sur l'avancée des travaux
- ✓ Maintenir la diversité des métiers au sein des groupes
- ✓ Faire intervenir une personne extérieure pour animer et/ou participer



Les travaux engagés dans le cadre de la Feuille de Route Stratégique permettront de gagner en efficience dans la réalisation de notre projet d'entreprise 2018-2022 qui sera résolument tourné vers l'amélioration de nos offres et services à destination de nos publics tout en maintenant une attention particulière à notre qualité de vie au travail.

Gouverner et piloter la Carsat

La Caisse de retraite et de la santé au travail Midi-Pyrénées est un organisme de Sécurité sociale, qui exerce une mission de service public avec l'appui de son Conseil d'Administration.

Ce dernier, vote les budgets et les CPG, arrête les comptes annuels, fixe les orientations et participe à la définition de la politique de la Carsat Midi-Pyrénées.

La Directrice Générale assure le pilotage de l'organisme en déclinant localement les objectifs des Conventions d'Objectifs et de Gestion (COG) signées entre l'état et les caisses nationales. Elle signe, avec le Président du Conseil d'Administration chaque Contrat Pluriannuel de Gestion (CPG) conclu avec la caisse nationale concernée.

L'équipe de Direction organise et gère la mise en application d'actions en vue de l'atteinte des objectifs des différentes Branches d'activité. Deux pôles concourent au pilotage stratégique et opérationnel : le Pôle d'Appui au Pilotage et le Pôle de Maîtrise des Activités.



Le Conseil d'Administration

Assemblée délibérante, le Conseil d'Administration de la Carsat Midi-Pyrénées fixe les orientations, vote les budgets et les CPG, et participe à la définition de la politique de la Carsat Midi-Pyrénées. Garants du paritarisme, ses membres représentent les assurés sociaux et les employeurs. Des représentants de la Mutualité Française, de l'Union Régionale des Associations Familiales et des personnes qualifiées composent également le Conseil d'Administration.

Le Conseil est composé de 25 membres, dont 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, leur mandat a été prolongé d'un an par le décret du 09 octobre 2014.

Après 6 réunions dont 2 en séances extraordinaires en 2017, la mandature a pris fin après 6 ans de travaux menés par tous les membres sur divers dossiers. Elle reflète un fort investissement dans l'application des orientations politiques, au service des publics de la Carsat, assurés ou entreprises, et en partenariat avec l'interrégimes.



Au-delà de la définition des orientations politiques, du vote des budgets, de l'approbation des comptes de l'organisme et du suivi de l'application de ses délibérations, le Conseil d'Administration prend acte, lors de chaque réunion de l'état de la production retraite et de l'avancée des signatures de conventions avec d'autres organismes ou associations Maisons de Services au Public (MSAP, FIGO, CHU...).

Il est également informé et participe à des manifestations (forums, salons, inaugurations...) organisées

par la Carsat pour promouvoir ses services, dans les départements, au plus près de ses publics. Le Conseil d'Administration est également consulté pour le développement de la politique de proximité en Midi-Pyrénées.

Au-delà des séances du Conseil, certains administrateurs sont désignés pour siéger au sein des Conseils d'administration d'associations et instances départementales ou régionales et y portent le message de la Carsat.

LES COMMISSIONS ÉMANANT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

La Commission d'Action Sanitaire et Sociale (CASS) s'est réunie 6 fois en 2017.

Son rôle est d'attribuer des financements en action sociale principalement, notamment sous la forme d'aides individuelles, d'actions collectives de prévention et d'investissements dans les lieux de vie collectifs.

Dans le cadre de sa mission sociale, elle décerne également le prix Mémoire vive, devenu prix de l'innovation pour ses 10 ans cette année, qui récompense des actions réalisées par et/ou pour des seniors par des associations ou structures de notre région œuvrant dans le domaine culturel.

La Commission Régionale des AT-MP (CRAT MP) s'est réunie 4 fois en 2017.

Ses travaux portent sur la prévention des risques professionnels dans les entreprises.

D'autres commissions se réunissent très régulièrement : la Commission de Recours Amiable (CRA) gère les dossiers de réclamations des assurés qui la sollicitent, la commission des marchés se prononce sur les marchés passés par la CARSAT (travaux, prestataire du restaurant d'entreprise etc)...

Cette année a été créée la Commission Réclamation Compte Pénibilité (CRCP), qui comme son nom l'indique, étudie les dossiers de réclamation suite à la mise en place pas décrêt, du compte pénibilité pour tous les salariés français.

PERSPECTIVES 2018

L'année 2018 sera marquée par l'installation d'un nouveau Conseil d'Administration lors de sa séance du 30 janvier 2018.

Pil Rouge

La relation client du Conseil d'Administration se traduit par une attention particulière portée à notre proximité territoriale et aux actions visant à faciliter l'accès aux droits des usagers

Relation client

TEMPS FORTS 2017

Lors de sa séance du 22 février 2017, Gérard OMER (FO) a été élu Président de la Carsat Midi-Pyrénées, il était auparavant 1er vice Président.

Michel VIGIER (MEDEF) a quant à lui été élu 1er vice-Président et Patrick NERON (CFTC) a conservé son poste de 2ème vice-président. C'est au cours de la traditionnelle séance décentralisée du Conseil, le 14 juin à St Genies d'Olt en Aveyron, que le poste de 3ème vice-président a été attribué à Pierre Jean GRACIA (Mutualité Française).

Au cours du mois d'octobre, le Conseil s'est positionné pour donner un avis favorable à la candidature du nouvel Agent Comptable, Madame Corinne VOISSON.

TITULAIRES AVEC VOIX DELIBERATIVE

Jean-François LABAQUERE

REPRESENTANTS DES ASSURES SOCIAUX

CGT Jean-Bernard BERNOU Bernard GIL

Bernard GIUSTI F0 Gérard OMER

Christian BALTAZAR CFDT Jeanne EPAULE

CFE/CGC Bernard BRAMBILLA Patrick NERON

REPRESENTANTS DES EMPLOYEURS

Gilles GINESTE

Michel VIGIER

Philippe BARTHES

Xavier DELAITRE

Philippe FABBRO

Claude SALLES

REPRESENTANT DE LA FEDERATION NATIONALE DE LA MUTUALITE FRANÇAISE MEDEF Jean-Paul CASTEL

Pierre-Jean GRACIA

PERSONNES QUALIFIEES

Pierre GACHET Yves LAFFONT Armelle TOUYAROT Bruno VALAT

REPRESENTANT DES ASSOCIATIONS FAMILIALES

TITULAIRES AVEC VOIX CONSULTATIVE

Jacques MARUEJOULS

(Sur désignation de l'Union Régionale des Associations Familiales de Midi-Pyrénées)

REPRESENTANTS DU PERSONNEL AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Loïc BECHU Anne JULLIE Nadine LECLERC

(Représentants élus par le personnel le 13.10.2011)

Les instances de pilotage

LE COMITÉ DE DIRECTION

Composé des Agents de Direction et de l'Ingénieur Conseil Prévention, le comité de Direction se réunit tous les lundis matin. C'est l'occasion, pour les Agents de Direction, d'échanger sur des sujets d'actualité et de se positionner, collectivement, quant aux orientations de la Carsat Midi-Pyrénées.

24 Comités de Direction se sont tenus en 2017.

LES COMITÉS DE PILOTAGE

En appui du Comité de Direction se tiennent, à intervalles réguliers, des Comités de pilotage stratégiques propres à chaque branche (retraite, Action sociale, service social, RH, risques professionnels, Système d'information).

Ces COPIL sont l'occasion, pour la Directrice, les Chefs de Branche et les managers stratégiques concernés, de faire le point sur l'activité et les résultats de la Branche, d'arbitrer des décisions et d'ainsi définir de nouveaux objectifs et/ou méthodes de travail.

Ce suivi quasi mensuel permet à la Direction de connaitre la situation de la Caisse en temps réel et de modifier éventuellement la trajectoire prise.

LES RÉUNIONS DE MANAGERS STRATÉGIOUES

Parallèlement, un collectif de managers stratégiques a été créé. Réuni tous les 2 mois environ, il est informé, à cette occasion et en avant-première, par la Direction, des actualités stratégiques.

Ce collectif participe également, dans un souci de mise en commun des méthodes de travail, à l'élaboration de ces réunions: interventions diverses sur des missions propres à un service ou une Branche, travail en groupe d'éclairage sur un sujet commun...

LES RÉUNIONS DE CADRES MANAGERS

Enfin, le 11 septembre 2017, un séminaire auquel était convié l'ensemble des managers de la Carsat a été organisé. Des travaux en ateliers sur le thème du management agile ont été menés. Les conclusions de ces travaux ont donné lieu ultérieurement, sur la base du volontariat, à des séances de travail ayant découlé sur la définition d'actions opérationnelles à lancer.

PERSPECTIVES 2018

Dans le cadre du chantier 6 et à l'appui des séminaires cadres, lancement de l'expérimentation du management visuel et de la gestion de la production.

Dans le cadre de l'élaboration du Projet d'Entreprise 2018-2022, mise en place de travaux collaboratifs intégrant des managers stratégiques, des cadres managers ainsi que des agents, afin de définir les ambitions-clés de la Carsat Midi-Pyrénées pour cette période.

Un séminaire de consolidation sera organisé le 20 juin 2018 en présence de tous les participants, afin de restituer l'ensemble des productions émanant du CODIR, des cadres et des agents et de formaliser une trame commune.

Pil Rouge

Les instances de pilotage de la Carsat, sont des instances décloisonnantes, qui portent une attention à la relation client tant interne qu'externe à vocation d'arbitrer des actions en faveur des publics.

Relation client

Le Pôle d'Appui au Pilotage

Il permet à la Direction de disposer d'une vision transverse de l'ensemble des résultats de l'organisme et des éléments d'analyse nécessaires aux prises de décision. Il assure également une veille des principales actions dédiées lors des COPIL stratégiques, dans un souci de performance de nos organisations. Le Pôle d'Appui au Pilotage joue également un rôle de relais auprès des Caisses Nationales et réalise très régulièrement des reportings.



LA CELLULE STATISTIQUES

réalise des analyses statistiques et met également au service des branches, son expertise sur les systèmes d'information décisionnels afin d'améliorer le pilotage de leur activité





LA CELLULE CONTRÔLE DE GESTION ET ANALYSE DES COÛTS

travaille, au suivi et à la maîtrise de nos dépenses de fonctionnement ainsi qu'au pilotage des effectifs en lien permanent avec les acteur concernés: Pôle Achats-Marchés, service des Ressources Humaines, services Logistiques...

Chaque année, la comptabilité analytique est actualisée pour retracer l'évolution de nos activités et permettre ainsi de connaître le coût mais aussi la consommation en ressources (ETP) de chaque processus.



LA CELLULE AUDIT

vient compléter la mission du Pôle en évaluant le degré de maîtrise des activités selon le plan annuel validé.







Le Pôle d'Appui au Pilotage (PAP) a pris ses marques en 2017 en participant aux instances de pilotage et en proposant des points de rencontres réguliers autour d'objectifs dont il pilote le suivi.

L'année 2017 a vu également se réaliser la mise en œuvre d'un tableau de bord Direction donnant une visibilité sur

les tendances et la réalisation de nos objectifs ainsi que sur l'utilisation de nos ressources.

Ces suivis sont venus alimenter la première revue de performance qui s'est déroulée en septembre 2017 avec le Pôle Maîtrise des Activités et l'équipe de de Direction.



Savoir pour décider 99

Les temps forts 2017

Animation du dispositif de reporting, développée par le PAP, visant notamment à fournir un tableau de bord pour la Direction Générale et permettant de visualiser la situation de l'organisme au regard de ses objectifs et de l'utilisation des moyens associés.

Projet DMC: ciblage des besoins et des publics visés dans le cadre du déploiement d'un outil de diffusion de messages auprès de nos assurés. Pour cela, il est nécessaire de sélectionner les bonnes données dans nos systèmes d'information, de conseiller sur la faisabilité des diffusions souhaitées et d'assurer la fiabilité des informations traitées. C'est le rôle qu'a joué notre statisticien au sein de ce projet et, plus largement, au sein du COPIL relation client.

Indicateur composite de la Branche retraite: en tant qu'interlocuteur du contrôle de gestion national, le PAP a également mis en place puis exploité l'enquête relative à l'élaboration du nouvel indicateur composite de la branche Retraite pour le futur CPG retraite auprès de la Branche Retraite et de l'Agence Comptable.

Plans de production retraite :

le PAP a joué un rôle important dans leurs élaborations sur le versant effectif, en assurant la cohérence avec les données analytiques.



L'indicateur Composite de la Branche Retraite (ICBR) donne une vision globale du service rendu à l'assuré.

L'ICBR est décliné en 4 grands domaines d'activités, ou processus :

- Carrières et déclarations
- Retraite
- Accueillir, informer, conseiller en assurance retraite
- Action sociale retraite

Amélioration du suivi budgétaire de l'Action Sociale par le développement d'outils de prévision et de simulation de la dépense d'aides individuelles, plus particulièrement sur les 3 premiers trimestres.

La réalisation de 3 audits nationaux, assurée par la cellule audit, portant sur :

- · la politique de formation professionnelle,
- la maîtrise du pilotage budgétaire à l'Action Sociale,
- le traitement des dossiers ASI/ASPA.



Le montant des dépenses des gestions administratives, suivies en 2017 par la cellule, s'élève à 52 millions d'euros avec un taux d'exécution du budget de fonctionnement avoisinant 99% toutes gestions confondues

9Fil Rouge

La relation client au PAP s'est traduite, en cette fin d'année 2017, par la mise en place du projet de Diffusion MultiCanal (DMC) qui permet l'envoi de mails et de SMS à nos publics cibles. L'objectif est de déployer une démarche proactive au service d'un accompagnement adapté et attentionné de nos publics aux moments clés de leur parcours (dépôt du dossier, confirmation de RDV ...) qui évitent ainsi des contacts entrants de réassurance.

Relation client

PERSPECTIVES 2018

L'année 2018 sera notamment rythmée par des participations, du développement et de la contribution à divers projets:

- Adapter les supports et suivre les nouveaux objectifs des 3 CPG 2018-2022 et le prochain Projet d'entreprise.
- Apporter une expertise sur les systèmes d'information dans le cadre du COPIL relation client.
- Rénover les modalités de travail en réseau, initiée par la CNAV-DCN, autour de la fonction Audit Interne dans les Carsat.
- Développer la coordination avec le Pôle Maîtrise des Activités, notamment avec la cellule audit afin de gagner en cohérence et en complémentarité sur ces différents dispositifs.
- Poursuivre la contribution du pôle à la réalisation des projets aux impacts multiples: travaux puis installation de l'Institut 4.10. transformation du RSI...

Le Pôle Maîtrise des Activités

LE DÉPLOIEMENT
DU SMI RÉGIONAL

L'OPTIMISATION
DES PROCESSUS

LE PILOTAGE OPÉRATIONNEL
DE LA RESPONSABILITÉ
SOCIÉTALE

L'ÉVALUATION DE L'EXPÉRIMENTATION ISO 26 000
AU SERVICE DE NOTRE FUTURE STRATÉGIE RSE



La démarche de maîtrise des risques vieillesse a vu son champ étendu avec l'intégration de tous les processus dans le Référentiel Unique de Maîtrise des Risques (RunMr). Côté maladie, les premiers Référentiels Nationaux des Processus (RNP)ont vu le jour et sont en cours d'expérimentation ou de déploiement.

La démarche de responsabilité sociétale basée sur l'ISO 26000 évaluée au printemps, a permis de disposer dès septembre, des pistes d'amélioration qui seront exploitées et intégrées dans le futur projet d'entreprise de la Caisse.

Le Système de Management Intégré a poursuivi son déploiement avec une revue locale au plus près des besoins de la Direction, pour piloter la performance sur l'ensemble de ses composantes :

Offres de service et satisfaction client

- Conformité et qualité financière
- Performance opérationnelle
- Performance économique
- Performance sociétale et environnementale

TEMPS FORTS 2017

La démarche de responsabilité sociétale avec la politique de service en faveur des assurés et entreprises, jugée très satisfaisante par les évaluateurs.

La rédaction d'un guide de bonne pratique à l'usage du vélo, dans le cadre de l'idée lauréate du défi 2016 JUMP Innovation et diffusé dans le réseau vieillesse.

La collaboration avec la cellule achats-marchés pour la rédaction du cahier des charges et l'analyse technique de marchés à fort impact sociétal, comme celui de la gestion des déchets en 2017.

CHIFFRES CLES

> La campagne annuelle d'auto-évaluation de maîtrise des risques, tous processus confondus de la branche vieillesse

149 tests sur 117 risques

> L'évaluation de l'expérimentation de la norme ISO 26000

226

questions avec un résultat global jugé satisfaisant par les évaluateurs > La réduction des émissions de gaz à effet de serre

-2% objectif atteint

> Les Ateliers Simples d'Optimisation

4

premiers ASO menés à l'Action Sociale, à la Gestion du Compte Prestataire, à Free Capture et sur la refonte du OPL

L'amélioration de la performance en maîtrisant les risques financiers, sociaux et environnementaux

Pil Rouge

Les clients sont au cœur de nos préoccupations, la démarche de responsabilité sociétale comme le SMI font de nos assurés et de nos entreprises, les parties prenantes privilégiées de nos missions. La mise en œuvre du SMI socialement responsable crée ainsi les conditions favorisant l'amélioration du service rendu aux clients tout en maîtrisant l'évolution de nos dépenses d'une part, et de notre empreinte environnementale d'autre part.

Relation client

PERSPECTIVES 2018

L'année 2018 sera orientée sur la poursuite, le pilotage, l'amélioration et le développement des missions et projets en cours.

- Poursuivre le déploiement du SMI régional avec l'arrivée des premiers Référentiels Nationaux Processus Maladie (tarification, accompagnement social), et la poursuite des travaux nationaux sur le RNP Action Sociale dans le cadre de la cartographie des processus vieillesse.
- Accentuer la maîtrise des risques qui couvre désormais tout le champ vieillesse des Plans de Maîtrise des Risques (PMR) sur toutes ses activités.
- Mettre en place un COPIL maîtrise des risques, nouvelle instance en coordination avec la cellule audit.
- Mener les premières revues de performance processus issues du SMI Maladie.
- Proposer une politique de responsabilité sociétale dont les actions seront intégrées au projet d'entreprise.
- Poursuivre et améliorer le pilotage du management environnemental avec des objectifs et des actions mesurées et communiquées.
- Définir une politique d'achats responsables, en coordination avec la cellule achats-marchés, et vérifier sa mise en œuvre.
- Poursuivre le pilotage, l'accompagnement et le suivi de la campagne annuelle d'auto-évaluation des risques RunMr, le reporting des données de développement durable dans PERL'S et la revue locale SMI.



LES ATELIERS SIMPLES D'OPTIMISATION (ASO)



KARINE BOMBAIL

RESPONSABLE
DU PÔLE AIDES INDIVIDUELLES
DES RISQUES



GAËLLE ESTAVES

Responsable de la Maîtrise des risques Depuis mars 2017 la Carsat Midi-Pyrénées s'est lancée dans l'amélioration de ses circuits de travail. Parmi les outils déployés pour atteindre cet objectif, les ateliers simples d'optimisation (ASO) qu'évoquent Gaëlle Estaves, Responsable Maîtrise des risques au sein du Pôle Maîtrise des activités, et Karine Bombail, Responsable du Pôle aides individuelles au service de l'Action Sociale, co-animatrices d'un de ces ateliers.

Qu'est-ce qu'est un atelier simple d'optimisation (ASO) ?

G.E: C'est un outil qui permet d'analyser une activité de travail de A à Z afin de faire ressortir les dysfonctionnements de cette dernière, avec un double objectif à la clé: éliminer le gaspillage engendré par certains modes de fonctionnement et améliorer le système en diminuant les facteurs irritants. Cette démarche participe donc à améliorer la performance de nos offres pour nos publics mais également la qualité de vie au travail de nos agents!

Concrètement comment se déroulent-ils?

G.E: Chaque atelier est constitué de deux animateurs (un représentant métier et un représentant services transverses), d'un groupe de travail constitué de représentants de tous les métiers, fonctions ou services reliés à l'activité que l'on souhaite analyser,

et d'un sponsor, un agent de direction, qui soutient la démarche.

K.B : La pierre angulaire de ces ateliers est de réunir les agents de terrain qui sont au cœur de l'opérationnel et qui connaissent les défaillances du système.

Sur quoi ont abouti les réflexions menées dans l'ASO que vous avez animé?

K.B: L'atelier que nous avons co-animé portait sur les aides individuelles de l'Action Sociale (meilleure gestion du flux entrant des dossiers d'aides individuelles). Un plan d'actions reposant sur 6 leviers a été formalisé dans les domaines de l'organisation des activités (supprimer les activités sans valeur ajoutée, réorganiser les activités prioritaires...), de la coordination avec le contrôle et de l'harmonisation des pratiques (homogénéiser les courriers de rejet, harmoniser les tableaux de suivi des aides individuelles....). De ces 6 leviers ont été déclinées 30 actions qui concernent le développement des compétences, la communication (avec les parties prenantes internes et externes), l'organisation opérationnelle et technique et le management qui ont toutes été validées et seront mises en application courant 2018.

Les ASO EN IMAGES

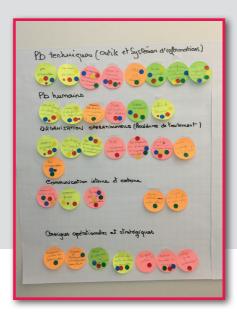




ASO circuit des changements des coordonnées bancaires

ASO gestion du flux entrant et des dossiers d'aides individuelles





Identification des activités à valeur ajoutée directe (VAD), valeur ajoutée indirecte(VAI), ou sans valeur ajoutée (SVA)



Préparer et gérer la carrière et la retraite

L'accompagnement des assurés commence dès leur premier emploi. A ce titre, la Carsat Midi-Pyrénées gère la carrière des assurés et la met à jour principalement à partir des Déclarations Annuelles des Données Sociales ou de la Déclaration Sociale Nominative, émises par les employeurs.

La Carsat est également chargée d'informer et de conseiller les futurs retraités sur leurs droits et démarches, par le biais de courriers d'information sur la carrière tous les 5 ans à compter de 35 ans, via son réseau de proximité, mais aussi plus généralement grâce à son numéro d'appel unique et ses services en ligne.

La Carsat Midi-Pyrénées calcule et verse chaque mois les retraites avec comme objectif d'assurer une continuité des ressources entre le dernier revenu d'activité et le premier versement de la retraite. Enfin, elle propose une offre d'accompagnement et des conseils personnalisés afin de faciliter les démarches le moment venu et de répondre aux besoins des assurés et des entreprises.



La vie du dossier retraite ... Vos étapes, nos services... vos ressources



Je deviens salarié du Régime Général



Je suis salarié du

Régime Général



Je suis retraité du Régime Général

ossier retraite ... vos étapes, nos services... vos ressources... La vie du dossier retraite ... vos étapes, nos services... vos ressources... La vie du dossier retraite ... vos étapes, nos services... vos ressources...La vi

DADS

Fiabilisation des données sur la base des informations de mon employeur



www.e-ventail.fr www.carsat-mp.fr

CARRIÈRES

Droit à l'information, mise à jour pour complétude de la carrière

SERVICES RETRAITES: SIÈGE, AGENCES

Renseignements, accueils physique et téléphonique, simulation, conseil en entreprises, entretien d'information retraite, dépôt demande de retraite, calcul des droits

CONTRÔLE

Certification carrière, vérification des droits et notification retraite



GESTION DES COMPTES PRESTATAIRES

Paiement de la retraite, modification adresse, coordonnées bancaires...

GESTION DES CONTENTIEUX ET RELATIONS ASSURÉS

En cas de litige : pré-contentieux, CRA, TASS

www.carsat-mp.fr www.lassuranceretraite.fr



Suivre la carrière des assurés

Le service des carrières et des données sociales suit, alimente et régularise les données de la carrière professionnelle de chaque salarié du régime général sur la base des données transmises par les entreprises ou les assurés. Il conseille les déclarants afin de faciliter et fiabiliser les transmissions dématérialisées.

Notre objectif est de disposer pour chaque assuré d'une carrière à jour en amont de la retraite, garantissant ainsi une continuité des ressources lors du passage à la retraite.



LES DONNÉES SOCIALES

La Carsat Midi-Pyrénées prend en charge la gestion des données sociales émises par les 81 268 entreprises de l'ex Région Midi-Pyrénées, ce qui représente 1 808 730 lignes de salaires et 2 508 337 reports au compte individuel, soit un taux de report de 99,26%.

En 2017, le service des données sociales a adressé 752 courriers sous le cachet de 3 organismes (CNAV, URSSAF et DGFIP) aux

99,67% de DADS dématérialisées

différents émetteurs n'ayant pas effectué leur DADS, contre 1 115 en 2016, soit

une baisse de 32,55% des courriers de rappel.

LA CARRIÈRE

Le droit à l'information

Chaque citoyen a droit à une information personnalisée sur sa carrière à compter de 35 ans et sur ses futurs droits à la retraite acquis au cours de Du traitement des
déclarations des employeurs
au traitement prioritaire des
carrières complexes

sa carrière professionnelle à compter de 55 ans.

Aussi, en fin d'année 2017, les assurés nés en 1967, 1972, 1977 et 1982 ont reçu un relevé Individuel de Situation (RIS), alors que les générations 1952, 1957 et 1962 ont reçu une Estimation Indicative Globale (EIG).

L'identification et la régularisation

En 2017, 1 414 litiges d'identification ont été réglés. Ces derniers portaient principalement sur l'immatriculation et la certification de NIR

Il s'agit d'assurer le traitement rapide des litiges et ainsi contribuer à améliorer la qualité des états civils. Les efforts se concentrent sur la certification des NIR en amont de la liquidation, dès le traitement de la DADS et la régularisation de carrière.

- 24 610 carrières ont également été régularisées :
- 7 729 au titre de la retraite anticipée carrière longue;
- 479 au titre de la retraite anticipée handicapé;
- 31 au titre de l'amiante.

Les demandes de régularisations proviennent :

- d'une demande spontanée de l'assuré par courrier, par internet ou encore suite à l'envoi du RIS;
- des recours contentieux;
- des demandes d'attestation d'autorisation de départ à la retraite anticipée « longue carrière » ou « assuré handicapé ».

De l'enregistrement des salaires à la fiabilisation de la carrière des assurés avant le passage à la retraite

LES MOTIFS DE CONTACT



2% demande d'évaluation

9% demande d'attestations départ anticipé

13% explications carrières

32% demande de relevé de carrière

44% régularisations en cours

LES MISSIONS RÉSEAU DÉLÉGUÉES

En fin d'année, le stock d'annulations de versement vieillesse est réduit à zéro. Il reste 62 VPLR en cours de paiement et 37 rachats, suite à la prise en charge des annulations de versements vieillesse et des rétablissements de droits par la Carsat Auvergne, en décembre 2015, puis des rachats de cotisations et versements pour la retraite (VPLR) par la Carsat Normandie en avril 2016. Le service de gestion des carrières doit traiter le stock en cours au moment du transfert. Ce transfert d'activité s'est effectué dans le cadre des Missions Réseau Déléguées.

LE COMPTE PRÉVENTION PÉNIBILITÉ

Ce dispositif a été créé par la réforme de 2014 pour prévenir la pénibilité au travail et se traduit par des avantages pour la retraite. Le compte personnel de prévention de la pénibilité est devenu en octobre 2017 le compte professionnel de prévention.

Les conseillers enquêteurs ont réalisé leurs premières enquêtes en mai 2017 et 2 commissions réclamation compte pénibilité (émanation du Conseil d'Administration) ont eu lieu pour statuer sur les 7 réclamations qui lui ont été soumises.

TEMPS FORTS 2017

Poursuite de la veille sur la montée en charge et les impacts de la DSN, initiée en janvier 2017.

Prise en charge, en priorité, des carrières des plus de 54 ans et le traitement en carrière complète, dans le cadre du plan de production 2017.

Missions réseau déléguées avec la poursuite du traitement des dossiers restants en stock au moment de la mise en œuvre du dispositif.

Compte pénibilité:

2 commissions réclamation réunies sur le dernier trimestre de l'année.

Définie par la CNAV, la stratégie carrière vise à fiabiliser les comptes individuels retraite dès le traitement des déclarations employeurs. Elle est aussi axée sur le traitement des reconstitutions de carrières complètes ciblées.

Elle s'inscrit également dans un cadre de partenariat avec les services fiscaux et l'I'URSSAF.

Trois priorités :

- ⇒ Traiter les carrières des 54 ans et plus.
- → Traiter les retours des Questionnaires de Périodes Lacunaires et relance à 30 jours.
- Prendre en charge les régularisations déposées en agences.





CHIFFRES CLES





81 268 entreprises

2 508 337

reports au compte individuel, soit un taux de report de 99,26%

24 610

régularisations de carrières globales traitées



1 414 litiges d'identification réglés

7 040

réponses apportées aux demandes de renseignements via <u>la BQR</u>

Pil Rouge

Le taux de satisfaction global des assurés actifs de l'ex-région Midi-Pyrénées s'élève à 79% contre 76% pour le national. La différence se fait notamment sur les critères liés à la dématérialisation : email, site internet et espace personnel. Toutefois, l'écart entre la satisfaction des actifs (79%) et des retraités (91%) reste important, ce qui nous incite à poursuivre nos actions pour toujours mieux informer, accompagner et ré-assurer.

La relation client c'est également le respect des engagements en matière de délais de traitement :

- Dans les 48h pour la réponse aux demandes transmises via le 3960 ou internet
- Dans un délai moyen de 4 mois pour les régularisations de carrière des générations ciblées dans le plan de production.

C'est aussi rester à l'écoute des entreprises pour parfaire leur accompagnement vers la DSN.

Relation client

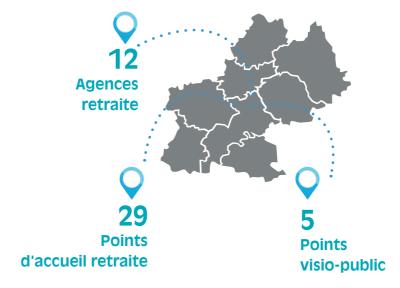
PERSPECTIVES 2018

En 2018, les services déclarations sociales et carrière s'attacheront à

- Mettre en œuvre la « dernière campagne DADS » et le suivi de la montée en charge de la DSN. A compter de 2019, les DSN (ex DADS) seront traitées au fil de l'eau.
- Accompagner les conseillers enquêteurs dans le cadre du transfert de gestion du compte professionnel de prévention de la Branche Retraite à la Branche des Risques Professionnels.
- Suivre et accroître la montée en charge des NIRs d'attente liés aux Missions Réseau Déléguées (compétence pour les assurés Tunisiens).
- Expérimenter le management visuel au service carrières.
- Préparer le déploiement du RGCU en 2019.
- Déployer les plans de production et qualité 2018.

Informer et conseiller les assurés et les entreprises

La Carsat Midi-Pyrénées propose une offre de service multicanal qui permet à l'ensemble de ses publics d'accéder à la juste information et de bénéficier de l'accompagnement adapté. Notre objectif est de faciliter et simplifier l'accès à l'information en proposant le canal de contact adapté à la demande.





LA PROXIMITÉ TERRITORIALE

L'offre d'accueil physique

L'accueil en agence retraite reste le second mode de contact privilégié après l'accueil téléphonique pour 61% des assurés retraités, il arrive en 4^{ème} position pour les actifs. Le taux de satisfaction est de 94% pour les retraités et 80% pour les actifs.

Les motifs d'accueil sur rendez-vous

portent sur le dépôt du dossier et l'accompagnement des assurés en situation de vulnérabilité. En 2017, afin de proposer un égal accès à l'information sur l'ensemble du territoire, nos espaces d'accueil ont fait l'objet d'une rénovation.



Une proximité territoriale optimisée, un égal accès aux droits, à l'information et une relation client multicanal et attentionnée

CHIFFRES CLES

72 MSAP et 40 en cours de conventionnement

27 592 visiteurs reçus dont 84% sur rendez-vous

289 891 appel: traités (+6%)

55 visites conseils en entreprises contre 50 en

2 349 entretien information retraite

34

INTERVIEW

Selon les besoins des publics au sein des départements, 2 ou 3 espaces sont aujourd'hui proposés:

- un espace libre-service pour déposer ou retirer des documents et consulter sur tablette les services proposés;
- · un espace renseignement minute pour une prise en charge des situations complexes ou de vulnérabilité (ces espaces sont adaptés en fonction de l'organisation et du flux de visites en agence);
- un espace rendez-vous.

Au-delà de ces espaces rénovés, c'est aussi un changement de la stratégie d'accueil qui s'amorce en adaptant le bon canal de contact à la demande, en anticipant l'accompagnement et en renforçant ce dernier pour les situations complexes ou de fragilité.

Le partenariat

L'offre territoriale s'est également enrichie en 2017 avec la signature de nouvelles conventions de partenariat avec les Maisons de Services Aux Publics. Au total, nous comptabilisons 72 conventions en fin d'année. Ce partenariat garantit un premier niveau d'information et un accompagnement dans les démarches administratives. Chaque signature de convention s'accompagne d'une offre de formation de premier niveau des personnels des MSAP.

Les salons et forums

La Carsat Midi-Pyrénées a participé à plusieurs salons ou forums à destination des seniors sur le territoire régional.

Une offre de service appréciée des assurés avec des taux de satisfaction entre 85% et 100%, qui permet d'aller au-devant de nos publics, de proposer des stands pour délivrer un premier niveau d'information ou de réassurance, présenter l'ensemble de l'offre de service digitale ou encore organiser des conférences sur le thème de la carrière et de la retraite.





LA FONCTION CONSEIL EN ENTREPRISE ET LES ENTRETIENS D'INFORMATION RETRAITE

55 entreprises ont bénéficié d'une réunion d'information sur les démarches pour préparer le départ à la retraite et les dispositifs de maintien dans l'emploi des séniors.

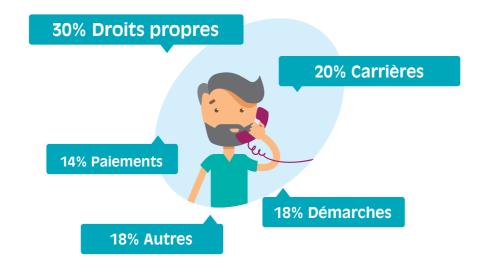
2 349 usagers ont été reçus en entretien d'information retraite. Ce dernier permet aux assurés ayant reçu l'estimation indicative globale (EIG) de bénéficier d'une information complète sur leurs droits et démarches. Une offre est également déclinée auprès des publics fragilisés : invalides, titulaires du RSA, demandeurs d'emploi...

L'OFFRE D'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

En 2017, 289 891 appels ont été traités soit 86% des appels reçus au 3960. Le téléphone reste le 1er mode de contact utilisé pour 75% des retraités et 70% des actifs. Il reste le 1^{er} mode de contact réflexe pour 61% des retraités et 60% des actifs.

La satisfaction des usagers est à un bon niveau avec un taux de 93% pour les retraités et 83% pour les actifs.

LES MOTIFS D'APPELS



L'OFFRE DIGITALE

La Carsat Midi-Pyrénées a mis à disposition de ses publics un nouveau site internet plus ergonomique permettant un accès facilité à l'information et aux dispositifs locaux. Ce site donne également accès au

site de l'assurance retraite et à toute l'offre de services en ligne.

L'offre digitale de l'assurance retraite s'est quant à elle enrichie en 2017, notamment avec le nouveau service qui permet de déposer son dossier de retraite en ligne sous réserve d'avoir ouvert son espace personnel. Un groupe de travail a été mis en place en juin 2017 afin de définir une stratégie d'information de nos publics.

En région Midi-Pyrénées, nous comptabilisons en 2017, 294 959 inscriptions sur l'espace personnel de l'assurance retraite et 3 224 demandes de retraite ont été effectuées via le nouveau service « demander sa retraite».

Ce dernier recueille un très haut niveau de satisfaction des utilisateurs avec un taux à 98% pour les retraités.

D'autres services ont également été proposés en 2017 :

- · La liste personnalisée des démarches:
- · La possibilité de modifier ses coordonnées bancaires ou pos-
- Un simulateur d'éligibilité aux prestations veuvage.

L'offre digitale dans son ensemble recueille des taux de satisfaction allant de 75% pour les retraités à 80% pour les actifs de la Carsat Midi-Pyrénées.



STÉPHANIE Dody

Conseillère retraite à l'agence **Basso Cambo**

LE GROUPE **DE TRAVAIL** DRL

« Nous nous sommes interrogés sur la façon de faire la promotion du nouveau service de demande de retraite en ligne, aidés par les outils communiqués par le national (kit de demande de retraite en ligne, flyers...). Il nous est apparu évident que nous devions utiliser, de façon systématique, tous les canaux d'information possibles: téléphone, préaccueil ou rendez-vous pour une mise à jour de carrière.

Par ailleurs, l'accent a aussi été mis sur l'importance de dédramatiser l'usage du digital et de rassurer les usagers en leur disant que c'est facile, pratique et sécurisé. Toutes ces informations contribuent à la bonne appropriation du service DRL et rendent les assurés plus autonomes dans leurs démarches!»

51% des retraités indiquent aller tous les jours ou presque sur internet

TEMPS FORTS 2017

- Réaménagement de nos espaces d'accueil.
- Promotion du nouveau service demande de retraite en ligne.
- Organisation avec la CPAM du Gers et le CCAS de Condom de la seconde édition du forum ma retraite, ma santé, mes droits et moi, à Condom.
- Inauguration de la nouvelle agence de Tarbes.
- Vitrophanie accueil agence.







9Fil Rouge

Regard sur ... Les enjeux de la relation client

« Le déploiement d'une culture de la relation client est un enjeu majeur qui nous oblige à penser autrement notre stratégie d'accueil et d'accompagnement au sein de nos agences retraite. L'offre de service de la Carsat Midi-Pyrénées propose aujourd'hui un large éventail de possibilités d'accueil. En 2017, nous avons souhaité mettre en place un groupe de travail pour faire connaître le nouveau service demande de retraite en ligne qui garantit aux assurés internautes une autonomie dans leurs démarches. En 2018, nous poursuivrons la promotion de l'offre digitale tout en déployant les parcours assurés et renforçant notre présence au sein de salons ou forums. »

Sylvie Morais-Rebelo Responsable des agences retraite

Relation Client

PERSPECTIVES 2018

- Mettre en place des parcours attentionnés :
 - Avec un accompagnement spécifique pour les publics en situation de fragilité et/ou avec une carrière complexe.
 - Avec un accompagnement anticipé de nos publics en proposant des RDV de constitution des dossiers et pour des conseils sur la carrière
- Poursuivre l'accompagnement des salariés pour la promotion des services en ligne.
- Déployer des contacts sortants par mails et SMS.
- Renforcer notre présence sur les salons et forums .
- Expérimenter le pilotage des flux et le management visuel à l'agence de Muret.

Calculer et payer les retraites

Le calcul des retraites est opéré en recherchant à la fois la juste application de la réglementation et la préservation de la continuité des ressources de l'assuré.

La Carsat Midi-Pyrénées calcule les droits à la retraite des assurés, elle vérifie le calcul du montant de la pension, verse la retraite tous les 9 du mois, gère les comptes des retraités et recouvre les créances le cas échéant.





BILAN

LA RÉPARTITION DES DOSSIERS DROITS PROPRES ET DROITS DÉRIVÉS



Dans le cadre de la Mission Réseau Déléguée (1 906 dossiers DP/DD assurés résidant en Tunisie contre 36 reçus en 2016)

LA GARANTIE DE VERSEMENT

Pour bénéficier de cette garantie, le futur retraité doit avoir déposé un dossier complet 4 mois avant son départ à la retraite.

En septembre 2016, ce dispositif a été élargi aux pensions de réversion.

En 2017, la Carsat Midi-Pyrénées a payé 97,57% des demandes de droit personnel et 89,55% des demandes de pension de réversion au plus tard le mois suivant l'échéance due.

LE DISPOSITIF LURA

Depuis le 1er juillet 2017, la Carsat Midi-Pyrénées a traité 4 627 dossiers droits propres et 58 dossiers droits dérivés. Ce nouveau dispositif vise à garantir un meilleur service à l'assuré et répond à un enjeu de simplification des démarches, sa mise en œuvre a été précédée d'un renforcement des relations entre les différents régimes de retraite garantissant une mise en œuvre réussie.

LE CONTRÔLE DES DOSSIERS : UN GAGE DE QUALITÉ

Une fois le dossier de demande de retraite traité, le service contrôle vérifie le juste paiement des droits. En 2017, 58 206 dossiers (DP, DD, révisions, régularisations ...) ont été reçus au contrôle contre 54 136 en 2016, soit une évolution de 7,52%. 55 629 dossiers ont été contrôlés avec un indice de qualité à 89,80% pour un objectif national à 92%, ce qui situe la Carsat Midi-Pyrénées au 6ème rang.

4 323 178 893,98 €

de prestations vieillesse
et veuvage servies

CHIFFRES CLES

588 506

prestataires, soit 9 551 prestataires supplémentaires

40 329 dossiers retraite traités

83 070

modifications des comptes prestataires

89,80% indice de qualité

76,37%

des attributions de droit propre contôlées

21,76%

ont fait l'objet d'une invalidation par le contrôle

LA GESTION DES COMPTES ET LE RECOUVREMENT DES CRÉANCES

La Carsat Midi-Pyrénées gère et met à jour les comptes des prestataires. En 2017, ce sont plus de 83 000 actions qui ont été réalisées, de la modification des coordonnées bancaires ou postales à la clôture de compte pour décès.

La Carsat Midi-Pyrénées est également amenée à recouvrer les créances.



5 167 324,35 € de créances recouvrées

PERSPECTIVES 2018

- Améliorer la qualité des courriers et intégrer de nouveaux courriers recouvrement: projet LICORNE.
- Renforcer le pilotage au flux.
- Préparer les modalités opérationnelles d'intégration du RSI.
- Poursuivre la mise en œuvre de la stratégie carrière.
- Poursuivre l'amélioration de la qualité du contrôle.
- Améliorer la reconnaissance des relevés bancaires par le flux CAPTURE.
- Poursuivre le déploiement de CESAR.
- Étendre le périmètre CAPTURE aux courriers papier restants.

Pil Rouge

Afin de garantir une relation client de qualité, les délais de traitement des dossiers sont ajustés à la typologie et à l'urgence par rapport à la date d'effet. Une attention particulière est également apportée aux publics en situation de vulnérabilité. Enfin, le traitement des sollicitations de nos assurés via le canal téléphonique ou la base questions/réponses est une activité qui contribue à la qualité du service rendu.

Relation client

TEMPS FORTS 2017

- Mise en œuvre de la LURA au 1/07/17.
- Prise en charge des dossiers des résidents en Tunisie au 1er février.
- Expérimentation de l'utilisation de l'ISE (Invalidation Sans Effet).
- Mise en application de la législation sur la mobilité bancaire : formalités effectuées directement par les banques.
- Suppression du paiement par lettre chèque : risque d'erreur trop élevé.
- Déploiement du projet ACB : mise à jour automatique des coordonnées bancaires.

Faciliter l'accès aux droits et aux démarches

Le nouvel accueil retraite Basso Cambo avec trois espaces dédiés















L'espace libre service (ELS) se structure autour d'une tablette et une zone dédiée aux démarches administratives

L'espace rendez-vous minute

pour un premier niveau d'information et une prise en charge des situations complexes ou de vulnérabilité







L'espace rendez-vous pour un accompagnement aux démarches

40

Traiter les contestations et les réclamations

Apporter des explications claires aux assurés en phase amiable, tout en défendant les intérêts de la Carsat est la mission principale du service contentieux-relations assurés.

Chargé de représenter et de défendre les décisions de la Caisse devant les instances gracieuses et contentieuses (précontentieux, Commission de Recours Amiable (CRA), tribunaux..) le service a aussi pour mission de recouvrer par tout moyen contentieux, l'ensemble des créances de l'organisme et de répondre aux réclamations des assurés par écrit.

BILAN

L'année 2017 se termine avec 1 764 explications pré-contentieuses données dans le cadre du recours amiable et une augmentation du nombre de recours amiable, +14,5% par rapport à 2016.

A noter, une diminution du pourcentage d'accords en CRA (22,9% en 2017, contre 29,78% en 2016). Les recours devant les tribunaux sont relativement stables avec cependant moins de décisions favorables qu'en 2016 (98% en 2016 contre 95,9% en 2017).

L'augmentation très significative des études de récupérations d'ASPA sur succession, +50,2% d'entrées) avec un chiffrage de 231 créances pour un montant de 4 784 996,11€ et une stabilisation du nombre de demandes de remises de dette avec 360 dossiers présentés en CRA et 562 271,49€ d'exonérations. L'activité « réclamation » reste quant à elle, stable tant en nombre qu'en délai de traitement.

TEMPS FORTS 2017

- Augmentation annuelle du nombre de recours amiable (+14,5%): tendance constatée depuis 5 ans (+33% depuis 2013).
- 1^{er} recours LURA et montée en charge des recours des résidents en Tunisie.
- Renfort d'un rédacteur CRA afin d'assurer les audiences et depuis septembre, l'appel ponctuel à un avocat pour représenter la Carsat devant les tribunaux.

CHIFFRES CLES

2 606 recours engagés

353 recours présentés en CRA avec 81 décisions favorables aux assurés

1 357 études de récupération d'ASPA sur succession

517 réclamations ont reçus des courriers explicatifs dont 97 interventions avec un délai moyen de traitement de 19 jours

317 décisions rendues au tribunaux, dont 13 défavorables pour la CARSAT,

PERSPECTIVES 2018

- Réorganiser le service compte tenu des départs.
- Déployer le parcours national « réclamations ».

9Fil Rouge

La relation client est au cœur de l'activité du service, non seulement de par l'activité réclamation, mais aussi tout au long de la phase de recours amiable pendant laquelle, la Carsat s'attache à apporter une réponse claire et compréhensible malgré des textes législatifs complexes.

La Direction de la relation client de la Cnav a poursuivi en 2017 l'animation de plusieurs chantiers déployés en 2016 dont un sur le thème de la réclamation. Le groupe de travail a proposé une nouvelle définition de la réclamation. Un parcours réclamation sera déployé en 2018.

Relation client

Lutter contre la fraude

La cellule de lutte contre les fraudes a pour mission la centralisation et l'étude des signalements de fraudes présumées ou avérées, le pilotage, la coordination, la formation et la veille juridique sur le sujet des fraudes.

Elle est composée de 3 agents de contrôle agréés et assermentés et d'un responsable de service qui, en qualité de référent fraude, est l'interlocuteur privilégié dans les échanges avec le réseau, les Caisses Nationales et les partenaires. Il détient également la casquette de délégataire du droit de communication, indispensable au traitement des dossiers. Garantir les retraites, c'est aussi lutter contre la fraude.



L'objectif 2017 de 343 000€ de préjudice constaté est largement atteint.

La majorité des fraudes avérées restent sur les 3 grands thèmes dominants à savoir dans près de 38% des cas sur les ressources, 1/3 sur la résidence et 22,22% sur la situation familiale.

La base de travail de la cellule de lutte contre les fraudes repose essentiellement sur des signalements internes et des requêtes (CNAV ou internes).

[●]Fil Rouge

Le paiement à bon droit et au bon assuré, reste la motivation première des agents de la cellule de lutte contre les fraudes.

Des échanges réguliers avec les ordonnateurs permettent un suivi optimal des dossiers, de la prise en compte du signalement à la notification définitive, en passant par la qualification. En externe, la relation instaurée au sein des CODAF avec les partenaires, permet tout au long de l'année des échanges porteurs.

Relation client



Temps forts 2017

• Atteinte des objectifs fixés en matière de préjudices constatés et évités.

PERSPECTIVES 2018

- Améliorer la sélection des dossiers par ciblage des risques associés.
- Déployer l'outil OGEDA (Outil de Gestion Des Alertes associé à la BNSF) selon le planning national.
- Sensibiliser les personnels de la Branche Retraite (carrières et déclarations, identification, retraite..), au traitement des dossiers fraude (formation à la fraude identitaire et documentaire).
- Expliciter les modalités de transmissions des dossiers dans le cadre de la carrière à risque pour accentuer la prévention.
- Réviser la teneur des informations contenues dans la fiche de liaison à destination des services techniques pour révisions des dossiers.

Accompagner les assurés et Agir pour le bien vieillir

La Carsat Midi-Pyrénées accompagne les assurés fragilisés par des difficultés de santé, de handicap, de vieillissement ou de sortie d'hospitalisation.

A cette fin, le Service Social intervient pour accompagner les usagers dans trois grands domaines qui sont : l'accès aux soins et à la santé, la prévention de la désinsertion professionnelle et la prévention de la perte d'autonomie.

Il joue un rôle 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...).

La Carsat accompagne également les retraités fragilisés avec une offre de service adaptée, individuelle ou collective, dans le cadre de sa politique d'Action Sociale Retraite. Cette dernière vise à prévenir la perte d'autonomie et à maintenir le lien social par le biais d'offres de services attentionnées, le soutien d'initiatives territoriales et le développement d'habitats intermédiaires.

Ces missions s'exercent en coordonnant les politiques impulsées par les Branches Maladie et Retraite du Régime Général, en développant ou renforçant les partenariats locaux, et en favorisant l'interrégime garantissant ainsi aux assurés, un égal accès aux offres et services sur l'ensemble du territoire.



Apporter une aide aux assurés en difficulté

L'activité du Service Social est structurée par les missions et les attendus des Caisses Nationales d'Assurance Maladie et Retraite. Le Service Social agit dans le cadre de la lutte contre les inégalités d'accès aux droits et aux soins auprès des assurés les plus fragiles et contribue à l'optimisation du recours au système de santé. Ses interventions sont réalisées en complémentarité des services administratifs et médicaux de l'Institution. Implanté au sein de chaque département, le Service Social garantit un accompagnement de proximité sur les territoires.



Un accompagnement spécialisé au plus près de nos publics fragilisés





Dans le cadre de la Convention d'Objectifs et de Gestion, le Service Social est soumis au suivi de 13 indicateurs de performance. En 2017, 11 dépassent l'objectif fixé et 2 sont partiellement atteints. L'activité principale du service est répartie entre les interventions individuelles toujours prépondérantes et les interventions collectives. Le service s'est attaché à renforcer les partenariats et le travail collaboratif avec une attention particulière portée aux parcours et à la relation clients.

STABILITÉ DE L'ACTIVITÉ PRINCIPALE INHÉRENTE AUX 3 GRANDS DOMAINES D'INTERVENTION

Les interventions individuelles d'aides à la personne

Avec 21 099 bénéficiaires, l'intervention sociale individuelle représente 73,5 % de l'ensemble des interventions du Service Social.

Interventions individuelles 73,5%

Elles portent sur :

- L'accès aux soins et à la santé: 9 660 bénéficiaires, soit 45,8%
- La prévention de la désinsertion professionnelle: 7 268 bénéficiaires, soit 34,4%
- La prévention de la perte d'autonomie : 4 171 bénéficiaires soit, 19,8%

Les interventions collectives

Avec 7 594 bénéficiaires, l'intervention sociale collective représente 26,5% de l'ensemble des interventions du Service Social.

Interventions collectives 26,5%

Elles portent sur :

- La prévention du non accès et du non recours aux soins : 4 273 bénéficiaires soit 56,3%
- La prévention de la désinsertion professionnelle : 2 940 bénéficiaires soit 38,7%
 - La prévention de la perte d'autonomie : 381 bénéficiaires soit 5%

UN ACCOMPAGNEMENT SOCIAL EN SANTÉ SÉCURISANT

Le Service Social a priorisé dans le projet de service régional le développement d'un accompagnement social en santé sécurisant pour les personnes.

• Il met en œuvre des parcours qui mobilisent l'approche psycho-sociale et leur développement est soutenu par des ateliers professionnels, des groupes de travail locaux et régionaux et des actions de formation. Ils permettent différents niveaux de prévention santé, « primaires » pour les jeunes, « secondaires » ou tertiaires » pour les personnes déjà impactées par un problème de santé, ou encore pour éviter une exclusion sociale en prévenant la désinsertion professionnelle.

77% des actions du Parcours Prévention Santé sont des actions collectives contre 52.7% en 2016. Elles permettent ainsi de rencontrer sur plusieurs séances des publics fragiles diversifiés (jeunes, futurs retraités, minimas sociaux et invalides).

11 142 assurés ont bénéficié de plusieurs rencontres en collectif ou en individuel et 2 559 ont bénéficié à la fois d'entretiens individuels et de séances collectives.



En 4 ans, on note des taux de progression significatifs qui soulignent une prise en charge plus dense des assurés

DES PARTENARIATS INSTITUTIONNELS RENFORCÉS EN FAVEUR DE LA PRÉVENTION DE LA DÉSINSERTION PROFESSIONNELLE

Le Service Social a mis en œuvre des démarches de concertation renforcées en interne avec la Branche des Risques Professionnels et en externe avec la DCGDR et le Service Social de la Carsat Languedoc-Roussillon, notamment dans le cadre du déploiement du PRST3 (Plan Régional Santé au Travail) et du PRITH en Région Occitanie.

Il a également développé l'inclusion des partenaires externes du maintien dans l'emploi, dans les cellules locales PDP: Sameth et Services de Santé au Travail, Pôle Emploi. 36 cellules locales ont été réalisées et 378 situations étudiées. Le Service Social a été destinataire de 1 547 signalements de maintien dans l'emploi émanant du service médical.

Ces partenaires internes comme externes ont été associés à la journée régionale PDP organisée en fin d'année 2017.

PFIDASS : UN DISPOSITIF DE RENFORCEMENT DE L'ACCÈS AUX DROITS ET AUX SOINS

La généralisation du dispositif PFIDASS est effective au sein des CPAM de la Région. Afin de lever durablement les freins empêchant l'accès aux soins, les assistants sociaux mobilisent leur cœur de métier via la dimension psychosociale et l'activation de la capacité à agir.

Le Service Social a contribué au diagnostic avec 324 questionnaires réalisés sur les 6 nouveaux départements, et a participé à 21 comités de pilotage sur 28, ainsi qu'à 64 instances de comité d'analyse. Il a saisi le dispositif pour 82 assurés et reçu 106 signalements de la plate forme.

TEMPS FORTS 2017

- Mise en œuvre d'un accueil téléphonique régionalisé en mars 2017.
- Renforcement du partenariat, notamment sur la thématique de la PDP.
- Prise en compte de la démarche RSO dans le cadre du plan d'accompagnement au changement (groupes de travail participatifs, co-construction du cahier des charges visant à enrichir le plan de formation du Service Social).
- Contribution à la généralisation du dispositif PFIDASS dans les CPAM de la circonscription.
- Renouvellement de l'animation et du pilotage du service avec le recrutement de plusieurs managers (régional et départemental) et une chargée de mission.

Le PRITH, Plan Régional d'Insertion professionnelle des Travailleurs Handicapés, a pour finalité d'améliorer l'accès à la formation, à l'emploi et au maintien en emploi des personnes handicapées.

Le dispositif PFIDASS, Plate-Forme d'Intervention Départementale pour l'Accès aux Soins et à la Santé a pour objectif d'accompagner les assurés sociaux dans leurs démarches de soins pour lutter contre le non recours ou le renoncement.

46

CHIFFRES CLES

28 696

bénéficiaires Informés, conseillés ou accompagnés en actions individuelles ou collectives :

- 49 394 entretiens individuels.
- 905 séances collectives,
- 72,21% de nouveaux bénéficiaires en Intervention Sociale d'Aide à la Personne (ISAP)

Une progression des accompagnements sociaux de 17,9% à 57,40% en 4 ans

7 271

séniors de plus de 60 ans dont 2 435 rencontrés dans le cadre du passage à la retraite 60

Parcours Prévention Santé (PPS) dont 24 auprès du public « Jeunes »

7 268

assurés rencontrés au titre de la Prévention de la Désinsertion Professionnelle

18

actions de prévention et d'accompagnement de l'avancée en âge

5

participations aux forums et salons

Pil Rouge

La relation client est marquée en externe par l'envoi systématique de l'offre de service à tous les assurés présents dans les requêtes nationales et le maintien des accueils de proximité en privilégiant l'intégration au sein des MSAP ou Maisons des Solidarités dès lors que l'accueil institutionnel n'est pas ou plus possible. A noter, que l'amélioration des délais de rendez-vous pour les assurés suite à leur demande spontanée ou à une demande d'intervention des partenaires constitue un enjeu fort du service.

C'est aussi en interne l'engagement dans une démarche de professionnalisation des secrétaires pour un premier niveau d'évaluation dans le cadre de l'accueil téléphonique régionalisé.

Relation Client

PERSPECTIVES 2018

- Actualiser les 5 orientations du Service Social de la COG 2018-2022 :
 - ⇒ Santé et accès aux soins,
 - ⇒ Santé et employabilité,
 - ⇒ Santé et sortie d'hospitalisation,
 - ⇒ Santé et bien vieillir,
 - ⇒ Prévention et promotion de la santé.
- Poursuivre les groupes de travail en cohérence avec les nouvelles orientations de la COG (élaborer une journée régionale sur le thème de la promotion de la santé et de la prévention, réactualisation de l'offre sociale sortie d'hospitalisation).
- Mettre en œuvre le RNP
 « accompagnement
 social » , avec notamment
 la mise en place de groupes
 de travail dédiés.
- Présenter les nouveaux outils dématérialisés: nouvelles versions d'applicatifs, outil collaboratif partagé (PDP), nouvel outil accueil téléphonique pour expérimentation nationale.
- Mettre en œuvre le plan de formation du service.





VINCENT GOD

Responsable Régional du Service Social

LE PROJET DE RÉGIONALISATION DE L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Démarré en Janvier 2016, le chantier sur la mutualisation de l'accueil téléphonique du Service Social a abouti en mars 2017 avec la mise en place d'un numéro unique et une planification régionale des accueils téléphoniques.

Innovant, car nous sommes la seule Région en France à avoir mis en place une solution technique et organisationnelle aussi complète, avec un périmètre élargi, des outils et un management dédiés.

Innovant, puisque la Direction a mis en place un projet participatif en associant largement, de la réflexion au déploiement du projet, les équipes du Service Social, de l'informatique, du service RH, ainsi que les IRP.

Ce projet a fortement modifié les habitudes de travail des secrétaires sociales et il aura fallu une année pour stabiliser le fonctionnement de l'accueil téléphonique mutualisé dans les départements. L'expérience de Midi-Pyrénées abonde la réflexion nationale et pourrait dès lors servir de pilote.

LA SATISFACTION DES ASSURÉS REÇUS PAR LE SERVICE SOCIAL*



du Service Social

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

L'action sociale de la Carsat met en œuvre une politique de prévention articulée autour d'offres de services attentionnées, tournées vers les publics fragilisés. De nombreux ateliers de prévention ou actions d'initiatives locales sont développés ou soutenus pour favoriser le bien vieillir, avec nos partenaires et au plus près des territoires. Un nouveau pas a été franchi avec la mise en œuvre opérationnelle de l'association Midi-Pyrénées Prévention(M2P) et le développement ou le renouvellement de partenariats structurants.



LES ATELIERS BIENVENUE À LA RETRAITE

Parce que le passage à la retraite est un évènement majeur et qu'il est nécessaire de l'anticiper et de le préparer, les réunions « Bienvenue à la retraite » sont proposées aux futurs et nouveaux retraités.

Les participants sont invités à s'exprimer sur leur situation et leurs nouvelles conditions de vie. 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.

Ces ateliers ont mobilisé, pour leur dernière année de mise en œuvre, 1 887 participants.

Une offre socle d'ateliers collectifs de prévention inter-régimes

Les ateliers équilibre, mémoire ou sommeil

Ateliers collectifs animés par un réseau de professionnels formés, ces actions permettent, à un petit groupe de retraités (8 minimum & 15 maximum selon les thématiques 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 dynamiser les fonctions cognitives...

Dans le souci de répondre à la diversité des besoins et des publics, la Carsat a développé une offre d'actions collectives à destination du public fragile :

- · Les ateliers Equilibre et Mémoire.
- Les ateliers «sommeil » développés depuis 2017, en partenariat avec le Centre de Prévention Bien Vieillir Agirc-Arrco Occitanie/ Toulouse. L'enjeu est de lutter contre la iatrogénie, comprendre les mécanismes du sommeil pour adopter les bons comportements. Les 2 premières formations d'animateurs se sont déroulées en janvier et en septembre.

Au total, 200 ateliers (dont 54 Mémoire, 60 Equilibre et 60 à destination spécifique du public fragile) ont bénéficié à 2 231 retrai-



tés en 2017 soit une hausse de 60% par rapport à l'année 2016.



A noter que depuis le mois de septembre, l'association Midi-Pyrénées Prévention (M2P) est le porteur exclusif de notre inter-régimes de prévention.

Le dispositif AB+ seniors

Le dispositif AB+ Seniors en faveur de aménagement de l'habitat a quant à lui été retravaillé afin de correspondre davantage aux besoins des jeunes retraités.



Son expérimentation a été généralisée dans le courant de l'été 2017, avec l'appui de la CAPEB. En perspectives, la CAPEB et la Fédération Française du Bâtiment Occitanie seront partenaires du dispositif (120 professionnels du bâtiment formés). Une évaluation complète des effets produits par « l'éco système » AB+ a été confiée à l'Institut Méditerranée des Métiers de la Longévité (I2mI) fin 2017.

L'appel à projets

En complément de ces actions, un nouvel appel à projets à été construit et lancé en collaboration avec la CNRACL et l'AGIRC ARRCO. Intitulé « Lien & Innovation Sociale », il vise à soutenir les initiatives répondant aux problématiques locales. 35 projets sur les 70 reçus ont été soutenus financièrement.

Les conférences des financeurs

Enfin, 2017 aura été l'année de mise en routine des Conférences de Financeurs permettant de territorialiser l'offre de prévention et de financer, de manière subsidiaire, une offre supplémentaire de prévention.

Ces Conférences étant départementales, la Carsat a participé à 82 groupes de travail ou instances décisionnelles.

CHIFFRES CLES



2 231

séniors ont participé à l'un des 200 ateliers collectifs de prévention financés par la Carsat et Midi-Pyrénées Prévention



5 936 séniors ont bénéficié d'une action de prévention organisée

ou financée par la Carsat



561 000€

consacrés au financement d'actions collectives de prévention

L'action sociale de la Carsat a été représentée sur 7 forums /salons seniors en 2017

50

TEMPS FORTS 2017

- 1er Conseil d'Administration de Midi-Pyrénées Prévention le 29 mars 2017. A cette occasion, le Président du CA et la Directrice de la Carsat ont été respectivement élus Président et Directrice de l'Association. Ce 1er Conseil a validé le programme coordonné d'actions collectives inter-régimes pour 2017 et ses modalités de déploiement.
- La Carsat et la jeune Fédération Interdépartementale Garonne Occitanie des Centres Sociaux ont présenté, le 28 avril 2017, à la presse et aux centres sociaux réunis à cette occasion, les axes de collaboration fixés pour les 2 prochaines années, dont les enjeux principaux sont d'accompagner les services sociaux dans leur démarche de soutien du « Bien Vieillir » et d'ancrer l'offre de la Carsat au plus près des territoires.
- La Carsat et l'ANCV présentaient le 08 septembre 2017, leurs nouvelles modalités de partenariat, dans le cadre de l'organisation de séjours sur des territoires identifiés comme prioritaires, en encourageant le départ des « primo-partants ». La Carsat participe dorénavant au reste à charge des retraités non imposables. 1 312 assurés ont pu bénéficier de ce partenariat en 2017.

- Les CASS d'octobre et décembre 2017 ont voté successivement la généralisation de l'expérimentation du dispositif AB+ Séniors et son évaluation par la Fondation l2ml. Pour 2018, la Fédération Française du Bâtiment Occitanie a souhaité rejoindre le dispositif.
- Le Prix Mémoire Vivre a fêté ses 10 ans le 5 décembre 2017 et est devenu le Prix du Lien et de l'Innovation Sociale. Les MSA Midi-Pyrénées Nord & Sud, le RSI et l'AGIRC ARRCO ont participé au Jury. Le 1er prix de cette édition a été décerné au CCAS de Montauban pour son projet intergénérationnel «Sur les traces de Bourdelle, de Montauban à Paris».



• Réorganisation du service compte-tenu des mouvements du personnel mais aussi sur ses domaines d'activité, l'émergence d'un nouveau métier : «chargé de missions et de développement», davantage tourné vers le développement local et le montage de projets.

PERSPECTIVES 2018

L'année 2018 portera sur la poursuite, la consolidation et le développement des projets phares :

- Appel à projets « Lien & Innovation Sociale » et le prix de l'Innovation Sociale seront co-portés à l'échelle Occitanie par les Carsat Midi-Pyrénées et Languedoc-Roussillon, avec le soutien de l'Agence Régionale de Santé (ARS) Occitanie ainsi que l'AGIRC ARRCO.
- Consolider le fonctionnement de la 1ère année pleine de Midi-Pyrénées Prévention et décliner un programme ambitieux de 300 actions collectives de prévention.
- Poursuivre notre engagement et nos travaux au sein des Conférences des Financeurs.

Soutenir le maintien à domicile

Les Plans d'Actions Personnalisés (PAP) et/ou adaptations du logement 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) répondent à des moments de rupture bien identifiés (hospitalisation, veuvage récent...) et représentent une part significative des aides accordées.





BESOINS DES RETRAITÉS

Le dispositif d'évaluation globale des besoins s'applique, depuis fin 2011, à l'ensemble des demandes d'aide à domicile. Dorénavant réalisée uniquement par deux structures (depuis août 2017) conventionnées avec la Carsat Midi-Pyrénées, l'évaluation constitue une prestation à part entière.

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. 9 876 évaluations ont été commandées en 2017.

92% des assurés interrogés sont satisfaits de l'évaluation.

Plus globalement, il convient de souligner la création, dans le cadre de la réorganisation du service, d'un pôle dédié au suivi budgétaire et au pilotage de l'activité. Notons ici, l'instauration d'un plan de production, les travaux conduits avec

le Pôle d'Appui au Pilotage afin de consolider le suivi budgétaire, l'audit budgétaire, la mise en œuvre de divers outils ou méthodes de pilotage (points mensuels avec les structures évaluatrices, détection des plans d'aide sous consommés, etc.) ayant notamment contribué à atteindre 100% de consommation du FNASSPA (objectif CPG à 97%).

LES PLANS D'ACTIONS PERSONNALISÉS ET LES AIDES TEMPORAIRES

9 993 retraités ont bénéficié d'un PAP auxquels s'ajoutent 5 788 bénéficiaires d'une prestation temporaire

5 569 bénéficiaires ARDH

219 bénéficiaires ASIR La satisfaction globale des assurés vis-à-vis des programmes d'accompagnement personnalisés s'élève à 87%. 97% des assurés interrogés bénéficiant d'un PAP confirment que cette aide leur permet de rester à leur domicile le plus longtemps possible et 96% trouvent que cette aide améliore leur quotidien.

Des aides diversifiées et adaptées aux besoins de tous

L'AIDE AU RETOUR D'HOSPITALISATION ET L'AIDE EN SITUATION DE RUPTURE

Le volume d'ARDH se stabilise tandis que, malgré son faible volume 2017, le recours à la prestation ASIR a été multiplié par 4.

L'âge moyen des bénéficiaires du PAP est de 81 ans (âge médian de 83 ans) tandis que l'âge moyen des bénéficiaires d'une ARDH est de 79 ans. 96 % des assurés interrogés bénéficiant d'une ARDH confirment que cette aide leur permet de rester à leur domicile le plus longtemps possible et améliore leur quotidien.

Pil Rouge

Une relation client essentiellement externe et marquée par l'interrégimes avec un ciblage renforcé des publics fragiles grâce à une meilleure territorialisation de nos actions (observatoire des fragilités) et leur plus grande visibilité via le développement d'une offre interrégimes au sein de Midi-Pyrénées Prévention.

Relation Client

LES AIDES À L'ADAPTATION DU CADRE DE VIE

La Carsat a renforcé son action en faveur de l'adaptation des logements en soutenant financièrement (à hauteur de 3 500€ maximum) les travaux nécessaires au maintien à domicile (adaptation ou rénovation thermique).

859 nouveaux accords de subvention ont été notifiés. L'âge moyen des bénéficiaires de ce type d'aide se situe à 76 ans. 84% des assurés interrogés sont satisfaits du délai de versement de l'aide, 94% du montant de l'aide et 92% du niveau de prise en charge.

LES KITS PRÉVENTION

Les forfaits « kits prévention », de façon complémentaire, ont permis l'installation d'aides techniques sur préconisation des évaluateurs et ont été proposés et accordés à 892 bénéficiaires contre 939 l'année précédente.

Le sujet des aides techniques a été travaillé dans le cadre des Conférences des Financeurs avec l'ambition d'en faciliter l'accès et de s'inscrire en complémentarité des aides déjà financées (Carsat, CPAM, MDPH notamment). Il est à noter que pour 98% des assurés interrogés ayant bénéficié d'un kit de prévention, les installations ont permis d'améliorer leur quotidien et pour 74%, ces installations n'auraient pas été réalisables sans l'aide de la Carsat.

Outil SIREVA, permettant la saisie déportée des évaluations

TEMPS FORTS 2017

- Réalisation d'un ASO, Atelier Simple d'Optimisation, qui a permis de refonder l'ensemble du processus « flux entrants » et de réorganiser de manière participative et créative le pôle « aides individuelles ».
- Création en interrégime d'une prestation d'ARDH, après des travaux conduits avec les MSA Midi-Pyrénées Nord et Sud et le RSI; désormais les retraités de ces régimes peuvent bénéficier d'un accompagnement identique, soit 900€ maximum d'aide sur 2 mois.
- Expérimentation sur le département 31 d'une prestation ASIR, en vue de la généraliser (1 200€ d'aide maximum sur 4 mois).
- Redynamisation du repérage de la fragilité en lien avec le Gérontopôle; une infirmière peut se rendre à domicile suite à signalement de l'évaluateur et création avec le Service Social d'une prestation « parcours filière fragilité » permettant aux professionnels d'adresser vers nos services des retraités fragilisés et non accompagnés.
- Déploiement progressif d'un outil national de pilotage budgétaire « PROUESS » sur le dernier trimestre 2017.

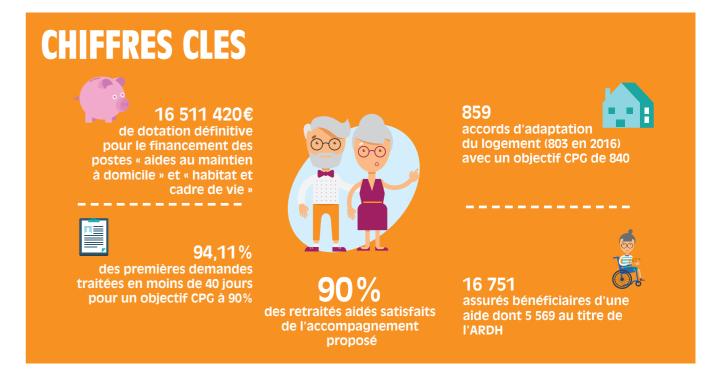
Pil Rouge

Une relation client accrue avec une différenciation plus grande des prises en charge et des propositions d'accompagnement renforcé pour les retraités les plus fragiles par l'amélioration du repérage.

Relation Client

PERSPECTIVES 2018

- Évolution de la réponse apportée aux retraités via les PAP: après le déploiement d'un nouvel outil d'évaluation (SIREVA), la réponse évoluera progressivement vers une nouvelle offre. L'offre cible sera partagée et expliquée aux partenaires afin d'engager la transition vers un dispositif davantage tourné vers l'usager, la coordination et la diversification des aides.
- Prestation « parcours filière fragilité » qui sera présentée plus largement aux professionnels de santé, effectuant du repérage de la fragilité, ainsi qu'aux Centres d'Examen de Santé. A noter, l'extension à Midi-Pyrénées d'une expérimentation toulousaine visant à prendre en charge spécifiquement les retraités repérés à risques de chutes.
- Retenue fin 2017, dans le cadre d'une expérimentation nationale dénommée «Engagement Commun pour le Logement et l'Autonomie sur les Territoires (ECLAT) » avec SOLIHA et la ville de Toulouse, l'Action Sociale de la Carsat prendra l'initiative d'un groupe de travail visant à:
 - Réaliser, sur 3 quartiers de Toulouse, un diagnostic des ressources du territoire (dont focus sur le logement),
 - ⇒ Dégager des axes de travail et des priorités,
 - Contractualiser avec les acteurs locaux pour mise en œuvre des actions.
- Travaux sur les aides techniques avec les Conférences des Financeurs qui se poursuivront avec l'ambition d'aboutir à une méthode de travail partagée entre départements.



ZOOM sur« 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 à ces lieux de vie est notamment conditionné à l'élaboration d'un projet de vie social.

768 000€

de subventions complémentaires accordées par la CNAV dans le cadre de crédits délégués (plan d'aide à l'investissement) par la CNSA 21 projets soutenus

515 703 €
de subventions accordées
aux porteurs de projets

000 €
ntaires
c cadre
l'aide à
a CNSA

21
projets soutenus

4 180 800 €
au titre des autorisations

Les modes d'habitats, un projet de vie social

de programme

Aider les entreprises à préserver la santé et la sécurité des salariés

La Carsat Midi-Pyrénées accompagne les entreprises dans leurs démarches de prévention des risques professionnels, afin de 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.

Au nom de l'Assurance Maladie Risques Professionnels, elle calcule et notifie, chaque année, aux entreprises, leur taux de cotisations « accidents du travail et maladies professionnelles ». Ces cotisations assurent l'indemnisation des salariés du Régime Général, victimes d'accidents du travail, de trajets ou de maladies professionnelle.

Conseils, incitations financières, formations, informations constituent l'action quotidienne d'une équipe de préventeurs spécialisés qui intervient dans la maîtrise des risques professionnels, par des interventions directes en entreprises, afin de rendre les entreprises autonomes pour la prévention des risques professionnels, de réduire l'exposition des salariés et diminuer la sinistralité.

Pour optimiser son action la Carsat Midi-Pyrénées a lié de nombreuses relations de travail avec d'autres acteurs régionaux de la sécurité et de la santé au travail.



Calculer et notifier le taux de cotisations « accidents du travail et maladies professionnelles »

La Carsat Midi-Pyrénées assure une mission double visant à garantir la meilleure couverture des risques professionnels tout en assurant l'équilibre financier.



La mission du service Tarification des AT-MP, s'articule autour de 4 axes principaux d'intervention:

- classer les établissements dans les catégories de risque professionnel fixées par arrêté ministériel, en fonction de l'activité principale exercée,
- assurer la mise à jour et la tenue du compte employeurs,
- établir chaque année les statistiques financières et technologiques dont les résultats permettent d'orienter l'activité du service prévention et de fixer le taux AT/MP,
- calculer et notifier annuellement aux entreprises le taux de cotisation au titre des accidents du travail et des maladies professionnelles.

LA GESTION ET LA MISE À JOUR DU FICHIER EMPLOYEURS

La Carsat Midi-Pyrénées gère 81 268 entreprises et 97 044 déclarants pour un effectif de près de 798 625 salariés.

Déclarants

61 396 mises à jour de SNTRP ont été réalisées.

Le recyclage de 3 124 rejets de la mise à jour automatique de l'INSEE (AVISIR) a été assuré.

Sections d'Établissement

Le nombre de sections d'établissements (SE) actives est de 98 367 au 31/12/2017. 20 510 mises à jour du fichier employeurs, concernant les sections d'établissements, ont été effectuées dont 10 696 créations, 1 361 remises en cours, 248 radiations, 3 631 modifications et 4 574 autres opérations (transferts, fusions, ruptures de risques). A noter que les traitements automatiques sont au nombre de 7 500 radiations.

SNTPR Système National de Tarification des Risques Professionnels



Au total, ce sont 38 398 opérations en transactionnel, concernant la gestion et la mise à jour du fichier employeurs, qui ont été réalisées au cours de l'exercice « *Transmissions*

des partenaires »

43 868 mouvements de mise à jour automatique ont transité par le circuit AVISIR.

22 382 liasses dématérialisées provenant des Centres de Formalités des Entreprises (CFE) ont été traitées.

LA TENUE DES COMPTES EMPLOYEURS

Traitement des déclarations

La Carsat Midi-Pyrénées enregistre toutes les déclarations d'accidents de travail et de maladies professionnelles 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, en 2017, la saisie de :

- 62 370 déclarations de sinistres soit +2,24% par rapport à 2016
- 1 962 déclarations de maladies professionnelles reconnues (pour 3 570 déclarées soit +4,85%)

A noter qu'en 2017, les DAT dématérialisées représentent près de 70,89% du total des déclarations reçues. En automatique, 235 801 messages Orphée et Eurydice ont été véhiculés pour mise à jour du SNTRP.

Des hausses du nombre de DAT reçues entre 2016 et 2017 (+2,29%), et du nombre de maladies professionnelles (+5,09%) ont été constatées.

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 2 282 587 enregistrements de dépenses.

Le traitement des crédits

100 422 crédits ont été reportés sans intervention des techniciens. 1 284 rejets générés par la procédure de report des crédits ont été recyclés, soit 1,33% du total des crédits enregistrés sur la base.

LE CALCUL ET LA NOTIFICATION DES TAUX AT

Les cotisations AT 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 23/12/2017, la Carsat a envoyé 99 304 notifications de taux dont 12 630 à des employeurs cotisant à un taux mixte ou individuel.

Outre la gestion des SE notifiées, la Carsat assure également la gestion de 462 SE de sa circonscription géographique mais notifiées par d'autres Carsat. A noter que la part des taux calculés reste stable à 12 630, soit 12,72% du volume des SE gérées.

1 371 assurés volontaires ont également reçu la notification de leur taux pour 2017.

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

- 16 461 notifications de taux collectifs;
- 2 176 notifications de taux calculés;
- soit un total de 18 637 notifications de taux en transactionnel (suite à création, réclamations des employeurs, décisions de justice, ...).

A la demande du Service Prévention, 7 majorations ont été levées, 27 nouvelles majorations notifiées et 8 augmentations de majorations positionnées.

LE RELEVÉ DE COMPTE EMPLOYEURS

Depuis 5 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 sur le relevé papier.

Les relations avec les employeurs

818 courriers et 1 239 mails et fax reçus de la part des employeurs et des différents partenaires.

21 échéances reçues de la plateforme téléphonique employeurs de

8,9% de réclamations fondées en 2017

contre 11,1% en 2016

Midi-Pyrénées.

Sur les 287 réclamations enregistrées pour 115 299

taux notifiés, 33 sont imputables à la Carsat soit un taux de recours gracieux de 0,028%. 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

20 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, demandes d'imputation au compte spécial, effectif entreprise de travail temporaire. Aucun recours devant le TASS.

CNITAAT

Cour Nationale de l'Incapacité et de la Tarification de l'Assurance des Accidents du Travail

d'accident sont invités à se connecter à www. Accidents du Travail

La Carsat, assureur unique du risque professionnel pour les entreprises du Régime Général

CHIFFRES CLES: 81 268 entreprises 798 625 salariés 62 370 déclarations AT reçues soit +2,24% 1 962 déclarations MP reconnues soit +5,09% 99 304 notifications de taux de cotisation annuelle

TEMPS FORTS 2017

- Mobilisation du service dans la poursuite des actions de déploiement du compte employeurs, de renforcement du contrôle interne et de simplification des règles de tarification (promotion du taux unique pour les entreprises en taux individuel, accompagnement vers l'évolution du taux bureau).
- Formation sur le traitement et l'imputation des maladies professionnelles des agents du service concernés dans le prolongement d'une volonté nationale d'harmonisation des pratiques et de

- sécurisation juridique des relations avec les employeurs.
- Organisation et animation, des « matinées employeurs» afin de valoriser et faire connaître nos missions, services et actions avec les partenaires institutionnels (Service Prévention, CPAM, DRSM, CNAV). La participation était au rendez-vous avec près de 260 entreprises qui ont répondu à l'invitation.
- Actualisation, le 05/05/2017, de la convention de partenariat avec l'URSSAF afin d'optimiser la qualité des échanges et de simplifier les circuits.



« les modules de formation-action »

Un des gros temps fort 2017 a été l'animation des modules de formation-action en direction de nos partenaires dans le cadre de la coordination régionale de la gestion du risque. Au total 12 séances de formation-action et 150 personnes formées (agents des CPAM, des services contentieux et des



échelons locaux des services médicaux). L'objectif était de les sensibiliser aux conséquences de leurs actes de gestion sur le processus tarification. Ce bilan très positif a permis à la Carsat Midi-Pyrénées d'afficher sur 2017 un résultat qui la place en tête au plan national sur les deux objectifs CPG impactés.

9Fil Rouge

Une relation client visant à accompagner au mieux les entreprises et les partenaires, avec le développement des services digitaux par une campagne d'appels sortants à destination des employeurs pour la promotion du compte AT-MP, l'information anticipée et dématérialisée du taux AT-MP via Net-entreprise, l'envoi d'une notification unique aux entreprises pour tous leurs établissements, le partage et l'harmonisation de bonnes pratiques par le biais de conventions de partenariat, de formations et d'événements comme les matinées employeurs organisées dans l'ensemble des départements de Midi-Pyrénées.

Relation Client

PERSPECTIVES 2018

2018 mettra l'accent sur la mise en œuvre des orientations définies au niveau national (COG 2018-2022) afin de renforcer la relation de service auprès des entreprises et développer l'accompagnement de nos publics, maîtriser les risques pour assurer l'équilibre de la branche et mieux piloter les leviers pour agir et gagner en efficience. Pour ce faire il s'agira de :

- Proposer progressivement une offre globale pour l'ensemble des entreprises en développant différentes offres de service: en interbranches (stratégie digitale, plans de communication), « Grands Comptes» et une offre TPE.
- Dynamiser la relation de service aux entreprises avec notamment des modalités d'intervention renouvelées (échanges dématérialisés), une coordination renforcée au sein du réseau Assurance Maladie avec la mutualisation des appels téléphoniques (PFSE) étendue à la Région Occitanie, la consolidation du dispositif Matinées Employeurs et enfin la mise en place d'un interlocuteur privilégié et facilitateur de démarches pour un panel de grandes entreprises.
- Participer aux travaux initiés dans le cadre du réseau et des missions nationales, en cohérence avec les nouvelles orientations de la COG.
- S'inscrire dans la démarche globale de la performance du Système de Management Intégré par le pilotage du Référentiel National de Processus Tarification.
- Mettre en place une démarche de GPEC afin de préserver les expertises et enrichir les compétences des gestionnaires tarification.

Accompagner les entreprises dans leurs démarches de prévention

Conseils, incitations financières, formations, informations constituent l'action quotidienne d'une équipe de préventeurs spécialisés qui intervient dans la maîtrise des risques professionnels, par des interventions directes en entreprises, afin de rendre les entreprises autonomes pour la prévention des risques professionnels et afin de réduire l'exposition des salariés et diminuer la sinistralité.



BILAN

La prévention des risques professionnels, un enjeu de santé et de sécurité pour les salariés et de performance pour l'entreprise

diliopiloo

LES PROGRAMMES NATIONAUX

La dynamique des 3 Programmes Prioritaires Nationaux (PPN) inscrits dans le CPG 2014-2017 s'est poursuivie en 2017, par le plein déploiement des stratégies mises en oeuvre par le service prévention.

La prévention des troubles musculosquelettiques (TMS)

Ce programme vise à faire acquérir la méthodologie de prévention des TMS aux entreprises ciblées (182) et à faire baisser leur sinistralité, en leur proposant un outil de suivi sur quatre ans : le site web «TMS Pros ». 3 sessions de formation « Dirigeants » ont été animées par la Carsat (soit 21 personnes formées de 15 établissements différents).

2 sessions de formation « personnes ressources » et « chargés de prévention » ont été financées et initiées par la Carsat (soit 20 personnes formées de 12 établissements différents). 43 établissements ont fourni un plan d'action validé et 70 ont évalué leur démarche. 36 AFSTMS Pros

et 2 contrats de prévention ont été attribués pour 750 000€.

La prévention des chutes dans le bâtiment

Ce programme vise à faire baisser le nombre et la gravité des AT liés aux chutes en agissant auprès des donneurs d'ordre et des entreprises. Les journées de contrôles de chantier ont continué en partenariat avec les services de l'inspection du travail afin d'inciter les entreprises à mettre en œuvre des protections collectives efficaces contre le risque de chute de hauteur. Ces contrôles ont été suivis par 35 injonctions et 15 majorations de taux de cotisation. Par ailleurs, 31 petites entreprises ont bénéficié d'une AFS pour acquérir un échafaudage plus sûr et former leurs salariés à leur montage en sécurité.

Les donneurs d'ordres ont été mobilisés dans le cadre de 2 réunions de sensibilisation (Tarbes et Cahors) réunissant 45 participants, ainsi que de 9 journées de formation à

CHIFFRES CLES

105 551 sections d'établissement pour un effectif de 798 625 salariés

3 570 déclarations de MP reçues

7 258 actions directes

1 727 actions indirectes via les partenaires

3 624 établissements contactés (3,4%). Ils emploient 38,5% des salariés et représentent 38,2% du coût global des AT-MP

471 AFS pour un montant de 3 451 953€

29 contrats de prévention signés pour un montant de 669 554€

l'attention de 97 chargés d'affaires et de travaux, et élus locaux des principaux Maîtres d'Ouvrages publics et privés de la Région. L'ensemble des 1 000 déclarations préalables à l'ouverture de chantier, ont reçu une réponse rappelant l'obligation de favoriser sur les chantiers la protection collective mutualisée. 300 donneurs d'ordres ont répondu qu'ils tiendraient compte de nos recommandations.

La mutualisation des moyens de prévention a été mise en œuvre par quelques donneurs d'ordre sur une quarantaine de chantiers (Lots METAH/SCALP).

La prévention des CMR

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

Les pressings 47 pressings sur 110 ont remplacé les machines au perchloroéthylène par le nouveau procédé d'aqua nettoyage, 20 ont été radiés.



La Carsat Midi-Pyrénées a accompagné financièrement 38 établissements pour un montant total d'aide de 277 000€. 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. 73 établissements sur 113 ont atteints les objectifs de maîtrise de l'exposition des salariés aux fumées de soudage. 617 soudeurs ont ainsi été protégés.



La Carsat Midi-Pyrénées a accompagné financièrement 53 établissements pour un montant total d'aide de 473 000€. Les centres de contrôles techniques «poids lourd » ou « véhicules légers » en diminuant l'exposition des salariés aux émissions de gaz d'échappements des moteurs diesel. 68 centres de contrôles techniques ont installé un équipement de captage à la source des gaz d'échappement.

39 sur 55 ciblés répondent au socle minimum défini par la DRP et les réseaux nationaux de centres de contrôles techniques (71% de la cible initiale).



La Carsat Midi-Pyrénées a accompagné financièrement ces établissements pour un montant total d'aide de 136 000€.

LES PROGRAMMES RÉGIONAUX

Les 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 ont transmis leur plan d'actions de prévention à la Carsat qui les a étudiés). Celles dont la sinistralité s'est dégradée ont fait l'objet d'un suivi personnalisé par un contrôleur de sécurité. Un premier bilan de cette action montre pour les entreprises ciblées une baisse significative de sinistralité : l'indice de fréquence des accidents du travail passe de 116 à 101 et leur taux de gravité de 5,5 à 4,2.

Les transports

La finalité de ce projet est de réduire la sinistralité dans le secteur du transport routier de marchandises, en particulier les accidents du travail liés aux chutes et aux manutentions manuelles.

Le travail effectué a été structuré autour de 5 axes pour une cible de 1 250 entreprises :

- les entreprises à forte sinistralité,
- les TPE du transport routier de marchandises,
- · le transport léger,
- le secteur du déménagement
- le secteur de l'hygiène de vie.

En 2017, s'est attachée à finaliser les actions prévues, capitaliser sur les bonnes pratiques identifiées (fiches « Solution d'Entreprise »), évaluer les résultats obtenus et prospecter de nouveaux champs.

Les entreprises ont progressé sur leur démarche de prévention : 60% d'entre elles ont mis en place des actions concernant les équipements de sécurité et 77% ont amélioré leur management de la santé et de la sécurité.

33 AFS nationales «Transport + sûr » ont été payées en 2017 pour un montant global de 350 000 € permettant de financer des équipements de sécurité pour les poids lourds et des engins de manutention.

Deux faits majeurs sont à relever dans le cadre des partenariats régionaux :

- La Carsat Midi-Pyrénées s'est inscrite aux côtés de la Carsat Bretagne dans une expérimentation nationale visant à déployer un chargé de mission prévention partagé au service des TPE du transport, sous l'égide de l'AFT, ce qui a permis d'accompagner 18 entreprises en 2017.
- Pour un CFA et un lycée professionnel de conduite routière, des équipements de sécurité, ont été financés, pour un attelage routier afin qu'ils soient utilisés dans le cursus de formation.

Les établissement d'hébergement des personnes âgées dépendantes (EHPAD)

Ce programme vise à faire diminuer l'exposition des salariés aux risques liés à l'activité physique. 354 établissements publics ou privés assurant l'hébergement des personnes âgées dépendantes ont été ciblés.

En 2017,

- 42 établissements se sont équipés de matériel.
- 62 ont engagé une action de montée en compétence de leurs personnels.
- 29 établissements accompagnés financièrement pour un montant total d'aide de 380 000€.
- Indice de fréquence est passé* de 90,5 à 85,3 et le coût de 4 786 938€ à 4 774 012€ pour une hausse de 1 050 salariés. (* entre 2014 et 2017)

Les nuisances sonores

Lancé sur la période 2014-2017, le projet de prévention des nuisances sonores avait pour but de réduire l'exposition des salariés au bruit.

Sur 2017, 128 entreprises ont été ciblées avec d'une part, l'action des services de santé au travail sur le bruit lié aux échappements d'air comprimé (40 entreprises), l'action par nos équipes vers les entreprises ayant eu des surdités professionnelles (24 entreprises), et l'action vers des entreprises où le centre de mesures avait constaté des niveaux élevés d'exposition au bruit (14 entreprises). En complément, 50 entreprises ont bénéficié de notre aide financière simplifiée pour 272 000€. 80% des entreprises ont mis en œuvre au moins une action de prévention et 57% ont investi dans des mesures de prévention collectives pérennes. Au sein de ces entreprises, la situation de plus 70 % des salariés exposés s'est ainsi améliorée.

LA GESTION DU RISQUE

Cette action, menée en partenariat avec les CPAM et DRSM, cible 5 entreprises à sinistralité et risque contentieux avérés.

En 2017, 4 entreprises ont fait l'objet d'un suivi, 3 dans le cadre de TMS-PROS et 1 en individuel, actuellement sous injonction. La 5ème entreprise ciblée n'a pas fait l'objet de suivi en 2017, les actions engagées en début de CPG, sur le risque de chute de hauteur, étant finalisées.

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).

Les jeunes et nouveaux embauchés

Le plan d'actions élaboré en 2014 est bâti autour de 3 axes : synergie école / entreprise au sein des filières professionnelles, formation des tuteurs en entreprise et déploiement du référentiel « bases essentielles en santé et sécurité au travail » dans l'enseignement supérieur.

- Le déploiement du dispositif
 « synergie » à destination des
 élèves et apprentis des filières
 professionnelles s'est poursuivi
 en 2017:
- 14 enseignants de la filière logistique ont été formés.
- Une journée de regroupement des enseignants de maintenance industrielle,
- formés fin 2015, sur le partage des bonnes pratiques de mise en œuvre des outils synergie auprès des élèves a été animée avec les inspecteurs de l'éducation nationale.
- Les enseignants des filières BTP et maintenance, formés en 2015 et 2016, ont déployé l'outil auprès de leurs élèves.

Poursuite de l'action de formation de tuteurs en entreprise en partenariat avec l'OPPBTP pour le secteur du bâtiment et dans une entreprise du secteur de la maintenance aéronautique.

L'Amiante

Une dizaine de Maîtres d'Ouvrages ont bénéficié en 2017 d'actions de conseil individualisés. Les contrôles de chantier ont par ailleurs été suivis de 2 majorations de taux de cotisation. La mise en œuvre de l'habilitation des formateurs en sous-section 4 (travaux susceptibles de générer des fibres d'amiante),

s'est poursuivie avec l'INRS, ainsi que le contrôle des organismes de formation en « sous-section 3 » (travaux de désamiantage).

Les risques psychosociaux

Notre objectif d'offrir une action plus visible auprès des entreprises et des partenaires se concrétise avec des demandes plus précises et conséquentes en termes d'interventions du service Prévention. Ces actions visent à faciliter le démarrage ou la poursuite de la démarche de prévention en entreprises, à conseiller et accompagner des enquêtes paritaires suite à des situations de violences.

Des supports sont, dans ce cadre, réalisés pour nos actions d'assureur auprès des grandes entreprises et des TPE.

La nouvelle aide financière est appréciée et a abouti à la mise en œuvre de plans d'actions et à l'intégration de ces risques au DUER (Document

Unique d'Évaluation des Risques). Une expérimentation a permis une 1ère prise en compte du stress des dirigeants et des responsables de secteurs dans le domaine de l'aide à domicile, avec l'aide de consultants référencés Carsat.

Les partenaires sociaux des Comités Techniques Régionaux (CTR) se sont mobilisés en commission paritaire inter CTR sur le sujet du burnout et ont réalisé un plan de sensibilisation

des entreprises pour l'année 2018. Des actions de communication ont permis de débattre de la prévention des

RPS à Toulouse, en département et sur les ondes.

Le PRST3 a permis de poursuivre l'amélioration de la structuration de notre offre régionale avec les partenaires institutionnels.

Une action de coopération expérimentale est en cours en inter branches avec le service social de la

Une action résolument ancrée dans le partenariat régional

LES AUTRES PROJETS RÉGIONAUX

Le risque routier

Carsat Midi-Pyrénées.

La Carsat a été impliquée sur 4 axes de travail :

- Pilotage de l'axe du PRST3 sur la prise en compte du risque routier dans le DUER, visant à développer une boite à outils partenariale et à sensibiliser les chefs d'entreprise. En 2017, les outils existants ont été référencés et des outils communs ont été créés, notamment une vidéo scribe.
- Maintien des partenariats avec le Club Entreprises Sécurité Routière Toulouse Garonne et les Services de Santé au Travail, se concrétisant par des interventions sur les enjeux du risque routier devant une centaine de chefs d'entreprise, notamment dans le cadre de la première semaine FIRRST (Forum Inter Départemental du Risque Routier et Santé au Travail) organisée par tous les SIST de Midi-Pyrénées en mars.
- Poursuite des travaux sur l'éco-mobilité avec Tisséo Collectivités, sur la révision des grilles d'évaluation, les diagnostics et le jury des trophées de l'Eco-mobilité.
- Participation aux réunions de travail sur les Documents Généraux d'Orientations sur la Sécurité Routière dans 3 départements.

 A noter également, une intervention sur France Bleue Occitanie dans l'émission quotidienne « la vie en bleu, bien vivre au quotidien ».

Les vibrations, les champs électromagnétiques

La Carsat Midi-Pyrénées a contribué à la campagne de mesures nationales avec l'INRS sur les vibrations main bras (422 fiches de mesures réalisées à ce jour). Cela a permis de mettre à disposition des entreprises une application OSEV MB pour l'évaluation simplifiée des vibrations sans mesures. Plusieurs entreprises ont bénéficié de l'AFS régionale « Vibrations » pour les aider à maîtriser ce risque.

Une action pluriannuelle se poursuit pour aider les entreprises de la Région à maîtriser le risque d'explosion dit « ATEX » au travers d'une formation-action. Le C2MP a animé quatre sessions regroupant 24 stagiaires pour des entreprises des Régions Aquitaine et Midi-Pyrénées.

LA FORMATION

260 stagiaires d'entreprises ont été formés sur des thèmes liés à la prévention lors de 41 sessions de formation animées principalement dans les locaux de la Carsat Midi-Pyrénées.

54 habilitations prononcées pour 43 organismes et 19 habilitations prononcées pour 17 entreprises, ce qui porte à 156 le nombre d'organismes de formation et 130 le nombre d'entreprises habilitées à ce jour.

LA RECONNAISSANCE DES 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 intervient dans la phase d'instruction de la demande de reconnaissance : 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.

28 avis ont été rendus en phase d'instruction pour les CPAM et

la gestion de service

539 dossiers ont été examinés lors des 42 séances du CRRMP. En 4 ans, le nombre de dossiers soumis au CRRMP a doublé.

La Carsat a participé à différents groupes de travail et séminaires dans le cadre de la mutualisation des pratiques et de la gestion du risque en matière de reconnaissance au niveau régional Occitanie.

Le centre de mesures physiques

Service technique de soutien

aux agents de secteur dans leur mission auprès des entreprises, le C2MP réalise des prestations de contrôle et de conseil, sur plusieurs domaines de nuisances (ventilation, acoustique, vibration, rayonnement non ionisant,...), en conception des lieux de travail et en formation. Sur l'année 2017, 55% de nos 203 interventions se sont concentrées sur la validation des installations aérauliques réalisées dans le cadre des projets nationaux, fumées de soudage en chaudronnerie, émissions de fumées diesel en centres de contrôles techniques et sur la validation des installations de prévention des nuisances sonores.

LA GESTION ADMINISTRATIVE

La gestion administrative vient en appui des actions de prévention

en pilotant les moyens d'ordre administratif, budgétaire, statistique et documentaire, elle s'implique dans la relation client.

Ainsi, les entreprises ont bénéficié d'un accompagnement administratif pour finaliser 500 dossiers d'incitation financière : de l'information sur les dispositifs existants, jusqu'au versement des subventions.

Les incitations financières

L'année 2017 est marquée par une dotation budgétaire exceptionnelle pour les aides financières simplifiées, soit 3 596

897€ qui ont fortement contribué, avec les contrats de prévention, à soutenir nos programmes de prévention. 29 contrats de prévention ont été signés pour un montant global de 669 555€ et 471 aides financières simplifiées ont été attribuées pour un montant de 3 451 953€. En complément, dans le cadre de notre stratégie d'incitations financières, l'outil « injonction / majoration » a été utilisé à 61 reprises pour inciter les entreprises à agir en prévention.

La mise à disposition de statistiques régionales AT/MP

En 2017, la production de rapports statistiques sur les accidents du travail et maladies professionnelles, représente 30% de l'activité statistique du service. Ces données sont compilées dans un recueil à diffusion publique et 24 études statistiques de sinistralité ont également été réalisées pour les partenaires (notamment dans le cadre du suivi des CPOM des SIST) et les entreprises de Midi-Pyrénées.

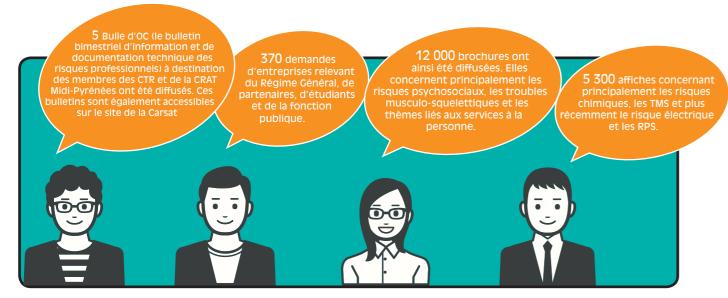
L'assistance administrative

Les entreprises ont bénéficié d'un accompagnement administratif pour finaliser 500 dossiers d'incitations financières : de l'information sur les dispositifs existants, jusqu'au versement des subventions.

L'offre documentaire

Spécialisée dans la prévention des risques professionnels, elle est proposée et adaptée aux différents publics : préventeurs de la Carsat, instances paritaires, entreprises, partenaires, services de santé au travail et organismes de formation.

Une information ciblée est diffusée en ligne sur le site de la Carsat ou sur rendez-vous.



9Fil Rouge

Une relation client essentiellement externe visant à satisfaire au mieux les entreprises à travers notre offre de services, en développant l'accompagnement de nos publics et s'appuyant sur des partenariats durables et renouvelés.

Relation Client

TEMPS FORTS 2017

- Finalisation et évaluation des programmes 2014-2017 pour la dernière année de CPG.
- Obtention d'une dotation exceptionnelle en budget d'AFS ayant permis d'accompagner, avec les contrats de prévention, plus de 500 entreprises.
- Engagement d'une réflexion sur l'organisation du service.
- Préparation des plans d'actions régionaux 2018-2022.
- · Forte implication dans l'élabora-

tion du PRST3.

Classement de la Carsat au 3ème rana pour le CPG AT-MP avec un taux de réalisation de 99,8%. Une belle reconnaissance du travail accompli

PERSPECTIVES 2018

- Élaborer les Plans d'Actions Régionaux (PAR).
- Contribuer à l'élaboration des programmes nationaux et lancement de l'ensemble des programmes 2018-2022 dans le cadre de la nouvelle COG AT-MP et du nouveau CPG.
- · Contribuer au projet d'entreprise de la Carsat.
- Élaborer et mettre en œuvre le projet de service.

Faire vivre le paritarisme et renforcer le partenariat

A l'appui de la Commission Régionale des Maladies Professionnelles (CRAT MP) et des Comités Techniques Régionaux (CTR), la Carsat Midi-Pyrénées fixe la politique régionale de prévention. Elle collabore avec de nombreux acteurs régionaux de la santé au travail pour élaborer et déployer ses actions.





LES PARITARISME ET LES INSTANCES PARITAIRES

Les 13 réunions de la CRAT MP et des CTR organisées en 2017 ont permis de partager avec les partenaires sociaux l'actualité en prévention, les points d'avancement des programmes de prévention et tarification, la construction du plan régional santé travail d'Occitanie (PRST 3), la rénovation du règlement intérieur des CTR et enfin les travaux d'élaboration de la nouvelle COG AT-MP. Sur ce dernier point, les partenaires sociaux ont été associés à la réflexion sur les futurs Plans d'Actions Régionaux (PAR).

La CRAT MP a retenu six priorités pour Midi-Pyrénées parmi lesquelles seront arrêtés les PAR à inscrire au CPG 2018-2022 :



- 1. Entreprises à très forte sinistralité récurrente
- 2. Nuisances sonores
- 3. Chargement et déchargement en sécurité
- 4. Accompagnement de la sous-traitance aéronautique dans la prévention du risque chimique et l'amélioration des conditions de travail
- 5. RPS et Prévention des conduites addictives en entreprise 6. Accompagnement des supermarchés dans la prévention des risques professionnels.

Les commissions paritaires permanentes se sont réunies 5 fois pour examiner les dossiers de majoration et minoration de cotisation AT-MP. La commission inter-CTR constituée en 2016 pour travailler sur la problématique des RPS et du burnout a poursuivi ses travaux à l'occasion de 11 réunions. La commission inter-CTR chargée de rénover le règlement intérieur des CTR s'est réunie 2 fois.

LA GOUVERNANCE RÉGIONALE DCGDR (Direction de la Coordination Gestion du Risque)

Les instances de coordination, auxquelles les Carsat Languedoc-Roussillon et Midi-Pyrénées participent, ont été organisées en 2017 sous l'égide de la gouvernance régionale installée en 2016. Un séminaire de la coordination

régionale réunissant l'ensemble des acteurs de la Branche Maladie (CPAM, DRSM, Carsat) en présence de Marine JEANTET (Directrice des Risques Professionnels de la CNAMTS) a participé, a été organisé le 30/03/2017 à Toulouse sur le thème de la reconnaissance. Un second s'est tenu le 19/10/2017.

LA GOUVERNANCE RÉGIONALE **OFFRE DE SERVICE**

L'Assurance Maladie a mis en œuvre une Mission Déléquée : la MD21 qui avait pour objectif d'établir un état des lieux et des recommandations en vue d'améliorer la relation de service aux employeurs. A l'issue de cette mission déléguée plusieurs groupes de travail ont été constitués sur :

- · le métier de Déléqué aux relations employeurs,
- les parcours grands comptes et création d'entreprise,
- l'offre de service digitale,
- le système d'information, afin de faire évoluer les outils de gestion de la relation client et disposer d'un fichier de contacts employeurs.

Une gouvernance régionale a été constituée en Occitanie. Elle réunie les deux Carsat, la CPAM en charge de la PFRSE (CPAM 32) et une CPAM dans l'ex-Région Languedoc-Roussillon.

Des expérimentations ont été lancées à la suite des recommandations de la MD21, dont le parcours « expert comptable », la gestion de la relation client (outils multiples et tableaux de bord), afin de coordonner la stratégie d'actions de communication à destination des entreprises.

Les Contrats Pluriannuels d'Objectifs et de Moyens (CPOM) avec les services de santé au travail

Les travaux engagés dans le cadre des CPOM signés avec les services de santé au travail se sont poursuivis en 2017. La négociation du CPOM de l'ASTIA a débuté en novembre 2017 et les fiches actions sont en cours de finalisation pour une signature en juillet 2018. Les fiches actions pour le CPOM du service du Tarn sont en cours d'élaboration ainsi que celles destinées au renouvellement du CPOM du SRAS (BTP).

Le Plan Régional Santé au Travail n°3 Occitanie (PRST)

Les travaux d'élaboration du PRST3, initiés en 2016, se sont poursuivis en 2017 en étroite collaboration avec le Comité Régional d'Orientation des Conditions de Travail (CROCT) et le groupe permanent régional d'orientations des conditions de travail (GPRO) installés le 31 mars 2017. Le plan régional a été présenté aux entreprises et partenaires à l'occasion du colloque de lancement organisé le 27 juin 2017.

La convention éducation nationale

Ce partenariat avec les acteurs régionaux de la formation initiale vise à intégrer la prévention des risques dans les enseignements des filières professionnelles. Il a permis de développer des compétences chez les enseignants des établissements scolaires professionnels et CFA de Midi-Pyrénées.

- 7 500 élèves et apprentis ont suivi la formation sauveteur secouriste du travail (SST),
- 1 200 élèves pour la formation prévention des risques liés à l'activité physique (PRAP),
- 1600 formés à la prévention des risques électriques,
 1 100 formés au travail en hauteur.

Le groupe d'échanges sur les nuisances physiques

Le groupe d'échanges sur la prévention des nuisances physiques, animé par le C2MP avec la DIRECCTE, la MSA, l'OPPBTP et tous les services de santé de la région Midi-Pyrénées, a poursuivi son action lancée en 2014 et déclinée dans 7 CPOM, dans le cadre du PRST3, sur les nuisances sonores liées aux échappements d'air comprimé. Le groupe a également abordé la thématique des travaux en milieu hyperbare et des ambiances thermiques. Le groupe se pour-

suivra en 2018 avec le suivi de notre action « Bruit » et des échanges sur d'autres thématiques.

La convention avec le Centre de Consultation des Pathologies Professionnelles

2 réunions de partage d'information et de données, issues des consultations entre le centre, la CARSAT et la DIRECCTE se sont tenues. Elles ont porté sur les TMS et les RPS. 1 825 patients ont bénéficié de 2 662 consultations dont 46% en psychopathologie et 14% en rhumatologie. La Carsat a participé à hauteur de 40 000€ (17%) au financement de ces consultations.

Les 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 en contractualisant deux nouveaux projets tutorés dans le cadre des projets régionaux, l'un sur la mise en place d'une liaison sans fil entre un micro et un panneau de signalisation sonore, l'autre sur la constitution d'une banque de données sur les niveaux de bruit et de vibrations de matériel portatif. Trois nouveaux projets sont en cours de réalisation.

TEMPS FORTS 2017

- Lancement du Plan Régional Santé Travail n°3 en Occitanie.
- Installation du Comité Régional d'Orientation des Conditions de Travail (CROCT).
- Prospection et identification des opportunités de plans d'actions régionaux dans la perspective de la COG AT-MP 2018-2022 et choix de six sujets prioritaires par les partenaires sociaux.



9Fil Rouge

Une relation client orientée vers les partenaires sociaux, nos premiers interlocuteurs, avec la mise en place d'un extranet pour faciliter les échanges et la circulation de l'information.

Relation Client

PERSPECTIVES 2018

- Renouveler l'ensemble des instances paritaires de la Carsat, notamment la CRAT-MP.
- Élaborer des programmes régionaux de prévention et offres de service associées du CPG AT-MP 2018-2022 en étroite collaboration avec les partenaires sociaux.
- Poursuivre des actions en partenariat, notamment dans le cadre du PRST3.
- Animer le pilotage régionale de la relation de service aux entreprises.

Optimiser nos ressources et contribuer à notre mission de service public

Pour mener à bien ses missions, la Carsat Midi-Pyrénées mobilise des fonctions transverses supports. Expertes dans leurs domaines, ces 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'immobilier, d'achats et de gestion financière...

A travers le partenariat inter-caisses, une fonction support se distingue, il s'agit du PRECI qui a pour mission le suivi des bâtiments de l'Assurance Maladie et de l'Assurance Retraite via des missions d'expertise, d'assistance à maîtrise d'ouvrage ou de maîtrise d'œuvre. Mission étendue aux MSA suite à la signature d'une convention de mutualisation des compétences des PRECI avec la CCMSA.

Toutes nos fonctions transverses contribuent directement ou indirectement à la satisfaction des publics.



Gérer les ressources humaines

Gestionnaire des ressources humaines, le service RH a deux activités principales qui couvrent d'une part le côté administratif avec l'application de la réglementation du travail, les aspects juridiques, les contrats et les bulletins de salaire, le système d'information RH... et d'autre part, le développement des ressources humaines de la Carsat par le biais du recrutement, de la gestion des carrières, des emplois et des compétences, du management des ressources, de la formation professionnelle, de la qualité de vie au travail...

A ces activités s'ajoutent les relations sociales avec les instances représentatives du personnel (organisations syndicales, CHSCT...), le suivi médical du personnel, la production de statistiques et la réalisation des documents légaux relative à son domaine.



L'ACCOMPAGNEMENT DES CHANGEMENTS PAR L'ANALYSE D'IMPACTS RH

La poursuite de l'analyse d'impacts RH a permis d'anticiper les changements d'organisation, notamment liés au déploiement de projets nationaux (logiciel Free Capture, mise en place de la LURA) et locaux (régionalisation de la plateforme téléphonique du Service Social). Un travail d'accompagnement a été mené avec les services et les métiers concernés par ces évolutions professionnelles, afin de trouver le meilleur équilibre entre leur réalité terrain et les futures orientations de chaque Branche.

LES PROTOCOLES D'ACCORDS

Par ailleurs, le service RH a poursuivi la mise en œuvre des actions des différents protocoles d'accords signés avec les organisations syndicales: contrat de génération, égalité entre les femmes et les hommes, santé sécurité et conditions de travail. Enfin des négociations sur le thème de la diversité et de l'égalité des chances ont abouti à la signature d'un avenant à l'accord sur l'égalité professionnelle.

LE TÉLÉ-TRAVAIL

Dans le respect des engagements pris en matière de conciliation entre vie personnelle et vie professionnelle, la Carsat s'est engagée plus avant dans le déploiement du travail à distance et a accompagné, en 2017, 13 nouveaux télétravailleurs dans cette nouvelle modalité de travail avec l'expérimentation d'une situation de télétravail en lieu tiers, à l'agence de Tarbes. La Carsat étudie avec attention toute nouvelle demande dans la perspective de prochaines négociations sur le sujet.

LA GESTION PRÉVISIONNELLE DES EMPLOIS ET COMPÉTENCES (GPEC)

L'année 2017 a permis de consolider une démarche de Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences appuyée par les travaux de la CNAV auxquels la Carsat est partie prenante. Ce travail a permis de consolider, dans une phase

rétrospective, les évolutions de la période conventionnelle passée et leurs impacts sur les métiers permettant d'identifier des tendances en termes d'évolution d'emplois et de compétences. Une phase prospective permet désormais de se projeter et d'identifier les évolutions métiers afin d'affiner l'évaluation des compétences disponibles et de bâtir un plan de formation adapté aux compétences attendues. Des travaux sur les référentiels emplois et compétences ont permis une sensibilisation progressive des managers à cette démarche d'évaluation et de projection pour les métiers de la prévention, de la retraite, de l'action sociale ou du service RH. Ces travaux sont à poursuivre et à consolider...

Anticiper les évolutions professionnelles de demain et valoriser les compétences

TEMPS FORTS 2017

- Accompagnement des managers et des agents à la prise en main du nouveau Système d'information RH (SIRHIUS) permettant le respect des obligations déclaratives avec la production de la DSN (Déclaration Sociale Nominative)
- Accompagnement de 42 situations de télétravail (dont 13 nouvelles en 2017).
- Déploiement d'actions « RH » relatives à la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC).
- Recrutement de 10 salariés dans le cadre de contrats de professionnalisation et du Certificat de Qualification Professionnelle
 « Gestionnaire Conseil Sécurité Sociale (GCSS) option Retraite ».

9Fil Rouge

Une relation client interne visant à donner de la visibilité sur les actions menées par les différents secteurs du service : donner de l'information RH de façon régulière, vulgarisée et accessible à tous, accueillir des nouveaux arrivants au sein de notre structure, accompagner les managers, mettre en place une politique de QVT et relayer les campagnes de communication de la Cnam autour de la santé.

Pour l'externe, le service RH s'efforce de faire connaître l'employeur Carsat, d'investir le site internet et d'être présent sur les salons et les forums relatifs à la thématique RH.

Relation Client



PERSPECTIVES 2018

- Déployer une démarche relative à la Qualité de Vie au Travail.
- Communiquer auprès du personnel sur la nouvelle session du Baromètre Social Institutionnel (BSI).
- Négocier avec les partenaires sociaux et mise en place du Comité Social et Economique (CSE).
- Accompagner les managers dans la Gestion des Ressources Humaines partagée par le biais d'ateliers RH.
- Poursuivre l'optimisation des fonctionnalités du nouvel outil Système d'Information RH et déployer des nouveaux modules.
- Poursuivre la démarche d'évaluation des compétences.
- Formation professionnelle: accompagner le déploiement des nouveaux dispositifs de formations institutionnelles (CQP Carrières, Système d'accompagnement au management, D'PASS (Action Sociale Retraite...)
- Contribuer à l'animation de la page Linkedin Carsat sur le volet RH.

CHIFFRES CLES

Effectif CDI 19,2% total 797 dont: 10 d'hommes

80,8% 565 agents au Siège

254 agents dans les sites extérieurs

82 recrutements dont 50% en CDD

Age moyen de 46,6 ans.

44 appels à candidatures ayant généré plus de 600 candidatures

25% de salariés en temps partiel

81 départs dont : 8% en démission 38% en retraite

5% en licenciement 5% en mutation



Formation

professionnelle

- Dépenses totales en formation professionnelle : 1 102 169€
- Nombre d'heures de formation allouées
- 30 034 h 30 au titre du plan de
- 727 stagiaires

Quel est votre rôle au sein de la Carsat et quelles sont vos missions?

Depuis un an, j'occupe les fonctions d'infirmière. Mon rôle consiste à accompagner les agents dans le maintien de leur santé au travail. De ce fait, je suis en lien constant avec la médecine du travail pour, notamment, la gestion et le suivi des visites périodiques, qui sont obligatoires pour l'ensemble du personnel, mais aussi les visites de reprise suite à un arrêt maladie d'au moins 30 jours, et enfin les visites de pré-reprise, afin d'anticiper au mieux le retour sur le poste et éviter ainsi un nouvel arrêt maladie. Nous collaborons également sur des aménagements de poste pour améliorer et adapter au mieux les conditions de travail. Je suis rattachée à la Direction des ressources humaines ce qui me permet d'alerter et de prévenir sur les difficultés que rencontrent parfois certains agents. Je suis également amenée à intervenir sur des soins ou situations d'urgence.

Quel lien entretenez vous avec la qualité de vie au travail?

Je suis convaincue que pour donner le meilleur de ses capacités au travail il faut être bien. Cela passe, entre autre, par une bonne installation physique au poste, c'est pourquoi nous avons proposé en 2017, une sensibilisation (Ecran sans maux) et avons réalisé de nombreux aménagements de postes (toujours en lien avec la médecine du travail). Par ailleurs, c'est une notion qui est aussi liée à l'aspect relationnel que ce soit avec nos collègues, avec nos responsables hiérarchiques ou, à l'inverse, avec l'équipe que l'on doit encadrer. Je suis là pour écouter, conseiller et accompagner les agents. Toutes les situations ne génèrent pas une action, parfois parler suffit à dénouer certaines problématiques.





CAROLINE **A**URIOL **B**ARTHÈS

Infirmière

Gérer les systèmes d'information et l'offre numérique

L'informatique gère l'ensemble des projets informatiques menés à la Carsat Midi-Pyrénées. Certains relèvent de la délégation de missions nationales, d'autres sont d'ordres régionaux et s'inscrivent principalement dans le développement de l'offre numérique.

L'INFORMATIQUE RÉGIONALE

Support aux utilisateurs

« Des projets nationaux de la gestion de la connaissance aux futurs projets régionaux ! »

En charge de la gestion du help desk, l'assistance technique, la gestion du parc, la préparation et l'installation du matériel informatique et téléphonique. 2017 a demandé une disponibilité importante au service support aux utilisateurs tant au niveau du help desk (avec la mise en place du bureau métier et de SIRHIUS) que de la préparation et l'installation du matériel informatique : passage en Windows 10 de 20 postes, 300 écrans 27' installés pour les agents utilisateurs du bureau métier, préparation et déploiement de 29 portables affectés à la prévention, 14 télétravailleurs équipés pour travailler domicile/Carsat...

La sécurité informatique

« Une année de sensibilisation à la sécurité informatique »

Il existe une organisation permanente de la SSI (Sécurité du Système d'Information) à la Carsat Midi-Pyrénées basée sur l'application de la PSSI v2.9 (Politique de Sécurité du Système d'Information). Celle-ci se décline principalement au travers d'une sécurité plutôt opérationnelle (antivirus sur les postes, mise à jour de sécurité) et une sécurité plus logique (mise en place des habilitations/ revue des habilitations).

L'année 2017 a été principalement marquée par la mise en place d'une instruction nationale sur les revues d'habilitations et son extension à de nouvelles applications. Le suivi quotidien de la sécurité SSI est resté au cœur de l'activité (surveillance des postes de travail et serveurs, gestion des habilitations, revues de conformité).

Les actions de sensibilisation SSI se sont élargies en 2017 aux SSR (50 agents sensibilisés) et une campagne de type Serious Game a été déployée à destination plus de 120 utilisateurs nomades.



Systèmes et réseaux

« Maintenir la aualité de service réseau »

Le maintien en opération du réseau informatique s'est traduit en 2017 par l'installation de matériel de dernière génération (36 commutateurs Alcatel et 1 cœur de réseau double) avec un impact utilisateur minimal afin que chaque agent puisse accéder aux applications et disposer d'un accès téléphonique nécessaires à son activité. 2017 aura été marquée par la réorganisation du secteur suite à l'arrêt des missions nationales sur l'antivirus et la préparation de la nouvelle stratégie d'impression avec la rencontre de 26 représentants de service.

ETUDES ET DÉVELOPPEMENT — MISSIONS NATIONALES OU RÉGIONALES « Des projets nationaux de la gestion de la connaissance aux futurs projets régionaux ! »

Une année de transition qui a servi à préparer le départ des missions nationales informatiques déléguées au profit des activités régionales.

Le service Études et Développements informatiques a fourni à la Cnav tous les documents et programmes sources des applicatifs nationaux de la Gestion de la Connaissance (Campus - base réglementaire, Giros pour le suivi des demandes d'assistance sur les dossiers retraite, Stellair - l'intranet de la Branche Retraite - CNAV et Carsat, Escapade - ensemble de bases sharepoint). **C'est une page de plus de 15 ans qui se tourne.**

L'OFFRE NUMÉRIQUE ET L'INNOVATION « Une année au service du numérique et de l'innovation! »

Le Pôle Offre numérique est une unité orientée vers l'accompagnement des publics internes et externes via les services en ligne. Cette mission a pour principal objectif d'apporter les réponses les plus innovantes, simples et adaptées aux besoins des utilisateurs.

2017 est principalement marquée par des travaux participatifs et de collaboration avec :

- les référents régionaux BQR EPTICA et la DPOS de la Cnav afin de refondre, améliorer et fiabiliser les fonctionnalités de l'outil de réponse aux courriels;
- les volontaires aux chantiers de la stratégie numérique afin de cataloguer, détecter et recenser tous les services et besoins numériques des clients de la caisse (plus de 400 services numériques recensés et disponibles pour nos publics). Le résultat de ce travail est la création de l'applicatif des besoins numériques;
- l'ensemble des animateurs de l'innovation et du Comité miroir dans le cadre du déploiement de l'outil collaboratif JUMP. Une dizaine d'ateliers d'initiation à JUMP ont été proposés à tous les salariés (86 idées postées dans JUMP Carsat MP);
- le service Etudes et Développement Informatique, pour la co-construction d'un applicatif des 136 besoins numériques recensés après une écoute client (enquête en ligne).



CHIFFRES CLES

99% des postes et serveurs à jour (antivirus, mise à jour correctifs de sécurité)

Plus de 300 virus détectés et neutralisés

110 revues de conformité réalisées (conformité des droits, des habilitations...)

3 000 internautes sondés (écoute attentes public sur offre digitale)

20 000 utilisateurs pour les applications Campus, Stellair et Giros

994 duplicatas de notification demandés via l'espace abonné du site Carsat

170 262 utilisateurs du site Carsat

25 214 inscrits à l'espace abonné

entre 200 et 300 appels au help desk/ mois

TEMPS FORTS 2017

- Mise en place de l'Instruction nationale sur les revues d'habilitations étendue à de nouvelles applications (GAIA, GRC...).
- Validation des résultats dans le cadre de la procédure nationale de maitrise des risques.
- Extension de la campagne de sensibilisation SSI aux SSR (Service Sociaux Régionaux).
- 1 test de secours PSI (Plan de Secours Informatique).
- Lancement du service en ligne demande de duplicata de notification de pension, via le site Internet de la Carsat : service uniquement disponible pour la Carsat Midi-Pyrénées.
- Lancement du 1er challenge régional innovation et mise en place d'un comité miroir.



- Développement de nouvelles versions de Campus, Stellair et GIROS.
- Maîtrise d'œuvre de TUTTI, plateforme documentaire utilisée par plusieurs Carsat.
- · Amélioration des fonctionnalités du portail interne ALIA.
- Développement et mise en ligne d'un site Web pour les instances paritaires en complément de l'extranet dédié au Conseil Administration de la Carsat Midi-Pyrénées.
- 8 nouvelles agences livrées et équipées en Espace Libre Service.
- Installation (informatique et téléphonie) de l'agence retraite de Tarbes.
- Déployer une stratégie d'impression ambitieuse et co-construite.

PERSPECTIVES 2018

- Mettre à jour les profils métiers applicatifs (gestion des habilitations).
- Déployer progressivement le nouvel outil de gestion des habilitations nommé GDDI (Gestion des Demandes de Droits Informatique).
- Développer et accompagner l'innovation au services des publics de la caisse, tant en interne qu'en externe.
- Porter toute notre attention au développement régional et à l'innovation.
- Réparer et déployer 88 portables pour le Service Social Régional.
- Installer les nouvelles imprimantes CANON dans les services attitrés.
- Installer le nouvel accueil au niveau informatique et téléphonie.
- Installer l'informatique de l'Institut 4.10 à la Carsat.

Une relation client marquée en externe par la sécurité, avec la mise en œuvre des moyens nécessaires en interne pour assurer la sécurité des systèmes d'informations afin de garantir à nos assurés la protection de leurs données, par l'écoute des publics externes (mais aussi en interne) pour proposer des projets en cohérence avec les besoins exprimés, la réactivité et la disponibilité pour satisfaire et dépanner le plus rapidement possible les agents.

L'innovation et le déploiement des services numériques sur le site Internet de la Carsat offrent également, en externe, la possibilité à nos assurés de s'informer sur les dispositifs régionaux et d'effectuer leurs démarches de façon innovante et rapide, sans avoir à se déplacer. En interne, il s'agit de conforter la relation client numérique via l'aide apportée au métier retraite, dans l'appropriation de l'outil BQR.

Relation Client



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.



BILAN

En 2017, la cellule juridique a apporté son expertise sur les problématiques juridiques complexes, notamment en droit social en effectuant recherches, études et notes d'opportunité, notamment au regard de la loi relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels du 8 août 2016 et des ordonnances du 22 septembre 2017 portant réforme du droit du travail. Elle a assuré le suivi des contentieux dans lesquels l'organisme est engagé et poursuivi ses actions de veille juridique.

La cellule a traité, en collaboration avec les différents services, nombre de demandes d'avis et autres réquisitions judiciaires adressées aux fins d'information.

Dans le cadre de ses missions de protection des données personnelles, elle a inscrit 12 nouvelles fiches au registre CNIL et 3 mises à jour. Elle a également proposé de nouveaux outils à destination de l'ensemble des services.

CHIFFRES CLES

9 sessions de sensibilisation à la protection des données à caractère personnel dont :

dans le cadre de la sensibilisation à la sécurité informatique

2 dans le cadre de la formation des nouveaux embauchés

1 auprès des agents du pôle d'appui aux métiers

9Fil Rouge

Conseil, veille et assistance, tels sont les engagements de la cellule juridique vis-à-vis de ses clients, la Direction et les agents de l'organisme, pour les accompagner au mieux dans leurs missions au service de nos publics.

Relation Client

PERSPECTIVES 2018

- Mettre en œuvre de nouvelles procédures, proposer des outils afin de répondre aux obligations fixées par le règlement européen sur la protection des données à caractère personnel et poursuivre la sensibilisation de l'ensemble du personnel de l'organisme à la protection de ces données.
- Poursuivre la collaboration avec les différents services de l'organisme afin de sécuriser les pratiques juridiques, accompagner la transition vers le «tout numérique», aider à la mise à jour des procédures, des documents de référence, courriers et autres modèles types suite aux évolutions législatives en droit du travail.

TEMPS FORTS 2017

- Étude du Règlement européen de protection des données personnelles (RGPD) du 27 avril 2016 afin d'anticiper la conformité aux nouvelles règles édictées par le texte pour son application au 25 mai 2018.
- Développement des actions de sensibilisation des agents de l'organisme à la protection des données personnelles, afin de tendre vers l'intégration de cette notion dans chaque projet, et garantir ainsi à nos différents publics, mais aussi aux salariés, le respect de leur vie privée à l'ère du numérique.

La protection des données à caractère personnel, c'est la responsabilité de tous,

Garantir une bonne gestion financière

Le service comptabilité est chargé du paiement des dépenses et encaissement des recettes, des opérations de trésorerie, de l'élaboration des dossiers de clôture dans le cadre de l'arrêté et de la validation des comptes. Il produit les documents de synthèse réglementaires (bilan – compte de résultat et annexe).

L'Agent Comptable est chargé, sous sa responsabilité personnelle et pécuniaire, de l'ensemble des opérations financières et comptables de la Caisse.



BILAN

La réorganisation du service mise en place en fin d'exercice 2016 a été consolidée en année pleine en intégrant 4 départs à la retraite et le recrutement de 3 agents hors organisme. Dans ce contexte, l'organisation par pôles structurés autour de 3 à 4 agents a permis d'assurer la continuité des activités et d'en maintenir la qualité d'exécution.

La mise en œuvre des directives en matière de maîtrise des risques a conduit à la formalisation de nouvelles procédures et au renforcement de certains contrôles. L'ensemble des objectifs du service ont été atteints et notamment les échéances fixées dans le cadre des opérations de fin d'exercice ont toutes été respectées. A noter que dans le cadre du processus de certification, les comptes de l'organisme ont été validés par les deux caisses nationales.

TEMPS FORTS 2017

- Nomination d'une nouvelle Agent Comptable.
- Déploiement du logiciel de paie SIRHIUS.
- Prise en charge de la tenue de la comptabilité de l'Association Midi-Pyrénées Prévention.

PERSPECTIVES 2018

Consolider l'activité du service à partir d'une gestion optimisée des procédures.

9Fil Rouge

La relation client se traduit par le respect des échéances de paiement qui constitue un engagement fort du service quel que soit le tiers concerné : retraités, fournisseurs, salariés...

Relation Client

CHIFFRES CLES

6 930 000 virements effectués

4 183 virements reçus

1 436 chèques encaissés

840 relevés bancaires rapprochés

4 054 dossiers d'action sociale contrôlés

12 724 contrôles sur des éléments de salaires

4 970 ordres de missions contrôlés et payés





CORINNE VOISSON

Directrice Financière et Comptable

Le service Capture : ce qu'il représente au sein de notre caisse, comment il s'organise, ses enjeux à venir...

Capture est un service qui a connu un profond changement de pratiques sur les 5 dernières années. Les agents ont su monter en compétence et se professionnaliser, en passant en peu de temps du traitement du courrier papier au tri, numérisation, qualification des documents entrants du processus retraite.

CAPTURE contribue ainsi à l'amélioration de la circulation, de la traçabilité et du partage de l'information et a su développer une culture de l'efficience et du service rendu aux clients.

Les enjeux sur la prochaine COG sont désormais d'étendre la numérisation à tous les documents du processus retraite afin d'aller au bout de la logique de dématérialisation.

Les constats faits lors de mon arrivée et les projets que j'ai envie d'insuffler pour les secteurs de ma Branche

La Direction Financière et Comptable (DFC) est une Direction qui se situe en interface avec tous les métiers de la Carsat; la rigueur, le souci de la gestion des fonds publics et le service à rendre à nos clients (internes et externes) sont des motivations profondes chez tous les agents que j'ai rencontrés; ce sont des qualités qui seront précieuses à l'organisme pour atteindre les objectifs fixés dans la prochaine COG.

Gérer la dématérialisation des flux entrants et les archives

La dématérialisation des flux entrants gérée par le service CAPTURE, permet une mise à disposition rapide des éléments permettant une instruction fiable des droits. Cette gestion constitue un véritable enjeu économique et stratégique pour notre organisme.

LE SERVICE CAPTURE

Une équipe intégrée au processus retraite, dont la mission est de distribuer les courriers et pièces justificatives dématérialisées dans les délais, et au bon destinataire pour une instruction optimisée.



BILAN

La bonne gestion des flux entrants est un vecteur de gain d'efficience, de qualité de service et de meilleur pilotage des activités; c'est pourquoi le service veille au respect des délais pour la dématérialisation, la distribution et l'envoi des flux.

En 2017, le déploiement de la solution FreeCapture sur l'ensemble des agences retraite a nécessité la mise en place d'une formation spécifique pour les agents concernés.

2017 a été marquée par la poursuite de la montée en charge progressive de la dématérialisation avec extension du périmètre.

L'objectif fixé était de 79,18%, le résultat est de 61,68%. Néanmoins, la Carsat Midi-Pyrénées se place au 9ème rang (sur 16 Caisses), pour un résultat moyen de 55,73%.

TEMPS FORTS 2017

- Prise en charge du traitement des demandes de retraite des résidents en Tunisie dans le cadre des Missions Réseau Déléguées.
- Extension à 2 documents supplémentaires du périmètre éligible à la dématérialisation en entrée pour les RACL et les liaisons interrégimes.
- Signature d'un protocole d'accord ordonnateurs-comptable, entre la Direction Générale, l'Agent Comptable, la Direction Retraite et la Direction Informatique, sur le circuit de dématérialisation des documents via la solution Capture.
- Déploiement sur l'ensemble des agences de « l'adresse unique » pour les courriers sortants.
- Déploiement fin 2017 du projet ACB avec l'extraction des données contenues dans le RIB (titulaire du compte, code BIC/ SWIFT, IBAN) afin de permettre une alimentation automatique dans le système informatique de l'OR.

Un peu de vocabulaire



CHIFFRES CLES

325 702 plis recus dont :





187 859 plis envoyés dont :

658 recommandés

1 174 349 documents numérisés dont :

568 826 en entrée via OPEX

536 568
dans les secteurs
retraite via FreeCapture
et PowerScan

directement en GED au sein des services : GCP et CAPTURE (action sociale, fraude et contentieux)

LA GESTION DES ARCHIVES

Le secteur des archives est au service des Branches de la Carsat pour la gestion et l'archivage des documents papier. En collaboration avec le réseau de correspondants archives et à travers les différents groupes nationaux au sein desquels elle représente la Carsat Midi-Pyrénées, l'archiviste gère les archives intermédiaires et les archives définitives à travers le classement, l'inventaire, la suppression et la conservation des archives papier.

Un peu de vocabulaire

Selon l'article R212-11 du code du patrimoine, sont considérés comme :

- Archives intermédiaires les documents qui ont cessé d'être considérés comme archives courantes et ne peuvent pas encore, en raison de leur intérêt administratif, faire l'objet de sélection et d'élimination conformément aux dispositions de l'article R. 212-14.
- Archives définitives, les documents dont les délais de prescription ou durée d'utilité administrative (DUA) sont échus. Elles sont par conséquent conservées de manière définitive en vertu de leur valeur historique et patrimoniale..



PERSPECTIVES 2018

- Étendre le périmètre de numérisation du flux entrant.
- Déployer la solution FreeCapture sur tous les secteurs éligibles (Carrières en priorité).
- Collaborer avec le Bureau d'Études et d'Organisation pour mener une étude sur l'optimisation du processus de dématérialisation des courriers entrants du processus retraite.
- Déployer le projet LICORNE, nouvel outil de gestion des courriers.
- Développer et mettre en production les évolutions du système d'information prévues pour des gains d'efficience en matière de préparation des plis, de RAD et de LAD, ainsi que pour le pilotage de l'activité.

280 mètres linéaires d'archives supprimés en 2017

9Fil Rouge

La relation client au sein du service CAPTURE repose en interne sur la dématérialisation du flux entrant retraite qui offre aux métiers, une gestion optimisée des portefeuilles et une instruction efficiente des droits. Pour l'externe, le service CAPTURE contribue à la possibilité d'offrir à nos assurés une relation client 100% digitale. Par ailleurs, la baisse des réclamations téléphoniques, après dépôt de demande, est un indicateur attestant de l'efficacité des actions mises en place (complétude des demandes de retraite réalisée dès la réception par les techniciens CAPTURE).

Relation Client

Assurer le traitement, le partage et la diffusion de l'information

L'information est un élément stratégique pour l'entreprise. Ses publics, qu'ils soient internes ou externes, souhaitent savoir et comprendre. De la collecte à la mise en forme, de la transmission au partage d'informations, de nombreux acteurs interviennent avec une grande diversité de compétences.



LA COMMUNICATION ET LA RELATION CLIENT

Le service communication/relation client a pour objectif d'accompagner les services de l'organisme afin de contribuer à un égal accès à l'information, aux offres et aux droits pour l'ensemble de nos publics. En 2017, le pilotage de la Relation Client a été rattaché au service communication afin d'accompagner les services métiers dans la structuration de la démarche au sein de chaque branche.

En 2017, les actions de communication ont été orientées vers la promotion des offres de service tous secteurs confondus tout en renforçant la communication institutionnelle avec :

- l'organisation de conférences de presse lors de la signature des conventions de partenariat, (ARDH, FIGO, ANCV...),
- des insertions presse pour la promotion des offres de l'action sociale, de la retraite et des risques professionnels,

- l'organisation ou la participation aux forums et salons,
- une campagne d'affichage bus et métro sur Toulouse, une campagne digitale sur toute la région Midi-Pyrénées ou encore des spots radio pour la promotion du nouveau service de demande de retraite en ligne,
- le déploiement d'une identité graphique commune avec la mise en place de vitrophanie au sein des agences retraite,
- la contribution au déploiement de la nouvelle stratégie d'accueil de nos publics en accompagnant la mise en place des espaces libre service.

L'année 2017 a également été marquée par une communication interne renforcée auprès de l'ensemble des collaborateurs, relai essentiel pour une communication externe de qualité, et par l'animation du chantier 4 de la feuille de route stratégique qui a permis de dynamiser la communication interne et externe.

Concernant la Relation Client, le service est le relai entre les services métiers retraite et la Direction nationale de la Relation Client. L'année 2017 a permis de déterminer le rôle du référent Relation Client au plan local et de définir la gouvernance qui sera déployée en 2018 et qui aura pour principaux travaux le déploiement des parcours assurés, la mise en œuvre de l'offre de service entreprises et le déploiement des contacts sortants mails et SMS.

TEMPS FORTS 2017

- Importante campagne d'affichage bus, métro à Toulouse.
- Vitrophanie harmonisée sur l'ensemble des points d'accueil Carsat.
- Newsletter interne lancée en mars 2017.
- Nouveau site web régional.
- Actions en soutien à différentes causes: octobre rose/movember, semaine du handicap, semaine de la qualité de vie au travail.
- Accompagnement du 1er challenge innovation régional.

CHIFFRES CLES



EMISSIONS ET SPOTS RADIO

Nostalgie: 9 passages/jour sur 1 semaine - Thème DRL

France bleue : 6 émissions Thèmes: préparer sa retraite, le stress au travail, le bruit



NSERTIONS PRESSE

Retraite: 4 insertions sur la DRL

Action sociale : 4 insertions sur les aides individuelles et les ateliers, AB+ seniors et l'ARDH

Risques professionnels: 3 insertions sur la promotion net entreprise, les actions de prévention et le forum **EHPAD**



CONFÉRENCES DE PRESSE : FIGO, ARDH, ANCV



INAUGURATION nouvelle agence de Tarbes

CAMPAGNE DIGITALE

1 606 902 impressions

et plus de 1 900 clics

CAMPAGNE D'AFFICHAGE

campagne d'affichage bus métro

PERSPECTIVES 2018

- Finaliser le schéma directeur local de communication.
- · Accompagner la mise en œuvre du nouveau projet d'entreprise 2018-2022.
- Accompagner le déploiement de la culture Relation Client assurés et entreprises.
- · Renforcer notre communication institutionnelle et poursuivre la promotion des offres et services.
- Accompagner et coordonner le renforcement de notre présence sur les salons et forums.
- Préparer la future AG du personnel et le salons seniors.
- · Déployer les campagnes marketing de contacts sortants.
- Ouvrir et animer une page LinkedIn.
- Inciter par la communication interne le plus grand nombre à s'interesser aux projets et actions portées par notre organisme.

9Fil Rouge

Une relation client externe axée sur la proximité et le digital! Notre objectif est de réinventer notre modèle marketing et nos relations avec les usagers afin de promouvoir nos offres et services. Accompagner pour simplifier les démarches par de nouveaux services innovants et le déploiement des parcours assurés et entreprises, tout en évitant les ruptures technologiques, voire l'exclusion pour nos clients les plus fragiles. En interne, il s'agira de continuer à fédérer les agents autour des missions de la Carsat et montrer que chacun en tant « qu'ambassadeur» contribue par son travail quotidien à la mission et aux valeurs du service public.

Relation Client





L'IMPRIMERIE ET LA REPROGRAPHIE

Le service Imprimerie est rattaché à la Sous-Direction « Système d'information et offre numérique ». Il réalise l'ensemble des supports d'information à destination des publics de la Carsat, et pour le compte d'organismes partenaires.

Cap sur le numériaue

Le transfert d'activité offset sur les presses numériques de plus en plus performantes permet de répondre aux demandes dans des conditions améliorées en termes de qualité, réactivité et délai de satisfaction. L'imprimerie devient quasi exclusivement numérique.

Le service rendu aux deux organismes partenaires (Carsat LR et l'institut 4.10) a généré des facturations pour un montant global de 42 444 euros, soit une évolution de plus de 14% par rapport à 2016.

TEMPS FORTS 2017

De la nouveauté au service de la performance :

- · Mise en œuvre d'outils plus performants : deux nouvelles presses numériques offrant notamment la possibilité de travaux sophistiqués (livret piqûre à cheval avec en-tête et pied de page découpés automatiquement).
- Installation et utilisation d'une nouvelle version du logiciel de soumission de travaux (CERVOPRINT) permettant au client de la prestation de consulter en ligne le devis de la demande.
- Prise en charge par l'imprimerie de l'éditique restante en Région (courrier égrené).

CERVOPRINT, logiciel de commande d'impressions et de reprographie

PERSPECTIVES

2018

Offrir une meilleure visibilité

sur les performances du

Offrir au service

communication, et à nos

publics et partenaires des

supports de haute qualité.

service.

CHIFFRES CLES



400 100

pages imprimées en offset (-0,77%)



2 269 354

pages imprimées en numérique (-3.98%) avec 70% de travaux couleurs



4 157 documents reliés (-11,16%)



348 935 documents pliés (+64,69%)

Pil Rouge

Une relation client portée sur l'écoute et le savoirfaire à travers les conseils, les relations cordiales et professionnelles instaurées avec nos différents clients.

Relation Client

Gérer les moyens et apporter un appui

Pour mener à bien ses missions, la Carsat Midi-Pyrénées dispose de services transverses permettant une mise à disposition de moyens dans les meilleures conditions de qualité, de coûts, et de délais afin de contribuer à la maintenance, la gestion des contrats, des transports, et au fonctionnement général des services de la Caisse.



La coordination de la sécurité générale « Garantir la sécurité de tous chaque jour »

Le pôle administration des travaux est chargé d'assurer la sécurité des biens et des personnes au Siège de la Carsat et dans les services décentralisés. Le travail de la sécurité est une action de fond qui s'inscrit dans la durée. En 2017, 130 vérifications périodiques réglementaires (ascenseurs, extincteurs, électricité...) ont été effectuées. 135 agents ont été formés en agence sur le thème de la sécurité et 49 ont été formés à la manipulation des extincteurs. Dans le cadre des liaisons avec le PC sécurité, 419 notes ont été transmises.

LA MAINTENANCE ET LES TRAVAUX DES BÂTIMENTS ((Assurer et améliorer le bon fonctionnement du patrimoine immobilier))

Le service maintenance et travaux s'assure du maintien en l'état des biens immobiliers (Siège et agences) et participe aux différents travaux (aménagement, nouvelles agences...). L'ensemble des demandes d'interventions (hors travaux) a été exécuté dans les meilleurs délais afin d'assurer un bien être à l'ensemble des salariés.

Au total 550 interventions ont été réalisées au Siège et en agences; elles ont concerné l'électricité (36%), les travaux d'aménagement (20%), les travaux de menuiserie (13%) et de plomberie (13%).

En outre, l'ensemble de ces missions est exercé dans une perspective de développement durable en utilisant des matériels ou matériaux plus économes et de conception plus environnementale. Au total 300 commandes de matériels/matériaux ont été effectuées.

LE BUREAU D'ETUDES ET D'ORGANISATION ((2017, l'année des chantiers!))

Le BEO organise, coordonne et assure le suivi des aménagements de bureaux ou installation des agents de l'organisme. On compte 157 demandes des services en 2017 (transferts ou aménagements de poste de travail, réaménagements de services internes ou sites externes, nouvelles installations...) et 6 importants chantiers (locaux PRECI, DRSM, salle du CA...) ont été menés successivement ou conjointement notamment avec le PRECI et le pôle maintenance et travaux des bâtiments.

Des études ont été menées pour contribuer à la nouvelle politique



d'accueil du public (régulation du flux des visiteurs, déploiement des Espaces Libres Services en agence retraite). L'ensemble de ces travaux a nécessité le lancement de 9 appels d'offre. 7 autres études, facilitant l'organisation interne de la Carsat (signalétique, optimisation du stockage, stationnement...) ont été demandées par la Direction. Fait nouveaux en 2017, le service informatique est plus étroitement associé à la planification des demandes d'intervention pour faciliter la co-activité entre services transverses. Le BEO a également noué des liens étroits avec le PRECI pour bénéficier de son expertise. 2017 a notamment été l'année de préparation du dossier des travaux des futurs locaux de l'Institut 4.10. En 2017 le logiciel AUTOCAD (réalisation de plans) a été utilisé à hauteur de 310 heures. En matière d'études, le BEO suivant aussi les besoins des réorganisations, a préparé les éléments du futur SDIL après un important travail de mise à jour exigé par la mise à disposition d'une nouvelle version de l'applicatif de recensement du patrimoine immobilier (RIOSS) en 2017.

Le PRECI, Pôle Interrégional de Compétences Immobilières

« Le PRECI, acteur du partenariat inter-caisses »

Pour assurer le suivi de son patrimoine immobilier, l'Assurance Maladie s'est dotée de 12 pôles régionaux de compétences immobilières communément appelés PRECI. Le PRECI a pour mission le suivi des bâtiments de l'Assurance Maladie et de l'Assurance Vieillesse à travers des missions d'expertise, d'assistance à maîtrise d'ouvrage ou de maîtrise d'œuvre. Au plan régional, le PRECI couvre les bâti-

ments des Régions Midi-Pyrénées et Languedoc Roussillon.

En 2017, on note une augmentation de 6,59% des commandes passées (874), une augmentation de 5,18% des factures ordonnancées (2 763) et 36 marchés finalisés. L'acticité du PRECI s'est essentiellement axée autour de ses missions premières :

- Assistance à la maîtrise d'ouvrage pour les Carsat, CPAM, CTI, URCAM et les établissements sanitaires de l'UGECAM des régions Midi-Pyrénées et Languedoc Roussillon.
- 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, agences retraites.
- 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.

TEMPS FORTS 2017

- La signalétique réglementaire revue au siège et dans les agences.
- Le déploiement des ELS dans les agences retraite.
- La rénovation et l'aménagement des locaux pour l'agence retraite à Tarbes.
- La finalisation du 3ème étage avec environ 1 500 m² rénovés pour la DRSM.
- Le démarrage du chantier des 2 accueils du siège.
- L'installation d'un nouveau point fumeur au Siège.
- Rénovation des accueils pour les CPAM de Carcassonne, Narbonne, Foix, Montpellier, Cahors, Montauban et la Carsat de Toulouse.
- Réhabilitation des équipements de génie climatiques et sanitaires pour les CPAM de Perpignan, Toulouse, Carcassonne, Rodez, Foix.
- Rénovation des façades, menuiseries et toitures pour les CPAM de Rodez, Tarbes, Perpignan, Castres, et Cahors.

PERSPECTIVES 2018

- Mettre aux normes les plans d'évacuation et d'intervention au Siège et dans les agences retraite.
- Réaliser les travaux au siège pour l'intégration de l'Institut 4.10
- Réaliser les travaux dans les futures agences retraite.
- Finaliser les agences pour l'accessibilité des personnes handicapées.
- Réhabiliter l'immeuble commun CAF CPAM URSSAF d'Auch.

CHIFFRES CLES

130 vérifications périodiques

1 million Kw

économisé sur 2 ans avec la mise en place d'éclairages LED

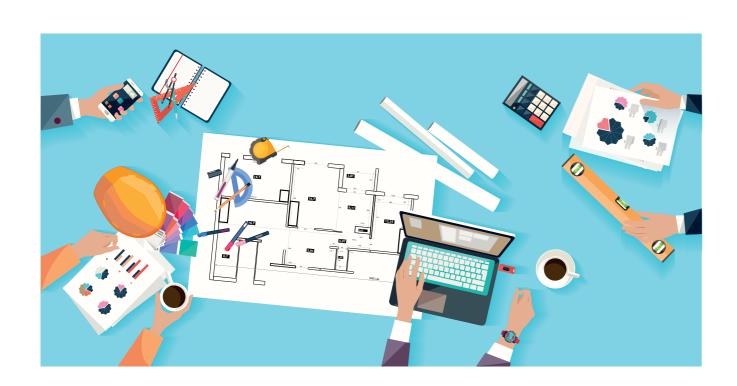
6 chantiers mis en œuvre

1500 m² rénovés au siège

9Fil Rouge

Une relation client en interne qui a pour objectifs principaux d'assurer une sécurité maximum des salariés, tout en répondant au mieux aux demandes en fonction des moyens dont le service dispose et dans des délais contraints, et en maintenant des liens étroits de collaboration pour garantir la continuité du service. En externe, il s'agit de veiller à la sécurité des entreprises externes qui travaillent au sein des locaux de la Carsat et de maintenir le dialogue et les bonnes relations avec les fournisseurs et les autres Caisses dans le cadre des nouveaux appels d'offre, projets et leurs exécutions.

Relation Client



LA GESTION JURIDIQUE DES BÂTIMENTS ET DES TRANSPORTS

« Accompagner les services dans l'environnement de leurs missions »

Le PJBT (Pôle Juridique des Bâtiments et des Transports), a pour mission la gestion juridique des activités immobilières, les assurances, la politique de voyage de la Carsat, et les marchés de nettoyage du bâtiment.

La politique de voyage

L'implication du réseau des chargés de voyages de la Carsat et la communication en lien avec la politique voyage ont permis d'intégrer rapidement l'utilisation des portails de réservation nationaux et d'atteindre l'objectif de l'indicateur.

Fort de ce résultat et de son expertise en la matière la Carsat a intégré le groupe de travail national en charge de proposer un outil de gestion des ordres de missions, notes

9Fil Rouge

Une relation client axée sur la réponse aux besoins des utilisateurs des outils de réservation et des voyageurs, en interne par la prise en compte de leurs remontées qui influent sur l'évolution de la politique voyage et les déplacements professionnels au sens large et en externe par la capacité à coordonner les ressources des fournisseurs pour répondre aux besoins exprimées par les agents du Siège et en agence.

Relation Client

de frais et réservations de titres de transport.

La flotte automobile

On enregistre un accroissement de la part d'utilisation des véhicules de flotte par rapport à 2016 (49% en 2016 contre 53% en 2017). 70% d'utilisation des véhicules en libre-service.

Ceci est la conséquence de la communication réalisée sur la nécessité de recourir aux véhicules de la Caisse pour les déplacements professionnels. Ainsi, cette activité concourt également à la réduction du budget de fonctionnement et à l'amélioration des conditions de travail

L'inventaire

Le PJBT a réalisé un assainissement complet de la base du mobilier de la Carsat ce qui explique le bon niveau de réalisation de l'inventaire physique. 91,17% des biens ont été inventoriés

TEMPS FORTS 2017

- Le rattachement au marché national concernant les transports aériens, ferroviaires et hôteliers,
- L'ouverture de l'accès au portail SNCF et hôtelier à tous les agents de la Carsat,
- La signature d'un contrat régional avec « navette facile » pour maintenir l'option de mise à disposition de véhicules avec chauffeur en charge de transporter les agents en mission sur le lieu de réunion,

PERSPECTIVES 2018

Développer la flotte automobile en agence et au Siège avec la réalisation d'un guide utilisateur des véhicules de la flotte, notamment en lien avec le plan mobilité de la Caisse.

CHIFFRES CLES

650 000 km

parcourus avec les véhicules de la flotte

Indicateur relatif à la consommation sur les portails nationaux atteint

à **74,4%** pour un objectif à 70%

70% d'utilisation pour les véhicules en libre service

La flotte de la Carsat compte 29 véhicules :

- Des véhicules en libre-service utilisables par tous
- Des véhicules de service affectés à des services ou Branches
- Des véhicules de fonction affectés à des agents

La gestion des achats et des marchés ((Acheter bien, acheter sûr !))

Le pôle « achats et marchés » permet l'exécution des dépenses de la Carsat dans les meilleures conditions de qualité, sécurité juridique, coûts et délais. Sa mission s'articule autour de 3 activités principales :

- Le conseil des acheteurs sur la bonne définition du besoin et la bonne procédure d'achat,
- Le respect de la réglementation de l'achat public,
- Le passage de commandes, l'engagement des dépenses et la certification du service fait.

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 l'applicatif SINERGI.

Le pôle achats effectue la mise en concurrence des achats inférieurs à 25 000 € HT. Le nombre de commandes et de factures traitées a augmenté de 6,59% sur un an.

Les marchés

Le service des marchés assure la mise en concurrence pour tous types d'achats d'un montant supérieur à 25 000€ HT.

La Carsat a adhéré à 3 nouveaux marchés nationaux.

TEMPS FORTS 2017

La nomination de la Carsat Midi-Pyrénées comme co-pilote du projet national de généralisation de la carte achats, ayant pour objectif de promouvoir l'utilisation de la carte achats, d'en définir le cadre réglementaire et les procédures internes à mettre en place.

Dans ce cadre, le pôle achats a conçu un guide de déploiement à l'usage de l'ensemble des Carsat.

Le service des marchés a rédigé et passé les marchés de travaux concernant la rénovation de l'accueil général et de l'accueil retraite et de l'institut 4.10 et a participé aux négociations avec les candidats.

PERSPECTIVES 2018

- Développer l'adhésion aux marchés nationaux (fournitures de bureau, déplacements professionnels...) et les contacts avec les organismes nationaux
- Renforcer la professionnalisation de la fonction achats.
 Les agents devront être polyvalents et effectuer aussi bien les commandes que l'ordonnancement des factures.



9Fil Rouge

Une relation client essentiellement interne dont les clients sont les services utilisateurs, pour lesquels le service des marchés met progressivement en place des grilles d'analyse afin d'aider les services à objectiver et argumenter les offres des entreprises candidates.

Relation Client

CHIFFRES CLES

36 marchés finalisés

874 commandes

2 763 factures

ISABELLE PUEL-BERTRAND, Architecte



Contexte des travaux de Basso Cambo

La Carsat a décidé en septembre 2016 de travailler sur un projet de réorganisation de l'accueil retraite afin de mettre en place un nouveau concept d'agence avec le déploiement des Esapce Libre Service. En parallèle et pour avoir une vision globale de gestion des deux accueils, l'accueil général de la Carsat a été repensé et rénové.

Le projet consistait à créer un espace plus grand, permettant dans le temps de suivre les évolutions du métier d'accueil retraite, en laissant une plus grande flexibilité, et pouvoir ainsi anticipé à moindre coûts, les éventuels changements. Ces travaux ont également intégré les derniers points de mise en conformité du bâtiment à l'accessibilité handicapé.

LE PRECI a été sollicité pour élaborer le projet, valoriser l'espace disponible et amener des solutions pour offrir à travers des espaces lisibles, fluides et facilement identifiables un sentiment de sérénité. Il s'agissait de dilater l'espace dans ses trois dimensions et de privilégier la lumière naturelle, matériau essentiel de la composition architecturale. La lumière



dilate l'espace, identifie clairement les volumes, dirige le regard, indique la direction. Il a fallu également traiter correctement l'acoustique, le confort thermique, la ventilation, éléments qualifiants et marqueurs d'un espace d'accueil, d'un espace de travail.

Comment s'est déroulée la collaboration avec le BEO et l'atelier?

Comme dans tout projet de conception, les échanges entre les différents services, les informations récoltées par chacun : organisation, besoins des services et métiers pour le BEO, mémoire et réfèrent technique du bâtiment pour l'Atelier a rendu possible l'élaboration d'un projet adapté, de suivre les études, d'accompagner le Bureau d'Etudes dans sa mission, et enfin de suivre le chantier. L'implication de chacun a permis d'offrir aux assurés un espace qualitatif qui répond à la fois aux exigences métiers et au confort des personnes accueillies.

Chaque décision a été le fruit d'échanges entre le BEO, l'ATELIER et le PRECI en vue d'optimiser le projet.

Quel regard portez-vous sur ce chantier?

Nous avons su retranscrire, je pense au travers de ce projet, et grâce à l'expérience de chacun, une réponse chaleureuse et accueillante, en créant un espace attractif et intuitif ou l'assuré peut être autonome. Les matériaux, les volumes, les équipements techniques, le mobilier sont des éléments importants du projet portés par les différents services (BEO, Atelier, informatique et PRECI). Un beau travail d'équipe !!!

90



BRIGITTE POTTIER,

Responsable du BEO

C'est un projet qui balaye non seulement des aspects techniques et administratifs (recrutement des intervenants, préparation des appels d'offre...) mais aussi humains puisque nous avons adapté les conditions de travail des agents, à leurs demande, notamment en terme de protection contre les incivilités et en équipements de bureau pour l'Accueil Général.

Il a fallu rester en vigilance constante car un chantier travaux ne se passe jamais sans aléas... Anticiper au maximum, évaluer, estimer les aspects financiers du projet et maitriser. Et puis appréhender de nouvelles données techniques pour une équipe formée non pas au bâtiment mais à l'administratif.

Ce projet n'a pu se faire seul : chaque service a apporté ses compétences et a investi beaucoup de temps : l'Atelier, le PRECI, puis le service Communication-relation client, le service Achatsmarchés...et les groupes de travail associés !!

PHILIPPE COURTÈS,

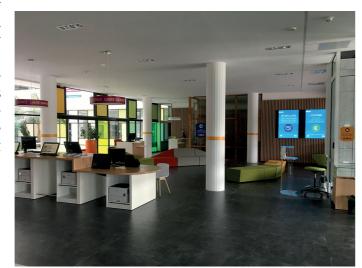
Responsable de l'Atelier

L'équipe des techniciens a commencé par le démontage de l'ancien accueil, à savoir la banque d'accueil et les box dans lesquels les assurés étaient reçus. Il a fallu transférer l'ensemble du mobilier existant dans la Salle Nougaro, qui a servi d'accueil temporaire le temps des travaux, et recréer des espaces pour les rendez-vous. Aux côtés d'Isabelle Puel-Bertrand et de Brigitte Pottier, j'ai réalisé le suivi du chantier accompagné par Christine Valéro, pour la partie administrative et ameublement, et par

Stéphane Coiraton pour la mise en sécurité du chantier (balisage, sécurité incendie et sécurité des personnes). Enfin, nous sommes intervenus à la fin pour réinstaller les bureaux dans les nouveaux box.

Je trouve que ces travaux valorisent la Carsat car ils représentent une vitrine de la façon dont nous souhaitons accueillir nos assurés. Ils ont permis aux services de travailler ensemble mais également à mon équipe d'être en contact avec des prestataires externes, ce qui est toujours enrichissant.





Le Comité régional d'histoire

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 qui lui apporte son concours matériel. 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. Il réunit les organismes des régimes de Sécurité sociale et des personnes qualifiées.

BILAN

« Lettres d'information » sur l'histoire de la Mutualité Sociale Agricole du Gers (n° 22 et 23) réalisée par François Moncassin, doctorant de l'Université Toulouse 1 Capitole.

Enrichissement du site du Comité régional.

TEMPS FORTS 2017

Film de Gilles Perret « La Sociale ». Le Comité a organisé en mars et avril trois projections suivies d'un débat dans les amphithéâtres de la Carsat et de la CPAM 31 pour les personnels des organismes. Le président du Comité a animé un débat dans 2 cinémas du Lot, à Escalquens et participé aux échanges de la journée du personnel de la CPAM de Bourges.

Poursuite des études sur l'histoire des MSA par la fusion de celles du Tarn et de l'Aveyron.

PERSPECTIVES 2018

- Publier 2 lettres sur l'histoire de la fusion des caisses de MSA du Tarn et de l'Aveyron.
- Etudier l'histoire de la CPAM de la Haute-Garonne depuis 1967 par un étudiant.
- Organiser une rencontre sur l'histoire des MSA de la région à partir des études réalisées.

CHIFFRES CLES

63 adhérents dont 22 organismes de sécurité sociale et 37 personnes qualifiées.

2 « Lettres d'information » publiées

35 participants à l'Assemblée générale et au conseil d'administration de juin, 28 au CA de décembre.

Le souvenir, non comme une nostalgie, mais comme une raison de vivre au présent

(Marie Rouanet)



9Fil Rouge

La relation client sera axée sur la poursuite des relations avec la Carsat, les organismes et l'Université.

Relation Client





Glossaire



AFS	Aide Financière Simplifiée
ANCV	Agence Nationale des Chèques Vacances
ARDH	Aide au Retour à Domicile après Hospitalisation
ASIR	Aide aux situations de rupture
ASO	Ateliers Simples d'Optimisation
ASPA	Allocation de Solidarité aux Personnes Âgées
ASV (loi)	Adaptation de la loi Santé 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



BEO	Bureau d'Etudes et d'Organisation
BNSF	Base Nationale de Signalement des Fraudes
BQR	Base de Questions Réponses
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 Trava
CASS	Commission des Affaires Sanitaires et Sociales
CCAS	Centre Communal d'Action Sociale
CDD	Contrat à Durée Déterminée
CDI	Contrat à Durée Indéterminée
CFE	Centre de Formalités des Entreprises

CIF	Congé Individuel de Formation
CIL	Correspondant Informatique et Liberté
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
COPIL	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
RAT-MP	Commission Régionale des Accidents du Travail et des Maladies Professionnelles
CRCP	Commission Réclamation Compte Pénibilité
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 Sonnées Sociales
DADS-U	Déclaration Automatisée des Données Sociales Unifiée
DAT	Déclaration d'Accident du Travail
DCGDR	Directeur Coordonnateur de la Gestion Du Risque
DDFIP	Direction Départementale des Finances Publiques
DGFIP	Direction Générale des Finances Publiques
DIRECCTE	Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi

DNT	Déclaration Nominative Trimestrielle
DRL	Demande de Retraite en Ligne
DRSM	Direction Régionale du Service Médical
DSI	Direction des Systèmes d'Informations
DSN	Déclaration Sociale Nominative
DUER	Document Unique d'Evaluation des Risques
EHPA	Etablissement d'Hébergement des Personnes Agées
EHPAD	Etablissement d'Hébergement des Personnes Agées Dépendantes
EIG	Estimation Indicative Globale

Espace Libre Service



FIRRST Forum Inter Départemental du Risque Routier et Santé au Travail
FNASS Fonds National Action Sanitaire et Sociale
FNS Fonds National de Solidarité



GCP Gestion du Compte Prestataire
 GPEC Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences
 GRC Gestion de la Relation Client



LURA Liquidation Unique régimes alignés



METAH Mutualisation des Équipements de Travail et d'Accès en Hauteur (pour maîtriser les risques liés aux chutes de hauteur)

MOA Maîtrise d'ouvrage

MP Maladie Professionnelle

MSAP Maisons de Services Au Public



NIR Numéro d'Inscription au Répertoire national d'identification des personnes physiques



Plan d'Actions Personnalisé PAP PlateForme d'Intervention Départementale pour l'Accès aux Soins et à la Santé **PFIDASS** Prévention de la Désinsertion Professionnelle Petites et Moyennes Entreprises Plan de Maîtrise Socle Programmes Prioritaires Nationaux Programmes Prioritaires Régionaux Parcours Prévention Santé Pôle Interrégional de Compétence Immobilière **PRECI** Programme Régional d'Insertion des Travailleurs Handicapés PRITH Plan Régional de Santé au Travail PRST3 **PSSI** Politique de Sécurité des Systèmes d'Information Plan national de Santé au Travail



QVT Qualité de Vie au Travail
QSE Qualité, Sécurité et Environnement



RDC	Reconstitution De Carrière
RGPD	Règlement européen de Protection des Données
RH	Ressources Humaines
RIS	Relevé Individuel de Situation
RNE	Report Non Effectué
RNP	Référentiel National de Processus
RPS	Risques PSychosociaux
RSI	Régime Social des Indépendants
RSE	Responsabilité Sociétale d'Entreprise
ın MR	Référentiel Unique National de la Maîtrise des Risques



Service d'Appui au Maintien dans l'Emploi des Travailleurs Handicapés SAMETH Sécurisation des Circulation, des Accès et Livraisons à Pieds d'œuvre (pour maîtriser **SCALP** les chutes de plain-pied et réduire les manutentions manuelles) Schéma Directeur Immobilier Local SDIL Section d'Établissement Système de Gestion des Employeurs SGE SI Système d'Information Nouvel outil de gestion informatisé (remplaçant de STARH) **SIRHIUS** SIST Service Inter-professionnel de la Santé au Travail Système de Management Intégré **SPIDO** Support de Programmation Immobilière Dématérialisée par Opération Service de Santé au Travail 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
URSSAF Union de Recouvrement des caisses de Sécurité Sociale et d'Allocations Familiales

2 rue Georges Vivent 31065 www.carsat-mp.fr

