



« Une agilité collective au service de nos publics »



Joëlle TRANIELLO. Directrice Générale de la Carsat Midi-Pyrénées



J'ai souvent évoqué dans ces pages le caractère agile de la Carsat Midi-Pyrénées et la capacité de notre collectif à s'adapter aux changements, aux évolutions mais aussi et surtout aux besoins de tous nos publics.

Les dernières années ont **AGILITÉ** même démontré qu'audelà d'être agiles nous travaillons désormais avec plus de proactivité dans tous les domaines de compétences et auprès de toutes nos cibles.

Cette année, cette agilité et cette proactivité, bien ancrées dans notre ADN, nous ont permis d'affronter et de surmonter une crise sanitaire aussi imprévisible qu'inédite, sans altérer notre capacité à agir!

De l'agilité lorsqu'il a fallu équiper en 48 h, la plupart de nos salariés pour leur permettre de poursuivre leurs activités à destination des assurés et des entreprises.

De l'agilité encore quand le déploiement du télétravail a été total et qu'il a fallu que chacun compose avec cette situation. Les efforts fournis ont porté leurs fruits.

S'il ne fallait retenir qu'une chose en 2020, ce serait sans doute l'éclairage apporté par la crise sur la place incontournable et indispensable de la Sécurité Sociale et du service public dans un contexte sanitaire et social fortement dégradé.

Dans ce contexte si particulier, nous pourrions penser que nos efforts se sont concentrés sur le maintien des missions de base qui sont les nôtres. Il n'en est rien et la diversité des réalisations décrites dans ce bilan annuel l'illustre bien.

Mieux encore, je constate avec beaucoup de fierté que, si certains progrès ont été rendus possibles grâce à la crise, je pense notamment à l'augmentation significative des demandes de retraite en ligne et du nombre de webinaires, la plupart des actions à destination de nos publics ont été réalisées, avec succès, en dépit de cette dernière.

Sans doute parce que notre cap et nos objectifs sont établis depuis déjà trois ans, grâce à notre Projet d'Entreprise 2018-2022, véritable fil rouge de nos offres de service et de notre fonctionnement interne.

Avec le soutien de notre Conseil d'Administration et en nous appuyant sur INTÉGRATION nos 4 ambitions straté-RSI giques, cette année encore, de nombreux projets se sont poursuivis et d'autres ont vu le jour, plaçant toujours nos publics et l'humain au cœur des préoccupations.

La première ambition de notre Projet d'Entreprise que je souhaite évoquer est celle de « réussir l'intégration du RSI et les autres mutations organisationnelles » puisque l'année 2020 s'est ouverte sur l'accueil de 70 nouveaux collaborateurs issus de la Sécurité Sociale des Travailleurs Indépendants (SSTI).

Une étape décisive que nous avions longuement préparée et qui s'est aussi matérialisée par une journée

découverte organisée pour l'occasion en mars, dans nos locaux.

Un évènement très réussi qui a permis de créer du lien mais surtout de consolider les connaissances des salariés de la SSTI sur nos offres et de générer plus d'agilité et d'autonomie dans leurs activités auotidiennes.

Le confinement ne nous a pas empêché de poursuivre avec, au chapitre de cette même ambition, de nombreuses avancées sur le projet de refonte de la gestion des carrières des assurés intitulé Carrière 2.0.

Dans l'optique de rendre ce futur service aux assurés opérationnel et efficace, de nombreuses actions de préparation UN SERVICE et d'accompagnement **SUR MESURE** au changement ont été programmées auprès de nos équipes avec notamment l'organisation de deux séminaires en distanciel.

Nous avons aussi beaucoup œuvré pour faire vivre deux autres ambitions exclusivement tournées vers nos publics : celle de « garantir un service sur mesure et inclusif » et celle « d'être offensif et proactif dans notre environnement ».

Pour garantir un service plus proche des besoins de chacun, et plus encore pendant cette période de crise, nous avons poursuivi le déploiement d'une stratégie de relation clientmulticanal : un accompagnement numérique pour les assurés autonomes, des rendez-vous ciblés et attentionnés pour les carrières longues ou les situations complexes, des campagnes d'appels sortants pour les plus fragiles ou encore des interventions en entreprises auprès des salariés proches de la retraite grâce

à notre Fonction Conseil en Entreprises (FCE). PARTENARIATS Et pour compléter ces actions ciblées, nous avons aussi renforcé nos partenariats dans tous les secteurs et plus spécifi-

quement ceux qui représentent de véritables relais dans les départements, comme par exemple les France Services et l'Agirc-Arrco.

NOS

Je suis en effet persuadée que le renforcement de ces partenariats est un excellent moyen d'améliorer le service rendu, de travailler notre proximité, d'irriquer et de nourrir nos offres de services et d'en faire profiter, in fine, le plus grand nombre.

J'en parlais en introduction, notre proactivité et parfois même notre offensivité, se sont poursuivies avec une communication externe régionale très active encore cette année, toujours dans le but d'améliorer l'accès à l'information et de faire rayonner le plus largement possible l'ensemble de notre offre de service.

Une communication couplée d'une démarche d'innovation elle aussi dynamique et qui doit nous per-**AMBITION** mettre de trouver de nouveaux leviers d'amélioration pour

les années à venir. Les travaux initiés dans le cadre de la Cousinade avec les autres Organismes de Protection Sociale, dans le but de coordonner nos offres, en sont une belle illustration.

Ce dernier point fait le lien avec la dernière ambition de notre Projet d'Entreprise intitulée « révolutionner et libérer notre fonctionnement » et pour laquelle il est clair que la crise a joué un rôle décisif. Je pense notamment à la culture numérique, où nous avons constaté

une accélération tant sur le plan de la dotation de matériel que sur celui de l'acculturation des salariés aux nouveaux outils digitaux, mais aussi à l'entraide inter-services avec un bel élan de solidarité qui s'est mis en place de façon très naturelle en générant une efficience précieuse.

Néanmoins, là encore, l'aboutissement d'autres projets déconnectés de cette crise sont à citer : la structuration de nos parcours internes pour les nouveaux salariés comme pour les départs à la retraite ou encore l'action solidaire 1 photo/1€ en faveur de l'Hôpital Sourire, qui a largement mobilisé nos salariés et permis de récolter 2 500 € pour financer l'achat de matériel pour les personnes âgées, les adolescents et les enfants hospitalisés.

Je suis d'autant plus fière de ces avancées qu'elles ont eu lieu dans un contexte où nous aurions pu considérer qu'elles n'étaient plus une priorité. Parce que nous pensons, au contraire, que nos ambitions d'amélioration internes sont un excellent levier pour faire évoluer le service que nous rendons à nos publics, nous avons eu à cœur de poursuivre la dynamique engagée et je vous en félicite.

Pour cela, mais aussi pour l'esprit d'équipe et d'initiative, la solidarité, l'implication sans faille, et le professionnalisme dont chacun a fait preuve pendant cette année difficile, je tiens à remercier de tout cœur, l'ensemble des salariés de la Carsat Midi-Pyrénées.

En 2021, avec ou sans crise sanitaire, notre collectif sera encore aux côtés de tous ceux qui en ont besoin. En attendant, savourons ensemble le travail accompli et les réussites collectives.

Bonne lecture,

Joëlle TRANIELLO

Sommaire

CHAPITRE 1

GOUVERNANCE ET PILOTAGE p. 16

CHAPITRE 5

OPTIMISER
LA PERFORMANCE AU
SERVICE DE NOS PUBLICS
p. 72



CHAPITRE 2

PRÉPARER ET GÉRER LA RETRAITE p. 28



CHAPITRE 4

ACCOMPAGNER LES ENTREPRISES À PRÉSERVER LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DES SALARIÉS p. 58



CHAPITRE 3

AIDER LES ASSURÉS ET AGIR POUR LE BIEN VIEILLIR p. 48

La Carsat Midi-Pyrénées

La Carsat Midi-Pyrénées est 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, en charge de trois grandes missions.

À 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.







LA PRÉPARATION ET LE PAIEMENT DE LA RETRAITE DES SALARIÉS DU RÉGIME GÉNÉRAL ET DES INDÉPENDANTS



L'AIDE
ET L'ACCOMPAGNEMENT
DES ASSURÉS
FRAGILISÉS



LA PRÉVENTION
ET LA TARIFICATION
DES RISQUES
PROFESSIONNELS

NOTRE PRÉSENCE EN MIDI-PYRÉNÉES

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

En plus des agences retraite et des permanences, la Carsat a conventionné avec 57 Maisons France Services et 53 MSAP qui apportent, en partenariat, une orientation et une information de 1^{er} niveau.



Retrouvez-nous sur www.carsat-mp.fr





. 5

Chiffres clés 2020

PRÉPARER ET GÉRER LA CARRIÈRE ET LA RETRAITE



629 688 retraités

5 242 704 048€ de prestations servies

17 O26 demandes de retraite en ligne (54,85%)

8 238 personnes reçues en agences dont 76% sur rendez-vous

88,34 % des appels reçus ont été traités

485 000 espaces personnels ouverts

62,88 ans l'âge moyen de départ à la retraite

5 600 appels sortants (assurés en situation de vulnérabilité, entreprises)





AIDER LES ASSURÉS ET AGIR POUR LE BIEN VIEILLIR

18 O31 assurés accompagnés par le Service Social

17 O24 assurés accompagnés par le service de l'Action Sociale

19 millions d'€ de budget pour le financement des postes d'aides « Maintien à domicile » et « Habitat et cadre de vie »

19 133 573€ de dépenses d'Action Sociale Retraite

657 971€ d'actions collectives de prévention et soutien aux porteurs de projets

824 appels à destination des publics fragiles

6 000 bénéficiaires de chèques accompagnement personnalisé

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



90 640 entreprises

53 084 déclarations d'AT

3 156 déclarations de MP reçues

1330 «Subventions Prévention TPE» pour un montant de

4 508 623,60€

et **28** Contrats de Prévention pour un montant

de 1 274 581€

845 dossiers «Subvention TPE COVID» pour un montant de 2 173 867€



LA SATISFACTION DE NOS PUBLICS

91%

Retraités

77% Actifs

89%Action Sociale

94,4%Service Social

84% Employeurs



■ LES RÉSULTATS CPG

CPGRETRAITE 85,70%

CPG MALADIE 87%

CPG AT-MP 84,9%



IANVIER



La petite entreprise de l'Assurance retraite

Première initiative d'intrapreneuriat dans le réseau de la Branche retraite. Elle s'inscrit dans la démarche d'innovation participative Ozéli-D : des collaborateurs volontaires et sélectionnés pour travailler en « mode start-up », pour :

- Révéler et valoriser les talents,
- · Faire monter en compétences les collaborateurs sur des méthodologies d'innovation,
- Accélérer les projets pour être réactif face aux enjeux émergents,
- · Diffuser et développer les démarches centrées utilisateurs.

AVRIL

8



Retraite et déclaration de revenus : c'est parti!

dans le contexte particulier de la crise, l'Assurance Retraite lance sa campagne de communication sur le service « montant déclaré à l'administration fiscale».

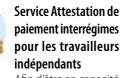
Elle rappelle aux retraités que leur montant imposable est directement transmis auprès des impôts, les incite à consulter leur montant déclaré via leur espace personnel et précise que le service est également accessible pour les travailleurs indépendants.

• FÉVRIER



Marque employeur

Une campagne de communication RH pour l'Assurance Retraite déployée pour représenter le sens de notre mission et la fierté d'appartenir à l'Assurance Retraite. 3 grands principes fondateurs : une mission de service public, la force d'un collectif et un réseau d'employeurs responsables.



paiement interrégimes pour les travailleurs Afin d'être en capacité

d'offrir rapidement aux travailleurs indépendants retraités des services en ligne adaptés à leurs besoins, le site de l'Assurance Retraite propose aux assurés retraités polyaffiliés salariés/TI et aux assurés retraités monoaffiliés/TI de télécharger une attestation de paiement ou une attestation fiscale interrégimes.

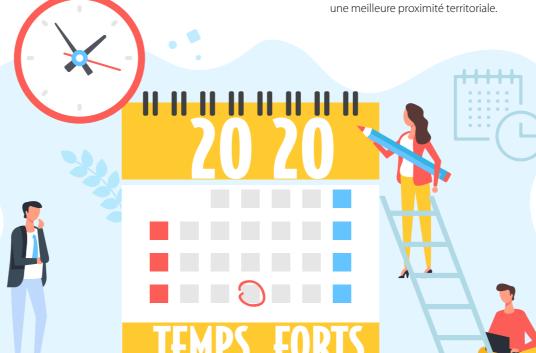
MARS



Collogue Action sociale

La Carsat Midi-Pyrénées a organisé aux Espaces Vanel, la deuxième édition de son colloque sur la prévention de la perte d'autonomie.

150 personnes présentes (porteurs de projets, partenaires, associations, CCAS...) ont pu assister à deux tables rondes composées d'experts nationaux et régionaux.



IUIN



Les Carsat Midi-Pyrénées et Languedoc-Roussillon sont dans les pages de La lettre M, média d'information économique diffusé sur abonnement aux entreprises et décideurs de la région Occitanie. Les Directrices Joëlle TRANIELLO et Madeleine MEDOLAGO ont rappelé les missions et champs d'action des Carsat, présenté les offres et formations des services prévention et apporté leur regard sur le développement d'une offre de service digitale apportant plus de visibilité sur les droits et démarches au plus près des assurés, pour

• IUILLET



Fin de la surtaxe du 3646

À compter du 1er juillet, la tarification du 3646 à destination des assurés de l'Assurance maladie évolue et passe à « service gratuit + prix de l'appel ».



Nouvel outil Mon Agenda Retraite

Pour ne rater aucune étape dans la préparation de la retraite, la Carsat Midi-Pyrénées lance le nouvel outil Mon Agenda Retraite. En fonction de la date de départ envisagée, l'assuré s'inscrit à Mon Agenda Retraite et reçoit des informations par mail de la part de la Carsat 3 ans, 2 ans, 1 an, 9 mois, 7 mois et 6 mois avant sa date de départ à la retraite

OCTOBRE

La CPAM Haute-Garonne, la Carsat Midicomme porteurs de services aux entreprises.

La Carsat, la CPAM, l'Urssaf au salon Serviciz

Pyrénées et l'Urssaf Midi-Pyrénées viennent, sur un stand commun, à la rencontre des entreprises sur le salon Serviciz au Parc des Expositions le MEETT. L'occasion pour les entreprises de mieux connaître les missions de nos organismes

Webinaires « travailleurs indépendants »

2 webinaires organisés par le Service Social Régional, en collaboration avec l'URSSAF, la CPAM de l'Hérault et le Service Social Régional Languedoc-Roussillon. Des webinaires à destination des agents des services action sociale, accueil et social des 3 organismes de la région Occitanie afin de mieux faire connaître les missions et offres de service respectives, répondre aux interrogations des agents, et proposer des articulations entre nos services.

• SEPTEMBRE

Salon Seniors et +

15ème édition du salon Seniors et + du 23 au 26 septembre 2020, place du Capitole, à Toulouse.



Nouveau partenariat d'envergure pour la Carsat



La Carsat a accueilli une vingtaine de partenaires pour la présentation d'un nouveau projet intitulé NACRE (Nouvel Accompagnement Co-construit des REtraités) dans le cadre d'un nouveau partenariat avec la CNAV, le Gérontopole, la Fondation i2ml et la Carsat

Un objectif simple : prévenir la perte d'autonomie des retraités fragilisés.

DÉCEMBRE



Les Jeudis de la retraite :

Premiers webinaires sur la retraite

La Carsat Midi-Pyrénées lance la 1ère édition des Jeudis de la retraite, conférences en ligne permettant aux assurés inscrits de mieux connaître les démarches à suivre pour bien préparer sa retraite.

210 participants dès le premier webinaire!

9

IUIN

FLASH RETRAITE Pour cette 6^{ème} année « sans envoi papier » et Je me prépare

Flash Retraite : je me prépare

IUIN

MARDIS

Pendant 10 jours, une édition « Flash Retraite » a été réalisée en collaboration avec l'Agirc-Arrco avec pour objectif d'informer et conseiller nos assurés de plus de 55 ans sur la préparation à la retraite, en soutenant notamment l'utilisation des services en ligne et l'anticipation des démarches.

Les mardis de la Prévention

Mardi 9 juin, 1er webinaire (sur 3) en direct réalisé par la Branche Risques Professionnels pour les entreprises de moins de 50 salariés dans le cadre «des Mardis de la Prév ». Une présentation de l'ensemble des aides financières proposées par la Carsat Midi-Pyrénées. Un zoom spécial Covid 19 et plus de 117 entreprises au rendez-vous.

OCTOBRE

Les rendez-vous de la retraite Première édition commune, entre l'Agirc-Arrco et l'Assurance Retraite, des Rendez-vous de la retraite dans toute la France. Plus de 5 200 entretiens proposés et près de 200 conseillers des deux régimes mobilisés. Une action adaptée au contexte sanitaire avec un accueil des actifs du lundi au samedi, par téléphone ou dans l'un des 30 points d'informations retraite répartis en Occitanie.

LA CRISE SANITAIRE COVID-19 gérée par la Carsat Midi-Pyrénées

17 mars 2020, mise en place d'un confinement strict de la population afin de ralentir la propagation de la COVID 19.

Un contexte inédit qui conduit la Carsat à très rapidement adapter son organisation afin de maintenir ses missions de service public tout en assurant la sécurité de ses salariés et de ses publics ; service et sécurité ont été les maîtres mots. Pour rester au plus près de ses publics, la Carsat a dû et su repenser ses modes de fonctionnement, de façon très réactive.

L'ère du numérique prend son envol et les modes de communication évoluent et se démultiplient : la pandémie de la COVID 19 a bouleversé les comportements numériques.

GESTION DE CRISE

ANTICIPER LA REPRISE

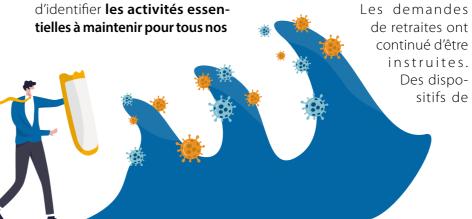
AGIR POUR L'AVENIR



LA CELLULE DE CRISE

Dès fin février 2020, la cellule de crise de la Carsat a été réactivée afin d'anticiper la crise sanitaire qui se dessinait. Réunie quotidiennement avant le confinement du mois de mars puis pour préparer la sortie au mois de mai, elle se compose de l'équipe de Direction et d'experts Carsat dédiés à la santé, la sécurité, la logistique, aux RH, à la communication et aux métiers.

Les objectifs prioritaires étaient d'identifier les activités essen-



publics avec, le paiement des retraites, le versement des aides d'Action Sociale, des subventions de prévention aux entreprises, et garantir la santé et la sécurité des salariés sur site et le paiement de leurs salaires.

L'objectif a été atteint avec 100 % des retraites payées aux dates prévues. Un accueil de nos publics a été **maintenu** malgré la situation sanitaire pour nos publics fragiles et les dossiers complexes.

vers les assurés isolés et fragiles ont été menés par le service de l'Action Sociale et du Service Social, des offres et un accompagnement spécifique à destination des entreprises ont été déployés. La qualité de service a toujours été maintenue!

contacts téléphoniques sortants

Un **Plan de Continuité d'Activité** (PCA) actualisé et opérationnel dans le cadre d'une crise sanitaire, **un** état des lieux des équipements informatiques portables à disposition des salariés et **des équipes** en grande partie opérationnelles dès le premier jour du confinement, ont permis une réactivité pour le maintien de la continuité de nos missions.

En relais de la cellule de crise, l'équipe de direction, sous l'animation de la Directrice Générale, a opéré un suivi au plus près de l'activité, en se réunissant chaque soir pendant le premier mois du confinement.

LA GESTION DES FLUX ENTRANTS, SORTANTS ET DES ARCHIVES

Les courriers, notifications, pièces justificatives et autres documents administratifs ont un point d'entrée unique : le service CAPTURE. Une organisation spécifique a donc dû être mise en place dès le premier jour du confinement en mars, afin d'assurer notre mission de service public auprès de nos publics externes, et assurer aussi notre fonctionnement interne auprès des salariés.

Dans le respect des règles sanitaires, l'organisation du service et du travail a été revue avec la mobilisation par roulement d'une équipe présente sur site, au quotidien, afin d'assurer les tâches prioritaires identifiées en cellule de crise. Le service CAPTURE a dû faire **preuve d'agilité**, afin de trouver des **solutions humaines, informatiques et** logistiques pour garantir une continuité d'activité.



Il s'agissait de :

- traiter le courrier entrant, d'en assurer sa diffusion et sa mise à disposition auprès du bon interlocuteur interne,
- gérer les délais et méthodes d'affranchissement,
- traiter le courrier sortant, le récupérer, en assurer sa mise sous pli et sa distribution via La Poste,
- numériser les documents afin d'en assurer la conservation.

Une **organisation interne**, en lien avec la cellule de crise et les managers des services a été mise en place et adaptée au contexte et à notre organisme, pour veiller à la continuité dans la diffusion et la récupération quotidienne des plis entrants et sortants.

Les règles et l'organisation de la **dématérialisation** des plis éligibles ont été **repensées**, avec un passage à 100 % de numérisation des plis entrants, à l'exception de certains documents illisibles, ou pour raisons de confidentialité et/ou de format (arrêt de travail...). Ces mesures ont permis, la mise à disposition rapide, fiable et journalière des plis entrants. Ainsi c'est près de 60 000 courriers entrants qui ont été mis à disposition des équipes sur la période de mars à mai 2020.

MARS 24 655 1370

AVRIL 16 560 Courriers 974 entrants



La gestion de la numérisation du processus retraite a été modifiée, passant d'une numérisation mixte (externalisée via Freecapture par le métier et centralisée au siège via l'Opex), au profit d'une **numérisation** 100% centralisée, réalisée au fil de l'eau.

Une entraide a été organisée pour la dématérialisation des flux entrants pour les autres processus (Action sociale, RH, AT\MP).

Afin d'éviter les ruptures d'information, d'instruction des dossiers (retraite et gestion des comptes prestataires) un travail commun CAPTURE – Service Informatique a été mené, 5 6327 afin de **développer un** PAGES système informatique NUMÉRISÉES de traitement automatisé pour l'import bureautique des dossiers « clôturés »

en vue d'un archivage électronique, garantissant ainsi la conservation des données de nos usagers. Une reprise progressive du stock a été organisée à la sortie du confinement.

635

DOSSIERS

En externe, les modes de fonctionnement habituels, avec les services de La Poste, pour la récupération et la distribution du courrier ont été revus pour tenir compte des délais d'affranchissement et de distribution, rallongés du fait de la crise sanitaire.





Un travail en commun a été mené avec la cellule des Marchés et le groupe La Poste afin de revoir les clauses du contrat, en vue de les adapter au contexte de la crise sanitaire. L'objectif était de maintenir un service journalier tant pour le siège social, que pour nos agences retraite basées dans les départements. Ainsi des plannings ont été établis pour le maintien d'un service continu, afin de garantir la non-rupture du lien avec nos publics et l'instruction

Au total, c'est près de 18 670 plis sortants qui ont été gérés par le service CAPTURE, sur la période de mars à mai 2020.

Par ailleurs, la Carsat Midi-Pyrénées a également été partie prenante dans les travaux du groupe de travail PCA National (Plan de Continuité d'Activité), contribuant ainsi à la réflexion et à la rédaction d'une IRC « COVID » et de solutions informatiques. Cette participation aura permis un gain en réactivité pour le déploiement en interne des instructions et solutions validées au niveau National.

LA GESTION DU SYSTÈME D'INFORMATION

A l'annonce du 1^{er} confinement, le défi de l'équipe informatique a été de déployer le plus rapidement possible les équipements nécessaires au télétravail, condition de continuité de service.

Le déploiement quasi généralisé du télétravail a pu se faire dès les premiers jours de la crise, et ce, en utilisant des solutions inédites permettant aux collaborateurs de télétravailler depuis leur domicile sur des matériels informatiques professionnels ou

personnels, et de manière sécurisée Le déploiement quasi généralisé du télétravail a pu se faire dès les premiers jours de la crise.



Pendant cette période, plus de 400 ordinateurs ont été paramétrés et sécurisés à distance et plus de 500 ordinateurs portables ont été configurés et remis via une disposition innovante de rendez-vous « Drive », grâce à la mobilisation en présentiel de l'équipe informatique dédiée à cette activité de support et relations utilisateurs.



Les équipements téléphoniques (smartphone et softphones¹) ont massivement été déployés afin de garantir les contacts avec les publics.

Téléphone sur ordinateur



Au-delà de ces moyens techniques, des informaticiens se sont relayés pour apporter un

support attentionné et accompagner les salariés à adopter de nouveaux usages numériques et à maîtriser les outils collaboratifs, essentiels au bon fonctionnement des différents services et au respect des engagements envers nos parties prenantes.

Les équipes de l'imprimerie et de la documentation générale ont adapté leurs offres de service pour couvrir de nouveaux besoins liés au télétravail (numérisation de documents notamment et entraide autres secteurs).

Pour apprendre de la crise et capitaliser, une démarche de **capitalisation** des pratiques innovantes initiées pendant la crise a été mise en œuvre. Cette démarche collaborative s'est appuyée sur le questionnement des collaborateurs pour identifier les initiatives et mesures en termes d'organisation du travail et de simplification, susceptibles d'être pérennisées au-delà de la période de crise sanitaire.

Cette démarche de la « Carsat d'Après », visant à rendre un service de qualité et facilitant l'accès numérique aux publics, dans un contexte de télétravail généralisé, s'est prolongée par un bilan quelques mois après le premier confinement en s'inscrivant dans la dynamique du mois de l'innovation 2020.

Ces actions de la Carsat ont été portées à la connaissance du grand public via le site gouvernemental dédié à la transformation et à la modernisation.

> 4 THÉMATIQUES **MAJEURES**

Offre de service adaptée

Dématérialisation

Acculturation au numérique

Nouvelles modalités de travail travail en mode hybride et le « manager autrement »



LA GESTION DE LA SÉCURITÉ ET DU BÂTIMENT



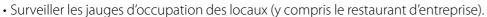
Concernant le bâtiment (siège, agences retraite et locaux Service Sociaux au sein des CPAM), la mise en œuvre et le suivi des préconisations du Ministère de l'Emploi (protocole entreprise) nous ont conduits à mettre en place, de façon réactive, les mesures de protection des salariés et des assurés.

Les mesures relatives à la santé des agents :



- Installer des séparateurs entre les bureaux lorsque la distance de « sécurité » n'était pas
- Mettre à disposition des distributeurs de gel hydroalcoolique.





• Distribuer des masques.



• Définir des procédures de prise en charge des personnes atteintes de la COVID et de gestion de l'isolement des cas contacts.



• Interdire les partages de matériel (y compris les véhicules).

Les mesures de protection pour nos publics :



- Installer des protections (plexiglas et verre) dans les box d'accueil.
- Prévoir des masques pour les assurés.
- · Renforcer le nettoyage.
- Recevoir exclusivement le public sur rendez-vous.

Ces mesures ont permis de garantir la continuité de service (notamment pour les situations difficiles et dossiers complexes) tout en protégeant nos publics et nos agents.



IUNE COMMUNICATION AU CŒUR DES ACTIONS POUR NOS PUBLICS



Une communication hebdomadaire de la Directrice vers l'ensemble des salariés « Le rdv du vendredi », a également contribué à garder le lien et à tenir chacune et chacun informé en temps quasi réel de l'évolution de la situation et des modalités de gestion de cette crise inédite. Une communication interne accrue et maintenue afin de donner de la visibilité et accompagner les agents sur les guestions RH, d'organisation du travail, de QVT (newsletters, tchat, pastilles audio conseils, support de communication, signalétique dédiée...).

RÉSEAUX SOCIAUX

- **56** posts LinkedIn
- **132** tweets

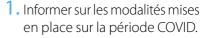
ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE 3960

• Activation message sous 48h.

Des contacts réguliers avec les managers pour réfléchir et ajuster les fonctionnements au fil de l'eau, des consignes spécifiques mises en place et des plages horaires pour la récupération et le dépôt des courriers papier, une signalétique dédiée pour le respect des mesures de distanciation sociale, et la mise en commun des compétences internes pour le déploiement de solutions, ont contribué au maintien d'un service de qualité.

Les ajustements coconstruits entre les services concernés, pour la modification des clauses du marché avec la Poste, et la participation au groupe de travail national, ont favorisé la réactivité des équipes et des dispositifs mis en place.

CONTACTS SORTANTS ET SITE INTERNET



- 2. Inciter à utiliser les services en liane.
- 3. Fiches conseils et subventions pour accompagner les entreprises.
- · **78** mises à jour dont 14 actualités
- 2 communiqués de presse
- Campagne mailing pour faciliter les démarches (assurés, entreprises, partenaires, presse)

Un site Web PCA a été développé pour garantir le lien avec l'ensemble des salariés et des outils multicanaux (sms, courriel, tchat, webinaire) ont été mis en œuvre.



Une capitalisation de pratiques innovantes, partagées dans le réseau des

Carsat et de la CNAV, mais aussi présentées en collaboration avec les autres organismes de « la Cousinade », lors du « Lab numérique » le 20 juin 2020 sous l'égide de l'UCANSS.

Un challenge collaboratif a été lancé auprès de l'ensemble des collaborateurs sur la thématique croisée de l'offre

de service aux publics et du contexte de télétravail. Les idées retenues seront mises en place en 2021.

NEWSLETTERS SPÉCIFIQUES

- « 3 minutes entreprises »
- « Parlons retraite »

CAMPAGNES DIGITALES

- Facebook +300 000 visuels promotionnels et **18 000** clics,
- pub Internet +300 000 visuels promotionnels utilisés, pub TV France télévision sur émission en replay **5 000** vues,
- campagne d'affichage sites accueil public,
- webinaires entreprises « les Mardis de la Prév ».
- rendez-vous personnalisés « Semaine Flash Retraite ».

L'entraide entre les services bâtiment/sécurité, RH et Communication, a contri-

bué à la mise en place d'une signalétique dédiée pour les agents, à l'intérieur des locaux de la Carsat (siège social), du restaurant d'entreprise, à la réalisation et la distribution des kits COVID pour les agents et à l'accueil physique, des agents à lafin du 1^{er} confinement.

En externe, une signalétique dédiée a également été mise en place afin d'informer nos usagers des dispositions en vigueur pendant cette période de crise (prise de RDV, téléphone, accueil...).







Souvernance.

16

LE MOT du Président

Cette année 2020 aura été marquée par la crise sanitaire et les deux confinements.

Pour une institution comme la Carsat, il a été nécessaire de s'adapter pour maintenir le service et la relation avec les assurés sociaux, les entreprises, les salariés, les associations et l'ensemble de nos partenaires.

Le télétravail s'est rapidement imposé comme incontournable pour préserver la santé de tous et il a fallu trouver des solutions pour que chaque salarié dispose d'un outil informatique adapté à son domicile pour maintenir la continuité de service et répondre avec la plus grande efficacité aux sollicitations des assurés sociaux.

Grâce à l'implication de tous, le pari a été réussi.

Je tiens à remercier l'équipe de Direction qui a su piloter les changements afin de trouver les meilleures solutions possibles, sans altérer la qualité du service et dans le respect des règles sanitaires et des conditions de travail.

Je souhaite aussi remercier mes collègues administrateurs de leur confiance et de leur implication durant ces mois que nous venons de passer en distanciel. En effet, le Conseil d'Administration de la Carsat a dû s'adapter à la crise avec des réunions en distanciel. Malgré les contraintes, il a réussi à poursuivre sa mission et a continué à œuvrer dans le respect mutuel et les échanges constructifs.

Michel VIGIER, Président du Conseil d'Administration de la Carsat Midi-Pyrénées

Je tiens surtout à saluer la forte implication des salariés de la Carsat. Ils ont fait de nombreux efforts dans ce contexte particulièrement difficile et compliqué aussi bien professionnel que personnel. Qu'ils en soient tous félicités et remerciés au nom du Conseil d'Administration.

En 2020, même si la Carsat Midi-Pyrénées a été contrainte d'annuler plusieurs évènements, elle a poursuivi le développement de ses partenariats.

Certains ont poursuivi leur essor, je pense à l'AGIRC-ARRCO pour la retraite. D'autres ont été renforcés comme le Gérontopôle dans le cadre du projet NACRE.

Je pense aussi à notre structure Midi-Pyrénées Prévention avec les MSA Midi-Pyrénées Sud et Nord qui a pu continuer à programmer des ateliers en distanciel pour nos retraités et avec de nouvelles thématiques.

Le Service Social a quant à lui été proactif durant toute cette période, il a également contribué aux différents dispositifs mis en place par l'Assurance Maladie comme le contact tracing par exemple.

Notre appel à projets sur le thème du « Bien vieillir » remporte un véritable succès et nous permet de sou-



tenir les actions du milieu associatif dans tous les départements.

En matière de Prévention des Risques Professionnels, le service a pris en charge avec beaucoup d'énergie les nouvelles subventions COVID aux entreprises. Cela a entraîné la gestion d'un grand nombre de dossiers à analyser et à instruire.

Ce travail a été réalisé tout en assurant la continuité de la gestion des autres aides financières et des Contrats de Prévention. Travail là aussi remarquable dans le respect des engagements de la branche et en s'adaptant à la conjoncture.

Enfin, il nous faut regarder de l'avant en projetant la sortie de cette crise sans précédent.

Notre réactivité et notre professionnalisme nous ont permis de continuer à assurer un service de qualité exemplaire. La prochaine étape constituera à toujours mieux faire connaitre la Carsat, ses services, ses réalisations, ses partenariats.

Le grand chantier de la communication notamment sur les réseaux sociaux est pleinement actif. Une communication plus proactive est déjà à l'œuvre et elle se poursuivra l'année prochaine, nourrit des innovations que le collectif Carsat saura trouver et avec le soutien du Conseil d'Administration.

17

Rapport d'activité - 2020

Conseil Régional.

Gouvernance et pilotage

qualité des relations avec les usagers.

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 et sous le contrôle de son

Conseil d'Administration. Ce dernier vote les budgets et

les Contrats Pluriannuels de Gestion (CPG), approuve les

comptes annuels et délibère sur les orientations stratégiques

définies par la Direction de l'organisme. Il vérifie l'application

des dispositions législatives et réglementaires et veille à la

La Directrice assure le pilotage général de l'organisme,

notamment à travers la mise en œuvre des orientations et

objectifs fixés dans le cadre des Contrats Pluriannuels de

Gestion, par les caisses nationales (CNAV et CNAM). Elle est

appuyée dans cette mission par une équipe de Direction

composée de six Agents de Direction et de l'Ingénieur

Rapport d'activité - 2020

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Paritaire, le Conseil d'Administration est composé de représentants des organisations syndicales et patronales, de représentants de la Mutualité Française, de l'Union Régionale des Associations Familiales et de l'Instance Régionale de la Protection Sociale des Travailleurs Indépendants. Des « Personnes qualifiées » et des représentants du personnel de l'organisme complètent cette instance. Le Conseil est composé de 26 membres, dont 21 administrateurs siègent avec voix délibérative et 5 avec voix consultative.



Au-delà des prérogatives citées plus haut et du suivi de l'application de ses délibérations, le Conseil d'Administration prend acte, lors de chaque séance, de la situation de la production retraite et de l'avancée des divers partenariats locaux (signatures de conventions avec d'autres organismes ou associations).

Les administrateurs jouent un rôle majeur sur les territoires : ils participent à des manifestations (forum, salons, inaugurations...) organisées par la Carsat ou pour représenter l'organisme et promouvoir ses services, dans les départements, au plus près de ses publics.

Le Conseil d'Administration délègue une partie de ses attributions plus opérationnelles à des commissions qui sont soit réglementaires soit créées à l'initiative du Conseil.

Certains administrateurs sont désignés pour siéger au sein d'associations et instances départementales ou régionales.

LES COMMISSIONS ÉMANANT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

5 RÉGLEMENTAIRES

- La Commission de Recours Amiable (CRA)
- La Commission des marchés
- La Commission Réclamation Compte Professionnel Prévention (CRC2P),
- La Commission Régionale des Accidents du Travail et des Maladies Professionnelles (CRAT-MP)
- La Commission des sanctions administratives

2 FACULTATIVES

- La Commission d'Action Sanitaire et Sociale (CASS)
- La Commission Prospectives et Innovation













À DISTANCE MAIS CONNECTÉS!

Crise sanitaire oblige, le Conseil d'Administration et ses commissions se sont adaptés. C'est en visio-conférence que les administrateurs ont réussi à poursuivre leur mission durant toute cette année : échanges, délibérations et décisions

Un programme maintenu avec pour seul objectif en cette période exceptionnelle et difficile pour nos publics : proposer encore et toujours un service de qualité et ajusté au plus près des besoins des assurés et des entreprises.

TITULAIRES AVEC VOIX DELIBERATIVE

ORGANISATIONS SYNDICALES	
CGT	Jean-Bernard BERNOU Jocelyne BOUSQUET
F0	Michel COULOM Sylvie BORIOS-NALE
CFDT	Christian BALTAZAR (1er Vice-Président) Carole BARBASTE (3 ème Vice-Présidente)
CFE/CGC	Bernard BRAMBILLA

Régis ARNAL-PHILIPPART

REPRÉSENTANTS DES

REPRÉSENTANTS DES ORGANISA-**TIONS PATRONALES**

MEDEF Frédéric COMBES Alhan DUNOD Jean-François LABAQUERE Michel VIGIER (Président) Philippe BARTHES Philippe FABBRO (2ème Vice-Président)

REPRÉSENTANT DE LA FÉDÉRATION NATIONALE DE LA MUTUALITÉ **FRANÇAISE**

Pierre-Jean GRACIA

PERSONNES QUALIFIÉES Yves ROLLAND Armelle TOUYAROT Bruno VALAT Bernard VINCENT

TITULAIRES AVEC VOIX CONSULTATIVE

REPRÉSENTANT DE L'UNION RÉGIONALE **DES ASSOCIATIONS FAMILIALES**

André GUINVARCH

REPRÉSENTANT DE L'INSTANCE RÉGIONALE DE LA PROTECTION SOCIALE DES TRAVAILLEURS **INDÉPENDANTS**

Véronique FONTAN

REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL DE L'ORGANISME

Loïc BECHU Carole MAURETTE Laurence RUBIANO

L'ÉQUIPE **DE DIRECTION**

Composé de six Agents de Direction et de l'Ingénieur Conseil Régional Prévention, le Comité de Direction (CODIR) se réunit à intervalles très réguliers. C'est l'occasion d'échanger sur des sujets d'actualité et de se positionner, collectivement, quant aux orientations de la Carsat Midi-Pyrénées et leur mise en œuvre opérationnelle. Le CODIR est également en charge du suivi des objectifs des Contrats Pluriannuels de Gestion, du déploiement du Projet d'Entreprise et de l'animation du collectif managérial.

AGILITÉ & ADAPTATION

Piloter à distance un organisme de plus de 800 salariés : un défi inédit que la Directrice et l'équipe de Direction ont dû relever tout au long de l'année 2020!

En peu de temps et avec l'appui des managers, de la cellule de crise et des instances représentatives du personnel, l'équipe de Direction a su mettre en place une organisation du travail adaptée qui s'est avérée efficace.

De réunions journalières de suivi des activités au plus fort de la crise aux travaux plus approfondis pour rénover les méthodes de travail, le maître mot a été l'agilité!

Pendant ces nombreux mois, la Direction a réussi à concilier sécurité des salariés, communication interne, dialogue social et maintien des missions de service public de l'organisme : un défi de taille relevé grâce à l'extraordinaire investissement de tous!



Organigramme

- » Fondée de Pouvoir
- Comptabilité générale
- Trésorerie/Flux métiers
- Investissements/Fonctionnement
- Ressources Humaines
- » Pôle Maitrise des Activités
- » Lutte contre les fraudes
- » Capture/Archives
- » Contrôle
- » Gestion des Comptes Prestataires

Corinne VOISSON Direction Financière et Comptal





» Tarification des Risques Professionnels

- Tarification des entreprises
- Supervision/Contrôle
- · Production relations de service



» Prévention des Risques **Professionnels**

- Pôle ressources transverses
- Pôle expertises transverses
- Pôle Midi-Pyrénées Sud
- · Pôle Midi-Pyrénées Nord
- Pôle gestion administrative

- » Coordination des agences
- Agences Retraite
- · Accueil/Relation client
- » Support processus retraite et formation
- » Carrières et déclarations
- » Services Spécialisés
- » Services Spécialisés TI
- » Contentieux et relation assurés



/irginie HERENGER diointe Retraite

» Ressources Humaines

- Gestion administrative/Recrutement
- Gestion des emplois et compétences (SIRH/GPEC/EAEA)
- Formation professionnelle
- Qualité de Vie au Travail
- Cellule juridique/DPO
- Expert sécurité

» Ressources logistiques

- Achats/marchés
- Bureau d'Etudes et d'Organisation
- Immobilier et Maintenance des bâtiments
- Pôle Juridique des Bâtiments et Transports
- PRECI



Suzanne TACHET Direction des Ressources Humaines et Logistique

Joëlle TRANIELLO Direction Générale

- » Secrétariat Direction Générale
- » Attachée de Direction Conseil d'Administration
- » Pôle d'Appui au pilotage
- » Service Communication & Relation clients



Corinne GEORGE Direction adjointe Santé et Social et RSO

» Service Social

- Pôle d'appui au pilotage
- · Pôle communication et animation partenariale
- Pôle intervention sociale et relation client
- » Action Sociale
- Développement et animation des territoires
- Aides individuelles
- Qualité, pilotage et suivi de l'activité
- » RSO



Sylvie GOBRECHT Sous-Direction du Système d'Information et offre numérique

» Relations utilisateurs

- Études et projets innovants
- Support utilisateurs
- » Infrastructures techniques
- Réseau et mobilité
- Architecture technique et habilitations
- » Sécurité informatique
- » Achat et parc informatique
- » Mission SI
- » Offre numérique et innovation
- » Service Imprimerie
- » Documentation

Intégration des agents de la Sécurité Sociale des Travailleurs Indépendants

Le début de l'année a été marqué par l'arrivée de 70 nouveaux collaborateurs issus de la Sécurité Sociale des Travailleurs Indépendants (SSTI). Une intégration longuement préparée, tant sur le plan organisationnel et logistique que sur le plan humain. Retour sur les grandes étapes 2020 de ce parcours d'accueil particulier et sur les défis qu'il reste encore à relever.

Au-delà de l'enjeu que représentait l'intégration d'une nouvelle activité et d'un nouveau public pour notre organisme, notre collectif a eu à cœur d'accompagner au mieux les salariés qui nous rejoignaient dans le cadre de ce transfert. Parce qu'ils n'étaient pas tout à fait nouveaux ni tout à fait anciens, c'est un parcours d'accueil dédié qui a été mis en place et qui s'est concrétisé par deux temps forts en 2020 : la journée d'accueil du 6 janvier et la journée découverte du 12 mars.

UNE IOURNÉE D'ACCUEIL ATTENTIONNÉE

La date du 6 janvier, nous l'avions tous en tête. Pour nos nouveaux collègues, elle représentait une échéance inquiétante, un pas encore difficile à franchir malgré toutes les actions qui avaient déjà été initiées en 2019 pour préparer leur arrivée. Pour nous « accueillants », c'était aussi un changement mais surtout un défi que nous avions envie de réussir pour eux. C'est la raison pour laquelle nous avons préparé collectivement ce jour si particulier.

Après un accueil RH attentionné, place au petit déjeuner! Pour renforcer les effets déjà très agréables du soleil sur les vitres de la cafétéria, plusieurs ice-breakers ont ponctué ce temps de partage. De quoi répandre un vent de bonne humeur et de bienveillance avant de poursuivre dans les services d'affectation. Les postes de travail étaient tous prêts et équipés et nous avions même pensé à déposer un kit de bienvenue sur chacun d'entre eux! Et après une pause déjeuner partagée avec l'équipe, rendez-vous à l'Amphithéâtre pour une sensibilisation informatique. Au menu: présentation des outils, des procédures en cas de problème technique, et remise d'un livret pense-bête pour les jours à venir. Il ne restait plus qu'à ouvrir les postes de travail et à écouter le petit message de bienvenue de notre Directrice.

Une journée placée sous le signe de l'accompagnement, première étape d'une nouvelle vie professionnelle pour chacun d'entre nous.





UNE JOURNÉE POUR DÉCOUVRIR SON ENVIRONNEMENT

Trois mois se sont écoulés entre cette journée d'accueil et la journée découverte du 12 mars. Trois mois pour prendre le temps de découvrir son périmètre de poste, ses collègues, les nouveaux outils de travail et prendre ses marques.



Assez de temps pour consolider quelques notions et passer à une étape supplémentaire : ouvrir ses horizons!

La journée découverte a été pensée pour répondre à plusieurs objectifs. Pour nos nouveaux collègues: découvrir la Carsat de façon plus globale, ses missions, ses services, ses métiers mais aussi comprendre son positionnement stratégique en prenant connaissance des offres de service proposées à nos publics. Pour les salariés du Régime Général : valoriser et partager leurs activités mais également avoir la possibilité d'en savoir un peu plus sur le nouveau public des travailleurs indépendants et leurs activités.

Pour atteindre ces objectifs, nous avons proposé à nos nouveaux collègues de se mettre dans la peau de nos publics en réalisant deux parcours : un « parcours assurés » et un « parcours entreprises ». Le premier balayait les principales offres de service proposées tout au long de la vie, du statut d'actif à celui de retraité en passant par la case des situations de difficultés sanitaires et sociales. Le deuxième a permis de présenter l'offre de service de

prévention des risques professionnels à destination des entreprises mais aussi celle de la tarification des accidents de travail et des maladies professionnelles sans oublier les liens avec la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM), présente pour l'occasion.

Pour compléter ces présentations très ludiques préparées avec le concours de nombreux services de la Carsat Midi-Pyrénées, un rallye-enquête a été organisé par le service RH l'après-midi dans le but de découvrir d'autres services et de consolider les informations transmises le matin.

Enfin, à ces temps d'information sont venus s'ajouter d'autres animations comme une guinquette numérique pour découvrir les services en ligne, un quiz sur les travailleurs indépendants proposés aux salariés du régime général, mais aussi un café partagé dans notre Atrium sur la pause déjeuner.

Un nouveau format de sensibilisation qui devrait se pérenniser pour tous les nouveaux embauchés puisqu'il a satisfait 96 % des salariés participants!

LES DÉFIS DE DEMAIN

Ces étapes d'intégration et de constitution d'un nouveau collectif Carsat ne nous ont pas fait perdre de vue la nécessité de poursuivre les travaux engagés et notamment la définition d'une organisation cible qui nous permettra d'améliorer la qualité du service rendu aux travailleurs indépendants.

disparition des logiciels de traitement de la Sécurité Sociale des Travailleurs Indépendants, et sur la poursuite du plan de formation des salariés du Régime Général dans le traitement des dossiers des travailleurs indépendants et des salariés de la SSTI pour une plus grande polyvalence dans le traitement des dossiers du régime général.

Les efforts vont donc se poursuivre de part et d'autre dans le but de rendre un service 100 % qualitatif à notre nouveau public des travailleurs indépendants!



UNE STRATÉGIE de proximité territoriale



En 2020, la Carsat Midi-Pyrénées a consolidé son partenariat avec les Maisons de Services Au Public (MSAP), désormais labellisées France Services, en déployant des actions à destination de leurs animateurs mais également en s'appuyant sur ces dernières pour organiser des évènements à destination des assurés proches de la retraite. Une collaboration gagnant-gagnant que nous détaille Isabelle CARBOU, Chargée des relations partenariales et Mathieu **BATTISTELLA**, Responsable

Pourquoi avoir fait le choix de renforcer ce partenariat?

Isabelle Carbou : Les France Services ont toujours été un partenaire relais central pour la Carsat Midi-Pyrénées car elles sont situées dans l'ensemble des départements de la région, dans des zones urbaines mais également rurales. Elles représentent donc un relais de proximité précieux pour faire connaitre et utiliser nos offres aux actifs comme aux retraités. Elles étaient par ailleurs en demande d'un accompagnement renforcé de notre part, ce qui a facilité le déploiement de nouvelles actions.

Comment avez-vous travaillé sur le sujet?

Mathieu Battistella: La redéfinition et le renforcement de notre accessibilité sur le territoire est l'une des réalisations clés de notre Projet d'Entreprise 2018-2022, un groupe de travail a donc été mis en place pour faire émerger des actions allant dans ce sens. En tant que pilote de ce groupe, mon rôle est de structurer un véritable maillage territorial en y associant nos partenaires. Avec Isabelle, mais aussi des collaborateurs du service social et du service Action sociale, nous nous sommes prioritairement concentrés sur les France Services.

adjoint des agences retraite.



Isabelle CARBOU Chargée des relations partenariales



Justement, quelles actions ont émergé de votre réflexion collective?

I.C: Nous avons d'abord créé une newsletter à destination des animateurs des France Service pour leur transmettre les informations dont ils ont besoin au quotidien pour répondre aux assurés. C'est un support court et dynamique qui va à l'essentiel et qui leur permet de ne rien rater de nos actualités!

M.B: Nous avons ensuite souhaité compléter l'offre de formation socle des animateurs par un module de formation continue interactif, avec une approche clients en s'inspirant de cas pratiques. Ce module leur présente l'offre de service retraite mais aussi l'offre de service Action Sociale pour les retraités et celle du Service Social pour les actifs. Nous avions bien sûr envisagé de réaliser ces formations en présentiel mais la crise en a décidé autrement et c'est finalement sous forme de webinaires que nous les avons mises en place.

D'autres actions ont -elles été mises en place en dehors de ce groupe de travail?

I.C: Oui! Avec le concours des France Services, nous avons organisé pendant le mois d'octobre des journées d'information retraite dans leurs murs, auprès d'un public ciblé de salariés et de travailleurs indépendants de plus de 55 ans. Au total, 216 entretiens ont été réalisés et le bilan est très positif avec un

taux de satisfaction clients de plus de 87 %!

Quelles sont les perspectives pour poursuivre la dynamique en 2021?

M.B: Déployer notre formation continue dans toutes les France Services de la région Midi-Pyrénées et la compléter par des animations plus ciblées : tables rondes sur cas pratiques, ateliers numériques...

I.C: Nous sommes également sur le point de sortir un kit de communication pour les animateurs dans lequel ils pourront retrouver des informations sur la Carsat mais aussi sur les bons réflexes à adopter lorsqu'ils renseignent les assurés. Et bien sûr de nouveaux numéros de notre newsletter Carsat & vous!

Interview

Mathieu BATTISTELLA Responsable adjoint des agences retraite

ENTRETIENS

TAUX



DE SATISFACTION CLIENT



Newsletter Carsat & Vous

La Carsat en ligne

UN SITE INTERNET DE PLUS EN PLUS FRÉQUENTÉ

Nouveau graphisme, nouvelle ergonomie, en 2020 le site de la Carsat Midi-Pyrénées a fait peau neuve pour gagner en lisibilité et permettre à nos publics de mieux s'informer!

Sur le plan graphique, cette transformation s'est traduite par une ligne plus épurée et une palette de couleurs plus sobre pour améliorer le confort de lecture.

La nouvelle ergonomie permet par ailleurs d'accéder plus rapidement

aux informations régionales et à nos services en ligne.

Nous avons aussi actualisé nos contenus et réfléchi à de nouvelles arborescences pour que l'accès soit plus intuitif et permette à chacun de trouver l'information qu'il recherche.

Des améliorations qui semblent avoir porté leurs fruits puisque nous constatons une **augmentation du nombre de visites de 15 % soit une moyenne de 17 000 visiteurs par mois!** En 2021, nous vous attendons encore et toujours plus nombreux sur notre site web.

En attendant bonne navigation!





260 000 visites

17 000 visiteurs mensuels + 15%*

+ de 720 000 pages vues

50 000 accès à un service en ligne retraite + 32 %*

26 offres d'emplois publiées > 400 candidatures

Près de **250** demandes d'accompagnement à la création du compte AT/MP

Plus de **100** actualités publiées

1 000 mises à jour

DES RÉSEAUX SOCIAUX QUI NOUS FONT RAYONNER

La Carsat est présente sur **Twitter depuis 8 ans et sur Linkedin depuis 2018,** ce qui nous permet de faire rayonner largement nos offres de service, nos offres d'emplois et nos initiatives.

Si le nombre de nouveaux abonnés reste stable sur Twitter, 2020 a vu notre page **Linkedin** s'animer avec **1 209 abonnés supplémentaires en 1 an !**



https://www.linkedin.com/company/carsat-midi-pyrenees/

1 209 nouveaux abonnés + de 100 nouveaux abonnés mensuels*

de 100 nouvedux abonnes mensu

1 951 abonnés

178 employés affiliés

Un succès qui s'explique peut-être par les sujets très variés de nos publications : actualités retraite, actions de prévention des risques professionnels, initiatives RSO, projets d'action sociale ou encore offres d'emplois, il y en a pour tous les goûts!

En 2021, la Carsat Midi-Pyrénées sera encore plus présente sur les réseaux pour vous présenter ses projets et partager ses actualités!

* Par rapport à 2019

26





LA CARSAT AIDE LES SENIORS POUR LE BIEN VIEILLIR La Dépêche du Midi, le 10 novembre 2020





27

Rapport d'activité - 2020

Rapport d'activité - 2020

Rapport d'activité - 2020



Préparer et gérer.

Préparer et gérer la carrière et la retraite

L'accompagnement des assurés commence dès leur premier emploi. À ce titre, la Carsat Midi-Pyrénées gère la carrière et la régularise au fil de l'eau principalement à partir des Déclarations Annuelles des Données Sociales ou de la Déclaration Sociale Nominative, transmise par les employeurs.

Par ailleurs, la Carsat est également chargée d'informer et de conseiller les futurs retraités sur leurs droits, via le droit à l'information, son réseau de proximité, mais aussi plus généralement grâce à son numéro d'appel unique et ses services en ligne.

Les dossiers et courriers reçus font l'objet d'une dématérialisation gérée par le service CAPTURE. Cette dernière permet une mise à disposition rapide des éléments pour une instruction fiable des droits. Le calcul des retraites est quant à lui opéré en recherchant à la fois la juste application de la réglementation et la préservation de la continuation des ressources, par le paiement mensuel de la retraite entre le dernier revenu d'activité et le premier versement de la retraite.

Enfin, la Carsat Midi-Pyrénées propose une information complète, neutre, fiable et gratuite. Elle vise à offrir des conseils personnalisés afin de faciliter les démarches le moment venu et de répondre aux besoins des assurés et des entreprises.



Tout au long de la crise sanitaire sans précédent de 2020, la Carsat Midi-Pyrénées a su s'adapter pour permettre l'accessibilité et la continuité du service public de la retraite.

Dès le mois de mars, l'équipement informatique nomade de l'ensemble des personnels a permis la mise en place d'un télétravail massif indispensable à la poursuite de l'activité de conseil, d'information et au traitement des dossiers de nos assurés.



ALIMENTER ET SUIVRE la carrière des assurés

La Carsat Midi-Pyrénées gère la carrière des salariés tout au long de leur vie professionnelle. Elle la met à jour principalement à partir des Déclarations Annuelles des Données Sociales ou de la Déclaration Sociale Nominative, transmises par les employeurs.

Les assurés peuvent également demander la régularisation de leur carrière à tout moment. Notre objectif est de disposer, pour chaque assuré, d'un compte individuel de qualité garantissant ainsi un passage à la retraite en toute sérénité avec une continuité des ressources.

○ CHIFFRES CLÉS

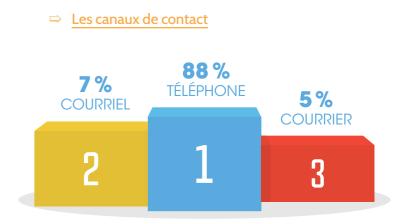
56 300 régularisations de carrière traitées

2 235 recherches d'archives données sociales et annulations de versement

791 NIR d'attente créés

11 219 requêtes carrières traitées sur la Base Questions Réponses

7 783 appels entrants (3960) pris en charge par le service gestion des carrières



⇒ Les motifs de contact Demande de relevé Demande d'attestation de carrière 30 % départ anticipé Demande Demande d'explications d'informations sur la carrière sur dossier

LES TEMPS FORTS 2020

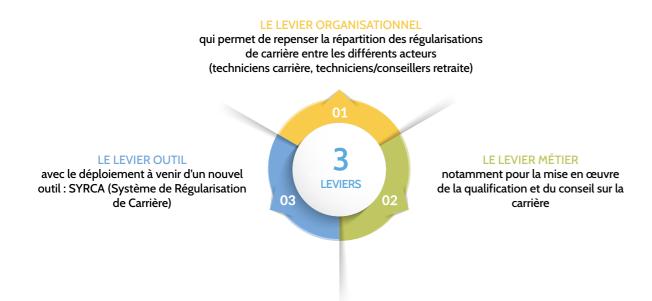




Le projet Carrière 2.0 a pour objectif d'améliorer notre gestion de la carrière et donc notre service rendu à l'assuré, tant en termes de qualité que de réactivité.

Quatre grands blocs de modernisation de notre action se dégagent autour de L'ANTICIPATION :

- 1. Anticipation du **contact** avec l'assuré grâce à une approche de ciblage pour gagner en pro-activité,
- 2. Anticipation du **traitement** des demandes ou le « Dites-le nous quand vous voulez »,
- 3. Anticipation de l'**instruction** du dossier en qualifiant les demandes dès la réception (pré-instruction),
- 4. Anticipation des **facteurs de risques** avec un scoring sur la carrière en amont du droit.
- ⇒ Mise en œuvre des transformations sur les 3 thèmes



Le projet est entré dans sa phase opérationnelle à compter d'octobre 2020, avec la réalisation de deux séminaires Carrière 2.0 en distanciel, l'un le 14 octobre à destination des managers du processus retraite, l'autre le 19 novembre pour les agents et les managers du processus.

D'autres étapes ont complété cette phase opérationnelle comme le déploiement des premières **formations** à l'outil Syrca, la constitution et le lancement d'une **équipe pionnière** regroupant des agents et managers des services Capture, carrières et contrôle, et enfin **la qualification** des premiers dossiers dans Syrca en décembre 2020.



L'INTÉGRATION DES COLLABORATEURS SSTI

7 collaborateurs de la Sécurité Sociale des Travailleurs Indépendants ont été intégrés au sein du service des carrières au 1^{er} janvier 2020, sur le périmètre de la gestion des droits acquis.

Un gage de fiabilité, puisque les techniciens effectuent les contrôles de cohérence complexes et assurent ainsi une mise à jour complète des comptes des travailleurs indépendants.



LE MARCHÉ DE NUMÉRISATION DES MICROFILMS

La mise en œuvre du marché de numérisation des microfilms permet d'effectuer la majorité des recherches employeurs à distance. La recherche des données sur les fiches numérisées permet également d'apporter une réponse plus rapide aux techniciens en charge de l'instruction du dossier.



Dans le contexte de la crise sanitaire, la quasi-totalité des agents du service a pu être rapidement équipée en matériel informatique pour travailler à distance.

Cela a permis d'assurer une bonne continuité de service auprès des assurés tant au niveau du traitement des questions de carrière que des questions de la Base Questions Réponses.



CAP VERS CARRIÈRE 2.0

Dans un futur proche, il existera un référentiel de carrière unique dévolu à l'ensemble des régimes de retraite : le Répertoire de Gestion des Carrières Unique (RGCU). L'occasion pour la Caisse nationale d'assurance retraite (CNAV) de refondre son processus de gestion de la carrière et de rénover le système d'information qui y est associé. Un projet d'envergure nommé Carrière 2.0 qui mobilise depuis 2018 les équipes de la Carsat Midi-Pyrénées!

Pouvez-vous nous rappeler rapidement les enjeux du projet Carrière 2.0?

Corinne Voisson : Ce projet de refonte s'inscrit dans un contexte de transformation de la relation de service à destination des actifs et d'intensification des relations interrégimes. L'enjeu majeur c'est donc de penser et de réussir les transformations organisationnelles, métiers et outils dans le but d'anticiper et de faciliter le passage à la retraite de nos assurés, en leur proposant un service plus accessible et plus personnalisé.

Quelles actions phares avezvous menés en 2020 pour réussir cet enjeu?

Virginie Herenger: Pour réussir ce projet nous devons être capables d'une part d'anticiper les impacts sur l'ensemble de notre processus retraite actuel et, d'autre part, d'accompagner les équipes dans ces changements profonds. C'est donc en ce sens que nous avons poursuivi nos efforts en 2020 avec



sur le volet de l'anticipation, une pré-analyse des impacts métiers menée en binôme par notre référent transformations métiers et notre référent transformations RH, et enrichie dans un second temps par un focus group de managers et de techniciens. Ces travaux ont permis de consolider, en fin d'année, un plan d'accompagnement adapté aux besoins de chaque service constituant le processus retraite.

de chaque service constituant le processus retraite.

C.V: En parallèle de ce dernier, et pour renforcer cet accompagnement des équipes, nous

dernier, et pour renforcer cet accompagnement des équipes, nous avons organisé de façon régulière des temps d'information et d'échanges.

Avec les cadres des agences retraite à deux reprises, puis avec les managers lors d'un séminaire dédié en octobre et, enfin, avec les 377 salariés du processus retraite en novembre.

Deux séminaires 100% virtuels mais qui étaient nécessaires et qui ont constitué un premier temps d'acculturation très utile et très apprécié par les salariés.

V.H: La dernière étape majeure qui a eu lieu en 2020, c'est la mise en place d'une équipe pionnière constituée de managers et de techniciens de chaque service du processus et dont l'objectif est de pouvoir tester en avance de phase le nouvel outil Syrca. En faisant remonter les anomalies, ils participent à la consolidation d'une version de l'outil efficiente et adaptée aux métiers.

Corinne VOISSON, Directrice Comptable et Financière

Virginie HERENGER,

Directrice Adjointe

Retraite

Quelles sont les perspectives 2021?

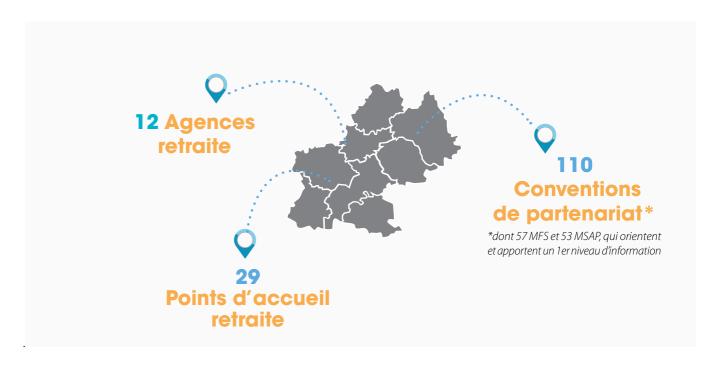
C.V: Nous allons entrer dans la phase opérationnelle avec la mise en œuvre des formations métiers. Une phase capitale avant le déploiement de Syrca prévu au second semestre.

V.H: Nous allons poursuivre l'accompagnement de nos équipes à chaque étape pour que ce projet soit une réussite pour nous comme pour nos assurés!



INFORMER ET CONSEILLER les assurés et les entreprises

Informer, conseiller, accompagner nos publics et leur permettre un égal accès à l'information et aux droits est au cœur de notre mission de service public. Notre stratégie de service multicanale allie canaux digitaux, proximité territoriale et accompagnement personnalisé, elle répond ainsi aux différents besoins des publics que nous accompagnons.



En 2020 nous avons agi pour :

- plus de proactivité en vue de mieux informer et accompagner;
- un accompagnement attentionné adapté aux publics concernés;
- proposer de nouveaux formats afin de s'adapter à la crise et de toucher le plus grand nombre ;
- un partenariat renforcé afin de simplifier l'accès à l'information et optimiser l'accompagnement.

Notre proactivité augmente de 50% avec plus de 630 000 contacts sortants en 2020 contre 420 000 en 2019. Au-delà des volumes importants pour toucher le plus grand nombre et s'assurer que la bonne information est diffusée, il s'agit aussi d'optimiser les différents canaux de contacts entrants et sortants afin de répondre aux besoins des publics que nous accompagnons.

Concernant les contacts entrants, nous constatons en 2020 un fort recul du nombre d'appels (-13900 appels) et de visites (-15000 visites), cette évolution s'explique par la crise sanitaire qui est venue modifier nos pratiques et celles de nos publics. Malgré le maintien d'une offre d'accueil sur RDV exclusivement et la proposition de RDV téléphoniques ou visio, nous constatons un déport d'une partie des contacts entrants au profit des mails (+12 000 mails entrants par rapport à 2019).

Afin de garantir une **offre de proximité adaptée**, nous avons tenu à maintenir une présence lors des évènements en faveur de nos publics dans le respect des gestes sanitaires, avec notre participation à la « semaine seniors et + » en plein centre de Toulouse, et malgré la crise nous avons proposé deux nouveaux formats pour garantir un accompagnement de nos **publics** au sein de chaque département de Midi-Pyrénées avec :

- · les journées d'information retraite organisées en collaboration avec les Maisons de Services Au Public, futures ou actuelles France services,
- les RDV de la retraite organisés en partenariat avec l'Agirc-Arrco pour simplifier l'accès aux droits et à l'information de nos publics.

Deux évènements qui ont connu un vif succès et qui seront de nouveau proposés en 2021.

Au chapitre des nouveautés notons également le lancement de visio-conférences:

- les jeudis de la retraite pour informer les assurés sur les préparatifs du départ à la retraite,
- les webinaires proposés et organisés avec les services RH des entreprises pour accompagner les salariés proches du départ à la retraite.

Pour toute information sur le sujet de la retraite nous invitons nos publics à consulter le site de l'Assurance Retraite : www.lassuranceretraite.fr.

Ce site permet d'ouvrir un espace personnel et d'accéder ensuite aux informations et services personnalisés et notamment les simulateurs afin de calculer le montant de sa retraite, d'estimer l'âge de départ ou de vérifier son éligibilité à la retraite de réversion en cas de décès du conjoint.

Il est également possible de poser une question par mail à l'un de nos conseillers directement via l'espace personnel. Nous restons également disponibles au 3960 (service gratuit + prix appel) pour une information ou un accompagnement personnalisé, ou encore pour prendre un RDV avec l'un de nos experts retraite.



Après avoir proposé des RDV téléphoniques lors du premier confinement en lieu et place des RDV physiques d'ores et déjà planifiés, nous avons, dès le mois de juin, à nouveau ouvert l'ensemble de nos accueils physiques sur RDV uniquement et pour les situations le nécessitant.

Nous accueillons donc en RDV physique les assurés en situation de vulnérabilité ou de complexité et dont le RDV ne peut se faire à distance et nous maintenons une offre de RDV téléphoniques ou en visio lorsque le motif le permet.

De nouveaux formats sont venus enrichir notre offre de services avec le déploiement de webinaires à l'attention des assurés et des salariés au sein de l'entreprise.

Enfin, des campagnes d'appels sortants ont permis un accompagnement proactif des publics les plus fragilisés afin de les accompagner dans le dépôt de leur pension de réversion ou de leur dossier de retraite personnelle.

LE TRAITEMENT DES DOSSIERS DES RÉSIDENTS À L'ÉTRANGER PENDANT LE CONFINEMENT

La fermeture des frontières a ralenti un temps les échanges de dossiers avec les organismes de retraite étrangers.

Cependant, dès la fin du mois de mai, tout a été mis en œuvre pour recevoir l'intégralité des dossiers et en assurer le traitement afin de limiter l'impact de la crise auprès de nos assurés.

En 2021, un nouvel outil sécurisé permettra d'échanger en ligne avec les organismes de Sécurité sociale des pays de l'Union Européenne.

☑ CHIFFRES CLÉS CONTACTS ENTRANTS

330 453 appels -13 900 appels entrants*

88,34% des appels traités

8 238 visites en accueil physique dont 76 % en RDV

-15 000 visiteurs*

58 200 demandes d'information par mail +12 367 mails entrants*

485 000 espaces personnels ouverts

+13% soit 55 000 espaces personnels ouverts en 1 an

Plus de **54**,**85** % des demandes de retraite déposées en ligne contre 34 % en 2019



☑ CHIFFRES CLÉS CONTACTS SORTANTS



550 participants aux 4 webinaires sur la préparation de la retraite NOUVEAU

900 participants aux webinaires organisés en collaboration avec les services RH des entreprises NOUVEAU

2 000 assurés accompagnés lors des RDV de la retraite et des journées d'information retraite NOUVEAU

8 000 assurés informés via nos campagnes digitales web +155%*

556 835 mails/ SMS envoyés +42%*





LES TEMPS FORTS 2020

INTÉGRATION DU PUBLIC DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS AU RÉGIME GÉNÉRAL

Depuis janvier 2020, les travailleurs indépendants sont accompagnés par l'Assurance Retraite et son réseau de Carsat sur le sujet de la carrière et de la retraite. Chaque travailleur indépendant a été informé par courrier de ce changement et des modes de contact, pour toute demande. Ainsi, ils bénéficient des mêmes services que les salariés du Régime Général. Des interventions sur le sujet de la retraite ont été proposées en 2020 en Midi-Pyrénées via les fédérations d'employeurs, certaines ont pu se mettre en place, d'autres ont été reportées, faute de possibilité de les organiser en présentiel. En 2021, nous allons poursuivre le déploiement d'une offre de service adaptée.

LES RDV DE LA RETRAITE



Il s'agit d'un événement organisé par l'ensemble du réseau de l'Assurance Retraite et de

Il vise à proposer au sein de chaque département et pendant une semaine des RDV afin d'aider les assurés du Régime Général et les travailleurs indépendants à préparer leur départ à la retraite. En 2020, plus de 1 800 assurés ont été reçus en Midi-Pyrénées et ont fait connaître leur satisfaction avec une note de 8,5/10.

En 2021, deux éditions seront proposées, la 1ère se tiendra la semaine du 28 juin et la seconde la semaine du 15 novembre 2021. Pour plus d'information et inscription: www.rdv-retraite.fr/ (ouverture des RDV en juin 2021).

Interview LA FONCTION CONSEIL EN ENTREPRISE

En 2020, ma mission a consisté à développer et à dynamiser la Fonction Conseil en Entreprises (FCE) en proposant à ces dernières une offre destinée à la préparation retraite des salariés de plus de 55 ans.

Les objectifs étaient multiples : aller au-devant des entreprises pour leur présenter cette offre, toucher un public de salariés avec lesquels nous n'étions pas encore en contact, notamment par le biais des services RH qui sont de véritables relais, et, enfin, couvrir un volume d'entreprises et de salariés plus important sur l'ensemble des départements.

Ces interventions en entreprises initialement prévues en présentiel ont dû être adaptées dès le mois d'avril sous forme de webinaires.

ce qui nous a permis de poursuivre la dynamique engagée en présentiel. Le format et le support ont été adaptés et nous nous sommes rapprochés de l'Agirc-Arrco pour proposer une animation conjointe ou coordonnée sur certaines interventions.

À titre d'exemple entre septembre et décembre 2020, 50 interventions ont été menées et une centaine de sessions supplémentaires sont prévues sur le 1er semestre 2021 avec l'objectif de toucher 2 500 à 3 000 salariés sur l'année à venir! Des groupes de travail sont également à l'œuvre pour faire évoluer cette offre de service et l'adapter aux travailleurs indépendants qui nous ont rejoints. De nouvelles perspectives réjouissantes pour nous comme pour nos publics!

LES JEUDIS DE LA RETRAITE

La Carsat Midi-Pyrénées a lancé en novembre et décembre 2020 la 1ère édition des Jeudis de la retraite, une conférence en ligne permettant aux assurés inscrits de mieux connaître les démarches à suivre pour bien préparer leur retraite.

Au total 4 webinaires se sont tenus pour 550 participants. Nouvelles dates en 2021 et inscription possible sur le site www.carsat-mp.fr



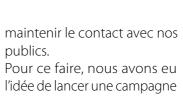
MON AGENDA RETRAITE

Lancement du **nouveau service en ligne** « Mon agenda retraite » en juillet 2020 qui permet déjà à **plus de 11 000 assurés** de bénéficier d'alertes mails pour les informer des démarches à effectuer en amont du départ à la retraite. Un service qui permet à nos assurés de **préparer leur départ en toute** sérénité.

Pour souscrire à ce service : www.carsat-mp.fr



L'ACCOMPAGNEMENT **DES ASSURÉS EN SITUATION DE FRAGILITÉ**



d'appels sortants, à destination de nos assurés, et notamment les plus fragilisés.

Une démarche fort appréciée par nos assurés, qui ont été très favorables et réceptifs à ce type de prise en charge; une satisfaction en tant que professionnel d'avoir contribué à maintenir un service de qualité en adaptant nos offres et services. Une démarche à pérenniser!».





Pascale FRICOU. Conseillère accueil téléphonique et physique à l'agence retraite Basso-Cambo

37

Thierry MARTIN, Chargé de conseil « offre de service retraite » et chargé de la relation avec les entreprises

La Carsat Midi-Pyrénées a déployé une campagne d'appels sortants afin d'accompagner les assurés dans leurs démarches et de les orienter le cas échéant vers les interlocuteurs compé-

tents en cas de risque de rupture de droits, de situation de détresse avérée ou de problème de santé.

« Face au contexte de crise, qui ne nous permettait plus de maintenir les rendez-vous physiques et/ou spontanés, il s'agissait pour nous d'adapter nos pratiques et de

39

LES ENTRETIENS INFORMATION RETRAITE



Sandra Péré-Rossi: En 2020, nous nous sommes lancés dans la réalisation d'intervention en entreprises et la réalisation d'entretiens d'information retraite (EIR) pour les salariés de ces dernières. Pour leur offrir un service sur-mesure, nous étudions leurs dossiers avant chacune de nos visites.

Le jour de l'intervention, je présente notre agence, je donne de l'information générale sur la retraite et je laisse ensuite Laurent ou un autre expert de l'équipe répondre aux questions techniques et réaliser les entretiens.

Laurent Abbadie: Notre première intervention s'est faite en présentiel dans une petite entreprise qui souhaitait accompagner ses salariés dans le cadre d'un plan de licenciement.

Comme ils étaient moins de 10 salariés, j'ai réalisé les EIR sur place afin de répondre à leurs questions et les

conseiller au mieux en fonction de leur situation. Le confinement nous a empêché de continuer ces interventions in situ mais nous avons réalisé une séance virtuelle avec une autre entreprise.

Avec ce format, difficile de répondre spécifiquement aux personnes ; nous avons donc proposé des rendez-vous à l'agence de Tarbes pour poursuivre

l'accompagnement.

Je me suis porté volontaire car

j'aime aller à la rencontre des assurés. Quand on va vers eux, ils sont dans un autre état d'esprit que quand ils viennent à l'agence et la qualité des échanges est meilleure. C'est notre proactivité qui génère cela et j'aime contribuer à cette dynamique.

S.P-R : Au-delà du fait que j'affectionne particulièrement moi aussi toutes les actions qui permettent



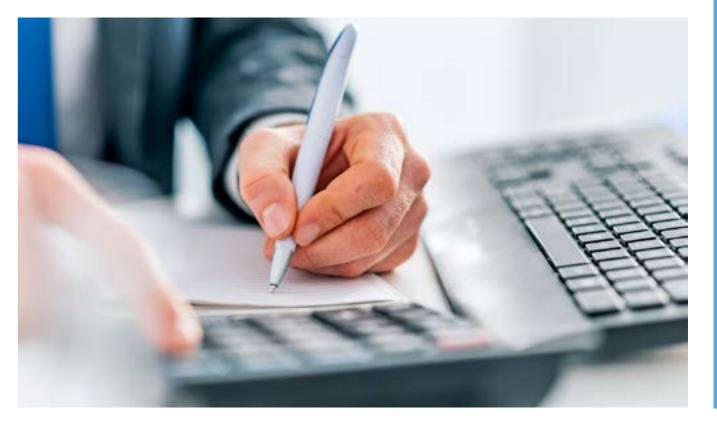
Sandra PÉRÉ-ROSSI, Cadre à l'agence de Tarbes

d'aller au contact de notre public, je trouve que la synergie qui s'est mise en place entre les différents acteurs (Thierry Martin pour les FCE, Isabelle Carbou pour le partenariat avec les France services) est très stimulante! Elle nous permet de répondre plus largement et plus qualitativement à nos assurés, il faut donc poursuivre en ce sens.

Vous êtes DRH ou gestionnaire RH d'une entreprise en Midi-Pyrénées et souhaitez bénéficier de cette offre, écrivez à :

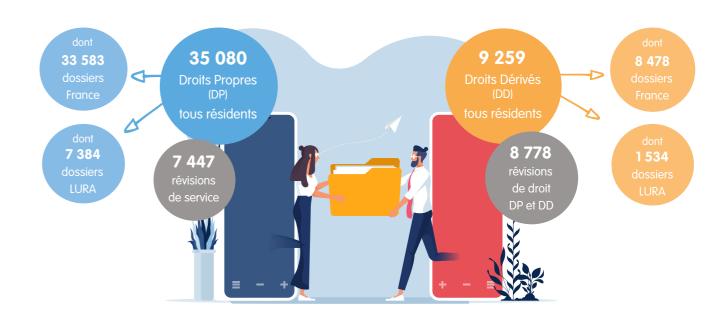
 $\underline{conseil.entreprise@carsat-mp.fr.}\\$

La Carsat Midi-Pyrénées a déployé une campagne d'appels afin d'accompagner les assurés dans leurs démarches et de les orienter le cas échéant vers les interlocuteurs compétents en cas de risque de rupture de droits, de situation de détresse avérée ou de problème de santé.



CALCULER ET PAYER les retraites

La Carsat 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 avec comme objectif premier, d'éviter toute rupture de ressources des assurés entre le revenu de la dernière activité et le versement de la première mensualité de la retraite. Le pilotage de la production est axé sur la maitrise des délais de traitement et des stocks notamment pour les dossiers les plus anciens.





Laurent ABBADIE, Conseiller retraite à l'agence de Tarbes

LE TRAITEMENT DES DOSSIERS

Afin de garantir le paiement de la pension de retraite dans les temps, il est impératif que le futur retraité dépose son dossier 6 mois avant la date de départ.

LE CONTRÔLE DES DOSSIERS

Ce dernier vise à s'assurer de la conformité des prestations versées, il est ainsi un gage de qualité pour l'assuré.

En 2020, **57 860 dossiers (+3,82%)** ont été contrôlés.

LA GESTION DES COMPTES ET LE RECOUVREMENT DES CRÉANCES

La Carsat Midi-Pyrénées gère et met à jour les comptes des retraités. En 2020, **71 184 (-20,96 %)** modifications des comptes prestataires ont été effectuées.

Ces modifications portent principalement sur les coordonnées bancaires avec **8 118** modifications et les changements d'adresse avec **9 493** modifications.

Au 31 décembre 2020, la Carsat Midi-Pyrénées a recouvré **5 003 227,38€ (+6 %)** de créances

dont **73,40**% en phase amiable. Ces créances sont liées à des dossiers erronés suite à des erreurs de la part de la Carsat ou de l'assuré luimême, telles que des changements de ressources, des modifications de situation fiscale, des sommes perçues après décès essentiellement.

▶ CHIFFRES CLÉS

5 242 704 048 € prestations servies (RG et TI)

629 688 prestataires au 31/12/2020 (RG et TI)





La numérisation des pièces justificatives et la mise à disposition des outils pour travailler à distance ont permis de maintenir la continuité des paiements pour les assurés du Régime Général et les Travailleurs Indépendants.



TRAITER

les contestations et les réclamations

Le service Contentieux Réclamations-Médiation est chargé de représenter la Carsat et de défendre ses décisions devant les instances gracieuses et contentieuses (pré-contentieux, CRA, Tribunaux...). Il a également en charge de recouvrer par tout moyen contentieux l'ensemble des créances de l'organisme et de répondre aux réclamations et aux demandes de médiation des assurés par écrit.

○ CHIFFRES CLÉS

2 706 recours engagés

2 591 explications pré-contentieuses données dans le cadre du recours amiable

383 recours présentés en CRA dont 75 décisions favorables accordées aux assurés 19,60% d'accords

2 048 études de récupération d'ASPA sur succession

352 créances pour un montant total de 5 882 913,15€

121 décisions rendues par les tribunaux dont 8 décisions défavorables à la Carsat soit 93,4% de décisions favorables

99 saisines du médiateur

361 réclamations traitées dans le cadre du parcours réclamant avec 93,52% des réponses apportées dans les délais

LES DÉLAIS DE RÉPONSE

Pour le pré-contentieux, le **délai moyen de réponse** est passé de 98 jours en 2019 à 38 jours en 2020 **(-61,22%)**.

De même le **délai CRA** est passé de 138 à **125 jours (-9,42 %)**. La CRA s'est réunie à 9 reprises contre 12 habituellement. Néanmoins, les accords CRA restent stables avec un taux d'accord de 31,59 %.

Cette année, les recours devant les tribunaux ont été fortement impactés par la crise, avec moins d'audiences et un pourcentage de décisions favorables, passant de 98,82 % en 2019 à 93,52 %.

⇒ Évolution délais de réponse



LE SUIVI DES DOSSIERS

Nous constatons également une augmentation des stocks d'études de récupération d'ASPA sur succession passant de 3 731 dossiers en 2019 à 4 182 en 2020 (+12,09%).

Le nombre de **demandes de remises de dette** a baissé avec 291 dossiers en 2020 contre 351 en 2019 (-17,09%) présentés en CRA pour un montant total de remises de 805 012,54€. Sur ce montant total, la CRA a accordé 574 290,16€ de remises de dettes aux assurés.

Enfin, 361 dossiers ont été traités dans le cadre du **parcours réclamant** avec un taux de réponse dans les délais de **93,52**%.





Le contexte de crise sanitaire nous a poussé à développer collectivement notre agilité et à travailler autrement. La dématérialisation de nos procédures en est l'illustration. Depuis mars, la commission pénibilité et la commission de recours amiable se réunissent en distanciel et tous les échanges se font par voie dématérialisée.



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, l'information et la veille juridique sur le sujet des fraudes.

Composée de deux agents de contrôle agréés assermentés et d'un responsable de service qui, en qualité de référent, est l'interlocuteur privilégié dans les échanges avec le réseau, les Caisses Nationales et les partenaires.

○ CHIFFRES CLÉS

291 contrôles réalisés

12 fraudes

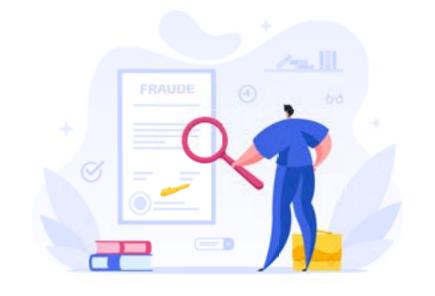
160 fautes

992 299,76€ de préjudices constatés

9 272 547,57 € de préjudices évités dont

189 167,82€ avant paiement

9 083 379,75€ après paiement



VOUS AVEZ DIT FRAUDE OU FAUTE?

La fraude se définit comme toute manière d'induire une personne en erreur ou de la tromper de manière intentionnelle. C'est un délit puni par la loi.

Pour établir une fraude, il est nécessaire de faire la démonstration de 3 éléments :

- Un élément légal, l'existence d'un texte réprimant l'acte;
- Un élément matériel, la preuve de l'acte reproché;
- Un élément moral, la conscience de la commission de l'acte et de ses conséquences sur la prestation.

L'exercice de qualification va consister à rechercher et démontrer l'élément intentionnel dans les situations rencontrées et ce, en fonction de certains critères comme le mode opératoire utilisé, les manœuvres frauduleuses, le caractère répétitif des faits, leur gravité, l'enjeu financier...

La faute est un manquement aux obligations dont l'origine peut être un fait positif, une faute par omission, une erreur, une ignorance ou une maladresse.

⇒ La répartition des dossiers par qualification

La répartition des préjudices constatés par domaine



Ressources

- . 668 499€
- . 55 603€
- . 79 636€



Résidence

- | ⋅ 23 512€
- . 107 653€



Situation familiale

- | ⋅ 16 808€
- · 8 823€ · 6 315€



Cessation

| • 17 889€



Existence

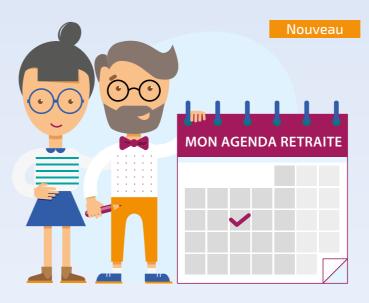
7 581 €





Sur 172 041,61 € de fraudes constatées, la majorité porte sur les grands 3 thèmes dominants que sont la résidence pour 62,56 %, les ressources pour 32,32 % et la situation familiale pour 5,13 %

Un nouveau service pour déposer son dossier de retraite dans les délais Mon Agenda Retraite



La Carsat Midi-Pyrénées rappelle que le passage à la retraite ne se fait pas automatiquement et encourage les futurs retraités à initier leur démarche six mois avant la date de départ prévue.

Pour ne rater aucune étape dans la préparation de votre retraite et être sûr de réaliser dans les temps votre demande, inscrivez-vous aux alertes mails de Mon Agenda Retraite.

Le futur retraité s'inscrit en quelques clics aux alertes mail de Mon Agenda Retraite en donnant sa date de départ souhaitée. Jusqu'à 3 ans avant son départ, il reçoit des éléments d'informations et des conseils ciblés pour ne rater aucune étape importante et déposer, à temps, sa demande de retraite.

Lancé en juillet 2020, le service Mon Agenda Retraite qui s'adresse aux actifs de 58-65 ans en Midi-Pyrénées a déjà aidé plus de 11 500 personnes à préparer leur retraite en toute sérénité.

Pour le découvrir, il suffit de vous inscrire sur : www.monagendaretraite.carsat-mp.fr en indiquant simplement vos coordonnées et le départ en retraite souhaité.



SIMPLE

1 minute suffit



RASSURANT

Vous êtes informé de toutes les démarches retraite à effectuer



PERSONNALISÉ

Vous recevez des mails en fonction de la date de départ envisagée



ACCESSIBLE ET GRATUIT

24H/24, connectez-vous sur www.monagendaretraite.carsat-mp.fr







Retrouvez nous sur :



La vie du dossier retraite



<mark>I/</mark> JE DEVIENS **SALARIÉ** DU RÉGIME GÉNÉRAL

 Déclarations Annuelles des Données Sociales (DADS) ou Déclaration Annuelle Nominative (DSN)

Fiabilisation des données de ma carrière sur la base des informations de mon employeur.

- **∨** COMPTE INDIVIDUEL DE QUALITÉ
- La dématérialisation des Flux entrants (CAPTURE)

Distribution des courriers et pièces justificatives dématérialisés dans les délais, au bon destinataire.

FACILITATION DES RELATIONS ENTRE LA CARSAT ET SES PUBLICS







3/ JE SUIS RETRAITÉ DU RÉGIME GÉNÉRAL

Gestion des Comptes Prestataires

Paiement de la retraite, modification adresse, coordonnées bancaires.

UN PAIEMENT MENSUEL TOUS LES 9
DU MOIS, EN ÉVITANT TOUTE RUPTURE
DE RESSOURCES

 Gestion des contentieux et relations assurés

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

> DES EXPLICATIONS CLAIRES ET ARGUMENTÉES





2/ JE SUIS SALARIÉ DU RÉGIME GÉNÉRAL

Carrières

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

SARANTIE D'UN PASSAGE À LA RETRAITE EN TOUTE SÉRÉNITÉ AVEC CONTINUITÉ DES RESSOURCES

• Services retraites : siège, agences

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

UN ACCOMPAGNEMENT MULTICANAL ET PERSONNALISÉ POUR MIEUX RÉPONDRE AUX BESOINS

Contrôle

Certification carrière, vérification des droits et notification retraite

CONFORMITÉ DES PRESTATIONS VERSÉES



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



Aider et agir...

Aider les assurés et agir pour le bien vieillir

La Carsat Midi-Pyrénées accompagne les assurés fragilisés par des difficultés de santé, maintien dans l'emploi, 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 (CPAM, 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 service attentionnées, le soutien d'initiatives territoriales et le développement d'habitats intermédiaires.

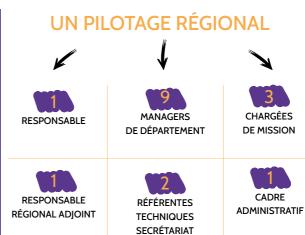
Ces missions s'exercent en coordonnant les politiques impulsées par les Branches Maladie et Retraite du Régime Général, en développant ou renforçant les partenariats locaux et en favorisant l'interrégimes garantissant ainsi, aux assurés, un égal accès aux offres et services sur l'ensemble du territoire.



SÉCURISER l'accompagnement social des assurés

Les axes d'intervention du service social sont définis par la CNAM et la CNAV. En coopération avec les différents services de l'Assurance Maladie mais aussi l'Assurance Retraite, le service a pour mission de traiter la fragilité et la complexité sociale, à remobiliser l'assuré et à coordonner les acteurs multiples auprès de l'assuré. Pilotés par une équipe régionale, les services sociaux sont répartis dans les 8 départements.





AXES
D'INTERVENTION

Prévenir la désinsertion professionnelle

Sécuriser les parcours en santé

Stabiliser le retour à domicile

Agir pour le bien vieillir

2 LES TEMPS **FORTS 2020**

WEBINAIRES « TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS »

Une collaboration avec l'URSSAF, la CPAM de l'Hérault et le Service Social Régional Languedoc-Roussillon qui aura permis la réalisation de 2 webinaires sur le thème des Travailleurs Indépendants. L'objectif de cette collaboration était de mieux cibler les Travailleurs Indépendants dont la problématique santé a un impact sur le maintien de leur activité professionnelle afin de leur proposer l'accompagnement du Service Social soit pour adapter leur poste de travail, soit pour construire un parcours de reclassement professionnel et leur permettre d'accéder à des aides financières.

INTÉGRATION DES ÉQUIPES CONTACTS TRACING

11 agents, CSAM, AS, chargés de mission et cadres se sont mobilisés au sein des équipes « contact tracing » des CPAM pour accompagner les assurés atteints de la COVID ou les cas contacts à s'isoler, se soigner et faire face aux conséquences de la maladie.

▶ CHIFFRES CLÉS

18 031

assurés accompagnés par le Service Social en individuel

48 573

entretiens réalisés dont 22 % de visu et **78** % par téléphone du fait du contexte sanitaire

1 326

assurés accompagnés en collectif, à travers 45 actions sous forme de réunions d'information ou de groupes de soutien

INFORMER LES MÉDECINS **DU TRAVAIL SUR L'ESSAI** ENCADRÉ

Le dispositif porté par l'Assurance Maladie est encore peu connu par les médecins du travail.

Il permet à l'assuré qui rencontre des difficultés de maintien dans son emploi de tester ses capacités à son poste ou à un autre poste de travail. Sa promotion vise à préparer le retour dans l'emploi et éviter les ruptures pour inaptitude.

CAMPAGNE D'APPELS SORTANTS

Une campagne à destination des séniors sortant d'hospitalisation, des bénéficiaires de l'ASPA, des assurés en arrêt de travail, des travailleurs indépendants en attente de liquidation de leurs droits.

Dans le cadre de la crise sanitaire COVID 19, le Service Social en coordination avec le Service Action Sociale a mis en place plusieurs campagnes d'appels sortants au profit des publics Carsat les plus vulnérables ou les plus exposés du fait de problématiques en lien avec l'isolement social, la maladie et la précarité financière.

Ainsi, ce sont 824 assurés qui ont évaluation de leurs besoins voire

824 bénéficié d'une assurés

d'un accompagnement psychosocial (683 retraités dans le cadre de la sortie d'hospitalisation, 271 retraités bénéficiaires de l'ASPA, 141 Travailleurs Indépendants en attente de liquidation de leurs droits retraite).

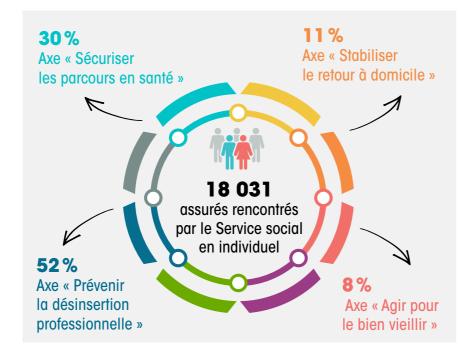
Nos assurés témoignent ...

Ces campagnes d'appels ont reçu un écho très favorable par les béné-

« Je suis étonné et très touché que ma Caisse de Retraite s'inquiète pour moi, et me contacte ». Mr F, 31.

... et ont renforcé positivement la place du Service Social auprès de ses publics.

« Ces appels nous ont permis de se nous sentir utiles en cette période si anxiogène pour tous ». Une CSAM du Service Social.







CAMPAGNE D'APPELS SORTANTS RETRAITÉS

Françoise Razzi-Villagi: Cette campagne d'appels sortants a été mise en place au service Action Sociale pendant le confinement dans le but d'aller au contact des retraités que nous savions isolés et potentiellement fragilisés par cette crise sanitaire.

Sarah TARROUX

CSAM au Service

Social de Castres

Sarah Tarroux:

Le Service Social naturellement a été intégré dans cette démarche. C'était l'occasion de savoir comment les retraités vivaient cette situation, de les conseiller s'ils avaient des problématiques quotidiennes ou de les orienter si nous détections une situation de détresse (soins en attente, fragilité psychologique...).

F.R-V: Au début, il y a un peu de méfiance mais, passé l'effet de surprise, ils sont très heureux de pouvoir parler à une personne et de se confier. On sent que c'est

> important car les discussions durent parfois 1h! Certains sont optimistes, d'autres moins mais dans les deux cas, le fait de pouvoir partager ses ressentis est bénéfique.

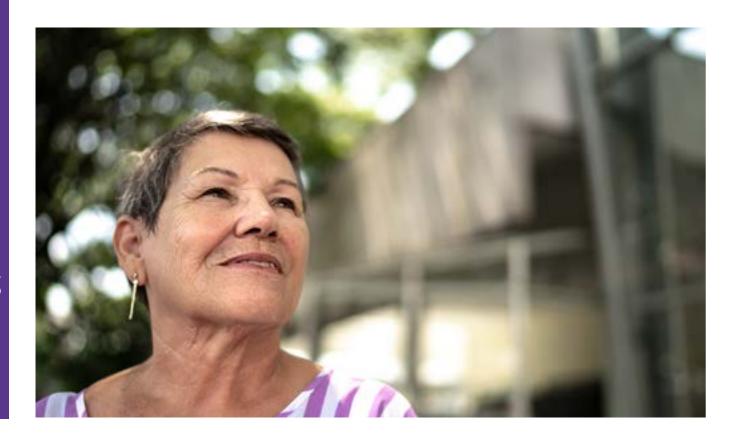
S.T : Je partage le constat de Françoise, c'est un public qui n'est pas forcément en demande, d'où l'intérêt que nous soyons proactifs. Dans une situation qui était difficile pour tout le monde, prendre soin des plus vulnérables a été gratifiant.

F.R-V: Avec cette action de terrain. on a eu l'impression d'apporter de l'eau au moulin, différemment qu'en traitant les dossiers papier. Cela permet de renvoyer une image de l'organisme positive, c'est une fierté d'avoir pu y contribuer.

Françoise **RAZZI-VILLAGI** Technicienne à l'Action Sociale



51



AGIR POUR LE BIEN VIEILLIR, encourager la modernisation et mettre la prévention au centre de nos actions

L'Action Sociale de la Branche Retraite a pour objectif prioritaire la prévention des risques de perte d'autonomie liés au vieillissement de la population selon trois niveaux d'intervention.

Un premier niveau visant l'ensemble des retraités avec la délivrance d'informations et de conseils en prévention. Un deuxième niveau avec la mise en place d'ateliers de prévention de la perte d'autonomie et un troisième niveau permettant l'accompagnement du maintien à domicile des publics fragilisés.

Dans le cadre d'une évaluation, si le besoin est avéré, un plan d'actions personnalisé peut être proposé après examen de l'éligibilité en raison d'une situation d'isolement, de ressources, d'âge, de santé et de niveau d'autonomie en GIR 5 ou 6. En complément de ce plan, un soutien en matière d'adaptation du logement peut être apporté.

DES RETRAITÉS AIDÉS SATISFAITS
DE L'ACCOMPAGNEMENT PROPOSÉ

▶ CHIFFRES CLÉS

1 465 000 € de prêt à taux zéro à 1 projet d'habitat intermédiaire (résidence autonomie)

1 575 557€

de subventions à **24** aménagements de lieux de vie collectifs (résidence autonomie)

15 922 personnes bénéficiaires d'une aide en 2020 dont **4 257** ARDH

19 133 573 millions d'€
de dotation définitive dont
16 115 163 millions d'€
pour le financement « Aides au
maintien à domicile » et
3 018 410 millions d'€
pour le poste « Habitat et cadre
de vie »

Le nombre de bénéficiaires d'une aide et l'âge moyen



□ Le nombre d'adaptations au logement



NOMBRE D'ADAPTATIONS AU LOGEMENT

1 057 NOTIFIÉES

+ 15,27%*



NOMBRE D'ADAPTATIONS AU LOGEMENT RÉALISÉES

347 RÉALISÉES (NOTIFIÉES AVANT 2021 ET TERMINÉES)

- **61,05**%*

LES TEMPS FORTS 2020

PROJET NACRE

Les personnes de plus de 65 ans représentent aujourd'hui 20,5 % de la population française, un chiffre en augmentation constante.

Dans cette tranche d'âge, on dénombre 15 % de personnes fragiles, plus exposées encore que les autres à la perte d'autonomie notamment en raison de leur précarité sociale. Au-delà de l'enjeu humain indéniable que représente la limitation du nombre de personnes âgées dépendantes dans les prochaines années, elle est aussi un défi économique de taille pour notre société.



Afin de répondre à ce besoin, et en tant qu'acteur majeur dans le champ du vieillissement, la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV), avec son réseau de l'Assurance Retraite, développe et encourage depuis quelques années l'émergence d'une nouvelle offre de service pour les retraités.



Aujourd'hui, elle accélère encore la dynamique engagée avec le projet « Nouvel Accompagnement Co-construit des REtraités » (NACRE) et la collaboration de quatre partenaires d'envergure : le Gérontôple du CHU de Toulouse, l'Institut Méditerranéen des Métiers de la Longévité (I2ML), la Carsat Midi-Pyrénées et la Carsat Aquitaine.

^{*} Par rapport à 2019

55

MISE EN PLACE DES SECOURS COVID

L'objectif de l'action est d'octroyer un secours aux personnes retraitées dont la liquidation des pensions est retardée. Une action spécifique est réalisée sur les Travailleurs Indépendants dont la liquidation des droits retraite (ou réversion) ne peut pas se faire dans les temps, en proposant un accompagnement social intégrant une possibilité d'aide financière (secours COVID

Le Secours Financier est de 800€ renouvelable une fois, et est attribué suite à évaluation par un Assistant Social du SSR.

MONTANT SECOURS FINANCIER 800€

Les Travailleurs Indépendants ayant déposé leur demande de retraite ou de réversion et qui risquent de se retrouver en situation d'interruption de ressources du fait de la complexité de leur situation ou de délais de traitement inhabituels. 205 assurés concernés par la campagne d'appels sortants assurée par le Service Social Régional. 15 secours déposés à l'Action Sociale. La grande majorité des TI contactée ne se reconnait pas en difficulté financière.

Cette action a contribué à :

- · la montée en compétences des CSAM sur la réalisation d'appels sortants et la création de scripts adaptés,
- une meilleure connaissance des agents du public TI et impacts positifs sur les représentations des actions portées par la Carsat,
- la coordination et le partenariat en interne Carsat (ASR, SSR et pôle TI retraite),
- une relation clients au cœur du dispositif.

SIGNATURE CONVENTIONS « RECONNAISSANCE **MUTUELLE DES EVALUATIONS»**

Une convention a été signée entre la Carsat et les Conseils Départementaux : une seule évaluation de l'autonomie des retraités pour construire un plan d'aide, qu'elle soit réalisée par la Carsat ou le Département. Afin d'éviter une multiplication des évaluations d'une même situation et prévenir les ruptures de prises en charge entre la Carsat et les Conseils Départementaux des conventions sont signées. Ces conventions prévoient notamment une reconnaissance réciproque des GIR, déterminée à l'issue d'une évaluation à domicile.

Les Conseils Départementaux et la Carsat s'engagent notamment à :

- faciliter et simplifier l'accès aux droits des personnes âgées;
- améliorer la complémentarité et la coordination des réponses apportées aux personnes âgées;
- · contribuer à l'amélioration de la qualité de service rendu aux personnes âgées.

A ce titre, nous sommes porteurs :

- · d'une articulation des compétences et des prestations en vue d'une continuité de prise en charge;
- d'une coopération et d'une mutualisation des savoir-faire dans l'instruction des évaluations.

Actions déjà réalisées

- Sollicitation de l'ensemble des Conseils Départementaux afin de provoquer une rencontre et ainsi travailler la réciprocité GIR.
- · Mise en place de réunions techniques avec les services des Conseils Départementaux (Ariège, Haute-Garonne et Tarn).
- · Mise en place de formations permettant aux évaluateurs de mettre en œuvre la convention (Tarn et Ariège).



CHÈQUE ACCOMPAGNEMENT **SERVICE**



En lien avec notre partenaire Edenred, la Carsat Midi-Pyrénées a attribué à 6 000 de nos bénéficiaires les plus précaires des chèques d'accompagnement personnalisé d'un montant de 200€ sur les familles Alimentation/Hygiène et Energie, répartis en 10 chèques à 10€ et 5 chèques à 20€.

NUMÉRIQUE RÉSIDENCES AUTONOMIES

Les visites, les activités et repas en commun ont été suspendus par mesure de prévention dans les établissements hébergeant des personnes âgées.

Les contacts humains sont de moins en moins nombreux, avec un impact significatif sur le bien être des personnes âgées.

Le risque c'est le syndrome de glissement, les gens n'ont plus de nouvelles, le lien social est moins présent.

Face à ce constat, la Carsat s'est fixée un objectif de proposer aux Résidences Autonomie un Pack Numérique composé de matériel informatique (tablettes, ordinateurs etc. ...) et d'un accompagnement sous forme d'ateliers par un intervenant qualifié permettant aux utilisateurs de se connecter aux applications d'appels vidéo comme Skype ou WhatsApp ou autres.





PRÉVENIR

la perte d'autonomie & accompagner les initiatives territoriales

De nombreux ateliers de prévention inter-régimes ou actions d'initiatives locales sont développés ou soutenus afin de favoriser la prévention de la perte d'autonomie, au plus près des territoires et des partenaires.

LES TEMPS FORTS 2020

COLLOQUE ACTION SOCIALE

Sous l'impulsion du service de l'Action Sociale, la Carsat Midi-Pyrénées a organisé le 3 mars 2020, aux Espaces Vanel, la deuxième édition de son colloque sur la prévention de la perte d'autonomie.

Les personnes présentes (porteurs de projets, partenaires, associations, CCAS...) ont pu assister à deux tables rondes composées d'experts nationaux et régionaux:

- Dominique Libault, Bruno Vellas, Anita Meidani et Frédérique Garlaud (CNAV) pour une 1ère table ronde intitulée « Rétro-prospective de la prévention de la perte d'autonomie »,
- Clément Boxebeld (Oldyssey), Pierre-Marie Chapon et Jean-Marc Blanc pour la 2^{ème} table ronde intitulée « Heureux qui comme Ulysse ... partages et discussions des horizons en 3600 secondes ».



APPEL À PROJETS

Lancé par la Carsat Midi-Pyrénées en collaboration avec l'ARS, la CNRACL, l'AGIRC-ARRCO et la Carsat Languedoc-Roussillon, le but est de renouveler l'appel à projets « Lien social et Innovation » en s'ancrant encore davantage dans des partenariats locaux et en intégrant dans les dispositions du cahier des charges les valeurs RSO portées par la Carsat.





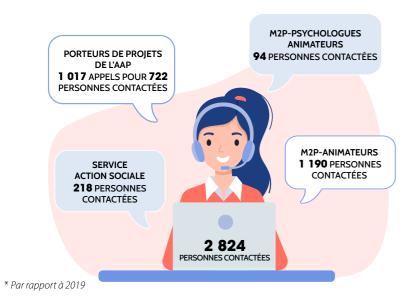
ADAPTATION DES ATELIERS DE L'AAP

Face à l'épidémie de COVID 19, les pouvoirs publics ont rappelé la nécessité de protéger les personnes âgées et de limiter au maximum leurs contacts avec d'autres personnes. Au regard du contexte sanitaire inédit, de l'âge et de la fragilité des bénéficiaires de la politique d'action sociale de l'Assurance Retraite, la Direction nationale de l'action sociale de la CNAV a par ailleurs décidé de :

- > La suspension des actions collectives de prévention (ateliers prévention, actions collectives de lien social, conférences, salons, réunions collectives).
- La suspension et/ou l'aménagement temporaire de ces actions, ajoutés aux obligations de confinement et de distanciation physique, induisent un risque d'accroissement de l'isolement social des personnes âgées et de non-détection de fragilités.

MISE EN PLACE D'APPELS SORTANTS

Dans le cadre de la crise sanitaire, une campagne d'appels sortants, conjointement menée par le service Action Sociale et le Service Social de la Carsat Midi-Pyrénées a permis d'aller au contact des retraités isolés et potentiellement fragilisés par cette situation. Il s'agissait de savoir comment les retraités vivaient cette période, de les conseiller s'ils avaient des problématiques quotidiennes ou de les orienter si nous détections une situation de détresse (soins en attente, fragilité psychologique...).



○ CHIFFRES CLÉS

384 ateliers soutenus dans le cadre d'un appel à projets « Lien social et innovation »

657 971 € financés par la Carsat Midi-Pyrénées

153 dossiers présentés

- 16%*

120 dossiers financés

- 4%*

PARTENARIAT PETITS FRÈRES DES PAUVRES

La crise sanitaire que nous vivons depuis mars 2020 a mis en lumière la fragilité de nos aînés: leur isolement, leur vulnérabilité face au virus, et leur « invisibilité ».



Les Petits Frères des Pauvres ont permis à des centaines de personnes de pouvoir partir, de renouer avec le plaisir de sortir de chez soi, reprendre confiance, vivre des moments de partage, se retrouver à plusieurs en présentiel et en sécurité grâce à l'application des mesures sanitaires. Ces temps précieux ont été rendus possibles et le seront encore grâce aux bénévoles et aux salariés mobilisés et particulièrement à l'occasion des fêtes de fin d'année en les ajustant aux contraintes imposées par la crise sanitaire. La Carsat Midi-Pyrénées a souhaité soutenir le projet : « Pour que Noël soit une Fête pour tous » des Petits Frères des Pauvres afin de recréer la magie des fêtes de fin d'année.

Maintenir le lien social dans un contexte sanitaire incertain, à travers les visites, le temps festif que revêt la fête de Noël. Poursuivre les accompagnements le plus normalement et continuer à rencontrer l'autre est la raison d'être au sein des Petits Frères des Pauvres.

MIDI-PYRÉNÉES PRÉVENTION



Midi-Pyrénées Prévention, un réseau de professionnels formés et certifiés qui ont œuvré en 2020 pour :

- · La mise en place d'une Newsletter (4 numéros).
- La mise en place de 4 nouveaux programmes de prévention dès juillet 2020 (en présentiel : atelier POST COVID, en ligne atelier vitalité / atelier cap bien être / atelier post covid19).
- La création par M2P de 4 nouveaux ateliers en ligne labellisés pour une mise en place en janvier 2021.
- La campagne « appels sortants » M2P/ Carsat / AAP.

2020, une année sous le signe de l'adaptabilité!

M2P a été concerné par la pandémie au 1^{er} chef, en raison notamment des mesures sanitaires limitant la mise en place des actions de prévention séniors en présentiel dès le 16 Mars 2020.

Avant le 16 Mars 2020

Une belle dynamique de programmation d'ateliers en présentiel avec un prévisionnel de 171 ateliers pour le 1^{er} semestre 2020, une 1^{ère} en terme d'objectifs depuis la création de M2P.

Pendant le 1^{er} confinement

- Des solutions d'accompagnement du réseau des animateurs de M2P sont mises en place afin de payer par anticipation les actions interrompues et non terminées.
- Pour pouvoir garder le lien avec les participants des ateliers interrompus et le réseau des animateurs, M2P crée sa 1 ère newsletter.
- Une campagne d'appels sortants est réalisée par le réseau des psychologues-animateurs de M2P en direction des participants des ateliers interrompus, afin de prendre de leurs nouvelles, de les remobiliser sur les actions futures et de leur proposer un accompagnement par le Service Social, et/ou un soutien psychologique.

À la sortie du confinement et pendant la période estivale

- Déploiement des « classes virtuelles » autour de 3 programmes : CAP BIEN ÊTRE / VITALITE / POST COVID 19.
- Reprogrammation de 126 ateliers interrompus ou non démarrés, à compter de septembre 2020.
- Reprise en présentiel des ateliers avec la diffusion du Protocole sanitaire de M2P.
- Inclusion de séances supplémentaires « sorties de confinement » aux ateliers qui ont lieu entre septembre et octobre.
- Poursuite des classes virtuelles.

79 animateurs professionnels

À partir du 30 octobre 2020 : 2^{ème} arrêt des actions collectives seniors

- Arrêt de tous les ateliers en présentiel avec la possibilité de les terminer en format distanciel lorsque cela a été possible.
- Poursuite de la mise en place de classes virtuelles.
- Lancement auprès de 2 500 retraités fragiles d'une 2^{ème} campagne d'appels sortants de réassurance et de soutien psycho-social si besoin, en lien avec le Service Social.
- Création d'une nouvelle offre de prévention avec 4 ateliers en ligne développés sous la marque « M2P »:
 - » je bouge en ligne,
- » mémoire en ligne,
- » sophrologie en ligne,
- » nutrition en ligne.

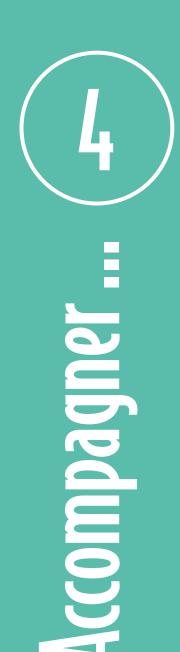
CHIFFRES CLÉS

234 ateliers dont 12 en ligne

58 actions cofinancées par les **8** CFPPA en 2020

2 200 retraités participants aux actions de prévention,488 pour les conférences

57



Accompagner 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 « accident du travail et maladies professionnelles ». Ces cotisations assurent l'indemnisation des salariés du Régime Général, victimes d'accident du travail, de trajet ou de maladies professionnelles.

Conseils, incitations financières, formations, informations constituent l'action quotidienne, en matière de maîtrise du risque, d'une équipe de préventeurs spécialisés, via des interventions directes en entreprises, afin de les rendre autonomes pour la prévention des risques professionnels, 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.



La Branche Risques Professionnels a poursuivi, malgré la crise sanitaire, ses missions et actions prioritaires en direction des entreprises et de ses partenaires.

Les équipes se sont adaptées au contexte du confinement mais aussi à celui de la reprise d'activité. La relation aux entreprises s'est transformée sous l'impulsion des nouveaux outils numériques qui ont été des atouts indispensables pour assurer la continuité de nos missions.

La mobilisation de tous a permis de répondre aux différentes sollicitations et de tenir les échéances de la campagne annuelle de tarification. Cette expérience a été humainement très forte et permet de rester confiant pour la gestion de la crise qui se prolonge en 2021.



CALCULER ET NOTIFIER le taux de cotisations «accidents du travail et maladies professionnelles»

En tant qu'assureur unique de la Branche AT/MP, la mission du service tarification des risques professionnels garantit la meilleure couverture des risques professionnels tout en assurant l'équilibre des risques financiers.

Pour ce faire, le service :

- classe les établissements dans les catégories de risque professionnel fixées par arrêté ministériel, en fonction de l'activité principale exercée,
- assure la mise à jour et la tenue du compte employeurs,
- établit 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,
- calcule et notifie annuellement aux entreprises le taux de cotisation au titre des accidents du travail et des maladies professionnelles.

○ CHIFFRES CLÉS

856 451 salariés

116 182 notifications de taux dont 26 708 dématérialisées

90 640 entreprises

53 084 déclarations accidents du travail

3 156 déclarations de maladies professionnelles dont **1 243** reconnues

LES SECTIONS D'ÉTABLISSEMENT

24 047
mises à jour
de fichier employeurs
effectuées

Des mises à jour du fichier employeurs ont été effectuées dont :

- 11 176 créations,
- 1 764 remises en cours,
- 175 radiations.
- 4 185 modifications,
- 3 747 autres opérations (transferts, fusions, ruptures de risques).

La Carsat Midi-Pyrénées gère 90 640 entreprises et 106 905 établissements pour 111 242 SE actives avec un effectif de 856 451 salariés.

Elle a envoyé 101 209 notifications de taux lors de la campagne de tarification annuelle 2020 et 14 973 notifications en cours d'année.

Elle a reçu par ailleurs 53 084 DAT et 3 156 maladies professionnelles dont 1 243 reconnues.

38 904 mises à jour transactionnelles du fichier employeurs ont été effectuées et 106 438 crédits reportés.

Les indicateurs Référentiel National Processus opposables au titre du processus tarification sont atteints.

Un suivi et une analyse mensuelle du résultat des indicateurs avec la mise en place éventuelle des plans d'actions viennent garantir une bonne maitrise du processus.

LES TEMPS FORTS 2020

LA PARTICIPATION DE LA CARSAT AUX TRAVAUX DU RÉSEAU

Dans le cadre des groupes de travail mis en place par la Direction des Risques Professionnels, la Carsat Midi-Pyrénées participe à 7 groupes de travail nationaux et représente la région Occitanie.

Les chantiers portent sur des thématiques liées aux évolutions des outils, des organisations, à la maintenance de la base documentaire ou sur l'évolution des offres de service en direction des entreprises. Cette co-construction menée en partenariat avec les Caisses permet à la Carsat de prendre part aux évolutions de la branche.



Retrouvez ci-aprés les témoignages des membres des groupes de travail : Marjorie SALGUES , Vincent RASSINEUX, Cécile CHOSSONNERY, Bénédicte BOSI et Didier MANRESA.

Cécile CHOSSONNERY, Directrice Adjointe des Risques Professionnels nous précise



« L'implication de notre Carsat dans ces groupes nationaux est essentielle car elle facilite notre compréhension des évolutions à venir et elle permet à nos représentants de confronter et de valoriser leurs compétences dans le réseau et ce d'autant plus que, sur notre processus Tarification, les expertises sont rares.

Et puis comme la COG AT/MP s'achève bientôt, les chantiers de la prochaine vont s'ouvrir et leurs éclairages seront précieux.

Enfin, les groupes de travail sont l'occasion de croiser nos regards sur nos pratiques et de les améliorer en continue ».



LES TRAVAUX DU RÉSEAU, TÉMOIGNAGES DE NOS REPRÉSENTANTS

Vincent RASSINEUX, Cadre au Service Tarification

« Je représente la Carsat Midi-Pyrénées au groupe de travail national « Grands Comptes Tarification » ce qui me permet d'avoir la vision nationale de ce projet et les réalités du terrain. Grâce à mes expériences précédentes, je possède la technique tarification et relation client, nécessaire pour participer à ce groupe. De plus, je suis le responsable hiérarchique des deux conseillers Grands Comptes régionaux.

Ma participation m'a permis de me développer un réseau au sein de la Direction des Risques Professionnels grâce auquel je procède à des **échanges de bonnes pratiques et fluidifie la communication** inter-caisses au sein du réseau tarification ».

Bénédicte BOSI, Gestionnaire offre de service Tarification

« Les groupes de travail auxquels je participe sont une réponse à la forte demande du réseau tarification et permettent une harmonisation de traitements des dossiers grâce, entre autres, à des outils nationaux.

Les échanges et partages lors de ces réunions sont un atout certain pour le travail en région. Plus personnellement, ces participations contribuent à une meilleure connaissance du réseau et un échange de pratiques et d'idées avec mes collègues des autres Carsat. »

Marjorie SALGUES, Experte juridique et relations partenaires

« Cette participation au groupe de travail national contentieux tarification permet une représentation de la Carsat Midi-Pyrénées au niveau national et une collaboration inter-Carsat très enrichissante. Cela implique également une contribution dans l'évolution de la Documentation métier AMELI RESEAU, qui est la base de travail des gestionnaires conseil tarification. Nos travaux sont déployés d'une part à travers la création de fiches sur des thématiques spécifiques destinées à aider les gestionnaires dans le traitement de leurs dossiers (mises en ligne sur AMELI RESEAU), d'autre part à travers des consignes nationales émanant de la DRP ».

Didier MANRESA, Responsable service Tarification

« Dans le cadre de sa participation aux différents groupes de travail la Carsat apporte son expertise aux travaux menés et contribue ainsi au déploiement du partenariat au sein du réseau.

De plus, la Carsat Midi-Pyrénées assure en partenariat avec la Direction des Risques Professionnels le pilotage du groupe de travail sur la documentation métier mise à disposition sous Ameli. Au-delà de l'animation du groupe de travail en charge de la maintenance et l'actualisation de la base documentaire, l'objectif est de

déployer un référentiel national de base documentaire le plus exhaustif possible qui permette d'harmoniser les pratiques et réponde aux interrogations et aux attentes du réseau des caisses sur les thématiques liées à la règlementation, aux procédures ou à l'outil.

Le bénéfice est double :

- Sur le plan interne au réseau cette base documentaire constitue un référentiel pour les gestionnaires qui favorise un traitement homogène sur le territoire des dossiers entreprises et renforce la professionnalisation des Gestionnaires Conseils.
- Cette harmonisation a également pour objectif d'apporter à nos clients une meilleure lisibilité et homogénéité sur les décisions prises par les caisses ce qui contribue à réduire les procédures contentieuses ».

LE SALON SERVICIZ



Ce salon destiné aux entreprises de service a fait l'objet d'un partenariat entre l'URSSAF, la CPAM et la Carsat. Il a permis de s'assurer de la cohérence de nos offres de service en direction des entreprises et permet d'entrevoir un partenariat renforcé pour les prochaines années avec

un discours commun qui pourrait être porté par chacun, au nom de tous.

Il s'est tenu le 8 octobre 2020 au Meett, le nouveau parc des expositions de Toulouse proche de Beauzelle. Compte-tenu du contexte économique (avant le 2nd confinement) le résultat est un peu timide : entre 30 et 40 entreprises rencontrées, mais la motivation est là pour une nouvelle édition en 2021.

ILES CAMPAGNES D'INFORMATION

La campagne dématérialisation de la notification du taux

La campagne pour la promotion de la notification dématérialisée de taux s'est poursuivie sur 2020. Elle a été accompagnée d'évolutions règlementaires avec l'ouverture depuis juillet 2020 du compte AT/MP au tiers déclarants et l'obligation pour les entreprises dont l'effectif est supérieur ou égal à 10 salariés, d'adhérer au service de la notification des taux de cotisation par voie électronique à compter du 1^{er} janvier 2021, avec un déploiement généralisé à toutes les entreprises courant 2021.

Au niveau du service, **une campagne d'appels sortants en direction des entreprises** a été mise en place afin de les accompagner dans cette obligation réglementaire. Cette action a été combinée à des campagnes..., des webinaires, et notre participation au salon Serviciz nous ont permis de faire adhérer 25,64% des entreprises de la région à la dématérialisation de la notification.

Ce résultat nous situe fin 2020 dans le peloton de tête des Carsat sur cet indicateur.



Le Programme Grands Comptes

Le programme Grands Comptes Tarification destiné aux grandes entreprises s'est poursuivi et a permis de porter cette offre en 2020 en partenariat avec le service Prévention auprès de deux nouvelles entreprises en leur proposant un accompagnement attentionné dans la gestion des éléments qui impactent la tarification des risques professionnels.

L'objectif au travers de cette action était également de véhiculer une image empreinte d'innovation et de qualité de service.

En 2021, une phase d'expérimentation supplémentaire sera menée avec une entreprise qui a répondu favorablement pour bénéficier de cet accompagnement.

La campagne pour l'adhésion du taux unique

L'offre de service « taux unique » impulsée au plan national est menée par le service pour porter cette offre auprès d'une cinquantaine d'entreprises.

L'objectif est ici, de proposer une simplification dans la gestion des taux de cotisation des risques professionnels.



LA MISE EN PLACE DE NOUVEAUX OUTILS

Toujours dans un objectif de qualité et d'optimisation, de nouveaux outils de gestion ont été déployés en 2020, comme une nouvelle version de l'outil national (SNTRP) de gestion des risques professionnels, qui permet un traitement national des entreprises, notamment sur les offres « Grands Comptes » et « Taux Unique ».

À noter également le déploiement d'une GRC en collaboration avec la plateforme de service Employeurs de la CPAM d'Auch qui a permis de fluidifier les appels clients et de répondre aux sollicitations dans les meilleurs délais.



LES RESSOURCES HUMAINES

Le renouvellement des équipes s'est poursuivi sur 2020 : 6 mouvements ont eu lieu dans le service, sans impacter la qualité du service rendu.



La pandémie de la COVID 19 a profondément bouleversé notre organisation. Le déploiement en un temps record des équipements nécessaires pour le travail à distance, associé à une réorganisation des circuits de traitement et à la mobilisation et l'engagement des équipes ont permis au service de maintenir le cap et d'assurer un traitement à flux tendu de l'ensemble des actes de gestion versant ordonnateur et côté contrôle. Ceci nous a permis de tenir nos échéances et d'être aux attendus de fin d'année.

De plus, afin de maintenir le lien avec nos publics, pendant la période de confinement, nous avons mis en place des webinaires à destination des entreprises et des cabinets comptables. Ces rendez-vous d'information ont été l'occasion d'être à l'écoute de notre public, dans le contexte de réaffirmer nos offres de service.



ACCOMPAGNER les entreprises dans leur démarche de prévention

La Carsat est l'organisme de référence en matière de prévention des risques professionnels. La maitrise de ces risques est un enjeu à la fois pour les hommes, l'entreprise et la société. Si les accidents du travail et les maladies professionnelles ont un coût, la prévention est un investissement.

La Carsat Midi-Pyrénées est l'assureur des risques professionnels de l'ensemble des établissements Midi-Pyrénéens. Par ses actions en entreprises, elle agit afin de réduire le nombre et la gravité des accidents du travail et des maladies professionnelles et d'améliorer les conditions de travail dans les entreprises.

UN ACCOMPAGNEMENT AU TRAVERS D'UN PANEL D'OFFRES DE SERVICE

- des interventions directes sur les lieux de travail : 8 000 jours en 2020 malgré la pandémie,
- des actions collectives auprès des branches professionnelles : 500 jours passés en coordination avec nos différents partenaires,
- la conception de dispositifs d'évaluation et de
- une offre de formation et la diffusion de bonnes pratiques et des incitations financières.



LA RECONNAISSANCE **DES MALADIES PROFESSIONNELLES**

Le pôle «Maladies Professionnelles» travaille sur le versant «réparation» des maladies professionnelles en donnant des avis d'expert sur l'exposition des salariés ayant déclaré une maladie professionnelle.

Cet avis intervient dans la phase de reconnaissance, soit au niveau de l'instruction de la demande (CPAM), soit au cours de la procédure complémentaire par la saisine du CRRMP (Comité Régional de Reconnaissance des Maladies Professionnelles).

LA FORMATION

- **5** sessions de formation animées dans les locaux de la Carsat Midi-Pyrénées, par nos formateurs ou par un organisme habilité
- **23** stagiaires d'entreprises formés sur les thèmes liés à la prévention
- . **45** habilitations pour **194** organismes de formation +77,98%*
- 34 habilitations traitées pour **131** habilitations sur les dispositifs aux entreprises +2,34%*

○ CHIFFRES CLÉS

7 950 jours en actions directes du service prévention en entreprise et 532 jours en actions indirectes via nos partenaires au profit des entreprises

LES AIDES FINANCIÈRES

Les entreprises ont bénéficié d'un accompagnement administratif pour finaliser les dossiers de subventions allouées (subventions prévention TPE et contrats de prévention).



Par ailleurs, une aide spécifique COVID-19 a été déployée en 2020 afin d'accompagner

les entreprises dans la gestion de la crise sanitaire. 2778 dossiers ont été reçus à la Carsat Midi-Pyrénées, dont 1 457 éligibles au versement de la subvention. Au total 2 173 867€ versés en 2020 pour les entreprises.



En **2020**.

- 5 783 204 € d'aides financières ont permis d'accompagner les entreprises dans leur démarche de prévention des risques professionnels dont
- * 1 330 Subventions Prévention TPE versées aux entreprises de moins de 50 salariés pour un montant de 4 508 623,60 €
- *28 Contrats de Prévention pour un montant de 1 274 581€









LES TEMPS FORTS 2020

LES PRIORITÉS RÉGIONALES

Trois priorités principales ont été mises en place en 2020 :

- Renforcement de notre politique d'incitations financières grâce à une communication et une gestion de nos offres « 100% digital ».
- Refondation de nos partenariats avec les services de santé au travail dans le cadre des travaux du futur PRST 4.
- 3 Accompagnement des nouveaux embauchés intégrant le parcours dans le cycle diplômant de formation institutionnelle. La formation, notamment dans cette période, prive nos contrôleurs et ingénieurs en formation d'une partie des interventions en entreprises nécessaires à leur montée en compétences. Une période d'accompagnement sur le terrain par leurs collègues pendant la première année permet de les soutenir sur les différents types d'interventions : enquête suite à un AT grave ou mortel, contrat de prévention, intervention sur

Il s'agit là d'un investissement fort sur la performance à venir du technicien accompagné et sur la qualité future de ses interventions.

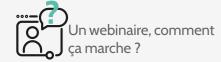
^{*} Par rapport à 2019

2020, LANCEMENT DES WEBINAIRES POUR LA BRANCHE RISQUES PROFESSIONNELS

Interview

L'année 2020 a amené la branche Risques Professionnels à repenser ses missions auprès des entreprises.

La COVID passant par-là, comment prolonger les actions de prévention sur le terrain ? Comment informer et être un relais essentiel ? Une voie s'est ouverte, facilitante et utile : la création de webinaires.



Le mot webinaire (ou webinar) est une contraction des deux mots web et séminaire. En plus des rencontres physiques opérées par les préventeurs en entreprises, la Carsat a souhaité maintenir le lien en proposant des webinaires sur des thématiques variées et opérationnelles.

Les quatre premiers webinaires du mois de juin ont été consacrés aux subventions prévention :

- la subvention COVID,
- les subventions régionales,
- la prévention liée au risque sanitaire,
- comment faire face aux RPS?

Si l'idée est née il y a plus d'un an, le confinement a permis l'émergence des webinaires au sein de notre caisse, nous sommes parmi les précurseurs.

Pour épauler l'équipe prévention un véritable staff s'est constitué.



Aux manettes, des membres de l'équipe informatique, innovation, communication. Leur mission : faire en sorte que ça marche ! Et faire preuve de beaucoup de patience pour essuyer les plâtres.

Des webinaires plus professionnels :

- L'avantage des webinaires est la facilité de mise en œuvre technique pour promouvoir l'expertise des préventeurs. En septembre 2020, la Cnam propose une licence à chaque branche risques professionnels des Carsat, la volonté étant de développer ce dispositif. La Carsat Midi-Pyrénées y voit l'occasion de mieux faire connaître ses offres de service : « la dématérialisation du taux AT/MP », « les pratiques addictives » , « le burnout » , « les risques psychosociaux » , « les obligations des organismes de formation » ...
- Au total, nous avons organisé
 11 webinaires en 2020.
- 1 158 personnes se sont inscrites dont 669 ont assisté en direct.
- Les webinaires sont disponibles pendant 6 mois en replay sur notre site internet.



3 QUESTIONS À GUY HOURRIEZ, ANIMATEUR DE WEBINAIRE ET PRÉCURSEUR

Pourquoi la Branche Risques Professionnels a décidé de faire des webinaires ?

Le service Prévention dès 2019 a souhaité réfléchir aux moyens de communiquer efficacement en direction des entreprises les plus nombreuses sur le territoire: les TPE – PME. La difficulté de mobilisation des directions de ces entreprises liée notamment à leur manque de disponibilité nous obligeait à penser souplesse d'accès à l'information.

Quelles sont les valeurs ajoutées de ce type d'événement?
L'intérêt principal pour nous était donc la souplesse de mise en œuvre de cette démarche et de ces outils tant pour nous au niveau de la réalisation, que pour les entreprises qui peuvent à la fois venir discuter en direct avec les intervenants, s'ils sont disponibles et le souhaitent, mais aussi accéder au « replay » où ils obtiennent, au moment qui leur convient, une partie des informations souhaitées.

COVID et webinaires, les deux vont de pair?

La crise en lien avec la COVID a certainement accéléré la mise en place de cette démarche.

Elle a permis à la Carsat, à un moment où nous étions confinés à domicile, de mobiliser ses équipes pour s'adresser aux entreprises et leur rappeler les services autant techniques que financiers qui étaient à leur disposition.

Cela nous a permis également d'attirer l'attention de ces entreprises sur les risques autres que « COVID » qui subsistaient et auxquels une attention particulière devait être portée.

Donc, oui la « COVID » a été un accélérateur et oui cette démarche perdurera de par le retour sur investissement extrêmement positif : nous nous devons de maintenir cette démarche car elle répond pleinement aux attentes et aux impératifs de nos publics.



Guy HOURRIEZ Ingénieur Conseil Régional



webinaires en 2020

TMS PROS. 2020 UNE ANNÉE CHARNIÈRE

Depuis plus de 20 ans les TMS (Troubles Musculosquelettiques dont le mal de dos) constituent la première maladie professionnelle reconnue en France, avec 88% des maladies professionnelles reconnues.

À lui seul, le mal de dos représente 20% des accidents du travail.

Évolution du programme sur le terrain

En 2020, le programme TMS Pros reste l'un des programmes prioritaires de la Convention d'Objectifs et de Gestion AT/MP. Il a permis de réduire de nombreuses situations à risque dans les entreprises ciblées grâce à l'implication du réseau et à l'expertise des préventeurs et contrôleurs de sécurité notamment leur connaissance précise de la problématique TMS.

La nouvelle version du programme TMS Pros s'appuie sur ces résultats et sur le travail déjà déployé ces dernières années, avec des points d'évolution identifiés :

- Un ciblage toujours basé sur la sinistralité des entreprises, avec l'intégration de la problématique « mal de dos » (établie sur les accidents du travail liés à la lombalgie). En Midi-Pyrénées ce sont 210 entreprises qui sont ciblées dans les secteurs : bâtiment, aide et soin à la personne (principalement Ehpad) commerces, industrie agroalimentaire, transport/ logistique, propreté.
- Les « Grands comptes » visent à faciliter le suivi et la mobilisation de plusieurs établissements relevant de la même entreprise dans le cadre du programme TMS Pros. En Midi-Pyrénées, la tarification de la Carsat a proposé ses offres de service à France Gardiennage, Continental, Transports Jardel, Stélia Aérospace. Cette dernière fait l'objet d'une présentation

combinée de l'offre prévention /tarification. L'objectif à terme étant d'essaimer cette offre auprès d'autres entreprises. L'interlocuteur privilégié est Didier Manresa.

Le Groupe La Poste entre aussi dans les grands comptes de la Prévention des risques professionnels et bénéficie de son correspondant privilégié Eric Bouschbacher. Aujourd'hui, ce sont 14 caisses régionales différentes avec 66 établissements La Poste sur leur circonscription qui bénéficient d'un plan d'actions national pour faciliter la mise en œuvre locale de mesures de prévention.

⇒ La démarche TMS PROS en 4 étapes





Eric BOUSCHBACHER nous explique l'offre de service TMS PROS auprès des entreprises :



Il s'agit d'une offre de service ouverte à toutes les entreprises souhaitant s'engager dans une démarche de prévention pour lutter contre les TMS. Parallèlement les entreprises ciblées par l'Assurance Maladie-Risques Professionnels bénéficient d'un accom-

pagnement ajusté et renforcé. Pour rappel elles sont sélectionnées sur la base de leur taux de sinistralité et font partie de secteurs qui exposent les salariés à des risques importants de TMS.

Sur le site ameli.fr/entreprise les entreprises concernées ont un libre accès aux outils du programme.

Notre rôle est d'accompagner ces entreprises en prenant en compte leur singularité (effectif, culture, histoire, maturité prévention, contexte économique...). Nous les conseillons afin de les aider à élaborer et à mettre en œuvre leur projet de prévention (note de cadrage, objectifs, priorités, indicateurs de suivi, ressources, compétence, calendrier...).

En conclusion, cette année 2020 si particulière, a impacté aussi le déploiement du programme TMS PROS. Les difficultés des entreprises confrontées au COVID, l'impossibilité de mobiliser les personnes en présentiel (notamment dans le cadre de réunions de sensibilisation et de formations) et nos propres retards sur le déploiement du site internet, nous ont contraints à nous adapter.

L'octroi de délais supplémentaires aux entreprises fortement impactées par la pandémie, l'utilisation d'outils d'animation en distanciel, la recherche d'approche collective avec l'accompagnement des secteurs professionnels maintenus en activité ont illustré la démarche de l'équipe de déploiement pour trouver des solutions aux problèmes rencontrés.



LES PASTILLES CONSEILS



Prévention/ Santé Comment diffuser des messages de prévention et de

santé pendant

le premier confinement ? Sous forme de « pastille » audio! Ce format imaginé par le service prévention et RH a pour objectif de sensibiliser les agents à la COVID 19, au mal de dos, au stress lié au travail chez soi, à la nutrition... Bref des conseils astucieux pour mieux vivre un télétravail imposé.

5 pastilles ont ainsi été préparées et réalisées avec les moyens du bord : scénario et enregistrement à partir de téléphone portable. Il a fallu écrire des messages porteurs, travailler sa voix mais c'est plus de 900 clics qui ont été comptabilisés pour écouter Caroline, Gaëlle, Guy, Martine...



(🕒) AGILITÉ & ADAPTATION

La pandémie a profondément bouleversé le déploiement des programmes et les plans d'actions 2020 du service Prévention des Risques Professionnels. Pendant le confinement de mars / avril 2020, des priorités nouvelles ont été données aux équipes pour adapter leur activité au contexte de la reprise et à l'issue, nos programmes de travail et plans d'actions ont été complètement révisés. En conséquence, un nouvel avenant CPG a été voté par le CA de la Carsat, en septembre 2020.

Une nouvelle subvention « Prévention Covid-19 » a été mise en place, au niveau national, pour faciliter la reprise d'activité des TPE et des travailleurs indépendants à l'issue du confinement en les aidant à supporter le coût des mesures de prévention pour lutter contre la Covid. L'instruction de cette subvention a sensiblement perturbé l'activité du service sur le 2nd semestre et a nécessité le renfort de plusieurs personnes en CDD pour permettre aux employeurs d'obtenir leurs aides au moment de la reprise de leur activité. L'ouverture d'une 2^{nde} fenêtre de dépôt des demandes entre octobre et décembre 2020 prolonge, sur 2021, les charges de travail associées. La priorité du service prévention, pendant la première période de confinement et durant laquelle nos interventions étaient suspendues, a été de maintenir le lien avec les entreprises. Les préventeurs ont mené une campagne d'appels sortants en direction des entreprises ciblées par nos programmes et des secteurs d'activité prioritaires (161 fiches saisies par les contrôleurs de sécurité).

Le service Prévention a proposé, également, **afin de poursuivre ses missions avec** les entreprises, durant cette période, un nouveau rendez-vous sous forme de webinaires « les mardis de la Prev ».

2 mardis par mois, au moment de la pause déjeuner, pendant 45 minutes, elles ont pu profiter des conseils de nos experts, en collaboration avec le service tarification. Forte de son succès, cette action de communication est pérennisée.



MOBILISER les partenaires sociaux et renforcer les partenariats

La Carsat Midi-Pyrénées s'appuie sur la Commission Régionale des Accidents du Travail et Maladies Professionnelles (CRAT-MP) ainsi que sur les Comités Techniques Régionaux (CTR) pour fixer la politique régionale de prévention. Elle collabore avec de nombreux acteurs régionaux de la santé au travail pour élaborer et déployer ses actions.

CRAT-MP 4 réunions de la CRAT-MP ont 6 contra

- 4 réunions de la CRAT-MP ont permis de voter favorablement 6 contrats pour 370 000€
 - **6** réunions des CTR qui ont notamment validé la subvention prévention CLST
 - 4 réunions de la Commission Réclamation Compte Professionnel de Prévention avec 13 dossiers examinés pour 13 avis favorables

LES TEMPS FORTS 2020

LE PLAN RÉGIONAL SANTÉ AU TRAVAIL N°3 OCCITANIE (PRST 3)

Le bilan final du PRST 3 a permis de mettre en avant 22 actions régionales déclinées sur 3 axes, autour de 10 objectifs opérationnels, que sont :

- la prévention primaire et la culture de prévention, auprès des TPE et PME :
- le travail, facteur de santé (qualité de vie au travail, maintien en emploi et performance) ;
- le dialogie social et le système d'acteurs dans les TPE et PME.

Nos préventeurs ont participé activement à la démarche partenariale, en sensibilisant les membres du PRST 3 sur des programmes phares tels que TMS Pro, Risques chimiques, les chutes de hauteur dans le secteur du BTP, la prévention des RPS et la prévention de la désinsertion professionnelle pour mettre en place des actions concrètes en direction des entreprises.

Le bilan du PRST 3 permet d'établir les jalons pour poursuivre cette dynamique partenariale. La crise que nous traversons a révélé de nombreuses problématiques sur les conditions de travail et a modifié profondément nos manières de travailler.

Forts de cette expérience, les partenaires sociaux et les acteurs de la santé, dans le cadre du **PRST 4**, mène-

ront des **actions encore plus proactives auprès des entreprises**, des employeurs et des salariés. Nos préventeurs y seront collectivement engagés.





10
OBJECTIFS
OPÉRATIONNELS

22 ACTIONS RÉGIONALES





La crise sanitaire de la Covid-19 a ralenti les actions partenariales, en 2020 même si les réunions en distanciel ont permis de poursuivre les échanges.

Certains évènements ont été reportés en 2021, comme par exemple le colloque du club RPS ou les journées nationales des Risques Professionnels. La Carsat Midi-Pyrénées s'appuie sur sa Commission Régionale des Maladies Professionnelles (CRAT-MP) ainsi que sur ses Comités Techniques Régionaux (CTR) pour fixer la politique régionale de prévention. Ces réunions se sont déroulées en distanciel en 2020.

L'utilisation des nouvelles technologies a favorisé les nouveaux modes de communication, comme les webinaires et l'utilisation plus importante des réseaux sociaux, pour faire connaître notre offre de service à nos partenaires sociaux qui

pourront la diffuser plus largement. Le portail « Entreprises » de la Carsat Midi-Pyrénées a été également enrichi d'une offre dématérialisée pour faciliter l'accès des entreprises à nos services.

Pendant cette crise, nous avons réussi le pari de concilier la présence de nos préventeurs sur le terrain et le développement de notre offre numérique en soutien de leurs actions. Cette crise nous a fait évolué sur nos pratiques, ce qui nous ouvre de nouvelles perspectives



Optimiser...

Optimiser la performance au service de nos publics

Pour mener à bien ses missions, la Carsat Midi-Pyrénées mobilise des fonctions transverses supports. Expertes dans leur domaine, 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, du marketing et de la communication, d'immobilier, d'achats et de gestion financière...

Deux pôles concourent au pilotage stratégique et opérationnel en vue de l'atteinte des objectifs des différentes Branches d'activité: le Pôle d'Appui au Pilotage et le Pôle de Maîtrise des Activités.

Par ailleurs, à 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.



OPTIMISATION de la performance

Deux pôles concourent au pilotage stratégique et opérationnel de la Carsat Midi-Pyrénées : le Pôle d'Appui au Pilotage et le Pôle de Maîtrise des Activités.

LE PÔLE D'APPUI AU PILOTAGE

C'est un pôle de pilotage stratégique, qui apporte à la Direction une vision consolidée et régulière des résultats, en particulier sur les trois CPG.

En complément, analyses, projections, études de coûts et audits aident aux prises de décisions stratégiques ainsi qu'à l'amélioration continue de nos processus.



LA VISUALISATION DES DONNÉES : VERS UN PILOTAGE PLUS EFFICIENT À CHAQUE NIVEAU

De nouveaux outils de pilotage ont ouvert cette année de nombreuses perspectives sur le pilotage de l'activité des unités de production de la branche Retraite mais aussi sur le ciblage de nos publics permettant le déploiement d'offres différenciées.

Le pôle d'appui a ainsi élaboré et mis à disposition de nouveaux tableaux de bord mis à jour quotidiennement, accessibles et interactifs. Grâce à une manipulation aisée, les managers peuvent désormais croiser et analyser leurs données en toute autonomie et à tous les niveaux.



Cela s'inscrit dans la volonté de décentraliser le pilotage de la production, pour le rendre plus agile et accroître la performance.

Un autre exemple d'application qui a permis l'utilisation de cet outil a été le ciblage de zones géographiques où les dépôts de demandes de retraite se font trop tardivement.

Cette analyse a débouché sur des campagnes de propositions de rendez-vous et de sensibilisation, pour favoriser une anticipation des démarches de préparation de la retraite. De nouvelles applications sont en cours de développement et ne manqueront pas de venir renforcer notre capacité de pilotage.

UN ÉTAT DES LIEUX DE LA POLITIQUE DE PROXIMITÉ

Parmi l'offre de service du Pôle d'Appui figure la réalisation d'états des lieux dont la finalité est d'apporter à la Direction et à la branche métier concernée une vision complète pouvant appuyer un changement d'orientation ou d'organisation.



Ainsi, en 2020, un état des lieux sur la politique de proximité a été mené mettant en lumière les points forts mais aussi des pistes d'améliorations dont nos publics sont les bénéficiaires directs (maillage des lieux d'accueil, gestion des rendez-vous, accompagnement au numérique, interactions avec le Service Social...).

LE PÔLE DE MAÎTRISE DES ACTIVITÉS

C'est un pôle stratégique ayant pour objectifs :



LA MAÎTRISE DES RISQUES

Le pilotage de ces risques concourt à l'atteinte des résutats de la caisse avec pour objectifs la qualité et la fiabilité de nos opérations mais aussi la satisfaction de nos assurés, entreprises et bénéficiaires.

Le Pôle Maîtrise des Activités a aussi pour mission le déploiement du SMI régional en coordination étroite avec le Pôle d'Appui au Pilotage.

Il participe également aux opérations de validation des comptes.

Les outils de maîtrise du risque et de la performance

Le COPIL Risques, qui se réunit 2 fois par an, est dédié au pilotage de la maîtrise des risques de la caisse.

Cette instance permet ainsi de définir des priorités et de prendre des décisions grâce aux résultats issus des campagnes d'auto-évaluation, des audits, des observations Validation des Comptes ou des constats de la Cour des Comptes.

La revue locale de performance de la Carsat, devenue semestrielle en 2018, a été optimisée pour piloter nos objectifs au plus près des besoins. Elle traite de la performance opérationnelle, de l'efficience, de l'optimisation des coûts, de la maîtrise des risques et de la RSO.

LES TEMPS FORTS 2020

LA REFONTE DE L'APPUI MÉTIER RETRAITE

Chantier copiloté par la Maîtrise des activités, qui a permis en 2020 de revoir le pilotage, la coopération des acteurs, les circuits et les instances dédiés à la diffusion des informations législatives et techniques du processus retraite.



Il a aussi été l'occasion de revisiter le pilotage, la mise en œuvre et l'exploitation des résultats de la supervision ordonnateur.

Ce projet participatif, qui a représenté une mobilisation importante des acteurs du processus, a pour objectif de garantir la fiabilité du traitement des dossiers retraite pour payer nos assurés au bon droit et dans les délais qui nous sont opposables.

LE MANAGEMENT VISUEL

Déployé progressivement depuis 2019, le management visuel est une méthode d'animation d'équipe qui donne une place centrale au collectif.

Cette démarche, basée sur des routines, permet de gagner en cohésion, en réactivité et en efficacité pour plus de fluidité et d'agilité dans les prises de décision et dans la mise en œuvre d'actions opérationnelles au sein des collectifs de travail. Le management visuel a pour objectifs la qualité de traitement de nos prestations et le respect des délais pour satisfaire nos assurés.

L'URSSAF et la CPAM dans nos murs pour découvrir le management visuel, conviés au service Contrôle pour suivre la routine en direct live!



Découverte du tableau d'affichage mais aussi du système de caméra et de Skype qui permet aux télétravailleurs de suivre et de participer à ce temps de partage professionnel quotidien (15 min).

Un échange de bonnes pratiques et de méthodes innovantes entre cousins qui devraient leur permettre d'optimiser l'organisation du travail de leurs services.

○ CHIFFRES CLÉS

Campagne RUN-MR

- ***92**% des moyens de maîtrise locaux efficaces et **3** plans d'actions créés
- * **64** tests et **44** risques évalués en 2020

92,31 % score de validation des comptes sans restriction

AGILITÉ & ADAPTATION

Les confinements de 2020 nous ont demandé d'adapter nos modes de travail et de coopération avec les autres services dans la réalisation de nos missions.

Le Pôle Maîtrise des Activités interagit constamment avec d'autres acteurs, qu'il s'agisse de tâches récurrentes et habituelles ou de projets à mener.

Nous avons donc adapté nos modes de contact, d'animation de réunions et de groupes de travail au télétravail.



GÉRERles ressources humaines

Dans le cadre de sa fonction de gestionnaire des ressources humaines, le service RH a une double mission. Il applique la règlementation du travail et répond aux attentes de ses différents publics internes : Direction, managers, salariés et représentants du personnel.

Il a en responsabilité le recrutement, la gestion administrative individuelle, la formation professionnelle, la gestion des emplois et des compétences, le système d'information RH, les relations sociales, le suivi médical du personnel, la qualité de vie au travail, la production de statistiques et la réalisation des documents légaux dans son domaine. Il accompagne individuellement les salariés et collectivement les changements.

LA FORMATION PROFESSIONNELLE

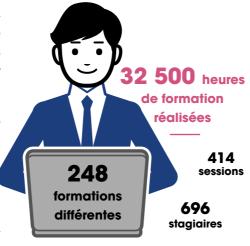
En 2020, ce sont 248 formations différentes qui ont été déployées, représentant 414 sessions et 696 stagiaires.

76% des femmes et 75% des hommes ont pu bénéficier d'au moins une action de formation en 2020, pour un total de 32 500 heures de formations réalisées.

La forte évolution du cadre général d'exercice pour les différents

métiers de la caisse, a été l'occasion de développer un accompagnement des managers et de leurs équipes dans la gestion des ressources humaines en contexte de crise sanitaire.

Plusieurs formations sur le management d'équipe à distance ou le management de crise ont été déployées. La prévention des risques psychosociaux a également fait l'objet d'un accompagnement pour les salariés de la Carsat.



Des sessions supplémentaires ont été déployées sur les thématiques de la gestion du stress, de la gestion des situations conflictuelles ou sur la sensibilisation au handicap.

Par ailleurs, certaines actions d'accompagnement plus anciennes (formations à la conduite d'entretiens suite à un évènement traumatogène), ont constitué un point d'appui important lors du second trimestre 2020.

La mobilisation de modes de collaboration nouveaux, orientés vers plus de subsidiarité et d'autonomie, ont été soutenus via la mise en œuvre de formation adaptées: action learning, management de la production, collaboration en mode télétravail, groupes de co-développement, groupes d'analyse des pratiques professionnelles.

LES TEMPS FORTS 2020

LA MARQUE EMPLOYEUR

En 2020, la Carsat a contribué à la diffusion de la marque employeur de l'Assurance Retraite, via la présence d'un ambassadeur sur la plateforme My Job Glasses.

Cette plateforme met en lien des professionnels et des étudiants désireux d'en savoir plus sur la réalité du monde professionnel. 25 entretiens

25 entretiens ont été conduits avec des étudiants issus de différents cursus.

La Carsat poursuit son implication en 2021, 2 ambassadeurs ayant été désormais nommés.

LA CRÉATION D'UN PARCOURS ENTRANT

L'arrivée à la Carsat est un moment important dans la vie d'un salarié.

Afin que le « nouvel entrant » se sente accompagné et soutenu, il était apparu important de pouvoir lui proposer un « parcours » standardisé qui intègre la remise des supports de présenta-

tion de la Carsat et de la politique de sécurité informatique, l'explication des modalités de gestion de son temps de travail, des dispositifs de formation, les ressources documentaires à sa disposition sur l'intranet, etc.

Un groupe de travail a œuvré en 2020 pour poursuivre ce parcours.

○ CHIFFRES CLÉS

29 départs à la retraite

676 entretiens professionnels réalisés

29 contrats de professionnalisation

AGILITÉ & ADAPTATION

L'offre de service de la fonction RH a été adaptée pendant la crise pour permettre à l'ensemble des salariés de disposer des bonnes informations et de l'accompagnement liés:

- à la gestion des situations personnelles (droits en matière d'absence par exemple);
- à la prise en compte du bien-être au télétravail, mesuré dans des baromètres dédiés et avec la mise à disposition de pastilles pour des bonnes pratiques par exemple sur la posture sur le poste de travail à la maison :
- à la bonne compréhension des consignes sanitaires : l'évolution des différentes consignes (distanciation physique, confinement, déconfinement, reconfinement...) ont été accompagnées notamment via la mise à disposition de e-learning sur les bonnes attitudes lors de la reprise d'activité sur site;
- l'adaptation des modalités et des thèmes de formation continue: l'apparition de pratiques managériales en lien avec le distanciel ont été accompagnées à travers des ateliers sur la conduite des entretiens de recrutement à distance, l'intégration des nouveaux collaborateurs lors de cette période de turbulences. L'essentiel des offres de formation initialement proposées en présentiel a pu faire l'objet d'un recalibrage pour être déployées à distance, ce travail a nécessité la forte mobilisation des équipes formations (RH et Retraite), et informatiques ainsi qu'une coopération renforcée avec les différents organismes de formation.



TÉLÉTRAVAIL GÉNÉRALISÉ



UNE NOUVELLE DIRECTRICE RESSOURCES HUMAINES ET LOGISTIQUE

Comment s'est passée votre arrivée à la Carsat Midi-Pyrénées? Mon arrivée s'est faite début mai dans un contexte inédit de confinement, à un moment où l'enjeu était celui de préparer une reprise progressive des 800 salariés, au siège et en agences, en garantissant la protection de leur santé. Je ne connaissais pas les locaux, nous avions une vision au jour le jour des consignes ministérielles et il fallait pour autant consolider ce retour sur site. J'ai connu des prises de fonction plus favorables mais je dois avouer que cela a été un excellent moyen de rentrer dans le vif du sujet et de rencontrer très rapidement l'ensemble des interlocuteurs qui sont encore les miens aujourd'hui. Je suis arrivée à la tête d'une Direction « support » et ce qualificatif prenait tout son sens dans ce contexte si particulier.

Quels ont été les premiers chantiers que vous avez investi en 2020 ?

Bien sûr celui de la crise sanitaire puisqu'après la reprise sur site, les équipes de la direction ont fourni beaucoup d'efforts pour maintenir une qualité de service et une capacité de réponse aux besoins identifiés dans un contexte dégradé. Les domaines d'intervention différaient souvent de ceux qu'elles ont l'habitude de traiter. Je pense notamment à la nature des achats (de masques en grande quantité) que nous avons dû effectuer en prenant en compte, à la fois l'anticipation des contraintes d'approvisionnement

(rareté des masques à cette période), mais aussi la préservation de nos engagements en termes d'achats responsables. Je pense aussi au service RH qui a été soumis aux aléas de décisions souvent en mouvement, ce qui a nécessité beaucoup d'agilité et de réactivité de leur part. Ensuite, dans la continuité de cette gestion de la crise sanitaire, le choix a été celui de tirer parti des enseignements de cette dernière en investissant deux champs majeurs de négociations: la mobilité durable et le télétravail. Sur la mobilité durable, il s'agit de réfléchir à de nouvelles façons, plus douces, de se déplacer entre son domicile et son lieu de travail. Et pour le télétravail, nous savons tous que c'est un enjeu fort d'après crise dont il faut définir les contours dès aujourd'hui et qui dépasse le cadre des ressources humaines. Ces chantiers initiés en 2020 devraient aboutir courant 2021 et ont mobilisé l'expertise de tous les services de la branche.

Quels sont les projets phares de votre branche pour l'année

Le premier est de renforcer le positionnement et l'appui de la DRHL sur les transformations et les évolutions de nos métiers. Plusieurs leviers sont à activer : la veille sur la formation, la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, la proactivité pour proposer des idées... Ensuite, sur le volet logistique un suivi de la création de

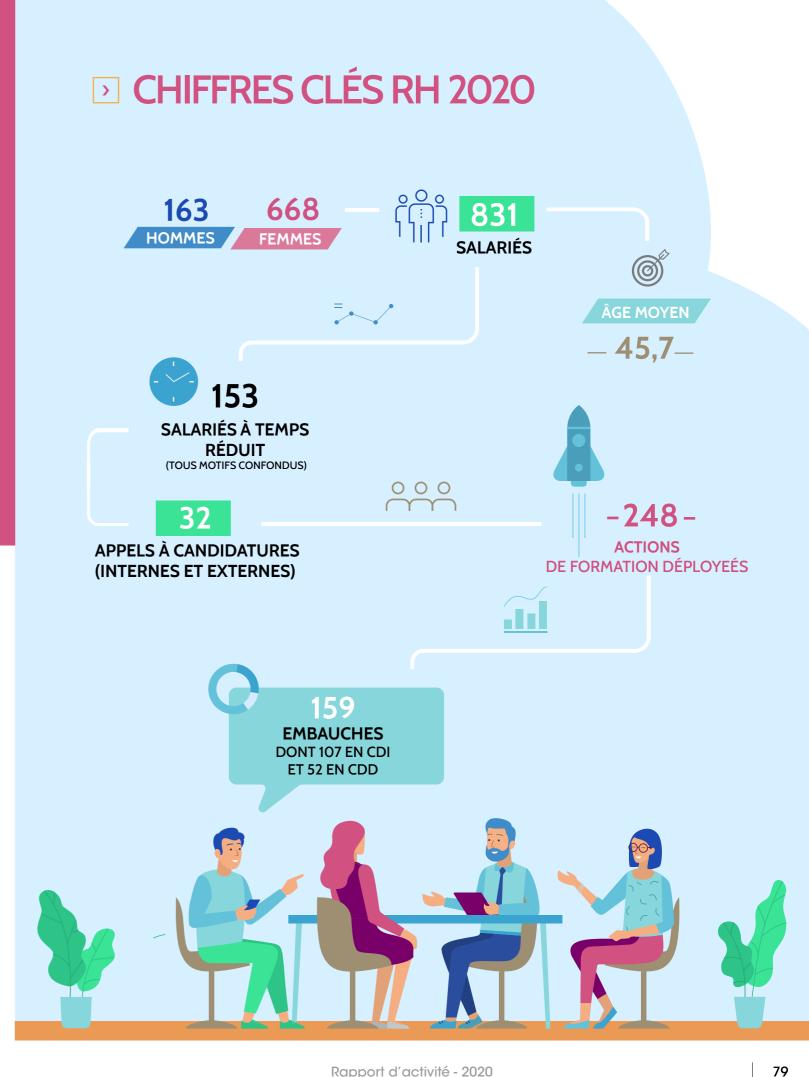
ce lité ite, ion été Directrice des Ressources

deux nouvelles agences retraite à Muret et à Albi sera assuré. Au-delà du suivi opérationnel classique, ce projet de construction va nécessiter une attention particulière pour mettre en adéquation ces nouveaux bâtiments et les évolutions que je viens d'évoquer : développement du télétravail, modalités d'accueil

évolutives, mobilité douce...

Humaines et Logistique

Troisième perspective, celle de développer l'attractivité de nos métiers en travaillant notre marque employeur. Enfin, en 2021, la DRHL sera également en appui de la démarche de responsabilité sociétale des organisations (RSO) de la Carsat, que ce soit sur le volet économique et environnemental avec le Pôle juridique achats marchés ou sur le volet social avec l'expertise de notre service RH. En espérant qu'une nouvelle crise ne vienne pas tout bousculer mais nous sommes confiants!



Rapport d'activité - 2020 Rapport d'activité - 2020



LA QUALITÉ de vie au travail

La QVT dépasse le champ classique de la santé au travail et des risques professionnels, pour envisager l'écosystème de l'entreprise dans son ensemble. Elle s'intéresse plus largement aux mutations de l'entreprise, à la fonction du management, aux enjeux sociétaux comme l'égalité professionnelle ou encore à la participation des salariés à la gestion et la gouvernance. Elle repose sur 3 grands principes fondateurs.



LA SEMAINE QVT ÉDITION 2020

00% digital

Une édition maintenue mais adaptée au contexte sanitaire avec 241 participations aux 10 ateliers à distance.

Evolution inscriptions semaine QVT depuis 2018



PROTOCOLES D'ACCORD ET NÉGOCIATION

A la suite de plusieurs réunions de négociations et dans la continuité de notre précédent accord relatif à l'égalité femmes-hommes, un protocole d'accord a été signé le 22 novembre 2019 relatif à la promotion de la diversité et de l'égalité des chances, entre la Carsat Midi-Pyrénées et les représentants du personnel.



© LES TEMPS FORTS 2020

LE BAROMÈTRE RH

Les bouleversements d'organisation et de pratiques au travail engendrés par la crise sanitaire et les mesures mises en place, et notamment le travail à distance pour la grande majorité, ont très vite rendu indispensable le maintien du lien collectif au sein de la Carsat.

La Direction a souhaité pouvoir mesurer les impacts du confinement sur les salariés de la Carsat.

Un baromètre interne hebdomadaire a donc été lancé dès le 17 avril 2020 et jusqu'au déconfinement. Il avait pour objectif de recueillir le ressenti de l'ensemble des salariés sur leur moral, les difficultés rencontrées lors de l'activité à distance, les relations avec leur collectif de travail, la communication avec la Direction... il s'agissait surtout de leur donner la parole.

Plus d'un quart des agents ont répondu, permettant ainsi d'adapter l'organisation de la reprise sur site, l'accompagnement pour et par les managers, la prise en main des outils à distance entre autres.

Lors du 2^{ème} confinement, un nouveau baromètre a été administré sur 4 semaines, avec des questions récurrentes sur le niveau de moral, mais aussi sur des points spécifiques (télétravail exceptionnel, isolement, niveau d'énergie, motivation, ...).

Les réponses d'environ un quart du personnel ont une nouvelle fois pu aider à tracer une trajectoire en matière d'organisations de travail, d'espaces d'échanges, d'aménagement des postes de travail à domicile, ...

Plusieurs fiches conseils sur l'ergonomie au poste de travail à domicile, l'animation du collectif, des conseils santé et nutrition, ont accompagné chaque semaine la diffusion des résultats hebdomadaires.

○ CHIFFRES CLÉS

87 bénéficiaires du dispositif de souplesse organisationnelle

+ 22,54%*

103 Télétravailleurs (hors crise sanitaire)

+ 57,73 % depuis 2018



Le maintien du lien collectif au sein de la Carsat est très vite devenu indispensable suite aux bouleversements engendrés par la crise sanitaire et les mesures mises en place, notamment le travail à distance pour la grande majorité. De nombreux dispositifs ont été déployés, dont le baromètre RH, afin d'adapter au mieux l'organisation du travail, l'accompagnement des salariés, les aménagements de postes de travail, la prise en main des outils à distance entre autres ...

^{*} Par rapport à 2019



LA RESPONSABILITÉ sociétale des organisations

La Carsat Midi-Pyrénées est engagée depuis le dernier trimestre de l'année 2015 dans une démarche RSO basée sur l'ISO 26000. Le pôle Responsabilité Sociétale des Organisations met en œuvre les actions et pilote la politique RSO de la Caisse. La politique RSO Carsat met en œuvre une démarche en cohérence avec le référentiel RSO de l'Ucanss à travers ses 5 engagements.



© LES TEMPS FORTS 2020

IDENTIFIER UNE POLITIQUE RSO MIDI-PYRÉNÉES EN LIEN AVEC LE RÉFÉRENTIEL UCANSS

Fin 2020, le Copil RSO a débuté l'état des lieux de la démarche RSO. L'objectif est d'évaluer les écarts existants avec le référentiel RSO de l'Ucanss, d'élaborer et mettre en œuvre un plan d'actions RSO afin d'identifier et de faire vivre une vraie politique RSO au sein de la Carsat.

LA POLITIQUE DE TRI DES DÉCHETS



La Carsat a étendu ses actions sur le tri des déchets. Après avoir mis en œuvre le tri des 5 flux, l'organisation du tri des déchets évolue: pour améliorer encore les pratiques de tri, des points d'apports volontaires ont été installés au siège de la Carsat.



○ CHIFFRES CLÉS

Un chèque de **2 500 €** remis à Hôpital Sourire dans le cadre de l'action « **1 photo = 1 euro** ».

L'ACTION SOLIDAIRE HÔPITAL SOURIRE

Dans la continuité de l'action sociale et solidaire initiée en 2019, la Carsat a de nouveau mobilisé son collectif de salariés à la fin de l'année 2020 pour l'action « 1 photo – 1 euro ».



Cette campagne solidaire a permis de récolter la somme de 2 500 euros qui a été remise à l'association « Hôpital Sourire ».

Ce don a participé au financement d'un lit coccoon pour les personnes âgées au CHU de Muret, des tablettes pour les adolescents « connectés », des livres et jeux de société pour les enfants hospitalisés.





LES OFFRES de service SI, du numérique et l'innovation

La Branche « Système d'information et offre numérique » gère l'ensemble des aspects informatiques de la Carsat. 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.

Le numérique et l'innovation sont des leviers désormais incontournables de nos organisations et contribuent à la qualité du service rendu à nos publics.

Au service de ces 2 leviers, le Pôle innovation qui permet de favoriser l'émergence d'idées et de nouvelles pratiques innovantes, issues de l'intelligence collective, en vue d'améliorer nos pratiques et notre qualité de vie au travail.

Les cousinades, concept innovant lancé en mai 2018, a permis d'initier une collaboration étroite entre les Organismes de Protection Sociale (OPS) du territoire afin de rendre nos offres de service plus cohérentes et plus faciles à utiliser pour nos publics.

Par ailleurs, le service Imprimerie, véritable « atelier de reprographie intégré », avec le transfert, via le logiciel CERVOPRINT, de toute l'activité sur des presses numériques afin de répondre à la satisfaction des divers clients, tant externes qu'internes dans des délais de plus en plus restreints.

Il a en charge la réalisation de l'ensemble des supports d'information à destination des publics de la Carsat et pour le compte d'organismes partenaires, tels que l'URSSAF 31, la Carsat Languedoc-Roussillon.

LES TEMPS FORTS 2020

LE MOIS DE L'INNOVATION

La Carsat Midi-Pyrénées participe depuis 2018 à la semaine de l'innovation publique dans ses locaux et à distance afin que tous les agents puissent y participer. En 2020, la semaine est devenue le Mois de l'innovation publique. La thématique principale de cette édition était l'innovation publique au cœur des territoires.

Pour le pôle Innovation, c'est une collaboration plus étroite qui s'est engagée avec nos collègues des autres branches pour proposer des événements et des ateliers proches de leurs attentes et faire découvrir à l'ensemble des collaborateurs, tout le champ des possibles que peuvent offrir les outils numériques collaboratifs et l'intelligence collective, toujours au service de nos publics.





Marie-Laure CARLUTTI, Responsable Pôle Numérique et Innovation

« Dans le cadre des différentes expérimentations liées au domaine de l'innovation, un des projets les plus marquants est celui de la réalité virtuelle.

La Carsat Midi-Pyrénées a été choisie en 2019, par la CNAV, pour être le terrain d'expérimentation sur une nouvelle manière d'acquérir des compétences grâce à l'utilisation de casques de réalité virtuelle.

Cette nouvelle méthode de formation est un véritable outil d'immersion permettant d'améliorer et d'accélérer les apprentissages, de mettre en situation (virtuellement) réelle et de vivre une expérience « différente » par la personnalisation de certains modules de formation. Dans un premier temps, les managers bénéficieront d'une offre sur les thèmes de la posture et des soft skills. Les avantages majeurs de cette technologie sont de vivre et de pouvoir rejouer à la demande, des situations quotidiennes de travail. L'interactivité ainsi procurée permet de développer les capacités d'adaptation et d'accompagner nos managers dans les mutations en cours sur les nouvelles modalités d'animation du collectif, du recrutement et de l'intégration de nouveaux collaborateurs dans leurs équipes. »

LES EXPÉRIMENTATIONS PRINCIPALES

- Dispositif « Parrain Digital » pour un échange de connaissances entre parrain et parrainé.
- Refonte de l'outil d'idéation « Jump » pour faire émerger de nouvelles idées.
- La réalité virtuelle pour former le personnel grâce à une technologie de pointe.

○ CHIFFRES CLÉS

Mois de l'Innovation

22 ateliers sur l'acculturation au numérique et les méthodes innovantes

2 sessions « Jeudis de la retraite » à destination des assurés

Partage de bonnes pratiques

5 publications dans le Store Innov'actions pour échange avec le réseau des autres Carsat

10 bonnes pratiques partagées avec les autres organismes de la Cousinade

Carsat d'après

350 verbatims répartis autours de **9** thématiques / **131** idées déposées

7 expérimentations en lien avec la Direction Innovation de la CNAV

85

Rapport d'activité - 2020

LA DEUXIÈME ÉDITION DE LA COUSINADE

La deuxième édition de la Cousinade s'est tenue le 14 décembre 2020, en mode 100% digital.

La journée s'est découpée en 2 grands temps : le matin, 3 conférences et interventions inspirantes et l'après-midi, 5 ateliers thématiques générateurs de plus de 300 idées et bonnes pratiques.



170 participants de 5 organismes

de protection sociale ont participé à cette rencontre virtuelle, marquée par l'arrivée d'un nouveau membre dans la famille : la MSA Midi-Pyrénées Sud (MPS). Comme pour la 1^{ère} édition, les travaux débutés dans

les ateliers seront prolongés dans des groupes de travail, intégrés à la Cousinade, afin que chacun des organismes puisse mettre en œuvre des actions concrètes en faveur d'une transformation de l'ensemble des champs du «travailler» ensemble dans le contexte d'une collaboration hybride.

170 **PARTICIPANTS**

ORGANISMES

LE NOUVEAU MARCHÉ IMPRIMERIE

L'installation de 2 nouvelles presses haut volume apporte une réelle plus-value en qualité de finition et de colorimétrie et permet d'assurer une continuité et une régularité dans la production.



Dorénavant, nous avons la possibilité d'imprimer également dans de nombreux formats (bannière, affiche ...) pour satisfaire le plus grand nombre de nos clients.





La mise en place du télétravail et de la continuité de service a été l'enjeu de l'informatique dès le début de la crise sanitaire.

Dès le 10 mars 2020, un site web en mode extranet a été développé et mis en place afin de communiquer aux salariés les informations importantes pour le plan de continuité de service. Un outil de diffusion multicanal (envoi de SMS et de courriels) a parallèlement été déployé.

Au début de la crise sanitaire, le parc existant d'ordinateurs portables a été redéployé en quelques jours seulement afin de privilégier les activités les plus critiques dont le traitement des dossiers retraite en premier lieu.

L'équipe informatique a ensuite mené un ensemble d'opérations permettant d'équiper dès la première période de confinement une très grande majorité de salariés, tout en veillant aux mesures sanitaires, par le biais notamment de rendez-vous personnalisés en mode « drive » pour la remise de matériel, des tournées de remise de matériel dans les départements, ou encore la configuration sécurisée des matériels personnels de façon temporaire.

Après le redéploiement de plus de 200 ordinateurs portables à l'annonce du premier confinement, le 10 mars 2020, c'est plus de 600 salariés équipés un mois plus tard, et plus de 700 au premier déconfinement. En septembre 2020, 98 % des salariés pouvant télétravailler étaient équipés d'un ordinateur portable.

Enfin, l'informatique a accompagné les métiers à l'utilisation des outils collaboratifs, essentiels en télétravail (réunions en audioconférence, en vidéo-conference, échange de documents), une ligne support téléphonique dédiée a été créée, des ateliers de formation en ligne ont été proposés, notamment sur les règles à suivre en termes de sécurité informatique.

RÉALITÉ VIRTUELLE EXPÉRIMENTALE



« L'année 2020 et la crise sanitaire ont été l'occasion de renouveler nos pratiques et d'expérimenter de nouvelles situations d'apprentissages.

La formation à distance, a été un des leviers majeurs pour poursuivre, malgré la crise, le développement des compétences des agents. Ce renouvellement a aussi permis de rechercher, d'explorer et de tester des outils novateurs.

Un groupe « d'explorateurs » composé d'agents, de cadres et d'agents de direction a pu tester des casques de réalité virtuelle et découvrir des modules de formation portant sur les compétences transverses : gestion des conflits, feed-back, écoute active, communication efficace ou sexisme au travail.

Cette expérimentation, issue d'un partenariat rapproché entre la Cnav et la Carsat (service informatique-innovation et RH), a donné lieu à une évaluation positive de nos « explorateurs » ce qui nous encourage donc à programmer des sessions de formation utilisant la réalité virtuelle. L'objectif recherché est d'ancrer, dans les pratiquesrégulières de la Carsat, l'utilisation de ce type d'outil, afin de bénéficier des nombreux apports offerts par cette technologie : apprentissage immersif, mise en pratique directe des enseignements, droit à l'erreur favorisé, meilleure rétention des connaissances. Ce projet s'inscrit pleinement dans l'objectif du SDRH visant à garantir les compétences nécessaires pour aujourd'hui et pour l'avenir. »

« L'idée était de réunir un groupe pluridisciplinaire afin d'avoir des regards différents sur les propositions de formation qui pourraient être réalisées par le biais de la réalité

Ma vision de manager sur la plus-value que pouvait apporter la réalité virtuelle sur ces sujets au cœur de notre métier a porté sur les thèmes de la prise de parole en public, mener des entretiens, ...

pensé tester pour la 1^{ère} fois la réalité virtuelle dans les locaux de la Carsat.

type de dispositif démontre notre volonté de s'ancrer dans notre époque, pour proposer des services toujours plus innovants à nos publics.

BAZAILLAS-CHAMINADE Responsable adjoint **Service Formation**

virtuelle.

En premier lieu je n'aurais jamais

Que l'Assurance Retraite teste ce

J'ai trouvé le concept, même en étant novice, très intuitif : de petites applications permettent une prise en main très rapide. Il s'agit d'un dispositif complémentaire avec les modalités de formation plus « classique ». La réalité virtuelle pourrait apparaître comme un gadget mais c'est surtout très instructif. Par exemple, une formation sur les entretiens propose de réentendre l'enregistrement de prise de parole avec notre avatar qui reproduit notre gestuelle, en termes d'apprentissage c'est assez saisissant! L'accès intuitif et rapide permet de s'entrainer autant que nécessaire, chacun selon son rythme et ses besoins. J'ai aussi beaucoup apprécié de travailler avec des acteurs très différents, que ce soit au niveau local, au niveau de la CNAV mais également avec le prestataire spécialisé sur le sujet. »



Cynthia NADALIN Responsable adjointe Service Carrière et Déclarations

Rapport d'activité - 2020 87 Rapport d'activité - 2020



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 SÉCURITÉ GÉNÉRALE ET LA GESTION IMMOBILIÈRE

Le pôle sécurité générale, maintenance du bâtiment et le Bureau d'Études et d'Organisation interviennent sur les domaines de la sécurité, de l'immobilier, de la logistique et de l'organisation. Ils ont en charge :

- d'assurer la sécurité des biens et des personnes (employés et publics) tant au Siège de la Carsat que dans les services décentralisés,
- d'assurer le maintien en l'état des biens immobiliers (Siège et Agences) et de suivre la réalisation de nouveaux locaux,

- de participer aux différents travaux concernant l'aménagement,
- d'assurer le maintien du niveau des conditions de travail avec la recherche constante de leur optimisation,
- d'assurer le contrôle et la réalisation de divers marchés.

LE PRECI, PÔLE INTERRÉGIONAL DE COMPÉTENCES IMMOBILIÈRES

Pour assurer le suivi de son patrimoine immobilier, l'Assurance Maladie s'est dotée de 14 Pôles Régionaux de Compétences Immobilières communément

Pôles Régionaux de Compétences Immobilières appelés PRECI. Le PRECI a pour mission le suivi des bâtiments de l'Assurance Maladie, de l'Assurance Vieillesse et des MSA, UGECAM, à travers des missions d'expertise, d'assistance à maîtrise d'ouvrage ou de maîtrise d'oeuvre.

En tant qu'assistant à maîtrise d'ouvrage (AMO), l'activité du PRECI assure **3 missions** auprès du maître d'ouvrage (MOA), à savoir l'organisme de Sécurité Sociale, qui demeure responsable des projets immobiliers et de leurs financements.

- **Conseil** (capacité d'analyse et de synthèse des différentes problématiques rencontrées)
- Expertise (connaissance des langages et des techniques des différents corps de métiers)
- Pilotage (coordination des différents acteurs d'un projet)



Chaque organisme peut ainsi recourir à tout ou partie de cette offre de services; le PRECI définissant son calendrier et sa capacité d'intervention au regard des missions demandées.

LE PÔLE « ACHATS ET MARCHÉS »

Il s'attache à permettre l'exécution des dépenses de la Carsat dans les meilleures conditions de qualité, sécurité juridique, coûts et délais.

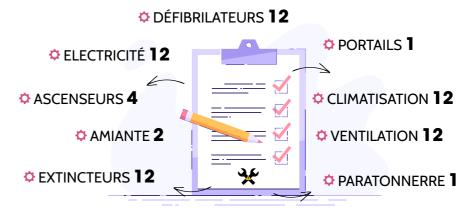
Sa mission s'articule autour de 3 activités principales :

- conseiller les acheteurs sur la bonne définition du besoin et la bonne procédure d'achat,
- respecter la réglementation de l'achat public,
- passer les commandes, engager les dépenses et certifier du service fait, ordonnancer les factures.

En 2020, trois marchés soumis à publication ont été formalisés : les marchés de prestation de nettoyage, de fourniture de solution d'impression, et de fourniture et installation de mobilier de bureau.

○ CHIFFRES CLÉS

Les contrôles réalementaires



© LES TEMPSFORTS 2020

LE RÉAMÉNAGEMENT DU SERVICE IMPRIMERIE-REPROGRAPHIE

L'occasion du renouvellement des machines de reprographie a été saisie pour rénover les locaux de l'imprimerie (secteur qui réalise des travaux d'impression pour la Carsat mais également pour les autres organismes de Sécurité Sociale de la région). La sécurité des postes de travail a été améliorée, la lumière naturelle et l'ergonomie des installations permet désormais des conditions de travail optimales.

Ce réaménagement est un bel exemple de collaboration et de complémentarité d'actions entre les services en charge de l'immobilier et de ceux de l'informatique!



AGILITÉ & ADAPTATION

Les différents secteurs en charge de la mise à disposition des moyens, en lien étroit avec les équipes de production et les services de santé au travail, ont œuvré dès l'annonce du premier déconfinement pour garantir la protection des salariés lors de leur retour sur les différents sites de la Carsat : achats de masques chirurgicaux et de gel hydroalcoolique, de matériels de balisage, suivi de la qualité des systèmes de ventilation, installation de matériel de protection dans les bureaux et dans les agences pour permettre l'accueil des assurés. Autant de tâches réalisées dans des conditions particulières de pénurie et de délais restreints!

>>> VOUS ÊTES UN ASSURÉ



pour s'informer, préparer et gérer votre retraite

Par téléphone, au 3960 ou le + 33 9 71 10 39 60 depuis l'étranger (service gratuit + prix de l'appel)

Pour contacter le service social, composez le 3646 « Dites Service social »

ou utiliser votre compte personnel sur www.ameli.fr > onglet Messagerie

>>> VOUS ÊTES UNE ENTREPRISE



>>> LE BIEN VIVRE SA RETRAITE



Glossaire





	511	
	CA	Conseil d'Administration
	CAF	Caisse d'Allocations Familiales
C	ARSAT	Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail
	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

Caisse Nationale de l'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés

Rapport d'activité - 2020

CNAV	Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse	_	ECLAT	Engagements Communs pour le Logement et l'Autonomie sur les Territoires
CNI	Commission Nationale de l'Incapacité	E	EIR	Entretien Individuel Retraite
CNITAAT	Cour Nationale de l'Incapacité et de la Tarification de l'Assurance des Accidents du Travail	_	EHPA	Etablissement d'Hébergement des Personnes Âgées
CNRACL	Caisse Nationale de Retraites des Agents des Collectivités Locales		EHPAD	Etablissement d'Hébergement des Personnes Âgées Dépendantes
CNSA	Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie		EIG	Estimation Indicative Globale
CODAF	Comité Opérationnel Départemental Anti-Fraude		ELS	Espace Libre Service
COG	Convention d'Objectifs et de Gestion		ERASS	École Régionale d'Assistant de Service Social
COPIL	Comité de Pilotage		ETP	Experts Techniques de Proximité
CPAM	Caisse Primaire d'Assurance Maladie			
CPG	Contrat Pluriannuel de Gestion			
CPI	Commission Prospectives et Innovation	F	FIRRST	Forum Inter Départemental du Risque Routier et Santé au Travail
CPOM	Contrat Pluriannuels d'Objectifs et de Moyens		FNASS	Fonds National Action Sanitaire et Sociale
CPP	Compte Prévention Pénibilité		FNS	Fonds National de Solidarité
CQP	Contrat de Qualification Professionnel		1113	
CRA	Commission de Recours Amiable			
CRAT-MP	Commission Régionale des Accidents du Travail et des Maladies Professionnelles			
CRCP	Commission Réclamation Compte Pénibilité		GCP	Gestion du Compte Prestataire
CROCT	Comité Régional d'Orientation des Conditions de Travail	<u>(f</u>	GED	Gestion Électronique des Documents
CRRMP	Comité Régional de Reconnaissance des Maladies Professionnelles		GPEC	Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences
CSAM	Conseillère Service Assurance Maladie		GRC	Gestion de la Relation Client
CSL	Cellule de Sécurité Logique			
CSP	Centre de Services Partagés			
CSPS	Coordonnateur Sécurité Protection de la Santé			
СТІ	Centre de Traitement Informatique	<u> </u>	I2ML	Institut Méditerranéen des Métiers de la Longévité
CTN	Comité Technique National	II.		
CTR	Comité Technique Régional			
		П	LLIDA	Liquidation Unique Régimes Alignés
		L	LURA	Liquidation offique negimes Alignes
DADS	Déclaration Annuelle des Données Sociales			
	Déclaration Automatisée des Données Sociales Unifiée	IVI	METAH	Mutualisation des Équipements de Travail et d'Accès en Hauteur (pour maîtriser les
DADS-U	Déclaration d'Accident du Travail	M		risques liés aux chutes de hauteur)
DAT	Directeur Coordonnateur de la Gestion Du Risque		MOA	Maîtrise d'ouvrage
DCGDR	·		MP	Maladie Professionnelle
DDFIP	Direction Départementale des Finances Publiques Direction Générale des Finances Publiques		MSAP	Maisons de Services Au Public
DGFIP	·			
DRHL	Direction des Ressources Humaines et Logistiques Direction Bégionale des Entraprises de la Consumation			
DIRECCTE	Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi	101		
	·	y	NIR	Numéro d'Inscription au Répertoire national d'identification des personnes physiques





Maquette et Impression Carsat Midi-Pyrénées Photos : Gettyimages / Carsat MP

94 Rapport d'activité - 2020 Rapport d'activité - 2020



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





