Carsat Retraite & Santé au travail
Midi-Pyrénées

Rapport d'activité

2021

Assurer la retraite & Protéger la santé

Contacts UTILES

Vous êtes un assuré

Pour vous informer, préparer et gérer votre retraite, des services sont disponibles en ligne sur **www.lassuranceretraite.fr** ou par téléphone au **39 60** ou le **+ 33 9 71 10 39 60** depuis l'étranger.
(service gratuit + prix de l'appel)

Pour contacter le service social, composez le **36 46** « **Dites Service social** » *(service gratuit + prix de l'appel)* ou utilisez votre compte personnel sur **www.ameli.fr > onglet Messagerie**

Vous êtes une entreprise

Prévention des risques professionnels
Pour toute demande d'intervention, conseil, expertise :
prevention@carsat-mp.fr

Pour toute sollicitation sur la formation :
prevention.formation@carsat-mp.fr

Tarification et notification de taux AT/MP
Pour toute demande d'information :
tarif.at@carsat-mp.fr
ou par téléphone au **36 79**
(service gratuit + prix de l'appel)

Pour vous informer et déclarer :
www.net-entreprises.fr

Le bien vivre sa retraite

Pour tout renseignement sur le bien vieillir :
www.pourbienvieillir.fr

SOMMAIRE

7
UNE CAISSE RÉGIONALE AU COEUR DES TERRITOIRES

13
LA RETRAITE, SI ON EN PARLAIT ?

23
VIEILLIR ACTIF ET EN BONNE SANTÉ !

33
VOTRE SÉCURITÉ ET SANTÉ AU TRAVAIL, NOTRE PRIORITÉ !

43
DES AMBITIONS PARTAGÉES POUR UN SERVICE DE QUALITÉ !

Rapport d'Activité 2021
Réalisation : Service communication/Relations Partenariales stratégiques Carsat Midi-Pyrénées. Crédits photos : Gettyimages - AdobeStock - Carsat Midi-Pyrénées. Impression : Carsat Midi-Pyrénées.

LA CARSAT MIDI-PYRÉNÉES

La Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail Midi-Pyrénées est un organisme de Sécurité sociale, de droit privé qui exerce une mission de service public.

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

NOTRE PRÉSENCE EN MIDI-PYRÉNÉES

La Carsat Midi-Pyrénées exerce ses différentes 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 160 France Services qui apportent, en partenariat, une orientation et une information de 1er niveau.

Les missions

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.

— *Retrouvez-nous sur www.carsat-mp.fr* —

ÉDITO

JOËLLE TRANIELLO
Directrice Générale
de la Carsat Midi-Pyrénées

Cette année, j'ai le plaisir de partager avec vous un rapport d'activité plus court, avec un nouveau « look ». Une évolution guidée, sur le fond, par la volonté de recentrer notre communication sur les actions qui produisent des bénéfices très concrets pour nos assurés, pour les entreprises du territoire et pour nos partenaires et, sur la forme, par l'envie de proposer un support plus accessible, à l'image du positionnement de notre organisme.

Conseiller, accompagner, rendre nos offres plus lisibles, plus accessibles mais aussi plus en phase avec la société actuelle, c'est le défi sans cesse renouvelé que les équipes de la Carsat Midi-Pyrénées tentent de relever chaque année.

Si nous avons conscience que rien n'est jamais acquis, que tout est en mouvement, nous avons néanmoins à cœur de mettre en lumière les projets que nous menons et qui vont dans le sens d'un **meilleur service rendu** et d'un **accompagnement plus attentionné.**

Des projets dont nous sommes fiers pour la plus-value qu'ils incarnent pour nos publics.

En lisant les pages qui suivent, vous allez donc découvrir les actions les plus marquantes, du moins celles qui ont le plus de sens pour nous, ou plutôt pour vous.

Vous le verrez, en 2021, nous avons poursuivi **notre engagement d'information et de proximité** en exploitant toute la diversité des canaux qui s'offrent à nous : nouveaux services en ligne, webinaires, présence sur les salons, interventions en entreprises, rencontres avec des experts, renforcement partenarial. Des initiatives communes aux trois champs d'activité qui sont les nôtres : la retraite, le social et la prévention des risques professionnels.

En parallèle, nous avons aussi continué à développer et à repenser **notre politique d'accompagnement :** auprès de nos futurs retraités qui ont besoin d'aide pour préparer cette nouvelle étape de leur vie, auprès des entreprises qui souhaitent mieux protéger leurs salariés, mais aussi auprès des publics plus spécifiques et parfois fragilisés par des évènements de la vie ou les retraités pour lesquels la prévention de la perte d'autonomie et le bien vieillir chez soi restent une priorité.

En 2021, les habitants de Midi-Pyrénées ont encore pu compter sur l'**expertise et le dynamisme des salariés de la Carsat** et sur les interactions, toujours plus nombreuses et enrichissantes, initiées avec nos partenaires.

Vous l'aurez compris, ce rapport d'activité 2021 parle de l'essentiel : notre mission de service public !

Mais il parle surtout d'une offre de services qui ne cesse d'évoluer, dans l'intérêt de tous. Et les années qui passent renforcent encore la fierté et le plaisir que nous avons d'être à vos côtés.

Bonne lecture,
Joëlle Traniello

TEMPS FORTS

2021

JANVIER

Première édition du 25 au 29 janvier 2021 de la semaine nationale de sensibilisation à la protection des données personnelles.

MARS

Appel à projets lien Social et Innovation
Lancé, à plus de 4 000 porteurs de projets et collectivités territoriales, en partenariat avec l'ARS et la Carsat Languedoc-Roussillon afin de valoriser une initiative innovante ou un projet favorisant le bien vieillir.

AVRIL

La Carsat Midi-Pyrénées engagée dans la vaccination de nos aînés
Le Service Social a participé à la campagne de vaccination des personnes de plus de 75 ans en leur proposant un accompagnement dans la prise de rendez-vous.

MAI

Flash Retraite du 3 au 12 mai
10 webinaires proposés par l'Assurance retraite et l'Agirc-Arrco pour informer, les salariés, travailleurs indépendants, contractuels de droit public et artistes-auteurs, sur les démarches retraite en ligne et les aider à anticiper au mieux la préparation de leur retraite.
1 700 participants.

SEPTEMBRE

Challenge sportif
Du 13 au 24 septembre, la Carsat a terminé 2e sur le podium lors de sa mobilisation pour le challenge sportif organisé par l'Assurance retraite en partenariat avec la Fédération Française Handisport (FFH).

OCTOBRE

Le 7 octobre 2021, les experts des services Prévention et Tarification de la Carsat MP étaient présents avec l'Urssaf et la CPAM 31 **au Salon Serviciz**.

OCTOBRE

3e édition du Forum des seniors de Saint-Orens de Gameville le 08 octobre
Organisé par le CCAS et son réseau gérontologique, la Carsat était présente pour guider et informer les seniors et leurs proches dans leur quotidien et leurs loisirs pour préparer leur retraite ou bien la vivre.

NOVEMBRE

La Carsat sollicitée par France 3
Dans le cadre d'un reportage sur le bruit au travail, la société Alain HUC et la Carsat MP ont pu mettre en exergue les mesures de protection des salariés et l'accompagnement réalisés par nos experts du service Prévention des risques professionnels.

DÉCEMBRE

Une collecte de jouets solidaire
1 200 kg de jouets distribués au Centre social Bagatelle et à l'APIAF 31, Association pour la Promotion d'Initiatives Autonomes des Femmes.
Une belle mobilisation de notre collectif !

2022

CHIFFRES CLES 2021

639 379
RETRAITÉS

5 400 798 470 €
DE PRESTATIONS SERVIES

14 725
ASSURÉS ACCOMPAGNÉS PAR LE SERVICE SOCIAL

15 725
ASSURÉS ACCOMPAGNÉS PAR L'ACTION SOCIALE

97 471
ENTREPRISES

19 millions d'€
DE BUDGET POUR LE FINANCEMENT DES POSTES D'AIDES « MAINTIEN À DOMICILE » ET « HABITAT ET CADRE DE VIE ».

1 276
«SUBVENTIONS PRÉVENTION TPE» POUR UN MONTANT DE
5 406 962,52 €

865 880
SALARIÉS COUVERTS

LA SATISFACTION DE NOS PUBLICS

88 %	77 %	89 %	93,1 %	82 %
RETRAITÉS	ACTIFS	ACTION SOCIALE	SERVICE SOCIAL	EMPLOYEURS

VALIDATION DES COMPTES 92,31 %*

*sans restriction

UNE CAISSE RÉGIONALE AU COEUR DES TERRITOIRES

La Carsat, Caisse de Retraite et de 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.**

Un Conseil d'Administration qui **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 aussi l'**application des dispositions législatives** et **réglementaires** et veille à la **qualité des relations avec les usagers**.

Mais aussi une **équipe de direction**, dont la **Directrice** assure le **pilotage général de l'organisme**, notamment à travers la **mise en œuvre des orientations** et **objectifs fixés**, par les Caisses Nationales (CNAV et CNAM), dans le cadre des Contrats Pluriannuels de Gestion (CPG).

LE MOT DU PRÉSIDENT

MICHEL VIGIER

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

Après une année marquée par la crise sanitaire et un confinement historique, l'année 2021 nous a offert la possibilité de retourner au contact de nos publics et d'échanger avec nos partenaires, dans le cadre de nombreux évènements.

Bien sûr les modalités d'exercice de nos différentes missions ont évolué, souvent au profit de plus de souplesse et d'agilité grâce à l'essor du numérique, mais notre volonté de proximité est restée intacte : inaugurations de France Services, signatures de convention partenariales dans les départements, participation à des salons : dès que cela a été possible le Conseil d'Administration de la Carsat Midi-Pyrénées s'est rendu sur le terrain, aux côtés de la Direction et des salariés mobilisés. Un investissement qui s'est aussi traduit en interne lorsque nous avons pu échanger et délibérer sur les projets immobiliers phares à venir. Que ce soit pour Muret ou Albi, les administrateurs ont été partie prenante dans les choix de localisation des nouvelles agences retraite ! Des décisions prises dans l'intérêt de nos publics retraités et futurs retraités et des salariés de la Carsat.

En 2021, je me réjouis que chaque Branche de l'organisme ait été animée par cette volonté de proximité avec les différents publics, que ce soit sous forme d'évènements en présentiel ou de manière plus digitale. Côté retraite, mais aussi prévention des risques professionnels, en plus des nombreux salons, des webinaires ont été organisés en partenariat avec l'Agirc-Arrco sur le thème de la retraite, et avec plusieurs partenaires pour les risques professionnels. Du côté de la Branche Santé/Social, les ateliers en ligne en faveur du « bien vieillir », proposés par notre association partenariale Midi-Pyrénées Prévention (M2P), ont rencontré un grand succès, tout comme notre appel à projets « Lien social & innovation » lancé auprès de 4 000 porteurs de projets. Une proximité qui a aussi pris la forme d'un accompagnement des plus de 75 ans pour la vaccination, grâce à notre Service Social.

Vous l'aurez compris les actions sont nombreuses, je ne peux pas toutes les citer, mais je retiens une dynamique et une envie partagée de toujours mieux accompagner nos publics. Et je remercie l'équipe de direction et l'ensemble des salariés pour leur investissement renouvelé, cette année encore.

Nous ne pouvons qu'être collectivement fiers de ces évolutions qui n'ont pour objectif, que de mieux vous servir !

Michel VIGIER

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Paritaire, le Conseil d'Administration est composé de 26 membres, représentants des organisations syndicales et patronales, 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 d'Administration délègue une partie de ses attributions plus opérationnelles à des **commissions réglementaires** ou créées à l'initiative du Conseil.

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

Au-delà de ces prérogatives 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 MEMBRES DU CA AU PLUS PRÈS DU TERRAIN

Inaugurations de France Services, signatures de conventions partenariales dans les départements, participation à des salons… nos administrateurs ont eu à cœur en 2021, après une année 2020 à distance en raison de la Covid, de retourner au **contact de nos publics** et **d'échanger avec nos partenaires** dans le cadre de nombreux événements !

ACTEUR DE LA POLITIQUE DE PROXIMITÉ

En 2021, le Conseil d'Administration a pu échanger et se prononcer sur les **projets immobiliers phares** à venir pour la Carsat. Que ce soit pour Muret ou Albi, les membres du Conseil ont été partie prenante dans les choix de localisation des nouvelles agences retraite ! Des décisions prises dans **l'intérêt de nos publics retraités et futurs retraités et de nos salariés.**

Les chiffres

5 CONSEILS D'ADMINISTRATION

5 COMMISSIONS d'Action Sanitaire et Sociale

10 COMMISSIONS de Recours Amiable

4 COMMISSIONS RÉGIONALES des Accidents du Travail et des Maladies Professionnelles

5 COMMISSIONS RÉCLAMATION Compte Pénibilité

L'ÉQUIPE DE DIRECTION

Composée de **6 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, de se positionner collectivement, quant aux **orientations de la Carsat Midi-Pyrénées** et leur **mise en œuvre opérationnelle.**

Le CODIR a également en charge le **suivi des objectifs des Contrats Pluriannuels de Gestion** (CPG), le **déploiement du Projet d'Entreprise** et **l'animation du collectif managérial.**

LES RÉSULTATS CPG

- → CPG retraite **90,09%**
- → CPG maladie **95,96%**
- → CPG AT-MP **92,04%**

REVISITER LES MODES DE FONCTIONNEMENT POUR GAGNER EN EFFICIENCE

Une année 2021 placée sous le signe de renouveau !

Après une année de crise sanitaire sans précédent où l'équipe de direction a dû faire face à des difficultés nouvelles pour piloter et organiser l'activité à distance, **une refonte des modes de fonctionnement** était inéluctable.

Des **réunions plus régulières** à raison de **2 fois par semaine** mais plus courtes pour gagner en efficacité, une **co-construction** et une **co-animation** pour un pilotage concerté : **la recette gagnante pour une instance encore plus efficiente !**

50 RÉUNIONS CODIR ET MANAGERS STRATÉGIQUES

ORGANIGRAMME

Joëlle TRANIELLO
Direction Générale

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

Virginie HERENGER
Direction adjointe Retraite

- Coordination des agences
- Support processus retraite et formation
- Carrières et déclarations
- Services Spécialisés
- Services Spécialisés TI
- Contentieux et relation assurés
- Capture/Archives

Suzanne TACHET
Direction des Ressources Humaines et Logistiques

- Ressources Humaines
- Ressources logistiques

Roseline MARTIN
Fondée de Pouvoir et Direction Financière et Comptable par intérim

- Comptabilité
- Pôle Maitrise des Activités
- Lutte contre les fraudes
- Contrôle
- Gestion des Comptes Prestataires

Cécile CHOSSONNERY
Direction adjointe Risques Professionnels

- **Tarification des Risques Professionnels**

Denis GARIN
Ingénieur Conseil Prévention

- **Prévention des Risques Professionnels**

Corinne GEORGE
Direction adjointe Santé et Social et RSO

- Service Social
- Action Sociale
- RSO

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

- Relations utilisateurs
- Infrastructures techniques
- Sécurité informatique
- Achat et parc informatique
- Mission SI
- Offre numérique et innovation
- Service Imprimerie
- Documentation

INTERVIEW

DES PARTENARIATS DÉMULTIPLIÉS POUR UNE PLUS GRANDE SATISFACTION DE NOS PUBLICS

Stéphanie RIGAL
Responsable Service communication
Relations partenariales stratégiques

En 2021, la Carsat Midi-Pyrénées a poursuivi sa stratégie partenariale, pourquoi ?

Stéphanie Rigal : C'est un levier incontournable pour faire rayonner notre offre de services au plus près de nos publics. Les partenariats permettent de réinterroger continuellement nos offres de service et agir, ainsi, au plus près des besoins de nos publics. Dans une société où tout évolue très vite, le service public se doit de rester accessible et lisible, les partenariats renforcés pour chacune de nos branches permettent d'y répondre qualitativement dans l'intérêt de chacun.

Justement quels partenariats emblématiques ont marqué l'année 2021 ?

S.R : Pour la Branche Retraite nous avons, bien sûr, poursuivi notre **partenariat renforcé avec les France Services** qui restent notre premier relais d'information dans les territoires. Elles sont de plus en plus nombreuses et très investies dans leur mission d'accompagnement et de renseignement de premier niveau. Pour nous et nos assurés, c'est une chance de pouvoir compter sur leur présence.
Je pense ensuite **au partenariat signé cette année avec la Chambre des Métiers et de l'Artisanat** (CMA) donc l'objectif principal est celui de faciliter les démarches et d'accompagner la préparation et le passage à la retraite des artisans. Si cette convention est d'abord orientée « retraite » elle a aussi, à terme, deux autres vocations : prévenir la désinsertion professionnelle des artisans et de leurs salariés et agir pour la prévention des risques professionnels. Deux autres thématiques prégnantes pour les artisans.

D'autres partenariats ?

S.R : Oui, nous avons aussi de belles réussites du côté de **la Branche Santé/Social** avec **une convention entre la Carsat, les CPAM et Pôle Emploi pour favoriser l'inclusion des publics fragiles** dans le système de santé et améliorer leur accès aux droits et aux soins.
Ces conventions devraient permettre de fluidifier l'échange d'informations, de renforcer la communication vers nos publics et de détecter les plus fragiles pour leur apporter une attention particulière.

Quant à la **Branche Risques Professionnels** nous sommes également très actifs aux côtés de **nombreux partenaires dont l'Urssaf, l'Ordre des Experts Comptables (CROEC), la CCIO** avec qui nous travaillons étroitement pour faire connaître nos offres et services et développer leur utilisation.

Pour compléter, **la Carsat Midi-Pyrénées est fortement impliquée dans la démarche Offre de Service aux Entreprises (OSE) d'Occitanie** pour accompagner les entreprises dans leurs démarches auprès de la Sécurité sociale.

En 2021, la Carsat Midi-Pyrénées a renforcé ses liens avec les écoles d'ingénieurs qui forment leurs étudiants dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail : cours délivrés, accompagnement dans la valorisation de leurs programmes par la remise de médailles, nous sommes aussi aux côtés des patrons et salariés de demain.

Et en 2022 ?

S.R : Nous avons encore des perspectives avec l'Agirc-Arcco mais aussi avec Pôle Emploi du côté de la Branche Retraite cette fois-ci.
Les partenariats nous prouvent chaque année leur utilité, il faut donc poursuivre en ce sens !

LA RETRAITE, SI ON EN PARLAIT ?

La carrière est alimentée par les déclarations transmises par les employeurs, mais aussi celles directement communiquées par les assurés, tout au long de leur vie professionnelle.
L'objectif ? Garantir un passage à la retraite en toute sérénité avec une continuité des ressources !

Le droit à l'information des salariés est un objectif au cœur de notre mission de service public afin de garantir un accès égal aux droits avec un accompagnement personnalisé en fonction de la situation individuelle de chacun. Pour ce faire, nous avons renforcé notre accessibilité dans une logique de qualité et de développement de nos offres de services en ligne.

Le calcul et le paiement de la retraite intervient après une juste application de la réglementation tous les 9 du mois. La Carsat veille à préserver une continuité des ressources entre le revenu de la dernière activité salariale et le versement de la première mensualité de la retraite, grâce notamment, à un pilotage de la production axé sur la maitrise des délais de traitement.

Le traitement des contestations et réclamations, s'effectue, par écrit, auprès de notre service Contentieux Réclamations-Médiation. Ce dernier représente également la Carsat et défend ses décisions devant les instances gracieuses et contentieuses (précontentieux, CRA, Tribunaux...). Il a aussi en charge le recouvrement de l'ensemble des créances de l'organisme, par tous moyens contentieux.

Enfin, **la lutte contre la fraude** constitue, aussi, une des missions de la Carsat qui, chaque année, centralise et étudie des signalements de fraudes présumées ou avérées. Une activité qui permet d'assurer à chacun le paiement à bon droit des prestations et des cotisations.

LA CARSAT AU CŒUR DES TERRITOIRES

PROXIMITÉ ET ACCESSIBILITÉ RENFORCÉES

La Carsat Midi-Pyrénées **poursuit sa stratégie d'ouverture et d'accompagnement attentionné de ses publics.** C'est pourquoi nous développons d**es contacts proactifs** auprès des assurés avec des campagnes d'emailings très régulières ou encore des webinaires thématiques « Les Jeudis de la retraite ».

Cette dynamique est également impulsée **auprès des entreprises avec des réunions d'information sur la préparation de la retraite,** organisées en présentiel ou en distanciel et dédiées aux salariés ou aux gestionnaires RH.

Les entreprises intéressées peuvent nous solliciter sur le site www.carsat-mp.fr, rubrique entreprise.

Dans cette dynamique du « aller vers », nous sommes également attachés à déployer **des actions d'accompagnement au plus près des territoires** en organisant des évènements comme les « Journées retraite » au sein des France Services ou encore les « RDV de la retraite » avec l'Agirc-Arrco.

EN 2021, PRÈS DE 3 000 ASSURÉS ACCUEILLIS DANS LES LOCAUX DE LA CARSAT OU DES CICAS LORS DES 2 ÉDITIONS

Par ailleurs, nous continuons les travaux avec **nos partenaires institutionnels pour faciliter le passage à la retraite** de nos publics avec une attention particulière pour **les assurés en situation de fragilité**. Ces actions viennent renforcer l'accompagnement des publics traditionnellement accueillis via le canal téléphonique et lors des rendez-vous en agence ou en distanciel.

Une **offre d'accueil** qui va continuer à s'enrichir en 2022 avec la mise en œuvre d'un service permettant aux assurés de **prendre rendez-vous en ligne.**

Pour bénéficier de ce service, les assurés devront se connecter sur www.lassuranceretraite.fr pour accéder ou créer leur espace personnel.

Cet espace personnel permet également un accès à de **nombreux services en ligne personnalisés** et à toutes les informations utiles pour bien préparer sa retraite.

N'oubliez pas également de vous abonner au service « **MON AGENDA RETRAITE** »

INTERVIEWS CROISÉS

Dans la logique du « aller vers », évoquée ci-contre, pouvez-vous nous parler du partenariat mis en place avec la CAF ?

— ***Cécile Auriac-Delmas :*** *Effectivement, la Carsat et la Caf de Haute-Garonne se sont rapprochées dans le but de fluidifier les circuits et les échanges, notamment en direction des personnes en situation de handicap percevant une allocation (AAH). Cette collaboration fait suite à l'ouverture de nouvelles modalités de gestion des droits pour ce public, à savoir obtenir de façon automatique et transparente, un substitut à leur allocation Caf une fois qu'ils sont à la retraite. Elle nous permet par ailleurs de poursuivre notre accompagnement attentionné, en évitant autant que possible les situations de rupture de ressources.*

Cécile AURIAC-DELMAS
Responsable
Agence Basso Cambo

Comment se déroule ce nouveau circuit de communication ?

— ***Sylvie Gasnier :*** *L'idée est d'être proactif et d'aller vers ces assurés dès lors que nous les savons proches de la retraite. Pour ce faire, la Caisse nationale d'allocations familiales (CNAF) adresse à l'agence retraite de Basso-Cambo une liste de bénéficiaires potentiels qui est retravaillée par un agent retraite puis, transmise aux équipes de la plateforme téléphonique. Nous contactons toutes les personnes identifiées afin de leur proposer un rendez-vous pour les accompagner dans les démarches relatives à la retraite. D'abord par téléphone mais aussi par le biais de SMS leur signalant que nous avons cherché à les joindre.*

— ***C. A-D :*** *Et quand nous n'arrivons pas à les joindre, nous commençons quand même à préparer leur dossier et à calculer leurs droits pour qu'au moment où ils se rapprochent de nous, nous puissions faire preuve de réactivité et régulariser au plus vite leur situation.*

Quelles plus-values avez-vous constaté depuis la mise en place de ces nouvelles modalités ?

— ***S.G :*** *La proximité et la proactivité sont toujours appréciées par nos assurés. De notre côté, c'est toujours gratifiant de pouvoir apporter notre aide et cela nous a permis, par ailleurs, de tester de nouvelles modalités de contact.*

— ***C. A-D :*** *Les échanges réguliers avec la Caf sont très instructifs, pour eux comme pour nous, et nous avons constaté très rapidement les bénéfices de cette communication renforcée. L'accompagnement attentionné prend tout son sens avec ce type de partenariat.*

Sylvie GASNIER
Responsable accueil physique et téléphonique
Agence Basso Cambo

Des perspectives pour 2022 ?

— ***S.G :*** *Pour étoffer cette offre de service liée au dépôt du dossier retraite, nous avons pour projet de proposer ce que l'on appelle un parcours coordonné, c'est-à-dire des rendez-vous d'une heure avec la Carsat mais aussi avec l'Agirc-Arrco. C'est l'agence retraite de Toulouse Centre qui mènera cette expérimentation, avant un déploiement plus large dans le courant de l'année, si cette dernière s'avère concluante.*

— ***C. A-D :*** *Nous souhaitons aussi élargir le champ de ce partenariat en y associant d'autres Caf de la région Midi-Pyrénées et pouvoir ainsi accompagner encore plus d'assurés. Notre partenariat a donc encore de beaux jours devant lui avec, en ligne de mire, une qualité de service elle aussi renforcée !*

France services

Liberté
Égalité
Fraternité

Santé, famille, retraite, recherche d'emploi...

Les services du quotidien à moins de 30 minutes de chez vous.

EN PARTENARIAT AVEC LA Carsat Retraite & Santé au travail Midi-Pyrénées

France services

Liberté
Égalité
Fraternité

On vous accueille !

PROCHE DE VOUS, PROCHE DE CHEZ VOUS

UN PARTENAIRE DE PROXIMITÉ, RELAIS DE NOS OFFRES DE SERVICES

INTERVIEW

Isabelle Carbou
Chargée des relations partenariales

Nous avions évoqué le partenariat avec les France Services en 2020, qu'en est-il cette année ?

Isabelle Carbou : En 2021 le partenariat s'est poursuivi et renforcé ! L'implantation territoriale des France Services, au plus près de nos assurés, et leur capacité à leur apporter un premier niveau d'information, à les accompagner dans leurs démarches, constitue pour nous, un appui de taille. Notre collaboration, est non seulement enrichissante, mais reste aussi une priorité pour améliorer notre qualité de service.

Justement, comment s'est traduite la poursuite de cette collaboration ?

I.C : Nous avons bien sûr, continué de participer aux formations socle pour les France Services nouvellement labellisées. Mais, la grande nouveauté, c'est la mise en place d'actions de formation continue pour les France Services les plus anciennes. Une formation continue, complètement inspirée par le quotidien de ces structures, puisqu'elle présente les différents cas pratiques rencontrés dans les accueils : des profils « retraite » bien sûr, mais également la prise en charge des situations de fragilité.
Nos champs d'action sont multiples, nos dispositifs et réglementation évolutifs, nous avons à cœur d'accompagner au mieux les France Services dans l'appropriation de cette matière dense et pas toujours accessible !
Nous avons également créé un kit de communication et une newsletter, dédiés aux France Services, qui nous permettent de les tenir informées de nos actualités et des évolutions réglementaires.

Les supports sont accessibles sur l'espace partenaires de notre site internet, ils viennent compléter les formations délivrées et permettent de créer une interaction régulière avec ces acteurs relais.

Les journées retraite organisées en 2020 ont-elles pu être reconduites en 2021 ?

I.C : Oui ! Ces journées, organisées avec l'aide et l'investissement des France Services, ont recueilli un franc succès lors de la première édition. Nous avons donc renouvelé l'expérience avec 9 journées dans 8 départements qui ont permis à nos experts retraite de recevoir 309 assurés proches de la retraite, en entretien individuel, et de proposer également des conférences retraite. Le taux de satisfaction de 96 % conforte l'utilité de ces dernières, sur le plan de la proximité mais aussi de l'accompagnement.

Par ailleurs, pour la Carsat, l'organisation de ces journées permet de créer du lien et d'animer le réseau des France Services. C'est aussi un moyen de participer activement à la vie dans les territoires au côté de nos partenaires et garantir ainsi l'efficacité et la portée des actions menées vers nos publics. Nous prévoyons donc une 3e édition pour 2022, avec de nouvelles France Services mobilisées et de nouveaux futurs retraités conseillés !

Avec ce renforcement partenarial, quels bénéfices pour nos publics constatez-vous ?

I.C : D'abord une meilleure expertise des animateurs des France Services, sur le thème de la retraite et, plus largement sur l'ensemble de nos offres de service, ce qui entraîne, de fait, une meilleure diffusion et utilisation de ces dernières à bon escient.
Par ailleurs, nos échanges réguliers avec les France Services nous permettent aussi de recueillir les besoins quotidiens des assurés et d'adapter nos offres à leurs besoins.

Enfin, pour nos publics, à l'ère du « tout en ligne », c'est l'assurance de trouver près de chez eux un accompagnement facilitateur et rassurant pour les démarches dématérialisées.

Toutes ces raisons qui font que, le partenariat avec les France Services a de l'avenir et encore de belles actions à inventer !

OBJECTIF QUALITÉ ET FIABILITÉ !

170
PARTICIPANTS EN MOYENNE

Afin d'améliorer notre qualité et garantir l'équité de traitement des dossiers de nos assurés, nous avons optimisé la diffusion d'information. Depuis 2021, cette diffusion s'organise en 3 temps :

1. Un recueil et une analyse des nouvelles informations liées à la législation et aux procédures retraite, par des responsables et/ou experts retraite.

2. Un partage pour une adhésion commune est réalisé lors d'un Comité de Diffusion de Consignes hebdomadaire.

3. Une diffusion hebdomadaire de ces informations par le biais d'un webinaire hebdomadaire auprès de l'ensemble des agents du Processus Retraite.

Ces **webinaires** mis en place depuis le 06/04/2021, sont animés par un **binôme d'experts technique retraite** qui commentent les nouveautés techniques, permettant ainsi une **diffusion rapide, uniforme et synchronisée de l'information**.
A noter que les consignes restent accessibles en replay afin que chacun puisse actualiser ses connaissances et apporter le meilleur service à nos assurés.

nos questions à

Christelle SORIN
Cadre adjointe service Capture

&

Jean-Pierre EDELIN
Technicien service Capture

En 2021, une nouvelle cellule a vu le jour. Pouvez-vous nous en dire plus ?

Christelle Sorin : Il s'agit d'une **cellule d'enregistrement et de qualification** destinée à **traiter les demandes** de retraite (droits propres et réversions) et les mises à jour de carrière envoyées par nos assurés. Elle a été créée dans le but d'apporter une **réponse plus rapide et plus qualitative** à nos publics mais aussi de fluidifier ensuite le traitement de leurs demandes.

Jean-Pierre Edelin : Cette cellule est chargée de la réception de l'ensemble des **dossiers envoyés** par voie postale, de la recevabilité et de la complétude de l'ensemble des demandes papier et dématérialisées.

Concrètement, son rôle est **d'enregistrer le dossier, de notifier à l'assuré la bonne réception** de ce dernier, dès sa réception par voie postale ou via nos divers services en ligne. Des critères de qualification, prédéfinis et en lien avec la situation du demandeur, permettent de scorer le degré d'urgence de traitement du dossier, ce qui **améliore** le pilotage et l**a qualité du service rendu.**

Quelles ont été les grandes étapes de sa mise en place ?

C.S : La création de cette cellule est directement liée à une **évolution** de la **gestion des carrières**, une étape clé dans la préparation des dossiers retraite.

La qualification évoquée par Jean-Pierre est une toute nouvelle étape qui nous a amené à repenser nos circuits de traitement. A la Carsat Midi-Pyrénées, nous avons fait l**e choix de centraliser l'enregistrement et la qualification dans une même cellule**, après avoir éprouvé ce dispositif grâce à des équipes pionnières.

J-P. E : Et parce que nous savions que la qualification commencerait en septembre 2021, nous avons fait en sorte de créer la cellule en avance de phase pour bien se préparer. Grâce à l'accompagnement des experts retraite, aux formations suivies mais aussi à l'appui logistique, **la cellule a vu le jour le 1er juin ! Et le lancement de la qualification a été un succès !**

Quelles plus-values concrètes identifiez-vous pour les assurés ?

J-P. E : La première c'est le fait de pouvoir envoyer un **accusé de réception**, **dès réception du dossier.** Pour les assurés, cela permet d'être rassurés et, du côté des équipes de la Carsat, de diminuer le flux de réclamations et donc de se concentrer pleinement sur le traitement des dossiers.
L'autre intérêt, est que ce **travail préparatoire** de la cellule enregistrement, et cette nouvelle étape de qualification, garantissent la transmission d'un dossier complet, avec des pièces justificatives bien classées et des critères qui **facilitent le traitement** pour les techniciens carrières ou retraite.

C.S : Effectivement, le principal bénéfice est celui du **gain de temps dans le traitement,** pour nous bien sûr, mais surtout pour nos assurés. En **améliorant** nos **process** internes, nous améliorons, de fait, la qualité du service rendu et, c'est là tout l'intérêt de cette nouvelle répartition d'activité.

C'est aussi un moyen pour nous d'être plus en proximité des experts retraite, d'échanger sur les difficultés de traitement que nous pouvons rencontrer d'un côté comme de l'autre et, ainsi, ajuster nos façons de travailler. Les années qui arrivent permettront d'affiner encore nos modalités de traitement et nos outils avec pour **objectif** toujours plus de fluidité au service de nos publics.

DES ÉCHANGES EUROPEENS SÉCURISÉS

RÉSIDENTS ÉTRANGERS

→ 30
DOSSIERS TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

→ 2 274
DOSSIERS AVANT RG

RÉSIDENTS FRANCE AVEC ACTIVITÉ A L' ÉTRANGER

→ 54
DOSSIERS TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

→ 1 615
DOSSIERS AVANT RG

Les citoyens de l'Union Européenne et des États de l'AELE (Association Européenne de Libre Échange) peuvent librement voyager dans d'autres pays de l'espace UE/AELE et y établir leur résidence et leur emploi.

Les systèmes de Sécurité sociale doivent refléter cette mobilité et faire en sorte que les citoyens bénéficient d'un accès complet à la Sécurité Sociale dans les contextes transfrontaliers.

En 2021, la Carsat Midi-Pyrénées a adhéré **à la plateforme EESI**, système d'échange électronique d'informations sur la sécurité sociale, qui permet de **connecter les institutions de Sécurité Sociale** de l'Union Européenne et **d'échanger plus rapidement** et de manière plus sécurisée des informations.

Ce nouvel outil permet de mettre en en place des échanges dématérialisés de formulaires de coordination européenne avec les 27 pays de l'UE ainsi que ceux de l'Islande, du Liechtenstein, de la Norvège et de la Suisse.

C'est grâce à **l'outil RINA** (Reference Implementation for a National Applications), **service en ligne dédié à la gestion et l'échange électronique des dossiers de sécurité sociale** entre les institutions compétentes des pays européens, que la Carsat Midi-Pyrénées traite de façon **plus rapide et sécurisée** les dossiers de ses assurés « résidents étrangers ».

DES DÉMARCHES INTERRÉGIMES SIMPLIFIÉES

Le projet carrière 2.0 a pour objectif de construire et de mener, une démarche de transformation profonde des métiers et de la politique carrière qui doit permettre à l'Assurance retraite de répondre à deux ambitions :

« **DITES-LE-NOUS 1 FOIS** » pour anticiper et faciliter le passage à la retraite, l'assuré doit pouvoir facilement compléter sa carrière –sans aller voir plusieurs régimes– afin que le traitement de sa demande de retraite s'effectue dans les meilleurs délais et conditions de fiabilité. L'idée, c'est aussi de sécuriser cette déclaration.

« **DITES-LE-NOUS QUAND VOUS VOULEZ** » pour permettre à l'assuré d'être acteur de la complétude de sa carrière.

Ainsi chaque assuré doit pouvoir **compléter sa carrière quand il le souhaite, quel que soit son âge.**

Ces ambitions reposent sur trois leviers qui participent au même objectif : permettre un traitement de la carrière de l'assuré à tout moment, dans une perspective interrégimes.

CARRIÈRE 2.0 Simplifions la retraite

Carrière 2.0 : c'est le projet de refonte des organisations et des métiers de la carrière, pour permettre un **traitement de la carrière de l'assuré à tout moment.**

SYRCA

SYRCA, Système de Régularisation de la Carrière, propre au Régime Général, a été déployé le 20 septembre 2021 par la Carsat Midi-Pyrénées, permettant ainsi **d'alimenter et de consulter le Référentiel de Gestion des Carrières Unique,** et plus largement de **traiter l'ensemble de l'activité carrière**, en lien avec les autres outils de production du Régime Général (GRC, OR, etc.).

RGCU

Le RGCU, Référentiel de Gestion des Carrières Unique vise à concevoir un outil commun de gestion des carrières pour les 35 régimes de retraite des régimes français de retraite, de base et complémentaire. Issu de la loi du 9 novembre 2010 sur la réforme des retraites, il remplace ainsi le SNGC (Système national de gestion de la carrière).

Avec le déploiement de l'outil Syrca, la Carsat assure ainsi une automatisation et une sécurisation des données, grâce à des contrôles précis permettant ainsi de cibler plus facilement les carrières, garantissant ainsi u**ne amélioration de nos délais de traitement et la qualité** des régularisations de carrières.

→ 11 122
CARRIÈRES RÉGULARISÉES EN 2021

CHIFFRES CLÉS 2021

639 379
RETRAITÉS

63 ANS
ÂGE MOYEN DEPART

5 400 798 470 €
MONTANT DES PRESTATIONS SERVIES

CONTACTS ENTRANTS

339 291 appels reçus

87,21 % des appels traités

10 205 visites en accueil physique dont **78 %** en RDV

530 149 espaces personnels ouverts

Plus de **62,49 %** des demandes de retraite déposées en ligne

CONTACTS SORTANTS

931 appels sortants (situation vulnérabilité, entreprises)

478 participants webinaires entreprises

4 300 assurés accompagnés lors des rdv retraite et journées d'information retraite

12,4 millions d'assurés informés via nos campagnes digitales web

615 000 mails/SMS envoyés

VIEILLIR ACTIF ET EN BONNE SANTÉ !

Sécuriser l'accompagnement social de nos assurés est le rôle principal de nos services sociaux, qui pilotés par une équipe régionale, sont répartis dans les 8 départements de Midi-Pyrénées.
Leur mission : traiter la fragilité et la complexité sociale, remobiliser les assurés et coordonner les acteurs multiples auprès de l'assuré. Une interface unique pour un accompagnement attentionné ! Le Service Social intervient dans 2 domaines principaux : l'accès aux soins et à la santé, et la prévention de la désinsertion professionnelle.

Agir pour le bien vieillir, prévenir la perte d'autonomie et encourager les initiatives territoriales, sont les objectifs au cœur des actions du Service Action Sociale. La Carsat accompagne les retraités fragilisés avec une offre de services adaptée, individuelle ou collective. Les Plans d'Aides Personnalisés favorisant le maintien à domicile, les ateliers de prévention de la perte d'autonomie liée au vieillissement, et le maintien du lien social sont les axes d'intervention pour nos retraités.

En complément, la Carsat finance aussi les initiatives territoriales innovantes en faveur du bien vieillir et peut aussi apporter un soutien financier en matière d'adaptation du logement.

Des partenaires locaux renforcés permettent de coordonner les politiques impulsées par les Branches Maladie et Retraite, et de favoriser l'interrégimes pour garantir aux assurés, plus de simplicité dans leurs démarches et un égal accès aux offres et services, quels que soient leur statut et lieu de résidence.

UNE PROXIMITÉ SOCIALE ATTENTIONNÉE

LE SERVICE SOCIAL : L'INTERLOCUTEUR DE LA PRÉVENTION DE LA DÉSINSERTION PROFESSIONNELLE

EN 2021, LES ARRÊTS DE TRAVAIL ONT AUGMENTÉ DE 2 POINTS PAR RAPPORT À L'ANNÉE PRÉCÉDENTE.

OUTRE L'EFFET COVID, LES TMS* ET LES RISQUES PSYCHO-SOCIAUX RESTENT LES PREMIÈRES CAUSES D'ARRÊT.

L'Assurance Maladie se mobilise fortement sur l'impact professionnel de ces arrêts en développant son offre en matière de Prévention de la Désinsertion Professionnelle (PDP) : consultation médico-professionnelle pour les Travailleurs Indépendants (TI), extension de la durée de réalisation des essais encadrés, création de la Convention de Rééducation Professionnelle.

En Midi-Pyrénées, **les services sociaux ont renforcé leur offre de réception de ce public** en dédiant **70 % des rendez-vous aux problématiques PDP** et en renforçant les accompagnements individuels.

Sur l'année, **3 612 assurés ont été signalés au Service Social** avec un risque de désinsertion professionnelle.

On constate une augmentation de 57 % des signalements du Service Médical, auxquels s'ajoutent plus de 4 000 sollicitations directes du public.

7 791
ASSURÉS ACCOMPAGNÉS

En fonction de leur situation personnelle, les assistantes sociales rencontrent régulièrement les assurés lors d'entretiens individuels et leur proposent un **plan d'aide ayant pour finalité la reconstruction d'un projet de vie personnel et professionnel.**

Dans une étude menée auprès du public pris en charge en PDP, ceux-ci décrivent **l'accompagnement psycho-social comme un moyen de retrouver confiance et estime de soi,** l'action du Service Social apportant des repères rassurants face à la complexité de leur situation médico-administrative et professionnelle.

**Troubles musculo-squelettiques*

RENDEZ-VOUS AVEC

LAURENCE BARTHELEMY,
CHARGÉE DE MISSION PROMOTION ET VALORISATION DES OFFRES
DU SERVICE SOCIAL

ZOOM SUR LA PRÉVENTION DE LA DÉSINTERTION PROFESSIONNELLE

Quelles évolutions majeures ont eu lieu sur le sujet de la PDP en 2021 ?

— ***Laurence Barthélémy : La prévention de la désinsertion professionnelle*** *est une* ***mission*** *phare et* ***historique*** *du service social. Néanmoins, depuis 2020 notre* ***service social*** *est amené à se positionner préférentiellement en* ***expert de niveau 2.*** *Il intervient majoritairement* ***après signalement des services internes de l'Assurance Maladie*** *(service médical/service administratif) et des partenaires externes (Service de santé au Travail/ CAP EMPLOI…).*

Nous sommes passés d'une ***logique de volume à l'intensité de l'accompagnement social.***

Concrètement comment cela s'est-il traduit ?

— ***L.B :*** *Chaque département a sa réalité partenariale, nous faisons donc au cas par cas, mais* ***l'objectif*** *est vraiment celui de* ***mobiliser*** *nos* ***partenaires phares,***

pour leur rappeler notre champ de compétence en matière de travail social, et de les inciter à nous signaler des situations à risque pour que nous puissions ensuite ***agir aux côtés des assurés en difficulté****.*

Dans les départements du Gers et des Hautes-Pyrénées nous avons par exemple nommé ***trois référentes PDP*** *dont le rôle est de faire* ***le lien entre les équipes de terrain et la cellule PDP*** *qui réunit plusieurs acteurs du champ médical et social. C'est dans cette cellule que les situations complexes sont étudiées et pour lesquelles un regard pluridisciplinaire est précieux. En plus de la nomination de ces référentes, nous avons aussi organisé des rencontres régulières avec un service interne :* ***le service médical local.***

Ces réunions nous servent à repréciser nos axes d'intervention et à leur partager nos besoins en matière de signalement. Pour nous la clé du succès ce sont ces temps d'échanges qui permettent de mieux se connaitre et de travailler efficacement dans l'intérêt de nos assurés. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle nous réunissons également régulièrement l'ensemble des partenaires œuvrant sur le sujet comme, par exemple, les services de santé au travail ou Cap Emploi. Nous savons que plus les signalements sont précoces, plus nous pouvons sécuriser sereinement son parcours de retour à l'emploi.

La Carsat Midi-Pyrénées est donc pro-active sur le sujet ?

— ***L.B :*** *Absolument ! Nous sommes dans une logique de* ***parcours intégré*** *ce qui veut dire que c'est à nous, acteurs médicaux-sociaux, de nous coordonner le mieux possible pour proposer à l'assuré fragilisé* ***une prise en charge globale*** *capable de faciliter sa reprise du travail et son bien-être.*

— *Pour ce faire,* ***la notion du « aller vers » est essentielle*** *: de la part de la Carsat vers ses partenaires mais aussi de notre part à tous, vers les assurés.*

QUAND BIEN VIEILLIR RIME AVEC PLAISIR

OSCAR : LA PRÉVENTION AU SERVICE DES RETRAITÉS FRAGILISÉS

Dans le cadre de la loi d'adaptation de la société au vieillissement, la Carsat se positionne comme un acteur central de la prévention au service des retraités fragilisés. La nouvelle offre OSCAR, Offre de Services Coordonnés pour l'Accompagnement de ma Retraite, répond aux besoins « traditionnels » des retraités en situation de fragilité en termes d'accompagnement au domicile et comporte des services de prévention et de coordination intégralement financés à tout retraité en présentant le besoin.

Déployée en juillet 2021 sur les territoires du Lot et des Hautes-Pyrénées, l'offre repose sur 3 objectifs socles :

1. **Prévenir** en proposant une réponse à l'ensemble des besoins des personnes âgées et en prévention de la perte d'autonomie.
2. **Accompagner** en améliorant la qualité du service par un accroissement de la diversité des prestations proposées et une attention portée au contenu des prestations et aux structures d'aide et d'accompagnement à domicile qui ont la charge de leur exécution
3. **Coordonner** en simplifiant la vie des retraités en animant un réseau coordonné des partenaires de l'Action sociale autour de la personne âgée.

250
PLANS D'AIDE OSCAR
(notifiés en accord)

95 % des plans comportent le besoin **traditionnel** en heures d'accompagnement et de prévention à domicile. L'offre diversifiée de prévention est également bien représentée : **75 % des plans d'aide** notifiés comportent un **forfait prévention.** La coordination est présente pour **40 % des plans d'aide** et est activée dès que le plan contient **3 prestations différentes.**
Ce nouveau dispositif contribue à proposer un panel de services plus adaptés aux besoins des retraités et à assurer un suivi plus régulier et une meilleure coordination des acteurs autour d'eux.

2022

En 2022, OSCAR sera déployé en Ariège, Aveyron, Tarn, Haute-Garonne, Gers, et Tarn et Garonne.

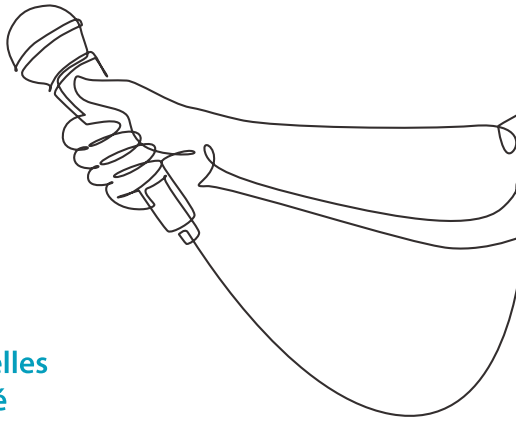
interviews Croisés

de

Karine Bombail
Responsable du pôle Animation et Développement des territoires

&

Clarisse Ville
Responsable des pôles Aides Individuelles & Qualité, Pilotage et Suivi de l'Activité



Zoom sur la participation de la Carsat à VIVALab

Karine Bombail : Depuis 2019, la Carsat Midi-Pyrénées est engagée dans le dispositif VIVALab, pour **"Valoriser l'innovation pour vivre autonome".**
Ce pôle rassemble plusieurs **acteurs du bien-vieillir** et favorise l'émergence de **projets innovants** à destination des retraités autonomes.
Ces projets concernent différents champs : **l'habitat, l'autonomie numérique, la mobilité, le bien-être, la prévention de la vie quotidienne ou encore le soutien aux aidants.**

En 2021, ce sont **255 projets** qui ont été étudiés et **8 pépites soutenues par VIVALab** parmi lesquels deux projets sont issus de la région Midi-Pyrénées : **CDIET et E-Hé.**
Ce dernier vise à **soutenir la mobilité des personnes et l'autonomie de la marche dans une société vieillissante** en apportant aux établissements recevant du public des solutions désirées et collectives pour répondre à la réglementation sur l'accessibilité.

A travers son Action Sociale, la Carsat est fière de pouvoir participer à l'étude et à la sélection de ces projets innovants, en complément des actions qu'elle organise et des aides qu'elle propose directement en faveur des retraités fragilisés.

Zoom sur le soutien de la Carsat MP pour le dispositif CDIET

Clarisse Ville : Comme l'a évoqué Karine, l**e dispositif CDIET a été remarqué dans le cadre de VIVALab** pour sa capacité à proposer un **service complet et efficace** de repérage et **prise en charge nutritionnelle** à destination des personnes âgées fragilisées par une hospitalisation.

Parce que nous savons qu'une mauvaise nutrition est un facteur aggravant de la perte d'autonomie, **la Carsat Midi-Pyrénées soutient ce dispositif innovant en finançant les bilans nutritionnels** des retraités bénéficiant déjà de l'Aide au Retour à Domicile après Hospitalisation (ARDH).
CDIET complète cette prise en charge déjà existante **en s'occupant spécifiquement du problème nutritionnel**, ce qui nous permet de proposer une offre plus adaptée à ce public.

Il a par ailleurs, l'intérêt de fonctionner grâce à un circuit d'acteurs de santé clairement défini intégrant, en premier lieu, les assistants sociaux des centres hospitaliers, en seconde intention les services d'aide à domicile, nos partenaires historiques, et enfin des diététiciens au service d'un programme adapté à la situation médicale du retraité et de son rétablissement.

Une **expérimentation** a permis de **prouver son efficacité** et c'est la raison pour laquelle le dispositif CDIET sera largement **déployé en 2022,** avec le soutien de notre Conseil d'Administration et de sa Commission d'Action Sanitaire et Sociale.

LA CARSAT ET L' ASSOCIATION M2P ONT RELEVÉ LE DÉFI DES ATELIERS EN LIGNE

En 2021, dans un **contexte de pandémie** avec un 1er semestre où les ateliers en présentiel ne pouvaient plus être déployés en raison du protocole sanitaire en vigueur, **Midi-Pyrénées Prévention (M2P) a su anticiper, s'adapter et innover** en proposant dès le 8 janvier des **ateliers en ligne**.

Cette nouvelle offre de prévention s'est articulée autour de 6 thématiques

- MÉMOIRE
- SOPHROLOGIE
- ACTIVITÉ PHYSIQUE
- NUTRITION
- VITALITÉ
- BIEN-ÊTRE

10 CAMPAGNES D'EMAILING

320 000 SÉNIORS INFORMÉS

Les parcours de prévention ont été largement promus grâce notamment à de nombreuses campagnes d'emailings réalisées auprès des séniors du Régime Général et du Régime Agricole. Ainsi, de nombreux participants ont réalisé plusieurs ateliers en ligne de nature différente durant toute l'année.

2 725 SÉNIORS

109 ATELIERS EN PRÉSENTIELS

239 ATELIERS EN LIGNE

Pour la 1re fois M2P a largement dépassé ses objectifs annuels pour être toujours au plus près des besoins des aînés. Deux thématiques ont été largement plébiscitées : les ateliers autour du bien-être (30 % des ateliers) et ceux en lien avec l'activité physique (30 % des ateliers).

L'offre en ligne a permis de « rajeunir » le public de M2P, et de faire découvrir M2P à de **nouveaux séniors, avec un âge moyen de 68 ans**, contre 73 ans pour les ateliers en présentiel. L'année 2021 préfigure un réel tournant pour M2P en lui permettant ainsi, de proposer de façon pérenne une offre de prévention sous 2 formats avec 1/3 des ateliers en ligne et 2/3 en présentiel dès 2022.

J'anticipe ! avec les ateliers collectifs

Vous souhaitez prendre soin de vous physiquement et mentalement ?
La Carsat Midi-Pyrénées et la Mutualité Sociale Agricole (MSA) s'unissent sous le nom de Midi-Pyrénées Prévention (M2P) et vous proposent des ateliers tout au long de l'année ! Proposés près de chez vous, dans tous les départements, ils sont ouverts aux personnes de plus de 60 ans, quel que soit votre régime d'appartenance. Ils vous permettent de participer à des séances collectives pour rester en forme le plus longtemps possible !

Atelier Mémoire

Atelier Sommeil

Atelier Équilibre

Atelier Nutrition

Atelier Sophrologie

Atelier Vitalité

Atelier Vitalité

Atelier J'équilibre ma forme

www.carsat-mp.fr
secretariat@asso-m2p.fr

Carsat Retraite & Santé au travail Midi-Pyrénées + msa santé famille retraite services L'essentiel & plus encore = M2P Midi-Pyrénées Prévention

WETECHCARE : LE RÉFÉRENTIEL NUMÉRIQUE

Conscientes des perspectives qu'offre le numérique dans le champ de la prévention pour bien vieillir et dans la lutte contre la solitude et l'isolement, la Carsat Midi-Pyrénées a contribué à l'élaboration d'un référentiel « Autonomie Numérique » pour favoriser l'inclusion sociale et améliorer l'accès aux droits des retraités. Ainsi, l'objectif est de réunir toutes les clés qui favoriseront un impact significatif pour notre public à la suite de leur participation aux ateliers proposés.

En effet, le référentiel numérique a pour objet de présenter **des préconisations** quant à la construction des ateliers, **des conseils** pédagogiques et des outils d'évaluation. Cela induit **une uniformisation des actions numériques sur les territoires,** une meilleure maîtrise dans l'encadrement des ateliers financés, et une aide à la professionnalisation des porteurs de projets par des recommandations de bonnes pratiques.

WeTechCare, association dont la vocation est d'**accélérer l'inclusion numérique aux personnes** qui en ont le plus besoin, a été associé à la démarche par la Cnav pour accompagner les Carsat dans **la mise en œuvre du référentiel relatif à l'inclusion numérique des seniors,** à l'aide de clés opérationnelles.

7 791
ASSURÉS ACCOMPAGNÉS

LE PACK NUMÉRIQUE « PETITS FRÈRES DES PAUVRES »

En 2021, la Carsat Midi-Pyrénées a souhaité s'investir dans **le projet « Pack numérique Les petits Frères des Pauvres ».** L'objectif principal est de **permettre aux retraités de s'initier et de progresser sur l'usage du numérique** et ainsi rendre le numérique accessible aux retraités vivant à domicile (GIR 5 et 6) en situation de fragilité économique ou sociale. La Carsat a donc participé au financement de tablettes et à l'accompagnement via un atelier de formation.

LA FIGO ACCOMPAGNÉE AU NUMÉRIQUE

127 000 € d'aide financière

51 TABLETTES FINANCÉES

17 850 € d'enveloppe financière

Permettre aux seniors non équipés d'avoir accès en libre-service à du matériel informatique auprès de structures disséminées et bien identifiées sur le territoire était un des objectifs en 2021 pour la Carsat Midi-Pyrénées.

Les Centres Sociaux répondant à cette double exigence, il a été acté, dans le cadre de notre **convention avec la Fédération Interdépartementale Garonne Occitanie** (FIGO) des Centres Sociaux, de valoriser l'accompagnement des seniors au numérique.

L'objectif est d'accompagner les structures à développer l'accompagnement au numérique, par le biais d'ateliers à mobilité hybride (en présentiel et/ou distanciel) **et de former** les professionnels à l'utilisation d'outils en distanciel.

Ainsi, nous avons **doté les Centres Sociaux**, à travers **une enveloppe financière confiée à la FIGO**, d'équipements numériques (tablettes, ordinateurs etc. …) ainsi que d'un forfait pour réaliser un **accompagnement sous forme d'atelier animé** par un intervenant qualifié permettant aux utilisateurs de s'approprier l'outil digital.

14 725

ASSURÉS ACCOMPAGNÉS
PAR LE **SERVICE SOCIAL**

15 165
ASSURÉS ACCOMPAGNÉS
PAR L'ACTION SOCIALE

19 162 050 €
DÉPENSES D'ACTION SOCIALE RETRAITE

4 527
BÉNÉFICIAIRES ARDH*
ÂGE MOYEN **79 ANS**

11 589
BÉNÉFICIAIRES PAP*
ÂGE MOYEN **84 ANS**

279
BÉNÉFICIAIRES ASIR*
ÂGE MOYEN **83 ANS**

1 113
ADAPTATIONS AU LOGEMENT
(NOTIFIÉES)

1 921
ADAPTATIONS AU LOGEMENT
(RÉALISÉES)

APPEL À PROJETS 2021
LIEN SOCIAL & INNOVATION

Lancé par la Carsat Midi-Pyrénées en collaboration avec l'ARS, la CNRACL, l'AGIRC-ARRCO et la Carsat Languedoc-Roussillon, l'appel à projets « Lien social et Innovation » a été renouvelé en 2021, 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.

135
ATELIERS SOUTENUS

418
DOSSIERS FINANCÉS

163
DOSSIERS PRÉSENTÉS

730 619 €
MONTANT FINANCÉS PAR LA CARSAT MIDI-PYRÉNÉES

**ARDH : Allocation de Retour à Domicile après Hospitalisation / PAP : Plan d'Aide Personnalisé / ASIR : Allocation pour les assurés en Situation de Rupture*

VOTRE SÉCURITÉ ET SANTÉ AU TRAVAIL, NOTRE PRIORITÉ !

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 leurs conditions de travail et diminuer le coût des accidents du travail et des maladies professionnelles pour les entreprises.

Assureur unique du Régime Général, la Carsat calcule et notifie chaque année aux entreprises, leur taux de cotisations AT/MP, Accidents du Travail et Maladies Professionnelles, pour le compte de l'Assurance Maladie Risques Professionnels. Ces cotisations permettent ainsi d'assurer l'indemnisation des salariés du Régime Général, victimes d'accident du travail, de trajet ou de maladies professionnelles.

Organisme de référence en matière de prévention des risques professionnels, la Carsat accompagne les entreprises avec des actions de conseils, des incitations financières, et de la formation en vue de réduire le nombre et la gravité des accidents du travail et des maladies professionnelles, et améliorer ainsi durablement les conditions de travail des salariés. Nos préventeurs spécialisés, et leurs équipes agissent sur le terrain, aux côtés des entreprises, pour réduire l'exposition aux risques des salariés et diminuer la sinistralité.

La mobilisation des partenaires sociaux, tels que la Commission Régionale des Accidents du Travail et Maladies Professionnelles (CRAT-MP) ou les Comités Techniques Régionaux (CTR), permettent à la Carsat de **fixer la politique régionale de prévention**.Le **renforcement des partenariats** contribue à l'**optimisation de son action**, en s'appuyant sur d'autre sacteurs régionaux de la Sécurité et de la Santé au Travail (SST).

DES FINANCEMENTS

POUR AIDER ET ACCOMPAGNER LES ENTREPRISES DANS LEUR DÉMARCHE DE PRÉVENTION

Pour mettre en œuvre sa politique de prévention des risques professionnels la branche ATMP s'appuie notamment sur différents outils d'incitations financières à la prévention : contrats de prévention, subventions destinées aux TPE, ristournes sur le taux de cotisation mais aussi injonctions et cotisations supplémentaires suite à injonctions.

Les contrats de prévention et les subventions sont les 2 outils les plus mobilisés et visent à :

- Impulser un **élan supplémentaire à la politique de prévention** des risques professionnels.
- Promouvoir une **culture de prévention durable** en matière de santé et de sécurité au travail.
- Mettre en œuvre les dispositifs d'incitation financière de **façon juste et équitable entre les différentes entreprises et sur l'ensemble du territoire.**

ENTREPRISE DE MOINS DE 50 SALARIÉS

Les subventions prévention TPE

Pour aider les chefs d'entreprises de moins de 50 salariés à prévenir les risques liés à leur activité, la Carsat Midi-Pyrénées subventionne l'achat d'équipements ou le financement de formations en prévention.

→ **1 276** Subventions Prévention TPE pour un montant de **5 406 962,52 €**

En 2021, trois secteurs d'activité ont été plus particulièrement concernés :

- **les services, commerces** et **industries alimentaires** avec **36 %** du montant total versé aux entreprises, soit **1 967 300 €**,
- **l'Industrie** et **le BTP** avec un montant de **1 278 982 €** soit **34 %,**
- **10 %** a été alloué aux **commerces non alimentaires** pour un montant de **583 147 €**.

ENTREPRISES DE MOINS DE 200 SALARIÉS

Le contrat de prévention

La Caisse Nationale d'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés a signé avec les organisations professionnelles d'un secteur d'activité donné **une Convention Nationale d'objectif (CNO) qui définit les grandes lignes du programme d'actions de prévention dans une profession.**

Cette **convention est déclinée au plan local, par la Carsat Midi-Pyrénées**, en contrat de prévention qui lie l'entreprise et la Carsat, pendant une durée de 3 ans maximum. Le contrat prévoit un **programme de prévention détaillé et personnalisé** pour chaque entreprise.

→ **21** contrats de prévention conclus pour un montant de **794 690 €**

→ **2** avenants financiers validés pour un montant de **36 521 €**

UNE OFFRE DE SERVICE TPE SPÉCIALE « PETITE ENFANCE »

Lors de la construction de la COG 2018-2022, la Carsat Midi-Pyrénées, s'est emparée du sujet des **métiers de l'accueil des jeunes enfants** dans le cadre du **projet national destiné aux TPE.**

Travaillé en collaboration avec la CNAM, l'INRS et les partenaires sociaux, ce projet vise à développer un **programme de prévention pour rendre les professionnels de la petite enfance autonomes** en leur permettant de s'approprier la démarche de prévention des risques professionnels ainsi que les outils spécifiques par métier mis à leur disposition.

De nouveaux outils créés pour 10 000 crèches en Midi-Pyrénées et leurs 83 000 salariés

750
PARTICIPANTS WEBINAIRE

En 2021, la Carsat a donc assuré le développement et la coordination de la production d'une **palette d'outils** répondant aux différents objectifs du programme.

Ainsi les professionnels peuvent se référer au **flyer « Accueil jeunes enfants »,** à **l'outil en ligne : OiRA « Accueil jeunes enfants »**, applicatif intuitif et interactif d'évaluation des risques, totalement anonyme et gratuit, et accessible en ligne depuis les sites Ameli et INRS.

De nombreuses **fiches pratiques**, sont aussi à leur disposition, comme « **Comment bien choisir son matériel ?** » destinées à aider les professionnels dans l'acquisition de méthodes et postures de travail sur des thèmes variés.
Ces outils ont été complétés par le Webinaire national à destination des partenaires et des structures de la petite enfance pour présenter l'offre mise à leur disposition, un article sur le site lesprosdelapetiteenfance.fr, mais aussi deux articles de presse dans la lettre M sur les thèmes du « projet TPE Petite Enfance » et « Les outils des métiers de la Petite Enfance ».

6 BULLE D'OC SUR WWW.CARSAT-MP.FR

2 150 BROCHURES

367 AFFICHES

UNE OFFRE DOCUMENTATION DÉDIÉE

Spécialisée en risques professionnels, elle est proposée et adaptée à nos publics : préventeurs de la Carsat, instances paritaires, entreprises, partenaires, Services de Santé au Travail, organismes de formation et étudiants. Veille et recherches documentaires sur des problématiques de prévention sont mises en place, une information ciblée est diffusée en ligne sur le site de la Carsat Midi-Pyrénées ou sur rendez-vous.

DES EXPERTS IMPLIQUÉS À VOS CÔTÉS

LA REMISE DE LA MÉDAILLE INRS À L'ENCIACET

Une des missions du service prévention de la Carsat Midi-Pyrénées est d'accompagner les écoles d'ingénieurs dans l'intégration de la santé-sécurité au travail dans leur programme d'apprentissage. En 2021, il a été proposé qu'un de nos partenaires de 20 ans, **l'ENSIACET, École Nationale Supérieure des Ingénieurs en Arts Chimiques Et Technologiques**, soit **distinguée pour ses efforts** particuliers en matière de santé au travail.

Cette reconnaissance s'est concrétisée par **l'attribution en octobre 2021 de la médaille de sécurité de l'INRS.** L'objectif était de mettre en valeur le travail de l'école dans son ambition d'inclure la prévention des risques professionnels tout au long de la scolarité des élèves et dans un maximum de disciplines scientifiques, afin que ces derniers soient, à la fin de leurs études, aptes à prendre soin de leur santé et de celle de leurs collaborateurs.

Aussi, tous les étudiants de 1re année bénéficient de cours, de travaux pratiques sur le risque chimique. En 2e année, ils apprennent la méthodologie d'évaluation des risques professionnels. Enfin, en 3e année, ils sont amenés à évaluer des risques sur des postes de travail en conditions réelles et dans divers secteurs d'activité.

750
ÉTUDIANTS FORMÉS TOUS LES ANS

La mise en place de ces enseignements s'est faite progressivement ; Les équipes de la Carsat ont tout d'abord dispensé **les enseignements aux étudiants puis ont accompagné les équipes pédagogiques** dans leur montée en compétences, pour les rendre autonomes afin d'assurer les cours, les travaux dirigés et travaux pratiques construits avec la Carsat.

regards Croisés sur la médaille INRS

Pouvez-vous nous expliquer ce qu'est la médaille INRS ?

Loïc BODIN Chargé de projets - Écoles d'Ingénieurs INRS

L'INRS a mis en place un protocole spécifique, pour les écoles d'ingénieurs et de management, visant à récompenser celles qui se sont particulièrement engagées dans une démarche exemplaire en matière de santé et sécurité au travail : contenus des enseignements, organisation et fonctionnement interne de l'école, formes pédagogiques proposées mais également capacité de l'école à évoluer avec son temps et à monter en compétences.
C'est une façon de mettre en lumière l'avant-gardisme dont elles font preuve sur le sujet. Et pour les étudiants diplômés c'est aussi un critère d'employabilité au regard de la place prépondérante qu'occupent aujourd'hui ces thématiques très RSO. De notre côté, cela vient compléter l'offre d'accompagnement que nous proposons déjà aux écoles par le biais de modules de formation pour les élèves comme pour les enseignants.
Nous sommes **heureux de pouvoir nous appuyer sur un partenaire relais tel que la Carsat**, engagée dans la diffusion de ces dispositifs auprès des écoles. L'attribution de cette médaille est le fruit de notre collaboration conjointe.

Quel rôle a joué la Carsat dans l'attribution de cette médaille ?

Philippe BALZER, Ingénieur conseil prévention

Notre service est en lien étroit avec l'INRS, institut de référence en matière de santé au travail. Au-delà des actions que nous mettons en œuvre au sein des entreprises par le biais de conseils en prévention et d'incitations financières, nous avons en commun le souhait de sensibiliser au sujet de la prévention le plus tôt possible. C'est la raison pour laquelle, nous délivrons des cours au sein d'écoles d'ingénieurs et nous nous attachons à aider les enseignants à se former pour développer des cursus spécifiques en santé et sécurité au travail, et intégrer cette dimension humaine dans les disciplines scientifiques telles que la chimie, le génie des procédés, la mécanique...
C'est ce qui nous a poussé à accompagner l'ENSIACET dans l'obtention de cette médaille. Nous les avons aidés à monter le dossier et à mettre en valeur l'ensemble des actions en faveur de cette transmission de savoirs. Nous sommes fiers d'avoir contribué à l'obtention de la **1re médaille INRS délivrée en France** et que cette dernière revienne **à une école historiquement investie sur le sujet**.

Que retient l'INP-ENSIACET de cette obtention de médaille ?

Nadine GABAS, Professeure des universités et **Yolande PERES, Maître de conférence, à Toulouse INP-ENSIACET**

Cela faisait déjà 20 ans que nous avions intégré à nos modules d'enseignement une partie sur la prévention des risques professionnels. Grâce à l'aide et à **l'expertise des ingénieurs de la Carsat Midi-Pyrénées et de l'INRS**, nous avons décidé de candidater cette année à la médaille de l'INRS dans le but de mettre en lumière ce travail de longue date qui nous tient à coeur.

Nous sommes fiers d'être les premiers en France à l'avoir obtenue. Pour nous, c'est la **reconnaissance du travail d'une équipe pédagogique** de 10 personnes, au service d'un parcours étudiant complet qui leur permet de se spécialiser et de devenir expert dans un secteur de plus en plus attractif. Cette cérémonie a été l'occasion de célébrer l'évènement avec la Carsat et l'INRS, nos partenaires historiques, et un bon souvenir pour les élèves présents ce jour-là !

l'Assurance Maladie
RISQUES PROFESSIONNELS
Agir ensemble, protéger chacun

Carsat Retraite & Santé au travail
Midi-Pyrénées

Ouvrez votre compte AT/MP

Accessible depuis net-entreprises.fr, le compte accidents du travail et maladies professionnelles (AT/MP) vous permet de bénéficier de services en ligne pour gérer vos cotisations et prévenir les risques liés à votre métier.

Notification en ligne de votre taux de cotisation AT/MP

Demande en ligne des **subventions Prévention TPE**

Bilan individuel des risques professionnels

UN ACCOMPAGNEMENT RENFORCÉ VERS NOS SERVICES EN LIGNE

LA CAMPAGNE D'INFORMATION SUR LES SERVICES EN LIGNE

Le service Tarification des Risques Professionnels a mené tout au long de l'année 2021 **une campagne d'information et de promotion des services en ligne** dont l'objectif principal était **d'accompagner les entreprises de Midi-Pyrénées** dans leur obligation légale **d'inscription aux services du compte AT/MP sur la plateforme Net-Entreprises** et à la dématérialisation de la notification de taux.

Cette obligation cadrée par l'article 83 de la LFSS 2020, **prévoit une dématérialisation obligatoire des notifications de taux de cotisations accidents du travail et maladies professionnelles pour toutes les entreprises** à compter du 1er janvier 2022, sous peine de pénalité.
Les actions s'inscrivent dans nos **missions de service public** et ont permis de mieux faire connaître notre organisme mais aussi d'instaurer une **relation privilégiée avec les entreprises.**

60 %
D'ENTREPRISES EN MIDI-PYRÉNÉES ADHÉRENTES AUX SERVICES EN LIGNE DU COMPTE AT/MP

Les webinaires compte AT-MP

Cette **campagne d'information et de communication** déployée par la Carsat, s'est articulée autour de l'organisation de webinaires, l'envoi de push mails et la réalisation d'appels téléphoniques sortants **en direction des entreprises de Midi-Pyrénées.**

Des **actions plus particulières** ont été menées, notamment en **direction des petites entreprises** dont le taux d'adhésion à ces services était le plus bas **17,42 % en janvier 2021**. **Nos partenaires de la Chambre de commerce et des Chambres des métiers** ont été sollicités pour affiner notre base de contacts et ont également était un **relais de nos messages d'information.**
En complément, pour soutenir ces actions, une vaste **campagne de communication externe** a été déployée par le biais d'articles dans la presse spécialisée, la publication de supports dédiés et l'animation de webinaires **en direction des entreprises et des experts-comptables**.
Ces **actions ont été appréciées de nos publics**, et ont permis de **renforcer l'image de notre organisme** auprès de nos interlocuteurs comme un **acteur innovant dans la gestion des risques professionnels.**

56 %
de taux d'adhésion au compte AT/MP pour les petites entreprises

INTERVIEW

UN ACCOMPAGNEMENT RENFORCÉ VERS NOS SERVICES EN LIGNE

Estelle Gardon
Technicienne service Tarification

En 2021, le service Tarification de la Carsat Midi-Pyrénées a organisé une campagne d'appels sortants à destination des entreprises, quel était le but de cette dernière ?

Estelle Gardon : L'objectif de ces appels était de les **informer** qu'ils recevraient dorénavant, de façon dématérialisée, la notification de leur taux de cotisations pour les accidents du travail et les maladies professionnelles (AT/MP). Pour ce faire ils ont **l'obligation d'adhérer au compte AT/MP** sur le site **Net Entreprises.**

A l'origine de cette campagne il y a, d'abord, une volonté des pouvoirs publics de **dématérialiser** les échanges relatifs aux **données sociales**. Dans ce cadre, la Carsat Midi-Pyrénées a mis en place une **campagne d'appels** en direction des employeurs pour les accompagner dans cette démarche.

Ce fut également l'occasion de renforcer le lien avec les entreprises de notre territoire et de donner de la visibilité à nos missions et à nos offres de services.

Quels sont les avantages pour les entreprises de créer un compte sur Net Entreprises ?

E.G : Celui de retrouver dans **un endroit unique** et personnalisé toutes **les données** qui les concernent comme, par exemple, des statistiques sur les accidents ou les maladies professionnelles, ce qui leur permet **d'identifier rapidement les axes de progression** et les actions à mettre en place. C'est aussi l'assurance d'un traitement plus fluide. Et pour nous, c'est **un moyen plus sécurisé** de leur faire parvenir la fameuse notification. Par courrier l'envoi est plus incertain.

Comment ont été perçus par les entreprises ces appels de la part de la Carsat ?

E.G : Pour la grande majorité ces **appels** ont été très **appréciés**. **Les entreprises** étaient **satisfaites** de ce service gratuit et proactif où l'information venait à eux. Souvent, les appels ont dépassé le simple sujet de l'envoi de la notification du taux. Nous avons pris le temps de répondre à leurs questions, d'expliquer qui nous étions et quel était notre rôle à leurs côtés.
Car si nous sommes connus pour nos missions retraite, nous le sommes moins sur l'aspect prévention et tarification des risques professionnels, alors que nous avons une offre très complète à destination des entreprises.
Elles ont également **apprécié** de pouvoir nous contacter sur un **numéro direct** sans passer par une plateforme téléphonique. Au total ce sont plus de **10 000 entreprises** qui ont été **contactées**. En parallèle nous avons animés des **webinaires** auprès de nos publics.
L'ensemble de ces actions nous ont permis de passer d'un pourcentage d'adhésion à la dématérialisation du taux de cotisation de **1,49 % à 60 %** fin 2021. Une **satisfaction complète** tant au niveau de l'**atteinte de objectifs** que nous nous étions fixés que de celui d'avoir pu **accompagner et renseigner les entreprises** pour lesquelles nous œuvrons.

En 2022 la campagne continue ?

E.G : Absolument car **nous pouvons** encore **améliorer le score** et convaincre de nouvelles entreprises de l'obligation qui leur est faite. C'est vraiment dans leur **intérêt d'ouvrir un compte sur Net Entreprises**, nous allons donc poursuivre notre campagne d'information en ce sens !

INTERVIEW

LA FIABILISATION DES DONNÉES AT/MP

Aurélie Bousquet
Technicienne service Tarification

Pour quelle raison le service Tarification s'est-il rapproché des CPAM ?

Aurélie Bousquet : Dans le but **d'améliorer nos pratiques et de fluidifier nos circuits** de travail avec, en ligne de mire, le souhait de **fiabiliser** au mieux les **données relatives aux accidents du travail et maladies professionnelles.**

En 2021, cette **fiabilisation** est notamment passée par la détection et le traitement d'anomalies lors de requêtes portant sur les sinistres.
Ces traitements effectués en collaboration avec les CPAM nous ont permis d'atteindre un **taux d'anomalies extrêmement faible** qui répond aux **objectifs scorés** sur le plan national.

Concrètement comment se sont traduits ces échanges ?

A.B : Cela fait plusieurs années qu'une **convention de partenariat** entre nos deux organismes nous permet d'échanger de façon régulière.
Chaque année, nous nous rendons dans les territoires à la **rencontre de nos collègues des CPAM de Midi-Pyrénées travaillant sur les AT/MP** pour animer des réunions d'informations.

Ces dernières sont l'occasion de leur présenter nos missions, les règles de calcul du taux de cotisations et de leur apporter de la visibilité sur l'impact de leurs actions sur ce calcul.

Nous évoquons aussi des sujets très pratico-pratiques en lien avec nos activités quotidiennes dont les requêtes évoquées précédemment qui listent les anomalies.
Ces réunions d'échanges permettent de comprendre les contraintes de chaque partie prenante et surtout de trouver ensemble des solutions pour **améliorer la qualité des données** que nous échangeons régulièrement.
En 2021, ce sont **8 réunions d'information** qui ont eu lieu dans les CPAM de Midi-Pyrénées. Ces dernières ont été très enrichissantes et nous sommes vraiment satisfaits des résultats qu'elles nous ont permis d'obtenir.

Ce renforcement inter-organismes représente-t-il une plus-value pour les entreprises ?

A.B : Absolument et c'est la raison pour laquelle nous sommes si satisfaits du travail accompli !
En bout de chaîne, cette **collaboration renforcée** permet de notifier le juste taux de cotisations AT/MP aux entreprises, à partir des éléments qui les concernent directement, c'est à dire leur sinistralité et leur masse salariale.
En s'assurant que le calcul du taux reflète bien la situation réelle des entreprises, nous **améliorons** notre **qualité de service** et évitons aussi des contentieux inutiles pour elles comme pour nous. **Renforcer nos modalités de travail inter-organismes est un levier majeur d'amélioration continue de notre offre de service**. En 2022 nous poursuivrons donc en ce sens !

PRÉVENTION

97 471
ENTREPRISES

865 880
SALARIÉS

21
CONTRATS DE PRÉVENTION
POUR UN MONTANT DE
794 690 €

57 655
DÉCLARATIONS AT

123 902
NOTIFICATIONS DE TAUX, DONT **31 204** EN DÉMATÉRIALISÉ

1 276
SUBVENTIONS PRÉVENTION TPE

5 406 962 €
SUBVENTIONS PRÉVENTION TPE

3 443
DÉCLARATIONS MP
DONT **1 869** RECONNUES

7 136 ACTIONS DIRECTES EN ENTREPRISES
587 ACTIONS INDIRECTES DES PRÉVENTEURS

DES AMBITIONS PARTAGÉES POUR UN SERVICE DE QUALITÉ !

C'est sur ses fonctions transverses et supports, telles que les Ressources Humaines, l'Informatique, la Communication et le Marketing, ou encore la gestion financière que la Carsat Midi-Pyrénées peut compter. Autant de ressources oeuvrent et accompagnent le développement des activités principales et projets qui contribuent indirectement à la satisfaction de nos publics.

Un pilotage affiné pour une performance quotidienne : les Pôles d'Appui au Pilotage et de Maîtrise des Activités apportent une vision consolidée et régulière des résultats, en particulier sur les trois CPG, avec, en complément, des analyses, des projections, des études de coûts et des audits aidant à la prise de décisions stratégiques et à l'amélioration continue de nos processus.

La politique de Ressources Humaines menée par la Carsat veille au respect de la réglementation du travail. Les missions de recrutement, de formation professionnelle, de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) et de relations sociales, concourent à l'accompagnement individuel des salariés plus globalement au soutien des transformations.

Depuis 2015, la Carsat est engagée dans une **démarche de Responsabilité Sociétale des Organisations** (RSO), basée sur l'ISO 26000 et en phase avec les 5 engagements du référentiel RSO de l'Union des Caisses Nationales de Sécurité Sociale. Nous veillons donc à inscrire nos actions quotidiennes dans une démarche responsable tant sur le plan environnemental, qu'économique et sociétal.

Enfin, **l'innovation et l'agilité** sont des leviers qui font désormais partie intégrante de nos métiers, par le biais notamment du numérique désormais incontournable dans nos organisations et contribuant à la qualité du service rendu à nos publics.

LES RH, PLUS QU'UN MÉTIER, UNE FONCTION !

Dans le cadre de sa fonction de gestionnaire des ressources humaines, le service RH a une double mission. Il veille à la bonne application de la règlementation du travail et répond aux attentes de ses différents publics internes : direction, managers, représentants du personnel et salariés. Il a la responsabilité du recrutement, de la gestion administrative individuelle, de la formation professionnelle, de la gestion des emplois et des compétences, du système d'information RH, des relations sociales, du suivi médical du personnel, de la production de statistiques et de la réalisation des documents légaux dans son domaine. Il accompagne individuellement les salariés et collectivement les changements.

LE TÉLÉTRAVAIL POST-CRISE

Après le télétravail mis en place comme mesure de protection des salariés pendant la crise sanitaire, la Carsat a déployé à partir du mois d'août 2021 un dispositif renouvelé de télétravail.

Forte de son expérience de 2020 et grâce à un niveau d'équipement informatique important, la Carsat a pu déployer rapidement de nouvelles modalités de travail à distance.

Pour s'adapter au rythme de chacun et faciliter la conciliation vie professionnelle et vie personnelle, la Carsat a négocié avec les partenaires sociaux un dispositif souple qui offre **plusieurs formules** permettant de choisir entre **des jours fixés régulièrement** sur la semaine pour un an et **des jours planifiables** selon l'activité, **ou une combinaison des deux.**

Une **organisation optimale** pour satisfaire nos publics.

1 à 2 JOURS DE TÉLÉTRAVAIL PAR SEMAINE, POUR LES SALARIÉS À DOMICILE OU DANS UN TIERS LIEU

550 salariés bénéficiaires

LA POLITIQUE DE RECRUTEMENT DU SERVICE RH

REGARDS CROISÉS AVEC

Christelle GIMENEZ, Responsable adjointe RH,
Christine CARRETERO, Chargée de recrutement,
Agathe LAUQUE, Assistante recrutement.

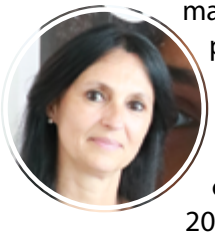
Quelle évolution le service RH a-t-il souhaité opérer en 2021 ?

Christelle Gimenez : Dans un contexte où le marché de l'emploi est de plus en plus contraint, nous avons cherché à donner une **nouvelle impulsion** à notre activité de recrutement, à la fois **au niveau de l'efficience** dans la recherche de futurs collaborateurs, mais aussi **au niveau de la réactivité et du service rendu** aux personnes qui candidatent auprès de notre organisme.
Pour cela, il nous a d'abord semblé important d'avoir de la visibilité sur les recrutements à venir au sein de la Carsat.
Nous nous sommes donc attachés à définir un plan de recrutement annuel qui nous sert de feuille de route et prend en compte l'évolution de l'entreprise et de ses métiers.
Nous avons ensuite fait le choix de donner davantage de visibilité sur le processus de recrutement, notamment aux managers qui sont au centre de ce dernier.
A cet effet, une cellule composée de deux chargées de recrutement a été mise en place courant 2021. Elle est en lien permanent avec les managers et œuvre pour trouver les candidats les plus adéquats.

Afin de sécuriser les recrutements, elle déploie une méthodologie de sélection qui s'appuie sur des entretiens et des tests de qualification croisés : une partie technique et opérationnelle, complétée par une partie RH plus traditionnelle. Enfin nous avons eu à cœur **d'accroitre notre visibilité** en communiquant plus et mieux sur les réseaux sociaux, en optimisant nos offres d'emploi et en participant au salon TAF.

Justement en quoi la participation à des salons est importante pour le service RH ?

Christine Carretero : Parce qu'elle permet de donner de la visibilité sur notre institution et nos missions, souvent mal connues par les étudiants et plus largement par les demandeurs d'emploi.



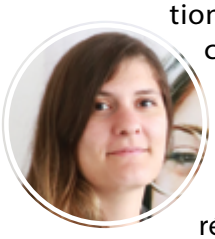
La Carsat compte **une grande diversité de métiers** et c'est à nous de les faire connaitre. Notre présence « hors les murs » est donc capitale.
2021 a été une année particulière pour les salons en raison de la crise sanitaire, nous avons eu moins de visiteurs sur notre stand mais nous serons à nouveau présents en 2022 pour **aller à la rencontre de nos futurs collaborateurs !**

Les actions mises en place ont-elles eu les effets escomptés ?

C.G : En 2021, nous avons recruté 113 personnes.
Au-delà de ce chiffre, ce qui compte pour nous c'est **l'amélioration de nos processus internes** et la plus grande fluidité et réactivité que ces modifications ont engendrées tant en interne qu'en externe.

Quelles perspectives en matière de recrutement pour l'année 2022 ?

Agathe Lauqué : Nous allons poursuivre l'amélioration de l'homogénéité du processus de recrutement en posant d'abord un cadre de référence commun et en le complétant ensuite par les spécificités et les particularités propres à chaque Direction.



De cette manière, nous serons en mesure de répondre au mieux aux besoins émis par les différents services tout en partageant des critères de sélection communs, en accord avec les valeurs qui constituent notre ADN.
C.G : En parallèle, nous poursuivrons le **développement de notre attractivité**, en faisant preuve d'innovation afin d'attirer les meilleurs profils au sein de notre institution !

- Chiffres clés 2021 -

829
SALARIÉS

154
HOMMES

675
FEMMES

ÂGE MOYEN **45,9 ANS**

190
MOUVEMENTS
DE MOBILITÉ INTERNE

133
SALARIÉS
À **TEMPS RÉDUIT**
(TOUS MOTIFS CONFONDUS)

2 661
ACTIONS DE **FORMATIONS**
DÉPLOYÉES

113
EMBAUCHES
DONT **54** EN CDI
ET **59** EN CDD

VERS UN PILOTAGE PLUS EFFICIENT À CHAQUE NIVEAU !

RÉMY BERINO
Chargé de pilotage régional et statistiques

Pouvez-vous nous rappeler quelles sont les grandes missions du Pôle d'Appui au Pilotage ?

— ***Rémy Bérino :*** *C'est un pôle qui fait à la fois de l'audit, de la comptabilité analytique, de la gestion de budget-effectifs et du pilotage au niveau régional. Nous sommes 10 personnes et notre offre de services concerne, justement, tous les services de la Carsat avec des interventions majoritairement tournées vers les données de production de la Branche Retraite, notre cœur de métier.*

Quelles évolutions notables ont eu lieu au sein du PAP en 2021 ?

— ***R.B :*** *Cette année, nous nous sommes concentrés sur le fait de faciliter l'accès à ces données de production retraite, pour les services qui en ont besoin, en nous appuyant sur l'évolution des outils Office 365. Avant nous mettions à disposition ces données par le biais de fichiers PDF ou de fichiers Excel ; Ces données étaient exploitables en l'état mais de façon figée, c'était une vue à un instant T. Grâce à un nouvel outil nommé Power BI, nous avons pu paramétrer une base de données, adaptée aux besoins exprimés par les différents services, sur laquelle les utilisateurs peuvent à la fois naviguer, filtrer, demander plus de détails sur un sujet ou même procéder à l'extraction de ces données.* ***Nous sommes donc passé, de la mise à disposition de données figées à un véritable outil de stockage et d'analyse beaucoup plus pratique et beaucoup plus agile !*** *In fine, cela permet une plus grande efficience dans le traitement des données de production retraite, d'adapter le pilotage en conséquence et, donc, d'améliorer la qualité de notre service rendu.*

Y-a-t-il eu d'autres évolutions ?

— ***R.B :*** *Oui, dans le même état d'esprit que ce que je viens d'évoquer, nous avons également déployé un outil réalisé par la Carsat de Rouen, nommé OSS, auprès du secteur contrôle pour le suivi de la qualité, et nous avons également généré un formulaire Forms à destination des managers qui supervisent les échanges mails avec nos assurés. Ce formulaire leur permet de mener la supervision, dont les résultats sont consolidés, là encore, dans un rapport Power BI. Cela facilite le management de leurs équipes avec, encore une fois en ligne de mire,* ***la volonté de rendre le meilleur service possible.***

Quelles perspectives pour 2022 ?

— ***R.B :*** *Nous avons à cœur de poursuivre cette démarche d'accompagnement auprès d'autres services que ceux directement concernés par la retraite. Car le pilotage de l'activité, et les enjeux qui y sont rattachés, concernent tous les secteurs. Notre service tarification des accidents du travail et des maladies professionnelles, appartenant à la Branche Maladie, nous a par exemple sollicité pour améliorer leurs outils actuels de pilotage et de traitement des données. Notre objectif est donc de les aider à automatiser au maximum l'alimentation de leurs tableaux de suivi et de leur permettre d'avoir, au même endroit, des vues différentes en fonction de l'objectif qu'ils cherchent à atteindre.*

En 2022, le PAP sera donc aux côtés des équipes pour faciliter le pilotage et leurs activités !

UN ORGANISME ENGAGÉ ET UN NOUVEAU REGARD SUR LES PRATIQUES

Depuis 2015, la Carsat Midi-Pyrénées est engagée dans une démarche RSO basée sur l'ISO 26000 et en phase 5 engagements du référentiel RSO de Union des Caisses Nationales de Sécurité sociale (Ucanss). Tout au long de l'année, la cellule RSO-QVT veille à ce que notre organisme soit le plus responsable possible.

5 ENGAGEMENTS

- LA GOUVERNANCE RESPONSABLE,
- LA RESPONSABILITÉ SOCIALE INTERNE,
- LA RÉDUCTION DE NOTRE IMPACT ENVIRONNEMENTAL,
- L'INTÉGRATION DES ENJEUX RSO DANS LES ACHATS,
- LE DÉVELOPPEMENT DE NOTRE IMPLICATION SOCIÉTALE DANS LES TERRITOIRES.

DES BASES POSÉES POUR DEMAIN

En 2021,

la Carsat a souhaité donner une **nouvelle dimension à son engagement de Responsabilité Sociétale des Organisations** (RSO) à travers la mise en œuvre de l'état des lieux de notre démarche RSO et de la construction d'un plan d'actions associé.

La réalisation de l'état des lieux, a permis de disposer d'une photographie de l'avancée de la démarche RSO de la Carsat.

De cette évaluation, des **perspectives et des axes de travail** ont été identifiés pour nourrir notamment la réflexion de la Carsat sur l'évolution de sa politique et pour la création de son plan d'actions RSO.

En octobre 2021, les 27 membres répartis dans 5 groupes de travail ont participé à la définition et à la construction du plan d'actions RSO pour la Carsat Midi-Pyrénées.

Parmi les actions mises en œuvre : la semaine sur la Qualité de Vie au Travail (QVT), la journée sur la dénutrition et l'organisation d'actions solidaires à travers la collecte de jouets sont représentatives de l'engagement « porter notre responsabilité sociale » de la démarche.

Ces actions participatives seront poursuivies en 2022. La co-construction de ces actions a permis d'engager collectivement les acteurs des différentes directions de la Carsat et ce, pour travailler sur **une ambition commune qui est de « bien vivre dans la limite de notre planète ».**

22 ENTRETIENS MENÉS
31 AGENTS RENCONTRÉS

UN CHALLENGE RSO POUR FAIRE GERMER LES IDÉES

Gaëlle ESTAVES, Pauline BALLESTER, Véronique BLANC de la Cellule RSO et QVT nous parlent du challenge dans le cadre du Mois de l'Innovation.

Social,
Environnemental,
Gouvernance responsable,
Implication dans les territoires,
Achats responsables.

OBJECTIFS

- Faire infuser la RSO à la Carsat,
- Pour une meilleure connaissance en interne de la RSO et des engagements associés,
- Une occasion pour le collectif d'exprimer sa voix de façon individuelle,
- La mise en place d'actions concrètes.

ZOOM SUR LA SOBRIÉTÉ NUMÉRIQUE

Pendant le Mois de l'Innovation, une journée « détox mails » a été proposée aux salariés de la Carsat. D'où est venue cette idée ?

Laure Carfantan : C'est une idée proposée lors d'un précédent challenge innovation, validée et adoptée par la Direction, et intitulée « Journée sans mails ». Elle avait pour but de privilégier le contact direct entre salariés et d'alléger nos boîtes mails surchargées d'informations.
Parce que nous savions qu'un sevrage de mails ne serait pas évident, le groupe de travail mobilisé sur le sujet a pensé qu'une journée « **détox mails** » aurait des résultats plus progressifs et plus pérennes sur chacun d'entre nous.

L'objectif n'était pas de nous priver de ce très pratique outil de communication et de travail que représente le mail, mais visait plutôt à prendre conscience de ses impacts et d'adopter de nouvelles bonnes pratiques pour plus de sobriété numérique !

Justement quelle forme cette journée a-t-elle prise ?

La journée a commencé par un stand d'échanges et de partage pour laquelle, l'équipe Documentation avait préparé des ouvrages, revues, dossier et des animations.
Nous avons ensuite proposé 2 supports spécialement créés pour l'occasion : un flyer avec 10 bonnes pratiques et un guide plus complet pour ceux qui souhaitaient approfondir le sujet.

Enfin, nous avons proposé un webinaire « Enjeux environnementaux autour du numérique » animé par Françoise Berthoud, Ingénieure au CNRS et fondatrice d'ÉcoInfo.

Une expertise très enrichissante qui nous incite à renouveler ce type d'initiative !

LAURE CARFANTAN
Responsable
service Documentation

L'INNOVATION, UNE RÉPONSE AU SERVICE DE LA PERFORMANCE

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 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.

FRANÇOISE ROLLET-BERTAUT, Responsable relations utilisateurs Branche Informatique nous parle de l'innovation.

Quel a été le rôle du service informatique dans l'organisation du challenge innovation RSO ?

Françoise Rollet-Bertaut : Comme chaque année, le Pôle Innovation s'est chargé de la mise en œuvre du challenge innovation.
En 2021, nous avons co-construit avec la cellule RSO, les questions à poser aux salariés dans le cadre de ce challenge.
Nous avons assuré la gestion de la **plateforme Jump qui héberge les challenges et les met à disposition de nos collaborateurs.**

A la fin de la phase d'idéation, le comité miroir a été organisé pour recueillir l'avis des salariés sur les idées proposées, et le COPIL pour statuer sur celles à récompenser.

Le programme du Mois de l'innovation a-t-il été l'occasion de proposer d'autres activités ?

F.R-B : Oui bien sûr !
Il y en avait pour tous les goûts. Notamment des e-labs, nos ateliers d'acculturation aux outils Office 365, aux techniques d'innovation, et à d'autres outils utiles au quotidien !
Nous avons également fait évoluer notre offre en permettant une participation plus hybride : en présentiel et à distance pour les télétravailleurs.
Ces courts temps d'apprentissage ludiques rencontrent du succès.

D'autres temps forts ?

F.R-B : Oui, avec **l'inauguration de notre salle de créativité** que nous avons choisi d'appeler **LAB IN'TEAM** : LAB comme laboratoire, en référence positive à la recherche, l'expérimentation. IN comme « innovation » et TEAM pour la notion d'équipe et de collectif.

Ce LAB est vraiment l'aboutissement d'un long travail avec plusieurs acteurs. Il a été pensé collectivement pour fluidifier les échanges et les façons de travailler.
Un véritable éventail des possibles ! Ce nouvel espace à la Carsat vient étoffer l'offre innovationet informatique.

C'est aussi un nouvel outil au service du renforcement et de l'enrichissement de notre travail en réseau avec d'autres organismes pour lesquels l'intelligence collective et la créativité seront de précieux outils de collaboration.

Nous avons aussi entendu parler de réalité virtuelle ...

F.R-B : C'est effectivement un autre temps fort du Mois de l'innovation : **la découverte de la réalité virtuelle** pour les managers et nos organismes « cousins » de Sécurité sociale.

Au-delà de l'aspect ludique et bluffant qu'elle peut représenter, la réalité virtuelle est surtout une **nouvelle perspective de formation et d'initiation** sur des sujets du quotidien professionnel.

Toutes ces **actions innovantes et modernes** : nouvelles idées à déployer et modalités de travail, contribuent à l'optimisation du **service rendu à nos publics.**

PARLONS E-LAB !

ALAIN BOUQUET
Chargé d'études et projets innovants
Branche Informatique

La Carsat a renouvelé des E-labs pour les salariés. De quoi s'agit-il ?

Alain Bouquet : Les E-labs sont des **rencontres d'acculturation numérique en distanciel**, animés par les équipes SI et offre numérique, d'une durée de 45' à 1h30, ils permettent aux salariés **d'acquérir des savoirs sur les outils du quotidien. Nouvelle logique d'apprentissage**, on ne se contente plus de mettre de la documentation à disposition, **le salarié est acteur** de son parcours en fonction de ses acquis !

Quelles thématiques sont proposées ?

A.B : Elles sont nombreuses. Il y a bien sûr les outils liés à la culture numérique et Office 365, mais également, la sécurité informatique, la sobriété numérique, la documentation, les méthodes d'innovation et d'intelligence collective … et même un e-lab sur l'Open Data !

Comment percevez-vous votre rôle d'animateur ?

A.B : J'ai toujours été attiré par la formation et, plus généralement, tout ce qui touche à la « vulgarisation » de l'outil informatique … car j'apprécie particulièrement **le fait de partager et de transmettre des savoirs**. J'aime aussi la relation directe avec l'utilisateur et le fait de rendre service et trouver des solutions.

Des perspectives pour 2022 ?

A.B : Bien sûr ! Nous envisageons de **nouvelles thématiques** dont un e-lab transversal « Quel outil pour quel usage ? » qui permettra aux salariés d'avoir une vision 360 de ce qui est proposé et d'affiner leur sélection !

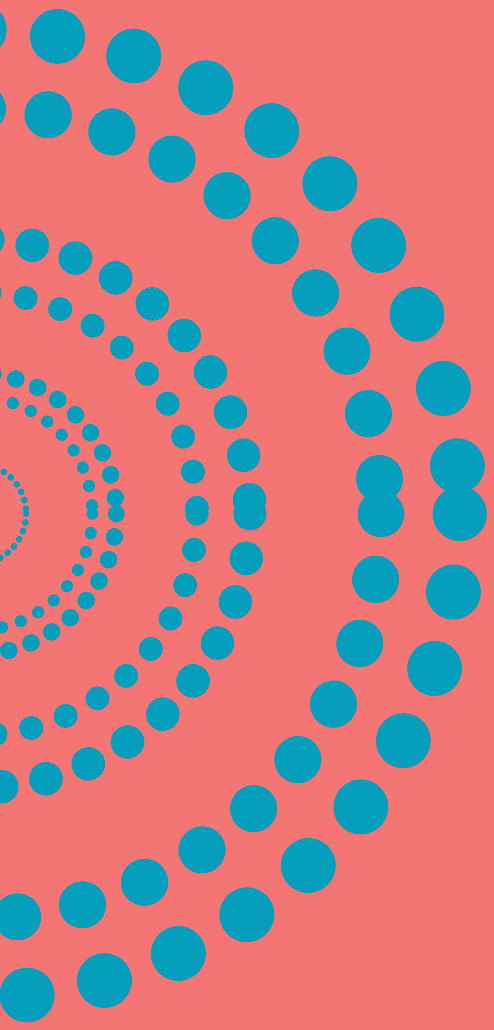
Côté animation, nous avons identifié des axes d'amélioration, notamment pour l'animation du groupe des animateurs d'e-labs.

Si les salariés ont besoin d'être guidés, les animateurs, dont ce n'est pas le métier initial, ont aussi besoin d'être accompagnés ! Le but de cette coordination est de répondre aux problématiques, de penser des outils communs, d'automatiser et simplifier les démarches pour **une offre de service plus uniforme et efficace** !

ZOOM SUR L'ANIMATION "CERVOPRINT"

Natacha Garrigues : J'anime un e-lab nommé « **Cervoprint** », nom de l'outil utilisé à la Carsat pour c**ommander des impressions**. Ce temps d'initiation me permet de présenter l'**offre de services proposée** ainsi que quelques **astuces** pour faire gagner du temps aux utilisateurs, comme, par exemple, le fait de faire une commande composée, c'est-à-dire une seule commande avec plusieurs fichiers différents.
C'est aussi l'occasion **d'échanger** sur des cas concrets rencontrés par les salariés, auxquels je peux répondre en direct ! Devenir **animatrice d'un e-lab** n'a pas été facile pour moi, c'est un exercice compliqué, même si j'ai de bons retours de la part des participants. A chaque fois j'ai la pression ! Mais c'est l'occasion d'aider les gens et de prendre confiance. Et puis c'est aussi l'assurance de faire passer les bons messages pour que les prochaines commandes soient plus fluides, du côté des utilisateurs comme du nôtre. Car notre objectif c'est de satisfaire les différents services !

AVEC NATACHA GARRIGUES



Carsat Retraite & Santé au travail
Midi-Pyrénées

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