

CARSAT CENTRE OUEST

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022



PORTRAIT ET TÉMOIGNAGE DE NOTRE 15 MILLIONIÈME ASSURÉE



SOMMAIRE



03 ÉDITO :
REGARD CROISÉS

05 LA CARSAT CENTRE OUEST -
UN ACTEUR ÉCONOMIQUE AU
SERVICE DE LA PROTECTION
SOCIALE

22 INFORMER ET ACCOMPAGNER
LES ACTIFS - SALARIES ET
INDEPENDANTS

42 SOUTENIR LES RETRAITES

52 AGIR AVEC LES ENTREPRISES

62 UN ORGANISME PARITAIRE ET
ENGAGÉ

ÉDITO : REGARDS CROISÉS



GILLES COURROS
Directeur général

Comment résumer l'année 2022 pour la Carsat Centre Ouest ?

Gilles COURROS : D'une manière générale, 2022 a été une belle année, que ce soit en termes de performance de gestion ou de satisfaction globale de nos assurés. Ainsi la Caisse réussit cette année à atteindre 93,48 % de ses objectifs retraite, 92,71 % de ses objectifs risques professionnels et 96,64 % de ses objectifs Assurance Maladie. Ce niveau de performance est même corroboré par un haut niveau de satisfaction de nos publics. Celui-ci s'établit sur cette même année à 95,00 % pour les retraités, 85,30 % pour les risques professionnels et 93,70 % pour l'Assurance Maladie. Tout ceci est le fruit d'un collectif de professionnels qui connaît son métier et qui est animé par la nécessité de le faire évoluer au plus près des attentes de ces bénéficiaires.

Sur le champ de la retraite, la Caisse a tenu la quasi-totalité de ses objectifs en traitant les demandes de retraite personnelle dans un délai moyen de 66 jours soit le plus court de métropole. Ce résultat est le fruit d'une stratégie visant à accompagner les assurés dans leur reconstitution de carrière et plus globalement dans l'information retraite. En vérifiant l'état de leur carrière bien en amont de leur départ à la retraite, les assurés contribuent ainsi à la rapidité de traitement de leur futur dossier. L'année écoulée a par ailleurs permis à la Caisse de poursuivre le développement de ses offres de services à l'attention des futurs retraités d'abord, de ses partenaires notamment les établissements France Service ensuite.

Sur le champ de l'Assurance Maladie, la Caisse a maintenu son engagement autour de l'accessibilité et de l'efficacité du système de soins en accompagnant les publics fragilisés et en soutenant la prévention de la désinsertion professionnelle. A cet égard, 2022 a donné lieu à de nombreux échanges et travaux pour coordonner l'action des équipes avec celles des Services de Santé au travail en application de la loi 2 août 2021, des CPAM du Centre Ouest et de la Direction régionale du service médical de l'Assurance Maladie. La démarche partenariale de la Caisse a été poursuivie en développant de nouveaux modes de coopérations permettant une prise en charge encore plus ciblée avec les différents acteurs du Centre Ouest.

Sur le champ des risques professionnels, la Caisse a soutenu le développement de la logique programmatique et sectorielle portée par l'Assurance Maladie en accentuant ses actions et son soutien en faveur des entreprises exposées aux risques de pathologies musculosquelettiques, aux chutes de hauteur dans le secteur du BTP ou aux risques chimiques. Compte tenu de la densité de son territoire, de nombreuses actions ont été engagées auprès des relais des entreprises, et notamment les organisations professionnelles, pour accentuer le niveau d'information des entreprises susceptibles d'être exposées.

Jean Claude SAGNE : Je rejoins le Directeur dans ses propos. Les équipes ont su une nouvelle fois maintenir un haut niveau de performance grâce à leur engagement quotidien. Il convient de souligner notre attachement à notre maillage territorial de proximité et les efforts menés en termes de partenariats et d'innovation, qui ont pu être valorisés au travers de différents événements. Je pense aux inaugurations des agences de Niort et de Poitiers, moments forts pour les équipes de la Carsat et les membres du Conseil d'Administration qui y ont participé, ou encore à toutes les actions d'accompagnement au « bien vieillir ». Je crois ainsi pouvoir dire que les actions menées par la structure inter-régimes Cap Limousin Poitou-Charentes et l'évènement sur la Silver Economie remplissent pleinement les attentes et promettent de belles perspectives.

Quels temps forts retenir de cette année ?

Gilles COURROS : Cette année étant l'année de ma prise de fonction, par construction, elle n'a été jalonnée que de temps forts, ce qui en a fait une année particulièrement dense et passionnante. Tous ne peuvent évidemment être repris dans cet édit.

Durant ces premiers mois, j'ai pu aller à la rencontre des collaborateurs. J'ai eu beaucoup de plaisir à les entendre, les découvrir, voir la richesse qu'ils représentent pour la Caisse et ses assurés. J'ai trouvé en eux, des équipes impliquées, engagées, soucieuses de rendre un service de qualité. Cette force du collectif se traduit en 2022 par un haut niveau de performance et de maîtrise des activités, dans un contexte économique et social toujours plus exigeant.

L'année 2022, est venue aussi clôturer une période conventionnelle 2018/2022 bien remplie. A cet égard, j'ai trouvé dans les Caisses Nationales (*CNAV* et *CNAM*) des appuis particulièrement précieux me permettant d'abord d'avancer plus sereinement dans ma prise de fonction et ensuite de mener des travaux structurants pour la Caisse. C'est notamment le cas du projet de rénovation et d'extension des bâtiments du siège social de Limoges qui a fait l'objet d'un accord en 2022. Ces locaux vont faire l'objet d'une rénovation totale qui permettra d'assurer une "unité de lieux" à des équipes encore réparties sur différents sites. Ce projet résolument moderne donnera davantage d'agilité dans les usages, introduira de nouvelles modalités de travail, plus en phase avec l'évolution des attentes et des organisations. Rénover et moderniser nos locaux à Limoges, c'est réaffirmer aussi notre attachement à notre territoire.

L'année 2022 a enfin été l'année du renouvellement du Conseil d'Administration et celle de la réélection de Jean-Claude SAGNE à sa Présidence. Expression des usagers, cette instance de gouvernance et ses commissions rythment la vie de notre Caisse. Je remercie l'ensemble des administrateurs et le Président Jean-Claude SAGNE pour la qualité des échanges et des débats, pour leur implication au quotidien dans les travaux menés par la Caisse sur ses trois branches (*retraite, maladie et risques professionnels*).

Jean Claude SAGNE : En effet, lors du renouvellement du Conseil d'Administration du 29 mars 2022, les administrateurs m'ont accordé une nouvelle fois leur confiance en reconduisant mon mandat de Président pour 4 années supplémentaires. Je remercie à ce titre l'ensemble des administrateurs qui ont renouvelé leur mandat et salue tous les nouveaux mandataires qui nous ont rejoints.

La précédente mandature a été fortement marquée par la crise sanitaire. Nous avons su collectivement nous adapter afin de maintenir un haut niveau de service et de performance, notamment en fonctionnant en mode hybride. En réinterrogeant nos pratiques, nous nous sommes raccrochés à l'essentiel et avons ouverts de nouvelles opportunités d'innovation collective, au service de nos publics.

La nouvelle mandature s'avère aussi riche et dense que la précédente. L'arrivée de Gilles COURROS en tant que Directeur Général et les évolutions du comité de direction ont permis d'initier une nouvelle dynamique interne.

Au niveau des instances de gouvernance, je note en particulier la volonté de sensibiliser et faire monter en compétence les administrateurs sur différentes thématiques. Lors d'une journée de formation des administrateurs le 2 septembre 2022, nous avons par exemple eu la chance de suivre une excellente présentation proposée par EN3S, animée par le Directeur de la CPAM de l'Essonne. Cette séquence a permis d'aborder la protection sociale, le fonctionnement de la gouvernance de la sécurité sociale et le rôle du paritarisme. Nous avons aussi eu l'occasion d'échanger collectivement sur les principes de déontologie associés au rôle d'administrateur. En tant que Président du Conseil d'Administration, j'y suis particulièrement vigilant et attaché.



Que souhaitez-vous à la Carsat Centre Ouest pour cette nouvelle période conventionnelle et plus particulièrement pour l'année 2023 ? Quelles priorités pour l'année 2023 ?

Gilles COURROS : Ernest Renan disait "les vrais Hommes de progrès sont ceux qui ont pour point de départ, un profond respect du passé". Cette citation sied particulièrement bien à la Caisse car cette nouvelle période conventionnelle doit pouvoir être un accélérateur de transformation pour la Caisse, tout en soutenant avec force ce qui fait d'elle, aujourd'hui, un organisme performant.

L'accélération de la transformation concernera principalement son fonctionnement interne et sa stratégie partenariale sur l'ensemble du territoire du Centre Ouest. En intégrant les principaux engagements et enjeux de la Responsabilité Sociale des Organisations (*RSO*) à la Sécurité Sociale, la Caisse renforcera sa gouvernance responsable, portera davantage sa responsabilité sociale interne et développera son implication sociétale territoriale.

Dans l'attente de la signature des Contrats Pluriannuels de Gestion (*CPG*), l'année 2023 sera structurée autour de 5 axes :

- ▶ poursuivre et accélérer le projet d'entreprise "CAP ENSEMBLE" qui fait de la performance de notre service public non pas un moyen mais une finalité.
- ▶ atteindre un haut niveau de performance tant sur les métiers que sur les services supports.
- ▶ consolider la gouvernance de la Caisse et son fonctionnement pour en faire des sources de performance par essence ou par adaptation.
- ▶ améliorer la visibilité de la Caisse en renforçant et en valorisant ses projets, en développant les logiques partenariales.
- ▶ préparer la Caisse et ses équipes au déménagement temporaire du siège de Limoges de 2024.

Jean Claude SAGNE : L'année 2023 sera fortement impactée par le renouvellement de notre cadrage pluriannuel, la poursuite des travaux structurants en lien avec les régulations de carrière des assurés et l'extension de nos actions partenariales. Mais je sais que la Caisse et ses équipes sont prêtes pour aborder ces échéances avec sérénité et détermination.

Au sein des instances de gouvernance, nous prévoyons notamment d'élargir la composition de Cap Limousin Poitou-Charentes en intégrant l'Agirc-Arrco, partenaire historique de la Caisse. Nous souhaitons par ailleurs poursuivre les ateliers thématiques avec les administrateurs, sur le vieillissement de la population et les activités de recherche fondamentales.

Enfin, en tant que Président du Conseil d'Administration, je serai vigilant à accompagner la Caisse dans l'ensemble de ses projets, à l'instar de la rénovation du siège social de Limoges.





**LA CARSAT CENTRE OUEST - UN ACTEUR
ÉCONOMIQUE AU SERVICE DE
LA PROTECTION SOCIALE**



NOS MISSIONS ET PUBLICS

La Caisse d'Assurance Retraite et de santé au Travail (Carsat) Centre Ouest est un acteur qui œuvre au sein de l'Institution Sécurité sociale :

- ▶ par les sommes redistribuées sur le territoire du Limousin Poitou-Charentes : **5,4 milliards d'euros de prestations légales** ; **18,1 millions d'euros d'aides** pour accompagner les retraités vers "le Bien Vieillir" et **4,2 millions d'euros d'aides financières** pour les entreprises en faveur de la prévention des risques professionnels
- ▶ par le nombre d'assurés et de publics pris en charge : **638 863 retraités et 74 076 établissements** suivis pour leur tarification ATMP
- ▶ par le nombre d'emplois que la Caisse génère en Centre Ouest : **782 salariés**

Au titre de l'article L 215-1 du code de la sécurité sociale, nous contribuons à la couverture de trois risques : vieillesse, maladie et risques professionnels pour le compte de :

- ▶ l'Assurance Retraite ;
- ▶ l'Assurance Maladie ;
- ▶ l'Assurance Accidents du Travail et Maladies Professionnelles.

LA CARSAT CENTRE OUEST

Nous assurons nos missions auprès :

▶ **des assurés actifs / indépendants ou salariés**. Nous les accompagnons tout au long de leur parcours pour assurer la fiabilisation de la carrière, qui servira au calcul de la retraite. Nous leur apportons des informations et conseils, en amont, puis lors de leur passage à la retraite, dans le cadre de leurs démarches et pour le calcul de leurs droits.

▶ **des retraités** : selon un calendrier de paiement fixé annuellement, nous versons aux retraités les prestations auxquelles ils ont droit et gérons les changements de situation lorsqu'ils se présentent.

Au-delà du versement des retraites, nous proposons des offres de service pour conseiller et accompagner les seniors dans le cadre d'une politique de prévention du bien vieillir. Nous accompagnons les retraités les plus fragiles afin de prévenir la perte d'autonomie

▶ **des assurés fragilisés par un problème de santé**. Dans une démarche d'« aller vers », nous leur proposons un accompagnement social au titre de l'accès aux soins et de la prévention de la désinsertion professionnelle afin d'éviter toute rupture dans leur parcours de vie.

▶ **des entreprises** : nous les incitons et les accompagnons dans leurs démarches de prévention des risques professionnels ainsi que dans la gestion de leur taux de cotisation lié aux accidents du travail et aux maladies professionnelles.

En savoir plus sur la Sécurité Sociale :
[cliquez ici](#) ou scannez le QR Code



Pour consulter nos statistiques régionales :
[cliquez ici](#) ou scannez le QR Code



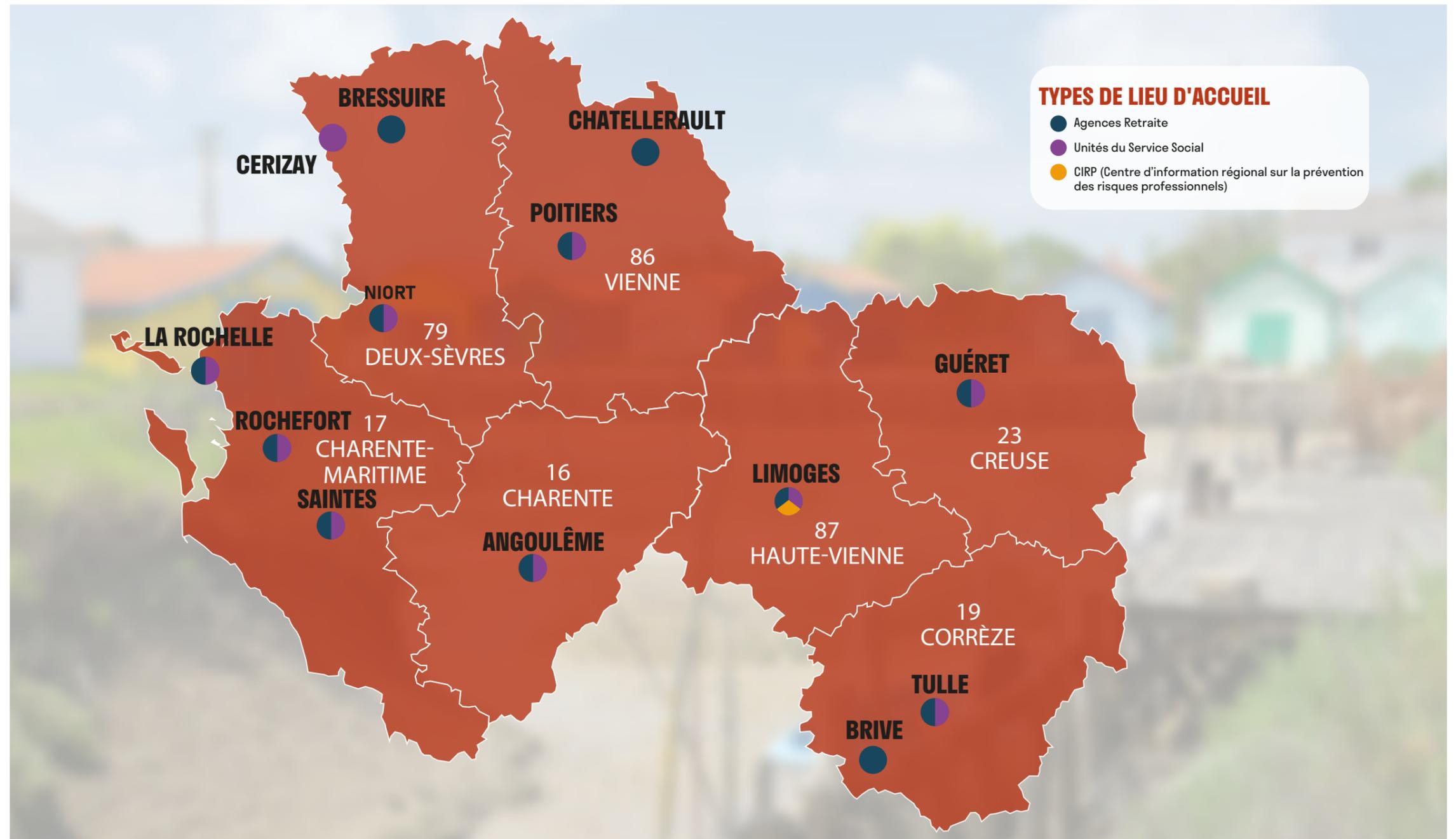
UN ACTEUR ÉCONOMIQUE ET SOCIAL D'IMPORTANCE, AU PLUS PRÈS DES TERRITOIRES

Notre implantation territoriale de proximité

Nous menons nos activités, avec nos partenaires, à proximité des assurés et de leur territoire de vie. Nous contribuons ainsi à consolider le lien social. Nous couvrons un vaste territoire, composé de 7 départements : Charente, Charente-Maritime, Corrèze, Creuse, Deux-Sèvres, Vienne et Haute Vienne.

Notre offre d'accueil de proximité est assurée par la présence de nos collaborateurs sur l'ensemble de ce territoire et s'enrichit du réseau France Service, grâce au dynamisme de notre partenariat.

100 % du territoire est couvert par un point d'accueil de l'Assurance Retraite à moins de 30 minutes.



Pour une carte plus détaillée, cliquez ici ou scannez le QR code



Les caractéristiques socio-démographiques du Limousin Poitou-Charentes

DÉMOGRAPHIE EN LIMOUSIN

727 308 habitants soit **1,07%** de la population totale française

372 123 habitants en Haute-Vienne

239 190 habitants en Corrèze

115 995 habitants en Creuse

DÉMOGRAPHIE EN POITOU-CHARENTES

1 821 240 habitants soit **2,67%** de la population totale française

655 709 habitants en Charente-Maritime

351 718 habitants en Charente

439 332 habitants en Vienne

374 481 habitants dans les Deux-Sèvres

"Populations légales des départements en vigueur au 1^{er} janvier 2023. Source : INSEE"



INDICE DE VIEILLISSEMENT VALEURS DÉPARTEMENTALES

Rapport entre la population des 65 ans et plus sur celle des moins de 20 ans. Une valeur de 100 donne un équilibre parfait dans une population. (Données 2019 - source observatoire des Territoires)

- ▶ **Valeur nationale : 88,7**
- ▶ **Valeurs régionales :**
 - ▶ 129 en Limousin
 - ▶ 114 en Poitou-Charentes
 - ▶ 115 en Haute-Vienne
- ▶ **Valeurs départementales :**
 - ▶ 166 en Creuse
 - ▶ 137 en Corrèze
 - ▶ 119 en Charente
 - ▶ 134 en Charente-Maritime
 - ▶ 101 en Deux-Sèvres
 - ▶ 94 en Vienne

La région Centre Ouest compte la part la plus importante de population de 65 ans ou plus à l'échelle de la France, soit près de 27 % en 2022.



LES PRINCIPES FONDAMENTAUX QUI GUIDENT NOTRE ACTION

- ▶ **La solidarité** est une valeur socle portant le sens des actions de nos 782 salariés.
- ▶ **L'accessibilité**, tant physique que téléphonique ou digitale. Nous cherchons par notre présence et nos offres de service à répondre au mieux et au plus juste aux besoins de nos publics.
- ▶ **La performance** de nos interventions : la fierté de notre métier et l'attachement à nos publics nous conduisent à réinterroger régulièrement notre performance pour tendre vers les attentes de nos assurés.
- ▶ La recherche de **simplification** de nos services et **l'accompagnement** à leur utilisation
- ▶ **Le paritarisme** de notre gouvernance. Nous sommes un organisme paritaire et engagé, et nous travaillons en concertation avec les représentants des usagers.
- ▶ **Le collaboratif** et le partage d'idées sont au cœur de notre mode de fonctionnement et ils sont essentiels dans notre activité au quotidien.



UN MAILLAGE PARTENARIAL RENFORCÉ

Nous développons nos synergies et coopérations, en interne et avec nos partenaires, de façon à consolider autant que possible nos offres de service et le parcours clients. C'est dans ce cadre que nous menons de nombreuses actions conjointes en Poitou-Charentes et Limousin, avec notamment :

- ▶ les autres régimes de retraite (MSA, CNRACL, IRCANTEC...);
- ▶ les organismes de retraites complémentaires (CIGAS, Argic-Arrco);
- ▶ nos partenaires institutionnels (CPAM, CAF, URSSAF);
- ▶ les partenaires régionaux et départementaux x majeurs (DREETS, ARS, Pôle Emploi, conseil régional, conseils départementaux, fédérations professionnelles, Réseau Mutualiste...);
- ▶ le réseau France Services ;

Les évolutions sociales et législatives nous amènent constamment à repenser notre positionnement et à tenir compte des besoins renouvelés de nos publics, en allant au-devant des assurés et en développant de nouveaux types de partenariats.

FAITS MARQUANTS INTERNES

Nous retrouver, se renouveler, partager ensemble, collaborer ont été les maîtres mots de cette année 2022.

De nombreux **webinaires** ont été proposés sur tous les secteurs. Pour ne citer que les principaux :



La présentation du programme immobilier du siège (03-03-2022)



La rencontre du Service social et du Département d'Animation et de Pilotage du Service Social (DAPSS) (17-06-2022)



Les campagnes d'information au télétravail (29-09-2022)



La sensibilisation à la sobriété numérique et énergétique (21 au 25-11-2022)



Webinaire France / Japon (23-11-2022)

Des projets innovants



Inko'lab : Un démonstrateur permettant de bénéficier d'une vue globale sur le panel de services en ligne de l'assuranceretraite.fr, selon le profil et l'âge de l'assuré. Cet outil a été conçu en vue d'accompagner au mieux l'assuré dans ses démarches retraite.



TMS'cape : Un outil pédagogique pour découvrir et enrichir ses connaissances sur les troubles musculo squelettiques



JeBalise : une application d'aide à la signalisation des chantiers routiers

Des Podcasts internes à destination de nos agents et externes à destination de nos publics ont été mis en place.



La Petite Entreprise et deux intrapreneurs Carsat Centre Ouest

Des événements fédérateurs



Les vœux de la Direction et les médailles du travail (20-01-2022)



La Journée du Personnel (29/11/22)



Les Foulées Roses (03-04-2022)



Les Journées de la Sécurité Routière (29-09-2022)



Inauguration de l'agence de Poitiers (28-09-2022)



Inauguration de l'agence de Niort (18-11-2022)



Séminaire Informatique Nationale à Limoges (15-06-2022)

Pour suivre nos actualités rejoignez nous sur linkedin [cliquez ici](#) ou scannez le QR code



Des rencontres



Renouvellement des relations avec la **presse quotidienne régionale** (conférence de presse au club de la presse Limousin)



Avec **Antonin BLANKAERT**, Directeur National de la retraite (01-12-2022)



Avec **Eric MICHON**, Directeur de la performance et des moyens à la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse. (01-06-2022)



Avec **Vanessa DUBOIS-WANG**, Directeur Adjoint de la CGSS Réunion (15-06-2022)

Des séminaires



Journée Régionale du Service Social : une journée de travail et de cohésion pour l'ensemble des agents du Service social (16-06-2022)



Transformation Managériale : permettant à l'ensemble des managers d'échanger sur la démarche de transformation des pratiques managériales comme levier de la performance (06/09/22)



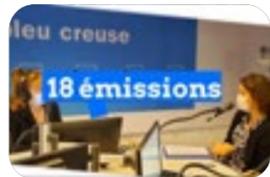
Séminaire parcours professionnels (30-06-2022)



Séminaire conseil de réseau CNAV à La Rochelle (12 et 15-12-2022)

FAITS MARQUANTS AVEC NOS PARTENAIRES 2022

Sur les ondes :
Partenariat France Bleu



Partenariat non recours
aux droits avec les
Restaurants du Cœur, le
Secours Populaire et les
CPAM



Journées Sécurité
routière dans la Vienne
et les Deux-Sèvres



EN3S : Accueil de stagiaire
du cycle de gestion des
organismes sociaux (GES-
GOS)



Les rendez-vous de la
retraite : Agirc-Arrco



Inauguration agence de
Poitiers en présence de
nos partenaires



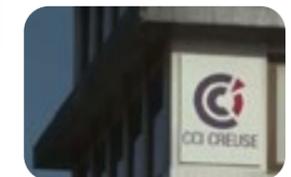
Participation au village
étudiants de l'Université
de Limoges



Mois de l'innovation :
webinaire France-Japon
d'information retraite



Petit déjeuner
d'information re-
traite avec la CCI de la
Creuse pour les chefs
d'entreprises



JANVIER

FÉVRIER

MARS

AVRIL

MAI

JUIN

JUILLET

AOÛT

SEPTEMBRE

OCTOBRE

NOVEMBRE

DÉCEMBRE

Partenariat Urssaf
Limousin action
Travailleurs indépendants



Webinaire Missions locales
d'information carrière au-
près des jeunes



Partenariat Ligue contre le
cancer en Charente



Partenariat Pôle Emploi et
Carsat Centre Ouest



Restaurant du Cœur en
Charente-Maritime



Partenariat Silver
Economie



Congrès National de la
médecine et santé au
travail



Table ronde RPS avec
Sabrina Vinet entreprise
Safran



Rencontres France
Services Nouvelle-Aquitaine



Webinaire d'information
sur la Carsat auprès des
mairies



SEEPH - Semaine Européenne
pour l'Emploi des personnes
handicapées



Partenariat avec
la CPAM et la CAF
de la Vienne sur
une documentation
pour les jeunes



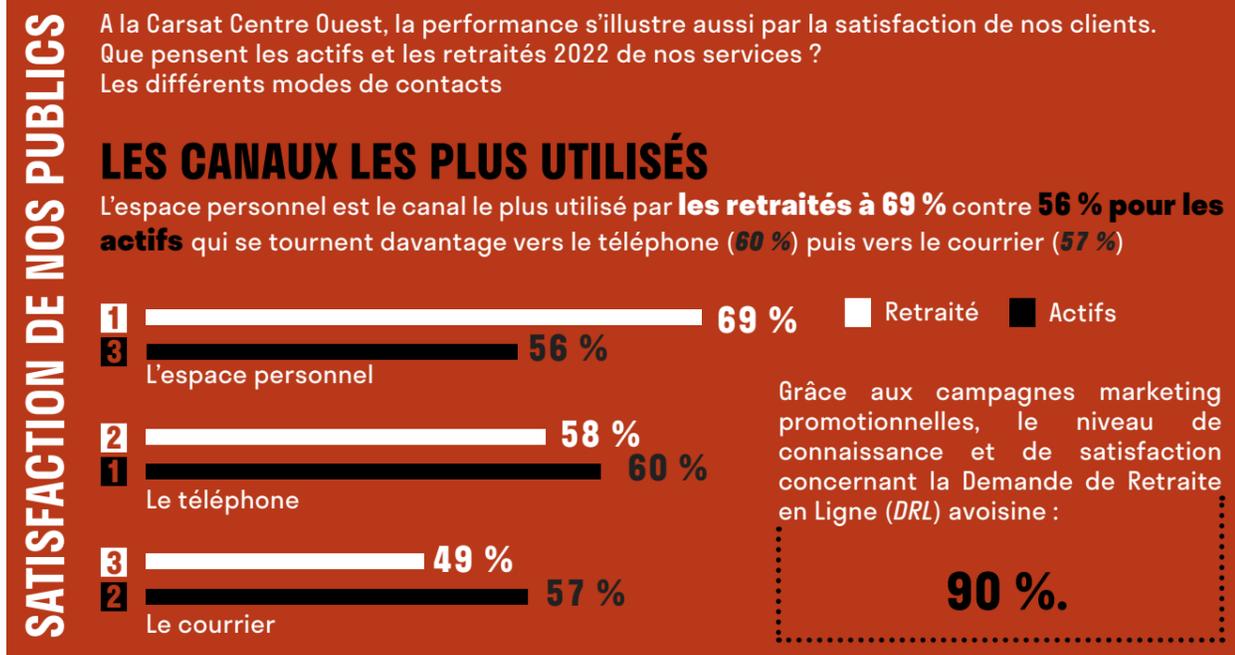
LA PERFORMANCE DE NOS ACTIVITÉS : UNE PRIORITÉ

TOUTES NOS ACTIONS CONCOURENT À L'ATTEINTE D'UN HAUT NIVEAU DE PERFORMANCE, MESURÉE AU TRAVERS DE NOS CONTRATS PLURIANNUELS DE GESTION (CPG).

Retraite : **93,48 %** (92,57 % en 2021). Nos actions ont trouvé un écho chez nos retraités et ont porté leurs fruits : les assurés ont une meilleure connaissance de notre offre de services, les services en ligne sont de plus en plus utilisés.

Maladie : **96,64 %** (idem 2021). À noter, le maintien de l'amélioration du nombre de plans d'aide remis aux assurés ayant eu au moins 3 entretiens avec le Service social et le pourcentage satisfaisant de demande d'intervention avec rendez-vous dans les 15 jours.

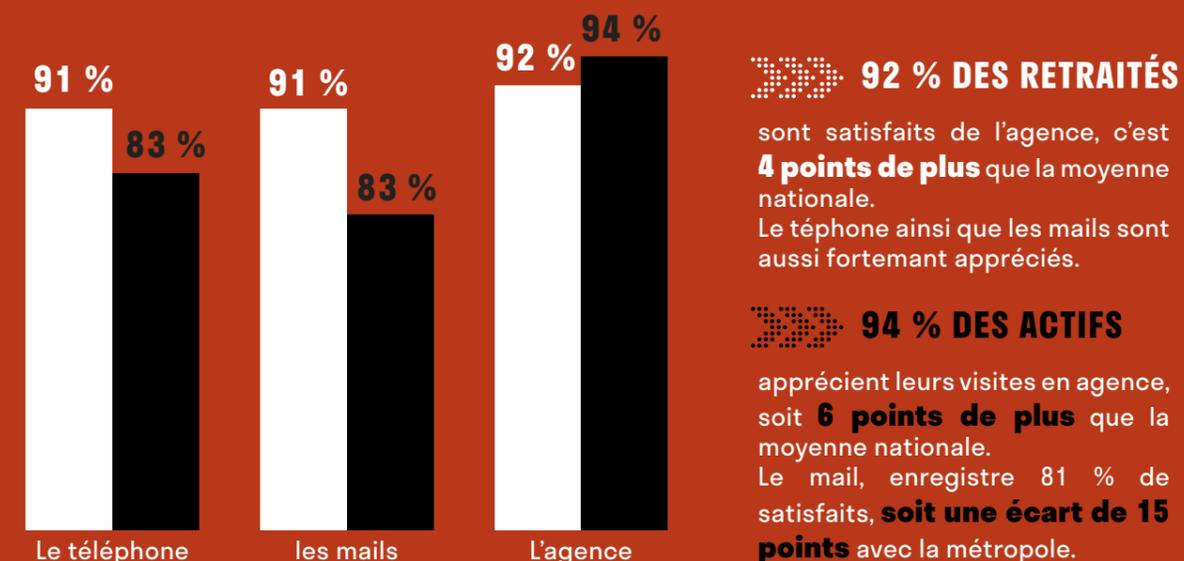
Risques Professionnels : **92,71 %** (93,66 % en 2021). La qualité des actes de gestion de la Tarification se renforce et le pourcentage de demandes de recours gracieux traitées dans les délais connaît une belle progression. Les actions engagées dans le cadre de la prévention des risques professionnels révèlent un réel intérêt des entreprises de notre circonscription.



LA SATISFACTION DES ASSURÉS

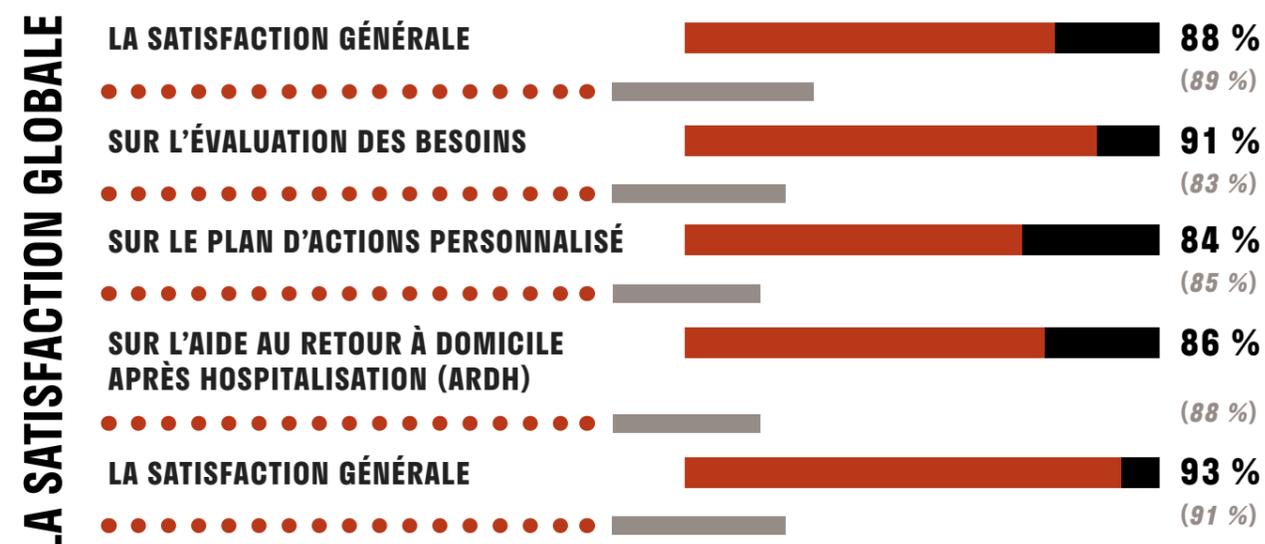
Le niveau de satisfaction global des retraités est de 93 % soit + 1 point par rapport à l'année dernière. Quant aux actifs, la satisfaction reste stable et à un haut niveau (83%).

LA SATISFACTION DES CANAUX DE CONTACTS



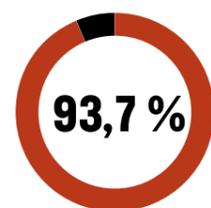
LA SATISFACTION DES RETRAITÉS SUR LES OFFRES D'ACTION SOCIALE

Nous développons quotidiennement de nouvelles actions en faveur du bien vieillir de nos retraités. La fin de la crise sanitaire a permis une reprise des actions collectives d'informations et le nombre de participants aux conférences et aux pièces de théâtre sur le Bien Vieillir n'a cessé d'augmenter (949 participants en 2022 soit + 36 % par rapport à 2021)



LA SATISFACTION GLOBALE

LA SATISFACTION DES ASSURÉS SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL



LA SATISFACTION GLOBALE DU SERVICE SOCIAL

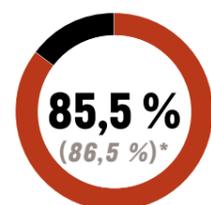
Il reste identique par rapport à 2021

Derrière ce haut niveau de satisfaction, les assurés apprécient essentiellement notre proximité et la capacité des travailleurs sociaux à les orienter vers le service adapté. Les actions menées dans le cadre des rendez-vous individuels font l'unanimité auprès des assurés et bénéficient d'un indice de confiance et de satisfaction constant.

Les modes de contact privilégiés restent la rencontre en vis-à-vis, suivis des échanges téléphoniques et mail.

ACCUEIL PHYSIQUE	63,9 % (68,1 %)*
TÉLÉPHONE	61,9 % (64,3 %)*
E-MAIL	45,5 % (44,4 %)*

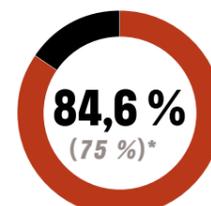
QUID DES EMPLOYEURS ET DE NOTRE POLITIQUE DE PRÉVENTION



SATISFACTION NOTIFICATION DE TAUX AT/MP

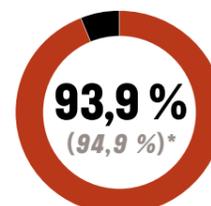
(accidents travail)

Ces résultats témoignent de l'attention portée aux entreprises du secteur des risques professionnels de la Carsat.



SATISFACTION DERNIER CONTACT AVEC UN GESTIONNAIRE TARIFICATION

Ces analyses sont aussi précieuses pour identifier des axes d'amélioration pour 2023. Nous avons ainsi identifié de travailler sur l'amélioration de la clarté de certains courriers, pour qu'ils soient plus compréhensibles et d'optimiser notre délai de réponse.



SATISFACTION DE LA VISITE DES SERVICES PRÉVENTION RISQUES PROFESSIONNELS

Les entreprises privilégient les contacts dématérialisés, notamment le mail, pour nous contacter.

- 1 LES E-MAILS.....53,6 %**
- 2 LE TÉLÉPHONE.....31,5 %**
- 3 LES COURRIERS.....10,8 %**

(%) RAPPEL 2021

CHIFFRES 2022

TAUX DE RÉALISATION DES CONTRATS PLURIANNUELS DE GESTION (CPG)

93,48 % CPG RETRAITE	96,64 % CPG MALADIE	92,71 % CPG AT/MP
--------------------------------	-------------------------------	-----------------------------

ACTION SOCIALE RETRAITE - SERVICE SOCIAL

14,8 M€
d'aides au maintien à domicile

16 203
retraités bénéficiant d'une aide individuelle

3 455
retraités participant à des actions collectives (conférences, pièces de théâtre, réunions, ateliers)

14 574
assurés bénéficiant d'une intervention du Service social



ASSURANCE RISQUES PROFESSIONNELS

4,1 M€
versés dans le cadre des incitations financières

97 284
notifications de taux aux établissements

4 399
interventions en entreprises

RESSOURCES HUMAINES

744
AGENTS EN CDI

38
AGENTS EN CDD
(AU 31/12/2022)

ASSURANCE RETRAITE

638 863
nombre total de retraités en paiement au 31/12/22 (y compris pour le régime complémentaire TI)

74,7 ans
âge moyen des retraités servis (droits directs et dérivés)

32 103
visites spontanées et rendez-vous en agence

222 340
appels traités au 3960 avec un taux de décrocher de **85,75 %**

5,385 MILLIARDS €
de dépenses de prestations légales

143
EMBAUCHES RÉALISÉES DONT

51 EN CDI
ET

92 EN CDD



**INFORMER ET ACCOMPAGNER LES ACTIFS -
SALARIÉS ET INDÉPENDANTS**

ENTRETIEN AVEC DAVID FERNANDEZ



DAVID FERNANDEZ
Sous-Directeur Assurance Retraite

Quel est l'accompagnement de la Carsat pour nos retraités ?

La Carsat Centre Ouest accompagne les futurs retraités dans leur démarche de départ à la retraite en utilisant toutes sortes de canaux de contact : rendez-vous conseils, d'accompagnement ou de réassurance, réponse aux sollicitations des assurés via la plateforme téléphonique, réseaux de proximité... L'ensemble des offres d'accompagnement permet de relever une satisfaction globale des retraités de 93 %. Cet excellent résultat reflète le fort engagement des équipes de la Carsat Centre Ouest à satisfaire toujours plus nos assurés, et je les en félicite !

Quelles actions phares en 2022, au service de la consolidation de la relation avec les assurés ?

2022 a été marquée par la mise en place du nouvel outil de prise de rendez-vous en ligne "ORELI", le "Doctolib" de l'Assurance Retraite. Depuis leur espace

personnel créé sous lassuranceretraite.fr, les assurés peuvent choisir des plages de rendez-vous téléphoniques, numériques ou physiques selon leurs besoins. La mise en place de cet outil a nettement contribué à l'amélioration de l'offre de rendez-vous de la Carsat Centre Ouest : nous avons réalisé près de 20 900 rendez-vous en 2022 tout canal confondu, soit une évolution de + 29 % par rapport à 2021.

La Carsat Centre Ouest a également poursuivi le développement de son partenariat avec les 177 France Services déployées sur le territoire. Nous assurons l'accompagnement continu des animateurs France service garantissant ainsi une réponse de premier niveau sur les offres de service et les démarches de départ à la retraite. Le réseau des France Service vient compléter cette proximité et répond à la configuration étendue de notre territoire. Je rappelle que 100 % de notre territoire est couvert à moins de 30 minutes d'un point d'accueil de l'Assurance Retraite.

Nous avons été attachés à porter une attention particulière à nos assurés travailleurs indépendants. Afin de garantir une réponse adaptée à ce public, qui pour mémoire a rejoint le régime général en 2020, nous avons engagé des actions partenariales renforcées avec les Urssaf Poitou-Charentes et Limousin en expérimentant l'accueil coordonné et en développant des webinaires communs d'information à destination des travailleurs indépendants et des auto-entrepreneurs. Le dispositif HELP a également été étendu à l'Assurance Retraite fin 2022.

CARRIÈRE ET ACCOMPAGNEMENT

En lien avec nos assurés, nous fiabilisons leur carrière en amont de la demande de retraite. Il s'agit de préparer au mieux le futur dossier de retraite, en consolidant les données recueillies tout au long de la vie professionnelle, en alimentant chaque compte individuel et en sécurisant le calcul des droits. Tout cela dans l'objectif de régulariser les situations et d'avoir une base de calcul de la retraite qui permet un traitement rapide des demandes.

Une carrière bien préparée, c'est une retraite vite liquidée !

NOTRE AMBITION : FIABILISER LES CARRIÈRES ET RENDRE LES ASSURÉS ACTEURS DE LEURS DÉMARCHES.

Une fois la carrière de l'assuré consolidée et les droits à la retraite constitués (*durée de cotisation, âge légal*), la pension de retraite peut être liquidée à condition cependant qu'elle soit demandée et qu'un dossier soit déposé. En effet une retraite se demande et n'est pas automatique.

D'ambitieux projets ont été initiés par l'Assurance Retraite ces deux dernières années, dont le projet **Carrière 2.0**, qui permet à la fois :

- ▶ de rassembler les données carrières des assurés dans une seule et même base de données, accessible à tous les régimes de retraites : le **RGCU** - répertoire de gestion des carrières unique.

▶ de rendre les assurés acteurs de la complétude des données manquantes de leur carrière et de leur permettre de visualiser leurs droits acquis en temps réel, par le développement de services de coproduction.

Il s'agit de simplifier les démarches des assurés, en consolidant et partageant les données dans une logique « *dites-le nous une fois* » et de les associer à la reconstitution de leur carrière au fil de l'eau (« *dites-le nous quand vous voulez* »). Une automatisation des processus et une fiabilisation du déclaratif : un deux-en-un promoteur au service de la certification des carrières.

Pour accompagner ce projet, le déploiement de l'outil de gestion **SYRCA** permet de gagner progressivement en productivité interne et de faciliter l'absorption des pics d'entrées de demandes de droits, par le renforcement du ciblage et de la priorisation des dossiers permettant l'amélioration du traitement des demandes.

Les équipes de la Carsat, progressent dans leur appropriation de l'outil SYRCA et se sont impliquées pour faire évoluer les fonctionnalités lors d'échanges et de retours d'expérience avec la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse, contribuant ainsi aux changements des méthodes de travail.

Chiffres Clés

784 € (739 € EN 2021)
montant global mensuel moyen de la pension servie par le régime général, hors régimes complémentaires

36 298
nouveaux retraités en 2022 (29 005 nouveaux bénéficiaires d'un droit propre et 7 293 d'un droit dérivé)

62.7 ans
Âge moyen de départ à la retraite

32 101
dossiers droits propres instruits

8 681
dossiers droits dérivés instruits

66 jours
de délai moyen de traitement d'un dossier droit propre

FOCUS : RGCU

Le RGCU est un répertoire unique, partagé entre tous les régimes de retraite obligatoires

Il est conçu pour se substituer progressivement aux répertoires carrière des 35 régimes de retraite existants. Il contient aujourd'hui les carrières de 80 millions d'assurés, actifs ou déjà retraités. Son extension se fait de manière progressive. En 2022, une 5^{ème} étape du processus d'intégration a été franchie, avec le chargement des données carrières des travailleurs indépendants et de l'Ircantec, puis du régime des mines. A terme, il permettra à chaque gestionnaire, de n'importe quel régime, d'accéder à une vue complète des retraites de base et complémentaire, d'unifier les processus d'alimentation et de mettre à jour les données carrières en co-responsabilité entre les régimes. Cette richesse des données sera précieuse pour la réalisation d'études socio-démographiques et facilitera la mise en place d'un système de retraite simplifié et fiabilisé.

QUALITÉ DE LA RELATION DE SERVICE

Pour la Carsat Centre Ouest, l'accès aux droits se joue aussi dans la qualité de la relation de service ainsi que dans la personnalisation des contacts. Le développement des services en ligne a transformé la relation client. Pour les dossiers qualifiés de simples, nous privilégions les contacts dématérialisés et automatisés, nous permettant ainsi de déployer un service personnalisé et attentionné pour accompagner les assurés fragilisés et gérer des dossiers plus complexes.



FOCUS : HELP!

Help ! l'accompagnement des travailleurs indépendants en difficulté

Nous nous sommes associés avec les URSSAF, CCAF, CPAM sur notre territoire pour aider les travailleurs indépendants et chefs d'entreprise qui rencontrent des difficultés majeures. Nous leur proposons un accompagnement individualisé, coordonné et accéléré pour leur apporter des réponses concrètes sur le champ de la santé, des prestations sociales et du recouvrement, tout en maintenant une confidentialité sur leur dossier.

Les travailleurs indépendants, qu'ils soient Artisans commerçants, professions libérales ou auto-entrepreneurs peuvent nous contacter au sujet :

- ▶ Du paiement de leurs cotisations sociales (*mise en place de délais de paiement, adaptation du montant des cotisations en cas de variation de revenus, action sociale...*) ;
- ▶ De la prise en charge de leur santé (*accès aux droits et aux soins notamment*) ;
- ▶ De l'étude de leurs droits aux prestations sociales (*allocations familiales, aides au logement, minima sociaux...*) ;
- ▶ De l'étude de leurs droits liés à leur retraite et les démarches à réaliser.

Pour bénéficier de l'accompagnement, un formulaire de prise de contact a été mis en ligne sur [le site internet des Urssaf](#). A la Carsat Centre Ouest, un service dédié a été mis en place.



LE CV CERTIFIÉ : UN SIGNAL FORT POUR LES RECRUTEURS

Dans un contexte parfois très concurrentiel dans la recherche d'emploi, le CV certifié proposé par l'Assurance Retraite apparaît comme un véritable atout. Il s'agit à la fois de certifier ses expériences professionnelles et de montrer sa bonne maîtrise du numérique, afin de se démarquer des autres candidats.

Concrètement, cela prend la forme d'un QR code ou d'un lien URL figurant sur le CV, permettant au recruteur de vérifier les informations fournies sur le parcours professionnel.

CARRIÈRE À L'ÉTRANGER

En France, les assurés sont affiliés à l'un des régimes de retraite de base obligatoire. Selon le pays dans lequel les assurés travaillent, leur activité à l'étranger a des impacts différents sur leurs droits à la retraite et le calcul de son montant. Plusieurs facteurs entrent en compte, comme l'État dans lequel ils vont ou ont travaillé, les conditions d'exercice et la durée de cette activité.

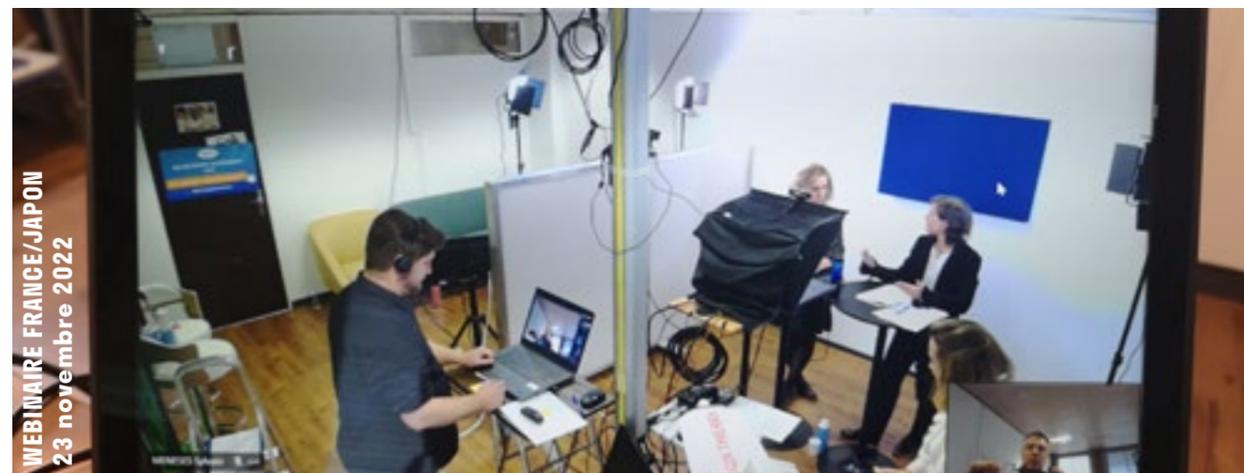
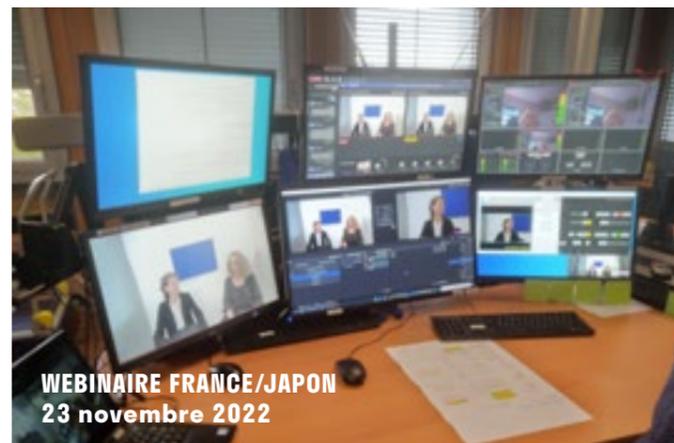
Chaque Carsat dispose d'un pôle de compétence international. En Centre Ouest, nous sommes, depuis 10 ans, pôle de compétence Asie, pour les assurés résidant en Corée du Sud, au Japon et aux Philippines. Nous avons ainsi une équipe dédiée, en charge de l'instruction des dossiers de ces assurés, dont la grande majorité réside au Japon (87 %).

Nous œuvrons avec nos partenaires pour améliorer l'offre de service à destination des assurés résidant à l'étranger.

La mutualisation de l'envoi de certificats de vie pour les assurés retraités vivant à l'étranger permet une simplification des démarches. L'Agirc-Arrco, envoie ainsi pour le compte des autres régimes de retraite le formulaire de certificat de vie aux retraités vivant à l'étranger.

FOCUS : FRANCE JAPON

Le mercredi 23 novembre 2022, nous avons organisé avec la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV), plus particulièrement la Direction des relations internationales et de la conformité, un webinaire d'information sur les droits et démarches en matière de retraite à destination des résidents au Japon ayant travaillé en France et éventuellement au Japon.



Au cours de ce temps d'échange, un assuré a pu témoigner de son expérience et les équipes du pôle Asie de la Carsat ont répondu en direct aux questions des assurés.

Cet évènement inédit a été organisé en associant les Conseillers des Français de l'étranger (CdFE) élus pour le Japon, l'Ambassade de France au Japon et le Consulat général de France à Kyoto. Il a permis de valoriser des compétences d'expertise et de rappeler l'attachement de l'Assurance Retraite et de la Carsat Centre Ouest à la qualité de service rendu aux assurés résidant à l'étranger. Cela se concrétise par des engagements forts : avec un objectif de délai de traitement des dossiers en 90 jours et le maintien de canaux de contact privilégiés.

VOIR LE WEBINAIRE EN REPLAY !
CLIQUEZ ICI OU SCANNEZ LE QR CODE



« Ce projet nous a permis de mieux connaître nos modes de fonctionnement et nos métiers au bénéfice de nos assurés. Il a aussi été une belle reconnaissance de nos savoir faire régionaux en tant que Caisse hébergeant le pôle de compétences Asie ; [...] En ce début d'année 2023, nous travaillons avec la CNAV sur la conception d'un kit pour accompagner les Carsat dans l'organisation de webinaires à l'international. »

Virginie VIGNAUD - Coordinatrice de l'Innovation

LES ASSURÉS FRAGILISÉS PAR LEUR ÉTAT DE SANTÉ

Les salariés et travailleurs indépendants peuvent connaître au cours de leur vie des problématiques de santé pouvant entraîner des conséquences importantes sur leur vie professionnelle et personnelle.

Le Service social de l'Assurance maladie, piloté par la Carsat, est spécialisé en santé et accompagne les assurés fragilisés par la maladie et dont l'activité professionnelle risque d'être menacée en raison de leur état de santé.

Notre champ d'intervention repose sur la complémentarité entre les Conseillers services de l'Assurance Maladie (Csam) qui assurent l'accueil et la promotion des offres de service et les travailleurs sociaux qui mettent en œuvre des méthodes d'intervention individuelle et collective auprès des assurés fragilisés.

L'année 2022 a été celle de la consolidation pour le Service social. En effet, le service social de l'Assurance Maladie connaît un recentrage progressif de ses axes d'intervention (86 % d'activité sur 2 axes). Désormais, le Service social de l'Assurance Maladie se concentre sur 2 axes principaux d'intervention : l'axe Prévention de la Désinsertion Professionnelle et l'axe Sécurisation du Parcours en Santé.

Axe 1 : la Prévention de la Désinsertion Professionnelle (PDP)

Pour les assurés confrontés à une problématique de santé, il s'agit de rechercher le meilleur moyen de concilier état de santé et activité professionnelle. Cet axe représente un enjeu au regard de l'accroissement des arrêts maladie et de certaines affections longue durée. De plus, la question de l'employabilité des assurés les plus exposés au risque de précarité prend un relief particulier dans le contexte économique et social actuel.

Dans ce cadre, nos partenaires (CPAM, ELSM, SPST, MDPH, Établissements de santé...) identifient un risque de perte de chance pour un assuré confronté à un problème de santé et dont l'activité pourrait ne plus être compatible. Ensuite, nos travailleurs sociaux, experts dans le domaine de l'accompagnement à la prévention de la désinsertion professionnelle, jouent un rôle essentiel pour remobiliser les salariés et coordonner les acteurs dans le champ du maintien en emploi, du handicap et de la formation professionnelle. Aider chacun à se projeter et à envisager un avenir malgré les difficultés, s'adapter et rechercher les ressources pour passer cette période de vie.

En 2022, nos relations partenariales ont pu se remettre en place dans un environnement plus stable après le contexte sanitaire qui avait transformé l'activité quotidienne.

Au regard de la loi santé-travail, nous devons désormais renforcer notre travail de coordination avec les services de prévention et de santé au travail (SPST). En effet pour réduire le risque de perte d'emploi en raison d'un problème de santé et de handicap, la loi n° 2021-1018 du 2 août 2021 est venue renforcer les moyens de prévention de la désinsertion professionnelle. Tout en reconnaissant l'assurance maladie comme un acteur de la PDP, elle donne une obligation aux SPST de s'engager pleinement sur ce champ. La bonne collaboration entre les SPST et l'assurance maladie sera donc importante pour développer nos actions, tout en prenant en compte les caractéristiques locales.



En Nouvelle Aquitaine, de nombreux travaux sont menés sur le champ du maintien en emploi (SST, ARACT, AGEFIPH, structures d'insertion, partenaires sociaux) et seront à travailler en lien avec le plan régional d'insertion des travailleurs handicapés (PRITH).

Chiffres Clés

14 574

assurés accompagnés

Profil type :

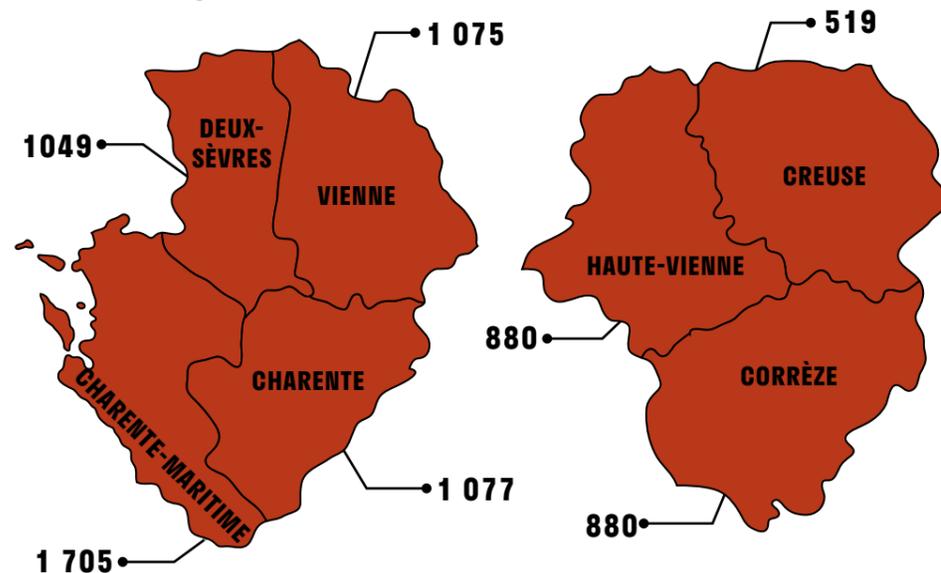
59 %

de femmes, de 46-59 ans
(47,5 %)

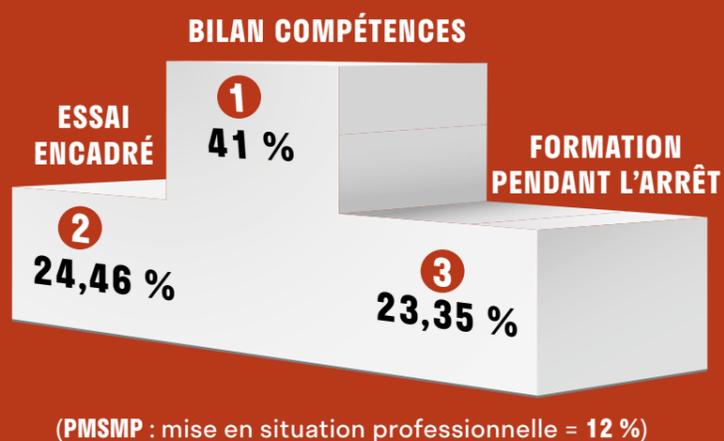
48 %

des assurés accompagnés au Service social le sont dans le cadre de la prévention de la désinsertion professionnelle.

Nombre d'accompagnements PDP en 2022 (répartition départementale) :



Top 3 des actions de remobilisation :



Nos partenaires sont également très présents dans nos actions comme la Ligue contre le Cancer, le Service Médical de l'Assurance Maladie, les Caisses Primaires d'Assurance Maladie de chaque département, les services de Prévention et de santé au travail, les maisons départementales des personnes handicapées et les autres services sociaux des départements, Pôle Emploi.

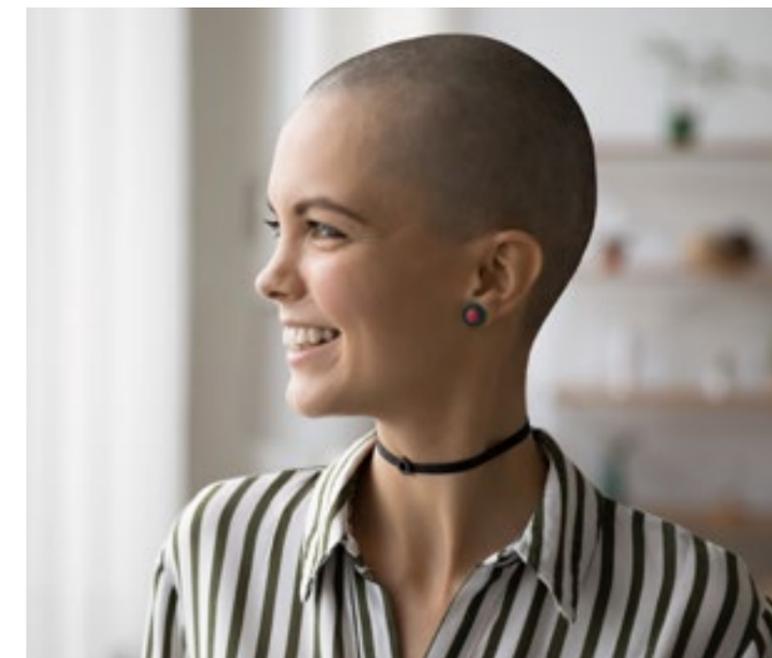
« Seule avec un fort sentiment de solitude, d'abandon. Je ne comprenais pas ce qu'il m'arrivait, mon entourage non plus. Il y a un avant et un après action collective. L'action m'a permis de m'inscrire dans une démarche de remobilisation sans obligation de résultat qui aurait pu me mettre la pression. Elle m'a donné un rythme, une motivation et permis de mesurer grâce aux différents professionnels rencontrés qu'il existe des solutions. Elle m'a boosté, permis de voir que d'autres personnes vivent les mêmes choses. Ma santé s'est améliorée, l'inaptitude au sein de cette entreprise a été décidée. Je me suis activée à rechercher un emploi, je suis aujourd'hui conseillère en insertion professionnelle auprès de personnes en situation de handicap. »

Le témoignage de Sandrine, 37 ans, victime d'un épuisement professionnel



FOCUS : DEUX ACTIONS COLLECTIVES EN CHARENTE

Deux actions collectives en Charente « **Retour à l'emploi après un cancer** » : en coanimation avec une psychologue clinicienne et financée par La Ligue Contre le Cancer. « **Rebondir après un épuisement professionnel** » : organisée dans les locaux de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Barbezieux.



Axe 2 : La Sécurisation du Parcours de Soins :

Certains assurés particulièrement fragiles peuvent être confrontés à des besoins relevant d'un accompagnement psycho-social dédié lorsque leur santé se détériore. Nous axons nos interventions sur la détection des assurés en situation de renoncement aux soins. Nous recentrons notre expertise auprès des assurés présentant des situations sociales complexes nécessitant un travail social approfondi, et orientons les assurés vers les Missions d'Accompagnement de santé (MISAS) des Caisses Primaires d'assurance maladie (CPAM).

Deux offres de service :

- Le renoncement aux soins et les freins psycho-sociaux : accompagnement des assurés souvent non autonomes dans la compréhension des dispositifs et la réalisation de démarches.
- L'accompagnement des assurés atteints de pathologies lourdes et qui éprouvent des difficultés à gérer les conséquences sociales de leur maladie, avec un impact sur leur vie sociale et professionnelle.

Chiffre Clé

38 %

des assurés accompagnés le sont dans le cadre de la sécurisation du parcours en santé

En 2022, nous avons également poursuivi des actions sur le volet de la stabilisation du retour à domicile après hospitalisation. Notre intervention, à ce titre, est recentrée auprès des assurés en situation de fragilité. L'orientation des assurés est réalisée par les téléconseillers, sur la base de trois critères de fragilité :

- l'isolement social et familial,
- le risque d'être en situation de rupture,
- les impacts d'une maladie sur la vie courante.

Chiffre Clé

7 %

des assurés accompagnés le sont dans le cadre du retour à domicile après hospitalisation



Les modalités de contact du service social

Depuis un an, les conseillers assurance maladie du service social accueillent quotidiennement les assurés primo-demandeurs qui appellent désormais le 36 46 afin d'être orientés directement sur les agents du Service social. Lors du premier entretien, les agents réalisent un diagnostic de la demande, leur permettant soit de leur proposer un rendez-vous avec nos travailleurs sociaux, soit de les orienter vers nos partenaires.

Relation client : un outil de gestion dédié

Le service social a été équipé d'un nouvel outil de gestion de la relation client "Gaia", dont le déploiement national est piloté par l'Assurance Maladie. Il permet :

- ▶ d'améliorer la qualité et la continuité du service rendu à l'assuré,
- ▶ de rendre lisible l'intervention sociale individuelle et collective pour en faciliter la conduite et l'évaluation,
- ▶ de piloter, suivre et évaluer l'intervention sociale, par la production de données anonymisées,
- ▶ de connaître la population aidée : diagnostics territoriaux ; observation sociale.



PRÉPARER LA RETRAITE

La retraite se prépare tout au long de sa vie professionnelle. Nous mettons tout en œuvre pour accompagner les assurés en leur proposant nos conseils et services en ligne adaptés à chaque âge afin d'anticiper au mieux leur départ.

FONCTION CONSEIL EN ENTREPRISE

Pour accompagner les chefs d'entreprise et leurs collaborateurs, nous leur proposons de construire ensemble des projets d'accompagnement des salariés en fin de carrière.

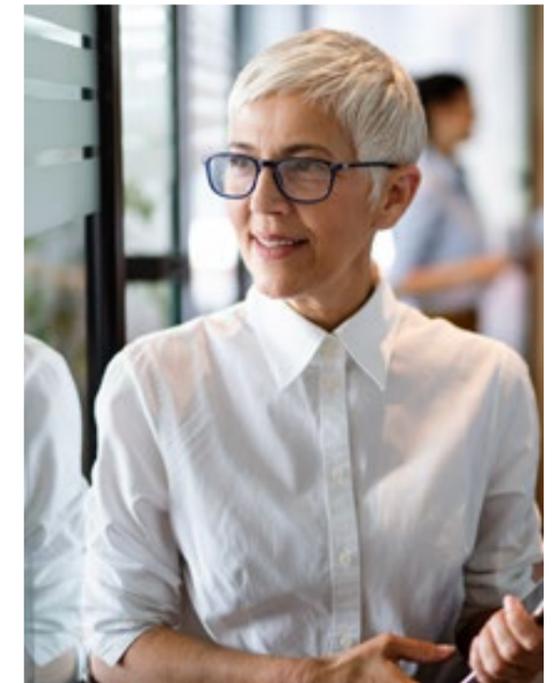
Nous appuyons nos conseils sur la réglementation en vigueur pour rendre un service gratuit de qualité et personnalisé. Nous intervenons dans les entreprises au travers de réunion d'information, dont le contenu est adapté selon les besoins des entreprises.

Ces échanges, basés sur des cas réels, ont pour but de :

▶ **Clarifier** : la législation retraite peut paraître complexe. Ces réunions permettent d'en comprendre le fonctionnement et d'expliquer concrètement les différentes étapes et documents nécessaires.

▶ **Inform** : une information globale et complète sur la retraite est délivrée par nos conseillers pour permettre aux salariés de découvrir l'ensemble des dispositifs de poursuite d'activité et faire un choix éclairé quant à l'âge de départ à la retraite.

▶ **Échanger** : des moments d'échanges où chacun est invité à réagir et poser des questions afin de profiter de l'expertise des conseillers de l'Assurance Retraite.



Thématiques proposées :

- ▶ le fonctionnement des différents régimes de retraite
- ▶ le droit à l'information sur la retraite et ses supports
- ▶ le relevé individuel de situation et l'estimation indicative globale
- ▶ les différentes situations au regard des droits à la retraite
- ▶ les démarches à effectuer pour préparer sa retraite
- ▶ l'âge de départ à la retraite
- ▶ les régimes de retraite complémentaire
- ▶ les services en ligne en passant par la création de leur Espace personnel s'ils ne l'ont pas déjà fait
- ▶ les pensions de réversion



Chiffre Clé

136

animations en entreprise ont été faites sur l'année écoulée

NOS CANAUX DE CONTACTS RÉFLÉCHIS ET OPTIMISÉS

UN PANEL DE SERVICES EN LIGNE

Afin de répondre aux assurés, nous cherchons continuellement à optimiser nos services et à les orienter vers les canaux de contacts les plus adaptés. Accélérée par la crise sanitaire, la politique d'accueil de l'Assurance Retraite s'appuie sur une offre multicanale : entretiens en agence, par téléphone, visio-conférences à domicile ou au sein des France Services. Les modalités de contact s'élargissent et s'orientent prioritairement vers des solutions numériques, lorsque la situation s'y prête et que l'assuré le souhaite. Un accompagnement physique et personnalisé est privilégié pour les publics les plus fragiles. Il s'agit de proposer des services adaptés aux besoins de chacun. Les services en ligne du site de l'Assurance Retraite permettent aux assurés d'être davantage proactifs et d'anticiper leurs démarches.

L'ESPACE PERSONNEL

permet aux assurés de réaliser des démarches en toute autonomie : estimation de l'âge et du montant de leurs futurs droits, dépôt de la demande de retraite en ligne (DRL), modification des coordonnées, mise à jour de la carrière, téléchargement des attestations de paiement, la déclaration fiscale, etc. De plus, par l'espace personnel, les assurés peuvent directement échanger par mail avec nos techniciens.

RENDEZ-VOUS NUMÉRIQUES

Nous avons renforcé notre offre de rendez-vous numériques et de webinaires d'information dématérialisés. Les réunions collectives à distance « Vos instants Retraite » sont ainsi devenus des rendez-vous incontournables pour nos assurés chaque 2^{ème} mardi du mois. Ils leur permettent de rencontrer les conseillers retraite en visio-conférence. Pour les travailleurs indépendants et auto-entrepreneurs, des webinaires spécifiques ont été organisés.

ORELI

Le service de prise de rendez-vous en ligne, ORELI, a été lancé en 2022 et permet aux assurés de prendre directement rendez-vous, en choisissant une date, horaire et modalité de rendez-vous, en quelques clics.

MON AGENDA RETRAITE

s'adresse aux actifs de plus de 55 ans, qui souhaitent préparer et anticiper les démarches à effectuer en prévision de leur départ à la retraite. En s'inscrivant à ce service, l'assuré bénéficie de conseils réguliers, jusqu'à 5 ans avant sa date de départ à la retraite souhaitée.

À la Carsat Centre Ouest, nous avons professionnalisé la mise en place de webinaires grâce à notre studio d'enregistrement et aux conseillers experts, rodés à cet exercice.

Chiffres Clés

62 %

de nos assurés déposent leur demande de retraite en ligne

33 8816

mails reçus via l'espace personnel et traités

96,60 %

de courriels traités dans les 2 jours ouvrés

436 494

comptes créés sur le site internet de l'Assurance Retraite

Plus de 4 000

assurés ont participé à **74** webinaires

La Carsat Centre Ouest héberge un service informatique dédié à l'amélioration des services en ligne pour le compte de la CNAV. Il est en charge du développement des nouveaux services en ligne et assure la maintenance du Portail Interne de Branche - [site internet lassuranceretraite.fr](http://site.internet.lassuranceretraite.fr) - et des outils de la relation client.

Il intervient pour tous les « parcours assurés », qu'ils soient actifs ou retraités. Un service clé pour la qualité de service rendu à l'assuré dans sa relation avec sa Caisse de Retraite.



Équipe Informatique Nationale
novembre 2022

RETOUR SUR DEUX PROJETS IMPACTANTS

► **Déclaration des enfants - Validation Déclaration des Enfants** : ce projet inter-régimes, développé pour le compte du Groupement Info-Retraite, a été réalisé avec une équipe de 4 prestataires et a nécessité une réappropriation technique et technologique. Ce service en ligne a trouvé son public au regard de la future réforme des retraites.

► **Demande d'Aide au Logement pour les Personnes Agées (DUAPA)** : déploiement d'un projet en vue d'intégrer MaPrimAdapt.



(source Assurance Retraite)

LE TÉLÉPHONE : UN CANAL PLÉBISCITÉ

Le téléphone reste un mode de contact privilégié pour joindre la Carsat Centre Ouest. En 2022, la plateforme téléphonique 3960 a traité plus de 220 000 appels.

Nous avons également déployé la pratique des appels sortants pour demander aux assurés des pièces justificatives ou pour leur donner des explications sur leur situation. Un nouvel outil nous permet d'envoyer un SMS aux assurés avant notre appel afin de favoriser le contact téléphonique à venir.

Nous mettons quotidiennement en œuvre des actions de supervision tant sur le téléphone que sur la réponse aux mails afin d'améliorer la fluidité et la qualité de notre réponse. Nous sommes vigilants à simplifier notre langage, afin d'être au plus près des assurés.



Chiffres Clés

17 807
déclarations des enfants réalisées sur décembre 2022

1 542
appels sortants réalisés pour faire la promotion de nos services, de l'information et de l'accompagnement

222 340
appels traités au 3960 ce qui représente 85.75 % d'appels entrants aboutis



FOCUS : LE COMPTE PROFESSIONNEL DE PRÉVENTION

Instauré en 2015, le **Compte professionnel de prévention** définit des seuils annuels minimums d'exposition pour six facteurs de risque :

- ▶ les activités exercées en milieu hyperbare (*hautes pressions*)
- ▶ les températures extrêmes
- ▶ le bruit
- ▶ le travail de nuit
- ▶ le travail en équipes successives alternantes
- ▶ le travail répétitif



Selon les seuils et durées d'exposition au risque, l'employeur doit réaliser une déclaration qui permet au salarié de bénéficier d'un compte et de cumuler des points. Le Compte professionnel de prévention est ainsi alimenté tout au long de sa carrière et peut être utilisé pour :

- ▶ financer des formations professionnelles
- ▶ Bénéficier d'un temps partiel sans perte de salaire
- ▶ Valider des trimestres de majoration de durée d'assurance vieillesse et permettant de partir plus tôt à la retraite

La Carsat Centre Ouest a pour spécificité de répondre aux appels téléphoniques et mails relatifs au compte professionnel de formation (C2P) pour l'ensemble de la France.



Chiffre Clé

26 082

appels traités, soit un taux de **90.27 %** d'appels entrants aboutis

LA PROXIMITÉ : LES AGENCES RETRAITE ET LE RÉSEAU FRANCE SERVICES

La Carsat Centre Ouest assure une présence sur l'ensemble du territoire Limousin Poitou-Charentes, avec ses 8 agences retraite, l'ensemble des points d'accueil et ses agents itinérants. Ce maillage de proximité est enrichi par le réseau des France service, qui assure une réponse de niveau 1 en orientant les assurés dans leurs démarches. Au 31 décembre 2022, 177 France Services couvraient le territoire du Limousin Poitou-Charentes. Au total, sur l'année, près de 20 000 assurés sont venus spontanément au sein de ces structures pour avoir une information de premier niveau en lien avec la Carsat.

Nous avons à cœur d'entretenir la dynamique partenariale avec les France Services, par l'animation de webinaires thématiques à destination des animateurs, l'envoi de newsletters mensuelles, et l'organisation d'ateliers numériques. En 2022, nous avons notamment participé aux journées portes ouvertes France Services. Pendant deux semaines, nous avons rendu visite à 29 structures afin de proposer des stands d'information et des ateliers retraites à plus de 270 participants.

LES RENCONTRES SUR LES SALONS ET FORUMS

Les rendez-vous et les salons sont des événements importants pour assurer une présence de proximité avec nos publics. L'année 2022 aura permis de relancer notre participation aux salons et forums retraite, après deux ans d'interruption. Au total, nous avons participé à 9 forums / salons retraite - seniors et rencontré près de 362 participants.

Nous avons également renouvelé l'organisation des rendez-vous de la retraite, avec notre partenaire historique, l'Agirc-Arrco. Pendant une semaine, sur l'ensemble du territoire Limousin Poitou-Charentes, des rendez-vous coordonnés, physiques et téléphoniques, sont proposés aux assurés afin qu'ils bénéficient d'une information complète sur les droits et démarches. Lors de l'édition de juin 2022, nous avons ainsi assuré 1 329 rendez-vous coordonnés physiques et téléphoniques.

En novembre, la Carsat a assuré seule les rendez-vous de la retraite. Près de 870 assurés ont répondu présents. Dès 2023, nous relançons cette organisation en partenariat avec l'Agirc-Arrco.



L'ÉCOUTE CLIENT : ANALYSE ET OBSERVATIONS

Si répondre aux besoins de nos assurés est une nécessité et un engagement, il devient par nature important d'analyser cette satisfaction. Elle nous permet de faire évoluer nos offres de services et nos pratiques en fonction des attentes de nos publics.

Nous renforçons cette écoute clients en mettant en place des dispositifs adaptés. Depuis deux ans, nous avons lancé :

► La **“Météo des assurés”** : suite à un contact avec la Carsat (courrier, mail, téléphone ou agence), nos assurés reçoivent une enquête de satisfaction permettant d'évaluer leur niveau de satisfaction à chaud puis à froid, relatif à la qualité de service. Nous en avons retiré beaucoup d'enseignements pour faire évoluer nos pratiques.

► La **“Météo des réclamants”** a pour but de mesurer la qualité de suivi du traitement des réclamations. Après l'envoi du courrier de clôture de la réclamation, nos conseillers font partir un pack mail ou SMS invitant les assurés à compléter une enquête. Nous mettons ensuite à disposition de nos conseillers un **tableau de bord en ligne dynamique** leur permettant d'évaluer en temps réel la satisfaction moyenne des assurés ayant déposé une réclamation, et de mettre en place le cas échéant des actions correctives.

Nous accompagnons également nos publics à témoigner sur Service Publics+ ou **Jedonnemonavis**. Au total, 262 expériences ont été publiées en 2022.

Enfin, nous avons organisé le 2 décembre 2022, au sein d'une France service, une **Agora retraite**. Il s'agit d'un focus groupe, composé de 4 assurés âgés de 56 ans. L'objectif de ces échanges plus qualitatifs est de discuter du parcours client et des démarches, afin d'identifier des axes d'amélioration. Les assurés ont par exemple mis en avant la fluidité des parcours et le fait qu'il se montrent prêt à réaliser leur dépôt de retraite en ligne, s'ils bénéficient d'un accompagnement.

LA MÉDIATION

Malgré toute l'attention que nous portons aux dossiers déposés, nos assurés sont parfois amenés à ne pas être en accord avec nos décisions. Dans ce cadre-là, il existe un service dédié : le médiateur régional.

La médiation est une voie de recours qui s'adresse aux assurés insatisfaits de la réponse obtenue à la suite d'une réclamation. Pour faire appel au médiateur, les assurés doivent obligatoirement avoir, au préalable, effectué une réclamation écrite auprès de leur Caisse de retraite ou une contestation auprès de la commission de recours amiable (GRA).



AGORA RETRAITE
31 novembre 2022

Chiffres Clés

3 572
répondants à la
“Météo des
assurés”

184
répondants à la
“Météo des
réclamants”

189
demandes
de médiation
reçues

125
dossiers
de médiation
clôturés

52
jours de délai
moyen d'une
demande de
médiation

10 %
des dossiers ont
fait l'objet d'une
recommandation

Droits impactés :
52 % sur des droits
personnels et
22 % sur des droits
de réversion

Motifs d'insatisfaction principaux : **31 %** sur des demandes d'explications sur le calcul des pensions, **11 %** sur des demandes de changement de date d'effet, **8 %** sur des contestations d'indus ou des relances pour non-réponse à une demande préalable



SOUTENIR LES RETRAITÉS

ENTRETIEN AVEC LAURENT MONCHABLON

Pourquoi mettre en place une offre d'action sociale auprès des jeunes retraités ?

L'Action Sociale est un continuum de la retraite. Le moment du passage à la retraite est un moment charnière pour toutes les personnes avec un risque accru d'isolement, de renoncement aux soins, de réduction de l'activité physique etc. Il est donc essentiel de travailler sur les jeunes retraités pour les sensibiliser aux enjeux de prévention et les inscrire dans des actions en faveur du bien vivre et du bien vieillir. Notre base de données de retraités, nos rendez-vous retraite et autres contacts, nos agences retraite constituent des leviers pour "toucher" nos seniors.

Qu'est-ce que la notion de proximité pour vous ?

Traditionnellement, la proximité était entendue comme un accès physique facilité. Aujourd'hui, la proximité prend d'autres formes. Être bon sur le téléphone, répondre rapidement et efficacement aux mails, proposer des services en ligne, couvrir le territoire avec nos partenaires pour accompagner nos publics et repérer des situations à risque sont des leviers complémentaires à nos différents points d'accueil.

Côté Action Sociale, cette proximité se traduit par le financement de nombreuses structures qui interviennent sur les territoires, en proximité de nos publics, pour proposer des ateliers, des conférences, des pièces de théâtre, des activités ludiques...à destination des retraités. L'un des axes porte sur le numérique afin d'accompagner nos publics à l'utilisation des outils et services en ligne en faisant un focus sur les démarches Carsat dans l'optique de les rendre autonomes et faciliter leurs liens avec nous.



LAURENT MONCHABLON
Directeur Adjoint Assurance Maladie et Action Sociale

Que retenir de 2022 ?

L'année 2022 a été l'année de la mise en place de la nouvelle offre de service action sociale (OSCAR) qui est venue compléter le dispositif classique de maintien à domicile par des dispositifs de prévention avec un forfait financier ou la promotion d'ateliers. Cette offre met l'accent sur la prévention et nécessite de la pédagogie afin d'engager les retraités dans des parcours facilitant leur bien vieillir.

La Carsat a également lancé son premier appel à projets sur la Silver Economie. 5 projets ont été retenus mais aucun de notre territoire. Nous avons donc un enjeu d'identifier des porteurs de projets locaux pour les accompagner dans la construction et le financement de leurs idées. Pour cela, notre démarche partenariale avec les acteurs locaux, économiques, sociaux, sanitaires, politiques, devra être renforcée.

REGARD SUR LES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

Identifier, prévenir et gérer les difficultés que les Travaillateurs Indépendants pourraient rencontrer dans leurs contacts avec la Carsat Centre Ouest sur l'ensemble du spectre social, tel est l'objectif de la mission qui a été déployée.

Didier Bourdet en est chargé. Agent de direction détaché de la CNAV, il est en poste à la Carsat Centre Ouest depuis le 1^{er} octobre 2022 et son activité couvre l'ensemble de son champ territorial.

Quelle est votre mission principale ?

Il nous paraissait important d'avoir un « point d'entrée » relatif aux sollicitations des Travaillateurs Indépendants. Cette mission ne peut s'exercer qu'en collaboration avec l'ensemble des Directions de la Carsat et avec nos partenaires (Direction des Retraites, Direction de l'Action Sociale, IRCPSTI, autres organismes de l'institution Sécurité Sociale, etc.). Chaque sollicitation est étudiée, traitée et portée à la connaissance des intéressés, avec tous les éléments explicatifs nécessaires. »

Pouvez-vous nous expliciter votre rôle ?

Il m'appartient de contribuer à la bonne information des travailleurs indépendants des actions de l'Action Sanitaire et Sociale de la Carsat Centre Ouest. Et d'en publiciser tous les aspects auprès des ressortissants indépendants tant actifs que retraités. Je travaille avec tous les partenaires concernés et impliqués, comme les associations de retraités de l'artisanat et du commerce - je participe à leurs assemblées générales aussi bien versant artisans que commerçants - et les autres organismes sociaux - notamment dans le cadre du dispositif HELP*.

J'ai un rôle de facilitateur et d'ambassadeur où l'aspect relationnel est primordial. Je suis en lien avec les Préfectures de chaque Département, les bailleurs sociaux, le milieu associatif, les collectivités territoriales. J'en oublie certainement tellement le maillage partenarial et territorial est large. Nos actions ont un double objectif :

- ▶ Participer au fonctionnement des « Maisons France Services » sur l'ensemble de son champ de compétence territoriale,
- ▶ Œuvrer au « Bien Vieillir » dans le cadre du lancement et du financement de nombreux appels à projets visant tant à créer qu'à améliorer l'habitat des seniors autonomes.



DIDIER BOURDET
Directeur de mission

Pouvez-vous nous citer une action phare ?

L'organisation d'une rencontre à la Carsat Centre Ouest avec les associations de retraités FENARAC et UNIRC en cours de préparation pour 2023 réunira des cadres de l'organisme qui exercent des missions sur la gestion des Travaillateurs Indépendants retraités (Direction Retraite versus accueil, carrière et liquidation des droits, Direction de l'ASS versus Prévention et aides sociales individuelles et collectives).

PRÉSERVER L'AUTONOMIE

Nous affirmons notre volonté de faire de la préservation de l'autonomie des retraités les plus fragilisés un axe majeur de notre politique sociale. Agir pour le bien vieillir et encourager les initiatives territoriales sont les objectifs au cœur des actions de notre Service Action Sociale.

Nous accompagnons nos assurés par une offre de services adaptée, individuelle ou collective. Nos Plans d'Aides Personnalisés favorisent le maintien à domicile, nos ateliers sur des thématiques liées au vieillissement préviennent des effets de l'avancée en âge et assurent un lien social.

En complément, nous finançons des initiatives territoriales innovantes en faveur du bien vieillir et apportons un soutien financier en matière d'adaptation du logement.

Nous nous employons à développer et renforcer des partenariats locaux afin de coordonner les politiques impulsées par l'Assurance Maladie et l'Assurance Vieillesse. Ceci contribue à favoriser l'inter régimes 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.



FOCUS

La rénovation de nos critères de pré-ciblage a été une action phare réalisée par notre Service Action Sociale Retraite. Pour bénéficier d'une aide « action sociale », le critère d'âge a été remplacé par une grille de scoring nationale axée sur la fragilité des retraités demandeurs. Pour ce faire, nous nous appuyons sur un prestataire externe qui met à disposition des retraités et partenaires un testeur d'éligibilité accessible sur notre site internet www.carsat-centreouest.fr

Cette modification des critères de pré-ciblage a entraîné une augmentation de 66 % du nombre de demandes d'action sociale.

UN CHEMINEMENT PARTENARIAL

Pour mener à bien ses missions, la Carsat Centre Ouest s'associe et développe des actions multilatérales.

► Le développement des partenariats avec les conseils départementaux se poursuit pour simplifier le parcours des assurés dans le cadre des demandes d'aide et des programmes de prévention. Nous travaillons notamment à la reconnaissance mutuelle des GIR, grille d'analyse de la perte d'autonomie d'une personne âgée. Dans le cadre des Conférences des Financeurs, nous disposons de délégations de gestion sur le financement des aides techniques.

► Les Caisses de retraite complémentaires avec la préparation de l'intégration de l'AGRIC-ARRCO dans notre groupement inter-régimes CAP Limousin Poitou-Charentes

► Les services d'Aide et d'Accompagnement à Domicile : leur rôle est essentiel dans le cadre de la politique de maintien à domicile de nos retraités fragilisés.

OSCAR : LA PRÉVENTION AU SERVICE DES RETRAITÉS FRAGILISÉS

L'offre de services coordonnée pour l'accompagnement de la retraite (OSCAR) est une offre nationale qui place le retraité au cœur d'un accompagnement personnalisé et coordonné avec une approche centrée sur la prévention. Elle émane de la loi d'adaptation de la société au vieillissement, promulguée en décembre 2015, et positionne la Carsat comme un acteur central de la prévention au service des retraités fragilisés.

Elle est déployée progressivement sur nos territoires et repose sur 3 objectifs :

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

Ce nouveau dispositif contribue à proposer un panel de services plus adaptés aux besoins des retraités et à assurer un suivi plus régulier, ainsi qu'une meilleure coordination des acteurs autour d'eux.

Chiffres Clés

16 203

retraités bénéficient d'une aide individuelle

15 M€

d'aides apportés dans le cadre du maintien à domicile (aides individuelles)

88 %

des bénéficiaires satisfaits de nos actions

6 449

plans d'aides attribués

AIDES A DOMICILE

Nous permettons à nos assurés de rester dans leur domicile le plus longtemps possible. Ils peuvent bénéficier de services d'accompagnement adaptés à leurs besoins, dans le cadre de notre offre de prévention. Sur le champ de l'action sociale, la mise en place de demandes en ligne (pour les aides au maintien à domicile et aussi pour l'habitat) communes avec le Conseil départemental, devrait faciliter l'accès à nos prestations et la simplification des démarches pour les retraités.

Nous soutenons les assurés à travers un plan d'actions personnalisé. Cette prestation facultative et extra légale vise à les accompagner temporairement dans leur maintien de l'autonomie.

Nous intervenons, sous conditions et moyennant une participation à leur charge, dans l'animation et le financement de certaines prestations dans les domaines suivants :

- Informations et conseils en prévention (prévention à domicile, aides techniques...),
- Aide à la vie quotidienne (aide à l'entretien du logement et du linge),
- Maintien du lien social (transport accompagné, programme Seniors en vacances),
- Vie quotidienne et sécurité (portage de repas, livraison de courses, sécurité assistance-téléalarme, hébergement temporaire),
- Aide à l'adaptation du logement (participation aux travaux d'adaptation du logement),
- Acquisition de petits appareils (barre d'appui, siège de douche, tapis antidérapant...).

Le montant de l'aide est défini à partir d'un barème national et dans la limite du budget disponible. Elle varie en fonction des ressources de l'assuré et du montant de l'offre de services proposée.

FAVORISER LE BIEN VIEILLIR

À 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.

NOUVEAUTÉS INTER-RÉGIMES DES PARTENARIATS INNOVANTS

Dans le cadre du programme inter régime de prévention afin de dynamiser la politique du Bien Vieillir, porté par CAP Limousin Poitou-Charente et piloté par la Carsat, des actions nouvelles sont développées comme par exemple, des Escape Games pour les séniors.

FOCUS SILVER ECONOMIE

5 partenariats ont été signés le 6 juillet 2022, dans le cadre de la dynamique de l'économie au service des séniors. Cette action repose sur le côté novateur des nouvelles offres de service aux retraités, que la Carsat a subventionné à hauteur de 140 000 €.



VIVA LAB VALORISER L'INNOVATION POUR VIVRE AUTONOME

Nous nous impliquons, au niveau local et régional, par le biais de Coordinations Locales de Silver Economie (CLSA). Ces coordinations rassemblent plusieurs acteurs du bien vieillir et favorisent l'émergence de projets innovants à destination des retraités autonomes. Elles sont composées des membres fondateurs locaux et des acteurs du territoire intéressés par la Silver Autonomie.

Elles ont vocation à représenter VIVA Lab au sein des organisations locales déjà existantes ou à fédérer un groupement d'acteurs là où rien n'existe aujourd'hui. Elles s'occupent notamment de rechercher des projets innovants pour identifier des projets locaux sur différents champs : l'habitat, l'autonomie numérique, la mobilité, le bien-être, la prévention de la vie quotidienne ou encore le soutien aux aidants.

STRAVEL
Télepage à distance



Happy Visio



ETE INDIEN



Mamie BOOM



entoureo



SOUTENIR LES RÉSIDENCES AUTONOMIE

Nous avons regroupé et valorisé nos appels à projets sur une page unique sur notre site internet. Cela permet aux gestionnaires ou promoteurs de lieux de vie collectifs accueillant des personnes âgées, responsables d'association, prestataires de service du maintien à domicile, etc, de bénéficier de toutes les informations utiles concernant les conventionnements, les prêts et les subventions accordées par la Carsat.

Des campagnes d'informations sont relayées et personnalisées afin qu'ils puissent prendre connaissance des modalités de dépôts de leur candidature, des conditions d'attribution et des dates butoirs.

Ces dispositifs sont essentiels dans le cadre des actions pour la préservation de l'autonomie de nos assurés.



CAP LIMOUSIN POITOU-CHARENTES

Dans le cadre de notre politique partenariale et dans l'amélioration du service rendu à l'assuré, nous nous sommes constitués depuis 2014 sous forme d'association de Coordination des Actions de Prévention du Limousin Poitou-Charentes (CAP LPC) qui permet de proposer de nombreuses actions animées par des professionnels qualifiés sur différents thèmes.



A savoir :

- ▶ Des conférences débats qui permettent d'apporter des informations et conseils pour bien vivre sa retraite et maintenir son autonomie
- ▶ Des pièces de théâtre et théâtre forum où le thème du bien vieillir est abordé de façon ludique et attractive
- ▶ Des réunions de prévention pour favoriser l'accès aux informations de santé, faire connaître les partenaires locaux et leurs offres de prévention
- ▶ Des ateliers vitalité, mémoire, équilibre (prévention de chutes), nutrition, habitat, santé au volant, CAP bien être, préservons-nous (dédié aux aidants), sommeil, bienvenue à la retraite et autonomie numérique.



Chiffres Clés

2,2 M€

Montant total des subventions réparties en :

890 M€

pour les lieux de vie collectifs

45 000 €

pour l'aide aux structures (investissement)

550 000 €

pour l'aide aux structures (fonctionnement)

100 000 €

pour les bailleurs sociaux (rénovation logements individuels du parc locatif)

608 000 €

pour les actions collectives de prévention

140 000 €

à 5 projets novateurs (Silver Economie)

128

subventions accordées

FOCUS

Afin de faciliter l'accès aux ateliers et aux actions de prévention mises en place, nous avons intégré nos programmes sur le site national « pourbienvieillir.fr ». Ce dernier regroupe des conseils et astuces pour bien vivre son âge et accueille désormais ce nouveau service en ligne. Il facilite ainsi l'accès aux ateliers et actions de prévention mises en place. Une carte interactive permet aux assurés de rechercher facilement un atelier ou une conférence proche de chez eux.



Chiffres Clés

10

conférences

6

pièces de théâtre

949

participants

743

participants aux 14 réunions de prévention

1 763

participants aux 209 ateliers

239

actions menées en faveur de

3 455

participants aux actions collectives de prévention

L'AUTONOMIE NUMÉRIQUE

Nous organisons des ateliers d'initiation numérique afin de lutter contre la fracture numérique et permettre aux plus grands nombres de nos assurés d'accéder aux offres de service en ligne.

Chiffres Clés

14

ateliers numériques

128

128 participants



AGIR AVEC LES ENTREPRISES



ENTRETIEN AVEC JEAN-MICHEL JORLAND



Quelles sont les principales missions de la direction des risques professionnels de la Carsat ?

La direction des risques professionnels calcule et notifie les taux de cotisation Accidents du Travail et Maladies Professionnelles (AT/MP) des entreprises relevant du régime général. Ces cotisations permettent l'indemnisation des salariés victimes en cas d'accident ou de maladie professionnelle.

De plus, notre activité consiste à déployer des programmes de prévention à destination des secteurs professionnels les plus à risques. Nous conseillons, accompagnons, formons et soutenons les entreprises dans leurs démarches de prévention. Pour ce faire, nous intervenons en entreprise et sur chantier, de la conception des lieux de travail aux mesures physiques et chimiques. Nous apportons des conseils personnalisés et un accompagnement technique et financier.

Quels sont les principaux partenaires sur ce champ d'activité ?

Nous travaillons avec de multiples partenaires : les services de prévention et de santé au travail, les services de l'État, les fédérations professionnelles,

les groupements d'entreprise, nos partenaires sociaux, les Caisses Primaires d'Assurance Maladie, etc.

Pouvez vous revenir sur les principales évolutions en matière d'offre de service à destination des entreprises ?

Forts de l'expérience de ces deux dernières années, nous avons développé des moyens d'échanges et de partages via la dématérialisation. Des Webinaires, visio-conférences, formations et rendez-vous en ligne ont été proposés pour répondre à la demande des entreprises de les accompagner sous un format adapté à leurs contraintes opérationnelles.

Si l'année 2021 a été celle de l'incitation à la dématérialisation de la notification du taux AT/MP, l'année 2022 aura été celle de la concrétisation du déploiement total auprès des entreprises de notre territoire. L'obligation d'adhésion à la notification de taux en ligne sur net-entreprise.fr a atteint le dernier niveau de la réforme engagée depuis 3 ans. Tout au long de l'année, les équipes en charge de la tarification ont renseigné et accompagné les entreprises en ce sens. d'assurer un service optimum et de répondre aux objectifs nationaux.

Enfin une réorganisation en deux pôles du service Tarification (*qualité et production*) a permis d'assurer un service optimum et de répondre aux objectifs nationaux.

Chiffres Clés

644 536

salariés couverts déclarés
gérés par l'Assurance
Risques Professionnels

40 354

comptes employeurs actifs

38 687

nouveaux AT / MP survenus

97 284

notifications annuelles de
taux envoyées

68,29 %

d'adhérents à la dématériali-
sation du taux



ACCOMPAGNER POUR RÉDUIRE LES RISQUES PROFESSIONNELS

Nous sommes présents auprès des employeurs afin de les accompagner, ainsi que leurs salariés, dans les démarches à effectuer pour préserver leur santé et sécurité au travail. Nous agissons directement dans les entreprises ciblées par des programmes de prévention nationaux et régionaux par le biais d'offres de services diversifiées.

La crise sanitaire a fragilisé certaines entreprises de notre territoire. L'accompagnement de nos préventeurs sur les risques prioritaires tout en tenant compte des situations critiques, via la reprise des visites d'entreprises, a été déterminant en 2022.

Chiffres Clés

4 399
interventions en entreprise

1 560
visites en entreprise

368
aides financières pour un montant de

3 900 000 €

21
injonctions

373
salariés formés

PROGRAMMATION 2018 - 2022			
NATIONALE			RÉGIONALE
	Chutes hors BTP	Formation initiale Formation continue et habilitations	Risque routier dans le secteur de la messagerie
	Aide à domicile	TPE	Prévention des nuisances sonores
	Prévention et performance	Risques psychosociaux	Prévention dans le secteur de la Construction de Maison Individuelle (CMI)



PROGRAMMES NATIONAUX

CIBLER ET MOBILISER LES ENTREPRISES DANS UNE DÉMARCHE DE PRÉVENTION DES TROUBLES MUSCULOQUELETTIQUES (TMS)

La Direction des Risques Professionnels (DRP) et le réseau des Carsat sont particulièrement mobilisés sur ce secteur. Une offre de service spécifique a été déployée permettant un accès facilité à de la documentation, des formations, des actions nationales et des incitations financières. Les objectifs sont de faire comprendre aux entreprises en quoi elles peuvent être concernées par les TMS, comment elles peuvent agir et quels seront les apports pour leur entreprise. Nous avons poursuivi l'accompagnement ciblé des entreprises, notamment les EHPAD.

Nous proposons une formation en lien avec la prévention des TMS : "Initier, piloter et manager son projet de prévention des TMS" et assurons la promotion des méthodes de prévention mises au point par l'INRS. Pour favoriser le déploiement de cette démarche de prévention auprès des entreprises, la Carsat Centre Ouest a signé une convention de partenariat avec des cabinets conseil.

FOCUS : TM'SCAPE

La Carsat Centre Ouest a créé et développé un escape game sur les Troubles Musculosquelettiques (TMS). Avec **TM'Scape®**, les entreprises, quel que soit leur lieu de résidence, peuvent découvrir et enrichir leurs connaissances sur les TMS de façon ludique et pédagogique. Ce serious game peut se jouer en solo ou à plusieurs lors d'ateliers de sensibilisation, de réunions ou comme challenge au sein de l'entreprise.



LA PRÉVENTION DU RISQUE CHIMIQUE :

Nous accompagnons les entreprises dans la mise en œuvre de mesures de prévention pour les risques prioritaires identifiés lors de l'évaluation du risque chimique. Les produits chimiques (*substances seules ou en mélange*) peuvent effectivement présenter divers effets nocifs pour la santé humaine. Des aides et subventions sont possibles pour tout ce qui est amiante, captage de fumées, risque radon, risque chimique équipements, captage de peinture en menuiserie.

Deux parcours sont proposés :

- ▶ Un parcours multirisque qui débute par une évaluation de l'ensemble des risques professionnels pour cibler ensuite le risque chimique
- ▶ Un parcours déjà ciblé risque chimique

Ainsi que **2 formations** en lien avec la prévention du risque CMR :

- ▶ Agir sur le risque chimique
- ▶ Réussir l'installation d'un réseau de ventilation

FOCUS : LE RISQUE RADON

Notre centre de mesures Physiques a co-organisé, avec l'INRS le tout premier stage intitulé : **Prévenir les risques liés à l'exposition au radon**. Il s'est déroulé en juin 2022 et l'ensemble des participants a pu bénéficier de présentations en plénières et de visites d'entreprises spécialisées dans le domaine du mesurage du radon. Devant l'engouement de ce stage, il est reconduit pour 2023.



Pierre Laurent : "C'est sous l'influence d'une nouvelle réglementation que le besoin d'information des entreprises augmente. Le radon n'échappe pas à cette règle puisqu'une réglementation de juin 2018 a intégré ce risque dans le code du travail, avec un impact fort pour toutes les entreprises.

Au sein de notre réseau, dans les Carsat comme à l'INRS, nous avons pu constater, depuis 2020, une augmentation sensible des demandes de renseignements sur le sujet du Radon, venant d'entreprises et de nos partenaires (*services de santé au travail, DREETS, collectivités territoriales*). Il est essentiel d'accompagner une nouvelle réglementation pour expliquer l'esprit du texte et d'en expliciter certains points. Nous avons un groupe de travail national Carsat / CRAMIF / INRS sur les rayonnements ionisants ; lors d'une de nos réunions nous avons décidé de créer de toute pièce cette nouvelle formation en utilisant les compétences présentes en interne.



PIERRE LAURENT
Contrôleur de Sécurité / Spécialiste
des champs électromagnétiques

Dans ce stage, je présente les moyens de prévention à mettre en œuvre lorsque des locaux de travail sont confrontés à des concentrations en radon supérieures au niveau de référence ou pour des constructions nouvelles. Ce point est important car le conseil est la mission principale du préventeur. Mon propos est illustré par de nombreux cas pratiques que j'ai eu l'occasion d'accompagner.

Le retour sur ce premier stage est très positif puisque 100 % des stagiaires étaient « très satisfaits » ! Il est accessible quel que soit le niveau du stagiaire et il apporte des éléments de réponses concrets (*évaluation du risque, matériel, prévention*). Durant ce stage, nous visitons aussi une entreprise en pointe sur le radon au niveau mondial, ALGADE installée à Bessines-sur Gartempe. Et puis le Limousin est un territoire fortement concerné par le risque radon en lien avec notre sous-sol granitique. Le charme de Limoges, de ses vieilles rues et de ses bonnes tables a aussi été très apprécié ! Alors quand j'ai proposé également une visite d'entreprise, le lieu s'est imposé de lui-même. L'INRS aime bien également décentraliser quelques formations. Et puis en 2022, elle a beaucoup communiqué sur ce sujet, avec notamment l'organisation d'un symposium sur le radon lors du congrès annuel de médecine du travail à Strasbourg. C'était donc le bon moment pour agir".

PRÉVENTION DES CHUTES DANS LA CONSTRUCTION : MOBILISER LES MAÎTRES D'OUVRAGE DU BTP

Nous déclinons le programme « Risques Chutes pros BTP » pour réduire les accidents du travail du secteur. L'objectif principal est d'accompagner des maîtres d'ouvrage, préalablement identifiés, à intégrer dans les marchés de travaux les dispositions qui permettent de maîtriser les risques, particulièrement les chutes. Un projet de construction est à l'initiative d'un maître d'ouvrage (MOA). Qu'il s'agisse d'un industriel, d'un promoteur immobilier ou d'une collectivité locale, le maître d'ouvrage est responsable de la sécurité sur le projet dont il est à l'origine.

Des thèmes prioritaires ont été définis dans le cadre de ce programme comme la prévention des chutes de hauteur par la mise en commun de moyens de protections collectives, la gestion des manutentions, l'hygiène et les conditions de travail, etc.



PROGRAMMES RÉGIONAUX

LA PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

C'est un risque que l'on décrit spontanément par ses effets et non par ses causes : la souffrance, le stress, la violence interne ou externe, le harcèlement, le conflit, la souffrance éthique. L'employeur est tenu d'évaluer l'ensemble des risques auxquels sont soumis les salariés de son entreprise – ce qui inclut les RPS – et de préserver leur santé physique et mentale. Les RPS sont donc à prendre en compte au moment de l'évaluation des risques et à intégrer au document unique, au même titre que les autres risques. Cette évaluation est la première étape d'une démarche plus globale de prévention devant aboutir à la définition d'un plan d'actions.

Nous avons développé une offre de service régionale par la création d'un [site internet dédié au burn-out](#). Le mini-site est un outil d'auto-vigilance gratuit et anonymisé qui permet d'aider et de conseiller les victimes et témoins d'épuisement professionnel. Une de nos Commissions Temporaires Spécialisées (CTS) et ses partenaires se sont donnés pour objectif d'élaborer un outil permettant de détecter et prévenir ce risque. En un an d'existence, il a montré son utilité et une nouvelle version a été initialisée en 2022.

Pour accéder au site burn out
Cliquez ici ou scannez le QR code



Chiffres Clés

15 000

visiteurs uniques depuis l'ouverture du site internet en octobre 2020

Plus de 5 000

questionnaires d'auto-évaluation remplis

4,3/5

satisfaction moyenne

AMÉLIORER LA PERFORMANCE ET LA PRÉVENTION

Face à un environnement de plus en plus complexe et incertain, les entreprises ont besoin d'être accompagnées pour gagner en performance organisationnelle et managériale. Nous avons travaillé en étroite collaboration avec la Carsat Aquitaine sur un programme intitulé AP2 : une invitation à venir vivre une expérience collaborative et innovante. Les entreprises ciblées sont celles qui souhaitent :

- Mobiliser leurs équipes autour d'un projet commun et porteur de sens
- Placer l'humain au centre de leur démarche d'amélioration continue
- Acquérir une approche de co-construction de solutions au service de l'entreprise et de ses clients
- Apprendre les clés du succès de l'agilité et du fonctionnement des équipes qui réussissent, et ce, dans un cadre structurant et facilitant avec tous les acteurs de l'entreprise.
- Expérimenter ces nouvelles pratiques sur une problématique concrète et d'en mesurer les résultats immédiats sur la Santé et la Performance de leurs équipes.



LES INCITATIONS FINANCIÈRES

La reprise d'activité a permis la relance des investissements dans de nombreux secteurs d'activité. Les opportunités d'accompagner les entreprises pour une prise en compte de la prévention des risques professionnels et l'amélioration des conditions de travail ont été nombreuses. Pour les aider, la Carsat Centre Ouest dispose de **3 moyens d'incitation financière** : les subventions prévention TPE pour les établissements de moins de 50 salariés, les contrats de prévention pour les moins de 200 salariés et les ristournes. Ces aides financières sont allouées annuellement à chaque Carsat.



FOCUS :

ENTREPRISES DE MOINS DE 50 SALARIÉS / SUBVENTIONS RÉGIONALES

Ces aides peuvent participer au financement des investissements en équipements, en formation, ou d'études. Elles sont cadrées par des programmes nationaux ou régionaux qui précisent les conditions d'attribution et leurs cibles : risques, secteur d'activité, investissements aidés, plafond d'aide, règle de cumul...

Principales règles d'attribution

- Les investissements doivent porter exclusivement sur du matériel neuf.
- L'entreprise doit adhérer à un Service de Santé au Travail.
- Le Document Unique d'Évaluation des Risques de l'entreprise doit être mis à jour et à disposition de la Direction des Risques Professionnels de la Carsat Centre Ouest.

Les subventions préventions TPE régionales sont proposées pour soutenir des programmes d'actions régionaux. Elles sont approuvées par les partenaires sociaux lors des Comités Techniques Régionaux.

Nous avons opté, au niveau régional, pour les subventions Bruits, Equipement Plus Sûr, Risque Routier et Risque Radon.

FOCUS :

ENTREPRISES DE MOINS DE 200 SALARIÉS : LE CONTRAT DE PRÉVENTION

La Caisse Nationale d'Assurance Maladie signe avec les organisations professionnelles d'un secteur d'activité donné une convention nationale d'objectif. Cette convention qui définit les grandes lignes du programme d'actions de prévention dans une profession, se décline sur le plan local en contrat de prévention qui lie l'entreprise et la Carsat. Le contrat de prévention prévoit un programme détaillé et personnalisé pour chaque entreprise. Il ne peut dépasser 3 ans. L'entreprise doit envisager des investissements tant matériels qu'immatériels. Ces derniers seront évalués, chiffrés et portés au contrat. Le contrat se matérialise sous la forme d'avances financières versées par la Carsat. Le montant des avances se situe entre 15 % et 70 % des investissements engagés. Les versements des avances sont échelonnés en fonction de l'état d'évolution des actions mises en place.



DES SYNERGIES PARTENARIALES

Nos actions sont menées de concert avec des partenaires afin de mieux coordonner les moyens des différents acteurs de la prévention, de gagner en efficacité et de démultiplier l'action en touchant le plus de secteurs possibles pour relayer les messages de prévention.

Temps forts 2022 :

Sur le champ de la sécurité routière, nous avons organisé des manifestations sur la thématique de la prévention du risque routier, en lien avec les associations de sécurité routière en entreprise, dans les départements 79, 86, 87 et 19. Au total, nous avons réuni plus de 300 participants.

Avec la fédération nationale des travaux publics, nous avons travaillé sur l'élaboration d'une charte « Chantier franchement sûr » à destination des collectivités territoriales. Par ailleurs, nous avons participé au 1er salon des travaux publics organisé par la fédération régionale du Limousin, le 22/09/22.

Nous avons enfin participé à l'élaboration d'un cahier des charges et à une campagne d'essai sur la conception des Plateformes de Travail à Encorbellement avec le syndicat Français de l'Échafaudage du Coffrage et de l'Étalement.

Cette dynamique partenariale autour des actions de prévention se poursuivra en 2023, notamment par la rencontre des organisations professionnelles, ou encore par une coordination resserrée avec les services de l'inspection du travail.



UN ORGANISME PARITAIRE ET ENGAGÉ



FORMATION ADMINISTRATEURS
2 septembre 2022

La Carsat Centre Ouest est administrée par un Conseil d'Administration de 21 membres ayant voix délibérative et 4 membres ayant voix consultative dont le renouvellement a eu lieu le 29 mars 2022 pour une mandature qui va jusqu'en 2027.

Il règle par ses délibérations les affaires de la Carsat Centre Ouest. Il oriente et contrôle l'activité de la caisse, vérifie l'application des dispositions législatives et réglementaires et veille à l'amélioration des relations avec les usagers. La qualité de la communication entre la Direction, la Présidence et le Conseil d'Administration a permis de travailler toute l'année dans une continuité sans faille. L'engagement des administrateurs pour faire vivre le paritarisme a été un moteur fort du fonctionnement de notre gouvernance.

Ses missions sont :

- ▶ D'établir les statuts et le règlement intérieur de l'organisme,
- ▶ De voter les budgets annuels de la gestion administrative, de l'action sanitaire et sociale, de la prévention [...],
- ▶ De voter les budgets d'opérations en capital concernant les programmes d'investissements, de subventions ou de participations financières. [...],
- ▶ De contrôler l'application par le Directeur et le Directeur Comptable et Financier des dispositions législatives et réglementaires, ainsi que l'exécution de ses propres délibérations,
- ▶ De nommer le Directeur et le Directeur Comptable et Financier,
- ▶ D'orienter et de contrôler l'activité de l'organisme en se prononçant sur les rapports qui lui sont soumis, notamment ceux relatifs au fonctionnement administratif et financier de la Caisse,
- ▶ D'approuver les comptes de l'organisme,
- ▶ D'autoriser le Président à signer, conjointement avec le Directeur, les contrats pluriannuels de gestion.

Le Conseil d'Administration délègue une partie de ses attributions à 5 commissions réglementaires :

- ▶ Commission de recours amiable
- ▶ Commission des marchés
- ▶ Commission régionale des accidents du travail et des maladies professionnelles
- ▶ Commission de réclamation du compte professionnel de prévention
- ▶ Commission des pénalités financières

Une commission créée à l'initiative du Conseil d'Administration :

- ▶ Commission d'actions sanitaire et sociale

PRÉSIDENT ET VICE-PRÉSIDENTS



JEAN-CLAUDE SAGNE
PRÉSIDENT



BRUNO DEBATISSE
1^{ER} VICE-PRÉSIDENT



JEAN-PHILIPPE RAMBAUD
2^{ÈME} VICE-PRÉSIDENT



VAHÉ BOYADJIAN
3^{ÈME} VICE-PRÉSIDENT

FOCUS :

En 2022, la Direction de la Caisse a proposé à la nouvelle mandature une formation dispensée par l'EN3S, pour accompagner au mieux les administrateurs dans leurs missions. Cette année aura été une année de préparation et de développement de futurs partenariats. Bien Vieillir et autonomie, réflexions et compréhension des nombreuses problématiques liées (*ou dues*) au vieillissement feront l'objet d'une attention particulière en 2023.



Chiffres Clés

BILAN DES RÉUNIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

11
réunions de Commission de recours amiable :

140
recours droits et

638
remises de dette ont été présentés

1
réunion de Commission des marchés

3 réunions de Commission régionale des accidents du travail et des maladies professionnelles

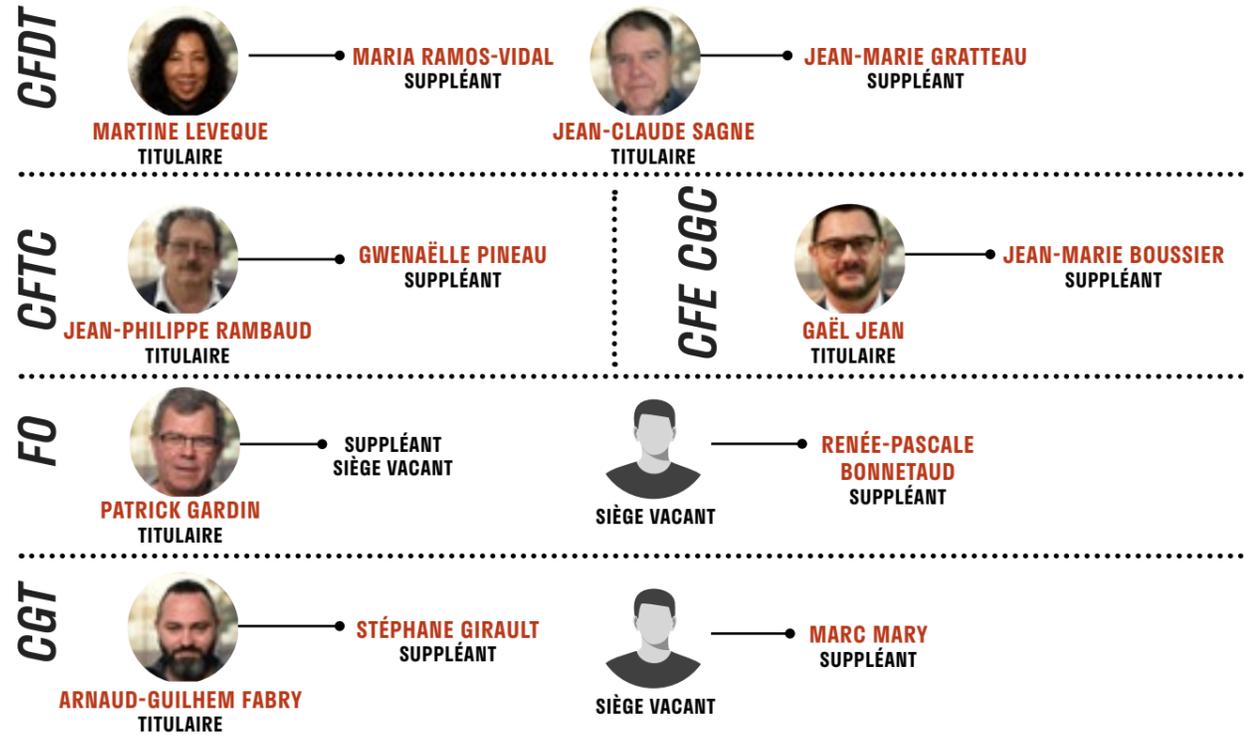
COMMISSION SPÉCIFIQUE CARSAT CENTRE OUEST :

6 réunions de Commission d'action sanitaire et sociale

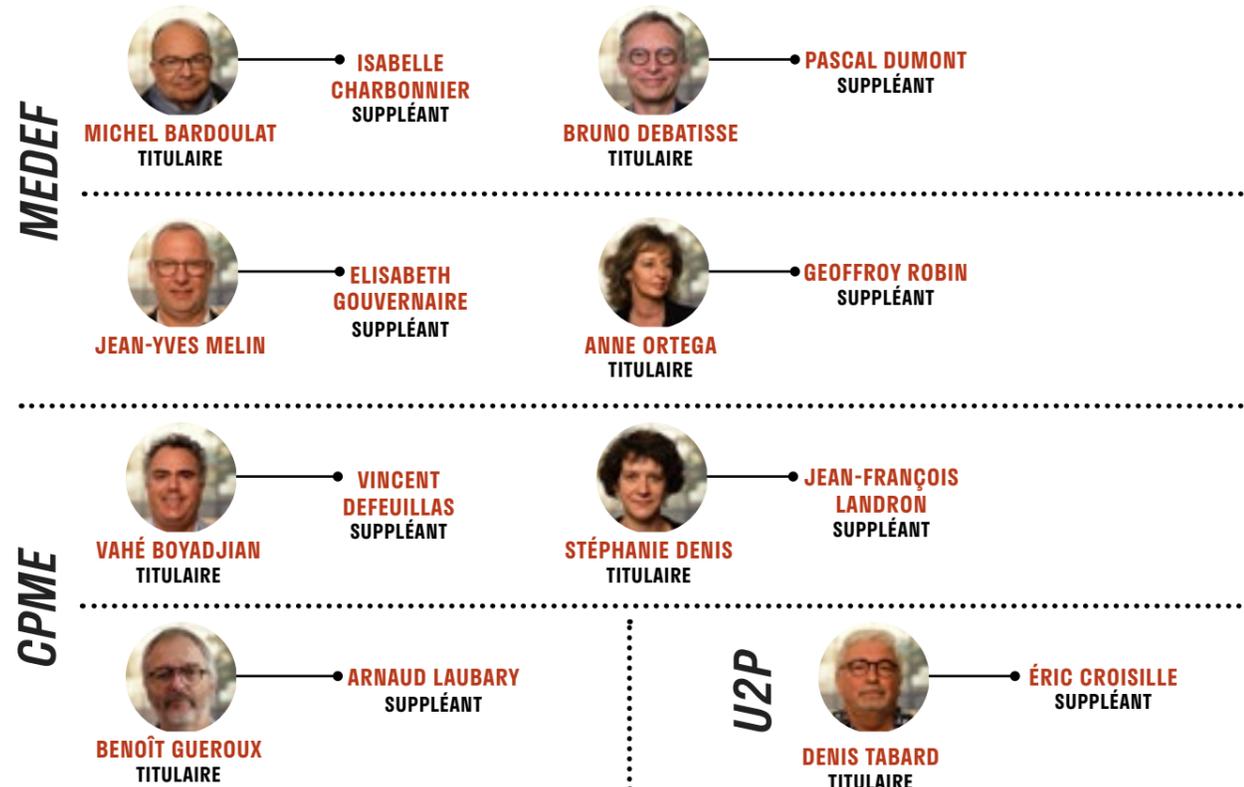
COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

DE LA CARSAT CENTRE OUEST

REPRÉSENTANTS DES ASSURÉS SOCIAUX

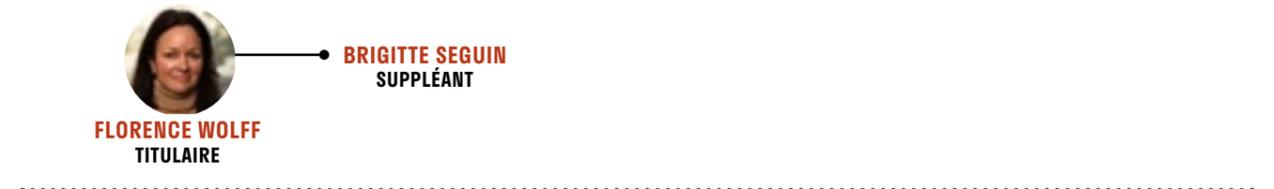


REPRÉSENTANTS DES EMPLOYEURS



REPRÉSENTANTS DE LA FÉDÉRATION NATIONALE DE LA MUTUALITE FRANÇAISE

MUTUALITÉ FRANÇAISE



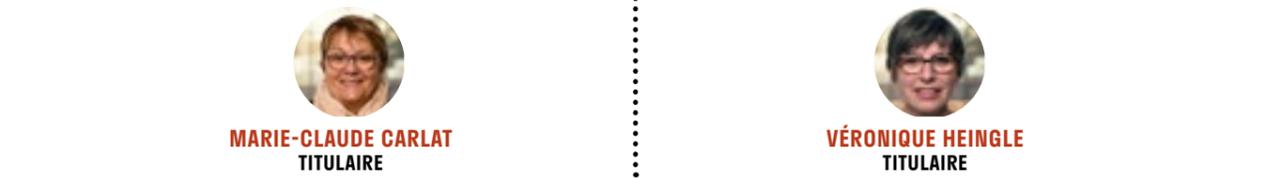
PERSONNES QUALIFIÉES

(pas de suppléants)



REPRÉSENTANT DE L'U.R.A.F.

(voix consultative)



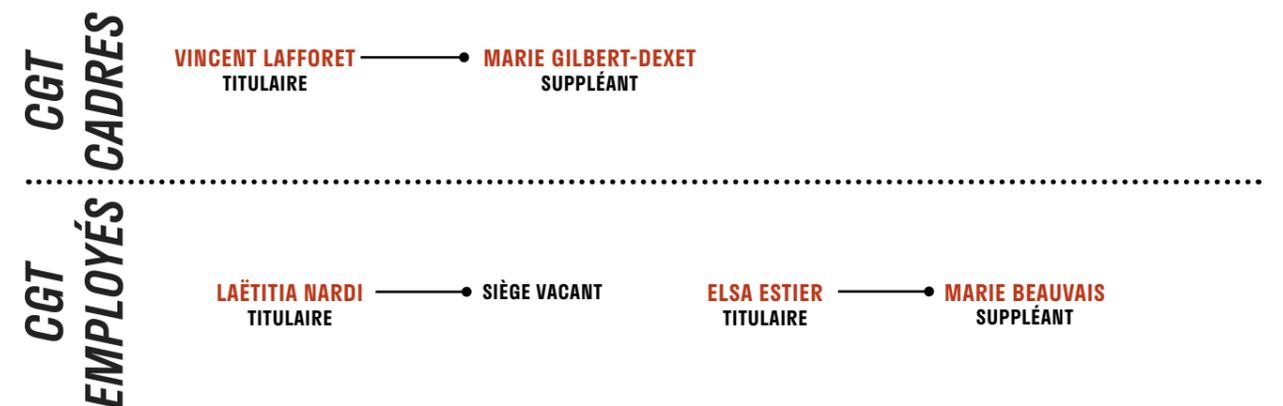
REPRÉSENTANT DU CPSTI

(voix consultative)



REPRESENTANTS DU PERSONNEL

(voix consultative)



ORGANIGRAMME COMITÉ DE DIRECTION 2022



Le Comité de Direction (Codir) a été renouvelé dans sa quasi-totalité sur 2022/2023, avec l'arrivée de :

- ▶ David FERNANDEZ, Directeur de l'Assurance Retraite
- ▶ Patricia PENTIER-VALLUET, Directrice Adjointe déléguée aux Ressources et Moyens
- ▶ Laurent MONCHABLON, Directeur Adjoint Assurance Maladie et Action sociale
- ▶ Didier BOURDET, Directeur référent Travailleurs Indépendants
- ▶ Margaux GUERIN, cheffe de cabinet



COMITÉ DE DIRECTION
12 juin 2023

NOTRE RÔLE D'EMPLOYEUR ENGAGÉ

Nous nous engageons au quotidien pour que nos actes respectent les valeurs qui nous tiennent à cœur : performance, adaptabilité, disponibilité, concertation et cohésion. Les années passées ont bousculé nos manières de travailler et nous pouvons nous féliciter d'avoir relevé de nombreux défis.

LE PROJET D'ENTREPRISE : CAP ENSEMBLE #CONSTRUISONSDemain

Nous connaissons depuis plusieurs années d'importantes évolutions liées aux transformations du monde du travail et aux adaptations des métiers (*système d'information, réglementation, attente et aspirations des collaborateurs et des publics...*). Pour y faire face, nous nous sommes engagés, dès 2020, dans un programme d'accompagnement au changement dont le but est de concilier qualité de vie au travail et performance : **CAP ENSEMBLE**.

Initié par le Comité de Direction puis porté par les managers, ce programme a pris une nouvelle dimension en 2022, tenant compte des évolutions des pratiques. La rénovation du projet d'entreprise autour d'enjeux majeurs sur les quatre années à venir (2022-2025) a pour but de faire émerger d'autres modalités de travail et de coopération au sein du personnel, en renforçant le collaboratif et l'exemplarité à tous les niveaux.

La stratégie déployée repose sur la modernisation de la posture managériale, l'adaptation de la gouvernance de la caisse, la construction du socle d'une performance durable, le renforcement du collectif et de la cohésion, l'accentuation de la culture de la transformation, et la valorisation de l'identité de la caisse sur notre territoire, auprès de nos partenaires.

L'ACCOMPAGNEMENT DES MANAGERS ET LA RÉNOVATION DES MODES D'ANIMATION DES ÉQUIPES

Nos managers constituent la pierre angulaire de notre organisme. Pourtant, dans un contexte exigeant, ils peuvent être amenés à douter, notamment par les effets d'un télétravail qui estompe le poids de la sphère professionnelle et impacte les liens sociaux au travail. Pour les accompagner, nous avons ainsi engagé une démarche collective de transformation managériale.

Afin de favoriser la cohésion au sein de la communauté managériale, nous avons mis en place des séminaires bi-annuels, visant à travailler différemment et à échanger des informations sur la stratégie de l'entreprise. Des formations et coaching adaptés et personnalisés ont été proposés aux managers afin qu'ils puissent développer leurs compétences et travailler sur leur posture.

Il est également apparu primordial de lier la transformation managériale à une bonne compréhension des enjeux sociaux. Pour la Carsat Centre Ouest, manager efficacement le dialogue social est indispensable pour préparer, conduire et réussir les changements. Dans cette optique, nous avons proposé à l'ensemble tous nos managers de suivre une formation "Les Relations Sociales dans l'entreprise" proposée par l'EN3S et le Cabinet RESEURO.

Outre l'accompagnement managérial, nous cherchons constamment à repenser les modes d'animation des équipes, dans le contexte de télétravail étendu. Nous avons notamment déployé le Management Visuel Digital au sein de la Direction Retraite et du service Action Sociale. Le service performance a par ailleurs déployé des tableaux de bord interactifs (*PowerBi*) à destination des managers de la retraite visant à faciliter le pilotage des objectifs et des activités.

Ces évolutions de pratiques ne peuvent se faire que par la modernisation de nos équipements. Le service informatique régional a ainsi poursuivi la modernisation de nos salles de réunion, afin de pouvoir bénéficier des dernières innovations technologiques (*écrans tactiles, caméra haute-définition*). Ils ont également proposé un accompagnement à l'utilisation de ces outils, en particulier des écrans collaboratifs.



CAP ENSEMBLE #ConstruisonsDemain



Chiffres Clés

100 %
des (36) risques évalués maîtrisés

22
recommandations d'audit émises

Des taux d'exécution budgétaires proches de

100 %
sur les 3 gestions

Sensibilisation à la SSI et au RGPD de

123
nouveaux arrivants

UNE COMITOLOGIE RENOUVELÉE AU SERVICE DE LA PERFORMANCE

En janvier 2022, la Direction a souhaité rénover la gouvernance interne, en revoyant la composition des instances, leur finalité, la périodicité et leur articulation. Ce travail qui nécessitera encore du temps constitue un axe important du projet d'entreprise. La nouvelle gouvernance associe en effet davantage les cadres stratégiques, afin de fluidifier les échanges, faciliter

les prises décisions et favoriser la construction collégiale de solutions aux problématiques rencontrées.

Nous avons également revu les instances de pilotage de nos activités avec l'instauration de trois comités de pilotage sectoriels "métiers" : Processus Retraite, Risques professionnels et Assurance maladie et Action sociale. La même logique a été développée en faveur des métiers transverses avec la création de deux comités de pilotage support orientés vers le pilotage budgétaire et la maîtrise des risques.

Enfin, des Ateliers de Simplification et d'Optimisation du circuit et des échanges entre les services Fraudes, Retraite Siège et le Contrôle Technique ont été réalisés sur la fin de l'année et ont permis de dégager des actions d'amélioration.

L'OPÉRATION IMMOBILIÈRE DE RÉNOVATION DU SIÈGE DE LA CARSAT

L'opération immobilière d'extension et de réhabilitation du siège de la Carsat initiée en 2017, vise à :

- ▶ Résoudre les défauts de confort thermique, ventilation et acoustique,
- ▶ Mettre le bâtiment aux nouvelles normes,
- ▶ Repositionner le restaurant d'entreprise,
- ▶ Reconfigurer les espaces de travail selon les attentes des salariés, exprimées par des ambassadeurs.

L'année 2022 a été marquée par la remise des dossiers successifs de conception de l'avant-projet sommaire au stade dossier de consultation aux entreprises de travaux.

Surtout, tout au long de l'année, les collaborateurs ont été invités à participer à des ateliers pour donner leur avis et accompagner les propositions qui leur sont faites afin de définir un cadre de travail adapté à leurs besoins et aux nouveaux usages.



UNE DÉMARCHE RSO EN DEVENIR*

Sobriété énergétique

Face aux risques de délestage électrique à l'hiver 2022, nous avons préparé un plan de continuité d'activité spécifique, intégrant des mesures visant à réduire notre consommation énergétique.

Une action de sensibilisation, à destination des salariés de la Carsat Centre Ouest, réunissant divers secteurs, a été élaborée pour un déploiement en 2023.

Sobriété numérique

Le numérique est responsable de 3,5 % des émissions mondiales de gaz à effet de serre et la forte augmentation des usages laisse présager un doublement de cette empreinte carbone d'ici 2025. Dans ce contexte, nous avons souhaité sensibiliser les salariés sur les impacts écologiques réels du numérique.

Du 21 au 25 novembre 2022, une campagne d'information et de sensibilisation sur les bons réflexes à adopter pour réduire les impacts du numérique a été déployée. La thématique principale : l'utilisation de la messagerie, le stockage des fichiers sur les serveurs et le lancement d'un challenge collectif de collecte d'appareils usagés (*clavier, souris, écrans, connectiques*).

Cette action s'intégrait dans le cadre du mois de l'innovation publique, organisé par la Direction Interministérielle de la Transformation Publique (DITP). Elle a été prolongée lors de la Journée du Personnel sur le stand animé par l'équipe informatique et sera poursuivie tout au long de l'année 2023.

* responsabilité sociale des organisations





UNE ATTENTION DONNÉE À LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

L'année 2022 a été marquée par la poursuite du déploiement du protocole d'accord Local relatif au télétravail. Il fixe un cadre pour les collaborateurs et permet ainsi une meilleure conciliation entre la vie professionnelle et personnelle. Cet accord permet aujourd'hui à près de 89 % d'agents de télétravailler selon des modalités différentes.

L'accompagnement des collaborateurs vers l'hybridation du travail est un défi quotidien en matière de communication, formations, et d'animation. Nous avons mis en place des échanges réguliers avec les salariés pour accompagner ces changements notamment par le biais de webinaires d'information. En outre le nombre de personnes travaillant à temps réduits progresse.

En 2022, nous avons par ailleurs renforcé les équipes des Ressources Humaines, en recrutant une compétence experte dans le champ des relations sociales. La Caisse est en effet particulièrement attentive à maintenir un dialogue social de qualité pour avancer ensemble vers les évolutions de demain.

Par ailleurs, pour accompagner les managers sur les sujets de la qualité de vie au travail, nous avons en perspective pour 2023 de créer un pôle dédié à la qualité de vie, la santé et la sécurité des conditions de travail (QVSC).

RECRUTEMENT ET DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES

L'année 2022 a été marquée par une forte activité de recrutement. Sur les 51 recrutements en CDI, plus de 40% sont venus renforcer les secteurs métier de la Carsat, afin d'améliorer le service aux assurés.

La formation professionnelle est au cœur de la stratégie de la caisse. En effet, elle permet de maintenir et développer les compétences et l'employabilité des salariés. Elle contribue à la fois à les aider dans la construction de leurs parcours professionnels et à garantir un niveau de qualité de service élevé.

Conformément à l'accord cadre de branche signé en décembre 2019 par l'UCANSS et les partenaires sociaux, la Carsat Centre Ouest s'attache à :

- Réaffirmer la politique de développement de la formation professionnelle continue.

En 2022, plus de 80% du personnel ont ainsi bénéficié d'une formation. Le budget dédié à la formation progresse : +0.89 points de pourcentage entre 2020 et 2022, représentant ainsi 4.79% de la masse salariale en 2022, soit plus d'un million d'euros par an.

- Favoriser le recours à l'alternance, outil d'insertion des étudiants et de professionnalisation des salariés.

En 2022, la Carsat a conclu 5 contrats d'apprentissage en formation initiale pour permettre à des étudiants de développer leurs connaissances par une application pratique au sein de l'entreprise. Pour la Carsat, cela permet d'assurer le transfert des compétences et d'anticiper autant que possible les besoins futurs de l'organisme.

De plus, cinq salariés en contrat de professionnalisation ont obtenu leur Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) Gestionnaire conseil retraite après avoir bénéficié de 500 heures de formation et 8 salariés ont été recrutés fin 2022 pour intégrer la formation du CQP Carrière au 1er janvier 2023.

- Renforcer l'accompagnement des salariés, à leur demande, par des dispositions spécifiques (bilan de compétence, validation des acquis et de l'expérience...)

Chiffres Clés

143

salariés recrutés dont

51 CDI et **92** en CDD

soit + **74 %** de plus que les autres années du CPG.

39 %

des agents ont bénéficié d'une mesure salariale.

100 %

des managers formés (soit **84** cadres)

9

contrats d'alternance en cours en 2022

117

agents bénéficient de temps partiel, soit près de

16 %

des effectifs

89 %

de télétravailleurs



FOCUS : IMPULSER UNE DÉMARCHE D'ÉCOUTE CLIENT INTERNE

Un questionnaire d'intégration des nouveaux arrivants a été proposé pour recueillir leurs avis sur les conditions d'accueil à la Carsat. Cette démarche d'écoute client interne est en effet fondamentale puisque notre politique des ressources humaines s'inscrit dans une forte dynamique de recrutement et de développement des compétences de ses collaborateurs. Au-delà de la performance sociale, la prise en compte des conditions de travail est un facteur favorisant une intégration réussie des salariés et permet d'améliorer la performance globale de l'entreprise et son image de marque sur le territoire.

Il ressort que l'ensemble des agents interrogés plébiscite la qualité de l'intégration proposée par les équipes. La bienveillance, l'entraide et la bonne ambiance font également partie des attentes et des sensibilités de nos nouveaux collaborateurs.

Des pistes d'amélioration sont prévues pour 2023 suite à un recueil de suggestions.

GÉRER FINANCIÈREMENT LA CARSAT

La Carsat a pour mission de payer à bon droit et à bonne date les pensions des assuré(e)s.

En 2022, la Carsat Centre Ouest présente un délai moyen de traitement des dossiers parmi les plus faibles de France avec une moyenne de 66 jours.

Nous pouvons nous féliciter de notre qualité financière : plus de 9 dossiers sur 10 sont justes.

Pour le régime général, 90,41 % des dossiers traités par nos soins ne comportent pas d'erreur (source : résultat de l'indicateur qualité retraite).

Si moins de 10 % des dossiers peuvent comporter une erreur,

- ▶ dans près de 60 % des cas, elle est inférieure à 100 €
- ▶ et dans près de 40 % des cas, elle est inférieure ou égale à 10 €.

Les erreurs sont partagées presque à égalité entre celles au bénéfice de l'assuré (*trop calculé*) et celles en défaveur de l'assuré (*pas assez calculé*). A partir d'une projection réalisée statistiquement dénommée Taux d'incidence financière (TIF), le poids financier des erreurs commises en 2022 représente 0,769 % des nouvelles prestations mises en paiement.

Pour les travailleurs indépendants, 95,96 % des dossiers ne comportent pas d'erreur. Nous progressons sur la prise en charge des dossiers, tant sur le volet des délais de satisfaction que sur la qualité financière des dossiers.

Engagés dans un dispositif d'amélioration continue, des actions sont mises en œuvre avec les équipes pour poursuivre l'amélioration de notre qualité de traitement.

FOCUS : ASUR

Nous avons été Caisse pilote sur le transfert automatique des modifications administratives des dossiers retraite du régime général dans ASUR (*Application du Système Unique de Retraite*) à compter du mois de juillet 2022. Nous avons consolidé les connaissances des équipes sur les activités "travailleurs indépendants" en élaborant de nouveaux modes opératoires et procédures de travail.

Chiffres Clés

1 889
créances RG/TI à recouvrer

86 662
dossiers RG contrôlés

8 501
dossiers TI contrôlés

1 296
NIR supervisés

CHARGES DE PRESTATION

Chiffres Clés

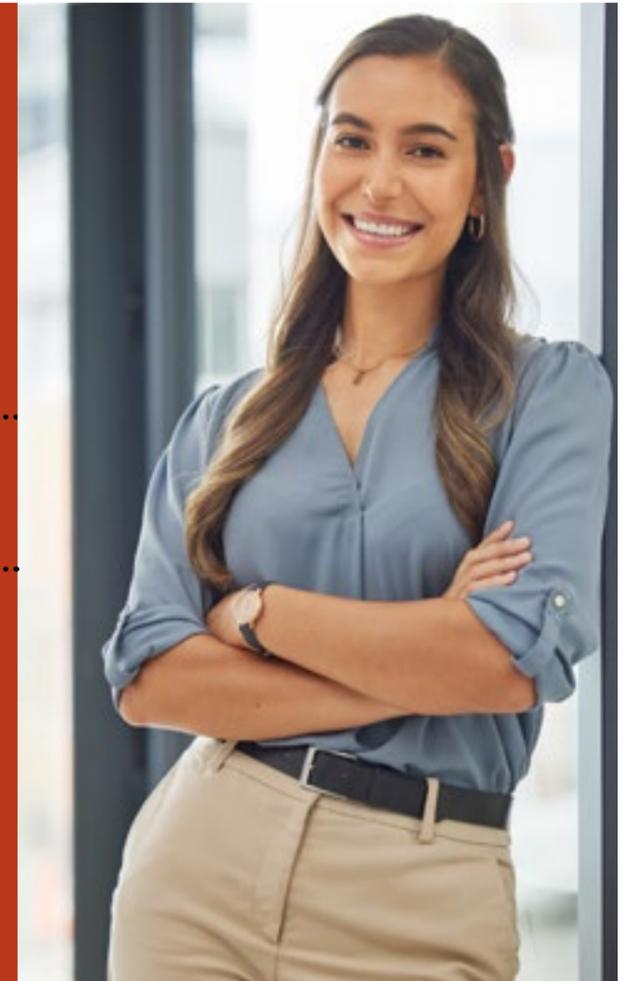
5,290 MDS€
Montant des charges de prestations légales. Progression de **5,41 %** par rapport à 2021.
Elles se décomposent ainsi :

4,864 MDS€
versés aux salariés du régime général en hausse de **+ 5,91 %** par rapport à 2021

426 M€
versés aux travailleurs indépendants, en baisse de **-0.01 %** par rapport à 2021

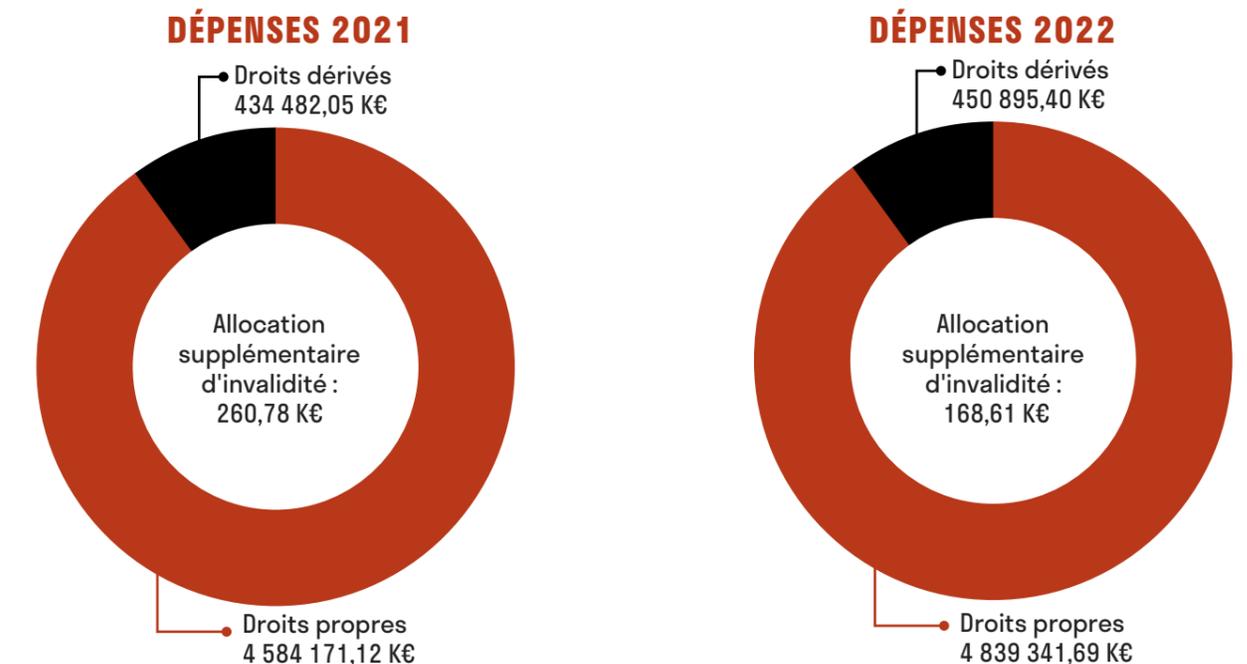
592 559
retraités du régime général **en paiement** au 31-12-2022 dont

99 895
retraités en paiement au titre des travailleurs indépendants.



RÉPARTITION DES DÉPENSES DES CHARGES DE PRESTATIONS LÉGALES EN 2021 ET 2022

(Source : compte de résultats)



1,32 % DES RETRAITÉS RÉSIDENT À L'ÉTRANGER :

	NOMBRE DE RETRAITÉ EN PAIEMENT	
	Au 31-12-2021	Au 31-12-2022
Résidence Carsat et CGSS	577 383	584 722
Résidence hors Carsat et CGSS	7 789	7 837
Ensemble des retraités	589 172	592 559

Les prestations rattachées aux droits propres représentent **91,47 %** des trois typologies de prestations (*prestations rattachées à un droit propre, prestations rattachées à un droit dérivé et les prestations ASI*) analysées dans cette revue pour l'année 2022. Cette proportion a légèrement augmenté par rapport à 2021 (**91,34 %**)

En 2022 les dépenses versées au titre des pensions de droits propres contributifs ont évolué de **+ 5,58 %** par rapport à 2021 et s'élèvent à **4 588 757,54 K€**.

L'augmentation globale des dépenses au titre des pensions de droits propres est due principalement aux facteurs suivants :

- Evolution du nombre de retraités en paiement de +1,47% entre le 31/12/2021 (567 556 prestataires) et le 31/12/2022 (575 891 prestataires) ;
- Les impacts de la revalorisation des pensions 2022, au 01/01/2022 (+ 1,1 %) et au 01/07/2022 (+4 %) ;
- Un solde positif entre les entrants (27 925 nouveaux retraités) et les sortants (19 652 prestataires décédés).



COMPTE DE RESULTAT MALADIE ET RISQUES PROFESSIONNELS AU 31 DECEMBRE 2022 (en euros) Toutes Branches

CHARGES	EXERCICE N	EXERCICE N-1
CHARGES DE GESTION TECHNIQUE (I)		
Prestations sociales (656)	4 327 064,98	5 958 990,79
► Prestations légales (6561)	0	0
► Prestations extra-légales : Action Sanitaire et Sociale (6562)	97 194	88 253,5
► Actions de prévention (6563)	4 229 870,98	5 870 737,29
► Autres prestations (6568)	0,00	0,00
Charges techniques (657)	0,00	0,00
- Transfert entre organismes de S.S et assimilés (6571)	0,00	0,00
- Autres charges techniques (6572)	0,00	0,00
Diverses charges techniques (658)	3 000,02	0,00
Dotations aux amort. et prov. pour charges de gestion technique (681x)	0,00	0,00
- Dotations aux provisions pour charges techniques (6814)	0,00	0,00
- Dotations pour dépréciations des actifs circulants (6817)	0,00	0,00
Total charges de gestion technique (I)	4 330 065,00	5 958 990,79
CHARGES DE GESTION COURANTE (II)		
Achats (60)*	260 201,76	174 911,93
Autres charges externes (61, 62)	1 192 776,02	1 075 178,85
Impôts, taxes et versements assimilés (63)	1 359 177,99	1 316 866,12
Charges de personnel (64)	13 066 382,75	13 143 832,09
- Salaires et traitements (641,642, 644)	9 114 081,89	9 140 201,6
- Charges sociales (645,647,648)	3 952 300,86	4 003 630,49
Diverses charges de gestion courante (651,653,654)	91 605,29	40 852,91
Autres charges de gestion courante (655)	469,09	1 598,71
- Contributions de gestion courante (6552)	0,00	0,00
- Subvention de gestion courante (6553)	0,00	0,00
- Divers transferts de gestion courante (6554)	0,00	0,00
- Charges de gestion courante pour annulation ODP des exercices antérieurs (6555)	0,00	0,00
- Divers transferts de gestion courante.org.périm.combi.diff (6556)	0,00	0,00
- Diverses autres charges de gestion courante (6558)	469,09	1598,71
Dotations aux amort. et prov. pour charges de gestion courante (681x)	420 620,5	393 251,99
Dotations aux provisions réglementées (684)	0,00	0,00
Total charges de gestion courante (II)	16 391 233,40	16 146 492,6
CHARGES FINANCIÈRES (III)		
Charges financières sur opérations de gestion courante et techn. (661,666)	0,00	0,00
Charges nettes sur cessions de V.M.P (667)	0,00	0,00
Autres charges financières (668, 686)	0,00	0,00
Total charges financières (III)	0,00	0,00
IMPÔTS SUR LES BÉNÉFICES ET ASSIMILÉS (V)		
Total impôts sur les bénéfices et assimilés (69) (IV)	0,00	0,00
TOTAL DES CHARGES (V=I+II+III+IV)	20 721 298,40	22 105 483,39
RESULTAT NET DE L'EXERCICE EXCEDENTAIRE (X=IX-V)	0,00	0,00
TOTAL GENERAL (XI=V+X)	20 721 298,40	22 105 483,39

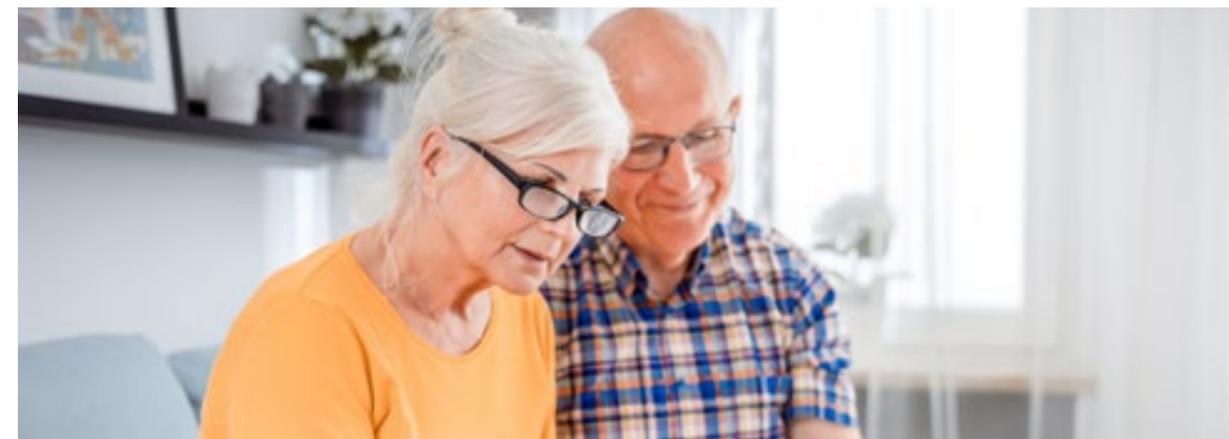
* Dont variation de stocks (603)

COMPTE DE RÉSULTAT VIEILLESSE AU 31 DÉCEMBRE 2022 (en euros)

Toutes Branches

CHARGES	EXERCICE 2022	EXERCICE 2021	% ÉVOLUTION
CHARGES DE GESTION TECHNIQUE			
Prestations sociales	5 307 267 234,20	5 034 824 117,96	5,41
- Prestations légales vieillesse	5 289 806 071,25	5 018 740 771,06	5,40
- Droits propres	4 839 341 688,45	4 584 171 122,24	5,57
- Droits dérivés	450 895 398,72	434 482 046,08	3,78
- Divers	- 431 015,92	87 602,74	-592,01
- Prestations légales veuvage		1 245,62	-100
- Prestations légales invalidité	170 863,33	246 671,17	-30,73
- Prestations extra-légales : Action Sanitaire et Sociale	17 290 299,62	15 835 430,11	9,19
- Diverses prestations			
Transferts entre organismes de Sécurité Sociale et assimilés	6 251,62	11 336,98	-44,86
- Reversements aux régimes spéciaux de retraites	6 251,62	11 336,98	-44,86
Diverses charges de gestion technique	713 790,90	788 779,18	-9,51
- Pertes sur créances irrécouvrables, frais d'assiettes et de recouvrement et de dégrèvement et d'admissions en non valeur (cotisations)	- 2 143,49	19,18	- 11 275,65
- Pertes sur créances irrécouvrables (prestations) et autres	715 934,39	788 760,00	-9,23
Dotations aux provisions, dépréciations pour charges de gestion technique	43 811 621,17	38 798 599,72	12,92
Charges de gestion technique (I)	5 351 798 897,89	5 074 422 833,84	5,47
Achats	461 760,68	320 919,95	43,89
Autres charges externes	2 426 414,82	2 401 261,62	1,05
Impôts, taxes et versements assimilés	2 695 658,00	2 576 521,92	4,62
Charges de personnel	26 490 494,75	25 664 493,81	3,22
- Salaires et traitements	18 786 740,29	18 042 407,63	4,13
- Charges sociales	7 703 754,46	7 622 086,18	1,07
Valeurs comptables des éléments d'actif cédés	13 199,93		
Autres charges de gestion courante	77 758,48	40 927,32	89,99
Dotations aux amortissements, dépréciations et provisions liées aux charges de gestion courante	1 270 104,28	1 444 987,62	- 12,10
Charges de gestion courante (II)	33 435 390,94	32 449 112,24	3,04
CHARGES FINANCIERES			
Charges financières			
Diverses charges financières			
Charges financières (III)			
CHARGES EXCEPTIONNELLES			
Charges exceptionnelles sur opérations courantes	0,00	163,15	-100,00
Charges exceptionnelles sur opérations techniques			
Valeurs comptables des éléments d'actif cédés	0,00	29 174,12	-100,00
Dotations aux provisions et dépréciations		2 658,53	-100,00
Autres charges exceptionnelles		2 433,01	-100,00
Charges exceptionnelles (IV)	0,00	34 428,81	-100,00
Impôts sur les bénéficiaires et assimilés (V)			
TOTAL DES CHARGES (VI=I+II+III+IV+V)	5 385 234 288,83	5 106 906 374,89	5,45
RESULTAT NET DE L'EXERCICE EXCEDENTAIRE (XII=XI-VI)	0,00	0,00	0,00
TOTAL GENERAL (XIII=VI+XII)	5 385 234 288,83	5 106 906 374,89	5,45

Date de rafraichissement : 22/02/2023



FOCUS : EXPÉRIMENTATION DU CONTRÔLE A PRIORI SUR SAINTES

Le principe consiste à réaliser un contrôle après la notification du dossier par le technicien et à inciter les équipes de l'instruction à sécuriser leur production par elles-mêmes. Un contrôleur a été affecté à cette expérimentation. Basé au sein même de l'agence, il a coanimé avec un expert contrôle du siège, l'assistant technique et le manager de l'agence des points d'information réguliers visant à partager les erreurs détectées et à intégrer la qualité dans le pilotage de l'agence en associant toutes les parties prenantes. L'expérimentation a été suivie trimestriellement par le Comité stratégique qualité réunissant des représentants des Directions retraite et financière.

Un bilan de cette expérimentation a été réalisé en début d'année 2023 et la mesure de nos indicateurs de qualité a permis de mettre en évidence une amélioration très sensible de ces derniers : une seule erreur a été détectée sur la production de janvier.

OPTIMISATION DES PROCESS

L'amélioration de nos process de travail peut conduire à l'adaptation de nos organisations. Nous avons ainsi ajusté les périmètres d'interventions techniques des équipes managériales pour améliorer l'accompagnement des équipes et la prise en charge de problématiques complexes.

Nous avons par ailleurs travaillé de concert avec l'Action Sociale Retraite dans le cadre de la mise en œuvre de l'offre des prestations OSCAR et des contrôles du PMR associés sur nos sept départements.

Chiffres Clés

SCORE VALIDATION DES COMPTES

94,20 % vieillesse
100 % maladie

3 099
factures traitées

3 269
fichiers de paiements

7 196
factures d'aides individuelles contrôlées

442
aides financières ARP



LUTTER CONTRE LES FRAUDES

La lutte contre la fraude est une activité structurée et experte à la Carsat Centre Ouest. Nous disposons de différents moyens pour identifier les situations frauduleuses, à l'instar de la mise en place de contrôles ciblés. Pour ce faire, nous nous appuyons sur l'outil national de ciblage des dossiers à contrôler qui nous indique les assurés comportant un risque important d'irrégularité.

Les contrôles peuvent s'effectuer au cours du traitement des demandes de prestations. Les vérifications sont effectuées par nos agents de manière à vérifier la cohérence des données transmises et des pièces justificatives.

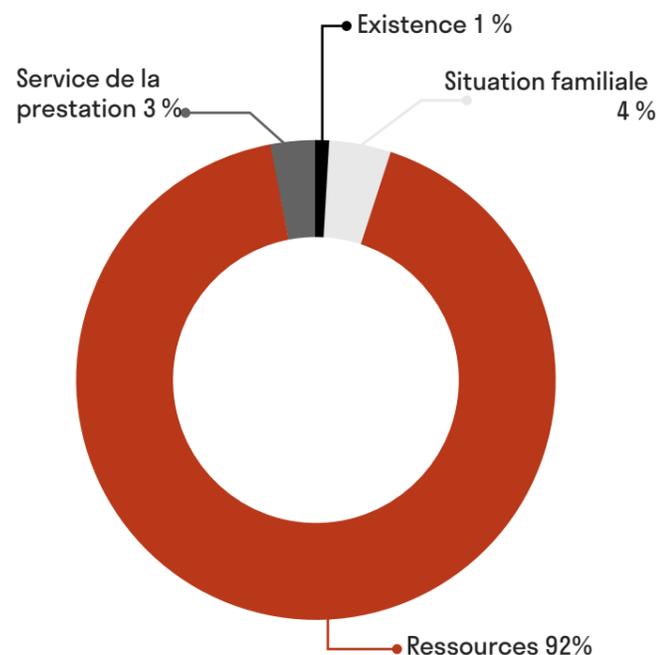
Le droit de communication introduit par la loi nous permet par ailleurs d'échanger avec les autres administrations et organismes de sécurité sociale afin de vérifier toutes les informations communiquées.

Sur la base des signalements et requêtes, la cellule de Prévention et de lutte contre les fraudes a effectué 165 enquêtes en 2022. Sur l'ensemble des dossiers, 42 % a été qualifié en faute et 19 % en fraude.

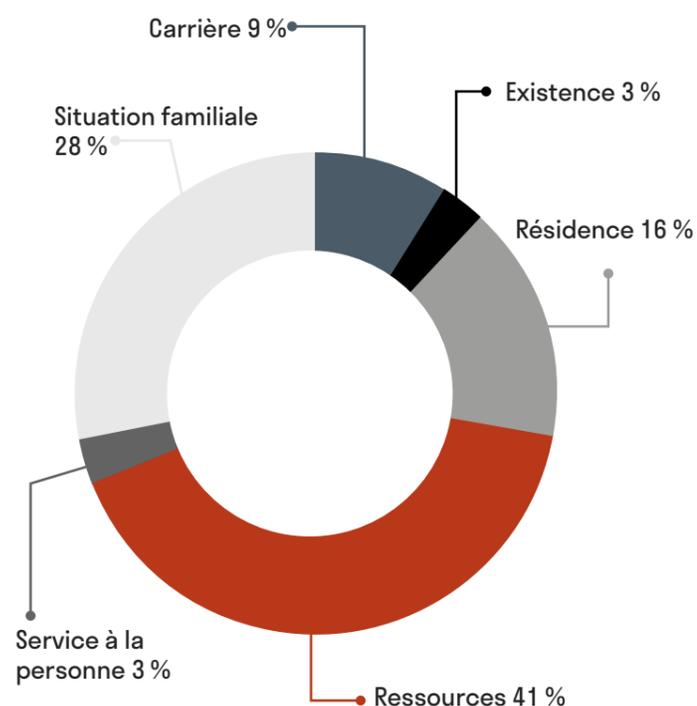
Les principales sources d'erreur et de fraude restent liées aux déclarations de ressources (ex : dissimulation de biens) et à la situation familiale (ex : dissimuler un concubinage).



RÉPARTITION DES DOMAINES DE FAUTES



RÉPARTITION DES DOMAINES DE FAUTES



Chiffres Clés

6 679 326,13 €

montant total des préjudices évités et constatés pour faute et fraude

92

fraudes et fautes qualifiées pour un préjudice constaté de

895 101,70 €

7 %

de contrôles issus de requêtes et

31 %

issus de signalements internes

8

pénalités financières notifiées

95,89 %

de décisions judiciaires favorables



FOCUS :

Nous constatons une recrudescence des tentatives de fraudes aux paiements par usurpation du RIB des assurés. Des actions sont mises en place pour les limiter.

Le mécanisme est simple : le pirate informatique récupère les données personnelles de l'assuré (nom, prénom, voire le numéro de sécurité sociale) et les utilise pour demander un changement de RIB à leur Carsat. Le pirate utilise un compte de banque en ligne, puis vide le compte en achetant des bitcoins par exemple. Parfois, certains pirates répètent plusieurs fois dans le mois la demande de changement coordonnées pour le même assuré. Ces attaques sont arrêtées par les contrôles réalisés par les salariés du service paiements. Tout un chacun doit se méfier du piratage et veiller à protéger ses données personnelles.



SUIVRE NOS ACTUS SUR



POUR NOUS CONTACTER

Carsat Centre Ouest

37 Avenue du Président René Coty
87048 LIMOGES CEDEX

SITE INTERNET

www.carsat-centreouest.fr

Carsat Retraite
& Santé
au travail
Centre Ouest


la sécurité
sociale

Réalisation Carsat Centre Ouest

Directeur de publication : Gilles COURROS

Photos & illustrations / Carsat Centre Ouest, Adobe Stock et
Shutterstock - 2023