



RAPPORT D'ACTIVITÉ

2019

Carsat Retraite
& Santé
au travail
Aquitaine



EDI TO



Nous avons démontré, encore une fois, notre capacité d'adaptation aux changements et notre volonté d'anticipation quant aux évolutions de la Sécurité Sociale.

L'année 2019 à la CARSAT Aquitaine a été sans conteste marquée par notre préparation collective à l'intégration de la Sécurité Sociale des Indépendants au Régime Général de la Sécurité Sociale.

Nous avons engagé ces travaux dès 2018 suite au vote de la loi qui prévoyait la suppression du Régime Social des Indépendants, mais c'est bien en 2019 que la préparation de cette transition a pris toute son ampleur.

Ces travaux ont rythmé notre année autour d'un double enjeu. Le premier était de réorganiser nos activités et nos processus de travail pour pouvoir répondre aux assurés indépendants, dès janvier 2020, avec le même niveau de qualité que pour les assurés du Régime Général. Le second était de nous préparer à accueillir au sein du collectif de la CARSAT Aquitaine nos nouveaux collègues de la Sécurité Sociale des Indépendants.

Ce sont donc 95 nouveaux collaborateurs qui ont intégré la CARSAT à l'issue de l'année 2019. Je leur renouvelle mon message de bienvenue et je salue le formidable travail des équipes, tant SSI que CARSAT, qui se sont mobilisées pour préparer au mieux cette transition historique. Si l'année 2020 sera encore nécessaire pour consolider cette intégration, d'ores et déjà, l'essai est transformé.

De 2019 à 2023 il n'y a qu'un pas. Notre projet CARSAT 2023 a été finalisé et lancé cette année. Sa construction, que nous avons voulue collaborative et interactive, doit nous permettre de conduire les principaux chantiers pour nous adapter aux évolutions de notre environnement.

La CARSAT Aquitaine a démontré, encore une fois, sa capacité d'adaptation aux changements et sa volonté d'anticipation pour mener à bien les évolutions de la Sécurité Sociale.



Pascal EMILE
Directeur de la CARSAT Aquitaine

SOMMAIRE

10

**GARANTIR,
CALCULER
ET PAYER
LES RETRAITES**

16

**AIDER LES PUBLICS
FRAGILISÉS
ET ACCOMPAGNER
LES SENIORS**

24

**AIDER LES ENTREPRISES
À PRÉSERVER
LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ
DE LEURS SALARIÉS**

30

**OPTIMISER
NOS RESSOURCES
POUR ASSURER
AU MIEUX NOS MISSIONS**

PRÉPARER L'INTÉGRATION DE LA

Se préparer à servir les assurés travailleurs indépendants.

Les équipes métiers CARSAT et SSI ont travaillé conjointement sur l'intégration de nouveaux outils, l'analyse et l'harmonisation des process et finalisé les organisations cibles en vue de garantir, dès 2020, la continuité des prestations aux assurés indépendants ainsi qu'une offre conseil adaptée.

Retraite

- Analyse des impacts métier et intégration des activités dans les applicatifs
- Engagement de chantiers de convergence et harmonisation des procédures
- Adaptation de l'offre d'accueil des assurés indépendants au téléphone et en agence retraite
- Organisation des flux de courriers
- Traitement dès octobre 2019 de certains dossiers de demande de retraite dans les outils du régime général
- Développement du partenariat avec l'URSSAF pour la mise à jour des comptes cotisants
- Participation à la mise en place d'un accueil coordonné à Bruges, inauguré en juin, avec l'URSSAF, la CPAM, la CAF, Pôle emploi et la DGFIP

Comptabilité

- Préparation des opérations de clôture des comptes SSI
- Préparation de la sécurisation des opérations comptables et de la gestion de 2 chaînes de paiement
- Veille à la maîtrise de l'impact financier du traitement des dossiers travailleurs indépendants dans 2 environnements
- Sécurisation des paiements et alignement des procédures
- Prévision des restes à payer aux prestataires de l'action sociale

Action sociale

- Préparation de l'intégration des prestations d'aide individuelles dans les systèmes d'information
- Participation aux groupes de travail nationaux
- Traitement des sujets de conventionnements et coordination avec les partenaires
- Adaptation des offres

La loi de financement de la Sécurité Sociale de 2018 a acté la suppression du RSI au profit de la Sécurité Sociale des Indépendants (SSI). Elle a prévu une période transitoire de deux ans pour que chaque branche concernée du Régime Général puisse organiser, d'ici début 2020, l'intégration des activités, des assurés et des personnels de la SSI. Ces travaux ont rythmé l'année 2019 à la CARSAT Aquitaine autour d'un double enjeu. D'abord celui de se préparer à garantir la continuité et la qualité de service auprès d'un nouveau public, les travailleurs indépendants. L'accueil et l'information,

SÉCURITÉ SOCIALE DES INDÉPENDANTS

le traitement des dossiers, le paiement des retraites, l'accompagnement social des plus fragiles ont été au cœur des préoccupations. Mais aussi un enjeu humain et logistique fort puisqu'il s'agissait de préparer l'intégration de 95 nouveaux collaborateurs au sein de la CARSAT Aquitaine.

Se préparer à accueillir de nouveaux collègues.

Pour assurer un environnement et des conditions de travail favorables, adapter les espaces et les outils, les services support se sont fortement mobilisés.

Logistique

- Adaptation du bâtiment de Bordeaux lac, engagement de travaux dans les agences retraite
- Déménagement de l'agence retraite de Pau vers les locaux de l'ex-RSI
- Aménagement des espaces, commande de bureaux et matériel
- Organisation du déménagement des futurs collègues
- Transfert ou dénonciation des marchés, gestion des contrats

Informatique

- Mise à disposition du matériel (*recensement des besoins, commande et configuration, installation des PC, imprimantes et téléphones, inventaires*)
- Récupération du matériel SSI pour reconditionnement et inventaire
- Mise en conformité du réseau sur les sites de Bruges et Pau
- Gestion des accès aux outils SSI
- Récupération des données SSI
- Accompagnement personnalisé au démarrage des postes

Ressources Humaines

- Organisation et gestion des entretiens de positionnement
- Reprise des données du personnel dans les systèmes d'information
- Gestion des contrats de travail, des droits, des transferts
- Information et coordination avec les instances représentatives du personnel
- Définition et mise en place des plans de formation des équipes
- Organisation de rencontres RH pour les futurs collaborateurs
- Organisation de séances de sensibilisation de tous les agents de la CARSAT pour connaître la culture et le public des indépendants

Accompagnement / Communication

- Organisation de rencontres conviviales des futures équipes
- Mise à disposition d'un guide pour les managers
- Création d'une newsletter mensuelle « *Bientôt Ensemble* » et accès à l'intranet de la CARSAT pour tous dès juillet 2019
- Accueil des nouveaux managers lors du séminaire annuel
- Séances d'accueil et de visites dès janvier 2020



CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'Administration oriente et contrôle l'activité de la Caisse. Il vote le budget et se prononce sur les rapports présentés par le Directeur. Garants du paritarisme, les membres du Conseil d'Administration représentent les partenaires sociaux, employeurs

et salariés. Des représentants de la Fédération Nationale de la Mutualité et des personnes qualifiées composent également le Conseil d'Administration. L'équipe de direction, assure, auprès du Directeur, le pilotage de la caisse et la réalisation des programmes engagés.

EQUIPE DE DIRECTION

Une représentation des travailleurs indépendants au Conseil

Depuis le 1^{er} janvier 2019, un représentant du Conseil de la Protection Sociale des Travailleurs Indépendants (CPSTI) est membre du Conseil d'Administration de la CARSAT Aquitaine avec voix consultative. C'est André Mesnard qui a été désigné, lors de la séance de l'Instance Régionale de la Protection Sociale des Travailleurs Indépendants (IRPSTI) de Nouvelle Aquitaine du 4 juillet, au titre de l'U2P. Cette nomination s'est inscrite dans le cadre de la préparation de l'intégration de la Sécurité Sociale des Travailleurs Indépendants au Régime Général à partir de janvier 2020.

Ainsi, la CARSAT Aquitaine est administrée par un Conseil d'Administration de vingt et un membres avec voix délibérative et cinq membres avec voix consultative.

Le Président est Jacques Feuillerat. Le 1^{er} vice-Président, Denis Tonnadre. Le 2^e vice-Président Xavier Esturgie, et le 3^e vice-Président Pascal Lansard.

Les Journées de la Branche Retraite organisées à Bordeaux

Les 25 et 26 novembre, à Bordeaux, Jacques Feuillerat, Président de la CARSAT Aquitaine et membre du Conseil d'Administration de la CNAV a ouvert aux côtés de Gérard Rivière, Président de la CNAV et de Renaud Villard, Directeur de la



CNAV, les Journées de la Branche Retraite 2019. C'est en effet à la CARSAT Aquitaine que la CNAV avait confié l'organisation de ces journées réunissant les Présidents, Vice-Présidents, Présidents de CASS et Directeurs des CARSAT et CGSS.



Une équipe de direction renforcée

Dans le cadre de l'intégration de la Sécurité Sociale des Indépendants, deux agents de direction en poste au RSI Aquitaine ont rejoint la CARSAT Aquitaine. Maud Delaunay a été nommée au poste de Directrice en charge de l'Action Sociale et Interventions Sociales à compter du 4 septembre 2019. Arnaud Arfeuille a été nommé au poste de Directeur des partenariats et est en charge d'une mission nationale. Il a pris ses fonctions début janvier 2020.

Pascal Emile Directeur par intérim des Caisses Déléguées pour la Sécurité Sociale des Travailleurs Indépendants (SSTI) de la Nouvelle Aquitaine

Le 1^{er} octobre 2019, Pascal Emile a été nommé Directeur par intérim des Caisses Déléguées de Sécurité Sociale des Travailleurs Indépendants (CDSSTI) Aquitaine – Limousin et Poitou-Charentes. Il a assuré cette mission jusqu'au 31 décembre 2019, date de disparition du RSI. Dans ce cadre, la CARSAT a ainsi assuré la clôture des comptes des Caisses Déléguées de Nouvelle Aquitaine.



Pascal EMILE
Directeur



Frédéric GUIGUET
Directeur Comptable et Financier



Pierrick CHAUSSEE
Directeur Délégué



Diane BLANCHARD
Directrice Ressources



Audrey BUREAU
Directrice Retraite



Emeline GIRAUDEAU
Directrice Performance et Innovation



Marie-Christine JACQUEMIN
Directrice Etudes et Développement Nationaux, Métiers Supports



Maud DELAUNAY
Directrice Action Sociale et Interventions Sociales



Arnaud ARFEUILLE
Directeur des Partenariats et mission nationale Action Sociale

*organigramme au 1^{er} janvier 2020

Voix délibératives

8 représentants des Assurés Sociaux

CGT	T : Jean-Paul DOMENC T : Jean-Claude GRANET	S : Daniel TORRES FORTE S : Cédric CAILLE
FO	T : Christophe ATTIAS T : Denis TONNADRE (1 ^{er} Vice Pdt)	S : Olivia QUEYSSELIER S : Catherine LAFFERRIERE
CFDT	T : Valérie GILLORIN T : Nadine LAHITON-COUTURE	S : Laurent BARTHOU MIEUX S : Brigitte LAVIGNE
CFTC	T : Yann GOURVENEZ	S : Waguih YAHYA
CFE-CGC	T : Pascal LANSARD (3 ^e Vice Pdt)	S : Soraya DEFAULT

8 représentants des Employeurs

U2P	T : Astrid CHAMBARAUD T : Laurent CHASSAINT	S : Georges BOUTIS S : Christine LACOUR MAURY
CPME	T : Jacques FEUILLERAT (Pdt) T : Yves BRETTEZ	S : Stéphanie LACOSTE S : Chantal GROS
MEDEF	T : Xavier ESTURGIE (2 ^e Vice Pdt) T : Audrey PIETIN T : Valérie PARIS T : Eric LANDUYT	S : Franck CREMERS S : André TAUZIN S : Brigitte GOUZON S : Mathilde LEFRAIS

T : Titulaire - S : Suppléant

Voix délibératives

1 représentant désigné par la Fédération Nationale de la Mutualité Française

T : Marie-Françoise BEYSSEN S : Patrick OLLIVIER

4 personnes désignées par le Préfet de la région Aquitaine, dont au moins un représentant des retraités

T : Maryse BADEL
T : Anne ARRAYAGO
T : Béatrice LARTISANT
T : Jean-Pierre LABORDE

1 : nomination le 4 juillet 2019 – Information faite lors du CA du 24 octobre 2019 aux Administrateurs (en remplacement de M. Gilles BIRAUD - initialement nommé le 23 janvier 2019 – Information faite lors du CA du 9 avril 2019)

Voix consultatives

1 représentant des Associations Familiales

T : Marion BOUVET (1) S : Catherine DEMANESSE

1 représentant de la CPSTI

T : André MESNARD * (1)

3 représentants du personnel de la Caisse

Cadres	T : Philippe CAUDAN	S : Thierry CAZAUX
Employés	T : Frédéric LACAN	S : Marie-Ange CASTELLI
	T : Erika VASQUEZ	S : Bruno TURBAK

Le pilotage de la CARSAT est assuré par l'équipe de direction. Afin de renforcer la performance globale, des outils d'analyse des coûts, des activités et des résultats sont mis en œuvre.

La maîtrise des activités se poursuit par la mise en place d'un Système de Management par les Processus. Une politique de lutte contre la fraude et de gestion du contentieux est définie et la stratégie de communication est déployée dans un plan annuel.

ACCOMPAGNER LE PILOTAGE, LA PERFORMANCE ET L'INNOVATION À LA CARSAT AQUITAINE

Lancement du projet CARSAT 2023.

Engagée fin 2018, la construction du projet d'entreprise s'est poursuivie en 2019 en privilégiant le mode participatif. Groupes de travail, rencontres ouvertes avec les agents au siège et dans les agences - notamment à Dax et Bergerac - et consultations en ligne avec l'outil Beekast se sont enchaînées pour recueillir les avis et prioriser les axes de travail. En novembre 2019, le projet CARSAT 2023 a été lancé autour de 6 ambitions :

- ◆ Rendre le numérique accessible et attractif, tant pour nos assurés que pour tous les agents
- ◆ Être présents avec nos partenaires et nous affirmer sur les territoires
- ◆ Réussir ensemble, et garantir notre performance face aux transformations et aux nouvelles exigences
- ◆ Être tous acteurs au travail, en favorisant les initiatives
- ◆ Être bien dans notre environnement de travail, tant dans les espaces que dans les organisations
- ◆ Être engagés et durables, en poursuivant et accentuant nos actions éco responsables

Le PCA pour une continuité des activités essentielles.

Le Plan de Continuité d'Activité (PCA) permet de minimiser l'impact d'un sinistre majeur sur l'activité de notre organisme et d'assurer un fonctionnement en mode dégradé en maintenant nos activités prioritaires critiques. Déployer un PCA est donc, avant tout, une démarche d'anticipation.

carsat 2023



Le projet, piloté par le CODIR et animé par la responsable PCA, a abouti grâce à l'implication de l'ensemble des acteurs métiers et fonctions support. Pleinement investie dans cette démarche, la CARSAT dispose désormais d'un plan permettant de faire face aux risques « indisponibilité des locaux » et « indisponibilité des ressources humaines ». Ainsi, à l'échéance 2019, les activités prioritaires de chaque branche, les ressources associées et les solutions de continuité métiers ont été identifiées ; les plans d'accompagnement Système d'Information, Ressources Humaines, Communication et Logistique ont été élaborés.

En décembre, la cellule de crise a été formée pour se préparer à gérer une crise.

Une expérimentation en faveur de l'innovation managériale. Un groupe de travail dédié à l'innovation managériale a été

lancé en mars 2019, soutenu par la CNAV, pour répondre à des préoccupations en lien avec la cohésion d'équipe, le mode collaboratif, la motivation, le sens des responsabilités et l'autonomie. Composé de cinq managers, de trois facilitateurs et d'un agent de direction sponsor, le groupe a identifié 3 projets à mener en 2020 :

- ◆ La mise en discussion du travail avec deux unités des secteurs tarification et prévention,
- ◆ Le lancement d'un « Baromètre d'humeur » digitalisé dans des unités retraite,
- ◆ L'évaluation du management visuel déjà en place dans certains secteurs.

Et de manière plus inédite la digitalisation du management visuel est expérimentée avec un outil dédié au sein de la plateforme téléphonique retraite.

Grand Prix de l'Innovation : Toi(t) + moi récompensé. Organisé par l'UCANSS, le Grand Prix de l'Innovation vise à valoriser les initiatives innovantes des organismes de Sécurité Sociale. La CARSAT a été récompensée dans la Catégorie « Innovation en matière de relation aux usagers » : avec Toi(t) + moi, première plateforme européenne numérique de cohabitation solidaire entre générations.



Challenge réussi pour le secteur lutte contre la fraude qui a engagé un vaste plan d'action et une professionnalisation de ses activités. La Commission de Qualification des Fraudes Détectées (CQFD) permet de mieux garantir la qualification des dossiers et d'enrichir de manière collaborative les connaissances des agents de la Cellule Fraude.

CARSAT Aquitaine résultats 2019 au 31/12	Réalisé	Objectifs	
		Seuil	Objectif
R18-3- Montant total des indus frauduleux et fautifs constatés	906 012,46 € Fraude = 399 883,63 € Faute = 506 128,83 €	666 000 €	888 000 €
R19-3- Montant total des indus frauduleux et fautifs évités	6 785 524,59 € Fraude = 1 692 275,23 € Faute = 5 093 249,36 €	3 403 998 €	4 538 664 €

Les résultats ont dépassé les objectifs fixés par le CPG (+ 2,03 % pour le R18-3 et + 49,50 % pour le R19-3)

TAUX D'ATTEINTE DES OBJECTIFS CPG 2019



ATMP
99,08 %
(91,67 % en 2018)



Maladie
78,56 %
(100 % en 2018)



Retraite
98,07 %
(90,62 % en 2018)



Témoignage
Christelle Dieu
Chargée de mission
Pôle Maîtrise des Activités



Laurent Coupez
Chargé de mission
Service Contrôle de Gestion



UNE MÉTHODE POUR REFONDRE LES REVUES DE PROCESSUS.

Suite à un diagnostic en 2018, le projet de rénovation de notre Système de Management par les Processus (SMP) a été déployé sur 2019.

Le Service Contrôle de Gestion et le Pôle Maîtrise des Activités, pilote, ont accompagné ce projet avec l'appui d'un prestataire. Nos objectifs : redéfinir les rôles et missions des acteurs du SMP, rénover les outils, et accompagner la mise œuvre opérationnelle du SMP.

Les travaux ont été organisés en plusieurs phases : évolution de la cartographie, définition des missions, rénovation des revues, expérimentation des outils, formation des acteurs et déploiement du SMP rénové.

Trois processus ont testé les outils, puis l'expérimentation a été élargie à tous les pilotes et contributeurs. 40 personnes ont bénéficié d'une formation. Nous avons déployé un accompagnement en proximité, voire un coaching personnalisé. C'est une nouvelle étape dans l'animation de la démarche SMP et d'aide à l'optimisation de la performance. L'objectif pour 2020 : assurer le maintien en condition opérationnelle de notre système de management par les processus.

Thierry Fournier, responsable du Pôle Traitement des Données d'Information, a participé à cette expérimentation. « Cette refonte des processus a conforté ma démarche et mon rôle de pilote. Analyser chaque étape m'a éclairé sur leur importance respective. Cela complète le travail que j'avais déjà engagé avec les services support. Mes revues de processus étaient déjà synthétiques. Ce travail de fond m'a permis de consolider ma posture de pilote de processus dans mon quotidien de manager. Merci à Laurent et Christelle !





GARANTIR, CALCULER ET PAYER LES RETRAITES

L'accompagnement des assurés commence dès le premier emploi. Pour l'Assurance Retraite, la CARSAT met à jour les informations tout au long de la vie active des salariés et travailleurs indépendants. Elle informe et conseille les futurs retraités sur leurs droits et démarches, via son réseau d'accueil, ses services en ligne et son numéro d'appel unique.

Lors du dépôt de la demande de retraite, elle vérifie et régularise les dossiers des assurés pour un traitement juste, rapide et sans rupture de ressources. Elle calcule et verse des retraites chaque mois et effectue tout au long de la vie du retraité les mises à jour nécessaires à la gestion de son dossier et au paiement de sa pension.

Pôle de référence pour les échanges avec les organismes espagnols, elle est également seule compétente pour traiter les dossiers des assurés résidant au Chili, en Argentine et Uruguay.

REGARD SUR 2019

La CARSAT Aquitaine poursuit les objectifs de qualité et de performance qu'elle s'est fixés dans le cadre de son programme 2018-2022. La qualité, élément essentiel du service rendu à nos assurés, s'est maintenue cette année grâce aux actions de formation et de sensibilisation engagées dans les différents secteurs. En 2019, la branche retraite s'est particulièrement mobilisée sur les délais de traitement des dossiers retraite et la modernisation de son offre de service. Garantir la continuité des ressources au moment du départ à la retraite se prépare très en amont de cette étape clé pour nos assurés. Le déploiement massif de nos services en ligne et la mise en place d'une offre de conseil carrière renforcée contribuent au leitmotiv de la branche : anticiper !

Frédéric Guiguet
Directeur Comptable et Financier

Audrey Bureau
Directrice Retraite

UNE OFFRE DE SERVICE AU PLUS PRÈS DES BESOINS DES ASSURÉS

Promouvoir les services en ligne retraite. Cette année, l'accent a été mis sur les services « Demander mon relevé des mensualités », « Transmettre mon certificat de vie » et la Demande de retraite en ligne inter régimes (DRL).

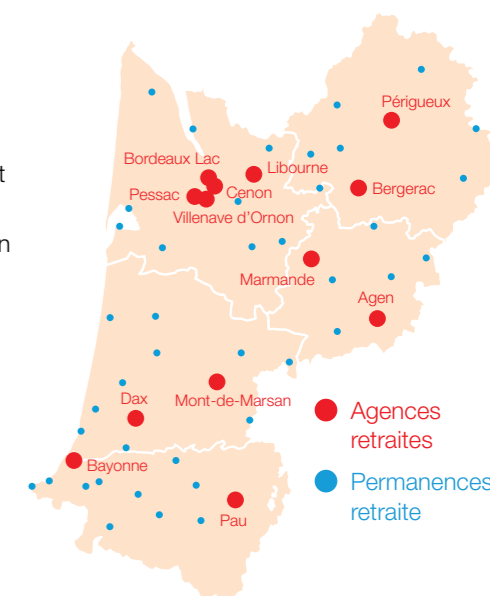
Cette dernière est une évolution de la DRL déjà opérationnelle depuis 2017. Elle permet à l'assuré de déposer en ligne sa demande de retraite en une seule fois pour tous les régimes auxquels il a cotisé. Une réelle simplification pour les assurés et une fluidité de traitement accrue pour l'ensemble des régimes.

Une grande campagne de communication nationale et locale a accompagné le lancement de cette demande de retraite en ligne nouvelle formule, en mettant l'accent sur l'importance de déposer son dossier 6 mois avant la retraite. L'implication des équipes, accompagnée d'une promotion renforcée sur le dernier trimestre (radio, encarts publicitaires, campagne digitale...), a permis d'obtenir un taux de DRL de 32,53 %, soit près de 10 points de plus qu'en 2018.



Un maillage territorial fort.

Les 13 agences retraites accueillent le public Aquitain en Dordogne, Gironde, Landes, Lot-et-Garonne et Pyrénées-Atlantiques. 41 permanences retraite sont assurées périodiquement. En 2019, le gouvernement s'est engagé à déployer un réseau de services publics de proximité polyvalents pour permettre aux usagers de réaliser leurs démarches administratives à moins de 30 minutes de leur domicile : les Espaces France Service. La CARSAT Aquitaine s'est engagée dès juillet 2019 avec les partenaires locaux à déployer le dispositif en 2020 dans l'ensemble des départements.



Evolution des espaces d'accueil.

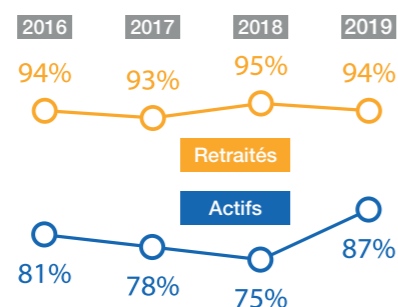
5 nouvelles agences ont été équipées d'espaces libre-service : Marmande, Villenave d'Ornon, Libourne, Dax et Périgueux. Ainsi, toutes les agences du territoire proposent désormais aux assurés un espace leur permettant d'y effectuer en toute autonomie leurs démarches les plus courantes (relevé de carrière, attestation de paiement, dépôt de dossier...)

Un accueil coordonné des travailleurs indépendants est né le 21 juin 2019 à Bruges (Gironde), dans les locaux de l'ex-RSI, piloté par l'URSSAF. Sous la forme d'un guichet unique, il délivre des informations relevant de l'URSSAF, l'Assurance Maladie, l'Assurance Retraite, Pôle Emploi, la CAF et la DGFIP. La CARSAT y assure des permanences sur rendez-vous pour les situations relevant de la retraite, et participe à la formation des agents d'accueil. Un rapprochement partenarial inédit qui a fait référence pour un déploiement national en 2020.

En chiffres

- ♦ **53 298** personnes reçues en accueil rapide
- ♦ **14 010** personnes reçues en rendez-vous en agence, dont **5864** Entretiens Information Conseil
- ♦ **7312** personnes reçues en rendez-vous dans nos permanences
- ♦ **313 440** appels pris en charge
- ♦ **39 534** mails traités

Des assurés satisfaits. Chaque année, la CNAV réalise un baromètre pour connaître la satisfaction des assurés vis-à-vis de nos services. En 2019, 472 jeunes retraités et 317 actifs ont été interrogés en Aquitaine. La satisfaction globale des retraités est stable avec un taux à 94 %. Celle des actifs est en forte hausse, atteignant 87 %.



Avec 92 % de satisfaction globale des retraités sur l'ensemble des points de contacts, la CARSAT démontre la qualité et la pertinence des réponses apportées aux assurés : maîtrise des informations délivrées, connaissance des dossiers, réassurance, etc.

SATISFACTION GLOBALE DES RETRAITÉS SUR L'ENSEMBLE DES POINTS DE CONTACTS

92 %
(93%)



L'agence
Le point de contact le plus apprécié



L'espace personnel
Un très bon niveau de satisfaction stable chez les retraités



Le téléphone
Une qualité de service qui s'améliore



Le courrier
Un canal qui peine à convaincre



Les mails
Une belle progression après quelques années de dégradation



94 %
(97%)

90 %
(94%)

98 %
(95%)

86 %
(85%)

84 %
(84%)

RETRAITÉS



82 %
(88%)

85 %
(80%)

92 %
(84%)

71 %
(57%)

73 %
(45%)

ACTIFS

Données issues du baromètre de satisfaction 2019, basé sur les déclaratifs des actifs et des retraités. (...) Rappels 2018

Le parcours réclamant. Depuis 2016, la CNAV s'est engagée sur un projet d'optimisation de la prise en charge des réclamations. A la CARSAT Aquitaine le déploiement du dispositif est opérationnel depuis le 1^{er} décembre 2019. L'objectif de ce « parcours réclamant » est d'améliorer la satisfaction des assurés dans le cadre du traitement de leur réclamation. Il s'agit d'offrir à chaque assuré une visibilité sur le délai et le suivi de sa demande, de proposer un accompagnement dans le cas d'une situation de fragilité et d'assurer une équité de traitement sur tout le territoire.

Pour répondre à ces enjeux, le Pôle Réclamations de la CARSAT Aquitaine s'est structuré en redéfinissant les missions des secteurs concernés par la démarche. Ainsi, le Service Relation Assurés a fusionné avec le service Précontentieux pour constituer le Pôle Réclamations. Ce dernier est notamment en charge du traitement des réclamations urgentes et sensibles et assure le suivi qualitatif et quantitatif des réclamations. Il s'appuie également sur la plateforme téléphonique qui traite les réclamations standards simples et complexes.

En chiffres

- ♦ **536** réclamations en 2019
- ♦ **45 %** sont des réclamations urgentes et sensibles
- ♦ **37 %** des réclamations portent sur le droit personnel et **20 %** sur le droit de réversion.
- ♦ Les deux principaux motifs de réclamation sont : l'application du droit (**38 %**) et les délais de traitement (**25 %**).
- ♦ **88,46 %** des réclamations sont traitées dans les délais impartis.

TRAITER LES DOSSIERS



AVEC NOS ENTRETIENS INFORMATION CONSEIL, LE PASSAGE À LA RETRAITE DEVIENT UNE SIMPLE FORMALITÉ.

Dès l'âge de 55 ans, nous proposons aux assurés des entretiens information conseil pour préparer leur passage à la retraite. Ce sont des rendez-vous de 45 mn qui satisfont tous ceux qui en bénéficient. D'abord car ils permettent de faire le point sur les données de la carrière enregistrées et de la mettre à jour si besoin pour examiner les droits. Ensuite parce que nous étudions les différents scénarii de départ à la retraite, tous régimes et complémentaires confondus. Ils peuvent varier selon la situation personnelle et les projections de chacun. Notre conseil expert est à ce stade essentiel. Nous expliquons également à l'assuré quand et comment, le moment venu il faudra réaliser sa demande de retraite en ligne « tous régimes » sur le site lassuranceretraite.fr. Ils sont ainsi armés pour effectuer aisément et sereinement leurs démarches en toute autonomie, sans avoir à solliciter un nouveau rendez-vous pour déposer leur dossier. Cela nous permet de réserver cet accompagnement aux assurés les plus fragiles ou aux situations plus complexes.

Déposer et traiter les demandes à temps. L'anticipation du dépôt de la demande de retraite par l'assuré, 4 à 6 mois avant la date de départ, est primordiale. Les secteurs retraite de la CARSAT doivent en effet traiter les demandes dans les meilleurs délais et s'engagent à payer la pension le mois qui suit le départ à la retraite, sans rupture de ressources.

Une carrière à jour garantit le traitement d'un droit à retraite dans un délai restreint. La Branche Retraite engage des actions proactives auprès des assurés pour obtenir les éléments de mises à jour, en partenariat avec les CAF et les CPAM. En 2021, un nouvel outil de traitement de la Carrière sera proposé en lien avec le Référentiel Général de Carrière Unique. Cette base commune pour tous les Régimes de retraite sera ainsi disponible et facilitera à terme grandement le traitement des carrières multi-régimes.

En toute transparence. En 2019, la CARSAT Aquitaine a expérimenté l'affichage de ses résultats dans le cadre du programme gouvernemental Transparence des services publics. Temps de traitement du dossier, paiement dans les délais ou taux de satisfaction des assurés sont désormais affichés sur le site internet et dans les agences.



En chiffres

- ♦ **51 %** des dossiers sont déposés au moins **4** mois à l'avance par les assurés
- ♦ **80,63 %** des droits retraite ont été notifiés avant la date de départ
- ♦ Le délai de traitement moyen d'un dossier est de **80** jours
- ♦ **98 %** des retraites sont payées dans les délais
- ♦ **33 094** carrières régularisées à l'occasion de la liquidation d'un droit retraite
- ♦ **41 707** carrières régularisées à l'initiative de l'assuré ou de la CARSAT

Un médiateur régional. En 2019, l'activité de médiation de l'Assurance Retraite a été déployée dans chaque CARSAT.



Un médiateur régional a été nommé le 1^{er} avril. En 2019, 60 dossiers ont fait l'objet d'une intervention de sa part.

MUTUALISATION DES CERTIFICATS D'EXISTENCE : DITES-LE NOUS UNE FOIS

Tous les régimes de retraite (*de base et complémentaire*) sont tenus légalement de contrôler au moins une fois par an l'existence des retraités résidant à l'étranger auxquels ils versent des pensions. Depuis novembre 2019, les principaux régimes de retraite ont mis en œuvre un traitement unifié de ce contrôle pour simplifier les démarches des assurés. Désormais, dans le cadre d'une convention de mutualisation, l'AGIRC-ARRCO est chargé, pour le compte des régimes partenaires de ce dispositif, d'adresser aux retraités un seul formulaire d'existence, d'enregistrer les réponses et de transmettre les données aux régimes. La CNAV assure le contrôle de la qualité des opérations et la correction éventuelle des anomalies. 18 régimes avaient adhéré à ce dispositif en décembre 2019.

Bon à savoir

Parmi les 719 555 retraités de la CARSAT Aquitaine, 25 318 résident à l'étranger.



NOUS SOMMES INTERLOCUTEUR UNIQUE POUR LA RETRAITE FRANÇAISE DES RÉSIDENTS EN ESPAGNE.

Depuis décembre 2019, la CARSAT Aquitaine assure pour toute la France le traitement des dossiers de demande de retraite des résidents en Espagne qui ont travaillé en France.

Nous étions déjà compétents sur le sujet et prenions jusqu'ici en charge 50 % des dossiers. Désormais nous en traitons 100 %. Il s'agit d'une mission déléguée qui nous a été confiée par la CNAV. Cela représente environ 8000 dossiers de droits supplémentaires à traiter chaque année.

Nous avons commencé à nous préparer fin 2018 en intégrant à l'équipe initiale 3 collègues d'autres services, puis durant toute l'année 2019 avec l'accueil de 14 nouveaux collègues, ce qui porte notre entité Espagne, composée de 2 unités, à 28 collaborateurs, 3 Relais Techniques et 2 managers.

Organisation et accompagnement des équipes, formations, rencontres avec nos homologues espagnols, actions d'information sur le terrain avec nos partenaires locaux et transfrontaliers ont rythmé notre année. Cela a permis une montée en compétences collective en maintenant nos objectifs de délai et de qualité.

Nous sommes désormais spécialisés sur le traitement de ces dossiers, et au point sur les circuits avec les organismes étrangers. Notre feuille de route est ambitieuse, mais sommes à 100 % prêts !



Témoignage

Frédérique David
Manager d'une Unité Espagne



Souad El Mazdoula
Technicienne prestations retraite

EN CHIFFRES

- ◆ **719 555** retraités payés par la CARSAT Aquitaine (résidant en et hors Aquitaine)
- ◆ **752 199** retraités du régime général résidant en Aquitaine :
 - ◆ **106 614** en Dordogne
 - ◆ **306 616** en Gironde
 - ◆ **101 232** dans les Landes
 - ◆ **79 543** en Lot-et-Garonne
 - ◆ **158 194** en Pyrénées-Atlantiques
- ◆ Age moyen des retraités : **74,2** ans
- ◆ Age moyen de départ à la retraite : **62,8** ans (droit direct)
- ◆ **5,56** milliards d'euros de prestations retraite
- ◆ **38 855** demandes de retraite (droits propres)
- ◆ **12 049** demandes de pensions de réversion
- ◆ **4 180** demandes d'Allocation de Solidarité aux Personnes





AIDER LES PUBLICS FRAGILISÉS, ACCOMPAGNER LES SENIORS

La CARSAT Aquitaine accompagne les retraités et les assurés sociaux fragilisés par des problèmes de santé, de handicap ou de vieillissement. Elle les aide dans les démarches, leur apporte un soutien social et financier.

Deux équipes de professionnels assurent cette mission : des Assistants Sociaux et Conseillers Services de l'Assurance Maladie qui orientent et accompagnent les assurés fragilisés, et des spécialistes de l'action sociale portant des projets et des dispositifs en faveur du bien-être et de la préservation de l'autonomie des retraités.

REGARD SUR L'ACTIVITÉ 2019

La CARSAT Aquitaine a développé depuis plusieurs années avec ses partenaires un programme ambitieux de sensibilisation des seniors aux thématiques de prévention. En 2019, le pari de proposer des actions toujours nouvelles et adaptées aux changements de la société a encore été gagné ! Les évolutions ont également concerné le Service Social qui a accentué ses interventions en faveur de la prévention de la désinsertion professionnelle, axe désormais prioritaire.

Maud Delaunay
Directrice Action Sociale et Interventions Sociales

Pour améliorer le quotidien des retraités, la CARSAT Aquitaine propose des aides individuelles personnalisées. Elle anime, coordonne et finance avec ses partenaires des programmes d'actions pour développer le bien vivre à la retraite et le lien social.

ACCOMPAGNER LES SÉNIORS

Des pièces de théâtre pour sensibiliser à nos programmes. 2019 a été marquée par une poursuite et un développement des projets artistiques comme vecteur des messages de prévention.

Le spectacle « Avant, j'étais vieux ! » a connu ses dernières représentations. Depuis son lancement en 2017, il a su enchanter plus de 23 000 spectateurs aquitains avec 81 représentations. Fort de ce succès, la CARSAT et ses partenaires ont travaillé sur une suite à proposer en 2020, en créant la comédie musicale « Eh bien dansons maintenant ! ». Un déploiement est prévu en Aquitaine en 2021.

Enfin, l'année écoulée a vu naître le spectacle interactif « Si on se disait tout ». Objectif : parler de prévention de manière différente dans des territoires plus reculés avec pour finalité de faire connaître les ASEPT. Conçue sous la forme du théâtre d'improvisation, cette pièce invite les spectateurs à partager

des histoires de leur quotidien. Une représentation a eu lieu en 2019 et une tournée dans toute l'Aquitaine est prévue au cours des deux prochaines années.

Nos ateliers de prévention en chiffres.

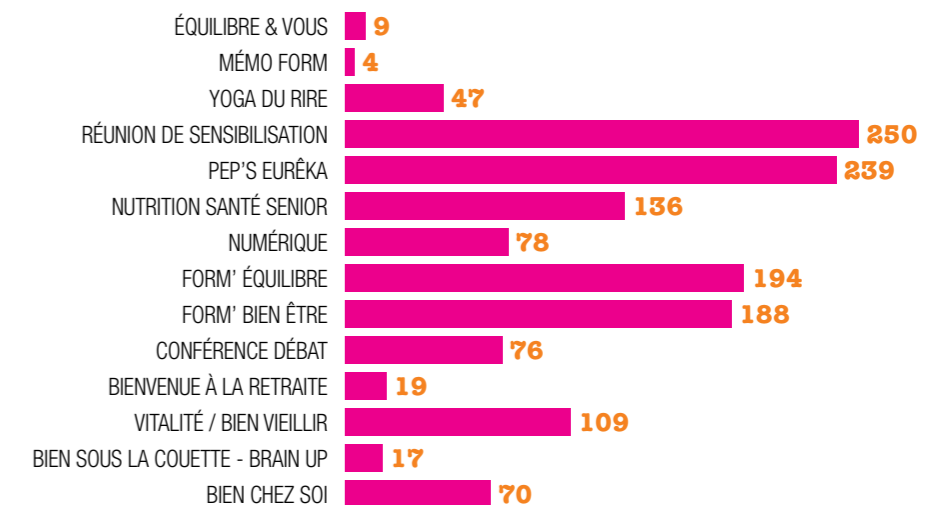
Le programme a pour dessein de préserver la qualité de vie des seniors en les sensibilisant à la nécessité d'adopter un comportement favorable à la santé. Il propose des actions de qualité susceptibles de répondre aux attentes variées des participants et de les inscrire dans une logique de parcours de prévention.

- ♦ 1436 actions de prévention
- ♦ 28 % d'actions en plus par rapport à l'année précédente
- ♦ Près de 19 000 participations de seniors

En 2019, 3 nouveaux ateliers ont vu le jour :

- ♦ Yoga du rire : la pratique régulière du rire libère les tensions, avantage la respiration et contribue à développer un mental positif, à l'instar du yoga.
- ♦ L'atelier Bien chez soi propose des conseils pratiques pour aménager son habitat pour y vivre le plus confortablement possible.
- ♦ Les ateliers numériques pour se familiariser avec les nouvelles technologies et gagner en autonomie. 27 animateurs, spécialistes du numérique dispensent 2h par semaine d'informatique aux seniors par petits groupes. Au programme : s'initier à la tablette, échanger avec ses proches, gérer les démarches administratives, s'informer.

Actions de prévention 2019



Toutes les dates à retrouver sur :
www.asept-perigord-agenais.fr / www.asept-gironde.fr / www.asept-sudaquaine.fr

Les conférences des financeurs : un espace de dynamisation des actions de prévention. Les conférences des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie sont un des dispositifs phare de la loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement. Dans chaque département, les conférences ont pour objectif de coordonner les actions ainsi que leur financement dans le cadre d'une stratégie commune. Cette compétence s'élargit avec la volonté de développer l'habitat inclusif. En Aquitaine, les conférences

viennent en appui des projets initiés par la CARSAT ou l'inter régimes. Elles ont ainsi permis d'investir dans 42 journées supplémentaires de déplacement du Bus numérique pour les seniors, 15 journées de spectacle « Avant, j'étais vieux », 17 jours de tournée du Truck Soliha (*information sur l'habitat*) et enfin de subventionner 30 % du PRIP. De son côté, la CARSAT cofinance certains projets retenus par les conférences. En 2019, 15 projets ont été soutenus à hauteur de 182 966 €.



©Benjamin Vallate



©SOLIHA Nouvelle-Aquitaine



Une offre d'action sociale pour les retraités indépendants. En 2019, la CARSAT a préparé l'intégration des travailleurs indépendants. Transparent pour les bénéficiaires, ce transfert de compétence vers la CARSAT du lieu de résidence s'accompagne d'une information des ressortissants, des prestataires de service d'aide à domicile et des structures évaluatrices. En Aquitaine, pour éviter toute rupture de service, les services prestataires et les structures évaluatrices propres aux ressortissants de la Sécurité sociale des indépendants ont été identifiés et conventionnées. Le maintien des prestations aux retraités indépendants avec un niveau équivalent à celui de 2019 a été la priorité. L'action collective a été moins concernée par cette intégration, la collaboration inter-régimes étant importante depuis plusieurs années.

UNE ENQUÊTE RÉGIONALE SUR LES RETRAITÉS

L'évaluation des actions collectives réalisée pendant cinq ans auprès des participants a montré leur efficacité. Pour mesurer la conformité de ces actions aux besoins et au profil des retraités de la région, le service en charge des statistiques a réalisé une étude s'intéressant à leur mode de vie (*sociale, financière, habitat...*), leur qualité de vie et leur comportement (*prévention santé/sociale*). Cette étude, réalisée en deux temps, a pour objectif de comparer le profil des participants au PRIP à celui de l'ensemble des retraités de la région.

- ♦ En 2018, 3 000 retraités ont été interrogés par téléphone sur leur mode de vie, leur mobilité, leur qualité de vie.
- ♦ Puis en 2019, 5 focus groupes d'une dizaine de personnes ont été constitués pour recueillir l'expression de leurs besoins et leurs préoccupations.

Ces résultats confortent les choix des thématiques abordées notamment pour les seniors les plus fragiles. Une majorité des participants s'estiment être en bonne santé, mais les résultats ont mis en évidence une hétérogénéité des situations. On distingue 4 groupes de retraités ayant des profils divers en termes d'autonomie, de logement, d'équipements numériques ou de qualité de vie. Compte-tenu de la diversité des profils et des situations décrites lors des focus groupes, ces résultats interrogent sur l'approche homogène de l'offre.

Le rapport complet est disponible dans la rubrique Etudes et statistiques du site CARSAT Aquitaine.



INNOVER, EXPÉRIMENTER ET PROPOSER.

L'un des principaux défis de l'action sociale est d'innover. Il est capital de renouveler nos actions de prévention qui constituent nos offres pour les seniors et de nous assurer que ces offres correspondent à leurs attentes. Chaque année, nous expérimentons et testons de nouvelles actions avant de les proposer aux seniors. Cela nous permet si besoin de retravailler le contenu, les séquences, l'installation. En effet, il nous faut accorder les exigences de prévention aux attentes des seniors et aux propositions des opérateurs. Ces actions sont ensuite soumises à un public dont l'avis est essentiel. Une fois rodées, elles sont proposées lors des programmes coordonnés avec les structures locales intéressées. Chaque action implique un suivi sur place, au moins au démarrage, pour offrir une aide logistique, veiller à ce que les seniors soient bien au rendez-vous et qu'ils disposent d'une information suffisante. C'est ainsi que nous avons travaillé sur l'atelier de sophro-réflexologie, sur le yoga du rire, l'atelier Bien chez soi, ou encore sur les derniers spectacles « Avant, j'étais vieux... » et « Si on se disait tout ? ». C'est toujours une satisfaction lorsque les personnes apprécient nos actions.



Témoignage

Sandrine Poly

Assistante Technique
Pôle transversal Action
Sanitaire et Sociale

En chiffres

Les actions collectives de prévention :

2 184 103,02 € consacrés à **64** projets :

- ♦ **39 906,90 €** partenariat ANCV sur le programme « seniors en vacances »
- ♦ **181 000 €** cofinancement de **16** projets avec les conférences des financeurs
- ♦ **199 500 €** soutien aux **3** fédérations de centres sociaux
- ♦ **232 952,76 €** consacrés aux **9** programmes coordonnés de prévention

♦ **1 294 957,36 €** Actions régionales (*bus numérique, événementiels*)

♦ **234 207 €** pour des actions diverses

984 193 € dédiés aux actions de prévention dans le cadre du Programme interrégime de Prévention

305 895 € en faveur des **38** projets consacrés à la prévention des risques en faveur des aidants,

277 617 € Subventions aux **13** structures chargées d'actions de coordination (*CLIC*)

Pour les lieux de vie et d'accueil collectifs :

3 014 400 € de prêts pour **8** projets

1 843 575 € de subventions se rapportant à **39** projets.

Pour la branche maladie :

297 100,00 € consacrés aux associations de la branche maladie.

Le service social contribue à la lutte contre l'exclusion sociale et agit en faveur du maintien de la cohésion sociale. Définies par la Caisse Nationale d'Assurance Maladie et la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse, ses missions se déclinent en plusieurs axes santé : l'accès aux soins, l'employabilité, la sortie d'hospitalisation, le bien vieillir, la prévention et la promotion de la santé.

AIDER LES PUBLICS FRAGILISÉS

Une appropriation partagée de la réforme de la formation professionnelle. Afin de mieux appréhender et comprendre les enjeux et conséquences de la loi du 05 septembre 2018 « Pour la liberté de choisir son avenir professionnel » le service social de la CARSAT Aquitaine en Dordogne, a associé tous les acteurs du maintien en emploi autour de discussions croisées.

accompagnés et pouvoir collectivement partager les impacts et interrogations liés à cette réforme afin de faciliter sa mise en œuvre concrète.

Ce temps d'échange a mis en exergue la complémentarité des acteurs de la prévention de la désinsertion professionnelle en faveur des personnes en risque d'inaptitude à leur poste de travail.

L'objectif visé était double : permettre aux acteurs de bénéficier d'une information commune sur cette loi et ses répercussions auprès des publics

Un modèle de réunion qui met en avant les partenariats et l'importance de ces derniers dans le quotidien professionnel !

9 835

assurés nouvellement accompagnés au titre de la Prévention de la Désinsertion Professionnelle

(8 538 en 2018)



Témoignage

Laurence Crépin-Leblond
Responsable du Service social de Bayonne



ZOOM SUR LA CELLULE LOCALE DE PRÉVENTION DE LA DÉSINSERTION PROFESSIONNELLE À BAYONNE.

L'Assurance Maladie se mobilise de plus en plus intensément pour accompagner les assurés en arrêts de travail qui rencontrent des difficultés pour reprendre leur emploi. A cet effet, les caisses ont mis en place des cellules locales. A Bayonne, cette instance réunit la CPAM, le médecin conseil de l'échelon local du service médical, le Service Social, le Service de Santé au Travail, Cap Emploi.

La cellule Prévention de la Désinsertion Professionnelle (PDP) coordonne les actions dans le cadre d'un parcours attentionné. Cet accompagnement pluriprofessionnel permet la reprise d'une activité à un poste adapté.

Le regard croisé des différents acteurs de cet espace de coordination est un facteur fort de réussite dans le maintien en emploi.



Répartition du renoncement aux soins par type. Exemple, en Lot-et-Garonne.

Dentaire



46,3 %
(Prothèses, soins conservateurs, orthodontie)

Médecine



34,2 %
(consultations, kinésithérapie, pharmacie, dispositifs médicaux)

Optique



17,2 %

Prothèses auditives



2,3 %

De nouvelles pratiques dans la lutte contre le renoncement aux soins. Le renoncement aux soins n'est pas exprimé explicitement par l'assuré mais est identifié à la suite d'un questionnaire ou l'apparition de signaux d'alertes (absence de médecin traitant ou de mutuelle).

Quelques cas sont également détectés via Ameli où des assurés mentionnent clairement dans leur mail être en renoncement. Ces situations restent marginales et un questionnaire adapté est le plus souvent nécessaire.

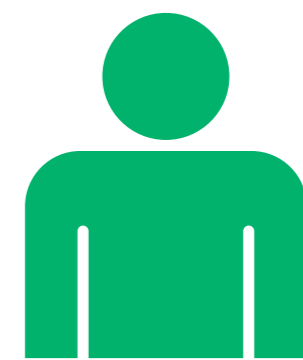
La Plate-Forme d'intervention Départementale pour l'Accès aux Soins et à la Santé (PFIDASS) de la Cnam propose alors un accompagnement personnalisé et sur-mesure. Lorsque des freins psychosociaux compromettent le recours aux soins, les assurés peuvent également bénéficier d'entretiens avec les assistants de service social.

Des partenaires locaux ont intégré progressivement ce dispositif permettant de détecter un maximum de personnes en situation de renoncement aux soins.

Activité par axe d'intervention

50%

Nombre de bénéficiaires Prévention de la Désinsertion Professionnelle



23%

Nombre de bénéficiaires Accès aux Soins

21%

Nombre de bénéficiaires Sortie Hospitalisation



6%

Nombre de bénéficiaires Bien Vieillir



EN CHIFFRES

- ◆ **25 748** bénéficiaires d'une intervention du service social dont :
 - ◆ **23 528** bénéficiaires d'interventions individuelles
 - ◆ **3 582** bénéficiaires d'actions collectives
- ◆ **5 414** personnes rencontrées dans le cadre de l'axe Santé et Accès aux Soins
- ◆ **11 868** personnes rencontrées dans le cadre de l'Axe Santé et Employabilité
- ◆ **4 951** personnes rencontrées dans le cadre de l'axe Santé et Sortie d'Hospitalisation
- ◆ **1 295** personnes rencontrées dans le cadre de l'axe Santé et Bien Vieillir

- ◆ **9 355** évaluations des besoins à domicile des retraités
- ◆ **14 312** retraités* ont bénéficié d'une prise en charge dont :
 - ◆ **6 602** plans d'actions personnalisés
 - ◆ **3 777** aides au retour à domicile après hospitalisation
 - ◆ **917** aides aux retraités en situation de rupture
 - ◆ **1 927** aides à l'habitat
 - ◆ **1 045** kits de prévention
 - ◆ **83** secours

* Le nombre de bénéficiaires d'une aide ne correspond pas à la somme des bénéficiaires de chaque aide, un retraité pouvant bénéficier de plusieurs aides.



Se connaître, une étape incontournable pour travailler ensemble. Se rencontrer pour mieux se connaître, mieux se connaître pour mieux collaborer, c'est la première étape franchie dans les Landes pour consolider et améliorer les articulations entre les services internes à l'Assurance Maladie (CPAM, Service Social et Service Médical).

forme de petits déjeuners au service social et de réunions à la CPAM des Landes.

« C'SAM ouvre-toi, opération réussie ! » commente un agent à l'issue de ces réunions témoignant ainsi de l'ambiance conviviale qui a favorisé des échanges spontanés autour d'un socle commun de missions de services à l'attention du public.

La nouveauté : des rencontres courtes, autour de situations concrètes, pour clarifier les périmètres d'intervention, identifier les bonnes pratiques et les points de vigilance, organisées en alternance sous

L'instance opérationnelle de concertation des Landes est née. Les services landais de l'Assurance Maladie... des services en action vers un maillage parfait !



LE CO-DÉVELOPPEMENT, UNE MÉTHODE RICHE EN DÉCOUVERTE, PARTAGE ET ENTRAIDE.

Le groupe expérimente depuis 2016 une méthode basée sur l'intelligence du collectif à la fois simple et pleine de finesse. Avec la méthodologie apprise, nous nous sommes questionnées sur nos postures professionnelles. La dimension pragmatique et collective du codéveloppement enrichit nos pratiques actuelles d'assistantes de service social. Nous avons intégré tous les rôles : client, consultant et facilitateur, et cela en toute autonomie pour tout expérimenter.

Le sujet de fond commun : « Le sens au travail » et surtout la même intention « grandir et améliorer les pratiques ».

La démarche fondée sur trois règles du codéveloppement que sont « la bienveillance, la confidentialité et le parler vrai » a fait écho à nos questionnements. Empruntant un chemin au cours duquel six étapes sont traversées, le collectif est plus fort. D'ailleurs c'est la maxime du groupe « Seul on va plus vite, ensemble on va plus loin ».

La réflexion collective est plus riche et plus profonde. Elle permet de se détacher du discours premier : la plainte liée le plus souvent à la dimension émotionnelle qui réduit tout.

Nous voyons les effets positifs qu'une série de séances de codéveloppement de 2h30 peut générer tant au niveau humain, dans nos rapports en équipe, avec les assurés et sur l'organisation. Ce travail continu pour que chacun ait sa place dans le groupe nourrit notre attention à l'autre et notre identité professionnelle.

Cette expérience est bénéfique et rejoint d'autres démarches menées à la CARSAT sur la Qualité de Vie au Travail.



Nathalie Degrave-Begne
Assistante de service social
Service social de la Dordogne



Laurence Ouilhon
Assistante de service social
Service social de Pau



Dominique Lafon
Assistante de service social
Service social des Landes



Sophie Prieto
Assistante de service social
Service social de Bayonne



Tatiana Cerveaux
Assistante de service social
Service social de Bayonne





AIDER LES ENTREPRISES À PRÉSERVER LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DE LEURS SALARIÉS

Pour l'Assurance Maladie Risques Professionnels, la CARSAT Aquitaine calcule et notifie les taux de cotisation Accidents du Travail et Maladies Professionnelles des entreprises relevant du régime général. Ces cotisations permettent l'indemnisation des salariés victimes d'accident ou de maladie professionnelle. Dans une logique assurantielle et en concertation avec les partenaires sociaux, la CARSAT déploie des programmes de prévention à destination des secteurs professionnels les plus à risques. Elle pilote et coordonne leur mise en œuvre sur le territoire aquitain grâce à ses équipes d'experts et par la mobilisation d'un réseau de partenaires : services de santé au travail, organismes de formation, services de l'Etat, fédérations professionnelles. Elle conseille et accompagne les entreprises dans leurs démarches de prévention des risques professionnels.

REGARD SUR L'ACTIVITÉ 2019

L'activité intense déployée par les équipes en 2019 a permis à la CARSAT de figurer parmi les plus performantes du réseau. C'est le résultat d'une présence accrue auprès des entreprises et d'un travail de fond pour acter la prévention des risques comme une composante intrinsèque de la politique managériale des entreprises. C'est la consécration également de l'intégration de démarches innovantes dans l'action au quotidien. Le succès de l'escape room sur les troubles musculo-squelettiques en EHPAD, en est la preuve.

Pierrick Chaussée
Directeur Délégué

TARIFER LA SINISTRALITÉ DES ENTREPRISES

Le taux Bureau n'est plus, vive le taux Fonctions Supports de nature administrative. À la suite d'une évolution réglementaire, le taux Bureau laissera sa place au taux Fonctions Supports de Nature Administrative dès le 1^{er} janvier 2020. Afin d'en bénéficier, les entreprises potentiellement éligibles ont été invitées à en faire demande courant 2019.

Conséquence : 3 795 demandes reçues par les équipes Tarification via courrier et mail, essentiellement pendant le dernier trimestre de l'année.

Le service s'est fortement mobilisé pour absorber ce surcroît d'activité tout en maintenant une gestion efficace du reste de l'activité du service et une relation de qualité avec les entreprises.



REVUE DE PROCESSUS AVEC L'AGENCE COMPTABLE : UNE COLLABORATION QUI PROFITE À L'ENSEMBLE DES ÉQUIPES.

A la suite du déploiement du système de Management par Processus au sein du service Tarification, le concours de l'agence comptable s'est avéré incontournable.

Tous les mois, les équipes Tarification et Contrôle scrutent et décortiquent les indicateurs et les résultats de l'activité. Ce travail conjoint permet d'optimiser la performance du service et apporte une vision globale de l'activité.

Au-delà des anomalies détectées et des éventuelles incidences financières évitées, cette collaboration favorise le dialogue dans les équipes grâce à la restitution mensuelle des résultats et des axes d'amélioration attendus. Elle assure également l'homogénéité et la qualité des traitements opérés et permet la mise en place d'actions de supervision et de formation si nécessaire.

Les informations et résultats du Plan de Contrôle Socle remontent ensuite à la CNAM. Ces données font l'objet d'une analyse qui permet de vérifier l'efficacité des points de contrôle mis en place. Les points de contrôle devenus inopérants sont ainsi ajustés, modifiés ou supprimés.



Témoignage

Paulette Marin

Responsable de secteur
Tarification



AIDER LES ENTREPRISES À PRÉSERVER LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DE LEURS SALARIÉS

Permettre aux entreprises de moins de 50 salariés d'améliorer leur prévention des risques professionnels. Moins structurées et parfois moins sensibilisées, les TPE peuvent être plus exposées aux risques professionnels et leurs possibilités financières sont plus limitées. C'est pourquoi le dispositif financier subventions préventions TPE est un levier de prévention efficace pour les entreprises de moins de 50 salariés. En les aidant à financer l'achat de matériel et l'amélioration des conditions de travail et de sécurité de leurs salariés, ou à investir dans des solutions de prévention adaptées, la CARSAT contribue à réduire leur sinistralité.

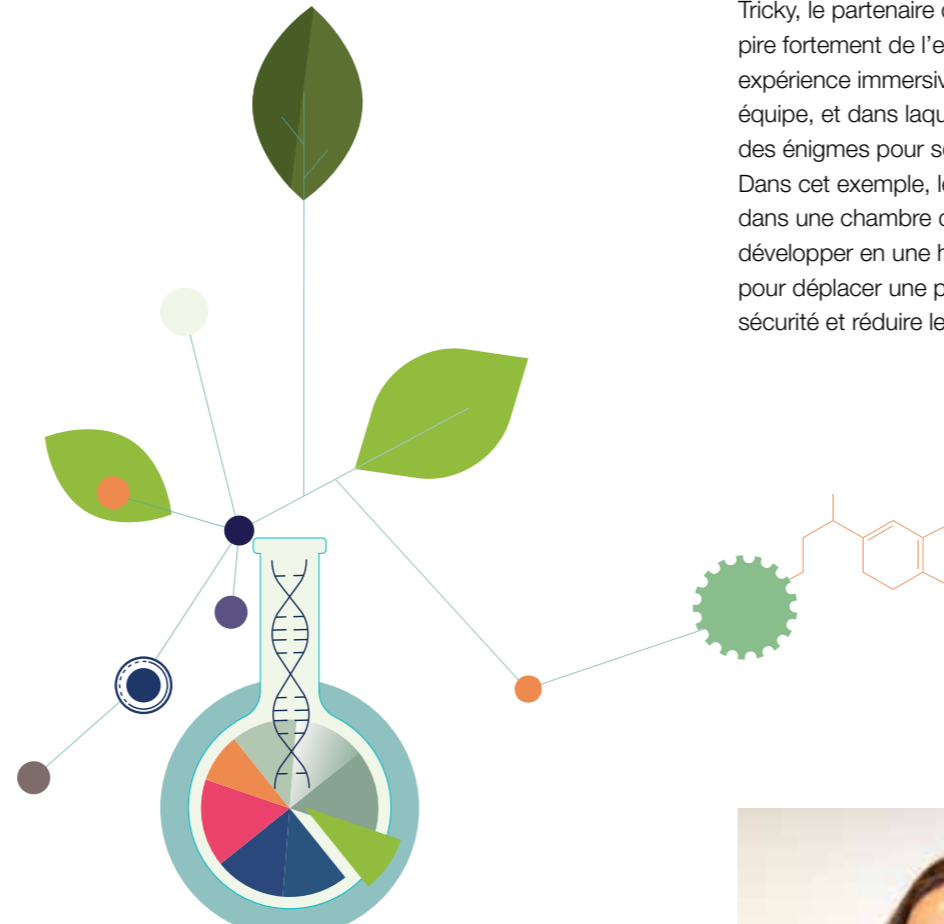
En 2019, un nombre croissant d'entreprises a pu bénéficier de ce dispositif grâce à une augmentation de l'enveloppe budgétaire.

Inauguration du laboratoire régional de chimie. Le 20 juin 2019, le nouveau laboratoire de chimie de la CARSAT

Aquitaine a été inauguré par Marine Jeantet, directrice de la DRP, en présence de nombreux élus, représentants des partenaires sociaux et institutionnels.

Le laboratoire est un outil déterminant dans la stratégie de prévention des risques liés aux produits Cancérigènes, Mutagènes et Reprotoxiques (CMR). L'expertise de ses équipes en matière d'évaluation et de prévention des risques est mobilisée au service des entreprises par les préventeurs de la CARSAT ainsi que par ses partenaires.

Le partenariat dans le cadre de la prévention du risque chimique a été fortement développé en 2019. Dans le cadre des conventions existant entre le Laboratoire et aujourd'hui 27 entités tels que les Services Interentreprises de Santé au Travail, la DIRECCTE, la MSA, les Collectivités hospitalières et les universités, 68 préleveurs IPRP ont été formés ou recyclés.



Tricky : l'Escape Room Santé pour lutter contre les TMS. En 2019, la CARSAT Aquitaine s'est doté d'un outil original pour prévenir les troubles musculo-squelettiques : un escape room mobile, destiné à être installé sur le lieu de travail.

Tricky, le partenaire de la CARSAT, s'inspire fortement de l'escape game : une expérience immersive à vivre seul ou en équipe, et dans laquelle il faut résoudre des énigmes pour sortir d'une pièce. Dans cet exemple, les joueurs se trouvent dans une chambre d'EHPAD et doivent développer en une heure des stratégies pour déplacer une personne en toute sécurité et réduire les sources de TMS.

1 058 salariés d'EHPAD ont été sensibilisés aux TMS grâce à l'Escape Room Santé en 2019 en Aquitaine, et cette innovation a été mentionnée dans le rapport El Khomry sur la perte d'autonomie.

Rappel : les troubles musculo-squelettiques constituent plus de 80 % des maladies professionnelles et entraînent des incapacités permanentes dans 45 % des cas.



GRÂCE AU PROGRAMME TMS PROS, NOUS AVONS AIDÉ 98 ENTREPRISES À LUTTER CONTRE LES TROUBLES MUSCULOQUELETTIQUES.

Le programme national de prévention des risques liés aux Troubles Musculosquelettiques (TMS) concerne 7 800 établissements en France et 445 en Aquitaine. C'est la première maladie professionnelle reconnue en France, avec 87 % des maladies professionnelles reconnues. Notre positionnement, face à cette maladie, est celui de l'organisme assurantiel, qui veut réduire l'exposition au risque en intervenant vers les entreprises les plus sinistrées. Nous avons un double objectif : réduire les effets de l'exposition aux risques des TMS et rendre les entreprises plus autonomes et proactives face à ce risque. Pour cela, la branche AT/MP s'est dotée d'une démarche structurée baptisée TMS PROS, se déroulant en 4 étapes, avec des outils permettant à l'entreprise d'avancer dans sa démarche de prévention et de définir ses mesures de prévention.

L'année 2019 correspond à la fin de la saison 1 dans le programme TMS PROS. 98 entreprises devaient arriver au bout de la démarche et mettre en œuvre et évaluer leurs mesures de prévention. En 2019, nous avons également construit la saison 2, en élaborant le ciblage et en définissant la stratégie comprenant à la fois une approche individuelle avec un suivi par un contrôleur attitré et une approche collective avec des réunions et des formations.



Témoignage

Cécile Clément Farhoud

Ingénieure conseil
service Prévention



Les aides financières : une aide qui fonctionne bien. 2019 a été l'année de tous les records avec plus de 6 millions d'euros d'aides financières distribuées, contrats de prévention et subventions préventions TPE confondues.

L'enveloppe budgétaire et le nombre de subventions préventions ont augmenté en 2019, pouvant aller jusqu'à 25 000 € par attribution. Le fait qu'elles touchent de nombreuses activités : BTP, restauration propreté, salons de coiffure, les garages automobiles... a permis de pouvoir aider financièrement un nombre croissant d'entreprises à améliorer leur prévention des risques professionnels. Les secteurs qui ont le plus utilisé cette aide sont ceux de l'industrie, du bois, de la logistique et du commerce de gros avec Filmeuse +, qui permet de prévenir les risques associés au filmage manuel des palettes. L'aide Bâtir + dans le secteur



du BTP a été très plébiscitée car elle réduit les risques de chute, diminue les manutentions manuelles et améliore les conditions de travail et d'hygiène. Grâce à l'aide Airbonus, les centres de contrôle technique et les garages ont limité l'exposition aux émissions de moteurs diesel.

Un partenariat interne au bénéfice des entreprises. Avec près de 556 subventions préventions TPE et 67 contrats de subvention pour un montant global de 6,6 millions d'euros accordés, l'année 2019 a été plus que faste pour les entreprises en Aquitaine. Cette forte demande a incité le service Prévention et son Pôle Gestion Administrative à se réorganiser, en accueillant pour 9 mois des renforts venus du service Tarification. Après une formation de 2 jours dispensée par les personnes ayant en charge habituellement ces aides, 4 volontaires sont venus enrichir cette équipe un jour par semaine, pour traiter plus particulièrement les demandes de subvention Stop Essuyage pour les bars et l'hôtellerie, et Préciséo pour les salons de coiffure. Ce renfort a permis de traiter des dossiers en plus grand nombre, et d'accélérer la mise en paiement des aides auprès du service Comptabilité, toujours très réactif.



NOUS AVONS MIS AU POINT UN NOUVEAU PROGRAMME POUR AIDER LES ENTREPRISES PARTICULIÈREMENT EXPOSÉES AUX RISQUES PROFESSIONNELS.

Nous avons lancé en 2019 un Programme d'Action Régional nommé Pass Aqui-Prev, qui s'adresse à 120 entreprises d'Aquitaine présentant une accidentologie atypique ou pour lesquelles une opportunité d'actions en matière de prévention a été détectée.

Ce programme permet d'aller vers des établissements non suivis dans le cadre de nos actions nationales. Nos équipes, constituées d'ingénieurs conseils et de contrôleurs de sécurité, les accompagnent dans toutes les étapes de leur démarche d'amélioration de la santé et de la sécurité au travail (*analyse des accidents du travail, évaluation des risques, intégration des nouveaux notamment*).

L'année 2019 a été consacrée à l'ingénierie de projet avec la construction de l'offre de service et des outils du programme (*grille de positionnement et guide d'accompagnement, grille d'analyse d'accident du travail, kit documentaire, offre de formation, aide financière...*).

Des premières visites ont été réalisées fin 2019. Les retours des entreprises sont positifs et encourageants dans cette démarche participative, avec un dialogue établi lors de la phase de diagnostic et une appropriation par les établissements des premiers outils proposés.

Le programme aura une durée de 4 ans.



Témoignage

Camille Joret
Ingénieur conseil
Service Prévention

EN CHIFFRES

- ◆ **932 002** salariés en Aquitaine couverts pour les risques d'Accidents du Travail et de Maladies Professionnelles
- ◆ **129 794** établissements cotisants
- ◆ **36 726** accidents du travail
(37 179 en 2018)
- ◆ **4 670** accidents de trajet
(4 588 en 2018)
- ◆ **3 134** maladies professionnelles
(3 005 en 2018)
- ◆ **3 086** journées d'intervention prévention en entreprise
- ◆ **2 747** établissements visités en Aquitaine
- ◆ **6 607 604 €** d'aides financières et de subventions accordées aux entreprises dont :
 - ◆ **4 207 360 €** de Subventions Prévention TPE pour **556** dossiers
 - ◆ **2 400 244 €** de Contrats de Prévention pour **67** dossiers



OPTIMISER NOS RESSOURCES

Du CE au Comité Social et

Economique. À la suite de l'ordonnance du 22 septembre 2017 qui prévoyait la fusion des instances représentatives du personnel (DP, CE et CHSCT) en une seule instance, la CARSAT Aquitaine a engagé les démarches nécessaires pour se doter d'un CSE à l'échéance des mandats des IRP en place (13 octobre 2018) et au plus tard avant le 1^{er} janvier 2020.

Des négociations se sont engagées entre la direction et les partenaires sociaux dès février 2018, afin d'organiser la nouvelle instance (composition, moyens, modalités de fonctionnement et attributions). Le choix a été fait, après de nombreuses rencontres, de proroger les mandats jusqu'en avril 2019 pour laisser le temps de mener à bien cette négociation qui a abouti à un accord. La date des élections a été fixée en mars 2019. L'accord pré-électoral négocié en janvier 2019 a fixé le

nombre de sièges de ce CSE et précisé les modalités d'organisation des élections.

La réunion d'installation du premier CSE s'est tenue le 2 avril, actant la désignation du secrétaire général, du trésorier et des adjoints, la répartition des sièges dans les commissions, ainsi que les crédits d'heures. Nous sommes passés de 22 titulaires et 22 suppléants (DP, CE et CHSCT confondus) à 16 titulaires et 16 suppléants pour le nouveau CSE. Cette mise en place a entraîné la préparation du règlement intérieur du CSE, avec les organisations syndicales et la direction.

Télétravail : bilan de 5 ans de pratique.

Depuis le 1^{er} accord relatif au télétravail du 2 septembre 2015, le télétravail s'inscrit à la CARSAT dans le volet environnemental de sa politique de développement durable, ainsi que dans son volet social par l'amélioration de la qualité de vie au travail.

Le télétravail est basé sur le principe du volontariat : chaque salarié répondant aux critères d'éligibilité peut en faire la demande dans le cadre d'une campagne annuelle. La détermination des emplois éligibles au télétravail ainsi que le nombre maximum de télétravailleurs sont revus chaque année par une commission de suivi composée de représentants de l'encadrement de tous les secteurs de la caisse.

Lors de la première campagne en 2015, 11 demandes de salariés avaient été formulées, contre 157 en 2019. Le nombre de télétravailleurs est ainsi passé de 11 à 116 en 2019. Ce sont majoritairement des femmes qui en font la demande ; elles représentent 76 % des salariés de notre organisme. 26 % des télétravailleurs exercent deux fois par semaine à leur domicile.

OPTIMISER NOS RESSOURCES POUR ASSURER AU MIEUX NOS MISSIONS

Pour mener à bien ses missions sur le territoire aquitain, la CARSAT renforce son pilotage et mobilise des ressources dites « supports ». Garants d'un niveau de service indispensable à la performance des équipes, les services support jouent un rôle de facilitateurs au quotidien pour l'ensemble des secteurs en veillant à l'optimisation des moyens. Ils sont parties prenantes pour la réussite des transformations majeures de la caisse et de son environnement.

Par ailleurs, soucieuse de l'impact de ses activités sur l'environnement et de sa responsabilité sociale, la CARSAT Aquitaine mène une démarche active de développement durable. Elle poursuit son engagement pour mobiliser ses collaborateurs dans une démarche d'innovation participative.



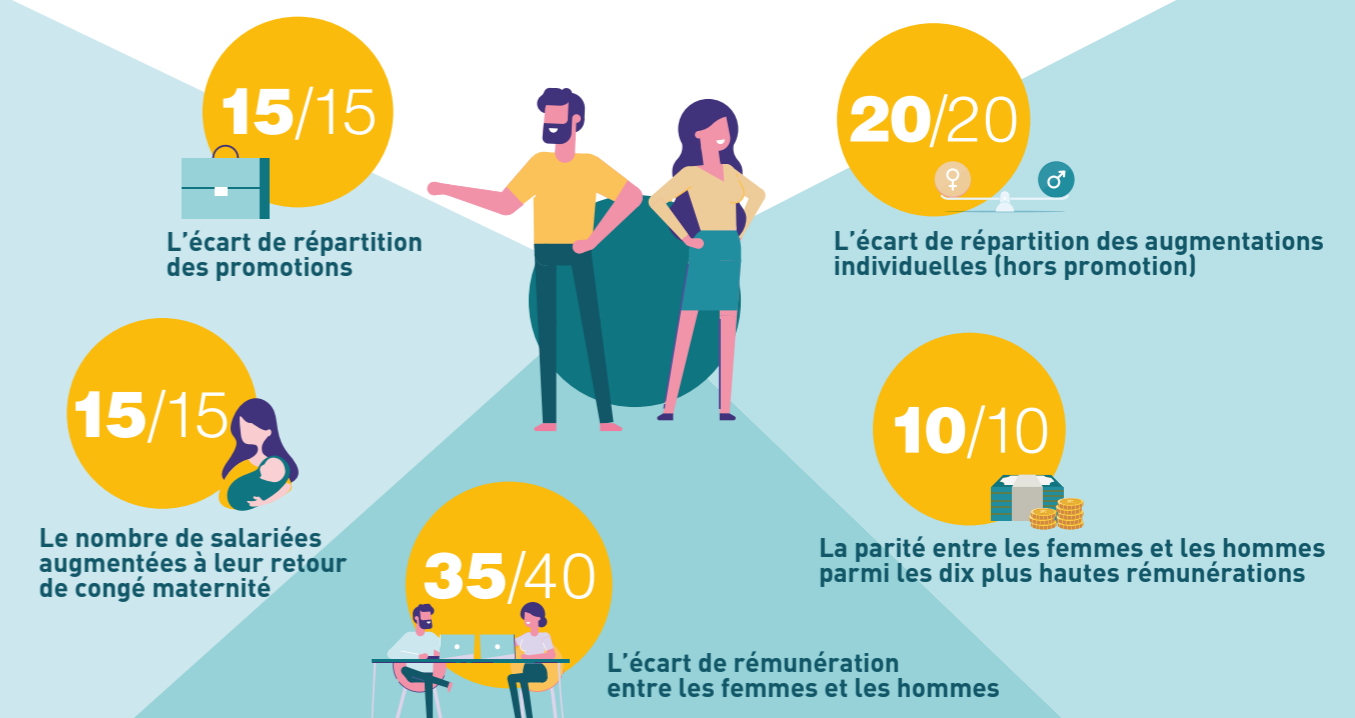
REGARD SUR L'ACTIVITÉ 2019

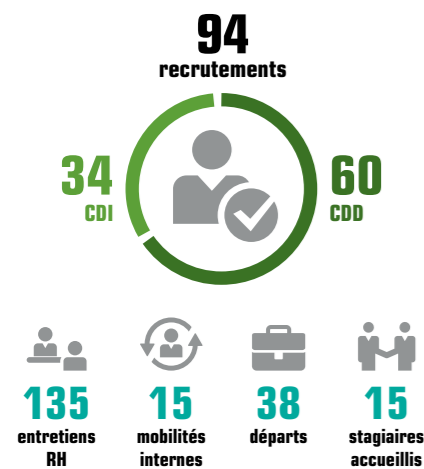
En 2019 les fonctions support se sont mobilisées au profit des grands projets stratégiques portés par notre organisme : intégration de la Sécurité Sociale des Indépendants, Carrière 2.0, politique d'accueil de nos publics... Cette mobilisation se veut innovante et socialement responsable et s'inscrit pleinement dans le cadre de notre Projet d'Entreprise CARSAT 2023. Des chantiers importants ont été démarrés ou poursuivis concernant la rénovation du siège, le déploiement du télétravail ou nos actions en faveur de la promotion de la mobilité interne. L'objectif est d'améliorer la qualité de vie au travail du personnel tout en garantissant un haut niveau de service à nos assurés et nos partenaires.

Diane Blanchard
Directrice Ressources

Égalité Femmes-Hommes à la Carsat Aquitaine : des résultats qui traduisent notre engagement

La Carsat Aquitaine affiche un score total de **95/100** à l'index égalité Femmes-Hommes





PRÉPARATION DE L'ARRIVÉE DE LA SSI : NE RIEN OUBLIER POUR QUE TOUT SE DÉROULE BIEN.

Dès l'annonce de l'intégration de la Sécurité Sociale des Indépendants (SSI), il a fallu que chaque futur organisme accueillant (CARSAT, URSSAF, CPAM et DRSM) fasse le point sur ses possibilités d'intégration, et la répartition dans les services. Sous l'égide de l'UCANSS et des caisses nationales, nous avons réalisé une campagne de consultation auprès de chaque agent de la SSI, pour recueillir leur souhait d'organisme d'affectation et de poste. Nous avons ensuite suivi une procédure pour valider les demandes après des entretiens de repositionnement. Fin septembre 2019, 99 % des salariés de la SSI savaient sur quel poste ils seraient affectés à la CARSAT. Nous avons ensuite géré tous les aspects administratifs pour intégrer près de 100 futurs collaborateurs : les transpositions par rapport à notre convention collective, le paramétrage de nos systèmes d'information, renseigner individuellement chaque personne sur son salaire et son poste, récupérer le maximum d'informations individuelles... pour que tout se déroule au mieux dès leur 1^{er} jour à la CARSAT. Des séances collectives ont aussi permis de présenter notre règlement intérieur, nos horaires... et de répondre à de nombreuses questions personnelles. Chaque séance collective s'enrichissait des échanges ayant déjà eu lieu, afin de réadapter notre discours et d'être sûr d'avoir un langage et une culture commune à partager.

2 à 3 personnes de l'équipe Ressources Humaines se sont occupées de l'intégration de la SSI, afin de s'imprégner de leur culture, et de pouvoir gérer au mieux l'accord de transposition, l'impact sur le budget, le système d'information, l'harmonisation des données et la création des outils de suivi. Les échanges individuels et les réunions collectives ont permis un contact en amont essentiel pour tous. Car changer d'organisme, c'est aussi changer de vie.



Témoignage
Marianne Réale
Responsable
Ressources Humaines

L'INFORMATIQUE AU SERVICE DES MÉTIERS ET DES UTILISATEURS



OFFICE 365 : DES ATELIERS POUR FACILITER LA PRISE EN MAIN.

Nathalie Poupard

Dès le mois de février 2019 nous avons organisé des ateliers Office 365 pour en accompagner le déploiement généralisé. L'objectif ? Aider les agents à prendre en main ces nouveaux outils. Trois thèmes étaient proposés : découverte d'Office 365, Teams et Skype. Principales fonctionnalités et bonnes pratiques étaient au menu de ces ateliers conviviaux organisés en petits groupes. La promotion des ateliers auprès des équipes a été réalisée par le réseau de nos ambassadeurs Office 365, des agents formés pour aider leurs collègues dans ce domaine.



Témoignage
Nathalie Poupard
Chargée de Clientèle
de l'Informatique Régionale
et Référent Technique



Virginie Tisné Guarini
Assistante au Pôle
Maîtrise des Activités

Virginie Tisné-Guarini

Ces ateliers m'ont été d'une grande aide pour comprendre à quel usage est destiné chaque outil de la suite Office 365. Ils m'ont également permis de connaître les bonnes pratiques essentielles au bon usage de chacun. Organisés en petits groupes, j'ai pu poser toutes les questions possibles et Nathalie a pris tout le temps nécessaire pour fournir aux participants toutes les explications lors du temps d'échange et après la formation.



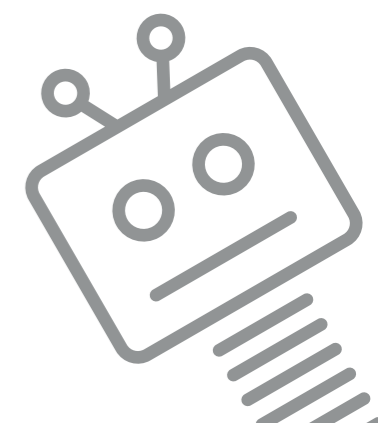
EN CHIFFRES

Des infrastructures techniques

- ♦ 80 serveurs dont 12 physiques et 68 virtuels.
- ♦ 476 switches (commutateurs réseau permettant l'interconnexion d'appareils informatiques)
- ♦ 6 166 prises réseau (dont 5091 au siège)
- ♦ 30 répartiteurs (pièces où sont stockés le matériel réseau) dont 8 au siège

Qu'il faut gérer quotidiennement

- ♦ 42 changements (évolutions des infrastructures techniques).
- ♦ 191 incidents traités sur les infrastructures dont 8 avec impact utilisateurs (2 serveurs/appli, 4 réseau, 1 sauvegarde, 1 transfert de fichiers)



GARANTIR UNE BONNE GESTION DES RESSOURCES FINANCIÈRES

branches. Rappelons que ces comptes sont soumis chaque année à la validation des deux caisses nationales ; la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse et la Caisse Nationale d'Assurance Maladie. Les rapports attestent que les comptes de la CARSAT sont sincères et donnent une image fidèle de ses résultats, de sa situation financière et de son patrimoine. Depuis 10 ans, les comptes de la CARSAT ont toujours été validés, majoritairement sans restriction.

10 ans de validation des comptes.

En 2019, les comptes de la CARSAT ont été validés sans restriction pour les deux

VALIDATION DES COMPTES DE LA CARSAT AQUITAINE

Branche Retraite	Année	Branche Maladie
●	2009	●
●	2010	●
●	2011	●
●	2012	●
●	2013	●
●	2014	●
●	2015	●
●	2016	●
●	2017	●
●	2018	●
●	2019	●

● Validation avec observations

● Validation sans restrictions

Prestations versées

Le montant total des charges de la CARSAT Aquitaine s'élève à 5,7 milliards d'euros, 98,97 % correspondent au versement de prestations et 1,03 % aux charges de gestion.



4 086 000 €
de subventions
versées
aux entreprises



20 580 000 €
de prestations
d'Action Sanitaire
et Sociale versées en
faveur du bien-vieillir



5,56
milliards d'euros
de prestations légales
vieillesse et veuvage versées
à 719 555 retraités.



Témoignage

Françoise Marsan

Responsable Gestion du Compte
Prestataire et Pôle Créances



NOUS AVONS DÉPLOYÉ DES ATELIERS POUR ÊTRE PRÊTS À ASSURER LE PAIEMENT DES RETRAITES DES INDÉPENDANTS.

L'enjeu de l'intégration de la Sécurité Sociale des indépendants pour la CARSAT Aquitaine était d'assurer la continuité du paiement des pensions des assurés du régime des travailleurs indépendants au 1^{er} janvier 2020. Il fallait pour cela s'assurer qu'il n'y aurait pas de dysfonctionnement tout au long de la chaîne de paiement, entre nos outils et les comptes bancaires des pensionnés.

Nous avons, dès le début 2019, mis en place des réunions d'échange avec la caisse locale déléguée d'Aquitaine pour connaître nos pratiques et découvrir nos outils. Puis à partir de l'été, six ateliers d'immersion ont permis aux équipes de traiter en réel les opérations comptables et financières en suivant pas à pas les modes opératoires réalisés par la caisse déléguée. Nous avons ainsi pu nous familiariser avec les outils, en comprendre les contraintes et identifier les points de vigilance à avoir dès janvier 2020. Ces modes opératoires, environ une quinzaine, ont permis d'organiser les activités en fonction des organisations locales et d'aider le réseau dans l'élaboration des Instructions Réseau CNAV.

Grâce à ces travaux, la CARSAT a assuré une parfaite continuité dans le paiement des pensions pour les retraités artisans et commerçants dès le mois de janvier 2020. Ces échanges ont également permis aux équipes de mieux se connaître ce qui a facilité l'accueil des agents ayant rejoint la CARSAT début 2020.



Rachel Dupuy Laffitte

Responsable Comptabilité
Prestations Retraite et ASS

LA LOGISTIQUE SUR LE PONT

Pousser les murs. 350 m², c'est la surface de l'espace aménagé pour l'accueil de la nouvelle Unité de travail Espagne. Sol, plafond, éclairage, mobilier, fournitures... entre février et mars 2019, les équipes de la Logistique se sont démenées pour livrer des locaux tout beaux tout neufs.

Cette dynamique a perduré jusqu'à la fin de l'année dans le cadre de la préparation de l'accueil des agents de la Sécurité Sociale des indépendants. Au siège et en agences, les équipes ont orchestré la réfection des locaux, le mouvement des cloisons, la peinture des murs, le décapage des sols, l'équipement en fournitures et de nouveaux mobiliers, l'aménagement d'une cuisine à l'agence de Périgueux, etc.

L'objectif : être prêts pour l'accueil des 95 futurs collègues en janvier 2020.

ELS : quand les locaux s'adaptent à l'offre de service.

Dans la continuité des travaux engagés en 2018 en agences, les locaux des agences de Dax et de Marmande ont été aménagés et dotés d'Espaces Libre-Service. Composés d'une zone d'autonomie et d'un renseignement minute, ces espaces visent à améliorer la prise en charge des demandes des retraités et futurs retraités lors de leur venue en agence.

En sécurité. Des travaux de maintenance et de mise aux normes ont jalonné l'année : réseaux électriques, gaz, désenfumage, système de sécurité incendie, etc. 4 douches ainsi qu'un espace vestiaire ont également été créés dans l'enceinte du bâtiment du siège entre octobre et décembre 2019.



34 agents
ont suivi
la formation
« Équipiers de
1^{re} intervention »



NOUS AVONS RÉDUIT NOS CONSOMMATIONS ÉLECTRIQUES DE 65 % EN 10 ANS.

Depuis 10 ans, nous avons réduit drastiquement nos consommations d'énergies. Notre consommation d'eau a diminué de 60 % et nos consommations électriques de 65 % !

Ces résultats sont le fruit d'une politique immobilière que l'on veut la plus responsable possible. Le parc immobilier de la CARSAT est vieillissant et tout l'enjeu des travaux que l'on engage chaque année n'est pas seulement de le préserver, mais de le rendre le plus durable possible. C'est d'ailleurs la caractéristique des projets immobiliers : ils sont par nature à long terme. Ils font l'objet d'un Schéma Directeur Immobilier Local (SDIL), validé par la CNAV, pour la COG. Ce SDIL trace la feuille de route stratégique de la CARSAT en matière immobilière.

En regardant dans le rétroviseur, durant ces 10 dernières années, 3 COG successives et autant de SDIL, les projets et chantiers sont ainsi allés bon train : rénovation des façades en 2010, installation, déménagement, aménagement des agences retraite en Aquitaine entre 2012 et aujourd'hui, rénovation du hall en 2014 et remplacement des systèmes de climatisation en 2017 dans l'immeuble du siège, installation du laboratoire d'analyses chimiques en 2018 dans ce même immeuble.

Nos objectifs sont quant à eux restés les mêmes et les nombreux chantiers à venir ne dérogeront pas à cette règle. L'amélioration du confort des usagers, l'adaptation aux nouveaux usages du travail et à l'évolution de nos relations avec les assurés, la réduction des consommations d'énergie et de fluide et l'amélioration des conditions de sécurité constituent les piliers de notre politique immobilière.



Témoignage

Thomas Rioult

Responsable Bâtiment
et sécurité physique

être une entreprise responsable



Contribuer à l'insertion de tous. En menant une politique d'achats responsable, la CARSAT porte des actions en faveur des personnes éloignées de l'emploi. En 2019, elle a par exemple privilégié l'achat dans le secteur adapté et protégé ; ce fut le cas de l'entretien des espaces verts confié à un Etablissement et Service d'Aide par le Travail (ESAT) ou l'association BIC qui est intervenue sur des travaux de manutention.

Elle a intégré également des clauses d'insertion dans le marché du nettoyage. La CARSAT Aquitaine est accompagnée dans la mise en œuvre de cette démarche d'insertion par la Maison de L'Emploi au sein du Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi (PLIE). Par ces démarches, et par sa politique RH, elle répond ainsi à son obligation d'emploi de travailleurs handicapés depuis plusieurs années.

Conciergerie solidaire : l'année de l'expérimentation. Déposée dans « Jump » en 2017, l'idée lauréate du 1^{er} prix local de l'innovation a fait son bout de chemin. Après un an de réflexion, la conciergerie solidaire s'est installée en salle 149 et a ouvert officiellement ses portes le 14 janvier.

Cordonnerie, paniers de fruits et de légumes, pressing, etc. Le panel de services proposés par cet acteur incontournable de l'économie sociale et solidaire de Bordeaux permet à l'ensemble des agents de la CARSAT Aquitaine, siège et hors siège, de bénéficier d'une offre clé en main et responsable.

Sensibilisation à l'art thérapie. Dans le cadre de son action sanitaire et sociale, la CARSAT Aquitaine développe et finance des actions de prévention pour les aidants familiaux qui s'occupent d'un parent handicapé ou dépendant. En proposant des ateliers d'art thérapie, la CARSAT entend permettre aux aidants de prendre un peu de répit à travers une activité artistique valorisante, rompre leur isolement et réduire leur stress.

Potentiellement aidants ou proches d'un aidant, les agents ont ainsi pu participer à une journée de sensibilisation et tester ces ateliers, le 23 mai en salle Aliénor.

Conditions de travail : le baromètre. Tous les 2 ans, la CARSAT Aquitaine interroge l'ensemble du personnel sur les conditions de travail.

Il existe ainsi chaque année une alternance de dispositifs entre le Baromètre local des conditions de travail, conçu, administré et analysé par la CARSAT Aquitaine, et le Baromètre Social Institutionnel, dirigé par l'UCANSS, conçu et analysé par l'institut d'opinion BVA.

Ce Baromètre local des conditions de travail 2019 a permis de mesurer l'évolution des conditions de travail et d'approfondir les analyses les concernant.

Déchets
224 t. de déchets
Soit 250 kg/pers
par an dont
102,55 t. recyclées
(116 kg/pers)

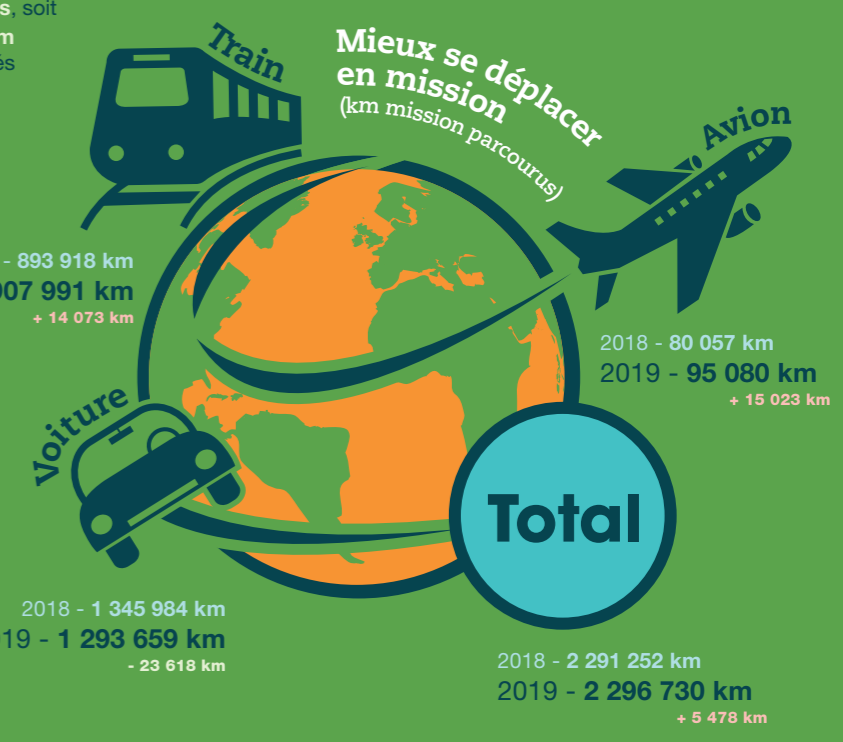
Papier
-36,7 %
d'achat de papier
25 t. en 2019
39,5 t. en 2018

Se former
Prévention routière
10 personnes
Circuler à vélo en ville
9 personnes

Télétravail
116 agents, soit
365 526 km
économisés

2018 - 893 918 km
2019 - 907 991 km
+ 14 073 km

2018 - 1 345 984 km
2019 - 1 293 659 km
- 23 618 km



« **Quand on partait de bon matin...** ». Le vélo était à l'honneur de cette édition 2019 de la Semaine de la Mobilité.

Passage du code de la route, exposition photos dans les escaliers, jeu concours, stand TBM, Challenge de la Mobilité, témoignages des vélos tafeurs de la CARSAT... Le programme de cette édition n'a pas dérogé à la règle : riche en animations, il symbolise l'engagement de l'organisme en faveur de la limitation des déplacements professionnels et de la prévention du risque routier.

En selle ! La flotte de véhicules de la caisse a enrichi son parc de vélos cette année. 9 salariés ont également suivi un atelier de remise en selle, animé par l'association Vélocité.

Par ailleurs, 10 agents ont bénéficié de formation à la prévention du risque routier et à la conduite en sécurité.

Egalité hommes/femmes : la CARSAT mobilisée. La loi Avenir professionnel du 5 septembre 2018 sur le harcèlement sexuel et les agissements sexistes a institué de nouvelles règles qui, depuis le 1^{er} janvier 2019, sont appliquées par la CARSAT Aquitaine.

Deux référentes « harcèlement sexuel et agissements sexistes » ont ainsi été nommées à la CARSAT Aquitaine et au sein du Comité Social et Economique. Leur rôle est d'informer, orienter et accompagner les salariés.

Par ailleurs, l'affichage du texte légal, la mention dans le règlement intérieur, la mise à disposition des numéros utiles (*médecin du travail, défenseur des droits, inspection du travail*) ont également fait l'objet d'un plan d'actions spécifique.

Il s'inscrit dans la démarche de prévention des risques psychosociaux. L'objectif est d'identifier les facteurs de risques au sein de la CARSAT Aquitaine et d'alimenter le plan de prévention et le plan d'actions associés.

Des courses engagées. Emaillant la région, les courses solidaires ont mobilisé sportives et sportifs, petits et grands. Entre septembre et octobre, de Agen à Dax, 47 agents de la CARSAT ont ainsi chaussé leurs baskets et gonflé les rangs de la grande équipe de la Sécurité sociale, aux côtés des collègues des CPAM, CAF et autres organismes.

EN CHIFFRES

- ◆ 872 salariés
 - ◆ 545 au siège
 - ◆ 145 itinérants
 - ◆ 182 dans les services déconcentrés
 - ◆ 116 télétravailleurs
 - ◆ 195 hommes
 - ◆ 677 femmes
 - ◆ Âge moyen 46 ans
 - ◆ Ancienneté moyenne 19 ans
- ◆ 94 recrutements
 - ◆ 34 CDI
 - ◆ 60 CDD
- ◆ 15 mobilités internes
- ◆ 135 entretiens RH
- ◆ 38 départs
- ◆ 15 stagiaires accueillis
- ◆ 2 296 730 km parcourus par les salariés dans le cadre de déplacements mission



La direction EDN-MS prend en charge différentes activités nationales de développement et de maintien en conditions opérationnelles des Systèmes d'Information des Métiers Supports (*Logistique, Comptabilité, Budget et RH*) sous la responsabilité de la Direction des Systèmes d'Information de la CNAV. Elle assure notamment pour l'outil SINERGI, application phare du domaine LCB, la maîtrise d'œuvre, et coordonne les travaux relatifs à la mutualisation des Systèmes d'Information au sein de la sphère sociale.

DIRECTION ETUDES ET DÉVELOPPEMENTS NATIONAUX DES MÉTIERS SUPPORT

Le Pôle Sinergi a poursuivi ses travaux de mutualisation de SINERGI avec d'une part l'intégration de la Caisse de Retraite et de Prévoyance des Clercs et Employés de Notaires (*CRPCEN*) et d'autre part la préparation du projet de mutualisation avec la Caisse de Prévoyance et de Retraite des Personnels de la SNCF (*CPRP SNCF*).

Différents travaux ont permis la prise en charge de la comptabilité de la Sécurité Sociale des Indépendants dans la branche

retraite, et de celle du GIE, en charge du système d'information de l'ex-RSI.

Le Pôle a mené plusieurs autres projets, parmi lesquels la dématérialisation des factures fournisseurs et différentes évolutions techniques ou fonctionnelles.

L'équipe des développements nationaux RH a contribué à un ensemble de projets sur SIRHIUS, par exemple la mise en place du prélèvement à la source et l'intégration des personnels SSTI.



CARSAT Aquitaine
80 avenue de la Jallère
33053 Bordeaux cedex
www.carsat-aquitaine.fr



Rejoignez-nous sur :

