

# RAPPORT D'ACTIVITÉ

**Retraite &  
Santé au travail**

Pays de La Loire

20 **21**

# RAPPORT D'ACTIVITÉ

**Retraite &  
Santé au travail**

Pays de La Loire

## NOS MISSIONS

**Préparer et verser**

la retraite des salariés

**Mettre à jour**

le compte retraite

**Accompagner**

les assurés en difficulté

**Assurer et prévenir**

les risques professionnels  
en entreprise

# SOMMAIRE

- 04 Édito de la Directrice
- 05 Conseil d'Administration
- 11 Organigramme 2021

## **12 DIRECTION**

- 13 Responsable Innovation et Transformation
- 16 Département Marketing social, Communication et Documentation

## **20 DIRECTION COMPTABLE ET FINANCIÈRE**

- 21 Gestion des Prestataires et des Archives
- 21 Contrôle des Prestations
- 22 Service Comptable et Financier

## **24 DIRECTION RETRAITE**

- 27 Département des Agences Retraite
- 29 Services Retraite du Siège
- 29 Département Relation Client
- 31 Département Carrière
- 33 Département Appui Métier
- 35 Département Contentieux

## **40 DIRECTION DES INTERVENTIONS SOCIALES**

- 41 Département Service social
- 42 Département Action Sociale Retraite

## **45 DIRECTION DES RISQUES PROFESSIONNELS**

- Département Tarification
- Département Prévention
- Pôle Études et Partenariats



## **50 DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES**

- 51 Département Accompagnement des Transitions et Développement des Ressources Humaines
- 53 Département Relations Sociales et Administration du Personnel
- 54 Pôle Budget et Gestion

## **56 DIRECTION EFFICIENCE SUPPORT PILOTAGE**

- 57 Département Informatique
- 58 Département Ressources Logistiques
- 58 Service Traitement Courrier Image
- 59 Service Pilotage de la Performance
- 59 Service Qualité retraite, Sécurité informatique et Protection des données

- 61 Au plus près de nos publics
- 62 Lexique

# Le mot de la directrice

« Évoluer et innover  
tout en préservant nos fondamentaux »



**Christelle POISNEUF**, Directrice de la Carsat Pays de la Loire depuis le 1<sup>er</sup> avril 2022

C'est toujours un exercice singulier que de rédiger l'édito d'un rapport d'activité, pour lequel vous n'avez pas été partie prenante. Je profite de l'occasion pour saluer le travail de mon prédécesseur, François-Xavier Joly, dont les apports ont été essentiels pour faire de la Carsat Pays de la Loire ce qu'elle est aujourd'hui.

Si, d'un point de vue sanitaire, nous avons retrouvé une situation presque « normale » en fin d'année, 2021 a été de nouveau une période exceptionnelle.

Retenons un chiffre : en 2021, dans un contexte difficile, les prestations vieillesse ont augmenté de 11,7 % pour atteindre 7 477 millions d'euros versés à 800 970 assurés ligériens. Nous avons su démontrer nos capacités d'adaptation, d'innovation, tout en maintenant le niveau de service performant que nous devons à nos publics.

Les exemples sont nombreux, je n'en citerai que quelques-uns, parmi les plus représentatifs :

• **Les bons résultats de nos contrats pluriannuels de gestion (CPG)**

**Retraite : 98,07 %**. Nos actions ont porté leurs fruits : les assurés déposent leur demande de retraite en ligne de plus en plus tôt. Le niveau de qualité de la liquidation est en nette amélioration.

**Maladie : 96,3 %**. 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 : 94,54 %**. La qualité des actes de gestion de la Tarification se stabilise et le pourcentage de demandes de recours gracieux traitées dans les délais connaît une progression.

• **De nouveaux projets métiers**

Qu'il s'agisse de l'extension du dispositif "SYStème de Pilotage des Activités" (SYSPAC) auprès de 14 nouvelles équipes, principalement issues du processus retraite ou du déploiement du nouvel outil de régularisation des carrières SYRCA, lié au projet Carrière 2.0, nous avons montré notre capacité de mobilisation et notre agilité.

• **Une offre renforcée pour bien vieillir à domicile**

Une nouvelle génération de plans d'aides au maintien à domicile dénommés OSCAR (Offre de Services Coordonnée pour l'Accompagnement de ma Retraite) a été lancée en septembre dernier. Ils remplaceront, à terme, les actuels plans d'aide personnalisés. OSCAR est complété, en Mayenne et en Vendée, par la mise en place de la Demande d'Aides à l'Autonomie (DAA), dossier unique partagé avec les Conseils Départementaux et les MSA des territoires concernés.

• **L'augmentation de l'utilisation de nos services en ligne**

Le taux d'utilisation de la demande de retraite en ligne a encore progressé en 2021, pour arriver à 75,9 % des demandes début 2022.

Nos webinaires digitaux sur les questions de retraite, chômage, carrière longue, services en ligne, estimation d'âge de départ ont rassemblé près de 6 000 personnes tout au long de l'année.

Grâce au dispositif « Mon agenda retraite », initié en 2019, la Carsat Pays de la Loire est la 1<sup>re</sup> Carsat de France pour l'anticipation du dépôt des demandes de retraite avec 23 425 abonnés en Pays de Loire. Belle reconnaissance de notre engagement, "Mon agenda retraite" a été repris depuis la rentrée par l'Assurance Retraite pour être proposé à tous les assurés après avoir été adopté avec succès par plusieurs Carsat (Bretagne, Centre-Ouest, Midi Pyrénées, Bourgogne-Franche-Comté).

• **Un collectif de travail préservé, même à distance**

La digitalisation a fait un grand bond, y compris en interne où il était primordial de favoriser le décloisonnement entre les services et de remercier les collaborateurs pour leur investissement sans faille dans une période compliquée. Des animations digitales ont permis de créer des temps de cohésion dans le quotidien professionnel, tout en respectant les préconisations sanitaires. 508 collaborateurs ont ainsi participé à des activités à distance. Les managers de la Carsat n'ont pas été oubliés, avec trois rendez-vous en ligne imaginés à leur intention.

• **Une attention particulière apportée aux situations d'urgence**

En coordination avec ses partenaires, le Service Social de l'Assurance Maladie s'est attaché à apporter une réponse attentionnée aux personnes fragilisées par les effets collatéraux de la pandémie. Initiée face aux restrictions d'organisation de réunions du 1<sup>er</sup> confinement, notre offre de service sous forme de conversation vidéo, déployée individuellement par SMS et courrier, a de nouveau démontré sa pertinence en 2021. Cette démarche « d'aller vers », ciblée sur un public en arrêt de travail potentiellement en risque vis-à-vis du maintien dans l'emploi, a permis d'apporter une aide le plus précocement possible et d'éviter ainsi les ruptures dans le parcours de vie de l'assuré.

Nous poursuivons sur cette voie en 2022, en développant une organisation souple et adaptable pour répondre aux besoins de proximité, de réassurance et de qualité de service que nous devons à nos publics.

Je termine cet éditto en remerciant très sincèrement l'ensemble des salariés de la Carsat pour leur investissement sans faille dans la réalisation de nos missions et actions multiples.

**Nouvelle directrice**

depuis le 1<sup>er</sup> avril 2022 :  
Christelle Poisneuf

+ 11,7 %  
de prestations vieillesse versées  
soit 7 477 M€ versés  
à 800 970 assurés ligériens

**Contrats pluriannuels de gestion**  
les actions ont porté leurs fruits !

**"Mon agenda retraite"**  
un grand succès, repris au national

**Travail à distance**  
508 collaborateurs ont participé à des activités à distance, la cohésion a été maintenue en interne

**OSCAR**  
de nouveaux plans d'aides au maintien à domicile pour bien vieillir à domicile

**Situations d'urgence :**  
continuer d'aller vers les publics fragilisés

# Le Conseil d'administration

*Conseil d'administration  
installé le 30 janvier 2018*



## Composition du Conseil d'Administration par collège et tendance

**PRÉSIDENT** .....Philippe CHALET

**1<sup>er</sup> Vice-président**.....Jean VERNEYRE

**2<sup>e</sup> Vice-président**.....Michel GUINE

**3<sup>e</sup> Vice-président**.....Sofi LEROY

### Administrateurs siégeant avec voix délibérative

#### Administrateurs titulaires

##### Collège des employeurs

Mireille ROUSSET .....U2P  
 Marie BROUSSEAU .....U2P  
 Nathalie HÉBERT .....MEDEF  
 Jean-Marc POILANE.....MEDEF  
 Jean VERNEYRE.....MEDEF  
 Philippe FOUASSIER .....MEDEF  
 Stéphane BARREAU .....CPME  
 Sofi LEROY .....CPME

##### Collège des salariés

Laurent RENIER.....CGT  
 Nathalie BLIN .....CGT  
 Cyriaque MAILLARD.....CGT-FO  
 Philippe LANCIEN .....CGT-FO  
 Laurence JOLLY .....CFDT  
 Philippe CHALET.....CFDT  
 Isabelle BOUMARD.....CFTC  
 Michel GUINÉ.....CFE-CGC

#### Administrateurs suppléants

##### Collège des employeurs

Germain GAUTREAU .....U2P  
 Christelle MEDARD.....U2P  
 Sylvain RENAUDAT .....MEDEF  
 Thomas CAUDRON.....MEDEF  
 Nathalie TRAINÉAU .....MEDEF  
 Philippe MOUGENEL.....MEDEF  
 Fabien PASQUERAULT.....CPME  
 Audrey MORIN .....CPME

##### Collège des salariés

Christophe RABOU.....CGT  
 Valérie STAELENS.....CGT  
 Sylvie GOULET .....CGT-FO  
 Roselyne PICHAUD .....CGT-FO  
 Johan JARDIN.....CFDT  
 Stéphanie GALASSO .....CFDT  
 Bruno RICHARD.....CFTC  
 Philippe RANCHÉ .....CFE-CGC

#### Représentants de la Fédération Nationale de la Mutualité Française

Anne-Marie LAMBERT (titulaire) - Luc HUBELÉ (suppléant)

#### Personnes qualifiées

Anne BRODIN - Daniel GUHERY - Lionel ROULLET

### Administrateurs siégeant avec voix consultative

#### Représentants de l'Union Nationale des Associations Familiales (UNAF)

Didier BOITTIN (titulaire) - Jean-Yves LE MAGUERESSE (suppléant)

#### Représentants de l'Instance Régionale de la Protection Sociale des Travailleurs Indépendants (IRPSTI)

Dominique TIRGOUINE (titulaire)

#### Représentants du personnel

##### Collège cadres

Caroline LAIZIN.....CFDT (titulaire)  
 Christelle DIROU .....CFDT (suppléante)

##### Collège employés

Anne GUILLO .....CGT-FO (titulaire)  
 Michelle LAURENT.....CGT-FO (suppléante)  
 Hélène BOUHOUF .....CFDT (titulaire)  
 Nicolas BEZANNIER.....CFDT (suppléant)

## Répartition des administrateurs par commission T = titulaire S = suppléant

Administrateurs			Commissions internes						
			Créées par le CA			Prévues par les textes			
			CORASS*	CRAT/MP***	CORES****	Commission de suivi des activités et résultats	CRA**	Marchés	Commission des Pénalités Financières
CGT	Eric GALAY	S		S					
	Laurent RENIER	T	T		S			T	
	Nathalie BLIN	T	S			S	S		
	Christophe RABOU	S		T		T		S	
	Valérie STAELENS	S			T				
	Thierry PANETIER	S							S
CGT-FO	Cyriaque MAILLARD	T	S	T	T			T	
	Philippe LANCIEN	T	T	S		S			
	Sylvie GOULET	S							
	Roselyne PICHAUD	S			S			S	
CFDT	Laurence JOLLY	T	T	S	T	S			
	Philippe CHALET	T					T	T	T
	Johan JARDIN	S		T					T
	Stéphanie GALASSO	S	S		S	T		S	
CFTC	Isabelle BOUMARD	T	T	S	T	S	S	S	T
	Bruno RICHARD	S	S	T	S	T		T	
CFE-CGC	Michel GUINÉ	T	S	T	S	T	T	T	S
	Philippe RANCHÉ	S	T	S	T	S		S	
Groupe employeurs	Germain GAUTREAU	T	S		S	S		T	
	Marie BROUSSEAU	T	T	T			S		S
	Nathalie HÉBERT	T	S	T				T	S
	Jean-Marc POILANE	T		S		T		S	
	Jean VERNEYRE	T	S			T	S		T
	Philippe FOUASSIER	T		T	S			T	
	Stéphane BARREAU	T	T		S	S		S	
	Sofi LEROY	T		T	T	T	T	T	T
	Pascal RÉNIER	T							T
	Mireille ROUSSET	S	T	S	T	T		S	
	Sylvain RENAUDAT	S	T		T	S			
	Thomas CAUDRON	S	T	S		S	T		
	Nathalie TRINEAU	S	S	T	S			S	
	Philippe MOUGENEL	S		S	T				
Fabien PASQUERAULT	S	S		S	S		S		
Audrey MORIN	S		S	T	T		T		
FNMF	Anne-Marie LAMBERT	T	T		T	T		S	
	Luc HUBELÉ	S	S		S	S			
Personnes qualifiées	Anne BRODIN	T			S	S			
	Daniel GUHERY	T	T						
	Lionel ROULLET	T	S			T		S	
<b>MEMBRES CONSULTATIFS</b>									
UNAF/UDAF	Didier BOITTIN	T			T				
	Jean-Yves LE MAGUERESSE	S			S				
Représentant du personnel	Hélène BOUHOUF	T	T						
	Anne GUILLO	T	T						
	Caroline LAIZIN	T	T						
	Nicolas BEZANNIER	S	S						
	Christelle DIROU	S	S						
	Michelle LAURENT	S	S						
IRPSTI	Dominique TIRGOUINE	T			T				

\* CORASS : Commission Retraite et d'Action Sanitaire et Sociale  
 \*\* CRA : Commission de Recours Amiable

\*\*\* CRAT/MP : Commission Régionale des Accidents du Travail et des Maladies Professionnelles  
 \*\*\*\* CORES : Commission Relations de Service



## Nombre de réunions annuelles

NOMBRE DE RÉUNIONS / AN	
Conseil d'Administration.....	<b>5</b>
Commission Retraite ..... et d'Action Sanitaire et Sociale	<b>4</b>
Commission Régionale ..... des Accidents du Travail et des Maladies Professionnelles (CRAT-MP)	<b>4</b>
Commission Relations..... de Service	<b>5</b>
Commission de Recours ..... Amiable (CRA)	<b>11</b>
Commission de Suivi ..... des Activités et des Résultats	<b>1</b>
Commission des marchés.....	<b>0</b>
Commission des Pénalités..... Financières	<b>1</b>

NOMBRE DE RÉUNIONS / AN	
<b>CTR n° 1</b> .....	<b>2</b>
Métallurgie, chimie, caoutchouc, plasturgie, bois, ameublement, papier et carton, textiles, vêtements, cuirs et peaux, pierres et terres à feu	
<b>CTR n° 2</b> .....	<b>2</b>
Bâtiment et travaux publics, transport, eau, gaz, électricité, livre et communication	
<b>CTR n° 3</b> .....	<b>2</b>
Services, commerces et industries de l'alimentation, commerce non alimentaire, activités de service I et activités de service II	

## Comités Techniques Régionaux

Collège employeurs			Collège salariés		
	Titulaires	Suppléants		Titulaires	Suppléants
CTR N° 1	MARIE DIGUE	HELENE BARRAUD	CFE-CGC	PHILIPPE RANCHÉ	CAROLINE RENAUD
	LUC GOILLANDEAU	CYRILLE BOUREAU	CGT	ANTHONY CHARRIER	DAVID ARNOULD
	MELANIE LEFEVRE	MYRIAM CHAFFOUI	CGT	RICHARD GRANGIEN	FRANCOIS BROSSET
	DAVID LELARDEUX	SONIA CHAPRON	CFDT	DOMINIQUE CHOPIN	XAVIER ARTHUIS
	PASCAL RENIER	AUORE DURAND	CFDT	JOHAN JARDIN	DENIS LAUNAY
	FABIEN ROCHE	BERENICE MOINARD	CGT-FO	DAVID GARREC	VERONIQUE BREGER
	THIERRY ROLLAND	PHILIPPE MOUGENEL	CGT-FO	FRANCK MARIOT	YANN RAVART
	EMMANUEL TORLASCO	SYLVAIN OLLIVIER	CFTC	DENIS BONGRAND	VINCENT EVRAT
CTR N° 2	RODOLPHE BOISARD	MARIE-CECILE BIAOU BRUNELIERE	CFE-CGC	JEAN-CLAUDE CHAUVIN	HERVE JOUSSEMET
	JEAN-PIERRE CHÂTEAU	STEPHANE DEGRES	CGT	ERIC BEGO	LIONEL FAURE
	OLIVIER FOURNIGAUULT	ALAIN DORISON	CGT	PASCAL BERNARD	MICKAEL JARRY
	PASCAL LERAY	MARC DOSSO	CFDT	ERIC EZANNO	JEAN-FRANCOIS CONAN
	SOFI LEROY	YVES FORTINEAU	CFDT	BRIGITTE LE DENMAT	RAYMOND HALLIER
	MICHEL LESAINE	JEAN-CHRISTOPHE LIMOUSIN	CGT-FO	SEBASTIEN ARCHAMBEAU	NOËL XAVIER
	ANNE SOPHIE LOIZEAU	PIERRE NATUREL	CGT-FO	PHILIPPE LANCIEN	PASCAL BODIN
		ERIC RABOUIN	CFTC	MADANI BESSOLTANE	CHRISTIAN CORNOU
CTR N° 3	MICHEL BRIEUX	SONIA CHAPRON	CFE-CGC	FABRICE BIGNON	EDITH MASSON
	CYRILLE BOURASSEAU	CHANTAL REUNGOAT	CGT	JEAN-MARIE UVETEAU	ERIC GALAY
	MAGALIE CARTRON	PHILIPPE COMTE	CGT	ARNAUD VALLIENNE	VALERIE STAELENS
	PIERRE COCHETEU	FREDERIC FLEURY	CFDT	VINCENT MEVEL	CHANTAL DUVEAU
	TEDDY JOUBERT	JEAN-MARC LAFFAY	CFDT	SERGE SELIN	LAURENCE JOLLY
	LAURENT TROADEC	PHILIPPE LEGENDRE	CGT-FO	CYRIAQUE MAILLARD	ANITA BLAID
	CHRISTELLE MEDARD	YVES PRUNIER	CGT-FO	GAËTAN PREAULT	JEAN-LOUIS HUOU
	THIERRY ROBERT	PATRICE VINET	CFTC	BRUNO RICHARD	LAURENT ROSSET-BOULON

## Commissions Paritaires Permanentes des Comités Techniques Régionaux

Collège employeurs			Collège salariés		
	Titulaires	Suppléants		Titulaires	Suppléants
CTR N° 1	MÉLANIE LEFEVRE	EMMANUEL TORLASCO	CFE-CGC	CAROLINE RENAUD	PHILIPPE RANCHÉ
	MYRIAM CHAFFOUI	CYRILLE BOUREAU	CFDT	JOHAN JARDIN	DENIS LAUNAY
	SYLVAIN OLLIVIER	PHILIPPE MOUGENEL	CGT-FO	FRANCK MARIOT	DAVID GARREC
	SONIA CHAPRON	LUC GOILLANDEAU	CGT	RICHARD GRANGIEN	DAVID ARNOULD
	AUORE DURAND	THIERRY ROLLAND	CFTC	DENIS BONGRAND	VINCENT EVRAT
CTR N° 2	SOFI LEROY	PASCAL LERAY	CFE-CGC	JEAN-CLAUDE CHAUVIN	HERVÉ JOUSSEMET
	JEAN-CHRISTOPHE LIMOUSIN	OLIVIER FOURNIGAUULT	CFDT	ERIC EZANNO	JEAN-FRANÇOIS CONAN
	ALAIN DORISON	MICHEL LESAINE	CGT-FO	SÉBASTIEN ARCHAMBEAU	PHILIPPE LANCIEN
	YVES FORTINEAU	MARIE CECILE BIAOU BRUNELIERE	CGT	PASCAL BERNARD	MICKAEL JARRY
	MARC DOSSO	JEAN-PIERRE CHÂTEAU	CFTC	MADANI BESSOLTANE	CHRISTIAN CORNOU
CTR N° 3	MAGALIE CARTRON	CHRISTELLE MEDARD	CFE-CGC	FABRICE BIGNON	ÉDITH MASSON
	CYRILLE BOURASSEAU	PATRICE VINET	CFDT	VINCENT MEVEL	
	TEDDY JOUBERT	FRÉDÉRIC FLEURY	CGT-FO	ANITA BLAID	CYRIAQUE MAILLARD
	PIERRE COCHETEU	YVES PRUNIER	CGT	ARNAUD VALLIENNE	
	SONIA CHAPRON		CFTC	BRUNO RICHARD	LAURENT ROSSET-BOULON

## Instances externes à la Carsat Pays de la Loire

### Représentation à titre réglementaire

	Titulaires	Suppléants
--	------------	------------

#### Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie (CRSA)

	M. CHALET, Président	Mme LEROY, 2 <sup>e</sup> Vice-Président M. GUINÉ, 3 <sup>e</sup> Vice-Président
--	----------------------	---

#### Commission de Coordination des Politiques Publiques de Santé dans les domaines de prises en charge et des accompagnements médico-sociaux

	M. JOLY, Directeur	Mme VAUTERIN, Directrice des Interventions Sociales (DIS) M. BEGAUD, Responsable Service Social Régional
--	--------------------	---

#### Commission de Coordination des Politiques Publiques de Santé dans les domaines de la prévention, de la santé scolaire, de la santé au travail et de la protection maternelle et infantile

	M. JOLY, Directeur	M. LANRIVIN, Ingénieur Conseil Régional Mme BOURCIER, Ingénieur Conseil Régional Adjoint
--	--------------------	---

#### Conférence Départementale des Financeurs

- Loire-Atlantique	M. CHALET	M. VERNEYRE
- Maine-et-Loire	Mme BOUMARD	Mme FROUIN
- Mayenne	M. GUHERY	M. BARREAU
- Sarthe	M. MOUGENEL	M. RANCHÉ
- Vendée	Mme BROUSSEAU	M. PASQUERAULT

#### Conseil Départemental de la Citoyenneté et de l'Autonomie (CDCA)

- Loire-Atlantique (CDMCA)	M. CHALET M. VERNEYRE	M. GUINÉ M. CAUDRON
- Maine-et-Loire	Mme BOUMARD	M. CHALET
- Mayenne	M. BARREAU	M. MAILLARD
- Sarthe	M. MOUGENEL	Mme BRODIN
- Vendée	M. PASQUERAULT	Mme BROUSSEAU

### Autres structures : représentation au titre des statuts

#### ASEPT des Pays de la Loire

	M. CHALET MME BOUMARD
--	--------------------------

#### Assemblée Générale du Centre des Capucins - Angers (49)

	M. CHALET - M. FOUASSIER - M. RENIER
--	--------------------------------------

#### Cicat des Pays de la Loire - Saint-Saturnin (72)

	M. MOUGENEL	M. RANCHÉ
--	-------------	-----------

# Organigramme 2021

## François Xavier Joly Directeur

Directeur de la Carsat Pays de la Loire

**Agnès GOUREAU**  
**Thierry MANOLIS**

Chargés de mission CNAV

Cabinet du directeur

Responsable  
Innovation & Transformation

Département Marketing social,  
Communication & Documentation

## Maryvonne LE TALLEC

Direction Comptable et Financière

Département Agence Comptable

## Magali BOU

Sous-Direction Retraite

Département des Agences Retraite

Services Retraite du Siège

Département Relation Client

Département Carrière

Département Appui Métier

Département Contentieux

## Dominique BOURGOUIN

Direction Retraite

## Isabelle VAUTERIN

Direction des Interventions Sociales

Département Service social

Département Action Sociale Retraite

## Jean-Raymond LANRIVIN

Direction des Risques Professionnels

Département Tarification

Département Prévention

Pôle Études & Partenariats

## Cédric SECONDI

Direction des Ressources Humaines

Département Accompagnement  
des Transitions & Développement  
des Ressources Humaines

Département Relations Sociales  
& Administration du Personnel

Pôle Budget & Gestion

## Céline GOULEAU

Direction Efficience Support Pilotage

Département Informatique

Département Ressources Logistiques

Pôle Pilotage de la Performance

Service Traitement Courrier Image

Service Qualité retraite, Sécurité  
informatique et Protection des données

# DIRECTION

Cabinet du directeur

Responsable Innovation et Transformation

Département Marketing social,  
Communication & Documentation



## Ce qu'il faut retenir

L'innovation s'invite à tous les niveaux, en mode collaboratif

### RESPONSABLE INNOVATION ET TRANSFORMATION

L'innovation est l'affaire de tous et s'invite progressivement à différents niveaux de l'organisation. La Carsat agit en favorisant les **contributions collaboratives** et le **développement de compétences** (Design thinking, Facilitation...).

Des initiatives en interne et à l'externe pour informer, soutenir, maintenir le lien, communiquer...

### DÉPARTEMENT MARKETING SOCIAL, COMMUNICATION & DOCUMENTATION

L'année 2021 a été marquée par une adaptation continue et une poursuite d'activité dans un contexte de crise sanitaire durable. Tout comme en 2021, l'information régulière des collaborateurs a été essentielle pour faire connaître les mesures prises, informer des consignes RH, rappeler les gestes barrière... Il a fallu faire preuve de pédagogie pour expliquer les nouveaux enjeux et contextes de travail, les projets de la Caisse et des branches tout en favorisant les évolutions des métiers et l'innovation.

## Responsable Innovation et Transformation

### Activités 2021

#### Innover avec les collaborateurs

#### SE SENTIR ACTEUR DES CHANGEMENTS POUR SERVIR AU MIEUX NOS MISSIONS ET L'ÉVOLUTION DE NOS MÉTIERS

2021 a permis d'intensifier une dynamique d'**implication des collaborateurs dans les évolutions professionnelles et sociétales** qui impulsent de nouveaux défis.

L'innovation est donc l'affaire de tous et s'invite progressivement à différents niveaux de l'organisation. Quel que soit son statut, son métier, **chacun peut être porteur d'actions transformatrices**.

La Carsat œuvre à l'apprentissage par l'action, en favorisant les contributions collaboratives. Elle veille aussi à développer les compétences en lien, en formant notamment au Design thinking, à la Facilitation... et vise à renforcer l'entraide pour « oser » se lancer. Voici quelques actions clés de l'année :



#### NÉOCARSAT : RÉFLÉCHIR ET AGIR ENSEMBLE

En 2021, NéoCarsat a permis à une soixantaine de collaborateurs volontaires de s'engager pour **répondre à de nouveaux défis** autour de quatre thématiques :

- Repenser les espaces de travail
- Réinventer la collaboration
- Développer notre agilité
- S'adapter aux nouveaux modes de communication

C'est une mobilisation riche d'échanges transversaux, réunissant métiers d'horizons différents et statuts variés, pour questionner autrement les pratiques sous la houlette des « marraines » qui coordonnent les sujets. Voici quelques expérimentations en cours :



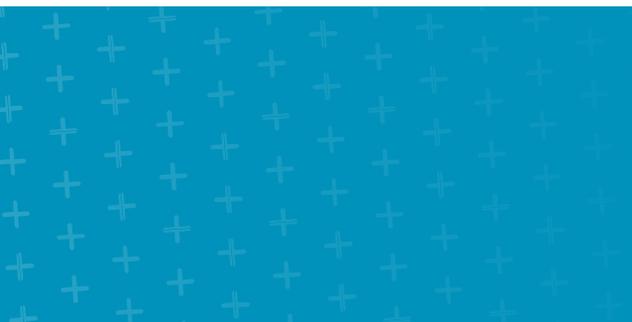
### De nouveaux espaces de travail pensés avec les équipes du STCI\*

Le monde du travail, son organisation, ses espaces, sont en pleine mutation. Afin d'expérimenter de nouvelles approches, l'équipe du \*Service Traitement Courrier Image s'est lancée dans l'aventure. Grâce à sa mobilisation : ateliers pour retracer l'histoire et les projets, **optimiser les espaces en fonction des usages réels**, sélectionner les matériaux et outils en accord avec les pratiques à venir... tout **en respectant les besoins individuels et collectifs**, voici un challenge relevé avec énergie pour aboutir à une **concrétisation responsable** (sur plans pour l'instant !), confrontant idées et **réalité des contraintes architecturales, techniques, budgétaires...** qui permettront à terme de **générer fluidité et efficience**, dans un environnement facilitant le travail.

**À suivre :** fin 2022, une exposition permettant de partager l'expérience avec l'ensemble des collaborateurs, et d'ouvrir les réflexions sur les évolutions progressives à engager au sein de l'ensemble des services, en prenant en compte leur spécificités métiers : équipes d'accueil, nomades, hybrides... : un subtil équilibre à ajuster. Les nouveaux espaces du STCI verront le jour début 2023.

### Expérimenter de nouveaux horaires d'accueil pour informer les futurs retraités

De nombreuses actions collectives sont déjà menées pour renseigner au mieux les futurs retraités (webinaires, salons...) et il est cependant nécessaire de **poursuivre nos efforts pour ne laisser personne de côté**. S'interroger sur les **modalités de réponses couvrant l'ensemble des besoins** était une proposition portée par un groupe de collaborateurs. Aussi, une expérimentation est menée pour vérifier la pertinence d'ouvrir ou non, des créneaux sur des horaires spécifiques, notamment sur la pause méridienne.



## Ô LA PÉPINIÈRE : OSER CONCRÉTISER SES IDÉES AU BÉNÉFICE D'UN COLLECTIF EN MOUVEMENT

Dans la continuité de cette dynamique d'innovation collaborative, non seulement via l'expression des collaborateurs, mais surtout via l'apprentissage par l'action, la Carsat a lancé Ô La Pépinière en décembre 2021 avec une volonté centrale :

**Encourager la proposition et la concrétisation d'idées par les collaborateurs eux-mêmes, pour répondre à nos enjeux évolutifs, en osant les formuler, les enrichir, les confronter au réel pour**

- Améliorer les services rendus aux clients
- Améliorer la vie au travail

Cette démarche d'acculturation, et d'expérimentation **par la pratique**, convoque en première intention la motivation naturelle, intrinsèque, des collaborateurs pour « résoudre » les **problématiques** qui s'invitent dans notre quotidien : un **défi de décloisonnement**, et d'**autonomisation des collaborateurs en accord avec des aptitudes de plus en plus recherchées** (notion de soft skills/compétences douces) et **génératrice d'attractivité** (notamment dans le cadre de recrutement des jeunes) :

- **La créativité** : une compétence qui permet de sortir des sentiers battus et de développer l'innovation au sein d'une entreprise.
- **La résolution de problèmes complexes** : adopter une approche « solution » pour améliorer une situation.
- **L'adaptabilité** : savoir faire face au changement avec optimisme et confiance afin de s'adapter plutôt que de subir le contexte environnant.
- **La communication** : savoir faire passer un message avec enthousiasme et clarté.
- **La persuasion / l'influence sociale** : elle découle des capacités de communication d'une personne et permet de fédérer autour d'une vision ou d'une idée.
- **L'esprit d'entreprendre** : être proactif dans sa carrière, dans son apprentissage continu, dans sa vie afin de rester dans une approche « solution ».

Un programme d'acculturation, sous forme de webinaire, vise à **ouvrir les esprits et les modes d'action** (Renforcer la compréhension d'un utilisateur ou usager, Tester et modifier son idée...), et un accompagnement dédié par une équipe de collaborateurs-jardiniers, permettra de lancer le dispositif, de l'ajuster à notre contexte et de l'améliorer pour l'orienter au mieux afin de servir nos missions.

*Des collaborateurs se forment à la facilitation pour insuffler de nouvelles pratiques.*



# Département Marketing social, Communication & Documentation

## Activités 2021

### Les actions phares en interne

Dans un contexte de télétravail généralisé, il a fallu veiller à **préserver les collectifs de travail et accompagner les projets des services**. Le Département Marketing social, Communication et Documentation a su s'adapter et repenser les animations internes en distanciel, en fonction des différentes périodes de l'année et des besoins exprimés.

#### Nos objectifs :

- Contribuer à préserver le collectif et à restaurer le lien,
- Faire connaître et valoriser la politique RH,
- Faire preuve de pédagogie sur l'évolution des missions, des organisations et des méthodes et outils de travail de la Carsat.

### DE NOUVEAUX CANAUX QUI SE PÉRENNISENT

Notre **newsletter interne « Gardons le lien »**, créée lors du premier confinement en 2020 à destination de l'ensemble du personnel, a poursuivi sa parution au rythme de deux numéros par mois. Une nouvelle maquette a été créée pour ce canal de communication interne très apprécié des collaborateurs.

Les manifestations, forums, séminaires et cérémonies ayant dû être reportés ou annulés, nous avons poursuivi **nos événementiels en format digital**. Plusieurs temps forts à destination des salariés ont ainsi rythmé l'année 2021.



### SE DONNER UN « SECOND SOUFFLE » ET VIVRE UNE « RENTRÉE VITAMINÉE »

Ces animations internes ont eu pour objectif de créer **un temps de pause et de cohésion dans le quotidien professionnel**, tout en respectant les préconisations sanitaires. Il était également primordial de favoriser le décloisonnement entre les services et de remercier les collaborateurs pour leur investissement sans faille dans une période compliquée.



Dans le cadre de « Second souffle », 508 collaborateurs ont participé à des activités à distance, à choisir parmi yoga des yeux, soulager son dos, soulager son stress, communication non violente, réveil musculaire...

### FINIR L'ANNÉE EN BEAUTÉ SUR UNE NOTE FESTIVE ET LUDIQUE

100% digital, le moment festif de fin d'année s'est totalement réinventé ! Au programme : un quiz ludique sous forme de calendrier de l'avent, avec 325 cadeaux à la clé et 1 super gagnant parmi les réponses (bonnes et mauvaises). Le concours du pull/pyjama drôle ou moche a également favorisé la créativité en termes de costumes. Chacun a également reçu dans son bulletin de salaire un ticket pour prendre part au tirage au sort permettant de gagner un kilo de chocolats.





### Séminaire des Directeurs Ressources Humaines

23 et 24 septembre 2021

## SOUTENIR LES PROJETS MÉTIERS ET LA FONCTION MANAGÉRIALE

Tout au long de l'année, une attention particulière a été portée à l'appui constant aux directions et aux projets métiers (Syrca, SYSPAC...), ainsi qu'aux managers, tous fortement mobilisés pour traverser cette crise.

Pour soutenir et dynamiser la fonction managériale, même à distance, des rencontres digitales ont été mises en place tout comme en 2020, afin de s'informer, d'apprendre et surtout d'échanger !

Tout au long de l'année, la newsletter « Managers'Info » leur a été transmise très régulièrement pour leur apporter, en avant-première, toutes les informations nécessaires à l'exercice de leur fonction.

La Carsat a également organisé et accueilli le séminaire national des DRH les 23 et 24 septembre.



## Les actions phares en externe

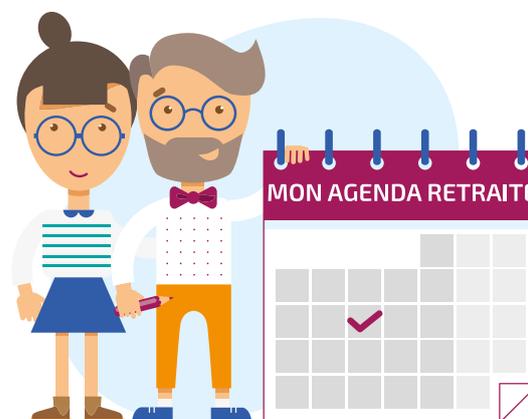
### Nos objectifs :

- Anticiper les besoins et répondre aux interrogations de nos publics (assurés, entreprises et partenaires),
- Accompagner et rassurer nos futurs retraités dans un contexte d'accueil Retraite limité au rendez-vous et d'impossibilité d'organiser des événements en présentiel,
- Favoriser l'atteinte de nos objectifs CPG pour accompagner les assurés à préparer sereinement leur retraite et les satisfaire au mieux.

## DOUBLE RECONNAISSANCE POUR « MON AGENDA RETRAITE »

Tout au long de l'année, des campagnes digitales menées sur Google et Facebook ont permis de mieux faire connaître ce dispositif auprès des principaux intéressés et de recueillir 23 425 abonnés en Pays de Loire. Grâce à ce dispositif, initié en 2019, la Carsat Pays de la Loire est la 1<sup>er</sup> Carsat de France pour l'anticipation du dépôt des demandes de retraite.

Belle reconnaissance de notre engagement, l'agenda retraite a reçu le second prix des palmes de la relation client décernées par l'Association Française de la Relation Client. Depuis la rentrée, « Mon agenda retraite » a été repris par l'Assurance Retraite pour être proposé à tous les assurés après avoir été adopté avec succès par plusieurs Carsat (Bretagne, Centre-Ouest, Midi Pyrénées, Bourgogne-Franche-Comté).



## 512 RENDEZ-VOUS POUR RÉPONDRE AUX QUESTIONS DES ACTIFS

Du 6 au 11 décembre, l'Assurance Retraite a organisé la 8<sup>e</sup> édition des « Rendez-vous de la retraite », en collaboration avec l'Agirc-Arrco. L'événement a affiché complet avec 512 rendez-vous planifiés en Pays de la Loire, pour informer les assurés de manière conjointe et harmonisée sur leurs retraites de base et complémentaires.

Les rendez-vous de la retraite ont eu l'honneur des médias régionaux, avec notamment des interviews de collaborateurs sur TV Vendée et sur TéléNantes.



## UN FORUM VIRTUEL POUR LES ENTREPRISES

Maintenir le lien avec nos publics, et garantir la proactivité de nos services, c'est aussi s'adapter au contexte. Le forum entreprises virtuel, organisé sur toute la journée du 25 mars en collaboration avec la CPAM, l'URSSAF, Pôle emploi et la Direction Générale des Finances Publiques a réuni **488 participants en ligne, venant de 433 entreprises différentes**, pour un taux de satisfaction de 97 %.

# “FORUM ENTREPRISES VIRTUEL”

## NOTORIÉTÉ : LA CARSAT S'Y COLLE !

En toute transparence, la Carsat Pays de la Loire a habillé d'adhésifs une partie des fenêtres du siège. Les nombreux passants et 80 000 utilisateurs quotidiens du tramway seront désormais incollables sur les activités exercées dans notre bâtiment !



## Nos Chiffres 2020

- ▬ • 3 922 abonnés à notre page entreprise LinkedIn
- ▬ • 226 posts sur notre page LinkedIn (19 en moyenne par mois)
- ▬ • 36 newsletters internes « Gardons le lien » (dont 12 « flash ») envoyées aux collaborateurs, avec un **taux d'ouverture de 63 %**
- ▬ • 19 newsletters internes **spécifiquement destinées aux collaborateurs du dispositif retraite** (420 collaborateurs), avec un **taux d'ouverture de 75 %**
- ▬ • 9 newsletters externes « 3 minutes », envoyées aux entreprises, avec un **taux d'ouverture de 29 %**
- ▬ • 29 vidéos réalisées par le Pôle multimédia



## ACCOMPAGNER LES NOUVEAUX RETRAITÉS AVEC UN WEBINAIRE MENSUEL

Au printemps dernier, nous avons expérimenté **une nouvelle conférence : les mardis des nouveaux retraités**. 1 mardi par mois, nous donnons la possibilité aux assurés qui viennent de recevoir leur notification de s'inscrire à une conférence coanimée par le Département Marketing social et Communication et le Service Partenariats et Offre de service. Elles ont réuni 725 participants et 77 replays ont été visionnés.



## Les chiffres clés de la documentation 2021

- ▬ • 414 commandes de documentation
- ▬ • 46 panoramas de presse risques professionnels envoyés
- ▬ • 127 demandes de recherches documentaires
  - ▬ - 95 à destination du public interne
  - ▬ - 32 à destination du public externe

## Notre site Carsat-pl.fr

(données du 01/01/2021 au 31/12/2021)

- ▬ • 1 153 030 visites
- ▬ • 148 222 entrées directes
- ▬ • 993 751 pages salarié vues
- ▬ • 534 766 pages retraité vues
- ▬ • 134 374 pages entreprises vues

## Les webinaires retraite en 2021



## Notre bilan marketing

En 2021, nous avons mis à la disposition des agences et de notre plateforme téléphonique **42 différents packs mails** et **22 021 packs** ont été envoyés.

Le Département a fait également parvenir tout au long de l'année à nos clients des emailings ciblés sur leurs situations respectives (pension de réversion, information sur le suivi du dossier, invitation à suivre nos conférences en ligne et nos émissions radio, comment mettre à jour sa carrière ou cumuler un emploi et une retraite...).

## DE NOMBREUSES ÉTUDES ONT ÉTÉ MENÉES PAR LE DÉPARTEMENT, À LA FOIS EN INTERNE ET EN EXTERNE :

- Déplacements des contrôleurs de sécurité,
- Intentions de départ à la retraite,
- Évaluation de l'expérimentation SYSPAC,
- Expérimentation d'horaires élargis dans les agences,
- Emploi des collaborateurs en situation de handicap,
- Souplesse organisationnelle,
- Autodiagnostic managérial,
- Relais d'enquêtes nationales comme la Grande Enquête de l'Assurance Maladie et le baromètre social institutionnel de la Cnav,
- Etude contacts entrants,
- Bénéficiaires des modules d'orientation du Service social,
- Évaluation du programme TMS pro,
- Cohorte de 18 assurés qui préparent leur retraite (projet « Pascal »).

## Perspectives 2022

Résoudre les problématiques ensemble, en innovant

Nouvelle COG d'une durée de 5 ans, à partir de 2023

Nouvelle organisation avec plus de challenges et de transversalité

## RESPONSABLE INNOVATION ET TRANSFORMATION

Les démarches d'acculturation, et d'expérimentation **par la pratique**, se développent et facilitent la « **résolution** » des problématiques qui s'invitent dans notre quotidien : **un défi de décloisonnement, et d'autonomisation des collaborateurs en accord avec des aptitudes agiles de plus en plus recherchées.**

## DÉPARTEMENT MARKETING SOCIAL, COMMUNICATION &amp; DOCUMENTATION

La Convention d'Objectifs et de Gestion (COG) débutera en 2023 et couvrira une période de 5 ans.

2022 étant une année de fin de COG, nous serons, entre autres, mobilisés sur les thématiques suivantes :

- **L'accompagnement des métiers** à plusieurs niveaux, afin de soulager la production et de soutenir l'atteinte des objectifs, tout en étant attentifs à la symétrie des attentions pour nos collaborateurs et pour nos clients.
- **L'arrivée de Mme Poisneuf, nouvelle directrice de la Carsat en avril**, ainsi que d'un **nouveau manager pour notre Département**, qui prendra la responsabilité d'un nouveau pôle rassemblant la communication et le marketing, gage de davantage de **transversalité et de nouveaux challenges.**
- **Une attention toute particulière sera apportée à l'évaluation et à l'impact de nos actions et du suivi de nos données**, dans un objectif d'efficience et de retour sur investissement optimum.

L'année 2022 sera également marquée par la **reprise d'événements en présentiel**, avec d'ores et déjà **8 salons et forums** inscrits à notre agenda au 14 mars.

# Direction Comptable et Financière



## Ce qu'il faut retenir

### Travailleurs Indépendants :

l'intégration de leurs activités se poursuit plus en profondeur

La Direction Comptable et Financière poursuit son engagement pour **garantir tous les paiements de la Carsat, au juste montant et dans le respect des délais**. Elle approfondit le niveau d'intégration des activités « Travailleurs Indépendants » : maîtrise des risques, performance et service de qualité.

Le Service Gestion des Prestataires et des Archives fait face à un nombre toujours croissant de prestataires.

### Nombre de prestataires toujours en hausse

Le Service Contrôle des Prestations s'inscrit dans une démarche permanente d'amélioration de la qualité des processus métier tout en sécurisant la ligne de production.

Le Service Comptable et Financier tient la comptabilité, gère la trésorerie, contrôle les pièces justificatives et réalise le dossier de clôture.

# Gestion des Prestataires et des Archives (GPA)

## Activités 2021

**Le Service Gestion des Prestations et des Archives gère la situation administrative de 800 970 retraités en 2021 (+ 1 % en une année).**

2021 a été marquée par une **nette augmentation des volumes d'activité** : + 32 % d'entrées par rapport à 2020. Liée à plusieurs facteurs : intégration des prestataires TI, augmentation constante de la population des prestataires et effet report de la crise sanitaire. Cette augmentation a impacté tous les pôles d'activité.

### PÔLE GESTION DES SUCCESSIONS ET DES OPPOSITIONS

À la suite des **33 090 décès qui ont été enregistrés** (+ 13 %, dont 1 767 enregistrés manuellement), 29 794 successions (+ 19 %) et 1 718 (+ 74 %) dossiers actifs nets successoraux ont été calculés. 17 604 oppositions (+ 58 %) ont été instruites, dont 2 394 mainlevées.

**+ 32 %**  
d'entrées pour le  
service GPA

**33 090**  
décès enregistrés,  
en hausse de 13 %

# Contrôle des Prestations

## Activités 2021

Le niveau de qualité du processus Carrière et Retraite progresse (sur le flux et dans la mesure du risque financier a posteriori). **L'indicateur CPG de la qualité du processus retraite (IQPR) est en hausse** : 92,31 %, contre 88,55 % en 2020. **La qualité du Service Contrôle s'améliore** avec un taux annuel de correction à 57,7 % contre 52,1 % en 2020 (62,8 % en 2019). Les actions de supervision, ainsi que la mise en place du management visuel des activités, ont contribué à l'amélioration de la qualité.

**Les deux missions d'entraide** (nationale et interne) ont permis au Service Contrôle des Prestations de contenir un stock de dossiers acceptable avant le déploiement du nouvel applicatif SYRCA le 18/10/2021.

**Les contrôles a priori et a posteriori des dossiers paiement**, action sociale retraite sont réalisés conformément aux Plans de Maîtrise des Risques.

**L'année 2021 a été marquée par le déploiement de SYRCA** avec la dissociation carrière droit, la gestion d'activité dans ce nouvel outil et le traitement des carrières dans le RGCU.

### SECTEUR GESTION DES COMPTES ASSURÉS (GCA)

**Les activités ont fortement augmenté** : modifications de coordonnées bancaires (+ 37 %), de changements d'adresse (+ 41 %) et de représentations (+ 20 %).

### PÔLE RECOUVREMENT DES CRÉANCES

- **Le nombre d'indus RG est en hausse** : 4 032 indus créés en 2021, contre 3 190 en 2020 (+ 26 %).
- **Le montant notifié est également en hausse** : 10 190 k€ notifiés en 2021, contre 7 800 k€ en 2020 (+ 31 %).
- **Le montant recouvré s'élève à 9 412 k€** et le taux de résorption représente 92 % du montant notifié.
- **Le nombre d'indus TI créés est en baisse** : 575 en 2021, contre 605 en 2020.
- **Le montant notifié est en hausse** : 896 k€ en 2021, contre 596 k€ en 2020 (+ 50 %).
- **Le montant recouvré s'élève à 1 054 k€** et le taux de résorption représente 117 % du montant notifié.

### CELLULE CONTRÔLE DE L'ARCHIVAGE

Le volume de contrôles sur les flux entrants dématérialisés reste stable.

### La politique de contrôle respecte les directives nationales :

- Nombre de dossiers instruits : 18 618 dossiers.
- Nombre de dossiers contrôlés : 53 641 dossiers.
- Montant total des dossiers contrôlés : 28 289 k€.

Le Service Contrôle des Prestations poursuit ses actions d'amélioration de la qualité et participe activement au système management de la qualité. Les objectifs du plan qualité sont suivis et analysés mensuellement.

Conformément au Plan de Maîtrise des Risques national, **les actions de supervision ont été déployées à hauteur de 1,45 % des dossiers contrôlés**, soit 777 supervisions en 2021 avec un taux d'erreurs constaté de 6,46 %.

La mise en œuvre du Plan de Maîtrise des Risques relatif à l'Action Sociale Retraite est partagée entre les services ordonnateurs chargés d'instruire les demandes d'aides individuelles et le Service Contrôle. Ce dernier a ainsi mis en œuvre 100 % des actions de contrôle, soit 7 592 contrôles a priori et 788 supervisions a posteriori.

Au titre de la politique de contrôle du domaine « gérer les comptes » partagée entre les Services Contrôle et GPA, **2810 dossiers ont fait l'objet d'un contrôle a priori ou a posteriori** par le Service Contrôle.

## Service Comptable et Financier (SCF)

### Activités 2021

Les comptes 2020 arrêtés en 2021 ont été validés sans restriction par la Cnav et la Cnam.

#### SECTEUR PRESTATIONS

Le secteur Prestations est chargé principalement de la **comptabilisation et du paiement des prestations retraite, soit en 2021, 7 476 M€**, dont 6 974 M€ au titre des prestations présentes dans l'Outil Retraite et 503 M€ au titre des prestations rattachées aux Travailleurs Indépendants (outil ASUR).

Le référentiel de maîtrise des risques national est respecté. Les directives TI ont été appliquées conformément aux consignes nationales.

Le Service Comptable et Financier contribue à la mission réseau déléguée nationale confiée à la Carsat par le décaissement et l'encaissement des dossiers d'annulations de cotisations et de rétablissements dans les droits.

Les flux financiers relatifs à l'Action Sociale Retraite (prestations extra-légales) se traduisent par le paiement, tous régimes confondus, de **15,7 M€ au titre des aides individuelles** et de **1,9 M€ au titre des aides collectives**.

15,7 M€

d'aides individuelles, par l'Action Sociale Retraite

1,9 M€

d'aides collectives par l'ASR



#### LE SECTEUR GESTION ADMINISTRATIVE ET BUDGÉTAIRE

Le secteur Gestion administrative et budgétaire assure les opérations comptables et le contrôle des gestions administratives et de prévention. Le **logiciel Sinergi** embarque des contrôles pour les ordonnancements, les services faits et les factures fournisseurs, tous validés exhaustivement par les comptables, excepté sur le mois de décembre. En 2021, **3 040 factures fournisseurs ont été contrôlées et payées** par le SCF.

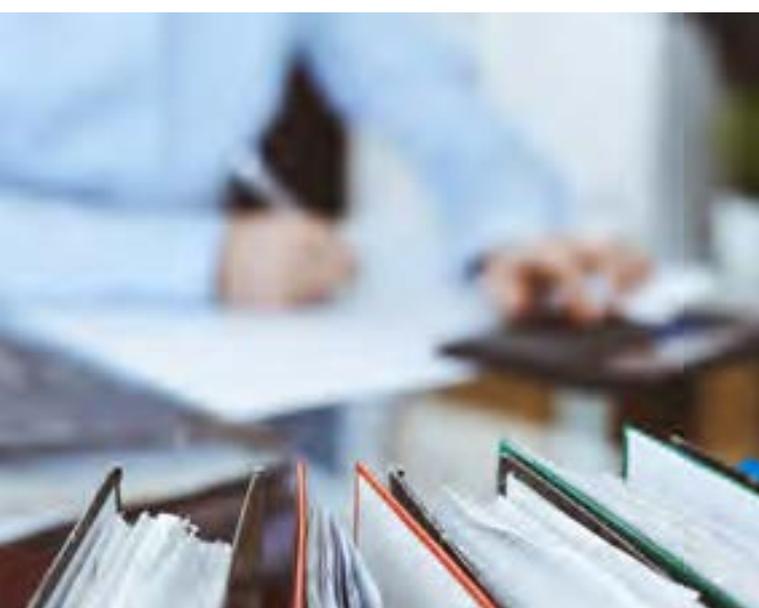
#### LE SECTEUR PAIE

Le secteur Paie contrôle les opérations de paie ainsi que les déclarations sociales. **12 402 bulletins de salaires ont été contrôlés en 2021**.

3 293 notes de frais ont été contrôlées en 2021, dans Sirhius et dans Notilus à compter de juin 2021.

#### LE SECTEUR TRÉSORERIE

Le secteur Trésorerie est chargé de la tenue de la comptabilité pour tous les encaissements et recettes de la Carsat. Quotidiennement, les trésoriers transmettent le prévisionnel de trésorerie à J+2 et J+3 afin d'évaluer les besoins en trésorerie pour l'ACOSS.





## Perspectives 2022

**Syspac déployé**  
sur l'ensemble  
du service GPA

*Le dispositif de management visuel de la production (Syspac) sera déployé sur l'ensemble du Service Gestion des Prestataires et des Archives.*

*L'organisation liée à la mise en place du dispositif de Recouvrement Unifié des créances sera à finaliser.*

**Recherche  
d'efficacité :**  
prioritaire (production,  
qualité, délais)

### CONTRÔLE DES PRESTATIONS

*Les actions engagées dans le cadre de l'amélioration de la qualité se poursuivra. En parallèle, l'équipe du Service Contrôle des Prestations se prépare au **déploiement de la « fiabilisation » dans SYRCA**. La recherche d'efficacité restera un sujet prioritaire : maintien d'un niveau soutenu de production, consolidation de la qualité du contrôle et attention particulière sur le respect des délais de traitement des dossiers.*

*L'accompagnement des équipes au changement restera au cœur des priorités.*

**Sirhius :**  
déploiement des  
processus guidés  
et des contrôles  
embarqués

### SERVICE COMPTABLE ET FINANCIER (SCF)

*Plusieurs évolutions techniques sont prévues en 2022 :*

- ☰ • **Sirhius : déploiement des processus guidés et des contrôles embarqués.**
- ☰ • **Abandon de l'outil SCR pour un transfert vers I-Rachat.**

*La recherche de leviers d'optimisation de l'activité restera prioritaire.*

# Direction Retraite

Département des Agences Retraite

Services Retraite du Siège

Département Relation Client

Département Carrière

Département Appui Métier

Département Contentieux



## Ce qu'il faut retenir

### LA SOUS-DIRECTION RETRAITE

La Sous-direction Retraite regroupe le Département des Agences retraite ainsi que les services retraite du Siège.

### DÉPARTEMENT DES AGENCES RETRAITE

Le Département est constitué de 9 agences retraite et de 31 Points d'Accueil Retraite (PAR). Cette configuration est identique à celle de 2020. L'effectif du Département est de 134 collaborateurs à fin 2021 (140 à fin 2020).

L'année 2021 a été marquée par le déploiement en octobre de l'outil SYRCA lié au projet Carrière 2.0. L'arrivée de ce nouvel outil a fortement perturbé la production au 4<sup>e</sup> trimestre (effort de formation des agents à l'outil, nouveaux process de travail, période d'appropriation).

La démarche d'intégration initiée en 2020 des salariés de la Sécurité sociale des Travailleurs Indépendants et de l'activité de ce nouveau public a été poursuivie. Les activités de production Retraite « Travailleurs Indépendants » et les compétences ont été principalement centralisées sur les agences d'Angers et du Mans.

La pandémie liée au virus COVID-19 et les confinements de la population ont conduit à revoir notre offre de service en matière d'accueil au public en 2021, comme en 2020, avec majoritairement de l'accueil sur rendez-vous.

3 agences ont connu des rénovations :

- Agence La Roche-sur-Yon : aménagement de l'espace de travail
- Agence Saint-Nazaire : emménagement dans de nouveaux locaux en septembre
- Agence Nantes nord Loire : travaux de rénovation des locaux

8 des 9 agences sont entrées dans la démarche d'Appui au Pilotage de la Production, SYSPAC, qui consiste à instaurer des modes renforcés de pilotage et d'animation des activités.

9 agences  
retraite  
et 31 points  
d'Accueil Retraite

Travailleurs  
Indépendants :  
dossiers centralisés  
aux agences d'Angers  
et du Mans

44 techniciens

+ 9 experts et 5 managers

Passages en retraite  
définitive après une  
retraite progressive :  
en augmentation

Adaptabilité  
exceptionnelle

face au contexte  
sanitaire

6 000 participants  
aux webinaires

hausse des solutions  
numériques et des  
services digitaux

Formation  
des agents

pour mettre en œuvre  
les 9 engagements  
du dispositif national

## SERVICES RETRAITE DU SIÈGE

*Ils sont constitués de trois groupes : International qui traite des dossiers d'assurés avec une activité ou une résidence à l'étranger, Retraite 1 qui traite des demandes de droits et des révisions et participe à la réponse téléphonique de niveau 1 pour le compte de la plate-forme relation Client et enfin Retraite 2 qui gère des typologies de dossiers présentant des spécificités techniques ainsi que l'ASPA.*

*Ces groupes comportent 44 techniciens, accompagnés de 9 experts et 5 managers.*

*L'année 2021 a été marquée par une participation active de ces groupes au processus de production, une amélioration des résultats et une baisse du niveau des stocks concernant les dossiers Internationaux, une forte charge sur les ASPA et une catégorie en augmentation constante – les passages en retraite définitive après une retraite progressive. Ces 3 groupes ont comme tout le processus Retraite été impacté par le déploiement du nouvel outil de gestion des carrières, SYRCA.*

## DÉPARTEMENT RELATION CLIENT

*En 2021, la situation sanitaire a continué d'être un vrai défi pour la relation client : proximité, écoute, satisfaction, proactivité, ont été des enjeux forts à tenir.*

*Le télétravail, auquel les équipes se sont habituées progressivement, a conduit la Carsat à développer davantage les solutions numériques et les services digitaux. Nous avons ainsi étoffé l'offre de service des webinaires, en augmentant leur nombre (1/mois en moyenne) et en identifiant de nouvelles thématiques à présenter.*

*6 000 participants ont pu assister aux webinaires sur les questions de retraite, chômage, carrière longue, services en ligne, estimation âge de départ, etc. et poser leurs questions aux animateurs. Les Travailleurs Indépendants ont pu également bénéficier de webinaires spécifiques à leurs profils.*

*Nous avons continué d'accompagner les assurés dans leurs démarches en ligne au travers des rendez-vous Retraite en ligne et Pension de réversion en ligne.*

*En 2021, la Carsat Pays de la Loire s'engageait dans Services Publics+ et a contribué à mettre en œuvre les 9 engagements du dispositif national. Le droit à l'erreur, la simplification des démarches, les délais de réponse raccourcis ou encore l'amélioration continue de nos résultats, ont fait l'objet d'actions ciblées et de formation des agents en vue de répondre aux attentes des assurés.*

*2021 a été l'occasion de renforcer les liens avec les partenaires de la Retraite (organisation commune des Rendez-vous de la Retraite avec l'AGIRC-ARRCO) et les partenaires territoriaux (engagements dans les France Services).*



## Ce qu'il faut retenir (suite)

Régulariser la carrière des moins de 58 ans une stratégie nationale d'anticipation

### DÉPARTEMENT CARRIÈRE

Concernant le domaine Carrière, la stratégie nationale vise à **poursuivre les transformations en matière d'anticipation et de fiabilisation du traitement des carrières, d'offres de service rénovées et digitales, de refonte du système d'information et de sécurisation des retraites.**

Depuis 2021, la stratégie nationale comprend une nouvelle orientation qui a pour objectif de **régulariser la carrière des générations des moins de 58 ans.**

En outre, **le déploiement de SYRCA** (nouvel outil de régularisation des carrières) a amené le Département Carrière à prendre en charge une activité de qualification des flux entrants conjointement avec le Service Traitement Courrier Image, à former les équipes au pilotage des dossiers via ce nouvel outil et à appliquer de nouvelles consignes d'analyse et de traitement des carrières, désormais alimentées dans le RGCU.

Par ailleurs, le Département Carrière a poursuivi **ses missions de gestion des anomalies d'identification, de traitement des annulations et rétablissements et de recherches sur archives employeurs.**

Enfin, le Département s'est également mobilisé sur le champ de la qualité par le biais d'actions de supervision et autres actions ponctuelles visant à l'amélioration de la qualité des dossiers.

Amélioration de la qualité des dossiers avec des actions ciblées

### DÉPARTEMENT APPUI MÉTIER

En termes d'entrées de dossiers, la situation sanitaire a eu un impact plus limité qu'en 2020. Ainsi, l'année 2021 s'est caractérisée par **une légère hausse des entrées de demandes de Droits Personnels (DP) résidents français et étrangers, au-dessus de 42 600, prenant en compte les dossiers des Travailleurs Indépendants depuis 2020.**

Les entrées mensuelles varient entre 2 778 en mai et 4 308 en juillet. Ces variations sont dues à l'incitation au dépôt des dossiers au moins 4 mois avant le point de départ : le pic de départ du mois de janvier explique les fortes entrées de l'été, nécessitant un pilotage et une anticipation des pics d'activité.

Concernant les **pensions de réversion, les entrées sont en hausse (+ 4 %), aux alentours de 10 840.**

**Les entrées de révisions sont stables, proches de 21 000.**

Concernant les sorties (dossiers traités), 2021 aura vu une baisse pour les Droits Personnels (- 5 %), une stabilité sur les pensions de réversion, et une baisse pour les révisions (- 12 %), en raison de la priorisation des droits.

**Au niveau des indicateurs du CPG, deux ont été atteints :** le R11 (part des DP traités avant l'EJ) avec un résultat à 78 % et le R12 (pensions de réversion traitées en moins de 4 mois) avec un résultat de 67 %. Le R10 (dépôt des dossiers 4 mois avant l'EJ) n'a pas été atteint (66 %), malgré son amélioration, et avec malgré tout le meilleur résultat de la Branche.

Globalement, **la production 2021 a été fortement impactée par les conditions sanitaires et en fin d'année par la bascule dans l'outil de traitement des carrières Syrca à partir du 18/10/2021.** Une opération de déstockage a été menée à partir de septembre afin d'anticiper cette bascule et le ralentissement de la production associé (formations à l'intention de l'ensemble des acteurs du processus, changements de circuits, montée en compétence).

Outre le pilotage du processus Retraite, les services du Département Appui Métier ont mené leurs actions habituelles : diffusion régulière d'informations aux équipes, formation des acteurs du processus, recherche de l'amélioration de la qualité, adaptation et amélioration des modalités de pilotage des équipes du processus retraite notamment avec l'arrivée de Syrca. Des interventions ont été réalisées sur des dossiers, en instruction comme au contrôle, dans le cadre de la priorisation de la production.

42 600 entrées de demandes de Droits Personnels

10 840 pensions de réversion

21 000 entrées de révision

Syrca nouvel outil de traitement des carrières

L'amélioration de la qualité toujours au cœur des préoccupations

### DÉPARTEMENT CONTENTIEUX

En 2021, les activités des services Recours Amiables et Juridictions du Département Contentieux ont repris un niveau d'activités proche de celui des années antérieures à la crise sanitaire.

En termes de volume, le nombre de recours formés par les assurés auprès de la Commission de Recours Amiable (CRA) a connu une légère hausse par rapport à l'année précédente (+ 4,48 %). Le volume de recours formés par les assurés auprès des juridictions a augmenté de façon importante en 2021 (+ 81 %). Quant aux activités liées à la fraude, leur volume est constant par rapport à l'année 2020.

Au cours de l'année 2021 le Département Contentieux a poursuivi l'intégration des recours relatifs à la retraite des Travailleurs Indépendants, recours amiables et recours juridictionnels.

En matière de lutte contre la fraude, le Département a poursuivi **l'optimisation du processus de détection des fraudes et des fautes** afin d'atteindre les objectifs fixés pour 2021 (R18-3 et R19-3 du CPG). Ces objectifs ont été totalement atteints.

Le Département Contentieux a également poursuivi la mise en place des dispositifs relatifs au recouvrement contentieux des créances. L'ensemble de ces dispositifs figure dans le protocole de recouvrement des créances qui fait l'objet de mises à jour régulières.

+ 81 % de recours formés par les assurés auprès des juridictions

Lutte contre la fraude optimisation du processus de détection

# Département des Agences Retraite

## Activités 2021

### LE TRAITEMENT DES DOSSIERS RETRAITE

Sorties procédures	Carsat Pays de la Loire		Réseau des Agences Retraite		Évolution Volume 2021/2020	Poids du réseau dans la liquidation Carsat Pays de la Loire	
	2020	2021	2020	2021		2020	2021
DROITS DERIVES	10 428	10 197	8 635	8 553	↘	83 %	84 %
DROITS PERSONNELS	41 015	37 466	34 546	32 270	↘	84 %	86 %
REGULARISATION DE CARRIERE (RDC)	33 913	31 886	8 001	5 981	↘	24 %	19 %
ASPA-ASI	2 857	3 169	549	88	↘	19 %	3 %
<b>TOTAL</b>	<b>88 213</b>	<b>82 718</b>	<b>51 731</b>	<b>46 892</b>	<b>↘</b>	<b>59 %</b>	<b>57 %</b>

Source : Tableau de production des sorties Carsat PL de JANVIER à DÉCEMBRE 2021

La production Droits Dérivés est stable par rapport aux précédents exercices 2020 et 2019. Pour les droits propres, le volume est en baisse de 6,6 %, principalement liée au déploiement de SYRCA mi-octobre 2021 : formations, appropriation du nouvel applicatif et des circuits de travail.

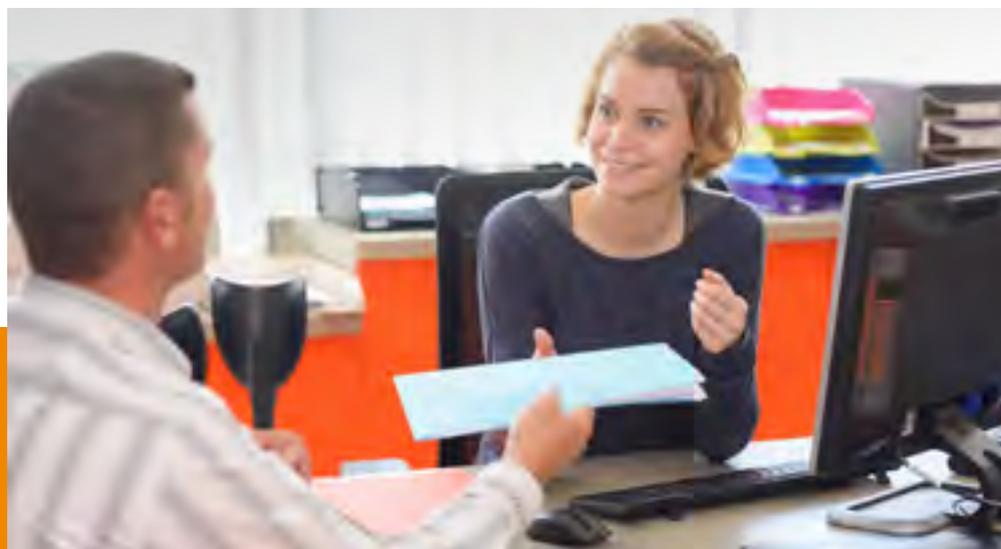
L'activité de régularisation de carrière a baissé du fait de la centralisation à Carrière de deux générations d'assurés supplémentaires et de l'impact de la crise sanitaire sur les accueils, sources de carrières à reconstituer. La très faible production sur les ASPA-ASI s'explique par la centralisation de cette activité au Siège en 2020.

Concernant le traitement des révisions, le volume est stable par rapport à 2020 (9 542 révisions).

Le réseau a participé activement en 2021 aux différents dispositifs d'entraide mis en place au sein du processus retraite afin de répondre aux engagements de service, à la fois sur l'activité téléphonique, révisions de service, le renfort au Service Contrôle, la formation, ainsi qu'un renfort dans le cadre de la mission d'entraide réseau déléguée.

En 2020, 95 % des DP avec carrière Travailleur indépendant (TI) ont été intégrés dans la chaîne de traitement de la Carsat. La démarche d'intégration s'est poursuivie tant sur les activités liées aux TI que pour les anciens salariés SSTI. Ainsi en juillet 2021, ces DP TI ont été centralisés sur deux agences (Angers/Le Mans) et une expérimentation a été menée pour traiter davantage de typologies de DP dans l'Outil Retraite du Régime général.

Les équipes TI Angers/Le Mans ont pris en charge dans les outils TI : les validations de carrière nécessaires pour traiter le droit, des droits propres et dérivés et des ASPA ne pouvant être instruits dans l'Outil Retraite, les retraites complémentaires.



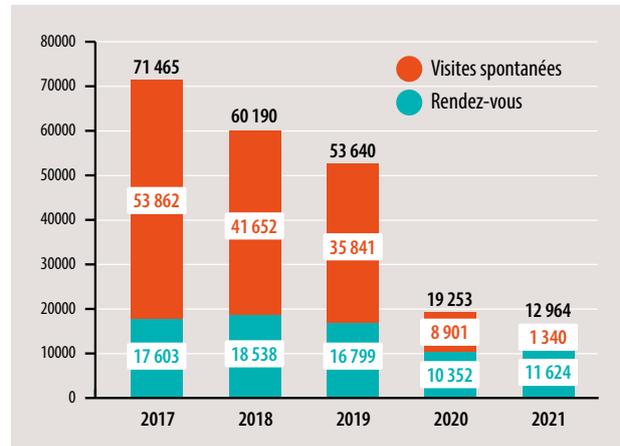
## L'ACCUEIL

La pandémie liée au virus COVID-19, les confinements de la population et les différents protocoles sanitaires, ont fortement perturbé notre offre d'accueil physique, comme en 2020.

**L'accueil spontané a été suspendu dans toutes les agences à partir du 16 mars 2020.** Des expérimentations de réouvertures ont été menées dans 4 agences à compter du 18 août. Le deuxième confinement du 30 octobre 2020 a mis fin à ces réouvertures pendant un an. **Mi-octobre 2021, l'accueil spontané a repris dans 3 agences** (Siège, Saint-Nazaire, Cholet). Les autres agences réouvriront progressivement l'accueil spontané au 1<sup>er</sup> trimestre 2022. Dans ce contexte de crise sanitaire, **les rendez-vous ont ainsi été l'offre de service majoritaire en 2021** pour rencontrer des conseillers, par téléphone mais également en physique et en expérimentation par visio. Les rendez-vous physiques ont été réalisés dans les agences et les Points d'Accueil Retraite.

Le nombre de rendez-vous a progressé assez logiquement par rapport à 2020 et l'effet du premier confinement, néanmoins il reste en deçà des années 2019 et antérieures. Ce constat est partagé pour l'ensemble de la Branche Retraite.

Parmi ces rendez-vous se trouvent les Entretiens Individuels Retraite (EIR), qui font l'objet d'un indicateur du CPG (volume à réaliser). L'objectif a été atteint et même dépassé.



## UNE ACTIVITÉ DE RELATION CLIENTS MULTICANAL RENFORCÉE

Le réseau des agences contribue depuis septembre 2018, en niveau 2, au traitement des réponses aux emails. **5 814 mails ont ainsi été traités dans l'outil EPTICA** en agences retraite.

« **Les rendez-vous de la retraite** » : opération réalisée conjointement avec l'AGIRC-ARRCO du 28 juin au 2 juillet et du 6 au 10 décembre 2021, offrant la possibilité aux assurés de rencontrer des conseillers des 2 régimes dans un même lieu. Les 9 agences retraite ont été mobilisées et ont pris en charge 1 143 RDV.

**Immersion croisée AGIRC-ARRCO/Carsat** : La Carsat a participé à un groupe de travail dénommé « les journées croisées Carsat/AGIRC ARCCO ». Des journées d'immersion croisée ont été organisées entre les conseillers de l'agence Sud-Loire et le CICAS de Nantes afin de partager les connaissances, outils, procédures... et simplement mieux se connaître.

Des conseillers et managers des agences retraite du Mans, Laval et Nantes ont participé tout au long de l'année aux émissions de Radio sur France Bleu consacrées à la Retraite.

Par ailleurs, sur la base du volontariat, des salariés d'agence ont contribué entre octobre 2020 et avril 2021 au Contact tracing téléphonique piloté par les CPAM.

## DÉMARCHES TRANSVERSALES

Le dispositif SYSPAC, permettant par des routines quotidiennes un appui au pilotage de la production dans les unités, a poursuivi son déploiement en 2021 dans 7 agences retraite. La démarche des EDT (Espace de dialogue sur le travail) s'est déployé dans 2 nouvelles agences.



## Service Retraite du Siège

### Activités 2021

Les trois groupes effectuent des activités différenciées :

#### LE GROUPE INTERNATIONAL

Il gère l'ensemble des prestations pour les assurés présentant une partie de carrière à l'étranger et/ou résidant en Scandinavie. Notre Carsat est pôle de compétence pour le Danemark, la Finlande, l'Islande, la Norvège et la Suède.

En 2021, le groupe a produit 4361 dossiers contre une production de 3370 en 2020. En parallèle, l'effectif du groupe a progressé de 15 %.

Cette année a été marquée par un plan de déstockage via l'affectation de nouveaux techniciens, une demande d'entraide auprès d'autres services et des actions de priorisation.

#### LE GROUPE RETRAITE 1

Il gère des droits et des régularisations de carrière ainsi que des spécificités tels que les Droits Personnels incapacité permanente, les révisions suite à une décision du contentieux et certaines révisions, les RDC LURA.

Une part importante du groupe participe à la prise d'appels téléphoniques pour la plateforme relation client, à hauteur de 40 % de leur temps

#### LE GROUPE RETRAITE 2

Ce groupe gère des droits et des régularisations de carrière, les révisions de services, des dossiers présentant certaines particularités, soit par leur complexité, soit par leur faible volume. Les dossiers ASPA sont centralisés dans cette équipe depuis 2020. Après une baisse des entrées en 2020 due au contexte sanitaire, le volume est reparti à la hausse avec 3300 entrées en 2021.

Sur cette activité de traitement des demandes d'ASPA, une instruction nationale parue en juillet 2020 simplifie les démarches pour l'assuré, puisqu'il s'agit de s'appuyer sur la seule base des déclarations concernant leurs ressources pour étudier la demande. Cela nécessite néanmoins des travaux en termes de révisions de dossiers, qui s'effectuent post attribution à l'aide de requêtes nationales.

En termes de démarches transversales, un des groupes est entré dans le dispositif SYSPAC et les 2 autres groupes ont instauré des EDT.

## Département Relation Client

### Activités 2021

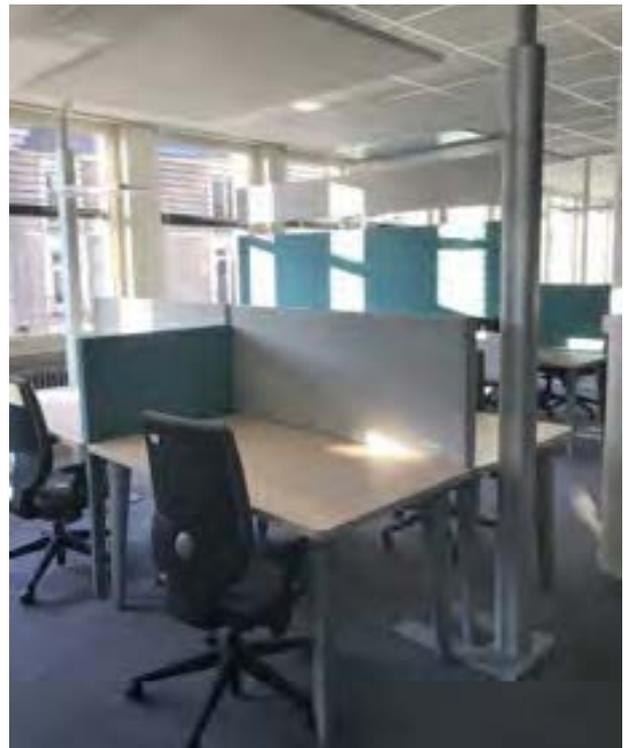
#### La Plate-forme Relation Client

L'année 2021 a commencé avec l'inauguration de la nouvelle plateforme de relation client. Du mobilier neuf, la création de nouveaux espaces (salle de coworking, espace de pause), un plateau coloré et équipé avec un soin particulier à la qualité acoustique pour le bien être des téléconseillers lors des échanges avec les assurés.

En 2021, les téléconseillers ont répondu aux appels des assurés avec un taux de décroché de 85 % en moyenne sur l'année (objectif du CPG), représentant 313 640 appels téléphoniques.

Soucieux de toujours améliorer la qualité des appels et des réponses apportées, l'encadrement de la plateforme a construit, avec l'aide du Département Marketing, un baromètre de satisfaction permettant de recueillir régulièrement les retours des assurés à la suite de contacts téléphoniques :

- - L'amabilité de votre interlocuteur : 93 % de satisfaction
- - La prise en compte de votre demande : 88 % de satisfaction
- - La qualité des renseignements fournis : 85 % de satisfaction
- - La personnalisation de la réponse apportée : 84 % de satisfaction
- - Le délai d'attente avant d'avoir une réponse : 83 % de satisfaction



## La réponse aux mails entrants

La Plate-Forme Relation Client a **répondu à 45 899 mails** de niveau 1, soit + 28,53 % par rapport à 2020. L'engagement de prise en charge des demandes client dans un délai de 48h est parfaitement respecté, même avec la hausse des demandes.

Un effort particulier a été porté en 2021 pour améliorer la personnalisation des réponses par mail.



2021	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
Appels présentés	40 087	42 583	42 642	36 161	32 307	32 771	28 201	25 637	35 918	38 204	37145	27903
Réponse aux mails	91,93 %	83,74 %	93,60 %	87,21 %	91,79 %	95,49 %	94,53 %	94,93 %	93,43 %	94,34 %	74,83 %	81,93 %
Taux de décrochés	83,65 %	82,16 %	85,21 %	77,78 %	79,61 %	91,08 %	89,54 %	93,15 %	86,83 %	84,26 %	74,13 %	88,87 %

## L'accueil des Travailleurs Indépendants (TI)

En 2021, la Carsat a poursuivi le **déploiement de l'intégration de la Sécurité sociale des indépendants (SSI)**.

Ces publics sont particulièrement fragilisés par la crise sanitaire du fait des restrictions d'exercice dans différents domaines où ils sont largement représentés (restauration, commerce, taxis, ...).

Aussi pour les accompagner au mieux, **la cellule Relation Client des TI a assuré 829 rendez-vous téléphoniques en 2021**.

Cette même cellule a décliné une **nouvelle offre de webinaires** sur des thèmes tels que le cumul emploi retraite et le statut du conjoint collaborateur.

De même, en s'appuyant sur des constats partagés, la Carsat Pays de Loire, les CAF, CPAM et l'Urssaf Pays de Loire ont proposé une offre coordonnée à destination des Travailleurs Indépendants. Il s'agit d'une nouvelle offre de service transverse sur l'ensemble du champ Sécurité sociale à destination d'un public particulièrement fragilisé par la crise sanitaire.

Cette offre s'appuie sur :

- **des webinaires** pour informer sur la protection sociale des TI (offre accessible en replay)
- **des réunions collectives interactives à distance**
- **un dispositif de coordination et d'accompagnement des Travailleurs Indépendants** sur l'ensemble du champ de la protection sociale sur la base d'un questionnaire interrégime en ligne
- **des emailings** co-construits et ciblés :
  - Informations envoyées aux TI inscrits à Mon agenda retraite sur les démarches Retraite
  - Informations aux Travailleurs Indépendants rencontrant des difficultés pour payer leurs cotisations la veille de leur départ à la retraite.

## Le Service Promotion de l'Offre de Services

La pandémie a impacté la demande des entreprises autour des **réunions d'information retraite** à destinations de leurs salariés. Toutefois, nous avons pu en assurer 82 en 2021 et permettre ainsi à environ 2000 personnes proches de la retraite d'obtenir des informations, principalement sur les services en ligne. Dans le cadre de la Fonction Conseil en Entreprise, le service a rencontré **42 nouvelles entreprises**.

Concernant l'engagement de la Carsat au sein des structures France Services, le service a assuré l'ensemble des formations auprès des animateurs de ces structures sur toute la région (12 formations).

**Le service de promotion du numérique a animé 16 Webinaires, sur les thèmes de la Demande de Retraite en Ligne, la Retraite progressive, la demande de réversion en ligne, et Tout savoir sur la retraite. Cette activité prend de plus en plus d'ampleur, particulièrement appréciée par les assurés.**

En interne, il a apporté son concours à la formation des Services en Ligne pour les conseillers retraite avant les opérations « Les rendez-vous de la Retraite » organisé avec l'AGIRC-ARRCO et a participé au parcours senior des salariés de la Carsat (élaboration et animation).

Enfin, le service a collaboré à la démarche d'innovation régionale : formation innovation aux agents de la Carsat et dispositif NéoCarsat (animation d'ateliers, concrétisation d'outils, poursuite du dispositif...), participation aux comités innovation nationale Cozéli-D.

## Le Service Réclamations

Le Service a reçu **945 réclamations, soit une augmentation de 15 %** par rapport à l'année 2020. La part des réclamations urgentes s'élève à 18 %, celle des réclamations standards (complexes et simples) à 77 %.

Dans l'ensemble, les délais de traitement ont été respectés pour 92,41 % des réclamations, l'objectif du CPG étant fixé à 70 %.

Le service a également apporté son appui au Médiateur Régional et est intervenu sur 6 situations sensibles (incivilité, réitérations et médiation interne).

**945**  
réclamations, soit  
+ 15 % par rapport  
à 2020

**Très bon respect**  
**des délais**  
de traitement des  
réclamations

## Département Carrière

### Activités 2021

#### Recherches sur archives

Il s'agit des recherches sur archives (microfilms) de salaires ou de périodes d'activités incomplètes. En 2021, **3 319 demandes ont été traitées** (chiffre en baisse par rapport à 2020 avec 3 915 recherches). Malgré le contexte sanitaire mouvant au cours de l'année, et grâce au plan de continuité des activités, les délais de prise en charge ont été régulés.

#### Régularisations de Carrière (RDC)

Le Département Carrière partage l'activité de régularisation de la carrière avec les Départements Retraite du siège et des agences. La part des RDC dites seules (c'est-à-dire sans instruction combinée avec le droit) instruites par le Département Carrière représente 62,3 % de la production globale. **Le Département Carrière a instruit 18 703 régularisations de carrière, dont :**

- **12 924 RDC « assuré »**, c'est-à-dire des demandes spontanées des assurés ;
- **3 998 RDC « conventionnelles »**, c'est-à-dire des demandes réalisées sur Internet par les assurés ou les mises à jour de carrière instruites dans le cadre de la convention Cnav-Unedic.
- **1 781 RDC « ciblées »**, c'est-à-dire des mises à jour de carrière réalisées à l'initiative de la Carsat vis-à-vis d'un public ciblé selon la stratégie nationale.

#### TYPOLOGIES DE RDC PRISES EN CHARGE :

- Des RDC pour attestation préalable à une Retraite Anticipée pour Carrière Longue (RACL). Le Département a réalisé **8 918 demandes d'attestations de retraite anticipée pour carrière longue**. En 2020, le volume traité s'élevait à 11 704.
- **Autres typologies de RDC centralisées au sein du Département Carrière :**
  - les demandes d'attestation Retraite Anticipée Handicapé (RAH),
  - les régularisations de carrière Internet,
  - les Régimes alignés,
  - les RDC conventionnelles Pôle emploi.



### Carrière des Travailleurs Indépendants

Le Département Carrière poursuit l'instruction des demandes de mise à jour de carrière des Travailleurs Indépendants en prévision de leur passage en retraite.

Les activités les plus représentatives en volume de cette mission sont les « droits acquis », c'est-à-dire l'instruction de la carrière au regard des cotisations versées en amont de la liquidation du droit, **2 544 « droits acquis » ont été réalisés** dont 1 820 dans le cadre du dépôt d'un droit propre et 724 dans le cadre d'une demande d'attestation de départ anticipé pour carrière longue. **Le volume de « droits acquis » est en large augmentation** (1 340 en 2020 soit 90 % d'augmentation) du fait de la mise en place de mesures COVID impactant le paiement des cotisations auprès de l'URSSAF. En outre, 492 RDC seules ont été instruites, 50 rachats Madelin ont été payés et 28 nouveaux devis de rachat ont été adressés.

## Mission Réseau Déléguée Annulations de cotisations et rétablissements dans les droits

Les salariés des fonctions publiques et des régimes spéciaux de retraite titularisés dans leur emploi peuvent valider des périodes précédemment accomplies au Régime général. La Carsat reçoit alors du Régime spécial une demande d'annulation afin que ces cotisations soient reversées au Régime spécial.

De même, le Régime général valide les périodes des salariés des fonctions publiques et des régimes spéciaux qui ont quitté leur emploi sans bénéficier de droit à retraite. Les cotisations sont alors reversées au Régime général : les rétablissements dans les droits. Au titre de la mission nationale déléguée sur les annulations et rétablissements, le Département Carrière a réalisé **11 427 demandes d'annulations et 7 441 demandes de rétablissements provenant des Carsat Nord Picardie, Centre Val de Loire, Bretagne, Ile de France et Pays de la Loire, ainsi que des CGSS de la Réunion et de la Guyane** (contre 22 571 annulations et 6 244 rétablissements en 2020). 2021 a connu une baisse significative des demandes d'annulations (22 571 en 2020) ; ce dispositif arrivant à son terme.

Il convient de souligner que notre région instruit en compétence exclusive l'ensemble des dossiers annulations et rétablissements des fonctionnaires des communautés européennes. Activité fraude, réquisition et réclamation

En 2021, **24 signalements de présomption de fraude** (dont 19 en interne) ont été transmis au correspondant fraude du Département (chiffre en légère hausse par rapport à 2020). Quatre dossiers ont été transmis pour enquête auprès du Service Fraudes du Département Contentieux.

**Le correspondant Écoute Client du Département a été saisi de 25 demandes d'aide à la réponse** en provenance du Service Écoute Client et Réclamations, en nette hausse par rapport à 2020.

Bien que cette activité soit en cours de cessation, 9 réponses aux mandataires judiciaires ont été apportées et 56 réquisitions judiciaires traitées.

## Identification

L'activité d'identification consiste à rechercher puis à corriger les reports au compte carrière du Régime général suite aux anomalies d'identification des déclarations sociales des employeurs.

Le Département gère également les demandes d'immatriculation au système national de gestion des identifiants, géré par la CNAV. L'étude de recevabilité de tout dossier d'un assuré passe par la vérification systématique de son identité. Dans le cas d'une anomalie d'identification, il y a lieu de procéder à la régularisation de l'état civil. En 2021, l'activité « Identification » a concerné **405 demandes de fusions de NIR, modifications d'état-civil, certifications et affiliations** contre 330 en 2020.

## Gestion des flux entrants

Le pôle de Gestion des Flux Entrants (GFE) prend en charge depuis le 1/01/2019 les flux entrants (courriers papiers, enregistrements, mails...) pour le compte du Département Carrière. En 2021, avec l'arrivée de SYRCA, cette équipe s'est vue confiée **l'activité de qualification des dossiers RDC et Droit Propre** conjointement avec le Service Traitement Courrier Image (STCI).

## Activités support Carrière

Le service « Appui Carrière » assiste les activités du processus Carrière en transversalité sur les domaines de la maîtrise des risques, de l'accompagnement technique des équipes, de la conduite du changement et des projets et du suivi statistique et outils.



# Département Appui Métier

## Activités 2021

### Pilotage du processus Retraite

#### RÉGULARISATIONS DE CARRIÈRE (RDC)

En 2021, 11 601 dossiers ont été traités en vue d'une régularisation de carrière par les Départements Retraite, en complément de celles réalisées par le Département Carrière. Ce volume est en baisse par rapport à 2020.

#### LIQUIDATION RETRAITE Droits Personnels (DP)

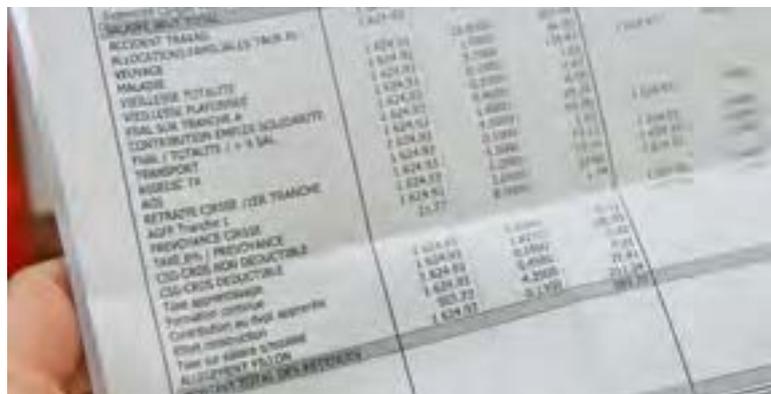
L'année 2021 a connu une légère hausse des entrées de demandes de Droits Personnels : **42 692 entrées de demandes de Droits Personnels** (travailleurs salariés et indépendants), 1<sup>ers</sup> et 2<sup>es</sup> droits, ont été enregistrées en 2021, contre 41 631 en 2020 (+ 2,5 %).

Les variations mensuelles importantes, en lien avec les pics de date de départ en retraite, nécessitent une anticipation des pics d'entrées et des pics de sorties, afin de prendre en charge rapidement les dossiers, puis les traiter avant la date d'effet et ainsi garantir un paiement à temps.

**Plus de 60 % des DP ont été déposés en ligne et plus de 66 % sont déposés plus de 4 mois avant le point de départ**, 2 indicateurs en forte hausse (+ 6 pts chacun).

À noter la part toujours importante de départs anticipés, toutefois en légère baisse (28 %) par rapport aux proportions des années antérieures.

**La baisse des sorties est sensible : -5 %** (38 929 en 2021 contre 41 084 en 2020). Elle s'explique notamment par le contexte sanitaire, ainsi qu'en fin d'année par l'arrivée de l'outil Syrca, nécessitant un fort investissement en termes de formation et d'adaptation aux nouveaux circuits. Les actions menées ont cependant permis de traiter les dossiers prioritaires dans les temps.



#### Droits Dérivés (DD)

Concernant les entrées de Droits Dérivés, l'année 2021 a été comme pour les DP en légère hausse (+ 4 %) : 10 840 DD ont été déposés, contre 10 441 en 2020.

Le niveau des sorties a été stable (10 545 en 2021, contre 10 540 en 2020). Cela s'explique par une priorisation de ce type de droits, engendrant un ajustement des sorties aux entrées.

#### Révisions

La hausse des entrées de révisions a continué en 2021, après déjà une forte année 2020 : **20 981 en 2021 contre 20 571 en 2020, soit 2 % de plus.**

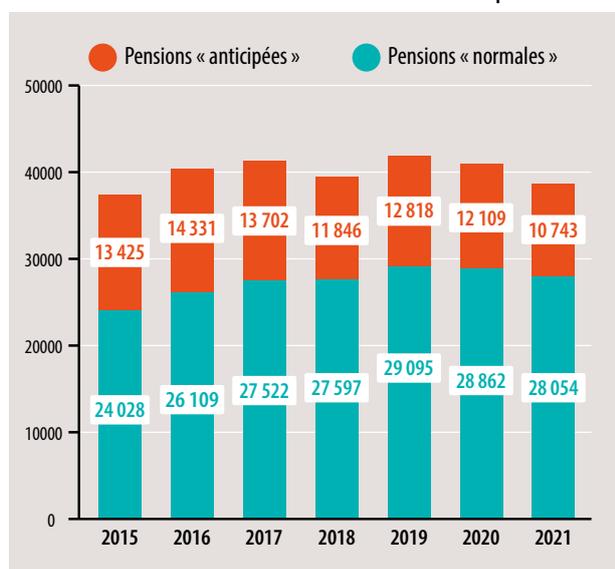
Cette hausse est notamment due à l'augmentation des liquidations par anticipation et provisoires, facilitées lors des périodes de confinement par des mesures de simplification spécifiques, qui implique ensuite une révision des dossiers.

**Les sorties de révisions ont représenté une part importante de la production, mais en baisse notable (-12 %) :** 19 959 cette année, contre 22 613 en 2020.

Il s'agit donc de révisions suite à liquidation provisoire ou par anticipation, et de questionnaires cycliques envoyés aux assurés (PR, ASPA, résidence, révisions fiscales...).

La baisse des sorties s'explique notamment par la priorisation des droits à partir de septembre, afin de privilégier le 1<sup>er</sup> paiement des assurés.

#### Sorties Droits Personnels « 1<sup>ers</sup> et 2<sup>es</sup> droits » depuis 2015



Entrées 2020	2020	2021	Variation
Attribution DP	41 631	42 692	2,5 %
Attribution DD	10 441	10 840	3,8 %
Révisions	20 571	20 981	2 %

Sorties 2020	2020	2021	Variation
Attribution DP	41 084	38 929	-5,2 %
Attribution DD	10 540	10 545	0 %
Révisions	22 613	19 959	-11,7 %

## Mission Réseau Déléguée Entraide / ROLEX

La Carsat comprend une équipe dédiée à une Mission nationale réseau déléguée d'entraide aux caisses présentant des difficultés de production. En 2021, l'entraide décidée par la CNAV a bénéficié à la Carsat de Normandie (Instruction et contrôle), à hauteur d'environ 3 465 dossiers de Droits Personnels et de RDC RAEL. Elle a aussi pris en charge en milieu d'année le contrôle des Droits Personnels de Nantes (1 432 dossiers pris en charge). En raison du contexte, le groupe Entraide a enfin participé à de l'intervention locale, notamment sur des DP et des demandes d'ASPA.

Le groupe nommé « ROLEX », qui est dédié au traitement de dossiers en mode manuel parce que non pris en charge de façon standard par les outils, a eu une très forte activité avec **4 474 dossiers traités**, toutes typologies confondues (DP, DD, révisions et autres spécificités du groupe). L'arrivée de Syrca a fortement impacté ce secteur qui a dû traiter 1092 demandes de « forçage carrière » contre 296 en 2020.

### FORMATION

L'année 2021 a nécessité une forte adaptation en raison du contexte, en assurant une continuité dans les formations en présentiel et aussi en distanciel, avec également l'appui de ressources ponctuelles.

Au global, ce sont :

- **37 sessions de formations initiales** à hauteur de 173 jours pour 183 stagiaires. Parmi les 24 thématiques, les principales ont été :
  - 4 sessions de D'fi Retraite (Carrière, DP ou DD),
  - l'ASPA,
  - l'Enregistrement des dossiers en lien avec SYRCA,
- **12 sessions de remise à niveau** à hauteur de 24 jours pour 14 stagiaires.

L'arrivée de Syrca a fortement impacté l'activité de formation : 25 sessions (socle, Qualification, RGCU, Pilotage) à l'attention de 229 stagiaires ont été réalisées, sur 45 jours, par l'équipe formation soutenue par des formateurs relais en provenance des unités de production.

Le service a également pris en charge le traitement des dossiers IQPR erronés (72), ainsi que les dossiers du personnel (116), et divers dossiers dans le cadre d'interventions ponctuelles.

### RÉGLEMENTATION

Les 3 chargés de procédures et réglementations ont été fortement mobilisés depuis 2 ans aussi bien sur les procédures travailleurs salariés que les indépendants, le contexte sanitaire (dont la mise en œuvre du Plan de Continuité d'Activité) impliquant de nombreuses adaptations de procédures, et en conséquence, des questions des équipes :

- **veille documentaire** (réglementation, procédures, outils...),
- **animation des informations techniques** mensuelles, voire bi mensuelles, en distanciel, auprès des experts du processus retraite,
- **animation hebdomadaire de la Commission Documentation** (204 actualités vues), activité stable mais forte depuis 2 ans
- **diffusion d'informations via Belem**, l'outil local documentaire (414 annonces, activité stable)
- **réponses aux questions** (1 030 TS, 119 TI), très fort comme en 2020.

### OUTILS ET PILOTAGE

L'année 2021 a été marquée par l'arrivée de Syrca, conduisant à une complexification du pilotage de la production et donc à la nécessité de mettre à disposition des équipes des tableaux de suivi et des requêtes (opérations coup de poing, ciblage de dossiers...). Le groupe a été mobilisé par la **création et la mise à jour d'outils de suivi statistique de la production** (requêtes, tableaux de bords...) qui ont contribué à l'atteinte des résultats CPG.

Il a également fourni diverses analyses chiffrées et argumentées, en identifiant des axes d'amélioration et leviers de production, globaux ou ciblés.

Des travaux sur l'ergonomie et le visuel des tableaux ont également été réalisés, afin de faciliter l'identification des priorités et dossiers hors délai par les managers des unités.

Le suivi de l'ICBR a également été réalisé pour la Retraite par l'équipe, en lien avec le Pôle Budget et Gestion (requête, analyse, alertes).

Également la poursuite du requêtage dans le cadre des actions de réassurance locales pilotées par le Département Communication, Marketing social et Documentation, qui visent à envoyer des mails et SMS vers les clients.

**Le nouvel outil Syrca** conduit à un accompagnement des équipes pour gérer la complexité du pilotage

**Nouveaux outils de pilotage** pour le suivi statistique de la production





## Département Contentieux

### Activités 2021

#### CONTESTATIONS ET RECOURS AMIABLES

Le Service Recours Amiable est chargé du traitement des contestations adressées au Président de la Commission de Recours Amiable (CRA). Le service gère également le recouvrement contentieux des créances.

En 2021, le service a reçu **2680 contestations adressées par les assurés** à la suite d'une décision de la Carsat relative à leurs droits (contre 2123 en 2020 et 2840 en 2019), soit **une augmentation de 4,48 %** par rapport à l'année précédente. **En réponse à ces contestations, les rédacteurs juridiques peuvent :**

- **Adresser un courrier explicatif** à l'assuré lorsque la contestation porte sur une incompréhension relative au calcul de son droit,
- **Rédiger un mémoire** dans lequel sont réunis les éléments de droit permettant de statuer sur la situation de l'assuré ; ce mémoire est présenté à la CRA,
- **Présenter un mémoire « simplifié »** lorsque le litige porte sur un sujet pour lequel le service bénéficie d'une délégation de la CRA,
- **Renvoyer le dossier vers le service instructeur pour révision**, si à l'analyse du dossier le rédacteur constate que la réglementation n'a pas été correctement appliquée.

Sur l'année 2021, les rédacteurs juridiques ont rédigé **1 545 lettres explicatives** (contre 1 407 en 2020 et 1 350 en 2019). Le volume est en hausse de 9,81 % par rapport à l'année précédente. Ce type de traitement a permis d'éviter la présentation de la contestation ultérieure en CRA pour la majeure partie des dossiers.

La part des retours directs vers les services instructeurs représente 24 % des réponses aux contestations des assurés (490 en 2021, 482 en 2020 et 347 en 2019), le volume des retours s'est stabilisé en 2021 avec un volume proche de celui de 2020 (+ 0,82 % entre 2020 et 2021 alors que ce volume avait augmenté de + 29 % entre 2019 et 2020).

**La CRA a examiné 124 recours en droit** (contre 137 en 2020) et a prononcé un accord dans 73 % des cas (contre 75 % en 2020).

Le principal motif de recours demeure la contestation de la date de point de départ de la retraite, puis viennent ensuite les motifs suivants : validation de trimestres, annulation de pension, montant de la pension, respect de la condition de ressource pour l'attribution d'une pension de réversion ou d'un avantage non contributif.

### RECOURS DEVANT LES JURIDICTIONS

Le service Juridictions est chargé de la gestion des recours formés par les assurés devant les juridictions, que ces recours fassent suite à un rejet de la CRA ou qu'ils soient engagés par la caisse, notamment en cas de dépôt de plainte pour fraude.

En 2021, la Carsat a instruit **65 recours devant les juridictions** (contre 36 en 2020 soit une augmentation de 81 %) : 55 recours devant le Tribunal Judiciaire, 9 devant la Cour d'Appel et 1 pourvoi devant la Cour de cassation.

Les recours des assurés ont principalement porté, tout comme en 2020 sur les motifs suivants : montant et dates d'effet d'un droit personnel, recouvrement d'Allocation de Solidarité aux Personnes Agées, montant et date d'effet de l'ASPA, montants et dates d'effet d'une pension de réversion, recours formé à la suite d'une qualification de fraude.

Le volume de recours en attente d'audience est en baisse depuis 2018, il était de 97 recours fin 2018, de 84 fin 2019, de 72 fin 2020 et il est de 64 fin 2021. Les pouvoirs publics ont en effet poursuivi leurs efforts en matière de réductions des délais d'audience, mesure phare de la loi de modernisation de la justice du XXI<sup>e</sup> siècle publiée le 16 novembre 2016.

Les décisions rendues par les juridictions ont été, tout comme en 2020, favorables à la Carsat (90 % de décisions favorables en 2021 contre 91 % en 2020). En effet, **sur les 73 décisions reçues seules 7 étaient défavorables à la Carsat**, qui a fait appel pour 2 de ces décisions.

### GESTION DES INDUS

La gestion des indus est une activité partagée entre les services du Directeur (service Recours Amiable) et les services du Directeur Comptable et Financier.

Lorsqu'un assuré demande une remise de dette, le service Recours Amiable l'instruit et la soumet à la Commission de Recours Amiable pour décision. La Commission a examiné **565 demandes de remise de dette** (contre 417 en 2020 soit une augmentation de 35 %). Toutes les demandes ont fait l'objet d'une remise totale ou partielle. **Le total des remises accordées s'élève à 583 251 € en 2021** contre 404 120 € en soit une augmentation de 44 %.

Depuis le mois de juillet, 2020 les créances irrécouvrables proposées pour admission en non-valeur ne sont plus présentées à la CRA mais relèvent d'un accord du Directeur et du Directeur Comptable et Financier de l'organisme.

En 2021, **65 créances ont été proposées pour admission en non-valeur pour un montant de 605 846 €** (contre 161 créances en 2020 pour un montant de 1 443 779 €).

Le Service Recours Amiable assure également le recouvrement contentieux des créances. En 2021, il a poursuivi la démarche d'amélioration de cette activité. Les **actions menées sur les 42 dossiers transmis au Département Contentieux** sont les suivantes :

- 67 % ont fait l'objet d'une contrainte signée par le Directeur de la Carsat et adressées au débiteur,
- 43 % des créances ont été soldées ou sont en cours de recouvrement.

Par ailleurs, **8 dossiers ont fait l'objet d'un recouvrement par voie d'huissier** en 2021 contre 3 en 2020.



## PRÉVENTION ET LUTTE CONTRE LES FRAUDES

Le Service Fraudes est chargé de la mise en œuvre du Plan National de Lutte contre la Fraude.

Sa mission consiste à sensibiliser les équipes à la détection des dossiers avec risque de fraude, analyser les dossiers sélectionnés par les requêtes nationales de ciblage, contrôler les données déclarées par les assurés, proposer des dossiers au Comité DECisionnel fraudes (CODEC) chargé de qualifier les fautes et fraudes, piloter l'activité afin d'atteindre les objectifs fixés au sein du CPG.

La Carsat est un membre actif des 5 Comités Départementaux Anti-Fraude (CODAF) de la région. Ce partenariat permet d'assurer un cadre juridique aux échanges de signalements et d'informations, et favorise tant la détection que la prévention des comportements frauduleux.

En 2021, le Service Fraudes a procédé à l'analyse de 710 signalements issus des services techniques (21 % des dossiers), des requêtes nationales Outil de Ciblage des Dossiers à Contrôler « OCDC » (70,42 % des dossiers), des requêtes locales (7,46 % des dossiers) et des signalements des partenaires du Comité Départemental Anti-Fraude (1,12 % des dossiers).

Les investigations menées par les agents du Service Fraudes ont permis de **détecter 191 dossiers en anomalie**. Sur ces 191 dossiers, 38 ont été qualifiés de fraude par le Comité DECisionnel fraudes (CODEC) dont 31 avec pénalité financière et 153 dossiers ont été qualifiés en faute. Tout comme l'année précédente, les fraudes ont principalement porté sur les ressources, viennent ensuite la résidence, la situation familiale, la carrière et l'identité.

Les objectifs CPG 2021 en matière de fraude étaient les suivants :

- **Objectif R18** : montant total du préjudice constaté en matière de fraude et de faute fixé à 996 342 €. La Carsat a atteint cet objectif avec un montant de préjudice de 1 152 715 €, soit 115,69 % de l'objectif initial.
- **Objectif R19** : montant total du préjudice évité fixé pour l'année 2021 à 5 034 151 €. La Carsat a également atteint cet objectif avec un résultat de 8 005 257 €. Soit 159,02 % de l'objectif initial.

## Perspectives 2022

### DÉPARTEMENT DES AGENCES RETRAITE SERVICES RETRAITE DU SIÈGE

En 2022, la Sous-Direction Retraite va poursuivre de nombreux projets et objectifs :

En termes d'enjeux de production :

- Poursuivre la transformation des métiers et organisations liée au déploiement du projet Carrière 2.0 et de l'outil SYRCA (accompagner et former les équipes, réduire les stocks DP, ne piloter qu'avec SYRCA...), y compris la bascule des carrières TI dans le RGCU en avril 2022 (qui s'accompagne du décommissionnement de plusieurs outils de l'ancien RSI)
- Stabiliser la production suite à la bascule dans l'outil SYRCA, avec des enjeux de maîtrise des stocks et des délais de traitement.

En termes d'enjeux de relation client et d'accueil :

- Déployer la nouvelle politique nationale d'accueil et de proximité (1<sup>er</sup> jalon en mars : l'outil de prise de RDV en ligne)
- Poursuivre le développement de la coordination avec l'AGIRC ARRCO pour mener conjointement des offres d'information et de conseil, en collaboration avec le Département Relation client.

En termes d'organisation et de démarches internes :

- Poursuivre l'intégration des équipes de l'ancien RSI, avec une formation importante prévue en mars 2022 sur la carrière et les droits propres « travailleurs salariés »
- Re-travailler sur l'organisation et la répartition des activités entre les unités, afin de toujours améliorer l'adéquation charges/ressources et l'intérêt au travail des équipes
- Poursuivre le déploiement des Espaces de Dialogue sur le Travail (EDT) au sein des 4 agences restantes et achever la mise en place du dispositif SYSPAC (démarche d'Appui au Pilotage de la Production) avec la dernière des 9 agences et 2 des 3 groupes du siège.

#### Projet Carrière 2.0

poursuivre le déploiement

#### Prise de RDV en ligne

déploiement de la nouvelle politique nationale d'accueil et de proximité

#### Organisation et répartition des activités

toujours en optimisation

## Perspectives 2022 (suite)

Stratégie numérique toujours plus de déploiement

Avec "Je prépare ma retraite" l'autonomie des assurés dans leurs démarches se développe

SYRCA déploiement complet de l'outil prévu

Téléservice inter-régime de déclaration des enfants, nouvelle mission confiée à la Carsat

### DÉPARTEMENT RELATION CLIENT

La Relation Client continuera à s'investir dans le **déploiement et le renforcement de la stratégie numérique** : auprès des collaborateurs en interne, en les accompagnant vers la maîtrise des services en ligne et auprès des assurés en développant davantage l'offre de service numérique (webinaires, accompagnement au démarche en ligne, etc.).

En partenariat avec le réseau des Agences retraite, la Relation client participera en 2022 à la **mise en oeuvre de la politique de proximité rénovée de la Branche** et plus particulièrement, au déploiement de l'outil de prise de rendez-vous en ligne qui offre aux assurés la possibilité d'accéder à notre offre de rendez-vous de conseil et d'accompagnement.

Un des grands enjeux de 2022 sera de **déployer le parcours client « Je prépare ma Retraite » ainsi que le nouveau service en ligne de régularisation de Carrière**, en lien avec les enjeux de Carrière 2.0, l'occasion de développer davantage l'autonomie des assurés dans leurs démarches, de renforcer notre proactivité et d'améliorer la personnalisation de nos services.

Le développement des partenariats se poursuivra avec la déclinaison régionale de la **convention avec Pôle Emploi**. Ce partenariat vise à accompagner les assurés dans la redynamisation de la recherche d'emploi en vue d'acquies des trimestres Retraite ou bien à les aider dans leurs démarches pour la retraite.

### DÉPARTEMENT CARRIÈRE

L'année 2021 fut celle de la bascule des données des salariés au RGCU et du début du déploiement du nouvel outil SYRCA. L'organisation cible se concrétisera progressivement en 2022 pour le Département Carrière.

2022 sera l'année du **déploiement complet du nouvel outil de gestion des carrières SYRCA** avec la mise en place de la fiabilisation. Cette refonte globale du processus de gestion des carrières constitue un enjeu majeur pour la Branche Retraite et nécessite un accompagnement spécifique de l'ensemble des équipes du processus retraite.

2022 sera également une année de changement pour les équipes Travailleurs Indépendants (TI) qui connaîtront la **bascule des données TI au RGCU** et la mise en production d'un nouvel outil de mise à jour des Carrières TI appelé « F7 ».

Dans le sillage de la refonte des outils de gestion carrière, la **stratégie d'anticipation et de fiabilisation des carrières en amont du passage à la retraite** se poursuivra. L'ambition de cette stratégie est d'étendre les offres de service en ligne (co-production) et de s'orienter vers un public plus jeune. À cet égard, l'objectif national du plan de production et de service pour 2022 porte à nouveau sur un volume de régularisations de carrière pour des assurés âgés de moins de 58 ans ; la cible à atteindre est de 4500 RDC.

Enfin, la Carsat se voit confier une nouvelle mission réseau déléguée dans le cadre de l'**ouverture prochaine d'un nouveau téléservice inter-régime de déclaration des enfants**.





**43 500 DP attendus en 2022, hausse importante**

**La Qualité** au cœur des enjeux, avec deux projets majeurs

**Le groupe Rolex** poursuit sa mission d'entraide locale et nationale

## DÉPARTEMENT APPUI MÉTIER

Au niveau de la production Retraite, 2022 s'annonce supérieure à 2021 en termes d'entrées de droits, 43 500 DP sont attendus, soit 1 200 de plus.

**La résorption des stocks et la gestion des priorités, avec la poursuite des formations Syrca, seront des enjeux majeurs de 2022, afin de respecter nos engagements de délai.** Cet engagement va aller au-delà de l'objectif R11 (80 % des DP traités avant l'EJ), avec un nouvel objectif du Plan de Production visant à traiter les DP en 75 jours. L'année 2022 sera marquée par **la poursuite du déploiement de Syrca** qui mobilisera à nouveau l'ensemble des équipes du Département Appui Métier, aussi bien en termes de formation, accompagnement, pilotage, requête, répartition et suivi des dossiers : après la bascule fin 2021, le deuxième semestre 2022 sera consacré à l'instruction (fiabilisation) et au contrôle (vérification) dans l'outil.

La Qualité sera aussi au cœur des enjeux en 2022, avec **la participation du groupe Formation Réglementation, et de la Chargée de la Gestion des Risques, au Système de Management de la Qualité (SMQ), aux différentes actions d'amélioration de la Qualité** (supervision nationale, locale, SMI...), ainsi qu'à 2 projets majeurs concernant la gestion de la connaissance et la formation.

Le Groupe Outils et Pilotage sera également mis à contribution dans le déploiement du projet SYSPAC avec la **réalisation du PARC** (Plan d'Adéquation Ressources Charges).

Enfin, le groupe ROLEX / Intervention poursuivra sa mission d'**entraide nationale et locale**, avec une aide apportée début 2022 à la Carsat de Rouen.

## DÉPARTEMENT CONTENTIEUX

En 2022, le Département Contentieux poursuivra les actions engagées en 2021 à savoir :

- Poursuite de la **montée en compétence du Service Recours Amiable** sur le champ des Travailliers Indépendants, en matière de retraite de base ainsi que de retraite complémentaire,
- **Maintien d'un partenariat actif avec les membres des Codaf** de la région afin de lutter collectivement contre les pratiques frauduleuses,
- **Optimisation des méthodes de ciblage des dossiers à fort risque de fraude** afin d'augmenter le volume des fraudes et fautes détectées et ainsi garantir l'atteinte des objectifs fixés par la COG et le CPG,
- Poursuite du **déploiement de l'outil national de suivi des signalements et des enquêtes OGEDA**,
- **Sensibilisation des services de la caisse à la lutte contre la fraude**,
- **Mises à jour régulières des dispositifs de recouvrement contentieux des créances** dans un souci d'optimisation du processus,
- **Analyse des motifs de contestation des assurés** afin de travailler avec l'ensemble des acteurs du processus Retraite à la réduction des recours devant la CRA,
- Le Département mettra en place des **actions à destination des partenaires externes (Huissiers / défenseurs des droits / procureurs / juridictions)** afin d'optimiser les processus de traitements des recours amiables et contentieux.
- En matière de gestion du mécontentement de nos assurés, le Département Contentieux poursuivra la **collaboration avec les services en charge de la relation client dans le but d'augmenter la qualité de service rendu.**

Partenariat actif, méthodes de ciblage, sensibilisation... tout est mis en œuvre pour **lutter contre la fraude**

**Actions vers les partenaires externes** pour optimiser les traitements des recours amiables et contentieux

# Direction des interventions sociales

Département Service social

Département Action Sociale Retraite



## Ce qu'il faut retenir

### DÉPARTEMENT SERVICE SOCIAL

Le Service social de la Carsat s'adresse aux assurés du Régime général, y compris les Travailleurs Indépendants, fragilisés par un problème de santé ou de perte d'autonomie dont les conséquences impactent leur vie personnelle et/ou professionnelle. En coopération avec le réseau de ses partenaires, le service élabore et met en œuvre des réponses adaptées à la situation de l'assuré, par une remobilisation et coordination d'acteurs multiples.

En 2021, le Service social a accompagné 18 406 assurés, répartis sur les axes suivants :

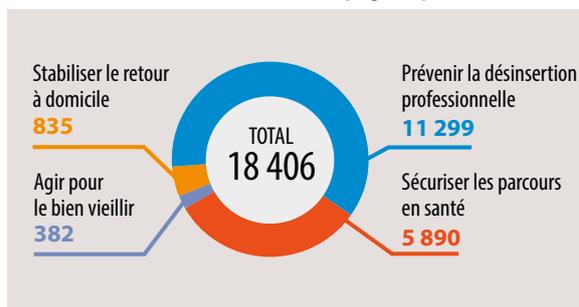
- **Prévenir la désinsertion professionnelle** : 11 299 personnes confrontées à une problématique de santé et au risque de ne pas pouvoir se maintenir dans un emploi/activité à l'issue de l'arrêt de travail, ont pu être prises en charge pour les conduire vers un projet professionnel.
- **Sécuriser les parcours en santé** : 5 890 personnes ont bénéficié d'un accompagnement visant à les inscrire durablement dans une démarche de soins et de préservation de leur santé.
- **Stabiliser le retour à domicile après hospitalisation** : 835 assurés ont fait l'objet d'une intervention visant principalement à limiter les risques sociaux de ré-hospitalisation notamment auprès des personnes âgées
- **Agir pour le bien vieillir** : 382 assurés aidés afin de prévenir les risques de fragilisation sociale et de perte d'autonomie à domicile, notamment chez les nouveaux retraités pour qui le passage à la retraite représente un risque supplémentaire de rupture.

18 406 assurés accompagnés par le Département Service social en 2021

Désinsertion professionnelle  
11 299 assurés accompagnés

382 assurés aidés dans le cadre du "bien vieillir"

Nombre d'assurés accompagnés par axe



### ACTION SOCIALE RETRAITE

L'année 2021 a été marquée par le déploiement d'une nouvelle génération de plans d'aides dénommés OSCAR (Offre de services coordonnée pour l'accompagnement de ma retraite). En Pays de la Loire, les retraités sarthois ont été les premiers bénéficiaires de ce nouveau dispositif.

Par ailleurs, l'Action Sociale Individuelle a été fortement impactée par la hausse du nombre de demandes déposées suite à la refonte du barème de ressources national.

L'Action Sociale Collective a, quant à elle, accordé 239 aides afin de soutenir notamment :

- la réalisation de 157 projets en faveur des seniors,
- 35 Lieux de Vie Collectifs, dont des résidences autonomie,
- l'adaptation de 81 logements du parc social.

239 aides accordées par l'Action sociale collective

# Département Service social

## Activités 2021

Présentes sur l'ensemble des 5 Départements de la région, au sein de **87 points de réception sur rendez-vous**, les équipes du Service social, composées de 99 assistant(e)s de Service social, 20 Conseillères services de l'Assurance Maladie (CSAM), 8 chargées d'expertise et d'animation et 8 responsables de site sont sollicitées pour leur expertise spécifique et complémentaire aux réponses administratives et médicales proposées par les autres services de l'Assurance Maladie.

Le Service social a pour vocation **la prise en charge des assurés fragilisés et confrontés à des difficultés sociales du fait de la maladie d'un accident et/ou d'un arrêt de travail**. Son action vise à les guider dans le système et les accompagner dans la réalisation de leurs démarches afin de leur garantir un meilleur accès aux droits et aux soins, sécuriser leurs parcours de santé et éviter les ruptures. À partir d'une évaluation basée sur la prise en compte globale des problématiques de santé, de l'environnement social, familial et professionnel, l'assistant(e) de Service social propose **une approche progressive afin d'aider les bénéficiaires à reprendre pied dans des situations difficiles, à reprendre confiance en eux et à leur donner les clés pour s'en sortir de manière autonome**. Son intervention se fait au plus tôt pour prévenir les risques d'aggravation de leur état de santé et de leur situation. Elle repose sur un accompagnement psycho-social qui aide l'assuré à mieux appréhender les possibilités qui s'offrent à lui. Un accompagnement collectif peut également être proposé en complément de l'accompagnement individuel.

Par une démarche proactive, le Service social va à la rencontre des assurés. Les signalements issus de requêtes (106 361) participent à cette démarche de mise à disposition ; ils ont donné lieu à **56 389 offres de services**.

Le Service social de l'Assurance Maladie **intervient prioritairement sur deux axes** pour lesquels il a développé une réelle expertise au fil du temps et qui représentent des **enjeux majeurs pour l'Assurance Maladie : la prévention de la désinsertion professionnelle et la sécurisation des parcours en santé**.

Le Service social est particulièrement investi sur la « **Prévention de la désinsertion professionnelle** » dont la réussite réside en grande partie par la détection, le plus précocement possible, des assurés lors d'un arrêt maladie prolongé, afin de prévenir le risque de perte de l'activité professionnelle. L'assistant(e) de Service social engage une relation d'aide personnalisée avec l'assuré ; elle comprend l'écoute, l'information, la réassurance, la mobilisation pour la construction de son projet de vie et sa participation à l'atteinte de ses objectifs.

La sécurisation des parcours en santé s'adresse aux **personnes atteintes de pathologies lourdes ou en situation de sortie d'hospitalisation qui éprouvent des difficultés à gérer les conséquences sociales de leur maladie**, de leur accident ou aux **personnes en renoncement aux soins qui présentent des freins psychosociaux et/ou une situation sociale complexe**. Ces situations sont d'ailleurs parfois à l'origine d'un risque de désinsertion professionnelle. En conséquence, une prise en charge d'un assuré, au titre de cet axe d'intervention peut générer, le cas échéant, une prise en charge en PDP.

En adéquation avec la priorisation et l'engagement de son intervention sur les deux axes précités, l'accompagnement du Service social sur les axes « **Stabiliser le retour à domicile après hospitalisation** » et « **Agir pour le bien vieillir** », représentent une activité en recul.

L'intervention du Service social sur l'axe « **Stabiliser le retour à domicile après hospitalisation** », vise principalement à **limiter les risques sociaux de ré-hospitalisation**, notamment des personnes âgées. Elle s'inscrit notamment dans le cadre du dispositif PRADO (PProgramme d'Accompagnement du Retour à Domicile piloté par l'Assurance Maladie) sur signalement soit d'un CAM (Conseiller Assurance Maladie). Cette offre de service s'est traduite par la conduite de **2 408 entretiens individuels**.

Sur l'axe « **Agir pour le bien vieillir** », le Service social contribue à la **préservation du lien social, la prévention de la perte d'autonomie et le bien vieillir à domicile**. Il propose, en lien avec la Branche Retraite, un appui individuel aux assurés confrontés à un moment de rupture ou de fragilité (passage à la retraite, perte d'un proche), pour les aider à surmonter ce changement. Cette activité a donné lieu à **771 entretiens individuels**.

Les restrictions dues à la continuité de la crise sanitaire ont, comme en 2020, impacté fortement l'aide apportée en mode collectif. Cependant, 225 assurés suivis individuellement ont également bénéficié d'un mode d'accompagnement collectif au titre de la désinsertion professionnelle. Sur cette mission prioritaire, le Service social s'est attaché à adapter l'organisation des modules de remobilisation MOAIJ (Module d'Orientation pour les Assurés en Indemnités Journalières) et PREMIJ (Prestation de Mobilisation pour les Assurés en Indemnités Journalières) afin de permettre leur maintien. Ces dispositifs de mobilisation vers l'emploi ont pu être suivis par 162 assurés.

Lors du 1<sup>er</sup> confinement en 2020, l'impossibilité d'assurer des informations collectives a conduit le Service social à innover en créant une offre de service dématérialisée, sous forme de vidéo, ciblée sur un public en arrêt de travail. En 2021, dans un contexte sanitaire limitant de nouveau les réunions, cette démarche d'aller vers les assurés en situation de risque vis-à-vis du maintien dans l'emploi, a démontré sa pertinence et s'est déployée via l'envoi de SMS ou courriers aux assurés.

## LES CHIFFRES CLÉS

**Les entretiens individuels, mode d'accompagnement privilégié de l'assuré :**

- 35 483 sur l'axe de la prévention de la désinsertion professionnelle
- 15 677 sur l'axe « Sécuriser les parcours en santé »
- 2 408 pour le « Retour à domicile après hospitalisation »
- 33 325 entretiens téléphoniques
- 19 216 entretiens en points d'accueil
- 1 754 visites à domicile

## Les dispositifs de mobilisation vers le retour en emploi

Dans le contexte de forte circulation du Covid durant le 1<sup>er</sup> semestre 2021, le **gouvernement a mobilisé le réseau des organismes de Sécurité sociale pour mettre en place et participer à la campagne « Aller vers »**. Ce dispositif d'appels sortants a ciblé dans un 1<sup>er</sup> temps les assurés de plus de 75 ans non encore vaccinés, sur la base de listes fournies par l'Assurance Maladie, afin de leur proposer et faciliter la prise de rendez-vous. Pour la Carsat, **le Service social a été sollicité pour coordonner cette opération en collaboration avec les CPAM de la région** et organiser l'engagement d'une partie de ses agents. Cette contribution sur la période du 12 avril au 17 mai, répartie sur 26 CSAM et 8 CEA s'est traduite par un total de 816 heures de vacations et 5 884 appels effectués. Elle s'inscrit pleinement dans le cadre des missions d'accompagnement en santé du Service social.

## Mission nationale de qualification

Le Service social de la Carsat Pays de la Loire a la particularité d'exercer **une mission nationale de Recette Fonctionnelle des applicatifs métier du Service social** depuis plusieurs années, qui a été étendue à des applicatifs des Risques Professionnels depuis 2019. L'objectif de cette étape, indispensable en informatique, est de tester les applicatifs en amont de leur mise en production dans les caisses, afin de s'assurer qu'ils sont conformes au cahier des charges. En 2021, le centre de recette a pris en charge 15 lettres de recette.



## Département Action Sociale Retraite

### Activités 2021

#### Action Sociale individuelle (ASI)

L'ASI accompagne les assurés dans leur vie à la retraite en développant **des actions personnalisées en faveur du « bien vieillir »**, dans le but de prévenir la perte d'autonomie.

L'année 2021 a essentiellement été marquée par la **hausse significative des dépôts de demandes d'aides** due à l'ouverture de l'ensemble des tranches du barème de ressources national des plans d'aides à compter du 1/01/2021. C'est ainsi que l'ASI a notifié 25 016 PAP (Plan d'Actions Personnalisé) (+ 25 %), 5 303 PAP ARDH (Aide au Retour à Domicile après une Hospitalisation) (+ 100 %) et 412 PAP ASIR (Aide en Situation de Rupture).

Pour ce faire, **18 389 commandes d'évaluation ont été réalisées** en 2021 (+ 35 %) par les 26 structures évaluatrices conventionnées avec la Carsat.

Cette hausse d'activité n'a pas compromis l'atteinte de l'indicateur CPG R13-2 (pourcentage de demandes d'aides traitées en moins de 40 jours) porté à 92,14 % en 2021 pour un objectif de 90 %.

Le nombre d'autres aides a lui aussi augmenté de manière significative (+ 112 %) en 2021 :

- **1 474 aides Habitat ont été accordées** (+ 131,4 %) compte tenu de la conjoncture plus favorable pour les assurés et de la réorientation politique de co-financeurs tels que l'ANAH et Action Logement,
- **2 323 kits prévention ont été notifiés** (+ 101 %) consécutivement à la hausse des plans d'aides octroyés.

**Seuls les secours ont accusé une baisse** en 2021 (-47 %) en raison de la refonte de la procédure nationale, applicable au 01/01/2021, engendrant des modifications dans les critères d'éligibilité.

De plus, la Carsat gère pour le compte de l'État, les demandes d'aides au maintien à domicile pour les retraités de la Fonction Publique d'État : 477 demandes instruites, 299 commandes d'évaluation réalisées, 183 PAP notifiés, 98 PAP ARDH accordés, 47 kits prévention et 21 demandes d'aide Habitat octroyés.

Par ailleurs, le **déploiement de la nouvelle offre de services OSCAR** a débuté en 2021. Il s'agit d'une approche résolument centrée sur la prévention, qui place le retraité au cœur d'un accompagnement personnalisé et coordonné. C'est ainsi que 283 plans d'aides OSCAR ont été notifiés en 2021 à des retraités sarthois.

Outre le versement des aides, l'année a été marquée par :

- la **revalorisation du tarif horaire de l'aide-ménagère** au 01/10/2021 afin d'accompagner la mise en œuvre de l'avenant 43 à la Convention Collective de la branche de l'aide à domicile dont l'ambition est de rénover la classification des salariés des services associatifs d'aide à domicile. Le tarif unitaire d'une heure réalisée est ainsi passé de 21,10 € à 24,50 €.
- les **travaux préparatoires du déploiement de la Demande d'Aides à l'Autonomie (DAA)** en Vendée et en Maine et Loire en collaboration avec les Conseils Départementaux et les MSA concernés,
- le **déploiement du téléservice** en Mayenne,
- les travaux de **déploiement de la reconnaissance réciproque des Groupes Iso-Ressources (GIR)** sur la moitié du territoire de la Loire Atlantique.

## Action Sociale Collective (ASC)

### ASSURANCE RETRAITE

Afin de soutenir les porteurs de projets face aux impacts de la crise sanitaire, la Carsat a organisé **2 webinaires** :

- « **Seniors et crise sanitaire** » pour accompagner les retraités pendant la crise,
- « **Seniors et sédentarité** » pour soutenir la reprise d'une activité physique malgré la période de crise qui se poursuit.

De même, dans le cadre de l'offre « Animation de la Vie Sociale » (AVS) lancée en 2020 :

- **5 sessions de formation ont été offertes aux structures AVS** de la région pour les sensibiliser aux enjeux du vieillissement ;
- **des journées thématiques dédiées au vieillissement ont été organisées** avec les Fédérations des Centres Sociaux, dans le cadre du partenariat avec l'Union Régionale des Centres Sociaux (URCS).

Quatre appels à projets ont été publiés :

- « **Développement d'initiatives locales** », notamment des Actions Collectives de Prévention et de maintien du lien social (ACP),
- « **Animation de la Vie Sociale** » afin d'accompagner les centres socio-culturels et autres structures d'animation de la vie sociale,
- « **Lieux de Vie Collectifs** » (LVC) pour soutenir la création ou la rénovation des habitats intermédiaires des retraités autonomes entre leur domicile et la maison de retraite médicalisée,
- « **Plan d'Aide à l'Investissement** » (PAI) permettant de soutenir les opérations d'investissement visant à la modernisation des résidences autonomie.



Au total, **239 aides financières ont été accordées** en 2021 par la Commission Retraite et Action Sanitaire et Sociale, contre 289 en 2020, afin de soutenir :

- la réalisation de 86 ACP,
- les projets de 71 structures d'animation de la vie sociale en faveur du Bien vieillir,
- la rénovation et l'équipement de 11 projets de LVC,
- la construction ou la réhabilitation de 6 LVC via un prêt à 0 %,
- l'adaptation aux effets du vieillissement de 81 logements du parc social,
- le fonctionnement de 30 Centres Locaux d'Information et de Coordination (CLIC),
- l'investissement au sein de 18 résidences autonomie en rénovation ou en construction : pour la Région Pays de la Loire, les PAI sont financés par les fonds CNSA ayant enrichi le FNASSPA en 2022.
- l'accompagnement de partenaires du territoire (Réseau Médiation numérique 49 et Gérontopôle Pays de la Loire).

### ASSURANCE MALADIE

Le Pôle a géré les aides financières accordées à l'association pour l'accueil en Maison d'Accueil Hospitalière « Le Figuier » à Angers (49), au CICAT à Saint-Saturnin (72), et à 6 intervenants pour 2 actions collectives du Service social de la Carsat.



## Perspectives 2022

### DÉPARTEMENT SERVICE SOCIAL

Outre le maintien de ses interventions traditionnelles, le Service social s'attachera particulièrement en 2022 à :

Lien avec les  
médecins  
traitants  
en développement

- Renforcer la culture de la relation client,
- Renforcer, en lien avec ses partenaires, son rôle en matière de prévention de la désinsertion professionnelle et de renoncement aux soins,
- Développer son partenariat et sa communication en direction des médecins traitants afin d'être informés des situations de risque de désinsertion professionnelle,
- Maintenir sa contribution au réseau national, en co-pilotant le groupe de travail relatif à la relation client et en s'impliquant dans le groupe relatif au pilotage des activités

### DÉPARTEMENT ACTION SOCIALE RETRAITE

Les principaux chantiers de l'année 2022 sont :

Bailleurs sociaux  
création d'une offre  
dédiée pour adapter  
le parc locatif au  
vieillessement

Aide aux aidants  
lancement d'un  
appel à solutions en  
partenariat

- la poursuite du déploiement du dispositif OSCAR en Vendée et Mayenne,
- la mise en œuvre de la reconnaissance mutuelle des évaluations sur l'ensemble du Département 44,
- la diffusion de la Demande d'Aides à l'Autonomie (DAA) en Vendée et Maine et Loire puis du téléservice,
- la mise en place d'un nouveau dossier Habitat et du téléservice associé,
- l'ouverture, à de nouveaux porteurs de projets, de la cartographie Pour Bien Vieillir afin de publier leurs actions à destination des retraités,
- la création d'une offre dédiée aux bailleurs sociaux pour adapter les logements de leur parc locatif aux effets du vieillissement,
- le lancement d'un appel à solutions sur l'aide aux aidants en partenariat avec Malakoff Humanis et le Gérotopôle.

# Direction des Risques Professionnels



## Ce qu'il faut retenir

**Communication vers les entreprises**  
renforcée via des webinaires

Parmi les actions les plus marquantes peuvent être citées :

- ▬ • Déploiement de l'**outil de réservation des subventions** pour les TPE,
- ▬ • Expérimentation de la **gestion centralisée d'un « grand compte »**,
- ▬ • Mise en place d'un **numéro d'appel unique pour les employeurs** : le 3679
- ▬ • Accompagnement des entreprises à la **dématérialisation de la notification du taux AT/MP**,
- ▬ • Déploiement des **référentiels nationaux pour les processus Contentieux et Tarification**,
- ▬ • Développement des **communications vers les entreprises** via des webinaires.

## Activités 2021

### Tarification

La Carsat Pays de la Loire gère l'**assurance accidents du travail et maladies professionnelles (AT/MP)** de l'ensemble des établissements ligériens. Le taux de cotisations AT/MP des employeurs de la région est calculé en fonction de leur taille, leur activité et leur sinistralité.

Concernant le volume des activités, il convient de relever en 2021 :

- ▬ • **33 078 déclarations d'accidents du travail et de trajet** dont
- ▬ • 80 % établies via net-entreprises,
- ▬ • **137 383 taux notifiés aux employeurs.**

### LA NOTIFICATION DÉMATÉRIALISÉE

La notification dématérialisée du taux AT/MP est devenue obligatoire au 1<sup>er</sup> janvier 2022 pour toutes les entreprises.

En fin d'année 2021, 63,12 % des établissements des Pays de la Loire avaient adhéré au compte AT-MP et à la dématérialisation

de leur notification de taux. Pour sensibiliser et accompagner les entreprises, plusieurs actions ont été engagées par la Carsat : animation de Webinaires, emailing, communiqué de presse régional, Newsletters ciblées.

### LA LOI PACTE

La loi PACTE (Plan d'Action pour la Croissance et la Transformation de l'Entreprise) modifie les conditions dans lesquelles l'effectif salarié et les règles de franchissement des seuils d'effectifs sont déterminés.

### LA GESTION DES REGISTRES AT BÉNINS

Le registre est désormais la propriété de l'employeur, qui le conserve pour chaque année civile sur le support de son choix pendant une durée de cinq années à compter de la fin de l'exercice considéré.

## Prévention des risques professionnels

### COMPTE PROFESSIONNEL DE PRÉVENTION

La mutualisation de l'activité entre caisses pour lisser la répartition des réclamations s'est poursuivie.

Le Conseiller enquêteur est devenu le référent au sein de la caisse pour toutes questions des entreprises portant sur l'obligation de conclure un accord en faveur de la Prévention.

### GROUPES D'ACTIVITÉS

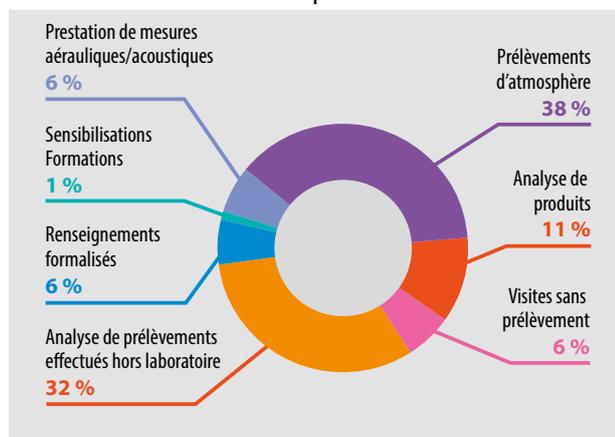
L'activité des agents du service dans les entreprises se répartit de la façon suivante :

CTN	Durée Intervention en jours	Nbre d'établissements visités	Nbre de salariés dans les établissements visités	Nbre d'AT dans les établissements visités
AA	559	496	57 604	1 624
BB	429	607	13 963	999
CC	162	184	18 251	1 048
DD	473	423	50 227	2 465
EE	137	125	15 455	414
FF	245	185	17 325	637
GG	185	188	10 197	355
HH	83	107	14 601	161
II	287	307	33 663	1 499
ZZ	16	13	276	53
<b>TOTAL</b>	<b>2 569</b>	<b>2 635</b>	<b>231 562</b>	<b>9 255</b>

Source : Année d'intervention 2021 / Carsat PDL / Extraction du 31/01/2022

### LABORATOIRE DE CHIMIE

#### 200 demandes de prestation en 2021



Globalement l'activité du laboratoire de chimie est en hausse, avec **200 demandes de prestations** (170 en 2020). Elle est dominée par les interventions de prélèvements d'atmosphère en entreprises et les analyses sous-traitées. Cette hausse est attribuable à un retour vers une activité plus normale après les périodes de confinement. Pour les prélèvements d'atmosphère, **27 % des interventions concernent la Carsat Bretagne**. Les expertises spécifiques sont maintenues : SEIRICH, amiante, risque biologique, nanoparticules... **148 demandes d'avis sur les expositions en entreprise et les maladies professionnelles ont été traitées** en 2021, contre 110 en 2020 (solicitations des CPAM / maladies professionnelles). Le laboratoire réalise désormais en routine des mesures aérauliques et acoustiques de premier niveau.

### GRUPE D'APPUI - FORMATION

L'activité est restée soutenue sur le **thème des troubles musculo-squelettiques (TMS)**, notamment avec la contribution à la coordination nationale du programme TMS Pros.

**2 nouveaux organismes de formation (OF)** pour la formation Personne Ressource ont été habilités ; ce qui porte à 5 le nombre d'OF habilités en Pays de la Loire.

**L'offre de service RPS régionale continue à se déployer** : référencement des consultants, contribution à la SPTPE RPS nationale, création d'une page web spécifique sur le site de la Caisse.

Dans le domaine des organismes de formation habilités, la Caisse anime et contrôle les dispositifs suivants: SST, Personnes ressources TMS, PRAP, SMS, ASD, EVRP-SDC, Echafaudages, RPS, Amiante.

**82 448 personnes ont été certifiées** en 2021 en Pays de la Loire, pour l'ensemble des 11 dispositifs.

Le partenariat avec l'Education Nationale et la Région s'est poursuivi. Il consiste notamment à **former des enseignants** pour que les lycéens et apprentis, qui sont les travailleurs de demain, soient sensibilisés aux risques professionnels avant leur premier jour en entreprise.

En vue de sensibiliser les futurs cadres aux enjeux de la Santé au Travail, les **interventions directes en Écoles d'Ingénieurs** ont permis de former plus de 200 étudiants.

### RENFORCEMENT DU PILOTAGE

Le pôle coordination et projets poursuit les actions initiées en 2021 par le développement du fonctionnement en mode projets : appui transverse auprès des autres pôles d'activités, appui juridique des Départements Prévention et Tarification et Gestion du Compte Professionnel de Prévention.

Ce pôle a traité, jusqu'au printemps, les demandes de subventions Covid-19 pour les Travailleurs Indépendants et pour les entreprises de moins de 50 salariés (TPE).

Depuis 2021, la pôle coordination et projets traite également des demandes de subventions des Travailleurs Indépendants.

## Actions nationales

### TROUBLES MUSCULO-SQUELETTIQUES (TMS)

L'année 2021 a vu la **montée en puissance du nouveau site TMS Pros** démarré fin 2020. Pour la Région Pays de la Loire, les TMS représentent 5 000 victimes par an et 100 millions d'euros de coût direct. **640 établissements sont ciblés** par ce programme dans la région.

### CHUTES DANS LE BTP

En 2021, près de la moitié des **60 projets accompagnés par les préventeurs du service** ont intégré des mesures de prévention des risques liés aux manutentions et aux chutes de hauteur.

Ces mesures ont été formalisées par les Maitres d'Ouvrage, Maitres d'œuvre et Coordonnateurs Sécurité et Prévention de la Santé dans les pièces contractuelles des marchés et mises en œuvre sur les chantiers.

### CHUTES EN INTER-PRO

Tous secteurs d'activité confondus, **les principales causes d'accidents du travail sont la manutention manuelle (50 % des AT) et les chutes (25 %)**. Les chutes de hauteur représentent à elles seules 13 % des décès liés à un AT.

En 2021, le travail en inter-région pour la réalisation de standards de prévention a permis d'élaborer un premier standard inter-régional « interventions de faible hauteur ». Les arrêts de travail consécutifs à des AT liés aux chutes de hauteur représentent 7 000 ETP par an en région.

### RISQUES CHIMIQUES PROS

La Carsat Pays de la Loire poursuit son **investissement dans le programme National Risques Chimiques Pros**. À ce titre, elle suit spécifiquement **92 établissements** dans la conduite d'un projet reposant sur l'évaluation du risque chimique dans l'entreprise, les actions de prévention qui en découlent et leur pérennisation.

Ce programme s'adresse plus particulièrement aux établissements concernés par le plomb (30 établissements), le formaldéhyde (12 établissements), les émissions de moteurs diesel (50 établissements), qui sont parmi les principaux CMR identifiés par l'enquête SUMER (Surveillance médicale des expositions des salariés aux risques professionnels).

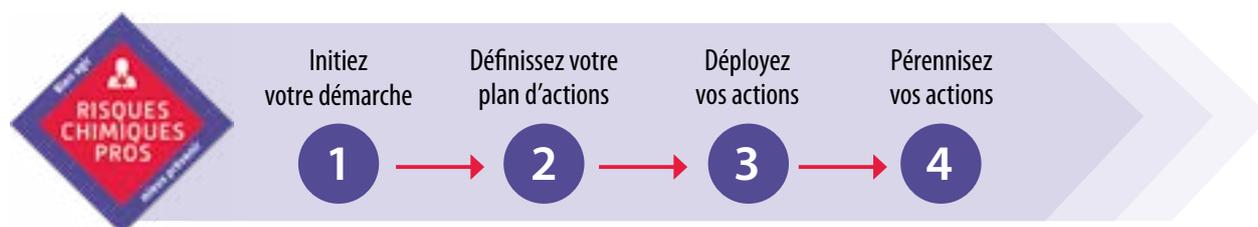
La Carsat contribue également à l'élaboration d'un **état des lieux exploratoire des situations d'expositions aux risques chimiques dans le domaine de la nutrition animale**.



### TPE (moins de 20 salariés)

Ce programme national consiste à développer une offre accessible aux TPE reposant sur des **outils sectoriels en ligne**. La Carsat Pays de la Loire y contribue à travers **4 volets** :

- la conception de l'offre de service pour les métiers du **Commerce de Gros Alimentaire** en lien avec les partenaires nationaux : en 2021, des fiches solutions et d'aide au choix de matériel ont été élaborées, ainsi que l'animation d'un webinar à portée nationale,
- le **développement d'outils génériques pour les métiers non ciblés** et l'intégration des outils TPE dans les systèmes d'information,
- le **déploiement régional de cette offre** auprès de nos partenaires et de nos relais. Des réunions ont ainsi eu lieu avec tous les services de santé au travail.
- des **interventions en entreprises de 10 à 19 salariés** en sur-sinistralité. 80 établissements ont été contactés dans ce cadre.



### Actions régionales

#### CHARPENTIERS COUVREURS

En 2021, la Carsat a contrôlé la mise en œuvre des mesures de prévention demandées en 2020 concernant les risques liés aux manutentions. Les **50 contrôles réalisés** ont permis d'évaluer la mise en œuvre des précédentes demandes concernant la prévention des chutes de hauteur. **Le niveau de prévention s'était amélioré d'environ 30 % pour les entreprises accompagnées** sur les thèmes concernant l'organisation, les moyens techniques et la formation. Une cinquantaine de ristournes ont été accordées aux entreprises de ce secteur afin de les accompagner dans leur démarche de prévention.



#### LE PROGRAMME AIDE ET SOINS À LA PERSONNE

La Carsat a continué d'accompagner les EHPAD avec la **signature de 21 contrats de prévention** en 2021, pour un montant global de 580 K€. Ce secteur connaît une forte sinistralité et fait également l'objet d'**un suivi spécifique dans le cadre du programme TMS Pro** jusqu'à fin 2022.

Une expérimentation associant plusieurs structures volontaires a été initiée début 2021 pour **promouvoir la prise en compte de la prévention dans les structures d'aide à domicile**. Celle-ci se terminera en juillet 2022. Une seconde expérimentation sur le **partage de pratiques entre directions d'EHPAD** a également eu lieu au cours de l'année 2021.

#### NOUVELLES SITUATIONS D'EXPOSITION PROFESSIONNELLE

En 2021, **une rubrique dédiée « Les risques émergents » a été créée** sur le site de la Carsat Pays de la Loire permettant de présenter la démarche, de rendre accessible des fiches de capitalisation et de contacter les interlocuteurs en charge des investigations.

L'animation du réseau de partenaires autour de ces risques émergents se poursuit notamment par la mise en place de réunions d'échanges.

#### PROMOTION DES RECOMMANDATIONS

En 2021, plusieurs recommandations ont été déployées avec les phases de communication et de contrôle (**secteur du papier carton, CACES et risques biologiques dans la filière viande**). Les visites de suivi ont été engagées et finalisées pour les premières recommandations déployées. Les bilans ont également été réalisés et présentés aux partenaires sociaux pour 2 d'entre elles.

### Partenariats

#### CPOM

Une instruction conjointe DGT-DRP de juillet 2019 a permis de proroger par avenant jusqu'au 30 juin 2021 des CPOM arrivés à échéance et de reconduire des CPOM échus. En Pays de la Loire, 3 CPOM arrivés à échéance ont fait l'objet d'une nouvelle négociation (CPOMV2) avec pour thématiques « prévention de la désinsertion professionnelle, silice, salarié désigné compétent et risques psycho-sociaux ».

Tous ces travaux ont été interrompus avec la crise sanitaire. L'année 2020 n'a pas permis de finaliser les travaux sur les CPOMV2 qui ne constituaient pas une priorité d'action pour les acteurs régionaux concernés. Nous sommes actuellement dans l'attente d'évolutions juridiques liées à la réforme de la santé au travail et de son éventuel effet sur les CPOM.

#### PRST3

L'année 2020 marque la fin du PRST3, de 2016 à 2020. **Certains actions « phares » ont été reprises au niveau national** : témoignages vidéo d'entreprises locales sur l'évaluation des risques et la QVT, des cinés débats sur la souffrance au travail, une animation graphique sur les idées reçues autour des TMS et une sensibilisation des représentants du personnel au maintien en emploi.

#### CAISSES PRIMAIRES

Le 3679 est devenu un numéro d'appel unique et gratuit pour les entreprises, dans le cadre du projet national Médialog+ et en lien avec la stratégie de relation de service aux entreprises.

En Pays de la Loire à compter du 15 février 2021, les appels des entreprises sur les sujets tarification et prévention seront pris en charge par la Plateforme de Service Entreprises de la CPAM 72. Si la réponse ne peut être apportée par la CPAM, la demande sera alors transférée via l'outil Médialog+ à la Carsat.

## Incitations financières

La stratégie nationale de renforcement du soutien aux entreprises s'est traduite par de nouvelles dotations budgétaires. **62 contrats de prévention ont ainsi été signés** pour 1 742 608 € (contre 1 978 000 €

en 2020). 533 subventions prévention et 1 255 subventions prévention Covid ont été accordées pour un montant global de 6 425 361 €.

CTN	Nombre de contrats signés	Nombre de SP TPE* payées	Nombre de ristournes (travail et trajet)	Nombre d'injonctions
Industries de la métallurgie	13	180	13	6
Industries du bâtiment et des travaux publics	6	300	15	24
Industries des transports, de l'eau, du gaz, de l'électricité, du livre et de la communication	-	116	5	-
Services, commerces, industries de l'alimentation	8	510	22	44
Industries de la chimie, du caoutchouc, de la plasturgie	6	18	3	1
Industries du bois, de l'ameublement, du papier-carton, du textile, vêtement, des cuirs et peaux et des pierres et terres à feu	4	52	-	3
Commerces non alimentaires	5	236	-	3
Activités de service I	-	150	-	5
Activités de service II	20	226	-	12
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>1 788</b>	<b>58</b>	<b>98</b>

\* SP TPE : Subventions Prévention pour les TPE

## Subvention SPTPE Covid

En 2020 et 2021, la Carsat a apporté son soutien financier aux entreprises et aux travailleurs dans leurs achats d'équipement d'hygiène et de matériels de protection sanitaire grâce au versement de la subvention SPTPE Covid.



	Travailleurs Indépendants	Entreprises de moins de 50 salariés
Nombre de dossiers déposés	248	3 534
Pourcentage de dossiers validés	46,4 %	62,3 %
Montant moyen de la subvention versée	471 €	1 475 €

## Perspectives 2022

Mise en place d'une GED au Département Tarification

Salon Préventica, pour la santé, la sécurité et la qualité de vie au travail

L'année 2022 connaîtra également ses temps forts :

- Mise en place d'une GED au Département Tarification,
- Réalisation des bilans du CPG 2018 - 2022,
- Contribution à la préparation de la future COG,
- Élaboration du PRST 4 en partenariat avec les autres acteurs de la Prévention en région,
- Mise en place de la nouvelle mandature des CTR,
- Participation au salon Préventica en mai 2022 (animation de conférences, tenue d'un stand en partenariat avec la Carsat Bretagne et l'INRS).

# Direction des Ressources Humaines

Département Accompagnement des Transitions et Développement des Ressources Humaines  
Département Relations Sociales et Administration du Personnel  
Pôle Budget et Gestion

## Ce qu'il faut retenir

### Accord télétravail :

Création de Darla, du plan "Second souffle", et de la formation "Travailler en mode hybride"

160 procédures de recrutements lancées en 2021

### Contribuer à un dialogue social

de qualité entre les représentants du personnel et la direction

Impacts budgétaires importants avec la crise sanitaire

### DÉPARTEMENT ACCOMPAGNEMENT DES TRANSITIONS ET DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

Le Département ATDRH (Accompagnement des Transitions et Développement Ressources Humaines) contribue à l'élaboration et à la mise en œuvre de la politique Ressources Humaines de l'organisme visant à l'amélioration de la qualité de vie au travail dans toutes ses composantes.

En 2021, comme l'année précédente, une attention toute particulière a été portée à l'accompagnement des salariés, dont entre autres : **la création de DARLA** (Dispositif d'Accompagnement au Retour après une Longue Absence), qui permet d'aborder de manière concertée les enjeux liés à la santé au travail, **la création du plan second souffle** (ateliers pour aider les collaborateurs à traverser la période de crise sanitaire) et aussi **la formation « Travailler en mode hybride »** proposée à tous les collaborateurs dans le cadre de la signature de l'accord télétravail.

L'année a aussi été marquée par la réalisation de plus de **160 procédures de recrutements** et la **passation du BSI national**, qui a permis de mesurer que 78 % des collaborateurs sont satisfaits de leur travail actuel.

### DÉPARTEMENT RELATIONS SOCIALES ET ADMINISTRATION DU PERSONNEL

Le Département Relations Sociales & Administration du Personnel contribue au dialogue social de qualité entre les représentants du personnel et la direction ainsi qu'à la bonne gestion de la situation administrative de chaque salarié.

L'année 2021 a été, comme l'année précédente, marquée par le contexte sanitaire lié à la Covid-19, à la fois dans le dialogue avec les instances du personnel ainsi que dans l'adaptation des règles de paie et de la gestion administration du personnel.

### PÔLE BUDGET ET GESTION

Sur le plan budgétaire, l'exercice 2021 a principalement été marqué par les impacts budgétaires importants de la crise sanitaire sur la masse des autres dépenses de fonctionnement et dans une moindre mesure sur la masse des frais de personnels. La pandémie de la Covid-19 a également conduit à des réajustements importants, en lien avec la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse, des objectifs d'efficience (ICBR). L'exercice 2021 a enfin été marqué par la tenue de dialogues de gestion budgétaire trimestrielles avec les caisses nationales.

# Département Accompagnement des Transitions et Développement des Ressources Humaines

## Activités 2021

Le Département ATDRH a, durant cette 2<sup>e</sup> année d'existence, souhaité **réaffirmer son vœu de travailler aux côtés des secteurs métiers**. Pour ce faire, il se positionne en partenaire avec la triple volonté d'accompagner les changements en favorisant la coopération, d'anticiper les évolutions en termes de compétences, d'organisation, de management, de recrutement, et de mieux prévenir les impacts humains.

Des points de suivi sont organisés régulièrement entre la DRH et chaque direction pour connaître le plus en amont possible leurs projets et les situations spécifiques au sein de leur collectif. Un acteur RH est systématiquement intégré dans les projets de réorganisation ou à forts impacts RH ; en 2021, **4 projets ont fait l'objet de l'utilisation de la grille d'impact RH** : Carrière 2.0 au sein du processus retraite, Médialog au sein de la Direction des Risques Professionnels, la réorganisation du secteur du STAF au sein du Département Prévention et MADRAS au sein de l'action sociale individuelle. Ces focus groupes sont toujours coanimés par un binôme RH-métier en présence d'un élu de la CSSCT.

Dans le domaine des accompagnements, le Département a aussi procédé à la construction de **104 dispositifs spécifiques** pour accompagner des situations individuelles, dont 22 rendez-vous carrières, 15 accompagnements à la prise de fonction managériale, 22 accompagnements individuels, 29 accompagnements dit DARLA et concernant les collectifs : 16 services ont ainsi été accompagnés dont 7 dans le cadre de séminaire.

Concernant le suivi de la campagne d'Entretiens Professionnels de bilan, ce sont **90 Rendez vous conseil RH** qui ont été menés par un acteur du Département afin d'accompagner les collaborateurs dans leur projet professionnel. Enfin dans le cadre de l'accord TH, 70 personnes reconnues TH ou invalides ont été reçues par la référente TH, l'infirmière du Travail, entre décembre 2020 et mars 2021.



Pour guider les salariés dans l'exercice de leur fonction, des **"Causettes"** ont été proposées (il s'agit d'un atelier d'environ 1h30 proposé pour s'informer, partager, apprendre autour de thématiques telles que « Découvrir le CPF - Compte Personnel de Formation », « Travail et émotions : compatibles ? »), elles ont réuni 41 collaborateurs. Des **« causeries »**, proposées aux managers selon le même format, ont rassemblé 50 managers au total. Le dispositif de co-développement s'est adapté au contexte du distanciel, ce sont 5 groupes, soit 25 ateliers, qui se sont tenus en 2021, et une formation de 8 nouveaux facilitateurs a été organisée afin de promouvoir la pratique du co-développement en interne au-delà de la communauté managériale en 2022. Le pôle Accompagnement du Changement et Qualité de Vie au Travail ACQVT a aussi contribué, avec le Département MSCD aux plans : « Second souffle », lancé en janvier 2021 pour 6 mois avec une participation de 225 collaborateurs pour 508 activités et « Rentrée vitaminée », visant à proposer des temps de respiration-récupération aux collaborateurs à compter de septembre 2021.



Au-delà des accompagnements individuels et métiers, l'année 2021 a été marquée par le déploiement du **SDRHt en local** (Schéma Directeur des Ressources Humaines transformé de la CNAV). À ce titre, une présentation a été proposée à l'ensemble des collaborateurs de la Carsat le 14 juin ; les travaux se poursuivent en local avec la création d'une équipe de volontaires travaillant aux côtés de la DRH sur des sujets spécifiques.

**SDRHt**  
Le SDRH **transformé**

En mai 2021, le Baromètre **Social Institutionnel de l'UCANSS** a été déployé et est venu compléter le dispositif d'écoute régulier mis en place avec le baromètre digital "Octomine". L'analyse des résultats a permis de mesurer une nette progression sur de nombreux indicateurs par rapport à 2018.

## Activités 2021 (suite)

Sur le champ de la carrière, ce sont **162 postes qui ont été pourvus dans l'année** : 74 postes pourvus en CDD, 43 postes pourvus en CDI par recrutement externe, 45 postes pourvus par mobilité interne. Il convient d'ajouter à cela l'embauche de 29 intérimaires.

La Carsat poursuit ses **actions en faveur de l'emploi des jeunes**, le taux de jeunes recrutés parmi les recrutements – CDD/CDI/stage – est de 40,77 % en 2021. Cela s'est traduit par quelques recrutements en alternance, le maintien de l'accueil des stagiaires malgré le contexte sanitaire défavorable, la participation à un salon étudiant et un jobdating alternance.

Le pôle a participé pour la 2<sup>e</sup> fois au **Salon virtuel Hello Handicap**, 44 candidatures ont été analysées, 9 candidats ont été reçus en entretien et 4 d'entre eux ont été orientés vers des offres en cours. Une grande attention a été portée au dispositif d'intégration malgré le contexte et ce sont **11 demi-journées d'intégration** qui ont été organisées au cours de l'année en distanciel, pour les nouveaux managers, le dispositif « c'est quoi être manager à la Carsat ? » qui a été déployé (12 participants au module 1, 16 participants au module 2). Les pratiques de recrutement ont évolué en 2021 : tout d'abord, **un outil de gestion des candidatures, Digital Recruiters**, a été mis en place depuis le mois de juillet, facilitant les échanges et le suivi dans le temps des candidats par ailleurs, une expérimentation a débuté sur le recrutement 360° qui consiste à intégrer des pairs et des N-1 dans le processus de recrutement, les premiers retours sont positifs. Enfin, le service a créé un outil pour renouveler l'expérience candidat lors des entretiens de recrutement.

Une campagne de Détection de Potentiel Managérial (DPM) a également été menée en 2021 afin de repérer puis valider l'aptitude des candidats et leur motivation à assumer des responsabilités managériales. Dans ce cadre, 4 agents ont pu être identifiés comme pouvant accéder aux fonctions managériales à court terme et ce en fonction des postes disponibles.

L'investissement en formation a été très important en 2021 : **plus de 97,23 % des salariés de la Carsat ont pu bénéficier d'au moins une action de formation dans l'année** (soit 877 agents sur un effectif de 902). Ce taux s'explique entre autres par des changements d'outils : GAIA GRC au Service social, OSCAR à l'Action Sociale Retraite, l'arrivée progressive de SYRCA nécessitant la mise en place de formations, mais aussi par la volonté de la Direction d'accompagner tous les collaborateurs dans ce contexte sanitaire avec une formation « travailler en mode hybride aujourd'hui » dispensée à 805 agents.

Le Département a poursuivi le **pilotage de la revue RH**, qui permet de coordonner les actions engagées sur la résolution de situations RH spécifiques en présence du Directeur des Ressources Humaines. Des rendez-vous avec le Médecin du travail sont effectués autant que de besoin pour travailler à la résolution de situations délicates. Un grand nombre d'actions individuelles d'ergonomie aux postes de travail a été effectué par l'infirmière (aussi bien par teams que sur site). En 2021 afin de faire face aux différentes phases de l'épidémie, un suivi quotidien des situations de cas constats ou cas Covid a été effectué par l'infirmière du travail.



**162 postes pourvus**  
dont 43 en CDI

**Mise en place de Digital Recruiters**, facilitant les échanges et le suivi des candidats

**97,23 % des salariés de la Carsat** ont bénéficié d'au moins une formation dans l'année

# Département Relations Sociales et Administration du Personnel

## Activités 2021

### Pour le Service des Relations Sociales

Comme les années précédentes, l'agenda social a été dense en 2021, malgré le contexte de travail à distance, avec la **signature de cinq accords** :

- ▬ • accord relatif à l'aménagement et à la réduction du temps de travail,
- ▬ • accord relatif à l'horaire variable,
- ▬ • accord relatif à la négociation obligatoire en entreprise sur les déplacements domicile-travail,
- ▬ • accord relatif au télétravail et à la souplesse organisationnelle,
- ▬ • accord relatif au vote électronique RPCA.

Au cours de l'année 2021, **6 accords ont été agréés, portant sur 4 domaines : télétravail, mobilité durable, ARTT et horaire variable**. Ces 4 accords marquent un tournant dans la conciliation vie professionnelle/vie personnelle des collaborateurs avec le développement massif du télétravail, un accompagnement diversifié des modalités de déplacement pour se rendre sur le lieu de travail ainsi que la rénovation des règles du temps de travail. A noter que ces 6 accords ont été signés par l'ensemble des organisations syndicales présentes (FO/CGT et CFDT), signe d'un dialogue social de qualité.

**Plusieurs négociations ont débuté** en 2021 et se poursuivront également en 2022 :

- ▬ • protocole d'accord relatif au renouvellement de l'accord portant sur l'emploi des travailleurs handicapés,
- ▬ • accord relatif à la négociation obligatoire en entreprise sur le droit à la déconnexion.

Les instances représentatives du personnel se sont réunies régulièrement dans le cadre de réunions de CSE et CSSCT ainsi que lors d'une instance locale de concertation dédiée à la thématique du déploiement de l'outil SYRCA.

D'autres chantiers ont également été entrepris, comme la **mise à jour du règlement intérieur** de la Carsat.

### Pour le Service Gestion Administrative du Personnel (GAP)

Le Service Gestion Administrative du Personnel a poursuivi la digitalisation de son activité avec notamment le **déploiement d'Arhiane, un « Chatbot RH »** qui permet d'apporter les réponses aux questions d'ordre général aux collaborateurs dans les domaines RH.

**Des activités exceptionnelles** ont été réalisées au cours de l'année 2021 :

- ▬ • participation dans le cadre d'un contrôle URSSAF,
- ▬ • contribution au déploiement de Notilus, nouvel outil pour la prise en charge des frais de déplacement des salariés. Le déploiement de Notilus a permis la dématérialisation du paiement des notes de frais,
- ▬ • refonte et mise à jour du guide des déplacements.



La poursuite du contexte de la crise sanitaire a conduit à prendre des **mesures RH exceptionnelles** qui ont impacté l'activité du service :

- ▬ • travail à distance généralisé pour la majorité des salariés : versement des indemnités de télétravail et/ou en supplément de l'indemnité forfaitaire déjà prévue pour les télétravailleurs,
- ▬ • gestion des arrêts de travail pour garde d'enfants lors de la fermeture des établissements scolaires, gestion des arrêts dans le cadre du Covid...
- ▬ • attestation dérogatoire,
- ▬ • traitement des heures pour les salariés affectés au contact tracing.

Enfin, le service a réalisé de nombreux **paramétrages en lien avec le nouvel accord sur le temps de travail** mis en place en décembre 2021. Le logiciel Sirhius a été enrichi d'un **nouveau module de gestion des indemnités journalières de Sécurité sociale (IJSS)**, pour lequel tout le service a été formé. Cette évolution coïncide avec le déploiement de la DSN événementielle arrêt de travail.

## Pôle Budget et Gestion

### Activités 2021

Le Pôle Budget et Gestion **garantit à la Direction le respect des dispositions budgétaires et des enveloppes de crédits notifiées par les caisses nationales**. Il contribue également à l'efficacité des décisions de gestion en apportant conseils, prévisions budgétaires, évolutions prévisionnelles des effectifs et des mesures salariales et outils d'analyse en fonction du contexte.

En 2021, **le dialogue de gestion interne a été maintenu à distance** entre l'équipe du Pôle Budget et Gestion, les métiers et les responsables des services transversaux pour optimiser la gestion des effectifs, de la RMPP, des autres dépenses de fonctionnement et des investissements. **La qualité des informations renseignées dans la comptabilité analytique a été consolidée**. Les travaux de clôture analytique ont été avancés en décembre à la demande de la CNAV. Le pilotage des indicateurs CPG d'efficacité a été ajusté et affiné afin de tenir compte des incidences de la crise sanitaire, de l'intégration des activités des personnels de la Sécurité sociale des Travailleurs

Indépendants et des impacts du déploiement des projets nationaux. Le service a ainsi **accompagné la direction dans le dialogue nécessaire à la gestion annuelle des cibles budgétaires, des effectifs et de la RMPP** prévus au CPG 2018-2022 avec la CNAV (trois rencontres) et la CNAM (une rencontre) afin de convenir d'un certain nombre d'ajustements. Il a également **accompagné les gestionnaires des services logistiques à s'approprier les outils de suivi budgétaire** dans le contexte de confinement et de déconfinement de la crise sanitaire exigeant des adaptations à plusieurs reprises pour faire face à de fortes évolutions des dépenses courantes. Il a enfin accentué son **accompagnement dans la maîtrise des outils de gestion prévisionnelle et de pilotage des dépenses d'action sociale**. Il a approfondi ses pratiques d'analyse et de prévision de la masse salariale pour tenir compte des évolutions techniques et réglementaires en ces domaines avec le développement de nouveaux outils de maîtrise.



**Dialogue de gestion interne** maintenu à distance entre les différents services

**Accompagnement** de plusieurs services dans la maîtrise des outils de gestion prévisionnels et de pilotage des dépenses

## Perspectives 2022

L'arrivée d'une nouvelle DRH est prévue en 2022

Coconstruction de solutions pour faire évoluer les conditions de travail des équipes

Marque Employeur un rayonnement positif pour attirer des nouveaux talents à la Carsat

Égalité professionnelle hommes/femmes et diversité, en promotion à la Carsat

Nouveau bulletin de paie dématérialisé et coffre numérique

Nouveau bulletin de paie dématérialisé et coffre numérique

Comptabilité analytique charge de travail en hausse, communication plus large prévue

### DÉPARTEMENT ACCOMPAGNEMENT DES TRANSITIONS ET DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

L'année 2022 sera marquée par l'arrivée d'une nouvelle DRH et donc la poursuite de la consolidation de l'offre de services du Département vers ses clients internes.

Dans le cadre du dispositif d'écoute régulier mis en place, une infographie concernant les principaux résultats du BSI sera mise à disposition de tous les collaborateurs et l'utilisation du baromètre Octomine sera poursuivie en 2022 tant sur le plan national que local.

Afin de permettre aux équipes d'organiser des temps pour débattre des conditions de réalisation de leur travail, de ce qui fonctionne et de ce qui fonctionne moins bien et pour coconstruire des solutions concrètes, la démarche du Management par le Dialogue sur le Travail (MDT) poursuit son déploiement. Après la Direction Comptable et Financière, et une partie des équipes de la Direction Retraite, la Direction des Ressources Humaines et le Département Marketing social, Communication et Documentation, c'est la DESP qui va s'engager dans le dispositif du MDT.

Enfin, le Département s'impliquera dans les travaux nationaux du POC EAEA portés par 3 Carsat du réseau (avec les Carsat de Rouen et Montpellier) qui visent à expérimenter de nouvelles pratiques en matière d'évaluation annuelle pour la campagne 2022 en utilisant un nouvel outil au service de ce nouvel état d'esprit, ZEST, en remplacement de SIRHIUS.

La Carsat, qui a participé aux travaux menés par le réseau QVT de la CNAV sur les enjeux de charge de travail, pilotera le déploiement du dispositif vers les managers dans le courant de l'année.

Dans la poursuite des travaux engagés sur la Marque Employeur et conscient de l'importance d'attirer de nouveaux talents à la Carsat, le Département souhaite mettre en place une réelle politique d'accueil des stagiaires et renforcer, en 2022, sa présence sur les forums/salons Ecoles et Emploi de la région et développer encore plus l'on-boarding des collaborateurs.

### DÉPARTEMENT RELATIONS SOCIALES ET ADMINISTRATION DU PERSONNEL

Le Département Relations Sociales travaillera à la préparation des négociations suivantes :

- organisation des élections de représentants des salariés au conseil d'administration,
- protocole d'accord relatif au renouvellement de l'accord portant sur l'emploi des travailleurs handicapés,
- accord relatif à la négociation obligatoire en entreprise sur le droit à la déconnexion,
- protocole d'accord relatif à l'accès des organisations syndicales aux technologies de l'information et de communication,
- protocole d'accord relatif à la promotion de la diversité et de l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes,
- accord de méthode relatif à la périodicité des négociations annuelles obligatoires.

Le Service Gestion Administrative du Personnel sera mobilisé sur :

- le déploiement du bulletin de paie dématérialisé et du coffre numérique,
- la stabilisation du module IJSS,
- déploiement d'un module Assistant Contrôle Paie et Solde de Tout Compte,
- le déploiement de nouveaux processus guidés.

### PÔLE BUDGET ET GESTION

En cinquième année de CPG 2018-2022, le Pôle Budget et Gestion aura pour principale mission d'intégrer les nouvelles données budgétaires et d'utiliser pleinement les systèmes d'informations RH et comptable pour conseiller la direction vers la pleine utilisation des moyens mis à disposition de la Carsat notamment en tenant compte des évolutions d'organisation suivantes :

- à la Direction Retraite avec la mise en œuvre des projets Syrca et Oreli,
- la mise en place et l'accompagnement d'une nouvelle Direction générale et des Ressources humaines,
- à la poursuite de l'accompagnement des responsables des services transverses (logistiques, ressources humaines et comptables),
- aux ajustements liés aux périodes de confinement et de déconfinement dans le cadre de la crise sanitaire,
- aux travaux préparatoires des prochains CPG 2023-2027 avec la participation à l'étude concernant l'adéquation charges et ressources de la Branche Retraite.

Les travaux dans le domaine de la comptabilité analytique feront l'objet d'une montée en charge et d'une communication plus large.

# Direction Efficience Support Pilotage

Département Informatique  
 Département Ressources Logistiques  
 Service Pilotage de la Performance  
 Service Traitement Courrier Image  
 Service Qualité retraite, Sécurité informatique  
 et Protection des données

## Ce qu'il faut retenir

### 27 salariés

au Département  
 Informatique  
 de la Carsat

### DÉPARTEMENT INFORMATIQUE

Le Département Informatique de la Carsat se compose de 27 personnes.

Le **déploiement généralisé des équipements de mobilité nécessaires au télétravail** s'est finalisé sur le début de l'année. En mars, la Carsat a **adhéré au service national ISI Support Branche**, intégrant son offre de service sur le traitement des incidents et demandes des utilisateurs. **L'intégration des équipes nationales à la Direction des Opérations (DOSI)** s'est poursuivie. Les travaux sur les projets de la transformation des informatiques régionales ont fortement cadencé les activités des équipes.

### Santé et sécurité des salariés

ont mobilisé le  
 service pendant la  
 crise sanitaire

### DÉPARTEMENT RESSOURCES LOGISTIQUES

La crise sanitaire ayant perduré sur 2021, **les activités du Département Ressources Logistiques se sont corrélées aux évolutions des protocoles sanitaires** tant pour les achats que pour la distribution d'équipements sanitaires ou l'aménagement des locaux. **L'imprimerie a été fortement sollicitée** pour l'impression des courriers retraite générés par les collaborateurs en télétravail : 383 405 tirages. Point positif à cette situation sanitaire inédite : le **déploiement massif du télétravail a facilité la mise en œuvre d'un certain nombre de travaux dans l'organisme.**

### Dispositif SYSPAC étendu auprès de 14 équipes

### SERVICE PILOTAGE DE LA PERFORMANCE

Le Pôle Pilotage de la Performance a **poursuivi l'accompagnement des services de la Carsat en contribuant à l'amélioration de leurs outils de pilotage et pratiques de travail.**

2021 a aussi été marquée par **l'extension du dispositif « SYStème de Pilotage des ACTivités » (SYSPAC)** auprès de 14 nouvelles équipes, principalement issues du processus retraite.

### SYrca a servi le déploiement de la qualification des dossiers

### SERVICE TRAITEMENT COURRIER IMAGE

L'année 2021 a été marquée par le **déploiement de la qualification des dossiers dans l'outil Syrca et la centralisation des enregistrements de droits** au niveau du Service Traitement Courrier Image.

### Création d'un nouveau Département (QSP)

### SERVICE QUALITÉ RETRAITE, SÉCURITÉ INFORMATIQUE ET PROTECTION DES DONNÉES

La **création du Département Qualité retraite, Sécurité informatique et Protection des données à caractère personnel (QSP)**, en août 2021, a pour ambitions de répondre aux enjeux croissants inhérents aux trois champs d'intervention du Département dont les missions sont de :

- Contribuer à l'élaboration de la stratégie de la Carsat
- Décliner la stratégie définie par la Direction
- Piloter, animer et coordonner.

# Département Informatique

## Activités 2021

### L'INFORMATIQUE RÉGIONALE

L'informatique régionale (12 personnes) gère l'infrastructure informatique et téléphonique de la Carsat, apporte une assistance aux utilisateurs dans tous les domaines de l'informatique.

Plusieurs projets ont marqué l'année :

- le **déploiement et le renouvellement massif d'ordinateurs portables** et l'accompagnement des collaborateurs, en rapport avec la situation sanitaire et le développement du télétravail (tous les agents sont équipés d'un ordinateur portable),
- le **déploiement d'écrans 27" et de stations d'accueil**,
- le **déploiement des imprimantes multifonctions**. Tous les sites distants sont aujourd'hui équipés,
- la **préparation technique et le déménagement de nouveaux sites** (Saint-Nazaire, Cholet).

Le centre d'assistance aux utilisateurs (CAU) traite dorénavant uniquement les demandes de niveau 2 depuis l'adhésion à ISI Support Branche.

Outre leurs activités de contrôle de l'infrastructure et d'assistance téléphonique aux utilisateurs, les contrôleurs de production gèrent la téléphonie fixe et mobile. Ils participent également aux réimplantations de matériels informatiques et téléphoniques.

Les référents techniques prennent en charge les demandes et réclamations concernant les applications locales ou nationales émanant des utilisateurs. Ils gèrent également la relation client tant avec les Centres Nationaux de Production qu'avec les référents métiers. L'équipe d'administration est en charge de l'infrastructure régionale (serveurs et réseau, applications locales, dépannages complexes et demandes). Cette équipe a collaboré en 2021 avec celle des missions nationales sur de nombreux sujets communs (Active Directory, anti-virus, Ivanti, mise à jour Windows...).

### LES MISSIONS NATIONALES

Les équipes (15 personnes) sont intégrées dans les équipes nationales DOSI suivant une organisation matricielle multi-sites, qui sépare les rôles fonctionnels et hiérarchiques. Elles ont eu pour missions :

- **Cohérence technique** : a assuré la standardisation des choix techniques au sein du pôle infra de la DOSI. Principalement, au travers des projets de la transformation des informatiques régionales; sur le projet d'évolution du référentiel interne des identités (Active Directory), et ceux de la centralisation de la gestion des ressources régionales postes (TAPIR) et serveurs (MIHIR). L'animation des équipes techniques et le renouvellement des marchés techniques nationaux a constitué également une part importante de l'activité.
- **Systemes Microsoft** : l'équipe est mobilisée par la mise en œuvre des nouvelles plateformes Citrix du CNPI de Lyon, sur le projet national MIHIR de centralisation des infrastructures régionales.
- **Postes de travail** : tout en assurant la continuité de service de l'outillage historique, l'équipe s'est consacrée, dans le cadre du projet TAPIR, à la mise en œuvre du nouvel outil centralisé de gestion des postes (Ivanti). Elle a participé aussi activement au projet Active Directory. Elle a été renforcée par une embauche et l'arrivée de plusieurs prestataires.
- **Service de communication** : sur Office365, le groupe assure un accompagnement et soutien technique aux administrateurs, développeurs et groupes d'innovation. Il anime le réseau des développeurs au travers de webinaires, de documentations et de fils de discussion. Il accompagne les projets de développements/migrations nationaux vers SharePoint Online tels que Campus, Stellair, AlloRéseaux et Escapade.

### SÉCURITÉ ET GESTION

Le Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information gère l'ensemble des questions liées à la sécurité et au suivi des habilitations informatiques. Il organise des réunions régulières avec les correspondants, supervise le suivi des menaces informatiques et contribue à la démarche de maîtrise des risques et de sensibilisation à la sécurité informatique.



## Département Ressources Logistiques

### Activités 2021

Les équipes du Département Ressources Logistiques sont restées **fortement mobilisées par la gestion de la crise sanitaire**. Les permanences de réapprovisionnement se sont poursuivies chaque semaine en complément des tournées effectuées mensuellement vers les sites extérieurs et les Départements du siège.

L'imprimerie a poursuivi l'édition et la mise sous pli des courriers des télétravailleurs à hauteur d'environ **32 000 plis imprimés et mis sous pli mensuellement**.

Dans le cadre de la nouvelle campagne de télétravail, **226 fauteuils de travail ont été achetés** et ventilés auprès de télétravailleurs en fin d'année.

Malgré des plannings nécessitant de s'adapter au contexte, plusieurs opérations de travaux ont été menées au cours de l'année :

#### Sur les sites extérieurs :

- aménagement de la nouvelle agence retraite de Saint-Nazaire dans des locaux spacieux, lumineux et idéalement situés pour les assurés,
- réaménagement de l'espace de travail de l'agence retraite de La Roche-sur-Yon faisant suite à l'acquisition et à l'aménagement d'un espace d'accueil.

#### Au siège :

- rénovation complète de la cage d'escalier Herriot et des sols de la cage d'escalier Industrie,
- rénovation des bureaux de l'informatique nationale au 1<sup>er</sup> étage,
- finalisation de la rénovation des locaux de l'informatique régionale avec la réfection des espaces de la Cellule d'Assistance aux Utilisateurs CAU situés au rez-de-chaussée,
- remplacement des climatisations de la salle des serveurs et de l'imprimerie par des équipements permettant un renouvellement de l'air et plus économes en énergie.

La mise en œuvre des recommandations de l'audit de sureté s'est poursuivie avec le remplacement des tourniquets par des portiques toute hauteur, assurant une meilleure sécurisation de l'entrée du personnel.

Les travaux du groupe de travail « Repenser vos espaces de travail » issus du dispositif Néo Carsat ont fait émerger des souhaits de nouveaux modes de travail. **Dix bureaux réglables en hauteur sont testés dans plusieurs services** depuis novembre 2021, dont deux en agences retraite. Le bilan de cette expérimentation déterminera ou non la généralisation de ce type de matériel au sein de l'organisme dans les années à venir.

#### Un projet de réaménagement a été initié au Service Traitement

**Courrier Image (STCI)** afin de répondre à la mise en place d'une nouvelle organisation du travail et à une augmentation des effectifs. Souhaitant ce projet innovant et préfigurateur de la transformation immobilière du siège, un prestataire extérieur a été choisi pour accompagner l'organisme. Plusieurs ateliers de co-construction regroupant managers et collaborateurs ont abouti à la présentation d'un premier projet aux équipes en fin d'année.

**Un nouvel audit énergétique a été diligenté par l'UCANSS** pour corréliser les travaux de rénovation thermique envisagés, à la réglementation « Décret Tertiaire ». Pour rappel, l'objectif de réduction de la consommation énergétique des bâtiments à usage tertiaire de plus de 1 000 m<sup>2</sup>, doit atteindre - 40 % en 2030, - 50 % en 2040 et - 60 % en 2050 par rapport à l'année de référence comprise entre 2010 et 2020. Pour l'organisme, seul le siège est dans la cible.

## Service Traitement Courrier Image

### Activités 2021

Le STCI a pour mission la prise en charge de tous les courriers reçus à la Carsat, de l'ouverture à la distribution papier ou dématérialisée via les processus de numérisation Capture (pour le processus Retraite) et Caredas (pour l'Action sociale).

Il assure également l'affranchissement et l'envoi des courriers et colis, ainsi que toutes les activités liées à l'archivage numérique.

En 2021, **le STCI a réceptionné et traité 238 040 plis en entrée, soit une hausse de 17 %** par rapport à 2020 (début de la crise sanitaire). La généralisation de l'import bureautique côté instructeur, qui permet l'échange de documents dématérialisés et leur intégration

dans le système d'information, a réduit le flux de numérisation en entrée. **255 658 plis ont été numérisés** via Capture et FreeCapture, soit une baisse de 25 355 plis par rapport à 2020.

À partir du 18 octobre 2021, le STCI a pris en charge les enregistrements et la qualification dans SYRCA des dossiers pour les processus Carrière et Retraite. **Le service a bénéficié de 5 recrutements** pour prendre en charge 80 % de cette nouvelle activité. Ces changements organisationnels et l'accroissement de l'effectif sont à l'origine du projet de transformation de nos locaux.

Cette démarche s'appuie sur le collectif et a donné lieu à plusieurs ateliers collaboratifs.

# Service Pilotage de la Performance

## Activités 2021

Le Pôle garantit l'accessibilité et la fiabilité des données de pilotage des activités, en coordonnant l'analyse des résultats CPG et en « outillant » les managers. **En 2021, il a par exemple mis à disposition :**

- un tableau de bord visant à sécuriser le respect des délais de traitement des demandes de recours gracieux pour le Département Tarification ;
- une cartographie des entreprises à visiter, afin de fournir aux préventeurs des outils supplémentaires d'aide au ciblage des entreprises et à l'organisation de leurs déplacements pour un secteur du Département Prévention.

**En outre, le Pôle a poursuivi l'animation de la démarche d'amélioration continue, principalement en :**

- réalisant deux audits nationaux (Gestion de la connaissance et Intégration des activités des Travailleurs Indépendants) et un audit local (Gestion des flux entrants au Service Social Régional) ayant abouti à l'émission d'une dizaine de recommandations ;
- initiant trois audits locaux (Organisation du Groupe International, du Service Contrôle des Liquidations et du Service Comptable et Financier) qui seront clôturés début 2022.

La contribution du Pôle s'est aussi matérialisée par le **renforcement de l'accompagnement des pilotes des référentiels des processus** « Tarification des risques professionnels », « Contentieux Tarification » et « Relations Humaines ». Ainsi, le Pôle s'est attaché à conduire les revues de performance associées, selon une **méthodologie toujours plus orientée vers l'amélioration de l'efficacité et de la qualité de ces activités.**

Enfin, le Pôle a prolongé ses missions de contrôle interne, principalement en animant la campagne nationale d'évaluation des risques.

### PROJET SYSPAC

Le déploiement du projet SYSPAC a favorisé, au sein des entités concernées et entre elles, une plus grande fluidité dans la transmission des informations et la prise de décisions, ainsi qu'une progression individuelle (niveau agent) et collective (niveau équipe) grâce notamment aux partages de pratiques et d'expériences.

## Service Qualité retraite, Sécurité informatique et Protection des données

## Activités 2021

Parmi les actions engagées en 2021 sur le champ de la qualité retraite, la fixation d'objectifs au Plan d'Amélioration de la Qualité, le déploiement en année pleine du Plan de Maîtrise des Risques (plan de supervision ordonnateur et du contrôle) et du tableau de bord de la qualité de la retraite renforcent le management de la qualité. **Le tableau de bord donne de la visibilité sur les indicateurs stratégiques** (IQPR, TIF, etc.) **et opérationnels** à l'ensemble des acteurs de la retraite tant en instruction qu'au contrôle. Les managers et cadres techniques disposent des données leur permettant d'analyser l'évolution de la qualité de leur unité. Les indicateurs phares sont en amélioration notamment l'IQPR (92,31 %, 5<sup>e</sup> rang métropole), le TIF (Taux d'Incidence Financière - 0,36 %, 2<sup>e</sup> rang métropole) et le TCC (Taux de Correction du Contrôle - 57,7 %, 9<sup>e</sup> rang de la métropole).

**Sur le champ de la sécurité informatique**, les actions portées par le Département QSP et la fonction RSSI au sein de la Cellule de Veille et de Sécurité Logique – CVSL – en partenariat avec le Département Informatique et les correspondants informatiques visent à garantir le niveau attendu par les politiques de sécurité informatique, par la gestion et la revue des habilitations, par exemple. En outre, sur décision du CSSI – Comité de Sécurité du Système d'Information, des groupes de travail se sont tenus ayant pour objectif de proposer des actions de sensibilisation ou d'enrichir la charte informatique. La campagne nationale de sensibilisation a été déclinée en septembre.

**Sur le champ de la protection des données**, l'analyse de la conformité au RGPD (droits des personnes, registre des traitements, violation des données, etc.) est l'activité prépondérante du Département QSP. La campagne nationale de sensibilisation à la protection des données a été déclinée en janvier 2021.

## Perspectives 2022

Informatiques  
régionales  
en transformation

### DÉPARTEMENT INFORMATIQUE

L'activité d'accompagnement sur les nouveaux usages d'Office 365 se prolongera, notamment dans le cadre de l'évolution des pratiques liées au travail à distance.

Les missions nationales du Département Informatique seront en grande partie rythmées par les projets de transformation des Informatiques Régionales. Elles poursuivront les phases d'études et interviendront dans l'assistance à la mise en œuvre par les Carsat.

Imprimantes  
multifonctions  
en déploiement  
en Région

L'informatique régionale finalisera le déploiement des imprimantes multifonctions et mettra en œuvre les projets de transformation pilotés par la DSI.

Elle continuera à s'inscrire dans une dynamique d'intégration au service informatique global de la Branche, en accompagnant les métiers dans les évolutions techniques et organisationnelles.

L'accompagnement du changement au sein des métiers du dpt Informatique sera également poursuivi en 2022.

La mission de RSSI sera transférée au dpt QSP, créé en 2021, au départ de l'actuel titulaire.

### DÉPARTEMENT RESSOURCES LOGISTIQUES

2022 devrait être une année dense en termes de travaux :

- Le déplacement du PC sécurité vers l'intérieur du bâtiment vise à réduire l'exposition des agents de sécurité à un potentiel acte malveillant, conformément à la recommandation de l'audit sûreté.
- La rénovation énergétique de l'agence retraite du Mans se déroulera en deux phases. La première, programmée en 2022, consistera en le remplacement des installations thermiques, le ravalement des façades et la réfection de l'étanchéité du toit terrasse. Le remplacement du mur rideau et la pose de stores intérieurs sont envisagés sur la prochaine COG.
- La réhabilitation des blocs sanitaires de la zone D sur les six étages du bâtiment du siège a pour objectifs de moderniser les lieux et de se conformer à la réglementation en ajoutant un sanitaire PMR.
- Les réflexions entamées en 2021 autour de la transformation des espaces du STCI devraient mener à une restructuration des espaces et à une expérimentation d'espaces dynamiques qui débutera à la fin du second semestre.

Par ailleurs, compte tenu des nombreux départs à la retraite impactant le Département, un projet de réorganisation sera défini et présenté aux équipes pour une mise en œuvre au cours du second semestre 2022.

### SERVICE PILOTAGE DE LA PERFORMANCE

Le Pôle Pilotage de la Performance poursuivra ses missions d'analyse et d'accompagnement. À ce titre, il fournira de nouveaux outils de pilotage, maintiendra le suivi des résultats CPG, et assurera ses missions vectrices d'efficacité et d'efficience. 2022 sera aussi marquée par un renforcement de la polyvalence et du recouvrement entre les collaborateurs du Pôle (démarche initiée en 2020).

Le projet SYSPAC sera déployé auprès de 16 autres équipes de secteurs très différents : processus retraite, gestion des comptes prestataires, action sociale et Service social.

### SERVICE TRAITEMENT COURRIER IMAGE

En 2022, le STCI maintient sa pleine implication dans les missions et processus de la Carsat et reste mobilisé sur les actions suivantes :

- le pilotage au flux de l'activité d'enregistrement et de qualification des dossiers,
- l'accompagnement et le développement des compétences des collaborateurs,
- la numérisation des flux Action Sociale Retraite via l'outil Caredas,
- la poursuite du projet de transformation des espaces de travail avec l'expérimentation du bureau partagé,
- la poursuite des travaux permettant le développement de nouveaux périmètres de numérisation.

### SERVICE QUALITÉ RETRAITE, SÉCURITÉ INFORMATIQUE ET PROTECTION DES DONNÉES

La création du Département QSP doit permettre de renforcer l'animation et le management de la cybersécurité et de la protection des données en s'appuyant sur un réseau de correspondants métier et en coordonnant les travaux de mise en œuvre des exigences. Un diagnostic sera réalisé en 2022 visant à :

- Renforcer et constituer un réseau de référents qui pourront assurer simultanément les deux fonctions sécurité informatique et protection des données
- Prendre en compte les besoins inhérents à la réalité du terrain tout en garantissant la conformité des exigences réglementaires
- Adosser progressivement à la démarche actuelle de contrôle une logique contenant plus de pédagogie et de sensibilisation.

PC sécurité  
déplacement à  
l'intérieur du bâtiment

Rénovation  
énergétique  
de l'agence retraite  
du Mans

Analyse et  
accompagnement  
pour assurer  
efficacité et efficience

Via l'outil  
Caredas  
numérisation des  
flux Action Sociale  
Retraite

Cybersécurité  
et protection  
des données  
diagnostic prévu  
en 2022 pour  
prendre en compte  
les besoins terrain

# Notre Présence en Pays de la Loire

## 44 LOIRE-ATLANTIQUE

### AGENCE RETRAITE NANTES

2 place de Bretagne  
44932 Nantes Cedex 9

### SERVICE SOCIAL RÉGIONAL

*Site de Nantes Bretagne*

2 place de Bretagne  
44932 Nantes Cedex 9

*Site de Nantes Beaulieu*

9 rue Gaëtan Rondeau  
44958 Nantes Cedex 9

### AGENCE RETRAITE NANTES NORD LOIRE

4 rue du Printemps  
44700 Orvault

### AGENCE RETRAITE NANTES SUD LOIRE

29 route du Mortier Vannerie  
44120 Vertou

### AGENCE RETRAITE SAINT-NAZAIRE

Immeuble Cap Santé  
10 rue des Troènes  
44600 Saint-Nazaire

### SERVICE SOCIAL RÉGIONAL

*Site de Saint-Nazaire*

28 avenue Suzanne Lenglen  
44600 Saint-Nazaire

## 49 MAINE-ET-LOIRE

### AGENCE RETRAITE ANGERS

35 rue Dupetit Thouars  
49000 Angers

### SERVICE SOCIAL RÉGIONAL

*Site d'Angers*

11 rue de la Rame  
49930 Angers Cedex 9

### AGENCE RETRAITE CHOLET

44 rue du Paradis  
49300 Cholet

### SERVICE SOCIAL RÉGIONAL

*Site de Cholet*

2 rue St Éloi  
49328 Cholet Cedex

## Nous joindre par téléphone

Assurance Maladie Risques Professionnels **39 79**

Agence Retraite **39 60**

Service social **36 46**

## 53 MAYENNE

### AGENCE RETRAITE LAVAL

Centre d'affaire Technopolis  
rue Louis de Broglie - Bât J  
53810 Changé-lès-Laval

### SERVICE SOCIAL RÉGIONAL

*Site de Mayenne*

37 Bd Montmorency  
53084 Laval Cedex 9

## 72 SARTHE

### AGENCE RETRAITE LE MANS

42 rue Paul Ligneul  
72000 Le Mans

### SERVICE SOCIAL RÉGIONAL

*Site de la Sarthe*

178 avenue Bollée  
72033 Le Mans Cedex 9

## 85 VENDÉE

### AGENCE RETRAITE LA ROCHE-SUR-YON

5 et 7 rue Foch  
85000 La Roche-sur-Yon

### SERVICE SOCIAL RÉGIONAL

*Site de Vendée*

Rue Alain  
85931 La Roche-sur-Yon Cedex 9



# Lexique pour mieux nous comprendre

<b>AAH</b>	Allocation Adulte Handicapé
<b>ACOSS</b>	Agence Centrale des Organismes de Sécurité Sociale
<b>ACDC</b>	Accompagnement et Conseil en Développement des Compétences
<b>ACP</b>	Action Collective de Prévention
<b>ACQVT</b>	Accompagnement du Changement et Qualité de Vie au Travail
<b>ACR</b>	Accompagnement Carrières et Recrutement
<b>AFS</b>	Aide Financière Simplifiée
<b>AGEFIPH</b>	Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion Professionnelle des Personnes Handicapées
<b>ARDH</b>	Aide au Retour à Domicile après Hospitalisation
<b>ARS</b>	Agence Régionale de Santé
<b>ASC</b>	Action sociale collective
<b>ASEPT</b>	Association Santé Education et Prévention sur les Territoires
<b>ASI</b>	Allocation Supplémentaire Invalidité
<b>ASIR</b>	Aide aux retraités en Situation de Rupture
<b>ASPA</b>	Allocation de Solidarité aux Personnes Agées
<b>ASR</b>	Action Sociale Retraite
<b>ASSH</b>	Accompagnement Social en Sortie d'Hospitalisation
<b>ATDRH</b>	Accompagnement des Transitions et Développement RH
<b>AT/MP</b>	Accident de Travail / Maladie Professionnelle
<b>BELEM</b>	BasE LocalE Métier
<b>BEO</b>	Base Études Outils
<b>BSP</b>	Bureau Sans Papier
<b>C2P</b>	Compte Professionnel de Prévention
<b>CADS</b>	Carrière Assurés et Données Sociales
<b>CAF</b>	Caisse Allocations Familiales
<b>CAPORN</b>	Comptabilité Auxiliaire Prestations Outil Retraite Nominative
<b>CAU</b>	Centre d'Assistance aux Utilisateurs
<b>CGSS</b>	Caisse Générale de Sécurité Sociale
<b>CHSCT</b>	Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail
<b>CICAT</b>	Centre d'Information et de Conseil sur les Aides Techniques

<b>CIL</b>	Correspondant Informatique et Libertés
<b>CLIC</b>	Centre Local d'Information et de Coordination
<b>CLST</b>	Conception des Lieux et Situations de Travail
<b>CMR</b>	Cancérogène Mutagène Reprotoxique
<b>CMU</b>	Couverture Maladie Universelle
<b>CNAM</b>	Caisse Nationale d'Assurance Maladie
<b>CNAV</b>	Caisse Nationale Assurance Vieillesse
<b>CNI</b>	Centre National Informatique
<b>CNITAAT</b>	Cour Nationale de l'Incapacité et de la Tarification de l'assurance des Accidents de Travail
<b>CNPI</b>	Centre National de Production Informatique
<b>CNSA</b>	Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie
<b>CODAF</b>	Comité Décisionnel Départemental Anti Fraudes
<b>CODIR</b>	Comité de direction
<b>COG</b>	Convention d'Objectifs et de Gestion
<b>CORES</b>	Commission Relation de Service
<b>CORASS</b>	Commission Retraite et d'Action Sanitaire et Sociale
<b>CPAM</b>	Caisse Primaire d'Assurance Maladie
<b>CPF</b>	Commission des Pénalités Financières
<b>CPG</b>	Contrat Pluriannuel de Gestion
<b>CPOM</b>	Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens
<b>CQP</b>	Certificat de Qualification Professionnelle
<b>CRA</b>	Commission de Recours Amiable
<b>CRAT/MP</b>	Commission Régionale des Accidents de Travail et des Maladies Professionnelles
<b>CSE</b>	Comité Social et Économique
<b>CSSCT</b>	Commission de santé, sécurité et conditions de travail
<b>CTN</b>	Comité Technique National
<b>CTR</b>	Comité Technique Régional
<b>CTSR</b>	Comité Technique de Suivi de la Réforme
<b>DADS</b>	Déclaration Annuelle Des Salaires
<b>DAI</b>	Droit À l'Information

<b>DARLA</b>	Dispositif d'Accompagnement des Retours avec Longues Absences
<b>DCP</b>	Données à Caractère Personnel
<b>DD</b>	Droit Dérivé
<b>DGFIP</b>	Direction Générale des Finances Publiques
<b>DGT</b>	Direction générale du travail
<b>DIRECCTE</b>	Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi
<b>DIS</b>	Direction des Interventions Sociales
<b>DMSCD</b>	Département marketing social et documentation
<b>DNT</b>	Déclaration Nominative Trimestrielle
<b>DOSI</b>	Direction des Opérations du SI
<b>DP</b>	Droit Personnel
<b>DPO</b>	Délégué à la Protection des Données (Data Protection Officer)
<b>DR3S</b>	Département Retraite Siège et Services Supports
<b>DRCR</b>	Département Relation Client Retraite
<b>DRL</b>	Demande de Retraite en Ligne
<b>DRP</b>	Direction des Risques Professionnels
<b>DRSM</b>	Direction Régionale du Service Médical
<b>DSN</b>	Déclaration Sociale Nominative
<b>EDDI</b>	Échange de Documents Dématérialisés par Internet
<b>EDT</b>	Espaces de Dialogue par le Travail
<b>EHPAD</b>	Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes
<b>EIR</b>	Entretien Information Retraite
<b>EJ</b>	Entrée en Jouissance
<b>EP</b>	Entretiens professionnels
<b>ELS</b>	Espace Libre Service
<b>EMD</b>	Émission Moteur Diesel
<b>ERP</b>	Établissement Recevant du Public
<b>FCE</b>	Fonction Conseil en Entreprise
<b>GAP</b>	Gestion Administrative du Personnel

<b>GCA</b>	Gestion des Comptes Assurés
<b>GED</b>	Gestion Électronique des Documents
<b>GIF</b>	Groupe Intervention et Formation
<b>GIR</b>	Groupes Iso-Ressources
<b>GPA</b>	Gestion des Prestataires et des Archives
<b>GPEC</b>	Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences
<b>ICBR</b>	Indicateur Composite de la Branche Retraite
<b>IJSS</b>	Indemnités Journalières de la Sécurité sociale
<b>INRS</b>	Institut National de Recherche et de Sécurité
<b>IPRP</b>	Intervenant en Prévention des Risques Professionnels
<b>IQPR</b>	Indicateur Qualité du Processus Retraite
<b>IRC</b>	Instruction Réseau Cnav
<b>ISIC</b>	Intervention Sociale d'Intérêt Collectif
<b>LCA-FFB</b>	Les Constructeurs Aménageurs - Fédération Française du Bâtiment
<b>LURA</b>	Liquidation Unique Régime Alignés
<b>LVC</b>	Lieux de Vie Collectifs
<b>MDPH</b>	Maison Départementale des Personnes Handicapées
<b>MDT</b>	Management par le Dialogue sur le Travail
<b>MEO-SIR</b>	Mise En Œuvre du Système d'Information Retraite
<b>MIRH</b>	Mission Ressources Humaines
<b>MisAS</b>	Mission Accès aux soins
<b>MOA</b>	Maîtrise d'Ouvrage
<b>MOAIJ</b>	Module d'Orientation Approfondie pour les assurés bénéficiaires d'Indemnités Journalières
<b>MOE</b>	Maîtrise d'Œuvre
<b>MOOC</b>	Massive Open Online Course
<b>MRD</b>	Mission Réseau Déléguée
<b>MSA</b>	Mutualité Sociale Agricole
<b>MSAP</b>	Maison de Service Au Public
<b>MSP</b>	Management Social de la Performance
<b>N4DS</b>	Norme pour les Déclarations Dématérialisées De Données Sociales
<b>NIR</b>	Numéro d'Identification au Répertoire
<b>Noémie</b>	Système de télétransmission Norme Ouverte d'Échange entre le Régime Assurance maladie et les Intervenants extérieurs
<b>OCDC</b>	Outil de Ciblage des Dossiers à Contrôler

<b>ODIL</b>	Outil de Déclaration des Incivilités en Ligne
<b>OR</b>	Outil Retraite
<b>OSCAR</b>	Offre de Services Coordonnée pour Accompagner la Retraite
<b>PAI</b>	Plan d'Aide à l'Investissement
<b>PAP</b>	Plan d'Actions Personnalisé
<b>PAR</b>	Point d'Accueil Retraite
<b>PCA</b>	Plan de Continuité des Activités
<b>PDP</b>	Prévention de la Désinsertion Professionnelle
<b>PDS</b>	Panier De Services
<b>PFCC</b>	Plateforme Contact Client
<b>PFIDASS</b>	Plate-Forme d'Intervention Départementale pour l'Accès aux Soins et à la Santé
<b>PMR</b>	Plan de Maîtrise des Risques
<b>PPLF</b>	Plan de Prévention et de Lutte contre la Fraude
<b>PR</b>	Pension de Réversion
<b>PRADO</b>	PRogramme d'Accompagnement du Retour à Domicile piloté par l'Assurance
<b>PRAP</b>	Prévention des Risques liés à l'Activité Physique
<b>PRECI</b>	Pôle Relation Employeur et Correspondance Informatique
<b>PREMIJ</b>	Prestation de Mobilisation pour les assurés sociaux en Indemnités Journalières
<b>PRST</b>	Plan Régional Santé au Travail
<b>PST</b>	Plan Santé au Travail
<b>PTN-IIR</b>	Pôle Technique National Infrastructure et Informatique Régionale
<b>QVT</b>	Qualité de Vie au Travail
<b>RACL</b>	Retraite Anticipée Carrière Longue
<b>RDC</b>	Régularisation De Carrière
<b>RG</b>	Régime général
<b>RGCU</b>	Répertoire de Gestion des Carrières Unique
<b>RGPD</b>	Règlement Général sur la Protection des Données
<b>RIB</b>	Relevé d'Identité Bancaire
<b>RIR</b>	Réunion Information Retraite
<b>RMPP</b>	Rémunération Moyenne du Personnel en Place
<b>RNP</b>	Référentiel National de Processus
<b>RPS</b>	Risques Psycho-Sociaux

<b>RSI</b>	Régime Social des Indépendants
<b>RSO</b>	Responsabilité Sociétale des Organisations
<b>RUNMR</b>	Référentiel Unique National de Maîtrise des Risques
<b>SCF</b>	Service Comptable et Financier
<b>SDIS</b>	Service Départemental d'Incendie et de Secours
<b>SEC-R</b>	Service Écoute Client Réclamations
<b>SEIRICH</b>	Système d'Évaluation et d'Information sur les Risques Chimiques
<b>SGIS</b>	Service de Gestion des Immeubles et de la Sécurité
<b>SINPADOM</b>	Santé des Intervenants et des Personnes Accompagnées à DOMicile
<b>SIREVA</b>	Support Inter-Régimes d'ÉVALUATION des besoins des personnes âgées retraitées
<b>SIRHIUS</b>	Système d'Information Ressources Humaines Intégré Uniformisé Simplifié
<b>SLAM</b>	Service Logistique Achats Marchés
<b>SMI</b>	Système de Management Intégré
<b>SMQ</b>	Système de Management de la Qualité
<b>SPF</b>	Signalement des Publics Fragilisés
<b>SPP</b>	Service Pilotage Performance
<b>SPS</b>	Sécurité et Protection de la Santé
<b>SSI / SSTI</b>	Sécurité sociale des (travailleurs) indépendants
<b>SST</b>	Sauvetage Secourisme du Travail
<b>SSTI</b>	Sécurité Sociale des Travailleurs Indépendants
<b>STCI</b>	Service Traitement Courrier Image
<b>SYRCA</b>	Système de Régularisation de la Carrière
<b>SYSPAC</b>	Système de Pilotage des Activités
<b>SRA</b>	Service recours amiable
<b>TASS</b>	Tribunal des Affaires de Sécurité Sociale
<b>TCC</b>	Technicien Contact Client
<b>TGI</b>	Tribunal de Grande Instance
<b>TI</b>	Travailleurs Indépendants
<b>TMS</b>	Trouble Musculo-Squelettique
<b>TRLP</b>	Technicien Retraite Liquidateur Polyvalent
<b>UCANSS</b>	Union des caisses nationales de Sécurité sociale
<b>URSSAF</b>	Union de Recouvrement des cotisations de Sécurité Sociale et d'Allocations Familiales

# 2021

## LES SITES INTERNET

### ASSURÉS

[carsat-pl.fr](http://carsat-pl.fr)  
[lassuranceretraite.fr](http://lassuranceretraite.fr)  
[ameli.fr](http://ameli.fr)

### PARTENAIRES ET EMPLOYEURS

[carsat-pl.fr](http://carsat-pl.fr)  
[net-entreprises.fr](http://net-entreprises.fr)  
[inrs.fr](http://inrs.fr)  
[ameli.fr](http://ameli.fr)

## POUR TOUT RENSEIGNEMENT

contactez le Département Marketing  
social, Communication  
et Documentation :

[nantesbalcommunication@carsat-pl.fr](mailto:nantesbalcommunication@carsat-pl.fr)



## Carsat Pays de la Loire

2 place de Bretagne  
44932 Nantes cedex 9

[Carsat-pl.fr](http://Carsat-pl.fr)

