



VIDÉO  
4 mn pour comprendre  
la Carsat



# Rapport d'activité

# 2019

■ La Carsat de demain  
imaginée lors de la  
semaine de l'innovation  
C = espace connecté  
D = espace déconnecté

[ÉDITO](#)[GOUVERNANCE](#)[ÉTHIQUE](#)[CHIFFRES](#)[RÉSEAU](#)**VIDÉO**  
4 mn pour comprendre  
la Carsat

# Rapport d'activité

## 2019

[la Carsat et L'ENTREPRISE](#)[la Carsat et LA FRAGILITÉ](#)[la Carsat et LA RETRAITE](#)[la Carsat et SES RESSOURCES](#)

Le rapport d'activité nous offre l'occasion de retracer, pour l'année écoulée, les grandes lignes du chemin parcouru et des projets que nous avons menés à bien, grâce à un engagement sans faille. Dans un contexte souvent contraint, nous avons pourtant obtenu de très bons résultats, car nous avons su nous adapter, nous avons innové.

Je tiens à ouvrir ce rapport d'activité par des remerciements bien mérités envers tout le personnel de la Carsat Alsace-Moselle pour le travail accompli, pour la contribution qu'il a apportée à l'œuvre collective, mais aussi pour son professionnalisme et sa capacité à s'adapter.

Si nous pouvons être fiers de nos succès, ils ne doivent cependant pas nous distraire de tout ce qui nous reste à améliorer pour être encore plus performants, notamment face aux mutations à venir.

2019 fut une année charnière, marquée par la dernière ligne droite de l'intégration de la Sécurité Sociale des Indépendants (SSI). Mais ce n'est pas tout. Un chiffre, d'abord : 94% des nouveaux retraités sont satisfaits de nos services, de quoi se réjouir. 2019 fut une année riche, dressons un rapide inventaire pêle-mêle : des actions innovantes concrètes (comme le challenge relation client, le démarrage d'un projet de prévention des risques professionnels dans la grande distribution, sous la forme d'un "jeu" en réalité virtuel dans un supermarché 3D, et tant d'autres exemples), nos missions d'entraide envers les autres Carsat, la mise en place du prélèvement à la source. Des changements ont été amorcés afin d'optimiser notre fonctionnement pour les années à venir (mise en œuvre des "routines", ateliers de réflexion en

groupes...). N'oublions pas la mise en place de l'accueil en libre-service (ELS) dans les agences retraite, et la réouverture (avec regroupement) de la Carsat à Metz dans de magnifiques locaux. Nous avons réussi à prendre le virage du développement durable et de nombreuses actions ont vu le jour (nouvelle politique d'impression...). Je tiens également à saluer notre culture locale de lutte contre la fraude, qui a montré une redoutable efficacité. Le Plan de continuité de l'activité (PCA) a vu le jour, gage de notre capacité d'anticipation puisqu'il a permis de faire face à la crise sanitaire et au confinement de 2020. Citons encore la réalisation des premières journées "bienvenue à la retraite", l'accompagnement de notre public âgé dans l'usage du numérique, mais aussi plus globalement les actions de terrain vers nos assurés les plus fragiles...

Pour finir cet inventaire à la Prévert, qui n'a rien d'exhaustif, je souhaite enfin souligner ma certitude que les agents de la Carsat-Alsace-Moselle portent en eux le sens du service public et la volonté d'être exemplaires, pour le bien de nos assurés.

Je vous souhaite, à toutes et à tous, une bonne lecture de ce rapport d'activité.

Isabelle LUSTIG  
Directrice





ÉDITO

GOUVERNANCE

ÉTHIQUE

CHIFFRES

RÉSEAU



VIDÉO  
4 mn pour comprendre  
la Carsat

- COMITÉ DE DIRECTION
- CONSEIL D'ADMINISTRATION
- ORGANIGRAMME PAR DIRECTION



Elsa Barbier  
Directrice  
Ressources Humaines



Anne-Céline Freiss  
Directrice  
Communication  
et Régime Local



Jean-Claude Jully  
Directeur des Affaires  
financières et comptables



Gilles Kretz  
Directeur Retraite



Georges Lischetti  
Directeur Risques  
professionnels



Isabelle Lustig  
Directrice



Jean-Luc Maille  
Directeur Pilotage



Clotilde Morel  
Attachée de direction



Rolande Reys  
Directrice Logistique  
et Informatique



Jean-Marc Sengel  
Directeur  
Informatique GIE



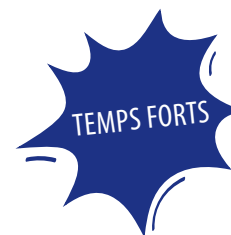
Marianne Welfert  
Directrice  
Action sociale et santé

# Rapport d'activité

2019

La directrice s'entoure des autres agents de direction au sein du comité de direction ou CoDir. Celui-ci l'aide dans ses analyses, dans l'élaboration des stratégies, dans la mise en oeuvre de plans d'action et le suivi du contrat pluriannuel de gestion (CPG).

Organe de concertation, le CoDir se réunit hebdomadairement le lundi et joue un rôle de coordination et de supervision pour tous les aspects interservices. Véritable lieu d'échange et de réflexion, il contribue au bon fonctionnement de l'ensemble de l'entreprise.



En 2019, l'équipe de direction s'est agrandie en accueillant Jean-Marc Sengel, agent de direction en charge du centre informatique du GIE SSI situé à Schiltigheim. Jean-Marc Sengel et ses équipes ont rejoint l'effectif de la Carsat en juillet 2019 suite à l'intégration de la Sécurité sociale des indépendants au Régime général.



la Carsat et L'ENTREPRISE

la Carsat et LA FRAGILITÉ

la Carsat et LA RETRAITE

la Carsat et SES RESSOURCES



# Rapport d'activité 2019

la Carsat et L'ENTREPRISE

la Carsat et LA FRAGILITÉ

la Carsat et LA RETRAITE

la Carsat et SES RESSOURCES

ÉDITO

GOVERNANCE

ÉTHIQUE

CHIFFRES

RÉSEAU

- COMITÉ DE DIRECTION
- CONSEIL D'ADMINISTRATION
- ORGANIGRAMME PAR DIRECTION

Conformément aux dispositions de l'article L.215-7 du Code de la Sécurité sociale :

La Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail d'Alsace-Moselle est administrée par un Conseil d'administration (CA) de vingt-six membres comprenant :

- des représentants des assurés sociaux ;
- des représentants des employeurs ;
- des personnes qualifiées dans les domaines d'activité des caisses d'assurance retraite, de la santé au travail et du régime local d'assurance maladie ;
- des représentants de la mutualité des associations familiales et des travailleurs indépendants ;
- et des représentants du personnel de la Carsat.

Le CA a pour rôle d'orienter et contrôler l'activité de la Carsat. Il vote les budgets et se prononce sur les rapports présentés par la Direction. Il contrôle l'application des dispositions législatives et réglementaires par la Direction.

Les membres du Conseil d'administration ayant voix délibérative sont également amenés à siéger dans des commissions.

Certaines sont obligatoires puisque prévues par des textes réglementaires qui en précisent la composition et les attributions :

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

D'autres sont facultatives, dont la composition et la compétence sont laissées à l'appréciation du Conseil d'administration :

- commission d'action sanitaire et sociale
- commission des œuvres et du patrimoine.



VIDÉO  
4 mn pour comprendre  
la Carsat



COMPOSITION  
DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



# Rapport d'activité

## 2019

la Carsat et L'ENTREPRISE

la Carsat et LA FRAGILITÉ

la Carsat et LA RETRAITE

la Carsat et SES RESSOURCES

ÉDITO

GOUVERNANCE

ÉTHIQUE

CHIFFRES

RÉSEAU

- COMITÉ DE DIRECTION
- CONSEIL D'ADMINISTRATION
- ORGANIGRAMME PAR DIRECTION



VIDÉO  
4 mn pour comprendre la Carsat

## COMPOSITION

DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

au 31 décembre 2019



Président :  
Jean-Pierre ALFONSI



1<sup>er</sup> Vice-Président :  
Alain MONPEURT



2<sup>e</sup> Vice-Présidente :  
Pascale HUMBERT



3<sup>e</sup> Vice-Présidente :  
Clarence THOMASSIN

### REPRÉSENTANTS DES SALARIÉS

CFDT	T : André MIDY T : Michèle ZUMSTEIN	S : Marie-Claude RUHLMANN S : Reza ZAFARY
CFE-CGC	T : Alain MONPEURT	S : Anne-Claire HELLER
CFTC	T : Clarence THOMASSIN	S : Jean-Martin ADAM
CGT	T : Gilbert BATTAGLIA T : Jacques MARECHAL	S : Bernadette HILPERT
FO	T : Eric FURLAN T : Christiane HEINTZ	S : Lucrezia BUVELL S : Jacqueline PAULUS

### REPRÉSENTANTS DES EMPLOYEURS

CPME	T : Pascale HUMBERT T : Jean-Claude SCHURCH	S : Alain LABRE S : Philippe MAILLARD
MEDEF	T : Jean-Pierre ALFONSI T : Serge RULEWSKI T : Jean-Yves SCOUTHEETEN T : Véronique SEVER	S : Marie MARQUIS-LORBER S : Gérard PACARY S : Thierry SIMON S : Vincent SOLEILLE
U2P	T : Alain EICHER T : Jean-Paul MULLER	S : Philippe FISCHER S : Philippe SCULLI

### AUTRES REPRÉSENTANTS

FNMF	T : Jacqueline ZILLIG	S : Philippe CAHEN
	T : Laurence GRISEY MARTINEZ T : Patrick HEIDMANN T : Corinne LOUIS T : Armand REBOH	

### PERSONNES QUALIFIÉES

### VOIX CONSULTATIVES

UDAF IRPSTI	T : Dominique LEBLANC T : Erwin GERNERT	S : Claude BROBECKER
----------------	--	----------------------

### REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

cadres CFTC	T : Thierry WEREY	S : François MULLER
employés CFTC	T : Sandra LIBERAL	S : Berthold MATHIA
employés CFDT	T : Brigitte ROTH	S : Fabienne SAUER



ÉDITO

GOVERNANCE

ÉTHIQUE

CHIFFRES

RÉSEAU

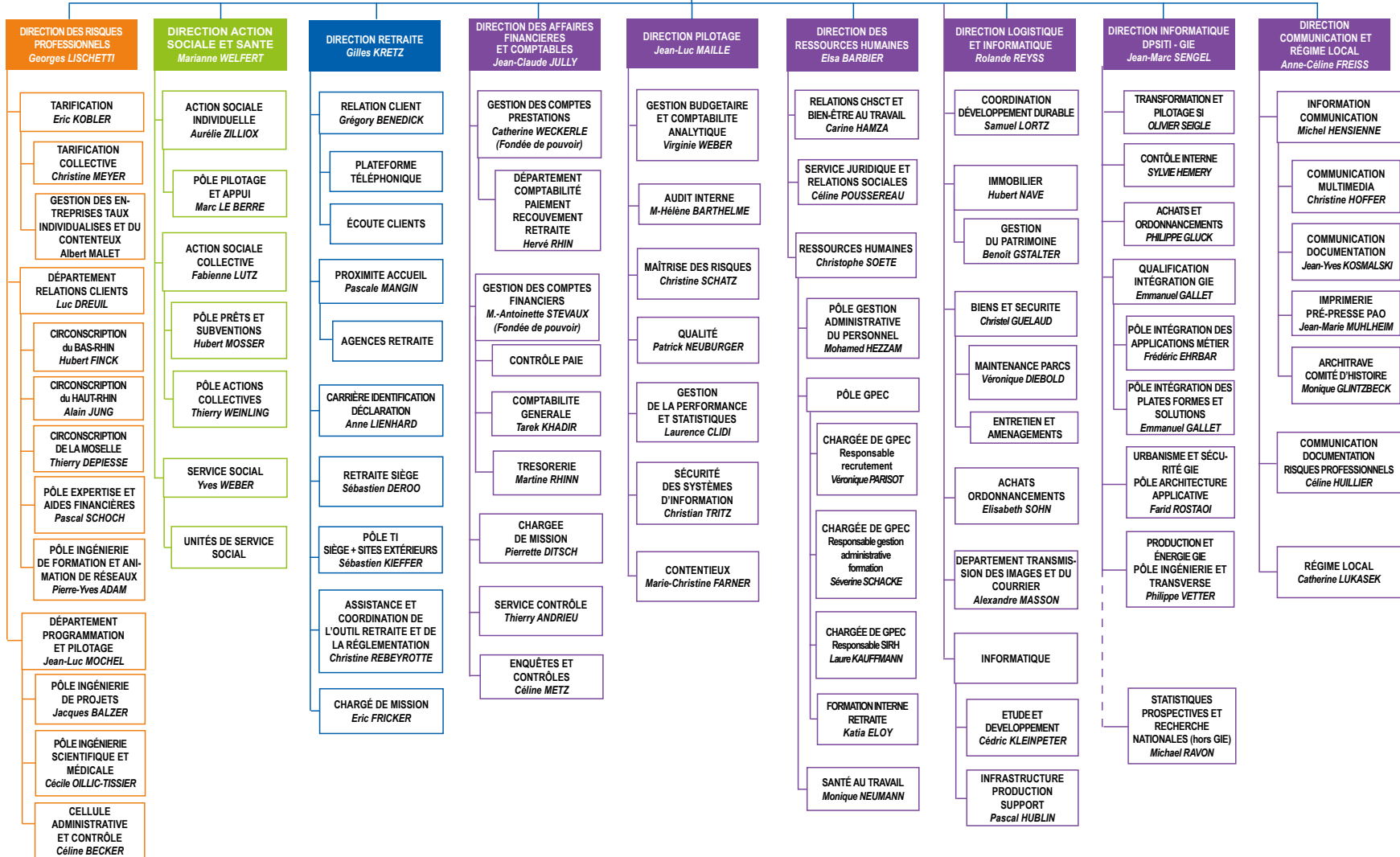


VIDÉO  
4 mn pour comprendre  
la Carsat

- COMITÉ DE DIRECTION
- CONSEIL D'ADMINISTRATION
- ORGANIGRAMME PAR DIRECTION

# Rapport d'activité 2019

DIRECTRICE  
Isabelle LUSTIG



la Carsat et L'ENTREPRISE

la Carsat et LA FRAGILITÉ

la Carsat et LA RETRAITE

la Carsat et SES RESSOURCES



ÉDITO

GOVERNANCE

ÉTHIQUE

CHIFFRES

RÉSEAU

VIDÉO  
4 mn pour comprendre  
la Carsat

NOS VALEURS

DÉVELOPPEMENT DURABLE

INNOVATION

Les valeurs humaines que défend quotidiennement la Carsat forment les racines et le socle de sa mission de service public. Elles sont source de fierté et de motivation de ses agents.

Au-delà de valeurs personnelles ou professionnelles, il s'agit de valeurs collectives partagées, de lignes conductrices qui déterminent une posture bienveillante, un savoir-être et qui donnent du sens à leurs actions.

Ces valeurs rejoignent bien évidemment les principes généraux de la Constitution et les actes fondateurs de la Sécurité sociale, même si les besoins et les comportements ont beaucoup évolué depuis sa création, il y a maintenant plus de 70 ans.

# Rapport d'activité 2019

la Carsat et L'ENTREPRISE

la Carsat et LA FRAGILITÉ

la Carsat et LA RETRAITE

la Carsat et SES RESSOURCES





ÉDITO

GOUVERNANCE

ÉTHIQUE

CHIFFRES

RÉSEAU



VIDÉO  
4 mn pour comprendre  
la Carsat

■ NOS VALEURS

■ DÉVELOPPEMENT DURABLE

■ INNOVATION

Les actions en faveur du développement durable à la Carsat sont en corrélation avec la responsabilité économique, sociétale et environnementale de l'entreprise. Elles ont pour but de sensibiliser un maximum les agents à travers diverses actions au sein de l'entreprise.



TEMPS FORTS

- publication du Bilan Carbone

Le Bilan Carbone® est un outil de calcul des émissions de gaz à effet de serre (GES) induites par les activités d'une entreprise, collectivité ou établissement public. Ce bilan, réalisé sur la base des données renseignées dans l'appli national PERL'S, permet de faire le point sur notre consommation d'énergie, d'eau et nos déchets, puis de déployer un plan d'actions.

- remplacement des chaudières au siège
- généralisation de l'achat de papier écoresponsable



CHIFFES CLÉS

achat de papier : **-25%**

distance parcourue en avion : **-3%**

déchets alimentaires : **-37%**

gaz : **-23,66%**

nombre de km parcourus au cours du challenge "Au boulot à vélo"

**26.756km** en un mois

■ La Carsat a participé à la 10<sup>ème</sup> édition du challenge "Au boulot à vélo"



PERSPECTIVES  
2020

Dans son Bilan Carbone, la Carsat a pris plusieurs engagements dont :

- reconduction du challenge "Au boulot à vélo" et de la mise à disposition de 12 vélos à assistance électrique (VAE)
- mise en place du tri sélectif : une étude sur le tri à la Carsat est en cours afin d'organiser une collecte des déchets plus respectueuse de l'environnement
- finalisation de la virtualisation des serveurs informatiques : centralisation des serveurs informatiques à Lyon en vue de la suppression des salles serveurs au sein des Carsat



Rapport  
d'activité

2019

la Carsat et L'ENTREPRISE

la Carsat et LA FRAGILITÉ

la Carsat et LA RETRAITE

la Carsat et SES RESSOURCES





ÉDITO

GOVERNANCE

ÉTHIQUE

CHIFFRES

RÉSEAU



VIDÉO  
4 mn pour comprendre  
la Carsat

■ NOS VALEURS

■ DÉVELOPPEMENT DURABLE

■ INNOVATION

La démarche Innovation de la Carsat a continué sa maturation en 2019, en poursuivant les actions menées (la plateforme Jump a continué à être exploitée), et en amorçant la mise en œuvre d'autres événements. L'ambition est de porter une démarche participative

qui doit permettre à la Carsat de se transformer par l'impulsion des agents eux-mêmes, sur les thématiques de relation de service et d'adaptation aux évolutions des modes de travail.

TEMPS FORTS

- En avril 2019, un escape game a été conçu et réalisé pour promouvoir auprès des salariés de la Carsat le parcours client "Je demande ma retraite" et particulièrement la demande de retraite en ligne, en lien avec les services retraite et communication. 130 salariés se sont ainsi mis dans la peau d'un futur retraité préparant son départ auprès des services de la Carsat. Cette action a été primée par la Cnav dans le cadre du dispositif Pratik'innov.
- Toujours afin de promouvoir les services en ligne de la Carsat, une nouvelle action a été menée en décembre 2019 : la création d'un calendrier de l'Avent numérique donnant lieu chaque jour à un nouveau défi. Les salariés de la Carsat se sont massivement mobilisés pour jouer

seuls ou en équipe tout au long du mois et tenter de remporter des lots.

- Autre nouveauté cette année, un défi régional sur Jump, qui a été couplé avec des ateliers de design thinking configurés sous la forme d'un hackathon pendant 3 jours, durant la semaine de l'innovation publique fin novembre. Les agents volontaires ont découvert une nouvelle méthodologie de travail à la Carsat, celle de l'atelier de conception créative, ou design thinking, et ont proposé des solutions concrètes à des problématiques logistiques : Je protège mon environnement à la Carsat, J'embellis la Carsat et J'imagine mon espace. Ces ateliers de travail en groupe, divisés en séquence de travail, ont

eu pour but de stimuler la créativité des participants afin qu'ils s'interrogent sur des problématiques et proposent des solutions différentes. Ils ont été accompagnés par des experts métiers et guidés par des facilitateurs entre les séquences. La Carsat a pu bénéficier du soutien de la Cnav et du sponsoring de la direction Logistique et Informatique. Les premières actions se sont concrétisées dès le début de l'année 2020. L'idée ? Référencer la Carsat comme partie prenante de cette semaine de l'innovation nationale qui regroupe des acteurs publics innovants, sous l'égide de la direction interministérielle de la transformation publique.

■ La Carsat a participé à la semaine de l'innovation publique



CHIFFRES CLÉS

plus de 3.800 clics sur le calendrier de l'Avent mis en ligne sur le portail interne, et la participation de plus de 220 équipes

130 personnes ont participé à l'escape game "Challenge relation client" en avril, pour découvrir le parcours de la retraite en ligne et les services impactés

40 personnes environ ont testé la méthodologie de l'atelier de conception créative

Rapport d'activité

2019

la Carsat et L'ENTREPRISE

la Carsat et LA FRAGILITÉ

la Carsat et LA RETRAITE

la Carsat et SES RESSOURCES



ÉDITO

GOUVERNANCE

ÉTHIQUE

CHIFFRES

RÉSEAU



VIDÉO  
4 mn pour comprendre  
la Carsat

■ QUELQUES CHIFFRES CLÉS  
AU 31.12.2019

■ RÉSULTATS DES INDICATEURS CPG

# Rapport d'activité 2019



■ Renaud Villard, directeur de la Cnav lors de sa venue à la Carsat Alsace-Moselle et Isabelle Lustig, directrice de la Carsat

32.900  
assurés accueillis  
dans le réseau retraite

34.757  
carrières régularisées

35.333  
pensions de droit personnel attribuées

9.161  
pensions de réversion attribuées

plus de 5,96 milliards d'euros  
de prestations retraite  
versées à

737.444 retraités  
dont

581.809 en Alsace-Moselle

62,59 ans  
âge moyen de départ en retraite en Alsace-Moselle

794.633 salariés couverts  
contre le risque accidents du travail et maladies professionnelles dans

86.810 établissements

12.139 interventions en entreprises

64 contrats de prévention signés pour un montant  
de près de 1,5 million d'euros

509 aides financières attribuées pour un montant  
de plus de 2,9 millions d'euros

25.934  
personnes aidées par le service social

21.870 en individuel

4.064 en collectif

14.887  
bénéficiaires d'un plan d'action personnalisé (PAP) pour  
maintenir l'autonomie

715 actions collectives en faveur de  
15.414 séniors

près de 3,1 millions d'euros d'aides financières accordées  
dont

611.523 euros au titre des actions collectives favorisant  
le bien vieillir

et 2,5 millions d'euros au titre des lieux de vie collectifs  
pour personnes âgées non dépendantes

993 salariés de la Carsat répartis en Alsace-Moselle dont

832 dans le Bas-Rhin  
(651 au siège - 105 à Strasbourg (hors siège) - 76 dans le reste du département)

66 dans le Haut-Rhin

95 en Moselle



ÉDITO

GOUVERNANCE

ÉTHIQUE

CHIFFRES

RÉSEAU



VIDÉO  
4 mn pour comprendre  
la Carsat

■ QUELQUES CHIFFRES CLÉS  
AU 31.12.2019

■ RÉSULTATS DES INDICATEURS CPG

# Rapport d'activité 2019



la Carsat et L'ENTREPRISE

la Carsat et LA FRAGILITÉ

la Carsat et LA RETRAITE

la Carsat et SES RESSOURCES

CPG RISQUES PROFESSIONNELS

CPG MALADIE

CPG RETRAITE





ÉDITO

GOUVERNANCE

ÉTHIQUE

CHIFFRES

RÉSEAU

# Rapport d'activité

2019

La Carsat Alsace-Moselle, c'est :

1 siège social

7 agences retraite

et 20 points d'accueil retraite répartis en Alsace-Moselle

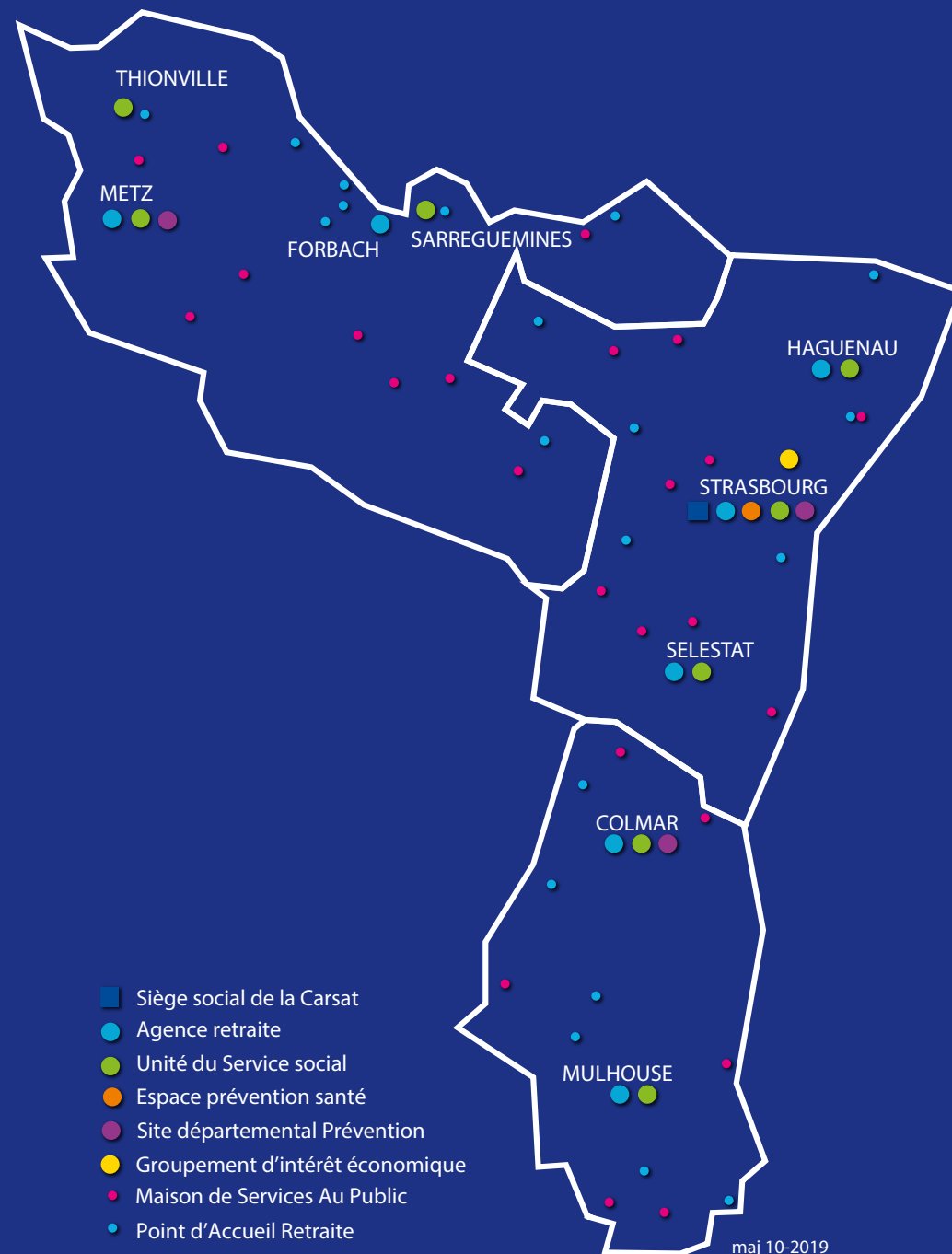
24 Maisons de Services Au Public

1 espace prévention santé

8 unités du service social

1 groupement d'intérêt économique

3 sites départementaux prévention



maj 10-2019



La Carsat conseille et contrôle les entreprises de son secteur géographique, en les choisissant selon les priorités définies et leurs résultats statistiques.

Les entreprises sélectionnées doivent fournir un plan d'action découlant d'une évaluation des risques.

actions nationales prioritaires

autres actions nationales

plans d'actions régionaux

accompagnement en entreprise

# Rapport d'activité

2019



## PREVENTION DES TROUBLES MUSCULO-SQUELETTIQUES (TMS)



- poursuite de l'accompagnement des entreprises à forte sinistralité liée aux TMS
- participation à la mise en ligne du site public TMSpros sur ameli.fr pour les entreprises, assurant ainsi le démarrage du programme régional
- réunions collectives (par métiers ou services de santé) et actions individuelles pour accompagner les entreprises dans la démarche de prévention des TMS

### BILAN DEPUIS 2014 :

- 351** établissements ont déjà dépisté le risque de TMS sur un secteur donné
- 334** établissements ont déjà élaboré un diagnostic TMS et un plan d'action
- 296** établissements ont déjà terminé leur parcours méthodologique
- 404** entreprises supplémentaires sont ciblées sur la période 2019-2022

## PREVENTION DU RISQUE CHIMIQUE



- déploiement du programme RCP (risques chimiques pros) sur sa cible de 244 sections d'établissement, qui vise à promouvoir l'évaluation et la maîtrise de ce risque :
  - qualifier la cible d'action en rencontrant les établissements concernés
  - obtenir des plans d'actions
  - formation des entreprises aux principes d'évaluation du risque chimique et à l'utilisation du logiciel Seirich (outil d'évaluation du risque chimique)
  - participation au Comité de Pilotage du programme RCP
  - organisation et co-animation de la plénière nationale chimie 1 et la plénière ventilation avec l'INRS
  - participation au comité de suivi du projet Seirich

### BILAN EN 2019 :

- 209** établissements ont déjà été visités pour définir la démarche la plus adaptée pour l'entreprise
- 36** établissements ont déjà élaboré un plan d'action de prévention du risque chimique

## PROGRAMME PRIORITAIRE DE PREVENTION RISQUE CHUTES PRO

### ■ dans le BTP\*



- élaboration au niveau national des 5 Thèmes Opérationnels Prioritaires (TOP), basés sur la mise en commun des moyens pour prévenir le risque de chutes de hauteur, améliorer les conditions de manutention et l'hygiène, favoriser la coordination des travaux et sécuriser les interventions ultérieures. L'objectif est d'inciter les maîtres d'ouvrage à intégrer ces mesures dans leurs projets.
- signature d'une convention interrégionale Grand Est de partenariat avec l'OPPBT(2) et la Carsat Nord-Est portant sur la réduction des risques de chutes
- organisations de manifestations avec les fédérations du bâtiment, les coordonnateurs sécurité et protection de la santé, etc, pour diffuser les bonnes pratiques décrites dans les 5 TOP
- partenariat avec l'Euro-institut et les entreprises afin de prévenir le risque de chutes (forum)
- participation au Jury du prix du Moniteur des entreprises
- participation à la Commission santé-sécurité de la FTP(3) de Lorraine, et au Challenge sécurité des travaux à proximité des réseaux organisé par la fédération du BTP Moselle

rencontres individuelles de **32** maîtres d'ouvrage et visite de **70** de leurs opérations

**2** réunions avec les coordonnateurs SPS(4) regroupant **63** personnes

**6** sessions de formation de maîtres d'ouvrage regroupant **81** chefs de projets

**531** contrôles de chantier dans le cadre de la campagne "action chantiers 2019"

### ■ hors BTP\*

- réalisation d'analyses d'accidents de travail liés aux chutes après définition d'une trame de rapport
- remontée des bonnes pratiques et retours d'expérience
- préparation pour 2020 à la construction de la mise en œuvre du programme dans la caisse
- participation au Copil avec notamment la contribution au niveau national à la création d'un outil d'extraction des données issues des analyses AT

**87 %** de ces analyses ont été réalisées dans les secteurs d'activités prioritaires(5)

**10 %** de ces analyses ont été réalisées dans les TPE(6)

remontées de **3** bonnes pratiques

\*bâtiment et travaux publics  
 2\*organisme professionnel de prévention du bâtiment et des travaux publics  
 3\* fédération des travaux publics  
 4\* sécurité et protection de la santé  
 5\* hôtellerie-restauration, métallurgie, agro-alimentaire, grande distribution, logistique, propreté et transport routier de marchandises  
 6\* très petites entreprises



La Carsat conseille et contrôle les entreprises de son secteur géographique, en les choisissant selon les priorités définies et leurs résultats statistiques.

Les entreprises sélectionnées doivent fournir un plan d'action découlant d'une évaluation des risques.

actions nationales prioritaires

autres actions nationales

plans d'actions régionaux

accompagnement en entreprise

TEMPS FORTS

CHIFFRES CLÉS

## EXPERIMENTATIONS

### AIDES ET SOINS A DOMICILE

L'objectif est de promouvoir la prise en compte de la prévention dans ce secteur, par une meilleure préparation de la mission du salarié, et de démontrer l'importance de la prévention dans l'amélioration de la qualité de service et la baisse de l'absentéisme.

- coopération avec l'Action sociale et le Service social de la Carsat pour créer un groupe de travail transversal
- actions partenariales avec les Conseils Départementaux
- organisation d'une manifestation en collaboration avec le CCPP\* de Strasbourg sur le thème sanitaire et médico-social, dont le domaine de l'aide à domicile

**1,2 millions** de salariés du secteur de l'aide à domicile

indice de fréquence des AT = **95** soit environ 3 fois plus élevé que la moyenne nationale

\* Centre de consultation de pathologie professionnelle  
\*\* accidents du travail-maladies professionnelles

### CONCEPTION DES LIEUX ET DES SITUATIONS DE TRAVAIL (CLST)

La Carsat Alsace-Moselle fait partie des 7 Carsat/CGSS engagées dans l'expérimentation nationale CLST, dont l'objectif est de valider de nouvelles approches de déploiement de la démarche CLST en vue d'une éventuelle généralisation sur l'ensemble des régions.

- IDENTIFIER DES RELAIS EN CAPACITÉ DE MOBILISER UN MAXIMUM D'ENTREPRISES (par secteur d'activité ou par secteur géographique) : La Carsat a rencontré 7 relais associés à 7 cibles d'entreprises :
  - fédérations des boulangers du 67, 68 et 57 pour toucher les boulangers
  - UIMM pour toucher les entreprises des métiers de la métallurgie
  - pôle de développement économique "Moselle Attractivité" pour toucher les entreprises de Moselle
  - ComCom d'Alsace Bossue, de l'agglomération de St Louis, des Rives de Moselle et du centre Haut-Rhin pour toucher les entreprises susceptibles de s'installer sur les zones d'activités gérées par ces communautés de communes
- METTRE EN ŒUVRE UN MOYEN DE SENSIBILISATION DES ENTREPRISES À CETTE DÉMARCHÉ :

La Carsat a structuré une organisation permettant l'envoi d'un courrier présentant la démarche, les attendus et son offre de service (outils, aide financière et formation) en matière de CLST, à un maximum d'entreprises ayant un projet.

**7** relais identifiés et prêts à adhérer à la démarche  
environ **170** projets de construction (de bâtiments prévus pour accueillir des salariés) détectés et  
**148** courriers de sensibilisation envoyés

**25** entreprises suivies dans le cadre de leur projet de construction

**10** Subventions Préventions CLST représentant un montant total de **106.756 €**

\* Union des industries et métiers de la métallurgie

### RISQUES PSYCHO-SOCIAUX (RPS)

L'objectif est de sensibiliser et de former les entreprises aux RPS pour initier la démarche de prévention. La Carsat anime le pôle de ressources RPS constitué de consultants, psychologues du travail et de partenaires institutionnels. Elle a une mission d'enseignement en formation initiale Master 1 (organisation et travail) à l'Université de Strasbourg et en diplôme inter-universitaire de santé au travail (DIUST) pour une quarantaine d'infirmières Diplômées d'Etat, et participe à hauteur de 15-20 jours d'expertise dans les groupes de travail régionaux et nationaux.

- développement de l'axe horaires atypiques (lien avec les RPS)
- développement d'une offre de service à l'INRS sur les horaires atypiques de travail

Le nombre d'affections psychiques reconnues au titre d'une maladie professionnelle a été multiplié par 7 en 5 ans,

soit plus de **10.000** affections psychiques reconnues au titre des accidents du travail. Cet impact avéré sur la santé des victimes représente

un coût d'environ **230 millions** d'euros pour l'Assurance maladie.

## la Carsat et L'ENTREPRISE

PRÉVENIR LES RISQUES PROFESSIONNELS

FIXER LES TAUX DE COTISATION  
ACCIDENT DE TRAVAIL

## la Carsat et LA FRAGILITÉ

## la Carsat et LA RETRAITE

## la Carsat et SES RESSOURCES



La Carsat conseille et contrôle les entreprises de son secteur géographique, en les choisissant selon les priorités définies et leurs résultats statistiques.

Les entreprises sélectionnées doivent fournir un plan d'action découlant d'une évaluation des risques.

actions nationales prioritaires

autres actions nationales

plans d'actions régionaux

accompagnement en entreprise



### TRES PETITES ENTREPRISES (TPE)

Le programme TPE se décompose en 2 parties :

- élaboration d'une offre de service vers les TPE pour 35 métiers (plan national). La Carsat Alsace-Moselle est pilote pour 2 métiers : le second œuvre du BTP et la collecte des déchets
- expérimentation du dispositif Prime-Signal qui entrera en vigueur en 2022 avec l'envoi des premiers courriers "alerte prévention" à destination des TPE.



#### ■ BTP – SECOND ŒUVRE

L'objectif est de réaliser la cartographie des acteurs du second œuvre, et de mettre en place une stratégie de déploiement de l'action.

- définition de la fiche métier à adjoindre au devis par l'entreprise, qui rappelle les obligations du maître d'œuvre (problème de l'hygiène, accès stabilisé et sécurisé au bâtiment, accès en hauteur)

réalisation de **14** enquêtes flash

rédaction d'un rapport de synthèse décrivant les spécificités du secteur professionnel (pratiques, risques, offres santé sécurité au travail...)

#### ■ COLLECTE DES DECHETS

L'objectif est de réaliser un programme pour les TPE dans le cadre de la collecte des déchets dangereux et non dangereux.

- réalisation d'enquêtes flash auprès des entreprises régionales
- approfondissement de la connaissance du secteur professionnel et des métiers
- identification des acteurs nationaux
- prise de contact avec des partenaires potentiels

réalisation de **6** enquêtes flash

rédaction d'un rapport de synthèse décrivant les spécificités du secteur professionnel (pratiques, risques, offres santé sécurité au travail...)

participation au projet d'élaboration d'un dépliant et d'un outil d'évaluation des risques en ligne (OIRA)

réalisation d'une cartographie des acteurs et proposition d'une stratégie partenariale

#### ■ EXPERIMENTATION ALERTE PREVENTION

- envoi des premiers courriers pour tester le dispositif "alerte prévention" sur les 4 métiers dont l'offre de service a été élaborée lors de la dernière COG : garages, maçons, transport routier de marchandises et restauration traditionnelle

envoi de **91** courriers "alerte prévention"

taux de réponse de 38% des établissements ciblés

Rapport d'activité

2019

la Carsat et L'ENTREPRISE

PRÉVENIR LES RISQUES PROFESSIONNELS

FIXER LES TAUX DE COTISATION  
ACCIDENT DE TRAVAIL

la Carsat et LA FRAGILITÉ

la Carsat et LA RETRAITE

la Carsat et SES RESSOURCES



# Rapport d'activité

## 2019

La Carsat conseille et contrôle les entreprises de son secteur géographique, en les choisissant selon les priorités définies et leurs résultats statistiques. Les entreprises sélectionnées doivent fournir un plan d'action découlant d'une évaluation des risques.

actions nationales prioritaires

autres actions nationales

plans d'actions régionaux

accompagnement en entreprise

TEMPS FORTS

CHIFFRES CLÉS

### GRANDE DISTRIBUTION

L'objectif est de renforcer les actions nationales engagées dans le domaine par une stratégie innovante basée sur un partenariat fort avec les SIST\* régionaux, la Direccte\*\* Grand Est ainsi que l'Education Nationale. Un groupe de travail pluridisciplinaire définit des priorités de prévention primaire communes à destination des chefs d'entreprises et des salariés. L'un des enjeux pour les partenaires est de bâtir et porter, ensemble, un même message de prévention intelligible.

- réalisation d'un clausier de prescriptions communes à la Carsat, les SIST\* et la Direccte (2\*)
- réalisation d'un socle commun d'exigences en matière de santé et sécurité dans la Grande Distribution
- démarrage d'un projet virtuel de "chasse aux risques" dans un supermarché 3D à vocation pédagogique
- formation – action de 36 enseignants des filières ventes à la prévention des risques professionnels dans le secteur des académies de Strasbourg et de Nancy Metz (en lien avec l'Education Nationale)
- acquisition des données en 3D d'un supermarché de la région par l'INSA (7\*) de Strasbourg

8 partenaires : ACST (3\*), AGESTRA (4\*), AST (5\*)67, STSA (6\*), SIST\* Centre Alsace, INSA de Strasbourg, Rectorat de Strasbourg, Direccte(2\*) Grand Est

26 exigences de prévention des risques professionnels réparties en 6 thématiques

une enveloppe de 100.000 € cofinancée par 7 partenaires et dédiée à la réalité virtuelle

\* Service de Santé au travail  
 2\* Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi  
 3\* Association de Conseil en Santé au Travail  
 4\* Agir ensemble pour la santé au travail  
 5\* Alsace santé au travail  
 6\* Santé au Travail Sud Alsace

### EHPAD\*

L'objectif est de proposer une offre de service pour ce secteur d'activité, en définissant un socle minimum d'exigences à atteindre, en développant des partenariats et en informant et sensibilisant les établissements sur l'action.

- déploiement de la grille de positionnement pour faire un état des lieux
- conférence commune avec la Carsat Nord-Est sur la prévention des TMS en EHPAD\*

26 états des lieux réalisés à l'aide de la grille de positionnement spécifique EHPAD\*

\* établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes

### TRANSPORT ROUTIER DE MARCHANDISES

L'objectif est de réaliser un outil d'évaluation permettant d'effectuer un état des lieux initial en matière de prévention des risques professionnels sur un échantillon d'établissements dont l'activité principale est le transport routier de marchandises, afin d'identifier les besoins de ce secteur, et développer les partenariats.

- création d'un groupe de travail pour réaliser les outils
- formation en interne pour une action sur le terrain (objectifs, outils, documentation et spécificités du secteur)

90% de la cible initiale (45 établissements) a fait l'objet d'un état des lieux

5 partenaires potentiels ont été rencontrés

9 accidents du travail sur 10 ont lieu véhicule à l'arrêt, dans ce secteur d'activité

secteur d'activité à coût élevé : 22,8 millions d'euros soit 730€ par an par salarié (sur la triennale 2015-17)

### MAINTENANCE

L'objectif est d'agir sur une cible de 80 entreprises dans les activités de maintenance, en développant l'organisation interne de ces entreprises pour prendre en compte les risques liés à la maintenance (plan de prévention, bon d'intervention, modes opératoires, formation...), mais aussi en améliorant les conditions de travail au sein des ateliers de maintenance, à travers 5 thématiques : l'aménagement des espaces de travail, les équipements de travail, les produits chimiques, la ventilation et le captage, et l'hygiène.

- finalisation du document de sensibilisation des entreprises ciblées sur le thème de la maintenance
- formation interne des contrôleurs de sécurité pour le lancement de ce programme
- intervention au sein des entreprises ciblées pour réaliser un état des lieux et fixer des axes d'amélioration
- réalisation d'une formation "essentiel en un jour - maintenance" le 17/10/2019 à Strasbourg pour les entreprises ciblées

57 établissements visités (sur 80) avec réalisation d'un état des lieux maintenance

objectifs fixés avec 34 entreprises

formation de 11 personnes lors de la session "essentiel en un jour" - Maintenance

## la Carsat et L'ENTREPRISE

### PRÉVENIR LES RISQUES PROFESSIONNELS

FIXER LES TAUX DE COTISATION ACCIDENT DE TRAVAIL

## la Carsat et LA FRAGILITÉ

## la Carsat et LA RETRAITE

## la Carsat et SES RESSOURCES





# Rapport d'activité

## 2019

### la Carsat et L'ENTREPRISE

#### PRÉVENIR LES RISQUES PROFESSIONNELS

FIXER LES TAUX DE COTISATION  
ACCIDENT DE TRAVAIL

### la Carsat et LA FRAGILITÉ

### la Carsat et LA RETRAITE

### la Carsat et SES RESSOURCES

La Carsat conseille et contrôle les entreprises de son secteur géographique, en les choisissant selon les priorités définies et leurs résultats statistiques.

Les entreprises sélectionnées doivent fournir un plan d'action découlant d'une évaluation des risques.

actions nationales prioritaires

autres actions nationales

plans d'actions régionaux

accompagnement en entreprise



#### HOTELLERIE

L'objectif est de déployer le programme dans les 72 établissements hôteliers ciblés. Ce programme consiste à mobiliser environ 10 % des établissements régionaux ayant la plus forte sinistralité afin d'impulser une meilleure prise en compte de la prévention des risques professionnels en promouvant l'évaluation des risques et la maîtrise de ceux-ci.

- présentation du plan d'action régional hôtellerie à l'ensemble des SIST\* d'Alsace-Moselle, dont la plupart proposent à leurs adhérents la réalisation du Document Unique
- réunion Carsat avec ses partenaires (UMIH\*\* Alsace, CCI, SIST\*) et des fournisseurs régionaux de matériel pour présenter les exigences techniques et administratives du réseau Assurance maladie risques pro, ainsi que les aides financières potentielles, en avril
- formation "mettre en œuvre une démarche de prévention des risques dans l'hôtellerie" élaborée par la Carsat et dispensée en octobre auprès d'établissements hôteliers régionaux (évaluation positive des stagiaires, 4 nouvelles sessions en 2020)
- rencontre UMIH\*\*/Carsat pour présenter l'action de la caisse régionale dans le secteur de l'hôtellerie (synergies d'actions identifiées et déployées à partir de 2020 : organisation de réunions d'information des adhérents de l'UMIH\*\*, rencontre des CFA de la région)



**48** hôtels diagnostiqués (sur 72) par le contrôleur de sécurité

**14** hôtels ont élaboré un plan d'action pour maîtriser les risques professionnels

**7** hôtels ont mené des actions de réduction du risque prioritaire

\* Service de Santé au travail  
\*\* union des métiers et des industries de l'hôtellerie

#### HYGIÈNE SUR LES CHANTIERS

L'objectif est d'agir sur l'hygiène, nécessaire pour répondre aux besoins essentiels des salariés et participer à l'image de marque des métiers du bâtiment. Menées avec des partenaires, nos actions doivent conduire à améliorer les conditions de travail et d'hygiène sur les petits chantiers. L'objectif est la présence d'un réseau d'eau et d'électricité et un accès aux toilettes au démarrage du chantier, mais aussi de faire adhérer les donneurs d'ordre et intégrer ces "prestations hygiène" dans les pièces écrites des marchés.

- visite des chantiers par l'ensemble des agents et questionnement spécifique autour du thème de l'hygiène pour identifier les freins et les moteurs
- création d'un guide d'aide à l'action
- actions vers les services des eaux et fournisseurs d'électricité pour branchement des utilités au démarrage des petits chantiers ciblés
- partenariat avec l'UNAM (Union Nationale des Aménageurs) pour multiplier les bonnes pratiques d'hygiène sur les lotissements de maisons individuelles (action commune dans le cadre du PRST3 avec la DIRECCTE et les SIST BTP)
- réunions avec LCA – FFB\* ALSACE
- rencontres de fournisseurs d'eau : SDEA, Colmarienne des eaux et Mosellane des Eaux
- rencontre de fournisseurs d'électricité : UEM/URM et Club des Régies 57
- réunion avec UNAM
- suivi du Lotissement "Croix Blanche" à Colmar équipé d'une base vie mutualisée
- accord avec Amélogis pour le nouveau lotissement à Herrlisheim

retour de **193** questionnaires, suite aux visites des chantiers par les contrôleurs de sécurité (rédaction d'un bilan / état des lieux sur les petits chantiers de la région)

\*Les constructeurs et aménageurs de la fédération française du bâtiment

#### PLAN D'ACTION INTER-REGIONAL "SINISTRALITE AT GRAVES"

L'objectif est d'affirmer la position de la Carsat en tant qu'assureur unique des risques professionnels en agissant auprès des entreprises confrontées à une sinistralité particulière, et de mener un projet inter-régional (Alsace-Moselle, Bourgogne-Franche-Comté et Nord-Est).

- développement en inter-régions d'une stratégie, d'outils et des objectifs communs pour amener les entreprises ciblées à analyser leurs accidents du travail et mettre en œuvre un plan d'action pour réduire le nombre et la gravité des accidents, et les coûts associés.

**93%** des établissements\* inscrits sur la plateforme collaborative Eprev

**87%** des entreprises\* ont rempli la grille de positionnement

\*sur une cible de 100 établissements en Alsace-Moselle

**41%** des établissements\* ont reçu un courrier de pérennisation (fin de l'action)

**18** établissements\* inscrits à un atelier de formation-action

**9** flashes accidents du travail mis à disposition sur Eprev et sur le site internet des Carsat



La Carsat conseille et contrôle les entreprises de son secteur géographique, en les choisissant selon les priorités définies et leurs résultats statistiques.

Les entreprises sélectionnées doivent fournir un plan d'action découlant d'une évaluation des risques.

actions nationales prioritaires

autres actions nationales

plans d'actions régionaux

accompagnement en entreprise

■ AIDES FINANCIERES

■ FORMATION / EDUCATION NATIONALE / ENSEIGNEMENT SUPERIEUR

■ LABORATOIRES

■ COMMUNICATION

Rapport d'activité

2019

TEMPS FORTS

- 5 matinées de la prévention sur les aides spécifiques aux petites entreprises pour améliorer la santé et la sécurité au travail au cours desquelles 224 entreprises ont été représentées
- réunion d'information pour 35 personnes sur les aides dans l'hôtellerie-restauration en direction des fournisseurs, de l'UMIH et de la CCI
- participation à la journée technique organisée par le Pôle formation UIMM Lorraine en Moselle (exposé et échange sur le soudage, aides financières, solutions techniques) : 50 gérants d'entreprise et fournisseurs présents

CHIFFRES CLÉS

64 contrats de prévention signés pour  
1.499.627 €

509 Aides Financières Simplifiées pour  
2.906.059 € dans le cadre de

17 programmes nationaux et 1 régional

- 55 entreprises du secteur de la réparation automobile ont bénéficié d'une aide financière en 2019



## la Carsat et L'ENTREPRISE

### PRÉVENIR LES RISQUES PROFESSIONNELS

FIXER LES TAUX DE COTISATION  
ACCIDENT DE TRAVAIL

## la Carsat et LA FRAGILITÉ

## la Carsat et LA RETRAITE

## la Carsat et SES RESSOURCES



La Carsat conseille et contrôle les entreprises de son secteur géographique, en les choisissant selon les priorités définies et leurs résultats statistiques.

Les entreprises sélectionnées doivent fournir un plan d'action découlant d'une évaluation des risques.

actions nationales prioritaires

autres actions nationales

plans d'actions régionaux

accompagnement en entreprise

- AIDES FINANCIERES
- FORMATION / EDUCATION NATIONALE / ENSEIGNEMENT SUPERIEUR
- LABORATOIRES
- COMMUNICATION



# Rapport d'activité

2019

## ÉDUCATION NATIONALE

- organisation de réunions d'orientation et d'échanges entre 14 formateurs en ES&ST (enseigner la santé et sécurité au travail) des 3 académies (Nancy – Reims – Strasbourg)
- déploiement des livrets Tutoprév' BTP et Maintenance Industrielle auprès des enseignants Filière et Prévention Santé Environnement

- participation au challenge académique "Prévention des Risques liés à l'Activité Physique" regroupant 27 SEGPA (section d'enseignement général et professionnel adapté)

## ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

- soutien aux enseignants chargés de l'enseignement de la Santé et sécurité au travail pour l'INSA, l'ENSISA, l'ENSCMU, l'ENIM dans l'élaboration de leurs modules d'enseignement et mise en place d'un enseignement à distance
- contacts préliminaires avec les directeurs des études de l'EOST, l'ENGEES et l'EMS en vue de travailler les maquettes pédagogiques en 2020

- sélection des dossiers étudiants pour notre concours de sécurité
- financement d'un projet de réalisation technologique de l'INSA intitulé "contribution à la mise en place d'un BIM (Modélisation des Informations du Bâtiment) d'une grande surface pour l'intégration des recommandations d'amélioration des conditions de travail dans la Grande Distribution"

## FORMATION CONTINUE

- mise à disposition d'une offre régionale composée de formations gratuites réalisées par la Carsat et de formations réalisées par des organismes habilités externes

- démarrage d'audits sur pièces et sur place des organismes de formation habilités par le réseau
- arrêt des formations "tuteurs accueillant en santé sécurité" et des aides financières associées
- mise en œuvre de formations accompagnant les plans d'action régionaux et les programmes nationaux

### la Carsat et L'ENTREPRISE

#### PRÉVENIR LES RISQUES PROFESSIONNELS

FIXER LES TAUX DE COTISATION  
ACCIDENT DE TRAVAIL

### la Carsat et LA FRAGILITÉ

### la Carsat et LA RETRAITE

### la Carsat et SES RESSOURCES



La Carsat conseille et contrôle les entreprises de son secteur géographique, en les choisissant selon les priorités définies et leurs résultats statistiques.

Les entreprises sélectionnées doivent fournir un plan d'action découlant d'une évaluation des risques.

actions nationales prioritaires

autres actions nationales

plans d'actions régionaux

accompagnement en entreprise

- AIDES FINANCIERES
- FORMATION / EDUCATION NATIONALE / ENSEIGNEMENT SUPERIEUR
- LABORATOIRES
- COMMUNICATION

- Contrôleur de sécurité du CIMPE effectuant des tests sur un poste de soudure



#### ■ CENTRE INTERRÉGIONAL DE MESURES PHYSIQUES DE L'EST (CIMPE)

- interventions ayant données lieu à différentes prestations
- contribution à différents groupes nationaux
- développement du réseau Car-In-Vent : réseau régional des installateurs/distributeurs de matériels de ventilation formés aux bonnes pratiques de l'institution
- formation des agents de la Carsat aux aspects techniques du programme Risques Chimiques Pros et aux interventions de niveau 1 du laboratoire

**112** prestations pour la Carsat Alsace-Moselle dans les domaines acoustique, éclairage, champs électromagnétiques, tirer pousser (mesures d'efforts), vibrations, ventilation et glissance des sols

#### ■ LABORATOIRE INTERRÉGIONAL DE CHIMIE DE L'EST (LICE)

- interventions ayant donné lieu à différentes prestations
- contribution à différents groupes nationaux
- formation des agents de la Carsat aux aspects techniques du programme Risques Chimiques Pros
- formation des agents de la Carsat aux interventions de niveau 1 du laboratoire.
- participation au conseil scientifique des 35<sup>èmes</sup> journées nationales de santé au travail dans le BTP
- coordination d'une étude sur l'exposition à la silice des maçons finisseurs impliquant 5 autres laboratoires et 13 services inter-entreprises de santé au travail

**32** interventions en Alsace Moselle

**294** analyses réalisées



Rapport d'activité 2019

la Carsat et L'ENTREPRISE

PRÉVENIR LES RISQUES PROFESSIONNELS

FIXER LES TAUX DE COTISATION  
ACCIDENT DE TRAVAIL

la Carsat et LA FRAGILITÉ

la Carsat et LA RETRAITE

la Carsat et SES RESSOURCES



La Carsat conseille et contrôle les entreprises de son secteur géographique, en les choisissant selon les priorités définies et leurs résultats statistiques.

Les entreprises sélectionnées doivent fournir un plan d'action découlant d'une évaluation des risques.

actions nationales prioritaires

autres actions nationales

plans d'actions régionaux

accompagnement en entreprise

- AIDES FINANCIERES
- FORMATION / EDUCATION NATIONALE / ENSEIGNEMENT SUPERIEUR
- LABORATOIRES
- COMMUNICATION

## TEMPS FORTS

### COMMUNICATION

- 70 ans du Concours de sécurité (350 participants) avec animation dynamique et matinée consacrée aux partenaires
- montage d'un film rétrospectif et exposition sur les conditions de travail et de prévention des risques au siècle dernier
- parution d'un journal "Le préventeur"
- lancement du nouveau site Internet Carsat, construction de nos pages entreprises
- création de 10 publications et documents de communication à destination des entreprises, dont 3 pour le national sur le BTP
- organisation de 10 matinées de la prévention à destination des entreprises de moins de 50 salariés sur les thèmes des Aides financières et du Caces
- contribution à l'organisation de plusieurs

- événements tant du point de vue de la logistique, que de la conception et/ou mise en forme de supports (web, vidéo, papier...), et de la promotion interne et externe (web, Twitter, presse...)
- animation de manifestation
- poursuite du développement des relations presse

### DOCUMENTATION

- accompagnement sur sollicitation des entreprises et des agents du service par une recherche documentaire
- veille quotidienne et diffusion sélective des informations pertinentes du domaine des risques professionnels
- assistance pour les techniques de recherches documentaires

## CHIFFRES CLÉS

83 tweets, + 115 abonnés  
(la barre des 1.000 abonnés a été franchie avec un total de 1.033 followers)

505 participants aux matinées de la prévention

75 articles dans la presse nationale et locale

■ Forum santé et sécurité au travail au parlement européen - 21/11/2019



# Rapport d'activité 2019

## la Carsat et L'ENTREPRISE

### PRÉVENIR LES RISQUES PROFESSIONNELS

FIXER LES TAUX DE COTISATION  
ACCIDENT DE TRAVAIL

## la Carsat et LA FRAGILITÉ

## la Carsat et LA RETRAITE

## la Carsat et SES RESSOURCES



# Rapport d'activité 2019

## la Carsat et L'ENTREPRISE

PRÉVENIR LES RISQUES PROFESSIONNELS

FIXER LES TAUX DE COTISATION  
ACCIDENT DE TRAVAIL

## la Carsat et LA FRAGILITÉ

## la Carsat et LA RETRAITE

## la Carsat et SES RESSOURCES



Ces dernières années, l'indice de fréquence dans le secteur de l'aide et soins aux personnes est devenu l'un des plus élevé.

La finalité du processus Tarification est de notifier un taux de cotisation AT/MP aux établissements situés en Alsace-Moselle. Ce taux dépend de l'activité et de la taille de l'entreprise ainsi que de sa sinistralité.

### TEMPS FORTS

- Un taux spécifique peut être attribué au personnel administratif : le taux fonction support de nature administrative a remplacé le taux bureau, générant un fort volume de demandes principalement en fin de cette année.
- Des contrôles sont régulièrement réalisés afin de s'assurer de la fiabilité des taux notifiés : ils sont formalisés dans les outils de maîtrise de risque que constituent le RNP (Référentiel National de Processus) et le PCSAC (Plan de Contrôle Socle de l'Agent Comptable). Ces outils ont été actualisés courant 2019.

### PERSPECTIVES 2020

En 2020, la Tarification des Risques Professionnels continuera de s'adapter aux futures évolutions réglementaires ou éventuellement celles liées à la gouvernance de la Branche AT/MP. La Carsat Alsace-Moselle poursuivra son engagement dans la réorganisation du réseau, et notamment par la participation aux groupes de travail nationaux (par exemple, les Grands Comptes) ou la dynamique des échanges en inter-régions (avec les Carsat de Dijon et Nancy).

### CHIFFRES CLÉS

près de **110.000** notifications adressées aux entreprises

plus de **66.000** accidents de travail et maladies professionnelles enregistrés

**330** recours gracieux et contentieux traités

**34,70%** des établissements adhérents au compte AT/MP

**1,15%**, c'est le taux d'erreurs sur les contrôles financiers



# Rapport d'activité

## 2019

### la Carsat et L'ENTREPRISE

### la Carsat et LA FRAGILITÉ

AIDER LES ASSURÉS EN DIFFICULTÉ

PROMOUVOIR LE "BIEN VIEILLIR"

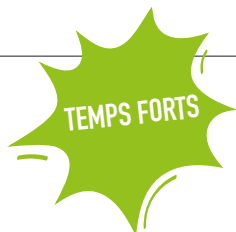
FAVORISER LE MAINTIEN À DOMICILE

### la Carsat et LA RETRAITE

### la Carsat et SES RESSOURCES

Le service social de la Carsat est spécialisé en santé. Il propose un accompagnement personnalisé aux assurés fragilisés par des difficultés de santé qui vont avoir des conséquences importantes sur la vie quotidienne et/ou professionnelle. Les assistants de service social évaluent et prennent en compte les problématiques sociales, familiales, professionnelles des assurés en arrêt de travail, par des entretiens individuels au cours desquels se construit et se déroule un plan d'aide. En lien avec ses partenaires, il accompagne

l'assuré, travaille avec lui à sa remobilisation en l'aidant à clarifier sa situation, ses besoins, en soutenant son autonomie. Il coordonne autour de lui des acteurs multiples, sociaux et médico-sociaux. Son intervention s'articule autour de 4 axes majeurs, dont l'intitulé vient d'être renommé : sécuriser les parcours en santé, prévenir la désinsertion professionnelle, stabiliser le retour à domicile après hospitalisation, agir pour le bien-vieillir.



- renforcement du partenariat avec les Pfidass\* des Cpm d'Alsace-Moselle dans la lutte contre le risque de renoncement aux soins. La stabilisation des circuits de transmission des signalements, la participation du service social aux revues de dossiers Pfidass\*, les rencontres entre les coordinateurs/managers Pfidass\* et le service social, la formation des secrétaires sociales à la détection de situation de renoncement aux soins, sont autant d'éléments qui ont contribué à l'augmentation importante des signalements du service social vers les Pfidass\*.



- mise en œuvre d'un nouveau référentiel métier axé relation client pour les secrétaires sociales, appelées dorénavant conseillère service de l'assurance maladie (CSAM)
- démarrage d'un chantier de mutualisation de la réponse téléphonique dans un cadre départemental plus harmonisé
- déploiement du Prado médico-social Personnes âgées en lien avec les Cpm, la Carsat, le service médical et les établissements hospitaliers. Une nouvelle offre de service est proposée à des assurés hospitalisés de 75 ans et plus : le conseiller de l'Assurance maladie proposera aux personnes incluses dans Prado Personnes âgées la possibilité de rencontrer le service social
- contractualisation d'un PRAC (plan régional d'actions concertées) avec les Cpm d'Alsace-Moselle et le service médical pour garantir la complémentarité des services autour d'offres partagées



21.870 assurés aidés en individuel dont :

- santé et accès aux soins : **9.374** assurés
- santé et employabilité : **6.886** assurés
- santé et sortie d'hospitalisation : **3.737** assurés
- santé et bien vieillir : **1.873** assurés

4.064 personnes aidées lors d'actions collectives

Son activité est mesurée dans le cadre du CPG :

321 signalements ont été adressés à la Pfidass\*

1.530 personnes accompagnées en individuel en PDP\*\* ont eu au moins 4 entretiens avec un assistant social.

5.747 assurés ont été accompagnés au titre de la PDP\*\*

94,9% des répondants à l'enquête de satisfaction se déclarent satisfaits de l'intervention du service social.

\* Plate-Forme d'intervention Départementale pour l'Accès aux Soins et à la Santé  
\*\* prévention de la désinsertion professionnelle

L'équipe du service social de la Carsat de Sélestat





# Rapport d'activité

## 2019

### la Carsat et L'ENTREPRISE

### la Carsat et LA FRAGILITÉ

AIDER LES ASSURÉS EN DIFFICULTÉ

PROMOUVOIR LE "BIEN VIEILLIR"

FAVORISER LE MAINTIEN À DOMICILE

### la Carsat et LA RETRAITE

### la Carsat et SES RESSOURCES

Centré sur la prévention de la perte d'autonomie, le Département Action sociale collective de l'Assurance retraite propose une réponse globale, couvrant les différents champs du Bien Vieillir. Il finance, par des subventions et / ou prêts, des acteurs concourant à la

préservation de l'autonomie des retraités en Gir 5/6\*. Toujours plus ambitieux, il démultiplie ses appels à projets en propre et en interrégimes, et travaille avec les conférences des financeurs pour proposer des programmes coordonnés en Alsace-Moselle.

## TEMPS FORTS

Sylvie et Anyssa accueillent les participants d'une journée "Bienvenue à la retraite"



## CHIFFRES CLÉS

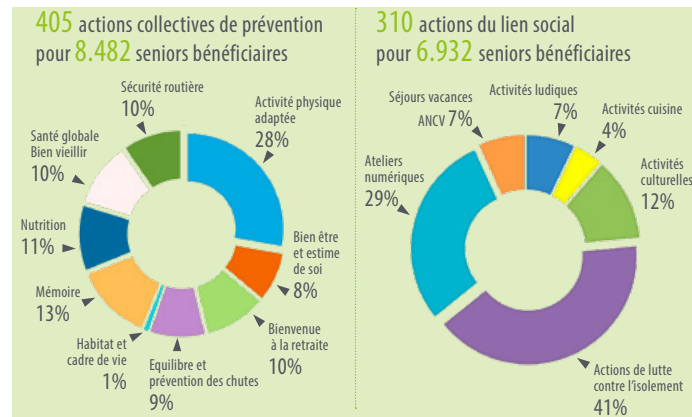
- mise en place d'une offre en faveur des nouveaux retraités (de moins de 2 ans) pour les accompagner dans leur transition vers une retraite active et épanouie (thèmes : projet de vie, lien social, prévention santé)
- lutte contre la fracture numérique grâce à des ateliers de familiarisation aux nouveaux outils et services en ligne, pour aussi garder des liens sociaux
- partenariat avec les centres sociaux d'Alsace-Moselle pour favoriser le maintien du lien social des personnes âgées et développer les actions de prévention santé et du Bien Vieillir
- nouveau portail national [pourbienvieillir.fr](http://pourbienvieillir.fr) permettant de géolocaliser les actions collectives prévues sur la circonscription de la Carsat Alsace-Moselle pour trouver un atelier proche du domicile et s'y inscrire
- nouveau dispositif national TOIT + MOI, ayant comme objectifs la cohabitation intergénérationnelle et la lutte contre l'isolement des retraités, mis en place sur le territoire de l'Eurométropole de Strasbourg
- soutien à la construction, à la réhabilitation de lieux de vie collectifs

6 journées "Bienvenue à la retraite" pour 625 nouveaux retraités  
 5.964 retraités ont participé à 340 actions des centres sociaux  
 88 ateliers numériques, 771 bénéficiaires formés  
 4 binômes TOIT + MOI formés  
 715 actions collectives de prévention réalisées pour 15.414 seniors (+37% / 2018)

## PERSPECTIVES 2020

- poursuivre le déploiement de nos nouvelles offres : journées " Bienvenue à la retraite" proposées aux jeune retraités sur de nouveaux territoires, et multiplier les actions du numérique
- continuer notre implication dans les conférences des financeurs
- développer notre soutien en faveur de l'aide aux aidants et soutenir des projets innovants dans le domaine de la silver autonomie en lien avec le dispositif national VIVA LAB\*\*
- utiliser davantage encore l'Observatoire des fragilités (nouveaux tableaux de bord) pour faciliter le repérage des publics et aider à la décision pour orienter nos offres de service
- intégrer des travailleurs indépendants retraités aux offres de l'action sociale collective

\*Le GIR est le niveau de perte d'autonomie. Il en existe 6, le GIR 1 étant le niveau de perte d'autonomie le plus fort. Les GIR 5 et 6 correspondent à des personnes âgées fragiles mais encore autonomes  
 \*\*Valoriser Innovation pour Vivre Autonomie (partenariats)  
 \*\*\*Coordination Locale Silver Autonomie  
 \*\*\*\* Maison d'Accueil et de Résidence pour Personnes Agées



LOGEMENTS FINANCÉS PAR LA CARSAT EN LIEUX DE VIE COLLECTIFS :

231 rénovations et 49 créations pour 11 résidences autonomie  
 23 créations dans une Marpa\*\*\*\*  
 15 rénovations dans une résidence intergénérationnelle  
 19 rénovations dans un habitat regroupé





# Rapport d'activité

## 2019

### la Carsat et L'ENTREPRISE

### la Carsat et LA FRAGILITÉ

AIDER LES ASSURÉS EN DIFFICULTÉ

PROMOUVOIR LE "BIEN VIEILLIR"

FAVORISER LE MAINTIEN À DOMICILE

### la Carsat et LA RETRAITE

### la Carsat et SES RESSOURCES

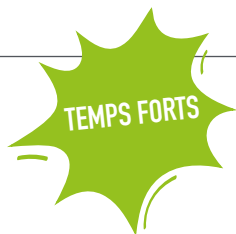
L'action sociale individuelle de la Carsat s'inscrit dans la politique de prévention et d'accompagnement de l'assurance retraite par la mise en œuvre d'actions adaptées aux besoins des retraités, couvrant l'ensemble des champs de la prévention de la perte d'autonomie. L'objectif est de favoriser le maintien à domicile des retraités dont l'autonomie est fragilisée.

Nos interventions portent principalement sur les aides à la vie quotidienne, dans le cadre des Plans d'Action Personnalisés (PAP) qui proposent des solutions adaptées aux besoins de chacun. Il s'agit d'un dispositif de conseils,

d'aides financières et matérielles personnalisés, déterminé à partir de l'évaluation des besoins de la personne. La Carsat soutient également financièrement les actions d'adaptation du logement pour permettre aux retraités de vivre dans les meilleures conditions possibles. Enfin, elle propose des dispositifs temporaires et d'urgence qui visent à accompagner les retraités fragilisés par un événement de la vie affectant leur autonomie.

L'Aide aux retraités en Situation de Rupture (ASIR) et Aide au Retour à Domicile après Hospitalisation (ARDH) sont des aides temporaires qui contribuent également à la

préservation de l'autonomie à destination des personnes confrontées à une hospitalisation ou un veuvage. Les secours exceptionnels peuvent également être mobilisés pour des personnes âgées qui ont de faibles revenus qui sont confrontés à une difficulté subite, inhabituelle et imprévisible. Après enquête sociale, la Carsat peut attribuer un secours financier à titre exceptionnel, pour le remplacement d'équipements ménagers, ou pour les dépenses d'énergie.



#### RECONNAISSANCE MUTUELLE DES ÉVALUATIONS :

Les travaux de collaboration autour de la reconnaissance mutuelle des évaluations avec chacun des 3 Conseils Départementaux ont abouti à la signature d'une convention pour chaque département. Ces conventions actent le démarrage de la collaboration sur cette thématique qui est un des principes actés par la loi d'Adaptation de la Société au Vieillessement. Cette démarche de coordination a pour but de renforcer et d'améliorer l'accompagnement des personnes âgées.

#### PRÉPARATION DE L'INTÉGRATION DE L'ACTION SOCIALE EN FAVEUR DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS RETRAITÉS :

L'année 2019 a été consacrée à de nombreux travaux en amont de la reprise d'activité de l'action sociale retraite des TI\* en lien avec les SSI\* d'Alsace et de Lorraine et la Cnav : recensement de l'activité, préparation des procédures et de l'intégration d'un nouvel agent, formation au profil de ce nouveau public et aux outils... Dans ce

cadre, le service a participé à deux groupes de travail nationaux : prestations individuelles et pilotage de l'activité.

#### DIVERSIFICATION DES OFFRES DU PLAN D'AIDE PERSONNALISÉ :

Deux expérimentations ont été initiées dans la perspective d'une diversification PAP proposés aux personnes âgées, qui s'inscrivent dans le projet national de mise en place des paniers de service pour fin 2020. En dehors des prestations habituelles (aide au ménage, portage de repas, téléassistance...), une prestation d'appel de convivialité a été intégrée afin de proposer une offre aux personnes âgées isolées chez elles, en attente de davantage de contacts, y compris par téléphone.

La seconde offre concerne une prestation d'assistance ayant pour objectif l'accompagnement des personnes démunies face aux démarches administratives. Les bénéficiaires sont repérés lors de la visite, et peuvent se voir préconiser ces prestations en fonction de leurs besoins.



#### TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

Depuis le 01/01/2020, le Régime général traite les aides versées dans le cadre de l'action sociale retraite des travailleurs indépendants. Les opérations d'intégration des données informatiques initiées en 2019 ont permis la bascule automatisée des bénéficiaires. Les travaux réalisés en amont ont permis le traitement des dossiers dans de bonnes conditions. Néanmoins, il subsiste encore des actions à mener pour finaliser complètement l'intégration des travailleurs indépendants. En effet, si la gestion des aides communes au Régime général est automatisée, des évolutions fonctionnelles permettant l'intégration des aides spécifiques aux travailleurs indépendants sont attendues.

#### PANIERS DE SERVICE AUX RETRAITÉS FRAGILISÉS

La Carsat Alsace-Moselle se prépare au déploiement d'une nouvelle formule d'aides individuelles pour répondre aux besoins de ses retraités. Les travaux se poursuivent en amont afin de définir et d'enrichir le contenu de l'offre régionale et de mobiliser les acteurs internes et externes.

#### AXE HABITAT DU PARC IMMOBILIER LOCATIF

Du fait du vieillissement de la population et de l'allongement de la durée de la vie, la proportion des ménages âgés a fortement progressé, notamment au sein des logements sociaux. Aussi, l'adaptation des logements occupés par les locataires seniors et la mise en accessibilité des immeubles font partie des enjeux importants pour favoriser le bien vieillir. L'objectif 2020 est d'aboutir à un partenariat afin que nos efforts d'information, de prévention et d'adaptation des logements sociaux occupés par les personnes retraitées soient coordonnés avec les actions des bailleurs sociaux.



9.532 évaluations globales des besoins des personnes âgées

14.887 plans d'actions personnalisés

3.057 aides temporaires

954 aides à l'habitat

91% des bénéficiaires satisfaits ou très satisfaits

\*travailleurs indépendants  
\*\*Sécurité sociale des indépendants



# Rapport d'activité

2019

la Carsat et L'ENTREPRISE

la Carsat et LA FRAGILITÉ

la Carsat et LA RETRAITE

GÉRER ET FIABILISER LA CARRIÈRE DE L'ASSURÉ

RENSEIGNER L'ASSURÉ

ATTRIBUER LA RETRAITE

ASSURER UNE VEILLE RÉGLEMENTAIRE

CONTRÔLER LES PRESTATIONS VERSÉES

GARANTIR LA CONTINUITÉ DU PAIEMENT

LUTTER CONTRE LA FRAUDE

la Carsat et SES RESSOURCES

La Carsat analyse et régularise les comptes individuels d'assurance vieillesse. C'est une étape importante pour préparer et faciliter le passage à la retraite des assurés.

LA RECONSTITUTION DE CARRIÈRE (appelée RDC) peut être spontanée (suite à l'intervention d'un tiers pour la mise à jour de la carrière), ciblée (à

l'initiative de la Carsat pour des générations ciblées, proches de la retraite) ou conventionnelles (en vue de communiquer la date d'obtention du taux plein à Pôle Emploi et les droits acquis au Régime général par les allocataires de la Caf).

LES ANOMALIES D'IDENTIFICATION peuvent être détectées lors du traitement d'une déclaration, ou

d'une régularisation de carrière ou de liquidation d'un droit (absence de numéro d'inscription au répertoire (NIR) ou un NIR non certifié, élément d'identité erroné ou fusion de deux comptes individuels appartenant au même assuré).

## TEMPS FORTS

- La montée en charge de la stratégie carrière

Pour permettre un traitement optimal des demandes de retraites, il est primordial que les carrières des assurés soient conformes le plus tôt possible. Ainsi, un objectif majeur de l'organisme repose sur sa capacité à régulariser un nombre élevé de carrières sur des générations ciblées. L'objectif 2019 de la Carsat a été dépassé.

- La mutualisation des reliquats de campagnes de DADS\*

Depuis 2017, la déclaration sociale nominative (DSN), gérée par l'ACOSS\*\*, s'est généralisée et se substitue progressivement à la DADS\*. Néanmoins quelques entreprises, du secteur public majoritairement, disposent d'un délai supplémentaire pour utiliser la nouvelle norme déclarative. A partir du 1<sup>er</sup> janvier 2020, tous les reliquats de campagnes DADS\* seront mutualisés à la Carsat de Clermont Ferrand. L'année 2019 a de ce fait été consacrée à l'étude de la reconversion d'une partie des agents rattachés aux Données Sociales à d'autres activités avec un accompagnement RH.

## CHIFFRES CLÉS

3.668 entreprises et établissements déclarants pour 248.012 salariés (diminution de 89 % des DADS\* traitées)

34.757 reconstitutions de carrière (RDC)

15.449 anomalies d'identification solutionnées

\* Déclaration Annuelle de Données Sociales  
\*\* Agence Centrale des Organismes de Sécurité Sociale

## PERSPECTIVES 2020

- Livraison d'un nouvel outil de saisie et de consultation de la carrière du Régime général (RG) : SYStème de Régularisation de CArrière (SYRCA) qui remplacera à terme l'Outil Retraite (OR) actuel. Le RG doit donc préparer des transformations métier fortes sur la Carrière tout en garantissant le maintien de la qualité de service aux assurés.
- Mise à disposition d'un nouveau référentiel de carrière unique : le Répertoire de Gestion des Carrières Uniques (RGCU) dévolu à l'ensemble des régimes de retraite de base et complémentaires français. Il sera à terme l'outil unique de gestion des carrières pour l'ensemble de ces régimes en remplacement des outils de consultation des carrières spécifiques à chaque régime. Sa livraison, planifiée concomitamment à celle de SYRCA, est conditionnée à la bascule des données du RG au RGCU.
- Mise à disposition d'un service en ligne de régularisation de la carrière plus développé qui permettra à l'assuré de modifier/d'ajouter des éléments à sa carrière. Des règles de prise en compte et de validation des données incrémentées par les assurés seront intégrées. Elles amèneront les Carsat à revoir leurs pratiques dans le cadre de cette coproduction.

- Emilia et Giusy régularisent les carrières





# Rapport d'activité

2019

la Carsat et L'ENTREPRISE

la Carsat et LA FRAGILITÉ

la Carsat et LA RETRAITE

GÉRER ET FIABILISER LA CARRIÈRE DE L'ASSURÉ

RENSEIGNER L'ASSURÉ

ATTRIBUER LA RETRAITE

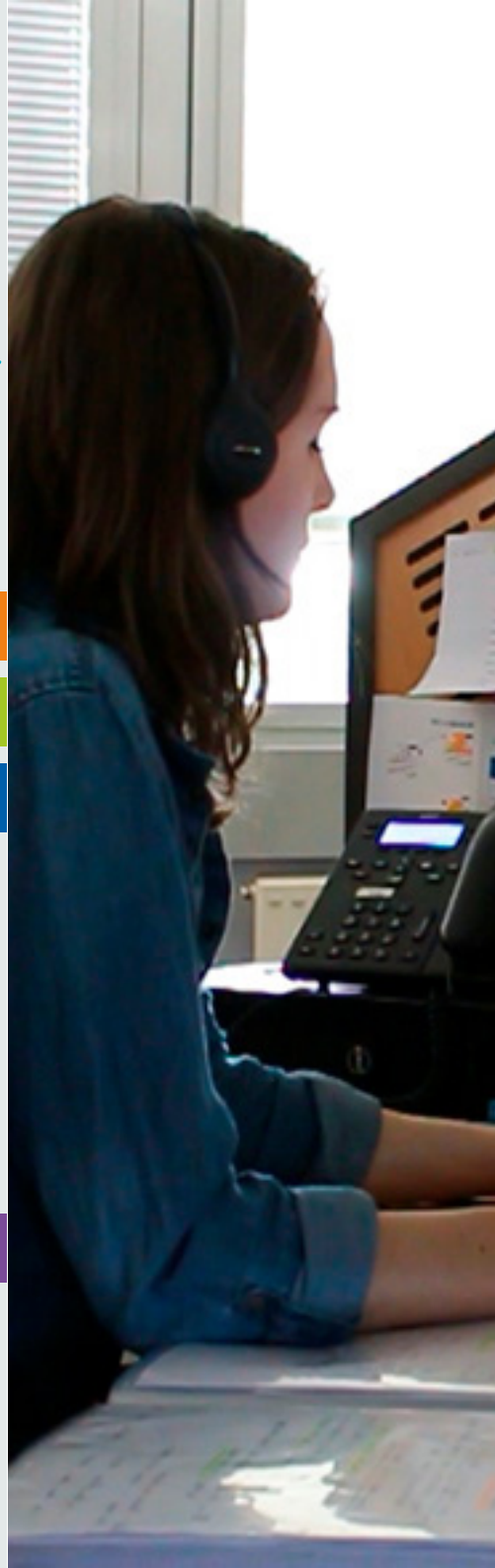
ASSURER UNE VEILLE RÉGLEMENTAIRE

CONTRÔLER LES PRESTATIONS VERSÉES

GARANTIR LA CONTINUITÉ DU PAIEMENT

LUTTER CONTRE LA FRAUDE

la Carsat et SES RESSOURCES



La Carsat est chargée d'informer et de conseiller les futurs retraités sur leurs droits et démarches pour partir à la retraite. Elle assure cette mission auprès des assurés proches de la retraite via sa politique de proximité mais aussi grâce à son numéro d'appel unique (3960) et ses services en ligne sur internet. Avec un taux

de satisfaction global de 94%, son objectif est de proposer une information complète, neutre, fiable et gratuite. Des parcours attentionnés sont déployés pour guider les assurés en situation de fragilité dans leurs démarches, avec une offre de service et le canal les plus adaptés.

Via le téléphone

Via les mails

Via l'espace personnel

Via un accueil physique

## TEMPS FORTS

- la mise en place du prélèvement à la source, la réforme des retraites complémentaires et le changement du taux du prélèvement fiscal ont suscité de nombreuses sollicitations en début d'année puis en septembre.

## CHIFFRES CLÉS

220.047 appels traités

84.75% (taux de décroché)

86% (taux de satisfaction des retraités)

## PERSPECTIVES 2020

Prise en charge des appels des travailleurs indépendants intégrant leurs besoins spécifiques

Via le téléphone

Via les mails

Via l'espace personnel

Via un accueil physique

## TEMPS FORTS

- L'année 2019 a confirmé le recours au canal mail pour contacter les services de la Carsat.

## CHIFFRES CLÉS

41.668 mails ont été adressés par les assurés depuis leur espace personnel sur le site [lassuranceretraite.fr](https://www.lassuranceretraite.fr)

73.06% ont fait l'objet d'une réponse sous 48h

84% (taux de satisfaction des retraités)

- la plateforme téléphonique, une porte d'entrée privilégiée



# Rapport d'activité

2019



Via le téléphone

Via les mails

Via l'espace personnel

Via un accueil physique

## TEMPS FORTS

- Les assurés recourent de plus en plus aux services en ligne de [lassuranceretraite.fr](http://lassuranceretraite.fr) pour la réalisation de leur démarches (66% des retraités y ont eu recours).

## CHIFFRES CLÉS

8.056 assurés ont effectué leur demande de retraite en ligne (soit 25,46% des demandes déposées).

89% (taux de satisfaction des retraités)

Via le téléphone

Via les mails

Via l'espace personnel

Via un accueil physique

## TEMPS FORTS

- regroupement en début d'année des agences de Thionville et Metz dans de nouveaux locaux afin d'optimiser les conditions d'accueil des assurés et les conditions de travail des salariés. Ainsi, un espace d'autonomie équipé d'une tablette tactile a été créé qui permet les démarches les plus simples (éditer un relevé de carrière, une attestation de paiement...)
- déploiement d'un espace personnel libre-service à l'agence de Haguenau permettant aux assurés et retraités d'accomplir leurs démarches en toute autonomie
- développement de parcours attentionnés en lien avec les services de l'action sociale, pour mieux repérer les besoins, et le service social pour l'accompagnement
- développement du partenariat avec les organismes de retraite étrangers, permettant des actions communes d'information à l'attention des travailleurs frontaliers
- actions vers les entreprises dans une mission de conseil des DRH et des salariés pour leur donner de la lisibilité sur les dispositifs de départ en retraite.

## CHIFFRES CLÉS

25.538 visites en agence dont près de 15.911 sur rendez-vous

3.000 rendez-vous pour les publics les plus fragiles (aide au dépôt des demandes de droits)

9.627 assurés renseignés dans les agences lors de visites spontanées

6.047 futurs retraités reçus en entretiens d'information retraite

3.900 travailleurs frontaliers renseignés lors de 38 manifestations internationales organisées avec les Caisses de retraite allemandes, luxembourgeoises, belges et suisses

990 salariés reçus lors de 39 réunions d'information retraite collectives en entreprises

## PERSPECTIVES 2020

- participation active de la Carsat dans la mise en place du réseau France Services pour permettre aux citoyens d'effectuer en proximité leurs principales démarches
- anticipation de la future réforme des retraites en développant des actions communes d'information avec les services de retraites complémentaires.

la Carsat et L'ENTREPRISE

la Carsat et LA FRAGILITÉ

la Carsat et LA RETRAITE

GÉRER ET FIABILISER LA CARRIÈRE DE L'ASSURÉ

RENSEIGNER L'ASSURÉ

ATTRIBUER LA RETRAITE

ASSURER UNE VEILLE RÉGLEMENTAIRE

CONTRÔLER LES PRESTATIONS VERSÉES

GARANTIR LA CONTINUITÉ DU PAIEMENT

LUTTER CONTRE LA FRAUDE

la Carsat et SES RESSOURCES



# Rapport d'activité

## 2019

la Carsat et L'ENTREPRISE

la Carsat et LA FRAGILITÉ

la Carsat et LA RETRAITE

GÉRER ET FIABILISER LA CARRIÈRE DE L'ASSURÉ

RENSEIGNER L'ASSURÉ

ATTRIBUER LA RETRAITE

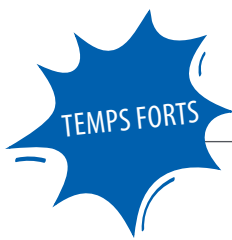
ASSURER UNE VEILLE RÉGLEMENTAIRE

CONTRÔLER LES PRESTATIONS VERSÉES

GARANTIR LA CONTINUITÉ DU PAIEMENT

LUTTER CONTRE LA FRAUDE

la Carsat et SES RESSOURCES



### ■ INTÉGRATION DE LA SÉCURITÉ SOCIALE DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS (SSI) AU RÉGIME GÉNÉRAL

Le RSI (Régime social des indépendants) a été supprimé le 1<sup>er</sup> janvier 2018 pour devenir la SSI (Sécurité sociale des travailleurs indépendants). Cela a marqué le début d'une période de transition s'achevant au 1<sup>er</sup> janvier 2020, date d'intégration définitive des compétences du RSI dans les caisses du Régime général.

Concernant la Carsat Alsace-Moselle, l'année 2019 a permis le développement des travaux expérimentaux dont le traitement de dossiers RSI. Des actions communes d'instruction des dossiers ont été réalisées à fréquence hebdomadaire.

Un pôle en charge des instructions des demandes des travailleurs indépendants a été créé. Des actions de formation des agents RSI, de création des structures et des portefeuilles dans les applications informatiques ont été réalisées afin de permettre l'arrivée anticipée des agents dès le 1<sup>er</sup> décembre 2019.

### ■ L'ENTRAIDE POUR LE COMPTE DES AUTRES CARSAT

L'entraide portant sur l'instruction de régularisations de carrière et de demandes de droit personnel ainsi que sur le contrôle des dossiers en provenance d'autres Carsat s'est poursuivie en 2019.

### ■ PLAN DE PRODUCTION

Parallèlement aux objectifs de production portant sur les droits propres, les droits dérivés, les régularisations de carrière et les avantages non contributifs, des objectifs qualité ont été déterminés pour chaque caisse. Le plan de production 2019 a été construit en articulation et en cohérence avec les orientations de la Convention d'objectifs et de gestion (COG) 2018-2022. Il a pour enjeu de sécuriser le traitement des dossiers

La Carsat détermine les droits à la retraite des assurés en tenant compte des dispositions réglementaires. Elle s'engage à payer les pensions au juste montant en garantissant la continuité des revenus et traite les réclamations et les recours sur les divers droits à la retraite. Cette mission s'inscrit dans le cadre d'une législation en évolution permanente et d'une coordination entre régimes de plus en plus rapprochée.



### DROIT PERSONNEL :

**39.497** nouvelles demandes de retraite de droit personnel

**35.333** demandes attribuées

### RÉVERSION :

**11.717** nouvelles demandes de pensions de réversion

**9.161** demandes attribuées

soit un total de **44.494** retraites attribuées

### ASPA :

**4.287** demandes d'allocation solidarité personnes âgées



- réforme des retraites
- organisation d'actions communes avec les Caisses complémentaires

qui ne sont pas couverts par l'indicateur COG. Il prévoit également un objectif de réduction des stocks les plus anciens (prestations après échéance) de demandes de droits dérivés, de révisions de service et des avantages non contributifs. Ces objectifs consistent en un plafond de stock à ne pas dépasser. Pour 2019, la quasi-totalité des objectifs du plan de production a été atteinte.

### ■ LIQUIDATION PROVISOIRE ET ANTICIPATION DE LA NOTIFICATION DE RETRAITE

Pour éviter les situations de rupture de ressources, la liquidation provisoire permet pour des situations identifiées de mettre en paiement les pensions alors que le dossier n'est pas tout à fait complet. Cette option est un moyen de respecter les délais, mais aussi d'atteindre les objectifs ambitieux du CPG et du plan de production qui visent, d'une part, à augmenter la proportion des dossiers notifiés avant la date d'entrée en jouissance de la retraite et d'autre part à réduire le stock des dossiers payés après l'échéance.

### ■ PASSAGE À LA GESTION AU FLUX DES DEMANDES

Pour contribuer à l'atteinte des objectifs et en consolider les résultats, une opération d'ampleur a été menée, en juin 2019, par l'ensemble des services de la direction retraite et du contrôle. Cette opération visait à généraliser le traitement au flux des demandes par les ordonnateurs et les contrôleurs. Cette démarche a nécessité, au préalable, une préparation conséquente et un accompagnement fort des équipes pour une bonne compréhension des enjeux. En effet, l'étape première consistait à réduire les stocks au contrôle par une entraide massive des ordonnateurs afin que le service soit ensuite en capacité d'absorber les flux sans autre priorisation que la date d'arrivée au contrôle. Ainsi plus de 70% des droits ont été notifiés après application de ces consignes.

des agents de la Carsat participent à une "routine" hebdomadaire





# Rapport d'activité 2019

Elisabeth,  
référente au DACORR



Au sein de la Carsat, le DACORR\* est le référent métier sur le processus retraite. Il accompagne les secteurs de production en déclinant les consignes et instructions de la Cnav, à nature réglementaire ou technique. Leur diffusion est assurée lors de présentations organisées à l'attention du personnel concerné et par la mise à disposition

de modes opératoires dans une base documentaire locale. Il vient également en appui aux services en assurant une assistance pour les applications métiers locales et nationales, ainsi qu'une assistance réglementaire, dans le cadre également du développement des partenariats institutionnels et interrégimes.

\*département assistance et coordination de l'outil retraite et de la réglementation

\*\* Centre d'information conseil et accueil des salariés

## TEMPS FORTS

- importantes évolutions réglementaires sur les règles d'assujettissement à la contribution sociale généralisée (CSG) prélevée sur les avantages de retraite, qui ont nécessité un dispositif d'accompagnement du personnel (informations, présentations...)
- mise en place de la retenue à la source de l'impôt sur les prestations servies aux retraités et reversement à la recette des impôts. Ces mesures ont fortement impacté le système d'information de la branche retraite, en particulier l'Outil Retraite qui a fait l'objet de 4 versions différentes mises en oeuvre au cours de l'année 2019
- déploiement en région de préconisations nationales s'inscrivant dans une démarche de simplification du droit et des relations des assurés avec les administrations, et permettant de faciliter et d'accélérer le traitement des dossiers
- rapprochement avec le CICAS\*\* dans le but de mettre en place des coopérations qui devraient se concrétiser en 2020 .

## CHIFFRES CLÉS

34 circulaires nationales déployées  
54 instructions réseau Cnav (ou fiches consignes, ou infos de la réglementation)

### ASSISTANCE AUX UTILISATEURS :

2.289 demandes traitées, dont :  
212 réponses en ligne de type "réglementation"  
2.077 réponses en ligne de type "système d'information"

### OUTIL HÉLIOS RETRAITE :

725 fiches en vigueur  
26 créations et 60 mises à jour en 2019

### BIBLIOTHÈQUE DES IMPRIMÉS LOCAUX (BIL) :

83 formulaires créés ou modifiés

### RÉUNIONS DE DIFFUSION DES INSTRUCTIONS RÉGLEMENTAIRES ET CONSIGNES OUTILS :

7 Actu Métier Retraite à l'attention des référents techniques

## PERSPECTIVES 2020

- Une rénovation de l'offre de service du DACORR\* sera réalisée afin de s'adapter aux nouveaux modes et canaux de diffusion des informations/instructions réglementaires et techniques et d'en faciliter l'appropriation et l'utilisation par les secteurs de production.

la Carsat et L'ENTREPRISE

la Carsat et LA FRAGILITÉ

la Carsat et LA RETRAITE

GÉRER ET FIABILISER LA CARRIÈRE DE L'ASSURÉ

RENSEIGNER L'ASSURÉ

ATTRIBUER LA RETRAITE

ASSURER UNE VEILLE RÉGLEMENTAIRE

CONTRÔLER LES PRESTATIONS VERSÉES

GARANTIR LA CONTINUITÉ DU PAIEMENT

LUTTER CONTRE LA FRAUDE

la Carsat et SES RESSOURCES



# Rapport d'activité

## 2019

### TEMPS FORTS

- L'année 2019 a essentiellement été marquée par un déstockage important en lien avec les services de la direction adjointe retraite afin de permettre la mise en place du contrôle "au flux" ainsi que par le déploiement de mini réunions debout : les "routines" managériales.
- Le sondage des dossiers validés (SDV) est une mission nationale mutualisée qui permet d'évaluer le pourcentage de retraites dont le montant est conforme aux droits acquis dans les dossiers mis en paiement. Il est estimé au moyen d'un contrôle approfondi d'échantillons de chaque organisme du réseau retraite et permet ainsi d'évaluer la qualité de leur production. En 2019, le champ de compétence de la Carsat s'est élargi avec la prise en charge d'un nouveau contrôle lié aux révisions de service\*.
- L'entraide inter-organisme demande d'assurer le contrôle de dossiers instruits pour le compte de la Carsat Sud-Est. Cette activité a notablement augmenté en 2019.
- 2/3 des attributions de droits sont contrôlées avant mise en paiement et 71% des erreurs détectables sont arrêtées, ce qui fait du contrôle strasbourgeois le service le plus performant du réseau de l'assurance retraite avec un "taux de correction" supérieur de 16 points à la moyenne nationale.

\*Différente de la "révision de droit", qui elle change le droit de base, la "révision de service" change le montant de la pension "servie" et non le droit (par exemple, un retraité dont le montant de la pension évolue car sa situation financière s'améliore par ailleurs, et qui devient imposable à la CSG).

### PERSPECTIVES 2020

- 2020 sera marquée par l'appropriation du contrôle des travailleurs indépendants.

Pierre et Sabine,   
contrôleurs

Afin d'assurer le paiement à bon droit de ses prestations, la Carsat dispose d'un service dédié à leur contrôle, couvrant les domaines de la carrière, de la retraite et de la gestion des comptes prestataires. Cette activité porte également sur les prestations d'action sociale. La plupart des vérifications se font avant mise en paiement et portent sur le respect du droit, la présence des pièces justificatives et la conformité des saisies. Elles se concentrent sur les points ayant une incidence financière.

### CHIFFRES CLÉS

**34.655** dossiers ont été contrôlés,  
dont :

- 22.611** attributions droit personnel (taux contrôle 59%)
- 8.194** attributions droit dérivé (taux contrôle 74%)
- 3.850** attributions ASPA (95% taux de contrôle)

**4.443** retraites ont été prises en charge au titre de l'entraide inter-organismes

**5.468** dossiers SDV ont été vérifiés dont 560 révisions de service\*



la Carsat et L'ENTREPRISE

la Carsat et LA FRAGILITÉ

la Carsat et LA RETRAITE

GÉRER ET FIABILISER LA CARRIÈRE DE L'ASSURÉ

RENSEIGNER L'ASSURÉ

ATTRIBUER LA RETRAITE

ASSURER UNE VEILLE RÉGLEMENTAIRE

CONTRÔLER LES PRESTATIONS VERSÉES

GARANTIR LA CONTINUITÉ DU PAIEMENT

LUTTER CONTRE LA FRAUDE

la Carsat et SES RESSOURCES



Par la mise à jour régulière des comptes prestataires, le Département Comptabilité Paiement Recouvrement Retraite (DéCoPaRR) garantit la continuité du paiement des retraites dans le respect des obligations vis-à-vis des tiers.

Il gère tous les événements contribuant au maintien ou à la suppression des droits. Le recouvrement amiable des créances de prestations fait partie de ses missions.



- mise en œuvre d'une nouvelle organisation avec regroupement des missions de gestion et des missions comptables au sein d'un même service.
- mise en œuvre du prélèvement à la source
- instauration d'une CSG\* à taux médian

\*Contribution Sociale Généralisée  
\*\*Sécurité Sociale des Travailleurs Indépendants



5.960.405.206€ de dépenses de prestations contrôlées et comptabilisées

31.115 indus créés pour 17.924.680€ et 51.798 opérations de recouvrement pour 18.587.086€

33.309 recettes de prestations pour 17.044.889€

156.190 opérations de régularisation des comptes prestataires



- finaliser les organisations internes et transverses sur les activités transférées de la SSTI\*\* au 1<sup>er</sup> janvier 2020
- développer le management visuel au travers des "routines" (mini réunions debout)
- adapter l'organisation au regard de l'évolution prévisionnelle des ressources et des perspectives de changement sur les métiers
- améliorer les outils de pilotage et intégrer les indicateurs du secteur dans le tableau de bord régional.

■ Hervé,  
responsable du DéCoPaRR

## Rapport d'activité

2019

la Carsat et L'ENTREPRISE

la Carsat et LA FRAGILITÉ

la Carsat et LA RETRAITE

GÉRER ET FIABILISER LA CARRIÈRE DE L'ASSURÉ

RENSEIGNER L'ASSURÉ

ATTRIBUER LA RETRAITE

ASSURER UNE VEILLE RÉGLEMENTAIRE

CONTRÔLER LES PRESTATIONS VERSÉES

GARANTIR LA CONTINUITÉ DU PAIEMENT

LUTTER CONTRE LA FRAUDE

la Carsat et SES RESSOURCES





# Rapport d'activité

2019

la Carsat et L'ENTREPRISE

la Carsat et LA FRAGILITÉ

la Carsat et LA RETRAITE

GÉRER ET FIABILISER LA CARRIÈRE DE L'ASSURÉ

RENSEIGNER L'ASSURÉ

ATTRIBUER LA RETRAITE

ASSURER UNE VEILLE RÉGLEMENTAIRE

CONTRÔLER LES PRESTATIONS VERSÉES

GARANTIR LA CONTINUITÉ DU PAIEMENT

LUTTER CONTRE LA FRAUDE

la Carsat et SES RESSOURCES



- traitement de requêtes (listing des dossiers à risques avec des critères spécifiques) nationales et locales de lutte contre la fraude externe
- exploitation de signalements internes (grâce au réseau de 15 correspondants fraude au sein de chaque secteur de la Carsat Alsace-Moselle), et externes (autres organismes)
- coopération avec les autres organismes de protection sociale pour lutter contre la fraude
- établissement de rapports d'enquêtes par les agents de contrôles agréés et assermentés
- décision de qualification de la fraude par le Comité Décisionnel Fraude de notre caisse
- convention tripartite signée en juin 2019 entre les Carsat Bourgogne-Franche-Comté, Nord-Est et Alsace-Moselle
- mise en œuvre de la Charte de contrôle

■ Le réseau des correspondants fraude de la Carsat



313 dossiers contrôlés (dont 149 issus de signalements internes, ce qui montre une culture de lutte contre la fraude au sein même de la Carsat Alsace-Moselle)

dont 144 avec un préjudice :

48 dossiers - fraude notifiée d'un montant de 697.807€

96 dossiers - faute notifiée d'un montant de 252.322€

5.975.500€ : préjudice évité suite à la détection de situations frauduleuses et fautives



- déploiement de l'outil de gestion des alertes OGEDA (outil de ciblage des dossiers à contrôler) permettant un suivi de tous les signalements et traitements des dossiers avec des situations potentiellement frauduleuses
- poursuite des échanges avec le Réseau Correspondants Fraude Interne, et renforcement de la communication entre ce réseau et les autres services
- développement de notre engagement à garantir la bonne utilisation des fonds publics

La lutte contre la fraude est liée essentiellement à la détection et la gestion des fraudes à la constitution des droits et au paiement des prestations vieillesse. Elle repose sur l'obligation pour les organismes de la branche retraite de garantir que les droits, présents et futurs, ne soient pas détournés. (La fraude est un acte intentionnel de contournement de la loi dans le but de bénéficier d'un versement indu ou majoré d'une prestation... à l'inverse de la faute, qui représente une erreur, une faute par omission.)



## Rapport d'activité

2019

## la Carsat et L'ENTREPRISE

## la Carsat et LA FRAGILITÉ

## la Carsat et LA RETRAITE

## la Carsat et SES RESSOURCES

PILOTAGE

SERVICES FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

COMMUNICATION - INFORMATION

LOGISTIQUE

INFORMATIQUE

GIE DU SYSTÈME D'INFORMATION  
SÉCU-INDÉPENDANTS

Le Département Budget et contrôle de gestion (DBCG) regroupe les activités de budgets, suivi des effectifs et de comptabilité analytique. Il est en charge du budget de la Carsat. Il centralise les projections émanant des directions métiers et support, permettant ainsi d'avoir une vision transversale et consolidée des budgets des gestions administratives de la caisse. Il élabore des simulations budgétaires en matière de frais de personnel et d'effectifs. Les analyses et données du DBCG permettent d'apporter à la Direction des éléments d'aide à la décision.

## TEMPS FORTS

- estimation des budgets à prévoir dans le cadre de l'arrivée des agents du GIE SSI au 1<sup>er</sup> juillet 2019 et des agents SSI au 1<sup>er</sup> janvier 2020
- tenu et analyse de la comptabilité analytique\*

\*contrairement à la comptabilité générale, la comptabilité analytique permet de procéder au calcul de différents coûts, de rentabilité et suivi d'indicateurs du CPG

## CHIFFRES CLÉS

Montants des budgets définitifs 2019 des gestions administratives de l'organisme :

	dépenses de fonctionnement	dépenses d'investissement
GAV (Gestion Administrative Vieillesse)	43.050.200 €	613.500 €
GAM (Gestion Administrative Maladie)	14.676.200 €	96.000 €
PAT (Prévention Accident du Travail)	7.395.300 €	75.100 €

## PERSPECTIVES 2020

- Le service de contrôle de gestion poursuivra le développement de son offre de service auprès des correspondants métiers et support, afin d'affiner les prévisions budgétaires et fiabiliser les données et les analyses de la comptabilité analytique.
- Un rapprochement avec le département gestion de la performance et des statistiques est prévu en 2020, afin de concilier performance et moyens. Ce rapprochement s'illustre en 2020, par la participation de la Carsat à l'expérimentation nationale d'un outil de suivi des temps d'activités, permettant de déterminer les ressources affectées à chaque activité.

Les missions du département Gestion de la performance et Statistiques sont liées au suivi de l'activité des 3 gestions (Retraite, Maladie et AT/MP\*) et à l'étude de la population des retraités : suivi des résultats d'activité et de l'exécution des Contrats Pluriannuels de Gestion, coordination des Infocentres et accompagnement des utilisateurs, réalisation d'études dont les données sont reprises lors de partenariats avec des organismes extérieurs ou dans des articles de presse, analyse de l'évolution des dépenses de prestations légales Vieillesse dans le cadre des travaux sur la Certification des comptes\*\*, développement de l'outil "Observatoire de fragilité des personnes âgées"\*\*\*, participation aux réseaux des correspondants pilotés par la Cnav.

\*accidents du travail /maladies professionnelles

\*\*en collaboration avec la Direction des Affaires Financières et du Contrôle

\*\*\* Système d'Information Géographique (SIG), outil web ouvert au public en 2015, contenant des données Retraite et Maladie permettant la réalisation de cartes

## TEMPS FORTS

- enrichissement permanent du tableau de bord Direction de la Carsat opérationnel à compter de début 2019
- élaboration d'une note d'analyse des écarts entre les projections et les entrées réelles de demandes de retraite
- avec le Département Budget Contrôle de Gestion : préparation de la fusion des secteurs prévue en 2020 et participation au groupe de travail Suivi des Temps et Activités (SDTA), piloté par la Cnav
- promotion de l'Observatoire des Fragilités avec notamment la participation à un colloque sur la pauvreté des personnes âgées organisé par le Conseil Départemental du Bas-Rhin
- participation aux travaux liés à l'intégration de la Sécurité sociale des travailleurs indépendants

## PERSPECTIVES 2020

- suivi de l'activité "Travailleurs indépendants" : mise en œuvre d'un suivi différencié (salariés/TI) et global Carsat
- tableau de bord Direction : création d'un guide utilisateur permettant l'alimentation du document par les services. Poursuite de l'enrichissement du contenu.
- rapprochement du Département Budget et
- Contrôle de Gestion avec l'embauche d'un statisticien
- contribution au réseau et à des chantiers pilotés par la Cnav : poursuite du Projet SDTA avec une expérimentation prévue sur une activité d'ici fin 2020
- refonte de l'administration des droits d'accès aux différents infocentres



Le Département Budget et contrôle de gestion (DBCG) regroupe les activités de budgets, suivi des effectifs et de comptabilité analytique. Il est en charge du budget de la Carsat. Il centralise les projections émanant des directions métiers et support, permettant ainsi d'avoir une vision transversale et consolidée des budgets des gestions administratives de la caisse. Il élabore des simulations budgétaires en matière de frais de personnel et d'effectifs. Les analyses et données du DBCG permettent d'apporter à la Direction des éléments d'aide à la décision.

Les missions du département **Gestion de la performance et Statistiques** sont liées au suivi de l'activité des 3 gestions (Retraite, Maladie et AT/MP\*) et à l'étude de la population des retraités : suivi des résultats d'activité et de l'exécution des Contrats Pluriannuels de Gestion, coordination des Infocentres et accompagnement des utilisateurs, réalisation d'études dont les données sont reprises lors de partenariats avec des organismes extérieurs ou dans des articles de presse, analyse de l'évolution des dépenses de prestations légales Vieillesse dans le cadre des travaux sur la Certification des comptes\*\*, développement de l'outil "Observatoire de fragilité des personnes âgées"\*\*\*, participation aux réseaux des correspondants pilotés par la Cnav.

\*accidents du travail /maladies professionnelles  
\*\*en collaboration avec la Direction des Affaires Financières et du Contrôle  
\*\*\* Système d'Information Géographique (SIG), outil web ouvert au public en 2015, contenant des données Retraite et Maladie permettant la réalisation de cartes

## Rapport d'activité

2019

### la Carsat et L'ENTREPRISE

### la Carsat et LA FRAGILITÉ

### la Carsat et LA RETRAITE

### la Carsat et SES RESSOURCES

PILOTAGE

SERVICES FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

COMMUNICATION - INFORMATION

LOGISTIQUE

INFORMATIQUE

GIE DU SYSTÈME D'INFORMATION  
SÉCU-INDÉPENDANTS

#### TEMPS FORTS

- estimation des budgets à prévoir dans le cadre de l'arrivée des agents du GIE SSI au 1<sup>er</sup> juillet 2019 et des agents SSI au 1<sup>er</sup> janvier 2020
- tenu et analyse de la comptabilité analytique\*

\*contrairement à la comptabilité générale, la comptabilité analytique permet de procéder au calcul de différents coûts, de rentabilité et suivi d'indicateurs du CPG

#### CHIFFRES CLÉS

Montants des budgets définitifs 2019 des gestions administratives de l'organisme :

	dépenses de fonctionnement	dépenses d'investissement
GAV (Gestion Administrative Vieillesse)	43.050.200 €	613.500 €
GAM (Gestion Administrative Maladie)	14.676.200 €	96.000 €
PAT (Prévention Accident du Travail)	7.395.300 €	75.100 €

#### PERSPECTIVES 2020

- Le service de contrôle de gestion poursuivra le développement de son offre de service auprès des correspondants métiers et support, afin d'affiner les prévisions budgétaires et fiabiliser les données et les analyses de la comptabilité analytique.
- Un rapprochement avec le département gestion de la performance et des statistiques est prévu en 2020, afin de concilier performance et moyens. Ce rapprochement s'illustre en 2020, par la participation de la Carsat à l'expérimentation nationale d'un outil de suivi des temps d'activités, permettant de déterminer les ressources affectées à chaque activité.

#### TEMPS FORTS

- enrichissement permanent du tableau de bord Direction de la Carsat opérationnel à compter de début 2019
- élaboration d'une note d'analyse des écarts entre les projections et les entrées réelles de demandes de retraite
- avec le Département Budget Contrôle de Gestion : préparation de la fusion des secteurs prévue en 2020 et participation au groupe de travail Suivi des Temps et Activités (SDTA), piloté par la Cnav
- promotion de l'Observatoire des Fragilités avec notamment la participation à un colloque sur la pauvreté des personnes âgées organisé par le Conseil Départemental du Bas-Rhin
- participation aux travaux liés à l'intégration de la Sécurité sociale des travailleurs indépendants

#### PERSPECTIVES 2020

- suivi de l'activité "Travailleurs indépendants" : mise en œuvre d'un suivi différencié (salariés/TI) et global Carsat
- tableau de bord Direction : création d'un guide utilisateur permettant l'alimentation du document par les services. Poursuite de l'enrichissement du contenu.
- rapprochement du Département Budget et
- Contrôle de Gestion avec l'embauche d'un statisticien
- contribution au réseau et à des chantiers pilotés par la Cnav : poursuite du Projet SDTA avec une expérimentation prévue sur une activité d'ici fin 2020
- refonte de l'administration des droits d'accès aux différents infocentres

Rapport  
d'activité

2019

## la Carsat et L'ENTREPRISE

## la Carsat et LA FRAGILITÉ

## la Carsat et LA RETRAITE

## la Carsat et SES RESSOURCES

PILOTAGE

SERVICES FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

COMMUNICATION - INFORMATION

LOGISTIQUE

INFORMATIQUE

GIE DU SYSTÈME D'INFORMATION  
SÉCU-INDÉPENDANTS

Le département **Audit interne** contribue à l'évaluation et à l'amélioration du dispositif de maîtrise des risques de la Carsat. Ses missions sont centrées sur les enjeux majeurs de l'organisation et portent sur l'appréciation du dispositif de contrôle

interne et sur l'évaluation de l'ensemble des processus, fonctions et opérations de l'organisme. Les audits réalisés donnent lieu à des recommandations, dont le suivi est assuré par les auditeurs.

## TEMPS FORTS

- réalisation du plan d'audit défini par la Cnav, qui prévoyait deux thèmes :
  - état des lieux "pilotage de la production retraite"
  - mise en œuvre de la supervision
- réalisation d'audits internes à la Carsat :
  - gestion des immeubles dits de rapport
  - frais de déplacement des agents
  - audit de suivi du traitement des mails entrant sous EPTICA
  - audit de suivi de la performance de la politique de formation
- travaux nationaux sur l'organisation et l'évolution de l'audit au sein de la branche retraite
- réunions sectorielles semestrielles pour présenter l'état d'avancement des recommandations aux acteurs de chaque direction,
- amélioration de l'outil Pilotage de l'Amélioration des Processus (ou Pllap)
- arrivée au 1<sup>er</sup> juillet d'une nouvelle auditrice, actuellement en formation

## CHIFFRES CLÉS

4 audits internes ont été menés dont 2 audits de suivi  
33% des recommandations émises en 2019 ont donné lieu à des plans d'action

Les dispositifs de contrôle interne sont outillés différemment dans chaque branche mais contribuent tous au même objectif : sécuriser les activités au moyen de procédures, d'acteurs et d'actions qui permettent de garantir la maîtrise optimisée et raisonnable des risques

inhérents à nos missions. Le service Maîtrise des risques assure l'animation du réseau local, le reporting des résultats auprès de la Direction et l'interface avec les caisses nationales sur ces dispositifs.

## TEMPS FORTS

- une campagne RunMR (référentiel unique national de maîtrise des risques) de mai à novembre ciblée sur les risques des métiers Retraite sur les risques à forte criticité pour lesquels de nouvelles instructions sont parues début 2019
- un réseau de CMR (correspondants maîtrise des risques) / CSMI (correspondants système de management intégré) désorganisé en raison d'une restructuration au niveau national (nouvelle gouvernance, nouveau dispositif à venir ...)
- une organisation du travail plus efficiente du fait de la planification des réunions de revues avec les acteurs locaux et une implication plus forte de l'équipe de Direction avec des rencontres en amont de la campagne
- un tuilage réalisé dans la perspective du départ à la retraite du CMR

## CHIFFRES CLÉS

53 risques à traiter avec 68 moyens de maîtrise associés

taux de maîtrise des risques de la Carsat : 100% (en concordance avec la moyenne nationale)

29 réunions de revue organisées avec les acteurs locaux

7 plans d'action restent à finaliser

## PERSPECTIVES 2020

- réactivation du réseau CMR/CSMI au sein de la branche retraite
- tests sur les RNP (référentiels nationaux de processus) "révisions de service " et "gestion des RH" appelés à se substituer au RunMR à terme
- finalisation du défi Jump primé (rationalisation des remontées des justificatifs de maîtrise à la Cnav)

Rapport  
d'activité

2019

## la Carsat et L'ENTREPRISE

## la Carsat et LA FRAGILITÉ

## la Carsat et LA RETRAITE

## la Carsat et SES RESSOURCES

PILOTAGE

SERVICES FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

COMMUNICATION - INFORMATION

LOGISTIQUE

INFORMATIQUE

GIE DU SYSTÈME D'INFORMATION  
SÉCU-INDÉPENDANTS

Le département Audit interne contribue à l'évaluation et à l'amélioration du dispositif de maîtrise des risques de la Carsat. Ses missions sont centrées sur les enjeux majeurs de l'organisation et portent sur l'appréciation du dispositif de contrôle

interne et sur l'évaluation de l'ensemble des processus, fonctions et opérations de l'organisme. Les audits réalisés donnent lieu à des recommandations, dont le suivi est assuré par les auditeurs.

## TEMPS FORTS

- réalisation du plan d'audit défini par la Cnav, qui prévoyait deux thèmes :
  - état des lieux "pilotage de la production retraite"
  - mise en œuvre de la supervision
- réalisation d'audits internes à la Carsat :
  - gestion des immeubles dits de rapport
  - fraîs de déplacement des agents
  - audit de suivi du traitement des mails entrant sous EPTICA
  - audit de suivi de la performance de la politique de formation
- travaux nationaux sur l'organisation et l'évolution de l'audit au sein de la branche retraite
- réunions sectorielles semestrielles pour présenter l'état d'avancement des recommandations aux acteurs de chaque direction,
- amélioration de l'outil Pilotage de l'Amélioration des Processus (ou Pllap)
- arrivée au 1<sup>er</sup> juillet d'une nouvelle auditrice, actuellement en formation.

## CHIFFRES CLÉS

4 audits internes ont été menés dont 2 audits de suivi  
33% des recommandations émises en 2019 ont donné lieu à des plans d'action

Les dispositifs de contrôle interne sont outillés différemment dans chaque branche mais contribuent tous au même objectif : sécuriser les activités au moyen de procédures, d'acteurs et d'actions qui permettent de garantir la maîtrise optimisée et raisonnable des risques

inhérents à nos missions. Le service **Maîtrise des risques** assure l'animation du réseau local, le reporting des résultats auprès de la Direction et l'interface avec les caisses nationales sur ces dispositifs.

## TEMPS FORTS

- une campagne RunMR (référentiel unique national de maîtrise des risques) de mai à novembre ciblée sur les risques des métiers Retraite sur les risques à forte criticité pour lesquels de nouvelles instructions sont parues début 2019
- un réseau de CMR (correspondants maîtrise des risques) / CSMI (correspondants système de management intégré) désorganisé en raison d'une restructuration au niveau national (nouvelle gouvernance, nouveau dispositif à venir ...)
- une organisation du travail plus efficiente du fait de la planification des réunions de revues avec les acteurs locaux et une implication plus forte de l'équipe de Direction avec des rencontres en amont de la campagne
- un tuilage réalisé dans la perspective du départ à la retraite du CMR

## CHIFFRES CLÉS

53 risques à traiter avec 68 moyens de maîtrise associés

taux de maîtrise des risques de la Carsat : 100% (en concordance avec la moyenne nationale)

29 réunions de revue organisées avec les acteurs locaux

7 plans d'action restent à finaliser

## PERSPECTIVES 2020

- réactivation du réseau CMR/CSMI au sein de la branche retraite
- tests sur les RNP (référentiels nationaux de processus) "révisions de service" et "gestion des RH" appelés à se substituer au RunMR à terme
- finalisation du défi Jump primé (rationalisation des remontées des justificatifs de maîtrise à la Cnav)



Le service **Qualité** intervient dans l'organisation de la satisfaction des clients de la Carsat et l'amélioration continue de ses modes de fonctionnement. Ses objectifs sont inclus dans le SMI (Système de Management Intégré), dont le service Qualité contribue à accompagner le déploiement sur tout l'organisme.

Ce secteur transversal a pour objectif de veiller à l'application de la Politique de Sécurité des systèmes d'information (PSSI) et du Plan d'Actions afin de maintenir le niveau de sécurité informatique local conforme aux exigences nationales. Il centralise les problèmes de sécurité des systèmes d'information (anomalies, alertes,

comportements logiciels anormaux...) et communique avec le centre d'expertise sécurité concerné. Le secteur reste en relation avec la DSI pour renseigner l'état d'avancement du Plan d'Actions, et alerte les structures nationales (centres d'expertise sécurité, DSI) en cas d'anomalie constatée.

## Rapport d'activité

2019

### TEMPS FORTS

- organisation de rencontres semestrielles avec chaque direction pour le suivi des préconisations émises au titre de l'audit interne, la validation des comptes, la maîtrise des risques, les démarches qualité et SMI
- poursuite du travail engagé sur l'écoute client interne et externe. Chaque direction a fixé des objectifs qui alimentent l'amélioration continue de l'organisme.
- refonte de la construction et de l'animation de la revue SMI et du Comité Stratégique du Processus Pilotage de la Performance (CS3P). Ces instances proposent maintenant des visions plus intégrées de la performance de l'organisme.
- élaboration d'un tableau de bord pour suivre la maturité et la performance des processus de la Caisse. Le tableau de bord est utile pour la Direction et les pilotes de processus.

### CHIFFRES CLÉS

**60%** : taux de maturité global de nos processus (par rapport au référentiel interne de pilotage élaboré fin 2019)

### PERSPECTIVES 2020

- renforcement du rôle des pilotes et co-pilotes des processus par l'organisation d'une action de formation et d'audit externe
- promotion de l'amélioration continue de la caisse
- mesure de l'évolution de la maturité de nos processus

### TEMPS FORTS

- mise en œuvre de l'outil de revues d'habilitations SYRAH
- campagne de sensibilisation des agents à la sécurité des systèmes d'information
- nouvelle charte informatique
- participation à des groupes de travail nationaux

### CHIFFRES CLÉS

**4** réunions de la Cellule de Sécurité Logique  
**154** revues des identités/habilitations réalisées

### PERSPECTIVES 2020

- poursuite de la mise en œuvre d'un outil de revues d'habilitations SYRHA
- refonte des revues d'habilitations suite aux nouvelles instructions nationales
- poursuite de la participation à des groupes de travail nationaux

## la Carsat et L'ENTREPRISE

## la Carsat et LA FRAGILITÉ

## la Carsat et LA RETRAITE

## la Carsat et SES RESSOURCES

PILOTAGE

SERVICES FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

COMMUNICATION - INFORMATION

LOGISTIQUE

INFORMATIQUE

GIE DU SYSTÈME D'INFORMATION  
SÉCU-INDÉPENDANTS

Rapport  
d'activité

2019

Le service Qualité intervient dans l'organisation de la satisfaction des clients de la Carsat et l'amélioration continue de ses modes de fonctionnement. Ses objectifs sont inclus dans le SMI (Système de Management Intégré), dont le service Qualité contribue à accompagner le déploiement sur tout l'organisme.

## TEMPS FORTS

- organisation de rencontres semestrielles avec chaque direction pour le suivi des préconisations émises au titre de l'audit interne, la validation des comptes, la maîtrise des risques, les démarches qualité et SMI
- poursuite du travail engagé sur l'écoute client interne et externe. Chaque direction a fixé des objectifs qui alimentent l'amélioration continue de l'organisme.
- refonte de la construction et de l'animation de la revue SMI et du Comité Stratégique du Processus Pilotage de la Performance (CS3P). Ces instances proposent maintenant des visions plus intégrées de la performance de l'organisme.
- élaboration d'un tableau de bord pour suivre la maturité et la performance des processus de la Caisse. Le tableau de bord est utile pour la Direction et les pilotes de processus.

## CHIFFRES CLÉS

60% : taux de maturité global de nos processus (par rapport au référentiel interne de pilotage élaboré fin 2019)

## PERSPECTIVES 2020

- renforcement du rôle des pilotes et co-pilotes des processus par l'organisation d'une action de formation et d'audit externe
- promotion de l'amélioration continue de la caisse
- mesure de l'évolution de la maturité de nos processus

Ce secteur transversal a pour objectif de veiller à l'application de la Politique de Sécurité des systèmes d'information (PSSI) et du Plan d'Actions afin de maintenir le niveau de sécurité informatique local conforme aux exigences nationales. Il centralise les problèmes de sécurité des systèmes d'information (anomalies, alertes,

comportements logiciels anormaux...) et communique avec le centre d'expertise sécurité concerné. Le secteur reste en relation avec la DSI pour renseigner l'état d'avancement du Plan d'Actions, et alerte les structures nationales (centres d'expertise sécurité, DSI) en cas d'anomalie constatée.

## TEMPS FORTS

- mise en œuvre de l'outil de revues d'habilitations SYRAH
- campagne de sensibilisation des agents à la sécurité des systèmes d'information
- nouvelle charte informatique
- participation à des groupes de travail nationaux

## CHIFFRES CLÉS

4 réunions de la Cellule de Sécurité Logique  
154 revues des identités/habilitations réalisées

## PERSPECTIVES 2020

- poursuite de la mise en œuvre d'un outil de revues d'habilitations SYRHA
- refonte des revues d'habilitations suite aux nouvelles instructions nationales
- poursuite de la participation à des groupes de travail nationaux

## la Carsat et L'ENTREPRISE

## la Carsat et LA FRAGILITÉ

## la Carsat et LA RETRAITE

## la Carsat et SES RESSOURCES

PILOTAGE

SERVICES FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

COMMUNICATION - INFORMATION

LOGISTIQUE

INFORMATIQUE

GIE DU SYSTÈME D'INFORMATION  
SÉCU-INDÉPENDANTS



Le service **Contentieux** instruit et présente en Commission de Recours Amiable (CRA) les contestations, les demandes de remises de dette et les admissions en non-valeur. Il examine les recours portés devant les tribunaux, rédige les

conclusions et assure la représentation de la Caisse devant les juridictions compétentes. Il assure également le déclenchement de la récupération contentieuse des indus et créances.

### TEMPS FORTS

- disparition des Tribunaux des Affaires de Sécurité Sociale et création des Pôles Sociaux
- mise en œuvre des échanges dématérialisés avec les Tribunaux Judiciaires de Strasbourg et Metz
- renvoi, par la Cour de Cassation, d'une affaire devant la Cour de Justice de l'Union Européenne

### CHIFFRES CLÉS

**215** recours en droits (91 décisions prises par les services ont été infirmées)

**356** demandes de remises de dettes  
(renoncement au recouvrement de **111.899,35 €**)

**417** admissions en non-valeur  
(irrecouvrabilité momentanée ou définitive de **209.739,51 €**)

**232** contraintes émises qui, comme un jugement, constituent des titres exécutoires

**61** audiences auprès des différentes juridictions  
(Tribunaux Judiciaires-Pôles Sociaux, Cour d'appel)

### PERSPECTIVES 2020

- réforme de la justice (mise en place des Tribunaux Judiciaires)
- mise en œuvre de la loi ESSOC (droit à l'erreur)
- prise en charge de l'activité contentieuse – Travailleurs Indépendants (formation législation et outil)
- intégration des activités du contentieux dans le périmètre BSP (bureau sans papier)

■ Le service contentieux de la Carsat



## Rapport d'activité 2019

### la Carsat et L'ENTREPRISE

### la Carsat et LA FRAGILITÉ

### la Carsat et LA RETRAITE

### la Carsat et SES RESSOURCES

#### PILOTAGE

#### SERVICES FINANCIERS

#### RESSOURCES HUMAINES

#### COMMUNICATION - INFORMATION

#### LOGISTIQUE

#### INFORMATIQUE

#### GIE DU SYSTÈME D'INFORMATION SÉCU-INDÉPENDANTS





# Rapport d'activité

2019

## TEMPS FORTS

Au cours du second semestre 2019, le chantier de transformation du pôle Travailleurs indépendants (TI) vers le Régime général a impacté le secteur. Il a été fortement sollicité pour les transferts financiers et la préparation des outils de paiement afin d'être prêts à émettre les paiements aux assurés indépendants dès janvier 2020.

Ce secteur a également pris en charge un surcroît d'activité lié à l'intégration RH d'une trentaine d'informaticiens SSI\* dans une nouvelle entité GIE\*\* créée le 1<sup>er</sup> juillet 2019 et géré par la Carsat, ainsi que celle d'une trentaine d'agents également, en provenance du régime des indépendants, fin 2019 (date d'effet 01/01/2020) dans le cadre du chantier de transformation TI.

\*Sécurité sociale des Indépendants  
\*\*Groupement d'intérêt économique

## PERSPECTIVES 2020

- traitement des flux de paiements des assurés indépendants et 1<sup>ère</sup> clôture des comptes 2020 avec intégration des flux et comptes SSTI
- intégration d'un nouvel applicatif : mise en production dans les Carsat de l'outil informatique PARC (Pilotage Arrêté des Comptes) pour les états comptables de la branche maladie
- dématérialisation des flux en gestion administratives : objectif 100% des flux logistiques dématérialisés (du marché passé avec le fournisseur jusqu'à la facture, en passant par la commande, le bon de livraison...) : projet qui devrait être mis en œuvre fin 2020
- poursuite de l'accompagnement des secteurs ordonnateurs et renforcement du conseil et de la veille comptable
- mise en œuvre du Projet NOTILUS avec le service RH visant à améliorer le processus de traitement des frais de déplacement de l'organisme

Les services financiers sont constitués de trois pôles qui sont la Comptabilité Générale, le Pôle Gestion de la Trésorerie et le Pôle Contrôle Paie.

## CHIFFRES CLÉS

### PÔLE COMPTABILITÉ :

4.769 factures fournisseurs traitées

1.424 biens mis à jour à l'inventaire (création, modification)

318 prêts suivis en remboursement

### PÔLE TRÉSORERIE :

10.284.084 paiements (assurés, fournisseurs, prestataires...)

soit 5.531.108.559 €

### PÔLE CONTRÔLE DU PROCESSUS RH :

3.621 demandes de remboursement de frais de déplacement

8.542 opérations contrôlées (embauches, mesures individuelles, primes, départs, etc...)

la Carsat et L'ENTREPRISE

la Carsat et LA FRAGILITÉ

la Carsat et LA RETRAITE

la Carsat et SES RESSOURCES

PILOTAGE

SERVICES FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

COMMUNICATION - INFORMATION

LOGISTIQUE

INFORMATIQUE

GIE DU SYSTÈME D'INFORMATION  
SÉCU-INDÉPENDANTS



■ Stéphanie et Marie  
au cours d'une séance d'ergonomie



## TEMPS FORTS

- participation au groupe national pour le déploiement d'Office 365 sur la partie "accompagnement du changement et formation" et au Copil Office 365 local
- mise en œuvre de la procédure d'accompagnement du changement pour l'intégration du personnel de la Sécurité sociale des Indépendants (SSI) au sein du Régime général et du regroupement des agences retraite de Metz et Thionville, des agents de la circonscription de Moselle des risques professionnels et des agents mosellans du PPAC\*
- déploiement de la campagne "Ergonomie" en prévention des TMS\*\* et de la fatigue visuelle liés au travail sur écran, en collaboration avec l'infirmière du travail
- désignation de la coordinatrice RSO\*\*\* dans le cadre de la mise en œuvre d'une démarche de RSO\*\*\* au sein de la Carsat
- désignation du référent harcèlement sexuel et agissements sexistes
- accompagnements individuels et collectifs des situations singulières

## CHIFFRES CLÉS

## OFFICE 365 :

19 formations à l'outil Teams  
**plus de 150** personnes formées en collaboration avec  
l'Informatique régionale

**50,2%** des agents ont répondu à l'IBECAM\*\*\*\*

**325** agents conseillés en ergonomie individuellement sur leur poste de travail. L'enquête intermédiaire réalisée auprès des premiers agents conseillés révèle que :

**91%** ne souhaiteraient pas reconfigurer leur poste comme avant la séance

**71%** estiment que la démarche a contribué à l'amélioration de leurs conditions de travail  
(enquête intermédiaire réalisée auprès des premiers agents conseillés)

## PERSPECTIVES 2020

- accompagner les projets de transformation (Carrière 2.0, départementalisation de la relation téléphonique de l'action sociale...)
- prévenir et lutter contre l'absentéisme
- prévenir les incivilités
- prévenir le harcèlement sexuel et les agissements sexistes
- prévenir et mettre en œuvre la stratégie RSO\*\*\*
- poursuivre la campagne de prévention des TMS\*\* et de la fatigue visuelle liés au travail sur écran

\*Prévention Partenariats et actions collectives

\*\*troubles musculosquelettiques

\*\*\*responsabilité sociétale des organisations

\*\*\*\* Indicateur de Bien-Etre au travail de la Carsat Alsace-Moselle

## Rapport d'activité

2019

## la Carsat et L'ENTREPRISE

## la Carsat et LA FRAGILITÉ

## la Carsat et LA RETRAITE

## la Carsat et SES RESSOURCES

PILOTAGE

SERVICES FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

COMMUNICATION - INFORMATION

LOGISTIQUE

INFORMATIQUE

GIE DU SYSTÈME D'INFORMATION  
SÉCU-INDÉPENDANTS

Rapport  
d'activité

2019

## la Carsat et L'ENTREPRISE

## la Carsat et LA FRAGILITÉ

## la Carsat et LA RETRAITE

## la Carsat et SES RESSOURCES

PILOTAGE

SERVICES FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

COMMUNICATION - INFORMATION

LOGISTIQUE

INFORMATIQUE

GIE DU SYSTÈME D'INFORMATION  
SÉCU-INDÉPENDANTS

Le **Service juridique et des relations sociales** contribue à la mise en œuvre de la stratégie RH de l'organisme en veillant au respect et à la maîtrise du risque juridique ainsi qu'au respect des délais et obligations en matière de relations sociales afin de pérenniser la qualité du dialogue social au sein de l'organisme. Il a ainsi deux

activités principales qui sont la gestion des relations sociales et le respect et la maîtrise du risque juridique. Par ailleurs, il a en charge le déploiement des modalités de travail à distance. Enfin, il assure, pour le compte des organismes de Sécurité sociale d'Alsace-Moselle, le secrétariat et l'animation des conseils de discipline.

## TEMPS FORTS

- organisation des élections professionnelles en vue de la mise en place du Comité social et économique (CSE) par le biais du vote électronique, après négociation et signature de trois accords locaux
- campagne de candidatures au télétravail (vif succès auprès des salariés)
- calcul de l'index d'égalité femmes-hommes de la CARSAT-AM (note de 97/100 obtenue pour 2018 et 2019)

## CHIFFRES CLÉS

- 39 réunions avec les instances représentatives du personnel
- 175 télétravailleurs
- 54 salariés inscrits dans le dispositif de souplesse organisationnelle
- 5 ruptures conventionnelles
- 12 conseils de discipline

## PERSPECTIVES 2020

- dans le cadre de la mise en place du CSE : optimisation des circuits de travail et revue de l'ensemble des procédures, mise en place du nouvel outil de saisie des absences syndicales et réalisation d'actions de communication auprès des représentants du personnel et de leurs responsables (réunions d'information)
- négociation d'accords locaux en respectant le calendrier défini pour 2020
- accompagnement à la mise en œuvre de la nouvelle classification

Le pôle Gestion administrative du personnel gère la carrière des salariés (paie, gestion du temps de travail, déplacements professionnels, contrat de travail...) de l'embauche au départ dans le respect de la réglementation en vigueur.

## TEMPS FORTS

- mise en œuvre du prélèvement à la source de l'impôt sur le revenu
- déploiement du bulletin simplifié
- gestion de deux campagnes de monétisation des jours épargnés sur le CET/CFC\*
- gestion d'une campagne de transfert des jours épargnés sur le CET/CFC vers le PERCO\*\*

\*compte épargne temps et congés fin de carrière  
\*\*plan d'épargne pour la retraite collectif

## CHIFFRES CLÉS

## PAIE et ACCESSOIRES

- 12.097 bulletins de salaires
- 759 demandes d'indemnités journalières
- 72.510 titres restaurant commandés
- 11.070 demandes de frais de déplacement
- 2.360 trajets simples SNCF
- 429 réservations hôtelières
- 80 déplacements en avion

## GESTION ADMINISTRATIVE

- 129 embauches
- 244 changements de contrat
- 220 agents ont bénéficié en 2019 d'un contrat à temps partiel (23,19%)

## PERSPECTIVES 2020

- réorganisation du Pôle Gestion Administrative du Personnel
- déploiement de la solution Notilus (gestion dématérialisée des notes de frais)

Rapport  
d'activité

2019

Le Service juridique et des relations sociales contribue à la mise en œuvre de la stratégie RH de l'organisme en veillant au respect et à la maîtrise du risque juridique ainsi qu'au respect des délais et obligations en matière de relations sociales afin de pérenniser la qualité du dialogue social au sein de l'organisme. Il a ainsi deux

activités principales qui sont la gestion des relations sociales et le respect et la maîtrise du risque juridique. Par ailleurs, il a en charge le déploiement des modalités de travail à distance. Enfin, il assure, pour le compte des organismes de Sécurité sociale d'Alsace-Moselle, le secrétariat et l'animation des conseils de discipline.

## TEMPS FORTS

- organisation des élections professionnelles en vue de la mise en place du Comité social et économique (CSE) par le biais du vote électronique, après négociation et signature de trois accords locaux
- campagne de candidatures au télétravail (vif succès auprès des salariés)
- calcul de l'index d'égalité femmes-hommes de la CARSAT-AM (note de 97/100 obtenue pour 2018 et 2019)

## CHIFFRES CLÉS

- 39 réunions avec les instances représentatives du personnel
- 175 télétravailleurs
- 54 salariés inscrits dans le dispositif de souplesse organisationnelle
- 5 ruptures conventionnelles
- 12 conseils de discipline

## PERSPECTIVES 2020

- dans le cadre de la mise en place du CSE : optimisation des circuits de travail et revue de l'ensemble des procédures, mise en place du nouvel outil de saisie des absences syndicales et réalisation d'actions de communication auprès des représentants du personnel et de leurs responsables (réunions d'information)
- négociation d'accords locaux en respectant le calendrier défini pour 2020
- accompagnement à la mise en œuvre de la nouvelle classification

Le pôle **Gestion administrative du personnel** gère la carrière des salariés (paie, gestion du temps de travail, déplacements professionnels, contrat de travail...) de l'embauche au départ dans le respect de la réglementation en vigueur.

## TEMPS FORTS

- mise en œuvre du prélèvement à la source de l'impôt sur le revenu
- déploiement du bulletin simplifié
- gestion de deux campagnes de monétisation des jours épargnés sur le CET/CFC\*
- gestion d'une campagne de transfert des jours épargnés sur le CET/CFC vers le PERCO\*\*

\*compte épargne temps et congés fin de carrière  
\*\*plan d'épargne pour la retraite collectif

## CHIFFRES CLÉS

## PAIE et ACCESSOIRES

12.097 bulletins de salaires

759 demandes d'indemnités journalières

72.510 titres restaurant commandés

## GESTION ADMINISTRATIVE

129 embauches

244 changements de contrat

220 agents ont bénéficié en 2019 d'un contrat à temps partiel (23,19%)

## LES DÉPLACEMENTS

11.070 demandes de frais de déplacement

2.360 trajets simples SNCF

429 réservations hôtelières

80 déplacements en avion

## PERSPECTIVES 2020

- réorganisation du Pôle Gestion Administrative du Personnel
- déploiement de la solution Notilus (gestion dématérialisée des notes de frais)

## la Carsat et L'ENTREPRISE

## la Carsat et LA FRAGILITÉ

## la Carsat et LA RETRAITE

## la Carsat et SES RESSOURCES

PILOTAGE

SERVICES FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

COMMUNICATION - INFORMATION

LOGISTIQUE

INFORMATIQUE

GIE DU SYSTÈME D'INFORMATION  
SÉCU-INDÉPENDANTS



- GESTION ADMINISTRATIVE DE LA FORMATION
- FORMATION INTERNE RETRAITE
- RECRUTEMENT / INTÉGRATION / ACCOMPAGNEMENT
- SYSTÈME D'INFORMATION DES RESSOURCES HUMAINES

CHIFFRES CLÉS

DÉTAIL DU TYPE DE FORMATIONS, DU NOMBRE D' ACTIONS ET DU NOMBRE D' AGENTS CONCERNÉS

	nombre heures présence	nombre actions de formation	nombre agents	nombre moyen d'heures de formation par agent / type de formation
adaptation au poste	15.521	1.653	657	23,62
compte personnel de formation	38	3	3	12,66
développement des compétences	11.204	42	42	266,76
modules e-formation	720	955	558	1,29
<b>TOTAL GÉNÉRAL</b>	<b>27.483</b>	<b>2.653</b>	<b>1.260</b>	

**27.483** heures de formation dont : **6.176** par la Carsat  
**15.673** par des institutionnels  
**5.634** par des formateurs externes

Le pôle **Gestion administrative de la formation** construit le plan de formation à partir du recensement des besoins. Il est chargé de la mise en œuvre des sessions de formation inscrites au plan depuis la recherche des prestataires jusqu'au bilan des actions. Enfin, il effectue la gestion administrative qui comprend l'instruction et le suivi des dossiers Uniformation, la gestion des séances d'e-learning, le suivi de l'exécution budgétaire du plan.

TEMPS FORTS

- réforme de la formation professionnelle à la parution le 5 septembre 2018 de la loi "pour la liberté de choisir son avenir professionnel" : modification du financement de la formation professionnelle et des modalités d'accès au Compte Personnel de Formation
- développement de l'offre de formations à distance : projet Voltaire, travailleurs indépendants, demande de retraite en ligne...

PERSPECTIVES 2020

- mise en place de l'évaluation à froid des actions de formation
- refonte de la page "Formation" sur le portail / intranet de la Carsat afin d'améliorer la communication sur les dispositifs de formation offerts aux salariés

- réunion du département ressources humaines en présence de la direction de la Cnav



Rapport d'activité

2019

la Carsat et L'ENTREPRISE

la Carsat et LA FRAGILITÉ

la Carsat et LA RETRAITE

la Carsat et SES RESSOURCES

PILOTAGE

SERVICES FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

COMMUNICATION - INFORMATION

LOGISTIQUE

INFORMATIQUE

GIE DU SYSTÈME D'INFORMATION SÉCU-INDÉPENDANTS

Rapport  
d'activité

2019

## la Carsat et L'ENTREPRISE

## la Carsat et LA FRAGILITÉ

## la Carsat et LA RETRAITE

## la Carsat et SES RESSOURCES

PILOTAGE

SERVICES FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

COMMUNICATION - INFORMATION

LOGISTIQUE

INFORMATIQUE

GIE DU SYSTÈME D'INFORMATION  
SÉCU-INDÉPENDANTS

- Fouad prépare le cours qu'il va administrer

- GESTION ADMINISTRATIVE DE LA FORMATION
- FORMATION INTERNE RETRAITE
- RECRUTEMENT / INTÉGRATION / ACCOMPAGNEMENT
- SYSTÈME D'INFORMATION DES RESSOURCES HUMAINES

Le pôle **Formation interne retraite** met en œuvre le parcours de formation initiale préconisé par la caisse nationale dans le cadre du Certificat de Qualification Professionnelle. Il est chargé de concevoir et d'animer des formations techniques

internes dans le cadre d'un changement d'emploi, d'un retour de longue absence, d'un perfectionnement... Enfin, il contribue à la maintenance des kits de formation nationaux.

## TEMPS FORTS

- poursuite d'un parcours de formation initial et démarrage d'une nouvelle session
- expérimentations de formations à l'instruction Droits Propres Travailleurs Indépendants dans l'Outil Retraite à destination de techniciens SSI en vue de leur intégration au 01/01/2020

## CHIFFRES CLÉS

**18** agents ont obtenu le Certificat de Qualification Professionnelle Gestionnaire Carrière

**6** agents ont été accompagnés lors de leur reprise d'activité après une longue absence

PERSPECTIVES  
2020

- développement des compétences des agents sur la législation retraite des TI\*
- accompagnement formation des salariés sur le projet Carrière 2.0
- participation à la refonte du module de formation nationale sur l'EIR\*\*

**795** heures de formation :

**4** modules de formations initiales DF'I-CQP dispensés à **41** agents, soit **343** heures

**27** actions de formations continues Retraite mises en œuvre pour **244** agents, soit **452** heures

(dont **5** actions pour le personnel chargé des Travailleurs Indépendants)

\* Travailleurs Indépendants  
\*\* Entretien Information Retraite



- GESTION ADMINISTRATIVE DE LA FORMATION
- FORMATION INTERNE RETRAITE
- RECRUTEMENT / INTÉGRATION / ACCOMPAGNEMENT
- SYSTÈME D'INFORMATION DES RESSOURCES HUMAINES

# Rapport d'activité

## 2019

Ce pôle est chargé des missions **Recrutement / Intégration / Accompagnement** jusqu'à la prise de poste et la mobilité des salariés. Il gère également les entretiens (EAEA, entretiens professionnels ou de seconde partie de carrière...) et accompagne les projets individuels d'évolution professionnelle ainsi que l'évolution des emplois. Enfin, il suit les situations médicales individuelles et gère aussi le handicap.

Le pôle Système d'information des ressources humaines met en œuvre les nouveaux modules Sirius et accompagne les collaborateurs.

Il réalise les études statistiques visant à éclairer la prise de décision.

Il recense les besoins du secteur RH et fait le lien avec la Direction Informatique.

Il crée les tableaux de bord nécessaires au secteur RH et assure une assistance auprès de l'ensemble des interlocuteurs de ce secteur.

## la Carsat et L'ENTREPRISE

## la Carsat et LA FRAGILITÉ

## la Carsat et LA RETRAITE

## la Carsat et SES RESSOURCES

PILOTAGE

SERVICES FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

COMMUNICATION - INFORMATION

LOGISTIQUE

INFORMATIQUE

GIE DU SYSTÈME D'INFORMATION  
SÉCU-INDÉPENDANTS

### CHIFFRES CLÉS

106 entrées  
(69 CDI et 37 CDD)

70 départs  
(21 retraites, 18 Fin de CDD et 31 autres)

13 stagiaires

20 intérimaires

28 mutations internes

77 promotions

297 salariés bénéficiaires de points de compétence

50 appels à candidatures  
(15 en interne et 35 en externe)

318 candidatures spontanées

### PERSPECTIVES 2020

- diversifier le sourcing\* par la participation à un job dating (recrutement)
- initier une politique incitative de reconnaissance du handicap
- systématiser les entretiens d'accompagnement des salariés à la prise de poste et de départ
- développer la mobilité professionnelle
- participer aux opérations de mise en œuvre de la nouvelle classification

### PERSPECTIVES 2020

- accompagnement à la mise en place de la nouvelle classification
- accompagnement des managers sur la gestion des dépassements horaires
- participation aux travaux engagés sur l'absentéisme de courte durée
- mise en œuvre d'un outil de gestion des délégations de signatures
- pilotage et mise en place du RNP\*

\*référentiel national de performance

\*terme anglais qui désigne le fait de trouver soit des fournisseurs soit des candidats



- GESTION ADMINISTRATIVE DE LA FORMATION
- FORMATION INTERNE RETRAITE
- RECRUTEMENT / INTÉGRATION / ACCOMPAGNEMENT
- SYSTÈME D'INFORMATION DES RESSOURCES HUMAINES

# Rapport d'activité

## 2019

Ce pôle est chargé des missions Recrutement / Intégration / Accompagnement jusqu'à la prise de poste et la mobilité des salariés. Il gère également les entretiens (EAEA, entretiens professionnels ou de seconde partie de carrière...) et accompagne les projets individuels d'évolution professionnelle ainsi que l'évolution des emplois. Enfin, il suit les situations médicales individuelles et gère aussi le handicap.

Le pôle **Système d'information des ressources humaines** met en œuvre les nouveaux modules Sirhius et accompagne les collaborateurs.

Il réalise les études statistiques visant à éclairer la prise de décision.

Il recense les besoins du secteur RH et fait le lien avec la Direction Informatique.

Il crée les tableaux de bord nécessaires au secteur RH et assure une assistance auprès de l'ensemble des interlocuteurs de ce secteur.

## la Carsat et L'ENTREPRISE

## la Carsat et LA FRAGILITÉ

## la Carsat et LA RETRAITE

## la Carsat et SES RESSOURCES

PILOTAGE

SERVICES FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

COMMUNICATION - INFORMATION

LOGISTIQUE

INFORMATIQUE

GIE DU SYSTÈME D'INFORMATION  
SÉCU-INDÉPENDANTS

### CHIFFRES CLÉS

106 entrées  
(69 CDI et 37 CDD)

70 départs  
(21 retraites, 18 Fin de CDD et 31 autres)

13 stagiaires

20 intérimaires

28 mutations internes

77 promotions

297 salariés bénéficiaires de points de compétence

50 appels à candidatures  
(15 en interne et 35 en externe)

318 candidatures spontanées

### PERSPECTIVES 2020

- diversifier le sourcing\* par la participation à un job dating (recrutement)
- initier une politique incitative de reconnaissance du handicap
- systématiser les entretiens d'accompagnement des salariés à la prise de poste et de départ
- développer la mobilité professionnelle
- participer aux opérations de mise en œuvre de la nouvelle classification

\*terme anglais qui désigne le fait de trouver soit des fournisseurs soit des candidats

### PERSPECTIVES 2020

- accompagnement à la mise en place de la nouvelle classification
- accompagnement des managers sur la gestion des dépassements horaires
- participation aux travaux engagés sur l'absentéisme de courte durée
- mise en œuvre d'un outil de gestion des délégations de signatures
- pilotage et mise en place du RNP\*

\*référentiel national de performance





page suivante :



TEMPS FORTS

CHIFFES CLÉS

# Rapport d'activité

## 2019

la Carsat et L'ENTREPRISE

la Carsat et LA FRAGILITÉ

la Carsat et LA RETRAITE

la Carsat et SES RESSOURCES

PILOTAGE

SERVICES FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

COMMUNICATION - INFORMATION

LOGISTIQUE

INFORMATIQUE

GIE DU SYSTÈME D'INFORMATION SÉCU-INDÉPENDANTS



David, apprenti au service communication

L'équipe **communication** relaie la politique de la Direction de la Carsat. Elle soutient les missions des branches et les actions des caisses nationales par des actions de communication interne et externe au niveau régional. Elle contribue à promouvoir le bien-vivre ensemble ainsi que l'image de marque de l'institution et de l'organisme, et s'oriente de plus en plus vers le marketing et l'innovation.

### RÉDACTIONNEL ET ÉVÉNEMENTIEL

Le secteur assure le volet communication des projets de la caisse. Il crée et anime des événements en relation avec les autres secteurs de l'organisme. Il réalise également des reportages photos et des expositions. Il assure la conception, l'élaboration et le dépôt légal de supports de communication (publications internes et externes). Le secteur est aussi en charge des relations presse.

### CELLULE MARKETING

La Carsat dispose d'un outil agile, la cellule marketing. C'est un groupe de travail qui rassemble la Relation Clients, la Communication et toute direction Métier au gré des besoins. Elle a vocation à faire connaître l'offre de service de la Carsat (notamment services en ligne), analyser, anticiper et répondre aux besoins des clients.

### MULTIMÉDIAS

**Cellule web** : Elle gère le portail interne et le site Internet de la Carsat. Elle a également pour vocation le développement de nouveaux outils d'information.

Elle assure une veille active de l'ensemble des publications du web ayant pour objet la Carsat Alsace-Moselle.

**PAO\*** : Infographistes et maquetistes participent à la chaîne graphique, œuvrant de la conception à la finalisation de documents (journal

d'entreprise "Equipage" (4 numéros/an), "Info Carsat" à destination de nos partenaires extérieurs (2 numéros/an), rapport d'activité, expositions et autres supports de communication tels que vidéos, animations, brochures, affiches, rollups, ..).

### IMPRIMERIE

Elle reproduit les formulaires et supports de communication en grande quantité pour les besoins de la Carsat et de certains partenaires institutionnels. L'existence d'une imprimerie au sein de la Carsat favorise la créativité et la réactivité.

### DOCUMENTATION

La documentation assure la veille et la diffusion ciblée de l'information au profit de l'expertise des services de la caisse (panoramas de presse et envoi sélectif d'articles).

### COMITÉ D'HISTOIRE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE ET ARCHITRAVE

La Carsat contribue à préserver notre histoire... Ce Comité a pour objet de promouvoir et réaliser tous travaux et recherches, réunir toute documentation ayant un intérêt pour l'étude de l'histoire de la protection sociale. Il organise notamment des concours (universitaires ou pour les organismes de Sécurité sociale). Le fonctionnement administratif de ce comité est rattaché au service communication, de même que la gestion des locations du bâtiment Architrave renfermant notamment des archives historiques et un amphithéâtre.

[chrss-alsacemoselle.fr](http://chrss-alsacemoselle.fr)



■ Phippe,  
imprimeur



# Rapport d'activité 2019

la Carsat et L'ENTREPRISE

la Carsat et LA FRAGILITÉ

la Carsat et LA RETRAITE

la Carsat et SES RESSOURCES

PILOTAGE

SERVICES FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

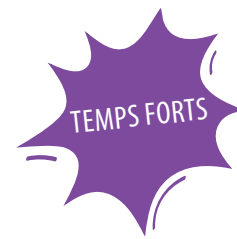
COMMUNICATION - INFORMATION

LOGISTIQUE

INFORMATIQUE

GIE DU SYSTÈME D'INFORMATION  
SÉCU-INDÉPENDANTS

**Carsat** Retraite & Santé  
au travail  
Alsace-Moselle



2/2



- chroniques sur France Bleu sur l'assurance retraite
- calendrier de l'Avent : action ludique pour familiariser le personnel avec l'offre de service
- challenge relation client : escape game " jeu demande ma retraite" pour mieux vivre la demande de retraite en ligne au personnel (prix Prati'k Innov)
- nouvelle forme du rapport d'activité totalement dématérialisé
- vidéo de présentation de la Carsat
- campagne photos des agents et vidéos des services pour mieux se connaître
- expositions thématiques de l'organisme : fête de Noël des enfants, médaillés du travail de l'entreprise, gaspillage du papier dans le cadre de la politique d'impression
- moments de convivialité pour tout le personnel comme la fête de l'entreprise "J'aime ma boîte"
- création d'un kit de communication de crise
- mise en ligne le 15 mai de notre nouveau site internet suivant le modèle national
- contribution à la promotion des outils collaboratifs d'Office 365
- Jump institué comme point unique d'arrivée des idées d'amélioration et d'innovation dans le portail interne



**448.450** comptes personnels ouverts sur le site Internet [lassuranceretraite.fr](http://lassuranceretraite.fr) (+67.000/2018)

**264.535** visites sur notre site Internet [carsat-am.fr](http://carsat-am.fr)

**1.137.181** consultations de l'intranet dont plus de **71.000** lectures des **198** articles d'actualité ("zooms actu")

**1.407.972** copies couleur

**466.917** passages offset (vs 719.510 en 2018)

**31.895** mises sous pli (vs 36.232 en 2018)

La baisse sensible du nombre de passages offset se poursuit et s'explique par le transfert d'une partie de cette activité vers le numérique (impression à la demande, plus simple, plus rapide).

La baisse du volume de la mise sous pli se confirme en raison de la prise en charge d'une grande partie de l'édition de la Carsat par le CNE (centre national de l'édition).



# Rapport d'activité

2019



TEMPS FORTS

- acquisition de l'immeuble 19 rue du Cambout à Metz en vue du regroupement sur un même site de l'agence de Metz et du service Prévention : signature de l'acte de vente le 24.04.2019
- cession de l'immeuble rue Lobstein à la Cpam du Bas-Rhin à l'euro symbolique le 24.07.2019 (bâtiment entièrement affecté à l'assurance maladie suite à l'intégration de l'échelon local du service médical)
- cession de l'immeuble 3 place du Roi George à Metz par vente interactive notariée,
- rénovation des ascenseurs et de la chaufferie du siège de la Carsat
- désignation d'un maître d'œuvre pour la réhabilitation des immeubles locatifs de la rue de Soultz et de la rue d'Altkirch

Le secteur **Immobilier Patrimoine** contribue à la mise en œuvre du schéma directeur immobilier en relation avec les caisses nationales (dossiers d'opportunité et demandes de financements). Il assure la maîtrise d'ouvrage et/ou d'œuvre pour les marchés de travaux, toutes gestions confondues. Il suit le contrat de gérance pour les immeubles

de rapport (travaux, reporting) et gère les baux et conventions (résiliation, négociation, avenants). Il contribue aussi à la rédaction des actes juridiques immobiliers en lien avec le notaire ou l'avocat. Enfin, il assure les relations avec la Commission des Œuvres et du Patrimoine.



PERSPECTIVES 2020

- poursuite de la politique d'optimisation du patrimoine immobilier : mise en vente de l'immeuble place du Roi George à Metz
- mise en œuvre des travaux prévus au Schéma Directeur Immobilier Local

Signature de l'acte d'acquisition de l'immeuble 19 rue du Cambout à Metz



## la Carsat et L'ENTREPRISE

## la Carsat et LA FRAGILITÉ

## la Carsat et LA RETRAITE

## la Carsat et SES RESSOURCES

PILOTAGE

SERVICES FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

COMMUNICATION - INFORMATION

LOGISTIQUE

INFORMATIQUE

GIE DU SYSTÈME D'INFORMATION SÉCU-INDÉPENDANTS



Le pôle **Biens et sécurité** assure l'entretien courant du patrimoine immobilier et la gestion des parcs (véhicules, mobilier...), la maintenance (suivi des contrats, rédaction des cahiers des charges) et la sécurité des

biens et des personnes (gestion des équipes de sécurité, actualisation des consignes, organisation d'exercices d'évacuation, supervision des systèmes de sécurité).

### TEMPS FORTS

- travaux de rafraîchissement et de sécurisation du silo du siège
- déménagement de la Prévention de Metz vers le bâtiment Rue du Cambout
- prise en charge des demandes d'interventions dans les agences
- mise en œuvre d'un marché multitechnique pour la maintenance des installations des bâtiments de la Carsat, en association avec la Caf et la Cpm de Strasbourg
- déploiement du nouvel outil informatique de gestion des demandes d'intervention "HELPDESK" développé par la Caisse nationale
- embauche d'un nouveau collaborateur spécialisé en coordination de la maintenance pour la supervision des opérations sur les installations techniques de la Carsat

■ Alexis, chargé de la maintenance à la Carsat

### CHIFFRES CLÉS

**3.544** opérations de travaux divers (réponse aux demandes d'intervention du personnel et des besoins liés à la mise en œuvre de projets logistiques)

**40** navettes effectuées à travers les services décentralisés de la Carsat

**7** plans de prévention sécurité élaborés avec des entreprises extérieures (travaux dangereux ou opérations de plus de 400h/an)

**516** badges paramétrés

**480** commandes internes de fournitures de bureau honorées

**428** interventions de maintenance préventives et correctives

**13** exercices incendie organisés sur tous les sites de la Carsat

### PERSPECTIVES 2020

- finalisation du chantier de sécurisation des fenêtres du bâtiment administratif
- déploiement sur l'ensemble des sites de la Carsat de l'outil HELPDESK
- poursuite de l'engagement dans le projet de GMAO (Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur) initié en 2019



## Rapport d'activité 2019

### la Carsat et L'ENTREPRISE

### la Carsat et LA FRAGILITÉ

### la Carsat et LA RETRAITE

### la Carsat et SES RESSOURCES

PILOTAGE

SERVICES FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

COMMUNICATION - INFORMATION

LOGISTIQUE

INFORMATIQUE

GIE DU SYSTÈME D'INFORMATION  
SÉCU-INDÉPENDANTS

Rapport  
d'activité

2019

## la Carsat et L'ENTREPRISE

## la Carsat et LA FRAGILITÉ

## la Carsat et LA RETRAITE

## la Carsat et SES RESSOURCES

PILOTAGE

SERVICES FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

COMMUNICATION - INFORMATION

LOGISTIQUE

INFORMATIQUE

GIE DU SYSTÈME D'INFORMATION  
SÉCU-INDÉPENDANTS

En lien direct avec les services internes, le pôle **Achats Ordonnements** répond aux besoins exprimés par l'ensemble des secteurs en matière d'achat (fournitures, services et travaux). Il gère le budget (prévision et suivi d'exécution des autres comptes de fonctionnement et des investissements), ainsi que les achats et les marchés (mise en œuvre et respect de la politique et stratégie d'achats ; respect de la réglementation du code de la commande publique ; gestion des contrats en cours). Il réalise aussi la gestion administrative de la dépense (ordonnement des dépenses et recettes (fonctionnement et investissements) pour les services de la Carsat), ainsi que l'inventaire (pilotage et mise en œuvre de l'inventaire physique).

## TEMPS FORTS

- reconduction de la convention de groupement avec le CTI dans le cadre des prestations de gardiennage
- poursuite de l'optimisation de la gestion de l'inventaire
- participation dans son domaine d'actions aux opérations immobilières : acquisition, travaux et déménagement vers la rue Cambout ; cession de la rue Lobstein, préparation du transfert du site du GIE (reprise des contrats) ; remplacement du portail et des chaudières...
- déploiement du contrat de Facility Management en convention avec la CAF et la CPAM de Strasbourg

Antoine, acheteur à la Carsat

PERSPECTIVES  
2020

En 2020, 100% des sites de la Carsat devront être inventoriés.

Le démarrage des procédures marchés dans le cadre des travaux de rénovation du siège de la Carsat sera à réaliser ainsi que la mise en œuvre de la dématérialisation des flux avec les services clients et la comptabilité.

CHIFFRES  
CLÉS

1.231 commandes créés

2.641 services faits saisis

environ 52 factures en stock en fin de mois

81 contrats en cours en 2019



Immobilier Patrimoine

Biens et sécurité

Achats - Ordonnements

Coordination - Développement durable

Transmission des images et courriers

Le pôle **Coordination - Développement durable** assume les fonctions de support et de coordination de tous les services de la logistique voire occasionnellement de l'informatique. Il intervient dans de nombreux domaines d'activité et pilote à ce titre des projets transverses à plusieurs secteurs ou directions (tel le développement durable et la politique d'impression).

actions réalisées en matière de développement durable

# Rapport d'activité 2019

## TEMPS FORTS

- étude sur la mise en œuvre d'un nouvel outil de gestion des habilitations (GDDI)
- intégration du SSI : Pilotage des sujets logistiques et informatiques dans le cadre du transfert des moyens et de l'accueil du personnel SSI
- pilotage des opérations de regroupement des sites messins (agence retraite, prévention, action sociale collective)
- participation à la définition de la politique d'impression
- participation à l'élaboration du Plan de Continuité d'Activité de la Carsat
- collecte et traitement des données permettant la rédaction du Bilan Carbone 2019

## PERSPECTIVES 2020

- pilotage du projet d'aménagement des espaces
- mise en œuvre des engagements pris dans le cadre du Bilan Carbone
- déploiement de la politique d'impression
- déménagement du Régime Local
- travaux de rafraîchissement de l'agence de Haguenau
- regroupement des sites de l'agence retraite et de la prévention de Colmar

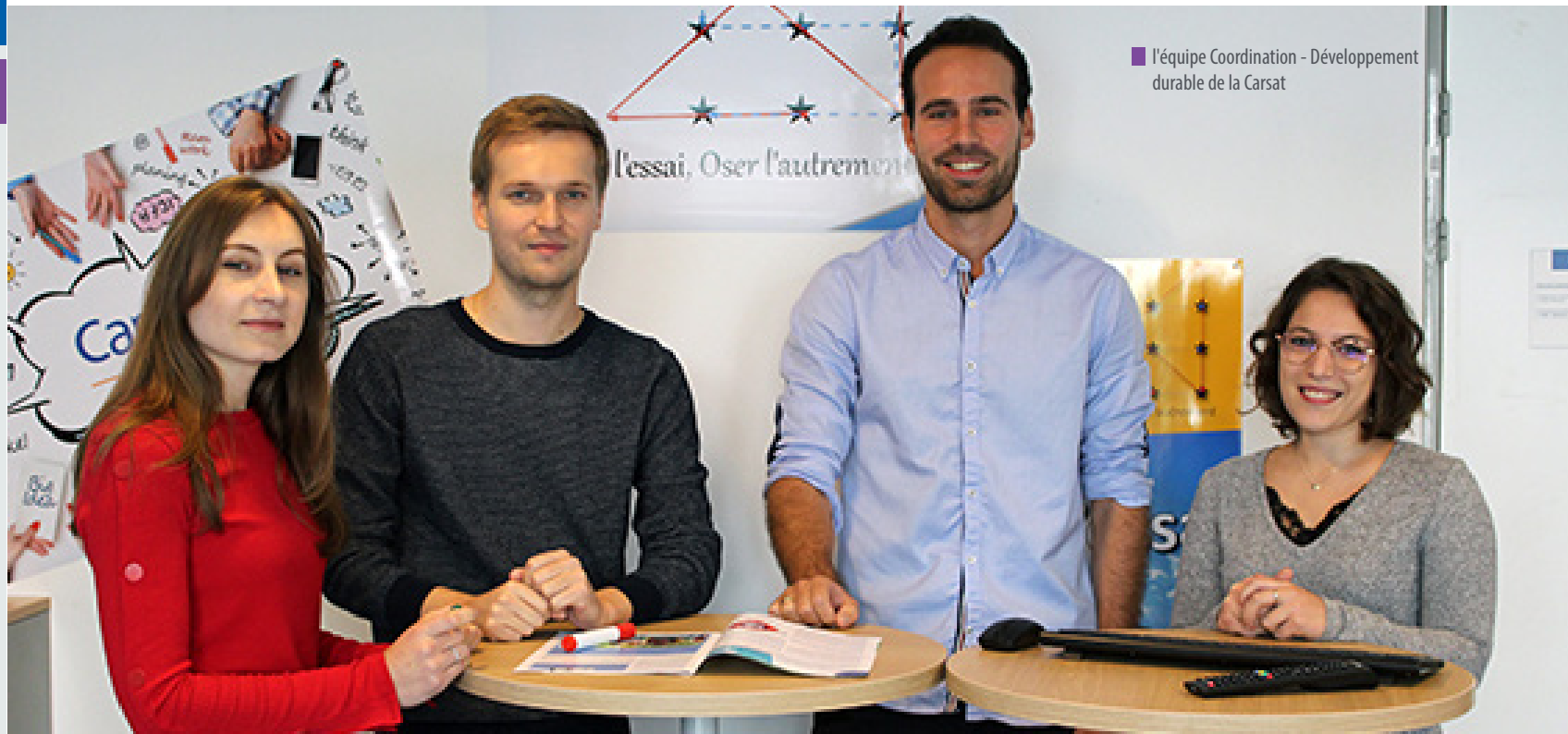
### la Carsat et L'ENTREPRISE

### la Carsat et LA FRAGILITÉ

### la Carsat et LA RETRAITE

### la Carsat et SES RESSOURCES

- PILOTAGE
- SERVICES FINANCIERS
- RESSOURCES HUMAINES
- COMMUNICATION - INFORMATION
- LOGISTIQUE
- INFORMATIQUE
- GIE DU SYSTÈME D'INFORMATION SÉCU-INDÉPENDANTS



■ l'équipe Coordination - Développement durable de la Carsat

Rapport  
d'activité

2019

## la Carsat et L'ENTREPRISE

## la Carsat et LA FRAGILITÉ

## la Carsat et LA RETRAITE

## la Carsat et SES RESSOURCES

PILOTAGE

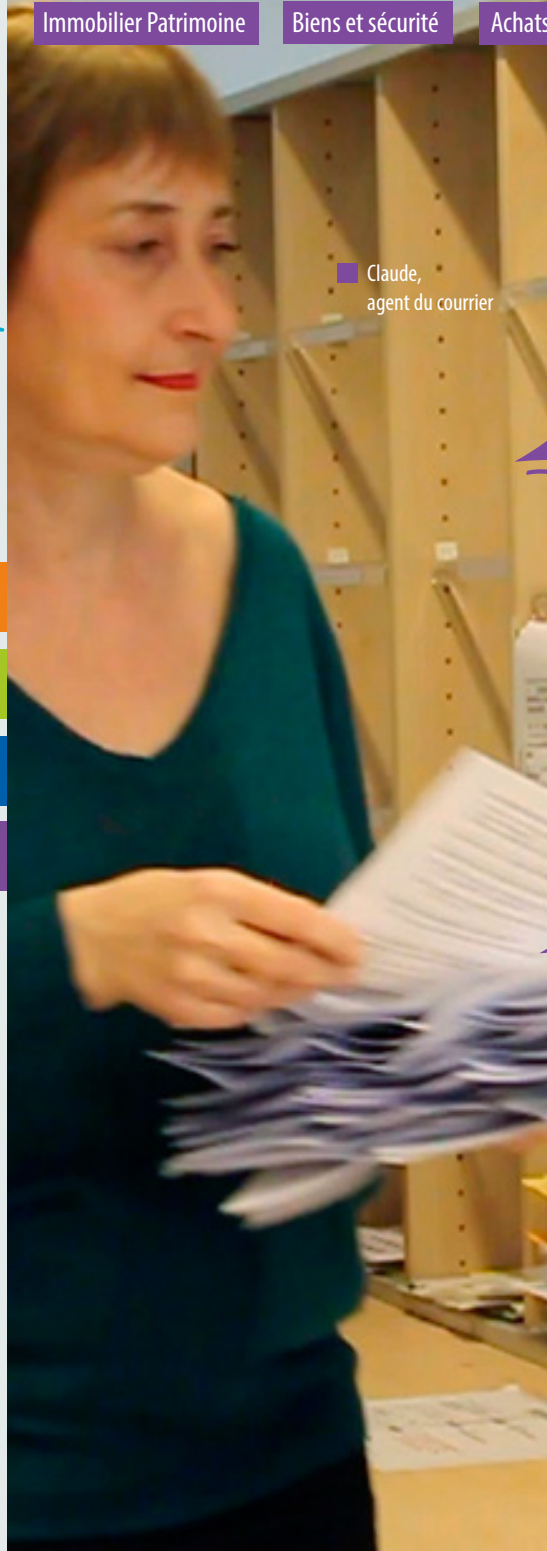
SERVICES FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

COMMUNICATION - INFORMATION

LOGISTIQUE

INFORMATIQUE

GIE DU SYSTÈME D'INFORMATION  
SÉCU-INDÉPENDANTS

■ Claude,  
agent du courrier

## TEMPS FORTS

- arrivée d'une nouvelle machine OPEX plus adaptée à nos volumes de courriers (a permis de dépasser les 70% de courriers numérisés à l'entrée)
- travaux collaboratifs sur le répartiteur Outil Retraite conduisant à une clarification des circuits dématérialisés
- prise en charge de la recevabilité des demandes de droit
- mise en place d'une entraide avec pour objectif une numérisation à 100% du flux paiement
- impression sur nos enveloppes d'une flamme de sensibilisation de nos assurés aux bonnes pratiques d'expédition de leurs courriers
- fin de l'entraide sur le site SSI d'Oberhausbergen

## CHIFFRES CLÉS

655.672 courriers réceptionnés : courriers (-1,7%)

358.646 lettres envoyées (+ 9%)

10.807 recommandés envoyés (+4,3%)

401 colis envoyés (+13.3%)

248.806 courriers numérisés via Capture (+ 37%)

38.023 dossiers numérisés en BSP (-12.8%)

963.168 pages numérisées en GED (+12.2%)

45.771 courriers traités (typage-indexation) pour les agences retraite

11.154 phases transférées manuellement (+189%)

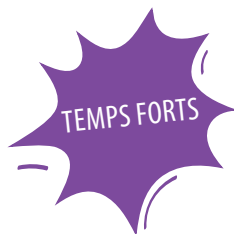
PERSPECTIVES  
2020

- gestion des flux concernant les assurés de la Sécurité Sociale des Travailleurs Indépendants
- prise en charge de la gestion des plis non distribués en France
- organisation de la numérisation dans le cadre du projet Carrière 2.0
- optimisation des Transferts Autres Carsat (TAC)



# Rapport d'activité

2019



TEMPS FORTS

- migration des outils bureautiques vers Office 365.
- accompagnement des utilisateurs pour la prise en main de ces nouveaux outils collaboratifs
- renouvellement de 40% du parc de postes de travail des utilisateurs



CHIFFRES CLÉS

3.220 mouvements de biens informatiques  
 4.732 incidents ou demandes informatiques traités  
 1.764 demandes de droits d'accès attribuées



PERSPECTIVES 2020

Participation au travers de groupes de travail nationaux au projet de transformation de l'informatique régionale.

■ Formation Office 365 à la Carsat



la Carsat et L'ENTREPRISE

la Carsat et LA FRAGILITÉ

la Carsat et LA RETRAITE

la Carsat et SES RESSOURCES

PILOTAGE

SERVICES FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

COMMUNICATION - INFORMATION

LOGISTIQUE

INFORMATIQUE

GIE DU SYSTÈME D'INFORMATION SÉCU-INDÉPENDANTS



Rapport  
d'activité

2019

## la Carsat et L'ENTREPRISE

## la Carsat et LA FRAGILITÉ

## la Carsat et LA RETRAITE

## la Carsat et SES RESSOURCES

PILOTAGE

SERVICES FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

COMMUNICATION - INFORMATION

LOGISTIQUE

INFORMATIQUE

GIE DU SYSTÈME D'INFORMATION  
SÉCU-INDÉPENDANTS

## CENTRE DE DÉVELOPPEMENT NATIONAL :

- évolution et enrichissement du système d'information de la Branche Retraite (améliorations et apports significatifs pour les utilisateurs, nouvelles fonctionnalités en réponse à des évolutions réglementaires importantes)
- forte mobilisation des équipes sur l'adaptation de l'Outil Retraite à l'intégration au régime général des travailleurs indépendants

## CENTRE DE DÉVELOPPEMENT RÉGIONAL :

- déploiement d'un nouveau site www.carsat-am.fr à des fins d'harmonisation des sites régionaux des Carsat
- mise en œuvre d'un référentiel unique de ressources pour mieux gérer et optimiser l'espace dans le cadre des travaux de rénovation et d'aménagement du siège
- nouvelle gestion des titres restaurants, évolution des procédures de gestion du télétravail
- réduction des frais de fonctionnement et dématérialisation concernant la gestion du registre des accidents du travail bénins

Le département **Etudes et développements** regroupe deux pôles de développement :

**NATIONAL** : La DSI\* de la Cnav délègue une partie de la responsabilité de maîtrise d'œuvre informatique de ces processus à des centres de développement informatique au sein des Carsat.

Dans le cadre du schéma directeur des systèmes d'informations 2018-2021, la Carsat Alsace-Moselle participe aux travaux informatiques du PDN\*\* regroupant les métiers de la Retraite et de l'Offre de Service.

**RÉGIONAL** : L'entité de développement régional a pour mission de mettre à disposition des agents de la Carsat des outils logiciels métiers à forte valeur ajoutée pour des besoins non couverts par les outils nationaux. Ces outils s'inscrivent dans la stratégie d'entreprise et de valorisation du système d'information auprès des agents de la Carsat et de ses clients. Cette entité joue de ce fait un rôle de facilitateur pour l'application du CPG dans les services.

\* Direction des Systèmes d'Information

\*\* Pôle de développements nationaux

CHIFFRES  
CLÉS

65 projets et demandes de maintenance ont été réalisés coté développement national constituant 5 versions majeures de l'Outil Retraite livrées sur l'ensemble des Carsat

17 projets de développement régional ont démarré dont 7 mises en production dans l'année coté développement régional

PERSPECTIVES  
2020

- Pour l'équipe des développements nationaux, 2020 sera marquée par la mise en œuvre de la nouvelle organisation de la DSI de la Cnav. Le fonctionnement en ligne métier aura une incidence sur l'organisation et les méthodes de travail des équipes du centre de développement national.
- Pour l'équipe des développements régionaux, la Cnav a initié en 2019 un grand projet de transformation de l'informatique régional des Carsat, qui aura une incidence sur les outils de développement à retenir pour les projets à venir. Les conclusions de la Cnav seront connues en 2020.



# Rapport d'activité

## 2019

la Carsat et L'ENTREPRISE

la Carsat et LA FRAGILITÉ

la Carsat et LA RETRAITE

la Carsat et SES RESSOURCES

PILOTAGE

SERVICES FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

COMMUNICATION - INFORMATION

LOGISTIQUE

INFORMATIQUE

GIE DU SYSTÈME D'INFORMATION SÉCU-INDÉPENDANTS

Transformation et pilotage SI

Contrôle interne

Qualification Intégration

Cartographie applicative et Données

Ingénierie transverse

Le département Transformation et pilotage SI\* est rattaché au Secrétariat général GIE\*\*. Son rôle est de piloter et d'assurer le suivi de la feuille de route du GIE\*\*. Il réalise la programmation, l'arbitrage et le suivi budgétaire en lien avec la feuille de route et le plan de décommissionnement\*\*\*, et pilote le processus budgétaire en lien avec les tutelles.

### TEMPS FORTS

- contribution à la mise en place du GIE\*\*
- mise en place du pilotage budgétaire du GIE\*\* (instances, fonctionnement, processus, indicateurs, outils, etc)
- constitution de la feuille de route 2020 et du plan de transformation
- constitution du budget 2020 et d'une première prévision pour 2021 et 2022

### CHIFFRES CLÉS

plus de 250 chantiers prévus  
un budget 2020 de près de 55 millions d'€  
une vingtaine d'instances à piloter et préparer

### PERSPECTIVES 2020

- mise en place de l'outil comptable et budgétaire SINERGI pour le GIE\*\*
- contribution à la sécurisation et au suivi du plan de transformation
- pilotage de la feuille de route et budget 2020
- préparation de la feuille de route 2021
- préparation des budgets 2021 et 2022 du GIE\*\*

\*Système d'Information  
\*\*Groupement d'Intérêt Economique  
\*\*\*suppression dans le système d'information des Travaillleurs Indépendants

Le Contrôle interne est rattaché au Secrétariat général GIE\*. Il s'emploie à la mise en place et au pilotage de la maîtrise des risques du GIE\* et de ses audits de certification des comptes.

### TEMPS FORTS

- gestion des audits SI\*\* des commissaires aux comptes de la Caisse nationale déléguée Sécurité sociale des travailleurs indépendants (CNDSSTI) pour le GIE\*
- définition de la cartographie des processus du GIE\*
- définition du système de contrôle interne
- description et analyse des risques des 5 premiers processus publiés
- mise en place du tableau des risques du GIE\*

### CHIFFRES CLÉS

14 processus dans la cartographie pour le GIE\*  
5 processus en place fin 2019  
41 indicateurs de maîtrise des risques à suivre dès 2020  
2 actions au plan d'actions certification des comptes

### PERSPECTIVES 2020

- publication du référentiel de contrôle interne unifié au 1er trimestre 2020
- première campagne de mesure des indicateurs de maîtrise des risques pour avril
- description et analyse des risques des processus – suite et fin
- suivi du plan d'actions de certification des comptes
- gestion des relations avec le commissaire aux comptes du GIE\*
- gestion des audits internes et externes pour la certification des comptes

\*Groupement d'Intérêt Economique  
\*\*Système d'Information



# Rapport d'activité

## 2019

### la Carsat et L'ENTREPRISE

### la Carsat et LA FRAGILITÉ

### la Carsat et LA RETRAITE

### la Carsat et SES RESSOURCES

PILOTAGE

SERVICES FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

COMMUNICATION - INFORMATION

LOGISTIQUE

INFORMATIQUE

GIE DU SYSTÈME D'INFORMATION SÉCU-INDÉPENDANTS

## Transformation et pilotage SI

## Contrôle interne

## Qualification Intégration

## Cartographie applicative et Données

## Ingénierie transverse

Le département Transformation et pilotage SI\* est rattaché au Secrétariat général GIE\*\*. Son rôle est de piloter et d'assurer le suivi de la feuille de route du GIE\*\*. Il réalise la programmation,

l'arbitrage et le suivi budgétaire en lien avec la feuille de route et le plan de décommissionnement\*\*\*, et pilote le processus budgétaire en lien avec les tutelles.

### TEMPS FORTS

- contribution à la mise en place du GIE\*\*
- mise en place du pilotage budgétaire du GIE\*\* (instances, fonctionnement, processus, indicateurs, outils, etc)
- constitution de la feuille de route 2020 et du plan de transformation
- constitution du budget 2020 et d'une première prévision pour 2021 et 2022

### CHIFFRES CLÉS

plus de 250 chantiers prévus  
un budget 2020 de près de 55 millions d'€  
une vingtaine d'instances à piloter et préparer

### PERSPECTIVES 2020

- mise en place de l'outil comptable et budgétaire SINERGI pour le GIE\*\*
- contribution à la sécurisation et au suivi du plan de transformation
- pilotage de la feuille de route et budget 2020
- préparation de la feuille de route 2021
- préparation des budgets 2021 et 2022 du GIE\*\*

\*Système d'Information  
\*\*Groupement d'Intérêt Economique  
\*\*\*suppression dans le système d'information des Travaillleurs Indépendants

Le **Contrôle interne** est rattaché au Secrétariat général GIE\*. Il s'emploie à la mise en place et au pilotage de la maîtrise des risques du GIE\* et de ses audits de certification des comptes.

\*Groupement d'Intérêt Economique  
\*\*Système d'Information

### TEMPS FORTS

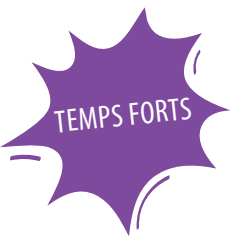
- gestion des audits SI\*\* des commissaires aux comptes de la Caisse nationale déléguée Sécurité sociale des travailleurs indépendants (CNDSSTI) pour le GIE\*
- définition de la cartographie des processus du GIE\*
- définition du système de contrôle interne
- description et analyse des risques des 5 premiers processus publiés
- mise en place du tableau des risques du GIE\*

### CHIFFRES CLÉS

14 processus dans la cartographie pour le GIE\*  
5 processus en place fin 2019  
41 indicateurs de maîtrise des risques à suivre dès 2020  
2 actions au plan d'actions certification des comptes

### PERSPECTIVES 2020

- publication du référentiel de contrôle interne unifié au 1<sup>er</sup> trimestre 2020
- première campagne de mesure des indicateurs de maîtrise des risques pour avril
- description et analyse des risques des processus – suite et fin
- suivi du plan d'actions de certification des comptes
- gestion des relations avec le commissaire aux comptes du GIE\*
- gestion des audits internes et externes pour la certification des comptes



Le département **Qualification Intégration** est rattaché à la Direction des Opérations GIE\*. Son rôle est de qualifier et d'intégrer les composants logiciels et matériels du patrimoine du Système d'Information des Travailleurs Indépendants pour une livraison packagée vers la production

en fin de recette. Il qualifie également les adaptations nécessaires lors des décommissionnements\*\* des applications et données reprises ou remplacées par les branches du Régime général.

\*Groupement d'Intérêt Economique  
\*\*suppression dans le système d'information des Travailleurs Indépendants  
\*\*\* Sécurité sociale des travailleurs Indépendants  
\*\*\*\*feuille de route



- mettre en ordre de marche le nouveau marché d'assistance technique Qualification-Intégration permettant d'assurer l'activité jusqu'aux termes du GIE\*.
- contribuer à la finalisation des projets Maestria, VDI, Gestion des habilitations, RGCU et de l'ensemble des travaux liés au plan de décommissionnement \*\* GIE\*.
- aboutir au Plan Individuel de Transfert d'Activités et de Compétences (PITAC) pour l'ensemble des collaborateurs et par conséquent une intégration progressive dans les nouveaux chantiers de l'informatique de la Cnav.
- assurer si nécessaire l'hébergement des serveurs informatiques situés sur l'ex-site SSTI\*\*\* d'Oberhausbergen destiné à la vente.
- s'intégrer progressivement dans les nouveaux chantiers de l'informatique nationale de la Cnav



**30%** de décroissance des flux globaux d'activités amorcés dès 2018 (hormis le domaine Retraite des TI qui est resté très soutenu et contraint avec **55** mises en production qualifiées et intégrées par les équipes du site de Schiltigheim)

■ L'équipe des informaticiens du GIE

- Le 1<sup>er</sup> grand projet de décommissionnement\*\* a été le projet " MAESTRIA" Migration de l'Activité Santé liée aux TRavailleurs Indépendants et leurs Ayant droits qui aboutira à une sortie réussie de la Cnam du SI\* du GIE d'ici à la fin du 1<sup>er</sup> semestre 2020.
- Le projet VDI (solution technique) a été un projet de construction puisqu'il a permis aux acteurs métier Retraite d'utiliser les outils SSTI\*\*\* à partir de leurs postes Retraite. Il a été défini et qualifié pour les premières versions par les équipes GIE\* du site dans des délais très courts.
- La démarche d'amélioration continue, d'automatisation, la communication et la maîtrise des coûts restent le fil rouge du fonctionnement GIE\* afin de minimiser les risques relatifs aux départs de sachants et des plannings assez contraints et changeants.
- On peut relever l'extension de nouveaux outils aux acteurs de recette tels que les portails de gestion des environnements, de roadmap\*\*\*\* opérationnelle, d'autonomie des recettes fonctionnelles, la plate-forme d'intégration continue à la production, de migration vers des outils open-source.



# Rapport d'activité 2019

## la Carsat et L'ENTREPRISE

## la Carsat et LA FRAGILITÉ

## la Carsat et LA RETRAITE

## la Carsat et SES RESSOURCES

- PILOTAGE
- SERVICES FINANCIERS
- RESSOURCES HUMAINES
- COMMUNICATION - INFORMATION
- LOGISTIQUE
- INFORMATIQUE
- GIE DU SYSTÈME D'INFORMATION SÉCU-INDÉPENDANTS



Le Domaine **Cartographie applicative et Données** rattaché à la Direction des Opérations GIE\* - Pôle Sécurité et Cartographie, ce domaine assure et garantit la cohérence du référentiel de cartographie, le référentiel des applications et la cartographie certification des comptes. Dans ce cadre, il conduit et maintient la cartographie applicative intégrant les échanges intra-applicatifs du SI\*\* (affiliation/recouvrement, prestations assurance maladie, prestations invalidité vieillesse) à l'aide de l'outil MEGA HOPEX V2.

\*Groupement d'Intérêt Economique  
\*\*Système d'Information  
\*\*\*suppression dans le système d'information des Travailleurs Indépendants

Rattaché à la Direction des Opérations GIE\* – Département Production, le pôle Ingénierie transverse assure un rôle de pilotage du reporting des indicateurs de disponibilité des applications et de ceux relatifs au processus "Exploiter". Il effectue le suivi de flux de gestion administrative des affiliés dans le cadre d'une convention avec l'ACOSS\*\*. Il assure par ailleurs la tenue du référentiel documentaire de production, le suivi de l'outil de gestion des demandes de qualification et de mise en production ainsi que le contrôle de l'exécution des plans de reprise d'activités. Enfin il consolide et diffuse les plannings de fin d'année.

\*Groupement d'Intérêt Economique  
\*\* Agence centrale des organismes de Sécurité sociale

# Rapport d'activité 2019

## la Carsat et L'ENTREPRISE

## la Carsat et LA FRAGILITÉ

## la Carsat et LA RETRAITE

## la Carsat et SES RESSOURCES

- PILOTAGE
- SERVICES FINANCIERS
- RESSOURCES HUMAINES
- COMMUNICATION - INFORMATION
- LOGISTIQUE
- INFORMATIQUE
- GIE DU SYSTÈME D'INFORMATION SÉCU-INDÉPENDANTS

### TEMPS FORTS

Accompagnement et assistance auprès des équipes internes sur les activités associées à l'ingénierie logicielle (démarche homogène de modélisation du SI\*\*, fonctions, données, échanges), avec PowerDesigner version collaborative.

### CHIFFRES CLÉS

- 59 applications pour la branche Assurance maladie
- 27 applications pour la branche Vieillesse
- 38 applications pour l'Affiliation et le Recouvrement

### PERSPECTIVES 2020

Poursuite de la contribution aux travaux GIE\* permettant d'assurer à la fois la réussite et la maîtrise de la transformation SI\*\* dans le cadre du plan de décommissionnement. \*\*\*

### CHIFFRES CLÉS

- 98% objectif tenu de taux de disponibilité des applications
- 1.600 documents de référence pour 68 applications en patrimoine
- environ 680.000 flux mensuels d'immatriculation, de modification et de radiation d'affiliés

### PERSPECTIVES 2020

Les circonstances exceptionnelles de confinement sanitaire en mars 2020 ont nécessité l'affectation au pôle des activités complémentaires dans le cadre de la définition et de la mise en œuvre du plan de continuité.



# Rapport d'activité

## 2019

Transformation et pilotage SI

Contrôle interne

Qualification Intégration

Cartographie applicative et Données

Ingénierie transverse

Le Domaine Cartographie applicative et Données rattaché à la Direction des Opérations GIE\* - Pôle Sécurité et Cartographie, ce domaine assure et garantit la cohérence du référentiel de cartographie, le référentiel des applications et la cartographie certification des comptes. Dans ce cadre, il conduit et maintient la cartographie applicative intégrant les échanges intra-applicatifs du SI\*\* (affiliation/recouvrement, prestations assurance maladie, prestations invalidité vieillesse) à l'aide de l'outil MEGA HOPEX V2.

\*Groupement d'Intérêt Economique  
\*\*Système d'Information  
\*\*\*suppression dans le système d'information des Travailleurs Indépendants

### TEMPS FORTS

Accompagnement et assistance auprès des équipes internes sur les activités associées à l'ingénierie logicielle (démarche homogène de modélisation du SI, fonctions, données, échanges), avec PowerDesigner version collaborative.

### CHIFFRES CLÉS

- 59 applications pour la branche Assurance maladie
- 27 applications pour la branche Vieillesse
- 38 applications pour l'Affiliation et le Recouvrement

### PERSPECTIVES 2020

Poursuite de la contribution aux travaux GIE\* permettant d'assurer à la fois la réussite et la maîtrise de la transformation SI\*\* dans le cadre du plan de décommissionnement \*\*\*

Rattaché à la Direction des Opérations GIE\* – Département Production, le pôle **Ingénierie transverse** assure un rôle de pilotage du reporting des indicateurs de disponibilité des applications et de ceux relatifs au processus "Exploiter". Il effectue le suivi de flux de gestion administrative des affiliés dans le cadre d'une convention avec l'ACOSS\*\*. Il assure par ailleurs la tenue du référentiel documentaire de production, le suivi de l'outil de gestion des demandes de qualification et de mise en production ainsi que le contrôle de l'exécution des plans de reprise d'activités. Enfin il consolide et diffuse les plannings de fin d'année.

\*Groupement d'Intérêt Economique  
\*\* Agence centrale des organismes de Sécurité sociale

### CHIFFRES CLÉS

98% objectif tenu de taux de disponibilité des applications

1.600 documents de référence pour  
68 applications en patrimoine

environ 680.000 flux mensuels d'immatriculation, de modification et de radiation d'affiliés

### PERSPECTIVES 2020

Les circonstances exceptionnelles de confinement sanitaire en mars 2020 ont nécessité l'affectation au pôle des activités complémentaires dans le cadre de la définition et de la mise en œuvre du plan de continuité.

la Carsat et L'ENTREPRISE

la Carsat et LA FRAGILITÉ

la Carsat et LA RETRAITE

la Carsat et SES RESSOURCES

PILOTAGE

SERVICES FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

COMMUNICATION - INFORMATION

LOGISTIQUE

INFORMATIQUE

GIE DU SYSTÈME D'INFORMATION SÉCU-INDÉPENDANTS



# CPG Risques professionnels - Résultats 2019

indicateur	libellé	Pts théoriques	Pts obtenus 2019	% atteinte Obj.
		<b>1 000</b>	<b>999</b>	<b>99,9%</b>

## AXE 1 :

<b>P01</b>	Prévention des TMS	90	90	100%
<b>P02</b>	Prévention des chutes dans le bâtiment	90	90	100%
<b>P03</b>	Risques chimiques	90	90	100%
<b>P04</b>	Plans d'actions régionaux	90	90	100%
<b>P05</b>	Formation	30	30	100%
<b>P06</b>	RPS	20	20	100%
<b>P07</b>	Expérimentations	30	30	100%
<b>P08</b>	Grands comptes	50	50	100%
<b>P09</b>	TPE	50	50	100%
<b>P10</b>	Taux de satisfaction relation de service Entreprises	10	10	100%
<b>P11</b>	Dématérialisation de la notification des taux	50	50	100%
<b>TOTAL</b>		<b>600</b>	<b>600</b>	<b>100%</b>

## AXE 2 :

<b>P12</b>	Consommation budgets des contrats de prévention et AFS	70	70	100%
<b>P13</b>	Nombre d'injonctions par préventeur	20	20	100%
<b>TOTAL</b>		<b>90</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

## AXE 3 :

<b>P14</b>	Contribution au réseau et participation aux chantiers nationaux - T	40	40	100%
<b>P15</b>	Contribution au réseau et participation aux chantiers nationaux - P	40	40	100%
<b>P16</b>	Productivité des services Prévention	30	30	100%
<b>P17</b>	Suivi des instanciers Tarification	70	69	98,5%
<b>P18</b>	Fiabilisation des données AT/MP	30	30	100%
<b>P19</b>	Gestion de la base Employeur	35	35	100%
<b>P20</b>	Qualité des taux notifiés	35	35	100%
<b>P21</b>	Gestion des recours contentieux Tarification	30	30	100%
<b>TOTAL</b>		<b>310</b>	<b>309</b>	<b>99,7%</b>





# CPG Maladie - Résultats 2019

indicateur	libellé	Pts théoriques	Pts obtenus 2019	% atteinte Obj.
		<b>1 000</b>	<b>945,9</b>	<b>94,59%</b>

## AXE 1 : Accessibilité du système de soins

<b>M1</b>	Nombre de signalements PFIDASS en provenance du Service social	150	95,9	63,94%
<b>TOTAL AXE 1</b>		<b>150</b>	<b>95,9</b>	<b>63,94%</b>

## AXE 2 : Efficience du système de santé

<b>M2</b>	Taux d'assurés bénéficiaires d'une intervention sociale individuelle sur l'axe Santé - employabilité ayant eu au moins 4 entretiens dont au moins 3 de visu	140	140	100%
<b>M3</b>	Taux de remise du plan d'aide aux bénéficiaires d'une intervention sociale individuelle sur l'axe santé - employabilité ayant eu au moins 3 entretiens)	130	130	100%
<b>M4</b>	Nombre d'assurés accompagnés au titre de la PDP	130	130	100%
<b>TOTAL AXE 2</b>		<b>400</b>	<b>400</b>	<b>100%</b>

## AXE 3 : Qualité de service et maîtrise des activités

<b>M5</b>	Taux de satisfaction globale des usagers du service social	75	75	100%
<b>M6</b>	Taux de bénéficiaires du service social sans entretien depuis 4 mois	140	140	100%
<b>M7</b>	Taux de demandes d'intervention avec RDV dans les 15 jours	135	135	100%
<b>M8</b>	Validation sans restriction des comptes	50	50	100%
<b>M9</b>	Taux d'accès global à la formation	50	50	100%
<b>TOTAL AXE 3</b>		<b>450</b>	<b>450</b>	<b>100%</b>







# CPG Vieillesse - Résultats 2019

indicateur	libellé	Pts théoriques	Pts obtenus 2019	% atteinte Obj.
		<b>970</b>	<b>911,7</b>	<b>93,98%</b>

## AXE 1 : OFFRE DE SERVICE ET SATISFACTION CLIENT

<b>R01-1</b>	Taux de satisfaction globale des retraités	60	60	100%
<b>R02-1</b>	Taux de satisfaction par mode de contact	40	40	100%
<b>R03-1</b>	Ressenti de la réitération	20	20	100%
<b>R04-1</b>	Taux de réclamations traitées dans les délais	20	20	100%
<b>R05-1</b>	Taux d'appels téléphoniques entrants aboutis (techniciens + SVI)	50	42,8	85,6%
<b>R06-1</b>	Taux de courriels traités dans les délais (2 jours ouvrés)	20	20	100%
<b>R07-1</b>	Taux de demandes de retraite déposées en ligne	50	24,6	49,2%
<b>R08-1</b>	Evolution des demandes déposées en ligne DD et ASPA	neut.	neut.	neut.
<b>R09-1</b>	Evolution des DEL de régularisation de carrière	neut.	neut.	neut.
<b>TOTAL AXE 1</b>		<b>260</b>	<b>227,4</b>	<b>87,5%</b>

## AXE 2 : PERFORMANCE OPERATIONNELLE

<b>R10-2</b>	Taux de dossiers droits propres déposés au moins 4 mois avant la date de point de départ de la retraite (résidant en France et hors CI)	60	40,9	68,16%
<b>R11-2</b>	Taux de dossiers droits propres notifiés avant la date de point de départ de la retraite	60	60	100%
<b>R12-2</b>	Taux de dossiers de droits dérivés notifiés dans les 4 mois suivant le dépôt de la demande	40	40	100%
<b>R13-2</b>	Taux de demandes d'aides individuelles traitées en 40 jours maximum	40	40	100%
<b>R14-2</b>	Déploiement des dispositifs en faveur de l'aménagement du logement (nombre de bénéficiaires)	20	20	100%
<b>R15-2</b>	Développement de la reconnaissance réciproque des GIR affectés aux retraités par les Conseils Dép. et par les CARSAT	40	40	100%
<b>R16-2</b>	Volume d'entretiens Information Retraite avec revue de carrière pour les assurés de 55 ans et plus en situation de fragilité et/ou de carrière complexe	40	40	100%
<b>TOTAL AXE 2</b>		<b>300</b>	<b>280,9</b>	<b>93,6%</b>

## AXE 3 : QUALITE ET CONFORMITE FINANCIERE

<b>R17-3</b>	Indicateur Qualité du Processus Retraite (taux de dossiers mis en paiement sans erreur à incidence financière)	60	53,4	89%
<b>R18-3</b>	Montant total des indus frauduleux et fautifs constatés	50	50	100%
<b>R19-3</b>	Montant total des indus frauduleux et fautifs évités	50	50	100%
<b>TOTAL AXE 3</b>		<b>160</b>	<b>153,4</b>	<b>95,9%</b>

## AXE 4 : PERFORMANCE ECONOMIQUE

<b>R20-4</b>	Evolution de la productivité (nombre d'unités d'œuvre pondérées / nombre d'ETPMA, hors fonctions nationales)	60	60	100%
<b>R21-4</b>	Evolution du coût de gestion (coût de gestion/nombre d'unités d'œuvre pondérées, hors fonctions nationales)	60	60	100%
<b>R22-4</b>	Ratio de surface utile nette par agent	neut.	neut.	neut.
<b>R23-4</b>	Taux d'évolution de la consommation d'énergie	50	50.	100%.
<b>TOTAL AXE 4</b>		<b>170</b>	<b>170</b>	<b>100%</b>

## AXE 5 : SOCIAL ET ENVIRONNEMENTAL

<b>R24-5</b>	Evolution du taux d'absentéisme pour maladie de courte durée (inférieure à 8 jours) par rapport à l'année de référence 2016	neut.	neut.	neut.
<b>R25-5</b>	Taux de formation des collaborateurs (agents ayant bénéficié d'une formation) Cumul depuis le 1/1	50	50	100%
<b>R26-5</b>	Nombres d'accords locaux signés et agréés (Cumul)	30	30	100%
<b>R27-5</b>	Taux d'accès des femmes à des postes de cadres (à compter du niveau 7)	neut.	neut.	neut.
<b>TOTAL AXE 5</b>		<b>80</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

