

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020



Isabelle Lustig,  
directrice de la Carsat

direction RETRAITE

direction ACTION SOCIALE

direction RELATION ENTREPRISES ET INTERVENTIONS SOCIALES

direction DAFC

direction PILOTAGE

direction RESSOURCES HUMAINES

direction LOGISTIQUE - INFORMATIQUE

direction GIE

direction COMMUNICATION

## ÉDITO

Le Rapport d'activité est un des exercices annuels incontournables, un des temps forts de l'année pour les équipes de communication. Si la Carsat a l'obligation légale d'en publier un, nous y voyons là une occasion idéale pour synthétiser, secteur par secteur, le travail et les efforts de toute une année.

L'exercice évolue dans le temps. Il y a quelques années, le document était tout en papier, épais comme une bible, et d'ailleurs c'en était véritablement une, aussi exhaustive que peut-être un peu indigeste, mais avec le mérite de présenter des chiffres, statistiques, tableaux et graphiques, des explications très complètes dans le but de livrer des résultats bruts. Il était une photographie, un scanner devrais-je dire, bref un outil de travail précieux.

Aujourd'hui, avec internet et le développement du digital, l'accès aux chiffres et données statistiques est à la portée de tous. Le rapport d'activité, en toute logique, s'est totalement dématérialisé, et sa vocation n'est plus celle d'hier. Il offre à présent une vision d'ensemble de notre Carsat, qui témoigne de ses valeurs. Celles-ci sont les piliers de l'organisation éthique et bienveillante que nous sommes fièrement en train de mettre en place.

Alors que s'ouvre la saison du rapport annuel d'activité, j'espère que nous avons pris le recul nécessaire pour raconter, de façon juste et pertinente, notre année 2020, qui ne peut pas occulter la crise sanitaire que nous avons traversée ensemble, et qui nous a tous ébranlés, qui a bouleversé notre quotidien, mais qui nous a aussi interrogés sur notre capacité à y faire face.

Le ton est donné. Reste à trouver le format. Loin de l'épaisse publication traditionnelle de jadis, le nouveau rapport se présente à vous de manière synthétique et accessible, pour être consulté rapidement et obtenir une vision assez complète de l'activité de la Carsat. Nous avons pioché dans les nouveaux usages nés des confinements. Ainsi le webinar de janvier (bilan 2020 et perspectives 2021) nous a servi de fil conducteur, et le texte s'est allégé au profit de l'image et de la parole.

Une sorte de lâcher prise, en quelque sorte, au profit de l'essentiel.

## CONSEIL D'ADMINISTRATION

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.



Président :  
Alain MONPEURT



1<sup>er</sup> Vice-Président :  
Serge RULEWSKI



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



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

### COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

au 31 décembre 2020

#### REPRÉSENTANTS DES SALARIÉS

CFDT	T : André MIDY T : Michèle ZUMSTEIN	S : Marie-Claude RUHLMANN S : Reza ZAFARY
CFC-CCG	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 S : Katy MICHEL
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 : Serge RULEWSKI T : Jean-Yves SCOUTHEETEN T : Véronique SEVER T : Vincent SOLEILLE	S : Marie MARQUIS-LORBER S : Gérard PACARY S : Thierry SIMON
U2P	T : Alain EICHER T : Jean-Paul MULLER	S : Philippe FISCHER S : Philippe SCULLI

#### AUTRES REPRÉSENTANTS

FNMF	T : Jacqueline ZILLIG	S : Philippe CAHEN
------	-----------------------	--------------------

#### PERSONNES QUALIFIÉES

	T : Laurence GRISEY MARTINEZ T : Patrick HEIDMANN T : Corinne LOUIS T : Armand REBOH	
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------	--

#### 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



Gilles Kretz

### ATTRIBUTION DE LA RETRAITE

L'instruction et le calcul de la retraite sont des missions qui s'inscrivent dans le cadre d'une évolution constante des dispositions réglementaires et d'une coordination entre régimes de plus en plus prégnante, notamment avec l'intégration des travailleurs indépendants au 01.01.2020.

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

# TEMPS FORTS

## Intégration de la Sécurité sociale des travailleurs indépendants (SSI) au Régime général

- création d'un secteur dédié, le pôle travailleur indépendant, constitué principalement des agents issus du secteur retraite de l'ex-SSI Alsace et de quelques agents de l'ex-SSI Lorraine (reprise en gestion des dossiers de la Moselle gérés par la caisse SSI de Lorraine)

La gestion des dossiers des travailleurs indépendants continue à se faire pour partie avec les outils du SSI. La tendance est toutefois de privilégier, dès que possible, l'utilisation des outils du Régime général, comme cela a été le cas pour la liquidation des droits propres.

## Recours exponentiel au télétravail

- développement et accélération de l'utilisation d'outils collaboratifs nécessaires au travail à distance (visio, routines en mode dématérialisé...)

Les effets du 1<sup>er</sup> confinement de mars 2020 ont eu un fort impact en termes de réception des demandes de retraite avec une forte diminution des entrées en mars et avril. Ce "retard" de dépôt des demandes a été résorbé dans les mois qui ont suivis avec des entrées très élevées qui finalement se sont globalement avérées conforme aux prévisions annuelles. Cette situation a nécessité un pilotage rigoureux. Grâce à la réactivité de l'ensemble de la chaîne de production, la continuité de service a pu être assurée dans cette situation aussi brutale qu'inédite.

## Entraide inter-Carsat

- instruction de demandes de droit personnel, contrôle des dossiers en provenance d'autres Carsat

- prise en charge de demandes d'allocation supplémentaire pour les personnes âgées (ASPAs) pour le compte des quatre Caisses Générales de Sécurité Sociale des départements ultramarins

- convention de partenariat signée avec la Carsat Languedoc-Roussillon pour bénéficier d'une entraide pour le traitement des dossiers ASPA des travailleurs indépendants

## Plan de production

Des objectifs COG\* de production visent à produire un volume significatif de reconstitutions de carrière, limiter le volume de stocks anciens (droits dérivés, ASPA, retraite complémentaire des travailleurs indépendants), réduire au maximum la liquidation de droits personnels au-delà de la date d'effet, traiter sous 90 jours les dossiers de résidents à l'étranger ou encore apporter rapidement une réponse aux mails. Pour 2020, la quasi-totalité des objectifs du plan de production a été atteinte.

## Anticipation de la notification de retraite et simplification des procédures

Pour éviter les situations de rupture de ressources, pour des situations identifiées :

- possibilité de mettre en paiement les pensions alors que le dossier n'est pas tout à fait complet (respect des délais, atteinte des objectifs CPG\*\* et du plan de production)
- simplifications de procédure pour accélérer le traitement des dossiers de droit propres, droit dérivé et ASPA et ainsi garantir le meilleur service aux assurés (Covid).
- nouveau service de demande de pension de réversion en ligne (fin 2020)

\*Convention d'Objectifs et de Gestion

\*\*Contrat Pluriannuel de Gestion

# CHIFFRES CLÉS

intégrant le régime des travailleurs indépendants au 1<sup>er</sup> janvier 2020

**33.813** pensions de droit personnel attribuées

**10.854** pensions de réversion attribuées

+ de **6** milliards d'€ de prestations versées

**739.626** retraités dont

**590.995** en Alsace-Moselle

**62,7** ans : âge moyen de départ à la retraite en Alsace-Moselle



CARRIÈRE  
IDENTIFICATION  
DÉCLARATION

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, ciblée ou conventionnelle.

Les anomalies d'identification peuvent être détectées lors du traitement d'une déclaration, 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).

DACCOR  
(Assistance et  
coordination de l'Outil  
Retraite et de la règle-  
mentation)

Ce service assure la déclinaison locale et la diffusion des instructions nationales retraite, de nature réglementaire ou technique, au sein de la Carsat.

# TEMPS FORTS

## La dématérialisation des dossiers carrière

Le confinement a amené la Carsat à inventer des circuits dématérialisés pour permettre aux agents de télétravailler et ainsi garantir la continuité de service auprès des assurés. La réactivité et l'adaptabilité de tous les acteurs du processus carrière a contribué à l'atteinte de cet objectif et aujourd'hui plus de 90% des dossiers sont entièrement dématérialisés contre 30% précédemment.

## Les 1<sup>ères</sup> avancées de l'outil SYRCA\*

SYRCA est le nouvel outil de saisie, de consultation et de contrôle de la carrière qui remplacera en 2021 l'actuel OR. Une 1<sup>ère</sup> version de cet applicatif a été livrée à la Carsat et 4 formateurs relais issus respectivement du service formation et des secteurs métiers ont été formés à ses différentes fonctionnalités. Une équipe pionnière s'est également constituée. Elle regroupe des membres de différents secteurs d'activités (carrière, contrôle, support, formation) et a pour mission d'appréhender l'outil et faire remonter à la Cnav ses constats et propositions d'amélioration.

\* SYstème de Régularisation de CArrières

- reprise intégrale des droits des travailleurs indépendants par les Carsat
- revalorisation des pensions de vieillesse du régime général selon cinq coefficients différents (loi n° 2019-1479 du 28 décembre 2019 de finances pour 2020)
- mise en œuvre des mesures destinées à assurer la continuité de service afin d'éviter la rupture de ressources pour nos assurés (Covid)
- déclinaison des modalités de traitement des dossiers des travailleurs indépendants résultant des mesures exceptionnelles de soutien économique prises par le gouvernement, notamment en matière de recouvrement des cotisations sociales, celles-ci modifiant les règles habituelles de calcul des droits retraite (Covid)
- rénovation du processus d'attribution de l'ASPA (entamée en 2019, finalisée en 2020)

# CHIFFRES CLÉS

**26.993** carrières régularisées

(ce chiffre concerne uniquement les travailleurs salariés du régime général)

**11.024** anomalies d'identification solutionnées



CARRIÈRE 2.0  
Simplifions la retraite



Plus de **90** instructions nationales analysées et relayées : soit environ **50** points techniques et/ou réglementaires présentés en Actu Métier Retraite et autant de fiches Hélios créées ou mises à jour

**3.290** demandes d'assistance aux utilisateurs dont 282 de nature réglementaire et 3.008 de nature technique

Modification du paramétrage de plus de **200** courriers nationaux (OR) et locaux (BIL) afin de diminuer les impressions locales et faciliter le télétravail

**50** courriers locaux créés ou modifiés

# TEMPS FORTS

## RELATION CLIENT

Au regard du contexte sanitaire, la relation téléphonique a été un pilier de notre qualité de service, avec le 3960.

- généralisation de la pratique du rendez-vous téléphonique pour pallier les fermetures des accueils des agences retraite en raison des confinements et autres restrictions
- expérimentations de visio-rendez-vous menées avec succès. Ce service est proposé aux assurés disposant de l'équipement adéquat ou se rendant dans une structure France Services pour un accompagnement à l'utilisation des outils collaboratifs
- développement du partenariat avec le réseau de proximité France Services.
- travail préparatoire mené en vue d'une forte digitalisation du dispositif de la fonction conseil en entreprise apparue comme une nécessité au vu du contexte sanitaire
- La Carsat s'est associée aux CICAS de nos trois départements pour organiser l'édition 2020 des "rendez-vous de la retraite", évènement qui propose des entretiens personnalisés à des assurés actifs de 58 à 62 ans. Cette action décline au niveau régional la volonté nationale d'associer les deux réseaux afin d'offrir à l'assuré un service global et simplifié.

# CHIFFRES CLÉS

**31** conventions signées avec des Espaces France Services en Alsace Moselle

**14.566** assurés ont utilisé le service de demande de retraite en ligne

**53.806** mails traités et **218.950** appels téléphoniques

**3.022** réclamations traitées

**3.735** entretiens d'information retraite dont **2.400** menés par téléphone

**247** assurés, principalement des travailleurs frontaliers, ont été reçus en RDV

lors des **14** journées internationales ou européennes d'information retraite organisées avant le confinement de mars 2020

**700** entretiens personnalisés dans le cadre des "RDV de la retraite" du 12 au 17 octobre





Anne-Céline Freiss

La mission de l'Action Sociale est de promouvoir le "bien vivre sa retraite" en apportant une réponse adaptée à chacun, dans une logique de prévention de perte d'autonomie qui joue un rôle essentiel en intégrant les questions de lien social, de logement et plus généralement d'environnement.

La politique repose sur 3 piliers :

- informer et conseiller les assurés tout au long de leur retraite
- favoriser le développement d'actions collectives de prévention
- proposer aux retraités plus fragilisés des aides individuelles pour le maintien au domicile.

## TEMPS FORTS

- Appels sortants lors de chaque période de confinement pour maintenir le lien social des personnes âgées les plus fragiles, les écouter, pour accueillir et apaiser leurs inquiétudes.
- Adaptation du calendrier et du format de nos actions collectives à la situation sanitaire, au profit de solutions en ligne. Le distanciel restera une offre complémentaire au présentiel, car il permet de toucher un public plus jeune et familiarisé avec le numérique.
- Accélération de la dématérialisation de nos circuits, permettant de maintenir l'ensemble des paiements au profit des assurés et des opérateurs.
- Signature d'une convention avec l'Union Régionale HLM Grand Est. Ce partenariat vise à développer notre action de financement des travaux d'adaptation du logement dans le parc social locatif et à faire connaître notre offre de service
- Intégration de la gestion des travailleurs indépendants qui bénéficient des mêmes aides en matière d'action sociale que les retraités du régime général
- Nouveaux tableaux de bord facilitant le repérage et aidant à la décision d'orientation vers les offres de service [OBSERVATOIREDESFRAGILITES.FR](https://OBSERVATOIREDESFRAGILITES.FR)



## CHIFFRES CLÉS

### ACTION SOCIALE COLLECTIVE

**175.562 euros :**

subventions accordées pour le financement des actions collectives

**513** actions collectives de prévention dont :

**182** actions de prévention (bien être et estime de soi..)

**331** actions du lien social (majoritairement lutte contre l'isolement)

réalisées pour

**10.449** bénéficiaires

(55% d'actions ont été reportées en 2021 à cause de la pandémie)

**22** nouveaux projets de lieux de vie collectifs soutenus financièrement (priorité accordée aux résidences autonomie) :

- construction ou rénovation :  
5 autorisations de programmes pour un montant total de

**1.817.000** € (prêt)

et 5 accords pour **150.100** € (subventions)

- plan d'aide à l'investissement (PAI) national et régional :  
12 accords concernant des résidences autonomie pour un montant de

**1.402.621** €

### ACTION SOCIALE INDIVIDUELLE

**10.540** évaluations globales des besoins des personnes âgées réalisées

**15.336** plans d'actions personnalisés financés

**2.998** aides temporaires attribuées

**880** aides à l'habitat accordées



Marianne Welfert

RELATION  
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.

# TEMPS FORTS

## TMS\* Pros

+ 90% de la cible 2020 qualifiée au niveau du plan de reprise d'activité. Phase de qualification essentielle pour avoir l'image la plus réaliste possible de la capacité des établissements à s'engager dans la démarche TMS Pros. Approche sectorielle privilégiée. Accompagnement de la temporalité de reprise des différents secteurs d'activité

\*troubles musculosquelettiques

## Risques Chimiques Pros

- déploiement de l'espace privé [RISQUESCHIMIQUESPROS](#) vers les entreprises ciblées régionalement
- réalisation d'actions de communication vers les entreprises du secteur de la métallurgie en partenariat avec l'UIMM\*\*. Un groupe de travail inter-régional animé par notre Carsat a rédigé un support de présentation utilisable sous forme de webinaire par l'ensemble des Carsat

\*\*Union des industries et entreprises de la métallurgie

## Chutes dans le BTP

- convaincre les maîtres d'ouvrage d'intégrer dans les cahiers des charges des marchés de travaux, la mutualisation des moyens de prévention
- accompagner les entreprises sur ces opérations pour la mise en œuvre de ces mesures

## Grande Distribution

- poursuite du pilotage de l'action partenariale de prévention des risques professionnels en grande distribution
- conception d'un outil innovant de formation utilisant la réalité virtuelle : au sein d'un supermarché virtuel, le salarié est confronté à 19 situations de travail.



**OPTIMUS-PREV**  
La réalité virtuelle au service de la prévention  
Grande distribution

# CHIFFRES CLÉS



**405** établissements ciblés à accompagner en Alsace Moselle

Suite à la crise sanitaire, une qualification des établissements a été réalisée : 24% des établissements n'étaient pas en capacité de s'engager dans le programme TMS Pros avant le second trimestre 2021



**+ 200** entreprises régionales ont accès à leur espace personnel sur le site risqueschimiquespros

**54** entreprises sensibilisées aux mesures de prévention à prendre en cas d'exposition au brouillard d'huile



accompagnement de **29** maîtres d'ouvrage sur **52** opérations

rencontre de **140** décideurs pour les sensibiliser à la mise en œuvre du programme

visite de **400** chantiers dans le cadre des deux campagnes de contrôle



**7** réunions mobilisant 20 experts : contrôleurs de sécurité, ergonomes, techniciens de service de santé, médecins du travail, ingénieurs et informaticiens

Budget de **118.000** euros

**7** partenaires associés à la Carsat : ACST, AGE STRA, AST Moselle, AST67, Alsace Santé au Travail, SIST, DIRECCTE

RELATION  
ENTREPRISES

# TEMPS FORTS

## Incitations financières

- gestion de 22 subventions prévention s'ajoutant aux habituels contrats de prévention. Afin d'aider les entreprises et indépendants durant la crise sanitaire, la subvention COVID a bénéficié d'un budget national de 50 millions d'euros et connu un énorme succès au plan national et régional.
- mobilisation sans précédent de 40 agents de la Prévention et la tarification qui témoigne d'une grande capacité d'adaptation pour faire face à la charge de travail

## Tarification

L'année 2020 est marquée par une tarification 2.0

- promotion de la dématérialisation des taux devenue obligatoire pour les entreprises d'au moins 10 salariés à partir du 01/01/2021
- évolution de l'outil métier qui permet désormais une consultation des données nationales
- développement du télétravail a permis de maintenir un service de qualité (contexte sanitaire)
- formation Startech (gestionnaire conseil de tarification) a pu être poursuivie en distanciel

# CHIFFRES CLÉS

charge de travail exceptionnelle : plus de **3.000** demandes (8 à 10 fois plus de dossiers qu'une année normale)

budget de **2,6** millions d'€

réservations et paiements : **8,1** millions d'€

**+ 115.000** taux notifiés aux entreprises

**312** recours gracieux et contentieux réceptionnés

**79,4%** des entreprises d'au moins 10 salariés adhérents à la notification dématérialisée

**1%** taux d'erreur sur les contrôles tarification

## ACTIONS PAR BRANCHE

Elles visent une profession et ont pour objectif de toucher plusieurs établissements d'une même branche d'activité.

**564** interventions

**89.944** sections d'établissements\*

dont **5.110** visitées

**802.337** salariés couverts contre le risque AT/MP

**263.261** salariés visités dans les sections d'établissements\*

## ACTIONS DIRECTES

Elles sont menées par le préventeur directement au sein de l'établissement.

**6.286** sections d'établissements\* visités

**13.538** interventions

\* Une entreprise peut posséder plusieurs établissements localisés en différents lieux. Un établissement pourra être scindé en plusieurs sections selon l'activité qui s'y déroule. La section peut alors se distinguer par le risque professionnel associé à son activité.



## INTERVENTIONS SOCIALES

Ce secteur propose un accompagnement personnalisé aux assurés fragilisés par des problèmes de santé qui risquent d'avoir des conséquences importantes sur leur vie quotidienne et/ou professionnelle.

Solidarité, agilité, continuité de service et innovation sont autant de valeurs qui ont été portées durant cette période par l'ensemble des professionnels du Service social.

# TEMPS FORTS

- contact tracing pour l'Assurance Maladie durant le 1<sup>er</sup> confinement
- renforcement d'équipes médico-sociales dans le cadre de la réserve sanitaire
- campagne d'appels sortants, initiée par le service Action sociale individuelle en faveur des retraités isolés ou fragilisés
- renforcement du partenariat entre le service social et les services retraite (poursuite des signalements réciproques de retraités fragilisés, en difficulté d'accès aux soins ou en renoncement, formalisation d'une procédure de signalements des assurés/retraités en détresse psychologique qui contactent le 3960)
- poursuite des accompagnements sociaux, entre autres dans le développement de la prévention de la désinsertion professionnelle et sorties hospitalisation, par le biais d'entretiens téléphoniques ou au travers d'outils numériques innovants (visio-entretiens)
- évolution du métier de secrétaire sociale vers celui de conseillère services en Assurance maladie. Cette démarche initiée par la Caisse nationale a été accompagnée par la réalisation d'un webinaire et soutenue par une formation dédiée
- réorganisation du service social régional (intégration d'un manager projet-réseaux et d'une chargée de mission pour renforcer le soutien aux managers de terrain et aux équipes dans la valorisation et la promotion de l'offre de service)

# CHIFFRES CLÉS

**10** volontaires pour le contact tracing  
(assistants de service social et conseillères service en assurance maladie)

**1** assistant social et **1** conseillère service en assurance maladie volontaires pour le renforcement d'équipes médico-sociales (réserve sanitaire)

**581** appels sortants réalisés par les assistants sociaux et conseillères des unités vers les personnes isolées/fragilisées

**869** signalements du service social vers le service retraite

**98** signalements du service retraite vers le service social

**56.580** entretiens réalisés pour

**19.195** bénéficiaires d'une aide individuelle

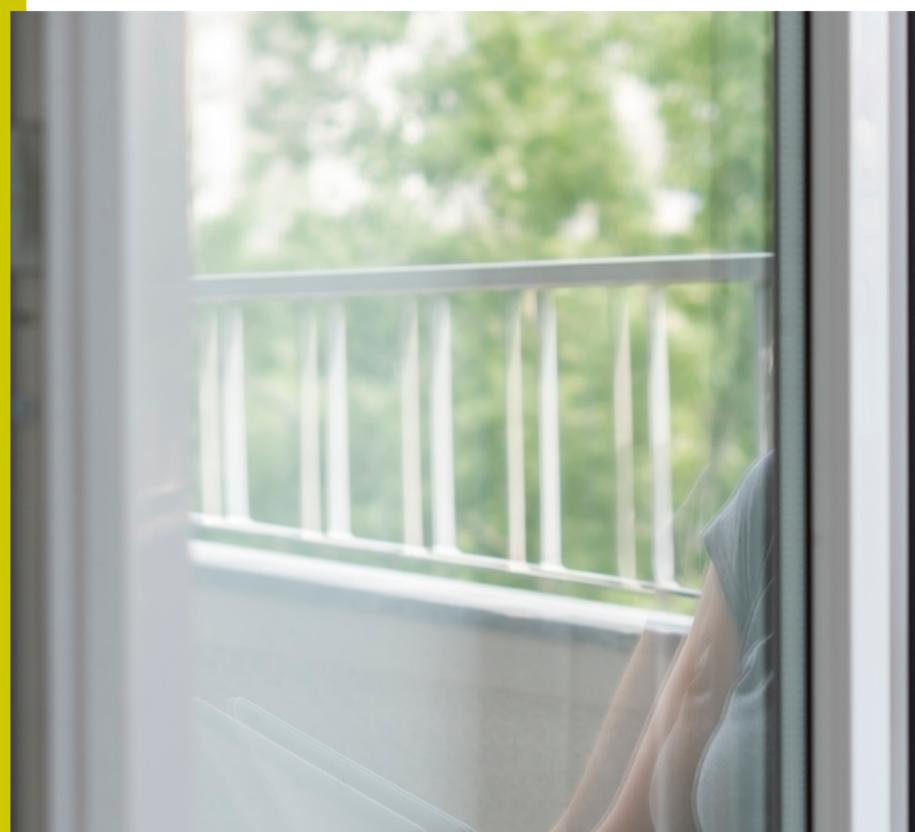
**43,5%** sécuriser le parcours en santé

**32%** prévenir la désinsertion professionnelle

**6,5%** agir pour le bien-vieillir

**18%** stabiliser le retour à domicile après hospitalisation

**1.033** participants à une action collective





Jean-Claude Jully

COMPTABILITÉ  
PAIEMENT  
RECOUVREMENT  
RETRAITE

Le pôle GCP (gestion des comptes prestataires) garantit la continuité du paiement des retraites par la mise à jour régulière des comptes. Le pôle Recouvrement gère la récupération amiable des créances de prestations. Le pôle Comptabilité Prestations assure le contrôle des flux de paiement Retraite ainsi que le suivi de la comptabilité des prestations.

## TEMPS FORTS

- intégration du régime des travailleurs indépendants dès le 1er janvier 2020 : découverte de nouveaux outils, de nouveaux champs d'activité (gestion des retraites complémentaires...)
- crise sanitaire : généralisation du télétravail, progression importante des décès et des indus au décès
- opération nationale de redressement de la CSG à partir du 5 août : création d'un important volume d'indus de CSG, impact fort sur la relation client

## CHIFFRES CLÉS

**6.250.763.513** € de dépenses de prestations contrôlées

et comptabilisées pour **739.626** retraités dont :

**6.098.259.982** € au titre du régime général pour **734.782** assurés

**152.503.531** € au titre du régime des indépendants pour **66.517** assurés

(93% des retraités TI perçoivent également une retraite au titre du RG)

**53.579** indus créés pour **22.812.234** €

Indus du vivant : **22.479** pour **6.074.460** €

(17.938 pour 3.055.818 € au titre de l'opération de redressement CSG)

Indus au décès : **31.103** pour **16.737.774** €  
(+20% à cause de la Covid)

**85.579** opérations de recouvrement pour **24.938.606** €

Indus du vivant : **47.980** pour **8.986.241** €

Indus au décès : **37.599** pour **15.952.365** €

**36.726** recettes de prestations pour **18.129.369** €

**113.488** opérations de mises à jour du compte prestataire (changements d'adresse ou de coordonnées bancaires, décès, justificatifs d'existence, demandes de successions...)



# TEMPS FORTS

## CONTRÔLE TECHNIQUE

La Carsat assure le "paiement à bon droit" des prestations et dispose de moyens dédiés à leur contrôle. La plupart des vérifications se font avant mise en paiement et se concentrent sur les points ayant une incidence financière

- réalisation de deux missions mutualisées entre organismes : l'une au titre de "l'entraide", l'autre étant le "sondage des dossiers validés (SDV)" qui a pour objet d'évaluer la qualité de la production de la branche retraite dans son ensemble
- suspension des activités de contrôle pendant trois semaines afin de vider les stocks de l'organisme compte tenu de l'incertitude sur la possibilité d'assurer la mission (crise sanitaire). La majorité des contrôles non initialement réalisés l'ont été a posteriori

## LUTTE CONTRE LA FRAUDE

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.

- exploitation des signalements internes (grâce au réseau de 17 correspondants fraude au sein de chaque secteur, qui affinent les signalements de suspicions de fraude émis par les services et les rendent de plus en plus pertinents)
- intégration du Pôle travailleurs Indépendants et le Service Social dans le RCF (Réseau Correspondants Fraude)
- exploitation des signalements externes (autres organismes)
- traitement de requêtes nationales et locales lutte contre la fraude externe
- coopération avec les autres organismes de la protection sociale à la lutte contre la fraude sociale
- établissement de rapports d'enquêtes et qualification des dossiers avec décision du Comité Décisionnel Fraude (CDF)

## GESTION DES COMPTES FINANCIERS

- premiers paiements effectués pour les échéances retraites du régime des travailleurs indépendants intégrés au régime général
- reprise des données comptables des agents intégrés ex-SSI en matière RH
- objectif atteint (malgré la Covid) de garantir le traitement rapide et le paiement de tous les types de flux (retraite, fournisseurs, aides individuelles et collectives, salaires...)
- accompagnement des secteurs pour la mise

en œuvre de solution de paiement alternatives (lors de l'indisponibilité des outils) ou plus agiles (paiement des subvention Covid aux TPE\*), tout en maintenant la couverture des risques (financiers et qualité comptable)

- contrôle des mesures RH liées à la crise sanitaire et aux impacts en paie (télétravail...)
- accompagnement de l'audit approfondi mené par la Cnav

\*très petites entreprises

# CHIFFRES CLÉS

**42.000** 42.000 contrôles des droits

**5.800** contrôles des carrières

**2.130** entraides inter-organismes

**4.950** sondages des dossiers validés (SDV) soit **54.880** dossiers contrôlés

**302** dossiers contrôlés dont **151** issus des signalements internes, et

**61** débouchent sur une faute ou une fraude

**41** dossiers - fraude notifiée d'un montant de **676.032 €**

**136** dossiers - faute notifiée d'un montant de **365.392 €**

**7.107.577 €** : préjudice évité suite au contrôle concernant la détection des situations frauduleuses et fautives

## RÉGIME GÉNÉRAL

**8.829.279** fichiers de paiement et

**3.402** paiements manuels (hors système)

représentant un total de **5,69** milliards €

subventions Covid : **2.203.000 €**

soit **1.443** paiements

## TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

**540.195** paiements de **175** millions d'euros au total

**948** biens mobiliers repris à l'inventaire

pour une valeur de **1,3** millions d'euros



Jean-Luc Maille

### CONTRÔLE DE GESTION ET STATISTIQUES

Il regroupe les activités de budgets, de suivi des effectifs, de la comptabilité analytique, des résultats de production et de l'exécution des contrats pluriannuels de gestion.

## TEMPS FORTS

La crise sanitaire a fortement impacté l'ensemble des activités de la Carsat, générant des économies ou des surcoûts. Le contrôle de gestion s'est chargé, avec les autres directions de la Carsat, de les estimer et d'assurer leurs financements.

Les nouvelles activités en lien avec les "Travailleurs indépendants" ont fait l'objet de révisions des indicateurs CPG. Le contrôle de gestion et statistiques a mis en place des suivis différenciés des activités salariés / TI et globales Carsat.

Fusion du département de Gestion de la Performance et Statistiques avec le Contrôle de Gestion, en octobre 2020, afin de concilier le suivi de la performance avec les moyens attribués au sein d'un même service : l'Adéquation Charges Ressources.

### MAÎTRISE DES RISQUES

Le service maîtrise des risques a pour mission 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.

Une campagne d'auto-évaluation RunMR (référentiel unique national de maîtrise des risques) a été réalisée de mai à novembre. Elle était ciblée sur les risques des métiers Retraite à forte criticité pour lesquels de nouvelles instructions sont parues début 2020 et/ou des activités TI ont été intégrées dans le périmètre.

### CONTENTIEUX

Ce service instruit et présente en Commission de Recours Amiable 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 représente la Caisse devant les juridictions compétentes. Il déclenche la récupération contentieuse des indus et créances.

- gestion de la crise sanitaire – rédaction des fiches "Plan de Continuité de l'activité"
- dématérialisation partielle de l'activité
- traitement des premiers dossiers Travailleurs Indépendants
- transfert de compétence des Admissions en Non-Valeur de la Commission de Recours Amiable (CRA) vers le Copil Recouvrement

## CHIFFRES CLÉS

DÉPENSES :	FONCTIONNEMENT	INVESTISSEMENT
• GAV* :	<b>43.075.000 €</b>	<b>125.000 €</b>
• GAM* :	<b>13.433.000 €</b>	<b>59.000 €</b>
• PAT* :	<b>7.143.000 €</b>	<b>30.000 €</b>

\*GAV (Gestion Administrative Vieillesse) - GAM (Gestion Administrative Maladie) PAT (Prévention Accident du Travail)

**44** risques à traiter avec **63** moyens de maîtrise associés

**94%**, c'est le taux de maîtrise des risques de la Carsat (en concordance avec la moyenne nationale)

**25** réunions de revue organisées avec les acteurs locaux

**4** plans d'action restent à finaliser

**228** recours en droits instruits dont **103** décisions favorables aux assurés

**334** demandes de remises de dettes (renoncement au recouvrement de **103.721,87 €**)

**123** contraintes émises qui constituent des titres exécutoires

**748** créances contentieuses clôturées (admission en non-valeur, indu soldé...)

**27** audiences en présentiel auprès des Tribunaux Judiciaires-Pôles Sociaux et des Cours d'appel

# TEMPS FORTS

# CHIFFRES CLÉS

## QUALITÉ

Le service qualité intervient dans l'organisation de la satisfaction des clients et l'amélioration continue des modes de fonctionnement de la Carsat.

Avec la maîtrise des risques, il est chargé d'accompagner le déploiement de ce système de management sur tout l'organisme.

- rencontres 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
- mise à jour de la nouvelle cartographie des processus proposée par la Cnav
- formation à destination de tous les pilotes et co-pilotes de processus pour renforcer leur rôle dans la démarche SMI
- action de communication pour promouvoir les Ateliers Simples d'Optimisation
- nouvelle mesure de la maturité et de la performance des processus de la Carsat

**71%**, c'est le taux de maturité global de nos processus par rapport au référentiel interne de pilotage

**40** cadres ont suivi la formation des pilotes de processus

## SÉCURITÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION (SSI)

L'objectif est de veiller à l'application de la politique SSI et du plan d'actions pour maintenir le niveau de sécurité informatique local conforme aux exigences nationales.

- campagne de sensibilisation des agents à la sécurité des systèmes d'information
- participation à des groupes de travail nationaux

**4** réunions de la Cellule de Sécurité Logique

**316** revues des identités/habilitations réalisées

## AUDIT INTERNE

Sa mission est de contribuer à l'évaluation et à l'amélioration de notre dispositif de maîtrise des risques. Le plan d'audit est composé de missions demandées par la direction de la Carsat et par la Cnav. Les missions d'audit sont centrées sur les enjeux majeurs de l'organisation. Elles 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 la formulation de recommandations, les auditrices assurent le suivi de leur mise en œuvre.

- plan d'audit national modifié suite à la pandémie de la Covid 19. Un seul audit a été maintenu : mise en œuvre de l'offre de service réclamant, réalisé du 15/09 au 15/12/20
- réalisation de deux audits locaux : classement et archivage des pièces justificatives dans le BSP et stock des révisions de droit
- réalisation de deux audits de suivi : liquidations provisoires et gestion des frais de déplacement
- sensibilisation des pilotes de processus aux délais de mise en œuvre des plans d'action (révision du format des réunions de clôture)
- organisation du suivi des recommandations
- réunions sectorielles semestrielles au cours desquelles sont présentées l'état d'avancement des recommandations aux acteurs de chaque direction
- plans d'actions définis pour 77% des recommandations émises en 2020





Elsa Barbier

**GESTION PRÉVISIONNELLE DES EMPLOIS ET DES COMPÉTENCES (GPEC)**

- Gestion administrative de la formation : suivi de l'exécution budgétaire
- Formation interne retraite
- Recrutement / intégration / accompagnement
- Système d'information des ressources humaines (SIRH) : mise en œuvre des nouveaux modules Sirhius, études statistiques et création de tableaux de bord.

**GESTION ADMINISTRATIVE DU PERSONNEL**

paie, temps de travail, déplacements professionnels, contrats de travail, etc.

**BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL ET RELATIONS CSSCT**

prévention des risques professionnels et amélioration des situations de travail. Accompagnement du personnel et coordination des échanges entre la Direction et les membres du CSSCT. Pilotage RSO.

**SERVICE JURIDIQUE ET RELATIONS SOCIALES**

contribution au dialogue social (organisation, participation et suivi des réunions du CSE, participations aux réunions de négociation), rédaction des accords d'entreprise, suivi des absences syndicales, déploiement des modalités de travail à distance, animation des conseils de discipline (pour le compte des organismes de Sécurité sociale d'Alsace-Moselle)

# TEMPS FORTS

**LIÉS À LA GESTION DE LA CRISE SANITAIRE**

- création et mise à jour d'un guide sur les modalités d'organisation du travail
- accompagnement et suivi des agents vulnérables, cas positifs, cas contacts et gestion du retour sur site
- mise en œuvre de l'évaluation des risques professionnels de crise (risques biologiques et liés au télétravail)
- réalisation de requêtes, paiement des indemnités de télétravail, suivi des éléments de salaire, gestion des chèques déjeuner, arrêts maladie, codes télétravail, suivi du contact tracing, etc.
- mise en œuvre pendant le 1<sup>er</sup> confinement d'une formation spécifique à distance pour les SST sur les mesures à prendre dans le cadre de la pandémie : 119 personnes formées
- digitalisation d'une formation essentielle pour l'accueil du nouveau public des travailleurs indépendants
- transformation des formations prévues en présentiel : 75 % de formations suivies à distance
- intensification du dialogue social : 20 réunions du CSE (au lieu de 10) et 3 de la CSSCT
- 3 décisions unilatérales de l'employeur : assouplissement du plafond d'épargne CET, indemnité de télétravail et prime COVID
- mise à jour du règlement intérieur (dispositifs de prévention épidémies / pandémies)

**AUTRES TEMPS FORTS**

- réalisation à distance de la paie et des charges sociales à compter de mars 2020
- pré-calcul des indemnités journalières (11/2020)
- mise en œuvre d'une nouvelle répartition des activités au pôle GAP (09/2020)
- formations pour accompagner les agents ex-SSI
- accompagnement des transformations : Carrière 2.0 et Service social
- réalisation de la cartographie des parties prenantes dans le cadre de la RSO
- mise en œuvre de différentes campagnes (dont CET épargne et monétisation)
- accompagnement des salariés pour lutter contre la sédentarité et les risques psycho-sociaux



cliquez sur les fiches pratiques → TMS RPS

# CHIFFRES CLÉS

**GESTION ADMINISTRATIVE DE LA FORMATION**

**701** salariés ont suivi au moins une formation

**15.474** heures de formation réalisées

**RECRUTEMENT**

**57** entrées dont 29 CDI et 38 CDD

**17** stagiaires - **38** intérimaires

**52** appels à candidatures dont 34 internes et 18 externes

**418** candidatures spontanées

**FORMATION INTERNE RETRAITE**

**550** heures de formation ont été dispensées à **92** agents.

Poursuite d'un parcours de formation initial pour **10** personnes et démarrage d'une nouvelle session de **8** agents

**13** agents accompagnés lors de la reprise d'activité après une longue absence

**GESTION ADMINISTRATIVE DU PERSONNEL**

**6.658** frais de déplacement

**88** réservations hôtelières

**527** trajets simples en train

**35** déplacements en avion

**12.588** bulletins de salaire

**150** embauches

**243** contrats à temps partiel

**SERVICE JURIDIQUE ET RELATIONS SOCIALES**

**8** réunions de négociation avec signature de 2 protocoles d'accord et 1 avenant avec les délégués syndicaux (dont prise en charge des cotisations retraite)

**2** sanctions disciplinaires

**1** procédure d'enquête interne

**5** ruptures conventionnelles

**8** conseils de discipline



Rolande Reyss

## LOGISTIQUE

Cette direction assume les missions en lien avec la gestion de son patrimoine immobilier et mobilier, la sécurité des personnes, la fourniture des biens et services. Elle est également en charge de la gestion et la numérisation des flux et pilote l'axe développement durable.

## INFORMATIQUE

### INFRASTRUCTURES

#### DÉVELOPPEMENT RÉGIONAL

Le pôle infrastructures assure une continuité de service de l'outil informatique pour l'ensemble des agents. Il intervient localement pour gérer les postes de travail, déployer les outils et administrer les infrastructures. Il est également l'interlocuteur privilégié pour la gestion des incidents et des habilitations.

Le pôle développement régional met à disposition du personnel de la Carsat des outils logiciels métier à forte valeur ajoutée pour des besoins non couverts par les outils nationaux

### DÉVELOPPEMENT NATIONAL ET PRODUCTION NATIONALE

Les équipes participent aux activités de développement et de production par délégation de la Direction Nationale des Systèmes d'Information.

## TEMPS FORTS

### LOGISTIQUE ET INFORMATIQUE

- gestion opérationnelle de la crise sanitaire dans le cadre du Plan de Continuité d'Activité durant toute l'année par la direction logistique et informatique : élaboration et mise à jour régulière du guide de prévention, mise en place des dispositifs et équipements de protection sur l'ensemble des sites, adaptation des modalités de fonctionnement du restaurant d'entreprise...
- mise à disposition à l'ensemble des salariés de PC portables permettant la poursuite de l'activité à distance dès les premiers jours de la crise sanitaire
- nouvelle organisation de la gestion des flux
- numérisation de l'ensemble du courrier postal et édition centralisée des plis expédiés

### LOGISTIQUE

- réhabilitation de l'agence retraite de Haguenau
- regroupement des sites de la prévention et de l'agence retraite à Colmar
- mise en place d'une solution de tri des déchets sur l'ensemble des sites

### INFORMATIQUE

- déploiement d'un environnement numérique adapté aux besoins des utilisateurs



## CHIFFRES CLÉS

### GESTION DES BIENS

- 1.113** opérations de travaux divers par l'atelier
- 25** navettes effectuées à la travers les sites
- 201** commandes de fournitures de bureau
- 475** opérations de maintenance préventives et correctives

### SÉCURITÉ

- 6** plans de prévention des risques
- 382** badges paramétrés
- 1** exercice incendie

### ACHATS ORDONNANCEMENTS

- 986** commandes créées
- 2.352** services faits saisis
- 66** factures en stock en fin de mois (moyenne)
- 75** contrats en cours en 2020

### COURRIER

- 442.421** courriers réceptionnés (-32,52%)
- 351.286** courriers numérisés via Capture (+ 29,17%)
- 106.997** documents numérisés en FREECAPTURE (+ 57,22%)

### INFORMATIQUE

- 100%** du personnel est équipé en PC portable
- 100%** des applications informatiques sont accessibles à distance



Jean-Marc Sengel

Les missions principales du GIE sont le décomissionnement (supprimer ou transmettre aux branches RG) des applications métier et données de l'ex-RSI conformément au plan de décomissionnement partagé par le Comité Directeur GIE et cela en assurant une continuité de service maximale dans le fonctionnement de l'existant encore en production.

# TEMPS FORTS

- continuité d'activité de 100% malgré les restrictions sanitaires imposées
- bonne fin du projet MAESTRIA auquel a fortement contribué une équipe GIE de Schiltigheim permettant à la Cnam de quitter le GIE fin juin 2020
- contribution forte au projet de "décomissionnement" des applications par la participation aux comités de pilotage et au suivi de l'avancement des chantiers
- maintien en conditions opérationnelles du Système d'Information TI, priorité du GIE et pour lequel les équipes GIE de Schiltigheim ont un rôle important dans le cycle de vie des applications et versions
- mise en œuvre du Plan Individuel de Transfert d'Activités et de Compétences (PITAC) pour les premiers collaborateurs (sortie du GIE ou Temps partagé avec la Cnav)
- mise en place du nouveau marché d'Assistance Technique sur l'activité de Qualification-Intégration à partir de mi-2020 après appel d'offre en assurant la continuité de service exigée
- pilotage et développement des outils innovants au GIE tels que les outils collaboratifs O365 et la plate-forme d'intégration continue
- travaux de convergence avec les acteurs de la Cnav/DSI/DOSI
- finalisation de la cartographie complète des processus de contrôle interne

# CHIFFRES CLÉS

**TÉLÉTRAVAIL** **100%** avec continuité de service maintenue

**EFFECTIF NATIONAL**



**EFFECTIF LOCAL**

**28** collaborateurs sur le site de Schiltigheim et **7** collaborateurs en temps partagé avec la DSI de la Cnav

**BUDGET**

exécution budgétaire nationale 2020 de l'ordre de **45,5** millions d'euros

**PLAN DE DÉCOMMISSIONNEMENT**

**52%** des applications du GIE décomissionnées en 2020, soit **150** applications

**CONTRÔLE INTERNE**

**16** processus définis, dont 13 mis en œuvre

**96** indicateurs de maîtrise des risques mesurés

**0** action restant à traiter dans le plan d'actions certification des comptes

**CONTINUITÉ DE SERVICE**

en Production avec un taux **>99%** sur une très grande partie de l'année

**QUALIFICATION - INTÉGRATION**

**518** livraisons en Qualification-Intégration

à Schiltigheim ayant abouti à **229** mises en production en 2020 contre 361 en 2019 (-37%)

**36%** des activités du GIE l'ont été sur le périmètre Retraite TI





Clotilde Morel

COMMUNICATION  
INNOVATION  
MARKETING

Ce service a pour mission d'accompagner la direction pour véhiculer la communication interne et externe, par des médias adaptés à la cible. Nos publics (assurés et entreprises) doivent être informés, voire aiguillés dans leur comportement, pour que la Carsat remplisse ses objectifs en termes de service à l'utilisateur. En interne, les messages à destination de la communauté professionnelle Carsat doivent être également relayés efficacement.

Plusieurs pôles contribuent à la diffusion de l'information à la Carsat : la documentation assure la veille des citations de la Carsat dans la presse ainsi que les articles professionnels à destination des experts métier. L'imprimerie réalise les supports de communication ainsi que les formulaires administratifs et les mises sous pli. Les supports sont conçus par le pôle multimédia qui mobilise des compétences en PAO, web, vidéo. Les messages de communication sont préparés par les chargés de communication et les responsables de projets qui construisent et mettent en œuvre les plans de communication.

# TEMPS FORTS

En 2020, c'est le mode de la **communication de crise** qui aura le plus été mobilisé. La direction de la communication s'est efforcée de relayer les informations nécessaires auprès des publics sur la continuité d'activité de la Carsat. En interne, la direction de la communication a cherché à garder le lien parmi la communauté professionnelle subitement mobilisée en télétravail total.

Les modes de communication ont été modifiés du fait de la pandémie : la communication a contribué à développer les offres par webinaires ou web-entretiens. **Les réseaux sociaux ont été développés**. Malheureusement, plusieurs événements ont dû être annulés : journées nationales des risques professionnels et concours de sécurité, moments de convivialité.

- fête de l'entreprise (décoration des escaliers centraux du siège avec un artiste de street-art)
- réorganisation de la direction Communication
- communication de crise et affichage de la distanciation physique dans les locaux
- ouverture de notre compte Twitter institutionnel (en plus de notre compte Twitter dédié aux risques professionnels qui atteint une très belle audience)
- conférence de presse sur le développement des services en ligne
- Equipage hors-série revenant sur le 1<sup>er</sup> confinement
- calendrier de l'Avent ludique et interactif

