

# Rapport d'activité

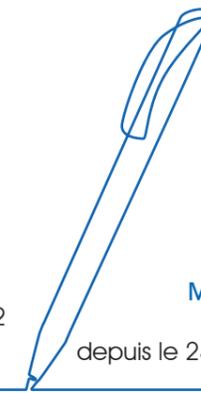
Assurer la retraite & protéger la santé



2022



**Elodie Meissel**  
Directrice par intérim  
à compter du 1<sup>er</sup> juin 2022



**Michel Guiral**  
Président  
depuis le 23 mars 2022



**Eric Michon**  
Directeur  
depuis le 6 avril 2023

## Edito croisé

### Renouvellement du conseil d'administration, intérim de direction : comment avez-vous vécu cette année 2022 ?

#### M. Guiral

Le renouvellement et l'installation du nouveau CA se sont déroulés dans de bonnes conditions. Le vote à l'unanimité pour m'élire comme président était un bon signe de départ pour le fonctionnement de l'instance paritaire. Je connais bien la Carsat L-R pour être membre du CA depuis deux mandatures et avoir assumé la présidence de la commission d'action sociale, mais être président de la caisse, c'est tout autre chose. Il faut savoir être à l'écoute de tous et faire toujours preuve d'humilité.

En 2022, nous avons appris le départ de Madame Medolago. Nous avons su lui exprimer la reconnaissance qu'elle méritait pour son action à la tête de cette Carsat. Madame Meissel a pris le relais pour assurer l'intérim à partir du 1<sup>er</sup> juin 2022 jusqu'au 5 avril 2023. Avec elle, une entente parfaite pendant ces 10 mois. Nous avons rapidement trouvé un bon équilibre avec nos deux responsabilités, différentes mais complémentaires. Cette confiance entre Président et Directeur est essentielle. Depuis le 6 avril 2023, Monsieur Michon a été nommé à la direction. Je dois dire qu'avec lui aussi, une relation de confiance s'est instaurée immédiatement. J'en suis évidemment ravi pour les trois années qu'il me reste en tant que président.

#### É. Meissel

Cette année 2022 aura effectivement été charnière pour la gouvernance de notre Carsat. Avec le renouvellement du CA, l'élection de Michel Guiral à la présidence, puis le départ de Madeleine Medolago qui aura marqué notre Carsat ces 5 dernières années. 2022 a vu l'aboutissement du redressement de notre organisme qui a renoué avec la performance. C'est avec beaucoup d'humilité mais également une détermination sans faille que j'ai accepté d'assurer l'intérim après avoir œuvré en tant que Directrice adjointe retraite puis support. J'ai pu m'appuyer sur la confiance de M. le Président et le soutien du CA, mais aussi et surtout sur un collectif de direction soudé et des collaborateurs professionnels et investis dans chacune de nos missions de service public. À l'heure où je m'appête à rejoindre un autre organisme de Sécurité sociale, je ressens une véritable fierté au regard du travail accompli et de l'investissement du collectif.

## Quels ont été les temps forts pour la Carsat Languedoc-Roussillon ?

É. Meissel

Nous avons poursuivi et intensifié nos projets au service de la cohésion d'équipe et du bien-être au travail. En œuvrant sur l'adaptation au management en mode hybride et en créant les conditions de la motivation au travail. Nous avons dédié des temps de travail collectifs pour mieux travailler ensemble et renforcer nos offres de services, que ce soit sur le processus de passage à la retraite, l'accompagnement social pour l'accès aux soins, l'accompagnement des entreprises à travers la prévention des risques professionnels et la tarification. Sans oublier la culture du client interne portée par les services supports, pour rendre notre organisme toujours plus performant.

Nous avons également organisé de nombreux événements externes et gardé une dynamique partenariale soutenue dans toutes nos missions, pour affirmer l'action territoriale de la Carsat.

Enfin les auditeurs de la Cour des comptes ont choisi la Carsat L-R pour contribuer à la certification des comptes de la branche vieillesse. Une opération très mobilisatrice, mais aussi valorisante pour notre organisme.

M. Guiral

Après la crise sanitaire qui a fortement impacté notre fonctionnement, l'année 2022 a été marquée par le retour de grandes manifestations comme les récompenses de la prévention le 15 novembre, l'inauguration de notre nouvelle agence retraite de Perpignan le 25 novembre ou encore le CA public le 6 décembre. Et bien sûr la validation le 6 décembre par la Caisse nationale de la réhabilitation de nos locaux du siège dont les premiers travaux vont commencer début 2024.

## Quelles performances retenir-vous et quelles perspectives pour les prochaines années ?

M. Guiral

Nous avons été le fer de lance de l'action sociale inter-régimes avec l'association Cap Prévention Seniors. Le 23 septembre, une première journée dédiée aux porteurs de projets a réuni les cinq départements de la région. Cet engagement nous permet de préparer l'entrée de l'AGIRC-ARRCO et de la Mutualité début 2024. Cela constitue une belle dynamique au service de nos assurés les plus fragiles.

Depuis 2018, la Carsat a mis en œuvre des changements notables que sont : la demande de retraite en ligne qui se développe tout en gardant de la proximité avec l'accueil physique dans nos 9 agences, les informations de premier niveau données dans les France Services et les rendez-vous téléphoniques ou en visio, tout en améliorant ses délais d'instruction.

Je note aussi la validation de nos comptes à 100% par la CNAM qui se maintient chaque année. Pour la branche retraite, un score de 95% qui nous place au 5<sup>e</sup> rang du classement du réseau des Carsat. A signaler également un coût de gestion de 1,16 % seulement.

É. Meissel

Tout d'abord, notre amélioration de la qualité des dossiers retraite. Nous avons relevé le défi du redressement de la situation de gestion des délais et de l'accueil en 2019 et nous affichons en 2022 une remontée significative de nos résultats qualité. Je veux souligner l'implication et la persévérance des équipes pour améliorer nos services et mettre en avant leur professionnalisme sur le terrain.

Sur le plan de l'accompagnement social, dans une période qui n'était pas simple, nous avons pu mesurer la qualité des accompagnements et des actions menées par la Carsat, qu'elles soient individuelles ou collectives.

En faveur de la culture de la prévention et pour accompagner les entreprises du Languedoc-Roussillon, les services tarification et prévention des risques professionnels ont su relever les défis de cette fin de période contractuelle.

Nous abordons la nouvelle période conventionnelle avec confiance : nous pouvons nous appuyer sur une solide expertise et un inébranlable sens du service public. Au-delà de notre feuille de route « métiers », nous mènerons également 2 grands chantiers : la réhabilitation du siège de la Carsat à Montpellier et la démarche collective vers la labellisation « Engagés RSE ».

## ... Et depuis le 6 avril 2023 ?

É. Michon

J'arrive dans une caisse qui a repris depuis plusieurs années une belle dynamique, sous la direction de Madeleine Medolago et l'intérim d'Élodie Meissel, qui ont permis de renouer avec de très belles performances, en maintenant un collectif soudé.

Je m'inscris dans une logique de continuité et de préservation de cette dynamique positive pour la faire prospérer.

# Sommaire



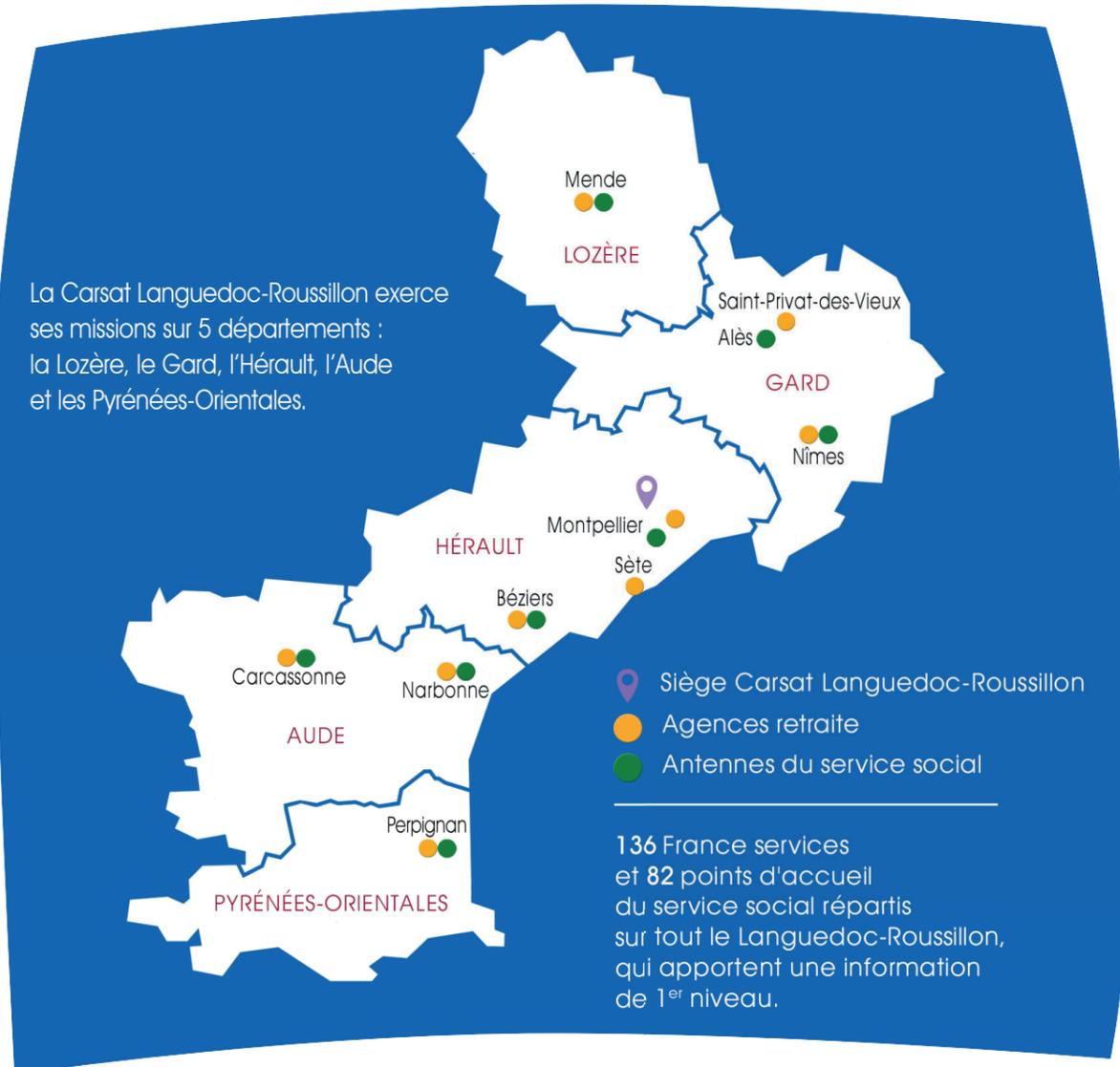
La Carsat L-R	6
Les chiffres clés 2022	7
2022 en images	8
Le conseil d'administration	10
L'équipe de direction	13
Focus COG et CPG	14
Au service des actifs	17
Au service du « bien-vieillir »	22
Au service des publics fragiles	25
Au service des entreprises	27
Au service de la performance	31
Une Carsat engagée	34
Nous contacter	38

## La Carsat Languedoc-Roussillon est un organisme de Sécurité sociale à compétence régionale.

Structure de droit privé, elle assure 3 grandes missions de service public :

- le suivi de la carrière, la préparation puis le paiement de la retraite des salariés du régime général et des travailleurs indépendants ;
- l'aide et l'accompagnement des assurés en difficulté ;
- la prévention et la tarification des risques professionnels.

A ce titre, elle est l'interlocuteur privilégié des salariés et des travailleurs indépendants, des retraités et des entreprises, tout au long de la vie professionnelle, puis au moment de la retraite.



## Mettre à jour les carrières, préparer et payer la retraite



- **29 070** carrières mises à jour
- **16 683** assurés reçus en rendez-vous
- **587 965** retraités payés soit **5,08** milliards d'€ de prestations retraite versées

## Accompagner les seniors dans le bien- vieillir

- **17,63** millions d'€ de dépenses d'action sanitaire et sociale
- **15 704** retraités bénéficiaires de prestations individuelles d'action sociale
- **994** logements pour seniors construits ou rénovés



## Aider les assurés en difficulté

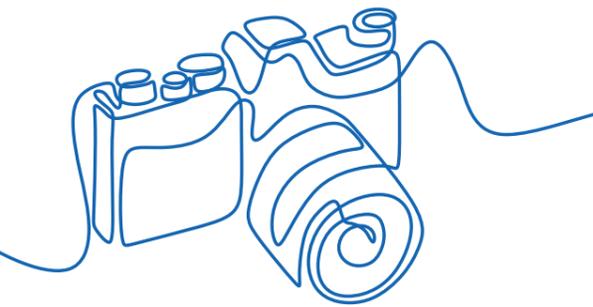


- **34 139** entretiens réalisés par le service social
- **12 599** personnes accompagnées
- **4 572** assurés accompagnés au titre de la prévention de la désinsertion professionnelle

## Accompagner les entreprises pour la prévention des risques professionnels

- **5 240** interventions dans 3 255 établissements
- **4,5** millions d'€ d'aides financières versées aux entreprises
- **125 558** établissements tarifiés dont 64 478 en mode dématérialisé





# 2022 en images

# 2022 en images

5 janvier

Signature d'un partenariat entre l'Assurance Maladie, la Carsat L-R et Pôle emploi pour améliorer l'inclusion et la santé des plus fragiles dans l'Hérault



23 mars

Michel Guiral élu Président du conseil d'administration de la Carsat L-R



1<sup>er</sup> juin

Changement à la direction de la Carsat L-R : Madeleine Medolago passe le relais à Elodie Meissel



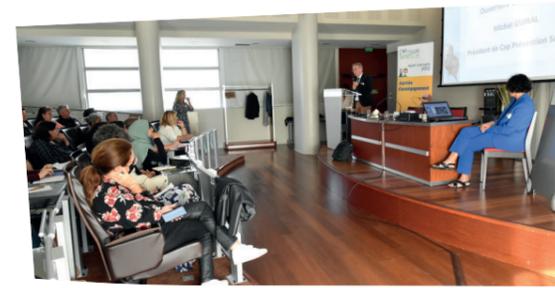
19 juin

Course caritative contre le cancer du sein : la Montpellier Reine a mobilisé près de 400 coureurs de l'équipe « Ma sécu s'engage »



2 juillet

Salon des seniors



23 septembre

Journée des porteurs de projet de l'association interrégimes Cap Prévention Seniors

5 octobre

Rencontre managers de la Carsat L-R « Booster notre motivation » avec Edgar Grospron



15 novembre

Récompenses entreprises pour leurs actions de prévention des risques professionnels

25 novembre

Inauguration de la nouvelle agence retraite de Perpignan



6 décembre

Conseil d'administration public sur le thème de « nos retraités hier, aujourd'hui et demain »



# Un conseil d'administration renouvelé



Lors de la séance d'installation du conseil d'administration du mercredi 23 mars 2022, Michel Guiral (CGT-FO) a été élu à l'unanimité président du conseil d'administration de la Carsat Languedoc-Roussillon pour la mandature 2022-2026.

Le conseil d'administration est composé de 26 membres titulaires, dont 21 ont voix délibérative et 5 ont voix consultative. Parmi ses membres, siègent des représentants des assurés sociaux, des représentants des employeurs, un représentant de la mutualité française, un représentant des associations familiales, un représentant des travailleurs indépendants, quatre personnes qualifiées ainsi que trois représentants du personnel élus par les salariés.

Le conseil d'administration fixe les grandes orientations de l'organisme et contrôle son activité. Son président signe, avec le directeur de la Carsat, les contrats pluriannuels de gestion conclus avec les caisses nationales. Le conseil d'administration contrôle également l'application des dispositions législatives et réglementaires, vote les budgets et approuve les comptes annuels. Il se prononce sur les sujets présentés par la direction et suit la performance de l'organisme.

Ses membres sont également amenés à représenter la Carsat et promouvoir ses missions et services au sein d'instances locales ou en participant à certaines manifestations.

Pour mener à bien ses missions, le conseil d'administration s'appuie sur des commissions spécialisées composées d'administrateurs désignés pour y siéger. Certaines de ces commissions sont réglementaires, d'autres ont été créées à son initiative.

Michel Guiral  
Président du conseil d'administration



## Le conseil d'administration

6 conseils d'administration, dont 1 public, consacré à « nos retraités, hier, aujourd'hui et demain » avec la participation de Pascale Breuil, directrice statistiques, prospective et recherche de la Cnav.

1 séance de formation

1 conférence des présidents et 3 réunions du bureau

## Les commissions réglementaires

11 commissions de recours amiable

4 commissions des marchés

4 commissions réclamation du compte professionnel de prévention

2 commissions régionales des accidents du travail et maladies professionnelles et 1 séminaire associant les comités techniques régionaux

2 commissions des sanctions administratives

## Les commissions créées à l'initiative du conseil d'administration

5 commissions action sociale

2 commissions relations de service aux usagers

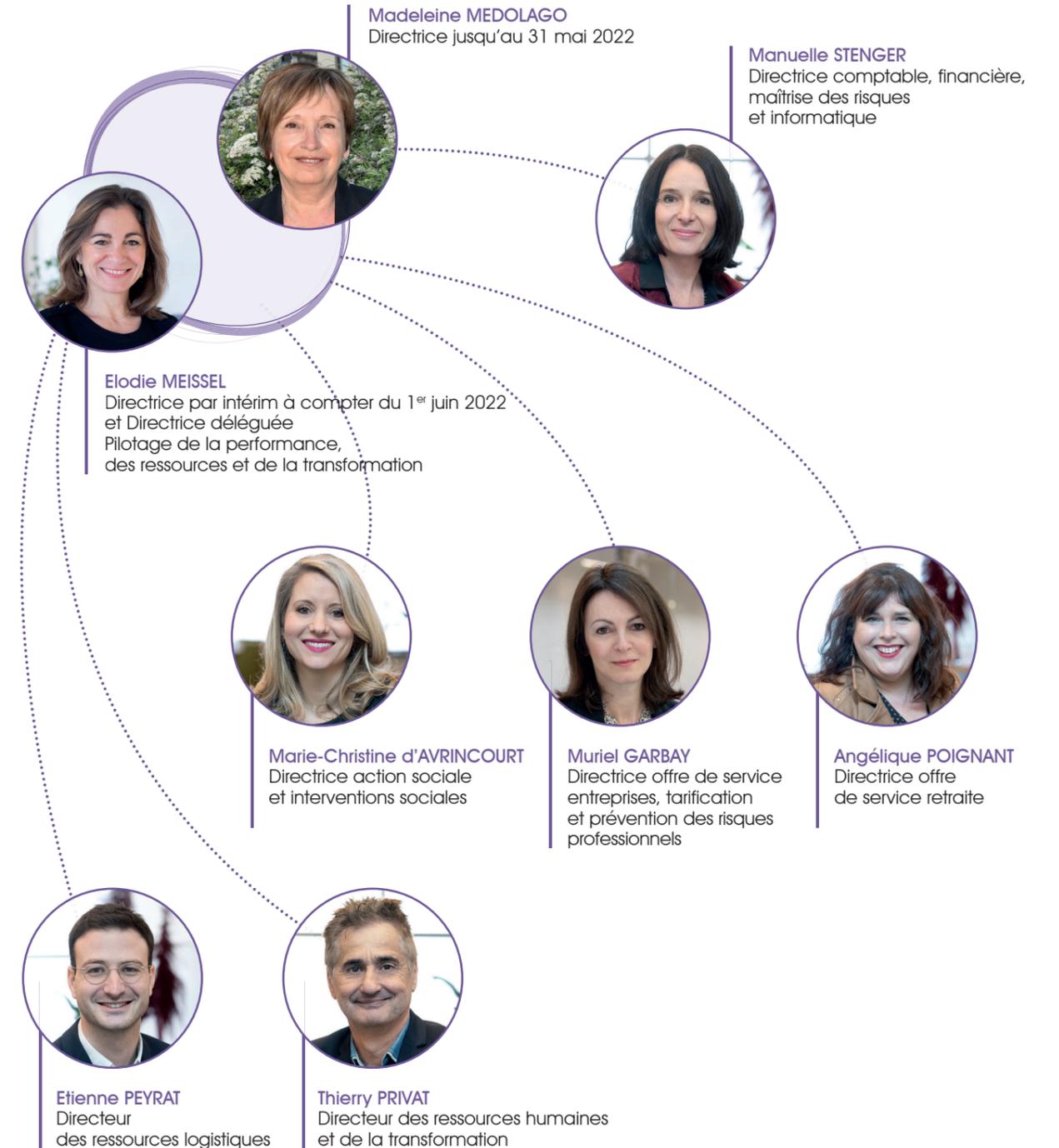
1 commission de présentation des comptes

## Composition du conseil d'administration

Présidence	Michel Guiral Marie-Martine Limongi	> FO > FO jusqu'au 23 mars
1 <sup>er</sup> vice-présidence	Renaud Carboneill Philippe Héran	> MEDEF > MEDEF jusqu'au 23 mars
2 <sup>e</sup> vice-présidence	Georges Jules	> CFE-CGC
3 <sup>e</sup> vice-présidence	Rémy Bouscaren	> CPME

		Suppléants		
Membres avec voix délibérative	Représentants des assurés sociaux			
	Nouri Medjouel Sébastien Valero	CGT	Cyril Gourat Eric Lacoste (démission en octobre 2022)	
	Michel Guiral Evelyne Lopez	FO	Nadège Roudière Dominique Dorgueil	
	Didier Charles Cédric Marrot	CFDT	Yvette Guerrero Marie-Emmanuelle Chatelus	
	Grégory Bourrel	CFTC	Anne-Josèphe Mansard	
	Georges Jules	CFE - CGC	Melissa Gil	
	Représentants des employeurs			
	Renaud Carboneill Matthieu Reynier Ivan Gaillard Thomas Faure	MEDEF	Patrick Gilabel Frédéric Boutroux Didier Caucheteur	
	Rémy Bouscaren Bertrand Couronne Laëtitia Pujol	CPME	Non désignés	
	Olivier Coulom	U2P	Isabelle Roux	
Représentant de la Mutualité				
Brigitte Liatti	FNMF	Gérald Crépellière		
Personnes qualifiées				
Bernard Djiane Francis Brum Josiane Rosier Henri Quatrefages				
Membres avec voix consultative	Représentants des associations familiales			
	Michel Caponi		Frantz Fougères	
	Représentant des travailleurs indépendants			
	Patrick Colombier			
	Représentants du personnel			
Thierry Barthez Stéphanie Andral Nelly Sierra		Arnaud Kohpcke Sarah Claude Franck Naassens		

## L'équipe de direction



# Focus

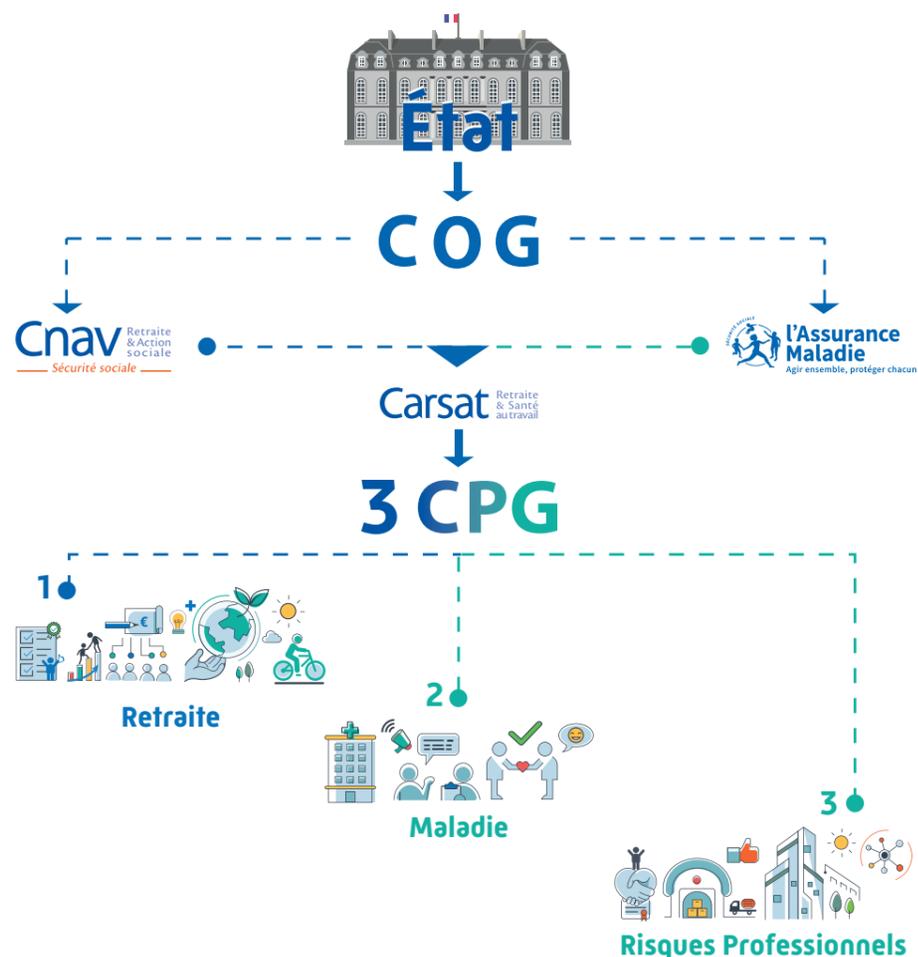
## COG et CPG, késaco ?

Les COG, alias conventions d'objectifs et de gestion, sont signées entre l'État et les caisses nationales (Cnam et Cnav), sur une période de 5 ans.

Elles formalisent la délégation de gestion du service public de la Sécurité sociale aux organismes. Elles fixent la stratégie de service et de développement de la branche, définissent les indicateurs associés et fixent les moyens de fonctionnement du régime (budget et ressources humaines-ETP).

Les COG sont déclinées localement en CPG, contrats pluriannuels de gestion, négociés entre chaque organisme local et ses caisses nationales. Ils sont signés par le président du conseil d'administration et le directeur, et engagent la caisse sur une trajectoire de performance de service et de gestion pour 5 ans.

Parmi les organismes de Sécurité sociale, les Carsat ont la spécificité de signer 3 CPG. A travers chacun, la Carsat L-R affiche sa participation aux engagements fixés dans les COG, recherche la meilleure adéquation possible avec les objectifs nationaux, en prenant appui sur ses caractéristiques propres.



## Axes 2018 - 2022

### 1 Retraite

- Offre de service et satisfaction client
- Performance opérationnelle
- Conformité et qualité financière
- Performance économique
- Performance sociale et environnementale



### 2 Maladie

- Accessibilité du système de soins
- Efficience du système de santé
- Qualité de service et maîtrise des activités



### 3 Risques Professionnels

- Développer l'accompagnement des différents publics de la branche AT/MP et renforcer la relation de service
- Maîtriser les risques pour assurer l'équilibre de la branche
- Mieux piloter les leviers pour agir et gagner en efficience



## Nos taux de performance sur la période 2018 - 2022



## Nos ambitions pour 2023 - 2027

- Améliorer en continu la performance de nos offres de services vers les actifs (salariés, travailleurs indépendants), les retraités et les entreprises.
- Accompagner l'accès aux droits, en luttant contre le non-recours, en étant proactif sur tout le territoire du Languedoc-Roussillon.
- Lutter contre la fraude qui fragilise notre système social.
- Renforcer notre responsabilité sociale et environnementale.

## Au service des actifs



### Informier et accompagner

L'accompagnement des publics pour bien comprendre leurs droits et déposer leurs demandes de retraite est une des missions prioritaires de la Carsat. Pour cela elle s'appuie sur :

- Un réseau de 9 agences, rénovées, alliant le confort d'accessibilité et d'accueil des publics et de bonnes conditions de travail pour les conseillers retraite.
- Une plateforme de service, ouverte de 8h à 17h du lundi au vendredi pour recevoir les appels des assurés et les mails adressés depuis le site [lassuranceretraite.fr](http://lassuranceretraite.fr) ; et pour contacter les assurés dans une démarche proactive permettant de mieux informer et d'éviter le non-recours aux droits.
- Des experts intervenant dans les entreprises, chez les partenaires, sur les salons, pour aller vers nos publics.
- Un partenariat renforcé avec le réseau des 136 France services, véritable relai entre les assurés et la Carsat, au plus proche des territoires.

2022 a été marqué par le développement d'initiatives innovantes, pour aller au-devant des assurés :

- La mise en œuvre de réunions collectives en agence retraite, animées par des conseillers retraite et relation de service. Une nouvelle offre qui permet d'ouvrir les agences sur des temps collectifs et programmés.
- Le déploiement des webinaires pour toucher un public d'actifs de plus en plus technophile. Ces webinaires ont véritablement trouvé leur public en 2022 avec 6 sessions et 5100 assurés rencontrés dans ce cadre. Les replays sur la chaîne YouTube Carsat L-R sont également plébiscités.
- L'animation de « tables rondes connectées » au sein des France services et des agences Pôle emploi, permettant de réunir ceux qui n'ont pas internet à la maison et souhaitent bénéficier d'une réunion collective, sans avoir à se déplacer trop loin de chez eux.

- **5,08 milliards €** de pensions de retraite versés à 587 965 retraités
- Un taux de réponse téléphonique de **87 %**
- **253** réunions d'information rassemblant plus de **4 140** personnes

### Chiffres clés



### Interview

Régis Martino,  
chargé de la fonction conseil en entreprise



Qu'est-ce qui motive le plus les assurés pour participer aux réunions collectives d'information retraite selon vous ?

Qu'elles se tiennent en entreprise ou au sein de Pôle emploi, la motivation repose toujours sur les mêmes facteurs :

- mieux appréhender les démarches à réaliser pour faire valoir ses droits à la retraite en évitant toute rupture de ressources ;
- comprendre une législation complexe et évolutive ;
- comprendre les éléments reportés sur leur carrière ;
- pouvoir choisir en connaissance de cause l'aménagement de leur fin de carrière professionnelle ;
- se sentir mieux préparés pour aborder cette démarche unique et importante.

Pour ces raisons, rencontrer un expert capable d'expliquer avec pédagogie est très apprécié.



Alexandra Vidal,  
conseillère retraite et relation de service

### Quels sont les premiers retours des assurés qui ont participé à une réunion collective en agence ?

Le déploiement de ces réunions d'information génère des retours positifs de la part des assurés, avec une moyenne de 4,5/5 de satisfaction obtenue.

Nous proposons deux réunions par mois, avec un groupe ne dépassant pas les 10 personnes. Plusieurs thèmes sont abordés (la demande de retraite en ligne, etc.).

Les assurés apprécient cette relation de proximité, et se sentent mieux accompagnés et informés sur la manière de préparer leur retraite.

Ils estiment que les informations communiquées sont concrètes, facilitent leurs démarches et les rendent autonomes sur le plan numérique.

Sans oublier le côté « collectif » qui fait de cette rencontre un véritable moment d'échange et de conseil privilégié.

## Ecouter

Parce que les besoins des publics évoluent, la Carsat a à cœur de mesurer la satisfaction de ses publics, d'adapter ses services aux besoins. Ainsi, en plus des baromètres de satisfaction nationaux, visant à mesurer la satisfaction sur l'ensemble du territoire, la Carsat L-R a choisi de déployer des dispositifs locaux d'écoute :

- les Agoras retraite visent à rencontrer un petit groupe d'assurés avec des caractéristiques communes en matière d'expérience clients. Mis en place en 2021, cette formule permet de rencontrer des assurés ayant formulé une réclamation ou ayant demandé une mise à jour de leur relevé de carrière. Ils peuvent ainsi, après une première phase d'expression, présenter les atouts et les points d'amélioration devant des agents de la Carsat ;
- des enquêtes de satisfaction locales permettant de cibler la perception de la satisfaction tant pour les assurés ayant échangé par mail, par téléphone, ou s'étant déplacé en agence dans le cadre d'un rendez-vous.



## Chiffres clés

- **86 %** des assurés reçus en rendez-vous physique sont satisfaits de ce mode de contact
- **84 %** des assurés qui ont appelé la plateforme téléphonique se déclarent satisfaits



Sophie Bonnafous,  
chargée de marketing au sein  
de la direction offre de service retraite



## Interview

### Quels sont les principaux enseignements de l'écoute clients réalisée à la Carsat L-R ?

Nos assurés sont plutôt satisfaits de leur contact avec la Carsat, notamment lorsqu'ils sont reçus en rendez-vous. Ils apprécient notre professionnalisme et l'expertise que nous avons en matière de retraite.

C'est également ce qui ressort de nos Agoras. Ces focus group qui nous permettent d'interagir entre assurés et agents Carsat permettent des échanges toujours très riches d'enseignements. Les assurés apprécient la simplicité et l'accessibilité des agents de la Carsat, ce sont des éléments que nous devons améliorer car nous apparaissions encore trop souvent comme une administration peu accessible.

### Pouvez-vous illustrer quelques actions mises en œuvre pour améliorer le service rendu, issues de cette écoute clients ?

En 2022, la plateforme téléphonique a travaillé sur les réponses que l'on apporte par mail car les assurés souhaitent avoir des réponses personnalisées. Un vrai défi pour ce service qui gère plus de 5 000 mails par mois !

Lors de notre dernière Agora en juin 2022, les assurés ont aussi souligné l'importance pour eux d'être informés régulièrement sur le suivi de leur démarche. Cela nous a permis de remettre un coup de projecteur sur l'outil « SMS Egrenés » dont l'utilisation a fortement progressé. En moyenne, depuis septembre nous adressons 800 SMS de plus par mois par rapport au début de l'année. Pour 2022, ce sont plus de 27 000 SMS qui ont été adressés à nos assurés !

## Zoom sur un médiateur à votre service dans votre caisse régionale

Philippe Castellon,  
médiateur régional retraite



### Pourquoi saisir le médiateur ?

Vous pouvez saisir le médiateur après avoir déposé une réclamation auprès de votre caisse régionale ou de la Commission de recours amiable, uniquement dans les cas suivants :

- vous n'avez pas reçu de réponse dans le délai indiqué sur l'accusé de réception que la caisse régionale vous a adressé ;
- ou vous êtes en désaccord avec la réponse qui vous a été apportée suite à votre réclamation.

### Comment saisir le médiateur ?

Connectez-vous au site [lassuranceretraite.fr](http://lassuranceretraite.fr) et cliquez sur « Informations et coordonnées de votre caisse régionale » (espace retraités).

En bas de la page, vous retrouverez toutes les informations pratiques sur la médiation (conditions, documents à joindre, etc.) ainsi qu'un formulaire à compléter pour saisir le médiateur.

### Qui peut saisir le médiateur ?

- l'assuré (qu'il touche une retraite ou non) ou son représentant légal ;
- toute personne ou association dûment mandatée par écrit par l'assuré ;
- les avocats, délégués du Défenseur des droits, assistantes sociales.

### Comment le médiateur intervient-il ?

Le médiateur étudie votre demande sur la base des documents que vous lui communiquez. Il se rapproche de votre caisse régionale pour comprendre votre situation et fait son possible pour trouver une solution à votre problème. Le médiateur ne prend pas de décision. Il peut uniquement émettre un avis.

**Important :** le médiateur ne peut plus intervenir si vous avez déjà saisi le tribunal



## Chiffres clés

- **900** réclamations traitées par le service juridique et le médiateur régional de la Carsat L-R
- Plus de **84 %** des réclamations traitées en moins de 30 jours
- Délai moyen de traitement des demandes de médiation de **21 jours**

## Assurer une qualité de service

Depuis plusieurs années, la Carsat s'est professionnalisée dans le pilotage de la gestion de son service retraite afin de gagner en efficacité et dans un objectif de répondre à ses engagements de qualité.

Le développement des compétences et des outils utilisés par les agents du processus retraite, l'implication de ceux qui instruisent les dossiers, conseillent les assurés, contrôlent, encadrent les équipes, aident au pilotage... a permis de gagner en maîtrise de la qualité de service.



### Chiffres clés

- 77% des notifications de droit adressées plus d'un mois avant la date d'effet
- 96% des pensions de réversion traitées en moins de 4 mois
- 16 700 rendez-vous en agence



### Interview

Sébastien Baudouin,  
responsable adjoint de l'agence retraite  
des Pyrénées-Orientales



Quels sont les rituels de pilotage que vous avez mis en place et qui selon vous permettent de garantir de bons résultats de service ?

Nous disposons de tableaux de bord riches en informations. Ce sont des outils de pilotage de l'activité qui nous permettent de visualiser des tendances (évolution des entrées, des stocks, des volumes par date d'effet et d'agir en anticipation de l'arrivée des flux de dossiers déposés.

Au niveau de l'agence, nous avons mis en place un rituel de pilotage séquencé sur le mois pour la production et également le suivi de la qualité.

Pour le dire simplement, je dirais qu'il n'y a pas de recette miracle en matière de pilotage. Ce qui me paraît important c'est la régularité, l'anticipation mais c'est aussi le sens que l'on donne à ce pilotage. Il est nécessaire que chacun, à son niveau, soit convaincu que les actions mises en place contribuent à une amélioration des résultats et favorisent la prise de décision sur les dossiers.



Franck Nabet,  
responsable appui à la performance  
et contrôle de gestion

### Interview



Comment peut-on améliorer les outils de pilotage de l'activité ?

Nous avons fait évoluer le pilotage sur plusieurs axes :

- en travaillant en processus et non par direction : les réunions de pilotage sont fréquentes avec les managers ordonnateurs et contrôleurs de la production, mais aussi les responsables de la qualité et de la formation. Elles permettent de construire ensemble les actions à mener, et d'évaluer leurs effets, puis de reboucler si d'autres actions sont nécessaires.
- en donnant une vision instantanée de l'état d'avancement des dossiers grâce à une technologie PowerBI.
- en réalisant du benchmarking entre Carsat et en dehors, afin de toujours améliorer nos pratiques.



## Interview croisée



Kaitoum Chebraoui,  
responsable animation qualité

&

Julie Lassalvy,  
responsable service  
contrôle des prestations retraite



Pourquoi parler de qualité aujourd'hui ?

La qualité est intégrée à notre quotidien. Elle est au cœur de nos préoccupations car c'est un enjeu majeur pour le service rendu à nos assurés.

La qualité, c'est assurer une bonne maîtrise de nos délais de traitement, utiliser des canaux de communication adaptés, ajuster notre communication et notre accompagnement afin de répondre aux besoins de nos assurés.

Et dans le cadre de notre mission de service public et de la bonne maîtrise des finances publiques qui y est associée, la qualité c'est également payer un « droit juste » conformément à la réglementation en vigueur, en tenant compte de tous les éléments à notre disposition et de la situation des assurés. Notre objectif est donc de tendre vers une logique « zéro défaut ».

Les résultats ont-ils été au rendez-vous ?

Oui ! Nos résultats se sont nettement améliorés avec un indice de qualité du processus retraite atteignant 88,60% en 2022 (+3,74 points par rapport à 2021).

Parallèlement, la Carsat a significativement amélioré son taux d'incidence financière par rapport à l'exercice précédent puisqu'il s'est établi à 0,511%.

Mais nous avons l'objectif de faire encore mieux : nos actions s'inscrivent dans la durée !

Chaque année, un plan qualité est élaboré et nous permet d'actionner différents leviers sur l'ensemble du processus : organisation, pilotage de la qualité, supervision et contrôle. Le développement des compétences et la mise en œuvre de boucles d'amélioration s'appuient sur l'analyse des résultats du contrôle, de la supervision et des réclamations des assurés.

Quelles actions avez-vous mises en œuvre ?

La mise en place du service d'animation de la qualité depuis 2021 a permis d'initier une démarche qualité coordonnée et transversale entre tous les services du processus. De nouvelles instances de travail dédiées à la qualité ont été mises en place au sein du processus retraite et des différents services.

Des efforts conséquents ont été déployés et des leviers de simplification utilisés comme la liquidation provisoire, afin de traiter le maximum de dossiers et d'éviter les situations de rupture de ressources.

Des ateliers collaboratifs ont été mis en œuvre pour identifier des leviers d'amélioration au plus proche de la réalité de terrain.

Des actions régulières de formation et de maintien des compétences sont organisées tout au long de l'année et dès parution d'une nouvelle consigne métier ou d'un changement législatif.

Quelles perspectives en 2023 ?

L'objectif en 2023 et sur le prochain CPG, est de poursuivre notre amélioration continue afin de garantir une prise en charge efficace des demandes de retraite dans un contexte d'évolution réglementaire.

En parallèle, nous poursuivons le développement du contrôle a posteriori initié en 2022. L'idée est de contrôler les dossiers de retraite après leur sortie du processus de traitement. L'objectif est d'orienter le contrôle de manière raisonnée vers les dossiers les plus à risque d'erreurs. Cette action complémentaire de maîtrise des risques s'inscrit dans la stratégie de rénovation du contrôle des dossiers de retraite.

Grâce à l'énergie déployée au quotidien par l'ensemble des acteurs du processus retraite, une démarche d'amélioration de la qualité est impulsée en Carsat L-R et ancrée dans les pratiques quotidiennes.



# Au service du « bien-vieillir »

Les projets, offres de service et actions de prévention financés par l'action sociale de la Carsat L-R visent à répondre aux besoins des seniors détectés en situation de fragilité afin de faciliter leur accès aux droits et à la prévention, favoriser leur autonomie et ainsi leur maintien à domicile. L'année 2022 a été marquée par la volonté réaffirmée de veiller à la qualité du service rendu et à l'accessibilité de l'offre de service sur l'ensemble du territoire du Languedoc-Roussillon.

## Accompagner les retraités



### Interview

Sabrina Fouquet,  
gestionnaire action sociale

2022 a vu la poursuite du déploiement de la nouvelle offre de service OSCAR à destination des retraités. Quelles sont les nouveautés de ce dispositif ?

L'Offre de Services Coordinée pour l'Accompagnement de ma Retraite (OSCAR) renforce la diversification des prestations proposées aux retraités pour le maintien à domicile. Elle vise à renforcer l'effectivité de l'aide et propose un panel de prestations payées sous forme de forfaits et sans participation financière du retraité. Cela facilite l'accès au dispositif à un plus grand nombre de bénéficiaires et simplifie les démarches.

L'autre plus-value de ce dispositif est la mise en place, sous certaines conditions, d'une fonction de coordinateur. Assurée par un Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD) ou par un pôle évaluateur, cette fonction facilite la mise en place des diverses aides (choix d'un prestataire...) et assure un lien régulier entre l'assuré et la Carsat.

En tant que gestionnaire action sociale, quels sont les changements dans votre activité ?

L'assimilation de ce nouveau dispositif a été facilitée par des modes opératoires clairs et détaillés. Il permet de superposer plusieurs aides (aides pérennes et temporaires).

La saisie est plus simple car l'ensemble de cette offre de service se fait sous le mode de la diversification. Les forfaits étant payés directement au bénéficiaire ou au prestataire conventionné, cela supprime la saisie de factures, et permet au retraité de ne plus avoir à faire l'avance des frais.

L'adaptation du portail permettant les différents échanges avec les partenaires, permet à ces derniers de nous informer directement de toute modification concernant une prise en charge. Cela a l'avantage de réduire le nombre de mails reçus et d'assurer un meilleur suivi des prises en charge et d'être plus réactif pour répondre aux besoins des retraités. Il est valorisant d'accompagner nos partenaires dans l'utilisation de l'outil et de ce nouveau mode d'échanges. Le service rendu est plus efficace !

Quels sont les autres nouveautés que vous avez connues en 2022 ?

La dématérialisation du flux entrant est une nouvelle manière de travailler puisque nous n'avons quasiment plus de papier. Cela simplifie la recherche des dossiers, les opérations d'archivage et facilite le télétravail.

Et pour 2023 ?

Il s'agira de renforcer nos partenariats avec les conseils départementaux puisque nous mettons progressivement en place un imprimé unique de demande d'aide à l'autonomie et la reconnaissance mutuelle des évaluations. Ces nouvelles offres de services que nous proposerons à nos bénéficiaires permettra un accompagnement plus adapté à leur situation.



### Chiffres clés

- 5 363 plans d'aides OSCAR attribués
- 47 % des aides sont attribuées dans le cadre du dispositif OSCAR
- 164 partenaires conventionnés OSCAR dont 104 coordonnateurs

## Développer le partenariat avec les structures d'animation de la vie sociale



### Interview

Bénédicte Gayraud,  
chargée de conseil  
et développement en action sociale



Selon vous les centres sociaux et les espaces de la vie sociale sont-ils des acteurs engagés et incontournables sur le champ de la prévention de la perte d'autonomie ?

Ces structures d'animation de la vie sociale sont reconnues comme des acteurs du développement social local par leur fonction d'animation globale. Elles permettent l'analyse des besoins sociaux des territoires et l'élaboration des stratégies à mettre en œuvre pour associer et impliquer les seniors dans une logique citoyenne et de cohésion sociale. Elles mettent en œuvre et développent les actions collectives de prévention en direction des seniors répondant au projet social agréé en amont par la Caf.

L'enjeu est de créer une dynamique de réseau et de travailler ensemble sur la question du vieillissement à partir d'une approche partagée de la prévention, de la préservation de l'autonomie, du lien social et du vivre ensemble.

La politique d'action sociale de la Carsat a pour but de favoriser la prévention des effets du vieillissement des retraités autonomes du régime général, socialement fragilisés, notamment en raison de leur âge, de leurs conditions de vie et de leur isolement social. Ainsi, chaque année, la Carsat lance son appel à projets « Animation de la vie sociale » afin de :

- favoriser le vieillissement actif en santé et les conditions de l'autonomie dans un logement adapté ;
- simplifier les démarches et promouvoir l'accès aux droits ;
- préparer les nouvelles réponses de prévention pour demain.

Quelles sont leur plus-value pour les territoires ?

Afin de préserver l'autonomie des personnes âgées, ces structures ont une approche consistant à ne pas séparer les générations et ne pas cloisonner les thématiques d'intervention, mais à agir dans la transversalité. Elles développent leur coopération sur les thématiques suivantes : la préservation du lien social, de l'autonomie et de la santé, la promotion d'une citoyenneté active pour les personnes âgées, la lutte contre l'isolement, l'estime de soi.

Ainsi, elles contribuent :

- à l'élaboration de solutions adaptées aux réalités des territoires : les structures d'animation de la vie sociale initient, avec les habitants, des solutions adaptées aux enjeux sociaux spécifiques à leurs zones d'intervention ;
- aux renforts des coopérations bénéfiques pour le développement social des territoires : les structures animation de la vie sociale sont également des relais et des points d'appui pour les acteurs institutionnels. Elles contribuent à un maillage d'acteurs, respectueux de la place de chacun, cohérent et efficace pour agir sur des questions sociales prégnantes et complexes ;
- à la mobilisation des habitants, la valorisation des potentiels des territoires : 4 029 retraités ont participé aux actions de prévention déployées par ces structures en 2022.

### Avez-vous vu une évolution des missions de ces structures depuis quelques années ?

L'animation de la vie sociale est un axe constant des politiques sociales en raison des enjeux stratégiques auxquels répond l'action de ces équipements de proximité. Le projet social de ces structures est élaboré en étroite concertation avec les habitants du territoire, les salariés, les bénévoles et les différents partenaires du territoire.

Dans le cadre du partenariat de la Carsat L-R et de la Fédération des centres sociaux du Languedoc-Roussillon, les actions portées viseront à :

- accompagner le maintien de l'autonomie et soutenir le maintien du lien social ;
- impulser et développer une démarche « Aller vers » ;
- faciliter l'accès et la montée en compétence du numérique ;
- accompagner le passage à la retraite ;
- développer la mise en place des actions « Animation de la vie sociale » au sein des lieux de vie collectifs.

### Quel est le budget annuel mobilisé sur ces structures ?

En 2022, 115 000 € ont été mobilisés pour le développement des actions à destination des seniors fragiles au sein des structures de l'animation de la vie sociale.



### Chiffres clés

- 115 000 € mobilisés
- 36 structures d'animation de la vie sociale
- 2 000 participants aux actions d'animation de la vie sociale

## Améliorer les outils au service de la qualité de service

À la fusion entre le régime général (RG) et le régime des travailleurs indépendants (TI), tous les changements concernant les assurés poly-pensionnés RG/TI faisaient l'objet d'une double saisie dans deux applicatifs distincts.

Aujourd'hui, la duplication automatique des données permet d'éviter une double saisie tout en garantissant la complétude de tous les dossiers quel que soit leur régime d'appartenance.

Cette duplication concerne les données visant les décès, les changements d'adresses de résidence, les changements de coordonnées bancaires et les données relatives à l'existence.

Elle s'inscrit dans le cadre de la simplification et de la modernisation des démarches administratives des retraités.

À ce jour, pas moins de 2212 changements de coordonnées bancaires ont été dupliqués avec un taux d'anomalie faible qui fait l'objet d'analyse approfondie et de reprise.



## Au service des publics fragiles



Pour le service social, l'année 2022 s'est inscrite dans la continuité de la démarche de recentrage de son offre de service et de son intervention initiée dès 2020. Elle a également été marquée par le déploiement opérationnel de la loi Santé au travail du 2 août 2021 au travers de la diffusion des différents décrets positionnant le rôle de chacun des intervenants dans les processus de lutte contre la désinsertion professionnelle. Elle a, par ailleurs, souligné le niveau d'intervention du service social et sa contribution à la sécurisation des parcours en santé des assurés fragilisés par la maladie.

## Accompagner les assurés concernés par un risque de désinsertion professionnelle



### Interview

Fabien Hille,  
assistant de service social  
du département de l'Hérault



En quoi consiste l'accompagnement que vous proposez à un assuré en arrêt de travail rencontrant des difficultés pour la reprise de son activité ?

Depuis maintenant plusieurs années, le service social de l'Assurance Maladie participe activement à la prévention de la désinsertion professionnelle (PDP). À ce titre, j'interviens auprès des assurés en arrêt de travail, dont l'état de santé viendrait compromettre une reprise de leur activité. Ma démarche consiste à la mise en œuvre d'un plan d'aide personnalisé, en tenant compte de la dimension santé et des besoins spécifiques de la personne. Ma mission est de pouvoir offrir un accompagnement, pour détailler les dispositifs existants en matière de maintien dans l'emploi et/ou de reconversion. De manière à donner un nouvel élan à la vie professionnelle du bénéficiaire, je travaille en étroite collaboration avec les services internes à notre organisme, mais j'œuvre également grâce à la contribution essentielle de nos partenaires externes, dont les médecins du travail, le Cap emploi et/ou la M.D.P.H.

Quelle est la plus-value du service social dans le cadre de l'accompagnement ?

Je suis convaincu que l'accompagnement proposé par le service social de l'Assurance Maladie est une réelle plus-value pour le bénéficiaire. En effet, en complément de la mission PDP, j'interviens sur d'autres problématiques adjacentes. Mes connaissances ne se limitent pas exclusivement au volet de la désinsertion professionnelle. Rappelons qu'à l'exception de la sphère professionnelle, la maladie et/ou le handicap ont des répercussions évidentes au niveau familial et/ou sur le plan socio-budgétaire.

Par ailleurs, à l'heure où l'inclusion numérique est devenue une priorité nationale, je privilégie le contact humain. Je reste un acteur de terrain avec une volonté d'être au plus près des assurés et établir ainsi une relation d'aide. Par conséquent, je sais me rendre disponible quel que soient les situations médico-sociales rencontrées. Si le bénéficiaire est en difficulté pour venir jusqu'à moi, je lui propose alors de me déplacer à son domicile, dans son environnement.



## Chiffres clés

- 12 599 assurés accompagnés par le service social
- 34 139 entretiens sociaux réalisés
- 4 572 assurés accompagnés au titre de la PDP
- 13 049 appels traités

## Garantir l'accès aux soins et sécuriser les parcours en santé



### Interview

Katia Merakeb,  
responsable adjointe du service social  
des départements Gard et Lozère



#### Comment travaillez-vous avec la Mission Accompagnement Santé (MAS) ?

La MAS est un service de l'Assurance Maladie qui a pour mission de favoriser l'accès aux droits et aux soins des assurés en situation de fragilité.

Lors d'entretiens téléphoniques ou d'accompagnements sociaux, les conseillers services de l'Assurance Maladie et les assistants de service social peuvent détecter des situations de renoncement ou des difficultés d'accès aux soins ou aux droits qui peuvent être liées au handicap, à une fragilité face au numérique ou qui relèvent de situations complexes. Les signalements sont adressés, avec l'accord de la personne, au fil de l'eau, à la MAS, via une fiche de liaison dédiée, pour une prise en charge. En fonction de l'analyse des besoins, un accompagnement individualisé peut alors être proposé à l'assuré.

A l'inverse, la MAS peut saisir le service social pour des situations nécessitant un relai dans l'accompagnement pour des personnes cumulant d'autres problématiques sociales, pouvant être un frein majeur à l'accès aux soins.

Une rencontre entre le service social et la responsable de la MAS a lieu bimestriellement pour faire le point sur les prises en charge et sur la pertinence ou non de nos signalements.

Lors de ces revues de dossiers, nous abordons également les actualités législatives et les offres de soins sur les territoires pour une meilleure orientation et une connaissance du territoire d'intervention pour les assistants de service social.

C'est l'occasion également d'aborder les situations complexes en particulier, lorsque l'accompagnement MAS n'aboutit pas car les personnes ne se mobilisent pas en raison de leur situation sociale et/ou de santé.

Pour concrétiser le partenariat avec la MAS et le service social, s'est tenu le 1<sup>er</sup> décembre 2022 un séminaire qui a rassemblé les services MAS des CPAM/CCSS et services sociaux de la région Occitanie.



## Chiffres clés

- Ce sont plus de **500** situations de renoncement ou de difficulté d'accès aux soins en 2022 qui ont fait l'objet d'orientations et d'échanges entre le service social et les MAS dans les 5 départements du Languedoc-Roussillon.



# Au service des entreprises

## Préserver la santé et la sécurité des salariés en entreprise

La Carsat L-R accompagne les entreprises pour les aider à préserver la santé, la sécurité des salariés et améliorer les conditions de travail



### Faits marquants

- Renouvellement de la Commission régionale des accidents de travail et des maladies professionnelles - CRAT-MP (14/04)
- Renouvellement des 3 comités techniques régionaux - CTR (octobre-novembre)
- Récompenses prévention entreprises (15/11)
- Conférence de presse sur les statistiques AT-MP (09/12)
- Séminaire Offre de service entreprise - OSE (24/05)
- Club Préventeurs (09/06)
- Club TMS (13/12)

Elle apporte ses conseils aux entreprises pour prévenir les risques et protéger les salariés grâce aux interventions des préventeurs en entreprise, à des formations à la prévention, à l'accompagnement sur les phases de conception, à la réalisation de mesures de risques (acoustique, vibrations, ambiances thermiques, ventilation, éclairage, etc.). Elle cible ses interventions sur les secteurs et auprès des établissements présentant une sinistralité significative.

Elle développe ses actions en collaboration avec ses partenaires (Dreets, services de santé au travail, OPPBTP, ARS, INRS, Aract, etc.) et dans le cadre d'un paritarisme soutenu au travers de la CRATMP, qui fixe les orientations politiques régionales, et des 3 comités techniques régionaux qui définissent les priorités de prévention selon les secteurs d'activité et garantissent l'équité dans le traitement des dossiers.

L'accompagnement des entreprises est axé autour de 3 programmes nationaux, ciblés sur les troubles musculosquelettiques - TMS, les chutes dans le BTP et les agents chimiques dangereux.

La Carsat L-R a également déployé 3 programmes de prévention régionaux : logistique, protections respiratoires sur les chantiers de BTP et restauration collective, et a mené 2 expérimentations sur le risque routier en 2 roues dans la restauration rapide et l'aide à domicile.



## Chiffres clés

- **26 684** accidents du travail et **1 020** maladies professionnelles en premier règlement en 2021
- **5 240** interventions en entreprises et sur chantiers
- **4,5 millions €** d'aides financières versées à **389** entreprises
- **14** sessions de formation organisées pour **141** stagiaires
- **43** prestations de conseil de conception des lieux et situations de travail - CLST / **255** prestations de conseil par le CIMP

## Le programme régional pour la restauration collective



### Interview

Thomas Hermal,  
contrôleur de sécurité



Partant du constat que la restauration collective est un secteur en forte sinistralité, la Carsat L-R a mis en œuvre un plan d'actions régional visant à réduire le nombre d'accidents du travail et de maladies professionnelles.

Des interventions terrain auprès d'enseignes et d'établissements de ce secteur d'activités ont été réalisées par le service prévention. L'objectif était notamment de faire monter en compétence ces entreprises sur l'élaboration de leur document unique, la formation de leurs salariés, la prévention des TMS et du risque chimique.

La Carsat L-R a également accompagné des projets de conception de nouvelles cuisines centrales. Les solutions proposées ont porté sur les revêtements de sol, l'éclairage, la circulation, les quais...

Pour exemple, la société Sud-Est-Traiteur a été conseillée et suivie par La Carsat L-R dans le cadre de son projet de nouvelle cuisine centrale.

#### Témoignage de Pascal Aygalenq, directeur adjoint de Sud-Est Traiteur

« Déjà sensibilisés et accompagnés par La Carsat L-R, notamment via plusieurs stages de formation, il nous a semblé comme une évidence de partager notre projet de construction de cuisine centrale. Nous avons bien veillé à travailler très en amont, c'est à dire au moment même de l'élaboration des plans, en réunissant le maître d'ouvrage, le maître d'œuvre et une délégation de La Carsat L-R. Cette décision de collaboration au moment de la conception a été déterminante pour prendre les bonnes options au fur et à mesure du montage du projet et notamment pour des arbitrages budgétaires. Ces échanges se sont étalés sur plusieurs mois avec pour résultat plusieurs avancées concrètes pour le mieux-être au travail et la prévention santé-sécurité. »

## L'expérimentation sur le risque routier en 2 roues dans la restauration rapide



Cécile Assalit,  
contrôleur de sécurité

### Interview



Cette expérimentation, menée auprès de 21 entreprises, a permis de travailler sur la mise en place de solutions de prévention pratiques, avec :

- l'évaluation du risque routier dans le document unique ;
- une formation au partage de la route de 7 heures dispensée à 13 personnes en 2022 ;
- un flyer élaboré par la Carsat L-R « La livraison en 2 roues dans la restauration rapide : prévenir le risque routier », remis aux entreprises ciblées, accompagné de la brochure santé au travail « Passez à l'action, restauration rapide » réalisé par l'INRS.

A ce jour, l'objectif de 70 % des entreprises au socle commun est atteint.

Cependant, compte tenu de la forte volatilité des enseignes de restauration rapide et du recours croissant à des prestataires non-salariés, cette formation pourrait être proposée à l'ensemble des entreprises et organismes qui encouragent salariés et agents aux modes de déplacement de type vélos à assistance électrique, vélos classiques, trottinettes, etc.

## L'expérimentation dans le secteur de l'aide et du soin à domicile



### Interview

Christophe Pagès,  
contrôleur de sécurité



Les salariés du secteur de l'aide et du soin à domicile sont exposés à de nombreux risques professionnels occasionnant des accidents du travail liés, principalement, aux manutentions manuelles et aux chutes. L'objectif de l'expérimentation était d'initier, dans ce secteur d'activité, une culture de prévention : prévenir les risques professionnels de « l'aidant salarié » pour en faire un levier d'amélioration de la qualité des services et des soins à « la personne aidée ».

« Dans un premier temps, nous avons mobilisé 8 structures. Chacune d'elle a signé une lettre d'engagement dans l'expérimentation.

Nous avons également sollicité des partenaires : des organismes de formation, le Conseil départemental de l'Hérault et les ergothérapeutes du pôle autonomie santé du CCAS de Lattes.

Avec l'ensemble de ces acteurs, nous avons pu engager 3 actions :

- La montée en compétences des professionnels grâce à de l'information et de la formation ;
- La gestion des situations de travail « complexes » ;
- La promotion et le déploiement des aides techniques.

8 dirigeants et 20 responsables de secteur ont été formés selon le référentiel métier de l'INRS animateur Prévention Aide et Soins à Domicile.

L'implication de tous les professionnels de ces structures, la remontée des besoins réels des opératrices et la collaboration avec les ergothérapeutes du pôle autonomie santé du CCAS de Lattes, ont permis d'élaborer un cahier des charges pour des formations adaptées.

Des auxiliaires de vie sociale ont réalisé des formations « tests » abordant les thèmes suivants :

- apport de connaissances sur le financement des aides techniques ;
- argumentation pour convaincre les familles et les bénéficiaires ;
- utilisation des principales aides techniques pour la manutention.

Cette formation sera identifiée comme un module complémentaire de toutes les formations professionnalisant le travail à domicile.

Les premiers retours des salariés formés sont très encourageants et nous incitent à poursuivre cette action et élargir ainsi notre offre de formation. »

## Déterminer et notifier les taux de cotisation AT/MP

La Carsat L-R calcule et notifie chaque année les taux de cotisations AT/MP aux entreprises de son périmètre géographique. Le service Tarification collecte, analyse et sécurise les données utiles au calcul des taux de cotisation. Le taux de cotisation est calculé en fonction de la taille de l'entreprise, de son secteur d'activité, des données de sa Déclaration Sociale Nominative (DSN) et de sa sinistralité, de manière à inciter les employeurs à prévenir les risques pour supprimer ou au moins réduire le nombre et la gravité des sinistres.

La notification dématérialisée du taux AT/MP, via le portail Net Entreprises, est obligatoire pour toutes les entreprises depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022. La Carsat L-R a accompagné les entreprises en 2022 par plusieurs actions de communication : campagnes de mailing, organisation de webinaires, accompagnement téléphonique à l'adhésion, campagnes d'appels sortants.



### Chiffres clés

- **125 558** notifications de taux de cotisation AT/MP dont **61,27 %** en mode dématérialisé
- Taux net moyen de cotisation AT/MP : **2,23 %**

## Le compte AT/MP



### Interview

Karima Ihyaoui,  
gestionnaire conseil tarification



Le compte AT/MP est un service en ligne gratuit mis en place par l'Assurance Maladie pour les entreprises du Régime général quel que soit leur effectif.

En effet, sur le site Net-entreprises, les employeurs ont la possibilité de récupérer par voie dématérialisée leur notification de taux AT/MP. Grâce à une mise à jour quotidienne, il est possible également de suivre en temps réel, les accidents du travail et les maladies professionnelles reconnus récemment qui peuvent impacter leurs futurs taux.

Le portail revêt également plusieurs fonctions :

- télécharger les comptes employeurs avec le détail de leur sinistralité afin de les archiver et/ou les exploiter,
- éditer une attestation des indicateurs de risques professionnels en vue de répondre à un marché public,
- proposer une demande en ligne de subventions prévention pour les entreprises de moins de 50 salariés afin de les aider à financer des solutions de prévention des risques professionnels.

Enfin, le compte AT/MP est un service complet et efficace, permettant d'accompagner les entreprises et les inciter à être acteurs de leur gestion en termes de risques professionnels

## La relation client



Laury Atioulou,  
référente tarification,  
chargée de la relation entreprise

### Interview



La tarification des risques professionnels est un enjeu important pour les employeurs qui doivent s'assurer de prendre en compte les coûts liés aux accidents du travail et aux maladies professionnelles dans la gestion de leur entreprise.

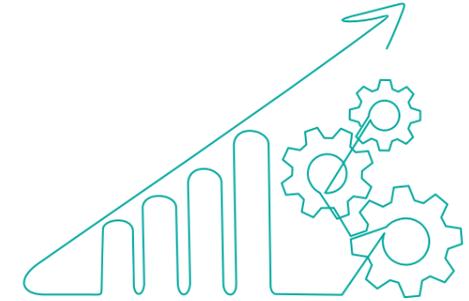
En 2022, nous avons continué à développer une démarche consistant à aller vers les entreprises, afin de leur faciliter l'accès à nos différentes offres de service.

Avec l'appui d'une personne embauchée en contrat de professionnalisation, nous développons actuellement une approche marketing :

- développement d'une base de données afin d'atteindre les plus petites entreprises ;
- envoi de mails ciblés, promotion du compte AT/MP sur le site de la Carsat L-R, organisation de webinaires, etc.

Nous avons également préparé des Ateliers entreprises qui se dérouleront au cours du premier semestre 2023 dans nos agences retraite. Le but de ces ateliers est d'aller à la rencontre des entreprises afin de leur présenter notre offre de services et également leur apporter des conseils grâce à la présence de nos gestionnaires conseils experts.

# Au service de la Performance



## Des actions anti-fraude performantes



### Interview croisée



Christelle Sabater,  
responsable service prévention  
et lutte contre la fraude

&

Pauline Beguin et Benjamin Delon,  
enquêteurs



Christelle, quels sont vos moyens pour détecter des fraudes et quels sont les chiffres à retenir pour 2022 ?

Nous avons plusieurs moyens pour détecter les situations de fraude :

- l'exploitation d'un fichier transmis par la Cnav avec un scoring de risque des dossiers,
- le croisement avec d'autres fichiers pour détecter des ressources non déclarées par exemple,
- l'exploitation des signalements fournis par nos partenaires ou par les services.

Des partages d'information ont lieu au sein des instances nationales et régionales pour détecter les organisations frauduleuses.

Grâce à ces actions, nous avons notifié 1 354 164 € d'indus fautifs et frauduleux en 2022. Mais ces actions ont aussi permis d'éviter la poursuite de versements non justifiés, pour un montant record en 2022 de 5 970 174 €.

Ces chiffres sont le résultat de 187 enquêtes terminées en 2022, sachant que 241 sont encore en cours actuellement.

Pauline, quelles sont les perspectives pour l'année à venir ?

Nous sommes en recherche continue d'amélioration de nos performances. En effet, la lutte contre la fraude est un enjeu majeur c'est pourquoi nous travaillons sans cesse à mieux cibler les dossiers et nos enquêtes.

Benjamin, comment définiriez-vous les collaborations avec les autres services et nos partenaires ?

Nous avons d'excellents rapports et échanges avec les services internes ainsi qu'avec nos partenaires. Tous les services sont sensibilisés à la lutte contre la fraude et nous recevons régulièrement des signalements tant internes qu'externes. Nous travaillons au quotidien à l'amélioration, par le biais de groupes de travail, de nos outils de collaboration et d'échanges d'informations.



### Chiffres clés

- 5 970 174 € de préjudices évités
- 1 354 164 € d'indus notifiés
- 187 enquêtes réalisées

## L'accélération de la démarche Système de Management Intégré pilotée par la Cnav



### Interview

Jean-Pierre Bartoli,  
responsable qualité  
audit interne



Vous êtes le correspondant SMI dans l'organisme, le Système de Management Intégré, qu'est-ce que c'est ?

C'est avant tout la simplification dans le pilotage des objectifs et la recherche de l'amélioration de la performance en facilitant la réponse aux exigences de service, de qualité, de contrôle interne et de certification des comptes.

Qu'en est-il du comment ?

Au niveau de la caisse, il s'agit de mettre en réussite les équipes en adoptant une logique d'apprentissage par l'expérience et le partage, pour maintenir un engagement durable et un niveau de performance pérenne. Pour ce qui est du réseau, il s'agit de le fédérer sur une même exigence de service, en donnant un sens partagé à l'action de tous les acteurs et en réduisant les écarts de performance entre organismes.

Il s'agit aussi d'utiliser un nouvel outil, la console SMI, espace intranet partagé par toutes les caisses, qui rassemble tous les dispositifs existants pour garantir un alignement stratégique et opérationnel, par domaine d'activité, des objectifs, de leurs résultats et des actions de performance opposables à mettre en œuvre.

Et pour ce qui est de la temporalité ?

Le SMI a bien commencé. La branche Maladie a inauguré la démarche en 2012 dans la continuité de sa démarche qualité ISO 9001 et est plutôt aujourd'hui dans une phase d'ajustement, tandis que la branche Retraite a commencé à monter en charge depuis 2021.

Deux Référentiels Nationaux de Processus (RNP) ont été lancés en 2022 : « Droits retraite » et « Gestion des Flux ». Ils faisaient suite aux RNP Révisions de Service et Relations Humaines livrés en 2021.



Vincent Rigaud,  
responsable des ressources humaines  
et de la transformation

Vous êtes le co-pilote du référentiel Relations Humaines, premier RNP de la branche retraite à avoir connu le baptême du feu dès 2021, quelle en est votre expérience ?

Tout d'abord, cela nous a permis de tester la démarche sous tous ses aspects. Nous avons mis en œuvre une organisation combinant comités opérationnels préexistants à la démarche SMI, revues de pilotage, conduite et suivi des actions de performance.

Comment est-ce que vous qualifieriez la démarche SMI ?

Il s'agit à l'usage d'une démarche structurée apportant visibilité sur les attendus et sur les objectifs. Elle facilite aussi la réalisation et le suivi des actions à mettre en œuvre, ainsi que la disponibilité des pièces justificatives associées.

Question outils, c'est quoi le plus ?

Je dirais l'utilisation d'un outil partagé, la console SMI, regroupant l'ensemble des éléments aisément accessibles aux acteurs impliqués et concernés, référentiel, plans d'actions, tableaux de bord et indicateurs...



### Interview

## Les comptes validés sans restriction

Pour la seconde année consécutive, les comptes la Carsat L-R ont été validés sans restriction par la Cnav et la Cnam.

Mais contrairement à ce que l'on pourrait penser, c'est bien plus qu'une histoire de comptes...

C'est surtout l'affaire de la maîtrise de tous les processus qui peuvent générer une écriture comptable, mais également des processus qui sécurisent les données et limitent les risques (sécurité informatique, audit, contrôle interne, etc.).

Les départements d'audits nationaux ont examiné à la loupe les centaines de documents produits par l'ensemble des contributeurs, ont sollicité la Carsat dans une phase contradictoire et ont rendu leur conclusion positive et leurs remarques : s'améliorer encore sur la qualité des droits retraite servis, renforcer les actions de sensibilisation à la sécurité informatique, rester vigilants sur des cumuls d'habilitations à risque, documenter les audits, renforcer l'analyse du processus RH nouvellement intégré dans la démarche SMI.

### Interview croisée



Christine Olivères,  
fondée de pouvoir

&

Manuelle Stenger,  
directrice  
comptable et financière



Hanane Marmi,  
chargée d'études

Christine, qu'est-ce qui garantit une campagne d'arrêté des comptes réussie ?

La garantie d'une campagne réussie est l'implication de tous dès le 1<sup>er</sup> jour de l'année !

En effet, même si les 1<sup>ères</sup> « remontées » ont lieu au mois de novembre, c'est le suivi mensuel des opérations qui est la clé du succès. L'anticipation des travaux finaux est également essentielle pour éviter l'embouteillage de fin d'année et nous cherchons chaque année à faire progresser nos pratiques et nos outils. Mais c'est surtout la coordination régulière entre tous les services et la communication qui permet de s'ajuster en temps réel.

Hanane, quel rôle jouez-vous dans cette campagne annuelle avec la cellule d'appui de votre direction ?

Mon rôle est de contribuer au pilotage de la campagne de validation des comptes au travers de la planification et du suivi des échéances, en assurant la communication auprès des contributeurs sur les attendus du département « validation des comptes » et en supervisant les documents transmis. Je veille ainsi à ce que les pièces transmises aux auditeurs permettent de rendre compte de nos performances car c'est une étape essentielle de la campagne.

Manuelle, en quoi cette démarche est-elle importante pour l'organisme ?

La démarche de validation des comptes est importante pour l'organisme car elle nous offre un regard extérieur sur nos points forts et nos marges de progrès. elle nous engage ainsi en permanence dans une boucle d'amélioration continue.

Mais elle est surtout essentielle pour permettre la certification des comptes de la Sécurité sociale en général et de nos branches vieillesse et maladie en particulier ; elle apporte en effet la garantie aux citoyens français d'une bonne gestion des fonds publics qui nous sont confiés.

La Cour des comptes est ainsi l'organe qui évalue tous les ans cette gestion, en termes de performances et de maîtrise des risques. Et cette année encore, les comptes des branches prestataires ont été certifiés.

# Une Carsat engagée



## Dans sa responsabilité environnementale

### Mobilité durable

Le plan de mobilité de la Carsat L-R répond à un double objectif de prévention du risque routier et de comportement « éco-responsable ». Il vise à réduire les risques d'accidents et les nuisances lors des déplacements.

#### Il s'articule autour de 3 niveaux de priorité

- Réduire la fréquence et la durée des déplacements.
- Privilégier l'usage des transports alternatifs à l'autosolisme lorsque le déplacement est nécessaire.
- Sécuriser les conditions d'usage lorsque l'utilisation d'un véhicule individuel est nécessaire à travers des formations à la sécurité et à l'éco conduite.

En complément et afin de contribuer à l'utilisation de modes de transport non polluants, la Carsat a conclu un accord pour mettre en place un « forfait mobilités durables » à compter de janvier 2023. Ce dispositif permet à l'employeur de participer aux frais engagés par les salariés pour se déplacer entre leur résidence habituelle et leur lieu de travail à vélo, trottinette, co-voiturage (ou autre moyen dit de « mobilité douce »).

### Chiffres clés

Entre 2006 et 2022 :

- L'utilisation de la voiture au quotidien : **- 10 %**
- L'utilisation du vélo pour les trajets quotidiens : **x 8,5**
- Le nombre d'abonnés de transports en commun : **+ 20 %**
- Les déplacements professionnels dans la journée : **- 20 %**
- L'utilisation de la voiture en solo : **- 10 %**

### Empreinte numérique

Extraction des matériaux, transformation, transport : dans le cycle de vie des matériels informatiques (ordinateur, imprimante, mais aussi télévision ou téléphone), les étapes de fabrication constituent l'essentiel de l'empreinte carbone.

La Carsat L-R a donc choisi d'agir sur les deux leviers les plus efficaces : optimiser l'acquisition de matériels neufs et prolonger la durée de vie des machines usagées.

Le parc d'imprimantes a ainsi été réorganisé. Cette rationalisation a également permis des économies d'énergies, de consommables (par l'homogénéisation des modèles de cartouches), de papier (avec des options qui permettent d'éditer seulement les documents désirés).

Parallèlement, 9 salariés (futurs retraités) de la Carsat L-R ont bénéficié d'un don d'ordinateur portable.



## Interview

Sylvie Demière,  
responsable assistance  
et support utilisateurs



### Pouvez-vous nous parler du changement des imprimantes ?

En 2022, nous avons déployé 58 imprimantes multifonctions Canon sur 19 sites dans le cadre d'un projet de rationalisation du parc. Cela a été rendu possible par un travail préalable de concertation et de préparation avec chaque secteur.

Côté informatique, une préparation du serveur par l'équipe expertise technique a été nécessaire pour installer l'outil Uniflow. Toute l'équipe d'administration des postes a ensuite participé au déploiement de ces imprimantes et organisé le retour au stock de plus de 170 machines entre octobre et décembre 2022.

### Comment ont-elles favorisé le confort de travail ?

Les machines retenues ont été équipées des options de dernière génération comme la libération des impressions par badge. Chaque utilisateur n'est plus rattaché à une machine mais peut imprimer sur n'importe quel matériel.

Les machines ont été systématiquement sorties des bureaux pour être davantage partagées et pour réduire les nuisances liées à la proximité avec les salariés.

Des actions de présentation ont été réalisées auprès des utilisateurs avec le relai des correspondants informatiques.

### Des économies sont-elles à prévoir ?

En étant passé d'un parc de 170 imprimantes à 58, cette rationalisation permet de faire des économies d'énergies, des économies de consommables (le nombre de modèle est limité à 3 et évite le stockage) et de papier (avec des éditions déclenchées par badge et/ou code qui permettent d'éditer seulement les documents désirés). Les coûts de maintenance se trouvent également réduits.

### Et que sont devenues les anciennes machines ?

Nous avons travaillé avec la société Bestinfo (société à portée nationale) pour le rachat et le reconditionnement des imprimantes multifonctions Canon renouvelées dans le cadre du nouveau marché. La société Veolia Triade Electronique située à Castelnau le Lez a quant à elle pris en charge les anciennes imprimantes multifonctions Lexmark et autres pour les recycler ou les reconditionner.

## Dans sa responsabilité économique

### Performance énergétique du patrimoine immobilier

Le cycle de renouvellement des agences retraite s'est poursuivi en 2022.

En fonction des opportunités présentes sur le territoire, la Carsat L-R a privilégié l'emménagement dans des locaux existants, comme l'intégration des locaux de l'URSSAF à Carcassonne et de la CCSS à Mende. Une attention continue est également portée à la minoration de l'empreinte carbone des travaux.

Une nouvelle agence retraite à Perpignan qui allie confort pour les assurés, qualité de vie au travail et performance énergétique.

Les collaborateurs ont été impliqués dans la conception de leur espace de travail, par la participation au choix des mobiliers et de l'agencement des espaces.

Les espaces de travail ont été repensés, conçus pour garantir une qualité acoustique et lumineuse optimale, assurant le confort des assurés et des conseillers.

## Réemploi du mobilier

Lorsque les services de la Carsat L-R remettent du mobilier à disposition des services logistiques, à l'occasion d'un départ ou d'un déménagement, l'équipe chargée de gérer les ressources privilégie les solutions de réemploi.

Le stock de mobiliers en bon état permet d'équiper rapidement des collègues récemment arrivés, ou dont les besoins ont évolué, ou pour remplacer un meuble abîmé.

La Carsat fait également don de bureaux, fauteuils et meubles de rangement à l'association Centre APAJ, engagée auprès des publics en précarité.

Enfin, les pièces dont l'organisme n'a plus l'usage sont collectées par l'éco-organisme Valdelia qui organisera leur réemploi après réparation ou valorisation des déchets.

## Projet de réhabilitation du siège Carsat L-R

La Carsat L-R, acteur économique et social local, a fait le choix de rester implantée sur son site historique. Pour des aspects environnementaux, techniques, et budgétaires également : la configuration et le dimensionnement du site sont propices à une réhabilitation qui limite le coût économique et environnemental du projet.

Ce projet vise à l'amélioration globale du confort de travail pour l'ensemble des agents, via la performance immobilière. Cette amélioration touche à divers aspects : les bureaux et espaces collectifs, les relations fonctionnelles entre les services, les espaces de convivialité, le confort acoustique et thermique...

Le projet technique et architectural sera consolidé d'ici la fin de l'année 2023 via l'obtention du permis de construire et la sélection des entreprises de travaux, avec une visibilité permise par une validation budgétaire nationale globale fin 2022. Les travaux débuteront en 2024 et s'achèveront en 2027-2028.

## Dans sa responsabilité sociale interne

### Egalité professionnelle et diversité

Tous les acteurs intervenant dans la procédure de recrutement sont sensibilisés aux enjeux de la diversité, de l'égalité des chances et de la non-discrimination : les équipes RH, les managers et les agents de direction.

Un webinar a été organisé pour les managers sur la prévention des discriminations en préparation des entretiens d'évaluation.

Parallèlement à ces actions, une trame d'entretien a été mise à disposition des membres des jurys de recrutement et leur autonomie a été renforcée par un accompagnement sur la traçabilité des recrutements et sur la formalisation des critères, de l'offre d'emploi jusqu'à la sélection.

En 2022, la Carsat L-R se mobilise et obtient le résultat de 99/100.

Un résultat qui témoigne de la capacité à engager des actions concrètes en faveur de l'égalité entre les salariés à tous les stades de la vie professionnelle et à tous les niveaux de l'entreprise.

Une progression de 5 points par rapport à l'année dernière, qui illustre un engagement constant.

Afin de favoriser la diversité des candidatures, la Carsat L-R a participé au salon TAF, au salon virtuel Myjobglasses et à HandiJob. Les offres publiées par la Carsat L-R via le site La Sécu Recrute sont automatiquement relayées auprès de partenaires spécialisés, notamment sur le thème du handicap.

La Carsat L-R s'est également engagée pour l'insertion professionnelle de personnes présentant des TSA (troubles du spectre autistique). Le service RH a ainsi accueilli une personne dans le cadre du dispositif Pass P'as piloté par l'UGECAM.



## Télétravail

La volonté de conclure un nouvel accord en 2021 sur le télétravail s'inscrit dans la continuité de la politique de RSE développée par la Carsat L-R en matière de mobilité, de santé et de qualité de vie au travail.

Ainsi, en 2022, tous les salariés disposent d'un équipement informatique permettant de travailler à distance. Plus de 78 % exercent effectivement une part de leur activité en télétravail.

La campagne de 2022 a été accompagnée par la diffusion d'un guide de recommandations au service de la santé en situation de télétravail et la promotion de la charte du droit à la déconnexion.

Par cette charte, la Carsat réaffirme l'importance du bon usage professionnel des outils numériques et de la nécessaire régulation de leur utilisation pour assurer le respect des temps de repos, la qualité de vie au travail, ainsi que l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle.



## Interview

Elodie Meissel,  
directrice déléguée



### Pourquoi s'engager dans une démarche RSE ?

Depuis longtemps, l'intervention de la Carsat L-R s'inscrit dans une logique de RSE (responsabilité sociétale des entreprises), même si nous n'avons pas l'habitude d'y apposer ce label.

Quand nous traitons une demande d'aide à domicile ou un dossier de retraite, que nous accompagnons un assuré malade ou que nous aidons une entreprise à sécuriser son activité, nous cherchons la qualité, l'efficacité et la satisfaction des usagers. Mais, nous nous disons rarement « J'ai contribué à réduire la pauvreté dans la société, à assurer le bien-être de la population ou à lutter contre les inégalités ».

Au-delà de nos missions institutionnelles, lorsque nos équipes facilitent l'accès à nos services, par des ateliers d'inclusion numérique, par des parcours sans déplacement ou par des accompagnements personnalisés, c'est de la RSE.

Lorsque la Carsat facilite le télétravail, favorise l'égalité femmes / hommes ou emploie plus de 13 % de travailleurs handicapés, c'est encore de la RSE.

Lorsque nous utilisons des panneaux photovoltaïques à l'agence Retraite de Nîmes, que nous organisons le réemploi de nos mobiliers anciens ou que vous remplissez votre gourde Carsat à la fontaine pour éviter le plastique, nous faisons tous de la RSE.

### Pourquoi se lancer dans une démarche de labellisation ?

Nous avons choisi de nous investir dans un parcours pour obtenir un label, délivré par l'AFNOR et appelé « Engagé RSE ».

Nous souhaitons ainsi faire reconnaître et rendre visibles nos réalisations et les conjuguer avec celles de nos partenaires de la sphère sociale.

Mais ce parcours nous permet également d'étudier finement notre contribution et de repérer les points que nous pourrions mieux développer, dans une logique d'amélioration continue.

La 1<sup>re</sup> phase, en 2022, a débuté par un diagnostic, qui nous a déjà indiqué quelques pistes.

Par exemple, nous prévoyons de mesurer plus largement la satisfaction de nos publics. Nous avons également été éclairés sur l'impact de la Carsat sur l'emploi local, grâce à notre appui financier aux entreprises et aux acteurs économiques. C'est un indicateur de notre action que nous pourrions suivre et faire connaître.

Enfin, nous amplifions la communication sur notre démarche RSE auprès du personnel. En élargissant cette information à nos usagers et partenaires, nous pourrions les inciter à s'impliquer à leur niveau.



# Contacts

## La retraite

Site internet : [www.lassuranceretraite.fr](http://www.lassuranceretraite.fr)

Par téléphone : **3960** **Service gratuit + prix appel**

du lundi au vendredi de 8h à 17h  
depuis l'étranger : +33 9 71 10 39 60

## Le service social

Site internet : [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr)

Par téléphone : **36 46** **Service gratuit + prix appel**

du lundi au vendredi de 8h 30 à 17h 30  
depuis l'étranger : +33 1 84 90 36 46

## La prévention des risques professionnels

Site internet : [www.carsat-lr.fr](http://www.carsat-lr.fr) (rubrique Entreprise)

Par téléphone : **36 79** **Service gratuit + prix appel**

du lundi au vendredi de 8h 30 à 16h 30

Carsat Languedoc-Roussillon – Juin 2023

Directrice de la publication : Elodie Meissel – Directrice déléguée de la Carsat L-R

Coordination éditoriale, conception, réalisation et photos : service communication Carsat L-R

Illustrations : Adobestock© & Gettyimages©

Impression : Carsat Midi-Pyrénées



la sécurité  
sociale

Retrouvez-nous sur [www.carsat-lr.fr](http://www.carsat-lr.fr)

et rejoignez-nous sur



**YouTube**

