

# RAPPORT 2020

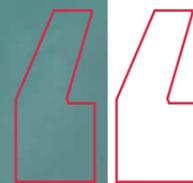
Carsat Retraite & Santé  
au travail  
Aquitaine

# D'ACTIVITÉ





# EDI TO



**La détermination des équipes qui œuvrent au quotidien force mon admiration et ma confiance en l'avenir.**

L'année 2020 devait être une année à fort enjeu : dès janvier nous intégrions à nos activités la gestion de la retraite et de l'action sociale des travailleurs indépendants. Le challenge face à ce nouveau public, particulièrement nombreux en Aquitaine, était de garantir, dans les meilleures conditions, la continuité des droits des retraités et l'accueil des futurs retraités par une offre de service adaptée à leur spécificité, tant pour leur retraite de base que complémentaire.

Le défi a été relevé par les équipes malgré des conditions très particulières.

Comme toute entreprise en 2020, nous avons été percutés de plein fouet par la crise sanitaire liée à l'épidémie de COVID-19. Un épisode inédit ! Il a d'abord mis à l'épreuve, avec succès, nos Plans de Continuité d'Activité et a conforté l'importance consacrée à leur préparation les années passées. Tous nos collaborateurs ont su s'adapter et se mobiliser pour assurer

nos missions et continuer à remplir, majoritairement à distance, nos engagements de service public durant cette crise sans précédent.

Je salue et félicite très sincèrement chacun d'entre eux, des équipes restées présentes sur site pour nécessité de service aux collaborateurs devenus subitement 100 % télétravailleurs. Agents, managers et équipe de direction ont fait preuve d'une implication sans faille et d'une capacité d'adaptation qui ont été essentielles tout au long de l'année. Elles le sont encore aujourd'hui.

Cette pandémie nous aura obligé à repenser nos organisations en temps de crise. Nous avons prouvé notre capacité à travailler efficacement à distance. 15 % des collaborateurs de la CARSAT Aquitaine étaient télétravailleurs début 2020 sur une ou deux journées par semaine. Aujourd'hui, ce sont quasiment tous nos agents qui ont adopté un mode de travail à distance.

Nous ferons de cette contrainte une opportunité pour repenser nos modalités de travail en sortie de crise. Nous exploiterons ces acquis pour un mode de travail associant travail sur site et télétravail. Cette trajectoire doit nous permettre de concilier nos engagements RSO avec le développement d'une offre de service toujours plus engagée pour l'ensemble des assurés et des entreprises.

La sécurité sociale est une vieille dame de 75 ans mais qui a démontré, comme nombre de services publics, qu'elle savait être agile et particulièrement présente aux côtés de ses assurés en période de crise.

Je n'ai pas douté, au cours des quelque quarante années que j'y ai consacré, de la puissance et de la modernité de notre institution. Son histoire ne sera jamais un long fleuve tranquille, mais la détermination des femmes et des hommes qui œuvrent au quotidien force mon admiration et ma confiance en son avenir.

Merci aux équipes de la CARSAT Aquitaine pour cette année d'exceptionnelle mobilisation.



**Pascal EMILE**  
Directeur de la CARSAT Aquitaine

SOMMAIRE

08

**GARANTIR,  
CALCULER  
ET PAYER  
LES RETRAITES**

14

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

22

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

28

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

# CONSEIL D'ADMINISTRATION

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

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

# EQUIPE DE DIRECTION



## Un Conseil d'Administration mobilisé et adapté en période de crise

La crise sanitaire et le confinement engagés en mars 2020 ont conduit à l'annulation de la séance du 2 avril 2020. Le plan de crise et la gestion assurée par les équipes de la CARSAT ont fait l'objet d'un suivi régulier par le Président Jacques FEUILLERAT et les membres du Conseil d'Administration. Des points de situation mensuels ont été assurés par mails aux administrateurs.

Lors du Conseil d'Administration du 30 juin, le principe de recours aux réunions à distance a été adopté à la majorité afin de se prémunir de toute rupture décisionnelle durant la période et pour l'avenir.

Ainsi, les séances du Conseil d'Administration et des différentes commissions ont pu être assurées toute l'année, en présentiel dans le strict respect des mesures de sécurité ou en visioconférence, grâce à la mobilisation des équipes de la CARSAT et l'adaptation des membres du Conseil d'Administration.

## Alexandre LE CAMUS nommé 2<sup>e</sup> Vice-Président

A la suite de la démission de Xavier ESTURGIE, 2<sup>e</sup> Vice-Président, fin 2019, Monsieur Alexandre LE CAMUS a été nommé par arrêté ministériel en date du 6 mars 2020, membre titulaire du Conseil d'Administration (MEDEF). Le Conseil d'Administration du 30 juin 2020 a procédé à son élection comme 2<sup>e</sup> Vice-Président à la majorité des suffrages, en remplacement de M. ESTURGIE.



## Evolution au sein de l'équipe de direction

Le 1<sup>er</sup> septembre 2020, Pierrick CHAUSSÉE, Directeur délégué a rejoint les équipes de l'UGECAM Aquitaine. Une reconfiguration de l'équipe de direction a alors été engagée :

- Arnaud ARFEUILLE a pris en charge la Direction du Risque Professionnel et de l'Informatique

- Maud DELAUNAY, déjà en charge de l'Action Sociale et des Interventions Sociales depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, est désormais directement rattachée au Directeur



**Pascal EMILE**  
Directeur



**Frédéric GUILLET**  
Directeur Comptable et Financier



**Diane BLANCHARD**  
Directrice Ressources



**Audrey BUREAU**  
Directrice Retraite



**Arnaud ARFEUILLE**  
Directeur du Risque Professionnel et de l'Informatique



**Maud DELAUNAY**  
Directrice Action Sociale et Interventions Sociales



**Emeline GIRAUDEAU**  
Directrice Performance et Innovation



**Marie-Christine JACQUEMIN**  
Directrice Etudes et Développements Nationaux, Métiers Support

\*organigramme au 31 décembre 2020

## Voix délibératives

### 8 représentants des Assurés Sociaux

CGT	T : Jean-Paul DOMENC S : Daniel TORRES FORTE T : Jean-Claude GRANET S : Cédric CAILLE
FO	T : Christophe ATTIAS S : Olivia QUEYSSELIER (jusqu'au 23/07/2020) T : Denis TONNADRE (1 <sup>er</sup> Vice-Pdt) S : Lucia MARTINEZ (2) (à compter du 24/07/2020) S : Catherine LAFFERRIERE
CFDT	T : Valérie GILLORIN S : Laurent BARTHOU MIEUX T : Nadine LAHITON-COUTURE S : Brigitte LAVIGNE
CFTC	T : Yann GOURVENEZ S : Waguih YAHYA
CFE-CGC	T : Pascal LANSARD (3 <sup>e</sup> Vice-Pdt) S : Soraya DEFAULT

### 8 représentants des Employeurs

U2P	T : Astrid CHAMBARAUD S : Georges BOUTIS T : Laurent CHASSAINT S : Christine LACOUR MAURY
CPME	T : Jacques FEUILLERAT (Pdt) S : Stéphanie LACOSTE T : Yves BRETTESS S : Chantal GROS
MEDEF	T : Valérie PARIS S : Franck CREMERS (jusqu'au 15/11/2020) T : Audrey PIETIN S : Fabrice CLAUSIER (3) (à compter du 16/11/2020) T : Xavier ESTURGIE (démission le 17/12/2019) S : André TAUZIN T : Alexandre LE CAMUS (1) (2 <sup>e</sup> Vice-Pdt) S : Brigitte GOUZON
	T : Eric LANDUYT S : Mathilde LEFRAIS

T : Titulaire - S : Suppléant

## Voix délibératives

### 1 représentant désigné par la Fédération Nationale de la Mutualité Française

T : Marie-Françoise BEYSSEN  
S : Patrick OLLIVIER

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

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

1 : nommé par arrêté ministériel en date du 6 mars 2020, membre titulaire du Conseil d'Administration (MEDEF). Eu en tant que 2<sup>e</sup> Vice-Président lors du Conseil d'Administration du 30 juin 2020.

2 : par arrêté ministériel daté du 24 juillet 2020, Madame Lucia MARTINEZ remplace Madame Olivia QUEYSSELIER en tant que membre suppléante du Conseil d'Administration (CGT-FO).

## Voix consultatives

### 1 représentant des Associations Familiales

T : Marion BOUVET  
S : Catherine DEMANESSE

### 1 représentant de l'IRPSTI

T : André MESNARD

### 3 représentants du personnel de la Caisse

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

3 : par arrêté ministériel daté du 16 novembre 2020, Monsieur Fabrice CLAUSIER remplace Monsieur Franck CREMERS en tant que membre suppléant du Conseil d'Administration (MEDEF).

Le pilotage de la CARSAT est assuré par l'équipe de direction. Afin de renforcer la performance globale, des outils d'analyse des coûts, des activités et des résultats sont mis en œuvre. La maîtrise des activités se poursuit par la mise en place d'un Système de Management par les Processus. La stratégie de communication interne et externe est déployée dans un plan annuel. Une démarche d'innovation participative est engagée et encouragée de manière transverse.

## ACCOMPAGNER LE PILOTAGE, LA PERFORMANCE ET L'INNOVATION



**Pilotage de crise : de la fiction à la réalité.** Fin 2019, la CARSAT Aquitaine avait finalisé son Plan de Continuité d'Activité (PCA), assorti d'un exercice de gestion de crise en temps réel. Quelques semaines ont suffi pour passer de la fiction à la réalité face à la crise sanitaire sans précédent engendrée par la COVID-19. En vigilance haute dès début mars, la Direction a déclenché son Plan de

Continuité d'Activité le 13 mars. Dès le début du confinement, le 17 mars, le pilotage de crise s'est centré sur deux priorités. D'abord permettre la continuité d'activité des salariés placés en télétravail massif par la mise à disposition en urgence d'équipements et de mesures d'accompagnement adaptées pour la sécurité de chacun. Mais aussi maintenir l'offre de service due aux assurés et garantir le paiement des prestations sans

rupture à tous les bénéficiaires.

La stratégie de gestion de crise a reposé sur deux instances locales : le Comité de Direction (CODIR) PCA et la cellule de crise, chargée de mettre en œuvre le plan d'action de crise. Elle était composée des représentants des fonctions supports et métiers. Le plan d'action était coordonné en cohérence avec les cellules nationales CNAV et CNAM. Une très forte vigilance a été portée sur la sécurité des systèmes d'information afin de permettre de déployer des solutions informatiques pour tous, tout en garantissant la sécurisation des données et des procédures.

Conformément aux décisions ministérielles et au plan socle de déconfinement CNAV, la reprise d'activité a été effective au 11 Mai. Début juin, la cellule de crise

a été remplacée par un comité de pilotage du Plan de Reprise d'Activité (PRA) adossé à un CODIR PRA. A partir de fin août, ces instances ont laissé place à un CODIR et Comité de Suivi de

Reprise (COSR) hebdomadaires, chargés de veiller à l'adaptation des mesures au regard des évolutions de la crise sanitaire et des annonces gouvernementales.

Tout au long de l'année 2020, la Direction et l'ensemble des équipes et acteurs de cette crise se sont mobilisés pour poursuivre les missions de service public confiées à la CARSAT.

**Repenser les rencontres managers à distance.** Traditionnellement organisée en présentiel, la rencontre managers 2020 a pris la forme d'une séance en distanciel le 30 septembre. Court, rythmé et interactif, ce nouveau format a permis d'engager des réflexions et un partage des pratiques sur les modalités de gestion d'équipes à distance.



**Notre projet d'entreprise ne connaît pas la crise.** Lancé début 2020, le projet d'entreprise CARSAT 2023 a été ralenti par la crise sanitaire mais en rien stoppé. Les travaux de groupes se sont poursuivis en distanciel, les outils d'animation comme Beekast ou Forms ont été mis à profit. Les chefs de projets ont su innover et développer de nouvelles manières d'associer et de piloter des équipes projet à distance.

**Vers un nouveau Référentiel « Révision de Services ».** La CARSAT a finalisé la construction du Référentiel National de Performance (RNP) « Révisions de Service », en partenariat avec la CNAV au titre de sa mission de caisse référente.

Il sera qualifié et déployé en 2021 dans le cadre du Système de Management Intégré (SMI) de la branche Retraite. Cette démarche a vocation à redonner du sens à nos actions de pilotage. Les activités du réseau de l'Assurance Retraite sont regroupées en 14 RNP pour les caisses et 3 supplémentaires pour la CNAV. Les RNP offrent aux collaborateurs une vision claire de leur domaine d'activité, des résultats obtenus ainsi que de l'ensemble des actions permettant d'améliorer voire d'optimiser la performance. La maîtrise des risques est intégrée comme un véritable levier d'analyses et d'actions, au service de la prise de décision, qu'elle soit stratégique ou opérationnelle.

TAUX D'ATTEINTE DES OBJECTIFS CPG 2020



**ATMP**  
86,83 %  
(99,08 % en 2019)



**Maladie**  
91,39 %  
(78,56 % en 2019)



**Retraite**  
89,58 %  
(98,07 % en 2019)



L'information régulière des collaborateurs a été essentielle afin de faire connaître l'avancement de la gestion de la crise, de communiquer les consignes RH, santé et sécurité, mais aussi de garder le lien soudainement rompu avec les agents et entre les équipes.

Privée de la possibilité d'utiliser son intranet afin de prioriser les accès informatiques aux applications métiers, la CARSAT a activé son extranet sécurisé prévu en cas de crise. Grâce à ce dispositif, une information continue a été proposée dès le 16 mars. La mise à jour des messages était signalée par e-mailing et SMS adressés aux agents ayant confié leurs coordonnées personnelles lors d'une campagne d'information qui avait été déployée début mars. Une newsletter hebdomadaire dédiée à la situation de crise, « Gardons le lien », a été créée pour compléter ces informations, valoriser les initiatives et les collaborateurs mobilisés. Le Directeur a pris la parole dans chacun des 11 numéros parus d'avril à mi-juin.

Une attention particulière a également été apportée aux informations partagées avec les instances représentatives du personnel, les administrateurs de la CARSAT Aquitaine et l'ensemble des managers, tous fortement mobilisés pour traverser cette crise et partager les solutions.



Edito

Durant les deux dernières semaines, avec le comité de direction, les membres de la cellule de crise et les groupes thématiques que nous avons créés, nous avons préparé les conditions de notre reprise d'activité. Le déconfinement emporte des exigences fortes en matière de sécurité. Et c'est l'objectif qui nous a guidés : assurer la sécurité de chacune et chacun. Nous entrons ce 11 mai dans la phase 1 de la reprise. Seuls les agents convoqués doivent revenir sur site. Vous découvrirez dans ce numéro les premiers éléments d'organisation qui vont l'accompagner. Nous devons tous être acteurs de notre sécurité.



**Témoignage**  
**Julia Carpio**  
Chargée des relations extérieures et des partenariats



**Elsa Labroue**  
Conseiller Retraite



**INNOVER ET PROGRESSER COLLECTIVEMENT EN MODE START-UP !**

Début 2020, la CNAV a lancé un vaste appel à candidature auprès du réseau des CARSAT pour constituer deux start-up éphémères dans le cadre de sa démarche innovation. Nous avons postulé parmi 102 candidats, et fait partie des 12 sélectionnés. Dès octobre, nous avons intégré cette démarche d'intrapreneuriat avec d'autres collègues du réseau. L'objectif de cette « Petite Entreprise de l'Assurance Retraite » était de faire travailler des agents de profils différents sur des sujets métiers en mode start-up. L'occasion de révéler des talents, d'accélérer les projets pour être réactif face aux enjeux émergents et de développer des démarches centrées sur les utilisateurs. Durant 6 mois nous avons donc consacré au moins un jour par semaine aux travaux de notre start-up.

**Julia** – Ma start-up a planché sur la prise de rendez-vous pour nos assurés. Notre objectif : la faciliter et l'intégrer dans la stratégie multicanale de l'Assurance Retraite. En tant qu'usager de services publics, j'attends que la prise de rendez-vous soit facile ! Et en tant qu'agent de la CARSAT, je suis forcément sensible aux améliorations à apporter dans ce domaine.

**Elsa** – Je me suis engagée dans la start-up dédiée à réinventer l'évaluation des collaborateurs. Notre souhait était d'introduire une culture de suivi régulier des objectifs et de renouveler les pratiques en s'adaptant à nos modes de travail évolutifs. J'adore les challenges ! Celui-ci était de taille car je ne suis pas « du métier » RH, ni manager. Mais mon point de vue terrain était un plus.

Observation, idéation, prototypage, tests sont devenus des termes familiers. Nos propositions sont concrètes et issues d'un exceptionnel travail collaboratif. Nous suivrons avec attention leur réalisation.





# GARANTIR, CALCULER ET PAYER LES RETRAITES

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

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

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

## REGARD SUR 2020

*L'année 2020 et son contexte exceptionnel nous ont permis de démontrer l'incroyable capacité de nos équipes à s'engager au service de nos assurés et à faire évoluer leurs pratiques. La continuité de nos activités pendant la crise sanitaire a été garantie, tant en terme de traitement des dossiers, de paiement des retraites que de disponibilité à distance ou sur site pour répondre aux questions de nos publics et les accompagner dans leurs démarches. Ce fut aussi un véritable accélérateur en matière d'échanges dématérialisés et d'usage de nos services en ligne, qui sont toujours plus performants et satisfaisants pour leurs utilisateurs. Pour autant, nous avons maintenu une vigilance exacerbée sur tous les points majeurs qui fondent notre performance : la maîtrise des délais de traitement et de la garantie de versement, la conformité des dossiers et la sécurité des paiements, l'accessibilité de nos services et l'accompagnement des plus fragiles. Une année riche d'enseignements dont nous sortons collectivement plus forts !*



**Frédéric GUIGUET**

Directeur Comptable et Financier

**Audrey BUREAU**

Directrice Retraite

# UNE OFFRE DE SERVICE AU PLUS PRÈS DES ASSURÉS



**Poursuivre l'information des assurés malgré la crise.** La crise sanitaire et

les confinements successifs ont amené les équipes retraite à proposer des modalités de contact adaptées. Avec un objectif majeur : maintenir une offre de service quasi équivalente et éviter que les assurés ne diffèrent leurs démarches. Les rendez-vous ont été maintenus, les Entretiens Information Carrière étant privilégiés par téléphone. Une attention particulière a été portée aux assurés les plus fragiles qui ont pu être reçus en agence dans des locaux réaménagés pour des entretiens en toute sécurité sanitaire. Les services en ligne déjà disponibles sur [lassuranceretraite.fr](http://lassuranceretraite.fr) ont bénéficié d'un fort taux d'utilisation.

## Optimiser l'accueil du public

Les modalités de contact avec nos assurés ont été redéfinies fin 2020. Le modèle du « Tout Rendez-vous », prévu en cible mais accéléré par la crise sanitaire, devient pérenne et s'accompagne de la diversification de nos canaux de rendez-vous, au plus près des besoins de nos assurés : accueil physique en agence, téléphone et depuis cette année le web entretien. L'accueil sur rendez-vous permet d'accompagner nos assurés dans les meilleures conditions possibles. Un seul mot d'ordre : accessibilité !

Des formulaires complémentaires à remplir en ligne ont été proposés pour permettre aux assurés de réaliser toutes leurs démarches à distance. Des campagnes d'appels sortants ont permis de contacter les assurés qui n'avaient pas pu nous joindre par téléphone, ou les aider à déposer leurs demandes en format

dématérialisé. La communication sur les modalités d'accueil et les démarches a été renforcée via le site internet, des campagnes d'e-mailings, une newsletter partenaires, une présence accrue sur les moteurs de recherche et les radios locales.



Témoignage

**Thierry Brunet**

Chargé d'études  
Département  
Offre de service  
et Relation Client



## UN PARTENARIAT BIENVEILLANT AVEC FRANCE SERVICES.

En 2020, nous avons déployé la formation des équipes France Services en Aquitaine. Il s'agissait de former les agents de ces espaces dans la perspective de la labellisation de leurs structures d'accueil.

La crise sanitaire n'a pas freiné nos ambitions. Nous avons assuré, avec l'appui de collègues conseillers et techniciens retraite, les formations de plus de 200 agents polyvalents de 74 structures dans toute l'Aquitaine. L'objectif : leur donner les clés pour répondre aux questions générales des assurés sur les démarches retraite à engager, les moyens de nous contacter et nos services en ligne disponibles sur [lassuranceretraite.fr](http://lassuranceretraite.fr). C'est un premier niveau d'information essentiel et souvent rassurant pour le public qui identifie de mieux en mieux ces structures proches de chez lui. Près de 2 000 sollicitations sur la retraite ont été comptabilisées en 2020 toutes structures confondues. Mais mon travail n'est pas terminé une fois les formations dispensées. Je reste leur référent pour toute question sur notre site ou face à des situations complexes. Et bien évidemment, un rendez-vous peut être proposé en agence retraite si la situation le nécessite.

Aujourd'hui le réseau fonctionne, les assurés sont au rendez-vous et notre partenariat est concret. Il s'inscrit dans la durée. Nous poursuivons en 2021 et proposerons en complément un dispositif de formation continue afin de consolider et rafraîchir les informations sur nos offres de services, notamment les services en ligne qui s'enrichissent constamment.

## France Services en Aquitaine



France Services est un nouveau modèle d'accès aux services publics. Il permet à chaque citoyen d'être accueilli dans un lieu unique

en proximité par des personnes formées et disponibles, pour effectuer des démarches du quotidien. 121 espaces France Services sont prévus en Aquitaine d'ici fin 2021.

### Une collaboration renforcée avec l'AGIRC ARRCO.

La CARSAT s'est associée à son partenaire historique de la retraite complémentaire AGIRC ARRCO et ses antennes locales autour de plusieurs projets. Pour la première fois, un événement conjoint a été organisé du 12 au 17 octobre : « Les Rendez-vous de la retraite ». Durant une semaine, les assurés ont pu, sur rendez-vous, rencontrer successivement un conseiller CARSAT et CICAS pour évoquer leur retraite de base et complémentaire. 421 assurés ont bénéficié de ce service « deux en un » avec un haut niveau de satisfaction, malgré les contraintes sanitaires. La dynamique par-

tenariale engagée avec nos collègues du réseau AGIRC ARRCO se poursuit notamment avec une expérimentation d'accueil coordonné dans les Pyrénées-Atlantiques.

### De nouveaux locaux modernes et accessibles à Bordeaux et Pau.

Mi-janvier 2020, l'agence retraite de Pau, historiquement hébergée par la CPAM, a déménagé en plein centre-ville. Les nouveaux locaux, hérités de la Sécurité Sociale des Indépendants, ont ainsi permis d'accueillir une équipe renforcée dans de meilleures conditions de travail et d'accueil des assurés. En décembre 2020, c'est l'agence retraite de Bordeaux Lac qui a fait ses cartons et intégré les locaux de l'Urssaf, sur la commune de Bruges, à proximité immédiate du tramway.



### Les services en ligne plébiscités en Aquitaine.

En juillet 2020, le nouveau service « Demander ma retraite de réversion » a été ouvert sur le site de [lassuranceretraite.fr](http://lassuranceretraite.fr). Simple, pratique et sécurisé, il permet de déposer une demande en une seule fois auprès de tous les régimes de retraite susceptibles d'attribuer une retraite de réversion.



856 demandes de retraite de réversion déposées en ligne de fin juillet à décembre 2020.



Plus d'une demande de retraite sur deux déposée en ligne (54 % soit 19 306 demandes). 96 % retraités et 93 % actifs satisfaits.



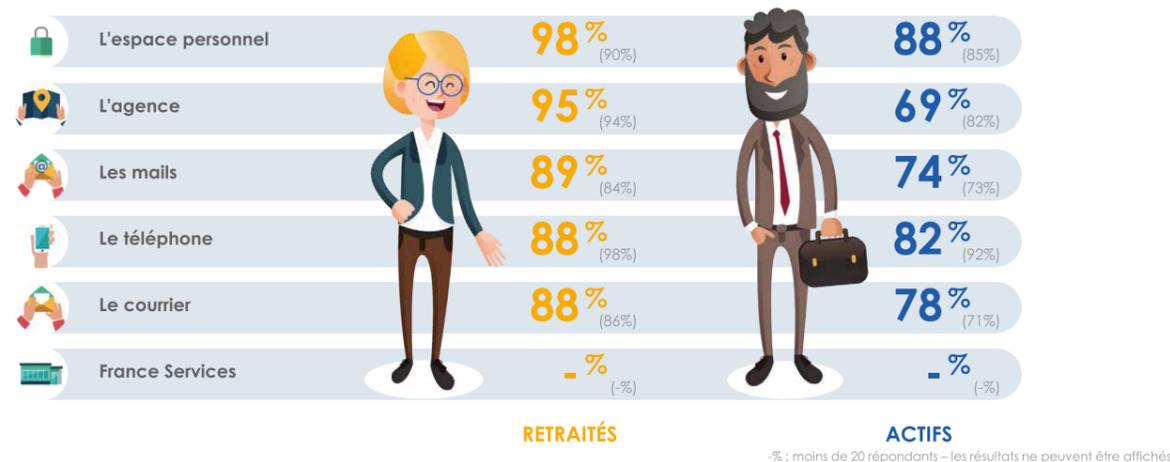
522 378 assurés Aquitains ont créé leur espace personnel sur le site [lassuranceretraite.fr](http://lassuranceretraite.fr)

La Demande de Retraite en ligne inter-régime, disponible depuis 2017, a elle aussi connu un bel essor. Et les assurés, retraités ou actifs sont toujours plus nombreux à créer leur espace personnel pour faciliter leurs démarches.



## TRAITER LES DOSSIERS

### À L'ÉCOUTE DE LA SATISFACTION DES RETRAITÉS ET ACTIFS



### En chiffres

- ♦ 14 598 personnes reçues en accueil rapide
- ♦ 9 408 personnes reçues en rendez-vous en agence, dont 4 617 Entretiens Information Conseil
- ♦ 3 495 personnes reçues en rendez-vous dans nos permanences
- ♦ 375 727 appels pris en charge
- ♦ 58 652 mails traités
- ♦ 13 agences retraite
- ♦ 135 conseillers retraite
- ♦ 28 agents d'orientation



### NOUS AVONS ADAPTÉ NOTRE ORGANISATION POUR ASSURER LA RETRAITE DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS.

2020 a marqué le top départ de la prise en charge de la retraite des travailleurs indépendants (TI) par la CARSAT. Une population conséquente en Aquitaine puisqu'on comptabilise près de 378 000 actifs et 148 000 pensionnés TI\*.

Les enjeux étaient forts : garantir la continuité du service rendu aux travailleurs indépendants tout en adaptant l'organisation et en intégrant les processus TI au sein de l'environnement CARSAT. Dès 2019, des travaux préparatoires auxquels nous avons été associées ont été conduits. De nombreuses formations axées sur les spécificités réglementaires et techniques ont été déployées en 2020.

Les experts CARSAT et ex SSI\*\* ont écrit de nouvelles procédures permettant le pilotage de l'activité dans un environnement technique complexe qu'il a fallu apprivoiser. Certaines équipes spécialisées TI ont été maintenues. Nous avons franchi de nombreuses étapes, les particularités liées aux travailleurs indépendants font désormais partie intégrante de la vie de la CARSAT. Il reste encore des travaux à mener pour que l'intégration soit complète. De nouveaux outils nous permettront bientôt de franchir ce palier.

En agence, nous avons assuré l'accueil en binôme dans un premier temps. Cette synergie a permis de rôder les fonctionnements et s'approprier les outils. Aujourd'hui, les conseillers issus de la SSI prennent en charge prioritairement les dossiers des actifs dont la dernière activité est indépendante pour en fluidifier la gestion. Les TI se montraient parfois inquiets à l'approche de la réforme. Ce n'est plus le cas aujourd'hui. Le contact avec les assurés et l'accompagnement en proximité est un plus. La crise sanitaire n'a pas facilité cette transition délicate, mais malgré les difficultés nous avons maintenu notre cap grâce à la mobilisation, le professionnalisme et la bienveillance de tous.

\* chiffres janvier 2020

\*\* SSI : Sécurité Sociale des Indépendants



**Objectif : Carrière 2.0.** Les formations des équipes du processus retraite ont débuté dès septembre 2020 et se poursuivent dans le cadre du lancement du projet Carrière 2.0. Ce projet de transformation métier d'envergure propose une approche optimisée de la carrière de l'assuré, mise à jour au fil de l'eau de manière fluide et sécurisée. L'enjeu est de fiabiliser les données tous régimes permettant le bon calcul des

droits au moment du départ à la retraite, et à terme une mise à jour de sa carrière par l'assuré grâce à des services en ligne performants. Ce projet s'appuie sur deux outils essentiels : le Référentiel de Gestion de la Carrière Unique (RGCU) qui centralisera à terme les données carrières de tous les régimes de retraite de base et complémentaire et Syrca, le nouvel applicatif de régularisation de la carrière du Régime général disponible d'ici mi 2021.

### En chiffres

- ♦ **53,8 %** des dossiers sont déposés au moins **4** mois à l'avance par les assurés
- ♦ **80,59 %** des droits retraite ont été notifiés le mois qui précède la date de départ
- ♦ **35 248** carrières régularisées à l'occasion de la liquidation d'un droit retraite
- ♦ **33 678** carrières régularisées à l'initiative de l'assuré ou de la CARSAT



**Le management visuel au service de la Qualité.** Dans le cadre de son plan d'action d'amélioration de la qualité de traitement des dossiers, la branche retraite s'est engagée dans le déploiement du management visuel dans tous ses services. L'enjeu : encourager une dynamique forte autour des sujets qualité grâce à des « routines » hebdomadaires qui permettent d'évoquer les questions réglementaires autour de cas concrets. Un thème mensuel est proposé aux équipes qui s'en emparent en fonction de leurs spécificités et résultats, mais aussi de leur créativité !

**Traiter les dossiers dans les délais.** Malgré le contexte de crise sanitaire et la prise en charge d'un volume croissant de dossiers, la CARSAT affiche toujours de bons résultats en terme de délai de traitement des dossiers et de paiement des retraites.



Ces routines sont animées par les managers et experts techniques mais aussi par les agents eux-mêmes dans certaines équipes. Elles se sont tenues à distance depuis le début de la crise sanitaire, il a fallu adapter en mode « hybride » la démarche qui à l'origine s'organisait physiquement autour d'un tableau blanc affiché dans les services.



## EN CHIFFRES

(salariés et travailleurs indépendants)

- ♦ **742 252** retraités payés par la CARSAT Aquitaine (résidant en et hors Aquitaine)
- ♦ **775 622** retraités du régime général résidant en Aquitaine :
  - ♦ **110 189** en Dordogne
  - ♦ **315 704** en Gironde
  - ♦ **105 084** dans les Landes
  - ♦ **81 469** en Lot-et-Garonne
  - ♦ **163 176** en Pyrénées-Atlantiques
- ♦ Age moyen de départ à la retraite (nouveaux retraités de droit direct) : **62,7** ans
- ♦ **6,27** milliards d'euros de prestations retraite
- ♦ **41 272** demandes de retraite (droits propres)
- ♦ **11 694** demandes de pensions de réversion
- ♦ **4 262** demandes d'Allocation de Solidarité aux Personnes Âgées





## AIDER LES PUBLICS FRAGILISÉS, ACCOMPAGNER LES SENIORS

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

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

### REGARD SUR L'ACTIVITÉ 2020

Les professionnels de l'Action Sociale et du Service Social ont continué tout au long de l'année 2020 à accompagner les assurés fragilisés malgré un contexte de crise. Ils ont également su adapter leur offre : entretiens téléphoniques, campagnes d'appels sortants vers les plus isolés, mise en place d'ateliers à distance... Certaines de ces évolutions nées de la contrainte permettront à l'avenir d'enrichir encore les actions menées en faveur de nos publics.

**Maud DELAUNAY**  
Directrice Action Sociale et Interventions Sociales

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

## ACCOMPAGNER LES SENIORS

### Une période riche en innovations.

Dans le contexte sanitaire, les actions de prévention classiques (*ateliers, conférences, salons, spectacles*) étant annulées, des expérimentations ont été réalisées par nos partenaires. Des actions innovantes, notamment grâce aux offres en ligne, ont ainsi été proposées.

Les ASEPT (*Associations Santé Education et Prévention sur les Territoires*) et leurs animateurs ont tourné 8 vidéos courtes motivantes, réalisé 58 ateliers et 15 visio-conférences (*au programme : sommeil, mémoire, vitalité*).

L'association Sophro Réflexologie a permis le maintien du lien social avec des ateliers en ligne associant la sophrologie et la réflexologie.

L'Association GE APA Santé nutrition a construit un atelier d'activité physique adaptée en visioconférence pour inciter à la reprise d'une activité régulière. Plus de 400 personnes ont bénéficié de cet accompagnement.

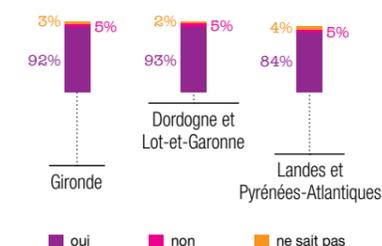
Enfin, les Petits Frères des Pauvres ont lutté contre l'isolement des seniors. Les bénévoles ont renforcé l'accompagnement téléphonique aux personnes âgées isolées.



**Les appels sortants.** Pour maintenir le contact avec les seniors et percevoir l'impact de la crise sanitaire sur leur bien-être, deux campagnes d'appels de convivialité ont été menées par les trois ASEPT durant les deux confinements. Au total, plus de 3 200 appels ont abouti. 92 % des seniors se sont sentis plutôt bien, 5 % seulement ont exprimé des problèmes de santé, familiaux ou d'isolement. La grande majorité est motivée pour reprendre les ateliers.

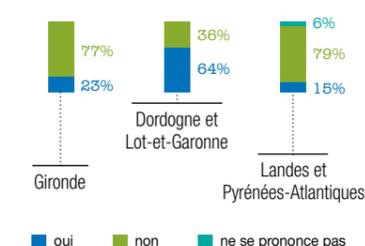


### Êtes-vous volontaire pour reprendre les ateliers ?



Source Cap seniors Aquitaine 4 février 2021

### Êtes-vous volontaire pour un atelier en visio ?



Source Cap seniors Aquitaine 4 février 2021

La volonté de suivre une action de prévention à distance via un logiciel de visio conférence est différente selon les départements. Si la région Périgord Agenais marque un net enthousiasme, les seniors de Sud Aquitaine et de Gironde sont plus réservés.

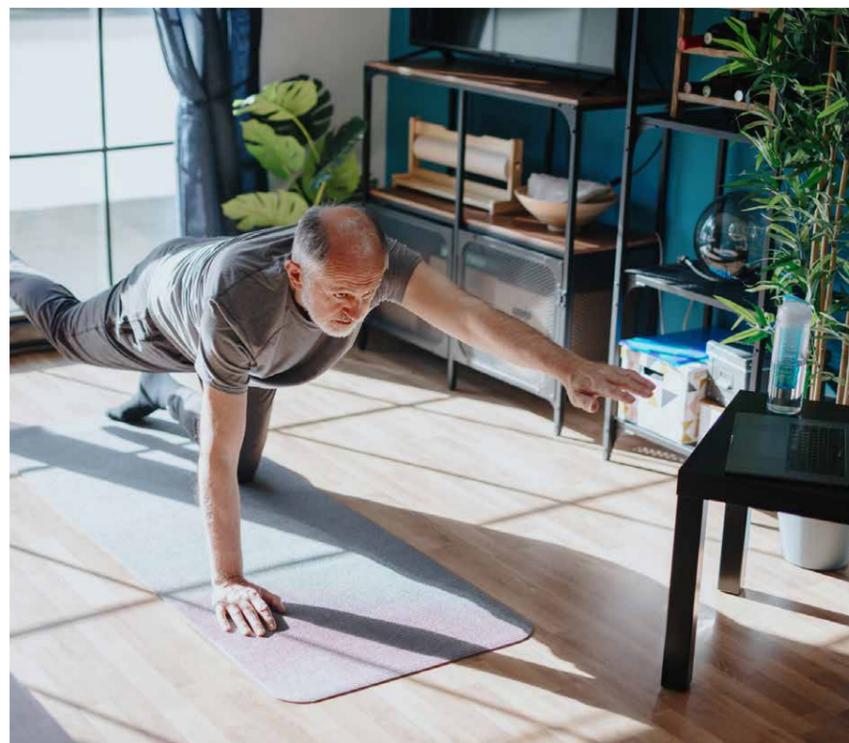
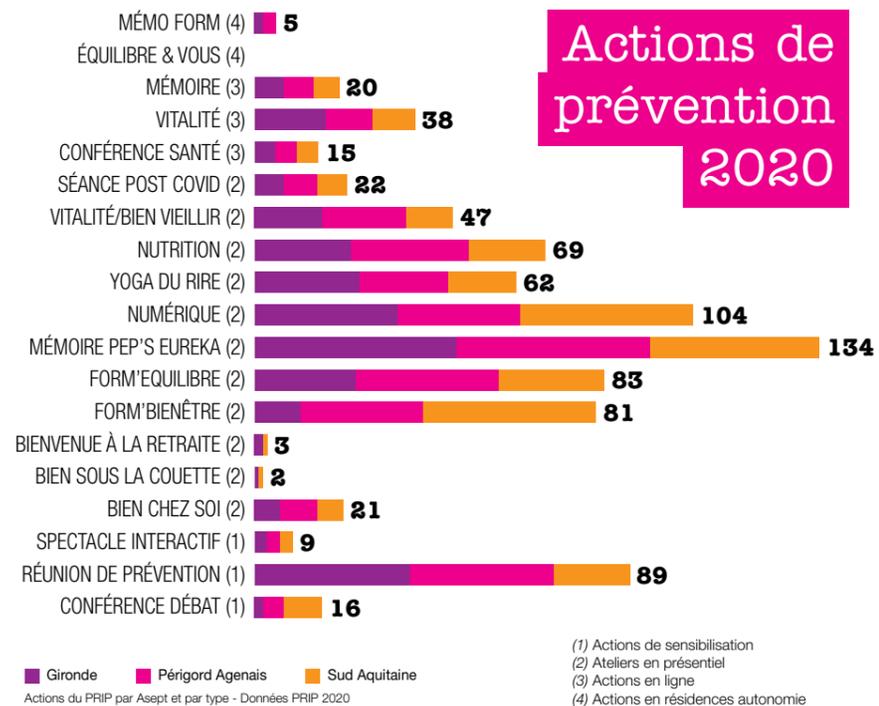
**Une 7<sup>e</sup> campagne d'évaluation du PRIP.** En créant un Programme Régional Interinstitutionnel de Prévention, les caisses de retraite ont souhaité proposer aux seniors une offre qui améliore leur qualité de vie. En participant, les seniors bénéficient d'un parcours de prévention gratuit ouvert à tous, dès 55 ans. Chaque année, de nouvelles offres s'ajoutent, et de nouveaux partenaires nous font confiance, faisant du programme une référence en matière de prévention du bien vieillir. Une campagne d'évaluation 2020 riche d'enseignements :

- ♦ Des animateurs répartis sur tout le territoire (*plus de 239 professionnels actifs formés*).
- ♦ Un programme accessible à une majorité de personnes (*5 minutes, c'est le temps d'accès moyen à un atelier*).
- ♦ Une offre qui touche toutes les catégories.
- ♦ Des participants majoritairement satisfaits.

À l'issue des ateliers, la quasi-totalité des participants interrogés ont l'intention de mettre en pratique les conseils et les recommandations et près de 9 sur 10 souhaitent cultiver le lien social ou participer à des activités culturelles et de loisirs. Près d'1 participant sur 2 poursuit le parcours de prévention.

Retrouvez le document complet sur le site [www.carsat-aquitaine.fr](http://www.carsat-aquitaine.fr)

**Les chiffres du PRIP 2020.** La crise sanitaire a engendré une réduction de l'activité du Programme Régional Interinstitutionnel de Prévention (PRIP), sur 1 443 actions prévues, 820 ont été réalisées.



**Une offre de service adaptée à la prise en charge des travailleurs indépendants.** Depuis l'intégration des retraités relevant de l'ex-régime des Travailleurs Indépendants au 1<sup>er</sup> janvier, 1 249 nouveaux bénéficiaires ont été pris en charge par l'action sociale, avec le transfert de leurs données et la reprise de leurs dossiers. Le maintien d'aides spécifiques à ce régime a été assuré, et le conventionnement des structures évaluatrices DOMEVAL intervenant pour ce régime a été engagé.

L'intégration de ces retraités a provoqué une augmentation importante du nombre d'évaluations pour réexamen (+36 %) par rapport à 2019. Le nombre de bénéficiaires de Plans d'Actions Personnalisés n'a pas progressé en proportion, en raison d'une diminution de l'activité des aides à domicile liée au contexte sanitaire (*baisse de 9 % des premières demandes*).

Les aides à l'habitat sont toujours en augmentation alors que l'Aide au Retour à Domicile après Hospitalisation et l'ASIR (*Aide aux retraités en situation de rupture*), prestations les plus touchées par la crise sanitaire enregistrent une baisse des bénéficiaires. Enfin, le nombre de personnes ayant obtenu des kits d'aides techniques a augmenté (*1 149 en 2020 contre 1 045 en 2019*), ainsi que les bénéficiaires des secours (*103 en 2020 contre 83 en 2019*).



## L'ARRIVÉE À LA CARSAT S'EST TRADUITE PAR UN CHANGEMENT D'ÉCHELLE.

Au-delà du traitement des dossiers, l'accueil de nouveaux collaborateurs au sein du service Action Sanitaire et Sociale représente un enjeu humain fort. Arrivées au 1<sup>er</sup> janvier, ces quatre ex-salariées de la Sécurité Sociale des Indépendants (SSI) ont eu des parcours divers. Si certaines géraient déjà les prestations d'action sociale retraite, l'une d'entre-elles était chargée de l'action sociale des cotisants en difficulté et des prestations maladie pour l'ensemble des assurés, une autre au sein d'une petite équipe hybride URSSAF – SSI, s'occupait des réclamations transmises par la Direction et le Médiateur national. La bascule des dossiers du SSI au régime général a mobilisé l'ensemble du service en début d'année, autour de la migration, de l'harmonisation des procédures et du traitement des charges à payer. Nous avons le sentiment d'arriver dans une ruche, où chacun s'affairait à la gestion des prestations ! L'arrivée à la CARSAT s'est traduite par un changement d'échelle, un effectif plus important certes mais aussi un nombre de dossiers plus conséquent et davantage de factures.

La démarche de formation s'est orientée vers des thématiques telles que l'ouverture des droits, l'ARDH\* ou des dossiers PAP\*\*, en alternant formation et accompagnement par des tuteurs ou des techniciens du service. Certaines formations ont dû être réalisées via Teams du fait du confinement, ce qui a retardé le processus de formation. Néanmoins chacune a appris à utiliser les outils, à trouver l'information et surtout à gagner en autonomie. Des visioconférences et des points réguliers ont permis heureusement de garder le contact avec le reste de l'équipe.



\* Aide au Retour à Domicile après Hospitalisation

\*\*Plan d'Action Personnalisé

**Nacre : Réinventer l'accompagnement à la retraite.** Jeudi 24 septembre 2020, signature et lancement du projet NACRE (*Nouvel Accompagnement Coconstruit avec les Retraités*), en partenariat avec le Gérontopôle du CHU de Toulouse, l'Institut méditerranéen des métiers de la longévité (*I2ML*), les

CARSAT Midi-Pyrénées et Aquitaine. L'objectif est double : expérimenter une nouvelle forme de rendez-vous d'accompagnement de la retraite et de prévention en direction de jeunes retraités fragiles, et former les professionnels du secteur de l'aide à domicile qui accompagnent des retraités bénéficiant de plans d'aide.



24 septembre 2020, signature et lancement du projet Nacre

### Enquête auprès des structures financées.

Les structures financées par la CARSAT ont toutes été affectées par la crise. Pour savoir comment elles y ont fait face, une enquête a été réalisée. 51 structures ont répondu (*sur 59 interrogées*). La plupart (63 %) ont adapté leurs projets, les autres ont été contraintes de les reporter en 2021. Trois difficultés principales ressortent de l'enquête : la fragilité des publics, le manque de lien social et l'accès au numérique. Le défi pour ces structures a été de conserver la cohérence de leurs projets, en modifiant leurs pratiques pour garder la mobilisation de leurs publics.

## En chiffres

### Les actions collectives de prévention :

Depuis la pandémie, les projets ont été suspendus, partiellement réalisés en distanciel ou reportés. Certains projets d'actions collectives ont même dû être annulés.

**1,06 M€** consacrés à **48** projets :

- ♦ **7 519 €** en faveur du partenariat ANCV pour 5 projets « seniors en vacances »
- ♦ **740 500 €** accordés à 26 projets dont 8 en cofinancement avec les conférences des financeurs
- ♦ **61 440,56 €** pour le soutien à 6 projets autour du numérique

♦ **251 840 €** consacrés aux 9 programmes coordonnés de prévention

**1,32 M€** dédiés au Programme Interinstitutionnel de Prévention (contre 984 193 € en 2019) avec une progression du fait de l'intégration du public des travailleurs indépendants.

**519 217 €** en faveur des 34 projets consacrés à la prévention des risques à destination des aidants grâce au lancement annuel d'un appel à projets « Aide aux Aidants familiaux ».

**143 840 €** de subventions aux 8 structures chargées d'actions de coordination (CLIC) en fonction de leurs programmes d'actions.

**303 936 €** pour le financement de 7 projets « Etudes et Recherches » dont 3 relatifs à l'inclusion numérique.

### Les lieux de vie et d'accueil collectifs :

**2,88 M€** pour 7 prêts

**4,33 M€** de subventions se rapportant à 39 projets. Au regard du nombre de projets qui est resté soutenu, la participation consacrée aux lieux de vie collectifs connaît une forte progression.

### Les associations sur le volet « maladie » :

**328 920 €** consacrés à 8 associations.

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

# AIDER LES PUBLICS FRAGILISÉS



### Campagne d'appels téléphoniques à l'attention des retraités de plus de 85 ans.

A l'initiative de la CNAV, une campagne d'appels sortant à l'attention des retraités a été réalisée par le service social. En effet, les obligations de confinement et la suspension de actions collectives de prévention induisaient un

risque majeur d'accroissement de l'isolement social des personnes âgées, et de non-détection des fragilités. 1 027 personnes bénéficiant d'un plan d'aide de l'action sanitaire et social ont été appelées selon des critères d'isolement ou leur situation d'aidant d'un proche. Peu de situations dégradées ont été relevées, néanmoins l'isolement de beaucoup

est à signaler durant cette période. Les personnes ont manifesté leur satisfaction à recevoir cet appel, à échanger sur leurs inquiétudes. Cet entretien a permis à certains d'être rassurés quant aux gestes et habitudes à adopter vis-à-vis de la COVID-19. D'autres ont été sensibles à l'intérêt apporté aux personnes âgées par la CARSAT.



**Témoignage**  
**Gilles Blancot**  
Assistant au service social de la Dordogne



**Latifa Bouchia**  
Conseillère retraite à l'agence retraite de Dax



### PLATEFORME CONTACT TRACING : UNE EXPÉRIENCE UNIQUE.

Sur la base du volontariat, des salariés de la CARSAT ont participé quelques mois à la plateforme téléphonique tracing COVID de l'Assurance Maladie, dans l'objectif de casser les chaînes de transmission du virus en contactant les personnes déclarées positives ou cas contact, pour les informer du protocole à suivre.

Leur motivation était de se rendre utile en s'impliquant avec d'autres professionnels dans la lutte contre la COVID-19, et également de découvrir une nouvelle activité auprès d'autres collègues. Une formation leur a été dispensée sur l'orientation des personnes dans les démarches, l'explicitation des mesures sanitaires à mettre en place, en adaptant l'intervention à la situation de l'interlocuteur.

Les personnes contactées se sont montrées bienveillantes et à l'écoute des recommandations formulées. Latifa a également eu à appeler des assurés du nord et de Lille, où les personnes manifestaient davantage d'inquiétude. Le discours était à adapter car la peur de transmettre le virus à des proches était très prégnante.

Cette expérience a permis à Latifa et Gilles de vivre la période plus sereinement ; la situation anxiogène répercutée par les médias ne reflétant pas celle vécue tous les jours au contact des assurés d'Aquitaine, région moins touchée par la pandémie.

Bien que l'expérience soit très intéressante, leur espoir est de ne pas avoir à le refaire !

# EN CHIFFRES

## De nouvelles pratiques dans la prévention de la désinsertion professionnelle.

La Maison Rose de Bordeaux, en partenariat avec le service social Gironde, a su s'adapter aux contraintes sanitaires pour garder le lien avec les assurés durant la pandémie, rompre leur isolement et envisager le retour à l'emploi. Partenaire de longue date du service social, la Maison Rose est un lieu unique d'accueil en France pour les femmes touchées par tout type de cancer.



Le service social a participé à 3 webinaires réunissant 150 participantes pour transmettre de l'information et répondre aux préoccupations des adhérentes, rencontrant un risque accru de précarisation socio-professionnelle, du fait des conséquences de la maladie. Ces webinaires ont nécessité d'adapter le contenu des interventions existantes, ainsi qu'un travail de coordination en amont, pour une communication réactive et fluide.

## Adaptation de l'activité du Service Social lors de la reprise d'activité d'après confinement.

Une nouvelle organisation de réception des assurés a été mise en place en sortie de confinement, afin de garantir un accompagnement adapté et sécurisé des assurés :

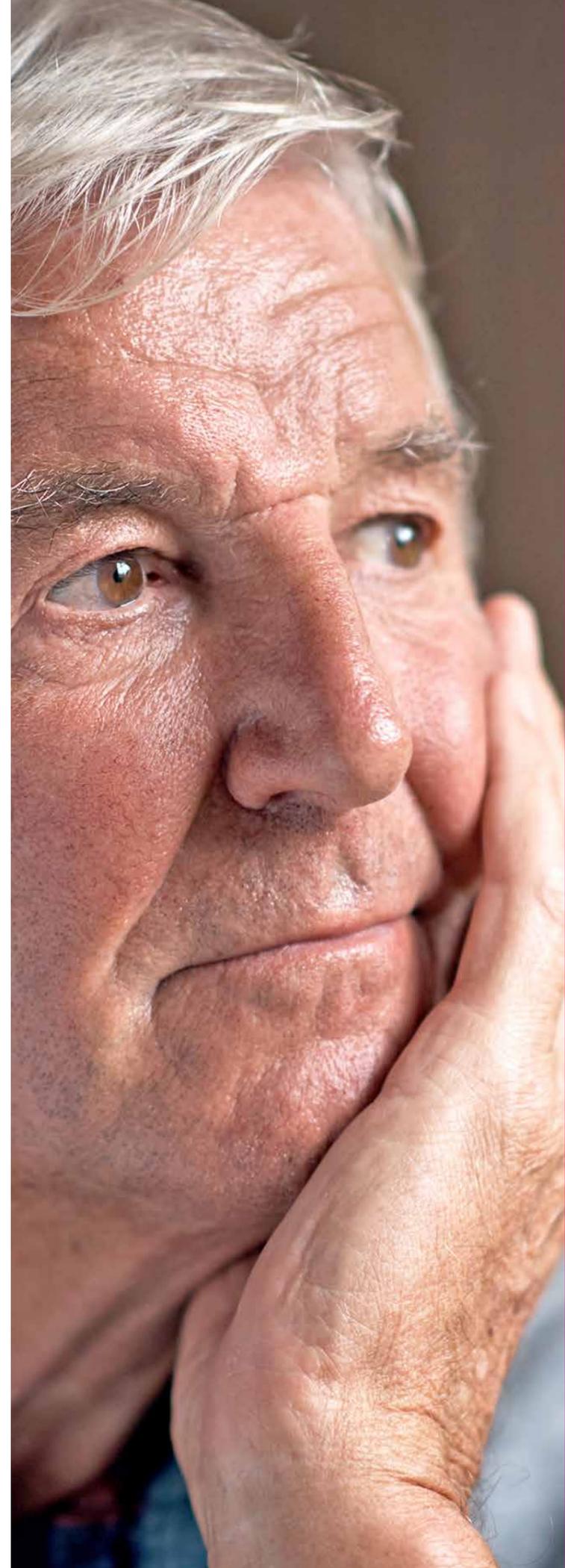
- ◆ reprise des permanences dans des lieux remplissant les critères de la CARSAT Aquitaine pour protéger ses salariés et les assurés,
- ◆ rendez-vous en permanence précédé d'un entretien téléphonique de l'assistant(e) de service social(e) pour valider l'opportunité du RDV physique,
- ◆ reprise des visites à domicile pour les situations le nécessitant.

## Théâtre forum : devenir acteur de sa vie.

La mission locale des hauts de Garonne a sollicité le service social de la Gironde fin 2020, pour la mise en œuvre de son projet « Théâtre Forum Santé ». A destination des jeunes de 16 à 25 ans, l'objectif de cette action était de renforcer les capacités de ce public à prendre en charge leur santé. Le théâtre forum permet, dans sa forme, d'interpeller les jeunes par les situations mises en scènes vécues où sont identifiés des freins. Chacun peut intervenir afin d'en modifier le dénouement et devenir acteur de sa propre santé.

Le rôle des deux assistantes sociales qui ont participé à cette action a été de témoigner de leurs connaissances et leur expérience dans l'accompagnement en prévention santé, pour faciliter le travail de la réalisatrice lors d'un atelier d'expression réunissant les professionnels et acteurs locaux.

Elle a pu ainsi récupérer de la matière pour écrire des scénettes au plus près de la réalité du terrain.



- ◆ **22 055** bénéficiaires d'une intervention du service social dont :
  - ◆ **21 461** bénéficiaires d'interventions individuelles
  - ◆ **594** bénéficiaires d'actions collectives
- ◆ **3 968** personnes rencontrées dans le cadre de l'axe Santé et Accès aux Soins
- ◆ **11 101** personnes rencontrées dans le cadre de l'Axe Santé et Employabilité
- ◆ **4 576** personnes rencontrées dans le cadre de l'axe Santé et Sortie d'Hospitalisation
- ◆ **1 816** personnes rencontrées dans le cadre de l'axe Santé et Bien Vieillir
- ◆ **10 934** évaluations des besoins à domicile des retraités
- ◆ **15 406** retraités\* ont bénéficié d'une prise en charge dont :
  - ◆ **7 322** plans d'actions personnalisés
  - ◆ **3 493** aides au retour à domicile après hospitalisation
  - ◆ **842** aides aux retraités en situation de rupture
  - ◆ **2 149** aides à l'habitat
  - ◆ **1 149** kits de prévention
  - ◆ **103** secours

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



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

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

## REGARD SUR L'ACTIVITÉ 2020

*Durant cette année si particulière, les équipes des services Tarification et Prévention se sont fortement mobilisées pour adapter l'offre de service au contexte sanitaire et accompagner les entreprises face aux enjeux de la pandémie. Un volume record de subventions a été traité et attribué à près de 1 900 entreprises, dans des délais très courts. Notre stratégie digitale s'est également densifiée : nous avons accru notre présence sur le web et les réseaux sociaux en développant notamment une offre de webconférences, en complément du déploiement des programmes de prévention. Enfin, le Laboratoire interrégional de chimie a mis à disposition ses compétences pour palier les difficultés d'approvisionnement en solution hydroalcoolique : 70 litres de solution maison ont ainsi été produits et mis à disposition de l'ensemble des agents de la CARSAT.*

**Arnaud ARFEUILLE**

Directeur du Risque Professionnel et de l'Informatique

# TARIFER LA SINISTRALITÉ DES ENTREPRISES



**Tarification : l'activité maintenue et la qualité de service préservée.** Dès la

première phase de confinement, un circuit de traitement dématérialisé des flux entrants ainsi qu'un dispositif d'archivage des dossiers instruits ont été mis en place. La réorganisation de l'activité, la forte implication et la capacité d'adaptation des équipes ont permis de maintenir le niveau de qualité de traitement des dossiers et répondre aux entreprises sans discontinuité, dans des délais néanmoins en léger retrait.

Durant cette période également, le pôle technique a accompagné les gestionnaires Tarification : accompagnements individuels dans la gestion des cas complexes, réunions collectives de présentation des modifications législatives et réglementaires.

**La dématérialisation de la notification de taux de cotisation ATMP : un service en ligne bientôt obligatoire.**

Dans le cadre des évolutions réglementaires de la tarification des accidents du travail et des maladies professionnelles, les entreprises font face à l'obligation de créer un compte ATMP sur le site net-entreprises.fr et d'adhérer à la notification en ligne de taux ATMP. Cette obligation concernera les entreprises de plus de 9 salariés au 1<sup>er</sup> janvier 2021.

A la lumière de cette échéance, une large campagne de communication a été menée, s'accroissant plus particulièrement en novembre et décembre. Elle a consisté en un déploiement de plusieurs actions : des campagnes de marketing direct (*courriers et emailing*) très ciblées, des messages sur les différents canaux de communication de la CARSAT, une communication sur les réseaux sociaux et des collaborations éditoriales sur les supports d'information de partenaires tels que l'Ordre des Experts Comptables et les CPAM de Nouvelle Aquitaine (*3 Minutes entreprises*).



Cet effort de communication a contribué à convaincre 23,58 % des entreprises aquitaines d'opter pour la dématérialisation (*moyenne nationale : 23,28 %*).

**Destination Medialog+**

Medialog+ est un outil de suivi des flux entrants. Son déploiement national s'inscrit dans le cadre de la stratégie de relation de service aux entreprises menée par la CNAM. Concrètement, les entreprises souhaitant joindre l'Assurance Maladie sur des sujets relatifs à la tarification ou à la prévention des risques professionnels composeront, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021, un numéro de téléphone unique, le 3679.

Les appels seront ainsi traités par les plateformes de service employeurs (PFS-E) de l'Assurance Maladie et seront répartis en 2 catégories : les appels de niveau 1, traités par la PFS-E, et ceux de niveau 2, transmis par la PFS-E au service compétent pour traitement.

Pour que ce service soit opérationnel le 1<sup>er</sup> janvier 2021, les équipes ont œuvré à la préparation de sa mise en place avec les équipes de la PFS-E d'Angoulême et

celles de la CARSAT Centre Ouest. Ces travaux préparatoires ont porté sur la qualification et la définition précise des appels de niveau 1 et niveau 2, la rédaction des scripts, la formation à la prise en main de l'outil, l'organisation à mettre en place... Cette nouvelle organisation marque un changement de pratiques dans la gestion de la relation de service aux entreprises.

**Cotisations accidents du travail et maladies professionnelles**

**Comment remplir l'obligation légale de dématérialisation ?**

**La notification dématérialisée** du taux de cotisation accidents du travail et maladies professionnelles (AT/MP) devient progressivement obligatoire :

- à compter de janvier 2021, pour toutes les entreprises d'au moins 10 salariés
- à compter de janvier 2022 pour les entreprises de toutes tailles

**Comment remplir cette obligation légale ?**

- 1 / J'ouvre un compte ATMP sur [NET-ENTREPRISES.FR](https://net-entreprises.fr) avant le 1<sup>er</sup> décembre 2020 pour les entreprises concernées.
- 2 / Je suis alors automatiquement abonné au service de dématérialisation, et reçois ainsi ma notification de taux en janvier 2021 directement dans mon compte.

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



**Une stratégie digitale renforcée, le lien avec les entreprises préservé.**

Durant les diverses phases de confinement, les équipes se sont particulièrement mobilisées pour répondre aux sollicitations des entreprises et poursuivre le déploiement des programmes de prévention. Un protocole spécifique d'interventions en entreprise a été mis en place pour les contrôleurs de sécurité et les ingénieurs conseil. Si les interventions individuelles se sont poursuivies, l'ensemble des manifestations qui devaient avoir lieu au printemps ont été annulées.

Afin de proposer rapidement une alternative aux entreprises et partenaires engagés, le service a élaboré une stratégie digitale événementielle en proposant une nouvelle offre de service : les webinaires, des réunions interactives en ligne. 15 webinaires, portant sur diverses thématiques, ont été organisés entre mai et décembre 2020. Au total, plus de 2 000 participants ont assisté à ces événements en ligne :

- ♦ 5 et 6 mai : une série de 3 webinaires de présentation des outils pédagogiques « TutoPrev' Transport et Logistique » à destination des enseignants, en collaboration avec l'AFT\*.
- ♦ du 20 mai au 2 juin : « Comment intégrer le risque COVID-19 dans le Document Unique ? », organisé en collaboration avec les CCI des Landes, de Pau et de Bayonne.
- ♦ 8 juillet : « Comment réaliser et mettre à jour son Document Unique ? ».
- ♦ Octobre/novembre : « Qualité de Vie au Travail », 5 webinaires organisés avec l'ARACT\*\*.
- ♦ 20 novembre : « Comment rendre son Document Unique opérationnel ? ».
- ♦ 24 novembre : « Colloque amiante de Bordeaux : les dernières actualités réglementaires et de la formation », en collaboration avec la DIRECCTE Nouvelle-Aquitaine.

- ♦ 16 décembre : « Risques liés au télétravail et au cadre d'intervention des intervenants en prévention des risques professionnels (IPRP) dans l'évaluation des risques en cette période de crise sanitaire », organisé avec les partenaires du plan régional de santé au Travail en Nouvelle Aquitaine (l'ARACT Nouvelle-Aquitaine, la DIRECCTE Nouvelle Aquitaine, la MSA, l'OPPBT et Presance Nouvelle Aquitaine).

\*Association pour le développement de la Formation professionnelle dans les Transports

\*\*Action Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail



## La formation en santé et sécurité au travail : une offre de service adaptée.

Dans la continuité de la stratégie digitale déployée, le service a adapté son offre de formation : certaines sessions ont été organisées à distance, d'autres ont pu être réalisées en respectant les protocoles sanitaires. Près de 200 stagiaires ont ainsi été formés cette année.

Par ailleurs, l'activité d'habilitation des organismes de formation et des entreprises en santé et sécurité au travail s'est poursuivie. Elle a ainsi été marquée par l'instruction d'une centaine de demandes et par un accompagnement spécifique des organismes afin de les sensibiliser aux adaptations nécessaires dans ce contexte sanitaire si particulier. Cet accompagnement s'est matérialisé par la conception et l'envoi d'une newsletter pour informer de la déclinaison des protocoles sanitaires, des reports de délai et des adaptations liées à la dématérialisation des dossiers, réunions collectives en ligne pour informer des nouveaux référentiels et partager ses retours d'expérience

2020 a également permis la reprise du partenariat avec le Rectorat grâce à la signature d'une convention pour 2021 qui ouvrira la voie au financement et à l'accompagnement de projets pédagogiques dans les lycées professionnels.

## Un montant record de subventions pour les petites entreprises.

L'attribution des subventions dédiées aux TPE a fait un bon de plus de 86 % cette année. Une tendance notamment marquée par la mise en place d'une subvention spécifique : « Prévention COVID ». Destinée aux entreprises de moins de 50 salariés et aux travailleurs indépendants, ce dispositif financier visait à les aider à faire face aux risques biologiques durant la pandémie.

Ce surcroît d'activité a nécessité une adaptation rapide de l'organisation du pôle de Gestion administrative des risques professionnels et une forte mobilisation des équipes.

4 800 000 € de Subventions Prévention TPE ont été attribués à plus de 700 entreprises de moins de 50 salariés en Aquitaine et 2 600 000 € ont été dédiés au programme « Prévention COVID ».

Au total, 7 400 000 € ont ainsi été consacrés à des actions de prévention réalisées au sein de TPE en Aquitaine cette année.



## Le déploiement des programmes de prévention maintenu. Prévenir les troubles musculosquelettiques : le programme TMS Pros à l'épreuve de la pandémie.

Le panel d'entreprises accompagnées dans le cadre du nouveau programme TMS Pros a été confirmé. Malgré l'annulation de bon nombre d'actions et d'événements due à la fois au contexte sanitaire et au retard du lancement de l'action nationale, des actions ont pu être menées avant la crise dans les départements de la Gironde, du Lot et Garonne et des Pyrénées Atlantiques, réunissant 70 entreprises. L'objectif de ces

rencontres : informer des dirigeants d'entreprises du secteur sanitaire et social sur le programme TMS-Pros et sur les outils à leur disposition pour les aider à mettre en œuvre une démarche de prévention des troubles musculosquelettiques.

A la sortie du 1<sup>er</sup> confinement, 160 interventions ont eu lieu dans les entreprises pour les informer du programme et lancer la première étape d'état des lieux. Les formations ont permis l'engagement de plus de 40 dirigeants. Enfin, la version 2 du site tmspros.fr a été mise en ligne en fin d'année. Son lancement officiel a fait l'objet d'une large campagne de marketing direct avec l'envoi de plus de 1 400 courriers.

## L'effet prévention s'enrichit

Mis en ligne en 2017, le site [fetprevention.carsat-aquitaine.fr](http://fetprevention.carsat-aquitaine.fr) s'enrichit chaque année, et le trafic va grandissant. Cette année, le site a connu plusieurs évolutions : la création de visites virtuelles, via des photos 360°, la réalisation de 3 vidéos d'animation 3D sur la thématique de l'assainissement de l'air dans les locaux de travail.



**IL A FALLU TRÈS VITE S'ADAPTER.**

Les demandes de subventions TPE sont en hausse chaque année. La tendance s'est accélérée en 2020. Le contexte sanitaire et la mise en place de la subvention COVID-19 ont fortement contribué à un surcroît d'activité. Nous avons reçu en effet plus de 3 300 demandes de subventions COVID, en plus des demandes liées aux autres dispositifs financiers. Afin d'y faire face le plus rapidement possible, et ainsi aider les entreprises demandeuses, nous avons mis tout en œuvre pour remodeler l'organisation du pôle administratif, en un temps record !

Nous avons revu les procédures existantes pour les adapter au télétravail, nous en avons élaboré de nouvelles pour intégrer la numérisation des documents dans le traitement des dossiers. La collaboration avec le service Comptabilité s'est intensifiée afin de parfaire les paiements des subventions le plus rapidement possible. Enfin, nous avons recruté des CDD en renfort pour absorber cette augmentation exceptionnelle d'activité.

En s'appuyant sur des valeurs essentielles telles que la conscience professionnelle, la solidarité et l'entraide, le pôle administratif, de l'encadrement à l'agent de terrain, a su traverser cette période délicate et aider les entreprises sans discontinuité.



**Christine Gard**  
Chargée de secrétariat et d'ordonnancement

**Les services d'aide à domicile : exposés mais accompagnés.** La période a été particulièrement délicate pour les acteurs de l'aide à domicile. La CARSAT s'est fortement mobilisée pour assurer la continuité des actions menées depuis plusieurs années : les formations dirigeants FDSAP\* Ehpad et domicile ont été maintenues (9 formations en 2020). Un guide de conseils et bonnes pratiques pour aider la démarche d'accueil dans les structures d'aide à domicile a été réalisé en intégrant la prévention du risque COVID-19.

Dans le cadre du programme Aidants Aidés, une qualité de vie à préserver, une vidéo a été réalisée pour valoriser et partager l'ensemble de la démarche de prévention des risques menée par une des structures accompagnées. Cette vidéo est la première d'une série qui sera tournée dans le courant de l'année 2021. Des réflexions avec l'INRS et la CARSAT Centre-Ouest ont également été engagées sur la stratégie de déploiement du projet « Zéro porté » dans les éta-

blissements du secteur, en lien avec les évolutions des formations liées à la mobilisation et au transfert des personnes.

*\*Formation des Dirigeants de Services à la Personne*

**Très petites entreprises : un programme national piloté en région.** Sous l'impulsion de la CNAM, la CARSAT Aquitaine pilote deux axes du programme national de prévention à destination des Très Petites Entreprises du secteur du transport routier de marchandises et du milieu associatif. Le travail a consisté cette année à cibler les risques spécifiques auxquels sont exposés ces établissements et construire une offre de service adaptée pour les aider à réaliser leur évaluation des risques et des actions de prévention.

**La prévention des risques chimiques au menu.** La mise en ligne du nouveau site [ameli.risqueschimiquespros.fr](http://ameli.risqueschimiquespros.fr) a marqué le lancement officiel du programme en début d'année 2020. Les entreprises du panel ont été contactées

et invitées à s'inscrire dans l'applicatif en ligne. Des échanges ont ensuite eu lieu sur la réalisation de leurs évaluations des risques chimiques et l'élaboration de leurs plans d'action.

**Pas de faux pas pour le programme Risque Chutes Pros.** Le programme national Risque chutes pros BTP est déployé auprès des maîtres d'ouvrage dans les projets immobiliers. L'objectif : convaincre et accompagner ces décideurs dans l'intégration des mesures de prévention des risques dans les marchés afin de réduire la sinistralité dans un secteur où les accidents du travail sont encore très nombreux. Son déploiement s'est poursuivi, s'inscrivant dans la continuité des actions menées auprès de ce public : recommandations sur l'organisation des chantiers, mise en commun des moyens de protection collective, etc.



**Temoignage**  
**Frédérique Beaupoil**  
Ingénieur conseil,  
Responsable du  
laboratoire  
interrégional  
de chimie



**UNE PRODUCTION DE SOLUTION HYDROALCOOLIQUE MAISON.**

Au regard des compétences humaines et des moyens techniques dont nous disposons, l'équipe du Laboratoire a logiquement répondu positivement, en avril 2020, à la demande de la direction concernant la fabrication de solution hydroalcoolique. A ce moment-là, la demande en solution hydroalcoolique était très forte ce qui rendait son approvisionnement problématique.

L'usage de cette solution était uniquement destiné aux salariés de la CARSAT Aquitaine en sortie de confinement, sur leur lieu de travail, afin d'assurer une reprise en toute sécurité. Avant de pouvoir réaliser cette fabrication, le Laboratoire s'est approvisionné de toutes les matières premières nécessaires en grande quantité (Alcool, Glycérol, Eau oxygénée et contenants appropriés) tout en demandant les autorisations administratives indispensables à ce type de production.

Cette production s'est déroulée en 3 temps pour un total de 70 litres de solution hydroalcoolique (ayant une teneur d'alcool de 80 %). Un étiquetage réglementaire, réalisé avec l'assistance du service Reprographie, a été apposé sur les contenants. A partir du mois de juin 2020, le laboratoire n'a plus réalisé de production de solution hydroalcoolique mais uniquement du reconditionnement de solution achetée en vrac, les difficultés d'approvisionnement de ce produit étant résolues.

Mais attention, il est toutefois important de rappeler qu'il est préférable d'opter pour l'utilisation de savon et d'eau plutôt que celle de solution hydroalcoolique quand cela est possible. Cette dernière peut en effet altérer la barrière cutanée lors d'une utilisation intensive.



**EN CHIFFRES**

- ◆ 925 562 salariés couverts pour les risques d'accidents du travail et de maladies professionnelles en Aquitaine
- ◆ 127 257 établissements cotisants
- ◆ 36 321 accidents du travail
- ◆ 4 610 accidents de trajet
- ◆ 3 134 maladies professionnelles
- ◆ 49 accidents mortels
- ◆ 245 journées de participation aux CHSCT d'entreprises
- ◆ 2 717 établissements visités en Aquitaine
- ◆ 7 396 320 € d'aides financières et de subventions accordées aux entreprises dont :
  - ◆ 4 904 145 € de Subventions Prévention TPE pour 1 537 dossiers
  - ◆ 2 492 175 € de Contrats de Prévention pour 84 dossiers

# OPTIMISER NOS RESSOURCES



## Baromètre Octomine.

L'accompagnement des salariés s'est réalisé de deux manières durant la période de pandémie. Le partenariat avec la plateforme d'écoute et de soutien Pro-Consult s'est renforcé et les créneaux proposés aux salariés ont été augmentés. D'autre part, dès avril l'outil de sondage Octomine a été activé localement par le secteur Ressources Humaines. Il a permis de mesurer et suivre précisément le vécu des salariés durant cette période de confinement. Le baromètre a été proposé tous les 15 jours aux salariés. La démarche s'est poursuivie jusque fin 2020 sur un rythme plus espacé. Un appel au volontariat a permis de définir de nouvelles questions dans une logique participative.

**Octomine**



## Le 100 % distanciel aux RH.

La priorité des équipes Ressources Humaines durant la crise a été de garder le lien avec les collaborateurs (push mail, contact sur boîtes personnelles, etc). Il s'agissait également d'organiser les différents flux d'informations concernant chaque salarié sur leur déclaratif d'activité et de trouver, à distance, de nouvelles modalités grâce aux outils informatiques. L'accompagnement individualisé des salariés a été privilégié.

Tous les éléments de paye ont été traités en temps et en heure, ainsi que la gestion des primes et intéressement. La Carte chèques déjeuners dématérialisée a été rapidement mise en place. Les entretiens de groupe et individuels ont été assurés par Teams pour des recrutements en distanciel. Les formations ont été basculées en distanciel avec les mêmes prestataires, ce qui a permis d'augmenter le taux de formation.

## Promotion de notre marque

**Employeur.** Le 3 février 2020 la CARSAT a ouvert son compte LinkedIn. Ce nouveau canal s'inscrit dans une stratégie globale de marque employeur qui vise à améliorer la connaissance des missions, des valeurs et des emplois proposés à la CARSAT ainsi que leurs spécificités. Le sourcing sur certains emplois, plus difficiles à pourvoir, ou sur certaines zones géographiques a ainsi pu être amélioré

La page a également permis de mettre en valeur l'engagement des collaborateurs de la CARSAT tout au long de la crise sanitaire, ainsi que les métiers et leurs spécificités via des témoignages vidéo.



Fin 2020, la page LinkedIn de la CARSAT Aquitaine comptait 1645 abonnés et 114 posts publiés.

# OPTIMISER NOS RESSOURCES POUR ASSURER AU MIEUX NOS MISSIONS

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

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

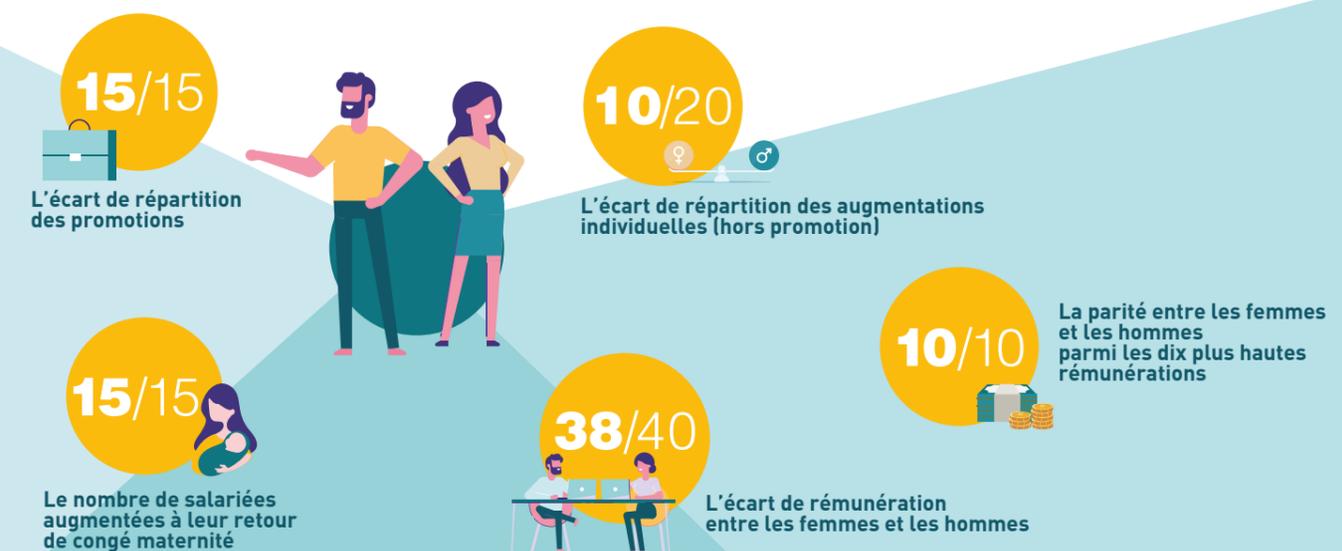
## REGARD SUR L'ACTIVITÉ 2020

*L'année 2020 a été marquée par une forte mobilisation et une grande adaptabilité des fonctions supports qui ont su travailler collectivement et en bonne intelligence pour faire face aux nombreux défis que nous avons dû relever : crise sanitaire bien évidemment mais aussi intégration SSI, projets immobiliers, accompagnement managérial, déploiement de nouveaux outils, projet Carrière 2.0, ... La continuité de service a toujours été assurée et notre offre de service a su évoluer très rapidement et de façon conséquente. Le fil conducteur qui nous anime restant toujours notre engagement en tant qu'entreprise socialement responsable auprès de nos salariés mais aussi de nos partenaires.*

**Diane BLANCHARD**  
Directrice Ressources

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

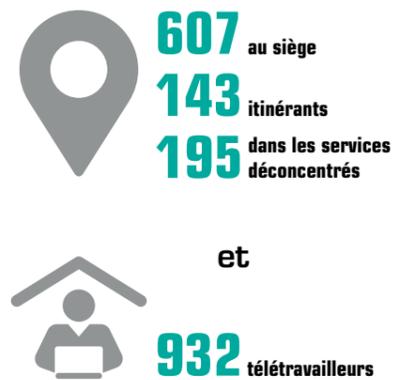
La CARSAT Aquitaine affiche un score total de **88/100** à l'index égalité Femmes-Hommes



**Salon Hello Handicap : 1<sup>re</sup> édition.**

En partenariat avec l'UCANSS et Pôle Emploi, la CARSAT a participé pour la première fois à ce salon digital début décembre 2020, avec la création d'un stand virtuel. Des organismes volontaires de Sécurité Sociale se sont réunis pour déposer des offres d'emploi sur la plate-forme, à destination de personnes handicapées. Une offre de gestionnaire d'achats pour notre organisme a généré 39 candida-

tures. Les candidats ont pu échanger avec les responsables du service par Teams, et 4 ont été retenus au vu de leurs compétences. Un pré-entretien avec les RH par visio-conférence de 45 minutes a complété cette procédure.



**CE PASSAGE AU TÉLÉTRAVAIL SANS TRANSITION A DÉSTABILISÉ BEAUCOUP D'ENTRE NOUS.**



Mon métier d'infirmière du travail a été très impacté durant cette crise. Dès le confinement, j'ai été sollicitée quotidiennement par des salariés qui avaient beaucoup de questions ou qui avaient peur du virus, de revenir sur site, de croiser des collègues... car nous savions peu sur la COVID-19 à ce moment. Il a fallu rassurer, écouter, recenser les personnes en isolement médical et garder un contact avec eux... Cela a été très fort.

Mon rôle à la suite du premier confinement a été aussi de mettre en place de nouvelles procédures d'urgence et d'hygiène pour un retour à minima sur site, ou pour définir les consignes d'isolement en situation de cas contact déclaré du salarié. Il a fallu également répondre aux sollicitations sur l'aménagement des postes de travail pour que chacun soit bien installé pour travailler à domicile. Cette période a eu aussi des impacts importants voire déstabilisants tant sur le plan professionnel que personnel. Nous avons veillé, avec le médecin du travail à être à l'écoute avec une grande vigilance. Avant les gens venaient me voir ; là tout s'est passé par téléphone au début, puis par Teams ensuite, pour des motifs liés au travail à la maison comme les Troubles Musculo-Squelettiques ou les Risques Psycho Sociaux. Mais les causes n'étaient pas les mêmes que sur site.

Désormais je poursuis mon rôle éducatif de prévention sur le port du masque obligatoire dans les bureaux et les bonnes mesures à suivre pour cohabiter ensemble au bureau.

**INFORMATIQUE :  
OBJECTIF TÉLÉTRAVAIL  
ATTEINT**

**Des ateliers pour prendre en main les outils collaboratifs.** Généralisé par la crise sanitaire, le télétravail impose de nouvelles modalités d'échanges et de travail au sein des équipes. Des outils, disponibles avant la crise, comme Teams et Beekast permettaient déjà cela. Encore fallait-il que tous se les approprient ! Ce fut l'objectif d'ateliers proposés par le groupe innovation pour Beekast et par l'informatique régionale, appuyée par le groupe des ambassadeurs Office 365, pour Teams.

Dans les 2 cas, des ateliers à distance, en petits groupes, reprenant les fondamentaux de ces outils pour les utiliser au mieux de leurs capacités et faciliter le travail et la cohésion des équipes. Au programme, des apports théoriques, des exercices pratiques et



bien sûr les réponses des animateurs aux nombreuses questions des participants. Destinés dans un premier temps à l'encadrement, ces ateliers ont été ouverts progressivement à l'ensemble des

agents de la caisse et ont été accueillis très favorablement. La demande dépassant l'offre, de nombreux créneaux supplémentaires ont dû être ouverts.



**DÈS LA FIN MARS UNE GRANDE MAJORITÉ D'AGENTS ÉTAIT ÉQUIPÉE POUR TÉLÉTRAVAILLER.**

Dès la fin de semaine précédant le confinement du mois de mars, nous avons cessé toutes nos activités courantes pour configurer des ordinateurs fixes et portables que les agents ont emportés chez eux pour pouvoir télétravailler. Tout le service s'est mobilisé pendant le week-end puis les 3 semaines suivantes, appuyé par l'autre service de l'Informatique Régionale, le DIGIT. Résultat, dès la fin mars une grande majorité d'agents était équipée pour télétravailler.

Nous n'avons pas fait que configurer et distribuer du matériel. Il a également fallu former les agents à la connexion à distance et, pour certains, les guider par téléphone et gérer leur stress face à des problèmes techniques nouveaux pour eux. Il a fallu faire preuve d'un grand sens de l'écoute et de beaucoup d'adaptabilité.

A la fin de ce premier confinement nous avons dû gérer le retour sur site : relancer le circuit d'impression, rebrancher des ordinateurs en particulier dans les agences... Enfin en septembre nous avons configuré et distribué, parfois en « clic and collect », plus de 300 ordinateurs portables portant ainsi leur nombre total en service à plus de 900. A l'heure actuelle, à part quelques cas à la marge, l'intégralité des agents de la CARSAT est équipée pour télétravailler.

## GARANTIR UNE BONNE GESTION DES RESSOURCES FINANCIÈRES

**Augmentation des dépenses de prestation vieillesse.** Les dépenses de prestations vieillesse augmentent de 13 % en 2020 (+ 711 millions d'euros) bien que le nombre de retraités n'augmente que de 3 %. Cette évolution est due à l'intégration des travailleurs indépendants dans la population du régime général. La quasi-totalité (90 %) étant polypensionnés, ils recevaient déjà une pension de la CARSAT au titre d'une activité salariée. Ils faisaient donc déjà partie des retraités CARSAT. La CARSAT leur verse désormais l'ensemble des retraites de base au titre de leur activité salariée et de leur activité indépendante.



### 12 ans de validation des comptes.

En 2020, les comptes de la CARSAT ont été validés sans restriction pour les deux branches. Rappelons que ces comptes sont soumis chaque année à la validation des deux caisses nationales ; la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse et la Caisse Nationale d'Assurance Maladie. Les rapports attestent que les comptes de la CARSAT sont sincères et donnent une image fidèle de ses résultats, de sa situation financière et de son patrimoine. Depuis 12 ans, les comptes de la CARSAT ont toujours été validés, majoritairement sans restriction.

### VALIDATION DES COMPTES DE LA CARSAT AQUITAINE



### Objectifs atteints pour la lutte contre la fraude.

Tout au long de l'année, le secteur « Lutte contre la fraude » a maintenu son action malgré la crise liée à la COVID. La CNAV, tenant compte des impacts de la crise et du confinement de mars à juin, a ajusté les objectifs initialement fixés. L'équipe composée de 4 agents de contrôle agréés et assermentés et d'un manager, s'est fortement mobilisée pour atteindre les objectifs et même, pour l'objectif R19-3, dépasser celui initialement fixé avant la crise.

### Montant total des indus frauduleux et fautifs constatés

Objectif	Réalisé
608 444 €	644 240 €

### Montant total des indus frauduleux et fautifs évités

Objectif	Réalisé
3 091 554 €	5 993 394 €



**NOUS NOUS SOMMES ADAPTÉS  
POUR PAYER EN TEMPS ET  
HEURE TOUTES NOS ÉCHÉANCES.**

Avant le confinement du mois de mars, nous avions recours pour nos activités Trésorerie à de nombreux documents papiers et nous n'étions pas éligibles au télétravail. La veille du confinement, conformément au Plan de Continuité des Activités, chaque membre de l'équipe est parti chez lui avec le matériel nécessaire à une connexion à distance (PC portable et clé Token). Ensuite, il a fallu s'adapter aux contraintes du travail à distance, tant du point de vue de la dématérialisation des activités que du management. En ce qui concerne les activités, nous les avons rationalisées. Par exemple, certaines tâches quotidiennes ont été replanifiées 1 à 2 fois par semaine. Pour ce qui est de l'animation de l'équipe, nous avons très rapidement mis en place un point collectif quotidien via Teams complété au besoin par des échanges individuels pour évoquer les situations particulières à chacun, l'objectif étant de gérer au mieux cette période délicate tant sur le plan professionnel que personnel. Notre travail a été facilité par les outils informatiques mis à notre disposition notamment Teams.

Ces adaptations à une situation jusque-là inconnue, nous ont permis de payer en temps et en heure toutes nos échéances. Malgré quelques pointes de stress, nous n'avons eu à déplorer aucun incident de paiement.

J'en profite pour remercier à nouveau l'ensemble de mon équipe pour leur implication durant cette période pour le moins inhabituelle.



## Prestations versées

Le montant total des charges de la CARSAT Aquitaine s'élève à 6,4 milliards d'euros, 99 % correspondent aux versements de prestations et 1 % aux charges de gestion.



**6 134 000 €**  
de subventions versées aux entreprises dont **1 530 000 €** au titre de la subvention COVID



**24 476 000 €**  
de prestations d'Action Sanitaire et Sociale versées en faveur du bien-vieillir



**132 385 000 €**  
de pensions complémentaires versées pour le compte du Conseil pour la protection sociale des travailleurs indépendants (CPSTI)



**6,27 milliards d'€**  
de prestations légales vieillesse et veuvage versées à 742 252 retraités.

## LA LOGISTIQUE SUR LE PONT



### COVID et confinement : la Logistique en 1<sup>ère</sup> ligne.

Dans les tumultes du premier confinement, les services Logistique et achats ont dû faire preuve de réactivité : acquisition et mise à disposition des équipements de protection individuelle COVID, masques / blouses / visières / écrans en plexiglas pour les zones d'accueil du public / kits de nettoyage / distribution de solution hydroalcoolique (dont une partie fabriquée par nos collègues du laboratoire) ; mise à disposition de fauteuils pour les télétravailleurs.

L'immeuble étant très peu occupé et les sollicitations considérablement réduites, la période a favorisé la réalisation de nombreux travaux dans l'immeuble de Bordeaux lac. Les luminaires qui éclairent la périphérie du bâtiment et le parking extérieur ont été remplacés, les stores de l'immeuble et les chaudières également. Un plateau élévateur a été installé au niveau du quai des cuisines. La voirie, aux abords des entrées et sorties des parkings couverts et du quai de déchargement, a été renivelée. Les sanitaires ont été rénovés (peinture, remplacement des plafonds et de l'éclairage ; installation de détecteurs de mouvements pour l'allumage de l'éclairage et de robinets automatiques à détecteur) afin notamment de réduire le nombre des points de contact en cette période de crise sani-

taire. L'abri vélo a été déplacé à l'arrière du bâtiment. Enfin, les systèmes d'extinction automatique à l'azote dans les locaux informatiques ont été démantelés.



**850 stores**  
remplacés, soit  
**2 500 m<sup>2</sup> de toile,**  
l'équivalent de  
**10 terrains**  
de tennis !

# EN CHIFFRES

- ◆ 958 salariés
  - ◆ 607 au siège
  - ◆ 143 itinérants
  - ◆ 195 dans les services déconcentrés
  - ◆ 932 télétravailleurs
  - ◆ 208 hommes
  - ◆ 750 femmes
  - ◆ Âge moyen 46 ans
  - ◆ Ancienneté moyenne 17 ans
- ◆ 173 recrutements
  - ◆ 127 CDI
  - ◆ 46 CDD
- ◆ 36 mobilités internes
- ◆ 20 entretiens RH
- ◆ 41 départs
- ◆ 7 stagiaires accueillis



## En chiffres

- Achat de :
- ◆ 25 000 masques jetables
  - ◆ 21 500 masques lavables
  - ◆ 440 litres gel hydroalcoolique
  - ◆ 180 litres de nettoyant
  - ◆ 86 parois en plexiglas
  - ◆ 20 000 gants

**Mobilisés durant la crise**  
**Des bureaux désinfectés.**  
 Primordial, le nettoyage des locaux de travail fut une priorité dès le début de la crise. Afin de satisfaire aux exigences sanitaires et à la protection de l'ensemble des agents de la

CARSAT et des agents de nettoyage, le service Logistique, en collaboration étroite avec le prestataire GSF, a très rapidement mis en place une procédure rigoureuse et durable de désinfection de l'ensemble des locaux.



**CETTE PÉRIODE SINGULIÈREMENT PLUS CALME NOUS A PERMIS D'EFFECTUER DE NOMBREUX TRAVAUX JUSQUE-LÀ EN ATTENTE.**

**Ils sont les gardiens du temple. Leurs fonctions ne permettant pas le télétravail, ils ont été les garants du maintien d'une offre de service de 1<sup>er</sup> plan pendant la crise. Et bien plus. Présents dans des locaux désertés, ils en ont profité pour mener de nombreux travaux. Témoignage.**

Nous avons assuré une permanence logistique sur le site du siège, du lundi au vendredi, dès le 1<sup>er</sup> jour du confinement. Cette période singulièrement plus calme nous a permis d'effectuer de nombreux travaux jusque-là en attente, placés au second plan en temps normal en raison des sollicitations quotidiennes plus urgentes.

Nous nous sommes attelés par exemple aux travaux de réaménagement et de nettoyage des bureaux, à la maintenance et remise en état des luminaires défectueux et des dispositifs de sécurité incendie. Nous avons également assuré la réception des livraisons, notamment celles du matériel de sécurité : gants, masques et gel hydroalcoolique.

Dans le cadre des interventions extérieures, nous avons été très attentifs au respect des mesures de sécurité sanitaire, en accord avec les entreprises concernées.



**Témoignage**  
**Anthony Piraud**  
**Denis Manciet**  
 Collaborateurs du bâtiment



# être une entreprise responsable

Si l'engagement de la CARSAT Aquitaine en matière de Responsabilité Sociale des Organisations n'est pas nouveau, son expérience durant ces dernières années combinée au renouvellement de sa démarche a facilité la mise en place et le pilotage de mesures sanitaires et organisationnelles rigoureuses et protectrices pendant la pandémie. Retour sur une année 2020... Responsable !

**Forfait Mobilités durables :** un accord en faveur des modes de déplacements alternatifs à la voiture individuelle. Dans le cadre de la loi d'orientation des mobilités, un accord d'entreprise sur la mise en place d'un « forfait mobilités durables » est signé en octobre 2020. Il se substitue à celui des indemnités kilométriques Vélo.

Cet accord, signé par toutes les organisations syndicales, consiste en une prise en charge, partielle ou totale, des frais de déplacement des salariés privilégiant un moyen de transport durable et écologique entre leur résidence et le lieu de travail.

L'adoption de cette mesure incitative marque l'engagement de la CARSAT Aquitaine en faveur du recours à des transports plus propres, alternatifs à la voiture individuelle.

**La RSO au service de l'inclusion numérique dans le Lot-et-Garonne.** Initiées dans le cadre du programme gouvernemental « Action publique 2022 », la transformation numérique et la dématérialisation progressive des offres de service des administrations s'accompagnent d'un risque renforcé par la crise sanitaire : une fracture à la fois sociale et numérique.

Dans ce contexte, la CARSAT a signé une convention de partenariat en faveur de l'inclusion numérique avec des acteurs majeurs dans le département du Lot-et-Garonne : les collectivités territoriales, les services publics de l'État, tous les organismes de Sécurité sociale, la Mutualité Française et les entreprises Orange, La Poste et la SNCF. Un des objectifs de ce programme : accompagner les aidants numériques. Son pilotage a fait l'objet d'une étude d'impact RSO collaborative

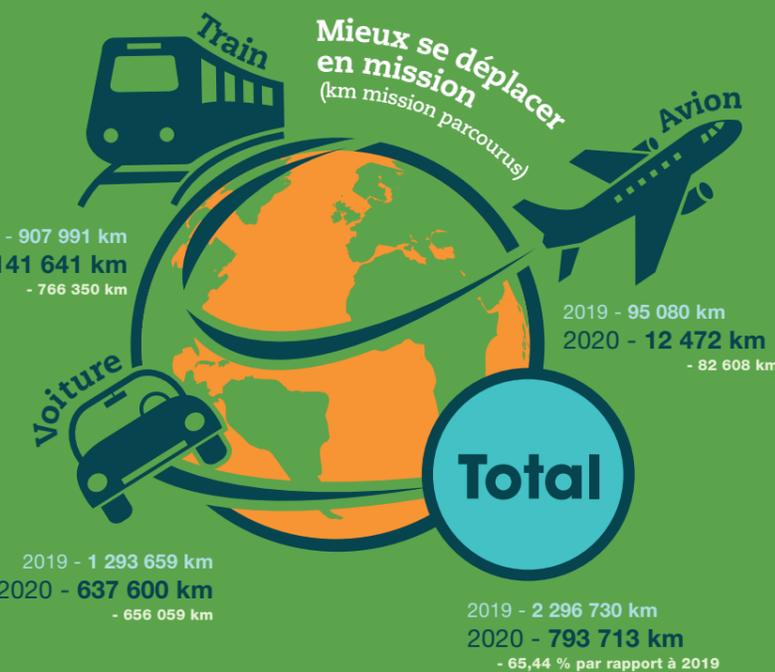
avec l'ensemble des parties prenantes du projet. Cette action répond à 2 objectifs forts du référentiel RSO : l'engagement 1 « Gouvernance responsable, enjeu de renforcement de dialogue avec une partie prenante et prise en compte de leurs attentes » et l'engagement 5 « Développer notre implication sociétale dans les territoires ».



**COVID-19 et télétravail : une réduction substantielle des émissions de gaz à effet de serre.** La mise en place massive et immédiate du télétravail dès le 1<sup>er</sup> confinement a eu un effet positif sur les déplacements et leur empreinte carbone. Un effet qui s'est également répercuté sur les consommations énergétiques des bâtiments de la CARSAT Aquitaine.

## Consommations d'énergies du bâtiment du siège

- 14 % consommation d'électricité
- 17 % consommation de gaz
- 46 % consommation d'eau



**La RSO ne connaît pas la crise.** D'ordre sanitaire et organisationnel, les mesures mises en place pendant la crise COVID-19 ont répondu à un double impératif : protéger les salariés de la CARSAT mais aussi les personnels des prestataires intervenant sur les sites de la CARSAT. L'achat massif de masques et la collecte spécifique des masques usagés, la production de solution hydroalcoolique par le laboratoire de chimie en circuit on ne peut plus court, le maintien et l'adaptation de l'activité de nettoyage avec le prestataire afin de maintenir le personnel dans l'emploi, le renouvellement du marché de la Conciergerie et l'adaptation des services pendant la période, la mise en place de modes alternatifs de restauration dont un traiteur labellisé bio pour pallier la fermeture du restaurant d'entreprise... L'ensemble de ces mesures ont été un élément fort et marquant de la démarche RSO de l'entreprise.



## RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ORGANISATIONS : UNE NOUVELLE FEUILLE DE ROUTE

Cette année a été marquée par la mise en œuvre d'une nouvelle démarche RSO sous l'impulsion du référentiel national de l'UCANSS intitulé « Responsable au quotidien ». Dans la continuité des actions menées depuis de nombreuses années, cette démarche est transverse. Elle s'appuie sur le principe que les organismes de service public ont une responsabilité vis-à-vis de la société et de l'environnement dans lequel ils évoluent. La CARSAT est très engagée depuis longtemps.

Le référentiel s'articule autour de 5 engagements. Celui-ci permet d'interroger de manière plus globale les dimensions environnementale, sociale et sociétale des initiatives menées dans tous les secteurs de la CARSAT et de les valoriser. Ce dernier aspect contribue au rôle et au rayonnement de l'entreprise en Aquitaine. La singularité de cette nouvelle démarche tient en partie dans son mode de gouvernance très opérationnel et collaboratif mis en place en cette fin d'année. L'année 2021 verra se poursuivre la co-construction d'une nouvelle feuille de route RSO.



**Témoignage**  
Sylvie Gonzalez Peyron  
Responsable RSO



**La CARSAT Aquitaine assure, dans le cadre de délégations de la CNAV, deux missions nationales.**

**Côté retraite, elle gère depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2019 pour la France entière le traitement de tous les dossiers de demande de retraite des résidents en Espagne qui ont travaillé en France.**

**De son côté, la direction Etudes et Développements Nationaux des Métiers support prend en charge depuis 2012 différentes activités nationales de développement et de maintien en conditions opérationnelles des Systèmes d'Information des Métiers Support (Logistique, Comptabilité, Budget et RH) sous la responsabilité de la Direction des Systèmes d'Information de la CNAV.**

#### Migration du socle technique de SINERGI

Les équipes du pôle SINERGI ont mené en 2020 des études sur l'évolution majeure de la solution SINERGI et sur la migration de son socle technique.

Présentées au CDMSI en avril 2020 (Comité de Décision Métier / Système d'Information) ces études lui ont permis de décider d'un scénario de migration vers la nouvelle version appelée S/4 HANA.

Le projet est planifié pour 2022 et des opérations de préparation se dérouleront courant 2021.

C'est une évolution majeure qui s'annonce tant pour les équipes internes informatiques SINERGI que pour les utilisateurs. Innovante, elle porte à la fois sur la base de données (abandon des bases Oracle), les fonctionnalités de l'outil et son ergonomie. Cette décision est d'autant plus importante qu'elle ouvre la porte à une éventuelle mutualisation de l'outil SINERGI avec de nouveaux partenaires de la sphère sociale.

# MISSIONS NATIONALES

#### Des pôles de compétence.

Depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2019 la CARSAT Aquitaine gère 100 % des dossiers en provenance de l'Espagne. Cette mission s'exerce dans le cadre des mutualisations réseau déléguées (MRD). Le régime espagnol dispose ainsi d'un point d'entrée unique des dossiers et d'interlocuteurs attentionnés maîtrisant l'ensemble du processus. La CARSAT déploie une offre de service spécifique à destination des résidents espagnols et favorise la compréhension des demandes par le rappel des assurés en langue espagnole et la traduction des courriers.

La crise sanitaire a impulsé le remplacement des flux papier par des échanges dématérialisés

et une réorganisation de la chaîne de travail. Les graves difficultés rencontrées par l'Espagne en 2020 ont provoqué une forte chute des entrées au printemps et donné lieu à des mesures de simplification pour faciliter les démarches. Enfin, faute de pouvoir organiser des événements en présentiel, nous avons développé et diversifié nos échanges à distance avec le pays et ses ressortissants pour proposer une offre de service qui s'adapte à toute situation.

#### En chiffres

- ◆ Près de **6 000** dossiers reçus.
- ◆ **1 865** demandes de droit propre.
- ◆ **2 137** demandes de pension de réversion.
- ◆ **466** mises à jour de carrière et **451** révisions.
- ◆ Un excellent niveau de conformité.



#### DE NOUVEAUX PROJETS LANCÉS EN 2020.



**Témoignage**

**Jean-Christophe Dzialo**  
Responsable de Domaine LCB  
et Coordonnateur de  
la mutualisation SINERGI

2020 a marqué l'aboutissement de 2 projets sur le périmètre de la mutualisation de SINERGI, application phare du domaine Logistique, Comptabilité, Budget. Le premier est le projet technique « Master Template », permettant désormais de gérer de façon fluide et sécurisée les paramétrages communs et ceux spécifiques à chacun des organismes utilisateurs de SINERGI. Le second est le projet de mutualisation avec la Caisse de Retraite et de Prévoyance des Clercs et Employés de Notaires (CRPCEN), dont la vérification de service régulier a été réalisée, comme convenu, après l'arrêté des comptes afin d'éprouver la solution sur les opérations de clôture.

Si 2020 a mis un terme à ces deux projets, d'autres ont démarré sur la même période, par exemple, le projet de mutualisation de SINERGI avec la Caisse de Prévoyance et de Retraite des Personnels de la SNCF (CPRPSNCF), lancé avec succès en février 2020. C'est également le cas pour l'étude préalable de la mutualisation de SINERGI avec les organismes du régime général, débutée au second semestre 2020. Parallèlement, un cycle d'ateliers de présentation des principales fonctionnalités de SINERGI à la Caisse Nationale d'Assurance Maladie s'est soldé par un accueil enthousiaste des utilisateurs potentiels de la solution, ouvrant la voie à une possible mutualisation avec les organismes de la Branche Maladie.



CARSAT Aquitaine  
80 avenue de la Jallère  
33053 Bordeaux cedex  
[www.carsat-aquitaine.fr](http://www.carsat-aquitaine.fr)



Rejoignez-nous sur :

