

# Rapport d'activité 2023



# Sommaire

3	INTERVIEW PRÉSIDENT-DIRECTRICE	PRÉPARER ET PAYER LA RETRAITE	10
4	PRÉSENTATION DE L'ÉQUIPE DE DIRECTION	AIDER LES PUBLICS FRAGILISÉS	12
5	MISSIONS DE LA CARSAT	ASSURER LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL	16
6	CONSEIL D'ADMINISTRATION	DÉVELOPPER NOTRE PERFORMANCE	18
8	TEMPS FORTS DE L'ANNÉE	UNE RESPONSABILITÉ ENGAGÉE	22



**Anne-Hélène RUFF**  
DIRECTRICE

**Fabien DEQUAIRE**  
PRÉSIDENT DU CONSEIL  
D'ADMINISTRATION

# Regards croisés président-directrice



## Solidaires, mutuellement

**AHR :** Des mutations profondes de notre société nous conduisent à adapter nos organisations, nos méthodes de travail et repenser la façon dont évoluent nos métiers. La solidarité est une valeur phare dans l'accomplissement des missions de la Carsat Nord-Est. Quotidiennement, nos équipes se mobilisent pour maintenir le lien avec les assurés de tout âge, actifs ou retraités. Nous allons également vers ceux qui n'ont pas fait valoir leurs droits ou nous proposons des solutions, des aides à nos aînés pour un cadre de vie adapté en fonction de leurs besoins.

**FD :** Les membres du conseil d'administration que je préside soutiennent les orientations prises par la direction. Ils contribuent à l'élan solidaire, dans le cadre de la commission d'action sociale, par l'attribution d'aides aux assurés les plus en difficulté ou l'octroi de prêts ou de subventions pour l'amélioration des lieux de vie collectifs, à des associations à vocation sanitaire et sociale ou encore à des porteurs de projets dans le cadre du bien vieillir.

## Performants, collectivement

**FD :** Les administrateurs, siégeant à la Commission de la stratégie, ont pour mission d'examiner le bon fonctionnement de l'organisme. Ils examinent et

approuvent les budgets administratifs et sont régulièrement informés de la situation budgétaire. Le conseil d'administration, du fait de ses missions, est tenu à la surveillance des comptes, et s'assure ainsi de la bonne gestion des ressources publiques.

**AHR :** Les indicateurs de performance établis concernant les différents secteurs de l'organisme nous permettent de superviser efficacement les activités et d'atteindre les objectifs fixés. Nous prenons en compte également les attentes de nos publics et en mesurons régulièrement la satisfaction. Gérer nos dépenses de manière efficiente est une responsabilité majeure. L'ensemble des équipes s'y emploie en toute transparence.

## Responsables, durablement

**AHR :** La RSO (Responsabilité sociétale des organisations) est depuis plusieurs années au cœur de nos processus. Ses enjeux sont primordiaux et ils sont intégrés dans la stratégie de notre organisation. Diversité et inclusion sont des thématiques majeures de la gestion de nos ressources humaines. Elles sont des gages de performance pour notre organisme. Quant à la préservation de l'environnement, chacun d'entre nous doit être attentif à la réduction de son empreinte carbone, et collectivement, nous mettons

en œuvre des actions basées sur des valeurs durables et responsables. Des valeurs que nous portons haut auprès de nos collaborateurs comme de nos publics, assurés et entreprises.

**FD :** Le conseil d'administration est attentif à l'application de la législation en matière de RSO dans le fonctionnement de la Carsat Nord-Est. En tant qu'acteur majeur des politiques publiques dans notre région, il est important que nous soyons exemplaires, voire précurseurs dans les actions que nous imposent la législation et, ajouterais-je, le bon sens. Prendre soin de notre environnement, limiter nos impacts négatifs sur la société et veiller au bien-être de chacun contribuent à la prise de conscience de l'importance de la RSO. L'implication, le professionnalisme et l'énergie des équipes de la Carsat sur le sujet durant cette année 2023 l'ont démontrée. Elles confortent le conseil d'administration dans la confiance qu'il leur accorde pour les années à venir.



# L'équipe de direction

Nicolas Lejuste, directeur-adjoint ressources  
Loris Bertrand, directeur comptable et financier  
Ingrid Lorthois, sous-directrice de la stratégie, des biens et moyens  
Anne-Hélène Ruff, directrice  
Elie Funtsch, directeur-adjoint retraite  
Angélique Juguet-Spagnut, sous-directrice de la relation client  
Géraldine Rothhahn, sous-directrice de la santé et de la relation entreprise

Départs d'Arnaud Huet, directeur comptable et financier le 29 septembre, remplacé par Loris Bertrand le 26 décembre, et de Véronique Quaro, sous directrice de l'action sociale et des partenariats le 08 décembre.

**La Caisse d'assurance retraite et de santé au travail (Carsat) est un organisme de sécurité sociale, en charge de 3 grandes missions**

**1**

**LA PRÉPARATION ET LE PAIEMENT**

de la retraite des salariés du régime général et des indépendants

**2**

**L'AIDE ET L'ACCOMPAGNEMENT**

des assurés en difficulté

**3**

**LA PRÉVENTION ET LA TARIFICATION**

des risques professionnels

**Elle est l'interlocuteur privilégié des salariés et des entreprises, tout au long de la vie professionnelle, et au moment de la retraite dans 7 départements.**

**ARDENNES (08)**

**Charleville-Mézières**

- CPAM -14 av. George Corneau
- 41 av. Charles-de-Gaulle

**Sedan**

- CPAM -3 rue de Mirbritz

**MARNE (51)**

**Châlons-en-Champagne**

- 1 passage Joseph Delfraisse
- CPAM -2 allée Saint-Jean

**Reims**

- Urssaf -11 rue Pingat
- CPAM -14 rue du Ruisselet

**MEUSE (55)**

**Bar-le-Duc**

- CPAM -1 rue Polval

**Verdun**

- CPAM -24 rue d'Anthouard
- place Saint-Paul

**MEURTHE-ET-MOSELLE ( 54)**

**Longwy**

- CPAM -3 av. Raymond Poincaré

**Lunéville**

- 7 rue René Basset

**Nancy**

- 38 rue des 5 Piquets
- 81-85 rue de Metz

**Vandœuvre-lès-Nancy**

- Lice et Cimpe -2 rue du Doyen Jacques Parisot

**HAUTE-MARNE (52)**

**Saint-Dizier**

- CPAM -7 rue du Brigadier Albert

**Chaumont**

- MSA -Allée Cassandre
- CPAM -18 bld de Lattre de Tassigny

**AUBE (10)**

**Troyes**

- 49 rue Louis Ulbach
- CPAM -113 rue Étienne Pédron

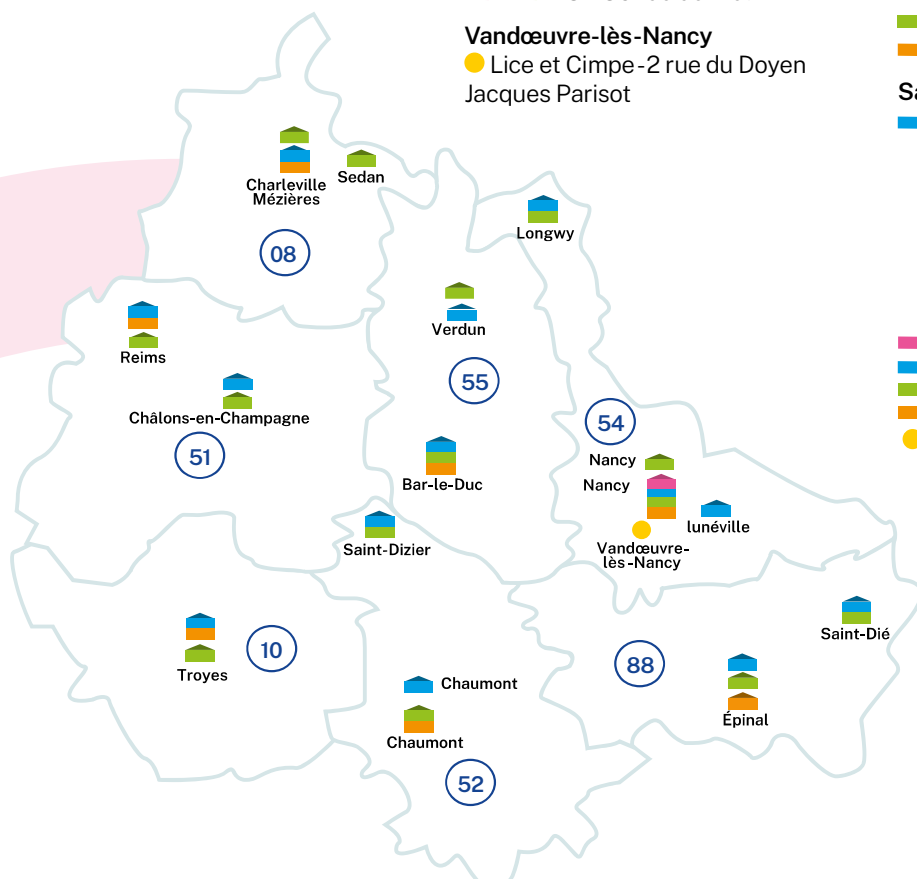
**VOSGES (88)**

**Épinal**

- 10 av. Dutac
- CPAM -14 rue de la Clé d'Or
- Urssaf -6 avenue Pierre Blanck

**Saint-Dié**

- 3 av. Raymond Poincaré





# Le conseil d'administration

La Carsat est gérée par un Conseil d'administration, une instance paritaire entre représentants des employeurs et des assurés sociaux.



## Quel est son rôle ?



### REPRÉSENTATION

pour assurer la présence de la Carsat dans diverses instances partenariales, manifestations et cérémonies.



### ORIENTATION

en se prononçant sur les demandes de délibération soumises par la direction et en votant les CPG et les budgets des 3 domaines d'activité.



### CONTRÔLE

de l'organisme en vérifiant l'application par le directeur et le directeur comptable et financier des dispositions législatives et réglementaires ainsi que l'exécution de ses propres délibérations.

# Les commissions réglementaires de l'année



- 7 réunions de la Commission de recours amiable (CRA)
- 5 réunions du Conseil d'administration (dont 1 en consultation écrite uniquement)
- 4 réunions du Bureau
- 4 réunions de la Commission d'action sanitaire et sociale (CASS)
- 4 réunions de la Commission Régionale des Accidents du Travail et Maladies Professionnelles (CRAT-MP) et 1 réunion CRAT-MP et présidents des CTR (Comités Techniques Régionaux)
- 4 réunions des marchés
- 3 réunions de la Commission de la stratégie
- 2 réunions de la Commission Réclamation Compte Professionnel Prévention (CRC2P)
- 2 réunions de la Commission des sanctions

14/04 inauguration  
de l'agence de reims

07/07 signature  
du CPG\* retraite

02/10  
séminaire CPSTI\*\*

15/12  
signature du CPG  
maladie

 TITULAIRES	 SUPPLÉANTS
<b>Représentants des salariés</b>	
<b>M. Fabien DEQUAIRE - président (CFDT)</b> <b>M. Francis DIRNAY - 2<sup>e</sup> vice-président (CGT-FO)</b> Mme Béatrice BAILLY (CFDT) M. Christian MEYER (CFE-CGC) M. Philippe GONÇALVÈS (CFTC) M. Laurent BERNARD (CGT-FO) M. Benoît AUGÉ (CGT) M <sup>me</sup> Ghislaine STEPHANN (CGT)	M. Carlos DE ALMEIDA (CFDT) Mme Carole PICARD (CFDT) M. Eric PERRIN (CFE-CGC) Mme Angélique LACROIX (CFTC) Mme Christine AUGER (CGT-FO) M. Laurent LE SOLLEU (CGT-FO) M <sup>me</sup> Natacha KUZEMSKI (CGT) M. Thierry LEMOINE (CGT)
<b>Représentants des employeurs</b>	
<b>M. Stéphane HEIT - 1<sup>er</sup> vice président (CPME)</b> <b>M. Pascal PINELLI - 3<sup>e</sup> vice-président (U2P)</b> M <sup>me</sup> Nathalie LALONDE (CPME) M. Cédric ROOST (CPME) M. Didier GERARD (MEDEF) Mme Nadia MAZOCKY (MEDEF) M. Hervé MONTAUT (MEDEF) Démission en juin M <sup>me</sup> Julie STEINMETZ (MEDEF)	M. Stéphane MASTERNAK (CPME) M. François-André REY (CPME) M <sup>me</sup> Fabienne VERQUERRE (CPME) M <sup>me</sup> Catherine KEMBAKOU (MEDEF) M. Dominique LINDINI (MEDEF) Non désigné(e) (MEDEF) Non désigné(e) (MEDEF) M. Jean-Marc GOUT (U2P)
<b>Représentants de la mutualité</b>	
M <sup>me</sup> Christelle DENHEZ	M. David THIRIAT
<b>Personnes qualifiées</b>	
M. Hubert ATTENONT Mme Lucette BARTHELEMY	M. Jean-Louis DEUTSCHER M. Laurent PERRIN
<b>Représentant des associations familiales (voix consultative)</b>	
Non désigné(e)	
<b>Conseil protection sociale des travailleurs indépendants Grand Est (voix consultative)</b>	
M. Erwin GERNERT	
<b>Représentants du personnel</b>	
M <sup>me</sup> Corinne HERMAN -collège cadres (CGT) M <sup>me</sup> Myriam BONJEAN-collège employés (CGT)	M <sup>me</sup> Audrey FERNANDEZ -collège employés (FO)

\*CPG : Contrat pluriannuel de gestion

\*\*CPSTI : Conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants

# LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE

## JANVIER

- 2 lauréats originaires de la circonscription Carsat Nord-Est sur 5 aux trophées nationaux BTP



## FÉVRIER

- Rencontre Urssaf, Carsat et experts comptables à destination des travailleurs indépendants à chaumont
- Rencontre sur les différents dispositifs retraite (pénibilité, retraite anticipée assuré handicapé, substituée à l'invalidité, pour inaptitude) et le parcours handicap avec France Travail et Cap emploi à Épinal

## MAI

- Adoption COG retraite 2023-2027



## JUIN

- Un nouveau logo pour L'Assurance retraite
- Les Rendez-vous de la retraite, 1<sup>ère</sup> session 2023
- Collaboration avec Epsat 88 : silice en graniterie
- Adoption COG maladie 2023-2027



## OCTOBRE

- Les Rendez-vous de la retraite, 2<sup>e</sup> session 2023
- Plénière réseau Car-In-Vent\* extension nationale
- Convention : autonomie séniors et santé au travail
- Renouvellement convention centres sociaux



\*Car-In-Vent : Carsat Nord-Est Installation Ventilation



## MARS

- Résultats du challenge sécurité CMI (Constructeur de maisons individuelles)



## AVRIL

- Inauguration de la nouvelle agence de Reims
- Réforme des retraites : parution au JO de la loi de financement
- Mise en œuvre de l'outil Radar pour inciter le recours aux droits
- L'Agirc-Arrco rejoint l'association Label Vie



## JUILLET

- Sessions de co-développement dédiées aux managers
- Réunion des référents relations internationales de l'ensemble des Carsat à Nancy



## SEPTEMBRE

- La Carsat sur France Bleu, clap première pour 2023 !
- 11 nouveaux alternants accueillis au sein des équipes



## NOVEMBRE

- Journée prévention Enstib\* - serious game et réalité virtuelle



## DÉCEMBRE

- 103 médaillés d'honneur du travail
- Loris BERTRAND, nouveau directeur comptable et financier



\*Enstib : École nationale supérieure des technologies et industrie du bois



# Préparer et payer la retraite

Garantir le paiement des retraites au bon montant et au bon moment.

La Carsat Nord-Est attribue les droits à retraite et en assure le versement (retraite personnelle, pension de réversion et allocation de solidarité aux personnes âgées), tout en conseillant et guidant les assurés dans leurs démarches. Elle gère le compte individuel "carrière" des assurés afin de suivre, tout au long de leur vie professionnelle, les informations qui permettront de valider leurs droits au moment de leur demande de retraite. Elle adapte et développe son offre de service afin d'accompagner au mieux ses assurés à préparer leur retraite.

## Adapter notre offre de service à nos publics

La Carsat Nord-Est propose une offre de service numérique complémentaire à son offre de service en présentiel, afin d'apporter une réponse adaptée à chacun et en portant une attention particulière aux publics fragiles.

### Une offre numérique qui se développe

Le déploiement de « Mon agenda retraite » depuis septembre 2021 propose de réaliser les démarches dans les temps et éviter ainsi toute rupture de ressources. L'offre numérique 2022 avait été marquée par l'ouverture du service « prendre ou gérer mon rendez-vous » permettant de faciliter la prise de rendez-vous pour l'assuré. En 2023, deux nouveaux services en ligne voient le jour sur le site de l'Assurance retraite permettant à l'assuré de devenir acteur de sa reconstitution de carrière :  
1/ Déclarer mes stages et mes Travaux d'Utilité Collective (TUC)  
Les contrats mis en place de 1984 à 1990 pour les TUC ne permettaient pas jusqu'à présent de valider des trimestres. Les anciens bénéficiaires vont dorénavant pouvoir les déclarer en ligne afin de compléter leur carrière et préparer leur demande de retraite.

### 2/ Compléter ma carrière et déclarer mes enfants

L'assuré, d'un seul coup d'œil, peut visualiser l'ensemble des informations relatives à sa carrière sous forme de CV ainsi que sa situation personnelle pour une mise à jour rapide et efficace notamment pour la déclaration du nombre d'enfants et les trimestres validés s'y rapportant.

### Des outils ciblés

Dans l'objectif permanent de l'amélioration de notre relation client et du service rendu à nos assurés, l'Assurance retraite a mis à disposition des Carsat un nouvel outil : les SMS égrenés. Ils permettent d'obtenir la prise en charge rapide des demandes, réduisant ainsi les délais de traitement et rassurant les assurés dans la prise en compte de leurs dossiers. La Carsat Nord-Est est pilote auprès des équipes techniques de la Cnav



pour concevoir une solution d'édition des courriers égrenés (hors applications métier). Cet outil sera déployé sur 2 ans à l'ensemble des Carsat afin de maîtriser davantage les délais d'acheminement de ces courriers et de superviser leur contenu.



## À la rencontre de nos assurés

Afin de renseigner au mieux ses assurés, la Carsat Nord-Est continue à développer sa politique de rendez-vous et d'accueil téléphonique. En 2023, plus de 21 826 rendez-vous ont été réalisés par les agents de la Carsat et plus de 207 310 appels ont été traités. Au-delà de ces moyens de contact, la Carsat Nord-Est va aussi à la rencontre de ses assurés à travers le développement de plusieurs actions et partenariats.

En 2023, s'est poursuivi le développement de son offre digitale de conseil et d'accompagnement par le biais de webinaires thématiques, notamment avec les France Travail. Ce canal a également été utilisé lors des deux sessions annuelles des Rendez-vous de la retraite. 1 544 rendez-vous ont été réalisés au total avec une atteinte de l'objectif de 103 %.

Un partenariat a été mis en place avec les radios France Bleu Sud Lorraine et Champagne-Ardenne, un rendez-vous mensuel plébiscité par les auditeurs posant en direct leurs questions à nos spécialistes retraite. 6 émissions ont été réalisées en 2023, et plus de 15 émissions sont prévues en 2024.

La Carsat continue son activité de conseil en entreprise avec plusieurs dizaines de réunions d'informations collectives proposées aux services des ressources humaines afin de les aider à accompagner leurs salariés dans les démarches de préparation de la retraite.

# 612 250

bénéficiaires d'une prestation retraite

# + de 5,9 M<sup>d</sup>€

de prestations versées

# 21 826

rdv réalisés (dont 11 237 physiques, 484 visio et 10 105 téléphoniques)

# 207 310

appels servis

# 37 609

mails reçus

# 19 593

abonnés à Mon agenda retraite (+41 % par rapport à 2022)



# Aider les publics fragilisés et accompagner les seniors

**Par ses missions de service public, la Carsat Nord-Est s'inscrit dans la protection sociale notamment des personnes vulnérables. Elle informe et conseille, favorisant les démarches relatives aux différents dispositifs.**

**Le non-recours aux droits reste l'un de nos objectifs prioritaires. Attentifs à toute rupture de ressources ou de lien social, à la qualité de vie de nos retraités ou encore facilitateurs dans l'accompagnement des publics fragiles, la solidarité se veut l'une de nos priorités.**

## **Maintenir le lien avec les assurés de tout âge**

Par ses différentes missions, la Carsat Nord-Est maintient le lien avec ses assurés de tout âge.

### **Prévention désinsertion professionnelle**

Le Service social intervient, en collaboration avec les partenaires de la prévention de la désinsertion professionnelle, pour prévenir les risques d'éloignement ou d'exclusion du monde du travail.

À la suite d'une maladie ou d'un accident du travail, reprendre une activité professionnelle peut être difficile pour certains assurés en situation de fragilité. Le Service social est un interlocuteur privilégié pour le maintien dans l'emploi : il accompagne le salarié dans ses démarches pour anticiper son retour au travail.

### **Mon agenda retraite**

Les futurs retraités sont incités à faire le point sur leur carrière notamment par le biais de Mon agenda retraite, un service en ligne développé par l'Assurance retraite qui permet de bénéficier d'un accompagnement gratuit et personnalisé 5 ans avant son départ à la retraite.

### **France services**

La Carsat poursuit son partenariat avec les espaces France services qui se développent sur toute la circonscription. Les conseillers France services accompagnent les assurés dans leurs démarches administratives, notamment celles en ligne.



## Aller vers ceux qui n'ont pas fait valoir leurs droits

### Repérer et accompagner les assurés dans leurs démarches

L'accompagnement des publics fragiles et la lutte contre le non-recours sont des enjeux majeurs.

La démarche RADAR (Recours et accompagnement aux droits de l'Assurance retraite) développe des actions d'information, de détection et d'accompagnement des assurés afin d'éviter le non-recours aux droits auxquels ils pourraient prétendre. Des campagnes

d'information relatives à l'Aspa (Allocation de solidarité aux personnes âgées) ainsi qu'à la pension de réversion ont été déployées.

Une action à destination de retraités SNCF, bénéficiaires potentiels de droits pour les années salariées au régime général, a également été réalisée.

### Signalements vers le service social

Dans le cadre des signalements effectués par des partenaires vers le Service social pour venir en aide aux assurés fragilisés qui le souhaitent, plusieurs initiatives ont eu lieu.

En Haute-Marne, le Service social de

# 11 603

assurés sociaux suivis par le service social Nord-Est

# 36 026

entretiens d'assurés sociaux avec des assistants de service social

# 6 425

assurés sociaux suivis par le service social en Prévention de la désinsertion professionnelle

# 185

partenariats avec des espaces France services

# 10 467

demandes de réversion traitées

# 6 630

demandes Aspa traitées



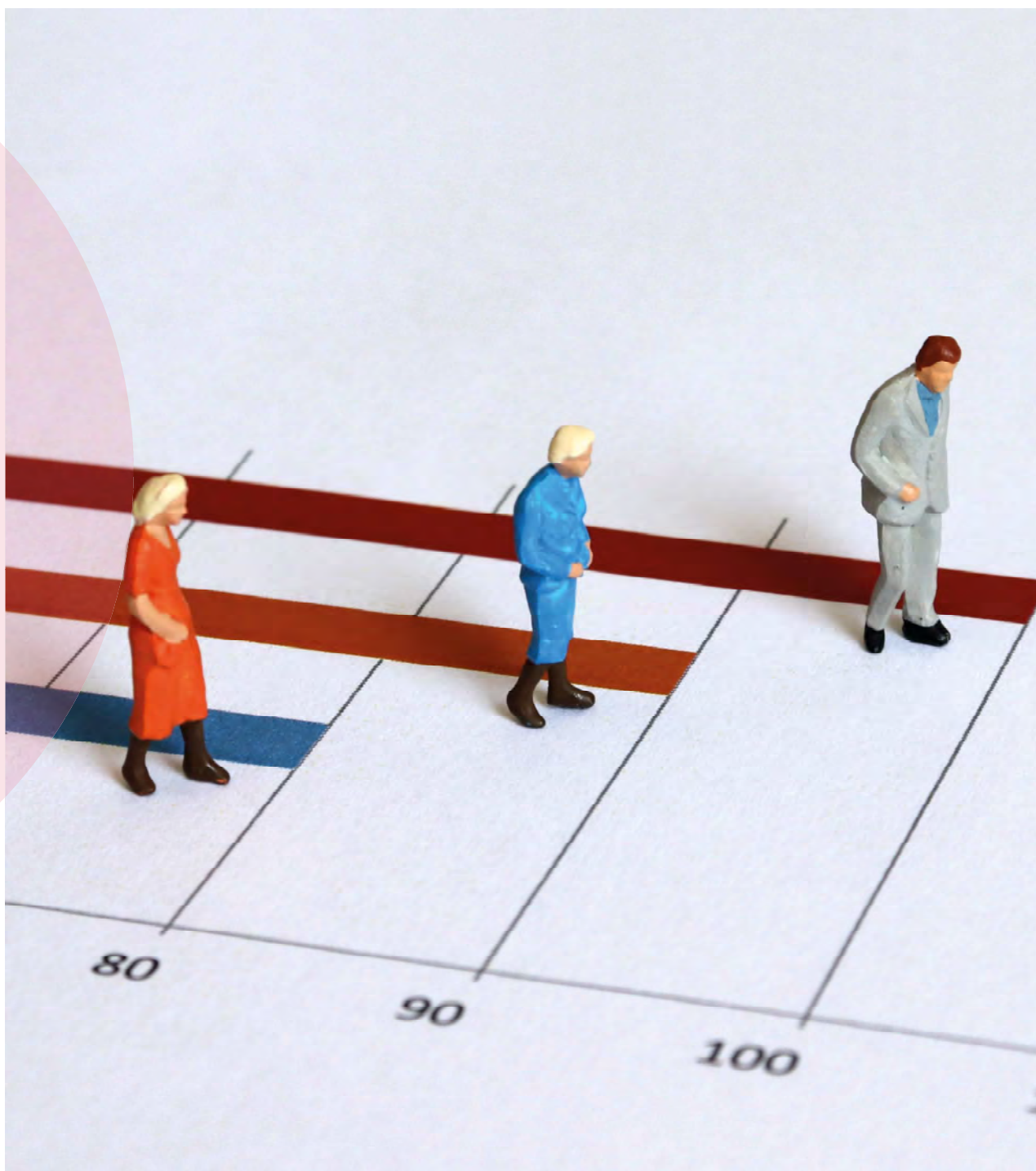
la Carsat a, par le biais d'une collaboration avec des délégués de l'Assurance Maladie (DAM) de la CPAM, fait parvenir à tous les médecins traitants du département un duo de supports permettant à chaque praticien de mieux identifier son rôle dans le dispositif d'accompagnement social, et de diriger les assurés fragilisés désireux d'en bénéficier vers le service social. 7 caisses régionales se sont montrées désireuses d'utiliser les supports pour médecins généralistes. Une autre initiative sur l'année 2023 s'est déroulée dans la Marne, avec

l'approche coordonnée entre le Service social de la Carsat Nord-Est et la Mission accompagnement santé de la CPAM, en vue d'une prise en charge globalisée et efficiente des assurés en difficulté afin de leur fournir un accompagnement complet et complémentaire.

En termes de signalement vers le Service social, se sont poursuivies les activités de l'instance Parcours & Synergie mise en place en 2022, qui coordonne tous les acteurs régionaux, notamment dans le cadre de la Prévention de la Désinsertion Professionnelle (PDP).

### **Help!**

Élargissement de la convention de partenariat entre l'Assurance retraite, l'Assurance Maladie, les Allocations familiales et l'Urssaf à l'ensemble de la circonscription de la Carsat Nord-Est. Cette offre de service coordonnée et accélérée des travailleurs indépendants en difficulté favorise un meilleur accès aux droits, aux soins et aux aides sociales en cas de difficultés financières, médicales, familiales ou sociales.



# 258

partenariats actifs

## 2,2 M€

de subventions aux travaux dans l'habitat

## 16 000

bénéficiaires d'un plan d'aides OSCAR (ex. PAP Plan d'actions personnalisé)

## 2,5 M€

de subventions pour l'amélioration des lieux de vie collectifs

### Garantir à chacun une retraite dans un domicile adapté pour Bien vieillir chez soi

En partenariat avec différentes structures, organismes et institutions, l'Action sociale mène des actions individuelles et collectives au service des retraités afin de prévenir la perte d'autonomie et de favoriser le **bien vieillir chez soi**.

#### OSCAR : l'Offre de service coordonnée pour l'accompagnement de ma retraite

Offre de service centrée sur la prévention, OSCAR place le retraité au cœur d'un accompagnement personnalisé et coordonné. Il prend davantage en compte ses besoins réels notamment grâce à l'intervention préalable d'une structure évaluatrice interrégimes (GIE Aptitude) et y répond par des conseils, des aides financières et matérielles, etc.

#### Dans un chez soi adapté

Pour la dernière année\*, 860 subventions aux travaux dans l'habitat (2,2 millions d'euros) ont été attribuées aux seniors afin d'adapter leur logement, soit pour faire face à des difficultés liées à leur perte d'autonomie, soit pour lutter contre la précarité énergétique.

#### Des démarches simplifiées

Un nouveau dossier unique de Demande d'aide à l'autonomie a été déployé, commun et opposable pour les caisses de retraite du Régime général, de la Mutualité Sociale Agricole (MSA) et les départements. Il répond à un triple objectif : simplifier les démarches administratives des personnes âgées, renforcer l'accessibilité aux aides pour l'autonomie à domicile et contribuer à l'égalité de traitement des usagers.

#### Bien vieillir

Les différents acteurs de l'association interrégimes Label Vie proposent de nombreux ateliers de prévention de perte d'autonomie (mémoire, activité physique, nutrition, etc.) aux retraités dans le but de renforcer leur autonomie. Ces activités proposées sous forme d'ateliers collectifs ou de séances individuelles (à distance, en semi-présentiel, par téléphone, etc.) contribuent à préserver l'autonomie et le lien social.

Deux nouvelles offres de service ont été déployées en 2023 : les ateliers Bienvenue à la retraite et les parcours Prévention en partenariat avec Agirc-Arrco.

#### Soutien aux projets

92 subventions ont été accordées à des projets dans le cadre de l'appel à projets dédiés, pour un total de 256 782€ (projets liés aux nouvelles

technologies et à l'innovation, pour des actions de lien social et/ou intergénérationnelles, pour l'aide aux aidants, pour des actions de mobilité et pour de nouveaux services). Plus de 2,5 millions d'euros de subventions et 2 millions d'euros de prêts sans intérêt ont été octroyés pour l'amélioration des lieux de vie collectifs sur les fonds locaux et nationaux de l'Assurance retraite et de la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (Cnsa).

75 120 €, pour 14 subventions, ont été attribués en soutien aux projets portés par des associations régionales à vocation sanitaire et sociale, branche maladie.

#### Réso'Dom, une offre de service transversale

Un groupe de travail pluridisciplinaire a été mis en place sur le territoire de la Meuse, avec la participation du Conseil départemental, de la structure évaluatrice Aptitude et des structures d'aide à domicile, avec pour objectif la prévention des risques professionnels des aides à domicile, un secteur particulièrement touché par les accidents du travail et les maladies professionnelles. Ce projet contribue également au maintien à domicile des bénéficiaires, par l'amélioration de la chaîne de communication entre les multiples acteurs (le bénéficiaire et sa famille, les évaluateurs des besoins, les aides à domicile et leur encadrement, etc.).



\*aides intégrées depuis le 01/01/24 dans le dispositif MaPrimeAdapt' porté par l'Anah



# Assurer la santé et la sécurité au travail, prévenir les risques professionnels

La Carsat contribue à réduire le nombre et la gravité des accidents du travail et des maladies professionnelles (AT/MP) par l'amélioration des conditions de travail des salariés du régime général et des travailleurs indépendants en tant qu'assureur. Pour cela, elle exerce deux missions : la Prévention et la Tarification des risques professionnels et gère également le compte professionnel de prévention (C2P).

**73 %**

des entreprises adhérentes au compte AT/MP

**4 300**

entreprises vérifiées quant à la conformité de leur classement de risques

## Le compte AT/MP

Le département Tarification des risques professionnels incite les entreprises à adhérer au compte AT/MP sur net-entreprise.fr. Elles bénéficient ainsi de la notification de taux de cotisation dématérialisée. Le service Tarification fixe également les taux de cotisation des entreprises, leur apporte conseil et expertise et vérifie la conformité du classement de leurs risques.

## **Des programmes ciblés pour accompagner les entreprises**

### **Programmes nationaux et régionaux**

La prévention des risques professionnels est cadrée par différents programmes : les programmes de prévention nationaux ainsi que les plans d'action régionaux définis par les Conventions d'objectifs et de gestion et les Contrats pluriannuels de gestion.

Le département Prévention des risques professionnels a créé au fil du temps des relations avec divers organismes. Ces relations se déploient à travers l'animation de plusieurs réseaux :

- Réseau Car-In-Vent\* créé par la Carsat Nord-Est qui pilote son extension au niveau national à l'ensemble du territoire national ;
- Challenge Sécurité Constructeurs de maisons individuelles (CMI) ;
- Rencontres des Services de prévention et de santé au travail (SPST), initiées en 2022 ;
- Rencontres annuelles des Coordonnateurs de sécurité et de protection de la santé (CSPS), 7<sup>e</sup> édition ;
- Journée d'information pour les médecins collaborateurs (futurs médecins du travail) pour leur présenter nos missions ;
- Immersion de futurs inspecteurs du travail au sein du département Prévention ;

\*Car-In-Vent : Carsat Nord-Est Installation Ventilation





# 31 127

accidents du travail (AT)  
avec au moins 3 jours d'arrêt  
constatés

# 1 017

maladies  
professionnelles (MP)  
constatées

# 43

contrats prévention signés

# 212

subventions prévention  
versées

# 7 798

Interventions en entreprise

- Animation de webinaires nationaux dans le cadre de la semaine de la prévention de la Fédération française du bâtiment (FFB) ;
- Autres réseaux : organismes de formation habilités, partenaires BTP...

### **Incitations financières**

Les incitations financières regroupent les contrats de prévention et les subventions prévention, réparties dans différents programmes.

Les enveloppes, d'un montant total de 3 427 557 €, ont été consommées en totalité en 2023. Les programmes liés au secteur du BTP, fortement accidentogène, mais aussi à la lutte contre les troubles musculosquelettiques, première cause d'accidents du travail et de maladies professionnelles, ont notamment été plébiscités par les entreprises.

### **Une offre de service dédiée aux entreprises**

Afin de sensibiliser les entreprises à la prévention des risques professionnels et de les soutenir dans cette démarche, la Carsat développe son offre de service au travers de formations et de la création de nombreux supports.

### **Vidéos et webinaires**

- Deux vidéos en lien avec le plan d'action régional Construction métallique :

la prévention lors de la conception et la prévention sur chantier ;

- Une vidéo de promotion du réseau Car-In-Vent ainsi qu'une vidéo de la collection « TMS » tournée dans une maison de retraite : Mémoires et perspectives ;
- Deux webinaires d'accompagnement des TPE (Très petites entreprises), le premier à destination des partenaires et le second à destination des TPE.

### **Podcast 10 minutes prévention**

- Six podcasts « 10 minutes prévention » sur les risques psycho-sociaux à la suite d'une agression au travail (conséquences sur la santé, comment réagir et comment les éviter) ;
- Trois podcasts « 10 minutes prévention » sur les risques émergents et méconnus ont également été produits et paraîtront en 2024.

### **Formations**

Proposé par la Carsat, un large catalogue de formations gratuites a permis à 254 participants (dirigeants et salariés) d'acquérir des notions fondamentales ou plus spécialisées lors de 31 sessions de formation.

### **Jeux - serious game / réalité virtuelle**

Optimus PréV, outil de simulation en réalité virtuelle, a fait l'objet de démonstrations auprès de 9 Services de Prévention et de Santé au Travail

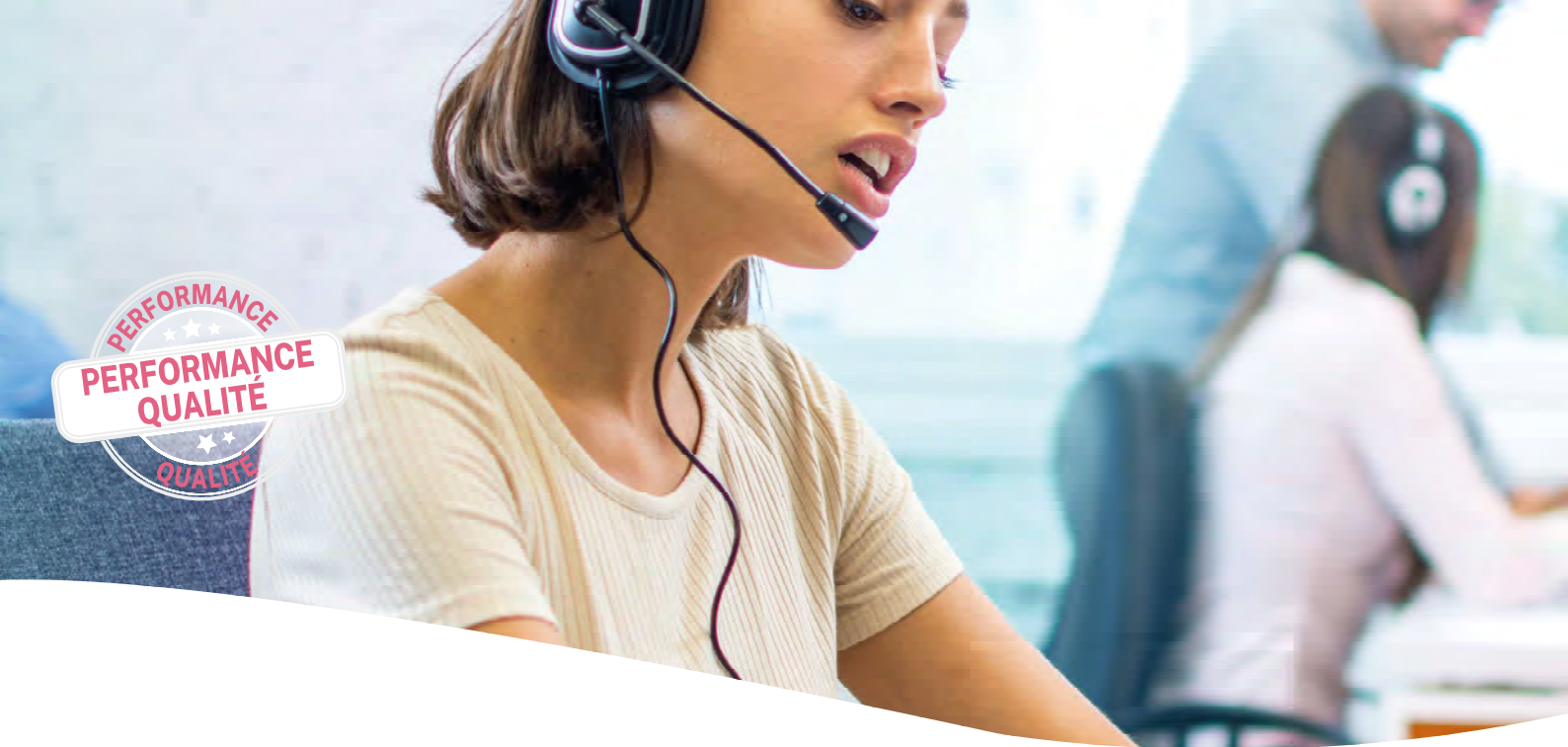
Interentreprises de la circonscription Nord-Est ainsi que lors de la journée Prévention à l'ENSTIB d'Épinal (École Nationale Supérieure des Technologies et Industries du Bois).

Des kits de jeux plateau « sérieux » pour initier à la prévention ont été inaugurés lors de cette journée. Cette opération sera reconduite en 2024 dans d'autres établissements.

### **Documentation**

La Carsat met à disposition plusieurs outils de référence :

- Cinq fiches Flash Infos AT en collaboration avec 2 autres Carsat dans le cadre du programme interrégional « sinistralité AT graves » ;
- Sept fiches Risques émergents et méconnus permettant une meilleure appropriation des mesures de prévention à mettre en place ;
- Une étude sur les poussières de silice en graniteries et lors de la gravure sur monuments funéraires en collaboration avec l'EPSAT Vosges (Ensemble pour la Prévention et la Santé Au Travail) ;
- Un outil d'auto-diagnostic en ligne pour le risque routier, simple d'utilisation pour le secteur de la messagerie et du fret express.



# Développer notre performance collective, améliorer notre qualité de service

La modernisation de notre système d'information, la simplification des processus, le déploiement des services en ligne, le développement des partenariats, le contrôle de gestion contribuent à optimiser notre organisation.

Inscrites dans la durée, nos actions concernent le pilotage et l'organisation, le développement des compétences, la mise en œuvre d'améliorations s'appuyant sur l'analyse des résultats du contrôle, de la supervision et des audits. Ces actions nous permettent de répondre au mieux aux attentes des assurés en leur garantissant un accompagnement adapté, un traitement des dossiers et un versement des prestations dans les meilleurs délais.

## Simplification et amélioration de nos processus

### Réorganisation du Département amiable et juridique

Déployée courant 2023, la réorganisation du département Amiable et juridique optimise l'articulation « Réclamation Médiation Contestation », en améliorant le traitement des mécontentements et en renforçant le traitement amiable des situations.

### Réorganisation de la branche retraite

En lien avec la mise en place d'un nouvel outil de production, la réorganisation a permis une meilleure répartition des compétences et de la charge de travail, avec une amélioration efficace de la qualité des réponses apportées à nos usagers. La gestion plus rapide des demandes permet un traitement des dossiers optimisé.

### Capitalisation d'expériences

Plusieurs managers ont débuté des ateliers de co-développement ayant pour but de partager leurs problématiques. L'objectif est de favoriser le partage des connaissances, créer une communauté d'apprentissage pour perfectionner les pratiques managériales et dynamiser ainsi le collectif. Les ateliers se poursuivent en 2024.



## Capitaliser sur l'écoute de nos publics et l'exploitation de nos données pour améliorer de manière continue notre relation de service

La Carsat Nord-Est a traité les 128 avis déposés sur la plateforme de Services Publics + « **Je donne mon avis** ». Les avis des usagers, quelle que soit leur source, sont analysés pour mettre en place des mesures de simplification ou définir des plans d'action dans le cadre d'une

démarche d'amélioration continue. Les avis des assurés sur les rubriques Contact et Réclamations du site internet de la Carsat ont été recueillis lors de 2 focus groupes organisés durant l'année. Les échanges ont dégagé plusieurs pistes d'amélioration.

# 2 981

réclamations reçues

# 86,61 %

de réclamations traitées dans les délais

# 1 362

contestations reçues

# -15 %

de demandes de médiation reçues par rapport à 2022

# 16

domaines de pilotage suivis

# 150

actions de progrès définies (performance)

## Gestion des réclamations

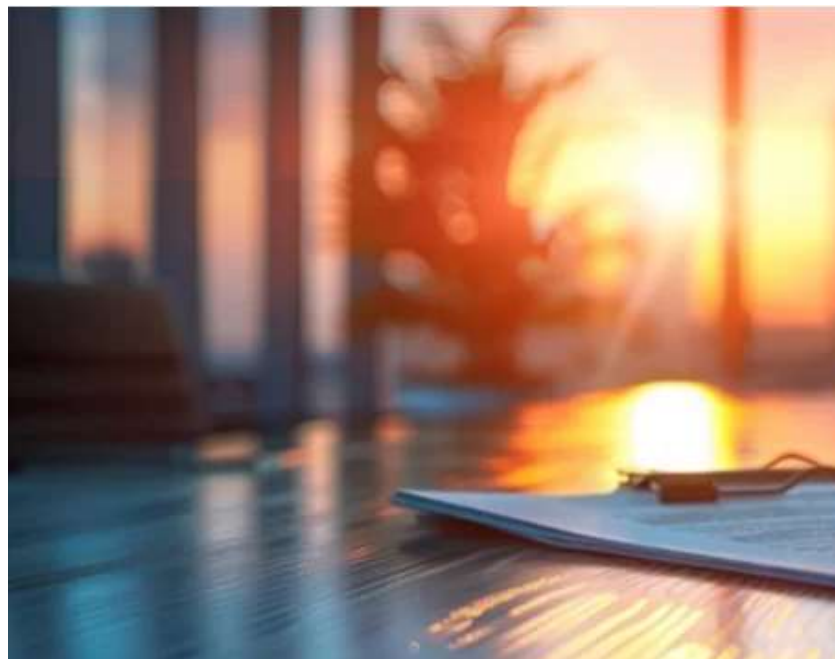
Pour 2023, 2 981 réclamations ont été reçues.

L'indicateur CPG, correspondant au taux de réclamations traitées dans les délais fixé à 81 % pour 2023, a été atteint avec un résultat de 86,61 %.

Les sujets de réclamations récurrents sont analysés dans une démarche d'amélioration continue.

1 362 contestations ont été reçues (-1,44 % par rapport à 2022) dont 350 ont été soumises à la Commission de recours amiable.

On constate une diminution de 15 % des demandes de médiation par rapport à 2022 avec un délai moyen de traitement de 20 jours.



## Développer les partenariats et les mutualisations pour accroître notre efficacité et notre efficience

En 2023, la Carsat Nord-Est a poursuivi sa volonté de développer ses partenariats. Ceux-ci se sont orientés plus particulièrement en faveur de l'accompagnement des publics fragilisés ou précaires, de la prévention, de l'amélioration des conditions de vie, de l'accès aux services de proximité, de la lutte contre le non-recours aux droits et aux soins, de l'isolement social et de la fracture numérique.

### Côté retraite

Une convention a été signée avec France Travail (anciennement Pôle emploi) en collaboration avec la Carsat Alsace-Moselle afin de sécuriser les parcours professionnels des demandeurs d'emploi et de leur faciliter le passage à la retraite.

### Côté action sociale

La caisse de retraite complémentaire Agirc-Arrco a rejoint l'association interrégimes Label Vie au 1<sup>er</sup> avril 2023. Grâce à son offre de services, d'accompagnement et de prévention pour ses assurés, l'Agirc-Arrco vient renforcer la dynamique de Label Vie auprès

des retraités, notamment fragilisés. La convention de 2023 avec les Petits Frères des Pauvres permet de favoriser la lutte contre l'isolement et l'âgisme ainsi que la détection et l'accompagnement des personnes âgées précaires et fragiles.

En octobre, la convention avec les fédérations des centres sociaux du territoire qui œuvrent en faveur du lien social et de la prévention de la perte d'autonomie des personnes âgées a été renouvelée.

### Côté service social

Signée en 2023, la convention Accès aux droits et aux soins entre l'Udaf (Union départementale des associations familiales), la CPAM de la Marne (Caisse primaire d'assurance maladie) et la Carsat Nord-Est vise à consolider leur coopération tout en développant de nouveaux axes d'accompagnement de la santé des majeurs protégés, des aidants familiaux et des familles monoparentales.

### Côté risques professionnels

Des partenariats renforcés ou des conventions avec divers partenaires (Agence régionale de santé, Carsat Alsace-Moselle, Bourgogne-Franche-Comté, Centres de consultations de pathologies professionnelles (CCPP), etc.) accroissent et renforcent l'efficacité des différentes

actions d'information ou de prévention des risques professionnels (Convention de partenariat avec l'ARS et la Carsat Alsace-Moselle sur la prévention des risques professionnels dans le sanitaire et médico-social et le bien vieillir, PRST4 : Contribution à l'axe 4 du plan pour la prévention des accidents du travail graves et mortels).

## Maîtrise des risques et pilotage de la performance

### Pilotage de la Performance

Un Système de Management Intégré (SMI) est déployé dans la branche Retraite. Il est structuré sur une cartographie nationale articulée autour de 16 domaines de pilotage couvrant l'ensemble des domaines d'activité de la Carsat (pilotage, Relation Clients, Carrières, Droits Retraite, etc.). Cette cartographie sert de support au dispositif local de pilotage de la performance qui vise à concilier au mieux, les objectifs d'efficacité, de fiabilité, d'efficience et de responsabilité sociale. Il permet aux pilotes ainsi qu'à leurs équipes de structurer la réalisation et l'amélioration continue de leurs activités. Deux revues de performance sont réalisées annuellement pour chacun des domaines. Celles-ci ont généré 150 actions de progrès en 2023.

## Maîtrise des risques

La Carsat déploie un dispositif de Contrôle Interne, qui vise à assurer la meilleure fiabilité possible de nos différents process. Cette approche repose notamment par la mise en œuvre d'un Plan de Contrôle Unique, élaboré conjointement entre les services ordonnateurs et ceux de la Direction comptable financière. Celui-ci définit les actions à mettre en œuvre pour avoir une assurance raisonnable que les risques financiers sont maîtrisés. Ces actions prennent plusieurs formes : supervisions, contrôles a priori (avant paiement), et, désormais, de façon expérimentale, des contrôles a posteriori (après paiement), dont le but est de favoriser une mise en paiement rapide tout en sécurisant le paiement du juste droit. Cette politique intègre également un

volet de prévention et de lutte contre la fraude :

- 38 dossiers qualifiés en fraude pour un montant de 689 715,68 € de préjudice constaté.

## Audits et missions de contrôle

Un plan d'audit interne, mis en œuvre par les auditeurs de la Carsat ou dans le cadre de missions externes, réalisées par les autorités de tutelle ou les organismes de contrôle, permet de veiller à la bonne mise en œuvre des différentes composantes du SMI. En 2023, le plan d'audits était composé de :

- 4 audits internes donnant lieu à 33 recommandations ;
- 2 externes (MNC\* et Cnav) donnant lieu à 42 recommandations.

La Cnav effectue également chaque année une mission de validation

des comptes de chaque Carsat, visant à s'assurer de la régularité des opérations, de la sincérité de la comptabilité, et de l'effectivité des mesures de maîtrise des risques. En 2023, les comptes de la Carsat Nord-Est ont été validés sans restrictions.



\*MNC : Mission nationale de contrôle et d'audit des organismes de Sécurité sociale



# Une responsabilité engagée

**Concilier les enjeux sociétaux, sociaux, environnementaux avec nos contraintes réglementaires, budgétaires, humaines est un défi qui demande l'adhésion forte de toutes les parties prenantes. Une adhésion personnelle et collective qui est renforcée par une prise de conscience et un engagement responsable à hauteur des objectifs nationaux, voire au-delà.**

## **Inclusion**

La Carsat Nord-Est est engagée pour l'inclusion et la diversité au sein de son organisme. Elle garantit à chaque collaborateur le même accès à tous les services de l'entreprise, sans distinction.

### **Actions de sensibilisation sur le handicap**

En 2023, différentes actions de sensibilisation sur le handicap et la Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH) ont été déployées. Des ateliers ont notamment permis aux salariés de prendre conscience de la diversité des handicaps visibles ou invisibles.

Des informations sur l'accompagnement sur les démarches RQTH en toute confidentialité par les services Bien-être et performance au travail et le service de Santé et de prévention au travail ont été publiées.

### **Aménagements de poste**

61 postes ont été aménagés en 2023. Ces aménagements du temps de travail et de l'activité répondent à l'obligation faite à l'employeur dans certaines situations d'adapter le poste de travail d'un salarié à son état de santé. Ils résultent des demandes du médecin du travail.

Les 2 principales formes d'aménagement de poste concernent le temps partiel thérapeutique (39 %) et le télétravail dérogatoire de 3 jours (15 %).

### **Recrutement d'alternants**

Pour la seconde année consécutive, l'Ucanss (Union des caisses nationales de Sécurité sociale), en lien avec les caisses nationales, a lancé une grande campagne de communication sur l'alternance pour faire connaître la Sécurité sociale comme un employeur attractif, agissant en faveur de l'insertion des jeunes.

La participation de la Carsat Nord-Est à l'opération lui a permis de recruter 14 alternants dans différents domaines (ressources humaines,



marketing, communication, action sociale, gestion, affaires immobilières, ingénierie-coordination du pilotage...).

lières, ingénierie-coordination du pilotage...).

## Renforcer notre sécurité informatique et protéger nos données

L'augmentation croissante des risques informatiques (virus, rançongiciel, fuite de données personnelles) a amené la Cnav, en collaboration avec l'ANSSI (Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information), à renforcer la sécurité informatique des données des assurés et des agents. Des opérations de sécurisation ont été réalisées sur les 38 serveurs et les 168 imprimantes gérés par la Carsat Nord-Est.

Un outil de chiffrement automatique de tous les documents créés par les agents de la Carsat a été mis en

place, en renforcement du chiffrement du poste de travail. Ce nouvel outil devient un élément clé des procédures de sécurisation des données grâce à ses automatismes. Son déploiement à destination de nos 24 sites a nécessité de nombreuses actions de sensibilisation des agents de la Carsat, menées par le Délégué à la protection des données (DPO) et Responsable de la sécurité des systèmes d'information (RSSI).



841

collaborateurs

99/100

à l'index égalité femmes-hommes

642

télétravailleurs

-37 %

d'émission de gaz à effet de serre par rapport à 2014

11 %

de la flotte automobile à faible ou très faible émission de CO2

56,67 %

de déchets recyclés

**JANV.**

**RENCONTRES DE  
LA FACILITATION**

Formations proposées  
au personnel pour une meilleure  
appropriation des outils  
informatiques

**FÉVRIER**

**LUNETTES SANS FRONTIÈRES  
PRÉVENTION DU RISQUE  
INCENDIE**

551 paires de lunettes  
collectées au profit de  
personnes en situation  
de précarité, grâce aux dons  
des salariés

Formations pour le personnel :  
Équipier de Première Intervention  
(EPI) et Équipier d'évacuation

**MAI**

**AU MOIS DE MAI,  
TOUS EN  
BASKETS**

Participation des salariés de  
la team Carsat Nord-Est au défi  
« *Au mois de mai : tous en baskets  
!* », un challenge visant à promou-  
voir les pratiques sportives et les  
mobilités durables

**JUIN**

**DON  
DU SANG**

Collecte organisée  
le 27 juin au siège  
de la Carsat

**JUIL.**

**DÉMARRAGE  
DES SESSIONS  
DE CO-  
DÉVELOPPEMENT**

Rencontres dédiées aux managers  
organisées dans le but de favoriser  
le partage des connaissances, de  
créer une communauté  
d'apprentissage pour perfectionner  
nos pratiques managériales et de  
dynamiser le collectif

**DÉC.**

**NOËL  
SOLIDAIRE**

Opération boîtes solidaires de  
Noël, en association avec la Croix-  
Rouge, ponctuant cette année  
solidaire. Un bel élan de partage,  
de générosité et de solidarité de la  
part des collaborateurs

**TOUTE  
L'ANNÉE**

Actions de sensibilisation pour valoriser la politique handicap.  
Ateliers Yoburo (auto-massage, gestion du stress, respiration...)  
Communications régulières sur plusieurs thématiques (violences conjugales,  
proches aidants) en lien avec l'assistante sociale du personnel  
ou le département des Ressources Humaines



# MARS

**SENSIBILISATION  
À L'ÉCO-CONDUITE**

**COLLECTE  
SOLIDAIRE**

Formations proposées dans le cadre de la prévention du risque routier, pour apprendre comment réduire sa consommation de carburant par une conduite adaptée et adopter une conduite citoyenne et appliquer les règles de sécurité

Collecte de produits pour les animaux de compagnie organisée au siège de la Carsat

# AVRIL

**ATELIERS  
CARREFOUR  
DES TECHNIQUES**

Actions de sensibilisation sur les gestes de premier secours

# SEPT.

**CHALLENGE  
PRONOSTICS COUPE  
DU MONDE DE  
RUGBY**

Lancement d'un challenge pronostics afin de favoriser la cohésion des équipes et de mobiliser le personnel autour de la pratique sportive, à l'occasion de la coupe du monde de rugby

# OCT.

**OCTOBRE  
ROSE**

80 collaborateurs en baskets pour participer sous les couleurs de la Carsat aux courses-marches citoyennes en faveur de la lutte contre le cancer du sein

# NOV.

**SEEPH**  
(semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées)

Ateliers sur le handicap visible ou invisible.  
Un temps fort : Duoday, avec une personne en situation de handicap et l'équipe de la plateforme téléphonique.  
(découverte du métier et immersion en entreprise)

## Réduction de notre empreinte environnementale

Active depuis plus de 10 ans sur les enjeux du développement durable, la Carsat Nord-Est a renoué avec la Semaine européenne du développement durable. L'objectif est de faire de cet axe d'amélioration et de performance une dynamique collective au profit de tous les collaborateurs, au bureau comme au domicile.

Chaque agent a été invité à auto évaluer ses comportements et habitudes au quotidien grâce à un module de formation en ligne. Il a pu partager avec ses collègues ses bonnes pratiques, ses trucs et astuces pour consommer mieux, se déplacer autrement, recycler et valoriser ses déchets.

Le Bilan d'émission de gaz à effet de serre (BEGES) de la Carsat Nord-Est a été publié en novembre sur le site de l'ADEME : notre taux d'émission de gaz à effet de serre est en baisse de 37 % par rapport à 2014, date de parution du dernier BEGES.

### Une mobilité plus responsable

La Carsat Nord-Est continue à réduire l'empreinte carbone de sa flotte automobile depuis 2022 (pour près de 11 %), avec l'acquisition de véhicules à faible ou très faible émission de CO2 (1 véhicule hybride rechargeable et 8 véhicules électriques).

Mis en œuvre en 2022, la Carsat Nord-Est a reconduit le forfait mobilité durable qui vise à améliorer l'impact environnemental des déplacements en permettant aux employeurs d'indemniser les salariés se rendant au travail en utilisant un mode de déplacement dit « vertueux » ou à « mobilité douce ».

### Gestion des déchets et économie circulaire

La Carsat Nord-Est est engagée depuis plusieurs années dans le tri des déchets, et plus particulièrement celui concernant le papier et le carton, les plastiques (bouteilles et emballages), les déchets verts, les Déchets d'équipements électriques et électroniques (les D3E), le mobilier et les déchets chimiques et dangereux.

Des cendriers « cy-clopeurs » ont

été installés sur le parking du siège, pour une meilleure gestion des zones fumeurs, avec récupération des mégots. Cette solution permet une collecte locale, en véhicule électrique ou encore par des partenaires issus de l'économie sociale et solidaire. Les mégots, déchets dangereux, chargés en substances polluantes, sont ensuite valorisés énergétiquement, ce mode de traitement étant le plus adapté.

### Achats responsables

Le processus Achats prend en compte les enjeux environnementaux en consultant le stock disponible avant d'acquiescer du nouveau mobilier (réutilisation d'armoires ou de fauteuils de bureau lors de réaménagements de services, par ex). Les produits de fabrication française sont privilégiés dès lors que cela est réalisable.

Le recours aux Établissements et services d'aide par le travail (ESAT) tend à se développer pour l'achat de fournitures, flocage et travaux divers.



# La Carsat Nord-Est en ligne

(RÉSEAUX SOCIAUX - SITE INTERNET)

Facebook

**8 302**

VISITES

---

LinkedIn

**3 315**

ABONNÉS

---

X (ex-Twitter)

**2 550**

ABONNÉS

---

[carsat-nordest.fr](http://carsat-nordest.fr)

**455 976**

PAGES VUES

**140 013**

VISITEURS

VOTRE INTERLOCUTEUR EN RÉGION

**Carsat** Retraite  
& Santé  
au travail  
Nord-Est

Carsat Nord-Est  
81-83-85 rue de Metz  
54073 Nancy Cedex  
carsat-nordest.fr



Service social  
Régional  
Nord-Est

