

590 000

retraités

68 000

entreprises

26 000

assurés suivis
par le service social

848

agents

RAPPORT D'ACTIVITÉ

Assurer la retraite
Protéger la santé

2016





Monsieur Emmanuel Gouault, directeur de la Carsat et
Monsieur Hubert Attenont, président du conseil d'administration

REGARDS PARTAGÉS

Quels ont été les faits marquants pour notre entreprise en 2016 ?

Le directeur

La Carsat Nord-Est a connu plusieurs évènements. On peut déjà noter le départ de mon prédécesseur pour la direction générale de la Fédération Nationale de la Mutualité Française. Je profite de cet éditorial pour souligner la qualité des chantiers lancés par Albert Lautman, dont la mise en œuvre d'un nouveau plan stratégique.

Après une première phase d'écoute et de connaissance de l'organisme, j'ai décidé de poursuivre l'intégralité des projets. En effet, un organisme de près de 850 agents, répartis sur 7 départements, a besoin de garder un cap.

Le président

Le changement de directeur est toujours un élément important dans la vie d'un organisme. M. Gouault s'est inscrit dans une démarche de mise en œuvre du plan stratégique initiée par son prédécesseur. C'est important pour l'organisme et son personnel.

2016, c'est aussi la consolidation des actions en interrégime, la mise en place des conférences des financeurs dans les départements, les nouvelles implantations des agences retraite qui ont été décidées par le conseil, la mise en œuvre de la plateforme téléphonique de Châlons-en-Champagne pour ne citer que les principales.

L'interrégime est de plus en plus ancré dans nos modes de fonctionnement, comment s'est traduit concrètement cette évolution en 2016 ?

Le directeur

L'interrégime se décline dans plusieurs domaines. Au niveau de la gestion des carrières et de l'instruction des droits à retraite, nous avons en 2016 approfondi nos relations avec nos partenaires de la Mutualité Sociale Agricole et du Régime Social des In-

dépendants. Plusieurs comités de pilotage se sont tenus entre les directions, ainsi que des comités techniques entre les responsables carrière et droits, qui ont permis de mieux nous coordonner et de préparer la mise en œuvre de la liquidation unique (LURA) à compter du 1^{er} juillet 2017. Nous avons ainsi réalisé ensemble un Questionnaire de Périodes Lacunaires (QPL) commun, qui nous permet d'interroger de la même façon nos assurés communs. En décembre 2016, nous avons décidé d'étendre notre comité de pilotage à tous les partenaires de la région Grand Est. Dans un autre registre, l'interrégime poursuit ses travaux en matière d'Action Sociale Vieillesse à travers l'association Label Vie qui nous permet de déployer sur notre territoire des actions communes dans le domaine de la prévention du vieillissement et du bien vieillir.

Le président

Je suis plus que satisfait de ce travail partenarial. L'action sociale vieillesse, la liquidation unique mais aussi une présence assumée en interrégime auprès des conseils départementaux dans les comités techniques et en plénière lors des plénières placent nos organismes comme des interlocuteurs incontournables auprès d'eux et de l'agence régionale de santé. C'est également en interrégime que nous interviendrons auprès des CDCA (conseil départementaux de la citoyenneté et de l'autonomie) mis en place dans les départements dans le cadre de la loi sur l'adaptation de la société au vieillissement.

L'écoute client est une des priorités du plan stratégique. Comment répondre encore plus efficacement aux attentes de l'ensemble de nos clients ?

Le directeur

Plusieurs chantiers ont été menés autour de l'écoute clients pour adapter nos services et de nous améliorer. Une session d'écoute client a été organisée avec les entreprises invitées à exprimer leurs attentes lors d'un focus groupe. La même démarche a été menée auprès des publics identifiés comme fragiles pour des raisons économiques, de santé ou du fait de leur isolement.

Cette année a aussi été consacrée à l'exploitation des focus groupes afin de mettre en œuvre des plans d'action adaptés.

Le président

L'écoute client doit être adaptée à nos interlocuteurs qui sont de deux types : l'individu et l'entreprise. Que ce soit l'un ou l'autre, la demande est souvent la même : la prise en compte de leur demande, un besoin d'explication, et à l'heure du numérique une réponse dans les délais les plus courts. C'est ce que la caisse organise aujourd'hui. Hélas ce n'est pas toujours possible lorsque les dossiers sont complexes et c'est là aussi que le dialogue doit être de qualité pour lever les incompréhensions.

Comment notre offre de service s'est-elle adaptée en 2016 ?

Le directeur

En 2016, la Carsat a étoffé les services numériques mis en ligne. Ainsi, nous avons effectué les premiers web entretiens et en décembre, le nouveau service de retraite en ligne a été lancé. Notre objectif est de permettre à environ un tiers de nos assurés d'effectuer à distance les formalités pour ce moment-clé de la vie. Nous avons aussi expérimenté le web rendez-vous. À noter qu'une action de « street marketing » a été organisée dans une galerie commerciale pour sensibiliser les assurés à s'inscrire au portail internet de la branche retraite et à ouvrir leur compte personnel.

Dans le domaine social, il me paraît important de souligner notre investissement, plutôt récent, auprès des jeunes en situation de vulnérabilité. Par ailleurs, la Carsat Nord-Est s'est inscrite avec la CPAM de Meurthe-et-Moselle et le Service Médical dans la plate-forme d'intervention départementale d'accès aux soins et à la santé, dispositif de prise en charge coordonné des personnes en situation sociale aiguë et complexe. Le service social s'adapte aux évolutions sociales et à la « cartographie » des fragilités.

La réflexion sur l'offre de service a également été entamée au sein du réseau AT/MP. L'objectif pour les Risques Professionnels étant d'articuler une offre à distance via le net permettant de toucher un maximum d'entreprises et un accompagnement direct par nos services pour certaines entreprises.

Le président

Nous sommes au cœur d'un dispositif social qui va de la liquidation de la retraite, à l'action sociale vis-à-vis des âgés, mais également à l'action sociale maladie vis-à-vis des jeunes en grande difficulté et aux actifs dans la prise en charge des risques professionnels. Parfois nos domaines peuvent être communs. Par exemple, l'action sociale vieillesse conduit à l'intervention d'aide à domicile au domicile des personnes âgées. Le personnel qui intervient auprès de ces personnes a un taux de risques supérieur à celui du bâtiment déjà très accidentogène. D'où l'intérêt d'établir des passerelles entre les différents services pour une meilleure prise en charge des personnes. Il ne faut jamais oublier que derrière une demande ou un dossier, il peut y avoir une personne en grande souffrance et qui a besoin de notre écoute pour résoudre ses problèmes qui lui semblent parfois insurmontables. Donc notre écoute client est capitale dans le service que nous devons rendre à nos ayants droit.



10

Garantir, calculer la retraite et accompagner les seniors

Consolider et suivre la carrière des assurés	12
Informers les salariés	14
Conseiller les salariés et employeurs	18
Calculer et payer les retraites	20
Contribuer à la préservation de l'autonomie des seniors	22

28

Aider les publics fragilisés

Accompagner les assurés fragilisés et faciliter l'accès aux soins	30
Aider les assurés à prévenir le risque de désinsertion professionnelle	34
Contribuer au maintien à domicile et prévenir la perte d'autonomie	36

40

Aider les entreprises à préserver la sécurité et la santé des salariés

Développer et coordonner la prévention des AT/MP	40
Cibler les risques majeurs	44
Fixer le taux de cotisations des accidents du travail et des maladies professionnelles	46

48

Mobiliser les ressources pour garantir nos missions

Assurer la gestion des hommes et des compétences	50
Garantir la santé au travail des salariés	52
Gérer les affaires juridiques et contentieuses	54
Gérer les ressources logistiques	56
Gérer les missions informatiques	58
Informers et communiquer	62
Suivre les moyens et les résultats	64

66

Garantir une bonne gestion de l'organisme et des prestations

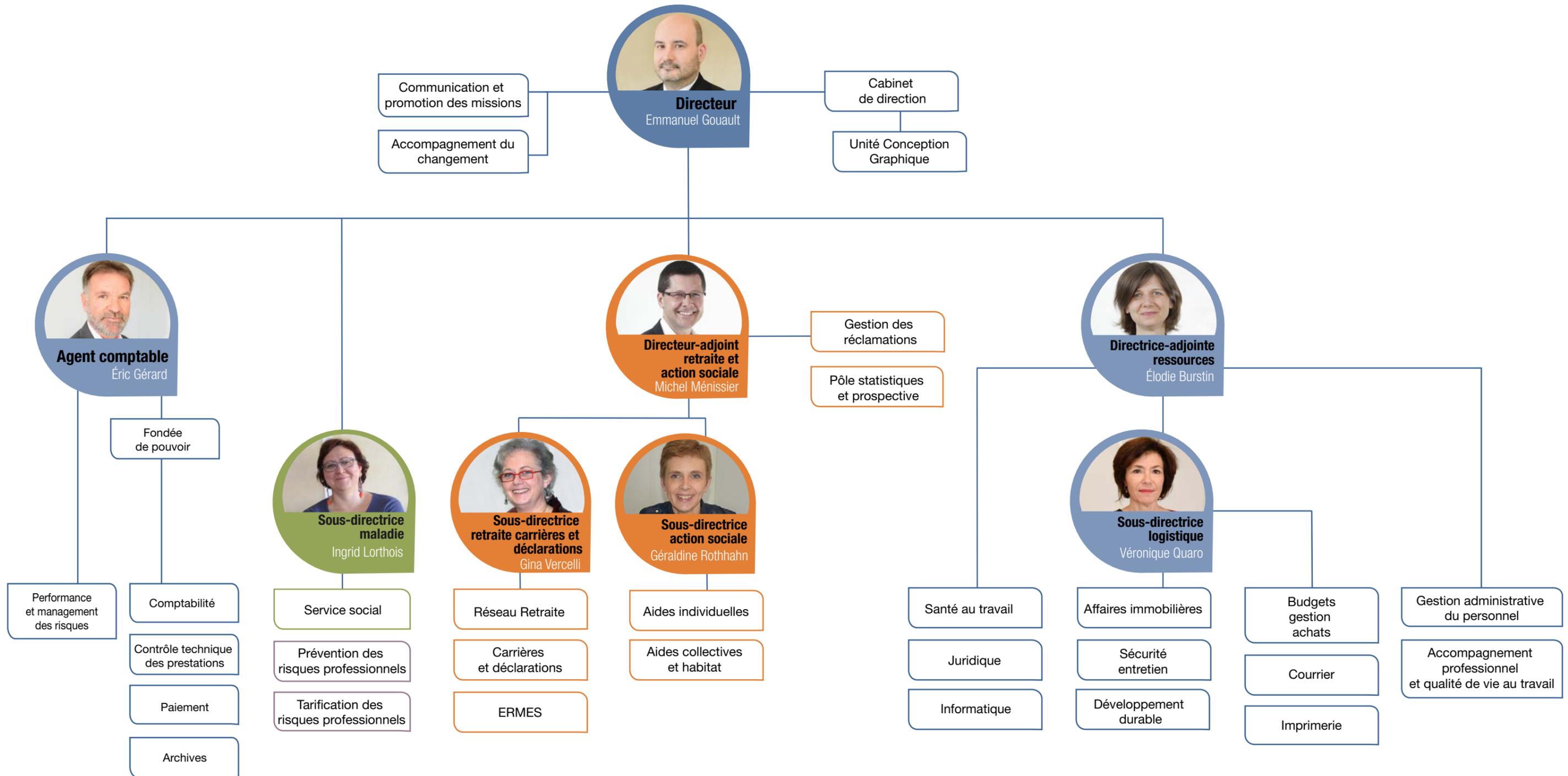
Garantir une bonne gestion des comptes	68
Améliorer la qualité et maîtriser nos activités	70

72

Le conseil d'Administration

ORGANIGRAMME

AU 31 DÉCEMBRE 2016



les TEMPS FORTS de l'année 2016



Ouverture de la Plateforme de Châlons-en-Champagne



Philippe Mahé, Préfet de Meurthe-et-Moselle, visite la Carsat Nord-Est

Seniors en mouvement Reims



Écoute client : les entreprises invitées à exprimer leurs attentes par rapport à l'offre de service de la Carsat Nord-Est

Monsieur Albert Lautman prend les fonctions de directeur national de la Fédération Nationale de la Mutualité Française



Les journées nationales du service social à Nancy



Participation à la journée d'accueil des nouveaux nancéiens pour une présentation de l'ensemble des organismes de Sécurité sociale



La Carsat Nord-Est présente au Forum Atout'Age à Charleville-Mézières



Monsieur Emmanuel Gouault prend les fonctions de directeur de la Carsat Nord-Est



Inauguration des nouveaux locaux de l'agence retraite de Reims



La Carsat Nord-Est, partenaire du Moi(s) sans tabac

Janvier

Mars

Mai

Juillet

Sept.

Nov.

Février

Avril

Juin

Août

Oct.

Déc.



Pose de la première pierre d'un foyer-logement, subventionné par la Carsat Nord-Est à Attigny (08)

Signature de convention et remise de chèque « 36 mois de plus à domicile » avec Pharmagest



Opération de street marketing dans la galerie commerciale d'Auchan



Remise officielle du Prix Innovation Développement Durable de la Carsat Nord-Est en présence de Lionel Ferraris, directeur développement durable de l'Ucanss

Premières opérations de numérisation des dossiers employeurs pour le secteur des données sociales



Forum Faites-vous plaisir Seniors, co-organisé avec l'Agirc-Arcco

La Carsat Nord-Est se dote de son premier véhicule électrique



« Bien vieillir, territoires et solidarités entre les âges » : la Carsat signe une convention avec la Fédération des centres sociaux Marne, Ardennes, Meuse



- L'accentuation de la dynamique interrégimes
- L'accompagnement de l'assuré avant et après la retraite
- La prévention de la perte d'autonomie
- La prise en compte de l'innovation
- Le développement et la mesure de la performance sociale
- La priorité donnée à l'évolution du système d'information retraite
- Une meilleure définition du partage des rôles entre la caisse nationale et les caisses régionales



Garantir, calculer la retraite et accompagner les seniors

Consolider et suivre la carrière des assurés	12
Informers les salariés	14
Conseiller les salariés et employeurs	18
Calculer et payer les retraites	20
Contribuer à la préservation de l'autonomie des seniors	22



L'année 2016 aura confirmé et concrétisé les chantiers majeurs préparés en 2015. Il en est ainsi des « missions réseau déléguées » qui initient, pour l'ensemble de la Branche Retraite, des travaux de mutualisation et d'optimisation de nos processus. Plusieurs activités de faible volume et de forte expertise ont fait l'objet de transferts vers des Carsat désignées pôles de compétences. Il en a été ainsi de l'allocation veuvage, activité que nous avons transférée à la Carsat de Bourgogne-Franche-Comté. De même, notre organisme, en renforçant l'effectif de sa plateforme téléphonique de Vandœuvre et en assurant une prise en charge de près de 25 % de l'activité téléphonique de l'Île-de-France, se positionne résolument sur une compétence stratégique, de plus en plus importante dans notre Branche, celle de la relation de service. La CNAV nous fait confiance, et cette confiance est partagée par la Carsat Bourgogne-Franche-Comté qui nous a confié, dans le courant de l'année 2016, la prise en charge de la totalité des appels des assurés de Bourgogne et Franche-Comté. Nous avons enregistré des résultats très satisfaisants dans la prise en charge de ces appels, ce qui nous conforte dans notre positionnement. La relation de service, déterminant majeur de la satisfaction de nos publics, va revêtir une nouvelle dimension dans les prochaines années, avec le développement des services en ligne, et en particulier le nouveau service de demande de retraite en ligne. Ce sera l'axe majeur de développement de l'année 2017.

2016 nous aura aussi permis d'approfondir nos travaux en interrégimes avec les caisses de MSA et le RSI. Désormais, dans le domaine de la retraite, une feuille de route annuelle commune est construite et nous avons élaboré un document de gestion, le questionnaire périodes lacunaires (QPL), permettant de simplifier la relation entre nos organismes et les assurés que nous avons en commun. Cette réussite servira de support en 2017 à la réalisation d'un plan de production commun sur la reconstitution de carrière coordonnée. Toutes les conditions sont désormais réunies pour réussir le passage à la liquidation unique instaurée par la loi et qui prendra effet à compter du 1^{er} juillet 2017. Dans le domaine de l'action sociale, nous avons également poursuivi notre coopération dans le cadre de notre association commune Label Vie, en particulier en nous coordonnant dans notre participation aux travaux des Conférences des financeurs pilotées par les Conseils Départementaux. Nous avons résolument investi le champ des actions collectives de prévention pour préserver l'autonomie de nos aînés retraités et les maintenir le plus longtemps possible en bonne santé et à leur domicile. C'est aussi tout le sens donné à notre partenariat interne avec le service social, qui s'inscrit dans le plan « proximité autonomie et avancée en âge » lancé en commun par l'Assurance Maladie et l'Assurance Retraite. Les actions menées ensemble touchent un public de plus en plus nombreux et nous devons continuer à les développer en 2017 face à des besoins croissants et pour répondre à cet enjeu de société essentiel, qui est de concilier l'adaptation de la société au vieillissement et la soutenabilité économique des dispositifs mobilisés.

Notre organisme, par ses actions volontaristes et ses engagements avec les partenaires de la sphère sociale, s'inscrit dans cette démarche de responsabilité sociale et économique. L'ensemble des agents de la Branche Retraite œuvrent quotidiennement pour réussir ces nouveaux enjeux.



MICHEL MENISSIER

Directeur-adjoint retraite et action sociale

CONSOLIDER et SUIVRE la carrière des assurés



53 587

reconstitutions
de carrière dont
31 015 RDC
complètes

68 041

déclarants
accompagnés

1 207 218

reports aux comptes

MISSIONS

Dès le premier emploi, la Carsat Nord-Est alimente un compte carrière individuel pour chaque salarié de sa circonscription. Tous les ans, les employeurs transmettent les déclarations annuelles de données sociales (DADS) à partir desquelles la Carsat Nord-Est met à jour les comptes individuels, avec le montant des salaires versés. Ces informations sont régulièrement validées entre l'assuré et la Carsat à l'occasion d'opérations de reconstitution de carrière.

FAITS MARQUANTS

MISE EN PLACE D'UN PLAN DE PRODUCTION RÉGIONAL INTERRÉGIMES

Prévu initialement en janvier, c'est en juillet 2017, que les régimes dit alignés vont entrer dans un régime de liquidation unique, un seul régime sera compétent pour liquider la retraite des assurés polypensionnés. La Carsat s'y prépare depuis 2015 avec les régimes alignés de sa région. En 2016, le partenariat s'est étendu à la construction et au suivi d'un plan de production régional interrégimes sur des régularisations de carrière ciblées polyaffiliées génération 1956.

NUMÉRISATION DES ARCHIVES EMPLOYEURS

Pour répondre au besoin du maintien d'accès à l'information face à l'obsolescence des lecteurs : 2500 microfilms numérisés sur fichiers informatiques. Ce nouveau support d'archivage permet aujourd'hui d'effectuer les recherches sur DADS à partir de son poste de travail.

MISE EN ŒUVRE DU DISPOSITIF DU COMPTE PRÉVENTION PÉNIBILITÉ AU 1^{ER} JANVIER 2016

Le dispositif permet d'acquérir des points donnant droit à des trimestres d'assurance pouvant être retenus pour un départ anticipé à la retraite. Pour assurer sa mission d'expertise et de conseil sur ce dispositif, la Carsat a recruté un conseiller enquêteur pour la gestion des réclamations. Il a suivi une formation nationale d'avril à juin 2016 avec assermentation et agrément.

TRANSFERT DES ACTIVITÉS RELATIVES AU RACHAT, ANNULATIONS ET REVERSEMENT DE COTISATIONS dans le cadre des mutualisations interorganismes

PERSPECTIVES 2017

- Intégration de la région Alsace dans le partenariat interrégimes avec signature de la convention régionale LURA.
- Tests et validation d'outils communs interrégime : mise en œuvre d'un outil (LIO) de partage d'informations et de documents, ouverture en consultation de l'accès à notre outil retraite au RSI, utilisation d'un questionnaire régional commun à l'attention des polyaffiliés pour la mise à jour de leur carrière.
- Obligation pour les entreprises privées de mettre en œuvre la DSN phase 3 (DADS mensuelles) à compter d'avril 2017 mettant fin à la collecte annuelle des DADS par le régime général.
- Réception et traitement des premières contestations relatives au compte prévention pénibilité.

INFORMER les salariés

Accueil

Nous connaître

Salariés

Retraités

La demande de retraite en ligne



173 223

appels assurés

91,03 %

taux de décroché des appels

3 mn 43 s

Temps moyen de communication

160 000

espaces personnels ouverts par les assurés

15 511

visites spontanées en accueil agences

En image

Créer son espace personnel sur lassuranceretraite.fr



Zoom sur



MISSIONS

La Carsat informe les assurés sur leurs droits et démarches retraite et sur l'action sociale retraite. Elle assure cette mission auprès des assurés proches de la retraite via ses services en ligne, son numéro d'appel unique et ses agences.

FAITS MARQUANTS

LA CARSAT DÉPLOIE NOTRE PRÉSENCE AU SEIN DES MSAP

La Carsat Nord-Est conforte sa présence sur le territoire par son implication dans les réseaux de Maisons de Service Au Public (MSAP). 29 conventions de partenariat ont été signées en 2016 sur l'ensemble du territoire de la Carsat. Les MSAP ont pour mission de guider les assurés dans l'utilisation des services en ligne ou vers un correspondant Carsat compétent pour la prise en charge de sa demande ou de ses besoins.

LA CARSAT PREND EN CHARGE LA RÉPONSE TÉLÉPHONIQUE DU QUART DES ASSURÉS FRANCILIENS ET DE LA TOTALITÉ DES ASSURÉS DE BOURGOGNE ET DE FRANCHE-COMTÉ

En novembre 2014, la Carsat Nord-Est a débuté la prise en charge partagée des appels de la compétence de la Cnav Ile-de-France. En 2016, la Carsat a étendu son implication et répondu à 303 558 appels d'assurés franciliens soit environ un quart des appels des assurés d'Ile-de-France et à 30 000 mails.

Depuis le 6 juin 2016, La Carsat Bourgogne-Franche-Comté a délégué progressivement la prise en charge des appels téléphoniques de sa compétence, à la Carsat Nord-Est. Une plateforme de service a été créée à Châlons-en-Champagne. Elle assure depuis fin 2016 l'ensemble de la prise d'appels. Fin 2016 la Carsat Nord-Est compte une soixantaine de téléconseillers qui assurent l'information des assurés de sa circonscription, d'Ile-de-France et de Bourgogne-Franche-Comté via téléphone et mail.

L'ACCUEIL DE PROXIMITÉ DE NOS ASSURÉS ÉVOLUE AVEC LE DÉVELOPPEMENT DU NUMÉRIQUE

Le développement des services en ligne permet à nos assurés de réaliser facilement, rapidement et sans se déplacer des démarches simples. Les visites en agence ne sont plus forcément nécessaires, pour les actes rapides qui peuvent se réaliser désormais via nos sites ou par téléphone. Par contre le besoin de conseil, face à une législation complexe, et d'accompagnement des publics fragilisés demande à être mieux couvert. Notre politique d'accueil évolue donc vers une plus large proposition d'accueil exclusivement sur rendez-vous et la possibilité d'utiliser l'espace libre service.

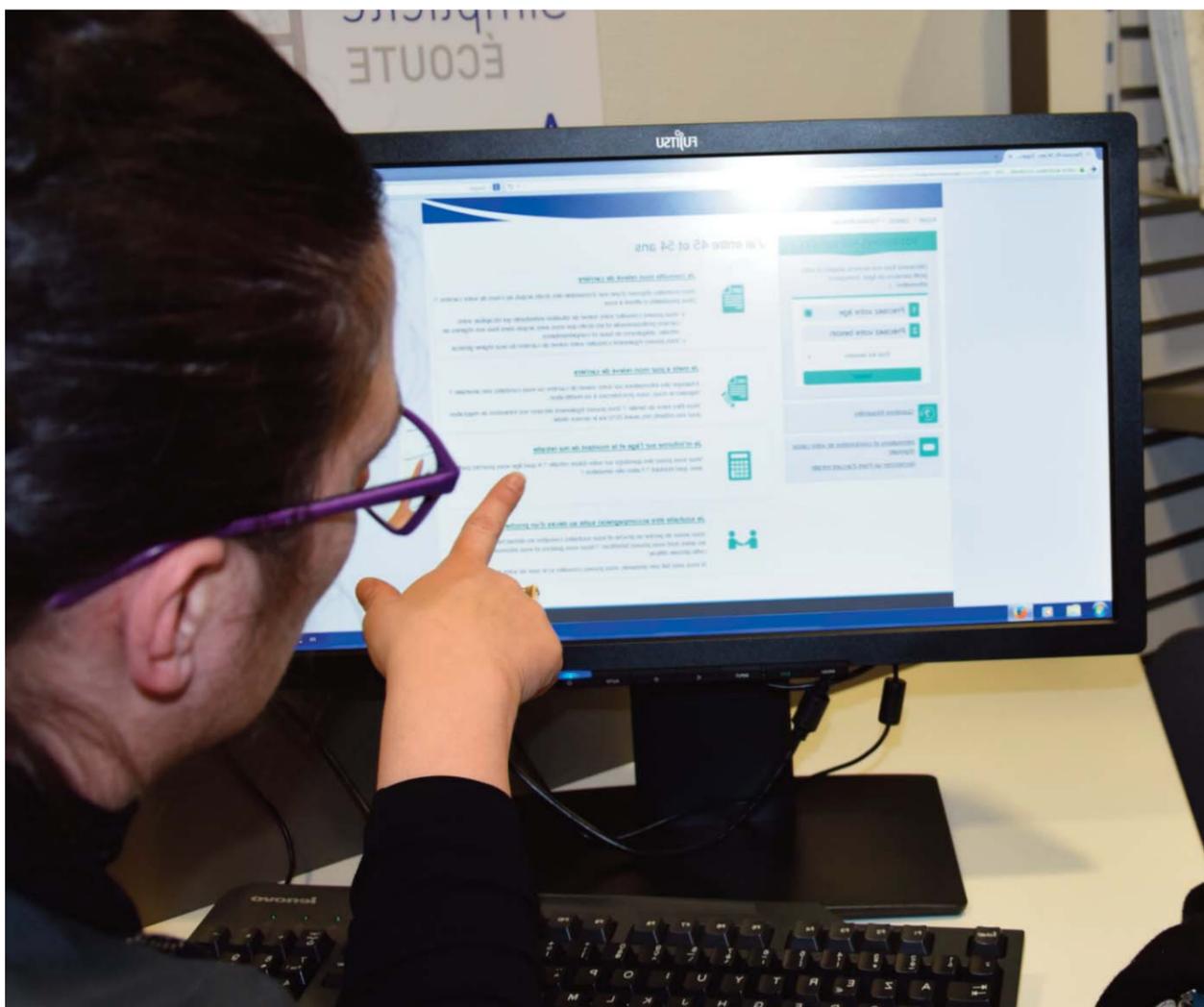
Les agences retraite développent leur rôle de repérage des fragilités, et au travers de leurs échanges avec les assurés, les orientent si nécessaire vers le service action sociale ou le service social de la Carsat.

En 2016, 30 réunions d'information ont été menées dans le cadre de nos actions coordonnées avec les services action sociale et service social à destination des publics fragilisés.

5 actions d'information du public et de promotion des services en ligne se sont tenues en 2016 : action d'information à AUCHAN Laxou et Lobau, à l'ONPA, à la CPAM de Nancy, en interrégime à la Foire de Châlons.

À noter en 2016, le déménagement de notre agence de Bar-le-Duc qui s'installe dans les locaux de la CPAM, de notre agence de Reims qui s'installe dans des locaux nous appartenant au centre-ville.

- Dans le cadre de l'évolution de nos accueils, l'accueil spontané est supprimé au profit d'une offre de service personnalisée sur rendez-vous, notamment dans les agences de Bar-le-Duc, Saint-Dié et Reims dont les accueils viennent d'être rénovés.



- Développement des services en ligne : mise à disposition à l'ensemble des assurés d'un nouveau simulateur de retraite EVA tous régimes confondus
- Partenariat MSAP avec la signature de 29 conventions sur l'ensemble de la région. Information et orientation retraite de premier niveau. Accompagnement des assurés à l'utilisation de nos offres de services numériques. Détection et signalement des situations individuelles complexes.

PERSPECTIVES 2017

- Mettre en place de l'accueil tout rendez-vous à l'agence Nancy et rénovation de l'accueil pour accompagner cette mesure.
- Renforcer nos partenariats à l'occasion de l'installation de notre agence de Charleville et de notre agence de Chaumont dans des locaux partagés avec la MSA.
- Promouvoir les nouveaux services en ligne, notamment la demande de retraite en ligne et accompagner les assurés dans la réalisation des démarches en ligne.
- Poursuivre et développer notre expertise sur la réponse téléphonique, en partenariat avec les deux Carsat Ile-de-France et Bourgogne-Franche-Comté, pour optimiser le service aux assurés.



CONSEILLER

les salariés et employeurs



4 637
bénéficiaires
d'un EIR

1 152
personnes
informées
en entreprise

35
conventions
passées avec
les entreprises

MISSIONS

Face à la complexité de la législation et à son évolution constante, les assurés attendent explications et conseil pour choisir leur date de départ. Le recrutement et le maintien dans l'emploi des seniors correspondent à des enjeux spécifiques pour les entreprises ; afin de les accompagner dans la gestion des carrières des salariés seniors, la Carsat Nord-Est propose une offre de service complète, gratuite et personnalisée aux besoins et objectifs des entreprises et de ses salariés.

FAITS MARQUANTS

Au cours de l'année 2016 nous avons initié un mouvement visant à rénover notre politique d'accueil des assurés. Le développement des services en ligne, la performance de notre accueil téléphonique, nous permettent d'orienter les assurés vers des services rapides pour satisfaire les questions et les démarches simples et consacrer plus de temps aux situations complexes et au public fragile en développant l'accueil sur rendez-vous. Malgré une forte activité sur le dépôt de demande et sur la préparation des carrières nous avons maintenu un bon niveau de rendez-vous conseil.

La mise en œuvre du dispositif pénibilité, a généré un besoin d'information des entreprises auquel nous avons commencé à répondre en 2016. Les entreprises passent progressivement à la DSN, en lieu et place de la DADS et ce changement modifie notre rôle historique de collecteur des données sociales, pour se recentrer sur celui de promoteur de la qualité des données retraite transmises.

Ces changements nous conduisent à redéfinir notre offre d'accompagnement et de conseil aux assurés et aux entreprises.

PERSPECTIVES 2017

- Définir une nouvelle offre de service aux entreprises en adéquation avec leurs attentes en matière de législation retraite et pénibilité et notre volonté de sensibilisation à l'intérêt partagé employeur/employé à la qualité des données sociales transmises.
- Rénover notre offre de service conseil aux assurés en l'adaptant aux différentes attentes des assurés entre 55 ans et l'âge de départ à la retraite.



CALCULER et PAYER les retraites

	MENSUALITÉ	VERSEMENT
	Décembre 2016	Lundi 9 janvier
	Janvier 2017	Jeudi 9 février
	Février	Jeudi 9 mars
	Mars	Lundi 10 avril
	Avril	Mardi 9 mai
	Mai	Vendredi 9 juin
	Juin	Lundi 10 juillet
	Juillet	Mercredi 9 août
	Août	Vendredi 8 septembre
	Septembre	Lundi 9 octobre
	Octobre	Jeudi 9 novembre
	Novembre	Vendredi 8 décembre

MISSIONS

Pour anticiper le passage à la retraite, la Carsat vérifie et régularise les dossiers individuels des assurés afin de permettre un traitement rapide des dossiers retraite et d'éviter ainsi les ruptures de ressources. Elle calcule et assure le versement des retraites chaque mois et assure tout au long de la vie de l'assuré les modifications et mises à jour nécessaires à la gestion du dossier.

592 977

bénéficiaires

25 320

droits propres attribués

7 911

pensions de réversion attribuées

208 011

prestataires bénéficiaires du MICO

1 822

questionnaires pour vérification de situation

17 648

révisions de droit et de service

125 jours

délai moyen de traitement des révisions de droit (changement des éléments constitutifs du droit)

96 jours

délai moyen de traitement des révisions de service (changement des conditions de service)

FAITS MARQUANTS

GARANTIR UN PAIEMENT À L'ÉCHÉANCE

La garantie de versement sur les droits personnels en place depuis le 1^{er} septembre 2015 a été étendue en octobre 2016 aux pensions de réversion. Elle permet d'assurer le paiement d'un premier versement dès lors qu'un dossier complet a été déposé entre 6 et 4 mois précédant l'échéance, même si l'intégralité des éléments nécessaires au calcul du droit n'est pas encore disponible.

ADOPTER DE NOUVELLES MÉTHODES DE TRAITEMENT DES DEMANDES DE DROIT

La Carsat Nord-Est a délégué à la Carsat Bourgogne-Franche-Comté la dématérialisation de ses courriers entrants ; Les pièces nécessaires au traitement des dossiers déposés sous forme papier sont donc dématérialisées avant traitement et non plus au cours ou en fin de l'instruction comme précédemment. Cette pratique diminue le risque de perte ou de défaut d'archivage, elle permet la prise en charge du dossier sans délai de transfert par toutes les structures, mais elle implique de nouvelles méthodes de travail. Ce changement s'accompagne d'une nouvelle fonctionnalité outil, le bureau métier, permettant de naviguer entre les applications et la consultation des pièces dématérialisées. 430 utilisateurs ont été formés entre février et juin 2016.

AMÉLIORER NOTRE EFFICIENCE DANS LA PRISE EN COMPTE DES ÉLÉMENTS MODIFICATIFS DU DROIT

La garantie de paiement sous forme de versement provisoire implique que le droit fasse l'objet d'un recalcul dès que les éléments manquants sont connus, afin que l'assuré puisse bénéficier de l'intégralité des sommes dues.

Les informations relatives à un changement de situation, qu'elles soient transmises par l'assuré ou obtenues auprès d'autres organismes, nécessitent d'être prises en compte le plus rapidement possible de manière à éviter l'attente de sommes dues ou les trop-perçus devant être remboursés par les assurés. Au cours de l'année 2016, un effort particulier a été fait pour réduire de manière significative les délais dans le domaine.

PERSPECTIVES 2017

- Renforcer l'accompagnement des équipes aux changements sur les évolutions législatives, technologiques et logistiques dans le cadre de la liquidation Unique des Régimes Alignés (date d'effet au 1^{er} juillet 2017).
- Simplification de la demande de retraite en ligne. Accès par le compte personnel d'une demande pré-remplie pour les assurés terminant leur carrière au Régime Général. Transmission des pièces justificatives facilitées. Déclinaison d'un objectif national pour atteindre en fin 2017 : 25 % des demandes déposées via ce canal.
- La mutualisation des activités liées aux dossiers des résidents étrangers. Modification des pôles de compétences avec un transfert de 70% de l'activité vers les caisses prenantes à compter du 1^{er} février 2017.

CONTRIBUER à la préservation de l'autonomie des seniors



MISSIONS

La Carsat Nord-Est accompagne les personnes âgées tout au long de leur retraite par son action sociale sous forme d'aides individuelles personnalisées et d'actions collectives de prévention du vieillissement. L'objectif est de favoriser leur maintien à domicile en préservant leur autonomie. Les aides financières individuelles peuvent être accordées à partir d'une évaluation globale des besoins, pour la mise en place de Plans d'Action Personnalisés (PAP), d'une Aide au Retour à Domicile après Hospitalisation (ARDH) ; d'une Aide en Situation de Rupture (ASIR), d'aides au logement. En complément de celles-ci, la Carsat contribue au développement d'actions collectives avec de multiples partenaires dans les domaines de la prévention, de la communication et de la coordination visant à la préservation du capital santé.

Enfin pour répondre aux besoins des retraités autonomes qui ne peuvent plus ou ne veulent plus vivre à leur domicile, la Carsat Nord-Est soutient financièrement des modes d'accueil intermédiaires entre le domicile privé ou l'habitat individuel et l'hébergement collectif, par le biais de subventions et de prêts sans intérêt à la construction, la rénovation ou l'équipement.

14 046

évaluations des besoins à domicile

16 155

bénéficiaires d'un Plan d'Action Personnalisé

3 378

personnes hospitalisées ont bénéficié de l'ARDH

877

aides à l'habitat et 2 564 kits prévention

1 188 000

euros de subventions et 3 382 000 euros de prêts pour 13 lieux de vie collectifs

906 000

euros de subventions pour 115 projets d'actions collectives de prévention

FAITS MARQUANTS

UN PARTENARIAT AVEC LES FÉDÉRATIONS DE CENTRES SOCIAUX : BIEN VIEILLIR, TERRITOIRES ET SOLIDARITÉS ENTRE LES ÂGES

Fortes de constats communs, d'une approche partagée de la prévention de la perte d'autonomie et d'une prise en compte nécessaire de l'ensemble des dimensions de la personne âgée et du maillage partenarial local, la Carsat Nord-Est et les fédérations des centres sociaux de Lorraine et Champagne-Ardenne (Ardennes, Marne et Meuse) se sont associées au travers d'une convention de partenariat et de financement 2016-2017 reposant sur différents axes :

- observation et analyse des territoires au travers de la démarche de Développement Social Local (diagnostic territorial et définition d'un plan d'actions avec les partenaires locaux),
- détection et orientation des publics fragiles,
- développement de projets de prévention et de maintien du lien social,
- animation et développement des partenariats locaux et régionaux,
- accompagnement et ingénierie des fédérations auprès des centres sociaux,
- communication autour du partenariat Bien vieillir.

Le dispositif de financement est double : soutien à l'ingénierie pour les fédérations (30 000 €) et subventions aux centres sociaux des trois départements fédérés ayant répondu à un appel à projets dédié en 2016 (105 000 € pour 17 projets).

Une journée d'échanges s'est déroulée le 7 décembre 2016 à Charleville-Mézières en présence de représentants des instances nationales, réunissant plus de 80 participants (Carsat, fédérations, centres sociaux et usagers). Les temps forts de la manifestation ont été l'intervention de Christine Jurdan, sociologue, sur les nouveaux enjeux de prévention et partenariats à développer, les témoignages des usagers, les échanges avec la salle et la signature officielle de la convention avec les trois fédérations.



LE SYSTÈME D'INFORMATION GÉOGRAPHIQUE GRAND-NORD

L'observatoire des fragilités grand nord (www.observatoiredesfragilites.fr) a intégré les données interrégimes (MSA) au mois de septembre. Il s'agit d'un outil permettant de réaliser des cartographies de notre circonscription, afin d'identifier des territoires fragiles ou prioritaires et y implanter des actions. Il permet d'avoir une vision de la circonscription par municipalité, EPCI (Etablissement public de coopération intercommunale), cantons, département, grande région.

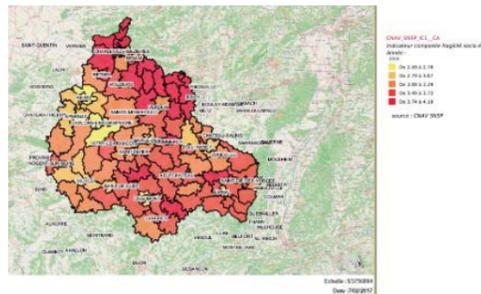


En 2015, une partie du service social et de l'action sociale a été formée à l'utilisation de l'outil, en 2016, 66 personnes ont pu être formées conjointement par une personne du service social régional, un représentant du pôle statistique et prospective, deux personnes de l'action sociale.

Au-delà de la formation de nos propres personnels, et dans le cadre des partenariats qui nous lient, nous avons formé les personnels des CPAM pour les référents PLANIR (plan local d'accompagnement du non recours, des incompréhensions, des ruptures), des conseils départementaux dans le cadre des conférences des financeurs,

les collègues de l'interrégime : MSA Lorraine, MSA Marne-Ardenne-Meuse, MSA Sud Champagne, RSI Lorraine et RSI Champagne-Ardenne, Carsat Alsace Moselle, CAMIEG Lorraine et CAMIEG Champagne-Ardenne.

Un nouvel indicateur composite sur la fragilité économique des 55 ans et plus permet d'identifier les territoires les plus fragiles. Il est composé de 3 indicateurs (âge, bénéficiaires d'une pension de réversion, bénéficiaires exonérés de la CSG).



EXPÉRIMENTATION REPÉRAGE DES RISQUES À DOMICILE

Les aides à domicile à la croisée des missions de la Carsat

Depuis fin 2015, l'action sociale s'est engagée, auprès du département des risques professionnels et du service social, dans une démarche d'accompagnement des évaluateurs et des prestataires de services au repérage des risques à domicile.

En effet, le secteur de l'aide à domicile connaît aujourd'hui un taux de sinistralité supérieur à celui du BTP. Or les accidents au domicile frappent autant les personnes qui l'habitent, personnes âgées et leurs aidants, que celles qui y interviennent (aidants naturels et professionnels). La prévention de ces accidents est donc l'affaire de tous : action sociale, risques professionnels, mais aussi service social dans le cadre de ses missions de lutte contre la désinsertion professionnelle.



Expérimenté en Meuse et en Haute-Marne auprès de sept structures évaluatrices et prestataires, ce dispositif de repérage a fait l'objet d'un bilan intermédiaire positif en 2016. Il facilite notamment la communication entre évaluateurs et prestataires, et une meilleure connaissance des solutions existantes en terme de maintien à domicile (aides techniques).

La prévention des risques à domicile est désormais un axe de formation prioritaire pour nos structures conventionnées, et fera l'objet de travaux avec les conseils départementaux en 2017.

MOBILISATION CONTRE L'ISOLEMENT DES PERSONNES ÂGÉES DANS LES VOSGES



« Aujourd'hui en France 1,5 million de personnes âgées sont en situation d'isolement, un risque réel de perte d'autonomie. Aussi, la Carsat Nord-Est contribue par son offre de prévention à créer du lien social en soutenant l'émergence d'actions nouvelles sur les territoires.

En 2013, le Pays de Remiremont et ses Vallées a réalisé un diagnostic des besoins des Personnes âgées de plus de 60 ans, qui a mis en évidence entre autres des problèmes d'isolement relationnel. La Carsat associée à ces travaux a cofinancé la mise en place dès fin 2014 d'une équipe de bénévoles, réalisant des visites à domicile. Dans la continuité des actions un Comité de Pilotage* a organisé une journée de lancement d'une coopération locale, voire départementale le 19 octobre 2016 à Épinal réunissant plus de 110 participants, bénévoles, élus et institutions.

Dès le 1^{er} trimestre 2017, des réunions animées par l'URIOPPS** vont réunir les acteurs identifiés désireux de travailler la Mobilisation Nationale contre l'isolement des Personnes Âgées 88 (Monalisa). »



Eliane Brengard, chargée de Mission Territoriale Lorraine
Sous-Direction Action Sociale

* (Pays de Remiremont et ses Vallées, la Carsat Nord-Est, le Conseil Départemental 88, l'Agence Régionale de Santé 88, PFP (petits frères des Pauvres), les CCAS de Neufchâteau, d'Épinal et l'URIOPPS Lorraine

** (Union Régionale Interfédérale des Organismes Privés Sanitaires et Sociaux)

FAITES-VOUS PLAISIR SENIORS !!!

« Après le succès remporté en Champagne-Ardenne par ce salon dédié au bien vivre sa retraite, la Carsat, en co-pilotage avec l'Agirc-Arrco et l'appui de la Ville de Villers-lès-Nancy et du CCAS de Nancy, a organisé une journée autour des thématiques "plaisir" "santé" et "bien-être".



3 conférences, aux noms évocateurs comme "plaisirs sous la couette", "plaisirs dans l'assiette" et "plaisirs en baskets", animées par une sexologue, une nutritionniste et une professionnelle du sport, ont attiré jusqu'à 130 personnes, tandis que près de 300 visiteurs pouvaient se renseigner sur les 20 stands des partenaires locaux.



En complément de ce village des partenaires, les seniors ont pu s'inscrire aux 18 ateliers proposés pendant cette journée, sur des thématiques comme l'informatique, la nutrition, le simulateur de vieillissement, le Qi Gong, la vie en intergénération, les gestes qui sauvent et le simulateur de conduite de la Carsat.

Ainsi les seniors ont pu découvrir les différentes structures adaptées à leurs besoins, les professionnels du Bien Vieillir et les actions de prévention du territoire du Grand Nancy, à travers des informations concrètes et essentielles au quotidien pour la préservation de leur autonomie ».



Françoise Collot, chargée de conseil et développement
Sous-Direction Action Sociale - Lorraine

LA CARSAT, ACTEUR À PART ENTIÈRE DE LA CONFÉRENCE DES FINANCEURS SUR LES 7 DÉPARTEMENTS DE SA CIRCONSCRIPTION

L'année 2016 a été marquée par un investissement fort de la Carsat et des caisses partenaires de l'association Label Vie au sein des conférences des financeurs ! Cette instance, créée par la loi d'adaptation de la société au vieillissement du 28 décembre 2015, rassemble sur chaque département les financeurs de la prévention de la perte d'autonomie, pour réaliser un diagnostic des besoins et préparer un programme coordonné d'actions de prévention.

La Carsat est membre de droit de cette instance et participe à toutes les réunions plénières sur les 7 départements. Concernant les comités restreints, qui préparent les travaux présentés en séances plénières, les partenaires de

Label Vie ont convenu d'une répartition des départements entre eux, ce qui permet des gains de temps et de déplacement non négligeables mais nécessite une coordination étroite.

En 2016 la Carsat a largement contribué aux travaux menés sur les 7 départements, par le recensement des données pour la réalisation du diagnostic de l'existant, la participation aux travaux d'instruction des appels à projets, la formation des chargés de mission des départements à l'outil SIG, et la participation à des groupes de travail notamment sur les aides techniques.

La présence de la Carsat Nord-Est au sein de cette instance est la garantie d'une utilisation équitable des enveloppes financières entre les personnes âgées dépendantes et celles qui sont plus autonomes. Elle apporte aussi son expertise et sa connaissance des populations et des porteurs de projets locaux.



PERSPECTIVES 2017

2017 sera une année de transition pour l'action sociale de la Carsat, à plusieurs titres :

- Transition vers la nouvelle Cog, qui va impliquer un pilotage très serré du budget d'action sociale, afin de consommer notre enveloppe budgétaire au plus juste. Ceci signifie un pilotage fin de l'activité, pour stabiliser le nombre de bénéficiaires de PAP autour de 11 000 et maîtriser notre progression sur les aides à l'habitat. Concernant les aides collectives, leur instruction et leur gestion seront automatisées à travers le nouvel outil Linac.
- Transition vers la création d'une structure d'évaluation interrégimes, dont le principe doit être acté par l'ensemble des partenaires de l'association Label Vie, et qui nécessitera de revoir notre partenariat avec les structures évaluatrices actuellement conventionnées. Cette évolution est cohérente avec la mise en place en 2017 d'un outil et d'une grille d'évaluation communs, Sireva.
- Transition vers le futur dispositif des paniers de services, dont l'architecture a été élaborée par un groupe de travail national en 2016, et qui fera l'objet de travaux opérationnels et techniques tout au long de l'année 2017. Son déploiement, prévu à compter de 2018, impliquera une rénovation importante de notre partenariat avec les prestataires de services, tout en veillant à préserver la qualité des relations, qui se sont largement apaisées depuis 3 ans.

Mais 2017 sera aussi l'année de la continuité et du suivi des projets engagés ces dernières années :

- les partenariats noués avec les départements, certains bailleurs sociaux, les fédérations de centres sociaux, l'ANCV, l'AGIRC ARRCO, vont se poursuivre.
- La transversalité interne, avec le service social, les agences retraite, les risques professionnels, fera l'objet de travaux notamment dans le cadre du P3A et du repérage des fragilités en agence.
- L'implication de la Carsat dans les conférences des financeurs des 7 départements se poursuivra, sur des thématiques comme les aides techniques, le lien social, la mobilité.
- Les projets financés par la CNAV en 2016 dans le cadre de la silver économie feront l'objet d'un suivi très régulier. Ainsi les capteurs à domicile de Pharmagest seront testés dans 50 logements en Meurthe-et-Moselle, en Meuse et dans les Vosges.
- Le site internet « je sécurise mon logement » créé par la Carsat sera mis en ligne et fera l'objet d'un plan de communication grand public.
- Le contrat de territoire passé avec la Communauté d'agglomération de Châlons-en-Champagne sera décliné à travers un diagnostic et un plan d'action spécifiquement dédié à l'habitat.

MALADIE 2014-2017

- Garantir à tous les assurés un accès réel aux droits et aux soins
- Assurer un service performant et une relation de qualité avec les usagers
- Contribuer à la stratégie nationale de santé et à l'efficacité du système de soins
- Renforcer l'efficacité collective de l'Assurance Maladie

AVENANT AT-MP 2014-2017

- Assurer une prévention des risques fondée sur le ciblage et l'évaluation
- Gagner en efficacité par une meilleure harmonisation des pratiques et des moyens du réseau
- Renforcer la cohérence de la branche en tant qu'assureur solidaire des risques professionnels, en développant les relations contractuelles
- Maîtriser les risques et poursuivre l'adaptation des règles de tarification



Aider les publics fragilisés

Accompagner les assurés fragilisés et faciliter l'accès aux soins	30
Aider les assurés à prévenir le risque de désinsertion professionnelle	34
Contribuer au maintien à domicile et prévenir la perte d'autonomie	36

Aider les entreprises à préserver la sécurité et la santé des salariés

Développer et coordonner la prévention des AT/MP	40
Cibler les risques majeurs	44
Fixer le taux de cotisations des accidents du travail et des maladies professionnelles	46



Préparer les années à venir, expérimenter, s'impliquer dans les partenariats : ces 3 axes ont été présents tout au long de l'année 2016.

L'implication dans les partenariats a été mise en œuvre tant du côté du service social que des risques professionnels. Ainsi des conventions ont été signées avec les Cnam, des missions locales, des écoles de la 2^e chance ou des CFA afin de travailler auprès des jeunes de 18 à 25 ans. C'est également la participation aux travaux de la DCGDR (direction coordonnée de la gestion du risque) sur les thèmes de l'accès aux droits et de la réparation (un des axes des risques professionnels).

Le service social a participé à l'expérimentation Pfidass (plateforme d'intervention départementale d'accès aux soins et à la santé) portée par la Cnam de Meurthe-et-Moselle. Ce dispositif permet notamment des signalements d'assurés en situation particulièrement délicate et/ou complexe par la Cnam à la Carsat et réciproquement.

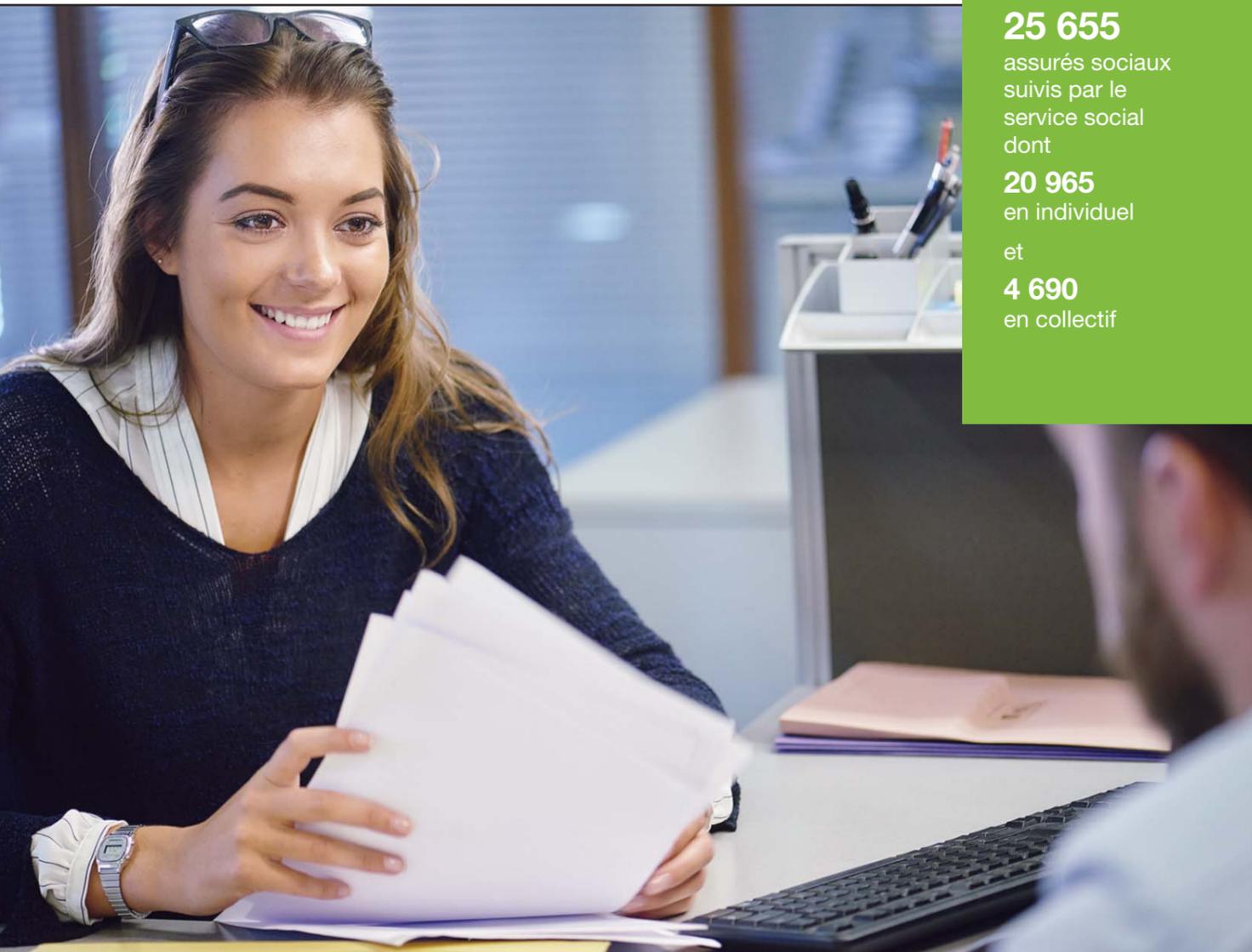
Le département Prévention a innové en ouvrant au monde de l'entreprise et des partenaires sa rencontre inter-Cnam annuelle. En effet, l'après-midi était consacré à une table ronde sur la culture de prévention.

Enfin, dès cette année 2016, la Sous-direction Maladie a participé à des groupes initiés par la Cnam avec pour mission de réfléchir à l'évolution du service social, à celle des unités techniques de la prévention (laboratoires de chimie et de physique), à des offres de service spécialisées (pour les risques professionnels). Pour la majorité de ces thèmes, une mise en œuvre ou une expérimentation aura lieu dès 2017.



INGRID LORTHOIS
Sous-directrice maladie

ACCOMPAGNER les publics fragilisés et FACILITER l'accès aux soins



25 655

assurés sociaux
suivis par le
service social
dont

20 965

en individuel

et

4 690

en collectif

MISSIONS

Le service social de la Carsat Nord-Est contribue à la lutte contre l'exclusion sociale et au maintien de la cohésion sociale.

Il informe les assurés en situation de précarité ou fragilisés par la maladie, le handicap ou l'accident et dont l'état de santé affecte leur vie quotidienne ou professionnelle. Il les conseille et les accompagne dans leurs démarches. Il les aide à trouver des solutions adaptées en matière de prévention et d'éducation à la santé.

FAITS MARQUANTS

CONTRIBUTION AU DÉPLOIEMENT DES ACTIONS SOCLE LABELLISÉES PLANIR



Création d'un jeu « toutanekilibre »

Lancée en janvier 2014, la démarche PLANIR (Plan Local d'Accompagnement du Non recours des Incompréhensions et des Ruptures), pilotée par les CPAM en collaboration avec le service médical et le service social, vise à faciliter l'accès aux droits et aux soins des assurés les plus fragiles. Un premier bilan fin 2015 a permis d'identifier 4 actions socles à déployer sur tous les territoires en 2016-2017 :

- LUP (Ligne Urgence précarité)
- Jeunes 16-25 ans
- PASS (Permanence d'Accès aux Soins)
- Jeunes relevant des services de l'Aide Sociale à l'Enfance

Le service social a particulièrement contribué au développement du partenariat et des actions en faveur des jeunes 16-25 ans. C'est ainsi qu'il a été associé à la signature de 28 conventions dont 13 avec des missions locales, 7 avec des CFA (Centre de Formation pour Apprentis), 5 avec des écoles de la 2^e chance et 3 avec d'autres associations d'insertion, s'ajoutant ainsi à la convention régionale lorraine avec AMILOR signée en 2015.

Ces conventions visent à mettre en œuvre une offre de service institutionnelle coordonnée et complémentaire afin d'aider le public jeune à prendre en charge sa santé en s'assurant de l'appropriation



Forum Bien vieillir à Joinville - Octobre 2016

des informations reçues en matière d'accès aux droits, en facilitant l'accès au système de santé, en favorisant l'expression de sa perception de la santé pour au final l'encourager à engager des démarches de prévention et de comportements favorables à la santé.

Ce sont également 29 actions collectives mises en œuvre en 2016 sur l'ensemble des territoires soit une progression de près d'un tiers depuis 2015, et 1 246 jeunes accompagnés en 2016 soit une progression de 63% (763 en 2015). L'accompagnement proposé par le service social en direction des 16-25 ans en situation de vulnérabilité s'articule avec les autres actions développées par l'Assurance Maladie, notamment le parcours attentionné « première affiliation » des CPAM et les actions du PLANIR. L'objectif de cette offre est d'agir pour l'accès aux soins de ces jeunes en complémentarité des actions également menées par les partenaires externes tels que les missions locales jeunes, les centres de formation pour apprentis, l'EPIDE (Etablissement Public d'Insertion de la Défense), les écoles de la deuxième chance...

Ces actions seront reconduites en 2017 dans un contexte de déploiement de la « garantie jeunes » sur les 7 départements.

CONTRIBUTION À L'EXPÉRIMENTATION PFIDASS EN MEURTHE-ET-MOSELLE AVANT GÉNÉRALISATION PROGRESSIVE

Non recours aux droits, méconnaissance des dispositifs, difficultés d'avance de frais, reste à charge, besoin d'accompagnement dans les démarches... autant de motifs qui expliquent en partie le renoncement aux soins des assurés.

Pour lutter contre ce phénomène et tenter de limiter son développement, un dispositif d'accompagnement à l'accès aux soins et à la santé - la PFIDASS (Plateforme d'Intervention Départementale d'Accès aux Soins et à la Santé) est expérimenté dans le cadre de la démarche PLANIR (Plan Local d'Accompagnement du Non-recours, des Incompréhensions et des Ruptures).

En 2016, le service social a été associé par la CPAM de Meurthe-et-Moselle à cette démarche aux côtés du Service Médical, du Centre de Médecine Préventive et de divers partenaires de type associatif, collectivités locales....

La phase de diagnostic réalisée du 29 mars 2016 au 29 avril 2016 a permis d'avoir une photographie du contexte local et ainsi d'évaluer que 25,35 % des assurés interrogés ont renoncé à des soins au cours des 12 mois précédents l'enquête.

Pour apporter une réponse à tout assuré qui renoncerait à des soins, tout « détecteur », qu'il soit agent de la CPAM, du Service Médical ou du Service Social, peut, avec l'accord de l'assuré, saisir la PFIDASS qui propose alors, un accompagnement différencié, adapté aux besoins du renonçant, en partenariat avec les autres services et en complémentarité des actions déjà en place.

Ce dispositif, mis en place depuis le 1^{er} juillet 2016 en Meurthe-et-Moselle, compte 122 dossiers signalés au 31 décembre 2016.

Environ 3,2 % des situations sont signalées par le Service social. Ce résultat s'explique par la qualité d'expertise et d'expérience du Service social qui ne signale que les situations les plus complexes pour lesquelles un travail de coordination et de collaboration partenariale est nécessaire.

Au regard des résultats encourageants de cette expérimentation, un déploiement national de la PFIDASS est envisagé en plusieurs vagues d'ici Mars 2018.

AIDER les assurés à prévenir le risque de désinsertion professionnelle



6 750

bénéficiaires d'un accompagnement du service social en PDP dont

6 638

en individuel et

112

en collectif

MISSIONS

Le service social informe les personnes en arrêt de travail encore titulaires d'un contrat de travail, confrontées à des difficultés dans le maintien en emploi. Il les conseille, les accompagne et les aide à l'élaboration d'un projet socioprofessionnel adapté. Il travaille en coordination avec des services spécialisés afin de prévenir les risques de précarisation ou rupture professionnelle et de favoriser le maintien dans l'emploi.

FAITS MARQUANTS

LANCEMENT DU PRITH GRAND EST ET CONTRIBUTION AU DIAGNOSTIC TERRITORIAL

Créés en 2009, les PRITH sont des espaces de concertation et d'actions associant l'ensemble des partenaires concernés par l'emploi des personnes handicapées. L'évolution des régions amène donc à un élargissement sur le Grand Est et l'engagement par l'Etat et l'Agefiph d'une démarche de diagnostic régional s'appuyant sur les diagnostics déjà réalisés, en les actualisant et les étendant aux territoires de l'ex-région Alsace.



Ce diagnostic sera finalisé fin février 2017 et poursuit le double objectif de faciliter la lecture des dispositifs et de préparer le futur plan d'actions régional pour l'insertion des travailleurs handicapés. Il porte sur :

- la situation de l'emploi des personnes handicapées sur le territoire, avec les grandes tendances et les disparités territoriales,
- l'organisation des dispositifs, des partenariats - avec ses points forts et ses faiblesses,
- Les problématiques qui se dégagent sur les différentes thématiques du PRITH,
- les attendus des acteurs.

Le service social régional a contribué à ce diagnostic à travers le partage de données statistiques, la participation à un questionnaire en ligne et au cours d'interview.

En parallèle de sa réalisation, les dynamiques engagées sont maintenues et les actions conduites dans les ex-régions sont poursuivies. L'une des pistes de travail pour 2017 est d'accompagner la promotion et la mise en œuvre d'un nouvel outil Assurance Maladie : l'essai encadré. Il vise à permettre à un assuré en arrêt maladie de tester la compatibilité d'un poste de travail avec ses capacités restantes durant une période de 3 jours ouvrables en continu ou fractionnables, dans son entreprise ou dans une autre susceptible de pouvoir lui proposer un poste de travail.

RENFORCEMENT DE LA DYNAMIQUE PARTENARIALE AVEC LE SERVICE MÉDICAL POUR UNE DÉTECTION PRÉCOCE DES SITUATIONS À RISQUES PLUS EFFICIENTE

En 2016, le service social a accompagné au titre de la Prévention de la Désinsertion Professionnelle 6 750 bénéficiaires en individuel et en collectif soit une augmentation de près de 35 % (5 009 en 2015). Cet accompagnement a pu être initié dans près de 36% des situations suite à un signalement du service médical. Le travail mené au niveau régional dans le cadre des cellules locales réunissant les acteurs du réseau Assurance Maladie a contribué à favoriser la pertinence des signalements, leur développement puisque l'on constate une progression de près de 79 %.

Ce sont près de 27 % des bénéficiaires qui ont pu être maintenus dans leur entreprise, 38,5 % maintenus sur le marché de l'emploi, 13 % avec des solutions sociales (invalidité, retraite, rente accident du travail). Enfin, les 21 % restant ont connu une aggravation de leur état de santé (7 %) ou n'ont pas souhaité poursuivre l'accompagnement mis en place (14 %).

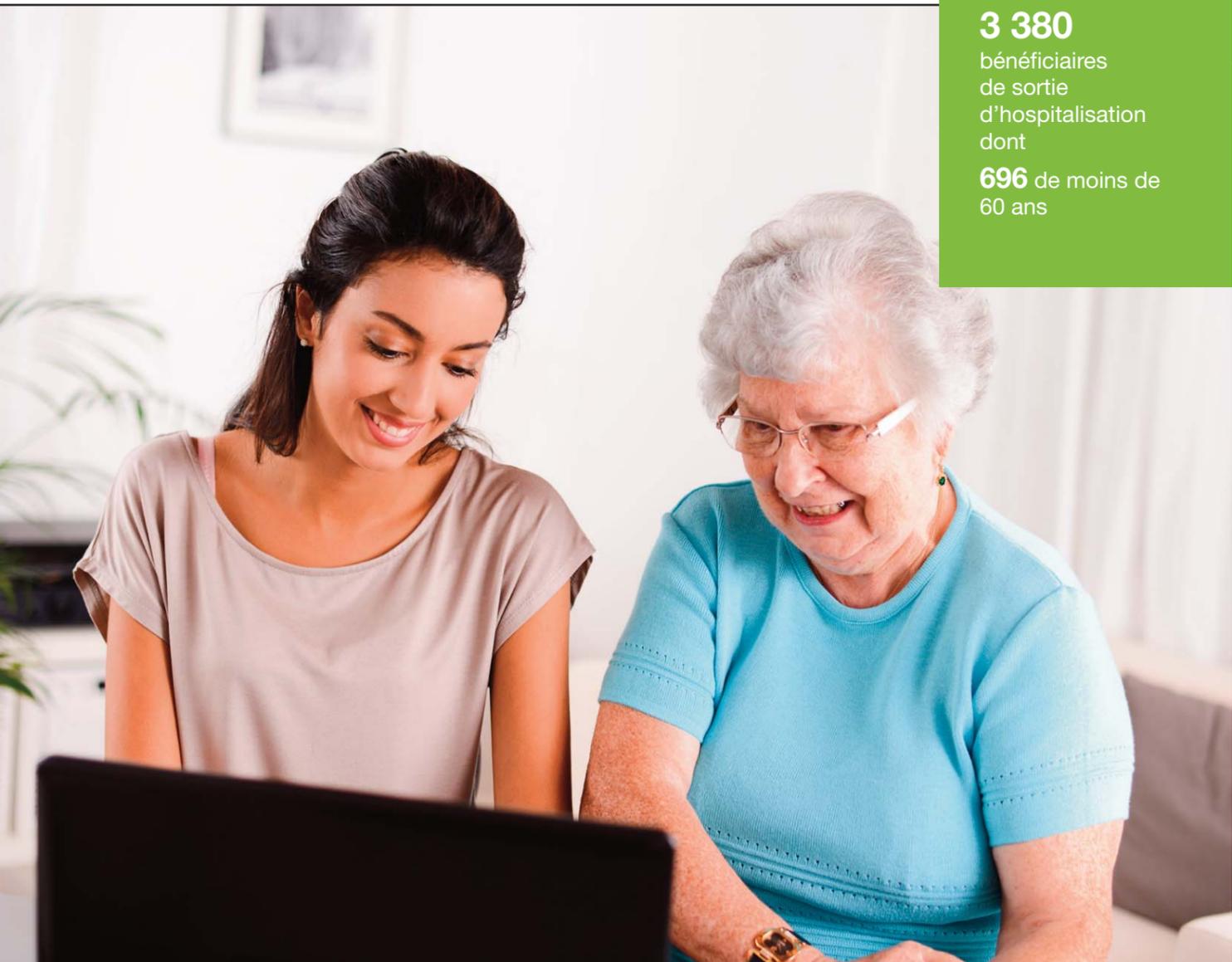
Des actions de promotion de la PDP auprès des différents acteurs ont été poursuivies. Par exemple la cellule régionale PDP (dans sa composante médicale représentée par le Dr Delfabro et sociale représentée par D.Compain) est intervenue auprès des médecins de l'inspection médicale du travail Grand Est. Ces interventions ont permis d'illustrer l'importance de la détection précoce des situations à risques et des collaborations mises en œuvre en interne et en externe pour contribuer à la remobilisation des personnes en arrêt de travail.

CONTRIBUER au maintien à domicile et PREVENIR la perte d'autonomie

3 380

bénéficiaires
de sortie
d'hospitalisation
dont

696 de moins de
60 ans



MISSIONS

Le service social informe sur leurs droits et aide les assurés de moins de 60 ans, malades et/ou handicapés, ainsi que les retraités du régime général, en situation de perte d'autonomie, ou connaissant des difficultés dans leur vie quotidienne (ressources, isolement, santé, situation de rupture notamment liée à la perte d'un proche) et /ou sortant de l'hôpital. Il les accompagne aux démarches et dans les actions de prévention de la perte d'autonomie.

FAITS MARQUANTS

LES SORTIES D'HOSPITALISATION : DÉVELOPPEMENT DE L'ACCOMPAGNEMENT DES NON RETRAITÉS

La sortie d'hospitalisation est une étape qui peut être délicate et générer des difficultés dans la vie quotidienne des personnes malades, qu'il convient d'anticiper et d'accompagner. Ainsi, le service social de par son expertise et en appui de la prise en charge sanitaire, assure un accompagnement global sur le plan social, économique et professionnel. Il intervient en partenariat avec les établissements de santé, les professionnels de santé et les services sociaux hospitaliers mais également en lien avec les services d'action sociale de la Carsat pour la mobilisation du dispositif de l'ARDH (en 2016, 2684 évaluations réalisées) et des CPAM dans le cadre de PRADO.

Depuis 2015, une attention particulière a été portée sur la sortie d'hospitalisation des non retraités. En 2016, 660 bénéficiaires ont ainsi pu être accompagnés sur d'autres problématiques complémentaires telles que l'accompagnement des pathologies lourdes.

À cet égard, un autre axe d'expérimentation a été mené en 2016 auprès des bénéficiaires d'ALD et en arrêts de travail de plus de 90 jours avec une offre de service spécifique. 1 692 bénéficiaires ont ainsi pu être ainsi rencontrés et accompagnés.



DES ACTIONS CONJOINTES P3A EN PLEIN ESSOR

L'avancée en âge engendre des facteurs de risque prédisposant à des situations difficiles tant sur le plan social que sur le plan de la santé. Le plan national P3A (Proximité Autonomie de l'Avancée en Age) vise à apporter une réponse coordonnée et globale aux besoins des assurés avant, pendant et après leur passage à la retraite.

Dans ce cadre, la synergie du réseau maladie et du réseau retraite a permis en 2016 de déployer 23 actions de proximité sur l'ensemble de la circonscription contre seulement 12 en 2015.

Elles se sont adressées à différents publics concernés par le passage à la retraite soit en amont de l'étude de leurs droits, soit en aval avec la promotion du « bien vieillir ».

Plusieurs types d'actions ont été organisées : 6 forum, 6 réunions d'information collective et 11 parcours accompagnés permettant sur plusieurs séances, à un groupe dont les participants bénéficient de minimas sociaux, de s'approprier des informations sur l'accès aux droits, la prévention santé et le maintien du lien social.

Cette synergie prend également appui sur des partenariats externes tels que les conseils départementaux, les CCAS, les communautés de commune, pôle emploi...



Forum Atout'âge à Charleville-Mézières - 22 septembre



PERSPECTIVES 2017

POURSUITE DE LA MISE EN ŒUVRE DES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES ET DU PLAN D'ACTION DANS LE CADRE DE LA DÉCLINAISON DE LA COG 2014-2017

- **En s'appuyant sur les synergies transversales internes au réseau Assurance Maladie dans le cadre de PLANIR** et des cellules locales et régionale en matière de Prévention de la Désinsertion Professionnelle avec en particulier :
 - ✓ la contribution au déploiement de la PFIDASS selon le planning de la caisse nationale
 - ✓ le travail de complémentarité, en particulier avec les nouveaux métiers émergeant (facilitateur d'IJ, postes d'infirmières qui vont être progressivement déployés auprès des ELSM)
 - ✓ le déploiement de l'espace partagé PDP
 - ✓ le renforcement des collaborations avec le service médical et les risques professionnels
- **En s'appuyant sur les synergies transversales avec la branche retraite** dans le cadre du Plan Proximité Autonomie et de l'avancée en Age (P3A) en lien avec l'observatoire des fragilités, avec en particulier :
 - ✓ la poursuite des travaux pour améliorer les signalements de fragilité en lien avec les services de la retraite
 - ✓ le développement de l'observation sociale à partir des données du SIG en transversal avec l'action sociale et le service PSP
 - ✓ le déploiement de l'outil Sireva dans le cadre des évaluations de sorties d'hospitalisation
- **En s'appuyant sur le renforcement et le déploiement des partenariats externes avec les établissements de santé, les conseils départementaux, les acteurs du maintien dans l'emploi :**
 - ✓ contribution à la définition des axes de travail et à leur mise en œuvre dans le cadre du PRITH Grand Est.

CONTRIBUTION AUX TRAVAUX PRÉPARATOIRES DE LA COG 2018-2022

- **En poursuivant la contribution aux travaux initiés dans le cadre de la mission nationale, particulièrement au niveau d'actions expérimentales telles que :**
 - ✓ le rapprochement de l'ERSM autour de l'expérimentation pour la détection de critères de fragilité
 - ✓ le rapprochement des risques Professionnels (réflexion autour des entreprises à forte sinistralité)
 - ✓ la contribution à la valorisation du temps de travail des Assistants Sociaux en faveur du public.

POURSUITE DE L'AMÉLIORATION DE L'EFFICIENCE DE L'ORGANISATION DU RÉSEAU

- ✓ Poursuite de la démarche d'écoute clients et de suivi des insatisfactions
- ✓ Mise en œuvre du RNP
- ✓ Réflexion et mise en œuvre de la mutualisation de l'accueil téléphonique
- ✓ Partage des pratiques interservices départementaux avec l'organisation de deux journées régionales au premier semestre

DÉVELOPPER et COORDONNER la prévention des AT/MP



MISSIONS

La Carsat Nord-Est développe et coordonne la prévention des Accidents du Travail et des Maladies Professionnelles (AT/MP). Les interventions relatives à cette mission sont confiées au Département Prévention des Risques Professionnels, au sein de la Sous-Direction Maladie (Prévention, Tarification, Service Social).

Les interventions du Département Prévention des Risques Professionnels consistent à mettre en œuvre et coordonner les compétences pluridisciplinaires nécessaires pour répondre :

- aux besoins d'accompagnement des entreprises au travers de l'élaboration d'une offre de service ciblée. Celle-ci intègre des actions de conseils généralistes ou spécialisés, la mise en œuvre d'incitations financières, des dispositifs de formation et des outils d'information. Au-delà de l'incitation des entreprises à s'engager, la recherche de l'autonomie en prévention est un des objectifs visés. Le Département Prévention contribue ainsi au développement d'une culture de prévention, telle que souhaitée par le Plan de Santé au Travail (PST) 3 ;
- aux objectifs de la Convention d'Objectifs et de Gestion (COG) et des programmes du Contrat Pluriannuel de Gestion (CPG) ;
- aux contributions auprès des différents acteurs institutionnels impliqués dans la politique de santé au travail fixée par l'État. Elles s'appuient sur une réelle connaissance des entreprises et sur la richesse d'une base de données statistiques unique sur les AT/MP.

601 348
salariés couverts

9 347
interventions
réalisées au profit
des entreprises

3 153 807
euros versés aux
entreprises au titre
des incitations
financières

236 AFS,
19 contrats de
prévention signés

1 740
dirigeants et salariés
ayant participé à
56 conférences, dont
47 ont au total
mobilisé plus de
40 partenaires

378
dirigeants et salariés
formés lors de
37 sessions de
formation

FAITS MARQUANTS

UN PARTENARIAT TOUJOURS PLUS ACTIF

- Dans le cadre des Programmes Prioritaires Nationaux (PPN), Plans d'Actions Régionaux (PAR) et problématiques particulières, par la mise en œuvre opérationnelle des conventions :
 - ✓ actions menées sur le terrain par la Carsat Nord-Est et l'Oppbtp pour prévenir les chutes dans le Bâtiment et Travaux Publics (BTP)
 - ✓ collaboration avec le Service Interentreprises de Santé au Travail (SIST) de Meurthe-et-Moselle et le Laboratoire Interrégional de Chimie de l'Est (LICE) sur des métrologies et des analyses de substances particulières pour prévenir les risques Cancérogènes, Mutagènes et toxiques pour la Reproduction (CMR) fumées de soudage
 - ✓ réunions de bilan avec 3 Centres de Formation d'Apprentis (CFA) et 1 lycée pour le port de gants de protection dans les garages
 - ✓ animation du réseau des consultants Risques Psycho-Sociaux (RPS) avec l'ARACT Lorraine.
- Dans le cadre des Contrats Pluriannuels d'Objectifs et de Moyens (CPOM) :
 - ✓ actions d'information et constitution de groupes de travail avec les SIST ayant notamment pour objet la prévention des Troubles Musculo-Squelettiques (TMS), des RPS, des risques CMR et des risques liés à l'amiante.
- Et de nombreuses actions de communication que le Département Prévention mène avec un grand nombre de partenaires : Direccte, organisations professionnelles, INRS, etc., telles que :
 - ✓ une demi-journée d'information sur l'évaluation des risques chimiques et l'outil SEIRICH, en collaboration avec l'INRS, s'adressant aux préventeurs des entreprises



- ✓ la journée « L'aide technique, partenaire du soin, partenaire de la prévention des risques professionnels » organisée cette année en Champagne-Ardenne par le Département Prévention et le Service des Aides Collectives et Habitat de la Carsat Nord-Est
- ✓ les Journées De La Prévention (JDLP) avec la Fédération Française du Bâtiment (FFB) et l'Oppbtp destinées essentiellement aux apprentis.

LA DYNAMIQUE DU PARITARISME

Table ronde inter CTR le 13 octobre 2016 : « Regards croisés sur la culture de prévention »

Cette table ronde est née de la volonté partagée des membres des Comités Techniques Régionaux (CTR), de la Commission Régionale des AT/MP, du Conseil d'Administration et de la Direction de la Carsat Nord-Est pour que soit organisée, à l'occasion des réunions annuelles inter CTR, une journée de débats sur une thématique particulière réunissant des partenaires de la Carsat Nord-Est d'horizons différents.

Animée par une journaliste, la table ronde a permis d'apporter un éclairage intéressant sur la thématique de la culture de prévention en apportant :

- la position institutionnelle du réseau Prévention avec la participation de l'INRS,
- la vision et le positionnement de deux partenaires : l'Oppbtp et l'ARACT,
- le témoignage de deux entreprises,
- le positionnement de la Direccte intervenue en conclusion.



Les échanges, auxquels l'assemblée a participé, se sont articulés autour de 5 questions principales :

- Comment définir la culture de prévention ?
- La culture de prévention est-elle compatible avec la culture d'entreprise ? Quels sont les freins que peut rencontrer la culture de prévention au sein de l'entreprise ?
- Valeurs d'entreprise et valeurs de prévention : la culture de prévention est-elle au-dessus des autres valeurs de l'entreprise ? La prévention fait-elle partie des valeurs actuelles ou des valeurs que l'entreprise commence à intégrer ?
- Comment les salariés perçoivent-ils la culture de prévention en entreprise ? Les salariés intègrent-ils la prévention dans leur travail ?
- Quel bénéfice peut tirer l'entreprise de s'engager dans la démarche de prévention ? Quels risques prend une entreprise aujourd'hui de ne pas rentrer dans la culture de prévention ?

Les actes de cette table ronde seront publiés.

PERSPECTIVES 2017

Outre l'évaluation du CPG en 2017, dernière année de la COG, l'activité du Département Prévention sera marquée par deux faits :

L'OFFRE DE SERVICE DE LA CARSAT NORD-EST SUR LE CHAMP DE LA PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

Sur la base de la réflexion amorcée au sein du réseau AT/MP et des autres branches en 2016, l'offre de service du Département Prévention prendra forme. Elle sera destinée aux publics du Département Prévention, en complément des PPN. L'objectif est d'améliorer l'efficacité du Département dans sa contribution à l'autonomisation des entreprises dans leur démarche de prévention. Elle articulera une offre à distance, via internet, permettant d'atteindre le maximum d'entreprises et un accompagnement direct par le Département Prévention pour certaines entreprises. Les premiers thèmes abordés seront les TMS et les RPS.

LA PARTICIPATION DE LA CARSAT NORD-EST À L'ÉLABORATION DU 3^e PLAN RÉGIONAL DE SANTÉ AU TRAVAIL

Les PST élaborés par le Ministère du Travail visent à définir, à l'intention des différents acteurs de la prévention, la politique nationale de santé au travail et ses grandes orientations.

L'un des trois axes stratégiques du PST 3 sera de donner la priorité à la prévention primaire et de développer la culture de prévention, notamment dans les PME-TPE, au travers d'actions d'information, de formation, d'évaluation des risques, de conception des situations et lieux de travail...

Aux côtés de la Direccte, des Services Interentreprises de Santé au Travail (SIST), des organismes de prévention et des partenaires sociaux, le Département Prévention poursuivra en 2017 l'élaboration du Plan Régional de Santé au Travail (PRST), déclinaison régionale du PST sous la forme de 12 actions. Il devrait être présenté au 1^{er} semestre 2017 aux partenaires sociaux réunis au sein du Conseil Régional d'Orientation des Conditions du Travail (CROCT) pour validation et mise en œuvre jusqu'en 2021.

CIBLER les risques majeurs



MISSIONS

La COG AT/MP 2014-2017 précise que les priorités d'action de la Branche AT/MP au niveau national seront concentrées sur trois risques prioritaires : les TMS, les risques de chute dans le BTP, l'exposition à certains facteurs CMR, avec pour objectifs de :

- contribuer à faire baisser la sinistralité des TMS,
- réduire le risque de chute dans le BTP,
- supprimer ou réduire les expositions sur des agents cancérigènes identifiés.

Au-delà de ces actions prioritaires nationales, des secteurs d'intervention particulièrement sensibles font l'objet d'un suivi attentif par le niveau national : jeunes et nouveaux embauchés, amiante, Très Petites Entreprises (TPE) et RPS.

Complémentaires aux PPN et cohérentes avec les PRST, les priorités régionales tiennent compte des spécificités locales. Elles sont au nombre de trois :

- la réparation automobile,
- les entreprises générales de construction de bâtiments,
- l'aide et les soins à la personne.

TMS :

303 étab. inscrits au programme TMS Pros

Prévention des chutes dans le BTP :

212 diagnostics initiaux et intermédiaires réalisés

230 représentants de maîtres d'ouvrage formés

Prévention du risque CMR :

64 étab. ayant mis en œuvre des mesures de prévention

Réparation automobile

332 interventions dans garages et carrosseries

Amiante

1 400 plans de retrait examinés en 2016

FAITS MARQUANTS

PPN CMR FUMÉES DE SOUDAGE ET INSTALLATIONS DE VENTILATION

L'analyse par le Centre Interrégional de Mesures Physiques de l'Est (CIMPE) de quelque 125 devis de ventilation sur une période de 4 ans dans différentes activités (soudage, fumées, bois, poussières diverses...) a mis en évidence, dans 75 % des devis étudiés, de cruels défauts d'informations en matière de prévention des risques professionnels.

À partir de ce constat, le Département Prévention a réalisé une fiche technique présentant les quatre exigences minimales de prévention que doit comporter tout devis de ventilation : dispositifs de captage appropriés, réseau de transport adapté, protocole de réception détaillé et dossier d'installation de ventilation complet.

Ce document a été présenté à près de quarante fabricants, fournisseurs et distributeurs d'installations de ventilation de la région à l'occasion d'un matin de la prévention organisé en avril 2016.

Il a été diffusé dans le réseau AT/MP.

PLAN D' ACTIONS RÉGIONAL (PAR) « AIDE ET SOINS À LA PERSONNE » : EN PARTENARIAT AVEC LE SERVICE DES AIDES INDIVIDUELLES DE LA CARSAT NORD-EST, FORMATION DES ÉVALUATEURS CONVENTIONNÉS CARSAT NORD-EST ET PRISE EN COMPTE DES RISQUES PROFESSIONNELS DES AIDES À DOMICILE

Ce programme en expérimentation sur la Meuse et la Haute-Marne se décline selon trois axes :

- le repérage des risques d'accidents professionnels et domestiques au domicile par des professionnels formés (les évaluateurs conventionnés de la Carsat) et la mise en place de mesures préventives destinées tant aux salariés du secteur de l'aide à domicile qu'aux personnes âgées,
- l'adhésion des publics : employeurs, intervenants à domicile et retraités, aux dispositifs et messages de prévention,
- et surtout la mobilisation des acteurs clefs sur le territoire, en particulier les Conseils Départementaux.

L'expérimentation de la Carsat Nord-Est alimentera le projet national « Aide et soins à la personne ».

PERSPECTIVES 2017

2017 est la dernière année du CPG. Dans ce contexte, l'activité du Département Prévention se concentrera sur :

- l'évaluation des Programmes prioritaires Nationaux (PPN) sur la base d'une méthodologie proposée par un consultant spécialisé en évaluation des politiques publiques,
- l'élaboration de propositions de Plans d'Actions Régionaux (PAR) par les CTR, qui pourraient trouver leur place dans les programmes de la future COG.

FIXER le taux AT/MP



68 191

établissements gérés dans le domaine de la Tarification et la prévention des AT-MP

84 932

notifications de Taux AT adressées aux entreprises

50 252

déclarations de sinistres reçues

62 663

établissements en taux collectif (moins de 20 salariés)

9 519

établissements en taux calculé (20 salariés et +)

MISSIONS

Calculer et notifier chaque année le taux de cotisations AT/MP entrent dans les missions des Carsat. Le taux est calculé au regard des dépenses pour indemniser les accidents et maladies et couvrir les risques encourus selon les secteurs d'activité. Les cotisations payées par l'entreprise assurent les salariés contre les risques d'accident du travail et maladies professionnelles ou de trajet.

FAITS MARQUANTS

- Participation à une nouvelle gouvernance régionale « Grand Est » de la gestion du risque en matière de réparation AT-MP, dans la perspective d'élargir la coordination régionale aux différents aspects du risque professionnel : la réparation, la tarification, la prévention, la gestion du risque et la relation client.
- Organisation du premier Séminaire Tarification en juin 2016.

PERSPECTIVES 2017

- Élaboration et mise en œuvre de l'offre de service Grands Comptes, dans le cadre d'un groupe national de travail.
- Évolution du métier de gestionnaire tarification vers le métier de conseil
- Développement de l'offre de service digitale aux entreprises via le compte AT-MP





Mobiliser les ressources pour garantir nos missions

Assurer la gestion des hommes et des compétences	50
Garantir la santé au travail des salariés	52
Gérer les affaires juridiques et contentieuses	54
Gérer les ressources logistiques	56
Gérer les missions informatiques	58
Informier et communiquer	62
Suivre les moyens et les résultats	64

 **Comme chaque année, les services ressources se sont mobilisés pour mettre à disposition des métiers les moyens indispensables à l'exercice de leurs missions. Et les projets 2016 ont été particulièrement nombreux !**

Sur le plan logistique et informatique, les nouvelles organisations de l'accueil des assurés se mettent progressivement en œuvre au sein des agences retraite et des caisses primaires qui nous accueillent. Elles nous conduisent à repenser complètement nos espaces d'accueil et de travail. La prise en charge de la réponse téléphonique pour le compte d'autres organismes a également nécessité la création de nouvelles plateformes répondant en particulier à des impératifs de confort acoustique. Par ailleurs, le département prévention des risques a souhaité réagencer ses bureaux afin de gagner en qualité de travail. Les travaux préparatoires au déménagement des laboratoires de mesures physiques et chimiques, du site de l'INRS vers le centre de médecine préventive, se sont accélérés.

Les services Rh ont également été fortement mobilisés en 2016 pour répondre aux besoins en recrutement des services. Ce sont ainsi plus de 80 embauches qui ont été réalisées dont plus d'un quart sur des emplois de techniciens information retraite.

L'année 2016 a aussi été très riche en termes de dialogue social et a abouti à la signature de trois accords locaux sur la mobilité, la prévention des risques psychosociaux et la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences.

Le premier a pour but de faciliter la mobilité professionnelle entre les sites éloignés de l'organisme. Le second accord est la résultante de la démarche approfondie conduite avec l'appui de l'Association régionale de l'amélioration des conditions de travail (Aract) et qui a associé des représentants de la direction, des organisations syndicales représentatives et du Cbsct ainsi que le médecin du travail. Cette démarche a eu notamment pour objectif d'analyser les facteurs de tensions et de dégager les modes de régulation possibles. Elle a permis d'identifier quatre facteurs de risque transversaux tenant à l'accompagnement des parcours professionnels, au cloisonnement entre les services, à la conduite du changement et à l'accompagnement des salariés au quotidien. L'accord conclu a pour but de lutter contre ces facteurs en mobilisant l'ensemble des leviers locaux en termes de prévention primaire, secondaire et tertiaire.

Le dernier accord sur la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences repose sur un travail préalable et approfondi d'identification des principales évolutions en termes de missions, d'organisation, d'outils et de budget ayant un impact sur les Rh. Afin de mieux anticiper les effets sur l'emploi des mutations économiques, technologiques, sociales et démographiques, l'accord prévoit la mise en œuvre d'actions visant à accompagner les salariés dans l'évolution de leurs missions ou activités, à favoriser les mobilités et à disposer de modalités de recrutement/nomination adaptées.

ÉLODIE BURSTIN
Directrice-adjointe ressources



ASSURER la gestion des hommes et des compétences

58

recrutements en CDI

29

recrutements en CDD

46

départs CDI

85 %

des agents ont suivi au moins une action de formation



MISSIONS

Au-delà de la gestion administrative du personnel, le département des ressources humaines veille à ce que l'organisme dispose d'effectifs adaptés à l'accomplissement de ses missions, en recrutant et en accompagnant le développement des compétences et la mobilité des salariés. Il assure également un rôle de conseil auprès des différents acteurs de l'entreprise et participe au dialogue social.

FAITS MARQUANTS

BAROMÈTRE SOCIAL INSTITUTIONNEL 2016

Tous les deux ans, l'ensemble des Carsat interroge leurs salariés sur leur niveau de satisfaction et leurs attentes par rapport au travail. 425 salariés de la Carsat Nord-Est, soit 50 % de l'effectif, ont répondu à l'enquête réalisée par l'institut BVA sur la période de mars à avril 2016. Celle-ci a permis de constater une amélioration sensible de la perception des agents dans la quasi-totalité des axes d'investigation : conditions de travail, relations avec la hiérarchie, niveau d'information, perception de l'avenir, ... 59 % des répondants expriment une satisfaction globale et les 3/4 déclarent leur fierté de travailler au sein de l'organisme. Mais la charge de travail, la complexité croissante des dossiers ou situations à traiter ou par exemple, le sentiment de ne pas être suffisamment reconnu sont cités comme générateurs de stress.

CONCILIATION VIE PRIVÉE ET VIE PROFESSIONNELLE

Dans le cadre de son engagement en tant qu'employeur socialement responsable, la Carsat mène des actions afin de favoriser la conciliation entre vie privée et vie professionnelle. Des salariés ont ainsi pu participer à une action de sensibilisation à la gestion de leur budget ou à une journée de préparation à la retraite.

FORUM EMPLOI

Afin de promouvoir les métiers des Carsat et de favoriser la diversité au sein de nos effectifs, le département gestion administrative Rh a notamment participé au forum emploi en mars 2016.

PERSPECTIVES 2017

LA CONSOLIDATION DE LA NOUVELLE ORGANISATION DES RH

Afin de renforcer l'efficacité des services RH et répondre aux nouveaux enjeux RSO, un nouvel organigramme a été mis en place en fin d'année 2016 autour de deux grands départements, le département gestion administrative Rh et le département accompagnement professionnel et qualité de vie au travail. L'année 2017 sera en grande partie consacrée à la consolidation de cette nouvelle organisation.

Une réflexion sera également conduite sur la RH partagée et aboutira à un plan d'actions.

Un effort particulier en matière de formation continue des équipes sera réalisé afin de renforcer la position des RH en tant que pôles d'expertise.

Le département accompagnement professionnel et Qualité de Vie au Travail (QVT) développera les procédures d'accompagnement individuel et collectif du changement.

Conformément au plan stratégique, de nouvelles modalités d'accompagnement des managers lors de leur prise de fonction mais également dans l'exercice quotidien de leur fonction managériale seront déployées.

LE DÉPLOIEMENT D'UN NOUVEL OUTIL SIRH ET LA DSN PHASE 3

La migration pour la Carsat Nord-Est interviendra en 2017. Elle a été précédée en 2016 d'une 1^{ère} phase de formation/information des agents du Drh et du service comptabilité et des managers ainsi que d'un traitement en double. Ces actions de formation/information se poursuivront en 2017 en particulier à destination des agents.

La DSN phase 3 sera déployée courant du 1^{er} semestre 2017 au vu des adaptations de la réglementation en la matière.

GÉRER les affaires juridiques et contentieuses



572

recours en droit CRA instruits (aboutissant à 27 accords), incluant 73 renvois pour une nouvelle étude auprès des services techniques

561

demandes de remises de dette traitées

113

décisions de justice (TASS-CA-CCass) dont 6 défavorables à la Caisse

76

contentieux instruits en lien avec l'incapacité au travail

MISSIONS

Le département juridique et contentieux de la Carsat instruit les contestations et demandes de remise de dette formulées auprès de la Commission de Recours Amiable (CRA). Il représente la Carsat devant les juridictions et procède au recouvrement des créances en phase contentieuse. Il participe à la lutte contre la fraude.



FAITS MARQUANTS

Le nombre de recours en droit diminue d'année en année. Il est ainsi passé de 588 en 2015 à 493 en 2016. Les assurés contestent le plus souvent les indus qui leur ont été notifiés, les modalités de calcul, le montant de leurs droits ou le point de départ de la pension retraite. Le délai moyen d'instruction des recours en droit CRA s'établit, en moyenne annuelle, à 74 jours (131 jours en 2015).

Le service juridique a poursuivi son travail d'apurement des indus en privilégiant les plus anciens, a entrepris une refonte de tous les commentaires OSCAR afin de faciliter le pilotage du recouvrement et a intensifié son partenariat avec le service GCP. Le pouvoir de contrainte a en outre été mis en œuvre dans le cadre du recouvrement des pénalités financières.

PERSPECTIVES 2017

- Réaliser, en partenariat avec le Service Gestion des réclamations, une étude sur les dossiers CRA instruits malgré les explications fournies par le précontentieux, dans le but de diminuer le nombre de recours maintenus en CRA.
- Poursuivre la vaste opération de réactivation de tous les indus gérés en phase contentieuse de recouvrement en déployant le pouvoir de contrainte.



GÉRER

les ressources logistiques



MISSIONS

Processus support de l'organisme, la sous-direction logistique met à la disposition de l'ensemble des services les moyens matériels nécessaires à leur fonctionnement. Elle a en charge les achats et ordonnancements, le suivi, la maintenance et l'amélioration du patrimoine mobilier et immobilier, le traitement du courrier entrant et sortant, la sécurité des biens et des personnes, le développement durable et enfin la création et le façonnage des supports de communication.

770 000 euros de réalisation de travaux d'investissement sur fonds propres

Suivi de **10** opérations de travaux/déménagements de service sur le siège et en extérieur

5 650 000 euros d'opération de travaux sur financement national (CNAV/CNAM)

389 personnes, dont 179 > 60 ans, sensibilisées et ou formées au risque routier sur 56 interventions avec simulateur

Une flotte de véhicule de plus en plus propre avec une émission moyenne de **104** g CO²/km

508 747 courriers reçus en 2016 dont 86,2 % (438 559) ont été ventilés au plus tard à J+1

164 755 documents numérisés

2 millions d'A4 imprimés au centre Média

126 SST et **55** équipiers de sécurité

FAITS MARQUANTS

- Ouverture de notre nouvelle agence retraite de Reims dans un bâtiment nous appartenant et transfert de l'agence retraite de Bar-le-Duc dans les locaux de la CPAM 55 dans le cadre de la politique immobilière nationale visant à optimiser le réseau des agences retraite.
- Création de la PFS de Châlons-en-Champagne.



L'espace libre-service dans la nouvelle agence retraite de Reims



- Lancement de la phase travaux de la rénovation des équipements techniques du siège, pour poursuivre les économies d'énergie et l'amélioration du cadre de travail des agents.

Remise en peinture des circulations, des travaux sur les espaces extérieurs ainsi que la rénovation et le désamiantage du noyau central du siège.

- Livraison des nouveaux locaux des Laboratoires CIMPE & LICE.
- Signature de la charte Plan Climat Air Energie Territoire avec le Grand Nancy.
- Accord Archive nationale sur la gestion particulière des archives retraites.
- Le projet de création de deux pôles de compétences interrégionaux entre les Carsat Nord-Est et Bourgogne-Franche-Comté a été validé par les conseils d'Administration le 31 mars 2016. La gestion du flux CAPTURE de la Carsat Nord-Est, par la Carsat Bourgogne-Franche-Comté pour le réseau retraite prévoit une montée en charge progressive. En contrepartie, la Carsat Nord-Est prend en charge le flux téléphonique de 1^{er} niveau de la Carsat Bourgogne-Franche-Comté.

PERSPECTIVES 2017

- Mise en exploitation des laboratoires du LICE & CIMPE
- Poursuite des travaux de rénovation des équipements techniques du siège
- Fusion des sites de Châlons-en-Champagne (Plateforme de Services et Agence retraite)
- Déménagement de l'agence retraite de Charleville Mézières dans les locaux de la MSA
- Déménagement de l'agence retraite de Chaumont dans les locaux de la MSA
- Rénovation de l'accueil au siège en lien avec la politique d'accueil de la branche retraite, création d'espaces libre-service
- Recherche de l'optimisation des différents locaux
- Formalisation du Plan de déplacement de l'Entreprise (PDE)
- Formalisation et mise en œuvre du plan de gestion des déchets

GÉRER

les missions informatiques



MISSIONS

Les activités du département informatique se répartissent entre les missions nationales confiées par la Cnav au profit de l'ensemble des Carsat, et la gestion de l'informatique régionale au service des métiers de la Carsat.

LES MISSIONS NATIONALES

1 248 ATFN ont été pris en charge en niv 1 dont 94 concernant la pré-bascule SIRHIUS

L'INFORMATIQUE RÉGIONALE

1 099 postes gérés

91 serveurs dont 49 physiques

187 imprimantes en réseau

Acquisition de **48** imprimantes, 250 PC fixes, 14 ordinateurs portables, 4 scanners BSP, 41 écrans

Acquisition d'**1** logiciel de suppression de données sécurisé permettant de céder le matériel aux agents en toute légalité

268 661 euros investis

LES MISSIONS NATIONALES

Les missions nationales confiées à la Carsat Nord-est s'organisent autour de trois pôles, spécialisés dans les outils de gestion des ressources humaines :

- le centre national de développement des systèmes informatiques ressources humaines dont l'activité consiste au développement et à l'expertise technique sur les solutions ressources humaines pour l'ensemble des caisses
- la cellule nationale support utilisateurs assure la maîtrise d'ouvrage du système informatique ressources humaines
- la coproduction avec le Centre national de production informatique

Ces trois entités travaillent de concert et apportent leur expertise au sein de la branche retraite.

FAITS MARQUANTS

SIRHIUS (SYSTÈME D'INFORMATION RESSOURCES HUMAINES INTÉGRÉ, UNIFIÉ ET SIMPLIFIÉ)

Les travaux de préparation du transfert du SIRH de la version 5 du progiciel HR access vers la version 9 de ce progiciel se sont fortement accélérés en 2016 en lien avec les 2 prestataires externes chargés en particulier de développer les modules paye et absentéisme ainsi que les partenaires institutionnels : Centres nationaux de qualification, d'intégration et de production. Cette évolution doit permettre aux organismes de disposer des fonctionnalités existantes tout en profitant d'une nouvelle ergonomie de travail et des procédures d'échanges dématérialisés.

Les développements et opérations de validation se sont poursuivis tout au long de l'année 2016.

L'ensemble des équipes Rh et comptabilité des caisses a été formé par la CNSU à ce nouvel outil et des traitements de paye en double ont été effectués afin d'identifier et de corriger les divergences entre le traitement STARH, version 5 et SIRHIUS, version 9. Il convenait également de préparer l'intégration de la DSN V3. Malgré l'implication de tous, les différentes difficultés rencontrées ont conduit au report du déploiement de SIRHIUS en 2017.

L'année 2016 a également été marquée par la mise en œuvre de plusieurs nouveautés réglementaires parmi lesquelles la loi Macron sur le plan d'épargne interentreprises et le protocole d'accord national sur les primes d'accueil.



Les équipes informatiques locales forment les équipes RH sur le nouvel applicatif ressources humaines (sirhius)

PERSPECTIVES 2017

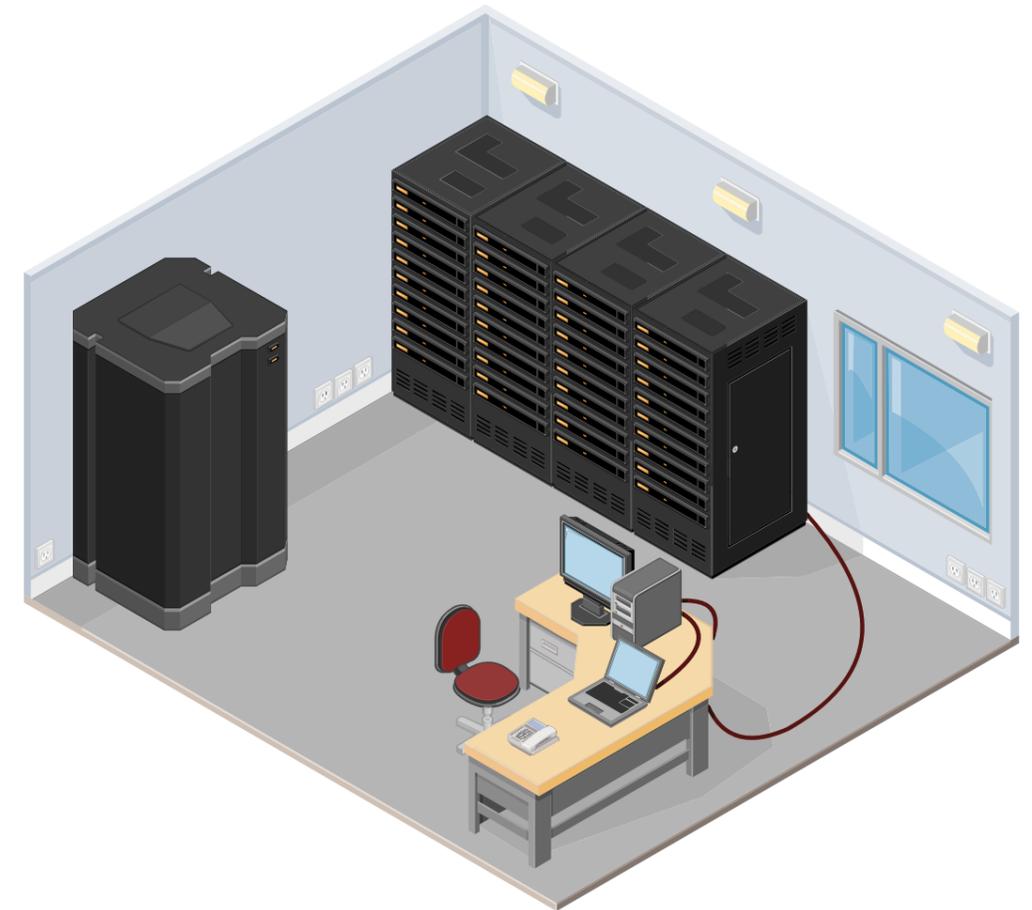
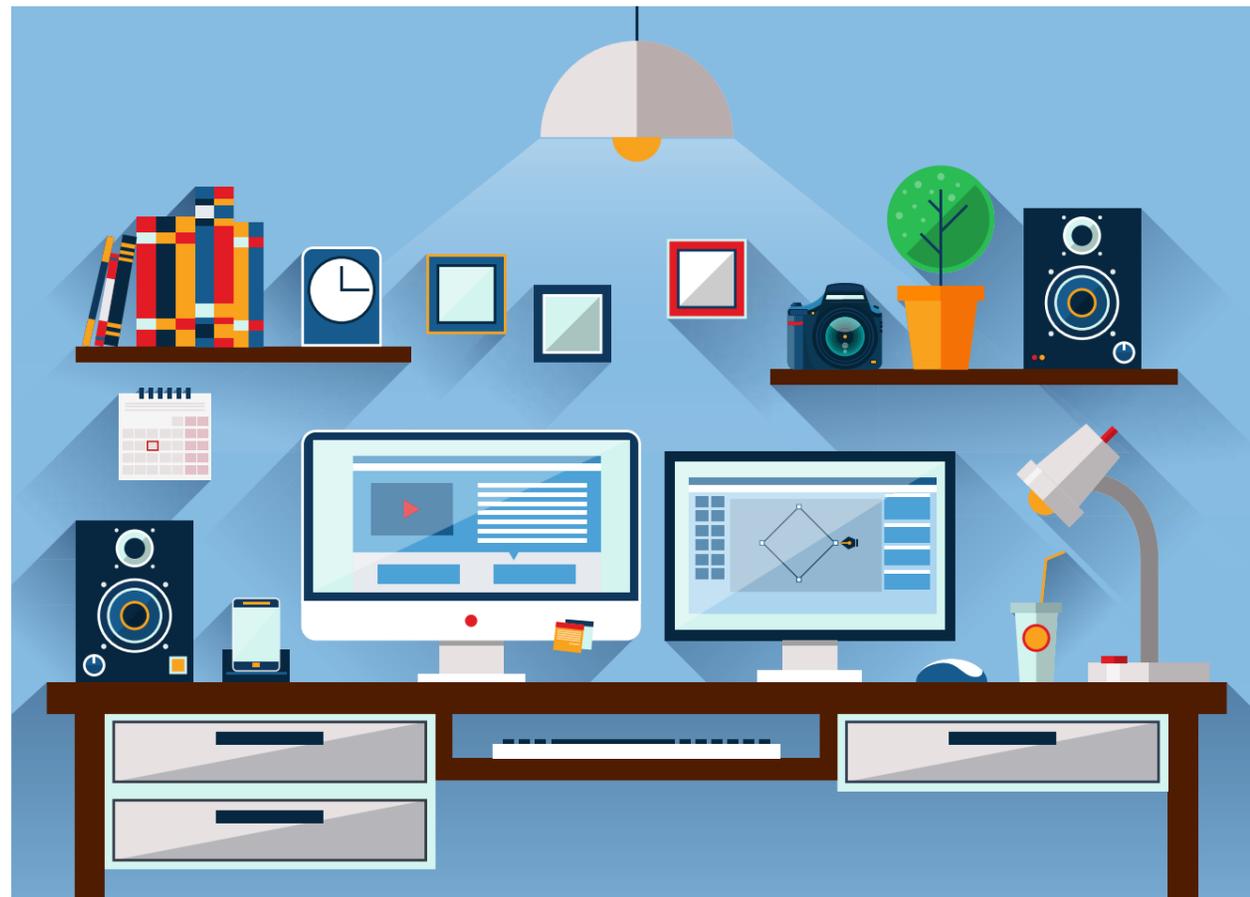
L'année 2017 va naturellement être centrée sur la finalisation des travaux sur SIRHIUS et son déploiement dans l'ensemble des Carsat. Il s'agit d'un objectif central et prioritaire.

Lorsque le progiciel fonctionnera en mode régulier, il conviendra de mettre en œuvre ou préparer les nouvelles évolutions réglementaires : simplification du bulletin de paye, prélèvement à la source,... ainsi que les améliorations fonctionnelles telles que la dématérialisation des frais de déplacement.

L'INFORMATIQUE RÉGIONALE

FAITS MARQUANTS

- Virtualisation des serveurs et passage de 120 serveurs physiques à 49
- Accompagnement et installation de Fil'o Skype Pro et AiR Yammer, Showroom au siège
- Assistance sur les projets métiers, « Bureau METIER », freeCapture...
- Assistance MOA sur le site « Actions collectives » de l'ASSPA, mise en place du logiciel Préventiel pour la santé au travail, déploiement de sites Sharepoint internes
- Expérimentation de l'espace libre-service en agence retraite
- Création de la plateforme téléphonique de Châlons et accompagnement des autres projets immobiliers
- Déploiement du WIFI au siège de la Carsat
- Dons des PC mis au rebut
- Démarrage des pré-productions SIRHIUS avec paies en double ST@RH



PERSPECTIVES 2017

- Passage en ToIP des services sociaux
- Déménagement des labos de l'INRS, services sociaux de Troyes et Reims, agences retraite et prévention de Charleville...
- Diminution de moitié de la salle serveurs informatique et changement de la climatisation et système incendie
- Passage progressif aux écrans 27 pouces pour les secteurs retraite sur 2 ans, changement de 250 Pc fixes, diminuer le parc d'imprimantes de 20 % (soit 40 imprimantes)
- Migration SIRHIUS et fin de la mission de coproduction avec le CNPI de Lyon

INFORMER et COMMUNIQUER



+ 1 000
followers sur twitter

185
publications sur
l'année 2016 dans
l'intranet

67
publications sur
l'année sur les
écrans dynamiques

+ 15 %
d'augmentation du
nombre de visites
sur le site internet

396
retombées presse

12
vidéos réalisées
par l'unité de
conception
graphique

MISSIONS

Le service communication et promotion des missions a en charge l'élaboration et la mise en œuvre des actions de communication interne et externe de la Carsat Nord-Est. L'Unité Conception graphique se charge, quant à elle, de la conception des supports écrits et audiovisuels.

Les actions externes contribuent à positionner l'organisme comme l'interlocuteur régional de référence en matière de retraite, de prévention des risques professionnels et d'accompagnement des publics fragilisés. Elles s'inscrivent dans les orientations des caisses nationales et ont vocation à accompagner les contrats pluriannuels de gestion.

Les actions internes informent le personnel de l'actualité de l'organisme, des orientations de la direction, des projets et réalisations des secteurs missions.

FAITS MARQUANTS

UNE ANNÉE SOUS LE SIGNE DE LA PROMOTION DES SERVICES EN LIGNE

Accompagné des experts de la retraite et de l'action, le service communication s'est employé à promouvoir l'offre de service en ligne de l'assurance retraite : opérations de street marketing, affichage dans les bus de l'agglomération nancéenne, flocage de l'ensemble de la flotte des véhicules qui sillonne la circonscription. Autant d'actions qui devraient faire en sorte que « pour ma retraite, je clique c'est plus pratique » ne soit pas un simple slogan.



Affichage de la campagne « pour ma retraite, je clique c'est plus pratique » dans les bus de l'agglomération nancéenne



Opération de « street Marketing » dans la galerie commerciale d'Auchan de Nancy

MISE EN ŒUVRE ET DÉPLOIEMENT DES OUTILS DE TRAVAIL COLLABORATIFS

2016 aura vu le déploiement du réseau social d'entreprise Yammer et de la plateforme d'Innovation, Jump.

Le réseau social d'entreprise, ouvert à l'ensemble des agents de la Carsat Nord-Est, répond à plusieurs besoins identifiés au sein du réseau des Carsat : disposer d'espaces d'échanges et de partage d'information, communiquer plus facilement avec les autres membres d'une communauté métier ou projet, faciliter les contacts entre collègues, entre Carsat.



Quelques mois plus tard, c'est une plateforme Innovation, une boîte à idées virtuelle, qui a été ouverte à l'ensemble du personnel. Son objectif : partager des idées d'amélioration, proposer ce qui semble être utile dans les missions au quotidien.

Le service communication s'est attaché à expliquer le sens de ces nouveaux outils, leurs intérêts. Tutoriels, guides méthodologiques, informations dans l'intranet ou show-room ont permis aux salariés de se familiariser et d'adopter ces nouvelles manières de travailler.

PERSPECTIVES 2017

- Refonte de l'intranet et de l'internet
- Accompagnement des services dans la transformation digitale des supports internes / externes
- Participation à l'animation de la plateforme collaborative Innovation
- Développement de supports vidéos à des fins de communication interne et pour la promotion de notre offre de service notamment la demande de retraite en ligne.

SUIVRE

les moyens et les résultats



1 679

commandes traitées
dont 97 % en moins
de 15 jours

23

marchés passés

4 412

services faits

Réalisation de
l'inventaire physique
à hauteur de

96 %

122

relevés de décision
valorisés

15

jours de qualification
et assistance aux
utilisateurs dans le
cadre de SIMBA

5

coordinations
budgétaires

FAITS MARQUANTS

- Passation du marché de rénovation des équipements techniques du siège, projet à hauteur de 3,9 Millions d'euros
- Contractualisation avec un centre d'appel pour la gestion des débordements téléphoniques des plateformes (Nancy et Dijon)
- Acquisition massive de mobiliers liés aux réaménagements : plateforme de Châlons, les laboratoires de Chimie et physique, le service prévention, les agences de Reims et Bar-le-Duc
- Mise en place des interfaces avec les CSP déplacements professionnels et Assurances.
- Participation, sur la base du volontariat, d'agents à différents groupes de travail nationaux :
 - engagements hors bilan (agent du GAD)
 - cartographie des risques Run-mr sur l'inventaire (agent du GAD)
 - participation aux tests sur le domaine budgétaire en vue de la montée de version de l'outil sinergi (responsable budget)
- Exploitation de nouveaux outils de suivi des effectifs pour la Maladie
- Rapprochement physique des services budget-gestion et Achats-ordonnancements qui permet plus de transversalité, et notamment un suivi partagé du plan d'investissement pour plus de fiabilisation.

PERSPECTIVES 2017

- Participation au groupe de travail national sur la carte achat
- Mise en place d'un contrat de maintenance sur les véhicules de service
- Mise en place d'analyses qualité fournisseur
- Développer les échanges avec le SAI afin d'améliorer la fluidité des opérations de suivi de travaux

MISSIONS

Le département Budget-Gestion-Achats est constitué de deux services.

Le service Budget-Gestion en charge des projections Budgétaires, de la comptabilité analytique, du suivi des effectifs cibles, et de la réalisation d'études. Dans le contexte des conventions d'objectif et de gestion, il a pour objectif de contribuer à l'optimisation des moyens alloués.

Le service Achats-Ordonnancements est en charge de la conception des marchés publics, de la passation des commandes et de la réalisation des ordonnancements dans le respect des obligations réglementaires de l'acte d'achat.



Garantir une bonne gestion de l'organisme et des prestations

Garantir une bonne gestion des comptes	68
Améliorer la qualité et maîtriser nos activités	70



Au titre de l'année 2015, je soulignais l'implication particulière des équipes de la Direction Financière et Comptable, qu'il s'agisse des services traditionnels de l'Agence Comptable ou de ceux qui lui sont rattachés par délégation du Directeur. L'ensemble de ces services a fait preuve de cette même implication en 2016 pour atteindre ou participer à l'atteinte des nombreux objectifs assignés à notre caisse. Au titre des éléments marquants concernant cet exercice, je tenais ainsi à souligner :

- *la participation du service Gestion Comptable et Financière aux opérations ayant conduit la CNAV à formuler une opinion de validation sans restriction de nos comptes annuels pour la 2^e année consécutive,*
- *la participation du service AGIR au projet d'externalisation de la numérisation des courriers entrants vers la Carsat de Bourgogne Franche Comté,*
- *la poursuite de l'amélioration du recouvrement de nos créances grâce aux nombreuses actions menées par le service Gestion des Comptes Prestataires en partenariat avec le service juridique. Nous avons ainsi remis en recouvrement 1,5 million d'euros contre 0,9 en 2015,*
- *la poursuite des travaux menés par le service Contrôle des Prestations avec les services ordonnateurs pour améliorer la qualité de liquidation et de contrôle de nos dossiers retraite et action sociale,*
- *l'atteinte de notre objectif annuel Lutte contre la Fraude, grâce à l'exploitation, par le service UN2I, du résultat de nos requêtes outil de production et des signalements réalisés par nos partenaires internes et externes,*
- *la tenue de nos 1^{ers} ateliers simples d'optimisation réalisés, avec l'aide du Département Performance et Management des Risques (DPMR), dans le cadre de la poursuite du déploiement de la démarche de Système de Management Intégré (SMI) initiée par la CNAMTS,*
- *le transfert, par le service Audits, des données issues de notre applicatif local de suivi des recommandations d'audits dans le nouvel outil national OPPAL, plus convivial et interactif avec les services internes,*
- *la réalisation de la campagne annuelle de maîtrise des risques (Run MR) dans les mêmes excellentes conditions que l'année dernière grâce au renouvellement d'un calendrier fixé prenant en compte les contraintes des acteurs et à l'accompagnement des équipes du DPMR.*

C'est la dernière fois que j'ai eu le plaisir de rédiger ces quelques lignes trop succinctes pour décrire l'intégralité des activités réalisées par mes services en 2016. Je ne pouvais conclure sans profiter de cette tribune pour remercier l'ensemble de mes collègues, de mes collaborateurs et des personnels de la Direction Financière et Comptable pour la qualité des relations et des échanges entretenus tout au long de mes 8 années passées à la Carsat du Nord-Est. Je formule également les mêmes remerciements à l'ensemble des autres services de la caisse avec qui j'ai eu le plaisir de travailler en processus dans l'intérêt de nos ressortissants.

ÉRIC GÉRARD
Agent comptable



GARANTIR

une bonne gestion des comptes



MISSIONS

La gestion des opérations financières et comptables de la Carsat Nord-Est est assurée par les services de l'agence comptable. Leur rôle est de contrôler les opérations budgétaires, la liquidation des dossiers retraite et action sociale et de gérer la trésorerie, la comptabilité et les comptes prestataires.

4,7 milliards
d'euros de
prestations retraite

592 977
retraités

25 320
droits propres
attribués

7 911
pensions de
réversion attribuées

1 822
questionnaires pour
vérification de
situation

17 648
révisions effectuées

208 011
prestataires béné-
ficiaires du Minimum
Contributif

11 647
mises à jour de
domicil. bancaires

12 345
mises à jour
d'adresse

148 444 vidéo-
codage

21 252
numérisations pour
les secteurs

359
dossiers numérisés
suite à demande
des techniciens

258 films produits

46 257 plis
Capture numérisés

FAITS MARQUANTS

- Évolution de l'outil Caporn
- Poste régularisation pour régulariser les paiements manuels hors outil OR (PHE) sur nos comptes comptables
- Externalisation de la numérisation des courriers entrants sur la Carsat de Dijon
- Mise en place du bureau métier qui facilite l'accessibilité des applications autour d'un client et optimise le pilotage de l'activité d'un service
- Nouvelle atteinte de l'objectif COG en matière de recouvrement amiable.

PERSPECTIVES 2017

SERVICE GESTION COMPTABLE ET FINANCIÈRE

- Déploiement de Sirhius nécessitant une bonne coordination avec le DRH pour optimiser son utilisation et adapter nos organisations
- Optimisation de la maîtrise des risques avec le déploiement du RUN MR sur le processus LCB et la mise en œuvre Plan de Maîtrise des Risques sur le processus RH

SERVICE GESTION DES COMPTES PRESTATAIRES

- Mettre en place une base documentaire, accessible à l'ensemble des agents du service sous Sharepoint
- Poursuivre le déploiement de CAPTURE sur l'ensemble des activités GCP
- Poursuivre, en lien avec le service juridique, l'amélioration des actions de recouvrement de nos créances prestations
- Prendre en compte l'évolution de la politique nationale de contrôle des activités GCP
- Mettre en œuvre le projet pilote ACB (Automatisation des Coordonnées Bancaires), projet porteur de principes importants de la rénovation de l'OR qui prévoit l'ouverture de nouveaux services via l'espace personnel de l'assuré ou retraité
- Piloter les activités du service à partir des deux tableaux de bord nationaux « Activités GCP » et « Recouvrement Amiable des indus et créances »

SERVICE CONTRÔLE TECHNIQUE DES PRESTATIONS

L'adaptation de la politique de contrôle à la mise en œuvre de la liquidation unique des régimes alignés (LURA), ainsi qu'à l'acceptation de certains risques principalement sans incidence financière (projet ISE)

SERVICE AGIR (Archivage Gestion de l'Information Retraite)

- Reconfigurer les activités du service sur les tâches spécifiques résultantes du contexte évolutif : poursuite de l'externalisation de l'activité Capture vers la Carsat BFC engagée en 2016 et déploiement de free-capture sur les agences du réseau
- Développer la Politique Nationale d'Archivage en application des instructions nationales et dynamiser la politique d'archivage au travers de l'animation des groupes de référents archives de la caisse.

AMÉLIORER la qualité et MAÎTRISER nos activités



MISSIONS

DPMR :

Le management des risques vise à mettre en œuvre les actions permettant de maîtriser au mieux les risques extérieurs et intérieurs encourus par l'ensemble des processus et secteurs de la Carsat, qu'ils réalisent des missions de pilotage, d'appui ou qu'ils soient « cœurs de métier ». Il s'appuie sur plusieurs niveaux d'intervention regroupés au sein du DPMR : le pilotage du système de management intégré (SMI), de la maîtrise des risques, et l'audit et depuis la fin de l'année, la fraude interne.

UN2I :

L'activité de prévention et de la lutte contre la fraude externe, sur le domaine retraite, est prise en charge par l'UN2I. Le service traite les signalements des services techniques ou des partenaires externes en cas de présomption d'anomalie(s). Il met également en œuvre les actions du Plan National de Prévention et de Lutte contre la Fraude, notamment en exploitant les requêtes statistiques nationales passées sur nos outils de production qui permettent de détecter des situations anormales.

Pilotage du SMI : **34**

revues de processus réalisées en 2016 avec accompagnement DPMR, 2 revues de Direction

RUN-MR :

66 risques générant 80 tests pour 5 domaines concernés par la campagne 2016

Audits :

8 missions réalisées par les auditeurs internes, entraînant l'émission de 71 recommandations, intégrées à l'outil OPPAL

Fraudes externes :

121 dossiers validés en faute ou fraude par le comité fraudes pour un montant total de 797 186 € et de 5 576 743 € de préjudices évités. L'objectif CPG assigné à la caisse pour 2016 a ainsi été atteint. Ces dossiers ont donné lieu à 11 dépôts de plainte et 77 pénalités financières.

FAITS MARQUANTS

DÉPLOIEMENT D'OPPAL

Outil de suivi de l'état d'avancement des plans d'actions de la Carsat, mis à disposition de tous les pilotes et acteurs SMI des processus, afin de permettre un suivi des plans d'actions SMI, Run-MR, Validation des Comptes ou des plans d'amélioration initiés par les acteurs des différents processus.

MISE EN ŒUVRE DES ASO (Ateliers Simples d'Optimisation)

Dispositif transversal, piloté par le DPMR, qui permet aux différents acteurs des processus et services de réfléchir et de déployer des actions d'améliorations de fonctionnement (2 AOS réalisés en 2016 : déménagements et contrôle Tarification).

PERSPECTIVES 2017

- MI : cartographie et référentiel CNAV à paraître en 2017 : nécessitera d'adapter le dispositif existant, déployé à partir de la démarche CNAMTS.
- Run-MR : poursuite du déploiement du dispositif sur de nouvelles procédures (Logistique, Sécurité physique et renforcement du domaine Informatique).
- ASO : déploiement du dispositif : deux ateliers déjà programmés pour 2017 : déclinaison des activités RH dans la nouvelle organisation, optimisation du service identification.
- Fraudes internes : Mise en fonction de requêtes informatiques pour lutter contre le conflit d'intérêt (contrôle des dossiers retraite du personnel, alimentation des carrières du personnel, collusion instructeur/contrôleur).

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration est une instance paritaire entre représentants des employeurs et des assurés sociaux.

FAITS MARQUANTS

- Nomination du nouveau Directeur
- Mise en place de la commission réclamations compte pénibilité
- Désignation à la CRSA Grand Est
- Désignation et participation aux conférences des financeurs
- Désignation au comité départemental de la citoyenneté et de l'autonomie de Meurthe-et-Moselle
- Participation au séminaire d'information des administrateurs sur la retraite et l'action sociale à la CNAV
- Participation au colloque écoute des assurés et médiation
- Réunion annuelle des Présidents de CTR avec les membres de la CRAT/MP et des CTR, sur l'articulation des travaux CRAT/MP et CTR

COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA MANDATURE

En 2016, le conseil d'administration s'est réuni 4 fois

MEMBRES SIÉGEANT AVEC VOIX DÉLIBÉRATIVE

Représentants des assurés sociaux

TITULAIRES

M. Hubert ATTENONT - président (CFDT)

M. Reynald CEENAEME (CFDT)

M. Jean-Louis RICHOUX (CFE-CGC)

M. Patrick DEL GRANDE (CFTC)

M. Robert BURLION (CGT)

M^{me} Ghislaine STÉPHANN (CGT)

M. Maurice OSUNA - 2^e vice-président (FO)

M. Jean-Claude COUTURIER (FO)

SUPPLÉANTS

M^{me} Dominique BARBIER (CFDT)

M. Bruno CAMPAGNOLO (CFDT)

M. Christian MEYER (CFE-CGC)

M. Daniel DE COSTER (CFTC)

M. Robert ELTRUDIS (CGT)

Vacant (CGT)

M. Pascal BEAUFILS (FO)

M. Francis LIGER (FO)

Représentants des employeurs

TITULAIRES

M. Jean-Pierre CASTELLO - 1^{er} vice-président (MEDEF)

M. Jean-François PETIT - 3^e vice-président (UPA)

M. Pascal GUILLAUME (CGPME)

M. Stéphane HEIT (CGPME)

M. Jean-François CULOT (MEDEF)

M. Daniel DELREZ (MEDEF)

M. Philippe PERRIN (MEDEF)

M. Pascal PINELLI (UPA)

SUPPLÉANTS

M^{me} Christine CLÉMENT (MEDEF)

M. Patrick SOYER (UPA)

M. François REY (CGPME)

M^{me} Catherine MAGGI (CGPME)

M. Grégoire MERMET (MEDEF)

M^{me} Catherine GODET (MEDEF)

M. Alain REGAD (MEDEF)

M. Claude HENRY (UPA)

Personnes qualifiées

M^{me} Joëlle BACK

M^{me} Sylvie MATHIEU

M. René MASSON

Représentants de la Fédération Nationale de la Mutualité Française

TITULAIRE

M. Jean-Louis OLAÏZOLA

SUPPLÉANT

M. Pierre BROUSMICHE

MEMBRES SIÉGEANT AVEC VOIX CONSULTATIVE

Représentants des associations familiales

TITULAIRE

M^{me} Catherine DANET

SUPPLÉANT

M. Jean-Paul LACRESSE

Représentants du personnel

TITULAIRES

M^{me} Sylvie BARRON (CGT)

M^{me} Myriam BONJEAN (CGT)

M. Florent GALAND (CGT)

SUPPLÉANTS

M. Laurent TONNELIER (CGT)

M. Pierre HUBERTY (CGT)

M. Christian KRISNER (CGT)

COMMISSIONS RÉGLEMENTAIRES

• Commission de recours amiable : 11 réunions en 2016

Représentants des assurés sociaux

TITULAIRES

M. Jean-Louis RICHOUX

M. Patrick DEL GRANDE

SUPPLÉANTS

M. Maurice OSUNA

M^{me} Ghislaine STÉPHANN

Représentants des employeurs

TITULAIRES

M. Jean-François CULOT

M. Stéphane HEIT

SUPPLÉANTS

M. Pascal PINELLI

M. Philippe PERRIN

• Commission des marchés : 7 réunions en 2016

Représentants des assurés sociaux

TITULAIRES

M^{me} Dominique BARBIER - vice-présidente

M. Jean-Louis RICHOUX

M. Patrick DEL GRANDE

M. Robert BURLION

M. Francis LIGER

SUPPLÉANTS

M. Reynald CEENAEME

M. Christian MEYER

M. Daniel DE COSTER

M^{me} Ghislaine STÉPHANN

M. Pascal BEAUFILS

Représentants des employeurs

TITULAIRES

M. Jean-François PETIT - président

M. Stéphane HEIT

M. Jean-Pierre CASTELLO

M. Daniel DELREZ

M. Pascal PINELLI

SUPPLÉANTS

M. Claude HENRY

M^{me} Catherine MAGGI

M^{me} Catherine GODET

M. Philippe PERRIN

M. Patrick SOYER

• Commission des pénalités : 2 réunions en 2016

Représentants de la Fédération Nationale de la Mutualité Française

TITULAIRE

M. Jean-Louis OLAÏZOLA - président

SUPPLÉANT

M. Pierre BROUSMICHE

Représentants des assurés sociaux

TITULAIRE

M. Pascal BEAUFILS

SUPPLÉANT

M. Reynald CEENAEME

Représentants des employeurs

TITULAIRE

M. Jean-François CULOT

SUPPLÉANT

M. Jean-François PETIT

Personnes qualifiées

TITULAIRE

M^{me} Sylvie MATHIEU

SUPPLÉANT

M^{me} Joëlle BACK

• Commission régionale des AT/MP : 4 réunions en 2016

Représentants des assurés sociaux

TITULAIRES
M. Hubert ATTENONT - vice-président
 M. Christian MEYER
 M. Daniel DE COSTER
 M. Maurice OSUNA
 M^{me} Ghislaine STÉPHANN

SUPPLÉANTS
 M. Marc EPIROTTI (CTR 1)
 M. Michel PELTIER (CTR 3)
 M. Patrick DEL GRANDE
 M. Francis LIGER
 M. Patrick GERBEAU (CTR 1)

Représentants des employeurs

TITULAIRES
M. Jean-Pierre CASTELLO - président
 M. Pascal GUILLAUME
 M. Bernard COLLET (CTR 4)
 M. Jean-François CULOT (CTR 3)
 M. Pascal PINELLI

SUPPLÉANTS
 M. Christian BOGARD (CTR 3)
 M. Stéphane HEIT
 M. Philippe GALET (CTR 1)
 M^{me} Marie-Hélène RAMBAUD (CTR 4)
Vacant

COMMISSIONS FACULTATIVES

• Commission de la stratégie : 3 réunions en 2016

Personne qualifiée

TITULAIRE
M^{me} Joëlle BACK - présidente

Représentants des assurés sociaux

TITULAIRES
M. Jean-Louis RICHOUX - vice-président
 M. Reynald CEENAEME
 M. Patrick DEL GRANDE
 M^{me} Ghislaine STÉPHANN
 M. Francis LIGER

SUPPLÉANTS
 M. Christian MEYER
 M. Bruno CAMPAGNOLO
 M. Daniel DE COSTER
 M. Robert BURLION
 M. Jean-Claude COUTURIER

Représentants des employeurs

TITULAIRES
 M. Stéphane HEIT
 M. Jean-Pierre CASTELLO
 M. Daniel DELREZ
 M. Jean-François PETIT
 M. Pascal PINELLI

SUPPLÉANTS
 M^{me} Catherine MAGGI
 M^{me} Christine CLÉMENT
 M. Grégoire MERMET
 M. Claude HENRY
 M. Patrick SOYER

Représentants de la Fédération Nationale de la Mutualité Française

M. Jean-Louis OLAÏZOLA

• Commission action sanitaire et sociale et des personnes âgées : 5 réunions en 2016

Représentants des assurés sociaux

TITULAIRES
M^{me} Ghislaine STÉPHANN - vice-présidente
 M^{me} Dominique BARBIER
 M. Jean-Louis RICHOUX
 M. Patrick DEL GRANDE
 M. Pascal BEAUFILS

SUPPLÉANTS
 M. Robert BURLION
 M. Reynald CEENAEME
 M. Christian MEYER
 M. Daniel DE COSTER
 M. Jean-Claude COUTURIER

Représentants des employeurs

TITULAIRES
M. Jean-François CULOT - président
 M. Stéphane HEIT
 M. Daniel DELREZ
 M. Jean-François PETIT
 M. Pascal PINELLI

SUPPLÉANTS
 M. Philippe PERRIN
 M. François REY
 M. Grégoire MERMET
 M. Claude HENRY
 M. Patrick SOYER

Personnes qualifiées

TITULAIRES
 M^{me} Joëlle BACK
 M^{me} Sylvie MATHIEU

SUPPLÉANT
 M. René MASSON

Représentants de la Fédération Nationale de la Mutualité Française

TITULAIRE
 M. Jean-Louis OLAÏZOLA

SUPPLÉANT
 M. Pierre BROUSMICHE

Représentant des associations familiales

M^{me} Catherine DANET

**Association Label Vie pour bien vieillir
 en Champagne-Ardenne Lorraine**



**REPRÉSENTANTS DE LA CARSAT NORD-EST
 AU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LABEL VIE**

TITULAIRES **M. Hubert ATTENONT (président)**
 M. Jean-François PETIT
 SUPPLÉANTS M^{me} Ghislaine STEPHANN
 M. Jean-Louis RICHOUX

**REPRÉSENTANTS DE LA CARSAT NORD-EST
 À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DE LABEL VIE**

M. Hubert ATTENONT
 M. Patrick DEL GRANDE
 M. Maurice OSUNA
 M. Jean-François PETIT
 M. Jean-Louis RICHOUX
 M^{me} Ghislaine STEPHANN

La Carsat Nord-Est en chiffres

LA CARSAT NORD-EST : UN ACTEUR SOCIO-ÉCONOMIQUE DE PREMIER PLAN EN LORRAINE ET EN CHAMPAGNE-ARDENNE.

La Carsat Nord-Est est un organisme de Sécurité sociale. Structure de droit privé exerçant une mission de service public, elle intervient auprès des salariés, des retraités et des entreprises de la région, au titre de la retraite, de l'action sociale et de la gestion des risques professionnels.

Elle assure ses missions sous l'égide de deux caisses nationales :

- la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (l'Assurance Retraite),
- la Caisse Nationale de l'Assurance Maladie (l'Assurance Maladie).

Depuis son siège social situé à Nancy et au travers de son réseau d'agences retraite, d'antennes prévention et services sociaux, elle renseigne et conseille les assurés et les entreprises des sept départements de Lorraine-Champagne-Ardenne (sauf la Moselle).

La Carsat Nord-Est apporte une contribution déterminante à la vie économique et sociale régionale.

C'est d'abord une entité importante en termes d'emplois : la Carsat compte un effectif de 848 agents dont 523 présents au siège, l'ensemble représentant une masse salariale de plus de 29 millions d'euros.

Annuellement, la Caisse d'assurance retraite et de santé au travail redistribue et injecte plus de 4 milliards d'euros au titre de l'assurance vieillesse à 592 977 retraités.

Sa participation financière à l'amélioration des lieux de vie collectifs pour personnes âgées (plus de 3,3 millions d'euros en 2016) en fait un acteur incontournable des politiques publiques.

En 2016, 3 153 807 euros ont été versés aux entreprises lorraines et champardennaises dans le cadre de la prévention des risques professionnels.

Son maillage de proximité la place aux plus près de ses assurés, entreprises, partenaires et décideurs.

592 977 bénéficiaires d'une prestation retraite pour un montant de 4,7 milliards d'euros

15 511 visites spontanées en accueil agences

173 223 appels reçus

16 155 bénéficiaires d'un plan d'action personnalisé dans le cadre de l'action sociale

3 382 000 euros de prêts pour 13 lieux de vie collectifs

25 655 assurés suivis par le service social

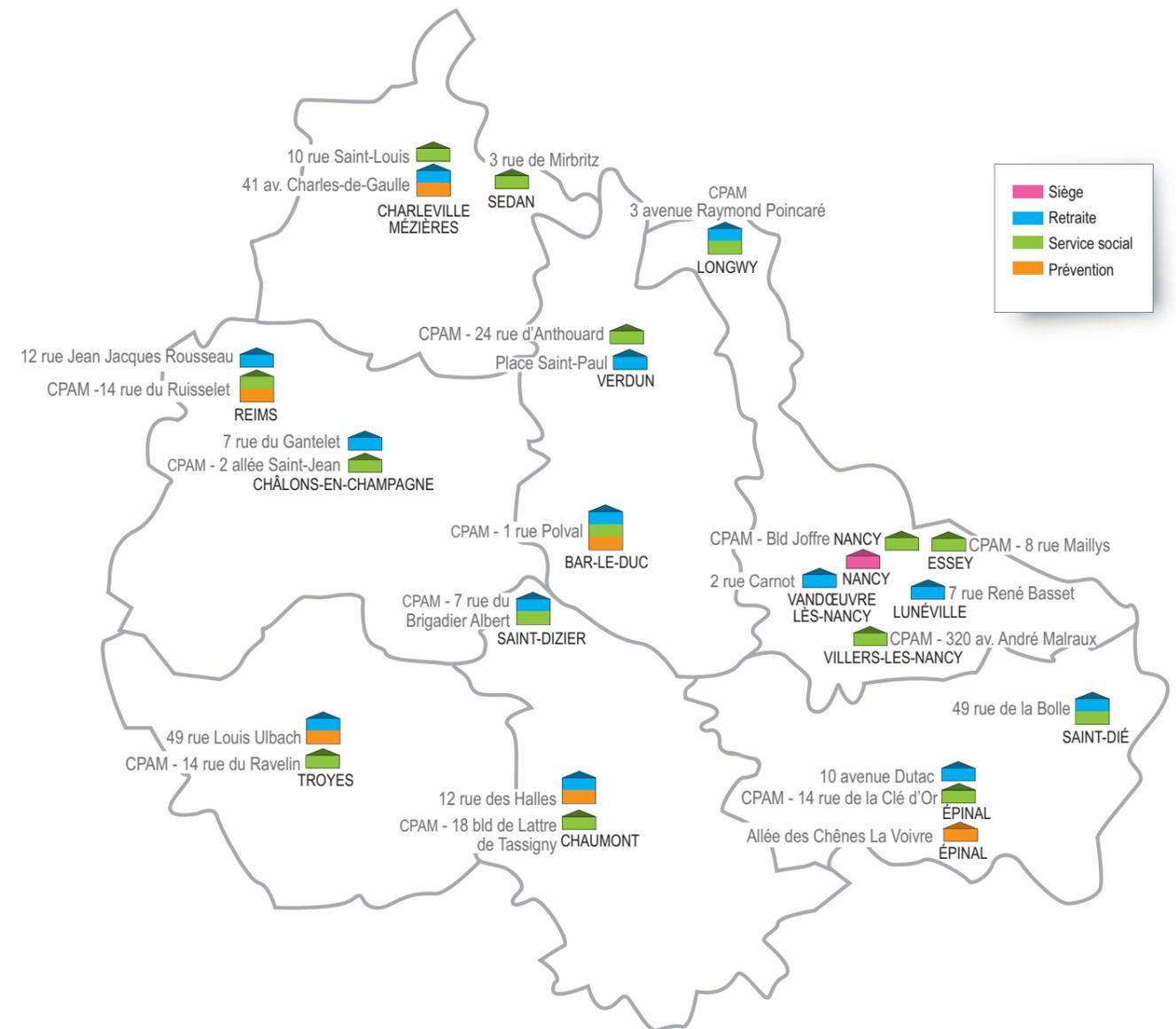
3 380 bénéficiaires de sortie d'hospitalisation

601 348 salariés assurés au titre des risques professionnels

3,1 millions versés aux entreprises dans le cadre de la prévention des risques professionnels

68 191 établissements gérés par la tarification des accidents du travail et maladies professionnelles

16 millions au titre des aides individuelles et collectives





Retrouvez-nous sur www.carsat-nordest.fr
et suivez-nous sur 

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