



ÉDITO — 1

LA CARSAT SUD-EST

- 3 — un organisme de Sécurité sociale
- 3 — son territoire et ses publics
- 4 — diriger et piloter l'organisme

LA CARSAT SUD-EST AUX CÔTÉS DES ASSURÉS, SALARIÉS ET TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

- tout au long de leur carrière professionnelle — 9
- pour préparer et assurer leur passage à la retraite — 10
- de manière à accompagner les plus fragiles — 12
- exposés à l'amiante durant leur activité professionnelle — 15



LA CARSAT SUD-EST PROCHE DE SES ASSURÉS RETRAITÉS

- 17 — pour payer les pensions et gérer les changements de situation
- 19 — pour prévenir et réduire la fragilité



LA CARSAT SUD-EST ACCOMPAGNE LES ENTREPRISES

- 25 — en préservant la santé et la sécurité de leurs salariés
- 32 — par l'élaboration et la notification de leur taux de cotisation AT/MP



LA CARSAT SUD-EST RESPONSABLE ET PERFORMANTE

- 35 — en matière de prévention et de lutte contre la fraude
- 36 — dans la gestion des Ressources Humaines
- 41 — en termes d'informatique
- 45 — concernant la logistique
- 49 — s'agissant de la stratégie, de l'innovation et de la communication

GLOSSAIRE — 54

Retrouvez l'ensemble des abréviations



— ÉDITO

C'est avec plaisir que je vous invite à découvrir les principales réalisations de la Carsat Sud-Est en 2023, ainsi que les perspectives pour l'année 2024.

À la lecture de ce rapport d'activité, vous découvrirez les missions de service public que portent la Carsat Sud-Est, l'implication de ses collaborateurs, les défis qui ont été relevés et ceux à venir.

L'un des principaux faits marquants de l'année 2023 a été le renouvellement des Conventions d'Objectifs et de Gestion (COG) 2023-2027 de la Cnav et de la Cnam. La Convention d'Objectifs et de Gestion (COG) côté ATMP (Accidents du travail et Maladies Professionnelles) devrait, quant à elle, être signée d'ici la fin de l'année 2024.

En 2023, la Carsat Sud-Est a accompagné aussi bien ses assurés que ses équipes en ce qui concerne la mise en œuvre de la réforme des retraites. Nous avons su nous adapter aux évolutions législatives en toute transparence pour les retraités et futurs retraités.

Notre politique partenariale s'est encore renforcée cette année avec de nouvelles conventions avec les structures institutionnelles (France Emploi, Udaf, Chambre des métiers et de l'artisanat) et le secteur des entreprises sur le champ des risques professionnels et de l'accompagnement social.

Des élections, organisées pour la première fois en mode numérique, se sont tenues pour élire le nouveau Comité Social et Économique.

Afin de mieux informer nos collaborateurs, un nouveau portail interne a vu le jour et en 2024 ce sont nos assurés qui pourront surfer sur un nouveau site internet.

La fin d'année a également été marquée par la clôture de la saison 3 du Projet d'Organisme, qui a débouché sur de nombreuses productions concrètes et opérationnelles au travers d'outils et de méthodes.

Pour aller encore plus loin, j'ai initié un plan de transformation : « Unis vers la Carsat 2027 ». Il a pour objectif d'améliorer la performance de la Carsat Sud-Est et, en associant l'ensemble des collaborateurs, de développer une démarche transversale et partagée.

Sur le plan de la Responsabilité Sociétale de l'Organisme, je souhaite marquer davantage notre action qui vise à réduire notre empreinte carbone. À ce titre, nous développerons des sensibilisations et des ateliers pour apprendre et réfléchir à nos actions communes et individuelles.

En ce qui concerne la qualité de vie au travail, nous allons mettre en œuvre les différentes étapes du projet de reconstruction de notre siège dont l'objectif est de nous doter d'un bâtiment adapté à notre organisation et qui respecte davantage les normes environnementales.

Je tiens à remercier l'ensemble des collaborateurs de la Carsat Sud-Est, les instances représentatives du personnel, ainsi que le Conseil d'Administration pour leur implication au cœur des missions et au service de tous les publics de l'organisme et vous invite à présent à découvrir notre rapport d'activité 2023.

Vincent Verlhac

Directeur Général

01

LA CARSAT SUD-EST...

UN ORGANISME DE SÉCURITÉ SOCIALE

La Carsat Sud-Est est un organisme paritaire de Sécurité sociale à compétence régionale.

Structure de droit privé exerçant une mission de service public, elle intervient auprès des salariés, des travailleurs indépendants, des retraités et des entreprises des régions Paca et Corse, au titre de la retraite, de l'Action sociale et de la prévention des risques professionnels.

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

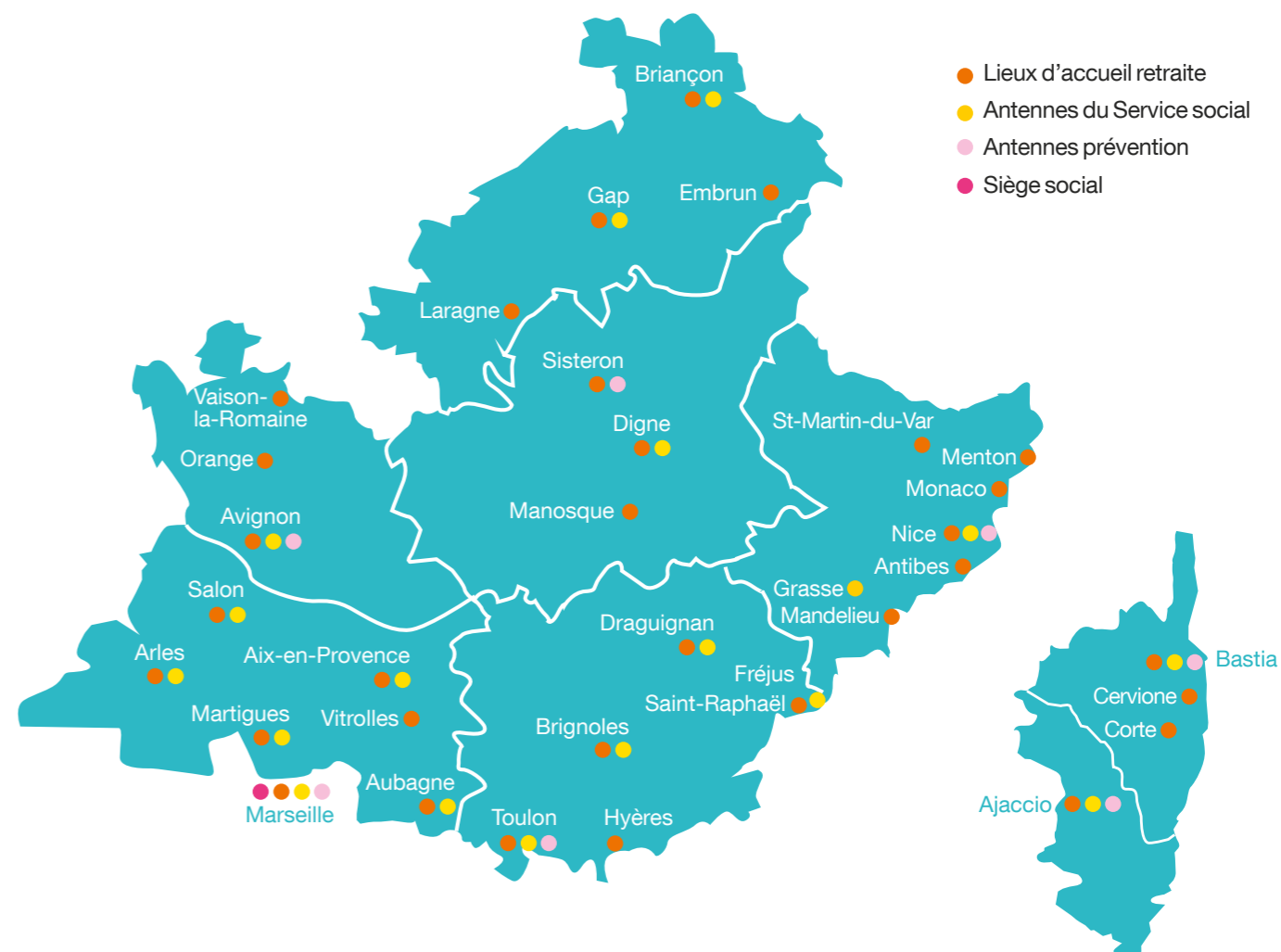
- ▶ La Caisse nationale d'assurance vieillesse (l'Assurance retraite - Cnav).
- ▶ La Caisse nationale de l'assurance maladie (l'Assurance maladie - Cnam).

Elle est chargée de :

- ▶ Gérer la carrière des assurés.
- ▶ Calculer leur retraite et payer leurs prestations.
- ▶ Prévenir les risques professionnels, assurer la santé et la sécurité au travail.
- ▶ Accompagner les assurés fragilisés par un problème de santé ou de perte d'autonomie.
- ▶ Assurer des tâches d'intérêt commun pour le compte d'autres organismes sociaux.

En tant qu'organisme de service public, la Carsat Sud-Est poursuit l'objectif de simplification de son offre de services et d'accès aux prestations, mais aussi de son fonctionnement interne en vue d'une constante amélioration de sa performance.

SON TERRITOIRE ET SES PUBLICS



LA GOUVERNANCE : DIRIGER ET PILOTER L'ORGANISME

Le Directeur Général et l'équipe de Direction

Le Directeur Général est nommé par le Directeur de chaque Caisse nationale, sur proposition du Comité des carrières et après concertation avec le Président du Conseil d'Administration.

Le Directeur Général :

- ▶ Élabore la stratégie de l'organisme et met en oeuvre les moyens en vue de l'atteinte des objectifs.
- ▶ Assure le fonctionnement général de l'organisme sous le contrôle du Conseil d'Administration.
- ▶ Soumet, chaque année, au Conseil d'Administration les projets de budgets de l'organisme et les rapports prévus par les textes (rapport administratif et financier, rapport d'activité...).
- ▶ Préside le Comité Social et Économique.
- ▶ Représente la Caisse en justice et dans tous les actes de la vie civile.

Le Directeur Général anime, tous les 15 jours, un Comité de Direction (CODIR) qui réunit l'ensemble des Directeurs et Sous-Directeurs de la Caisse.

FAITS MARQUANTS

L'année 2023 a été marquée par trois nouvelles prises de fonction :

- ▶ Lionel Evesque au poste de Directeur Retraite.
- ▶ Jérôme Ollès au poste de Directeur Informatique.
- ▶ Jean-François Adam au poste de Directeur de la Stratégie et des Projets.



VINCENT VERLHAC
Directeur Général



JÉRÔME OLLÈS
Directeur Informatique



LIONEL EVESQUE
Directeur Retraite



ISABELLE MARCHAND
Directrice Ressources Humaines



JEAN-FRANÇOIS ADAM
Directeur de la Stratégie & des Projets



BÉATRICE GUERRINI
Directrice Risques Professionnels & Accompagnement Social



VALÉRIE BUHR
Directrice Comptable & Financière



VINCENT PERNOT
Directeur Administration Générale



SYLVIE MORAIS REBELO
Sous-Directrice Agence & Offre de services



MAGALI PERNOT
Sous-Directrice Supports & Pilotage Métier



JACQUELINE THÉODORAKIS
Sous-Directrice de la Stratégie & des Projets



ALICE LAVANDERA
Sous-Directrice Accompagnement Social



FABIENNE SOUCHAUD
Sous-Directrice 1^{re} Fondée de Pouvoir



Le Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration, instance paritaire composée de représentants des employeurs et des assurés sociaux, oriente et contrôle l'activité de la caisse, vote les budgets et veille aux relations avec les usagers. Il s'appuie sur les travaux de sept commissions, réglementaires ou facultatives.

Installation du nouveau Conseil d'Administration - le 18 mars 2022.

Présidente : Aline Moulin
2^e Vice-Président : Jean-Pierre Koller
3^e Vice-Présidente : Odile Tarizzo

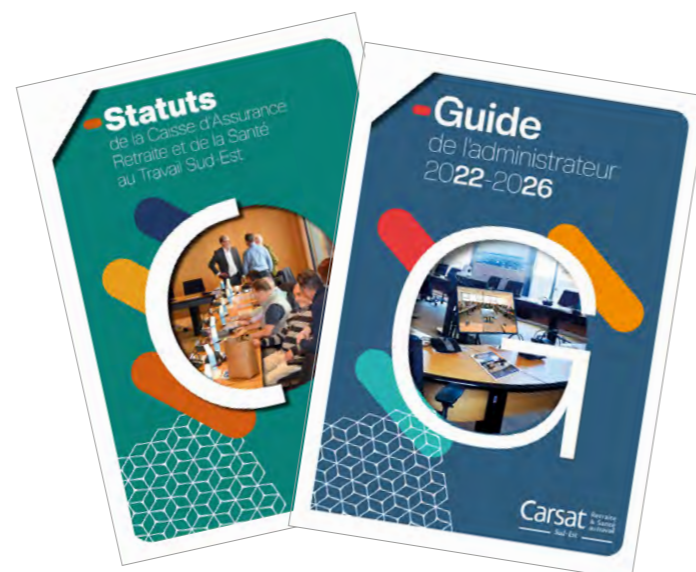
Il est composé de 17 membres titulaires (15 membres suppléants) ayant voix délibératives, 4 personnes qualifiées ayant voix délibératives et 6 membres ayant voix consultative (1 suppléant).

Il a notamment pour rôle :

- D'orienter et de contrôler l'activité de l'organisme en se prononçant sur les rapports qui lui sont soumis, notamment ceux relatifs au fonctionnement administratif et financier de la Caisse.
- D'établir les statuts et le règlement intérieur de l'organisme.
- De voter les budgets de la gestion administrative vieillesse et maladie, de l'action sanitaire et sociale, de la prévention des risques professionnels.
- De voter, le cas échéant, les budgets d'opérations en capital concernant les programmes d'investissements, de subventions ou de participations financières.
- De nommer le Directeur Général et l'Agent Comptable, sous réserve de l'agrément.

▸ De contrôler l'application par le Directeur Général et l'Agent Comptable, des dispositions législatives et réglementaires, ainsi que l'exécution de ses propres délibérations.

▸ D'approuver les comptes de l'organisme, sauf vote contraire à la majorité des deux tiers des membres...



TITULAIRES

SUPLÉANTS

ADMINISTRATEURS AVEC VOIX DÉLIBÉRATIVE

REPRÉSENTANTS DES ASSURÉS SOCIAUX

CGT	Danielle ALBIN Yohann MAZOYER	Volny DE PASCALE Laurent METZINGER
FO	Nicolas BUENO Jean-Philippe ORANGER	Gisèle ADOUE Chantal GAUGAIN
CFDT	Dominique KLEIN Amor GHOUA	Manuel GIL DE SOUSA <i>Non désigné</i>
CFTC	Aline MOULIN (Présidente)	Geneviève BUHLER
CFE-CGC	Daniel PETRUCCI	Laurent LAUBRY

REPRÉSENTANTS DES EMPLOYEURS

MEDEF	Jean-Vincent ACHARD Jean-Luc LIBRATI Muriel SIMON-DEVOS Odile TARIZZO (3 ^e Vice-Présidente)	Béatrice BUISSON Jean-Marc CARRERAS Jean-Michel LAFFITE Pierre-Jean MAGRO
CPME	Thierry DOREAU Jean-Rémy GOFFINET Jean-Pierre KOLLER (2 ^e Vice-Président)	Gilles PARA Guy SAINT-LEGER <i>Non désigné</i>
U2P	Richard TAGARIAN (1 ^{er} Vice-Président)	Vincent VENDREDI

REPRÉSENTANTS DE LA FÉDÉRATION NATIONALE DE LA MUTUALITÉ FRANÇAISE

Bruno HUSS	Nathalie CACCIAGUERRA
------------	-----------------------

PERSONNES QUALIFIÉES

Marc-Karim BEN DIANE Olivier GUERIN Gil SILVESTRI Gérald VAUDEY (Représentant des retraités)

ADMINISTRATEURS AYANT VOIX CONSULTATIVE

REPRÉSENTANTS DES ASSOCIATIONS FAMILIALES

Pascal LISSY	Jean-Christophe MERLE
--------------	-----------------------

REPRÉSENTANTS DES INSTANCES RÉGIONALES DE LA PROTECTION SOCIALE DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

Alain ANGLES (Paca) Lucienne PETROLI (Corse)

REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

Virginie LARSY (Employés FO) Frédérique PETIT (Employés FO) Stéphane PAULET (Cadres FO)

02

LA CARSAT SUD-EST

AUX CÔTÉS
DES ASSURÉS,
**SALARIÉS &
TRAVAILLEURS
INDÉPENDANTS**

TOUT AU LONG DE LEUR CARRIÈRE PROFESSIONNELLE

Dès le premier emploi des assurés, puis tout au long de leur vie professionnelle, la Carsat Sud-Est enregistre les montants de leurs salaires et de leurs cotisations auprès de leurs employeurs dans un compte individuel.

L'objectif est de garantir la qualité de ce compte en amont de leur demande de retraite afin de permettre un calcul rapide et juste de leurs droits.

La Carsat Sud-Est conseille les employeurs et leurs salariés de plus de 55 ans sur leurs droits à la retraite et les informe sur la nécessité d'anticiper et de se renseigner sur les avantages à réaliser leurs démarches en ligne et les possibilités de bénéficier des dispositifs de prolongation.

FAITS MARQUANTS

► **L'ouverture du nouveau service en ligne de demande de mise à jour de la carrière**

Depuis septembre 2023, les assurés peuvent mettre directement à jour les périodes militaires ou les trimestres liés aux enfants sur le site www.lassuranceretraite.fr

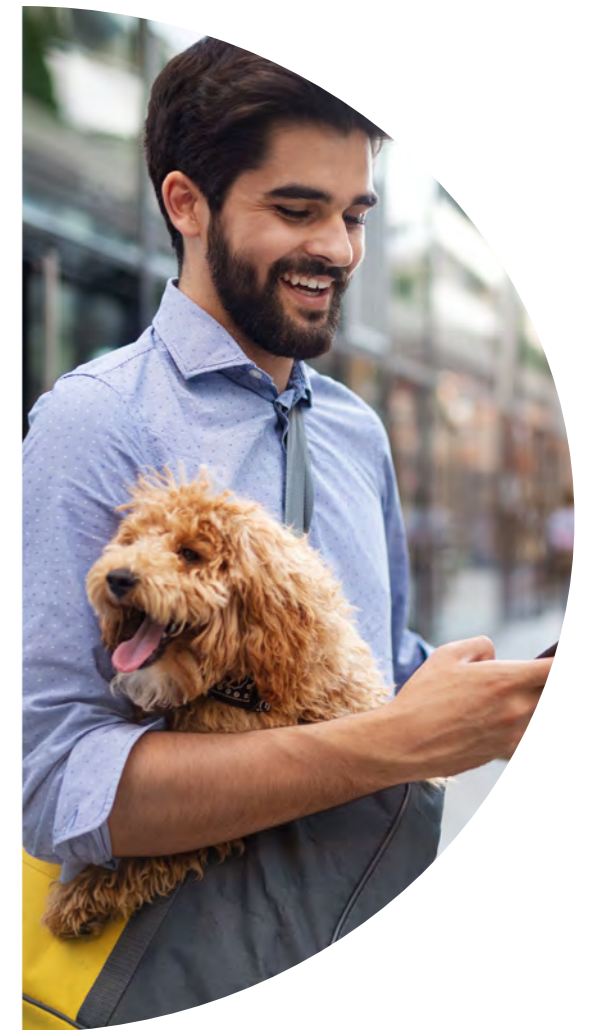
► **L'offre de rendez-vous conseil en entreprise de la Carsat Sud-Est demeure d'actualité**

Elle s'est déployée tout au long de l'année afin d'accompagner des entreprises et leurs salariés dans les démarches de passage à la retraite. Les conseillers de la Carsat Sud-Est peuvent intervenir directement en entreprise.

PERSPECTIVES 2024

► **Toujours plus de services en ligne** et un engagement renouvelé pour traiter les demandes de mise à jour de la carrière à tout âge.

► **Poursuite de l'offre de rendez-vous conseil en entreprise** pour conseiller et aider les salariés dans leurs démarches retraite.



4 924

**rendez-vous individuels
physiques** réalisés en
entreprise par la Fonction
Conseil Entreprises

3 868

mises à jour de carrière
d'assurés de moins
de 58 ans

POUR PRÉPARER ET ASSURER LEUR PASSAGE À LA RETRAITE

La Carsat Sud-Est accompagne les assurés du régime général en leur offrant des services au plus près de leurs besoins. L'attribution de la retraite n'est pas automatique. L'assuré qui souhaite partir à la retraite doit contacter la Carsat Sud-Est 12 mois avant la date de départ souhaitée et déposer son dossier 6 mois avant cette date pour que le paiement soit garanti dès le point de départ.

FAITS MARQUANTS

► Priorité donnée aux demi-journées dédiées à l'accueil d'urgence sans rendez-vous en complément de l'offre de rendez-vous

Le rendez-vous avec un conseiller retraite est un moment important pour les assurés proche de la retraite. Afin d'accueillir les assurés les plus fragiles, pour lesquels les démarches de prise de rendez-vous peuvent s'avérer compliquées, toutes les agences de la Carsat Sud-Est étaient ouvertes au moins une demi-journée par semaine sans rendez-vous.

► Deux nouvelles éditions des «Rendez-vous de la retraite» pour aider les Français à préparer leur retraite

Comme les années précédentes, la semaine des «Rendez-vous de la retraite» a connu un grand succès. C'est l'occasion pour les assurés de plus de 55 ans de comprendre les étapes de préparation à la retraite, d'identifier les bonnes pratiques à adopter tout au long de leur carrière et de se familiariser avec les outils d'aide à la décision proposés gratuitement par les régimes de retraite.

► Développement de «forums retraite» en régions Paca et Corse

Les «forums retraite» sont des événements organisés localement par la Carsat Sud-Est durant lesquels les assurés peuvent rencontrer les conseillers de l'organisme, mais aussi de la MSA, de l'Agirc-Arrco ou de la CPRP SNCF. En 2023, des forums se sont tenus dans le Var, en Corse, dans les Alpes-Maritimes et les Bouches-du-Rhône.



► Centralisation de la gestion des retraites pour incapacité professionnelle permanente à Marseille

La retraite pour incapacité professionnelle permanente (aussi appelée retraite pour pénibilité) est un dispositif spécifique qui permet d'anticiper le départ en retraite pour incapacité. La Carsat Sud-Est renseigne les assurés et organise une commission lorsque le départ anticipé est soumis à l'avis de professionnels qui déterminent le lien entre l'activité professionnelle et les pathologies des assurés.

76 034
demandes de retraites personnelles traitées

56 243
rendez-vous réalisés

20
réclamations de salariés sur l'exposition aux facteurs de Risques Professionnels concernés par le C2P examinées en commission paritaire

20 979
demandes de retraites de réversion traitées

547 167
appels traités

198
espaces France Services partenaires en régions Paca et Corse

23 124
demandes de retraites révisées

141 299
mails traités (1 semaine)

14 005
demandes d'Aspa

133 522
mails traités (2 jours ouvrés)

82 %
taux de satisfaction des assurés



Compte Professionnel de Prévention (C2P)

Depuis le 1^{er} janvier 2019, la gestion du C2P, jusque-là assurée par la Cnav, a été confiée à la Cnam et au réseau des organismes chargés de la gestion du risque des Accidents du Travail et Maladies Professionnelles du régime général.

Le C2P a été modifié par la réforme 2023 des retraites : abaissement des seuils sur les facteurs de risques les plus déclarés, déplafonnement du C2P, intégration des nouveaux embauchés des régimes spéciaux supprimés...

PERSPECTIVES 2024

► Retour des rendez-vous de la retraite en 2024 !

Deux éditions des rendez-vous de la retraite seront organisées en 2024 aux dates suivantes :

- Du samedi 23 au vendredi 29 mars.
- Du lundi 7 au vendredi 12 octobre.

► Nouveau service en ligne «Obtenir mon âge de départ à la retraite»

Les assurés peuvent désormais, s'ils y sont éligibles, obtenir leur attestation de départ en retraite anticipée carrière longue en ligne.

► Poursuite de l'entraide entre caisses régionales pour le traitement des réclamations et des demandes des salariés et des employeurs dans le cadre du C2P.

DE MANIÈRE À ACCOMPAGNER LES PLUS FRAGILES

La survenue d'une pathologie invalidante, associée à des changements de vie (invalidité, passage à la retraite, risque d'inaptitude au travail...), est, pour la personne qui en est atteinte et ses proches, un bouleversement avec des intensités diverses qui vont bien souvent au-delà du seuil du soin.

Les conséquences de ce bouleversement fragilisent la personne et peuvent avoir un retentissement majeur et impacter les sphères, privées, professionnelles ou encore sociales.

L'action du Service social de l'Assurance maladie de la Carsat Sud-Est participe à aider l'assuré à reprendre pied dans ces événements de vie et à lui donner les clés pour s'en sortir de manière autonome et durable. De là, découlent deux missions :

- ▶ Sécuriser les parcours en santé.
- ▶ Prévenir le risque de désinsertion professionnelle (PDP).

FAITS MARQUANTS

- ▶ Le 36 46 permet de joindre le Service social du lundi au vendredi.

Entre 2022 et 2023, une augmentation de 4 % d'appels traités par le Service social est enregistrée.

30 906 appels en 2022 et 32 145 appels en 2023 ont été honorés. Cette modalité de contact direct vers le Service social se développe comme canal d'entrée privilégié.

- ▶ Les partenaires intra/extra-institutionnels du Service social ont signalé et orienté 13 931 assurés pour prise en charge.

- ▶ Toujours à l'écoute, le Service social a mené une enquête de satisfaction et a recueilli les besoins des assurés, permettant d'adapter ses offres aux spécificités des territoires.



23 724

personnes accompagnées

67 282

entretiens sociaux réalisés dont :

35 052

entretiens téléphoniques

32 092

entretiens physiques

138

entretiens en visio, qui concernent essentiellement les réunions tripartites avec les organismes de formation dans le cadre de bilans

3,6

entretiens en moyenne réalisés par bénéficiaire tous axes confondus

24 947

entretiens pour 10 636 bénéficiaires dans l'axe SPS

42 335

entretiens pour 13 088 bénéficiaires sur l'axe PDP

4

actions de type « travail social de groupe » réalisées, lors de 19 séances ayant réuni 95 participants

3

actions de type « intervention sociale d'intérêt collectif » effectuées, lors de 11 séances ayant réuni 63 participants



- ▶ Depuis 2019, le Service social anime un forum à destination des assurés/patients de l'Institut Paoli-Calmettes

Cette offre a évolué après la crise sanitaire en proposant une collaboration avec le pôle Assurance maladie et Caire 13, qui s'adresse également aux aidants. En 2023, la rencontre a permis d'accueillir une cinquantaine d'assurés/aidants, dont certains ont pu bénéficier des offres à la sortie d'hospitalisation.



FAITS MARQUANTS

► Les assurés du Vaucluse, dont le maintien dans l'emploi n'est pas possible au sein de leur entreprise du fait d'un problème de santé, se voient proposer une passerelle, du Service social vers Pôle emploi. Ce parcours type expérimental, leur permet d'élaborer un nouveau projet professionnel adapté.



► Des actions collectives d'accompagnement social ont de nouveau été lancées. À titre d'exemple, un groupe «stop and start» a été mené sur l'axe PDP dans les Alpes-Maritimes. Le contenu des séances a été co-construit avec neuf assurés, en utilisant des méthodes innovantes. Ce travail a permis de redynamiser l'accompagnement social, en faisant évoluer l'image de soi de chaque participant. Écoutez le podcast ci-dessous.



PODCAST

PRÉVENTION DE LA DÉSINSERTION PROFESSIONNELLE

PERSPECTIVES 2024

- Le Service social et la «Mission accompagnement santé», présente dans chaque Cnam, renforceront leur collaboration pour lutter contre le renoncement aux soins.
- Une nouvelle procédure de gestion des réclamations sera mise en place en 2024.
- Le Service social développera et intensifiera ses partenariats afin de fluidifier le signalement des assurés fragilisés par leur état de santé avec la signature de conventions, la mise en place de chartes...
- Le Service social participera à la mise en place du nouveau parcours invalidité pour que l'assuré se sente accompagné de manière utile et bienveillante, de l'entrée à la fin de cette étape de vie.
- Une attention particulière sera portée aux aidants afin de les accompagner dans l'accès à leur propre santé.

EXPOSÉS À L'AMIANTE DURANT LEUR ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE

Les personnes ayant été exposées à l'amiante durant leur activité professionnelle peuvent bénéficier, sous certaines conditions, de l'Allocation des Travailleurs de l'Amiante (ATA). L'ATA permet de cesser toute activité, dès 50 ans et jusqu'à l'ouverture des droits à une retraite à taux plein du régime général. La Carsat Sud-Est gère les allocations des assurés résidant en régions Paca et Corse, Occitanie et Rhône-Alpes.

FAIT MARQUANT

- Maintien de l'activité du processus ATA au sein de la Carsat Sud-Est

Alors qu'une mutualisation de l'activité l'ATA avec la Cnam Île-de-France était initialement prévue en mai 2023 et à la suite d'une décision nationale, la Carsat Sud-Est conserve finalement la totalité de son champ de compétences. Le périmètre géographique d'activité demeure inchangé. À ce titre, elle a étoffé son équipe afin d'assurer la pérennité de la liquidation de cette prestation.

PERSPECTIVE 2024

- Programme de professionnalisation et d'accompagnement des nouveaux embauchés

La Carsat Sud-Est s'est engagée dans un programme de professionnalisation et d'accompagnement des nouveaux embauchés sur le processus ATA afin de s'assurer de leur montée en compétences, notamment dans le domaine réglementaire, et de garantir la qualité de la liquidation de la prestation amiante.



56,8 millions d'€

d'allocations ATA versées à 1 701 allocataires pour un montant moyen de 2 805 €

03

LA CARSAT SUD-EST

PROCHE DE
SES ASSURÉS
RETRAITÉS

POUR PAYER LES PENSIONS ET GÉRER LES CHANGEMENTS DE SITUATION

La Carsat Sud-Est calcule et paie la retraite. Elle détermine les droits à la retraite des assurés en tenant compte des dispositions réglementaires. Grâce au développement des services en ligne sur le site www.lassuranceretraite.fr, les retraités peuvent facilement consulter le calendrier des paiements, le détail de leurs trois derniers paiements ou le montant déclaré à l'administration fiscale.

FAITS MARQUANTS

► Offres de services :

L'offre de services de rendez-vous, mise en place en 2022, pour la gestion des appels entrants de niveau 2 sur le domaine Gestion du Compte Prestataire, confirme son efficacité.

Ils sont proposés dans un délai de moins de 24h. La satisfaction des retraités est ressentie lors des rappels effectués à la date et à l'heure choisies par l'assuré.

Pilotée en coordination avec la plateforme de services, l'offre de services téléphonique s'enrichit sur le dernier trimestre 2023 :

- Arrivée en octobre du catalogue national de SMS égrenés, dont la partie Paiement a été proposée par le DGCP de la Carsat Sud-Est.
- Ouverture en novembre des rendez-vous téléphoniques vers l'international.

Dans un premier temps, vers les pays couvrant la majeure partie de la population de retraités de la Carsat Sud-Est (Algérie, Espagne, Maroc et Tunisie).

► Qualité de l'instruction

Relance en 2023 de la démarche locale «Vigipaiement». Lancée en 2019, cette action de formation vise à améliorer les connaissances métiers des équipes.

Objectifs : assurer le paiement du bon droit, au bon assuré et au bon montant, et orienter le travail des collaborateurs avec l'aspect conseil sur le compte prestataire.

► Pour les assurés concernés par la réforme 2023, une mise en paiement, en très grande majorité, dans les temps

Lorsque la réforme est entrée en vigueur au 1^{er} septembre 2023, les équipes de la Carsat Sud-Est étaient prêtes et les assurés concernés ont pu être payés dans les temps, en équité avec les personnes bénéficiaires des retraites selon les anciennes modalités de calcul.

► La majoration du minimum contributif prévue par la Réforme des retraites a été mise en œuvre avec succès et de façon automatisée pour la très grande majorité des assurés



1 590
rendez-vous assurés

12
milliards d'€
de prestations d'Assurance
vieillesse versées

10,4
milliards d'€
d'allocations Droits Propres
versées pour un montant mensuel
moyen de 682 €

2 512
Droits Propres concernés par la
réforme en retard de paiement en
stock

PERSPECTIVES 2024

► Professionnalisation de la relation avec l'assuré

En collaboration avec la Direction des Ressources Humaines, l'organisation de formations sur cette thématique (téléphone/mail/SMS égrenés) est mise en œuvre, celles-ci n'ayant pu être dispensées en 2023.

► Développement des compétences sur le processus retraite

Organisation d'une nouvelle session de formation «Points clés retraite adaptés au domaine Gestion des Publics en Paiement». Complémentaire à la démarche «Vigipaiement», cette formation permet aux gestionnaires une meilleure analyse du compte (droits/ressources/situation familiale...) pour solliciter par la suite le retraité et/ou le service Retraite compétent (fraude, liquidation...).

► Le dernier groupe d'assurés concernés par la majoration du minimum contributif sera payé en septembre 2024 (avec les rappels)

Les assurés retraités avant 2012 et en 2023 bénéficieront à leur tour de l'augmentation du minimum contributif à la suite de la réalisation des dernières opérations de mise à jour des outils de calcul plus complexes.

► Les premières retraites, faisant suite à un cumul emploi-retraite, commenceront à être mises en paiement

Autre nouveauté issue de la Réforme, la deuxième retraite succédant à un cumul emploi-retraite sera payée dès 2024 aux personnes qui en feront la demande.



POUR PRÉVENIR ET RÉDUIRE LA FRAGILITÉ

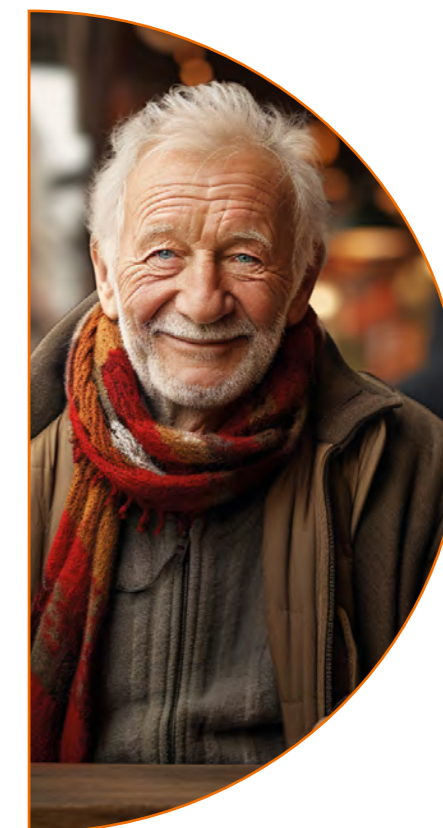
La Carsat Sud-Est met en œuvre des actions de prévention centrées, d'une part, sur la promotion du vieillissement actif en santé et, d'autre part, sur un accompagnement individuel à domicile pour les retraités les plus fragiles.

FAITS MARQUANTS

Une stratégie régionale ambitieuse en faveur du «Bien-Vieillir» dans un chez-soi adapté

► La Carsat Sud-Est a soutenu 23 opérations de construction et de rénovation de lieux de vie collectifs (principalement des résidences autonomie) permettant notamment la création de nouvelles places pour retraités.

► En 2023, les liens partenariaux se sont renforcés avec les bailleurs sociaux afin de soutenir la rénovation des logements du parc social, mais aussi de les accompagner dans la prise en compte du vieillissement des résidents (actions collectives/formations).



1 277 772

bénéficiaires de pensions de la Carsat Sud-Est en France et à l'étranger

234 941

bénéficiaires d'une pension de réversion pour un montant mensuel moyen de 351 €

≈ 320 000

qualifications de certificats d'existence

24 000

mails de réclamation analysés et traités ou transmis aux Carsat concernées

190 000

demandes concernant la Gestion du Compte Prestataire reçues des retraités et des partenaires (notaires, tribunaux, structures de représentation)

93 023

bénéficiaires du minimum vieillesse pour un montant mensuel moyen de 458 €, payés en complément d'une allocation **Droit Propre**

3 859

bénéficiaires du minimum vieillesse pour un montant mensuel moyenné de 361 €, payés en complément d'une allocation **Droit Dérivé**

104 460

assurés déjà en paiement concernés par l'augmentation du minimum contributif

24 000

actes de décès multi-régimes pris en charge par la Carsat Sud-Est et la Cnav Île-de-France, dans le cadre de la Mission réseau déléguée «Mutualisation des Certificats d'Existence»

12,3 millions d'€

investis pour le financement de lieux de vie et d'accueil collectifs

773 500 €

de budget alloué à huit bailleurs sociaux pour l'adaptation de 221 logements



VIDÉO

BAILLEURS
SOCIAUX



► La professionnalisation des aides à domicile des seniors a été prolongée avec l'évolution du dispositif de formations «Savoir Seniors Santé».

► La Carsat Sud-Est a veillé à poursuivre la diversification des services proposés aux retraités dans le cadre du forfait de prévention OSCAR, notamment en y intégrant de nouvelles prestations innovantes.

La Carsat Sud-Est au plus près des retraités des régions Paca et Corse

► La Carsat Sud-Est a été au plus près des bénéficiaires retraités sur les territoires en étant présente, avec ses équipes, lors de 33 forums seniors, salons ou réunions collectives en initiant des participations conjointes avec la Direction Retraite et la Direction des Risques Professionnels.

► Les futurs et jeunes retraités ont pu bénéficier des ateliers du nouveau parcours de prévention «Bienvenue à la retraite» défini par les Caisses nationales, Cnav et CCMSA.

► Afin de mieux faire connaître aux retraités les services et aides proposés par la Carsat Sud-Est, des courriels d'information ont été diffusés à compter de juin 2023 pour anticiper les besoins de 17 179 nouveaux retraités et retraités depuis moins de 5 ans et, à compter d'octobre, pour des demandeurs de plans d'aides OSCAR.

► Possibilité de rendez-vous téléphoniques pour les retraités avec un conseiller de l'Action sociale (en composant le 39 60) pour obtenir des renseignements sur le Bien-Vieillir et les prestations de la Carsat Sud-Est.

► La Carsat Sud-Est a mis en œuvre des actions afin de diffuser encore plus largement, auprès des retraités, ses plans d'aide OSCAR permettant de financer des prestations d'aide à la vie : tâches quotidiennes (ménage, linge, courses ...), sécurité (aides techniques, téléassistance...), bien-être et activités collectives.

► La Carsat Sud-Est a augmenté les financements dévolus aux évaluations des besoins du retraité pour maintenir son autonomie afin de systématiser un «check up social» pour toute sollicitation (sous conditions d'éligibilité).



18,7 millions d'€

versés aux 26 188 retraités bénéficiaires d'une aide individuelle

4,5 millions d'€

pour 1 837 aides individuelles à l'habitat

260 557 €

alloués aux plateformes de répit et les actions collectives à destination des aidants

434 380 €

dédiés à la mise en œuvre et l'évaluation de 221 modules de formation auprès de 1 694 aidants professionnels

366 500 €

alloués au soutien d'actions Bien-Vieillir de centres sociaux

161 417 €

d'aides exceptionnelles pour 422 retraités en grande difficulté sociale

1 421

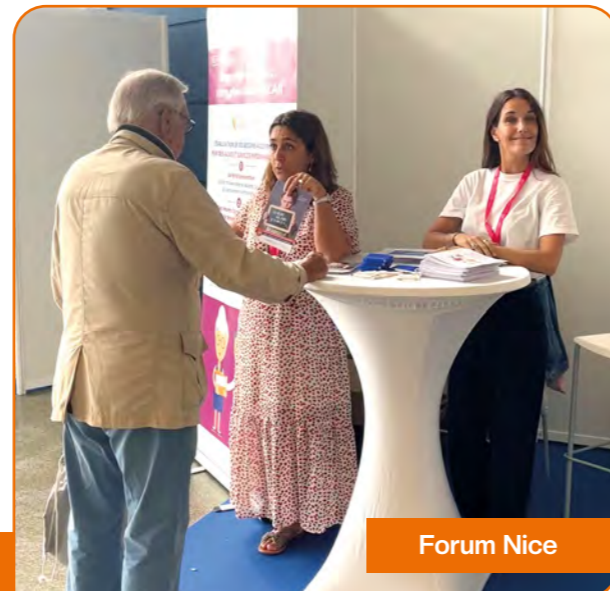
actions collectives et ateliers Bien-Vieillir menés par les Asept Paca et Corse, structures co-pilotées par la Carsat Sud-Est

- Orientation, sur certains territoires, vers le projet Icope de l'OMS, un check up santé qui permet de dépister les fragilités liées à l'âge.
- Développement d'aides en cas de difficultés comme l'hospitalisation ou la perte d'un proche.
- Lancement d'un nouveau coup de pouce financier permettant d'aider, de façon exceptionnelle, les retraités en situation précaire à régler certaines factures (loyer, énergie).
- La Carsat Sud-Est a déployé des crédits pour financer du temps d'aide aux aidants via l'augmentation du nombre de créneaux de répit permettant le soutien du temps libéré par l'accompagnement à domicile de l'aidé et/ou en accueil de jour et l'organisation d'actions collectives (sophrologie, activité physique adaptée, groupes de parole, formation) au bénéfice des aidants.





Forum Embrun



Forum Nice



Forum Salernes

1 123
seniors rencontrés,
informés et orientés lors
de **33 salons ou forums**



**BIENVENUE À
LA RETRAITE**

**UN SERVICE PROPOSÉ
PAR VOTRE CAISSE DE
RETRAITE**



51
cycles
d'ateliers
Bienvenue
à la retraite
prévus



PERSPECTIVES 2024

► Améliorer le contenu des aides individuelles autonomie accordées aux retraités :

- Proposer de nouvelles prestations qui enrichiront les plans d'aides OSCAR : « **bien dans mon assiette** » ajoutera des heures d'accompagnement à la préparation des repas et « **bien dans mon corps** » des heures dédiées aux déplacements.
- Renforcer les **aides en cas de coup dur**, c'est-à-dire l'accompagnement à domicile après hospitalisation et l'aide en situation de rupture, en étoffant les forfaits de prévention OSCAR et en élargissant les motifs d'éligibilité.
- Poursuivre l'**augmentation du nombre de bénéficiaires** d'un plan d'aides OSCAR via une politique volontariste de développement des évaluations.

► Informer et prévenir, dès le départ à la retraite, en organisant 51 cycles d'ateliers « Bienvenue à la Retraite » dédiés aux futurs et nouveaux retraités pour vivre une retraite active et épanouie.

► Repérer et lutter contre le non-recours via une expérimentation avec le CCAS de Marseille 3^{ème} en déclinant un plan de communication dédié aux partenaires avec des offres ciblées et le développement d'un outil de signalement.

► Poursuivre la politique de soutien des aidants naturels en participant au financement de nouvelles plateformes de répit et en les accompagnant vers un engagement de prévention : ateliers, formations, groupes de parole... Un appel à projets portera sur le repérage et l'accompagnement de l'aidant dans un parcours prévention.

► Soutenir la rénovation des logements, favoriser le repérage des résidents fragiles vieillissants, ainsi que leur orientation vers des programmes de prévention et des services d'aide en renforçant les liens partenariaux avec les bailleurs sociaux.

► Repérer, au plus tôt, et accompagner les porteurs de projets d'habitat inclusif en étant présents sur les territoires lors des conférences des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie.

04

LA CARSAT SUD-EST

ACCOMPAGNE
LES ENTREPRISES

EN PRÉSERVANT LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DE LEURS SALARIÉS

La Carsat Sud-Est est l'organisme de référence en matière de prévention des Risques Professionnels. La maîtrise de ces risques est un enjeu à la fois pour les femmes et les hommes, les entreprises et la société. Si les AT/MP ont un coût, la prévention est un incontournable pour agir positivement sur le volet humain et les relations sociales au sein des entreprises et sur leurs performances.

La Carsat Sud-Est accompagne les acteurs des différents secteurs d'activité dans la réduction du nombre et la gravité des AT/MP en favorisant l'amélioration des conditions de travail.

Par le biais de visites de préventeurs en entreprises, la Carsat Sud-Est a touché **4 371** entreprises représentant **300 000** salariés (2 % des entreprises représentant 19,5 % des salariés des régions Paca et Corse pour une couverture d'AT de 27,6 %).

Des secteurs de la DRP, tels que la formation et la promotion en prévention vers les entreprises, déploient également plus largement les informations et les connaissances en matière de Risques Professionnels. Les secteurs d'assistance viennent renforcer l'action des intervenants en entreprise (contrôleurs de sécurité et ingénieurs conseil) dans différents domaines d'expertise : conception des locaux et des situations de travail, prévention des risques chimiques (avec le Lirc).

Avec les partenaires sociaux, la Carsat Sud-Est poursuit des travaux d'ingénierie et de déploiement de prévention au bénéfice des salariés relevant des secteurs suivis par les CTR.

FAITS MARQUANTS

L'accompagnement des entreprises ciblées est axé autour de trois programmes nationaux et de programmes régionaux ou spécifiques.

Afin d'agir dans les secteurs prioritaires, trois programmes, portant sur les principaux risques, ont été définis au niveau national.

► Les chutes dans le BTP

Acteurs majeurs de la construction, les MOA sont garants de la santé et de la sécurité des intervenants sur les chantiers, de la conception jusqu'à la réalisation des ouvrages. Ils constituent donc une cible particulièrement intéressante.



4 371

entreprises accompagnées
par les préventeurs de
la Carsat Sud-Est

114

contrats de prévention signés
pour un montant de
3,5 millions d'€

FAITS MARQUANTS

En 2023, **52 Maîtres d'Ouvrage ont été accompagnés** par les préventeurs de la Carsat Sud-Est, une soixantaine de leurs opérations ont été suivies dès la phase conception pour intégrer des mesures de prévention dans les «pièces marchés» et près de **152 représentants de ces Maîtres d'Ouvrage ont participé** aux formations proposées sur cette thématique.

En complément de ce programme, et au regard de la sinistralité particulièrement élevée sur les chantiers en régions Paca et Corse, la Carsat Sud-Est a organisé sa **5^e opération «Cap sur les Chantiers»** du 3 au 6 octobre. Cette opération de mobilisation permet, par son ampleur (près de **200 chantiers** visités en 4 jours), d'établir un état des lieux des pratiques et de leurs évolutions d'une année sur l'autre sur les chantiers du BTP en Paca. Cette opération permet également d'alerter les entreprises, les Maîtres d'Ouvrage et les branches professionnelles, sur les manquements constatés en matière de prévention des risques (chute, manutention, écrasement, ensevelissement...). Grâce à de nombreuses retombées médiatiques, «Cap sur les chantiers» sensibilise le grand public au sujet des risques professionnels dans le BTP, mais aussi aux solutions à mettre en œuvre.

► **Les TMS** : sur la période 2018-2022, **435 entreprises** ont été accompagnées dans leur projet de prévention des TMS par la mise en œuvre d'une démarche structurée et participative, proposée par le programme national TMS Pros. Ce programme repose sur un accompagnement des entreprises dont la sinistralité TMS et lombalgie est significative, et une approche sectorielle (principalement dans les secteurs sanitaire et médico-social, BTP, grande distribution, industrie agro-alimentaire, propreté, logistique et métallurgie). Il permet de développer des compétences, de l'autonomie et de gagner en performance. La finalité consiste à diminuer l'impact des TMS, source majeure d'AT/MP.

► **Le programme de prévention «risques chimiques pros»** vise à supprimer ou réduire les expositions aux agents chimiques dangereux : l'enjeu est de poursuivre l'appropriation de l'évaluation du risque chimique par les entreprises et de les aider à maîtriser les situations les plus exposantes auxquelles sont confrontés leurs salariés. Depuis 2018, **556 entreprises** (centres de contrôles techniques, métiers du bois, laboratoires d'anatomopathologie, entreprises de plasturgie...) ont été accompagnées par la Carsat Sud-Est dans les différentes étapes d'avancement : la définition d'un plan d'actions, sa mise en œuvre, puis l'évaluation de son efficacité.



Le rendez-vous annuel «risques chimiques» avec IPRP

L'équipe du Lirc de la Carsat Sud-Est a accueilli le 22 novembre 2023, une trentaine d'IPRP d'une quinzaine de SPST des régions Paca et Corse. Partage de bonnes pratiques entre experts, informations techniques et actualités dans la prévention des risques chimiques étaient au programme de cette journée.



11

dispositifs de financement proposés : **422** entreprises ont bénéficié du dispositif «subvention prévention TPE» pour un montant de **4 millions d'€** et **28** travailleurs indépendants pour un montant de **25 000 €**

99

opérations de conception ou de rénovation de lieux de travail menées et près de **1 137** demandes d'analyses réalisées par le Lirc

25 000

entreprises sensibilisées par les actions d'information et de communication

+ 6 000

personnes touchées par les actions de communication «prévention dans le BTP» de la Carsat Sud-Est (événementiels, reportages, vidéos...)

17 745

documents INRS dédiés à la prévention des risques professionnels diffusés aux entreprises

100

actions d'accompagnement technique (amiante, BTP et équipements de Travail, CLST) et **23** démarches de prévention des RPS menées par les experts de la prévention

131

injonctions adressées à des entreprises dans le cadre de constats de risques exceptionnels (dont **57** ont fait l'objet d'une procédure de majoration du taux AT/MP)

221

salariés ou chefs d'entreprise ont suivi des sessions de formation MOA (y compris amiante), animées par les experts de la prévention. Ces derniers ont aussi animé **7** réunions comptabilisant **165** CSPS

82

formations dispensées au sein de **354** entreprises en direction de **808** stagiaires, dont **42** inscrites au catalogue de la Carsat Sud-Est et **40** conçues en fonction des demandes spécifiques des entreprises et académies

142

nouvelles habilitations délivrées. On compte plus de **624** organismes de formation habilités à animer des formations en prévention en régions Paca et Corse

29

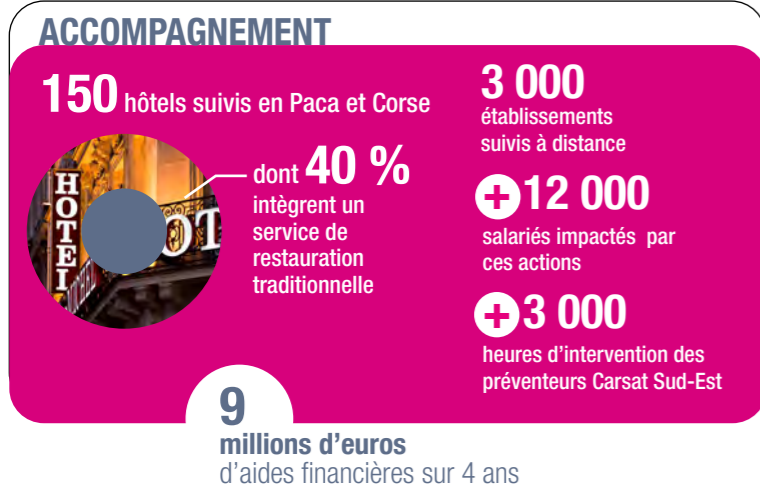
campagnes d'information en prévention et en tarification vers **46 192** entreprises et/ou partenaires

FAITS MARQUANTS

Au-delà des programmes nationaux, des programmes de prévention régionaux sont déployés vers trois secteurs d'activité particulièrement accidentogènes en régions Paca et Corse, à savoir l'hôtellerie/restauration, les garages et le transport logistique.

► Une démarche de capitalisation et d'évaluation de ces trois programmes de prévention régionaux, déployés depuis 2018, a été menée dont voici les principaux résultats :

Prévention dans l'hôtellerie et la restauration



Prévention vers les garages



Prévention dans le transport routier de marchandises



► En 2023, la Carsat Sud-Est est restée proactive sur les approches partenariales pour toucher le plus grand nombre d'entreprises et tout particulièrement les TPE

- Une convention a été reconduite pour quatre ans avec la **Chambre des métiers et de l'artisanat Paca**, au bénéfice des entreprises artisanales (artisans et salariés), en élargissant les champs déjà couverts (santé au travail, préparation de la retraite) à la prévention de la désinsertion professionnelle.
- La signature d'une convention de partenariat avec **l'ARHLM**, articulant des actions communes vers les bailleurs sociaux, à la fois sur le champ de la prévention des risques professionnels (risque amiante et BTP) et sur celui de l'accompagnement au Bien-Vieillir des retraités locataires du parc HLM.

Une matinée de sensibilisation au risque amiante des plus grands industriels de la région

Afin d'informer et de sensibiliser les grands donneurs d'ordre de l'industrie, la Carsat Sud-Est a organisé, avec la Dreets Paca, une rencontre le 19 octobre 2023 visant à rappeler les enjeux en matière de santé au travail, les obligations, ainsi que les bonnes pratiques à mettre en œuvre lors des travaux de maintenance sur les installations industrielles. Ces entreprises, qui ont participé à l'événement, représentent **24 000** salariés et emploient des centaines d'entreprises sous-traitantes.



► En 2023, la Carsat Sud-Est a renforcé la diffusion de l'information en matière de prévention

Près de **9 400** employeurs sont abonnés à la newsletter «3 minutes entreprises». Quatre webinaires sur des sujets liés à la prévention et aux offres de services ont réuni **1 028** participants avec près de **550** vues en rediffusion. Les **65** publications sur des sujets risques professionnels sur LinkedIn ont fait réagir près de **9 000** fois. Les 18 reportages (vidéos, articles) en entreprise valorisant les bonnes pratiques prévention et les 15 nouveaux documents régionaux totalisent sur l'année 2023, **8 234** vues sur le webzine «Solutions prévention Le Mag».

Cap sur les Chantiers





◀ Jérôme Ollès et Carine Dagorne.



▶ Jean-François Adam et Béatrice Guerrini lors de l'ouverture de la plénière DRP.

Plénière DRP 2023



▶ Bertrand Caubrière à gauche, Laurent Laubry et Jean-Pierre Koller à droite.

Vidéos



ACCOMPAGNER LES BAILLEURS SOCIAUX



NUTRITION ET SANTÉ



120
opérations prévues dans le cadre de la CLST

PERSPECTIVES 2024

- ▶ **2024 sera l'année du démarrage de la nouvelle COG**
Les futures actions prioritaires se baseront sur le ciblage des secteurs et des établissements présentant une sinistralité significative. Les trois programmes nationaux (TMS, **RC Pro** et approche sectorielle BTP) se poursuivront.
- ▶ **Un unique programme régional sur le thème de la Conception des Locaux et des Situations de Travail (CLST)**, a été défini avec les partenaires sociaux. Il visera un objectif de **120 opérations** en régions Paca et Corse sur les quatre prochaines années.
- ▶ **Une attention particulière sera portée à la prévention des accidents graves et mortels** sur le plan national en collaboration avec l'ensemble des acteurs de la santé au travail Cpm, Dreets, MSA... Les entreprises concernées feront l'objet d'un suivi prévention spécifique par les intervenants en entreprises de la Carsat Sud-Est.
- ▶ **Après la démarche de capitalisation des programmes de prévention régionaux déployés depuis 2018 vers les trois secteurs d'activité ciblés**, une communication des bonnes pratiques est prévue avec les acteurs de chaque profession dans les années à venir.
- ▶ **Une expérimentation d'actions de prévention à distance** sera lancée vers des entreprises régionales ciblées pour élargir le nombre d'entreprises touchées par nos actions de prévention. En complément des interventions directes en entreprises, un parcours sur-mesure sera ainsi proposé aux employeurs souhaitant avancer sur le sujet de la prévention.
- ▶ **Le budget des aides financières aux entreprises va augmenter significativement**
Avec de nouvelles offres, le soutien financier aux mesures de prévention va s'élargir et, ainsi, permettre aux entreprises d'investir.
- ▶ **Les démarches partenariales, permettant de toucher le plus grand nombre de bénéficiaires, resteront au cœur des préoccupations de la Carsat Sud-Est**
L'année 2024 verra la mise en œuvre de la 3^e génération des CPOM conclus par les Dreets Paca et Corse, la Carsat Sud-Est, et les SPSTi. Ces CPOM préciseront les priorités spécifiques de SPSTi.



PAR L'ÉLABORATION ET LA NOTIFICATION DE LEUR TAUX DE COTISATION AT/MP

Chaque année, la Carsat Sud-Est notifie les taux de cotisation AT/MP aux entreprises des régions Paca et Corse. Ce taux permet de couvrir les salariés du régime général de la Sécurité sociale pour les risques AT/MP et trajets encourus dans le cadre de leur activité professionnelle.

FAITS MARQUANTS

► **La révision du mode de classement des entreprises**
En 2023, l'indicateur CPG Révision de classement était très ambitieux. Grâce à un travail collectif important, il est atteint pour la Carsat Sud-Est et la CGSS Réunion.

► **L'évolution informatique**
L'outil de gestion SNTRP s'est amélioré en intégrant le suivi des recours gracieux et contentieux, facilitant ainsi le pilotage par la Caisse nationale. Cette fonctionnalité est en lien avec la GED Tarification qui permet d'archiver et de mettre à disposition l'ensemble des documents.

L'enquête régionale tarification AT/MP 2023

Dans une démarche d'amélioration de la qualité, une enquête est organisée chaque année auprès d'environ **500** entreprises des régions Paca et Corse ayant eu au moins un contact avec la Carsat Sud-Est pour différentes questions de tarification AT/MP (demande, réclamation...). Elle vise, à la fois, à évaluer le niveau de satisfaction de l'entreprise sur la réponse apportée par le gestionnaire tarification et à connaître ses attentes par rapport au service rendu. **84 %** des sondés sont très satisfaits ou assez satisfaits de la réponse apportée.

PERSPECTIVES 2024

- **La tarification de la CSS Mayotte**
En 2024, la convention de reprise des activités tarification de la CSS Mayotte par la Carsat Sud-Est devrait être signée. Concrètement, toutes ces activités seront traitées au sein du groupe qui a déjà en charge les activités tarification de la CGSS Réunion, reprises quant à elles depuis fin 2018.
- **La mise en place d'une nouvelle organisation interne**
Une nouvelle organisation sera mise en place, fin janvier, afin de tenir compte des évolutions survenues sur la dernière COG (réduction des effectifs, nouveaux outils Tarification dont une GED intégrée dans l'outil de gestion...). De nouvelles méthodes de travail seront recherchées, testées et de nouveaux circuits seront mis en place entre les différents secteurs.



265 796

notifications de taux AT/MP pour la Carsat Sud-Est

34 385

notifications de taux AT/MP pour la CGSS de la Réunion

Comité Net-e

La Carsat Sud-Est anime le comité régional Net-entreprises, qui est composé de l'ensemble des organismes de protection sociale en régions Paca et Corse : DGFIP, Pôle Emploi, Cnam, Urssaf, MSA... Le Comité Net-e vise, par son action de coordination de ces différents acteurs, à promouvoir les services de dématérialisation des données sociales (accessibles via le portail Net-e) auprès des entreprises déclarantes et des tiers-déclarants.

FAITS MARQUANTS

L'année 2023 a été marquée par plusieurs rendez-vous avec les entreprises :

- **Quatre rencontres dans le cadre de «la semaine de la protection sociale en Corse».**
- **Trois rencontres extra à Avignon, Marseille et Carros** organisées, notamment, sur les thèmes «de l'accident du travail à l'offre prévention et accompagnement pour les TPE», «PDP» et «prévention de l'usure professionnelle et réforme des retraites».
- **Un webinaire «le carrefour numérique de la protection sociale»** dédié aux entreprises des départements 04, 05, 83 et 84 autour du thème de la qualité des données sociales : «Net-entreprises : pour des données de compétition!».

L'année 2023 a aussi été riche en salons et congrès.



PERSPECTIVE 2024

- **Le comité va poursuivre l'organisation d'événements** afin de couvrir l'ensemble du territoire du Sud-Est, toujours en partenariat avec d'autres organismes de la protection sociale. Ses objectifs resteront d'informer les entreprises pour simplifier la gestion de leurs données sociales nominatives et de les accompagner avec les offres de l'Assurance maladie.

05

LA CARSAT SUD-EST

**RESPONSABLE
ET PERFORMANTE**

EN MATIÈRE DE PRÉVENTION ET DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE

La lutte contre la fraude contribue à la politique globale de maîtrise des risques.

FAITS MARQUANTS

► **Activité en hausse**

Les chiffres de 2023 (créances recouvrées et préjudices évités), en hausse sensible par rapport à l'année précédente, démontrent que l'activité de lutte contre la fraude est restée effective et efficiente à la Carsat Sud-Est.

► **Des partenariats actifs**

Les partenariats avec les autres organismes de protection sociale de la région Paca se sont poursuivis, tout comme la participation active de la Carsat Sud-Est aux actions communes menées dans le cadre des Codaf.

PERSPECTIVE 2024

► **Amélioration de la qualité d'instruction du domaine « Paiements »**
Plusieurs mesures seront engagées en 2024 pour continuer à renforcer la qualité de l'instruction et son contrôle :

- Évolution du Plan de Maîtrise des Risques national par l'augmentation de certains taux de contrôle.
- Déclinaison d'ateliers spécifiques « Vigipaiement » dans la suite de la formation initiée en 2023 pour l'ensemble du personnel du processus Paiement.



3,8
millions d'€
de créances recouvrées

19,9
millions d'€
de préjudices évités

887
dossiers instruits

DANS LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

À l'écoute des besoins des salariés et des Directions, quatre Départements de la DRH travaillent en synergie pour articuler leurs différentes compétences et venir en appui des missions de l'organisme, dans le souci constant d'adapter son offre de services.

Leur activité s'articule autour des missions suivantes :

- **Organisation des recrutements et de la formation.**
- **Participation à la mise en œuvre des orientations générales** de la politique de gestion des emplois et des parcours professionnels.
- **Suivi individuel et collectif des agents** (de l'embauche à la cessation d'activité).
- **Pilotage et suivi de la politique RH de l'organisme** par la production de données chiffrées et statistiques.
- **Coordination de la politique de santé au travail**, de prévention des risques professionnels, du handicap et accompagnement des évolutions organisationnelles.
- **Acteur de la démarche environnementale et sociale** de l'organisme (RSO).
- **Organisation du dialogue social en lien direct avec les instances représentatives du personnel et les représentants syndicaux** dans le cadre des réunions d'instances, des négociations d'accords locaux et de l'organisation des élections professionnelles.
- **Veille juridique** en rapport avec le contexte et les enjeux de l'entreprise.
- **Travaux de sécurisation et d'assistance juridique** au service de toutes les Directions de l'organisme.



1 634
salariés

1 372
demandes de télétravail
accordées, soit **87,33 %**
d'agents bénéficiaires

1 573
agents formés, soit **94,3 %**
de l'effectif

223
départs, dont **58** départs en
retraite et retraite anticipée

98/100
résultat de l'index égalité
professionnelle femmes/hommes

FAITS MARQUANTS

► Un accompagnement administratif en mutation...

L'année 2023 a été marquée par une forte mobilisation des équipes RH dans la mise en œuvre de mesures, telles que le rachat de jours de RTT, la campagne de monétisation du CET, l'augmentation de la valeur du point de 1,5 % au 1^{er} juillet.

Consciente du besoin d'adapter régulièrement son offre de services, la DRH a diffusé auprès des salariés une enquête de satisfaction portant sur l'offre d'accompagnement administratif et en santé au travail des salariés. Celle-ci a permis de définir les axes d'amélioration prioritaires, mais aussi d'identifier les offres de services RH les plus utilisées.

► ... associé à une démarche qualité de vie au travail

L'écoute et l'accompagnement des salariés ont été renforcés en matière de santé au travail par la mise en place des entretiens infirmiers et de l'intégration des risques psychosociaux dans le DUERP.

Les dispositifs de suivi et d'accompagnement des salariés de l'organisme ont été maintenus et se sont concrétisés par la réalisation d'ateliers d'échanges proposés par le psychologue, le suivi des situations individuelles et la généralisation du dispositif des DAIRH en amont ou à la suite d'une réorganisation. Le recueil du ressenti des salariés, via les questionnaires Octomine, a fait l'objet d'un bilan formalisé et s'inscrit dans le cadre de l'amélioration de la QVCT.



► **Plus largement, la Carsat Sud-Est s'est ancrée dans une démarche de RSO** en promouvant une analyse intégrée RH/RSO de chaque projet, menant des actions en faveur de la sobriété énergétique avec la fermeture de l'organisme durant les ponts de mai et d'août, et assurant la sensibilisation des salariés à travers l'organisation d'événements tout au long de l'année. L'année 2023 a été marquée, notamment, par la reconduction de la convention avec l'Association Télémaque, l'accord mobilité douce, la distribution des sacs à dos (pour les agents qui utilisent des modes de transports vertueux), la participation à plusieurs courses solidaires (Algernon, Bastiaccia...), les collectes alimentaires et non alimentaires, le parrainage de ruches... Enfin, la conciliation vie professionnelle/vie privée a été favorisée avec un taux élevé de télétravailleurs, en augmentation cette année, et la mise en œuvre des lois relatives au congé paternité.

► **Une meilleure visibilité sur les recrutements à venir et l'évolution des emplois**

Face à l'enjeu majeur que représente le pilotage de l'affectation des ressources, une méthodologie partagée a été élaborée. Elle a été proposée pour la prochaine période conventionnelle. Destinée à offrir plus de visibilité sur les possibilités de recrutement, cette démarche s'articulera avec le déploiement de la doctrine de branche GEPPMM afin de concilier les moyens disponibles et les besoins métiers. Ciblée sur les compétences métier, la démarche GEPPMM vise à accompagner les évolutions RH, culturelles et managériales, adapter les métiers aux évolutions structurelles, travailler sur les facteurs d'attractivité, promouvoir l'évolution des compétences et favoriser les parcours internes. L'année 2023 a été consacrée à l'autodiagnostic de six métiers du processus retraite au regard du référentiel national.

► **Un process de recrutement questionné...**

Malgré des tensions persistantes sur le marché du travail et en dépit de l'absence de visibilité budgétaire liée au contexte de renouvellement des COG/CPG, la Carsat Sud-Est a poursuivi une politique dynamique de recrutement. Ainsi, **175** collaborateurs ont intégré l'organisme en 2023, dont **28** en CDI. Afin d'adapter son processus de recrutement, la Carsat Sud-Est s'inscrit dans une démarche participative d'amélioration continue. Ainsi, des webinaires de sensibilisation des recruteurs

aux enjeux de la diversité et de l'égalité des chances ont été organisés, des questionnaires de satisfaction clients ont permis d'enrichir les pratiques, et l'expérimentation du recrutement par les pairs a été initiée afin d'apporter une vision horizontale au dispositif de sélection des futurs collaborateurs. La modernisation du processus de recrutement de l'organisme, pour attirer de nouveaux talents, s'est notamment poursuivie par une refonte des annonces d'embauche afin qu'elles soient plus attractives et qu'elles valorisent les atouts de l'organisme auprès des potentiels candidats.



175 collaborateurs ont intégré l'organisme en 2023, dont **28** en CDI

► **... et une transformation du process de l'accompagnement et de l'évaluation des compétences**

Avec la généralisation du télétravail, la maîtrise des outils collaboratifs et bureautiques s'est imposée comme un enjeu crucial. Pour mesurer le niveau d'appropriation des salariés et favoriser l'inclusion numérique, la Carsat Sud-Est a déployé l'outil interactif «Pix». Relayé par une campagne de communication et différentes actions de sensibilisation à destination de l'ensemble des managers, cet outil a permis à **89 %** des collaborateurs de réaliser un diagnostic sur le parcours «socle des compétences numériques». Cet accompagnement au développement des compétences s'illustre également avec la plateforme «Manager Academy». Dédiée aux managers, elle offre un catalogue de formations en ligne répondant à une diversité de situations managériales.



Par ailleurs, pour redonner du sens à l'EAEA et favoriser un dialogue privilégié entre managers et collaborateurs, **41** collaborateurs de la Carsat Sud-Est ont participé à l'expérimentation de l'outil Zest. L'autoévaluation et la préparation de l'entretien repositionnent l'expérience collaborateur, le développement des compétences et le bien-être au travail au centre des échanges, et favorisent un regard croisé avec le manager lors de l'entretien.

► **Le maintien d'un bon dialogue social**

L'année 2023 a été marquée par la préparation, dès le mois de janvier, des élections des membres de la Délégation du Personnel au CSE. Elles se sont déroulées au mois de novembre et, pour la première fois à la Carsat Sud-Est, par vote électronique.

Le dialogue social s'est concrétisé en 2023 par **17** séances de négociation, qui ont permis, par exemple, de conclure un accord relatif à la mobilité durable et **22** réunions des instances représentatives du personnel.

PERSPECTIVES 2024

► **La transformation des métiers au cœur du processus RH**

La DRH devra coordonner l'affectation des ressources en lien avec les enjeux métiers. Cette approche prospective des RH place le parcours professionnel des agents au centre de la réflexion avec pour objectif de favoriser l'adéquation entre les besoins de l'organisme et les compétences des collaborateurs.

► **Dynamiser la politique d'intégration et améliorer la marque employeur...**

L'un des chantiers prioritaires de la DRH pour 2024 sera le déploiement d'une politique d'intégration permettant de favoriser l'acculturation des nouveaux embauchés au sein de l'organisme, d'harmoniser les pratiques et de proposer la construction d'un parcours d'intégration adapté. Pour cela, la Carsat Sud-Est s'est dotée d'un logiciel d'onboarding. La politique d'intégration devrait également dynamiser l'image et la notoriété de l'organisme afin d'attirer de nouveaux talents, de détecter, puis fidéliser ses talents actuels.



► **... pour attirer les talents de demain**

Afin de répondre aux enjeux de recrutement en conciliant manque d'attractivité et gestion contrainte des ressources, la Carsat Sud-Est va procéder à une refonte de son process de recrutement.

Forte des observations de la démarche d'écoute clients interne menée en 2023, l'organisme va engager des actions d'amélioration de son process, telles que l'expérimentation du recrutement par les pairs, la mise en œuvre de méthodes de sourcing et le développement de partenariats dans le domaine de l'insertion ou de la formation.

Par ailleurs, l'analyse des résultats obtenus lors des évaluations "Pix" permettront d'établir une cartographie des compétences et de proposer des formations adaptées.

► **Un suivi administratif plus efficient et personnalisé**

Afin d'optimiser le traitement des demandes des salariés et d'améliorer la qualité de service, un outil local est en cours de développement en collaboration avec la Direction Informatique. Ainsi, un workflow RH sera déployé en 2024, permettant d'améliorer la prise en charge des sollicitations individuelles des salariés. Pour compléter ce dispositif, de nouvelles modalités d'accueil seront proposées pour assurer des rendez-vous personnalisés.



► **... au service de la qualité de vie au travail au cœur du processus RH**

L'engagement de la Carsat Sud-Est en faveur de l'amélioration de la QVCT sera maintenu. Ainsi, c'est l'un des objectifs qui sera poursuivi dans le cadre de la renégociation de l'accord sur le travail à distance.

La prévention de la santé, sécurité au travail restera au cœur des préoccupations avec le renforcement des actions en santé au travail comme le déploiement des entretiens infirmiers, la poursuite des actions de sensibilisation/prévention (travail sur écran, troubles musculo squelettiques, don du sang, cancer...), les ateliers Yogist (ouverts à tous) et l'utilisation des baromètres Octomine.

La Carsat Sud-Est poursuivra également son engagement dans la démarche RSO en reconduisant les actions en faveur de la mobilité douce (élargissement des conditions d'attribution), de la sobriété énergétique, de l'acculturation au numérique avec la lutte contre la pollution numérique, mais également via des actions en lien avec les écogestes et les engagements solidaires.

Par ailleurs, afin d'orienter les salariés vers le bon interlocuteur RH, mais aussi de faire connaître davantage certaines offres de services, de nouvelles fiches récapitulatives de l'offre de services RH seront mises à disposition sur le portail interne.

► **L'accompagnement des managers au centre des préoccupations**

Au-delà de la formation juridique qui sera dispensée en interne aux managers, un guide d'accompagnement juridique sera finalisé pour leur offrir un appui technique et pédagogique, notamment sur les thématiques de l'intégration, l'évaluation des nouveaux embauchés, les règles applicables au quotidien et la QVCT. Des formations au management hybride et aux espaces de discussion viendront compléter cette offre.

EN TERMES D'INFORMATIQUE

La Carsat Sud-Est dispose de services informatiques performants, articulés autour de deux composantes.

La première, ce sont des équipes qui travaillent au bon fonctionnement de l'organisme (installation et maintenance des matériels, accès à Internet, administration des infrastructures techniques et développements informatiques afin de faciliter la gestion interne de nos activités) et qui veille à la sécurité des systèmes.

La seconde, ce sont d'autres équipes qui travaillent, sous couvert de la Cnav ou de la Cnam, au développement, à la mise en production et aux tests des outils informatiques nécessaires à la bonne réalisation de nos missions de service public (par exemple, les outils permettant de calculer et de payer les retraites).

FAITS MARQUANTS

► **Le projet de mutualisation des infrastructures d'hébergement des informatiques régionales est arrivé à son terme en 2023**

L'objectif de ce projet pluriannuel était de sécuriser les infrastructures des Carsat en centralisant leur implantation sur les sites nationaux de Lyon et de Tours.

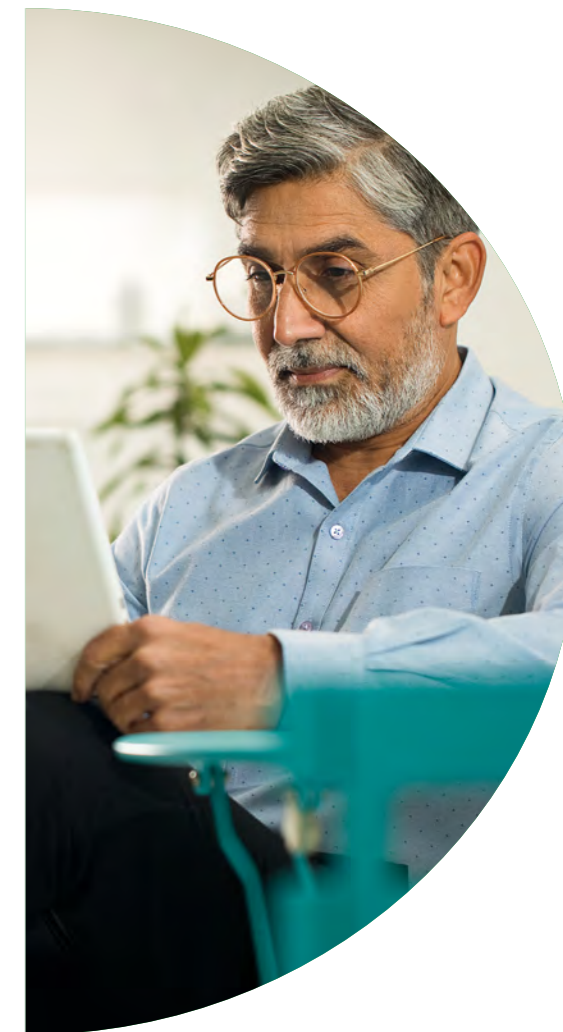
C'est dans la même logique de sécurisation et de rationalisation que le projet TAPIR réseau s'est poursuivi, avec pour objectif final de pouvoir nationalement télé-administrer toutes les infrastructures réseau de l'Assurance retraite.

► **Déploiement softphone Jabber**

Le déploiement de la solution Jabber consistait à remplacer le téléphone physique par un softphone (téléphone sur PC). Pour le siège, environ **925** softphones ont été déployés.

► **Amélioration et optimisation du portail interne**

Le portail interne a été entièrement repensé pour des raisons d'évolutions techniques et de modernisation. Celui-ci offre la possibilité aux salariés d'accéder aux actualités de l'organisme et à leurs outils. Les salariés découvriront sa **nouvelle version début 2024**.



2 679

demandes d'assistance
aux agents via la plate-forme
prises en charge

160

projets informatiques
gérés

180

PV de VABF



FAITS MARQUANTS

► Dans le domaine des Risques Professionnels, de nouveaux outils ont été développés et mis à disposition de toutes les Carsat, toujours dans un objectif de rendre l'activité la plus efficiente possible.

Parmi les travaux menés :

- La prise en compte d'évolutions dans la gestion des recours et de la relation entreprise.
- La mise à disposition d'une calculatrice pour les établissements du BTP ou à option tarifaire entreprise.
- La prise en compte de la nouvelle subvention FIPU.

► Toujours concernant les outils du domaine Risques Professionnels, les installations automatiques, permettant de gagner du temps pour la mise à disposition des utilisateurs, sont désormais systématisées

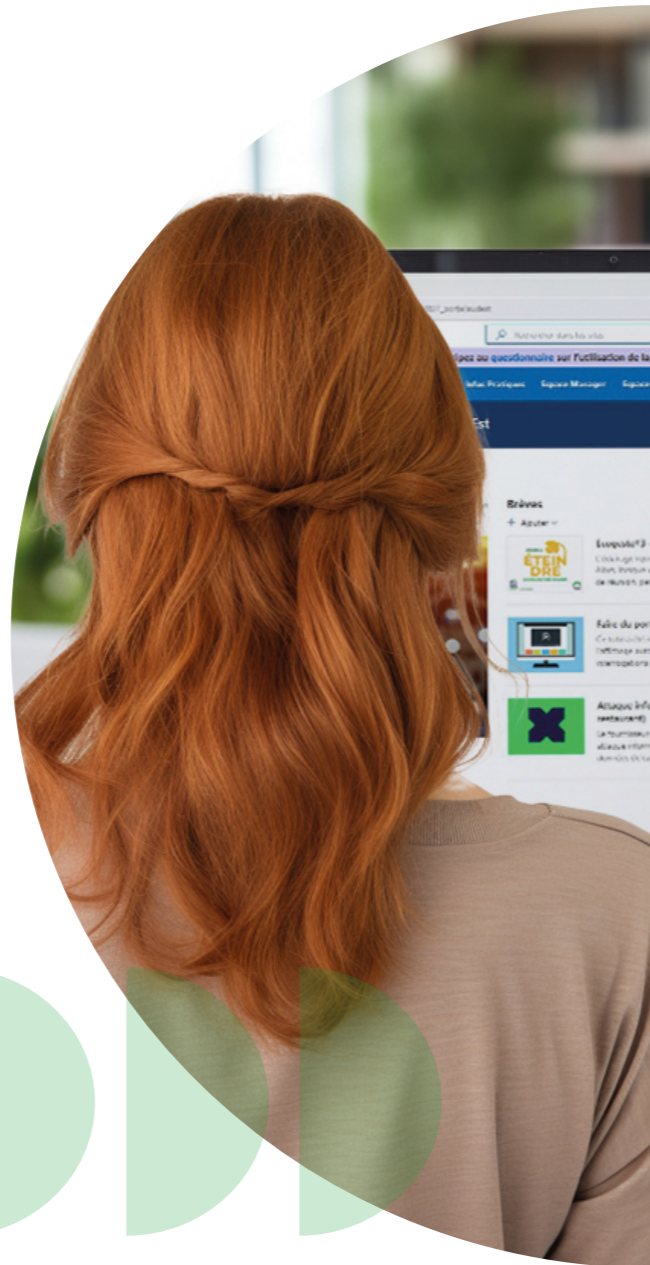
Les travaux (débutés en 2022) ont été finalisés et le périmètre a été étendu à l'ensemble des Systèmes d'Information gérés par la Carsat Sud-Est.

► Le pôle national recettes utilisateurs a été au rendez-vous de la mise en œuvre rapide de la Réforme des retraites 2023

Un pôle a été constitué et s'est fortement mobilisé pour tester au plus vite les développements réalisés pour que les outils utilisés par les conseillers retraite soient rapidement mis à jour. Ils ont ainsi contribué à ce que la mise en application de la réforme, dès le 1^{er} septembre 2023, se passe dans les meilleures conditions pour les assurés, avec des outils en capacité de calculer et de payer selon les nouvelles règles.

► La réunion annuelle en région de l'ensemble des collaborateurs de l'Assurance retraite chargés du pilotage, de la qualification fonctionnelle et de la recette utilisateurs des outils informatiques s'est tenue à Marseille

L'ensemble des collaborateurs de la D2PQR a été reçu à la Carsat Sud-Est en octobre 2023. Ces temps d'échanges permettent de renforcer la cohésion de l'ensemble des acteurs et, ainsi, de consolider les processus permettant de mettre en production des outils fiables et performants, afin de délivrer au mieux les services proposés par l'organisme auprès des assurés.



40 % et **57 %**
des postes hors siège et des postes du siège
migrés dans le cadre de TAPIR réseau

33
serveurs migrés
dans le cadre de MIHIR

130
outils informatiques utilisés et/ou développés régionalement et mis à disposition des autres Carsat

925
softphones ont été déployés

35
mises en production
lots / patches / requêtes correctives
Cavimac

103
mises en production
lots / patches / requêtes correctives
C2P

71
mises en production
lots / patches / requêtes correctives
Maladie

185
mises en production
lots / patches / requêtes correctives
Risques Professionnels



Réunion des collaborateurs de la D2PQR



PERSPECTIVES 2024

► Vers une gestion plus intégrée des procédures d'habilitations aux outils informatiques

Bien gérer les autorisations d'accès aux outils informatiques est une composante de la performance et de la sécurisation des procédures de travail. Par exemple, si un agent traite un dossier, il ne doit pas pouvoir aussi le contrôler et le valider. Ce sont donc des profils différents qui vont être attribués aux instructeurs et aux contrôleurs. L'outil GDDI correspond à cet objectif et il sera déployé progressivement en 2024.

► Vers la téléadministration de toutes les infrastructures réseau de l'Assurance retraite

Le projet TAPIR réseau se poursuivra pour se terminer normalement au 1^{er} semestre 2024.

► Refonte du site Internet de la Carsat Sud-Est

Le site Internet, accessible à tous les assurés, sera repensé en 2024. Les objectifs sont d'améliorer l'accessibilité aux différents services proposés et d'harmoniser la navigation entre les sites de toutes les Carsat.

► Projets de développement des outils des Risques Professionnels

Parmi les principaux projets de développement pour 2024 :

- La poursuite du développement de la nouvelle application de gestion des courriers tarification.
- La poursuite du développement de deux nouvelles applications prévention.
- L'enrichissement de l'offre de services aux employeurs avec la dématérialisation du circuit de demande de TFSNA et la mise à disposition d'un simulateur de taux.

► Un taux de disponibilité toujours plus élevé

Le taux de disponibilité minimale garantie augmentera de 97 à 99 %, en moyenne mensuelle, sur la plage 8h - 18h les jours ouvrés. Le but est que les outils de travail des équipes de prévention et de tarification des Risques Professionnels soient utilisables de façon quasi-permanente pendant les horaires de travail.

► Lancement d'un chantier d'automatisation des tests applicatifs pour aller toujours plus vite, sans détérioration de la qualité

Le chantier d'automatisation des tests sera lancé avec le groupe de travail constitué de collaborateurs de divers domaines.

Ils réaliseront :

- L'analyse de l'existant.
- L'étude de faisabilité.
- La définition des projets pilotes.

► Prise en charge en Vérification d'Aptitude au Bon Fonctionnement du SI Logistique - comptabilité - budget

La VABF de cette partie du système d'informations relèvera désormais de la Carsat Sud-Est et nécessitera un investissement important des équipes pour monter en compétences.

► Finalisation de la prise en compte de la Réforme des retraites 2023 pour tous les outils

L'ensemble des contributions à la VABF des projets, en lien avec la Réforme des retraites, sera finalisé.

► De façon plus générale, les équipes informatiques de la Carsat Sud-Est s'inscriront dans le projet national de transformation des pratiques pour toujours plus de performance et de qualité résumé par la formule «Faire plus vite, mieux, à coûts maîtrisés».



CONCERNANT LA LOGISTIQUE

Le bon fonctionnement de la Carsat Sud-Est repose sur une offre de services étoffée relative à l'entretien et au développement des ressources mobilières et immobilières.

FAITS MARQUANTS

► Politique de verdissement et de rajeunissement de la flotte automobile

Renouvellement d'une partie des véhicules de fonction avec l'acquisition de 16 véhicules hybrides.

► Projet de construction du nouveau siège social de la Carsat Sud-Est

- Début des prestations de l'Amo :
 - Diagnostic de pollution des sols.
 - Diagnostic Produits, Equipements, Matériaux, Déchets.
 - Assistance pour le recrutement du groupement de concepteurs/MOE, préparation du concours de maîtrise d'œuvre.
- Diagnostic amiante et plomb avant démolition et diagnostic termites (bâtiment Chave) et diagnostic avant travaux.
- Finalisation du plan de bornage de l'intégralité du site.
- Concertations avec la ville de Marseille dans le cadre du projet de construction et du dossier «Marseille neutre en carbone en 2023».
- Décision pour la rénovation énergétique du Bâtiment Sidi-Brahim et la conservation partielle du bâtiment Chave dans le cadre du projet de construction.
- Clôture de la parcelle, achetée en 2022, faisant partie du terrain d'assiette du projet de construction.

► Elaboration de la stratégie immobilière pour la période COG 2023-2027 à travers le SDIL pour le siège et les sites extérieurs.

► Travaux de mise en conformité, de sécurité et d'aménagement des locaux du siège et des sites extérieurs, entre autres :

Siège

- Travaux de réparation d'étanchéité.
- Mise en place d'une GTC pour le pilotage des installations techniques du bâtiment Verdun.
- Remplacement du réseau de chauffage/climatisation sur un étage.



+ 225 %
de demandes de réservation
de véhicules de service au siège
par rapport à 2022

559
bons de travaux traités
(soit 58 de plus qu'en 2022)

327
bons de maintenance
(soit 79 de plus qu'en 2022)



FAITS MARQUANTS

Sites extérieurs

- Travaux d'aménagement de la nouvelle agence à Fréjus.
- Travaux de relamping dans toutes les agences non équipées en luminaires LED.
- Mise en peinture de l'agence d'Arles et remplacement du sol de l'agence de Gap.



• Agence de Fréjus

Plan de sobriété énergétique pour diminuer les consommations d'énergie

Pilotage

- Des ventilo-convecteurs et des éclairages de l'IGH du siège.
- De l'ensemble des CTA du siège avec l'arrêt de nuit et le week-end.
- Des vannes 3 voies pour isoler le côté sud du bâtiment.

Réduction

- Des températures la nuit et les jours non travaillés de moins de 6° à 8°C.
- De l'éclairage du rez-de-chaussée de l'IGH la nuit et mise sur détection de l'éclairage des escaliers centraux des bâtiments annexes du siège.



-29,16 %
de consommation d'énergie (siège et sites extérieurs) par rapport à 2021

100 %
des antennes visitées une fois par an pour faire pratiquer aux employés les exercices d'évacuation

100 %
de formation EPI réalisées (recyclage)



707 223 €
de contrats de maintenance au siège

459 865 €
de travaux réalisés au siège par des prestataires

37 200 €
de travaux réalisés au siège par le service technique interne

15
travaux en urgence (soit 5 de plus qu'en 2022)

18 462 €
de contrats de maintenance sites extérieurs

510 023 €
de travaux pour les sites extérieurs

36
interventions sanitaires, dont 8 ont nécessité l'intervention du Bataillon des Marins Pompiers au siège

228
PPS mis en place

161
salariés formés à la «sécurité incendie»

48
permis de feux délivrés (document qui recueille les informations nécessaires à la prévention des risques d'incendies et d'explosions occasionnés lors des travaux par points chauds)

56
déclarations d'incivilités recensées (siège et antennes)

10
déménagements organisés et suivis (1 174 m³ de mobilier, soit 574 m³ de plus)



PERSPECTIVES 2024

► **Poursuite de la politique de verdissement et de rajeunissement de la flotte automobile**
Acquisition de neuf véhicules, dont un électrique.

► **Dans le cadre du projet de construction du nouveau siège social**

1- Études complémentaires :

Investigations géotechniques et structurelles pour la déconstruction et conservation partielle d'un bâtiment annexe.

- Diagnostic complémentaire de pollution de sols.
- Diagnostic acoustique et vibratoire.

2- Lancement du concours de maîtrise d'œuvre pour le choix de concepteurs et constitution du jury du concours et choix du lauréat fin 2024.

Sélection d'autres projets :

► **Salle Informatique** : poursuite de travaux et aménagement de la zone de stockage, finalisation programmée en mars 2024.

► **Travaux étanchéité** : reprise d'étanchéité du parvis de l'IGH du siège.

► **Mise à jour des DTA** programmée en janvier 2024.

► **Relamping de l'auditorium** et remplacement du matériel sono.

► **Lancement d'un marché de maintenance multi-technique** pour l'ensemble des agences, sauf pour Nice et la Corse.

► **Remplacement des cellules du poste de transformation.**

► **Déménagements, dans le cadre d'optimisation des surfaces et des moyens des antennes retraite**, de Saint-Raphaël vers Fréjus, de Digne vers la Cpm de Digne et de Hyères vers la MSA de Hyères, ainsi que l'agence de la DRP d'Avignon vers la Cpm d'Avignon.

9
nouveaux véhicules
dont **1 électrique**
seront acquis en 2024



S'AGISSANT DE LA STRATÉGIE, DE L'INNOVATION ET DE LA COMMUNICATION

En adéquation avec sa stratégie globale, la Carsat Sud-Est pilote des projets innovants en concevant et en accompagnant les changements organisationnels.

FAITS MARQUANTS

► Un Projet d'Organisme ambitieux

La Carsat Sud-Est porte un Projet d'Organisme conduit par les collaborateurs et l'encadrement, dont la saison 3 a été lancée en 2022 et s'est achevée fin 2023 clôturant le Projet d'Organisme.

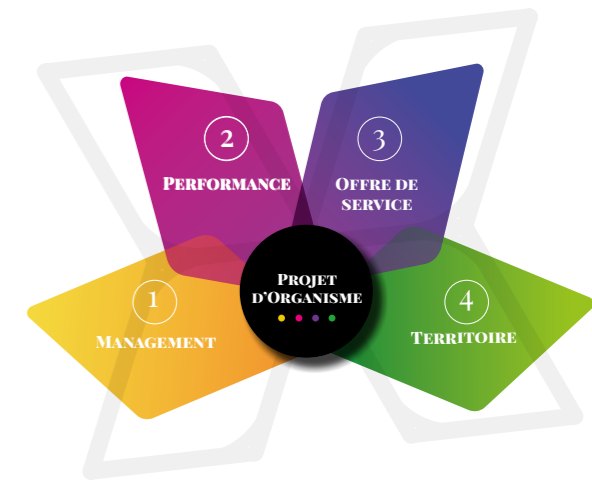
Dans le détail, ce projet vise à :

- Doter l'organisme d'une stratégie globale, fixer un cap, partager une feuille de route.
- Fédérer l'ensemble des collaborateurs autour d'enjeux communs.
- Permettre une transformation des modes de travail et d'organisation.
- Créer les conditions de l'engagement et du développement de l'ensemble des collaborateurs.

Chaque année, les objectifs stratégiques définis dans le Projet d'Organisme sont déclinés en objectifs opérationnels, puis en actions menées par les équipes.

Les quatre ambitions retenues pour la saison 3 portent sur :

- Le management.
- La performance.
- L'offre de services.
- Le territoire.



► **Signature des Conventions d'Objectifs et de Gestion (COG - Vieillesse, Maladie, AT/MP)**

En 2023, les différentes branches sont rentrées dans une nouvelle période conventionnelle.

Le travail de consolidation des objectifs COG a débuté et devrait aboutir à une nouvelle version de la feuille de route opérationnelle de la caisse notamment via la signature des CPG.

Actions associées

Travail et échanges autour de la COG :

- Comité de suivi stratégique des Travailleurs indépendants.
- Accueil des partenaires évaluateurs.

► **Contrôle de gestion et d'audit**

Afin d'assurer le bon fonctionnement du processus de décision, la concordance d'ensemble et la cohésion du collectif, mais aussi garantir les liens entre les acteurs, le contrôle de gestion et de l'audit élabore, suit, ventile et vulgarise les indicateurs de pilotage afin de proposer une hiérarchisation des priorités à court et moyen terme.

Il permet :

- D'assurer le bon fonctionnement du processus de décision.
- De garantir la concordance d'ensemble et la cohésion du collectif.

La cellule audit interne est composée, depuis septembre 2023, de deux auditrices en charge du plan d'audit national et local.

Le comité national d'audit, réalisé lors du Comex de la Cnav, a défini le plan national d'audit pour l'année 2023, qui a fait l'objet de nouveautés :

- **Trois missions** prescrites, dont un audit de RNP, au choix ont été proposées. Cette année, le choix se portait soit sur le domaine des Ressources Humaines, soit sur celui des révisions de service.
- **Un audit local.**

Ces audits sont pilotés par la Cnav, les lettres de mission sont formalisées par le national, ainsi que la consolidation des données.



Dans ce cadre, la Carsat Sud-Est s'est positionnée et a établi le plan d'audit local 2023 :

- **Missions prescrites :**
 - Pôle de "compétence" des résidents étrangers.
 - RNP RH.
 - Droit à l'erreur : mise en œuvre des consignes et utilisation des outils.
- **Audit local :** réclamations adressées au Directeur Général.
- Suivi des recommandations des audits de 2022 sur pièces.

Le plan d'audit 2023 a été réalisé et s'est clôturé le 21 janvier 2024 par l'audit Droit à l'Erreur.



► **PCA : Plan de Continuité d'Activité**

Depuis octobre 2020, le PCA est sous la responsabilité de l'auditrice interne avec une suppléance de la responsable du Pôle Performance. Tous les mois, des réunions nationales RPCA sont organisées auxquelles la Carsat Sud-Est participe. À la fin de l'année, une réunion PCA s'est tenue avec la cellule de crise, dont l'objectif était de présenter le bilan 2022, les travaux réalisés en 2023, la réalisation des plans d'action définis et de projeter la feuille de route 2024.

Des tests et un incident ont permis de vérifier la gestion de crise (communication, relocalisation des activités non télétravaillables touchées par le problème) en vue d'améliorer certains axes.

Actions associées

- Participation aux négociations des CPG.
- Contribution au projet «Unis vers demain».
- Contribution au diagnostic et mise en place du projet d'affectation des ressources.
- Accompagnement des branches aux suivis et à l'analyse des données de ressources.
- Collaboration avec les ressources humaines aux travaux sur le déploiement de la doctrine locale GEPP.
- Suivi du PCA, qui coordonne la gestion des incidents.
- Gestion du suivi des effectifs et d'un atterrissage budgétaire conforme aux CPG.



► **Gestion des grands projets transversaux**

La coordination des grands projets transverses et l'appui méthodologique à la gestion de projets sont des exemples d'organisation mises en place à la Carsat Sud-Est afin de pallier les difficultés liées à la division du travail et au cloisonnement.

Actions associées

- Le Système de mesure d'activité SMA, lancement des campagnes de saisie, plan d'accompagnement aux managers, webinar SMA.
- Travaux de refonte des indicateurs stratégiques.
- Organisation des rencontres de l'encadrement.
- Accompagnement méthodique du CACM.
- Suivi et coordination des projets de la saison 3 du Projet d'Organisme.
- **Accompagnement :**
 - Méthodique de la communauté des assistantes de Direction.
 - À la chefferie de projet GDDI.
 - À la chefferie projet «Contrôle a posteriori».
- Participation à l'organisation de la journée d'écoute clients de «La petite entreprise».



► Mise en œuvre de la politique de communication

La politique de communication, interne et externe, est un socle stratégique de la Carsat Sud-Est.

Ainsi, en adéquation avec les ambitions du Projet d'Organisme et les principaux axes stratégiques des trois COG, un plan de communication d'actions annuel définit la politique de communication de l'organisme en interne et en externe.

Les enjeux : entretenir la cohésion, informer et motiver les collaborateurs, encourager les échanges, accompagner le changement, renforcer la culture d'entreprise... en interne et assurer la promotion des offres de services, «aller vers» les assurés et les entreprises, favoriser la coproduction, faire connaître la «marque employeur»... en externe.

Actions associées en interne :

- Rédaction du journal interne numérique et parution mensuelle.
- Elaboration et diffusion d'écrans ascenseurs ou d'affiches pour accompagner les campagnes (RH, RSO, événements...).
- Création de tous supports print (fiches/procédures, affiches, livrets, brochures, cartes, charte, invitations, pochettes, tutos, guides...).
- Reportages photos et vidéos réalisés pour illustrer les événements/manifestations, rencontres importantes...
- Intranet :
 - Début des travaux de refonte du portail interne (attentes utilisateurs, réorganisation et rationalisation des informations dans un but d'optimisation, sécurité renforcée...).
 - Rédaction des contenus et création des visuels associés pour les différentes rubriques.
- Création d'un podcast «Performance» trimestriel.
- Elaboration du rapport d'activité 2022 et de son mémo.
- Organisation de deux webinaires du Directeur Général.
- Participation à l'animation des rencontres de l'encadrement et des vœux de la Direction.
- Organisation de la cérémonie de remise des médailles d'honneur du travail.



Actions associées en externe :

- Mise à jour régulière du site www.carsat-sudest.fr et début du travail de refonte.
- Relai des campagnes nationales, des événements, des actualités et gestion partielle des réponses aux assurés sur les réseaux sociaux (LinkedIn, Twitter, Google+ et YouTube).
- Gestion des relations presse.
- Accompagnement de l'organisation des «Forums retraite» organisés en régions Paca et Corse.
- Déclinaison, en local, de la campagne de promotion des «Rendez-vous de la retraite» organisés par les équipes de l'Agirc-Arrco et de l'Assurance retraite.



12 parutions du *Carsat échos* numérique

22 parutions presse*

18 communiqués ou **278** articles rédigés

2 webinaires du **183** posts LinkedIn

4 audits réalisés **48** affichages

1 séminaire de direction **2** podcasts créés

* web, papier et audiovisuel

PERSPECTIVES 2024

- Poursuite du podcast «Performance» trimestriel
- Bascule du site Internet actuel vers un nouveau site calqué sur le modèle des sites des autres Carsat
- Mise en ligne du nouvel intranet optimisé

GLOSSAIRE

A

ACAATA : Allocation de Cessation Anticipée d'Activité des Travailleurs de l'Amiante
ALD : Affection Longue Durée
AGAPrev : Applicatif de Gestion de l'Activité de la Prévention
Agefiph : Association nationale de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées
Amo : Assistance à la maîtrise d'ouvrage
ARHLM : Association Régionale des organismes Habitation à Loyer Modéré
ARS : Agence Régionale de Santé
Asept : Association de santé, d'éducation et de prévention sur les territoires
Aspa : Allocation de solidarité aux personnes âgées
ATA : Allocation des Travailleurs de l'Amiante
AT : Accident du Travail
AT/MP : Accident du Travail et Maladie Professionnelle

B

BTP : Bâtiment et Travaux Publics

C

C2P : Compte Professionnel de Prévention
CACM : Comité d'Appui à la Communauté de Managers
Caf : Caisse d'allocations familiales
Caire : Cancer aide info réseau entrepreneurs
Carsat : Caisse d'assurance retraite et de santé au travail
Cavimac : Caisse d'assurance vieillesse invalidité et maladie des cultes
CCAS : Centre Communal d'Action Sociale
CCMSA : Caisse Centrale de la Mutualité Sociale Agricole
CET : Compte Epargne Temps
CFA : Centres de Formation des Apprentis
CGSS : Caisse Générale de Sécurité Sociale
CLST : Conception des Locaux et des Situations de Travail
Cnam : Caisse nationale de l'assurance maladie
Cnav : Caisse nationale d'assurance vieillesse
Codaf : Comités opérationnels départementaux anti-fraude pilotés par les préfetures
COG : Convention d'Objectifs et de Gestion
Comex : Comité exécutif
Cpam : Caisse primaire d'assurance maladie
CPCAM : Caisse Primaire Centrale d'Assurance Maladie
CPG : Contrat Pluriannuel de Gestion
CPOM : Contrats Pluriannuels d'Objectifs et de Moyens
CPRPSNCF : Caisse de Prévoyance et de Retraite du Personnel de la Société Nationale des Chemins de Fer Français
Cramif : Caisse régionale d'assurance maladie d'Ile-de-France
CRATMP : Commission Régionale des Accidents du Travail et Maladie Professionnelle
CRC2P : Commission Réclamation Compte Professionnel de Prévention

CSE : Comité Social et Économique
CSPS : Coordonnateur de Sécurité et de Protection de la Santé
CSS : Caisse de Sécurité Sociale
CSSCT : Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail
CTA : Centrale de Traitement d'Air
CTR : Comité Technique Régional

D

D2PQR : Direction du Pilotage des Projets, de la Qualification et de la Recette
DAIRH : Démarches d'Analyse d'Impact RH
DGFIP : Direction Générale des Finances Publiques
DP : Droit Propre
DPEMD : Diagnostic Produits, Equipements, Matériaux, Déchets
Dreets : Directions régionales de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités
DSN : Déclaration Sociale Nominative
DRP : Direction des Risques Professionnels
DTA : Dossier Technique Amiante
DUERP : Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels

E

EAEA : Entretien Annuel d'Évaluation et d'Accompagnement
EDF : Électricité De France
EN3S : École Nationale Supérieure de Sécurité Sociale
EPI : Équipement de Protection Individuelle

F

FCE : Fonction Conseil retraite en Entreprise
FIPU : Fonds d'Investissement dans la Prévention de l'Usure professionnelle
FS : France Services

G

GDDI : Gestion des Demandes des Droits Informatiques
GED : Gestion Electroniques des Documents
GEPP : Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels
GEPPMM : Gestion des Emplois, des Parcours Professionnel et de la Mixité des Métiers
GTC : Gestion Technique Centralisée

H

HTA : Appareillage électrique à Haute Tension

I

Icope : Integrated care for older people
IGH : Immeuble de Grande Hauteur
INRS : Institut National de Recherche et de Sécurité
Inserm : Institut national de la santé et de la recherche médicale
IPRP : Intervenants en Prévention des Risques Professionnels

L

Lirc : Laboratoire interrégional de chimie

M

MIHIR : Mutualisation des Infrastructures d'Hébergement des Informatiques Régionales
Misas : Missions d'accompagnement en santé
MOA : Maîtrise d'ouvrage ou Maître d'Ouvrage
MOE : Maîtrise d'Œuvre
MSA : Mutualité Sociale Agricole

O

OMS : Organisation Mondiale de la Santé
OSCAR : Offre de Services Coordinée pour l'Accompagnement de ma Retraite

P

PCA : Plan de Continuité d'Activité
PDP : Prévention de la Désinsertion Professionnelle
Pix : Projet interbranche piloté
PPS : Projet Personnalisé de Scolarisation

Q

QVCT : Qualité de Vie et des Conditions de Travail

R

RDC : Reconstitution de Carrière
RGCU : Répertoire de Gestion des Carrières Unique
RH : Ressources Humaines
RNP : Référentiel National de Performance
RPS : Risques Psycho Sociaux
RPCA : Responsables Plan de Continuité d'Activité
RSO : Responsabilité sociétale des Organisations

S

SDIL : Schéma Directeur Immobilier Local
Semm : Société eau de Marseille Métropole
SI : Système d'Information
SMA : Système de Mesure de l'Activité
SMI : Système de Management Intégré
SNTRP : Système National de Tarification des Risques Professionnels
SPST : Services de Prévention et de Santé au Travail
SPSTi : Services de Prévention et de Santé au Travail interentreprises
SVI : Serveur Vocal Interactif

T

TAPIR : Télé Administration des Postes de travail et des Infrastructures Régionales
TFSNA : Taux Fonctions Supports de Nature Administrative
TMS : Troubles Musculo-Squelettiques
TPE : Très Petite Entreprise

U

Udaf : Union nationale des associations familiales
Urssaf : Union de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales

V

VABF : Vérification d'Aptitude au Bon Fonctionnement

Carsat Retraite
& Santé
au travail
Sud-Est

Votre interlocuteur en régions Paca et Corse pour

 **l'assurance
retraite**

 **l'Assurance
Maladie**
Agir ensemble, protéger chacun

Service Social

 **l'Assurance
Maladie**
RISQUES PROFESSIONNELS
Agir ensemble, protéger chacun


**la sécurité
sociale**
Agir avec vous

Carsat Sud-Est

35 rue George - 13386 Marseille cedex 20

www.carsat-sudest.fr