



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

Assurer la retraite, protéger la santé

ÉDITO



Quand on porte le regard sur l'activité de la Carsat Normandie en 2023, on constate une année riche en enseignements, marquée par des événements significatifs et des efforts collectifs singuliers.

Comment ne pas souligner les signatures des Conventions d'Objectifs et de Gestion (COG) de la Branche Retraite et de la Branche Maladie pour 2023-2027 ?

Elles ont été suivies de l'adoption des Contrats Pluriannuels de Gestion (CPG) et nous pouvons nous en féliciter. Au-delà des trajectoires qui nous sont fixées, des voies s'ouvrent à nous pour définir nos priorités, notre stratégie et établir comment nous réussirons à atteindre nos objectifs de service public. Nous attendons, en complément, la COG et le CPG de la Branche Accidents du Travail et Maladies Professionnelles qui devraient être signés prochainement.

Que dire aussi de la réforme des retraites 2023 ? Il s'agissait d'un défi majeur à relever pour accompagner nos publics ! Les équipes y sont parvenues dans un délai

contraint avec beaucoup de détermination et leur effort se poursuit. Cette mobilisation dans l'application de la loi promulguée le 14 avril 2023 a été très importante. Elle témoigne d'une expertise et d'un engagement des salariés de la Carsat envers nos publics. Je sais que la tâche a été difficile et je tiens à exprimer ma reconnaissance à tous les collaborateurs dont l'implication a été cruciale.

Et à l'intérieur de nos murs ? Nous avons entrepris un travail pour formaliser notre Raison d'être. Chaque discussion, chaque débat et chaque idée partagée ont permis de converger vers une définition commune. Une façon de bien s'entendre sur nos valeurs fondamentales. Une manière également de s'engager pour un service public performant et d'intensifier notre action pour faire face aux enjeux sociaux et environnementaux. Il nous appartient désormais de transformer nos mots en actes.

Bien entendu, il y a eu d'autres moments forts, des réalisations remarquables dans tous les secteurs d'activité. Pour les découvrir, je vous invite à plonger dans les pages de notre rapport d'activité 2023 et vous souhaite une lecture des plus inspirantes.

Mikael Savio
Directeur

SOMMAIRE

04 FOCUS SUR *Une année charnière*

06 DÉVELOPPER L'ÉCOUTE CLIENT ET GUIDER LES FUTURS RETRAITÉS

12 PAYER ET ACCOMPAGNER LES RETRAITÉS

16 AIDER LES PERSONNES FRAGILISÉES PAR LES PROBLÈMES DE SANTÉ

20 AIDER LES ENTREPRISES À PRÉSERVER LA SANTÉ AU TRAVAIL ET LA SÉCURITÉ DES SALARIÉS

24 MOBILISER NOS RESSOURCES ET RÉALISER NOS MISSIONS

Les ressources humaines
RSO et QVCT : nos engagements
Les ressources financières
Le pilotage de la performance
Les ressources informatiques
Les ressources immobilières, achats et logistiques
L'acheminement, la numérisation, la dématérialisation
et l'archivage
La communication et la documentation

35 L'INNOVATION EN FILIGRANE

36 LE PILOTAGE ET LA GOUVERNANCE

40 L'ESSENTIEL EN CHIFFRES

42 NOTRE RÉSEAU EN NORMANDIE

FOCUS SUR

UNE ANNÉE CHARNIÈRE

2023, une nouvelle dynamique ? Sans doute.

Avec de nouveaux contrats d'objectifs et de gestion, la mise en application de la réforme des retraites, l'implication pour la santé des assurés fragilisés et la santé au travail, la Carsat s'est engagée encore cette année pour être au rendez-vous de sa mission de service public.

Elle a renouvelé aussi son attachement aux valeurs de la Sécurité sociale.

Et dans ce cadre, la Carsat a lancé une démarche d'entreprise ambitieuse visant à répondre aux enjeux de la société et aux besoins de nos publics.

Retour sur 3 actions phares.

De la COG au CPG, une démarche contractuelle



Les Convention d'Objectifs et de Gestion (COG) sont des engagements réciproques entre l'État et les différents organismes nationaux de sécurité sociale formalisés dans un document contractuel.

Elles fixent, pour une durée de 5 ans, les orientations prioritaires de notre service public, les objectifs à atteindre, ainsi que les moyens budgétaires et humains alloués pour les accomplir. Elles sont ensuite déclinées dans les réseaux en Contrats Pluriannuels de Gestion (CPG).

Les COG sont signées par le président et le directeur de la caisse nationale ainsi que par les ministres de tutelle. Les CPG sont signés par les présidents et les directeurs de la Carsat et des caisses nationales.

L'année 2023 aura été marquée par la conclusion de deux contrats pluriannuels de gestion pour les branches retraite et maladie.

A présent, nous nous engageons dans la phase de déploiement des actions qui en découlent.



Lancement d'une démarche Raison d'être



En 2023, la direction a fait le choix de s'engager dans une nouvelle démarche d'entreprise.

Pour aller plus loin encore que nos orientations stratégiques d'être accessible, d'aller au-devant de nos publics et de maîtriser notre performance, la Carsat Normandie a établi la première étape du projet sur la définition de sa raison d'être.

Travaillée par 80 collaborateurs en ateliers d'intelligence collective, elle s'exprime dans une formulation qui définit notre engagement pour réaliser un service public performant face à nos enjeux d'aujourd'hui et de demain.

Les travaux se poursuivront en 2024, avec la mobilisation de nouveaux collaborateurs toujours plus nombreux, pour élaborer nos engagements et nos principes sur trois thématiques phares : la culture interne, la culture client, la RSO.

NOTRE RAISON D'ÊTRE :

« **Solidaires,**
Les équipes de la Carsat Normandie
mobilisent **leurs expertises** pour
vous accompagner.

Elles s'engagent pour **garantir**
un service public performant et
répondre aux **enjeux sociaux et**
environnementaux. »

En parallèle des actions seront menées sur la cible spécifique des managers chefs d'orchestre en matière d'embarquement des équipes pour aligner nos ambitions et nos actions. Cette démarche d'envergure en termes d'objectifs, de perspectives et d'enthousiasme mérite une attention particulière pour que chacun soit un acteur de l'avenir !

Réforme des retraites

L'année 2023 aura été également marquée par la réforme des retraites qui a mobilisé les équipes de la Carsat tout au long de l'année, entre les travaux préparatoires, son adoption et sa mise en œuvre. Le départ à la retraite constituant un moment clé dans un parcours de vie, il s'anticipe, se prépare... et toute réforme sur le sujet suscite naturellement de multiples interrogations de la part de nos publics.

Au regard de ces enjeux importants portés par la réforme, la Carsat Normandie, en tant que premier opérateur de la retraite sur la région, s'est mobilisée pour accompagner et préparer cette réforme auprès de ses futurs retraités, retraités, partenaires, mais également auprès de ses salariés, et notamment les équipes retraite, pleinement impliquées dans l'accompagnement et la mise en œuvre de cette réforme.

Au final, grâce à la mobilisation de ses équipes au travers des actions décrites dans ce rapport, en lien avec les services et l'accompagnement mis en place par la Caisse Nationale, la Carsat Normandie a pu relever le défi de la mise en œuvre de cette réforme dans un espace-temps de quelques mois, et répondre à sa mission de service public.





DÉVELOPPER L'ÉCOUTE CLIENT ET GUIDER LES FUTURS RETRAITÉS

Une des missions principales de la Carsat Normandie est de préparer et attribuer les retraites des salariés du régime général et des travailleurs indépendants. Elle fiabilise les carrières de ses assurés. Elle les informe, les conseille et attribue les retraites. Elle s'attache à mieux connaître leurs besoins pour mieux y répondre.

L'écoute client pour progresser

L'écoute client est un des leviers de la démarche d'analyse et d'amélioration continue de la qualité de service rendue à nos assurés. C'est une des raisons pour laquelle, la Carsat Normandie s'est engagée à être au plus près des besoins de ses assurés et ainsi répondre aux ambitions stratégiques de notre Convention d'Objectifs et de Gestion. C'est la meilleure façon de garantir que les attentes et les besoins des assurés sont bien pris en compte lors de la création des offres de service.

Le fil rouge est : ne pas penser à la place de l'assuré et de systématiser le recours à l'écoute client. Le baromètre de satisfaction permet de mesurer dans sa globalité la démarche du parcours de retraite auprès des nouveaux retraités ou des actifs proches de la retraite.

ACTIONS PHARES

Focus group assurés

Le 27 novembre 2023, la Carsat a accueilli 6 assurés proches de la retraite, invités à participer à la 4^{ème} édition du « focus group clients réclamants ». La finalité essentielle était d'écouter activement leurs témoignages sur l'expérience de parcours déroutants. Tous les services retraite de la Carsat étaient représentés, accompagnés de représentants de la complémentaire Malakoff Humanis, de l'AGIRC-ARRCO et de l'URSSAF de Normandie pour discuter sur les causes de mécontentements et les leviers d'amélioration pour les prévenir.

Le traitement des insatisfactions clients

Lorsqu'un usager exprime un mécontentement, l'objectif est de lui offrir rapidement une information claire et personnalisée. L'analyse de son besoin doit permettre de sécuriser ses droits et de rétablir la confiance, en présupant toujours de sa bonne foi si une erreur est décelée. La relation orale ou écrite est menée dans une logique constructive. Les insatisfactions sont traitées selon des procédures qui garantissent le croisement des expertises, notamment celle des administrateurs.

Expérimentation de l'IA « Je donne mon avis » avec la DITP

Depuis le 21 août 2023, la Direction Interministérielle de la Transformation Publique (DITP) a mis à disposition des agents répondants sur JDMA, une Intelligence Artificielle (IA). Cette fonctionnalité apporte une aide à la réponse mais ne se substitue pas à l'expertise de l'agent répondant. L'utilisation n'est pas obligatoire et les éléments de réponses générés par l'IA ne sont que des propositions : les agents habilités peuvent les modifier, les compléter ou les effacer. Les retours sont positifs et l'utilisation de l'IA a permis d'améliorer significativement nos délais de prise en charge des témoignages des assurés.

Préparer la retraite des salariés et des travailleurs indépendants

Anticiper son passage à la retraite, c'est s'assurer de réaliser ses démarches à temps. La reconstitution de carrière en amont de la mise en paiement du droit est une étape essentielle dans le processus de départ en retraite.

Portée par les ambitions nationales de la COG 2023-2027, la Carsat Normandie s'inscrit dans cette stratégie d'anticipation qui vise à répondre à la demande des actifs tout au long de leur vie professionnelle au travers d'interactions régulières et dans l'objectif de simplifier leurs parcours.

Améliorer l'offre de service en matière de carrière à destination des actifs salariés ou indépendants est un enjeu dans lequel la Carsat Normandie s'est engagée en 2023 notamment par la poursuite du déploiement du projet Carrière 2.0 et d'un de ses principes fondamentaux « dites-le nous une fois ».

La carrière, la fiabilisation, c'est essentiel

La Carsat Normandie assure la fiabilisation des éléments présents au compte des assurés, elle sécurise les données transmises par les employeurs et des cotisations URSSAF et corrige les anomalies et manquants.

Des actions spécifiques en faveurs de catégories d'assurés cibles notamment bénéficiaires de minima sociaux et pour lesquels une fiabilisation anticipée de la carrière est requise, ont été réalisées, c'est le cas notamment pour plus de 3 300 bénéficiaires de l'AVPF en 2023

Le développement du Répertoire Général des Carrières Unique (RGCU), référentiel inter-régime unique d'alimentation des carrières, participe à améliorer l'offre carrière et à simplifier le processus.

ACTIONS PHARES

Laboratoire SYRCA

Permettre aux assurés de mettre à jour leur carrière

En 2023, l'équipe « labo » a intensifié sa mobilisation pour tester et approuver SYRCA, le nouvel outil d'instruction, pour préparer au mieux son déploiement et sa prise en main. La version de l'outil de novembre 2023 permet un déploiement généralisé de l'outil.

L'ouverture en septembre 2023 du service en ligne de coproduction accessible depuis l'espace personnel, permet aux assurés de moins de 54 ans et 8 mois, de devenir acteurs de leurs démarches, de saisir des informations manquantes sur le périmètre « compléter ma carrière et déclarer mes enfants ». Les périodes de stages professionnels et Travaux d'Utilité Collective (TUC) peuvent également être auto-déclarés par les assurés.

Il s'agit du 1^{er} jalon de ce service basé sur un principe déclaratif et d'ajout de pièces justificatives, dont le périmètre évoluera. En 2023, **2 173 demandes de coproduction** ont été réceptionnées à la Carsat Normandie.

Rachat de cotisations

Missionnée par la Caisse nationale de l'Assurance retraite, la Carsat Normandie intervient en qualité de caisse référente sur l'étude et l'instruction des demandes de versement pour la retraite et pour les rachats et régularisations de cotisations arriérées pour 12 autres Carsat. Elle apporte son expertise aux assurés qui s'engagent dans une démarche de versement volontaire en vue de préparer leur départ en retraite. En 2023, **10 441 dossiers** ont été instruits dans ce cadre.

Chiffre clé



46 183

Carrières d'assurés régularisées

Informier et conseiller les assurés

La réforme des retraites : un enjeu majeur

La Carsat Normandie a dû se mettre en ordre de marche dès la parution des premiers décrets l'été dernier, afin d'être prête pour la date d'entrée en vigueur de la réforme des retraites au 1^{er} septembre 2023.

Cette réforme, principalement paramétrique, a emporté un report de l'âge légal de départ en retraite et un allongement de la durée de cotisation pour obtenir une retraite à taux plein qui ont nécessité des mises à jour des outils, ainsi qu'une campagne d'information et d'accompagnement dédiée auprès des publics concernés.

On retrouve également dans cette réforme des mesures sur les départs anticipés, la carrière, en faveur des assurés les plus modestes et sur les avantages familiaux. Ces mesures, dépendant d'un calendrier de déploiement progressif, nous ont également poussé à être réactif aux diverses évolutions des versions de nos outils pour la mise à jour de ces situations en interne.

Grâce à l'organisation des équipes, l'anticipation et la réactivité de celles-ci, la Carsat a pu déployer dans de bonnes conditions cette réforme.

Être accessible via différents canaux

Les collaborateurs travaillent en permanence dans le souci d'améliorer nos performances et notre accessibilité, avec pour finalité le service rendu aux assurés. Pour cela, ils appuient sur les retours des publics, qui évaluent la qualité et la pertinence de nos services, par le biais d'enquêtes de satisfaction.

C'est à partir des besoins exprimés que de nouveaux services en ligne ont vu le jour en 2023.

L'Assurance retraite a en effet étoffé son offre de services en ligne en donnant la possibilité aux assurés actifs, de faire une demande de modification de leur carrière directement depuis leur espace personnel. Ces derniers peuvent également accéder, à l'approche de l'âge de la retraite, à un agenda personnalisé permettant un rappel des démarches à effectuer et dans quel délai.

Ces nouvelles fonctionnalités viennent compléter une offre plus globale de services en ligne, mais également compléter l'offre d'accueil existante avec :

- des rendez-vous proposés au sein de nos agences retraite,
- des rendez-vous assurés à distance, par téléphone ou en visio-accueil,
- des entretiens téléphoniques sans rendez-vous, avec des téléconseillers à l'écoute depuis le numéro unique 39 60.

Informier sur les démarches



L'accompagnement des assurés revêt des formes multiples et associe les différents services : rendez-vous individuels, actions collectives assurés, campagnes d'emailings, interventions médias, forums, webinaires... L'accompagnement de la réforme des retraites a démultiplié les actions en 2023, et axé la communication autour des âges clés de départ à la retraite. Les services en ligne facilitent l'appréhension des nouvelles règles par les assurés, et permettent à chacun de se projeter sur la base de sa carrière professionnelle.

Un constat : les assurés acquis au numérique intègrent les notions explicitées sur le site [assurance.retraite.fr](https://assurance-retraite.fr). Le recul de l'âge met l'accent sur les différents dispositifs possibles dont la retraite progressive, transition entre la fin d'activité et la retraite définitive. Cette réforme conduit également à renforcer notre accompagnement des publics fragilisés, dont certains conservent un âge légal à 62 ans. Cette multiplicité de situations légitime l'offre de rendez-vous individuels inscrite dans notre COG 2023-2027.

ACTIONS PHARES

Tout savoir sur la réforme des retraites



Pour nos salariés : accompagnement

Afin d'accompagner au mieux les équipes, les services supports ont mis en place une réunion hebdomadaire « le flash réforme », dédiée à l'ensemble des agents de la ligne retraite (suivie par environ 150 agents).

Objectif : fournir une information aussi claire et réactive que possible afin de permettre aux agents de traiter les dossiers au vu de la nouvelle réglementation et de renseigner utilement les assurés.

Les kits de formation fournis par la Caisse nationale ont également été diffusés aux équipes et des sessions de formation ont été proposées. L'ensemble des enregistrements audio et supports de présentation ont été mis à disposition.

Pour nos assurés : information et conseil

Élément clé de la réforme 2023, le site « Ma retraite et moi » a été le premier élément d'accompagnement. Le simulateur, le contenu informationnel, la mise à disposition de fiches pédagogiques simples et pratiques ont permis aux assurés d'intégrer les nouveaux paramètres. En complément, les visio conférences, les Rendez-vous de la Retraite, les interventions France Bleu, les rendez-vous assurés... ont été autant d'occasion de rassurer ou d'accompagner le public proche de la retraite.

Journées d'information retraite Franco allemandes en Normandie

Les 12, 13 et 14 septembre ont eu lieu les journées d'information retraite franco-allemandes 2023 à Rouen.

Lors de ses 3 jours, plus de 150 assurés ont rencontré les collègues du service des conventions internationales ainsi que de la Deutsche Rentenversicherung (organisme de retraite allemand) et de l'AGIRC-ARRCO.

Un événement couronné de succès car les assurés ont attribué une moyenne de satisfaction de 9,56 sur 10 (122 réponses à l'enquête).



Développer nos partenariats

Des actions consolidées et en construction

Le Pôle Partenariats et relations extérieures intervient régulièrement auprès des entreprises et de nombreux partenaires de la sphère sociale. Les activités « Fonction Conseil en entreprises » et « Actions partenariales » ont été impactées par les nouvelles mesures. Les questionnements ont amené à conforter l'accompagnement au quotidien auprès de tous ces partenaires.

Le positionnement de l'Assurance retraite Caisse nationale comme interlocuteur privilégié de la retraite a aussi induit des sollicitations locales d'Unité Territoriale d'Action Sociale (UTAS), Centre Communal d'Action Sociale (CCAS), Conseils départementaux, accompagnants de publics fragilisés... Elles ont conduit le Pôle Partenariats et relations extérieures à construire des actions d'information dédiées à l'accompagnement des publics fragilisés, auprès de ces opérateurs.

Le conseil aux entreprises

L'offre de service du Pôle Partenariats et relations extérieures est pro-active envers les entreprises normandes, ainsi que vis à vis des fédérations de travailleurs indépendants.

Cette proximité avec les professionnels des ressources humaines permet d'avoir des relais d'information dans les entreprises, et d'organiser des réunions d'information auprès des salariés proches de la retraite.

La réforme des retraites du 1^{er} septembre 2023 nécessite d'adapter chaque projet retraite et ces réunions collectives ont pour objectif :

- d'informer les actifs sur les différents choix possibles ;
- de permettre à l'entreprise d'accompagner ses salariés et de gagner en visibilité prévisionnelle des départs ;
- de rendre le salarié acteur de son projet retraite, et autonome sur les services en ligne

Avec la Fonction Conseil Entreprise, 3 111 salariés ont été vus en entreprise lors de 136 réunions. Par ailleurs 6 908 assurés ont été rencontrés en dehors de Fonction Conseil Entreprise lors de réunions d'informations.

ACTIONS PHARES

Action retraite et Revenu de Solidarité Active

La lutte contre le non-recours amène à se réinterroger sur nos modalités d'interventions auprès des publics en situation de fragilité et les réseaux existants d'accompagnants. Ainsi, le Pôle Partenariats et relations extérieures a initié des actions « Retraite et RSA » auprès des Conseils départementaux, « Retraite et publics fragilisés » pour répondre aux questionnements des travailleurs sociaux, « Détecter un besoin retraite » pour aider les bénévoles aux contacts de publics en situation de précarité, comme les Restos du Cœur.



Webinaires pour les DRH : en local et au national

Plus de 500 Directeurs des Ressources Humaines (DRH) ont participé cette année aux webinaires organisés à leur attention par le Pôle Partenariats et relations extérieures, ce qui a permis d'accompagner leurs salariés dans ce contexte de réforme (format 1h30).

A noter que les animations de délégués aux relations extérieures intègrent 25% de visio, pour 75% de présentiel. Deux délégués normands ont été mis à contribution en tant que modérateurs, pour chacun des 6 webinaires nationaux de l'Assurance retraite (format 45 minutes).

Engagés auprès des Espaces France Services



Les Espaces France Services sont aujourd'hui un partenaire indéniable de la Carsat avec plus de 63 000 accompagnements Carsat en 2023. Ils assurent notre présence de proximité pour toutes les questions de premier niveau et sont un relais privilégié dans la lutte contre la fracture numérique.

Dans ce contexte, la Carsat a investi le champ de la facilitation numérique avec l'évolution des services en ligne et notamment les services de coproduction. Pour faciliter l'utilisation de ces différents services, le Pôle Partenariats et relations extérieures a créé des fiches pratiques à destination des Espaces France Services et la Carsat est présente en soutien au quotidien avec un back-office assuré par les agences.

On compte en 2023, 170 Espaces France Services en Normandie.

ACTION PHARE

Causeries avec les Espaces France Services

En tant que partenaire, la Carsat doit permettre aux conseillers France Services d'assurer une actualisation constante de leurs connaissances. Pour leur garantir une présence et une formation continue, elle organise des sessions d'échanges mensuelles appelées causeries. Depuis février 2023, un retour écrit a été mis en place. Ce document, très apprécié des conseillers, reprend les principales questions/réponses évoquées, il permet également de transmettre des informations d'actualité.

Chiffres clés



20 264

Demandes de retraite en Ligne déposées, soit **62,76%** des demandes de droits personnel

204 823

appels traités

26 216

rendez-vous retraite (tout type de rdv)

69 316

emails traités

57 484

dossiers traités

Perspectives

L'accompagnement pédagogique de la réforme des retraites axé sur le site www.lassuranceretraite.fr a permis aux assurés sociaux réceptifs aux outils numériques de s'approprier les notions-clés.

Cela permet aujourd'hui d'orienter les actions vers les accompagnants des publics en situation de fragilité, d'explicitier aux partenaires les modalités de traitement des dossiers de ces populations et d'investir le vaste domaine de la lutte contre le non-recours.



PAYER ET ACCOMPAGNER LES RETRAITÉS

La Carsat Normandie est chargée de contrôler et payer les retraites des salariés et des travailleurs indépendants.

Payer chaque mois à qui de droit

Pour garantir la qualité des prestations versées à la retraite, une vérification est réalisée tant sur les reconstitutions de carrière que sur les mises en paiement. En effet, le contrôle qualité s'exerce sur l'ensemble des activités de constitution des droits à prestations retraite afin d'une part de garantir l'exactitude des montants payés et d'autre part de maîtriser le risque financier. Une fois calculée, la pension de retraite est servie pendant une durée moyenne d'environ 19 ans pour les hommes et 23 ans pour les femmes.

Le contrôle peut intervenir avant ou après le paiement mais également avant ou après une décision sur le dossier. Ces modalités de contrôle et/ou supervision sont définies notamment en fonction du risque financier.

Après la liquidation du dossier, celui-ci fait l'objet d'un suivi tout au long de la vie de l'assuré avec la possibilité de réaliser plusieurs types d'opérations : changements d'adresse ou de coordonnées bancaires, vérification de l'existence de l'assuré, attestations, déclarations fiscales, prise en compte de décès et successions. Dans certains cas, la Carsat est amenée à prendre en compte des oppositions et/ou à recouvrer des créances.

La Carsat gère également les retraites complémentaires pour les travailleurs indépendants en complément des retraites de bases. A ce titre, une gestion comptable dédiée est mise en place.

ACTIONS PHARES

Expliquer les mécanismes de la réforme

Afin d'accompagner au mieux les acteurs de la retraite, des flashs réformes ainsi que des ateliers ont été réalisés ; et ce afin d'une part d'expliquer le mécanisme de la réforme notamment pour les carrières longues et d'autre part l'impact potentiel en cas de décalage du départ en retraite. Par ailleurs, un « SOS assistance » a été créé sur le secteur du contrôle technique retraite, lequel permet aux contrôleurs retraite de solliciter via les outils office 365, une aide technique auprès des chargés d'études participant aux réunions nationales d'information sur la réforme. Ceux-ci prennent de ce fait en charge la demande et contactent le contrôleur pour lui apporter les éléments ad hoc.

Signaler tout changement de situation à la Carsat

Tout changement de situation (*déménagement, mariage, ressources, compte bancaire...*) peut avoir une incidence sur le paiement ou le montant de la retraite. Il est important de le signaler à la Carsat dès que possible. Pour éviter de retarder le paiement ou d'avoir à rembourser des sommes importantes, les assurés sont incités à déclarer tout changement au plus tôt. Le changement d'adresse peut être réalisé en ligne en se connectant à son espace personnel sur www.lassurancere-traitement.fr. Pour tout autre changement c'est par voie postale que les pièces justificatives doivent être fournies.

Prévenir et lutter contre la fraude

La lutte contre la fraude reste une priorité pour le gouvernement qui travaille en collaboration avec l'Assurance retraite Caisse nationale pour faciliter la détection des fraudes par les Carsat.

Le domaine de fraude, relatif aux conditions de résidence du Fonds National de Solidarité et de l'Allocation de Solidarité aux Personnes Agées, a triplé entre 2022 (6.38%) et 2023 (17.64%).

Le partenariat avec des organismes devrait se développer en 2024 et permettre ainsi de détecter davantage de fraudes.

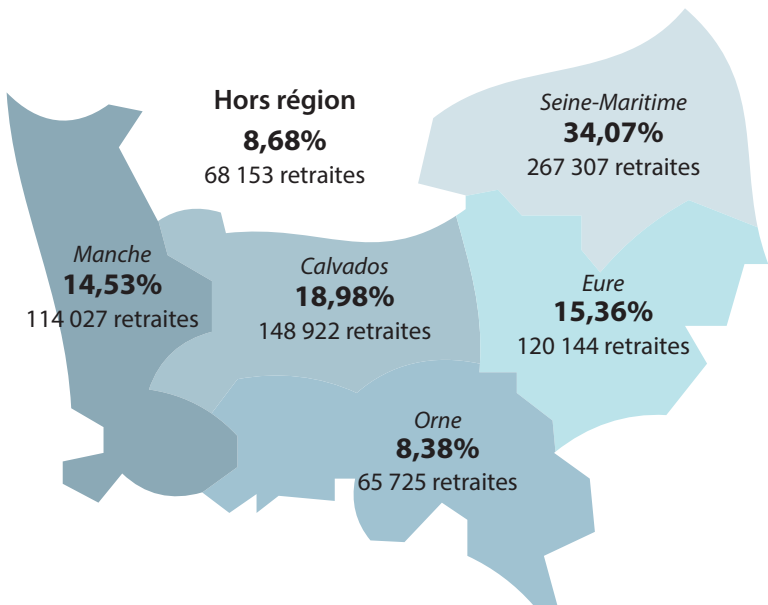
ACTION PHARE

La lutte contre la fraude 2023

Des actions ont été mises en place pour prévenir les fraudes, tels qu'un circuit permettant d'identifier les RIB frauduleux ainsi qu'une majoration de 10% des indus frauduleux (*loi de Financement de la Sécurité sociale 2023*).

S'ENGAGER
ENSEMBLE
— POUR LA —
QUALITÉ

Répartition du nombre de retraites versées en 2023



784 678

retraités payés par la Carsat Normandie

Accompagner les retraités

L'Assurance retraite ce n'est pas que la pension ! Ce sont aussi des services, des aides et un accompagnement possible tout au long de la vie du retraité. La Carsat propose des informations et des conseils pour être bien dans son corps, dans sa tête et bien avec les autres, des solutions pour vivre chez soi le plus longtemps possible, pour être accompagné au quotidien ou faire face à une situation exceptionnelle à son domicile. Depuis le 1^{er} octobre, un seul formulaire unique permet de faire une demande d'aide à l'autonomie et en fonction de la réponse à 4 questions, d'être orienté vers le bon interlocuteur : l'Assurance retraite, la MSA ou le Département. C'est une véritable simplification pour l'accompagnement des retraités.

Dispositif OSCAR déployé sur toute la région normande

L'Offre de Service Coordonnée pour l'Accompagnement de la Retraite (OSCAR) est présente sur tous les départements de la Normandie. Ce nouveau dispositif d'aides de l'Assurance retraite, c'est déjà 19 740 plans d'aides accordés en Normandie, et plus de 25 022 forfaits de prévention ! Pour accompagner ce changement, la Carsat a réalisé, avec l'aide de l'ADMR76, de la structure d'évaluation 276 et la participation d'une bénéficiaire, une vidéo présentant les étapes d'une demande d'aide OSCAR.

Cycles d'ateliers Bienvenue à la retraite

Les ateliers « Bienvenue à la retraite », ciblent les futurs et jeunes retraités. Ils constituent la porte d'entrée dans le parcours « Bien vieillir ». La finalité de la thématique « Bienvenue à la retraite », par le biais des actions qui y sont développées, vise à accompagner les futurs et nouveaux retraités dans leur transition de l'activité professionnelle vers une retraite active et épanouie, en s'appuyant sur différentes thématiques : démarches administratives et financières, projets de vie, lien social, prévention santé.

Ces actions doivent permettre aux futurs et nouveaux retraités de mieux appréhender leur vie à la retraite, de préserver leur qualité de vie, leur équilibre moral, et également de maintenir leur lien social. En 2023, 34 cycles d'ateliers (*de 7 séances*) ont été réalisés en Normandie et ont touché 337 personnes.

ACTIONS PHARES

Un forum pour nos partenaires du bien-vieillir en Normandie

Le 10 mai 2023, la Carsat Normandie réunissait ses partenaires à la Cidrerie de Beuzeville pour une journée placée sous le signe de la rencontre et du partage. L'objectif : Mieux se connaître pour mieux travailler ensemble autour des plans d'aides « OSCAR » pour les retraités normands. Les start-ups partenaires de la Carsat (*Familink, My Jugaad, Allo Louis, Emotivi, Courses et moi, Barnabe, Share Ami et C'Diet*) ont pu présenter leurs produits ou services développés pour lutter contre la perte d'autonomie des personnes âgées auprès des structures évaluatrices, services d'aide à domicile, services départementaux présents lors de cette journée. Une belle rencontre à renouveler !

Adapter nos offres aux plus fragiles

Dans le cadre du déploiement des ateliers « Bienvenue à la retraite » classiques, un atelier expérimental a eu lieu au sein de 3 Etablissement et Service d'Accompagnement par le Travail (ESAT) pour répondre également aux besoins des personnes en situation de handicap qui travaillent au sein de ces structures. Cet atelier a été co-construit avec l'ensemble des parties prenantes : les ESAT, les services retraite et action sociale retraite et Neo silver, prestataire de la Carsat Normandie. Cet atelier adapté a réuni 12 participants dont 9 futurs retraités créant ainsi de la pair-aidance. Le bilan est très positif. Aussi cet atelier sera généralisé à l'ensemble du réseau des ESAT normands pour l'année 2024 avec la formalisation d'une convention régionale de partenariat.

Des subventions pour les porteurs de projets

2023 s'est caractérisée par une importante montée en charge des actions en faveur de la lutte contre l'isolement et la préservation du lien social, ainsi que des actions en faveur des aidants familiaux retraités. En effet, le service action sociale retraite a accompagné financièrement 128 porteurs pour la mise en œuvre de plusieurs actions pour un montant de 1 179 551 €. Ces actions ont pu générer 26 406 participants.

Parmi ces actions accompagnées, il y a des actions innovantes telles que « 1 lettre, 1 sourire » et l'action « Bienvenue à la retraite » sur la base d'un référentiel national dédié.

Nos offres de services pour les particuliers

Nos offres de services reposent sur une étape primordiale : l'évaluation des besoins à domicile. Celle-ci est réalisée par un professionnel de l'évaluation mandaté par la Carsat Normandie ; elle permet d'identifier les services adaptés pour le retraité. A l'issue de cette évaluation, un plan d'aide est proposé et permet de répondre aux besoins du retraités, à savoir des aides et des services au quotidien ou temporaires tels qu'une aide à domicile pour accomplir les tâches quotidiennes, la livraison des courses, le portage de repas, l'installation d'une téléalarme, aides techniques, etc.

ACTION PHARE

Lancement de nouveaux partenariats : 1 lettre, 1 sourire



En 2023, le service action sociale retraite a travaillé de concert avec l'association nationale 1 lettre, 1 sourire pour proposer une action intergénérationnelle innovante. L'action prend différentes formes ; Elle débute par une correspondance entre un jeune scolarisé et une personne âgée isolée et se poursuit par des activités en présentiel telle qu'une dictée intergénérationnelle, un atelier Jean de la Fontaine...

L'objectif de ce projet est de mettre en lien des établissements scolaires et des personnes âgées isolées à domicile de manière permanente et durable et de leur proposer des activités variées. Il répond à de multiples objectifs notamment la lutte contre l'âgisme, la valorisation des compétences de nos aînés, la transmission de savoirs.

Chiffres clés



21,7 millions €

d'accompagnement financier
au titre
de l'Action sociale retraite

25 022

forfaits de prévention
accordés au 31/12/2023

13 226

plans d'aide actifs

3 millions €

attribués sous forme de prêt
aux lieux de vie collectifs

Perspectives

La Carsat Normandie continuera de simplifier les démarches des retraités en matière d'action sociale, en généralisant le dossier unique de demande d'aide à l'autonomie à domicile et le service en ligne associé, en lien avec la CNSA et la Mutualité sociale agricole. Elle s'engagera à contribuer au développement des nouvelles solutions de prévention pour l'avenir, dans une dynamique partenariale, à destination des retraités fragiles en situation de précarité économique. Elle accélérera également son soutien aux habitats intermédiaires (*résidences autonomie, habitats inclusifs, résidences sociales...*) et valorisera les dispositifs de lutte contre l'isolement des retraités vivant à leur domicile.



AIDER LES PERSONNES FRAGILISÉES PAR LES PROBLÈMES DE SANTÉ

En tant que service intégré de l'Assurance maladie, le Service social Carsat contribue à la réalisation des grands enjeux de la branche maladie grâce à son expertise spécifique et professionnalisée. Dans ce cadre, le Service social accompagne les assurés sociaux confrontés, ou susceptibles de l'être, à un problème de santé pouvant remettre en question leur projet de vie, familial, social, professionnel.

Le Service social coordonne aussi son action avec les partenaires médico-sociaux du territoire normand.

Les équipes du Service social interviennent prioritairement après sollicitation/signalement/orientation des services internes et des partenaires, lesquels auront apporté à la personne bénéficiaire, un premier niveau de réponse dans une logique de parcours intégré. Les modalités d'intervention auprès du public sont individuelles et/ou collectives pour agir en complémentarité en fonction des problématiques repérées.

Renoncement aux soins ou pathologies lourdes : une sécurisation des parcours nécessaire

Sont orientés vers le Service social, prioritairement les assurés qui renoncent aux soins parce qu'il subsiste des freins psychosociaux et/ou une situation sociale complexe. Par ailleurs, un accompagnement social est proposé également aux assurés souffrant de pathologies lourdes qui éprouvent des difficultés à gérer les conséquences sociales de leur maladie (*impact sur la vie familiale, affective, professionnelle, sur l'environnement social...*). Pour ce faire, les assistants de Service social contractualisent un plan d'aide avec la personne pour faciliter son parcours de soin, favoriser une amélioration des conditions de vie, en prenant en compte le vécu, la capacité à agir de l'assuré et ses ressources pour se remobiliser.

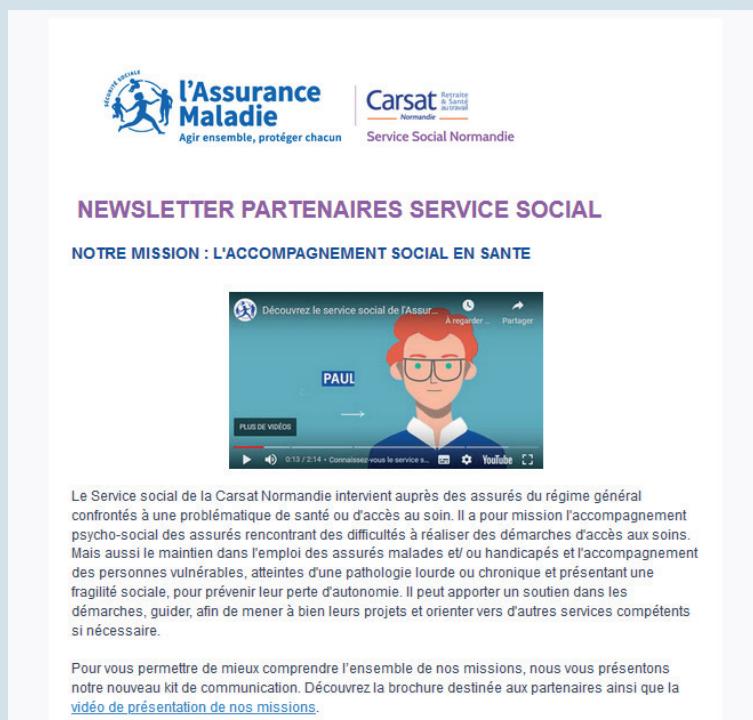
Les partenariats pour gagner en efficacité

Pour accompagner les publics en situation de vulnérabilité pour raison de santé, le Service social met en place des partenariats avec les structures du territoire : les établissements de santé, les réseaux de santé, les services sociaux des Conseils départementaux, les CAP EMPLOI, les services de santé au travail, le secteur associatif... L'étroite collaboration avec les services administratifs des CPAM et le service médical de l'Assurance Maladie contribue à rendre plus efficace l'accompagnement social mis en place par les assistants sociaux au bénéfice du public.

ACTIONS PHARES

Newsletter partenaires

Pour mieux appréhender les missions et l'actualité du Service social, une newsletter a été adressée aux partenaires habituels. Le format choisi est idéal pour garder le lien facilement et attirer l'attention sur des informations utiles au quotidien.



La newsletter en chiffres :

1 269

destinataires

22,58%

de taux d'ouverture

151 clics

sur la vidéo et la brochure
de présentation

Le partenariat avec le réseau onco-normand

Le Service social a engagé un partenariat étroit avec le réseau onco-normand sur les départements de l'ex-Basse Normandie.

Les assistants de Service social expriment un besoin d'information sur les parcours patients en cancérologie du fait de l'accompagnement d'assurés souffrant de pathologies lourdes dans l'idée de mieux comprendre ce parcours santé et les traitements proposés. Afin de répondre à ce besoin, l'équipe du réseau onco-normand et la cadre interdépartementale du Service social de la Manche et du Calvados, ont élaboré un contenu de formation/sensibilisation à destination des professionnels. Des interventions animées par des médecins, psychologues... ont permis d'éclairer les assistants de Service social sur la dynamique de soins pratiqués et de mieux identifier le contenu d'un parcours en cancérologie. Quelques thématiques abordées : spécificités des traitements, les soins de supports, les enjeux psycho-sociaux : domicile, travail, famille, aidants...

Une dizaine de professionnels du Service social ont participé à cette sensibilisation les 4, 5 et 6 octobre 2023 avec une réelle satisfaction partagée autour de la pertinence de cette offre de formation/sensibilisation.

AIDER LES PERSONNES FRAGILISÉES PAR DES PROBLÈMES DE SANTÉ

Prévenir la Désinsertion Professionnelle (PDP)

Le Service social de l'Assurance Maladie intervient auprès des assurés sociaux du régime général en arrêt de travail et en difficulté de retour à l'emploi à la suite d'une problématique santé. Les assistants de Service social évaluent avec les assurés leurs difficultés et les moyens d'y faire face. Ils les informent, négocient les aides et coordonnent les actions à mettre en place. La coordination institutionnelle avec les CPAM et le service médical de l'Assurance Maladie s'incarne dans des instances d'échanges départementales où les partenaires externes (CAP EMPLOI, SPSTI, MDPH...) sont associés. Les regards croisés des différents experts concourent à proposer des solutions adaptées aux assurés pour viser un retour à l'emploi dans des conditions favorables à l'issue de l'arrêt de travail. L'enjeu de la PDP nécessite des signalements précoces vers le Service social pour limiter le risque de désinsertion professionnelle des assurés fragilisés par la maladie.

ACTIONS PHARES

8 forums PDP



Les départements de la Manche, de la Seine-Maritime de l'Eure et du Calvados ont proposé des forums PDP en direction des assurés en arrêt de travail, en collaboration avec des partenaires du maintien en emploi. Ces manifestations ont pour but d'informer les assurés en arrêt de travail dont le maintien en emploi est fragilisé, en raison de leur état de santé. La finalité de cette action est de leur présenter les différents services susceptibles de les accompagner pendant cet arrêt pour préparer leur retour à l'emploi. L'organisation de cette action repose principalement sur la tenue de stands identifiés par chaque partenaire (Cap Emploi, MDPH, SPST, CPAM, Service médical de l'Assurance Maladie, Service social, URSSAF...) afin de favoriser l'échange avec le public.

1 186 assurés ont participé à ces rencontres en 2023 :

406	396	355	29
dans le Calvados	dans la Manche	en Seine-Maritime	dans l'Eure (petits forums)

Retour à l'emploi : la collaboration avec les Services de Prévention et de Santé au Travail

La collaboration entre les Services de Prévention et de Santé au Travail (SPST) et les services de l'Assurance Maladie est primordiale pour répondre aux attendus de la loi Santé/ Travail du 02 août 2021. Dans ce cadre, une réunion plénière s'est déroulée le 26 mai 2023 à Caen en présence de représentants des services de l'Assurance Maladie, de la Direction des Risques Professionnels et des directions des SPST sous l'égide de PRESANSE. Cette première étape a permis d'esquisser les articulations à mettre en œuvre pour viser plus de complémentarité inter-services dans la prise en charge des assurés en arrêt de travail avec contrat de travail. La loi confie un rôle central aux SPST à travers la mise en place de cellules dédiées à la prévention de la désinsertion professionnelle en tant qu'acteurs de la prévention primaire, secondaire et tertiaire. La loi reconnaît aussi un rôle majeur de l'Assurance Maladie dans le soutien à l'amélioration de l'état de santé de ses assurés actifs en cas de maladie ou d'accident. Les travaux se poursuivront tout au long de 2024 pour ajuster les fonctionnements et développer les bonnes pratiques.

ACTION PHARE



« Quand le travail est source d'épuisement professionnel » une action collective dans la Manche

L'action est partie d'un constat formulé par deux assistantes de Service social de la Manche : il existe une proportion grandissante de personnes qui expriment des difficultés que l'on peut qualifier sous le terme de « souffrance au travail ».

C'est à partir de ce constat, que les deux assistantes de Service social ont mis en place un « Travail social de groupe » autour de cette problématique afin de pouvoir créer un espace d'échange et d'écoute pour favoriser le mieux-être, s'approprier des outils, des connaissances pour faire évoluer la situation des personnes.

La première séance s'est organisée sous forme de réunion collective afin de présenter le projet de « travail social de groupe ». Lors de cette séance, les assurés pressentis ont pu visionner des témoignages de participants à un précédent groupe du même type en 2019.

Puis, les 10 participants se sont réunis 8 fois, en alternant des séances avec les 2 assistantes sociales et des séances co-animées avec des intervenants selon leurs souhaits (*sophrologue, juriste du travail, psychologue du travail*). Ces rencontres et ce travail en commun, ont permis de faire émerger des situations, certes douloureuses, mais qui ont évolué positivement tout au long des séances.

La séance bilan a pris une forme particulière à la demande des participants : rencontrer les membres du groupe de 2019 qui avaient participé à la vidéo. Chacun a pu témoigner de son expérience du groupe, de son parcours et de l'évolution depuis la fin du groupe. Cette thématique de la souffrance au travail est complexe, et la force du collectif est indéniable. Il permet une prise de recul, mais aussi d'évoluer en partageant ses craintes, ses souffrances mais aussi ses victoires au quotidien.

Les participants ont créé du lien entre eux et continuent à avancer en étant plus à même de trouver des solutions aux problèmes qu'ils rencontrent au quotidien et notamment autour de leur maintien en emploi avec des projets professionnels qui se structurent pour la majorité.

Chiffres clés

 **20 550**

assurés accompagnés par le Service social

10 230
dans le cadre
de la PDP

8 930
dans le cadre de
la Sécurisation du
Parcours en Santé

1 390 en travail social collectif

Perspectives

Le Service social va maintenir son activité autour de deux axes majeurs : la prévention de la désinsertion professionnelle et la sécurisation des parcours en santé en maintenant ou développant des partenariats avec les acteurs en santé/travail notamment les SPSTI pour répondre au cadre légal de la loi santé/travail du 2/08/2021. La collaboration avec les établissements de santé, les médecins généralistes, les associations d'aide aux malades, sera développée.

Les assistants sociaux vont proposer davantage de travail social collectif pour permettre aux assurés de bénéficier d'une complémentarité pertinente entre l'accompagnement individuel et collectif.

L'activité PDP sera impactée également par la mise en place d'un nouveau modèle de convergence modifiant quelque peu l'organisation de la gouvernance régionale et départementale au sein de l'Assurance maladie.



AIDER LES ENTREPRISES À PRÉSERVER LA SANTÉ AU TRAVAIL ET LA SÉCURITÉ DES SALARIÉS

La Direction des Risques Professionnels de la Carsat Normandie contribue à développer et coordonner la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles et concourt à l'application des règles de tarification dans les entreprises normandes relevant du régime général de la Sécurité Sociale.

Progressivement, certaines des actions de prévention sont déclinées aux travailleurs indépendants.

Pour réaliser ces missions, elle décline la politique nationale de prévention et de tarification par le déploiement de plans d'actions, et met également en œuvre une politique régionale de prévention.

Déterminer et notifier le taux de cotisation accidents du travail et maladies professionnelles

Le service tarification des risques professionnels de la CARSAT Normandie a pour mission de couvrir les risques d'accidents du travail (AT), d'accidents de trajet et de maladies professionnelles (MP) encourus par les salariés du régime général dans le cadre de leur activité professionnelle au sein des entreprises françaises du secteur privé. Ainsi chaque année, il calcule et notifie le taux de cotisation AT/MP des établissements normands. Obligatoire, cette cotisation patronale doit être versée à l'URSSAF. Elle est calculée en fonction de la taille de l'entreprise, de l'activité de l'établissement et de la sinistralité, c'est-à-dire les accidents ou maladies professionnelles survenus dans l'établissement ou le secteur d'activité.

L'exactitude des taux de cotisations AT/MP adressés et la satisfaction du client sont au cœur des préoccupations du service tarification. C'est pourquoi depuis 2023, plusieurs actions ont vu le jour (la mise en œuvre d'un partenariat avec l'URSSAF pour fiabiliser les données et l'élaboration d'une enquête de satisfaction afin de s'assurer de la qualité du service rendus aux employeurs normands).

ACTIONS PHARES



Les priorités régionales pour accompagner l'économie des entreprises normandes

Complémentaire aux politiques régionales de prévention des risques professionnels, la Carsat met en œuvre un plan d'action régional. Il répond aux besoins spécifiques des entreprises normandes. Les représentants des employeurs et des salariés normands, appuyés par les équipes du service prévention, se sont appuyés sur les bilans des programmes menés précédemment, la sinistralité en Normandie, les évolutions du tissu économique local, ainsi que les besoins exprimés par les entreprises de la région. Ils ont étalé leurs travaux sur un an, pour aboutir, en juin 2023, à la validation de 4 programmes régionaux pour 2024-2027 :

Un programme inscrit au Contrat Pluriannuel de Gestion :

- Poly-exposition aux polluants toxiques dans les conteneurs de transport logistique.

Trois programmes complémentaires hors CPG :

- Intervention des entreprises extérieures : maîtrise des risques liés aux interférences
- Travaux en hauteur et conditions de travail dans la construction de maisons individuelles
- Expérimentation et déploiement de la recommandation aide à domicile.

La mise en œuvre par le service prévention de chacun de ces programmes recevra l'appui d'une commission spécialisée, composée de représentants d'employeurs et de salariés des secteurs concernés.

Prévenir les risques professionnels

Des programmes dédiés aux risques nationaux

Des programmes phares de prévention sont décidés et définis à l'échelle nationale, par la direction de la prévention des risques professionnels de la CNAM, et validés par la Commission nationale des AT/MP. Ils répondent aux enjeux communs à l'ensemble des entreprises du territoire en matière de sinistralité, d'exposition aux risques ciblés et d'accompagnement des entreprises.

L'offre de formation

La formation est au service du développement de la culture de prévention dès la formation initiale des futurs salariés et encadrants. Notre partenariat avec l'Académie de Normandie, notre accompagnement dans les écoles d'ingénieurs et de management contribuent à rendre chaque apprenant acteur de sa prévention et celle de ses collaborateurs. Cet accompagnement perdure au travers de notre offre de formation continue : 350 organismes de formation et entreprises habilités et plus de 300 personnes formées directement par nos préventeurs.

AIDER LES ENTREPRISES À PRÉSERVER LA SANTÉ AU TRAVAIL ET LA SÉCURITÉ DES SALARIÉS

Actions TMS Pros, RC Pros et approche sectorielle BTP

L'année 2023 s'est inscrite dans une continuité des programmes nationaux déployés. Près de 450 établissements ont ainsi été accompagnés dans le cadre du programme TMS Pros, visant à structurer en 4 étapes une démarche de prévention des Troubles Musculo Squelettiques (TMS) au sein de ceux-ci. Les TMS, première cause de maladies professionnelles en France, restent une priorité d'accompagnement. Près de 320 établissements ont par ailleurs été accompagnés dans le cadre du programme RC Pros, visant à les mobiliser dans une démarche de prévention du Risque Chimique et plus particulièrement des produits cancérigènes, mutagènes ou reprotoxiques. Les poussières de bois, les émissions de moteur diesel, la silice mais aussi le plomb ont été particulièrement visés par nos interventions. Enfin, dans le cadre d'une approche sectorielle BTP, un ensemble de Maîtres d'Ouvrage (MOA) ont continué à être accompagné avec pour objectif d'intégrer la prévention des risques professionnels aux projets de construction, avant même le début des travaux. Des interventions sur chantier appuient cette action.

Aides financières pour la prévention et subventions pour aider les TPE

La Carsat Normandie a continué en 2023 à accompagner financièrement les entreprises normandes. 2 millions d'euros ont ainsi été attribués à 202 TPE au travers de Subventions Préventions. Parmi les secteurs les plus aidés en 2023, on retrouve le secteur du BTP accompagné notamment au travers du financement de mesures de prévention des risques de chutes de hauteur. Le secteur de la Boulangerie Pâtisserie à lui aussi été particulièrement accompagné notamment au travers de mesures visant à réduire les risques liés à l'exposition des poussières de farine. Parmi les risques les plus accompagnés au travers de nos aides, les mesures de prévention liées aux risques de TMS restent conséquentes. En complément, 1 million d'euros ont été attribué à 32 entreprises au travers de Contrats de Prévention, permettant d'accompagner celles-ci dans une démarche de prévention plus globale. Les demandes de subventions prévention au travers du compte AT/MP permettent dorénavant un traitement plus rapide des demandes des entreprises.

ACTIONS PHARES

Valorisation des actions menées via les programmes de prévention

Pour le programme Conteneurs, il a été créé une page internet dédiée. Des articles ont été diffusés sur la newsletter 3 minutes ainsi que des posts sur les réseaux sociaux. Enfin, un communiqué de presse a été diffusé pour valoriser l'action et le webinaire proposé aux entreprises via la presse. Pour le Programme RCPros, une vidéo a été réalisée avec le témoignage de Normandy cotting. Une actualité est parue sur le site internet, la newsletter 3 minutes ainsi que des posts sur nos réseaux sociaux. Pour le Programme « Aide et soins à la personne », il a été créé une page internet dédiée. Des articles ont été diffusés sur la newsletter 3 minutes ainsi que des posts sur les réseaux sociaux. Pour le Programme TMSPros V2, une vidéo a été réalisée avec le témoignage de l'entreprise Fresenius Kabi. Cette vidéo a été relayée via un article sur la newsletter 3 minutes et des posts sur les réseaux sociaux.

Webinaires offre TPE (entreprises et partenaires)

Pour la Campagne Offre TPE, la Carsat a animé 2 webinaires, 1 à destination des entreprises et 1 des partenaires. Une promotion du webinaire partenaires a été réalisée via notamment une invitation par emailing ciblée. La promotion du webinaire entreprise était assurée par le national avec relai régional.

132

participants au
webinaire entreprises

51

participants au
webinaire partenaires

ACTIONS PHARES

Plan média régional

Un plan média est réalisé chaque année depuis 2018 afin d'asseoir la notoriété de l'offre de service des risques professionnels. En 2023, 2 campagnes ont été réalisées. La première en début d'année pour promouvoir les subventions prévention et la seconde en fin d'année de promotion de la newsletter 3 minutes.

La campagne de début d'année sur les subventions prévention :

- Une campagne LinkedIn diffusée en avril avec 60 831 impressions du sponsoring sur les murs LinkedIn de la cible définie ;
- Une campagne Google Display réalisé du 8 mai au 7 juin avec 3 716 180 impressions des 10 formats de displays ;
- 1 e-dossier Ouest France avec 1471 vues sur l'article.

La campagne de fin d'année sur la newsletter 3 minutes :

- Une campagne Display Branding diffusée du 1^{er} au 20 décembre avec 428 730 impressions du display.
- Le résultat : 725 abonnés supplémentaires.

Newsletter 3 min



En 2023, 10 numéros ont été diffusés avec une moyenne de taux d'ouverture à 20% soit environ 4 000 lecteurs par numéro.

Afin d'améliorer le lectorat de la newsletter, une opération a été réalisée pour relancer les abonnés passifs à s'intéresser de nouveaux à la newsletter ou à inciter leurs collègues plus concernés à s'inscrire (en parallèle de la campagne média pour amener de nouveaux lecteurs).

Cette action avait un double objectif en termes de responsabilité sociale car l'objectif est également d'éviter d'envoyer des emails à des personnes qui ne sont pas intéressés et qui n'ouvriront jamais les emails envoyés.

Chiffres clés



3 651

journées d'intervention
en entreprises

300

personnes
formées
par les
préventeurs

2

millions €

de subventions
accordées à 202 TPE

92

interventions
du laboratoire
de chimie

1

million €

attribué à
32 entreprises
dans le cadre
de Contrats
de Prévention

Perspectives

Les négociations sur le Contrat d'Objectif et de Gestion de la branche AT/MP, entre les représentants des partenaires sociaux et l'État, se poursuivent au-delà du premier trimestre 2024. L'attente de sa déclinaison en région, le Contrat Pluriannuel et de Gestion entre la Carsat et la CNAM, nous conduit à fonctionner avec des ressources limitées.

Les orientations politiques nationales et régionales, tant en matière de tarification que de prévention, n'étant toutefois pas remises en cause, les équipes de la DRP se mobilisent pour préparer leur mise en œuvre dès début 2024 : poursuite des actions de fiabilisation des données relatives aux entreprises et accompagnement des employeurs pour le service tarification, préparation de la déclinaison

opérationnelle, ciblage et qualification des futures entreprises ciblées par les actions nationales et lancement de la mise en œuvre des programmes régionaux, pour le service prévention.

2024 est également l'année du lancement du Fond d'Investissement en faveur de la Prévention de l'Usure professionnelle (FIPU), prévu dans le cadre de la réforme des retraites et instauré par la loi de financement rectificative de la Sécurité sociale pour 2023. Il renforce la position de financeur des actions de prévention et d'amélioration des conditions de travail en région de la Carsat, avec un budget supplémentaire de 7,5 millions d'euros mis à la disposition de l'ensemble des entreprises du régime général en région.



OPTIMISER NOS RESSOURCES ET RÉALISER NOS MISSIONS

Pour réaliser ses missions, la Carsat s'appuie sur des services supports qui gèrent au quotidien les ressources humaines, financières, logistiques, informatiques, documentaires.

Les ressources humaines

2023 a encore été une année de transformation pour la Direction de l'Engagement et des Relations Humaines (DERH). En effet, en amont du lancement « Raison d'être » de la Carsat en septembre 2023, une démarche a été expérimentée au sein des équipes de la DERH. Ces travaux collectifs ont permis pour chacune des équipes d'affirmer leurs valeurs, leurs convictions et de faire émerger une nouvelle dynamique centrée sur la relation client et sur une offre de service RH plus lisible. Ces travaux se retrouveront bientôt dans une nouvelle page RH de l'intranet qui devrait voir le jour d'ici la fin de l'été 2024.

2023, c'est aussi le départ d'Emeline GEORGES en septembre et l'arrivée de Stéphanie MICALET à la tête de cette Direction en octobre.

ACTIONS PHARES

L'entretien annuel renouvelé

La démarche engagée en 2021 avec le concours des membres du GPS Management, a permis collectivement de proposer certes un nouveau support beaucoup plus dynamique mais surtout une nouvelle posture propice à l'échange réciproque et à la contribution conjointe du collaborateur et du manager. Et ce pour la fixation des objectifs, pour le partage des besoins réciproques, sur les réussites, les échecs et enfin pour tracer ensemble le chemin à parcourir.

2023 a été l'année de déploiement des entretiens annuels rebaptisés ECCO dans l'appli Zest. Les objectifs de l'année précédente ont été intégrés dans ce nouvel applicatif facilitant l'appropriation pour les managers et collaborateurs. L'année 2024 apporte une nouvelle évolution en intégrant l'évaluation des compétences tant comportementales que techniques. Cette évolution vient consacrer l'expérimentation 2023, propre à notre organisme, portant sur l'apport des soft-skills, baptisée « des compétences en évidence », conçues comme indispensables dans la réalisation de nos activités au quotidien.

L'accompagnement des managers

Les travaux proposés au travers des formations HR Path se poursuivent avec la mise à disposition de la plateforme « manager academy ». Une ressource inédite réservée aux managers et proposée par l'Assurance retraite Caisse nationale, depuis février 2023 en expérimentation et généralisée en 2024 au regard de la forte appropriation de l'outil par ses utilisateurs.

Cette solution propose grâce à des formats originaux (*escape game, podcast, microlearning, quizz...*) de s'informer et se former sur les grands enjeux d'aujourd'hui. La plateforme dispose d'un large panel de formations autour de sujets tels que les soft-skills, la e-reputation, l'inclusion, la sobriété énergétique, l'intelligence émotionnelle ou même l'intelligence artificielle qui change notre rapport aux informations et qui aura un impact sur nos façons de travailler.

ACTIONS PHARES

La formation

La démarche de diagnostic PIX a été lancée le 1er juin à la Carsat Normandie pour un atterrissage prévu au 31 décembre 2023. Ainsi chaque collaborateur a été invité à mesurer ses acquis numériques et digitaux, à travers un questionnaire sur des thématiques de compétences socles définies par l'Assurance retraite. L'objectif fixé a été atteint et démontre que 83 % des salariés de la Carsat Normandie ayant répondu au diagnostic sont bien en conformité avec les standards attendus. Ce diagnostic va permettre à chacun d'accéder à des formations personnalisées en fonction de ses besoins et pour ceux qui souhaitent progresser dans leur maîtrise des outils, ils pourront accéder à des contenus de formation au travers de la plateforme de formation. PIX, c'est aussi une nouvelle façon d'apprendre, au rythme de chacun sur des formats différents pour s'adapter à leurs contraintes, leurs appétences et à leur mode d'apprentissage privilégié.

Les recrutements et la marque employeur

L'expérience candidat et l'expérience collaborateur sont des enjeux forts de la marque employeur. Ainsi, afin de permettre à nos candidats de mieux comprendre nos attentes sur le poste proposé et d'échanger de façon transparente sur les qualités requises pour la bonne appréhension de nos missions, la Carsat Normandie propose à tous les candidats de mesurer ses « soft skills » au préalable de l'entretien de recrutement. Cet outil nommé « Performanse » est basé sur le modèle scientifique des « big five » et vient analyser la personnalité, les leviers motivationnels, les comportements et les schémas cognitifs. Cet outil permet ainsi d'analyser toute la singularité des individus au travail et aide les candidats à mettre en regard leurs motivations, les attendus du poste sur lequel ils candidatent et les enjeux de l'éventuelle prise de poste. Cet outil peut aussi être proposé en interne pour les salariés ayant en projet de mobilité professionnelle.

Enfin, la candidature portée par une équipe composée des services Recrutement, Formation, Communication et Direction Retraite a été retenue pour représenter la branche retraite au hackathon du lab RH de l'Ucanss 2023 ! Un beau challenge porté avec brio et ténacité jusqu'au final le 26 mars 2024 et qui s'est concrétisé avec une nouvelle offre RH nommée « la journée des possibilités » expérimentée les 12 et 14 mars 2024 dernier auprès de 30 salariés de la Carsat Normandie.

La politique handicap

La politique handicap grandit à la Carsat Normandie avec une marque employeur toujours plus inclusive. Cette stratégie se

déploie avec la participation aux forums de recrutements spécialisés, avec la mobilisation des salariés autour d'actions telles que le DUO DAY en 2023 qui a permis à 5 personnes bénéficiant d'une RQTH de découvrir nos métiers et de partager une journée de travail avec des professionnels.

En parallèle, nous poursuivons le travail de réseau initié avec la mise en place d'un circuit permettant de répondre aux besoins d'aménagements de poste. C'est tout un travail collégial mené avec nos prestataires externes Cap emploi, les services de médecine du travail et nos services internes mobilisés au service du salarié et accompagné par le manager. Le but : permettre aux salariés d'accéder à un espace de travail et à des conditions de travail adaptés compte tenu de pathologies installées.

Une campagne de communication a été relayée via 5 capsules vidéos sur l'intranet tout au long de l'année 2023 pour sensibiliser les salariés à la politique handicap, ses enjeux, le rôle du référent handicap et ses missions.

L'ensemble de ces travaux concourent à l'évolution significative du taux d'emploi des personnes en situation de handicap qui passe à 8,1% en 2023 contre 6,58% en 2021 et qui démontre de la pertinence de notre démarche d'inclusion engagée envers ces publics.

Les relations sociales

Création d'un pôle relations sociales

Septembre 2023 a vu la création du pôle relations sociales. Il se compose d'Alexandre DELPLANQUE, Responsable Droit Social et Relations Sociales et de Marie BEAUCOUSIN, Chargée de Relations Sociales.

Référendums d'entreprises

Les premiers référendums d'entreprise de la Sécurité Sociale ont eu lieu, le 13 avril 2023, à la Carsat Normandie et ont porté sur deux accords : la Gestion des Emplois, des Parcours Professionnels et de la Mixité des Métiers (GEPPMM) et le vote électronique en cas de recours au référendum.

Accord NTIC

Un accord relatif aux modalités d'accès et d'utilisation des outils numériques par les organisations syndicales a été signé le 6 juin 2023. Il prévoit notamment la possibilité pour les salariés d'adhérer à une newsletter du/des syndicats de leur choix.

Ouverture

L'année 2023 a permis d'ouvrir les négociations sur d'autres thématiques : la qualité de vie et les conditions de travail ainsi que le forfait jours. Les

thématiques prévues pour 2024 sont le don de jours de repos, l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes ainsi que le forfait mobilité durable.



RSO et QVCT : nos engagements

Le pôle Santé et Qualité de vie et des conditions de travail, au sein de la Direction de l'Engagement et des Relations Humaines, a une double mission :

- Coordonner la politique RSO de la Carsat Normandie, au travers de ses engagements environnementaux, sociaux et sociétaux ; à ce titre, le pôle met en œuvre des actions de communication et des projets, en lien avec les orientations nationales.
- Piloter le plan d'actions Qualité de Vie et des Conditions de Travail. Le pôle Santé-QVCT anime des projets impliquant experts, managers et collaborateurs au sein de groupes de travail dédiés. Le service gère également l'évaluation des risques professionnels au sein du Document Unique ; il accompagne des collectifs de travail. Il participe à la politique de sécurité de la Carsat, notamment au travers de l'animation du réseau des secouristes de santé au travail. L'infirmier lui est rattachée, assurant ses missions d'accueil, de soin et de prévention.

ACTIONS PHARES

RSO : la Carsat lance une démarche Numérique responsable

En binôme, le service informatique et le pôle QVCT ont lancé une démarche Numérique responsable. Tout a commencé par la participation à un parcours proposé par la Métropole Rouen Normandie, qui a apporté un soutien théorique et pratique pour organiser le déploiement du projet.

Deux opérations « Digital Clean Up Day données », ont été organisées en mars et septembre 2023, avec une très forte mobilisation des salariés de la Carsat.

La dynamique RSO



Le pôle QVCT a contribué à animer la communauté des acteurs de la RSO. Une matinée RSO, coorganisée avec le département Appui au Pilotage, a permis de réaliser la première revue de performance RSO. Le pôle QVCT a également participé au projet expérimental « Comptabilité verte », également porté par le département Appui au Pilotage.

Avec le réseau des Ecorrespondants, le Pôle QVCT a organisé 3 webinaires pendant la Semaine européenne du Développement durable. Ce nouveau format court a mobilisé les salariés sur les thématiques de la gestion des déchets, la biodiversité et les actions de prévention liées au travail sur écran. La RSO version Carsat Normandie a été portée à l'écran lors d'une séquence de C.L'Emission, avec un zoom sur la démarche numérique.

Enfin, la Carsat a réalisé son bilan des émissions de gaz à effet de serre, avec la mise en lumière des 2 principaux postes d'émission, les déplacements et les immobilisations de biens, de quoi préparer le plan de transition à venir en 2024.

ACTIONS PHARES

Zoom sur les actions QVCT

L'année 2023 a permis de lancer la mise en œuvre du plan QVCT 2023-2027, en cohérence avec les orientations nationales de la branche retraite :

- La Carsat a poursuivi cette écoute de ses salariés à travers 2 baromètres pilotés par la caisse nationale de l'Assurance retraite, analysés localement, avec la mise en place d'actions associées. Le groupe pilote a organisé une tournée des CODEP pour échanger sur le baromètre et détailler l'offre d'accompagnement.
- Le pôle QVCT, renforcé par l'arrivée d'un coach dans l'équipe, a proposé une offre d'accompagnement de collectifs, aux Directions. Des espaces de discussions sur le travail ont fait l'objet d'une première expérimentation.
- La semaine de la QVCT a permis de s'intéresser au futur du travail, avec une conférence de l'Agence Nationale pour l'Amélioration des CT liant Transition écologique et QVCT.
- L'outil national de la branche retraite pour faciliter le dialogue sur le charge de travail entre manager et collaborateur a été proposé à l'ensemble des salariés.
- Le sujet sur la santé mentale a été abordé avec la création d'une formation interne dédiée à un collectif de collaborateurs, en partenariat avec un service de prévention et de santé au travail.



Chiffres clés



979

salariés rémunérés au 31/12/2023

734

salariés en télétravail
soit 75% de
l'effectif total

95 %

des entretiens
annuels réalisés

8.10 %

taux d'emploi
de personnes
en situation de
handicap

24

stagiaires recrutés
en novembre 2023
pour suivre les CQP
carrière et retraite

184

recrutements réalisés
(730 candidats rencontrés)

826

salariés formés
soit 82 % de l'effectif, 38 761
heures de formation suivies

Les ressources financières

En matière de ressources financières, l'activité s'articule autour de 4 grandes missions :

- le contrôle des opérations budgétaires ;
- la tenue de la comptabilité tant pour les missions confiées à la Carsat que pour sa gestion administrative (*salaire, achats, logistiques, ...*) ;
- la gestion de l'ensemble des créances (*prestations retraite, prêts au titre de l'action sanitaire et sociale, ...*) ;
- la gestion de la trésorerie.

L'ensemble de ces activités concourt à garantir la fiabilité de la tenue de la comptabilité de l'organisme et ainsi, permet de présenter nos comptes en état d'être validés par les Caisses Nationales ; et ce, dans le cadre du processus de certification des comptes des organismes de Sécurité sociale.

ACTIONS PHARES

- Mise en place d'une cellule de pilotage quotidienne élargie avec l'ensemble des acteurs pour la bonne réalisation des opérations d'arrêt et validation des comptes.
- Délégation par la CNAM à la Carsat Normandie d'un contrôle comptable supplémentaire. Cette délégation nationale de contrôle consiste à vérifier la bonne incrémentation des paramètres nationaux de tarification dans l'outil de gestion de la tarification pour les entreprises. La vérification s'effectue au regard des résultats publiés par un arrêté au Journal Officiel.
- Participation au groupe de travail national, qui définit les modalités de remboursement des Versements Pour La Retraite (VPLR) en lien avec la réforme des retraites dont la loi a été promulguée le 14 avril 2023.
- Participation à un groupe de travail national sur le développement d'un nouvel outil de suivi et de pilotage de la validation des comptes pour la CNAM (OVAC en remplacement d'OSA).

Chiffre clé



8,5 milliards d'€
de budget

Le pilotage de la performance

La Carsat Normandie est engagée depuis plusieurs années dans le déploiement de différentes démarches visant la performance de l'organisme (opérationnelle, économique et financière) ce qui a permis de structurer progressivement le pilotage de la performance.

Le pilotage de la performance est placé sous la responsabilité du Directeur et de la Directrice Comptable et Financière.

Le pilotage de la performance est structuré en 10 composantes :

- le contrôle interne ;
- le contrôle de gestion ;
- la qualité de service ;
- la sécurité des systèmes d'information
- la continuité des activités ;
- l'optimisation et l'innovation ;
- le management des ressources humaines ;
- la prévention et la lutte contre la fraude ;
- la responsabilité sociale de l'organisme ;
- Les audits internes et externes.

Chaque composante de la performance répond à des attendus, exigences ou objectifs stratégiques fixés ainsi que leur déclinaison opérationnelle.

Il s'appuie sur un système d'évaluation des résultats quantitatifs et qualitatifs selon les 3 dimensions de la performance, à savoir : l'efficacité, l'efficience et la responsabilité sociale de l'organisme.

Afin d'optimiser ce pilotage, des structures d'aide au pilotage accompagnent les différents services dans la réalisation de leurs missions :

- le Département d'Appui au Pilotage ;
- la Direction de l'Engagement des Relations Humaines ;
- la Direction Informatique et Logistique ;
- la Direction de l'Accompagnement au Changement et Transformation.

ACTION PHARE

L'accompagnement des managers

Un webinaire à destination des managers ainsi qu'aux personnes concourant au pilotage de la performance, a été organisé en décembre 2023 afin de présenter plus en détail :

- les différentes démarches visant la performance de l'organisme (opérationnelle, économique et financière) ;
- le pilotage stratégique et opérationnel de la performance ;
- le mapping des responsabilités du manager dans le cadre du pilotage de la performance et les échéances clés ;
- l'offre de service proposée pour accompagner les managers dans leurs missions quotidiennes.



Les ressources informatiques

RGPD



Afin d’améliorer la protection et la confidentialité des données confiées aux entreprises et organismes partenaires. La Carsat Normandie a sécurisé ses contrats avec ses sous-traitants et ses fournisseurs de solutions informatiques. Cette démarche a pour objectif de s’assurer que les partenaires de la Carsat présentent des garanties suffisantes en terme de sécurité et répondent aux exigences du règlement sur la protection des données, afin notamment de garantir la protection des droits des assurés et des salariés de la Carsat Normandie.

Actions informatique régionale

- Équipements des salles de réunion.
- Numérique responsable : Clean Up Days, dons de PC à des associations, rationalisation des imprimantes, déploiement de Cisco Jabber.
- Projets nationaux SI : mutualisation de l’infrastructure et de l’hébergement, téléadministration des postes de travail partie réseau.
- Développements régionaux : cantine (*déclaration restaurant*), bases documentaires, évolutions de ODS, d’inventaire 2.0 de l’OR, d’Appler et de ToutEnPDF.

Sécurité SI

La sensibilisation des agents à la sécurité des systèmes d’information est restée en 2023 une priorité. Un webinaire sur les enjeux et les impacts d’une cyberattaque a été proposé à tous les agents de la Carsat Normandie, suivi d’une e-formation à la sécurité des systèmes d’information. Cette sensibilisation a été complétée par des tests de phishing et mesures de renforcement des mots de passe, permettant ainsi d’améliorer le niveau de sécurisation de notre Organisme.

L’informatique nationale en actions

- **SYLiq, nouveau système de liquidation**
La première version du nouveau système de liquidation devait concerner la Retraite Complémentaire des Indépendants (RCI) mais la réforme des retraites est passée par là. Changement de priorité, SYQL sera finalement utilisée pour la première fois sur le nouveau droit Cumul Emploi Retraite (CER). Les équipes nationales ont donc été mobilisées sur le sujet. La mise en production est attendue pour juin 2024.
- **Compte Personnel de Prévention**
Là encore, la réforme des retraites contient un volet pénibilité. Des aménagements ont été demandé pour les utilisateurs de points formation et temps partiel. Ces évolutions ont été mises en production fin 2023. La nouvelle utilisation de point reconversion professionnelle sera, quant à elle, développée et qualifiée en 2024.

Chiffres clés

3 100

demandes d’assistance traitées

22 400

ordres de travail traités

Déploiement de :

220

ordinateurs

170

écrans

60

smartphones

Les ressources immobilières, les achats et la logistique

L'équipe des Ressources Immobilières, Achats et Logistiques est composée de 27 femmes et hommes au service des services de la Carsat Normandie. Souvent travailleurs de l'ombre, les équipes travaillent au quotidien dans l'anticipation et permettent ainsi de répondre aux besoins.

ACTIONS PHARES

Sobriété énergétique



Dans le cadre des actions liées à la sobriété énergétique, des travaux ont eu lieu afin de remplacer les éclairages existant dans les circulations au rez de chaussée bas, haut, 1^{er} et 2^{ème} étage du siège, ainsi qu'à l'atelier de reprographie. Ces nouvelles installations vont permettre de diviser par deux la consommation de ces zones. La poursuite de ces travaux aura lieu courant 2024 afin d'être en conformité avec nos objectifs de réduction des kilowattheures.

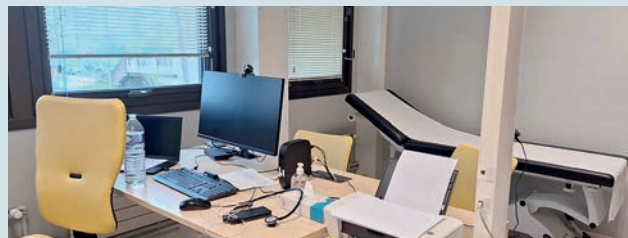
La fin des travaux de réhabilitation des vestiaires et sanitaires

La fin des travaux de réhabilitation des vestiaires et des sanitaires a eu lieu durant l'été 2023, engagement tenu ! Ces nouveaux équipements répondent aux nouvelles normes.

Sureté du siège

Un nouvel équipement intrusion a été installé afin de renforcer la protection du bâtiment. Des barrières infra rouges ont été posées en extérieures ainsi que des nouveaux radars afin de protéger plus de zones sensibles.

Infirmierie



Les travaux de l'infirmerie se sont terminés fin décembre 2023 afin d'assurer une ouverture en début d'année 2024.

Parking du siège



2023 a vu le lancement d'une première étape de travaux dans le cadre de l'agrandissement des espaces pour la mobilité douce. Un chantier se terminera en 2024 avec l'aménagement de nouveaux espaces pour les vélos, trottinettes électriques, etc. et la création d'un espace fumeur indépendant.

Immobilier dans les sites extérieurs

Le pôle immobilier travaille avec des entreprises présentes sur tout le territoire normand et également avec le service technique du siège. Ils poursuivent leurs actions de maintenance préventive sur les sites afin que les équipes puissent travailler dans les meilleures conditions.

MOBILISER NOS RESSOURCES POUR ASSURER NOS MISSIONS

ACTIONS PHARES

Achats et marchés publics

« Des achats oui, mais des achats responsables, plus écologiques, plus vertueux à travers les circuits courts »

Acheter, c'est négocier au quotidien. Acheter c'est aussi établir des marchés publics afin de respecter la réglementation de nos institutions.

En un mot, acheter c'est un job animé pour vous fournir l'eau, l'électricité, le mobilier, le matériel, tout ce dont la caisse à besoin pour bien fonctionner.

Flotte automobile

Dans le cadre du « verdissement » de la flotte automobile nous poursuivons nos achats de véhicules hybrides et électriques, à ce titre de nouvelles bornes de recharge ont été installées au garage avec l'arrivée de ces nouveaux véhicules. Le déploiement de bornes supplémentaires s'opéra durant l'année 2024.

En 2023, 1 169 465 km ont été parcourus avec les 97 véhicules de la flotte automobile dont 68 % émettant moins de 110 grammes de CO₂.

Reprographie

En 2023, 39 % de nos impression ont été réalisées en faveur de nos partenaires (CPAM, UGECAM, etc.)

Une augmentation de nos travaux d'impression en lien avec nos partenaires, une année 2023 où un équivalent A4 de 1 507 797 copies ont été réalisées par le service interne de la Carsat Normandie.



L'acheminement, la numérisation, la dématérialisation et l'archivage

Le service PANDA joue au quotidien un rôle de facilitateur au sein de la Carsat. Ses principales missions sont la dématérialisation des flux entrants, la gestion du cycle de vie de l'information et l'acheminement des plis.

Depuis le 1^{er} janvier 2023, les activités du service sont déclinées en actions de performance dans le Référentiel national du processus Gestion des Flux et Cycle de Vie de l'Information (GFCVI). Le suivi des indicateurs et des revues de pilotage sont déposés dans le portail SMI. La nouvelle politique nationale du cycle de vie de l'information est applicable depuis janvier 2023, elle vient remplacer la Politique d'archivage de la Branche datant de 2014, afin de préciser les rôles et responsabilités de chacun, les modalités de pilotage de ce cycle de vie de l'information, les exigences techniques et de sécurité à respecter, ainsi que les évolutions réglementaires et normatives.



ACTION PHARE

L'atteinte de l'ensemble des indicateurs du RNP

Et notamment celui qui repose sur le délai moyen de mise à disposition des images.

En 2023, le délai moyen de mise à disposition des images par le service PANDA était de 36h alors que l'objectif national était de 48h.

Chiffres clés

276 046

courriers entrants
dont 76 754 courriers recommandés

247 213

plis dématérialisés

53 979

plis postaux
envoyés

27 tonnes

d'archives détruites

582

films créés

La documentation et la communication

L'activité du service communication s'inscrit dans la stratégie globale et métiers de la Carsat Normandie. L'activité du pôle documentation générale consiste à diffuser l'actualité législative et réglementaire et à réaliser une veille documentaire.

ACTIONS PHARES

Une feuille de route 2023-2027

1. Concourir aux défis de transformation
2. Contribuer aux enjeux des COG et CPG
3. Développer la culture de la performance
4. Challenger la communication

Communication interne
Pour les managers
4 webinaires thématiques, 2 séminaires, 5 newsletters



C-LES JEUX
MISSION OLYMPIQUES
2024

C.LesJeux : création d'une série d'événements internes avec des challenges coopératifs (20 équipes), avec des défis pour mieux se connaître, lutter contre la sédentarité, être numériquement responsables, comprendre les conventions d'objectifs et de gestion, promouvoir la Sécurité sociale.

Raison d'être : la démarche sur la Raison d'être de la Carsat Normandie, de juin à septembre a fait l'objet de nombreuses actions de communication ; une émission, des brèves sur l'intranet, une vidéo de lancement, une journée des managers, une promotion des ateliers ont permis de sensibiliser et d'impliquer le personnel sur le sujet.

2 C.L'Emission : un format plateau TV sur les ambitions stratégiques : + de 600 connexions à chaque émission

2 C.Mag : magazine interne donnant la parole aux collaborateurs. Une étude pour sa refonte digitale.

Communication externe
Pour les futurs retraités
Relais des informations sur la réforme des retraites et déploiement des supports de communication : dépliant, page internet « la réforme des retraite et moi ». Organisation des JIIR Franco Allemandes du au septembre, promotion des focus réclamants.

Pour les retraités
2 newsletters « Ensemble pour nos retraités », organisation d'une journée pour les partenaires, création de la vidéo Oscar, accompagnement de la mise en place de la demande d'aide à l'autonomie, promotion des ateliers du bien vieillir.

Pour les publics fragilisés
Accompagnement de 8 forums PDP, promotion d'actions collectives, newsletter partenaires, réalisation d'un kit de communication PDP.

Pour les entreprises
Réalisation d'un plan média risques professionnels, diffusion de 10 newsletters « 3 minutes », création d'une vidéo TMS Pro, communication sur les subventions prévention TPE, conteneurs, promotion des formations, du programmes aides et soin à la personne.

Documentation
Création en juin d'un bulletin réglementaire hebdomadaire et d'un bulletin de veille documentaire mensuel. Ouverture de la bibliothèque en libre-service : 103 ouvrages empruntés.

Chiffres clés

90
projets de communication interne
70
projets de communication externe
600
diffusions de textes réglementaires
290
diffusion d'articles de veille

34 | Rapport d'activité 2023

L'innovation en filigrane

Depuis 2023, un e-lab a été créé. Il s'appuie sur les axes suivants :

- Avoir un ou des lieux identifiés de tous pour développer la créativité ;
- Avoir à disposition une ressource : des outils, des méthodes pour développer la créativité auprès des collaborateurs, en les accompagnant dans leur réflexion et dans la construction de projets ;
- Avoir un écosystème pour porter la démarche : un Comité de Direction sponsor, des Pilotes, des Ambassadeurs dans tous les services ;
- Avoir une équipe dédiée (*même temporaire*) pour porter la démarche innovation, réaliser une veille documentaire et faciliter les travaux à mener.

ACTIONS PHARES

Semaine de l'innovation



Le 15 juin 2023, la Carسات Normandie a réuni à distance le réseau innovation et des facilitateurs d'autres Carسات. L'objectif de cette journée était de partager ensemble les bonnes pratiques mises en place dans chaque région afin de nous faire grandir sur l'innovation. Cette journée a aussi été l'occasion de partager les pratiques mises en œuvre pour la facilitation au sein des organismes. Elle a également fait émerger l'idée d'une ressource collective innovation sur l'ensemble du réseau afin de partager les outils et méthodes dont dispose chaque caisse.

JUMP au fil des idées

Depuis le dernier trimestre 2023, un incubateur d'idées est à disposition des salariés. Ils peuvent proposer des idées impactant leur activité, la qualité de vie au travail, ... En 2024, les premières idées proposées seront analysées par le Comité opérationnel du e-lab en mode speed challenge, avec en premier lieu, une écoute client et ensuite un prototypage pour validation du comité de Direction.



Rendez-vous de l'innovation

Des séquences d'acculturation des collaborateurs ont été planifiées tout l'année pour les sensibiliser sur les méthodes et outils collaboratifs. Un zoom particulier a été fait sur des actions liées aux outils informatiques (*Outlook, Teams, ...*).

PILOTAGE ET GOUVERNANCE

La gouvernance de la Carsat repose d'une part sur son conseil d'administration, composé de représentants des salariés, des employeurs ainsi que de personnes qualifiées, et, d'autre part, sur ses instances de direction, qui sont des lieux d'information, d'échange et de prise de décisions.

Les instances de direction

Le comité de direction (CODIR)



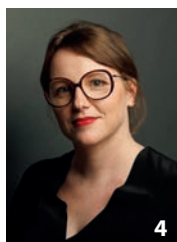
1



2



3



4



5



6



7



8



9



10



11

1. **MIKAËL SAVIO** - Directeur
2. **BÉATRICE BELLEVALLÉE** - Directrice adjointe Accompagnement du Changement et Transformation
3. **PIERRE LAWNICZAK** - Directeur adjoint Retraite et Carrière
4. **MARIE-PIERRE NABOS** - Sous-directrice Direction Retraite et Carrière
5. **JEAN-FRANÇOIS CAPO CANELLAS** - Directeur adjoint Direction Action Sociale
6. **ARNAUD ASSELIN** - Directeur des Risques professionnels
7. **ISABELLE ORIÈRE** - Directrice Comptable et financière
8. **STÉPHANIE MICALEF** - Sous-directrice Ressources Humaines
9. **ERIC CORNILLOT** - Sous-directeur Informatique et Logistique
10. **FABIEN VÉRITÉ** - Responsable du département Appui au Pilotage
11. **ANNE MASSICOT** - Attachée de direction

Le comité de direction est une instance de décisions qui prend des arbitrages stratégiques tels que :

- Le suivi des budgets, des effectifs et de la performance
- La politique en ressources humaines et salariale
- Les orientations liées aux différents enjeux et missions de notre organisation

Il est composé du directeur, des agents de direction, de l'ingénieur conseil régional, du responsable du département d'appui au pilotage et de l'attachée de direction.

Le comité de direction aborde de façon collégiale les sujets stratégiques. Il examine les questions relatives au positionnement de la Carsat dans son environnement, au pilotage et à sa communication.

Le conseil de direction (CONSDIR)

Le conseil de direction est une instance de consultation et de réflexion sur les projets transversaux. Il participe au processus de décision. Il conseille et appuie le comité de direction dans la mise en œuvre et dans le suivi des orientations stratégiques de l'organisme.

Ses membres, nommés par le directeur du fait de leurs responsabilités fonctionnelles, sont invités à être force de proposition, tant sur les sujets à évoquer que sur les pistes de travail et solutions à mettre en œuvre. Ils sont le relais entre la direction et la ligne managériale.

Le pilotage de la Carsat

Des Contrats Pluriannuels de Gestion (CPG)

La Carsat assure des missions pour le compte de trois branches de la Sécurité sociale, à savoir : la retraite, la maladie et la prévention des risques professionnels. A ce titre, elle est engagée par deux Contrats Pluriannuels de Gestion (CPG) signés avec l'Assurance retraite et l'assurance Maladie pour la période 2023 > 2027. La COG et le CPG pour l'assurance Maladie Risques professionnels est toujours en cours de négociation.

Des instances de pilotage et de coordination

Les Groupes permanents de suivi (GPS), mis en place par la direction de la Caisse, assurent le pilotage et la coordination d'une activité ou d'un projet pérenne. Ces instances permettent d'avoir une approche transversale pour coordonner l'activité entre plusieurs services, améliorer la qualité et l'efficacité, gérer et piloter l'activité.

Les Comités de pilotage (COPIL) quant à eux pilotent des projets identifiés comme particulièrement stratégiques. Il peut s'agir du développement de projets locaux, de la déclinaison de projets nationaux, ou de la mise en œuvre des orientations stratégiques de la Caisse.

Une démarche d'amélioration continue

Le pilotage de la Carsat Normandie repose sur une démarche dite de « Système de Management Intégré ». Il s'agit d'une démarche globale qui contribue à un pilotage plus efficace qui permet d'être plus performant tout en améliorant sa responsabilité sociale.

ACTIONS PHARES

Transformation CODIR

Les actions engagées dans le cadre de la démarche de transformation du comité de direction (CODIR) au cours de l'année 2023 dont l'une d'entre elles portait sur l'entraînement et la responsabilisation sous fond de gouvernance partagée ont permis de continuer, de mettre en œuvre les réalisations suivantes :

Suppléance comité de direction (CODIR)

L'expérimentation visant à favoriser une gouvernance plus ouverte au sein de notre organisation se poursuit. Les managers/cadres stratégiques continuent de suppléer les membres du comité de direction (CODIR). Cette approche nous permet d'évoluer vers une structure décisionnelle plus agile et collaborative.

Fonctionnement du conseil de direction (CONSDIR)

Les membres du conseil de direction ont entrepris au cours de l'année 2023 une analyse approfondie de son fonctionnement afin d'améliorer l'efficacité organisationnelle des instances de direction.

Cette réflexion stratégique a conduit à des propositions concrètes, notamment dans la mission dédiée à l'appui et au conseil au comité de direction. Ces initiatives visent à optimiser nos processus et à renforcer notre capacité décisionnelle.

Routine managers

Il a été décidé en 2023 de mettre en place des routines de partage d'information auprès des managers de la Carsat Normandie. Cette initiative vise à favoriser une communication efficace, accroître la transparence et à soutenir l'alignement sur nos orientations. Des sessions régulières seront lancées en 2024, elles contribueront à une prise de décision plus éclairée et à la performance collective de l'entreprise.

Le Conseil d'Administration



Le Conseil d'Administration de la Carsat Normandie est présidé par François Reyrolle et a pour rôle :

- d’orienter et de contrôler l’activité de la caisse en se prononçant sur les rapports qui lui sont soumis,
- de contrôler l’application par le Directeur et l’Agent Comptable des dispositions législatives et réglementaires ainsi que l’exécution de ses propres délibérations,
- de voter les budgets,
- d’approuver les comptes annuels de l’organisme,
- d’autoriser le président à signer les contrats pluriannuels de gestion avec la CNAM et la CNAV,
- de valider la décision de nomination du directeur et du directeur comptable et financier par les caisses nationales,
- de valider les opérations immobilières sous réserve de l’approbation des caisses nationales.

Il est composé de :

21 membres avec voix délibérative :

- 8 représentants des assurés sociaux ;
- 8 représentants des employeurs ;
- 1 représentant désigné par la fédération nationale de la Mutualité Française ;
- 4 personnes qualifiées, dans les domaines d’activité des Carsat et désignées par le préfet, dont au moins 1 représentant des retraités ;

5 membres avec voix consultative :

- 1 représentant de l’instance régionale du Conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants
- 1 représentant des associations familiales ;
- 3 représentants du personnel élus.

Chiffres clés

5	9	7	1
	Réunions de la CRA	Réunions de la CASS	Réunion de la CF
Réunions du CA	6	3	4
	Réunions de la CRATMP	Réunions de la CS	Réunions de la CRC2P

Les Commissions

Pour accomplir ses tâches, le Conseil d'Administration est **organisé en plusieurs commissions** :

- Commission de Recours Amiable (CRA) ;
- Commission d'Action Sanitaire et Sociale (CASS) ;
- Commission stratégique (CS) ;
- Commission Régionale des Accidents du Travail et Maladies Professionnelles (CRATMP) ;
- Commission des pénalités (CP) ;
- Commission des marchés (CDM) ;
- Commission Financière (CF) ;
- Commission Réclamation du Compte Professionnel de Prévention (CRC2P).

Les administrateurs représentent également la Carsat à l'extérieur dans de nombreuses instances qui interviennent dans ses domaines d'intervention : instances consultatives dans le domaine sanitaire et médico-social (*Commissions Régionales de la Santé et de l'Autonomie dans les Agences Régionales de Santé*), instances relatives au secteur personnes âgées (*Conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie des personnes âgées, Conseils Départementaux de la Citoyenneté et de l'Autonomie*).

ACTIONS PHARES

CPG adoptés

- **Retraite 2023-2027**
Lors de sa séance du 10 juillet 2023, le Conseil d'Administration donne délégation au Président pour signer le CPG Retraite 2023-2027 de la Carsat Normandie.
- **Maladie 2023-2027**
Lors de sa séance du 11 décembre 2023, le Conseil d'Administration donne délégation au Président pour signer le CPG Maladie 2023-2027 de la Carsat Normandie.

Journée Branche Retraite

L'Assurance retraite Caisse nationale et la Carsat Normandie ont organisé les Journées de la Branche retraite, les 6 et 7 avril 2023 au Havre. Cette manifestation a rassemblé les présidents, les premiers-vice présidents, les présidents de CASS, les Directeurs de Carsat et de CGSS.

Les thèmes abordés :

- Bilan de la COG 2017-2022,
- Orientations de la COG 2023-2027,
- Innovations et offres de service actions sociale retraite.

Commission stratégique

La commission stratégique a pour principale mission d'être en appui du Conseil d'Administration sur les questions relatives à l'offre de service et à la relation client et sur le suivi des contrats pluriannuels de gestion (CPG), sous réserve des attributions et délégations des autres commissions du conseil d'administration.

Au cours de l'année, ses travaux ont porté sur le projet de réforme des retraites et les contrats pluriannuels de gestion retraite et maladie (CPG) 2023-2027.

L'ESSENTIEL EN CHIFFRES

La Carsat Normandie est un organisme de protection sociale privé, chargé d'une mission de service public qui relève de 2 caisses nationales : la Caisse Nationale de l'Assurance Retraite et la Caisse Nationale d'Assurance Maladie (CNAM).



2 missions

La retraite et la santé

pour les futurs retraités, les retraités, les assurés fragilisés par la maladie, le handicap, l'accident, la santé des salariés dans les entreprises

LES RESSOURCES HUMAINES



979

salariés rémunérés au 31/12/2023
dont 346 agents travaillant dans les sites extérieurs
(34%) : agences retraite, service contrôle en agence,
unités de service social, antenne prévention de
Caen et laboratoire de chimie

79%

des salariés
sont des femmes

43 ans

moyenne d'âge du
personnel en CDI

15 ans

ancienneté
moyenne du
personnel dans
l'organisme

135

agents travaillant à
temps partiel
soit 14%

64

départs
dont 35 en retraite

944

agents formés
soit 39 027 heures de
formation suivies

184

embauches

24

stagiaires accueillis

LES RESSOURCES INFORMATIQUES

3 100

tickets assistance

22 400

demandes de droits
informatique

220

ordinateurs
déployés

LES RESSOURCES FINANCIÈRES



8,5 milliards €

de budget

8,2 milliards €

de prestations retraite (régime de base)

148,9 millions €

de prestations retraite
(régime complémentaire
Travailleurs indépendants)

21,7 millions €

de prestations d'action sociale retraite

3 millions €

de subventions versées aux entreprises

58,5 millions €

de charges de personnel

LES RESSOURCES IMMOBILIÈRES ET LOGISTIQUES



23 508 m²

répartis sur 6 propriétés, 12 locations,
38 conventions d'hébergement

2,7 millions kWh

consommés en Electricité et Gaz sur nos
16 biens immobiliers en gestion directe

1 105

demandes d'achats

958

commandes

18

marchés négociés

22

contrats négociés



1,5 million

de copies effectuées
au service reprographie,
dont 39 % pour nos partenaires.



68 %

de la flotte émet
moins de 110 g de
CO₂

1,2 million

kilomètres
professionnels
parcourus avec
les 97 véhicules
de notre flotte
automobile

POUR LES FUTURS RETRAITÉS :


57 484

dossiers traités
(droit personnel, pension de réversion
et allocation de solidarité aux personnes âgées)

204 823
appels traités

46 183
comptes carrière
mis à jour

69 316
emails traités
dans un **délai**
moyen de **72h**

170
structures
partenariales en
Normandie (Espace
France service)



26 216
rendez-vous retraite
(tous types de rdv confondus)

3 111
salariés rencontrés
lors de 136 réunions
avec la Fonction Conseil
Entreprise

6 908
assurés rencontrés
en dehors de la
Fonction Conseil
Entreprise



20 264

demandes de retraite en ligne déposées
soit 62,76% des demandes de droits personnel

56 545

espaces personnels créés

RELATION CLIENT



3 261

réponses apportées aux usagers
(hors activités liées au recouvrement
contentieux, aux admissions en non-valeur
et à la lutte contre les fraudes).

POUR LES RETRAITÉS :



784 678
retraites payées

11 074

demandes de retraite
de réversion dont 4 406
demandes de retraite de
réversion en ligne



3 001 438 €

attribués sous forme de prêt
aux lieux de vie collectifs

9 011

dossiers DP
soumis au contrôle

21 520

changements
d'adresse et / ou
de coordonnées
bancaires

6 326

représentations

21 029

oppositions

44 494

successions

128

promoteurs
accompagnés

26 406

participants
aux actions de
prévention

13 226

bénéficiaires de
plans d'aide actifs

POUR LES PUBLICS FRAGILISÉS :



20 550

assurés accompagnés par le Service social

10 230

dans le cadre
de la PDP

8 930

dans le cadre de
la sécurisation du
parcours en santé

POUR LES RETRAITÉS :

25022

forfait de prévention
accordés

POUR LES SALARIÉS ET LES ENTREPRISES :



3 651

journées d'intervention
en entreprise

92

interventions
par le laboratoire
de chimie

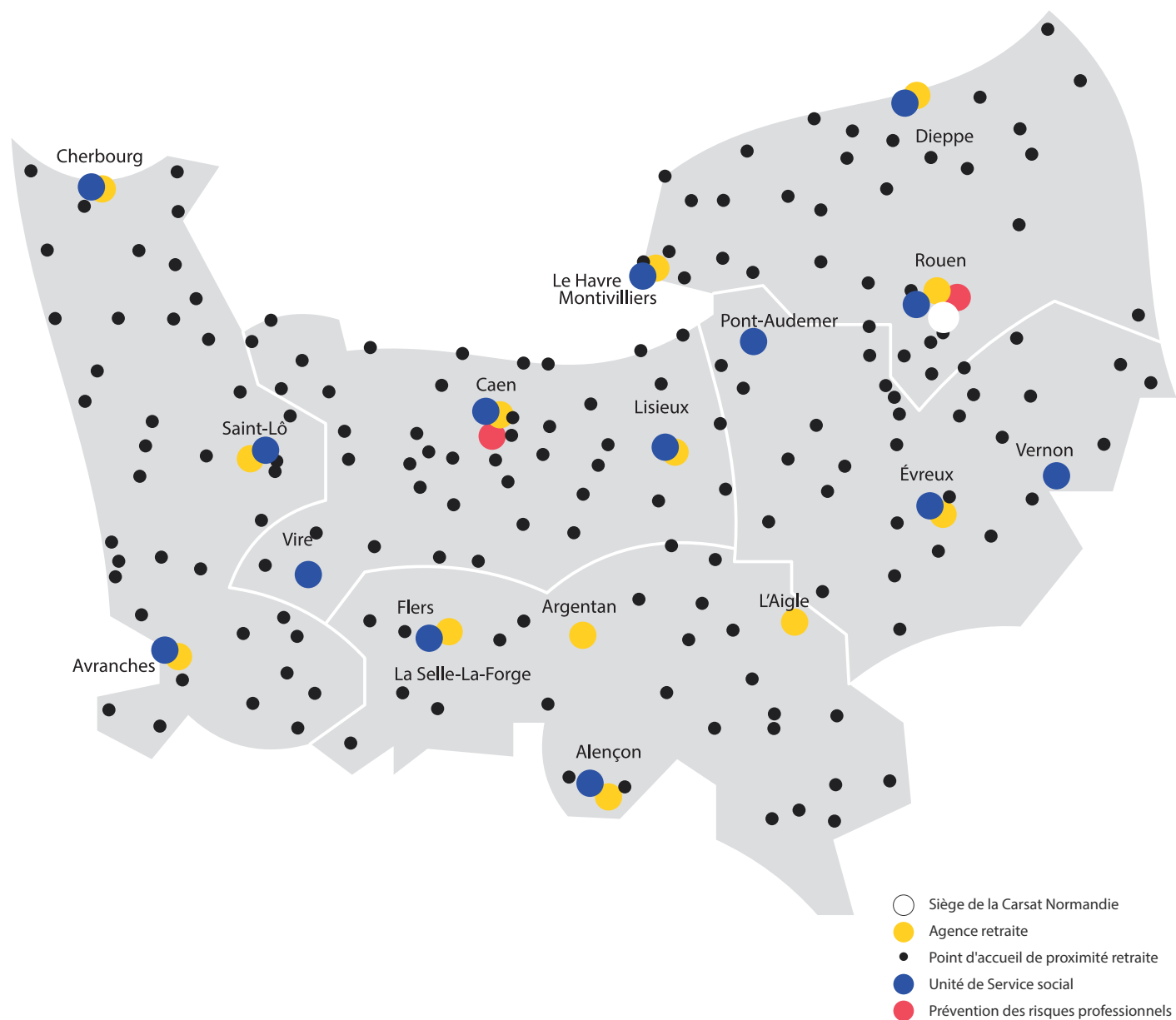
300

personnes
formées par nos
préventeurs

205

dossiers de subventions
prévention reçus

NOTRE RÉSEAU EN NORMANDIE



Seine-Maritime

Carsat Normandie (siège et agence retraite)

5 avenue du Grand Cours
CS 36028 - 76028 Rouen cedex 1

Agences retraite

Dieppe

19 rue de Stalingrad
76200 Dieppe

Le Havre / Montivilliers

6 rue des Verdiers
Zone d'activité de la Vallée
76290 Montivilliers

Rouen rive droite

4 rue de Germont
76000 Rouen

+ 41 points d'accueil de proximité retraite

(Espace France service)

Service social

Dieppe

19 rue de Stalingrad
76200 Dieppe

Elbeuf

4 rue de la Prairie
76504 Elbeuf cedex

Le Havre

42 cours de la République
76094 Le Havre cedex

Rouen

60 avenue de Bretagne
76039 Rouen cedex

Laboratoire d'analyse du risque chimique

360 rue Sainte Venise
76230 Bois-Guillaume

Eure

Agences retraite

Evreux

1 boulevard Gambetta
27000 Evreux

+ 34 points d'accueil de proximité retraite

(Espace France service)

Service social

Évreux

1 boulevard Gambetta
27000 Évreux

Pont-Audemer

7 rue Jules Ferry
27500 Pont-Audemer

Vernon

62 rue Albuféra
27200 Vernon

Calvados

Agences retraite

Caen

1 rue Ferdinand Buisson
14039 Saint-Contest

Lisieux

Cours Matignon
14100 Lisieux

+ 44 points d'accueil de proximité retraite

(Espace France service et M@nche Services)

Service social

Caen

108 boulevard Jean Moulin
CS 10001
14031 Caen cedex 9

Falaise

1 rue des Prémontès
14700 Falaise

Lisieux

17 rue du Docteur Degrenne
14100 Lisieux

Vire

8 rue Emile Desvaux
14503 Vire Cedex

Antenne prévention des risques professionnels

1 rue Ferdinand Buisson
14039 Saint-Contest

Manche

Agences retraite

Cherbourg

41 C rue du Maréchal Foch
50100 Cherbourg

Saint-Lô

266 rue Henri Dunant
50000 Saint-Lô

Saint Senier sous Avranches

1 rue Enjournbault
50300 Saint Senier sous Avranches

+ 43 points d'accueil de proximité retraite

(Espace France service)

Service social

Cherbourg

33 rue Grande Vallée
50113 Cherbourg en Cotentin

Avranches

61 boulevard Amiral Gauchet
50300 Avranches

Saint-Lô

Montée du Bois André
50012 Saint-Lô cedex

Orne

Agences retraite

Alençon

26 à 30 rue du Pont Neuf
61000 Alençon

Argentan

11 rue de Griffon
61200 Argentan

La Selle la Forge

Le Pont Féron - 20 rue Paul Garnier
61100 La Selle la Forge

+ 38 points d'accueil de proximité retraite

(Espace France service)

Service social

Alençon

137 rue Cazault
61012 Alençon cedex

Flers

Impasse Fouchard
61105 Flers cedex

Nos numéros

Retraite

39 60 (service gratuit + prix appel)

Service social

36 46 (service gratuit + prix appel)

Entreprise

36 79 (service gratuit + prix appel)

Laboratoire de chimie

02 35 61 20 15

Toutes les informations sont sur notre
site internet :

www.carsat-normandie.fr

La Carsat Normandie appartient au régime général de la Sécurité sociale.

Elle intervient dans les domaines de la santé et de la retraite auprès des salariés, des travailleurs indépendants, des retraités et des entreprises de Normandie.



5 avenue du Grand Cours
CS 36028 - 76028 ROUEN Cedex 1
www.carsat-normandie.fr

