

Rapport
**Performance
et RSE**



2021



Carsat Languedoc-Roussillon – Septembre 2022

Directrice de la publication : Elodie Meissel – Directrice par interim de la Carsat L-R

Coordination éditoriale, conception, réalisation et photos : service communication Carsat L-R

Illustrations : Adobestock© & Gettyimages©

Impression : Carsat Midi-Pyrénées



Élodie Meissel
Directrice déléguée Pilotage de la performance, des
ressources et de la transformation
Directrice générale par intérim

&



Manuelle Stenger
Directrice comptable, financière,
maîtrise des risques et informatique

Édito partagé

Pourquoi un rapport performance et RSE ?

Élodie Meissel

Pour 2021, nous avons choisi de valoriser nos actions sur 2 axes. D'abord, sous l'angle de la qualité du service rendu à nos différents publics (actifs, retraités, entreprises), illustrée par notre rapport de la relation aux usagers publié en mars à l'occasion de l'installation de notre nouveau conseil d'administration. Ensuite, à travers ce rapport qui présente le niveau de notre engagement sociétal, social et environnemental ainsi que nos résultats de gestion interne. Il est le reflet de la performance collective portée par les agents de la Carsat L-R au quotidien.

Manuelle Stenger

Ce rapport permet aux parties prenantes que sont nos collaborateurs, nos fournisseurs, nos partenaires, de mieux connaître et évaluer les activités de notre organisme chargé d'une mission de service public.

Il met en lumière les actions mises en œuvre pour tenir nos engagements en termes de développement durable et de performance économique et financière.

Quels sont les faits marquants 2021 ?

Elodie Meissel

Ils sont nombreux, et la situation sanitaire que nous avons traversée en 2020-2021 nous a contraint à sortir de notre zone de confort pour accélérer nos transformations et explorer de nouveaux horizons.

Je citerai notamment le protocole d'accord relatif au télétravail en phase avec les enseignements tirés des périodes de confinement, l'accompagnement des managers dans l'exercice de nouvelles formes de management hybride, la formation des collaborateurs aux nouveaux outils et usages du numérique, ou encore l'expérimentation d'une nouvelle formule d'entretien annuel d'évaluation.

Sur la gestion immobilière du patrimoine, nous avons poursuivi notre politique de rénovation de nos points d'accueil, avec le souci de locaux moins énergivores et lancé le grand projet de réhabilitation du siège.

Manuelle Stenger

Nous avons été au rendez-vous de beaucoup de performances et ce rapport permet d'en découvrir certaines.

Une performance financière, en améliorant la qualité des droits retraite servis et en réduisant les anomalies financières, en créant un service du recouvrement unifié, en atteignant nos objectifs de lutte contre la fraude.

Une performance de pilotage, grâce à un pilotage budgétaire exigeant et à nos fonctions d'expertise en statistique et gestion de trésorerie.

Une performance en matière d'équipement informatique responsable et adapté aux besoins émergents des collaborateurs.

Quelles ambitions pour l'année à venir ?

Elodie Meissel

2022 marquera le terme de notre période contractuelle d'objectifs et de gestion. Elle devra porter l'aboutissement de notre stratégie de performance. Nous avons lancé la démarche de labellisation " Engagé RSE " qui engage la mobilisation de tous les salariés dans un fonctionnement éco-responsable et attentif aux conditions de travail. Cette démarche se construira en cohérence avec les axes de nos futurs contrats pluriannuels de gestion .

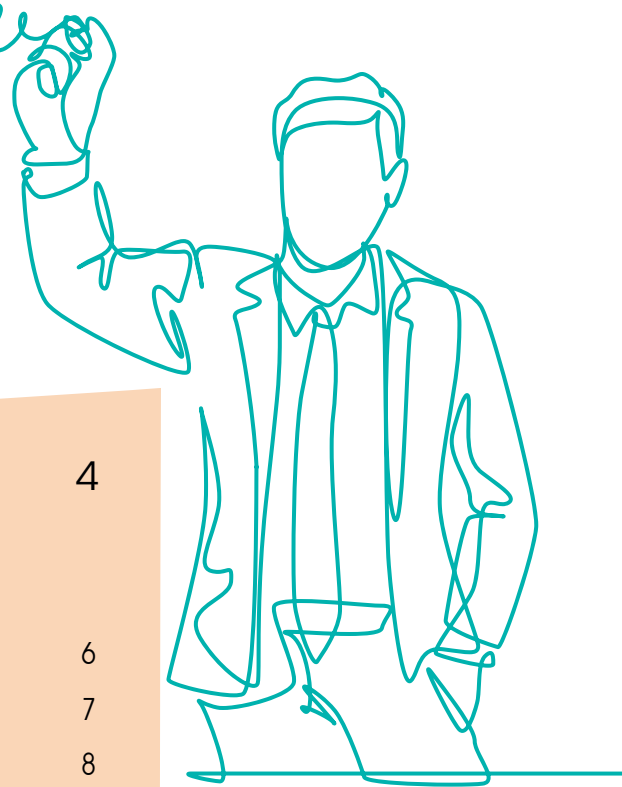
Nous sommes convaincus que cette démarche résolument volontariste et participative sera la plus à même de répondre aux enjeux environnementaux, sociaux, éthiques et économiques de nos missions de service public.

Manuelle Stenger

2022, dans la continuité de notre trajectoire, conduira une fois encore à relever le défi de l'amélioration des résultats dans un contexte de maîtrise des moyens.

Le déploiement du SMI (Système de Management Intégré) et les évolutions technologiques nous aideront dans cette voie, mais c'est surtout l'agilité de nos équipes, l'investissement dans les compétences humaines, l'innovation au service des transformations, qui nous permettront de relever ces challenges et de rester à la hauteur des attentes de nos usagers et des pouvoirs publics.

Sommaire



La Carsat L-R	4
Notre performance de gestion et financière	
La validation des comptes	6
L'appui du statisticien : de la prévision au pilotage	7
La performance budgétaire	8
La qualité de nos services	9
Le métier de trésorier	10
Le recouvrement des créances de prestations	11
La lutte contre la fraude sociale	12
Notre performance sociale et environnementale	
Les actions en faveur de la qualité de vie au travail	13
La politique de recrutement	14
L'accompagnement au travail hybride	15
La contribution au développement des applications nationales	16
Le réemploi et les achats responsables	17
La gestion immobilière du patrimoine	18
Notre performance de communication	
Les actions phares en interne	20
Les actions phares en externe	21

La Carsat L-R

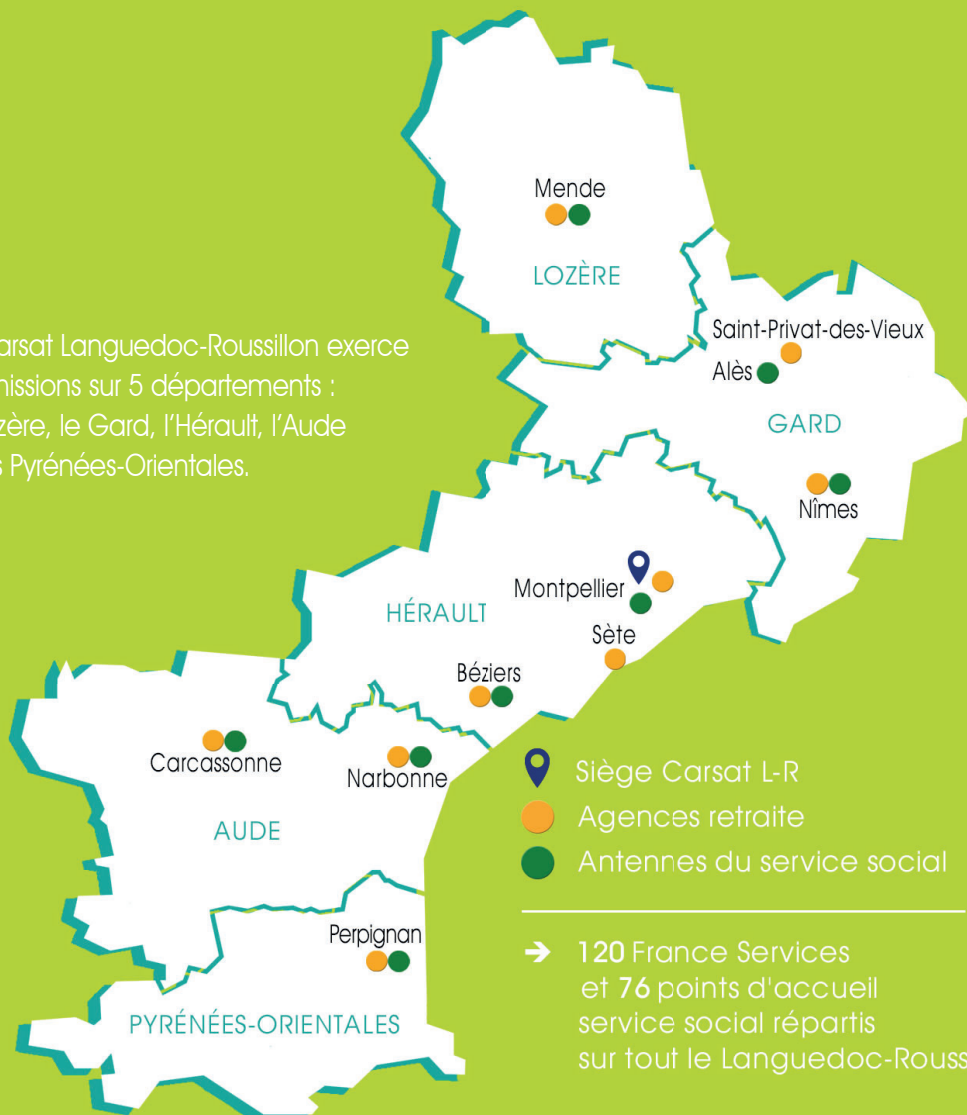
La Carsat Languedoc-Roussillon est un organisme de Sécurité sociale à compétence régionale.

Structure de droit privé, elle assure 3 grandes missions de service public :

- le suivi de la carrière, la préparation puis le paiement de la retraite des salariés du régime général et des travailleurs indépendants,
- l'aide et l'accompagnement des assurés en difficulté,
- la prévention et la tarification des risques professionnels.

A ce titre, elle est l'interlocuteur privilégié des salariés, des retraités et des entreprises, tout au long de la vie professionnelle, puis au moment de la retraite.

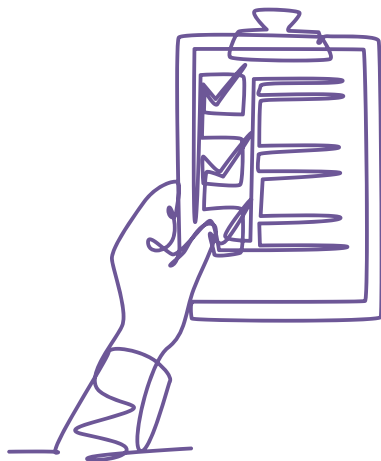
La Carsat Languedoc-Roussillon exerce ses missions sur 5 départements : la Lozère, le Gard, l'Hérault, l'Aude et les Pyrénées-Orientales.



Chiffres clés 2021

Données au 31/12/2021

Notre performance de gestion et financière



- Taux d'atteinte des objectifs de nos Contrats Pluriannuels de Gestion
Retraite 92,83 % Maladie 83,43 % Risques professionnels 92,88 %
- Score de validation des comptes
Cnav 95 % Cnam 100 %
- Taux d'exécution du budget administratif vieillesse : 99,24 %
- Détection de la fraude : près de 5 millions d'€ de préjudices évités
- Recouvrement : 5,5 millions d'€ recouvrés ou apurés
- Coût de gestion : 1,16 %

Notre performance sociale et environnementale



- 789 salariés 584 femmes 205 hommes
- Recrutements 27 CDI 22 CDD
- Index égalité femmes/hommes : 94/100
- Taux de travailleurs handicapés : 15,31 %
- Formation : 72,8% du personnel a bénéficié d'au moins 1 action
- Télétravail : 82% des salariés ont opté pour 1 formule de télétravail
- Baromètre social institutionnel : 76% de salariés satisfaits de leur qualité de vie au travail
- Réduction de la consommation d'énergie : - 17,23% par rapport à 2016 (année de référence)

Notre performance de communication



- 1000 abonnés à la page entreprise Carsat L-R LinkedIn
- 19 newsletters externes
- 17 actions presse
- 130 créations graphiques et vidéos
- 60 événements



Notre performance de gestion et financière

La validation des comptes

La démarche annuelle d'audit national en vue de valider les comptes de l'organisme a abouti à une validation sans restriction, par la Cnav et la Cnam. Les scores respectifs de validation sont de 95% et de 100%. Ils attestent d'une application rigoureuse du dispositif de contrôle interne et de ses moyens de maîtrise obligatoires et d'un niveau de risque résiduel acceptable.

Cette validation témoigne également d'une traduction comptable sincère, qui donne une vision juste de l'activité de l'organisme.

Cette revue s'étend à l'ensemble des processus métier (identification, carrière, retraite, action sociale, sécurité du système d'information, RH, logistique, comptabilité, budget) ; elle mobilise donc chaque année de nombreux acteurs.

Les auditeurs ont porté cette année 4 observations, qui font l'objet de plan d'actions et de suivi obligatoire et qui sont relatives à la qualité de l'instruction et du contrôle des prestations retraite.

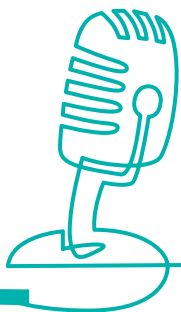
L'ensemble des comptes combinés des organismes sont audités par la Cour des comptes qui les a certifiés pour la branche Retraite et la branche Maladie, même si des réserves restent exprimées sur ces comptes.

Cette démarche, tant au niveau local que national, reste un levier de performance dont nous nous saisissons chaque année pour améliorer la qualité de service rendue à nos usagers.



En chiffres

- 1 470 fichiers transmis
- 90 acteurs mobilisés de novembre 2021 à mars 2022
- 100% des échéances nationales respectées



Interview

Delphine Domergue
Statisticienne



L'appui du statisticien : de la prévision au pilotage

Quel est le rôle du statisticien en Carsat ?

Le statisticien a pour fonction d'apporter des éléments d'aide à la décision par le recueil, l'analyse et l'interprétation de données statistiques à caractère social et économique. Au sein de la branche Retraite, il contribue au programme de travail du réseau statistique porté par la Direction Statistique Prospective et Recherche de la Cnav.

Quelles sont les finalités des travaux statistiques menés en Carsat ?

- Conduire des études et enquêtes en utilisant des techniques statistiques avancées

Le statisticien organise le plan d'étude, choisit les méthodologies adaptées aux sujets, analyse, synthétise et valorise les résultats qu'il obtient auprès de publics variés.

A titre d'exemple, ses études permettent d'identifier des profils de population au regard de leurs usages à nos offres de service et de développer une démarche pro-active auprès d'assurés présentant des besoins spécifiques.


- Contribuer dans le cadre de la certification des comptes à garantir la maîtrise des dépenses en prestations vieillesse

Il analyse les dépenses annuelles et justifie les écarts entre l'évolution annuelle des dépenses et les évolutions cumulées des prestataires et pensions moyennes versées aux prestataires. Il rédige la revue analytique des prestations légales qui est adressée à la validation des comptes.

- Apporter un appui au pilotage des processus métier

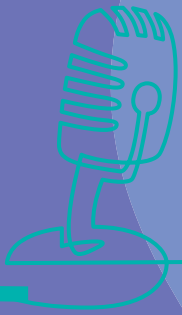
Il fournit les éléments nécessaires à l'anticipation de la charge de travail au regard de la capacité des services métiers à y répondre. Le prévisionnel d'activité permet de prévenir les évolutions et de prendre des mesures correctives si nécessaire.

Il assure également la coordination du suivi et de la projection des indicateurs de performance de la caisse.



Prévision
d'augmentation
des demandes
de retraite sur la
prochaine COG

+ 17 %



Interview

Catherine Joly
Responsable performance budgétaire



La performance budgétaire

La performance budgétaire se fonde sur l'évaluation budgétaire prévisionnelle, le suivi mensuel de l'exécution budgétaire et l'analyse des écarts par rapport aux objectifs.

Le chiffre clé ?

En 2021, notre taux d'exécution du budget de gestion administrative vieillesse est de 99,24 %.

Exécuter au mieux un budget, c'est optimiser l'utilisation des ressources allouées par la caisse nationale, en respectant la trajectoire budgétaire et l'effectif cible fixés par le Contrat Pluriannuel de Gestion (CPG). L'enjeu est de tendre vers une consommation à 100 % de ce budget chaque année, en réalisant les meilleurs choix possibles pour faire progresser l'entreprise sur son offre de service et sur les conditions de travail des collaborateurs.

L'indicateur en 2 mots ?

Le budget de gestion administrative vieillesse est à suivre par 2 enveloppes limitatives concernant les frais de personnel et les autres dépenses de fonctionnement.

Le taux d'exécution budgétaire correspond à notre réalisation sur la totalité de ces enveloppes pour l'exercice 2021.

Où en est-on à la Carsat L-R ?

Le suivi des projections budgétaires fait l'objet de remontées mensuelles auprès des caisses nationales et d'une présentation dans l'instance "Comité de pilotage et de performance" au sein de laquelle siègent tous les agents de direction et le contrôle de gestion.

La situation sanitaire qui s'est poursuivie sur l'exercice 2021, a encore eu des conséquences sur l'exécution de ce budget et de fait, a favorisé la réalisation des économies attendues dans le cadre du CPG sur les dépenses de fonctionnement, par la diminution sensible des frais de déplacement.

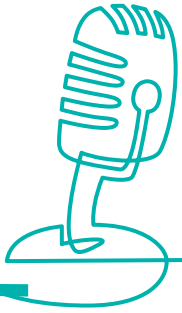
Avec quels services collaborez-vous ?

Les prévisions de dépenses sont évaluées avec l'ensemble des services, consommateurs de ces budgets. Le suivi des projections est organisé à l'occasion de revues régulières hebdomadaires et/ou mensuelles, avec les services RH, logistique, comptable, etc., afin d'adresser aux caisses nationales des prévisions les plus ajustées à la réalité.

Objectif



Atteindre un taux d'exécution le plus proche de 100 % en cette dernière année de CPG.



Interview



Sylvie Gillet
Responsable du management de la qualité

La qualité de nos services

Sylvie, vous êtes ambassadeur qualité à la Carsat L-R. Parlez-nous de cette mission !

J'ai intégré le réseau des ambassadeurs qualité à sa création en 2021. Il a été mis en place pour améliorer la qualité de manière continue sur le processus retraite, en activant des leviers harmonisés. C'est un lieu d'échanges permettant la promotion et le partage de bonnes pratiques, encadrées par les directives nationales, ainsi que la mise en commun d'actions innovantes et performantes au service de la qualité.

Quel est le rôle de l'ambassadeur qualité au niveau de la Carsat L-R ?

L'ambassadeur régional est le pilote du processus qualité au sein de sa Carsat. A ce titre, il anime, suit le plan qualité de l'organisme et s'assure de sa mise en œuvre coordonnée. Il accompagne les actions d'amélioration de la qualité. Il analyse les erreurs identifiées par les moyens de maîtrise des risques, afin d'actionner les différents leviers d'amélioration. Il fait également le lien avec le national sur les moyens et les mesures déployées.

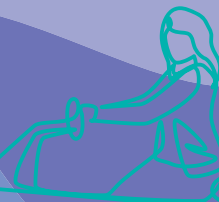
Quels sont vos interlocuteurs privilégiés ?

Les ambassadeurs sont, par définition, les relais identifiés au service de la qualité pour faire le lien avec la caisse nationale (Cnav), d'une part, communiquer et fédérer autour des travaux qualité en interne, d'autre part.

Au bout d'une année, quel est votre retour sur cette mission ?

Ce réseau est aujourd'hui bien structuré et permet de mettre en place au sein de la Carsat L-R des actions concrètes et performantes.

Ces actions performantes suivent un même objectif qui repose sur la coordination, l'harmonisation et la détection ciblée des points d'amélioration pour garantir un service de qualité et attentionné à l'égard de nos assurés.





Alain Peters et Véronique Saint-Jean

Le métier de trésorier

Si le métier de comptable est plutôt bien connu, il en est un qui l'est moins au sein de nos organismes : celui de trésorier.

Nicole Ferreira, Véronique Saint-Jean, Alain Peters et Hafida El Kessili exercent cette activité dans notre organisme. Il est loin le temps de la tenue d'une caisse et de la gestion des encaissements en espèces. Le trésorier est celui qui met en œuvre, chaque jour, en lien avec l'Acoss et la banque, les circuits d'alimentation des comptes bancaires et la transmissions des informations de paiement.

C'est un enchaînement d'opérations précises, sécurisées, marquées par des échéances horaires importantes qui permettent de délivrer les paiements attendus.

Ainsi, les trésoriers évaluent chaque jour les recettes à recevoir et les paiements qui seront à honorer à J+3, J+2 et J+1. Ces évaluations sont transmises à la caisse nationale du recouvrement pour que, cumulées à l'ensemble des prévisions établies par les organismes du régime général de Sécurité sociale, elles agissent sur les marchés financiers pour disposer des fonds nécessaires.

Les données de paiement sont collectées sur les différents processus qui génèrent des flux financiers (retraite, action sociale, RH, logistique).

Les trésoriers exploitent également les mouvements bancaires (prélèvements, virements, etc.) pour les justifier puis permettre leur prise en compte (remboursement d'échéancier, prélèvements de factures, rejets de prestations, etc.). C'est à eux que sont également confiées les opérations d'encaissement des chèques, de suivi des droits aux titres restaurant (en remplacement de la gestion des valeurs papier que constituaient les carnets de titres restaurant).

Chez nous, pour garantir la continuité de service, ils prennent également en charge en activité complémentaire le contrôle des prestations d'action sociale, avant ou après paiement, et contribuent ainsi, avec les techniciens action sociale, à la qualité des prestations servies.

Le métier de trésorier est un métier riche, diversifié et passionnant.

En chiffres

- 1 957 fichiers de paiement exploités
- 1 239 chèques encaissés
- 15 802 prestations d'action sociale contrôlées (dossiers + factures)



Interview



Marie-Amélie Banon
Responsable service recouvrement

&

Jean-Luc Rivemalle
Référént technique



Le recouvrement des créances de prestations

Un service unique de recouvrement pour améliorer nos performances

Le projet d'unification des services recouvrement amiable et contentieux a été mis en œuvre en juin 2021. Son objectif est de permettre de gagner en efficacité dans la prise en charge des créances, de garantir la continuité de service et d'optimiser les activités dans leur diversité.

La mise en œuvre d'une démarche progressive soucieuse du développement des compétences

L'unification des recouvrements a conduit à repenser la répartition des activités au sein du service : un plan de développement des compétences a été mis en place et permet l'accompagnement progressif des techniciens dans la diversification de leurs activités. Ce plan tient compte de l'adaptation des espaces de travail, de la formation progressive et de la mise à disposition de renfort en ressources. Dans ce cadre, les actions d'animation du collectif visant soutenir la cohésion d'équipe, de même que l'accompagnement managérial et du référent, ont été renforcés.

Focus sur l'accompagnement technique

Le développement des compétences des techniciens recouvrement dans le cadre de l'unification implique la mise en place de formations dont plusieurs ont déjà été dispensées. Elles sont adaptées au niveau de connaissances techniques des participants et sont systématiquement suivies de supervision ou vérification par contrôle permettant un accompagnement personnalisé sur la qualité de prise en charge des créances.

A ce titre, des temps d'échanges et de retours sur les pratiques sont régulièrement programmés, de manière individuelle ou collective.



En chiffres

- Total des indus : 17 685 207,05 € (base et complémentaire), dont 17 613 888,90 € au titre de la retraite de base.
- 3814 créances
- 5,5 millions d'€ recouverts ou apurés



La lutte contre la fraude sociale

Le service " lutte contre la fraude " est composé de 2 enquêteurs agréés et assermentés. En 2021, il a notifié aux assurés 1 206 144 € au titre des indus fautifs et frauduleux. C'est un des indicateurs de la COG et du CPG. Nous avons dépassé l'objectif initial fixé à 715 000 €.

Un autre objectif vient compléter celui-ci : le montant des indus évités du fait de la détection de la fraude, soit 4 977 394 € de préjudice évité à la Carsat L-R. Le domaine de risque majeur porte principalement sur les ressources (91 %), vient ensuite le risque " résidence ".

La Carsat L-R a de bons résultats en termes de lutte contre la fraude. Elle se distingue par un volume moindre de contrôles par rapport aux autres Carsat, mais ses contrôles sont très bien ciblés puisqu'elle détecte une part de fraude plus élevée que la moyenne nationale grâce à la méthodologie qu'elle a mise en place tout en respectant la loi Essoc et notamment le droit à l'erreur.

L'année 2021 a été marquée par la prise en main et le déploiement sur toute la caisse du nouvel outil OGEDA permettant de suivre les dossiers fraude de bout en bout.

En 2022, la caisse nationale va affiner les moyens de ciblage en amont. De nouveaux applicatifs vont être mis à la disposition des enquêteurs fraude et une expérimentation de partenariat avec la BRED et les agences bancaires algériennes va être menée pour sécuriser le dispositif de contrôle d'existence.

Ces résultats ont pu être atteints grâce à la vigilance des services retraite, contrôle des prestations, juridique, gestion des comptes prestataires, recouvrement amiable, etc.

Mais c'est aussi le fruit de nos relations partenariales avec les acteurs externes de la lutte contre la fraude (organismes de protection sociale, préfectures, police aux frontières, banques, etc.). Un travail sur nos partenariats externes a été réalisé durant l'année 2021 permettant ainsi le renforcement des signalements externes. Pour l'année 2022, un travail sur le risque "résidence" sera réalisé avec nos partenaires, notamment les préfectures, afin d'augmenter la détection de ce risque et faciliter les contrôles.



En chiffres

- 1 206 144 € notifiés au titre des indus fautifs et frauduleux
- 4 977 394 € de préjudice évité
- 15 802 prestations d'action sociales contrôlées (dossiers + factures)

Notre performance sociale et environnementale



Les actions en faveur de la qualité de vie au travail

Malgré l'impact persistant de la crise sanitaire sur l'organisation du travail et le quotidien de ses équipes, la Carsat L-R a poursuivi le développement des actions en faveur de la qualité de vie au travail.

Deux accords d'entreprise ont été signés entre la direction et les organisations syndicales : l'un sur le télétravail, l'autre pour la prévention des discriminations, la promotion de l'égalité des chances et de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

Le développement des compétences reste également un axe fort de notre stratégie, qu'il s'agisse d'accompagner la prise de fonction par des formations qualifiantes ou d'assurer l'accès à la formation continue.

Parallèlement, l'offre interne de formation à la maîtrise des nouveaux outils numériques a été étendue et l'usage des webinaires internes et externes, qui s'était développé au plus fort de la crise sanitaire, a été enrichi de nouvelles thématiques.

Dans le champ de la santé, face à la pandémie, la Carsat L-R a poursuivi ses actions de prévention du risque sanitaire par des mesures collectives techniques ou organisationnelles et la fourniture de protections individuelles incluant des masques réutilisables et des masques "inclusifs".

Les actions d'agencement de postes et de maintien dans l'emploi ont été adaptées au contexte sanitaire, avec certains aménagements reproduits au domicile en télétravail et la réalisation de visites de postes virtuelles. 22 collaborateurs ont ainsi bénéficié d'un accompagnement individualisé pluridisciplinaire.



Baromètre Social Institutionnel

L'impact des actions en faveur de la qualité de vie au travail s'illustre dans l'expression des salariés au travers du Baromètre Social Institutionnel, dont le taux de participation a augmenté de 19 points. Satisfaction globale : 76 % (+22%)



Interview

Marie-Ophélie Rivoallan
Responsable ressources humaines



La politique de recrutement

Diriez-vous que la Carsat L-R est un employeur responsable ?

Nous sommes engagés depuis longtemps en faveur de la prévention des discriminations et de la promotion de l'égalité.

Ainsi, tous les managers et les équipes RH sont spécifiquement formés sur ces sujets. En 2021, malgré une organisation encore bousculée par la pandémie, nous avons pu organiser 3 sessions pour couvrir tous les besoins.

Nous nous attachons à varier les sources de nos candidatures, afin de favoriser la diversité des profils. Nous avons été présents au salon TAF (Travail Avenir Formation) de Montpellier et au salon virtuel de Pôle Emploi. Tout au long de l'année, nous relayons nos offres auprès de nos partenaires spécialisés dans l'accompagnement de publics éloignés de l'emploi. Ainsi, cette année, 70,45% de nos recrutements s'appuient sur des acteurs locaux.

Sur quelles méthodes le service RH s'appuie-t-il ?

100% de nos processus de recrutement sont formalisés, au travers de documents assurant la bonne traçabilité des décisions sur des critères exclusivement professionnels. Le service RH assure une supervision de l'ensemble des étapes.

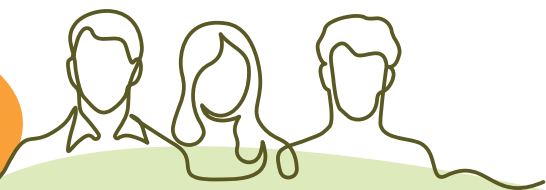
En complément, il participe aux jurys de sélection et apporte ses compétences en matière de détection de potentiels sous l'égide des règles et dispositions sur la non-discrimination.

Quels résultats illustrent cette démarche ?

Par exemple, en matière d'âge, parmi les 27 recrutements en CDI et 22 en CDD de 2021, plus de 22% concernent des personnes de moins de 26 ans et près de 15% ont plus de 45 ans, dont une personne de plus de 55 ans en CDI.

Nous avons participé au dispositif national "1 jeune 1 solution", auquel nous avons pu confier 21 offres d'emploi.

Depuis septembre 2021, nous accueillons 4 salariés en contrat d'alternance. Cette formule facilite l'intégration de personnes qui ne disposeraient pas encore des qualifications requises et pour lesquelles la Carsat L-R organise un parcours de formation débouchant sur une certification.



Fondation FACE

Renouvellement de l'opération "Mon stage de 3^{ème} à la Sécu" avec l'appui de la Fondation FACE : accueil de 3 collégiens issus de quartiers en difficultés.



L'accompagnement au travail hybride

Après une accélération du déploiement du télétravail dû à la crise sanitaire en 2020, l'année 2021 a été l'occasion de stabiliser les modalités d'exercice et de diversifier les actions d'accompagnement.

Un accord d'entreprise sur le télétravail a permis son intégration dans l'organisation de la Carsat, grâce à un panel diversifié de formules permettant de combiner les spécificités de chaque activité, la qualité de vie au travail et la conciliation avec la vie personnelle.

Une attention particulière a été portée à l'ergonomie des postes en télétravail. Ainsi, les salariés peuvent bénéficier d'une aide à l'acquisition de fauteuil ou de repose-pied, en sollicitant l'attribution d'un modèle amorti disponible en stock ou une participation financière à l'achat d'un modèle neuf.

L'alternance de cycles de télétravail renforcé pour raison sanitaire et de périodes de présence accrue sur site a été accompagnée par :

- la consultation du personnel via 3 sessions d'un baromètre en ligne ;
- la mise à disposition sur l'intranet d'une sélection de vignettes professionnelles (conférences, outils et webinaires) et de bulles de détente (ateliers d'automassage, yoga sur chaise, sophrologie, etc.) ;
- l'information autour du travail à distance et de son articulation avec l'activité sur site : la communication à distance, la formation, l'aménagement du poste de (télé)travail, etc.

Les managers ont été accompagnés pour la mise en œuvre du télétravail. En complément des webinaires RH mensuels, ils ont été invités à 5 webinaires thématiques ou "salons managers".

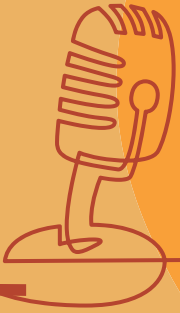
Enfin, une foire aux questions est régulièrement actualisée.

Depuis la fin de l'année 2021, le travail hybride est envisagé comme une évolution durable des modes de travail. Dans cette perspective, une large réflexion a été engagée avec l'ensemble des managers, dont le point de départ a été marqué par des travaux en séminaire, en décembre, autour d'une intervention de la société Greenworking sur le management hybride.



Candidats au télétravail

82% des salariés actifs se sont portés candidats. Le volume des demandes a pu être traité dans un délai raisonnable, grâce à un dispositif créé et mis en œuvre par un groupe interservices de volontaires.



Interview

Thibaut Gabelle
Responsable développements régionaux
Chef de projets D2PQR



La contribution au développement des applications nationales

Le service informatique de la Carsat L-R intervient-il sur des missions nationales ?

Tout à fait, nous intervenons sur diverses missions nationales, notamment sur le versant chefferie de projet, mais également en participant à des projets techniques d'envergure sur le versant conformité logicielle et automatisation de la production.

En quoi consiste la chefferie de projets ?

Cela consiste à piloter des projets de développement informatique pour les domaines de l'offre de service (portail de l'Assurance retraite, chatbot Aria, etc.) ou du métier retraite (RGCU, Syrca, etc.).

Le chef de projet est le garant de la bonne tenue du projet ; son rôle est de garantir planning et budget et d'accompagner les différentes parties prenantes (métier / MOA / MOE / architecte / qualifieur / exploitant) durant les différentes phases du cycle de vie du projet et ce dès l'expression du besoin jusqu'à la mise en production.

MIHIR, TAPIR, pouvez-vous nous détailler ces projets techniques nationaux ?

MIHIR pour " Mutualisation des Infrastructures d'Hébergement des Informatiques Régionales " consiste à rassembler l'ensemble des applications régionales au sein d'une infrastructure centralisée et mutualisée.

TAPIR pour " Télé Administration des Postes de travail et des Infrastructures Réseau " consiste à mettre en place une gestion centralisée des postes de travail et des infrastructures réseau.

Nous sommes partie prenante de ces projets qui se déploient progressivement dans la branche depuis 2021 . Le projet MIHIR sera déployé à la Carsat L-R sur le dernier trimestre 2022 et le projet TAPIR réseau sur le premier semestre 2025.





Interview

Clément Peyruchaud
Responsable des ressources générales



Le réemploi et les achats responsables

Qu'est-ce que le réemploi et quelles sont les actions menées par la Carsat L-R dans ce domaine ?

Le réemploi contribue au prolongement de la durée de vie des produits. Il participe ainsi à la réduction des consommations de ressources dans le cadre d'une économie circulaire.

La Carsat L-R réemploie des fauteuils et des bureaux d'occasion dans le cadre du télétravail et de l'équipement de nouveaux bureaux.

Elle travaille également avec Valdelia, un éco-organisme à but non lucratif agréé par le Ministère de la Transition écologique, pour tous les mobiliers mis au rebut (démantèlement et valorisation des déchets).

Nous avons aussi fait don de mobiliers à une association montpelliéraine de lutte contre l'exclusion dans les domaines de l'éducation, du social, de la formation et de la santé.

Pouvez-vous nous donner des exemples d'achats responsables réalisés par la Carsat L-R ?

Je citerai les masques de qualité supérieure en version lavable, fabriqués par une entreprise française implantée à Toulouse, circuit régional court. Et les nouvelles fontaines à eau branchées sur notre réseau d'eau (moins énergivores), et qui ont permis d'abandonner les bonbonnes et gobelets : finis les déchets plastiques !

Comment et avec quels types de prestataires la Carsat L-R travaille-t-elle ?

Nous travaillons avec des prestataires éco responsables. Une clause environnementale est inscrite dans le marché de nettoyage : produits avec un minimum de détergents artificiels, chariot de ménage en plastique 100% recyclé. Et elle privilégie les circuits courts, notamment avec les Esat et TPE/PME.





La gestion immobilière du patrimoine

Préparer la réhabilitation du siège Cours Gambetta

La Carsat L-R souhaite, dans le cadre de ce projet de réhabilitation, assumer une ambition forte sur la performance énergétique et environnementale de l'ensemble immobilier.

Elle se traduit par :

- le respect des normes issues du décret tertiaire, notamment sur la sobriété énergétique et le verdissement des sources d'énergie ;
- le respect des normes issues du label BBC Effinergie Rénovation sur la réduction des consommations d'énergie primaire qui doivent être inférieure ou égale à 80 kWhEP/m²/an selon les coefficients géographique et d'altitude ;
- la végétalisation de la terrasse avec la création d'un îlot de fraîcheur tout en répondant aux besoins en espaces extérieurs des collaborateurs ;
- le prolongement de la réflexion sur les nouvelles mobilités, notamment avec l'installation des bornes de recharge pour les véhicules électriques au niveau du parking.

Le choix de la maîtrise d'œuvre s'est ainsi naturellement porté sur des critères relatifs à la performance énergétique et environnementale :

- le confort hygrothermique, acoustique, visuel, la qualité sanitaire des espaces, et de l'air ;
- les modalités de réduction des consommations (tous usages confondus) et la gestion de l'énergie, la maintenance et pérennité des performances environnementale ;
- l'impact environnemental du chantier.

Ces objectifs font écho à une dynamique de responsabilité sociale et environnementale de l'entreprise amorcée à la Carsat L-R. En effet, la Carsat s'est engagée dans une politique visant à réduire son empreinte carbone, améliorer la gestion des énergies et préserver les ressources dans son fonctionnement courant.



Rejet de gaz à effet de serre

- 22 %



Zoom sur les agences retraite qui ont ouvert leurs portes en 2021 :
Béziers, Nîmes et Perpignan

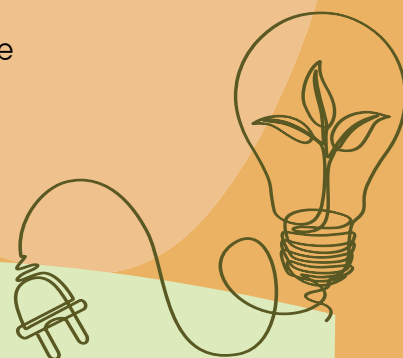
Les trois nouvelles agences sont conformes à toutes les normes en vigueur concernant les Etablissements Recevant du Public de 5^{ème} catégorie.

- Le bâtiment de l'agence de Nîmes, de construction récente (2021) respecte les normes environnementales RE2020 et permet une maîtrise des dépenses énergétiques. Des panneaux photovoltaïques en toiture permettent une autoalimentation des parties communes. Les aménagements intérieurs ont fait la part belle à l'utilisation des matériaux bio sourcés.
- Les agences de Béziers et Perpignan, dont la construction est plus ancienne (2015 pour Béziers et 2017 pour Perpignan) respectent les objectifs d'amélioration de la performance énergétique définis en fonction des normes actuelles RT 2012.

L'implantation de l'ensemble des postes de travail respecte dans la mesure du possible un traitement homogène de chaque collaborateur en matière d'éclairage naturel, artificiel, confort thermique et acoustique, favorisant l'ambiance de travail.

Le réseau de luminaires en faux plafond permet un éclairage en fonction de l'éloignement du poste de travail avec la façade. La position des luminaires est telle que tout déplacement de cloison ne nécessite pas de déplacement de luminaire.

Les installations techniques visent à améliorer les performances énergétiques sans pour autant diminuer le confort des usagers. Ainsi, les équipements répondent à des besoins tant réglementaires que de confort en termes de température ambiante et de renouvellement d'un air de bonne qualité.



Consommation d'électricité et gaz

- 17 %



Notre performance de communication

L'activité du service communication s'inscrit dans la stratégie globale de la Carsat L-R. Conventions d'objectifs et de gestion, ambitions régionales, accompagnement des directions métiers nourrissent le plan de communication. Avec la crise Covid-19 de 2021, celui-ci a connu des adaptations mais les engagements ont été tenus.

Les actions phares en interne

Renouveler notre intranet

Développé en interne par les services informatique et communication, dans la nouvelle technologie Sharepoint online, ce nouvel intranet se veut plus ergonomique et fonctionnel. Il propose une nouvelle arborescence, se pare d'un nouveau style graphique, et offre une plus grande place aux actualités, images et vidéos.

Se retrouver sur site

Les salariés de la Carsat L-R ont été invités à se retrouver sur site en toute sécurité : distribution d'un kit avec des équipements de protection individuelle (gel hydroalcoolique, masque) et campagne de sensibilisation au maintien des gestes barrière. Pour leur souhaiter un bon retour sur site, des moments de convivialité ont été proposés ainsi qu'un programme d'actions bénéfiques pour le corps et l'esprit : séances de sophrologie, yoga sur chaise, ateliers conseils de l'infirmière, etc.

Valoriser notre performance

Faire vivre la performance en interne et renforcer la fierté d'appartenance des salariés, ces derniers sont mis à l'honneur au travers de deux actions :

- des articles "Partageons notre performance" publiés chaque mois dans l'intranet et dont l'objectif est de donner du sens à des indicateurs, valoriser nos réussites et souligner l'investissement des équipes.
- une campagne de communication "Nos bons résultats sont les vôtres" dans laquelle des salariés ont prêté leur image suite à un appel à volontariat. Cette campagne a été relayée dans nos agences retraite, et sur nos comptes Twitter et LinkedIn.



Les actions phares en externe

Répondre aux questions des actifs

En juin et en décembre, l'Assurance Retraite a organisé la 8^e édition des " Rendez-vous de la retraite ", en collaboration avec l'Agirc-Arrco, pour informer les assurés de manière conjointe et harmonisée sur leurs retraites de base et complémentaires.

Les rendez-vous de la retraite ont eu l'honneur des médias régionaux, avec notamment des interviews de collaborateurs sur les ondes de France Bleu.

Accompagner les retraités avec des webinaires mensuels

Maintenir le lien avec nos retraités et garantir la proactivité de nos services, c'est aussi s'adapter au contexte. Des visioconférences "préserver son bien-être à la retraite" sont proposées tout au long de l'année. Les replays sont disponibles sur la chaîne YouTube de la Carsat dans la playlist "Seniors en forme".

Promouvoir les services en ligne pour la gestion des cotisations Accidents du Travail / Maladies Professionnelles

Plusieurs actions ont été menées auprès des entreprises et des relais afin de promouvoir le compte AT / MP et ses avantages : webinaires, émissions de radio, vidéos tutos, publications sur les réseaux sociaux.

Faire connaître la Carsat L-R et ses résultats

Les notes de conjoncture semestrielles visent à éclairer les grandes missions de la Carsat L-R, avec une prise de recul et l'analyse de quelques chiffres clefs. Elles sont envoyées aux partenaires et relais de la Carsat L-R. Chaque numéro est consacré à nos offres de service : retraite et action sociale, au premier semestre, et prévention des risques professionnels et accompagnement social, au second semestre.



Evènementiel

Sur les 60 événements organisés par la Carsat, la moitié a été proposé à distance, pour répondre aux enjeux de la crise sanitaire.

Carsat Languedoc-Roussillon
34070 Montpellier Cedex 2

www.carsat-lr.fr

Rejoignez-nous sur



La Carsat est un organisme de la Sécurité sociale