

Rapport
d'activité
et des relations
avec les usagers

2018



Rapport
d'activité
et des relations
avec les usagers

20
18







Edito

Christophe MADIKA

Directeur Général de la Carsat Nord-Picardie

En 2018, le nouveau Conseil d'administration de la Carsat Nord-Picardie a été installé le 16 février 2018, sous la Présidence de Jérôme LEFEBVRE. Le Conseil d'administration a été amené à adopter les CPG Retraite, Maladie, et AT/MP.

Il s'est également prononcé sur la nomination du nouveau Directeur Général. J'ai ainsi pris mes fonctions le 1^{er} octobre, succédant à Francis DE BLOCK. Je tiens à partager avec vous ma très grande satisfaction d'avoir rejoint la Carsat Nord-Picardie, forte de sa tradition d'innovation et d'excellence.

2018 est également l'année au terme de laquelle les efforts de la Carsat pour améliorer la situation de la production Retraite auront commencé à porter leurs fruits. Ces efforts de productivité témoignent de la résilience de notre organisme, mais ne sont que le prélude à son redressement durable et, plus important encore, à sa transformation pour affronter les défis de l'avenir.

Ces défis découlent des nouvelles attentes de nos publics, de la digitalisation des services publics impulsée par l'État, de l'évolution de l'environnement institutionnel ; mais aussi de la nécessité, dans ce contexte, de continuer d'apporter les meilleures réponses à tous nos publics, en s'appuyant sur la politique de proximité et d'accessibilité la plus pertinente, et en nouant les partenariats les plus efficaces.

Ce sont là les enjeux du projet de transformation de la Carsat, chantier annoncé en fin d'année, et qui nous mobilisera à partir de 2019. Ce sera l'occasion pour chacun d'entre nous de s'exprimer sur le devenir de notre caisse. Je compte à cette occasion sur votre engagement, comme vous pourrez compter sur ma détermination.



**« Il n'existe rien de constant
si ce n'est le changement »**

Bouddha



Faits marquants



Le Centre d'Affaires Retraite et Maladie d'Arras a ouvert ses portes

Le CARM a été pensé pour proposer à nos assurés toute l'étendue de notre offre de services en un même lieu. Il a ouvert ses portes à Arras fin juin 2018. On y retrouve les services d'accueil des assurés mais également les équipes de back office de la circonscription Retraite de l'Artois (Arras, Béthune et Lens), le Service Social Régional déconcentré, l'Action Sociale, les équipes de prévention des risques professionnels de l'Artois, et la plateforme téléphonique de la Carsat Nord-Picardie.

Le Salon Seniorèva et le Concours Retraite active ont remporté un vif succès

La Carsat Nord-Picardie a de nouveau été un acteur incontournable du Salon Seniorèva qui s'est tenu du 4 au 6 octobre 2018 autour du thème de la proximité physique et numérique avec :

- un espace « proximité numérique »,
- un technicien dédié qui recevait les demandes de retraite « en ligne »,
- la présence du centre itinérant retraite.

La Carsat Nord-Picardie a organisé encore cette année le concours « retraite active » permettant de promouvoir et de récompenser les initiatives associatives et l'investissement individuel de jeunes retraités. La cérémonie de remise des prix s'est déroulée durant le Salon.



Le Centre Itinérant Retraite sillonne les routes de la région

La Carsat Nord-Picardie est engagée dans un projet innovant de Centre Itinérant Retraite (CIR). Par sa souplesse et ses équipements modernes, cette agence mobile répond aux besoins des populations vivant dans des zones rurales et ne pouvant se déplacer.

Aménagé pour accueillir du public, ce véhicule sillonne les communes de la région tout au long de l'année. En partenariat avec les Mairies qui l'accueillent, l'objectif est de pouvoir se rendre au plus près des assurés.

Les jeux d'été Ungslos 2018, une première à Lille depuis 67 ans

La Carsat Nord-Picardie a été chargée d'organiser les 67^{èmes} jeux Ungslos du 10 au 12 mai 2018.

Pour la première fois, ces jeux se sont déroulés dans le Nord de la France et l'évènement a attiré plus de 850 compétiteurs. Ces rencontres ont été un moment privilégié où se sont mêlés sport, culture et convivialité. Elles ont également permis de faire découvrir la Métropole et plus particulièrement la ville de Villeneuve d'Ascq aux collègues de la Sécu.



L'inclusion numérique : Les Forums « Un clic, c'est fait »

L'inclusion numérique : le service social régional et la branche retraite y travaillent pour que les assurés les plus fragilisés puissent franchir la barrière numérique. Très récemment à Hazebrouck et à Méricourt, 2 forums sur ce thème ont été organisés en partenariat avec les Cpm et Caf locales. Objectif : familiariser les assurés aux services en ligne pour faciliter leurs démarches. La forte fréquentation de ces 2 évènements prouve l'intérêt de cette thématique.

11^{ème} édition pour le concours Retraite et bénévolat

La Carsat Nord-Picardie a organisé, pour la 11^{ème} année consécutive, ce concours dans le cadre de son action sociale en faveur des personnes âgées.

Ouvert aux retraités bénévoles de la Région Hauts-de-France, le concours vise à encourager et à valoriser les associations par le témoignage de leurs bénévoles retraités, afin de mettre à l'honneur leur engagement généreux et volontaire dans la vie associative ; mais aussi à accompagner et à aider les associations qui créent du lien social.

Le concours récompense 40 associations et bénévoles. Cette année, plus de 101 bénévoles représentant 70 associations ont participé en envoyant leur candidature.



La Carsat Nord-Picardie lance son JT

Le journal interne Prop'osons a accompagné les équipes de la Carsat Nord-Picardie durant de nombreuses années.

Depuis fin 2018, les agents ont pu découvrir le tout nouveau format de leur journal interne : un journal télévisé !

Fini donc Prop'Osons, place à une édition vidéo. Tous les mois, ils peuvent donc retrouver directement leur JT sur Equip@ge dans un espace dédié.



Conseil d'administration et commissions



Missions du CA

Le Conseil a notamment pour rôle :

- d'établir les statuts et règlement intérieur de l'organisme,
- d'orienter et de contrôler l'activité de l'organisme en se prononçant sur les rapports qui lui sont soumis, notamment ceux relatifs au fonctionnement administratif et financier de la Carsat Nord-Picardie,
- d'approuver les comptes de l'organisme, sauf vote contraire des deux tiers des membres.

Composition

Le Conseil d'Administration est une instance paritaire composée de 25 Administrateurs.

En 2018, il a désigné :

- **M. Jérôme LEFEBVRE** (MEDEF) en qualité de **Président**
- **M. Alain TREUTENAERE** (CFE-CGC), en qualité de **1^{er} Vice-Président**
- **M. Philippe LECLERCQ** (U2P), en qualité de **2^{ème} Vice-Président**
- **M. Jean-Luc VASSAUX** (CFDT), en qualité de **3^{ème} Vice-Président**

Commissions du CA

Commissions réglementaires

- Commission de Recours Amiable (CRA)
- Commission des Marchés
- Commission Régionale des Accidents du Travail et des Maladies Professionnelles (CRATMP)

Commission facultative

- Commission des Affaires Sanitaires et Sociales (CASS)

Faits marquants

L'évènement le plus marquant de l'année 2018 est sans conteste la fin de la mandature et l'installation du nouveau Conseil d'Administration, le vendredi 16 février 2018 par Mme Chantal COURDAIN, Cheffe de l'Antenne interrégionale de Lille de la Mission Nationale de Contrôle et d'Audit des Organismes de Sécurité Sociale.

Lors de la séance exceptionnelle du 17 juillet 2018, le Conseil d'Administration à l'unanimité avec 2 abstentions, a entériné la proposition faite par M. VILLARD, Directeur de la Cnav et M. REVEL, Directeur Général de la Cnam, relative à la nomination de **M. Christophe MADIKA** au poste de **Directeur Général de la Carsat Nord-Picardie**, à compter du 1^{er} octobre 2018.

Le 27 septembre 2018, a eu lieu en Salle Calliope, une **séance publique du Conseil d'Administration** autour du thème du **Bien Vieillir et de la Prévention de la dépendance**, illustré par un débat théâtral qui a connu un vif succès.

Sommaire

6

Faits marquants

10

La Carsat en région

12

Responsabilité sociale
de l'entreprise

14

Garantir la Retraite

18

Aider et accompagner
les assurés en difficulté

22

Accompagner
les entreprises pour
la prévention des
risques professionnels

26

Contacts

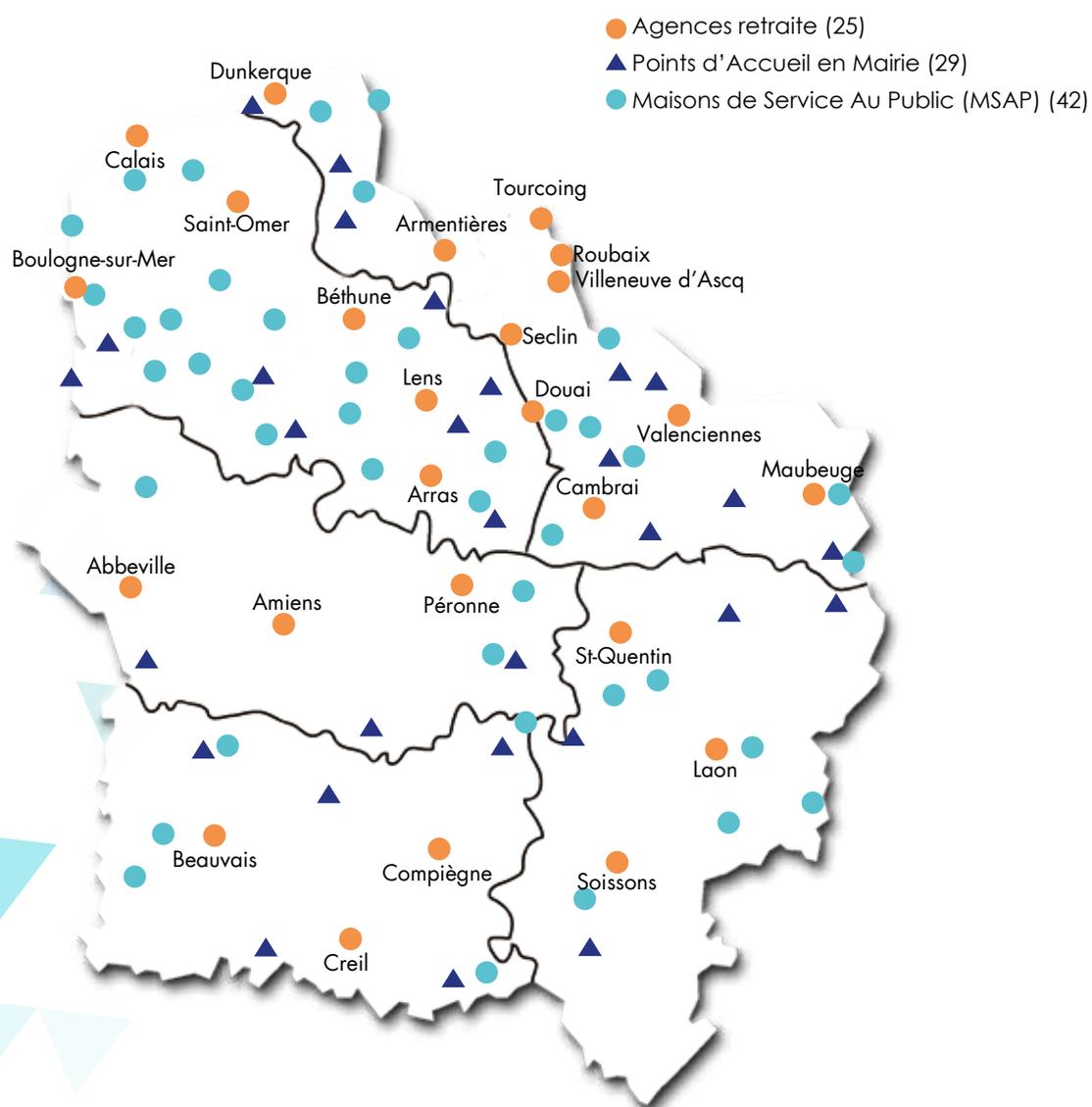
La Carsat en région

La Caisse d'Assurance Retraite et de Santé au Travail (Carsat) Nord-Picardie est un organisme de Sécurité sociale, en charge de trois grandes missions :

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

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

Le réseau de proximité de la Carsat Nord-Picardie

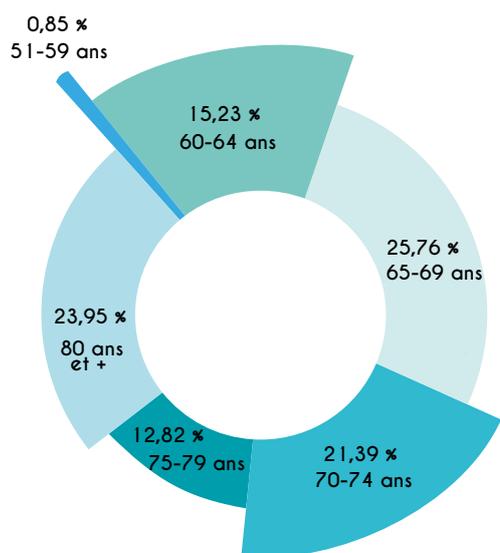


3^{ème} caisse de retraite de France par son nombre de retraités

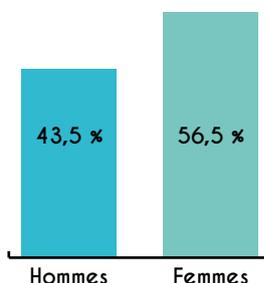
La Carsat Nord-Picardie a un rôle de conseil et d'information auprès des assurés et des entreprises. De plus, elle représente plus de **8,7 %** du volume national des entrées en retraite. Elle paie les retraites de près de **1,25 million** de retraités sur les **14,1 millions** de retraités du régime général. Elle est la 3^{ème} caisse de France par son nombre de retraités.

Qui sont les retraités ?

Répartition des retraités selon leur âge



Répartitions des retraités hommes / femmes



Répartition géographique du nombre de retraités qui perçoivent un paiement de la Carsat

La Carsat Nord-Picardie mène ses activités avec des partenaires, à proximité des assurés, de leur territoire de vie et contribue à consolider le lien social. La Carsat Nord-Picardie couvre en effet un territoire vaste et est représentée à divers niveaux et dans différents domaines par la présence de ses collaborateurs sur l'ensemble de ce territoire.

De fait, elle est un acteur économique et social important à l'échelle des 2 régions, aujourd'hui Grande Région, qu'elle représente.

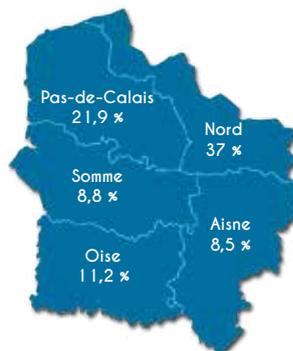
A l'étranger :
7,1 %



Dans les autres régions :
5,5 %



En Hauts-de-France
87,4 % dont :



Responsabilité sociale de l'entreprise (RSE)

Nous avons également confirmé notre engagement dans une démarche de responsabilité sociale inscrite dans notre environnement institutionnel et combinant les trois enjeux majeurs du développement durable : le respect de l'environnement, la qualité de vie au travail et la performance économique.

Nous sommes engagés depuis plusieurs années dans diverses actions menées en parallèle pour lutter contre la fraude, limiter l'empreinte de notre activité sur l'environnement et mener une politique d'achat responsable.

Faits marquants

De nombreuses initiatives éco-citoyennes à travers nos partenariats : actions menées avec le Comité d'entreprise (Zéro Gobelet, Vente de légumes par une structure de réinsertion...), actions au profit d'associations Bouchons d'amour, Alter Ego...

Une démarche d'achats responsables en matière de nettoyage avec la collecte de déchets, l'utilisation de produits moins nocifs et de matériel ergonomique pour les salariés.

Stratégie Immobilière ambitieuse avec l'aménagement des espaces d'accueil répondant à la norme accessibilité des personnes à mobilité réduite par des agencements de locaux adaptés.

Chiffres clés

10

collectes permanentes au Colimaçon : bouchons, bouteilles, cartouches d'encre, livres, lunettes, mugs, piles, radios, stylos, téléphones

57 %

des marchés notifiés contiennent une clause ou un critère relatif au développement durable (exemples : nettoyage, ascenseurs, détection incendie, chauffage)

243

télétravailleurs (contre 47 lors du lancement en 2016)

Zoom sur ...



Le Plan de déplacement entreprise

Soucieuse d'optimiser l'efficacité des déplacements des salariés et de diminuer les émissions polluantes, la Carsat Nord-Picardie a souhaité négocier un Plan de déplacement entreprise (PDE) signé le 4 décembre 2018.

De même et dans la continuité, afin d'éviter tout risque pour le salarié, pour permettre aux salariés de concilier vie privée et vie professionnelle, la Carsat Nord-Picardie poursuit le développement du télétravail.

La diversité et l'égalité des chances

La diversité et l'égalité des chances constituent un message fort, illustré par les trois plans d'actions lancés au sein de la Carsat Nord-Picardie.

En effet, sont en application trois Protocoles d'Accord relatifs :

- à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes,
- à l'emploi des seniors,
- au recrutement et au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés.

C'est pour nous en tant qu'employeur et acteur social, de réaffirmer nos engagements en matière d'égalité, de promotion de la diversité et de lutte contre les discriminations.



Le saviez vous ?

Dans notre Carsat, le Colimaçon est accessible à tous nos agents, cet espace de partage et de recyclage est une véritable plateforme humaine ! Il collecte et/ou recycle pour des associations à vocation sociale ou environnementale. Le colimaçon sensibilise nos équipes au tri centralisé et les informe régulièrement sur la destination et l'utilité de leurs dons.

Interview

Florent Gazzera

Directeur
des Ressources Humaines et des Moyens

La Carsat Nord-Picardie souhaite promouvoir une démarche RSE, pouvez-vous nous éclairer sur cet engagement ?

La RSE est une démarche de Direction qui repose sur 5 axes stratégiques fixant le cap pour 2018-2022. Elle traduit concrètement la politique de développement durable menée par l'État.

Le 1^{er} axe porte sur l'inscription des enjeux RSE au cœur du SMI. Son déploiement est assuré par la Cellule Coordination SMI/RSE, en synergie avec les pilotes de processus. L'intégration des critères environnementaux constitue le 2nd axe auquel on pense en matière de RSE. Des actions sont envisagées comme la réduction des déplacements, la sensibilisation aux éco-gestes ou la mise en place d'une stratégie immobilière qui limite notre empreinte sur l'écosystème.

Mais la RSE se résume-t-elle aux enjeux environnementaux ?

Non, bien sûr. La RSE, c'est aussi la qualité de vie au travail. L'écoute de nos salariés, l'égalité de traitement illustrent la responsabilité sociale interne, notre 3^e axe.

Il ne faut pas oublier un axe essentiel, la prise en compte des attentes de nos partenaires, des fournisseurs avec une politique d'achat responsable, des entreprises par nos actions de prévention ou des acteurs institutionnels comme nos Caisses Nationales.

Le 5^e et dernier axe, primordial, au cœur de nos missions, vise à renforcer nos liens avec les assurés. La lutte contre la fracture numérique, le bien-vieillir, notre politique de proximité, les conventions avec nos partenaires Santé, Habitat... témoignent de partenariats riches de sens, démontrant notre contribution pour une RSE !

La RSE est l'affaire de tous !

Perspectives

Réduire la fracture numérique auprès de nos salariés, en mettant en place, en 2019, un plan d'accompagnement à l'appropriation et à l'utilisation des outils numériques.

Déployer la démarche RSE vers les sites extérieurs de la Carsat Nord-Picardie pour promouvoir l'implication de tous les collaborateurs en encourageant les actions décentralisées.

Décliner la stratégie immobilière au service de la politique de proximité de la Carsat Nord-Picardie (physique et numérique ; siège et sites extérieurs).



Garantir la Retraite

En matière de gestion de prestations vieillesse, l'adaptation des compétences des techniciens aux nouvelles règles de droit est une exigence. Celle-ci est d'autant plus importante que d'une part, le rythme des réformes s'accélère depuis quelques années, d'autre part, avec la volonté d'une simplification des démarches administratives des assurés et d'une amélioration de la performance de gestion des Caisses, la coordination inter-régimes s'affirme comme une nécessité.

Pour répondre à l'ensemble de ces enjeux et garantir la retraite de ses assurés, la Carsat Nord-Picardie a adapté ses ressources et ses organisations. En effet, l'adaptabilité d'un service public est sa capacité à prendre en compte les évolutions techniques et celles de la demande sociale pour répondre aux besoins de ses usagers.

Cette nécessité est d'ailleurs très largement soutenue par la transformation des attentes des assurés sociaux, par l'émergence chez eux d'une exigence de rapidité, de disponibilité et de simplicité.

Chiffres clés

15 366

retraites anticipées pour carrière longue

1 184 809

retraités

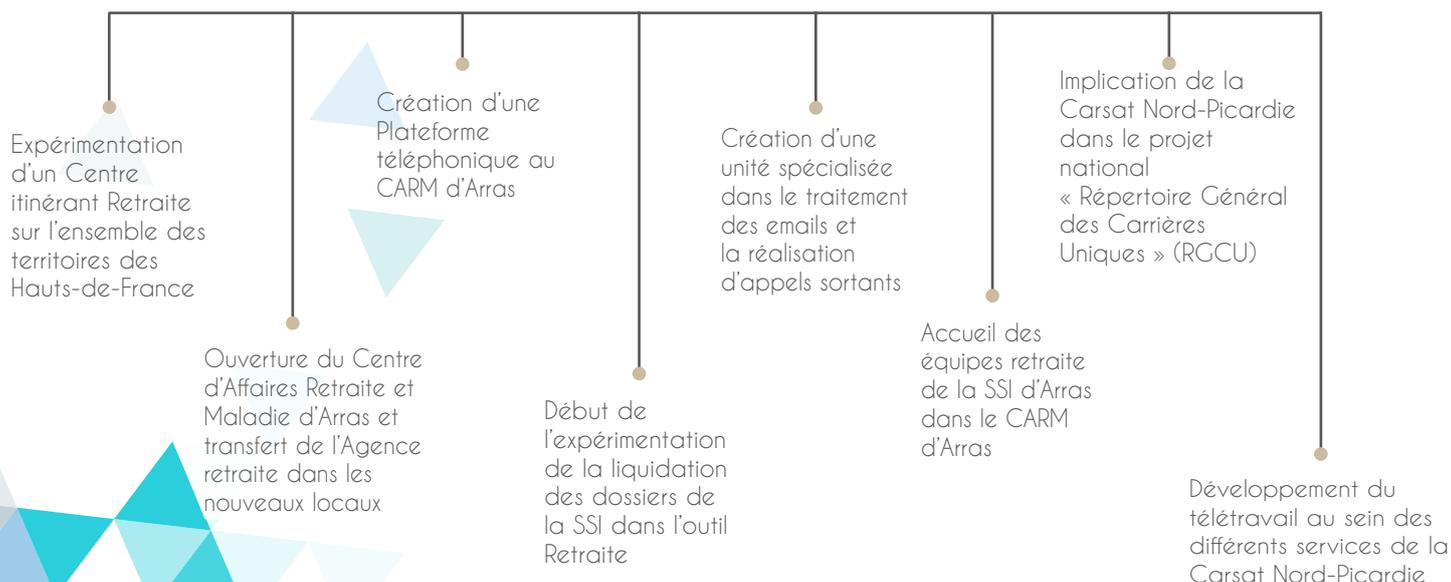
283 715

bénéficiaires d'une pension de réversion

Le saviez vous ?

A la Carsat Nord-Picardie, une structure dédiée à la lutte contre la fraude procède à de nombreux contrôles permettant de vérifier que les conditions d'attribution ou de maintien d'une prestation sont bien respectées. En 2018, les actions engagées ont permis d'éviter un préjudice financier de 4,4 millions d'euros.

Faits marquants





Le saviez-vous ?

Vous pouvez vérifier votre carrière à tout âge et la mettre à jour dès 55 ans sur www.lassurance retraite.fr

Interview

Jessica Cauchy

Responsable Unité Mails/Multicanal

Pouvez-vous nous présenter votre service et ses objectifs ?

L'unité spécialisée dans la prise en charge de l'offre multicanale assure les réponses aux emails entrants et réalise des campagnes d'appels sortants en faveur de nos assurés. Elle s'est plus particulièrement attachée en 2018 à :

- Réaliser des appels permettant de relancer certains assurés et d'obtenir des compléments de pièces indispensables au traitement de leur dossier,
- Promouvoir les services en ligne et plus particulièrement la demande de retraite en ligne.

Pour ce qui concerne les emails, nous nous engageons à répondre sous 48 heures. Les questions de niveau 2 sont transmises aux techniciens expérimentés pour fournir une réponse précise et individualisée à nos assurés.

Pour ce qui concerne les appels sortants, ceux-ci sont réalisés en lien étroit avec les équipes de techniciens et autant que nécessaires dès lors que des cibles de relances sont identifiées.

Comment vos démarches sont-elles accueillies par nos assurés ?

Les assurés apprécient cette démarche individualisée qui, in fine, valorise l'image de la Carsat. Ces campagnes d'appels permettent de faire découvrir l'ensemble de notre offre numérique et le cas échéant, lorsque les assurés en expriment le besoin, de déclencher un accompagnement spécifique avec des techniciens.

Toutefois, nos appels visant en majorité les actifs, il est parfois difficile de les joindre au téléphone.

Existe-t-il d'autres actions en faveur de nos assurés permettant de contourner cette problématique ?

Effectivement, nous avons mis en place des campagnes de promotion des services en ligne et de réassurance de nos assurés par email et SMS.

Ces campagnes s'intègrent dans le déploiement de la plateforme nationale DMC qui permet d'automatiser des envois de masse. Nous l'utilisons pour réaliser des campagnes d'accusés de réception, de confirmation de rendez-vous, d'informations sur l'attribution de droit, de promotion de la DRL, etc.



Astuce pratique

Les maisons de service au public (MSAP) vous accompagnent dans vos démarches en ligne près de chez vous.

Retrouvez leurs coordonnées sur www.carsat-nordpicardie.fr



Zoom sur ...



La relation clients, essentielle pour la Carsat Nord-Picardie

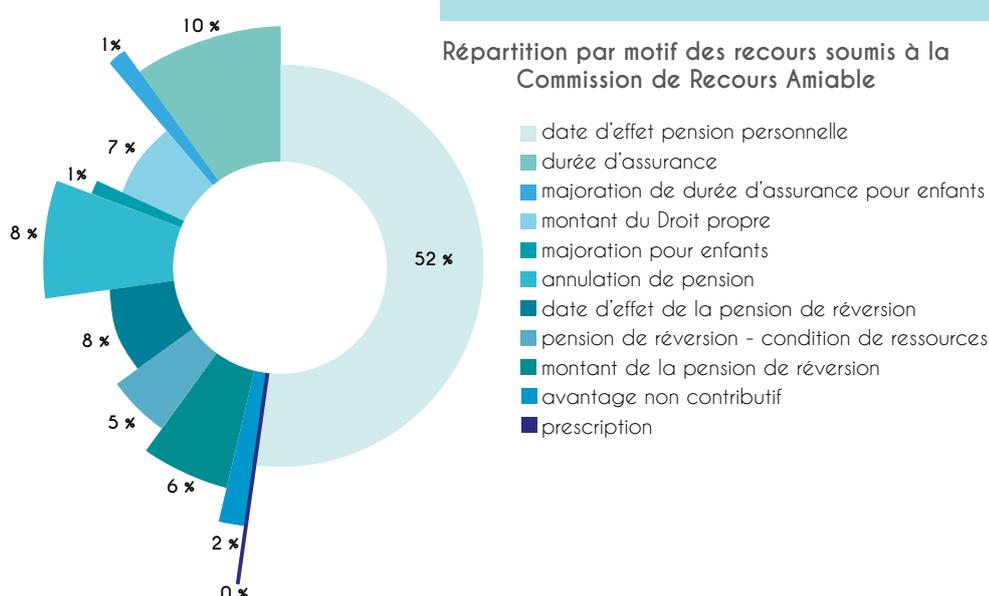
Les métiers en charge de la relation clients sont pluriels.

Chargée de l'accueil téléphonique, de l'accueil du siège et de la gestion des réclamations et contestations, la fonction de « relation clients » identifie les motifs de satisfaction, mais également les incompréhensions de ses publics qu'elle répercute aux directions métier.

La relation clients participe à la construction d'argumentaires adaptés et au maintien de la qualité de service.

Elle limite la judiciarisation des contentieux en apportant les explications aux réclamants par le biais de son service clientèle.

Aux côtés de la Commission de Recours Amiable, elle étudie les recours afin de soumettre les dossiers des assurés ayant souhaité contester une décision administrative rendue par la Carsat Nord-Picardie.



La Carsat Nord-Picardie s'engage en faveur de ses assurés en optimisant ses organisations.

Traiter les emails sous 48 heures :

Création en juillet 2018 d'une unité spécialisée dans la prise en charge des emails. Celle-ci a permis de répondre dans un délai de 48 heures via un espace personnalisé et sécurisé, à 94,60 % des 22.469 emails reçus.



Garantir le versement de la pension le mois qui suit l'entrée en jouissance :

Mise en œuvre de nouvelles modalités de pilotage de l'activité retraite basées sur une optimisation de l'équilibre charges/ressources et sur le traitement des dossiers par critères de priorité. L'objectif principal de cette démarche est d'assurer, pour toute demande déposée complète entre 4 et 6 mois avant le point de départ choisi, le versement de la pension le mois suivant sa prise d'effet.



Traiter une demande de retraite en ligne en moins de 70 jours :

Par une chaîne de traitement simplifiée et raccourcie, les demandes de retraite en ligne sont traitées en moyenne sous 70 jours. Le déploiement de cette offre dématérialisée nous permet en outre d'orienter notre politique d'accueil en rendez-vous vers les assurés les plus fragilisés ou les dossiers les plus complexes.

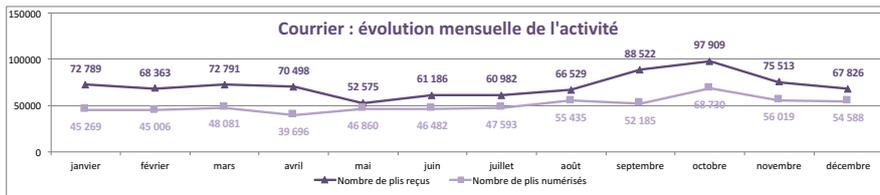


Département Entrées/Sorties

Le rattachement de la Cellule des Entrées au département Entrées/Sorties a permis de regrouper les différents secteurs du processus de « gestion des Flux d'entrées » et ainsi de commencer la polyvalence et l'entraide au sein du département.

L'objectif est de traiter les courriers à flux sur tout le processus de l'arrivée du courrier jusqu'à l'enregistrement des demandes.

L'année 2019 devrait permettre de finaliser une réflexion sur la réorganisation des secteurs et la professionnalisation des techniciens « Flux entrants » : de l'arrivée du courrier jusqu'à l'enregistrement de la demande.



Les archives de la Carsat Nord-Picardie représentaient en 2018, 7 km de linéaire. Au travers d'un important travail de recensement, de réorganisation et d'apurement qui a nécessité la manipulation de 162 000 dossiers, les archives ne représentent aujourd'hui plus que 4,5 km de linéaire. Elles occupent de fait moins d'espace et sont plus accessibles, permettant un meilleur service aux utilisateurs.

Perspectives

Faciliter les démarches des assurés par la refonte du site www.lassuranceretraite.fr et l'ouverture en 2019 de la DRL+ : service unique de demande de retraite en ligne pour tous les régimes français (base + complémentaires).

Mieux répondre à nos assurés en structurant le suivi des réclamations et en développant différents modes de réassurance.

Optimiser nos démarches proactives d'information et orienter notre politique de rendez-vous vers les assurés fragilisés, les moments charnière du parcours des assurés.

Intégrer les équipes de la Sécurité Sociale des Indépendants au sein de la Carsat Nord-Picardie.

Poursuivre la révision des procédures dans le cadre du RUN MR dans chaque processus.

Développer le nouveau logiciel de prêts Action Immobilière.

Mettre en place PARC en remplacement de SCORPION (logiciel d'arrêt mensuel des comptes de la branche maladie).

Assurer le Prélèvement à la source pour les retraités et les salariés de la Carsat Nord-Picardie.

Aider et accompagner les assurés en difficulté

Action sociale vieillesse et bien vieillir

La COG 2018/2022, donne une ambition à la politique de prévention de l'action sociale qui doit renforcer son action en interrégimes et en interbranches.

Attachée à un service de proximité, en relation avec les prestataires de l'aide à domicile et les partenaires du secteur social et médicosocial, la Carsat Nord-Picardie confortera l'attention qu'elle porte aux publics les plus fragiles.

A la lumière de la Loi d'adaptation de la société au vieillissement et à l'aube de la concertation sur le grand âge et l'autonomie, favoriser le bien vieillir est un enjeu sociétal majeur qui se traduit dans une offre Carsat globale.

Chiffres clés

- 23 046 180 €
dotation Aide-ménagère à domicile
- 4 115 750 €
dotation habitat et cadre de vie
- 1 212 000 €
dotation actions collectives de prévention
- 8 251
bénéficiaires d'une aide à la sortie d'hospitalisation

Faits marquants

220 parcours longévité originaux et innovants co-financés avec l'ARS Hauts-de-France et réalisés par l'institut Pasteur à titre expérimental pour des personnes retraitées.

Organisation d'une journée workshop pour réfléchir avec ses partenaires sur les questions d'habitat sur le territoire de Roubaix. Plus de 90 personnes ont répondu présentes.

Expérimentation avec Leroy Merlin et son magasin de Valenciennes d'offres « clés en main » facilement mobilisables et à des tarifs forfaitaires pour la réalisation de travaux portant sur l'adaptation du logement.

Zoom sur ...

Le maintien à domicile

Dans la région Hauts-de-France, la Carsat Nord-Picardie, les MSA et les RSI ont développé ensemble des moyens d'intervention dans le cadre de leur engagement commun pour la prévention et la préservation de l'autonomie.

Les besoins des personnes retraitées les plus fragiles sont évalués à leur domicile en prenant en compte leurs conditions de vie, d'environnement et de logement. Cette évaluation permet de déterminer des plans d'action personnalisés. En parallèle, des actions collectives de prévention sont organisées sur des thématiques telles que la nutrition, l'activité cognitive/mémoire, l'équilibre, le sommeil, l'activité physique, etc.

Suite à l'adossément du régime des indépendants au régime général et dans une volonté de développer toujours plus d'actions communes prenant en compte le vieillissement dans toutes ses dimensions, la Carsat Nord-Picardie entend développer la coopération interrégimes pour développer la prévention et faire la promotion du bien vieillir pour tous les retraités de la région.





Astuce pratique

Un retraité dispose d'une chambre libre et veut la partager avec un étudiant ? C'est possible grâce au projet Toit + Moi. Plus d'info sur : toitplusmoi.eu

Interview

Hélène Lemaire

Directrice
UNA Nord et membre des Inséparables

Vous avez accompagné les Services d'Aide à Domicile (SAAD) sur le dispositif des paniers de service (PDS). Quel(le) était votre motivation/enjeu principal ?

Les PDS répondaient à la raison d'être des Inséparables : être au service du « couple aidant-aidé ».

Il s'agissait de participer à une meilleure prise en charge des personnes à domicile et de permettre aux SAAD d'innover de manière constructive afin d'accompagner au mieux le vieillissement de la population.

Comment a été reçu cet accompagnement par les SAAD ?

Le catalogue et le référentiel ont été mis en avant par les structures, qui y ont vu un outil au service de la valorisation des métiers. Les formateurs sélectionnés étaient des salariés des SAAD ayant déjà expérimenté le dispositif dans sa première mouture. L'expérience concrète transmise et les recommandations opérationnelles ont été très appréciées.

Quels sont les freins et les leviers majeurs que vous avez identifiés ?

Il existe une grande hétérogénéité dans les organisations des SAAD, ce qui rend complexe le déploiement d'une offre uniforme et nécessite un travail d'adaptation. L'offre PDS, contenant des prestations qui ne sont plus facturées à l'heure, est une véritable innovation, appréciée des SAAD. L'évolution du système d'information est une demande récurrente, pour permettre au dispositif de s'installer durablement dans les meilleures conditions.

Que reprenez-vous d'essentiel sur le partenariat avec la Carsat ?

Les paniers de service ont démontré que la collaboration avec la Carsat est fructueuse, parce qu'elle repose sur une volonté commune d'amélioration de l'offre de services aux personnes âgées, et en permettant aux SAAD d'optimiser leurs organisations.

Perspectives

Déployer un programme Bien vivre sa retraite au sein du parc social en partenariat avec les bailleurs sociaux afin de les accompagner à adapter leur parc au vieillissement et à développer des réponses adaptées.

Soutenir la Silver économie en s'associant à Eurasanté pour développer des innovations permettant de faciliter le bien vivre chez soi pour les retraités.

Contractualiser avec l'ensemble des départements de la région, la reconnaissance mutuelle de l'évaluation de la fragilité des personnes âgées, afin de simplifier et harmoniser nos dispositifs.



Service social des travailleurs salariés

Avec la COG 2018/2022, le Service social entame une nouvelle période de son histoire, qui doit conforter sa place et son rôle au sein de l'Assurance Maladie comme service intégré qui contribue à tenir les promesses de l'Assurance Maladie : l'accès aux soins pour tous, la protection de chacun, la gestion du risque, l'efficacité du système et la qualité du service rendu.

La période qui s'ouvre vise ainsi à recentrer le service social sur son cœur de métier, son expertise, sa valeur ajoutée et sa légitimité.

L'enjeu est de redimensionner, dans un contexte de réduction des ressources, le périmètre des missions du Service social autour d'axes prioritaires et de réaffirmer la nécessaire articulation avec le service médical, les services administratifs des Cnam, les Pfidass, les risques professionnels, les services de la retraite et les partenaires externes.

Chiffres clés

282

agents au service des assurés

55 587

nombre de bénéficiaires en ISAP et ISIC

Un réseau de proximité

avec 265 lieux d'accueil sur rendez-vous

Faits marquants

La collaboration avec les Plateformes d'Intervention Départementales pour l'Accès aux Soins et à la Santé (PFIDASS) des Cnam : généralisation en 2018. (Le Service social oriente vers la Pfidass les assurés en situation de renoncement aux soins pour lever les premiers freins administratifs et il assure l'accompagnement social des situations complexes)

Accompagnement des équipes à l'appropriation GAIA individuel et du RNP « interventions du service social » en référence à la méthodologie en travail social avec notamment la contractualisation du plan d'aide avec l'assuré.

L'expérimentation de l'offre de service pour les assurés en arrêt de travail à partir de 60 jours.

Zoom sur ...

La transition numérique

L'Assurance Maladie s'inscrit dans la dynamique globale sur la transition numérique pour lutter contre les inégalités et les exclusions, et prévenir le risque de non-recours aux droits. Dans l'axe « Accompagner l'innovation numérique en santé », des actions sont préconisées pour guider les assurés dans l'usage des services numériques : compte Ameli, E-Carte Vitale, Dossier Médical Partagé.

Afin de déterminer le rôle et la place du Service social, des travaux ont été lancés par la Cnam : journées nationales du Service social, séminaire des managers et travaux inter-régionaux ont permis de construire un plan d'actions.

Au niveau régional, la Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale (DRJSCS) Hauts-de-France a piloté en 2018 un diagnostic de l'inclusion numérique, associant environ 1000 acteurs. Le Service social de la Carsat Nord-Picardie a contribué à cette étude : recensement des actions et partenariats existants, publics à cibler, impact du numérique sur les métiers. Des productions ont été partagées avec les instances régionales, nationales et les services sociaux Carsat des autres régions.

Ce chantier se poursuivra en 2019.





Astuce pratique

Le Service social gère par délégation un Fonds National d'Action Sanitaire et Sociale pour accompagner des associations menant des actions collectives santé vers des publics fragilisés.

En 2018, il a financé 17 projets.
Un nouvel appel est lancé début 2019.

Interview

Christelle Aubert

Responsable régionale adjointe
du Service social Carsat Nord-Picardie

La prévention de la désinsertion professionnelle est une mission prioritaire de longue date pour le Service social. L'engagement institutionnel est transverse et il est attendu pour 2019 un renforcement de la coordination interne des acteurs de l'Assurance maladie, en lien avec les acteurs externes de l'emploi et de l'insertion, en s'appuyant sur l'idée d'un parcours personnalisé pour les assurés.

Nous avons besoin de toutes les compétences qu'amènent les partenaires pour accompagner les assurés dans leur retour ou leur maintien en emploi.

En 2018, vous avez mené un chantier d'envergure...

Une nouvelle requête signalant les assurés en arrêt de travail à partir de 60 jours au lieu de 90 est désormais mise à notre disposition par les Cnam afin d'agir plus précocement auprès des assurés en risque de désinsertion professionnelle. Des expérimentations ont commencé en septembre après détermination

de critères de ciblage : âge, nombre d'arrêts, montant des indemnités journalières. Conformément aux orientations nationales, il est proposé aux assurés un accompagnement social individuel là où une approche collective était privilégiée jusqu'à présent.

L'évaluation de ces expérimentations se veut partagée avec les équipes en croisant données statistiques et pratiques professionnelles. Un suivi de cohorte est prévu pour mesurer l'impact de cette nouvelle offre de service et ses effets sur le retour en emploi.

Des ajustements seront envisagés pour adapter au mieux l'intervention du Service social.

Avez-vous d'autres perspectives pour 2019 ?

Intégrer l'accompagnement social des travailleurs indépendants pour lesquels la question du maintien en emploi se pose différemment : pas d'employeur ni de service de santé au travail sur lesquels s'appuyer et des dispositifs de remobilisation à développer. Voilà un nouvel enjeu pour notre service.

Perspectives

Evaluer la pertinence des modes d'intervention sociale (lieux de consultations sociales, visites à domicile, entretiens d'aide par téléphone) et optimiser si besoin les lieux de rendez-vous pour garantir un maillage territorial pertinent.

Expérimenter la mise en place de vacations d'assistant.e.s de Service social dans 2 Maisons de Santé pluri-professionnelles (MSP) dans le Nord pour les assurés orientés par les professionnels de santé.

Renforcer les compétences métier et l'identité professionnelle des assistant.e.s de Service social par un perfectionnement dans la démarche de contractualisation avec les assurés en intervention sociale individuelle.



Accompagner les entreprises pour la prévention des risques professionnels

Prévenir les risques professionnels se traduit, à la Carsat Nord-Picardie par une expertise pluridisciplinaire et de nombreux savoir-faire au service des entreprises des Hauts-de-France. Notre but est d'agir, avec les acteurs en entreprises, à la réduction du coût social des accidents du travail et des maladies professionnelles. Nous nous appuyons sur un maillage géographique de préventeurs et des services supports spécialisés afin de travailler à la maîtrise des risques professionnels et d'améliorer la performance des entreprises.

En 2018, la barre des 800 abonnés a été franchie pour la veille infoDoc quotidienne Risques professionnels ! Cette veille disponible sur demande, synthétise l'actualité utile aux entreprises, aux partenaires, aux professionnels du monde de la Prévention des risques professionnels de la région Hauts-de-France.

Chiffres clés

- Plus de **9 000** interventions directes en entreprises sur **147 000** entreprises en région
- 1,3 million d'euros** attribués à **111** entreprises pour des investissements en prévention
- Plus de **99 000** personnes formées par le biais de notre offre de formation santé et sécurité au travail

Faits marquants

On avance en prévention grâce à l'accompagnement de la Carsat Nord-Picardie sur les salons thématiques territoriaux (Equipements de protection individuelle et hôtellerie restauration) et les rencontres partenariales autour des lombalgies, pour plus de 600 entreprises.

On innove intelligemment avec des conférences thématiques connectées, comme celle sur le risque routier, rediffusée dans 14 lieux pour 223 entreprises.

On apprend et se sensibilise lors des Olympiades de la Carsat Nord-Picardie qui ont réuni plus de 7000 élèves des rectorats de Lille et Amiens en 2018, adossées à un concours vidéo très apprécié.

Zoom sur ...



Des expertises au service de l'entreprise : les unités techniques de la Carsat Nord-Picardie

Des unités techniques ?

Sous cette appellation, deux entités : le Laboratoire Interrégional de Chimie-Toxicologie et le Centre de Mesures Physiques. Créées en 1979 et 1989, ces deux unités expertes fêteront en 2019 à elles deux 70 ans !

Ces deux équipes ont pour mission de :

- **Repérer, identifier, mesurer et évaluer** les risques chimiques, biologiques et physiques,
- **Effectuer et analyser** des prélèvements d'atmosphère aux postes de travail,
- **Renseigner** en rapport avec les dangers, la toxicité, la réglementation,
- **Préconiser**, suite à l'étude menée, en remettant un rapport de visite où sont formulées des préconisations pour améliorer les démarches de prévention,
- **Accompagner et conseiller** pour la réussite des projets afin d'améliorer la santé et la sécurité des salariés et, par là même, la performance des entreprises,
- **Sensibiliser et former** aux risques chimiques, biologiques et physiques.



Le saviez-vous ?

La Carsat Nord-Picardie anime des réseaux d'appui pour vos démarches : organismes de formation habilités, consultants RPS, Intervenants en Prévention des Risques Professionnels (IPRP)...

Interview

Arnaud Dujardin

Technicien d'incitations financières

« Aider financièrement les entreprises : une mission et un métier »

En quoi consiste l'accompagnement de la Carsat Nord-Picardie pour inciter financièrement les entreprises à progresser en prévention ?

Je suis technicien d'incitations financières. Une partie de mon métier est d'assurer le secrétariat d'une équipe de préventeurs de l'Oise mais la plus grande part consiste à la gestion administrative des demandes d'aides financières.

Celles-ci dépendent des effectifs de l'entreprise requérante. Ainsi, nous travaillons en lien direct avec les préventeurs qui accompagnent ces entreprises à établir leur éligibilité, à gérer leur parcours jusqu'à l'obtention du paiement et à répondre à de nombreuses questions. J'ai le sentiment d'être utile pour les entreprises et nos services à l'interne.

En quoi consistent ces aides financières ?

Nous proposons des aides financières et des contrats de prévention à de petites et moyennes entreprises, sur certains risques et selon conditions, pour améliorer la santé et la sécurité des salariés. Cela consiste à une participation conséquente pour des investissements dans des équipements plus sûrs mais aussi pour des études de postes ou des formations santé et sécurité au travail. Nos évaluations prouvent que sans ces aides, ces entreprises n'auraient pas mis en œuvre ces actions.

Et en 2019, du nouveau ?

2019 sera à coup sûr une année importante car la branche Assurance Maladie - Risques professionnels met en place un certain nombre de nouvelles aides qui seront bientôt présentées au grand public. Pas moins de 20 aides différentes touchant des secteurs professionnels et des thématiques variés seront disponibles.



Astuce pratique

Des infos prévention ?
www.entreprendre-ensemble.info
est votre webzine Hauts-de-France : actualités, reportages, publications, outils...

Perspectives

Développer l'accompagnement des différents publics de la branche AT/MP et renforcer la relation de service (programmes ciblés, expérimentations, accompagnement, structuration de l'offre de service).

Maîtriser les risques pour assurer l'équilibre de la branche (gestion des contentieux, absentéisme atypique, pratiques abusives et fraudes).

Mieux piloter les leviers pour agir et gagner en efficacité (pilotage des ressources, travail en réseau, système d'information).



La réparation des risques professionnels, accidents du travail (AT) et maladies professionnelles (MP), occasionne des coûts, imputés sur les comptes des entreprises par la Carsat Nord-Picardie. Celle-ci fixe ensuite le taux de cotisation à chacun des établissements de sa circonscription. Notre rôle d'assureur social est de répartir équitablement ces montants entre les entreprises, en fonction de leur taille et du coût des sinistres et permettre ainsi au régime d'être structurellement équilibré. La Carsat Nord-Picardie, pour assurer sa mission, travaille en partenariat étroit avec les Urssaf et les Cnam.

Chiffres clés

166 318

notifications de taux ont été envoyées en 2018

1,3%

de baisse de volume d'accidents du travail et maladies professionnelles enregistrés en 2018 (données provisoires)

90 %

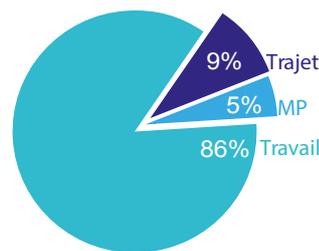
des décisions ont été rendues en faveur de la Carsat Nord-Picardie sur les 43 décisions rendues par la Cnitaat*



Astuce pratique

Simplification des démarches ?
Rejoignez les 698 entreprises qui se sont abonnées à la notification dématérialisée dans Net-Entreprises !

Nombre AT/MP en 2018



Faits marquants

Fiabilité accrue de notre base de données par l'intégration des Déclarations Sociales Nominatives (DSN). Notre taux d'intégration des données est passé de 87% à 91%.

Consolidation du taux de conformité des actes de gestion (89% en 2017, 97% en 2018) via un plan d'amélioration de la qualité déployé sur les Hauts-de-France.

Développement d'une campagne active pour promouvoir le Compte AT/MP sous Net-Entreprises (mailing, presse, spot radio, rencontres Extra...) qui a mobilisé l'équipe Tarification et mis en scène toute sa capacité d'innovation.

Zoom sur ...



L'offre Grands Comptes Tarification

L'offre de service « Grands Comptes Tarification » est une démarche innovante qui s'inscrit dans une relation « gagnant-gagnant » pour les entreprises et la branche risques professionnels.

Ce dispositif est conçu dans un objectif de gestion attentionnée, en proposant notamment :

- un interlocuteur dédié pour les entreprises dont l'effectif national varie entre 2 000 et 15 000 et dont les salariés sont répartis sur plus de 10 établissements et au moins 2 circonscriptions,
- une meilleure visibilité sur les taux de cotisation et la sinistralité,
- une offre de conseil et d'accompagnement personnalisée.

Au cours des années 2017 et 2018, la Carsat Nord-Picardie a sélectionné **9 Grands comptes dont les sièges sociaux sont présents en Hauts-de-France.**

Le bilan national de cette expérimentation est positif puisque **plus de 2/3 des entreprises** ont accepté la démarche : 2019 voit la généralisation de ce dispositif pour toutes les caisses.

La Carsat Nord-Picardie, expérimentatrice jusqu'alors, interviendra désormais **en tutorat auprès d'une Carsat partenaire.**



Le savez-vous ?

Le secteur
Tarification de
la Carsat Nord-Picardie
apporte son expertise dans
10 groupes nationaux sur
les 14 existants.

Interview

Maggy Nowak

Conseillère enquêtrice pour le
Compte Professionnel de Prévention (C2P)

A quoi ressemble le métier de conseiller enquêteur pour le C2P ?

Je gère les réclamations des salariés qui estiment être exposés à des facteurs de risques professionnels non ou mal déclarés par leur employeur. Il s'agit d'une forme de précontentieux. Concrètement, je travaille sur la base des pièces justificatives des deux parties, je vais quelquefois en entreprise pour observer les situations de travail puis j'établis un rapport d'enquête pour la commission réclamation (CRC2P).

35 réclamations étaient en cours d'enquête fin 2018.

Et comment s'articule cette commission ?

Cette commission réunit 4 membres du conseil d'administration de la Carsat Nord-Picardie : 2 représentants « salariés » et 2 représentants « employeurs ». Elle émet un avis, sur la base

des préconisations de mon rapport d'enquête et le soumet au directeur de la Carsat Nord-Picardie qui prend la décision finale. La commission s'est réunie à six reprises en 2018 ; elle a rendu 15 avis.

Qu'est-ce qui vous satisfait dans votre métier ?

Je suis contente de faire partie d'un tout nouveau dispositif (1^{er} janvier 2018), de l'avoir vu naître et évoluer. Le dispositif commence à prendre son essor. De plus, le rattachement du C2P à la branche AT/MP s'est accompagné d'une refonte du réseau et de la mise en œuvre d'un travail en inter-régions. La Carsat Nord-Picardie a ainsi pris en charge des réclamations franciliennes, dans un esprit d'entraide, en 2018. Cette refonte est également une véritable opportunité de renforcer le lien avec les autres secteurs de la Direction de la Relation Employeur et de développer nos liens avec la prévention des risques professionnels.

Perspectives

Montrer nos expertises au sein d'un réseau en pleine mutation.

Renforcer la cohésion d'équipe grâce à la mise en œuvre d'une nouvelle répartition du travail.

Continuer de déployer une offre de services Assurance Maladie cohérente aux entreprises en région avec le réseau des Cnam et la Drsm.

Informier sur la Cnitaat*, pour la réception des recours contentieux.

Expliquer le décret de 2017 sur le décompte des effectifs des entreprises et accompagner les entreprises concernées par la suppression du taux bureau.

* Cour Nationale de l'Incapacité et de la Tarification de l'Assurance des Accidents du Travail

Contacts

Pour les assurés

Pour les informations d'ordre général et les accès à nos services en ligne :

- Pour toute question sur la retraite ou pour s'informer sur sa carrière :
www.lassuranceretraite.fr

ou par téléphone :
Serveur vocal 24h/24 7J/7

3960 Service 0,06 € / min
+ prix appel

De l'étranger, d'une box ou d'un mobile, composez le 09 71 10 39 60.

- Pour le Service social* :

3646 Service 0,06 € / min
+ prix appel

De l'étranger, d'une box ou d'un mobile, composez le 0 811 70 3646.



Pour les entreprises*

0821 10 59 60 Service 0,15 € / min
+ prix appel

- Pour la prévention des risques professionnels
contactprevention@carsat-nordpicardie.fr
- Pour s'informer et déclarer
www.e-ventail.fr
www.net-entreprises.fr
- Le webzine entreprise de la Carsat Nord-Picardie



Pour bien vivre sa retraite

Notre page
Facebook



Notre magazine
en ligne



* du lundi au vendredi de 8 h à 17 h (18 h pour le 3646)
Prix d'un appel local sauf surcoût imposé par certains opérateurs de téléphonie fixe ou mobile





Carsat Nord-Picardie

11 allée Vauban

59662 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX

www.carsat-nordpicardie.fr

Carsat Retraite
& Santé
au travail
Nord-Picardie

