



# SOMMAIRE

PAGE	<b>4</b> Temps forts
PAGE	<b>6</b> Fondamentaux du groupe <ul style="list-style-type: none"><li>6 NOS VALEURS</li><li>7 NOS MISSIONS</li><li>8 CAP SUR L'INTELLIGENCE COLLECTIVE</li><li>10 LA GOUVERNANCE</li><li>12 L'ORGANIGRAMME</li></ul>
PAGE	<b>14</b> Le groupe Carsat Bretagne en 2021 <ul style="list-style-type: none"><li>14 SENS</li><li>16 EN BREF</li><li>18 BILAN DES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES 2021</li><li>24 ZOOM SUR L'ACCORD TÉLÉTRAVAIL</li><li>26 PERFORMANCES</li></ul>
PAGE	<b>28</b> La retraite et l'accompagnement des seniors <ul style="list-style-type: none"><li>28 ANALYSE</li><li>30 REPÈRES</li><li>31 RÉSULTATS</li><li>32 RÉALISATIONS</li><li>34 INNOVATIONS</li><li>35 CE QUI A CHANGÉ</li></ul>
PAGE	<b>36</b> L'aide aux publics fragilisés <ul style="list-style-type: none"><li>36 ANALYSE</li><li>38 REPÈRES</li><li>39 RÉSULTATS</li><li>40 RÉALISATIONS</li><li>42 INNOVATIONS</li><li>43 CE QUI A CHANGÉ</li></ul>
PAGE	<b>44</b> La santé et la sécurité au travail <ul style="list-style-type: none"><li>44 ANALYSE</li><li>46 REPÈRES</li><li>47 RÉSULTATS</li><li>48 RÉALISATIONS</li><li>50 INNOVATIONS</li><li>51 CE QUI A CHANGÉ</li></ul>
PAGE	<b>52</b> Annexes

SÉCURITÉ SOCIALE



**l'Assurance  
Retraite**

SÉCURITÉ SOCIALE



**l'Assurance  
Maladie**  
SERVICE SOCIAL

SÉCURITÉ SOCIALE



**l'Assurance  
Maladie**  
RISQUES PROFESSIONNELS

**Carsat** Retraite  
& Santé  
Bretagne au travail



# TEMPS FORTS

BONNE ANNÉE 2021  
tout en **sourire**



■ La Carsat Bretagne vous accompagne



**VŒUX**  
100 % virtuels

Lancement  
**ÉTUDE CLST**  
(Conception des  
Locaux et Situation  
de Travail)

**OSCAR**  
(Offre de Services  
Coordonnée pour  
l'Accompagnement  
de ma Retraite)  
fait son entrée parmi  
les plans d'aides de  
l'action sociale

**VOX USAGERS**  
59 témoignages  
d'assurés depuis  
mars 2021 !

Grand succès du  
**WEBINAIRE  
COMPTE AT/MP :**  
participation  
d'une centaine  
d'experts-comptables  
de la France entière

Janvier

Février

Mars

Juin

Juillet

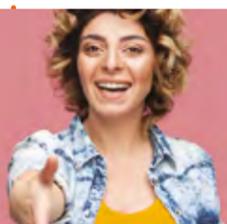
Septembre

Novembre

Décembre

Le service social rejoint  
**LA PLATEFORME  
TÉLÉPHONIQUE 3646**  
de l'Assurance maladie

3646  
DITES  
« SERVICE  
SOCIAL »



Première édition 2021 des  
**"RENDEZ-VOUS DE  
LA RETRAITE"**  
plus de 1 000 assurés reçus  
dans nos agences retraite ou  
contactés par téléphone



Déploiement de **SYRCA**,  
nouvel outil de  
régularisation de carrière et  
de liquidation des droits



**AGORA  
RETRAITE**,  
au siège de  
la Carsat :  
un moment  
d'échange très  
apprécié par  
les assurés et  
les collaborateurs



Franc succès  
du nouveau service  
**"MON AGENDA  
RETRAITE"**  
avec déjà 25 132 inscrits  
au 31/12/2021





# FONDAMENTAUX DU GROUPE

## NOS VALEURS

Les valeurs retenues en 2019 suite à des ateliers de réflexion menés par des salariés volontaires ont été réaffirmées en 2021. Ces quatre valeurs continuent donc de nous guider dans toutes nos actions.

**LA SOLIDARITÉ** consiste à aider les collègues lorsqu'ils en ont besoin en fonction de ses connaissances, de ses compétences mais aussi de l'intérêt de l'organisme et des usagers.

**LA CONFIANCE** implique de reconnaître les qualités humaines et les capacités professionnelles de chacun. Cette valeur est la base d'une mission bien assurée dans une ambiance sereine.

**LA RESPONSABILITÉ** permet d'accomplir ses activités et de s'en porter garant. Cela invite à appliquer le principe de subsidiarité : « *c'est celui qui fait qui sait et c'est celui qui sait qui décide* ».

**LE RESPECT** nous incite à agir envers chacun avec égard. Cette valeur est favorisée par la connaissance de ses collègues : c'est facilitant de savoir à qui nous adresser en cas de besoin.

**NOUS  
RESTONS  
PROCHES DE  
NOS PUBLICS :  
RETRAITÉS  
ENTREPRISES  
ACTIFS**

**ASSURER  
LA RETRAITE  
ET PROTÉGER  
LA SANTÉ**

## NOS MISSIONS

La Carsat Bretagne, organisme de Sécurité sociale, gère les retraites, mission que lui délègue la Caisse nationale d'assurance vieillesse (Cnav) en région.

Elle est également en charge des missions relatives à l'Assurance maladie avec l'intervention de son service social.

Enfin, elle a un rôle d'assureur social et de préventeur des risques professionnels, missions de l'Assurance maladie-risques professionnels.

La Carsat assure donc trois grandes missions de service public pour être aux côtés des salariés, des indépendants et des entreprises tout au long de la vie professionnelle et au moment de la retraite :

- la préparation et le paiement de la retraite,
- la prévention et la tarification des risques professionnels,
- l'aide et l'accompagnement des assurés fragilisés et des seniors.



# SUR L'INTELLIGENCE COLLECTIVE

**CAP** *par Laurent Jaladeau*

Nous le savons depuis le diagnostic que nous avons réalisé en 2019. Nous sommes trop cloisonnés et trop hiérarchiques, nous ne nous parlons pas assez d'un service à l'autre et nous sommes trop longs à concrétiser nos actions. Mais nous progressons. Chaque jour, nous renforçons les conditions de la confiance pour responsabiliser et susciter l'autonomie afin que se multiplient les initiatives. La confiance en soi, la confiance envers ses collègues de travail et son manager, la confiance de ce dernier : ce sont les préalables incontournables à la réussite d'une organisation humaine. Ce chemin de la confiance vers l'intelligence collective est tout l'enjeu de la stratégie que nous avons engagée depuis maintenant presque trois ans.

Cette transformation culturelle s'appuie sur les valeurs qu'un groupe de collègues volontaires a défini : le respect, la confiance, la responsabilité et la solidarité. Ce patrimoine doit encore être cultivé pour s'incarner au quotidien. Mais nous lui devons déjà beaucoup dans les réalisations fortes que nous avons mises en œuvre.

Dès 2019, nous avons remplacé l'entretien annuel d'évaluation par deux ou trois échanges autour du travail ressenti, de la charge mentale et de nos engagements. Ce nouveau rendez-vous se traduit par un gain de 24 points au BSI (Baromètre Social

Institutionnel) par rapport à 2018, tant pour la motivation que pour l'efficacité personnelle, une progression très supérieure à celle de la moyenne des Carsat.

Cette année, deux innovations majeures ont concrétisé des étapes supplémentaires vers l'intelligence collective.

D'abord, la généralisation du recrutement avec les pairs volontaires. S'il est arrivé une ou deux fois que des collègues hésitent, tous les services concernés ont finalement franchi le pas et le bilan réalisé en fin d'année a mis en évidence la fierté et la satisfaction à la fois des équipes et de nos nouveaux collègues.

Mais le temps fort, ce qui restera finalement comme la marque d'un premier basculement majeur, c'est bien sûr notre nouvel accord télétravail. Nous l'avons volontairement limité au sens, c'est-à-dire à la satisfaction du besoin de l'utilisateur et à la dynamique collective de l'unité de travail, et nous avons renvoyé la définition des modalités de mise en œuvre à chaque équipe parce qu'elles sont les mieux placées pour écouter les besoins et les contraintes de chacun afin d'y répondre collectivement. Tous les services que j'ai rencontrés depuis septembre dernier ont cité cet accord comme une satisfaction majeure : pour la confiance accordée, pour la souplesse possible, pour la qualité des relations humaines obtenue, pour le sentiment d'équité, pour l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.

Cette réussite s'est aussi forgée dans l'investissement

auprès des managers pour les aider à se repositionner plus en tant que régulateur et développeur de talents qu'en tant que décideur. C'est pourquoi nous avons tous participé à des formations à la communication non violente, à la décision par contentement et à l'élection sans candidat, nous initiant ainsi aux techniques sociocratiques. Simultanément, nous avons poursuivi l'investissement en compétences de nos réseaux internes de facilitateurs, de conciliateurs et d'innov'acteurs.

Cette volonté d'accompagner les managers dans l'évolution de leur posture nous a incité à créer le cycle "Réussir ensemble" qui les réunit 4 à 5 fois par an pendant 1 h30 autour d'un thème qu'ils ont choisi afin de bénéficier d'un apport en séance plénière puis de se l'approprier en sous-groupes d'échanges. L'écoute de leurs besoins nous a d'ailleurs conduit à multiplier ces temps de partage en petites équipes lors des comités mensuels dont le contenu ne cesse d'évoluer pour substituer le collaboratif au descendant.

Réaliser des actes managériaux forts qui changent la relation entre le manager et son équipe et au sein de celle-ci, aider les managers à changer leur contribution en étant auprès d'eux et en renforçant leur collectif, enfin nous réorganiser pour amplifier la dynamique ainsi engagée de notre transformation. Cette troisième

étape, nous l'avons initiée au sein des directions des Affaires sociales, de la Comptabilité et des Finances, et des Risques professionnels. Dans ces trois secteurs, nous travaillons à réinventer la contribution du manager stratégique dès lors que les managers opérationnels œuvrent directement auprès de leur agent de direction. Les gains attendus de cette démarche sont multiples : renforcer la synergie entre managers, améliorer la rapidité et la qualité des décisions, mieux comprendre le quotidien des managers et de leurs équipes pour mieux les accompagner.

Comme toutes les Carsat, les résultats de notre BSI ont fortement progressé, vraisemblablement grâce à la qualité de gestion dont nous avons collectivement fait preuve. C'est dans le différentiel avec la moyenne du réseau que nous décelons les premiers fruits de notre mobilisation. Ainsi, sur la totalité des items concernant les relations avec la hiérarchie et les relations au sein des équipes, nous progressons beaucoup plus rapidement et de manière parfois spectaculaire (ex : le soutien du manager s'est amélioré de 24 points, l'efficacité des mesures pour réduire la charge de travail de 19 points...). Ces indices sont essentiels. Car, finalement, la vérité de toute cette belle ambition se jouera dans le quotidien des équipes. Ce sont bien elles, par leur satisfaction et par leur efficience, qui doivent nous inspirer et y gagner.



# LA GOUVERNANCE

## L'EXPRESSION D'UNE GESTION PARITAIRE

### Conseil d'administration

Le conseil d'administration de la Carsat Bretagne est une instance paritaire, composée à égalité de représentants des employeurs et des assurés sociaux.

#### Le rôle du conseil d'administration

Le conseil d'administration a notamment pour mission de délibérer :

- sur les statuts et règlements propres à l'organisme ;
- sur le rapport annuel relatif au fonctionnement administratif et financier de l'organisme ;
- sur les budgets.

Il contrôle par ailleurs l'application des dispositions législatives et réglementaires, ainsi que l'exécution de ses propres décisions. Il détermine également la politique de la Carsat Bretagne en matière d'action sociale.



Les membres du Conseil d'administration et de la direction

### Les faits marquants 2021

Monsieur Olivier Thomas a été désigné en qualité de membre titulaire le 19 mars 2021 en remplacement de Monsieur Richer, au titre du Medef.

Le conseil d'administration s'est réuni quatre fois au cours de l'année 2021. En raison de la crise sanitaire, certaines séances se sont déroulées en visio-conférence.

**Une journée de l'administrateur**, réunissant titulaires et suppléants, s'est déroulée le 10 novembre. Elle a permis la présentation du bilan de mandature de 2018 à 2021, avant l'installation de la nouvelle mandature prévue au premier trimestre 2022.

Le conseil d'administration a été informé du suivi des missions de l'organisme au regard des objectifs des contrats pluriannuels de gestion (CPG).

Il a approuvé les travaux effectués au sein de la commission d'action sociale et a suivi les activités des autres commissions (commission régionale des accidents du travail et des maladies professionnelles, commission de recours amiable et commission des pénalités financières).

Le conseil d'administration du 17 mars 2021 a pris note du bilan des marchés de la Carsat Bretagne pour l'année 2020.

Il a été informé de la mission IGAS auprès de l'action sociale les 2 et 3 février sur la thématique de la dépendance et des différents partenariats avec les autres structures régionales. La mission IGAS a

rencontré le Président de la Carsat et la Présidente de l'action sociale.

Il a approuvé à l'unanimité en sa séance du 16 juin 2021, les comptes de l'exercice 2020.

Les budgets 2021 de gestion administrative vieillesse, AT/MP, maladie ainsi que le budget d'action sociale maladie ont été approuvés en séance du 15 décembre 2021.

Depuis le début de la crise sanitaire, le conseil d'administration peut suivre l'activité de la Carsat tout au long de l'année grâce à la communication hebdomadaire de la direction aux administrateurs.

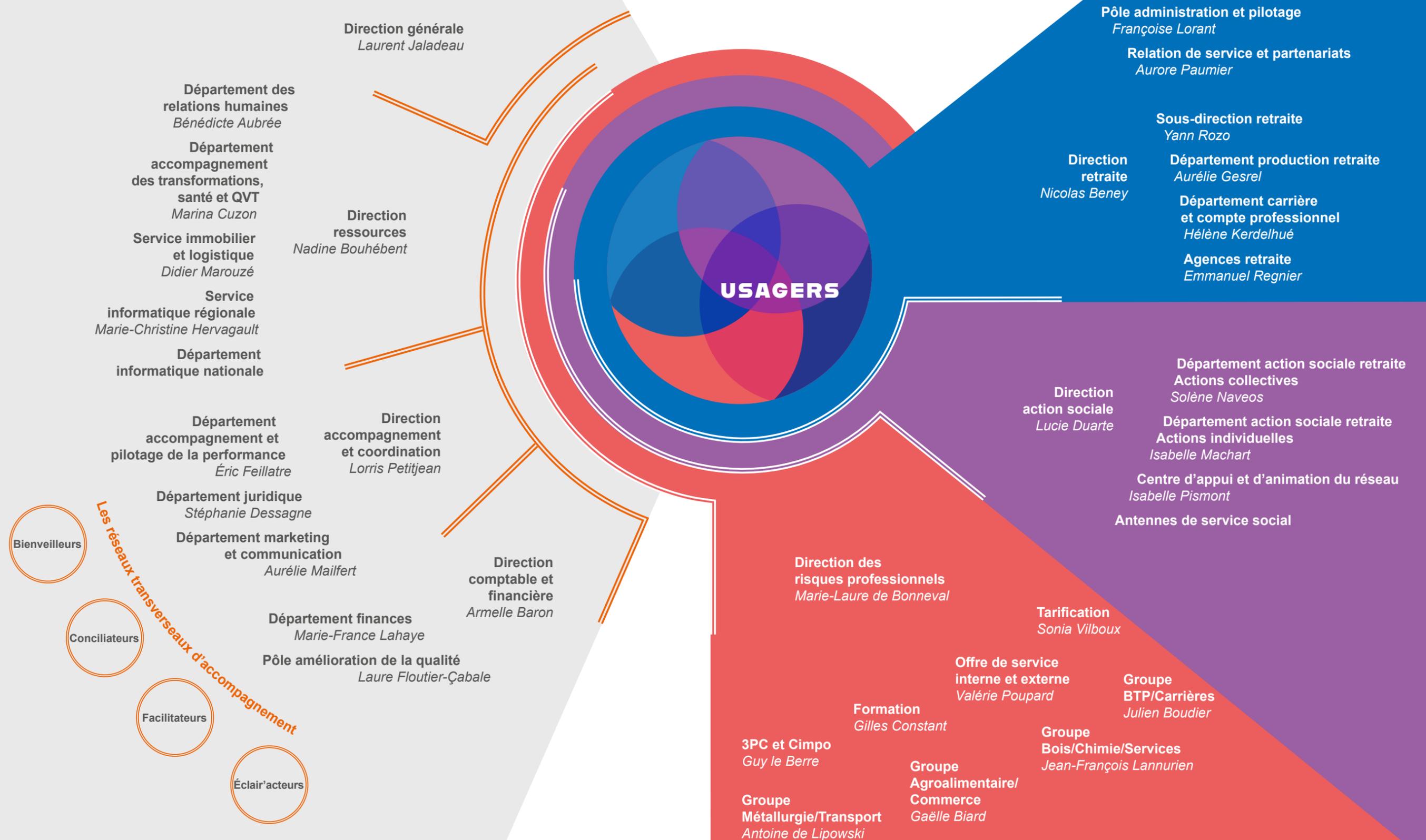
#### ADMINISTRATEURS AVEC VOIX DÉLIBÉRATIVE

ORGANISATION	TITULAIRES	SUPLÉANTS
Confédération générale du travail (CGT)	Jean-Pol Huellou Fabienne Bleuzen	Laurence Jézéquel Vincent Etheve
Confédération française démocratique du travail (CFDT)	Serge Le Ny Marie-Pierre Cabon	Philippe Pichon Fabienne Lagadeuc
Confédération générale du travail force ouvrière (CGT-FO)	Régis Leblond Annie Kerhaignon	Patrice Loison Cécile Mauny
Confédération française des travailleurs chrétiens (CFTC)	Madeleine Carpentier	Thierry Peschard
Confédération française de l'encadrement (CFE-CGC)	Patrick Dulorier	Tiphaine Mercier
Mouvement des entreprises de France (MEDEF)	Alexandre Soto Patrick Leroux Vincent Richer remplacé par Olivier Thomas Éric Balcon	Brigitte Desriac Bertrand Chabaud Philippe Tatar Pascal Boulanger
Confédération des petites et moyennes entreprises (CPME)	Budog Marzin Alain Irvoas	Yannick Gouelou Benoît Foussat
Union des entreprises de proximité (U2P)	Christiane Storck Véronique Martin	Pierre Labbé <i>Non désigné</i>
Fédération nationale de la mutualité française (FNMF)	Monique Le Duff	Daniel Venneugues
Personnes qualifiées	Pierre-Yves Malo Régine Lepinay Gwenaële Hamon-Carré Philippe Clappier	

#### ADMINISTRATEURS AVEC VOIX CONSULTATIVE

ORGANISATION	TITULAIRES	SUPLÉANTS
Union nationale des associations familiales (UNAF)/ Union départementale des associations familiales (UDAF)	Serge Chevalier	Olivier Emery
Représentants du personnel (Collège employés)	Anne Fouquet Caroline Provost-Rival	Servane Bonnissant Soulef Cavaloc
Représentants du personnel (Collège cadres)	Pierre-Yves Le Bris	Laurence Martin
Instance régionale de la protection sociale des travailleurs indépendants (IRPSTI)	Patrick Lescop	

# L'ORGANIGRAMME AU 31 DÉCEMBRE 2021



# LE GROUPE CARSAT BRETAGNE EN 2021

**S** par Laurent Jaladeau

**SENS** Même si nous savions que rien ne serait plus pareil en 2021, nous ne pensions pas être à nouveau confrontés à plusieurs confinements successifs. Nous n'avons pas pour autant été déroutés. Au contraire, nous avons consolidé les acquis de l'année précédente et basculé dans de nouvelles modalités de travail. Le télétravail est désormais pratiqué jusqu'à trois jours hebdomadaires par 85 % de nos collègues (contre 20 % avant la crise Covid). Malgré les incertitudes, ce changement maîtrisé nous a permis d'assumer nos missions en relevant des évolutions institutionnelles majeures comme l'intégration de Syrca à la direction retraite. C'est dans ce contexte que les résultats de chacun de nos métiers doivent être appréciés : 96,2 % des objectifs atteints en retraite, 95,9 % au service social, 95,1 % aux risques professionnels, et une diminution de deux points du coût des services supports pour une efficacité supérieure.

Revenons d'abord sur ce dernier résultat. Fin 2018, les fonctions supports présentaient un surcoût de plus de deux points par rapport à la moyenne du réseau. Ces coûts sont désormais dans la moyenne après avoir simplifié de nombreux processus, rationalisé l'organisation du contrôle de gestion, amélioré la gestion de nos formations ou encore l'accompagnement budgétaire, tout en lançant le chantier de rénovation des charpentes au siège et en investissant dans le marketing et le RGPD.

La direction de l'action sociale a mené à bien deux grands chantiers et a préparé l'avenir.

En premier lieu, la mise en œuvre de la plate-forme de service téléphonique du service social dès février. Je salue particulièrement l'équipe qui a préparé cette évolution et l'investissement de nos collègues conseillers service de l'Assurance maladie (Csam) qui ont dû s'approprier une nouvelle organisation et un nouvel outil.

Le second objectif majeur opérationnel a été le déploiement des nouvelles aides individuelles à travers l'offre Oscar. Lancé fin mars, le travail de préparation s'est concrétisé avec l'ouverture des outils Oscar en juillet pour une montée en charge progressive tout au long du second semestre.

La prévention de la désinsertion professionnelle (PDP) constitue la nouvelle priorité stratégique du Service social. Son déploiement a été conçu par une importante écoute des acteurs pour dresser un état des lieux et un plan d'actions dont le déploiement sera coordonné par la création d'un poste dédié à cet effet.

Enfin, la démarche de Design Thinking pour repenser nos ateliers pour le bien vieillir s'est concrétisée par le lancement de sept expérimentations. Un travail inédit qui s'est appuyé sur la participation de 170 assurés et professionnels.

En 2021, la grande affaire de la direction retraite a bien sûr été la mise en place du nouvel outil Syrca

en septembre. Cette opération d'une ampleur exceptionnelle a requis un formidable travail de préparation et de formation. La version installée ne présente pas encore toutes les fonctionnalités cibles : comme très souvent dans ce type de migration, nous gérons donc une période transitoire au cours de laquelle il faut pallier les impondérables, acquérir de nouveaux gestes et ajuster les organisations.

L'autre enjeu du réseau retraite est l'amélioration de la qualité. Nous avons poursuivi notre progression en la matière en nous appuyant sur l'extension réussie de notre expérimentation "Contrôle a posteriori", désormais en phase de généralisation progressive, et la constitution d'un nouveau pôle qualité placé dans la direction comptable et financière au service de l'ensemble du processus carrière et retraite. L'intégration poussée des deux directions au sein d'un même processus est d'ailleurs une priorité pour gagner en efficience.

La qualité de service, c'est aussi veiller à l'accès de tous les assurés à leurs droits. Pour cela, de nouvelles actions proactives ont été déployées envers les bénéficiaires potentiels de l'Aspa, des expérimentations ont été conduites avec la direction de l'action sociale (DAS), et un test a été mené avec Pôle emploi à destination des demandeurs d'emploi de longue durée dans la perspective d'une généralisation en 2022.

Enfin, nous avons consolidé les synergies avec la

retraite complémentaire à travers la mise en place de deux éditions des RDV de la retraite et des travaux d'études sur des situations de non-recours aux droits.

De son côté, la direction des risques professionnels s'est particulièrement investie sur trois de ses axes stratégiques.

Elle s'est d'abord attachée à adapter ses programmes et l'accompagnement des entreprises au contexte de pandémie et de crise économique. Elle a très significativement contribué à l'élaboration de la quatrième version du Plan Régional de Santé au Travail (PRST4). Elle a également poursuivi la rénovation de son organisation, tant sur le champ de la tarification que celui de la prévention.

Si nous pouvons être fiers du travail accompli, de l'engagement et de l'enthousiasme des équipes, nous devons aussi être attentifs à leurs doutes, aux difficultés qu'elles rencontrent, aux irritants que nous ne parvenons pas à purger et qui sont pourtant récurrents. C'est pourquoi il est si important de les écouter, de leur donner confiance et autonomie pour qu'elles prennent des décisions de bon sens, celles qui les rendent plus efficaces et nos usagers plus satisfaits.

Merci à toutes et à tous, collègues de travail comme administrateurs, pour l'œuvre réalisée cette année.

# EN BREF

**UN RÔLE  
ÉCONOMIQUE  
ET SOCIAL  
RÉGIONAL  
MAJEUR**

## RETRAITE

**6,2 MILLIARDS D'€**

de prestations vieillesse  
(dont plus de 96,45 % au  
profit de retraités de la région  
2 résidents bretons de  
+ de 60 ans sur 3 sont  
prestataires de la Carsat)

## ACTION SOCIALE

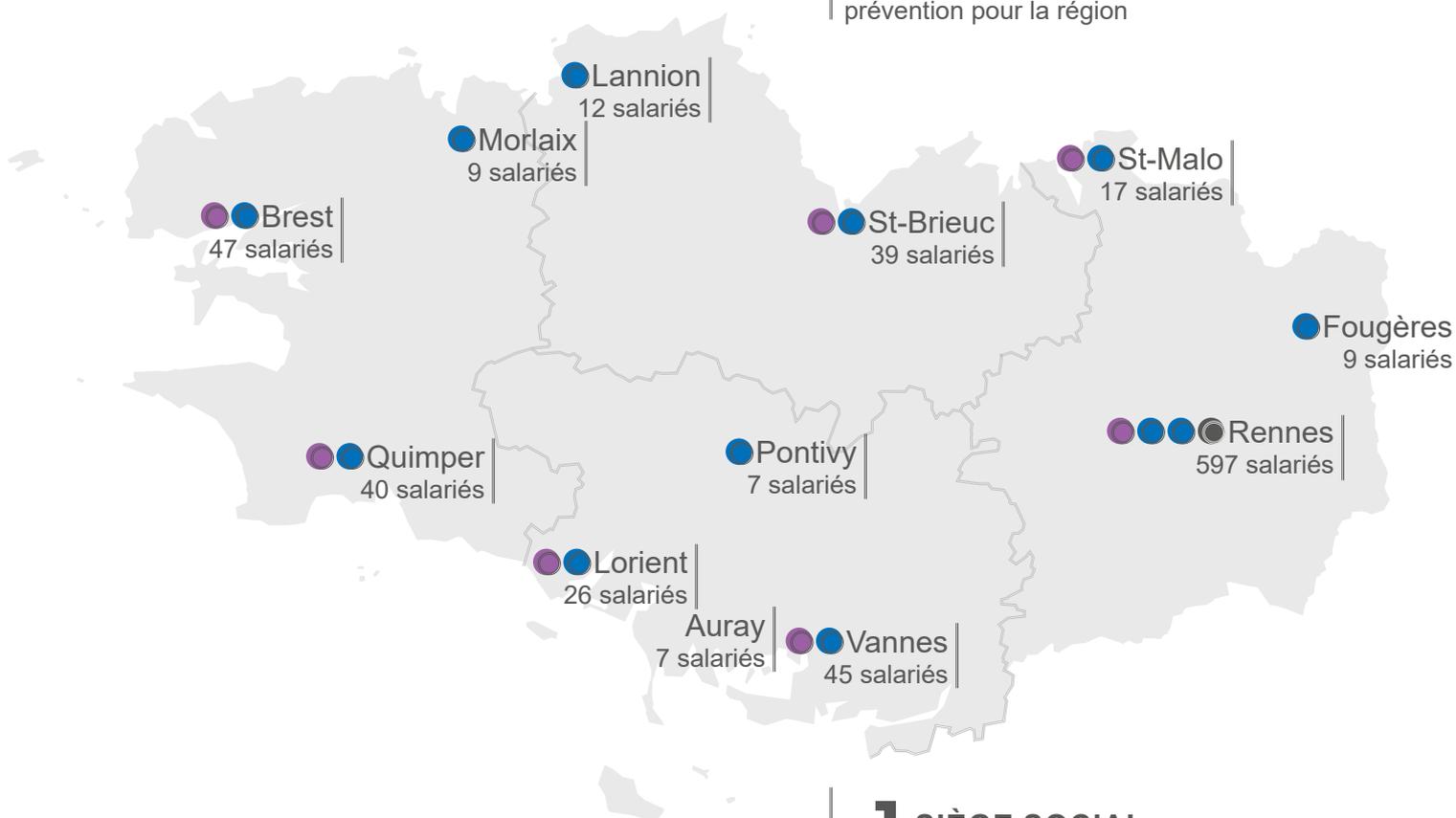
**17,5 MILLIONS D'€**

d'aides individuelles au titre de l'action sociale  
aux personnes âgées

## RISQUES PROFESSIONNELS

**7,8 MILLIONS D'€**

d'aides financières simplifiées et de contrats de  
prévention pour la région



● Siège social  
● Agence retraite  
● Antenne du service social

**855 SALARIÉS**  
répartis sur la région

**1** SIÈGE SOCIAL

**12** AGENCES RETRAITE

**17** POINTS D'ACCUEIL

**7** ANTENNES DU SERVICE SOCIAL



# BILAN DES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES 2021

## OBJECTIFS

## COMMENTAIRES

<b>Généraliser les cercles de processus</b>	5 cercles de processus ont démarré ou poursuivi leurs travaux en 2021 : gestion des indus, gestion des habilitations, ARDH, GCP, traitement de l'insatisfaction.
<b>Rénover notre communication interne via l'intranet et la communauté Yammer « Ça tourne à la Carsat »</b>	Lifting graphique de la page d'accueil de l'intranet : <ul style="list-style-type: none"> <li>• création de nouvelles rubriques pour les actualités (bonne nouvelle/coup de chapeau, dossier du mois, chiffre à retenir) ;</li> <li>• insertion d'une image vidéo sur la page d'accueil du portail avec lien vers la communauté Yammer.</li> </ul>
<b>Généraliser les webinaires internes sur la réglementation et les projets</b>	Organisation de plusieurs webinaires en lien avec l'actualité RH : télétravail, plan de développement des compétences, application de gestion des déplacements Notilus (disponibles en replay).
<b>Concrétiser les recommandations de la mission "Contrôle de gestion"</b>	Les préconisations d'organisation et de centralisation des experts au sein du service Accompagnement au pilotage ont été mises en œuvre au 1 <sup>er</sup> juillet.
<b>Améliorer nos tableaux de bord : systématiser les analyses et les alertes, les simplifier et les automatiser</b>	Les réalisations : création d'une base de données avec automatisation de la prise en compte des dossiers de porteurs de projet en action sociale, définition d'indicateurs de suivi pour le recouvrement des indus et la création d'un outil Excel pour faciliter le rapprochement des dossiers GCP.
<b>Mettre en œuvre un nouveau parcours d'intégration des salariés</b>	Le parcours a été complètement revu avec la définition d'étapes, individuelles et collectives, permettant une intégration progressive au sein du service et de la Carsat. Des outils d'aide à la prise de fonction ont été créés ou renouvelés : livret d'accueil, journal de bord intégration, support pour rapport d'étonnement.

**Marie Lefèvre et  
Christine Desmons,  
chargées de mission à  
la direction ressources**

« Nos collègues nouveaux embauchés bénéficient dorénavant d'un parcours d'intégration afin de s'approprier progressivement notre culture d'entreprise. 3 nouveautés principales : un livret de bienvenue, un journal de bord et l'organisation d'une journée dédiée ».

## OBJECTIFS

## COMMENTAIRES

**Améliorer  
notre manière de  
travailler et résoudre  
les problèmes  
quotidiens qui nous  
empêchent de bien  
travailler (opération  
"petits cailloux")**

3 Ateliers Simples d'Optimisation (ASO) ont été réalisés à la DRP et à la direction action sociale. Ils ont permis de fluidifier la gestion des contrats et des subventions TPE pour les deux premiers et de simplifier les procédures de reporting et de traitement des subventions pour l'action sociale.

**Impulser une politique  
d'innovation**

Un coordinateur innovation a été désigné. Un premier bilan des actions innovantes émises en 2020 et 2021 a été communiqué. Une adresse mail dédiée permet à tout collaborateur d'émettre une idée et/ou un besoin d'accompagnement.

**Structurer  
notre démarche  
marketing de manière  
collective avec  
un objectif commun**

Un plan marketing avec des objectifs a été défini pour chaque métier. Quelques exemples :

- des focus group dans le domaine de la retraite et des risques professionnels pour faire évoluer les offres de services actuelles ;
- une démarche Design Thinking pour rénover l'offre de service PBVB ;
- une mesure d'impact des différentes campagnes digitales au fil de l'eau pour mesurer le ROI (retour sur investissement).

**Piloter la mise en œuvre  
du projet Rubis'Cube**

Ce projet d'évolution des espaces de travail s'est poursuivi en 2021 sur la base des travaux du maître d'œuvre de manière participative. Il a été présenté au CSE ainsi qu'au conseil d'administration de la Carsat et à celui de la Cnav.

**Être en conformité  
avec les obligations du  
RGPD pour l'ensemble  
de l'organisme**

Les bases de la conformité sont posées. Les instances et modalités de gouvernance de la protection des données sont définies. Les traitements locaux sont identifiés.

**Elen Tache-Corvoisier,  
coordinatrice marketing**

*« Depuis un an nous structurons notre démarche marketing de manière collective avec un objectif commun : le bon service, au bon moment, au bon endroit. Il s'agit de mieux identifier les besoins et les usages des assurés pour adapter notre offre de service et communiquer plus efficacement ».*

### PRATIQUER UN MANAGEMENT AGILE ET SOLIDAIRE

#### OBJECTIFS

Créer des temps d'échanges entre managers pour des réflexions collectives et cultiver leur cohésion

Accompagner les managers confrontés à des difficultés

Former les managers à de nouvelles compétences

Développer l'offre du réseau des facilitateurs

#### COMMENTAIRES

Ces temps d'échanges ont été initiés lors des comités des managers audio. Les séquences « Réussir ensemble » ont également été proposées, selon une fréquence bimestrielle et sur des thèmes divers (mener des réunions efficaces, développer l'autonomie...). Sur une durée d'une heure trente, ce cycle permet de concilier apport de connaissances et partage de pratiques.

Les managers confrontés à des difficultés ont pu bénéficier d'un accompagnement adapté par le réseau des facilitateurs, par le service accompagnement, santé et QVT, ou par la responsable du service relations humaines, selon la nature des difficultés. Dans certaines situations, des accompagnements externes (coaching, prestataire...) ont pu être mis en œuvre.

Tous les managers ont été formés sur le management à distance, la CNV et la sociocratie. Ces formations seront suivies de journées d'échanges de pratiques afin de poursuivre l'appropriation.

Tous les facilitateurs ont été formés et une offre d'accompagnement a été construite pour les managers. Plusieurs accompagnements individuels ou collectifs ont été menés en 2021, dont l'animation du comité des managers en présentiel.

**Bénédicte Aubrée,**  
manager stratégique  
du département  
des relations humaines

« L'accompagnement RH des managers confrontés à des difficultés peut revêtir différentes formes... nous essayons de dénouer les situations de rupture en respectant les différents points de vue et en assurant la confidentialité des échanges. On invite ensuite les managers à expliquer aux équipes le sens de leurs décisions ».

**Le groupe  
des facilitateurs :**

« On aide les managers et les équipes à trouver des solutions concrètes pour améliorer leur quotidien. Nous avons une boîte à outils qui nous permet de créer des ateliers ludiques et participatifs. Cela permet aux participants de choisir les actions qui leur conviennent ».

## RISQUES PROS MARKETING DE L'OFFRE DE SERVICE

**Marie Caye,**  
chargée de mission  
au service tarification

« En 2021, le service tarification est parti à la conquête du versant interne de l'enjeu "communication et partenariat". Au total 10 actions visant à faciliter l'intégration, cultiver l'interaction et simplifier les échanges ont vu le jour. La tenue de ces chantiers constitue pour nous une vraie réussite ».

### OBJECTIFS

Revoir l'organisation du service tarification pour mieux répondre au pilotage de la production et au développement de la relation entreprise

Mettre à plat le processus des subventions prévention TPE

Définir un nouvel organigramme prévention, éclairant sur les activités et missions de la DRP et de chacun en associant une gouvernance

Dérouler les chantiers demandés par les équipes de prévention

Déployer progressivement une offre de formation à distance

Adapter nos programmes et accompagnements des entreprises au contexte de pandémie et de crise économique

Participer à l'élaboration du PRST 4 (Plan Régional de Santé au Travail)

### COMMENTAIRES

Une nouvelle organisation a été mise en place au premier semestre 2021 :

- un service tarification avec un manager qui bénéficie du soutien d'un référent technique et d'une chargée de mission ayant pour activité l'animation de l'équipe ;
- un service "offre de service interne et externe" avec un manager dédié.

Ces deux services et managers sont rattachés à un ingénieur conseil régional.

Un ASO "subventions" a été lancé en septembre. Le plan d'actions a été validé en octobre. Sur les 41 actions recensées, 28 actions sont réalisées.

Des modifications de rattachement ont été mises en place.

Il reste à travailler sur le "qui fait quoi" dans le service et à s'adapter au mouvement du personnel ainsi qu'à la réalisation de la future COG.

Réalisation des ASO "contrats et subventions". Le chantier sur les priorisations de l'équipe reste en cours.

Lancement d'un accompagnement pour définir les nouvelles modalités d'animation des formations avant de se questionner sur la future offre. Cet accompagnement est lancé et planifié sur 2022.

Analyse des différentes cibles et adaptation de l'accompagnement des entreprises. Réalisation de webinaires pour transmettre les différents messages vers les entreprises.

Élaboration de certaines fiches actions du futur PRST 4 (Plan Régional de Santé au Travail) en attendant la validation du PST4. Le PST4 a été validé en décembre 2021. La finalisation du PRST4 est prévue au premier semestre 2022.

**Isabelle Béchu,**  
coordinatrice incitations  
financières

« En Bretagne, nous sommes fiers d'avoir consommé 92 % du budget alloué. Merci aux équipes, assistantes et préventeurs ! »

## THÈME

4

### ACTION SOCIALE

### DÉTECTION PRÉCOCE DES FRAGILITÉS + PARTENARIAT

## OBJECTIFS

Déployer une nouvelle offre PDP (Prévention de la Désinsertion Professionnelle)

Mettre en œuvre la plateforme téléphonique régionale du service social

Déployer la nouvelle organisation du centre d'appui et d'animation du réseau du service social

Poursuivre le partenariat avec les conférences des financeurs (CDF)

Mise en place d'Oscar (nouvelles aides individuelles pour les retraités fragilisés)

Habitat : améliorer les circuits existants avec nos partenaires, développer de nouvelles offres et les promouvoir

Mener les premières expérimentations d'ateliers de prévention rénovés suite au Design Thinking

Développer et utiliser de nouveaux outils

## COMMENTAIRES

Grâce à des entretiens avec des différents métiers, un état des lieux de l'existant et un plan d'action stratégique sur la PDP ont été proposés. L'objectif est de bien positionner le service social sur cette mission en complémentarité avec ses partenaires. Ces travaux seront présentés à l'ensemble des équipes début 2022 et un coordonnateur régional va être nommé pour mettre en œuvre les actions prioritaires choisies par l'encadrement.

Déploiement avec succès de la plateforme le 4 février 2021.

Mise en place d'un questionnaire de satisfaction auprès des Csam (conseiller service de l'assurance maladie) de manière régulière pour identifier l'appropriation et l'usage de l'outil, repérer les pistes d'amélioration en partant de leurs besoins et de leur pratique.

Le plan de communication a pu se déployer comme planifié.

Le bilan à 6 mois d'exercice a été réalisé.

Actions réalisées : mise en place de la cellule de pilotage du rôle d'accompagnateur, des réseaux métiers. D'autres actions sont toujours en cours.

Un site internet commun avec 3 CDF a été lancé en décembre 2021. La Carsat participe à tous les appels à projets communs. Travail sur les ateliers de prévention à la fois sur le plan qualitatif.

L'ouverture des outils Oscar a eu lieu le en juillet et les équipes ont commencé progressivement à monter en charge sur le logiciel sur le second semestre. À fin 2021, 4 conventions sont signées, 7 en cours de signature.

Plusieurs actions ont été réalisées en 2021 :

- participation aux conférences des financeurs pour l'habitat inclusif ;
- travail avec les administrateurs de la CAS sur des critères de priorisation des dossiers de demande d'aide financière en faveur de lieux de vie collectifs ;
- mise en place d'une démarche ECLAT sur la presqu'île de Crozon.

Fin 2020 : Diagnostic auprès de 170 personnes.

Fin janvier 2021 : identification de 6 problématiques à améliorer. Avril et juin : 16 concepts d'ateliers rénovés imaginés lors de sessions de créativité avec des retraités et professionnels.

Septembre : test des 16 concepts auprès de retraités et opérateurs.

Novembre : lancement de 7 expérimentations.

Proposition de 2 webinaires aux assurés du service social et test de web entretiens.

Mise en place d'une possibilité de prendre des RDV en ligne pour le service social.

**Charlotte Cariou,**  
assistante de service  
social

« L'année 2021 aura été innovante pour le service social régional avec la réalisation d'un web séminaire en lien avec notre mission sur la désinsertion professionnelle. Ce temps de partage nous a permis d'échanger sur nos pratiques pour pouvoir faciliter la mise en place d'actions similaires sur nos départements respectifs ».

**Poursuivre le déploiement du projet Carrière 2.0**

Syrca est déployé depuis septembre 2021. Les collègues carrière ont suivi des formations afin de poursuivre la répartition régionalisée de l'activité.

L'offre de service carrière ne comprend pas encore le service de coproduction qui sera finalement déployé en 2022. L'offre de RDV conseil carrière (EIR) s'est renforcée et la dissuasion d'âge n'est plus fixée à 55 ans sur la plateforme téléphonique.

**Améliorer la qualité de service rendu à nos assurés par l'amélioration de nos délais et de la qualité des dossiers**

Les objectifs CPG sont atteints en termes de service. Les objectifs spécifiques TI sont aussi atteints avec un satisfecit du conseil de la protection sociale des indépendants.

Versant qualité, si l'objectif n'est pas atteint car très ambitieux (94 %), la Carsat est à plus de 92 % de dossiers notifiés sans erreur à incidence financière.

Les actions de la "mission possible" ont commencé à se déployer depuis avril 2021 : 8 actions sur 14 ont été engagées.

**Favoriser l'accès aux droits des assurés**

En 2021, la Carsat a déployé de nouvelles actions :

- des actions tests en synergie avec la DAS ;
- des actions proactives à destination de bénéficiaires potentiels de l'Aspa ;
- une action expérimentale avec Pôle emploi à destination des demandeurs de longue durée.

Elle a également poursuivi différentes actions parmi lesquelles :

- les signalements de publics fragiles avec la direction de l'action sociale (plus de 300) ;
- l'offre de service vis-à-vis des allocataires AAH ;
- la réception et le traitement des signalements de cas urgents et/ou complexes en France Services.

**Consolider les synergies avec la retraite complémentaire**

Des exemples 2021 :

- la mise en place de deux éditions des RDV de la retraite coordonnées avec la retraite complémentaire ;
- le développement de travaux d'études sur des situations de non-recours aux droits.

**Assurer une meilleure coordination du traitement de l'insatisfaction**

Un cercle de processus a été créé pour optimiser le traitement de l'insatisfaction. 5 rencontres ont permis d'établir collectivement les engagements réciproques des différents acteurs. Les travaux seront finalisés en début d'année 2022 avec la définition des instances de suivi et de coordination du traitement de l'insatisfaction.



**Armelle Baron,**  
directrice comptable  
et financière et Sylvie Bouvier  
référente technique au département  
contrôle droit et carrière

« En 2021, nous avons réussi ensemble le défi de la qualité : qualité des comptes avec une 1<sup>ère</sup> place pour la Carsat Bretagne à la validation des comptes et surtout qualité des prestations que nous versons à nos assurés.

Pour continuer à améliorer la qualité, les représentants de tous les services du processus retraite ont identifié 13 actions concrètes dans le cadre du projet "mission possible" ».

# ZOOM SUR L'ACCORD TÉLÉTRAVAIL

## AMBITIEUX

Tous les emplois sont potentiellement éligibles au télétravail. Des adaptations au plus près des obligations de service étant possibles, un grand nombre de salariés peuvent en bénéficier.

## SOUPLE

Des enveloppes de jours de télétravail larges sont proposées, et des possibilités d'adaptation ponctuelles convenues, pour faire face aux absences imprévues par exemple. Exit les formules fixes : on planifie et on s'adapte à l'activité et au collectif de travail.

## RESPONSABLE

Notre raison d'être est de répondre aux besoins de nos usagers dans le cadre des objectifs fixés avec les caisses nationales. Chaque équipe a été donc invitée, avec le soutien de son manager, à partager les modalités de mise en œuvre compatibles avec la continuité d'activité, la qualité du service à rendre à nos publics externes et internes, et le fonctionnement de l'équipe au quotidien.

## Le télétravail à la Carsat Bretagne

Durant la **crise sanitaire**, les salariés de la Carsat Bretagne ont travaillé sous un régime exceptionnel qui a conduit à généraliser le télétravail.

Dans la grande majorité des cas, **l'attitude responsable de chacun et la confiance des uns envers les autres** ont permis de s'adapter avec sérénité et efficacité.

Fort de cette expérience, la direction a proposé aux organisations syndicales une nouvelle approche du télétravail. Un nouveau protocole sur le télétravail a été signé et mis en œuvre au 1<sup>er</sup> septembre 2021.

Il s'agit d'un **accord ambitieux, souple et responsable**. Il s'appuie sur la confiance de la direction envers la capacité de chaque équipe à trouver en son sein les termes d'un accord répondant aux nécessités de service et équitablement aux souhaits de chacun.

## Quelques chiffres sur l'élaboration de cet accord

**8** RÉUNIONS

avec les syndicats en amont

**PLUSIEURS FOCUS**

sur les attentes des salariés,

**3** pour élaborer un kit pour les managers.

## L'accompagnement managérial

Focus groupes, ateliers de préparation du kit de déploiement, points fréquents en comité mensuel, de nombreux échanges ont eu lieu avec les managers. Les objectifs visaient à les informer de l'avancée des négociations, des sujets en débat, et à recueillir leurs avis, idées, réactions. Cela a permis d'ajuster les supports de communication, et les outils à la carte, mis à disposition dans un canal Teams dédié.

Parallèlement, les managers ont été formés à la sociocratie en 2021 ce qui leur a permis de découvrir des techniques (comme la décision par consentement par exemple) pouvant être utilisées pour accompagner la mise en œuvre du télétravail au sein de leurs équipes.

La mise en œuvre du télétravail, à grande échelle désormais au sein de la Carsat, a permis à l'ensemble des équipes d'expérimenter de nouveaux modes de contribution à l'organisation de leur quotidien. Tout n'a pas fonctionné du premier coup, mais les équipes ont prouvé leur capacité à trouver les solutions qui leur conviennent. Une vraie valeur ajoutée dans les relations de travail, au bénéfice de chacun, au bénéfice de tous.

## Ce dont nous sommes fiers :

- La signature de l'accord par tous les syndicats représentatifs ;
- L'adaptation des modalités de télétravail au plus près des souhaits et des possibilités au sein de chaque équipe ;
- La satisfaction de faciliter une meilleure conciliation vie privée-vie professionnelle pour un grand nombre de salariés ;
- La capacité des équipes à adapter régulièrement le télétravail aux circonstances (accueil d'un nouveau membre au sein de l'équipe, par exemple) ;
- La mobilisation des services supports qui ont rendu les équipements à domicile possibles ;
- Un maintien de la qualité de service à un haut niveau ;
- Une mise en œuvre simplifiée avec un process totalement dématérialisé : zéro papier ;
- Une preuve tangible de la confiance de la direction envers les salariés.

## Des résultats

**85 %** DES SALARIÉS en télétravail, avec jours fixes ou modulables et **1, 2 OU 3 JOURS** de télétravail par semaine

**14 308** JOURS DE TÉLÉTRAVAIL ont été payés sur la période septembre - décembre 2021

**21** JOURS par salarié (ayant bénéficié d'indemnité), en moyenne sur la même période

**DE NOMBREUX SUPPORTS FACILITANTS** (kit pour les managers, mémo pour les salariés...) et **PARTAGÉS** (idées pour formaliser les modalités convenues avec les équipes)

**TOUS LES DÉPARTEMENTS** de la Carsat sont ouverts au télétravail.



# PERFORMANCES

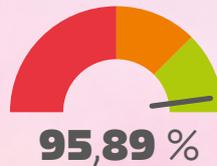
## CPG Vieillesse

	Taux de réalisation global
Axe Offre de service et satisfaction client	96,71 %
Axe Performance opérationnelle	92,62 %
Axe Conformité et qualité financière	95,63 %
Axe Performance économique	98,00 %
Axe Performance sociale et environnementale	100 %



## CPG maladie

	Taux de réalisation global
Axe 1 : Accompagnement des publics fragilisés	100 %
Axe 2 : Efficience du système de santé	91,69 %
Axe 3 : Qualité de service et maîtrise des activités	100 %



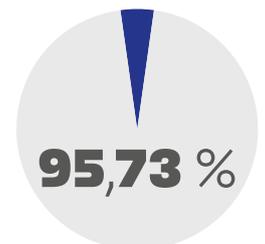
## CPG AT/MP

	Taux de réalisation global
Axe Prévention	98,81 %
Axe Tarification	87,82 %

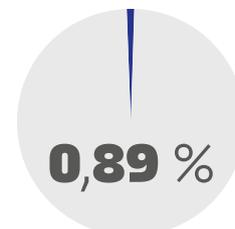


## Performances de gestion

Les conventions d'objectifs et de gestion (COG) sont conclues entre l'État et les caisses nationales de nos trois branches. Elles formalisent les objectifs à atteindre et les moyens à mettre en œuvre. Les COG 2018-2022 ont été déclinées sous forme d'orientations opérationnelles en contrats pluriannuels de gestion (CPG) entre les caisses nationales et la Carsat Bretagne. Les CPG précisent pour chaque domaine, sous forme d'indicateurs, les résultats à obtenir.



des objectifs  
atteints  
toutes branches  
confondues



Le coût de gestion  
représente 0,89 %  
des charges totales  
en 2021



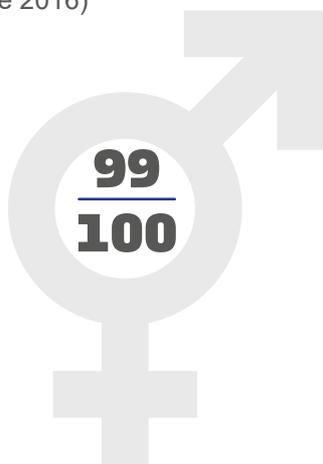
du personnel a eu  
au moins une formation  
en 2021

## Performance sociétale

La Carsat Bretagne poursuit ses engagements en termes de Responsabilité sociétale des organisations (RSO) en l'intégrant dans l'ensemble de ses domaines d'activité. La politique RSO est définie par la Commission « *Tous Complètement DD* », les managers des services lors de leurs revues de performance annuelles et elle est présentée au Comité de Direction. Elle est mise en œuvre par toutes les parties prenantes en fonction des engagements pris.



de **consommation d'énergie** en 2020 (par rapport à l'année de référence 2016)



Le score de l'index **égalité femmes-hommes** est de 99 sur 100



La valorisation de nos déchets : généralisation du kit "TriTout ParTout" et déploiement de la collecte des masques sanitaires au siège de la Carsat et dans 4 agences Retraite.



Une rencontre avec le service RSO de Pôle Emploi, un partage d'expérience enrichissant et qui se poursuit en 2022.



Une valorisation des espaces verts au siège grâce à la plantation de haies mellifères.



2021 a aussi été l'occasion pour les membres de la Commission d'intégrer les actions menées en QVT à la démarche RSO et d'y contribuer au maximum : poursuite des pauses quotidiennes de "bien-être au travail" YoBuro, challenge "United Heroes" pour encourager les salariés à une promenade quotidienne, sensibilisation au handicap avec le calendrier de l'Avent.



L'index de l'égalité femmes-hommes est un outil destiné à faire progresser l'égalité entre les femmes et les hommes dans les entreprises. Il est composé de 5 indicateurs notés sur 100 points au total. La Carsat Bretagne a obtenu pour la seconde année de suite une note globale de 99 sur 100. Ce bon résultat témoigne de l'engagement de l'organisme en faveur de l'égalité professionnelle.

# LA RETRAITE ET L'ACCOMPAGNEMENT DES SENIORS

PERFORMANCE

2021

PROJETS 2022

ET FACTEURS

DE RÉUSSITE

ANALYSE

*par Armelle Baron,  
Nicolas Beney, Lucie Duarte,  
Lorris Petitjean, Yann Rozo*



**L**’année 2021 a vu la **totalité de nos engagements de service vis-à-vis des assurés et retraités bretons tenus**, qu’il s’agisse du traitement des dossiers ou de la relation téléphonique et mails. **La qualité des prestations versées progresse également**, dans une logique de paiement à bon droit : chaque assuré doit pouvoir toucher le montant de pension correspondant à l’intégralité de ses droits. En conclusion, la performance de l’organisme dans la gestion des prestations et du service est, pour la troisième année consécutive, dans les plus intéressantes du réseau. Il s’agit du **fruit de l’implication des collaborateurs**, dans un contexte pourtant toujours en partie instable du fait des impondérables de la situation sanitaire (garde d’enfants malades, réduction des amplitudes d’accueil, arrêts liés au Covid-19).

**Côté action sociale**, il est à noter la **refonte du site internet pourbienvieiliretirement.fr**, commun avec les conseils départementaux de l’Ille-et-Vilaine, des Côtes d’Armor et du Morbihan, dont l’objectif est de recenser pour la première fois de manière exhaustive, l’ensemble de l’offre de prévention en Bretagne pour les retraités.

**2022 sera marquée par plusieurs événements notables** du point de vue de la relation clients : la possibilité de **prendre des RDV en ligne** et selon différents formats (en agence, en web RDV chez soi ou en France Services, par téléphone), la possibilité de

**signaler et de compléter des éléments de carrière à distance**, le développement de partenariats nouveaux permettant une **offre d’information collective** auprès des publics de Pôle emploi notamment.

**Sur le champ de l’action sociale, la mise en place de demandes en ligne** (pour les aides au maintien à domicile et aussi pour l’habitat) communes avec le Conseil départemental, devrait faciliter l’accès à nos prestations et la simplification des démarches pour les retraités.

En interne, nous poursuivons le déploiement de l’outil Sycra au cœur de notre processus de production carrière et retraite et continuerons d’innover dans le domaine de la maîtrise des risques avec le développement puis la généralisation du **contrôle a posteriori**, en lien avec la caisse nationale et d’autres organismes nous accompagnant dans ce projet impulsé par notre organisme.

Le laboratoire maîtrise des risques créé par la Cnav et piloté par la Carsat Bretagne poursuivra des mesures d’évaluation d’expérimentations et simplifications pour le compte du réseau afin de gagner en qualité et performance.

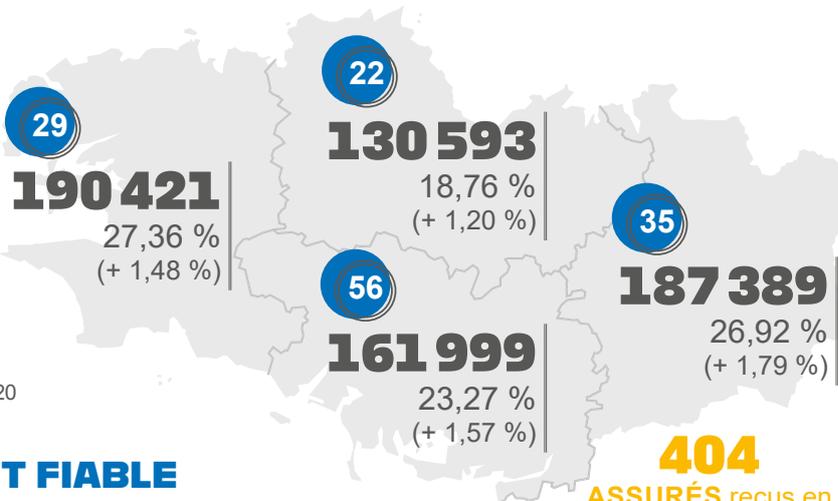
Dans ce contexte, l’accompagnement du changement et notre faculté d’adaptation seront au cœur de nos actions afin de pouvoir relever les challenges de l’année 2022.

# REPÈRES

Retraités gérés par la Carsat  
selon leur résidence au 31/12/2021 :

Hors région : 2,96 %  
Étrangers et TOM : 0,73 %

Entre parenthèses : % d'évolution par rapport à 2020



## ASSURER UN PAIEMENT FIABLE TOUT AU LONG DE LA RETRAITE

**6,2** MILLIARDS D'€  
versés aux retraités

**33 726**  
ATTRIBUTIONS  
de retraite personnelle

**8 940**  
ATTRIBUTIONS  
de pension  
de réversion

**404** ASSURÉS reçus en  
RDV téléphonique

**59** ASSURÉS  
reçus en  
web RDV

**10 042**  
ASSURÉS  
reçus en RDV dans les  
agences retraite

## CONSEILLER LES SENIORS LORS DE LEUR PASSAGE À LA RETRAITE

**7 386**  
ENTRETIENS  
D'INFORMATION  
RETRAITE  
(+ 71,25 %)

**3 021**  
PARTICIPANTS AUX  
RÉUNIONS  
D'INFORMATION  
RETRAITE  
EN ENTREPRISE

**553 071**  
ESPACES  
PERSONNELS  
ACTIVÉS  
(+ 10 %)

## ACTION SOCIALE

**17,5**  
MILLIONS D'€  
consacrés à l'AIDE AU  
MAINTIEN À DOMICILE  
des retraités avec

**22 656**  
PRISES EN CHARGE  
individuelles

**1 080**  
BÉNÉFICIAIRES  
de dispositifs en faveur de  
l'aménagement du  
logement individuel

**3 905**  
ARDH (Aides au retour  
à domicile après  
hospitalisation)  
accordées

**23**  
STRUCTURES  
d'habitat collectif  
soutenues par l'octroi de prêts  
ou subventions pour  
un montant de près de  
**4 MILLIONS D'€**

# RÉSULTATS



**346 341**  
APPELS  
TÉLÉPHONIQUES  
au 3960  
(87,18 % d'appels  
aboutis)

**44 713**  
MAILS reçus  
(88,31 % mails  
traités dans  
les 72 heures)

## Optimisation du traitement des réclamations

2021 a été l'occasion de mener des réflexions au sein du processus en vue d'optimiser le traitement de l'insatisfaction pour répondre au mieux à chaque situation individuelle.

L'objectif principal est de permettre un traitement bienveillant, rapide et optimal des mécontentements. Les échanges ont été fructueux et les travaux seront livrés au 1<sup>er</sup> semestre 2022.

Par ailleurs, 2021 a été une année de forte hausse du nombre de réclamations reçues mais l'implication des équipes a été au rendez-vous pour répondre au mieux aux assurés.

**1 529** RÉCLAMATIONS traitées (+ 53 %)

**3 181** DOSSIERS  
EN PRÉCONTENTIEUX traités

**269** RECOURS présentés en CRA

**127** RECOURS devant les TRIBUNAUX dont  
plus de 91 % de décisions en faveur de la Carsat.

## Le médiateur de l'Assurance retraite

En 2021, après deux années de montée en puissance, les saisines en médiation enregistrent une forte augmentation pour atteindre le nombre de 200 dont **60 % sont recevables pour une étude du médiateur. 26 % des études conduisent à modifier la décision initiale.** La médiation répond à l'attente des assurés qui veulent comprendre leur situation, la valider et se rassurer quant au respect de leurs droits à la retraite.

Si une grande majorité des décisions Carsat est conforme, certaines appellent effectivement un regard supplémentaire.

## Poursuite de l'activité de prévention et de lutte contre la fraude

Par son action, le pôle prévention et lutte contre la fraude participe à la maîtrise des risques et à la préservation de notre modèle social. Cette maîtrise s'appuie sur une dynamique partenariale à l'échelle régionale via une coopération avec les 25 structures signataires de la convention inter-organismes Bretagne de lutte contre la fraude. Elle repose également sur une bonne coopération interne et une bonne détection des dossiers susceptibles d'être frauduleux par les techniciens retraite.

**368** SIGNALEMENTS reçus

**269** CONTRÔLES réalisés

**158** DOSSIERS NON CONFORMES  
(39 fraudes et 119 fautes)

**878 490 €** DE PRÉJUDICE constaté

**8 798 650 €** DE PRÉJUDICE évité

## TAUX DE SATISFACTION :



# RÉALISATIONS

## PRÉPARER ET PAYER LA RETRAITE

### Amélioration de la qualité

Afin de mieux coordonner les actions "Qualité", les équipes en charge de la maîtrise du risque, du contrôle et de l'expertise réglementaire et formation se sont rapprochées, constituant un nouveau pôle au sein du processus carrière et retraite. Au-delà de cette évolution d'organisation, c'est une véritable ambition qui est poursuivie afin d'accompagner au mieux les collaborateurs dans la gestion de la connaissance afin de leur permettre de renforcer leur expertise dans le domaine complexe qui est le nôtre en assurance retraite.

Les objectifs : traiter plus rapidement les dossiers et améliorer le versement des bons droits aux assurés.

### Création d'un extranet partenaires

Vis-à-vis des partenaires, en particulier l'Urssaf et France Services, un extranet Partenaires (base documentaire classée et à jour) a été mis en place, leur permettant de disposer des informations essentielles à leur activité d'information et d'orientation vis-à-vis des publics, salariés et indépendants.

## Développement de l'offre de service à destination des entreprises

Les entreprises se sont vues également proposer de nouveaux services en 2021 : conférences collectives en distanciel, une offre de service spécifique pour les responsables des ressources humaines qui accompagnent également de leur côté leurs salariés dans la préparation à la retraite.

## Un accompagnement attentionné des publics fragiles

La Carsat a souhaité mieux suivre ses différentes interventions en termes de recours aux droits et vis-à-vis de publics parfois plus fragiles, du fait de leur parcours de vie, de leur situation au moment du départ en retraite ou de leur difficulté à bien appréhender les démarches à engager auprès des régimes de retraite.

Dans ce cadre, il est désormais possible de suivre et de valoriser les interventions menées à ce titre, qu'il s'agisse des plus de 2000 RDV proposés à des bénéficiaires de l'allocation adulte handicapé proches de leur départ en retraite, en partenariat avec les CAF de la région Bretagne, des 170 signalements de situations complexes adressées par les structures France Services, des actions proactives de signalement de droits potentiels à l'allocation de solidarité pour personne âgée (Aspa) ou de l'action menée conjointement avec l'Aresat auprès des travailleurs en entreprise adaptée afin de dédramatiser le passage à la retraite et le préparer de façon sereine.



## ACCOMPAGNER LES SENIORS

### Coup de neuf pour les ateliers de prévention grâce au design de service

En 2021, le service action sociale retraite de la Carsat Bretagne s'est lancé dans une démarche de rénovation et d'innovation de son offre collective de prévention grâce à la méthodologie du Design Thinking.

En 2022, de premières expérimentations seront lancées sur des ateliers mémoire, nutrition et bienvenue à la retraite, mettant en pratique les propositions issues des groupes de réflexion et des focus group associant professionnels de la prévention du territoire et usagers.

Aux côtés de la Cnav, la Carsat Bretagne a également participé au diagnostic de l'atelier « *Bienvenue à la retraite* » (conçu en 2016) et animé des focus group auprès d'un panel de jeunes retraités pour mieux comprendre leurs attentes et leurs besoins. L'atelier rénové, point d'entrée de l'offre de prévention, sera déployé en 2022 avec de nouveaux contenus, support d'animation et ressources.



Atelier de créativité de juin 2021 à la MSA

## Pourbienvieillirbretagne.fr se réinvente !

Depuis décembre 2021, Pour bien vieillir Bretagne (association composée de la Carsat Bretagne, MSA, Ircantec, Cnracl) propose aux Bretons de 60 ans et plus, un site plus intuitif et enrichi. L'ensemble de l'offre de prévention financée par les Conférences des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie (présidées par les Conseils départementaux, l'ARS et les caisses de retraite) y figure désormais.

Des tests réalisés auprès d'assurés ont permis de valider la navigation générale et le design. Les opérateurs ne sont pas en reste : ils peuvent dorénavant publier les actions qu'ils organisent (conférence, forums, ateliers, café-débats) sur 10 thématiques phares, pour plus d'autonomie.

Pour bien vieillir Bretagne en quelques chiffres :

### 8 881 BÉNÉFICIAIRES d'actions collectives

- 4 429 bénéficiaires d'actions collectives de prévention
- 3 884 bénéficiaires d'actions collectives de maintien du lien social
- 568 bénéficiaires d'actions collectives en faveur des aidants.

### 605 ACTIONS COLLECTIVES organisées :

- 339 ateliers de prévention
- 228 réunions collectives
- 23 actions de lutte contre l'isolement et de maintien du lien social
- 10 forums
- 5 conférences.



ACCUEIL | QUI SOMMES-NOUS ? | THÉMATIQUES | AGENDA | ACTUALITÉS

### Vous recherchez du bien-être et de la convivialité ?

Participez à des événements gratuits près de chez vous pour profiter pleinement de votre vie à la retraite.

Localisation  
00 km de chez vous

Evénement  
Tout voir

Trouver



# INNOVATIONS

## PRÉPARER ET PAYER LA RETRAITE

### Lancement de la pension de réversion dématérialisée

Après plus de deux ans d'accompagnement des assurés à la demande de retraite en ligne, la Carsat Bretagne déploie au printemps 2021 un service d'aide à la démarche de pension de réversion en ligne. Le principe est de pouvoir accompagner à distance des assurés, ou leurs proches agissant pour leur compte, dans la constitution de leur demande numérique. Sécurisée, confidentielle, celle-ci permet également une meilleure complétude du dossier, un envoi rapide, tout en assurant également la transmission de la demande à d'autres régimes. Grâce à la mobilisation des collaborateurs, de nombreux accompagnements ont été réalisés.

Au final, plus d'une demande sur trois de pension de réversion est dématérialisée en 2021, soit un gain de 15 points en un an. Les collègues en charge de la relation de service ont également pu constater la satisfaction des assurés bénéficiaires de cette démarche d'aide à la réalisation de la demande à distance.

## ACCOMPAGNER LES SENIORS

### Simplifier l'accès aux aides à l'autonomie

En 2021, la Carsat a lancé des travaux avec la MSA et le département d'Ille-et-Vilaine pour mettre en place le dossier simplifié de demande d'aides à l'autonomie pour les personnes âgées. En utilisant ce formulaire de demande commun aux caisses de retraite et au département, les retraités remplissent un seul dossier pour solliciter soit l'Allocation personnalisée d'autonomie (APA), soit un accompagnement à domicile des personnes âgées.

Le but ? Simplifier leur parcours dans les démarches administratives. Il est déployé en Ille-et-Vilaine depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022.

## Un nouvel Éclat au bien- vieillir

La Carsat Bretagne et la Communauté de communes Presqu'île de Crozon-Aulne Maritime accompagnés des partenaires locaux ont lancé la démarche Éclat (Engagement Commun pour le Logement et l'Autonomie sur les Territoires). Elle vise à mettre en place une offre de services pour améliorer les conditions de vie des retraités en prenant en compte l'ensemble des champs sur l'autonomie.

Après la réalisation d'un diagnostic global début 2021 pour comprendre les particularités du territoire et les besoins des habitants, des ateliers de réflexion ont été organisés en septembre. Habitants retraités, partenaires et élus ont imaginé ensemble des solutions pour favoriser l'autonomie sur le territoire (création d'un point info habitat, développement de la cohabitation intergénérationnelle et de nouvelles formes d'habitat, organisation de conférences itinérantes sur la santé et la prévention de la perte de l'autonomie, accès aux droits...).

Un appel à projets sera lancé en 2022 pour donner vie à ces nouveaux services.

## Soutenir les résidences autonomie

L'aide au financement des lieux de vie collectifs pour personnes retraitées a été marquée en 2021 par une enveloppe nationale abondée par la Cnsa dans le cadre des mesures issues du Ségur de la Santé.

En Bretagne, 19 subventions ont été attribuées à des résidences autonomie pour un total de 1 983 000 €. Ces aides financières concernent des opérations de reconstruction, de modernisation ou d'équipement permettant l'amélioration du cadre de vie et le maintien du lien social entre les résidents.

## VIVA Lab

Le pôle breton VIVA Lab a repéré une nouvelle solution innovante sur le champ de la transition retraite : la start-up Jubiliz. Sélectionnée par le pôle national, il lui sera proposé en 2022 un pack d'accompagnement pour tester sur le terrain son offre de services dans le cadre d'actions de prévention Carsat.

# CE QUI A CHANGÉ

## PRÉPARER ET PAYER LA RETRAITE

### Des nouveautés réglementaires

À titre d'exemple, les effets des mesures Covid-19 vis-à-vis des travailleurs indépendants, en particulier les reports de paiement de cotisations, peuvent en effet avoir un impact sur les droits à la retraite. Il a donc été décidé fin 2021, de contacter les assurés potentiellement concernés par ces mesures afin de les informer de l'intérêt de régler leurs cotisations avant leur départ en retraite, afin d'optimiser leurs droits à pension.

### Déploiement de l'outil Syrca

En interne, 2021 aura été marquée par l'arrivée de Syrca, logiciel de gestion d'activité de production carrière et retraite, qui a pour vocation, à terme, de devenir également l'outil de fiabilisation et consolidation des éléments de carrière des assurés. Cette évolution a nécessité d'importants accompagnements auprès des collaborateurs (formations, réunions techniques, webinaires) afin de favoriser l'appropriation de l'outil.

### Évolution organisationnelle

Le regroupement du recouvrement amiable et contentieux au sein d'un même pôle, afin d'optimiser le recouvrement des créances, a été mis en place. Un premier bilan d'activité positif a été constaté.

### Optimisation des pratiques

Les mesures de simplification de gestion liées à la période de Covid-19 ont été pour la plupart maintenues et pérennisées, suite à une évaluation effectuée par le Lab'Maîtrise des risques, tant au bénéfice des collaborateurs dans le traitement des dossiers, que des assurés en termes de délais.

## ACCOMPAGNER LES SENIORS

### Déploiement de Caredas

L'outil de capture et reconnaissance des dossiers action sociale (Caredas) visant à mettre en œuvre la dématérialisation des courriers entrants de l'action sociale pour le traitement des aides individuelles est arrivé en 2021.

## Mise à disposition d'un extranet partenaires

La Carsat Bretagne a ouvert un espace Extranet à destination de ses partenaires. Il s'adresse notamment aux structures évaluatrices, aux services d'aide à domicile, établissements hospitaliers, opérateurs habitat. Cet outil en ligne leur permet de retrouver facilement des informations actualisées sur les offres de services Action sociale et les documents pratiques pour les soutenir dans l'exercice de leur mission d'accompagnement de nos assurés retraités.

## Nouveau circuit pour l'ARDH

Le circuit des aides au retour à domicile après hospitalisation a été repensé.

La Carsat a innové en réunissant les parties prenantes internes et externes qui géraient les différentes étapes de la prestation ARDH dans un cercle de processus (structures évaluatrices, service social, action sociale retraite, pôle gestion comptable et financière). À partir des propositions du groupe, un nouveau circuit a été mis en place permettant de répondre aux sollicitations des assurés, des établissements hospitaliers et des structures évaluatrices. L'action sociale retraite a revisité ses circuits en s'assurant que les publics les plus fragiles puissent bénéficier d'un accompagnement social le plus fluide possible.

## Une nouvelle génération de plans d'aides à l'autonomie pour conjuguer prévention et réponse domiciliaire



En juillet 2021, la Carsat Bretagne a déployé pour les retraités morbihannais la nouvelle génération de plan d'aides nommée Oscar pour offre de service coordonnée pour l'accompagnement de ma retraite.

Cette offre nationale place le retraité au cœur d'un accompagnement personnalisé et coordonné avec une approche centrée sur la prévention. Après l'évaluation de ses besoins, le retraité bénéficie d'aides individuelles et collectives selon une logique de bouquets de services pour préserver son autonomie. Des bénéficiaires ont participé à des entretiens pour évaluer leur niveau de compréhension et de satisfaction sur ce nouveau plan d'aides qui leur a été attribué. En 2021, 35 retraités en ont bénéficié. Le déploiement d'Oscar s'effectuera progressivement en Bretagne jusqu'à fin 2023.



# L'AIDE AUX PUBLICS FRAGILISÉS

ANALYSE

PERFORMANCE

2021

PROJETS 2022

ET FACTEURS

DE RÉUSSITE

*par Lucie Duarte*



**S**pécialisé en santé, le service social accompagne les assurés du régime général, y compris les travailleurs indépendants depuis 2019, quand leur santé pose ou peut poser une difficulté dans leur vie quotidienne et/ou professionnelle.

Ses enjeux sont de :

- prioritairement, faciliter le maintien dans l'emploi des assurés affectés par la maladie,
- favoriser le lien social et prévenir la perte d'autonomie ou la fragilisation sociale,
- accompagner les assurés face aux risques psychosociaux liés à la maladie,
- contribuer à la maîtrise des dépenses de santé et à l'efficacité du système de soins de l'Assurance Maladie.

L'application des orientations nationales, liées au CPG 2018-2022 vise à recentrer le service social prioritairement sur la prévention de la désinsertion professionnelle (PDP), en articulation avec les services partenaires (service médical, Cnam, MDPH, Cap emploi, risques professionnels, retraite, services de santé au travail).

L'année 2021 a été marquée par cette orientation PDP avec la réalisation d'une mission visant à réorganiser le service social tant en interne que dans ses partenariats externes. Ce diagnostic a donné lieu à la création d'un poste de coordonnateur PDP régional et à la mise en place d'instances stratégiques de concertation au sein du réseau breton de l'Assurance Maladie.

Au niveau local, le département du Morbihan a mis en place l'expérimentation portée par la Caisse nationale d'Assurance Maladie de plateforme PDP. L'objectif est de repérer précocement les assurés (salariés et travailleurs indépendants) en risque de désinsertion professionnelle, pour leur proposer un parcours d'accompagnement lisible et personnalisé pendant 12 mois maximum.

Cette année a permis également de pérenniser certains projets expérimentés durant la crise sanitaire. Ainsi, des nouvelles modalités de contacts auprès des assurés ont été testées : webinaires et web-entretiens. Ces offres, complémentaires aux modalités de contact traditionnelles, doivent faciliter la relation avec l'assuré en lui proposant un autre canal relationnel. De la même façon, un travail important a été fait par les conseillers services de l'Assurance Maladie (Csam) pour aller vers nos assurés en expérimentant une nouvelle stratégie relation client alliant campagne d'appels téléphoniques mensuels, diffusion de sms ciblés et prise de rendez-vous en ligne.

Les travaux 2021 se poursuivront en 2022. La coordonnatrice PDP nommée aura pour mission de déployer la stratégie définie en s'attachant particulièrement à préparer les 3 départements bretons à l'arrivée de la plateforme PDP expérimentée dans le Morbihan et qui devrait se généraliser en 2023 en Bretagne.

Elle aura aussi pour rôle de renforcer nos partenariats Assurance Maladie ainsi que ceux avec les services de santé au travail afin d'intégrer sur le terrain les évolutions apportées par la loi du 2 août 2021 sur la santé au travail. Son rôle sera aussi de renforcer la formation continue PDP et la collaboration entre nos équipes des différents départements.

Sur le champ de la sécurisation des parcours en santé, l'objectif sera de travailler avec nos différents partenaires et en particulier la Cnam afin que le service social soit bien identifié comme un service expert de niveau deux. En effet le service social a vocation à prendre en charge les situations complexes suite à un premier repérage et suivi des services de la Cnam. Pour cela, le service social s'attachera à définir clairement sa plus-value et sa complémentarité avec les interventions sociales de premier niveau.

Sur le champ de la relation client, les modalités expérimentées en 2021 vont s'étendre à toutes les équipes et être définies dans une stratégie globale facilitant le repérage et le premier contact des assurés nécessitant l'aide du service social.

# REPÈRES

**18 487**  
ASSURÉS REÇUS  
DE FAÇON  
INDIVIDUELLE

**103**  
EN RÉUNIONS  
COLLECTIVES

**7**  
ANTENNES DE  
SERVICE SOCIAL

**41 301**  
ENTRETIENS  
RÉALISÉS  
(téléphone,  
rendez-vous,  
visite à domicile)

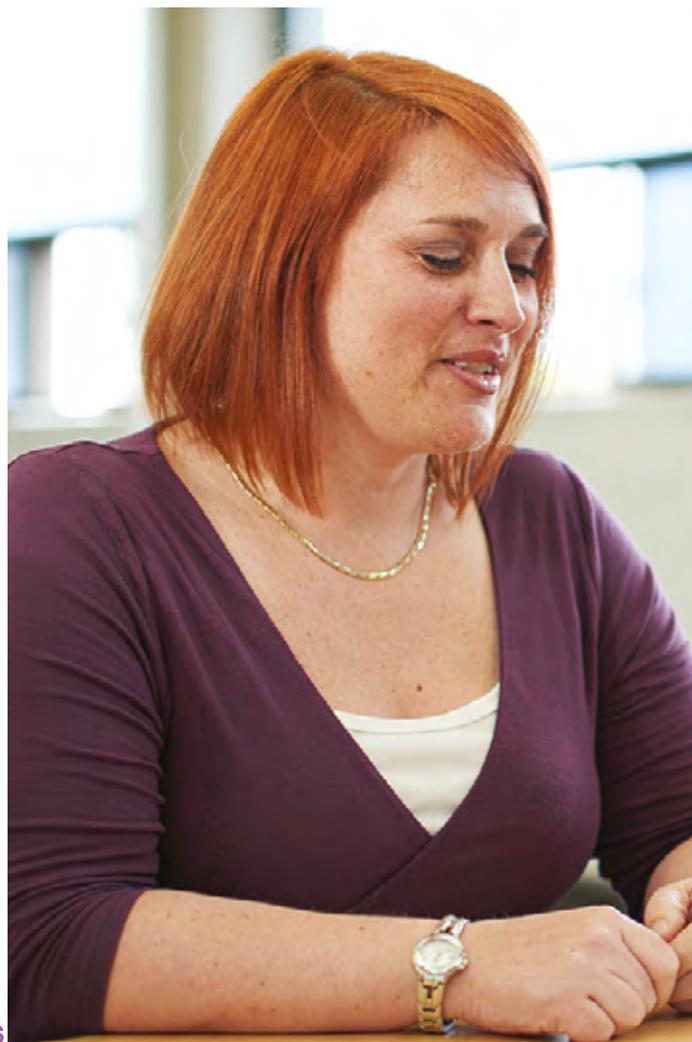
**18 873**  
BÉNÉFICIAIRES  
D'UNE AIDE  
du service social  
sur les champs :

Sécuriser  
les parcours  
en santé

Prévenir  
la désinsertion  
professionnelle

Stabiliser le retour  
à domicile après  
hospitalisation

Agir pour  
le bien vieillir



# RÉSULTATS

## ZOOM SUR LA SATISFACTION DES ASSURÉS

**95,3 %** des assurés accompagnés par le service social sont satisfaits (objectif CPG 93 %).

**95,8 %** des assurés feraient de nouveau appel à lui en cas de nouvelles difficultés.

**95,9 %** des assurés satisfaits de l'accueil téléphonique (horaires, informations obtenues, amabilité du personnel).

### Les rendez-vous avec l'assistant de service social sont appréciés :

- **96,8 %** des assurés satisfaits de la prise en compte de leur situation personnelle.
- **98,2 %** des assurés apprécient l'écoute attentive.
- **96,2 %** des assurés relèvent la clarté des réponses apportées.

Source : baromètre de satisfaction 2021 des usagers du Service social (592 répondants et 3 158 interrogés)



# RÉALISATIONS

## La plateforme PDP déployée dans le Morbihan

Les assurés accompagnés au sein de la plateforme de prévention de la désinsertion professionnelle (PDP) sont des salariés avec un contrat de travail et des travailleurs indépendants en arrêt de travail et présentant des risques de désinsertion professionnelle. Une nomenclature des risques a été établie par la mission nationale PDP avec 5 niveaux d'urgence, de gravité et de complexité.

Chaque niveau induit un parcours de prise en charge adapté où les différents acteurs de l'Assurance maladie (service médical, service social et Cnam) et les services de prévention et de santé au travail articulent leurs accompagnements autour de l'assuré.

L'assuré bénéficie d'un accompagnement de 12 mois maximum si aucun dispositif d'accompagnement au retour à l'emploi n'a pu être mis en place avant.

Le lancement officiel de la plateforme a eu lieu le

**25 juin 2021**

à Vannes.

Ce dispositif a permis d'inclure

**59 PERSONNES**

en arrêt de travail et à risque de désinsertion professionnelle,

dont 36 par le service social du Morbihan.

**3646**

Service gratuit  
+ prix appel

## Raccordement du service social au 3646

Les services sociaux départementaux ont été raccordés le 4 février 2021 à la plateforme téléphonique de l'Assurance maladie, le 3646. Ce numéro unique permet aux assurés et partenaires de joindre le service, en prononçant « *Service social* » à la question « *Exprimez votre demande* ». La gestion des appels entrants est désormais mutualisée au niveau régional.

**13 743**

APPELS REÇUS

au service social en 2021

avec un

TAUX DE DÉCROCHÉ ANNUEL DE

**96,5 %**



## Des actions dans le cadre du Plan Régional d'Insertion des Travailleurs Handicapés (PRITH)

L'accord-cadre du PRITH signé par la Carsat Bretagne comprend 5 axes. Le service social est engagé sur l'axe 4: « *Prévenir la désinsertion professionnelle et favoriser le maintien dans l'emploi* ».

Il s'agit sur cet axe de favoriser les coopérations entre les acteurs du maintien à toutes les étapes du processus, de la détection des situations à leur prise en charge - y compris en cas d'échec du maintien, lorsqu'il s'agit d'anticiper la reconversion professionnelle.

### Les orientations prioritaires sont :

- faciliter la mobilisation précoce des outils et leviers du reclassement professionnel ;
- améliorer la connaissance mutuelle des acteurs du maintien, leur coordination et l'articulation des offres de services ;
- promouvoir la thématique du maintien et de la prévention de la désinsertion professionnelle auprès de l'ensemble des acteurs de l'entreprise.

À l'issue d'une enquête menée en 2020 sur les assurés licenciés pour inaptitude, deux groupes de travail ont été constitués sur la région.

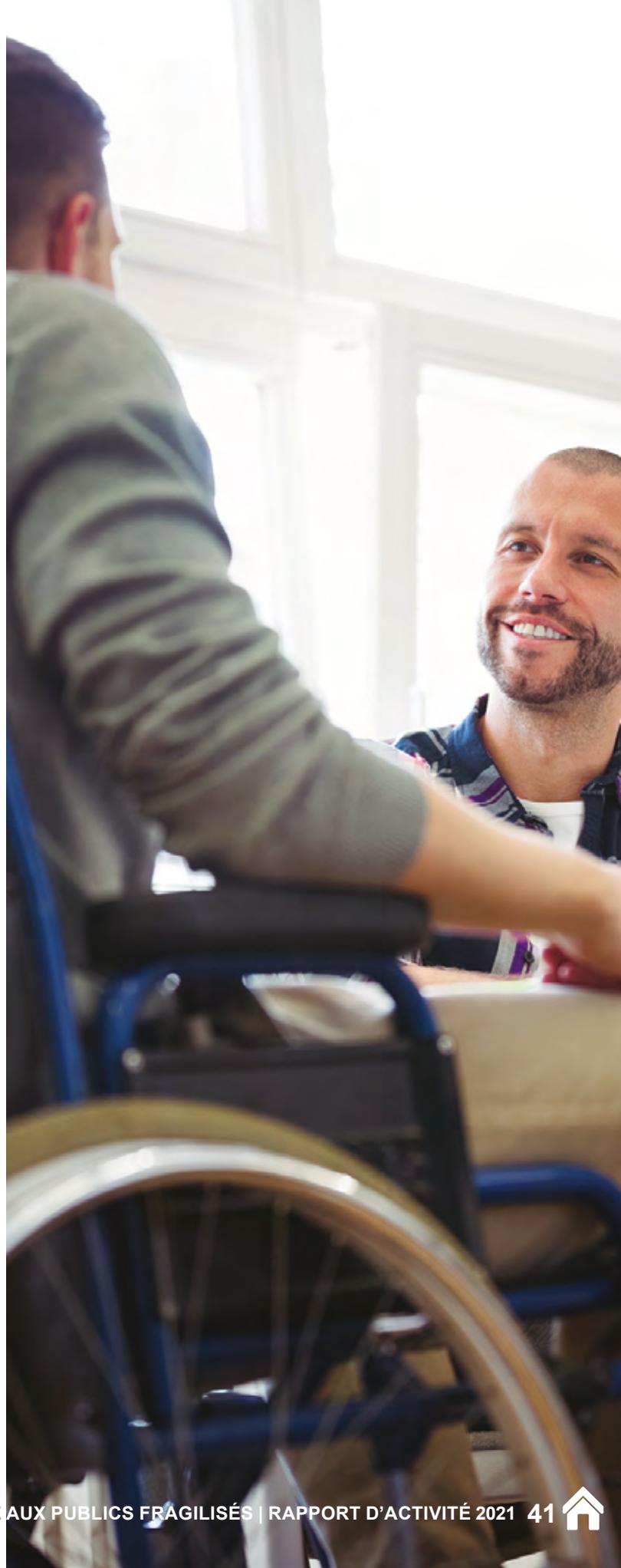
Le service social co-pilote avec l'Agefiph, un groupe de travail en Ille-et-Vilaine sur la thématique :

### **« Mieux accompagner les évolutions et transitions professionnelles dans le cadre du maintien en emploi ».**

Les partenaires associés sont la Cpam, le service social maritime, Cap emploi, différents services de santé au travail du département, un médecin-conseil de l'Assurance maladie et le cabinet Catalys Conseil.

Le travail mené en 2021 a porté sur l'interconnaissance des partenaires, l'identification des problématiques sur le territoire ainsi que les freins et les leviers essentiels. Quatre ateliers ont été programmés pour mettre en place des actions sur le département.

Le service social du Morbihan est associé au 2<sup>ème</sup> groupe de travail piloté par l'association Présanse (Prévention, Santé, Service, Entreprise) sur la thématique de la communication. Un sous-groupe travaille notamment sur la documentation des services de prévention et de santé au travail à destination de salariés et des employeurs et un autre sur la réalisation d'une vidéo.



# INNOVATIONS

## Des conférences en ligne pour les assurés en arrêt de travail de plus de 3 mois

Coup de neuf pour les modalités d'interventions collectives du service social auprès de ses publics! Une offre numérique pro-active a été expérimentée en 2021.

Deux webinaires ont été animés par le service social des Côtes-d'Armor en juin et en décembre. Les assurés ont été informés sur les aides et dispositifs de maintien en emploi et pouvaient poser leurs questions en direct.

À l'issue du webinaire, ils étaient invités à prendre un rendez-vous individuel, en un simple clic, pour un conseil plus personnalisé. Cette offre sera pérennisée en 2022 et s'adressera à l'ensemble des assurés bretons.



## Des web-entretiens proposés aux assurés

Avec le web-entretien, le service social propose à l'assuré d'échanger par webcam, avec son assistant.e de service social directement depuis son domicile. Grâce à cette nouvelle modalité d'intervention sociale, complémentaire aux entretiens en présentiel ou téléphonique, les assurés bénéficient d'un entretien de suivi tout en restant à leur domicile. En 2021, une dizaine d'assurés ont bénéficié de ce service lorsqu'ils étaient fragilisés par la maladie et/ou dans l'incapacité de se déplacer. Déployés dans les départements du Finistère et de l'Ille-et-Vilaine depuis novembre 2021, les web-entretiens seront étendus en Bretagne au second semestre 2022.

## Des campagnes d'information multicanale

Pour repérer et accompagner le plus précocement possible les assurés en risques de désinsertion professionnelle, le service social utilise des requêtes mensuelles transmises par les Cnam, où figurent les assurés en arrêt de travail depuis 90 jours.

Depuis novembre 2021, le service social adopte une démarche pro-active vers ces assurés pour :

- leur donner un premier niveau d'information sur leurs droits et sur les dispositifs accessibles dans leur situation,
- les inciter à prendre rendez-vous.

Ainsi, différents canaux de communication pour encourager l'accès aux droits ont été mis en place et revisités :

- des campagnes d'appels téléphoniques mensuelles,
- des sms comportant un lien. Au simple clic, les assurés découvrent une vidéo sur l'offre d'accompagnement du service social et peuvent solliciter un rendez-vous via un formulaire,
- des courriers postaux de "mise à disposition" revisités comportant un QR-code à flasher pour prendre rendez-vous en quelques secondes.

## 288 INTERVENTIONS SOCIALES INDIVIDUELLES ont été générées en 2 mois

grâce à ces nouveaux formats de communication. Ce résultat montre l'attention du public ciblé, l'intérêt et l'efficacité de la méthode.

L'expérimentation sera affinée en 2022, en activant les meilleurs canaux de communication en fonction du profil de l'assuré (durée et montant de l'arrêt de travail, âge etc.).



# CE QUI A CHANGÉ

## Système d'information

En juin 2021, le service social a été équipé d'un nouvel outil de gestion de la relation client "Gaia - Grc", dans le cadre d'un déploiement national piloté par l'Assurance maladie. Il permet :

- **améliorer la qualité et la continuité du service** rendu à l'assuré,
- **rendre lisible l'intervention sociale** individuelle et collective pour en faciliter la conduite et l'évaluation,
- **piloter, suivre et évaluer l'intervention sociale**, par la production de données anonymisées,
- **connaître la population aidée** : diagnostics territoriaux ; observation sociale.

Pour accompagner les équipes dans la maîtrise de l'applicatif, plusieurs formations ont été organisées au cours de l'année.

## Des consultations médico-professionnelles expérimentées pour les travailleurs indépendants

En septembre 2021, le service social, la Cnam du Finistère et l'Ugecam Bretagne - Pays de la Loire ont signé un partenariat pour offrir aux indépendants en arrêt de travail des consultations médico-professionnelles. Ce parcours spécifique expérimental pallie l'absence de médecine de travail pour les indépendants.

La consultation permet de :

- vérifier l'aptitude à un poste ou un secteur d'activité ;
- identifier les possibilités d'activités réelles et les restrictions de capacités professionnelles qu'elles soient physiques, psychiques, cognitives, relationnelles ou environnementales ;
- identifier des conditions de travail favorables au regard de la santé de l'indépendant ;
- repérer des contre-indications dans l'exercice professionnel.

Cette consultation médico-professionnelle complète l'accompagnement du travailleur indépendant coordonné par le service social de l'Assurance maladie.

**NOUVEAUX OUTILS,  
RÈGLEMENTATION,  
BARÈMES,  
PRESTATIONS,  
RÉFORME...**

## HELP !

### Une nouvelle offre pour les chefs d'entreprise en difficulté

La Carsat Bretagne s'est engagée fin 2021 avec les autres organismes de Sécurité sociale (Urssaf, CAF, Cnam) dans un dispositif d'accompagnement des auto-entrepreneurs, artisans, commerçants et professions libérales fragilisés par des difficultés financières et/ou de santé. Le service social agira de manière coordonnée avec les Cnam pour accompagner les situations complexes d'accès aux soins et les situations de désinsertion professionnelle pour raisons de santé.

**TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS, VOUS RENCONTREZ DES DIFFICULTÉS\* DE GESTION OU PERSONNELLES ?**

**\*Conjoncture défavorable, difficultés de trésorerie, baisse du chiffre d'affaire, événements familiaux, problèmes de santé, ...**

**ÇA PEUT VOUS ARRIVER ET ON PEUT VOUS ACCOMPAGNER**

**AGISSONS ENSEMBLE !**

**HELP!**

**l'offre globale de La Sécurité sociale pour vous accompagner dans vos difficultés**

**Un partenariat concrétisé par le déploiement de l'offre HELP!**

# LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

**PERFORMANCE**

**2021**

**PROJETS 2022**

**ET FACTEURS**

**DE RÉUSSITE**

**ANALYSE**

*par Marie-Laure de Bonneval*



**A**près une année 2020 impactée par la crise sanitaire, 2021 a consisté à remobiliser les entreprises bretonnes et à les accompagner par le biais de programmes nationaux comme TMS Pros, Risques Chimiques Pros, Chutes Pros.

Pour continuer sa mission d'assureur des risques professionnels, la Carsat Bretagne a innové pour s'adapter aux attentes des entreprises :

- les webinaires ont fait partie intégrante des actions de prévention (en relais de la Cnam ou à sa propre initiative);
- un nouveau site internet a été mis en place pour aider les entreprises engagées dans le programme TMS Pros à reporter l'avancée de leur démarche de prévention. Ainsi, l'accompagnement a pu être amélioré.

En parallèle du déploiement de ces nouveaux services, l'accompagnement individuel, la formation, l'accès à des renseignements réglementaires et à la documentation ont continué à être proposés.

## Actions partenariales

Afin de renforcer la portée des actions, des relations partenariales ont été développées :

- une convention de partenariat signée avec Presanse Bretagne le 25 mai 2021 engage les services de santé au travail dans une coordination avec la Carsat sur le programme TMS Pros;
- concernant le programme national chutes sur le plan interprofessionnel, la Bretagne a participé à l'animation du groupe Interrégional Ouest, mandaté pour exploiter les 880 accidents ciblés répertoriés, les bonnes pratiques identifiées et pour en produire une synthèse statistique, technique et documentaire. Les standards "Chutes au poste de travail: Faire mon diagnostic en 15 questions" et "Interventions faible hauteur" ont ainsi été testés et ont reçu un accueil très positif;

- avec le transfert de la compétence d'inspection du travail de la Dreal à la Dreets (*décret du 05/02/2021*), la Carsat Bretagne a signé avec la Dreets un avenant à la convention cadre partenariale qui reprend l'intégralité des engagements initiaux avec la Dreal et qui structure les actions régionales en matière de prévention dans les carrières;
- dans le cadre du plan régional transport routier de marchandises, la Carsat Bretagne s'inscrit comme signataire de la charte logistique urbaine de Rennes Métropole: première charte en France intégrant l'amélioration des conditions de travail des conducteurs/livreurs et le traitement du risque routier en zone urbaine.

Les actions mises en place ont notamment été présentées au salon Safexpo à Brest en octobre 2021.

## Une convention de partenariat inédite

Une convention-cadre quadripartite (Carsat Bretagne - ABEA - Bretagne Développement Innovation - Aract) relative au Programme Agretic - Usine Agroalimentaire du Futur a été signée le 10 mars 2022. Elle vise à contribuer à la prévention des risques et plus particulièrement des troubles musculosquelettiques (TMS), au bénéfice des entreprises de l'agroalimentaire breton et de leurs salariés dans l'objectif de développer l'attractivité tout en mettant l'humain au cœur de "l'opérateur du futur".

## Intérim

Le secteur de l'intérim représente 11 % des accidents du travail (AT) graves identifiés en Bretagne. Le rebond économique et les difficultés de recrutement ont amené les agences d'emploi à être très sollicitées. Il a été observé, comme à chaque reprise, une dégradation des indices de sinistralité du secteur. Depuis mi-2021, les préventeurs bretons sont engagés dans tous les départements vers les accidents les plus significatifs en agissant auprès des entreprises utilisatrices et les agences d'emploi.

# REPÈRES

Les dernières statistiques basées sur l'année 2020

**LA  
SINISTRALITÉ  
EN BRETAGNE**

**113 045**  
ÉTABLISSEMENTS

**887 704**  
SALARIÉS

**POIDS IMPORTANT  
DES TMS :**

**90,1 %**  
des maladies  
professionnelles

**ACCIDENTS  
DU TRAVAIL (AT) :**

**31 633**  
SINISTRES (- 14,5 %)

**1 956 353**  
INDEMNITÉS  
JOURNALIÈRES  
(- 2,5 %)

**MALADIES  
PROFESSIONNELLES (MP) :**

**2 892**  
SINISTRES (- 15,4 %)

**844 400**  
INDEMNITÉS  
JOURNALIÈRES  
(- 3,9 %)

**ACCIDENTS  
DE TRAJET (TJ) :**

**2 789**  
SINISTRES (- 18 %)

**203 209**  
INDEMNITÉS  
JOURNALIÈRES  
(- 2,4 %)

**COÛT GLOBAL : 301 297 405 €**  
(- 12,8 % par rapport au coût global de l'année précédente)

**RATIO SINISTRES :**



**52 DÉCÈS**

**RATIO INDEMNITÉS JOURNALIÈRES :**



**7 441**

INTERVENTIONS  
en entreprise

**1 428 139 €**

accordés aux entreprises  
sous forme de **CONTRATS  
DE PRÉVENTION**

**118 117 €**

NOTIFICATIONS  
éditées en 2021,  
dont **15 052**  
DÉMATÉRIALISÉES

**L'AIDE DE L'ASSURANCE MALADIE RISQUES PROFESSIONNELS EN 2021**

**6 340 763 €**

de **SUBVENTIONS  
PRÉVENTION TPE**  
versés aux entreprises  
du régime général

**35 632 €**

de **SUBVENTIONS  
PRÉVENTION TPE**  
versés aux **travailleurs  
indépendants**

# RÉSULTATS

**Les résultats des contrats pluriannuels de gestion (CPG)** démontrent l'investissement des équipes de la Carsat auprès des entreprises.

Résultats CPG Axe Prévention: **98,81 %**

Résultats CPG Axe Tarification: **87,82 %**

**Parmi les programmes nationaux**, on peut relever 3 programmes prioritaires :



Prévention des TMS et des lombalgies :

accompagnement de

**428**  
ÉTABLISSEMENTS.

Accompagnement des

**183**  
ÉTABLISSEMENTS CIBLÉS  
(menuiseries, centres de contrôle technique...).

Résultats : progression des entreprises dans le parcours de prévention du risque chimique et réduction de l'exposition pour les salariés concernés.



**162**  
MAÎTRES D'OUVRAGES  
(bailleurs sociaux, promoteurs immobiliers, collectivités territoriales, constructeurs de maisons individuelles...) ont pu être sensibilisés aux mesures de prévention dès la phase de conception des bâtiments.

Des formations et informations ont impacté

**129**  
CHARGÉS D'OPÉRATION  
et des coordonnateurs  
santé prévention sécurité.



**Quelques résultats au niveau des incitations financières :**

**29**

**CONTRATS DE PRÉVENTION**

signés avec des entreprises bretonnes de moins de 200 salariés. Ces contrats permettent d'aider les entreprises dans des réalisations exemplaires en développant une approche globale de la prévention : conception des bâtiments, aménagement des locaux et des process, réduction des risques de troubles musculosquelettiques, d'exposition aux produits chimiques, de chutes...

**514**

**SUBVENTIONS PRÉVENTION**

versées aux entreprises du régime général de moins de 50 salariés. Le Top 5 : TMS Pros, Cuisine + sûre, bâtir+, échafaudage+ et soudage + sûr.

**Pour le secteur Tarification :**

**169 386**

ACTES DE GESTION réalisés.

**486**

**RECOURS GRACIEUX ET CONTENTIEUX,**

dont le taux de réponse dans le délai de 2 mois est de 99,5 %.

**1,58 %**

**DÉS DOSSIERS ÉTAIENT EN ANOMALIE**

en 2021 alors que ce taux était de 2,27 % en 2020 : cette baisse a été possible grâce aux travaux d'optimisation et de formation au sein du service tarification.

- Satisfaction globale: **87,8 %**
- **86,1 %** sont satisfaits de la notification du taux de cotisation AT/MP
- **92 %** sont satisfaits de leur dernier contact avec le gestionnaire de tarification
- **97,9 %** sont satisfaits de l'intervention du service prévention dans leur entreprise.

Source : enquête réalisée auprès de 1222 entreprises bretonnes en 2021

# RÉALISATIONS

Les trois programmes régionaux, menés avec le soutien de nos instances paritaires, comités techniques régionaux (CTR) et commission régionale AT/MP, ont eux aussi rencontré de belles réussites.

## Action

### "Carrières bretonnes + sûres"

L'année 2021 a vu la poursuite des travaux partenariaux avec la réalisation d'un guide "Remblayage en sécurité", d'un outil d'autodiagnostic et d'une affiche sur les principes généraux de prévention appliqués aux carrières.



## Les risques psychosociaux : un risque accentué par la crise sanitaire

200 jours d'intervention des préventeurs du service prévention auprès de 125 entreprises, allant du conseil, de la diffusion de notre offre de service à des recommandations à mettre en œuvre.

## Exosquelette

Co-organisation avec BSC et l'INRS d'une matinale  
« Prévention des TMS :  
quelle place pour les exosquelettes ? »  
Cet évènement a regroupé 65 participants.

Plans d'actions régionaux

## Le plan

### "Filière viande de boucherie"

contribue à la sécurité et la santé des salariés du secteur de la viande de boucherie, en capitalisant sur les bonnes pratiques et en les déployant.

En 2021, la Carsat Bretagne a entamé l'évaluation des recommandations régionales pour une restitution au niveau national.

## Le plan

### "Transport routier de marchandises (TRM) et Entreprises d'accueil (EA)"

cherche une meilleure efficacité des actions de prévention avec une approche globale.

En 2021, l'application pour téléphone Vesuv a été déployée. Cette application, dont le cahier des charges a été conçu avec l'AFT Bretagne, facilite le repérage et le traitement des situations à risques.

## Aide à domicile : valoriser les partenariats

- Accompagnement d'un collectif de structures du Morbihan au dispositif Part'âges.
- Partenariat nouveau ou renforcé, avec nos collègues de l'action sociale retraite dans le cadre du déploiement d'Oscar (Offre de Services Coordonnée pour l'Accompagnement de ma Retraite), avec le conseil régional de Bretagne et le conseil départemental des Côtes d'Armor.

Ces actions conjointes mettent en avant la nécessité de préserver la santé des professionnels du secteur pour préserver celle des bénéficiaires, garantir un service de qualité et favoriser l'attractivité des métiers.



## "Locaux + sûrs"

La Carsat Bretagne a piloté une expérimentation avec 7 Carsat sur la Conception des Locaux et Situation de Travail (CLST) et a développé une ingénierie de formation à l'attention des maîtres d'ouvrage occasionnels.

Une autre subvention sur la prévention des risques liés au radon, gaz naturellement présent en Bretagne, complète le dispositif.



## Focus group "Conception des Locaux et Situation de Travail (CLST)"

Réalisation de "Focus group" permettant de recueillir les attentes et besoins auprès d'architectes, de coordonnateurs de sécurité et de protection de la santé et de maîtres d'ouvrages.

## Focus group "Risques psychosociaux (RPS)"

Expérimentation menée auprès de dirigeants d'entreprises, de responsables ressources humaines et de responsables santé sécurité.

Cette démarche a permis de mieux appréhender les connaissances de nos cibles sur ce thème, leurs difficultés et leurs besoins, pour nous permettre de construire une offre de service plus adaptée et d'améliorer notre communication.

## Offre "TPE boucherie"

En collaboration avec l'INRS et des fédérations professionnelles, conception d'outils d'évaluation des risques OIRA (outils en ligne) et de dépliants de sensibilisation pour la boucherie-charcuterie, la poissonnerie, les traiteurs organisateurs de réception et l'aide à domicile.

## Formation

Retour du présentiel avec 30 sessions de formation en interentreprises et 11 formations en intra.

L'offre de formation s'est enrichie pour les maîtres d'ouvrage occasionnels afin qu'ils intègrent la prévention dans leurs projets de construction de locaux de travail.



## Grands comptes

Passage d'une entreprise "grands comptes" au palier 2. Il s'agit de traiter tous les éléments de l'entreprise par une seule et même Carsat, même lorsque l'entreprise possède des établissements situés en dehors de la région. Ainsi, un interlocuteur privilégié traite ces éléments en ayant une parfaite connaissance du dossier. Les échanges entre l'entreprise "grands comptes" et la Carsat en sont facilités. Un bilan national confirme que l'entreprise apprécie fortement ce dispositif.

3 points forts du dispositif :

1

Centralisation de l'ensemble des tarifications :  
gestion plus simple et confortable.

2

Interlocuteur privilégié,  
meilleure connaissance de la vie du groupe.

3

Traitement homogène  
et efficient.

# INNOVATIONS

## Risques chimiques Pros

Une étude dans le secteur de la nutrition animale a confirmé son exposition au risque chimique, mais aussi la présence fréquente d'autres risques majeurs (chutes de hauteurs, risque machine...). Un mémoire proposant des suites à cette étude prospective sera rédigé en 2022.

## Carrières bretonnes + sûres

L'année 2022 sera l'occasion de finaliser toutes les actions prévues dans ce plan d'actions régional avec notamment l'organisation d'un colloque "bilan" de la convention.

## Filière viande de boucherie

Un recueil de préconisations sur l'utilisation en sécurité des découpeuses sera produit en 2022.

## Focus groupe CLST

(Conception des Locaux et Situation de Travail)

Poursuite de l'action initiée en 2021 avec deux autres focus groups : MOA occasionnels et MOA récurrents.

Cette meilleure connaissance de nos cibles nous permettra d'adapter nos actions et communications pour une intégration plus forte de la prévention dans le triptyque Chantier/Usage/Intervention ultérieure sur ouvrage des futures constructions de locaux de travail en Bretagne.

## Projet multimodal

Poursuite du projet « *Enrichir l'offre de formation en présentiel pour proposer une offre multimodale* » initié fin 2021. L'intention est de continuer à répondre aux besoins des entreprises et à faire passer nos messages de prévention en nous adaptant au contexte et aux évolutions pédagogiques tout en gardant un lien fort avec les stagiaires.

## Réorganisation de la rubrique "Entreprise" du site internet de la Carsat Bretagne

Le site internet est un carrefour de communication : les entreprises sont systématiquement redirigées vers le site internet lors de publications d'actualités sur les réseaux sociaux, de partage de documents... De fait, nous engageons une restructuration de la rubrique "Entreprise" pour simplifier l'accès à l'information et nous adapter aux nouvelles attentes des entreprises. L'objectif est d'offrir une navigation fluide et intuitive en harmonisation avec le site internet Ameli et de leur apporter des conseils personnalisés selon leur secteur d'activité.

## Clubs utilisateurs

En lien avec le comité Net-E Bretagne, création de deux clubs utilisateurs Bretagne "C'Util". Ils doivent permettre d'identifier et de satisfaire les intérêts, les besoins et les attentes des publics concernés et le cas échéant de diffuser de l'information aux participants. Deux publics différents : les entreprises et les tiers déclarants.

# CE QUI A CHANGÉ

## Campagne de communication digitale

La direction des risques professionnels a cherché un moyen performant de faire connaître son offre de service auprès des entreprises bretonnes tout en créant du lien. Au-delà d'être visible, l'enjeu est de collecter des contacts avec qui la Carsat peut échanger et ainsi adapter ses messages à leurs besoins. Ainsi, la Carsat a mis en place, à partir de septembre 2021, une campagne de communication digitale qui mêle achat de mots-clés sur Google (afin de mieux mettre en avant le site internet de la Carsat Bretagne) et des invitations sur le réseau LinkedIn via le compte personnel de Marie-Laure de Bonneval. Constat : hausse de 6 % du nombre d'inscriptions aux formations par rapport à 2019 (2020 étant une année particulière).

## Ouverture sur la réforme de la santé au travail

La loi n° 2021-1018 du 2 août 2021 vise à renforcer la prévention en santé au travail dans les entreprises.

Les obligations en matière de harcèlement au travail, de document unique, de formation des travailleurs et des membres du CSE sont notamment modifiées. Cette loi contient également des dispositions relatives au suivi des expositions professionnelles et à la surveillance du marché des équipements de travail et de protection. Elle concerne aussi les partenaires de la Carsat : cette loi revoit les missions et la gouvernance des services de santé au travail et prévoit les conditions de la fusion des associations régionales paritaires (Aract) avec l'agence nationale Anact.

Enfin, en créant un comité régional de prévention et de santé au travail au sein du comité régional d'orientation

des conditions de travail (Croct), elle confirme le rôle majeur de la Carsat sur le champ de la prévention des risques professionnels dans sa région aux côtés de l'État, la MSA, les organisations professionnelles d'employeurs et syndicales de salariés.

Des décrets viendront préciser ces évolutions marquantes sur le domaine de la santé au travail.

## Subvention travailleurs indépendants

Reconduction d'un nouveau dispositif de subvention mis en place en juin 2021 pour les travailleurs indépendants des métiers de la restauration et de la maçonnerie, afin d'aider ces chefs d'entreprises à financer certains équipements pour prévenir les risques d'accidents du travail et de maladies professionnelles.

## Dématérialisation des registres d'accidents du travail bénins

L'employeur peut désormais retrouver sur Internet toutes les informations relatives aux registres concernant les accidents dits "bénins", ainsi qu'un modèle à enregistrer et les conditions d'utilisation et de tenue de celui-ci. C'est la fin des envois postaux en masse et la poursuite de la transition numérique envers les employeurs.

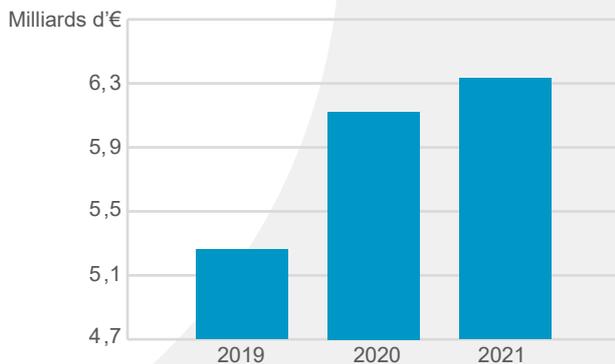


# ANNEXE FINANCIÈRE

## Montants et évolution des prestations pour chaque branche

### ÉVOLUTION DES CHARGES

(se répartissant en charges vieillesse et maladie)



### Total des charges

2019

**5,261** MILLIARDS D'€

2020

**6,123** MILLIARDS D'€

2021

**6,332** MILLIARDS D'€

### Charges vieillesse

**6,298** MILLIARDS D'€ dont

**99,12 %**

**PRESTATIONS assurance vieillesse**

(+ 3,55 % droits propres  
et + 0,77 % droits dérivés)

**0,28 %**

**CHARGES action sociale**

(+ 2,24 %)

**0,60 %**

**CHARGES gestion administrative vieillesse**

(+ 0,53 %)

### Charges maladie

**33,11** MILLIONS D'€ dont

**47,77 %**

**CHARGES AT/MP**

[7,6 millions de charges de fonctionnement (+ 4,41 %)  
et 8,6 millions de charges techniques  
(8,3 millions de subventions : + 74,30 %)]

**18,49 %**

**CHARGES C2P**

**33,12 %**

**CHARGES gestion administrative maladie**

(+ 0,05 %)

**0,63 %**

**CHARGES actions sanitaire et sociale**

## Montants des principaux postes de gestion administrative

Dépenses de gestion	Charges	Frais de gestion
<b>Vieillesse</b>	6 150,2 millions d'€	37,5 millions d'€
<b>CPSTI</b>	147,7 millions d'€	
<b>Maladie</b>	17,7 millions d'€	11,2 millions d'€
<b>AT/MP</b>	16,2 millions d'€	7,6 millions d'€
<b>Total</b>	<b>6 331,8 millions d'€</b>	<b>56,3 millions d'€</b>

... ( ) % frais de gestion/charges totales : 0,89 %

dont 50 millions d'€ de charges de personnel

... ( ) % frais de personnel/charges totales : 0,79 %



# GLOSSAIRE

## A

ABEA	Association bretonne des entreprises agroalimentaires
AFPA	Agence nationale pour la formation professionnelle des adultes
AFPR	Action de formation préalable au recrutement
AFS	Aides financières simplifiées
AFT	Association pour le développement de la formation professionnelle dans les transports
ARACT	Association régionale pour l'amélioration des conditions de travail
ARDH	Aide au retour à domicile après hospitalisation
ARESAT	Association régionale des établissements et services d'aide par le travail
ARPIJ	Action de remobilisation professionnelle en période d'indemnités journalières
ARS	Agence régionale de santé
ASO	Atelier simple d'optimisation
ASPA	Allocation de solidarité aux personnes âgées
AT	Accident du travail
AT/MP	Accidents du travail et maladies professionnelles

## B

BSC	Bretagne supply chain
BSI	Baromètre social institutionnel
BTP	Bâtiment et travaux publics

## C

CARSAT	Caisse d'assurance retraite et de santé au travail
CAS	Commission d'action sociale
CCAS	Centre communal d'action sociale
C2P	Compte professionnel de prévention
CDF	Conférence des financeurs
CFDT	Confédération française démocratique du travail

CFE-CGC	Confédération française de l'encadrement - Confédération générale des cadres
CFIA	Carrefour des fournisseurs des industries agroalimentaires
CFTC	Confédération française des travailleurs chrétiens
CGT	Confédération générale du travail
CGT-FO	Confédération générale du travail - Force ouvrière
CHU	Centre hospitalier universitaire
CLDSSTI	Caisse locale déléguée pour la Sécurité sociale des travailleurs indépendants
CLIC	Centre local d'information et de coordination
CLST	Conception des locaux et situation de travail
CNAM	Caisse nationale de l'assurance maladie
CNAMs	Confédération nationale de l'artisanat des métiers de service et de fabrication
CNAV	Caisse nationale d'assurance vieillesse
CNRACL	Caisse nationale de retraite des agents des collectivités locales
CNV	Communication non violente
COG	Convention d'objectifs et de gestion
CPAM	Caisse primaire d'assurance maladie
CPG	Contrat pluriannuel de gestion
CPME	Confédération des petites et moyennes entreprises
CRA	Commission de recours amiable
CR AT/MP	Commission régionale des accidents du travail et des maladies professionnelles
CROCT	Comité régional d'orientation des conditions de travail
CSAM	Conseiller service de l'assurance maladie
CSE	Comité social et économique
CTR	Comité technique régional

## D

DADS	Déclarations annuelles des données sociales
DAS	Direction des affaires sociales
DL2I	Département logistique, informatique et immobilier
DREAL	Direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement
DRL	Demande de retraite en ligne
DRP	Direction des risques professionnels
DSN	Déclaration sociale nominative

## E

EA	Entreprise d'accueil
ECLAT	Engagement commun pour le logement et l'autonomie sur les territoires
EIR	Entretien d'information retraite
ELS	Espace libre-service

## F

FICOBA	Fichier des comptes bancaires et assimilés
FNMF	Fédération nationale de la mutualité française
FNSA	Fonctions supports de nature administrative

## G

GIR	Groupe iso-ressources
-----	-----------------------

## I

IGAS	Inspection générale des affaires sociales
INRS	Institut national de recherche et de sécurité
IRCANTEC	Institution de retraite complémentaire des agents non titulaires de l'Etat et des collectivités publiques
ISE	Invalité sans effet

## M

MDPH	Maison départementale des personnes handicapées
MEDEF	Mouvement des entreprises de France
MNC	Mission nationale de contrôle
MOA	Maîtrise d'ouvrage
MP	Maladie professionnelle
MSA	Mutualité sociale agricole
MSAP	Maison de service au public

## O

OEP	Organismes extérieurs de prévention
OSCAR	Offre de services coordonnée pour l'accompagnement de la retraite

## P

PAS	Prélèvement à la source
PBVB	Pour bien vieillir en Bretagne
PDP	Prévention de la désinsertion professionnelle
PME	Petites et moyennes entreprises

PRADO	Programmes d'accompagnement du retour à domicile
PRITH	Plan régional d'insertion des travailleurs handicapés
PRST	Plan régional de santé au travail
PST	Plan de santé au travail

## Q

QVT	Qualité de vie au travail
-----	---------------------------

## R

RDC	Régulation de carrière
RDV	Rendez-vous
RG	Régime général
RGCU	Répertoire de gestion des carrières unique
RGPD	Règlement général sur la protection des données
RH	Ressources humaines
ROI	Retour sur investissement
RSI	Régime social des indépendants
RSO	Responsabilité sociétale des organisations
RPSTI	Instance régionale de la protection sociale des travailleurs indépendants

## S

SNGC	Système national de gestion des carrières
SNTRP	Système national de tarification des risques professionnels
SYRCA	Système régulation de carrière

## T

TI	Travailleurs indépendants
TMS	Trouble musculo-squelettique
TPE	Très petite entreprise
TRM	Transport routier de marchandises

## U

U2P	Union des entreprises de proximité
UDAF	Union départementale des associations familiales
UNAF	Union nationale des associations familiales
URSSAF	Union de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales
VIVA-LAB	Valoriser l'innovation pour vivre autonome

*Rédaction : ensemble des services de la Carsat Bretagne  
Coordination de la rédaction et de la mise en page : Département Marketing et communication  
Conception graphique : Département Marketing et communication  
Visuels : Carsat Bretagne, Getty images, Adobe Stock.*

*Juin 2022*



*Carsat Bretagne 236 rue de Châteaugiron 35030 Rennes Cedex 9*

*[www.carsat-bretagne.fr](http://www.carsat-bretagne.fr)  [@CarsatBretagne](https://twitter.com/CarsatBretagne) *