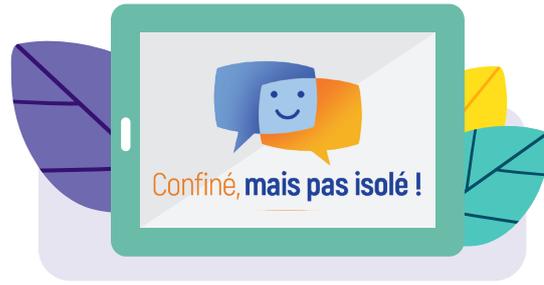




Confiné, mais pas isolé !

RAPPORT D'ACTIVITÉ | AUX USAGERS

2020



RAPPORT D'ACTIVITÉ | RAPPORT AUX USAGERS 2020

SOMMAIRE

Édito	p. 4
Nous sommes la Carsat BFC	p. 5
Le Conseil d'Administration.....	p. 6
Temps forts du Conseil d'Administration.....	p. 7
L'équipe de direction	p. 7
Résultats CPG 2020	p. 8
Chiffres clés.....	p. 8
Intégration des travailleurs indépendants	p. 9
– Accueil du SSI au sein des équipes Carsat	p. 10
– Travailleurs indépendants, un nouveau public cible	p. 10
– Des accueils communs pour tous nos assurés	p. 12
Solidarité, adaptabilité, et continuité de service	p. 13
– Une Carsat aux côtés des assurés	p. 14
– Une Carsat aux côtés des entreprises	p. 16
– Une Carsat en ordre de marche	p. 17
Temps forts.....	p. 19
– Accompagner nos assurés	p. 20
– Accompagner nos partenaires	p. 21
– Accompagner nos salariés	p. 22
Contacts	p. 24



ÉDITO



Yves BARD,
Président



Francis LEBELLE,
Directeur

L'année 2020 restera une année singulière pour notre organisme avec cette situation de pandémie de la Covid et les décisions exceptionnelles d'un 1^{er} confinement à la mi-mars puis d'un 2^e confinement fin octobre rendues nécessaires par la situation sanitaire.

La Carsat a su agir avec réactivité pour s'adapter tout au long de cette année. Notre engagement a été constant et il a permis de traverser au mieux ces phases de confinement et de déconfinement. Nous avons eu une volonté impérieuse d'assurer la continuité des missions de service public de la Carsat.

Si on regarde rapidement dans le rétroviseur de cette année, il faut se rappeler que le début 2020 avait déjà été marqué par de possibles réformes systémiques sur la Retraite et la Santé au travail, projets de réformes qui auraient induit à moyen terme de probables évolutions organisationnelles pour notre organisme. C'est dans ce contexte que la soudaineté et les modalités du 1^{er} confinement sont venues percuter le fonctionnement général de la Carsat.

Une période inédite s'est alors ouverte avec des décisions d'adaptation à prendre très vite pour assurer la continuité du service public. Nous sommes entrés dans une ère du fonctionnement en mode « distanciel » à marche forcée et rapide. Finalement, on peut retenir que cette évolution quasi sociétale a rythmé et caractérisé le fonctionnement 2020 de nos activités. En effet, ce mode « distanciel » a été une vraie révolution dans nos pratiques et une réponse nécessaire à la crise sanitaire. Il s'est installé dans nos fonctionnements, dans nos relations et dans nos échanges.

Aujourd'hui, le distanciel s'est même affirmé comme une réponse à certaines aspirations comme le télétravail et il représente assurément un outil complémentaire à certaines offres de services de la Carsat. L'expérience accumulée en 2020 va donc nourrir le futur fonctionnement d'après crise, avec un équilibre entre présentiel et distanciel à rechercher pour garantir un service public toujours performant et attentionné.

Retenons que nous avons su tenir nos engagements et maintenir le lien avec nos usagers et nos partenaires sur cette année 2020 si compliquée.

« Confiné mais pas isolé » pour reprendre notre slogan 2020 !

Bonne lecture.

Yves BARD et Francis LEBELLE

NOUS SOMMES LA CARSAT BFC

La Carsat BFC est une structure de droit privé chargée d'une mission de service public qui exerce ses activités sous la tutelle de la Cnav (Caisse nationale d'assurance vieillesse) et de la Cnam (Caisse nationale d'assurance maladie).

L'État établit tous les 4 à 5 ans, avec les caisses nationales et pour chaque branche d'activité des Conventions d'Objectifs et de Gestion (COG), qui définissent les missions à accomplir, les moyens de fonctionnement mis à disposition ainsi que les indicateurs quantitatifs et qualitatifs associés à atteindre. Ces conventions sont déclinées en région en Contrats Pluriannuels de Gestion (CPG), pour constituer les engagements de services Carsat.

UN ORGANISME DE SÉCURITÉ SOCIALE, EN CHARGE DE TROIS GRANDES MISSIONS

● La préparation et le paiement de la retraite des salariés du régime général

La Carsat BFC gère le compte retraite des salariés et des indépendants tout au long de leur vie professionnelle. Elle recueille auprès des entreprises les informations relatives à leur carrière. Objectif : produire un compte individuel de qualité permettant un calcul rapide et juste de la retraite.

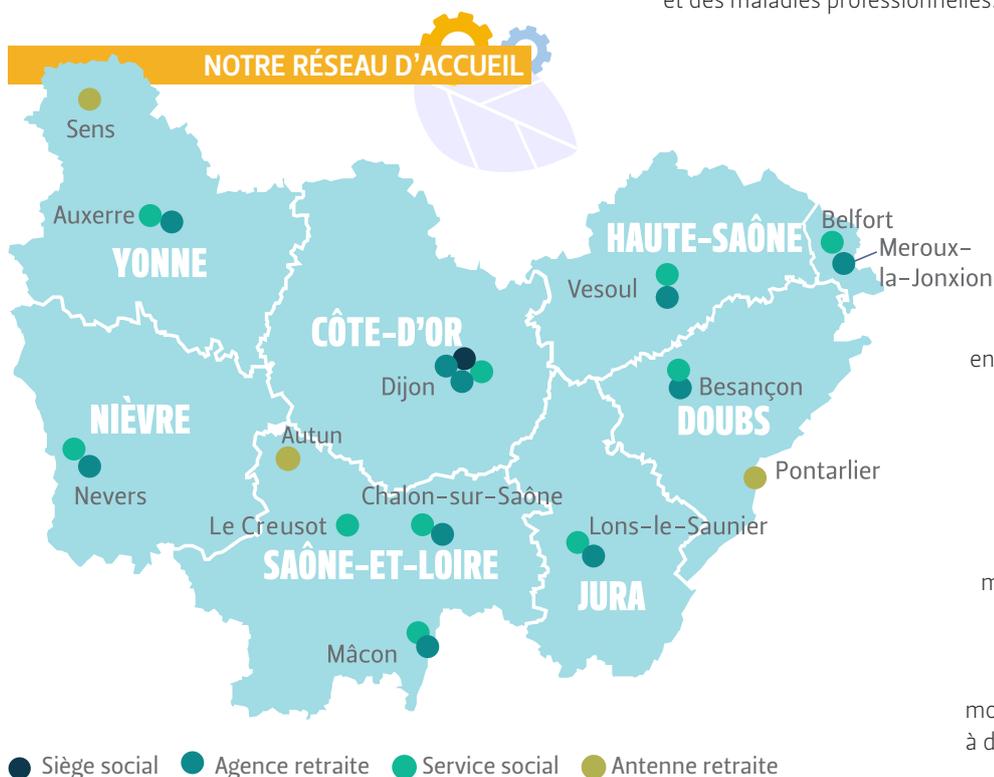
● L'aide et l'accompagnement des assurés en difficulté

En proposant un accompagnement social aux assurés touchés par la maladie, l'accident, le handicap, le Service social de la Carsat BFC met en acte la solidarité, valeur fondatrice de la Sécurité sociale. Il informe et conseille les assurés en situation de vulnérabilité sur les droits, les démarches et les ressources mobilisables, et les accompagne si nécessaire pour favoriser l'accès aux droits et éviter le non-recours aux soins.

Pour les retraités fragilisés, la Carsat BFC met en œuvre un « Plan d'Actions Personnalisé » (PAP) qui prend en compte leurs attentes et leurs besoins pour offrir un panier de services adaptés à leur situation : aide à domicile, portage de repas, aide à l'adaptation du logement... Par ailleurs, la Carsat BFC développe des actions de prévention favorisant la préservation de l'autonomie et le capital santé des personnes âgées autonomes.

● La prévention et la tarification des risques professionnels

La Carsat BFC est l'organisme de référence en matière de prévention des risques professionnels. Par ses actions de conseil et de contrôle en entreprise, la Carsat BFC joue pleinement son rôle d'assureur des risques professionnels. À travers cette mission, il s'agit de réduire le nombre et la gravité des accidents du travail et des maladies professionnelles, et de participer à l'amélioration des conditions de travail dans les entreprises. Le rôle de la Carsat BFC est également de calculer et de notifier, chaque année, le taux de cotisations des accidents du travail et des maladies professionnelles.



EN CHIFFRES...

678 858 retraités
en Bourgogne-Franche-Comté

5,6 milliards d'euros :
montant des prestations
légales vieillesse

7,6 millions d'euros :
montant des aides financières
versées aux entreprises

20 millions d'euros :
montant versé pour le maintien
à domicile des personnes âgées

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'Administration est une instance paritaire composée de 26 administrateurs :

- 8 représentants des employeurs
- 8 représentants des salariés
- 4 personnes qualifiées
- 1 représentant de la Mutualité Française
- 1 représentant des associations familiales
- 1 représentant de l'Instance Régionale de la Protection Sociale des Travailleurs Indépendants
- 3 représentants du personnel

SON RÔLE :

- fixer les grandes orientations de la Carsat et de son activité ;
- voter les budgets de gestion administrative, d'action sanitaire et sociale et de prévention ;
- voter les contrats pluriannuels de gestion ;
- approuver les comptes de l'organisme, sauf vote contraire des deux tiers des membres.

Président : Yves Bard

1^{er} vice-président : Michel Moraux

2^e vice-président : Emmanuel Houibert

3^e vice-président : Eric Beaujean

COMMISSIONS RÉGLEMENTAIRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION :

- **CRA** – Commission de Recours Amiable (Président : Joël Bourdenet)
- **CRATMP** – Commission Régionale des Accidents du Travail et des Maladies Professionnelles (Président : Vincent Calabretta)
- **CRC2P** – Commission de Réclamation du Compte Professionnel de Prévention (Président : Emmanuel Houibert)
- **COMMISSION DES MARCHÉS** (Président : Erol Simsek)

COMMISSIONS CONSTITUÉES À L'INITIATIVE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION :

- **CASS** – Commission d'Action Sanitaire et Sociale (Président : Pierre Jouanny)
- **Bureau du Conseil d'Administration**

LES ADMINISTRATEURS AVEC VOIX DÉLIBÉRATIVE :

Représentant le personnel

Confédération Générale du Travail (CGT)

Titulaires : Éric Beaujean – Véronique Granero

Suppléants : Clément Thiebaut – Jean-Pierre Poinot

Confédération Générale du Travail – Force Ouvrière (CGT – FO)

Titulaires : Marie-France Allaume – Vincent Calabretta

Suppléants : Édouard Guerreiro – Régine Dupaty

Confédération Française Démocratique du Travail (CFDT)

Titulaires : Michel Moraux – Véronique De Zanet

Suppléants : Catherine Lyautey – Erol Simsek

Confédération Française des Travailleurs Chrétiens (CFTC)

Titulaire : François Montel

Suppléant : Patrick Truitard

Confédération Française de l'Encadrement (CFE)

Confédération Générale des Cadres (CGC)

Titulaire : Alain Canton

Suppléante : Denise Paul

Représentant les employeurs

Mouvement des Entreprises de France (MEDEF)

Titulaires : Alain Tachet – Lionel Dalla Serra – Emmanuel

Houibert – Joël Bourdenet

Suppléants : Etienne Zafari – Pierina Paris – Nathalie Berland – Pascal Bruno

Confédération des Petites et Moyennes Entreprises (CPME)

Titulaires : Mathias Rouyer – Jacques Vieille

Suppléants : Yves Page – Jean Chapel

Union des Entreprises de proximité (U2P)

Titulaire : Yves Bard

Suppléants : Ghyslaine Lanclume – Sophie Marchiori

Représentant la Fédération Nationale de la Mutualité Française

Titulaire : Carole Rousset

Suppléant : Bruno Forest

Personnes qualifiées

Titulaires : Pierre Jouanny – Christine Jund – Lucrèce Boiteux

Personne qualifiée représentant les retraités

Titulaire : Maryse Gadreau

LES ADMINISTRATEURS AVEC VOIX CONSULTATIVE :

Représentant les associations familiales (Union régionale des associations familiales de Bourgogne-Franche-Comté)

Titulaire : Philippe Koenig

Suppléante : Elisabeth Grimaud

Représentant l'IRPSTI (Instance régionale de la protection sociale des travailleurs indépendants)

Titulaire : Maria Morgadinho

Représentant le personnel Collège employés

Titulaires : Pascale Debus (CFDT) – Sylvain Manière (CGT)

Suppléants : Franck Ghiringhelli (CFDT) – Cédric Michel (CGT)

Collège cadres

Titulaire : Philippe Escalier (CFDT)

Suppléante : Laurence Guillemenet (CFDT)

TEMPS FORTS CA

Le fonctionnement du Conseil d'Administration (CA) de la Carsat s'est trouvé impacté par le contexte sanitaire pour ses 4 séances trimestrielles en 2020 : celle prévue début avril 2020 a été annulée; la séance de juin a été organisée en présentiel dans une salle extérieure pour obtenir une distanciation suffisante; la séance d'octobre s'est tenue dans notre salle du CA à la Carsat et enfin, celle de décembre s'est tenue en distanciel via l'outil Teams. La configuration des réunions s'est donc adaptée aux évolutions des mesures des pouvoirs publics et plus particulièrement des jauges admises, sachant que le CA s'est doté de capacités et de modalités pour tenir des réunions à distance selon les besoins.

Le CA s'est également intéressé à préserver la meilleure continuité de service possible au cours de toute cette période inédite sanitaire y compris en donnant une délégation temporaire et exceptionnelle au Directeur. Cette délégation portait sur l'éventuelle prise de décisions urgentes, notamment en matière d'action sociale et de secours exceptionnels, dans le but d'agir rapidement et dans l'intérêt de la caisse et de ses assurés.

Plus classiquement, au cours des travaux de cet exercice, notre CA a eu des échanges sur l'actualité des branches Vieillesse, Maladie (Service social) et AT/MP. Il s'est également positionné sur les budgets, sur les résultats CPG et la validation des comptes ainsi que sur l'avancement de dossiers immobiliers.

Enfin, pour maintenir une transmission régulière des informations, les membres du CA ont été destinataires de 4 « Bulletins de la gouvernance » envoyés par courriel par le Président et le Directeur portant sur :

- le fonctionnement général de la caisse et la mise en œuvre du travail à distance pour faire face à la crise sanitaire et aux confinements,
- les modalités mises en œuvre pour accompagner au mieux nos différents publics, usagers, partenaires et entreprises.

Différentes initiatives et des actions spécifiques dans le contexte de la crise ont ainsi été prises comme : subventions prévention Covid aux entreprises, réalisation d'appels sortants afin de maintenir le lien social et réduire la perception d'isolement des personnes âgées, aides financières exceptionnelles à des associations caritatives, adaptation des modalités de notre action sociale, ateliers bien vieillir 2.0, etc.



L'ÉQUIPE DE DIRECTION

AU 31-12-2020



Amélie COLOMB,
Direction
Accompagnement
des Publics Fragilisés



Marc DUCHET,
Direction
Risques
Professionnels



Béatrice LAFORET,
Direction Retraite



Gilles LAUBRESSAC,
Direction Comptable
et Financière



Francis LEBELLE,
Direction Générale



Sébastien LECLAIR,
Sous-Direction
Retraite



Patrice LORENZ,
Direction Informatique

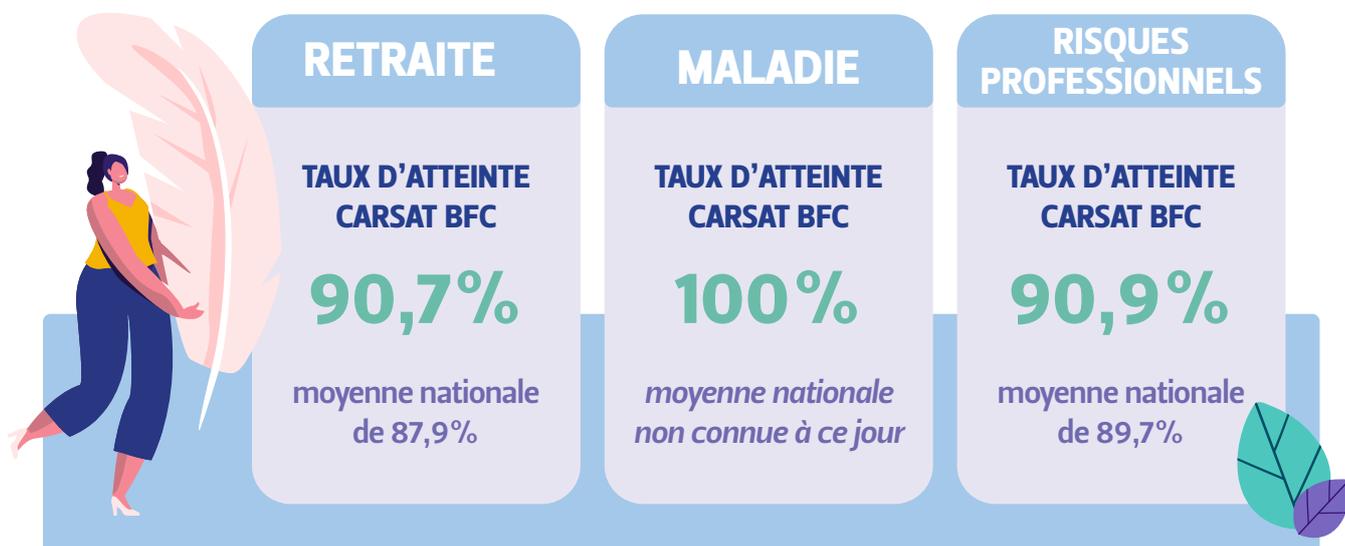


Jérôme NOTTER,
Direction Ressources
Humaines



Raphaël REMONNAY,
Direction Immobilier,
Budgets et Logistique

RÉSULTATS CPG 2020



CHIFFRES CLÉS

Subventions Prévention TPE

376 subventions prévention – 2,94 M€

249 refus ou abandons de l'entreprise

Subvention Prévention TPE Covid

1 103 subventions Covid payées – 1,63 M€

Contrats de prévention

88 contrats de prévention signés – 3,057 M€

RDV retraite droits propres

10 219 RDV physique ou téléphonique

pour des droits propres :

5 827 RDV pour dépôt d'une demande de droit

4 392 RDV EIR (Entretien Individuel Retraite)

Service social

97 travailleurs indépendants accompagnés
par le Service social

898 agents

en CDI (au 31-12-2020)

INTÉGRATION DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS



* Sécurité Sociale des Indépendants

ACCUEIL DU SSI AU SEIN DES ÉQUIPES CARSAT

BIENVENUE À NOS NOUVEAUX COLLABORATEURS SSI

Au 1^{er} janvier 2020, les caisses locales de Sécurité Sociale des Indépendants (SSI) ont été dissoutes et leurs personnels ont intégré le régime général. Au total, 70 nouveaux collaborateurs ont rejoint la Carsat BFC dans divers services : l'informatique, le courrier, le service juridique, la comptabilité, le secrétariat de direction ; mais aussi dans notre cœur de métier : les domaines de l'action sociale et la retraite. Ces changements avaient été préparés en amont avec des journées découverte de la Carsat et de ses locaux.



ORGANISATION DE LA RETRAITE AUTOUR DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

Afin d'assurer le maintien des compétences et la continuité de service auprès des assurés indépendants, un nouveau département a été créé au sein de la Direction Retraite.

Entre décembre 2019 et juillet 2020, trois sites ont pris en charge ce nouveau public TI :

1

l'unité
Travailleurs
Indépendants
à Dijon au siège
de la Carsat

2

l'agence
d'Autun
au sein
des structures
France Service

3

l'unité
Travailleurs
Indépendants
de Besançon,
au sein
de l'union
immobilière

10

TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS, UN NOUVEAU PUBLIC CIBLE

LES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS ACCOMPAGNÉS PAR LE SERVICE SOCIAL

Le Service social s'est organisé pour accompagner les travailleurs indépendants. Sa principale mission est de les aider à garder leur emploi ou se maintenir dans l'emploi dans de bonnes conditions en cas de maladie, d'invalidité ou de handicap. Les assistantes sociales orientent les travailleurs indépendants vers de nouveaux droits, des aides financières ou des partenaires selon leurs difficultés et besoins. Les travailleurs indépendants ont désormais accès à des consultations médico-professionnelles en cas d'arrêt maladie. Cette nouveauté fait suite au déploiement initié par l'Assurance Maladie d'une offre de Prévention de la Désinsertion Professionnelle.

97 travailleurs indépendants ont été accompagnés au cours de l'année 2020.

TÉMOIGNAGE

« Je travaille dans le bâtiment depuis plus de 30 ans à mon compte. J'ai été opéré pour une hernie discale.

Grâce au travail de l'assistante sociale, j'ai été reconnu en maladie professionnelle comme travailleur handicapé. J'ai aussi repris mon activité de peintre à mi-temps thérapeutique dans une entreprise. C'est une vie aménagée au mieux pour moi et ma santé ! » - Didier, 47 ans



MAINTIEN EN EMPLOI : UN NOUVEAU SITE POUR AIDER LES ASSURÉS !

La Carsat a mis en ligne un Espace Internet dédié au Maintien en Emploi (EIME):

<https://eime.carsat-bfc.com>

Les travailleurs indépendants ainsi que l'ensemble de nos assurés et de nos partenaires y trouvent :

- les différentes phases de la démarche de prévention signalées avec un picto « TI » pour les aides qui leur sont dédiées,
- une vidéo « La PDP c'est pas sorcier ! » avec la reconversion réussie d'une fleuriste accompagnée par le Service social,
- des actualités vers les pages de l'Assurance Maladie, les partenaires, les webinaires, etc.,
- les contacts des organismes qui peuvent les aider.



Site EIME

Vidéo « La PDP c'est pas sorcier! »

L'INTÉGRATION DE L'ACTION SOCIALE DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

À compter du 1^{er} janvier 2020, la branche Action Sociale Retraite de la Carsat a repris la gestion de 720 dossiers de retraités ex-indépendants concernant :

- l'attribution et le paiement d'aides individuelles,
- la gestion d'aides collectives,
- la gestion du remboursement de prêts accordés par l'ex-régime.

Les retraités ex-indépendants bénéficient des aides du régime général car la collaboration entre la Carsat et l'ancienne caisse de retraite des indépendants se faisait au sein du Groupement d'Intérêt Economique « Ingénierie Maintien à domicile des Personnes Agées » (Gie IMPA).

Ainsi, **693 retraités ont bénéficié d'un plan d'aides lié au maintien à domicile et à l'adaptation de leur logement.**

L'action sociale retraite intervient pour des demandes d'évaluation de situation :

- 249 premières demandes et 646 commandes de réexamen par le Gie IMPA,
- 197 dossiers liés à une sortie d'hospitalisation,
- 43 aides habitat octroyées,
- 100 kits de prévention distribués.



L'INTÉGRATION DES ÉQUIPES INFORMATIQUES

Le rapprochement avec le régime des travailleurs indépendants a principalement concerné deux aspects :

- l'intégration de deux informaticiens qui ont rejoint l'équipe support utilisateurs et téléphonie,
- l'appropriation des applications informatiques des travailleurs indépendants qui ont été conservées, pour la gestion des accès, des droits et des futures habilitations.

DES ACCUEILS COMMUNS POUR TOUS NOS ASSURÉS

UNE COLLABORATION AVEC LES URSSAF DE BOURGOGNE ET DE FRANCHE-COMTÉ POUR LES ENTREPRISES ET LES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS



Depuis le 1^{er} janvier 2020 et l'intégration des travailleurs indépendants au régime général, la Carsat BFC et les Urssaf Bourgogne et Franche-Comté proposent des accueils communs pour les entreprises et les travailleurs indépendants.

Situés à Dijon (21), au 12 boulevard Jean Veillet, et à École-Valentin (25), 3 Rue de Châtillon, ces accueils communs visent à apporter des réponses aux questions des travailleurs indépendants sur leur protection sociale, et aussi à les orienter vers les organismes partenaires selon leurs besoins.

Une fois par mois et si nécessaire, un technicien conseil retraite peut assurer des rendez-vous dans les locaux de Urssaf.

Pour mener à bien ce dispositif, les collaborateurs de l'Urssaf ont été formés par la Carsat BFC et des ressources sont également mises à disposition pour favoriser l'accès aux services en ligne de l'Assurance Retraite.

LABO D'AUTUN : UNE OFFRE DE SERVICES ÉTENDUE GRÂCE AU LABEL FRANCE SERVICES

La Carsat Bourgogne-Franche-Comté a conduit le projet de « laboratoire de la Sécurité sociale » début 2020 en rassemblant tous les organismes de Sécurité sociale dans un même lieu. Toutes les conditions ont été réunies pour proposer à la population de l'Autunois Morvan une offre de services pérenne avec accueil, rendez-vous et outils numériques en libre-service.

Labellisé France Services un an après sa création, ce guichet unique a élargi son offre. Il réunit désormais la Carsat, la Caf, la CPAM, l'Urssaf, la MSA, l'Ugecam, Pôle Emploi, les Finances Publiques, La Poste, les services des Ministères de l'Intérieur, de la Justice et la Chambre d'Agriculture.

À Autun, cinq agents spécialement formés se relaient pour assurer un accueil physique 5 jours sur 7 au sein de France Services auprès des 45 visiteurs journaliers.



L'espace France Services dispose d'une zone numérique en libre service, utilisée seulement par les agents d'accueil lors de la crise sanitaire.



L'espace France Services d'Autun réunit 12 organismes partenaires.

« Nous sommes polyvalents afin de pouvoir répondre immédiatement aux questions simples les plus courantes. Pour les situations complexes, nous sommes en relation avec des correspondants des réseaux partenaires ou nous proposons des rendez-vous sur place avec des représentants des administrations concernées. » – Sabine Valat, technicienne de l'intervention sociale et familiale

SOLIDARITÉ, ADAPTABILITÉ ET CONTINUITÉ DE SERVICE



UNE CARSAT AUX CÔTÉS DES ASSURÉS

CONTACT TRACING, OU LA LUTTE CONTRE LA PROPAGATION DE LA COVID-19

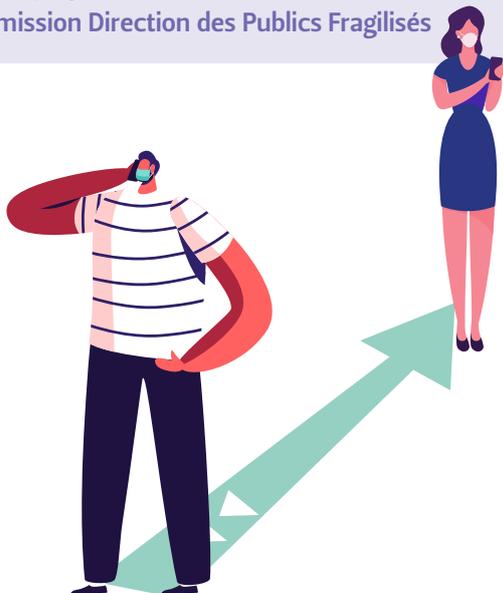
Le contact tracing consiste à joindre un patient zéro, ou un cas contact. L'objectif : informer, identifier et recenser les personnes susceptibles d'avoir contracté la Covid-19. Les équipes de contact tracing étaient aussi chargées de rappeler les consignes à suivre et en cas de cluster, de prévenir l'Agence Régionale de Santé (ARS).

16 salariés volontaires de la Carsat BFC (assistante sociale, chargé de mission, assistante de direction, etc.) **ont aidé les caisses primaires d'Assurance Maladie de la Côte d'Or et du Doubs durant 5 mois.** Une très belle chaîne de solidarité !



« J'ai choisi d'être volontaire par solidarité envers mes collègues des autres organismes de Sécurité sociale puisqu'ils ont eu une surcharge de travail. Mais aussi, pour participer à l'effort collectif et limiter

la propagation du virus. » – Mounia, chargée de mission Direction des Publics Fragilisés



APPELS SOLIDAIRES LORS DU PREMIER CONFINEMENT

Face à l'épidémie liée à la Covid-19, **141 collaborateurs** de différentes directions ont téléphoné aux retraités fragiles, notamment les plus de 70 ans qui étaient déjà suivis par les Services sociaux et qui bénéficiaient du dispositif de sortie d'hospitalisation. Cette opération a maintenu le lien social auprès des seniors isolés et en difficulté.

Ce contact humain a permis aux retraités d'être rassurés et accompagnés par nos 8 Services sociaux si besoin. Entre le 18 mars et le 31 mai 2020, **6 612 assurés ont été contactés.** Des signalements ont permis à **75 retraités** en difficulté d'être pris en charge par le Service social.



« Cela fait plaisir que vous preniez de mes nouvelles, vous êtes gentille, je veux bien que vous me rappeliez pour parler avec vous. »

– Bernadette 91 ans



CONTINUITÉ DU PAIEMENT DES RETRAITES, UN DOUBLE DÉFI

La Direction Comptable et Financière a dû faire face à un défi de taille :

- reprendre le paiement des pensions des travailleurs indépendants au 1^{er} janvier 2020 sans interruption de service, suite à l'intégration du régime des indépendants au régime général,
- réussir à maintenir la continuité des paiements pour tous les assurés dans un contexte de crise sanitaire.



Défi relevé par les équipes grâce aux connexions sécurisées à distance mises en place par l'informatique pour tous les acteurs de la chaîne des paiements.

Ainsi, la Carsat a pu procéder sans aléa aux paiements de mars 2020 de **476 millions d'euros à 780 000 assurés** de Bourgogne-Franche-Comté, en dépit de l'instauration d'un confinement stricte.

SÉCURISER NOS LOCAUX POUR NOS ASSURÉS

En agence, pour accueillir le public en toute sécurité lors de rendez-vous physiques, un protocole sanitaire a été déployé :

- installation de plexiglass,
- port du masque obligatoire,
- désinfection des points de contacts et aération de la pièce après chaque rendez-vous.

La signalétique a aussi été repensée pour que nos assurés respectent un sens de circulation.



DROIT AU VEUVAGE : DES ACTIONS POUR DÉTECTER NOS ASSURÉS ÉLIGIBLES

Pour favoriser l'accès aux droits, la Caf communique à la Carsat des situations d'assurés de moins de 54 ans en situation de veuvage depuis moins de 2 ans.

Les techniciens conseils retraite spécialisés dans l'allocation veuvage évaluent si l'assuré concerné est éligible à ce droit. Si les conditions semblent réunies, ils contactent directement les assurés identifiés pour établir une demande d'allocation.

En 2020, sur **59 situations** transmises, **6 droits à l'allocation veuvage ont été ouverts pour 17 dossiers envoyés.**

En complément, depuis septembre 2020, la Caf envoie un sms ou un mail aux assurés de moins de 55 ans qui ont perdu leur conjoint et dont les ressources ne dépassent pas les critères de l'allocation de veuvage. L'objectif de cette démarche : lutter contre le non-recours aux droits.

LUTTE CONTRE LE NON-RECOURS À LA PENSION DE RÉVERSION

L'accès aux droits des assurés à la pension de réversion a été compromis lors de la fermeture des agences d'accueil et de l'absence de rendez-vous pour les plus fragiles. La Carsat BFC a mené un travail pour contacter des assurés ayant un droit potentiel en identifiant le conjoint survivant. Deux actions d'information ont été menées :

- **1 000 courriers ont été envoyés entre avril et décembre 2020**, visant à expliquer le droit à la pension de réversion,

- Des techniciens conseils retraite spécialisés ont appelé les assurés les plus âgés n'ayant pas mené de démarche 60 jours après la réception du courrier.

130 assurés ont bénéficié d'une attention particulière dans leur démarche.

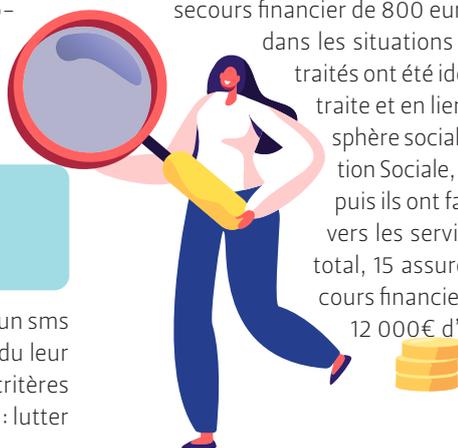
Cette lutte contre le non-recours aux droits est issue d'une analyse statistique. Cette action pro-active a débouché sur un taux de demande de droits proche de **75%** (sur l'échantillon de cette action). Nouveauté : depuis le mois de juillet 2020, la demande de pension de réversion est réalisable en ligne sur le site www.lassuranceretraite.fr.

MISE EN PLACE D'UN SECOURS FINANCIER

Le confinement a mené la Carsat à prendre toute une série de mesures de simplifications et d'assouplissements dans l'attribution des droits (exploitation des justificatifs, liquidation provisoire...). Ces mesures ont limité les difficultés d'accès aux droits induits par le confinement pour le plus grand nombre.

Pour autant, malgré ces mesures, certains assurés n'ont tout simplement pas pu accéder à leur droit en temps et en heure (impossibilité de se déplacer, de déposer son droit, d'obtenir des justificatifs essentiels, retard dans l'acheminement du courrier...).

Pour pallier les impacts financiers de cette situation, un secours financier de 800 euros a été versé aux assurés dans les situations les plus critiques. Ces retraités ont été identifiés par les services retraite et en lien avec les partenaires de la sphère sociale (Centre Communal d'Action Sociale, Conseils départementaux), puis ils ont fait l'objet d'un signalement vers les services de l'action sociale. Au total, 15 assurés ont bénéficié de ce secours financier pour un montant total de 12 000€ d'aides versées.



UNE NOUVELLE OFFRE DE PRÉVENTION DIGITALE POUR LES ATELIERS BONS JOURS

Du fait de la situation sanitaire, les ateliers en présentiel ont été suspendus, ce qui augmentait le risque d'isolement. C'est pourquoi les Ateliers Bons Jours ont innové en 2020 en lançant leur offre de prévention 100% digitale.

<https://www.ateliersbonsjours.fr/les-ateliers/ateliers-2-0-digitaux/>

Cette nouvelle offre de prévention est aujourd'hui incontournable car elle diffuse des conseils autour du bien vieillir à un public plus jeune et plus connecté. Disponible sur la plateforme HappyVisio, les ateliers 2.0 abordent des thématiques variées comme la vitalité, le sommeil, la nutrition, l'équilibre, l'habitat, etc.

Soucieux de toujours apporter un service de qualité adapté au public, les retraités qui rencontrent des difficultés de connexion aux séances bénéficient d'une assistance téléphonique.



« J'aime bien participer à ces ateliers en présentiel car ça m'a permis de me faire des copines dans les villages voisins. Ça me permet d'approfondir mes connaissances: confronter mes pensées avec les autres personnes et quelquefois, ça modifie mes a priori. »

– Pauline, 87 ans, retraitée vivant dans l'Yonne.



« J'ai connu les Ateliers Bons Jours par hasard. J'aime beaucoup participer aux ateliers en ligne car ils me permettent d'améliorer et de compléter mes connaissances, de maintenir une vie sociale. Quand on arrive à la retraite, l'agenda autrefois bien rempli est vide. »

– Renée, 70 ans, retraitée vivant dans le Doubs.

16

UNE CARSAT AUX CÔTÉS DES ENTREPRISES

NOTRE RELATION AVEC LES ENTREPRISES PENDANT LES CONFINEMENTS

N'exerçant plus aucune activité en présentiel au premier confinement, les préventeurs ont gardé contact avec les entreprises en répondant à leurs sollicitations par mail ou par téléphone. Ils ont également fait la promotion de fiches métiers et de guides professionnels en ligne sur le site du Gouvernement auprès des entreprises, de leurs portefeuilles ou d'autres partenaires (services de Santé au travail, branches professionnelles, etc.). Les activités auprès des entreprises se sont poursuivies normalement dans le respect des protocoles sanitaires en vigueur.



UNE SUBVENTION POUR LES TPE PENDANT LA COVID

En 2020, près de 2 000 dossiers de subventions financières Covid ont été traités par les services de la Carsat.

1 200 aides ont été accordées aux entreprises, pour un montant total de **1 630 000 €**.

Cette subvention a été mise en place par la branche Accidents du Travail et Maladies Professionnelles. L'objectif était d'aider financièrement les TPE et

PME à mettre en œuvre des mesures collectives et individuelles de sécurité pour leurs salariés et/ou pour accueillir du public afin de prévenir le risque de Covid-19 au travail.

TPE/PME, travailleurs indépendants, bénéficiez d'une subvention pour vous protéger du **Covid-19**.

+d'informations sur ameli.fr/entreprise



UNE CARSAT EN ORDRE DE MARCHÉ

SOUTIENS TECHNIQUES SUR LES MESURES DE PRÉVENTION FACE À LA CRISE SANITAIRE

Même à distance, les appuis techniques se sont poursuivis. Les préventeurs ont répondu aux demandes des entreprises et de leurs collègues en interne : aide à l'évaluation des risques et de l'efficacité des mesures de prévention, poursuite d'actions déjà engagées, création ou réactivation de projets, adaptation à la situation sanitaire. Une veille a été mise en place concernant la prévention de la propagation de la Covid, s'appuyant essentiellement sur les travaux réalisés et éléments transmis au sein du réseau par l'Institut National de Recherche et de Sécurité (INRS). Les préconisations en termes de prévention (nettoyage/désinfection, ventilation, protection individuelle...) ont été relayées en interne, ce qui a permis d'apporter les conseils nécessaires aux entreprises.

TÉLÉTRAVAIL, ENTRE ÉQUIPEMENT ET OUTILS COLLABORATIFS

La Covid-19 a accéléré le déploiement d'ordinateurs portables au sein de la caisse.

En 15 jours, l'équipe informatique a équipé **plus de 900 agents** avec tout le matériel indispensable **au télétravail** car **90% d'entre eux étaient en distanciel**.



Des téléphones portables ont aussi été distribués pour maintenir les relations avec nos assurés, nos entreprises et nos partenaires.

L'installation de divers dispositifs de connexion à distance a mobilisé l'équipe informatique qui a su faire preuve de pédagogie pour expliquer, dépanner et rassurer. Parallèlement, plusieurs webinaires ont été réalisés pour accompagner nos agents à l'appropriation de nouveaux outils collaboratifs comme Teams.

- 123 lots applicatifs régionaux livrés en qualification pour 89 lots mis en production,
- 3 068 demandes d'habilitation,
- 3 000 demandes d'aide traitées à Dijon.



SÉCURISER NOS LOCAUX POUR NOS COLLABORATEURS

À la suite de la parution des protocoles sanitaires, le Document Unique a été mis à jour pour intégrer le risque de pandémie. L'objectif : protéger l'ensemble des agents. Ainsi, des masques, du gel hydroalcoolique, des gants et d'autres équipements ont été distribués en fonction des besoins des équipes.

Les salles de réunion ont aussi été réaménagées pour respecter la distanciation sociale et de nouvelles jauges prédéfinies.

Cela a été possible grâce à l'implication des agents de la Direction Immobilier, Budgets et Logistique qui étaient présents sur site avant le déconfinement !



« J'ai été accueillie à mon arrivée et on m'a donné mon sac avec mes masques. Les informations étaient très claires donc le retour s'est super bien passé ! » – Helen Ros, contrôleur de sécurité



« La DIBL est venue avec nous faire le tour des bureaux collectifs pour s'assurer que toutes les règles de distanciation étaient bien respectées. »

– Géraldine Nicod, responsable du département Contrôles et Gestion du compte prestataire

DES ATELIERS « MONTAGE DE MASQUES » POUR NOS ASSURÉS

La Carsat BFC a lancé une campagne de bénévolat pour confectionner des masques en interne. Ces masques en chanvre ont été distribués à nos assurés lors de leur venue en agence retraite ou dans un Service social. Cette action symbolise l'une des valeurs essentielles de la Protection sociale : la solidarité !

« Le lundi après-midi, nous avons décidé avec Floriane de nous atteler au montage de tous les masques du service ; un atelier comme une parenthèse dans nos activités quotidiennes qui nous a donné l'occasion de se retrouver après le confinement. En 2 heures nous avons monté 71 masques ; à la fin on était au top !! » - Evelyne Chauvot, service documentation



ZOOM SUR

LES SERVICES COURRIER ET ENREGISTREMENT NUMÉRISATION ET ARCHIVAGE

Les agents du service courrier et enregistrement numérisation et archivage étaient présents au siège de la Carsat pour assurer la continuité de service. Leur mission : lire, orienter, numériser, typer, indexer, mettre à disposition, mettre sous pli ou affranchir, selon les besoins, les courriers papier entrants et sortants, au flux, ainsi que l'enregistrement des dossiers retraite et régularisation de carrière.



Les 3 000 courriers reçus chaque jour étaient traités dans la journée.

LE SERVICE MARCHÉS

Pendant le premier confinement, le service marchés a continué de traiter les contrats, dont la majeure partie concernait la gestion de la crise sanitaire avec des prestataires extérieurs (nettoyage des locaux, la Poste, pré-accueil, collecte de papiers confidentiels...).

LE SERVICE REPROGRAPHIE

La reprographie en collaboration avec le service Enregistrement Numérisation et Archivage, a mis en place une solution centralisée d'impression des documents retraites numérisés.

« Depuis le 23 Mars 2020, le service reprographie a pris en charge toutes les impressions demandées à distance. En pratique deux copieurs gros volumes permettent d'imprimer rapidement les courriers retraite. C'est 1 000 fichiers qui sont imprimés par jour. » - Valérie Tosellini, coordonnatrice technique au service reprographie



TEMPS FORTS



ACCOMPAGNER NOS ASSURÉS

ACCOMPAGNEMENT À LA DEMANDE DE RETRAITE EN LIGNE

À la suite du premier confinement, certains assurés se sont retrouvés en difficulté face à la demande de retraite en ligne. C'est pourquoi la Carsat BFC a expérimenté un nouveau service : l'accompagnement à la demande de retraite en ligne par téléphone.

16 agents des services retraite se sont portés volontaires pour contacter les futurs retraités qui avaient besoin d'aide, préalablement détectés soit par la plateforme téléphonique soit par les appels sortants. Ce nouveau service a été plébiscité par nos assurés.

« La conseillère avec qui j'ai échangé est assez exceptionnelle. Explications, douceur dans le ton, précisions dans les réponses, soutien... Je la remercie vivement ! » - Gilles B. retraité de Chalon-sur-Saône

« Très très satisfaite de la personne que j'ai eue au téléphone, patiente et agréable, elle m'a très bien expliqué ce que je devais faire. » - Catherine D. retraitée d'Audincourt

Une seule demande en ligne pour toutes vos retraites
de base et complémentaire

6 mois avant votre date de départ



ÇA SIMPLIFIE LA VIE !

MON ESPACE PERSONNEL
lassuranceretraite.fr

En 2020, grâce à cette expérimentation ce sont :
- 206 demandes d'accompagnement à la Demande de Retraite en Ligne d'avril à décembre réalisées,
- 141 Demandes de Retraite en Ligne déposées.

NOS OUTILS POUR LA PRÉVENTION DES ENTREPRISES

La Direction Risques Professionnels poursuit sa stratégie de communication multi-canal pour informer, engager et impliquer tous les acteurs d'une entreprise dans la prévention. En voici 2 exemples :

- l'outil CSE, une aide innovante pour accompagner les entreprises à la gestion des réunions des Comités Sociaux Économiques (CSE) et ainsi simplifier leurs démarches. 520 entreprises sont déjà inscrites,



- une campagne téléphonique d'appels sortants pour promouvoir le compte AT/MP sur net-entreprises.fr et plus globalement proposer une offre complète de services dématérialisés.

INCLUSION NUMÉRIQUE : UNE VEILLE SOCIALE POUR LUTTER CONTRE LES INÉGALITÉS

Le Service social a pour mission l'observation sociale. Le groupe de travail régional, composé de référents métiers, a orienté ses travaux sur l'inclusion numérique pour lutter contre les inégalités d'accès aux droits des publics fragiles.

En janvier et février 2020, les **8 Services sociaux ont recensé 352 situations d'exclusions numériques** :

- un assuré sur deux a des problèmes d'accès au réseau,
- 92% des interrogés rencontrent des difficultés pour utiliser les outils numériques.

Présentée à l'Agence Régionale de Santé de Bourgogne-Franche-Comté en mai, l'enquête a été complétée ensuite par l'évolution des pratiques à cause des confinements et de la fermeture des sites.

Un plan d'actions a été proposé en local et en régional autour de trois acteurs : métiers des Services sociaux, les assurés et les partenaires.



LA NEWSLETTER DES ZASTUCES S'INVITE DANS LA MESSAGERIE DES RETRAITÉS

Lancée en octobre 2020, la newsletter des Zastuces s'adresse aux retraités de Bourgogne-Franche-Comté qui reçoivent par mail, gratuitement, des informations de la part des caisses de retraite de la Sécurité sociale.

La nutrition, la santé, l'activité physique, l'environnement ou encore le numérique sont autant de thèmes repris dans la newsletter, pour promouvoir un ou plusieurs comportements et facteurs clés du bien vieillir.

Ce rendez-vous mensuel propose des articles, en lien avec les problématiques du quotidien dans le but d'éveiller la curiosité, de donner des conseils, et de proposer des idées d'activités.

Après quelques mois, la newsletter a rencontré son public et vient compléter l'offre 100% digitale du programme avec plus de **1700 inscriptions**.

Les articles sont à retrouver sur le site internet des Zastuces, rubrique Blog : <https://www.leszastuces.com/>



« Je vais bientôt être en retraite et je me suis dit :

« Mais

pourquoi pas » ! Très spontanément, je me suis inscrite. Je peux trouver dans cette newsletter des trucs et astuces pour la vie quotidienne, des choses auxquelles je n'aurais pas pensé et qui peuvent m'aider dans les démarches. C'est gratuit et ça ne peut que nous apporter des informations. »

– Corinne, retraitée de Cormot-Le-Grand

ACCOMPAGNER NOS PARTENAIRES

PREMIERS WEBINAIRES FRANCE SERVICES

Avec le déploiement des France Services, la Carsat a lancé une offre d'accompagnement dématérialisée pour les animateurs de ces structures locales.

Le service Relation Clients et Partenariats organise et coanime avec des représentants métier des webinaires thématiques afin d'aborder les sujets auxquels sont confrontés ces nouveaux agents d'accueil (parcours perte de conjoint, services en ligne retraités et bien vieillir, accompagnement personnes fragiles, préparation à la retraite...).

Les séquences de formation de 2h sont complétées d'une newsletter avec accès au replay.

« Les avantages de ces webinaires sont multiples :

- ils permettent d'intervenir en une seule fois auprès d'un grand nombre d'agents et de structures France Services,*
- ils créent du lien avec ces nouveaux partenaires et les engagent sur les thématiques de la retraite et du bien vieillir,*
- ils permettent de coanimer la session avec des experts métiers. » – Alexandre Fleck, chargé de mission Relation Clients et Partenariats, et Béatrice Pillot, responsable de l'agence retraite de Vesoul*

COLLABORATION INTER-RÉGIME : RENCONTRE AVEC AGNÈS DELORME DE LA MSA BOURGOGNE

Depuis la mise en place de la Liquidation Unique des Régimes Alignés (LURA) en 2017, un assuré qui a cotisé dans plusieurs régimes de retraite, doit faire sa demande uniquement au dernier régime où il a cotisé (régime général, indépendants, agricoles, fonction publique). Par exemple, un salarié du secteur public qui à la fin de sa carrière, travaille dans une entreprise privée, devra faire sa demande à la Carsat (régime général) qui se chargera de contacter le régime des fonctionnaires. C'est le principe du *« Dîtes-le nous une seule fois ! »*.

C'est pourquoi la collaboration entre les MSA Bourgogne et Franche-Comté et la Carsat s'est consolidée pour le traitement des dossiers retraite.



« Nos liens se sont renforcés grâce à la création d'outils communs. Par exemple, la Carsat BFC a développé en janvier 2020 Trafic, un outil pour échanger des documents, dans le respect des règles de confidentialité de nos assurés bien sûr ! Grâce au numérique, nous sommes plus rapides par rapport à l'envoi de courrier. C'est aussi bon pour la planète ! » – Agnès Delorme, responsable du service retraite à la MSA Bourgogne

ACCOMPAGNER NOS SALARIÉS

LA REVUE DE PRESSE CIDOC POUR LA GESTION DE CRISE EN INTERNE

Durant le premier confinement, le Cidoc, service de documentation, a continué son activité de veille juridique et documentaire et a diffusé sur l'intranet en fonction des profils métiers 100 textes juridiques. Une nouvelle offre, «*Lu pour vous*», a vu le jour pour les Ressources humaines sur la gestion de la pandémie.

- 857 textes juridiques diffusés,
- 1 401 articles disponibles.

LE RECRUTEMENT À DISTANCE

Le service recrutement s'est adapté à la situation sanitaire en réalisant des tests et entretiens de recrutement à distance.

Tout le processus a été dématérialisé : de l'appel de candidatures à la sélection des candidats.

Fort de ce succès, l'équipe RH va pérenniser cette pratique qui permet pour certains recrutements d'éviter des déplacements pour les candidats et pour les chargés de recrutement.



141 recrutements réalisés sur l'année 2020

LE BAROMÈTRE COVID

En mai 2020, une enquête interne a été menée pour veiller à la qualité de vie des agents. L'objectif : recueillir leurs ressentis sur les impacts du confinement et les nouvelles modalités de travail qui en ont découlé.

Suite à ce baromètre, un groupe de travail a été mis en place pour traiter «*l'hybridation du travail*» : c'est-à-dire une organisation de travail mêlant le distanciel et le présentiel, pour coconstruire un modèle de travail hybride, collectif et pérenne.

- 73% des agents déclarent réussir à «*travailler ensemble*» en alliant présentiel et distanciel,
- 76% des agents évaluent positivement la solidarité et l'entraide en équipe.

LA GESTION DE CRISE PAR NOTRE SERVICE DE SANTÉ AU TRAVAIL

Le service de Santé au travail a participé activement à la lutte contre la propagation de la Covid-19 et a eu un rôle majeur dans l'accompagnement des salariés de la Carsat Bourgogne-Franche-Comté.

«*Dès la première semaine du confinement, nous nous sommes réorganisés pour assurer le maintien de nos activités et pour répondre présent aux demandes de nos salariés et de la Direction afin de leur apporter toutes les informations utiles en matière de consignes et de procédures Covid, en particulier auprès des personnes dites vulnérables.*» - Docteur Jacqueline Taillardat

Cette première mission d'information et de conseil a nécessité un travail de veille documentaire consciencieux et au jour le jour, tant les recommandations ont évolué, parfois même plusieurs fois par jour, tant les textes réglementaires se sont succédés, et tant les dispositifs de prise en charge ont été adaptés.



«*Les supports de communication et les outils d'information ont dû évoluer au même rythme afin d'assurer un message harmonisé et cohérent avec les connaissances qui étaient les nôtres sur le moment... On partait de rien, mais il y a eu un gros travail transverse entre les équipes.*» - Isabelle Piron, infirmière de santé au travail

Une adresse mail dédiée à la gestion de crise a permis à chacun de pouvoir envoyer une question, signaler une situation liée au Covid et encore s'assurer qu'un retour sur site était possible. Dans le cadre de la continuité ou de la reprise d'activité, les enjeux majeurs ont été et restent :

- Informer, sensibiliser, conseiller, les salariés ainsi que la Direction et la CSSCT,
- Assurer un suivi individuel et adapté de l'état de santé des salariés en développant les audioconsultations,
- Aménager les postes de travail, en particulier à domicile,
- Participer à la campagne vaccinale à partir d'avril 2021.

Et puis parce que la crise a des impacts psychologiques, notamment avec la hausse du télétravail, de nombreux contacts ont été pris pour ne pas perdre le lien avec les salariés.

CONTACTS

L'Assurance Retraite

Sur internet : www.lassuranceretraite.fr

Par téléphone : **39 60** (service gratuit + prix d'un appel)
du lundi au vendredi de 8h à 17h
et depuis l'étranger : 09 71 10 39 60 (service gratuit
+ prix d'un appel)

Le Service social

Sur internet : www.ameli.fr

Par téléphone : **36 46** dites « Service social » (appel gratuit)
du lundi au vendredi de 8H30 à 12H00 et de 13h00 à 16h30
ou +33 184 90 36 46 depuis une box, un mobile ou de l'étranger

La prévention des risques professionnels

Par téléphone : **36 79** (service gratuit + prix d'un appel) du lundi au vendredi
de 8H30 à 16H30

Sur internet : www.carsat-bfc.fr/enentreprise