

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

## ET RELATION AVEC LES USAGERS :

salariés, travailleurs indépendants, retraités,  
entreprises, assurés en difficulté



# ÉDITO



JEAN-CHRISTOPHE CRULLI

Directeur

“

Si on interrogeait un passant pour lui demander en 2023 à quoi lui fait penser la Carsat, il nous répondrait sans doute "Réforme des retraites". Certes, cette réforme a été très structurante pour l'activité de la Carsat en 2023. Elle a mobilisé l'ensemble des équipes du processus retraite mais également de la Direction des risques professionnels et du Service social, elle inclut aussi des sujets sur le maintien dans l'emploi ou l'usure professionnelle. Mais 2023 ne fut pas que cela pour notre organisme. Ce fut l'année de préparation et de lancement de deux Contrats Pluriannuels de Gestion sur trois. Ce fut l'année de la création de notre mission de correction des anomalies du

Dispositif de Ressources Mensuelles pour le compte de la Cnav et de la protection sociale en général. Ce fut l'année de la généralisation des OSCAR (Offre de services coordonnée pour l'accompagnement de ma retraite).

2023 fut aussi pour nous l'année de confirmation. Je citerai deux thèmes parmi tant d'autres :

- Le non-recours aux droits et l'accompagnement des publics fragiles : ce dispositif met en avant notre mission d'accompagnement pour que chaque assuré bénéficie des prestations auxquelles il a le droit. Il confirme également la synergie entre différents ser-

vices de la Carsat pour y parvenir ;

- La Responsabilité Sociale et Environnementale qui infuse progressivement dans nos pratiques et devient un réflexe au quotidien.

Tous ces exemples confirment la capacité du collectif de la Carsat Auvergne à s'adapter voire anticiper. Bravo à tous ! De nombreux autres sujets ont évidemment marqué l'année 2023, nous vous laissons le plaisir de les (re)découvrir à travers la lecture de ce rapport d'activité.

”

21

“

La gouvernance de la Carsat Auvergne a été particulièrement mobilisée durant cette année 2023 : appropriation des orientations des Conventions d'Objectifs et de Gestion pour les trois branches de l'organisme, débats autour des Contrats Pluriannuels de Gestion de l'Assurance retraite et de l'Assurance maladie, plan d'actions dans l'attente de la Convention d'Objectifs et de Gestion de la branche Accidents du travail - Maladies professionnelles... mais aussi la nomination d'un nouveau directeur comptable et financier et puis, forcément, la réforme des retraites.

Cette évolution a particulièrement retenu l'attention du grand public, des partenaires sociaux et des administrateurs de notre caisse. Au-delà des convictions que chaque organisation représentative peut développer en la matière, le Conseil d'administration pouvait être inquiet de la capacité des Carsat à mettre en place une réforme d'une telle ampleur dans un délai aussi court. Si tout ne fut pas fluide, nous avons constaté que les équipes de la Carsat ont été au rendez-vous sur ce sujet comme sur les autres. Ainsi, en 2023 comme durant les années précédentes, notre organisme a su porter avec efficacité

le service public de l'Assurance maladie et de l'Assurance retraite pour nos usagers auvergnats. Merci à tous.

Je souhaitais terminer ce mot par un hommage à Rolland Thonnat, administrateur FO et troisième vice-Président de notre Conseil d'administration : très attaché aux valeurs de solidarité, il a incarné pendant des années, l'engagement qui lie l'ensemble des administrateurs autour de la Sécurité Sociale.



VIRGINIE GACHON

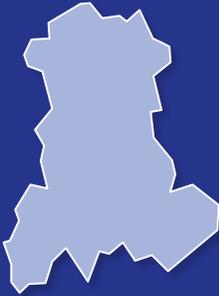
Présidente

”

# SOMMAIRE

## LA CARSAT AUVERGNE

4



Fiche d'identité de la Carsat  
Chiffres clés  
Les temps forts de l'année 2023

## GOVERNANCE ET PILOTAGE

8



Le Conseil d'administration  
Les commissions  
La direction

## RESSOURCES HUMAINES, ENGAGEMENTS ET PERFORMANCE

13



Un organisme accueillant et apprenant  
Un organisme responsable et engagé  
Un organisme performant  
Résultats financiers

## GARANTIR LA RETRAITE

18



Régulariser la carrière  
Être au cœur des données sociales avec  
la mise en qualité des référentiels  
Préparer la retraite  
Verser la retraite  
Lutter contre le non-recours aux droits  
Accompagner les seniors

## PROTÉGER LA SANTÉ

30



33



Accompagner les assurés fragilisés  
Accompagner les entreprises  
pour la santé et la sécurité  
de leurs salariés  
Tarifier la sinistralité  
des entreprises

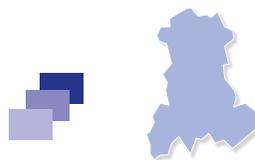
## RELATIONS AVEC LES USAGERS

37



La Carsat aux côtés de tous  
ses publics  
Contacter la Carsat

# FICHE D'IDENTITÉ DE LA CARSAT



## LA CAISSE D'ASSURANCE RETRAITE ET DE LA SANTÉ AU TRAVAIL D'Auvergne

est un organisme de la Sécurité sociale. Organisme de droit privé, chargé de la gestion d'un service public, la Carsat est placée sous la tutelle des pouvoirs publics et des Caisses nationales de l'Assurance retraite et de l'Assurance maladie (Service social et Risques professionnels).

### Nos missions



41

### Notre présence en Auvergne

L'Auvergne fait partie de la région administrative Auvergne-Rhône-Alpes, deuxième région la plus peuplée de France avec plus de 8 millions d'habitants répartis sur 12 départements situés dans le quart-sud-est de la France. La Carsat Auvergne exerce ses différentes missions sur les **4 départements** de l'ancienne région administrative : Allier, Cantal, Haute-Loire et Puy-de-Dôme.

En plus d'un réseau d'accueil dans les principales villes du territoire auvergnat, nous pouvons nous appuyer sur 101 France services, nous permettant d'être **au plus près de nos assurés**.

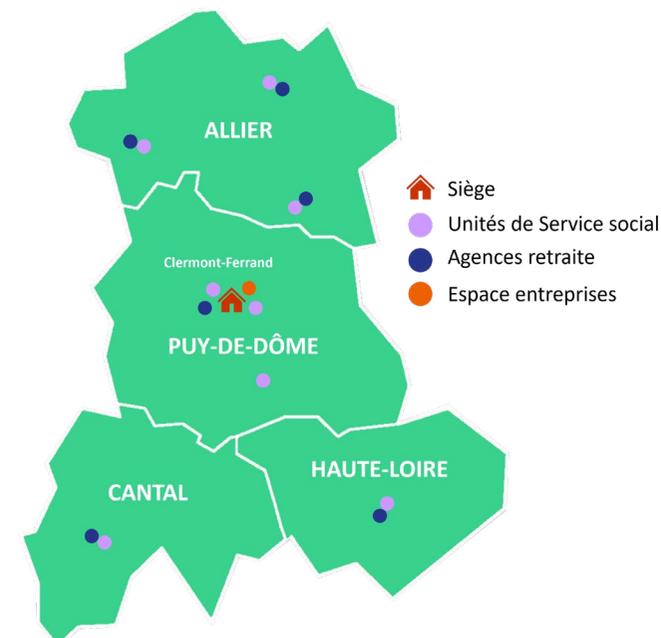
### Nos partenaires

En tant qu'acteur économique du territoire auvergnat, nous sommes en relation avec de nombreux partenaires, notamment :

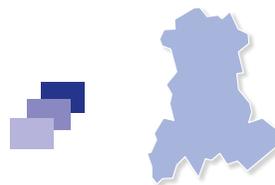
- Les organismes de la Sécurité sociale (CPAM, Caf, Urssaf et le réseau des Carsat)
- Les organismes de retraite complémentaire
- Les partenaires régionaux et départementaux (France Travail, Conseil régional, Conseils départementaux, CCI...)
- Le réseau France services

La Carsat Auvergne intervient auprès des salariés du régime général et indépendants, des retraités et des entreprises, au profit desquels elle décline ses principales missions au service d'une grande idée :

**la Solidarité.**



# CHIFFRES CLÉS DE LA CARSAT



**493** salariés



**Plus de 358 000**  
retraités payés  
mensuellement



**Plus de 9 800**  
retraités aidés  
au titre de l'Action  
sociale



**1 726** établissements  
visités par le service  
prévention



**26** membres  
du Conseil  
d'administration



**18 480** nouvelles  
retraites attribuées



**8 000** assurés  
accompagnés  
par le Service social



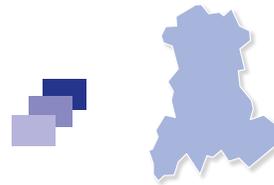
**45 000** sections  
d'établissements  
notifiées dans le cadre  
de la tarification



**3,47 milliards**  
de prestations versées



# LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE 2023



JANVIER

22 janvier

Participation de Jean-Christophe Crulli à l'émission **Dimanche en politique** sur France 3 sur le thème "Fracture numérique et isolement des personnes âgées"



FÉVRIER

22 février

**Conférence prévention santé et technologies**, co-organisée avec l'équipe d'Ergonomie de l'Université de Clermont Auvergne



MARS

Mars bleu

Une conférence, un challenge et des stands à destination de nos salariés pour **sensibiliser au dépistage du cancer colorectal**



15 mars

Participation à la 13<sup>e</sup> édition du **Forum région Emploi Handicap**

AVRIL

4 avril

Co-organisation de la conférence **Les bienfaits des relations intergénérationnelles**



4 avril

Révélation de la grande fresque du projet **"La très belle équipe"** qui regroupe 6 000 photos des visages des collaborateurs de l'Assurance maladie



27 avril

Participation au **Congrès Âge 3** à destination des Ehpad et des structures accueillant des personnes âgées dépendantes



MAI

2 mai

Validation de la candidature de **Thibault Lapeyre au poste de Directeur comptable et financier** à la suite du départ à la retraite d'Alain Eyraud



JUIN

30 mai au 2 juin **Semaine des mobilités durables**, avec au programme :

atelier vélo, réunion d'information, challenge mobilité (157 participants !) et forum des mobilités



Les rendez-vous de la retraite en agence et en ligne

Du 17 au 23 juin

Déploiement d'une édition renforcée des **Rendez-vous de la retraite** avec plus de 200 rendez-vous programmés pour nos agences retraite

15 juin

Plus actuel, plus lisible, plus affirmé...

**Le logo de l'Assurance retraite** fait peau neuve !



3 juillet

Présentation du **Contrat pluriannuel de gestion Retraite** au Conseil d'administration qui a donné mandat à la Présidente pour apposer sa signature



JUILLET

10 août

Premier **temps d'échanges** sur la thématique des impacts de la réforme des retraites entre les équipes de terrain et le directeur



AOÛT



SEPTEMBRE

1<sup>er</sup> septembre

Naissance du département **Communication et Relation de services**



1<sup>er</sup> septembre

Entrée en vigueur de la **réforme des retraites**

9 septembre

Participation au **Grand forum** organisé par la ville de Clermont-Fd, aux côtés de la MSA Auvergne et la CPAM du Puy-de-Dôme



15 novembre

Présentation du **dossier commun d'Aide à l'autonomie** avec la MSA Auvergne et le Conseil départemental du Puy-de-Dôme, aux Conseils départementaux de l'Allier, du Cantal et de la Haute-Loire



5 décembre

Événements **Nouveaux regards et remise des trophées régionaux des retraités bénévoles** au Siège



12 septembre

**Assemblée générale du personnel** à Polydome (Clermont-Ferrand)



OCTOBRE

3 octobre

Journée d'**intégration** des nouveaux embauchés



8 octobre

**Clermont en Rose** : près de 80 salariés de la Carsat mobilisés lors de la course caritative contre le cancer du sein



NOVEMBRE

Du 20 au 26 novembre **Semaine européenne de l'emploi des personnes en situation de handicap**

→ Participation au **salon virtuel du recrutement** organisé par l'Ucanss

→ Présence de notre Service social au **Forum maintien dans l'emploi** organisé par Cap emploi Puy-de-Dôme



DÉCEMBRE

21 décembre

Opération **Adopte une plante** à destination des bureaux collectifs



15 décembre

Présentation du **Contrat pluriannuel de gestion Maladie** au Conseil d'administration qui a donné mandat à la Présidente pour apposer sa signature

# GOUVERNANCE ET PILOTAGE

## Le Conseil d'administration



26 membres

5 séances du Conseil d'administration en 2023

Dont 1 séance extraordinaire pour la nomination du Directeur comptable et financier de l'organisme

### Son rôle et ses missions

- Orienter et contrôler l'activité de la Caisse en se prononçant notamment sur le rapport annuel relatif au fonctionnement administratif et financier
- Délibérer sur les budgets et sur les projets de marchés importants
- Approuver les comptes annuels de l'organisme
- Contrôler l'application des dispositions législatives et réglementaires ainsi que l'exécution de ses propres décisions
- Déterminer la politique de la Caisse en matière d'action sociale
- Veiller à l'amélioration des relations avec les usagers
- Représenter la Carsat auprès de diverses instances et organismes régionaux et départementaux
- Se prononcer sur la nomination du directeur et du directeur comptable et financier

8

### Les temps forts du Conseil d'administration en 2023

9 MARS	2 MAI	3 JUILLET	6 OCTOBRE	15 DÉCEMBRE
<ul style="list-style-type: none"><li>• Approbation des budgets pour les aides spécifiques retraite travailleurs indépendants 2023</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Présentation du Schéma autonomie du Conseil Départemental du Puy-de-Dôme par Madame Terrasse, Directrice de l'autonomie</li><li>• Approbation de la nomination de Thibault Lapeyre au poste de Directeur comptable et financier de la Carsat</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Approbation des comptes de l'exercice 2022</li><li>• Approbation du mandat à la Présidente pour signer le CPG retraite 2023/2027</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Présentation du dispositif OSCAR (Offre de services coordonnée pour l'accompagnement de ma retraite)</li><li>• Présentation du rôle de la Carsat Auvergne dans la gestion du Dispositif Ressources Mensuelles</li><li>• Approbation du règlement intérieur de la CRAT-MP</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Présentation du dispositif MaPrimeAdapt</li><li>• Présentation du FIPU (Fonds d'investissement dans la prévention de l'usure professionnelle)</li><li>• Approbation des budgets pour 2024</li><li>• Approbation du mandat à la Présidente pour signer le CPG maladie 2023/2027</li></ul>

## Sa composition

Garants du paritarisme, les membres **représentent les partenaires sociaux, employeurs et salariés, artisans et commerçants.** Des **représentants de la fédération nationale de la mutualité française et des personnes qualifiées** composent également le Conseil d'administration.

### La présidente et les vice-présidents



**Virginie Gachon** (Medef)  
Présidente



**Sandrine Canin** (CFDT)  
1<sup>er</sup> Vice-Présidente



**Christophe Soupizet** (CPME)  
2<sup>e</sup> Vice-Président



**Roland Thonnat** (FO) ✚  
3<sup>e</sup> Vice-Président

**21** administrateurs titulaires ayant voix délibérative

**5** administrateurs titulaires ayant voix consultative

	Titulaires	Suppléants	
	<b>Représentants des assurés sociaux</b>		<b>Personnes qualifiées</b>
CGT	Éliane Garrido Brigitte Villodas	<i>Pascal Fernandez</i> <i>Colette Masson</i>	Michel Beyssac Marie-Noëlle Gaben Jacques Lépinard Isabelle Terrasse
CGT-FO	Colette Delaume <b>Roland Thonnat</b>	<i>Patrice Constantin</i> <i>Thierry Coudert</i>	<b>Représentants de l'UNAF</b>
CFDT	<b>Sandrine Canin</b> Rachid Douffi	<i>Christian Michael Barth</i> <i>Marie-France Josué</i>	Titulaire      Suppléant Joël Gallet <i>Serge Maffre</i>
CFTC	Cristina Meslet	<i>David Gérard</i>	<b>Représentante du CPSTI</b>
CFE-CGC	Philippe Javion	<i>Éric Baketou</i>	Valérie Cortial
	<b>Représentants des employeurs et des travailleurs indépendants</b>		<b>Représentants du personnel</b>
MEDEF	Jérôme Chalaye Ka Youa Chassagne <b>Virginie Gachon</b> Alain Menini	<i>Jérôme Auclair</i> <i>Sébastien Auzard</i> <i>Laurent Serviere</i> <i>Suppléant non désigné</i>	Employ. Titulaires Frédéric Bréchaille (FO) Yannick Laverne (FO) Suppléants <i>Corinne Jacques (FO)</i> <i>Virginie Jozat (FO)</i>
CPME	Corinne Cauwet <b>Christophe Soupizet</b> Jean-Paul Vieyres	<i>Nadège Raymond-Besson</i> <i>Lise Vidal</i> <i>Suppléant non désigné</i>	Cadres Titulaire Jérôme Ribette (CFE-CGC) Suppléant <i>Nicolas Martel (CFE-CGC)</i>
U2P	Jean-Paul Perrin	<i>Marie-France Giry</i>	
	<b>Représentants de la FNMF</b>		
	Pierre Aubaile	<i>Nicolas Gayet</i>	

# Les Commissions

Le Conseil d'administration constitue en son sein des commissions de travail et leur délègue une partie de ses attributions.

## Commission d'Action Sanitaire et Sociale (CASS)

La CASS est une commission qui :

- donne un avis sur le budget d'action sanitaire et sociale et sur les orientations du Service social,
- étudie les demandes de financement des lieux de vie collectifs et accorde les financements correspondants,
- est informée des demandes d'aides financières des personnes en difficulté et décide de l'attribution pour celles se situant au-dessus du plafond,
- examine les demandes formulées par les structures œuvrant dans le champ gérontologique et accorde les financements correspondants.

101



"Dans le domaine spécifique de l'action sociale en direction des retraités, l'année 2023 a permis la généralisation sur tout le territoire du dispositif OSCAR (Offre de services coordonnés pour l'accompagnement de la retraite) en remplacement progressif des anciens PAP (Plan d'Aides Personnalisés). Ce nouveau dispositif, principalement axé sur des objectifs de prévention de la perte d'autonomie, entraîne des évolutions dans le domaine de l'offre de services et des relations avec et entre les divers intervenants auprès des bénéficiaires. La Carsat Auvergne par l'intermédiaire de sa commission d'action sociale a consacré près de 8 Millions d'euros en 2023 à ce dispositif (PAP + OSCAR). Sur le territoire régional, 480 actions collectives de prévention ont été mises en œuvre en direction de 12 000 bénéficiaires, concrétisant ainsi la volonté de la caisse de sensibiliser le plus en amont possible les retraités sur la nécessité de la prévention, dans l'optique de retarder, autant que faire se peut, l'entrée dans la perte d'autonomie. Dans le même temps, environ 600 aides à l'adaptation du logement ont été attribuées. Le renchérissement du coût des énergies, lié à la situation internationale, a provoqué une augmentation du nombre de personnes âgées en situation de précarité énergétique nécessitant après un examen attentif de la part des services sociaux, l'attribution de secours exceptionnels. Les différents membres de la Commission d'action sociale restent très attentifs aux futures évolutions de ce point particulier. Enfin, dans le but d'avoir connaissance le plus rapidement possible de la situation des personnes précaires les plus éloignées des lieux d'aide et assistance, des partenariats ont été conclus avec différents organismes bénéficiant d'une expérience particulière dans la connaissance et le contact avec ces populations."

**Jacques Lépinard**, *Président de la Commission d'action sanitaire et sociale*



"Cette année a été riche en débats entre les instances paritaires de la CRAT-MP, toujours dans le but de prendre les meilleures décisions possibles en termes de prévention et de santé au travail. Nous avons été aidés dans notre démarche par les Comités Techniques Régionaux, et nous tous soutenus par les services de la Carsat Auvergne.

Cette année a été aussi l'occasion de remettre la médaille INRS à M. Fournel de l'entreprise Deville Rectification, afin de souligner sa contribution et celle des salariés, à l'amélioration globale de la prévention des risques professionnels.

C'est toujours avec le même enthousiasme que je continue de présider cette commission."

**Sandrine Canin, Présidente de la commission régionale des AT-MP**

11



"Dans la continuité de nos pratiques, la Commission de Recours Amiable a travaillé avec un esprit constructif et engagé. Ainsi durant les 8 rencontres organisées en 2023, et grâce à la précision des dossiers présentés comme des éclairages réglementaires apportés en séance, les quatre membres de la Commission ont porté les décisions dans une logique de consensus. Pour chacun des 102 recours en droit comme des 165 dossiers de remise de dettes présentés, nous avons veillé à la constance et à

la cohérence de notre doctrine sur les différentes situations. Les recours des assurés ont donné lieu à une confirmation de la position des services pour 81 dossiers et à un accord sur les demandes des assurés à 21 reprises. Dans tous les cas, nous avons recherché avant tout une solution équitable respectueuse de la législation comme de la situation humaine de chacun des assurés qui a saisi la CRA. Lors de sa visite en février 2024, la Mission Nationale de Contrôle a d'ailleurs souligné notre approche équilibrée et concertée dans les décisions. Je remercie tous les participants pour leur implication."

**Marie-France Giry, Présidente de la Commission de recours amiable**

**Commission Regionale des Accidents du Travail et des Maladies Professionnelles (CRAT-MP)**

## Commission Regionale des Accidents du Travail et des Maladies Professionnelles (CRAT-MP)

Les missions de la CRAT-MP sont fixées par les textes. Elle prononce des avis ou prend des décisions sur les affaires relevant du domaine des risques professionnels dans lequel les Carsat interviennent :

- en développant et coordonnant la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles,
- en concourant à l'application des règles de tarification des accidents du travail et des maladies professionnelles et à la fixation des tarifs.

Elle assure également la coordination des Comités techniques Régionaux (CTR).



## Commission de recours amiable (CRA)

Le CRA examine les dossiers des assurés qui ont saisi cette instance dans le cadre d'un désaccord, après avoir effectué une première démarche de réclamation et reçu une réponse qui n'a pas permis la satisfaction de l'assuré.



# LA DIRECTION

Le directeur et son équipe de direction assurent le fonctionnement de l'organisme, la réalisation des missions et objectifs fixés. Ils développent le lien avec les partenaires et collectivités du territoire auvergnat.



# RESSOURCES HUMAINES, ENGAGEMENTS ET PERFORMANCE



## Un organisme accueillant et apprenant

Les services de la direction des ressources humaines et moyens ont contribué par des actions concrètes à la réussite de projets métiers dans un contexte de transformations.



### Un organisme apprenant

- 1 324 formations dispensées soit 83,86% des agents qui ont eu au moins une formation (dont 100% des CDD)
- Déploiement en interne de la formation pour l'obtention du **Certificat de qualification professionnel (CQP)** Gestionnaire Conseil de la Sécurité sociale et Carrière avec 9 certifiés
- Amélioration des **compétences numériques** : 51% des collaborateurs ont suivi un parcours PIX
- Déploiement de la **Manager Academy**, plateforme d'autoformation permettant une montée en compétence sur des attendus managériaux en évolution



### Un organisme accueillant

- Des **stages** de direction ou de découverte pour les élèves de l'EN3S (École Nationale Supérieure de Sécurité Sociale)
- Des **stages à destination d'élèves de tous niveaux et formations** : stage de 3<sup>ème</sup>, licence professionnelle Métiers de la santé, masters santé public et Mondes Contemporains, diplôme d'assistant de service social
- Une politique d'embauche d'**alternants en contrats de professionnalisation** pour favoriser l'emploi des jeunes
- Déploiement d'un atelier d'intelligence collective ludique sur le thème "**La Carsat au cœur de la vie d'un assuré**" à destination des nouveaux embauchés lors de leur journée d'intégration.

## Chiffres Clés



### Effectif

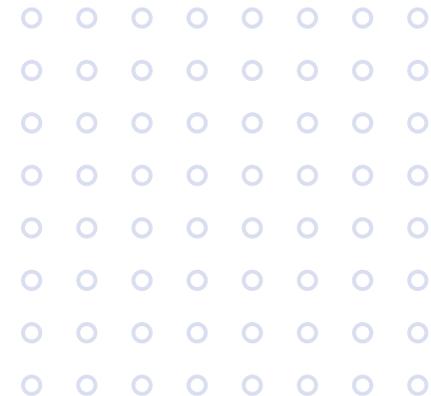
**493** salariés (CDI/CDD)  
**402** femmes et **91** hommes



### Recrutements

**99** recrutements  
**19** mobilités internes  
**25** embauches en CDI  
**45** embauches en CDD  
**10** intérimaires

**38,3%** des agents recrutés ont moins de 30 ans (dans le cadre de l'opération 1 jeune - 1 solution)



# Un organisme responsable et engagé

La Carsat poursuit ses engagements en faveur de la démarche RSO (responsabilité sociétale des organisations) sur les axes sociaux, environnementaux, sociétaux et économiques en lien avec les objectifs de développement durable (ODD) de l'ONU.

Cette démarche articulée autour des 5 engagements du référentiel de la Sécurité sociale vise à développer une culture responsable auprès de l'ensemble des collaborateurs, de nos partenaires et de nos publics par la mise en œuvre d'actions concrètes.

14

- Formation des membres du Codirel à la fresque du numérique
- Mobilisation des salariés autour du challenge sportif "Mars bleu" en faveur du dépistage des cancers
- Identification simplifiée des actions RSO par le biais d'un logo dédié

- Organisation d'une conférence relative au projet InspiRe (Restructuration du réseau de transports urbains qui concerne l'ensemble du territoire de la métropole clermontoise)
- Remise de kits écoliers à une association d'aide aux devoirs à la suite d'une action de recyclage des masques



- Formation des acheteurs à l'achat responsable
- Achat de 3 nouveaux véhicules (1 véhicule électrique et 2 véhicules hybrides)
- Réemploi : dons de mobilier réformé à 82 agents et à l'association "Les mains ouvertes" afin de lui offrir une seconde vie et dons de matériel informatique à des associations

- Participation au Forum Emploi Handicap de Clermont-Ferrand et au salon virtuel du recrutement des personnes handicapées de la Sécurité Sociale
- Organisation d'une conférence et tenue d'un stand de sensibilisation au dépistage des cancers
- Organisation d'une semaine des mobilités durables (challenge, ateliers...)
- Mise en œuvre du nouveau protocole d'accord de travail à distance avec 100% de métiers éligibles et plus de 80% de l'effectif qui bénéficie du télétravail
- Installation d'un Phonebooth permettant aux agents de s'isoler afin de passer un appel téléphonique
- Déploiement de l'action "adopte une plante" afin de verdir les espaces de travail collectifs
- Rénovation de la peinture dans les agences retraite de Vichy et Montluçon

- Mise en œuvre du plan de sobriété énergétique : création d'une coupure générale électrique, changement de la centrale de traitement de l'air, remplacement progressif des éclairages par des LED, remplacement des chauffe-eaux, actions de sensibilisation auprès du personnel...
- Poursuite de nos actions en faveur du tri et du recyclage des déchets
- Réparation du récupérateur d'eau pluviale du Siège
- Réalisation d'un BEGES\* et réduction de 15% de nos émissions par rapport à 2014
- Accompagnement des salariés à l'utilisation des véhicules électriques
- Mise en œuvre d'un forfait mobilité durable

\*BEGES = bilan des émissions de gaz à effet de serre

# Un organisme performant

Le pilotage de la performance est au cœur de l'activité de la Carsat : audit interne, évaluation des risques, système de management intégré mais aussi appui au pilotage des métiers par des requêtes, des simulations, des projections, des suivis de production, des analyses statistiques...

## Audit et maîtrise des risques

L'audit interne constitue un levier de changement. Il a pour objectif d'identifier des écarts et de promouvoir des actions d'amélioration grâce à une étude méthodique et approfondie des processus au regard des règles et des bonnes pratiques. Les campagnes Run MR (référentiel unique de maîtrise des risques) visent à évaluer les moyens de maîtrise mis en œuvre pour pallier les risques les plus critiques, et de mettre en œuvre, des plans d'actions en cas de couverture insuffisante.

## FAITS MARQUANTS

- Thèmes étudiés en audit : les courriers entrants au Pôle offre de service, le recouvrement des indus, les révisions de service, le pôle de compétences de dossiers des résidents étrangers, l'application du droit à l'erreur.

## Systeme de Management Intégré (SMI)

Le SMI constitue un système global de pilotage de la performance des processus de l'organisme. Côté maladie et AT/MP la démarche est bien intégrée pour le Service social, la tarification et prévention des risques professionnels. Côté retraite, le système se déploie progressivement avec l'appropriation et la mise en œuvre des référentiels nationaux de performance (RNP) concernant les révisions de service, les droits retraite, les retraites complémentaires des indépendants et, pour les processus support, les relations humaines, la gestion des flux, la logistique et les achats.

Deux fois par an, chaque pilote RNP organise une revue de pilotage avec l'ensemble des acteurs impliqués dans la performance du processus. Ces temps forts permettent de faire un bilan complet sur le fonctionnement et les résultats du processus, d'identifier des points forts et des points de progrès et de décider de la mise en œuvre de plan d'actions d'amélioration.



"Le RNP achats et logistique a été déployé en 2023, la première revue de pilotage s'est tenue en août 2023 en présence des référents et responsables ces éléments au national. La revue de pilotage permet de faire le point sur les actions de performances nationales et réseaux. Nous décidons aussi de la mise en œuvre d'actions de performances locales afin de permettre l'atteinte de nos objectifs et de sécuriser nos process en lien avec la réglementation. Le RNP permet de nous structurer, d'être efficaces mais aussi plus ambitieux en matière d'écoresponsabilité."

**Murielle Maurand-Caute**, Responsable  
Département Logistique et Moyens

## Chiffres Clés

**16** recommandations émises  
à la suite d'audits internes

**22** risques évalués

**100 %** des risques  
évalués maîtrisés

## Assurer la continuité de nos activités en cas de crise

La Carsat réalise régulièrement des exercices de simulation de gestion de crise en lien avec la prise en charge de nouveaux scénarii de risques. Ces exercices font l'objet d'un retour d'expérience afin d'évaluer la capacité de la Carsat à s'organiser pour répondre aux besoins de continuité de ses activités et à l'information des salariés et des publics.

De nombreuses actions d'amélioration ont été mises en œuvre en 2023 concernant le fonctionnement de la cellule de crise, l'élaboration de fiches réflexes concernant les délestages électriques et le renforcement des modalités de communication de crise.



ment de la caisse. Les membres de la cellule se réunissent et agissent en

"La cellule de crise est un mode de gouvernance spécifique qui intervient en cas d'événement grave impactant le bon fonctionne-

mode commando autour du directeur de crise pour partager les informations, prendre les décisions et mettre en œuvre les solutions permettant d'assurer la sécurité des personnes, la continuité des activités et un retour à la normale dans les meilleures conditions possibles. Régulièrement les membres de la cellule réalisent des exercices pour améliorer ses procédures".

**Sabine Roche**, Responsable du plan de continuité de l'activité

16

## COG et CPG

Les conventions d'objectifs et de gestion (COG) sont conclues entre l'État et les caisses nationales. Elles formalisent pour cinq ans les objectifs à atteindre et les moyens alloués afin de moderniser et améliorer la performance du système de protection sociale.

Les COG sont ensuite déclinées sous forme d'orientations opérationnelles, en Contrats pluriannuels de gestion (CPG) entre les caisses nationales et les caisses locales. Le CPG fixe les objectifs poursuivis et les actions à mettre en œuvre sous forme d'indicateurs, ainsi que les moyens pour les réaliser.

Étant donné l'étendue de nos missions, la Carsat Auvergne est concernée par 3 COG et est signataire de 3 CPG : retraite, maladie, accidents du travail et maladies professionnelles.

### Taux de réalisation CPG 2023

CPG Retraite  88,32%

CPG Maladie  100%

CPG AT-MP  100%



# Résultats financiers

Garantir une bonne gestion des ressources financières : les comptes de la Carsat sont soumis chaque année à la validation des Caisses nationales (Cnav et Cnam). Les rapports attestent que les comptes de la Carsat sont sincères et donnent une image fidèle de ses résultats, de sa situation financière et de son patrimoine.

## Compte de résultat : dépenses Carsat

La Carsat est un acteur économique important.

Elle a redistribué **plus de 3,47 milliards**

**d'euros** en prestations retraite,<sup>1</sup> action sociale ou encore prévention des risques professionnels

171

	2022 (en euros)	2023 (en euros)	Évolution
<b>BRANCHE RETRAITE</b>	<b>3 296 444 162,71</b>	<b>3 387 331 565,91</b>	2,76%
Dépenses prestations légales	3 263 637 665,82	3 354 841 938,18	2,79%
Dépenses action sociale	11 038 766,96	10 664 567,22	-3,39%
Dépenses de gestion administrative	21 767 729,93	21 825 060,51	0,26%
<b>CPSTI<sup>1</sup></b>	<b>65 512 168,45</b>	<b>70 466 389,99</b>	<b>7,56%</b>
Dépenses prestations complémentaire - TI <sup>2</sup>	65 467 956,36	70 455 006,42	7,62%
Dépenses action sociale - TI	4 033,35	7 162,75	77,59%
Invalidité	40 178,74	4 220,82	-89,49%
<b>BRANCHE MALADIE - ATMP<sup>3</sup></b>	<b>15 323 046,51</b>	<b>14 703 095,01</b>	<b>-4,05%</b>
Dépenses action sociale	91 557,37	111 830,04	22,14%
Dépenses prévention des AT <sup>4</sup>	7 587 661,87	7 137 796,87	-5,93%
Dépenses de gestion administrative	7 643 827,27	7 453 468,10	-2,49%
<b>TOTAL CARSAT AUVERGNE</b>	<b>3 377 279 377,67</b>	<b>3 472 501 050,91</b>	<b>2,82%</b>

<sup>1</sup> CPSTI : conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants

<sup>2</sup> TI : travailleurs indépendants

<sup>3</sup> AT-MP : accidents du travail et maladies professionnelles

<sup>4</sup> AT : accidents du travail

# GARANTIR LA RETRAITE



## Régulariser la carrière

Tout au long de la carrière, la Carsat veille à une bonne alimentation du compte retraite des assurés salariés ou des travailleurs indépendants puis à la consolidation et la régularisation des carrières pour préparer leur future retraite. En lien avec les assurés, elle recueille et fiabilise les données carrière qui alimentent le compte individuel des assurés.

### Vérifier et régulariser la carrière

Nous vérifions et régularisons la carrière de l'assuré : c'est une étape capitale pour permettre un calcul rapide des retraites, éviter la rupture de ressources et garantir le paiement à échéance.

### Annulations de cotisations et rétablissements dans les droits

Les Carsat Auvergne et Pays de la Loire prennent en charge le traitement des dossiers d'annulation de cotisations vieillesse et de rétablissements dans les droits pour l'ensemble des Carsat depuis 2015 : c'est ce que l'on appelle une mission réseau déléguée.

## En Chiffres

**11 994** régularisations de carrière  
3 574 avec délivrance d'attestations de départ en retraite anticipée (3 561 en 2022)

**3 874** dossiers contrôlés

- 2 494 régularisations de carrière
- 475 rétablissements dans les droits
- 905 annulations de versements

**11 356** demandes d'annulations de cotisations (7 750 en 2022)

**7 343** demandes de rétablissements dans les droits (7 461 en 2022)

18 |

### LE SAVIEZ-VOUS?



Le rétablissement permet aux assurés ayant quitté un régime spécial sans droit à la retraite d'être réintégrés au régime général. Pour ce faire, le régime spécial retraite verse les cotisations

vieillesse à l'Urssaf et le technicien de la Carsat indique le montant du versement pour mettre à jour les salaires sur la carrière de l'assuré au titre du régime général. Ainsi, le versement de ces cotisations vieillesse permet à l'assuré l'attribution de droits à la retraite de base. Le régime spécial peut demander l'annulation de cotisations pour les périodes d'activité accomplies au régime général par des assurés titularisés tardivement dans leur emploi. Les cotisations doivent être annulées avant l'attribution de la retraite.

### FAITS MARQUANTS

Le projet Carrière 2.0 a pour objectif de construire et de mener une démarche de transformation des métiers et de la politique carrière dans les prochaines années. Le déploiement du projet a débuté en 2021 et s'est poursuivi jusqu'en 2023.

Ce projet permettra à l'Assurance retraite de répondre à deux ambitions :

- "Dites-le-nous 1 fois" : l'assuré doit pouvoir facilement compléter sa carrière sans aller voir plusieurs régimes
- "Dites-le-nous quand vous voulez" : l'assuré doit pouvoir être acteur de la complétude de sa carrière quand il le souhaite et à n'importe quel âge

# Être au cœur des données sociales avec la mise en qualité des référentiels

## La correction des anomalies de données sociales reportées au Répertoire de Gestion des Carrières Unique

L'année 2023 est marquée par la fin du processus DADS (Déclarations Annuelles de Données Sociales) avec la dernière campagne de transmission de DADS possible par les employeurs. La Carsat Auvergne accompagne les déclarants dans cette transmission. La généralisation de la Déclaration Sociale Nominative (DSN) à l'ensemble des entreprises est effective.

Par ailleurs, la Carsat Auvergne intensifie son engagement dans la mise en qualité des données sociales alimentant le compte retraite des assurés (référentiel RGCU : Répertoire de Gestion des Carrières Unique). Elle déploie son nouveau périmètre d'activités en détectant les anomalies déclaratives sur les carrières des assurés et en accompagnant les employeurs / ou leur tiers déclarant dans la correction de leur déclaration sociale.

## Information / assistance

La mission réseau déléguée données sociales de la Carsat Auvergne met à disposition des déclarants une offre de services dédiée à l'analyse, la correction et la mise en conformité des données sociales pour permettre un juste report au compte retraite des salariés.

Toute l'année, une plate-forme téléphonique est ouverte du lundi au vendredi de 8h à 16h30 (vendredi 16h) aux heures métropole, pour prendre en charge les demandes d'assistance des employeurs. Les réponses aux demandes d'assistance par mail sont apportées dans un délai de 48 h.



 **09 74 75 76 63** une assistance continue et personnalisée

## DSN (Déclaration Sociale Nominative)



La DSN est obligatoire pour les entreprises du secteur privé depuis 2017, elle est aujourd'hui déployée à l'ensemble des entreprises. Sa gestion est confiée à l'Urssaf Caisse Nationale. Pour toute question DSN : assistance téléphonique 0 811 376 376 (Urssaf).

## Chiffres clés

Mutualisation de la relation employeur campagne 2023-validité 2022 :

**3 674** DADS télétransmises traitées concernant 3 137 885 salariés

**6 882** contacts avec les employeurs (flux téléphoniques et mails)

Opérations de mise en qualité du référentiel RGCU :

**19 137** déclarations sociales correctives prises en charge et

**190 228** salaires alimentés/corrigés manuellement sur le compte retraite des salariés par la Carsat Auvergne (460 000 lignes salaire depuis 2021)



## La prise en charge des signalements issus du Dispositif de Ressources Mensuelles

Fin 2022, la Carsat Auvergne est missionnée par la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse pour prendre en charge la gestion des signalements d'anomalie issues du Dispositif de Ressources Mensuelles.

### Le Dispositif Ressources Mensuelles (DRM)

Le DRM, alimenté par des données de la déclaration sociale nominative, à la fois issues des flux DSN et Pasrau, constitue un dispositif technique permettant d'agréger un ensemble de données, essentiellement des ressources, à la maille individuelle (NIR) et de les restituer à des opérateurs en fonction de leurs besoins, et selon un système d'abonnements ou d'interrogation ponctuelle assurant la restitution de données à une fréquence régulière ou en temps réel.

Conçu pour répondre à de multiples usages, ce dispositif trouve une assise juridique dans le décret n° 2019-969 du 18 septembre 2019 relatif à des traitements de données à caractère personnel portant sur les ressources des assurés sociaux, soumis à la Commission nationale Informatique et Libertés.

20

### Perspectives 2024

La Carsat Auvergne poursuit son engagement dans la mise en qualité des référentiels RGCU et DRM.

L'activité prise en charge des signalements issus du DRM devrait s'intensifier en 2024 du fait du développement du dispositif DRM dans la sphère sociale.

## FAITS MARQUANTS

### Visite de la Cnav et de la Carsat Languedoc-Roussillon

*Octobre 2023*

Cette rencontre a permis de réaliser une présentation réciproque des MRD de la Carsat Languedoc-Roussillon, en charge de l'identification, et celles de notre Carsat, mais aussi d'étudier les différentes pistes de coopération possibles dans l'objectif de rendre un meilleur service à nos publics.



# Préparer la retraite

La Carsat accueille, informe et conseille les actifs - salariés du régime général et travailleurs indépendants - pour leurs démarches retraite.

## Accueillir et conseiller

La Carsat propose au futur retraité un conseil personnalisé à partir de sa situation propre et des dispositions réglementaires. L'objectif ? Proposer une information complète, neutre, fiable et gratuite pour un passage à la retraite dans des conditions de qualité optimale.

- Un accueil dans un réseau de proximité pour les démarches retraite
- Un numéro unique d'information retraite et de prise de rendez-vous : 3960
- L'accompagnement et l'orientation vers les services en ligne
- Une approche proactive et de conseil vers des publics en situation de fragilité

Elle propose aussi une offre de service avec notamment des réunions d'information collective, notamment aux entreprises pour informer leurs salariés sur leurs droits retraite.

21



## SATISFACTION DE NOS FUTURS RETRAITÉS

92% des actifs sont satisfaits\*  
834 réclamations traités dont  
95,70% dans les délais prescrits

\*Enquête nationale réalisée par internet et téléphone en 2023 par un prestataire sur la base d'un fichier fourni par l'Assurance retraite : 469 actifs en régularisation de carrière ou en cours de demande de retraite.



## Chiffres clés

### Accueil :

21 309 rendez-vous

→ 87% en présentiel

→ 12% par téléphone

6 agences retraite

20 points d'accueil retraite

La Carsat Auvergne est partie prenante de 101 espaces France services.

### Motifs de visite :



## FAITS MARQUANTS

# LA RÉFORME DES RETRAITES *et moi*

- **La réforme des retraites**, entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> septembre 2023 a porté progressivement l'âge légal de départ de 62 à 64 ans en fonction de l'année de naissance des assurés. D'autres mesures ont également été mises en place comme le dispositif de carrière longue pour les assurés ayant commencé à travailler avant 21 ans, ou l'assouplissement du cumul emploi-retraite. Enfin, au 1<sup>er</sup> septembre, les pensions les plus faibles ont été revalorisées de 100€ brut sans condition.
- La Carsat s'est mobilisée avec l'Agirc-Arco à l'occasion des **Rendez-vous de la retraite** pour réaliser 430 rendez-vous physiques et téléphoniques en Auvergne. Cette action permet de répondre aux questions retraite des assurés.

Agence retraite  
Clermont-Ferrand  
(Puy-de-Dôme)



Agence retraite  
Le Puy-en-Velay  
(Haute-Loire)



Agence retraite  
Moulins (Allier)



## Chiffres clés

### Services en ligne

**25 510** ouvertures d'espaces personnels par des assurés auvergnats sur [lassurance-retraite.fr](https://lassurance-retraite.fr)

**+ 3 500** nouveaux abonnés au service **Mon Agenda Retraite** en Auvergne



**6 708** demandes de retraite déposées en ligne, soit 52,11% des demandes de retraite

### Téléphone et mails

**135 970** appels téléphoniques traités sur notre **plateforme téléphonique au 3960**



**24 368** mails reçus dont 89,98% traités en 48h



### Rencontres conseil retraite

**12** réunions d'information retraite en entreprise

**46** réunions à destination de **1 024** demandeurs d'emploi dans le cadre du partenariat avec France travail (Pôle emploi en 2023)

**490** sollicitations des maisons France Services

# Verser la retraite

La Carsat calcule et paie la retraite. Elle détermine les droits à la retraite des assurés en tenant compte des dispositions réglementaires.

## Payer à bon droit dans les délais

La Carsat s'engage à payer les retraites au juste montant en garantissant la continuité des revenus et traite les réclamations et les recours sur les divers droits à la retraite. Elle verse la retraite mensuellement et à date fixe. Cette mission s'inscrit dans le cadre d'une législation complexe, en évolution permanente et d'une coordination renforcée entre régimes.



### Nombre de retraites attribuées

**18 482** retraites attribuées (19 529 en 2022)

### Contrôle des prestations

#### Régime général

**4 457** dossiers de retraite personnelle

**2 407** dossiers de retraite de réversion

**260** dossiers d'allocations supplémentaires (Asi-Aspa) (Asi/Aspa)

#### Travailleurs indépendants

**212** dossiers de retraite personnelle

**1 058** dossiers de retraite de réversion

**3 271** dossiers de retraite complémentaire

### Païement des retraites

Plus de **3,26** milliards d'euros versés à 358 255 retraités (355 287 en 2022)

## FAITS MARQUANTS

## LA RÉFORME DES RETRAITES *et moi*

### ● 2023 : une année de réforme

L'actualité législative et réglementaire a été dense pour notre organisme qui a dû s'adapter et accompagner cet événement majeur auprès de ses équipes. Dans un premier temps, le projet de loi de la réforme des retraites a été présenté à l'ensemble du département en charge de la formation, des aspects juridiques et de la fraude. Rapidement après le vote du texte, un webinaire à destination de l'ensemble du personnel a été proposé : plus de 180 agents se sont connectés !

Par la suite, d'autres webinaires ont été organisés à destination des agents du processus retraite (carrière, retraite, contrôle...). Un journal de la réforme a vu le jour, permettant aux équipes d'accéder à un outil de synthèse des mesures, des textes parus, des apports dans le système d'information et des typologies de dossiers pouvant être traités.

Plusieurs rencontres ont également été organisées entre les équipes de terrain et les agents de direction afin d'échanger sur les pratiques, les impacts de la réforme des retraites et les éventuelles difficultés. L'ensemble du collectif s'est mobilisé pour nos assurés.

# Lutter contre le non-recours aux droits

Lorsqu'un assuré cotise pour sa retraite, ses cotisations lui ouvrent des droits auxquels il pourra prétendre au moment de son passage effectif à la retraite. Or, il s'avère que tous les assurés ne réclament pas tous leurs droits le moment venu. C'est ce que l'on appelle le non-recours aux droits. Les raisons de ce non-recours sont variées : non connaissance, complexité des démarches, difficultés dans l'accès aux dispositifs...



La branche retraite a développé un dispositif de "Recours et Accompagnement Aux Droits de l'Assurance Retraite", nommé "démarche RADAR" qui s'articule autour de trois leviers d'actions destinés à lutter contre le non-recours :

Détecter

Informar

Accompagner

Elle couvre les droits à la retraite (personnelle ou de réversion) et l'allocation de solidarité aux personnes âgées (Aspa).

## Payer le bon montant au bon moment

En 2023, en matière de lutte contre le non-recours, la Carsat s'est mobilisée pour :

- Informer et faire connaître son offre de service en matière d'accompagnement au passage à la retraite.
- Renforcer les démarches avec ses partenaires pour sécuriser le passage à la retraite des publics fragiles du territoire auvergnat.
- Mettre en œuvre des opérations de ciblage d'assurés, notamment celles portant sur les prestations Aspa et pension de réversion, ainsi que sur les assurés SNCF identifiés comme potentiellement en situation de non-recours sur les droits propres.

## ZOOM SUR le renforcement de la collaboration entre services en faveur de la détection des publics en situation de fragilité

Le public en situation de fragilité concerne plusieurs types de situations : les assurés fragilisés par la maladie, par un éloignement géographique, par une précarité financière, par une rupture de droit ou encore les publics bénéficiaires de minimas sociaux.

En 2023, la Carsat Auvergne a renforcé les interactions entre ses services pour détecter au mieux les situations de fragilité et orienter vers le bon interlocuteur afin de pouvoir apporter des réponses, un accompagnement pertinent et efficient.

L'enjeu est de pouvoir offrir un service de qualité et attentionné envers ces publics qui ne sont souvent pas autonomes dans les démarches et peu ou mal informés sur les droits et dispositifs.

Le rôle de la Carsat Auvergne est de veiller à ce que chaque assuré bénéficie des prestations auxquelles il a le droit.

79 assurés contactés par mail ou téléphone pour l'Aspa

157 assurés contactés par courrier pour l'obtention du droit propre (retraités SNCF avec des trimestres cotisés au Régime général)

161 signalements en interne entre le Service social et la retraite

# Accompagner les seniors

La Carsat développe une politique d'action sociale dynamique en faveur du bien vieillir qui s'inscrit dans les objectifs des politiques publiques de prévention des effets du vieillissement.

## ACCOMPAGNER INDIVIDUELLEMENT... ...avec des aides diversifiées

La Carsat accompagne les retraités du régime général non dépendants (relevant des GIR\* 5 et 6), pour leur proposer des aides diversifiées couvrant différents aspects de la prévention, de l'environnement et du cadre de vie de la personne fragilisée. Ces aides sont proposées tout au long de la vie à la retraite en fonction des besoins et du niveau de fragilité de la personne âgée.

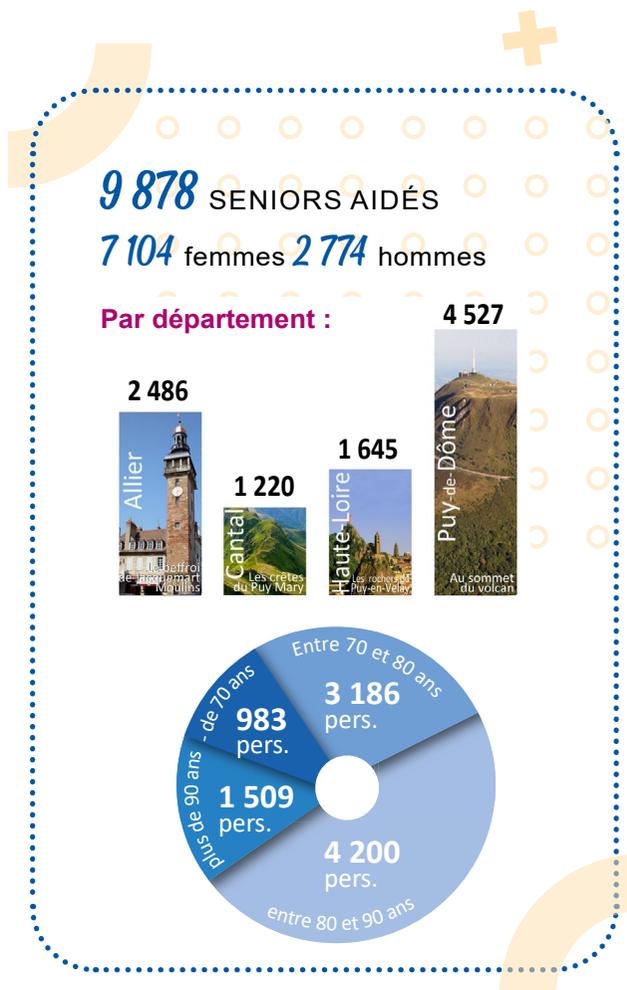
Le déploiement d'OSCAR (Offre de Services Coordonnée pour l'Accompagnement de ma Retraite) qui avait débuté en 2021, s'est finalisé en 2023.

La prise en charge dans le cadre d'OSCAR offre une amélioration continue de la qualité de service, un

accompagnement personnalisé du retraité, un suivi optimisé des plans d'aide les plus diversifiés par un coordinateur dédié et des échanges renforcés entre les partenaires et avec la caisse.

Ce dispositif est basé sur une évaluation globale des besoins des retraités qui s'effectue au domicile par des évaluateurs conventionnés avec la Carsat. Ils préconisent des aides diversifiées dans le cadre d'un Plan OSCAR et / ou d'un plan d'Aides Personnalisés (PAP).

\* niveau de perte d'autonomie d'une personne âgée, le niveau 6 est le plus faible.



## ...pour des situations de "rupture"

Pour des situations dites de rupture, la Carsat propose un accompagnement plus spécifique. Le dispositif OSCAR Temporaire comprend l'Aide au Retour à Domicile après Hospitalisation – ARDH et l'aide aux situations de rupture – ASIR. Le déploiement est calqué sur celui des OSCAR de droit commun.

### L'OSCAR Temporaire

- **PERMET** de faciliter le retour à domicile de la personne à l'issue d'un séjour dans un établissement de santé.
- **ACCOMPAGNE** temporairement des personnes fragilisées suite à la perte d'un proche vivant au domicile du demandeur, au placement d'un conjoint ou d'un proche vivant au domicile du demandeur et à un déménagement.



**75** ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ  
CONVENTIONNÉS EN 2023

## FAITS MARQUANTS

- L'aide à l'amélioration du logement et du cadre de vie existante depuis de très nombreuses années s'est arrêtée fin 2023.
- En avril 2023, en partenariat avec le Conseil Départemental du Puy-de-Dôme, la Carsat a lancé le déploiement du dossier de demande d'aides à l'autonomie pour les personnes âgées à domicile - DAA. Pendant l'année, nous avons travaillé avec les autres conseils départementaux pour élargir les territoires de mise en œuvre.



Présentation du dossier commun d'Aide à l'autonomie en partenariat avec la MSA Auvergne et le Conseil départemental du Puy-de-Dôme, aux Conseils départementaux de l'Allier, du Cantal et de la Haute-Loire. Novembre 2023

- En interne, le Pôle Soutien à Domicile participe au développement des synergies avec différents secteurs :

- ▶ avec le Service social, et les services de la retraite sur la thématique "Non recours / publics fragiles"
- ▶ avec le service des risques professionnels sur la thématique "La prévention dans et par les services d'Aide à Domicile"

- En externe, afin de diffuser de l'information sur les différentes prestations proposées par la Carsat, il prend part à des actions telles que "Les RDV de la Retraite" avec l'Agirc-Arrco en juin et en octobre, "La Semaine Bleue 2023" du CCAS de Clermont-Ferrand lors de la journée des aidants du 6 octobre, le Salon "Seniors oui et alors !" organisé par CLIC Gérontonomie Clermont Métropole...



## ACCOMPAGNER COLLECTIVEMENT : SUBVENTIONS ET PRÉVENTION POUR LES RETRAITÉS AUTONOMES

La Carsat par le biais de la Commission d'action sanitaire et sociale (CASS) accorde des prêts à taux zéro et des subventions en faveur du bien vieillir : projets pour lieux de vie collectifs, actions locales... Elle propose des actions collectives de prévention pour les retraités encore autonomes avec la collaboration de partenaires.

### Prévenir collectivement

Les actions portées ou financées par la Carsat, visent trois cibles :

- ▶ l'ensemble des retraités installés à la retraite,
- ▶ les nouveaux retraités afin de favoriser le plus tôt possible les prises de conscience,
- ▶ les retraités en fragilité, ainsi que les retraités des territoires fragiles en zone blanche.



Plus de **2018 277 €** ont été accordés sur décision de la Commission d'Action Sanitaire et Sociale (Cass)

**494 actions financées** qui ont permis à plus de **12 300 retraités** de bénéficier d'actions du bien vieillir

**La Carsat a contribué à hauteur de 717 390 € pour l'ensemble de ces Actions Collectives de prévention**

## FAITS MARQUANTS

### ● Les actions portées et déployées par le service Action sociale retraite de la Carsat

#### Gym À Dom

*Retraités en démarrage de perte d'autonomie et ne pratiquant pas d'activité physique.*

Les résultats sont encourageant et des ateliers collectifs ont même pu être créés afin de permettre à chacun de sortir de l'isolement et de créer du lien social.



#### Bienvenue À la Retraite

*Nouveaux retraités et actifs en fragilité proche de la retraite.*

Cette offre, lancée au cours du deuxième semestre 2022, s'est poursuivie en 2023. Le travail en synergie avec le département retraite a permis d'animer le module "mes démarches à la retraite" intégrant des données fiabilisées permettant aux futurs retraités participants de mieux anticiper leur parcours.



**50** retraités bénéficiaires

**84 %** des bénéficiaires ont repris une activité physique après cet accompagnement

+ de **120** nouveaux retraités ont pu participer aux **14** ateliers répartis sur les **4** départements

## FAITS MARQUANTS

### ● Les partenariats de promotion du Bien Vieillir

#### Ligue d'Athlétisme Aura

*Déploiement à Aurillac dans le Cantal du programme CAP FORM SENIOR en partenariat avec Ag2r.*

Initiée en 2022 à Vichy, avec une très belle fréquentation, cette 2<sup>ème</sup> édition organisée dans un département plus rural a rencontré un vif succès. Tout un panel d'animations a rythmé le second semestre sur les deux agglomérations avec différents formats : Lundis de la forme (mini-conférences et initiation à la marche nordique), caravane de la forme (une dizaine de stands d'initiation à différentes pratiques d'activité physique), marches nordiques hebdomadaires...

**+ de 90 participants**  
(record de fréquentation  
en région  
Auvergne-Rhône-Alpes)

#### Collectif RéseautAGE de l'INRAE

*Contribution à la réussite du projet "Végétalisation de l'assiette des Seniors" qui a apporté aux seniors des informations scientifiques et pratiques pour végétaliser leur assiette en toute sécurité.*

Un pari réussi par RéseautAGE avec l'organisation d'une Conférence ayant réuni plus de 150 personnes, suivie de trois cinés-débats/ateliers cuisine dans les territoires qui vont donner suite à la publication de carnets de recettes (financement Conférences des Financeurs du Puy-de-Dôme).

**+ de 150 personnes**  
réunies lors  
d'une conférence

#### Carsat Rhône-Alpes

*Proposition aux retraités auvergnats de l'offre « Entretien Conseil en prévention » de nos collègues Rhône-alpins.*

Cette offre par emailing, proposée sur la Haute-Loire, le Cantal et le Puy-de-Dôme, consiste à l'issue d'un auto-questionnaire à l'envoi d'un bilan prévention écrit automatisé. Les scores les plus à risque reçoivent ensuite la proposition d'un entretien téléphonique réalisé par un psychologue du Pôle Prévention Seniors de la Carsat Rhône-Alpes dédiée au "coaching" en prévention. Le psychologue, dans le cadre d'un dialogue avec le retraité, est amené à faire des préconisations en prévention pour permettre à la personne d'intégrer davantage les comportements favorables au Bien vieillir.

**508 questionnaires**  
et 103 entretiens

#### Le renforcement des nouveaux partenariats : Partage 1 Toit

*Dispositif de cohabitation intergénérationnelle encadré permettant aux retraités disposant d'une chambre disponible de la proposer à un étudiant.*

Ce service proposé sur l'agglomération clermontoise s'est étendu sur tout le Puy-de-Dôme et travaille à s'implanter sur l'agglomération Vichyssoise. Membre du Comité de pilotage, la Carsat a soutenu activement le développement en 2023 du service avec un soutien financier, l'organisation d'une conférence dans ses locaux en partenariat avec la Mutualité Fonction Publique (88 participants) et l'invitation à plusieurs événements Grand Public (Cap Form, salons Seniors, ...).

### ● Appui aux partenaires

Participation à la déclinaison régionale du Plan National Antichute visant la réduction de 20% du nombre de chutes mortelles chez les seniors pilotée par l'Agence Régionale de Santé Aura : contribution au recensement des actions existantes, rédaction de fiches actions, définition et suivi des indicateurs,...

## LIEUX DE VIE COLLECTIFS : ACCOMPAGNER, CONSEILLER ET ORIENTER LES PORTEURS DE PROJETS

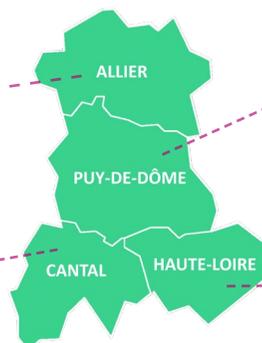
**1 227 433€**

(927 433€ de subvention et 300 000€ de prêt sans intérêt) ont été accordés à **10 projets** pour des demandes d'équipement, de rénovation, de création d'établissements d'hébergements collectifs non médicalisés de type résidences autonomie ou habitats seniors regroupés.

**418 logements** concernés dont **25 créations**

**Allier** : travaux de modernisation et équipement de deux résidences autonomie, rénovation d'un espace d'animation, équipement de l'espace commun d'un habitat inclusif

**Cantal** : extension d'un Pôle animation Seniors



**Puy-de-Dôme** : études préalables, rénovation et équipement pour quatre résidences autonomie

**Haute-Loire** : création d'un habitat inclusif, de l'équipement d'une résidence autonomie et d'un habitat composé de logements et d'espaces communs



## ZOOM SUR : Solutions innovantes et Silver Economie

Face au vieillissement sans précédent de la population, de nouvelles solutions de prévention doivent être développées en complémentarité des offres "classiques". La Carsat Auvergne accompagne ainsi le développement de solutions innovantes complémentaires sous deux axes :

### Le soutien d'initiatives locales

- Expérimentation d'un dispositif d'animation par réalité virtuelle dans quatre résidences autonomie qui a permis d'apprécier l'intérêt des seniors sur ce dispositif innovant et son utilité comme support d'animation, de dialogue mais aussi de changement de regard par les aidants professionnels sur les retraités qu'ils accompagnent au quotidien
- Financement d'une expérimentation d'un dispositif de visioconférence utilisant le téléviseur et le téléphone fixe du retraité dans une double optique de facilitation d'usage et de développement durable

L'expérimentation de solutions validées nationalement par l'accélérateur Viva Lab Ont été ainsi engagées sur la fin d'année le déploiement de :

- "Share Ami" sur la Haute-Loire, service de mise en relation de retraités avec de jeunes étudiants étrangers souhaitant converser en français
- "C-Diet", sur l'Allier, plate-forme de suivi nutritionnel
- "My Juggad", sur tout le territoire auvergnat, une offre d'accompagnement à la mobilité résidentielle

# PROTÉGER LA SANTÉ

## Accompagner les assurés fragilisés



Le Service social de l'Assurance maladie accompagne les assurés fragilisés qui rencontrent des difficultés sociales du fait de leur maladie, d'un accident ou encore d'un arrêt de travail.

Il intervient, le plus tôt possible, pour prévenir les risques d'aggravation de la situation sociale ou professionnelle des assurés les plus fragiles, en les accompagnant afin de leur garantir un meilleur accès aux droits et aux soins. Présentes sur l'ensemble du territoire auvergnat, les équipes du Service social sont sollicitées pour leur expertise complémentaire à l'accompagnement proposé par les autres services de l'Assurance maladie et de l'Assurance retraite.

### En Chiffres

301

42 points d'accueil

10 665 entretiens lors des permanences sur rendez-vous

65 agents

#### Echelon régional :

1 responsable régionale, 2 chargées de mission, 1 référente SI, 1 CSAM\*

Unités départementales : 5 managers, 45 assistants de service social, 10 CSAM\*

8 009 assurés accompagnés

(Allier : 1 951, Cantal : 1 154, Haute-Loire : 1 531, Puy-de-Dôme : 3 373)

→ 7 801 individuellement

→ 208 collectivement

27 045 entretiens individuels

menés par les assistants de Service social (Allier : 5 833, Cantal : 3 778, Haute-Loire : 5 311, Puy-de-Dôme : 12 123)

16 actions collectives

9 154 appels entrants

120 assurés issus des signalements "Publics fragiles" ont été reçus et pris en charge par le Service social

35 assurés détectés par le Service social ont été signalés et orientés vers les services internes

\* Conseillers services Assurance maladie



### LA SATISFACTION DE NOS ASSURÉS

93,1 % des assurés sont satisfaits de l'accompagnement du Service social

#### Accueil téléphonique :

91,5 % sont satisfaits de la compréhension de leur situation personnelle et 94,5 % reconnaissent l'amabilité de leur interlocuteur

#### Rendez-vous :

93,7 % sont satisfaits de la prise en compte de leur situation, 96 % sont satisfaits de l'écoute attentive et 95,5 % de la confiance établie

95,8 % des répondants accompagnés dans le cadre de la prévention de la désinsertion professionnelle (PDP) sont satisfaits de l'accompagnement du Service social.

(Source : résultats enquête de satisfaction 2023, 3 quadrimestres, échantillon de 649 répondants)



## Axes d'intervention

Spécialisé en santé, le Service social accompagne et aide les assurés rencontrant des difficultés à gérer l'impact que peut avoir un changement dans leur état de santé sur leur vie personnelle ou leur activité professionnelle.

### La prévention de la désinsertion professionnelle (PDP)

Le Service social accompagne, par la mise en place d'actions de remobilisation, les assurés en arrêt de travail et/ou en risque de non-retour à l'emploi du fait de leur situation de santé. La priorité de cet axe repose sur le maintien de l'assuré à son poste de travail.

**LE  
SAVIEZ-  
VOUS?**



#### → Partenariat **entre le Service Social et les Services de Santé au Travail**

Dans le cadre de la Loi santé au travail, les Services de Santé au Travail ont l'obligation de créer des cellules PDP. Ainsi, en Haute-Loire, l'AIST\* a mis en

place une cellule "Maintien en emploi" à laquelle le Service social participe mensuellement. Cette cellule est coordonnée par un médecin du travail et composée, pour l'AIST, d'une coordinatrice maintien en emploi, d'un assistant administratif, d'un ergonome, d'une psychologue du travail et

d'une assistante sociale. Une psychologue du travail de Cap emploi et deux assistantes sociales du Service social participent également à la cellule.

Notre Service social apporte son expertise professionnelle au sein de cette instance, notamment pour évaluer les situations et proposer un accompagnement aux assurés en arrêt de travail qui expriment des fragilités de santé pour lesquelles le retour à l'emploi peut être compromis.

Le déploiement de cette instance démontre la richesse du partenariat local et la place accordée à chaque participant fait l'objet d'une attention bienveillante de chaque acteur.

\* Association Interprofessionnelle de Santé au Travail

**5047** assurés ont bénéficié d'une intervention du Service social en individuel et **208** d'une action collective

**18 610** entretiens réalisés

Sur les **2 617** salariés accompagnés, **25,79%** ont pu être maintenus dans l'emploi et **20,48%** sur le marché du travail

**1 365** orientations du Service Médical dont **287** sur l'axe PDP

31

**2 827** personnes accompagnées

**8 435** entretiens réalisés

**335** orientations du Service social vers la Mission Accompagnement en Santé

**287** orientations du Service médical sur l'axe SPS

### La sécurisation des parcours en santé (SPS)

Les équipes du Service social accompagnent, dans leur parcours :

- **Les personnes en renoncement aux soins** qui présentent des freins psychosociaux et/ou une situation sociale complexe.
- **Les personnes atteintes de pathologies lourdes**, invalidantes ou évolutives, notamment les assurés identifiés en difficulté sociale à la suite d'une sortie

d'hospitalisation et les nouveaux retraités en situation de fragilité liée à leur santé.

Les assistants sociaux et conseillers services Assurance maladie (CSAM) communiquent aux assurés des messages de prévention santé, des informations sur les ressources existantes en matière d'aide aux aidants et assistent les assurés pour faciliter leur accès au numérique.

## FAITS MARQUANTS

### ● 17 octobre - Première journée régionale collaborative entre le Service social et les Missions d'Accompagnement Santé des CPAM des 4 départements auvergnats

🛠️ Co-construction commune

🎯 Renforcer et dynamiser notre partenariat afin de favoriser l'accès aux droits et le recours aux soins pour l'ensemble de nos assurés

💡 Améliorer la connaissance des missions et rôles de chacun pour favoriser un travail en transversalité et proposer des plans d'actions concrets pour développer notre collaboration et assurer une prise en charge efficiente de nos publics.



321

## ZOOM SUR "L'arrêt de travail, l'emploi et moi, et moi, et moi" : une action collective innovante !

Interview de Dominique AMEIL, assistante de service social

### A qui s'adresse cette action collective et quels en sont les objectifs ?

Elle s'adresse aux assurés en arrêt de travail pour lesquels une reprise de travail dans l'entreprise n'est pas envisageable et qui recherchent des solutions pour leur avenir professionnel. Cette action s'inscrit dans le cadre de notre partenariat avec la conseillère en évolution professionnelle (CEP) de Cap emploi. L'action réunit un groupe d'une dizaine de personnes accompagnées par le Service social et / ou par la CEP.

Les objectifs sont de retrouver confiance en soi, en ses capacités en identifiant ses ressources personnelles, d'accéder à des informations sur les droits, les dispositifs potentiels, agir sur la durée de l'arrêt de travail, permettre une reprise de confiance en l'avenir, savoir parler de son handicap dans un cadre professionnel en lien avec ses compétences. Sept séances ont ainsi été organisées.

### Pouvez-vous illustrer le déroulement d'une séance ?

Dans le cadre de la semaine européenne pour l'emploi des personnes handica-

pées, les membres du groupe ont pu participer à une journée maintien dans l'emploi et conseil en évolution professionnelle organisée par Cap emploi. Un retour a été fait à la séance suivante et a permis d'aborder les questions autour des mesures favorisant le maintien en l'emploi. Par ailleurs, afin de mettre en évidence les qualités et les sensibilités des participants qui pourraient les guider dans leur choix professionnel, un jeu de cartes créé par un partenaire extérieur a été utilisé pour valoriser les différentes formes d'intelligences : intelligence d'action, scolaire, environnementale, méthodologique.

### Quel bilan faites-vous de vous de cette action ?

Cette action a conforté et enrichi le partenariat avec Cap emploi. Les participants ont apprécié la complémentarité des deux services au niveau des réponses apportées et des solutions recherchées. Ces séances ont permis le renforcement du lien social et l'entraide entre participants. Compte tenu de ce bilan très positif, cette action sera reconduite en 2024.

# PROTÉGER LA SANTÉ



## Accompagner les entreprises pour la santé et la sécurité de leurs salariés

La Carsat Auvergne assure une mission de conseil, d'expertise et d'information avec un objectif prioritaire : aider l'entreprise à préserver la santé, la sécurité des salariés et améliorer leurs conditions de travail.

### BAISSE DES SUBVENTIONS PRÉVENTION EN 2023

L'année 2023 a été marquée par d'intenses négociations nationales qui n'ont pas permis d'aboutir à la signature d'une Convention d'objectifs et de gestion (COG). Cette situation a eu pour impact des budgets à hauteur de 80% des budgets consommés en 2022. Cela n'a pas été sans conséquence sur nos subventions prévention aux entreprises et explique leur baisse en 2023.



### ENQUÊTE DE SATISFACTION

Comme chaque année, le service prévention des risques professionnels a questionné les entreprises qui ont bénéficié d'une subvention prévention pour connaître leur avis sur la prise en charge de leur demande.

**87** répondants

**89%** sont satisfaits des équipements financés\*

**+ de 90%** des répondants recommanderaient nos services\*

\*Personnes ayant donné une évaluation comprise entre 8 et 10, 10 étant la note maximale de satisfaction.

**42 802** établissements en 2023

**344 043** salariés

**1 726** établissements visités en 2023  
(soit 4% des établissements de la région Auvergne)

Les risques professionnels en 2022 :

**11 588** Accident du travail

**1 409** Accident de trajet

**1 088** Maladies professionnelles

**149** subventions prévention versées  
pour un budget de 1 460 837€

dont **44** subventions prévention BTP  
pour 545 045€

**34** contrats de prévention signés pour  
un budget de 893 114€



## FAITS MARQUANTS

### ● L'amélioration de la coordination des enquêtes à la suite d'accidents du travail mortel

La Caisse nationale d'Assurance maladie a souhaité déployer un nouveau programme pour mieux coordonner les enquêtes à la suite d'accidents du travail mortel.

Les caisses régionales peuvent faire procéder à toutes enquêtes qu'elles jugent utiles en ce qui concerne les conditions d'hygiène et de sécurité. Ces enquêtes sont effectuées par les ingénieurs-conseils et les contrôleurs de sécurité (art L422-3 du code de la Sécurité sociale). Dans le cas des accidents mortels ces enquêtes sont systématiques et leurs résultats sont stockés dans une base de données nationales gérée par l'INRS, appelée EPICEA.

L'enquête réalisée par le service prévention des risques professionnels de la Carsat a donc pour objectif d'évaluer les risques afin d'éviter que l'accident se reproduise. La Carsat notifie dans ce sens des préconisations à l'entreprises pour réduire les risques à l'origine de l'accident.

De son côté, la Caisse primaire d'Assurance maladie réalise une enquête afin de reconnaître le caractère professionnel de l'accident. L'enquête de

la CPAM n'est donc pas de la même nature. Néanmoins, les interventions successives de la Carsat et de la CPAM pouvaient être source d'incompréhension auprès des employeurs.

Ainsi, le programme national "prévention AT - AT mortel" qui a débuté en septembre 2023, consiste à systématiser la coordination entre les Carsat et les CPAM en cas d'accident de travail ou de trajet mortel. Pour chaque accident du travail, une visite conjointe Carsat/CPAM est organisée dans l'entreprise pour expliquer au chef d'entreprise les rôles et les missions de la Sécurité sociale ainsi que les suites possibles de l'accident.

Il y a eu en France en 2022 :

**738** accidents de travail mortels dont  
421 malaises et  
96 en déplacement pour l'entreprise

**286** accidents de trajet mortels  
dont 217 pendant  
la conduite d'un véhicule

En moyenne en Auvergne, **20** accidents  
de travail et de trajet mortels  
sont déclarés chaque année

34

## TÉMOIGNAGE

### Comment s'est passée la coordination avec les CPAM ?

**Mathieu Boissy**

Dès la prise de connaissance de l'action Prévention AT / AT mortel, la Carsat a réuni les quatre CPAM auvergnates pour échanger sur les attentes de cette action.

Dès cette première réunion, les cinq caisses ont défini les modalités d'échange pour rendre fluide la mise en place des coordinations et des visites communes.

Immédiatement après la publication de la lettre réseau, la Direction Référente de la Réparation Auvergne (D2R) Rhône-Alpes a mis en place des réunions en distanciel tant pour veiller à la bonne mise en place de l'action que pour initier un espace d'échange et de remontée des points bloquants.

La période de septembre à décembre 2023 a permis de tester et d'ajuster nos pratiques. La gestion des cinq premiers sinistres mortels a reçu un accueil positif tant de la part des chefs d'entreprise (par la réduction du nombre de prises de contact) que par les enquêteurs CPAM et les préventeurs Carsat (par la complétude des prises d'information grâce aux échanges).



# Tarifer la sinistralité des entreprises

Chaque année, la Carsat calcule et notifie aux employeurs le taux de cotisation AT-MP (accidents du travail et maladies professionnelles) relevant de sa circonscription géographique et à ceux de la Guyane.

## SUIVRE ET ALIMENTER LES COMPTES EMPLOYEURS

Cette mission de tarification AT-MP consiste à assurer la tenue et l'alimentation des comptes employeur en enregistrant tous les éléments financiers (salaires des salariés, dépenses engagées par les CPAM).

Le calcul du taux se fait au regard des dépenses pour indemniser ces accidents, maladies et ainsi couvrir les risques encourus par les salariés du régime général selon les secteurs d'activité.

35|

### LE SAVIEZ-VOUS?



Une campagne nationale a été déployée auprès des employeurs afin de promouvoir l'adhésion au compte AT/MP : mailing à grande échelle, publications sur les réseaux sociaux, parution d'article dans la newsletter "3 minutes entreprises" de l'Assurance Maladie...



En 2023, plus de **71%** d'entreprises ont adhéré au service "notification dématérialisée" en Auvergne contre 68% au niveau national.

### Gestion des contestations :

*Auvergne*

**80 recours gracieux** (contestation taux, classement, imputations, dépenses prises en compte)

**126 exécutions de justice** (après contestation auprès de la CPAM à la suite d'un rejet ou une prise en charge d'un sinistre et également sur des décisions du pôle tarification)

**4 recours** formulés auprès de la Cour d'Appel d'Amiens

## En Chiffres

Nombre de sections d'établissements notifiées

Auvergne : **45 135**

Guyane : **6 681**

Mises à jour du fichier employeurs

Auvergne : **6 098**

Guyane : **1 309**



Nombre d'AT et MP imputées ou non sur les comptes employeurs

Auvergne : **18 010** déclarations accident du travail traitées et **1 514** maladies professionnelles

Guyane : **1 135** déclarations accident du travail traitées et **25** maladies professionnelles



## FAITS MARQUANTS

### ● Accompagner la montée en compétence

En fin d'année 2022, le service Tarification a accueilli deux nouvelles collaboratrices au sein de l'équipe. Leur montée en compétence s'est effectuée à travers le parcours de formation institutionnel "Startech Tarification". Un an après, nous avons le plaisir de les féliciter pour l'obtention du diplôme Certificat de Qualification Professionnel Tarification.



**Christelle Perine et Sabrina Ferreira :** "Arrivant d'un secteur d'activité différent, nous avons pu découvrir le département des risques professionnels et plus particulièrement le service tarification.

Curieuses et avec l'envie de relever le défi, nous avons hâte d'apprendre le cœur du métier afin de traiter les dossiers en autonomie. Nous nous sommes senties bien accompagnées et soutenues tout au long du processus par notre tutrice mais aussi l'équipe."



**Magalie Sangermani :** "Le tutorat a été pour moi une expérience enrichissante. Dans un premier temps, je me suis interrogée sur ma capacité à gérer le tutorat de deux stagiaires et ma charge de travail. Finalement, avec une bonne organisation et l'entraide de mes collègues, j'ai pu mener à bien cette mission

sans négliger aucune des tâches qui m'étaient confiées."

### ● Participation à la rencontre "C'Util"

Le 13 octobre 2023 s'est tenu le club utilisateur "C'Util" piloté par le comité Net-entreprises Auvergne. Avec la participation des différentes institutions (Pôle emploi, DG-FIP\*, CPAM, Carsat, MSA...) cette rencontre à destination des employeurs a été riche en échange. L'objectif portait sur la fiabilisation des déclarations sociales nominatives via le compte net-entreprise (Compte Rendu Métier, Suivi DSN...).

Un véritable succès !

\*Direction générale des Finances publiques



### ● Promouvoir nos rôles et missions à nos partenaires

Tout au long de l'année 2023, nous avons organisé des réunions afin de présenter notre activité aux différents services des CPAM (RCT, service juridique, pôle reconnaissance AT/MP), aux médecins collaborateurs ainsi qu'aux animateurs de la prévention lors d'un forum dédié.

Un bilan positif et une large satisfaction de nos publics.



# RELATION AVEC LES USAGERS



## La Carsat aux côtés de tous ses publics

**Solidarité, service public, proximité, conseil : la Carsat propose plusieurs canaux de contact et développe son offre de service pour que chaque assuré puisse à tout moment bénéficier d'information, de conseils personnalisés et effectuer ses démarches.**

### UN MAILLAGE TERRITORIAL ESSENTIEL

Chaque usager doit pouvoir trouver un point d'accueil près de chez lui. Pour cela, en plus d'une présence renforcée à travers diverses actions (forum, focus groupes, actions collectives, réunions d'information...) nous pouvons nous appuyer sur notre réseau d'agences et nos permanences, ainsi que sur le réseau France services présent en Auvergne.



371

### **ZOOM SUR** les dispositifs conseil retraite proposés aux entreprises et partenaires

La Carsat réalise des réunions d'informations collectives en entreprise afin de sensibiliser les salariés et les personnes ressources au sujet de la retraite en abordant les points majeurs de la législation et de l'offre de services : calcul de la retraite, hypothèse d'âges, différents dispositifs de départ, promotion des services en ligne... L'accompagnement conseil peut également s'adresser à des groupes de publics ayant des besoins spécifiques.

La mise en place du département Communication et Relation de services en septembre 2023 met au cœur de son activité la relation, le conseil auprès de nos assurés et de nos partenaires retraite. Sa création permet ainsi de développer et de structurer l'activité partenariat retraite, nous offrant des perspectives prometteuses pour 2024 !

**12** réunions d'information retraite en entreprise  
**46** réunions à destination de  
**1024** demandeurs d'emploi dans le cadre du partenariat avec France travail (Pôle emploi en 2023)



## UNE OFFRE DE SERVICES EN LIGNE PERSONNALISÉS ET SÉCURISÉS

Le site [www.carsat-auvergne.fr](http://www.carsat-auvergne.fr) s'adresse à tous nos publics. L'objectif est de fournir des informations claires et de partager les dernières actualités de notre organisme pour que les assurés, les entreprises et nos partenaires trouvent les informations dont ils ont besoin.

Près de **6 500**  
visiteurs en moyenne  
par mois

## RADIO, TÉLÉVISION ET PRESSE ÉCRITE : NOTRE PRÉSENCE DANS LES MÉDIAS DE PROXIMITÉ

Maintenir une présence régulière dans les médias locaux permet à la Carsat de se positionner en tant qu'organisme de proximité et d'entretenir sa notoriété.

## RÉSEAUX SOCIAUX : TOUTE NOTRE ACTUALITÉ À SUIVRE SUR LINKEDIN

Par l'intermédiaire de publications variées (événements, offres d'emploi, offres de services...) nous développons notre notoriété sur le territoire auvergnat.

**3 522** abonnés\*

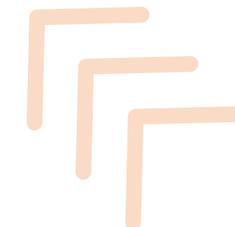
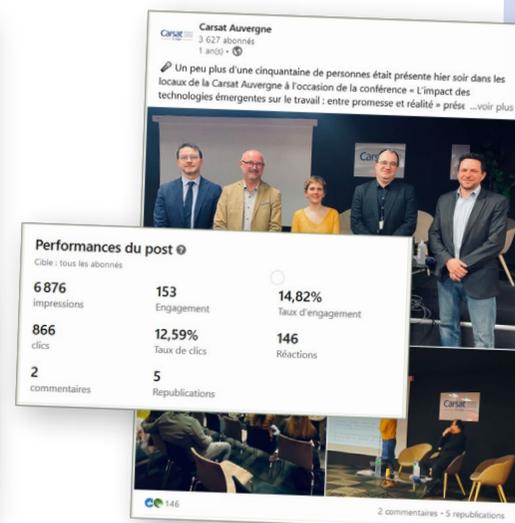
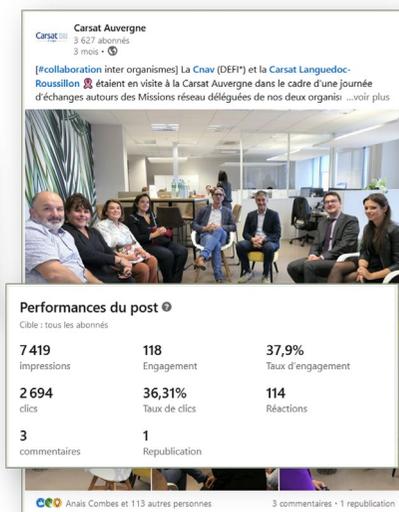
**+ 1 246** abonnés sur la page (+ 868 en 2022)

**149** publications

**17,17%** taux d'engagement moyen par post

\*au 31 décembre 2023

38|



# CONTACTS

- *VOUS ÊTES UN ASSURÉ*

## Retraite

📞 3960 (service gratuit + prix appel)

Services en ligne, conseil et inscription à Mon agenda retraite :

[www.lassuranceretraite.fr](http://www.lassuranceretraite.fr)

## Service social

📞 3646, dites "Service social" (service gratuit + prix appel)

ou via votre compte ameli.fr

- *VOUS ÊTES UNE ENTREPRISE*

## Prévention des risques professionnels

📞 04 73 42 70 19

## Tarification entreprises

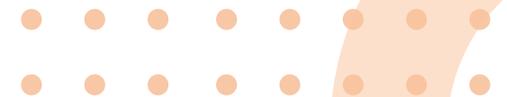
📞 3679 (service gratuit + prix appel)

## Données sociales

📞 09 74 75 76 63 (service 0,15 €/min + prix appel)

## Information et conseil retraite

partenariat-retraite@carsat-auvergne.fr



**Carsat Auvergne**  
5 rue Entre les Deux Villes  
63036 Clermont-Ferrand Cedex 9

[www.carsat-auvergne.fr](http://www.carsat-auvergne.fr)



**Carsat** Retraite  
& Santé  
au travail  
— Auvergne —

The logo for "la sécurité sociale" features a green arch above the text. The text "la sécurité sociale" is in a bold, sans-serif font, and "Agir avec vous" is in a smaller, italicized font below it.

la sécurité  
sociale  
*Agir avec vous*