2024

RAPPORT D'ACTIVITÉ

ET RELATION AVEC LES USAGERS

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

Carsat Retraite & Santé au travail
Auvergne

ÉDITO

JEAN-CHRISTOPHE CRULLI

Directeur

La Carsat Auvergne œuvre avec implication pour rendre le meilleur des services à ses publics. Nous souhaitions que l'année 2024 s'inscrive dans cette constance. Ce fut le cas. À ce mot, nous pourrions ajouter endurance. En effet, avec humilité et fierté, notre organisme a continué de se transformer en profondeur. Parfois avec des difficultés, souvent avec des doutes, mais toujours avec pragmatisme, nous avons œuvré pour rendre un service accessible, bienveillant et performant.

Quelques exemples viennent illustrer cet engagement :

- le respect de nos objectifs en termes de délais et de qualité pour les pensions de retraite dans un contexte de réforme législative et de transformations des outils ;
- l'implication forte dans l'accompagnement social vis-à-vis de nos publics les plus fragiles ;
- la constance de notre accompagnement dans la prévention des risques professionnels dans un contexte de discussions poussées pour la signature de la Convention d'Objectifs et de Gestion de la branche AT-MP ;
- un appui financier plus fort que jamais auprès de nos retraités les plus vulnérables ;
- la prise en charge d'une nouvelle mission avec notre contribution à l'expérimentation de la solidarité à la source préfigurant la Sécurité sociale de demain.

Ces succès sont dus à l'investissement de toutes et tous, et grâce à l'appui des métiers dits support (informatique, logistique, ressources humaines, contrôle de gestion, communication et tous ceux qui œuvrent pour coordonner nos organisations complexes) malgré un fort renouvellement des équipes. Si nous sommes un peu plus de 500, n'oublions pas que plus de 100 personnes ont été recrutées entre 2023 et 2024. Cette évolution constitue une profonde transformation pour notre organisme. Elle se déroule de manière transparente pour notre public.
Tout au long de ces pages, vous trouverez la confirmation de cette observation. Notre engagement s'inscrit au-delà des changements dans nos ressources : notre constance est notre fierté. Bonne lecture !

VIRGINIE GACHON

Présidente

Les bonnes actions de la Carsat Auvergne en 2024

En 2024, la Carsat Auvergne a continué de jouer un rôle crucial dans l'amélioration de la qualité de vie des retraités de la région, dans la prévention des risques professionnels en Auvergne, dans l'accompagnement social des personnes en difficulté dans chacun de nos quatre départements et dans la préparation, puis l'obtention de la retraite de nos assurés de notre ressort territorial. Cette première année pleine d'application de la réforme des retraites d'avril 2023 est aussi celle où le cycle de négociation des contrats pluriannuels de gestion s'est achevé avec le mandat que le Conseil d'administration m'a donné pour signer le CPG de la branche Risques professionnels.

En dépit des aléas, notre organisme a su inscrire dans la durée un haut niveau de satisfaction de nos publics comme le démontrent les différentes enquêtes. Le Conseil d'administration et les différentes commissions ont veillé dans un esprit de débat et de construction à ce que les différents engagements vis-à-vis du public auvergnat soient respectés.

De nombreuses démarches ont permis d'engager nos missions dans le niveau d'exigence toujours renouvelé de nos publics : déploiement des ateliers "Bienvenue à la retraite", actions de prévention des risques professionnels au sein du secteur médico-social, accompagnement des France services, réunions collectives animées par nos assistants de Service social pour les accidentés du travail. Autant d'actions et bien d'autres encore ont animé la Carsat en 2024.
Ces initiatives ont non seulement amélioré la qualité du service rendu à nos publics, mais ont également renforcé le tissu social de la région.
Que tous en soient remerciés !

Carsat Auvergne - Juin 2025 - Service Communication - Illustration Getty images - Adobe Stock - Impression : Carsat Auvergne

SOMMAIRE

4 LA CARSAT AUVERGNE PROCHE DE SES PUBLICS

- La Carsat Auvergne
- Les temps forts de l'année 2024
- Chiffres clés

9 GOUVERNANCE ET PILOTAGE

- Le Conseil d'administration
- Les commissions
- La direction

14 RESSOURCES HUMAINES, ENGAGEMENTS ET PERFORMANCE

- Un employeur engagé
- Notre système d'information
- Un organisme responsable
- Un organisme performant
- Résultats financiers

19 GARANTIR LA RETRAITE

- Régulariser la carrière des assurés
- Mise en qualité des référentiels
- Préparer la retraite
- Verser la retraite
- Accompagner les seniors

32 PROTÉGER LA SANTÉ

- Accompagner les assurés fragilisés

35 PRÉVENIR LES RISQUES PROFESSIONNELS

- Accompagner les entreprises pour la santé et la sécurité de leurs salariés
- Tarifer la sinistralité des entreprises

LA CARSAT AUVERGNE PROCHE DE SES PUBLICS

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**.

La Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail d'Auvergne

est un organisme de la Sécurité sociale 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

Préparer et verser la retraite

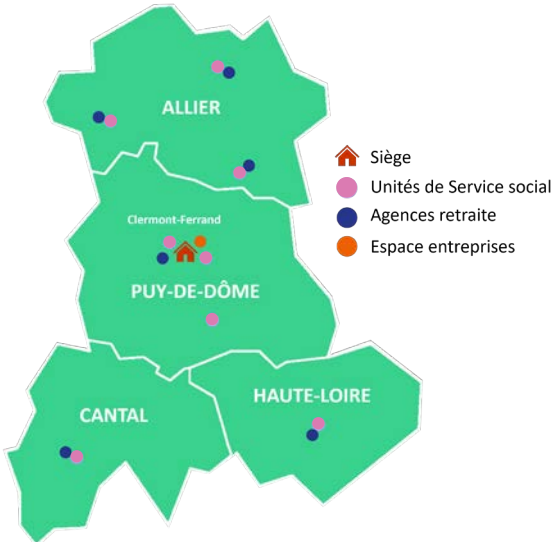
Accompagner les assurés fragilisés par un problème de santé

Agir pour le bien vieillir

Prévenir les risques professionnels, assurer la santé et la sécurité au travail

Notre présence sur le territoire auvergnat

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.
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 des relations partenariales essentielles.



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, service médical de l'Assurance Maladie et le réseau des Carsat) ;
- les organismes de retraite complémentaire ;
- les partenaires régionaux et départementaux (France Travail, Conseil régional, Conseils départementaux, CCI, la Dreets, SPSTI, Agefiph, Cap emploi…) ;
- le réseau France services, qui nous permet d'être au plus près de nos assurés.

6 agences retraite
20 points d'accueil retraite (PAR)
42 sites d'accueil du Service social
1 espace entreprises
103 espaces France services

Notre présence en ligne

Un site pour tous nos publics : carsat-auvergne.fr

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.

Un site actualisé régulièrement

6 500 visiteurs en moyenne par mois

257 319 pages vues

Réseaux sociaux : l'ensemble de notre actualité à suivre sur LinkedIn

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

LinkedIn

4 837 abonnés au 31/12/24

+ 1 315 abonnés sur la page

163 posts publiés

18,08 % taux d'engagement moyen par post

Présence médiatique

Maintenir une présence régulière dans les médias locaux permet de nous positionner comme organisme de proximité et d'entretenir notre notoriété.

LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE 2024

8 janvier

Dossier commun : signature d'une **convention de partenariat** entre le conseil départemental du Puy-de-Dôme, la MSA Auvergne et la Carsat Auvergne

6 et 7 février

La Direction de la Sécurité sociale (DSS), pilote du Dispositif ressources mensuelles (DRM) était en visite au Siège de la Carsat

9 au 11 février

Participation au **salon Dynamic's senior**, un événement consacré aux seniors et leurs aidants

8 mars

Le jury régional de la 5e édition **concours jeunes, solidaires et citoyens** s'est réuni à la Carsat pour évaluer les productions des élèves et étudiants des lycées participants

20 mars

Participation à la 14e édition du **Forum régional Emploi & Handicap**

26 mars

Conférence sur Les bienfaits de l'activité physique à destination de nos salariés et lancement de notre **programme de lutte contre la sédentarité "Carsat en cœur"**

8 avril

Démarrage des rencontres **Parlons des CPG**, invitant l'ensemble de nos collaborateurs à échanger avec l'équipe de direction autour des Contrats pluriannuels de gestion 2023-2027

27 mai

La première promotion de la Carsat Académie fait sa rentrée !

11 juin

Participation de notre Service social à la **journée partenaires** organisée par la CPAM du Puy-de-Dôme en présence de plus d'une centaine de travailleurs sociaux

24 juin

Sensibilisation de nos collaborateurs aux **risques routiers** dans le cadre de la semaine de la qualité de vie au travail et des conditions de travail

27 juin

Signature d'une **convention locale de partenariat avec l'OPPBTP** Auvergne-Rhône-Alpes, pour la prévention du risque de chute dans le secteur de la couverture et de l'étanchéité

3 septembre

Partenariat entre l'Agence régionale de santé (ARS), la Carsat Rhône-Alpes et la Carsat Auvergne, pour coordonner les actions de prévention des risques liés au vieillissement et de prévention des risques professionnels au sein des structures médico-sociales

2 octobre

Organisation d'un **Job dating** avec la Caf du Puy-de-Dôme, la CPAM du Puy-de-Dôme, et l'Urssaf Auvergne dans le cadre de la Semaine de l'emploi à la Sécurité sociale

8 au 10 octobre

Participation au salon **Préventica Lyon**, événement national de l'innovation en santé, sécurité et qualité de vie au travail

Préventica

13 octobre

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

7 novembre

Journée d'intégration
de 35 nouveaux embauchés

18 octobre

Visite de **Renaud Villard**, directeur général de l'Assurance retraite **et Damien Ientile**, directeur général de l'Urssaf Caisse nationale à la Carsat Auvergne

28 novembre

Participation d'une centaine d'animateurs prévention auvergnats de tous les secteurs économiques au **Forum de la prévention** organisé par notre Département des risques professionnels

13 décembre

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

12 décembre

Séminaire Interconnaissance avec le Conseil départemental du Puy-de-Dôme, afin de favoriser les échanges sur nos missions communes et de renforcer notre collaboration

CHIFFRES CLÉS DE LA CARSAT

532 salariés

25 membres du Conseil d'administration

3,6 milliards de prestations versées

359 886 **retraités payés** mensuellement

18 274 **nouvelles retraites attribuées**

10 668 **retraités aidés** au titre de l'Action sociale

7 907 **assurés accompagnés** par le Service social

1 653 **établissements** visités par le service prévention

47 380 **sections d'établissements auvergnats** notifiées dans le cadre de la tarification

Le Conseil d'administration

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.

Sa composition

La présidente et les vice-présidents

Virginie Gachon (Medef)
Présidente

Sandrine Canin (CFDT)
1e Vice-Présidente

Christophe Soupizet (CPME)
2e Vice-Président

Séverine Rigoux (FO)
3e Vice-Présidente
(élue en mars 2024)

21 administrateurs titulaires ayant voix délibérative

5 administrateurs titulaires ayant voix consultative

	Titulaires	Suppléants
	Représentants des assurés sociaux	
CGT	Éliane Garrido	*Pascal Fernandez*
	Brigitte Villodas	*Colette Masson*
CGT-FO	Colette Delaume	*Patrice Constantin*
	Séverine Rigoux (au 29/03/24)	*Thierry Coudert*
CFDT	**Sandrine Canin**	*Christian Michael Barth*
	Marie-France Josué (au 17/12/24)	*Non-désigné*
CFTC	Cristina Meslet	*David Gérard*
CFE-CGC	Philippe Javion	*Éric Baketou*
	Représentants des employeurs et des travailleurs indépendants	
MEDEF	Jérôme Chalaye	*Jérôme Auclair*
	Ka Youa Chassagne	*Sébastien Auzard*
	Virginie Gachon	*Laurent Serviere*
	Alain Menini	*Non-désigné*
	Non-désigné	*Rémi Juliat (au 23/10/2024)*
CPME	Corinne Cauwet	*Jean-Paul Vieyres*
	Christophe Soupizet	*Lise Vidal*
U2P	Jean-Paul Perrin	*Marie-France Giry*
	Représentants de la FNMF	
	Pierre Aubaile	*Nicolas Gayet*

Personnes qualifiées

Michel Beyssac
Marie-Noëlle Gaben
Jacques Lépinard
Isabelle Terrasse

Représentants de l'UNAF

Titulaire	Suppléant
Joël Gallet	*Serge Maffre*

Représentante du CPSTI

Valérie Cortial

Représantants du personnel

Employ. Titulaires
Frédéric Bréchaille (FO)
Yannick Laverne (FO)
Suppléants
Corinne Jacques (FO)
Virginie Jozat (FO)

Cadres Titulaire
Jérôme Ribette (CFE-CGC)
Suppléant
Nicolas Martel (CFE-CGC)

Son rôle et ses missions

Le Conseil d'administration oriente et contrôle l'activité de la Carsat Auvergne. Il vote les budgets et se prononce sur les rapports présentés par le Directeur. Il contrôle l'application des dispositions législatives et réglementaires par la Direction.

Les temps forts du Conseil d'administration en 2024

14 Mars

- Présentation des bilans CPG 2023 et de la feuille de route Carsat 2024
- Approbation du règlement intérieur des CTR (comités techniques régionaux)
- Approbation des budgets d'intervention d'Action sociale retraite 2024

20 Juin

- Nomination comme nouvelle administratrice de Séverine Rigoux et son élection comme nouvelle 3e Vice-présidente du Conseil d'Administration de la Carsat
- Présentation de la nouvelle répartition des sièges dans les Conseils d'administration
- Approbation des comptes de l'exercice 2023
- Approbation du rapport d'activité 2023

19 septembre

- Présentation du partenariat entre la Carsat Auvergne et France Travail

13 décembre

- Approbation du mandat à la Présidente pour signer le CPG AT-MP 2023-2028
- Approbation des budgets pour 2025

Tout au long de l'exercice, le Conseil d'administration s'est également tenu informé de l'évolution :

- de la situation de production ;
- de la trajectoire des différents CPG ;
- de la prise en charge du Dispositif Ressources Mensuelles (DRM) par la Carsat Auvergne ;
- des différents travaux immobiliers en cours au sein de la Carsat Auvergne.

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)

4 réunions

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.

"**2024 : dix ans de prévention de la perte d'autonomie**

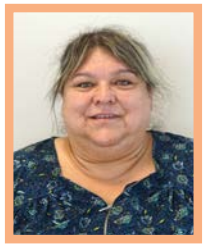
Il y a une dizaine d'années les principales caisses de retraite (Cnav, MSA, RSI) décidaient de mettre en commun leurs compétences et leurs activités en matière de prévention de la perte d'autonomie en créant l'interrégime "Pour bien vieillir".

Au fil du temps, d'autres partenaires ont rejoint la démarche et l'interrégime s'est structuré autour d'une mission claire : offrir à tous les retraités, quel que soit leur régime, des solutions adaptées en faveur du bien-vieillir.

Depuis sa création, tous les acteurs de l'interrégime sont animés par la même conviction : la prévention joue un rôle essentiel pour bien vivre sa retraite, et cette prévention doit commencer le plus tôt possible et se prolonger à chaque âge de la vie.

Le Conseil d'administration de la Carsat Auvergne, par l'intermédiaire de sa Commission d'action sanitaire et sociale, s'est associé depuis l'origine à cette démarche, et c'est avec une grande satisfaction que nous avons pris connaissance, en fin d'année 2024, du rapport de la Dress (Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques) qui démontre qu'entre 2015 et 2022 l'espérance de vie sans perte d'autonomie a augmenté de 0,8 ans pour les femmes et de 0,5 ans pour les hommes. Quel meilleur encouragement pourrions-nous espérer ? Plus de six mois gagnés avant de voir apparaître les premiers symptômes de la perte d'autonomie. Merci à tous les acteurs qui ont participé à cet excellent résultat et courage à tous car il faut continuer."

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



"L'année écoulée a été riche en enseignements et en défis pour la Commission de recours amiable et la Commission des sanctions administratives. Ces deux instances jouent un rôle essentiel dans l'application équitable de la réglementation et dans le dialogue entre notre institution et les assurés.
En 2024, les membres de la Commission de recours amiable ont procédé à l'examen de 109 recours en droit et 153 remises de dettes afin de garantir à chacun un réexamen attentif des décisions contestées. Nous avons œuvré pour assurer des réponses claires et justifiées aux assurés, grâce à la précision des dossiers qui nous ont été soumis.
Parallèlement, les membres de la Commission des sanctions administratives ont étudié, selon certaines conditions spécifiques, les pénalités dues en cas de fraude, d'inexactitude ou de caractère incomplet des déclarations de l'assuré. Lors de l'examen des 12 dossiers qui nous ont été soumis en 2024, nous avons veillé à garantir une approche juste et proportionnée.
Je tiens à saluer l'engagement et le professionnalisme des membres de ces commissions ainsi que l'ensemble des collaborateurs de la Carsat Auvergne, qui œuvrent au quotidien pour assurer l'équilibre entre rigueur administrative et accompagnement des assurés."

***Cristina Meslet**, Présidente de la Commission de recours amiable et de la Commission des sanctions administratives*

"Cette année 2024 a été marquée par la signature de la Convention d'Objectifs et de Gestion (COG) AT-MP en juillet dernier, entre la gouvernance de la branche, la Caisse nationale d'Assurance Maladie, le ministère du Travail et de la Santé et celui des Comptes publics. Cela nous permet de renforcer la prévention des risques professionnels pour la rendre plus efficiente, notamment sur les risques TMS (troubles musculo-squelettiques) et chimiques mais également sur la prévention des AT et des RPS (risques psychosociaux).
De nombreuses aides financières ont pu être versées pour accompagner la dynamique des entreprises dans leur démarche de prévention.
Nous les avons accompagnées en proposant des conseils, des formations, dans le but de réduire le nombre et la gravité des accidents du travail et des maladies professionnelles.

Nos préventeurs spécialisés et leurs équipes agissent sur le terrain afin de réduire l'exposition aux risques des salariés et diminuer la sinistralité. Cela se traduit par une amélioration durable des conditions de travail des salariés."

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

Commission de recours amiable (CRA) et Commission des sanctions administratives (CSA)

La 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.

8 réunions CRA

La CSA est une commission réglementaire qui rend un avis sur les décisions du directeur de l'organisme relatives aux pénalités infligées aux usagers.

2 réunions CSA

Commission régionale 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.

3 réunions

Elle assure également la coordination des comités techniques régionaux (CTR).

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.

Directeur Comptable et Financier

- Comptabilité et Finances
- Contrôle
- Gestion du compte prestataire
- Coordination de la maîtrise des risques

Thibault Lapeyre

Directeur

- Contrôle de gestion
- Secrétariat Directeur et Conseil d'administration
- Relations publics et innovation

Jean-Christophe Crulli

Directrice adjointe

- Carrière et Déclarations
- Retraite
- Communication et Relations de services
- Mission nationale SI offre de service
- Gestion des flux entrants

Céline Jan

Sous-directrice Action sociale retraite et Affaires Juridiques

- Soutien à domicile
- Développement Actions collectives
- Stratégie partenariats innovation
- Juridique, assistance, formation, fraude, expertise

Victorine Diop

Catherine Mallet
jusqu'en mai 2024

Sous-directrice Ressources humaines et Moyens

- Gestion administrative du personnel
- Gestion de la carrière
- Moyens et logistique
- Santé, sécurité et conditions de travail
- Accueil PC sécurité
- Informatique

Émilie Raoul

Stéphanie Brunel
jusqu'en juillet 2024

Sous-directeur Risques professionnels et Accompagnement social

- Service social
- Prévention des risques professionnels
- Centre interrégional de mesures physiques Auvergne
- Tarification des risques professionnels
- Offre documentaire

Philippe Gernolle

RESSOURCES HUMAINES, ENGAGEMENTS ET PERFORMANCE

Carsat Auvergne : un employeur engagé

Un organisme apprenant

- ➜ **79 %** des agents ont bénéficié d'au moins une formation (dont 100 % des CDD)
- ➜ Démarrage de la **Carsat Académie** en juin 2024, une formation conçue et dispensée en interne, pour former les gestionnaires conseil de la Sécurité sociale
- ➜ Expérimentation du **certificat de qualification professionnel (CQP) manager opérationnel**
- ➜ Engagement fort sur la thématique de la **transition écologique** par le déploiement de plusieurs modules de formations

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 3e, de 2nd, Master Mondes contemporains, diplôme d'assistant de service social, agent de maintenance des bâtiments
- ➜ Une **politique d'embauche d'alternants en contrats de professionnalisation** pour favoriser l'emploi des jeunes
- ➜ Une **journée d'accueil des nouveaux embauchés** permettant de découvrir les différents services de la Carsat
- ➜ Organisation d'un **jobdating inter organismes** dans le cadre de la Semaine de l'emploi à la Sécu, avec la participation de la CPAM du Puy-de-Dôme, la Caf Puy-de-Dôme et l'Urssaf Auvergne pour valoriser nos métiers et aller au contact des candidats

Un organisme œuvrant à l'amélioration des conditions de travail

La Carsat Auvergne poursuit sa stratégie immobilière de valorisation de son patrimoine en s'inscrivant pleinement dans la **démarche d'amélioration de l'environnement de travail et de sobriété énergétique**. Plusieurs études ont été initiées en 2024 afin d'**améliorer le bâtiment du Siège** (étude thermie, changement des clapets coupe-feu…). Également, plusieurs opérations **d'aménagements intérieurs** ont été conduites pour permettre d'accueillir de nouvelles missions et améliorer les conditions de travail de nos salariés (création de bureaux partagés, de salles de réunion…).

Chiffres Clés

Effectif

532 salariés (CDI/CDD)

435 femmes et **97** hommes

94/100 à l'index égalité femmes-hommes

8,86 % salariés en situation de handicap

76 % de télétravailleurs

Recrutements

142 recrutements

dont **4** contrats pro/apprentissage

31 mobilités internes

16,22 % des embauchés ont moins de 26 ans (dans le cadre de l'opération 1 jeune -1 solution)

Notre système d'information

La sécurité du système d'information : un enjeu fort

La sécurité du système d'information et la protection des données restent des enjeux majeurs pour la Carsat Auvergne.
Des actions de sensibilisation à destination de nos salariés ont été déployées tout au long de l'année 2024 (campagne de phishing, renforcements des mots de passe, webinaires avec les jeudis de la cybersécurité...).

Parallèlement, des actions de fond ont été déployées pour renforcer la sécurité de notre système d'information : renforcement des mots de passe, de notre infrastructure réseau pour la mettre à jour des dernières normes en matière de sécurité. Ainsi, 98,58 % des postes sont conformes à la politique de sécurité.

Chiffres Clés

3 727 demandes d'assistances traitées

598 ordinateurs

983 écrans portables

19 090 comptes revus

24 196 habilitations revues par trimestre

Le recours à l'intelligence artificielle (IA)

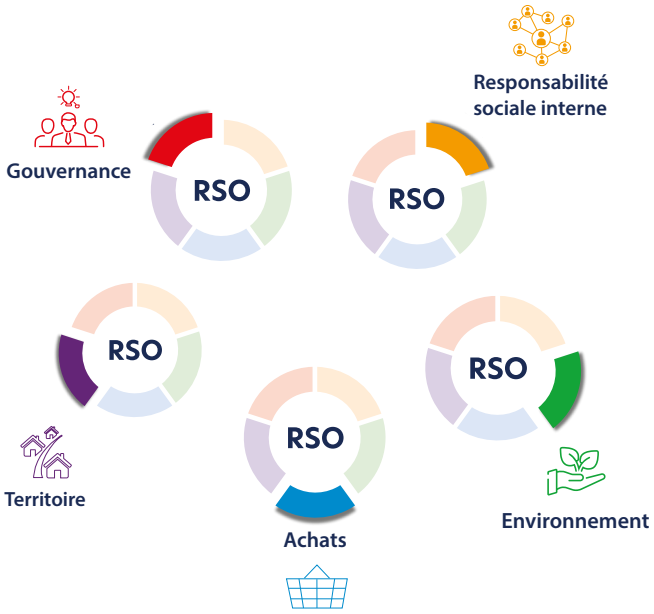
Introduction de la conférence sur l'IA Générative par Émilie Raoul (DRHM)
AG manager novembre 2024

Le développement des intelligences artificielles touche tous les secteurs d'activité, avec de multiples usages qui les rendent incontournables.
Face à ce constat, plusieurs événements ont été déployés pour sensibiliser aux enjeux et désacraliser l'utilisation de l'IA : une conférence sur l'introduction et l'utilisation de l'IA Générative dans les entreprises, l'expérimentation de cas d'usage dans les services, des formations au prompt, des sensibilisations aux enjeux de sécurité...

Un organisme responsable

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.

- Formation de l'ensemble des collaborateurs à Cap sur la sobriété énergétique
- Formation du Codirel à la fresque du management responsable



- Quinzaine des mobilités durables
- Programme de lutte contre la sédentarité Carsat en cœur
- Semaine européenne du handicap

#seeph2024
Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées

- Organisation d'une conférence relative au projet InspiRe (restructuration du réseau de transports urbains qui concerne l'ensemble du territoire de la métropole clermontoise)
- Participation à Clermont en Rose (63 participants)

inspiRe
un nouveau souffle pour nos mobilités

- Poursuivre les efforts en matière d'achats durables
- Réemploi du mobilier et du matériel informatique
- Recyclage de palettes

- Mise en œuvre du plan de sobriété énergétique
- Verdissement de la flotte automobile
- Réalisation du BEGES* et réduction de 36 % de nos émissions par rapport à 2014

*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 requêtages, des simulations, des projections, des suivis de production, des analyses statistiques…

Chiffres Clés

14 recommandations émises à la suite d'audits internes

9 risques majeurs (RM) évalués

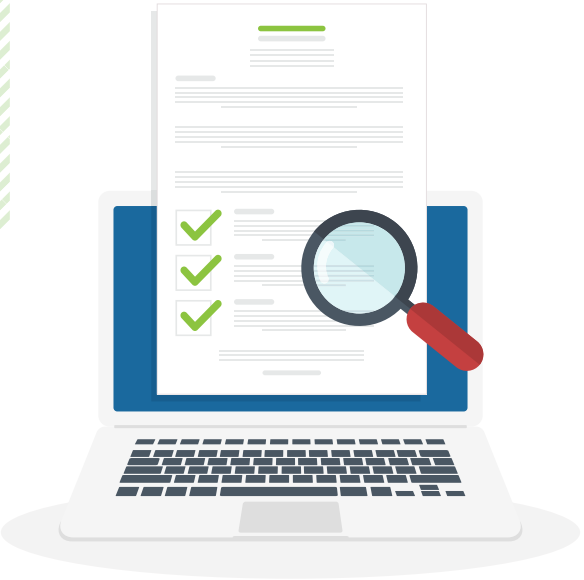
100 % de mises en œuvre des moyens de maîtrise pour chacun de ces risques

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 nouvelles campagnes du tableau de contrôle interne (TCI) visent à évaluer la mise en œuvre des moyens de maîtrise et le niveau de couverture de chaque risque.

FAITS MARQUANTS

Thèmes étudiés en audit :
Le référentiel national de performance (RNP) Droits Retraite, le pilotage et l'organisation des activités de trésorerie, la mise en œuvre de l'offre des aides individuelles, le RNP achats et logistique.



Système de Management Intégré (SMI)

Le SMI constitue un système global de pilotage de la performance des processus de l'organisme. Au terme de trois années de déploiement des référentiels nationaux de performance (RNP), l'ensemble des domaines seront totalement mise en œuvre à l'horizon 2025. Un bilan national d'étapes a mis en exergue la nécessité de renforcer l'adhésion, le portage du dispositif et de concrétiser l'intégration des différents systèmes de pilotage.

Chaque pilote RNP organise une revue de pilotage ou un point de situation intermédiaire 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.

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 3,6 milliards d'euros** en prestations retraite, action sociale ou encore prévention des risques professionnels soit une augmentation de 6,56% par rapport à 2023.

SYNTHÈSE DES PRINCIPAUX FLUX FINANCIERS 2024 (en euros)			
Charges	**2024**	**2023**	**Taux d'Évolution**
PRESTATIONS RETRAITE			
Total gestion technique Retraite	3 590 467 034,92	3 365 506 505,40	6,68%
Prestations	***3 523 790 073,05***	***3 279 984 934,95***	***7,43%***
Droits propres	3 200 249 967,04	2 972 431 150,79	7,66%
Droits dérivés	312 680 685,78	296 984 505,40	5,29%
Action Sociale	10 625 181,98	10 147 454,54	4,71%
Autres droits	234 238,25	421 824,22	-44,47%
Dépenses de gestion technique	***66 676 961,87***	***85 521 570,45***	***-22,03%***
PRESTATIONS MALADIE / AT-MP*			
Prestations sociales (actions de prévention, actions sanitaires et sociales)	2 982 239,55	2 383 641,92	25,11%
COMPLÉMENTAIRE/INVALIDITÉ (Travailleurs Indépendants)			
Prestations sociales (complémentaires, invalidité, action sociale)	72 562 339,73	70 466 389,99	6,29%
GESTION ADMINISTRATIVE			
Total gestion administrative	34 301 963,49	34 144 513,60	0,46%
Retraite	22 413 841,51	21 825 060,51	2,70%
Maladie/AT-MP	11 888 121,98	12 319 453,09	-3,50%
Frais de personnel	***27 056 107,36***	***26 668 445,66***	***1,45%***
Retraite	17 667 136,74	17 003 063,26	3,91%
Maladie/AT-MP	9 388 970,62	9 665 382,40	-2,86%
Autres charges de gestion administrative	***7 245 856,13***	***7 476 067,94***	***-3,07%***
Retraite	4 746 704,77	4 821 997,25	-1,56%
Maladie/AT-MP	2 499 151,36	2 654 070,69	-5,84%
SYNTHÈSE			
TOTAL CARSAT AUVERGNE	3 700 313 577,69	3 472 501 050,91	6,56%

* AT-MP : accidents du travail et maladies professionnelles

Régulariser la carrière des assurés

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 la 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

Depuis 2015, la Carsat Auvergne prend en charge le traitement des dossiers d'annulation de cotisations vieillesse et de rétablissements dans les droits pour les Carsat de Bordeaux, Dijon, Limoges, Lyon, Marseille, Montpellier, Nancy, Rouen, Strasbourg, Toulouse, ainsi que pour les Caisses générales de Sécurité sociale (CGSS) de la Martinique et de la Guadeloupe. La Carsat Pays de la Loire prend en charge les dossiers des autres Carsat.

Chiffres clés

16 164 régularisations de carrière

6 441 dossiers contrôlés

7 261 demandes d'annulations de cotisations

6 848 demandes de rétablissements dans les droits

LE SAVIEZ-VOUS?

- **Annulation de versement :** les régimes spéciaux peuvent demander l'annulation des cotisations vieillesse pour des périodes d'activité accomplies au régime général pour des assurés titularisés tardivement ou rétroactivement dans leur emploi.
- **Rétablissement dans les droits :** permet aux assurés qui quittent le régime spécial sans droit à pension d'être réintégrés au régime général.

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. L'année 2024 a été dédiée à la fin du déploiement des versions outils métiers. Ainsi, 2025 sera consacrée à enrichir notre offre de service auprès de nos assurés et à les accompagner dans l'utilisation des nouveaux services en ligne.
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 (RGCU)

La Carsat Auvergne a la charge de la MRD* des déclarations sociales depuis le 1er janvier 2020. Cette mission s'est progressivement orientée vers la mise en qualité du RGCU. Elle déploie son intervention dans la mise en qualité des données sociales alimentant le compte retraite des assurés, en détectant les anomalies déclaratives et en accompagnant les employeurs ou leurs tiers déclarants dans la correction de leurs déclarations sociales.

* MRD : mission réseau déléguée

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.

09 74 75 76 63 une assistance continue et personnalisée

Toute l'année, une plate-forme téléphonique est ouverte du lundi au vendredi de 8 h à 16 h 30 (vendredi 16 h) 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.

Poursuite de l'opération sur les effecteurs Covid

Dans la continuité de 2023, la MRD DS a poursuivi l'alimentation des comptes retraite des professionnels de santé ayant participés à la campagne vaccinale contre le Covid-19 et affiliés au régime général en 2021, 2022 et 2023. Ainsi, **36 462 lignes salaires** ont été saisies manuellement sur les comptes retraite des effecteurs Covid en 2024.

Chiffres clés

165 064 lignes salaires mises en qualité dans le RGCU

Soit **110 042** régularisations de carrière évitées pour le réseau

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 (Cnav) pour prendre en charge la gestion des signalements d'anomalie issues du dispositif de ressources mensuelles (DRM).

Le dispositif de ressources mensuelles (DRM)

Le dispositif de ressources mensuelles (DRM) est alimenté par des données de la déclaration sociale nominative (DSN) ou par les partenaires déclarants de la sphère sociale pour les revenus de remplacement (PASRAU). Il constitue un dispositif technique permettant d'agréger un ensemble de données, essentiellement des ressources, et de les restituer à des opérateurs notamment pour déterminer les droits aux prestations sociales et ainsi faciliter l'accès aux droits.

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 de l'informatique et des libertés (Cnil).

Perspectives 2024

La Carsat Auvergne poursuit son engagement dans la mise en qualité des référentiels RGCU et DRM.
En 2025, l'activité de prise en charge des signalements DRM s'intensifie avec la généralisation de l'adossement du RSA/PA aux données du DRM à l'ensemble des Caf à compter du 1er mars 2025.

FAITS MARQUANTS

Rencontre des équipes avec Renaud Villard, directeur général de l'Assurance retraite

18 octobre 2024

Au 1er octobre 2024, le calcul du RSA et de la prime d'activité est réalisé à partir des informations contenues dans le DRM pour les allocataires de cinq Caf expérimentatrices. C'est dans ce contexte que Renaud Villard s'est rendu à la Carsat Auvergne et qu'il a rencontré l'ensemble des collaborateurs de la Cellule experte métier (CEM) - DRM. Après avoir assisté à une démonstration pratique de l'activité de la CEM (prise en charge des signalements, les outils utilisés pour recevoir, analyser et répondre à différents types de signalements, justifiés ou non). Renaud Villard a souligné la dynamique positive créée par le collectif, en soudant anciens et nouveaux arrivants autour de cette nouvelle mission.

Préparer la retraite

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

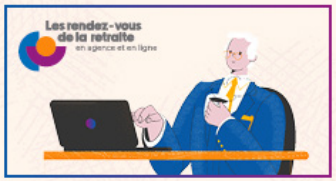
La stratégie : accueillir et conseiller

La politique de proximité de la Carsat Auvergne repose sur une stratégie ambitieuse visant à transformer l'accueil des assurés en un véritable accompagnement personnalisé, tout en renforçant l'accessibilité et l'efficacité des services. Cette organisation s'articule autour de deux axes clés :

- l'implantation territoriale d'un réseau de points d'accueil à moins de 30 minutes de chaque assuré, garantissant une couverture homogène et partenariale, et une gestion optimisée des flux pour proposer des conseils sur mesure ;
- une approche proactive dans le traitement des dossiers permettant de réduire les délais et de lutter contre le non-recours aux droits, assurant ainsi une plus grande équité sociale.

FAIT MARQUANT

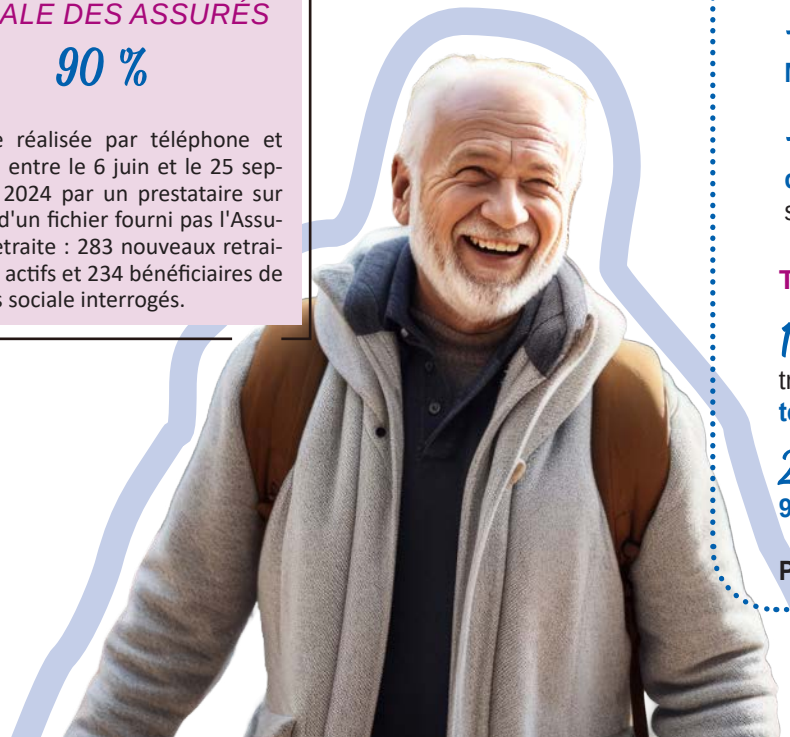
● La mobilisation des conseillers de la Carsat et ceux de l'Agirc-Arrco à l'occasion des deux éditions 2024 des **Rendez-vous de la retraite** avec plus de 360 rendez-vous physiques et téléphoniques en Auvergne. Une action permettant de répondre aux questions retraite des assurés.



TAUX DE SATISFACTION GOBALE DES ASSURÉS

90 %

Enquête réalisée par téléphone et internet entre le 6 juin et le 25 septembre 2024 par un prestataire sur la base d'un fichier fourni pas l'Assurance retraite : 283 nouveaux retraités, 328 actifs et 234 bénéficiaires de l'actions sociale interrogés.



Chiffres clés

Accueil

18 893 rendez-vous

88 % physique *12 %* téléphone/visio

6 agences retraite

20 points d'accueil retraite

La Carsat Auvergne est partie prenante de **103** espaces France services

Services en ligne

25 510 **ouvertures d'espaces personnels par des assurés auvergnats** sur lassuranceretraite.fr, soit +7,3% par rapport à 2023 et un total de **320 607 espaces ouverts en Auvergne**

+ 4 577 **nouveaux abonnés** au service **Mon Agenda Retraite**

+ 1,52 % **demandes de retraite déposées en ligne**, par rapport à 2023, soit **52,90 %** des demandes de retraite

Téléphone, mails et courriers

167 608 appels téléphoniques traités sur notre **plateforme téléphonique au 3960**

20 661 **mails reçus dont 94,67% traités en 48h**

Près de *100 000* **courriers reçus**

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.

FAIT MARQUANT

- Rencontres avec les **animateurs France services** du Puy-de-Dôme pour faire un état des lieux de notre partenariat et décliner des actions pour améliorer notre mission auprès de nos publics.

Chiffres clés

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

26 réunions à destination de **1 490 demandeurs d'emploi** dans le cadre du partenariat avec **France Travail**

France Travail

1 924 **sollicitations des France services** (mail et téléphone)

France services
Liberté
Égalité
Fraternité

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.

Lutter contre la fraude

Avec plus de 3,6 milliards d'euros de prestations versées à plus de 350 000 retraités, la Carsat Auvergne fait de la lutte contre la fraude sociale un axe important de sa politique de contrôle.

Chiffres clés

166 signalements internes

24 dossiers qualifiés de fraude

22 dossiers qualifiés de fautes

Montant du préjudice constaté :
512 582 €

Montant du préjudice évité :
3 540 886 €

Chiffres clés

Nombre de retraites attribuées

18 274 retraites attribuées (18 482 en 2023)

Contrôle des prestations

Régime général

4 936 dossiers de retraite personnelle

2 369 dossiers de retraite de réversion

934 dossiers d'allocations supplémentaires (Asi-Aspa)

Travailleurs indépendants

249 dossiers de retraite personnelle

796 dossiers de retraite de réversion

3 128 dossiers de retraite complémentaire

Paiement des retraites

Plus de **3,6** milliards d'euros versés à 359 886 retraités (358 255 en 2023)

Lutter contre le non-recours aux droits

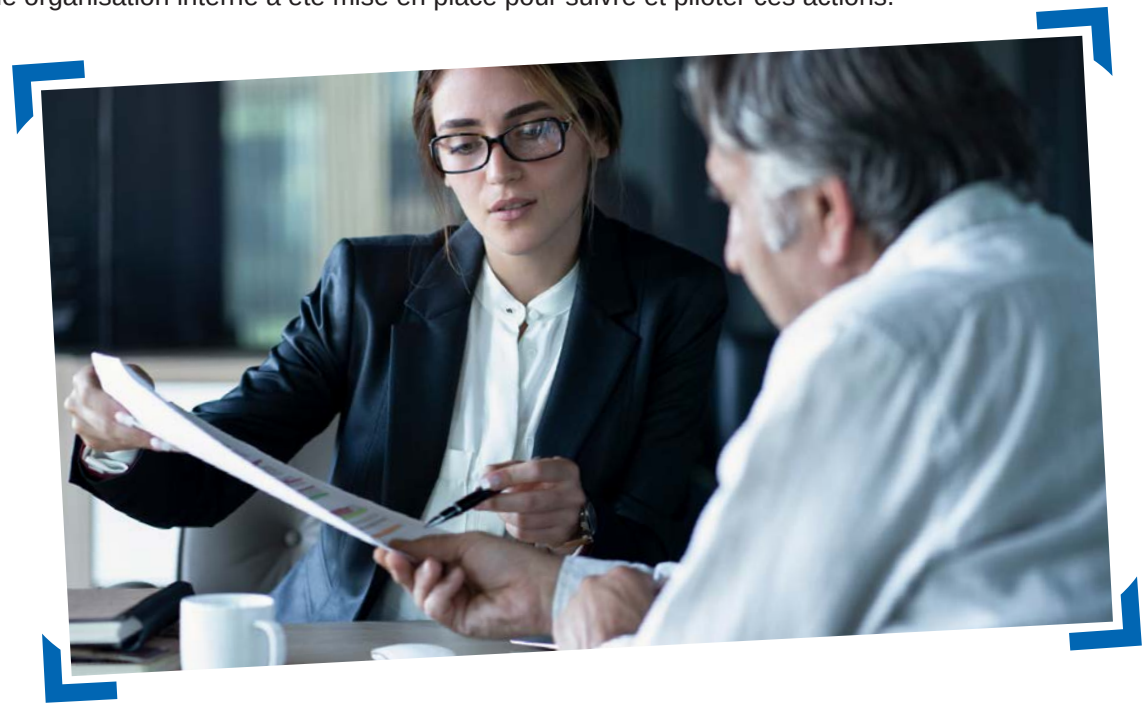
Lorsqu'un assuré cotise pour sa retraite, ses cotisations lui ouvrent des droits auxquels il pourra prétendre au moment de son passage effectif à la retraite. Or, il s'avère que tous les assurés ne réclament pas tous leurs droits le moment venu. C'est ce qu'on appelle le non-recours aux droits.
Les raisons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

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 **Informer** **Accompagner**

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

En 2024, la Carsat Auvergne a développé ses actions envers les publics fragilisés et en non-recours en structurant ses différents canaux de contacts et en les adaptant aux situations des assurés.
Aujourd'hui chaque collaborateur de la Carsat est sensibilisé aux sujets du non-recours et de l'accès aux droits, et une organisation interne a été mise en place pour suivre et piloter ces actions.

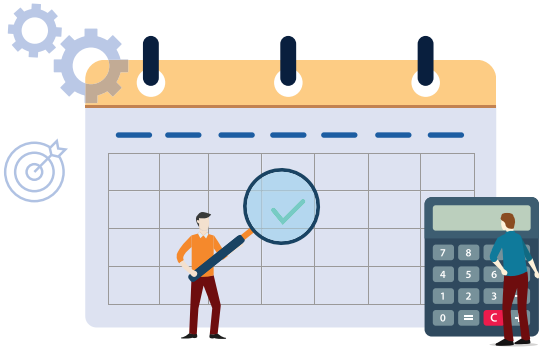


Chiffres clés

828 assurés contactés pour un accès aux droits aux allocations de solidarité

242 assurés contactés pour un accès aux droits à la pension de réversion

73 signalements en interne du Service social vers la retraite ou vice versa



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

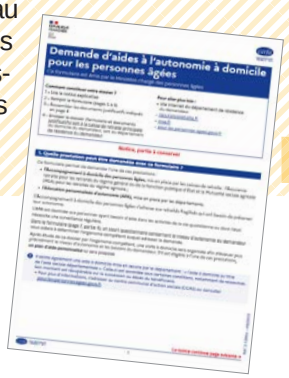
Le Pôle soutien à domicile de la Carsat Auvergne accompagne les retraités du régime général non dépendants (relevant des GIR 5 et 6*) pour leur proposer des aides diversifiées couvrant différents aspects de la prévention, de l'environnement et du cadre de vie de la personne fragilisée. Ces aides sont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

Le plan d'accompagnement OSCAR (offre de services coordonnée pour l'accompagnement de ma retraite) est disponible dans toute la région Auvergne.
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 la caisse.

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

FAIT MARQUANT

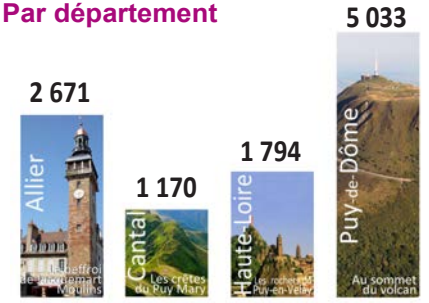
● À des fins de simplification et en partenariat avec les conseils départementaux de la région Auvergne, la Carsat a déployé le dossier de demande d'aides à l'autonomie pour les personnes âgées à domicile - DAA. La personne âgée ne remplit plus qu'une seule demande, quel que soit son niveau de dépendance, et les institutionnels se transmettent les dossiers s'ils ont été mal orientés.


Demande d'aides à l'autonomie à domicile pour les personnes âgées

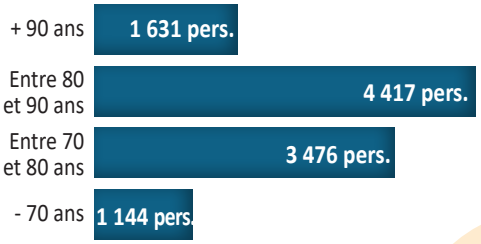
10 668 SENIORS AIDÉS

7 666 femmes **3 002** hommes

Par département



Par âge



… pour les situations de "rupture"

Pour les situations dites de rupture, la Carsat propose un accompagnement plus spécifique. Le dispositif OSCAR Temporaire comprend l'aide à domicile après hospitalisation - ADH et l'aide aux situations de rupture - ASIR.

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.

FAITS MARQUANTS

- Initiation du **parcours attentionné** pour les personnes en sortie d'hospitalisation avec nos partenaires évaluateurs de besoins. Des appels téléphoniques sont réalisés à 7 jours et si le dossier le préconise à 2 mois.
- Expérimentation d'une **offre autour de la nutrition** dans le département de l'Allier avec le prestataire CDIET.
- **Signature de cinq conventions avec les bailleurs sociaux**. Une subvention par logement est attribuée si le demandeur est recevable à l'aide et les travaux conformes. L'aide est versée directement au bailleur social.

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

- avec le service des Risques professionnels sur la thématique "La prévention dans et par les services d'aide à domicile" ;
- avec le Service social et les services de la retraite sur la thématique "Non recours / publics fragiles".

En externe, afin de diffuser de l'information sur les différentes prestations proposées par la Carsat, il prend part à des actions telles que :

- le Salon "Dynamic'Seniors !" du 9 au 11 février organisé par le Conseil départemental du Puy-de-Dôme ;
- la Journée départementale des Aidants le 27 septembre au Puy-en-Velay ;
- la Journée départementale des Aidants le 4 octobre à Clermont-Ferrand ;
- la participation à la réunion annuelle du GRESAP 63* à Clermont-Ferrand le 12 décembre.

*Groupement des entreprises de services à la personne

ACCOMPAGNER COLLECTIVEMENT : SUBVENTIONS ET PRÉVENTION POUR LES RETRAITÉS AUTONOMES

La Carsat, par le biais de la Commission d'action sanitaire et sociale (CASS), propose des actions collectives de prévention pour les retraités 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, et les retraités des territoires fragiles en zone blanche.

548 actions financées ont permis à plus de **19 320 retraités** de bénéficier d'actions du bien-vieillir

La Carsat a contribué à hauteur de **748 603 €** 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**

Bienvenue À la Retraite

Atelier à destination des nouveaux retraités et actifs en fragilité proches de la retraite.

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.

Nouveaux Regards & Trophées des retraités bénévoles

Changer le regard sur la place des retraités dans la société.

Cette année, l'innovation était à l'honneur de cet événement organisé le 5 décembre 2024 pour les partenaires des départements de l'Allier et du Puy-de-Dôme et le 26 septembre pour ceux du Cantal et de la Haute-Loire. Les partenaires invités ont pu bénéficier du retour d'expérience du Pôle Autonomie Pays d'Issoire Dôme et Montagne sur leur projet d'innovation sociale autour des ambassadeurs de forme au service du bien-vieillir. Les trophées des retraités bénévoles ont récompensé une dizaine de projets associatifs pensés et portés par des retraités bénévoles.

+ de **170** nouveaux retraités ont pu participer aux **21** ateliers répartis sur les **4** départements

FAITS MARQUANTS

- **Les partenariats de promotion du bien-vieillir**

Collectif Réseautage de l'INRAE

Organisation d'une table ronde dans nos locaux le 20 juin 2024 sur la thématique "Sucre et vieillissement : comment continuer à se faire plaisir sans compromettre après 60 ans".

Environ 100 participants

Le renforcement des nouveaux partenariats : les bailleurs sociaux HLM

Formalisation d'une convention partenariale globale 2024-2027 proposée à l'ensemble des bailleurs sociaux auvergnats. Cinq axes de partenariat : financement de l'adaptation des logements, communication aux locataires sur les aides individuelles d'action sociale, organisation d'action collectives de prévention, expérimentation de dispositifs innovants, accompagnement à la création de lieux de vie collectifs seniors.
Poursuite du partenariat avec l'association HLM Aura et la Carsat Rhône-Alpes : animation de webinaire sur le financement de l'adaptation des logements.

6 premiers bailleurs signataires
Assemblia, Ophis du Puy-de-Dôme, Alliade, Evolea, Auvergne Habitat et CDC Habitat

Appel à projet et soutiens financiers orientés

Appel à Projet "Découverte du vélo à assistance électrique en direction des retraités fragilisés"
Le développement de l'offre de VAE apparaît comme un moyen attrayant pour remettre en activité des seniors éloignés des pratiques classiques d'activités physiques, les inclure dans la société et contribuer à la lutte contre le dérèglement climatique. Le projet, en cours sur 2024-2025, est constitué de deux séances (1 session encadrée en milieu fermé suivi d'une balade encadrée extérieure).

+ de **150 retraités** ont découvert cette activité sur Riom, Cournon, Vichy, Thiers et ses alentours

Action de communication

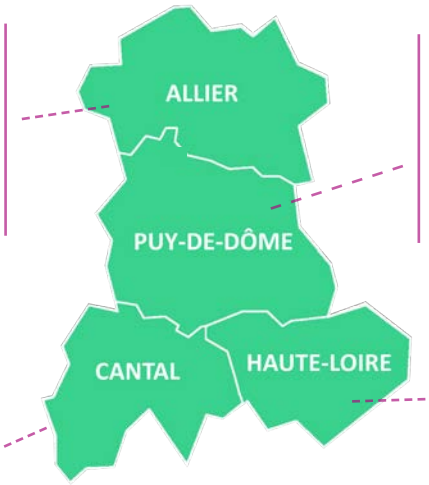
Les Zastuces
Promotion de la série de vidéos "Les Zastuces" partageant des conseils et astuces pour garder forme et santé, avec notamment la diffusion de l'épisode tourné au MuPop (Musée des Musiques Populaires) à Montluçon.

Scannez pour découvrir l'épisode

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

La Carsat, par le biais de la Commission d'action sanitaire et sociale (CASS), participe financièrement à la construction et à la rénovation des lieux de vie collectifs pour les personnes retraitées autonomes socialement fragilisées, en accordant selon le projet des prêts ou subventions. La Carsat accompagne financièrement et assure également une activité de conseil et d'orientation des porteurs de projets.

Allier : travaux de modernisation et équipement de 3 résidences autonomie, rénovation d'un espace d'animation, équipement d'un hébergement temporaire, aménagement du jardin d'une résidence intergénérationnelle



Puy-de-Dôme : équipement de salles d'activité seniors, construction d'une salle d'activité seniors, études préalables à une restructuration, rénovation et équipement pour 5 résidences autonomie

Haute-Loire : création d'un espace d'animation seniors, rénovation et équipement pour une résidence autonomie

Cantal : construction d'une extension d'une résidence senior, équipement d'espaces cuisines pédagogiques dans 2 espaces d'animation seniors, modernisation d'un système d'appel malade

En 2024, **le nombre de projets financés a été doublé.**

1 317 285 € accordés à *20* **projets** pour des demandes d'équipement, de rénovation, de création d'établissements d'hébergement collectif non médicalisés de type résidences autonomie ou habitats seniors regroupés

513 logements concernés dont *3* **créations**

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

Mise en place d'un projet "Silver Autonomie 2024"

- **Médias :** création et diffusion d'un dossier thématique en partenariat avec le média en ligne auvergnat "Le Connecteur", spécialisé dans l'innovation, pour sensibiliser l'écosystème économique et les entrepreneurs aux enjeux du bien-vieillir.
- **Relais partenaires :** déploiement de plusieurs partenariats pour faire connaître l'intérêt de la Carsat à soutenir l'innovation sur le secteur du bien-vieillir avec la participation à de nombreux événements.
- **Evénementiel :** lancement des **1ers "Prix Innovation Autonomie"** Carsat Auvergne pour soutenir le développement 2025 d'innovations bien-vieillir.
  - > Constitution d'un jury pluri-institutionnel (Carsat, Gérontopole Auvergne-Rhône-Alpes, France Active, French Tech, Incubateur CocoShaker).
  - > 10 candidatures, 5 porteurs de projets auditionnés, 2 lauréats récompensés : Reflextime Company pour son dispositif *ReflexCare* et Usefull Innovation Mindset pour son dispositif *Coucou Visio.*

L'expérimentation de solutions validées nationalement par l'accélérateur Viva Lab

Ont été ainsi été finalisées et évaluées sur l'année 2024 :

- "Share Ami", un service de mise en relation de retraités avec de jeunes étudiants étrangers souhaitant converser en français, avec la création de 22 duos sur la Haute-Loire et l'Allier ;
- "C-Diet" sur l'Allier, une 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 rencontrant 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

42 points d'accueil

11 517 entretiens lors des permanences sur rendez-vous

65 agents :

Échelon régional
1 responsable régionale, 1 manager de projet, 1 chargée de mission technique, 1 référente SI, 1 assistante technique

Unités départementales
5 managers, 45 assistants de Service social, 10 Conseillers services Assurance Maladie (CSAM)

7 907 assurés accompagnés
- ➜ 7 824 individuellement
- ➜ 83 collectivement

12 actions collectives

9 387 appels entrants via le 3646

Publics fragiles - La synergie interne Carsat a permis d'orienter :

37 assurés vers le Service social

36 vers les services internes

LA SATISFACTION DE NOS ASSURÉS

94 % des assurés sont satisfaits de l'accompagnement du Service social

Lors de cet accompagnement :

97,7 % sont satisfaits de l'écoute attentive

95,9 % sont satisfaits de la prise en compte de leur situation personnelle

95,1 % sont satisfaits de la clareté des réponses apportées

97,5 % 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 2024, 3 quadrimestres, échantillon de 567 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.

➜ **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

5143 assurés ont bénéficié d'un accompagnement social individuel et **78** d'une action collective

18 867 entretiens réalisés

Sur les **2 580** assurés dont l'accompagnement social a pris fin en 2024, **30,97 %** ont conservé une activité professionnelle, 22,64 % ont été accompagnés dans le maintien de leur employabilité avec ou non une reconversion professionnelle. Les autres assurés ont été accompagnés vers d'autres solutions sociales.

1 417 orientations du Service Médical sur l'axe PDP

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.

2 724 personnes accompagnées

8 181 entretiens réalisés

422 orientations du Service médical sur l'axe SPS

217 orientations du Service social vers la Mission Accompagnement en Santé des CPAM

FAIT MARQUANT

● 17 octobre - Rencontre de la Direction des Risques professionnels et de l'Accompagnement social (DRPAS)

Organisation d'une journée de partage et de cohésion interservices au sein de notre organisme, afin de favoriser les liens entre le Service social, le service Prévention des Risques professionnels, et le service Tarification.
Cette journée collaborative fut l'occasion pour le Service social de valoriser ses missions et son cadre d'intervention auprès des assurés et de renforcer des liens avec les collègues des services Prévention et Tarification, qui accompagnent les entreprises. Cette journée a eu lieu dans un cadre externe à la Carsat. Elle a été marquée par un travail sur les missions de chacun et les liens interservices, à travers l'élaboration en petit groupe d'une fresque DRPAS. Un plan d'action concret a été co-construit pour développer cette collaboration.

ZOOM SUR **La vidéo témoignage** "Le Service social de l'Assurance Maladie, ce sont les assurés qui en parlent le mieux" **Unité Clermont-Est**

Pour illustrer l'intervention du Service social de la Carsat auprès des assurés en accompagnement individuel mais également en collectif, un support de communication ludique a été réalisé.

Cette vidéo, à destination des partenaires et des assurés, a pour objectif de présenter des témoignages valorisant l'intérêt de l'accompagnement social. Elle permet également d'engager une discussion sur le travail effectué par le Service social mais aussi d'encourager et rassurer des assurés souhaitant intégrer un groupe d'échange.

Scannez pour découvrir la vidéo

Acompagner 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.

Chiffres clés

78 subventions prévention (hors FIPU*) versées pour un budget plus de **800 000 €** dont 77 % pour la Subvention TOP** BTP

197 subventions prévention risque ergonomique (FIPU) versées pour un budget de plus de **1 310 000 €**

35 contrats de prévention signés pour un budget de plus de **859 000 €**

*Fonds d'investissement pour la prévention de l'usure professionnelle
**Travaux et ouvrages de prévention

ENQUÊTE DE SATISFACTION

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

88 % sont satisfaits des équipements financés*

+ de 85% des répondants recommanderaient nos services*

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

42 704 établissements en 2024

343 515 salariés

4 490 interventions auprès de **1 653** établissements (soit 3,9 % des établissements d'Auvergne)

Les risques professionnels en 2023

- ➜ **11 609** Accidents du travail
- ➜ **1 348** Accidents de trajet
- ➜ **1 140** Maladies professionnelles

FAITS MARQUANTS

L'année 2024 a été marquée par deux événements qui ont un impact fort sur l'activité du service prévention.

- Mars : **démarrage de la subvention prévention du risque ergonomique**
  Cette nouvelle aide financière, dotée d'un budget de presque 2,5 millions d'euros issu du Fonds d'investissement pour la prévention de l'usure professionnelle (FIPU), est à destination de toutes les entreprises quelles que soient leur taille et leurs secteurs d'activité. Elle permet d'aider les établissements à investir dans la prévention des troubles musculo-squelettiques (TMS) en finançant l'achat de matériels, des études ergonomiques, des aménagements pour maintenir un salarié en risque de désinsertion professionnel à son poste de travail, etc.

- Juillet : **signature de la Convention d'Objectif et de Gestion (COG) 2023-2028 de la branche AT-MP**
  La signature de la COG a été suivie en décembre par celle de notre Contrat Pluriannuel de Gestion (CPG). Ces deux signatures marquent le démarrage officiel de nos programmes de prévention des risques professionnels sur la période.

ZOOM SUR Les contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens (CPOM)

Le 12 juillet 2024, la Direction Générale du Travail (ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités) et la Direction des Risques Professionnels (Cnam) ont publié une instruction conjointe relative aux contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens (CPOM) conclus avec les Services de Prévention et de Santé au Travail interentreprises (SPSTI).

Cette instruction a lancé une période de négociation avec chacun des 4 SPSTI agréés en Auvergne.

Les CPOM ont une durée de vie de 5 ans. Ils décrivent les projets de prévention que les SPSTI souhaitent mettre en œuvre durant cette période. Ces projets comportent à minima des actions sur la prévention de la désinsertion professionnelle et des actions en lien avec les programmes de la branche AT-MP décrits dans notre COG (prévention des troubles musculo-squelettiques, prévention des risques chimiques, prévention des risques psychosociaux, prévention des chutes). Ils peuvent être complétés par des actions en lien avec des particularités locales.

Les CPOM ont aussi pour objectif d'organiser la coordination entre les 3 signataires que sont le SPSTI, la Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (Dreets) et la Carsat.

TÉMOIGNAGE

Bénédicte Tarnaud-Friot
Ingénieur conseil
et référente partenariats

Comment se passent les négociations des Contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens (CPOM) avec les SPSTI d'Auvergne ?

Nous avons, avec la Dreets Auvergne-Rhône-Alpes, réuni les 4 SPSTI auvergnats pour définir le cadre des futurs CPOM, cadre régi, dans ses grands principes, par une instruction de la Direction Générale du Travail et la Cnam. Nous avons, dès le début des échanges, pris des engagements communs sur un planning de rédaction et de signature. La Carsat a eu pour mission de poser un cadre régional en fournissant des éléments statistiques, mais également en proposant des modalités de suivi des actions engagées, pour que les actions conduites par nos structures soient complémentaires, au service d'un renforcement de la prévention des risques professionnels dans les entreprises auvergnates. Ce cadre posé, chaque SPSTI propose ensuite son projet de prévention local. Ce dernier est soumis à des échanges ultérieurs tripartites pour aboutir à la signature du CPOM.

Quels sont les sujets de prévention que les SPSTI d'Auvergne souhaitent prioriser ?

En Auvergne, outre les actions concernant la désinsertion professionnelle, les SPSTI ont, dans leur majorité, proposé d'agir en priorité sur le risque chimique pour trois d'entre eux, et sur la prévention des risques psychosociaux pour le dernier.

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.

Chiffres clés

Nombre de sections d'établissements notifiées

Auvergne : 47 380

Guyane : 6 744

Mises à jour du fichier employeurs

Auvergne : 7 738

Guyane : 1 302

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

Auvergne : 17 429 déclarations accident du travail traitées et **1 624** maladies professionnelles

Guyane : 583 déclarations accident du travail traitées et **32** maladies professionnelles

Nombre de primo demandes de taux fonction support de nature administrative

Auvergne : 50 demandes

Guyane : 1 demande

Gestion des contestations

Auvergne
68 recours gracieux portant principalement sur le classement

151 exécutions de justice
Les jugements portent sur des décisions émanant des CPAM à la suite d'un rejet ou d'une prise en charge d'un sinistre

6 recours formulés auprès de la Cour d'Appel d'Amiens

Guyane
1 recours gracieux
4 exécutions de justice
0 recours devant la Cour d'Appel d'Amiens

LE SAVIEZ-VOUS?

La Carsat Auvergne vous éclaire avec le sourire ! Ne manquez pas nos vidéos explicatives : La boîte à questions de la tarification.

La boîte à questions de la tarification, c'est quoi ? L'idée vise à répondre aux sollicitations des employeurs sur la réglementation de la tarification "accident du travail et maladie professionnelle" (AT-MP).

En nous basant sur des questions récurrentes, le service tarification de la Carsat a ciblé des sujets et vulgarisé le jargon de la tarification pour rendre l'information simple et accessible.
En 2024, 12 vidéos en format court ont été réalisées, inspirées du format de la célèbre Boîte à questions de Canal+.

Toutes les vidéos sont à retrouver sur

Carsat-auvergne.fr

TÉMOIGNAGES

Matthieu Gavaix
Gestionnaire
Tarification

"Je suis fier d'avoir pu concrétiser mon idée à travers ces vidéos. C'était une expérience incroyable de voir mon concept prendre vie grâce au travail et à l'énergie de l'équipe Tarification, Marianne et Candice. Le tournage a été rempli de bonne humeur et de créativité, je suis reconnaissant envers tous ceux qui ont contribué à ce projet. Hâte de pouvoir continuer nos idées sous d'autres formes."

Stéphanie Tebbani
Gestionnaire
Tarification

"J'ai eu le plaisir de participer activement au tournage des vidéos conçues pour mettre en lumière notre activité, transmettre des informations clés de manière pédagogique et accessible, tout en valorisant le dynamisme de notre équipe. Nous nous sommes prêtés au jeu de la caméra, un exercice loin d'être évident, mais grâce à notre engagement et aux précieux conseils du service communication, nous avons réussi à mener ce projet à bien. C'était une expérience enrichissante et stimulante qui m'a permis de collaborer d'une manière différente avec mes collègues du service Tarification."

FAITS MARQUANTS

Journée avec les Conseillers Relation Employeurs

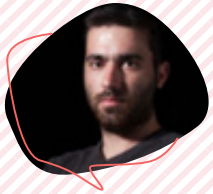
Le 5 septembre 2024, nous avons eu le plaisir d'accueillir dans nos locaux nos collègues des CPAM Auvergne, responsables des relations employeurs. Cette immersion au sein du service tarification avait pour objectif de créer un lien entre réparation et tarification, offrant ainsi une vision globale du processus AT-MP et une meilleure compréhension des taux de cotisation AT-MP.

La journée, marquée par des échanges riches et bienveillants, s'est déroulée dans une ambiance conviviale. Le travail en binôme a permis une immersion complète dans la gestion de l'activité, faisant de cette expérience un véritable succès !

Salon virtuel "e-rdv"

Organisé par le GIP-MDS Net-Entreprises les 19 et 20 novembre 2024, un forum virtuel invitait les employeurs à explorer des stands virtuels et à assister à des webconférences sur le thème : "Naviguer sur Net-entreprises : Booster ses connaissances en protection sociale".

TÉMOIGNAGES



Jorge Matos Cristovao
Haute-Loire

"Pour nous, chargés de relation aux entreprises, ce type d'immersion est fondamentale pour mieux comprendre l'origine et l'impact de la tarification pour les employeurs. On est mieux préparé pour leur apporter des réponses."

Nadia Grondin
Cantal

"J'ai aimé pouvoir traiter les différentes tâches tout au long de l'après-midi, je visualise mieux le processus d'attribution du taux AT-MP. Cette immersion au sein de la Carsat nous a permis d'appréhender plus sereinement les futures questions des employeurs."

Sandrine Wenckoski
Puy-de-Dôme

"Dans le cadre de nos missions de promotion des téléservices, il était important d'avoir des connaissances liées à la tarification afin d'apporter un meilleur service aux entreprises notamment sur le compte AT-MP."

Anne Barichard
Allier

"J'ai découvert un métier et un processus passionnant, le service nous a ouvert ses portes, les techniciens ont pris le temps de partager leurs missions, de nous expliquer les dossiers et de répondre à nos questions."

CONTACTS

- *VOUS ÊTES UN ASSURÉ*

Retraite

✆ 3960 (service gratuit + prix appel)

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

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

✆ 3679

contact-prevention@carsat

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

l'assurance retraite
le service public engagé pour votre avenir

l'Assurance Maladie
RISQUES PROFESSIONNELS

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

Service social Auvergne

La Carsat Auvergne est un organisme de la Sécurité sociale.

la sécurité sociale
Agir avec vous