

# RAPPORT D'ACTIVITÉ ET RELATION AVEC LES USAGERS :

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



2022



**La Carsat Auvergne, engagée à assurer un service public  
accessible, performant et bienveillant**

---

# ÉDITO



JEAN-CHRISTOPHE CRULLI,  
Directeur

“

Dans l'introduction du rapport d'activité 2021, je rappelais la constance de notre engagement. Il s'agit sans doute d'une caractéristique forte de notre organisme puisque c'était l'idée majeure que je souhaitais faire apparaître dès les premières lignes du rapport 2022 lorsque j'ai commencé à écrire ce préambule.

Oui, l'une des grandes caractéristiques de notre service public de la retraite auvergnat est de chercher l'engagement et la constance :

- constance et engagement comme le prouvent les différentes enquêtes "usagers" qui soulignent la qualité et le professionnalisme de notre contact avec le public, que nos interlocuteurs soient des salariés, des indépendants, des retraités ou des entreprises. Que les thèmes portent sur l'action sociale, le service social, la retraite, la tarification ou la prévention des risques professionnels,

- constance et engagement comme le démontrent les différentes données chiffrées présentes dans ce rapport : le nombre de dossiers retraite reçus et la "qualité du processus retraite", le montant des subventions prévention TPE et le niveau d'avancement des grands programmes de prévention, le nombre de personnes en difficulté accompagnées et l'intensité de notre combat pour le maintien dans l'emploi, le nombre de sections d'établissement "tarifés" et le renforcement des offres de services auprès des entreprises, le déploiement des "Oscar", le projet de dossier unique autonomie avec le Conseil départemental du Puy-de-Dôme.

- constance et engagement comme le confirme notre implication dans différents projets : passage de notre mission nationale "données sociales" à celle de "mise en qualité des référentiels", implication de la Carsat dans la politique rénovée de l'habitat senior et déploiement de nos actions sur le territoire.

Pour toutes ces preuves d'implication, que chaque salarié de l'organisme, chaque administrateur, chaque partenaire en soit remercié.

”

“



VIRGINIE GACHON,  
Présidente

L'année 2022 a été marquée par la mise en place d'une mandature du Conseil d'administration majoritairement renouvelé. En effet, 58 % des administrateurs (titulaires et suppléants) ne siégeaient pas dans l'instance précédente.

Pour autant, nous nous inscrivons dans l'histoire de notre instance en perpétuant un mode de fonctionnement fondé sur le débat et sur l'écoute. À ce titre, je tiens à rendre un hommage particulier à Jean-Pierre Mazel qui fut le président du Conseil d'administration de notre Carsat de 2012 à 2022.

Durant nos débats, nous avons œuvré autour de la conviction partagée que la Sécurité sociale constitue un bien précieux que nous devons porter avec engagement et attention. Je remercie l'ensemble des administrateurs d'avoir été fidèles à cet engagement. Cette première année de mandature, ma première en tant qu'administratrice et présidente de la Carsat Auvergne, a confirmé l'importance du rôle des partenaires sociaux dans le fonctionnement de la Sécurité sociale. Il a confirmé également l'intérêt de porter la voix de nos spécificités auprès de nos partenaires comme des interlocuteurs nationaux. Comme j'ai pu le rappeler au moment de mon élection, notre modèle social, efficace et durable, repose sur la solidarité, la valeur travail sans omettre les vertus de l'innovation et de l'investissement. Cette conviction s'applique aussi à la Carsat en tant qu'organisation. J'ai noté avec grand plaisir que l'ensemble des équipes de l'organisme s'inscrit dans cette volonté et s'efforce chaque jour de rendre à chacun - salariés, indépendants, retraités ou entreprises - un service à la hauteur des attentes. Que tous en soient remerciés.

”

# SOMMAIRE

<b>La Carsat Auvergne</b>	p. 4
<b>Le territoire auvergnat</b>	p. 5
<b>2022 : l'année en images</b>	p. 6
<b>Gouvernance et pilotage</b>	p. 7
• Le Conseil d'administration	p. 8
• Les commissions	p. 10
• La direction	p. 12
<b>Ressources humaines, engagements et performance</b>	p.13
• Les ressources humaines et les moyens	p. 14
• Un organisme responsable et engagé	p. 15
• Un organisme performant	p. 16
• Résultats financiers	p. 17
• Zoom sur une démarche collective : Engagements 2025	p. 18
<b>Garantir la retraite</b>	p.19
• Régulariser la carrière des assurés	p. 20
• Traiter les déclarations sociales	p. 21
• Préparer la retraite	p. 22
• Verser la retraite	p. 24
• Accompagner les seniors	p. 25
<b>Protéger la santé</b>	p.29
• Aider les assurés fragilisés	p. 30
• Accompagner les entreprises pour la santé et la sécurité de leurs salariés	p. 32
• Tarifier la sinistralité des entreprises	p. 34
<b>La Carsat aux côtés de tous ses publics</b>	p.36
<b>Contacteur la Carsat</b>	p.38

# La Carsat Auvergne

La Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail d'Auvergne est un organisme de la Sécurité sociale.

Elle 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.

## Les missions de la Carsat

- 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

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).

## 26 membres

composent **LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA CARSAT**, organisme de droit privé chargé de la gestion d'un service public. Le CA élit en son sein un président et des vice-présidents.

## 508 personnes

composent **L'ÉFFECTIF DE LA CARSAT AUVERGNE**, répartis dans 3 gestions : 347 dans les métiers de la Retraite, 101 pour l'Assurance maladie, 60 au Département des Risques professionnels.

## 3,37 milliards

**DE PRESTATIONS VERSÉES** en 2022. La Carsat compte parmi les acteurs économiques les plus importants du territoire auvergnat par les sommes qu'elle redistribue aux assurés et les relations qu'elle entretient avec les entreprises.

## Plus de 355 000

**RETRAITÉS PAYÉS MENSUELLEMENT**

## 19 500 NOUVELLES

**RETRAITES ATTRIBUÉES** dans l'année

## Plus de 9 500

**RETRAITÉS AIDÉS** au titre de l'Action sociale

## 8 250 assurés

accompagnés par **LE SERVICE SOCIAL**

## 1 861 ÉTABLISSEMENTS VISITÉS

par le **SERVICE PRÉVENTION**

## 45 000 SECTIONS D'ÉTABLISSEMENTS

notifiées dans le cadre de la **TARIFICATION**

# Le territoire auvergnat

L'Auvergne est constituée de 4 départements :  
Allier, Cantal, Haute-Loire et Puy-de-Dôme.

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. Cette région se présente comme un ensemble hétérogène sur les plans géographique et socio-économique.

Majoritairement rurale et montagneuse, l'Auvergne compte 1,360 million d'habitants, soit environ 2 % de la population française.

**La population est très inégalement répartie :** le département du Puy-de-Dôme regroupe près de la moitié des habitants et plus de la moitié de la population urbaine de la région.

**Clermont-Ferrand, principale ville,** devance largement les autres agglomérations, avec une aire urbaine qui dépasse 485 000 habitants. Cinq aires urbaines de moindre importance ont entre 30 000 et 70 000 habitants :

- Vichy (65 794 habitants en 2020),
- Montluçon (52 165 hab.),
- Le Puy-en-Velay (38 339 hab.),
- Aurillac (33 285 hab.),
- Moulins (37 650 hab.).

Près de 7 personnes sur 10 résident en zones urbaines.



**L'Auvergne est confrontée au vieillissement de ses habitants.** La part des personnes âgées de plus de 60 ans est de 31,9 %, supérieure à la moyenne nationale (27,1 %) de 4,8 %, plus marquée dans les départements du Cantal (37 %), de l'Allier (36 %) et de la Haute-Loire (32,4 %) que dans le Puy-de-Dôme (28,6 %).

**Les niveaux de vie sont inférieurs au niveau médian national** (21 930 €) dans les départements de l'Allier (20 570 €), du Cantal (20 690 €) et de la Haute-Loire (21 000 €), il est légèrement supérieur dans le Puy-de-Dôme (22 100 €). Les pensions et retraite représentent une part plus importante dans les départements de l'Allier et du Cantal que dans le reste de l'Auvergne.

**L'économie auvergnate s'appuie sur un réseau de 90 000 établissements,** principalement composés de TPE de 1 à 9 salariés (73 %). Moins d'une entreprise sur cinq présente un effectif égal ou supérieure à 10 salariés (17 %) et une sur dix n'emploie pas de salariés. Le top 3 des secteurs d'activité est constitué d'entreprises de commerce de gros et détail, transports, hébergements et restauration (29,3 %), de la construction (14,6 %), des industries manufacturières et industries extractives (8,9 %). Par ailleurs, 50 % des entreprises sont situées dans le département du Puy-de-Dôme et 34,6 % des dirigeants auvergnat ont 55 ans ou plus.

# 2022

## L'année en image



Les 10 ans de l'Arsept  
à Aurillac (15)



Bien vivre sa retraite à l'agence  
de Clermont-Ferrand (63)



Cap Form Senior  
à Vichy (03)



Clermont en rose



Forum Emploi Handisup  
(63)



Les lundis de la forme  
(03)



Nouveaux Regards  
au Puy-en-Velay (43)



Polytech - Santé et sécurité  
au travail (63)



Réunion annuelle des  
organismes de formation habilités  
d'Auvergne (63)



Tables rondes annuelle  
des animateurs prévention (63)



Théâtre participatif  
à Cusset (03)



Visite de la direction nationale  
de l'Assurance maladie - Risques  
professionnels



Codéveloppement  
inter-organismes



Comité annuel du plan d'actions



Présence au Village  
de la prévention en Guyane

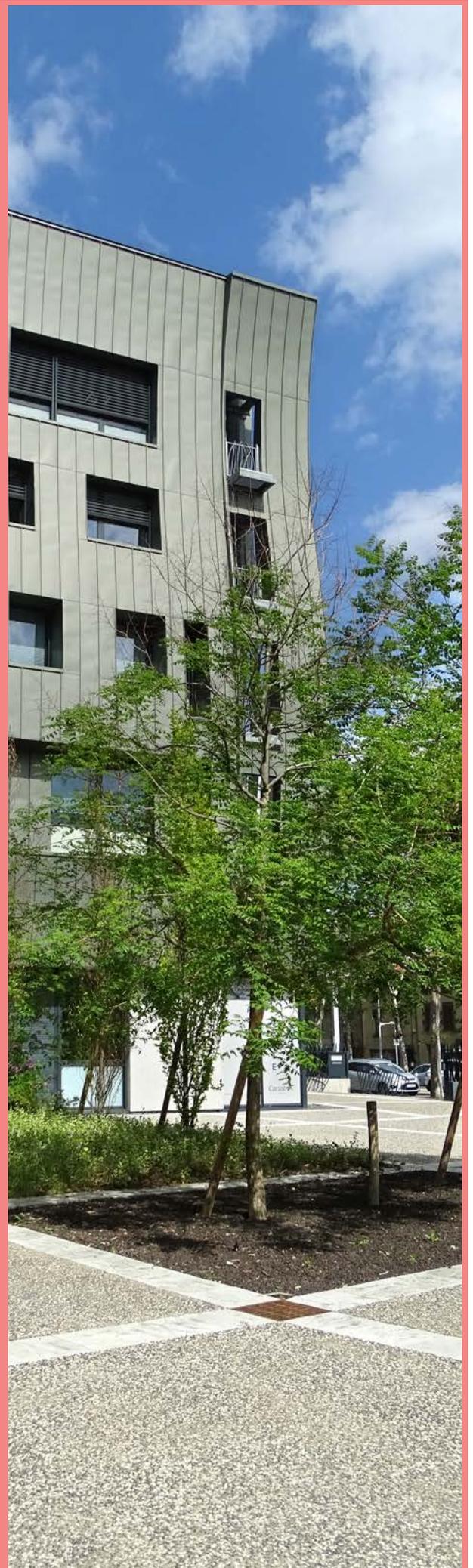
8-12

# GOUVERNANCE ET PILOTAGE

8 Le Conseil  
d'administration

10 Les commissions

12 La direction



# Le Conseil d'administration

## Orienter et contrôler l'activité de la Carsat.

Garants du paritarisme, ses 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

Le Conseil d'administration de la Carsat Auvergne est composé de **21 administrateurs titulaires ayant voix délibératives et 5 administrateurs titulaires ayant voix consultative**. Ce conseil a élu en son sein, un président et des vice-présidents.



**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

**Composé de 26 membres**

Le renouvellement du Conseil d'administration a eu lieu le 29 mars 2022.

### La présidence 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



## Composition du Conseil d'administration

	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>	
CFDT	<b>Sandrine Canin</b> Rachid Douffi	<i>Christian Michael Barth</i> <i>Marie-France Josué</i>	<b>Représentants de l'UNAF</b>
CFTC	Cristina Meslet	<i>David Gérard</i>	<b>Titulaire</b> <b>Suppléant</b> Joël Gallet <i>Serge Maffre</i>
CFE-CGC	Philippe Javion	<i>Éric Baketou</i>	<b>Repr. du CPSTI</b>
	<b>Représentants des employeurs et des travailleurs indépendants</b>		Valérie Cortial
MEDEF	Jérôme Chalaye Ka Youa Chassagne <b>Virginie Gachon</b> Alain Menini	<i>Jérôme Auclair</i> <i>Sébastien Auzard</i> <i>Charles-Antoine Brunaud</i> <i>Suppléant non désigné</i>	<b>Repr. du personnel</b>
CPME	Corinne Cauwet <b>Christophe Soupizet</b>	<i>Nadège Raymond-Besson</i> <i>Lise Vidal</i>	<b>Employ. Titulaires</b> Frédéric Bréchaillé (FO) Yannick Laverne (FO)
U2P	Jean-Paul Vieyres Jean-Paul Perrin	<i>Suppléant non désigné</i> <i>Marie-France Giry</i>	<b>Suppléants</b> <i>Corinne Jacques (FO)</i> <i>Virginie Jozat (FO)</i>
	<b>Représentants de la FNMF</b>		<b>Cadres Titulaire</b> Jérôme Ribette (CFE-CGC)
	Pierre Aubaile	<i>Nicolas Gayet</i>	<b>Suppléant</b> <i>Nicolas Martel (CFE-CGC)</i>

Cinq séances du Conseil d'administration ont eu lieu, dont une pour l'installation de la mandature 2022-2026.

### Temps forts

- Une journée d'information des administrateurs pour découvrir les missions de la Carsat, la gouvernance et le rôle des commissions
- Constitution des commissions obligatoires : Recours Amiable, Marchés, Sanctions administratives, Réclamation compte professionnel de prévention, Accidents du Travail et Maladies Professionnelles
- Constitution de commission facultative : Commission d'Action Sanitaire et Sociale
- Désignation de représentants de la Carsat au sein de diverses structures extérieures
- Approbation du règlement intérieur du Conseil d'administration
- Approbation du budget d'intervention d'action sociale retraite 2022
- Approbation des comptes de l'exercice 2021
- Vote des budgets initiaux pour l'exercice 2023
- Approbation du budget d'intervention d'action sociale retraite 2023



# Les commissions

Conformément à la réglementation, dans le cadre de la mise en place de la nouvelle mandature, les commissions ont été réinstallées.

## Commission d'action sanitaire et sociale (CASS)

**Au cours de sa séance d'installation du 29 mars 2022, le Conseil d'administration a donné pouvoir à la Commission pour les dossiers relevant de l'action sanitaire et sociale.**

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.

Sa composition comprend des représentants désignés parmi les différentes catégories d'administrateurs ayant voix délibérative ; le nombre des représentants des assurés sociaux est égal à celui des représentants des employeurs.

**Au cours de la séance du 15 avril 2022, Jacques Lépinard (personne qualifiée) a été désigné président de la Commission.**

En 2022, 5 réunions ont été organisées pour la Commission.

“



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

"À la suite de l'installation du nouveau Conseil d'administration de la Carsat, la Commission d'action sanitaire et sociale a été partiellement renouvelée, tout en conservant cependant une représentation de l'ensemble des territoires d'Auvergne. L'intégration des ressortissants de l'ex régime social des indépendants est devenue pleinement opération-

nelle, et, comme pour les bénéficiaires du régime général, les administrateurs se sont attachés à utiliser au maximum l'ensemble des crédits alloués.

L'année 2022 a vu la signature de la convention pluriannuelle entre les régimes de retraite (Cnav, CCMSA, CNRACL, Agirc-Arrco) et l'État, formalisant les orientations d'une action sociale coordonnée dans le domaine du bien vivre l'avancée en âge. L'intégration de l'Agirc-Arrco au sein des structures locales s'effectuera progressivement à compter de 2022, ainsi au fur et à mesure, les régimes de retraite complémentaire Agirc-Arrco auront rejoint l'inter-régimes permettant à tous les ressortissants de bénéficier, dans le futur, d'un parcours commun de prévention.

Plusieurs nouveaux partenariats ont été signés : avec la ligue d'athlétisme AuRA pour le maintien en forme des seniors des environs de Vichy, avec les Restos du Cœur pour le signalement du non-recours aux droits et une convention avec les Petits Frères des Pauvres permettra de détecter le plus en amont possible les personnes isolées ou nécessitant un suivi d'action sociale de la part de la Carsat. Enfin, la situation économique difficile pour une grande partie de la population retraitée auvergnate a nécessité l'attribution de nombreuses aides financières concernant les loyers, le chauffage ou bien encore les frais engagés par un déménagement."

”

## Commission de recours amiable (CRA)

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.

Sa composition reflète la parité employeurs/assurés sociaux : 2 administrateurs représentant les assurés sociaux, 2 administrateurs représentant les employeurs.

**Le 11 mai 2022, au cours de la première réunion de la CRA pour la mandature 2022-2026, Mmes Cristina Meslet (CFTC) et Marie-France Giry (U2P) ont respectivement été désignées présidente et vice-présidente de la CRA.**

En 2022, 7 réunions ont été organisées pour la Commission de recours amiable



**Cristina Meslet**  
Présidente de la Commission de recours amiable

"Avec la nouvelle mandature, notre commission de recours amiable a connu un renouvellement de ses membres. Notre équipe a travaillé avec bienveillance et empathie dans un esprit d'équilibre entre la stricte application des règles et une application adaptée à la situation des assurés qui nous était

présentée. Nous avons également œuvré à proposer nos décisions dans une logique de consensus entre les représentants employeurs et salariés, dans un souci de cohérence dans la durée.

Ainsi la CRA s'est réunie 7 fois en 2022. Le service juridique de la Carsat nous a présenté 98 dossiers de recours sur des décisions des services. Pour 39 dossiers, nous avons donné droit à la demande des assurés et nous avons confirmé la position des services de la Carsat dans 59 situations. Les explications des secrétaires de la CRA et les questions pertinentes des administrateurs ont ainsi permis de prendre des décisions respectueuses des assurés et des textes puisque la MNC\* les a toutes validées."

\*Mission nationale de contrôle

“



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

"C'est avec beaucoup d'enthousiasme que j'ai pris la présidence de la Commission régionale des accidents du travail et des maladies professionnelles, instance méconnue mais qui a un rôle très important en matière de prévention et de tarification des risques professionnels.

En effet, la CRAT/MP est amenée à donner son avis au Conseil d'administration de la Carsat, et à prendre des décisions sur un périmètre de délégation très élargi sur les sujets qui concernent la santé au travail.

Cette instance paritaire se veut être un lieu d'échanges et de décisions. Son but est de promouvoir la santé au travail et réduire les risques professionnels dus aux accidents de travail et aux maladies professionnelles. Tout au long de ma carrière, je me suis engagée pour cette cause qui me tient particulièrement à cœur, et je suis aujourd'hui très fière d'y contribuer activement avec l'ensemble des membres de cette instance et le soutien des services de la Carsat."

”

## 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.

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

Sa composition reflète la parité employeurs/assurés sociaux : 5 membres titulaires, dont au moins 2 issus des CTR, représentant les assurés sociaux et 5 membres titulaires dont au moins 2 issus des CTR, représentant les employeurs.

**Au cours de la séance du 16 juin 2022, Mmes Sandrine Canin (CFDT) et Marie-France Giry (U2P) ont été désignées, respectivement, présidente et vice-présidente de la Commission.**

En 2022, 3 réunions ont été organisées pour la Commission régionale des accidents du travail et des maladies professionnelles.

# 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.

**Jean-Christophe Crulli**

Directeur



Contrôle de gestion / Communication  
Secrétariats Directeur et Conseil d'administration

**Alain Eyraud**

Directeur Comptable et Financier



Comptabilité et Finances  
Contrôle  
Gestion du Compte Prestataire  
Coordination de la maîtrise des risques  
Gouvernance de la RSO

**Céline Jan**

Directrice adjointe



Retraite  
Carrière et Déclarations  
Juridique Assistance Formation Fraude Expertise  
Département Informatique

**Philippe Gernolle**

Sous-directeur Risques professionnels  
et Accompagnement social



Service social régional  
Prévention des risques professionnels  
Tarification des risques professionnels

**Catherine Mallet**

Sous-directrice Offre de services  
et Action sociale retraite



Offre de services retraite  
Actions individuelles et collectives de prévention  
de la perte d'autonomie des personnes âgées  
Suivi intégration des indépendants  
Projet digital

**Stéphanie Brunel**

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

14-18

# RESSOURCES HUMAINES, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE

- 14 Ressources humaines et moyens
- 15 Un organisme responsable et engagé
- 16 Un organisme performant
- 17 Résultats financiers
- 18 Zoom sur une démarche collective : Engagements 2025



# Ressources humaines et moyens

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.

## En chiffres



### Effectif

508 salariés (CDD/CDI)  
86 hommes - 422 femmes



### Formation professionnelle

- **1 102 formations dispensées** à l'ensemble du personnel, soit 87,8 % des agents (dont 100 % des CDD)
- Déploiement en interne de la formation pour l'obtention du **Certificat de qualification professionnelle (CQP) Gestionnaire Conseil de la Sécurité sociale et Carrière** pour **12 agents**
- Création et déploiement d'un parcours socle de formation pour **22 experts techniques**
- Amélioration des compétences numériques et rédactionnelles : **115 agents** ont démarré un parcours Voltaire, 49 agents ont suivi le parcours PIX



### Recrutements / contrats de travail

- **95 recrutements** (438 personnes reçues en entretien) dont 18 mobilités internes, 31 embauches externes en CDI, 40 embauches externes en CDD et 6 intérimaires
- Dans le cadre de l'opération "1 jeune-1 solution", **43 % des agents recrutés** ont moins de 30 ans

## FAITS marquants

### Ressources Humaines

- ⇒ **Organisme apprenant** : organisation de stages de direction ou de découverte pour les élèves de l'EN3S ; accueil de 14 stagiaires de tous niveaux et formations : stage de 3<sup>ème</sup>, licence pro Métiers de la santé, masters Santé publique et Mondes Contemporains, diplôme d'assistant social ; intégration d'une alternante en comptabilité.
- ⇒ Mise en place de **séminaires métiers** pour accompagner les réorganisations
- ⇒ **Réalisation d'écoutes clients** auprès de nouveaux recrutés et leurs managers pour évaluer leur satisfaction relative au processus de recrutement et d'intégration : note moyenne obtenue de 4.10/5
- ⇒ Création d'une **boîte à outils en ligne** à destination des managers
- ⇒ Déploiement du **coffre-fort numérique** pour les salariés volontaires : bulletin de paie dématérialisé et espace de stockage en ligne
- ⇒ Création d'une communauté d'ambassadeurs **My Job Glasses** : conseil et accompagnement auprès de jeunes pour les aider dans la construction de leur parcours professionnel

### Moyens (logistique, immobilier, informatique)

- ⇒ Acquisition de **nouveaux matériels informatique et hybridation des salles de réunion** dans le cadre de la généralisation du télétravail
- ⇒ **Sécurisation et embellissement des agences retraites extérieures** : installation de visiophones et caméras de vidéo-protection ; remise en état de la peinture de deux agences ; remplacement de matériels défectueux pour améliorer le confort de travail
- ⇒ Réalisation de **travaux de rénovation au Siège** pour réparer les conséquences d'un dégât des eaux survenus en 2019
- ⇒ **Poursuite de la transformation de l'informatique régionale** avec la finalisation des projets TAPIR (téléadministration de la configuration logicielle des postes de travail et du réseau local) et MIHIR (mutualisation des infrastructures informatiques des sites régionaux)
- ⇒ Mise en place d'une **nouvelle Politique de Sécurité du Système d'Information** : 18 339 identités (comptes) revues mensuellement et 21 185 habilitations revues par trimestre

# Un organisme responsable et engagé



La Carsat Auvergne poursuit son engagement en faveur d'une démarche RSO reposant sur différents axes : sociaux, environnementaux, sociétaux et économiques.

Cette démarche est en lien avec les 5 engagements du référentiel de la Sécurité sociale et le développement d'une culture "responsable" auprès des collaborateurs.



## Renforcer notre gouvernance responsable

- Réalisation d'un état des lieux et restructuration de nos instances locales.
- Redéfinition du périmètre de l'activité "d'appui au pilotage".

## Porter notre responsabilité sociale interne

- Participation au Forum Emploi Handicap de Clermont-Ferrand et au salon virtuel du recrutement des personnes handicapées de la Sécurité sociale ;
- Déploiement des dispositifs nationaux ALLO-Alex et Alex pour favoriser le maintien dans l'emploi des salariés concernés par une maladie.

## Réduire notre impact environnemental

- Organisation des semaines de la mobilité durable en octobre 2022
- Incitation aux mobilités douces pour les trajets domicile-travail et les déplacements professionnels : création d'un abri vélo sécurisé au Siège ; achat d'un vélo électrique ; déploiement du forfait mobilité durable avec 74 bénéficiaires en 2022.
- Verdissement de la flotte automobile : achat d'un véhicule hybride et d'un véhicule électrique.
- Mise en place d'un nouveau circuit de gestion des déchets.
- Adaptation des comportements et des équipements dans le cadre de la sobriété énergétique : passage progressif en LED

## Intégrer les enjeux RSO dans nos achats

- Pour l'ensemble des achats et travaux réalisés dans les locaux en 2022, la Carsat a fait appel à des entreprises locales.

## Développer notre implication sociétale dans les territoires :

- Poursuite de la démarche lancée avec le prestataire Wetechcare visant la détection des besoins numériques des assurés et à les orienter afin de les rendre plus autonomes en la matière ;
- Dons de matériels informatiques à des associations locales ;
- Retraitement des déchets informatiques par une entreprise locale spécialisée dans le recyclage ;
- Organisation d'un théâtre participatif pour prévenir les risques professionnels dans le secteur de l'aide à domicile.

## ZOOM SUR un nouveau circuit de tri des déchets

- Mise en place de points de collectes au niveau de chaque étage
- Diffusion de consignes pour mieux trier dans les bureaux et en salle de restauration
- Récupération d'environ 200 poubelles de bureau et d'une cinquantaine de bannettes de papier
- Sensibilisation des salariés au cours de la semaine du développement durable

# 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...

## 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. Le Run MR (référentiel unique de maîtrise des risques) est organisé sous forme d'une campagne annuelle permettant d'autoévaluer les moyens de maîtrise existants pour les risques les plus critiques, de mettre en évidence des zones de risques non couvertes et de mettre en œuvre, si besoin, des plans d'actions. **Tous les risques évalués en 2022 sont maîtrisés.**



### FAIT marquant

**Thèmes étudiés en audit :** l'allocation de solidarité pour personnes âgées (Aspa), la gestion des stocks des régularisation de carrière, l'analyse des causes des dates d'entrée en jouissance (EJ) dépassées et le traitement des révisions.

### Chiffres clés

- 19 recommandations émises à la suite des audits internes
- 32 risques évalués déclinés en 36 tests

## Système de Management Intégré (SMI)

Le SMI vise à faire converger l'ensemble des différentes démarches préexistantes (démarche qualité, contrôle interne, contrôle de gestion, etc.) en vue de piloter la performance globale des processus d'une organisation. Côté Cnam\* la démarche est bien intégrée pour le Service social, la tarification et la prévention des risques professionnels. Côté Cnav\*\*, le système se déploie progressivement avec l'appropriation et la mise en œuvre des référentiels nationaux de performance (RNP) concernant les révisions de service et droits retraite.

## Zoom sur le rôle d'un pilote de processus

“



**Christine Condat**  
Responsable de proximité  
unité révision et pilote de  
processus SMI

"Le rôle du pilote c'est de mettre en place des actions, les suivre jusqu'à la date d'échéance et faire un bilan pour voir si l'action a été porteuse ou pas. Afin de mettre en place ces différentes actions de performances locales, nous travaillons en collaboration avec d'autres services. Nous avons par exemple clôturé une action locale sur les révisions de services. L'enjeu était de rechercher des solutions pour optimiser les traitements des révisions de service, tant sur les délais que sur la qualité. Deux journées par mois ont été dédiées à cette activité, ce qui nous a permis de stabiliser ces traitements. Cette action perdure encore aujourd'hui."

”

\*Cnam : caisse nationale d'Assurance Maladie

\*\*Cnav : caisse nationale d'Assurance Vieillesse

# Ses 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 3,37 milliards d'euros en prestations retraite, action sociale ou encore prévention des accidents du travail.

	2021 (en euros)	2022 (en euros)	Évolution
<b>BRANCHE RETRAITE</b>	<b>3 163 726 068,40</b>	<b>3 296 444 162,71</b>	4,2 %
Dépenses prestations légales	3 131 688 173,56	3 263 637 665,82	4,2 %
Dépenses action sociale	10 573 399,63	11 038 766,96	4,4 %
Dépenses de gestion administrative	21 464 495,21	21 767 729,93	1,4 %
<b>CPSTI<sup>1</sup></b>	<b>62 040 926,27</b>	<b>65 512 168,45</b>	<b>5,6 %</b>
Dépenses prestations complémentaire - TI <sup>2</sup>	62 035 044,41	65 467 956,36	5,5 %
Dépenses action sociale - TI	278,50	4 033,35	1 348,2 %
Invalidité	5 603,36	40 178,74	617,0 %
<b>BRANCHE MALADIE - ATMP<sup>3</sup></b>	<b>14 890 131,57</b>	<b>15 323 046,51</b>	<b>2,9 %</b>
Dépenses action sociale	89 332,65	91 557,37	2,5 %
Dépenses prévention des AT <sup>4</sup>	7 228 008,78	7 587 661,87	5,0 %
Dépenses de gestion administrative	7 572 790,14	7 643 827,27	0,9 %
<b>TOTAL CARSAT AUVERGNE</b>	<b>3 240 657 126,24</b>	<b>3 377 279 377,67</b>	<b>4,2 %</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

# Zoom sur une démarche collective : Engagements 2025

La démarche interne Engagements 2025 vise à afficher une ambition commune, à adapter la Carsat aux évolutions d'aujourd'hui et de demain, à préciser les itinéraires à suivre et permettre à tous les collaborateurs de s'investir au quotidien.



## Garantir nos engagements envers nos publics

*Accessibilité - Services - Performance*

### Temps forts de 2022

- Déploiement de webinaires pour des publics cibles (travailleurs indépendants, Pôle emploi, entreprises...)
- Mise en place d'action dans le cadre de la lutte contre le non-recours au droit avec la Sncf
- Participation à l'expérimentation de la plateforme Prévention de la Désinsertion Professionnelle dans le Puy-de-Dôme...



## Renforcer l'approche promouvante des partenariats

*Plus forts ensemble - Coordination - Qualité*

### Temps forts de 2022

- Renforcement du partenariat avec Pôle emploi avec la réalisation de plusieurs actions d'information auprès des demandeurs d'emploi
- Signature de conventions avec les caisses primaires et Emmaüs, les Restos du cœur, le Secours populaire, l'Udaf (Union départementale des associations familiales), l'APF France handicap...



## Poursuivre la transformation de nos modes de travail

*Évolution - Collaboration - Dynamisme*

### Temps forts de 2022

- Formation sur le travail en mode hybride et sur le numérique
- Généralisation des groupes de codéveloppement managers
- Distribution de réhausseurs d'ordinateurs pour plus de confort...



## Affirmer les fiertés de l'organisme

*Appartenance - Image de marque - Visibilité*

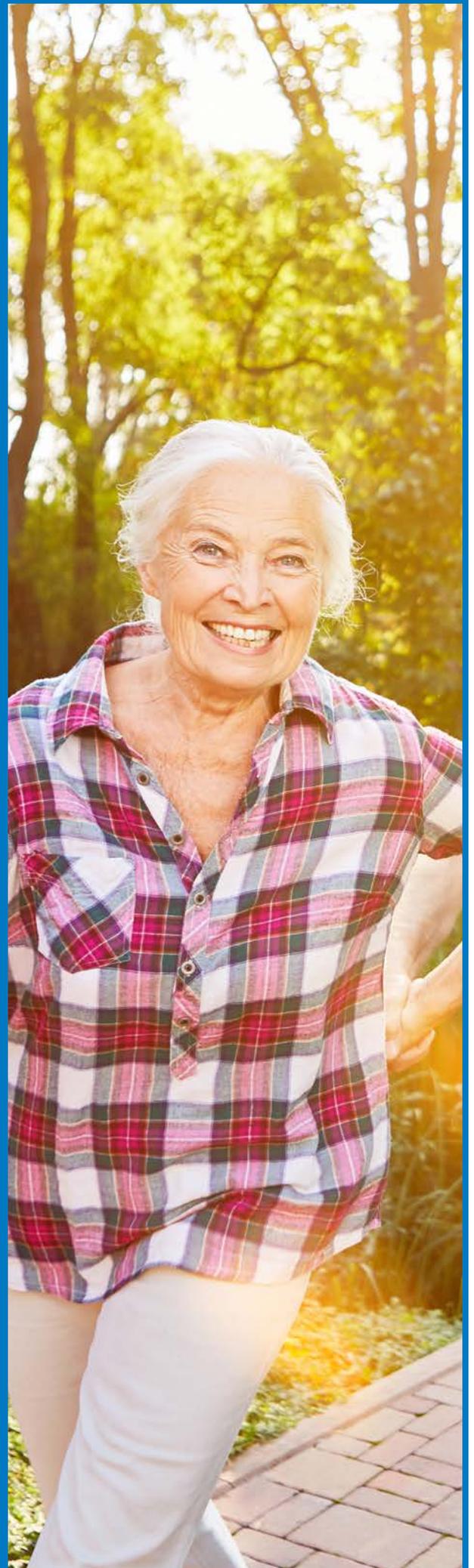
### Temps forts de 2022

- Participation à la démarche My Job Glasses qui, en contribuant à l'orientation professionnelle des étudiants, valorise les métiers de la Carsat
- Inscription d'un événement organisé par la Carsat au "Mois de l'innovation publique"...

20-28

# GARANTIR LA RETRAITE

- 20 Régulariser la carrière
- 21 Traiter les déclarations sociales
- 22 Préparer la retraite
- 24 Verser la retraite
- 25 Accompagner les seniors



# 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 récupère 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 rétablissement 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 : il s'agit d'une mission réseau déléguée.



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.

## Chiffres clés

- **15 717 régularisations de carrière** (15 425 en 2021)
- 3 561 avec délivrance d'attestations de départ en retraite anticipée (3 763 en 2021)
- 4 578 pour des assurés âgés de 58 ans et moins (4 102 en 2021)
- **4 513 dossiers contrôlés**
- 3 365 reconstitutions de carrière
- 526 rétablissements dans les droits
- 622 annulations de versements
- **7 750 demandes d'annulations de cotisations**
- **7 461 demandes de rétablissements dans les droits** traitées par la Carsat Auvergne (7 417 en 2021)

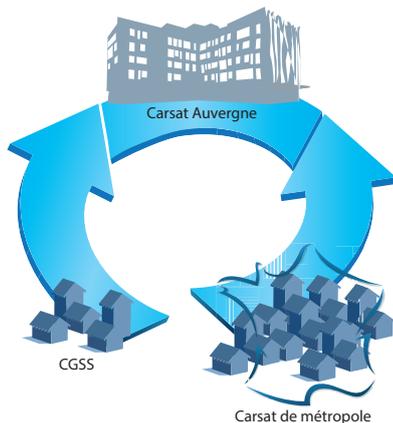
## FAIT marquant

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 en 2022. 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

# Traiter les déclarations sociales

La Carsat Auvergne prend en charge des anomalies de données sociales reportées au compte retraite des salariés tout en accompagnant les derniers fournisseurs de déclarations annuelles et de données.



## Missions confiées à la Carsat Auvergne en mutualisation

Dans le cadre de la convention d'objectifs et de gestion 2018-2022, la Carsat Auvergne s'est vu confier une mission réseau déléguée (mutualisation) relative à l'assistance aux déclarants DADS\* et au traitement des déclarations sociales résiduelles pour le compte de l'ensemble des Carsat de métropole. Cette prise en charge effective depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020 pour les Carsat de métropole est étendue aux CGSS (Caisses Générales de Sécurité Sociale) au 1<sup>er</sup> janvier 2021.

L'année 2022 marque la poursuite de la généralisation de la déclaration sociale nominative (DSN) pour les entreprises du secteur public, le volume des DADS reçues en 2022 est en diminution.

La Carsat Auvergne s'oriente progressivement vers une mission autour de la mise en qualité des données reportées au compte retraite via les déclarations sociales des employeurs.

\*DADS : déclaration annuelle de données sociales

## Information et assistance DADS pour les entreprises

La Carsat conseille et assiste les dernières entreprises et tiers déclarants de toutes les régions de France pour faciliter et fiabiliser leurs DADS. Elle les sensibilise aux normes de qualité, les accompagne sur les services en ligne et sur le remplissage de leur déclaration.

La Carsat Auvergne met également à disposition des déclarants une offre de services dédiée à l'analyse, la correction et la mise en conformité des déclarations concernant les reports au compte retraite des salariés.

Joignable par téléphone au 09 74 75 76 63, du lundi au vendredi de 8h à 16 h 30 (vendredi 16 h) aux heures de métropole, une plateforme téléphonique permet de prendre en charge les demandes d'assistance.

Les réponses aux demandes d'assistance par mail sont apportées dans un délai maximum de 48 h.

## Traitement des déclarations résiduelles

La Carsat prend en charge le traitement des déclarations résiduelles papier pour le compte de toutes les Carsat de France : déclarations nominatives simplifiées, déclarations annuelles de données sociales triennales, périodes assimilées secteur public...

## La déclaration sociale nominative (DSN)

La DSN est obligatoire pour les entreprises du secteur privé depuis 2017. La fin de son déploiement est prévue pour 2023. La gestion de la DSN a été confiée à l'Agence centrale des organismes de sécurité sociale (ACOSS).

Pour toute question, une assistance téléphonique est disponible au 0 811 376 376 (Urssaf).



### PERSPECTIVES

La dernière campagne de transmission de DADS aura lieu du fait de la généralisation de la DSN à l'ensemble des entreprises. Par ailleurs, la Carsat Auvergne poursuit son engagement dans la mise en qualité des données sociales alimentant les référentiels de la branche. Elle déploie ainsi son nouveau périmètre d'activité.

## Chiffres clés

### Mutualisation de la relation employeur campagne 2022 - validité 2021 :

- 52 456 déclarations télétransmises traitées concernant 8 442 550 salariés
- 16 232 contacts avec les employeurs (flux téléphoniques et mails)

### Mutualisation du traitement des déclarations sociales résiduelles

- 29 522 déclarations sociales "papier" prises en charge
- 141 773 salaires reportés manuellement sur le compte retraite des salariés

# 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 est de proposer une information complète, neutre, fiable et gratuite pour un passage à la retraite dans des conditions de qualité optimale.

- **Accueil dans un réseau** de sites d'accueil pour les démarches retraite
- **Un numéro unique** d'information retraite et de prise de rendez-vous : **3960**
- Promotion et orientation vers **les services en ligne**
- **Accompagnement** des publics fragiles

Elle propose aussi des réunions d'information collective aux entreprises pour informer leurs salariés sur les droits retraite



## PERSPECTIVES

Le maintien d'une présence forte sur l'ensemble du territoire est un enjeu majeur pour la branche Retraite. C'est pourquoi, la Carsat Auvergne s'inscrit dans la stratégie d'accueil physique en écoutant attentivement les attentes des usagers. En 2022, elle a ouvert la possibilité aux assurés de prendre des rendez-vous en ligne en fonction de leur spécificité en conseil, accompagnement, réassurance.



## Satisfaction de nos futurs retraités

- **88 %** des actifs sont globalement satisfaits de la Carsat dont 25 % de très satisfaits\*
- 382 réclamations traitées

\* Enquête nationale réalisée par internet et téléphone du 24 août au 23 septembre 2022 par un prestataire sur la base d'un fichier fourni par l'Assurance retraite : 330 actifs en régularisation de carrière ou en cours de demande de retraite.

## Chiffres clés

### • Accueil

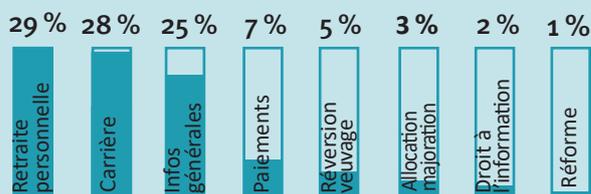
**18 973** visites dans le réseau d'accueil (*14 384 en 2021*)  
dont **15 430** sur **rendez-vous** (*11 773 en 2021*)

**6** agences retraite Carsat

**19** points d'accueil retraite

La Carsat est partie prenante de **85** espaces France services  
et **7** maisons de service au public

### • Motifs de visite



## FAITS marquants

- Des **webinaires d'information collective**, encadrés par de nouvelles conventions de partenariat signées en 2022 entre les agences Pôle emploi de la région et la Carsat sont désormais très régulièrement organisés. Ils permettent d'aider les demandeurs d'emploi de 55 ans et plus dans leurs démarches. Un peu plus de 900 personnes ont ainsi assisté à ces réunions d'information.
- Un **premier webinaire animé en binôme avec un conseiller retraite et un conseiller Urssaf** à destination des travailleurs indépendants pour les sensibiliser sur les cotisations et l'impact sur leur retraite.
- Des **focus groupes mis en place** à l'agence retraite d'Aurillac afin de comprendre pourquoi les assurés dans le Cantal se tournent



davantage vers la demande de retraite papier plutôt que vers la demande de retraite en ligne (DRL). Le but étant d'analyser la spécificité du territoire, comprendre les motivations, les freins à la DRL et identifier les pistes d'amélioration à mettre en place.

- La mobilisation des conseillers de la Carsat et ceux de l'Agirc-Arco à l'occasion des **Rendez-vous de la retraite** avec plus de 300 rendez-vous physiques et téléphoniques en Auvergne. Une action commune permettant de répondre aux questions retraites des assurés.



## Chiffres clés

### Services en ligne

- **27 055 ouvertures d'espaces personnels par des assurés auvergnats** sur

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

pour un total de **1 040 592 espaces ouverts sur tout le réseau** (soit 2,60 %)

- **5 956 abonnés** pour l'Auvergne au service **Mon Agenda Retraite** (1 671 en 2021)



- **8 636 demandes de retraite déposées en ligne, soit 56,06 %** des demandes de retraite

### Téléphone, mails et courriers

- **148 223 appels téléphoniques traités sur notre plateforme téléphonique au**

**3960** Service gratuit + prix appel

De l'étranger, composez le +33 9 71 10 39 60

⇒ **137 062 appels** pour la retraite des salariés

⇒ **11 161** pour la retraite des travailleurs indépendants

- **25 332 mails reçus** (21 444 en 2021)

⇒ 84,27 % traités en 48 h

⇒ 99,09 % en une semaine

- **5 993 courriers papier** traités

### Rencontres conseil retraite

- **12 réunions d'information** retraite en entreprise et **56 réunions** à destination des demandeurs d'emploi dans le cadre du partenariat avec Pôle emploi.



# 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 le bon montant au bon moment

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.



Les demandes d'allocation de solidarité pour personnes âgées (Aspa) ont augmenté de 9,13 %.



**Aspa** - L'allocation de solidarité aux personnes âgées (Aspa) est attribuée sous conditions lorsque les ressources de la personne sont faibles. Cela permet ainsi d'augmenter les revenus de la personne retraitée de façon à atteindre un minimum. Elle n'est pas automatique, il faut en faire la demande.

**Contrôle des dossiers** - La législation retraite est complexe. La Carsat a pour objectif de payer le bon montant au bon moment. Elle reconstitue la carrière sur une quarantaine d'années et les dossiers sont contrôlés en interne par un service dédié avant validation finale. Lorsqu'un élément manquant est apporté a posteriori par exemple, le dossier est revu par un service dédié Révisions.



## Satisfaction des retraités

- **93 %** des retraités sont globalement satisfaits de la Carsat dont 43 % de très satisfaits\*

\* Enquête nationale réalisée par internet et téléphone du 24 août au 23 septembre 2022 par un prestataire sur la base d'un fichier fourni par l'Assurance retraite : 403 nouveaux retraités interrogés sur leur passage à la retraite.

## Chiffres clés

### Nombre de retraites attribuées

- **19 529 retraites attribuées** (19 026 en 2021) dont **15 632 attributions de retraites personnelles** (19 026 en 2021)

### Contrôle des prestations

#### Régime général

- **4 591** dossiers de retraite personnelle
- **2 133** dossiers de retraite de réversion
- **614** dossiers d'allocations supplémentaires (Asi/Aspa)

#### Travailleurs indépendants

- **359** dossiers de retraite personnelle
- **255** dossiers de retraite de réversion
- **1 836** dossiers retraite complémentaire seule

### Paiement des retraites

- Plus de **3,12 milliards d'euros** versés à **355 287 retraités** (352 590 en 2021) **325 184** retraités résidents en France et **30 103** à l'étranger

### Garantie de versement

- **5 527** dossiers de retraite personnelle traités avant la date d'effet du droit soit un taux de **99,60 %** (5 342 en 2021, taux de 99,93 %)
- **2 292** dossiers de réversion traités avant la date d'effet du droit soit un taux de **92,79 %** (2 483 en 2021, soit un taux de 71 %)

# 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), en leur proposant 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 poursuivi. Fin 2022, le dispositif est opérationnel en Auvergne dans 3 départements sur 4 (Cantal, Haute-Loire et Puy-de-Dôme).

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.

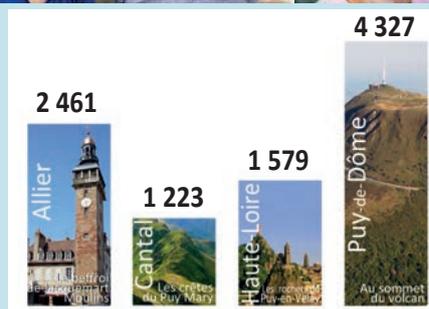
Ce dispositif est basé sur une évaluation globale des besoins des retraités qui s'effectue au domicile par des évaluateurs conventionnés avec la Carsat. Ils préconisent des aides diversifiées dans le cadre d'un Plan OSCAR et/ou d'un Plan d'aides personnalisé (PAP).

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



### Seniors aidés

**9 590 personnes aidées**  
**7 053 femmes**  
**et 2 537 hommes**



## ► Accompagner individuellement pour des situations de "rupture"

Pour des situations dites de rupture, la Carsat propose un accompagnement plus spécifique. **L'Aide au Retour à Domicile après Hospitalisation - ARDH et l'aide aux situations de rupture - ASIR** ont évolué en 2022 vers le dispositif OSCAR temporaire.

L'OSCAR temporaire :

- permet de faciliter le retour à domicile de la personne à l'issue d'un séjour dans un établissement de santé (en 2022, on dénombre 75 établissements de santé conventionnés) ;
- 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.



## ► Accompagner individuellement pour l'amélioration du logement ou pour réaliser des travaux

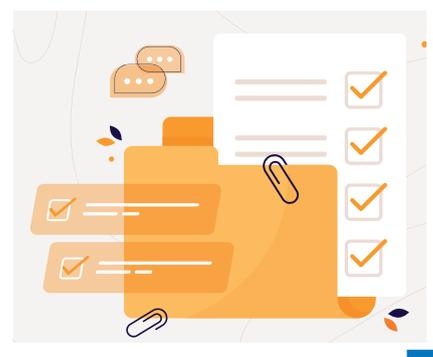


**L'aide à l'amélioration du logement et du cadre de vie** permet de compléter les aides de type PAP/OSCAR (temporaire) ou ASIR / ARDH en procédant à la réalisation de travaux d'adaptation du logement ou d'économies d'énergie. Formés au repérage des besoins en habitat, les évaluateurs conventionnés avec la Carsat sont également chargés de conseiller et d'orienter les retraités sur les dispositifs existants pour favoriser un maintien à domicile dans de bonnes conditions.

Les retraités sous conditions peuvent bénéficier d'une aide pour réaliser des travaux et/ou d'un forfait kit prévention permettant l'achat d'équipements adaptés à leurs besoins (barres d'appui, rehausseur...). À l'avenir, ce forfait kit intégrera le plan d'aide OSCAR.

### FAITS marquants

- La Carsat a participé à la préparation du déploiement du **dossier de demande d'aides à l'autonomie** pour les personnes âgées à domicile (DAA) avec le Conseil Départemental du Puy-de-Dôme.
- **Un téléservice pour le dossier de demande d'aide à l'adaptation du logement pour personnes âgées** a été ouvert en juin 2022. Il permet un échange dématérialisé et une facilité de gestion pour les demandeurs.



## ▶ 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.

L'offre de la Carsat se caractérise par :

- **L'organisation d'actions Bien Vieillir en présentiel** dans les locaux de la Carsat, appel à projet ateliers "Bienvenue à la Retraite", rencontre des Restos du Cœur...
- **La poursuite du développement des actions partenariales**, avec la consolidation de partenariats existants (bailleurs sociaux, Petits Frères des Pauvres, ANCV\*...) et l'amorce de nouvelles collaborations (Ligue d'Athlétisme AuRA, Gérontopole AuRA, INRAE\*\*...)
- **La poursuite de l'offre digitale de conférences et d'ateliers** au vu de l'intérêt manifesté par les retraités.

\* Agence Nationale pour les Chèques-Vacances

\*\*Institut national de recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement

## En Chiffres

Plus de **2 142 091 €** ont été accordés sur décision de la Commission d'action sanitaire et sociale (CASS) dont :

- **437 224 € pour l'ensemble des actions collectives de prévention et de développement des services de proximité**
- **1 704 867 € (404 867 € en subventions et 1 300 000 € en prêts sans intérêt)** ont été accordés à **14** 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 : **494** logements concernés dont **112** créations
- **464** actions de prévention (augmentation de 32 % par rapport à 2021) qui ont bénéficié à **9 939** retraités auvergnats (augmentation de 43 % par rapport à 2021)



Des actions portées et déployées par la Carsat

- **Lancement de l'offre Gym A Dom**, expérimentant un accompagnement individuel à domicile afin de faciliter la reprise d'activité physique.
- **L'événement Bien Vivre à la retraite** organisé au siège de la Carsat, a permis de promouvoir auprès d'une centaine de retraités, plusieurs thématiques de prévention : conférence sur l'âgeisme, parcours équilibre, informations sur les aides individuelles et collectives proposées par la Carsat, information sur les aides techniques et l'aménagement du logement.
- **Lancement des ateliers Bienvenue à la Retraite** destinée aux nouveaux retraités et aux actifs en fragilité proche de la retraite.

## En Chiffres

- **605** personnes sensibilisées au numérique dans le cadre de Connect...et Vous ? une offre destinée aux retraités en fragilité économique et en rupture avec le numérique
- **53** visites réalisées à domicile dans le cadre des rendez-vous du Bien Vieillir
- **20 % d'augmentation du nombre d'inscrits à Happy Visio** (ateliers et conférences sur des thématiques de prévention et des activités ludiques) passant de **3 000 à plus de 3 700 inscrits**

## FAITS marquants

### Développement et diversification de l'offre d'actions collectives Bien Vieillir avec de nombreux partenaires :

- **Les 10 ans de l'Arsept Auvergne**, l'Association régionale santé éducation prévention sur les territoires, fêtés avec un événement organisé dans chaque département auvergnat alliant conférences, échanges avec les participants et moments de convivialité.
- **Contribution à la mise en place du projet RéseautAGE de l'INRAE**, un nouveau réseau pour la recherche participative en Auvergne sur le thème de la nutrition-santé pour un vieillissement réussi.
- **La Carsat est devenue membre du bureau et du Conseil d'administration du Gérontopôle AuRA**, structure dont la mission est de valoriser et de dynamiser l'ensemble des acteurs de la grande région autour des enjeux du vieillissement.
- Développement de **nouveaux partenariats à destination de publics fragiles** avec les Restaurants du cœur et les Petits Frères des Pauvres.
- Déploiement du programme **CAP FORM SENIOR** en partenariat avec la Ligue d'Athlétisme et AG2R.
- **Participation au financement du 1<sup>er</sup> forum senior à Issoire.**
- **Soutien de la tournée en Auvergne du Truck de l'Autonomie porté** par l'Union Régionale Soliha, un camion de démonstration équipé de toutes les aides techniques permettant le maintien de l'autonomie à domicile des personnes vieillissantes et d'une équipe d'experts-conseils.



## ZOOM SUR

### Le renforcement et la diversification du partenariat avec les bailleurs sociaux

Plusieurs rencontres bilatérales avec les principaux bailleurs auvergnats et la signature d'une convention avec l'association HLM AuRA ont formalisé l'engagement de la Carsat en direction de ces partenaires et in fine du public fragile retraité locataire.

La Carsat Auvergne a renforcé son accompagnement en direction de ce type de partenaires en :

- accompagnant la construction de résidences seniors à taille humaine par des financements (subventions et prêts sans intérêt) et en contribuant à l'élaboration des projets d'animation ;
- expérimentant une première conférence Prévention au sein d'un quartier prioritaire politique de la ville avec la mise à disposition d'un espace commun par un bailleur ;
- poursuivant le financement des transformations de salles de bain dans des logements ordinaires occupés par des retraités fragilisés.

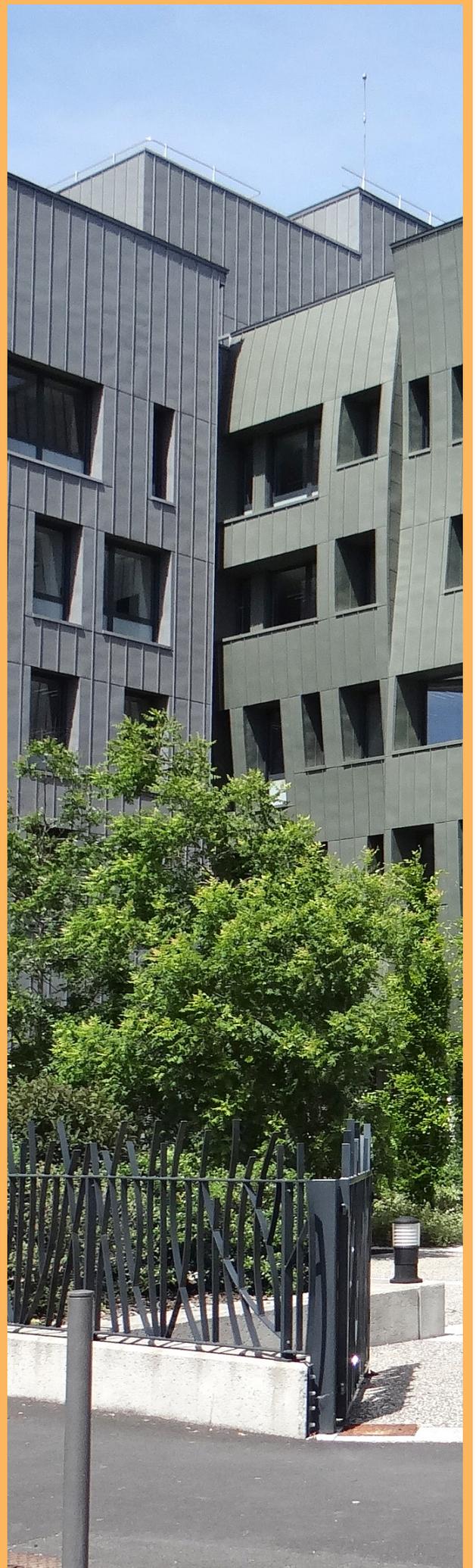
## Chiffres clés

- **8 CLIC** (Centres locaux d'information et de coordination) partenaires pour développer des actions sur des zones non couvertes : 46 actions bénéficiant à **820 retraités**
- **9 centres conventionnés** dans le cadre du partenariat avec les 3 fédérations des centres sociaux de l'Allier, du Cantal et de la Loire/Haute-Loire
- **18 projets** financés et **748 retraités** partis en vacances dans le cadre de l'appel à projet ANCV Seniors en vacances
- **6 subventions** pour créer, développer, moderniser ou diversifier les services de proximité

30-35

# PROTÉGER LA SANTÉ

- 30 Accompagner les assurés fragilisés
- 32 Accompagner les entreprises dans la préservation de la santé et la sécurité de leurs salariés
- 34 Tarifier la sinistralité des entreprises



# 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.

## 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. Il intervient sur deux axes :

### 1 - La prévention de la désinsertion professionnelle

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.

### 2 - La sécurisation des parcours en santé

Les équipes du service social accompagnent, dans leur parcours :

- Les personnes atteintes de pathologies lourdes, invalidantes ou évolutives ;
- Les assurés en sortie d'hospitalisation qui, de retour à leur domicile, éprouvent des difficultés à gérer les conséquences sociales de leur maladie, de leur accident ;
- Les personnes en renoncement aux soins qui présentent des freins psychosociaux et/ou une situation sociale complexe ;
- Les nouveaux retraités en situation de fragilité liée à leur santé.



Les Assistants de Service social (ASS) 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.

## Témoignage sur la Mission accompagnement santé (MAS) :

“



**Josiane Montezin-Léchelon**  
Responsable de l'Unité Allier

### Comment est organisé le travail en collaboration avec les MAS ?

En 2016, le Service social a été sollicité pour contribuer à l'expérimentation du déploiement du dispositif de lutte contre le renoncement aux soins : MAS (Mission accompagnement santé). Des groupes régionaux ont été créés avec des référents ASS puis CSAM afin de participer à des rencontres régulières d'échanges permettant d'améliorer les connaissances réciproques de nos missions dans l'optique d'une généralisation nationale.

### En quoi consiste cette collaboration ?

Aujourd'hui, les CSAM sont les principaux détecteurs (1<sup>er</sup> niveau d'intervention) et orientent les assurés vers la MAS pour les motifs administratifs suivants : santé (trouver un dentiste, un médecin traitant, un kiné à domicile...), complexité des démarches administratives, difficultés financières, transport pour accéder aux structures de soins...

La MAS oriente les assurés les plus fragiles vers le Service social en tant qu'expert sur des situations complexes où plusieurs problématiques interfèrent. La mission de l'Assistant de Service social est de prioriser les actions en établissant un plan d'action au rythme de l'assuré afin de lever ses freins psychosociaux et de le rendre autonome durablement.

Ce dispositif en constante évolution s'appuie sur une synergie dynamique pour s'adapter au mieux aux besoins des assurés.



**Borine Tauban**  
Assistante de Service social

”

## Intervention Sociale Collective (ISIC) dans le cadre de la prévention de la désinsertion professionnelle

Dans le cadre des accompagnements sociaux, le Service social constate que les arrêts de travail au titre des risques psychosociaux sont de plus en plus fréquents. La durée de ces arrêts est relativement longue et parfois il n'y a pas de prise en charge spécialisée. Deux groupes d'échanges de 10 à 12 personnes en situation de souffrance au travail ont été mis en place et animés par des assistantes sociales.

“



**Christine Chalard-Bourdeau,**  
Assistante de Service sociale



**Agnès Chassagne,**  
Assistante de Service sociale

### Pourquoi une action collective sur ce thème ?

La PDP est une de nos missions prioritaires. Le travail social collectif est un outil complémentaire de l'accompagnement individuel qui permet d'agir sur les difficultés provoquées par l'arrêt de travail : pertes de repère, inquiétudes, sentiment d'isolement, culpabilité, perte de confiance en soi... En recréant un espace social entre pairs : espace bienveillant où se développe un sentiment d'affiliation et d'appartenance. Le groupe produit de l'aide mutuelle qui va permettre à chaque participant de faire face à ses problèmes, les surmonter et se remobiliser. Ce travail social de groupe remet la personne en mouvement, en dynamique : il permet une reprise de confiance, une restauration de l'estime de soi et du sentiment d'utilité sociale, une reconnaissance de ses capacités. Chaque participant va développer son pouvoir d'agir et reprendre ainsi de la maîtrise sur son parcours.

”



### Satisfaction de nos assurés

**95,4 %** des assurés qui ont répondu se déclarent satisfaits de l'intervention du Service social

**97,1 %** feraient de nouveau appel à lui en cas de nouvelles difficultés.

**92 %** sont satisfaits de l'accueil téléphonique (horaires, informations obtenues, amabilité du personnel).

**Les rendez-vous** avec l'assistant social sont appréciés : **95,4 %** sont satisfaits de la prise en compte de leur situation personnelle et **98,2 %** sont satisfaits de l'écoute attentive

(Source : résultats enquête de satisfaction 2022, 3 quadrimestres, échantillon de 453 répondants)

## Chiffres clés

*Zoom Prévention de la désinsertion professionnelle*

**4 961** assurés ont bénéficié d'une intervention du Service social en individuel et **66** d'une action collective

**17 291** entretiens réalisés

Sur les **1 602** salariés dont l'accompagnement social a pris fin en 2022, **25,72 %** ont pu être maintenus en l'emploi et **24,72 %** sur le marché du travail

**1 505** fiches médicosociales adressées par le service médical

## Chiffres clés

**44** points d'accueil : **9 500** entretiens lors des permanences sur rendez-vous

**8 250** assurés accompagnés (Allier : 2 061, Cantal : 1 146, Haute-Loire : 1 562, Puy-de-Dôme : 3 481)

- **8 184** individuellement
- **66** collectivement

**26 403** entretiens individuels menés par les assistants de Service social (Allier : 5 788, Cantal : 3 666, Haute-Loire : 5 152, Puy-de-Dôme : 11 797)

**8** actions collectives

**9 054** appels entrants

*Zoom Sécuriser les Parcours en Santé*

- **3 324** assurés accompagnés
- **9 112** entretiens réalisés
- **227** orientations du Service social vers la MAS (et 23 de la MAS au Service social)
- **42** assurés fragilisés lors du passage à la retraite ou lors de la perte d'un proche ont été orientés par les services retraite Carsat vers le service social et pris en charge, **7** ont été orientés du Service social vers les services retraite de la Carsat

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

La Carsat 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.

## Développer et coordonner la prévention des accidents du travail et maladies professionnelles

Les actions du département Risques professionnels de la Carsat s'inscrivent dans le cadre défini par les partenaires sociaux au niveau national et au niveau régional.

Il accompagne les entreprises pour déceler les risques auxquels sont exposés les salariés, les aide à prendre en charge leurs problèmes de sécurité et de conditions de travail et les oriente vers des solutions concrètes adaptées. Il dispose de l'expertise de son Centre interrégional de mesures physiques Auvergne (Cimpa).

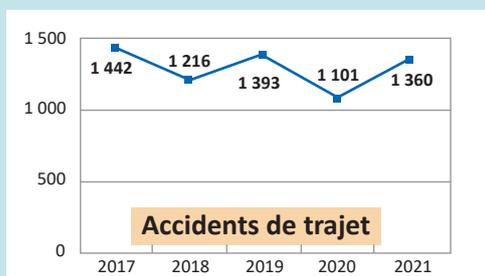
Une partie des actions sont également menées soit à la demande de la Cnam soit à l'initiative de la Carsat en fonction de la particularité de bassins d'emploi ou de secteurs d'activité de la région avec des sinistralités importantes : amiante, risques psychosociaux, intérim, entreprises à sinistralité élevée.

## En Chiffres

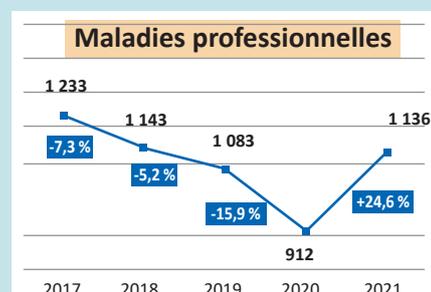
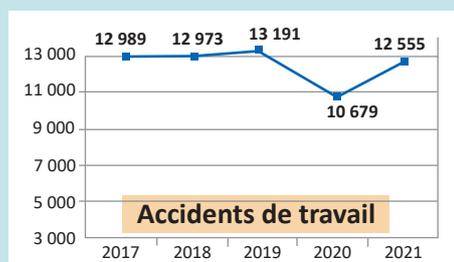
L'Auvergne compte **44 802** établissements avec un effectif déclaré en 2021 de **344 432** salariés dans les 9 grandes branches d'activité.

**1 861** établissements ont été visités par le service Prévention en 2022 (soit 4,2 % des établissements de la région).

Les risques professionnels ont été en 2021 à l'origine de **12 555** accidents du travail, **1 360** accidents de trajet et **1 136** maladies professionnelles.



## Évolution de la sinistralité entre 2017 et 2021



**221 subventions Prévention TPE** ont été versées pour un montant de **1 934 048,44 €** pour aider les entreprises dont l'effectif était compris entre 1 et 49 salariés, dont **111 subventions** servies au titre de mesures de prévention de l'exposition des salariés aux risques d'apparition de troubles musculo-squelettiques (TMS). La branche AT-MP a lancé une **nouvelle subvention "Prévention Métiers du bâtiment" pour les travailleurs indépendants sans salariés** : **51 demandes** reçues et **24 subventions** servies dans le cadre de cette aide pour un montant de **22 933,84 €**.

## ZOOM SUR

### Les prévention des risques chimiques

Les risques chimiques sont le résultat de l'exposition ou de l'utilisation d'un ou plusieurs produits chimiques dangereux. Présents dans tous les secteurs d'activité, ils ont des effets immédiats et/ou différés sur la santé des salariés.

#### Les conséquences

Les produits chimiques peuvent provoquer des allergies, des asphyxies, des intoxications aiguës... Ils peuvent également générer des effets différés tels que des cancers ou autres pathologies, détectables des années après l'exposition même si le salarié a été exposé à de faibles doses.

### En Chiffres



**1 salarié sur 3  
exposé à au moins  
un produit chimique**



**Plus de 2 millions de  
salariés exposés à au  
moins un CMR\***



**La 2<sup>e</sup> cause de maladies  
professionnelle  
en France**

\*CMR : substance cancérigène, mutagène et toxique pour la reproduction.

#### Le programme national Risques Chimiques Pros

Pour aider les entreprises à réduire l'exposition de leurs salariés aux risques chimiques, l'Assurance Maladie - Risques professionnels propose Risques Chimiques Pros, une démarche de prévention en 4 étapes, accessible depuis un espace privé sur [ameli.fr/entreprise](https://ameli.fr/entreprise).

**En Auvergne, un ciblage de 185 entreprises** a été réalisé. Ces entreprises ont des activités susceptibles d'exposer les salariés à des polluants cancérigènes tels que la silice cristalline ou les gaz d'échappement des moteurs diesel. Les agents du service prévention les ont accompagnées afin qu'elles s'engagent dans la démarche de prévention Risques Chimiques Pros, **62 % de ces entreprises ont défini un plan d'actions** pour la mise en œuvre de mesure de prévention et **40 % ont déployé ces actions** et se sont assurés de leur efficacité. Le Centre interrégional de mesures physiques Auvergne (CIMPA) est intervenu dans **36 % des établissements**, principalement pour des mesures et des préconisations sur la ventilation.

Pour le secteur des prothésistes dentaires (exposé à la silice cristalline), la Carsat Auvergne a contribué à la rédaction d'un guide Prévention mis à la disposition des professionnels.

Dans le même cadre partenarial, des actions d'information et de communication ont été menées conjointement avec UNICEM/PREVENCEM (silice cristalline dans les carrières) et MOBILIANS (émission de gaz d'échappement dans les garages auto / poids lourds).

### FAIT *marquant*

#### Organisation par la Carsat des tables rondes annuelles des animateurs prévention

Tous les secteurs d'activité (industrie, commerce, service à la personne, BTP...) étaient représentés, réunissant à la Grande Halle d'Auvergne plus de 120 participants. De nombreuses thématiques ont été abordées sous forme de tables rondes et de témoignages d'acteurs de la prévention : prise en compte des problématiques de santé et de sécurité au travail lors de la conception ou le réaménagement des locaux, l'animation de la prévention en entreprise, l'accueil et l'accompagnement des salariés les plus exposés aux accidents du travail (les intérimaires), la prévention des risques sur les chantiers ...

# Tarifer la sinistralité des entreprises

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

## Suivre et alimenter les comptes employeurs

La 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 Cnam).

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.

### **FAIT** *marquant*

Pour la première fois, un webinaire commun "Atelier Entreprises" a été organisé en collaboration entre plusieurs organismes de la Sécurité sociale. Plus de 70 acteurs de l'entreprise, (chefs d'entreprises, dirigeants, personnels administratifs et comptables) ont ainsi pu découvrir les différentes offres de services de la Carsat, la Cnam et l'Urssaf. Cette rencontre a permis d'aborder des sujets tels le questionnaire risque professionnel, l'outil de suivi de la DSN (déclaration sociale nominative), le rescrit social Urssaf, les contrôles à la demande et visites conseil, les services élargis du compte AT-MP, la demande de retraite en ligne et l'impact de la DSN sur les droits à retraite des salariés.



“



**Marianne Vigignol,**  
Responsable proximité  
Service Tarification

"L'année 2022 a été marquée par des coopérations partenariales renforcées. Des réunions de travail ont été organisées avec l'Urssaf d'Auvergne sur des problématiques complexes (contentieux, assurance volontaire...) dans le but de consolider nos procédures et de faciliter les échanges entre nos deux organismes. L'Urssaf a également été associée à notre webinaire Atelier Entreprise. En tant que membre du comité Net-Entreprises, piloté par l'Urssaf, nous avons participé au Carrefour du numérique en novembre 2022. Via notre participation au sein du pôle régional Stratégie de service entreprise Auvergne & Rhône-Alpes (Offre de Service Entreprises AuRA), nous travaillons actuellement avec la Carsat Rhône-Alpes sur des offres de service attentionnées dédiées, par exemple auprès des nouveaux employeurs."

”



## En Chiffres

### Nombre de sections d'établissements notifiées

- Auvergne : **45 117** (44 977 en 2021)
- Guyane : **7 244** (6 809 en 2021)

### Mises à jour du fichier employeurs

- Auvergne : **8 904**
- Guyane : **868**

### Tenue des comptes employeurs

- Auvergne : **19 701** déclarations accident du travail traitées et **1 325** maladies professionnelles
- Guyane : **1 091** déclarations accident du travail traitées et **11** maladies professionnelles

### Traitement des demandes de taux fonction support de nature administrative

- Auvergne : **110** demandes
- Guyane : **7** demandes

### Gestion des contestations

#### Auvergne

- **63 recours gracieux** (contestations taux, classement, imputations, dépenses prises en compte)
- **115 exécutions de justice** (après contestation auprès de la Cnam après accident du travail)
- **6 recours** formulés auprès de la Cour d'Appel

#### Guyane

- **3 recours gracieux**
- **4 exécutions de justice**



**Plus de 69 % d'entreprises adhérentes** au service de la notification dématérialisée en Auvergne au 31/12/2022 contre 65 % au national. La mise en œuvre d'un plan

local de communication a permis au service de se hisser parmi les premiers.

# 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 services pour que chaque assuré puisse à tout moment bénéficier d'information, de conseils personnalisés et effectuer ses démarches.

**La proximité avec les différents publics est essentielle.** Le maillage territorial est construit de manière que chaque usager de la Carsat Auvergne ait un point d'accueil près de chez lui. En effet, 95 % de nos assurés se trouve à moins de 30 minutes d'un point d'accueil retraite ou d'une agence de la Carsat. Nous sommes partie prenante de chaque France Services de la région.

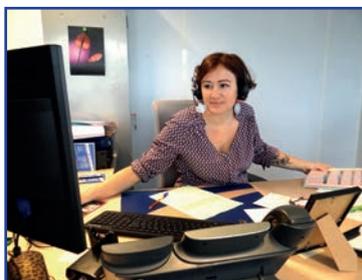


**Retraite**

**RDV en présentiel dans nos 6 agences retraite et dans 19 points d'accueil**

Tél. : 3960 (service gratuit + prix appel) / 09 71 10 39 60 depuis l'étranger

**Contribution au réseau des France Services et Maisons de services au public : information et RDV en visio**



**Service social**

**44 sites d'accueil du service social 65 professionnels dont 45 assistants de Service social**

Tél. : 3646 (appel gratuit + prix appel) / +33 184 90 36 46 depuis l'étranger



**Entreprises**

**Un espace entreprises Information et documentation Prévention**

Tél. : 04 73 42 70 19

**Tarification et Contact aides financières prévention**  
Tél. : 3679 (appel gratuit + prix appel)



## Une offre de services en ligne personnalisés et sécurisés

Le site [www.Carsat-auvergne.fr](http://www.Carsat-auvergne.fr) s'adresse à chaque public : salariés, travailleurs indépendants, retraités, entreprises, partenaires. Il est actualisé quotidiennement (832 mises à jour en 2022). Plus de 300 000 pages ont été vues, par près de 144 000 visiteurs en 2022.

L'objectif est de fournir des informations claires et de communiquer sur les actualités pour que les assurés, les entreprises et nos partenaires trouvent les informations dont ils ont besoin.



Le site facilite l'accès aux services en ligne de [lassuranceretraite.fr](http://lassuranceretraite.fr) sur lequel la création d'un espace personnel permet d'accéder à de nombreux services :

Pour les futurs retraités :

- Consulter le relevé de carrière ;
- Obtenir l'âge de départ à la retraite ;
- Estimer le montant de retraite ;
- Effectuer la demande de retraite en ligne ;
- Échanger avec nos conseillers...

Une fois retraité, l'espace personnel permet de :

- Télécharger les relevés des mensualités retraite ;
- Consulter les derniers paiements et accéder au calendrier des prochains versements ;
- Consulter le montant déclaré à l'administration fiscale ;
- Effectuer un changement d'adresse et/ou de coordonnées bancaires...

### Des informations régulières à la radio et dans la presse



Maintenir une présence régulière à la radio et dans la presse permet de positionner la Carsat en tant qu'organisme de proximité et d'entretenir sa notoriété.

Une fois par mois, la Carsat participe à l'émission **Côté experts sur France Bleu Pays d'Auvergne**. Les experts de la Carsat répondent en direct aux questions des auditeurs : calcul de la retraite, démarches, réversion, retraite progressive, trimestres pour enfants, maladie, chômage, rachat de trimestres, âge de départ... Ils assurent également la promotion des services en ligne, des événements et des webinaires organisés par la Carsat Auvergne à destination des actifs et des retraités.

### Une invitation à suivre l'actualité de la Carsat sur les réseaux sociaux [LinkedIn](#)

La Carsat publie des actualités sur le réseau social professionnel LinkedIn. Les sujets sont variés et permettent de valoriser les talents, diffuser des offres d'emplois, communiquer sur les événements et l'offre de services auprès des entreprises et partenaires. Le nombre d'abonnés de la page Carsat Auvergne est en constante augmentation et permet de développer de nouveaux contacts ainsi que la notoriété de l'organisme sur son territoire.

### Des dispositifs conseil retraite proposés aux entreprises et partenaires

La Carsat effectue des réunions d'informations collectives en entreprise afin de sensibiliser les salariés et les personnes ressources à la question de la retraite en abordant les points majeurs de la législation et de l'offre de services : calcul de la retraite, hypothèses d'âges, différents dispositifs de départ, promotion des services en ligne... 12 interventions conseil en entreprises ont été réalisées en 2022.

L'accompagnement conseil peut également s'adresser à des groupes de publics ayant des besoins spécifiques. Dans le cadre d'une démarche conventionnelle établie au plan national et au plan régional Auvergne Rhône-Alpes avec Pôle emploi, 56 réunions ont été organisées en Auvergne à destination de demandeurs d'emplois, soit plus de 900 personnes concernées.



# CONTACTS

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

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

Suivez-nous sur 

**Retraite**  
☎ 3960 (service gratuit + prix appel)

**Service social**  
☎ 3646, dites Service social  
(service gratuit + prix appel)

**Données sociales** (assistance  
aux entreprises pour leur DADS)  
☎ 09 74 75 76 63 (service 0,15 €/min + prix appel)

**Tarification entreprises**  
☎ 3679 (service gratuit + prix appel)

**Prévention des risques professionnels**  
☎ 04 73 42 70 19

 **Services en ligne retraite sur**  
[www.lassuranceretraite.fr](http://www.lassuranceretraite.fr)  
Créez ou connectez-vous à votre espace personnel  
et accédez une large offre de services pour effec-  
tuer vos démarches simplement depuis chez vous

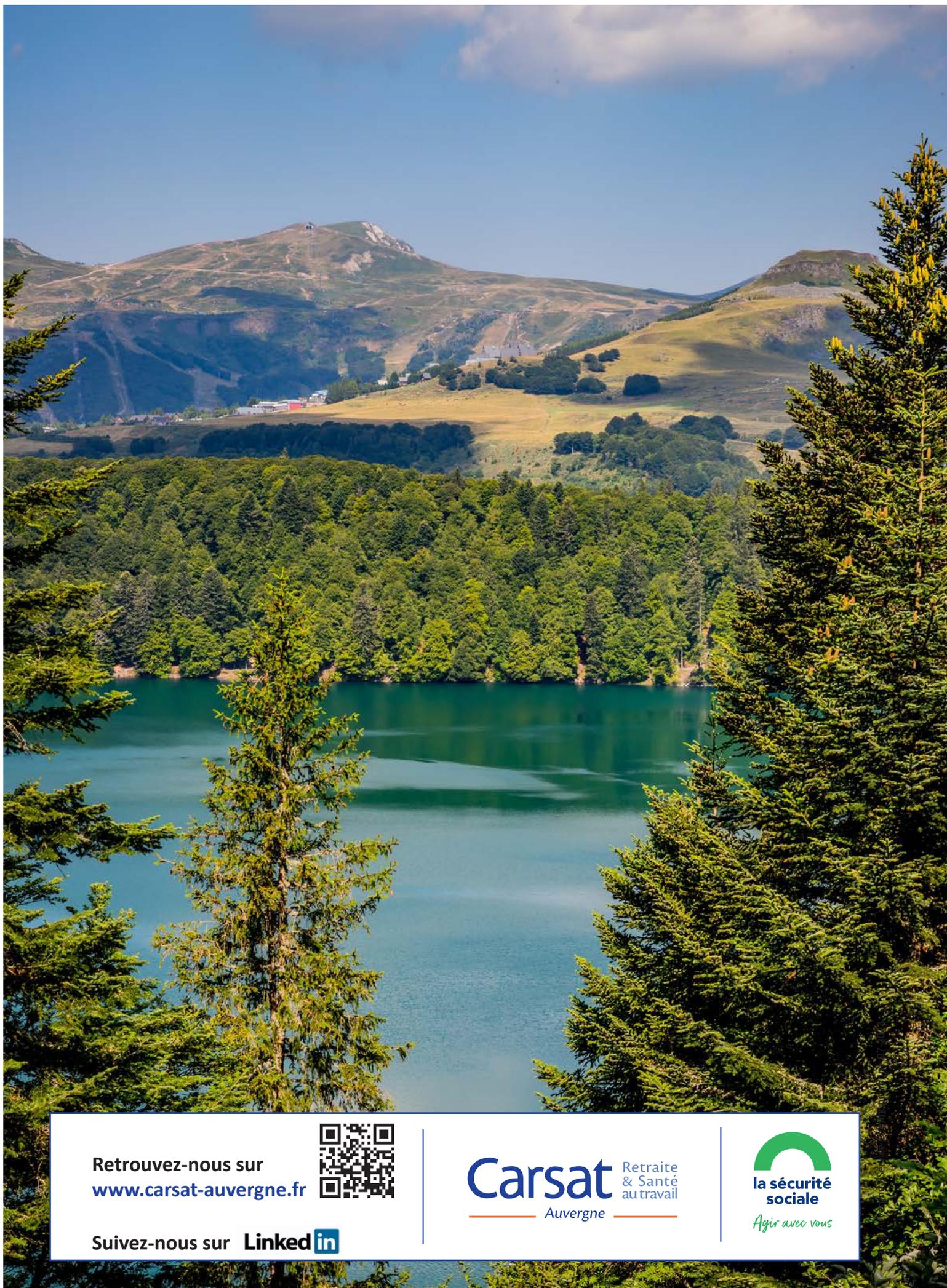
 **Conseils retraite**



 **Pratique : Mon AgendaRetraite**







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



Suivez-nous sur **LinkedIn**

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

  
**la sécurité  
sociale**  
*Agir avec vous*