

Rapport d'activité 2018

La Carsat Auvergne aux côtés



 **DES SALARIÉS** 

 **DES RETRAITÉS** 



 **DES ASSURÉS
EN DIFFICULTÉ** 

 **DES ENTREPRISES** 

Activité 4-24

La Carsat Auvergne, son organisation 4-6

Notre conseil d'administration
Notre organigramme



La Carsat Auvergne, entreprise humaine, responsable et performante 7-12

Entreprise humaine et responsable
Nous travaillons en synergie
Entreprise performante
Nous garantissons une bonne gestion des ressources financières

La Carsat Auvergne, assurer la retraite 13-19

Nous mémorisons et fiabilisons la carrière des assurés
Nous accueillons, informons et conseillons les salariés
Nous assurons un paiement fiable tout au long de la retraite
Nous développons une politique d'action sociale dynamique en faveur du Bien Vieillir



La Carsat Auvergne, protéger la santé 20-24

Nous accompagnons les assurés en difficulté
Nous accompagnons les entreprises dans leur démarche de prévention
Nous gérons l'assurance AT/MP

Les relations avec nos usagers 25-31

La Carsat Auvergne aux côtés des salariés
La Carsat Auvergne aux côtés des assurés en difficulté
La Carsat Auvergne aux côtés des retraités
La Carsat Auvergne aux côtés des entreprises
La Carsat Auvergne aux côtés de tous ses publics



Impliqués historiquement dans la création et la gestion des organismes de Sécurité sociale, les partenaires sociaux continuent à jouer un rôle de représentation des assurés et des employeurs au sein de notre Institution.



Notre conseil d'administration

Claude Cugnet,
2^e Vice-Présidente



Jean-Pierre Mazel,
Président

Le président veille au bon fonctionnement de la Carsat dans le respect des dispositions législatives et réglementaires. Il préside les réunions du Conseil dont il assure l'ordre.

Philippe Blanchoz,
1^{er} Vice-Président

Roland Thonnat,
3^e Vice-Président

Notre Conseil d'administration

La Carsat est gérée par un conseil d'administration composé de 25 membres. Il oriente et contrôle l'activité de la Carsat. 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. Garants du paritarisme, ses membres représentent les partenaires sociaux, employeurs et salariés. Des représentants de la Fédération nationale de la Mutualité française et des personnes qualifiées composent également le Conseil d'administration.

Le nouveau Conseil d'administration a été installé le 5 février 2018.



22
Commissions
en 2018

4

5 séances ordinaires
1 séance exceptionnelle dédiée au vote des CP6 Maladie et AT/MP
1 séance d'information par rapport au renouvellement du CA

	Titulaires	Suppléants		Personnes qualifiées
	Représentants des assurés sociaux			
CGT	Christian Colin Éliane Garrido	Laurence Laybros Colette Masson		Michel Beyssac Jacques Lépinard Marc Parrin Catherine Sénéchal
FO	Colette Delaume Roland Thonnat	Patricia Chossidon Jocelyne Théret		
CFDT	Philippe Blanchoz Pascal Caumel	Pierre Boyer Marie-France Josué		Représentant de l'UNAF Joël Gallet
CFTC	Luc Voissière	Christina Meslet		
CFE-CGC	Brigitte Olaya	Éric Baketou		Repr. du personnel
	Représentants des employeurs		Employ.	Titulaires Frédéric Bréchaille (FO) Philippe Mercier (CGT) Suppléants Corinne Biron (FO) Marie Laurence (CGT)
MEDEF	Sébastien Auzard J. Michel Fauconnier Jean-Pierre Mazel Didier Vallet	Charles-Antoine Brunaud Bernard Chomette Marie-Noëlle Gaben /	Cadres	Titulaire Michel Gravy (FO) Suppléant Xavier Nachmanowicz (FO)
CGPME	Mme Claude Cugnet Christophe Soupizet	Frédéric Lagouarre Jean-Paul Vieyres		
U2P	Marie-France Giry Jean-Paul Perrin	David Pilarski Alain Rochette		
	Représentants de la FNMF			
	Pierre Aubaile	Jean-François Héritier		

Ses principales décisions en 2018

- ➔ Installation du Conseil d'administration : désignation du Président et des trois vice-Présidents, constitution des Commissions obligatoires (Recours amiable, Marchés, Pénalité, Réclamation compte professionnel de prévention, Accidents du travail et maladies professionnelles) et de la Commission d'action sanitaire et sociale
- ➔ Poursuite de l'installation du conseil d'administration : délégation au Directeur (et, en cas d'absence ou d'indisponibilité au Directeur-adjoint) pour ester en justice dans les domaines où il n'a pas de pouvoirs propres, délégation de pouvoir à la CRAT-MP et à la Commission paritaire permanente sous certaines conditions, constitution des Commissions non obligatoires, désignation de représentants de la Carsat au sein de diverses structures extérieures
- ➔ Mandat au Président et au Directeur pour signer le CPG retraite 2018/2022
- ➔ Approbation des comptes de l'exercice 2017 sur la base des résultats présentés par l'Agent-Comptable
- ➔ Mandat au Directeur pour signer l'accord sur le télétravail
- ➔ Approbation du rapport d'activité et du rapport sur les relations avec les usagers établis pour l'exercice 2017
- ➔ Vote du budget d'intervention d'action sociale retraite pour 2018
- ➔ Mandat au Directeur pour mener le programme de négociations sociales du 2^e semestre 2018 concernant l'égalité entre les femmes et les hommes et la qualité de vie au travail
- ➔ Mandat au Président et au Directeur pour signer les CPG Maladie et AT-MP 2018/2022
- ➔ Vote des budgets initiaux GAM, GAV et PAT pour l'exercice 2019
- ➔ Vote du budget d'intervention d'action sociale retraite pour 2019
- ➔ Mandat au Directeur pour signer l'accord sur l'égalité entre les femmes et les hommes
- ➔ Renouvellement de la composition de la commission de recours amiable et de sa délégation de pouvoir et désignation du secrétariat pour l'exercice 2019

Notre organigramme

Yves Galès
Directeur



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



Alain Eyraud
Agent
Comptable

- Comptabilité et Finances
- Contrôle
- Gestion du Compte Prestataire



Ingrid Cerda
Directrice
adjointe

- Carrière et Déclarations
- Retraite
- Offre de service retraite
- Service juridique
- Département Informatique



Philippe Trouvet
Ingénieur
Conseil
Régional

- Prévention des risques professionnels
- Tarification des risques professionnels



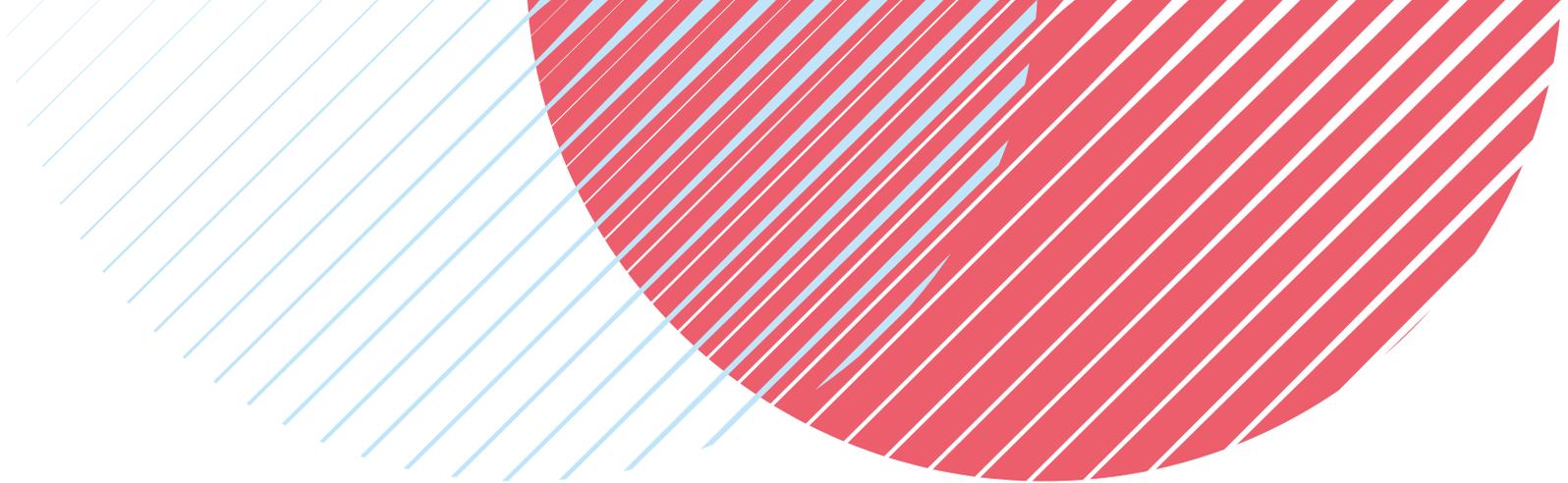
Fabienne Ploton
Sous
Directrice
action
sanitaire
et sociale

- Service social régional
- Action sociale retraite, Pôle Prévention/Autonomie
- Coordination de la maîtrise des risques



Philippe Gernolle
Sous
Directeur
Ressources
humaines
et moyens

- Gestion administrative du personnel
- Gestion des emplois et des compétences
- Moyens et Logistique



La Carsat Auvergne, entreprise humaine, responsable et performante



Entreprise humaine et responsable	8
Nous travaillons en synergie	9
Entreprise performante	10
Nous garantissons une bonne gestion des ressources financières	11-12

Nous employons 477 salariés



LA CARSAT AUVERGNE une entreprise humaine et responsable

Un nouveau système d'information des ressources humaines (Sirhius) a été déployé. Tous les processus ont été impactés (formation, paye, gestion des absences, gestion du temps, EAEA...).

La Carsat a continué à mettre l'accent sur l'**accompagnement des collaborateurs** pour permettre une meilleure appréhension des évolutions du monde du travail en déployant des **formations collectives** Métiers. Des **actions individuelles** ont aussi permis de répondre à des souhaits d'évolution comme le financement d'un diplôme universitaire, des formations techniques, le coaching individuel. Des agents ont obtenu des certificats de qualifications professionnelles et la mise en place du projet Voltaire a donné entièrement satisfaction.

Par la signature d'accords avec les organisations syndicales la Carsat a renforcé son engagement pour l'égalité hommes/femmes dans le domaine de la rémunération, de l'évolution professionnelle, de l'embauche et pour un haut niveau de la conciliation vie professionnelle et vie privée par la mise en œuvre du télétravail.

477 salariés

dont personnes rattachées au service "Agents non affectés" (longue maladie, invalidité, congé parental, sans solde)



393

Femmes



84

Hommes

Recrutement/contrats de travail

4 embauches en CDI
6 embauches en CDD
21 intérimaires
132 personnes reçues en entretien



Décisions

24 mesures de parcours professionnels
124 bénéficiaires de points de compétences
32,7 % bénéficiaires d'une mesure salariale



Mouvements de personnel

22 départs en retraite
2 départs en congé sabbatique
4 autres turn-over



Formation professionnelle

97 % des salariés ont bénéficié d'au moins une formation



RSO (responsabilité sociétale des organisations)

La Carsat Auvergne poursuit ses engagements en faveur de la RSO. Outre le suivi des indicateurs, en particulier ceux visant la réduction des émissions de gaz à effet de serre ou bien la réduction de la consommation énergétique, des actions en faveur de la santé et de la qualité de vie au travail ont été déployées pour les salariés :

- ➔ séances d'information sur le travail sur écran en collaboration avec l'AIST ;
- ➔ campagne anti-tabac avec un accompagnement personnalisé à l'arrêt du tabac (en partenariat avec l'AIST, l'ANPAA et un psychologue) ;
- ➔ protocole d'accord relatif au travail à distance signé pour une mise en place en 2019. Celui-ci renforce les actions menées dans le cadre sociétal mais également environnemental en limitant les déplacements ;
- ➔ journée test proposée dans le cadre du PDE (plan de déplacements entreprise) pour inciter les salariés, avec une prise en charge de l'employeur du titre de transport, à utiliser le transport en commun de leur choix.

Les services supports - **Informatique, Achats, Logistique, Statistiques, Communication** jouent au quotidien un rôle de facilitateur au sein de la Carsat. À l'écoute de leurs clients internes, ils sont garants d'un niveau de service indispensable à la performance des équipes. Leur collaboration étroite est un facteur clé de réussite des missions et des projets qu'ils mènent.



Nous travaillons EN SYNERGIE

Dans la continuité de la mise en place de la nouvelle politique d'accueil de nos assurés, après l'agence de Clermont-Ferrand en 2017, les accueils des agences du Puy-en-Velay et Aurillac ont été réaménagés. Un espace dédié aux rendez-vous et un autre au libre-service ont vu le jour pour répondre au mieux aux besoins des assurés.

De plus, la Carsat continue de s'inscrire dans la stratégie numérique et innove en matière de réassurance de ses publics notamment en adressant aux assurés :

→ un sms confirmant la réception de leur demande d'attestation de carrière longue, en leur rappelant le rendez-vous 48 h avant, en rappelant au futur retraité de ne pas oublier de déposer sa demande de retraite après avoir reçu son attestation définitive de départ en retraite ;

→ des mails aux nouveaux retraités ayant ouvert leur compte personnel pour leur indiquer l'ensemble des services en ligne dont ils disposent comme la consultation des attestations de paiement, des dates de prochains versements, les changements de coordonnées bancaires...

Ces envois se réalisent avec l'outil DMC (diffusion multicanal) de SFR qui a été généralisé avec une augmentation des requêtes visant des populations d'assurés plus fines pour faciliter ces alertes et relances par mail ou SMS.

L'accès aux outils de production a été élargi à plusieurs agents de nos partenaires (MSA, Sécurité sociale des Indépendants) afin d'optimiser le traitement des dossiers.



Agence retraite Le Puy-en-Velay



Agence retraite Aurillac



Dématérialisation des courriers entrants

Le niveau de performance sur la dématérialisation des flux entrants a été maintenu en 2018 avec 75,94 % (0,44 point de plus qu'en 2017).

809 643 pages dématérialisées soit 4,30 % de progressions sur 2017.

Un groupe projet a travaillé sur la mise en place de l'adresse unique postale pour dériver le courrier des agences retraite vers le Siège. But : centraliser l'activité de numérisation et assurer un meilleur suivi des entrées.

La gestion des risques vise à prévenir et à contrôler le mieux possible les risques internes ou externes susceptibles de nuire aux activités de la Carsat. Au-delà de la gestion de dysfonctionnements, la maîtrise des risques constitue une démarche d'anticipation pour améliorer le fonctionnement de l'ensemble des processus de production ainsi que la qualité des prestations et services rendus aux publics.



LA CARSAT AUVERGNE une entreprise performante

Nous luttons contre la fraude

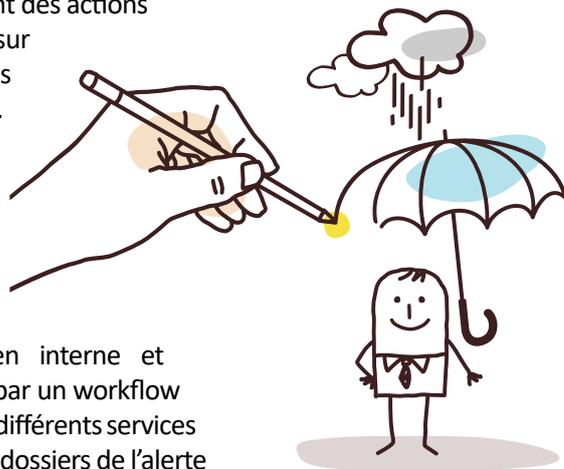
La lutte contre la fraude s'exerce particulièrement dans le domaine de la retraite confrontée à plusieurs types de fraudes. Les plus courantes sont celles relatives à l'état civil, la carrière, la résidence, les ressources et les paiements (relevé d'identité bancaire, adresse).

La Carsat met en œuvre les actions de lutte contre la fraude passant par l'analyse des signalements internes, externes et par l'exploitation des requêtes statistiques ciblées sur des situations anormales, potentiellement frauduleuses, sur les domaines de

risques mais également des actions de prévention axées sur la sensibilisation des assurés et des salariés.

La Carsat s'est dotée en décembre d'OGEDA (Outil de gestion des Alertes). Il va permettre de gérer

les alertes reçues en interne et externe, automatiser par un workflow les échanges entre les différents services et gérer la gestion des dossiers de l'alerte à la qualification.



Nous veillons à assurer la continuité de nos activités en cas de crise

Sous l'impulsion d'un pilotage national, la Carsat Auvergne se dote d'un PCA (plan de continuité d'activité) permettant, selon divers scénarios de crise, le maintien des prestations de service essentielles de l'entreprise et le cas échéant en mode dégradé. Les enjeux majeurs de ce dispositif sont d'assurer la continuité de nos activités les plus critiques en réagissant rapidement et efficacement face à la crise et en minimisant les impacts sur les services rendus aux assurés, tout en préservant nos collaborateurs et la réputation de notre organisme. Le déploiement du PCA débuté en 2018 sera poursuivi en 2019 et évalué.

599 848 € de préjudice constaté

3 238 972 € de préjudice évité

196 signalements émis
auprès des partenaires

937 signalements reçus
(201 internes et 699 externes)

Nous évaluons nos processus par l'audit

L'audit interne constitue un levier de changement : étude méthodique et approfondie de nos processus au regard des règles et des bonnes pratiques, il a pour objectif d'identifier des écarts et de promouvoir des actions d'amélioration.

Thèmes étudiés en 2018 : optimisation des circuits et des coûts liés à l'affranchissement, suivi de recommandations issues des audits précédents, régularité RunMr portant sur l'évaluation du dispositif (24 tests issus de l'ensemble des domaines).

9 recommandations traduites en plans d'actions pour optimiser nos activités.



20 840 dossiers retraite contrôlés

1 462 dossiers d'allocations supplémentaires* contrôlés

* ASI-ASPA : Allocation supplémentaire d'invalidité - Allocation de solidarité aux personnes âgées

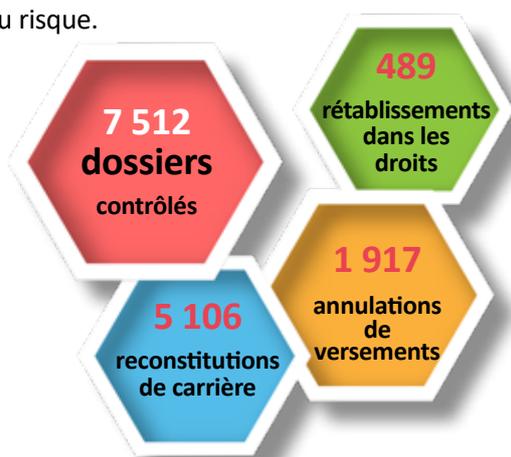


Nous garantissons une bonne gestion DES RESSOURCES FINANCIÈRES



Contrôle du compte individuel

Les opérations de mises à jour du compte individuel (reconstitutions de carrière, rétablissements dans les droits, annulations de versements) font l'objet d'opérations de contrôle ciblées en fonction du risque.



Contrôle des prestations

Les décisions d'attribution, de révision et de rejet des dossiers retraite font l'objet d'un contrôle ciblé avant mise en paiement dans l'optique de la maîtrise optimale du risque financier.

Maîtrise des risques

Le RunMR (référentiel unique de maîtrise des risques) présente le dispositif de contrôle interne de la Cnav. Il intègre les processus métier retraite et les processus supports. Il 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.

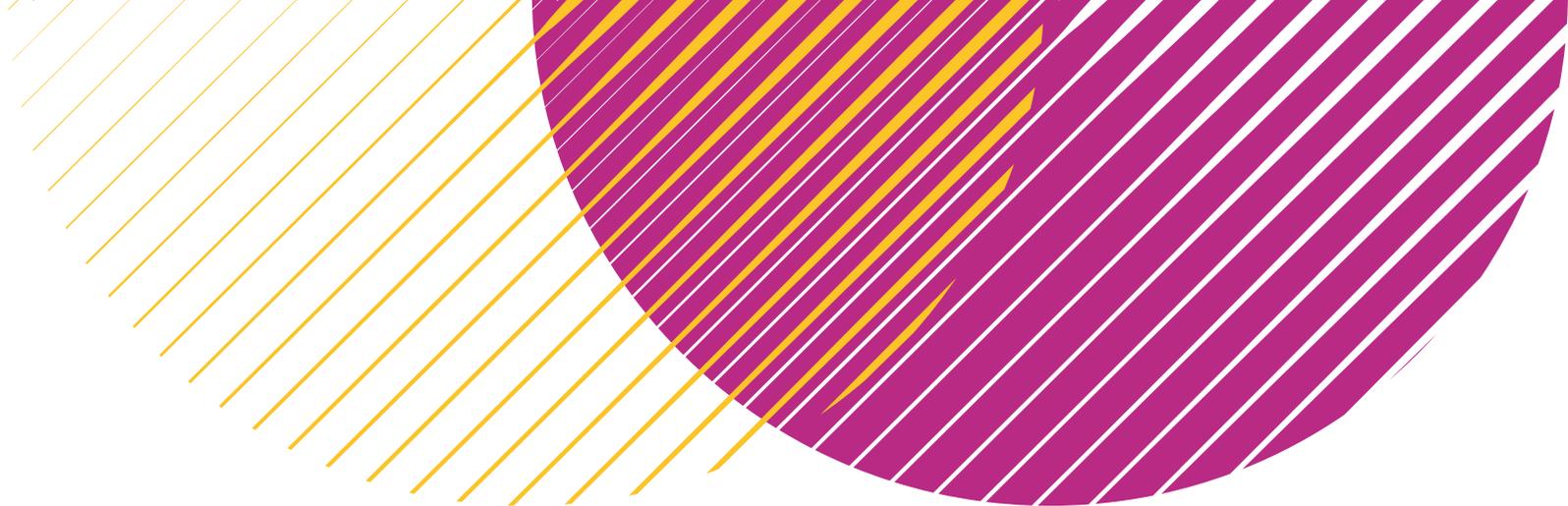
- ⇒ 78 risques déclinés en 100 tests
- ⇒ 3 nouveaux plans d'actions

Le SMI (système de management intégré) continue d'être déployé à la Carsat avec notamment, en 2018, l'arrivée du référentiel national de processus (RNP) pour le processus "Intervention du service social" et celui pour la "Santé au travail". Le SMI a pour finalité de regrouper l'ensemble des différentes démarches préexistantes (démarche qualité, contrôle interne, contrôle de gestion, etc.) en vue d'améliorer la performance globale des processus d'une organisation.

Compte de résultat

Gestions	2017	2018	Évolution	Part en %
VAR assurance vieillesse	2 507 936 228,72	2 617 011 846,38	0,04	98,41
VGR artistes auteurs	48 326,55	46 484,04	-0,04	NS
Total des prestations	2 507 984 555,27	2 617 058 330,42	0,04	98,41
GAM maladie	7 927 575,27	7 548 871,55	-0,05	0,28
GAV vieillesse	20 783 966,48	20 300 886,49	-0,02	0,76
Total gestion administrative	28 711 541,75	27 849 758,04	-0,03	1,05
SMR action sociale maladie	26 512,74	147 402,44	4,56	0,01
SVR action sociale vieillesse	8 943 837,85	8 300 114,41	-0,07	0,31
Total action sociale	8 970 350,59	8 447 516,85	-0,06	0,32
PAT prévention des AT (TAPR)	7 556 846,84	5 880 381,73	-0,22	0,22
Total prévention	7 556 846,84	5 880 381,73	-0,22	0,22
TOTAL GÉNÉRAL	2 553 223 294,45	2 659 235 987,04	0,04	100,00

NS : non significatif



La Carsat Auvergne, assurer la retraite



**Nous mémorisons et fiabilisons
la carrière des assurés**

14-15

**Nous accueillons, informons
et conseillons les salariés**

16

**Nous assurons un paiement fiable
tout au long de la retraite**

17

**Nous développons une politique
d'action sociale dynamique en faveur
du Bien Vieillir**

18-19

Tout au long de la carrière, la Carsat veille à une bonne alimentation du compte retraite des assurés puis à la consolidation et la régularisation des carrières pour préparer la future retraite.

En lien avec les entreprises, elle gère les campagnes de déclarations annuelles de données sociales (DADS).

En lien avec les assurés, il s'agit de récupérer et fiabiliser les données carrière qui alimentent le compte individuel des assurés.



Nous mémorisons et fiabilisons LA CARRIÈRE DES ASSURÉS

21 756 DADS
télétransmises traitées

42 déclarations papier

13 442 DNT

11 426 magnétiques,
2 016 déclarations papier



99,98 % de lignes salaires
transmises en dématérialisé
(réseau et internet)

Informer et conseiller les entreprises

La Carsat conseille et assiste les entreprises et tiers déclarants (comptables, sociétés de services et d'ingénierie...) pour faciliter et fiabiliser leurs déclarations. Elle les sensibilise aux normes de qualité et leur propose le moyen déclaratif le plus adapté à leur situation. Elle les informe, favorise la dématérialisation et les accompagne sur les services en ligne.

Assurer l'assistance DSN (déclaration sociale nominative)

La Carsat assure l'assistance DSN niveau 1 (réponses d'ordre général) et niveau 3 (liée à l'identification des salariés).



La DSN est une procédure déclarative fondée sur les données de paie et du système d'information des ressources humaines. Elle repose sur la transmission unique, mensuelle et dématérialisée des données issues de la paie et la transmission dématérialisée de signalements d'événements.

La DSN est obligatoire pour les entreprises du secteur privé depuis 2017. Une application progressive de la DSN est prévue pour les entreprises du secteur public.



13 711
régularisations
de carrière

964
dans le cadre de la
liquidation unique
des régimes alignés

4 845
avec délivrance
d'attestations de départ
en retraite anticipée

Régulariser les carrières des assurés

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.

Traiter les anomalies déclaratives

Certains salaires, indemnités ou périodes assimilées ne peuvent pas être directement reportés au compte retraite du salarié du fait d'anomalies déclaratives. Ces rejets sont traités afin de régulariser le compte retraite du salarié.

25 543 anomalies traitées

Carrière 2.0

Le projet Carrière 2.0, lancé en 2018, a pour objectif de construire et de mener, sur la durée de la COG, une démarche de transformation profonde des métiers et de la politique carrière qui doit permettre à l'Assurance Retraite de répondre à ses ambitions :



- > "Dites-le-nous 1 fois" : l'assuré doit pouvoir facilement compléter sa carrière sans aller voir plusieurs régimes. Il faut aussi sécuriser cette déclaration ;
- > "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.

Mission réseau déléguée "Annulations de cotisations et rétablissements dans les droits"

Les Carsat Auvergne et Pays de la Loire ont en charge le traitement des dossiers d'annulations de cotisations vieillesse et de rétablissements dans les droits pour l'ensemble du réseau.

- **23 161** demandes d'annulations
- **8 078** rétablissements dans les droits pour les Carsat de Bordeaux, Clermont-Ferrand, Dijon, Limoges, Lyon, Marseille, Montpellier, Nancy, Rouen, Strasbourg, Toulouse

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



Nous accueillons, informons et conseillons LES SALARIÉS

Nous accompagnons les publics fragiles dans leurs démarches retraite

- Animation de 17 réunions d'information retraite auprès d'associations tutélaires et de Pôle Emploi bénéficiant à plus de 700 assurés.
- Participation au forum retraite de Thiers organisé à l'initiative de la Cpm en partenariat avec le Service social.
- Co-animation Pôle Offre de service retraite et Service social de 6 réunions de préparation à la retraite à destination des personnes titulaires d'une pension d'invalidité.
- Accompagnement des assurés les plus fragiles : visites à domicile et visites en milieu carcéral.

Nous orientons les assurés vers les services en ligne

- Augmentation de 23,48 % en 2018 par rapport à 2017 de l'utilisation des différents services en ligne de l'espace personnel sur le site de lassuranceretraite.fr.
- 251 assurés accompagnés pour leur demande de retraite en ligne

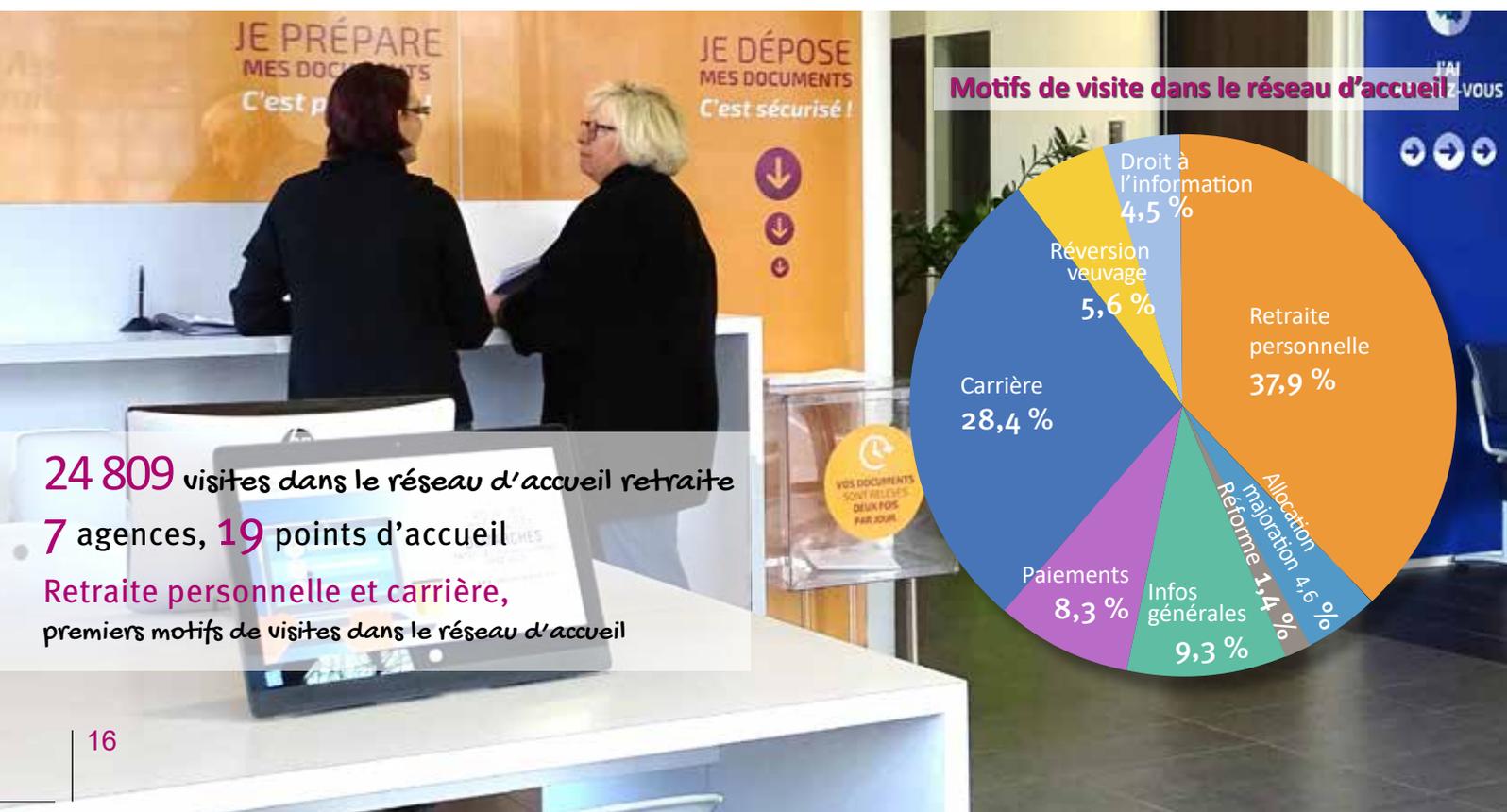
Nous traitons les demandes par téléphone, mails, courriers de nos assurés



109 000 appels téléphoniques traités par notre plateforme au 3960

14 300 mails reçus (74 % des réponses apportées dans les 48 heures, 85 % en une semaine)

12 475 réponses apportées par courrier

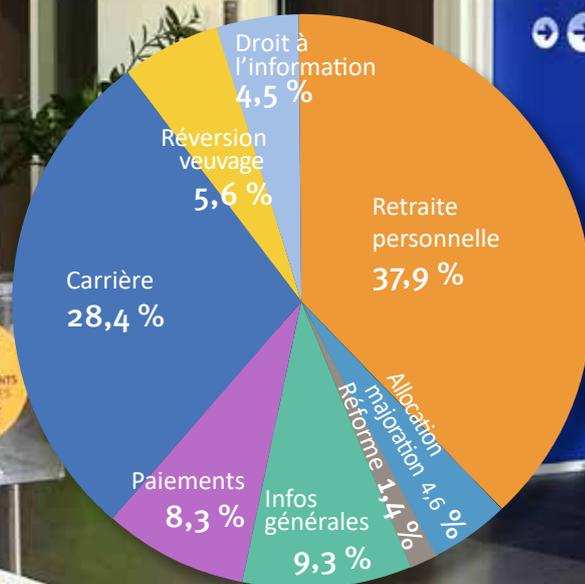


24 809 visites dans le réseau d'accueil retraite

7 agences, **19** points d'accueil

Retraite personnelle et carrière, premiers motifs de visites dans le réseau d'accueil

Motifs de visite dans le réseau d'accueil





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



Nous assurons un paiement fiable TOUT AU LONG DE LA RETRAITE

Elle 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. Cette mission s'inscrit dans le cadre d'une législation en évolution permanente et d'une coordination entre régimes de plus en plus rapprochés. Elle verse la retraite mensuellement et à date fixe. Elle veille également au suivi des changements de situation des retraités.

Réglementation

Liquidation unique des régimes alignés (MSA-SSI)

3 948 demandes de retraite ont été déposées ce qui représente environ **23 % des demandes totales reçues**.

3 896 demandes ont été traitées, le solde correspondant à des dépôts réalisés en 2018 pour des départs en 2019 essentiellement.

Garantie de versement

Cette garantie assure le versement d'une retraite personnelle à un salarié qui dépose une demande de retraite au moins quatre mois civils avant sa date d'effet avec un dossier complet.

➔ **3 748 dossiers ont été notifiés avant la date d'effet du droit personnel, soit un taux de 99,9 %**

Traitement des contestations

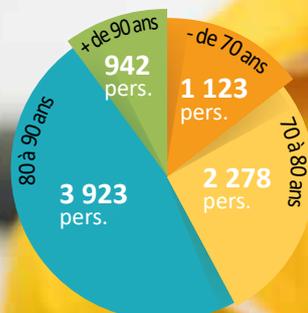
Les règles du contentieux général de la Sécurité sociale régissent les décisions qu'elle prend.

La Commission de recours amiable, constituée au sein du Conseil d'administration, est compétente pour statuer sur les contestations des assurés : contester une décision, le montant de sa retraite (mode de calcul, date d'effet, nombre de trimestres...) ou solliciter une remise de dette en cas de trop-perçu.

Sur les **186 dossiers de recours en droit examinés**, elle a confirmé la décision des services administratifs dans 62% des cas.

Sur les **86 jugements** rendus par le Tribunal des affaires sociales, seuls 9 ont été défavorables à la Carsat et un seul sur les 17 arrêts rendus par la Cour d'appel.

8 266 personnes aidées
6 527 femmes
1 739 hommes



Nous développons une politique d'action sociale dynamique en faveur du "BIEN VIEILLIR"

L'Action sociale de la Carsat s'inscrit dans les objectifs des politiques publiques de prévention des effets du vieillissement. À ce titre, elle déploie une gamme de prestations individuelles graduées selon la situation des personnes. L'enjeu est de cibler des actions et de créer des offres adaptées aux nouvelles attentes des retraités. Les programmes d'intervention portent aussi bien sur le logement, l'environnement des individus que sur leur développement personnel en lien avec les facteurs prédictifs du vieillissement.

Préserver le maintien à domicile et anticiper les risques de rupture

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

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 d'aide personnalisé (PAP). Pour des situations dites de rupture, la Carsat propose un accompagnement plus spécifique :

- > l'aide au retour à domicile après hospitalisation (ARDH) permet de faciliter le retour à domicile de la personne à l'issue d'un séjour dans un établissement de santé ;
- 2 nouveaux établissements de santé ont été conventionnés en 2018.**

- > l'aide aux situations de rupture (ASIR) accompagne temporairement des personnes fragilisées par le décès d'un proche vivant au domicile du demandeur, par le placement du conjoint ou d'un proche vivant au domicile du demandeur, par un déménagement ;
- > l'aide à l'amélioration du logement et du cadre de vie permet de compléter les de type PAP, ASIR ou 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...).

Participation à un forum à Aurillac pour sensibiliser les seniors et promouvoir les dispositifs locaux existants dans le domaine du maintien à domicile

Aider collectivement en faveur du "Bien Vieillir"

Prêts à taux zéro et subventions

→ Plus de 1,7 million d'euros de prêts à taux zéro et de subventions a été accordé sur décision de la Commission d'action sanitaire et sociale (Cass).

Conférences et ateliers

La Carsat déploie une offre importante d'actions collectives de prévention pour les retraités encore autonomes en partenariat avec les autres Caisses de retraite dans le cadre de l'association inter-régime **Arsept Auvergne** (MSA, Sécurité sociale des Indépendants, CNRACL, Camieg). Elle propose la mise en place de **conférences** sur diverses thématiques - mémoire, alimentation, sommeil, médicaments... et les **8 ateliers suivants** : équilibre, mémoire, nutrition, "Vitalité", "Bienvenue à la retraite", prévention routière "Seniors au volant", activité physique adaptée, "Gym mémoire".

→ 46 conférences et 195 ateliers pour 3 710 retraités



La Carsat a contribué à hauteur de **320 000 €** pour l'ensemble de ces actions

355 actions de prévention pour **6 943** retraités auvergnats

Actions locales de prévention : partenariats, appels à projet

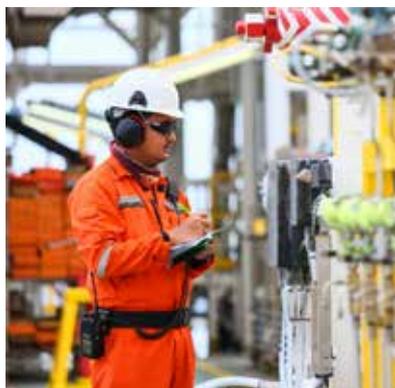
- ↻ Partenariat avec les centres locaux d'information et de coordination pour développer des actions collectives en lien avec les services d'aide au maintien à domicile
- ↻ Signature d'une convention pluriannuelle 2018-2022 avec les trois fédérations des centres sociaux de l'Allier, du Cantal et de la Loire/Haute-Loire en vue d'apporter un soutien aux centres dans le développement de projets de préservation de l'autonomie et de maintien du lien social des retraités : accompagnement de 9 centres pour cette première année
- ↻ Appel à projet "Informatique, seniors et services en ligne" qui a bénéficié à 6 structures locales pour la mise en place de 22 ateliers numériques seniors
- ↻ Appel à projet Seniors en vacances : 13 séjours
- ↻ Expérimentation sur Clermont-Ferrand de visites à domicile auprès d'une centaine de retraités fragilisés et isolés en vue de les sensibiliser, les informer et les accompagner jusqu'aux actions collectives de prévention et de lien social organisées à proximité de leur domicile
- ↻ Aide au financement pour des projets d'actions gérontologiques d'initiative locale comme l'achat d'un minibus pour accompagner les retraités aux actions de prévention, l'organisation de la semaine bleue, l'organisation d'actions de formation aux gestes qui sauvent, l'organisation d'un spectacle au domicile des retraités...

Lieux de vie collectifs

> 7 subventions d'investissement attribuées pour un montant de 253 000 € pour des établissements de type résidence autonomie, Marpa ou établissements dédiés aux seniors et correspondant à des demandes d'aménagement pour des travaux ou à des créations

> 4 projets immobiliers de modernisation ou de création ont bénéficié d'autorisations de programme pour un total de 1 171 765 € : rénovation des salles de bain d'une résidence autonomie, création d'une résidence autonomie, création de logements adaptés seniors, construction d'une résidence seniors - 169 lits concernés dont 86 créations





La Carsat Auvergne, protéger la santé

Nous accompagnons les assurés
en difficulté

21

Nous accompagnons les entreprises
dans leur démarche de prévention

22-23

Nous gérons l'assurance AT/MP

24



Spécialisé en santé, le Service social de la Carsat se positionne comme acteur de lutte contre les inégalités d'accès aux droits et aux soins des assurés les plus fragiles et contribue ainsi à l'optimisation du recours au système de santé.



Nous accompagnons LES ASSURÉS EN DIFFICULTÉ

Zoom sur la désinsertion professionnelle

Un axe prioritaire : accompagner les assurés dont l'état de santé constitue un frein au maintien en emploi.

La priorité : le maintien du salarié dans son entreprise à son poste de travail ou sur un autre poste.

En cas d'impossibilité, l'objectif est d'orienter le salarié vers une autre activité professionnelle ou un autre secteur pour lui permettre une reprise d'emploi dans une activité professionnelle adaptée à ses capacités.

Un public cible : assurés sociaux du régime général en arrêt de travail, indemnisés au titre de la maladie, de l'accident du travail, de la maladie professionnelle ou de l'invalidité, titulaires d'un contrat de travail lors de leur prise en charge et confrontés à un problème de maintien dans l'emploi ou à un risque de rupture de contrat de travail du fait de leur état de santé (risque d'inaptitude).

4 271 assurés accompagnés individuellement

26 % des assurés ont pu être maintenus dans leur emploi et 27 % sur le marché du travail

Les cellules locales en appui : composées d'experts de différents organismes dont le Service social de la Carsat, elles ont pour mission de coordonner les interventions au bénéfice de l'assuré. Elles étudient les situations complexes et/ou urgentes et valident les actions à mettre en œuvre durant l'arrêt de travail. **518 situations étudiées, soit 12 % des bénéficiaires accompagnés.**



13 544 assurés accompagnés
12 097 individuellement
969 collectivement
478 individuellement et collectivement

32 309 entretiens individuels menés par les assistants de Service social

59 actions collectives

Accompagner quand la santé pose ou peut poser une difficulté

L'intervention du Service social s'inscrit dans les politiques nationales d'action sociale et de santé publique, les orientations des Branches Maladie et Retraite de la Sécurité sociale et la mise en œuvre des conventions d'objectifs et de gestion conclues avec l'État.

Il accompagne les assurés du régime général et leurs ayants droit fragilisés quand leur santé pose ou peut poser une difficulté dans la vie quotidienne et /ou professionnelle dans **4 axes d'intervention prioritaires : l'accès aux soins, l'employabilité, la sortie d'hospitalisation et le bien vieillir.** Deux axes transversaux d'intervention : la prévention de la santé et l'inclusion numérique.

Anticiper les situations de rupture

Des actions spécifiques auprès des assurés en risque ou en situation de fragilité :

- ➔ **4 077** personnes accompagnées dans le cadre du non recours aux soins et de l'accès aux soins ;
- ➔ **4 786** personnes en arrêt de travail accompagnées dans le cadre de la prévention de la désinsertion professionnelle dont **4 271** individuellement ;
- ➔ **1 626** personnes dont **1 411 retraitées** accompagnées lors d'une **sortie d'hospitalisation** ;
- ➔ **1 199** assurés en situation de fragilité au moment du passage à la retraite accompagnés ; **509** ont participé aux séances d'information et d'échanges co-animées par le Service social et le Département retraite (et **153** situations de fragilité signalées par le Département retraite) ;
- ➔ **10 parcours prévention santé** mis en place en direction des publics fragilisés (futurs retraités, jeunes).

Nous assurons 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.



Nous accompagnons les entreprises DANS LEUR DÉMARCHE DE PRÉVENTION

Le Département Risques Professionnels de la Carsat est chargé de développer et coordonner la prévention des accidents du travail et de maladies professionnelles. Ses actions 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).

D'autres actions régionales sont également menées soit à la demande du niveau national 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, jeunes embauchés, maçons, coutellerie, plombiers-chauffagistes, intérim, entreprises à sinistralité élevée.



Des actions ciblées pour une plus grande efficacité

Les acteurs de l'Assurance Maladie Risques Professionnels se mobilisent sur trois risques prioritaires avec des objectifs précis :

⇒ **TMS (troubles musculo-squelettiques)** : contribuer à faire baisser leur sinistralité en ciblant des entreprises et des secteurs d'activité ;

⇒ **chutes dans le BTP** : les réduire (chutes de hauteur ou chutes de plain-pied) ;

⇒ **exposition aux agents cancérrogènes** : supprimer ou à défaut réduire l'exposition des salariés à ces agents plus particulièrement dans les centres de contrôle technique (par le captage des émissions des moteurs diesels), les entreprises réalisant des opérations de soudage (par le captage des fumées) et les pressings (par la substitution des procédés utilisant du perchloroéthylène lors du nettoyage à sec).

Les accidents du travail en Auvergne

Salariés	325 108	322 016	325 443	324 172	330 892
Accidents du travail avec arrêt	12 577	12 674	12 529	12 531	12 804
Accidents avec incapacité permanente (hors mortels)	963	882	844	887	977
Accidents mortels	15	11	14	21	19
	2013	2014	2015	2016	2017*

*Chiffres provisoires

L'animation de réseaux de personnes ressources est primordiale pour démultiplier la culture prévention en entreprise. C'est pourquoi le Département Risques Professionnels de la Carsat a, depuis des années, initié ou soutenu différents réseaux.

BTP : coordonnateurs sécurité protection santé (SPS)

Le club est ouvert à l'ensemble des coordonnateurs de la région. Ils confrontent les analyses ou réflexions afin de répondre à des problématiques récurrentes. Les 25 membres adhérents se réunissent trimestriellement à la Carsat. Le club met aussi en place des groupes de travail abordant différents thèmes en concertation avec les ingénieurs conseils et les contrôleurs de sécurité de la Carsat.



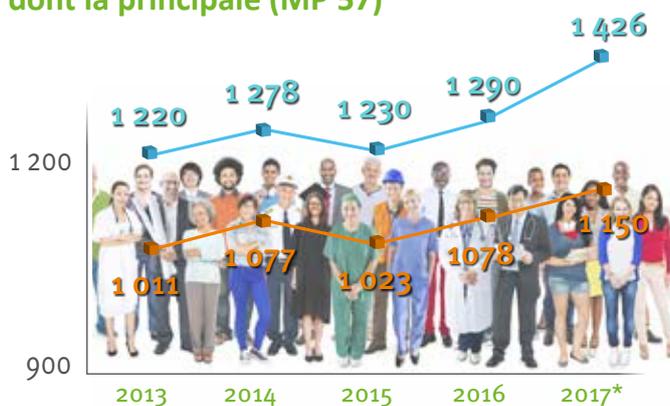
Un réseau d'organismes de formation habilités pour démultiplier l'offre nationale de formation

Ce processus a permis de former **23 775 salariés** sur le territoire auvergnat. Fort de son expérience dans le domaine de la santé et sécurité au travail, ce réseau de partenaires permet au travers de l'action de formation de développer un réel projet de prévention des risques professionnels dans les entreprises. Les différentes rencontres collectives et individuelles permettent à la Carsat d'accompagner les organismes de formation sur les évolutions des dispositifs, de veiller à la qualité des prestations et cas échéant de rappeler les règles induites par le système d'habilitation national pour lequel la Carsat reste le garant.

Ergonomes

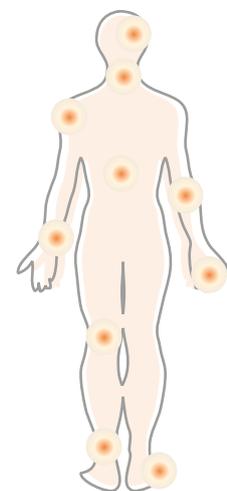
Dans le cadre de la convention signée entre la Carsat et l'UFR Staps de l'Université Clermont Auvergne (Département ergonomie), tous les ans, une conférence publique est co-organisée sur le thème de l'ergonomie regroupant les réseaux constitués par les deux organismes. Thèmes en 2018 : "Le travail des aides à domicile, constats et enjeux pour demain".

Ensemble des maladies professionnelles reconnues dont la principale (MP 57)



MP 57 : affections périarticulaires provoquées par certains gestes et postures de travail

*Chiffres provisoires



Tables rondes des animateurs de prévention



Le 4 octobre, la Carsat a organisé le 50^e anniversaire des tables rondes des animateurs de la prévention.

Plus de 200 participants présents : animateurs de prévention en entreprise, membres de CHSCT/CSE, salariés de services de santé au travail dont des médecins... La prévention d'hier à demain a été le fil conducteur de la journée : préoccupations des préventeurs dans les années 70 - approche ergonomique des risques psychosociaux, pénibilité : accords en faveur de la prévention, évolution du dispositif CACES®, priorités de la Branche AT-MP 2018-2022, plans d'actions régionaux, cobotique, prospectives 2040 : évolutions techniques et organisationnelles.



155 RECOURS GRACIEUX

(contestations sur le taux, le classement, les imputations, les dépenses prises en compte)

8 DOSSIERS PRÉSENTÉS EN CNITAAT*

165 EXÉCUTIONS DE JUSTICE

(suite à contestation auprès de la Cnam après accident du travail)

28 326 DÉCLARATIONS D'ACCIDENTS DU TRAVAIL

codifiées et traitées dont 1 452 maladies professionnelles

8 087 MISES À JOUR DU FICHER "EMPLOYEURS"

avec les Urssaf

* Cour nationale de l'incapacité et de la tarification de l'assurance des accidents du travail, seule compétente pour juger des seconds recours.

43 651 sections
d'établissements
notifiées

dont
37 742 taux nationaux

et
5 909 taux mixtes
et individuels

Chaque année, la Carsat calcule et notifie aux employeurs relevant de sa circonscription géographique le taux de cotisation AT-MP (accidents du travail et maladies professionnelles). Cette mission de tarification AT-MP consiste à assurer la tenue et l'alimentation des comptes employeurs 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.



Nous gérons L'ASSURANCE AT/MP

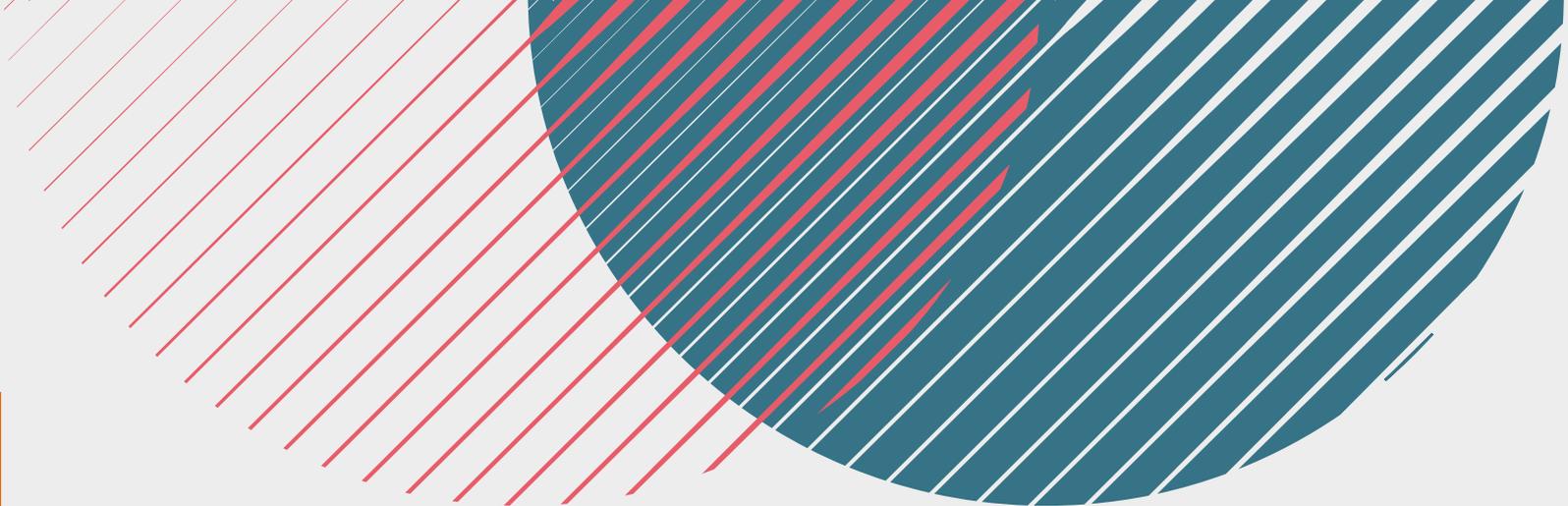
Trois modes de tarification

Trois modes de tarification existent selon l'effectif de l'entreprise, la date de création de l'établissement ou encore l'activité :

- la tarification collective applicable aux entreprises de moins de 20 salariés ou pour les établissements créés depuis moins de trois ans ou encore pour les établissements relevant des activités visées à l'article D.242-6-14 du code de la Sécurité sociale. Le taux est alors collectif et fixé selon l'activité professionnelle de l'établissement, par arrêté ministériel ;
- la tarification individuelle applicable aux entreprises de plus de 149 salariés : le taux est déterminé annuellement par la Carsat en fonction des résultats statistiques des trois dernières années connues propres à l'établissement ;
- la tarification mixte applicable aux entreprises de 20 à 149 salariés : le taux est déterminé par la Carsat en additionnant une fraction du taux déterminé en fonction des résultats statistiques des trois dernières années connues propres à l'établissement et une fraction complémentaire de taux collectif.

Taux de cotisation et coûts moyens

- La valeur du risque entrant dans le calcul du taux est basée sur les trois dernières années connues.
- Chaque sinistre est classé une fois pour toutes - sauf en cas de séquelle - dans une catégorie qui correspond à sa gravité. Cette catégorisation est "valorisée" en coûts moyens. Ces coûts comprennent l'ensemble des dépenses qui correspondent à la prise en charge des salariés victimes d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle (actes médicaux et para-médicaux, hospitalisation, médicaments, examens, etc.) et d'indemnisation (indemnités journalières et rentes). Cette valeur des coûts moyens change chaque année avec la publication d'une grille de coûts moyens.



Relations avec nos usagers

La Carsat Auvergne aux côtés

**DES SALARIÉS, ASSURÉS EN DIFFICULTÉ,
RETRAITÉS, ENTREPRISES**



La Carsat Auvergne aux côtés DES SALARIÉS pour leurs démarches retraite

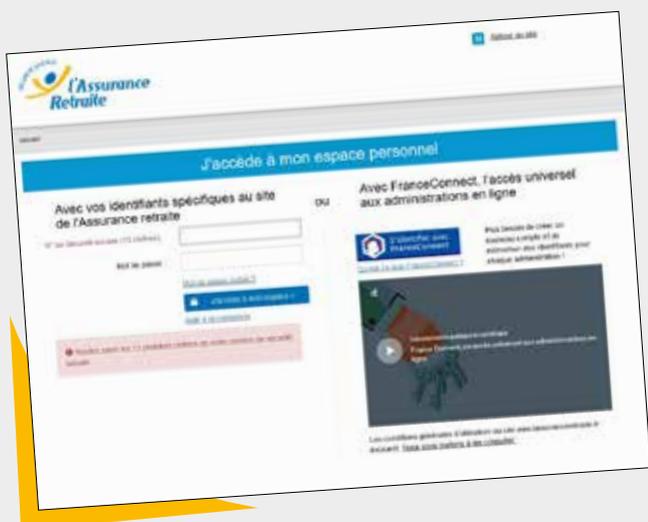
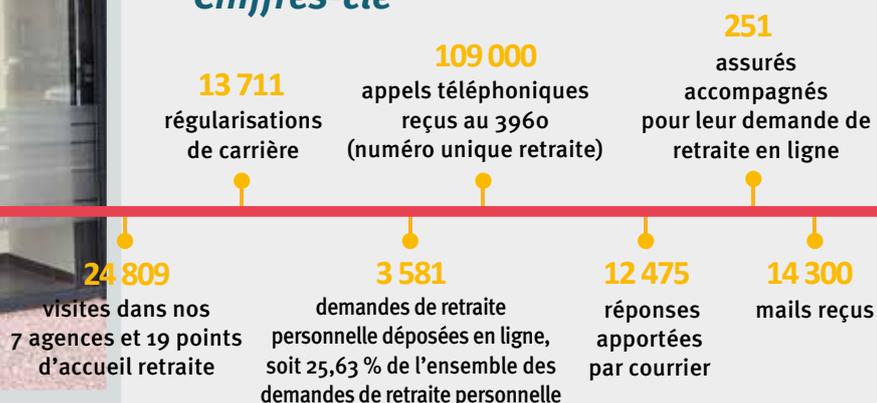
Fiabilité, expertise, gratuité, accompagnement personnalisé, conseils, services en ligne...



Nos objectifs

- ➔ Fluidifier le calcul de la retraite des assurés le moment venu
- ➔ Faciliter leurs démarches grâce aux services en ligne de l'Assurance Retraite
- ➔ Garantir la continuité des ressources entre le dernier salaire et le premier versement de la retraite

Chiffres-clé



Leur satisfaction

83 % des actifs sont globalement satisfaits de la Carsat.

88 % sont satisfaits de leur visite en agence.

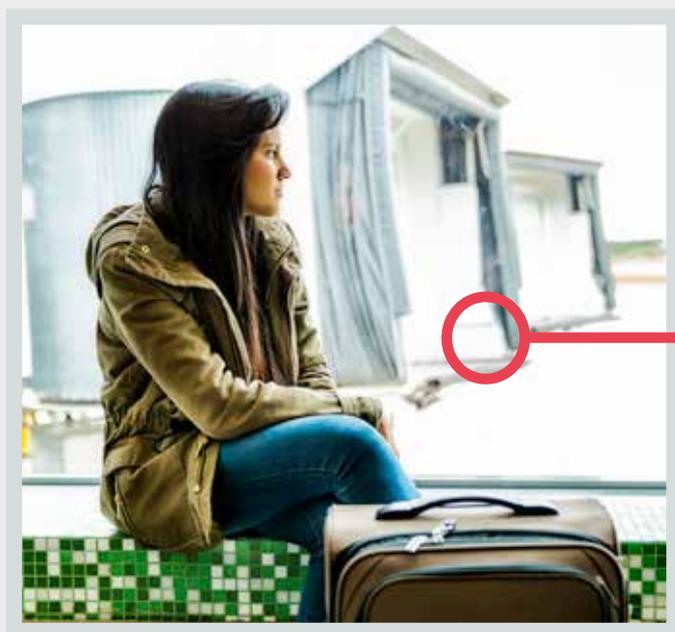
86 % sont satisfaits de leurs contacts téléphoniques.

83 % sont satisfaits de leur espace personnel sur lassuranceretraite.fr.

Enquête nationale réalisée par téléphone par une société spécialisée du 12 juin au 13 juillet 2018 et une enquête par Internet du 26 juin au 15 juillet 2018 sur la base d'un fichier fourni par l'Assurance retraite : 512 actifs en Auvergne ont été interrogés sur leur demande de régularisation de carrière / demande de retraite dont 136 par téléphone et 376 par Internet.

La Carsat Auvergne aux côtés DES ASSURÉS EN DIFFICULTÉ SOCIALE

Un Service social spécialisé en santé, expert, composé de 70 professionnels



Nos objectifs

- ➔ Anticiper les situations de rupture
- ➔ Lutter contre l'exclusion
- ➔ Favoriser l'accès aux droits et au système de santé

Chiffres-clé

- 13 544** assurés accompagnés
 - 12 097** individuellement
 - 969** collectivement
 - 478** individuellement et collectivement
- 32 309** entretiens individuels menés par les assistants de service social
- 59** actions collectives

Écoute et adaptation

Le Service social recueille la demande de la personne, l'analyse, il l'écoute, lui accorde du temps pour s'exprimer. Il définit avec elle un projet commun d'actions à mettre en œuvre selon ses priorités. Ce travail se réalise dans le respect du rythme de la personne en lien avec ses attentes, son potentiel et en mobilisant son pouvoir d'agir. Selon les problématiques à traiter, les modalités d'intervention sont adaptées à chaque public : entretiens individuels, réunions d'information, groupes de soutien et d'échanges sur des thèmes liés à la santé et à l'employabilité.



En concertation avec la personne, l'accompagnement social peut se dérouler à domicile ou en rendez-vous dans un point d'accueil.

Leur satisfaction

93,7 % des assurés sont satisfaits du Service social.

97,8 % lui feraient de nouveau appel en cas de difficultés.

94,8 % sont satisfaits de l'accueil téléphonique (horaires, informations obtenues, amabilité du personnel)

Les rendez-vous individuels avec l'assistant social sont appréciés : 95 % sont satisfaits de la prise en compte de leur situation personnelle et 97 % apprécient l'écoute attentive.

Enquête réalisée en 2018 auprès des usagers du Service social (échantillon de 711 répondants)

La Carsat Auvergne aux côtés DES ENTREPRISES

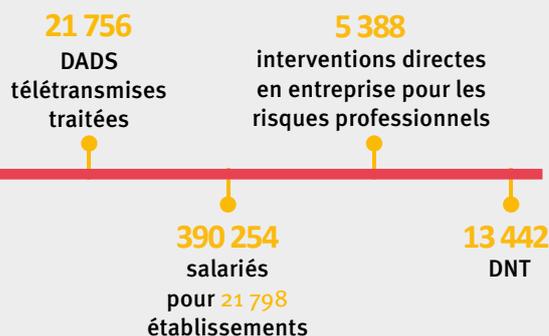
Améliorer la gestion des risques professionnels
Fiabiliser les carrières des assurés



Nos objectifs

- ➔ Faciliter et fiabiliser les déclarations annuelles de données sociales des entreprises
- ➔ Les sensibiliser aux normes de qualité et leur proposer le moyen déclaratif le plus adapté à leur situation
- ➔ Favoriser la dématérialisation et les accompagner dans l'utilisation des services en ligne
- ➔ Prévenir les risques professionnels et protéger la santé des salariés du secteur privé
- ➔ Réduire le nombre et la gravité des accidents de travail, et améliorer les conditions de travail

Chiffres-clé



Nouvelle newsletter Santé et sécurité au travail : 3 minutes ameli.fr

Nouvelle newsletter à destination des chefs d'entreprise, DRH, services administratifs, services liés à la santé au travail, partenaires institutionnels... : 3 minutes ameli.fr



Chaque mois, des informations sur l'actualité en santé et sécurité au travail, sur les nouvelles réglementations, des témoignages et retours d'expériences... Une partie est nationale, l'autre régionale avec un agenda et des actions concrètes en région. Le premier numéro est paru en décembre 2018.

Accompagner les entreprises dans la réalisation de leurs déclarations

Depuis janvier 2017, la DSN s'est imposée aux entreprises du régime général. Elle remplace de nombreuses déclarations sociales dont la DADS-U. Une application progressive de la DSN est également prévue pour les entreprises du secteur public. La Carsat assure l'assistance DSN niveau 1 (réponses d'ordre général) et niveau 3 (liée à l'identification des salariés).



La Carsat Auvergne aux côtés DES RETRAITÉS

**Payer les retraites au juste montant en garantissant la continuité des revenus.
Proposer des actions et aides en faveur du Bien Vieillir.**



Nos objectifs

- ➔ Payer le montant exact dû à l'assuré et à la date prévue
- ➔ Éviter toute rupture de ressources
- ➔ Prévenir la perte d'autonomie, améliorer la qualité de vie des retraités et lutter contre l'isolement

Chiffres-clé

4 033 880 paiements
à **340 261** retraités

Résident à l'étranger : **31 753**



8 266 retraités aidés



Satisfaction

92 % des retraités ont une **bonne image** de la Carsat.

95 % des retraités sont **globalement satisfaits de la Carsat** (contacts, information donnée, services mis à disposition, aide apportée).

97 % sont satisfaits de leur visite en agence.

94 % sont satisfaits de leur espace personnel sur lassuranceretraite.fr.

32 % ont utilisé le service "**Demande de retraite en ligne**" et **94 %** sont satisfaits de ce service.

Enquête nationale réalisée par téléphone par une société spécialisée du 11 juin au 13 juillet 2018 et une enquête par Internet du 26 juin au 15 juillet 2018 sur la base d'un fichier fourni par l'Assurance retraite : 532 nouveaux retraités en Auvergne ont été interrogés sur leur passage à la retraite dont 270 par téléphone et 262 par Internet.



La Carsat Auvergne aux côtés DE TOUS SES PUBLICS

Égalité d'accès, solidarité, intérêt général : la Carsat propose plusieurs moyens d'information pour que chaque assuré puisse à tout moment connaître son offre de services.

Notoriété et image : deux axes de communication pour lesquels la Carsat utilise les moyens que sont les médias et Internet.

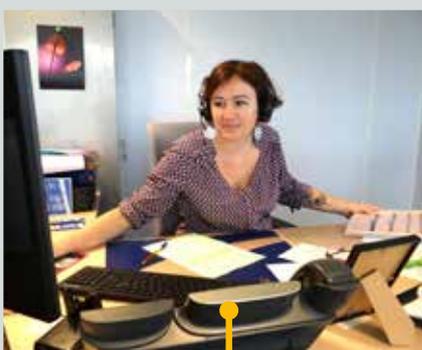
Une présence territoriale et téléphonique

Siège social à Clermont-Ferrand



Retraite

7 agences retraite et 19 points d'accueil
Tél. : 3960 (0,06 € /min + prix appel) /
09 71 10 39 60, depuis l'étranger,
une box ou un mobile



Service social

1 réseau d'unités de travail,
70 professionnels dont 48 assistants
de Service social
Numéro unique régional :
04 73 42 70 99



Entreprises

1 espace entreprises, information et
documentation Prévention :
04 73 42 70 19
Tarification : 3679
(0,06 € /min + prix appel)
Données sociales : 0821 106 306
(0,15 € /min + prix appel)

Une présence régulière dans la presse et à la radio

Maintenir une présence dans la presse écrite et radiophonique locale permet de positionner la Carsat en tant qu'organisme de proximité et d'entretenir sa notoriété : 292 retombées presse recensées (titres de presse auxquels la Carsat est abonnée : La Montagne - Le Semeur Hebdo - l'Éveil).



Un jeudi sur deux, la Carsat participe à l'émission **Les experts retraite** sur **France Bleu Pays d'Auvergne**. Les experts de la Carsat répondent en direct aux multiples 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 du site carsat-auvergne.fr et des services en ligne sur assurance-retraite.fr

16 émissions en 2018

Une présence sur Internet

Nouvelle version du site Internet : mise en ligne le 29 janvier 2018

Le site Internet de la Carsat est régulièrement mis à jour : 418 mises à jour, soit plus d'une mise à jour quotidienne. Ces

mises à jour fréquentes permettent d'attirer les internautes : actualités (136 mises à jour de la page d'accueil), nouveaux formulaires ou documents à télécharger, événements dans la région...

62 902 visiteurs différents ; mensuellement, ce sont entre 4 000 et 8 000 visiteurs qui naviguent sur carsat-auvergne.fr

77 849 visites

257 299 pages vues



Disponible en téléchargement sur

www.carsat-auvergne.fr

Rubrique "Nous connaître" > Documentation à télécharger et Nos chiffres clé

Carsat Auvergne

63036 Clermont-Ferrand Cedex 9
Tél. 04 73 42 82 00 - Fax 04 73 42 89 99

www.carsat-auvergne.fr

La Carsat est un organisme de la Sécurité sociale