

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2019



La Carsat Auvergne aux côtés
**DES SALARIÉS, DES RETRAITÉS,
DES ASSURÉS EN DIFFICULTÉ,
DES ENTREPRISES**

Carsat Retraite
& Santé
au travail
Auvergne

4 - 6

La Carsat Auvergne, son organisation

Notre conseil d'administration

Notre organigramme



7 - 12

La Carsat Auvergne, entreprise humaine et responsable

Entreprise humaine et responsable

Nous travaillons en synergie

Entreprise performante

**Nous garantissons une bonne gestion
des ressources financières**



20 - 24

La Carsat Auvergne, protéger la santé

Nous accompagnons les assurés en difficulté

Nous accompagnons les entreprises dans leurs démarches de prévention

Nous gérons l'assurance AT/MP

13 - 19

La Carsat Auvergne, assurer la retraite

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



25 - 31

Relations avec les usagers

La Carsat Auvergne aux côtés

- > des salariés
- > des assurés en difficulté sociale
- > des entreprises
- > des retraités
- > de tous ses publics



La Carsat Auvergne, une entreprise paritaire

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.

Titulaires		Suppléants
Représentants des assurés sociaux		
CGT	Christian Colin Éliane Garrido	Laurence Laybros Colette Masson
FO	Colette Delaume Roland Thonnat	Patricia Chossidon Jocelyne Théret
CFDT	Philippe Blanchoz Pascal Caumel	Pierre Boyer Marie-France Josué
CFTC	Luc Voissière	Christina Meslet
CFE-CGC	Brigitte Olaya	Éric Baketou
Représentants des employeurs		
MEDEF	Sébastien Auzard J. Michel Fauconnier Jean-Pierre Mazel Didier Vallet	Charles-Antoine Brunaud Bernard Chomette Marie-Noëlle Gaben /
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

Personnes qualifiées	
	Michel Beyssac Jacques Lépinard Marc Parrin Catherine Sénéchal
Représentant de l'UNAF	
	Joël Gallet
Repr. du personnel	
Employ.	Titulaires Frédéric Bréchaillé (FO) Philippe Mercier (CGT) Suppléants Corinne Biron (FO) Marie Laurence (CGT)
Cadres	Titulaire Michel Gravy (FO) Suppléant Xavier Nachmanowicz (FO)

Roland Thonnat
3^e Vice-Président

Jean-Pierre Mazel
Président

Claude Cugnet
2^e Vice-Présidente

Philippe Blanchoz
1^{er} Vice-Président

Notre Conseil d'administration

Organisme de droit privé chargé de la gestion d'un service public, la Carsat est placée sous la tutelle des pouvoirs publics. Elle est gérée par un Conseil d'administration composé de 26 membres qui a élu en son sein un Président et des Vice-Présidents.

Le mandat des administrateurs est de 4 ans.

Le renouvellement du CA de la Carsat Auvergne a eu lieu le 5 février 2018.



Garants du paritarisme, **les membres du Conseil d'administration représentent les partenaires sociaux, employeurs et salariés, artisans et commerçants auxquels s'ajoutent des personnes qualifiées.** Ils ont voix délibérative. Les représentants de la fédération nationale de la mutualité française ainsi que les représentants du personnel siègent avec voix consultative.

Dans le cadre du projet de transformation de la Sécurité sociale des indépendants, au cours de sa séance du 12 juin 2019, le Conseil d'administration a validé la nomination par la Mission Nationale de Contrôle (MNC) d'un représentant de l'Instance régionale de la protection sociale des indépendants (IRPSTI) : **Didier Latapie, travailleur indépendant**, demeurant à Lyon.

Son rôle

- **Fixer les grandes orientations de la Carsat et son activité**
- **Voter les budgets de gestion administrative, d'action sanitaire et sociale et de prévention**
- **Voter les contrats pluriannuels de gestion**
- **Approuver les comptes de l'organisme sauf vote contraire des deux tiers des membres**
- **Constituer des Commissions de travail (les unes réglementaires, les autres facultatives)**



Réunions 2019

Conseil d'administration

4 réunions ordinaires : 6 mars, 12 juin, 11 septembre, 9 décembre

Commissions réglementaires

- 8 Commissions de Recours Amiable
- 4 Commissions Régionales des Accidents du Travail et des Maladies Professionnelles (CRAT-MP) dont 1 exceptionnelle.
- 1 Commission d'examen des comptes
- 1 Commission des pénalités financières

Commissions facultatives

5 Commissions d'Action Sanitaire et Sociale

Séminaire interrégional

Tenue du séminaire interrégional des administrateurs des Carsat Auvergne, Bourgogne Franche-Comté et Rhône-Alpes à Clermont-Ferrand au Siège de la Carsat Auvergne. Présence de Gérard Rivière et Renaud Villard, respectivement Président et Directeur de la Cnav.



Temps forts 2019

Tout au long de l'exercice 2019, le Conseil d'administration s'est informé des projets et réalisations de la Carsat :

- ➔ trajectoire des Contrats Pluriannuels de Gestion (CPG) Retraite, Maladie Service social, Maladie AT/MP ;
- ➔ évolution de la situation de production ;
- ➔ projet de transformation de la Sécurité sociale des Indépendants ;
- ➔ mise en place d'une mission réseau déléguée nationale (Données sociales) au sein de la Carsat ;
- ➔ avancement des travaux au Siège de la Carsat consécutifs au dégât des eaux du 14 janvier 2019 ;
- ➔ dossier de vente du patrimoine de l'Union Immobilière concernant la vente des locaux à la cité administrative du 22 juillet 2019 ;
- ➔ déroulement du projet Carrière 2.0.

Notre organigramme

Yves Galès, directeur de la Carsat Auvergne depuis 2002, est parti à la retraite en octobre 2019.

Ingrid Cerda
Directrice par intérim



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



Alain Eyraud
Directeur comptable et financier



Ingrid Cerda
Directrice par intérim



Philippe Trouvet
Ingénieur conseil régional



Fabienne Ploton
Sous Directrice action sanitaire et sociale



Philippe Gernolle
Sous Directeur Ressources humaines et moyens

- Comptabilité et Finances
- Contrôle
- Gestion du Compte Prestataire

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

- Prévention des risques professionnels
- Tarification des risques professionnels

- Service social régional
- Pôle Soutien à domicile
- Pôle Prévention Autonomie
- Coordination de la maîtrise des risques

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



7-12

LA CARSAT AUVERGNE, ENTREPRISE HUMAINE ET RESPONSABLE



**8 Entreprise humaine
et responsable**

9 Nous travaillons en synergie

10 Entreprise performante

**11-12 Nous garantissons
une bonne gestion
des ressources financières**

Nous employons 498 salariés

La Carsat Auvergne, UNE ENTREPRISE HUMAINE ET RESPONSABLE

La mise en œuvre du télétravail, la création de nouveaux espaces de travail, l'intégration des salariés de la Sécurité sociale des indépendants (SSI)... : les services de la Direction des Ressources Humaines et Moyens (Logistique, Achats, Gestion administrative du personnel et Gestion de la carrière) ont œuvré pour garantir à l'ensemble des salariés ainsi qu'aux nouvelles recrues une qualité de vie au travail.

Des travaux ont été réalisés pour préparer l'accueil de 36 collaborateurs de la SSI, créer de nouveaux espaces de travail (nouvelles missions confiées par la Cnav ou nouveaux besoins d'aménagement de surfaces).

Les collaborateurs ont été accompagnés pour s'adapter aux nouveaux modes de travail ou à des missions évolutives en matière législative ou fonctionnelle : formation e-learning, MOOC...

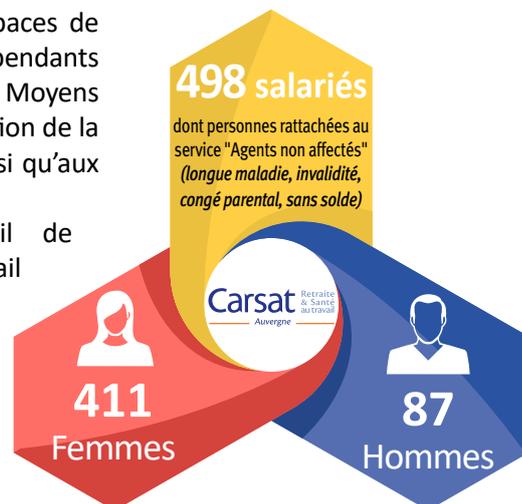
La Carsat démontre son engagement pour la qualité de vie au travail et la santé, sécurité, conditions de travail par la signature d'un accord avec les organisations syndicales. Des négociations pour les modalités de fonctionnement et la mise en place du CSE ont aussi abouti.

RSO (Responsabilité sociétale des organisations)

La Carsat poursuit ses engagements en faveur de la RSO sur les axes sociaux, environnementaux, sociétaux, économiques et de la gouvernance de la démarche. Des travaux d'élaboration d'une cartographie des parties prenantes ont été entrepris afin de répertorier l'ensemble des acteurs internes et externes concernés et les associer dans la mise en œuvre de nos projets RSO.

La réalisation d'un bilan des émissions de gaz à effet de serre (BEGES) a permis de mesurer une baisse de 19,35% par rapport au bilan précédant grâce aux actions entreprises ces dernières années.

- La Carsat impliquée dans la démarche avec plusieurs actions internes et externes : recours au télétravail, participation au salon du Handicap, sensibilisation au travail sur écran, recours à des ESAT pour l'organisation de séminaires, campagnes de dons de vêtements, jouets, matériels informatiques au profit d'associations caritatives, campagne arrêt du tabac, formation managers pour appréhender les types d'addiction
- Développement de la culture numérique : les @ltitechs



Recrutement/contrats de travail

39 embauches en CDI
14 embauches en CDD
30 intérimaires
398 personnes reçues en entretien



Décisions

22 mesures de parcours professionnels
153 bénéficiaires de points de compétences
40,30 % des salariés ont bénéficié d'une mesure salariale



Mouvements de personnel

22 départs en retraite
2 mutations



Formation professionnelle

74,9 % des salariés ont bénéficié d'au moins une formation



Télétravail

60 personnes en télétravail



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 les agences de Clermont-Ferrand, du Puy-en-Velay et d'Aurillac, les agences de Moulins, Montluçon et Riom ont été réaménagées. En effet, 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 des :

- ➔ campagnes sms : confirmation de la réception de la demande d'attestation de carrière longue, rappel du rendez-vous 48 h avant ou rappel au futur retraité de ne pas oublier de déposer sa demande de retraite après avoir reçu son attestation définitive de départ en retraite ;
- ➔ campagnes mail visant à faire la promotion des services en ligne, à destination des actifs et retraités.

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

Promotion des services en ligne

> 4 920 mails ont été adressés

Campagne de réassurance auprès des assurés

> 81 000 mails ou sms de réassurance sur les dossiers en cours

Acculturation du numérique auprès des salariés Carsat : présentation du nouveau site de l'Assurance Retraite lors d'une semaine dédiée des services en ligne.

Agence retraite Riom



Agence retraite Moulins



Numérisation des courriers entrants

La Carsat a franchi une nouvelle étape dans la numérisation de ces courriers en mettant en place en mars 2019 une **adresse unique**. L'ensemble des courriers reçus en agence retraite sont désormais routés vers le Siège afin de gagner en efficacité.

Le niveau de performance sur la dématérialisation des flux entrants a encore augmenté en 2019 avec un taux de dématérialisation de 84,39 % (8,45 points de plus qu'en 2018).

1 144 656 pages ont été dématérialisées soit 40 % de progression sur 2019 .



La Carsat Auvergne

UNE ENTREPRISE PERFORMANTE

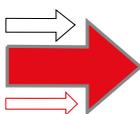


La gestion des risques vise à prévenir et à contrôler le mieux possible les risques internes ou externes susceptibles de nuire aux activités de la Carsat. Au-delà de la gestion de dysfonctionnements, la maîtrise des risques constitue une démarche d'anticipation pour améliorer le fonctionnement de l'ensemble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

Lutter 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 aussi des actions de prévention axées sur la sensibilisation des assurés et des salariés.

Le droit à l'erreur introduit par la loi ESSOC (Loi pour un État au Service d'une Société de Confiance) a été mis en place à la Carsat. Il se traduit par la possibilité pour un assuré de rectifier spontanément une erreur commise pour la première fois dans ses déclarations, par oubli ou mauvaise connaissance de la législation, sans risque de sanction de la part de la Carsat.



Assurer la continuité de nos activités en cas de crise

Sous l'impulsion des caisses nationales, la Carsat a élaboré 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 les collaborateurs et la réputation de l'organisme. Le déploiement du PCA a été achevé en 2019 pour le Siège. Il a fait l'objet de tests sur notre capacité à gérer la crise et le retour à la normale. Les résultats ont été satisfaisants et un plan d'action est mis en place.

562 678 € de préjudice constaté

3 334 277 € de préjudice évité

202 signalements émis
auprès des partenaires

1 174 signalements reçus
(253 internes et 921 externes)

Évaluer les processus par l'audit

L'audit interne constitue un levier de changement : étude méthodique et approfondie des 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 2019 : pilotage de la production retraite, gestion de l'inventaire physique des immobilisations, supervision, régularité RunMR portant sur l'évaluation du dispositif (19 tests issus de l'ensemble des domaines).

16 recommandations (dont 7 pour le niveau national) traduites en plans d'actions pour optimiser les activités et 18 bonnes pratiques remontées à la Cnav

Nous garantissons une bonne gestion DES RESSOURCES FINANCIÈRES

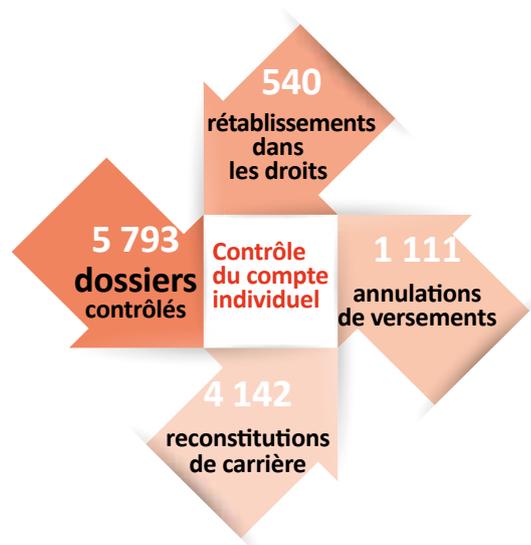


Contrôle du compte individuel

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.

- **53 risques déclinés en 72 tests**
- **3 nouveaux plans d'actions**

Système de management intégré (SMI)

Le SMI a pour but 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. Le SMI est déployé à la Carsat pour les activités de la branche Maladie et AT/MP au travers de la mise en place des référentiels nationaux de processus "Intervention du Service social", "Tarification des risques professionnels". Côté branche Vieillesse, le projet a démarré, soutenu par un pilotage fort de la Caisse nationale.

Compte de résultat

Gestion		2019	2018	Évolution
MSMR	Action Sociale Maladie	72 041,71	134 282,61	-46,35 %
TSMR	Actions de Prévention	7 374,94	13 119,83	-43,79 %
VSVR	Action Sociale Vieillesse	8 695 090,38	8 300 114,41	4,76 %
Total Action Sociale		8 774 507,03	8 447 516,85	3,87 %
TPAT	Prévention des AT	6 633 454,57	5 880 381,73	12,81 %
Total Prévention		6 633 454,57	5 880 381,73	12,81 %
VGAV	GAV Vieillesse	19 577 931,81	20 300 886,49	-3,56 %
MGAM	GAM Maladie	5 440 878,78	5 525 085,82	-1,52 %
TGAM	GAM Prévention	1 950 234,13	2 023 785,73	-3,63 %
Total Gestion Administrative		26 969 044,72	27 849 758,04	-3,16 %
VVAR	Assurance Vieillesse	2 858 017 120,70	2 617 011 846,38	9,21 %
VVGR	Artistes-auteurs	37 557,48	46 484,04	-19,20 %
Total Prestation		2 858 054 678,18	2 617 058 330,42	9,21 %
TOTAL GÉNÉRAL		2 900 431 684,50	2 659 235 987,04	9,07 %

14-19

**LA CARSAT AUVERGNE,
ASSURER
LA RETRAITE**



14-15 Nous mémorisons et fiabilisons la carrière des assurés

16 Nous accueillons, informons et conseillons les salariés

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

11-12 Nous développons une politique d'action sociale dynamique en faveur du Bien vieillir

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. 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**



Informer et conseiller les entreprises

La Carsat conseille et assiste les entreprises et tiers déclarants de la région Auvergne pour faciliter et fiabiliser leurs DADS. Il les sensibilise aux normes de qualité, les accompagne sur les services en ligne et sur le remplissage de leur déclaration.

DSN (déclaration sociale nominative)

La DSN est obligatoire pour les entreprises du secteur privé depuis 2017, sa gestion a été confiée à l'ACOSS. Une application progressive de la DSN est également prévue pour les entreprises du secteur public à partir de 2020.

Fait marquant : mission réseau déléguée déclarations sociales

Dans le cadre de la convention d'objectifs et de gestions 2018-2022, la Carsat s'est vu confier une mission réseau déléguée (mutualisation) relative à la gestion des déclarations sociales résiduelles pour le compte de l'ensemble des Carsat de métropole. L'année 2019 a été en partie consacrée à la préparation de cette prise en charge (état des lieux de l'activité sur l'ensemble du territoire, organisation, formations des équipes, communication ciblée...).

Perspectives 2020 : la Carsat Auvergne prendra en charge l'ensemble des activités déclarations sociales pour toutes les Carsat de métropole à compter du 1^{er} janvier : assistance aux employeurs dans la complétude et transmission de leurs DADS au titre de la campagne de déclarations 2019 ainsi que le traitement des déclarations sociales résiduelles papiers de l'ensemble du réseau.



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.

Carrière 2.0

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.



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.

Les travaux se sont poursuivis en 2019 pour un déploiement prévu en 2020.

Tout au long de l'année 2019, la Carsat a préparé l'intégration du personnel de la Sécurité sociale des Indépendants notamment pour les activités traitant de la carrière des assurés des travailleurs indépendants.

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.

20 952 demandes d'annulations

8 108 rétablissements dans les droits pour les Carsat de Bordeaux, Clermont-Ferrand, Dijon, Limoges, Lyon, Marseille, Montpellier, Nancy, Rouen, Strasbourg, Toulouse

En 2019, les CGSS ont intégré le périmètre de la mission réseau déléguée. Ainsi, la Carsat Auvergne compte deux caisses clientes supplémentaires : les CGSS de la Guadeloupe et de la Martinique. Cette année est également marquée par une augmentation du nombre d'annulations à prendre en charge, augmentation qui sera visible dans les sorties de 2020 compte tenu du délai d'instruction de cette activité.



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 **30 réunions** d'information retraite auprès d'associations tutélaires et de Pôle Emploi bénéficiant à plus de **2 000 assurés**
- Participation au **forum retraite** de Thiers organisé à l'initiative de la Cnam en partenariat avec le Service social
- Co-animation Pôle Offre de service retraite et Service social de **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

- **25 %** de créations d'espaces personnels sur le site lassuranceretraite.fr en plus par rapport à 2018
- **189 184 comptes ouverts** pour les assurés auvergnats
- 230 assurés accompagnés pour leur demande de retraite en ligne **pour 4 079 demandes de retraite en ligne réalisées : 29,47 % de dossiers déposés en ligne**

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



110 000 appels téléphoniques traités par notre plateforme au 3960

16 000 mails reçus (98 % des réponses apportées dans les 24 heures)

20 000 courriers et réponses apportées

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.

Liquidation unique des régimes alignés (MSA-Sécurité sociale des Indépendants, SSI)

Liquidation unique des régimes alignés (MSA-Sécurité sociale des Indépendants, SSI)

4 520 demandes de retraite ont été déposées : 4 200 dossiers sortis dont 3 728 attributions.

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.

- ➔ 3 665 dossiers de retraite personnelle ont été traités avant la date d'effet du droit personnel, soit un taux de 99,97 %
- ➔ 1 967 dossiers de réversion traités avant la date d'effet du droit, soit un taux de 98,70 %

Fait marquant

Le régime social des indépendants (RSI) a été supprimé le 1^{er} janvier 2018 et la protection sociale des Travailleurs indépendants est confiée au régime général pour la prise en charge des risques maladie, vieillesse et invalidité-décès (prélèvement de leurs cotisations au 1^{er} janvier 2020). Dans ce contexte des rencontres entre la SSI et la Carsat Auvergne ont eu lieu très régulièrement afin de tester des dossiers en avance de phase dans le Système d'information et d'harmoniser les circuits de traitement pour gagner en efficacité.

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 177 dossiers de recours en droit examinés, elle a confirmé la décision des services administratifs dans 67 % des cas. Sur les 48 jugements rendus par les juridictions de première instance, seuls 3 ont été défavorables à la Carsat et tous les arrêts rendus par la Cour d'Appel ont été favorables à la Caisse.





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 ;
- > **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 aides 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...).

En interne, développement des synergies avec différents secteurs : avec le Service social et les services de la retraite pour les publics fragiles et avec le service des risques professionnels pour le programme "Aide et moi - pour une meilleure prévention au domicile"



Aider collectivement en faveur du "Bien Vieillir"

Prêts à taux zéro et subventions

➔ Plus de **900 000 €** de prêts à taux zéro et de subventions ont été accordés 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".

➔ Elle a innové en 2019 en initiant **4 actions autour de la danse** comme outil de prévention.

➔ **308 actions (conférences et ateliers)** pour **4 507 retraités**



Actions locales de prévention : partenariats, appels à projet

La Carsat contribue également au développement des actions locales de prévention en développant les partenariats, en accompagnant financièrement les porteurs et en lançant des appels à projet

- ➔ Partenariat avec les Centres Locaux d'Information et de Coordination pour initier de nouvelles modalités de développement des **actions collectives** : actions proposées avec les services d'aide au maintien à domicile, thématiques favorables à la participation de jeunes retraités comme des initiations au vélo à assistance électrique.
- ➔ Fort développement du soutien à l'**inclusion numérique** avec le financement via des appels à projet : **17 projets** pour la mise en place d'une centaine d'ateliers numériques seniors
- ➔ Partenariat avec les **3 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 et plus précisément en direction des jeunes retraités et des publics en situation de fragilité
- ➔ Appel à projet Seniors en vacances : **22 séjours**
- ➔ Développement sur l'agglomération clermontoise et sur Thiers (63) de **visites à domicile auprès 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 : **6 stands extérieurs de promotion, 97 visites**

La Carsat a contribué à hauteur de **410 000 €** pour l'ensemble de ces actions

420 actions de prévention pour **7 347 retraités auvergnats**

Ce soutien financier s'est accompagné en 2019 d'un déploiement d'actions et d'outils de communication numériques avec en particulier :

- > la mise à disposition d'une **carte de géolocalisation** des actions proposées aux retraités auvergnats sur le portail national www.pourbienvieillir.fr ;
- > la mise en place de **campagnes d'emails ciblés** sur certains types de publics et/ou certaines zones géographiques.

Aider au développement des services de proximité

- > **13 000 € de subventions** ont permis de créer, développer ou moderniser 3 services de proximité : création d'une cantine senior, remplacement de véhicule de portage de repas et développement de cafés des aidants.

Lieux de vie collectifs

- > **860 000 € d'aides** ont été accordées à **9 projets** pour des demandes d'équipement, de rénovation, de création de :
 - salles d'animation et de lien social ;
 - d'établissements d'hébergement collectif non médicalisés de type résidences autonomie, habitats seniors regroupés.
 - > Allier : création d'un habitat seniors regroupé, rénovation de deux résidences autonomie
 - > Cantal : création et renouvellement d'équipement de deux salles d'animation et de lien social
 - > Haute-Loire : équipement d'une résidence service
 - > Puy-de-Dôme : création d'un habitat seniors regroupé et rénovation d'une résidence autonomie
- Soit un total de **174 logements concernés dont 64 créations**

21-24

**LA CARSAT AUVERGNE,
PROTÉGER LA SANTÉ**



21-22 Nous accompagnons les assurés en difficulté

23 Nous accompagnons les entreprises dans leurs démarches de prévention

24 Nous gérons l'assurance AT/MP



30 115 entretiens individuels menés par les assistants de Service social

35 actions collectives

11 664 assurés accompagnés
10 673 individuellement
304 collectivement
687 individuellement et collectivement

Nous accompagnons **LES ASSURÉS EN DIFFICULTÉ**

Un Service social spécialisé en santé et expert dans le traitement des problématiques sociales liées à la santé consécutives de la maladie, de l'accident de travail et / ou de la maladie professionnelle ou génératrices de problèmes de santé : isolement social, situations de rupture, changement de statut, absence de comportement de prévention...

Ses axes d'intervention

En coopération avec le réseau institutionnel - Service médical, services administratifs, PFIDASS, services de la Carsat (risques professionnels et retraite) et de nombreux partenaires locaux - il décline son intervention dans les axes suivants : **sécuriser les parcours en santé, prévenir la désinsertion professionnelle, stabiliser le retour à domicile et agir pour le bien vieillir**. Deux axes transversaux : **prévention et promotion de la santé** et **inclusion numérique**.

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

- **3 515** personnes accompagnées dans le cadre de l'accès aux soins et du non-recours aux soins en individuel et collectif
- **1 594** personnes accompagnées lors d'une sortie d'hospitalisation
- **1 169** assurés bénéficiaires dans l'axe santé bien vieillir et **664** en collectif : **584** personnes ont participé aux 40 séances d'information et d'échanges co-animées par le Service social

PRÉVENIR LA DÉINSERTION PROFESSIONNELLE

- **4 696** assurés ont bénéficié d'une intervention du Service social en individuel
- Sur les **1 231** salariés dont l'accompagnement a pris fin en 2019, **24 %** ont pu être maintenus dans leur emploi et **37 %** sur le marché du travail
- **166** assurés ont pu bénéficier d'une intervention sociale d'intérêt collectif
- Plus de **341** situations ont été étudiées en cellule locale PDP pour la mise en place de :
 - 260 actions de remobilisation (bilan de compétence, prestation spécifique d'orientation...);
 - 29 essais encadrés en entreprise ;
 - 23 formations ;
 - 23 CRPE (contrat de rééducation en entreprise).



Son travail partenarial interne et externe

Synergie renforcée en interne : Action sociale - Retraite - Service social

Cette volonté de travailler en synergie en interne répond à un objectif de la Cnav dans **l'accompagnement de la retraite et l'aide au bien vieillir des assurés**. En 2019, un groupe de travail composé de représentants de plusieurs services Retraite de la Carsat et du Service social a été constitué pour :

- ➔ optimiser les repérages et les signalements des publics fragiles avec la définition de critères de fragilité partagés (96 situations signalées) ;
- ➔ mieux accompagner les assurés dans leurs démarches par une connaissance réciproque des expertises et ainsi traiter rapidement les situations difficiles ;
- ➔ mieux accompagner à l'usage du numérique : détection et repérage pour aider les personnes et/ou les orienter vers les services adaptés MSAP, etc.

Partenariat institutionnel coordonné

La mise en œuvre du Protocole régional d'Actions Concertées avec les 4 Cnam et la Direction régionale du Service médical ainsi que le déploiement d'actions concertées sur l'ensemble du territoire ont permis de renforcer la dynamique partenariale entre les services et la coordination des acteurs du réseau de l'Assurance Maladie :

- ➔ organisation de réunions inter services et de parcours d'intégration de nouveaux embauchés ;
- ➔ modalités de liaisons simplifiées entre les services Cnam et Service social ;
- ➔ actions pour favoriser l'accès au numérique des publics les plus fragiles ;
- ➔ charte de coordination signée entre la Carsat, la Cnam 63 et le Conseil départemental afin de sécuriser les parcours de leurs publics, garantir des parcours coordonnés pour les publics fragiles, coordonner les interventions.

Santé au travail

Dans le cadre de l'axe de la Prévention de la désinsertion professionnelle (PDP), le Service social et le Département Risques professionnels de la Carsat travaillent ensemble :

- ➔ **actions en commun** telles que la participation au **Forum jeunes** à Moulins organisé par la Cnam sur le thème **Je mets ma santé en sécurité** ou une action en direction des salariés de **l'aide à domicile en CESU** pour coordonner l'action de prévention primaire et secondaire menée par les préventeurs et l'action sociale retraite avec l'action du service social en prévention tertiaire auprès de ces publics.
- ➔ **développement des compétences et connaissances des acteurs de l'entreprise** : **2 actions** en direction des professionnels de santé et **6 actions** vers les partenaires sociaux
- ➔ **formation organisée au sein de l'Institution sur la PDP** : 12 préventeurs et 19 assistants sociaux ont été formés durant 3 jours

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 LEURS DÉMARCHES DE PRÉVENTION



Le Département Risques Professionnels de la Carsat est chargé de développer et coordonner la prévention des accidents du travail et de maladies

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, intérim, entreprises à sinistralité élevée.

Des actions ciblées pour une plus grande efficacité

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 cancérogènes** : 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).



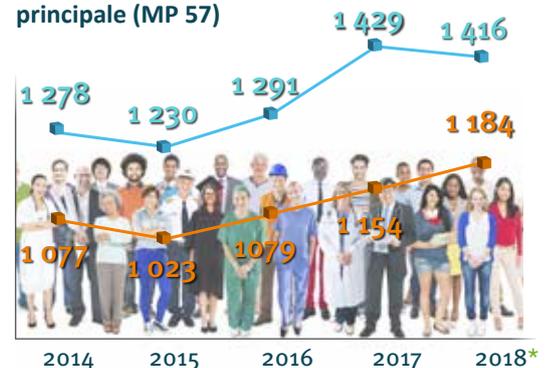
MP 57 : affections périarticulaires provoquées par certains gestes et postures de travail

Les accidents du travail en Auvergne

Salariés	322 016	325 443	324 172	330 892	329 113
Accidents du travail avec arrêt	12 674	12 529	12 531	12 804	12 942
Accidents avec incapacité permanente (hors mortels)	882	844	887	973	919
Accidents mortels	11	14	21	19	13

Chiffres provisoires 2014 2015 2016 2017 2018

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



42 762 sections d'établissements notifiées pour l'Auvergne
6 118 pour la Guyane
37 566 taux collectifs pour l'Auvergne
5 666 pour la Guyane



Fait marquant 2019

Le service Tarification contribue à la gestion de l'assurance AT/MP de l'ensemble des établissements auvergnats. Depuis le 1^{er} juillet 2019, il assure aussi la gestion des établissements de la Guyane. En effet, conformément à la proposition du directeur général de la Cnam, il a été décidé de confier à la Carsat Auvergne le traitement de l'ensemble des activités du processus tarification de la CGSS de la Guyane.

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

Il s'agit de l'envoi en janvier de la notification à l'ensemble des établissements connus dans la base d'Auvergne. En 2019, toutes les entreprises dont l'effectif est supérieur à 149 salariés (taux individuels) ont été inscrites au nouveau service de la notification dématérialisée sur leur compte AT-MP (net-entreprises).

Tarification à la demande

La tarification à la demande résulte de la création d'un établissement, d'un acte dans la vie d'une entreprise (changement d'adresse, rachat, modification d'activité...) ou de la modification d'un élément impactant le taux annuel (application d'une décision de justice, modification imputation d'un sinistre, modification de l'effectif...).

Pour l'Auvergne : 7 897 notifications

Pour la Guyane : 1 001 notifications

Traitement des demandes de taux fonction support de nature administrative

Le taux fonction support de nature administrative simplifie la gestion des demandes (remplacement du taux bureau depuis 2017). Il a vocation à être appliqué à tous les salariés exerçant une fonction support de nature administrative. Il assure ainsi une équité d'application sur tout le territoire et offre une meilleure lisibilité pour les entreprises.

Néanmoins, pendant une période de transition, le taux bureau n'a pas été supprimé. Les deux dispositifs ont continué d'exister parallèlement jusqu'au 31 décembre 2019.

Auvergne : 1 954 demandes

Guyane : 73 demandes

RECOURS GRACIEUX

AUVERGNE : 140 - GUYANE : 1

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

2 DOSSIERS PRÉSENTÉS EN CNITAAT*

10 RECOURS FORMULÉS AUPRÈS DE LA COUR D'APPEL

EXÉCUTIONS DE JUSTICE

AUVERGNE : 74 - GUYANE : 2

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

22 905 DÉCLARATIONS D'ACCIDENTS

DU TRAVAIL codifiées et traitées dont **1 305** maladies professionnelles

MISES À JOUR DU FICHER "EMPLOYEURS" avec les Urssaf

AUVERGNE : 11 273 - GUYANE : 849

SUPERVISION

AUVERGNE : 3 643 - GUYANE : 275

CONTRÔLES DIRECTEUR COMPTABLE ET FINANCIER

AUVERGNE : 2 739 - GUYANE : 67

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

25-31

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

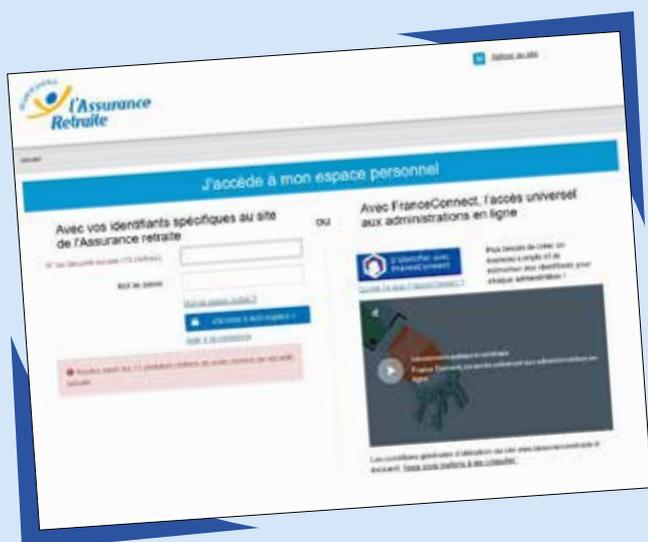
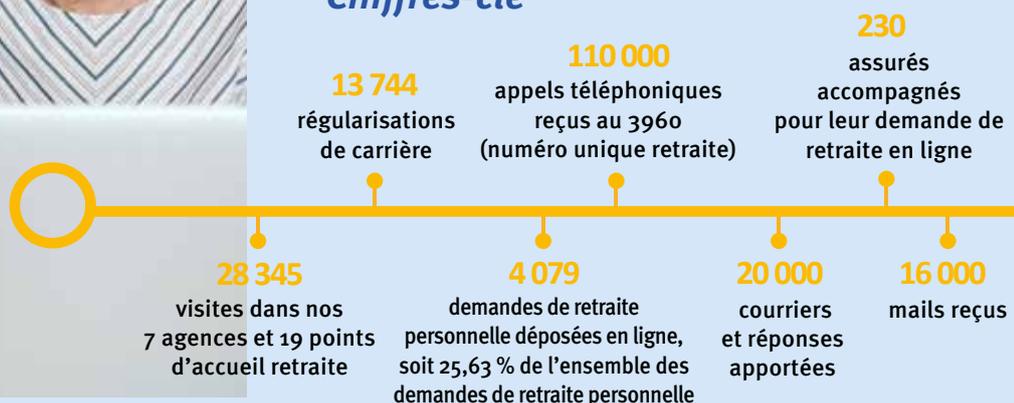
Fiabilité, expertise, gratuité, accompagnement personnalisé, conseils, services en ligne...



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



- 75 % ont une bonne image de la Carsat.
- 86 % des actifs sont globalement satisfaits de la Carsat (contacts, information donnée, services mis à disposition, aide apportée).
- 91 % sont satisfaits de leur visite en agence.
- 80 % sont satisfaits leurs contacts téléphoniques.
- 86 % sont satisfaits de leur espace personnel sur lassuranceretraite.fr.

Une enquête par téléphone du 11 juin au 15 juillet 2019 et une enquête par Internet du 12 juin au 15 juillet 2019 ont été réalisées par MOAI sur la base d'un fichier fourni par l'Assurance retraite. 321 actifs auvergnats ont été interrogés sur leur demande de régularisation de carrière / demande de retraite dont 140 par téléphone et 181 par Internet.

La Carsat Auvergne aux côtés DES ASSURÉS EN DIFFICULTÉ SOCIALE

Un Service social spécialisé en santé, composé de 70 professionnels

Nos axes d'intervention

- ➔ Parcours en santé
- ➔ Désinsertion professionnelle
- ➔ Retour à domicile et Bien vieillir
- ➔ Prévention, promotion de la santé et inclusion numérique

Chiffres-clé

- 11 664** assurés accompagnés
- 10 673** individuellement
- 304** collectivement
- 687** individuellement et collectivement
- 30 115** entretiens individuels menés par les assistants de Service social
- 35** actions collectives



Les assistants de Service social, experts

Ils ont vocation à appréhender et à traiter la complexité sociale en complémentarité des services en internes et des partenaires externes. Leur savoir-faire leur permet de prendre en charge des situations complexes : **évaluer** et prendre en compte globalement les problématiques de santé, l'environnement social, familial et professionnel - **mobiliser** l'assuré en l'aidant à clarifier ses besoins et en cernant la source de ses problèmes, soutenir son autonomie, l'aider à créer du lien social - **coordonner** les acteurs multiples autour de l'assuré.

En concertation, **l'accompagnement social individuel** peut se dérouler à domicile ou en rendez-vous dans un point d'accueil. **En collectif**, ce sont des réunions d'information et d'échanges, groupes de soutien. Ces deux méthodes sont complémentaires et peuvent se combiner afin de dynamiser l'accompagnement des assurés.



Leur satisfaction

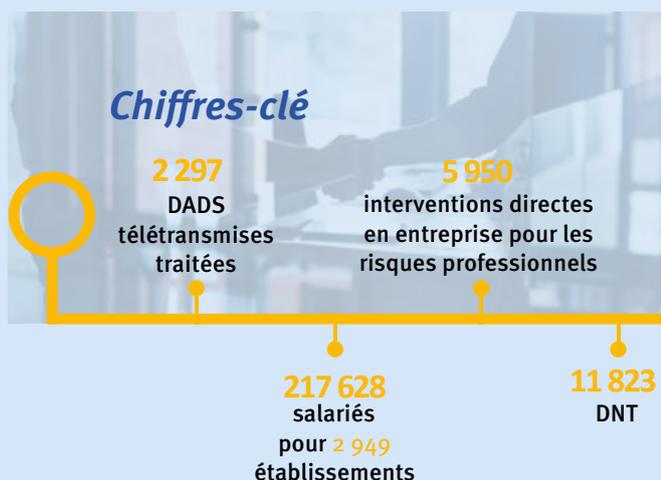
95,4% des assurés qui ont répondu se déclarent satisfaits de l'intervention du Service social
99,2% feraient de nouveau appel à lui en cas de nouvelles difficultés.
93,1% sont satisfaits de l'accueil téléphonique (horaires, informations obtenues, amabilité du personnel).
Les rendez-vous avec l'assistant social sont appréciés : **97,5 %** sont satisfaits de la prise en compte de leur situation personnelle et **98,8 %** apprécient l'écoute attentive.

(Source : résultats enquête de satisfaction 2019, échantillon de 696 répondants)



La Carsat Auvergne aux côtés DES ENTREPRISES

Améliorer la gestion des risques professionnels Fiabiliser les carrières des assurés



Tarification AT-MP : relations avec les employeurs

Le service Tarification contribue à la gestion de l'assurance AT/MP de l'ensemble des établissements auvergnats.

Depuis le 1^{er} juillet 2019, il assure aussi la gestion des établissements de la Guyane.

Courriers sortants Auvergne : 11 132 - Guyane : 180

Courriers entrants Auvergne : 5 927 - Guyane : 210

Lettres recommandées Auvergne : 455 - Guyane : 3

Téléphone

518 appels pris en charge par la plateforme employeurs

Nombre d'appels de niveau II pris en charge par le service Tarification Carsat : 167 dont 92 réclamations

La plateforme employeurs prend en charge les appels téléphoniques du service Tarification. Les appels de niveau 2, nécessitant une expertise, sont transmis au service Tarification.

→ 97,01 % (99,36 % en 2018) des réponses apportées dans les 48 heures

DADS : 0821 106 306, une assistance personnalisée

Toute l'année et plus particulièrement en période de campagne DADS, une plate-forme téléphonique ouverte du lundi au vendredi permet de prendre en charge les demandes d'assistance.

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

En 2019, les Matinées Employeurs sont remplacées par le nouveau dispositif des **Ateliers entreprises** : réunions d'information à destination des entreprises et organisées par le service Tarification de la Carsat.

Ces ateliers sont des moments de rencontre entre les acteurs de l'entreprise. Ils visent à accompagner les TPE-PME dans la mise en œuvre de solutions de prévention ou les démarches liées à leurs salariés et faire connaître les services proposés par l'Assurance Maladie et sa branche Risques professionnels.

Thèmes des ateliers entreprise : subventions prévention TPE, outils proposés par l'Assurance Maladie, compte AT/MP. Fin 2019 ont été programmés 2 ateliers dans le **Cantal** (18 participants), la **Haute-Loire** (annulé).

ATELIERS entreprises

Accompagner les entreprises en matière de prévention des risques professionnels

- Animation de réseaux de personnes ressources
- Poursuite de l'action vers le secteur de l'intérim
- Animation de 77 organismes de formation habilités à démultiplier un ensemble de dispositifs de formation conçu par notre Institution : 23 832 acteurs de la prévention formés
- Organisation de réunions à destination des désamianteurs
- 10 numéros de la newsletter 3 minutes ameli.fr
16 600 abonnés

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

Paiement des retraites
Plus de 2,85 milliards d'€ versés
env. 4,1 millions de virements
à 344 913 retraités

Résidents à l'étranger : **33 165**



8 912 retraités aidés



Fait marquant 2019 : aboutissement des travaux entre la Carsat, les services d'aide à domicile et le Conseil départemental de l'Allier

Réalisation d'un référentiel socle des prestations d'aide et d'accompagnement à domicile auprès de personnes âgées et handicapées. Il a été rédigé par des représentants de l'ensemble des acteurs (évaluateurs, prestataires, financeurs) du secteur de l'aide à domicile dans l'Allier. Il détaille les prestations d'aide et d'accompagnement à domicile au service de la personne accompagnée et de son aidant éventuel : contenu, modalités-type de réalisation, savoir-être mobilisés, risques et mesures de prévention... Il permet d'harmoniser les pratiques et de borner l'exercice du métier et de la relation entre personne accompagnée, salarié et structure.

Ce référentiel papier a été édité en **20 000 exemplaires**.
Il est disponible en **version web** via cette adresse :
<http://www.referentiel-aideadomicile.fr/>

Satisfaction



90 % 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).

96 % sont satisfaits de leur **visite en agence**.

95 % sont satisfaits de leur espace personnel sur lassuranceretraite.fr.

32 % ont utilisé le service "**Demande de retraite en ligne**" et **98 %** sont satisfaits de ce service.

Enquête nationale réalisée par téléphone du 12 juin au 15 juillet 2019 et une enquête par Internet du 14 juin au 15 juillet 2019 ont été réalisées par MOAÏ sur la base d'un fichier fourni par l'Assurance retraite : 461 nouveaux retraités auvergnats ont été interrogés sur leur passage à la retraite dont 278 par téléphone et 183 par internet.

La Carsat Auvergne aux côtés DE TOUS SES PUBLICS

Égalité d'accès, solidarité, intérêt général : la Carsat est présente sur le territoire, Internet, dans la presse, sur les ondes pour que chaque assuré puisse à tout moment connaître notre offre de services.

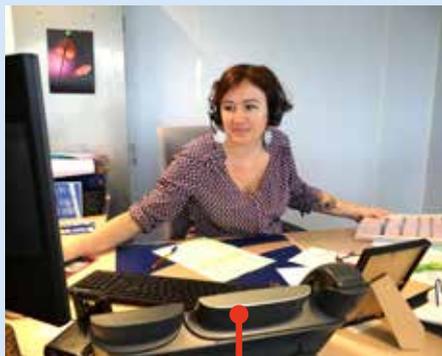
Une présence territoriale et téléphonique

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 : 359 retombées presse recensées (titres de presse auxquels la Carsat est abonnée : La Montagne - Le Semeur Hebdo - l'Éveil et la Ruche).



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 lassuranceretraite.fr
18 émissions en 2019

Une présence sur Internet

Le site Internet de la Carsat est régulièrement mis à jour : **473 mises à jour**, soit plus de 2 mises à jour quotidiennes. Ces mises à jour fréquentes permettent d'attirer les internautes : actualités (117 mises à jour de la page d'accueil, 107 pour la rubrique Nous connaître, etc.), nouveaux formulaires ou documents à télécharger, événements dans la région, promotion des services en ligne.

120 251 visiteurs différents (62 902 en 2018) ; mensuellement, un peu plus de **10 000 visiteurs** qui naviguent **chaque mois** sur carsat-auvergne.fr

131 276 visites (77 849 en 2018), un peu moins de 11 000 visites par mois.

409 473 pages vues (257 299 en 2018)

14 362 téléchargements effectués depuis le site





Région → Actualité

RETRAITE

Une adresse postale unique pour la Carsat Auvergne

Une adresse postale unique est à utiliser désormais pour adresser à la Carsat Auvergne des courriers relatifs à la retraite.

Toutes retraites et retraités doivent désormais envoyer leurs courriers et documents à une seule et même adresse. À savoir :

Séjour au Service social de la Carsat : rien ne change. L'adresse unique ne concerne que les courriers que les assurés envoient en retraite sociale la Carsat.

A SAVOIR

Pour pouvoir continuer avec ses cotisations retraite ou pour toute information retraite, un seul numéro : le 39 89 00 64 et le numéro pour les appels de l'urgence : le 99 77 18 28 63 pour les appels de l'urgence, des bus et des ambulances.

Les assurés peuvent continuer de déposer directement auprès des caisses de retraite leurs documents lors d'un rendez-vous dans l'une des agences retraite de la Carsat. Mais les courriers pour votre retraite adressés aux agences devront obligatoirement mentionner le siège pour être enregistrés.

Pour aller au service retraite ou pour toute information retraite, un seul numéro : le 39 89 00 64 et le numéro pour les appels de l'urgence : le 99 77 18 28 63 pour les appels de l'urgence, des bus et des ambulances.

EN BREF

RETRAITES ■ La Carsat Auvergne a rouvert mardi matin, à Clermont-Ferrand

Un important défilé des cours provoqué par l'écoulement d'un ballon d'eau sur le toit a contraint le siège de la Carsat Auvergne, à l'angle de l'avenue de la République et de la rue Entre-les-deux-Villes, à Clermont-Ferrand, à rester fermé, lundi 14 janvier (voir La Montagne d'hier). La journée de lundi a été occupée à des opérations de nettoyage de l'eau et de déshumidification et un diagnostic électrique par une société spécialisée a été dressé. Une fois sécurisé, le siège de la Carsat a rouvert hier pour l'ensemble de son personnel et pour ses publics. Les paiements sont assurés, les décrets et le système informatique n'ont pas été endommagés et la plate-forme téléphonique est de nouveau opérationnelle.

PUY-DE-DÔME EXPRESS

CARSAT ■ Partenariat sur les chutes dans le BTP

Malgré des progrès incessants, les accidents de travail restent, en France, la première cause d'accidents graves et mortels dans le secteur du bâtiment et des travaux publics. C'est pourquoi, le 14 octobre, à la Carsat Auvergne, Jean Pierre Mandi et Ingrid Corda, respectivement président et directrice générale de la Carsat Auvergne, ainsi que l'architecte Ingrid Corda, directeur de l'agence RHP-PTP dans le puy-de-dôme, ont signé un partenariat pour créer une plate-forme d'ETP et de l'ETP et des autres d'ouvrage à identifier et maîtriser le risque de chute de hauteur.

Inondation à la Carsat à Clermont

BALLON D'EAU ■ La Carsat d'assurance retraite et de la santé au travail (Carsat) était fermée hier, à Clermont-Ferrand. En découvrant à l'ouverture des locaux, des fuites plongeantes effondrées et de l'eau ruisselant à tous les étages, la direction a préféré renvoyer les 300 personnels chez eux, le temps de laisser les pompiers évaluer les dégâts. L'origine du sinistre était vite identifiée : un ballon d'eau, situé sur le toit, a troué ce week-end et s'est déversé sur tout le milieu du bâtiment, ruisselant pendant plusieurs heures d'étage en étage. Les pompiers s'occupaient particulièrement du système électrique touché par l'inondation. Mais la bonne nouvelle est que les assurés ne devaient pas être affectés par cet incident. Retraites et autres allocations continueront à être versées.

LA MONTAGNE

Santé d'automne pour bien vieillir et en mieux

Brioude → Vivre sa ville

La danse, « une clef » pour bien vieillir

« O »

Moulins → Arrondissement

Bien préparer sa retraite

Un forum seniors était organisé par la CPAM

ANIMATIONS THERMALES

WSTK, le bus numérique est accessible gratuitement. BAPTISTE CHAZARD

Thiers → Vivre sa ville

Vivre au mieux le « bel-âge »

Le Forum santé retraite du Clic s'est tenu hier, salle Jo-Cognot

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