

RAPPORT d'ACTIVITÉ

ET RELATION AVEC LES USAGERS

2020



La Carsat Auvergne aux côtés
de ses publics

Carsat Retraite
& Santé
au travail
Auvergne

Édito

2020 restera une année particulière pour la Carsat Auvergne.

La caisse a été touchée, comme tout le monde, par la crise sanitaire. Mais le collectif a su se mobiliser en quelques heures pour permettre la continuité de nos missions vis-à-vis d'une population - futurs retraités, retraités, salariés en difficulté, entreprises - au cœur des enjeux de cette crise. Nous avons contribué à confirmer la formule #laSécuEstLà.

Mais l'organisme a connu aussi d'autres événements marquants. L'intégration du régime des indépendants au régime général s'est mise en œuvre au 1^{er} janvier 2020 : cette transformation majeure ne doit pas être oubliée, elle modifie en profondeur

notre relation aux assurés dans le sens d'un service plus simple et plus direct. Cette évolution a été accompagnée par l'arrivée de 36 personnes qui enrichissent notre organisation de leur expertise et leur manière d'être. La prise en charge, elle aussi au 1^{er} janvier 2020, d'une nouvelle mission nationale avec le traitement des déclarations sociales résiduelles pour le compte de l'ensemble des Carsat. Au-delà de l'importante charge de travail que cette mission revêt, elle permet de valoriser la qualité de l'investissement professionnel de l'ensemble des salariés de la Carsat.

Des réformes majeures ont été envisagées par les pouvoirs publics en amont de la crise sanitaire, notamment sur les retraites et la santé au travail.

Si ces évolutions ne sont plus d'actualité à ce jour, elles ont suscité une forte attention collective et ont marqué les esprits.

Enfin, à la suite du départ d'Yves Galès qui dirigea avec talent notre organisme pendant près de 18 ans, Ingrid Cerda puis Alain Eyraud ont conduit avec dévouement la caisse. Grâce à eux, grâce à l'ensemble des salariés, j'ai trouvé lors de ma prise de fonction une Carsat dévouée au service de son public. Comme l'atteste ce rapport, les enquêtes de satisfaction ou nos résultats conventionnels, rien n'a su détourner notre engagement vis-à-vis des futurs retraités, retraités, salariés en difficulté et entreprises. Merci à toutes les équipes pour ce qu'elles ont accompli en 2020.

Jean-Christophe Crulli, directeur





Mot du Président

2020... Une année qui, vous le verrez dans ce rapport, a démontré la capacité d'adaptation des équipes pour assurer la continuité de service.

Malgré ce contexte atypique, la Carsat a su être au rendez-vous de ses engagements grâce à une implication sans faille de ses agents qui portent en eux le sens du service public.

Au nom du Conseil d'administration, je les remercie chaleureusement.

2020... Une année qui a permis de renforcer l'anticipation et le développement du numérique notamment dans le dépôt des dossiers retraite mais aussi dans l'accompagnement des publics les plus fragiles ou des entreprises.

2020... Une année qui a aussi été marquée par l'arrivée de Jean-Christophe Crulli comme directeur : je sais qu'il s'inscrira dans la tradition de qualité de service de l'organisme.

2020... Une année durant laquelle le Conseil d'administration et les différentes commissions ont continué à fonctionner, souvent en visio ou par téléphone, dans une recherche partagée de la continuité de nos engagements.

Je remercie chaque administrateur, titulaire comme suppléant, pour cet engagement sans faille.

Jean-Pierre Mazel, président

p. 4-6

CONSEIL
D'ADMINISTRATION
ORGANISATION



p. 7-12

ENTREPRISE HUMAINE,
RESPONSABLE
ET PERFORMANTE



p. 13-20

ASSURER
LA RETRAITE



p. 21-25

PROTÉGER
LA SANTÉ



RELATIONS
AVEC
LES USAGERS

p. 26-31



La Carsat Auvergne, un organisme fondé sur le paritarisme

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

Composition du 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 **21 membres** qui a élu en son sein un président et des vice-présidents.



Jean-Pierre Mazel, président



Philippe Blanchoz
1^{er} vice-président



Claude Cugnet
2^e vice-présidente



Roland Thonnat
3^e vice-président

Le mandat des administrateurs est de 4 ans.
Le dernier renouvellement du CA de la Carsat Auvergne a eu lieu le 5 février 2018.



	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 /
CPME	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
	Représentant IRPSTI	
	Jean-Paul Delpuech	

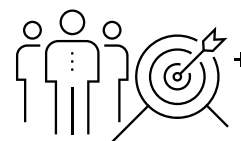
	Personnes qualifiées
	Michel Beyssac Jacques Lépinard Marc Parrin Catherine Sénéchal
	Représentant de l'UNAF
	Joël Gallet
	Repr. du personnel
Employ.	Titulaires Frédéric Bréchaille (FO) Philippe Mercier (CGT)
	Suppléants Corinne Biron (FO) Marie Pabiot (CGT)
Cadres	Titulaire Michel Gravy (FO)
	Suppléant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



Garants du paritarisme, les administrateurs représentent les partenaires sociaux, employeurs et salariés, artisans et commerçants auxquels s'ajoutent des personnes qualifiées.

Ils ont voix délibérative. Des représentants de la fédération nationale de la mutualité française siègent avec voix consultative.

Rôle et missions



- Fixer les grandes orientations de la Carsat et contrôler son activité
- Voter les budgets de gestion administrative, d'action sanitaire et sociale et de prévention
- Se prononcer sur les rapports présentés par le directeur
- Contrôler l'application des dispositions législatives et réglementaires par la Direction
- 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



Temps forts 2020

Tout au long de l'exercice 2020, 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 ;
- ▶ intégration de la Sécurité sociale des Indépendants ;
- ▶ dispositions en vigueur à la Carsat dans le cadre de la crise sanitaire ;
- ▶ nouveaux services en ligne.

Réunions 2020



Séances du Conseil d'administration

4 séances ordinaires et 1 exceptionnelle

Réunions des Commissions

- ▷ 7 Commissions de Recours Amiable
- ▷ 2 Commissions Régionales des Accidents du Travail et des Maladies Professionnelles (CRAT-MP)
- ▷ 1 Commission d'examen des comptes
- ▷ 1 Commission des pénalités financières
- ▷ 5 Commissions d'Action Sanitaire et Sociale
- ▷ 1 Commission Réclamation Compte Professionnel de Prévention (CRC2P)

Notre organigramme (au 31 décembre 2020)

Jean-Christophe Crulli
Directeur



- Contrôle de gestion / Communication
Secrétariats Directeur et Conseil d'administration
- Carrière et Déclarations
- Retraite
- Service juridique



Alain Eyraud
Directeur
comptable
et financier



Philippe Gernolle
Directeur
adjoint
par intérim



Fabienne Ploton
Directrice
Risques
professionnels
et
Accompagnement
social



Catherine Mallet
Directrice
Offre de
services et
Action sociale
retraite

- Comptabilité et Finances
- Contrôle
- Gestion du Compte Prestataire

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

- Service social régional
- Prévention des risques professionnels
- Tarification des risques professionnels
- Coordination de la maîtrise des risques

- Offre de services retraite
- Pôle soutien à domicile
- Pôle prévention autonomie
- Suivi du projet d'intégration des indépendants
- Projet digital



7-12

CARSAT AUVERGNE, ENTREPRISE HUMAINE RESPONSABLE ET PERFORMANTE



Entreprise humaine 8-9

Entreprise responsable
et performante 10-11

Compte de résultat 12



Chiffres-clé

- ▷ **528** salariés
- ▷ **55** embauches en CDI
- ▷ Plus de **3,2 milliards** redistribués en prestations

Entreprise humaine

Les secteurs de la direction des ressources humaines et moyens ont dû s'adapter à la crise sanitaire pour garantir le service rendu tout en préservant la qualité de vie et la sécurité au travail.



Crise sanitaire

Covid-19

- ⊙ **Achats d'EPI*** à destination des salariés et de l'accueil de nos publics afin de poursuivre ou reprendre les activités sur site dans le cadre des règles sanitaires définies : masques, gel hydroalcoolique, prestations de nettoyage renforcées.
- ⊙ **Investissements informatiques** afin de renouveler et étoffer le parc dans le cadre du déploiement massif du télétravail
- ⊙ **Mise en œuvre du protocole sanitaire**, des protocoles nationaux, des mesures du Haut Conseil de la santé publique pour **garantir la santé et la sécurité des salariés** : sens de circulation, ouverture des portes, réaménagement de la cafétéria permettant de respecter la distanciation physique...
- ⊙ **Plan de développement des compétences adapté** pour répondre à de nouveaux besoins notamment avec la mise en place massive du télétravail et la généralisation des nouveaux outils collaboratifs
- ⊙ **Ajustement provisoire des règles** : nouveaux circuits de travail avec flux dématérialisés
- ⊙ **Dialogue accru et dense avec les instances représentatives du personnel** : télétravail massif, mise en place des cellules tracing covid, protocole de reprise d'activité sur site...
- ⊙ **10 sondages réalisés auprès de l'ensemble du personnel** afin de mieux connaître leur état d'esprit, leurs attentes et leviers de motivation en période de crise sanitaire. Une entreprise spécialisée en outil de sondage a réalisé la prestation.

*EPI : équipements de protection individuelle



Faits marquants

- ▷ **Intégration des agents de la Sécurité sociale des indépendants (SSI)** : organisation de journées dédiées d'accueil et d'intégration : les Welcome Days
- ▷ **Travaux** afin d'héberger deux organismes, l'institut 4.10 et la MIPSS au Siège de la Carsat
- ▷ **Déménagement du Service social de Moulins** pour rejoindre le nouveau bâtiment de la CPAM
- ▷ **Siège** : remise en état du quai de déchargement, gestion du sinistre du 14 janvier 2019 (relations assurances, fournisseurs, experts, avocats), aménagement des espaces intérieurs et aménagement des extérieurs pour permettre aux salariés de déjeuner en plein air
- ▷ Participation à un **salon virtuel** dans le cadre de l'emploi des personnes handicapées
- ▷ Participation à l'élaboration du règlement intérieur du CSE
- ▷ Actualisation du document unique de prévention des risques professionnels



En chiffres



528 salariés
à l'effectif (CDD/CDI)

Formation professionnelle

69,55 % des agents ont suivi une formation
834 formations dispensées à l'ensemble du personnel



439 femmes et 89 hommes

Recrutements/contrats de travail

313 personnes reçues en entretien de recrutement en présentiel ou distanciel (hors salariés SSI) tous contrats confondus (CDI - CDD - Intérim)
55 embauches en CDI dont 36 salariés de la SSI
24 embauches en CDD et 19 intérimaires
34 départs en retraite



Politique salariale

35,6 % des salariés ont bénéficié d'une mesure salariale

Témoignage



Anne-Laure Kersulec, responsable gestion de la carrière à la direction des ressources humaines et moyens explique ce qui a été proposé pour accompagner les salariés en télétravail durant la crise sanitaire.

Nous avons mis en place des formations pour accompagner l'ensemble des collaborateurs dans un mode de travail à distance ou hybride selon les périodes. Les managers ont pu suivre des modules comme "manager les collaborateurs dans un contexte de crise sanitaire", "manager le déconfinement".

L'ensemble des salariés a eu la possibilité d'assister au module "collaborer en mode télétravail". Un guide "télétravail de crise" a aussi été créé. Des webinaires de l'École nationale supérieure de la Sécurité sociale (EN3S) ont aussi été proposés "communication post crise : comment accompagner le retour à la normale ?"... Le recours massif au télétravail a accéléré l'utilisation des outils collaboratifs et des e-learning ont été mis à disposition pour une appropriation rapide des nouveaux outils.

Témoignages Intégration de 36 collaborateurs de la SSI

On y est, il faut reconstruire nos nouveaux repères tant professionnels que personnels. Nos hôtes en sont bien conscients et c'est très rassurant. Nous devenons une équipe qui va partager son savoir et son expérience dans les 2 sens.



Le travail fourni pour préparer les Welcome Days et un nouveau livret d'accueil m'ont laissé penser que la Carsat souhaitait vraiment que notre intégration se passe au mieux.

Le changement est incontestable mais nous devons rester motivés et mobilisés dans l'intérêt des assurés. Le temps et l'union des moyens humains et matériels

de ces deux régimes distincts feront leur chemin et nous conduiront sur les pas d'un nouveau RG commun.

Entreprise responsable

Lutte contre la fraude, RSO (responsabilité sociétale des organisations) et gestion de la crise : la Carsat est une entreprise responsable et engagée.

Axes d'intervention

Lutter contre la fraude

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

S'engager en faveur de la 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. Elle se structure avec l'arrivée du référentiel RSO Sécurité sociale et la création d'un comité RSO pour aider au développement de la culture RSO auprès des collaborateurs. Dans ce cadre, elle a mené une sensibilisation en interne aux 17 objectifs mondiaux de développement durable, lancé via un défi innovation Jump une remontée d'idées des agents en matière de mobilité ou encore réalisé un état des lieux sur la gestion des déchets..

Assurer la continuité de nos activités en cas de crise

La Carsat a mis en application les dispositifs prévus de gestion de crise et de son PCA (plan de continuité d'activité) lors de la crise sanitaire pour assurer le maintien des prestations de service essentielles malgré le confinement : télétravail, mesures barrière au sein de l'organisme, équipements de protection individuels fournis aux salariés.

EN CHIFFRES

Fraudes et fautes

482 064 € de préjudice constaté

3 699 042 € de préjudice évité

952 signalements traités (287 de services internes et 465 de partenaires)

Crise

40 réunions de la cellule de crise (dont 24 au 1^{er} confinement)

94% des salariés en télétravail

Témoignage



Sabine Roche, responsable plan de continuité des activités
Un retour d'expérience du premier confinement a été réalisé. Le bilan s'est révélé très positif. La Carsat Auvergne a su réagir rapidement dès l'annonce du confinement : anticipation, pragmatisme, entraide et efficacité ont été les mots d'ordre de toute la gestion de crise jusqu'au retour sur site. Les efforts et actions ont permis de continuer à être présents aux côtés de nos publics.



Crise sanitaire

Covid-19

Forte implication des équipes informatiques (nationales et régionales) : maintenir et assurer une continuité de service

- Solutions de connexions, numérisations et modification de scripts de traitement
- Utilisation de 3 solutions informatiques pour assurer l'activité en télétravail, augmentation des débits informatiques, remise en service de portables réformés
- Généralisation de l'utilisation des outils de communication Teams et Skype
- Au plus fort du 1^{er} confinement (avril 2020), 80 % des agents étaient en mesure d'assurer une activité en télétravail
- Amélioration du télétravail pour tous les salariés au dernier trimestre : acquisitions de nouveaux matériels informatiques

Entreprise performante

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

Axes d'intervention

Contrôle

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

Audit et maîtrise des risques

L'**audit interne** constitue un levier de changement. Il a pour objectif d'identifier des écarts et de promouvoir des actions d'amélioration grâce à une étude méthodique et approfondie des processus au regard des règles et des bonnes pratiques.

Le RunMR (référentiel unique de maîtrise des risques) est organisé sous forme d'une campagne annuelle permettant d'autoévaluer les moyens de maîtrise existants pour les risques les plus critiques, de mettre en évidence des zones de risques non couvertes et de mettre en œuvre, si besoin, des plans d'actions. En 2020, tous les risques évalués sont maîtrisés.

Les démarches de maîtrise des risques convergent progressivement vers le SMI (système de management intégré) qui 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.



Faits marquants

- ▶ Thèmes étudiés en audit : surveillance des actions de progrès, évaluation de la performance de l'offre de service réclamant.
- ▶ Contribution à la conception du référentiel national de performance ressources humaines pour la Cnav.



EN CHIFFRES

Contrôle du compte individuel

- 5 670 dossiers contrôlés
- 3 314 reconstitutions de carrière
- 402 rétablissements dans les droits
- 1 954 annulations de versements

Contrôle des prestations

Assurés salariés du régime général

- 15 566 dossiers de retraite personnelle contrôlés
- 4 075 dossiers de retraite de réversion contrôlés
- 1 061 dossiers d'allocations supplémentaires (ASI/ASPA)

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

Travailleurs indépendants

- 1 893 dossiers de retraite personnelle contrôlés
- 779 dossiers de retraite de réversion contrôlés
- 810 dossiers retraite complémentaire seule

Audit et maîtrise des risques

- 8 recommandations d'audit
- 44 risques déclinés en 63 tests

*Cnav : Caisse nationale d'assurance vieillesse

**Cnam : Caisse nationale d'assurance maladie

Résultats financiers

Compte de résultat

Acteur économique important, la Carsat a redistribué plus de 3,2 milliards d'euros en prestations retraite, action sociale ou encore prévention.



Gestion		2020 (en euros)	2019 (en euros)	Évolution
SMR	Action Sociale Maladie	89 437,00	72 041,71	24,15 %
SVR	Action Sociale Vieillesse	9 678 198,73	8 695 090,38	11,31 %
Total Action Sociale		9 767 635,73	8 774 507,03	11,32 %
PAT	Prévention des AT	8 648 350,46	6 633 454,57	30,37 %
Total Prévention		8 648 350,46	6 633 454,57	30,37 %
GAV	GAV Vieillesse	21 481 971,06	19 577 931,81	9,73 %
GAM	GAM Maladie	7 365 158,82	5 440 878,78	35,37 %
Total Gestion Administrative		28 847 129,88	26 969 044,72	6,96 %
VAR	Assurance Vieillesse RG	2 914 683 205,30	2 858 017 120,70	1,98 %
VGR	Artistes-auteurs	33 123,24	37 557,48	-11,81 %
VIR	Assurance Vieillesse TI	240 325 324,72		
CVIR	Complémentaire TI	60 739 060,90		
Total Prestations		3 215 780 714,16	2 858 054 678,18	12,52 %
TOTAL GÉNÉRAL		3 263 043 830,23	2 900 431 684,50	9,07 %

13-20

CARSAT AUVERGNE, ASSURER LA RETRAITE



**Mémoriser et fiabiliser
la carrière des assurés** 14

**Recevoir et traiter les déclarations
annuelles des données sociales** 15

Préparer et verser la retraite 16 - 18

Accompagner les seniors 19-20



Chiffres-clé

- ▷ **19 204** retraites attribuées
- ▷ **14 776** visites dans le réseau d'accueil retraite
- ▷ **8 768** seniors aidés

Mémoriser et fiabiliser la carrière des assurés

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.

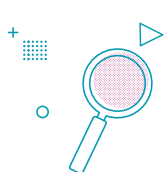
Axes d'intervention

Régulariser la carrière 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. Les travaux du projet Carrière 2.0 se sont poursuivis en 2020 pour un déploiement prévu à partir d'avril 2021. Ce projet a pour objectif de construire et de mener une démarche de transformation des métiers et de la politique carrière dans les prochaines années. Il 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.

Mission réseau déléguée Annulations de cotisations et Rétablissements dans les droits

Les Carsat Auvergne et Pays de la Loire prennent en charge le traitement des dossiers d'annulation de cotisations vieillesse et de rétablissements dans les droits pour l'ensemble du réseau depuis 2015.



Fait marquant

- ▷ Dans le cadre du projet Carrière 2.0, une première version de l'outil Syrca a été déployée pour être testée par une équipe pionnière. Syrca est le nouvel outil de régularisation des carrières.



Témoignage



Elodie Ducreux, Experte technique Carrière : formée pour être formateur relais à Syrca

Les modules de formation sont complets et très bien réalisés. L'un d'entre eux nous a permis d'obtenir des bonnes pratiques pour animer, à notre tour, des sessions de formation, ce qui est rassurant pour ceux dont ce n'est pas le métier. Avec mon binôme, nous pratiquons beaucoup sur l'outil afin d'anticiper les questions de l'équipe pionnière que nous allons former en premier. Cette mission de formateur relais national est un réel challenge personnel et professionnel : être actrice de ce projet d'envergure, véritable évolution pour la régularisation de la carrière, me rend particulièrement fière et enthousiaste.

EN CHIFFRES

13 078 régularisations de carrière

659 dans le cadre de la liquidation unique des régimes alignés

3 538 avec délivrance d'attestations de départ en retraite anticipée

13 078 demandes d'annulations de cotisations

7 573 demandes de rétablissements dans les droits traitées par la Carsat Auvergne

Recevoir et traiter les déclarations annuelles de données sociales

Un enjeu majeur en 2020 pour la Carsat Auvergne : la prise en charge de la mutualisation des déclarations sociales pour le compte de l'ensemble des Carsat de France.



Faits marquants

Dans le cadre de la convention d'objectifs et de gestion 2018-2022, la Carsat Auvergne s'est vu confier une **mission réseau déléguée (mutualisation)** relative à l'**assistance aux déclarants DADS (déclarations annuelles de données sociales)** et au **traitement des déclarations sociales résiduelles** pour le compte de l'ensemble des Carsat de métropole.*

Dès le 1^{er} janvier 2020, elle a débuté sa mission en prenant en charge l'ensemble des activités déclarations sociales pour toutes les Carsat de métropole : assistance aux employeurs dans la complétude et la transmission de leurs DADS et traitement des déclarations sociales résiduelles papier de l'ensemble du réseau.



Infos plus

*La DSN (déclaration sociale nominative) est obligatoire pour les entreprises du secteur privé depuis 2017, sa gestion a été confiée au réseau des Urssaf. Une application progressive de la DSN a été mise en place pour les entreprises du secteur public à partir de 2020.

Axes d'intervention

Information et assistance DADS

Le pôle " Déclarations " conseille et assiste les entreprises et tiers déclarants de toutes les régions de France 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.

Traitement des déclarations dites résiduelles

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

Perspectives 2021 : la Carsat Auvergne étendra son périmètre à la prise en charge des activités des 4 CGSS : Martinique, Réunion, Guadeloupe, Guyane.

EN CHIFFRES

Mutualisation de la relation employeur campagne 2020 (validité 2019)

90 201 déclarations télétransmises traitées concernant 11 700 752 salariés

25 432 contacts avec les employeurs (flux téléphoniques et mails)

Mutualisation du traitement des déclarations sociales résiduelles (déclarations papier employeurs gens de maison, DADS suite contrôle Urssaf...)

47 298 déclarations sociales "papier" prises en charge et **132 968 salaires reportés manuellement** sur le compte retraite des salariés

Témoignage



Mélanie Coudert, technicien Carrière et déclarations, pôle Déclarations

La mission réseau déléguée "Déclarations sociales" a été un défi majeur de notre service et un réel enjeu afin de maintenir la qualité de la relation Clients/Employeurs. Notre engagement envers les entreprises reste notre priorité afin d'assurer la qualité du service rendu aux émetteurs. Nous avons de nombreux retours des entreprises qui soulignent notre réactivité, notre accompagnement, notre disponibilité (plateforme ouverte du lundi au vendredi de 8 h à 16 h 30) ainsi que notre offre de service.

Préparer la retraite

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

Axes d'intervention

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.

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

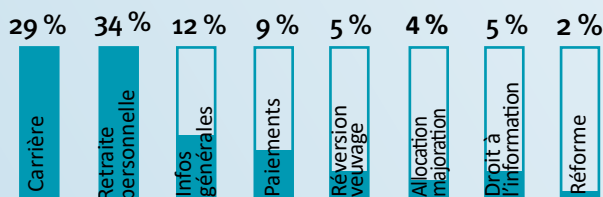
EN CHIFFRES

14 776 visites dans le réseau d'accueil
dont **9 426** sur rendez-vous

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

Présence dans **29** espaces France Services

• Motifs de visite



- **162 984** appels **téléphoniques** traités par notre plateforme au 3960 dont **14 363** appels de travailleurs indépendants
- **22 330** mails **reçus**, 93% des réponses apportées dans les 48 heures
- **20 000** courriers traités
- **600** assurés **contactés** lors de campagnes d'appels sortants
- **172** assurés **accompagnés** au téléphone pour leur demande de retraite en ligne
- **103 377** mails envoyés/ **4 186** sms lors de campagnes de réassurance (dossier en cours, rappel de rv...)
- **1 977** mails/1 157 sms : **campagnes promotionnelles** (espace personnel, demande de retraite en ligne)
- **219 440** **comptes ouverts** pour les assurés auvergnats
- **140** **réclamations traitées** (salariés : 109 ; travailleurs indépendants : 31)



Faits marquants

Intégration du public des travailleurs indépendants

- ▷ Formation des téléconseillers pour permettre une polyvalence de réponses à apporter à l'ensemble de nos actifs : salariés et travailleurs indépendants

Externalisation d'une partie des appels téléphoniques par un prestataire extérieur

- ▷ Travail d'harmonisation des procédures avant l'externalisation d'une partie des appels

Rendez-vous de la retraite en partenariat avec l'Agirc-Arrco : 6^e édition mais 1^{re} opération commune Assurance retraite et Agirc-Arrco

- ▷ En Auvergne, plus de **450 rendez-vous retraite** - **une centaine dans 4 de nos agences Carsat** - ont eu lieu en octobre

à Aurillac, Clermont-Ferrand, Moulins et Le Puy-en-Velay (40 000 rv sur toute la France)



- ▷ **Nos conseillers Carsat et ceux de l'Agirc-Arrco** ont accueilli les assurés en présentiel avec respect des mesures sanitaires et en rv téléphonique
- ▷ Cible ? **Les assurés proches de la retraite** ont pu prendre rendez-vous et faire le point sur leur retraite : entretiens menés par un seul interlocuteur de l'un des régimes qui a répondu aux questions essentielles du futur retraité pour la retraite du régime général et la complémentaire



Crise sanitaire

Covid-19

- ⊙ Entraide entre Carsat pour les appels : hausse conséquente du canal téléphone par les assurés qui a constitué en Auvergne le 1^{er} mode de contact
- ⊙ Nouvelles actions : campagnes d'appels sortants pour promouvoir les services en ligne et accompagner au numérique
- ⊙ Formation des animateurs des espaces France Services en impulsant l'utilisation de Teams pour la formation à distance
- ⊙ Des visites en agence en baisse mais une part des rendez-vous accrue avec la possibilité offerte de réaliser les rendez-vous par téléphone

Verser la retraite

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

Axes d'intervention

Payer le bon montant au bon moment

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

Elle verse la retraite mensuellement et à date fixe. Elle veille également au suivi des changements de situation des retraités.

Traiter les contestations

La Commission de Recours Amiable (CRA), constituée au sein du Conseil d'administration, est compétente pour statuer sur les contestations des assurés ou sur les demandes de remise de dette.

> Sur les **121 dossiers de recours** en droit examinés, elle a confirmé la décision des services administratifs dans **65 %** des cas.

> Sur les **52 jugements rendus** par les juridictions de première instance, **9** ont été défavorables à la Carsat.

> Sur les **11 arrêts rendus** par la cour d'appel, **1 seul** a été défavorable à la Caisse.

EN CHIFFRES

Plus de 3,2 milliards d'€ versés

à **353 645** retraités
(344 249 en 2019)

319 270 retraités résident en France
et **31 279** à l'étranger

Garantie de versement

4 911 dossiers de retraite personnelle
traités avant la date d'effet du droit,
soit un taux de 100 %

1 878 dossiers de réversion
traités avant la date d'effet du droit,
soit un taux de 95,05 %

Traitement des dossiers des régimes alignés (MSA et régime général incluant l'ex-SSI depuis 2020)

5 663 demandes de retraite déposées :
5 450 dossiers sortis
dont 4 836 attributions



Fait marquant

► **Intégration du public des travailleurs indépendants** : fort impact sur l'organisation des équipes, leur formation à la fois sur la législation et sur de nouveaux outils.



19 204 retraites attribuées

dont **15 438** attributions de retraites personnelles

Accompagner les seniors

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

Enjeu : cibler des actions et créer des offres adaptées aux nouvelles attentes des retraités.

Axe d'intervention individuel

Le Pôle soutien à domicile 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 de la personne fragilisée.

Ces aides diversifiées (PAP : plan d'aides personnalisé) 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 (évaluateurs conventionnés avec la Carsat).

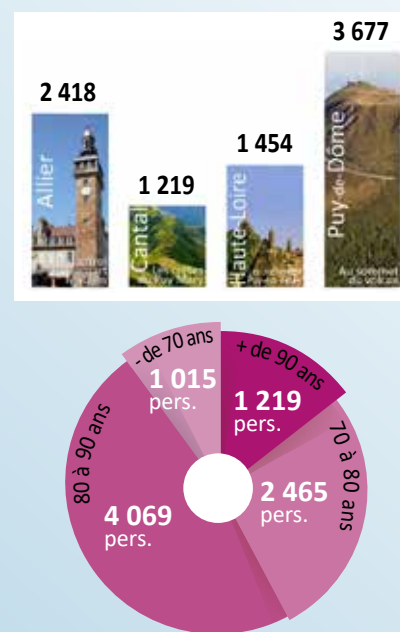
- > Pour des **situations dites de rupture**, la Carsat propose un accompagnement plus spécifique :
 - **l'aide au retour à domicile après hospitalisation** (ARDH) : faciliter le retour à domicile de la personne après un séjour dans un établissement de santé ;
→ 75 établissements de santé conventionnés.
 - **l'aide aux situations de rupture** (ASIR) : accompagner temporairement des personnes fragilisées à la suite de la perte d'un proche vivant au domicile du demandeur, au placement d'un 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.
- > **L'aide pour réaliser des travaux et/ou forfait Kit prévention** : sous conditions permettant l'achat d'équipements adaptés à leurs besoins (barres d'appui, rehausseur...).



EN CHIFFRES

8 768 personnes aidées

6 489 femmes / 2 279 hommes



Crise sanitaire

Covid-19

Le Pôle soutien à domicile accompagné du Service social de la Carsat et de volontaires ont procédé à des appels de convivialité et réassurance "Confinés mais pas isolés" : 56 agents ont réalisé 737 appels émis dont 645 aboutis. But : contacter les bénéficiaires d'un plan d'aide personnalisé pour lesquels les services d'aide à domicile avaient suspendu les interventions.

Axe d'intervention collectif : prêts à taux zéro et subventions

La Carsat par le biais de la commission d'action sanitaire et sociale accorde des prêts à taux zéro et des subventions en faveur du bien vieillir : projets pour lieux collectifs, actions locales...

Elle propose des actions collectives de prévention pour les retraités encore autonomes avec la collaboration de partenaires.

EN CHIFFRES

Plus de **1 504 879 €** de prêts et subventions ont été accordés sur décision de la Commission d'action sanitaire et sociale (Cass).

- **292 actions de prévention** ont bénéficié à **5 636 retraités auvergnats**.
- **7 subventions** ont permis de créer, développer, moderniser ou diversifier les services de proximité :
 - expérimentation d'un dispositif d'animation par réalité virtuelle au sein d'un service d'aide au maintien à domicile et d'une résidence autonomie de l'Allier ;
 - remplacement de véhicules de livraison pour quatre services de portage de repas ;
 - aide au démarrage pour un service municipal de transport accompagné des seniors.
- La Carsat a contribué à hauteur de **517 906 €** pour l'ensemble de ces actions collectives de prévention et de développement des services de proximité.
- Concernant l'accompagnement des lieux de vie collectifs, **986 973 €** (**565 492 €** de subventions et **421 481 €** de prêt sans intérêt) ont été accordés à **15 projets** pour des demandes d'équipement, de rénovation, de création d'établissements d'hébergement collectif non médicalisés de type résidences autonomie, habitats seniors regroupés, salles d'activité.
→ **370 logements concernés dont 164 créations**



Faits marquants

- Renforcement des actions visant à favoriser l'inclusion numérique des seniors

- ▷ Appel à projet ateliers "Informatique, seniors et services en ligne" : **12 projets locaux financés**
- ▷ Outils pédagogiques sur l'accompagnement des retraités diffusés auprès de partenaires locaux
- ▷ Expérimentation "Connect ... et vous ?" : accompagnement individuel des retraités en situation de fragilité économique à l'usage numérique par une formation dispensée au domicile. **Une centaine de bénéficiaires** avec mise à disposition d'une tablette numérique connectée



- Poursuite du partenariat avec les Centres locaux d'information et de coordination (Clic) : nouvelles modalités de sensibilisation des publics éloignés de la prévention : initiations au vélo à assistance électrique, balade sensorielle en forêt, etc.

- Poursuite du partenariat avec les 3 fédérations des centres sociaux de l'Allier, du Cantal et de la Loire/Haute-Loire **19 centres conventionnés** dans le développement de projets de préservation de l'autonomie et de maintien du lien social des retraités

- Appel à projet avec le dispositif Seniors en Vacances de l'ANCV : **2 séjours collectifs**

- Déploiement des "Rendez-Vous du Bien Vieillir" sur l'Allier (Moulins, Vichy, Montluçon) : **125 visites réalisées** auprès de retraités fragilisés et isolés dont 81 personnes intéressées pour participer à la suite à une activité collective de prévention ou de lien social près de chez elles

21-25

CARSAT AUVERGNE, PROTÉGER LA SANTÉ



Aider les publics fragilisés 22-23

Préserver la santé et la sécurité
des salariés en entreprise 24

Tarifer la sinistralité
des entreprises 25



Chiffres-clé

- ▶ **9 353** assurés accompagnés par le Service social
- ▶ **896 000 €** versés au titre des subventions TPE Covid
- ▶ **40 696** sections d'établissements notifiées pour la tarification AT/MP

Aider les publics fragilisés

Un Service social spécialisé en santé, expert, qui a vocation à traiter la complexité sociale en complémentarité des partenaires internes et externes. Il accompagne les assurés du régime général fragilisés quand leur état de santé impacte leur vie quotidienne et ou professionnelle.

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**.



29 438 entretiens individuels
menés par les assistants de Service social
(Allier : 6 234, Cantal : 3 579,
Haute-Loire : 5 858, Puy-de-Dôme : 13 767)

13 actions collectives



Crise sanitaire

Covid-19

Adaptation de l'activité

- ↘ Le nombre global de bénéficiaires a baissé (- 2 311 soit - 20%)
- ↘ Le nombre de bénéficiaires accompagnés collectivement a fortement chuté : les actions collectives ont dû être majoritairement annulées
- = Le nombre d'entretiens individuels (différence de 677 entretiens, -2,2%) a été globalement maintenu

Entretiens téléphoniques, rendez-vous, accueils...

- **L'entretien téléphonique** a pris le relais des entretiens sur rendez-vous et en visite à domicile qui n'ont pu reprendre qu'à l'issue du premier confinement et de manière mesurée
 - o ↗ **22 311 entretiens téléphoniques** (16 686 en 2019)
 - o ↘ **845 visites à domicile** (1 850 en 2019) réservées aux publics les plus fragiles
 - o ↘ **6 211 entretiens** dans les points d'accueil (11 336 en 2019)

Nouvelles activités et impacts

- **1 CSAM et 9 assistants sociaux** ont participé à temps complet ou temps partiel à la **plateforme tracing Covid**
- **197 appels sortants en direction des publics fragiles** à la demande de la direction nationale de l'action sociale de la Cnav (Caisse nationale d'assurance vieillesse)
- **Actions partenariales** ralenties mais **liens maintenus** pour traiter les situations individuelles complexes et éviter des précarisations de situation

*Pfidass : Plateforme d'intervention départementale pour l'accès aux soins et à la santé

Travail partenarial interne et externe

Le Service social travaille en synergie avec les services des branches maladie et retraite, s'attache au développement de la coordination avec les acteurs institutionnels et extra institutionnels et à la coopération entre les différents métiers.



EN CHIFFRES Zoom

9 353 assurés accompagnés
9 201 individuellement
106 collectivement
46 individuellement et collectivement

Prévention de la désinsertion professionnelle

4 021 assurés accompagnés
14 513 entretiens individuels
 Sur les **1 132** salariés accompagnés, **26,2 %** ont pu être maintenus dans l'entreprise et **28,4 %** sur le marché du travail

239 situations étudiées en cellule locale PDP

4 essais encadrés en entreprise

17 parcours Évaluation et Validation du Projet Professionnel en partenariat avec l'Agefiph

Stabiliser le retour à domicile après hospitalisation

1 384 personnes accompagnées

3 446 entretiens individuels

Sécuriser les parcours en santé

2 706 personnes accompagnées

8 230 entretiens réalisés

180 orientations du Service social vers la MAS* et 15 de la MAS au Service social

Bien Vieillir

1 136 assurés bénéficiaires

101 personnes ont participé aux 8 séances d'information et d'échanges coanimées par le Service social organisées avant le confinement sur les 4 départements

3 249 entretiens individuels réalisés

77 assurés fragilisés lors du passage à la retraite ou lors de la perte d'un proche ont été orientés et pris en charge par le Service social

* MAS : mission d'accompagnement en santé (auparavant Pfidass)

Préserver la santé et la sécurité des salariés en entreprise

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

Axes d'intervention

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

En chiffres

5 629 interventions directes en entreprises

1 315 demandes de subventions prévention TPE Covid pour **896 000 €** versés



Accidents du travail en Auvergne Chiffres 2019

	2018	2019
Salariés	332 090	339 589
Accidents du travail avec arrêt	12 816	13 027
Accidents avec incapacité permanente (hors mortels)	919	951
Accidents mortels	18	11

Ensemble des maladies professionnelles reconnues dont la principale MP 57 : affections périarticulaires provoquées par certains gestes et postures de travail Chiffres 2019

	2018	2019
MP	1 416	1 084
MP57	1 184	913

Faits marquants

3 plans d'actions régionaux

- **CAP 200** : Campagne d'Accompagnement en Prévention de 200 établissements ciblés en Auvergne.
 - ▷ Faire monter en compétences les acteurs des entreprises ciblées et ainsi développer la culture prévention.
- **TPE Maisons individuelles** (partenariat entre la Carsat et Pôle Habitat FFB)
 - ▷ Une centaine de chantiers audités par les agents Carsat. Plusieurs incitations financières mises en œuvre pour accompagner les entreprises sous-traitantes
- **Transport Routier de Marchandises** (commun avec la Carsat Rhône-Alpes)
 - ▷ Salariés confrontés à des accidents du travail plus fréquents et relativement plus graves que dans les autres régions en particulier dans les entreprises de plus de 50 salariés : chutes, troubles musculosquelettiques, accidents liés à la manutention...

- ▷ Accompagnement des transporteurs ciblés afin d'étudier avec eux les possibilités d'amélioration.
- ▷ Visites chez certains clients à risques.

Actions ciblées nationalement pour une plus grande efficacité : 3 risques prioritaires

Programmes nationaux avec ciblage d'entreprises pour faire baisser la sinistralité, réduire ou supprimer les risques

- **Troubles musculo-squelettiques (TMS)**
- **Chutes dans le BTP et dans les activités interprofessionnelles**
- **Risques chimiques** : polluants cancérigènes comme la silice cristalline (présente notamment dans les carrières ou chez les prothésistes dentaires) et les émissions de moteurs diesel

Tarifer la sinistralité des entreprises

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 employeur en enregistrant tous les éléments financiers (salaires des salariés, dépenses engagées par les CPAM). Le calcul du taux se fait au regard des dépenses pour indemniser ces accidents, maladies et ainsi couvrir les risques encourus par les salariés du régime général selon les secteurs d'activité.

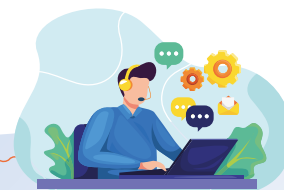


Faits marquants

- ▶ Le service Tarification de la Carsat Auvergne contribue à la gestion de l'assurance AT-MP de l'ensemble des établissements auvergnats et depuis le 1^{er} juillet 2019 celle des établissements de la Guyane. L'année 2020 est la première année complète de gestion des deux processus.
- ▶ Pour les notifications envoyées à l'ensemble des établissements connus dans la base d'Auvergne, les entreprises dont l'effectif est supérieur à 10 salariés et avec un compte AT-MP ouvert sur net-entreprises ont été inscrites de façon automatique au nouveau service de la notification dématérialisée pour le taux 2021.



EN CHIFFRES



45 718 sections d'établissements notifiées pour l'**Auvergne** / 6 503 pour la **Guyane**

Auvergne : 40 696 notifications de taux collectifs dont 11 236 notifications dématérialisées

Guyane : 6 093 notifications de taux collectifs dont 1 444 notifications dématérialisées

Auvergne : 8 199 notifications dans le cadre de la tarification à la demande* / **Guyane** : 1 512 notifications

Auvergne : 10 018 mises à jour du fichier employeurs / **Guyane** : 1 593

Auvergne : 22 018 déclarations accident du travail traitées et 964 maladies professionnelles

Guyane : 1 001 déclarations accident du travail traitées et 15 maladies professionnelles

Auvergne : 968 demandes de taux fonction support de nature administrative / **Guyane** : 47 demandes

Gestion des contestations

Auvergne

134 recours gracieux (contestations taux, classement, imputations, dépenses prises en compte)

48 exécutions de justice (après contestation auprès de la CPAM suite accident du travail)

11 recours formulés auprès de la Cour d'Appel

1 pourvoi en Cour de cassation

Guyane : 3 recours gracieux - 1 exécution en justice

Contrôle et supervision

Auvergne : 1 457 - **Guyane** : 63

Contrôles Directeur comptable et financier

Auvergne : 2 571 - **Guyane** : 210

*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...).

26-31

RELATIONS AVEC LES USAGERS



Chiffres-clé

- ▷ **91 %** d'actifs satisfaits* de l'espace personnel sur lassuranceretraite.fr
- ◁ **77 %** de retraités* ont utilisé le service en ligne "Demander ma retraite"
- ▷ **128 221** visiteurs sur carsat-auvergne.fr

* Détails des enquêtes dans les pages suivantes

Actifs	27
Assurés en situation de fragilité	28
Retraités	29
Entreprises	30
La Carsat aux côtés de tous ses publics	31

ACTIFS

Fiabilité, expertise, gratuité, conseils, services en ligne : la Carsat accompagne les actifs (salariés du privé et travailleurs indépendants) pour leurs démarches retraite.



Leur satisfaction



89 % des actifs sont globalement **satisfaits de la Carsat** (contacts, information donnée, services mis à disposition, aide apportée).

90 % des actifs sont **satisfaits sur l'ensemble des points de contact** : téléphone, agence, mails, courrier, espace personnel.

91 % sont satisfaits de **l'espace personnel** : facilité d'utilisation, personnalisation des informations, ergonomie, bon fonctionnement.

94 % sont satisfaits de leur **visite en agence**.

Enquête nationale réalisée par internet et téléphone du 18 août au 25 septembre 2020 par un prestataire sur la base d'un fichier fourni par l'Assurance Retraite : 315 actifs en régularisation de carrière ou en cours de demande de retraite.



Crise sanitaire

Covid-19

Témoignage



Fanny Billaud, conseiller retraite à l'agence de Clermont-Ferrand

La crise sanitaire a bousculé nos modes de fonctionnement à l'accueil. À l'annonce du 1^{er} confinement, et donc à la fermeture des services publics, nous avons appelé tous les assurés pour répondre à leur demande sur les rendez-vous prévus.

Nous avons, dans un premier temps, mis en avant l'espace personnel de lassuranceretraite.fr qui offre de nombreuses possibilités à distance (dépôt de demande de retraite personnelle, informations et mise à jour possible de la carrière, contact d'un conseiller via l'espace personnel).

Très rapidement, des rendez-vous téléphoniques ont été fixés.

Puis, à compter de mai, lors du déconfinement, les rendez-vous physiques ont repris progressivement.

Nous avons redécouvert nos agences avec les normes de sécurité sanitaire : fin de la salle d'attente, fléchage, bureaux équipés en produits désinfectants, gel hydroalcoolique, paroi en plexiglas séparant l'assuré du conseiller et bien-sûr port du masque obligatoire (avec la possibilité d'en fournir aux assurés l'ayant oublié).

Témoignage



Christelle Oriol, technicien, Pôle Offre de services retraite

Lors du premier confinement, la direction a souhaité que l'on réalise une campagne d'appels sortants pour faire la promotion des services en ligne. Dans un premier temps, un panel d'assurés nés en 1958 dont les droits à la retraite n'étaient pas encore ouverts ont reçu un SMS prévenant qu'un conseiller Carsat allait les contacter. Un vrai dialogue s'instaurait ainsi qu'un climat de

confiance, un échange chaleureux. Il faut remettre bien-sûr tout cela dans le contexte de confinement, l'intérêt et la nécessité de bien faire connaître les services accessibles sur lassuranceretraite.fr. Les assurés ont reçu nos appels comme un soutien. À la fin de l'échange, nous leur proposons soit de les accompagner en direct dans leur inscription à l'espace personnel soit de les rappeler afin de la faire ensemble ou de vérifier si tout était ok.

ASSURÉS EN SITUATION DE FRAGILITÉ

Un Service social spécialisé en santé, expert, composé de 69 professionnels répartis sur les 4 départements auvergnats

44 points d'accueil sur rendez-vous

Leur satisfaction

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

(Source : résultats enquête de satisfaction 2020, 2e trimestre, échantillon de 382 répondants)



Crise sanitaire

Covid-19

Témoignages d'assistantes sociales



“ Dans un contexte "normal", les assurés sont perturbés par l'instabilité de leur état de santé, la peur de ne pas retrouver leur emploi, la crainte de subir une perte de revenus et déstabiliser l'équilibre financier de leur foyer. La crise sanitaire a accentué ces inquiétudes. Je constate une augmentation des besoins en termes d'écoute, de présence et de constance dans mes accompagnements sociaux.

Durant le 1^{er} confinement, j'ai participé à l'action lancée nationalement qui consistait à téléphoner à des personnes âgées isolées notamment celles dont les accompagnements habituels ont été arrêtés. J'ai contacté plusieurs assurés bénéficiaires. Angoisse, difficultés à s'y retrouver face au flot d'informations parfois contradictoires, souffrance morale du fait de la diminution des visites de leurs proches, grande frustration affective, peur de se retrouver hospitalisé sans visites et à l'extrême de décéder dans la solitude... Les entretiens étaient principalement basés sur un temps d'écoute puis de réponses aux questions afin surtout de rassurer, de préciser certaines informations sur les consignes sanitaires.

Retour d'expérience

Accompagnement social de M. J : accompagnement numérique, réassurance, non recours aux droits...

M. J, travailleur indépendant en arrêt depuis plus de 3 mois, a dû fermer son magasin à cause de la Covid. Sa situation spécifique ne lui a pas permis de bénéficier des aides d'État. Il a déposé son dossier de demande de retraite mais celui-ci semble bloqué car il n'a pu honorer ses dernières cotisations Urssaf. Sans aucune ressource, il est pris en charge par le Service social. En accompagnant cet assuré sur l'utilisation des outils numériques, il lui a été possible de récupérer facilement les documents manquants et ainsi de finaliser la complétude de son dossier retraite en lien avec le service retraite de la Carsat. M. J a pu être accompagné par le Service social dans toutes les étapes de la constitution du dossier.



Intervention sociale d'intérêt collectif : être acteur de mon avenir professionnel

Des assurés en arrêt de travail, bénéficiaires d'un accompagnement individuel sur le territoire de Riom ont participé à l'action collective dont l'objectif est le retour à l'emploi. Cette action a démarré en présentiel pour être poursuivi en distanciel. 3 séances fin 2020 sur 7 séances programmées. Cette forme de travail demande de l'adaptabilité : surmonter les difficultés techniques, conserver une proximité attentive à chacun, favoriser les interactions, accepter le rythme et le mode de travail lié à l'outil.



ENTREPRISES

Améliorer la gestion des risques professionnels
Informer et assister les entreprises pour fiabiliser leurs DADS



Informier et conseiller

- Le service Tarification répond aux appels de niveau 2 nécessitant une expertise (la plateforme employeurs régionale au 36 79 prenant en charge les appels de niveau 1) : **88,07 %** des réponses apportées dans les 48 h
- Une newsletter mensuelle "3 minutes ameli.fr" : 11 numéros pour plus de 12 000 abonnés
- Le pôle "Déclarations" conseille et assiste les entreprises et tiers déclarants de toutes les régions de France pour faciliter et fiabiliser leurs DADS. Plate-forme téléphonique au 0 821 106 306 : assistance continue et personnalisée. Les réponses aux demandes d'assistance par mail sont apportées dans un délai maximum de 48 h.



FAIT MARQUANT

La Carsat s'est vu confier une mission réseau déléguée relative à la gestion de l'assistance aux employeurs déclarants par DADS et au traitement des déclarations sociales résiduelles papier pour le compte de l'ensemble des Carsat de métropole. Dès le 1^{er} janvier 2020, elle a débuté sa mission en prenant en charge l'ensemble des activités déclarations sociales pour toutes les Carsat de métropole : assistance aux employeurs dans la complétude et la transmission de leurs DADS et traitement des déclarations sociales résiduelles papier de l'ensemble du réseau.



Crise sanitaire

Covid-19

Adaptation au contexte sanitaire

Le département Risques professionnels a dû adapter son offre de service à la situation sanitaire

- Mise en place d'une subvention prévention Covid pour aider les TPE ayant un effectif compris entre 1 et 49 salariés et les travailleurs indépendants pour leurs investissements sur des moyens de prévention de l'exposition au coronavirus
 - Participation à l'élaboration des fiches conseils métiers du ministère du Travail
 - Élaboration d'outils nationaux sectoriels pour aider les entreprises dans leur plan de reprise d'activité
 - Animation de webinaires en remplacement de nos conférences en présentiel : "Covid et prévention des risques professionnels", "le nettoyage et la désinfection" ou "la dématérialisation de la notification du taux de cotisation AT-MP"
 - Animation de formations à distance sur la prévention des TMS ou du risque chimique
- ➔ Malgré la crise sanitaire, le contact a été maintenu dans les entreprises ciblées prioritairement, soit par des interventions dans l'entreprise soit en distanciel.

Témoignages



Valérie Delorme, responsable services administratifs au département Risques professionnels

La subvention prévention Covid lancée le 18 mai 2020 pour accompagner financièrement les TPE-PME et travailleurs indépendants devant s'adapter à la situation de crise sanitaire, a connu un véritable succès (investissement en faveur des mesures barrières, d'équipement d'hygiène et sous conditions de masques et de gel hydroalcoolique). Rapidement, le service Prévention a mis en place une organisation permettant de répondre dans les meilleurs délais.



Corinne Daffix, contrôleur de sécurité

Nous avons proposé des webinaires afin de continuer à œuvrer pour nos actions nationales et régionales et pour rester en lien avec les entreprises sur les sujets d'actualité en tarification et en prévention avec bien-sûr le sujet Covid-19. L'accessibilité des replays sur la chaîne youtube Carsat est un plus pour accroître la visibilité de nos conseils et services. Concernant le risque biologique, le format webinaire a permis d'informer et d'alerter plus largement les entreprises qui sont fortement sollicitées par des fournisseurs proposant des dispositifs de désinfection parfois pas efficaces et qui souvent exposent à d'autres risques.



RETRAITÉS

Payer les retraites au juste montant en garantissant la continuité des revenus
Prévenir la perte d'autonomie et améliorer la qualité de vie des retraités
Proposer des actions et aides en faveur du Bien Vieillir



Leur satisfaction



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

95 % des retraités sont satisfaits sur l'ensemble des points de contact : téléphone, agence, mails, courrier, espace personnel.

100 % sont satisfaits de l'espace personnel : facilité d'utilisation, personnalisation des informations, ergonomie, bon fonctionnement.

77% ont utilisé le service en ligne « Demander ma retraite » et **95 %** d'entre eux sont satisfaits de ce service.

Enquête nationale réalisée par internet et téléphone du 18 août au 25 septembre 2020 par un prestataire sur la base d'un fichier fourni par l'Assurance Retraite : 244 nouveaux retraités ont été interrogés sur leur passage à la retraite.



Crise sanitaire

Covid-19

Adaptation au contexte sanitaire

Les actions collectives en présentiel n'ont pas pu avoir lieu sur une grande partie de l'année : **des offres digitales substitutives ont été proposées.**

→ **Accès aux webconférences pour seniors**
HappyVisio offert à l'ensemble des retraités auvergnats. HappyVisio, programme d'ateliers et conférences à suivre en direct ou en replay sur sa tablette ou ordinateur sur des thématiques de prévention : activité physique, sommeil, relaxation,

code de la route... mais aussi activités ludiques autour des loisirs et de la culture ont profité à près de **2 000 auvergnats pour 15 000 sessions**

→ Dans le cadre de l'**Arsept Auvergne** (association inter-régime), **conférences et ateliers en ligne** proposés (mémoire, activité physique, alimentation...). **2 137 retraités ont pu bénéficier de cette offre**

Témoignage

Crise sanitaire



Mathilde Cluzel, technicien Action sociale

J'ai participé à la campagne d'appels sortants consistant à appeler des retraités isolés bénéficiaires d'un plan d'aide personnalisé mais suspendu par les services d'aide à domicile du fait de la crise sanitaire. J'ai appelé plus d'une centaine de retraités. Ils étaient au départ surpris de mon appel puis finalement très contents. Ils avaient un énorme besoin de parler, d'être rassurés, écoutés. Cela a été une expérience riche et surtout utile. À chaque fois que je leur demandais, souhaitez-vous être rappelé ? La réponse était presque unanime : un grand OUI.



FAIT MARQUANT



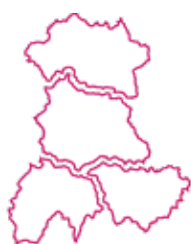
Les actions Bien Vieillir ont fait l'objet d'une communication plus intense, régulière (d'autant plus avec le contexte sanitaire) et ciblée : géolocalisation des actions proposées aux retraités auvergnats disponible sur le portail national www.pourbienvieillir.fr, campagnes d'e-mailings, actualités régulières sur le site internet de la Carsat Auvergne.



LA CARSAT AUX CÔTÉS DE TOUS SES PUBLICS

Égalité d'accès, solidarité, intérêt général : la Carsat est présente sur le territoire auvergnat, Internet, le réseau LinkedIn, sur les ondes pour que chacun de ses usagers puisse à tout moment connaître son offre de services. De manière pro-active et ciblée, la Carsat continue ses campagnes mail et sms de promotion de services ou de réassurance aux entreprises, salariés et retraités.

Proximité territoriale



- 1 Siège social à Clermont-Ferrand
- 7 agences retraite et 19 points d'accueil
- Présente dans 29 agences France Services
- 44 points d'accueils sur rendez-vous pour le Service social
- 1 espace Entreprises : information et documentation prévention



Campagnes mails et sms

- **545 305 mails en matière de retraite et d'action sociale ont été envoyés aux assurés auvergnats :**
 - **13 671 mails** pour des campagnes de réassurance : enregistrement du dossier retraite, suivi de dossier, attribution... ;
 - **531 634 mails pour des campagnes promotionnelles :** demande de retraite en ligne, création de l'espace personnel, webconférences Happy visio pour les retraités ou encore "La Carsat à vos côtés" pour rappeler l'engagement et la mobilisation des équipes au moment du 2^e confinement en novembre 2020.
- **292 mails ont été envoyés** à des entreprises ciblées pour les inciter à s'abonner au service de notification dématérialisée de taux de cotisation AT-MP.

Sur le Web



- **carsat-auvergne.fr** : un site actualisé régulièrement pour une augmentation des visiteurs chaque année :
 - 691 mises à jour, l'équivalent de 3 quotidiennement ;
 - 128 221 visiteurs différents soit plus de 10 500 visiteurs en moyenne chaque mois ;
 - 167 481 visites ;
 - 471 389 pages vues.
- **3 campagnes Google d'un mois** pour rappeler de demander sa retraite 6 mois avant la date de départ et la possibilité de la demander en ligne.

Sur les ondes



- **13 émissions sur France Bleu Pays d'Auvergne** : participation toutes les 3 semaines à l'émission la Vie en Bleu au Quotidien avec l'intervention d'experts retraite qui répondent en direct aux questions des auditeurs : démarches, droits, calcul, services en ligne...
- **2 campagnes radio - France Bleu Pays d'Auvergne et Nostalgie Auvergne** : rappel du délai de 6 mois pour réaliser sa demande de retraite et possibilité de la demander en ligne.



FAIT MARQUANT



La Carsat Auvergne a créé sa page sur LinkedIn le 11 février 2020.

- 79 posts sur des thématiques variées, soit un peu plus de 7 posts par mois ;
- 33 partages de posts : offres d'emploi, événements...
- 594 abonnés



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

Site Internet

www.carsat-auvergne.fr

Suivez-nous sur 

Retraite

☎ 3960 (Service gratuit + prix appel)

Service social

☎ 3646 (Service gratuit + prix appel)

Données sociales

☎ 0821 106 306 (service 0,15 €/min + prix appel)

Tarification entreprises

☎ 3679 (Service gratuit + prix appel)

Prévention des risques professionnels

☎ 04 73 42 70 19

Carsat Auvergne

63036 Clermont-Ferrand Cedex 9

www.carsat-auvergne.fr

La Carsat est un organisme de la Sécurité sociale.