

2021



Carsat Retraite & Santé au travail
Auvergne

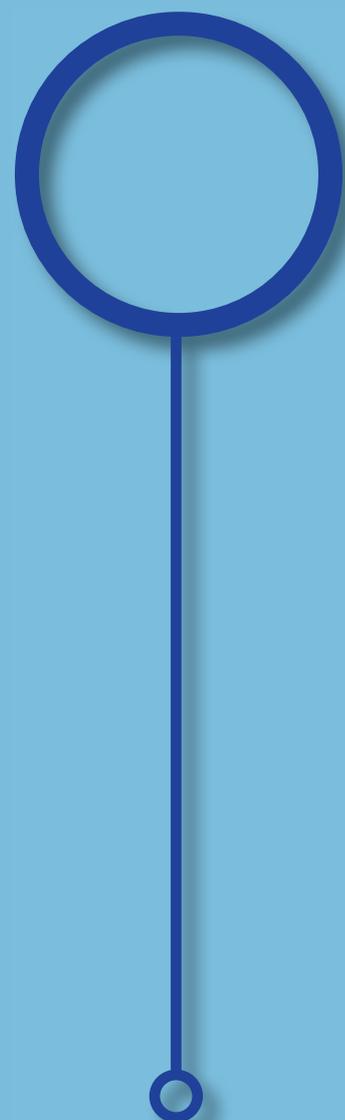
La Carsat Auvergne, engagée à assurer un service public accessible, performant et bienveillant.

RAPPORT D'ACTIVITÉ ET RELATION AVEC LES USAGERS :

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



ÉDITO





Comme 2020, l'année 2021 aura été marquée par la prévalence de la crise sanitaire. À l'étonnement a succédé la constance de notre engagement.

Ainsi nous avons été confrontés à une conséquence triste mais directe du coronavirus en prenant en charge 13 % supplémentaires de nouvelles pensions de réversion. Ce chiffre glaçant nous rappelle la violence de cette crise.

Pour autant, l'activité de notre organisme - que s'efforce de résumer ce document - n'a pas été consacrée uniquement à la crise sanitaire. **Cette année 2021 aura été riche en nouveautés et évolutions.**

Nous avons ainsi connu quelques **évolutions techniques ou transformations nationales** très structurantes, je citerai sans être exhaustif : **le début du déploiement du projet "Carrière 2.0"** permettant de mieux valoriser les régularisations de carrières dans nos missions. Une étape marquante aura été le lancement, fin septembre, d'une première version de l'outil informatique SYRCA destiné, à terme, à faciliter le traitement des dossiers de nos assurés ; la généralisation du "numéro unique" 36 46 pour contacter le service social ; **le lancement du dispositif OSCAR** qui permet de proposer un panier de services à nos retraités les plus en difficulté ou encore **la mise en œuvre de la loi du 2 août 2021 sur la santé au travail** qui a confirmé les missions de la prévention des risques professionnels tout en valorisant l'intérêt de prévenir la désinsertion professionnelle porté par notre Service social.

La Carsat a également **initié des démarches tournées vers son public : webinaires pédagogiques à l'attention des entreprises** pour accompagner la prévention des risques professionnels ; lancement d'une expérimentation dite "**plateforme prévention désinsertion professionnelle**" permettant de renforcer la coordination entre les différents acteurs engagés dans l'accompagnement de nos assurés en difficulté ; **atelier "Agora Retraite"** permettant de recueillir en petit groupe les difficultés des assurés face à leur démarche retraite et d'en fournir quelques explications ; rencontre "**Nouveaux Regards**" qui aura permis de valoriser l'évolution des perceptions sur le vieillissement.

Enfin, les salariés de la Carsat ont continué à œuvrer, chaque jour et en dépit des évolutions des consignes sanitaires que nous avons tous connues, auprès de son public. Grâce à l'implication quotidienne et à la réactivité constante de l'ensemble des fonctions support, ils se sont adaptés en permanence pour garantir une continuité de notre mission de service public, tout en restant créatifs (adaptation de notre informatique régionale, généralisation du management visuel...). Ils ont montré aussi leur solidarité en participant à un défi de marche pour le compte de l'association ELA. Ainsi une formule a symbolisé 2021 et résume parfaitement notre organisation : **il ne s'agit pas de ne pas tenir compte des réalités, il s'agit de ne pas s'en satisfaire.**

Jean-Christophe Crulli, directeur

SOMMAIRE

5

TERRITOIRE AUVERGNAT, DONNÉES MAJEURES ET PROXIMITÉ

- Le territoire auvergnat
- Données majeures de l'activité Carsat : chiffres clé
- La Carsat proche de ses publics

8

GOVERNANCE ET PILOTAGE

- Conseil d'administration
- Équipe de direction

10

RESSOURCES HUMAINES, ENGAGEMENTS, PERFORMANCE ET RÉSULTATS FINANCIERS

- Ses ressources humaines
- Ses engagements
- Sa performance
- Ses résultats financiers

14

GARANTIR LA RETRAITE

- Régulariser la carrière des assurés
- Traiter les déclarations sociales
- Préparer la retraite
- Verser la retraite
- Accompagner les seniors

25

PROTÉGER LA SANTÉ

- Aider les assurés fragilisés
- Accompagner les entreprises pour la santé et la sécurité de leurs salariés
- Tarifier la sinistralité des entreprises

31

CONTACTER LA CARSAT

- Siège social
- Site Internet et retraite
- Réseaux sociaux
- Les services

LE TERRITOIRE AUVERGNAT...

Source : statistiques locales, Insee, 2018-2021

Appartenant aujourd'hui à la grande région Auvergne-Rhône-Alpes, l'Auvergne est composée de 4 départements que sont l'Allier, le Cantal, la Haute-Loire et le Puy-de-Dôme.

Démographie de l'Auvergne (données 2021)

- ✓ **1 372 048 habitants** (+ 0,12 % par rapport à 2019)
- ✓ **représente environ 2 % de la population totale française**
 - **670 000 habitants** dans le **Puy-de-Dôme** : département le plus peuplé d'Auvergne (+ 1,1 % par rapport à 2019)
 - **332 000 habitants** dans l'**Allier** (- 1,3 % par rapport à 2019)
 - **227 570 habitants** en **Haute-Loire** (chiffre stable par rapport à 2019)
 - **143 000 habitants** dans le **Cantal** (- 1 % par rapport à 2019)

Part des 60 ans dans la région (données 2021)

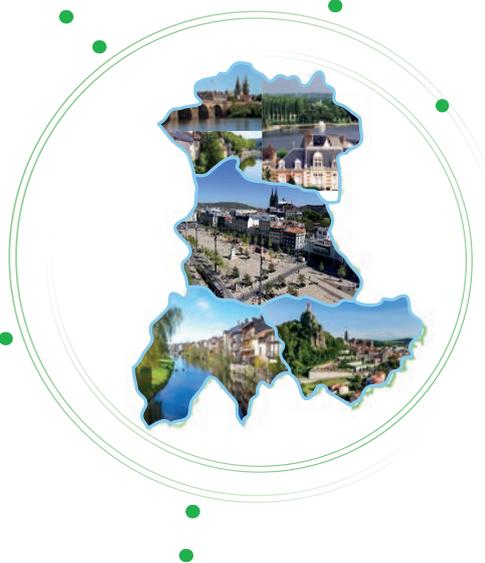
- ✓ **31,9 % en Auvergne**
- ✓ **Moyenne nationale : 27,1 %, soit 4,8 % de plus en Auvergne**
 - 37 %** dans le **Cantal** (11,5 % de plus de 74 ans)
 - 36 %** dans l'**Allier** (14 % de plus de 74 ans)
 - 32,4 %** en **Haute-Loire** (11,5 % de plus de 74 ans)
 - 28,6 %** dans le **Puy-de-Dôme** (10,2 % de plus de 74 ans)

Indice de vieillissement

(données 2018)

= rapport entre la population des 65 ans et plus sur celle des moins de 20 ans. Une valeur de 100 nous donne donc un équilibre parfait dans une population.

- ✓ Valeur nationale : 83,3
- ✓ **Auvergne : 111,4**
 - **Puy-de-Dôme : 94,9**
 - **Cantal : 145,1**
 - **Allier : 132,8**
 - **Haute-Loire : 106,4**



Population active et taux d'activité économique (données 2018)

- ✓ **Population active** - ensemble des personnes entre **15 et 64 ans** : **823 213 personnes**
- ✓ **Taux d'activité** (sur population en âge de travailler)
 - **71,9 % moyenne nationale**
 - **74,38 %**, soit environ 612 300 personnes **l'Allier et le Puy-de-Dôme** : près de **73 % Plus de 75 %** pour le **Cantal et la Haute-Loire**.

Activité économique (données 2020)

- ✓ **Nombre d'entreprises : 86 919 en 2020**, soit **0,7 %** du nombre total d'entreprises françaises
 - **50 %** situées dans le **Puy-de-Dôme**
 - **22,6 %** dans l'**Allier**
 - **17,1 %** en **Haute-Loire**
 - **10,3 %** dans le **Cantal**
- ✓ **Top 3 des secteurs d'activité, représentant 52 % des entreprises de la région**
 - **commerce de gros et détail, transports, hébergement et restauration** : 29,3 % des entreprises
 - **construction** : 14,6 %
 - **industries manufacturières et les industries extractives** : 8,9 %
- ✓ **Taille des entreprises**
 - **73 %** des établissements ont **1 à 9 salariés**
 - **17 %** ont minimum 10 salariés
 - **10 %** sans salarié

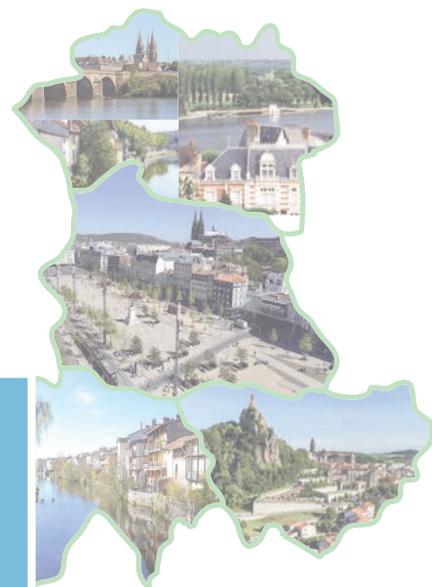
DONNÉES MAJEURES DE L'ACTIVITÉ CARSAT



La Carsat Auvergne compte 510 salariés répartis sur les 4 départements. Elle a redistribué plus de 3,24 milliards d'euros en prestations retraite, action sociale et en prévention des accidents du travail.

- **15 425 régularisations de carrière** (13 078 en 2020)
- **19 026 retraites attribuées** (19 204 en 2020)
- **14 384 visites** dans le réseau d'accueil retraite (14 776 en 2020)
- **154 487 appels téléphoniques traités** sur le numéro unique d'information retraite (162 984 en 2020)

- Plus de **3,22 milliards €** versés à **352 590 retraités** (353 645 retraités en 2020)
- **8 662 assurés** ont été aidés par le Service social (9 353 en 2020)



- **29 122 déclarations sociales "papier"** prises en charge
- **137 208 salaires reportés** manuellement sur le compte retraite des salariés dans le cadre de la mutualisation du traitement des déclarations sociales résiduelles

- **9 712 retraités aidés** au titre de l'action sociale (8 768 en 2020)
- **6 918 retraités auvergnats** ont bénéficié d'action prévention Bien Vieillir
- Plus de **1,5 million €** en prêts et subventions accordé sur décision de la commission d'action sanitaire et sociale (Cass)

- **24 896 déclarations d'accidents du travail** codifiées et traitées (22 018 en 2020)
- **1 459 maladies professionnelles** imputées (964 pour 2020)
- **44 977 sections d'établissements** notifiées (45 718 en 2020)

- **5 240 interventions directes** en entreprise pour les risques professionnels (5 624 en 2020)
- **377 subventions Prévention TPE** versées pour un montant de près de **2 millions €** pour aider les entreprises dont l'effectif était compris entre 1 et 49 salariés

- **510 salariés** (au 31 décembre 2021)
- **26 embauches** en CDI
- **94/100 : note pour l'index égalité hommes/femmes**

LA CARSAT PROCHE DE SES PUBLICS



Organisme privé en charge de la gestion d'un service public, la Carsat Auvergne est l'interlocuteur en région au titre de la retraite, de l'action sociale et des risques professionnels.

Elle assure ses missions sous l'égide de deux établissements publics : la Caisse nationale d'Assurance Vieillesse (l'Assurance Retraite) et la Caisse nationale d'Assurance Maladie (l'Assurance Maladie).
Égalité d'accès, solidarité, intérêt général : la Carsat est présente sur Internet, LinkedIn et propose des actions et campagnes de promotion ciblées pour faire connaître son offre de services.

Proximité territoriale



- 1 Siège social à Clermont-Ferrand
- 7 agences retraite et 19 points d'accueil
- Présente dans 72 espaces France services, 9 maisons de service au public
- 44 points d'accueils sur rendez-vous pour le Service social
- 1 espace Entreprises ; information et documentation prévention

Proximité digitale



www.carsat-auvergne.fr, un site actualisé régulièrement

- **145 007** visiteurs uniques (*128 221 en 2020*), soit plus de 12 000 visiteurs en moyenne par mois
- **185 812** visites (*167 481 visites en 2020*)
- **447 356** pages vues (*471 389 pages vues en 2020*)

Page LinkedIn

- **181 posts** (*79 posts en 2020*)
- **1 408** abonnés au 31 décembre 2021
- **126 825** impressions uniques (vues), soit une moyenne d'environ 701 impressions uniques par post
- **9 477 clics**, **2 768 réactions**, **101 commentaires**

4 campagnes Google Display et 3 campagnes Facebook/Instagram d'un mois chacune pour rappeler l'anticipation des démarches retraite 6 mois avant le départ et la possibilité de réaliser sa demande de retraite en ligne

2 campagnes brandcontent sur la montagne.fr et leveil.fr, rubrique Contenus partenaires

Campagnes e-mailing : promotion de services, réassurance (enregistrement et suivi du dossier, attribution), promotion d'actions Bien Vieillir

Proximité via les media



12 émissions France Bleu Pays d'Auvergne : intervention d'experts retraite qui répondent en direct aux questions des auditeurs dans l'émission Circuit Bleu/Côté experts

4 campagnes radio "Futurs retraités" (2 France Bleu Pays d'Auvergne et 2 Nostalgie Auvergne) : rappel du délai de 6 mois pour réaliser sa demande de retraite et possibilité de la demander en ligne

1 campagne radio - France Bleu Pays d'Auvergne "Entreprises" : promotion du compte AT-MP

4 encarts presse, 2 publiédactionnels : préparation retraite, missions Carsat, promotion du compte AT-MP

GOVERNANCE ET PILOTAGE

La gouvernance de la Carsat s'opère par le biais de son Conseil d'administration et de son équipe de direction.

Conseil d'administration

Garants du paritarisme, ses membres représentent les partenaires sociaux, employeurs et salariés, artisans et commerçants. Des représentants de la fédération nationale de la mutualité française et des personnes qualifiées composent également le Conseil d'administration.

Sa composition

Le Conseil d'administration de la Carsat Auvergne est composé de **19 administrateurs titulaires ayant voix délibérative** et 5 administrateurs titulaires ayant voix consultative. Ce conseil a élu en son sein un Président et des Vice-Présidents.

Claude Cugnet
(CPME)
2^e Vice-Présidente

Philippe Blanchoz
(CFDT)
1^{er} Vice-Président



Jean-Pierre Mazel
(MEDEF)
Président

Roland Thonnat
(FO)
3^e Vice-Président

Ses missions

- Oriente et contrôle l'activité de la Carsat
- Vote les budgets et se prononce sur les rapports présentés par le Directeur
- Contrôle l'application des dispositions législatives et réglementaires par la Direction



Temps forts



- ▷ 5 séances ordinaires dont 2 en hybride
- ▷ **A voté à l'unanimité les statuts mis à jour de la Carsat** : raison sociale, adresse, missions de l'organisme ont été ajustés en cohérence avec les textes en vigueur. Ces statuts sont applicables depuis le 21 octobre 2021, au lendemain de la validation sans remarque de la MNC (Mission nationale de contrôle).
- ▷ 5 réunions de la Commission d'Action Sanitaire et Sociale (CASS)
- ▷ 3 réunions de la Commission Régionale des Accidents du Travail et des Maladies Professionnelles (CRAT-MP)
- ▷ 8 réunions de la Commission de Recours Amiable (CRA)
- ▷ 1 réunion de la Commission d'examen des comptes
- ▷ 1 réunion de la Commission des Marchés
- ▷ 6 réunions de la Commission d'examen des dossiers intéressant le Conseil d'administration dont 1 spéciale Statuts

Équipe de Direction

(au 31 décembre 2021)



Jean-Christophe Crulli

Directeur

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



Alain Eyraud

Directeur comptable et financière

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



Céline Jan

Directrice adjointe

- ✓ Carrière et Déclarations
- ✓ Retraite
- ✓ Service juridique
- ✓ Département Informatique



Philippe Gernolle

Sous-Directeur Risques professionnels et Accompagnement social

- ✓ Service social régional
- ✓ Prévention des risques professionnels
- ✓ Tarification des risques professionnels



Catherine Mallet

Sous-Directrice Offre de services et Action sociale retraite

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



Stéphanie Brunel

Sous-Directrice des Ressources humaines et moyens

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

SES RESSOURCES HUMAINES

Les services de la direction des ressources humaines ont contribué par des actions concrètes à la réussite de projets dans un contexte de transformations.



EN CHIFFRES

Effectif

- **510 salariés** (CDD/CDI)
- **91 hommes**
- **419 femmes**



Formation professionnelle

- **90,97 %** des agents ont suivi une formation
- **1 482 formations** dispensées à l'ensemble du personnel
 - 724 formations internes
 - 491 institutionnelles
 - 267 formations externes
- **18 %** à distance
- **19 %** en e-learning
- **63 %** en présentiel



Recrutements/contrats de travail

- **500 personnes** reçues en entretien de recrutement en présentiel ou distanciel pour 90 recrutements, tous contrats confondus (CDI - CDD - intérim - mobilité interne)
 - 26 embauches externes en CDI
 - 21 mobilités internes
 - 21 embauches en CDD
 - 22 intérimaires
- Dans le cadre de l'opération "1 jeune-1 solution", **34,1 % des agents recrutés ont moins de 26 ans**



© Faits marquants

- ✓ **Développement du télétravail** avec 346 bénéficiaires soit **69 % des salariés**
- ✓ **Relations sociales, 2 accords négociés** : utilisation des outils numériques par les organisations syndicales et mise en place du forfait mobilités
- ✓ Participation à la **Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes handicapées** et au **salon virtuel du recrutement des personnes handicapées**
- ✓ Déploiement en local de la formation pour l'obtention du Certificat de qualification professionnelle (CQP) Gestionnaire Conseil de la Sécurité sociale et Carrière
- ✓ Déploiement de 32 sessions de formation à l'outil SYRCA (carrière des assurés)
- ✓ 124 personnes ont démarré le **projet Voltaire** (formation orthographe et grammaire)
- ✓ Caisse pilote sur le **projet PIX** : participation de 100 collaborateurs
- ✓ **Accueil de stagiaires EN3S** : 1 stage encadrement et 5 stages découverte
- ✓ Mise en place d'ateliers d'analyses d'impact RH pour accompagner le déploiement d'outils et de réorganisations

Témoignages



Elodie Ducreux
Formatrice retraite

Équipe support production



Sandra Albessard
Formatrice retraite

Quel avantage de déployer en interne la formation CQP ?

Depuis 2020, le Certificat de qualification professionnelle (CQP) est une formation à nouveau internalisée au sein de la Carsat Auvergne : cela permet de s'adapter aux modalités d'organisation de l'activité de notre organisme. Cette internalisation est un réel atout pour les formateurs ainsi que pour les stagiaires : les échanges sont constructifs, les liens qui les unissent n'en sont que renforcés. Cette proximité contribue à une forte cohésion et une solidarité notable entre les services.

SES ENGAGEMENTS

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

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

La Carsat poursuit ses engagements en faveur de la démarche RSO sur les axes sociaux, environnementaux, sociétaux, économiques en lien avec le déploiement du référentiel Sécurité et le développement de culture responsable auprès des collaborateurs.

La Carsat s'est ainsi mobilisée pour **participer à 2 challenges sportifs et solidaires** : le challenge "Mets tes baskets" en faveur d'une cause citoyenne et solidaire (association ELA) et le challenge lancé dans l'ensemble du réseau Assurance Retraite en faveur de la fédération française du handicap (FFH). Elle a aussi mis en place un **dispositif de recyclage des masques** et remis une **gourde (Gobi) à chaque collaborateur** pour limiter le recours aux bouteilles plastiques.

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 malgré les confinements et les vagues successives : télétravail, mesures-barrière au sein de l'organisme, équipements de protection individuels fournis aux salariés.



EN CHIFFRES



Fraudes et fautes

- 487 895 € de préjudice constaté
- 4 650 791 € de préjudice évité

Crise

- 17 réunions de la cellule de crise
- Équipement de tous les salariés dont l'activité est télétravaillable

Zoom sur le challenge sportif et solidaire "Mets tes baskets"

- 7 jours de marche : 25 au 31 janvier
- 326 participants répartis dans 34 équipes
- 21 825 868 pas effectués
- Don de 5 000 euros versé à l'association ELA par la Carsat et le CSE

Témoignage



Manuella Da Silva
Assistante tech. Contrôle

Challenge ELA
"METS TES BASKETS"

Pourquoi t'être engagée et investie dans ce challenge ?

La cause défendue par l'association ELA était une belle motivation à participer au challenge même en hiver. J'avais aussi de la fierté d'y participer grâce à mon travail. Ce challenge a été pour moi l'occasion de sortir de mon isolement pendant le confinement, j'ai repris goût et plaisir à sortir de chez moi, à prendre l'air et à me dépenser. Je suis fière d'avoir participé.



SA PERFORMANCE

Le pilotage de la performance est au cœur de l'activité de la Carsat : audit interne, évaluation des risques, système de management intégré, appui au pilotage des métiers par des requêtages, des simulations, des projections, des suivis de production, des analyses statistiques...

Audit et maîtrise des risques



L'audit a pour objectif d'identifier des écarts et de promouvoir des actions d'amélioration grâce à une étude méthodique et approfondie des processus au regard des règles et des bonnes pratiques. Le Run MR (référentiel unique de maîtrise des risques) est organisé sous forme d'une campagne annuelle permettant d'autoévaluer les moyens de maîtrise existants pour les risques les plus critiques, de mettre en évidence des zones de risques non couvertes et de mettre en œuvre, si besoin, des plans d'actions. En 2021, tous les risques évalués sont maîtrisés.

Système de Management Intégré (SMI)

Le SMI vise à faire converger l'ensemble des différentes démarches préexistantes (démarche qualité, contrôle interne, contrôle de gestion, etc.) en vue de piloter la performance globale des processus d'une organisation. La Carsat déploie progressivement les référentiels nationaux de performance (RNP) côté Cnam¹ pour le service social et la tarification et depuis juillet 2021 pour la Cnav² avec la diffusion du RNP pilote : les relations humaines.

¹ Cnam : Caisse nationale d'Assurance Maladie

² Cnav : Caisse nationale d'Assurance Vieillesse



© Faits marquants

- ✓ **Thèmes étudiés en audit** : contrôles gestion du Compte prestataire, gestion des indus du vivant des travailleurs indépendants, gestion des réclamations Service social et Action sociale retraite, diagnostic-conseil fraude.



En quoi consiste ce 1^{er} référentiel national de performance (RNP) Cnav relations humaines ?

Ce référentiel permet d'appréhender le pilotage global de l'activité sur les 4 grands domaines : stratégie RH, parcours et développement, gestion individuelle du salarié, mobilisation et transformation. L'encadrement est pleinement impliqué dans le déploiement des actions de performance et des indicateurs. Mon service se positionne en appui méthodologique du pilote et des responsables pour faciliter cette appropriation. La démarche est concrète, l'outil de reporting simple d'utilisation et les premiers résultats encourageants.



EN CHIFFRES

- 4 recommandations et 20 pistes d'amélioration
- 45 risques évalués déclinés en 63 tests

Témoignage



Sabine Roche
Responsable

Service Coordination
de la maîtrise des risques



SES RÉSULTATS FINANCIERS

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

Compte de résultat : dépenses Carsat

La Carsat est un acteur économique important. Elle a redistribué plus de 3,24 milliards d'euros en prestations retraite, action sociale et en prévention des accidents du travail.

	2020 (en euros)	2021 (en euros)	Évolution
BRANCHE RETRAITE	3 186 201 823,05	3 163 726 068,40	-0,7%
Dépenses prestations légales	3 155 041 653,26	3 131 688 173,56	-0,7%
Dépenses action sociale	9 678 198,73	10 573 399,63	9,2%
Dépenses de gestion administrative	21 481 971,06	21 464 495,21	-0,1%
CPSTI¹	60 744 394,26	62 040 926,27	2,1%
Dépenses prestations complémentaire - TI ²	60 739 060,90	62 035 044,41	2,1%
Dépenses action sociale - TI		278,50	
Invalidité	5 333,36	5 603,36	5,1%
BRANCHE MALADIE/ATMP³	16 102 946,28	14 890 131,57	-7,5%
Dépenses action sociale	89 437,00	89 332,65	-0,1%
Dépenses prévention des AT ⁴	8 648 350,46	7 228 008,78	-16,4%
Dépenses de gestion administrative	7 365 158,82	7 572 790,14	2,8%
TOTAL CARSAT AUVERGNE	3 263 049 163,59	3 240 657 126,24	-0,7%

¹ CPSTI : conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants

² TI : travailleurs indépendants

³ AT-MP : accidents du travail et maladies professionnelles

⁴ AT : accidents du travail

RÉGULARISER 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. En lien avec les assurés, elle récupère et fiabilise les données carrière qui alimentent le compte individuel des assurés.

Vérifier et régulariser la carrière

Nous vérifions et régularisons la carrière de l'assuré : c'est une étape capitale pour permettre un calcul rapide de la retraite, éviter la rupture de ressources et garantir le paiement à échéance.

Annulations de cotisations et rétablissement dans les droits

Les Carsat Auvergne et Pays de la Loire prennent en charge le traitement des dossiers d'annulation de cotisations vieillesse et de rétablissements dans les droits pour l'ensemble des Carsat depuis 2015 : c'est que l'on appelle une mission réseau déléguée.



Le rétablissement permet aux assurés ayant quitté un régime spécial sans droit à la retraite d'être réintégrés au régime général. Pour ce faire, le régime spécial retraite verse les cotisations vieillesse à l'Urssaf et le technicien de la Carsat indique le montant du versement pour mettre à jour les salaires sur la carrière de l'assuré au titre du régime général. Ainsi, le versement de ces cotisations vieillesse permet à l'assuré l'attribution de droits à la retraite de base. Le régime spécial peut demander **l'annulation**

de cotisations pour les périodes d'activité accomplies au régime général par des assurés titularisés tardivement dans leur emploi. Les cotisations doivent être annulées avant l'attribution de la retraite.

© Fait marquant



Le projet Carrière 2.0 a pour objectif de construire et de mener une démarche de transformation des métiers et de la politique carrière dans les prochaines années. Le déploiement du projet a débuté en 2021 et se poursuivra en 2022.

Ce projet permettra à l'Assurance Retraite de répondre à deux ambitions :

- > "Dites-le-nous 1 fois" : l'assuré doit pouvoir facilement compléter sa carrière sans aller voir plusieurs régimes ;
- > "Dites-le-nous quand vous voulez" : l'assuré doit pouvoir être acteur de la complétude de sa carrière quand il le souhaite et à n'importe quel âge.

EN CHIFFRES

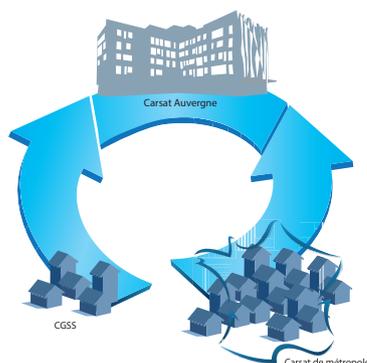


- **15 425 régularisations de carrière (13 078 en 2020)**
 - ⇒ 3 763 avec délivrance d'attestations de départ en retraite anticipée (3 538 en 2020)
 - ⇒ 4 102 pour des assurés âgés de 58 ans et moins
- **4 986 dossiers contrôlés**
 - ⇒ 3 589 reconstitutions de carrière
 - ⇒ 571 rétablissements dans les droits
 - ⇒ 876 annulations de versements
- **10 998 demandes d'annulations de cotisations**
- **7 417 demandes de rétablissements dans les droits**

TRAITER LES DÉCLARATIONS SOCIALES

2021, la Carsat Auvergne étend sa prise en charge de la mutualisation des déclarations sociales aux CGSS de la Réunion, Guadeloupe, Guyane et Martinique.

2 missions confiées à la Carsat Auvergne en mutualisation



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

des Carsat de métropole. Cette prise en charge effective depuis le 1^{er} janvier 2020 pour les Carsat de métropole est étendue aux CGSS au 1^{er} janvier 2021.

* DADS : déclaration annuelle de données sociales

Information et assistance DADS pour les entreprises

La Carsat conseille et assiste les entreprises et tiers déclarants de toutes les régions de France pour faciliter et fiabiliser leurs DADS. Elle les sensibilise aux normes de qualité, les accompagne



sur les services en ligne et sur le remplissage de leur déclaration. Tél. : **09 74 75 76 63**, du lundi au jeudi de 8 h à 16 h 30 et le vendredi de 8 h à 16 h (service gratuit + prix appel) **pour les employeurs de métropole**. Compte tenu des décalages horaires, les **employeurs d'outre-mer** bénéficient de plages d'assistance téléphonique spécifiques.

Traitement des déclarations résiduelles

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



EN CHIFFRES



Mutualisation de la relation employeur campagne 2021 - validité 2020

- **78 344** déclarations télétransmises traitées concernant **10 919 747 salariés**
- **25 536 contacts** avec les employeurs (flux téléphoniques et mails)

Mutualisation du traitement des déclarations sociales résiduelles

- **29 122** déclarations sociales "papier" prises en charge et
- **137 208** salaires reportés manuellement sur le compte retraite des salariés



Perspectives

La Carsat Auvergne étend progressivement son périmètre d'activité à des **opérations de fiabilisation des données déclarées** par les **employeurs permettant d'alimenter les comptes retraite**.



Les échanges de données sociales entre l'entreprise et la Carsat permettent de garantir les droits sociaux des salariés (retraite, maladie, etc.). Ces informations sont transmises via la DSN pour la majorité des entreprises. La DADS reste en vigueur pour certains employeurs.

PRÉPARER LA RETRAITE

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

Accueillir et conseiller

La Carsat propose au futur retraité un conseil personnalisé à partir de sa situation propre et des dispositions réglementaires. 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 (service gratuit + prix appel)
- Promotion et orientation vers les services en ligne
- Accompagnement des publics fragiles

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



EN CHIFFRES

• Accueil

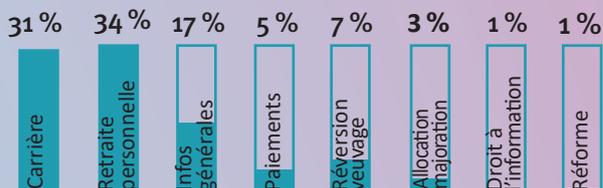
14 384 visites dans le réseau d'accueil (*14 776 en 2020*)
dont **11 773** sur **rendez-vous** (*9 426 en 2020*)

7 agences retraite Carsat

19 points d'accueil retraite

72 espaces France services, **9** maisons de service au public,
6 formations dispensées pour plus de 70 animateurs

• Motifs de visite





EN CHIFFRES

Services en ligne

- **1 671 abonnés** pour l'Auvergne au nouveau service **Mon Agenda Retraite**



- **8 027 demandes de retraite déposées en ligne, soit 54,08 %** des demandes de retraite
- **29 164 ouvertures d'espaces personnels par des assurés auvergnats** sur

www.lassuranceretraite.fr

pour un total de **248 604 espaces** (2 % du nombre global sur les 12,5 millions de français qui en ont ouvert un)

- **154 487 appels téléphoniques traités sur notre plateforme téléphonique au**

3960 Service gratuit + prix appel

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

- ⇒ **143 325 appels** pour la retraite des salariés
- ⇒ **11 162** pour la retraite des travailleurs indépendants

Téléphone, mails

- **21 444 mails reçus** (22 330 en 2020)
 - ⇒ 87,18 % traités en 48 h
 - ⇒ 97,94 % en une semaine
- **10 000 courriers papier** traités



Rencontres retraite

- **7 réunions d'information retraite en entreprise**

© Faits marquants

- ✓ **7 réunions d'information collective** menées avec **Pôle emploi** dont une réunion spécifique dans le cadre du dispositif national porté par le ministère de l'Emploi sur la remobilisation à l'emploi avec l'agence d'Issoire. Test opéré en 2021 sur une dizaine de sites en France
- ✓ **Premier Agora retraite organisé** : plusieurs agoras retraite se sont déroulés partout en France du 22 au 30 novembre



dans le cadre du mois de l'innovation publique. L'objectif : **être à l'écoute de nos assurés pour comprendre leurs insatisfactions et nous améliorer.** **5 assurés reçus pour 6 témoignages** apportés

- ✓ **Groupes de travail interne mis en place afin d'améliorer les délais de traitement des demandes de retraite** : amélioration des circuits avec les partenaires, promotion des services en ligne, mesures de simplification et développement des appels sortants. Les premiers résultats seront mesurés en 2022
- ✓ Lancement du nouveau service **Mon Agenda Retraite**



Perspectives

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



Satisfaction de nos futurs retraités

- **82 % des actifs sont globalement satisfaits** de la Carsat dont 23 % très satisfaits*
- **230 réclamations** traitées (140 en 2020)

*Enquête nationale réalisée par internet et téléphone du 24 août au 8 octobre 2021 par un prestataire sur la base d'un fichier fourni par l'Assurance Retraite : 333 actifs en régularisation de carrière ou en cours de demande de retraite.

VERSER LA RETRAITE

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

Payer le bon montant au bon moment

La Carsat s'engage à payer les retraites au juste montant en garantissant la continuité des revenus et traite les réclamations et les recours sur les divers droits à la retraite. 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.



EN CHIFFRES

Contrôle des prestations

Nombre de dossiers contrôlés

Régime général

- **8 215** dossiers de retraite personnelle
- **3 417** dossiers de retraite de réversion
- **661** dossiers d'allocations supplémentaires (ASI/ASPA)

Travailleurs indépendants

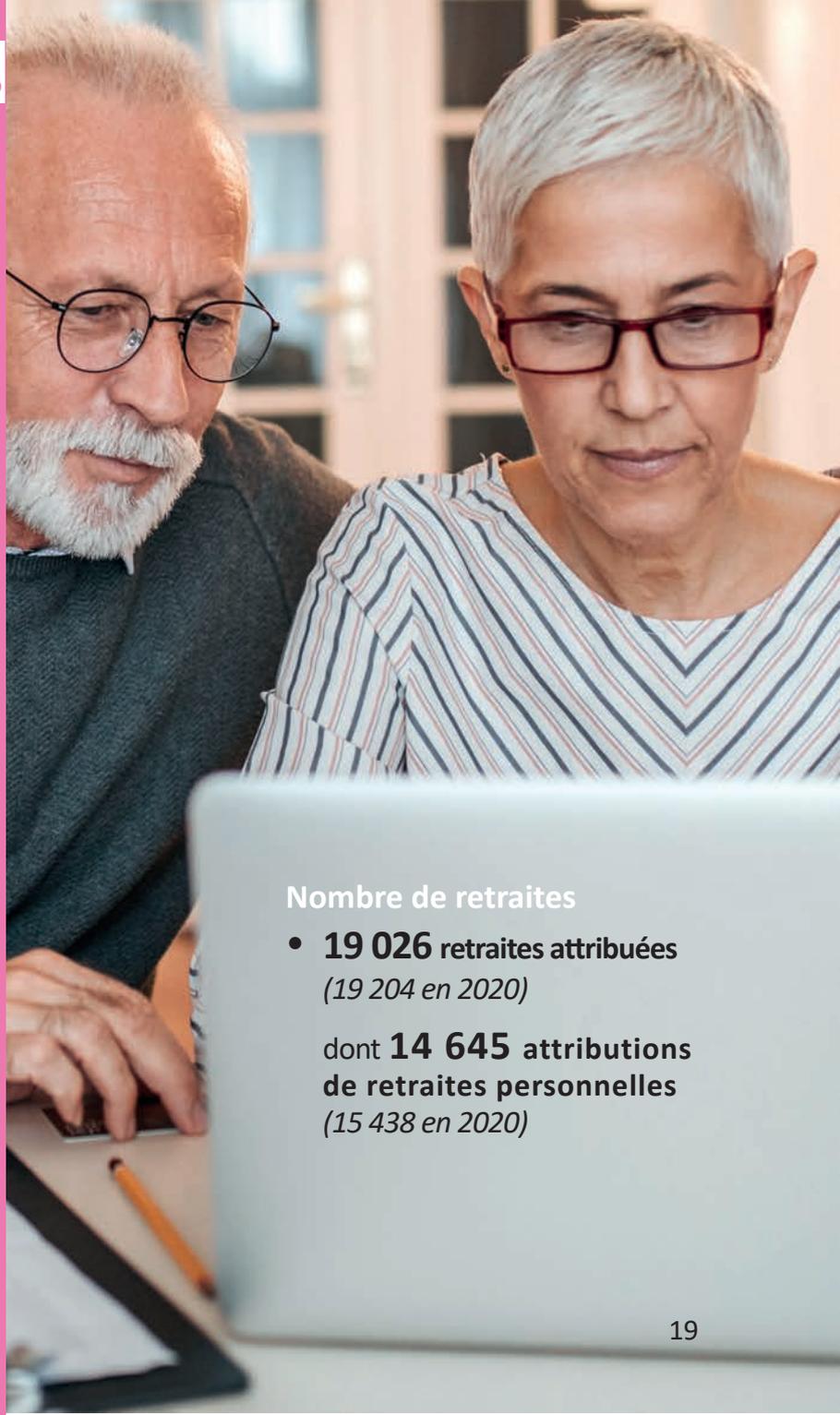
- **1 885** dossiers de retraite personnelle
- **1 019** dossiers de retraite de réversion
- **2 368** dossiers retraite complémentaire seule

Paiement des retraites

- Plus de **3,22 milliards d'euros** versés à **352 590 retraités** (350 549 en 2020)
321 959 retraités résidant en France et **30 631** à l'étranger

Garantie de versement

- **5 342 dossiers de retraite personnelle** traités avant la date d'effet du droit soit un taux de **99,93 %** (4 911 en 2020, taux de 100 %)
- **2 483 dossiers de réversion traités avant la date d'effet** du droit soit un taux de **71 %** (1 878 en 2020, soit un taux de 95,05 %)



Nombre de retraites

- **19 026** retraites attribuées (19 204 en 2020)
dont **14 645** attributions de retraites personnelles (15 438 en 2020)

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 **99 dossiers de recours** en droit examinés, elle a confirmé la décision des services administratifs dans **60,61 %** des cas.
- > Sur les **85 jugements rendus** par les juridictions de première instance, **2** ont été défavorables à la Carsat.
- > Sur les 17 arrêts rendus par la cour d'appel, **1 seul** a été défavorable à la Caisse.

© Fait marquant

Les demandes de retraite de réversion ont été particulièrement élevées avec une augmentation de **13,3 % entre 2020 et 2021** ainsi que **les demandes d'allocation de solidarité pour personnes âgées (Aspa)** avec une hausse de **17,6 %**.



Garantie de versement - Si la Carsat réceptionne la demande de retraite complète dans le délai de 4 à 6 mois avant la date de départ choisie et accompagnée de l'intégralité des pièces justificatives demandées, l'assuré bénéficie de ce qu'on appelle une garantie de versement de la retraite : la Carsat s'engage à assurer le paiement de la retraite personnelle le mois qui suit le départ pour éviter toute rupture de ressources.

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

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

Satisfaction des retraités



- **94 % Des retraités sont globalement satisfaits** de la Carsat dont 43 % très satisfaits*

*Enquête nationale réalisée par internet et téléphone du 24 août au 8 octobre 2021 par un prestataire sur la base d'un fichier fourni par l'Assurance Retraite : 529 nouveaux retraités interrogés sur leur passage à la retraite.



ACCOMPAGNER LES SENIORS

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

Accompagner individuellement avec des aides diversifiées

La Carsat déploie une gamme de prestations individuelles graduées selon la situation des personnes. Elle accompagne les retraités du régime général non dépendants (relevant des GIR 5 et 6) avec des aides globales couvrant différents aspects de la prévention de l'environnement et du cadre de vie de la personne fragilisée. Ces aides diversifiées (plan d'aides personnalisé - PAP) sont proposées tout au long de la vie à la retraite en fonction des besoins et du niveau de fragilité de la personne âgée.



Accompagner individuellement pour améliorer le logement ou pour réaliser des travaux

- **L'aide à l'amélioration du logement et du cadre de vie** pour compléter les aides de type PAP/OSCAR ou ASIR - ARDH en procédant à la réalisation de travaux d'adaptation du logement ou d'économies d'énergie.
- Sous conditions, possibilité de bénéficier **d'une aide pour réaliser des travaux et/ou d'un forfait kit prévention** permettant l'achat d'équipements adaptés aux besoins (barres d'appui, rehausseur...).



Accompagner individuellement pour des situations de "rupture"

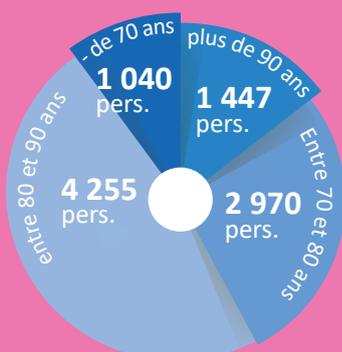
- **L'aide au retour à domicile après hospitalisation (ARDH)** : 75 établissements de santé conventionnés.
- **L'aide aux situations de rupture (ASIR)** pour accompagner temporairement des personnes fragilisées à la suite du décès d'un proche vivant au domicile du demandeur, du placement d'un conjoint ou d'un proche vivant au domicile du demandeur, d'un déménagement.



EN CHIFFRES

Seniors aidés

- **9 712 seniors aidés (8 768 en 2020)**
7 140 femmes et 2 572 hommes



⊙ Fait marquant

- Depuis le 1^{er} juillet, le dispositif des PAP (plans d'aides personnalisés) évolue vers un dispositif s'inscrivant dans la modernisation de l'accompagnement à domicile pour nos retraités : **OSCAR** (Offre de Services Coordonnée pour l'Accompagnement de ma Retraite). La prise en charge dans le cadre d'OSCAR offre :

- ➔ une amélioration continue de la qualité de service ;
- ➔ un accompagnement personnalisé du retraité ;
- ➔ un suivi optimisé des plans d'aide les plus diversifiés par un coordinateur dédié ;
- ➔ des échanges renforcés entre les partenaires et la Carsat.



Plan d'aide ou dispositif Oscar : dans les deux cas, le dispositif reste basé sur **une évaluation globale** des besoins des retraités qui s'effectue au domicile par des évaluateurs conventionnés avec la Carsat

Accompagner collectivement : prêts à taux zéro, subventions, actions collectives

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 **1 543 917 €** en prêts et subventions accordé sur décision de la commission d'action sanitaire et sociale (Cass)
- **441 074 €** pour l'ensemble des actions collectives de prévention et de développement des services de proximité
- **1 102 843 €** (676 643 € en subventions et 426 200 € en prêts à taux zéro) accordés à **16** projets pour des demandes d'équipement, de rénovation, de création d'établissements d'hébergement collectif non médicalisés de type résidences autonomie ou habitats seniors regroupés :
 - ⇒ **591** logements concernés dont **47** créations
- **7 subventions** pour créer, développer, moderniser ou diversifier les services de proximité
- **351** actions de prévention qui ont bénéficié à **6 918** retraités auvergnats
 - ⇒ **3 184 inscrits** (augmentation de 50 % par rapport à 2020) aux ateliers et conférences en ligne Happy Visio :
 - ⇒ **3** associations régionales récompensées dans le cadre des 1^{ers} trophées régionaux des retraités bénévoles

© Faits marquants

- Poursuite et développement de l'**offre digitale** de conférences et d'ateliers complémentaire avec Happy Visio



Hello ! Infini merci pour le replay rendu disponible. J'ai adoré le suivre; je repars moins stressée et plus outillée à mieux gérer mon stress. Beaucoup de bisous!

ALEXANDRA

- **Nouvel atelier «Bougez-nagez»** proposé dans le cadre de l'Arsept¹ pour les seniors très sédentaires, éloignés de l'activité physique.





EN CHIFFRES

- ⇒ **363** bilans prévention personnalisés et 105 coachings téléphoniques dans le cadre du bilan prévention personnalisé
- ⇒ **102** visites réalisées au domicile dans le cadre des rendez-vous du Bien Vieillir
- ⇒ **9 clics partenaires** pour développer des actions sur des zones non couvertes : plus de **40** actions et **500** participants
- ⇒ **10** centres conventionnés dans le cadre du partenariat avec les 3 fédérations des centres sociaux de l'Allier, du Cantal et de la Loire/ Haute-Loire
- ⇒ **6** séjours collectifs, **193** participants dans le cadre de l'appel à projet ANCV Seniors en vacances
- ⇒ **4** projets dans le cadre de l'appel à projet pour des ateliers Informatique, seniors et services en ligne



- ⇒ **707** personnes sensibilisées au numérique dans le cadre de Connect...et Vous ?

🎯 Faits marquants

- Développement et diversification de l'offre d'actions collectives **Bien Vieillir** avec de nombreux partenariats



- **Organisation de l'événement Nouveaux Regards** dans le but de changer le regard porté sur nos aînés : ciné-actions Oldyssey, 1^{ers} trophées régionaux des retraités bénévoles
- **Offre bilan prévention personnalisé** en partenariat avec la Carsat Rhône-Alpes : par emailing, il est proposé un bilan portant sur 6 facteurs prédictifs du bien vieillir. Selon les résultats, un entretien téléphonique conseil en prévention est proposé en complément avec une psychologue dédiée au "coaching" en prévention
- **Signature d'un partenariat 2021-2022** avec la Fraternité Auvergne Rhône-Alpes des Petits Frères des Pauvres
- **Nouveaux ateliers proposés en partenariat avec des Clics²**: atelier Graffiti, atelier pêche, atelier vidéo You Tube, stands sur les marchés...

¹Arsept Auvergne : association interrégimes pour la prévention santé des seniors

²Clic : centre local d'information et de coordination

AIDER LES ASSURÉS FRAGILISÉS

Le Service social est spécialisé en santé, il 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.

Un service expert

Le Service social intervient en expert de niveau 2 après l'apport d'un premier niveau de réponse et d'orientation des services internes de la Carsat ou des partenaires aux assurés dans une logique de parcours intégré.

En coopération avec le réseau institutionnel - Service médical, services administratifs et Missions accompagnement santé de la Cpm, services de la Carsat (risques professionnels et retraite) et de nombreux partenaires locaux - le Service social décline son intervention dans 4 axes.



Prévenir la désinsertion professionnelle (PDP)

- Envisager le retour à l'emploi des salariés en arrêt de travail en raison d'une maladie, d'un AT/MP (accident du travail ou maladie professionnelle) ou en invalidité, ayant un contrat de travail au moment de leur prise en charge et fragilisés
- Priorité : maintien du salarié à son poste de travail



Sécuriser les parcours santé

- Contribuer au développement des conditions nécessaires à la santé des personnes en situation de fragilité pour résoudre une problématique de nonaccès et /ou de non-recours aux soins



Stabiliser le retour à domicile après hospitalisation

- Éviter les ré-hospitalisations pour raisons sociales en particulier chez les personnes âgées et les bénéficiaires PRADO



Agir pour le bien vieillir

- Intervenir prioritairement auprès des futurs et nouveaux retraités en situation de fragilité sociale et/ou de santé considérant le passage à la retraite comme un risque supplémentaire de rupture et de précarisation



Prévention santé, accès au numérique, aide aux aidants

Les assistants sociaux et conseillers services Assurance Maladie (CSAM) communiquent aux assurés des messages de prévention santé, des informations sur les ressources existantes en matière d'aide aux aidants et assistent les assurés pour faciliter leur accès au numérique, notamment grâce à une démarche lancée avec l'association Wetechcare pour détecter les besoins numériques et orienter les assurés afin de les rendre plus autonomes en la matière.

WETECHCARE



EN CHIFFRES

- **8 662 assurés accompagnés**
(Allier : 2 039 ; Cantal : 1 163 ;
Haute Loire : 1 637 ; Puy-de-Dôme : 3 823)
⇒ **8 617 individuellement**
⇒ **45 collectivement**
- **28 168 entretiens individuels** menés par
les assistants de Service social
(Allier : 5 586 ; Cantal : 3 635 ;
Haute Loire : 5 034 ; Puy-de-Dôme : 13 913)
- **6 actions collectives**
- **8 973 appels entrants** depuis le déploie-
ment du numéro unique 36 46

Zoom Prévention de la désinsertion professionnelle

- **4 620** assurés ont bénéficié d'une
intervention du Service social en individuel
et **45** d'une action collective
- Sur les **1 450** salariés accompagnés,
22,97 % ont pu être maintenus dans
l'emploi et 26,2 % sur le marché du travail

Zoom Sécuriser les parcours en santé

- **2 778** personnes accompagnées
- **7 462** entretiens réalisés
- **187** orientations du Service social vers la
MAS (et **50** de la MAS* au Service social)

Zoom Stabiliser le retour à domicile après hospitalisation

- **821** personnes accompagnées
- **1 984** entretiens individuels

Zoom Bien Vieillir

- **878** assurés bénéficiaires
- **2 440** entretiens individuels réalisés
- **50** assurés fragilisés lors du passage à la
retraite ou lors de la perte d'un proche ont
été orientés par les services retraite Carsat
vers le Service social et pris en charge

*MAS : mission accompagnement santé

© Faits marquants

- **Le Puy-de-Dôme** fait partie des 14 départements dans
lesquels **une plateforme expérimentale PDP est déployée**.
Objectifs de cette plateforme :
→ favoriser le repérage précoce des assurés en risque
de désinsertion professionnelle et éviter l'exclusion
de la sphère professionnelle ;
→ améliorer la prise en charge grâce à un parcours
assuré sécurisé de bout en bout, adapté à chaque
situation, proposant une offre de services plus
lisible et graduée qui s'articule avec les partenaires
internes ou externes ;
→ contribuer à la réduction de la chronicisation de
situations complexes et douloureuses.
- **Déploiement du numéro unique** : le 36 46 est le nou-
veau numéro unique du Service social de l'Assurance
Maladie. À la question "exprimez votre demande",
les assurés doivent dire "Service social"

36 46 DITES « SERVICE SOCIAL »
LE NOUVEAU NUMÉRO UNIQUE DU SERVICE SOCIAL DE L'ASSURANCE MALADIE



- **Signature du protocole d'actions concertées (PRAC)**
entre les 4 Cnam de l'Auvergne, la DRSM et la Carsat :
renforcer la coordination au service des publics fragiles
pour une meilleure détection et prise en charge
- **Convention Cnam/Carsat avec les Restos du Cœur**



Satisfaction de nos assurés

- **94,9 %** des assurés qui ont répondu se
déclarent satisfaits de l'intervention du
Service social
- **97,5 %** feraient de nouveau appel à lui en cas de nouvelles difficultés.
- **Les rendez-vous** avec l'assistant social sont appréciés : 96,8 % sont
satisfaits de la prise en compte de leur situation personnelle.

(Source : résultats enquête de satisfaction 2021, 2 quadrimestres, échantillon
de 157 répondants)

ACCOMPAGNER LES ENTREPRISES POUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DE LEURS SALARIÉS

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



EN CHIFFRES



- **5 240 interventions** directes en entreprises (5 629 en 2020)

Accidents du Travail - 2020

	2019	2020
Salariés	339 589	333 598
Accidents du travail avec arrêt	13 027	10 679
Accidents avec incapacité permanente (hors mortels)	951	728
Accidents mortels	11	6

Maladies professionnelles - 2020

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

	2019	2020
MP	1 084	912
MP57	913	733

- **377 subventions Prévention TPE** versées pour un montant de **1 996 963,80 €** pour aider les entreprises dont l'effectif était compris entre 1 et 49 salariés
 - ⇒ dont **50 subventions servies au titre de l'aide Cuisine + sûre** proposée aux entreprises du secteur de l'hôtellerie et de la restauration

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

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

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

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

Trois risques prioritaires font l'objet de programmes nationaux avec des objectifs précis : **TMS (troubles musculo-squelettiques)**, **chutes dans le BTP et dans les activités interprofessionnelles** et **risques chimiques**.



© Faits marquants

- Poursuite de l'**accompagnement de 20 structures d'aide à domicile de l'Allier** avec la mise à disposition d'un **ergonome** et d'une **ergothérapeute**
- Formation d'animateurs de prévention et de formateurs PRAP 2S dans les **féderations ADMR** (associations de services à la personne) d'**Auvergne et de Rhône-Alpes**
- **Webinaire** proposé à l'ensemble des structures d'aide à domicile sur la thématique "Prévenir les risques professionnels et garantir la qualité de service : quelles formations ?"



Il a permis entre autres d'aborder la démarche ALM - accompagner la mobilité de la personne aidée en prenant soin de soi et de l'autre - nouvelle compétence ajoutée au dispositif de formation.

TARIFER LA SINISTRALITÉ DES ENTREPRISES

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

Suivre et alimenter les comptes employeur

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 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.



EN CHIFFRES



Nombre de sections d'établissements notifiées

- Auvergne : **44 977** (45 718 en 2020)
- Guyane : **6 809** (6 503 en 2020)

Mises à jour du fichier employeurs

- Auvergne : **10 281**
- Guyane : **868**

Tenue des comptes employeurs

- Auvergne : **24 896** déclarations accident du travail traitées et **1 459** maladies professionnelles
- Guyane : **1 203** déclarations accident du travail traitées et **10** maladies professionnelles

© Fait marquant

- Actions d'accompagnement et de promotion pour le compte AT-MP : webinaires, encarts presse, envoi d'un carton d'information avec QR code pointant vers un tutoriel, opérations de phoning, campagne radio. Les inscriptions au compte AT-MP ont été boostées pour que les entreprises remplissent leur obligation



EN CHIFFRES

Gestion des contestations

Auvergne

- **82** recours gracieux (contestations taux, classement, imputations, dépenses prises en compte)
- **84** exécutions de justice (après contestation auprès de la Cpm après accident du travail)
- **6** recours formulés auprès de la Cour d'Appel
- **2** pourvois en Cour de cassation

Guyane

- **10** recours gracieux
- **2** exécutions de justice



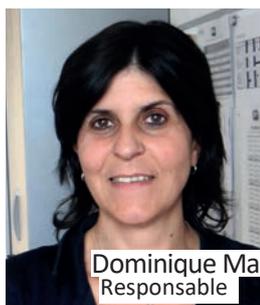
La notification dématérialisée du taux de cotisation accidents du travail et maladies professionnelles (AT-MP) devient obligatoire en janvier 2022. Pour remplir cette obligation, chaque entreprise doit s'abonner au service de dématérialisation sur son compte AT-MP.



Comment informer et convaincre les PME et TPE de s'abonner au service de dématérialisation du compte AT-MP ?

La Carsat Auvergne, comme l'ensemble des Carsat, a mené des actions de communication diverses. Nous avons aussi pris l'option d'embaucher 3 personnes pour mener une campagne ciblée d'appels sortants. Cette action s'est révélée la plus efficace car elle collait réellement aux besoins des petites entreprises qui ne savaient pas comment s'y prendre et qui parfois butaient contre des problèmes techniques. Le gestionnaire de la Carsat était en soutien pour leur permettre de finaliser leur adhésion et les accompagner concrètement dans les différentes étapes. Grâce à ces actions conjuguées, notre taux d'adhésion est passé de 35 % à 65 % en 4 mois ! Cette action montre bien que les actions collectives, bien que nécessaires, ont des limites et que lorsque l'on a la capacité d'apporter de la proximité, de la personnalisation, on est plus efficace.

Témoignage



Dominique Malfant
Responsable

Service Tarification



CONTACTS

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, dites Service social
(service gratuit + prix appel)

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

Tarification entreprises
☎ 3679 (service gratuit + prix appel)

Prévention des risques professionnels
☎ 04 73 42 70 19

 **Services en ligne retraite sur**
www.lassuranceretraite.fr
Créez ou connectez-vous à votre espace personnel
et accédez une large offre de services pour effectuer
vos démarches simplement depuis chez vous

 **Conseils retraite**



 **Pratique : Mon AgendaRetraite**



