Carsat Retraite & Santé au travail
Languedoc-Roussillon

Relations aux usagers

2021

Madeleine Medolago
Directrice de la Carsat L-R

Édito
de la directrice

Ce rapport des relations avec les usagers 2021 illustre la dynamique engagée par la Carsat Languedoc-Roussillon pour rester proche de ses usagers, attentionnée aux plus fragiles d'entre eux, et garante de la qualité de service attendue.

Cette année deux défis majeurs ont été relevés : accentuer l'offre de service sur les territoires, ambitieuse et diversifiée, tout en améliorant sensiblement les performances de gestion. Dans un contexte évolutif et incertain, la Carsat L-R a su s'adapter, se réinventer, se mobiliser pour rester à l'écoute des besoins, performante et attentive à de nouveaux partenariats, de nouvelles formes d'action pour imaginer le service de demain.

Ainsi, nous avons optimisé notre offre de proximité pour assurer un accompagnement et faciliter l'accès aux droits. En complément d'une proximité physique assumée, via notre réseau d'agences retraite et de permanences de service social, le contexte sanitaire nous a amenés à déployer d'autres offres à distance. La proximité se veut donc aussi téléphonique, numérique, adaptée aux demandes des assurés, et à leur souhait de ne pas se déplacer. Elle se veut également bienveillante, par un accueil sur rendez-vous, préparé en amont, pour faire de cette rencontre un moment de conseil et de réassurance pour nos assurés.

Pour nos retraités, nous avons accentué et ciblé nos aides, humaines et techniques, pour leur permettre de vivre dans des logements adaptés, équipés pour prévenir les risques liés au vieillissement. Notre stratégie partenariale, impulsée et portée par le conseil d'administration a porté ses fruits, via un réseau efficace, et une approche inter régimes permettant de couvrir tous les besoins, sur tous les territoires.
Le repérage des risques de fragilité, les actions entreprises avec les associations, les CCAS, les offices de logement social œuvrant sur le terrain, nous permettent de démultiplier nos efforts.

Enfin, nous n'avons pas baissé la garde auprès des entreprises du territoire, avec nos partenaires légitimes, tels la Dreets et les services de santé au travail, pour déployer une culture de prévention active, incitative et mobilisatrice. La loi santé au travail a impulsé de meilleures coordinations, afin de toucher le plus grand nombre d'entreprises, en s'appuyant notamment sur les organisations professionnelles et nos instances paritaires.

En parallèle, nous avons accru notre performance de gestion, amélioré la fiabilité de nos traitements et déployé les outils de demain, pour construire une offre de service tout au long de la vie active de nos assurés. Le pilotage maîtrisé de notre activité nous a permis d'anticiper les traitements, et d'envoyer à la grande majorité de nos futurs retraités leur notification de retraite bien avant leur cessation d'activité, malgré une charge de travail en augmentation. Parce que le passage à la retraite ne doit pas provoquer de rupture de ressources, nous avons optimisé nos partenariats pour accélérer la prise en charge des demandes : des conventions signées avec la Chambre de Métiers et de l'Artisanat, la Chambre de commerce et d'industrie, nous ont notamment permis de mieux accompagner les travailleurs indépendants, parfois éloignés de ces démarches. Pour les publics fragiles, la structuration de notre action contre la désinsertion professionnelle, ou encore les échanges de données entre opérateurs, tels les CAF et les CPAM, pour les bénéficiaires de minimas sociaux, nous permettent d'assurer un accompagnement et un accès aux droits attentionnés.

Cette performance opérationnelle est un socle, qui nous permet d'envisager sereinement les transformations de demain. Les fortes attentes de nos publics pour un service toujours plus performant, dans un contexte d'un nombre soutenu de départs à la retraite, et du vieillissement de la population, nous engagent à innover, nous transformer pour une dynamique renouvelée au service de tous.

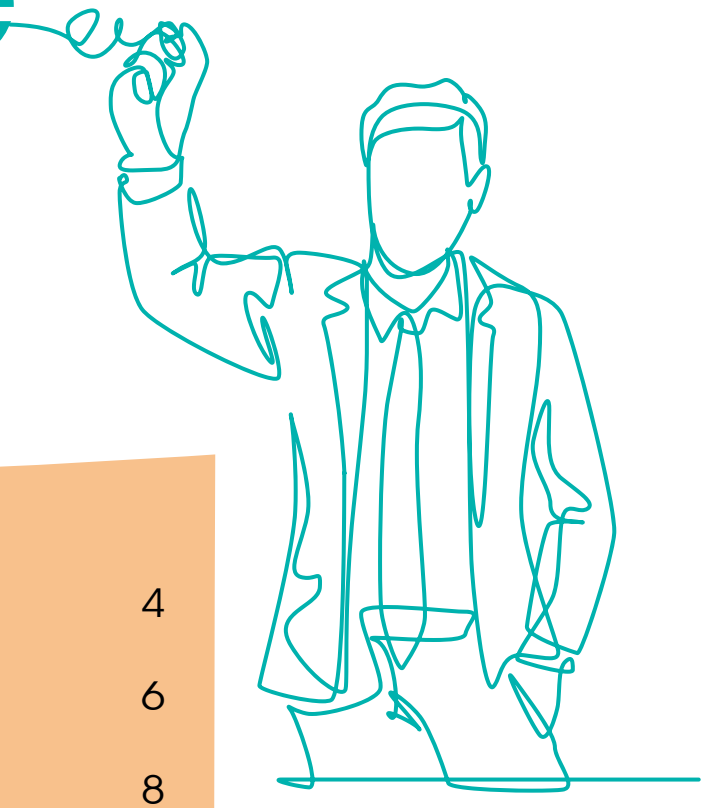
Rien n'aurait été possible sans l'engagement et la mobilisation de tous les salariés de la Carsat L-R, auprès des assurés, des retraités, des partenaires et des entreprises.

C'est aux membres de ce collectif, tournés vers la performance, interne et externe, déterminés à améliorer toujours le service rendu, que je tiens à rendre hommage.

Et que je remercie chaleureusement.

Madeleine Medolago

Sommaire



La Carsat L-R	4
2021 en images	6
Le conseil d'administration	8
Mettre à jour les carrières, préparer et payer la retraite	10
Accompagner les seniors dans le Bien vieillir	14
Aider les assurés en difficulté	17
Accompagner les entreprises dans la prévention des risques professionnels	20
Nous contacter	25

La Carsat L-R

La Carsat Languedoc-Roussillon est un organisme de Sécurité sociale à compétence régionale.

Structure de droit privé, elle assure 3 grandes missions de service public :

- le suivi de la carrière, la préparation puis le paiement de la retraite des salariés du régime général et des travailleurs indépendants,
- l'aide et l'accompagnement des assurés en difficulté,
- la prévention et la tarification des risques professionnels.

A ce titre, elle est l'interlocuteur privilégié des salariés, des retraités et des entreprises, tout au long de la vie professionnelle, puis au moment de la retraite.

La Carsat Languedoc-Roussillon exerce ses missions sur 5 départements : la Lozère, le Gard, l'Hérault, l'Aude et les Pyrénées-Orientales.

Siège Carsat L-R
Agences retraite
Antennes du service social

→ **120** France Services et **76** points d'accueil service social répartis sur tout le Languedoc-Roussillon.

Chiffres clés 2021

Données au 31/12/2021

Mettre à jour les carrières, préparer et payer la retraite

- 25 405 carrières d'actifs mises à jour
- 577 835 retraités payés
- 4,7 milliards d'€ de prestations retraite versées
- 31 312 demandes de retraite personnelle reçues dont 62% en ligne
- 19 313 assurés reçus en rendez-vous
- 242 500 appels téléphoniques traités

Accompagner les seniors dans le Bien vieillir

- 17,26 millions d'€ de dépenses d'action sanitaire et sociale
- 14 426 retraités bénéficiaires de prestations individuelles d'action sociale
- 274 logements pour seniors construits ou rénovés

Aider les assurés en difficulté

- 37 744 entretiens réalisés par le service social
- 14 320 personnes accompagnées
- 5 567 assurés accompagnés au titre de la prévention de la désinsertion professionnelle

Accompagner les entreprises pour la prévention des risques professionnels

- 13 180 interventions dans 3 163 établissements
- 5,6 millions d'€ d'aides financières versées aux entreprises
- 106 576 établissements tarifés dont 56 451 en mode dématérialisé

2021 en images

9 mars

Hérault Logement et la Carsat L-R s'engagent ensemble pour le bien-être des locataires seniors. La Carsat accorde une subvention de 83 000 € à Hérault Logement pour l'adaptation de 40 logements aux besoins de ses locataires âgés.

25 juin

Conférence de presse Cap Prévention Seniors : bilan des 2 premières années d'existence.

28 juin au 3 juillet et du 6 au 11 décembre

Les " Rendez-vous de la retraite " 7ème édition : plus de 2 000 entretiens proposés aux actifs du Languedoc-Roussillon lors des 2 éditions.

2 juillet

Inauguration de la nouvelle agence retraite de Béziers. De nouveaux locaux adaptés aux besoins des assurés reçus en rendez-vous pour des conseils personnalisés.

Du 11 au 15 octobre

6 conférences en ligne " Papilles et santé " pour sensibiliser les retraités aux enjeux d'une nutrition adaptée, maintenir le lien et déployer nos offres d'accompagnement des seniors.

21 septembre

Remise d'une tablette numérique à 500 retraités du Languedoc-Roussillon et accompagnement à l'utilisation de ce nouveau matériel.

22 septembre

Les Carsat L-R et M-P et la Chambre de Métiers et de l'Artisanat Occitanie / Pyrénées-Méditerranée signent un partenariat pour préparer la retraite et améliorer l'information des artisans et de leurs salariés.

4 novembre

Inauguration de l'espace conseil retraite de Nîmes : un nouveau point d'accès unique pour s'informer sur sa carrière et sa retraite auprès des conseillers du régime général de la Sécurité sociale et du régime complémentaire Agirc-Arrco.

25 novembre

Agora retraite : la Carsat à l'écoute de ses assurés pour améliorer ses circuits et ses services. Une démarche d'écoute client en cours de déploiement.

9 décembre

Conseil d'administration public
" Accompagnement et soutien des entreprises en prévention des risques professionnels ".
Une démarche partenariale active pour impulser une culture de prévention.

Le conseil d'administration

" Plus que jamais en 2021, le conseil d'administration a impulsé une dynamique de proximité et de service aux usagers au plus près des territoires et des besoins."
Marie-Martine Limongi, présidente du conseil d'aministration.

Le soutien d'une offre de proximité efficiente : le conseil a favorisé et soutenu la stratégie immobilière de la Carsat visant à l'acquisition de nouveaux locaux pour mieux répondre aux besoins des assurés et améliorer la qualité de vie au travail des équipes. Trois nouvelles agences retraite ont ouvert leurs portes en 2021 à Béziers, Nîmes et Perpignan. L'agence de Nîmes héberge également les services de l'Agirc-Arrco pour faciliter le parcours coordonné vers la retraite de nos publics communs.

L'accompagnement attentionné des publics fragilisés : le conseil s'est engagé en faveur de l'inclusion numérique par la dotation de 500 tablettes remises à des retraités formés à leur utilisation et le développement des actions coordonnées en prévention portées par l'association interrégimes Cap Prévention Seniors. Il est resté mobilisé via les partenariats avec les conseils départementaux, et la reconduction de l'opération " chèques services " attribués à 5 800 bénéficiaires fragilisés.

L'engagement continu pour la prévention des risques professionnels : le conseil a soutenu les entreprises pendant la crise sanitaire avec la prise en charge de la prime « Covid « à destination des TPE et la diffusion de fiches prévention adaptées au contexte. Il a consacré sa séance publique au thème " Accompagnement et soutien des entreprises en prévention des risques professionnels " qui a réuni les partenaires de la prévention et récompensé 3 entreprises pour leurs actions de prévention innovantes.

Marie-Martine Limongi
Présidente du conseil d'administration

Le conseil d'administration, instance décisionnelle, a notamment pour rôle :

- d'autoriser la présidente à signer les trois contrats pluriannuels de gestion conclus avec les caisses nationales ;
- de fixer les grandes orientations de la caisse et de contrôler son activité en se prononçant sur les rapports qui lui sont soumis ;
- de voter les budgets et d'approuver les comptes de l'organisme sauf votes contraires des deux tiers des membres ;
- d'établir les statuts et le règlement intérieur de l'organisme.

Une composition paritaire et représentative des usagers

Le conseil d'administration est une instance paritaire composée de 26 membres dont 21 membres avec voix délibérative et 5 avec voix consultative.

Lors de son installation, le 21/01/2018, le conseil a désigné Marie-Martine Limongi, en qualité de Présidente.

Le conseil d'administration s'appuie sur des commissions réglementaires ou facultatives pour mener à bien ses missions.

5 séances du conseil d'administration dont 1 séance publique

5 commissions réglementaires + 3 commissions créées à l'initiative du conseil d'administration

Pour en savoir plus sur la composition du conseil et ses commissions :

www.carsat-lr.fr / Nous connaître / Présentation de la Carsat / Le Conseil d'administration

Mettre à jour les carrières, Préparer et Payer la retraite

Garantir la retraite et préserver une relation client de qualité ont été les enjeux principaux de 2021, année encore si particulière.

Pour ce faire, la Carsat s'est adaptée pour répondre au mieux aux besoins des assurés tout au long de l'année.

Ainsi, l'année 2021 est marquée par un haut niveau de performance en termes de qualité de service, témoin de nos évolutions organisationnelles internes. La conduite du changement, dans le cadre de la relation client retraite renouvelée durant la période pandémique, a permis le développement des rendez-vous par téléphone et en visioconférence.

En chiffres

- 7 090 allocations de solidarité aux personnes âgées mises en paiement
- Respect des délais de garantie de versement à 98%
- 8 603 demandes de pensions de réversion traitées
- 62% de demandes de retraite personnelles et 30% de pensions de réversion déposées en ligne sur www.lassuranceretraite.fr pour les assurés du Languedoc-Roussillon
- Plus de 19 000 rendez-vous ont été honorés et ont permis d'accompagner les assurés dans leurs démarches
- Une réponse téléphonique au rendez-vous de ses objectifs avec un taux de décroché à plus de 87%

Interview

Rencontre avec
Magalie Brunel
Responsable relation clients offre de service retraite

&

Marion Bontzolakis
Téléconseillère à la plateforme téléphonique

Accompagner dans les démarches par une relation téléphonique performante

Quelles sont vos plus belles réussites pour 2021 ?

M.Br L'année 2021 a été exceptionnelle, du fait de la crise sanitaire, bien entendu, mais aussi à cause d'une forte augmentation de nos flux d'appels.
L'une de mes plus belles satisfactions porte sur la mobilisation de tous les membres de l'équipe, qui par leur implication ont permis de maintenir un bon niveau d'accessibilité, malgré le contexte.
Nous avons eu à cœur d'être présents aux côtés des assurés. Ainsi, 87,8% des appelants ont obtenu une réponse par téléphone et 80,5% ont obtenu une réponse à leur courriel en moins de 3 jours. Nous accompagnons les usagers dans la préparation de leur futur départ en retraite, en les guidant dans l'utilisation de nos services en ligne mais aussi en leur proposant des rendez-vous personnalisés si besoin. Enfin, nous sommes présents pour les accompagner et les rassurer tout au long de leur demande de retraite et de leur vie de retraités.

M.Bo L'année 2021 a été riche en changements : activité densifiée, adaptation de notre offre de service, maintien d'une qualité de service sans interruption d'activité.
L'une de mes réussites 2021 est la relation plus attentionnée envers les assurés en situation de handicap. Nous avons travaillé avec les Caf de la région afin d'apporter un suivi personnalisé aux bénéficiaires de l'allocation adulte handicapé passant à la retraite à 62 ans.
Cela s'est traduit par des appels auprès de ces personnes afin de faire le point sur leur situation et les accompagner dans leurs démarches retraite. Nous avons proposé des rendez-vous en agence retraite pour poursuivre cet accompagnement lors du passage en retraite et éviter les situations de rupture de ressources.
Le retour a été très positif du fait de cette prise en charge personnalisée, ce qui est pour moi une belle réussite professionnelle et personnelle.

Quels sont les nouveaux services aux assurés en 2022 ?

M.Br & M.Bo La mise en place d'un système de prise de rendez-vous en ligne permettant aux assurés de pouvoir sélectionner depuis leur espace personnel directement le lieu, la date et le motif de rendez-vous qu'ils souhaitent, ainsi que les modalités (téléphonique, visio ou physique). Et ce, en toute autonomie. C'est la mise en œuvre d'un service moderne qui s'inscrit dans l'air du temps, de la digitalisation pour les citoyens les plus autonomes dans leurs démarches. Ainsi, nous aurons encore plus le temps pour accompagner ceux qui en ont besoin, par le développement des parcours attentionnés.

Interview

Rencontre avec
Jean-François Clavier
Responsable-adjoint
des agences retraite de l'Aude

&

Marie-Elodie Payet
Conseillère à l'agence retraite
de Montpellier

Les agences retraite : proximité et services attentionnés

Quelles sont vos plus belles réussites pour 2021 ?

J-F.C Comme première réussite, je citerai l'accueil en rendez-vous visio proposé avec l'outil Teams. D'abord testé à l'agence de Narbonne, il a ensuite été généralisé aux autres agences du Languedoc-Roussillon. Les conseillers retraite se sont appropriés avec succès ce nouveau canal de communication et d'échange avec les assurés. Il a permis un maintien de notre offre de service dans le contexte sanitaire délicat de 2021 et offre une image innovante de notre organisme.
Comme deuxième réussite, je citerai la mutualisation des rendez-vous téléphoniques sur le secteur Aude/Pyrénées-Orientales, et la professionnalisation des appels sortants pour accélérer le traitement des dossiers. L'optimisation de notre organisation a permis de satisfaire les assurés par le biais d'appels sortants, que ce soit dans le cadre d'un rendez-vous téléphonique programmé, ou spontanément au cours du traitement de leur dossier. Là aussi, nous avons constaté une adhésion des collaborateurs à cette nouvelle organisation, et nous avons enregistré un excellent retour de la part des assurés. De la même manière le nouvel applicatif de SMS égrené a aussi apporté un plus dans notre façon de communiquer avec les assurés sur les dossiers en cours.

M-E.P En 2021, nous avons offert un service supplémentaire aux assurés en proposant les rendez-vous coordonnés avec la caisse de retraite complémentaire, ce qui fut une vraie réussite.
Les assurés ont tiré une grande satisfaction de rencontrer des conseillers du régime général et de la retraite complémentaire au cours d'un même entretien, car cela leur permet d'obtenir des réponses à toutes leurs questions. L'expérience a été enrichissante et a permis de diversifier l'offre de service à un public plus jeune dans le cadre des rendez-vous de la retraite.
Pour l'accueil classique, 96% des assurés qui sont venus en agence en 2021 sont satisfaits de leur visite. Ce chiffre est pour nous une réussite car la satisfaction des assurés fait partie de nos objectifs.

Quels projets attendent les assurés pour 2022 ?

J-F.C Nous allons continuer à assurer notre double rôle d'instruction des dossiers de retraite et de conseil des assurés, ce qui représente l'ADN des agences retraite. Pour cela, nous avons développé les rendez-vous programmés pour éviter les files d'attente. Nous nous efforçons d'une part d'accompagner les assurés, notamment les plus fragiles au regard de leurs ressources ou parcours de vie. Mais nous avons également fortement mis l'accent sur le conseil des actifs pour permettre de bien préparer sa retraite, fiabiliser les éléments de carrière pour que le moment venu, la retraite ne soit qu'une formalité. Plus la retraite est bien anticipée, plus elle est facilitée !

Faits marquants

3 nouvelles agences retraite à Béziers, Nîmes et Perpignan, permettant de rencontrer les assurés dans des lieux accueillants et conformes aux normes d'accès. Le projet immobilier nîmois a permis d'intégrer l'Agirc-Arrco et ainsi de conseiller les assurés de manière coordonnée sur leur retraite de base et retraite complémentaire en un seul et même lieu : " l'Espace conseil retraite ".

Une campagne de communication visant à inciter les assurés à déposer leurs demandes de retraite au moins 6 mois avant leur date de départ pour bénéficier du temps nécessaire à une instruction de qualité des dossiers et une notification adressée de manière anticipée. Les assurés étaient 60% à déposer leurs dossiers au moins 4 mois avant leur départ en 2021 contre 50% en 2020.

Un suivi attentionné et une prise en charge sous 48h des réclamations en lien avec une rupture de paiement de la retraite. 324 demandes de remises en paiement ont été suivies et prises en charge en 2021.

Le développement des contacts dits " sortants " afin de ne pas attendre que les assurés se manifestent mais déployer de façon proactive une véritable démarche visant à " aller-vers ".

La gestion au flux des demandes d'enregistrement de nouvelles coordonnées bancaires afin de permettre aux assurés de percevoir le paiement de leurs retraites au plus tôt, sur leurs nouveaux comptes bancaires et de ne pas générer une rupture de ressources. 85% des changements de coordonnées bancaires ont été effectués en moins de 15 jours après réception.

L'écoute clients via le dispositif Vox Usagers a permis à chaque assuré de raconter en ligne son expérience client, qu'elle soit positive, neutre ou négative, et l'expérimentation d'une " Agora retraite " avec des assurés pour aller plus loin dans l'analyse des circuits pouvant être améliorés.

Le conseil au cœur des préoccupations pour aider les actifs à bien anticiper et préparer le passage à la retraite. Plus de 200 réunions collectives en présentiel comme à distance, des rendez-vous téléphoniques " Carrière " pour faire le point sur les régularisations nécessaires des périodes d'activité des assurés, 2 sessions " Rendez-vous de la retraite " en collaboration avec l'Agirc-Arrco, des interventions radio et des podcasts réalisés par des référents spécialistes de la retraite.

Perspectives

Continuer à promouvoir la nécessaire anticipation des démarches des assurés pour veiller à une fiabilisation de leurs éléments de carrière en amont de leurs dépôts de dossiers.

S'engager sur le maintien d'un suivi attentionné des réclamations en lien avec une rupture de paiement, et sur un ciblage prioritaire des enregistrements de nouvelles coordonnées bancaires pour garantir une continuité de paiement des retraites aux assurés.

Renforcer le conseil aux assurés sur l'ensemble du territoire en permettant un accès à davantage de rendez-vous programmés avec la mise en œuvre d'un nouvel outil de prise de rendez-vous en ligne.

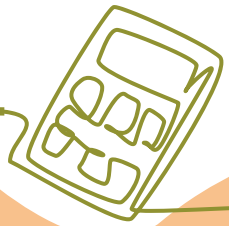
Communiquer auprès de publics en difficulté dans le cadre d'une fragilité économique ou d'une situation de veuvage, sur leurs droits et un accompagnement dans leurs démarches. Les agences retraite déploieront des accompagnements individuels pour les assurés souhaitant s'autonomiser sur les services en ligne.

Déployer le conseil collectif pour permettre au plus grand nombre d'être bien informé sur la manière de préparer sa retraite. Ce conseil sera renforcé au sein des entreprises pour les salariés et les entrepreneurs (partenariats avec la Chambre de Métiers et de l'Artisanat, la Chambre de Commerce et d'Industrie, l'Association Nationale des DRH), et les demandeurs d'emploi (ateliers "emploi-retraite" avec Pôle emploi).

Accompagner les seniors dans le Bien vieillir

L'ambition de " mieux dépister les premiers signes de fragilité " et d'organiser un ciblage des actions de prévention vers les populations les plus vulnérables a marqué cette année 2021 qui a montré toute l'importance d'un repérage renforcé et précoce des risques de fragilité.

Durant cette année, la Carsat s'est donc appuyée sur un partenariat de proximité (SAAD, CCAS, centres sociaux, structures évaluatrices, etc.) pour s'ajuster au plus près du terrain aux besoins de son public fragilisé par ce contexte de crise sanitaire et déployer une politique d'action sociale préventive, adaptée et efficace.



En chiffres

- 14 426 retraités bénéficiaires de prestations individuelles
- 13 377 904 € de budget d'aide au maintien à domicile
- 2 996 bénéficiaires d'ateliers collectifs de prévention
- 1 336 bénéficiaires pour un budget de 2 860 927 € d'amélioration de l'habitat et du cadre de vie
- 3 442 533 € de subventions et autorisations de programme pour 41 financements - 274 logements de lieux de vie collectifs
- Appel à projets Cap Prévention Seniors 2021 : 80 projets ont été retenus pour un montant total de 914 561 €

Interview

Rencontre avec
Corinne Clavel
Chargée de conseil
et développement en action sociale

Soutenir les lieux de vie collectifs

Selon vous, les lieux de vie collectifs sont-ils une solution d'avenir pour faire face à l'allongement de vie des retraités ?

Oui, ces structures d'accueil qui émergent depuis une décennie sont une véritable solution pour le maintien de l'autonomie des seniors. Tout est conçu pour leur confort, leur sécurité, les appartements sont adaptés à la prévention du vieillissement et sont dotés des dernières technologies en matière de domotique. Les seniors locataires aménagent leur logement comme ils le souhaitent. Ces structures proposent une salle d'animation où des activités leur sont proposées et disposent parfois d'un espace détente voire des jardins partagés. Ces espaces libres d'accès sont des lieux de rencontres et facilitent le lien social et l'entraide.

La Carsat encourage financièrement le développement de ce type d'habitats (résidence seniors, résidence services, domiciles regroupés, maisons en partage…). Elles sont une solution alternative pour les retraités souvent isolés, ne pouvant plus rester dans leur domicile inadapté et qui ne sont pas éligibles à une entrée en EHPAD. Ce sont des résidences de taille humaine (20 logements) proches des commerces, des transports et à proximité de professionnels de santé, faciles d'accès. Nous avons financé en 2021 plus de 40 lieux de vie sur toute la région.

Quelle est la dimension prévention/lien social dans ces structures ?

Il est important que les locataires s'impliquent dans l'organisation des activités de leur lieu de vie. Les gestionnaires de ces structures d'accueil en partenariat avec les associations de la commune et autres partenaires mettent à disposition un animateur de vie sociale qui constitue un maillon essentiel de la vie au sein de la résidence. La préoccupation de ces animateurs et de sensibiliser les résidents à la façon de prendre soin de sa santé. Nous les accompagnons à travers des webinaires pour déployer nos actions de formation.

Faits marquants

Le renforcement de la prise en charge globale des retraités avec une meilleure coordination des offres de service et des intervenants auprès de la personne âgée.

L'augmentation du nombre d'aides pour l'adaptation des logements individuels directement par un retraité ou via les partenariats avec les bailleurs sociaux.

Des partenariats pour la détection des plus fragiles : décupler la présence territoriale, offrir aux plus fragiles des actions d'aide et d'accompagnement au plus proche de leur domicile.

La collaboration avec les Conseils départementaux sur la reconnaissance mutuelle des GIR et des évaluations. Un objectif commun : fluidifier et faciliter le parcours du retraité, garantir un accès aux droits et une prise en charge globale.

La mobilisation d'enveloppes financières régionales afin d'accompagner la construction et la rénovation des lieux de vie collectifs en L-R (plan d'aide à l'investissement national : 18 dossiers pour un montant global de 1 468 212,35 € ; régional : 12 dossiers pour un montant global de 1 372 982,69 €).

Une mobilisation des leviers disponibles visant à renforcer l'inclusion numérique des seniors et diminuer leur risque d'exclusion.

La prise en compte de la situation financière fragile des retraités les plus précaires face à l'augmentation du coût de la vie et des frais liés aux énergies : 5 800 bénéficiaires de chèques services pour un montant d'1 million d'€.

Perspectives

Simplifier les démarches pour la demande unique d'aide à l'autonomie : un seul dossier et une collaboration étroite entre les partenaires : Conseils départementaux, MSA et Carsat pour un accès facilité, rapide et adapté aux besoins.

Dynamiser les actions collectives de prévention : couverture territoriale élargie, qualité renforcée, articulations étroites avec les partenaires du territoire.

Développer les entretiens de prévention à destination des seniors, en prenant en compte la fragilité gériatrique via la mobilisation du programme Icope (l'OMS) et la fragilité sociale (l'Observatoire des situations de fragilité).

Renforcer la démarche d'inclusion numérique : toucher plus de seniors, couvrir d'autres territoires (les plus reculés avec des outils type " Bus numérique "), faciliter l'accès à un matériel adapté.

Financer de nouveaux projets de réhabilitation ou de construction de lieux de vie collectifs : permettre aux seniors qui le souhaitent de bénéficier de cette offre adaptée à leurs besoins et à leurs envies.

Déployer les aides habitat en ciblant les logements sociaux pour permettre à chaque senior de demeurer dans son domicile aussi longtemps qu'il le souhaite.

Aider Les assurés en difficulté

Les années 2020 et 2021 ont été marquées par le nécessaire recentrage de l'offre d'accompagnement du service social vers les assurés rencontrant des problématiques de santé et devant faire face aux impacts de leur pathologie sur leur vie et l'ensemble de ses composantes.

Il s'agit pour le service social de se recentrer sur son expertise, de recadrer le périmètre de ses missions, de se positionner en niveau 2 en articulation avec les autres services de la branche maladie. La description des offres socles permet aux partenaires d'identifier la valeur ajoutée du service social pour une coopération optimisée et une prise en charge des assurés fragiles dans une logique de " parcours " intégré.

La spécialisation du service social dans la prévention de la désinsertion professionnelle (PDP) est menée en partenariat avec l'Assurance maladie, Pôle emploi, les services de santé au travail, les services qui accompagnent les assurés dans les actions de remobilisation, d'adaptation des postes de travail et de reconversion professionnelle (Cap emploi, AGEFIP…).

En chiffres

- 14 320 bénéficiaires accompagnés par le Service social
- 37 744 entretiens sociaux réalisés
- 5 567 assurés accompagnés au titre de la prévention de la désinsertion professionnelle
- 9 173 appels traités

Interview

Rencontre avec

Laurence Ruiz
Conseillère services de l'Assurance Maladie
Service social de l'Hérault

&

Magalie Lorentz
Assistance sociale
Service social de la Lozère

L'accompagnement social au cœur de nos interventions

En quoi consiste votre métier au service social de la Carsat ?

L.R J'interviens auprès des assurés confrontés à la maladie, au handicap, à la vieillesse pour répondre à des difficultés sociales, administratives, financières et proposer des solutions. Mon métier offre une multitude de missions diverses et variées qui le rend passionnant. Chaque demande est évaluée et analysée. Soit un rendez-vous est proposé, soit j'informe, conseille, et le cas échéant réoriente vers les partenaires concernés.

M.L Les missions de l'assistante sociale s'organisent autour de deux axes principaux :

- la prévention de la désinsertion professionnelle : accompagner les assurés en arrêt de travail, risquant de rencontrer des difficultés de retour à l'emploi ;
- la sécurisation des parcours en santé : aider les personnes face à la maladie ou à la suite d'une hospitalisation, détecter des situations fragiles de renoncement aux soins, apporter écoute, soutien et conseils en collaboration avec nos partenaires.

La crise sanitaire a-t-elle impliqué un changement dans votre relation avec les assurés ?

L.R Evidemment, la crise sanitaire a quelque peu modifié les relations que je peux avoir avec les assurés, déjà inquiets du fait de leur situation. Au début de la pandémie, le report des rendez-vous physiques ou leur transformation en rendez-vous téléphoniques fut une anxiété supplémentaire pour tous ces assurés. De plus, la digitalisation a mis en difficulté certains assurés qui n'étaient pas équipés d'un matériel informatique ou n'avaient pas accès à internet. Au-delà d'une forme d'empathie inhérente à mon poste, j'ai ressenti la nécessité d'être encore plus disponible et davantage à l'écoute de chacun.

M.L La crise sanitaire a entraîné quelques changements dans ma relation auprès des assurés avec l'arrivée ou le renforcement de nouvelles pratiques professionnelles.
Le télétravail a amené le développement d'une démarche proactive autour du rendez-vous téléphonique, et une expérimentation de l'entretien social en visio avec l'assuré est en cours. Il a fallu entrer dans l'ère numérique et recentrer nos pratiques autour de l'outil informatique. L'entretien physique reste néanmoins primordial dans la relation d'aide.

Face à la complexité des situations rencontrées, proposer un accompagnement psychosocial adapté et innovant, a permis un repositionnement sur notre cœur de métier.

Faits marquants

La sécurisation des parcours en santé. Le renforcement des actions d'"aller-vers " pour accompagner au mieux les personnes concernées par une pathologie qui a des impacts sur leur vie, leur famille, leur emploi… La mise en place de nouveaux partenariats avec les Restos du cœur, la Croix rouge, et le renforcement des articulations avec les partenaires du territoire.

Une politique de rendez-vous adaptée aux besoins : 24 491 rendez-vous téléphoniques, 12 726 rendez-vous sur points d'accueil et 521 visites à domicile. La diversité des modes de contact nous a permis de maintenir nos accompagnements malgré la crise sanitaire.

Une réponse téléphonique régionalisée. Une plateforme dédiée, le 36 46, permet désormais aux assurés de joindre un conseiller services sur les plages horaires fixes et avec un taux de satisfaction performant. L'organisation régionale de la réponse téléphonique a atteint ses objectifs : disponibilité, proximité et accompagnement adapté. Les conseillers services orientent efficacement les assurés en fonction de leurs besoins.

Perspectives

Développer les opérations d'"aller-vers" et de détection des publics fragilisés : les assurés avec un contrat de travail qui peuvent être concernés par un risque de désinsertion professionnelle, et ceux avec une pathologie lourde.

Déployer l'offre d'accompagnement de la PDP pour apporter une réponse adaptée aux problématiques rencontrées par les assurés : lutter contre la souffrance au travail, qu'elle soit psychique ou physique, faciliter le parcours de l'assuré en lui proposant les interlocuteurs adaptés tout en respectant une temporalité en adéquation avec l'évolution de leur situation et de leur pathologie.

Renforcer les partenariats pour déployer l'offre Carsat, la faire connaitre et toucher les plus fragiles.

Accompagner les professionnels pour maintenir la qualité des accompagnements psychosociaux réalisés.

Consolider les articulations avec les plateformes téléphoniques des Cpam pour un accès facilité et rapide au service social.

Accompagner les entreprises dans la prévention des risques professionnels

Prévenir les risques professionnels se traduit, à la Carsat, par une expertise pluridisciplinaire et de nombreux savoir-faire au service des entreprises de la région. Le but est d'agir, avec les acteurs en entreprise et les partenaires, pour la réduction du coût social des accidents du travail et des maladies professionnelles.

En chiffres

- 22 993 accidents du travail avec arrêt et 694 maladies professionnelles indemnisés en 2020 *
- 13 180 interventions en établissements et chantiers
- 922 aides financières accordées pour un montant de 5,6 millions d'€
- 122 529 sections d'établissement tarifés dont 10 060 sections d'établissement en taux calculé et 112 469 sections d'établissement en taux collectif (entreprises de moins de 20 salariés)
- Taux net moyen de cotisations AT/MP : 2,24%

* Données statistiques disponibles au 1er semestre 2022

Interview

Rencontre avec

Sadrina Bertrand
Ingénieure conseil régional
prévention des risques professionnels

&

Anne Borghero
Technicienne unité budgétaire
prévention des risques professionnels

La culture de prévention : une démarche partenariale incontournable

Quelles sont les évolutions majeures pour une prévention renforcée sur le territoire ?

S.B Les partenariats existants vont être intensifiés pour gagner une audience plus importante grâce à des relais opérationnels bien implantés dans notre région et partageant nos priorités de prévention au niveau de leur politique territoriale. Nous allons signer de nouveaux types de conventions pluriannuelles d'objectifs et de moyens avec les services de prévention et de santé au travail et la Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités.

La coopération avec les acteurs de la santé au travail se fait aussi via le plan régional santé travail, qui est en cours d'élaboration et qui implique, en tant que pilotes ou participants, les Carsat L-R et M-P, l'OPPBTP, les services de prévention et de santé au travail, la MSA, les organisations syndicales.

D'autres partenariats déjà engagés ont été concrétisés. C'est le cas avec le CROEC, référence incontournable des entreprises dans notre région, la CCIO et la CMAR très actifs dans la formation et l'information des entreprises et l'ARS pour intégrer une politique de prévention dans les secteurs du sanitaire et du médico-social.

La prévention de la désinsertion professionnelle, sujet majeur, fera l'objet d'une coopération accrue entre les Cpam, les services de prévention et de santé au travail, et le Service social des Carsat pour détecter et prévenir les risques de perte d'emploi. Ce sujet figure dans les priorités du futur plan régional santé travail. Enfin, les collaborations avec les organismes et écoles de formation initiale et continue vont se renforcer pour développer une culture de prévention au niveau des pratiques, des acteurs et futurs acteurs de l'entreprise.

Quelle est votre plus grande fierté dans votre métier en 2021?

A.B L'équipe " incitations financières " accompagne financièrement les entreprises dans leur investissement pour améliorer les conditions de travail des salariés. Au cours de l'année 2021, nous avons pu accompagner financièrement 922 établissements dans leur projet d'amélioration des conditions de travail de leurs salariés. Pour une grande majorité, ce sont des petites entreprises de secteurs très variés (bâtiment, industrie, restauration, coiffeurs…). C'est un travail d'équipe : les contrôleurs de sécurité nous accompagnent sur les aspects techniques, et notre équipe gère les relations avec les entreprises afin de faciliter l'instruction de leur demande de subvention. Le fait d'être joignable en direct, crée une proximité et facilite grandement les échanges. La disponibilité et la réactivité, résultat de ce travail d'équipe, sont appréciées des entreprises.

Interview

Rencontre avec
Céline Senegas
Responsable adjointe tarification

&

Laury Atioulou
Technicienne tarification

Etre à l'écoute des entreprises et renforcer la relation client

Quelles sont les évolutions majeures du service tarification ?

C.S Jusqu'à ce jour, le service tarification prenait en charge la mise à jour des comptes employeurs afin de pouvoir déterminer le taux de cotisation AT/MP de chaque établissement pour une cotisation réelle recouvrée par les Urssaf. Une évolution significative porte les agents des services tarification de la Carsat à enrichir leur rôle auprès des entreprises. Il s'agit de les conseiller en matière de tarification. En effet, l'évolution de la réglementation permet d'ajuster le taux AT/MP à l'entreprise.

Nous travaillons avec des "Grands Comptes" pour une optimisation de leur gestion. Une réflexion sur la possibilité de taux unique peut leur permettre des gains directs sur leurs cotisations et d'optimiser leur politique de prévention.

Pour porter ces messages, souvent méconnus, sachant que le tissu économique du Languedoc-Roussillon est composé très majoritairement de TPE et PME (plus de 90%), la Carsat s'est engagée dans une offre de service concertée entre organismes de Sécurité sociale partenaires : plateforme centralisée, numéro unique 36 79 et rôle de délégué à la relation employeurs.

Ces actions ont été complétées de webinaires en partenariat avec la CCIO, la CMAR et le CROEC, voire directement auprès des organisations professionnelles.

Quelle est votre plus grande fierté dans votre métier en 2021?

L.A Un des objectifs du service tarification de l'année 2021 était de faire adhérer une entreprise au dispositif " Grand Compte en pallier 2 ". Le défi était que cette entreprise accepte que notre Carsat gère l'ensemble de ses établissements sur le territoire en matière de tarification des taux accidents du travail et maladies professionnelles, le tout accompagné d'une offre de services enrichie. C'est dans ce contexte que j'ai été amenée à travailler avec le responsable juridique de l'Ugecam Occitanie. Nos échanges lui ont notamment permis de comprendre toute la tarification de ses établissements et également de répondre à certaines de ses interrogations. Nous avons réussi à établir une relation pérenne dans un climat de confiance, ce qui m'a permis d'apporter à cette entreprise des conseils sur mesure en fonction de son profil et de ses problématiques. A la fin de l'année, nous avons eu l'opportunité d'obtenir son témoignage concernant notre partenariat, lors du Conseil d'administration public de la Carsat. Il s'avère qu'il a été très satisfait et ravi de notre collaboration. Cela a été très gratifiant d'avoir atteint cet objectif et que mon travail soit reconnu.

Faits marquants

Des conventions partenariales qui concrétisent la mobilisation des acteurs au service de la prévention : Chambre de Métiers et de l'Artisanat Régionale, Chambre de Commerce et d'Industrie Occitanie, Conseil Régional de l'Ordre des Experts Comptables, Direction Régionale de l'Economie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités, services de prévention santé au travail, Education nationale.

Le déploiement d'un programme attentionné auprès des TPE avec des outils en ligne (aide à l'évaluation des risques, fiches pratiques de prévention des risques, outils de sensibilisation...).

Enrichissement des dispositifs d'aides financières (contrats de prévention et subventions prévention TPE) pour ccompagner les entreprises dans leurs investissements en prévention.

Réalisation de webinaires pour une prise en charge accompagnée des employeurs sur les obligations réglementaires (notification de taux dématérialisée, taux unique…).

L'adhésion des entreprises à la dématérialisation de la notification de taux AT/MP : à ce jour, 56,4 % des entreprises du Languedoc-Roussillon (tous effectifs confondus) sont adhérentes à ce téléservice via net-entreprises. L'adhésion est de 89,22% pour les entreprises de plus de 10 salariés.

Développement d'une gestion centralisée du taux de cotisation AT/MP " Grands Comptes " pour les entreprises comptant des établissements sur l'ensemble du territoire français pour leur permettre des gains d'efficience.

Mise en place d'un numéro unique 36 79 dans le cadre d'une offre de service territoriale Languedoc-Roussillon, qui permet aux employeurs de trouver des réponses relevant soit de l'Urssaf, des Cpam, soit de la Carsat. Dans chacun de ces organismes un délégué relation employeurs recense les questions pour apporter la réponse sous 48 heures.

Perspectives

Poursuivre le développement des partenariats pour mieux faire connaître l'offre de service Carsat aux employeurs via notamment la mise en place de webinaires thématiques.

Etendre les coopérations avec l'Education nationale, la formation supérieure et les CFA permettant une acculturation en prévention des risques professionnels au niveau de la formation initiale et continue des salariés pour intégrer les mesures de prévention dans leurs pratiques professionnelles.

Mettre en place des partenariats avec les Cpam et la direction régionale du service médical pour une meilleure coordination de la gestion du risque liée à l'absentéisme maladie et AT/MP dans le cadre de l'accompagnement des entreprises.

Poursuivre le ciblage des interventions sur la sinistralité ou l'exposition aux risques professionnels en intégrant la thématique pénibilité du compte professionnel de prévention.

Accentuer le rôle de conseiller en tarification auprès des employeurs en travaillant davantage avec les entreprises qui ont plusieurs établissements en région ou en France.

Nous Contacter

La retraite

Site internet : www.lassuranceretraite.fr

Par téléphone : **39 60** Service gratuit + prix appel

du lundi au vendredi de 8h à 17h
depuis l'étranger : 09 71 10 39 60

La prévention des risques professionnels

Site internet : www.carsat-lr.fr (rubrique Entreprise)

Par téléphone : **36 79** Service gratuit + prix appel

Le Service social

Site internet : www.ameli.fr

Par téléphone : **36 46** Service gratuit + prix appel

du lundi au vendredi de 8h 30 à 12h et de 13h à 16h 30
depuis l'étranger : +33 184 90 36 46

Carsat Languedoc-Roussillon – Mars 2022

Directrice de la publication : Madeleine Medolago – Directrice de la Carsat L-R

Coordination éditoriale, conception, réalisation et photos : service communication Carsat L-R

Illustrations : Adobestock© & Gettyimages©

Impression : Carsat Midi-Pyrénées

Carsat Retraite & Santé au travail
Languedoc-Roussillon

Retrouvez-nous sur www.carsat-lr.fr

et rejoignez-nous sur

YouTube