

La Carsat et vous 2017

Rapport sur les relations avec nos usagers



Edito

Jusqu'à présent, l'Assurance Maladie avait focalisé sa stratégie de service vers les assurés et les professionnels de santé. Elle souhaite élargir cette stratégie de service vers les employeurs à l'instar des Carsat avec le risque professionnel.

Il apparaît aujourd'hui que les orientations digitales vont profondément transformer les modalités de la relation client et les principales attentes des employeurs confirment cette tendance. Trois points sont donc développés dans ce cadre :

- Une priorité accordée à la digitalisation des relations entre l'entreprise et l'Assurance Maladie.
- Une offre d'accompagnement sur mesure, experte, pour traiter les situations complexes et pour les litiges.
- Un accompagnement proactif de l'Assurance Maladie aux principales étapes de la vie de l'entreprise : création et premières déclarations ; gestion des salariés ; cessation d'activité.

La Branche Retraite affiche également ses ambitions : aller d'un service public d'accueil vers un service public proactif (aller au-devant des assurés y compris pour les moins de 55 ans, proposer des parcours attentionnés, détecter le non recours au droit) ; développer un service public d'engagement (une logique d'opposabilité, une transparence sur les délais de traitement, une limitation de la réitération, un travail au flux) ; un service public qui se redonne des marges et s'inscrit dans une logique de performance économique.

Enfin, une attention particulière devra être portée vers les personnes éloignées de l'informatique alors que celui-ci devient de plus en plus prégnant dans toutes les démarches administratives. Les personnes qui n'utilisent pas Internet aujourd'hui appartiennent à des catégories bien spécifiques : 78 % d'entre elles ont plus de 60 ans, 90 % n'ont pas le bac et 44 % disposent de revenus inférieurs à 1500 € par mois (enquête CREDOC 2013). Ces publics auront besoin de nous pour construire des réponses adaptées à leur situation.

Francis DE BLOCK
Directeur général de la Carsat Nord-Picardie

Sommaire

Edito.....	3
Sommaire.....	5
Vous avez le bonjour de Martin.....	6
Les recettes d'un bon accompagnement.....	8
Des graines de solidarité.....	36
Au comptoir de l'innovation.....	52
Notre réseau d'accueil et de proximité.....	68
Nos modes de contact.....	69

Bonjour !

Je m'appelle Martin. Je travaille à la Carsat Nord-Picardie et suis en charge de vous accompagner dans vos différentes démarches, que vous soyez salariés actifs, retraités ou futurs retraités, ou encore entreprises.

Les services que nous proposons et les valeurs que nous partageons sont le socle et le reflet de la relation que nous entretenons avec vous tous.

L'accompagnement, la solidarité et l'innovation sont ainsi les maîtres mots qui guident notre activité et nos projets au quotidien. Un leitmotiv ambitieux ... pour mieux vous servir.

Je vous propose donc une traversée de la Carsat au travers de ce rapport.

Tout au long de cette lecture, je vous guiderai, vous donnerai des conseils pour préparer votre retraite et bien la vivre, vous partagerai des bonnes pratiques et des bons plans, vous expliquerai les aides financières que nous pouvons vous apporter en tant qu'entreprises, vous orienter et vous accompagner en cas de difficultés.

Vous êtes prêts ?



Allons-y !



Les recettes
d'un bon

accomp
pagnement

Suivre et alimenter votre carrière

« Mettre à jour votre carrière au fil de l'eau pour faciliter votre passage à la retraite est une de nos missions. Et oui, votre carrière est la base de votre retraite. Une carrière bien tenue et complétée, c'est un passage à la retraite facilité, un paiement à bon droit et à la date prévue ! »



En 2017, la Carsat Nord-Picardie a mis à jour plus de **61 660** carrières d'assurés.

La retraite se prépare dès la première activité professionnelle. Pour être prêt le moment venu, nous vous informons et vous conseillons, en tant qu'assuré, sur vos droits et démarches, et mettons à votre disposition de nombreux outils.

Aussi, dès votre premier emploi, nous ouvrons un compte retraite personnel à votre nom. Tous les ans, nous recueillons les informations relatives à votre carrière à partir des déclarations annuelles de données sociales effectuées par les employeurs.

Nous accompagnons les entreprises pour les aider et les guider dans cette déclaration désormais effectuée en ligne sur les sites www.e-ventail.fr et www.net-entreprises.fr.

Ainsi, nous conservons, mettons à jour votre carrière tout au long de la vie professionnelle en s'assurant de la qualité des reports ou en effectuant les modifications nécessaires.



Astuce pratique

Conservez tous les justificatifs dont vous disposez : fiches de paie des entreprises dans lesquelles vous avez travaillé et de jobs étudiants ou saisonniers, attestation d'indemnités journalières, contrat d'apprentissage, attestation AVPF, attestation pôle emploi, etc.



Vous pouvez aussi être acteur de votre retraite et la gérer en ligne. Il vous suffit pour cela de créer votre espace personnel gratuit sur le site www.lassurance retraite.fr. En fonction de votre âge, vous pourrez ainsi obtenir des informations personnalisées, vérifier votre carrière et la mettre à jour par vous-même.

Le droit à l'information

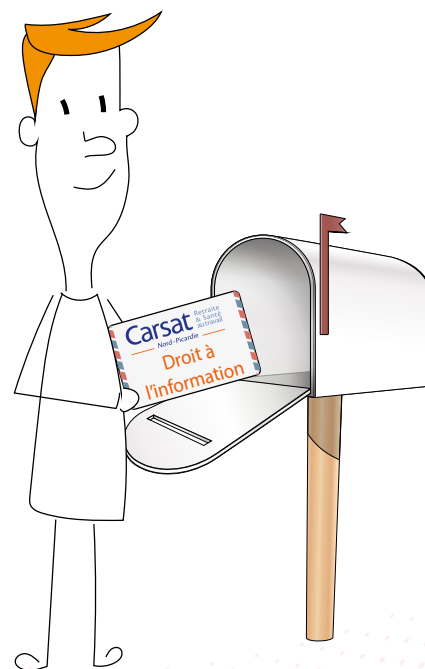
La demande de retraite est un acte unique et essentiel. Une préparation anticipée et des conseils éclairés permettent de répondre à vos attentes et garantissent l'obtention rapide d'une prestation exacte au moment souhaité.

Le Droit à l'Information, c'est quoi ?

Le Droit à l'Information c'est vous placer au cœur de votre retraite et vous permettre d'être acteur de celle-ci. C'est pourquoi nous mettons en œuvre des outils destinés à vous proposer une information personnalisée tout au long de votre carrière.

Nous vous envoyons différents documents, à différents moments de votre vie professionnelle :

- **Dès votre entrée dans la vie active**, vous recevez une **Information aux Nouveaux Assurés (INA)**, une information des organismes de retraite afin de vous familiariser au plus tôt avec le système de retraite et ses mécanismes. Cotisations, droits retraite, points, trimestres, autant de notions qu'il convient d'acquérir pour être très tôt acteur de votre retraite.



Astuce pratique

Si vous constatez une anomalie (période manquante ou inexacte, report de salaire erroné ...) lors de la réception de votre relevé de carrière, n'hésitez pas à régulariser votre carrière en envoyant les justificatifs relatifs à ces périodes.

- **Tous les 5 ans à partir de 35 ans, des Relevés Individuels de Situation (RIS)**, autrement appelés relevés de carrière, vous sont adressés afin que vous puissiez vérifier si les éléments de votre carrière sont bien mis à jour. Véritable reflet de votre activité professionnelle, ce relevé contient l'ensemble des salaires soumis à cotisations, ainsi que le nombre de trimestres retenus pour la retraite. Ce document sert de base, le moment venu, à son calcul. Ainsi, en 2017, vous êtes 128 877 assurés âgés de 35, 40, 45 et 50 ans (nés en 1968, 1973, 1978 et 1983) à avoir reçu votre relevé individuel de situation. En dehors de ces périodes dites de campagne, vous pouvez, à tout moment et gratuitement, visualiser et obtenir votre relevé de carrière en ligne.

- **Tous les 5 ans à partir de 55 ans, l'Estimation Indicative Globale (EIG)** correspondant à une évaluation du montant de la retraite (montant global et montant de chacune des retraites auxquelles vous êtes susceptible d'avoir droit). Vous êtes 51 283 assurés en dernière phase de carrière professionnelle, à savoir âgés de 55, 60 et 65 ans, à avoir reçu une estimation vous permettant d'effectuer un choix éclairé sur votre date de départ.

Des rendez-vous individuels ...

Nous vous recevons également lors de rendez-vous individuels afin de vous délivrer des informations fiables et répondre à vos questions.

L'Entretien Individuel Retraite (EIR), c'est quoi ?

L'Entretien Individuel Retraite (EIR) est un entretien neutre et fiable pour faire le point sur votre carrière, obtenir des simulations du montant de votre future retraite et poser toutes les questions à un expert retraite.

L'objectif de l'EIR est de vous permettre en tant qu'assuré, d'une part, d'analyser et consolider vos droits, et d'autre part, de connaître les différentes possibilités de départ en retraite qui vous sont proposées et les conséquences d'une décision de départ ou de maintien en emploi.

Tout assuré en activité ou non, âgé de 45 ans au moins et ayant acquis des droits dans un régime obligatoire français peut en bénéficier gratuitement dans les agences retraite. Ces entretiens ont lieu en général à compter de 55 ans, âge à partir duquel vous recevez votre estimation indicative globale de retraite tous régimes.

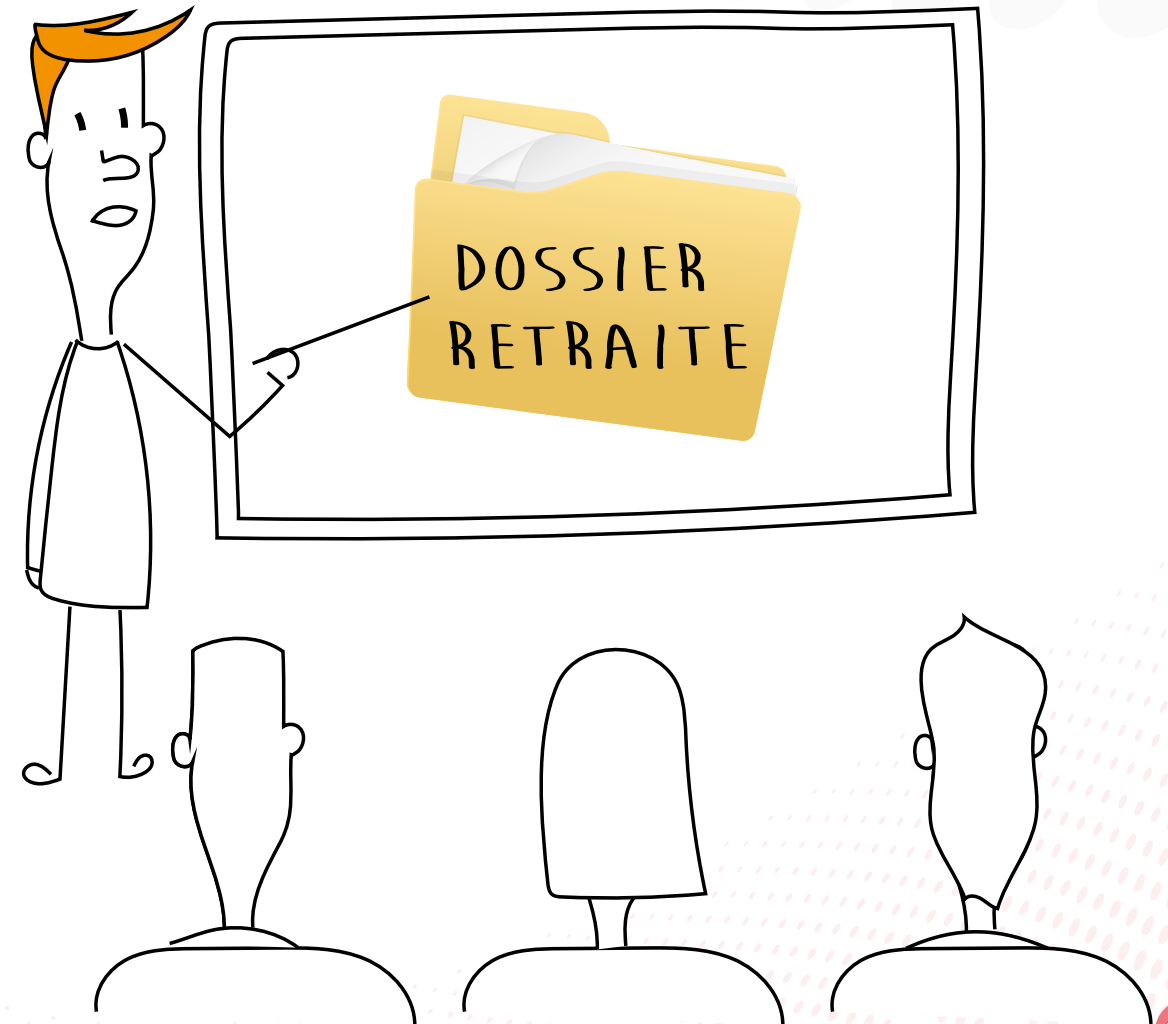
En 2017, plus de
2 748 EIR ont
été réalisés. Ce sont
également plus de
5 441 salariés
qui ont obtenu des
informations au
cours des **286** RIR
organisées.



... ou des réunions d'information collectives

La fonction conseil en entreprise est un service gratuit proposé aux entreprises à travers les **Réunions d'Information Retraite (RIR)**.

Animée par un expert retraite, cette réunion est dispensée aux salariés de 55 ans et plus. Ces RIR peuvent également être initiées en entreprise sur demande d'autres organismes tels que la Caf, la Cnam, Pôle Emploi, et s'adressent plus particulièrement à des publics en situation de fragilité.



Salon Seniorêva : Ma retraite connectée avec la Carsat Nord-Picardie

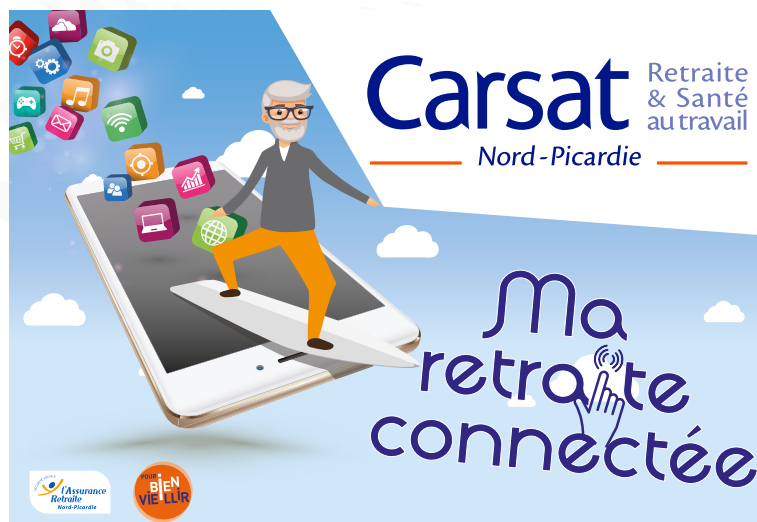
L'édition 2017 du salon lillois consacré à la préparation et au bien vivre sa retraite a accueilli en octobre plus de 12 000 visiteurs pour sa 6^{ème} édition. En effet, Seniorêva 2017, c'était « LE » rendez-vous incontournable de la rentrée des futurs retraités et retraités.

Et la Carsat ? Nous avons proposé à nos assurés une offre la plus large possible avec des techniciens retraite et des acteurs de l'action sociale vieillesse pour tenir le Cap retraite.

Cette 6^{ème} édition s'est déroulée du 5 au 7 octobre 2017 à Lille Grand Palais. **Une thématique phare** : Préparer et bien vivre sa retraite. La Carsat y était une nouvelle fois présente en proposant d'accueillir ses visiteurs sur un stand « Ma retraite connectée » d'une superficie de 200 m².

Les futurs retraités présents sur notre espace ont pu recueillir tous les renseignements nécessaires pour bien préparer leur demande de retraite et faire un point complet sur leur situation.

Pour les retraités, l'Association « Défi Autonomie Seniors » issue du partenariat Carsat, MSA et RSI, a présenté une offre de services pour bien vivre sa retraite : ateliers du bien vieillir, évaluation de l'autonomie, conseils sur l'aménagement du domicile...



Enfin, pour tous, au cœur du stand, une initiation à la nouvelle proximité numérique, avec un accompagnement à l'ouverture des espaces personnels pour accéder à l'ensemble des services en ligne proposés par le site www.lassuranceretraite.fr.

Au total, vous êtes près de 600 retraités ou futurs retraités à être venus à la rencontre de nos conseillers, 450 à avoir bénéficié d'une information en prévention, et 150 à avoir assisté à une réunion collective.

Une belle réussite d'autant que l'enquête menée auprès de nos visiteurs montre une très bonne satisfaction globale puisque 65 % des répondants nous attribuent une note entre 8 et 10 (sur 10 bien sûr !).

Payer les retraites

La retraite est constituée d'avantages de droit direct en contrepartie de cotisations versées et/ou d'avantages nés au regard de vos situations personnelles et familiales. L'ensemble constitue un droit social à la retraite ; la marque d'une solidarité nationale qu'il revient à la Carsat Nord-Picardie d'honorer.

Une de nos missions principales est en effet la gestion des dossiers et le paiement régulier des retraites.

Nous révisons si nécessaire vos dossiers et tenons à jour, tout au long de la vie, votre compte retraite : changement d'adresse, de coordonnées bancaires, de situation familiale, etc.

En 2017,
vous êtes plus de
1,2 million de
retraités, ce qui
représente
10,3 milliards
d'euros de
prestations retraite
versées.

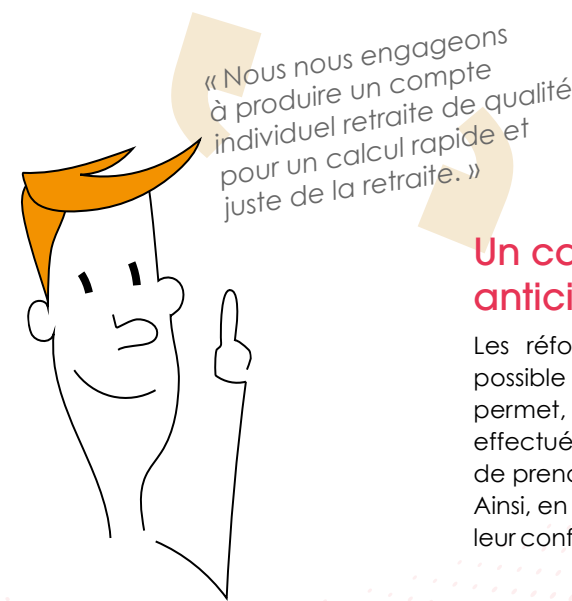


Le paiement de la retraite s'effectue à terme échu, tous les 9 du mois suivant la période pour laquelle elle est due.



Astuce pratique

Vous pouvez demander une attestation de paiement en la téléchargeant depuis votre espace personnel sur le site www.lassuranceretraite.fr.



Un cas particulier : la retraite anticipée pour carrière longue

Les réformes et les évolutions réglementaires ont rendu possible le départ anticipé pour carrière longue. Ce dispositif permet, en fonction de l'année de naissance, des trimestres effectués très jeune et du nombre total de trimestres cotisés, de prendre sa retraite soit avant ou à 60 ans.

Ainsi, en 2017, plus de 17 000 assurés ont reçu leur attestation, leur confirmant ainsi la possibilité de bénéficier de ce dispositif.

Des dispositifs de prolongation d'activité variés

La Carsat s'est également engagée depuis plusieurs années dans une mission de conseil aux entreprises et aux assurés, afin de donner de la visibilité sur les autres dispositifs de départ possible en retraite :

- La **surcote** : en continuant leur activité au-delà du départ possible, les bénéficiaires améliorent le montant de leur retraite. Près de 3 290 retraités de la région ont opté pour ce dispositif en 2017.
- Le **cumul emploi-retraite** vous permet d'augmenter vos revenus en reprenant une activité professionnelle. En France, plus de 350 000 retraités cumulent une activité salariée tout en percevant une pension.
- La **retraite progressive** concerne les personnes de plus de 60 ans qui exercent une activité à temps partiel tout en percevant une partie de leur retraite.



Développer l'inter régime

Nous travaillons quotidiennement et en étroite relation avec le RSI et la MSA (régime de retraite des professions indépendantes et agricoles) afin de faciliter l'accès à l'information et améliorer le service rendu.

Un objectif : vous simplifier les démarches.

Ainsi, une convention de partenariat a été signée entre les 3 organismes. Elle a pour but de faciliter les échanges administratifs, de fluidifier les relations inter-organismes, d'harmoniser les pratiques

ou encore d'améliorer l'offre de services. Les partenariats vont continuer à se nouer pour renforcer les synergies entre nos organismes tant dans les domaines de l'Assurance retraite, l'action sociale, la prévention des risques professionnels que pour le Service social régional.

Le projet a démarré avec la Demande Unique de Retraite (DUR), le droit à l'information proposant à chacun une visibilité de son compte retraite dès 35 ans, et demain le développement de l'approche inter régime aboutira à un service unifié de la retraite.

Un dispositif spécifique : la garantie de versement

La continuité de revenus de nos assurés au moment du passage à la retraite est un point primordial pour la Carsat Nord-Picardie.

Nous sommes en veille active et portons donc une attention particulière au respect des délais de traitement, aux échanges que nous avons avec vous lors des étapes préalables à votre retraite.

Le 20 août 2015 est paru au Journal Officiel le décret sur la garantie de versement des retraites.

Ainsi, depuis le 1^{er} septembre 2015, nous nous engageons à assurer le paiement de votre retraite personnelle le mois qui suit votre date de départ, ceci afin d'éviter toute rupture de ressources.

Pour bénéficier de cette garantie de paiement, 2 conditions sont à respecter :

- anticiper vos démarches, en déposant votre dossier de demande de retraite au moins 4 mois avant la date de départ à la retraite choisie,
- déposer, dans le délai imparti, un dossier de demande de retraite complet, comprenant le formulaire de demande de prestation complété et signé, accompagné des pièces justificatives mentionnées dans la notice jointe au formulaire.



Nous avons ainsi adapté nos organisations afin de vous assurer un paiement tout en respectant les délais : la liquidation provisoire permet de vous proposer votre pension sur la base des données disponibles, dans l'attente de la complétude de votre dossier. Suite à la mise en paiement partiel, nous vous contactons, vous et les différents partenaires, afin d'obtenir les informations manquantes et finaliser le dossier.

La dynamique et les organisations mises en place pour faire face au pic démographique rencontré ont permis de satisfaire nos assurés. Cette offre de services renouvelée nous permet aujourd'hui de mieux répondre à vos attentes et garantir notre mission de service public première qu'est le calcul et le paiement de votre retraite.

10 430 dossiers de demandes de retraite personnelle
et 1 113 dossiers de demandes de pension de réversion ont été traités et versés sur la base d'une liquidation provisoire

Vous accompagner en cas de difficultés

Parce que le passage à la retraite peut être un moment de fragilisation, de transition, le service social propose un accompagnement pour favoriser l'accès aux droits, l'accès aux soins et à la prévention santé.

En 2017, 6109 futurs retraités ou retraités ont été accompagnés par le service social. Cet accompagnement, individuel ou collectif, se réalise en lien avec les services de la retraite et de l'action sociale vieillesse.

Lors de réunions d'information ou de rencontres en petits groupes, au sein de structures locales comme les centres sociaux, le service social aborde différents thèmes : les droits sociaux, le bilan de santé, les campagnes de dépistage, l'alimentation, la vie sociale...

Dans le cadre de la sortie d'hospitalisation, le service social intervient pour favoriser le retour à domicile. Pour les retraités en perte d'autonomie après une hospitalisation, il s'appuie sur un dispositif qui s'appelle l'Accompagnement à la Sortie d'Hospitalisation (ASH) et qui offre des services adaptés.



Comment ça fonctionne ?

L'ASH est un dispositif d'urgence déclenché par l'établissement de santé au moment de l'hospitalisation. En fonction de ses besoins et de son état de santé, le retraité pourra ainsi bénéficier d'une prise en charge d'aides à domicile telles que :

- l'aide à l'entretien du logement,
- le portage de repas,
- les aides techniques : barres d'appui, main courante, rehausse WC, planche de bain...
- la téléalarme.

Ces prestations sont délivrées par un professionnel des services d'aides à la personne conventionnés avec la Carsat, pour une durée de 3 mois, dans la limite d'un plafond de dépenses de 1 800 euros. Elles sont financées partiellement par la Carsat Nord-Picardie en fonction des revenus.

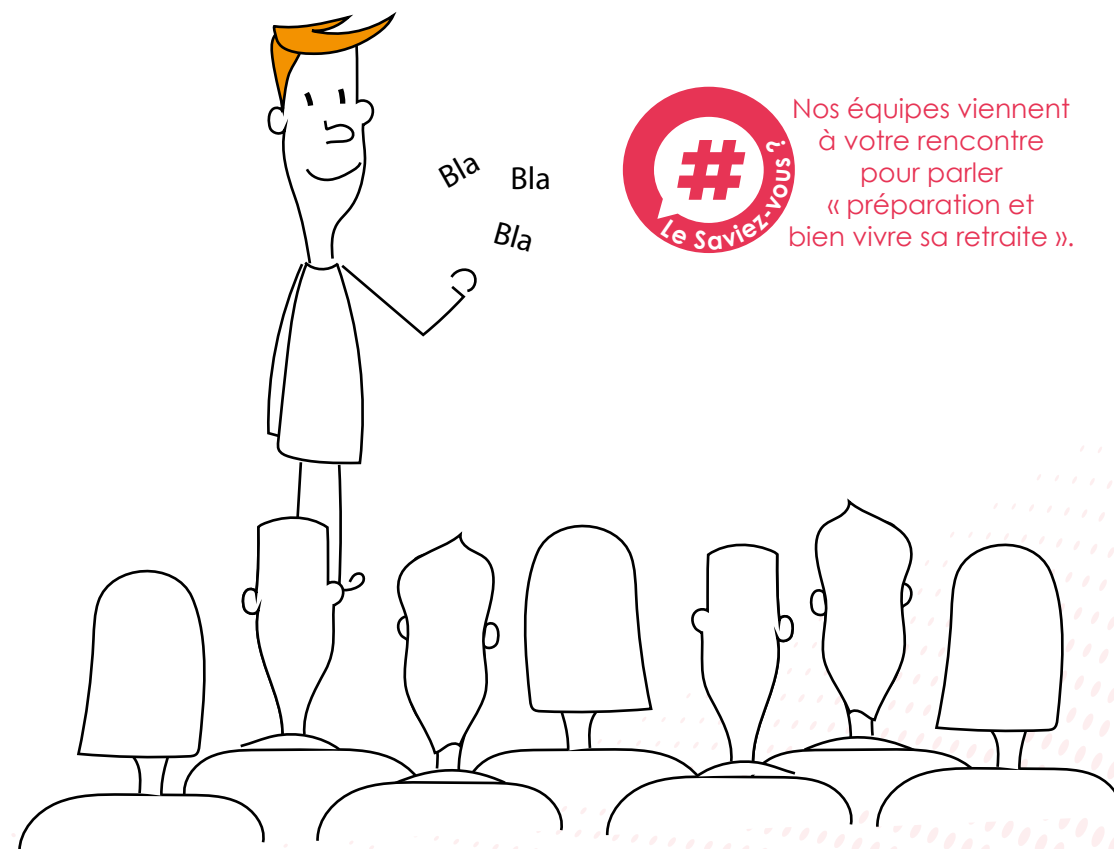
Rencontres pour bien préparer votre retraite

Nos services d'action sociale, retraite et notre Service social organisent **des réunions d'information, des forums et des mini-conférences**. Ils vous apportent toute l'information dont vous avez besoin concernant cette nouvelle étape de votre vie que constitue la retraite.

Ils vous proposent de découvrir les démarches relatives à l'obtention du droit à la retraite, les dispositifs, les aides, les conseils pratiques et les contacts locaux vous permettant de vivre votre retraite dans les meilleures conditions et d'obtenir les aides correspondant à votre situation (besoin d'information, difficultés de santé, administratives ou financières etc.)

En collaboration avec les centres sociaux, les mairies, la Cpm, la MSA, le RSI..., nous pouvons échanger ensemble sur :

- les démarches en termes de santé : droits et accès aux soins, complémentaire santé, sortie d'hospitalisation, financements complémentaires des soins...
- les démarches de prévention : bilan de santé et dépistages
- les aides à l'adaptation du logement
- la retraite active et le maintien du lien social
- l'autonomie et l'avancée en âge.



Au total en 2017 grâce à ces actions, plus de

6 000 assurés ont bénéficié de cette aide à la sortie d'hospitalisation

A vos côtés en permanence

Le service social vous rencontre, quel que soit votre âge, et vous propose des offres de service en cas de difficultés liées à la maladie, à l'accident ou la perte d'autonomie, qui impactent votre vie professionnelle ou personnelle.

Il transmet des informations lors d'entretiens individuels ou de rencontres collectives, apporte un soutien en lien avec d'autres partenaires comme la Cnam, les intervenants du maintien dans l'emploi, les professionnels de santé, les associations de malades.



Prévenir pour se maintenir dans l'emploi

Notre service social intervient auprès de vous, si vous êtes en arrêt de travail. Il vous apporte des informations lors de réunions ou d'entretiens individuels.

C'est une première étape qui peut se poursuivre par un accompagnement social individuel ou collectif afin de créer les conditions pour que vous puissiez :

- vous approprier ces informations, réaliser des démarches
- faire face aux conséquences de la maladie ou de l'accident
- envisager une reprise du travail ou un nouveau projet professionnel.

D'autres intervenants sont associés : la Cnam, les services de maintien dans l'emploi, les médecins conseil, du travail, la MDPH ...

Il s'agit là d'évaluer avec vous vos problèmes de santé et de reprise du travail, de vous accompagner dans votre cheminement pendant l'arrêt de travail, de partager des informations qui vous seront utiles pour envisager votre avenir professionnel.

L'accompagnement du service social permet d'exprimer son vécu du problème de santé, de rester mobilisé sur un projet. En groupe, vous pouvez rompre votre isolement, vous soutenir mutuellement, vous motivez ensemble à faire des démarches. Vous pouvez, par exemple, utiliser les dispositifs de remobilisation comme le bilan de compétences pour évaluer vos capacités et vos projets, la formation, l'essai encadré en entreprise pour tester une nouvelle orientation professionnelle.

Dans le domaine de la prévention de la désinsertion professionnelle, en 2017, nos **185** assistants de Service social ont contribué à l'amélioration de la situation de plus de **27 296** assurés sociaux.



Conseil

Vous pouvez contacter le Service social au 36 46.

Accompagner les retraités et lutter contre l'isolement

Nous proposons des actions qui visent à prévenir la perte d'autonomie et à améliorer la qualité de vie. Les actions sont construites autour de 3 axes :

- l'information et le conseil pour bien vivre sa retraite,
- le développement d'actions collectives de prévention et de maintien du lien social,

- l'accompagnement individualisé pour permettre aux retraités les plus fragilisés de rester le plus longtemps possible à domicile.

« Prévenir et accompagner sont les 2 maîtres mots qui illustrent les actions engagées par la Carsat. »

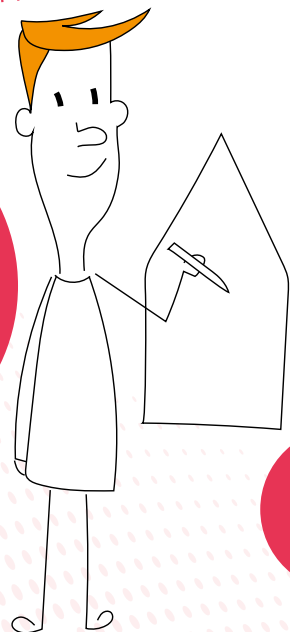


Un dispositif d'aide à l'adaptation de l'habitat simplifié

En 2017, le dispositif de simplification des procédures permettant aux personnes retraitées de bénéficier plus rapidement des aides à l'adaptation de l'habitat a été stabilisé.

Désormais, l'accompagnement des associations spécialistes de l'habitat que nous avons missionnées s'opère dès le début des démarches avec pour résultat un gain de temps et la présence d'un professionnel tout au long de votre projet d'adaptation du domicile.

L'aide à l'adaptation de l'habitat, c'est une aide financière pour le maintien de l'autonomie ou la lutte contre les dépenses énergétiques pouvant atteindre jusqu'à 3 500 € en fonction des ressources, du coût total du projet et des aides financières accordées.



Plus de 1 200 aides à l'habitat accordées en 2017.



Prévenir les risques professionnels et assurer la santé et la sécurité au travail

Un objectif : la prévention des risques professionnels

Des outils : les interventions en entreprise, les services en ligne, les événements tels que les matinées employeurs, les rendez-vous de prévention, les salons et forums, les partenariats ... En bref, un accompagnement au quotidien.

Organisme de référence en la matière et partenaire principal du réseau prévention, nous assurons une mission de contrôle, d'expertise et d'information en matière de prévention des risques et agissons également pour la santé. Nous réalisons le diagnostic et l'analyse des risques, la promotion de politiques de prévention, la mise à disposition d'outils d'information et proposons des actions de formation.

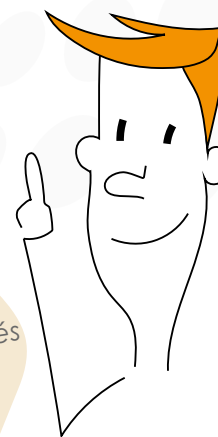
Nous mettons également à votre disposition des ressources documentaires et surtout des outils tels que :

- le compte AT-MP en ligne sur www.net-entreprises.fr,
- le site Internet www.tmspros.fr
- ou encore le webzine www.entreprendre-ensemble.info.

Nous organisons aussi des rendez-vous et colloques de la prévention, des salons et forums, des formations ainsi que des matinées employeurs. Ces rencontres permettent de vous apporter, à vous salariés et employeurs, des informations pratiques et techniques sur des problématiques de prévention des risques professionnels



« La gestion des risques professionnels est un enjeu à la fois pour les hommes, les entreprises et la société. Si les accidents du travail et les maladies professionnelles ont un coût, la prévention est un investissement pour améliorer la santé et la performance des salariés et des entreprises ! »



Assureur du risque professionnel, nous avons en charge la tarification du risque d'Accidents du Travail et de Maladies Professionnelles des entreprises. Nos équipes travaillent au quotidien pour calculer votre juste cotisation et pour que celle-ci soit un levier pour améliorer la prévention au sein de votre entreprise.

Par nos actions en entreprise, nous avons un rôle d'assureur solidaire des risques professionnels qui nous tient à cœur.

Astuce pratique

Entreprises, vous pouvez prendre contact avec nos préventeurs pour un diagnostic à l'aide de notre centre de mesures physiques et de notre laboratoire de chimie, ou une étude dans le cadre d'une démarche de prévention des risques professionnels. Écrivez-nous : contactprevention@carsat-nordpicardie.fr

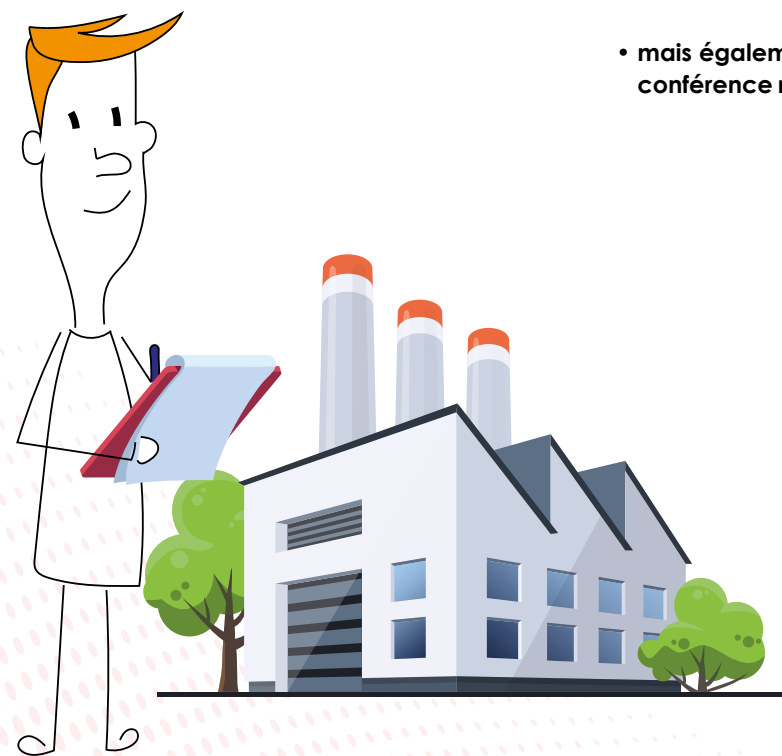
Aux côtés des entreprises

Nos experts organisent des Réunions d'Information Retraite en entreprise, et apportent, au long de ces rencontres information et conseils sur la retraite.

Les rendez-vous de la prévention, forums ou matinées employeurs sont également des moments de rencontre avec les entreprises, sur la thématique des risques professionnels et la relation avec les organismes de Sécurité sociale.

Le principe des Matinées Employeurs ?

Un rendez-vous d'informations et d'échanges entre les représentants des entreprises (dirigeants et responsables Ressources Humaines) et les spécialistes de la Carsat Nord-Picardie, des Cnam et le Médecin-conseil.



En 2017, ont eu lieu :

- **Les journées de sensibilisation** des délégués du personnel mises en place par la Carsat et la Direccte

- **Les rendez-vous de prévention sur les TMS** (Amiens, Dunkerque, Nogent sur Oise, Villeneuve d'Ascq) : 369 participants

- **Les Forums de prévention**
Dunkerque : Forum des Equipements de Protection Individuelle, 130 visiteurs
Hem : Forum des protections collectives contre les chutes de hauteur dans le bâtiment, 154 visiteurs
Courrières : Forum de l'aide à la manutention, 190 visiteurs
Méaulte : Forum de la prévention des TMS par les nouvelles technologies, 306 visiteurs

- **mais également 9 Matinées employeurs et une conférence régionale Risque routier connectée**

A vos agendas

Les matinées employeurs 2018 marqueront un retour des sujets plus orientés vers la prévention et seront dédiées au sujet des lombalgies et des TMS, mais également le retour à l'emploi, associant des témoignages d'entreprises.

Les Forums de prévention ont su trouver leur public

Sous l'appellation « Forums de prévention » se cachent **des petits salons thématiques maillant la région Hauts-de-France** organisés par la Carsat Nord-Picardie et sa Direction Relation Employeurs (Prévention des risques professionnels, Tarification AT/MP, Pénibilité, Aides financières, Conseil retraite en entreprise). Ils se sont déroulés à Dunkerque (EPI - 59), Hem (Prévention des chutes dans la construction - 59), Courrières (Aides à la manutention - 62), Méaulte (TMS et nouvelles technologies - 80).

Ces évènements ont été l'occasion de faire travailler ensemble la Carsat et ses partenaires institutionnels (INRS, Chambre de Commerce et d'Industrie, OPPBTP, Aract, Services de Santé au Travail) mais également professionnels (concepteurs, fabricants, équipementiers,...).

Le public a pu y retrouver :

- De l'information prévention (sensibilisation, acquisition de connaissances, formation) et des témoignages par le biais **des conférences**,
- Un **véritable petit salon** avec des exposants, des fabricants, des équipementiers, en lien avec la thématique développée,

- Des applications opérationnelles et des nouveautés via **des stands thématiques et des ateliers**.



4 forums / 4 lieux >
80 exposants >
14 conférences >
70 professionnels de la
Carsat Nord-Picardie
mobilisés >
780 visiteurs

Entreprises : vous accompagner à tout moment

Vous êtes chef d'entreprise et vous souhaitez améliorer la sécurité de vos salariés ? Les experts en prévention vous accompagnent dans vos démarches de prévention et des aides financières peuvent ainsi vous être allouées.

• L'aide financière simplifiée

Vous gérez une Très Petite Entreprise (TPE) ou une Petite et Moyenne Entreprise (PME). Les aides financières simplifiées sont faites pour vous !

Elles s'inscrivent dans des programmes de prévention dédiés à certains secteurs en fonction du risque professionnel ciblé. Elles ont pour but d'accompagner l'acquisition de matériel ou la réalisation de prestations (formations, diagnostics, plans d'actions...), afin de réduire les risques d'accidents du travail et de maladies professionnelles et d'améliorer les conditions de travail.

Quelques exemples d'aides :



• Le contrat de prévention

D'une durée maximale de 3 ans, ce dispositif a pour vocation d'aider les entreprises, à réaliser le plan d'actions issu de la démarche d'Evaluation des Risques Professionnels. Le contrat prévoit des objectifs de moyens, d'actions et de résultats. L'avantage essentiel réside dans le versement d'une avance sur les dépenses tant en investissements matériels qu'immatériels nécessaires pour atteindre les objectifs du programme de prévention prévu au contrat.

550 aides financières simplifiées accordées pour un montant de 3 400 000 € et 39 contrats de prévention signés pour un montant de 1 554 421.35 €

Gérer le Compte Prévention Pénibilité



En 2017, l'équipe d'enquêteurs pénibilité de la Carsat Nord-Picardie a continué son accompagnement des entreprises et des salariés exposés aux facteurs de pénibilité. Le Compte prévention pénibilité est destiné à tous les salariés du régime général et du régime agricole exposés à des facteurs de risques professionnels au-delà des seuils fixés par la loi.

2015 a ainsi vu naître la mise en place du Compte prévention pénibilité, le numéro vert 36 82 et le site Internet, mais aussi l'entrée en vigueur du dispositif pour 4 des 10 facteurs :

- le milieu hyperbare,
- le travail de nuit,
- le travail en équipes successives alternantes,
- le travail répétitif.

Au 1^{er} juillet 2016, sont entrés en vigueur les 6 autres facteurs de pénibilité :

- les températures extrêmes,
- les manutentions manuelles des charges,
- les postures pénibles,
- le bruit,
- l'exposition aux vibrations mécaniques,
- l'exposition aux agents chimiques dangereux.



La Carsat est en charge de l'ouverture des comptes, de leur alimentation et du traitement des demandes d'utilisation de points émises par les salariés. Elle est compétente en matière d'enquête et traite les réclamations émanant des salariés ou employeurs dans le cadre d'une commission dédiée au contentieux lié au compte, et suit les recours portés devant le TASS, le cas échéant.

L'ordonnance n°2017-1389 du 22 septembre 2017 réforme le compte qui devient le Compte Professionnel de Prévention. Pour en savoir plus : www.compteprofessionnelprevention.fr

Connaissez-vous les missions de l'enquêteur pénibilité ?

Le conseiller enquêteur est chargé de missions de contrôle portant sur l'effectivité et l'ampleur de l'exposition aux facteurs de pénibilité et l'exhaustivité des données déclarées par l'employeur dans le cadre du compte prévention pénibilité. Il est agréé et assermenté et mène pour cela des vérifications et contrôles sur pièces ou sur place. Le conseiller enquêteur a également une mission de conseil sur le dispositif (en termes de procédure, d'offre de services, de modalités d'acquisition et d'utilisation de points...).

Ainsi, selon votre exposition à ces risques, vous pourrez acquérir 4 à 8 points par an. Le compte sera alors alimenté par ces points qui vous permettront, en tant que salarié concerné, de financer :

- une formation vous permettant d'accéder à un emploi moins ou non exposé à la pénibilité,
- une réduction du temps de travail avec compensation de la perte de salaire,
- une anticipation de l'âge de départ à la retraite dans la limite de 8 trimestres (2 ans).

Des modes de contacts adaptés à vos besoins

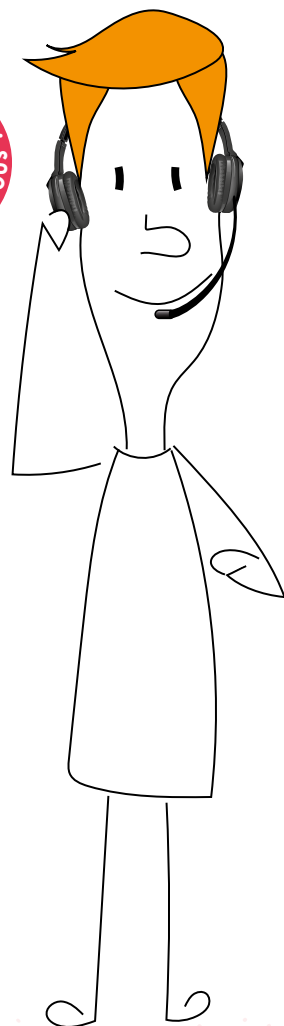
Dans cette optique, nous avons développé, en complément de notre réseau de proximité et de relation téléphonique, une offre de services en ligne. Cet enrichissement s'est organisé par type de publics et s'est articulé autour de 3 orientations :

- le développement de l'information vers les différents publics,
- la mise en œuvre de nouveaux services adaptés aux besoins émergents,
- le déploiement d'une offre professionnalisée et personnalisée.

Enfin, l'ensemble des courriers adressés à la Carsat et à ses services extérieurs est désormais centralisé au siège et numérisé sur place. Ils sont ensuite redistribués à vos interlocuteurs de manière dématérialisée, vous garantissant une prise en charge plus rapide et efficace. En 2017, notre plateforme téléphonique a traité plus de 416 032 appels.



Quand vous composez le 39 60, vous êtes mis en relation directe avec l'un de nos 30 téléconseillers. Experts de la retraite, ils peuvent vous accompagner et vous délivrer toute l'information dont vous avez besoin, notamment sur le suivi de votre dossier mais aussi sur la législation retraite.



En 2017, nous avons réceptionné plus de **709 763** plis.

Astuce pratique

Une seule adresse à retenir :

11 allée Vauban 59662 Villeneuve d'Ascq Cedex

Un seul numéro retraite : le 39 60

Un seul site : www.lassurance retraite.fr

L'informatique au service de nos agences Retraite et de nos assurés avec la solution TESSI

Cet outil a été déployé fin 2016 sur les postes de travail de vos conseillers en agences Retraite. Il permet la dématérialisation des courriers normalement édités dans les Agences Retraite. Les courriers préparés par les conseillers Retraite pendant la journée sont transmis sous format électronique le soir à TESSI, qui les édite et les expédie.

En 2017 l'outil évolue : les données de l'assuré (nom, prénom, domiciliation) sont automatiquement renseignées à partir de son numéro de Sécurité sociale, fiabilisant de fait les informations reportées - avec un amoindrissement des risques d'erreur de saisie - et assurant un gain de temps pour l'utilisateur. De plus, les temps de réponse ont été améliorés grâce à une meilleure utilisation du réseau.

Déployée progressivement, la solution TESSI a permis d'améliorer, de réduire les temps de réponses et de réduire notablement les coûts d'édition et d'expédition des plis.



tessi

Un réseau de proximité pour mieux vous servir

Nous disposons de 26 agences retraite et de 20 sites de Service social qui sont des portes d'accès et de contact avec nous.

Cette organisation nous permet d'être présents sur l'ensemble du territoire Nord-Pas-de Calais Picardie et d'assurer un service régulier, permanent et de proximité.

Aussi, afin d'assurer une proximité avec l'ensemble de nos publics et d'optimiser la qualité de votre accueil, les agences de la Carsat Nord-Picardie vous reçoivent, avec ou sans rendez-vous pour un accompagnement individuel et/ou collectif.

Pour répondre à vos interrogations, d'autres canaux sont à votre disposition : les services en ligne, l'espace libre service, la plateforme téléphonique.



Astuce pratique

Nos agences retraite sont ouvertes 4 jours par semaine au public (le lundi, mercredi, jeudi et vendredi de 8h30 à 12 h et de 13h30 à 16h00). Le matin sans rendez-vous et l'après-midi sur rendez-vous.

Vos demandes traitées en agence

Les conseillers retraite présents dans nos agences et au siège ont **un rôle d'accueil, d'information et de conseil**. Ils ont également à charge le traitement de votre dossier avec le calcul de votre pension de retraite ou de réversion, autrement appelé l'instruction.



En 2017,
63 877 demandes de retraite personnelle
17 989 demandes de pensions de réversion ont été calculées par nos équipes, facilitant ainsi la relation et les échanges avec vous tous.

Une proximité recherchée

Un volume important de dossiers retraite nous avait contraint à redéfinir nos priorités vers le traitement des demandes exclusivement. Ces stocks revenus à la normale, la notion de proximité avec nos assurés redevenait une évidence et c'est donc tout naturellement que 30 points d'accueil retraite (PAR) ont ré-ouvert début septembre.

Mais un PAR, c'est quoi ?

Ces points d'accueil sont des permanences, qui se tiennent sur rendez-vous dans des communes du territoire, afin de permettre aux assurés ne pouvant pas se déplacer en agence de pouvoir

rencontrer un conseiller présent à proximité de leur domicile.

Ces permanences sont établies selon un planning défini, le rendez-vous étant pris en appelant le 39 60.

Ces PAR, répartis sur les 5 départements de la région proposent donc des permanences, 1 fois par mois minimum pour des assurés ayant pris rendez-vous par le biais du 39 60 ou par courrier. Nos conseillers retraite quant à eux, assurent ces entretiens en disposant des mêmes outils informatiques que leurs collègues en agences.

Une communication orientée vers vos attentes et vos besoins ...

Nous déployons une communication orientée vers l'ensemble de nos publics : assurés et entreprises. L'objectif est de vous proposer différents modes de contact et d'échange pour anticiper les questions que vous vous posez sur la retraite et sa préparation, des problématiques de santé au travail, ...

En temps réel chez vous avec **Présence**

Le magazine **Présence** a pris un nouvel envol en 2014 en devenant un magazine en ligne sur lequel vous pouvez retrouver à tout moment informations retraite et idées de sorties.

C'est vrai, nous évoluons depuis quelques années vers de nouveaux modes de contact avec nos retraités : services en ligne de l'Assurance retraite, écran tactile en agences retraite... En effet, les nouvelles technologies de communication permettent aujourd'hui de vous apporter des informations fiables, personnalisées et sécurisées plus rapidement, créant ainsi une nouvelle proximité entre vous et nous.

La création d'un site Internet dédié à la revue **Présence** répondait à ces mêmes objectifs. Vous pouvez ainsi retrouver quand vous le souhaitez, et non plus seulement trimestriellement, les nombreuses informations et idées de sorties de la revue papier.

Vous y retrouvez les principales rubriques de la revue papier :

- **Zoom sur...** avec le point sur un sujet de société ou d'actualité
- **Les questions des lecteurs**
- **Bien vivre** avec des informations et des conseils pour vous accompagner dans votre vie à la retraite



- **Retraite pratique** sur vos droits à la retraite et les actualités de la Carsat Nord-Picardie
- **Découverte** et ses idées sorties culturelles, sportives... en Nord-Picardie.

De nouvelles rubriques ont fait également leur apparition ! Vous pourrez en effet découvrir **les associations près de chez vous, les bons plans d'Hector** pour bien vivre sa retraite en Nord-Picardie (Cf page 34), **l'agenda retraite...**

La forme du site permet également plus d'interactivité. La vidéo y occupe une large place permettant ainsi de vous donner la parole plus facilement et plus souvent que sur le papier.

Rendez-vous sur www.presence-carsat.info !

et **ENTREPRENDRE Ensemble**

Le webzine **Entreprendre Ensemble**, destiné aux entreprises de la région et aux intervenants en entreprise, a également basculé en 2015 vers un magazine en ligne, avec pour objectif d'informer et sensibiliser les entreprises à la prévention des risques professionnels et en constituant une véritable ressource documentaire.

Il s'adresse plus particulièrement aux dirigeants d'entreprise, aux préventeurs et aux instances compétentes en santé sécurité au travail. Vous y trouverez proximité, convivialité, réactivité, information brève ou experte, reportages en entreprise pour toujours mieux répondre à vos attentes.

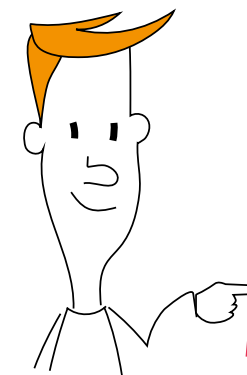
Sur le contenu, le webzine reste un support d'information de référence au niveau régional pour apporter des informations, fiables et

accessibles à tout moment, en matière de santé au travail et de prévention des risques professionnels.

Que trouve-t-on sur www.entreprendre-ensemble.info ?

- **De l'actualité** en prévention, des événements, des bonnes pratiques en entreprise
- **Des dossiers thématiques**
- **Des ressources**, des outils, des publications,
- **De l'accompagnement** par les offres de services, les formations ...

En bref, un panel d'informations spécialement pour vous accompagner !



Et aussi

D'autres newsletters dédiées par exemple à la retraite et au bien vieillir sont également disponibles sur Internet :

- **Parlons retraite**, newsletter nationale, comprenant des actualités régionales
- **Présence +**, newsletter régionale, dédiée aux retraités de plus de 70 ans dans laquelle vous retrouvez actualités, informations pratiques et conseils pour bien vivre sa retraite.

Facebook et les bons plans d'Hector

Nous avons créé une page Facebook intitulée « Les bons plans d'Hector ». Cette page se présente comme un service d'informations fiables pour les retraités et futurs retraités, par le biais de 2 personnages : Hector, 20 ans et sa mamie Jeannie, 60 ans. Cette page se veut être un lieu d'échanges et de partage sur le thème du Bien vivre sa retraite en Nord-Picardie. Il s'agit d'un espace dédié aux « bons plans pour bien vivre sa retraite ».



Sur Facebook, Hector et Mamie Jeannie vous font partager leurs bons plans et vous donnent des conseils pour bien vivre votre retraite.

Sur les ondes radios

Nous sommes engagés dans un partenariat avec les radios nous permettant ainsi de prendre la parole dans plus de 30 émissions pour aborder la retraite et répondre aux questions de nos auditeurs.

Ainsi, depuis plusieurs années, des experts retraite répondent à vos questions sur les ondes de France Bleu Nord et Picardie dans l'émission « les Experts » et sur RDL dans l'émission « En ligne directe ... ».



Et dans la presse

En 2017, la Carsat Nord-Picardie a dénombré plus de 250 articles dans la presse : une couverture médiatique portée majoritairement par la presse écrite et Internet.

L'actualité de la Carsat Nord-Picardie a été au cœur de la presse, tant pour présenter les actualités retraite, que pour valoriser les dispositifs et les différents projets mis en place sur le thème du bien vieillir, de la prévention des risques professionnels et de la santé au travail, etc.

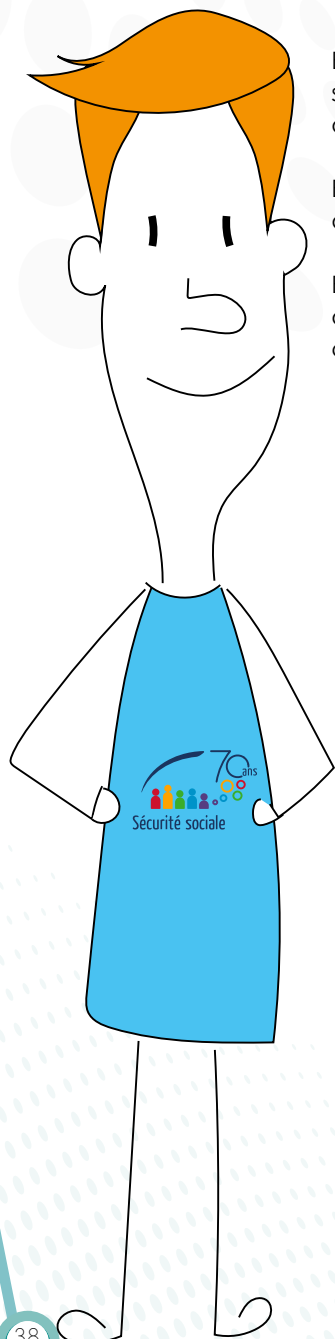




Des
graines de

soli
darité

Plus de 70 ans de progrès et de solidarité



En 2015, la Sécurité sociale a fêté ses 70 ans, avec l'ensemble des organismes de France.

En 2016, c'était au tour de la Carsat de souffler ses 70 bougies.

En 2017, nous poursuivons nos actions pour développer cette culture de la Sécurité sociale.

Nous souhaitons sensibiliser le grand public, notamment les jeunes, aux valeurs de la Sécurité sociale. L'occasion de rappeler quelles sont nos missions, leur importance, et de réaffirmer notre positionnement en tant qu'acteur économique et social d'importance.



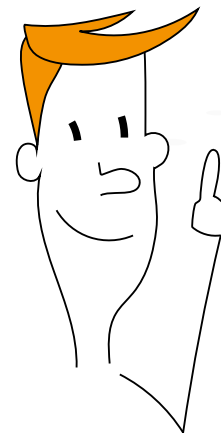
A votre écoute pour...

Etre au plus proche de vos attentes

Il est important pour vous d'obtenir un service public de qualité, en toute circonstance, et pour nous de le délivrer.

C'est pourquoi nous mettons en place des actions de mesure et de dialogue afin d'identifier les besoins émergents de chacun et vos attentes, tout en maintenant une relation privilégiée avec vous.

Cette démarche de proximité et de mesure de la satisfaction est réalisée par notre service marketing. Il contribue ainsi à mettre en place une politique qualité cohérente orientée et à développer des services innovants fondés sur vos besoins.



« Notre leitmotiv : la qualité ! »

Offrir des services de qualité

Quel meilleur moyen d'améliorer nos services que de vous questionner directement ?

Forts de ce constat, nous intégrons dans nos réflexions les résultats des différentes enquêtes mesurant votre satisfaction et vos attentes.

Des enquêtes nationales sont réalisées régulièrement. Et des enquêtes régionales complémentaires permettent d'affiner les analyses des caisses nationales et l'émergence d'initiatives locales propres.

Un baromètre au top !

Le score de plus de 94 % de satisfaction globale auprès des jeunes retraités témoigne de notre engagement à mettre notre expertise retraite à votre service. Il souligne votre satisfaction en

termes de qualité d'accueil et d'image, mais également vis-à-vis des différents modes de contacts et services proposés.

92 % des jeunes retraités sont satisfaits de nos services en termes d'accueil et d'image.

94 % des assurés sont satisfaits des services assurés en agence retraite.



Veiller à l'équité de traitement et garantir vos droits ...

Grâce à des services conformes

En constante amélioration

Nous nous sommes engagés dans une démarche d'amélioration continue. La politique qualité déployée vise à développer les compétences et la performance globale de notre organisme ainsi que les services proposés grâce à l'écoute et la satisfaction des assurés.

A travers cette démarche, nous intégrons la qualité à chaque étape de chacun des processus, favorisant un service final optimal.

Des comptes certifiés, un gage de qualité

Chaque année, les comptes des Carsat sont soumis à des validations par nos caisses nationales : la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (Cnav) et la Caisse Nationale d'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés (Cnamts). Cette certification est pour nous tous un gage de la bonne tenue de nos comptes et des dépenses publiques. C'est un état des lieux de nos résultats et de la situation financière de la Carsat.



Grâce à des contrôles renforcés pour un paiement à bon droit



La lutte contre la fraude sociale contribue à garantir la solidarité nationale. Et la prévention est un élément que nous souhaitons développer, notamment en sensibilisant notre personnel.

Les différents dispositifs mis en place et évalués régulièrement servent cet objectif de gestion des risques. Un comité stratégique de la maîtrise des risques se réunit régulièrement. Ce réseau anti-fraude regroupe plusieurs organismes de protection sociale.



A la Carsat, une structure dédiée à la lutte contre la fraude procède à de nombreux contrôles permettant de vérifier que les conditions d'attribution ou de maintien d'une prestation soient bien respectées.

En cela, l'inscription de cet élément dans nos ambitions se veut un acte fort. En 2017, les actions engagées ont permis d'éviter un préjudice financier de 4,4 millions d'euros.

3^{ème} caisse de retraite de France par notre nombre de retraités

En qualité d'organisme de référence, nous avons un rôle de conseil et d'information auprès de vous, assurés et entreprises. De plus, notre activité en 2017 représente plus de 8,7 % du volume national des dossiers de retraite déposés. Nous payons les retraites de plus de 1,2 million de retraités sur les 13,9 millions de retraités du régime général.

Cela représente un montant annuel de 10,3 milliards d'euros, soit environ 9 % du montant des prestations nationales (115,4 milliards).

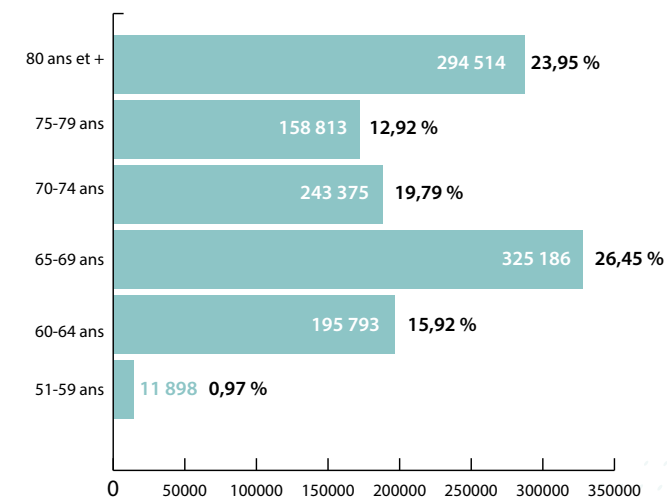
Nous enregistrons les données sociales de plus de 160 000 entreprises.

En 2017, nous comptons plus de 3 millions de cotisants du régime général.

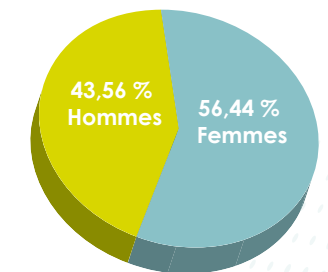
Nous sommes la 3^{ème} caisse de France par notre nombre de retraités. Ce positionnement fait de nous un acteur économique et social d'importance, notamment au sein du réseau des Carsat.

Qui sont les retraités ?

Répartition des retraités selon leur âge

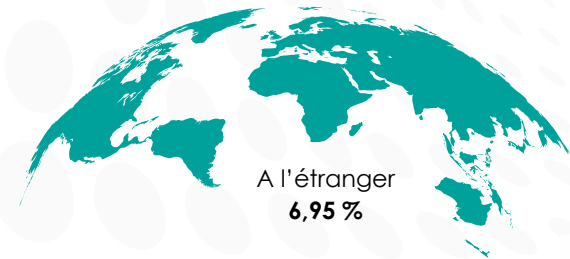


Répartition des retraités hommes et femmes



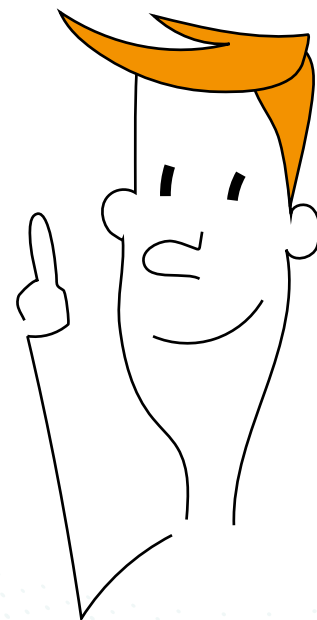
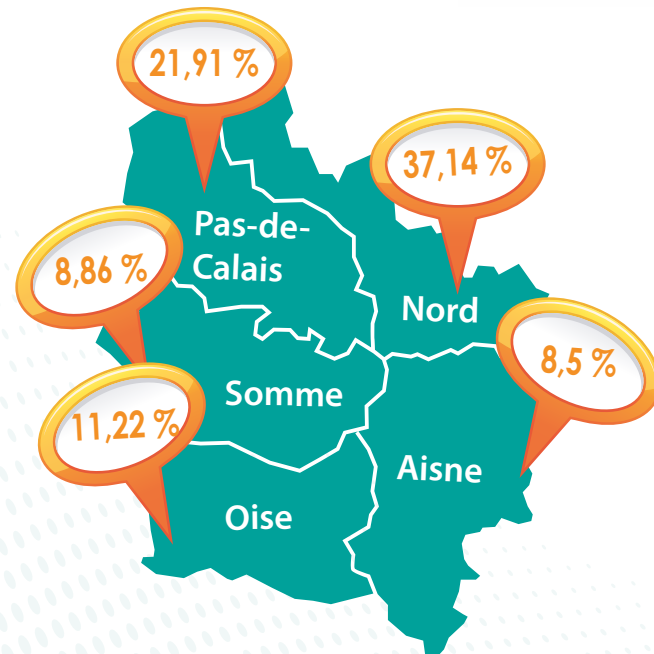
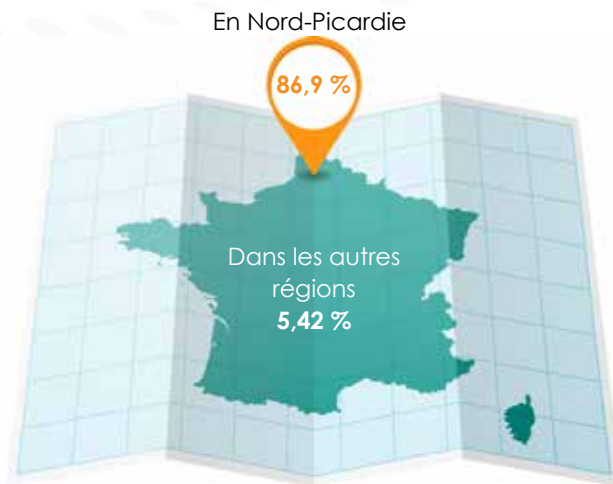
Où vivent-ils ?

Répartition du nombre de retraités percevant un paiement de la Carsat Nord-Picardie par département, dans les autres régions de France et à l'étranger :



Sur les 1,2 million de retraités :
- 85 479 vivent à l'étranger
- 1 144 100 vivent en France dont 1 077 514 dans la région Hauts-de-France et 66 586 dans les autres régions de France.

Nous menons nos activités avec des partenaires, à proximité de nos assurés, de leur territoire de vie et contribuons à consolider le lien social. Nous couvrons en effet un territoire vaste et sommes représentés à divers niveaux et dans différents domaines par la présence de nos collaborateurs sur l'ensemble de ce territoire.



Partenaire à l'échelle internationale

Nous nous sommes dotés d'un réseau partenarial international dense. Nous sommes ainsi pôle de compétence pour la Belgique et les Pays-Bas, et, à ce titre, sommes chargés de traiter les demandes de retraite émanant des ressortissants de ces pays.

Au travers du partenariat avec les Organismes de retraites belges (flamands et wallons) et néerlandais que sont respectivement le Service Fédéral des Pensions (SFP) et la Sociale Verzekerings Bank (SVB), notre département des relations internationales a en charge la gestion des dossiers des assurés résidant à l'étranger : Belgique, Pays-Bas mais aussi, selon certaines règles de gestion, les autres pays de la CEE et pays liés par une convention.



En cette qualité, notre organisme est également l'interlocuteur particulier de ces pays auprès des autres Carsat, assurés et partenaires afin de faciliter les démarches nécessaires éventuelles.

En 2017, ce principe a évolué : les organismes de retraite ont été désignés à la fois comme caisse réferente et pôle de compétence exclusif pour un ou plusieurs pays déterminé(s).

Concrètement, nous traitons l'ensemble des dossiers du territoire pour lesquels tout ou partie de la carrière a été réalisée en Belgique ou aux Pays-Bas.



Les missions, quant à elles, ne se limitent pas au calcul de la retraite uniquement. Elles sont variées et consistent aussi à réaliser les permanences en Belgique et les Journées d'Information Retraite.

En effet, nous assurons des permanences en accueil spontané ou sur rendez-vous sur 3 sites en Belgique (Mouscron, Courtrai et Mons) selon un planning déterminé avec le SFP.

Lors de ces rencontres, nous répondons aux diverses demandes des assurés : informations sur leur carrière, les démarches à réaliser, l'état d'avancement de leur dossier, ou encore les paiements. Nous délivrons les courriers, et récupérons les demandes et les formulaires envoyés aux assurés.

Employeur reconnu

La Carsat est également un acteur social dans la région. Avec plus de 1 600 salariés, la Carsat Nord-Picardie est un des plus gros employeurs de la région.

Près de 800 salariés occupent leur fonction sur le site de Villeneuve d'Ascq, siège social de l'organisme et 800 autres sont présents sur l'ensemble du territoire, notamment au sein des 26 agences retraite et des 19 sites de Service social.

Répartis sur les 5 départements de la région Hauts-de-France, ces hommes et ces femmes, aux compétences très différentes s'investissent au quotidien au service des assurés et des entreprises que vous êtes et représentez. Ils exercent une mission de service public.

A l'échelle de la Carsat Nord-Picardie, nous regroupons des métiers variés en termes de compétences, d'expertise et de responsabilité :

- Conseiller retraite
- Contrôleur de prestations
- Ingénieur de prévention
- Téléconseiller
- Assistant de service social
- Chargée de mission en action sociale
- Et beaucoup d'autres métiers représentant les fonctions transverses : ressources humaines, informatique, communication, comptabilité, achats, logistique ...

C'est au total plus de 150 métiers que nous représentons et que nous exposons lors des forums et salons pour l'emploi auxquels nous participons fréquemment.



Une politique interne, reflet de notre engagement

La diversité et l'égalité des chances constituent un message fort, illustré par les trois plans d'actions lancés dans ce sens.

En effet, sont en application trois Protocoles d'Accord relatifs :

- **à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes**, afin de repérer les éventuels écarts en termes d'inégalités et de définir les actions à mener pour tendre vers une égalité à travers la recherche et le maintien d'un équilibre sur les métiers présentant une forte surreprésentation des femmes ou des hommes.
- **à l'emploi des seniors**, qui répond notamment à un objectif de cohésion sociale, par l'insertion de toutes les générations dans l'organisme et la transmission des savoirs et des compétences.
- **au recrutement et au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés** afin de changer le regard porté sur les personnes reconnues en qualité de travailleurs handicapés. Cet accord est construit autour du recrutement, de l'insertion, du maintien au poste et du recours à la sous-traitance.



Ces textes traduisent l'importance d'intégrer la gestion des âges et des compétences dans notre politique de Ressources humaines. C'est par ailleurs l'occasion, pour nous en tant qu'employeur et acteur social, de réaffirmer nos engagements en matière d'égalité, de promotion de la diversité et de lutte contre les discriminations.

Responsable socialement

Nous avons confirmé notre engagement dans une démarche de responsabilité sociale inscrite dans notre environnement institutionnel et combinant les trois enjeux majeurs du développement durable :



- le respect de l'environnement,
- la qualité de vie au travail,
- la performance économique.

Nous sommes engagés depuis plusieurs années dans diverses actions menées en parallèle pour lutter contre la fraude, limiter l'empreinte de notre activité sur l'environnement et mener une politique d'achat responsable.

Depuis plusieurs années, nous favorisons la mobilité durable en confortant nos prises de position en faveur de déplacements plus respectueux de l'environnement avec la mise en place d'un plan de déplacement entreprise.

Le colimaçon, un exemple concret, reflet de notre engagement

Le colimaçon est un espace de partage et de recyclage. Ouvert le 3 juillet 2017, le Colimaçon permet de partager des livres, plutôt que de les jeter, et de recycler pour une bonne cause.

Accessible à tous nos agents, cet espace est une véritable plateforme humanitaire !

Il recycle :

- les bouchons plastique pour les Bouchons d'amour,
- les radios médicales argentiques pour la Ligue contre le Cancer,
- les Piles pour Corépîle,
- les Stylos pour les Clowns de l'espoir,
- les bonnets et écharpes pour l'association Sans toit ni loi,
- les bouteilles plastique et les canettes en métal pour Elise,
- les livres abîmés pour Recyclivre,
- les lunettes pour le Lions Club International.

Le Colimaçon souhaite sensibiliser nos équipes au tri centralisé, les informer sur l'utilité de leurs dons et leur donner le sens du partage de livres, dans l'esprit des livres voyageurs qui font le tour du monde ...

1278 livres,
23 kilos de stylos,
6 gros sacs de bonnets et écharpes collectés pour la bonne cause !



Investisseur social

En tant qu'acteur économique, nous investissons eu sein de notre territoire et apportons des subventions aux porteurs de projets, contribuant ainsi au développement d'initiatives et de projets locaux.

Nous menons également des partenariats locaux et nationaux autour du lien social afin de rompre l'isolement et de développer le lien social entre les générations. Ces actions sont généralement portées par des acteurs associatifs, notamment les centres sociaux et socioculturels, les CCAS, les Clic, les associations telles que France Bénévolat ou encore Unis-cité.

Les appels à projets : un soutien pour favoriser le bien être des seniors

Notre politique d'action sociale a pour but de favoriser la prévention des effets du vieillissement des retraités autonomes, socialement fragilisés, notamment en raison de leur âge, de leurs conditions de vie et de leur isolement social. Elle a pour objectif de contribuer à l'émergence de nouvelles initiatives pour renforcer et diversifier les offres en faveur des seniors.

C'est pourquoi, nous soutenons activement les porteurs de projets à travers le lancement d'appels à projets diversifiés :

- **pour les lieux de vie collectifs.** Nous participons à la construction, la modernisation, l'aménagement ou l'équipement de lieux de vie collectifs destinés aux personnes retraitées autonomes nécessitant un cadre de vie sécurisant répondant à leurs besoins.
- **pour les départs en vacances.** Le départ en vacances participe au mieux-être et au maintien du lien social et permet ainsi de prévenir le risque d'isolement. Il constitue un événement qui permet également de se projeter vers un objectif positif et stimulant.
- **pour la prévention.** Des ateliers favorisant les bons comportements en termes de santé et de bien-être pour une meilleure autonomie ont été développés avec le concours de partenaires régionaux capables de réaliser des programmes sur des territoires ciblés.

En 2017, nous avons financé
7 projets de Lieux de vie collectifs sous forme de prêt sans intérêt à hauteur de
6 305 541 € et avons octroyé 36 subventions pour un montant de 2 117 237 €.

- **pour les prestations d'aide à domicile.** Nous accompagnons les partenaires de l'aide à domicile dans leurs évolutions afin de leur permettre de développer leur offre de services en termes de prestations individuelles et collectives pour une meilleure prise en charge des retraités fragilisés dans leur autonomie.



Astuce pratique

Porteurs de projets : retrouvez nos appels à projets sur notre site Internet
www.carsat-nordpicardie.fr

Le financement des résidences pour personnes âgées autonomes

25 projets financés pour un montant total de 7 098 589 euros

Dans le cadre de la préservation de l'autonomie, nous intervenons également sur la qualité du logement et de l'environnement en participant au financement de la construction et l'aménagement de lieux de vie collectifs :

- Foyers Logement/résidences autonomie,
- Béguinages, appartements d'accueil,
- Maisons d'Accueil Rurales pour Personnes Agées,
- Résidences services,
- Autres solutions innovantes.

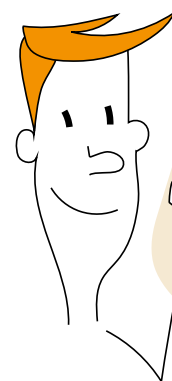
Ces offres de logements collectifs permettent aux personnes âgées autonomes d'intégrer un cadre de vie sécurisé et adapté à leurs besoins, selon les formules des services et animations facultatifs.

« CAP Energie Habitat » (chèques accompagnement personnalisé)

En 2017, nous avons souhaité poursuivre notre investissement dans la lutte contre la précarité énergétique, par une aide financière exceptionnelle pour le paiement des factures d'énergie et d'équipement des habitations des personnes retraitées éligibles.

L'objectif était d'engager une démarche pro-active vers les personnes bénéficiaires de l'ASPA¹ pour les aider à faire face à leurs factures énergétiques par la remise d'un chèque accompagnement personnalisé d'une valeur de 100€ (5 chèques de 20 euros).

Ces chèques sont valables pour toutes dépenses liées à l'énergie hors carburant. Chaque chèque est accompagné d'un courrier explicatif ainsi que de la liste des partenaires acceptant ces chèques, adapté à chaque département. Cette opération a été organisée en 3 vagues avec une première vague lancée en octobre 2017. Deux autres vagues suivront en 2018.



« Nous avons lancé et officialisé en 2017 plusieurs partenariats innovants. »

Des partenariats à enjeux forts

Bien vieillir avec les bailleurs sociaux

La Carsat poursuit en 2017 son partenariat avec les bailleurs sociaux afin de faciliter l'adaptation du logement pour les retraités locataires de logements sociaux. Dans ce cadre, les résidents identifiés par les partenaires peuvent bénéficier des travaux d'adaptation suivants :

- adaptation des salles de bains ou des sanitaires,
- pose de volets roulants,
- accessibilité du logement,

- installation domotique pour la sécurité des personnes et le lien social.

Ainsi, 169 logements ont été concernés en 2017. La Carsat souhaite désormais compléter ce dispositif par une meilleure identification des besoins des personnes retraitées vivant dans le parc social et une construction de réponses adaptées.

Les domiciles accompagnés OCTAVE avec la Métropole Européenne de Lille

La Métropole Européenne de Lille a développé en 2017 une nouvelle forme d'habitat adapté pour favoriser le « bien vieillir » des personnes âgées aux ressources modestes : les domiciles accompagnés OCTAVE.

Nous sommes naturellement devenus partenaire du projet afin de proposer aux personnes âgées un maintien à domicile accompagné et prévenir ainsi les situations de dépendance.

Des offres habitat « clés en main » avec Leroy Merlin

Nous nous sommes également associés avec Leroy Merlin pour proposer aux personnes retraitées éligibles une offre de service simplifiée : l'offre habitat « clés en main », facilement mobilisable et à des tarifs forfaitaires pour la réalisation de travaux portant sur :

- l'aménagement de la salle de bain,
- la pose de toilettes surélevées,
- l'adaptation de la salle de bain et des toilettes,
- l'accessibilité intérieure.

Cette offre s'inscrit dans le cadre d'une expérimentation lancée sur le magasin Leroy Merlin La Sentinelle de Valenciennes fin 2017 et sur toute l'année 2018 entre la Carsat Nord-Picardie et le réseau Source Leroy Merlin. Par cette expérimentation, nous souhaitons faciliter l'adaptation du logement pour les personnes retraitées afin de pouvoir bien vivre sa retraite dans un « chez soi » sécurisé.



« Toit + moi », une plateforme intergénérationnelle pour mieux vivre ensemble

Avec l'impulsion de la Cnav, nous avons déployé « Toit + moi », une plateforme numérique œuvrant pour la mobilité européenne et le bien vieillir.

L'objectif est de favoriser la solidarité intergénérationnelle et interculturelle par la mise en relation de personnes retraitées disposant d'une chambre libre avec des étudiants, apprentis ou jeunes volontaires inscrits dans le programme Erasmus, à la recherche d'un logement.

Les binômes bénéficient d'un accompagnement adapté et personnalisé via l'une des 3 associations

intergénérationnelles (2 Françaises et une Belge) avec qui nous sommes partenaires.

Au-delà de la notion d'hébergement, ce sont bien les échanges conviviaux, la découverte d'une nouvelle culture et l'enrichissement partagé, qui sont au cœur de cette forme atypique de cohabitation. Dans un premier temps, ce projet est expérimenté sur le territoire de la Métropole Européenne de Lille avec en proximité, comme partenaire européen, la Belgique. Nous souhaitons que le projet trouve un bel écho sur la métropole lilloise afin d'en faire bénéficier à terme, un plus large public sur d'autres territoires.



pôle emploi

Accompagner le public de Pôle Emploi lors de son passage à la retraite

Depuis plusieurs années, nous pilotons en partenariat avec le département retraite, une action d'information sur le passage à la retraite pour les bénéficiaires de minimas sociaux (allocation aux adultes handicapés (AAH), revenu de solidarité active (RSA), pension d'invalidité et allocation supplémentaire d'invalidité (ASI)).

En 2017, nous avons signé une convention de partenariat avec Pôle emploi. Ces actions de

sensibilisation et d'accompagnement sont ainsi étendues aux bénéficiaires de l'allocation spécifique solidarité (ASS).

L'objectif de ces journées est d'informer le public en fin de droits sur ses droits à la retraite et les démarches à réaliser. Chaque participant reçoit son relevé individuel de situation pour faire le point sur sa carrière.



Partenaire de la Ligue contre le Cancer

Depuis quelques années, nous travaillons étroitement avec les comités départementaux de la Ligue contre le Cancer de la Région. C'est tout naturellement que notre Service social et les Comités se sont engagés ensemble à travers la signature d'une convention de partenariat.

La Ligue contre le Cancer a toujours été un partenaire phare de notre Service social. En effet, le Service social et la Ligue contre le cancer ont en commun une mission essentielle : le soutien et l'aide aux personnes malades.

Pour assurer cette mission, notre Service social,

spécialisé en santé, intervient dans 3 domaines :

- l'accès aux soins, le droit à la santé,
- la prévention de la désinsertion professionnelle,
- la prévention de la perte d'autonomie.

Les objectifs de ce partenariat

Cette convention vise à renforcer le dispositif d'accompagnement des assurés atteints de pathologies lourdes et a ainsi pour objectifs :

- de mieux se connaître,
- d'élaborer ensemble des actions en direction des personnes malades et de leurs proches,
- d'accompagner le retour à l'emploi.

A votre rencontre

Nous plaçons la relation avec nos publics au cœur de nos préoccupations. Nous diffusons grâce à nos canaux de communication, une information fiable et continue et mettons à votre disposition un ensemble de supports : magazines à destination des retraités et des entreprises, brochures et documentations.

Exprimant la volonté de maintenir cette proximité tout au long de votre vie, nous venons également à votre rencontre sur le terrain notamment à l'occasion d'évènements tels que les forums et salons, les rendez-vous de prévention ou les ateliers du bien vieillir.

Avec les associations et bénévoles lors de l'édition spéciale 10^{ème} anniversaire du concours Retraite & bénévolat

Ouvert aux retraités bénévoles des régions Nord-Pas de Calais et Picardie, le concours « Retraite et bénévolat » est organisé par la Carsat Nord-Picardie dans le cadre de son action sociale en faveur des personnes âgées.

la vie associative, mais aussi d'accompagner et d'aider les associations qui créent du lien social. Ainsi, le 28 novembre dernier s'est déroulée la **10^{ème} cérémonie de remise des prix du concours « Retraite et bénévolat »**. Pour cette édition, plus de 82 bénévoles, représentant 62 associations, ont participé en envoyant leur candidature. 40 bénévoles ont ainsi été récompensés ainsi que les associations au sein desquelles ils œuvrent. Cette cérémonie spéciale « anniversaire » a permis de découvrir, par le biais de reportage vidéo, les projets réalisés depuis 2008 par les associations lauréates grâce aux dotations.

En effet, vous êtes nombreux à être engagés dans des actions bénévoles et maintenez ainsi un véritable lien social, gage d'une vie plus sereine et autonome. Ce concours vise à valoriser les associations par vos témoignages, en tant que bénévoles retraités, afin de mettre à l'honneur votre engagement généreux et volontaire dans



Astuce pratique

Si vous-même faites partie d'une association ou en connaissez une qui œuvre en faveur des personnes âgées, n'hésitez pas à servir de relais !

Et avec les retraité(e)s actifs(ves) lors du concours Retraite active

Autre moment fort pour les retraité(e)s de notre région : la 2^{ème} édition du concours Retraite active. La finale de ce concours visant à récompenser de jeunes retraité(e)s qui font rimer retraite et bien être, s'est tenue lors du Salon SenioRêva en octobre 2017.

Les 10 candidat(e)s finalistes ont ainsi présenté, sur scène, leur nouvelle vie de retraité(e) actif(ve) et dynamique au jury de la Carsat Nord-Picardie. De profils très variés, ils ont su montrer que la retraite est un nouveau départ !





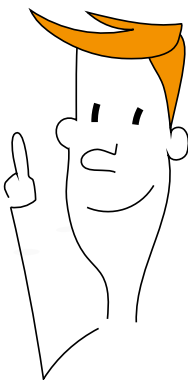
Au
comptoir de l'

inno
vation

Déposer sa demande de retraite, c'est maintenant possible en ligne !

En 2017, plus de
61 363 demandes de retraite ont été déposées ainsi que
21 132 demandes de pensions de réversion.
22 745 dossiers de retraite et réversion ont été révisés.

« La retraite n'est pas automatique ! Il vous appartient d'en faire la demande auprès de chaque organisme pour lequel vous cotisez ou avez cotisé. »



Tout assuré peut bénéficier d'une pension de retraite au titre du ou des régimes obligatoires auprès desquels il a cotisé.

Pour garantir la continuité des ressources lors du passage à la retraite, **2 démarches sont essentielles** :

- vérifier, et compléter si nécessaire, sa carrière au préalable,
- déposer son dossier 6 mois avant la date de départ souhaitée.

Vous pouvez désormais déposer votre demande de plusieurs façons.

C'est très simple :

- en ligne sur le site www.lassuranceretraite.fr
La demande de retraite en ligne est un service sécurisé qui permet de compléter et transmettre sa demande de retraite personnelle.
- par courrier adressé à la Carsat Nord-Picardie.



Astuce pratique

Déposez votre demande 6 mois avant votre date de départ souhaitée. Pour un départ anticipé, n'oubliez pas d'effectuer au préalable une demande d'attestation de départ anticipé pour carrière longue.



Futurs retraités, vous pouvez prendre rendez-vous sur Internet pour déposer votre demande grâce au service « je souhaite prendre rendez-vous avec un conseiller ».

La demande de retraite en ligne

La Carsat Nord-Picardie s'inscrit pleinement dans la nouvelle stratégie digitale de l'Assurance retraite et prend en compte dans sa relation client, le contexte suivant :

- une croissance de vos attentes en matière de relation numérique,
- des exigences posées par les textes relatifs au droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique et de recevoir une réponse par le même canal,
- une opportunité que représente le digital pour réaliser des gains de temps au niveau du traitement de vos demandes.

L'objectif est de favoriser l'autonomie de nos assurés à travers le développement d'une offre digitale de services complète et personnalisée pour concentrer nos efforts et nos ressources sur les publics qui

nécessitent un accompagnement plus fort ou une expertise plus poussée.

Les + de la DRL

- Un accès plus sécurisé via France Connect et le portail lassuranceretraite.fr
- Une demande 100% dématérialisée (plus besoin d'envoyer des justificatifs papiers), ils sont scannés et téléchargés dans l'appli par l'assuré, puis implémentés dans nos outils de gestion.

Selon le baromètre de satisfaction réalisé en 2017,

- 100% des assurés interrogés disent que la DRL est pratique et simple à compléter,
- 95% disent que la DRL est rapide à compléter, conviviale, agréable,
- 98% disent que la DRL est sécurisée, leur inspire confiance, permet d'être autonome dans leur démarche.

Un nouveau formulaire de retraite pour simplifier vos démarches : la demande unique de retraite

Le formulaire de demande de retraite personnelle est commun :

- au régime général,
- au régime agricole,
- au régime social des indépendants
- et au régime des cultes.

Le nouveau formulaire lancé en 2017 marque une véritable simplification dans la relation que vous entretenez avec votre système de retraite et votre organisme.

Disponible sur www.lassuranceretraite.fr, cette nouvelle demande unique permet de simplifier les démarches des assurés qui préparent leur départ à la retraite puisque ne seront désormais collectées que les seules informations dont les régimes ont nécessairement besoin pour instruire une demande de retraite.

Tous les futurs retraités qui ont cotisé à plusieurs régimes de base peuvent donc déposer dès aujourd'hui une demande unique de retraite simplifiée pour l'ensemble de leurs activités relevant de la Cnav (Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse pour les salariés), de la MSA (Mutualité Sociale Agricole pour les agriculteurs), du RSI (Régime Social des Indépendants) et du régime des cultes.

Comme pour toute demande de retraite, ce formulaire est à transmettre 6 mois avant la date choisie pour le départ à la retraite. Il doit être complété, signé et accompagné des justificatifs demandés. Il est à adresser de préférence à la caisse de retraite du régime de la dernière activité professionnelle.

La « liquidation unique » : une seule demande pour une seule retraite auprès d'un seul interlocuteur

La « liquidation unique » est un mécanisme qui permettra aux assurés qui ont cotisé dans les différents régimes dits alignés¹ (Cnav, MSA salariés, RSI) de percevoir une seule pension de base.

Le principal apport de ce dispositif consiste, si vous avez cotisé auprès de plusieurs régimes alignés, en la mise en place d'un seul et unique interlocuteur au moment du dépôt de votre demande de retraite.

En effet, depuis le 1^{er} juillet 2017, les droits des actifs polypensionnés, c'est-à-dire qui ont été salarié, salarié agricole, artisan et/ou commerçant, sont calculés par le dernier régime d'affiliation qui versera ensuite une seule pension au nom des autres régimes. Avant, le retraité polypensionné recevait plusieurs versements de retraite provenant de différents régimes alignés. Désormais, ce sera la dernière caisse d'affiliation qui traitera le versement de la pension unique.

Par ailleurs, les pensions de réversion (versées aux conjoints survivants) sont également calculées dans le cadre de la liquidation unique, dès lors que la retraite du conjoint décédé a été calculée selon ces mêmes règles.

Cette mesure s'est appliquée à compter de la génération née en 1953. Sa mise en place avait été amorcée depuis plusieurs années, avec le développement de partenariats avec les organismes « alignés ».

Elle se poursuivra en 2018 à travers la mise en œuvre de divers chantiers :

- En retraite avec notamment la stratégie de régularisation sur les carrières les plus complexes et à risque, la mise en place d'outils permettant à l'assuré d'être acteur de sa retraite, ...
- Pour les fonctions support avec, par exemple, l'adaptation et le développement des systèmes d'information.

L • U • R • a
Liquidation Unique
des Régimes Alignés



Pour ma retraite, je clique c'est plus pratique !

Cette rengaine a été le slogan phare de la campagne que nous avons menée tout au long de l'année 2017 et qui va se poursuivre en 2018.

Une campagne ? Oui, une campagne de promotion de nos services en ligne disponibles sur le site www.lassurance-retraite.fr. Un site sur lequel vous pouvez effectuer seul(e) des démarches personnalisées, adaptées et proposées selon votre situation personnelle et professionnelle.

Interactif, sécurisé et gratuit, ce site est l'outil incontournable pour l'alimentation de votre carrière et la préparation de votre retraite. Il vous permet d'accéder instantanément à des informations personnalisées et adaptées à votre situation et d'effectuer seul(e) certaines démarches.

Vous pouvez, **tout au long de votre carrière**, accéder à votre compte personnel et :

- consulter votre relevé de carrière pour faire le point sur vos droits déjà acquis,
- calculer votre âge de départ,
- obtenir une estimation du montant de votre retraite,
- régulariser vos trimestres pour enfants,
- consulter les questions les plus fréquentes et poser vos questions en ligne,
- être informé de l'état d'avancement de votre dossier.

Une fois retraité, l'espace personnel permet de :

- consulter vos derniers paiements et télécharger votre attestation de paiement,
- consulter le montant à déclarer aux impôts,
- faire votre changement d'adresse et/ou de coordonnées bancaires si vous résidez en France.



Un partage facilité entre notre Service social et nos assurés

En collaboration avec le service informatique, notre Service social s'est équipé d'ordinateurs ultras portables. Déployé en 2017 pour 80 % des assistant(e)s de Service social, cet ordinateur léger et pratique permet à nos équipes de reprendre en direct les informations avec les assurés et de compléter leur dossier social. Celui-ci, plus visible, peut être partagé avec l'assuré qui comprend davantage de quels éléments disposent l'assistant(e).

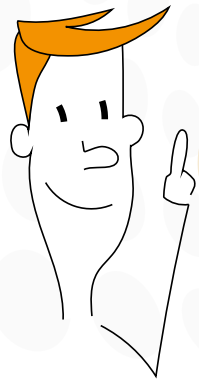
Le plan d'aide peut être discuté et saisi dans l'appliquet métier durant l'entretien. Ce partage permet donc de recueillir et visualiser avec l'assuré les

éléments objectifs, parfois même de rédiger ensemble un rapport de situation sociale par exemple, ou des e-mails pour les partenaires.

Il permet également de reformuler les besoins et de formaliser les objectifs négociés dans le plan d'aide par les préconisations et les interventions. Le contrat est plus lisible de part et d'autre, la pratique avec l'ordinateur portable favorise l'évaluation partagée avec l'assuré.

L'ensemble des assistant(e)s du service devrait être muni de cet outil de travail en 2018.

Rejoignez nos communautés virtuelles ...



« La Carsat Nord-Picardie opère sa révolution numérique. »

... avec notre agence digitale Nord-Premium

Gérer ses démarches et demandes sans se déplacer, contacter un e-conseiller ou chatter en direct avec la Carsat Nord-Picardie, voici les nouveaux services personnalisés proposés par Nord Premium, l'agence digitale de la Carsat.

Accessible depuis le site Carsat Nord-Picardie, cette agence digitale invite les assurés et les entreprises à s'inscrire et accéder ainsi à des services innovants et une relation interactive.

L'utilisateur peut par exemple envoyer un mail à son e-conseiller, ou participer, à heures fixes, à une discussion en direct avec un expert sur des thèmes définis.

N'hésitez pas à découvrir ces « services + » de la Carsat et à les faire connaître autour de vous !



... avec notre présence sur les Réseaux sociaux

En complément des différents sites d'information que nous vous proposons, nous avons souhaité affirmer notre présence sur les réseaux sociaux et avons donc créé nos espaces.

Retrouvez ainsi toutes nos actualités sur Facebook, Twitter, YouTube ou encore LinkedIn.

En 2017, vous avez été 358 à nous rejoindre sur la page

1 821 inscrits sur Nord-Premium
490 followers sur Twitter
311 abonnés sur LinkedIn
517 fans de notre page Facebook et
502 abonnés sur notre page YouTube

Facebook où vous pouvez découvrir les informations en instantané sur votre (future) retraite. Comment l'obtenir mais aussi comment l'occuper ! Mais pas que ! Nous avons publié plus de 220 publications sur de nombreux sujets : retraite, prévention des risques professionnels, actions sociales, événements ...et avons également relayé les informations de nos partenaires tels que Pôle Emploi, les Caisses primaires d'Assurance maladie, etc.

Vous êtes salariés ou entrepreneurs ? Notre **fil Twitter** vous propose de retrouver des informations sur les risques professionnels, la santé au travail, la retraite, etc.

Nous possédons aussi notre **chaîne YouTube** où vous sont proposées les vidéos des moments forts de l'organisme mais aussi des vidéos présentant conseils et astuces pour bien préparer et vivre votre retraite, des vidéos sur diverses thématiques : les missions de la Carsat Nord-Picardie, la retraite, la santé et sécurité au travail ...

Enfin, vous êtes intéressés par les activités de la Carsat Nord-Picardie et souhaitez rejoindre l'institution de la Sécurité sociale ? Rendez-vous sur notre page **LinkedIn**.

Il ne vous reste plus qu'à vous abonner !

Pour nous suivre sur les réseaux sociaux :

- Facebook : @carsatnordpicardie
- Twitter : @CarsatNP
- LinkedIn : Carsat Nord-Picardie
- YouTube : CarsatNP



Un réseau de proximité qui se modernise

Des travaux de modernisation de nos agences

En 2017, ce ne sont pas moins de 8 des agences qui ont été rénovées ou sont en cours de rénovation (sur les 26 que compte notre réseau). Les accueils et les espaces de travail sont ainsi modernisés pour correspondre à vos attentes. Ainsi, elles se sont dotées d'un Espace Libre-Service, d'un pré-accueil et de bureaux pour assurer les rendez-vous.

Cette politique s'est accompagnée de déménagement de locaux en partenariat avec nos partenaires institutionnels que sont l'Urssaf Nord-Pas de Calais, les Cnam, ou encore la MSA Picardie, qui nous hébergent.

Ces modalités préfigurent une stratégie d'accueil orientée vers des parcours attentionnés, essentiellement sur rendez-vous, et prenant en compte la reconfiguration de nos modes de travail en prévision de l'ouverture des Centres d'Affaires Retraite et Maladie (CARM) et du traitement des dossiers interrégimes.

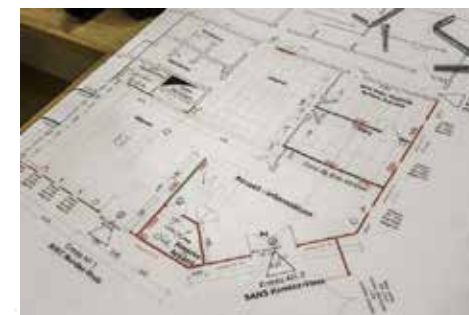


L'émergence des Centres d'Affaires Retraite et Maladie

L'année 2017 a vu également la concrétisation du projet de création des CARM avec la construction du centre d'Arras, qui sera achevé en juin 2018 et sera suivi des CARM d'Amiens, de Valenciennes et de Calais. Le CARM d'Arras hébergera d'ailleurs la nouvelle équipe du centre d'appels téléphoniques.

L'ouverture d'une 26^{ème} agence au siège à Villeneuve d'Ascq

D'importants travaux ont été réalisés dans l'accueil du siège de la Carsat Nord-Picardie à Villeneuve d'Ascq pour y créer une véritable agence retraite à part entière.



Moderne, accessible et répondant à vos attentes en termes d'accueil, l'agence retraite dispose d'un espace libre-service et de 3 box pour l'accueil sur rendez-vous. L'agence propose également un accueil pluridisciplinaire en lien avec le service social et l'action sociale vieillesse.

L'ouverture de l'agence de Villeneuve d'Ascq est un exemple d'offre renouvelée. En effet, à l'instar de toutes les agences rénovées, elle bénéficie de volontaires de Service Civique, dont le rôle est d'orienter et d'aider nos assurés sur les outils numériques de l'Espace Libre-Service.

Zoom sur l'Espace Libre-Service

Développer l'usage du « numérique », c'est aussi proposer à nos assurés des moyens techniques et un accompagnement sur les services en ligne.

L'Espace Libre-Service, présent dans les agences rénovées, y contribue : cette zone propose un poste informatique en libre accès, une imprimante et une tablette tactile grand format pour effectuer les démarches courantes. L'assuré peut ainsi, à l'aide de son numéro de Sécurité sociale, y obtenir une impression de son relevé de carrière, un justificatif de déclaration fiscale, une attestation de paiement.

Cet outil autorise également les modifications de coordonnées postales, courriel et téléphoniques, ainsi que la prise de rendez-vous en lien avec la demande de retraite.

Il s'agit d'une modalité d'accueil où l'assuré est acteur et obtient ses informations seul ou accompagné à l'aide d'un ensemble d'outils à sa disposition.

Il permet d'orienter en moyenne 50 % des flux vers cette zone et répond aux attentes d'immédiateté de nos visiteurs en agences en matière de délivrance d'attestations et de positionnement de rendez-vous.

Nous facilitons leur utilisation et guidons les assurés lors de leur accueil grâce à l'accompagnement des huit volontaires du Service Civique missionnés pour l'occasion.



Renforcer notre présence sur le territoire pour être plus proche de vous

Soucieux d'une équité de traitement sur l'ensemble du territoire, nous nous sommes engagés, en coopération avec les partenaires externes et le réseau des Carsat, à mener une action de développement de notre proximité vers l'ensemble de nos assurés, à partir des enjeux territoriaux.

Avec les MSAP

Venant compléter le maillage territorial, le déploiement de « Maisons de service au Public » facilite le rapprochement de nos assurés sur les territoires ruraux. La Carsat Nord-Picardie s'y est activement inscrite en vue de diffuser de l'information, de la documentation et des contacts au plus près de la demande.

Les Maisons de Services Au Public (MSAP) s'inscrivent ainsi dans cette lignée de par leur mission : améliorer l'accessibilité et la qualité des services pour tous les publics.

Mais qu'est-ce qu'une MSAP ?

Une Maison de Services Au Public vous accueille, vous oriente et vous aide dans vos relations avec les administrations et les organismes publics. Les services concernent principalement (mais pas exclusivement) les prestations sociales et l'aide à l'emploi (comme la Carsat, Pôle Emploi, la CAF, la CPAM...).

L'animateur MSAP est là pour vous :

- accompagner dans l'utilisation des services en ligne,
- expliquer les principes des réglementations les plus courantes et les demandes qu'elles impliquent,



- faciliter l'usage des procédures téléphoniques et électroniques,
- préparer et organiser vos rendez-vous,
- aider à constituer vos dossiers.

Les MSAP permettent d'assurer la présence et la qualité des services de proximité dans les territoires, notamment dans les zones rurales ou les zones sensibles.

Ainsi, dans chaque MSAP, l'Assurance retraite, par le biais des Carsat dont la Carsat Nord-Picardie, vous accompagnera, au plus près de chez vous, dans vos démarches relatives à ses missions retraite et bien vieillir, santé et prévention des risques professionnels et aide aux publics fragilisés.

En Nord-Picardie, plusieurs MSAP ont ouvert leurs portes en 2017.

Contribuer au bien vieillir avec Défi Autonomie Seniors

Avec le Centre Itinérant Retraite (CIR)

Soucieuse de renforcer notre présence dans les zones fragilisées et éloignées de nos points d'accueil, nous nous sommes dotés d'un Centre Itinérant Retraite. Il s'agit d'un véhicule aménagé pour accueillir du public avec l'un de nos conseillers Retraite. Il sillonne la Picardie et le Hainaut au premier trimestre 2018, puis l'ensemble des Hauts-de-France.

Grâce à sa souplesse et ses équipements modernes, cette agence mobile répondra aux besoins des populations vivant dans des zones rurales et ne pouvant se déplacer aisément.

De nombreuses communes ont d'ores et déjà montré un vif intérêt pour cette initiative et nous accueilleront tout au long de la tournée 2018.

A terme, un espace en libre-service permettra la délivrance et le dépôt de demande de retraite personnelle, de retraite anticipée, d'assuré en situation de handicap ; la demande de pension de réversion, de relevé de carrière, d'estimation du montant de la retraite, d'attestation de paiement ; la prise de rendez-vous...



Les caisses de retraite de la région Hauts-de-France ont créé il y a quelques années, en inter-régimes, deux associations pour accompagner les retraités à travers des actions de prévention et d'amélioration de leur confort de vie.

L'Association pour la Santé des Personnes et l'Autonomie des Seniors (ASPAS) dans le Nord-Pas de Calais et l'Association Picarde pour la Santé et l'Autonomie des Seniors (APSAS) en Picardie. Ces 2 entités se sont regroupées et forment aujourd'hui Défi Autonomie Seniors.

S'informer, se retrouver, échanger, bouger ensemble, c'est essentiel pour bien vivre sa retraite.

Défi Autonomie Seniors vous propose donc des ateliers thématiques et des conférences organisés en groupes de 8 à 15 personnes.

Pas de sujet tabou, une approche ludique avec des professionnels et des spécialistes qui vous accompagnent et vous entourent !

Au programme :

- Des ateliers thématiques avec une ambiance conviviale sur les thèmes suivants :

Préserver sa santé : Nutrition Santé Séniors, Equilibre alimentaire, Sommeil, Bien Vieillir, Bien vivre sa retraite

Rester autonome : Seniors au volant, Gestes 1^{ers} secours, Garder l'équilibre, Destination mouvement, Destination équilibre, 1001 buches

Muscler ses neurones : Peps Eurêka, Gymnastique cérébrale

Vivre avec la maladie : L'Éducation thérapeutique du patient

- Des conférences thématiques

Elles permettent d'informer et de conseiller les participants, en proposant des exercices ludiques et pratiques.



Vous souhaitez obtenir plus d'informations ou vous inscrire ?

contact@defi-autonomie-seniors.fr

Engagés pour le bien-être des seniors



Dans le cadre de nos missions d'information et de conseil en prévention, nous nous sommes associés à la MACIF et AG2R La Mondiale et, ensemble, avons développé avec l'Institut des Rencontres de la Forme (IRFO) une nouvelle offre à destination des futurs retraités et personnes retraitées.

Deux grands types d'événements sont ainsi proposés aux seniors actifs de 60 à 75 ans :

- les Petits déjeuners de la forme,
- les Forums de la deuxième jeunesse.

Axé sur la thématique de la forme et du bien-être à la retraite, ce cycle de manifestations se déroule dans 6 villes de la région Hauts-de-France entre septembre 2017 et le 1er trimestre 2018, comprenant des Petits déjeuners de la forme suivis de Forums de la deuxième jeunesse, sur les mêmes territoires.

Les Petits déjeuners de la forme

Le Petit déjeuner de la forme est un premier événement suivi et enrichi par un Forum de la deuxième jeunesse organisé peu de temps après sur le même secteur géographique.

L'avantage est **d'engager les seniors dans une dynamique sur la durée** : participation à une conférence puis au Forum qui orientera lui-même vers des ateliers adaptés.

Au total, 6 petits déjeuners de la forme, suivis de conférences à thème, pouvant accueillir 100 personnes par session, ont été proposés sur la région Hauts-de-France.

Au programme :

- Un **accueil avec un petit déjeuner diététique** et une évaluation de la forme des seniors à l'aide de tablettes numériques

- **Des conférences dynamiques et interactives** sur divers thèmes : « Booster votre forme », « Booster votre santé ».

Les partenaires ont proposé aux visiteurs différents stands et animations pour bien vivre leur retraite au quotidien sur les thématiques de la forme et de la prévention : ateliers de prévention, engagement et lien social, loisirs, activités physiques, prévention santé et adaptation du domicile.

Au programme des Forums de la deuxième jeunesse :

- Un **déjeuner quiz** animé par la Macif sur le thème du bien vieillir organisé avec la participation de 100 seniors répartis en équipes et des lots pour récompenser les 3 premières équipes !
- Une **conférence** animée par l'Institut Pasteur de Lille sur le thème « J'ai décidé de bien vieillir ».



Et toute la journée,

• **des espaces thématiques** :

- **L'espace interrégimes et institutions** avec la Carsat Nord-Picardie et ses partenaires de l'interrégime qui présenteront leur offre de services
- **L'espace Evaluation** de la forme, des habitudes alimentaires et du mode de vie par des outils de diagnostic spécifiques Diagnoform®, Diagnofood® et le questionnaire Mode de Vie
- **L'espace de Prévention santé, vie quotidienne et habitat** : incendie domestique, gestes et accidents de la vie quotidienne, information cardiologie, nutrition, aides à la personne et adaptation de l'habitat
- **L'espace Bien-être** : massage et relaxation

- **L'espace Mobilité** : réflexes au volant, dose bar (simulation de l'état d'ivresse),
- **L'espace Activité physique** : marche nordique, gym seniors équilibre, vélo, escrime, taïso et activité de précision
- **L'espace Engagement et lien social** avec les acteurs locaux du réseau Monalisa : UDCCAS du Nord, Petits Frères des Pauvres, Générations & Cultures, Union Régionale des Centres Sociaux
- **Un espace de démonstrations** avec mise en avant d'ateliers interactifs et des différents stands
- **Un espace café** pour faciliter l'échange et la convivialité entre les participants

Entre vieillir et bien vieillir, il suffit d'un clic !

En partenariat avec la MSA et le RSI, l'Assurance retraite et les Carsat vous accompagnent dans cette nouvelle étape de votre vie qu'est la retraite.

Un objectif : vous aider à bien vivre votre retraite et à adopter les comportements favorables à la préservation de votre autonomie.

Au programme :

- des conseils d'experts et des témoignages de retraités,
- des astuces pour donner vie à vos projets,
- des quiz, des articles, des vidéos et des guides à consulter,
- des informations sur nos ateliers pour échanger et améliorer votre bien-être ...

Découvrez www.pourbienvieillir.fr, le site pour bien vivre votre âge !



C'est aussi un site dédié aux professionnels du bien-vieillir.

En effet, les professionnels du bien-vieillir disposent d'un espace en accès libre, regroupant des supports d'information, des outils de formation et des méthodes d'évaluation d'actions collectives à destination des personnes âgées.



Un nouveau dispositif de prestations individuelles à domicile : les paniers de services

Nous déployons le nouveau dispositif « Panier de services » à destination des personnes retraitées fragilisées, visant à mettre en place un dispositif d'aides à domicile modulable et simplifié.

Il s'agit d'une offre axée sur la prévention de la perte d'autonomie, dans ses différentes composantes : vie quotidienne et sécurité, vie sociale, mise en sécurité du logement, ...

En d'autres termes, il s'agit d'une nouvelle prestation dont l'objectif est d'apporter des réponses plus souples et diversifiées aux besoins des personnes âgées, dans une perspective de prévention de la perte d'autonomie :

- en faisant évoluer le dispositif actuel vers une prestation d'accompagnement plus large et globale, intégrant des missions d'aide à domicile, de prévention et de développement et/ou maintien du lien social,
- tout en simplifiant le processus de facturation des prestations entre les différents acteurs.

En 2017, le déploiement du dispositif s'est organisé en partenariat avec les trois fédérations du Nord réunies dans l'Association « Les Inséparables » retenue pour nous accompagner.

Ainsi, les Services d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD) conventionnés avec la Carsat se voient proposer un dispositif d'accompagnement reposant sur des réunions de présentation de l'offre Paniers de service, des réunions thématiques sur 2 journées et des entretiens de suivi.

Trois réunions d'informations réunissant l'ensemble des SAAD se sont déroulées en avril et mai 2017, réunissant ainsi un premier groupe de 52 SAAD au total. Par la suite trois sessions de formation ont été organisées de juin à juillet. L'ensemble de ce premier groupe fait l'objet d'entretiens individuels d'accompagnement.

Le déploiement se poursuivra sur 2018 et 2019 afin d'avoir l'ensemble des services à domicile conventionnés avec la Carsat Nord-Picardie en capacité de proposer les Paniers de service aux personnes retraitées.



La Déclaration Sociale Nominative, une démarche simple pour les entreprises

Déployée progressivement depuis 2013, la Déclaration Sociale Nominative (DSN) sera obligatoire pour toutes les entreprises en 2017.

Pour rappel, la DSN est un dispositif de simplification des démarches des employeurs. Elle vise à remplacer l'ensemble des déclarations périodiques ou événementielles et diverses formalités administratives adressées jusqu'à aujourd'hui par les employeurs à une diversité d'acteurs : Cnam, Urssaf, ...

La DSN consiste donc en la transmission unique par les entreprises, de façon mensuelle, des données sociales vous concernant : paie, cotisations, attestation employeur pour le Pôle Emploi ... La DSN permet également de signaler des événements tels que les arrêts de travail pour maladie, maternité ou paternité, ou encore les ruptures de contrat de travail.

Cette transmission est réalisée sur le site www.net-entreprises.fr où les entreprises pro-

cedent à l'enregistrement de ces données. L'entreprise assure ainsi vos droits, et répond aux obligations déclaratives vis-à-vis des organismes de protection sociale et des autres administrations conformément à la loi.

Pour vous accompagner, entreprises, nous sommes allés à votre rencontre, aux côtés des Urssaf, de la MSA et des caisses complémentaires afin :

- d'expliquer aux représentants des structures n'étant pas encore passées à la DSN, les démarches à accomplir,
- de présenter aux TPE, PME et associations les différentes alternatives dans le cas où elles ne bénéficieraient pas de logiciel de paie compatible,
- de détailler les étapes nécessaires à la transmission de la DSN et les recommandations afin que les entreprises abordent cette étape sereinement.



Une conférence connectée pour prévenir le risque routier en entreprise

La Carsat Nord-Picardie a organisé et accueilli le 20 juin, **une table ronde autour du thème du risque routier**, en partenariat avec la CCI Hauts-de-France, la Direccte, PSRE (Promotion et suivi de la Sécurité Routière en Entreprise) et de nombreux autres partenaires.

Cet évènement s'inscrivait dans le cadre du Plan Régional Santé Travail 3, dont la Carsat Nord-Picardie pilote l'action de prévention du risque routier.

Un thème universel

Les accidents routiers liés au travail représentent près de 21% des accidents du travail mortels et constituent l'une des 3 premières causes de décès au travail ? Et chacun est concerné, car l'acte de conduite professionnelle concerne un grand nombre de salariés (visite de clients, chantiers, service à domicile...) et pas uniquement les professionnels de la route. Il est donc essentiel de promouvoir une culture de prévention du risque routier professionnel en évaluant le risque routier présent dans votre entreprise et en mettant en œuvre un plan d'actions adapté.



Ce fut également l'occasion pour notre organisme de présenter le Code (Contrat d'Objectif des Déplacements en Entreprise) et de vous proposer de vous engager dans l'évaluation et la mise en place d'actions par ce biais.

Une forme innovante

Innovante ? Oui car l'évènement se tenait dans l'ensemble de la région des Hauts-de-France : si la table ronde a eu lieu à la Carsat Nord-Picardie (Villeneuve d'Ascq) pour les entreprises de la métropole lilloise, la manifestation était diffusée en simultané dans des « îlots » répartis dans la région et co-animés par des partenaires au projet (Aix Noulette, Arras, Calais, Abbeville, Boulogne sur Mer, Coquelle, Dunkerque, Hazebrouck, Louvroil, Saint Quentin et Valenciennes).

La diffusion dans les îlots se faisait par un système audio et vidéo en direct. Les participants pouvaient interagir avec la table ronde en temps réel et poser leurs questions aux intervenants via un système de « chat ».

Quoi de mieux qu'éviter les déplacements et le risque routier pour aborder ce même risque avec les experts ?

12 Lieux / 147 participants

Les Olympiades, un concours ludique tout en sécurité !

Les Olympiades sont le fruit d'un **partenariat entre la Carsat Nord-Picardie et l'Education nationale**.

En effet, ensemble, nous avons souhaité nous engager dans cette démarche et sommes ainsi partenaires depuis plusieurs années pour la formation à la prévention des risques professionnels des élèves de l'enseignement professionnel et technique.

Ce partenariat vise à poursuivre la formation à la prévention afin de lutter contre les accidents du travail chez les jeunes ; les nouveaux diplômés étant trois fois plus accidentés que la moyenne des salariés.

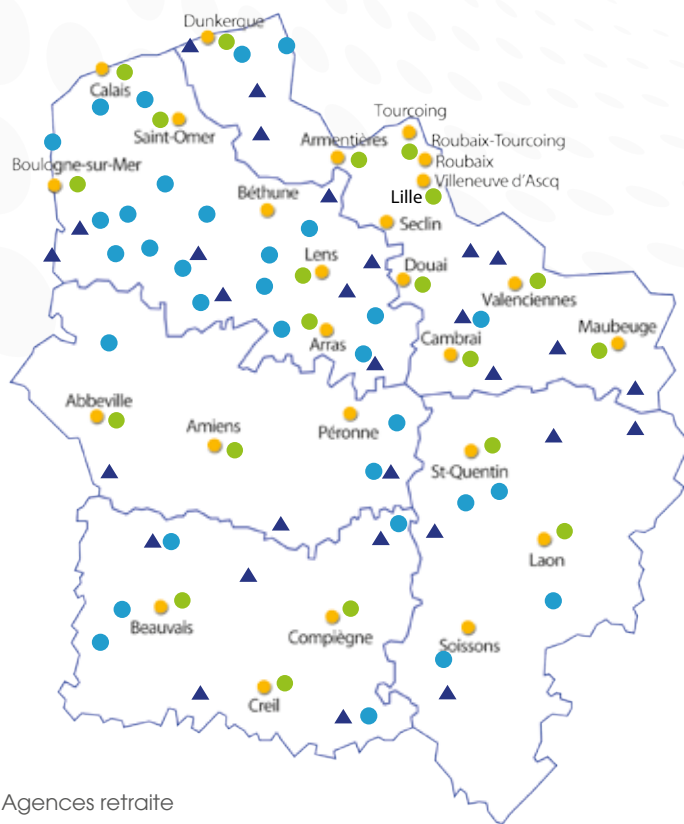
Les Olympiades ont ainsi pour objectif de **sensibiliser les élèves et étudiants aux risques liés au monde du travail**. Il s'agit à la fois de récompenser les élèves individuellement, mais également les établissements dont les élèves seraient sortis en tête des Olympiades par des trophées.



Toujours plus nombreuses, les écoles démontrent leur engagement et leur enthousiasme à travers leur participation active. Réaffirmant l'importance de la santé et de la sécurité au travail dans le réseau des établissements scolaires et des entreprises, ces Olympiades remportent d'année en année un vif succès auprès de ces publics.



Notre réseau d'accueil et de proximité



- 1 siège social ■
- 26 agences retraite ●
- 20 sites du service social ● et 229 points de consultation sociale
- 1.587 collaborateurs :
 - plus de 300 collaborateurs répartis au sein des agences retraite
 - plus de 400 techniciens et conseillers retraite assurant le traitement des dossiers
 - 58 préventeurs intervenant pour 160 000 établissements en termes de prévention des risques professionnels
 - 182 Assistantes sociales présentes aux côtés des assurés

- Agences retraite
- ▲ Point d'accueil retraite
- Maison de services au public
- Sites de Service social

UNE adresse unique de correspondance
Carsat Nord-Picardie
 11 allée Vauban
 59662 Villeneuve d'Ascq Cedex

Nos modes de contact

Pour les assurés

Pour les informations d'ordre général et les accès à nos services en ligne :

www.carsat-nordpicardie.fr

Pour toute question sur la retraite ou pour s'informer sur sa carrière :

www.lassurance retraite.fr

Ou par téléphone :
 Serveur vocal 24h/24 7J/7

3960 Service 0,06 € / min + prix appel

De l'étranger, d'une box ou d'un mobile, composez le 09 71 10 39 60.

Pour le service social* :

3646 Service 0,06 € / min + prix appel

De l'étranger, d'une box ou d'un mobile, composez le 0 811 70 3646

Pour le compte pénibilité :

3682 Service 0,06 € / min + prix appel

et www.preventionpenibilite.fr

Pour les entreprises

0 821 10 59 60* (0,09€/mn)

Pour la prévention des risques professionnels

contactprevention@carsat-nordpicardie.fr

Pour s'informer et déclarer

www.e-ventail.fr

www.net-entreprises.fr

Numéro Amiante : **09 71 10 59 59***

Mais aussi



AGENCE **NORD PREMIUM**

Présence
 Le magazine retraite de la Carsat Nord-Picardie

*du lundi au vendredi de 8 h à 17 h (18h pour le 3646) - Prix d'un appel local sauf surcoût imposé par certains opérateurs de téléphonie fixe ou mobile

Carsat Nord-Picardie
11 allée Vauban
59662 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX
www.carsat-nordpicardie.fr

Carsat Retraite
& Santé
au travail
Nord-Picardie

