

DE LA CRAM A LA CARSAT

MISSIONS ET OFFRE DE SERVICE

Perpignan
11 mai 2010

**A compter du 1^{er} juillet 2010, la CRAM du Languedoc-
Roussillon va changer d'identité et s'appellera
Carsat**

Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail

De la Cram à la Carsat ...

Ce qui ne change pas... les missions de service public confortées

- la préparation et le paiement des prestations retraite
- l'action sociale pour les retraités du régime général les moins dépendants (GIR 5 et 6)
- les missions de service social pour les personnes fragiles

De la Cram à la Carsat ...

Ce qui change ... une offre de services renouvelée

2 missions affirmées :

- ➡ **concours aux appels à projet pour la promotion de la santé en faveur des personnes âgées**
- ➡ **Rôle d'observatoire des populations âgées en situation de fragilité**

De la Cram à la Carsat ...

Ce qui change ... une offre de services renouvelée

Renforcement de l'accompagnement des seniors au travail

- maintien dans l'emploi**
- prévention de la désinsertion professionnelle**
- conseil personnalisé au moment du passage à la retraite**

De la Cram à la Carsat ...

Ce qui change ... une offre de services renouvelée

La CARSAT tête de réseau pour la gestion du risque dans l'entreprise

La Maîtrise Médicalisée dans l'Entreprise : profil des entreprises atypiques en termes d'IJ maladie ou accidents du travail

Approche globale et cohérente de l'assuré en activité et à la retraite : parcours attentionné

La CRAM L-R, la double assurance : garantir la retraite, protéger la santé

- Un organisme de sécurité sociale de droit privé chargé d'une mission de service public, piloté par un Directeur et un Conseil d'administration
- Basé sur le système par répartition
- Présent sur les 5 départements de la région au service des entreprises et des salariés du régime général en matière d'assurance retraite, assurance maladie, prévention et tarification des risques professionnels
- 840 salariés dont 200 en proximité sur la région au service de :
 - 563 000 salariés actifs
 - 100 000 établissements
 - 440 000 retraités (2,8 milliards d'euros de prestations)
 - 14 000 bénéficiaires d'aides sociales
 - 262 salariés maintenus dans l'emploi

Des valeurs de solidarité

- **Continuité**
 - Garantir une continuité de l'offre de services : régularité des paiements, accessibilité, régularité de l'amplitude d'ouverture téléphonique et physique, notamment.
- **Adaptabilité**
 - Adapter les modes de fonctionnement et l'offre de services aux besoins et attentes de la population et des entreprises
- **Égalité**
 - Garantir une égalité de traitement aux assurés sur tout le territoire français
 - Harmoniser en interne les pratiques
- **Neutralité**
 - Agir sans jugement ni différence de traitement en fonction du mode de vie, de la religion, de l'origine sociale ou raciale de l'assuré
 - Respecter scrupuleusement les règles du secret professionnel
- **Préserver la pérennité du pacte social**
 - S'assurer de l'exactitude des situations déclarées afin de préserver le dispositif de protection sociale en garantissant une bonne affectation des fonds publics

DONNÉES CHIFFRÉES RETRAITE

PYRÉNÉES-ORIENTALES

Perpignan
11 mai 2010

La retraite des salariés du régime général dans les Pyrénées-Orientales

- ***Une catégorie de la population en constante augmentation***
 - Une évolution de 2% du nombre de retraités, en lien avec l'attractivité de la région (33% des retraités des Pyrénées-Orientales sont natifs du Languedoc-Roussillon)
 - 97 086 retraités soit 19% du nombre de retraités en Languedoc-Roussillon
- ***Une masse financière indispensable pour l'économie locale***
 - 2,8 milliards d'euros versées en 2009 (en Languedoc-Roussillon)
 - 37% des foyers fiscaux perçoivent une retraite (33% national)

La retraite des salariés du régime général dans les Pyrénées-Orientales

- ***Des ressources individuelles faibles***
 - Le système de retraite par répartition assure une garantie de ressources à la retraite :
une pension moyenne régime général de 564€
(moyenne nationale : 599€)
 - sur un montant moyen de ressources global de 1126 €
 - Les bénéficiaires percevant une pension liée au veuvage représentent 5% des pensions versées
 - 6% des retraités perçoivent une prestation liée à une situation de précarité
- ***9% des assurés bénéficient d'une surcote dont 35% des assurés disposant de faibles revenus***

L'OFFRE DE SERVICES RETRAITE ET L'ACTION SOCIALE DE LA CRAM

Perpignan
11 mai 2010

La retraite des salariés du régime général

Préserver un avenir financier tout au long de la vie active

- Alimenter le compte retraite par l'exploitation des déclarations annuelles de données sociales fournies par les employeurs et des déclarations des partenaires associés sur les périodes assimilées
- Consolider les éléments de carrière pris en compte pour le calcul de la retraite au fur et à mesure des années d'activités
- Éclairer le choix des assurés en leur apportant une information inter régimes, simulations du montant de la retraite selon différentes hypothèses d'âge et d'activités, diagnostic retraite personnalisé

La retraite des salariés du régime général

Garantir une continuité de ressources entre la vie active et la retraite

- Traiter les dossiers en proximité et sans rupture financière

La retraite des salariés du régime général

Accompagner les assurés en situation difficile

- Faciliter les démarches des veufs et veuves pour l'établissement de leurs dossiers de pensions de réversion
- Contacter les assurés en invalidité, au chômage ou bénéficiaires du RSA pour les inciter à effectuer leurs démarches administratives
- Développer des partenariats pour soutenir les personnes en situation de précarité
- Solliciter les assurés dont la carrière comprend des périodes lacunaires pour anticiper la mise à jour du compte retraite

La retraite des salariés du régime général

Des modes de contact diversifiés et complémentaires pour faciliter l'accès à l'information

- Une information 24h/24 par les sites internet www.cram-lr.fr et www.l'assuranceretraite.fr et le serveur vocal (39 60)
- Un contact préalable avec la plate-forme téléphonique pour éviter les déplacements des assurés 08 21 10 34 34 (39 60 en juillet)
- Des agences départementales recevant sur rendez-vous
- Des réunions collectives Retraite en partenariat avec les municipalités

La retraite des salariés du régime général

Un renouvellement à venir de l'offre de service

- Le développement de l'offre de service internet (abonnement, push d'informations, démarches dématérialisées, refonte des sites internet)
- Un meilleur maillage du territoire par l'implantation de bornes, de visio accueils et des accueils de proximité repensés en partenariat avec les élus et relais locaux
- Un numéro de téléphone unique Assurance Retraite 3960 à tarification locale
- Des actions à conduire améliorant la qualité et l'exhaustivité des éléments de carrière portés au compte retraite
- Une information vers les salariés et employeurs sur les dispositifs de prolongation d'activité

La retraite des salariés du régime général

Une adaptation des services en fonction de la mesure de la satisfaction des assurés et des indicateurs de performance

Une enquête de satisfaction annuelle

- Une mesure périodique de nos résultats sur les délais de traitement, la qualité de traitement, les taux de prise en charge des appels téléphoniques, la productivité et les coûts de gestion
- Une analyse des réclamations reçues pour améliorer le service rendu
- A venir des démarches de marketing stratégique

Les incompréhensions les plus fréquentes dans les démarches autour des dossiers retraite

- Demander un relevé de carrière ou une mise à jour de sa carrière ne vaut pas demande de retraite
- Le versement d'une pension retraite n'est pas automatique, il faut la demander
- Un dossier retraite ne doit pas être déposé + de 4 mois avant le départ envisagé car il ne pourra être traité en raison des évolutions rapides de la réglementation
- Tout changement de situation doit être immédiatement signalé à la CRAM, notamment les changements dans le montant des ressources en cas d'avantage servi sous condition de ressources

Les incompréhensions les plus fréquentes dans les démarches autour des dossiers retraite

- Le montant de la pension retraite est soumis à la CSG et à la CRDS
- La démarche de demande de retraite est unique pour les régimes alignés (MSA, RSI, RG). Pour les retraites complémentaires et les autres régimes, les demandes doivent se faire en parallèle
- Les dossiers retraite sont soumis au secret professionnel : aucune information ne peut être donnée à un membre de votre famille
- La majorité des démarches peuvent être réalisées à distance **sans se déplacer**

Les modes de contact

- Téléphone : 0821 10 34 34 (39 60 à compter de juillet 2010)
- Internet : www.lassuranceretraite.fr et www.cram-lr.fr
- Un accueil sur rendez-vous et traitement des dossiers en agence sur Perpignan (en 2009, 19219 visiteurs et 10430 dossiers instruits)

L'action sociale pour les retraités du régime général

Favoriser l'autonomie des retraités

- Prévenir les effets du vieillissement
- Accompagner les personnes les plus fragiles : GIR 5 et 6 fragilisés socialement
- Proposer des évaluations globales et des plans d'action personnalisés

Apporter un accompagnement au mieux vieillir

- **Notre public** : retraités classés GIR 5 / 6 fragilisés socialement
- **Notre mission** : préserver l'autonomie des retraités et prévenir les effets du vieillissement par
 - La mise en place d'aides individualisées à domicile (aide ménagère, accompagnement sortie d'hospitalisation, etc.)
 - La proposition d'actions collectives de prévention et/ou la formation de relais
 - Le financement de projets innovants en action sociale
 - Le financement de lieux de vie collectifs
 - L'attribution de secours exceptionnels en raison de catastrophes naturelles
- **Nos outils de communication** :
www.partenairesactionsociale.fr www.kiosquebleu.fr
Espace Seniors Plate-forme de services

Apporter un accompagnement au mieux vieillir

Quelques repères dans les Pyrénées-Orientales en 2009

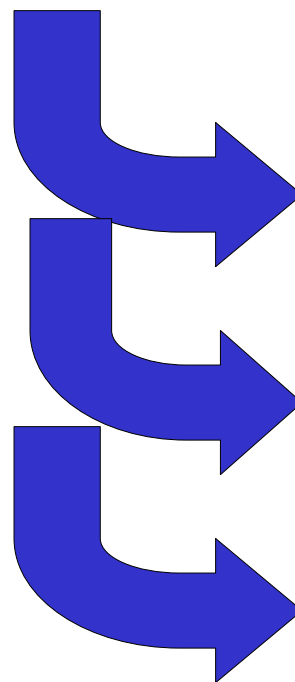
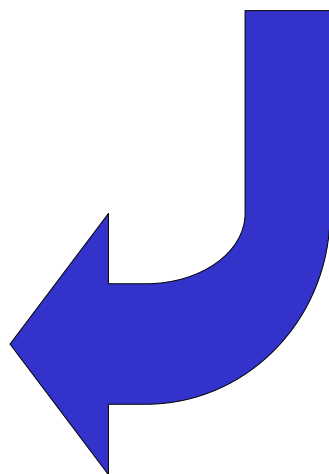
- Nos financements :
 - 15 103 985 € en 2009 pour l'ensemble de la région Languedoc-Roussillon
- Notre public :
 - 3 358 bénéficiaires de l'aide ménagère à domicile
 - 2 500 évaluations du besoin réalisées par les équipes médico-sociales de l'APA dans le cadre d'une convention de partenariat entre la CRAM L-R et le Conseil Général
 - 1 632 bénéficiaires d'un plan d'action personnalisé (PAP)
 - 39 services d'aide à domicile conventionnés
- Accompagnement en sortie d'hospitalisation :
 - 457 bénéficiaires d'une prise en charge lors d'une sortie d'hospitalisation
 - 18 conventions signées avec un établissement de santé

La Carsat au service des assurés sociaux fragilisés :

Santé, Prévention et Prospective

CARSAT

Retraite



Santé au Travail

Service Social

Santé & Prévention

POPULATION
FRAGILISÉE

ENTREPRISES

CARSAT

Accompagnement
des personnes
fragilisées

Maîtrise médicalisée
en entreprise

Prévention Santé
Une Offre de service plurielle et adaptée

Partenariat
avec les acteurs locaux

Service social des équipes de professionnels

Des professionnels au service des assurés du régime général et des partenaires, près les 5 CPAM du Languedoc-Roussillon

- Assistants de Service Social
- Secrétaires Médico-Sociales

Service social

4 Programmes nationaux

- ✓ Prévenir les risques de précarisation médico-sociale et/ou professionnelle des assurés en arrêt de travail depuis 90 jours
- ✓ Prévention de la désinsertion professionnelle
- ✓ Offrir un accompagnement social lors de la sortie d'hospitalisation
- ✓ Mettre en œuvre un parcours « prévention santé » pour les publics fragilisés et plus particulièrement pour les bénéficiaires de l'aide à la complémentaire santé.

un numéro d'appel : le 36 46

Apporter un accompagnement au mieux vieillir

Perspectives 2010

- Généralisation de la dématérialisation des échanges avec nos partenaires :
 - Saisie en ligne des évaluations
 - Facturation transmise via le portail partenaires action sociale
- Favoriser l'émergence de nouveaux services :
 - Mise à disposition d'un panier de services aux bénéficiaires d'une aide à domicile (PAP) : portage de repas, transports accompagnés, entretien du linge, etc.
- Formation de relais / Actions de prévention santé :
 - Mise en œuvre des sessions de prévention et de formation de relais dans le département des Pyrénées-Orientales et développement du partenariat (MSA, RSI, AGIRC ARRCO,....)

Actions engagées avec les collectivités territoriales

- Réunions d'information dans les mairies pour les assurés de 54 ans (à la demande dans les entreprises)
- Diffusion trimestrielle de la Lettre CRAM pour des informations pratiques sur l'organisation de nos accueils ou thématiques (ex pensions de réversion)
- Création d'un espace pour les élus sur le site internet www.cram-lr.fr
- Déploiement de visio-guichets pour des rendez-vous personnalisés à distance
- Contact privilégié avec les cadres d'agence pour les signalements d'urgence...
-La parole est à vous !