

jeudi

4

novembre

2021



DOSSIER DE PRESSE

INAUGURATION DE L'ESPACE CONSEIL RETRAITE DE NÎMES



● RETRAITE COMPLÉMENTAIRE
agirc-arrco

Ensemble pour vous simplifier la vie

Contact presse : Elodie Spagnuolo
elodie.spagnuolo@carsat-lr.fr / 06 79 15 89 62

Contact presse : Stella Roussel
stella.roussel@klesia.fr / 06 76 12 08 94

SOMMAIRE

La Carsat Languedoc-Roussillon et l'Agence Conseil Retraite Agirc-Arrco de Nîmes, engagées pour un accueil coordonné des Gardois

Un projet ambitieux et novateur

Un accueil client sur rendez-vous, coordonné et adapté aux besoins des assurés

Un partenariat renforcé pour continuer à apporter une offre attentionnée

Un objectif de RSO commun : assurer la qualité du service, le bien-être des collaborateurs et l'ancrage territorial

L'Espace Conseil Retraite de Nîmes en quelques chiffres

La Carsat Languedoc-Roussillon

L'Assurance retraite : premier régime de retraite

Un maillage territorial adapté aux besoins des publics

Une offre de proximité renforcée par une approche cross-canal

Une performance maintenue pendant la crise sanitaire

Le conseil en rendez-vous, pour bénéficier d'informations personnalisées

A tout âge, s'informer sur sa retraite et faire ses démarches sur www.lassuranceretraite.fr

L'Agirc-Arrco

L'Agirc-Arrco : le régime complémentaire de tous les salariés du secteur privé

Des offres de service au plus proche des besoins des clients

Une action sociale pour soutenir les plus fragiles et prévenir le vieillissement

L'Agence Conseil Retraite Languedoc-Roussillon

La Carsat Languedoc-Roussillon et l'Agence Conseil Retraite Agirc-Arrco, engagées pour un accueil coordonné des Gardois

Un projet ambitieux et novateur

L'Espace Conseil Retraite de Nîmes a ouvert ses portes au public au 55, allée de l'Argentine, le 28 juin 2021.

La Carsat Languedoc-Roussillon a souhaité investir dans une nouvelle agence, alors qu'au même moment l'Agirc-Arrco déployait un programme de rénovation de ses agences pour faciliter l'accès des assurés à ses différents services de conseil retraite.

La Carsat Languedoc-Roussillon et l'Agirc-Arrco, représentée par l'Agence Conseil Retraite Klesia à Nîmes, sont très attachées à la qualité de service et à la simplification de l'accès à l'information. Elles se sont donc rapprochées, pour créer l'Espace Conseil Retraite, permettant d'initier des parcours clients communs entre régimes de retraite de base et complémentaire.

Un accueil client sur rendez-vous, coordonné et adapté aux besoins des assurés

La réalisation de ce nouveau point d'accueil a été l'occasion de repenser les espaces pour améliorer le service rendu aux usagers. L'accueil sur rendez-vous est privilégié pour garantir des échanges de qualité et éviter les temps d'attente.

En effet, l'accueil sur rendez-vous permet aux équipes d'apporter un service personnalisé pour faciliter le passage à la retraite en combinant un temps d'échange avec un conseiller de la Carsat, pour la retraite de base et avec un conseiller Agirc-Arrco pour la retraite complémentaire.

Ainsi, l'assuré peut obtenir une vérification de sa carrière, une estimation du montant de la retraite tant de base que complémentaire, des conseils et un accompagnement individualisés, notamment pour les publics les plus fragilisés.

L'Espace Conseil Retraite de Nîmes se trouve à proximité d'organismes partenaires tels que la MSA ou Pôle emploi, permettant à l'assuré d'avoir une réponse globale sur les prestations sociales qui lui sont proposées.

La Carsat Languedoc-Roussillon et l'Agirc-Arrco s'inscrivent dans la facilitation d'accès aux droits retraite, par une collaboration renforcée avec leurs partenaires historiques (Caf, Cnam, Pôle emploi, Urssaf, MSA, etc.).

Un partenariat renforcé pour continuer à apporter une offre attentionnée

La Carsat Languedoc-Roussillon et l'Agence Conseil Retraite Agirc-Arrco travaillent depuis plusieurs années, en lien avec l'Assurance retraite et l'Agirc-Arrco, à l'amélioration des services rendus à leurs clients.

Depuis 2020, des événements en commun sont proposés pour simplifier l'information. Ainsi, les «Rendez-vous de la retraite », semaine dédiée à l'information retraite, ont lieu deux fois par an. Ils permettent aux actifs de disposer d'une date potentielle de départ en retraite et d'une démonstration de nos services en ligne.

A Nîmes, l'Espace Conseil Retraite a accueilli les actifs lors de la semaine du 28 juin au 3 juillet dernier, sur des horaires élargis. Cette opération nationale sera renouvelée du 6 au 11 décembre prochain.

Un objectif de RSO commun : assurer la qualité du service, le bien-être des collaborateurs et l'ancrage territorial

La Carsat Languedoc-Roussillon et l'Agence Conseil Retraite Agirc-Arrco gérée par KLESIA ont en commun de s'engager dans une politique de responsabilité sociale des organisations (RSO).

L'objectif est d'assurer un continuum vertueux entre l'assuré, le collaborateur, le territoire et les impératifs de développement durable.

Des collaborateurs impliqués dans leur bien-être au travail : cela se traduit notamment par la participation au choix des mobiliers, des coloris et de l'agencement des espaces, ou par la mise à disposition de nouveaux équipements permettant de travailler de manière totalement dématérialisée. Ceci s'inscrit dans l'ambition de déployer les modalités de travail hybrides, facilitant le télétravail des collaborateurs, initiée avant la période pandémique et déployée de manière élargie au regard d'un retour d'expérience très positif.

La complémentarité entre la qualité de vie au travail et la performance énergétique du bâtiment : les espaces de travail, en back et en front office sont totalement repensés, conçus pour garantir une qualité acoustique et lumineuse optimale. Le confort des usagers (mobiliers durables, implantation des bureaux par rapport à la lumière naturelle, positionnement de dalles LED, isolation et insonorisation des espaces de travail) se confond avec la réduction des consommations énergétiques, et donc de l'impact environnemental. Par exemple, les parties communes sont alimentées par des panneaux photovoltaïques en toiture.

Une volonté affirmée d'être partie prenante du territoire : accessible et au cœur du bassin de vie nîmois, l'Espace Conseil Retraite traduit l'engagement local de la Carsat Languedoc-Roussillon et KLESIA Agirc-Arrco.

L'Espace Conseil Retraite de Nîmes en quelques chiffres

L'équipe de l'Espace Conseil Retraite de Nîmes se compose de 20 collaborateurs de la Carsat Languedoc-Roussillon et 5 collaborateurs KLESIA pour l'Agence Conseil Retraite Agirc-Arrco.

Plus de 2 millions d'euros ont été investis pour l'acquisition du bâtiment (d'une surface de 775m²) et du mobilier.

Ce nouvel espace assure la couverture de 285 communes et le traitement de plus de 10 000 demandes de retraite, soit 13 % des demandes du Languedoc-Roussillon (chiffres 2020).

Présentation des acteurs de l'Espace Conseil Retraite

La Carsat Languedoc-Roussillon

L'Assurance retraite : premier régime de retraite

Le système de retraite français, fondé depuis 1945 sur le principe de répartition, repose sur la solidarité entre les générations. Premier régime de retraite, l'Assurance retraite couvre aujourd'hui 9 Français sur 10.

Les cotisations retraite payées par les actifs et les employeurs servent ainsi à financer chaque mois les retraites. Elles ouvrent aux actifs des droits à la retraite dont ils bénéficieront à leur tour le moment venu, grâce aux cotisations payées par les nouvelles générations d'actifs.

La Caisse nationale d'assurance vieillesse (Cnav) gère, au niveau national, la branche retraite du régime général de la Sécurité sociale.

La Carsat Languedoc-Roussillon est l'opérateur régional de l'Assurance retraite. Elle gère les retraites des salariés du privé et des travailleurs indépendants, accompagne socialement les publics fragilisés par un problème de santé ou de perte d'autonomie, par l'action territoriale de ses travailleurs sociaux, et assure la prévention des risques professionnels auprès des entreprises du territoire et fixe les taux de cotisations des accidents du travail et des maladies professionnelles.

Tout au long de leur vie professionnelle, la Carsat Languedoc-Roussillon gère le compte-retraite des salariés et des travailleurs indépendants. Elle alimente et met à jour le compte individuel retraite de chaque assuré à partir des données relatives à leurs carrières recueillies auprès des entreprises de la région.

Elle informe et conseille les actifs sur leurs droits et démarches, et traite leur demande de retraite.

Chaque mois, la Carsat Languedoc-Roussillon paie les retraites personnelles, les retraites de réversion et les allocations veuvage.

Enfin, elle développe des actions de prévention pour les retraités afin de préserver leur capital santé et de maintenir leur autonomie.

Chiffres-clés Retraite 2020 de la Carsat Languedoc-Roussillon

- **4,6 milliards d'€** de prestations versées à **568 782** retraités.
 - L'intégration du régime des travailleurs indépendants au 1^{er} janvier 2020 représente 377 millions d'€ soit 8 % du montant des prestations versées.
- **10 615** assurés reçus en rendez-vous.
- **38 985** demandes traitées dont 2 384 pour les travailleurs indépendants :
 - **30 209** demandes de retraite à titre personnel ;
 - **8 776** demandes de pension de réversion.
- **221 424** appels téléphoniques traités.

Un maillage territorial adapté aux besoins de ses publics

Les assurés du Régime général peuvent rencontrer les conseillers retraite de la Carsat Languedoc-Roussillon pour bénéficier d'informations personnalisées sur leur future retraite ou pour être accompagnés socialement en cas de maladie, de handicap ou de vieillissement.

Le réseau d'accueil de proximité de la Carsat Languedoc-Roussillon est constitué de :

- 9 agences retraite réparties sur tout le territoire Languedoc-Roussillon ;
- 8 unités du Service social ;
- Ce réseau de proximité est complété de + de 120 France Services en Languedoc-Roussillon formées à l'accueil retraite de premier de niveau et aux services en ligne.

Sur le territoire nîmois, la Carsat Languedoc-Roussillon travaille également en **étroite collaboration avec les France services du Gard**, assure les formations des personnels des France Services et la prise en charge rapide des demandes des assurés ne pouvant être solutionnées en premier niveau.

Depuis le début de l'année 2021, plus de 2 000 assurés gardois ont pu être renseignés par ce canal.

Une offre de proximité renforcée par une approche cross-canal

En effet, en plus de son offre de rendez-vous en agence, de nouvelles modalités de conseil aux assurés ont vu le jour en 2020, avec des rendez-vous téléphoniques et des visio-rendez-vous.

Cela a été permis, grâce à un équipement rapide de l'ensemble des conseillers en ordinateurs et téléphones portables, au déploiement d'un dispositif de travail à distance efficient visant à continuer à servir nos publics, tout en modernisant nos conditions d'accès et de travail.

En complément de son offre attentionnée de conseil, la Carsat Languedoc-Roussillon fait partie des organismes ayant le mieux accompagné la digitalisation des demandes de retraite, permettant ainsi la facilitation des démarches de retraite des assurés sociaux.

Plus de 500 000 assurés du Languedoc-Roussillon ont d'ores et déjà créé leur espace personnel sur lassuranceretraite.fr et bénéficient des services en ligne.

Plus de 60% des demandes de retraite personnelle sont actuellement déposées en ligne et plus de 30% des demandes de retraite de réversion sont déposées par ce biais.

Le conseil en rendez-vous, pour bénéficier d'informations personnalisées

L'accueil individuel sur rendez-vous est proposé en priorité pour les assurés proches de la retraite (à partir de 55 ans) et pour les publics en situation de fragilité.

A l'écoute de leurs préoccupations, les conseillers retraite les informent et les conseillent sur les démarches à entreprendre pour leur demande de retraite personnelle, de pension de réversion ou d'allocation de solidarité aux personnes âgées.

L'entretien d'information retraite : une étude complète de la situation personnelle de l'assuré

Les assurés de 55 ans et plus, ayant cotisé en dernier lieu au régime général de la Sécurité sociale ou en tant que travailleur indépendant, peuvent demander un entretien d'information retraite.

Cette rencontre avec un expert de l'Assurance retraite leur permet de bénéficier d'un examen approfondi de leur carrière afin d'envisager les différentes possibilités qui s'offrent à eux pour leur fin de carrière professionnelle et pour partir à la retraite.

Au cours de cet entretien, le conseiller retraite :

- examine la carrière de l'assuré et si besoin, réalise sa mise à jour (période de service militaire, enfants, période de chômage, etc.) ;
- informe l'assuré sur les mesures d'aménagement de fin de carrière ou de prolongement d'activité existantes, comme la retraite progressive pour aménager sa fin de carrière, la surcote pour augmenter le montant de sa future retraite ou le cumul emploi retraite afin d'améliorer ses revenus une fois à la retraite ;
- calcule l'âge de départ à la retraite et propose une estimation du montant de la retraite, à différents âges de départ selon le dispositif choisi ;
- propose une information sur la retraite complémentaire.

A la suite de cet entretien, l'assuré dispose de toutes les informations nécessaires pour envisager sa fin de carrière professionnelle et orienter ses choix : un temps d'échange particulièrement apprécié.

Comment prendre rendez-vous avec un conseiller retraite ?



Chiffres-clés 2020 : agence retraite de Nîmes

- **2 050** personnes reçues (soit 14 % des personnes reçues en Languedoc-Roussillon).
- **5 708** demandes reçues (soit 13 % des demandes en Languedoc-Roussillon) :
 - **4 537** demandes de retraite (soit 13 % des demandes en Languedoc-Roussillon) ;
 - **1 171** demandes de pensions de réversion (soit 13 % des demandes en Languedoc-Roussillon).

A tout âge, s'informer sur sa retraite et faire ses démarches sur www.lassuranceretraite.fr

L'Assurance retraite et le réseau des Carsat proposent aux assurés des services en ligne personnalisés, gratuits et totalement sécurisés pour simplifier leurs démarches, préparer leur départ et gérer leur retraite.

En créant leur espace personnel sur www.lassuranceretraite.fr, les assurés accèdent à un éventail de services adaptés selon leur âge et leur situation.

Salariés, futurs retraités : de la carrière à la retraite en quelques clics

Dès 35 ans, en créant leur espace personnel sur www.lassuranceretraite.fr, chaque actif peut :

- consulter son relevé de situation individuelle. Celui-ci récapitule la carrière professionnelle et les droits acquis dans tous les régimes obligatoires de base et complémentaires ;
- consulter son relevé de carrière du seul régime général ;
- calculer son âge de départ à la retraite ;
- simuler le montant de sa future retraite ;

A partir de 55 ans, d'autres services sont accessibles aux assurés :

- **mettre à jour sa carrière** (à partir de 55 ans) : si l'assuré constate une erreur ou un oubli sur son relevé, la demande peut être formulée en ligne. Les femmes ont la possibilité, par exemple, de régulariser en ligne les trimestres de majoration pour leurs enfants nés avant 2010 ;
- **télécharger son estimation tous régimes** (ou « estimation indicative globale ») : celle-ci récapitule les droits obtenus dans l'ensemble des régimes et donne une estimation du futur montant de la retraite à différents âges-clés ;
- **déposer sa retraite en ligne** (6 mois avant la date de départ souhaitée) et fournir les pièces justificatives nécessaires de manière dématérialisée ;
- **demander sa pension de réversion pour tous les régimes.**

Pour plus de simplicité, l'échange de données et de pièces justificatives en ligne est possible de manière sécurisée sur le site www.lassuranceretraite.fr.

Retraités : des services personnalisés pour simplifier sa retraite

Sans se déplacer, les retraités peuvent :

- **consulter leurs derniers paiements** ;

- accéder au calendrier des prochains versements de leur retraite ;
- imprimer une attestation de paiement ;
- consulter le montant déclaré à l'administration fiscale ;
- signaler un changement de coordonnées postales ;
- accéder au site d'information spécifique www.pourbienvieillir.fr proposé par l'Assurance retraite et ses partenaires.

L'Agirc-Arrco

L'Agirc-Arrco : le régime complémentaire de tous les salariés du secteur privé

L'Agirc-Arrco est le régime de retraite complémentaire de 23 millions de salariés, soit 7 actifs sur 10, 13 millions de retraités et 1,6 million d'entreprises.

96 % des actifs cotisent ou ont cotisé à un moment de leur carrière à l'Agirc-Arrco.

Les cotisations des salariés et leurs employeurs payent les retraites d'aujourd'hui. Ce mode de répartition s'appuie sur la solidarité entre les générations et entre les secteurs d'activité professionnels. La solidarité entre secteurs d'activité permet de pallier les difficultés d'un secteur et d'assurer le versement des retraites de chacun. Enfin, un euro cotisé ouvre à l'Agirc-Arrco ouvre les mêmes droits à tous.

La retraite Agirc-Arrco s'ajoute à celle qui est versée par le régime de base de la Sécurité Sociale ou de la Mutualité sociale agricole et représente un quart des retraites versées en France. Avec 56 millions de comptes d'assurés, 83 milliards d'euros de retraites versés chaque année et zéro euro de dette, l'Agirc-Arrco est un acteur essentiel du modèle de protection sociale français.

Le régime est piloté par les partenaires sociaux, les représentants des salariés et des employeurs, qui fixent les orientations et définissent les mesures visant à assurer l'équilibre financier de la retraite complémentaire.

Des efforts constants et un pilotage exemplaire des partenaires sociaux permettent de conserver l'équilibre financier, de garantir le paiement des retraites à chaque génération, et d'assurer la meilleure qualité de service au juste coût, en accompagnant les assurés et les entreprises.

Ce sont les caisses de retraite complémentaire, à l'instar de KLESIA Agirc-Arrco, qui assurent la gestion de la retraite complémentaire obligatoire Agirc-Arrco.

Des offres de service au plus proche des besoins des clients

S'engager à plus de simplicité et de proximité

Des outils gratuits d'aide à la décision pour les assurés :

Avec nos services en ligne ou l'accompagnement de proximité, les assurés bénéficient gratuitement d'une aide pour prendre les bonnes décisions, à des moments clés de leur carrière ou de leur vie personnelle.

- **Le simulateur M@rel** : Développé par l'Agirc-Arrco, cet outil incontournable permet d'appréhender les conséquences de ses choix et événements de vie et de carrière sur sa retraite. Le nombre de simulations en constante augmentation s'élève à 3,7 millions en 2020 pour cet outil désormais à la disposition des autres régimes.
- **Mon Compte Retraite** : L'application Smart'Retraite, devenue Mon Compte Retraite, est dédiée aux actifs, futurs retraités et retraités. Développée par l'Agirc Arrco, l'application a été choisie pour être l'application mobile inter-régimes : Mon Compte Retraite. Elle permet d'accéder depuis son smartphone aux principaux services des régimes de retraite : visualisation de la carrière, planning des démarches à effectuer, demande de retraite et suivi

de l'avancement du dossier... Avec plus d'1 million d'utilisateurs au mois de juillet 2021, l'application a su trouver son public.

Créer des services de proximité : un régime au plus proche de ses clients

Un maillage territorial : L'Agirc-Arrco entretient une relation de proximité avec ses clients grâce à 110 agences de proximité réparties sur tout le territoire auxquels s'ajoutent 200 lieux de permanences, 7 Centres de Relations Clients joignables via un numéro unique ainsi que 10 centres d'acquisition permettant le traitement des courriers et mails.

Une action sociale pour soutenir les plus fragiles et prévenir le vieillissement

Le service d'action sociale des caisses de retraite est là pour écouter, conseiller et orienter dans les démarches Action sociale auprès des différents organismes ou partenaires. Il peut également aider ponctuellement au travers d'une attribution financière. Il soutient notamment les demandeurs d'emploi pour les accompagner dans la réinsertion professionnelle mais aussi les seniors actifs, afin de favoriser le bien vieillir.

A ce titre, l'Agirc-Arrco a organisé la première édition de la Semaine de la prévention santé, destinée à sensibiliser les Français à la nécessité de prendre soin de leur santé dès l'âge de 50 ans. Une convention a été signée avec le ministère des Solidarités et de la Santé pour l'instauration de rendez-vous de prévention destinés à informer les personnes de 60 à 65 ans sur les comportements à adopter pour préserver leur autonomie ; les premiers rendez-vous de prévention ont été organisés par l'Agirc-Arrco en novembre.

Engagé auprès des aidants, le régime est aussi partie prenante de la plateforme d'information « Ma boussole aidants », qui apporte aux aidants de nombreuses informations sur les dispositifs qui les concernent.

L'Agence Conseil Retraite de Nîmes

Les conseillers Retraite Agirc-Arrco participent à l'ensemble des tâches de gestion de la retraite complémentaire :

- Informer et conseiller les salariés en activité ou au chômage sur leurs droits à la retraite Agirc-Arrco et Ircantec ;
- Enregistrer, par téléphone, les demandes de retraite au titre de ces trois régimes ;
- Accueillir, sur rendez-vous, les futurs retraités et leur offrir une aide personnalisée à la constitution de leur dossier de retraite complémentaire ;
- Représenter, au plan local, le régime de retraite complémentaire Agirc-Arrco et leurs caisses.

En Languedoc-Roussillon ce sont 5 Agences Conseil Retraite et 10 points d'accueil en permanence qui ont permis d'accueillir 4 527 personnes pour être accompagnés dans la constitution de leur demande de retraite complémentaire et traiter 2 790 demandes par téléphone, en 2020.

Ainsi ils assurent régulièrement l'information et le conseil des assurés en complément des Centres de Relation Clients dans l'objectif de maintenir un taux de décroché de 97 % , et traitent les dossiers de demande de retraite complémentaire pour contribuer activement au paiement des droits et maintenir un taux de paiement à date d'effet à plus de 79% au niveau national.

Dossier de presse – Inauguration de l'Espace Conseil Retraite de Nîmes – Jeudi 4 novembre 2021