

La politique de proximité retraite

La politique de proximité retraite en Bourgogne et Franche-Comté

La Caisse d'Assurance Retraite et de Santé au Travail Bourgogne et Franche-Comté suit chaque assuré depuis sa première feuille de paye jusqu'à sa retraite et l'aide à bien vieillir.

Véritable pivot d'un système tourné vers le droit des assurés, la Carsat s'adapte à leurs attentes et aux changements de leur mode de vie. Gérée par deux caisses nationales, la Cnav et la Cnamts, elle met aussi en œuvre les différentes réformes gouvernementales.

Concilier les attentes des assurés et les exigences de l'Etat, se projeter pour continuer à rendre un service de qualité dans les prochaines années, sont les enjeux de la politique de proximité retraite.

Un projet qui s'inscrit dans l'actualité

- **Les réformes successives des retraites ont rendu le traitement des dossiers retraite plus complexe**

En dix ans, le rythme des réformes s'est accéléré et la législation retraite s'est complexifiée. Parallèlement, les carrières des assurés ne sont plus linéaires dans une seule entreprise ou un seul régime mais de plus en plus multi-régimes.

- **Une offre de services dématérialisés en développement**

Le régime général, régime de la retraite de base des salariés de l'industrie, du commerce et des services, offre un nombre croissant de services en ligne sur internet via le portail lassuranceretraite.fr : consulter son relevé de carrière inter régimes, estimer son âge de départ et le montant de sa retraite, prendre rendez-vous avec un conseiller retraite, consulter les derniers paiements de sa pension de retraite, suivre ses paiements et télécharger une attestation de paiement, consulter son montant imposable de retraite... Ces services répondent aux attentes comme en témoigne le nombre croissant de connexions et d'ouvertures d'espaces personnels en ligne.

- **Le renforcement du droit à l'information et du conseil retraite**

Créé en 2003 et renforcé en 2010, le droit individuel des assurés à l'information sur leur retraite se traduit par plusieurs dispositifs dont :

- L'envoi systématique à des âges clés¹ d'un **relevé de carrière multi-régimes** (relevé de situation individuelle), accompagné à compter de 55 ans, d'une **estimation de montant de retraite** (évaluation indicative globale).
- **L'entretien information retraite** qui permet à l'assuré de faire un point avec un conseiller retraite sur sa carrière, d'obtenir des simulations de montant de retraite et des informations

¹ Envoi tous les 5 ans à partir de 35 ans

sur les différentes possibilités pour préparer son départ en retraite (retraite progressive, surcote, cumul emploi retraite...).

Les entreprises aussi, compte tenu de leur pyramide des âges et de l'emploi des seniors, font appel au diagnostic de l'Assurance retraite. En coordination avec les dirigeants ou les services de ressources humaines des entreprises, des **réunions d'information à destination des salariés** sont organisées **en entreprise** afin de donner toutes les informations utiles sur les dispositifs de retraite existants. Pour les salariés de plus de 55 ans, une analyse individuelle de leur situation peut ensuite être proposée en agence.

- **Un parcours attentionné pour les publics fragilisés**

Nos assurés sont tous différents : ils ont des carrières différentes, des moyens de communication différents et parfois des situations qui les éloignent voire les privent de leurs droits. La Carsat, service public, construit donc une offre de services multi-canal et développe un **parcours attentionné tourné vers les plus fragiles**.

- **Un réseau d'agences homogène et adapté**

Dans un contexte de moyens contraints, la Carsat cherche à optimiser son organisation et repense sa présence sur les territoires pour offrir dans chaque département : un accueil physique, un accueil téléphonique, assurer l'instruction des dossiers et l'expertise conseil et développer une attention particulière aux assurés fragilisés, au sein **d'agences retraite comprenant en moyenne une quinzaine de conseillers retraite**.

- **Une politique de rendez-vous utile pour l'assuré**

Les agences accueillent les assurés à deux moments forts de leur parcours :

- Pour une partie des assurés, afin de les informer et de les guider dans les choix qui s'offrent à eux sur leur futur départ en retraite lors d'un **entretien information retraite** au moment de la réception de l'estimation indicative globale après 55 ans. Ce type de rendez-vous dure environ 45 minutes.
- Pour la plupart des assurés, lors de leur **passage à la retraite** au cours d'un rendez-vous de 30 minutes environ.

Un projet décliné en région à horizon 2017

La Carsat Bourgogne et Franche-Comté a des atouts :

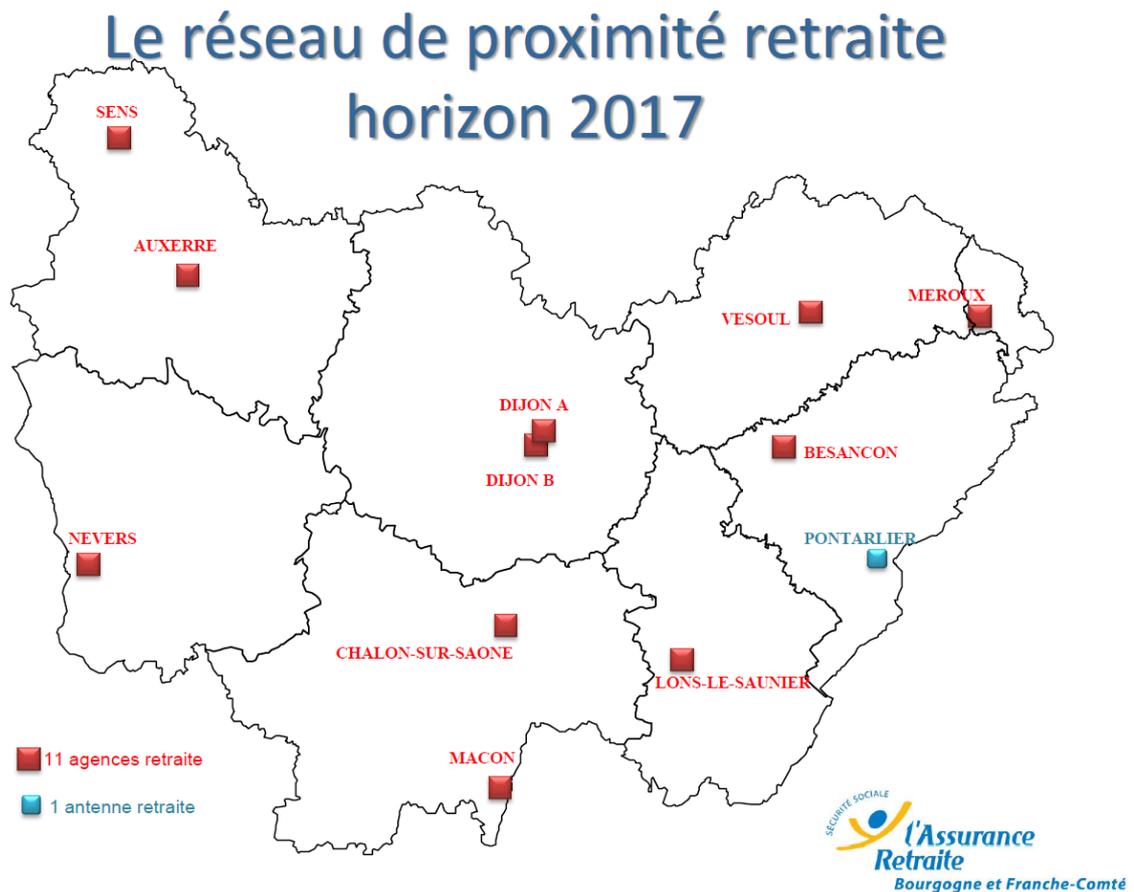
- **Un conseil d'administration présent et qui accompagne le changement, avec une attention particulière aux publics fragilisés** : le Conseil d'administration de la Carsat Bourgogne et Franche-Comté a approuvé le projet régional lors de la séance du 23 mars 2013.
- **Un réseau de conseillers formés et qui maîtrisent les différents modes de communication avec l'assuré** : téléphone, accueil sur rendez-vous, entretien information retraite...
- **Une fonction conseil en entreprises** reconnue

- **Une synergie existante entre conseillers retraite et assistants sociaux**

Il s'agit d'un **projet équilibré territorialement** et **dans la réponse à nos assurés qui se met en place d'ici 2017**, date d'échéance de la convention d'objectifs et de gestion qui lie la Carsat à son organisme de tutelle, la Caisse nationale d'assurance retraite

- **Un réseau d'agences présent dans chaque département**

Il est important d'offrir des agences retraite réparties de façon **homogène sur tout le territoire**. Le principe de l'agence départementale concerne la moitié des 8 départements, il s'articule en Bourgogne et Franche-Comté par des agences dans les villes suivantes :



Les spécificités de la Saône-et-Loire s'expliquent par une présence dans le chef lieu de département et dans le principal bassin d'emploi du département.

Celles du Doubs, sont liées aux missions et les liens avec la retraite suisse pour l'antenne de Pontarlier.

La politique d'ouverture des agences retraite est homogène :

- **Un accueil sur rendez-vous**
- De 9h à 12h et de 13h à 16h
- Fermeture le jeudi

- **Une offre de services étoffée et diversifiée**

Aujourd'hui le site lassuranceretraite.fr a enregistré plus d'un million de créations d'espaces personnels pour accéder aux services en ligne. La montée en charge est significative. Nous assistons aujourd'hui à plusieurs types d'attentes des assurés :

- Une majorité d'assurés qui a besoin d'être conseillée pour le passage à retraite
- Des assurés autonomes dans leurs démarches qui demain pourront demander leur retraite par internet
- Des assurés qui rencontrent des difficultés pour accéder à leurs droits faute d'informations ou de ressources (moyens de déplacements par exemple).

Le projet de la Carsat Bourgogne et Franche-Comté qui s'articule entre une offre de services web, téléphone et agences et des ressources consacrées à l'accompagnement des plus fragiles, répond à ces besoins.

Quelques chiffres - 2015

- **Appels reçus au centre téléphonique relation assuré : 263 000**
- **Rendez-vous en agence : 22 000**
- **Dont entretiens information retraite après 55 ans : 3 900**
- **Assurés de Bourgogne et Franche-Comté qui ont un espace personnel sur lassuranceretraite.fr : 142 800 (à fin février 2016)**
- **Dossiers de retraite traités (pensions de retraite personnelle et de réversion) : 45 500**

Zoom sur la mise en place d'un « parcours attentionné » pour les publics fragilisés

- **Définition d'un assuré « fragilisé »**

Couramment, on considère qu'une personne est fragilisée si elle est confrontée à des difficultés financières (minima vieillesse, CMU...) ou sociales (passage à la retraite, rupture de domicile, fragilité sociale) ou liées à une période sensible de l'existence (isolement, rupture familiale, géographique, financière, hospitalisation, perte d'un proche).

Le parcours attentionné mis en place à la Carsat Bourgogne et Franche-Comté favorise l'accès à leurs droits retraite grâce à :

- Des dispositifs pro actifs comme le parcours attentionné veuvage
- Des dispositifs à destination des assurés ayant des difficultés de mobilité (possibilité de visite à domicile ou de rendez vous dans un point d'accueil du service social).

- **Un parcours attentionné « rupture »**

Le passage à la retraite d'un assuré permet de prendre en compte ses besoins de manière globale.

L'entretien retraite est une porte d'entrée pour proposer une offre de services globale (service retraite, accompagnement social ou de prestations d'actions sociales). Les conseillers retraite proposent cette offre de services aux assurés les plus vulnérables, de manière systématique, toujours avec leur accord. Les personnes principalement ciblées sont : les demandeurs de l'Aspa (allocation de solidarité aux personnes âgées), les titulaires de l'Allocation adulte handicapé (AAH), du Revenu de solidarité active (RSA) ou d'une pension d'invalidité et les assurés disposant de ressources inférieures à certains seuils.

En 2014, les conseillers retraite de la Carsat ont orienté 421 assurés vers des assistants sociaux pour une problématique d'ordre social. Et ces derniers ont orienté 1 062 assurés vers les conseillers retraite, principalement pour des calculs de pension à titre inaptitude. Ainsi sur une année, ce sont plus de 1 483 assurés qui ont pu bénéficier **d'une intervention pluridisciplinaire personnalisée selon leurs besoins.**

- **Des actions collectives de prévention pour des assurés confrontés à des situations spécifiques**

La Carsat expérimente des sessions d'informations pour la préparation à la retraite (sur l'information retraite, l'accès aux droits et aux soins) pour des assurés qui, a priori, en ont le plus besoin : les chômeurs de longue durée et les professions à risque retraite particulier.

Concernant les professions à risque retraite particulier, ces sessions permettent de rencontrer des assurés de 58 ans et plus qui travaillent dans des entreprises avec une forte sinistralité en accidents du travail et sont inquiets sur leurs droits. L'objectif est de les renseigner sur les démarches à entreprendre et pour certains de résoudre des problématiques complexes.

- **Un parcours attentionné « mobilité »**

Dans le cadre de l'élargissement de notre offre de service à l'attention des publics fragilisés, il est important de définir un parcours attentionné sur les problématiques de mobilité en lien avec la synergie service social /retraite de la Carsat.

L'assistant de service social qui détecte ainsi une personne ayant des problèmes de mobilité pour se rendre à l'agence retraite la plus proche de son domicile ou dans un point d'accueil du service social pour faire valoir ses droits retraite, peut le signaler au conseiller retraite. Ce dernier reprend contact avec l'assuré afin de définir, avec lui et selon les problématiques rencontrées, s'il y a besoin de prendre rendez-vous pour une visite à son domicile. En cas de situation complexe, une visite conjointe « assistant social et conseiller retraite » peut être organisée.

En 2015, plus de 300 rendez-vous se sont déroulés à domicile ou dans des structures de proximité dans le cadre de ce dispositif.

Ces visites à domicile sont soumises à conditions et réservées aux personnes les plus vulnérables.
L'objectif est de privilégier autant que possible l'autonomie des personnes.