Carsat

Retraite & Santé au travail

Rhône-Alpes

2023 EN BREF

Chiffres clés
Faits marquants

DOSSIER CENTRAL

Nos ambitions pour demain !

AUX CÔTÉS

Des actifs
Des retraités
Des entreprises

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

SOMMAIRE

À LA UNE
P6

- Regards croisés
- Notre ADN
- Territoire & implantation

Directeur de la publication
Yves Corvaisier
Comité de rédaction
Marjorie Bruquetas, Matthias Cardon, Laëtitia Farget, Marion Gaspar, Martine Perrotin
Conception graphique
Guillaume Cote
Impression
Éditique Carsat Rhône-Alpes
Crédits photos
Carsat Rhône-Alpes - Adobe Stock - INRS

Le service communication tient à remercier les salariés de la Carsat Rhône-Alpes qui ont accepté de prêter leur image, ainsi que l'ensemble des correspondants métier qui ont alimenté les différentes parties de ce rapport d'activité 2023.

2023 EN BREF
P12

- Chiffres clés
- Faits marquants

AUX CÔTÉS DES ACTIFS
P16

- 2023 en images
- La carrière
- Le conseil
- Le calcul de la retraite

AUX CÔTÉS DES RETRAITÉS
P28

- 2023 en images
- Le paiement de la retraite
- Le bien vieillir

DOSSIER CENTRAL : NOS AMBITIONS POUR DEMAIN !
P38

- Tour d'horizon
- Ambition 1 : nos approches attentionnées
- Ambition 2 : nos transformations internes

AUX CÔTÉS DES ENTREPRISES
P44

- 2023 en images
- Le conseil pour les cotisations AT/MP
- Prévenir et réduire les risques professionnels

AU CŒUR DE LA CARSAT
P56

- Focus sur l'organisation
- Un employeur engagé
- 2023 en images
- Résultats financiers

GLOSSAIRE
P78

Notre mission ?

Proposer chaque jour aux actifs, retraités et entreprises de la région, un accompagnement personnalisé et des services adaptés

Johanna
département Appui à la performance

Avec 14 agences retraite, 35 points d'accueil retraite, 7 agences prévention et 25 agences de Service social sur le territoire rhônalpin, l'accessibilité est au cœur de nos préoccupations

la Carsat Retraite & Santé au travail Rhône-Alpes c'est nous

Édito

Chères lectrices, chers lecteurs,

C'est avec un grand plaisir que nous vous présentons le rapport d'activité 2023 de la Carsat Rhône-Alpes. Une année riche en réalisations, marquée par l'engagement sans faille de nos équipes et par des avancées significatives dans la poursuite de nos missions.
Comme l'an passé, nous tenons à saluer la participation exceptionnelle de nos salariés qui ont généreusement prêté leur image pour mettre en lumière notre offre et la qualité de nos services. Leur dévouement et leur implication sont au cœur de notre réussite et nous en sommes infiniment reconnaissants.
L'année 2023 a été une période de renouvellement de nos Contrats d'Objectifs et de Gestion et de définition, au niveau régional, d'une feuille de route pluriannuelle 2023-2027 intitulé : ***« Nos ambitions pour demain »***.
Ces orientations ont pour objet de nous guider avec clarté et cohérence en harmonisant l'ensemble de nos actions pour mieux répondre aux besoins de nos bénéficiaires. Découvrez-les, dès maintenant, dans le dossier central de notre publication !
En nouveauté dans cette édition : un rapport interactif qui vous plongera au cœur de notre activité.

En flashant le QR code ci-dessous, vous aurez accès à une vidéo dynamique dans laquelle nos collaboratrices et collaborateurs vous dévoileront, en quelques minutes, les moments forts et les chiffres clés de l'année écoulée.

Nous espérons que cette initiative rendra la découverte de notre rapport 2023 encore plus captivante et accessible.

Nous vous souhaitons un agréable visionnage et une lecture des plus enrichissante !

À LA UNE

- **Regards croisés**.....p06
- **Notre ADN**.....p08
- **Territoire & implantation**.....p11

Regards croisés

SARAH DOGNIN DIT CRUISSAT
Présidente du conseil d'administration de la Carsat Rhône-Alpes

YVES CORVAISIER
Directeur de la Carsat Rhône-Alpes

Madame la Présidente, après le renouvellement et votre réélection en tant que Présidente du conseil d'administration de la Carsat Rhône-Alpes en 2022, quels ont été les éléments marquants pour le conseil d'administration en 2023 ?

Sarah Dognin dit Cruissat : L'année 2023 a été particulièrement riche, dense et portée par deux sujets majeurs : la réforme des retraites et la négociation des contrats pluriannuels de gestion.
Les membres du conseil d'administration ont poursuivi leur engagement et leur plein investissement pour assurer l'efficience et la performance de notre Carsat au service de nos assurés. Être au cœur de cette grande institution est un investissement pour notre démocratie et permet de porter sa politique dans les territoires, auprès des partenaires, des assurés et des entreprises.
Dans ce contexte, les administrateurs ont pu bénéficier d'une information complète sur les mesures phares de la réforme des retraites et ses impacts pour nos assurés.
Le relèvement progressif de l'âge légal et de la durée d'assurance, les modifications des règles de calcul et les mesures en faveur de nos publics les plus modestes ou la création de nouveaux droits suscitent de nombreux questionnements de la part des assurés. Nous nous devons, en tant que représentants de leurs droits, d'être à leur écoute et de nous assurer que leurs inquiétudes se transforment en solutions.

Monsieur le Directeur, comment s'est traduit la mise en œuvre de cette réforme pour votre organisme ?

Yves Corvaisier : La mise en œuvre de la réforme a nécessité une forte implication des équipes de la Carsat Rhône-Alpes.
Il est important de souligner que notre caisse est site pilote de l'Outil Retraite (système d'information retraite). Dans ce cadre, sa mission est de s'assurer du bon fonctionnement des applications après l'installation d'une nouvelle version de l'outil en accès restreint.
L'objectif est de vérifier et valider les apports et correctifs livrés visant à garantir la bonne application législative et le maintien du bon fonctionnement des outils lors du traitement des dossiers.
Des outils adaptés, mais également la mise en place d'une gouvernance régionale rénovée avec l'organisation de routines hebdomadaires ont permis de gérer les impacts métiers et organisationnels, les impacts sur les assurés et d'adapter notre communication. Par ailleurs, un groupe « d'ambassadeurs réforme » a été constitué pour identifier les sujets nécessitant un traitement attentionné et apporter un éclairage « terrain » sur certaines problématiques.
Nous avons adapté notre organisation pour mettre en application cette réforme de manière efficiente et sûre dans les délais impartis tout en restant à l'écoute de nos assurés.
Une nouvelle fois, les collaborateurs de la Carsat Rhône-Alpes ont su se mobiliser : un défi relevé grâce à l'engagement de toutes et tous !

Avec la réforme des retraites, le 2ème sujet majeur de l'année 2023 est la signature des contrats pluriannuels de gestion Retraite et Maladie.

Sarah Dognin dit Cruissat : Ces CPG sont la déclinaison régionale des Conventions d'objectifs et de gestion (COG) national. Le CPG Retraite s'engage à relever les défis tant de la proximité de ses accueils et ses modes de contacts construits pour et avec les assurés, que du renforcement des partenariats interbranches et régionaux, mais aussi du bien vieillir à domicile avec une hausse de 25 % de son budget d'action sociale.
Le CPG Maladie renforce et développe la qualité du service rendu aux assurés, en articulant la dimension individuelle et collective de l'accompagnement et en intervenant sur deux thématiques à forts enjeux : la sécurisation des parcours en santé et la prévention de la désinsertion professionnelle.
Ces contrats pluriannuels de gestion, dont les valeurs socles et essentielles sont la solidarité, l'équité, la performance et la responsabilité restent les points cardinaux de l'action de la Carsat Rhône-Alpes. Elles sont partagées par l'ensemble des administrateurs qui m'ont donné mandat pour leur signature.

Yves Corvaisier : 2023 marque effectivement le début d'une nouvelle période conventionnelle avec la signature des CPG Retraite et Maladie. Côté Risques professionnels, la programmation 2023-2027 a globalement été finalisée. Les rôles et les missions du Service social ont été pérennisés dans la feuille de route intégrée dans le CPG.
Ces CPG sont la déclinaison régionale des Conventions d'objectifs et de gestion dont les grands axes ont du sens et sont ambitieux. Ils marquent notamment un retour fort de la proximité pour une offre de services performante. La dématérialisation rend de réels services mais l'accueil physique doit rester une dimension essentielle du service rendu.
Bien entendu, la proximité n'empêche pas l'enrichissement de nos services en ligne. D'ailleurs, la future COG AT/MP prévoit expressément une refonte ergonomique et un enrichissement des services en ligne à destination des entreprises autour du compte entreprise commun.
Un autre axe majeur est la lutte contre le non-recours que l'on retrouve dans les trois COG : qu'il s'agisse du non-recours à l'ASPA et aux droits contributifs pour la branche retraite ou du non-recours aux droits et aux soins des populations vulnérables pour la branche maladie ou encore du non-recours au RSA dans la branche famille, les actions d' «aller vers» vont se multiplier dans les Carsat, les Cpam et les Caf. Les objectifs chiffrés de la branche retraite en matière de non-recours sont très ambitieux.
Enfin, la stratégie de lutte contre la fraude est également un enjeu important qui comporte des objectifs très ambitieux dans toutes les branches de la Sécurité sociale.

Nous avons adapté notre organisation pour mettre en application cette réforme de manière efficiente et sûre dans les délais impartis tout en restant à l'écoute de nos assurés.

Sarah Dognin dit Cruissat : Le dernier point que je souhaite souligner est notre engagement de responsabilité sociétale. Le conseil d'administration s'investit dans cette démarche aux côtés des équipes de la Carsat. La dématérialisation des documents préparatoires et des comptes-rendus de réunions du conseil d'administration et des commissions, la gestion fine des déplacements et la représentation de notre institution par un administrateur local, au sein des structures que nous soutenons, sont autant d'initiatives qui contribuent à la réduction de notre empreinte carbone. Notre engagement de développement durable est essentiel pour les générations futures et pour nous tous, c'est Ensemble que nous construisons l'avenir !

Yves Corvaisier : En effet, la Responsabilité sociale et environnementale (RSE) est un enjeu important pour toute la Sécurité sociale. Nous devrons réduire de 5 % par an notre empreinte carbone d'ici 2027 et tous les projets immobiliers seront analysés à l'aune de cet objectif. Lyon a été précurseur en la matière puisque notre siège social a reçu la certification HQE qui traduit un équilibre entre respect de l'environnement (énergie, carbone, eau, déchets, biodiversité…), qualité de vie et performance économique.
Encore une belle réussite portée collectivement !

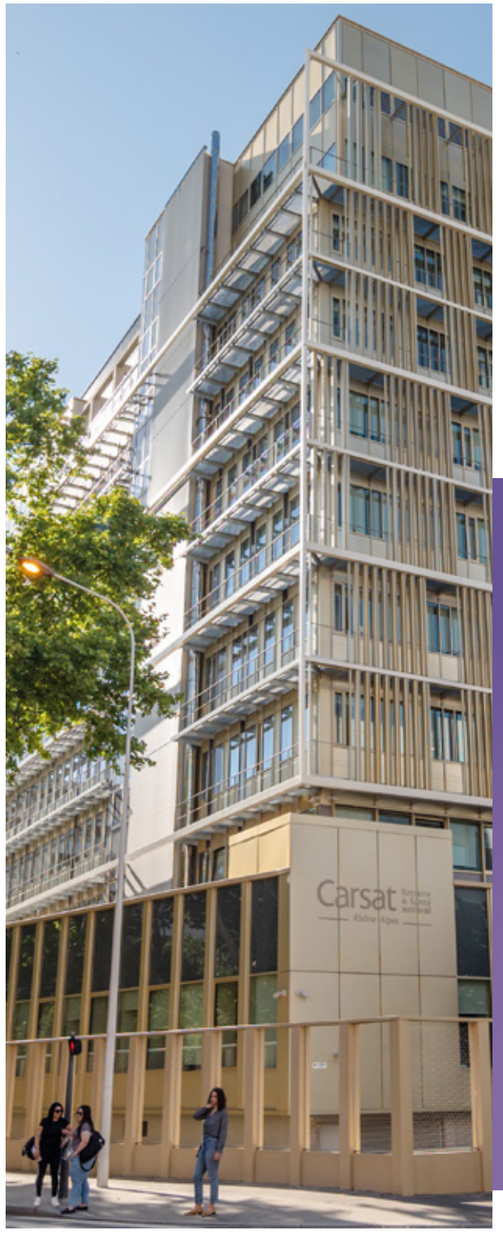
Sarah Dognin dit Cruissat : Le conseil d'administration et ses administrateurs s'engagent à poursuivre leur investissement aux côtés du Directeur Général et des équipes de la Carsat Rhône-Alpes pour œuvrer dans l'intérêt de notre belle institution au sein de notre région.

Yves Corvaisier : L'année 2023 a été une année de challenges ! Je sais pouvoir compter sur l'ensemble du personnel de la Carsat Rhône-Alpes et l'appui du conseil d'administration pour continuer à avancer ensemble, partager nos ambitions pour demain, nous adapter pour relever de nouveaux défis et garder le cap !

Notre ADN

• NOS MISSIONS

La Carsat Rhône-Alpes fait partie du paysage des organismes de la Sécurité sociale. Dans ce cadre, nous contribuons à la couverture de 3 risques - *vieillesse, maladie et risques professionnels* - pour le compte de l'Assurance retraite, l'Assurance Maladie, l'Assurance Accidents du travail et maladies professionnelles



• NOS PUBLICS

Nos missions s'exercent au service de publics variés et aux profils diversifiés

» Les assurés actifs - indépendants ou salariés

Nous les accompagnons tout au long de leur parcours pour assurer la fiabilisation des éléments de carrière qui serviront au calcul de leur retraite. En amont, puis lors de leur passage à la retraite, nous leur apportons informations et conseils dans le cadre de leurs démarches et pour le calcul de leurs droits.

» Les retraités

Une fois les droits à retraite attribués, nous assurons auprès des retraités un versement régulier de leurs prestations et réalisons la gestion éventuelle des changements de situation. Au-delà du versement des retraites, nous développons ou proposons des offres de services pour conseiller les retraités, les accompagner dans le cadre d'une politique de prévention pour bien vieillir, et, pour les plus fragiles, prévenir la perte d'autonomie.

» Les assurés fragilisés par un problème de santé

Nous leur offrons un accompagnement social au titre de l'accès aux soins et de la prévention de la désinsertion professionnelle.

» Les entreprises

Nous les incitons et les accompagnons dans leurs démarches de prévention des risques professionnels ainsi que dans la gestion de leur taux de cotisation lié aux accidents du travail et aux maladies professionnelles.

• NOTRE RÔLE D'ACTEUR ÉCONOMIQUE ET SOCIAL

Le volume de prestations versées et la typologie des publics concernés par nos services positionnent la Carsat Rhône-Alpes parmi les acteurs économiques régionaux structurants. Organisme de droit privé chargé d'une mission de service public, nous veillons à réaliser nos missions en conciliant 3 grands objectifs :

1. Respecter un équilibre entre l'accès aux droits et le respect du juste droit
2. Gérer les deniers publics de manière efficiente
3. Mettre en œuvre au quotidien les principes fondamentaux du service public : continuité, adaptabilité, égalité

La valeur de solidarité reste la valeur socle portant le sens des actions de nos 1 872 salariés.

• NOTRE DYNAMIQUE PARTENARIALE

Nous veillons à renforcer nos synergies, en interne et avec nos partenaires, de façon à fluidifier autant que possible le parcours de nos clients. Nous sommes en interface avec de nombreux partenaires, notamment :

- les autres régimes de Sécurité sociale

- les organismes de retraites complémentaires

- nos partenaires institutionnels (Cpam, Caf, Urssaf)

- les partenaires régionaux et départementaux majeurs (Dreets, ARS, France Travail - ex Pôle emploi, Conseil régional, conseils départementaux, grandes métropoles, fédérations professionnelles)

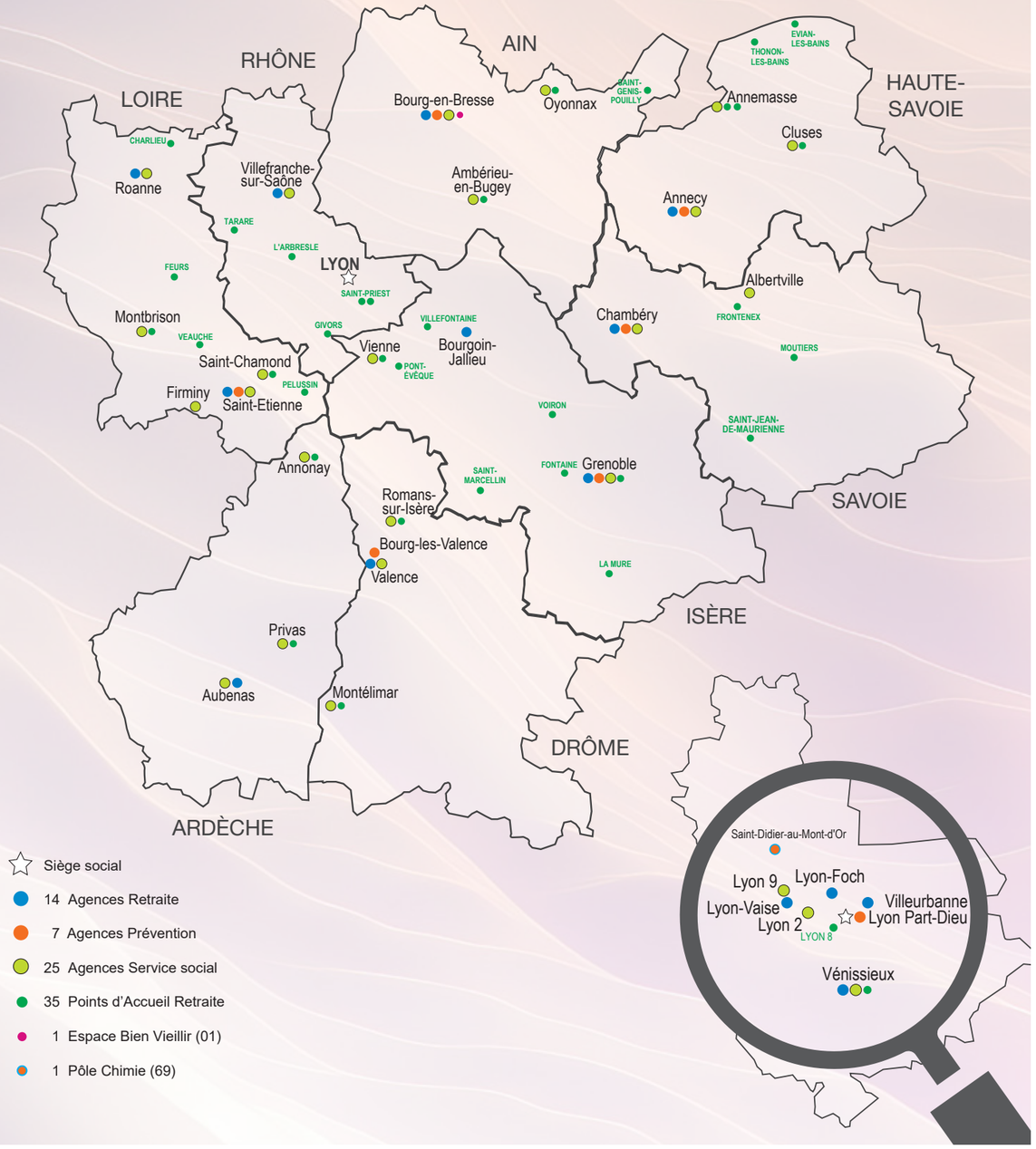
- le réseau France Services

- et la Carsat Auvergne, dans une logique de cohérence au sein de la région Auvergne-Rhône-Alpes

Territoire & implantation

En complément d'une offre de services digitalisée renforcée, notre implantation, entre les services du siège à Lyon et notre réseau d'agences dans tous les départements, nous permet de concilier efficacité et proximité.

~ ASTUCE ~
toutes les infos pratiques sur nos points d'accueil sont disponibles sur
www.carsat-ra > Nous connaître > Nous contacter



2023 EN BREF

2023 EN BREF

- **Chiffres clés**.....p12
- **Faits marquants**.....p13

Chiffres clés

1,5 MILLION
de retraités payés

68 765
nouveaux bénéficiaires d'une pension de droit propre

15,19 MILLIARDS D'€
versés en prestations légales

15 934
nouveaux bénéficiaires d'une pension de droit dérivé

7,8 MILLIONS D'€
d'aides financières aux entreprises

31 587
assurés accompagnés par un(e) assistant(e) de service social

31 500 RETRAITÉS
bénéficiaires d'une prestation individuelle de l'action sociale

255 961 NOTIFICATIONS
du taux de cotisation AT/MP éditées

2023 EN BREF

Faits marquants

JANVIER
Signature de l'accord Forfait Mobilités Durables

Prise en charge des frais engagés par les salariés se déplaçant via des modes de transport dits « doux » pour se rendre au travail

MARS
Déploiement de la formation au nouvel outil retraite Syrca

Outil de régularisation des carrières du régime général, levier du projet de transformation Carrière 2.0

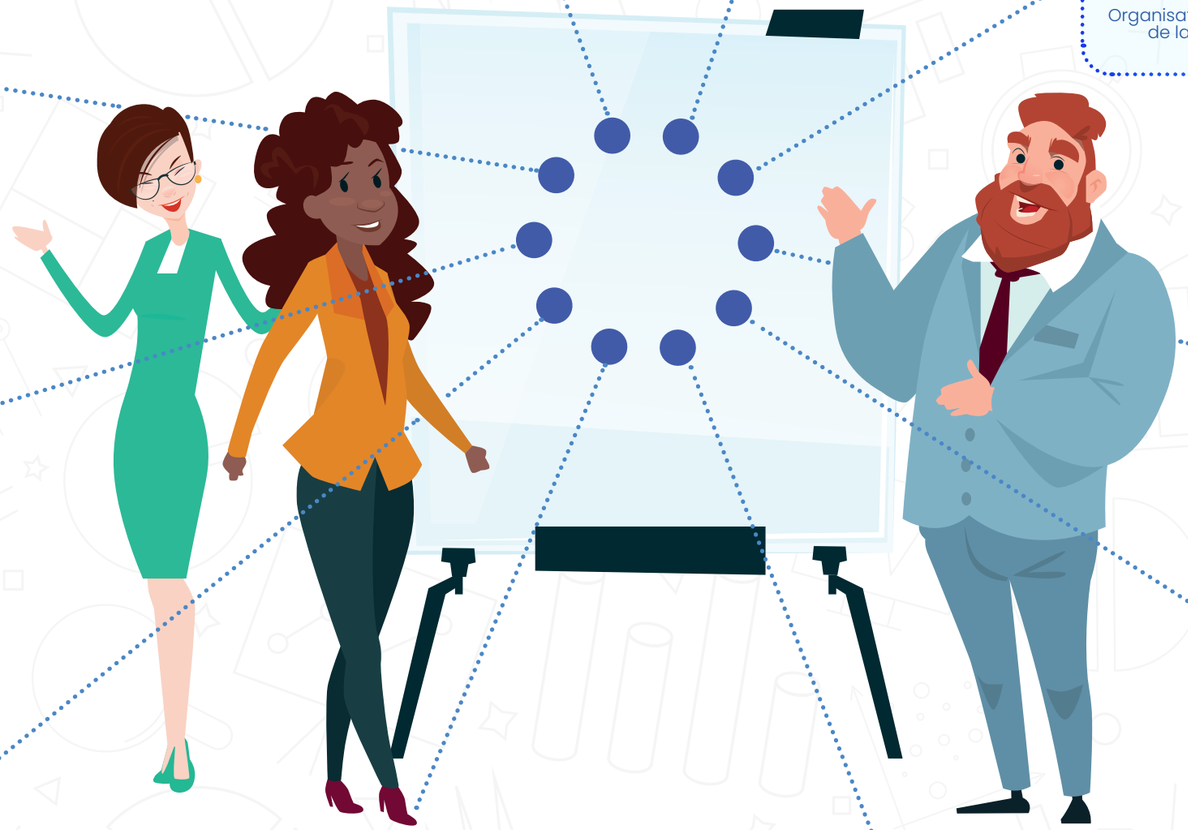
MAI
Création d'un pôle Travailleurs Indépendants

Améliorer la visibilité et développer une offre de services dédiée à cette population d'assurés

JUIN & SEPTEMBRE
Les « Rendez-vous de la retraite » de l'Agirc-Arrco et l'Assurance retraite

4 700 entretiens en juin, 6 400 en septembre, proposés par une centaine de conseillers retraite des deux régimes

SEPTEMBRE
Tenue d'un stand et création du prix Santé et sécurité au travail aux Worldskills France à Lyon



NOVEMBRE
Convention de partenariat avec la Banque des territoires

Renforcer les initiatives des bailleurs sociaux (accessibilité des immeubles et adaptation des logements sociaux occupés par les personnes retraitées)

OCTOBRE
Lancement du modèle de convergence PDP

Organisation du schéma régional de prévention de la désinsertion professionnelle avec les Cpam et la DRSM

OCTOBRE
Ouverture d'un nouveau PAR à Vaulx-en-Velin

Pour consolider notre implantation territoriale sur Lyon Métropole et répondre à un besoin identifié

SEPTEMBRE
Présentation des 2 ambitions de la Feuille de route Carsat lors du temps fort managers

Cette feuille de route transverse vise à favoriser l'atteinte des objectifs fixés dans les CPG 2023-2027

SEPTEMBRE & DÉCEMBRE
Parcours d'intégration des nouveaux embauchés et lancement des premiers Cafés sans filtre

AUX CÔTÉS DES ACTIFS

AUX CÔTÉS DES ACTIFS

- **2023 en images**.....p16
- **La carrière**.....p18
- **Le conseil**.....p19
- **Le calcul de la retraite**.....p23

2023 en images

1) Février : webinaire proposé aux assurés sur les prélèvements sociaux

2) Avril : journée d'information franco-allemande (agence de Foch)

3) Juin : campagne de communication régionale pour promouvoir les services en ligne

4) Juin & octobre : « les rendez-vous de la retraite » organisés par l'Agirc-Arrco et l'Assurance retraite

5) Octobre : publireportage tourné à l'agence retraite de Vénissieux pour communiquer sur la retraite

6) Décembre : agora retraite en présence de 5 retraités lyonnais

7) Décembre : webinaire «Les étapes clés pour bien préparer sa retraite»

8) Toute l'année : participation des Experts retraite aux émissions France Bleu

1

2

3

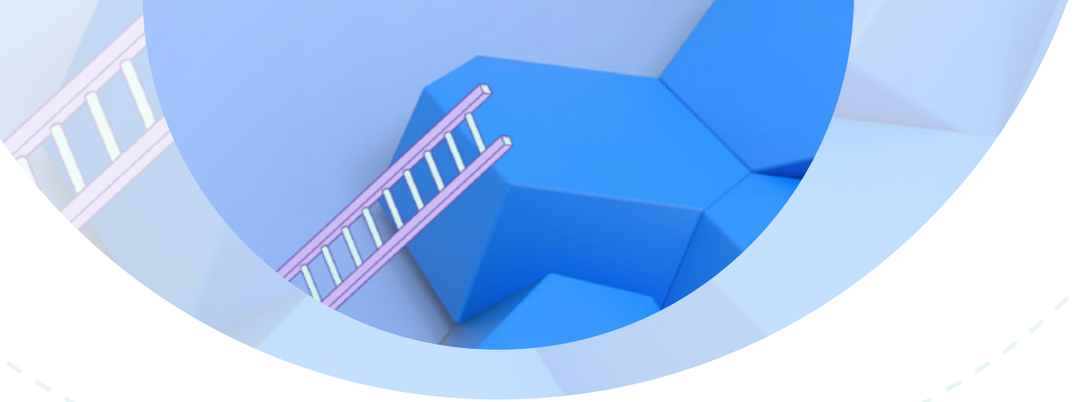
4

5

6

7

8



La carrière

Nous préparons le futur traitement du dossier de retraite en consolidant les carrières en amont de la demande de droit. En lien avec les assurés et les partenaires, nous œuvrons pour récupérer et fiabiliser les données carrière qui alimentent le compte individuel et qui serviront de base au calcul de la retraite.

L'alimentation et la mise à jour de la carrière des assurés au fil de l'eau

Une démarche pour faciliter le passage à la retraite avec un double objectif :

Fiabiliser les données carrière recueillies tout au long de la vie professionnelle en lien avec l'assuré en s'appuyant sur les données dématérialisées des éléments de paie transmises mensuellement par les employeurs (DSN)

&

Mettre à jour, en partenariat avec les autres régimes de retraite et en lien avec l'assuré, toutes les anomalies ou absences détectées par l'assuré.

La poursuite du projet Carrière 2.0

Le projet Carrière 2.0 prend un nouveau tournant avec une alimentation toujours plus riche du RGCU et des avancées, tant sur notre nouvel outil Syrca qu'en matière de services en ligne afin de permettre à nos assurés de devenir acteurs de la régularisation de leur carrière tout au long de leur parcours professionnel.
Quel que soit l'âge de l'assuré, celui-ci est invité à consulter sa carrière régulièrement sur le site internet de l'Assurance retraite et peut solliciter la Carsat pour régulariser des périodes qui lui apparaissent non conformes ou dont les données sont absentes.
La mise à jour des comptes individuels permet de bénéficier de l'ensemble des services en ligne proposés aux actifs, qui s'enrichissent d'année en année (calcul de l'âge de départ en retraite, vérification des droits à retraite anticipée et édition d'une attestation).

~ ASTUCE ~
Pour consulter votre relevé de carrière, créez votre espace personnel sur
www.lassuranceretraite.fr

Pour régulariser certaines périodes de votre carrière, rdv dans la rubrique
« Mettre à jour mon relevé de carrière »

Chiffres clés

3 752
demandes de reconstitutions de carrière formulées via le nouveau service en ligne « Compléter ma carrière et déclarer mes enfants »

74 391
demandes de reconstitutions de carrière

61 645
reconstitutions de carrière réalisées dont 954 via le service en ligne

Le conseil

Conseiller et accompagner nos assurés tout au long de leur vie

En 2023, l'offre de services retraite construite autour de services en ligne et d'un numéro de contact unique (le 3960) s'est diversifiée afin de répondre au mieux aux besoins des assurés.

La construction de parcours

L'offre de services que nous déployons s'appuie sur les situations de vie de nos assurés afin de leur proposer des parcours d'accompagnement adaptés. Nous avons enrichi et transformé notre parcours assuré « *J'ai perdu ma conjointe/mon conjoint* » en nous appuyant sur une méthode d'innovation collective pour proposer des idées concrètes rassemblant à la fois des professionnels techniques et experts mais aussi des assurés.

Pendant 2 jours, 32 participants ont échangé sur le thème « *Repenser l'accompagnement attentionné des personnes en situation de veuvage résidant en France* ». Ce groupe a abouti à la construction d'un parcours attentionné pour nos assurés en situation de veuvage.

Le développement partenarial

La personnalisation de notre offre de services repose aussi sur le développement du partenariat avec les autres institutions de la Sécurité sociale et de l'État.

- Le partenariat Caf–Carsat s'est intensifié afin de travailler ensemble sur la lutte contre le non-recours aux droits et l'accompagnement des bénéficiaires AAH et RSA.
- Le partenariat avec France Travail (ex Pôle emploi) s'est matérialisé par des actions adaptées aux besoins locaux du territoire rhônalpin :
  - 35 webinaires animés sur l'année 2023 sur les thèmes du droit à la retraite, démarches et action sociale
  - 2 webinaires à destination des frontaliers / 2 webinaires à destination des personnes en situation de handicap
  - 88 % des participants ont été satisfaits ou très satisfaits des webinaires
  - Une offre de rendez-vous individualisée à la suite des webinaires
- Afin de renforcer la prise en charge des situations urgentes, la Carsat Rhône-Alpes a lancé, en décembre 2023, une ligne téléphonique dédiée à destination des travailleurs sociaux des collectivités locales. Plus de 60 situations urgentes ont été prises en charge grâce à ce nouveau dispositif.

Rester accessible dans les territoires et proche de nos assurés

En 2023, 40 370 rendez-vous ont été réalisés pour conseiller et accompagner nos assurés. Notre offre de rendez-vous multicanale permet à nos assurés de choisir le format de rendez-vous qui leur convient le mieux.
Nos 14 agences et 35 points accueil retraite ont reçu 32 347 rendez-vous physiques. 6 375 rendez-vous téléphoniques ont été assurés. 1 648 assurés ont bénéficié d'un rendez-vous en visio. Outre l'offre de rendez-vous multicanale, nous avons poursuivi le renforcement de nos actions de proximité avec nos assurés.

Le conseil par email

À l'écoute de nos assurés, nous avons reçus 181 309 emails, dont 168 356 ont été traités en moins de 48 heures.

Le développement des appels sortants et le dispositif d'appels perdus

Afin de répondre au mieux à nos assurés, nous avons mobilisé nos équipes pour accélérer le temps de réponse aux demandes en réalisant 48 229 appels sortants en 2023 contre 28 000 appels en 2022. Le dispositif d'appels perdus est venu renforcer cette action : 2 000 personnes ont été rappelées lorsqu'elles n'avaient pas réussi à joindre le 3960.

Le QR Code « Je veux être rappelé »

Le déploiement de QR Code sur nos agences a permis à la Carsat Rhône-Alpes de rappeler 6 041 personnes nous en ayant fait la demande.

Le renforcement partenarial avec le réseau France services

Afin de renforcer notre maillage territorial, notre partenariat avec le réseau France services (FS) s'est consolidé en 2023 : 10 points d'accueil retraite ont été transférés au sein des FS. En Rhône-Alpes, ce sont 62 155 visiteurs qui se sont déplacés en FS pour être accompagnés sur les questions liées à la retraite.

Les webinaires régionaux

En complément des webinaires nationaux, nous continuons à proposer des webinaires régionaux réguliers et adaptés aux besoins de nos assurés. Le webinaire de février 2023 avait vocation à accompagner nos retraités sur les prélèvements sociaux. Le webinaire de décembre 2023 explicitait les étapes clés pour préparer sa retraite et a rassemblé 723 assurés.

Chiffres clés

574 234 *courriers reçus*
97,89 % des réclamations prises en charge et traitées dans les 7 jours

576 877 *appels reçus au 3960*
88,6 % de taux de décroché

181 309 *emails reçus*
92,86 % traités en 2 jours ouvrés

LE MOT DE LAURE GERMAIN, *Experte retraite de la Carsat Rhône-Alpes*

Afin d'accompagner la réforme des retraites, promouvoir l'anticipation des démarches pour préparer sa retraite et les services en ligne, 32 émissions France Bleu sur 4 antennes différentes ont été animées par l'équipe des Experts en 2023. Les thèmes abordés sont sélectionnés selon l'actualité et les évènements de l'Assurance retraite. Composée de 9 Experts, nous assurons toutes les 4 à 8 semaines des interventions sur les antennes France Bleu Drôme Ardèche, Isère, Pays de Savoie, Saint-Etienne Loire, afin de répondre aux questions des assurés posées en direct !

Notre leitmotiv ?

Proposer une offre de services multicanale adaptée aux besoins de nos assurés !

Héloïse,
direction de l'Assurance retraite

En 2023 : 40 370 rendez-vous réalisés, 576 877 appels reçus au 3960, 181 309 emails et 574 234 courriers reçus, 90 397 espaces personnels ouverts en Rhône-Alpes sur lassuranceretraite.fr

la Carsat Retraite & Santé au travail Rhône-Alpes c'est nous

Bilan & PERSPECTIVES AVEC

ELISE GALLI
directrice de l'Agence comptable et financière
MATTHIEU AUROUET
directeur Retraite

Comment résumeriez-vous l'année 2023 ?

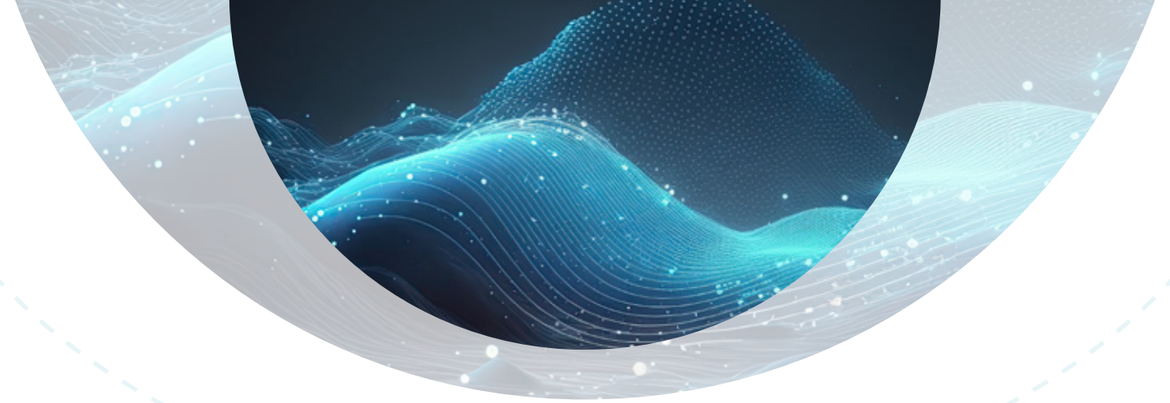
Elise Galli *: l'année 2023 est marquée par la mise en place de la réforme des retraites dans un délai record. Nous pouvons être fiers de cette réussite ! C'est également l'année de la signature des COG Retraite et Maladie et des CPG qui les déclinent.*
Notons aussi nos très beaux résultats sur la maîtrise des risques et les données comptables, avec un score de validation des comptes de 100 % sur la branche maladie et de 98,90 % sur la branche retraite. Pour améliorer notre niveau de maîtrise, nous avons développé le contrôle a posteriori ciblé sur des dossiers à forts risques, et travaillé sur les erreurs récurrentes. Deux « temps forts carrière » organisés au sein du processus retraite ont été l'occasion d'ateliers d'échanges de bonnes pratiques sur la mise à jour de la carrière, qui est une thématique à fort enjeu en termes de qualité des prestations que nous servons.

Matthieu Aurouet *: la réforme des retraites a en effet fortement mobilisé nos collaborateurs. Elle a été un bel exemple de contribution collective et de coopération de tous les acteurs autour de la mise à jour et du test de nos systèmes d'information, de la préparation et de la transmission des consignes de traitement et de l'appropriation des changements.*
Le recrutement de nouveaux collaborateurs et l'implication de tous nous ont permis d'intégrer ces évolutions tout en maintenant notre niveau de service à un bon niveau. Nous avons poursuivi la mise en œuvre de notre politique de proximité, avec le développement des rendez-vous et des appels téléphoniques sortants.
Les nouveaux téléservices « Compléter ma carrière et déclarer mes enfants » et « Déclarer mes stages et Travaux d'Utilité collective (TUC) », en service depuis le 12 septembre, marquent également le lancement de la coproduction avec les usagers. Ces nouveaux services en ligne vont permettre aux assurés de coproduire leurs éléments de carrière afin de préparer et de fluidifier le passage à la retraite. C'est un progrès important dans le cadre de notre stratégie métier Carrière 2.0.

Quelles sont vos perspectives pour 2024 ?

Elise Galli *: le déploiement de cette stratégie Carrière 2.0 va largement s'accélérer. Cette stratégie conduit à fiabiliser les carrières tout au long de la vie des assurés pour accélérer ensuite les délais de traitement des dossiers lors du passage à la retraite. En interne, nous allons déployer largement le nouvel outil Syrca, adossé au Répertoire général des carrières unique (RGCU) qui nous permet de fiabiliser et de mettre en qualité les carrières. Un dispositif de formation et d'accompagnement des équipes permettra à chacun de bien prendre en main ce nouvel outil. Une attention particulière sera portée sur nos délais de traitement, en s'appuyant sur le développement des appels sortants pour accélérer la complétude et donc le traitement des dossiers.*

Matthieu Aurouet *: en déclinaison des engagements de la COG, nous serons particulièrement attentifs au paiement du juste droit avec, d'une part, une logique de lutte contre le non-recours qui s'appuie sur nos partenariats et le développement de l' « aller vers », et, d'autre part, le développement de la lutte contre les fraudes et la poursuite du travail d'amélioration continue permettant de garantir la qualité des prestations que nous versons.*
Nous allons également consolider nos offres de service à destination de certains publics, comme par exemple les travailleurs indépendants ou les personnes en situation de veuvage, et nous apporterons une attention particulière à la proximité en amplifiant notre offre de rendez-vous tous canaux.



Le calcul de la retraite

Le maintien de la performance et de la qualité de service a été l'enjeu majeur de cette année 2023 avec une actualité riche dans le domaine de la retraite.

La réforme des retraites a présenté un double défi pour la Carsat Rhône-Alpes, qui est engagée dans l'accompagnement des assurés pour préparer leur retraite tout en maintenant un bon niveau de production et de qualité dans le traitement de leurs dossiers. Pour cela, les collaborateurs ont été accompagnés avec des ateliers dédiés aux nouveautés apportées par la réforme des retraites. Aussi, des recrutements ont été réalisés au sein des équipes traitant ou contrôlant les dossiers instruits, impliquant une dynamique de transfert de savoir-faire et de montée en compétences.

Dans un contexte de réforme, la situation productive a donc été maîtrisée, avec un niveau d'antériorité des demandes des assurés rhônalpins et un niveau de stock contenus, accompagnés d'une réduction importante du stock de dossiers ASPA (allocation de solidarité aux personnes âgées) et de pensions de réversion.
Au-delà de la réforme, la Carsat Rhône-Alpes s'est aussi mobilisée pour développer des actions à destination des plus fragiles ou rencontrant des situations complexes, susceptibles d'entraîner une rupture de ressources.

Nouveauté : un pôle dédié aux travailleurs indépendants a été mis en place afin d'adopter une approche populationnelle auprès de ce public, avec le développement d'une offre de services dédiée prévue pour 2024.

Chiffres clés

68 765
nouveaux bénéficiaires d'une pension de droit propre

15 934
nouveaux bénéficiaires d'une pension de droit dérivé

5 398
nouveaux bénéficiaires d'une allocation ASPA

L'ACCOMPAGNEMENT DES ASSURÉS FRAGILISÉS PAR LEUR ÉTAT DE SANTÉ

Le Service social de la Carsat Rhône-Alpes accompagne les assurés fragilisés qui rencontrent des difficultés sociales du fait de leur maladie, d'un accident ou encore d'un arrêt de travail. Ces difficultés peuvent être nombreuses et complexes et avoir des impacts sur la vie familiale, professionnelle, sur l'environnement social ou économique. L'objectif est d'intervenir au plus tôt pour prévenir les risques d'aggravation de la situation sociale ou professionnelle des assurés les plus fragiles, en les accompagnant afin de leur garantir un meilleur accès aux droits et aux soins.

Le Service social intervient prioritairement sur signalement, après détection d'une problématique sociale par les équipes médicales ou administratives de l'Assurance Maladie, ainsi que sur orientation des partenaires : Service de prévention et de santé au travail interentreprises (SPSTI), réseau d'aide au maintien dans l'emploi (MDPH/MDA et Cap emploi), Conseil départemental, etc.

Les actions du Service social s'inscrivent dans le cadre des politiques des branches Maladie et Retraite de la Sécurité sociale et répondent aux enjeux de santé publique et de santé au travail. Les équipes agissent en collaboration avec les différents acteurs : le Service médical de l'Assurance Maladie, les Cpam, les Centres d'examens de santé, l'Action sociale retraite, les services de prévention et de santé au travail, les Conseils départementaux, France Travail (ex Pôle emploi), l'Agefiph, etc.

Les axes d'intervention du Service social :

- Prévenir la désinsertion professionnelle

- Sécuriser les parcours en santé

L'accompagnement proposé aux assurés est à la fois :

- ***Individuel*** : sur RDV dans des lieux d'accueil, à domicile, en entretien téléphonique ou visio-conférence
- ***Collectif***, selon plusieurs méthodes d'intervention : Intervention sociale d'intérêt collectif (ISIC) et Travail social de groupe (TSG)

Ces modalités sont combinées afin de dynamiser l'accompagnement global proposé aux assurés et permettent :

- D'appréhender la complexité sociale des situations en prenant en compte l'ensemble des problématiques de santé, d'environnement social, familial et professionnel
- De remobiliser l'assuré en l'aidant à clarifier ses besoins et attentes, pour coconstruire une stratégie d'intervention visant à soutenir son autonomie et développer son pouvoir d'agir
- De coordonner les différents acteurs impliqués, en assurant un rôle de référent
- D'aider à maintenir ou à restaurer les liens sociaux, facteurs d'inclusion sociale et professionnelle

PRÉVENTION DE LA DÉSINSERTION PROFESSIONNELLE (PDP)

L'accompagnement proposé aux salariés et aux travailleurs indépendants permet de préparer le retour sur leur poste de travail ou d'envisager une reconversion professionnelle si la reprise d'activité n'est plus possible. L'objectif est d'éviter la chronicisation ou l'aggravation de situations d'isolement, qui conduisent souvent à un licenciement pour inaptitude et à la précarité.

Un accompagnement en 3 étapes :

1

Une première rencontre avec l'assuré pour lui permettre de se présenter, d'exposer sa situation, ses problématiques. L'assistant de service social, après une évaluation globale de la situation, proposera un plan d'aide adapté et personnalisé. Il sera le référent dans le cadre du parcours PDP de l'assuré.

2

La mise en place de l'accompagnement autour de :

- l'expression sur le vécu de la maladie et ses conséquences (financières, familiales, socio-professionnelles, etc.)
- l'identification des difficultés liées à la reprise de travail et aide pour y faire face
- le conseil sur les actions et démarches à engager durant l'arrêt de travail
- la remobilisation en facilitant l'élaboration du projet professionnel, permettant le retour à l'emploi
- la mobilisation et la coordination des différentes aides et dispositifs (visite de pré-reprise, actions de remobilisation précoce, etc.) en lien avec les partenaires, pour favoriser la réalisation du projet de reclassement ou de reprise d'activité

3

L'évaluation au terme de l'accompagnement (durée moyenne de 9,7 mois)

- **32 %** des assurés conservent une activité professionnelle dans leur entreprise d'origine ou dans une autre entreprise
- **30 %** ont été accompagnés pendant l'arrêt de travail pour favoriser le maintien dans l'emploi et/ou une reconversion professionnelle, avant un licenciement pour inaptitude au poste de travail (un relais est également organisé vers France Travail - ex Pôle emploi)
- **4 %** vont mettre en œuvre un projet de formation à l'issue de l'arrêt de travail
- **34 %** bénéficient d'une pension d'invalidité seconde catégorie sans reprise d'activité ou d'une pension de retraite

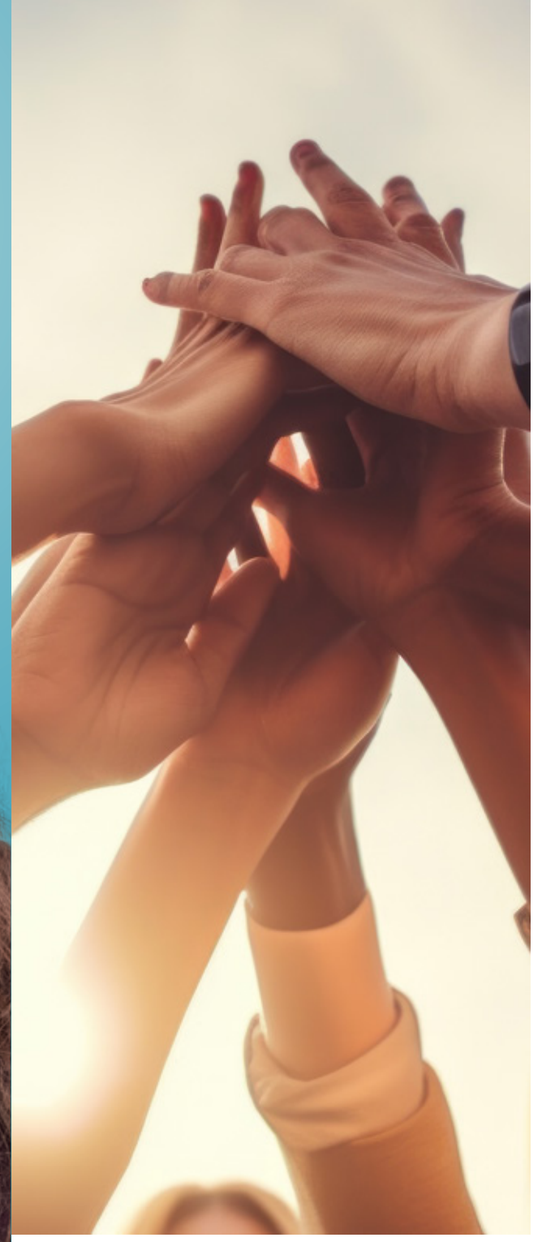
Ma plus grande fierté ?

Accompagner quotidiennement **des assurés fragilisés** qui rencontrent des difficultés à cause d'une maladie, d'un accident ou d'un arrêt de travail

Laure,
assistante de Service social

En 2023 : 92 307 entretiens réalisés,
+ de 80 000 contacts téléphoniques et
31 587 assurés accompagnés individuellement
par un(e) assistant(e) de service social

la Carsat Retraite & Santé au travail Rhône-Alpes c'est nous



SÉCURISATION DES PARCOURS EN SANTÉ

La survenue d'une maladie, qu'il s'agisse d'une maladie chronique ou de toute autre pathologie lourde et invalidante, peut engendrer des difficultés économiques, familiales, professionnelles ou sociales importantes et avoir un retentissement d'ordre psychosocial majeur.
L'accompagnement social vise à lever les freins et engager les actions nécessaires à l'amélioration de la situation, en prenant en compte les capacités (physiques, cognitives, sociales, environnementales) de la personne et de son entourage.
Il vise également à prévenir l'apparition de la maladie et la dégradation de l'état de santé, en portant notamment des actions de prévention et en concourant à la lutte contre le renoncement aux droits et aux soins.

Chiffres clés

+ DE 80 000
contacts téléphoniques réalisés par les conseillères services de l'Assurance Maladie

31 587
assurés accompagnés individuellement par les assistants(e)s de service social
-> 69 % dans le cadre de la PDP, 31 % dans la sécurisation des parcours en santé

13
actions collectives menées en complément de l'accompagnement individuel (cf. encadré)

92 307
entretiens réalisés
-> 52 % RDV physiques, 48 % RDV téléphoniques

ZOOM SUR LES ACTIONS COLLECTIVES

En complément d'un suivi individuel, des ateliers collectifs peuvent être proposés aux assurés ayant une problématique commune : parcours de soins, vécu de la maladie, souffrance au travail, difficultés lors du retour à l'emploi. L'objectif est de leur offrir un espace de parole, de rompre l'isolement lié à l'arrêt de travail, de remobiliser la personne accompagnée sur un projet personnel et professionnel et de créer du lien, grâce à la dynamique des ateliers.
En 2023, une vidéo de valorisation a été réalisée dans laquelle Carole, Mélanie et Georges, des assurés, témoignent aux côtés de Valérie, Faïsa et Laure, assistantes de service social, des bienfaits de l'accompagnement collectif.

Pour voir la vidéo, rendez-vous sur **www.carsat-ra.fr › Actifs › Être accompagné par le Service social**

AUX CÔTÉS DES RETRAITÉS

AUX CÔTÉS DES RETRAITÉS

- **2023 en images**.....p28
- **Le paiement de la retraite**.....p30
- **Le bien vieillir**.....p32

2023 en images

1) Février : rencontres des membres de la communauté de seniors

2) Avril & mai : la caravane Cap Form' Senior à Saint-Étienne et Lyon

3) Mai : le groupement inter-régimes Atouts Prévention Rhône-Alpes fête ses 10 ans

4) Octobre : semaine Bleue

5) Octobre : stand à la Métropole de Lyon à l'occasion de la journée des aidants

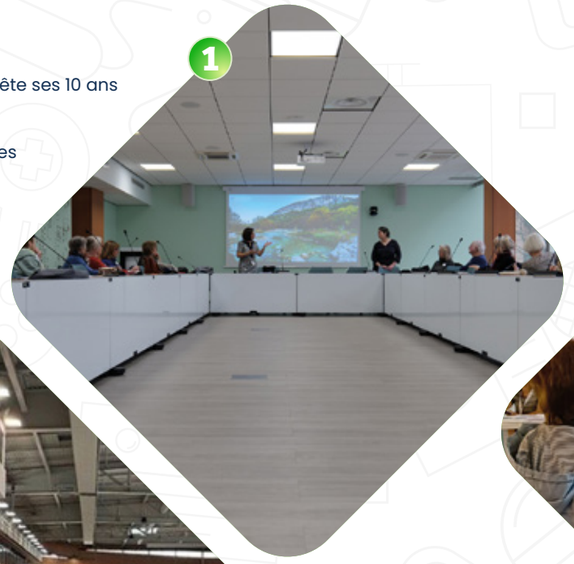
6) Novembre : participation au 17ème Défi Autonomie (stands, ateliers, conférences, théâtre) à Saint-Etienne

7) Novembre : signature d'une convention avec la Banque des Territoires

8) Novembre : la Carsat Rhône-Alpes invitée sur TL7 pour la chronique « Il est l'heure mon senior »

9) Novembre : organisation d'un hackathon à destination des jeunes

10) Toute l'année : diffusion de chroniques radio sur Lyon 1ère et Radio RLF



Le paiement de la retraite

Le paiement de la retraite

La Carsat Rhône-Alpes calcule et paie la retraite. Elle détermine les droits à la retraite des assurés en tenant compte des dispositions réglementaires. En Rhône-Alpes, en 2023, le montant total des retraites s'élève à près de 15,19 milliards d'euros versés auprès de 1 500 629 retraités. Grâce au développement des services en ligne sur le site lassuranceretraite.fr, nos retraités peuvent facilement consulter le calendrier des paiements, le détail de leurs 3 derniers paiements ou le montant déclaré à l'administration fiscale.

Une gestion rigoureuse

L'année 2023 a été marquée par le début de la mise en œuvre de la réforme des retraites en septembre 2023, avec notamment des changements au niveau des conditions d'âge de départ et la mise en place de la majoration exceptionnelle. La préparation de cette mise en œuvre, via une gouvernance et des instances dédiées, et l'investissement de l'ensemble des équipes du processus, ont permis le traitement des dossiers de nos assurés de manière efficiente.

Chiffres clés

1 500 629
retraités payés (+ 1,3 %)

5 398
nouvelles pensions ASPA versées (+ 4,96 %)

765,62 €
montant moyen des droits propres (+ 1,90 %)

15 934
nouveaux bénéficiaires d'une pension de droit dérivé (+ 2,06 %)

68 765
nouveaux bénéficiaires d'une pension de droit propre (+0,72 %)

7,2 %
des prestataires résidant à l'étranger

ZOOM SUR LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE

La lutte contre la fraude nécessite un ciblage des contrôles efficace via des requêtes nationales et régionales afin de permettre une meilleure détection des situations de paiement à tort.

La requête annuelle nationale, issue de l'outil de ciblage des dossiers à contrôler, signale les dossiers comportant, après croisement avec les infocentres de différents partenaires, un risque d'irrégularité. Ce risque est évalué en fonction des critères identifiés et du score de risque attribué à chaque critère. L'objectif pour le département de lutte contre la fraude est de sélectionner les assurés à fort risque de fraude et d'opérer le contrôle global de leur dossier. Parallèlement, ce département travaille à mieux sensibiliser les acteurs métier de la branche retraite à la détection des fraudes. L'objectif du département est de maintenir un taux d'efficacité des contrôles élevé pour garantir un taux important de régularisation et de détection des fraudes. Enfin, les partenariats avec les organismes de protection sociale constituent un enjeu majeur pour accroître cette détection.

CHIFFRES CLÉS :

- **19 086 537,12 €** *montant total des préjudices évités et constatés pour faute et fraude*
- **302** *fraudes et fautes qualifiées pour un préjudice constaté de 2 431 987,26 € - Taux d'efficacité : 66 %*
- **504** *contrôles réalisés dont 400 contrôles issus de requêtes*
- **47** *sanctions prononcées (39 pénalités financières, 3 avertissements et 5 dépôts de plainte)*

Notre mission ?

Verser chaque mois leur retraite à plus de 1,5 million d'assurés en Rhône-Alpes !

Pamella et Fatiha,
direction de l'Agence comptable et financière

la Carsat Retraite & Santé au travail Rhône-Alpes c'est nous

En 2023 : 15,19 milliards € de prestations légales, 68 765 nouveaux bénéficiaires d'une pension de droit propre, 15 934 nouveaux bénéficiaires d'une pension de droit dérivé et 5 398 bénéficiaires d'une allocation ASPA

Le bien vieillir

L'Action sociale de la Carsat Rhône-Alpes mène une politique en faveur du bien vieillir, axée sur la prévention pour tous et l'accompagnement individualisé des retraités les plus fragiles. L'enjeu est de rendre accessible à tous le vieillissement actif en bonne santé, en proposant un programme d'actions collectives en prévention, sur des thèmes variés. Des aides individuelles sont apportées aux retraités les plus fragiles pour faciliter leur vie au quotidien et maintenir leur autonomie. La Carsat Rhône-Alpes agit en collaboration avec des partenaires institutionnels et des acteurs de terrain afin de développer une offre globale du bien vieillir sur le territoire et encourager l'innovation dans ce domaine.

1 AGIR SUR LES FACTEURS PRÉDICTIFS DU BIEN VIEILLIR

Développer des programmes collectifs de prévention

Des ateliers collectifs en plusieurs séances sont proposés en présentiel ou en distanciel et sont organisés en lien avec les autres caisses de retraite (groupement inter-régimes Atouts Prévention Rhône-Alpes) sur 4 domaines majeurs :

1. Bien dans ma vie après 60 ans : bienvenue à la retraite
2. Bien dans mon corps : équilibre, activité physique adaptée
3. Bien dans mon environnement : bien chez soi, sécurité des conducteurs seniors
4. Bien dans ma tête et avec les autres : mémoire, sommeil, audition, estime de soi

Développer une offre en prévention attentionnée

→ L'activité physique adaptée

Le programme d'activité physique adaptée au domicile permet aux retraités fragilisés identifiés par les évaluateurs des besoins à domicile, de bénéficier d'un accompagnement personnalisé par un professionnel spécialisé en « sport santé ».

→ Le bilan en prévention et les entretiens de conseil

Afin d'agir sur les facteurs prédictifs du bien vieillir, les retraités réalisent une auto-évaluation (accessible depuis les «Services +» sur www.carsat-ra.fr) permettant d'établir un bilan en prévention personnalisé, suivi d'un entretien conseil en prévention par téléphone avec un psychologue.

Chiffres clés

1 253
programmes d'actions collectives (ateliers, conférences, forums) auprès de 39 223 participants

273
programmes d'activité physique adaptée proposés aux retraités

1 607
bilans prévention personnalisés et 886 entretiens conseils individuels

2 ACCOMPAGNER LA VIE À DOMICILE DES RETRAITÉS FRAGILISÉS

Déployer l'offre de services coordonnée pour l'accompagnement de ma retraite (OSCAR)

Cette offre de services permet de faciliter le maintien à domicile des retraités rencontrant des difficultés dans le quotidien ou lors d'évènements de vie (sortie d'hospitalisation, veuvage). Une évaluation des besoins de la personne a lieu à son domicile par un professionnel et permet l'élaboration d'un plan d'aides individuel.

Chiffres clés

31 500
prises en charge individuelles, pour un montant de 26 417 525 €

Apporter une aide exceptionnelle adaptée au contexte économique

Un des enjeux est de lutter contre la précarité économique en développant une attention particulière en faveur des seniors les plus vulnérables.
C'est ainsi que la commission d'action sociale a décidé de mettre en place une « aide énergie »

Chiffres clés

200 €
versés en moyenne à 986 bénéficiaires pour un montant total de 197 200 €

3 FAIRE DU NUMÉRIQUE UN LEVIER POUR RENDRE PLUS ACCESSIBLES NOS SERVICES ET DÉVELOPPER LE LIEN SOCIAL

Développer notre offre de services numérique

L'Action sociale propose de nombreux services en ligne (auto-évaluation en prévention, ateliers en distanciel) et anime également une communauté de seniors de plus de 900 membres, levier de maintien du lien social et laboratoire d'usages pour tester de nouvelles offres.

Lutter contre la fracture numérique en proposant des ateliers d'initiation

En 2023, 321 ateliers d'initiation au numérique ont été organisés pour 2 312 bénéficiaires afin de développer leur autonomie dans ce domaine

Chiffre clé

2,17 M€
consacrés aux ateliers d'initiation au numérique sur 2023-2024

4 ADAPTER LE LOGEMENT INDIVIDUEL ET DÉVELOPPER DES PARCOURS RÉSIDENTIELS

Soutenir l'adaptation du logement dans le parc social

L'adaptation du logement est un facteur décisif permettant aux retraités de vivre le plus longtemps possible à leur domicile. 30 % des résidents du parc social sont des personnes âgées, c'est pourquoi la Carsat Rhône-Alpes a développé des partenariats avec les bailleurs sociaux pour soutenir l'adaptation de ces logements (subvention de 2 500 € par logement) afin d'aider le maintien dans leur domicile des personnes en situation de fragilité économique.

Amplifier le développement des habitats seniors

Il s'agit de contribuer à la création ou à la rénovation de résidences autonomie accueillant des publics fragilisés et de promouvoir l'habitat inclusif, vecteur de liens sociaux et d'une dynamique intergénérationnelle.

Chiffres clés

8 705 500 €
consacrés à l'aménagement de 3 080 logements individuels

6 035 700 €
de subventions d'investissement pour 103 lieux de vie collectifs aidés

9 prêts à taux 0
pour un montant de 4 221 000 €

5 AGIR EN PARTENARIAT POUR PLUS D'EFFICIENCE

Développer les partenariats avec les acteurs institutionnels

Il s'agit de s'appuyer sur des partenariats variés pour déployer une politique d'action sociale élargie tels que les autres régimes de retraite, les conseils départementaux, la Métropole, l'Agence régionale de santé, les Centres d'examens de santé des caisses primaires d'Assurance Maladie et les centres sociaux.
L'objectif est de développer des programmes de prévention communs, de construire des parcours attentionnés et de simplifier les démarches pour l'usager.
Dans ce contexte, le dossier unique de demande d'aide à domicile, impulsé par les caisses nationales, se déploie progressivement entre la Carsat et les conseils départementaux. Il en est de même pour la reconnaissance des plans d'aides permettant de fluidifier les parcours des seniors et des aidants.

Des animations pour promouvoir les comportements de prévention du bien vieillir sont organisés avec des partenaires. Pour exemple, en 2023, le programme Cap Form' Senior promouvant l'activité physique, mené en coopération avec la Ligue d'athlétisme Rhône-Alpes et l'AG2R la Mondiale, s'est déployé sur 8 villes et a mobilisé plus de 8 500 participants.

Soutenir les réseaux de professionnels intervenant auprès des retraités

La Carsat Rhône-Alpes s'appuie sur un réseau de professionnels conventionnés tels que les services d'aide et d'accompagnement à domicile (251 SAAD) et les structures évaluatrices (pour l'évaluation des besoins des retraités à domicile).
Afin de renforcer l'attractivité des services à la personne dans un secteur sous tension et de contribuer à la prévention du risque routier, la commission d'action sociale a décidé de soutenir la mise en place de flottes automobiles (subvention jusqu'à 18 000 € par véhicule).
La Carsat agit également pour renforcer la détection des risques suicidaires à domicile par les structures évaluatrices en lien avec l'Agence régionale de santé et le Groupement d'études et de prévention du suicide.

Chiffres clés

Nombres de structures accompagnées :
37
projets de diversification
&
12
projets pour l'acquisition de véhicules éco-responsables
Montant financier : 1 106 514 €

LE MOT DE DELPHINE PERRAIN, ***Conseillère en prévention - département Prévention seniors***

Pour accompagner les seniors sur le chemin du bien vieillir, la Carsat Rhône-Alpes a développé en 2018 un forum régional en ligne : la communauté Seniors. Hébergée sur les Services +, la Communauté Seniors offre aux plus de 55 ans, quel que soit leur régime de retraite, un espace de discussion et d'information pour bien vivre leur retraite. Les membres participent également à des tests en avant-première et à l'amélioration des offres de service de l'Action sociale. Chaque jour, plus de 900 membres partagent des expériences utiles et des conseils avisés sur le forum dans une ambiance chaleureuse, bienveillante et attentionnée.

Bilan

& PERSPECTIVES AVEC SYLVIE SALAVERT

directrice de l'Action sociale

Quel bilan dressez-vous de cette année 2023 ?

Les nouvelles orientations du contrat pluriannuel de gestion 2023-2027 s'inscrivent dans la continuité des engagements précédents. Elles témoignent de la volonté de garantir une retraite accompagnée pour tous les retraités fragilisés. L'offre d'évaluation à domicile pour détecter les besoins représente une vraie opportunité pour prévenir les risques de fragilité. Il en est de même pour le parcours résidentiel visant à accélérer le soutien aux habitats intermédiaires (résidences autonomie). Les programmes de prévention ont été intensifiés et différentes actions via des appels à projets ont été soutenues par la commission d'action sociale.

Quelques mots sur l'évaluation des offres de services et plus spécifiquement la mesure d'impact ?

L'enquête de satisfaction annuelle auprès des bénéficiaires d'aides individuelles de l'action sociale permet de constater une satisfaction globale à hauteur de 93 % sur l'évaluation des besoins à domicile. L'enjeu est de poursuivre la professionnalisation des évaluateurs. À ce titre, il sera évalué l'impact de la formation dispensée auprès de ces derniers sur la détection des risques suicidaires à domicile et d'examiner la bonne adéquation entre la détection et la prescription du plan d'aides. Par ailleurs, s'agissant de la prévention, deux études d'évaluation seront programmées : l'une sur les ateliers prévention des chutes avec une dimension de marketing social pour identifier des leviers d'inclusion des retraités, l'autre sur l'auto-évaluation et le coaching en prévention, en veillant également à identifier les interfaces avec l'évolution du paysage institutionnel.

Quelles perspectives pour 2024 ?

Dans le contexte de la transition démographique, nous poursuivrons une politique d'action sociale d'envergure pour réussir le pari d'un vieillissement actif et en bonne santé. Nous devrons agir le plus précocément possible en développant l'offre de bienvenue à la retraite en faveur des publics fragilisés, 2 ans avant le passage à la retraite, et ceux nouvellement installés dans cette nouvelle étape de vie. Enfin, les partenariats territoriaux conventionnés avec la Carsat seront renforcés pour lutter contre le non-recours aux droits et à l'information et pour accompagner les publics les plus fragilisés (ex : autonomie numérique).

L'Action sociale en un mot ?

Diversité !

Nos nombreuses offres de services permettent de préserver l'autonomie des retraités à domicile, d'adapter leur logement ou encore de les sensibiliser aux risques liés au vieillissement

Elodie, Laurence, Ingrid,
direction de l'Action sociale

la Carsat Retraite & Santé au travail Rhône-Alpes c'est nous

En 2023 : 31 500 prises en charge individuelles, pour un montant de 26 417 500 €, 1 253 programmes d'actions collectives auprès de 39 223 participants, 273 programmes d'activité physique adaptée, 1 607 bilans personnalisés et 886 entretiens conseil individuels

DOSSIER CENTRAL

DOSSIER CENTRAL
NOS AMBITIONS POUR DEMAIN !

- Nos ambitions pour demain.....p38
- Ambition 1 : nos approches attentionnées.....p40
- Ambition 2 : nos transformations internes.....p42

La signature en 2023 et 2024 de trois nouveaux contrats pluriannuels de gestion (retraite, maladie, accidents du travail et maladies professionnelles) trace, pour l'ensemble des Carsat, les grandes lignes des feuilles de routes métiers d'ici 2027.

Pour faire le lien entre ces 3 CPG et soutenir un déploiement coordonné des actions en faveur de nos publics, la Carsat Rhône-Alpes a souhaité se doter d'une feuille de route transverse pour les 5 ans à venir.

TOUR D'HORIZON DE *NOS AMBITIONS POUR DEMAIN !*

NOS AMBITIONS POUR DEMAIN !
2023 - 2027

La Carsat Rhône-Alpes *c'est nous !*

2 AMBITIONS
6 AXES FORTS
1 DEVISE

DES COLLABORATEURS ÉPANOUIS POUR DES PUBLICS SATISFAITS

AMBITION 1
Nos approches attentionnées

DÉVELOPPER L' « ALLER VERS » POUR :
- *Eviter les situations de non-recours aux droits*
- *Construire des parcours attentionnés*

CONSTRUIRE LES MAISONS DE LA RETRAITE ET DU BIEN VIEILLIR POUR :
- *Renforcer notre politique de proximité et notre ancrage territorial partenarial*

IDENTIFIER NOTRE STRATÉGIE PARTENARIALE POUR :
- *Renforcer et fluidifier nos relations et échanges partenariaux*

AMBITION 2
Nos transformations internes

RENFORCER LE MANAGEMENT DE LA PERFORMANCE ET DE LA QUALITÉ :
- *Renforcer le management de la qualité dans l'allocation de ressources*
- *Rénover nos actions de maîtrise des risques au service de la qualité*
- *Management de la qualité et organisations apprenantes*

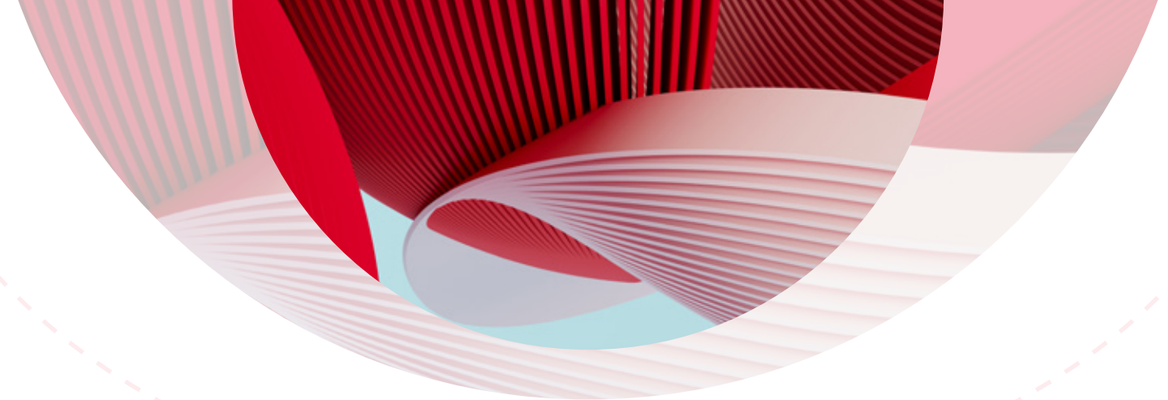
CONSOLIDER NOS OFFRES DE SERVICES INTERNES :
- *Optimiser nos ressources et améliorer la satisfaction de nos collaborateurs*

ACCOMPAGNER, MOTIVER, TRANSFORMER POUR :
- *Déployer une politique RH qui motive et favorise les parcours professionnels*
- *Répondre aux enjeux sociétaux (télétravail, RSO, etc.)*
- *Accompagner les changements de pratiques managériales et promouvoir l'autonomie*
- *Relancer les communautés de territoires*

AMBITION 1
Nos approches attentionnées

Notre première ambition est résolument tournée vers nos publics et vers nos partenaires

Elle vise à répondre à une partie de notre devise de transformation, à savoir « des publics satisfaits ». Elle rassemble ainsi trois orientations qui visent à renforcer notre accessibilité et à proposer à nos clients une offre de services la plus adaptée possible.



2

Construire les maisons de la retraite et du bien vieillir

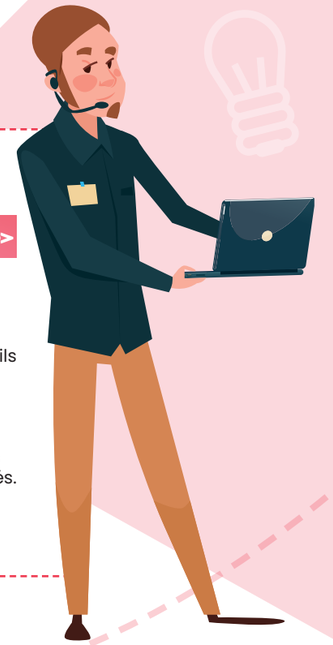
La proximité est un levier important d'accessibilité de notre offre de services. Le nouveau CPG retraite 2023-2027 fixe d'ailleurs un objectif de renforcement de la politique de proximité et de l'ancrage territorial partenarial. Il s'agit de proposer en agence, en complément des rendez-vous, la réalisation par exemple d'ateliers « Bienvenue à la retraite » et d'ateliers en prévention ou encore l'organisation de réunions partenariales retraite et action sociale.

1

Développer l' « aller vers »

Cette orientation a pour objectif d'éviter les situations de non-recours aux droits en initiant le contact avec nos assurés plutôt que d'attendre qu'ils manifestent le souhait de faire valoir leurs droits.

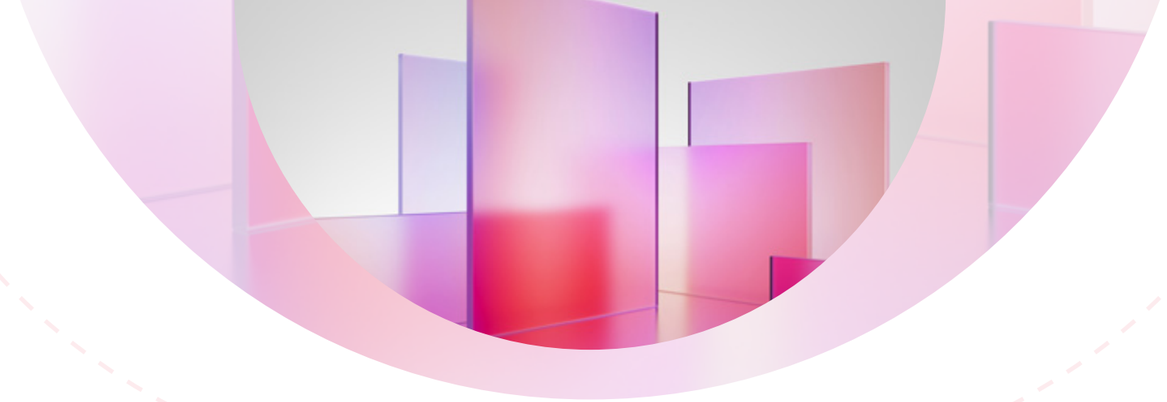
Elle vise également à aller plus loin en construisant des parcours attentionnés c'est-à-dire en adaptant les démarches et contacts aux difficultés rencontrées par nos différentes catégories d'assurés.



3

Identifier notre stratégie partenariale

Identifier une stratégie partenariale claire permet de donner une meilleure visibilité transversale des partenariats stratégiques. Il s'agit de faire de la Carsat Rhône-Alpes un acteur incontournable des politiques territoriales et de fluidifier les relations et les échanges de données pouvant concourir à la lutte contre le non-recours aux droits.



AMBITION 2
Nos transformations internes

Notre deuxième ambition vise à poursuivre les efforts déjà engagés sur l'amélioration de notre performance, la diffusion de la démarche de transformation et la mise en place d'une politique RH dynamique

Elle répond à la première partie de notre devise de transformation à savoir « des collaborateurs épanouis ». Elle couvre à la fois le champ de notre performance collective interne et de notre épanouissement au sein de l'organisme.

1

Renforcer le management de la performance et de la qualité

Cet axe transversal vise notamment :

- à renforcer le management de la performance en se dotant d'outils de pilotage adéquats pour éclairer la prise de décision en matière d'allocation des ressources au sein de notre organisme

- à rénover nos actions de maîtrise des risques au service de la qualité en lien avec le récent déploiement des Référentiels Nationaux de Performance (RNP)

2

Consolider nos offres de service internes

Tous les secteurs de la Carsat Rhône-Alpes ont des services à offrir à leurs clients. Côté production et relation clients, l'offre de services est principalement tournée vers nos publics. Côté services supports, l'offre de services est davantage tournée vers les clients internes à l'organisme.

Cet axe vise à poser nos offres de services, existantes et à venir, en optimisant nos ressources internes et en systématisant la mesure de la satisfaction des clients dans une logique d'amélioration continue.

3

Accompagner, motiver, transformer

- **Une politique RH qui motive et favorise les parcours professionnels**

La Carsat Rhône-Alpes souhaite favoriser les parcours en interne en offrant à chacune et chacun une visibilité sur les trajectoires possibles et les besoins de l'organisme en termes de profils. Cela se fait notamment par l'organisation de passerelles professionnelles internes au sein de l'organisme.

- **Répondre aux enjeux sociétaux**

Les deux principaux enjeux identifiés s'inscrivent dans le cadre de la responsabilité sociétale des organisations (RSO).
Le premier concerne le télétravail : une nouvelle négociation du protocole d'accord télétravail démarrera début 2024.
Le second a une dimension environnementale plus marquée avec notamment la réduction de notre consommation énergétique.

- **Accompagner les changements de pratiques managériales et promouvoir l'autonomie**

L'ambition est de poursuivre et de renforcer nos solides acquis managériaux en investissant encore davantage sur le principe d'une communauté managériale solidaire et dynamique.

- **Développer les communautés de territoires**

L'éloignement des services du siège et la pluralité des missions exercées par les collaborateurs implantés en territoire complexifient le sentiment d'appartenance à la Carsat et la connaissance des offres portées sur une même zone géographique.
L'enjeu est de faire des communautés de territoires un espace de synergies, d'échanges et d'appartenance à la Carsat mais également d'améliorer la connaissance du territoire des collègues qui y résident et le contenu des offres (vision territoriale partagée).

AUX CÔTÉS DES ENTREPRISES

AUX CÔTÉS DES ENTREPRISES

- **2023 en images**.....p44
- **Le conseil pour les cotisations AT/MP**.....p46
- **Prévenir et réduire les risques professionnels**...p48

2023 en images

1) Avril : 4ème matinale Prévention en logistique à la CCI de Villefontaine (38)

2) Mai, octobre, novembre : 3 webinaires à destination TPE (subventions / accompagnement par les partenaires / analyse AT pour les entreprises)

3) Juin : colloque Santé et performance à Lyon

4) Septembre : signature d'un Contrat d'objectif emploi formation (COEF) pour les transports et la logistique à l'Hôtel de Région à Lyon

5) Septembre : stand + jury du prix Santé et sécurité au travail aux Worldskills France à Lyon

6) Octobre : participation aux Rendez-vous de Travail & Sécurité sur l'analyse d'un accident du travail

7) Novembre : Forum Prévention des métiers de la propreté à la CCI de Villefontaine (38)

8) Novembre : participation au Forum de l'entrepreneuriat à Lyon

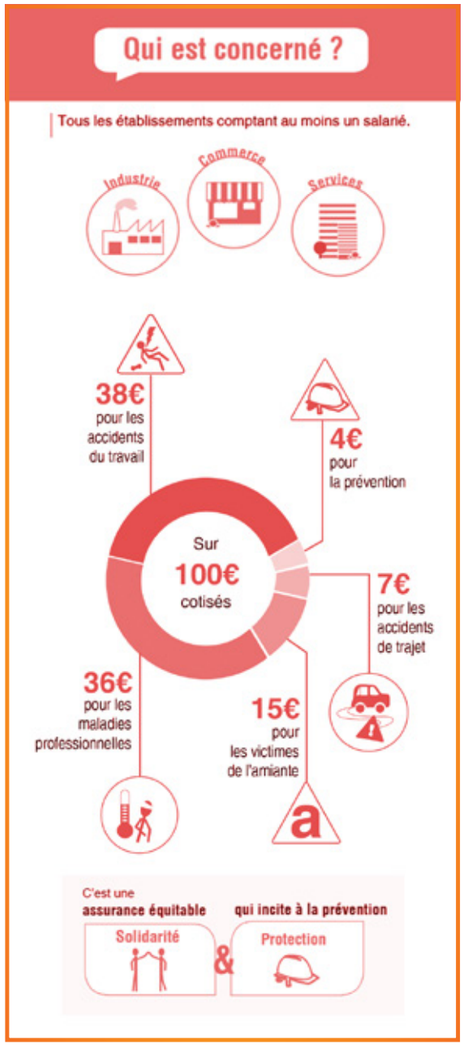
Le conseil pour les cotisations AT/MP

L'ASSURANCE AT/MP

Le service Tarification de la Carsat Rhône-Alpes gère l'assurance Accidents du travail et maladies professionnelles (AT/MP) de l'ensemble des établissements de Rhône-Alpes, Guadeloupe et Martinique.
Il calcule le taux de cotisation AT/MP des employeurs de ces régions en fonction de leur taille, leur activité et leur sinistralité.

Toutes les entreprises versent des cotisations AT/MP (charge sociale patronale versée à l'Urssaf), pour assurer leurs salariés en cas d'accident du travail, d'accident de trajet ou de maladie professionnelle.

Les cotisations prélevées servent à couvrir les risques suivants :



Chiffres clés

255 961
notifications du taux de cotisation AT/MP éditées en 2023, dont 224 724 en tarification collective et 31 237 en tarification calculée

64 %
des notifications sont dématérialisées

EN GUADELOUPE : **17 685**
notifications éditées

EN MARTINIQUE : **13 947**
notifications éditées

2,24 %
taux net moyen national de cotisation AT/MP

Impact de la réforme des retraites sur le Compte professionnel de prévention (C2P)

La réforme des retraites applicable au 1er septembre 2023 modifie certaines dispositions du Compte professionnel de prévention et en crée de nouvelles afin que davantage de salariés puissent en bénéficier.

Les principales modifications :

- Abaissement des seuils de facteurs de risques travail de nuit et travail en équipes successives alternantes
- Suppression du plafond de points
- Prise en compte de la polyexposition et du temps partiel
- Augmentation de la valeur du point pour la formation

Les nouvelles dispositions :

- Création d'une 4ème utilisation de points pour reconversion professionnelle
- Affiliation au régime général et bénéfice du C2P pour les nouveaux embauchés dans les régimes spéciaux supprimés : RATP, Industries électriques et gazières…

Compte Professionnel Prévention

Partenariat avec l'Urssaf et les Cpam sur le parcours « nouvelle embauche »

Un mémo récapitulatif et une vidéo de promotion des offres de service Urssaf, Cpam et Carsat, à destination des entreprises qui embauchent leur premier salarié ont été déployés afin d'enrichir la sensibilisation initiale de l'ensemble des démarches de l'Assurance Maladie. Elle est mise à disposition des nouveaux employeurs sur le site de l'Urssaf depuis juillet 2023.

Mémo récapitulatif
www.rhone-alpes.urssaf.fr
Partenaires > Accompagner l'entreprenariat

Vidéo de promotion des offres de services
YouTube
Urssaf Rhône-Alpes

LE MOT DE FLORENCE ANTOINE, *DÉPARTEMENT TARIFICATION*

L'année 2023 a été marquée par des travaux de réorganisation du département Tarification. En effet, les équipes ont été renouvelées de façon significative à la suite de départs en retraite notamment, et il devenait indispensable de rééquilibrer les secteurs en nombre de collaborateurs et en expertise. Les travaux ont été intégralement menés par des collaborateurs volontaires. Gestionnaires tarification, managers, référents techniques, tous les métiers étaient représentés.
Le groupe a d'abord effectué une analyse de l'existant et a ensuite proposé les schémas des nouvelles modalités d'organisation. Le fruit de ces travaux a été présenté à l'équipe de direction par des intervenants volontaires issus du groupe de travail. Ceci nous a permis d'être acteurs de l'évolution de notre environnement de travail. J'ai beaucoup apprécié de travailler avec des collaborateurs très impliqués dans cette démarche et je trouve que les échanges ont été très riches et fructueux. Tout ce travail a été réalisé dans le respect et la bonne humeur. Chacun a pu s'exprimer librement. Ce projet sera mis en œuvre sur le premier trimestre 2024.

Prévenir et réduire les risques professionnels

La Carsat Rhône-Alpes intervient dans la préservation de la santé et de la sécurité des salariés. Les moyens mis en œuvre pour y parvenir sont multiples : agir directement dans certaines entreprises ciblées par des programmes de prévention nationaux, compléter ces programmes nationaux par des plans d'actions régionaux, déployer une offre de services multiple appuyée par un renforcement des partenariats.

2023 : une année de transition

2023 s'est avérée être une année de transition, entre les deux Conventions d'objectifs et de gestion, 2018-2022 et 2023-2027. Elle s'est donc traduite par des travaux de capitalisation des actions menées les 5 années précédentes : réalisation de vidéos de retours d'expérience d'entreprises, organisation de 2 webinaires externes en fin d'année pour diffuser les enseignements des programmes régionaux filière bois et transport routier de marchandises. Une brochure « Bilan des programmes 2017-2022 » a été diffusée sur le site internet de la Carsat Rhône-Alpes.

La poursuite de l'accompagnement des entreprises

En cette année de transition, l'accompagnement d'entreprises dans la mise en œuvre de leurs démarches de prévention, notamment dans le cadre de nos programmes prioritaires, s'est poursuivi. Les interventions en entreprises sont le cœur de l'activité des préventeurs. Néanmoins, dans un souci d'optimisation du temps de chacun et exclusivement dans le cadre du suivi d'actions en cours, les entretiens à distance sont désormais ancrés dans les pratiques, permettant ainsi de s'adapter aux disponibilités des interlocuteurs, d'augmenter la fréquence de suivi et de raccourcir les délais de rendez-vous.

Un accompagnement des entreprises ciblées par notre programmation

Le contenu de la future programmation 2023-2027 est en cours de finalisation et de validation. Néanmoins, en complément de la poursuite des programmes nationaux TMS Pros, Risques chimiques Pros, BTP, nous avons profité de cette année pour définir le thème de notre prochain programme d'action régional qui concernera le secteur de la métallurgie et pour contribuer à la construction des futurs programmes nationaux.

Dans le cadre de la mise en œuvre du programme national de prévention des accidents du travail, sur le volet concernant les accidents du travail et de trajet mortels, nous avons également développé des actions de partenariat avec les services AT/MP des 8 Cpam rhônalpines, afin de coordonner nos actions respectives. Ce programme sera mis en œuvre plus largement dans le cadre de notre futur CPG avec un volet concernant les accidents du travail graves récurrents.

Chiffres clés

3 828
entreprises ont bénéficié d'une action de prévention (soit 1,5 % de taux de couverture)

19,2 %
de taux de couverture des sinistres

ZOOM SUR LES PROGRAMMES NATIONAUX ET RÉGIONAUX

4 PROGRAMMES NATIONAUX

1 Programme TMS Pros

Les troubles musculosquelettiques (TMS) représentent 88 % des maladies professionnelles indemnisées par l'Assurance Maladie-Risques professionnels, auxquelles s'ajoutent les lombalgies, responsables de 20 % des accidents du travail (AT).
Face à ce constat, l'Assurance Maladie-Risques professionnels a mis en place, depuis quelques années, le programme TMS Pros pour aider les établissements à prévenir ces TMS ainsi que les AT liés aux manutentions manuelles. Plus de **860 établissements** sont concernés en Rhône-Alpes, dans de nombreux secteurs d'activité (Ehpad, agroalimentaire, grande distribution, métallurgie, transport, logistique…). Les 70 préventeurs de la Carsat Rhône-Alpes accompagnent ces entreprises dans la structuration et la mise en œuvre de leur démarche de prévention des TMS, organisée en 4 étapes.
En 4 ans, près de **80 % des établissements ciblés** ont acquis des compétences internes et 2/3 ont déjà travaillé sur la mise en œuvre de plans d'actions visant à améliorer des situations de travail.

2 Programme Risques chimiques Pros

L'année 2023 a vu se poursuivre l'accompagnement des **380 établissements** ciblés en Rhône-Alpes dans la mise en œuvre de mesures de prévention des risques chimiques, notamment dans les secteurs concernés par l'exposition à 3 polluants cancérogènes : huiles et fluides de coupe, poussières de bois, émissions de gaz d'échappement de moteurs diesel.
La priorité a été donnée aux établissements n'ayant pas démarré le programme. Le site extranet RC Pros, mis à disposition des entreprises par l'Assurance Maladie, les guide pas à pas et sécurise les échanges avec les préventeurs de la Carsat Rhône-Alpes qui les accompagnent.

3 BTP

L'objectif du programme est de prévenir les risques dans la construction, dont le risque de chute demeure la première cause d'accidents graves dans ce secteur d'activité.
La stratégie développée consiste en :
- L'accompagnement des maîtres d'ouvrage du BTP en phase conception, pour intégrer des mesures de prévention dans les dossiers de consultation des entreprises puis dans les marchés de travaux
- L'action auprès des entreprises en phase réalisation, pour qu'elles mutualisent les moyens nécessaires sur les chantiers.

Ce programme se conduit, notamment, en partenariat avec l'Organisme professionnel de prévention du bâtiment et des travaux publics (OPPBTP). **Les deux cibles prioritaires** en 2023 ont été les constructeurs de maisons individuelles et les donneurs d'ordres publics (collectivités territoriales, bailleurs sociaux, établissements publics, État).

4 Prévention des accidents du travail graves et mortels

Les préventeurs de la Carsat Rhône-Alpes procèdent aux investigations nécessaires à la prise de décision sur le caractère professionnel du sinistre, via une action coordonnée Cpam / Carsat. Le préventeur réalise la visite, seul ou avec la Cpam, puis réalise son enquête : recueil des faits, identification des causes sur lesquelles on peut agir, rédaction de préconisations pour la mise en place de mesures de prévention qui font l'objet d'un suivi.
Tous les types d'AT mortels sont ciblés, qu'ils se produisent sur le lieu de travail (chute, malaise, suicide …) ou lors du trajet travail – domicile. **28 des 29 accidents de travail et de trajet mortels** déplorés en Rhône-Alpes depuis septembre 2023 ont ainsi fait l'objet d'une démarche concertée avec les Cpam.

UN PROGRAMME RÉGIONAL CIBLANT UN SECTEUR D'ACTIVITÉ SINISTROGÈNE

Métallurgie

2023 a été l'année du choix et du démarrage de la construction du nouveau programme d'actions régional : le choix s'est ainsi porté sur le secteur de la métallurgie et du travail des métaux, premier secteur industriel de la région Auvergne-Rhône-Alpes. Ces activités sont bien représentées sur l'ensemble du territoire notamment une forte présence en Savoie, Haute-Savoie et Loire, avec de très nombreuses PME aux côtés de quelques grands acteurs.
Bien qu'assez structuré en prévention des risques pour les entreprises les plus importantes, le secteur présente toujours des indices de fréquence élevés, avec notamment un risque machine important et impactant les fonctions production et maintenance. **80 entreprises** vont ainsi être ciblées sur l'ensemble du territoire rhônalpin.

UN PROGRAMME TRANSVERSAL

Absentéisme atypique

Pour la deuxième année consécutive, une campagne nationale portant sur les entreprises ayant un fort taux d'absentéisme a été lancée à mi-année. L'objectif prioritaire du dispositif « absentéisme atypique » est d'obtenir une réduction des dépenses d'arrêt de travail maladie et AT/MP, grâce à des actions de prévention des risques mises en place par l'entreprise.
La campagne 2023 a ainsi concerné les établissements et entreprises de plus de 150 salariés, dont les données d'absentéisme en 2022 apparaissaient comme atypiques pour leur secteur d'activité, à savoir avec un taux d'absentéisme de 40 % supérieur à celui de la moyenne des entreprises du même secteur.
82 établissements étaient ciblés en 2023, dont 74 ont accepté une visite commune avec les Cpam, en vue de donner au dirigeant une vision globale et précise de l'absentéisme au sein de son entreprise (identification des causes de cet absentéisme, axes de progression possibles).
En 2023, ce programme a intégré deux volets : TMS Pros et RPS (risques psychosociaux). Cette campagne nous permet de constituer la liste des entreprises qui seront accompagnées dans le cadre du programme national sur la prévention des risques psychosociaux.
L'objectif de ce programme est de faire agir les entreprises pour qu'elles maîtrisent les situations les plus exposantes aux RPS auxquelles sont confrontés les salariés et ainsi, faire baisser la sinistralité.
2023 a été une année de préparation/construction d'une offre de services homogène, stabilisée et partagée (réseau de consultants, documentation, incitations financières, formation) sous pilotage national.

Un accompagnement spécifique des Très petites entreprises (TPE)

Une attention particulière est portée aux TPE, pour lesquelles une offre de services digitale en prévention, spécifiquement adaptée à 45 métiers, a été développée.
Des outils d'aide à l'évaluation des risques (OIRA) sont mis à disposition, ainsi que des dépliants de sensibilisation et des outils d'accueil pour les nouveaux embauchés, TutoPrev' accueil.
L'ensemble de ces outils est diffusé à l'attention des TPE sur les sites internet Ameli.fr/entreprise et INRS.
En Rhône-Alpes, nous communiquons à travers nos newsletters, notre site internet, nos réseaux sociaux et des pushmails spécifiques sur l'ensemble des offres de service des 45 métiers. À titre d'exemple, en mars 2023, un courrier a été adressé à 1 993 entreprises rhônalpines de 10 à 19 salariés, ciblées pour la survenue de plusieurs accidents du travail depuis le 1er janvier 2021, pour les alerter sur leur sinistralité élevée et les encourager à mettre en place une évaluation de leurs risques professionnels et des mesures de prévention, sur la base notamment de l'analyse de leurs accidents du travail.

Deux webinaires ont été organisés en fin d'année, pour faire connaître l'offre de services Prévention aux TPE : l'un le 4 octobre, pour nos partenaires (majoritairement SPSTI et experts-comptables) sur « Comment accompagner les TPE en prévention » et le second, le 16 novembre, pour les entreprises sur « Les clefs pour analyser vos accidents et éviter qu'ils ne se reproduisent ».

~ EN SAVOIR PLUS ~

INRS.fr
metier > O > TPE-PME : des outils en ligne pour évaluer les risques professionnels

INRS.fr
metier > M > Métiers du bois > Brochure TutoPrév

ameli.fr
entreprise > Santé au travail > Dans votre secteur

Les incitations financières

Les opportunités d'accompagner les entreprises afin qu'elles prennent en compte la prévention des risques professionnels et l'amélioration des conditions de travail dans leurs projets ont été nombreuses cette année encore. Les deux offres de service phares de la Carsat Rhône-Alpes ont connu un franc succès, qu'il s'agisse des subventions prévention **(429 demandes payées)** ou les contrats de prévention **(78 contrats signés)**.
La Carsat Rhône-Alpes a ainsi engagé plus de **7,8 millions d'euros** en 2023 pour aider les entreprises à mettre en place des mesures de prévention, soit la quasi-totalité du budget alloué dans le cadre des aides financières pour les TPE.
Par ailleurs, le service Prévention de la Carsat Rhône-Alpes a continué à agir au sein des entreprises pour repérer et réduire les expositions aux risques exceptionnels.

Dans la logique de notre mission assurantielle, **66 injonctions** ont été posées, afin de contraindre les entreprises concernées à mettre en place les mesures de prévention attendues.

Un webinaire consacré aux subventions prévention a été organisé le 4 mai et a recueilli une participation record de **731 inscrits**.

Chiffres clés

7,8 M€
d'aides financières aux entreprises

429
demandes de subventions prévention payées

78
contrats de prévention signés

Une communication pédagogique

La Carsat Rhône-Alpes a participé à **la finale française des Worldskills**, organisée du 13 au 16 septembre 2023 à Eurexpo (69 métiers représentés). L'occasion de promouvoir la santé au travail auprès des visiteurs de l'évènement (plus de 100 000 personnes sur les 3 jours).
Un prix de la santé et sécurité au travail a été décerné dans les épreuves de pâtisserie et d'aide à la personne.

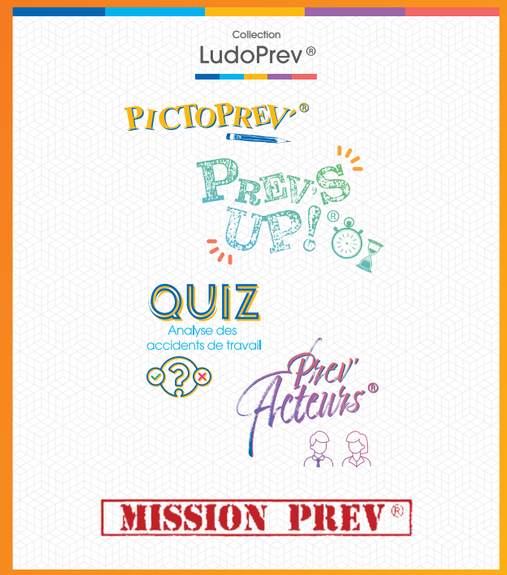
Les préventeurs Carsat se sont relayés pour observer les pratiques mises en œuvre pendant la compétition.
L'objectif était également de présenter aux collégiens et lycéens, ainsi qu'à leurs enseignants, la démarche TutoPrev' destinée à l'accueil des nouveaux. Plus de 500 jeunes ont participé au quiz sur la santé au travail.

ZOOM SUR LA COLLECTION LUDOPREV®

Cette collection, entièrement créée par la Carsat Rhône-Alpes, se compose de 5 jeux pédagogiques destinés aux entreprises, aux lycées professionnels, aux consultants et aux organismes de formation pour animer des ateliers et sensibiliser les salariés et futurs salariés à la prévention des risques professionnels :

- **PICTOPREV'®** pour dessiner des notions en lien avec la santé au travail
- **PREV'S UP®** pour faire deviner des mots ou des notions
- **PREV'ACTEURS®** pour aborder le rôle de chacun en santé sécurité au travail
- **QUIZ AAT** pour tester ses connaissances sur l'analyse d'un accident du travail
- **MISSION PREV®** pour résoudre des énigmes en équipe, à partir d'un cas d'accident dans une entreprise et contribuer à la prévention

Ces jeux, gratuits et libres de droits, sont téléchargeables sur www.carsat-ra.fr > Entreprise > Se documenter sur les risques professionnels > La collection LudoPrev®



Bilan & PERSPECTIVES AVEC

DANIEL ROBERT
directeur de la Santé au travail et de l'accompagnement social

Quel bilan dressez-vous de cette année 2023 ?

Cette année 2023 s'est révélée un peu particulière pour les acteurs des risques professionnels, puisqu'elle a été l'année bilan de cette fin de Convention d'objectifs et de gestion (COG) et année de construction de la nouvelle COG 2023-2027.
L'engagement des services Tarification et Prévention de la Carsat s'est poursuivi, au bénéfice des entreprises de la région et en étroit partenariat avec les nombreux organismes qui œuvrent également dans le domaine.
C'est ainsi que la Carsat s'est fortement impliquée dans plusieurs évènements, afin de mieux faire connaitre son offre de services Risques professionnels. On peut ainsi citer la présentation faite aux Capeb de la région sur l'offre Travailleurs indépendants, le temps fort Oséades organisé par la Région, la CCI et la CMA le 1er juin à Annecy ou encore, le Forum de l'Entrepreneuriat de la CCI, les 22 et 23 novembre à Lyon.
De même, 2023 a vu le renforcement des réunions partenariales, afin de développer la synergie entre les différents organismes pour rendre un service de qualité à nos clients respectifs. Au niveau institutionnel, les services Tarification des 2 Carsat de la région Auvergne-Rhône-Alpes ont ainsi convié l'ensemble des Cpam à 2 réunions d'échanges, pour une consolidation des bonnes pratiques.
Côté prévention, des travaux ont été menés en étroite collaboration avec les conseils départementaux, sur la prévention des risques professionnels dans les services d'aide et d'accompagnement à domicile. Enfin, la Carsat Rhône-Alpes a poursuivi sa communication active, en s'appuyant sur des webinaires, la diffusion de newsletters ou encore, la réalisation d'une vidéo de présentation conjointe Carsat/Cpam/Urssaf des offres « nouvelle embauche ».

Quelles sont les perspectives de votre direction pour 2024 ?

L'un des évènements majeurs de cette année 2024 va être le lancement, à partir du 18 mars, du Fonds d'investissement pour la prévention de l'usure professionnelle, dispositif qui va s'articuler avec l'offre déjà existante des incitations financières octroyées aux entreprises par la Carsat. Créé par la loi portant la réforme des retraites, il vise à préserver la santé des salariés les plus exposés à des facteurs de risques ergonomiques. Il permet notamment, pour les entreprises, le financement d'actions de sensibilisation et de prévention des facteurs de risques ergonomiques, à l'origine de troubles musculosquelettiques et des actions de prévention de la désinsertion professionnelle.
2024 va également être l'année du lancement de la nouvelle programmation nationale et régionale, avec le déploiement des actions dans les entreprises à compter du 2ème trimestre, dans le cadre du CPG et de la COG de la branche AT/MP, qui devraient être prochainement signés.

Parmi les principales orientations connues à ce jour, on relèvera :
• La poursuite et le renforcement des 3 programmes nationaux, avec des objectifs ambitieux en fin de période, auxquels s'ajoute un nouveau programme national RPS pour des établissements ciblés
• Un programme régional pour la Carsat Rhône-Alpes sur le secteur de la métallurgie
• Des programmes sectoriels rénovés dans les secteurs du médico-social et de l'intérim
• Un programme Prévention AT, dont les AT mortels

En résumé, une année riche en nouveaux défis à relever pour nos équipes des risques professionnels, pour toujours mieux accompagner notre public entreprises.

Nos missions ?

Conseiller, informer et soutenir les entreprises

dans leurs démarches de prévention des risques professionnels, calculer et notifier leur taux de cotisation obligatoire pour les accidents du travail et maladies professionnelles

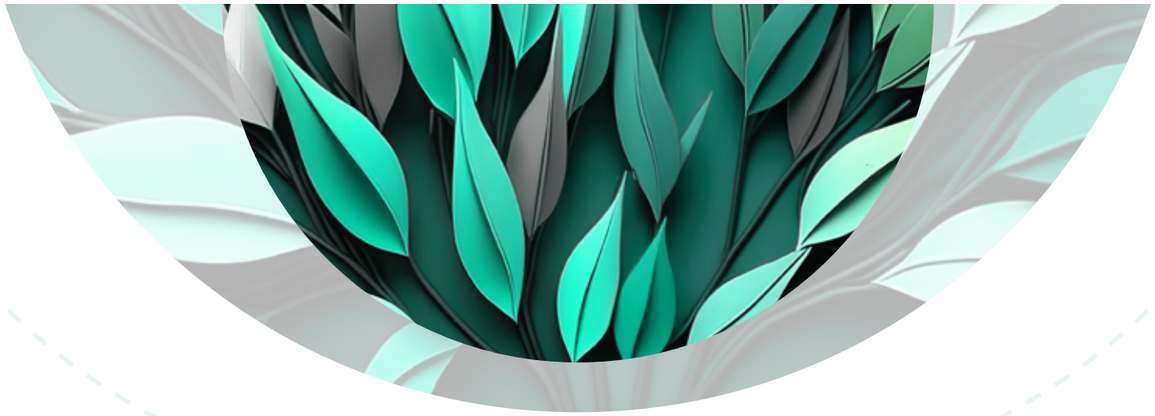
Ezéchias
direction de la Santé au travail et de l' accompagnement social

En 2023 : 255 961 notifications du taux de cotisation AT/MP, 3 828 entreprises bénéficiaires d'une action de prévention, 7,8 M€ d'aides financières aux entreprises

la Carsat Retraite & Santé au travail Rhône-Alpes c'est nous

AU CŒUR DE LA CARSAT

- **Focus sur l'organisation**.....p56
- **Un employeur engagé**.....p60
- **2023 en images**.....p70
- **Résultats financiers**.....p72



Focus sur l'organisation

Le conseil d'administration de la Carsat Rhône-Alpes est une instance paritaire, composée à égalité de représentants des employeurs et des assurés sociaux. Son rôle est notamment d'orienter et de contrôler l'activité de l'organisme en se prononçant sur les rapports qui lui sont soumis, dont ceux relatifs au fonctionnement administratif et financier. Il détermine également la politique de la caisse en matière d'action sociale. Sa contribution est essentielle à la dynamique économique et sociale de la région.

En 2023, des sujets majeurs ont été présentés aux administrateurs tels que la réforme des retraites, l'Accord national interprofessionnel (ANI) et les orientations de la convention d'objectifs et de gestion de la branche AT/MP.
Le conseil d'administration a également approuvé les comptes 2022 de la Carsat Rhône-Alpes, donné mandat à sa Présidente pour signer les contrats pluriannuels de gestion Retraite et Maladie pour la période 2023-2027 et donné délégation au Directeur Général pour mettre en vente le bâtiment «Télématique» à Saint-Étienne.

BILAN DE L'ACTIVITÉ DES COMMISSIONS EN 2023

Commission de recours amiable (7 réunions)

La commission de recours amiable (CRA) permet aux assurés de disposer d'une voie de recours administrative (préalable et obligatoire à la judiciaire) lorsqu'ils sont confrontés à une décision d'un organisme de Sécurité sociale avec laquelle ils sont en désaccord. Le rôle de la CRA est alors d'examiner ces réclamations qui portent sur une thématique de droit ou sur une demande de remise de dette, et de statuer. En 2023 :
- Recours en droit : 246 décisions ont été prises, dont 194 en commission et 52 par délégation
- Remises de dettes : 677 décisions ont été prises, dont 266 en séance et 411 par délégation

Commission réclamation compte professionnel prévention (10 réunions)

La commission doit émettre un avis motivé concernant l'exposition effective du salarié au(x) facteur(s) de risque(s) concerné(s) sur la base d'un dossier de réclamation présenté par le conseiller enquêteur.
En 2023, 34 dossiers de réclamation ont été soumis à l'avis de cette commission et portent sur des années et des facteurs multiples. La commission a suivi l'avis du conseiller enquêteur sur l'ensemble des dossiers. Le Directeur Général a, pour sa part, suivi l'avis de la commission.

Commission régionale des accidents du travail et maladies professionnelles (4 réunions)

dont une organisée au sein de l'établissement CLINATEC à Grenoble
La commission donne son avis sur toutes les affaires relevant du domaine des risques professionnels dans lequel la Carsat intervient.
Les temps forts en 2023 :
- Présentation du bilan 2022 des dispositifs proposés aux entreprises et perspectives sur l'offre de services 2023
- L'adaptation de nos stratégies en matière d'incitations financières pour aider les entreprises à investir en prévention
- La validation du futur plan d'action régional dans le secteur de la métallurgie qui sera conduit dans le cadre de la prochaine Convention d'objectifs et de gestion
- Présentation du Fonds d'Investissement dans la prévention de l'usure professionnelle

La commission a également décerné des médailles INRS à des collectifs de travail ou des personnes qui portent la prévention des risques professionnels au-delà de son obligation réglementaire. Ainsi, 3 médailles (2 collectives et 1 individuelle) ont été attribuées sur proposition des préventeurs du service Prévention.

Commission des sanctions administratives (3 réunions)

La loi de financement de la Sécurité sociale 2023 a fait évoluer le rôle de la commission des sanctions administratives.
En effet, à compter du 1er janvier 2023, elle devient un préalable obligatoire pour toute intention de sanctionner un assuré dont le trop-perçu est supérieur à 4 fois le plafond mensuel de la Sécurité sociale. Elle intervient dès lors pour avis sur la matérialité des faits, la nature de la sanction et son montant.
La commission des sanctions administratives n'est désormais plus une voie de recours gracieux.
La commission a suivi la proposition effectuée par le Comité Technique Fraude pour 8 dossiers sur les 12 présentés (nature de la sanction et montant)
- 2 modifications de montant
- 1 abandon
- 1 proposition d'avertissement en lieu et place d'une pénalité financière proposée

Le Directeur Général a suivi les avis de la commission des sanctions administratives pour les 12 dossiers.

Commission des marchés (3 réunions)

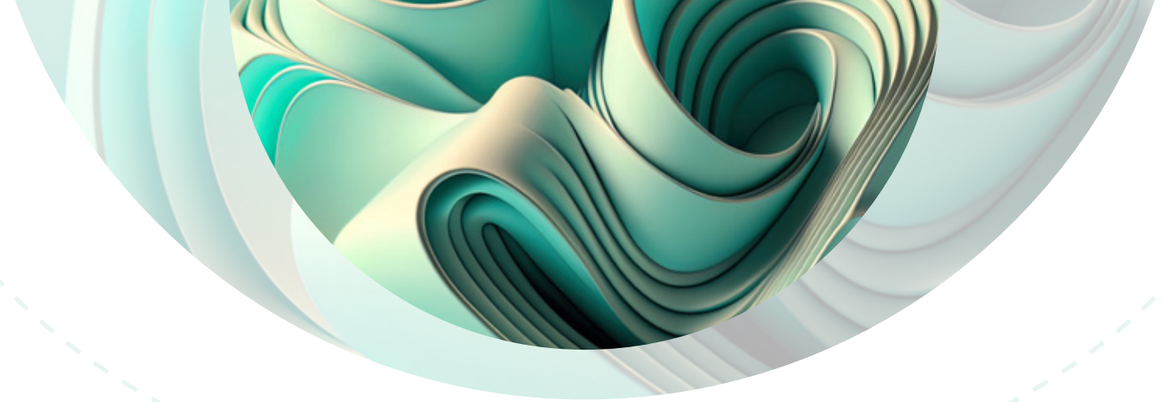
La commission a examiné le dossier présenté suite à l'appel d'offres concernant le nettoyage des locaux et cloisons vitrées des différents bâtiments de la Carsat Rhône-Alpes, ainsi que les études techniques et financières réalisées suite aux appels d'offres concernant :
- Le traitement des flux papier
- La prestation d'appels entrants et sortants et la fourniture d'une offre téléphonique « bien vieillir » pour les Carsat Auvergne et Rhône-Alpes
- L'achat de mobilier de bureau

Commission d'action sociale (9 réunions)

La commission d'action sociale a pour missions de :
- Prendre connaissance des budgets d'action sociale FNASSPA (Assurance retraite) et FNASSAM (Assurance Maladie)
- Examiner les projets de demande de subventions de fonctionnement et d'investissement pour décision
- Examiner les demandes de prêts pour les lieux de vie collectifs et de subventions pour décision
- Partager les résultats d'évaluation des offres de service, des écoutes clients
- Prendre connaissance d'études réalisées dans le domaine du vieillissement

Le bilan 2023 de la commission d'action sociale met en exergue un renforcement des offres de services et un soutien renouvelé aux initiatives territoriales. Dans ce contexte, la valorisation des métiers des services à la personne, la prévention, l'innovation, l'habitat et le maintien de l'autonomie à domicile ont été au cœur de l'Action sociale.

LE COMITÉ DE DIRECTION



Un employeur engagé

LE DIALOGUE SOCIAL AU CŒUR DE NOS PRIORITÉS

Zoom sur les éléments majeurs de l'année 2023

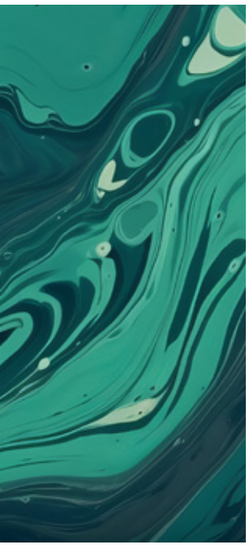
Signature de 6 accords d'entreprise à l'unanimité des organisations syndicales

- l'accord relatif au forfait mobilités durables (janvier)
- le protocole d'accord de prorogation des mandats des membres du CSE (mars)
- l'accord relatif au renouvellement du CSE (juin)
- l'accord relatif au recours au vote électronique pour les élections des membres du CSE (juin)
- le protocole d'accord préélectoral pour les élections des membres du CSE (septembre)
- l'accord relatif à la promotion de la diversité et de l'égalité des chances (décembre)

Préparation de la négociation relative au télétravail avec la mise en place d'une cellule dédiée et le recours à un prestataire externe afin de faire un bilan des dispositions actuelles et de recueillir les attentes des collaborateurs

Engagement d'une négociation relative aux sujets santé, sécurité et conditions de travail qui a abouti à la signature d'un procés verbal de désaccord signé le 18 décembre 2023

Organisation de l'élection des membres du Comité social et économique en novembre 2023.



NOS AMBITIONS D'EMPLOYEUR RESPONSABLE

La Carsat Rhône-Alpes poursuit ses actions volontaristes en faveur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, de la lutte contre les violences sexistes et sexuelles, et les discriminations de manière générale :
- Les salariés ont été sensibilisés sur les **violences sexistes et sexuelles** au travail à travers une semaine de sensibilisation (illustrations réalisées par les collaborateurs, vidéos, quiz d'auto-positionnement, jeu « sexisme sans façon » de l'Anact)
- Une campagne de **sensibilisation au handicap** a permis d'informer les collaborateurs sur les handicaps visibles et invisibles (campagne d'affichage, webinaire)
- Une charte de déontologie, de prévention et de **gestion des conflits** d'intérêts a été déployée en interne

Les résultats 2023 de **l'index égalité homme/femme** ont également souligné l'investissement important de notre organisme sur la thématique de l'égalité professionnelle puisque la Carsat Rhône-Alpes a atteint le score de 97/100 pour la 4ème année consécutive !

Employeur responsable, la Carsat poursuit sa démarche de transformation engagée en 2019. Ainsi, notre organisme a invité l'ensemble des collaborateurs à s'exprimer sur le sujet du prochain accord de télétravail : cette association aux décisions futures a remporté un franc succès puisque plus de 80 % de collaborateurs ont répondu au questionnaire.

UNE POLITIQUE RH DYNAMIQUE ET TRANSVERSE

La Carsat Rhône-Alpes s'attache tout au long de l'année, à mettre en œuvre une politique en matière de ressources humaines, à la fois dynamique, innovante et impactant l'ensemble de nos salariés.
En 2023, ce sont ainsi plus de 100 nouveaux collaborateurs, venant d'horizons divers et variés, parfois d'autres institutions, qui ont été recrutés pour rejoindre notre organisme. Nous avons eu à cœur d'accompagner leur arrivée par des journées « Découverte de la Carsat » mais aussi des questionnaires et des réunions d'intégration après plusieurs mois passés chez nous.
Plus de 80 collaborateurs ont également bénéficié de parcours internes, à travers des changements de poste pour la plupart, lors d'appels d'offres, mais également grâce à nos dispositifs de passerelles internes. Ainsi, 6 collaborateurs ont pu accéder à des postes de manager de proximité via la passerelle managériale, et nous avons lancé fin 2023 une passerelle assistant(e) social(e) avec pour objectif de sélectionner puis d'accompagner les candidat(e)s qui seront amené(e)s à suivre une formation diplômante en école d'une durée de trois ans.
La Carsat met également tout en œuvre pour accompagner au mieux ses collaborateurs, qu'ils soient récents ou plus anciens, à travers une politique de formation dynamique. Au-delà des formations individuelles demandées lors des entretiens annuels, c'est aussi toute l'offre collective qui est coconstruite avec les différentes directions, dans le respect des ambitions de la caisse.

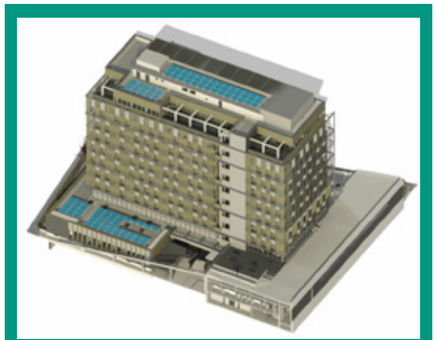
LES DÉFIS DE NOTRE POLITIQUE IMMOBILIÈRE

→ *Poursuite de l'accompagnement et retour d'expérience auprès d'autres organismes*

Plusieurs projets immobiliers sont accompagnés par les collaborateurs du pôle Études immobilières de la Direction déléguée, comme la réhabilitation de l'EN3S, le projet de la Carsat Languedoc-Roussillon et également sur la partie expérience pour les projets des Carsat Aquitaine, Normandie et Sud-Est.
Pour la première fois, les collaborateurs du pôle Logistique, accompagnés du Directeur délégué, ont participé pour le compte de l'EN3S à la formation « piloter un projet immobilier » dispensée aux directions des organismes ayant un projet immobilier en cours ou à venir.

→ *Transformation et performance au service de la sobriété énergétique*

La Carsat Rhône-Alpes continue pleinement à s'inscrire dans la démarche de transformation collective et de sobriété énergétique. Après l'installation de 40 panneaux photovoltaïques sur le toit de la nouvelle agence retraite de Saint-Étienne, c'est au tour de l'immeuble Flandin à Lyon de se voir équipé en panneaux solaires sur 198 m² de surface. Avec ces 104 modules, la production annuelle d'éléctricité est estimée à 50MWh, soit environ 5 tonnes de CO2 économisées chaque année.



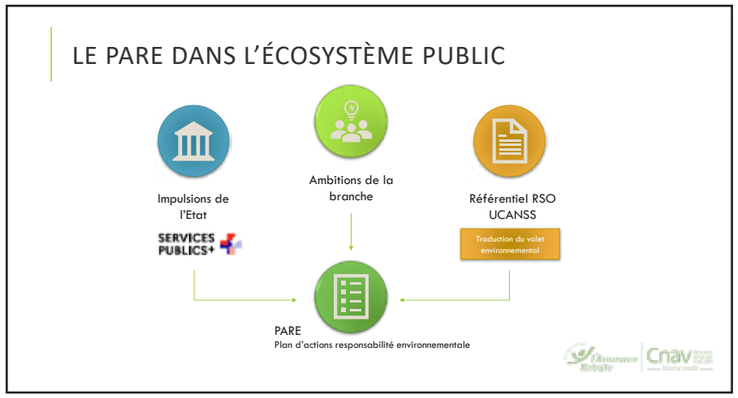
Par ailleurs, la Carsat Rhône-Alpes a choisi d'engager son siège social dans une démarche environnementale exemplaire, via l'obtention de la certification HQE Bâtiments Tertiaires en Exploitation « axe gestion durable », suite à sa réhabilitation et dans le cadre du Contrat de performance énergétique signé pour 5 ans entre la Carsat, Engie et Alto Ingénierie.
Le bureau d'études Alto Ingénierie, en tant qu'AMO Environnement, a été missionné pour effectuer le diagnostic initial, établir un plan d'actions, puis participer à la mise en place des démarches Haute qualité environnementale et exploitation. L'audit de certification a eu lieu le 20 septembre 2023.

UNE DÉMARCHE RSO ENGAGÉE ET RESPONSABLE

Le Plan d'actions de responsabilité environnementale

Afin de réduire nos émissions de gaz à effet de serre, la branche retraite s'est dotée d'un nouvel outil de pilotage de la transition écologique : le Plan d'actions de responsabilité environnementale (PARE).
Avec 42 actions socle et 28 actions recommandées, le PARE constitue notre feuille de route en matière de transition écologique. Il décrit le cadre réglementaire applicable, développe les objectifs et les actions opérationnelles, afin de réduire les émissions de gaz à effet de serre de 15 % sur la période de notre COG (2023-2027), équivalent à 9 000 tonnes de CO2.

Le PARE s'articule autour de 4 enjeux :



- 01 / Faire de la réduction de l'impact environnemental un projet porté par tous (évaluer l'impact, responsabiliser, communiquer, sensibiliser…)

- 02 / Travailler à la diminution des pollutions liées à la mobilité des salariés et des assurés (optimiser les déplacements, réduire l'empreinte des véhicules utilisés…)

- 03 / Aborder nos projets immobiliers et notre gestion du foncier de manière éco-responsable (réduire la consommation d'eau et d'énergie, valorisation environnementale…)

- 04 / Consommer avec sobriété les ressources (politique d'achat, réduire les consommations, améliorer les pratiques numériques, recycler les déchets…)

Objectif sport, santé et solidarité

Grâce à l'opération « Parcours du Cœur », la Carsat Rhône-Alpes, la Cpam du Rhône, la Caf du Rhône, l'Urssaf Rhône-Alpes, la Caf de l'Isère et la DRSM Aura, se sont mobilisées pour faire reculer les maladies cardiovasculaires responsables de 140 000 décès par an.

Au programme :

- En mai, « Les Parcours du Cœur connectés » : la team « La SécuEstLà » a cumulé 17 565 km
- En juin « Les parcours du Cœur entreprise » : 22 ateliers pluridisciplinaires (prise de tension, mesure du pouls, équilibre et nutrition, activité physique, qualité du sommeil, etc.) et une webconférence, « Comprendre son cœur pour en prendre soin », animée par le docteur Boutarin de la Fédération française de cardiologie, qui a réuni près de 400 participants des 6 organismes

La Carsat Rhône-Alpes a également porté diverses opérations solidaires :

- Une collecte pour l'association Règles élémentaires : 2000 produits d'hygiène féminine collectés
- Une collecte au profit du Secours Populaire : 1 805 produits (alimentation, hygiène, jouets) collectés pour une valeur estimée à 7 430 €
- Des opérations « Paquets cadeaux » pour les Restos du Cœur et le Secours Populaire

LA PROTECTION DES DONNÉES, UN RÉFLEXE POUR TOUS NOS PROJETS

La protection des données est devenue, au sein de la Carsat Rhône-Alpes, un réflexe partagé par le plus grand nombre d'entre nous, quelles que soient les directions !
De la nécessité de conscience, nous sommes entrés dans une démarche propre au RGPD dite de Privacy by Design, mettant la protection des données au cœur des projets au moment où ceux-ci sont enclenchés.
L'activité de mise en conformité au RGPD des traitements engagés est soutenue : plus d'une centaine de traitements sont inscrits au registre des traitements.

Les violations de données, en nette augmentation car de plus en plus identifiées, nécessitent une sensibilisation itérative auprès des acteurs métier.
La synergie des fonctions du DPO avec celles du RSSI, juristes « achats et marché », archiviste, acteurs des directions chargés d'engager des partenariats avec la sphère sociale, est un gage de solidité du dispositif.
La Carsat Rhône-Alpes, acteur dynamique du réseau des DPO, a accueilli en juin le séminaire national, délocalisé pour l'occasion !

LE MOT DE BERTRAND LEMOINE, *RESPONSABLE RÉGIONAL SSI*

Le renforcement de la sécurité du système d'information s'intensifie, les audits de conformité de l'ANSSI pour nos annuaires régionaux, de la robustesse de nos mots de passe, des imprimantes, font partie des actions de l'année écoulée. L'audit de la Cour des comptes a émis la recommandation de renforcer la sensibilisation au phishing au regard des cybermenaces davantage prégnantes. En complément, des webinaires de sensibilisation au phishing ont été proposés aux managers, leviers d'information auprès de l'ensemble des collaborateurs. Nos comités de pilotage de la SSI (Sécurité des systèmes d'information) ont également mis en place plus d'une cinquantaine de plans d'actions avec les Correspondants informatiques de branche de la Carsat Rhône-Alpes et les équipes de l'informatique régionale. L'évaluation CGI (Contrôles généraux informatiques) pour les risques SSI et sécurité physique ont permis une belle conclusion sur l'année 2023 avec un score de 5/5.

ZOOM SUR LA MAÎTRISE DES RISQUES

Sur cette nouvelle période conventionnelle, nous avons pour ambition de finaliser le déploiement du système de management intégré permettant une meilleure maîtrise de nos risques (ex : le risque d'erreur de calcul sur un droit). Les équipes de la Carsat seront bientôt mobilisées dans la démarche à travers la mise en place et le suivi des Référentiels nationaux de performance (RNP). Pour s'adapter à ces évolutions, un dispositif de pilotage a été établi à la Carsat afin de préciser à chacun son rôle dans la démarche. Le département d'appui à la performance accompagne ainsi les pilotes dans le déploiement puis, dans l'animation des RNP. La parution en 2023 du nouveau décret de contrôle interne s'inscrit dans cette dynamique de maîtrise de nos risques, toujours plus poussée.

Ma plus grande fierté ?

Travailler au sein d'un **organisme engagé et responsable** dont les valeurs fondatrices sont la solidarité, l'égalité, la continuité et l'adaptabilité

Géraldine,
direction déléguée

En 2023 : signature de 6 accords d'entreprise, politique RH dynamique, démarche de sobriété énergétique, politique immobilière engagée, sensibilisation eu handicap, collecte et évènements solidaires, etc.

la Carsat Retraite & Santé au travail Rhône-Alpes c'est nous

Bilan & PERSPECTIVES AVEC THIBAUT QUEY

directeur délégué de la Carsat Rhône-Alpes

Comment résumeriez-vous l'année 2023 ?

L'année 2023 restera marquée par la préparation et la négociation de nos CPG, qui ont entraîné une forte mobilisation des équipes de la Carsat, dont la Direction déléguée, de par ses enjeux transverses et stratégiques. En effet, les CPG définissent notre feuille de route sur la période 2023-2027.

Côté formation, nous pouvons dresser un bilan très positif de notre « MRD Campus » (Mission réseau déléguée Campus - formation continue de l'ensemble du réseau), ce qui nous a permis de renforcer nos effectifs et développer davantage cette offre de services, notamment auprès des collègues de la CGSS puisque nous leur proposons désormais 2 sessions de formation par an.

2023 a été extrêmement dynamique côté recrutements, notamment sur le volet retraite, avec une collaboration transverse des différents pôles de la direction déléguée (contrôle de gestion, ressources humaines, administration RH, communication, formation…).

Des investissements importants ont été engagés afin de concilier stratégie immobilière et politique RSO, notamment avec l'installation de panneaux photovoltaïques sur notre agence retraite de Saint-Étienne, et sur notre siège social Flandin à Lyon ! Une année également consacrée à la rénovation complète de notre laboratoire interrégional de chimie du Val Rosay.

Enfin, le déploiement de nos Référentiels nationaux de performance (RNP), en 2023, reste un élément central de nos activités puisqu'ils dictent, pour chacune d'entre elles, les standards de performance et mesurent leur degré d'atteinte.

Quelles sont vos perspectives pour 2024 ?

2024 s'inscrit dans la continuité de 2023 vis-à-vis des éléments de cadrage formalisés cette même année, et sera marquée par des vagues de recrutements tant sur le champ de la retraite que sur celui de la maladie.

Cette nouvelle année sera également marquée, côté immobilier, par le déménagement des équipes de Roanne dans une toute nouvelle agence, dans une perspective continue d'amélioration des conditions de travail.

La poursuite et l'amplification du déploiement de nos RNP seront également un point central de l'activité, de même que la lutte contre la fraude, dont les ambitions sont formalisées dans notre CPG.

Notre démarche de transformation sera également portée par l'intégration de nouveaux membres dans notre comité Transformation, dont la finalité est avant tout d'avoir le meilleur éclairage possible de la part des collaborateurs sur les évolutions et améliorations de notre organisme. Ce comité jouera notamment un rôle particulier dans le déploiement de notre Fresque du climat, à travers des ateliers d'intelligence collective pour engager de nouvelles actions.

Notre agenda social sera également bien chargé, avec les nouvelles négociations de notre accord télétravail.

Enfin, nous poursuivrons notre dynamique RH et nos dispositifs de mobilité interne avec la mise en œuvre de nouvelles passerelles assistant(e) social(e), manager stratégique et manager SI. Ces passerelles constituent pour les collaborateurs un véritable levier d'évolution professionnelle.

UNE RELATION CLIENTS EN TOUTE TRANSPARENCE

La Carsat Rhône-Alpes a élaboré une stratégie de relation clients ambitieuse et transverse pour répondre aux attentes de ses différents publics (actifs, retraités, entreprises) et leur offrir une qualité de service optimale. Elle s'articule autour de 7 axes forts et complémentaires :

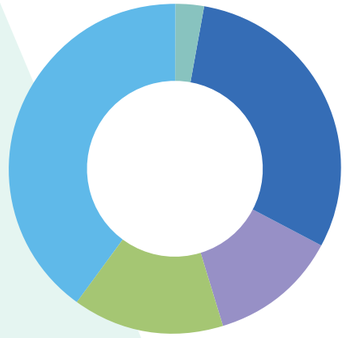
- Des engagements de service clairs et transparents pour instaurer une relation de confiance
- Des parcours clients personnalisés et des services adaptés à chaque situation pour simplifier les démarches de nos assurés
- Des actions concrètes pour lutter contre le non-recours aux droits et aux soins en accompagnant les assurés pour bénéficier des prestations auxquelles ils ont droit
- Une offre de services territorialisée & adaptée pour répondre aux spécificités de chaque zone géographique
- Une démarche proactive pour anticiper les besoins des assurés et éviter les situations de blocage, en offrant un accompagnement personnalisé
- Une démarche multicanale avec plusieurs moyens de contact disponibles pour faciliter notre accessibilité
- Un dispositif de médiation pour résoudre rapidement et efficacement les éventuels litiges et des écoutes clients régulières pour une amélioration continue

LA CARSAT RHÔNE-ALPES SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

TWITTER / X.COM

217 tweets (taux d'engagement de 2,1 %)
1 619 abonnés
43 174 vues
868 « j'aime »
68 partages

- Retraite : **87** tweets
- Action sociale : **65** tweets
- Prévention des risques professionnels : **27** tweets
- Service social : **6** tweets
- Institutionnel / Marque employeur : **32** tweets



TOP TWEETS

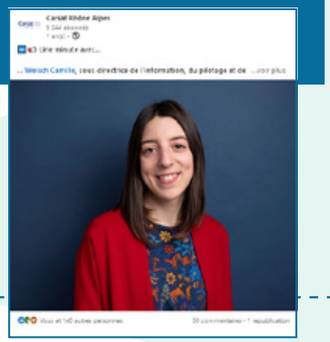
Le plus aimé

Le plus vu

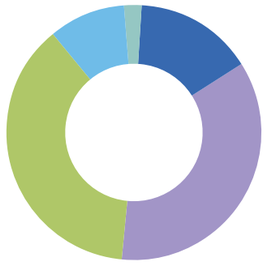
LINKEDIN

133 publications (taux d'engagement de 8,7 %)
9 445 abonnés (+ 56,5 %)
223 000 vues
4 012 « j'aime »
472 partages

TOP 1 - Le plus engageant & le plus aimé



TOP 2 - Le plus engageant & le plus aimé



- Retraite : **13** posts
- Action sociale : **20** posts
- Prévention des risques professionnels : **47** posts
- Service social : **3** posts
- Institutionnel / Marque employeur : **50** posts

UNE STRATÉGIE MÉDIA RENFORCÉE

En 2023, la Carsat Rhône-Alpes a largement investi les médias, avec notamment une participation à 212 émissions et chroniques radio, dont 33 participations des Experts de la Carsat aux émissions France Bleu Drôme Ardèche, Isère, Pays-de-Savoie et Saint-Etienne Loire, sur les champs retraite et action sociale. Notre objectif est de communiquer sur les offres de services, démarches et services en ligne, répondre en direct aux questions des auditeurs et informer plus largement sur les impacts de la réforme des retraites.

Une grande campagne d'image a été déployée en 2 temps pour promouvoir notre expertise et nos services en ligne :

- Durant l'été : des messages axés sur les conseils et la promotion des services en ligne retraite (Mon Agenda Retraite, Espace personnel, DRL) et anticipation des démarches
- Septembre : des messages stratégiques portés et incarnés par les Experts retraite de la Carsat Rhône-Alpes, qui mettent en avant notre expertise et la satisfaction des assurés via les chiffres de satisfaction du baromètre Assurance retraite

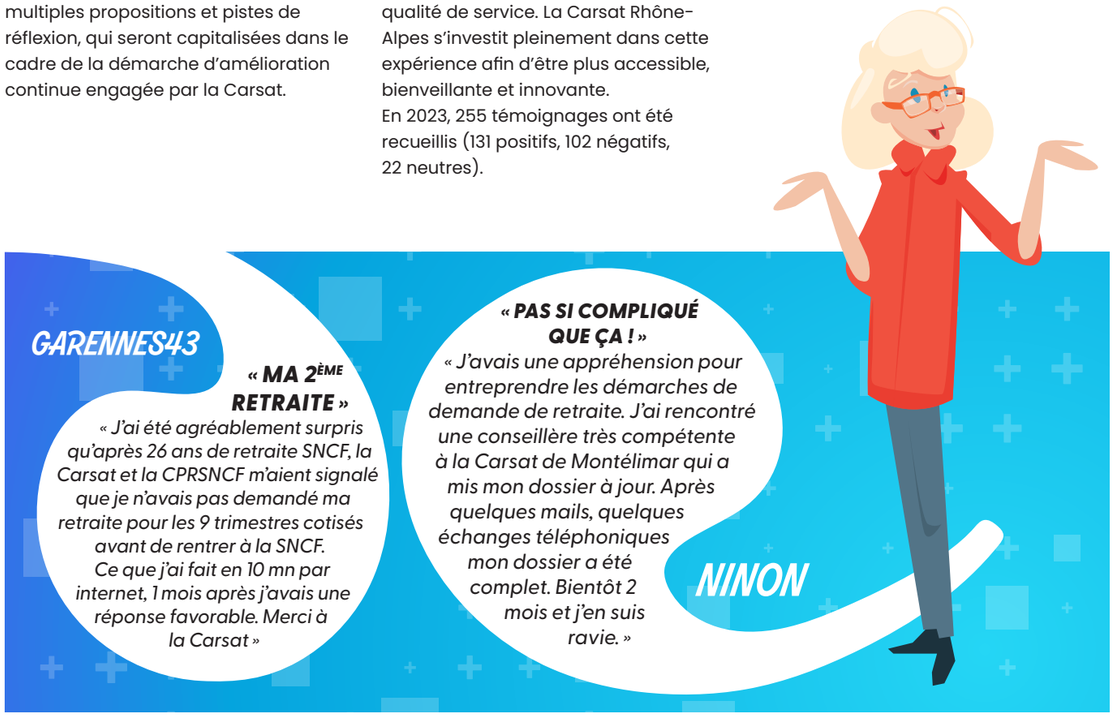
Ces messages ont été diffusés à travers un important dispositif mix média :

- 2 campagnes Google display (4,81 millions d'affichages, 13 376 clics), 1 campagne Radio (900 spots diffusés sur 8 antennes régionales) couplée sur YouTube (363 520 affichages et 104 203 vues YouTube), publireportage sur BFM TV Lyon (40 diffusions), sponsoring de l'Air du temps sur BFM TV Lyon (1 000 spots), posts réguliers sur Twitter et LinkedIn, valorisation sur carsat-ra.fr (bannière web, actualités)…

NOS ASSURÉS ONT LA PAROLE

Agora retraite : 5 retraités lyonnais ont participé, en décembre dernier, à l'agora retraite organisée chaque année par la Carsat Rhône-Alpes. En 2023, cette dernière a pris la forme d'un atelier collaboratif associant retraités et experts du domaine retraite et visant à croiser les regards pour simplifier et faciliter la compréhension par tous de certains courriers locaux. Ensemble, ils ont fait émerger de multiples propositions et pistes de réflexion, qui seront capitalisées dans le cadre de la démarche d'amélioration continue engagée par la Carsat.

Je Donne Mon Avis : la Direction interministérielle de la transformation publique (DITP) a mis en place la plateforme, « Je donne mon avis », permettant aux usagers de partager de manière transparente leur expérience et leur avis sur les services publics. Ces témoignages sont transmis à l'organisme concerné, afin de pouvoir identifier et initier des pistes d'actions pour une amélioration continue de la qualité de service. La Carsat Rhône-Alpes s'investit pleinement dans cette expérience afin d'être plus accessible, bienveillante et innovante.
En 2023, 255 témoignages ont été recueillis (131 positifs, 102 négatifs, 22 neutres).



LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS ET LA MÉDIATION

Le traitement des réclamations

Dans le cadre de leur relation avec la Carsat Rhône-Alpes, nos assurés peuvent avoir à contester leur notification ou faire connaître leur insatisfaction par une réclamation.
À cet effet, nos services de gestion des réclamations et juridique prennent le relais pour apporter leur expertise aux différentes situations rencontrées.
Ainsi, en 2023, nous avons été saisis de 1 968 réclamations qui ont fait l'objet d'une réponse attentionnée.
Ces réponses ont été effectuées pour plus de 96 % dans le respect des délais imposés.
Mais c'est aussi 2 273 contestations qui ont fait l'objet d'une réponse explicative (2 049 contestations) soit d'une décision des administrateurs siégeant au sein de notre commission de recours amiable (224 contestations). Enfin, la Carsat a gagné 158 recours portés devant les juridictions compétentes.

La médiation

À côté des voies de recours amiable internes, la médiation, créée par la loi ESSOC de 2018, fait désormais partie des moyens connus par les assurés afin d'obtenir un avis neutre et bienveillant, sur le traitement de leur dossier, lorsque la réponse apportée à leur réclamation ne les satisfait pas. Sur les 463 saisines reçues en 2022, 60 % étaient recevables :

- Une réponse pédagogique expliquant la décision prise par l'organisme a été apportée pour 149 dossiers
- Pour 118 demandes des assurés, l'intervention du médiateur a permis d'accélérer ou finaliser le traitement du dossier
- 11 propositions de médiation ont été présentées au Directeur pour réviser la décision prise par l'organisme, toutes ont été acceptées
- 90 % des avis du médiateur ont pu être rendus en moins d'un mois

AU CŒUR DE LA CARSAT

2023 en images

1) Février : session d'intégration des candidats à la passerelle managériale

2) Mars : concours photo sur le thème de l'eau et exposition dans le hall du siège à Lyon

3) Juin : collecte de protections hygiéniques pour l'association Règles Élémentaires

4) Juin : webconférence « Comprendre son coeur et en prendre soin »

5) Juin : challenge mobilité, stand sur la mobilité douce

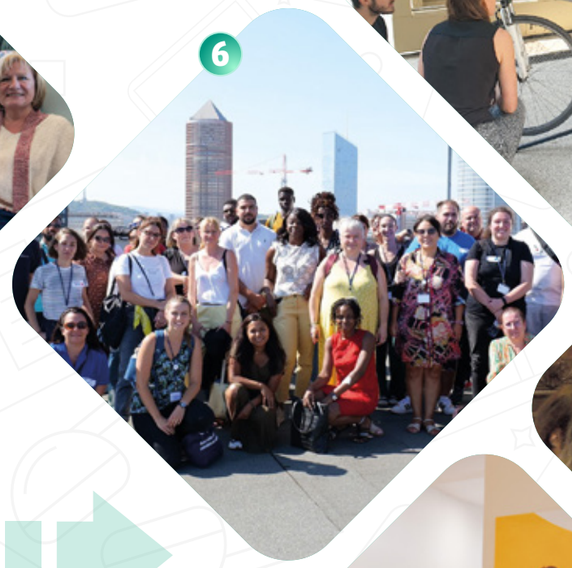
6) Septembre & décembre : journées d'accueil des nouveaux collaborateurs

7) Septembre : temps fort des managers (Lyon)

8) Octobre : participation au Village des recruteurs (Lyon)

9) Novembre : exposition des affiches de la campagne de sensibilisation « Le handicap, un atout ? »

10) Décembre : collecte Secours Populaire et opération Paquets cadeaux



Résultats financiers

Les charges

En 2023, pour la Carsat Rhône-Alpes, le montant total des charges des prestations légales s'élève à 15,19 milliards d'euros (hors régularisations de Prestations Hors Electronique) et représente 10,2 % du montant total des charges nationales. Les dépenses de l'ensemble des charges ont évolué globalement de + 4,88 % par rapport à 2022 (+ 719,080 K€).

Les deux principales raisons de l'augmentation des dépenses en 2023 sont la hausse du nombre de retraités en paiement (+ 1,3 % entre le 31 décembre 2022 et le 31 décembre 2023) et la revalorisation des pensions de vieillesse de 0,8 % intervenue au 1er janvier 2023 (contre deux revalorisations en 2022 : 1,1 % au 1er janvier et 4 % au 1er juillet).

L'évolution des dépenses de prestations légales

15,19 milliards d'euros au titre de la retraite versés à 1 500 629 de retraités :

- **+ 5,46 %** pour les prestations de droit propre par rapport à 2022
- **+ 2,92 %** pour les prestations de droit dérivé par rapport à 2022
- **+103,97 %** pour les prestations ASI par rapport à 2022

En 2023, parmi l'ensemble des dépenses rattaché aux droits propres, les pensions représentent 94,7 % des dépenses, les majorations 3,4 % et le minimum vieillesse 1,9 %. Ces proportions sont identiques à celles de l'année 2022.

POIDS DES DÉPENSES 2023

Pensions : 13 157 291 360 €
(soit 94,7 %)

Minimum vieillesse : 257 887 370 €
(soit 1,8 %)

Majorations : 481 522 210 €
(soit 3,5 %)

Les prestations sociales évoluent de + 5,21 %. Les prestations légales retraite (+ 5,24 %) sont à l'origine de l'augmentation globale.

CHARGES	EXERCICE 2023	EXERCICE 2022	% ÉVOLUTION 2023/ 2022
I. CHARGES DE GESTION TECHNIQUE			
Prestations sociales	**15 241 669 201,18**	**14 487 388 034,60**	**5,21**
Prestations légales vieillesse	15 196 879 841,14	14 440 036 271,64	5,24
Droits Propres	13 896 718 881,44	13 177 851 594,60	5,46
Droits Dérivés	1 300 479 159,44	1 263 636 001,99	2,92
Divers	-318 199,74	-1 451 324,95	-78,08
Prestations légales veuvage	11 769,77	192 838,17	-93,90
Prestations légales invalidité	226 002,68	118 385,32	
Prestations extra-légales : action sociale	36 209 253,80	37 420 545,19	-3,24
Actions de prévention	8 342 333,79	9 619 994,28	-13,28
Diverses prestations	0,00	0,00	
Transferts entre organismes de Sécurité sociale et assimilés	**8 688,64**	**3 436,42**	**152,84**
Reversements aux régimes spéciaux de retraite	8 688,64	3 436,42	152,84
Diverses charges techniques	**1 234 542,29**	**1 407 594,19**	**-12,29**
Pertes sur créances irrécouvrables, frais d'assiette et de recouvrement et de dégrèvement et d'admissions en non valeur (cotisations)	-10 910,49	6 138,35	-277,74
Pertes sur créances irrécouvrables (prestations) et autres	1 245 452,78	1 401 455,84	-11,13
Dotations aux provisions pour charges techniques	**97 634 047,66**	**133 621 777,16**	**-26,93**
CHARGES DE GESTION TECHNIQUE	**15 340 546 479,77**	**14 622 420 842,37**	**4,91**
II. CHARGES DE GESTION COURANTE			
Contributions nationales de la branche			
Achats	**1 294 059,82**	**1 236 098,13**	**4,69**
Autres charges externes	**6 540 392,25**	**6 910 812,77**	**-5,36**
Impôts, taxes, versements assimilés	**10 596 894,18**	**10 498 351,92**	**0,94**
Charges de personnel	**100 887 843,36**	**100 195 425,30**	**0,69**
Salaires et traitements	70 402 358,42	70 013 862,73	0,55
Charges sociales	30 485 484,94	30 181 562,57	1,01
Valeurs comptables des éléments d'actif cédés	**20 532,43**	**21 314,84**	**-3,67**
Autres charges de gestion courante	**1 326 428,04**	**1 177 486,54**	
Dotations aux amortissements, dépréciations et provisions	**7 194 638,28**	**6 866 962,64**	**4,77**
CHARGES DE GESTION COURANTE	**127 860 788,36**	**126 906 452,14**	**0,75**
III. CHARGES FINANCIÈRES			
Charges financières	**0,00**	**0,00**	**0,00**
Diverses charges financières	**0,00**	**0,00**	**0,00**
CHARGES FINANCIÈRES	**0,00**	**0,00**	**0,00**
TOTAL GENERAL DES CHARGES	**15 468 407 268,13**	**14 749 327 294,51**	**4,88**
RESULTAT NET DE L'EXERCICE EXCEDENTAIRE	**0,00**	**0,00**	
TOTAL GENERAL	**15 468 407 268,13**	**14 749 327 294,51**	**4,88**

DES CHARGES DE GESTION MAÎTRISÉES

Les charges de gestion administrative

Le taux des charges de gestion administrative, rapporté au montant total des charges, s'établit à 0,83 % en 2023, stable par rapport à 2022. L'essentiel de ces charges est constitué par les charges de personnel soit 78,90 % du montant total des charges de gestion courantes.
Après une très forte hausse de 32,51 % en 2022, le poste « achats » augmente encore au cours de l'exercice 2023 mais dans une moindre mesure (+ 4,69 %). Ceci est principalement lié à la hausse des dépenses d'énergies (électricité et eau) malgré un nouveau contrat d'électricité pour tous les sites de la Carsat Rhône-Alpes et des consommations assez stables, ainsi qu'aux dépenses de petits matériels et mobilier de bureau.
Cette hausse a toutefois été compensée par une baisse des dépenses de gaz, de carburant et du poste « autres fournitures en entretien ».

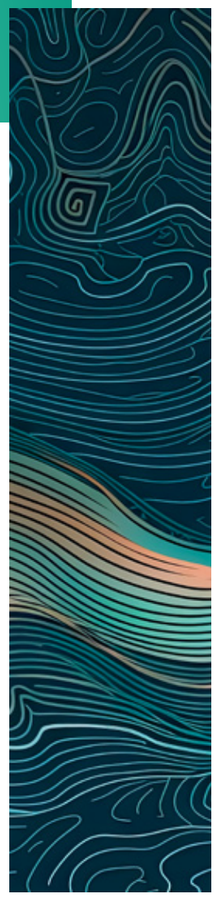
Les autres charges externes

Ces charges ont continué de diminuer (- 5,36 %) par rapport à 2022, cette baisse provenant essentiellement de travaux d'aménagement effectués en 2022 sur les immeubles Flandin et Aubigny (sanitaires, sols et électricité) ainsi qu'à la réparation d'une fuite d'eau dans notre réseau pour le froid urbain, dépenses qui n'ont pas été renouvelées en 2023.
De même, l'assemblée générale extraordinaire pour l'ensemble du personnel de la Carsat Rhône-Alpes qui s'est tenue en 2022 n'a pas été réitérée en 2023.
Ces baisses importantes ont toutefois été compensées en partie par une augmentation des postes « location matériel de transport », « entretien et réparation matériel de transport » et « déplacements, missions et réception ».

Les impôts, taxes et versements assimilés

Ces derniers ont augmenté de 0,94 % par rapport à l'exercice précédent. Cette augmentation est principalement liée aux comptes de taxe sur salaires et taxes fiscales relatives aux charges à payer sur les CP, RTT et CET qui suivent l'évolution des comptes de salaires.
Les autres charges de gestion courantes augmentent de 12,65 %. Cette évolution est essentiellement liée à l'augmentation de la contribution aux dépenses de fonctionnement de la Fédération d'Aubigny.

La dotation aux amortissements et aux provisions a augmenté de 4,77 %. L'augmentation de la valeur du point de 3,5 % au 1er octobre 2022 et de 1,5 % intervenue au 1er juillet 2023 entrainent une augmentation des charges de personnel à hauteur de 0,69 %.
Le poids des charges de gestion courante au regard des prestations versées s'élève à 0,84 % en légère baisse par rapport à l'année précédente (0,88 %).



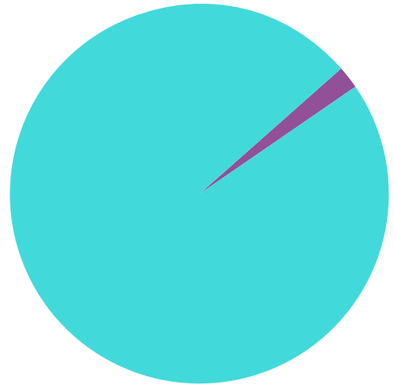
LES DÉPENSES D'ACTION SOCIALE

Avec une part structurelle de 0,23 %, les dépenses baissent globalement de 3,24 %, en 2023. Cette diminution est à relativiser au regard de la dotation complémentaire exceptionnelle de 2 788 000 € obtenue en 2022 sur l'enveloppe « Aide au maintien à domicile », qui au global ne baisse plus que de 0,4 %.

En 2023, les activités individuelles et collectives de l'action sociale s'inscrivent dans une logique de continuité avec :

- Le déploiement complet de la nouvelle offre de services Oscar et la mise en place du dossier unique de demande d'aides à l'autonomie (dépenses en hausse de 4 % par rapport à 2022)
- Les évaluations des besoins à domicile et des besoins d'adaptation du logement en hausse de 6,4 % en 2023
- La poursuite du secours financier aux bénéficiaires de l'action sociale, par le versement d'une aide énergie même si on note une baisse de l'aide exceptionnelle « énergie » versée à seulement 986 bénéficiaires en 2023 contre 7 679 en 2022
- La poursuite de la politique en faveur de l'amélioration du logement et du cadre de vie (dépenses en hausse de 16,6 % par rapport à 2022)
- La continuité des actions collectives de prévention à travers l'organisation d'événements permettant d'accompagner le bien vieillir chez soi, l'autonomie à domicile et le maintien du lien social (dépenses en hausse de 31,4 % par rapport à 2022).

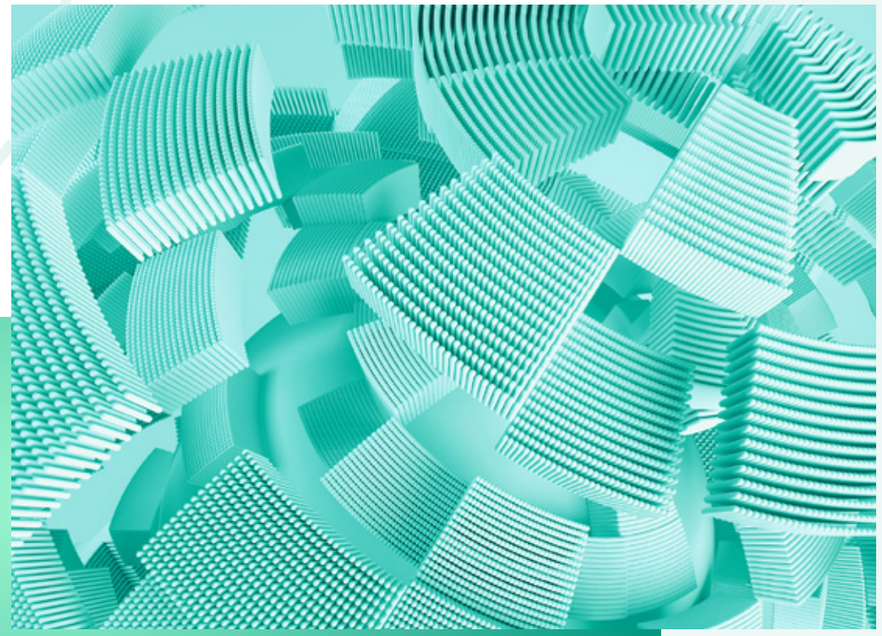
Action sociale Vieillesse	**35 721 877**	**98,65 %**
Action sociale Maladie	**487 377**	**1,35 %**
TOTAL	**36 209 254**	**100 %**



LES ACTIONS DE PRÉVENTION

Cette année 2023 est une année de transition en attendant la signature de la COG, les budgets ont été alloués à hauteur de 80 %. Le budget des subventions prévention TPE a donc été totalement engagé dès le début du mois de juillet, puis les aides ont alors été dépubliées.
Le nombre de dossiers payés sur le budget 2023 s'élève donc à 429 contre 763 en 2022.
Sur les 7,8 millions d'euros versés aux entreprises, 4 684 830,90 € l'ont été au bénéfice des entreprises de moins de 50 salariés en 2023 contre 6 245 598,32 € en 2022.

Concernant les contrats de prévention, 163 contrats ont été payés et 103 ont été transformés en subventions en 2023 contre 78 en 2022. Cette hausse s'explique par la clôture des contrats ayant fait l'objet d'avenants de prolongation en 2021 et 2022 et en 2023, à la durée maximum autorisée d'un contrat.



LES INVESTISSEMENTS

INVESTISSEMENTS	EXERCICE 2023	EXERCICE 2022	ÉVOLUTIONS MONTANTS	ÉVOLUTION %
Acquisitions d'immobilisations incorporelles et corporelles (logiciels, constructions, matériels et mobiliers)	3 944 834,51	5 328 693,83	-1 383 859,32	-25,97
Augmentation des immobilisations financières (prêts accordés aux établissements sanitaires et sociaux et aux associations, contrats de prévention,...)	5 871 406,83	8 492 025,64	-2 620 618,81	-30,86
TOTAL DES INVESTISSEMENTS	9 816 241,34	13 820 719,47	-4 004 478,13	-28,97

Les dépenses d'acquisitions d'immobilisations corporelles et incorporelles sont en baisse de 25,97 % passant de 5 329 K€ en 2022 à 3 945 K€ en 2023.

Ceci s'explique par le fait que les très importants travaux de réhabilitation du siège social Flandin ainsi que les acquisitions et/ou travaux de rénovation sur nos différentes agences retraite (Agence de Saint-Étienne, de Vénissieux et de Grenoble) cumulés aux investissements dans le mobilier et dans le matériel informatique ont été réalisés au cours des exercices précédents.

Les immobilisations financières sont globalement en baisse de 30,86 % passant de 8 492 K€ en 2022 à 5 871 K€ en 2023. Elles correspondent :

→ D'une part, à des prêts d'action sociale en faveur des lieux de vie collectifs destinés aux personnes retraitées relevant des GIR 5 et 6, et sont octroyés à des entités publiques et à des associations. Ce poste fluctue en fonction des autorisations de programme accordées les années précédentes et de l'avancement des projets.
En 2023, la commission d'action sociale a accordé 9 autorisations de programme (7 en 2022) pour un montant total de 4 221 000 € (identique en 2022) pour la construction de 2 établissements publics et de 7 établissements privés à but non lucratif.
On note cependant une baisse des crédits consommés en 2023 à hauteur de 38,95 %, celle-ci s'expliquant par un retard pris dans la réalisation des opérations de rénovation et/ou de création des résidences autonomie décidées par la commission d'action sociale au titre des autorisations de programmes (prêts). Les investissements sont en effet toujours impactés par des pénuries et des délais de livraison rallongés.

→ D'autre part, à des avances accordées aux entreprises, dans le cadre des contrats de prévention pour la mise en œuvre d'actions d'amélioration de prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles.
En 2023, le nombre de contrats signés est de 78 contre 85 en 2022, cette baisse s'expliquant par un certain nombre de dossiers dont le paiement initialement prévu en 2023 a été décalé en 2024 en raison de la forte augmentation du coût des matières, des pénuries et des délais de livraison rallongés qui ont obligé les entreprises à décaler leurs investissements.

GLOSSAIRE

AGEFIPH
Association nationale de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées

ANACT
Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail

ARS
Agence régionale de santé

ASPA
Allocation de solidarité aux personnes agées

ANSSI
Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information

AT/MP
Accidents du travail et maladies professionnelles

AVPF
Assurance vieillesse des parents au foyer

C2P
Compte professionnel de prévention

CAF
Caisse d'allocations familiales

CAPEB
Confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment

CARSAT
Caisse d'assurance retraite et de santé au travail

CCI
Chambre de commerce et d'industrie

CMA
Chambre des métiers et de l'artisanat

CPAM
Caisse primaire d'assurance maladie

CSE
Comité social et économique

CSPS
Coordination sécurité et protection de la santé

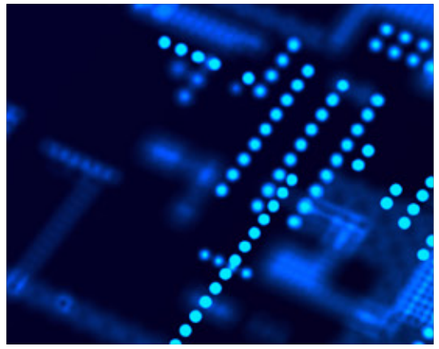
DPO
Délégué à la protection des données (Data Protection Officer)

DREETS
Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités

DRL
Demande de retraite en ligne

DRSM
Directions régionales du Service médical

DSN
Déclaration sociale nominative



EHPAD
Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes

EN3S
École nationale supérieure de Sécurité sociale

GIP
Groupement d'intérêt public

INRS
Institut national de recherche et de sécurité

MAS
Mission d'accompagnement santé

MNC
Mission nationale de contrôle

ORELI
Outil de prise de rendez-vous en ligne

OS
Organisation syndicale

OSCAR
Offre de services coordonnée pour l'accompagnement de ma retraite

PAR
Point d'accueil retraite

RACL
Retraite anticipée pour carrière longue

RGCU
Répertoire de gestion des carrières unique

RGPD
Règlement général sur la protection des données

RNP
référentiel national de performance

RSA
Revenu de solidarité active

RSO
Responsabilité sociétale des organisations

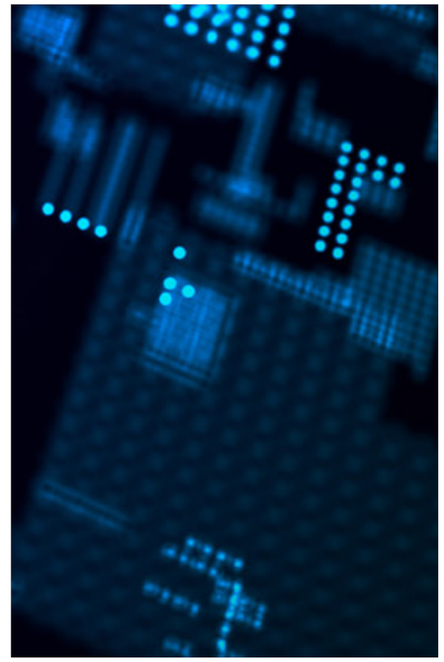
SAAD
Service d'aide et d'accompagnement à domicile

SPSTI
Service de prévention et de santé au travail interentreprises

SYRCA
Système de régularisation carrière

TMS
Troubles musculosquelettiques

URSSAF
Union de recouvrement des cotisations de Sécurité sociale et d'allocations familiales



Carsat Rhône-Alpes
69436 Lyon Cedex 03

3960 (Service gratuit + prix appel)
Depuis l'étranger, composez le +33 9 71 10 39 60

www.carsat-ra.fr

réf : RA2022 - Création & impression Carsat Rhône-Alpes - Crédit photo : Carsat Rhône-Alpes , Adobe Stock, INRS

la sécurité sociale

La Carsat est un organisme de la Sécurité sociale

La Carsat Rhône-Alpes, votre interlocuteur en région pour

l'assurance retraite

l'Assurance Maladie RISQUES PROFESSIONNELS

l'Assurance Maladie Service social Rhône-Alpes