

**Missions et  
chiffres clés**

**2024**

**Assurer la retraite, protéger la santé**

# CHIFFRES CLÉS

La Carsat, Caisse d'Assurance Retraite et de Santé au Travail, Normandie est un organisme de Sécurité sociale. Elle intervient dans les domaines de la retraite, de l'action sociale et de la santé au travail, sur l'ensemble du territoire de la région.

Pour les futurs retraités et les retraités

**790 788**

retraites payées

**8.8 milliards d'euros**

de prestations retraite

**36 072**

dossiers traités

**41 197**

comptes carrière mis à jour

**21 110**

demandes de retraite en ligne

Pour les publics fragilisés

**20 124**

assurés accompagnés

**23.3 millions d'euros**

de prestations versées au titre des dépenses d'action sociale retraite

**15 824**

bénéficiaires de plans d'aide

Pour les entreprises et les salariés

**3 659**

journées d'intervention des préventeurs en entreprise

**5.1 millions d'euros**

de subventions versées aux entreprises

**358**

personnes formées par nos préventeurs

**1 397**

demandes d'analyses au laboratoire de chimie

# LES MISSIONS DE LA CARSAT

## Assurer et garantir la retraite

La Carsat prépare et paye les retraites des salariés du régime général et des travailleurs indépendants. Elle informe, conseille les futurs retraités, traite les demandes de retraite, et paye les retraites.

## Alimenter le compte individuel et régulariser la carrière des salariés et des travailleurs indépendants

La Carsat collecte les données permettant l'alimentation du compte individuel servant de base au calcul de la retraite et assure la conservation des informations relatives à la carrière des salariés et des travailleurs indépendants. Elle complète ou rectifie les informations manquantes ou erronées du compte individuel des assurés et garantit la fiabilité du relevé de carrière, pour **assurer aux futurs retraités une retraite en conformité avec leur vie professionnelle.**

## Informier, conseiller et attribuer les retraites

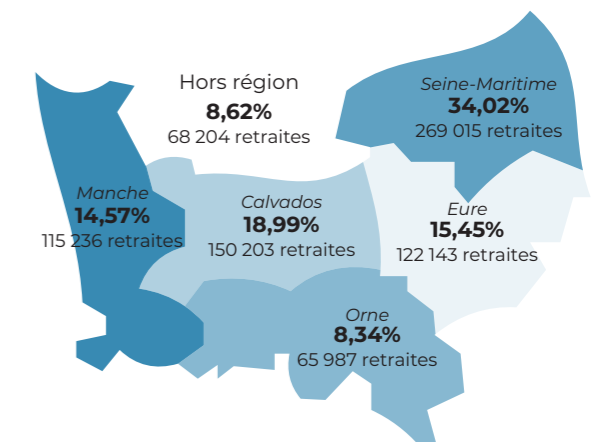
La Carsat informe et conseille les assurés sur leurs droits et les possibilités de départ à la retraite en fonction des textes législatifs et de leurs situations personnelles. Cette activité s'exerce :

- dans notre réseau d'agences (accueil sur rendez-vous, entretiens d'information retraite) ;
- dans des points d'accueil de proximité (Espaces France Services, visio accueils, etc.) qui nous permettent, grâce à un maillage de l'ensemble du territoire normand, de maintenir le lien avec nos assurés ;
- lors de réunions collectives, en entreprises ou auprès de publics fragilisés ;
- lors d'opérations de communication : événements / salons pour aller à la rencontre des assurés ;
- dans les médias ;
- sur internet avec la mise à disposition de services en ligne et via les réseaux sociaux ;
- via sa plateforme multicanale : traitement d'appels et de courriels.

Elle instruit les dossiers de demande de retraite des assurés du régime général et des travailleurs indépendants, et garantit ainsi la continuité de leurs ressources. Elle procède aux révisions des prestations, notamment lors d'évolutions législatives ou de changements de situation de l'assuré.

## Contrôler et payer les retraites

La Carsat réalise un contrôle qualité sur l'ensemble des activités de constitution des droits à prestation retraite afin de garantir l'exactitude des montants payés. **Une fois la retraite attribuée, le dossier des retraités est suivi par la Carsat tout au long de la vie de l'assuré.** Plusieurs types d'opérations peuvent être réalisées : changements d'adresse ou de coordonnées bancaires, vérification de l'existence de l'assuré, prise en compte des décès et successions, etc.



**790 788**

retraités payés par la Carsat Normandie

## Accompagner les publics fragilisés

La Carsat déploie des actions pour préserver la santé, favoriser le maintien dans l'emploi et promouvoir le bien-vieillir. Elle aide les personnes fragilisées pour sécuriser les parcours de soins, accompagne les salariés rencontrant des problèmes de santé et travaille avec les acteurs de la santé et du social.

### Sécuriser les parcours de soins

Le Service social accompagne les assurés touchés par la maladie qui renoncent aux soins parce qu'il subsiste des freins psychosociaux et/ou une situation sociale complexe. Par ailleurs, un accompagnement social est proposé également aux assurés souffrant de pathologies lourdes qui éprouvent des difficultés à gérer les conséquences sociales de leur maladie (*impact sur la vie familiale, affective, professionnelle, sur l'environnement social...*).

### Prévenir la désinsertion professionnelle des assurés malades ou handicapés

Le Service social accompagne les personnes en arrêt de travail (*maladie, AT/MP, invalidité*), à se maintenir dans l'emploi ou à construire un nouveau projet professionnel en leur proposant une aide individuelle et/ou collective. Un accompagnement précoce des personnes en arrêt de travail permet de limiter le risque de désinsertion professionnelle. Une coordination institutionnelle se traduit de façon opérationnelle par l'existence d'une cellule locale PDP dans chaque département où se réunissent tous les acteurs internes de l'Assurance Maladie avec des partenaires externes (*ex : CAP EMPLOI, SST...*).

### Accompagner les retraités

La Carsat informe les retraités, conseille sur le « bien vieillir » et les comportements protecteurs à mettre en place face au vieillissement. Elle propose : conférences et ateliers nutrition, mémoire, équilibre, sommeil, activité physique, logement, etc. Elle fait réaliser une évaluation globale du besoin à domicile (*aides à la vie quotidienne, aux loisirs, aux transports, aux travaux d'adaptation du logement, etc.*). Elle octroie des aides aux retraités confrontés à une situation de rupture (perte d'un proche, retour à domicile après hospitalisation, etc.). Elle participe à la Conférence des Financeurs de la Prévention de la Perte d'Autonomie des Personnes Âgées ainsi qu'à la dynamique de mobilisation nationale contre l'isolement des personnes âgées au sein des 5 départements normands. Elle noue de nombreux partenariats dont celui du Gérotopole Seine Estuaire Normandie, dont l'objectif est de promouvoir le « bien vieillir » en Normandie à travers un pôle d'expertise, de recherche et d'innovation.

### Pour un habitat individuel et collectif de qualité et sécurisé

La Carsat aide les retraités les plus fragilisés à disposer d'un logement individuel adapté : conseil sur la prévention des chutes et des accidents domestiques, fourniture d'aides techniques, repérage de besoins en travaux et des situations de précarité énergétique. Elle accompagne financièrement les projets de création ou de restructuration de lieux de vie collectifs des retraités non dépendants. Elle initie des projets novateurs pour l'habitat des seniors.

## Aider les entreprises à préserver la santé et la sécurité des salariés

La Carsat accompagne les entreprises du régime général pour prévenir les accidents du travail et les maladies professionnelles, et préserver la santé des salariés et des travailleurs indépendants.

### Assurer la prévention des risques professionnels

La Carsat agit pour contribuer à l'amélioration des conditions de travail et à la baisse de la sinistralité dont sont victimes les salariés des entreprises normandes. Elle favorise l'engagement des entreprises dans une démarche de prévention des risques professionnels et la diffusion des bonnes pratiques. Le service prévention mène des actions au sein des entreprises : information, conseil, contrôle, formation, mesures et analyses, attribution d'incitations financières. Les contrôleurs de sécurité et ingénieurs conseils de la Carsat interviennent sur les lieux de travail, peuvent participer à la conception de dispositifs d'évaluation et de prévention avec les entreprises, mènent des actions auprès des branches professionnelles.

### Déterminer et notifier les taux de cotisation accidents du travail et maladies professionnelles (AT/MP)

La Carsat détermine et notifie chaque année les taux de cotisation AT/MP de l'ensemble des établissements des secteurs de l'industrie, du bâtiment et des travaux publics, du commerce et des services. Ces taux sont établis en fonction de la taille de l'entreprise, de son secteur d'activité, ainsi que de la fréquence et la gravité des sinistres dont peuvent être victimes ses salariés.

### Contribuer au processus de reconnaissance et de réparation des AT/MP

Dans le cadre de l'instruction de la reconnaissance d'une maladie professionnelle, les experts du service prévention rendent des avis techniques sur l'exposition au risque (sollicitation de CPAM, dossiers étudiés par le Comité Régional de Reconnaissance des Maladies Professionnelles). La Carsat finance les Centres de Consultations de Pathologies Professionnelles des CHU normands dans le cadre d'actions et d'études menées en partenariat et formalisées dans une convention.

## GOVERNANCE ET PILOTAGE

La gouvernance de la Carsat s'opère de façon paritaire par le biais de son Conseil d'Administration, composé de représentants des salariés et des employeurs ainsi que de personnes qualifiées, et de ses instances de direction, qui sont des lieux d'information, d'échanges et de prises de décisions.

### Le pilotage de la Carsat

Il s'appuie sur des Contrats Pluriannuels de Gestion signés avec les Caisses nationales d'Assurance retraite et d'Assurance maladie :

- Le CPG Retraite, signé avec la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV)
- Le CPG Maladie, signé avec la Caisse Nationale d'Assurance Maladie (CNAM)
- Le CPG AT/MP, signé avec l'Assurance Maladie - Risques Professionnels

### Des instances de pilotage et de coordination

Le Comité de Direction composé du directeur, des agents de direction, de l'ingénieur conseil régional, du responsable du département Appui au pilotage et d'une attachée de direction, est une instance de décisions qui prend des arbitrages stratégiques.

Le Comité de Direction Ressources examine les questions liées au budget.

Le Conseil de Direction consulte et apporte sa réflexion sur les sujets transverses.

La Direction de l'Accompagnement et du Changement et Transformation répond aux enjeux d'adaptation.

Le Département Appui au Pilotage développe des outils de pilotage et d'aide à la décision stratégique. Il participe à la stratégie d'innovation de l'organisme.

### Une démarche d'amélioration continue

Le pilotage de la Carsat Normandie repose sur une démarche dite de « Système de Management Intégré ». Il s'agit d'une démarche globale qui contribue à un pilotage plus efficace qui permet d'être plus performant tout en améliorant sa responsabilité sociale.

### ACTION PHARE

#### Contrat Pluriannuel de Gestion AT/MP

Lors de sa séance du 16 décembre 2024, le Conseil d'Administration a donné délégation au Président du Conseil d'Administration pour signer le CPG AT/MP 2023-2028 de la Carsat Normandie

## NOS RESSOURCES

Pour réaliser ses missions, la Carsat s'appuie sur des « services supports » qui gèrent au quotidien les ressources (humaines, financières, logistiques, informatiques, documentaires, etc.) pour les mettre à la disposition des « directions métiers » (services d'intervention et services de production).

Ces ressources sont nécessaires au bon fonctionnement de l'organisme et contribuent, directement ou indirectement, à la réalisation de l'ensemble de nos missions. La maîtrise de nos ressources est une préoccupation constante, pour utiliser au mieux celles dont nous disposons.

### Nos ressources humaines

# 988

salariés rémunérés au 31 décembre 2024  
dont 342 agents travaillant dans les sites extérieurs (35 %) : agences retraite, service contrôle en agence, unités de service social, antenne prévention de Caen et laboratoire de chimie

### Nos ressources financières

# 9.1 milliards d'euros

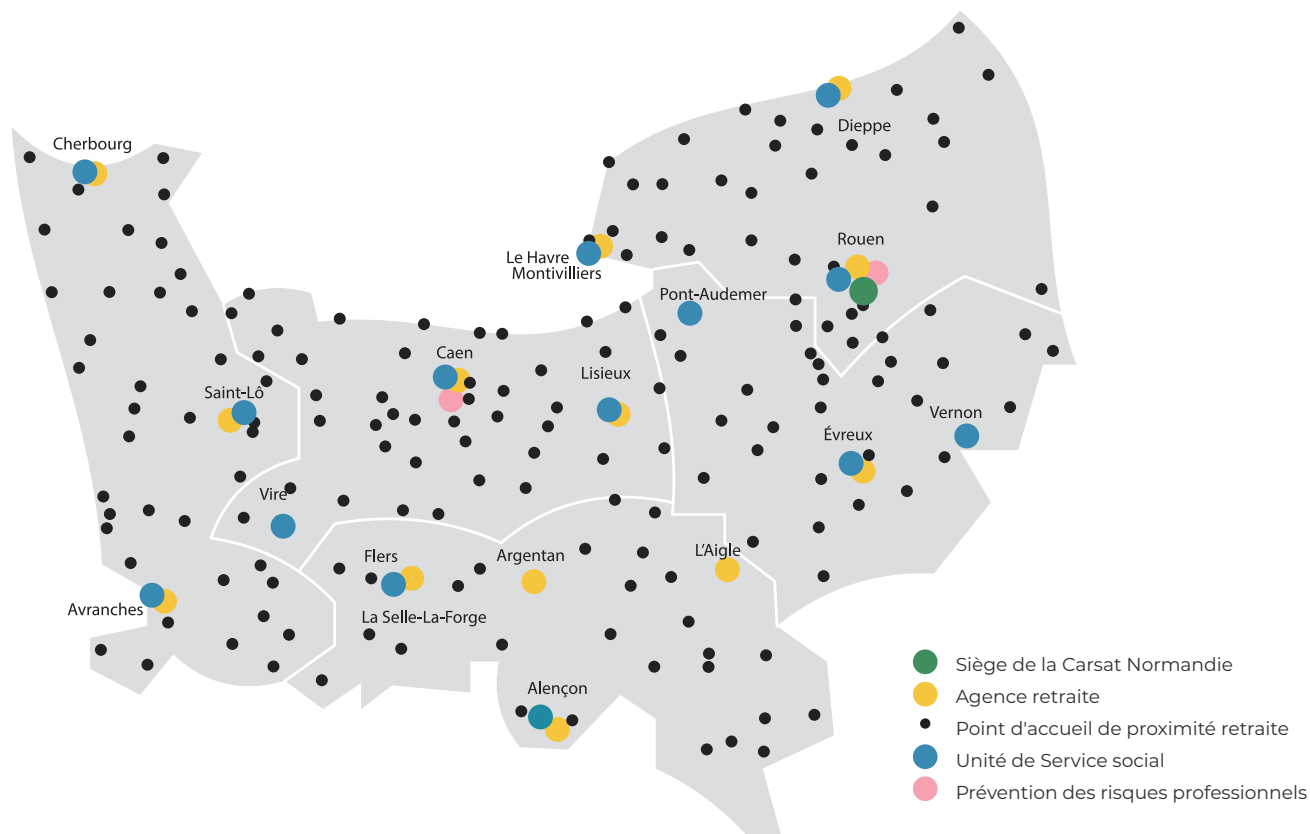
de budget global

### La maîtrise et la gestion de nos ressources

La Carsat a mis en place des dispositifs pour maîtriser ses activités, augmenter le niveau de qualité des services produits, et garantir la bonne utilisation des ressources dans le cadre de ses missions de service public.

Plusieurs démarches sont en place : audit, démarche qualité, prévention et lutte contre la fraude (pour protéger notre système de protection sociale et participer à sa pérennité), sécurité des systèmes d'information (pour garantir l'intégrité de nos systèmes et la confidentialité de nos informations).

# NOTRE RÉSEAU EN NORMANDIE



## Nos numéros

### Retraite

**39 60** (service gratuit + prix appel)

### Service social

**36 46** (service gratuit + prix appel)

### Entreprise

**36 79** (service gratuit + prix appel)

*Solidaires, les équipes de la Carsat Normandie mobilisent leurs expertises pour vous accompagner. Elles s'engagent pour garantir un service public performant et répondre aux enjeux sociaux et environnementaux.*

5, avenue du Grand Cours - CS 36028  
76028 Rouen cedex 1  
[www.carsat-normandie.fr](http://www.carsat-normandie.fr)

