

Rouen, le 11 mai 2020,

COVID-19 : la Carsat Normandie adapte ses services pour simplifier les démarches et limiter le recours au papier

La Carsat Normandie encourage les assurés à poursuivre leur démarches retraite pendant la crise sanitaire et prend des mesures inédites pour favoriser ces démarches en ligne et accompagner ses publics fragilisés.

La Carsat Normandie encourage ses assurés à poursuivre leurs démarches retraite, dans un souci de continuité de service et de traitement efficace de leur dossier. En plus des 21 services en ligne déjà proposés sur lassuranceretraite.fr, elle déploie du fait de ce contexte particulier des services complémentaires inédits.

Le nouveau service en ligne « transmettre mon formulaire de demande »

Depuis 2017, il est possible de demander sa retraite en ligne, en créant son espace personnel sur www.lassuranceretraite.fr (1 demande sur 3 en 2019). La Carsat a réalisé un tutoriel pour guider les assurés pas à pas. Il est disponible sur la page Youtube de la Carsat Normandie.

Et pour accompagner au mieux ses assurés, l'Assurance retraite met en place un nouveau service gratuit qui permet de transmettre de manière sécurisée, via l'espace personnel, les demandes autres que la demande de retraite

Pour toutes les demandes (retraite progressive, l'attestation de départ en retraite anticipée, la demande de rachat...), il suffit de remplir, scanner et envoyer les formulaires mis à disposition via son espace personnel.

Pour les demandes de retraite de réversion, d'allocation veuvage et d'allocation de solidarité aux personnes âgées (ASPA), les formulaires peuvent dorénavant être complétés directement en ligne, enregistrés et transmis par ce nouveau service.

L'action sociale au service des retraités isolés et fragilisés

Depuis début avril, en complément des mesures de maintien des aides pour les plus fragiles et de prévention à domicile, l'Assurance retraite déploie une large campagne d'appels à destination des personnes âgées confinées. L'objectif est de maintenir le lien social, et de les orienter vers les interlocuteurs compétents en cas de risque de rupture de droits, de situation de détresse avérée ou de problème de santé.

Pour rester en forme et continuer de s'informer dans cette période de confinement, la Carsat Normandie propose aux seniors normands le service Happy Visio : chaque jour, des conférences ou des ateliers interactifs animés par des professionnels leurs sont proposés gratuitement. Voir les conditions d'accès sur le site www.carsat-normandie.fr rubrique « actualités retraités ».

La Carsat Normandie fait évoluer ses pratiques

Dès le mois de mars l'Assurance retraite, pour s'adapter au contexte actuel, a fait évoluer ses pratiques : délai accordé aux bénéficiaires d'une retraite de réversion ou de l'ASPA pour renvoyer le questionnaire qui leur est régulièrement adressé, aménagement des règles de cumul emploi-retraite pour le personnel soignant, délai de deux mois supplémentaires pour les résidents à l'étranger pour transmettre le certificat de vie...

La Carsat Normandie aussi s'adapte et invente de nouveaux moyens de communication pour aller au-devant de ses publics : campagne d'appels sortants pour les publics les plus fragiles, conférence en ligne pour aider les DRH à accompagner leurs salariés, envoi de mails et SMS d'information ...