



# MISSIONS ET CHIFFRES CLÉS 2020

*Assurer la retraite, protéger la santé*

## LES CHIFFRES CLÉS

La Caisse d'Assurance Retraite et de Santé au Travail de 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.

*Assurer et garantir la retraite*



**758 124**  
retraites payées

**7,3 milliards €**  
de prestations retraite

**44 913**  
nouvelles retraites  
personnelles  
attribuées

**16 785**  
demandes de retraite  
en ligne

*Aider les publics fragilisés par la maladie et accompagner les seniors*



**19 246**  
assurés accompagnés

**19,6 millions €**  
de prestations versées au titre des  
dépenses d'action sociale retraite

**10 053**  
prises en charge au titre des plans  
d'actions personnalisés pour le  
maintien à domicile des retraités

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



**2 998**  
journées d'intervention  
en entreprise

**7,1 millions €**  
de subventions versées aux entreprises

**1,6 millions €**  
d'aides Covid-19

**3 716**  
allocataires  
amiante payés

*Nos publics*



**2,8 millions**  
d'assurés

**100 000**  
entreprises

**905 000**  
salariés

*Nos ressources*



**1 004**  
salariés rémunérés  
au 31/12/2020



**7,6 milliards €**  
de budget global

## 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 ces publics, conseille les futurs retraités, traite les dossiers de demande 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 :

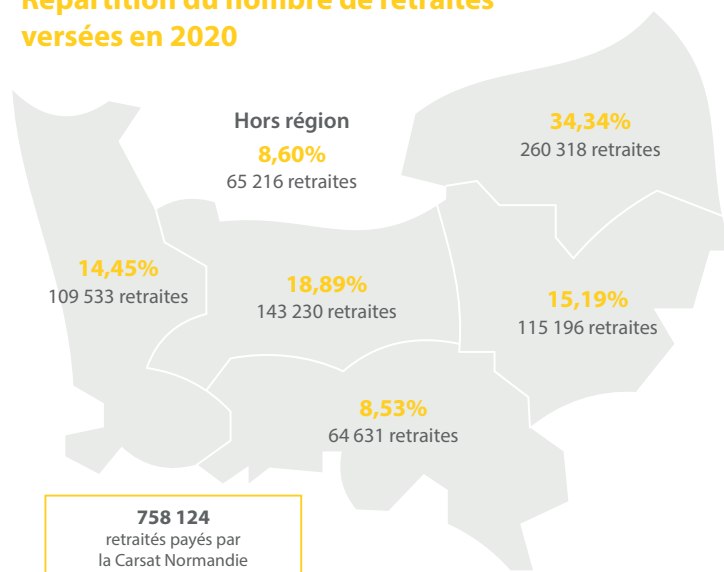
- dans notre réseau d'agences (accueil sur rendez-vous, entretiens d'information retraite) ;
- dans des points d'accueil de proximité (Maisons France Service, Maison de Service Au Public, visio accueils, etc.) qui nous permettent, grâce à un maillage de l'ensemble du territoire normand, de maintenir le lien avec nos assurés ;
- lors de réunions collectives, en entreprise 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 d'emails.

**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 réalisés : changements d'adresse ou de coordonnées bancaires, vérification de l'existence de l'assuré, prise en compte des décès et successions, etc.

### Répartition du nombre de retraites versées en 2020



# 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 améliorer le recours aux soins, accompagne les salariés rencontrant des problèmes de santé, contribue à la préservation de l'autonomie des personnes âgées.

### **Contribuer au développement des conditions nécessaires à la santé des personnes en situation de précarité et des personnes fragilisées par la maladie**

Le service social de la Carsat accompagne des assurés touchés par la maladie, pour éviter la dégradation de leur situation socio-économique, et les aider à retrouver un équilibre de vie. Il organise des actions spécifiques à destination de publics cibles : demandeurs d'emploi de longue durée, futurs retraités bénéficiaires de minimas sociaux, assurés sociaux en sortie d'hospitalisation, résidents de foyers de migrants, etc. La Carsat participe à la mise en œuvre des Plans Locaux d'Accompagnement du Non recours, des Incompréhensions et des Ruptures.

### **Contribuer à la prévention de la désinsertion professionnelle des assurés malades ou handicapés**

La Carsat participe à la détection précoce et assure l'accompagnement social des assurés fragilisés, afin d'éviter qu'ils ne basculent dans la précarité économique et l'isolement social. Elle organise des actions pour rassembler des acteurs locaux, employeurs, assurés, pour sensibiliser sur les conditions favorables au maintien en emploi. La Carsat participe à la coordination de l'Assurance Maladie dans le domaine de la Prévention de la désinsertion professionnelle.

### **Prévenir les risques liés à la perte d'autonomie et à l'isolement social des personnes âgées**

La Carsat propose des actions en faveur de la préservation de l'autonomie et du lien social (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.

### **Favoriser la préservation de l'autonomie des personnes âgées grâce à 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.

## LES MISSIONS DE LA CARSAT

# 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.

### **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, favoriser 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.

# GOUVERNANCE 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'échange et de prise de décision.

## 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 la CNAM - Direction des risques professionnels

## Des instances de pilotage et de coordination

Les Groupes Permanents de Suivi (GPS), mis en place par la direction de la Caisse, assurent le pilotage et la coordination d'une activité ou

d'un projet pérenne. Cette instance permet d'avoir une approche transversale pour coordonner l'activité entre plusieurs services, améliorer la qualité et l'efficacité, gérer et piloter l'activité.

Les Comités de pilotage (COPI) quant à eux pilotent des projets identifiés comme particulièrement stratégiques. Il peut s'agir du développement de projets locaux, de la déclinaison de projets nationaux, ou de la mise en œuvre des orientations stratégiques de la Caisse.

## 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.

## Les faits marquants en 2020

### La mise en place du Plan de Continuité des Activités

La finalité du Plan de Continuité d'Activité (PCA) consiste à mettre en œuvre en cas de crise grave (sinistre incendie, explosion, inondation ou crise sanitaire) un plan d'action permettant d'assurer la poursuite de nos activités stratégiques (paiement des retraites et des aides auprès de nos publics, trésorerie, plateforme téléphonique, gestion du personnel...), par la reprise des processus identifiés comme critiques dans des délais impartis sur des périodes très courtes (moins d'une semaine).

Déjà mis en œuvre quelques mois auparavant avec l'incendie de Lubrizol (26 septembre 2019), le PCA a de nouveau été déclenché dès le début de la crise sanitaire. Dès le 26 février 2020, le directeur de la Carsat, au regard de la dégradation rapide de la situation sanitaire sur le territoire, a décidé de convoquer la cellule de crise pour une mise en œuvre du PCA. A partir du 16 mars, la mise en œuvre du PCA s'est poursuivie en coordination avec la CNAV notamment pour le déploiement des protocoles sanitaires découlant des instructions gouvernementales.

## LES RESSOURCES DE LA CARSAT

# NOS RESSOURCES

Pour réaliser ses missions, la Carsat s'appuie sur des « services support » qui gèrent au quotidien les ressources (humaines, financières, logistiques, informatiques, documentaires, etc.) pour les mettre à la disposition des « directions métier » (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



# 1 004

salariés rémunérés au 31/12/2020

*dont 365 agents travaillant dans les sites extérieurs (36,35%) : agences retraite, service contrôle en agence, unités de service social, antenne prévention de Caen et laboratoire de chimie*

### Nos ressources financières



# 7,6 milliards €

de dépenses de la Carsat

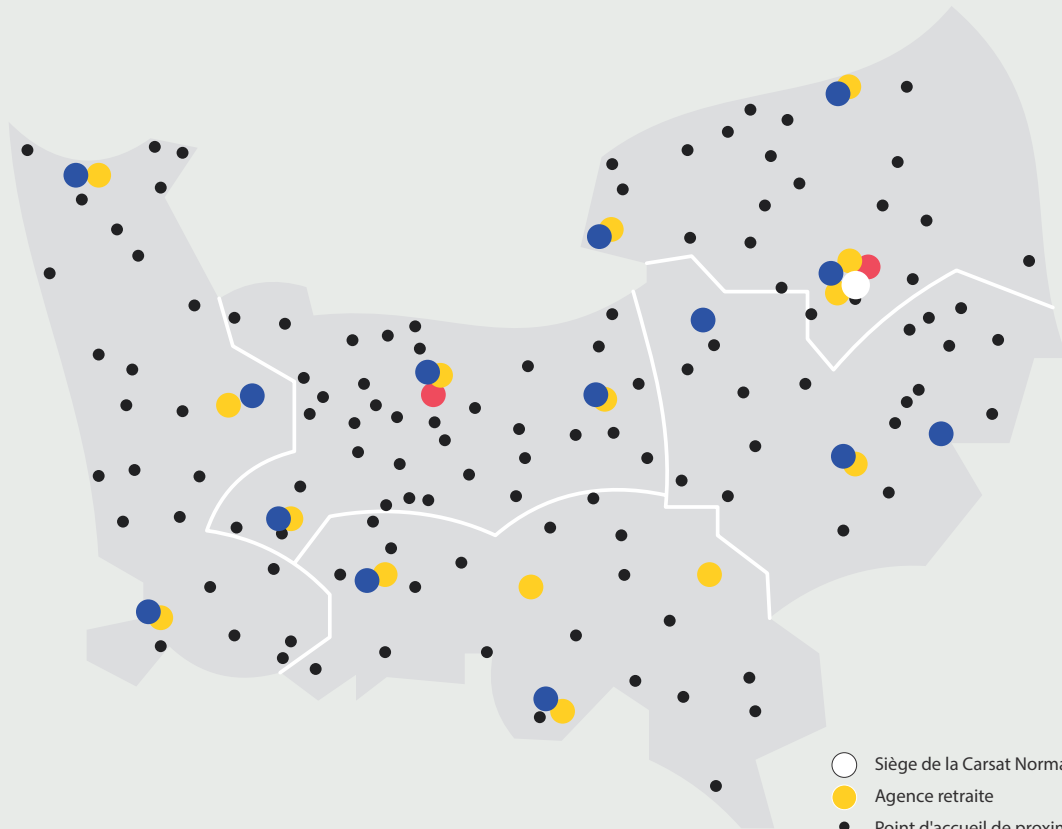
*dont 7 585 605 318 € de fonctionnement et 13 951 151 € d'investissement*

### 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



- Siège de la Carsat Normandie
- Agence retraite
- Point d'accueil de proximité retraite
- Unité de Service social
- Prévention des risques professionnels

## Nos numéros

### Retraite

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

### Service social

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

### Entreprise

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

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

