

2022

RAPPORT D'ACTIVITÉ

et des relations avec les usagers



Retour sur une année

innovante et performante
P.6

Garantir la retraite

de nos assurés
P.20

Accompagner les entreprises

aujourd'hui pour demain
P.30

S'engager et innover

pour le bien vieillir
P.42

Accompagner les assurés

en difficulté
P.50



Rapport d'activité et des relations avec les usagers 2022



6

Retour sur une année
innovante et performante

20

Garantir la retraite
de nos assurés

30

Accompagner les entreprises
pour la prévention des risques professionnels

42

S'engager et innover
pour le bien vieillir

50

Accompagner les assurés
en difficulté

56

Nous contacter
assurés et entreprises

Sommaire

p.1-56



Retour sur une année

innovante et performante

6

Edito.....	p.7
2022 en images.....	p.8-9
La Carsat en région.....	p.10-11
Conseil d'administration et commissions.....	p.12-13
La réorganisation du département retraite.....	p.14-15
Une année riche en partenariats.....	p.16-17
Une année résolument innovante.....	p.18-19

Garantir la retraite

de nos assurés

20

Introduction.....	p.21
Faits marquants.....	p.22
Zoom sur le contrôle des dossiers a posteriori.....	p.23
Chiffres clés.....	p.24
Interview d'Émilie Rein et Aurore-Marie Coin.....	p.25
Zoom sur la prise de rendez-vous en ligne.....	p.26
Perspectives 2023.....	p.27
Interview de Clémentine Grenier et Ombeline Lapendry.....	p.28-29

Accompagner les entreprises

pour la prévention des risques professionnels

30

Secteur prévention

Introduction.....	p.31
Faits marquants et perspectives 2023.....	p.32
Zoom sur les troubles musculo-squelettiques.....	p.33
Chiffres clés.....	p.34
Interview d'Emmanuel Delecourt.....	p.35

Secteur santé au travail et tarification

Introduction.....	p.36
Faits marquants.....	p.37
Chiffres clés et perspectives 2023.....	p.38
Zoom sur la promotion des offres de services aux entreprises.....	p.39
Interview de Valentine Deretz et Imad-Eddine Benkedda.....	p.40-41

S'engager et innover

pour le bien vieillir

42

Introduction.....	p.43
Zoom sur le bénévolat.....	p.44
Faits marquants et perspectives 2023.....	p.45
Chiffres clés.....	p.46
Zoom sur Praginnov.....	p.47
Interview de Géraldine Delcroix.....	p.48-49

Accompagner les assurés

en difficulté

50

Introduction.....	p.51
Faits marquants et perspectives 2023.....	p.52
Zoom sur l'espace ressources cancer.....	p.53
Chiffres clés.....	p.54
Interview de Christelle Aubert.....	p.55

Nous contacter

assurés et entreprises

56



Retour sur une année innovante et performante

Edito

L'année 2022 a vu l'aboutissement d'un certain nombre de projets qui marquent ainsi le renouveau de la Carsat Hauts-de-France après des années difficiles dont le souvenir s'estompe peu à peu en redonnant de la fierté au personnel.

Des partenariats importants tant dans le domaine de la retraite pour mieux accueillir les retraités et les futurs retraités que dans celui des relations avec les entreprises pour mieux les accompagner, notamment les plus petites, sont arrivés à maturité.

Une profonde réorganisation de la branche retraite a été opérée pour mieux servir nos assurés, réorganisation conduite exclusivement en interne avec une large association des collaborateurs de la branche.

“ Trois prix d'innovation ont été reçus en 2022. ”

Dans le domaine de l'action sociale, entièrement refondue, des projets ambitieux ont commencé à voir les premières réalisations notamment dans le domaine de la détection et de la prévention des pré-fragilités. Ces premières réalisations ont permis à la Carsat Hauts-de-France d'acquérir une crédibilité certaine tant vis-à-vis des collectivités locales que de l'ARS.

Toutes ces évolutions ont reçu un appui sans faille du Conseil d'administration, qu'il en soit remercié.

Toutes ces réussites ont été permises grâce à une forte mobilisation du personnel qui a su bousculer ses pratiques et ses habitudes pour s'inscrire dans le changement, qu'il en soit remercié et félicité.



Christophe MADIKA

Directeur Général
de la Carsat Hauts-de-France

2022 en images



L'humour au service de la prévention

En mai 2022, la Carsat Hauts-de-France et Soliha ont lancé la tournée régionale de « Madame Reinette », une pièce de théâtre humoristique sur la prévention de la perte d'autonomie et des chutes à domicile. Via le financement de la Carsat et grâce à l'action de Soliha, cette pièce de théâtre est proposée gratuitement aux seniors et aidants.

Pour aller plus loin, la représentation est suivie d'un temps d'échanges avec un expert Soliha. Le public

peut aussi visiter le « Truck » : un espace permettant de visualiser les aménagements possibles (douche, poignées...).

Le succès est au rendez-vous puisque 89% des participants ont été satisfaits de cet événement et 77% d'entre eux se sentent concernés par les conseils donnés par Soliha pour transformer leur habitat.

PRST 4 : il est lancé !

L'année a également été marquée par le lancement du PRST 4 (Plan Régional Santé au Travail Hauts-de-France 2021-2025) en octobre à Roubaix en présence de nombreux acteurs du territoire. Au programme : une présentation du PRST 4 et de ses ambitions, des tables rondes (nouveaux arrivants, risques routiers professionnels et être malade, et garder un emploi) et surtout de nombreux échanges entre les participants.

Pour rappel, la publication du Plan santé au travail 2021-2025, fin 2021, marque une étape importante pour la politique santé au travail, fruit d'une concertation nourrie entre les pouvoirs publics, les partenaires sociaux et l'ensemble des acteurs institutionnels de prévention. Ce plan est orienté vers la culture de prévention et la prévention de la désinsertion professionnelle.



Laurent Pietraszewski et Renaud Villard à la Carsat

Le 28 février 2022, nous avons eu le plaisir d'accueillir Laurent Pietraszewski (Secrétaire d'État chargé des retraites) et Renaud Villard (Directeur général de la Cnav) dans le cadre de leur visite au sein de la Carsat Hauts-de-France.

Cette matinée s'est déroulée en deux temps :

- un premier, dans nos locaux portant sur la présentation de l'indemnité inflation à destination des retraités.

- un second, au Centre social Lille Fives visant à

présenter les actions innovantes de la politique d'action sociale menée par la Carsat Hauts-de-France en faveur des retraités et du partenariat avec les centres sociaux. L'occasion a également permis de présenter et d'échanger avec des retraités ayant bénéficié des ateliers *Vivons Retraite* !

Rendez-vous retraite 2022

Du 27 juin au 2 juillet s'est tenue la semaine des rendez-vous de la retraite 2022. Avec une fréquence bi-annuelle, ces rendez-vous permettent aux assurés de poser leurs questions, de faire un point sur leur carrière, mais aussi de réfléchir à leur future retraite.

L'objectif de cette action est d'accompagner au mieux les assurés en anticipant et préparant cette étape de leur vie. Ils ont ainsi pu faire le point avec un expert, par téléphone ou en face-à-face, sur leur carrière et leur future retraite. Au total, ce sont 3400 créneaux qui ont été proposés en région !



Lors de cette édition une délégation du Ministère de l'Economie et des Finances a été reçue le 1^{er} juillet par les représentants de l'Agirc-Arrco et de la Carsat Hauts-de-France au sein de l'agence de Lille pour découvrir le travail des équipes et échanger avec elles.

La Carsat en région

La Caisse d'Assurance Retraite et de Santé au Travail (Carsat) Hauts-de-France est un organisme de Sécurité sociale, en charge de trois grandes missions :

- La préparation et le paiement de la retraite des salariés du régime général et des indépendants,
- La prévention et la tarification des risques professionnels,
- L'aide et l'accompagnement des assurés en difficulté.

À ce titre, elle est l'interlocuteur privilégié des salariés et des entreprises tout au long de la vie professionnelle, et au moment de la retraite.

Le réseau de proximité de la Carsat Hauts-de-France

● Accueil spontané :

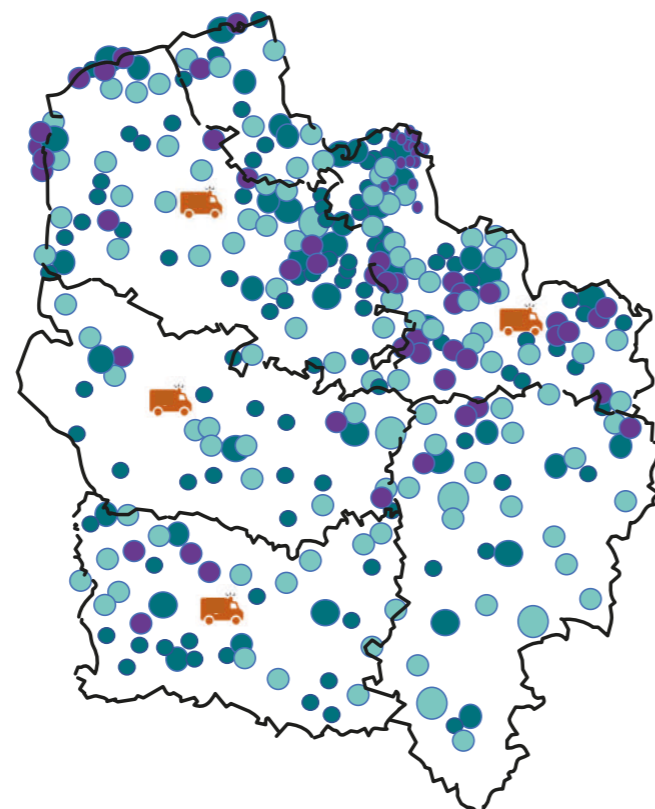
- 181 France services avec labélisation
- 401 CCAS et CIAS*
- 80 centres sociaux

● Accueil conseil - expertise :

- 14 sites Carsat avec rendez-vous
- 47 accueils Carsat avec rendez-vous chez un partenaire
- 3 centres itinérants retraite présents sur 4 départements
- 210 lieux de consultation du Service social avec convention

● Offre d'ateliers collectifs Vivons Retraite ! :

- 80 centres sociaux



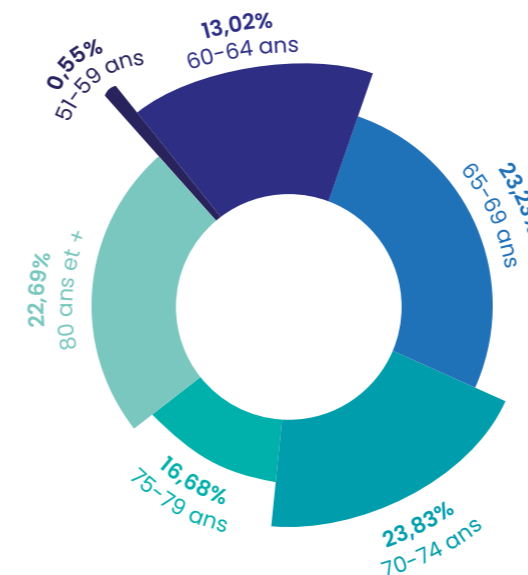
* CCAS : Centre Communal d'Action Sociale
* CIAS : Centre Intercommunal d'Action Sociale

3^{ème} caisse de retraite de France par son nombre de retraités

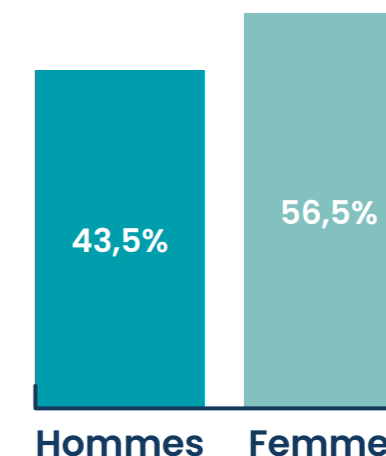
La Carsat Hauts-de-France a un rôle de conseil et d'information auprès des assurés et des entreprises. De plus, elle représente 8,7 % du volume national des entrées en retraite. Elle paie les retraites de près de 1,34 million de retraités sur les 15 millions de retraités du régime général. Elle est la 3^{ème} caisse de France par son nombre de retraités.

Qui sont les retraités ?

Répartition des retraités selon leur âge



Répartition des retraités hommes/femmes



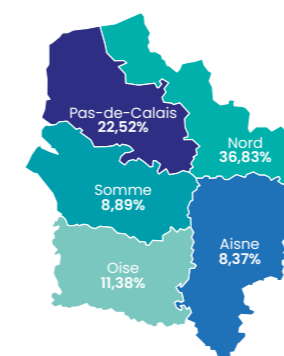
La Carsat Hauts-de-France mène ses activités avec des partenaires, à proximité des assurés, de leur territoire de vie et contribue à consolider le lien social. La Carsat Hauts-de-France couvre en effet un territoire vaste et est représentée à divers niveaux et dans différents domaines par la présence de ses collaborateurs sur l'ensemble de ce territoire. De fait, elle est un acteur économique et social important à l'échelle de la région qu'elle représente.

Répartition géographique du nombre de retraités qui perçoivent un paiement de la Carsat

En Hauts-de-France : 88%

Dans les autres régions : 5,80%

À l'étranger : 6,21%





CA et Commissions

Missions du Conseil d'Administration (CA)

Il a notamment pour rôle :

- d'établir les **statuts et règlement intérieur** de l'organisme,
- d'orienter et de contrôler l'**activité de la Caisse** en se prononçant sur les rapports qui lui sont soumis notamment ceux relatifs au fonctionnement administratif et financier de la Carsat Hauts-de-France,
- d'approuver les **comptes de l'organisme**, sauf votes contraires des deux tiers des membres.

Composition

Le Conseil d'Administration est une instance paritaire et concourt ainsi à la gouvernance responsable de la Carsat (démarche ESG). Il est composé de 26 membres dont 21 membres avec voix délibératives et 5 voix consultatives.

Le 14 avril 2022, le Conseil d'Administration a été installé par Mme la Cheffe de l'antenne de Lille de la Mission Nationale de Contrôle, pour une durée de 4 ans.

Lors de cette réunion, le CA a élu :

- **M. Jérôme LEFEBVRE (MEDEF)** en qualité de **Président**
- **M. Jeany POUILLAIN (CFE-CGC)** en qualité de **1^{er} Vice-Président**
- **M. José PEREIRA (U2P)** en qualité de **2^{ème} Vice-Président**
- **M. Gilles DESRUMAUX (CFDT)** en qualité de **3^{ème} Vice-Président**

Commissions du CA

Le Conseil d'Administration a procédé à la désignation des membres des différentes Commissions :

• Commissions Réglementaires

- Commission de Recours Amiable (CRA),
- Commission des Pénalités,
- Commission des Marchés (CDM),
- Commission Régionale Accidents du Travail et Maladies Professionnelles (CRAT/MP),
- Commission Réclamation Compte Professionnel Prévention (CRC2P).

• Commission Facultative

- Commission des Affaires Sanitaires et Sociales (CASS)

Faits marquants

Le Conseil d'Administration a approuvé et soutenu :

- les dispositions du « **contrat d'engagement républicain** » des associations, fondations et porteurs de projets bénéficiaires de financements de la Carsat
- la démarche de prévention innovante dans le secteur de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE) en validant l'expérimentation à la **MECS Paul Machy de Gravelines**

La Commission des Affaires Sanitaires et Sociales (CASS) a validé :

- l'accompagnement des Services d'Aides et d'Accompagnement à Domicile (SAAD) sur la **prévention des risques à domicile** dans le cadre du dispositif OSCAR
- la conclusion d'un partenariat 2022-2024 avec la Foncière Chênelet associant **Habitat regroupé séniors** et **Démarche RSE remarquable**
- la mise en place d'un « **Coup de pouce Energie** » et le versement d'une aide financière aux bénéficiaires de l'Action Sociale Vieillesse répondant à des critères ciblés

La CASS a également accordé :

- un financement pour l'accompagnement de l'Institut des Rencontres de la Forme (IRFO) dans le cadre du déploiement des émissions « **Salut les Séniors** » sur Wéo
- une subvention à l'**ALEFPA** pour la mission d'intervention portant sur la prévention des violences externes auprès de la structure MECS Paul Machy de Gravelines
- une subvention à EURASANTE pour la mission de préfiguration du **Gérontopôle Hauts-de-France**

La réorganisation du département retraite

4 étapes



1. Réalisation d'une étude organisationnelle

Dans le cadre de l'amélioration de la qualité de service rendue à l'assuré en termes de retraite, la Direction générale a souhaité qu'une étude organisationnelle soit menée sur l'ensemble du processus interne retraite afin de répondre à 3 objectifs :

1. Améliorer les résultats d'aujourd'hui
2. Relever les défis de demain
3. Donner du sens pour chacun

L'objet de cette mission confiée à la Direction du cabinet était donc à la fois d'établir une analyse de la situation actuelle, mais également d'émettre des préconisations. Pour cela, un grand nombre d'entretiens a été réalisé. Avec l'ensemble de ces éléments recueillis, la Direction du cabinet a pu élaborer des préconisations en s'appuyant sur certaines recommandations émises lors de ces entretiens. Il s'agissait en effet, d'être dans une démarche collective de construction.

La méthodologie en quelques chiffres c'est :

- 7 thématiques explorées
- 1 analyse statistique et documentaire
- 34 entretiens individuels semi-directifs
- 3 entretiens collectifs semi-directifs

Soit au total
57
personnes rencontrées

2. Mise en oeuvre des préconisations

Ce projet d'évolution organisationnelle a été travaillé en transversalité au sein de l'ensemble du processus retraite réunissant ainsi les différents acteurs agissant dans ce processus. Un comité technique rassemblant tous ces acteurs s'est donc réuni 4 fois entre fin mai et fin juin 2022. La proposition issue du groupe de travail a été présentée et validée par la Direction générale.



3. Information des collaborateurs

Pour accompagner au mieux l'ensemble des collaborateurs à cette nouvelle organisation, la Direction retraite les a informés à différentes occasions :

- Lors du Comité Social et Economique du 21 juillet 2022 où les représentants du personnel ont été informés des évolutions.
- Lors d'une vidéo sur l'intranet où le Directeur général, Christophe Madika et le Directeur

adjoint retraite, Florent Gazzera ont présenté aux collaborateurs le nouvel organigramme du département retraite.

- À l'occasion d'un webinar animé par le Directeur adjoint retraite, le 19 juillet 2022.
- Lors d'une réunion des cadres de proximité en septembre 2022 pour présenter et fixer le cap de cette nouvelle organisation et les jalons de construction à venir.

À compter de septembre 2022, chaque cadre a ainsi présenté les éléments de l'état des lieux et perspectives qui en découlaient en réunion de service.

4. Suivi et mise en oeuvre

Un suivi du déploiement de cette nouvelle organisation et des principales orientations est depuis et encore actuellement réalisé par la Direction générale dans le cadre du Comité de Pilotage du processus retraite dans une approche transversale.

Des réunions d'encadrements sont également tenues chaque mois par les sous-directeurs et leurs cadres respectifs, mais aussi par le Directeur adjoint retraite et l'encadrement production retraite, afin de partager les évolutions organisationnelles des différents départements concernés.

Et enfin, ces différents temps d'échanges avec l'encadrement ont été relayés localement par les responsables d'agence retraite et d'unités au sein de leurs équipes par des réunions de management des équipes.



Une année riche en partenariats !

Introduction

« Tout seul on va plus vite... ensemble, on va plus loin ! »

Le vieil adage prend tout son sens lorsqu'on voit l'engagement de la Carsat Hauts-de-France dans des actions partenariales qui ont pour but l'amélioration de la prise en compte de ses publics, la facilitation des relations avec l'organisme ou la mise en place d'actions innovantes.

Quelques exemples :

Mission retraite



Une offre commune pour les travailleurs indépendants

L'Urssaf de Lille a récemment ouvert un guichet d'accueil pour les travailleurs indépendants dans ses locaux. La Carsat a profité de ce nouveau lieu pour expérimenter des rendez-vous coordonnés Carsat/Urssaf à destination de ce public afin de les informer au mieux sur l'ensemble des démarches qui les concernent (remboursement d'échéances, prochain départ à la retraite, ...).

Cette expérience porte les prémices de la construction d'une offre de services coordonnée :

- Rendez-vous individuels
- Webinaires communs
- Informations croisées entre les 2 organismes

Mission santé au travail



Gérer son entreprise avec prévention

Une convention de partenariat a été signée le 8 juillet 2022 entre la Carsat Hauts-de-France et l'Ordre des Experts-Comptables lors du Campus de l'Ordre au Palais des Congrès du Touquet.

Par la signature de cette première convention entre les deux organismes, l'Ordre des Experts-Comptables souhaite poursuivre l'accompagnement de ses

entreprises adhérentes dans l'optimisation de leur gestion tout en respectant la santé des hommes et des femmes qui les composent.

Pour cela, l'Ordre et la Carsat vont mener des actions conjointes dont les objectifs sont :

- Optimiser la santé des personnes
- Réduire la sinistralité
- Permettre aux entreprises de mieux comprendre et identifier les acteurs, les missions et les services des organismes
- Fluidifier et clarifier la communication entre la Carsat et l'Ordre des Experts-Comptables
- Contribuer à une dynamique économique territoriale
- Être plus efficient

Mission Prévention et bien vieillir

Repérer la (pré)fragilité chez les séniors

Depuis 2020, la Carsat Hauts-de-France finance et coordonne « Pr'Agil'Lab » : un programme de réflexion et d'innovation collectives autour de la prévention et du repérage de la (pré)fragilité chez les séniors des Hauts-de-France.

Le programme fédère 12 acteurs multidisciplinaires : l'Union Régionale des Professionnels de Santé (URPS) infirmiers libéraux, le Centre Hospitalier Universitaire de Lille, la Communauté Urbaine d'Arras, le Collège des Enseignants de Médecine Générale Nord - Pas-de-Calais, la Maison de Santé Pluriprofessionnelle (MSP) du Kruysbellaert, la MSP de Watten, l'Ecole Normale Supérieure Paris Saclay, Présage, l'Union Française des Œuvres Laïques d'Education Physique (UFOLEP) de la Somme et du Pas-de-Calais, le Groupement des Hôpitaux de l'Institut Catholique de Lille (GHICL) et Santélylys.



Une année résolument innovante !

Grand prix de l'innovation

Fort de son prix obtenu en 2020, la Carsat Hauts-de-France a de nouveau participé au Grand Prix de la Sécurité sociale 2022 organisé par l'UCANSS. Cette fois, 12 projets ont été présentés dans les catégories relations aux usagers, innovation sociale, innovation sociale interne, innovation territoriale, innovation ressources humaines, responsabilité sociale interne.



2 PRIX OBTENUS !

Catégorie innovation sociale



La Maison d'Enfants à Caractère Social de Gravelines
« Prévenir pour se construire », c'est l'ambition de la Carsat pour ces jeunes en difficultés. Le pari consiste à les former à la prévention des risques professionnels pour leur permettre de devenir, plus tard, des ambassadeurs.

Catégorie innovation environnementale

La Réhab' du siège

Avant de débiter les travaux, la réhabilitation a pris en compte le cycle de vie du bâtiment en quantifiant les impacts environnementaux depuis l'extraction des matières premières qui le composent jusqu'à sa démolition et au recyclage des matériaux.



Mois de l'innovation publique

La Carsat Hauts-de-France a inauguré sa participation au Mois de l'Innovation Publique organisé par le Ministère de la Transformation et de la Fonction Publique. 3 événements ont ainsi été déployés :



« Pour un habitat senior durable, écologique et participatif »

En lien avec la Foncière Chênelet

- mise en lumière de logements sociaux à faible impact environnemental destinés aux retraités
- valorisation de la démarche participative associée
- accompagnement des travailleurs fragilisés ou en parcours de réinsertion

« La prévention prédictive 2.0 de la (pré)fragilité chez les seniors »

En lien avec IDP Santé

Face au vieillissement de la population, notre Carsat encourage au quotidien les initiatives innovantes visant à repérer, à prévenir et à accompagner la (pré)fragilité des seniors et SmartPredict créé par IDP Santé : un outil de prédiction des chutes des seniors.



« Les Rencontres Inno'Prev des travaux en hauteur et en espaces confinés »

En lien avec TotalEnergies

Les préventeurs de la Carsat Hauts-de-France se sont associés à TotalEnergies et au réseau Jade (travaux en hauteur) pour une journée de sensibilisation des entreprises des Hauts-de-France à la prévention du risque de travaux en hauteur et en espaces confinés.

Talents de la e-santé



Catégorie innovation numérique

SmartPredict, créé par IDP Santé et soutenu par la Carsat Hauts-de-France a également obtenu le prix de l'innovation numérique dans le secteur médico-social lors du concours « les talents de la e-santé » organisé par l'Agence du Numérique en Santé.





Garantir la retraite

de nos assurés

En 2022, l'ensemble du processus retraite a été mobilisé au service des assurés sur les activités suivantes : les demandes de reconstitution de carrière, le conseil, l'accompagnement aux démarches pour le passage à la retraite et le calcul et versement des pensions.

Garantir le paiement des retraites au bon moment et au bon montant est le premier enjeu des services retraite de la Carsat.

L'année est aussi marquée par un très haut niveau de performance de qualité de service. Ainsi, le délai moyen de traitement des demandes de retraite personnelle est de 60 jours. De même, plus de 25 000 rendez-vous de conseil et d'accompagnement aux démarches, tant physiques que distanciels, ont été proposés à nos assurés dans toute la région Hauts-de-France.

“ Nous garantissons le paiement des retraites au bon moment et au bon montant. C'est le premier enjeu des services retraite. ”

Soulignons également le développement de nos partenariats institutionnels comme l'Agirc-Arrco, les Urssaf, les CPAM, le Pôle Emploi et les 181 Espaces France Services. Ces partenariats viennent en complément de notre ancrage territorial, dont le maillage s'opère au travers de 14 agences retraite, confortées par une offre de services itinérante dans 44 Points d'Accueil Retraite sur la région ainsi que 3 en Belgique, mais également 3 Centres Itinérants Retraite.

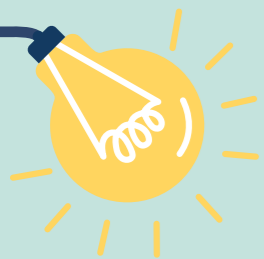
Faits marquants

- Déploiement du **nouvel outil de prise de rendez-vous en ligne** pour nos assurés via leur espace personnel en ligne
- Restructuration de l'activité **ASPA*** « **publics attentionnés et Travailleurs Indépendants** » pour une meilleure qualité de service rendu
- Formalisation d'un **pôle de compétence pour les retraités résidents en Belgique et aux Pays-Bas** avec signature d'une convention de partenariat

* Allocation de Solidarité aux Personnes Âgées

CONTENTIEUX

- Développement **des échanges avec la Médiation** et possibilité pour les assurés de **saisir le Médiateur à chaque niveau de la réclamation**
- Développement **des conciliations proposées par les juridictions** en amont de la phase « Tribunal »
- Poursuite **de la mise en place de la dématérialisation des échanges** avec les juridictions



LE SAVIEZ-VOUS ?

La Carsat et l'Urssaf œuvrent conjointement au service des **Travailleurs Indépendants** dans une offre de services commune. À découvrir dans cette vidéo !

scannez-moi!



Zoom sur ...

Le contrôle des dossiers a posteriori, une expérimentation locale

En 2022, la **Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV)** a demandé la mise en place d'une expérimentation du **contrôle a posteriori** des dossiers de retraite. À la Carsat Hauts-de-France, cette expérimentation a été menée sur le territoire de Dunkerque pour les dossiers de droits propres.

Les dossiers retraite, habituellement contrôlés « a priori », le sont a posteriori afin de permettre de fluidifier les paiements et d'apporter les modifications nécessaires si besoin.

Par cette expérimentation, nous travaillons à :

- **Fluidifier le processus retraite** afin d'améliorer la satisfaction client,
- **Améliorer les délais et la qualité de la liquidation** tout en optimisant les organisations,
- **Renforcer la maîtrise du risque financier** dans un contexte de plus en plus contraint.

Ce contrôle a débuté le 1^{er} juillet 2022. En septembre, une enquête auprès des techniciens retraite et contrôleurs concernés par cette expérimentation a révélé un taux de satisfaction de 75 % sur des items tels que l'« **ergonomie de l'outil** », la « **fluidité de l'expérimentation** » ou encore la « **qualité des échanges professionnels entre les liquidateurs et les contrôleurs** ». Un bilan complet sera effectué pour la fin de l'hiver 2023.

En chiffres

73 151
Droits propres

20 114
Droits dérivés

13 050
retraites anticipées
pour carrière longue

1 304 358
retraités dont

53 146
bénéficiaires
d'une pension de réversion

Pour un total
12,635 milliards d'€
de prestations versées

CONTENTIEUX

2 576
réclamations traitées
au cours de l'année

94,41%
des réclamations traitées
dans les délais

304
dossiers soumis à
la Commission de
Recours Amiable
ayant donné lieu à
77 décisions favorables
aux assurés

PLATEFORME DE SERVICE

93%
Taux de décroché
sur le numéro de
téléphone 3960

99%
Taux de réponses
aux mails des assurés
sous 48h



Emilie REIN

Sous-directrice Pilotage,
Qualité, Services Centraux
et Spécialisés

Aurore-Marie COIN

Responsable du
Département Activités
Spécialisées

Interview

Création d'un pôle dédié aux publics fragiles.

Interview croisée d'Émilie Rein (Sous-directrice Pilotage, Qualité, Services Centraux et Spécialisés) et d'Aurore-Marie Coin (Responsable du Département Activités Spécialisées).

Pourquoi avoir créé un pôle dédié aux publics attentionnés ?

Emilie Rein :

Cette évolution organisationnelle relative au traitement des demandes d'ASPA* vise à améliorer notre service auprès des bénéficiaires de cette prestation, en réduisant les délais de traitement de leurs dossiers.

Cela permet également de développer l'expertise des techniciens sur ce volet, et de réduire le risque d'erreur lors du traitement du dossier. L'amélioration est donc aussi bien quantitative que qualitative.

Quelles sont les perspectives pour 2023 ?

Aurore-Marie Coin :

Il sera question de finaliser la formation des dernières recrues et monter en compétences l'ensemble des spécialistes sur les modalités de révisions de ces droits.

Nous allons également développer une offre de services dédiée à ce public fragile sur l'ensemble du territoire ainsi que des partenariats visant à mieux orienter ces publics vers leurs droits.

* Allocation de Solidarité aux Personnes Âgées



Zoom sur ...

La prise de rendez-vous en ligne, comment ça marche ?

Connaissez-vous notre service en ligne « **Droit au rendez-vous** » ? Depuis avril 2022, le portail www.lassuranceretraite.fr propose un service destiné à améliorer et à simplifier la prise de rendez-vous avec un conseiller retraite.

L'objectif est de proposer une offre de créneaux plus importante et surtout plus adaptée aux besoins des assurés et dans le format leur correspondant le mieux (physique, téléphonique ou visioconférence).

Pour les équipes de la Carsat, cette nouvelle offre permet de **mieux préparer les rendez-vous** pour des échanges plus personnalisés qu'en accueil spontané, dans un format harmonisé quelque soit le lieu de rendez-vous.

ASTUCE PRATIQUE



Nos assurés peuvent obtenir la liste personnalisée de leur démarche retraite en allant sur :

<https://mesdemarchesretraite.fr/passretraite-ihm/>

En quelques clics et en renseignant leur situation, ils peuvent plus simplement préparer leur départ à la retraite.

scannez-moi!



Perspectives 2023

- Promouvoir **notre offre de services attentionnée et multicanale** (rendez-vous téléphoniques ou physiques dans nos différents points d'accueil : agences Carsat, espaces France services, Centres Itinérants Retraite), co-portée avec nos partenaires (Urssaf / Agirc-Arrco / Pôle emploi / Caf / CPAM, notamment).
- Développer une stratégie de **détection des situations de non-recours aux droits** par des actions partenariales et des informations collectives à destination des publics en situation de fragilité.
- Stabiliser l'organisation permettant **le pilotage au flux des demandes de retraite** permettant une amélioration des délais.

CONTENTIEUX

- Travailler à proposer aux assurés **des réponses rapides, de qualité et pédagogiques**, en simplifiant nos courriers et en continuant la formation de nos équipes.
- Optimiser **le traitement des demandes individuelles** pour accroître la satisfaction des assurés tout en réduisant le risque juridique.
- Innover par **la mise en place de nouveaux canaux de communication** dans le cadre de la réclamation : envois de SMS pour accuser réception des demandes ou informer du suivi de ces dernières.

Clémentine GRENIER

Technicienne de la relation client au Département Contentieux

Interview

La gestion des réclamations, au cœur de la relation de confiance avec nos assurés

Rencontre avec Clémentine Grenier et Ombeline Lapendry, techniciennes de la relation client au Département contentieux.

Comment présenter votre métier et vos activités ?

Clémentine Grenier :

Notre rôle est la gestion des courriers des assurés, que ce soient des demandes d'explications ou des contestations après notification. Quelques fois les réclamations peuvent aussi venir d'élus.

Nous menons un travail d'enquête afin de définir si la contestation est légitime, et nous intervenons auprès des services de liquidation pour reprise du dossier et correction de l'erreur. S'il n'y a pas d'erreur manifeste, le travail sera plutôt d'expliquer les décisions. Nous travaillons avec des indicateurs qui s'imposent à nous et avons entre 7 et 60 jours pour répondre selon le type de réclamation.

Ombeline Lapendry :

Il arrive que les dossiers non solutionnés aillent jusqu'à la Commission de Recours Amiable (CRA) dans le but d'étudier la demande et de statuer sur la décision à apporter (voir ci-contre). De mon côté, venant de l'ancien Régime Social des Indépendants, j'ai une expertise sur les demandes issues de ces travailleurs et je gère fréquemment ce type de dossiers.

Comment travaillez-vous en lien avec les autres services de la Carsat ?

Clémentine Grenier :

Nous travaillons principalement avec les services de la Branche Retraite, notamment les agences, et les techniciens liquidateurs afin de correctement répondre aux assurés qui se sont adressés à nous.

Ombeline LAPENDRY

Technicienne de la relation client au Département Contentieux

Ombeline Lapendry :

Nous avons également de fréquents échanges avec les services de contrôle des dossiers retraite et le Pôle législation pour améliorer les situations des requérants quand nous le pouvons et être justes et précis dans nos explications.

De quoi êtes-vous fières dans votre mission de Service Public ?

Clémentine Grenier :

J'aime le fait de pouvoir aider les assurés et particulièrement débloquer des dossiers.

J'ai l'impression de faire avancer les situations dans le respect des droits des assurés.

Ombeline Lapendry :

J'aime beaucoup l'apprentissage de la législation personnellement. Mais j'apprécie également trouver des solutions à des situations pas toujours évidentes ou fournir des explications claires pour répondre aux interrogations et demandes des assurés.

LE SAVIEZ-VOUS ?

La **Commission de Recours Amiable (CRA)** est une voie de recours offerte aux assurés lorsqu'une décision est prise par la Carsat Hauts-de-France. Elle est composée de **4 membres du Conseil d'Administration**. Les dossiers soumis à la CRA sont étudiés par le **Département Contentieux** puis soumis aux administrateurs qui peuvent confirmer la décision prise par la Caisse ou donner une suite favorable aux assurés. Les décisions sont toujours prises au regard des textes et de l'application stricte du Droit. Une fois notifiées, les décisions de la CRA peuvent être contestées **devant le Médiateur ou devant le Tribunal Judiciaire**.





Accompagner les entreprises

pour la prévention des risques professionnels

Secteur prévention

Prévenir les risques professionnels se traduit à la Carsat Hauts-de-France par une expertise pluridisciplinaire et de nombreux savoir-faire au service des entreprises régionales.

Notre but est d'agir, avec les acteurs en entreprise, à la réduction du coût social des accidents du travail et des maladies professionnelles.

“ Une expertise pluridisciplinaire au service des entreprises de la région. ”

Pour ce faire, nous nous appuyons sur un maillage géographique de préventeurs et de services supports spécialisés, afin de travailler à la maîtrise des risques professionnels et améliorer la performance des entreprises.

Faits marquants

- **Renforcement des partenariats avec les services de santé au travail** : après Pôle Santé Travail Métropole Nord (2020) et Action Santé Travail (2021), a été signée en 2022 une charte de partenariat avec l'Astil et le Cedest.
- Développement des e-learning par la création d'un nouveau **module de prévention des Risques psychosociaux**.
- Organisation d'un salon **Inno'Prev sur la prévention des travaux en hauteur et en espaces confinés**, dans le cadre du Mois de l'Innovation Publique. L'objectif : concevoir plus efficacement les politiques publiques via des initiatives nouvelles et des partenariats.

ASTUCE PRATIQUE



Une animation pour expliquer l'Analyse AT/MP (disponible sur la chaîne Youtube de la Carsat Hauts-de-France) a été créée à partir du récit d'un accident de travail mortel de la région. Elle détaille les actions mises en place au sein de l'entreprise.



Perspectives 2023

Développer un e-learning sur le risque chimique.

Poursuivre le développement des partenariats :

- Avec les Services de Prévention et de Santé au travail et l'ISTNF (Institut de Santé au Travail du Nord de la France),
- Avec les CPAM dans le cadre de l'action GRIJ (Gestion du Risque Indemnités Journalières) qui vise à identifier les entreprises où les arrêts maladies et les arrêts liés au risque professionnel sont les plus nombreux,
- Avec les CFA (Centres de Formation d'Apprentis) pour inculquer la culture de prévention dès les études.

Déployer et communiquer sur le nouveau dispositif de minoration « Trajet » auprès des partenaires et acteurs de la prévention.



Zoom sur ...

Les troubles musculo-squelettiques : une priorité des acteurs de la prévention !

1^{ère} cause de maladie professionnelle, les troubles musculo-squelettiques (TMS) ont bénéficié de plusieurs actions de prévention en 2022, en lien avec les entreprises et les partenaires de la région.

En 2022, l'accompagnement des entreprises ciblées par le programme national TMS Pros s'est fait conjointement avec les Services de Prévention et de Santé au Travail. Des actions d'accompagnement collectif ont également été menées, notamment en direction des établissements du secteur médico-social.

Une aide spécifique TMS Pros pour financer des actions favorisant la prévention en entreprise a été créée en partenariat avec l'Agence Régionale de Santé.

De plus, le programme TMS Pros 2 bénéficie désormais d'un dispositif d'évaluation de sa stratégie en région.

Enfin, deux films ont été réalisés afin d'expliquer ce que sont les TMS et faire témoigner une grande entreprise de la région sur la prise en compte de cette problématique.

En chiffres

4,5 millions d'€
d'aides financières
déployées au travers de
447 subventions
prévention TPE et
37 contrats de prévention

418
prestations de conseils
et **164** interventions avec
mesurage en entreprises
du laboratoire de chimie
et du centre de mesures
physiques pour aider à
évaluer l'exposition des
salariés

8 145
réponses aux
sollicitations d'entreprises
sur nos boîtes
génériques

543
entités habilitées
sur le champ de la
formation aux risques
professionnels

892
demandes d'analyses sur
supports de prélèvement
réalisées par notre
équipe de techniciens
du laboratoire de chimie

LE SAVIEZ-VOUS ?

TutoPrev' est un outil de formation des enseignants de lycée professionnel et technologique qui dispensent les bases de la prévention auprès de leurs élèves.



Emmanuel DELECOURT

Ingénieur Conseil
Aisne et Somme

Interview

Un partenariat entre la Carsat et l'Agence Régionale de Santé (ARS) pour proposer une aide financière aux Ehpad.

Rencontre avec Emmanuel Delecourt, Ingénieur Conseil Aisne et Somme.

Quel est l'objectif de cette aide financière ?

Les établissements d'hébergement pour personnes âgées font partie des secteurs où les troubles musculo-squelettiques sont les plus fréquents. Ce risque pèse sur la santé des salariés, leur absentéisme et, par conséquent, sur les conditions de travail de l'ensemble des professionnels et la soutenabilité économique des structures. L'objectif de l'aide financière est d'inciter les Ehpad à initier, construire et pérenniser une démarche de prévention des troubles musculo-squelettiques, par l'intermédiaire du programme TMS Pros.

Comment cette aide a-t-elle été mise en place ? Quels sont ses contours ?

Un partenariat entre l'ARS et la Carsat Hauts-de-France a été mis en place, permettant le financement de formations d'une personne ressource en prévention des TMS ainsi que

la formation de l'ensemble des salariés intervenant auprès des personnes âgées :

- La formation AP-SSMS (Animateur Prévention Secteur Sanitaire et Médico-Social).
- La formation Acteur PRAP SS (Acteur Prévention des Risques liés à l'Activité Physique dans les secteurs Sanitaire et Social).

Quel bilan peut-on faire de cette action ?

Un montant forfaitaire a été attribué aux structures qui en ont fait la demande :

- 2 000 € par animateur Prévention formé, à concurrence de deux animateurs par établissement.
- 2 900 € par session d'au minimum 8 Acteurs PRAP SS formés.

Au global, ce sont 45 établissements qui ont bénéficié de cette aide, pour un montant total de 350 000 €.

Secteur santé au travail et tarification

La tarification des risques professionnels couvre les coûts financiers des accidents du travail (AT), accidents de trajet et maladies professionnelles (MP) encourus par les salariés dans le cadre de leur activité professionnelle. Chaque année, la Carsat calcule et notifie à l'entreprise le taux de cotisation AT/MP.

Le Compte de Prévention et de Pénibilité (C2P) permet aux salariés exposés à certains facteurs de risques dans l'entreprise de se former, de réduire leur temps de travail ou d'anticiper leur départ en retraite. La Carsat gère également les réclamations des salariés.



ASTUCE PRATIQUE



S'informer sur la dématérialisation de la notification du taux AT/MP ?
Rendez-vous sur www.net-entreprises.fr

scannez-moi!



Faits marquants

- **Obligation d'une notification dématérialisée** du taux accidents du travail et maladies professionnelles (AT/MP) pour toutes les entreprises
- **Déploiement de 2 webinaires du Comité Net-E** réunissant principalement les organismes de protection sociale. L'objectif : mutualiser les moyens (outils en ligne...) et partager les connaissances (juridiques et techniques) entre les membres et vers les entreprises pour simplifier les démarches en ligne
- **Refonte de la formation des gestionnaires conseil tarification** : mise en place d'un référentiel diplômant, professionnalisant et reconnu

scannez-moi!



LE SAVIEZ-VOUS ?

Les replays de nos webinaires sont disponibles sur la chaîne YouTube de la Carsat Hauts-de-France.



En chiffres

+ de 10 000
entreprises contactées
pour les informer de
l'obligation réglementaire
de dématérialisation de
la notification du taux de
cotisation

7
webinaires
offrant aux entreprises
des pistes et outils de
prévention ainsi que
des informations sur la
tarification AT/MP

152 725
notifications de taux dont
97 393 en dématérialisé
soit :

- 132 130 taux collectifs
- 10 570 taux mixtes
- 10 024 taux individuels
- 2420 assurances volontaires

2
journées d'information
des membres des CTR*
lors du renouvellement de
la mandature

* Comités techniques régionaux

Perspectives 2023

- **Poursuivre le travail en COMOP OSE – Offre de Services Employeurs** – pour répondre aux attentes des entreprises, en mobilisant nos compétences internes (Communication, Marketing, Offre de Services).
Le but : simplifier l'accès à l'information, coordonner et faire connaître l'offre de services de l'Assurance Maladie – Risques professionnels.
- **Informers les employeurs sur la réglementation et simplifier les échanges.**
- **Poursuivre l'automatisation des traitements informatiques** pour sécuriser le processus.



Zoom sur ...

Promotion des offres de services aux entreprises en matière de tarification !

La notification de taux AT/MP dématérialisée est obligatoire pour les entreprises. Celle-ci offre un accès rapide à la notification de taux AT/MP, sur un espace en ligne sécurisé. Toutefois, un tiers des entreprises n'adhère pas, principalement parmi les structures de moins de 20 salariés.

Une campagne d'appels sortants a été menée, via 2 canaux :

- L'analyse par la Carsat des plis non distribués afin d'actualiser les coordonnées des entreprises.
- La prise de contact avec des entreprises non adhérentes via un prestataire externe afin d'inciter à l'adhésion au compte AT/MP et d'informer sur les aides financières et les formations à la prévention.

Le bilan de ces campagnes est positif puisque :

- Plus de 9 000 numéros de téléphone et 4 000 adresses mails ont été récupérés.
- 480 entreprises supplémentaires ont adhéré au compte AT/MP et 1 200 se sont engagées à le faire.
- Notre offre de services en matière de tarification est connue.



Valentine DERETZ

Technicienne en tarification depuis 1 an



Imad-Eddine BENKEDDA

Technicien en tarification depuis 7 ans

Interview

Renforcer, former et professionnaliser les équipes en tarification !

Rencontre avec Valentine Deretz et Imad-Eddine Benkedda, techniciens en tarification

2022 a été une année riche pour le département de la tarification des AT/MP. L'équipe s'est renforcée avec 5 nouveaux techniciens. De plus, la formation a subi une refonte.

En quoi consiste la formation des nouveaux embauchés ?

D'une durée d'un an, le **CQP** (Certificat de Qualification Professionnelle) Startech fournit le socle nécessaire au métier de gestionnaire tarification et enseigne la réglementation. Il alterne entre cours à Paris, en distanciel et périodes tutorées. De plus, les échanges en binôme accélèrent l'acquisition des compétences, favorisent l'entraide et le « réussir ensemble ».

La formation a subi une refonte. Quelles en sont les spécificités ?

La formation est organisée en 3 blocs acquis successivement par la réussite à un examen :

- Gestion des dossiers
- Relation usagers
- Maîtrise du risque

Cela permet une montée en compétences progressive et des possibilités diversifiées de mobilité professionnelle.

Comment les nouveautés sont-elles transmises aux techniciens ayant suivi leur formation avant la refonte ?

Les nouveautés sont de 2 types :

- modifications dans les process
- mises à jour de la législation

Les plus importantes sont traitées lors de formations internes, comme :

- **La dématérialisation des courriers entrants**, désormais intégrée dans notre outil de gestion.
- **L'harmonisation de la législation avec les autres secteurs** par l'attribution d'un seul taux de cotisation pour l'ensemble des salariés, quelle que soit la nature de l'activité pour les entreprises du BTP.



**S'engager et
innover**
pour le bien vieillir

Vivre plus longtemps et dans des conditions adaptées, suppose de pouvoir être accompagné et soutenu dès les premiers signes de fragilité voire avant que ceux-ci ne soient apparents.

Face aux enjeux considérables du vieillissement, la politique d'action sociale menée par la Carsat Hauts-de-France est ambitieuse et engagée.

Cette année encore, en lien avec ses partenaires de proximité comme les services d'aide à domicile, les CCAS, les centres sociaux, les bailleurs sociaux ou les collectivités territoriales, la Carsat Hauts-de-France a pu démontrer son soutien pour répondre aux besoins des populations les plus en difficulté, mais également de pouvoir apporter une offre adaptée en termes de prévention pour favoriser un vieillissement en santé et autonome.

“ La Carsat mène une politique d'action sociale ambitieuse et engagée face aux enjeux considérables du vieillissement. ”



Zoom sur ...

Le bénévolat

La Carsat et l'Uriopss travaillent en partenariat afin de bâtir des actions visant à encourager l'engagement des personnes retraitées dans les Hauts-de-France.

Après avoir réalisé des enquêtes qui font date afin de dresser un panorama du niveau d'engagement des retraités en Hauts-de-France, les 2 partenaires ont organisé une journée de workshop, le 28 avril. En 2022, La Carsat et l'Uriopss ont également organisé 5 forums, dans 5 villes de la région, réunissant personnes retraitées et associations.
Objectif : faire (re)découvrir le bénévolat aux visiteurs et les inciter à franchir le cap du bénévolat !

ASTUCE PRATIQUE



Au-delà des plans d'aides au maintien à domicile, à l'adaptation de l'habitat et des projets sur l'amélioration des lieux de vie collectifs, la Carsat peut, sous certaines conditions, aider les retraités fragilisés par une difficulté grâce à 3 types de secours ponctuels :

- Secours faisant suite à une difficulté passagère (frais de déménagement, veuvage, vol...) → **820€ maximum**
- Secours énergie → **212€ maximum**
- Secours faisant suite à des catastrophes naturelles → **jusqu'à 1160€**

En 2022, la Carsat Hauts-de-France a octroyé 780 aides, représentant une dotation de **410 065 €**.

Faits marquants

- Le 31 août 2022, la Région, la Carsat Hauts-de-France et l'Agence Régionale de Santé Hauts-de-France ont souhaité **s'engager dans la création d'un gérontopôle**, qui prendrait naissance dès 2023.
- **Élargissement d'OSCAR*** auprès de l'ensemble des **Services d'Aides et d'Accompagnement à Domicile (SAAD) conventionnés** avec la Carsat Hauts-de-France.
- Le 18 mars, lancement **d'un nouveau programme d'accompagnement collectif** en partenariat avec l'AG2R la Mondiale. **32 grands lauréats de l'appel à projets « Lieux de vie collectifs » sont accompagnés par la Carsat et ses partenaires.** Leurs projets sont dédiés à de la construction d'habitats seniors ou à la réhabilitation de résidences autonomie.

* Offre de Service Coordinée pour l'Accompagnement de ma Retraite

Perspectives 2023

- Création du gérontopôle avec la Carsat, la Région, les CHU d'Amiens et de Lille, et le soutien de l'ARS.
- Déploiement du dispositif « Demander une aide à l'autonomie », dossier unique de demande pour une aide des départements ou de la Carsat pour vieillir à domicile.
- Augmentation du nombre de SAAD partenaires pour mieux mailler le territoire et répondre aux besoins des retraités.
- Accompagner les 3 lauréats de l'appel à projets « Tiers Lieux au sein des résidences autonomie » en partenariat avec la compagnie des Tiers-Lieux. Il s'agit de développer et de valoriser leur projet pour faire du territoire des Hauts-de-France, le territoire le plus innovant en matière de tiers-lieux et d'accompagnement du vieillissement.

En chiffres

Environ

35 millions d'€
alloués à
l'accompagnement
à un vieillissement en
santé
(montant de l'enveloppe
FNASSPA 2022)

7,5 millions d'€
de prêts versés aux
bailleurs sociaux
pour la construction et la
rénovation de lieux de vie
adaptés pour les séniors

Environ

23 275
bénéficiaires
d'une prestation
d'accompagnement à
domicile

750 000 €
versés aux structures
d'aide à domicile
pour la mise en œuvre
des plans OSCAR, la
nouvelle génération de
plan d'aides pour prévenir
la perte d'autonomie et
favoriser le maintien à
domicile des retraités

Environ

6 millions d'€
dédiés à l'adaptation de
l'habitat



Zoom sur ...

PRAGINNOV

Pour le bien vieillir, la Communauté Urbaine d'Arras et la Carsat ont créé en 2022 PRAGINNOV.

PRAGINNOV est un Groupement d'Intérêt Economique qui permet de développer une ingénierie partagée et efficiente autour des questions relatives à la prévention et l'accompagnement de l'avancée en âge.



LE SAVIEZ-VOUS ?

L'émission « **Salut les séniors** » en partenariat avec WEO continue en 2022 avec un cycle de 4 émissions :

- **Salut les séniors #1** : Les clés pour mieux dormir
- **Salut les séniors #2** : Bénévolat, engagez-vous !
- **Salut les séniors #3** : Cultivons l'optimisme
- **Salut les séniors #4** : Retraités et connectés



Géraldine DELCROIX

Responsable du
Département de l'Action
Sociale Individuelle

Interview



Enjeux sur les défis à relever concernant la politique vieillissement, le virage domiciliaire, le soutien des publics les plus fragiles.

Rencontre avec Géraldine Delcroix, Nouvelle Responsable du Département de l'Action Sociale Individuelle.

Le département Action sociale individuelle est en pleine mutation. En tant que nouvelle responsable, quelle direction souhaitez-vous lui donner ?

Le département a connu un renouvellement de son équipe d'encadrement ces derniers mois. Aujourd'hui, c'est une équipe stabilisée prête à porter les enjeux du secteur, à donner le cap et à accompagner les collaborateurs. Je suis enthousiaste d'avoir rejoint l'organisme pour piloter la politique Action sociale – aides individuelles en faveur du bien-vieillir et de l'autonomie à domicile des retraités fragilisés avec une équipe engagée. J'ai d'ailleurs pu constater à mon arrivée, les valeurs d'entraide et de solidarité entre services et je pense notamment au Service Social Régional que nous remercions de nouveau pour son appui dans le traitement de nos demandes.

Quels enjeux forts pour 2023 ?

Nous avons cet objectif de proposer une offre de services complète, de qualité et déployée auprès du plus grand nombre de bénéficiaires potentiellement éligibles en région. Pour cela, il est essentiel que nous poursuivions le déploiement complet de notre plan d'aides Oscar et notamment sur sa composante prévention. Cela signifie animer et accompagner notre réseau de services

d'aides à domicile et nos deux structures évaluatrices pour qu'ils s'approprient pleinement nos dispositifs. Nous continuons aussi les travaux menés avec les conseils départementaux pour simplifier les démarches de nos retraités, grâce à la mise en place, pour toute demande d'aide à l'autonomie, d'un formulaire unique et d'une reconnaissance mutuelle de nos évaluations.

Vous parlez du développement des partenariats avec les SAAD, pourquoi ? Comment ?

Aujourd'hui, 185 SAAD, sur près de 600 en région, ont une convention signée avec la Carsat Hauts-de-France. Il est nécessaire d'aller beaucoup plus loin pour garantir à nos retraités fragilisés, une offre de services de qualité sur leur territoire et aussi leur faciliter son accès. Et puis nous souhaitons demain aller vers un partenariat plus dynamique avec nos SAAD, leurs représentants afin de développer une animation de proximité. L'enjeu est de faire vivre ensemble ce conventionnement.



Accompagner les assurés en difficulté

Les changements induits par les évolutions démographiques, économiques et sociales, renforcés par les impacts de la crise sanitaire, se traduisent par des fragilités durables entraînant une augmentation des besoins sociaux.

Un renforcement de l'intervention du service social auprès des assurés présentant un problème de santé ayant des répercussions sociales, sur le plan professionnel et/ou sur la situation médico-sociale est donc attendu.

“ Face aux changements induits par les évolutions démographiques, économiques et sociales, nous renforcerons les interventions sociales auprès des assurés ”

La LR-DDO-75/2022 du 15/04/2022 précise l'axe d'intervention « Sécuriser les parcours en santé ». Elle en décrit ses « offres socles », permettant aux services partenaires (CPAM ou ELSM qui apportent un 1^{er} niveau de réponse) d'identifier la valeur ajoutée du service social pour une coopération optimisée et une prise en charge des assurés en situation de fragilité dans une logique de « parcours » intégré.

Faits marquants

- **Action d'appui à la branche retraite** qui a contribué à identifier les freins existants à l'obtention du droit pour des publics potentiellement en grande difficulté, et a minima en situation de non-recours aux droits, et à adapter les plans d'actions en interne.
- **Contribution des Conseillers Services Assurance Maladie (CSAM) de la Picardie à un projet national portant sur l'élaboration d'un point de repères sur leur métier.**
- **Co-existence de 2 modèles « macro » d'organisation de la Prévention de la Désinsertion Professionnelle (PDP) sur le territoire** : un modèle « nominal », existant depuis 2009 pour traiter des cas complexes et un modèle « plateforme », expérimenté depuis 2021 dans le Nord visant une fluidification de la prise en charge. L'évaluation nationale permettra d'aboutir en 2023 à un modèle organisationnel de convergence, faisant la fusion des bénéfices des 2 modèles.

Perspectives 2023

- **Conforter le travail en réseau**, en lien avec les entreprises et les acteurs du maintien dans l'emploi et partager le bilan qualitatif PDP 2022 pour être collectivement au rendez-vous des enjeux sociaux et économiques du maintien en emploi dans le contexte de réforme législative de la Santé au travail.
- **Développer la stratégie de communication** pour renforcer le repérage et la détection de situations de non-recours aux droits et aux soins et/ou situations complexes.
- **Poursuivre l'organisation des activités entrantes par groupement pour :**
 - Gagner en efficacité et réinvestir le gain de temps dans le rôle des CSAM dans la détection des fragilités, de promotion des offres de services par une démarche « d'aller vers ».
 - Garantir la continuité de service en cas de difficultés RH.
 - Maintenir les compétences sur l'ensemble des activités par une polyvalence raisonnée.



Nathalie DEBRABANDERE

Stéphanie FROIDEVAUX

Assistants de service social OISE

Zoom sur ...

« J'ai un cancer et après »

En Picardie, le cancer constitue la 1^{ère} cause de mortalité. Dans le cadre des plans cancer, des Espaces Ressources Cancres (ERC) ont vu le jour financés par l'ARS et la région. Ils accueillent gratuitement les personnes souffrant d'un cancer et leur entourage.

L'objectif est de permettre aux malades de mieux supporter la pathologie, les traitements par le soutien de professionnels et des autres patients. Le service social a pris contact avec l'ERC de Compiègne afin de proposer son intervention auprès de ces personnes en arrêt de travail, ayant un employeur, dont les soins se terminent et participant aux activités proposées par l'ERC.

« C'EST TRÈS BIEN QUE DES PERSONNES SE RELAIENT POUR ANIMER ET REVIENNENT CHAQUE SEMAINE, CELA INSTAURE UNE RELATION DE CONFIANCE. »

Paroles d'assuré

L'objectif de ces actions est d'apporter des informations adaptées concernant l'arrêt de travail et la préparation du retour à l'emploi, l'accès aux droits et les différents dispositifs. C'est aussi apporter de l'écoute, du soutien et favoriser l'échange entre les

« LES ÉCHANGES APPORTENT DE LA TRANQUILLITÉ, ON N'A PAS LE TEMPS DE PENSER... ÇA NOUS RASSURE. »

Paroles d'assuré

participantes. Les mêmes inquiétudes, les mêmes questions au même moment apportent réassurance et motivation. Certains freins peuvent être levés ou atténués : difficultés à se projeter dans un nouveau projet professionnel, peur de la récurrence, peur du jugement, modification possible des relations avec l'employeur pendant l'arrêt, ...

En chiffres

234

lieux

de réception du public
sur l'ensemble du
territoire des Hauts-de-
France

25 171

assurés

reçus dans ces points
d'accueil pour 40 795
entretiens

65 216

sollicitations

reçues émanant de
services internes Carsat,
de partenaires externes
ou directement des
assurés

20 507

réorientations
réalisées par les CSAM*
vers l'interlocuteur
compétent

* Conseillères Sociales Assurance Maladie

Près de

33 656

accompagnements
sociaux
dont 62% au titre de la
PDP**

** Prévention de la Désinsertion Professionnelle

ASTUCE PRATIQUE



Dans le cadre d'accueil de stagiaires Assistant.e.s Sociaux.ales (AS), création d'une communauté de référents Hauts-de-France pour développer l'expertise et viser l'amélioration continue par une démarche réflexive et interactive.

Christelle AUBERT

Responsable
Régionale adjointe du
Service Social

Interview

Le partenariat actif du service social avec les services Missions Accompagnement Santé pour lutter contre le non-recours aux droits ou aux soins.

Rencontre avec Christelle Aubert, Responsable Régionale adjointe du Service Social.

Comment s'est construite cette collaboration ?

Un quart des assurés déclarent renoncer à se faire soigner. En cause, une méconnaissance des droits, la complexité du système ou des freins financiers... Les synergies existantes entre les services régionaux des CPAM et le Service Social de la Carsat sont historiquement fortes et fluides. Elles se sont progressivement renforcées, notamment lors de la mise en place des services : Mission Accompagnement Santé (MAS), le Service Social de la Carsat intégrant ce dispositif comme détecteur de situations de renoncement aux soins et se montrant dès le début comme le partenaire institutionnel le plus efficace.

Quel accompagnement proposé aux assurés ?

Les services MAS des CPAM et le Service Social travaillent ensemble en articulant leurs interventions.

Les MAS sur un 1^{er} niveau d'intervention, et le service social sur un 2^{ème} niveau, pour les situations plus complexes.

Quel bilan faites-vous de cette collaboration ?

En octobre 2022, le Service Social régional et la CPAM des Flandres, caisse coordonnatrice pour la région sur le champ de l'accès aux soins, ont organisé une réunion avec les responsables des services MAS des 9 CPAM et les responsables du Service Social. Les échanges ont permis d'identifier des pratiques, outils qui pouvaient être partagés, ainsi que des axes d'améliorations, notamment sur les détections réciproques, le périmètre d'intervention de chaque service (niveau 1 et 2). Cette réunion interactive a permis de prendre en compte les collaborations locales en apportant une dimension et un portage régional. Ce temps fort sera renouvelé chaque année !

Directeur de publication : Christophe Madika
Rédacteur en chef : Frédéric Miquel
Comité de rédaction : Service Communication
Conception Graphique : Pôle Médias
Impression : Carsat Hauts-de-France
Crédits photos : Carsat Hauts-de-France, Freepik, Getty Images



Nous contacter

assurés et entreprises

Pour les assurés



Pour les informations d'ordre général

Pour toutes informations ou questions sur sa carrière et sa retraite et les accès à nos services en ligne : www.lassuranceretraite.fr

Par téléphone

3960 Service gratuit + prix appel

De l'étranger, composez le +33 9 71 10 39 60

L'Assurance Retraite

- Serveur vocal 24h/24 - 7j/7
- du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00

3646 Service gratuit + prix appel

De l'étranger, composez le +33 1 84 90 36 46

Le Service Social

du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00

Prix d'un appel local sauf surcoût imposé par certains opérateurs de téléphonie fixe ou mobile

Pour les entreprises



Découvrez notre offre de services et nos programmes



Suivez les actualités et les événements

Par téléphone

3679 Service gratuit + prix appel

Prévention et tarification des risques professionnels

du lundi au vendredi de 8h00 à 17h30

Par mail

contactprevention@carsat-nordpicardie.fr
tarification@carsat-nordpicardie.fr



Carsat Hauts-de-France
11 allée Vauban
59662 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX
www.carsat-hdf.fr

Carsat Retraite
& Santé
au travail
Hauts-de-France


**la sécurité
sociale**