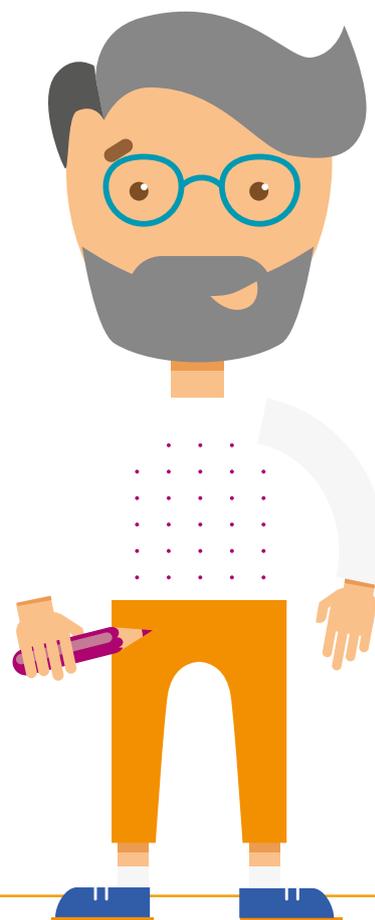


MODERNISATION

DES ACCUEILS

ET NOUVEAUX

SERVICES



Contacts presse :
Catherine Andrieu-Vialar 05 62 14 85 46
Anaïs Etcheverry 05 67 73 46 23

Toulouse, le 21 décembre 2017

Carsat Retraite & Santé au travail
Midi-Pyrénées

SECURITE SOCIALE
L'Assurance
Retraite
Midi-Pyrénées



L'agence retraite de Tarbes déménage et se dote de nouveaux services

Depuis le 16 octobre, l'agence retraite s'est installée dans la zone de l'Arsenal, 10 rue des Gargousses à Tarbes.

Ce changement de locaux s'inscrit dans le cadre de la politique nationale de modernisation de l'accueil en agences retraite. Désormais, un espace libre-service est proposé aux assurés leur permettant de réaliser en toute autonomie certaines démarches administratives comme :

- **déposer des documents,**
- **retirer des supports d'information,**
- **consulter sur tablette les services en ligne personnalisés proposés par l'Assurance retraite.**

L'agence retraite de Tarbes est la première, au plan régional, à accueillir un espace dédié au numérique au sein duquel les assurés pourront se familiariser à l'offre digitale.

Pour les assurés qu'ils soient actifs ou retraités, c'est un gage de rapidité et de simplicité.

L'agence retraite de Tarbes en quelques chiffres*



- 13** conseillers retraite et techniciens + un responsable
- 3** points d'accueil retraite à Lannemezan, Lourdes et Vic en Bigorre qui ont permis d'effectuer **572** rendez-vous
- 1** visio-guichet implanté à Luz-Saint-Sauveur
- 2838** retraites personnelles et pensions de réversion attribuées (veuvage)
- 1545** régularisations de carrière
- 2320** rendez-vous

*chiffres au 5 décembre 2017



Contacts presse :

Catherine Andrieu-Vialar - 05 62 14 85 46 - catherine.andrieu-vialar@carsat-mp.fr

Anaïs Etcheverry - 05 67 73 46 23 - anais.etccheverry@carsat-mp.fr

La Carsat Midi-Pyrénées

Des missions variées pour nos différents publics

La Carsat Midi-Pyrénées exerce des missions diverses à l'image des différents publics qu'elle est amenée à rencontrer. Qu'il s'agisse de la retraite des assurés du régime général, de la prévention des risques professionnels au sein des entreprises, ou encore de l'accompagnement social des retraités en situation de fragilité, nous sommes présents aux côtés de nos publics tout au long de leur carrière et de leur vie.

Missions principales

- suivre la carrière des assurés
- préparer le passage à la retraite
- favoriser le bien vieillir
- accompagner les assurés en difficulté
- prévenir les risques professionnels et assurer la santé et la sécurité au travail

Une qualité de service

- **96 %** des nouveaux retraités satisfaits des services de la retraite.
- **95 %** des bénéficiaires de l'action sociale satisfaits des divers services.
- **94,9 %** des assurés sociaux satisfaits des services rendus par le service social.
- **89,8 %** des employeurs satisfaits des services offerts par l'Assurance Maladie.

Un réseau de proximité

- **12** agences retraite et **29** points d'accueil retraite
- **75** points d'accueil service social
- **72** conventions de partenariat avec les Maisons de service au public (MSAP)
- **32 873** visiteurs reçus dans le réseau d'accueil retraite, dont **74,29 %** sur rendez-vous.
- **29 318** personnes prises en charge par le Service social (aide individualisée ou actions collectives).

Les résultats financiers

- **4 129 909 412,62 €** de prestations vieillesse payés à **578 955** prestataires.
- **4 132 000 €** de crédits de paiement pour le financement des lieux de vie collectifs.
- **6 990 675 €** de budget pour l'action sociale (Aides au maintien à domicile et Habitat et cadre de vie)



Une offre d'accueil qui évolue

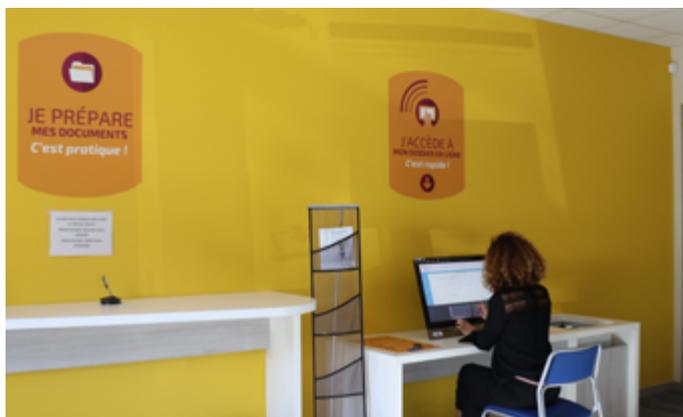
De nouveaux locaux pour un nouvel accueil

Depuis le 16 octobre 2017, l'agence retraite de Tarbes située rue du 4 Septembre a déménagé dans la zone de l'Arsenal, rue des Gargousses. Un changement d'adresse impulsé par la Carsat Midi-Pyrénées dans le but d'améliorer les conditions de travail des salariés et celles de l'accueil du public de l'agence qui reçoit chaque année près de 2500 personnes.

Située jusqu'à présent dans des appartements réaménagés en bureaux, l'ancienne agence retraite de Tarbes ne facilitait ni l'accueil des assurés ni le travail des équipes de la Carsat Midi-Pyrénées installées sur place.

Par chance, la volonté de repositionner cette dernière dans des locaux adaptés a correspondu avec la fin des travaux de réhabilitation et de redynamisation de la zone de l'Arsenal où se côtoieront prochainement commerces et institutions publiques, dont le Pôle emploi et la Mission locale.

Avec une superficie identique de 380m², ces nouveaux locaux sont situés à proximité du centre-ville permettant à l'agence retraite d'être plus accessible, mais également d'accueillir les assurés dans de meilleures conditions, le tout en améliorant de façon notable les conditions de travail des 13 salariés. Une vraie réussite pour ce projet qui a mobilisé plusieurs services pendant plus d'un an.



Une stratégie d'accueil repensée

Le déménagement a également été l'occasion d'inscrire l'agence retraite dans la politique nationale d'évolution des lieux d'accueil.

En effet, des études réalisées auprès des assurés ont mis en évidence que les espaces d'accueil jouissent d'une image positive, excepté lorsqu'il s'agit d'effectuer des démarches de façon autonome. 52% des démarches effectuées dans les accueils sont ainsi sans valeur ajoutée en termes d'expertise comme par exemple le fait de déposer ou d'obtenir un document, un dossier, ou encore de signaler un changement de coordonnées.

Face à ce constat, il a donc été décidé de repenser des espaces permettant une plus grande autonomie des assurés lorsqu'ils se déplacent en agence.

Pour ce faire, 3 niveaux d'accueils ont été envisagés

Conseil en RDV (retraite et service social)

Renseignements minute*

Espace libre - service Autonomie

* qui sera adapté en fonction de l'organisation du site et des flux



Objectifs



- Garantir une meilleure fluidité de traitement des demandes des assurés ;
- Développer l'autonomie des assurés ;
- Familiariser au digital pour un usage à domicile ;
- Moderniser nos accueils.

La signalétique a été pensée sur 2 niveaux pour accompagner les usagers :

- directionnelle, pour orienter vers l'espace libre-service ou l'espace sur rendez-vous
- fonctionnelle, qui explique l'usage de chaque outil mis à disposition.

Vers plus d'autonomie avec l'espace libre-service (ELS)

L'espace libre-service (ELS) se structure autour d'une tablette et d'une zone dédiée aux démarches administratives (documentation, urne de dépôt).

Il permet aux assurés de réaliser en toute autonomie certaines démarches administratives comme déposer des documents, retirer des supports d'information ou encore consulter sur la tablette les services en ligne personnalisés proposés par l'Assurance retraite.

Pour les assurés, qu'ils soient actifs ou retraités, c'est un gage de rapidité et de simplicité.

Il permet également une équité d'accès à l'information pour les personnes qui ne sont pas équipées d'un ordinateur à leur domicile et qui ne peuvent donc pas accéder aux nombreux services proposés en ligne. Ce nouveau canal d'information vient compléter l'accueil téléphonique et sur rendez-vous pour les personnes moins familiarisées avec le digital ou confrontées à des problématiques plus complexes.

C'est donc une offre multicanal désormais proposée aux assurés capable de répondre aux différents besoins et de s'adapter à leur situation administrative mais également personnelle.



Les chiffres clés* de l'agence retraite de Tarbes

51 330 retraités des Hautes -Pyrénées payés par la Carsat Midi-Pyrénées

3 900 dossiers pris en charge, soit **11,5%** du flux de la région.

13 810 appels traités

8,3% des assurés résidant dans les Hautes-Pyrénées ont fait une demande de retraite en ligne depuis les trois derniers mois / **16%** sur la région Midi-Pyrénées

98% de taux de satisfaction chez les personnes ayant utilisé le service de demande de retraite en ligne

**chiffres au 31/10/2017*

Une offre digitale qui s'enrichit

Des services adaptés tout au long de la carrière

La Carsat n'est pas uniquement destinée aux personnes retraitées ou en phase de l'être. Parce que la retraite est le résultat de plusieurs années de travail, la Carsat accompagne les assurés tout au long de leur carrière !

Sur le site **www.lassuranceretraite.fr** des services adaptés aux différentes étapes de vie sont proposés.

Mon espace personnel : un accès simple et sécurisé

Pour bénéficier de ces services en ligne, il suffit de créer son espace personnel sur www.lassuranceretraite.fr.



Pour l'activer, c'est simple :

1. Il suffit de se connecter à la page d'inscription « Créer mon espace personnel » sur www.lassuranceretraite.fr. (<https://www.lassuranceretraite.fr/portail-services-ihm/index.html#/inscrire>)
2. Compléter les renseignements demandés.
3. Et découvrir tous les services.

Le relevé de carrière

Ce document est consultable à tout moment en ligne à partir de l'espace personnel et quel que soit l'âge de l'assuré. Il reprend tous les droits acquis au régime général, depuis le premier emploi, dans tous les régimes de retraite obligatoires (de base et complémentaires). Essentiel pour faire le point sur sa situation et vérifier que toute la carrière a bien été prise en compte.

 [Découvrir le relevé de carrière](#)

La calculette d'âge de départ à la retraite

L'assuré indique sa date de naissance et obtient en quelques secondes son âge légal de départ à la retraite. La calculette en ligne lui donne aussi la durée d'assurance nécessaire pour obtenir le taux maximum ainsi que l'âge auquel il obtiendra sa retraite à ce taux maximum – et ce, quelle que soit sa durée d'assurance.

 [Découvrir la calculette d'âge de départ](#)

Le simulateur de montant de la retraite

Pour estimer le montant de sa retraite, le simulateur est l'outil indispensable. Grâce à lui, l'assuré dispose d'estimations de montant à différents âges de départ. Les résultats, calculés à partir de ses données de carrière, lui permettront de finaliser son projet : départ à l'âge légal, prolongation...

 [Découvrir le simulateur de montant](#)

Départ à la retraite : une liste personnalisée des démarches à télécharger

Depuis le 13 septembre 2017, un nouveau service en ligne permet de télécharger la liste personnalisée des démarches pour les assurés qui envisagent de partir à la retraite mais qui ne savent pas qui contacter, quand et comment faire la demande.

Ces questionnements pouvant toucher l'ensemble des futurs retraités français, cette offre est proposée par les trois régimes retraite : Régime général, Mutualité solidaire agricole et RSI.



Sur cette liste, les assurés retrouvent :

- **les démarches à réaliser** accompagnées d'indications de délai ;
- des conseils pour les guider ;
- ainsi que les **interlocuteurs** à contacter.

Comment ça marche ?

Après avoir sélectionné le service accessible dans la rubrique [« Je demande ma retraite »](#), l'assuré renseigne son nom, son numéro de sécurité sociale, sa date de naissance et la date à laquelle il souhaite partir à la retraite. Rien de plus simple pour générer sa liste personnalisée.



La demande de retraite

Avec le nouveau service de l'Assurance retraite, demander sa retraite, c'est rapide, facile et sécurisé. Plus besoin de se déplacer : tout peut se faire en ligne. Depuis la constitution du dossier jusqu'à l'envoi des justificatifs, l'Assurance retraite accompagne les assurés pas à pas avec des vidéos et des aides en ligne.

La retraite n'est pas versée automatiquement. **Vous devez la demander 6 à 4 mois avant la date de départ souhaitée.**

 [Découvrir la demande de retraite en ligne](#)



Modification de coordonnées postales ou bancaires

Ce service s'adresse aux retraités et leur permet de gérer à distance les éventuelles modifications administratives pouvant impacter la réception des courriers d'information ou le paiement de leur retraite.

Eligibilité aux prestations veuvage

Ce nouveau service de simulation mis en ligne début décembre 2017 permet à l'assuré de tester son éligibilité à la pension de réversion ou à l'allocation de veuvage, de manière simple et rapide.

Après avoir renseigné certaines informations personnelles comme son âge, la date du décès de son conjoint et ses ressources, l'assuré peut savoir immédiatement s'il est potentiellement éligible ou non à l'une de ces deux prestations.

A la fin de la simulation, et si les conditions d'ouverture de droits de premier niveau semblent réunies, l'internaute a la possibilité de télécharger le formulaire de demande de pension de réversion ou d'allocation veuvage. Ce service évite des démarches inutiles en cas de non éligibilité.

Un **renforcement** des partenariats au **service** des **assurés**

Pour **renforcer sa présence sur le territoire**, au plus près des assurés, la Carsat s'appuie par exemple sur son partenariat avec les Maisons de service au public (MSAP). Depuis deux ans, 72 conventions ont ainsi été signées dont 2 dans le département des Hautes-Pyrénées à Arreau et Pierrefitte-Nestalas. Ces lieux représentent un autre moyen de donner de l'information à des personnes parfois géographiquement éloignées des agences retraite et des points d'accueil.

Soucieuse d'éviter **l'isolement social** de ses retraités, la Carsat a aussi signé en 2017 une convention de partenariat avec la Fédération Interdépartementale Garonne Occitanie des centres sociaux, de façon à structurer et à renforcer la coordination des actions en direction des plus fragiles.

Dans le but **d'uniformiser les offres** proposées aux retraités, le partenariat interrégimes Carsat, MSA et RSI s'est également renforcé avec la création de l'association Midi-Pyrénées Prévention. Cette dernière propose les mêmes ateliers mémoire, équilibre ou encore nutrition, quel que soit le régime d'appartenance de base des retraités qui souhaitent s'y inscrire.

Enfin, dans le cadre de **l'action sociale**, la Carsat a renforcé son partenariat avec l'ANCV autour du dispositif Seniors en vacances. En confiant cette année à ce partenaire la gestion directe d'une enveloppe financière, l'objectif est d'augmenter le nombre de bénéficiaires mais également cibler des porteurs de projets installés sur des territoires définis comme prioritaires au regard de l'Observatoire régional des situations de fragilités.



