

vendredi

25

Novembre

2022



DOSSIER DE PRESSE

INAUGURATION DE L'AGENCE RETRAITE DE PERPIGNAN

Carsat Retraite
& Santé
au travail
— Languedoc-Roussillon —

SECURITE SOCIALE
**l'Assurance
Retraite**
Languedoc-Roussillon

Contact Presse : Lyse Delabre
lyse.delabre@carsat-lr.fr / 06 79 15 89 62

Retrouvez-nous sur www.carsat-lr.fr

et rejoignez-nous sur



SOMMAIRE

La Carsat Languedoc-Roussillon : assurer la retraite, protéger la santé..... p.3

L'interlocuteur privilégié des assurés, de l'entrée dans la vie active à la retraite
Un maillage territorial adapté aux besoins de ses publics
Chiffres clé 2021

À tout âge, s'informer sur sa retraite et faire ses démarches sur www.lassuranceretraite.fr p.4

Salariés, futurs retraités : de la carrière à la retraite en quelques clics
Retraités : des services personnalisés pour simplifier sa retraite

L'agence retraite de Perpignan p.5

Une équipe de spécialistes retraite

Pourquoi une nouvelle agence retraite à Perpignan ?

- Une offre de proximité renforcée par une approche cross-canal
- Des modalités de travail toujours plus collaboratives visant l'efficacité de notre service public
- Chiffres clé de l'agence retraite de Perpignan
- La RSO comme objectif : des synergies entre qualité du service aux assurés, bien-être des collaborateurs, ancrage territorial et contribution à la transition énergétique

Le conseil en rendez-vous, pour bénéficier d'informations personnalisées

- L'Entretien Information Retraite : une étude complète de la situation personnelle de l'assuré
- Un partenariat renforcé pour continuer à apporter une offre attentionnée
- Comment prendre rendez-vous avec un conseiller retraite ?

La Carsat Languedoc-Roussillon : assurer la retraite, protéger la santé

La Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail du Languedoc-Roussillon est un organisme de Sécurité sociale. Structure privée exerçant une mission de service public, la Carsat Languedoc- Roussillon :

- gère les retraites des salariés et des travailleurs indépendants ;
- accompagne socialement les publics fragilisés par un problème de santé ou de perte d'autonomie, par l'action territoriale de ses travailleurs sociaux ;
- assure la prévention des risques professionnels auprès des entreprises du territoire et fixe les taux de cotisations des accidents du travail et des maladies professionnelles.

L'interlocuteur privilégié des assurés, de l'entrée dans la vie active à la retraite

Tout au long de leur vie professionnelle, la Carsat Languedoc-Roussillon gère le compte retraite des salariés et des travailleurs indépendants. Elle alimente et met à jour le compte individuel retraite de chaque assuré à partir des données relatives à leur carrière recueillies auprès des entreprises de la région.

Elle informe et conseille les actifs sur leurs droits et démarches, et traite leur demande de retraite.

Chaque mois, la Carsat Languedoc-Roussillon paie les retraites personnelles, les retraites de réversion et les allocations veuvage et de solidarité aux personnes âgées.

Enfin, elle développe des actions de prévention pour les retraités afin de préserver leur capital santé et de maintenir leur autonomie.

Un maillage territorial adapté aux besoins de ses publics

Les assurés du régime général peuvent rencontrer les conseillers retraite de la Carsat Languedoc-Roussillon pour bénéficier d'informations personnalisées sur leur future retraite ou pour être accompagnés socialement en cas de maladie ou de handicap.

Le réseau d'accueil de proximité de la Carsat Languedoc-Roussillon est constitué de :

- 9 agences retraite réparties sur tout le territoire du Languedoc-Roussillon ;
- 8 unités du service social et 76 points d'accueil ;
- ce réseau de proximité est complété de de 130 France services en Languedoc-Roussillon formés aux démarches retraite de premier de niveau et aux services en ligne sur www.lassuranceretraite.fr

Chiffres-clés Retraite 2021 de la Carsat Languedoc-Roussillon

- 4,7 milliards d'€ de prestations versées à 577 835 retraités
- 19 313 assurés reçus en rendez-vous
- 25 405 carrières d'actifs mises à jour
- 31 312 demandes de retraite personnelle dont 62% en ligne
- 242 500 appels téléphoniques traités.

À tout âge, s'informer sur sa retraite et faire ses démarches sur www.lassuranceretraite.fr

L'Assurance retraite et le réseau des Carsat proposent aux assurés des services en ligne personnalisés, gratuits et totalement sécurisés pour simplifier leurs démarches, préparer leur départ et gérer leur retraite.

En créant leur **espace personnel** sur www.lassuranceretraite.fr, les assurés accèdent à un bouquet de services personnalisés selon leur âge et leur situation.

Pour créer leur espace personnel, il leur suffit de se munir de leur numéro de sécurité sociale, de disposer d'une adresse e-mail valide, de se rendre sur www.lassuranceretraite.fr, de cliquer sur « Créer mon espace personnel » et de compléter les renseignements demandés.

Salariés, futurs retraités : de la carrière à la retraite en quelques clics

Dès 35 ans, en créant leur espace personnel sur www.lassuranceretraite.fr, chaque actif peut :

- **consulter son relevé de situation individuelle**. Celui-ci récapitule la carrière professionnelle et les droits acquis dans tous les régimes obligatoires de base et complémentaires ;
- **calculer son âge de départ à la retraite** ;
- **simuler le montant de sa future retraite**.

A partir de 55 ans, d'autres services sont accessibles aux assurés :

- **mettre à jour sa carrière**

Si l'assuré constate une erreur ou un oubli sur son relevé, la demande de mise à jour peut être formulée en ligne.

Les femmes ont la possibilité, par exemple, de régulariser en ligne les trimestres de majoration pour leurs enfants nés avant 2010 ;

- **télécharger son estimation tous régimes (ou « estimation indicative globale »)**

Celle-ci récapitule les droits obtenus dans l'ensemble des régimes et donne une estimation du futur montant de la retraite à différents âges-clés ;

- **déposer sa demande de retraite en ligne** (4 mois avant la date de départ souhaitée) et fournir les pièces justificatives nécessaires de manière dématérialisée ;
- **demander sa pension de réversion pour tous les régimes**.

Pour plus de simplicité, l'échange de données et de pièces justificatives en ligne est possible de manière sécurisée sur www.lassuranceretraite.fr.

Retraités : des services personnalisés pour simplifier sa retraite

Sans se déplacer, les retraités peuvent :

- **consulter leurs derniers paiements** ;
- **accéder au calendrier des prochains versements** de leur retraite ;
- **imprimer une attestation de paiement** ;
- **consulter le montant déclaré à l'administration fiscale** ;
- **signaler un changement de coordonnées postales** ;
- **accéder au site d'information spécifique www.pourbienvieillir.fr** proposé par l'Assurance retraite et ses partenaires.

L'agence retraite de Perpignan

Une équipe de spécialistes retraite

L'équipe de l'agence retraite de Perpignan se compose de :

- 15 agents formés à la législation retraite qui reçoivent les assurés sur rendez-vous ;
- 2 référents techniques ;
- 1 assistante d'agence ;
- 1 responsable adjoint ;
- 1 responsable d'agence

Pourquoi une nouvelle agence retraite à Perpignan ?

La Carsat Languedoc-Roussillon est présente sur le territoire perpignanais depuis de nombreuses années. Ce projet de nouvelle agence a été l'occasion de repenser les espaces d'accueil pour améliorer le service rendu aux assurés, conformément à la nouvelle politique définie par la Cnav pour son réseau d'agences, celle-ci favorisant **l'accueil sur rendez-vous**.

En effet, l'accueil sur rendez-vous permet un service personnalisé pour faciliter **le passage à la retraite** : vérification de la carrière, estimation du montant de la retraite, conseil et accompagnement individualisés, notamment pour les publics les plus fragiles.

L'agence retraite de Perpignan a ouvert ses portes au public rue Yves Berger, le 22 décembre 2021, dans des nouveaux locaux d'une superficie **de 600 m²**.

Une offre de proximité renforcée par une approche cross-canal

La nouvelle agence de Perpignan reflète la transition moderne de modalités d'accueil des publics.

En effet, en plus de son offre de rendez-vous en agence, des **modalités de conseil aux assurés** sont proposés en **rendez-vous téléphoniques** et **en visio-rendez-vous**.

En complément de son offre attentionnée de conseil, la Carsat Languedoc-Roussillon fait partie des organismes ayant accompagné la digitalisation des demandes de retraite, permettant ainsi la facilitation des démarches de retraite des assurés sociaux.

Plus de **560 000 assurés du territoire ont d'ores et déjà créé leur espace personnel sur lassuranceretraite.fr** et bénéficient des services en ligne.

Près de 65 % des demandes de retraite sont actuellement déposées en ligne, et plus de 35 % des demandes de retraite de réversion sont déposées par ce biais.

Des modalités de travail toujours plus collaboratives visant l'efficacité de notre service public

Les nouveaux équipements (salle de réunion, espace d'accueil clair et spacieux, matériel de projection tactile et collaboratif, surfaces Hub, etc.) reflètent le souhait **d'offrir aux assurés des modalités de collaboration facilitées et un service public performant**.

En effet, la Carsat Languedoc-Roussillon continue d'améliorer ses indicateurs de performance et la satisfaction des assurés du territoire.

En 2022, le délai moyen de traitement d'une demande de retraite est de **87 jours en Languedoc-Roussillon** (112 jours en moyenne en France), et plus **de 98 % des dossiers** déposés dans les 4 mois avant la date de départ en retraite étaient payés à l'échéance.

En 2022 toujours, **la satisfaction globale des usagers** au regard des services de la Carsat Languedoc-Roussillon est de **89 %** et le taux d'appels aboutis sur notre **plateforme de 87%** (pour un engagement de 85 %).

Chiffres-clés 2022 de l'agence retraite de Perpignan

- 2 700 personnes reçues (soit 20 % des personnes reçues en L-R).
- 5 341 demandes reçues (soit 16 % des demandes en L-R) :
 - 4 013 demandes de retraite (soit 14 % des droits propres en L-R) ;
 - 1 328 demandes de pensions de réversion (soit 22 % des pensions de réversion en L-R).

La RSO comme objectif : des synergies entre qualité du service aux assurés, bien-être des collaborateurs, ancrage territorial et contribution à la transition énergétique

La responsabilité sociale des organisations (RSO) est une démarche portée à la Carsat Languedoc-Roussillon notamment via la nouvelle agence retraite de Perpignan. L'objectif est d'assurer un continuum vertueux entre l'assuré, le collaborateur, le territoire et les impératifs de développement durable.

Des collaborateurs impliqués dans leur bien-être au travail : cela se traduit par la participation au choix des mobiliers, des coloris et de l'agencement des espaces, ou par la mise à disposition de nouveaux équipements permettant de travailler de manière totalement dématérialisée. Ceci s'inscrit dans la mise en place de modalités de travail hybrides, facilitant le télétravail des collaborateurs.

La complémentarité entre la qualité de vie au travail et la performance énergétique du bâtiment : les espaces de travail, en back office et en front office sont totalement repensés, conçus pour garantir une qualité acoustique et lumineuse optimale. Le confort des usagers (meubler durable, implantation des bureaux par rapport à la lumière naturelle, positionnement de dalles LED, isolation et insonorisation des espaces de travail) se confond avec la réduction des consommations énergétiques, et donc de l'impact environnemental.

Une volonté affirmée d'être partie prenante du territoire : accessible et au cœur du bassin de vie perpignanais, l'agence retraite traduit l'engagement local de la Carsat Languedoc-Roussillon.

Le conseil en rendez-vous, pour bénéficier d'informations personnalisées

L'agence retraite de Perpignan, comme toutes les agences en Languedoc-Roussillon, propose un accueil individuel **sur rendez-vous, en priorité pour les assurés proches de la retraite (à partir de 55 ans) et pour les publics en situation de fragilité.**

A l'écoute de leurs préoccupations, les conseillers retraite **les informent et les conseillent sur les démarches à entreprendre** pour leur demande de retraite personnelle, de pension de réversion ou d'allocation de solidarité aux personnes âgées.

L'entretien d'information retraite : une étude complète de la situation personnelle de l'assuré

Les assurés de 55 ans et plus, ayant cotisé en dernier lieu au Régime général de la Sécurité sociale ou en tant que travailleur indépendant, peuvent demander un entretien d'information retraite (EIR).

Cette rencontre avec un expert de l'Assurance retraite leur permet de bénéficier d'un examen approfondi de leur carrière afin d'envisager les différentes possibilités qui s'offrent à eux pour leur fin de carrière professionnelle et choisir le bon moment pour prendre sa retraite.

Au cours de cet entretien, le conseiller retraite :

- examine la carrière de l'assuré et si besoin, réalise sa mise à jour (période de service militaire, enfants, période de chômage, etc.) ;
- informe l'assuré sur les mesures d'aménagement de fin de carrière ou de prolongement d'activité existantes, comme la retraite progressive en fin de carrière, la surcote pour augmenter le montant de sa future retraite ou le cumul emploi retraite afin d'améliorer ses revenus une fois à la retraite ;
- calcule l'âge de départ à la retraite et propose une estimation du montant de la retraite à différents âges de départ selon le dispositif choisi ;
- propose une information sur la retraite complémentaire.

A la suite de cet entretien, l'assuré dispose de toutes les informations nécessaires pour envisager sa fin de carrière professionnelle et orienter ses choix : un temps d'échange particulièrement apprécié.

Un partenariat renforcé pour continuer à apporter une offre attentionnée

Le réseau d'agences de la Carsat Languedoc-Roussillon s'inscrit également dans la facilitation d'accès aux droits retraite par une collaboration renforcée avec ses partenaires historiques (CAF, Cnam, Pôle emploi, Urssaf, MSA, etc.).

Des semaines de « rendez-vous de la retraite » ont lieu une à deux fois dans l'année, en collaboration avec l'Agirc-Arrco afin de permettre aux actifs de bénéficier d'un conseil, de disposer d'une date potentielle de départ en retraite et d'une démonstration de nos services en ligne.

L'agence de Perpignan travaille également en étroite collaboration avec les France services des Pyrénées-Orientales par l'apport de formations de ses personnels et d'une prise en charge rapide des demandes des assurés ne pouvant être solutionnées en premier niveau.

Comment prendre rendez-vous avec un conseiller retraite ?



 **3960** Service gratuit
+ prix appel

De l'étranger, composez le 09 71 10 39 60

du lundi au vendredi
de 8 h à 17 h

Depuis votre espace personnel sur

 www.lassuranceretraite.fr