

Accompagner

les démarches de préparation à la retraite en période de crise sanitaire :

Conférence de presse du 13 avril 2021





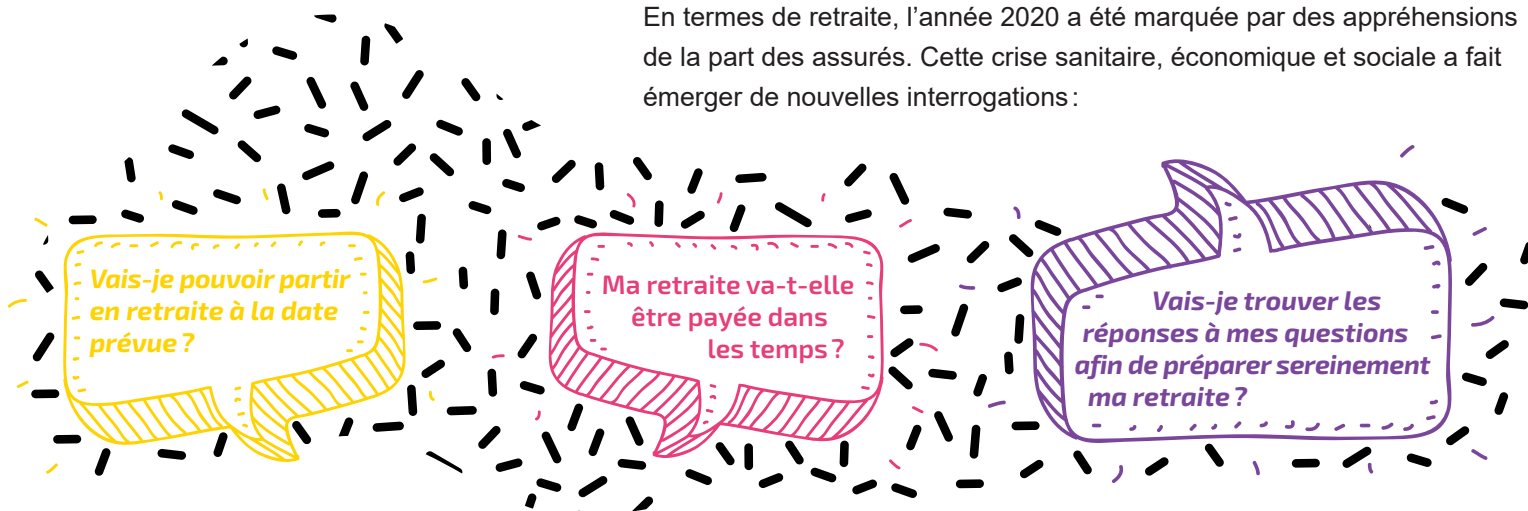
Sommaire

- 3 Avant-propos
- 4 Continuité de service durant la crise sanitaire
- 5 Accroissement des relations dématérialisées
- 6 Attention portée aux situations de fragilité
- 7 Perspectives
- 8 Contact

Avant-propos

Il y a tout juste un an apparaissaient des expressions jusqu'alors très peu utilisées: "confinement", "gestes barrières" ou encore "distanciation sociale"... Tant de nouveautés qui ont demandé à l'ensemble de la population une forme de résilience afin de s'adapter à une situation sans précédent.

En termes de retraite, l'année 2020 a été marquée par des appréhensions de la part des assurés. Cette crise sanitaire, économique et sociale a fait émerger de nouvelles interrogations :



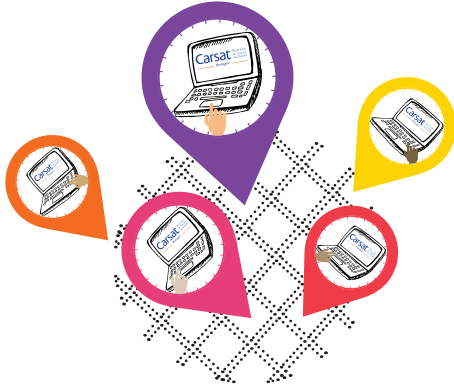
Tant de questions légitimes qui ont imposé à la Carsat Bretagne de s'adapter rapidement. Ainsi, des solutions ont été mises en place afin de consolider ses engagements de services :

- ➡ Les canaux téléphoniques et mails, fortement sollicités dans le cadre des réductions d'amplitude des accueils physiques liées à la COVID-19, ont su répondre aux demandes adressées ;
- ➡ La mise en œuvre rapide du télétravail pour ses collaborateurs a pu garantir le traitement sans rupture des dossiers ;
- ➡ Des solutions de simplification de gestion des demandes combinées à des actions de mesure et de maîtrise du risque financier ont été trouvées ;
- ➡ Le déploiement de solutions de contact à distance pour maintenir le lien avec les assurés et retraités est né : RDV téléphoniques, web entretiens ou encore visioconférences en entreprises.

Aussi, le recours grandissant aux outils numériques de la part des assurés a permis de déployer de nouvelles offres afin de s'adapter au mieux à leurs besoins.

Le baromètre de satisfaction 2020 démontre l'atteinte des engagements de service de la Carsat Bretagne avec plus de 90 % des retraités interrogés qui indiquent être satisfaits du service rendu.

Continuité de service durant la crise sanitaire

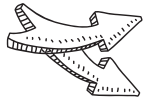
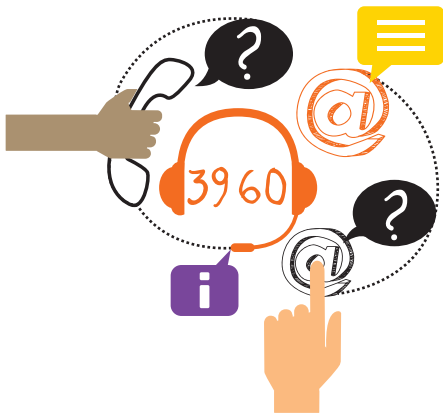


Mars 2020 : mise en place du **télétravail pour plus de 80 % des collaborateurs** de la Carsat Bretagne.

Cette adaptation a permis d'assurer un traitement des dossiers sans interruption.



47 000 droits attribués en 2020 et **des délais de traitement qui ne cessent de se réduire** : près de 20 jours sur les demandes de droits propres depuis 2018 (85 jours contre 103 jours).



256 723 appels entrants en 2020 et un taux de décroché de 85,96 %.

38 756 e-mails traités en 2020 dont plus de 91 % traités sous deux jours.



Taux de satisfaction des retraités en 2020 : **90 %**.

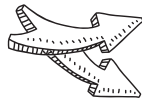
Accroissement des relations dématérialisées

La distanciation sociale et les mesures de prévention ont généré un recours beaucoup plus important aux services en ligne et aux nouvelles technologies.



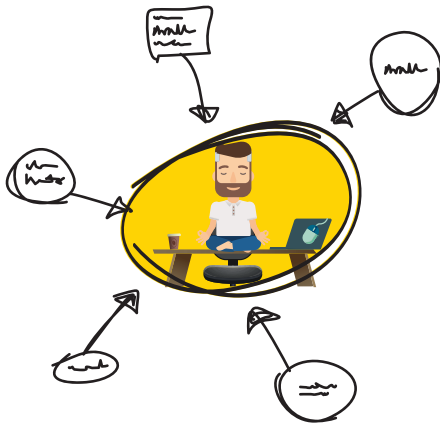
Mars 2020 : fermeture des accueils physiques sans rendez-vous.

Mise en place de rendez-vous téléphoniques et en visioconférence pour les personnes souhaitant préparer leur passage à la retraite.



4270 rendez-vous téléphoniques depuis le 16 mars 2020.

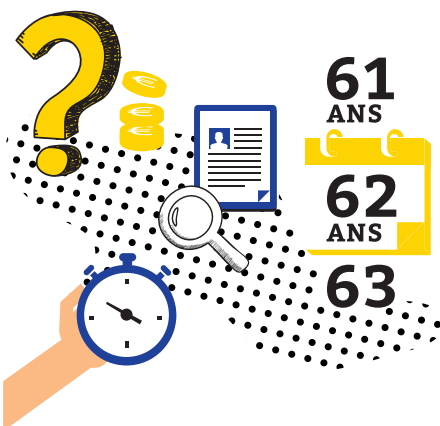
66 web rendez-vous réalisés en visioconférence depuis le 26 juin 2020.



Mars 2020 : promotion de nos services en ligne tels que "La demande de retraite en ligne" permettant de réaliser une seule demande de retraite pour l'ensemble des régimes, de base et de complémentaire sur lassuranceretraite.fr



18 873 demandes de retraite en ligne réalisées en 2020.



2020 : mise en place de nouvelles offres de services afin d'accompagner les entreprises et leurs collaborateurs dans leurs démarches et demandes d'information en matière de retraite.



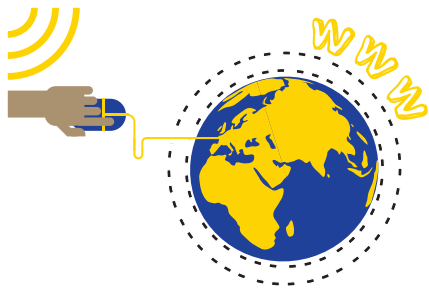
127 réunions d'information retraite en entreprise en 2020 dont 24 en visioconférence.

1 855 salariés informés sur leurs futurs droits à la retraite dont 229 à distance.

Attention portée aux situations de fragilité

Dès le début de la crise, la Carsat Bretagne a pris un ensemble de mesures afin d'accompagner l'ensemble de ses assurés et en particulier les plus fragiles : renforcement des dispositifs existants ou encore création de nouvelles offres de services.

En cette période compliquée, une attention particulière leur a été accordée.



2019 : constitution d'une équipe de médiateurs numériques.

Dans le contexte sanitaire impliquant le recours croissant aux outils en lignes et dématérialisés, **4 104 appels sortants réalisés en 2020 afin d'accompagner les assurés ayant exprimé un besoin de soutien dans leurs démarches numériques.**



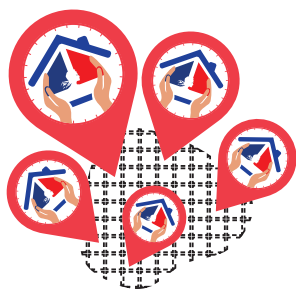
Avril 2020 : ouverture des accueils pour les publics vulnérables :

parce que la relation dématérialisée ne va pas de soi pour tous, le conseil retraite dispensé en rendez-vous a été maintenu, par téléphone, ou en face-à-face pour les personnes fragilisées remplissant certaines conditions afin de les soutenir dans cette période difficile.

Elles ont ainsi pu bénéficier d'un accompagnement particulier.

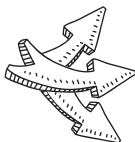


2 879 personnes reçues depuis avril 2020.



2020 a également marqué le déploiement des structures France

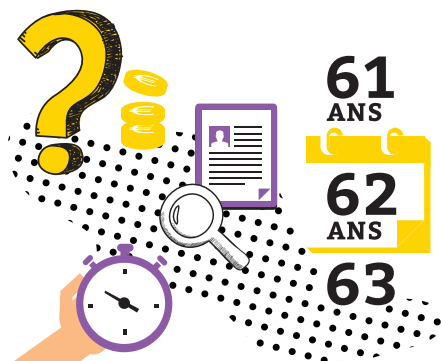
Services - remplaçant progressivement les Maisons de Services au Public - permettant aux citoyens, dont les plus vulnérables, de procéder aux principales démarches administratives du quotidien, au plus près de chez eux.



34 structures France Services labellisées au 31 décembre 2020.

141 agents formés.

30 Maisons de Services au Public recensées sur le territoire.



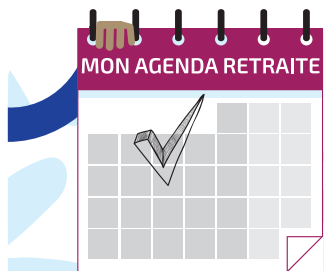
2020 : poursuite des journées d'information retraite auprès de travailleurs d'établissements et services d'aide par le travail (ESAT) en partenariat avec la CAF.

L'objectif ? Accompagner sereinement les travailleurs handicapés au passage à la retraite.



125 travailleurs d'ESAT informés sur leurs droits retraite et les démarches à réaliser en 2020

Perspectives



Depuis fin 2020 : un nouveau service d'accompagnement à distance "Mon Agenda Retraite".

Outil permettant aux assurés proches de la retraite de recevoir par e-mail les démarches à réaliser 3 ans, 2 ans, 1 an, 8 mois, 7 mois et 6 mois avant leur départ.



Déjà plus de 12 500 abonnés à ce service !

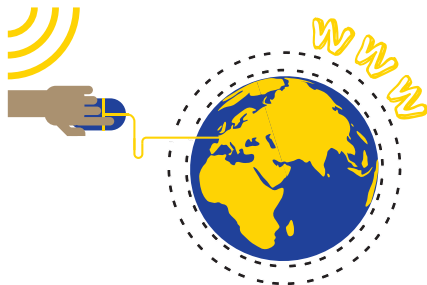


Les rendez-vous de la retraite : cet événement mobilise durant une semaine la Carsat Bretagne et l'Agirc-Arrco afin d'offrir conjointement des rendez-vous conseils de préparation à la retraite. Cet événement lancé en 2020 sera renouvelé à deux reprises en 2021 : **du lundi 28 juin au samedi 3 juillet et du lundi 15 novembre au samedi 20 novembre 2021.**



Consolidation de notre offre pour les personnes les plus fragiles et éloignées du numérique.

Sur les deux premiers mois de l'année 2021, nous avons comptabilisé **plus de 3 000 rendez-vous physiques et téléphoniques !**



D'autres projets seront également menés tout au long de l'année afin de :



Améliorer la qualité du service rendu auprès de l'ensemble de nos publics : actifs, salariés, travailleurs indépendants, retraités, entreprises...



Fiabiliser les carrières des assurés



Favoriser l'accès aux droits



Consolider les synergies avec la retraite complémentaire



Promouvoir notre offre numérique

...

Contacts



Département Marketing et Communication
communication@carsat-bretagne.fr

&

Suzana Siloret
suzana.siloret@carsat-bretagne.fr
07 60 63 85 35

Retrouvez "@CarsatBretagne" sur



Carsat Retraite
& Santé
au travail
Bretagne

A propos :

Entreprise privée exerçant une mission publique, la Carsat Bretagne (Caisse d'Assurance retraite et de la Santé au Travail) est un organisme de sécurité sociale. Elle assure trois grandes missions pour être aux côtés des salariés, des indépendants et des entreprises tout au long de la vie professionnelle et au moment de la retraite : la préparation et le paiement de la retraite ; la prévention et la tarification des risques professionnels ; l'aide et l'accompagnement des assurés fragilisés et des seniors par l'intervention du service social.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur [le site de la Carsat Bretagne](https://www.carsat-bretagne.fr).