



**RAPPORT
D'ACTIVITÉ**
ET DES RELATIONS
AVEC LES USAGERS

2
0
2
4

Sommaire

- 6 La Carsat en région
- 8 Le Conseil d'administration
- 10 Nos ressources humaines
- 13 Notre engagement ESG
- 17 Nos projets
- 25 Garantir la retraite
- 37 Accompagner les entreprises pour la prévention des risques professionnels
- 45 S'engager et innover pour le *Bien vieillir*
- 51 Aider et accompagner les assurés en difficultés
- 58 Contacts

Un changement de Direction générale, une nouvelle Convention d'Objectifs et de Gestion (COG) pour la branche des risques professionnels, le choix du nouveau siège : autant d'événements majeurs en 2024 qui inscrivent davantage la caisse dans sa trajectoire ambitieuse d'être connue et reconnue sur son territoire comme un acteur majeur au service de ses usagers.

Pour ce faire, je crois à notre capacité collective et à nos bons résultats obtenus sur les Contrats Pluriannuels de Gestion (retraite et AT/MP). Ils attestent de la performance des 1 550 collaborateurs de la Carsat des Hauts-de-France.

Je remercie ainsi chacun d'entre eux pour leur implication et la qualité de leur travail.

Ce rapport d'activité synthétise les grands événements de cette année de changements ; il est également l'occasion de présenter notre offre de services étoffée en direction des assurés, des employeurs et des partenaires : plus de rendez-vous, une évolution notable de la qualité de la liquidation des pensions, la mise en place d'Agora avec les assurés ou encore le lancement d'une nouvelle subvention pour les entreprises

En matière d'action sociale, nous évoluons autour du bien vieillir ensemble. Nous aidons et accompagnons les retraités sur le volet de la prévention des chutes, sur l'amélioration de l'habitat pour y vivre le plus longtemps en bonne santé, sur le lien social et le bénévolat pour rompre l'isolement et sur de nombreuses activités pour maintenir un vieillissement en santé.

Toutes ces actions s'inscrivent, bien entendu, au plus près des territoires qui composent notre région des Hauts-de-France, grâce à des partenariats avec les acteurs locaux qui ne cessent de s'intensifier.

Enfin, cette dynamique s'inscrit dans le cadre de notre démarche d'ESG, pour faire vivre la responsabilité environnementale, sociale et de gouvernance dans chaque mission, chaque territoire, chaque décision.

Merci aux membres du conseil d'administration et à son Président de la confiance accordée, à l'ensemble des collaborateurs de la Carsat Hauts-de-France pour leur importante implication, et à nos nombreux partenaires avec qui nous œuvrons pour maintenir et développer une offre en matière de protection sociale toujours plus humaine.

Je vous souhaite une bonne lecture.

Hugues Bardoux
Directeur Général
de la Carsat Hauts-de-France

La Carsat en région

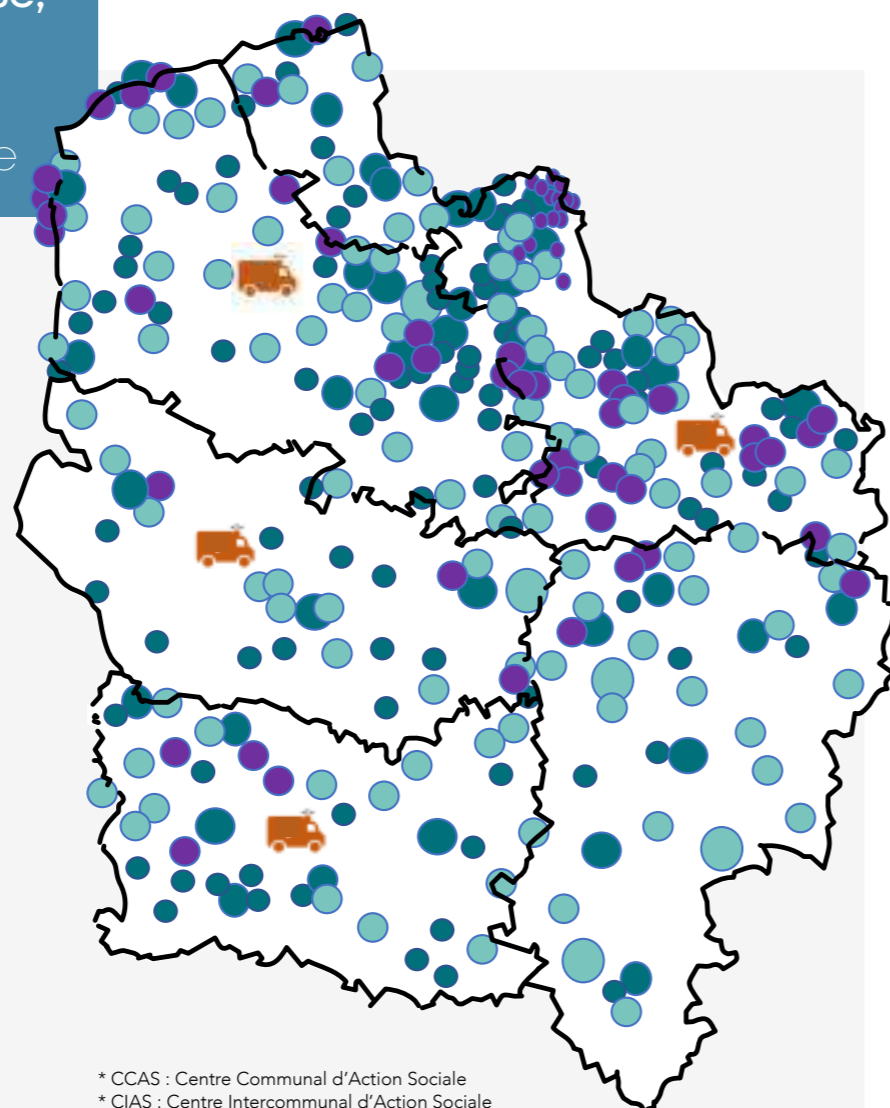
La Caisse d'Assurance Retraite et de Santé au Travail (Carsat) Hauts-de-France est un organisme de Sécurité sociale, en charge de trois grandes missions :

- 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.

A 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.

Une présence, une écoute, un accompagnement toujours plus important dans les Hauts-de-France

- 14 sites Carsat avec rendez-vous physique
- 47 accueils Carsat avec rendez-vous physique chez un partenaire
- 3 centres itinérants retraite présents sur 4 départements
- 240 lieux de consultation du Service social
- Partenaires Vivons Retraite ! :
203 France services
401 CCAS/CIAS*
98 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

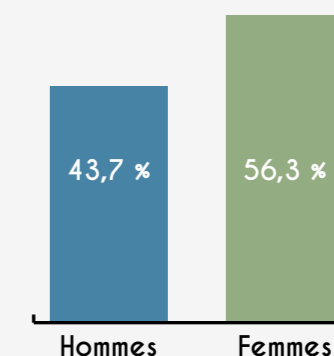
La Carsat Hauts-de-France a un rôle de conseil et d'information auprès des assurés et des entreprises. De plus, elle représente **8,6 %** du volume national des entrées en retraite. Elle paie les retraites de près de **1,32 million** de retraités sur les **15,39 millions** de retraités du régime général. Elle est la 3^{ème} caisse de France par son nombre de retraités.

Qui sont les retraités ?

Répartition des retraités selon leur âge

51 - 59 ans	0,46 %
60 - 64 ans	11,66 %
65 - 69 ans	22,57 %
70 - 74 ans	23,03 %
75 - 79 ans	19,46 %
80 ans et +	22,81 %

Répartition des retraités hommes / femmes



La Carsat Hauts-de-France mène ses activités avec des partenaires à proximité des territoires de vie des assurés 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.

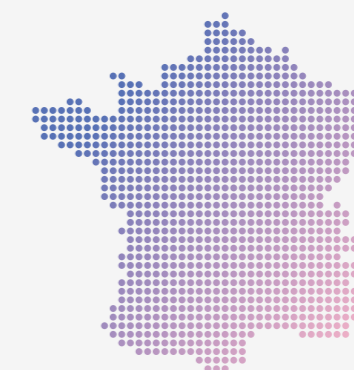
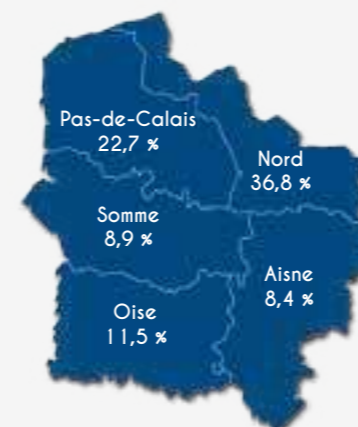
De fait, elle est un acteur économique et social important à l'échelle de la région.

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

En Hauts-de-France : 88,3 %

Dans les autres régions : 5,8 %

A l'étranger : 5,8 %



Conseil d'Administration et commissions



Missions du Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration se réunit 4 fois par an notamment pour orienter et contrôler l'activité de la Caisse en se prononçant sur des rapports relatifs au fonctionnement administratif et financier de la Carsat Hauts-de-France.

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 25 membres dont 20 membres avec voix délibératives et voix consultatives.

Le 14 avril 2022, le Conseil d'Administration a été installé pour une durée de 4 ans.

Lors de cette réunion, le Conseil a désigné :

- 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)

En chiffres

La Commission de Recours Amiable (CRA) s'est réunie **11** fois en 2024. Elle s'est prononcée sur **301** dossiers dont **145** accords soit **48%** (contre 53% l'an dernier) et **156** rejets. Le coût moyen d'un accord prononcé par la commission est de **3379,88** euros (constat par rapport à l'année dernière).

La CRA IRPSTI (travailleurs indépendants) a rendu **6** décisions dont un seul accord.

S'agissant des remises de dettes, elle a accepté **756** demandes (remises totales ou partielles) et a fait **249** rejets.

Les principales problématiques rencontrées en CRA en matière de recours en Droit portent sur :

- L'avancement de date d'Entrée en Jouissance (EJ) ;
- Le report de date d'effet ;
- La majoration enfants ;
- La contestation Salaire Annuel Moyen (SAM) et nombre de trimestres ;
- La Pension de Réversion (PR) : calcul des ressources ou date d'effet ;
- Les droits des Travailleurs Indépendants (TI) (Date d'arrêté du compte....)

Nos ressources humaines

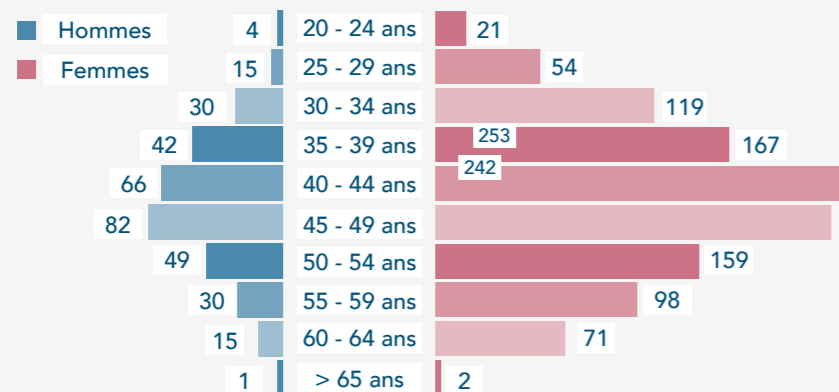
En chiffres

Les salariés **EFFECTIF CDI au 31/12/2024 : 1520** agents

	FEMMES	HOMMES
RÉPARTITION :	77 %	23 %
ÂGE MOYEN :	44 ANS	

RÉPARTITION PAR TEMPS DE TRAVAIL :	
TEMPS COMPLET	TEMPS PARTIEL
87,43 %	12,57 %

PYRAMIDE DES ÂGES :



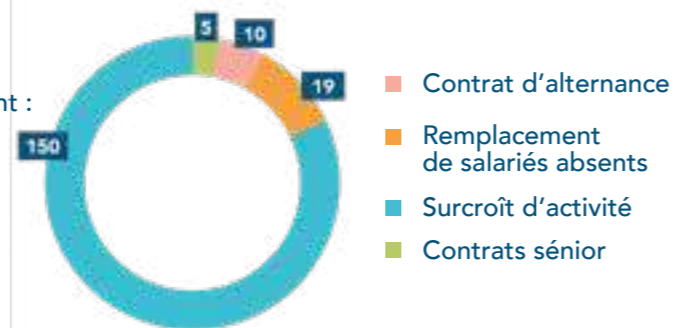
EGALITÉ PROFESSIONNELLE :	FEMMES	HOMMES
	99/100	

Les mouvements de personnel

EN CDI : **177** recrutements
dont **24 transformations CDD > CDI**

EN CDD : **184** recrutements dont :

39 départs à la retraite
dont **8 en retraite progressive**



La formation professionnelle

AGENTS FORMÉS : (CDD ET CDI)	FEMMES	HOMMES	TOTAL
	942	292	1234

Faits marquants

- Organisation de webinaires à l'attention des salariés de la Carsat permettant d'accompagner et d'expliquer les règles de fonctionnement de l'organisme.
- Organisation d'un Job dating en partenariat avec France Travail au sein de la Carsat Hauts-de-France. Plus de 500 candidats ont pu découvrir les métiers et les offres d'emploi de notre organisme.
- Carrière : Travaux engagés autour de la Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels et Mixité des Métiers (GEPPMM).
- Formation : Investissement marqué en faveur des nouveaux collaborateurs.



Moyens et Performance

Une partie des ressources humaines est dédiée aux actions de sécurisation des activités de la Carsat par notamment une amélioration continue du pilotage. C'est ce que l'on appelle les fonctions supports. Le travail transversal réalisé dans ces services vise à renforcer la fiabilité des données et des processus. Le suivi de l'activité contribue ainsi à l'amélioration des performances opérationnelles et à faciliter la prise de décisions dans un objectif unique : un meilleur service aux assurés.

Perspectives pour 2025

Déploiement de la nouvelle classification des employés et cadres.

Renforcement de l'offre de services Ressources Humaines.

Poursuite des travaux en matière d'optimisation du processus.

A hand holding a moss ball, surrounded by various ESG icons: a bar chart, a leaf in a hand, a recycling symbol, a leaf with a circular arrow, and a molecular structure. The background is a blurred green forest.

Notre engagement ESG

Depuis plus de 10 ans, la Carsat Hauts-de-France œuvre au déploiement d'une politique de développement durable volontaire et structurée. Celle-ci s'appuie sur les critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG). Au quotidien, cela se traduit par de nombreux projets concrets en lien avec les objectifs de l'OMS.



CAMPAGNE « PETITS GESTES, GRANDS EFFETS »

Sensibilisation des salariés aux éco-gestes du quotidien et à la sobriété.



LANCEMENT DU COPIL ESG

Pilotage multidisciplinaire des orientations ESG, élaboration et suivi des plans d'actions et avis consultatif pour cette nouvelle instance.



DON DE MATERIEL INFORMATIQUE

207 portables, 85 ordinateurs fixes et 177 écrans donnés à DeFabNord en partenariat avec Emmaüs Connect.



SEMAINE DU DEVELOPPEMENT DURABLE

Sensibilisation des salariés sur les émissions de gaz à effet de serre et la mobilité douce via des ateliers dédiés au vélo.



RECOURS A LA SECONDE MAIN

Achat de 400 écrans reconditionnés pour équiper les salariés.



APPEL A UN ESAT

Mise sous colis et distribution de 180 kits de documentation aux partenaires retraite.



CAMPAGNE « ANTI-GASPILLAGE »

Sensibilisation des salariés à l'anti-gaspillage, aux gestes simples pour réduire la consommation



PARTICIPATION AU DIGITAL CLEAN UP DAY

Une action concrète pour nettoyer les données numériques inutiles (messagerie, serveurs) et offrir une seconde vie à tous les équipements numériques inutilisés.



ORGANISATION DU JURY DU CONCOURS REGIONAL « JEUNES, SOLIDAIRES ET CITOYENS »

Lancé par l'EN3S et le Ministère de l'Éducation nationale, ce concours invite les collégiens et lycéens à produire des réalisations collectives sur des thématiques liées à la Sécurité sociale.

CAMPAGNE DE COMMUNICATION REGIONALE

Valorisation des engagements et ambitions ESG des organismes de Sécurité sociale de la région.



DON DE MOBILIER CARSAT : APPEL AUX ASSOCIATIONS VOLONTAIRES

27 candidatures reçues et 249 dons.



« Le Challenge »

Notre Carsat s'est inscrite dans cette action nationale des organismes de l'Assurance Maladie afin de lutter contre la sédentarité et de récolter des fonds pour une association caritative « Imagine for Margo ».

65 équipes (soit 20% de nos effectifs) ont ainsi relevé le challenge de la mobilité douce pendant trois semaines !



Prévenir pour mieux guérir, une démarche responsable !

- Information et sensibilisation des salariés
- au dépistage du cancer du sein (Octobre Rose)
- au dépistage du cancer colorectal (Mars bleu)
- à l'emploi des personnes en situation de handicap

Projet immobilier *Zoom sur le futur Siège*

En officialisant en 2024 son déménagement, la Carsat Hauts-de-France marque une étape majeure dans son histoire. Ce projet dépasse le simple changement de lieu. Il est l'opportunité d'offrir aux équipes un environnement moderne, parfaitement adapté à leurs besoins et aux missions de l'organisme. Ancré au cœur du territoire, ce futur Siège favorisera la performance, la durabilité et la proximité avec les assurés en vue d'une qualité de service accrue.

Ce nouveau départ est également l'occasion de réaffirmer une identité partagée à travers un lieu conçu pour améliorer la qualité de vie au travail et optimiser les performances de l'organisation. Un Siège sur-mesure conciliant innovation, environnement, confort et usages !

Faits marquants

● 1^{er} juillet :
choix du projet parmi les
9 candidatures challengées
(visites sur sites et sessions
de questions/réponses).

● 18 novembre :
signature de la promesse
de vente.

● 12 décembre :
signature de l'acte authentique.



Un projet environnemental exemplaire

Notre nouveau Siège, prévu à Villeneuve d'Ascq restera proche
de nos locaux actuels et facilement accessible en transports en
commun.

Une bonne nouvelle en matière d'accessibilité !

Perspectives
pour
20
25

Mise en place de la comitologie du siège
(suivi Vente en l'Etat de Futur Achèvement (VEFA), accompagnement
au changement et aménagement).

Plusieurs labellisations sont visées
telles que : Bas carbone, PassivHaus et Biodiversity.

Zoom SUR ...

Les négociations



Onze mois de négociations intenses et minutieuses ont été nécessaires

Onze mois de négociations intenses et minutieuses ont été nécessaires pour désigner le lauréat et définir les conditions d'achat. Bien que ce délai puisse sembler long, il est en réalité essentiel et usuel compte tenu des enjeux considérables représentés par ce projet. Cette période prolongée permet d'appréhender en profondeur les caractéristiques du bâtiment envisagé, de comparer soigneusement les différents projets proposés, et de s'approprier pleinement les dossiers. Ainsi, chaque aspect du projet est examiné afin de s'assurer que la décision finale prise est la meilleure possible, tant en termes de qualité que d'adéquation aux besoins.

A detailed architectural rendering of a modern building. The building features a prominent green roof with various plants and trees. A walkway with a metal mesh railing runs along the side of the building. In the foreground, a man in a suit is walking away from the camera. The sky is clear and blue.

En chiffres

65 millions d'euros

c'est le montant total pour le projet Vente en l'Etat de Futur Achèvement (VEFA) du siège.

12 500 m²

c'est la surface de ce futur siège dont 3 200 m² dédié au jardin.

880 c'est le nombre de collaborateurs qui seront accueillis.

Le saviez-vous ?

- Notre déménagement est prévu en 2028 ! Un nouveau chapitre qui marquera une étape importante dans notre histoire.
- L'analyse de cycle de vie est un enjeu innovant et prépondérant dans la responsabilité environnementale des projets immobiliers. Elle est totalement intégrée dans le futur siège de la Carsat Hauts-de-France.
- Les enjeux de pilotage énergétique, de la connaissance bâtiminaire et d'offre de services seront suivis par la partie « BIM » (Building Information Model).

Nos projets

Un service rendu de qualité

La maîtrise du risque financier constitue un élément essentiel dans la relation de confiance nouée entre les assurés et l'Assurance retraite : tout assuré attend légitimement que sa prestation soit payée à bon droit, que son montant soit exact.

Ces dernières années, l'amélioration du niveau de maîtrise du risque qualité du processus retraite de la Carsat Hauts-de-France est le fruit d'actions coordonnées par la Direction Comptable et Financière et la Direction Adjointe Retraite.

Le suivi de ces actions de maîtrise des risques en matière de pilotage managérial de la qualité, d'analyse des indicateurs de supervision et IQPR*, et d'accompagnement métier est assuré au travers des instances de gouvernance régionales spécifiques.

Ainsi nous avons gagné **1.40** point sur notre indicateur qualité principal, l'IQPR, entre 2023 (90.64%) et 2024 (92.05%).

En 2025, il nous faut pérenniser cette dynamique tout en répondant aux enjeux démographiques. C'est ainsi que le processus retraite a élaboré son

En 2025, il nous faut pérenniser cette dynamique tout en répondant aux enjeux démographiques.

Plan d'Action d'Amélioration de la Qualité 2025 en identifiant les leviers d'action qui nous permettront de maintenir le niveau de maîtrise obtenu en 2024 tout en atteignant les objectifs fixés sur l'exercice 2025 au profit de la qualité de service rendu.

Convention d'objectifs et de gestion (COG) de l'Assurance Maladie - Risques professionnels



La Commission des Accidents du Travail et des Maladies Professionnelles (CAT/MP) et la Caisse nationale d'Assurance Maladie ont signé avec l'Etat, le 5 juillet 2024, la Convention d'Objectifs et de Gestion (COG) de l'Assurance Maladie - Risques professionnels pour la période 2023-2028.

Cette COG constitue la feuille de route pour les 5 ans qui viennent de l'ensemble du réseau de l'Assurance Maladie - Risques professionnels, constitué des Carsat, de la Cramif, des Caisses primaires d'assurance maladie (CPAM), CGSS et Directions régionales des services médicaux pour les organismes de Sécurité sociale, de l'INRS et d'Eurogip.

Une Convention d'objectifs et de gestion jusqu'en 2028

Cette convention est prolongée d'un an par rapport à la période prévue initialement, afin de disposer d'une temporalité suffisante pour porter le déploiement de programmes et d'actions à forts enjeux, en particulier sur la prévention des risques professionnels, l'accompagnement des assurés et les services offerts aux entreprises.

Quatre axes stratégiques

Les projets de la branche AT/MP d'ici 2028 s'articulent autour de 4 axes stratégiques :

Renforcer la prévention des risques professionnels pour la rendre plus efficiente

Améliorer l'accès aux droits et l'accompagnement des assurés

Renforcer la relation de service vers les entreprises

Garantir ses services fondamentaux

En savoir plus

Rendez-vous page : 44

*IQPR : Indicateur Qualité Processus Retraite



10^{ème} de France, le Gérotopôle Hauts-de-France répond au cadrage du cahier des charges national et coordonne ses travaux au sein d'une Union Nationale des Gérotopôles, permettant ainsi le partage des travaux menés dans chaque région.

Le saviez-vous ?

Le Gérotopôle Hauts-de-France

Le Gérotopôle est un centre-ressources porté sur les enjeux du Bien Vieillir de notre région. Il a pour but de valoriser, dynamiser et de rapprocher les acteurs concernés en vue d'améliorer la qualité de vie des personnes âgées, de leurs proches et des professionnels, tout en contribuant à rendre la société plus inclusive.



Ses missions sont :

Favoriser et accompagner l'observation, la recherche et l'évaluation

Soutenir la formation, favoriser l'attractivité des métiers

Communiquer et informer

Soutenir la silver économie en région

Rôle de la Carsat

La Carsat a contribué au développement de la structure associative aux côtés de la Région, l'ARS et les CHU de Lille et Amiens. L'engagement de notre organisme est également conforté par la nomination d'Hugues Bardoux, Directeur Général de la Carsat Hauts-de-France en tant que Vice-Président du Gérotopôle.

Perspectives pour 2025

Afin de prioriser les actions du Gérotopôle, un diagnostic a été initié sur les besoins liés au vieillissement dans la région. Un cadre éthique des missions de la structure et de sa raison d'être seront définis pour confirmer son positionnement parmi les différents acteurs.

Le Gérotopôle contribuera également au déploiement d'ICOPE, un outil de prévention de la perte d'autonomie, développé par l'OMS et porté par la CNAV.



Garantir la retraite *de nos assurés*

En tant qu'acteur régional majeur, la Carsat développe des offres de services adaptées aux besoins de ses assurés sociaux en déclinaison des orientations de la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse.

Elle garantit aux retraités le paiement de leur pension tout en assurant une mission d'information et de conseil avant et après le passage à la retraite.

L'année 2024 a été marquée par le renforcement de nos moyens mis en œuvre pour garantir une bonne qualité de service apporté à nos assurés, une approche attentionnée vers les publics les plus fragiles et le développement de partenariats institutionnels en faveur de l'accès aux droits.

Faits marquants

- **Ouverture du service en ligne « compléter ma carrière et déclarer mes enfants »** afin de faciliter les démarches de nos assurés et les rendre acteurs de leur retraite.
- **Refonte de l'offre de services** d'accompagnement au passage à la retraite des assurés sur les territoires les plus reculés notamment via les Centres Itinérants Retraite en lien avec notre Service social et nos partenaires institutionnels (Agirc-Arrco / Urssaf).
- **Accroissement de la sécurisation** des données bancaires détenues par les organismes de protection sociale via le Fichier des Comptes Bancaires de la Direction générale des finances publiques (DGFIP) du Ministère des Finances et des Comptes Publics.

Améliorer encore nos processus de traitement pour toujours garantir une meilleure délivrance des prestations dans un délai optimisé.

Associer davantage l'assuré dans la préparation de sa retraite avec le recours aux services en ligne « Compléter ma carrière et déclarer mes enfants » et la Demande de Retraite en Ligne.

Maintenir un haut de niveau de service de conseil retraite par le contact téléphonique, les RDV individuels en présentiel (notamment pour les publics fragiles et éloignés des points d'accueil avec nos Centres itinérants retraite), les RDV individuels en distanciel et les RDV collectifs (dont l'offre globale employeurs pour accompagner les salariés).

Faire monter en compétences nos techniciens en charge du suivi des paiements (données bancaires, identité, décès, ...) avec la mise en place d'une nouvelle formation nationale découpée en 14 modules très opérationnels.

Département Affaires Juridiques :

Réduire les délais de traitement des dossiers de Commission de Recours Amiable pour tendre vers le délai légal de 2 mois : meilleure orientation à la réception de la contestation, prise en charge rapide, amélioration de la qualité de la réponse précontentieuse.

Privilégier l'évitement des litiges et contentieux judiciaires par les lettres explicatives, les rencontres et appels des assurés et les liens avec la Médiation et Conciliation.

Poursuivre les travaux menés par le Délégué à la Protection des Données pour sécuriser les conventions avec nos partenaires et satisfaire les demandes de nos assurés en lien avec le RGPD (règlement général sur la protection des données).

Perspectives pour 2025

Zoom sur ...

Présence sur les territoires : des études de proximité pour adapter notre offre



A la suite de sollicitations d'acteurs sur les territoires (communautés de communes, mairies, CCAS, espaces France Services, ...) ou de détection par les équipes métiers sur le terrain, le service Marketing Offre de Services travaille à des diagnostics de territoire afin d'adapter notre présence.

Nos experts étudient notre présence actuelle sur le territoire et son évolution

Concrètement, comment ça marche ?

Nos experts étudient notre présence actuelle sur le territoire et son évolution, mais également la desserte géographique aux alentours. Ils analysent ensuite, en lien avec l'observatoire des fragilités, l'indice de fragilité économique de la ville ainsi que les données démographiques. Ces études permettent d'objectiver les critères et de formuler des préconisations.

Elles représentent une aide à la décision pour le métier afin d'adapter notre présence sur la base d'un rapport chiffré.



Zoom sur ...

Une offre de services adaptée aux demandeurs d'emploi en fin de carrière

L'année 2024 a vu la formalisation d'un partenariat entre la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse, l'Unedic et France Travail : cette initiative vise à élaborer des solutions pérennes et concrètes pour relever les défis liés à l'emploi des seniors.

Les objectifs principaux sont ici de mettre en place un accompagnement coordonné afin de prévenir les interruptions de ressources et les situations de trop-perçus et proposer un parcours adapté aux demandeurs d'emploi proches de l'âge de la retraite.

C'est ainsi que les acteurs régionaux France Travail et la Carsat Hauts-de-France ont signé en décembre une convention visant à fluidifier et sécuriser le parcours du demandeur d'emploi :

- simplification des démarches administratives,
- prévention et accompagnement de la résolution de trop-perçus d'allocations chômage,
- lutte contre la fraude,
- continuité des ressources pour les demandeurs d'emploi en fin de carrière.

Un parcours spécifique est déployé et articulé autour d'ateliers Emploi-Retraite et d'accompagnement dans les démarches de mise à jour de carrière aux étapes clés du passage à la retraite.

Cette offre de services attentionnée s'inscrit au cœur de notre mission d'accompagnement aux démarches pour limiter les risques de rupture de ressources au moment du passage à la retraite des publics les plus fragiles notamment.



La médiation de l'Assurance Retraite, un acteur facilitateur au service des assurés

Mathilde Le Page
chargées de médiation

Farah Bourkaib
étudiante alternante

Patrick Duriez
médiateur de
l'Assurance Retraite

**Léonce Ndouma-
Moundounga**
chargées de médiation

En quoi consiste la médiation au sein de la Carsat Hauts-de-France ?

La médiation offre aux assurés une voie de recours en cas de désaccord ou d'insatisfaction concernant le traitement de leur demande par leur caisse. Notre rôle est d'analyser chaque dossier et de déterminer si la position de la Caisse doit être confirmée ou si une recommandation doit être faite pour revenir sur la décision contestée.

Vous parlez de recommandations. Pouvez-vous nous en dire plus sur leur nature et leurs impacts ?

Les recommandations faites ne sont pas des décisions contraignantes. Elles sont adressées à la Carsat et visent à proposer une solution alternative lorsque cela est justifié. L'objectif est toujours de faire preuve de pédagogie et d'expliquer clairement les arguments retenus lors de l'instruction du dossier.

L'objectif est toujours de faire preuve de pédagogie et d'expliquer clairement les arguments retenus lors de l'instruction du dossier.

Comment est structuré le pôle médiation et qui sont les acteurs principaux ?

Le pôle médiation est composé du Médiateur, Patrick Duriez et de deux chargées de médiation. Nous accueillons également régulièrement des étudiants en stage ou en alternance, ce qui enrichit notre équipe et apporte de nouvelles perspectives.

Les chiffres de 2024 montrent une augmentation des demandes traitées. Pouvez-vous nous en dire plus ?

En effet, en 2024, nous avons traité 534 demandes, ce qui représente une augmentation de 12% par rapport à l'année précédente. Parmi ces demandes, 45% étaient recevables. Nous avons également réussi à réduire le délai de traitement de 60 jours à 30 jours, et notre objectif pour 2025 est de maintenir ce délai.

Quelles sont les principales difficultés que vous rencontrez dans votre travail quotidien ?

Les principales difficultés résident souvent dans la complexité des dossiers et la nécessité de bien comprendre les attentes des assurés. Il est essentiel de rester impartial et de bien communiquer avec toutes les parties impliquées pour trouver des solutions équitables.

Pour conclure, quelles sont vos priorités pour l'année à venir ?

Les priorités du Médiateur et du pôle médiation pour l'avenir sont tout d'abord de renforcer la coopération en interne avec les différents services de notre caisse, notamment dans une perspective d'amélioration continue. Nous souhaitons également développer les échanges et partenariats avec les autres médiateurs institutionnels au niveau régional au travers des travaux du comité de pilotage régional des médiateurs. Enfin, il est important pour un service tel que le nôtre de contribuer aux travaux de modernisation et d'échanges de bonnes pratiques au sein du réseau des médiateurs de l'Assurance Retraite.

En chiffres

61 629 Droits propres attribués

21 851 Droits dérivés attribués

10 453 retraites anticipées pour carrière longue

1 324 800 retraités

Pour un total de **14 410** milliards d'€ de prestations versées

Plus de 62 000 rendez-vous réalisés en 2024

15 162 assurés reçus à l'occasion des 856 réunions d'information retraite réalisées par la Carsat Hauts-de-France

Un délai de traitement des demandes de retraite personnelle de **68** jours en moyenne

Direction comptable et Financière :

101 000 dossiers contrôlés côté retraite

Taux de recouvrement des indus : **90 %**

Affaires Juridiques :

2615 réclamations traitées en 2024

96,56 % des réclamations traitées dans les délais prévus par le parcours réclamant (entre moins de 7 jours pour les réclamations sensibles/urgentes et 60 jours pour les réclamations complexes)

301 dossiers soumis à la Commission de Recours Amiable ayant donné lieu à 145 décisions favorables aux assurés

Plateforme de Service :

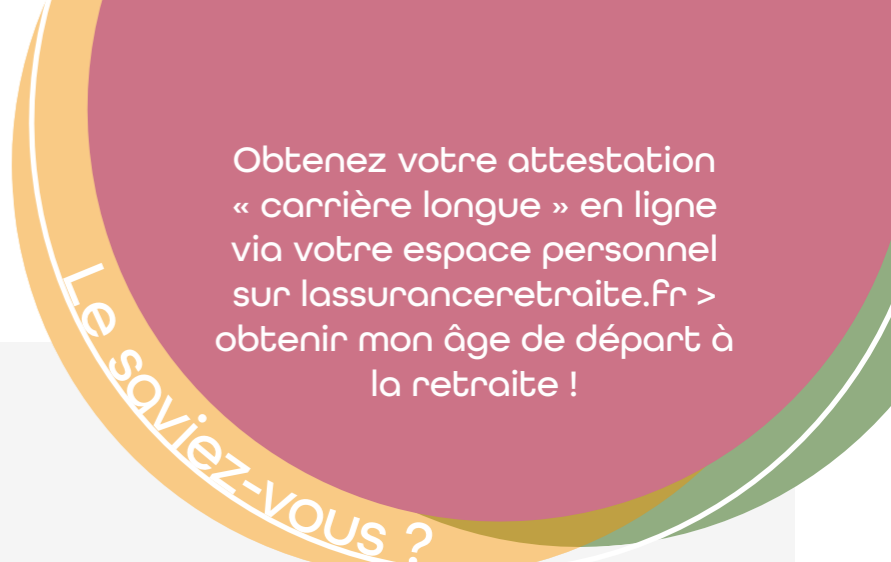
Un taux de décroché sur le numéro 39 60 de **87,55%**

Un taux de réponse aux mails des assurés sous 48 heures de **94%**



Des rencontres pour proposer des offres de services adaptées aux besoins de nos assurés

Mélanie De Block
Direction Retraite
responsable du
Département
coordination de l'offre
de services retraite



Obtenez votre attestation « carrière longue » en ligne via votre espace personnel sur lassuranceretraite.fr > obtenir mon âge de départ à la retraite !

Le saviez-vous ?

Qu'est-ce qu'une Agora ?

M. De Block : Une Agora est un temps d'échanges que nous organisons avec un groupe représentatif d'assurés pour mieux comprendre leur comportement et satisfaction vis-à-vis de nos offres de services afin de les améliorer.

Y a-t-il eu des thèmes spécifiques ?

M. De Block : Cette année, nous sommes allés à la rencontre des assurés utilisant ou non nos services de Demande de Retraite en Ligne et de Demande de Pension de Réversion en Ligne. L'objectif est de comprendre en profondeur leurs attitudes, besoins, freins, attentes et comportements vis-à-vis de ces services dématérialisés afin d'adapter nos modes de communication et d'accompagnement à leur utilisation.

Concrètement, comment cela se passe-t-il ?

M. De Block : Ces moments de rencontre sont menés en commun avec les services marketing et communication. Ils se chargent d'inviter des échantillons représentatifs d'assurés sur l'ensemble de notre région. Ensuite, les équipes en charge du développement de l'offre de services retraite animent les échanges. Ainsi nous avons constitué 5 groupes de 6 à 12 participants, répartis sur les 5 départements des Hauts-de-France. Les échanges se déroulent en toute convivialité et durent entre 2h30 et 5h. Enfin, un bilan des échanges intégrant les préconisations des usagers est réalisé et exploité dans une démarche d'amélioration continue.

C'est essentiel d'être à l'écoute de nos publics sur nos différents territoires.

Pour quelles raisons la Carsat réalise ces échanges avec les assurés ?

M. De Block : C'est essentiel d'être à l'écoute de nos publics sur nos différents territoires. Cela nous permet de mieux connaître leurs besoins, leur niveau de satisfaction vis-à-vis de nos services et les améliorations à apporter afin que la Carsat soit leur partenaire dans les démarches et les aide à bien vivre leur passage à la retraite.



Accompagner les entreprises *pour la prévention des risques professionnels*

La Direction de la Santé au Travail et des Risques Professionnels assure sa mission auprès de 166 000 établissements et de 1,6 million de salariés en région.

Elle cible les secteurs les plus accidentogènes pour prévenir les risques le plus en amont possible. Au quotidien, elle travaille en collaboration avec les autres acteurs régionaux et mobilise ses expertises et outils pour promouvoir la santé et la sécurité au travail.

De plus, elle calcule le taux de cotisation AT/MP pour couvrir le coût des accidents et maladies professionnelles. Elle gère aussi les réclamations liées au Compte Professionnel de Prévention (C2P).

Faits marquants

● Mars 2024 : lancement de la subvention prévention Risques Ergonomiques.

Résultats :

- 463 entreprises aidées
- 3 344 429€ versés.

Une enquête a également été menée auprès des entreprises pour connaître les freins et motivations aux demandes d'aides financières.

● 5 juillet 2024 : signature de la Convention d'Objectifs et de Gestion 2023-2028 entre l'Etat et l'Assurance Maladie – Risques professionnels.

● Renforcement et coordination des partenariats transversaux aux côtés de nombreux acteurs tels que la Dreets (dans le cadre du Plan Régional Santé au Travail 4), des CPAM, du service médical, des Urssaf et des acteurs régionaux et départementaux œuvrant autour de la prévention des risques professionnels.

Zoom SUR ...

Le Centre de Recette de Lille :
*garant de la qualité
de nos applicatifs métiers*



Le Centre de Recette (CDR) est rattaché à la Direction Santé au Travail et Risques Professionnels de la Carsat Hauts-de-France dans le cadre de la mission nationale contractualisée avec la Caisse Nationale de l'Assurance Maladie (CNAM) depuis plus de 15 ans.

L'objectif du Centre de Recette est de fournir des logiciels de qualité pour la branche santé au travail.

L'équipe est ainsi composée d'experts du test certifiés ISTQB¹ et d'automaticiens. Ils interviennent sur la phase de tests dite de qualification logicielle, c'est-à-dire après la conception et avant le déploiement.

L'objectif du Centre de Recette est de fournir des logiciels de qualité pour la branche santé au travail.

Pour ce faire et par le biais de tests, le service vérifie le bon fonctionnement des applicatifs tout en intégrant le respect du besoin de l'utilisateur, l'ergonomie de l'application et les impératifs de sécurité.

Perspectives
pour
20
25

Déployer les programmes d'actions du Contrat Pluriannuel de Gestion de la branche AT/MP.

Améliorer nos processus internes afin de limiter les risques, notamment organisationnels, financiers et juridiques.

Lutter contre la fraude pour garantir une utilisation correcte des fonds publics, en intensifiant les contrôles des dispositifs d'aides financières. L'objectif étant de préserver le caractère solidaire du système de Sécurité sociale et d'assurer que les prestations soient versées de manière juste et équitable.



Astuce pratique

C2P : Activez votre espace personnel sur le site du Compte professionnel de prévention (C2P).

Pour les salariés : consultez votre solde de points et effectuez vos demandes d'utilisations de points.

Pour les employeurs : suivez vos déclarations sur l'exposition de vos salariés.

Ouvrir son espace personnel en ligne ? Découvrez le tutoriel !
www.compteprofessionnelprevention.fr

En chiffres

14 071 interventions réalisées en entreprise par les préventeurs, 624 prestations à destination des entreprises réalisées par le laboratoire de chimie et le centre de mesures physiques et 1 519 supports de prélèvement analysés.

6,2 millions d'€ d'aides financières déployées via 723 subventions prévention et 43 contrats de prévention.

624 entités habilitées à dispenser les formations du réseau Assurance Maladie - Risques professionnels.

Près de 6 000 entreprises ont été vérifiées pour déterminer leur taux de cotisations AT/MP, limitant ainsi les risques et favorisant l'équilibre financier de la branche AT/MP.

400 recours en tarification traités dont plus de 80% ont abouti à des décisions de justice favorables, confirmant ainsi la qualité de notre gestion.



Au coeur des objectifs de la DSTRP !

Christine Dollé
Direction des Risques
Professionnels et
de la Santé au Travail
Ingénieur-Conseil Régional

Publié en 2024, l'Atlas de la santé au travail dans les Hauts-de-France a été présenté lors de séminaires, webinaires et via des posts LinkedIn.

Le saviez-vous ?

Qu'est-ce que la COG AT/MP ? Quel est son rôle ?

C. Dollé : La Commission des accidents du travail et des maladies professionnelles et la Caisse nationale de l'Assurance Maladie ont signé avec l'Etat, la Convention d'Objectifs et de Gestion (COG) de l'Assurance Maladie - Risques professionnels pour la période 2023-2028.

Celle-ci définit la feuille de route du réseau de l'Assurance Maladie - Risques professionnels. La Carsat Hauts-de-France porte le déploiement de programmes et d'actions sur la prévention des risques professionnels, l'accompagnement des assurés et les services offerts aux entreprises.

Pour la Carsat, cette COG est déclinée dans le Contrat Pluriannuel de Gestion qui la lie à la Cnam.

Comment la Carsat Hauts-de-France va-t-elle renforcer la prévention des risques professionnels ?

C. Dollé : Nous poursuivons le déploiement de programmes de prévention ciblés pour limiter les sinistres via une approche par risque (TMS, chimiques, psychosociaux, accidents graves ou mortels), mais aussi via des interventions auprès d'entreprises touchées par l'absentéisme atypique.

La logique sectorielle sera également utilisée comme levier d'actions pour renforcer la prévention dans le BTP, le médico-social et l'intérim. Des mesures complémentaires pour le risque amiante et le risque routier seront aussi mises en place. Un programme d'initiatives régional basé sur la logistique, complète la feuille de route.

Notons également que les aides financières, l'offre de formation et l'expertise des Unités Techniques consolident l'accompagnement des entreprises dans leur démarche de prévention.

De plus, nous contribuons à l'équilibre financier de la branche AT/MP en garantissant les processus de tarification.

De plus, nous contribuons à l'équilibre financier de la branche AT/MP en garantissant les processus de tarification.

Un dernier mot ?

C. Dollé : La collaboration entre les acteurs est cruciale pour réussir ce déploiement. Conjointement, notre région peut devenir un exemple en matière de prévention des risques professionnels.



S'engager et innover *pour le Bien vieillir*

L'enjeu du vieillissement en santé nécessite une approche préventive afin d'éviter et/ou ralentir la perte d'autonomie au cours de l'avancée en âge. Rendre le vieillissement en santé accessible à tous implique une démarche d'« aller-vers » les populations les plus vulnérables et sur les territoires les plus fragiles, avec l'appui de partenaires déployés sur l'ensemble de la région.

Faits marquants

● **Mise en place de la « RME »** (Reconnaissance Mutuelle des Évaluations) dans la Somme et l'Oise. Les assurés évalués en GIR 3 à 6 peuvent bénéficier sans démarche supplémentaire d'un plan d'aide. Les travaux se poursuivent avec les autres départements et les MSA du Nord et du Pas-de-Calais.

● **La Carsat est un acteur clé des travaux de préfiguration du Service Public Départemental de l'Autonomie (SPDA) en 2024** dans le Nord, le Pas-de-Calais et la Somme. Un objectif : coordonner les acteurs de terrain pour apporter une réponse globale et garantir la continuité du parcours de la personne d'ici fin 2025.

● **Le 9 avril 2024, la Carsat a animé une journée dédiée au bien vieillir autour du programme Vivons Retraite !.** L'occasion de réunir les partenaires régionaux du programme. Ce projet transversal a impliqué l'ensemble des branches de la Carsat ainsi que la Cnav et la Cnam.

Au total, près de 400 personnes étaient présentes à Lille Grand Palais.



● **2024 a été une année importante pour Défi Autonomie Seniors**, structure interrégime portée par la Carsat et les MSA Nord Pas-de-Calais et Picardie, avec le lancement d'une nouvelle feuille de route axée sur l'expansion de la présence de la structure sur le territoire, sur le renforcement des partenariats et sur le déploiement d'actions innovantes.



Perspectives pour 2025

Promouvoir notre plan d'Aide à Domicile après Hospitalisation (ADH) pour accompagner le retour et le maintien à domicile de nos retraités à la suite d'un séjour hospitalier

Promouvoir et communiquer sur l'application ICOPE MONITOR pour renforcer la prévention du bien vieillir et l'orientation vers les dispositifs existants

Développer de nouveaux partenariats locaux pour renforcer la démarche préventive de nos offres de service

Zoom sur ...

Focus sur l'offre de service secours

Pour soutenir ses retraités pendant certains moments de fragilité, la Carsat Hauts-de-France propose trois types de secours : un secours énergie, un secours social et un secours catastrophe naturelle. En 2024, 1 447 retraités en situation de détresse sociale ont été accompagnés grâce à ces dispositifs.

Les actions inondation hiver 2023 - 2024

En réponse aux inondations importantes de l'hiver 2023 - 2024, la Carsat Hauts-de-France a mis en place des aides financières exceptionnelles pour soutenir ses retraités sinistrés. Deux dispositifs principaux ont été déployés : l'aide exceptionnelle inondation, d'un montant de 1 000 €, versée à 1 420 retraités résidant dans les communes classées catastrophe naturelle, et le secours catastrophe naturelle, qui a permis à 281 personnes (au 1^{er} octobre 2024) de recevoir une aide de 1 910€ pour un couple et 1 190€ pour une personne seule, pour un total de 440 610€.

Ces actions témoignent de l'engagement de la Carsat Hauts-de-France à traduire sa mission de Service public en soutenant les populations les plus fragilisées, en collaboration avec les acteurs de proximité tels que les Mairies, les Maisons France services et les assistants de services sociaux.

Les initiatives de promotion de l'engagement et du bénévolat

Forums « Cap ou pas cap de devenir bénévole » et Parcours de Découverte



La Carsat Hauts-de-France a organisé 10 forums associatifs qui se sont tenus la semaine du 5 décembre 2024, à l'occasion de la Journée mondiale du bénévolat, permettant aux seniors de rencontrer les associations locales, de découvrir leurs activités et de s'engager dans de nouveaux projets. Ils ont accueilli plus de 760 visiteurs potentiels futurs bénévoles, grâce aux 220 associations mobilisées sur les événements.

Les parcours de découverte, offrent aux seniors l'opportunité de découvrir différentes associations et de s'engager dans des activités bénévoles.

Lien social et lutte contre l'isolement des seniors



En 2024, la Carsat Hauts-de-France a lancé un appel à projets pour renforcer le lien social et lutter contre l'isolement des seniors, visant à mobiliser le tissu partenarial pour développer des actions de prévention adaptées aux besoins des seniors et des territoires. Les projets retenus se sont concentrés sur la création d'espaces de rencontre, l'organisation d'activités sociales et culturelles, et la mise en place de services de soutien pour les personnes âgées isolées. Les actions sont développées en collaboration avec les associations locales, les centres sociaux, et d'autres partenaires régionaux.

Le téléservice, une démarche simplifiée pour toute demande d'aide à l'autonomie. Les assurés peuvent désormais demander cette aide en ligne directement depuis leur espace personnel sur lassuranceretraite.fr ou sur le site de la Carsat Hauts-de-France.

Le saviez-vous ?

En chiffres

30 909 (soit +28%) évaluations de besoins

1 447 retraités soutenus par un secours énergie, social ou catastrophe naturelle

29 094 bénéficiaires d'une aide à l'autonomie OSCAR

137 ateliers *Bienvenue à la Retraite*

105 ateliers Autonomie numérique en 2024

654 ateliers collectifs (tous ateliers confondus) avec plus de 10 000 participations

Près de 10 millions d'€ engagés pour le soutien de l'habitat (répartis dans plus de 100 projets)



Aider et accompagner *les assurés en difficultés*

Le Service social propose un accompagnement personnalisé aux assurés, salariés et travailleurs indépendants, confrontés à un problème de santé ayant une incidence sur leur vie personnelle et professionnelle.

Faits marquants

- Organisation de journées inter services sur les territoires avec les partenaires locaux, afin d'améliorer la connaissance des missions des services et optimiser la coordination partenariale.
- Création de postes de chargés de mission et conseillers techniques experts pour renforcer la position régionale du Service social dans l'éco système partenarial et intensifier l'accompagnement des équipes et des assurés.
- Lancement d'un projet régional sur l'axe **Sécuriser les parcours en santé**, associant les professionnels du Service social pour une meilleure prise en charge des publics les plus fragilisés.

Zoom sur ...

Le Copil Régional Prévention de la Désinsertion Professionnelle



Perspectives pour 2025

Intensifier les accompagnements sociaux en développant les rendez-vous de face à face avec les assurés et développer la démarche d'aller vers sur les territoires.

Renforcer la prise en compte de la thématique prévention dans les pratiques des professionnels : connaissances, posture professionnelle, partenariat, développement de projets dédiés.

Constituer une équipe ressource régionale sur l'accompagnement collectif des assurés en situation de souffrance au travail, une opportunité identifiée lors du séminaire des agents de la Direction Adjointe Maladie en 2024.

Organisation d'un Comité de pilotage régional élargi sur la Prévention de la Désinsertion Professionnelle (PDP) réunissant 86 référents PDP des Cnam, du Service Médical et du Service social de l'ensemble de la région ainsi que des représentants de la caisse nationale, de l'Ugecam, de la Direction des Risques Professionnels et de la Direction de la Coordination de la Gestion du Risque.

Cette journée de travail s'est appuyée sur deux temps forts :

- Le partage de connaissances sur la santé au Travail en Hauts-de-France, de l'état des lieux régional de l'activité et d'expérimentations menées,
- La mise en lumière des bonnes pratiques : signalements, circuit de transmission, actions de communication, évolution des instances...

Il intervient en complément des dynamiques développées sur chacun des territoires avec les acteurs locaux.

Ce copil a permis d'identifier des actions régionales prioritaires à développer sur l'axe Prévention de la Désinsertion Professionnelle. Il intervient en complément des dynamiques développées sur chacun des territoires avec les acteurs locaux. A titre d'illustration, le Hainaut et l'Oise ont pu eux-mêmes sur leur territoire réunir l'ensemble des acteurs de la PDP et notamment les services de santé au travail à l'occasion d'événements dédiés.



En chiffres

240 lieux d'accueil du public sur l'ensemble du territoire des Hauts-de-France

24 728 clients reçus dans ses points d'accueil pour

46 700 entretiens

77 023 sollicitations reçues émanant de services internes Carsat, de partenaires externes ou directement des assurés

Près de 33 048 accompagnements sociaux individuels dont 20 991 dans l'axe Prévention de la Désinsertion Professionnelle et 12 057 dans l'axe Sécuriser les Parcours en Santé



Présentation des conseillers techniques experts

Séverine Vermesch
Direction Adjointe
Maladie
Responsable animation
réseau au
Service social Régional

Le Service social propose
des accompagnements
collectifs en petits groupes
pour favoriser le retour à
l'emploi ou l'accès aux soins :
549 participants en 2024

Le saviez-vous ?

Qu'est-ce qui a mené à la création de postes de conseillers techniques experts ?

S. Vermesch : En 2024, le Service social s'est engagé dans une démarche de réflexion d'évolution de son organisation dans l'objectif d'harmoniser l'organisation managériale au regard de la configuration des territoires, maintenir un niveau d'encadrement et de proximité suffisant pour accompagner les équipes et assurer la continuité de service auprès des assurés. Cette réflexion a abouti à une adaptation de l'organisation du Service social, dont la création de 2 postes de conseillers techniques experts.

Quelles sont les missions des conseillers techniques experts ?

S. Vermesch : S'appuyant sur une expertise professionnelle confirmée, les conseillers techniques experts assurent un soutien technique individuel et collectif à destination de l'ensemble de l'équipe, assistants sociaux et de conseillers service Assurance maladie. En collaboration avec l'équipe d'encadrement, ils contribuent à la mise en œuvre d'actions d'accompagnement et de projets répondant aux besoins des professionnels et aux enjeux portés sur les territoires. Ils exercent également un rôle d'observation sociale et identifient les actions qui pourraient être développées au niveau régional ou interdépartemental.

*Ils exercent également
un rôle d'observation sociale
et identifient les actions qui
pourraient être développées
au niveau régional ou
interdépartemental.*

Vous l'avez rappelé en début d'interview, ces postes sont récents au sein du Service social, quel premier bilan pouvez-vous faire ?

S. Vermesch : Souhaités en proximité des équipes pour être en lien avec les pratiques professionnelles au quotidien, les postes de conseillers techniques experts répondent à un besoin d'accompagnement technique des équipes dans leurs 2 composantes Assistant.e social.e et Csam. Pour illustrer, citons quelques actions concrètes comme la mise en place de groupes d'analyses de pratiques ou encore la co-construction d'un parcours d'accompagnement à la prise de fonction des nouveaux embauchés. In fine, leurs interventions concourent à renforcer et développer les compétences des professionnels pour conforter la qualité du service rendu aux assurés les plus fragiles relevant des missions du Service social.

Contacts

Retrouvez-nous sur les reseaux



Pour les assurés

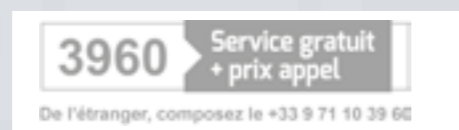
Pour les informations d'ordre général :



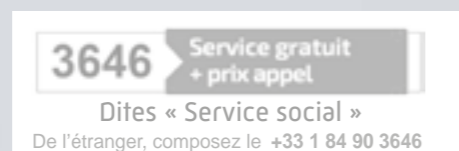
Pour toute information ou question sur sa carrière et sa retraite et les accès à nos services en ligne :

www.lassuranceretraite.fr

ou par téléphone :
Serveur vocal 24h/24-7j/7



Pour le Service social*:



* du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00 (18h00 pour le 3646)
Prix d'un appel local sauf surcoût imposé par certains opérateurs de téléphonie fixe ou mobile

Pour les entreprises

Découvrir notre offre de services et nos programmes :



Suivre les actualités et les événements :



Prévention et tarification des risques professionnels

du lundi au vendredi de 8h00 à 17h30



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



Directeur de publication :

Hugues Bardoux
Directeur Général de la Carsat Hauts-de-France

Rédacteur en chef :

Magali Fillette
Responsable du département Communication, Marketing et Offre de services de la Carsat Hauts-de-France

Comité de rédaction :

Service Communication

Conception et impression :

Juin 2025 - Pôle Médias Carsat Hauts-de-France

Crédits photos :

Carsat Hauts-de-France - Freepik - Adobe Stock



Carsat Retraite
& Santé
au travail
— Hauts-de-France —

Carsat Hauts-de-France
11 allée Vauban
59662 Villeneuve d'Ascq CEDEX



**la sécurité
sociale**

