

Un accompagnement de proximité auprès de nos partenaires

Connaissance de l'offre de services Carsat pour un accompagnement personnalisé des usagers

- **2** présentations de l'offre de services du Service social
- **1** présentation de l'offre de services Action sociale individuelle
- **1** présentation de l'offre de services ingénierie
- **4** présentations de l'observatoire des fragilités auprès des CCAS/CIAS
- **2** présentation des outils partenaires et de l'offre Vivons Retraite !

Formations retraite :

- **4** formations réforme des retraites pour les France services
- **7** formations réforme des retraites pour CCAS / CIAS – Centres Sociaux
- **25** formations rebond sur la thématique retraite France services

Des outils clé en mains conçus et adaptés aux besoins de nos partenaires

- **178** Kits de documentation transmis aux France services
- Mise à disposition de l'espace partenaires **11 169** consultations

- Zoom sur **17** publications sur l'espace partenaires
- Formulaire de contact :
 - **273** situations urgentes ou sensibles traitées

Une relation partenariale riche et développée

Rencontres partenariales régulières

- **178** rencontres avec les France services avec les référents Carsat sur le territoire
- **2** comités pléniers UDCCAS
- **3** comités opérationnels chacune des UDCCAS
- **12** comités avec les Fédérations des Centres Sociaux
- **8** webinaires avec les partenaires intégrés dans les ateliers collectifs
- Des rencontres avec les Préfectures dans le cadre de notre partenariat avec les France services
- Congrès régional Carsat/Fédérations des Centres Sociaux le 6 octobre

Disponibilité continue du Front Office

- Près de **650** appels par mois

Démarches d'écoute et d'évaluation

- **1** focus group réalisé
- Enquêtes de satisfaction sur les webinaires avec un taux de satisfaction de **4,5/5**

Perspectives 2024

- Organisation d'un Congrès Vivons Retraite !
- Développement de nouveaux partenaires afin de lutter contre le non-recours aux droits
- Développement de nouvelles offres pour toujours répondre aux besoins de nos publics
- Renouvellement des conventions engagées avec nos partenariats sur le territoire des Hauts-de-France comme avec les UDCCAS
- Enrichissement des démarches d'écoute usagers dans un souci d'amélioration continue notamment
 - via l'optimisation de la gestion et de la promotion de Service Public Plus
 - la mise en place des Agora retraite sur les thématiques de Demande de Retraite en Ligne et Demande de Retraite de Réversion en Ligne
- Relance de notre newsletter partenaires à destination de l'ensemble de nos partenaires Vivons Retraite !

BILAN
2023
Vivons!
retraite

by Carsat Hauts-de-France

Réflexion sur ? le départ à la retraite



Des informations générales proches de chez moi

- ▶ Grâce à des partenaires en proximité
 - **178** France Services
 - **401** CCAS / CIAS
 - **98** CS

Des outils

- ▶ De l'information enrichie
 - Falc réforme des retraites
- ▶ Un site de référence : www.lassuranceretraite.fr
- ▶ **415 390** appels traités via le 3960
- ▶ Des webinaires pour toujours mieux s'informer

Des rencontres

- ▶ **1186** Réunions d'informations retraite
- ▶ **109** cycles d'ateliers « Bienvenue à la retraite » et **83** cycles d'ateliers « Autonomie numérique »
- ▶ **2 semaines** « Les rendez-vous de la retraite »
 - **3584** assurés reçus avec un taux de satisfaction de 93%
- ▶ Des rencontres dédiées aux assurés avec des carrières étrangères
 - **3** Journées d'informations retraite franco-allemandes (taux de satisfaction de 4,63/5)
 - **1** journée d'information retraite franco-belge (un taux de satisfaction de 4,13/5)

Les démarches de demande à la retraite



Une écoute usager pour une personnalisation des offres et décliner des actions

- ▶ **81** expériences déposées sur Service Public Plus
- ▶ Enquêtes de satisfaction dans le cadre des Rendez-vous de la retraite

33595
demandes de retraite
en ligne réalisées

Un accompagnement personnalisé

- **66 167** rendez-vous retraite (dont 2754 en visio)
 - Au sein de nos **14** agences
 - Chez nos **46** partenaires sur le territoire des Hauts-de-France
 - Passage du CIR dans nos **41** communes

Des actions d'aller vers

Les ex-sncf et les non recourants à l'ASPA avec une action d'écoute usagers pour connaître leur satisfaction sur la démarche pro-active

Un accompagnement aux démarches en ligne grâce

- Aux **183** France services déployées sur 5 départements
- Aux ateliers « Autonomie numérique » (**83** cycles en 2023)

Zoom sur

les actions menées en cas de difficultés dans l'accès aux droits

- En accompagnement du service social sur le territoire **4 239** assurés de plus 58 ans reçus au sein de nos **220** lieux de consultations de Service social
- Liaison synergie pour les signalements urgents
- Les signalements de nos partenaires et notamment
 - Les **270** signalements via le formulaire de contact par nos partenaires de situations urgentes complexes pour une prise en charge par un expert retraite

Accompagnement à la vie à la retraite



60337

Nombre de nouveaux retraités sur 2023 au Régime Général

193 cycles d'ateliers organisés en présentiel chez nos partenaires (Bienvenue à la retraite et Autonomie numérique) ou en distanciel grâce à notre partenaire Jubiliz (Bienvenue à la retraite)

1 cycle d'ateliers « Ma retraite sereine » dédié aux jeunes retraités fragilisés par la transition retraite

1702 participants à nos parcours d'ateliers

- 27% d'hommes, 73% de femmes
- 44% des participants vivent seuls
- 81% sont des retraités de - de 2 ans

La Carsat accompagne les retraités dans leur quotidien pour une vie à la retraite active et en santé + d'infos sur : pourbienvieillir.fr



Départ à la retraite
Jour J

Bien vieillir