

LES MISSIONS DE LA CRAM

Montpellier

7 décembre 2009

La CRAM L-R, la double assurance : garantir la retraite, protéger la santé

- Un organisme de sécurité sociale de droit privé chargé d'une mission de service public, piloté par un Directeur et un Conseil d'administration
- Basé sur le système par répartition
- Présent sur les 5 départements de la région au service des entreprises et des salariés du régime général en matière d'assurance retraite, assurance maladie, prévention et tarification des risques professionnels
- 840 salariés dont 200 en proximité sur la région au service de :
 - 563 000 salariés actifs
 - 100 000 établissements
 - 440 000 retraités (2,7 milliards d'euros de prestations)
 - 14 000 bénéficiaires d'aides sociales
 - 262 salariés maintenus dans l'emploi

Des valeurs de solidarité

- **Continuité**
 - Garantir une continuité de l'offre de services : régularité des paiements, accessibilité, régularité de l'amplitude d'ouverture téléphonique et physique, notamment.
- **Adaptabilité**
 - Adapter les modes de fonctionnement et l'offre de services aux besoins et attentes de la population et des entreprises
- **Égalité**
 - Garantir une égalité de traitement aux assurés sur tout le territoire français
 - Harmoniser en interne les pratiques
- **Neutralité**
 - Agir sans jugement ni différence de traitement en fonction du mode de vie, de la religion, de l'origine sociale ou raciale de l'assuré
 - Respecter scrupuleusement les règles du secret professionnel
- **Préserver la pérennité du pacte social**
 - S'assurer de l'exactitude des situations déclarées afin de préserver le dispositif de protection sociale en garantissant une bonne affectation des fonds publics

DONNEES CHIFFREES RETRAITE

HERAULT

Montpellier
7 décembre 2009

La retraite des salariés du régime général dans l'Hérault

- ***Une catégorie de la population en constante augmentation***
 - Une évolution de 4% du nombre de retraités, en lien avec l'attractivité de la région (39% des retraités de l'Hérault sont natifs du Languedoc Roussillon)
 - 180 900 retraités soit 37,48% du nombre de retraités en Languedoc Roussillon
- ***Une masse financière indispensable pour l'économie locale***
 - 2,7 milliards d'euros versées en 2008
 - 37% des foyers fiscaux perçoivent une retraite (33% national)

La retraite des salariés du régime général dans l'Hérault

- ***Des ressources individuelles faibles***
 - Le système de retraite par répartition assure une garantie de ressources à la retraite:
Une pension moyenne régime général de 567€
sur un montant moyen de ressources global de 1126 € (moyenne nationale : 589€)
 - Les bénéficiaires percevant une pension liée au veuvage représentent 5,47% des pensions versées
 - 5% des retraités perçoivent une prestation liée à une situation de précarité
- ***9% des assurés bénéficient d'une surcote dont un tiers des assurés disposant de faibles revenus***

L'OFFRE DE SERVICES RETRAITE ET ACTION SOCIALE DE LA CRAM

Montpellier
7 décembre 2009

La retraite des salariés du régime général

Préserver un avenir financier tout au long de la vie active

- Alimenter le compte retraite par l'exploitation des déclarations annuelles de données sociales fournies par les employeurs et des déclarations des partenaires associés sur les périodes assimilées
- Consolider les éléments de carrière pris en compte pour le calcul de la retraite au fur et à mesure des années d'activités
- Éclairer le choix des assurés en leur apportant information inter régimes, simulations du montant de la retraite selon différentes hypothèses d'âge et d'activités, diagnostic retraite personnalisé

La retraite des salariés du régime général

Garantir une continuité de ressources entre la vie active et la retraite

- Traiter les dossiers en proximité et sans rupture financière

La retraite des salariés du régime général

Accompagner les assurés en situation difficile

- Faciliter les démarches des veufs et veuves pour l'établissement de leurs dossiers de pensions de réversion
- Contacter les assurés en invalidité, au chômage ou bénéficiaires du RSA pour les inciter à effectuer leurs démarches administratives
- Développer des partenariats pour soutenir les personnes en situation de précarité
- Solliciter les assurés dont la carrière comprend des périodes lacunaires pour anticiper la mise à jour du compte retraite

La retraite des salariés du régime général

Des modes de contact diversifiés et complémentaires pour faciliter l'accès à l'information

- Une information 24h/24 par les sites Internet et le serveur vocal
- Un contact préalable avec la plate-forme téléphonique pour éviter les déplacements des assurés 08 21 10 34 34
- Des agences départementales recevant sur rendez-vous
- Des réunions collectives Retraite en partenariat avec les municipalités

La retraite des salariés du régime général

Un renouvellement à venir de l'offre de service

- Le développement de l'offre de service Internet (abonnement, push d'informations, démarches dématérialisées, refonte des sites Internet)
- Un meilleur maillage du territoire par l'implantation de bornes, de visio accueils et des accueils de proximité repensés
- Un numéro de téléphone unique Assurance Retraite 3960 à tarification locale
- Des actions à conduire améliorant la qualité et l'exhaustivité des éléments de carrière portés au compte retraite
- Une information vers les salariés et employeurs sur les dispositifs de prolongation d'activités

La retraite des salariés du régime général

Une adaptation des services en fonction de la mesure de la satisfaction des assurés et des indicateurs de performance

- Une enquête de satisfaction annuelle
- Une mesure périodique de nos résultats sur les délais de traitement, la qualité de traitement, les taux de prise en charge des appels téléphoniques, la productivité et les coûts de gestion
- Une analyse des réclamations reçues pour améliorer le service rendu
- A venir des démarches de marketing stratégique

Les incompréhensions les plus fréquentes dans les démarches autour des dossiers retraite

- Demander un relevé de carrière ou une mise à jour de sa carrière ne vaut pas demande de retraite
- Le versement d'une pension retraite n'est pas automatique, il faut la demander
- Un dossier retraite ne doit pas être déposé + de 4 mois avant le départ envisagé car il ne pourra être traité en raison des évolutions rapides de la réglementation
- Tout changement de situation doit être immédiatement signalé à la CRAM, notamment les changements dans le montant des ressources en cas d'avantage servi sous condition de ressources
- Le montant de la pension retraite est soumis à la CSG et à la CRDS
- La démarche de demande de retraite est unique pour les régimes alignés (MSA, RSI, RG). Pour les retraites complémentaires et les autres régimes, les demandes doivent se faire en parallèle
- Les dossiers retraite sont soumis au secret professionnel : aucune information ne peut être donnée à un membre de votre famille

Le réseau d'accueil dans l'Hérault

- 1 agence départementale
- 4 agences locales
- 7 points d'accueil
- 1 nouvelle agence à créer à Pérols (ouverture fin 1^o trimestre 2010)

Le réseau d'accueil dans l'Hérault

P.A.R.

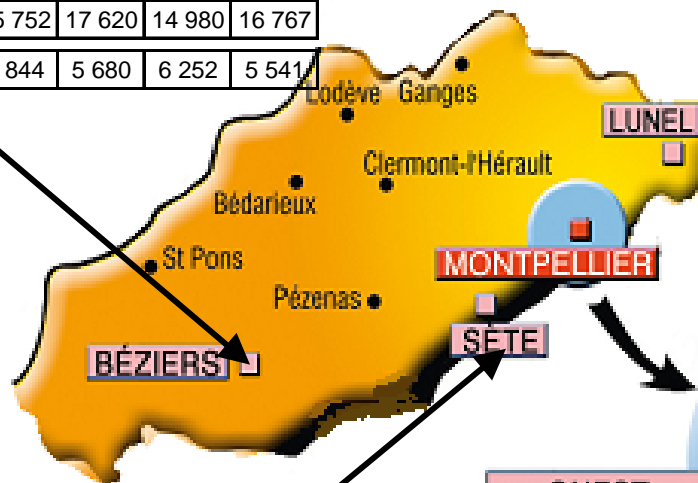
| 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
|------|------|------|------|------|
|------|------|------|------|------|

| | | | | | |
|-----------------|--------|--------|--------|-------|-------|
| Visiteurs reçus | 10 581 | 10 356 | 13 894 | 9 496 | 7 834 |
|-----------------|--------|--------|--------|-------|-------|

| 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
|------|------|------|------|------|
|------|------|------|------|------|

| | | | | | |
|-----------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Visiteurs reçus | 15 272 | 15 752 | 17 620 | 14 980 | 16 767 |
|-----------------|--------|--------|--------|--------|--------|

| | | | | | |
|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Demandes instruites | 4 275 | 4 844 | 5 680 | 6 252 | 5 541 |
|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|



| 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
|------|------|------|------|------|
|------|------|------|------|------|

| | | | | | |
|-----------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Visiteurs reçus | 6 067 | 7 177 | 7 431 | 6 059 | 5 386 |
|-----------------|-------|-------|-------|-------|-------|

| | | | | | |
|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Demandes instruites | 1 195 | 1 585 | 1 456 | 2 577 | 2 227 |
|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|

| 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
|------|------|------|------|------|
|------|------|------|------|------|

| | | | | | |
|-----------------|--|--|-------|-------|-------|
| Visiteurs reçus | | | 2 695 | 5 755 | 6 411 |
|-----------------|--|--|-------|-------|-------|

| | | | | | |
|---------------------|--|--|-------|-------|-------|
| Demandes instruites | | | 1 276 | 3 145 | 2 953 |
|---------------------|--|--|-------|-------|-------|

Ouverte en juillet 2006

| 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
|------|------|------|------|------|
|------|------|------|------|------|

| | | | | | |
|-----------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Visiteurs reçus | 7 723 | 8 615 | 8 415 | 8 239 | 8 988 |
|-----------------|-------|-------|-------|-------|-------|

| | | | | | |
|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Demandes instruites | 1 461 | 2 946 | 3 124 | 3 696 | 3 920 |
|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|

| 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
|------|------|------|------|------|
|------|------|------|------|------|

| | | | | | |
|-----------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Visiteurs reçus | 35 057 | 33 660 | 30 750 | 28 621 | 22 878 |
|-----------------|--------|--------|--------|--------|--------|

| | | | | | |
|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Demandes instruites | 7 455 | 8 747 | 7 722 | 6 952 | 7 794 |
|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|

L'action sociale pour les retraités du régime général

Favoriser l'autonomie des retraités

- Prévenir les effets du vieillissement
- Accompagner les personnes les plus fragiles : GIR 5 et 6 fragilisés socialement
- Proposer des évaluations globales et des plans d'action personnalisés

Apporter un accompagnement au mieux vieillir

- **Notre public** : retraités classés GIR 5 / 6 fragilisés socialement
- **Notre mission** : préserver l'autonomie des retraités et prévenir les effets du vieillissement par :
 - La mise en place d'aides individualisées à domicile (aide ménagère, accompagnement sortie d'hospitalisation, etc.)
 - La proposition d'actions collectives de prévention et/ou la formation de relais
 - Le financement de projets innovants en action sociale
 - Le financement de lieux de vie collectifs
 - L'attribution de secours exceptionnels en raison de catastrophes naturelles
- **Nos outils de communication** :
 - www.partenairesactionsociale.fr
 - Espace Seniors
 - www.kiosquebleu.fr
 - Plate-forme de services

Apporter un accompagnement au mieux vieillir

Quelques repères dans l'Hérault en 2008

- Nos financements :
 - 14.319.462,32 € en 2008 pour l'ensemble de la région Languedoc-Roussillon
- Notre public :
 - 1.371 bénéficiaires de l'aide ménagère à domicile
 - 2.999 évaluations du besoin réalisées par le pôle d'évaluation (Hérault Pôle)
 - 3.314 bénéficiaires d'un plan d'action personnalisé (PAP)
 - 31 prestataires de service à domicile conventionnés
- Accompagnement en sortie d'hospitalisation :
 - 457 bénéficiaires d'une prise en charge lors d'une sortie d'hospitalisation
 - 18 conventions signées avec un établissement de santé

Apporter un accompagnement au mieux vieillir

Perspectives 2009

- Généralisation de la dématérialisation des échanges avec nos partenaires :
 - Saisie en ligne des évaluations
 - Facturation transmise via le portail partenaires action sociale
- Favoriser l'émergence de nouveaux services :
 - Mise à disposition d'un panier de services aux bénéficiaires d'une aide à domicile (PAP) : portage de repas, transports accompagnés, entretien du linge, etc.
- Formation de relais / Actions de prévention santé :
 - Mise en œuvre des sessions de prévention et de formation de relais dans le département de l'Hérault et développement du partenariat (MSA, RSI, AGIRC ARRCO,.....)

Plateforme d'aide aux aidants familiaux sur le département de l'Hérault

Objectif : Prévenir les risques de fragilité chez les aidants familiaux

Offrir à l'aidant ressentant le besoin d'être aidé et soutenu un accompagnement adapté à ses besoins.

Critères d'exigibilité pour accéder à la plateforme

- Résider dans l'Hérault
- Relever du régime général
- Ne bénéficier d'aucune allocation spécifique



- Accompagner un membre de sa famille à domicile :
- personne âgée dépendante
 - personne atteinte d'une affection de longue durée ou d'une maladie chronique (maladie d'Alzheimer ou apparentée...)
 - personne invalide
 - adulte handicapé

Nouveaux services offerts par la plateforme

- Evaluation des besoins de l'aidant par un conseiller en prévention santé ou un assistant social.
- Proposition d'un accompagnement adapté au travers d'un panier de 11 familles de services.
- Prise en charge financière des actions proposées par la CPAM de Montpellier et la CRAM Languedoc-Roussillon.

Aide et Soutien
psychologique

Aide ménagère à domicile,
aux courses, à la
préparation des repas

Groupes d'expression
et de soutien, d'échange
et d'information

Actions de prévention
(ateliers équilibre,
nutrition...)

**Principales Actions
d'accompagnement
proposées**

Aide aux vacances

Aide au maintien
du lien social

Sorties
accompagnées

Un point d'entrée unique : le 36 46

Un numéro tout simple
pour nous joindre

36 46

Prix d'un appel local depuis un poste fixe

Une adresse : l'Espace Seniors



Assurance Retraite
Assurance Maladie
Risques Professionnels

MERCI DE VOTRE ATTENTION