

Inauguration de la nouvelle agence retraite d'Agen

& présentation de son
espace libre-service



Contact presse : Gaëlle Cady
gaelle.cady@carsat-aquitaine.fr
05 56 11 64 42 / 06 82 23 42 19



Sommaire

Communiqué de presse	2
La CARSAT Aquitaine : assurer la retraite, protéger la santé	3
L'agence retraite d'Agen.....	4
Pourquoi une nouvelle agence retraite à Agen ?.....	4
L'espace libre-service, une nouvelle modalité d'accueil	5
Le conseil en rendez-vous, pour bénéficier d'informations personnalisées	6
Une équipe de spécialistes retraite	7
Bon à savoir	8
A tout âge, s'informer sur sa retraite et faire ses démarches sur www.lassuranceretraite.fr	9
Chiffres-clés retraite	10

Communiqué de presse

Jacques Feuillerat, **Bruno Poncet,**
Président du Conseil d'administration Directeur par intérim
de la CARSAT Aquitaine de la CARSAT Aquitaine

ont le plaisir de vous convier à

**l'inauguration de la nouvelle agence retraite d'Agen
& à la présentation de son espace libre-service**
le mardi 12 juin 2018 à 11h

En présence de **Gérard Rivière,**
Président du Conseil d'administration
de la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse

Jean Dionis du Séjour
Président de l'Agglomération d'Agen
et Maire d'Agen

**L'occasion de découvrir ses nouveaux espaces et de rencontrer ses équipes,
qui vous expliqueront le fonctionnement de l'agence et les services qu'elle propose.**

Après 5 mois de travaux, l'agence retraite d'Agen a ouvert ses portes au public au **12B rue Diderot** le 12 février 2018. Ces nouveaux bureaux succèdent à l'ancienne agence implantée depuis 1998 14B rue Diderot. Un aménagement des locaux en meilleure adéquation avec les besoins du public et de l'équipe, et qui correspond au nouveau concept d'accueil spontané en agence défini par la Cnav.

La nouvelle agence retraite d'Agen dispose désormais d'un **espace libre-service** accessible sans rendez-vous, qui offre la possibilité aux assurés d'effectuer de nombreuses **démarches en toute autonomie** ; un gage de **rapidité**, de **simplicité** et de **modernité**.

Il permet également à ceux qui n'auraient pas de connexion internet à leur domicile d'accéder aux services en ligne de l'Assurance retraite, via un poste informatique mis à leur disposition.

L'agence retraite d'Agen est la première des 13 agences de la CARSAT Aquitaine à proposer cette nouvelle offre de service de proximité, qui vient en complément de l'accueil sur rendez-vous en agence avec un conseiller retraite.

Cette nouvelle modalité d'accueil performante s'inscrit dans le cadre de la politique nationale de modernisation de l'accueil en agence définie par la Cnav en 2017.

L'agence retraite d'Agen en quelques chiffres

- **14** agents retraite
- **228** communes couvertes par l'agence
- **6 892** personnes reçues (soit 7,31% des personnes reçues en Aquitaine)
- **4194** demandes traitées en 2017 (soit 8,33% des demandes de l'Aquitaine)

A propos de la CARSAT Aquitaine

La Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé Au Travail (CARSAT) d'Aquitaine est un organisme de sécurité sociale de droit privé chargé d'une mission de service public. La CARSAT :

- gère les retraites des salariés du régime général ;
- accompagne socialement les publics fragilisés ;
- assure les accidents du travail et les maladies professionnelles.

Le réseau d'accueil de proximité de la CARSAT Aquitaine est constitué de :

- 13 agences retraite réparties sur tout le territoire aquitain, dont 2 situées en Lot-et-Garonne (à Agen et Marmande). Ce réseau d'agences est complété par 42 permanences extérieures.
- 8 unités du Service social dont une située en Lot-et-Garonne (à Agen).

La CARSAT Aquitaine : assurer la retraite, protéger la santé

La Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé Au Travail (CARSAT) d'Aquitaine est un organisme de sécurité sociale, sous la double tutelle de la Caisse nationale d'assurance vieillesse (Cnav) et de la Caisse nationale d'assurance maladie (Cnam).

Structure privée exerçant une mission de service public, la CARSAT :

- **gère les retraites des salariés du régime général** au nom de l'Assurance Retraite, principal régime de retraite par répartition en France ;
- **accompagne socialement les publics fragilisés** par un problème de santé ou de perte d'autonomie, pour le compte de l'Assurance Maladie ;
- **assure la prévention des risques professionnels auprès des entreprises et fixe les taux de cotisations des accidents du travail et des maladies professionnelles**, pour le compte de l'Assurance Maladie Risques Professionnels.

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

- Tout au long de leur vie professionnelle, la CARSAT gère le compte-retraite des salariés du régime général : elle alimente et met à jour le compte individuel retraite de chaque salarié 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 paie les retraites personnelles, retraites de réversion et allocations veuvage.
- Elle développe des actions de prévention pour les retraités afin de préserver leur capital santé et leur capacité à " bien vieillir ".

Un maillage territorial adapté aux besoins de ses publics

Les assurés du régime général peuvent rencontrer les agents spécialisés de la CARSAT pour bénéficier d'informations personnalisées sur leur future retraite ou pour être accompagnés socialement en cas de maladie, de handicap ou de vieillissement.

Le réseau d'accueil de proximité de la CARSAT Aquitaine est constitué de :

- **13 agences retraite** réparties sur tout le territoire aquitain, dont 2 situées en Lot-et-Garonne (à Agen et Marmande).
Ce réseau d'agences est complété par 42 permanences extérieures.
- **8 unités du Service social** dont une située en Lot-et-Garonne (à Agen).

Chiffres-clés Retraite 2017 de la CARSAT Aquitaine

- **5,22** milliards de prestations versées à **697 550** retraités
- **103 258** assurés reçus dans ses agences retraite
- **47 608** demandes traitées :
 - **34 756** demandes de retraite à titre personnel
 - **9 474** demandes de pension de réversion
 - **3 378** demandes d'Allocation de Solidarité aux Personnes Âgées (ASPA)

L'agence retraite d'Agen

Pourquoi une nouvelle agence retraite à Agen ?



Après 5 mois de travaux, l'agence retraite d'Agen a ouvert ses portes au public au 12B rue Diderot le 12 février 2018. Ces nouveaux bureaux d'une superficie de 251 m² (55,86 m² dédié au public / 195,14 m² réservé au personnel) succèdent à l'ancienne agence implantée depuis 1998 14B rue Diderot.

Un aménagement des locaux en meilleure adéquation avec les besoins du public et de l'équipe, et qui correspond au nouveau concept d'accueil spontané en agence défini par la Cnav.

Pour améliorer les conditions de travail de ses agents

Suite au regroupement des agences d'Agen et de Villeneuve-sur-Lot en août 2016, 3 personnes ont rejoint les 10 salariés de l'équipe d'Agen. Dès lors, les locaux de 178m² se sont avérés en inadéquation avec l'effectif ; un projet de déménagement a donc été acté par le conseil d'administration de la CARSAT Aquitaine et la Cnav.

La nouvelle agence retraite d'Agen offre désormais des espaces neufs et plus spacieux à ses 14 agents, dont une salle de réunion/restauration équipée d'une kitchenette qui n'existait pas précédemment.

Pour proposer un accueil client adapté aux besoins de ses assurés

Ce projet de nouvelle agence a été l'occasion de repenser les espaces d'accueil pour améliorer le service rendu aux usagers, conformément à la nouvelle politique définie par la Cnav en 2017 pour son réseau d'agences. Celle-ci prévoit le déploiement d'**espaces libre-service** dans les agences retraite ; un **nouveau concept d'accueil spontané** visant à :

- développer l'autonomie des assurés et leur faire gagner du temps, grâce à un environnement moderne et performant ;
- mieux gérer les flux des visiteurs ;
- moderniser l'image de l'Assurance retraite et familiariser les assurés à l'offre digitale.

Accessible sans rendez-vous, l'espace libre-service offre la possibilité aux assurés d'effectuer de nombreuses démarches en toute autonomie ; un gage de rapidité et de simplicité. Il permet également à ceux qui n'auraient pas de connexion internet à leur domicile d'accéder aux services en ligne de l'Assurance retraite, via un poste informatique mis à leur disposition.

L'agence retraite d'Agen est la première des 13 agences de la CARSAT Aquitaine à proposer cette nouvelle offre de service de proximité, qui vient en complément de l'accueil sur rendez-vous en agence avec un conseiller retraite.

Une implantation au plus près de ses publics

L'agence retraite d'Agen se trouve à quelques pas de son ancien emplacement, facilitant ainsi son repérage. Elle est située dans un secteur accessible pour les assurés et à proximité des autres points administratifs de la ville (Caisse Primaire d'Assurance Maladie, préfecture...).

L'espace libre-service, une nouvelle modalité d'accueil

Un espace libre-service pour réaliser des démarches simples en toute autonomie

L'espace libre-service facilite l'accueil spontané des assurés en agence, et vient compléter l'offre d'accueil sur rendez-vous avec un conseiller retraite.

Ce nouveau concept d'accueil rend les assurés actifs : ils accomplissent en toute autonomie des démarches simples courantes (éditer un relevé, modifier ses coordonnées, déposer un document...) et obtiennent eux-mêmes leurs informations. En cas de difficulté, un conseiller peut intervenir pour les aider.

L'espace libre-service se structure autour :

- d'une borne tactile, permettant aux assurés d'imprimer des documents (attestation de paiement, relevé de carrière, attestation fiscale), de prendre rendez-vous ou encore de gérer leurs coordonnées ;
- d'un poste informatique, visant à familiariser les publics avec les services en ligne personnalisés proposés par l'Assurance retraite ;
- d'un écrioire et d'une urne, favorisant le dépôt de documents.

Un renseignement minute pour les demandes complexes

Pour les assurés n'ayant pas obtenu leurs réponses dans l'espace libre-service et présentant une situation d'urgence, de fragilité ou de complexité, un renseignement minute est mis en place. Il s'agit d'un face-à-face entre le conseiller et l'assuré sur un temps court qui permet la résolution sans délai des situations ne relevant ni du libre-service ni du rendez-vous.

Ce nouveau dispositif remplace l'accueil spontané proposé dans l'ancienne agence. Pour réguler les visites et mieux filtrer les demandes, l'agent retraite oriente le plus possible les publics vers l'espace libre-service en jouant un rôle de facilitateur.

Une signalétique repensée, au service des usagers

Grâce à une signalétique directionnelle et à un code couleur distinct entre l'espace libre-service & l'espace rendez-vous, les assurés sont guidés dès leur entrée dans l'agence vers la zone qui correspond à leurs besoins.

En complément, une signalétique fonctionnelle leur explique les usages et bénéfices des outils mis à leur disposition dans la zone d'autonomie.



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

En complément de l'espace libre-service, l'agence retraite d'Agen propose un accueil individuel sur rendez-vous, en priorité pour les assurés proches de la retraite (à partir de 55 ans), pour les publics en situation de fragilité ou pour des dossiers dits " complexes ".

A l'écoute de leurs préoccupations, les conseillers retraite les informe et les conseille sur les démarches à entreprendre pour leur demande de retraite personnelle, de pension de réversion ou d'allocation de solidarité aux personnes âgées. Ils peuvent également les aider si besoin pour la constitution de leur dossier de demande de retraite et le dépôt en ligne.

L'Entretien 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, peuvent demander un Entretien d'Information Retraite (EIR).

D'une durée d'1h, 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 pour partir à la 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 pour aménager sa 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 EIR, l'assuré dispose de toutes les informations nécessaires pour envisager sa fin de carrière professionnelle et orienter ses choix. Un temps d'échange qu'ils apprécient particulièrement.



Comment prendre rendez-vous avec un conseiller retraite ?

- en se connectant sur son espace personnel sur www.lassuranceretraite.fr, service « Prendre un rendez-vous en ligne » ;
- en appelant le 3960 (service 0,06 €/min + prix appel). De l'étranger, d'une box ou d'un mobile, composer le 09 71 10 39 60.

Une équipe de spécialistes retraite



L'équipe de l'agence retraite d'Agen se compose de :

- 10 conseillers retraite ;
- 2 relais techniques ;
- 1 conseiller retraite chargé d'intervention ;
- 1 manager d'équipe, responsable d'agence.

Formés à la législation retraite, les agents reçoivent les assurés sur rendez-vous et traitent intégralement des dossiers retraite en " back-office ".

Ils assurent également une permanence téléphonique pour répondre au public qui contacte le 3960, numéro unique d'information retraite proposé par l'Assurance Retraite.

L'agence retraite d'Agen est compétente et peut intervenir pour les habitants de 228 communes du Lot-et-Garonne.

L'agence assure également des permanences qui accueillent les assurés sur rendez-vous uniquement sur les communes de Nérac, Villeneuve-sur-Lot, Fumel et Castillonnès.

Horaires d'ouverture de l'agence retraite d'Agen

Accueil sans rendez-vous le matin de 8h à 12h

Accueil sur rendez-vous de 8h à 17h

Chiffres-clés 2017

- **6 892** personnes reçues (soit 7,31% des personnes reçues en Aquitaine) dont :
 - **1 727** en rendez-vous (soit 6,69% des rendez-vous de l'Aquitaine) ;
 - **178** pour un Entretien Information Retraite (soit 7,42% des EIR de l'Aquitaine).
- **4 194** demandes reçues (soit 8,33% des demandes de l'Aquitaine)
 - **3 038** demandes de retraite (soit 8,21% des droits propres de l'Aquitaine) ;
 - **825** demandes de pensions de réversion (soit 8,46 % des pensions de réversion de l'Aquitaine) ;
 - **331** demandes d'Allocation de Solidarité aux Personnes Âgées (soit 9,10% des ASPA de l'Aquitaine).

Bon à savoir

Pour mon dossier retraite, j'anticipe !

Une retraite n'est jamais accordée automatiquement, il faut en faire la demande. Pour éviter toute interruption de ressources au moment du passage à la retraite, la CARSAT invite ses assurés à anticiper leurs démarches.

Après s'être informé sur leurs droits et avoir obtenu une estimation du montant de leur retraite, la demande de retraite peut être transmise à la CARSAT. Elle doit être complétée et signée, avec tous les justificatifs, et **déposée 6 à 4 mois avant le départ à la retraite**, sur le site www.lassuranceretraite.fr ou par dépôt papier. Ainsi, la CARSAT s'engage à effectuer le 1^{er} versement au début du mois qui suit la date de départ à la retraite.

LURA : 3 régimes, 1 seul liquidateur

En vigueur depuis le 1^{er} juillet 2017, la Liquidation Unique des Régimes Alignés (LURA) est une mesure de **simplification administrative** à destination des assurés ayant cotisé, pour leur retraite de base, à au moins deux des trois régimes alignés : régime général, régime des indépendants, régime des salariés agricoles.

Ces régimes alignés servaient les pensions de retraite de manière séparée. Pour ces " poly-affiliés " (assurés affiliés à plusieurs régimes), cette gestion cloisonnée était source de complexité. Elle ne permettait pas de prendre en compte leur carrière dans sa diversité. C'est la raison pour laquelle la loi du 20 janvier 2014 garantissant l'avenir et la justice du système de retraites a prévu un calcul et un versement unique de la pension de retraite, aux assurés relevant de plusieurs régimes alignés.

Cette liquidation unique constitue désormais une simplification importante pour les futurs retraités :

- Ils n'ont plus qu'un seul dossier à constituer et un interlocuteur unique : c'est le dernier régime d'affiliation de l'assuré qui instruit la demande de retraite et en assure le paiement ;
- Leur carrière est comptabilisée dans son ensemble au sein des régimes alignés ;
- Un seul calcul de la retraite est effectué, et une seule pension de retraite de base est servie.

A 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 le site www.lassuranceretraite.fr, les assurés accèdent à un éventail de services adaptés 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 le site 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 ;
- **Consulter son relevé de carrière** du seul régime général ;
- **Calculer son âge de départ à la retraite** ;
- **Simuler le montant de sa future retraite** ;
- **Mettre à jour sa carrière** afin de la régulariser [à partir de 45 ans]
Si l'assuré constate une erreur ou un oubli sur son relevé, la demande 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.

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

- **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 ;
- **Solliciter un rendez-vous pour un Entretien Information Retraite** dans l'agence CARSAT de leur choix ;
- **Déposer sa retraite en ligne** (6 à 4 mois avant la date de départ souhaitée) et fournir les pièces justificatives nécessaires de manière dématérialisée.

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

Zoom sur le service « demander ma retraite en ligne »

La retraite se prépare à l'avance, mais désormais quelques clics suffisent pour la demander. Depuis le 4 janvier 2017, plus besoin de se déplacer, tout peut se faire directement en ligne via l'espace personnel sur le site de l'Assurance Retraite ; depuis la constitution de son dossier jusqu'à l'envoi des justificatifs. C'est rapide, fiable et sécurisé.



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 ;
- Gérer leurs coordonnées bancaires ;
- Accéder au site d'information spécifique www.pourbienvieillir.fr proposé par l'Assurance Retraite et ses partenaires.

Les services en ligne en chiffres (source Cnav)

- **7,3 millions** d'assurés ont déjà créé leur espace personnel sur le site www.lassuranceretraite.fr dont **322 403** résidents aquitains (chiffres au 25/02/2018)
- **85 457** demandes de retraite déposées en ligne en 2017 dont **2 738** par des résidents aquitains
- **4,29 millions** relevés de carrière consultés en ligne en 2017
- **1,18 millions** relevés individuels de situation (relevés tous régimes) consultés en ligne en 2017
- **1, 062 millions** estimations indicatives globales téléchargées en 2017

Chiffres-clés retraite

Principaux chiffres au 31/12/2017 selon le lieu de résidence (source : CARSAT Aquitaine)

	Aquitaine	Lot-et-Garonne	Agence retraite d'Agen
Retraités du régime général	729 909 - 412 492 femmes - 317 417 hommes	78 283 - 44 106 femmes - 34 177 hommes	60 878 - 34 389 femmes - 26 489 hommes
Retraités payés par la CARSAT Aquitaine	697 550 - 394 996 femmes - 302 554 hommes	69 101 - 39 060 femmes - 30 041 hommes	53 698 - 30 418 femmes - 23 280 hommes
Titulaires de l'Allocation de Solidarité aux Personnes Âgées (ASPA)	2,99% soit 21 798	3,42% soit 2 677	3,56% soit 2 169
Âge moyen du retraité	74,0 ans	74,2 ans	74,3 ans
Montant moyen global de la retraite de base du régime général	658 €	603 €	604 €
Montant moyen carrière complète au régime général	1 067 €	1 025 €	1 030 €
Assurés et ayants droit du régime général âgés de 55 à 64 ans (<u>chiffre 2016</u>)	298 415	29 748	23 354

Agence retraite d'Agen
12 B rue Diderot - 47 000 AGEN

HORAIRES D'OUVERTURE :

Du lundi au vendredi
08h00 – 12h00 : avec ou sans rendez-vous
12h00 – 17h00 : uniquement sur rendez-vous



CARSAT Aquitaine
80 avenue de la Jallère
33053 Bordeaux cedex
www.carsat-aquitaine.fr

