



le Lien Social

Magazine

#147

OCTOBRE / NOVEMBRE 2021

www.crpcen.fr



➤ **À LA UNE :**
Pandémie COVID-19 :
les dernières actualités

➤ **À LA UNE :**
Enquête de satisfaction 2021 : les affiliés
consultés sur la qualité des supports
de communication de la CRPCEN

➤ **BIEN-VIVRE :**
Isolement de nos aînés :
quels impacts de la crise sanitaire ?

**Des conseils « bien-être »
pour une rentrée positive**



Édito

Olivier MANIETTE,
directeur de la CRPCEN

À l'heure où j'écris ces lignes, l'évolution du contexte sanitaire appelle toute notre vigilance. Nous devons encore et toujours nous préserver de la COVID-19 qui est devenue une composante à part entière de nos vies, de nos décisions et de nos projections...

Malgré cela, la CRPCEN poursuit sa route vers l'amélioration continue de sa gestion et je suis heureux et fier d'annoncer que nous avons obtenu de la part de l'AFNOR et ce, pour la deuxième fois depuis 2018, la certification qualité ISO-9001 pour l'ensemble de nos services.

Bien sûr, cette bonne nouvelle ne doit pas masquer certaines de nos difficultés notamment au niveau de la joignabilité de la plateforme téléphonique. Nous en sommes conscients et sachez que nos équipes sont mobilisées pour vous accompagner au mieux au quotidien. C'est pourquoi, je vous invite de nouveau à prendre contact avec nous, pour celles et ceux qui le peuvent, via notre [espace sécurisé](#) sur le site internet de la Caisse. Cela permet non seulement de prendre rdv avec l'un de nos téléconseillers mais également de préparer au mieux les réponses qui vous seront apportées lors de votre entretien. Vous pouvez également accéder à cet espace personnel grâce à FranceConnect qui vous permet d'utiliser un seul identifiant de manière sécurisée pour l'ensemble de vos comptes administratifs.

Nous essayons, à travers nos engagements auprès de vous et contractualisés avec l'État, de développer une offre de service qui réponde toujours au plus près de vos attentes. Ainsi, et pour satisfaire une demande récurrente de votre part, les attestations fiscales et bulletins de pensions seront accessibles très prochainement depuis votre espace sécurisé sur www.crpcen.fr.

Enfin, votre soutien est primordial et je tenais à remercier celles et ceux d'entre vous qui ont pris le temps de répondre à notre dernière enquête de satisfaction. Là encore les résultats sont perfectibles, néanmoins nos efforts ne sont pas vains puisque le taux de satisfaction globale vis-à-vis de la CRPCEN est remonté à 87 %.

Je vous souhaite une bonne lecture. ■

3 - 8

À LA UNE

- Le mot de Serge FOREST, vice-président du conseil d'administration de la CRPCEN
- Norme qualité ISO 9001:2015 : la CRPCEN en route pour le renouvellement de sa certification
- Pandémie COVID-19 : les dernières actualités
- Enquête de satisfaction 2021 : les affiliés consultés sur la qualité des supports de communication de la CRPCEN
- Congrès des notaires : une édition 2021 sous le soleil niçois
- Octobre Rose : un mois consacré au cancer du sein

9 - 13

BIEN-VIVRE

- Isolement de nos aînés : quels impacts de la crise sanitaire ?
- Burn-out parental, si on en parlait ?
- Des conseils « bien-être » pour une rentrée positive
- Les accidents domestiques chez l'enfant : ayez les bons réflexes !

14

SIMPLIFIEZ-VOUS LA VIE

- Sécurité des systèmes d'information : attention à l'arnaque au faux support technique
- Dissocier l'erreur de la fraude

15

VIE DU NOTARIAT

- Une rencontre notariale sans précédent à Caen, la CRPCEN a répondu « présente »

16

- Calendrier de paiement des pensions en 2022

SOMMAIRE



2021, une année record ?

Les dernières statistiques établies par les services de la CRPCEN laissent augurer une année record, record en termes de chiffre d'affaires pour la profession, record en nombre de salariés affiliés au régime.

Ceci n'est pas une critique mais un constat, constat que la profession se porte bien, qu'elle a traversé la crise sanitaire sans trop de difficultés et cela est bien évidemment bénéfique pour notre régime de retraite.

L'effet est simple : plus de salariés affiliés, ce sont donc plus de rentrées de cotisations sociales sur salaires et, par conséquent, de probables excédents pour le régime vieillesse au 31 décembre prochain, excédents qui abonderont nos réserves patiemment constituées et augmentées grâce à la bonne gestion financière des administrateurs au fil du temps.

Pour le régime maladie, par contre, c'est un déficit qui se profile à l'horizon, déficit qui sera comblé par le régime général de sécurité sociale dans le cadre de la PUMA (Protection Universelle Maladie) en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2016 ; déficit en raison de diminutions de ressources affectées voulues par l'État dans le cadre des lois de financement de la sécurité sociale des dernières années (entre autres, non compensation d'allègement de charges sur salaires ex. Cice, fléchage d'une partie de la CSG vers le risque autonomie, etc.).

Réforme des retraites : dossier en stand-by ou promulgation rapide de l'arrêt de mort des régimes spéciaux comme annoncé par l'actuel Président de la République et nombre de candidats à la prochaine élection ?

Cette réforme aura lieu, mais quand ? Se fera-t-elle d'un seul bloc avec l'avènement du fameux régime universel par points ou en deux rounds avec d'abord la fin des régimes spéciaux et ensuite la mise en place du régime universel ? À ce jour personne n'en sait rien, à l'exception du Président lui-même...

Voilà donc les incertitudes auxquelles les administrateurs représentant les salariés sont confrontés. Faut-il anticiper une réforme dont nous n'avons ni les tenants ni les aboutissants mais, qui de toute façon, entraînera la fin de notre régime de retraite ?

Le futur régime universel pourrait être en totalité par points y compris le régime de base, donc calculé sur toute la carrière des salariés ; attention aux interruptions voulues ou non qui ne permettront pas d'acquiescer des points et qui, à terme, entraîneront une diminution des futures retraites.

Mais, me direz-vous chers collègues retraités, nous ne risquons rien, nos retraites sont liquidées et payées, oui mais... dans le cadre de cette réforme,



Le mot du vice-président

Serge FOREST,
vice-président du conseil
d'administration de la CRPCEN
représentant les assurés

notre régime se retrouverait fermé pour ceux qui seraient en activité et les nouveaux entrants dépendraient de facto du régime universel et, par conséquent, les cotisations sur salaires ne viendraient plus participer au financement des pensions dues aux affiliés du régime fermé.

Cette situation générerait donc à terme un déficit important et il est à craindre que deux options soient sur la table à ce moment-là :

- une subvention d'équilibre - qui s'alourdirait d'année en année - versée par les Pouvoirs Publics ;
- et/ou une diminution des réserves qui ne sont pas infinies.

Pour ce qui est des dépenses (donc les retraites) de la CRPCEN, il n'est pas confortable d'être dans un régime qui deviendrait déficitaire. Des questions pourraient se poser, à terme, sur la revalorisation des pensions en cours et cela pourrait fragiliser les droits à venir des salariés.

Il est certes difficile d'imaginer les options qui seraient prises dans une France des années 2030 mais notre devoir est d'éclairer le débat dès à présent !

Quoi qu'il en soit, les administrateurs représentant les salariés sauront tenir leurs engagements et feront tout leur possible pour que cette réforme, lorsqu'elle arrivera, soit la moins dommageable pour l'ensemble de la cléricature.

Nous espérons que les administrateurs représentant les employeurs s'associeront à notre action pour le bien de tous.

Nous avons des responsabilités envers vous, nous les assumerons. ■



Norme qualité ISO 9001:2015 : la CRPCEN en route pour le renouvellement de sa certification

La certification ISO 9001 fait partie des outils les plus utilisés pour piloter par l'entreprise son organisation et ses activités. Elle démontre une aptitude à fournir régulièrement un produit ou un service conforme aux exigences de la réglementation et des clients, avec un engagement à accroître leur satisfaction.

En juillet 2018, la CRPCEN a été certifiée ISO 9001:2015 par l'AFNOR sur l'ensemble de ses activités pour une durée de trois ans. La certification a ensuite été maintenue lors des deux audits annuels de suivi. L'année 2021 représente une étape importante pour la CRPCEN qui souhaitait renouveler sa certification pour les trois prochaines années.

→ Les apports de la démarche qualité

Notre système qualité repose sur l'écoute des assurés, via les enquêtes de satisfaction, les actions de nos téléconseillers et le découpage de notre activité en processus de pilotage, de production et de support. Pour chaque processus, sont décrits les traitements à réaliser, les risques à couvrir et les produits à livrer avec le niveau de performance requis. *À titre d'exemple, le système doit garantir aux affiliés le paiement de prestations justes (maladie, retraite, invalidité, action sociale), conforme à la réglementation et dans les délais prévus.*

Le management de la qualité nous fait gagner en agilité : il procure aux équipes de la Caisse une capacité d'adaptation face à un environnement en constante mutation. La démarche nous aide à respecter nos engagements tout en adaptant nos traitements, en les harmonisant, en tendant vers une amélioration continue de notre performance.

* Inspection générale des affaires sociales

La démarche favorise également l'innovation.

À titre d'exemple, le lancement de nouveaux télé-services, la dématérialisation des dossiers de retraite ou l'évolution des applications de gestion de la relation client sont issus des ateliers d'optimisation prévus par la démarche qualité.

En 2020, la France a vécu une crise sanitaire sans précédent qui a imposé aux organismes de sécurité sociale de se mettre en ordre de marche pour maintenir la chaîne de service et de paiement aux assurés. Dès le début de la crise, la CRPCEN a réagi rapidement en déployant un plan de continuité de l'activité à grande échelle pour assurer, sans rupture, l'ensemble des prestations. Dans un contexte de déploiement rapide du travail à distance, le système de management de la qualité a été l'un des piliers pour maintenir toute la chaîne de prestations.

→ Les perspectives de la démarche

Dans son rapport 2020, la mission IGAS* a souligné le succès de la démarche qualité et nos efforts de rationalisation de gestion. Par le biais de la nouvelle convention d'objectifs et de gestion (COG) signée avec l'État pour la période 2021-2025, nous nous sommes engagés à poursuivre la démarche qualité en évaluant les gains de productivité, issus des méthodes de production adoptées de la sphère industrielle, et en continuant de mesurer régulièrement la satisfaction des clients. ■





Pandémie COVID-19 : les dernières actualités

À ce jour, plus de 48 millions de français sont vaccinés mais les statistiques publiées par le ministère de la Santé le 21 octobre laissent paraître une sensible dégradation des chiffres de l'épidémie de coronavirus en France. Les nouveaux cas mais aussi le nombre de décès sont en hausse et ce, dû vraisemblablement au retour du froid et de l'humidité ambiante, nous contraignant encore à la prudence et au respect des gestes barrières. Retour en détail sur les décisions prises par les Pouvoirs Publics.

Fin de la gratuité des tests

Depuis le 15 octobre dernier, les tests réalisés par « confort » ne sont plus remboursés par l'assurance maladie. Ils continueront d'être remboursés pour raison médicale soit sans prescription pour les personnes déjà vaccinées, soit sur prescription pour les non vaccinées. Le coût du test de dépistage du coronavirus par PCR sera de 44 € et à partir de 22 € pour les antigéniques. La gratuité pour les mineurs sera cependant maintenue. Pour rappel, en Europe, seuls la France et le Danemark ont pratiqué la prise en charge intégrale des tests de dépistage.

Quels sont les cas de contre-indications à la vaccination reconnus par la Haute autorité de santé ?

La loi du 5 août 2021 prévoit l'obligation vaccinale des personnes travaillant dans les secteurs sanitaire, social et médico-social, ainsi que la mise en place du « passe sanitaire » pour permettre l'accès à certains lieux, loisirs et événements. Validées par le Conseil constitutionnel, ces dispositions ont été précisées par le décret du 1^{er} juin 2021 modifié qui prévoit les cas de contre-indications médicales faisant obstacle à la vaccination contre la Covid-19.

Selon la Haute autorité de santé (HAS), 3 cas de contre-indications médicales sont définitifs :

- une contre-indication inscrite dans le résumé des caractéristiques du produit :
 - antécédents d'allergie documentée à l'un des composants du vaccin (notamment

polyéthylène-glycols) et par risque d'allergie croisée aux polysorbates ;

- réaction anaphylactique au moins de grade 2 (c'est-à-dire atteignant 2 organes) à une première injection du vaccin posée après expertise allergologique ;
 - épisodes de syndrome de fuite capillaire (contre-indication pour les vaccins Janssen et Vaxzevria (ou AstraZeneca) ;
 - personnes ayant présenté un syndrome thrombotique et thrombocytopénique (STT) suite à la vaccination par Vaxzevria (ou AstraZeneca) ;
- une recommandation médicale de ne pas initier une vaccination (première dose) :
 - syndrome inflammatoire multi systémique pédiatrique (PIMS) post-Covid-19 ;
 - une recommandation établie après concertation médicale pluridisciplinaire de ne pas effectuer la seconde dose de vaccin suite à la survenue d'un effet indésirable d'intensité sévère ou grave attribué à la première dose de vaccin (par exemple : la survenue de myocardite, de syndrome de Guillain-Barré...).

2 contre-indications médicales sont temporaires :

- traitement par anticorps monoclonaux anti-SARS-CoV-2 ;
- myocardites ou péricardites survenues antérieurement à la vaccination et toujours évolutives.

QUELLE PROCÉDURE SUIVRE EN CAS DE CONTRE-INDICATION ?

Il convient de s'adresser à un médecin, qui délivrera si cela est médicalement justifié, un certificat médical établi sur le formulaire spécifique (cerfa n° 16183*01) attestant d'un des cas de contre-indication médicale sus-cités.

Il est important que la totalité des champs des 2 volets de ce formulaire soit complétée.

Le volet n° 1 du formulaire doit ensuite être transmis au service médical de la CRPCEN pour obtenir un passe sanitaire.

Le volet n° 2 vous est destiné.

Si vous êtes soumis à l'obligation de vaccination contre la covid-19 :

- une copie du volet n° 2 pourra être adressée à votre employeur ;
- votre certificat de contre-indication vaccinale peut être contrôlé par le médecin-conseil de la CRPCEN. Ce contrôle prend en compte vos antécédents médicaux, l'évolution de votre situation médicale et le motif de contre-indication au regard des recommandations formulées par les autorités sanitaires.

À noter que si vous aviez déjà transmis au service médical de la CRPCEN un certificat établi par votre médecin sur un autre support que le formulaire spécifique, il pourra être traité s'il contient l'ensemble des informations requises. Le cas échéant, il vous sera retourné et vous serez invité à utiliser le formulaire dédié.

Le certificat de contre-indication qui vous sera adressé ne peut pas être utilisé dans le cadre de voyages hors des frontières françaises, vers la Corse ou un territoire d'Outre-mer, ces destinations étant soumises aux règles du contrôle sanitaire aux frontières (pour plus d'information : <https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus/deplacements>). ■

Sources :
- Haute autorité de santé
- Ameli.fr





Enquête de satisfaction 2021 : les affiliés consultés sur la qualité des supports de communication de la CRPCEN

La dernière enquête de satisfaction bisannuelle de la CRPCEN s'est déroulée du 21 juin au 18 juillet 2021, par email. Elle s'est principalement attachée à mesurer la satisfaction sur les publications et les vecteurs de communication, à savoir, le magazine le Lien Social, le guide de l'action sociale du notariat, le site Internet ainsi que les services en ligne. Au total, 1 277 affiliés de la Caisse ont participé à cette étude, soit un taux de participation de 9 %. Même si le nombre de participants est à la baisse par rapport à la dernière enquête de 2019, il permet néanmoins de garantir une relative représentativité des résultats en réduisant la marge d'erreur à environ 2,7 %, ce qui reste satisfaisant. Retour en détail sur les résultats.

87 %
de satisfaction globale



Une satisfaction globale en progression

La satisfaction globale à l'égard de la CRPCEN est en hausse avec un résultat de 87 %, soit + 4 points par rapport à 2020.

On peut probablement y voir là les effets positifs des mesures du plan d'actions mis en œuvre en 2020 (voir le Lien Social d'octobre 2020), avec notamment la réouverture de l'accueil téléphonique, la mise en place des rendez-vous téléphoniques et le déploiement d'un serveur vocal et plus généralement de la constante mobilisation des équipes pour continuer à proposer un service public de qualité.

L'appréciation des publications en léger recul

L'appréciation générale relative aux supports de communication reste à un niveau satisfaisant (75 %) mais marque une diminution (-10 points par rapport à 2019) avec une tendance à la baisse plus marquée chez les 26-40 ans (-16 points soit 62 %). Néanmoins, on constate que les retraités sont en proportion plus satisfaits des publications que les actifs (respectivement 85 % contre 70 %).

Le magazine « Le Lien social » s'avère toujours le moyen de communication le plus connu (71 %). Il n'est en revanche plus le support le plus utilisé par les bénéficiaires (42 %) mais reste l'outil principal par lequel ils s'informent sur l'actualité de la CRPCEN (51 %) ou de la prévention santé (31 %). 7 bénéficiaires sur 10 ont au moins parcouru le magazine « Le Lien Social » dans l'année et 24 % d'entre eux l'ont entièrement lu. Sur ce point, 89 % se déclarent satisfaits de la qualité de ce document et 83 % le déclarent utile.

Le guide de l'action sociale du notariat est, quant à lui, lu par 6 bénéficiaires sur 10 (contre 8 sur 10 en 2019). La satisfaction relative à la qualité du document reste excellente (90 % de satisfaction). Vous avez également été plus de 71 % à vous déclarer satisfaits des prestations sociales proposées par la Caisse.

Site internet www.crpcen.fr

Au cours des 6 derniers mois, 59 % des bénéficiaires ont consulté le site de la CRPCEN soit une progression de 5 points par rapport à 2019. Néanmoins, la satisfaction relative au site internet se dégrade (- 12 points, soit 76 %). Les points les plus

satisfaisants correspondent à la disponibilité du site (86 %), son ergonomie (81 %) et l'actualisation de son contenu (79 %).

Les services en ligne

Plus de 6 bénéficiaires sur 10 connaissent l'[espace sécurisé de la CRPCEN](#), qui est positivement évalué (76 %), et 31 % l'utilisent systématiquement à chaque fois qu'ils doivent contacter la CRPCEN. Il reste encore faiblement connu des personnes âgées de plus de 80 ans (39 %). Plus de 8 bénéficiaires sur 10 ont un [compte Ameli](#) et 90 % d'entre eux en sont satisfaits. Le compte Ameli devient en outre le support le plus utilisé par les bénéficiaires (55 %). Enfin, le [compte retraite accessible sur info-retraite.fr](#) est encore peu connu par les bénéficiaires (29 %). Un quart des répondants disposent d'un compte actif (24 %) et 75 % en sont satisfaits.



Les pistes d'amélioration

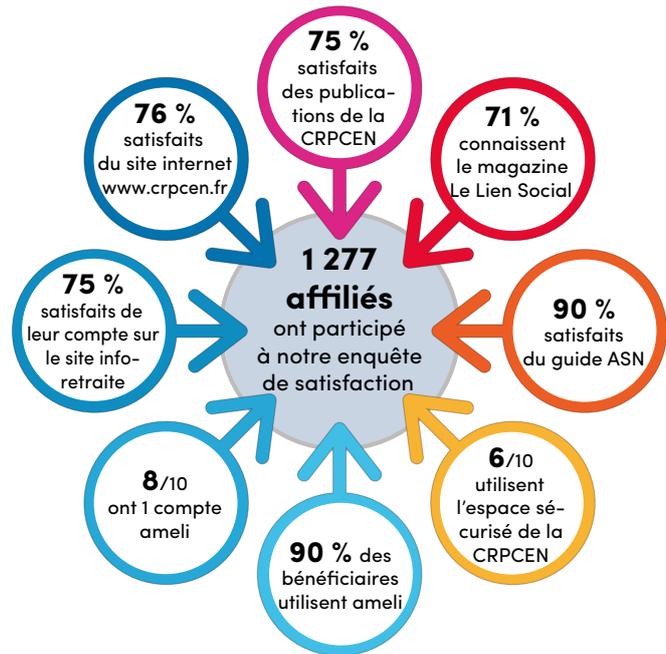
Même si les publications de la Caisse ainsi que le site Internet et les services en ligne remportent un taux de satisfaction satisfaisant, des axes d'améliorations sont encore possibles et exprimés par les participants à l'enquête.

L'offre de service de la CRPCEN

L'enquête montre que nous pouvons encore améliorer la connaissance de l'offre de service de la CRPCEN notamment sur les aspects retraite, maladie ou prestations sociales. Les travaux actuellement menés par les équipes de la CRPCEN et notamment sur la formalisation de « parcours retraite » devraient permettre de répondre à cette préoccupation. Nous y reviendrons en détail dans un prochain Lien Social.

Le magazine Le Lien social

33 % des participants estiment que cette publication ne leur donne pas envie d'aller plus loin sur les sujets évoqués. Les bénéficiaires souhaiteraient avoir plus d'informations sur les aides sociales, la retraite, les remboursements, la réglementation et les réformes. Certains font également part de leur souhait de recevoir à nouveau le magazine par voie postale. Nous rappelons que notre politique d'éco-responsabilité nous a amenés à diminuer de manière importante le nombre d'impressions du magazine. La Caisse participe ainsi activement au développement durable en



limitant le recours au papier. Mais pour celles et ceux qui n'ont absolument aucun accès à la version numérique du guide de l'action sociale et du Lien Social, ils peuvent en faire la demande en s'adressant au service communication de la CRPCEN.

Le site Internet de la CRPCEN

Globalement, les bénéficiaires souhaiteraient obtenir plus d'informations sur le détail des pensions, des retraites, des versements ou des remboursements. Certains affiliés ont également fait part de leur souhait de pouvoir communiquer plus facilement avec les interlocuteurs de la CRPCEN.

Enfin, et par rapport à une demande récurrente des affiliés, nous vous informons que les attestations fiscales et bulletins de pension seront prochainement accessibles via l'[espace sécurisé de la Caisse sur www.crpcen.fr](#).



En conclusion

Le bon résultat sur le taux de satisfaction globale ne doit pas faire oublier qu'il reste encore des attentes fortes. Les bénéficiaires souhaitent ainsi voir une plus grande joignabilité de la CRPCEN, des délais de réponse et de traitement des dossiers plus courts, avec plus de précisions dans les informations transmises. Ces enquêtes sont ainsi très importantes pour la CRPCEN pour identifier les axes et leviers d'amélioration de sa qualité de service et de ses vecteurs de communication. ■



CONGRÈS
DES
NOTAIRES DE FRANCE



Du 23 au 25 septembre 2021

Congrès des notaires : une édition 2021 sous le soleil niçois

Pour la 15^e année consécutive, la CRPCEN a participé au Congrès des Notaires dont la 117^e édition s'est tenue à Nice du 23 au 25 septembre dernier.

Cet événement séculaire qui a souffert de la crise sanitaire l'année passée, a accueilli cette année plus de 1 500 congressistes issus de 40 pays différents afin d'échanger sur une réflexion d'intérêt général. Avec comme thème « Accompagner et sécuriser la révolution digitale », les 3 jours de congrès ont mis en avant des propositions d'amélioration des pratiques notariales face aux enjeux du numérique et du droit.

Même si le nombre de participants a été relativement en baisse cette année du fait du contexte sanitaire toujours anxiogène, la CRPCEN a pu affirmer son rôle de conseil auprès de tous les congressistes qui se sont succédé sur le stand. À l'instar des années précédentes, l'équipe administrative a accueilli une centaine de visiteurs afin d'aborder non seulement la situation globale de la Caisse mais également afin de leur apporter toute réponse quant au fonctionnement de leur étude ou de leur situation individuelle en réalisant notamment des estimations de pensions. ■



Rachel CRESPO, Pierre SUDRE, Flavie LABORIE
et les 2 vice-présidents du conseil d'administration
Maître Corinne FEUILLETTE-CADENNE et Serge FOREST

OCTOBRE ROSE un mois consacré au cancer du sein

La campagne **OCTOBRE ROSE** est une occasion de mettre en lumière celles et ceux qui combattent cette maladie, d'intensifier l'information et la sensibilisation mais aussi de réunir plus de fonds pour aider les chercheurs et les soignants.

Avec environ 54 000 nouvelles personnes touchées chaque année en France, le cancer du sein est le plus répandu des cancers féminins. Près d'une femme sur neuf sera concernée au cours de sa vie, le risque augmentant avec l'âge. Près de 10 % des cancers du sein surviennent avant 40 ans.

Aujourd'hui, plus de 3 cancers du sein sur 4 sont guéris grâce au dépistage précoce.

Le dépistage précoce permet de traiter la maladie à un stade peu avancé avec des traitements qui peuvent être moins lourds et moins invalidants et des chances de guérison qui atteignent 90 %.

Un dépistage à tout âge

Un suivi par un médecin traitant, par un gynécologue ou par une sage-femme est primordial : la palpation des seins et des aisselles apporte au professionnel des indications essentielles. S'il perçoit une anomalie, il vous prescrira une mammographie ou encore une échographie.

Une attention plus particulière à partir de 50 ans

La pratique d'une mammographie, au minimum, tous les 2 ans est recommandée. Ce « dépistage organisé », accessible aux femmes à partir de 50 ans et jusqu'à 74 ans, permet de réaliser une mammographie tous les 2 ans, prise en charge à 100 %. À cet effet, une invitation vous est automatiquement envoyée à votre domicile.

En cas de facteur de risque plus élevé et non lié à l'âge, d'autres modalités de surveillance peuvent vous être proposées. Pour cela, faites en part à votre médecin traitant ou votre gynécologue.

Alors n'attendez plus, faites-vous dépister avant que ça ne devienne grave. ■



Isolement de nos aînés : quels impacts de la crise sanitaire ?

De nombreux français et françaises ont ressenti de la solitude au cours des confinements successifs. Parmi eux, les seniors ont été particulièrement touchés. Le dernier rapport de l'association Petits Frères des Pauvres met en garde : loin d'être une parenthèse, la crise sanitaire aura des impacts à court, moyen et long termes sur l'isolement des personnes âgées.

Le confinement a accru l'isolement des plus âgés

Le premier confinement a bouleversé en profondeur nos habitudes sociales : pour beaucoup, les liens familiaux se sont resserrés, tandis que les rencontres entre amis ou voisins se sont espacées. Les seniors (personnes âgées de plus de 60 ans), population particulièrement à risque, ont eux aussi vu leurs habitudes bouleversées. Ils ont dans l'ensemble réduit drastiquement leurs sorties, qu'il s'agisse de visites sociales, médicales ou encore de courses alimentaires. La conséquence directe a été un sentiment de solitude en hausse. Plus de 40 % des personnes âgées déclarent ainsi que le confinement a eu un impact négatif sur leur moral. Elles sont même plus de 700 000 à n'avoir eu aucun contact avec leur famille durant cette période de confinement.

Ces chiffres, tirés du rapport sur l'isolement des personnes âgées publié par les Petits Frères des Pauvres en mars 2021, doivent nous alerter : lors des confinements, nos

aînés sont les premiers touchés. Alors qu'ils sont plus d'un quart à déclarer se sentir seuls en temps habituel (27 %), cette proportion est montée à presque un tiers lors du premier confinement (32 %, soit 6 millions de personnes).

À titre individuel, que puis-je faire ?

Pour lutter contre l'exclusion et l'isolement de nos aînés, il est nécessaire de restaurer le lien social de qualité. Celui-ci peut prendre plusieurs formes : un appel régulier à un parent, un coup de main proposé à une voisine, une sortie partagée...

Il est également important de permettre à nos seniors d'avoir accès à un environnement numérique de qualité, et surtout de savoir l'utiliser de façon adaptée à leurs besoins. Plusieurs associations proposent ainsi des cours d'initiation au numérique à destination des personnes âgées.

Enfin, il reste utile de sensibiliser l'opinion publique à cette cause, par exemple à l'occasion de la journée internationale des personnes âgées, qui a lieu chaque année le 1^{er} octobre.

Autre initiative solidaire : chaque hiver depuis quinze ans, les amateurs et amatrices de tricot ou de crochet peuvent confectionner de petits bonnets qui orneront les bouteilles de smoothies « Innocent ». Pour chaque bouteille achetée, la marque s'engage à reverser 20 centimes à l'association Petits Frères des Pauvres.

LA CRPCEN S'ENGAGE POUR SES AÎNÉS

Nos affiliés retraités ont eux aussi été touchés par ces confinements successifs et ces mesures sanitaires. Dès le mois d'octobre 2020, nous avons entamé une réflexion sur l'impact de la crise sanitaire sur nos aînés les plus isolés. Dans le prolongement de cette réflexion, la CRPCEN signera une convention avec les Petits Frères des Pauvres le 15 novembre 2021. Ce partenariat reposera sur trois points clés.

Tout d'abord, nous nous appuyons sur l'expertise des équipes de l'association afin de former les bénévoles de nos comités sur des thématiques variées : écoute, enjeux du vieillissement, usages et enjeux du numérique pour les seniors...

De plus, nos bénévoles pourront apprendre à utiliser un outil dédié afin de repérer les situations d'isolement parmi nos retraités. La demande émane de certains comités régionaux.

Enfin, grâce au solde budgétaire de l'argent non dépensé en 2021 pour les habituels moments de convivialités des comités (repas, sorties culturelles...), nous nous sommes engagés à soutenir la ligne Solitud'Écoute.

Ouverte tous les jours de l'année de 15h à 20h, elle vise à briser l'isolement des seniors en leur offrant une écoute bienveillante et un soutien moral. La ligne est gratuite, anonyme et confidentielle (0 800 47 47 88).

Nous reviendrons plus en détail sur la mise en œuvre de ce partenariat dans un prochain numéro du Lien Social. ■

FONDATION
PETITS FRÈRES
DES PAUVRES
Reconnue d'utilité publique



Solitud'
écoute par les Petits
Frères des Pauvres
0 800 47 47 88 Service & appel
gratuits Pour les plus
de 50 ans

OUVERT 7J/7 Y COMPRIS WEEKENDS ET JOURS FÉRIÉS.
CE SERVICE EST GRATUIT, ANONYME ET CONFIDENTIEL.



Burn-out parental, si on en parlait ?

Le burn-out n'est pas réservé au milieu professionnel. Plus méconnu mais loin d'être inoffensif, le burn-out peut aussi toucher les parents dans leur vie personnelle. C'est alors tout l'équilibre familial qui est bouleversé.

Définition

Le burn-out parental est un épuisement lié spécifiquement au rôle de parent et au stress chronique que ce rôle implique. Des nourrissons aux adolescents, il peut toucher les parents d'enfants de tous âges et concerne aussi bien les pères que les mères. Il s'installe le plus souvent de façon progressive. La personne en état de burn-out parental souffre d'un épuisement physique et émotionnel, elle ressent une distanciation affective avec ses enfants ; enfin, elle ne se sent plus épanouie ni efficace dans son rôle de parent.

Ce syndrome est actuellement exploré et analysé par la communauté médicale et les études et les ouvrages à son sujet se multiplient ces dernières années.



Symptômes

Le premier symptôme identifiable est souvent un épuisement intense. Nuits courtes, charge mentale, tâches ménagères multiples, gestion des devoirs et des plannings de chacun... Le parent en burn-out a le sentiment d'être « au bout du rouleau », il se sent vide de toute énergie. Son rôle parental l'épuise, il a le sentiment de ne plus pouvoir donner suffisamment à ses enfants. Soumis à une tension permanente, il peut être victime d'insomnies ou de troubles du sommeil.



Une autre dimension de ce mal-être, conséquence de la première, est l'installation d'une distanciation affective entre le parent et ses enfants.

Il s'agit là d'un mécanisme de protection. Le parent épuisé se désinvestit peu à peu de la relation, se « déconnecte » en quelque sorte.

Il concentre son attention sur les tâches matérielles et pragmatiques (repas, lessive, soins d'hygiène...) en négligeant petit à petit les aspects émotionnels de la relation (jeux, discussions...).

Le dernier aspect est la perte d'épanouissement et d'efficacité dans son rôle de parent.

La personne en état de burn-out parental ne prend plus de plaisir à être en compagnie de ses enfants et s'enferme peu à peu dans une vision dégradée d'elle-même : « nul », « pas à la hauteur », « mauvaise mère », « père indigne »... Ces parents nourrissent ainsi un fort sentiment de culpabilité.



Conséquences

Les conséquences d'un tel mal-être sont multiples. Au niveau individuel, le parent en état de burn-out peut souffrir de multiples maux :

- troubles de l'alimentation ;
- troubles du sommeil ;
- développement de comportements addictifs ;
- épisodes dépressifs...

Si le parent atteint est en couple, la relation conjugale pâtit aussi du burn-out (risque de disputes, épuisement transmis à l'autre parent...). Enfin, ce syndrome a aussi des répercussions sur l'équilibre familial.



D'après plusieurs études, le burn-out parental augmente les risques de négligence ou de violence (verbale, physique) de la part des parents, qui ne se reconnaissent plus et nourrissent un fort sentiment de honte. ■

Comment agir ?

La culpabilité d'être un « mauvais parent » est telle qu'il est souvent difficile de savoir vers qui se tourner.

Pourtant, il est essentiel de se faire aider afin de retrouver un équilibre. Outre un accompagnement psychologique, des mesures concrètes peuvent aider à faire la différence (réorganisation de l'emploi du temps, covoiturage pour les activités extrascolaires, nouvelle répartition des tâches ménagères...).

Depuis avril 2021, la CRPCEN a mis en place le service « **Accompagnement +** » destiné à soutenir ses affiliés dans les périodes difficiles. Un premier niveau d'accompagnement vous offre une écoute attentive, confidentielle et bienveillante afin d'établir un bilan de situation personnalisé.

Selon la situation, le conseiller pourra alors vous proposer dans le cadre du dispositif « aide et soutien des affiliés », un parcours d'accompagnement personnalisé et de soutien en expertises associées.

Pour en savoir+, <https://www.crpcen.fr/affilies/votre-nouveau-service-crpcen-accompagnement>.





Des conseils « bien-être » pour une rentrée positive

Les vacances d'été sont terminées, la rentrée est derrière nous avec son lot de stress et de surmenage... Alors comment préserver les bienfaits des vacances le plus longtemps possible sans se faire rattraper par les affres du quotidien ? Quelques conseils pour vivre un automne sous le signe de « l'optimisme » !

Nous avons réuni pour vous 5 clés essentielles pour une rentrée en toute sérénité :

Conseil n° 1 : L'organisation. Planifier les activités de vos enfants et les vôtres en les adaptant au mieux aux horaires de l'école et de votre vie professionnelle. Préparer des repas variés en réalisant du « batchcooking » qui consiste à préparer tous vos plats de la semaine en amont, pour gagner du temps et vous libérer psychologiquement de cette charge. Ceci vous permettra de passer des soirées moins stressantes. Mais aussi organiser vos week-ends en avance pour ne pas être pris au dépourvu.

Conseil n° 2 : N'attendez pas le 1^{er} janvier pour **prendre des bonnes résolutions**. Reconnu bon pour le moral, lister une quantité de résolutions permet d'aborder les nouvelles rentrées avec enthousiasme et optimisme. L'envie de faire des efforts sur notre quotidien améliore l'état d'esprit. Par exemple : ache-

ter davantage de fruits et légumes bio, s'inscrire à la marche nordique de votre commune, aller au théâtre 1 fois par mois, trier ses placards...

Conseil n° 3 : Avoir une alimentation saine est essentiel. Faire le plein de vitamines grâce à vos achats du marché. Des fruits et légumes de saison, des plats pas trop riches, ni trop copieux, de jolies assiettes colorées et équilibrées, complètes en vitamine C et minéraux, des céréales, des légumineuses, ces aliments miracles qui vous tiennent en bonne santé et vous apportent l'énergie nécessaire pour garder la forme.

Conseil n° 4 : On ne le vous dira jamais assez, **pratiquer une activité physique régulièrement**. Que ce soit en salle, en extérieur ou même chez vous, bouger libère de l'endorphine et celle-ci facilite l'endormissement et le bien-être. Pensez au yoga, à la marche, au Pilates...



Conseil n° 5 : Retrouver un rythme de **sommeil stable**. Finis les « grasses mat' » et les couchers tardifs au rythme des vacances estivales. Alors on évite les sorties à répétition et trop tardives, on privilégie les soirées à la maison au calme et on bannit les excitants (caféine en fin de journée, la télévision et les jeux vidéo avant de se coucher...).



Et si vous n'avez ni le temps ni l'énergie pour suivre ces recommandations, voici un petit exercice pour rester positif :

Cette pratique mêlée à des moments de relaxation : en seulement 1 min par jour !

Le soir, allongé, prenez une profonde inspiration. Bloquez, tenez 3 secondes (ou plus si vous le pouvez) puis relâchez lentement. Répétez l'exercice 20 fois + faites le bilan de votre journée en soulignant au moins 3 choses que vous estimez positives. Allez ! On positive ! 😊 ■

Les accidents domestiques chez l'enfant : ayez les bons réflexes !



Les accidents domestiques représentent chaque année les $\frac{3}{4}$ des blessures des enfants âgés de moins de 6 ans avec plus de 500 décès. La maison peut être un véritable piège et les enfants n'ont pas conscience des risques qu'ils prennent. Alors, pour éviter les petits et gros bobos tout en laissant l'enfant s'épanouir, il existe des solutions.



Que faire pour éviter ces accidents ?

En règle générale, il ne faut jamais laisser un jeune enfant sans la surveillance d'un adulte. C'est pourquoi lorsque vous le changez, il faut au préalable avoir mis tout ce dont vous avez besoin à portée de main. De même, lors du bain, il ne faut à aucun moment quitter le nourrisson des yeux. Un enfant peut se noyer en quelques secondes et dans très peu d'eau.

Pour prévenir une éventuelle électrocution, vous pouvez faire installer des dispositifs de sécurité sur vos prises, cacher les multiprises aux enfants et éviter de les surcharger.

Dans la cuisine, la présence d'un adulte s'impose afin de pouvoir expliquer à l'enfant la dangerosité des appareils électriques (plaques, four...) et lorsque vous préparez à manger, tournez la queue des casseroles de manière à ce qu'elles ne soient pas accessibles à l'enfant. Afin d'éviter tout risque d'étouffement et de chutes, pensez à vérifier que la mention « conforme aux exigences de sécurité » figure sur vos achats de jouets (peluches...) et/ou de matériels (chaise haute...).

Enfin, pensez à mettre les produits ménagers et autres produits dangereux hors de portée des enfants (en hauteur et dans des placards fermés). ■



Connaître quelques gestes de premiers secours

Savez-vous que moins d'un français sur 10 maîtrise les gestes de premiers secours ? Il est pourtant important d'en connaître quelques uns, en cas d'accident, qui vous permettront de secourir votre enfant, et d'éviter que son état ne s'aggrave en attendant l'arrivée des secours.

ATTENTION : les gestes d'urgence ne sont efficaces que s'ils sont parfaitement exécutés. Pour apprendre ces gestes, renseignez-vous auprès des professionnels agréés dont vous pouvez obtenir les coordonnées auprès de la préfecture de votre département (service de protection civile).

Pour en savoir +, <https://www.gouvernement.fr/risques/se-former-aux-premiers-secours> ■





SÉCURITÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION : ATTENTION À L'ARNAQUE AU FAUX SUPPORT TECHNIQUE

L'arnaque au faux support technique consiste à effrayer la victime - par SMS, téléphone, chat, courriel ou par l'apparition d'un message qui bloque son ordinateur, lui indiquant un problème technique grave, un risque de perte de ses données ou de l'usage de son équipement.

L'objectif est de pousser la personne à contacter un prétendu support technique officiel (Microsoft, Apple, Google ou autre) via le numéro indiqué à l'écran. Il s'agit ensuite de convaincre la victime de payer un pseudo-dépannage informatique, d'acheter des logiciels inutiles voire nuisibles, et/ou de se connecter à distance sur sa machine. Si la personne refuse de payer, les escrocs peuvent la menacer de détruire ses fichiers ou divulguer ses informations personnelles.

Quels sont les bons réflexes à avoir dans ce genre de situation ?

Avant tout, il est rappelé qu'aucun support technique officiel ne vous contactera jamais pour vous réclamer de l'argent. De même, il est conseillé de ne pas ouvrir les courriels, leurs pièces jointes et de ne pas cliquer sur les liens provenant de chaînes de messages ou d'expéditeurs inconnus.

Comment réagir ?

- ne répondez pas à la sollicitation et n'appellez jamais le numéro indiqué ;
- conservez toutes les preuves, par exemple en photographiant votre écran ;
- s'il semble bloqué, redémarrez votre appareil, cela peut suffire à régler le problème ;
- vider le cache de votre navigateur, les cookies, et réinitialisez les paramètres par défaut ;
- désinstallez tout nouveau programme suspect ;

- réalisez une analyse complète à l'aide de votre antivirus ;
- si un faux technicien a pris le contrôle à distance, désinstallez le programme de gestion à distance ;
- changez tous vos mots de passe ;
- si vous avez fourni vos coordonnées bancaires, faites opposition auprès de votre banque ;
- signalez les faits sur la plateforme Internet-signalement.gouv.fr du ministère de l'Intérieur ;
- en fonction du préjudice subi, déposez plainte au commissariat de police ou à la gendarmerie ou en écrivant au procureur de la République dont vous dépendez, en fournissant toutes les preuves en votre possession.

Lien utile : <https://www.cybermalveillance.gouv.fr/tous-nos-contenus/actualites/liste-des-ressources-mises-a-disposition>

SÉCURITÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION : PRIVILÉGIEZ LA MESSAGERIE SÉCURISÉE

La PSSI est la politique de sécurité des systèmes d'information mise en œuvre à la CRPCEN. Elle reflète la vision stratégique de la direction de la CRPCEN en matière de sécurité des systèmes d'information et donc de protection de vos données.

Dans le cadre de sa PSSI, la CRPCEN met à la disposition de ses assurés une messagerie sécurisée, via le lien « [espace sécurisé](#) » sur le site internet de la Caisse. Privilégiez l'usage de la messagerie sécurisée permet de protéger vos données personnelles lors de vos échanges avec nos téléconseillers. ■

DISSOCIER L'ERREUR DE LA FRAUDE

Comme tout organisme de protection sociale, la CRPCEN met en œuvre des actions permettant de prévenir et de lutter contre la fraude. La fraude, rappelons-le, est un acte intentionnel dans le but de tromper et d'obtenir un droit ou de bénéficier d'une prestation à laquelle la personne n'aurait pas droit sans avoir commis des irrégularités ou des actes illégaux.

La fraude présente un caractère délibéré, contrairement à une simple erreur. La Caisse étant multi-risques (maladie, vieillesse, invalidité, action sociale), elle dispose d'informations communes vous concernant pouvant impacter l'ensemble de vos prestations.

En particulier, c'est le cas de votre adresse. La Caisse enregistre ainsi un grand nombre de plis retourné portant la mention « PND », signifiant Pli Non Distribué (anciennement nommé « NPAI »). Ces plis PND peuvent provenir d'un simple oubli de signaler à la Caisse son changement

d'adresse mais peuvent aussi, le cas échéant, révéler des cas de fraude.

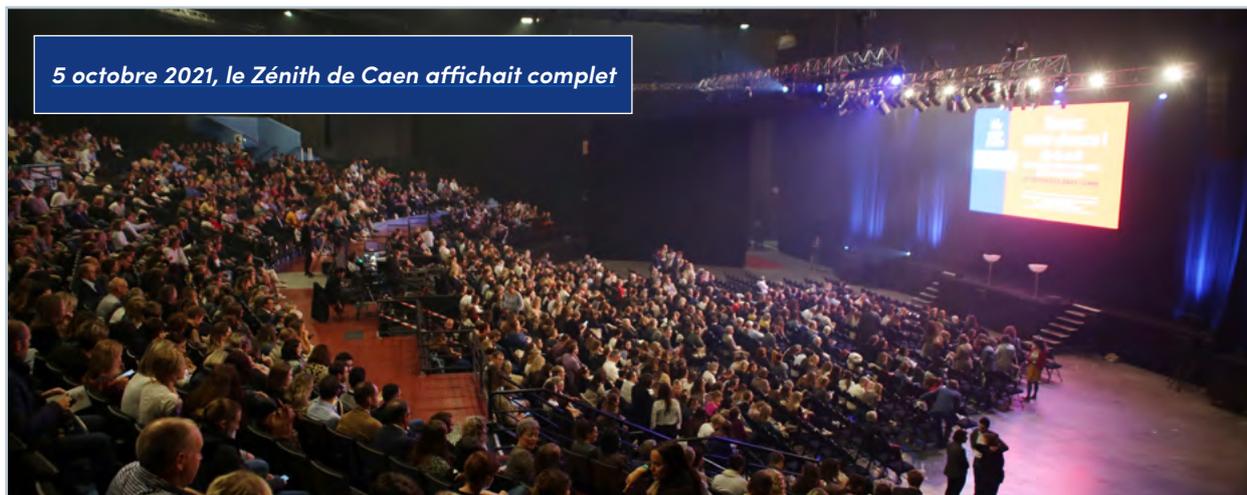
La Caisse s'emploie alors à étudier ces plis et à rechercher une nouvelle adresse. Or, ces recherches longues et coûteuses sont parfois infructueuses. En cas de réitération de PND, la Caisse peut alors être amenée à suspendre les prestations servies.

Si vous vous interrogez sur vos obligations à réaliser une démarche pour confirmer vos données, nous vous invitons à :

- consulter le site www.crpcen.fr ;
- ou à contacter vos téléconseillers via votre [Espace Sécurisé](#) qui vous préserve des mails frauduleux et garantit la protection de vos données.

Il existe également le site gouvernemental www.oups.gouv.fr qui présente les erreurs les plus fréquentes commises par les administrés et informe des conseils pratiques pour les éviter ou y remédier. ■

5 octobre 2021, le Zénith de Caen affichait complet



Une rencontre notariale sans précédent à Caen, la CRPCEN a répondu « présente »

La Chambre des Notaires de la Cour d'appel de Caen a organisé le 5 octobre dernier une manifestation d'un nouveau genre en réunissant tous les notaires et collaborateurs de la circonscription, soit environ 1 500 personnes. L'événement s'est tenu au zénith de Caen, l'objectif étant de mettre à l'honneur les collaborateurs qui œuvrent chaque jour dans les études de la région.

Ces derniers étaient visiblement très heureux de participer à cette grande première et ont particulièrement apprécié les interventions du dynamique président de la chambre, Emmanuel PORCQ, du vice-président Aymeric COURS-MARCH et de la première vice-présidente du Conseil Supérieur du Notariat, Sophie SABOT-BARCET également conviée à cet événement.

Au menu :

- le recrutement ;
- la formation ;
- et la présentation des vidéos⁽¹⁾ et des podcast⁽²⁾ réalisés à l'initiative du vice-président et qui rencontrent un beau succès.

- (1) - Vidéo Youtube : [les notaires recrutent – Je viens bosser chez vous](#)
- (2) - Podcast : [Histoires vraies : les notaires vous racontent](#)

Les notaires ont même été invités à se lever pour applaudir leurs collaborateurs les remerciant ainsi du travail accompli dans des conditions difficiles.

La CRPCEN était également représentée par son directeur des relations institutionnelles, Marc SAUZEDDE. L'occasion pour lui de s'adresser directement aux bénéficiaires du régime et de répondre aux questions posées.

Face au contexte d'une éventuelle réforme des retraites qui viserait potentiellement la suppression des régimes spéciaux, ce fut l'occasion pour M. SAUZEDDE de souli-

gner non seulement la bonne gestion de la Caisse avec des coûts de fonctionnement très bas, son autonomie financière et les bons résultats de ses exercices comptables depuis des années. Tous ces éléments pourront être, le moment venu, des arguments de poids quant à la préservation du régime.



Marc SAUZEDDE, directeur des relations institutionnelles de la CRPCEN, invité à monter sur scène pour présenter l'actualité de la Caisse

M. SAUZEDDE a également insisté sur l'importance du pacte social qui unit la Caisse aux employeurs en soulignant les avantages de l'affiliation des actifs en matière de couverture maladie ou de retraite, parfois méconnus des plus jeunes salariés ou des nombreux étudiants en BTS présents dans la salle.

Enfin, une surprise attendait les salariés du notariat de Basse-Normandie puisque la CRPCEN leur a offert un code de réduction valable sur les réservations dans les 3 résidences de vacances de la Caisse, Megève, La Baule et St Jean Cap-Ferrat.

La manifestation s'est terminée par le spectacle « Moi papa » d'Arthur JUGNOT, suivi d'un cocktail qui s'est tenu dans une belle ambiance de fête. ■



Calendrier 2022

PAIEMENT DES PENSIONS

Les pensions dues au titre de l'année 2022 seront mises en paiement aux dates données ci-après. La CRPCEN n'adresse pas d'avis lors du règlement des retraites. Vous êtes informé du virement par relevé émanant de votre agence bancaire.

Pension de	Date de versement
Janvier 2022	8 février 2022
Février 2022	8 mars 2022
Mars 2022	8 avril 2022
Avril 2022	9 mai 2022
Mai 2022	8 juin 2022
Juin 2022	8 juillet 2022
Juillet 2022	8 août 2022
Août 2022	8 septembre 2022
Septembre 2022	10 octobre 2022
Octobre 2022	8 novembre 2022
Novembre 2022	8 décembre 2022
Décembre 2022	9 janvier 2023



- *Le versement bancaire est ordonné par la CRPCEN à ces dates. Les dates de compensation peuvent varier d'une banque à l'autre (date de valeur).*
- *Si vous ne recevez pas le paiement de votre pension sur votre compte à des dates très proches de celles qui figurent ci-contre, nous vous invitons à vous rapprocher de votre conseiller bancaire.*

CRPCEN - 5 bis, rue de Madrid - 75395 PARIS Cedex 08

Fax 01 42 93 27 60

Site Internet www.crpcen.fr

Accueil personnalisé sur rendez-vous

Directeur de la publication Olivier MANIETTE, directeur de la CRPCEN

Rédacteur en chef : Pierre-Vincent BOSSER

Ont collaboré à la réalisation de ce numéro :

Pierre-Vincent BOSSER, Alexandra SCHATZER, Carole BOUCHARD, Anne FOURNIER, Alexandra AUCLAIR, Olivier SAILLY, Marc SAUZEDDE, Solène THOMAS

Création graphique, réalisation :

Carole BOUCHARD, CRPCEN

Photos CRPCEN, Fotolia / Adobe Stock

Le Lien Social, publié par la CRPCEN

Impression Groupe LECAUX Imprimerie / HandiPRINT

CRPCEN,
organisme certifié



Retrouvez
tous les numéros du Lien Social
de l'année sur www.crpcen.fr



10-31-2816 / Certifié PEFC / Ce produit est issu de forêts gérées durablement et de sources contrôlées. / pefc-france.org