



DOSSIER DE PRESSE

Journée France services

12 juin 2025

12 JUIN 2025

Journée France services Plus proches, ensemble

Jeudi 12 JUIN 2025, se déroule, à Limoges, dans les locaux de la Carsat Centre Ouest, la deuxième édition d'un événement dédié à la rencontre partenariale entre les France services et les partenaires sociaux.

A l'occasion des 80 ans de la Sécurité sociale, la Carsat Centre Ouest en collaboration avec l'ensemble des organismes de la Sécurité sociale a convié l'ensemble des animateurs France services du Limousin et du Poitou Charentes à une journée inédite sur les 8 engagements de Services Publics+. Avec la présence de la DITP, de l'ANCT, du ministère de la fonction publique et des partenaires institutionnels, cette journée vise à renforcer notre partenariat avec les services publics. L'objectif de cette rencontre est de mieux faire connaître nos missions, comprendre et partager autour de tout ce qui nous unit collectivement dans l'amélioration continue de notre relation avec nos publics tout en favorisant la proximité.

Une proximité renforcée : un point d'accueil garanti à moins de 30 minutes

Les contraintes géographiques et d'accès de notre territoire plaident en faveur d'un service public qui doit rester proche des usagers. La politique d'accueil et stratégie de partenariat de la Carsat Centre Ouest – renforcés avec les quelques 195 France services de son périmètre géographique d'intervention complétant le maillage avec nos agences retraite, points d'accueil retraite et unités du service social – garantissent une couverture territoriale en guichets d'accueil à moins de 30 minutes.

Programmes France services et Services Publics+ : une satisfaction grandissante

Dans son dernier rapport d'évaluation du 4 septembre 2024, la Cour des comptes salue les résultats positifs du programme France services et plaide pour son renforcement. Avec un taux de satisfaction de 97%, les usagers adhèrent à ce nouveau modèle de réseau de proximité au service de la cohésion des territoires. A cela s'ajoute, les 8 engagements Services Publics+ auxquels les organismes s'associent pour faire de leur offre de services une référence en matière de qualité de relation avec l'utilisateur.

La Carsat Centre Ouest, véritable acteur régional engagé dans la relation partenariale, confirme sa volonté d'être un maillon fort dans la satisfaction de l'offre de services auprès de ses assurés.

CONTACT PRESSE

communication@carsat-centreouest.fr

Sommaire

| | |
|---|------|
| La Carsat Centre Ouest engagée sur son territoire | p 4 |
| Quelques données chiffrées | p 5 |
| Journée France services : genèse du projet | p 6 |
| Les interactions avec Services Publics+ | p 7 |
| Les 8 engagements | p 8 |
| Engagement n°1 : un accueil avec bienveillance et droit à l'erreur | p 8 |
| Engagement n°2 : les modes de contact avec les services publics | p 9 |
| Engagement n°3 : un accompagnement adapté aux besoins | p 9 |
| Engagement n°4 : des délais de traitement des demandes raisonnés | p 10 |
| Engagement n°5 : une information, simple, claire et accessible | p 10 |
| Engagement n°6 : un accès aux résultats de qualité de service | p 11 |
| Engagement n°7 : une prise en compte des avis pour améliorer le service | p 12 |
| Engagement n°8 : une limitation de l'impact environnemental | p 12 |
| La Sécurité Sociale, citoyenne et solidaire depuis 80 ans | p 13 |
| La Carsat Centre Ouest, acteur majeur local de la protection sociale | p 14 |
| La Carsat Centre Ouest en quelques chiffres | p 16 |

Toutes les informations de la Carsat Centre Ouest sur le site
<https://www.carsat-centreouest.fr> ou scannez le QR Code :

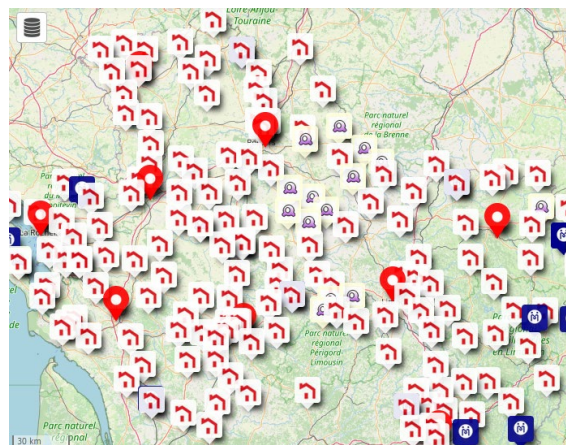


La Carsat Centre Ouest engagée sur son territoire

Les contraintes géographiques et d'accès de notre territoire, rural et péri urbain, plaident en faveur d'un service public qui reste à portée de main des administrés et des assurés sociaux. La CARSAT Centre-Ouest a pleinement conscience de cette contrainte qui guide notre politique d'accueil et notre stratégie de partenariat renforcé avec les quelques 195 France services de notre périmètre géographique d'intervention. Le choix d'une collaboration rapprochée avec nos relais dans les territoires répond en effet à une demande forte de nos assurés qui permet à la CARSAT Centre-Ouest, depuis plusieurs années, de se hisser sur le podium des trois partenaires les plus sollicités par les usagers se déplaçant en France services. Dans son dernier rapport d'évaluation du 4 septembre 2024, la Cour des comptes salue les résultats positifs du programme France services et plaide pour son renforcement. Avec un taux de satisfaction de 97%, les usagers adhèrent donc à ce nouveau modèle de réseau de proximité au service de la cohésion des territoires.

France services : plus proches, ensemble

Un maillage territorial de proximité : 195 France services réparties sur nos 7 départements



Un service dédié avec des offres de services adaptées

Le secteur Assurance retraite dispose de collaborateurs spécialisés dans les relations avec les France services qui se déplacent au sein des structures pour :

- Assurer les visites spontanées
- Animer des Ateliers retraite
- Gérer les réponses aux sollicitations
- Organiser des rendez-vous Visio et téléphoniques
- Participer aux Comités Opérationnels,

- Diffuser des informations via des canaux ciblés
- Assurer des formations socles

Quelques données chiffrées pour 2024

7 829 sollicitations niveau 2 prises en charge

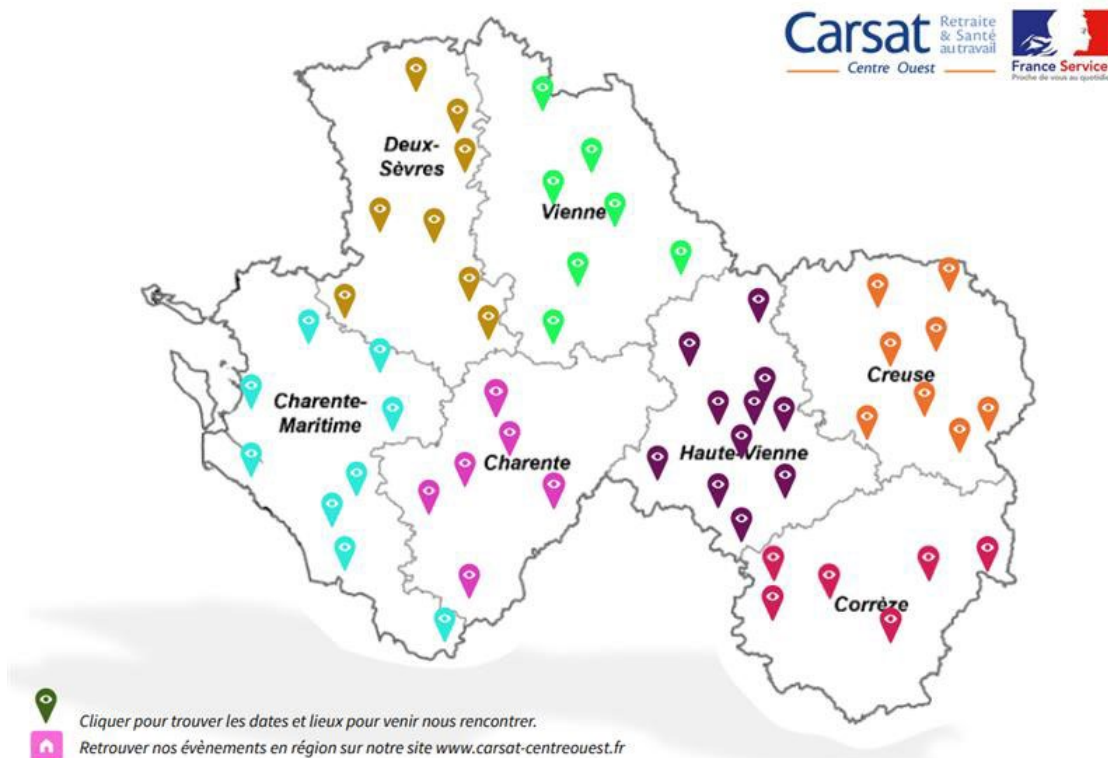
2 193 rendez-vous Visio/téléphoniques réalisés

1 052 conseillers France services aux webinaires thématiques proposés mensuellement

840 usagers qui ont participé à des ateliers retraite en France services

+40 000 visites spontanées au sein des 195 structures

750 personnes lors de stands d'information, d'ateliers et de conférences avec d'autres partenaires au sein de 56 structures France services qui nous ont accueillies durant les portes ouvertes.



Journée France services : genèse du projet

La Carsat Centre Ouest est à l'origine de ce projet de réunir sur un même lieu l'ensemble des acteurs œuvrant autour des France services.

Cet évènement a été construit en association avec les sept préfets de département et plus particulièrement avec le préfet de la Haute-Vienne **François PESNAUD**. Cette rencontre est l'occasion de présenter, avec le concours de la CPAM et CAF de la Haute Vienne, l'URSSAF et la MSA Limousin, l'ANCT et la DITP, les huit engagements « Services Publics + ».

Une première date s'est déroulée le 17 avril, la seconde est prévue pour le 12 juin 2025. Chacune des deux dates réunit quelques 140 animateurs avec un ordre du jour mêlant présentations, tables rondes sur la matinée.

L'après-midi est consacrée à la rencontre des équipes œuvrant auprès des assurés, et permettent aux animateurs France services :

- D'appréhender l'organisation et le traitement des différentes demandes
- De contribuer à une meilleure compréhension des processus de travail
- De comprendre la nature des réponses qu'ils apportent aux citoyens/assurés
- D'échanger avec les collaborateurs Carsat sur des problématiques rencontrées
- Partager un moment ensemble pour mieux se connaître
- Faire émerger des besoins

Fort de du soutien de l'ANCT, de la DITP, des préfetures et grâce à la présence des partenaires institutionnels, cette action vise à fédérer et valoriser les acteurs de la Sécurité sociale et du Service public au sens large. Une rencontre qui s'inscrit pleinement dans les 80 ans de la Sécurité sociale, une rencontre qui prend son sens dans les valeurs qui guident l'ensemble des actions quotidiennes de l'ensemble des collaborateurs : la solidarité, l'équité, et l'universalité.

Le programme d'amélioration continue Services Publics+

UNE DOUBLE AMBITION AFFICHEE :

- Diffuser les grandes transformations de l'action publique
- Répondre aux principales attentes des Français envers les services publics

LE PROGRAMME **D'AMÉLIORATION CONTINUE** DES ADMINISTRATIONS PUBLIQUES
CENTRÉ SUR **L'EXPÉRIENCE USAGERS POUR DES SERVICES PUBLICS** TOUJOURS

+ **PROCHES**

+ **SIMPLES**

+ **EFFICACES**

LES 5 PILIERS DU PROGRAMME



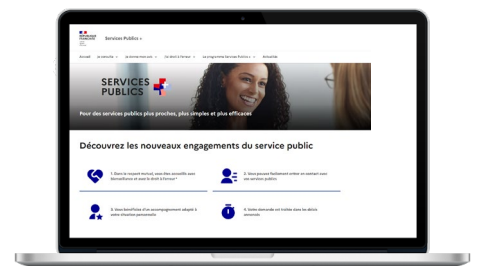
- Lancement en 2021 par le Gouvernement d'un programme inédit de transformation et d'amélioration continue de la qualité et de l'efficacité des services publics
- Mise en œuvre dans les services publics de l'Etat instituée juridiquement par arrêté du 31 août 2023
- Déploiement dans les services publics de l'État en relation avec les usagers et dans les collectivités territoriales volontaires

Comment ce programme se matérialise-t-il ?

La Plateforme numérique Services Publics+ : au cœur du programme

Les usagers peuvent :

- Découvrir les engagements communs des services publics
- Consulter des résultats des services publics près de chez eux
- Donner leur avis sur une expérience vécue avec les services publics
- Signaler un document administratif complexe
- Participer, en tant qu'utilisateur testeur, à la simplification des communications administratives
- Consulter des conseils des services publics pour éviter de commettre des erreurs dans leurs formalités administratives



Les 8 engagements Services Publics+

Le programme Services Publics+ a été mis en place pour améliorer la qualité des services publics en France. Il repose sur huit engagements fondamentaux visant à répondre aux attentes prioritaires des usagers et à renforcer l'efficacité et la transparence des services publics.

Dans nos organismes de Sécurité sociale, la déclinaison de ces engagements doit se retrouver dans le quotidien et la réalité de chacun d'entre nous, en fonction de ses spécificités et doit favoriser l'appropriation du programme par l'ensemble des collaborateurs. Des exemples concrets sont explicités lors de la Journée France services.

La concrétisation de la réalisation de ces engagements se réalise par la formalisation d'un document interne sur SP+.

Engagement n°1

Accueil bienveillant et droit à l'erreur : Chacun s'engage à accueillir les usagers avec respect et bienveillance. Le droit à l'erreur permet aux usagers de corriger leurs erreurs sans pénalités, dans les conditions prévues par la loi, favorisant ainsi une relation de confiance.

Les attendus dans nos organismes : Les assurés se sentent plus en confiance et moins stressés lors de leurs interactions avec les agents.

Les exemples déployés au niveau territorial :

Caf Haute-Vienne : La loi du 10 août 2018 pour un Etat au Service d'une Société de Confiance (Essoc) instaure la volonté de faire confiance et de faire simple en donnant la possibilité à l'allocataire de se tromper dans ses déclarations ou d'oublier de déclarer une information. Si l'erreur est involontaire et qu'il s'agit d'un premier manquement, il ne sera pas sanctionné pour fraude. C'est aussi l'occasion pour la CAF de mieux accompagner l'allocataire dans son comportement déclaratif futur. Les voies de recours ont été revues en conséquence et sont adressées systématiquement lors de l'envoi d'une notification de dette

Les France services : l'accueil inconditionnel des assurés est un principe fondamental pour les France services. Sur le Centre Ouest : 36 % des usagers sont reçus lors de rendez-vous, 49 % en visites spontanées, 15 % par téléphone et mail. Elle travaille sur la création des espaces fonctionnels et esthétiques pour une meilleure visibilité des bouquets de services. Des espaces de convivialité sont également envisagés donnant une meilleure image des Services Publics et permettant aux

conseillers de travailler dans des conditions optimales. Ces derniers disposent d'espaces de confidentialité permettant une écoute active de la problématique des usages rencontrés. Ils reçoivent également une formation mise en place, par la DITP, leur apportant une expertise sur la gestion des incivilités.

Engagement n°2

Accessibilité des services : Nous devons être facilement accessibles, que ce soit par téléphone, en ligne ou en rendez-vous physique. L'objectif est de simplifier les démarches administratives pour tous les usagers, en réduisant les obstacles à l'accès.

Les attendus dans nos organismes : Réduction des délais de traitement des demandes grâce à l'accessibilité accrue de nos services en ligne. Les assurés peuvent désormais effectuer leurs démarches à tout moment.

Les exemples déployés au niveau territorial

La Carsat Centre Ouest : focus sur l'accès téléphonique et accessibilité aux personnes en situation de handicap. Elle a un taux de décroché excellent avec plus de 220 000 appels traités sur 2024. Elle a mis en place un service d'appel Visio pour les assurés sourds et malentendants et a adapté les sites internet lassuranceretraite.fr et celui de la Carsat Centre Ouest pour les sourds et malentendants. Une expérimentation à venir est prévue sur le call back (réappel) des assurés qui patientent sur le serveur vocal du 3960 entre 10 et 20 minutes. L'objectif étant de pouvoir recontacter l'assuré.

La Cnam engage des actions via son Compte Ameli, le 36.46, les Rendez-vous téléphoniques et physiques et par le biais de l'accueil tout venant

Engagement n°3

Accompagnement personnalisé : Chaque assuré doit recevoir un accompagnement adapté à sa situation personnelle. Nous devons nous engager à fournir des conseils et un soutien personnalisé pour répondre aux besoins spécifiques de chacun.

Les attendus dans nos organismes : les assurés bénéficient d'un soutien plus adapté à leurs besoins spécifiques, ce qui conduit à une meilleure compréhension des aides disponibles et une augmentation de l'utilisation des services offerts

Les exemples déployés au niveau territorial :

La Mutualité sociale Agricole a mis en place un parcours client pour les situations de fragilités et d'urgence. Elle procède également à un accompagnement

personnalisé en fonction des situations (événements de vie – naissance / séparation / décès, etc.) après analyse, prise en charge et orientation par des agents d'accueil

La Cnam : privilégie des rendez-vous préparés en amont et des rendez-vous numériques. Elle utilise Elioz : outils pour les personnes sourdes et malentendantes et participe au partage de données entre administrations.

Engagement n°4

Respect des délais annoncés : Notre engagement sont traitées dans les délais annoncés. Les services publics s'engagent à respecter les délais de traitement pour garantir une réponse rapide et efficace

Les attendus dans nos organismes : Amélioration et réduction des délais de traitement des demandes et une augmentation de la satisfaction des assurés

Les exemples déployés au niveau territorial

Caf Haute-Vienne : informe sur l'avancement du dossier à l'assuré en communiquant chaque semaine les délais de traitement. Ces derniers sont accessibles depuis l'Espace Mon Compte du caf.fr

France services : deux niveaux de traitement des demandes avec des objectifs de délais annoncés à 72 h. Sur le premier niveau : les demandes des usagers sont traitées directement par les Conseillers France services dans 88 % des cas dans les délais impartis. Les réponses de niveau 2 sont traitées par les partenaires nationaux avec des canaux back office dédiés.

Engagement n°5

Information claire et accessible : Les informations fournies par les services publics sont claires, simples et accessibles. Les usagers disposent de toutes les informations nécessaires pour réaliser leurs démarches sans difficulté

Les attendus dans nos organismes : Les assurés trouvent les informations fournies plus claires et compréhensibles, ce qui a réduit le nombre de demandes de clarification et les erreurs dans les démarches administratives

Les exemples déployés au niveau territorial

La Carsat Centre Ouest œuvre pour la clarté des communications administratives et la simplification des formulaires. Parmi les formulaires simplifiés figurent la demande de retraite personnelle et de l'allocation de solidarité aux personnes âgées. A venir en 2026 : la simplification et l'automatisation de la complétude du formulaire de pension de réversion. Un groupe de travail national animé par la CNAV, auquel participe la Carsat Centre Ouest, se penche sur la refonte des courriers

(exemple avec la notification de retraite). Des réponses personnalisées aux sollicitations mail via l'espace personnel sont également apportées. La Carsat Centre Ouest mise sur une stratégie d'aller vers en privilégiant un échange téléphonique avec les assurés pour les informer et valider leur bonne compréhension dans le cadre de l'instruction de leur dossier retraite.

La Mutualité sociale Agricole a établi un processus de révision des courriers en cours impulsé par sa Caisse Centrale. Un Club qualité courrier au sein de notre caisse a été déployé en local. Il a été procédé à la mise à disposition de courriers type et de phrases type pour les agents afin de faciliter la communication auprès des adhérents

La Cnam réalise des courriers administratifs mis à la validation des usagers avant diffusion, elle privilégie les téléservices facilitateurs qui limitent les demandes de pièces justificatives

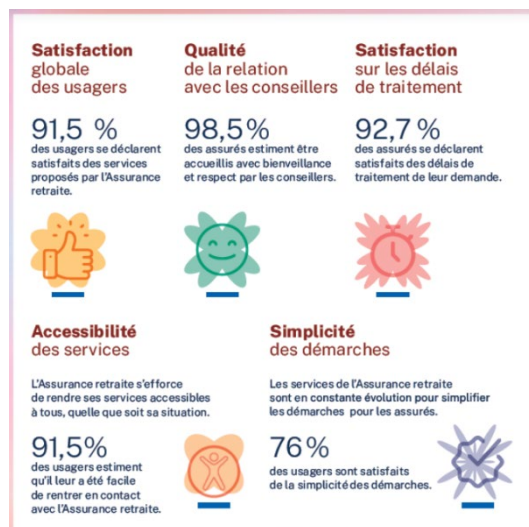
Engagement n°6

Transparence des résultats : Les résultats de la qualité de service sont accessibles aux usagers. Cette transparence permet de mesurer l'efficacité des services publics et d'identifier les axes d'amélioration

Les attendus dans nos organismes : Les usagers ont accès à des rapports réguliers sur la qualité du service, ce qui renforce la confiance et permet d'identifier les domaines nécessitant des améliorations

Les exemples déployés au niveau territorial

La Carsat Centre Ouest affiche, sur son site internet, dans ses agences et sur les réseaux sociaux (LinkedIn), les résultats de l'Assurance retraite en toute transparence.



Engagement n°7

Prise en compte des avis des assurés : Les avis des usagers sont pris en compte pour améliorer les services publics. Les retours des usagers sont essentiels pour adapter et optimiser les services proposés

Les attendus dans nos organismes : les enquêtes de satisfaction ou agora montrent une augmentation de la prise en compte des avis des usagers, ce qui conduit à des ajustements dans les services offerts et une meilleure adéquation aux besoins des assurés

Les exemples déployés au niveau territorial

La Carsat Centre Ouest met en place plusieurs dispositifs d'écoute client (nationaux et locaux) dont le baromètre de satisfaction national ; Services publics + « je donne mon avis » avec 625 expériences reçues en 2024 ; la météo des réclamants adressée à l'issue du traitement des réclamations ; les avis Google ; les agoras retraite.

La MSA mène une enquête nationale de satisfaction une fois par an ainsi qu'une enquête à chaud après chaque contact téléphonique / physique ou par mail. Elle organise un groupe focus d'adhérent pour le déploiement d'un nouveau téléservice.

France services : 600 bornes de satisfaction CIVILIZ ont été réparties sur tout le territoire national répondant à l'objectif d'une démarche d'amélioration continue de la qualité de services portée par l'Etat afin de mesurer la qualité de l'accueil et la relation à l'utilisateur.

Engagement n°8

Engagement écoresponsable : Les services publics agissent pour limiter leur impact sur l'environnement. Ils mettent en place des pratiques écoresponsables pour contribuer à la protection de la planète

Les attendus dans nos organismes : Mise en place de pratiques écoresponsables, telles que la réduction de l'utilisation de papier et la promotion des démarches en ligne, ce qui a contribué à une diminution de l'empreinte écologique des services publics

Les exemples déployés au niveau territorial

Caf Haute-Vienne : avec l'installation des ombrières photovoltaïque sur le parking du personnel permettant à la caisse de produire plus d'électricité qu'elle en consomme suivant les conditions climatiques (chaleur, nuage, pluie, saison). D'autres actions sont déployées telles que : conteneurs à disposition pour le recyclage des piles, des bouchons, des gobelets en carton, du papier

France services : fin d'année 2024, la CAF a reconditionné 29 ordinateurs de leur parc informatique qui sont mis à disposition des usagers en difficulté qui ne peuvent

accéder à des outils numériques. Cette action répond à deux objectifs : l'impact sur l'environnement et l'inclusion numérique

La formalisation de nos engagements sur Services Publics+

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

SERVICES PUBLICS+

Les agents publics s'engagent pour des services
+ proches
+ simples
+ efficaces

NOS ENGAGEMENTS

- 1 Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec bienveillance et avez le droit à l'erreur*
- 2 Vous pouvez facilement entrer en contact avec vos services publics
- 3 Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle
- 4 Votre demande est traitée dans les délais annoncés
- 5 Vous disposez d'une information claire, simple et accessible
- 6 Vous avez accès à nos résultats de qualité de service
- 7 Votre avis est pris en compte pour améliorer le service rendu
- 8 Avec vous, nous agissons pour limiter notre impact sur l'environnement

Vous aussi, donnez votre avis sur les services publics

* dans les conditions prévues par la loi

La Sécurité Sociale, citoyenne et solidaire depuis 80 ans



En 2025, la Sécurité sociale célèbre 80 ans d'histoire et d'engagement au service de tous. Depuis 1945, elle s'est imposée comme un pilier fondamental de notre société, incarnant les valeurs de solidarité, d'égalité et de protection face aux aléas de la vie.

Les Journées France services du 17 avril et 12 juin s'inscrivent en région comme un évènement rappel de ces valeurs partagées par l'ensemble des organismes de Sécurité sociale. En échangeant autour de nos ambitions en matière de relation de proximité auprès de nos publics, les équipes seront amenées à développer leur appropriation d'une culture commune.

La Carsat Centre Ouest, acteur majeur local de la protection sociale

La Carsat Centre Ouest, force d'action de proximité au service de ses publics, est engagée dans le développement économique local des ex-régions Limousin et Poitou-Charentes. Du fait de son périmètre d'intervention, elle est le premier acteur local de la protection sociale.

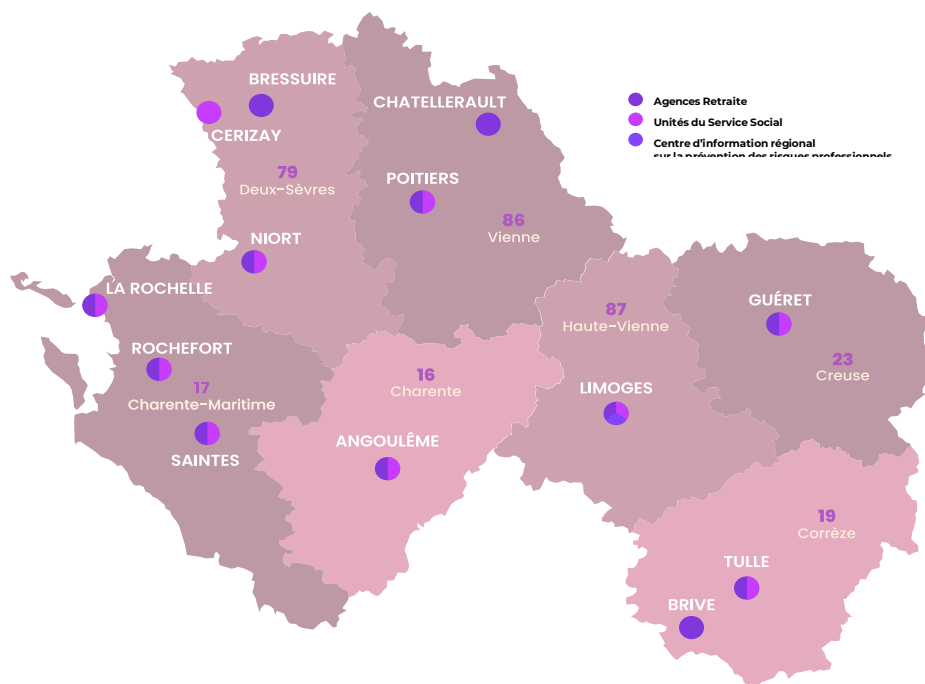
Elle assure trois grandes missions de service public au côté des salariés, des travailleurs indépendants et des entreprises en Limousin/Poitou-Charentes :

- Préparer et payer la retraite par répartition,
- Aider et accompagner les assurés fragilisés par un problème de santé,
- Prévenir et tarifier les risques professionnels.

Dans ces domaines, elle est l'interlocutrice de référence au niveau local, pour les **salariés**, les **travailleurs indépendants**, les **entreprises**, les **publics en situation de fragilité** et les **seniors**.

Son réseau d'accueil s'étend sur 7 départements, à proximité de ses publics :

- 1 siège social situé à Limoges
- 11 agences retraite
- 10 unités de Service social dans chaque CPAM de la région



La Carsat Centre Ouest en quelques chiffres

Assurance retraite

- 600 097 retraités en paiement au 31/12/2023
- 32 817 nouveaux retraités en 2023
 - 28 869 nouveaux bénéficiaires d'un droit propre
 - 8 614 nouveaux bénéficiaires d'un droit dérivé
- 223 081 appels traités au 3960 avec un taux de décrocher de 88,4 %
- 5,7 milliards d'euros de dépenses de prestations légales
- 93,9 % de satisfaction globale des assurés

Assurance risques professionnels

- 2,9 millions d'euros versés dans le cadre des contrats de prévention et des aides financières
- 91 063 notifications de taux de cotisations aux entreprises
- 4 357 interventions en entreprises

Action Sociale Retraite – Service Social

- 13,6 millions d'euros d'aides versées pour le maintien à domicile
- 15 284 retraités bénéficiaires d'une aide individuelle
- 4 426 retraités ayant participé à des actions collectives (conférences, pièces de théâtre, réunions, ateliers...)
- 12 696 assurés ayant bénéficié d'une intervention du Service social
- 93,8 % de satisfaction globale des usagers du Service social

Source : Rapport d'Activité 2023 de la Carsat Centre Ouest :

Les chiffres actualisés seront publiés fin juin 2024



Disponible sur https://www.carsat-centreouest.fr/bilan_2023 ou en scannant ce QR Code :

