

Carsat Centre Ouest

L'écoute des assurés : un axe prioritaire d'amélioration continue

Votre avis compte pour nous

À la Carsat Centre Ouest, le dispositif d'écoute client est une priorité. Il s'appuie sur une multitude de canaux de recueil d'expérience des assurés. L'organisme valorise ces avis pour optimiser son offre de service et apporter une réponse adaptée aux nouvelles attentes.

Les publics de la Carsat Centre Ouest expriment essentiellement leurs commentaires en ligne, en particulier sur le site « Je donne mon avis ». En 2025 environ 400 témoignages y ont été déposés pour l'organisme (près de la moitié sont positifs). Au-delà de la note, chaque commentaire est précieux.

Pour collecter l'expérience d'assurés après un contact avec ses conseillers retraite, la caisse s'appuie également sur des questionnaires de satisfaction (SMS ou mail) et sur l'enquête trimestrielle « Météo des assurés » (environ 1000 commentaires par an).

Enfin, deux fois par an, la Carsat rencontre ses publics dans les « Agora retraite ». Ce dispositif permet d'initier un débat ouvert entre assurés et agents de la caisse, autour de thématiques précises. Le but est d'améliorer l'expérience usager. En 2025, deux sujets ont ainsi été abordés : joignabilité et qualité des réponses apportées par la plateforme téléphonique et démarches liées à la pension de réversion.

Vous l'avez demandé, nous améliorons nos process et la qualité de nos services

Avis en ligne, enquêtes, rencontres avec les assurés : quel que soit le canal utilisé, quand un assuré exprime son avis, toutes ces données sont collectées et analysées par la Carsat Centre Ouest. Le but est d'identifier les leviers d'optimisation de ses processus internes. L'objectif final étant d'apporter une meilleure réponse et améliorer son offre de services en continu.

Sur la base de l'ensemble des retours collectés sur les différents canaux en 2025, nous avons identifié des attentes prioritaires. Pour y répondre, cette année nous engageons en interne des travaux visant à :

- améliorer notre réactivité pour recontacter plus efficacement nos assurés qui en ont le besoin,
- repenser notre communication pour donner plus de visibilité aux usagers, dans le cadre du suivi de dossier,
- optimiser les possibilités de prise de rendez-vous.

Cette démarche s'inscrit pleinement dans les engagements de service public de l'Assurance retraite « Faire plus, faire mieux et faire ensemble », pour des services « plus proches, plus simples et plus efficaces ».

Nos résultats en toute transparence

L'écoute client est un levier central d'amélioration des services publics. La Carsat Centre Ouest l'a bien compris et affiche chaque trimestre, en toute transparence, ses résultats sur le site Services Publics+, dans ses agences retraite, sur son site internet et les réseaux sociaux. En 2025 le ressenti des usagers pour les services de l'Assurance Retraite en Centre Ouest est le suivant :

Satisfaction
globale des usagers
93%
de satisfaits

Qualité
de la relation
avec les conseillers
98%
d'assurés satisfaits

Accessibilité
des services
96%
estiment qu'il est facile
d'entrer en contact

Simplicité
des démarches
89%
d'usagers satisfaits

Satisfaction
sur les délais de traitement
92%
de satisfaits

Tous les résultats sur <https://www.plus.transformation.gouv.fr/carsat-centre-ouest>

CONTACT PRESSE

Vanessa GODARD

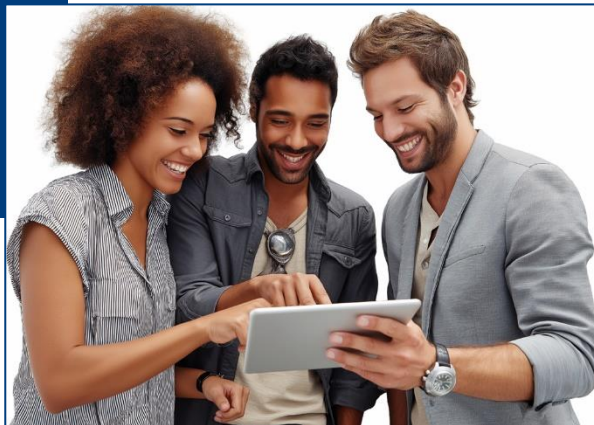
Responsable Marketing, relation client et communication de la Carsat Centre Ouest
vanessa.godard@carsat-centreouest.fr - 06.88.67.14.76

carsat-centreouest.fr

Votre interlocuteur en région pour :

Les missions de la Carsat Centre Ouest

INFORMER ET ACCOMPAGNER LES SALARIÉS ET INDÉPENDANTS



LA CARSAT CENTRE OUEST CONTRIBUE A LA COUVERTURE DE TROIS RISQUES :

- ▶ **VIEILLESSE**, pour le compte de l'Assurance retraite.
- ▶ **MALADIE**, pour le compte de l'Assurance Maladie.
- ▶ **RISQUES PROFESSIONNELS**, pour le compte de l'Assurance Maladie – risques professionnels.

LA PRÉPARATION ET LE PAIEMENT DES RETRAITES

AUPRÈS DES ACTIFS

Tout au long de l'activité professionnelle, elle œuvre aux côtés des salariés du secteur privé et des travailleurs indépendants pour garantir la fiabilité de leur carrière, nécessaire au calcul de leur retraite future. La fiabilisation s'opère dans une logique inter-régimes, grâce au Répertoire de gestion des carrières unique (RGCU) pour l'ensemble des régimes de retraite

AUPRÈS DES RETRAITÉS

Elle assure le versement des prestations selon un calendrier de paiement fixé chaque année tout en prenant en charge les changements de situation lorsqu'ils surviennent.

L'ACCOMPAGNEMENT DES ASSURÉS FRAGILISÉS PAR UN PROBLÈME DE SANTÉ OU DE PERTE D'AUTONOMIE

La Carsat conseille et accompagne les seniors dans la prévention du bien vieillir à domicile.

Elle aide aussi les plus vulnérables à prévenir leur perte d'autonomie et les accompagne par des offres adaptées, individuelles ou collectives ; par le financement d'initiatives territoriales innovantes en faveur du bien vieillir ainsi que par des soutiens financiers en matière d'adaptation du logement.

Le service social intervient, dans une démarche proactive auprès des assurés du Régime général confrontés à une problématique de santé dont les conséquences impactent leur vie professionnelle et/ou personnelle.

LA PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

La Carsat agit au sein même des entreprises en favorisant les démarches de prévention des risques professionnels.

Des équipes de contrôleurs et de préventeurs sillonnent chaque jour le territoire pour conseiller, informer et former les employeurs sur la réglementation et les aides possibles pour améliorer la préservation de la santé et de la sécurité de leurs travailleurs avec pour objectifs de prévenir les accidents du travail et les maladies professionnelles afin de réduire leur nombre, leur gravité et améliorer les conditions de travail.

Engagement, proximité et innovation :
+ de chiffres et d'actions à découvrir dans notre bilan 2024

[ici](#)

Nos chiffres clés

Assurance Retraite

605 256

retraités payés par la Carsat
Centre Ouest au 31/12/2024

74,1 ans

âge moyen des retraités

51 181

assurés reçus en visite
spontanée ou sur rendez-
vous en agence

6,1

milliards d'€

de prestations légales
vieillesse versées

Action sociale retraite - Service social

16,2

millions d'€

d'aides individuelles versées
dans le cadre du maintien à
domicile

16 960

retraités ayant
bénéficié d'une aide
individuelle de l'action
sociale retraite

4 646

retraités ayant participé à des
actions collectives

12 837

assurés ayant bénéficié d'un
accompagnement individuel
ou collectif
du Service

Assurance Risques professionnels

3,86

millions d'€

d'aides financières versées
aux entreprises

1,66

millions d'€

versés dans le cadre de l'aide
à la prévention du risque
ergonomique

89 818

notifications de taux
envoyées aux établissements

4 042

journées d'intervention
prévention en entreprise

Nos Ressources

761

salariés en CDI

28

salariés en CDD

91 %

de télétravailleurs