

# AGORA RETRAITE



Pourquoi rencontrer nos assurés?

**Qui mieux qu'EUX  
pour nous aider à nous améliorer ?**



## Qui mieux que Nous pour les comprendre ?

- **Nous les écoutons régulièrement ;**
- **Nous tirons des enseignements de leurs retours, en particulier sur leurs sujets d'insatisfaction ;**
- **Nous coconstruisons avec eux les services les plus adaptés à leurs besoins.**

L'Assurance  
retraite



à l'écoute  
de ses  
assurés

## Les Baromètres de satisfaction 2021

- le taux de satisfaction globale des assurés actifs - nouveaux retraités est de **90%** ;
- le taux de satisfaction multicanal est quant à lui de **89%**.

L'Assurance  
retraite



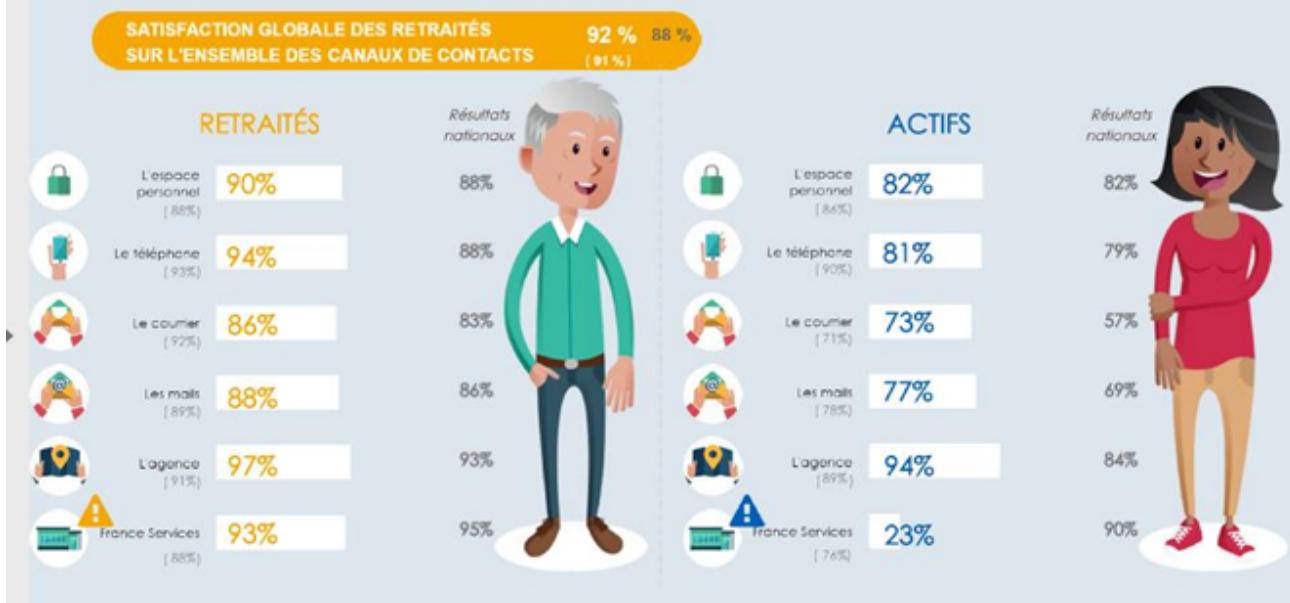
à l'écoute  
de ses  
assurés

# Le Baromètre de satisfaction 2021

## SATISFACTION GLOBALE



## SATISFACTION DES CANAUX DE CONTACT



## Qui mieux que Nous pour les écouter ?

Dans un souci permanent d'**optimisation de la qualité de sa relation avec ses publics**, la Carsat Centre Ouest a organisé dernièrement un point rencontre avec des assurés afin :

- qu'ils puissent s'exprimer sur les difficultés dans leur relation avec la caisse et d'identifier avec eux, sur l'ensemble de la ligne retraite, des améliorations de services possibles, réalisables dans des délais raisonnables, qui limiteraient les insatisfactions futures.
- qu'ils fassent entendre leur voix par des représentants d'équipes de la chaîne de traitement pour comprendre l'expérience usagers et identifier des actions d'optimisation envisageables à leur niveau.



## C'est quoi un Focus Groupe ?

Le « focus groupe » est une **technique d'entretien de groupe**, un « groupe d'expression » qui permet de **collecter des informations** sur un sujet ciblé. Il fait partie des techniques d'enquêtes qualitatives.

Cette technique permet d'**évaluer des besoins, des attentes, des satisfactions ou des insatisfactions**, de faire émerger ou de mieux comprendre des perceptions, des opinions, des motivations ou des comportements, de recueillir des suggestions et éventuellement de nouvelles pistes d'actions.

Son objectif n'est pas de prouver (hypothèse explicative) mais de fouiller le « pourquoi ? » et le « comment ? » des phénomènes sans recherche de consensus.

Concrètement, la technique consiste à **recruter un nombre d'usagers**, composés de plusieurs personnes sollicitées parmi les publics concernés, et à **susciter une discussion ouverte** répondant à une logique d'interaction et de créativité. Cette discussion se structure autour d'un guide d'entretien, préalablement établi, définissant les différents thèmes de l'étude.

Une analyse et une synthèse de la discussion permettent de relever les principaux commentaires exprimés par les participants.

## Les objectifs visés par cet Agora Retraite ?

D'une manière générale, les « focus groupes » sont utilisés lorsqu'il s'agit de chercher à mieux comprendre une problématique donnée auprès des personnes concernées. C'est également le cas pour cet Agora Retraite qui vise également d'autres objectifs :

- **Encourager** la parole autour de problèmes particuliers,
- **Etudier** des difficultés éventuelles et dégager des pistes potentielles pour y répondre,
- **Cerner** les forces et les faiblesses des services actuels, et en identifier les manques,
- **Identifier** les attentes et approfondir les besoins de service sur un champ spécifique,
- **Confirmer** des hypothèses (par exemple, en lien avec une nouvelle offre de services).



## Les objectifs visés par cet Agora Retraite ?

**Faisons connaissance  
rapidement !**



**La parole est à vous !**

**J'aurais été satisfait(e) si...  
Mon expérience a été satisfaisante sur...**



**Ce que cela nous inspire**



# Le verbatim remonté par nos assurés

**La parole est à vous !**



**Nous aurions été satisfaits si...**

- nous avons plus de visibilité sur le montant et la date de départ (cas d'une retraite complexe multi-régimes),
- nous avons eu des informations proactives au moment du traitement du dossier sans avoir à multiplier nos démarches de contact,
- une réclamation n'avait pas été déposée pour voir le dossier finalisé,
- nous avons pu avoir un interlocuteur unique vers lequel revenir jusqu'à la fin du traitement du dossier et si possible en vis à vis,
- des réponses claires nous étaient apportées quel que soit le moyen de contact utilisé,
- un paiement à date unique pour tous les régimes de retraite.



# Le verbatim remonté par nos assurés

**La parole est à vous !**



**Notre expérience a été satisfaisante sur...**

- **l'implication et la gentillesse des conseillers,**
- **la clarté des notifications reçues,**
- **le professionnalisme des conseillers,**
- **la rapidité des réponses par mail,**
- **la gestion et la mise à jour de la carrière en amont,**
- **la qualité de la prise en charge de notre demande suite au dépôt de la réclamation.**



## Quelques infos nous concernant...

**Le principal régime de retraite**  
**578 925 retraités couverts,**  
**soit 87,4% des retraités du Limousin et du Poitou-Charentes**  
**pris en charge par la Carsat Centre Ouest**



**Acteur du développement économique régional**  
**770 collaborateurs salariés**



**Acteur de l'accompagnement social sur le territoire**  
**4,6 milliards d'euros de prestations vieillesse versées par an**  
**7% du PIB local**



# Des démarches en ligne pour nos assurés

Pour vos démarches en ligne



**MON ESPACE PERSONNEL**  
**[www.lassuranceretraite.fr](http://www.lassuranceretraite.fr)**

Informations et services en ligne pour préparer et gérer votre retraite.



**[www.carsat-centreouest.fr](http://www.carsat-centreouest.fr)**

Toute l'information sur votre caisse régionale de retraite.



**3960**

Service gratuit  
+ prix appel

du lundi au vendredi, de 8h à 17h, pour prendre rendez-vous ou contacter un conseiller.

De l'étranger, composez le +33 9 71 10 39 60

**MA RETRAITE  
DANS LES TEMPS ?**

**JE LA DEMANDE  
6 MOIS  
AVANT MON  
DEPART**

**ELLE  
N'EST PAS  
AUTOMATIQUE !**

**MON ESPACE PERSONNEL**  
**[www.lassuranceretraite.fr](http://www.lassuranceretraite.fr)**

**ÇA SIMPLIFIE LA VIE !**



# Nous contacter

**[communication@carsat-centreouest.fr](mailto:communication@carsat-centreouest.fr)**

## Où trouver notre actualité ?

Suivez nos actus sur



[twitter.com/CarsatCO](https://twitter.com/CarsatCO)



[linkedin.com/company/carsatco](https://linkedin.com/company/carsatco)