

# COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Marseille, 21 novembre 2024

## Une agora retraite pour améliorer l'offre de services proposée aux assurés à la Carsat Sud-Est.

Les 6 et 7 novembre 2024, dans ses locaux niçois, la Carsat Sud-Est a organisé une agora retraite : un temps d'échanges et de réflexions qui vise à renforcer l'interaction avec les assurés afin d'adapter les services proposés aux besoins réels des usagers, dans une démarche continue d'amélioration.



L'agora retraite est un groupe de parole qui permet de croiser les points de vue des assurés et des agents de la Carsat Sud-Est. À travers cette initiative, l'organisme souhaite créer un dialogue constructif pour faire évoluer ses offres de services et ses pratiques. Cette rencontre s'inscrit directement dans la stratégie globale de la Carsat Sud-Est, comme l'explique Vincent Verlhac – Directeur Général : « *Depuis janvier 2024, j'ai inscrit notre organisme dans une nouvelle dynamique basée sur le questionnement et une redéfinition de nos activités pour donner une meilleure lisibilité de nos missions et de nos offres de services à nos partenaires et assurés. L'idée sous-jacente étant bien sûr de progresser ensemble et de faire mieux. Cette agora constitue donc une des pierres à l'édifice de nos ambitions.* ».

### Une thématique phare : le parcours d'un assuré de sa vie active jusqu'au passage à la retraite

L'agora retraite des 6 et 7 novembre s'est centrée autour d'une thématique spécifique : le « **parcours d'un assuré de sa vie active jusqu'au passage à la retraite** ». Au total, 45 assurés et Défenseurs des Droits ont répondu présents et se sont répartis en quatre groupes autour de questions ciblées :

- « **Quelles informations communiquées par la Carsat Sud-Est vous semblent utiles pour « construire » votre carrière au fil de l'eau et lesquelles vous semblent manquantes ?** »

Organisé en distanciel, cet atelier a permis à des assurés de moins de 55 ans de faire un point sur les supports de communication et réseaux sociaux à disposition pour trouver de l'information en vue de gérer leur carrière et préparer leur retraite. Ce fut également l'occasion pour eux de créer leur espace personnel sur [www.lassuranceretraite.fr](http://www.lassuranceretraite.fr) et de découvrir l'ensemble des services à leur disposition.

- **« Qu'avez-vous pensé de votre « Parcours Assuré » depuis le dépôt de votre demande de retraite ? »**

Ce panel était composé d'assurés récemment retraités qui ont pu partager leur retour d'expérience sur les étapes rencontrées au cours de leur demande de retraite :

- Les recherches d'informations et le dépôt de leur demande de retraite
- Le traitement de leur dossier
- La notification de droit et leur vie de futurs retraités

- **« Nous avons été contraints de rejeter votre demande de retraite. Pouvez-vous nous expliquer votre démarche auprès de la Carsat Sud-Est ? »**

Ces assurés ont déposé leur demande de retraite, mais celle-ci a été rejetée en première intention. L'idée était donc de voir avec eux comment ils ont vécu ce rejet et qu'est-ce qui aurait pu être fait pour optimiser la suite de leurs démarches. Ils sont aujourd'hui tous retraités et reçoivent leur retraite chaque mois.

- **« Quelles sont les différentes interactions entre le Défenseur des Droits et la Carsat Sud-Est dans la gestion du mécontentement des assurés ? »**

Ce panel constitué de Défenseurs des Droits avait pour objectif de fluidifier les échanges entre les deux entités afin de répondre au mieux aux attentes des assurés.



**Des échanges constructifs, des assurés satisfaits et des premières actions déjà identifiées.**

Une des actions phare sera de créer un panel d'assurés qui pourra donner son avis sur ces actions à mettre en place, notamment en testant l'accessibilité et la bonne compréhension de nos supports d'information.

Ces échanges, animés par 20 collaborateurs de la Carsat Sud-Est, dont des experts du processus retraite et des fonctions support, mais également des représentants de la Cnav, ont permis de recueillir des retours précieux, qui ont soigneusement été collationnés pour étude. Puisqu'en effet des livrables seront élaborés pour répondre aux problématiques identifiées, comme l'explique Alice Lavandera – Sous-Directrice Agences et Offres de Services : *« Tout l'enjeu de cette agora retraite est de pouvoir transformer les suggestions et les idées transmises par nos assurés en actions concrètes permettant d'améliorer notre service. Nous avons déjà identifié des améliorations à apporter à notre communication, aux documents que nous mettons à disposition pour les rendre plus clairs mais également des outils à proposer comme de petits films explicatifs qui permettent de se situer dans son parcours au moment de préparer son passage à la retraite. Nous remercions les participants pour leurs retours très riches et précieux. »*

Versant assurés, la satisfaction a été au rendez-vous comme l'indique Dominique P., membre du groupe 2 : *« J'attendais d'avoir un échange avec la Carsat Sud-Est et peut-être améliorer le relationnel que l'on peut avoir avec une administration publique. Mes attentes ont été assouvies puisque je retiens une grande écoute et des personnes qui cherchent à optimiser leur relation avec nous, assurés. Cela m'a aussi permis de faire remonter quelques besoins comme une simplification du vocabulaire utilisé. »*



### La Carsat Sud-Est en quelques mots :

La Carsat Sud-Est est un organisme du régime général de la Sécurité sociale, qui exerce des missions de service public. Elle intervient auprès des salariés, des travailleurs indépendants, des retraités et des entreprises des régions Paca et Corse au titre de la retraite, du bien vieillir, de la gestion et de la prévention des risques professionnels ainsi que de la gestion des données sociales.

#### Contacts presse :

Angélique DOBRAS :  
06 22 83 09 55  
angelique.dobras@carsat-sudest.fr

Sonia MONTARELLO :  
sonia.montarello@carsat-sudest.fr