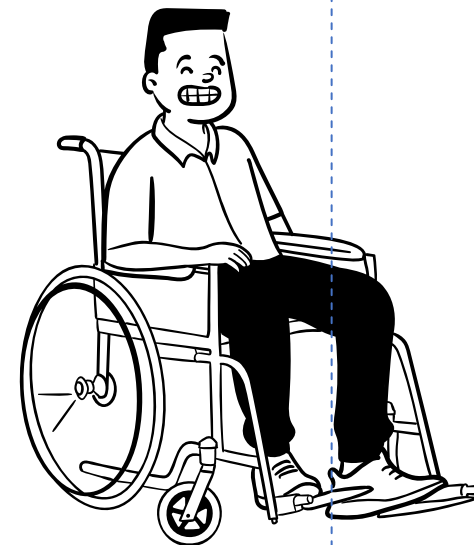


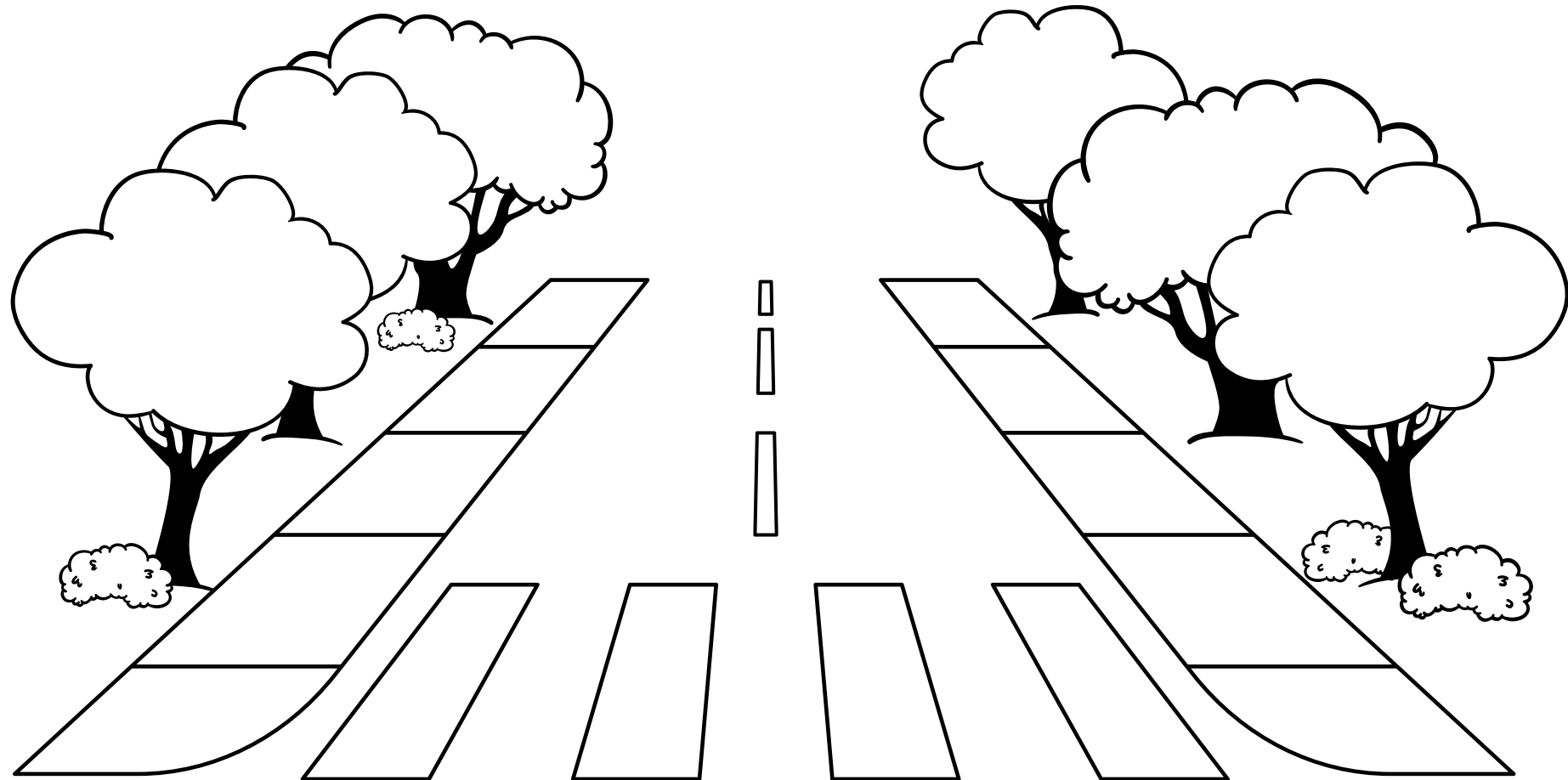
**CARSAT  
Centre-Ouest**



**Les parcours  
clients**



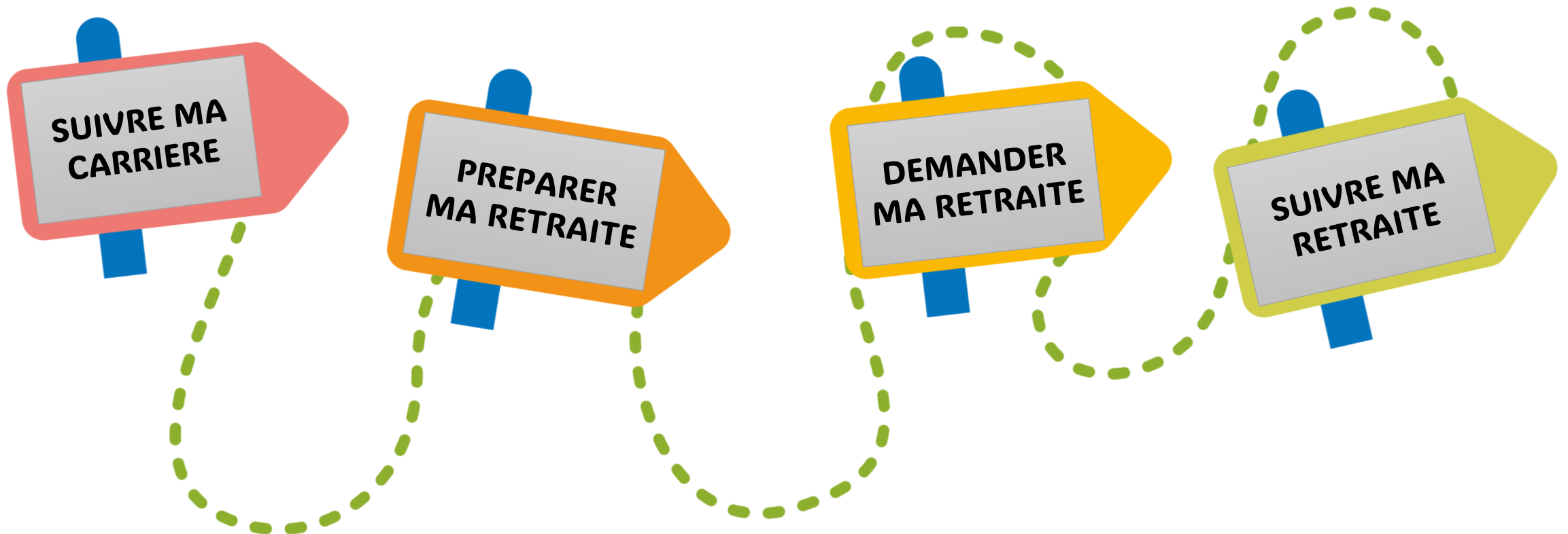
# Parcours client



Le parcours client se définit comme toutes les étapes par lesquelles le client passe avant d'entamer une relation avec une entreprise. Cette relation peut être de courte durée ou s'étaler sur une durée indéterminée.






Il se concentre sur l'expérience client, avant, pendant et après le service. Le client procédera ensuite à l'appréciation du service, il peut soit être satisfait ou insatisfait.

Le parcours client multiplie les points de contact pour construire une relation durable et par la même occasion améliorer la notoriété et l'image de l'organisme.



Salariés et **travailleurs indépendants**

CIBLE ASSURÉ	SUIVRE MA CARRIERE	PREPARER MA RETRAITE	DEMANDER MA RETRAITE	SUIVRE MA RETRAITE
<p><b>AUTONOME PASSIF STRESSÉ INDIFFÉRENT</b></p>	<p><b>Assurés technophiles</b>  <b>Assurés fragilisés (Bénéficiaires CAF (AAH-RSA), CPAM (Pension d'invalidité), en situation de handicap, bénéficiaires France travail, en difficultés financières, non technophiles)</b></p>			<p><b>Assurés technophiles</b>  <b>Assurés non technophiles</b>  <b>Assurés en situation de fragilités</b></p>
<p><b>VÉCU ASSURÉ</b></p>	<p>« La retraite, j'ai le temps d'y penser ! »</p> <p>« J'ai été surpris de recevoir mon relevé de carrière à 35 ans »</p>	<p>« Auprès de quels organismes et comment me renseigner pour mes démarches ? »</p> <p>« J'ai eu plusieurs employeurs, la CARSAT va-t-elle retrouver mes salaires ? »</p> <p>« Ah, une nouvelle perspective : la retraite ! »</p> <p>« Je n'ai pas le temps et ce n'est pas encore, je m'en occuperai plus tard ! »</p> <p>« J'ai perdu des justificatifs, si seulement j'avais pensé que cela pourrait avoir un impact sur ma future retraite »</p> <p>« J'ai eu ma 1<sup>ère</sup> estimation de retraite, je ne vais pas toucher beaucoup ! »</p> <p>« Je ne comprends pas pourquoi le montant de mon chiffre d'affaires est différent de ce qui est reporté sur l'année concernée »</p>	<p>« J'espère que la CARSAT va m'accompagner dans mes démarches »</p> <p>« Ça me fait peur cette nouvelle vie, après 40 ans de travail. Je vais perdre en ressources et j'espère que je ne vais pas m'ennuyer ! »</p> <p>« J'attendais la retraite avec impatience ! Place aux jeunes ! »</p> <p>« J'ai entendu parler de la demande de retraite en ligne qui facilite les démarches »</p> <p>« On m'oriente vers les services en ligne car j'ai une adresse mail, mais je ne me sens pas à l'aise »</p> <p>« Mon dossier va-t-il être traité correctement car j'ai entendu dire que les caisses de retraite faisaient des erreurs ! »</p> <p>« Je vais faire ma demande en ligne, mais j'ai besoin d'un rendez-vous »</p>	<p>« Enfin, la retraite ! Finalement on m'avait dit que c'était compliqué de faire ces démarches, mais la CARSAT m'a bien accompagné ! »</p> <p>« Ah merci les administrations pour avoir connaissance de mon dossier. Je n'ai pas d'adresse mail, impossible de joindre le 39.60, mais bon j'ai bien été payé pour mon premier mois de retraite »</p> <p>« Je ne savais pas que la CARSAT proposait des aides action sociale »</p>
<p><b>Travailleur indépendant</b></p>				

CIBLE ASSURÉ	SUIVRE MA CARRIERE	PREPARER MA RETRAITE	DEMANDER MA RETRAITE	SUIVRE MA RETRAITE
<div data-bbox="96 192 540 502"> <div>ATTENTES CLIENT</div>  </div>	<div data-bbox="616 268 973 388"> <p>Être informé ou s'informer sur le cumul de ses droits</p> <p>Être conseillé</p> </div>	<div data-bbox="1082 217 1465 478"> <p>Bénéficier de conseils pour préparer sa retraite</p> <p>Connaître le futur montant de sa retraite</p> <p>Régulariser sa carrière</p> <p>Être conseillé et accompagné</p> </div>	<div data-bbox="1541 217 1974 478"> <p>Connaître les démarches pour effectuer sa demande de retraite</p> <p>Être accompagné dans la réalisation de ses démarches</p> <p>Faire valoir ses droits</p> <p>Être conseillé et accompagné</p> </div>	<div data-bbox="2043 225 2433 471"> <p>Percevoir ses droits à retraite dans les délais</p> <p>Être informé sur les aides et action dans le cadre du bien vieillir</p> <p>Être conseillé</p> </div>
<div data-bbox="89 602 522 868"> <div>OFFRES DE SERVICE</div> </div> <div data-bbox="147 882 438 973"> <div>Travailleur indépendant</div> </div>	<div data-bbox="580 539 988 928"> <p>- Espace personnel, services en ligne, simulateurs ..) <a href="http://www.lassuranceretraite.fr">www.lassuranceretraite.fr</a> et <a href="http://www.carsat-centreouest.fr">www.carsat-centreouest.fr</a></p> <p>- Webinaires</p> <p>- Rendez-vous Physique/Visio/Téléphonique (créneaux dédiés)</p> <p>- Forums</p> </div>	<div data-bbox="1065 514 1472 978"> <p>- Espace personnel, services en ligne, simulateurs ..) <a href="http://www.lassuranceretraite.fr">www.lassuranceretraite.fr</a> et <a href="http://www.carsat-centreouest.fr">www.carsat-centreouest.fr</a></p> <p>- Webinaires</p> <p>- Ateliers retraite en France services</p> <p>- Rendez-vous Physique/Visio/Téléphonique (créneaux dédiés)</p> <p>- Forums retraite</p> </div>	<div data-bbox="1541 506 1949 978"> <p>- Espace personnel, services en ligne, simulateurs ..) <a href="http://www.lassuranceretraite.fr">www.lassuranceretraite.fr</a> et <a href="http://www.carsat-centreouest.fr">www.carsat-centreouest.fr</a></p> <p>- Webinaires</p> <p>- Ateliers retraite en France services</p> <p>- Rendez-vous Physique/Visio/Téléphonique (créneaux dédiés)</p> <p>- Forums retraite</p> </div>	<div data-bbox="2007 514 2466 978"> <p>- Espace personnel, services en ligne, ..) <a href="http://www.lassuranceretraite.fr">www.lassuranceretraite.fr</a> et <a href="http://www.carsat-centreouest.fr">www.carsat-centreouest.fr</a></p> <p>- Webinaires « bien vivre ma retraite »</p> <p>- Ateliers « Bienvenue à la retraite » et aides individuelles/collectives action sociale</p> <p>- Rendez-vous Physique/Visio/Téléphonique</p> <p>- Forums seniors</p> </div>
<div data-bbox="76 1088 509 1356"> <div>POINTS DE CONTACT</div> </div>	<div data-bbox="598 1016 2446 1410"> <div data-bbox="930 1039 1024 1396">     </div> <div data-bbox="1057 1082 1982 1349"> <p>- Site internet / espace personnel <a href="http://www.lassuranceretraite.fr">www.lassuranceretraite.fr</a></p> <p>- Ligne téléphonique 3960</p> <p>- Agence retraite en région</p> <p>- France Services</p> <p>- Courrier adresse siège CARSAT Centre-Ouest</p> </div> </div>			

CIBLE ASSURÉ	SUIVRE MA CARRIERE	PREPARER MA RETRAITE	DEMANDER MA RETRAITE	SUIVRE MA RETRAITE
<div>EXPERIENCES / RETOUR CLIENT</div>	Google avis Services Publics + Agora retraite	Google avis Services Publics + Enquête de satisfaction locale et nationale (retraités/actifs/miroir/météo des assurés...) Réclamations Agora retraite	Google avis Services Publics + Enquête de satisfaction locale et nationale (retraités/actifs/miroir/météo des assurés...) Réclamations Agora retraite	Google avis Services Publics + Enquête de satisfaction locale et nationale (retraités/actifs/miroir/météo des assurés...) Réclamations Agora retraite

### Particularités dans les parcours client

Des offres sont déployées et proposées à divers partenaires permettant d’informer nos publics communs, de les accompagner et de les orienter vers le bon service.

Des offres de service existantes se poursuivent. Par exemple avec l’offre à destination des entreprises (fonction conseil entreprise pour les salariés de plus de 55 ans).

De nouvelles offres se développent à destination des étudiants, des jeunes actifs et des retraités.

L’ensemble des offres est disponible dans le parcours client en fonction des attentes et besoins de nos publics.

Des campagnes d’information et de promotion par mailing/SMS et courrier sont effectuées.

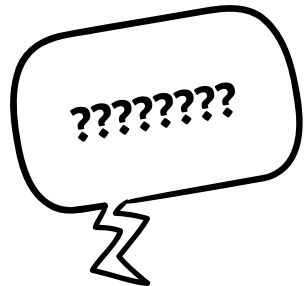
ETUDIANTS  
 MISSIONS LOCALES  
 ASSOCIATIONS (ERIP/ BOUSSOLE DES JEUNES)  
 UNIVERSITÉS  
 CENTRE DE FORMATIONS  
 CCI/CMA/URSSAF

FRANCE SERVICES  
 FRANCE TRAVAIL  
 PARTENAIRES INSTITUTIONNELS  
 ESAT/ CCAS  
 MANDATAIRES JUDICIAIRES  
 DIVERS ORGANISMES/ ASSOCIATIONS  
 CCI/CMA

FRANCE SERVICES  
 FRANCE TRAVAIL  
 PARTENAIRES INSTITUTIONNELS  
 ESAT  
 MANDATAIRES JUDICIAIRES  
 DIVERS ORGANISMES/ ASSOCIATIONS  
 CCI/CMA

FRANCE SERVICES  
 PARTENAIRES INSTITUTIONNELS  
 ASEPT  
 CCAS  
 DIVERS ORGANISMES/ ASSOCIATIONS

# Parcours réclamant



CIBLE ASSURÉ	PARCOURS RECLAMANT TOUS ÂGES
<div data-bbox="96 268 527 529">AUTONOME PASSIF STRESSÉ AGACÉ</div>	<div data-bbox="693 251 2339 569"> <p>Assurés technophiles</p> <p>Assurés fragilisés (Bénéficiaires CAF (AAH-RSA), CPAM (Pension d'invalidité), en situation de handicap, bénéficiaires France travail, en difficultés financières, non technophiles)</p> <p>Assurés retraités</p> </div>
<div data-bbox="96 665 527 941">VÉCU ASSURÉ</div>	<div data-bbox="670 682 779 793"></div> <div data-bbox="1029 672 1944 705">« Je ne suis absolument pas satisfait des services de la CARSAT »</div> <div data-bbox="1138 748 1834 781">« J'attends toujours le paiement de ma retraite »</div> <div data-bbox="1014 823 1959 856">« Je suis en difficultés financières car ma retraite n'est pas payée »</div> <div data-bbox="667 899 2303 932">« J'attends toujours l'attestation concernant l'étude de mon dossier pour un départ anticipé pour carrière longue »</div> <div data-bbox="1021 975 1951 1008">« On me demande toujours des justificatifs que j'ai déjà fournis »</div>
<div data-bbox="96 1086 527 1425"> <div data-bbox="96 1086 527 1353">ATTENTES CLIENT</div> <div data-bbox="374 1236 527 1425"></div> </div>	<div data-bbox="634 1072 751 1189"></div> <div data-bbox="1200 1068 1722 1100">Être informé du suivi de sa demande</div> <div data-bbox="1207 1143 1714 1176">Être informé du suivi de son dossier</div> <div data-bbox="1284 1219 1638 1252">Que le service soit rendu</div> <div data-bbox="1327 1295 1595 1328">Percevoir son droit</div> <div data-bbox="945 1370 1977 1403">Avoir un interlocuteur qui lui apportera une réponse à son insatisfaction</div>



CIBLE  
ASSURÉ

PARCOURS RECLAMANT  
TOUS ÂGES

OFFRES DE  
SERVICE

- Formulaire de réclamation en ligne sur le site [www.lassuranceretraite.fr](http://www.lassuranceretraite.fr)
- Information et suivi de la réclamation par téléphone/Courrier/ SMS (Accusé réception ..)
- Rendez-vous Physique/Téléphonique /Visio
- France Services

POINTS DE  
CONTACT



- Site internet / espace personnel [www.lassuranceretraite.fr](http://www.lassuranceretraite.fr)
- Ligne téléphonique 3960
- Agence retraite en région
- France Services
- Courrier adresse siège CARSAT Centre-Ouest

EXPERIENCES /  
RETOUR  
CLIENT

- Google avis
- Services Publics +
- Enquête de satisfaction locale et nationale (retraités/actifs/miroir/météo des réclamants ...)
- Réitération de réclamations
- Agora retraite

Possibilité de saisir le médiateur de l'Assurance Retraite

# Parcours perte d'un proche



CIBLE

ASSURÉ

PERTE D'UN PROCHE  
À PARTIR DE 55 ANS (OU 51 ANS SI DÉCÈS AVANT 2009)

AUTONOME  
PASSIF  
STRESSÉ  
INDIFFÉRENT

**Assurés technophiles**

**Assurés fragilisés (Bénéficiaires CAF (AAH-RSA), CPAM (Pension d'invalidité), en situation de handicap, bénéficiaires France travail, en difficultés financières, non technophiles)**

**Assurés retraités**

VÉCU ASSURÉ



« Je suis perdu »

« Mon conjoint s'occupait de toutes les démarches, que dois-je faire ? »

« Je me retrouve avec une grosse perte financière suite au décès de mon conjoint/e »

« Mes enfants vont s'occuper de tout »

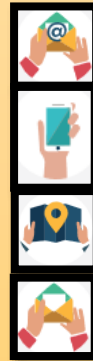
« C'est compliqué avec les administrations ! »

ATTENTES  
CLIENT



- Espace personnel, services en ligne, simulateurs ..) [www.lassuranceretraite.fr](http://www.lassuranceretraite.fr) et [www.carsat-centreouest.fr](http://www.carsat-centreouest.fr)
  - Webinaires
  - France services
  - Rendez-vous Physique/Visio/Téléphonique
- Accompagnement téléphonique pour aide à la complétude de la pension de réversion en ligne
- Campagnes mailings d'information et de promotion
- Forums retraite

POINTS DE  
CONTACT



- Site internet / espace personnel [www.lassuranceretraite.fr](http://www.lassuranceretraite.fr)
  - Ligne téléphonique 3960
  - Agence retraite en région
  - France Services
- Courrier adresse siège CARSAT Centre-Ouest

EXPERIENCES /  
RETOUR  
CLIENT

- Google avis
- Services Publics +
- Enquête de satisfaction locale et nationale (retraités/actifs/miroir/météo des assurés ...)
- Agora retraite

# Conclusion

**Un parcours client s'établit en tenant compte du public ciblé, de ses besoins/attentes et de l'étape à laquelle il se situe dans son parcours.**

**Il est indispensable de :**

**Proposer et adapter  
les offres**

**Être proactif**

**Informé via des  
canaux de  
communication  
adaptés**

**Accompagner les  
publics**

**Evaluer la  
satisfaction**

**Amélioration continue**

