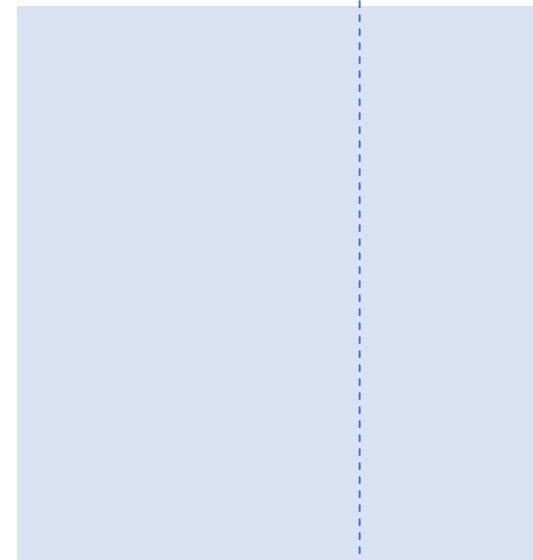
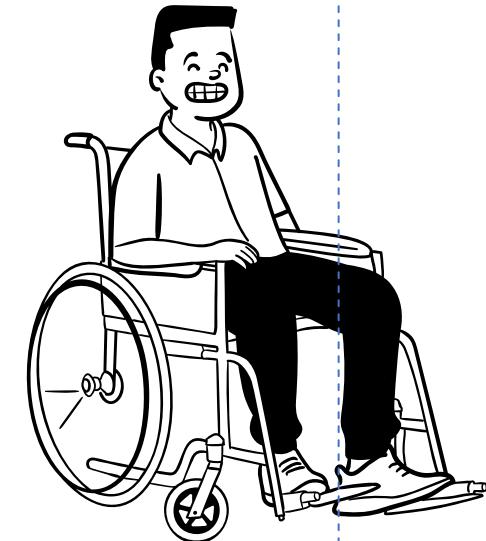
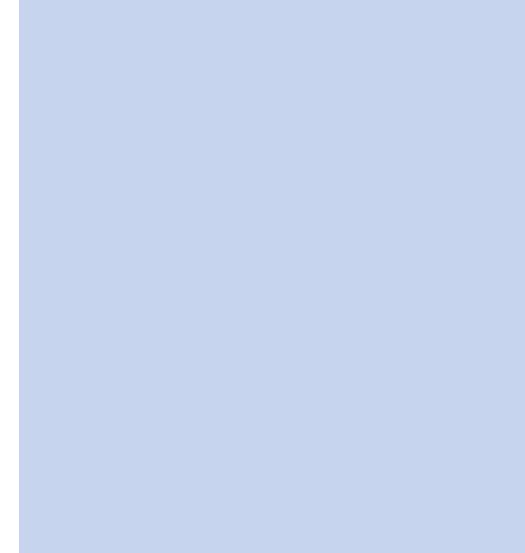
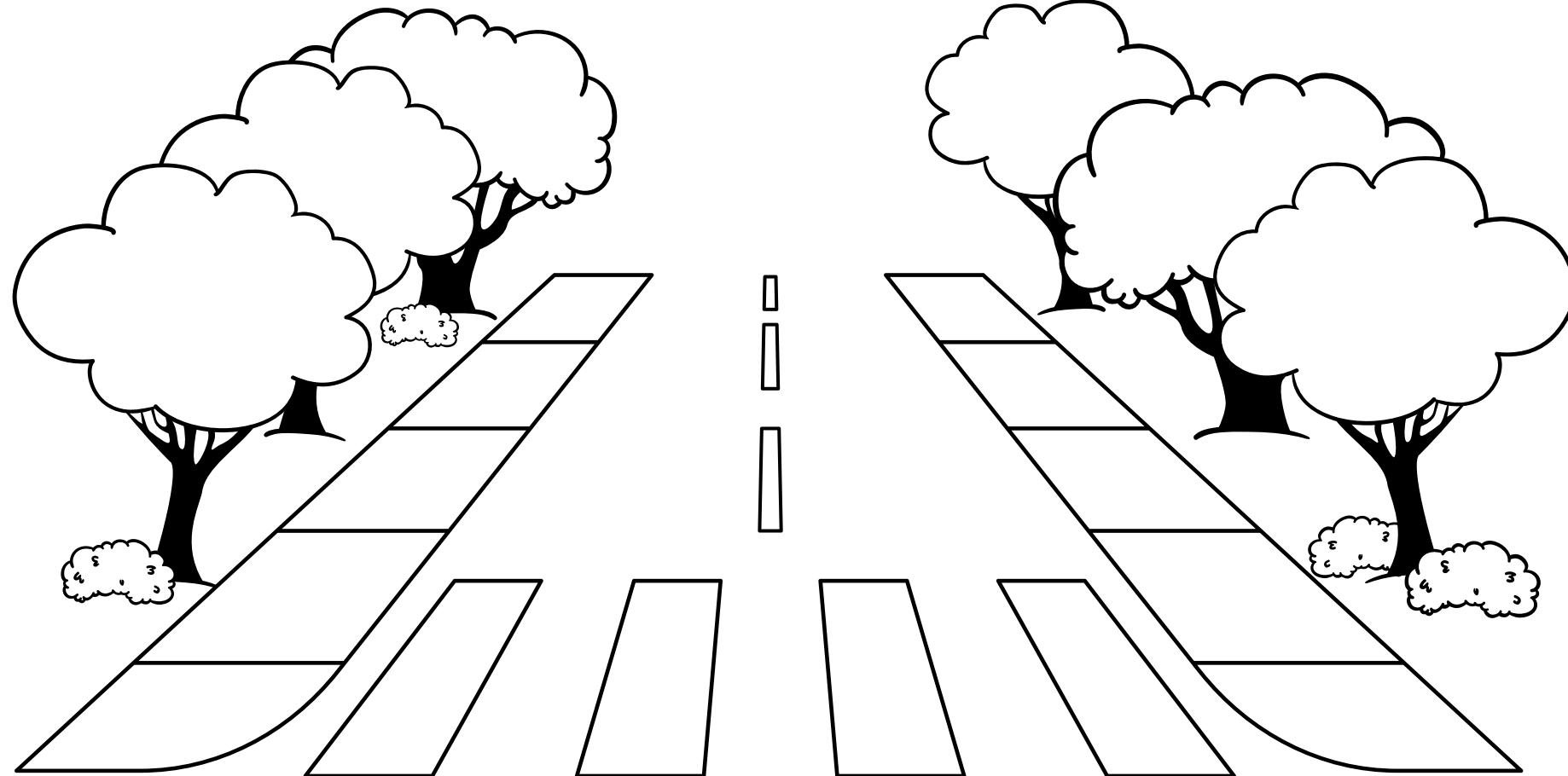


# CARSAT Centre-Ouest

## Les parcours clients



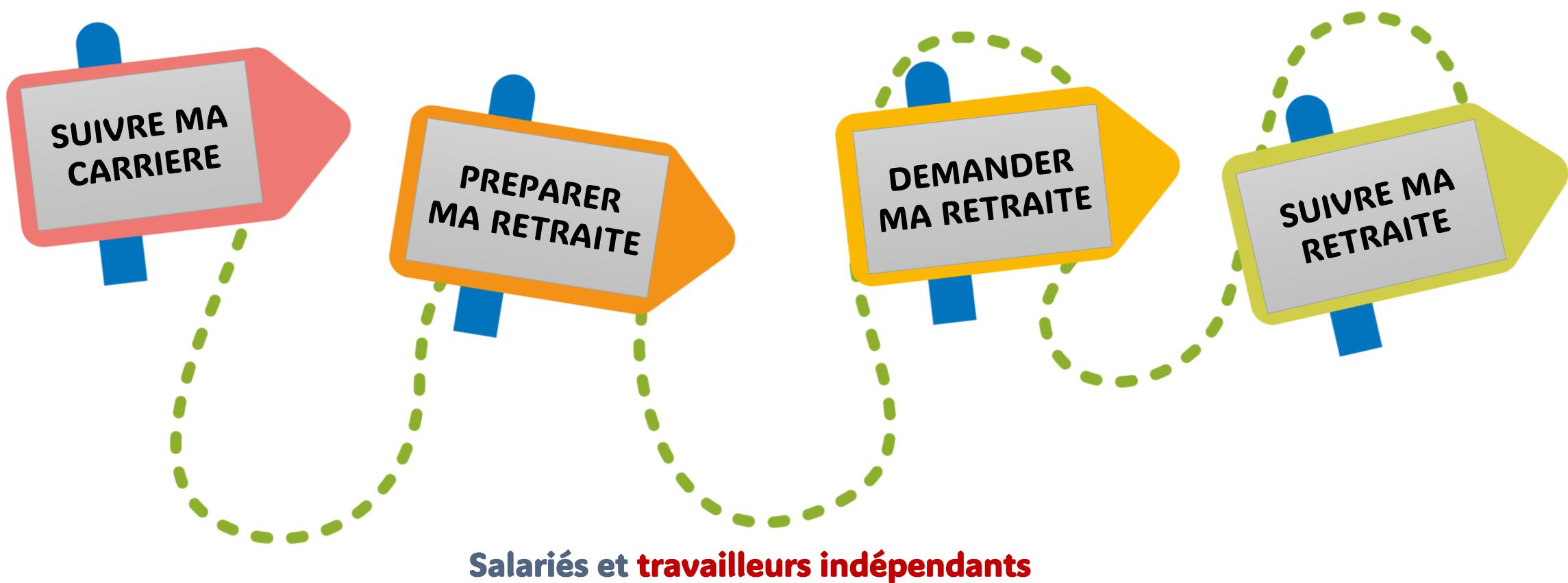
# Parcours client



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.



CIBLE ASSURÉ	SUIVRE MA CARRIERE	PREPARER MA RETRAITE	DEMANDER MA RETRAITE	SUIVRE MA RETRAITE
<b>AUTONOME PASSIF STRESSÉ INDIFFÉRENT</b>		<b>Assurés technophiles</b> <b>Assurés fragilisés (Bénéficiaires CAF (AAH-RSA), CPAM</b> <b>(Pension d'invalidité), en situation de handicap, bénéficiaires France travail, en difficultés financières, non technophiles)</b>		<b>Assurés technophiles</b> <b>Assurés non technophiles</b> <b>Assurés en situation de fragilités</b>
<b>VÉCU ASSURÉ</b>	<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>
<b>Travailleur indépendant</b>				

CIBLE ASSURÉ	SUIVRE MA CARRIERE	PREPARER MA RETRAITE	DEMANDER MA RETRAITE	SUIVRE MA RETRAITE
<b>ATTENTES CLIENT</b> 	<p><i>Être informé ou s'informer sur le cumul de ses droits</i> <i>Être conseillé</i></p>	<p><i>Bénéficier de conseils pour préparer sa retraite</i> <i>Connaître le futur montant de sa retraite</i> <i>Régulariser sa carrière</i> <i>Être conseillé et accompagné</i></p>	<p><i>Connaître les démarches pour effectuer sa demande de retraite</i> <i>Être accompagné dans la réalisation de ses démarches</i> <i>Faire valoir ses droits</i> <i>Être conseillé et accompagné</i></p>	<p>Percevoir ses droits à retraite dans les délais Être informé sur les aides et action dans le cadre du bien vieillir Être conseillé</p>
<b>OFFRES DE SERVICE</b>   <b>Travailleur indépendant</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Webinaires</li> <li>- Rendez-vous Physique/Visio/Téléphonique (créneaux dédiés)</li> <li>- Forums</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Webinaires</li> <li>- Ateliers retraite en France services</li> <li>- Rendez-vous Physique/Visio/Téléphonique (créneaux dédiés)</li> <li>- Forums retraite</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Webinaires</li> <li>- Ateliers retraite en France services</li> <li>- Rendez-vous Physique/Visio/Téléphonique (créneaux dédiés)</li> <li>- Forums retraite</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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></li> <li>- Webinaires « bien vivre ma retraite » <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ateliers « Bienvenue à la retraite » et aides individuelles/collectives action sociale</li> <li>- Rendez-vous Physique/Visio/Téléphonique</li> <li>- Forums séniors</li> </ul> </li> </ul>
<b>POINTS DE CONTACT</b>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>- Site internet / espace personnel <a href="http://www.lassuranceretraite.fr">www.lassuranceretraite.fr</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ligne téléphonique 3960</li> <li>- Agence retraite en région</li> <li>- France Services</li> </ul> </li> <li>- Courrier adresse siège CARSAT Centre-Ouest</li> </ul>			

CIBLE ASSURÉ	SUIVRE MA CARRIERE	PREPARER MA RETRAITE	DEMANDER MA RETRAITE	SUIVRE MA RETRAITE
EXPERIENCES / RETOUR CLIENT	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.

**ÉTUDIANTS**  
**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



**AUTONOME  
PASSIF  
STRESSÉ  
AGACÉ**

**VÉCU ASSURÉ**

**ATTENTES  
CLIENT**

**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**



« Je ne suis absolument pas satisfait des services de la CARSAT »

« J'attends toujours le paiement de ma retraite »

« Je suis en difficultés financières car ma retraite n'est pas payée »

« J'attends toujours l'attestation concernant l'étude de mon dossier pour un départ anticipé pour carrière longue »

« On me demande toujours des justificatifs que j'ai déjà fournis »



Être informé du suivi de sa demande

Être informé du suivi de son dossier

Que le service soit rendu

Percevoir son droit

Avoir un interlocuteur qui lui apportera une réponse à son insatisfaction

CIBLE

ASSURÉ

OFFRES DE SERVICE

POINTS DE CONTACT

EXPERIENCES /  
RETOUR CLIENT

## PARCOURS RECLAMANT TOUS ÂGES

- 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



- 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

Google avis

Services Publics +

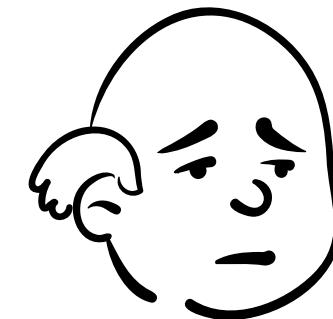
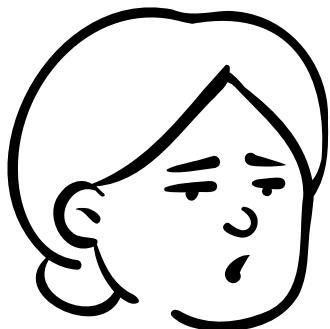
Enquête de satisfaction locale et nationale (retraités/actifs/miroir/météo des réclamants ...)

Réitération de réclamations

Agora retraite

Possibilité de saisir le médiateur de l'Assurance Retraite

# Parcours perte d'un proche



AUTONOME  
PASSIF  
STRESSÉ  
INDIFFÉRENT

VÉCU ASSURÉ

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



« 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 ! »

CIBLE

ASSURÉ

## PARCOURS RECLAMANT TOUS ÂGES

ATTENTES  
CLIENT



POINTS DE  
CONTACT



EXPERIENCES /  
RETOUR  
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

- 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

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

Informier via des canaux de communication adaptés

Accompagner les publics

Evaluer la satisfaction

Amélioration continue