

ECOUTE
CLIENT
DANS LE
PARCOURS

JOURNEE
ODS



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	J'EFFECTUE LE SUIVI DE MA CARRIÈRE MOINS DE 55 ANS	JE PRÉPARE MA RETRAITE 55 À 59 ANS	JE DEMANDE MA RETRAITE A PARTIR DE 59 ANS	JE SUIS RETRAITÉ ASSURÉ BÉNÉFICIAIRE DE SES DROITS À RETRAITE
<p>AUTONOME PASSIF STRESSÉ INDIFFÉRENT</p>	<p>Assuré technophile Assuré fragilisé (Bénéficiaires CAF (AAH-RSA), CPAM (Pension d'invalidité), Pôle emploi, assurés en difficultés financières, assurés non technophiles)</p>	<p>Assuré technophile Assuré fragilisé (Bénéficiaires CAF (AAH-RSA), CPAM (Pension d'invalidité), Pôle emploi, assurés en difficultés financières, assurés non technophiles)</p>	<p>Assuré technophile Assuré fragilisé (Bénéficiaires CAF (AAH-RSA), CPAM (Pension d'invalidité), Pôle emploi, assurés en difficultés financières, assurés non technophiles)</p>	<p>Assuré technophile Assuré fragilisé</p>
<p>VÉCU ASSURÉ 92% des retraités satisfaits au regard de l'ensemble de leur démarche de retraite</p>	<p>« La retraite, j'ai le temps d'y penser ! » « J'ai été surpris de recevoir mon relevé de carrière à 35 ans »</p>	<p>« Après de quels organismes et comment me renseigner pour mes démarches ? » « J'ai eu plusieurs employeurs, la CARSAT va-t-elle retrouver mes salaires ? » « Ah, une nouvelle perspective : la retraite ! » « Je n'ai pas le temps et ce n'est pas encore, je m'en occuperai plus tard ! » « J'ai perdu des justificatifs, si seulement j'avais pensé que cela pourrait avoir un impact sur ma future retraite » « J'ai eu ma 1^{ère} estimation de retraite, je ne vais pas toucher beaucoup ! »</p>	<p>« J'espère que la CARSAT va m'accompagner dans mes démarches » « 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 ! » « J'attendais la retraite avec impatience ! Place aux jeunes ! » « J'ai entendu parler de la demande de retraite en ligne qui facilite les démarches » « On m'oriente vers les services en ligne car j'ai une adresse mail, mais je ne me sens pas à l'aise » « Mon dossier va-t-il être traité correctement car j'ai entendu dire que les caisses de retraite faisaient des erreurs ! »</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 ! » « 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>

37%
DE TRÈS
SATISFAITS

Résultats
nationaux
89%

RETRAITÉS
92%
(92%)



CIBLE ASSURÉ

J'EFFECTUE LE SUIVI DE MA CARRIÈRE
MOINS DE 55 ANS

JE PRÉPARE MA RETRAITE
55 À 59 ANS

JE DEMANDE MA RETRAITE
A PARTIR DE 59 ANS

JE SUIS RETRAITÉ
ASSURÉ BÉNÉFICIAIRE DE SES DROITS À RETRAITE



ENCHANTEMENTS

- « L'amabilité et la courtoisie des interlocuteurs »
- « La personnalisation des informations et services proposés sur l'espace personnel »
- « La sécurisation de l'espace personnel »
- « La facilité d'utilisation de l'espace personnel »

- « L'amabilité et la courtoisie des interlocuteurs »
- « La possibilité de préserver la confidentialité de ma situation lors des échanges »
- « Le délai de réponse des mails »
- « Le temps consacré par les interlocuteurs CARSAT »
- « Les plages horaires proposés pour programmer le rdv »
- « La durée de l'attente sur place avant d'être reçu pour votre rdv »
- « La sécurisation de l'espace personnel »

- « L'amabilité et la courtoisie des interlocuteurs »
- « La possibilité de préserver la confidentialité de ma situation lors des échanges »
- « Le délai de réponse des mails »
- « Le temps consacré par les interlocuteurs CARSAT »
- « Les plages horaires proposés pour programmer le rdv »
- « La durée de l'attente sur place avant d'être reçu pour votre rdv »
- « La sécurisation de l'espace personnel »

- « L'information de la bonne réception de ma demande lors d'une sollicitation par mail »
- « Le délai de réponse suite à une demande par mail »
- « La qualité des réponses par courrier »
- « Les plages horaires proposées pour programmer le rdv »
- « Avec la DRL, c'est la possibilité d'être autonome dans ses démarches »
- « La sécurisation de l'espace personnel »

IMAGE DE L'ASSURANCE RETRAITE

RETRAITÉS
91%
(86%)



ACTIFS
72%
(75%)

IRRITANTS



- « La personnalisation des mails reçus »

- « La personnalisation des mails reçus »
- « La rapidité pour obtenir une personne en ligne »

- « La personnalisation des mails reçus »
- « La rapidité pour obtenir une personne en ligne »

- « La personnalisation des mails reçus »
- « Le temps consacré par les interlocuteurs CARSAT au téléphone »
- « La rapidité pour obtenir une personne en ligne »



CIBLE
ASSURÉ

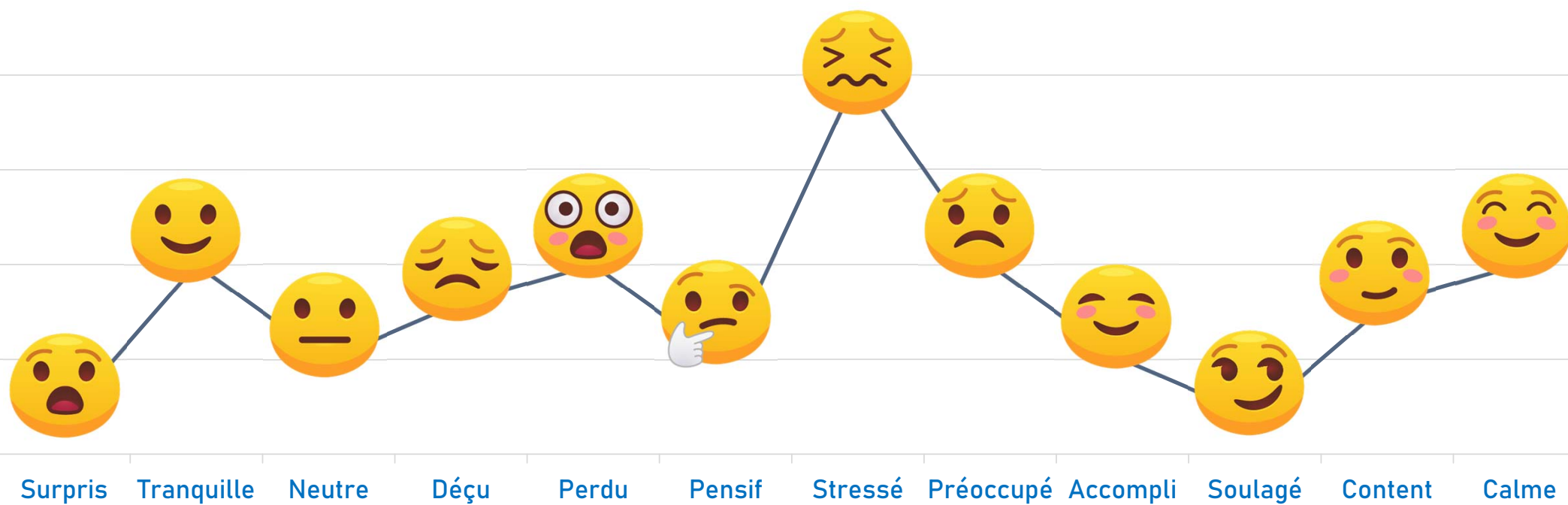
J'EFFECTUE LE SUIVI DE MA
CARRIÈRE
MOINS DE 55 ANS

JE PRÉPARE MA RETRAITE
55 À 59 ANS

JE DEMANDE MA RETRAITE
A PARTIR DE 59 ANS

JE SUIS RETRAITÉ
ASSURÉ BÉNÉFICIAIRE DE
SES DROITS À RETRAITE

COURBE D'ÉMOTION



CIBLE ASSURÉ	J'EFFECTUE LE SUIVI DE MA CARRIÈRE MOINS DE 55 ANS	JE PRÉPARE MA RETRAITE 55 À 59 ANS	JE DEMANDE MA RETRAITE A PARTIR DE 59 ANS	JE SUIS RETRAITÉ ASSURÉ BÉNÉFICIAIRE DE SES DROITS À RETRAITE
--------------	---	---------------------------------------	--	--

ATTENTES CLIENT

Être informé ou s'informer sur le cumul de ses droits
Être conseillé

Bénéficier de conseils pour préparer sa retraite
Connaître le futur montant de sa retraite
Régulariser sa carrière
Être conseillé et accompagné

Connaître les démarches pour effectuer sa demande de retraite
Être accompagné dans la réalisation de ses démarches
Faire valoir ses droits
Être conseillé et accompagné

Percevoir ses droits à retraite dans les délais
Être informé sur les aides et action dans le cadre du bien vieillir
Être conseillé

EXPÉRIENCE/ RETOUR CLIENT

Réseaux sociaux
Google avis
Vox usagers
Focus groupe/Club clients

Réseaux sociaux
Google avis
Vox usagers
Enquêtes de satisfaction locale et nationale (retraités/actifs/miroir/météo des assurés...)
Réclamations
Focus groupe/Club clients

Réseaux sociaux
Google avis
Vox usagers
Enquêtes de satisfaction locale et nationale (retraités/actifs/miroir/météo des assurés...)
Réclamations
Focus groupe/Club clients

Réseaux sociaux
Google avis
Vox usagers
Enquêtes de satisfaction locale et nationale (retraités/actifs/miroir/météo des assurés...)
Réclamations
Focus groupe/Club clients

