

CIBLE
ASSURÉ

PARCOURS RECLAMANT TOUS ÂGES

AUTONOME
PASSIF
STRESSÉ
INDIFFÉRENT

Assuré technophile

Assuré fragilisé (Bénéficiaires CAF, AAH-RSA), CPAM (Pension d'invalidité),
Pôle emploi, assuré en difficultés financières, assuré non technophile



VÉCU ASSURÉ



« 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 »

CIBLE
ASSURÉ

PARCOURS RECLAMANT TOUS ÂGES



ENCHANTEMENTS

« La CARSAT a su traiter mon insatisfaction de façon rapide »

« L'agent de la CARSAT qui ma recontacté suite à mon mécontentement a été très rassurante et mon dossier a pu avancer »

« Le traitement de mon insatisfaction a été rapide et mon dossier a été traité »

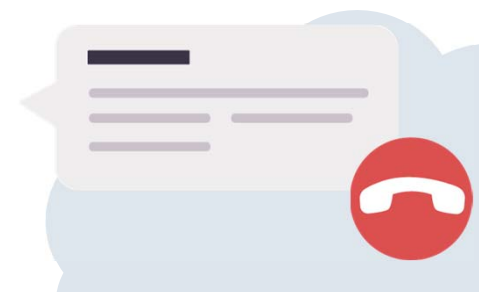
IRRITANTS



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

« Mon dossier a mis trop de temps pour être traité »

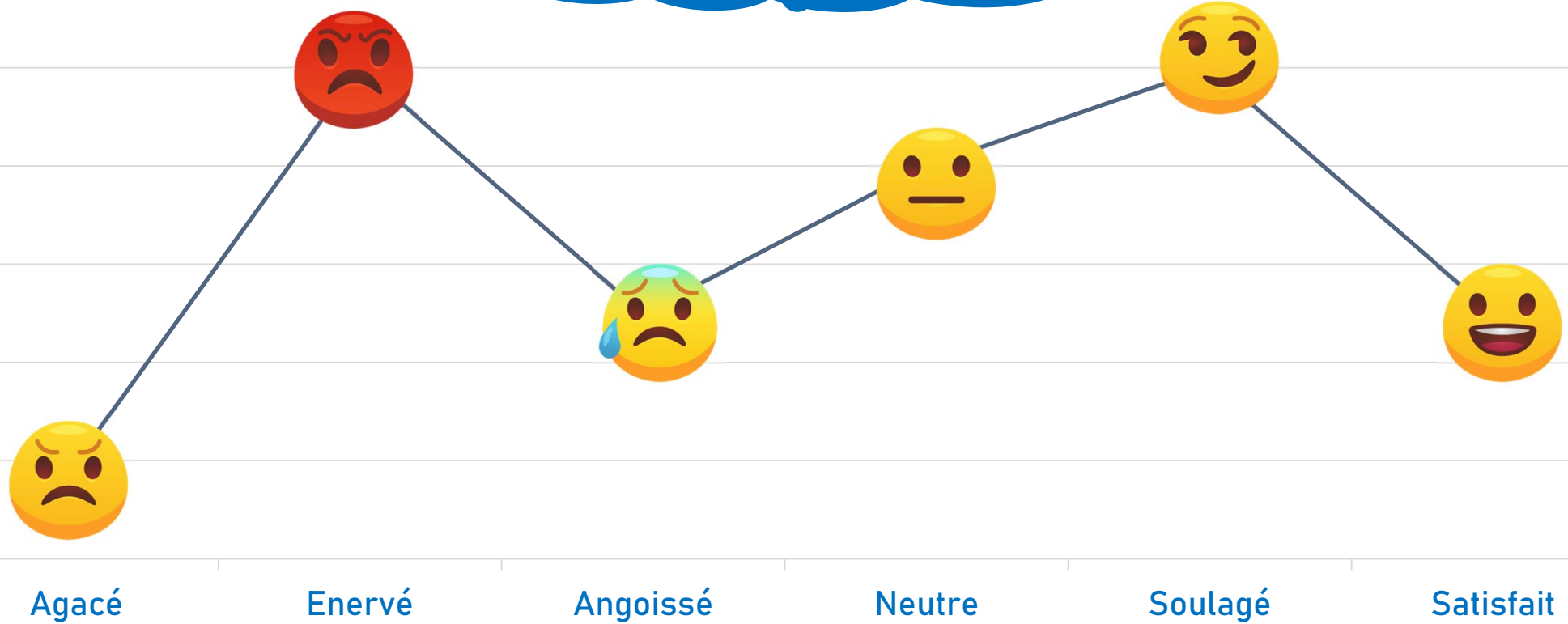
« Ce n'est pas normal d'être en difficulté financière après toutes ces années de travail »



CIBLE
ASSURÉ

PARCOURS RECLAMANT TOUS ÂGES

COURBE D'ÉMOTION



CIBLE
ASSURÉ

PARCOURS RECLAMANT TOUS ÂGES

ATTENTES CLIENT



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



EXPÉRIENCE/
RETOUR CLIENT

Réseaux sociaux

Google avis

Vox usagers

Enquêtes de satisfaction locale et nationale (retraités / actifs / miroir / météo des assurés...)

Réclamations

Focus groupe / Club clients

