

CIBLE
ASSURÉ

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

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 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

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



ENCHANTEMENTS

« 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 »

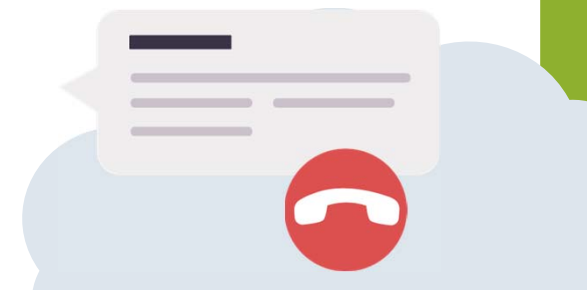
« La possibilité de ne faire qu'une seule démarche pour l'ensemble des régimes auprès desquels
a cotisé mon conjoint / ma conjointe »

IRRITANTS



« La rapidité pour obtenir une personne en ligne »

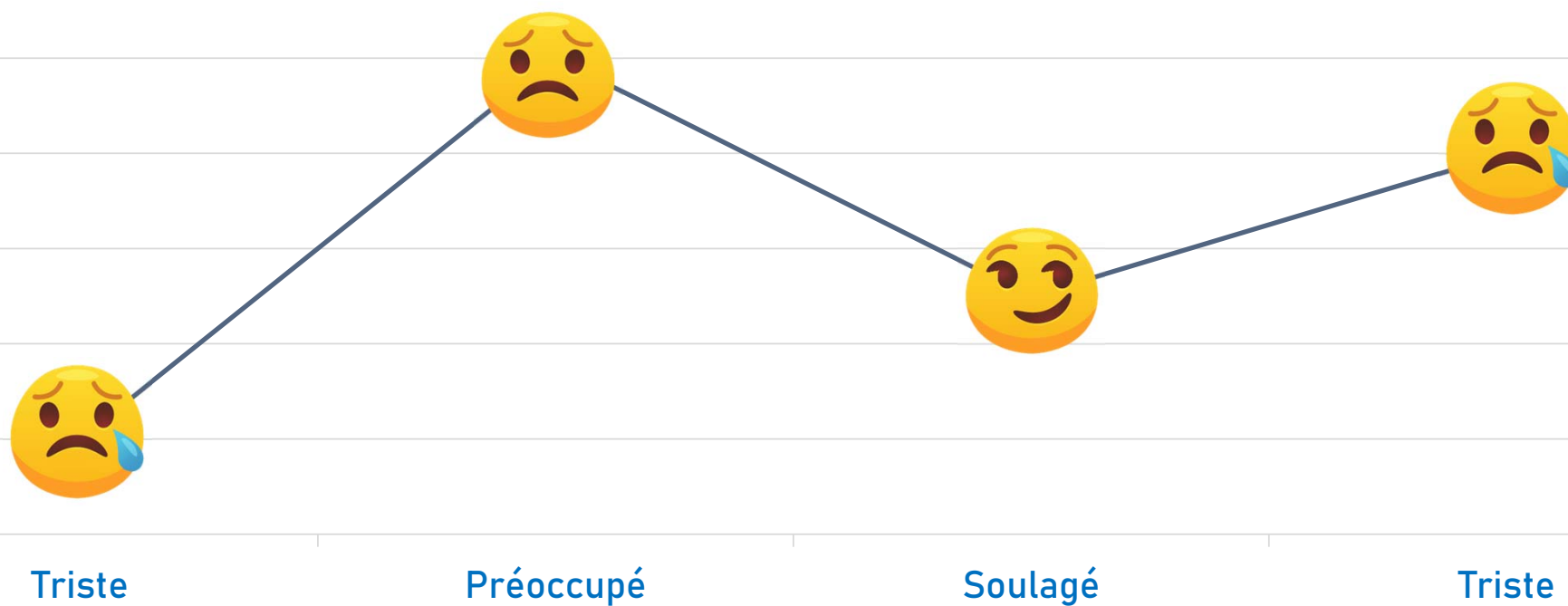
« La complexité des démarches »



CIBLE
ASSURÉ

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

COURBE D'ÉMOTION



CIBLE
ASSURÉ

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

ATTENTES CLIENT

Être informé du suivi de sa demande

Être informé du suivi de son dossier

Que le service soit rendu

Percevoir on 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

