

Alors que la retraite se devrait d'être un moment exaltant pour une nouvelle vie, elle débute bien souvent par un parcours du combattant pour certains d'entre nous, lié à l'opacité, le manque d'organisation et le manque d'humanisme des Carsat provoquant chez certains une source de stress tant sur le plan émotionnel que sur le plan financier.

L'effet de stress que procure les Carsat se transforme et se traduit par l'incompréhension, le désespoir, la résignation et, ou, la colère qui finit par également par affecter le personnel des Carsat.

La présente pétition a pour objectif de rendre plus « confortable » le parcours du retraité dans ses démarches. Elle propose un certain nombre (non exhaustif) de pistes de travail qui pourraient rendre la première étape de la retraite plus encourageante .

Plusieurs problématiques récurrentes doivent trouver leur solution :

Nous développons dans un document joint des pistes d'amélioration.

- La transparence de l'organisation des Carsat
- La personnalisation et le suivi du traitement des dossiers
- Les rapports humains au cœur des préoccupations des Carsat
- La pertinence des informations données par les Carsat
- Le non-respect des lois en vigueur, la violation des droits des carsat
- La formation du personnel des Carsat.

La transparence de l'organisation de la Carsat :

La visibilité de l'organisation d'une entreprise au regard de ses clients est primordiale. Le client doit pouvoir être en mesure d'avoir des informations à jour le concernant ainsi que les lois en vigueur. Un organigramme est souhaité dans chaque Carsat relatant de la fonction de chacun des postes.

Le numéro de contact téléphonique unique 3960 doit pouvoir permettre au client de s'orienter en fonction de sa demande sur le service concerné et avoir la réponse à ses questions.

Un service dédié aux expatriés devrait être mise en place et répondre rapidement aux besoins les plus urgents. A titre d'exemple, un retard de versement de pension peut se traduire, dans certains pays par une rupture de contrat de location d'habitation, des frais supplémentaires engendrés par ce retard. La compréhension des problématiques de certains pays, la formation des agents à ce service devra être une priorité.

La personnalisation du traitement des dossiers :

Il n'y a rien de pire pour nourrir la frustration que de voir que son dossier est traité par plusieurs personnes sans pour autant qu'il soit réellement traité. De voir que son dossier n'évolue pas dans son process d'avancement.

Puisque les Carsat nous demandent de constituer notre dossier 5 mois à l'avance, une fois complet et envoyé à celles-ci, il devra être pris en compte et attribué à un agent sans délai .

A la prise en charge d'un dossier par l'agent lui seul doit être le correspondant du client. Il devra donc être joignable par mail personnalisé. Lorsqu'il ne pourra apporter une réponse à la question ou au problème, il devra rechercher le service concerné en interne par la question pour trouver la solution afin de la communiquer au client dans un délai minimal

Afin de rassurer le client, celui devra voir l'évolution rapide de son dossier. Eviter les longs délais sans mouvement sur le dossier.

Les rapports humains au cœur des préoccupations des Carsat :

Avoir un interlocuteur privilégié est un premier pas vers la reconnaissance qu'une personne est là pour nous aider. Aussi, il est souhaitable de développer ces rapports humains entre agents et clients. Des outils de mesure de la qualité

de service devraient être mise en place et une démarche ISO9001 entreprise sur toutes les carsats .

Une ou des formations appropriées devraient être prévues pour les agents afin qu'ils puissent rapidement cerner le sujet de l'appel ou du mail, faire preuve d'empathie pour ainsi répondre au mieux aux clients. Les formations devraient porter sur la compréhension du sujet, la connaissance de l'organisation de la carsat, la reformulation si nécessaire, la réponse claire incluant les décisions prises pour satisfaire la demande du client.

La pertinence des informations données par les Carsat :

Trop souvent les réponses sont de plusieurs personnes et de même type. « Nous avons trop de demandes de dossiers, votre demande sera traitée ultérieurement » ou encore « nous transmettons au service concerné » (sans pour autant que nous ayons par la suite des réponses).

Ce genre de réponse produit à 100% de la frustration, du manque de considération et de l'énervement. Pour se traduire par la suite par des appels téléphoniques bien souvent incendiaires se retournant contre les agents de la carsat. Il est donc important que le client quitte le service avec sa réponse, que celle-ci soit claire et ne puisse faire l'objet d'aucun autre appel.

Trop d'informations ou informations difficiles à trouver nuisent à l'information. Le support internet doit donc être revu afin que le client s'y retrouve rapidement et efficacement dans sa demande. L'utilisation d'un « Robot » est à bannir surtout lorsqu'il est mal paramétré. La partie messagerie est à revoir. Il devrait être possible de dialoguer avec une personne et non poser une question, avoir une réponse et clore le sujet sans possibilité de le reprendre autrement que de poser une nouvelle question.

Le non-respect des lois en vigueur des carsat :

Certains clients se trouvent confrontés à la violation où le non-respect de leurs droits. Dans ces cas , il est souvent difficile, onéreux et prendre un temps bien trop long afin d'avoir satisfaction.

Il est donc impératif que les carsat, avant même de prendre une décision, mesure l'impact de la décision, notifie le client de ses droits avant d'entériner

la décision. Un délai est donc vivement conseillé afin que le client puisse justifier de ses droits pour ainsi les faire valoir

La formation du personnel des Carsat :

Sans nul doute une information communiquée passe par la connaissance du sujet, la formation du personnel à son poste de travail et son environnement.

Un plan de formation ainsi que des heures de formation doivent donc être pris en compte au niveau national et dans chaque carsat.

La norme ISO 9001 incite les employeurs (carsat) à mesurer l'efficacité des formations dispensées aux salariés, Au-delà, le plan de développement des compétences a un coût, ce qui nécessite d'évaluer le ROI de la formation