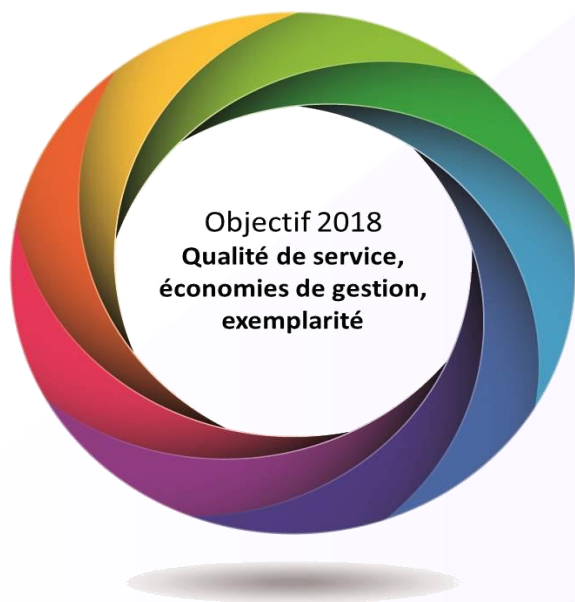


# Enjeux de la transformation de la retraite complémentaire



Convention Produit Retraite  
2015

# DEVENIR L'ACTEUR DE REFERENCE



Objectif 2018  
Qualité de service,  
économies de gestion,  
exemplarité

# GROUPE FEDERAL AGIRC ARRCO



# Simplifier vu du client



- Rationalisations de notre interlocution :
  - Flux et stocks d'adhésions
  - Interlocution liquidation
  - Interlocution actifs
  - Interlocution allocataires



Le réseau des  
marques du réseau  
AGIRC ARRCO



# Optimiser nos moyens au service du client

**Mutualiser**



**Massifier**



**Converger**



**Coordonner**



**Entraider**



# Piloter la qualité de service



“  
**Témoignage**  
d'un client  
*satisfait*  
”



# 100 % digital



# Offrir de nouveaux services

## Exemple : « Je pars à la retraite »

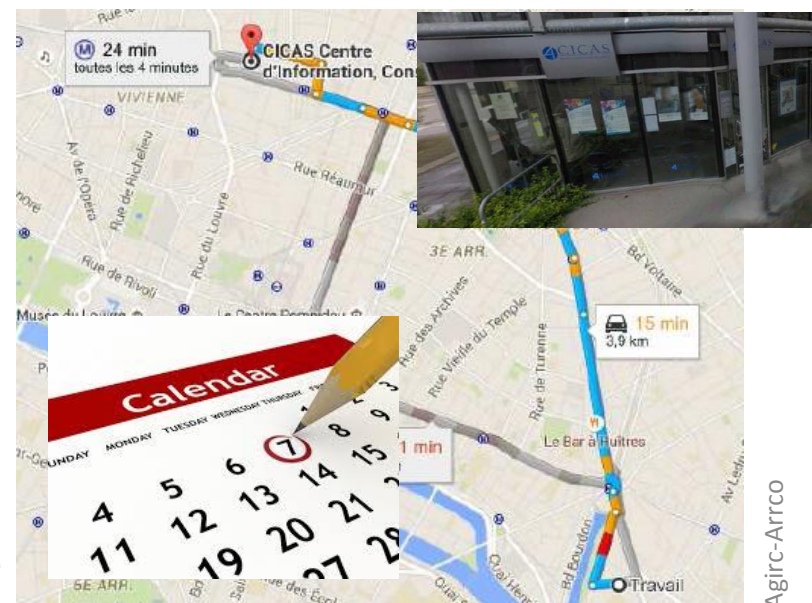


**CICAS (Centre d'Information, Conseil et Accueil des Salariés)**

74 Rue des Cévennes, Paris

1 avis

Disponible sur  
**App Store**



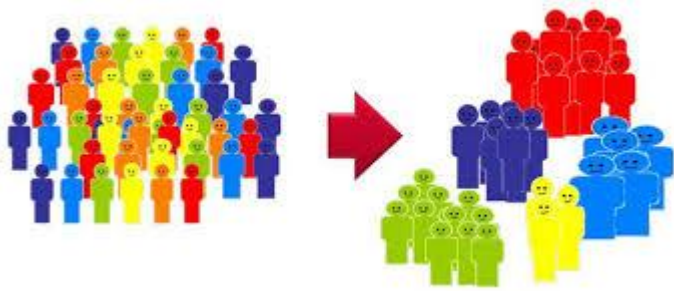
© Agirc-Arrco

**Antoine Florant**  
il y a 5 mois

accueil très sympathique



# Toujours penser client



malakoff médéric mon avis en ligne

ACCUEIL QUI SOMMES-NOUS ? NOUS REJOINDRE ? MES AVANTAGES FAQ NOUS CONTACTER MON COMPTE

JE SUIS DÉJÀ INSCRIT À MON AVIS EN LIGNE

Je m'inscrit

Conditions générales de participation

1. Objet de l'espace mon avis en ligne





