Carpimko
La Retraite des Auxiliaires Médicaux

Charte d'engagements de services



La Carpimko, à l'écoute de vos besoins, s'engage à améliorer la qualité de son offre de services



Dans le respect mutuel, vous êtes accueilli(e) avec courtoisie et bienveillance

Nous sommes joignables par webmail, par téléphone et par courrier. Nous facilitons vos démarches en ligne

Vous recevez une réponse à vos demandes dans les délais annoncés et vous êtes informé(e) de l'avancement de votre demande de retraite

Vous avez accès à nos résultats de qualité de service

Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle

Vos avis sont pris en compte pour améliorer et simplifier vos démarches

Carpimko
La Retraite des Auxiliaires Médicaux

Charte d'engagements de services



La Carpimko, à l'écoute de vos besoins, s'engage à améliorer la qualité de son offre de services



Nous sommes joignables par webmail, par téléphone et par courrier. Nous facilitons vos démarches en ligne

- Vous pouvez réaliser l'ensemble de vos démarches de manière dématérialisée sur votre Espace Personnel. En cas de question, vous pouvez nous contacter :
  - depuis votre messagerie sécurisée de votre Espace Personnel, rubrique « Nous écrire »
  - par téléphone au 01 30 48 10 00 de 8h45 à 12h45 du lundi au vendredi
  - par courrier
- Si le conseiller avec lequel vous êtes en contact ne peut pas répondre à votre demande, celle-ci est transmise à l'interlocuteur expert qui pourra prendre le relais, analyser la situation et vous répondre.
- Nos différents services se coordonnent afin de vous apporter une réponse complète en cas de demandes complexes

Vous avez accès à nos résultats de qualité de service

- Nous affichons nos résultats de qualité de service dans notre charte d'engagements de services

Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec courtoisie et bienveillance

- Nous sommes à votre écoute pour apporter des réponses à vos questions et trouver la solution à votre demande dans le respect de la réglementation applicable

Vous recevez une réponse à vos demandes dans les délais annoncés et vous êtes informé(e) de l'avancement de votre demande de retraite

- Nous répondons dans les meilleurs délais à vos webmails adressés depuis la messagerie sécurisée de votre Espace Personnel envoyés sous la rubrique « Nous écrire »
- Vous pouvez suivre l'état d'avancement de votre demande de retraite depuis votre Espace Personnel grâce au service « Suivre ma demande de retraite inter-régimes ».

Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle

- Nous mettons en œuvre une action sociale adaptée répondant aux besoins des affiliés
- Nous vous accueillons sur rendez-vous pour étudier les situations les plus complexes.
- Nous veillons à ce que notre communication et notre site internet soient accessibles aux affiliés avec une déficience visuelle.

Vos avis sont pris en compte pour améliorer et simplifier vos démarches

- Nous évaluons nos actions afin de s'assurer qu'elles répondent à vos besoins notamment via des enquêtes de satisfaction.
- Nous simplifions et enrichissons régulièrement notre offre de services et de démarches en ligne
- Vous pouvez vous exprimer sur vos satisfactions et vos difficultés :
  - Via les enquêtes de satisfaction menées annuellement
  - Sur le site carpimko.com en cliquant sur l'émoticône correspondant à votre niveau de satisfaction
  - En envoyant une réclamation

Carpimko
La Retraite des Auxiliaires Médicaux

Résultats 2025 de la Charte d'engagements de services



Faciliter nos échanges

85 % Suivi des réponses aux appels téléphoniques appels annuels entrants

70 % de vos réclamations traitées sous 10 jours ouvrés

166 Rendez-vous physiques

7 min 42 s
Délai d'attente moyen constaté en 2025 pour être mis en relation avec un conseiller de la CARPIMKO

Services en ligne

CNAVPL **11 services** en ligne communs aux caisses de la CNAVPL

- L'accès à une messagerie électronique
- Effectuer un changement d'adresse
- Déclarer un revenu estimé
- Effectuer un changement de RIB
- Afficher sur le compte en ligne les montants de cotisations dues et les échéances de règlements attendus
- Effectuer un paiement en ligne
- Accéder aux services inter-régimes : Simulateur de retraite, demande de correction de carrière inter-régimes, demande unique de retraite, demande de réversion, services du « pack retraités » (attestation fiscale, historique paiements, dates des paiements futurs).

89% Taux des demandes de retraite réalisées en ligne via Info-retraite.fr

71% Taux des demandes de pensions de réversion réalisées via Info-retraite.fr

Être rapide et efficace

94 % des affiliations sont traitées dans le trimestre suivant la date de début d'activité

99 % des cessations d'activité sont traitées dans le trimestre suivant la fin d'activité

96 % dossiers de pension de retraite droits propres traités dans les 4 mois après leur dépôt lorsqu'ils sont complets

95,8 % dossiers de pension de réversion traités dans les 4 mois après leur dépôt lorsqu'ils sont complets

100 % des retraites payées à l'échéance (aucun retard de paiement)