

# 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

# 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



**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](http://carpimko.com) en cliquant sur l'émoticône correspondant à votre niveau de satisfaction
  - En envoyant une réclamation



**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 ».



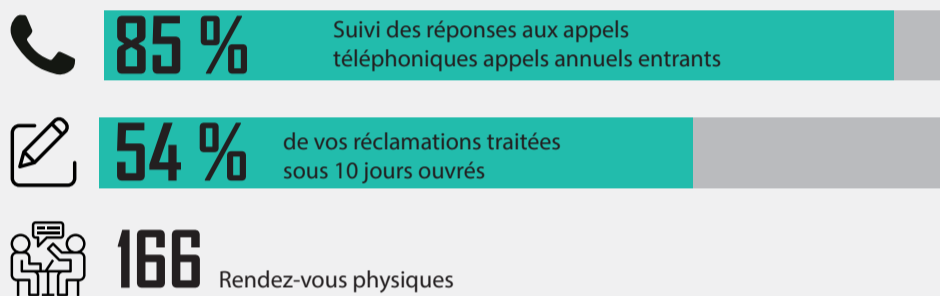
**Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle**

- 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.

# Résultats 2025 de la Charte d'engagements de services



## Faciliter nos échanges



**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

**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

