

La satisfaction des assurés : Baromètre de satisfaction des assurés et traitement de l'insatisfaction

CONTEXTE ET OBJECTIFS.

Depuis 1997, l'Assurance retraite réalise chaque année un baromètre de satisfaction auprès de ses nouveaux retraités (retraités ayant reçu leur notification de retraite 2 mois avant l'enquête). En 2014, un nouveau baromètre a été mis en place auprès des actifs ayant fait une demande de régularisation de carrière ou une demande de retraite. En 2017, suite à l'ouverture du service de la **Demande de Retraite en Ligne (DRL)**, des questions sur ce nouveau service ont été intégrées : notoriété, utilisation, raisons de non utilisation, satisfaction liée au service.

Depuis le 1^{er} janvier 2018, la protection sociale des **travailleurs indépendants** auparavant gérée par le RSI (Régime Social des Indépendants) est confiée au régime général de la Sécurité sociale. Depuis 2019, nous les interrogeons dans le cadre de ce Baromètre. Les résultats spécifiques aux Travailleurs Indépendants font l'objet d'un rapport dédié et ne sont pas compris dans les résultats décrits dans le présent document.

En 2022, deux vagues d'enquête ont été réalisées : une vague test en mai 2022 sur une caisse témoin (Normandie) et une vague complète (toutes les caisses sont concernées, y compris Normandie à nouveau) en septembre 2022. Les rappels d'historiques ne présentent que les résultats de la seconde vague de 2022.

En 2023 : année de la nouvelle COG. Dans ce contexte, un nouveau périmètre d'analyse avait été mis en place ; il s'agissait cette fois de cumuler les résultats des travailleurs salariés avec ceux des travailleurs indépendants. Jusqu'à 2022 seuls les assurés anciennement salariés composaient l'échantillon de répondants présentés dans ce rapport.

Les objectifs de ce baromètre :

- Appréhender l'image et la notoriété des caisses de retraite du régime général de la Sécurité Sociale ;
- Identifier les modes de contacts utilisés et les niveaux de satisfaction générés ;
- Analyser la notion de parcours client et de multi canal ;
- Appréhender la satisfaction globale des assurés et l'effort perçu vis-à-vis des démarches effectuées auprès de l'Assurance retraite ;
- Identifier et analyser les différences de satisfaction entre les retraités et les actifs.

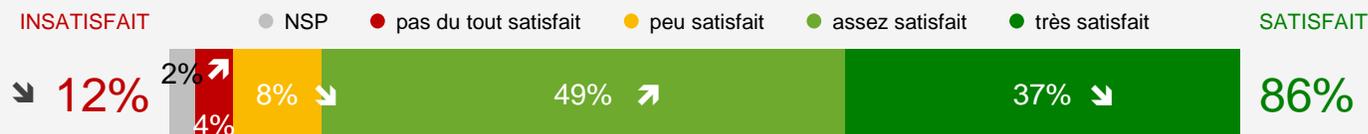
UNE APPRÉCIATION GLOBALE IDENTIQUE À L'AN PASSÉ DU CÔTÉ DES RETRAITÉS.

Globalement, êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait de l'ensemble des points dont nous avons parlé, c'est-à-dire, les contacts avec votre caisse, l'information donnée, les services mis à votre disposition et l'aide apportée ?

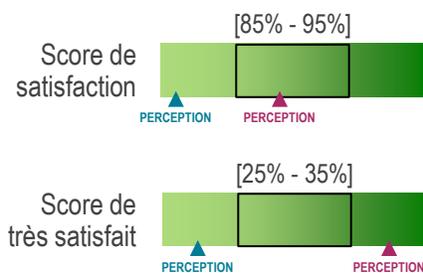
Base : ensemble : Retraités : 8140 / Actifs : 5555



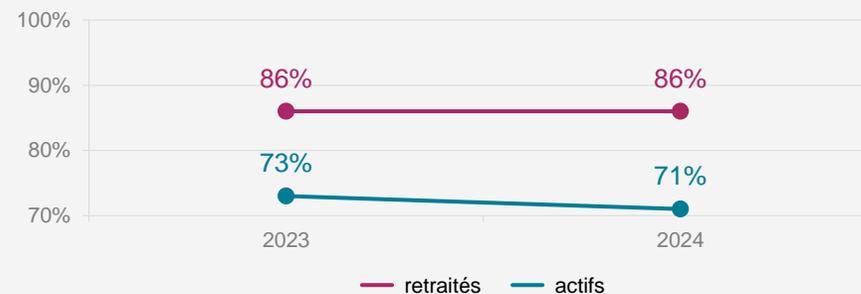
retraités



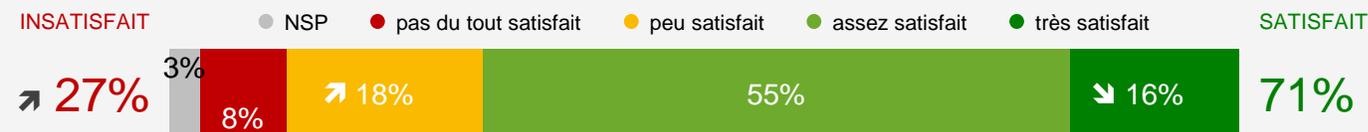
Benchmark



Historique



actifs



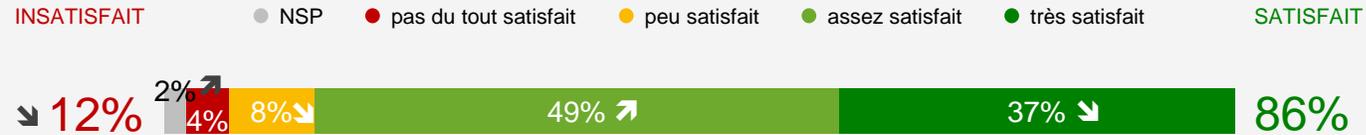
LE PARCOURS 100% NUMÉRIQUE ENTRAÎNE UNE BELLE PERCEPTION GLOBALE.

Globalement, êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait de l'ensemble des points dont nous avons parlé, c'est-à-dire, les contacts avec votre caisse, l'information donnée, les services mis à votre disposition et l'aide apportée ?

Base : ensemble : Retraités : 8140



retraités



Différences significatives

(86% de retraités assez ou très satisfaits)

- + Parcours 100% digital : 91%
- + Téléphone - Rendez-vous : 90%
- + 2 canaux utilisés : 89%
- + 1 canal utilisé : 88%
- + Mono Régime : 88%
- + 60-64 ans : 87%
- + Utilisateurs de la DRL : 87%
- + Commune rurale : 87%
- + Travailleurs salariés : 87%

- Téléphone - Appel(s) spontané(s) : 84%
- Parcours débuté en digital : 84%
- Visite(s) en agence : 84%
- Mail(s) envoyé(s) : 84%
- Appel(s) téléphonique(s) : 83%
- Multi-régime : 83%
- 65-69 ans : 83%
- Non-utilisateurs de la DRL : 83%
- Attribution droit dérivé : 82%
- Parcours débuté en offline : 81%
- Agence - Visite(s) spontanée(s) : 80%
- Courrier(s) envoyé(s) : 79%
- Travailleurs indépendants : 78%
- 4 canaux ou plus utilisés : 75%

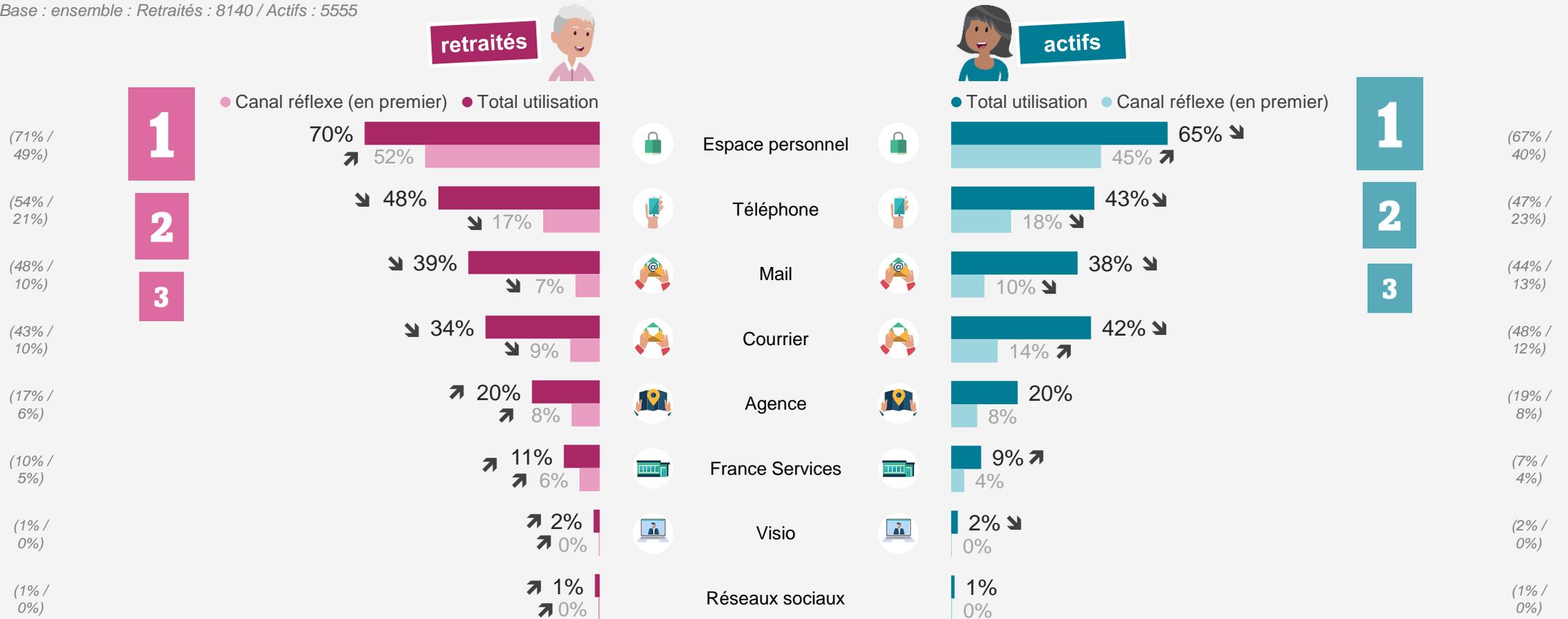
retraités



LES CANAUX TRADITIONNELS À DISTANCE ENREGISTRENT DES TAUX D'UTILISATEURS STABLES AU PROFIT DU FACE À FACE.

Au cours des 6 derniers mois, dans le cadre de votre demande de [retraite / régularisation], comment avez-vous contacté votre Carsat / CNAV ? / Parmi tous les moyens de contact utilisés, lequel avez-vous utilisé en premier ?

Base : ensemble : Retraités : 8140 / Actifs : 5555



* *Note de lecture* : 48% des retraités ont échangé avec leur Carsat par téléphone et pour 17% il s'agissait du premier canal qu'ils ont utilisé dans le cadre de leur démarche de demande de retraite.

Légende : (%) Rappels 2023 / ↗↘ évol. vs. 2023

La satisfaction des assurés : Baromètre de satisfaction des assurés et traitement de l'insatisfaction

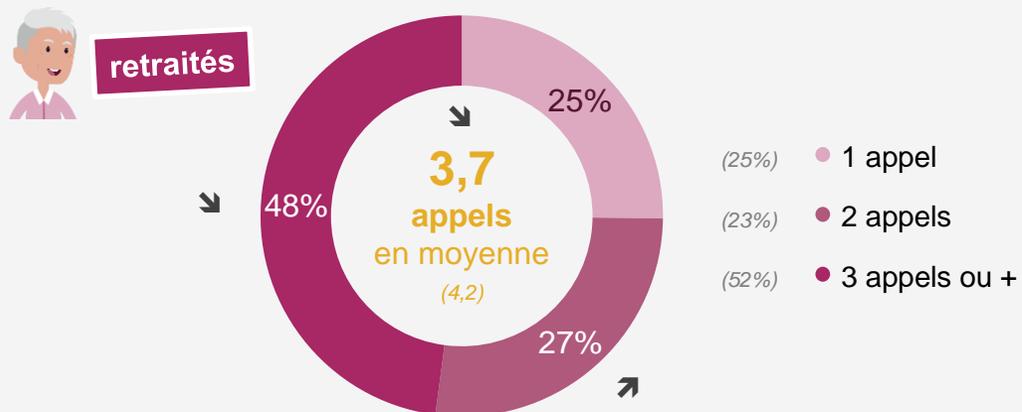
Focus sur le canal téléphonique



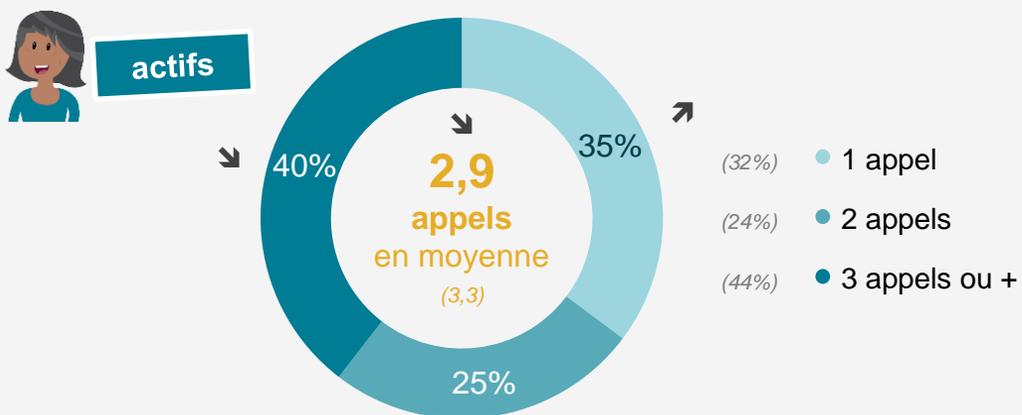
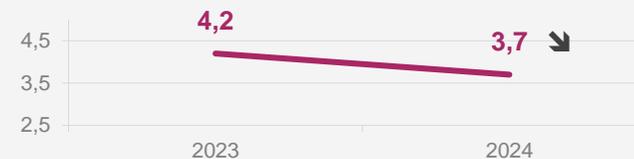
UN NOMBRE MOYEN D'APPELS ENCORE EN DIMINUTION.

Combien de fois vous est-il arrivé de contacter votre caisse de retraite par téléphone ?

Base : contacts par téléphone hors non réponse : Retraités : 3196 / Actifs : 1869



Historique des moyennes



Historique des moyennes



DES APPELS MAJORITAIREMENT SPONTANÉS.

Vous nous avez dit avoir appelé la Carsat / CNAV, quelle situation se rapproche le plus de la vôtre ?

Base (groupe d'interrogation « téléphone ») : contacts par téléphone : Retraités : 2869 / Actifs : 1880



L'APPRÉCIATION DU TÉLÉPHONE EST STABLE CETTE ANNÉE.

Et globalement, avez-vous été très, assez, peu ou pas du tout satisfait de vos contacts téléphoniques ?

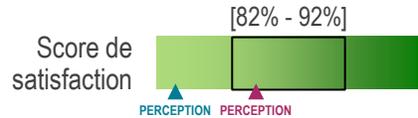
Base : contacts par téléphone : Retraités : 3983 / Actifs : 2460



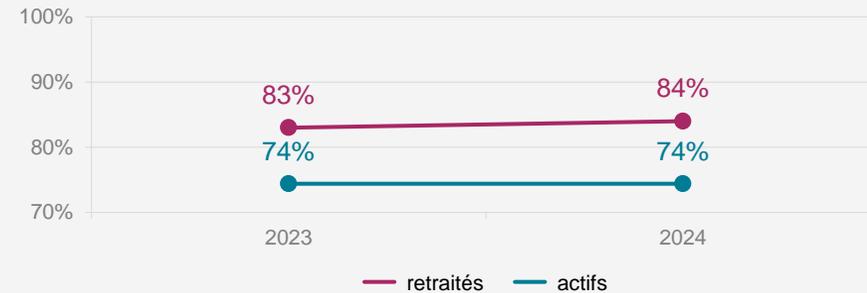
retraités



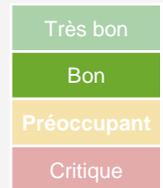
Benchmark



Historique



actifs

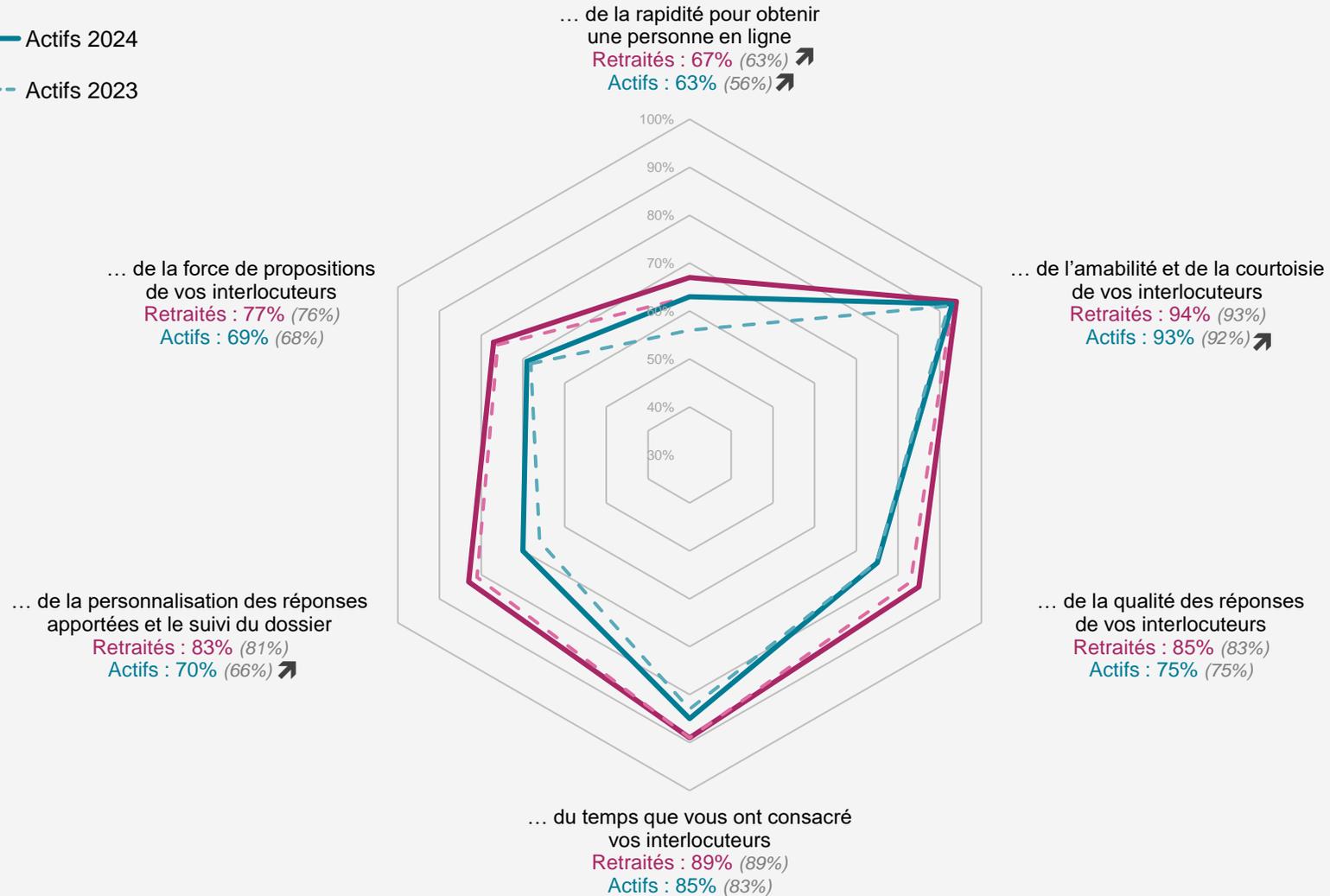


CONTACTS PAR TÉLÉPHONE LES ASSURÉS SONT-ILS SATISFAITS...



Base (groupe d'interrogation « téléphone ») : contacts par téléphone : Retraités : 2869 / Actifs : 1882

— Retraités 2024 — Actifs 2024
- - - Retraités 2023 - - - Actifs 2023



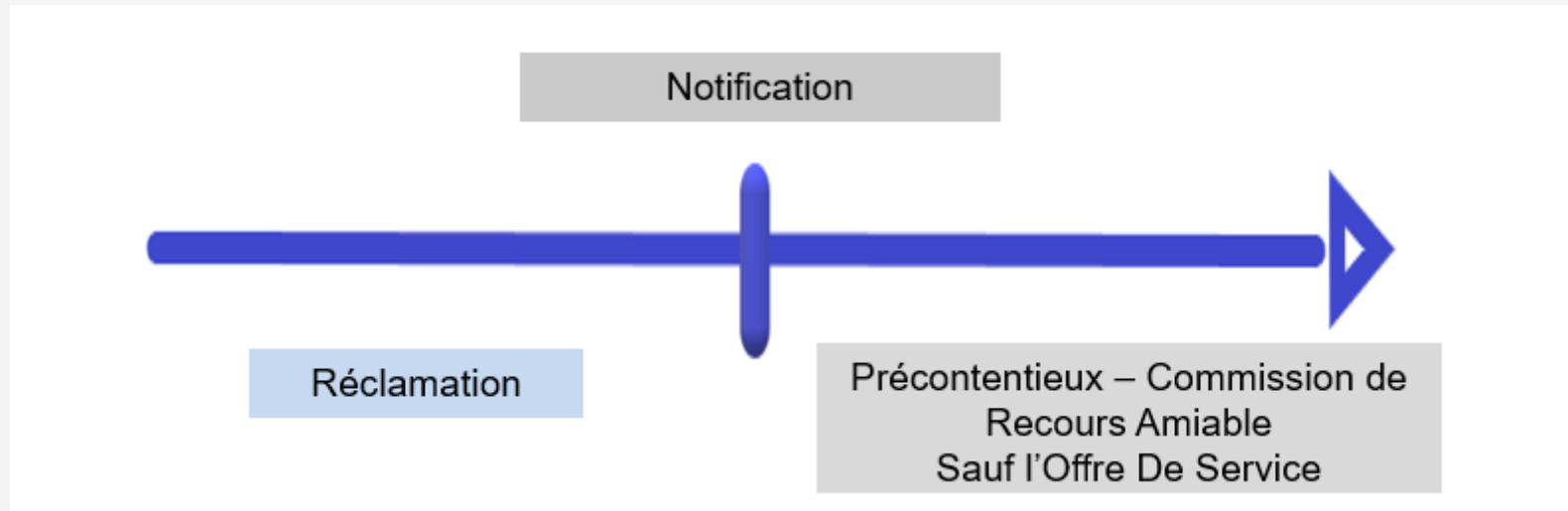
La satisfaction des assurés : Baromètre de satisfaction des assurés et traitement de l'insatisfaction

Traitement et analyse de l'insatisfaction

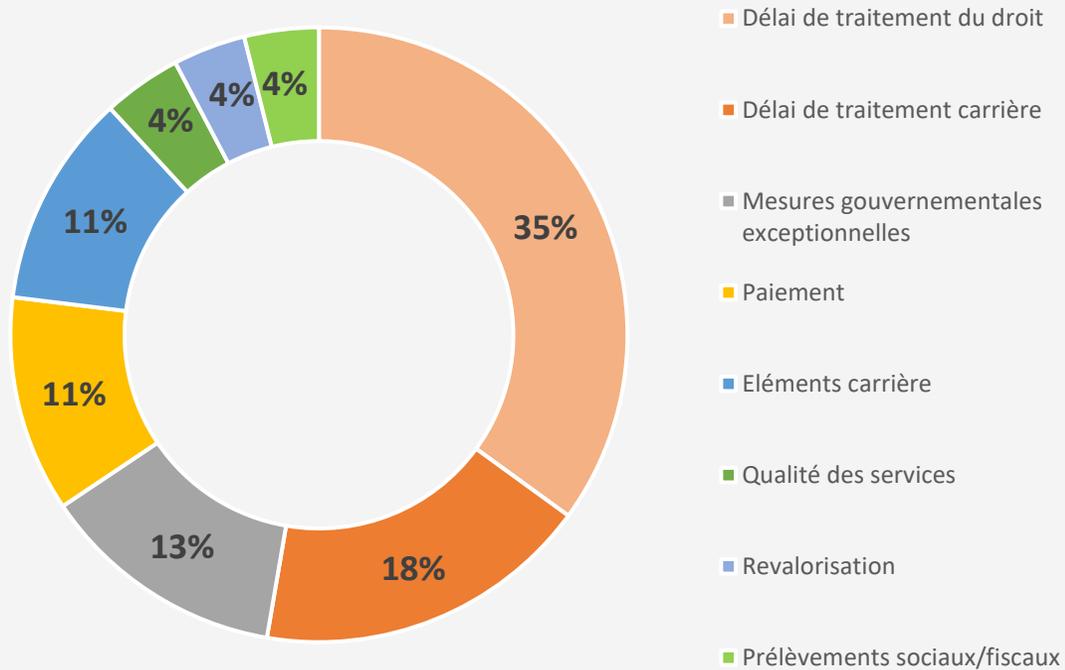


LA RÉCLAMATION AU SEIN DE LA BRANCHE RETRAITE

L'objet du mécontentement détermine la nature de réclamation
La notification ou la décision de la caisse déterminent son périmètre



RÉCLAMATIONS 2024 – LES PRINCIPAUX MOTIFS



RÉCLAMATIONS: LES ENTRÉES 2024

40 242 entrées en 2024.

Légère augmentation par rapport à 2023 (+9%).

50% des entrées sont des réclamations simples.
Volume supérieur à 2023 (+42%).

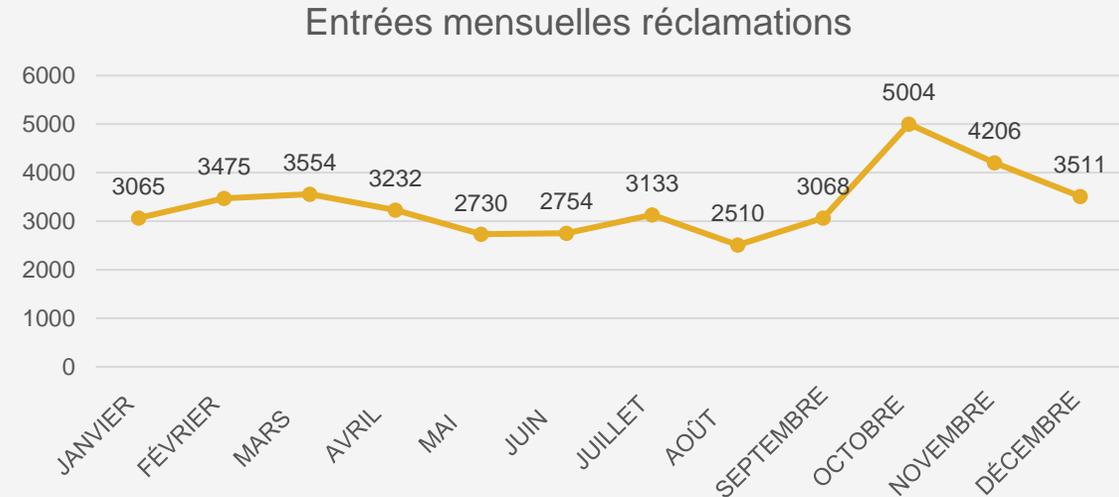
34% des entrées sont des réclamations urgentes.
Volume supérieur à 2023 (+20%).

9% des entrées sont des réclamations complexes.
Volume inférieur à 2023 (-58%).

7% des entrées sont des réclamations sensibles.
Stable par rapport à 2023 (-3%).

Les écarts par nature sont dus à la redéfinition de ces natures par le référentiel de la réclamation mis en place en octobre 2023.

Part des entrées TI : 12,6%



Tout au long de l'année 2024, le volume était assez stable (voire en légère baisse) par rapport à 2023.

Nous avons rencontré un fort pic d'entrées à compter du mois d'octobre (+63% / sept) en raison de réclamations liées à la MAJEX.

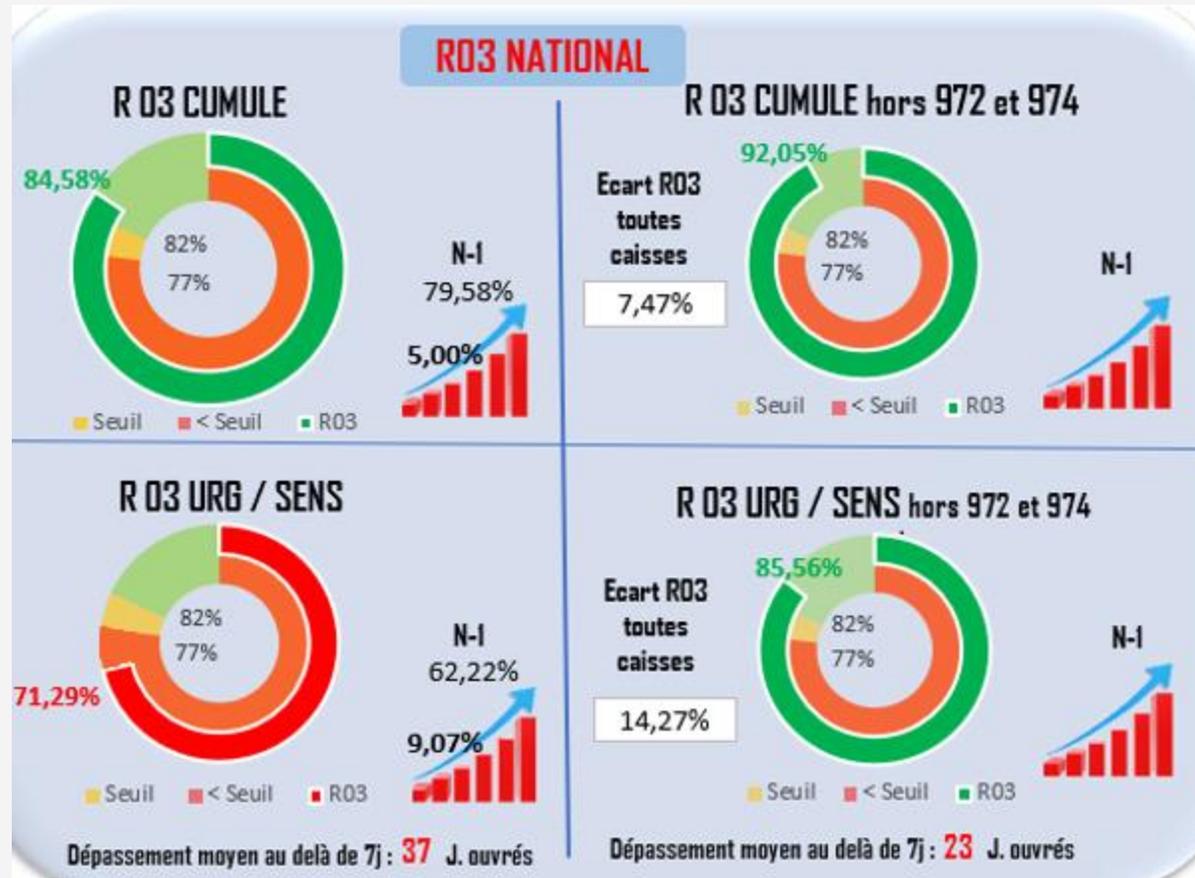
Pour ces réclamations, 86% des assurés étaient insatisfaits du non-versement alors qu'ils considéraient, très majoritairement à tort, être éligibles.

LES NATURES DE RÉCLAMATIONS PERMETTENT LA PRIORISATION EN FONCTION DE LA SITUATION

Nature	Définition	Délais de traitement
Réclamation urgente	Réclamation portant sur l'attribution ou la suspension d'un droit engendrant une difficulté financière pour l'assuré	7 jours ouvrés
Réclamation sensible	Si le sujet évoqué risque : <ul style="list-style-type: none">- de nuire à la santé physique ou mentale de l'assuré- de mettre en cause l'image de l'Assurance retraite	7 jours ouvrés
Réclamation Simple	Toute réclamation qui n'entre pas dans la définition de la réclamation urgente, sensible ou complexe.	30 jours ouvrés
Réclamation Complexe	Lorsque le service réclamations doit solliciter des partenaires extérieurs à l'Assurance retraite ou d'autres experts en interne dans les cas suivants : <ul style="list-style-type: none">- Assurés résidant à l'étranger- Mélange de compte, certification et fusion de NIR	60 jours ouvrés

La réclamation n'est clôturée que lorsque le dossier est liquidé, contrôlé et notifié

RESPECT DU DÉLAI DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS



En 2024, l'objectif national est dépassé : **84,58%** (5 points de plus qu'en 2023).

Sur le segment des réclamations urgentes et sensibles, l'indicateur est à **71,29%** (9,07 points de plus qu'en 2023). Le délai de dépassement moyen au-delà de 7 jours est de 37 jours ouvrés, ce qui est très élevé.

Il doit être précisé que ces résultats tiennent compte des résultats de 2 CGSS en difficulté dans le traitement de leurs réclamations

En neutralisant les résultats de ces 2 caisses, plus de 9 réclamations sur 10 sont traitées dans les délais.

Sur le segment des réclamations **urgentes et sensibles**, le résultat est au-dessus de l'objectif.