

## Vous répondre dans de bonnes conditions

---

### Accueil téléphonique

#### Taux de traitement dans les délais fixés

Notre engagement : Nous répondons à vos appels en limitant votre temps d'attente

Notre objectif : 80% de vos appels sont répondus en moins de 10 sonneries

Résultat 2023

**80%**

d'appels répondus en moins de 10 sonneries

#### Satisfaction des usagers

Notre objectif : 80% d'usagers satisfaits ou très satisfaits

Résultat 2023

**88%**

des usagers sont satisfaits ou très satisfaits des réponses qui leur ont été apportées

### Courriels et formulaires en ligne

#### Taux de traitement dans les délais fixés

Notre engagement : Nous vous apportons une réponse dans un délai

d'une semaine

Notre objectif : 70% de nos réponses vous sont adressées dans un délai de 7 jours

Résultat 2023

**59%\***

de réponses transmises en moins d'une semaine

\*Taux en baisse par rapport à l'année 2022 (98%), le service des retraites ayant été fortement impacté par la réforme des retraites

#### Satisfaction des usagers

Notre objectif : 70% d'usagers satisfaits ou très satisfaits.

Résultat 2023

**80%**

des usagers sont satisfaits ou très satisfaits des réponses qui leur ont été apportées

## Courriers

### **Taux de traitement dans les délais fixés**

**Notre engagement :**

Nous vous apportons une réponse dans un délai de deux semaines

**Notre objectif:**

70% de nos réponses vont être adressées

dans un délai de 14 jours

**Résultat 2023**

**67%**

de réponses transmises en moins de deux semaines

## Mise à jour du Compte Individuel Retraite

### **Taux de traitement dans les délais fixés**

**Notre engagement :**

Nous traitons votre demande déposée dans l'Ensap dans un délai de 8 semaines

**Notre objectif**

### **Satisfaction des usagers**

**Résultat 2023**

**73%**

des usagers interrogés sont satisfaits ou très satisfaits du traitement de leur demande

: 80% de  
demandes  
traitées dans  
le délai  
de 8  
semaines  
Résultat 2023

**64% \***  
de réponses  
traitées en  
moins de 8  
semaines

\* Taux en baisse par  
rapport à celui de  
l'année 2022 (99%)  
le service des retraites  
ayant été fortement  
impacté par la réforme  
des retraites.  
Toutefois, le traitement  
dans les délais est  
rétabli depuis début  
2024.

## **Vous proposer un service accompagné de qualité**

---

**Entretien information retraite** Un service certifié

**Taux de  
traitement  
dans les  
délais fixés**

**Notre  
engagement :**

Nous traitons  
rapidement  
vos  
demandes  
d'entretiens  
informations  
retraite

**Notre objectif :**  
80% de vos  
demandes  
sont traitées

en moins de 3  
mois

Résultat 2023

**99%**

d'entretiens  
information  
retraite traités  
en moins de 3  
mois sur 5  
927 entretiens  
réalisés

**Satisfaction**

**des usagers**

**Notre objectif**

: 80%

d'usagers  
satisfaits ou  
très satisfaits

Résultat 2023

**95%**

des usagers  
sont satisfaits  
ou très  
satisfaits des  
entretiens  
information  
retraite qui  
leur ont été  
adressés