

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

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

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

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 sont

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