
Vous répondre dans de bonnes conditions

L'accueil téléphonique

Notre engagement :

Nous répondons à vos appels en limitant au maximum votre temps d'attente

93.5 %*

de vos appels ont été répondus en moins de 10 sonneries

85 %

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

* 203 400 appels en 2022

Des taux de satisfaction globale confirmés par les résultats du contrôle interne

Les courriels et formulaires en ligne

Notre engagement :

Nous vous apportons une réponse claire et précise dans un délai d'une semaine

98,4 %*

de nos réponses vous ont été adressées dans un délai de 5 jours ouvrés

77 %

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

* 66 700 contacts en 2022

Les courriers

Notre engagement :

Nous vous apportons une réponse claire et précise dans un délai de 15 jours

90.7 %*

de nos réponses vous ont été adressées dans un délai de 10 jours ouvrés

* 740 courriers en 2022

Des services certifiés

Données relatives à l'année 2022

Vous proposer des services accompagnés de qualité

Notre engagement : Des services personnalisés de qualité

Nos résultats - Année 2022 :

Entretien information retraite

97.7 %

des demandes traitées en
moins de 6 mois

98 %

des usagers satisfaits ou très satisfaits
du service rendu

Simulation accompagnée

98.2 %

des demandes traitées en moins
de 30 jours ouvrés

98 %

des usagers satisfaits ou très satisfaits
du service rendu

Des
services
certifiés

Des taux de satisfaction globale confirmés par les résultats du contrôle interne