

## 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 2024

**85%**

d'appels répondus en moins de 10 sonneries

#### Satisfaction des usagers

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

##### Résultat 2024

**93%**

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 2024\*

**59%\***

de réponses transmises en moins d'une semaine

#### Satisfaction des usagers

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

##### Résultat 2024

**82%**

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

\*Taux en baisse par rapport à celui de l'année 2022 (98%), le service des retraites ayant été fortement impacté par les suites de la réforme des retraites et les évolutions intervenues sur le site de l'ENSAP

## 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 2024

**93%**

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

Résultat 2024

**99% \***

de réponses traitées en moins de 8 semaines

\* Taux en baisse par rapport à celui de l'année 2022 (99%)

### Satisfaction des usagers

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

Résultat 2024

**71%**

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

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 2024**

**99%**

d'entretiens  
information  
retraite traités  
en moins de  
3 mois sur 8  
552  
entretiens  
réalisés

**Satisfaction  
des usagers**

**Notre  
objectif :**

80%

d'usagers  
satisfaits ou  
très satisfaits  
**Résultat 2024**

**97%**

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