



Synthèse Baromètre de satisfaction assurés

INC Mars 2023

Métropole - Régime Général



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 1er 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 Métropole 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) ;
- Une vague complète (toutes les caisses sont concernées, y compris Normandie à nouveau) en septembre 2022.

La vague test n'est pas présente dans les données publiées, il a été décidé que cette vague ne serait pas prise en compte.

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.

MÉTHODOLOGIE.

Jusqu'en 2017, l'exhaustivité de l'échantillon était interrogée par téléphone. Dans un contexte de digitalisation des services aux assurés et plus spécifiquement de la Demande de Retraite en Ligne, il a été mis en place un dispositif d'interrogation mix mode (combinant téléphone et mail). Une intégration progressive du canal web a été mise en place depuis 2018. Le poids des répondants web dans l'échantillon global a été ramené à 15%, cf. méthode complète de redressement en annexe.

retraités



Une enquête par téléphone du 25 août au 23 septembre 2022 et une enquête par internet du 26 août au 26 septembre 2022 ont été réalisées par MOAÏ, sur la base d'un fichier fourni par l'Assurance retraite.

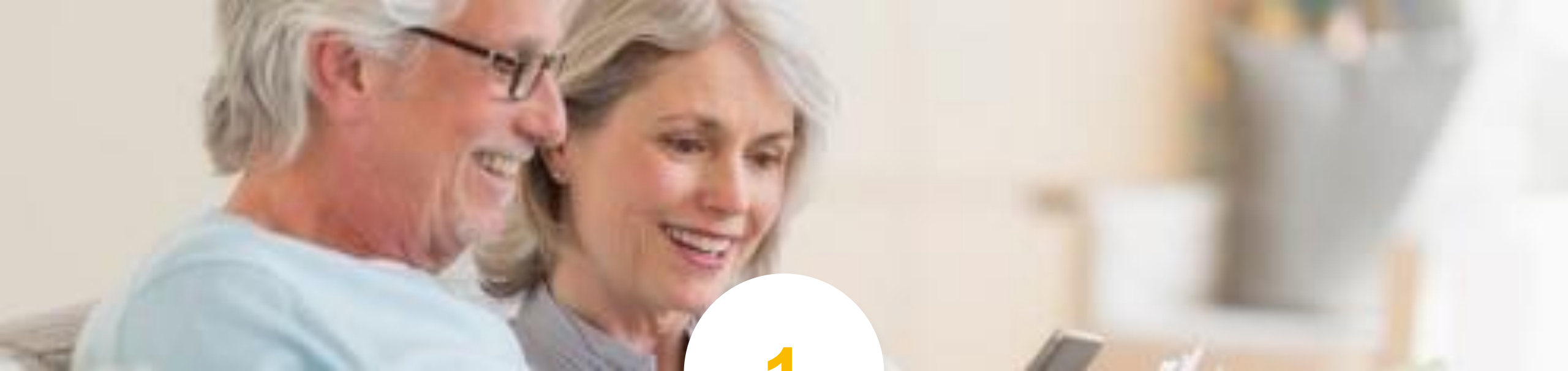
7 101 nouveaux retraités (hors TI et DOM-TOM) ont été interrogés sur leur passage à la retraite dont 3 241 par téléphone et 3 860 par internet.

actifs



Une enquête par téléphone du 24 août au 23 septembre 2022 et une enquête par internet du 26 août au 26 septembre 2022 ont été réalisées par MOAÏ, sur la base d'un fichier fourni par l'Assurance retraite.

5 014 actifs (hors TI et DOM-TOM) ont été interrogés sur leur demande de régularisation de carrière / demande de retraite dont 1 921 par téléphone et 3 093 par internet.



1

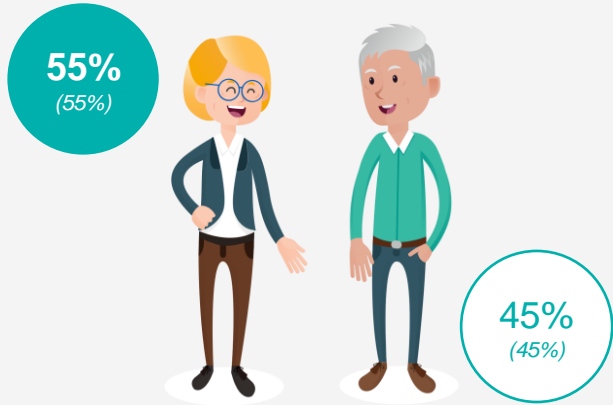
PROFIL DES ASSURÉS

SEXE, ÂGE ET ANCIENNE ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE.

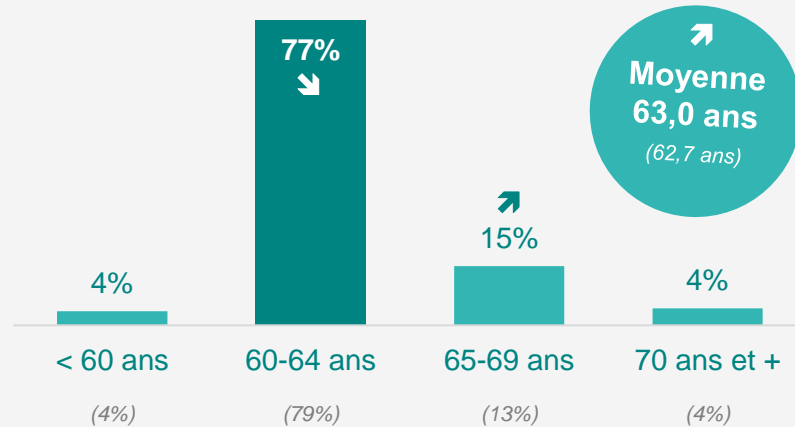
Retraités

Base : ensemble Retraités : 7101

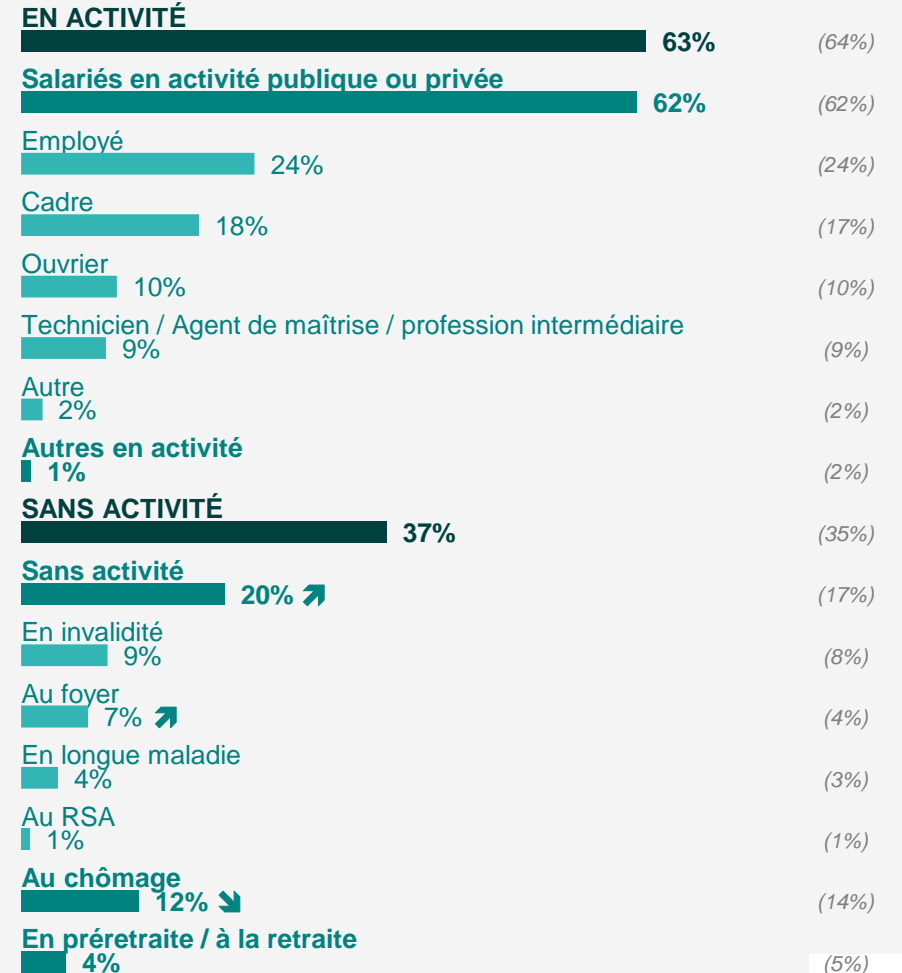
Sexe



Âge

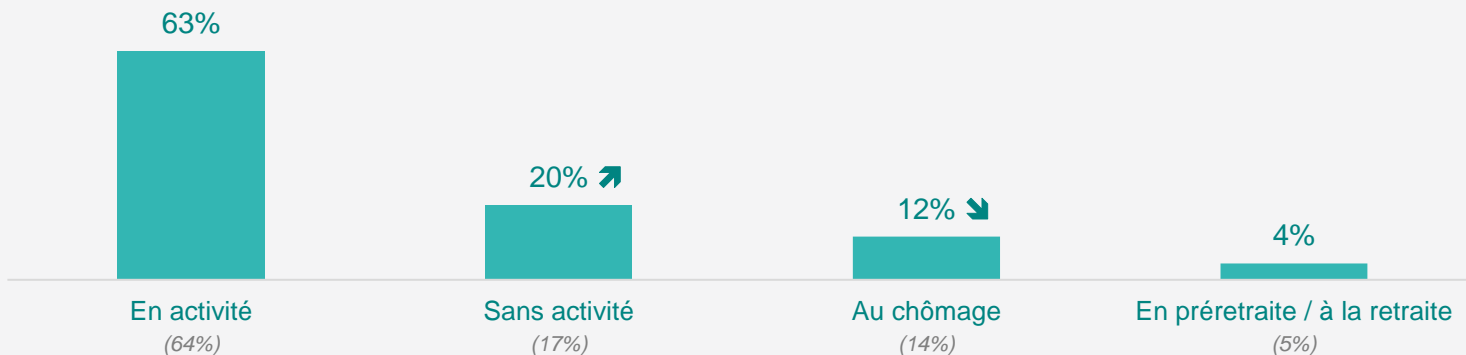


Activité professionnelle exercée avant la retraite : détail



Activité professionnelle exercée avant la retraite

Base : Retraités Droit personnel : 6869



Légende : (%) Rappels 2021 / ↗↘ évol. vs. 2021

SEXE, ÂGE ET ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE.

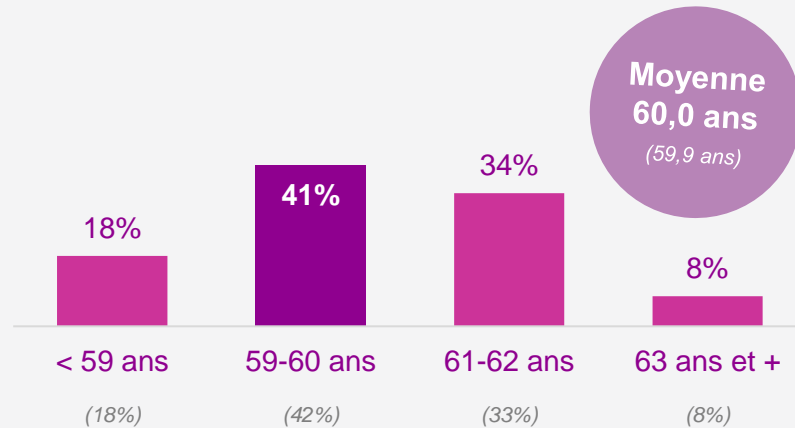
actifs

Base : ensemble Actifs : 5014

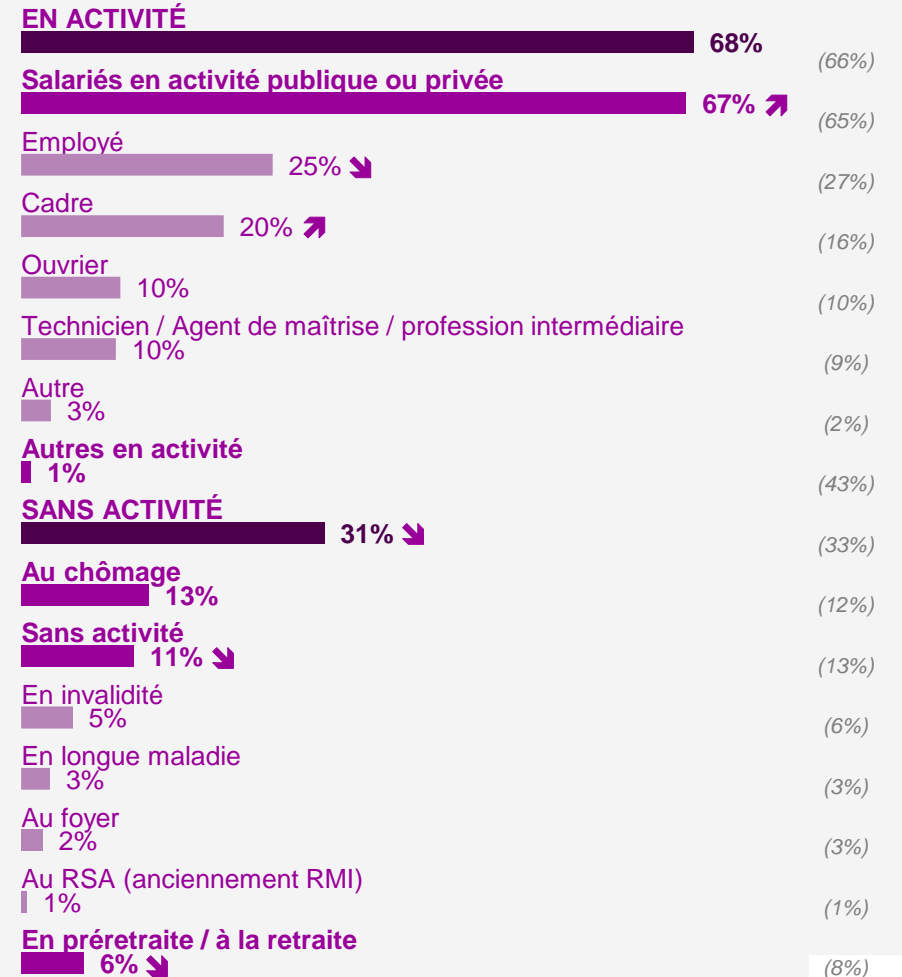
Sexe



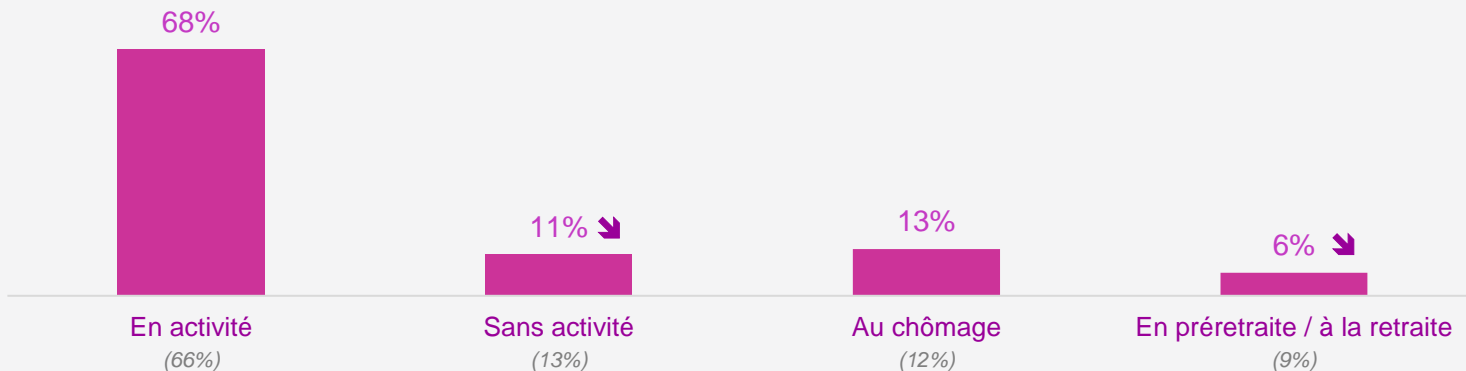
Âge



Activité professionnelle exercée au moment de la demande : détail



Activité professionnelle exercée au moment de la demande



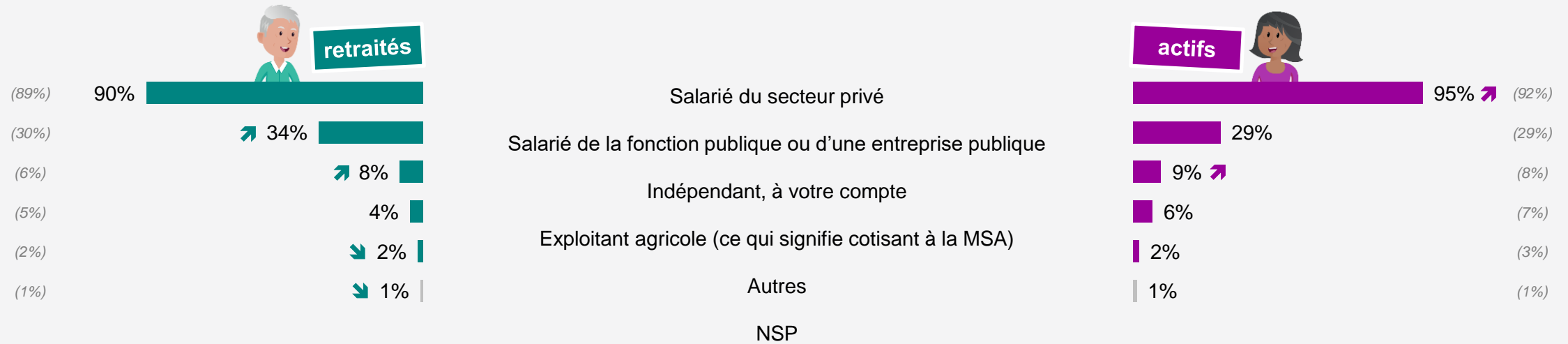
Légende : (%) Rappels 2021 / ↗↘ évol. vs. 2021

RÉGIMES COTISÉS.

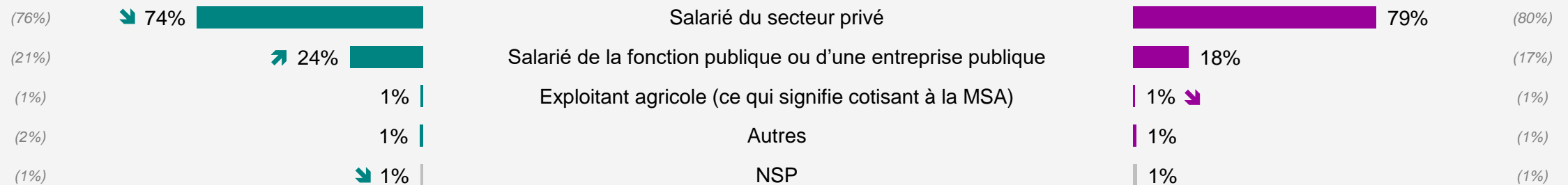
Information fichier

Base : ensemble : Retraités : 7101 / Actifs : 5014

RS10. Avant de commencer, pouvez-vous me dire si au cours de votre carrière vous avez été...



D55X. Quel était votre dernier emploi avant votre retraite ?



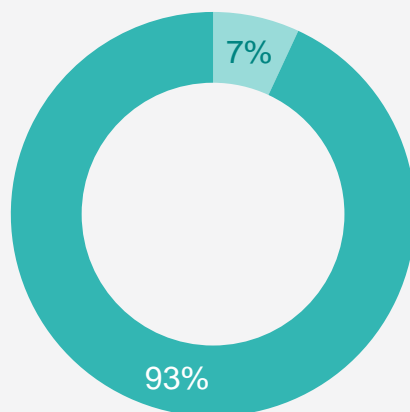
NATURE DE LA DEMANDE.

Information fichier



retraités

(Base : ensemble : 7101)

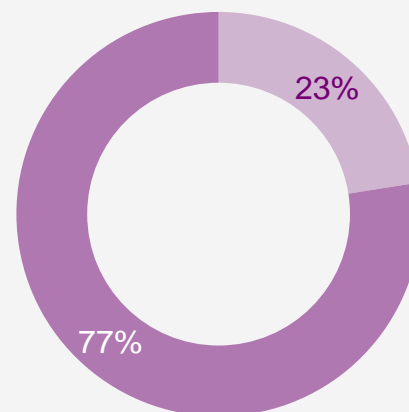


- (8%) Attribution droit dérivé
- (92%) Attribution droit personnel



actifs

(Base : ensemble : 5014)

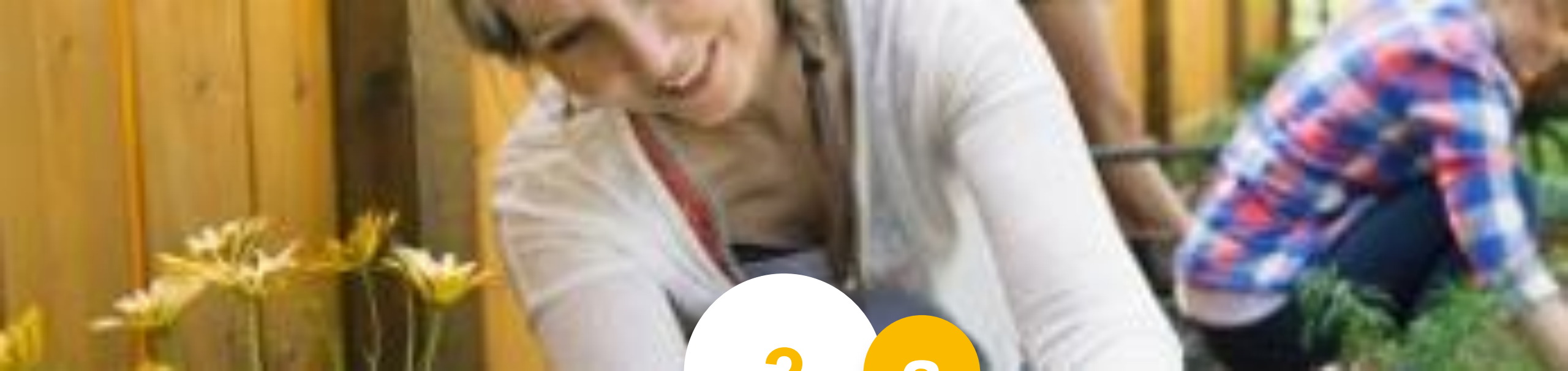


- (22%) Attribution droit personnel
- (78%) Régularisation de carrière assuré



2

PERCEPTION GLOBALE DE L'ASSURANCE RETRAITE ET DE LA DÉMARCHE DE DEMANDE DE RETRAITE



2

a

NOTORIÉTÉ ET APPRÉCIATION GLOBALE

« L'ASSURANCE RETRAITE » DE PLUS EN PLUS MÉMORABLE CHEZ LES ACTIFS.

Connaissez-vous, ne serait-ce que de nom, l'institution appelée « l'Assurance retraite » ?

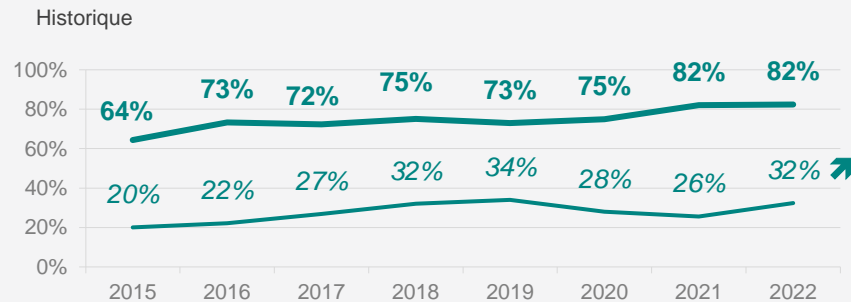
Base : ensemble : Retraités : 7101 / Actifs : 5014



Retraités

82% des retraités connaissent « l'Assurance retraite »
(82%) ne serait-ce que de nom

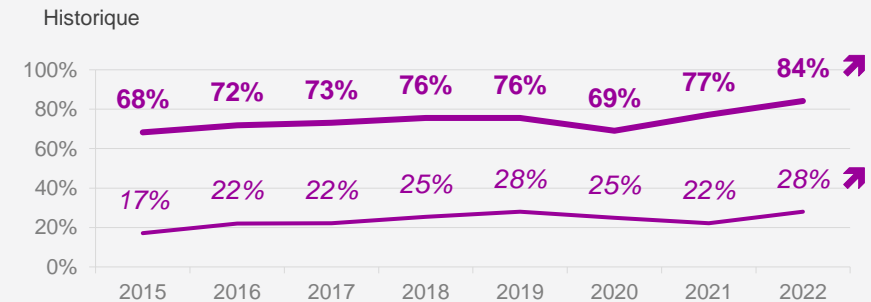
32% connaissent très bien
(26%)



actifs

84% des actifs connaissent « l'Assurance retraite »
(77%) ne serait-ce que de nom

28% connaissent très bien
(22%)



LA « CARSAT » CONNUE PAR 92% DES DEMANDEURS.

Connaissez-vous, ne serait-ce que de nom, l'institution appelée « Carsat » ?

Base : ensemble : Retraités : 7101 / Actifs : 5014



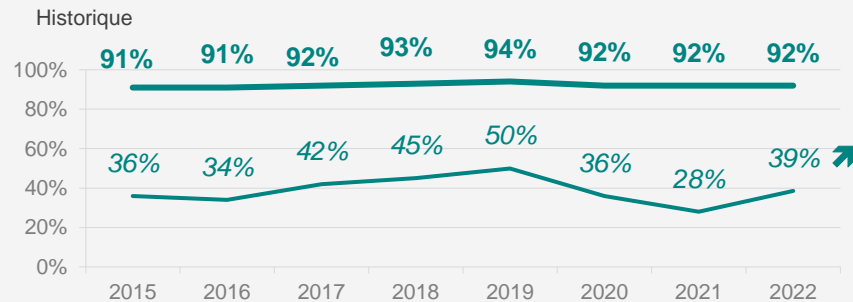
retraités

92% des **retraités** connaissent la Carsat

(92%) ne serait-ce que de nom

39% connaissent très bien

(28%)



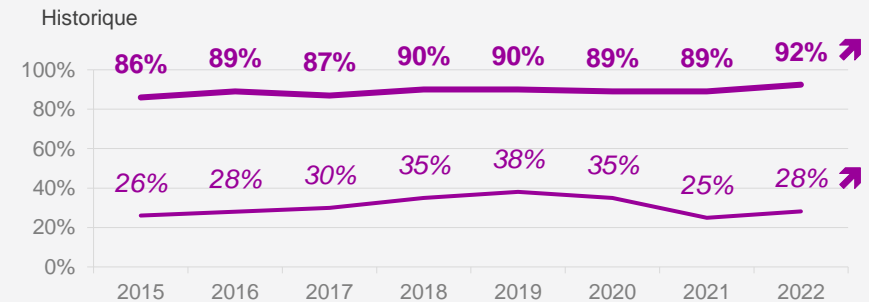
actifs

92% des **actifs** connaissent la Carsat

(89%) ne serait-ce que de nom

28% connaissent très bien

(25%)



UNE APPRÉCIATION GLOBALE STABLE MAIS UN TAUX D'EXCELLENCE EN PROGRESSION.

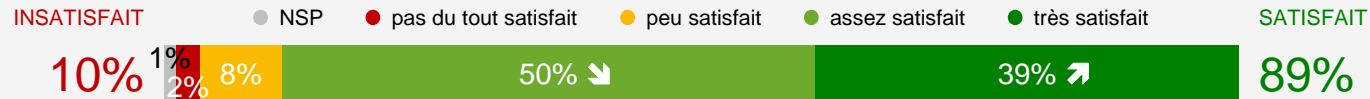
Objectif COG
92%

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 : 7101 / Actifs : 5014

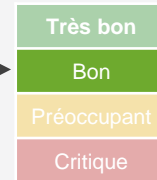


retraités

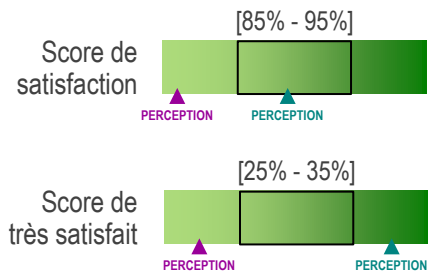


Pour le R01 nous retiendrons la borne supérieure de 90% pour un objectif à atteindre de 92%

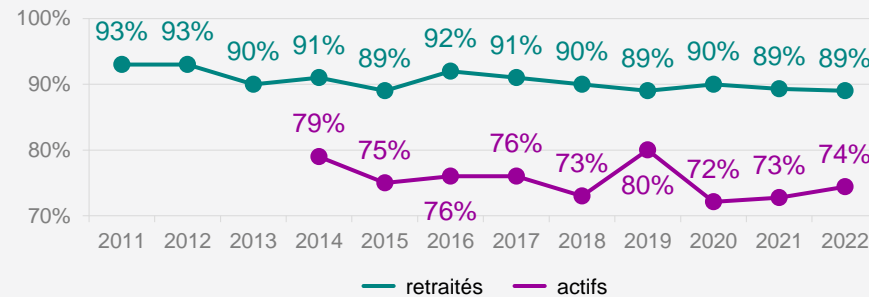
NPS
+ 29
(+ 30)



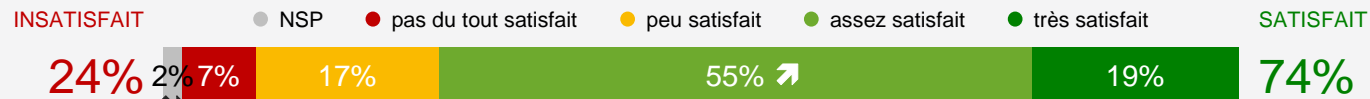
Benchmark



Historique



actifs

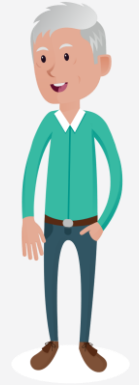
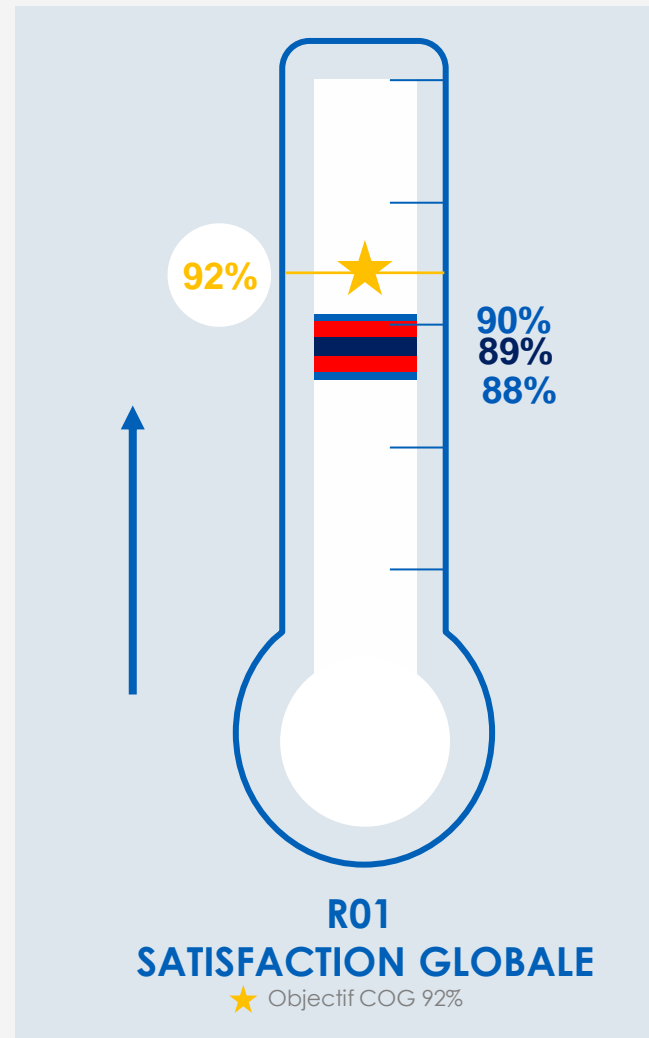


NPS
- 5
(- 5)



UN INDICATEUR R01 STABLE MAIS EN DEÇÀ DE L'OBJECTIF FIXÉ MÊME AVEC LA BORNE HAUTE.

retraités



* La satisfaction globale s'élève à 89%, l'intervalle de confiance va de 88% à 90%. Pour le R01 nous retiendrons la borne supérieure de 90% pour un objectif à atteindre de 92%.

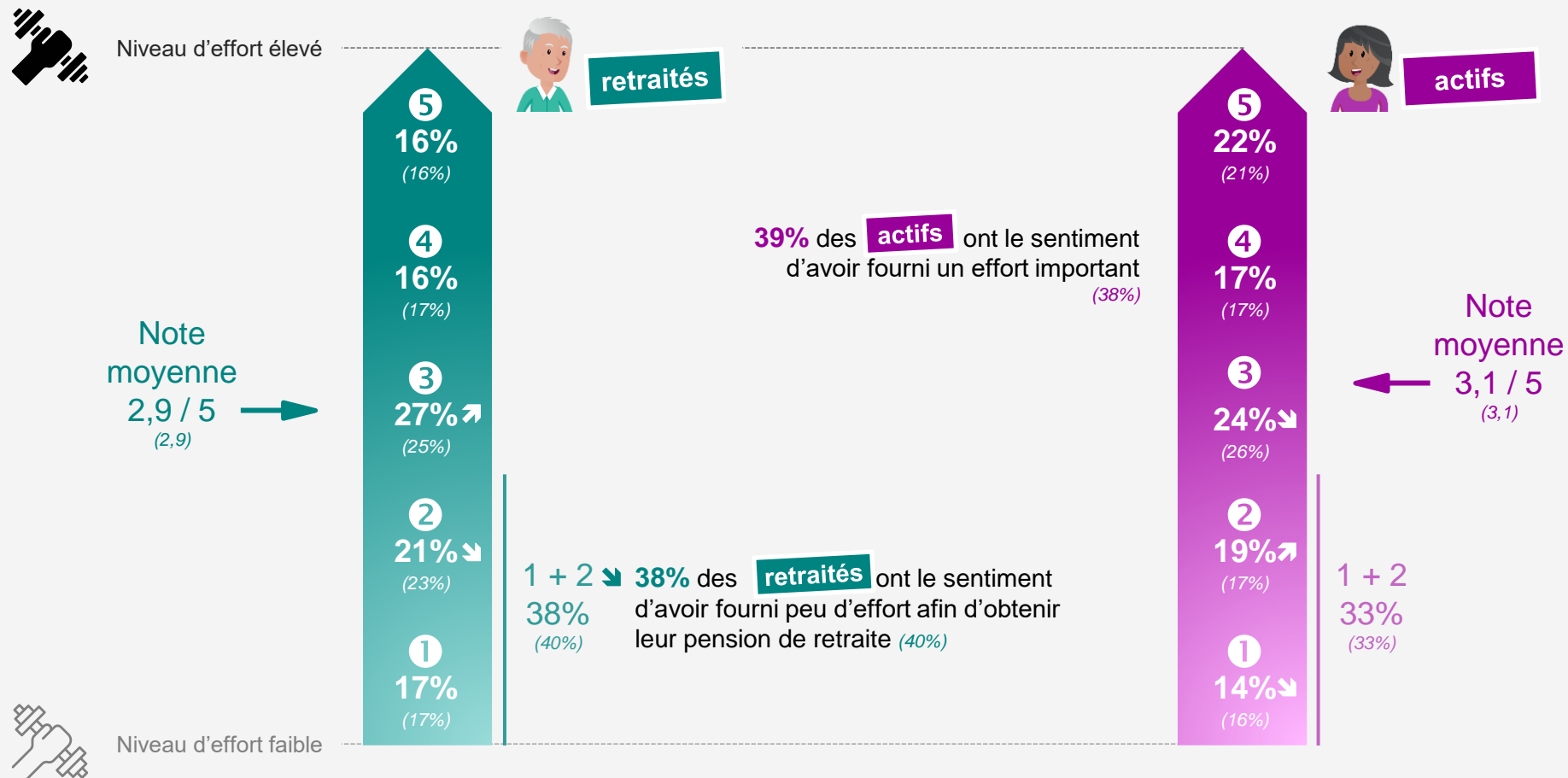
** Pour le R03, nous retiendrons la borne inférieure de l'intervalle de confiance à savoir 4,8.

UN EFFORT IDENTIQUE À CELUI DE L'AN PASSÉ.

Nous allons maintenant parler de l'obtention de votre pension de retraite et des démarches administratives / des démarches administratives concernant votre demande de retraite. Pour résumer, au cours de vos contacts, quel effort avez-vous dû personnellement fournir afin d'obtenir votre pension de retraite ?

Pour cette question, je vous demanderai de me donner une note sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie que vous avez fourni très peu d'efforts et 5 signifie que vous avez fourni beaucoup d'efforts pour obtenir votre pension de retraite. Vous pouvez utiliser les notes intermédiaires pour nuancer votre jugement.

Base : ensemble (CAWI uniquement) : Retraités : 7101 / Actifs : 5014





2 b

CANAUX DE CONTACTS UTILISÉS



Agence



Téléphone



Visio



Courrier



Mail



France Services



Site internet



Espace
personnel

R02 : UNE APPRÉCIATION QUI S'ÉRODE LÉGÈREMENT, EN CAUSE LA DIMINUTION DU SCORE SUR L'AGENCE. CE QUI CRÉE UNE HOMOGÉNÉISATION DES PERCEPTIONS SUR LES CANAUX, HORMIS SUR LE COURRIER TOUJOURS BIEN EN RETRAIT.

Pour chacun des canaux de contacts, la question suivante est posée (déclaratif) : Êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait de l'ensemble des points dont nous avons parlé (cf.. critères détaillés spécifiques à chaque canal) ?

Base : ensemble : Retraités : 7101

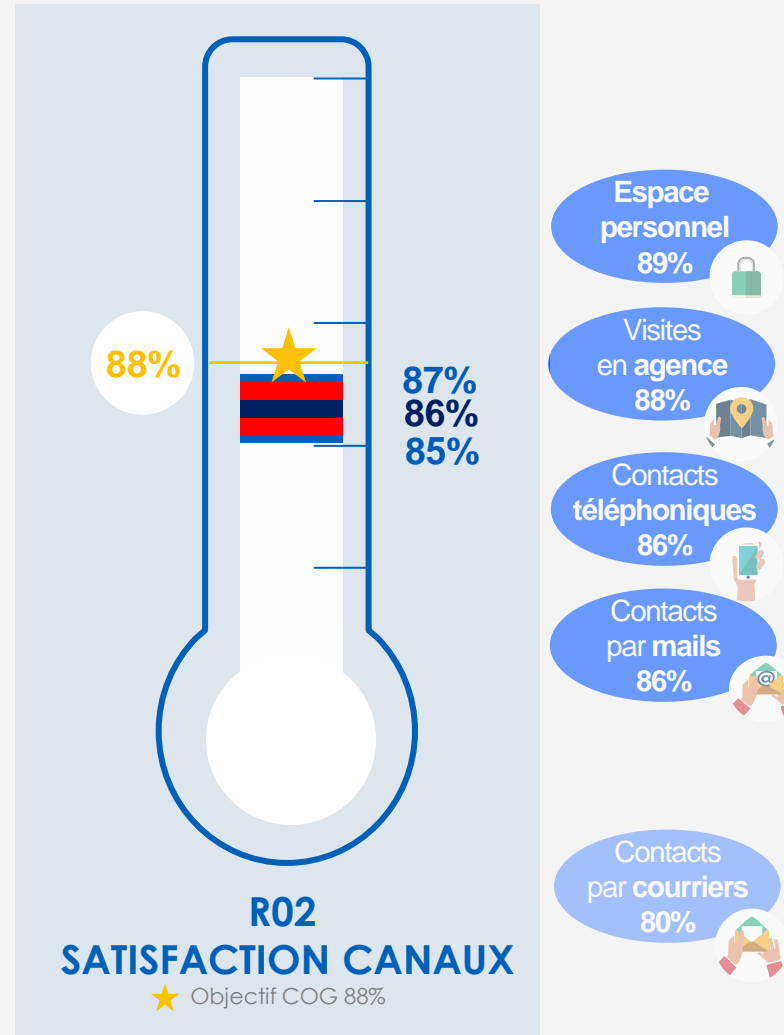
Méthode de calcul

(définition officielle COG R02)

On calcule ici le pourcentage d'utilisateurs satisfaits et très satisfaits.

Pondération de chaque de canal au sein d'un indicateur composite :

- Téléphone : 25%
- Mail : 15%
- Courrier : 10%
- Espace personnel : 25%
- Accueil physique : 25%



retraités



R03 : UN INDICATEUR EN PROGRESSION CETTE ANNÉE. MAIS UN OBJECTIF DIFFICILEMENT ATTEIGNABLE AVEC LA MULTIPLICITÉ DES CONTACTS NUMÉRIQUES N'ÉTANT PAS FORCÉMENT SYNONYMES D'EFFORT ET D'IRRITABILITÉ.

Pour chacun des canaux de contacts, la question suivante est posée (déclaratif) : Combien de fois avez-vous contacté votre Carsat via ce canal de contact ? Il s'agit ici de la Q1-2019, nous posons la question pour les contacts par téléphone, en agence, par mail et par courrier.

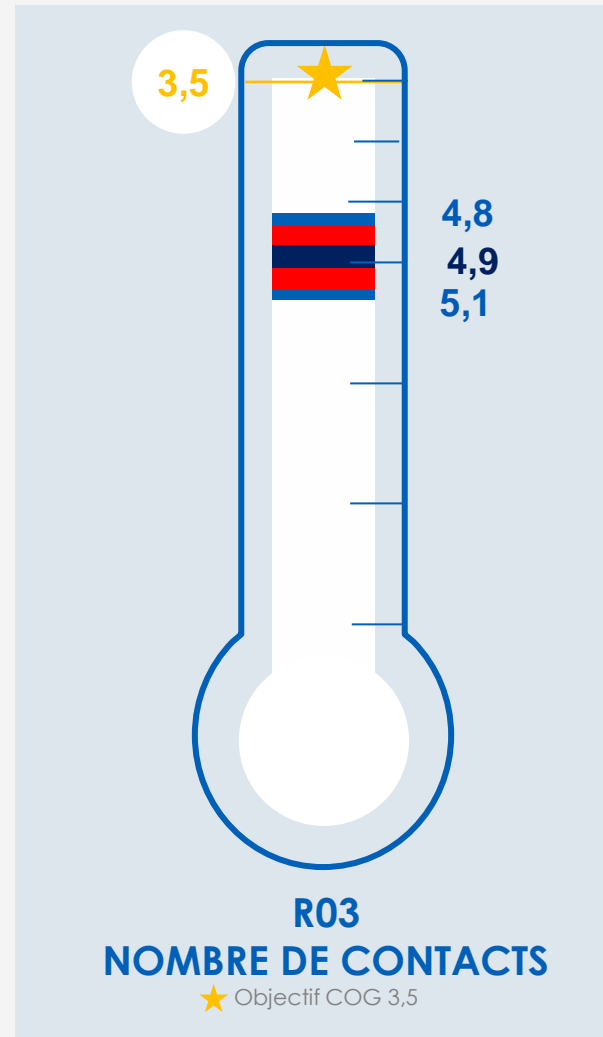
Base : ensemble : Retraités : 7101

Méthode de calcul

(définition officielle COG R03)

Le taux de réitération " tous canaux" est calculé sur la base des pondérations suivantes :

- Nombre d'appels : 33,33%
- Nombre de visites : 33,33%
- Nombre de mails : 20%
- Nombre de courriers : 13,33%



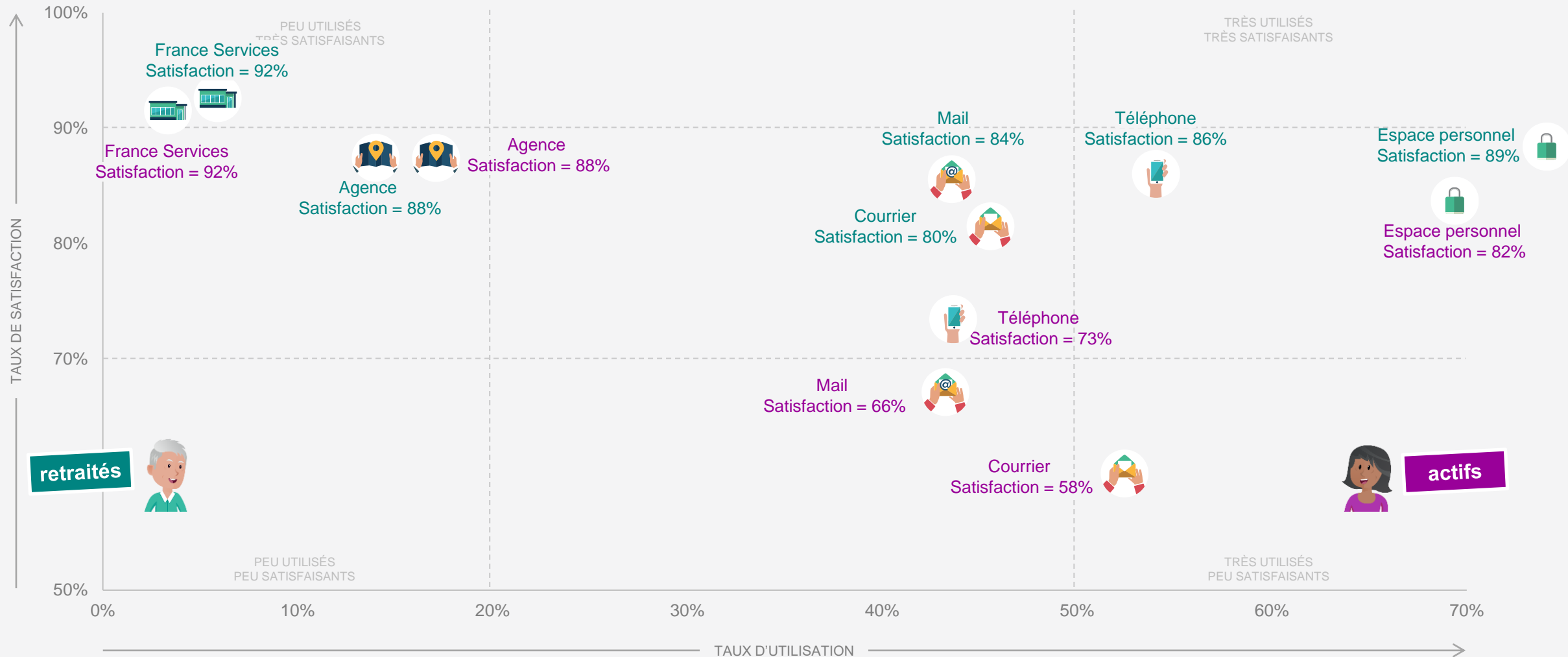
retraités



RÉCAPITULATIF SATISFACTION X TAUX D'UTILISATION.

Pour l'utilisation : Base : ensemble : Retraités : 7101 / Actifs : 5014

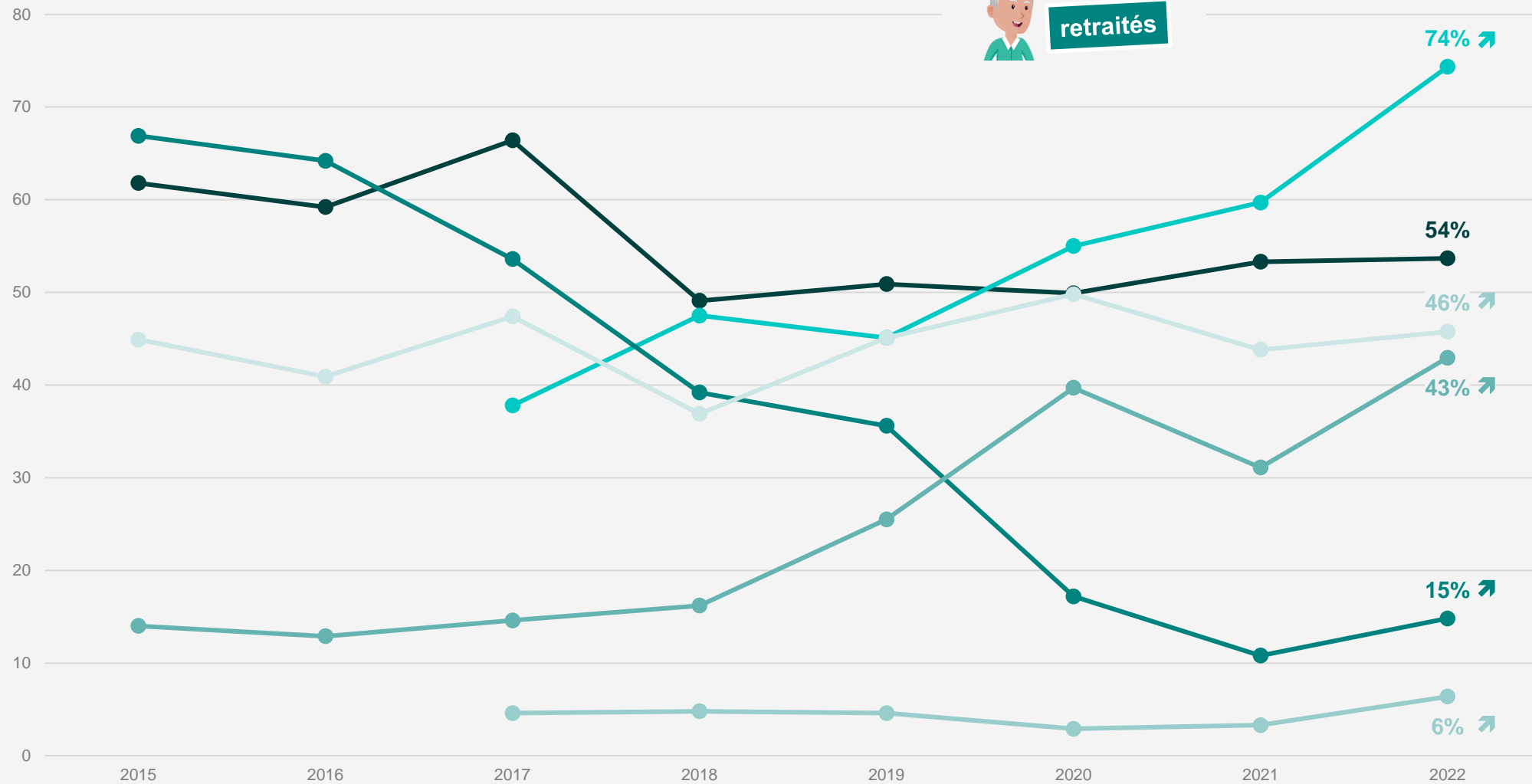
Pour la satisfaction : utilisateurs du canal concerné uniquement



RETRAITÉS : HIÉRARCHIE DES CANAUX CONSERVÉS.

Au cours des 6 derniers mois, dans le cadre de votre demande de [retraite / régularisation], comment avez-vous contacté votre Carsat / CNAV ?

Base : ensemble : Retraités : 7101



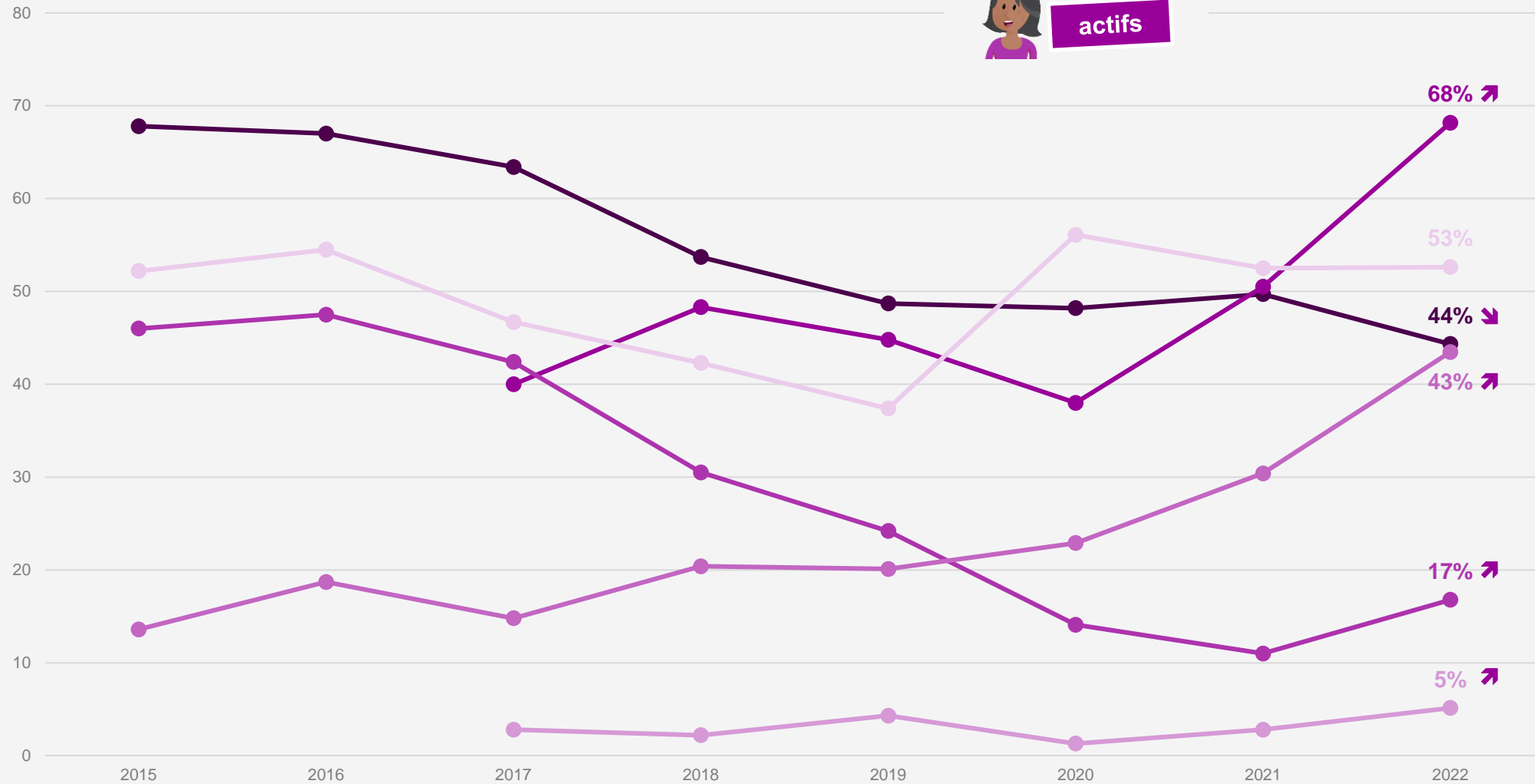
- Pour utiliser les services en ligne 68% ↗
- Pour vous informer sur votre démarche de demande de retraite personnelle 57% ↗
- Pour utiliser le chatbot 12% ↗

- Espace personnel
- Téléphone
- Courrier
- Mail
- Agence
- France Services

ACTIFS : ESPACE PERSONNEL PRÉPONDÉRANT.

Au cours des 6 derniers mois, dans le cadre de votre demande de [retraite / régularisation], comment avez-vous contacté votre Carsat / CNAV ?

Base : ensemble : Actifs : 5444

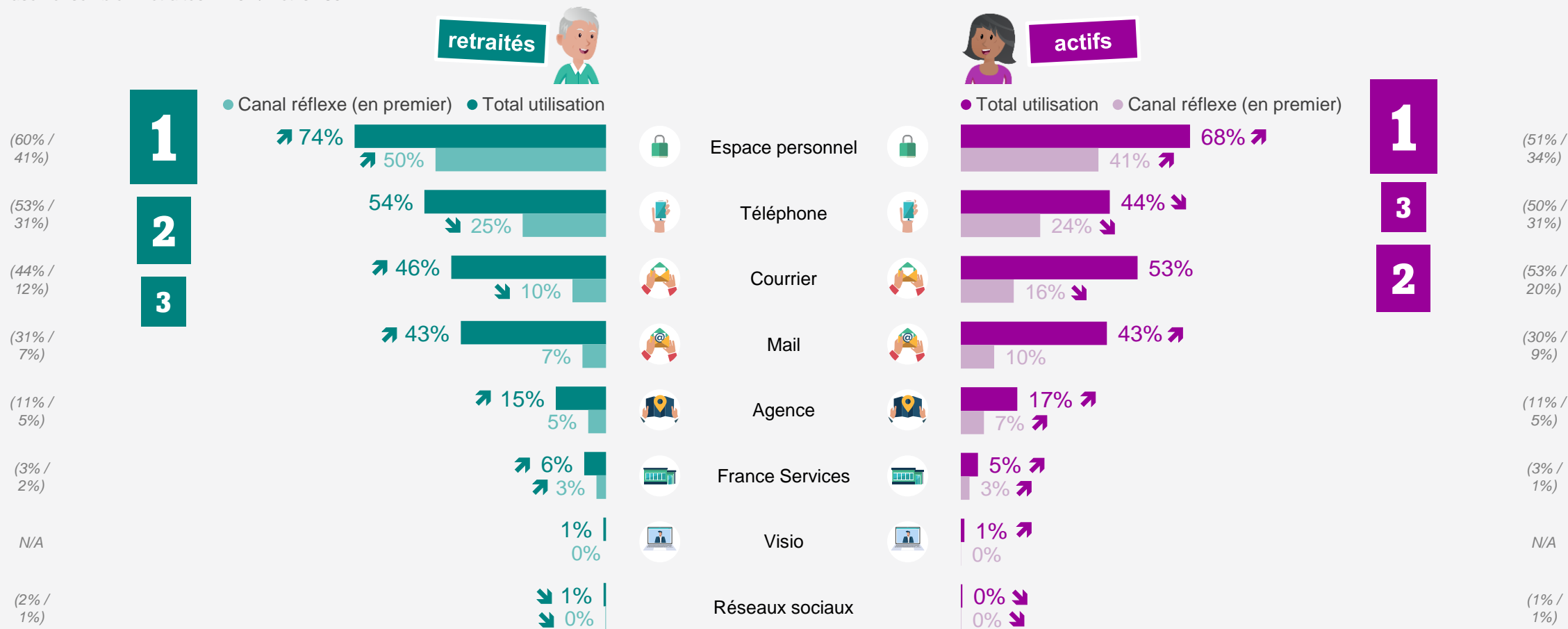


- Pour utiliser les services en ligne 53% ↗
 - Pour vous informer sur votre démarche de demande de retraite personnelle 54% ↗
 - Pour utiliser le tchatbot 10% ↗
- Espace personnel**
- Courrier**
 - Téléphone**
 - Mail**
 - Agence**
 - France Services**

L'ESPACE PERSONNEL DEVIENT INCONTESTABLE. LES POINTS D'ACCUEIL RETROUVENT DU PUBLIC SUITE À LA CRISE.

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 : 7101 / Actifs : 5014

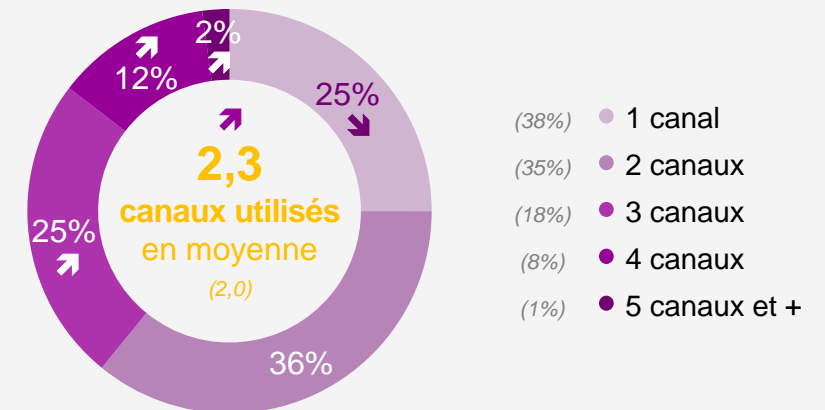
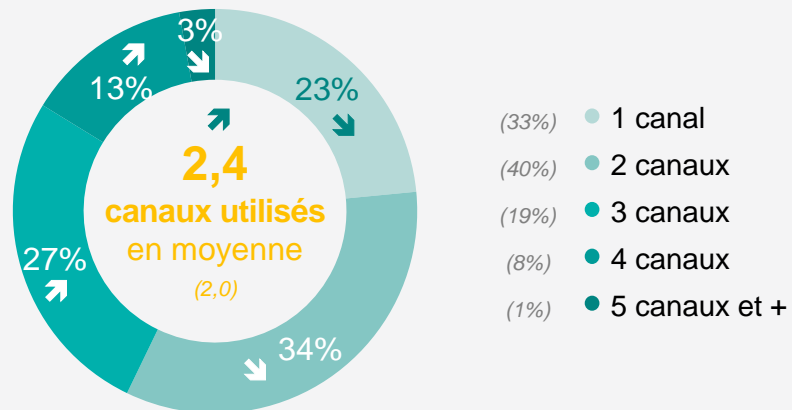


* *Note de lecture* : 54% des retraités ont échangé avec leur Carsat par téléphone et pour 25% il s'agissait du premier canal qu'ils ont utilisé dans le cadre de leur démarche de retraite.


NOMBRE DE CANAUX UTILISÉS*

Base : ensemble : Retraités : 7101 / Actifs : 5014


*Parmi les canaux suivants : agence, téléphone, courrier, mail, espace personnel, France Services et réseaux sociaux




COMMENT ÉVOLUE L'APPRÉCIATION GLOBALE SELON LE TYPE DE PARCOURS EMPRUNTÉ ?

 retraités	Satisfaction globale	Niveau d'effort
TOTAL MÉTROPOLE	89% (89%)	2,9 (2,9)


1 canal utilisé	89% (88%)	2,7 (2,7)
2 canaux utilisés	91% (89%)	2,8 (2,8)
3 canaux utilisés	90% (92%)	3,1 (3,0)
4 canaux utilisés et plus	84% (89%)	3,3 (3,2)

 retraités	Satisfaction globale	Niveau d'effort
TOTAL MÉTROPOLE	89% (89%)	2,9 (2,9)

Parcours débuté en numérique (32%)	89%	3,0
Parcours 100% numérique (26%)	93%	2,5
Parcours débuté en offline (22%)	89%	3,2
Parcours 100% offline (20%)	84%	3,1

 actifs	Satisfaction globale	Niveau d'effort
TOTAL MÉTROPOLE	74% (73%)	3,1 (3,1)

1 canal utilisé	72% (72%)	3,0 (3,0)
2 canaux utilisés	77% (72%)	3,1 (3,1)
3 canaux utilisés	78% (76%)	3,0 (3,2)
4 canaux utilisés	71% (71%)	3,4 (3,3)

 actifs	Satisfaction globale	Niveau d'effort
TOTAL MÉTROPOLE	74% (73%)	3,1 (3,1)

Parcours débuté en numérique (30%)	73%	3,2
Parcours 100% numérique (22%)	76%	2,9
Parcours débuté en offline (23%)	75%	3,3
Parcours 100% offline (25%)	74%	3,1

LE CROSS CANAL ... QUAND 2 OU 3 CANAUX SONT UTILISÉS.



retraités

	Satisfaction globale	CES
TOTAL MÉTROPOLE	89% (89%)	2,9 (2,9)
Agence → Téléphone + Courrier	94% (90%)	3,5 (3,5)
Téléphone → Agence	91% (89%)	2,8 (2,8)
Téléphone → Courrier	91% (89%)	3,1 (3,5)
Téléphone → Espace personnel	95% (87%)	3,0 (3,3)
Téléphone → Agence + Courrier	87% (81%)	3,5 (3,8)
Téléphone → Mail + Espace personnel	93% (95%)	2,9 (3,0)
Courrier → Téléphone	79% (80%)	3,3 (2,9)
Mail → Espace personnel	90% (91%)	2,6 (2,8)
Mail → Téléphone + Espace personnel	94% (99%)	2,8 (2,5)
Espace personnel → Téléphone + Courrier	88% (83%)	3,2 (3,3)
Espace personnel → Téléphone + Mail	90% (90%)	3,0 (3,0)
Espace personnel → Courrier + Mail	93% (84%)	2,8 (3,2)



actifs

	Satisfaction globale	CES
TOTAL MÉTROPOLE	74% (73%)	3,1 (3,1)
Agence → Téléphone	98% (81%)	4,0 (2,0)
Téléphone → Agence	96% (95%)	2,6 (2,3)
Téléphone → Courrier	72% (75%)	3,4 (3,3)
Téléphone → Mail	76% (80%)	2,6 (3,3)
Téléphone -> Courrier + Espace personnel	73% (71%)	3,2 (3,8)
Téléphone -> Mail + Espace personnel	83% (69%)	3,2 (4,0)
Courrier → Téléphone	75% (61%)	2,9 (3,5)
Courrier → Téléphone + Mail + Espace personnel	80% (23%)	3,9 (4,7)
Mail → Courrier + Espace personnel	57% (54%)	3,2 (3,0)
Espace Personnel → Téléphone + Courrier	72% (74%)	3,0 (4,1)
Espace Personnel → Téléphone + Mail	77% (74%)	3,4 (3,3)



VISIBILITÉ DU PARCOURS



« LES DÉMARCHES PAS À PAS », ENCORE MÉCONNUES MAIS SATISFAISANTES.

A105. Connaissez-vous, ne serait-ce que de nom, le service appelé « les démarches pas à pas » ?

Base : Retraités : 1622 / Actifs : 1894

Nouvelles questions en 2022

20% des **retraités** connaissent, ne serait-ce que de nom le service appelé « les démarches pas à pas »

16% des **actifs** connaissent, ne serait-ce que de nom le service appelé « les démarches pas à pas »

Vous y êtes-vous inscrit ?

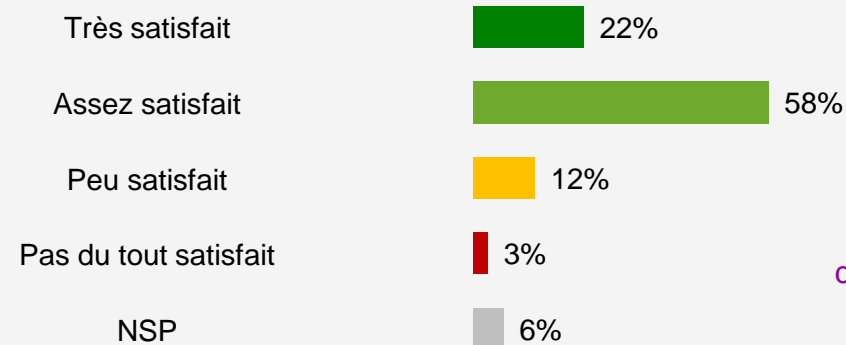
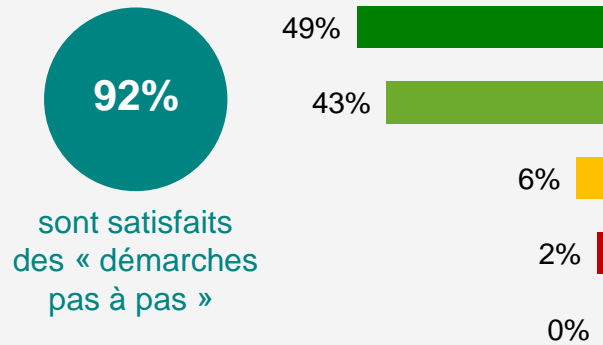
Base : connaissent : Retraités : 469 / Actifs : 427

29% des **retraités** s'y sont inscrits

36% des **actifs** s'y sont inscrits

Avez-vous été globalement très, assez, peu ou pas du tout satisfait des « démarches pas à pas » ?

Base : inscrits : Retraités : 180 / Actifs : 198





« L'AGENDA RETRAITE », DAVANTAGE RECONNU MAIS L'APPRÉCIATION EST NÉANMOINS PERFECTIBLE.

Connaissez-vous, ne serait-ce que de nom, le service appelé « l'agenda retraite » ?

Base : Retraités : 1622 / Actifs : 1894

Nouvelles questions en 2022

29% des **retraités** connaissent, ne serait-ce que de nom le service appelé « l'agenda retraite »

29% des **actifs** connaissent, ne serait-ce que de nom le service appelé « l'agenda retraite »

Vous y êtes-vous inscrit ?

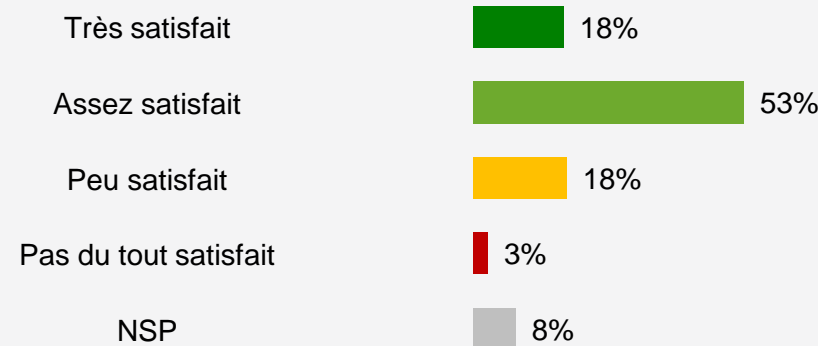
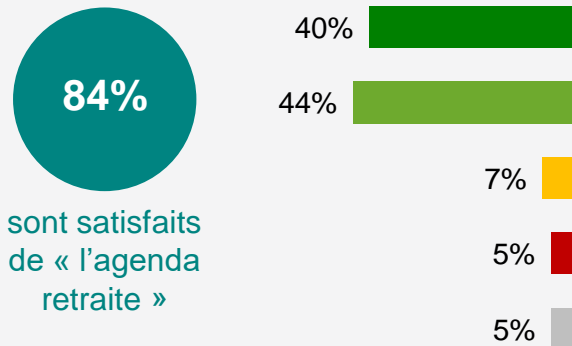
Base : connaissent : Retraités : 544 / Actifs : 587

41% des **retraités** s'y sont inscrits

46% des **actifs** s'y sont inscrits

Avez-vous été globalement très, assez, peu ou pas du tout satisfait de l'agenda retraite ?

Base : inscrits : Retraités : 275 / Actifs : 342



LES ÉTAPES CLÉS DU PARCOURS RÉUSSIES.

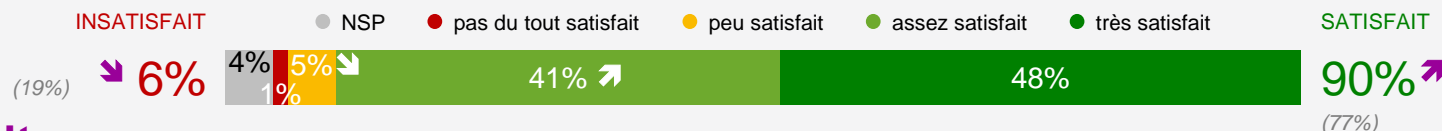


actifs

Vous souvenez-vous être passé par ces étapes avant d'entamer vos démarches de régularisation de carrière ? Avez-vous été très, assez, peu ou pas du tout satisfait de... ?

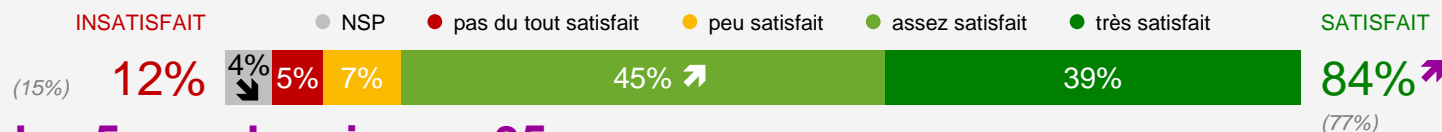
Base : régularisation de carrière : Actifs : 1504

26% (22%) des **actifs**
se souviennent avoir eu
L'Entretien d'Information Retraite



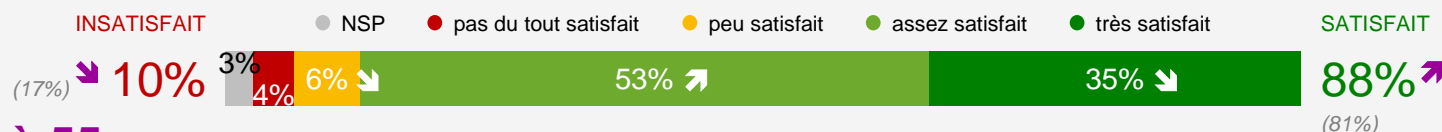
Base : 239

87% (52%) des **actifs**
se souviennent avoir reçu
Un relevé de carrière reçu tous les 5 ans depuis vos 35 ans (Relevé individuel de situation)



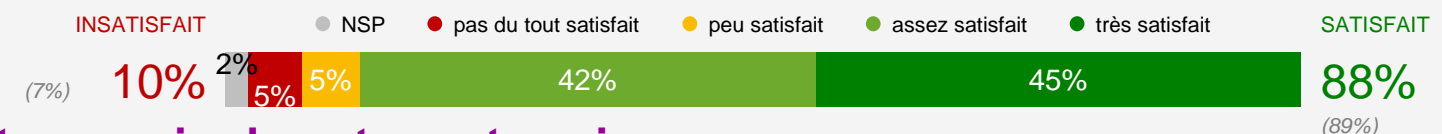
Base : 1249

62% (76%) des **actifs**
se souviennent avoir reçu
L'estimation indicative globale à 55 ans



Base : 837

23% (20%) des **actifs**
se souviennent avoir assisté à
La réunion d'information retraite au sein de votre entreprise

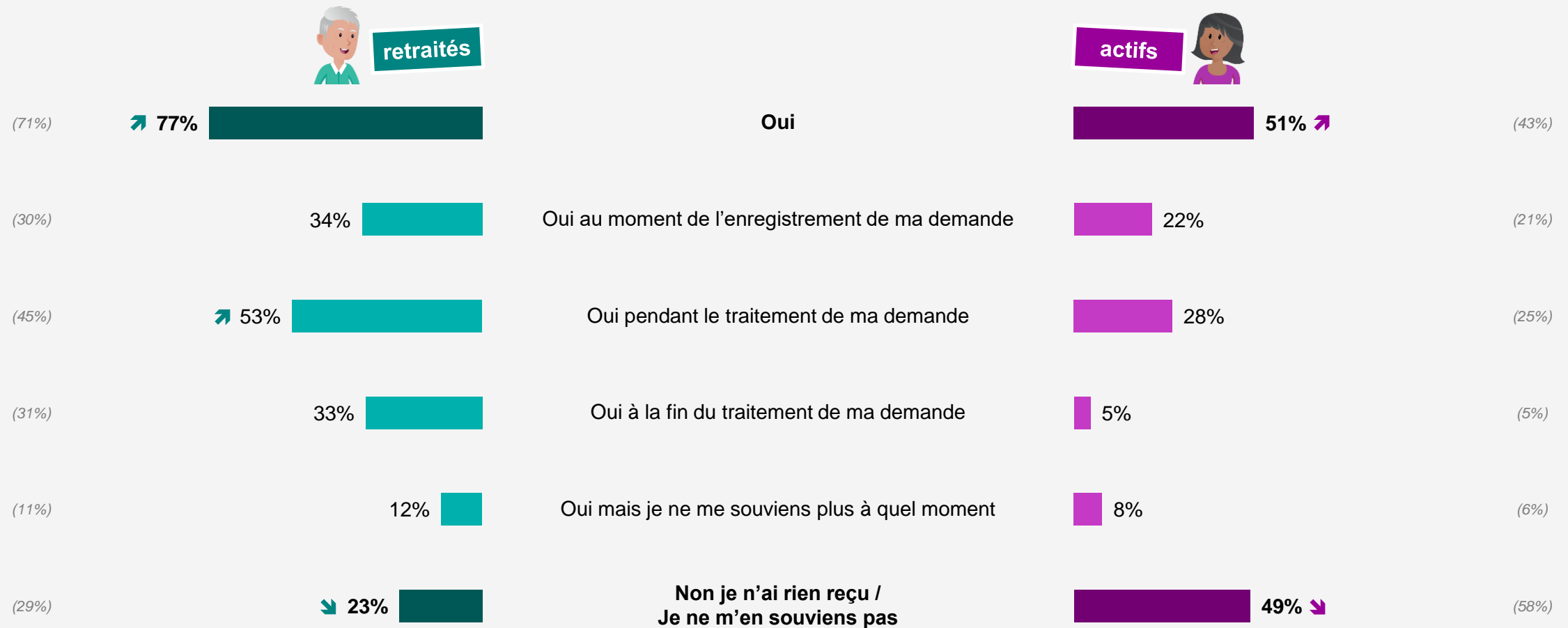


Base : 124

DAVANTAGE DE SMS ET DE MAILS REÇUS CETTE ANNÉE.

La CNAV / CARSAT envoie des SMS ou des mails d'informations à certaines étapes du parcours de demande de retraite. Vous souvenez-vous en avoir reçu ?

Base : Retraités : 1622 / Actifs : 1894



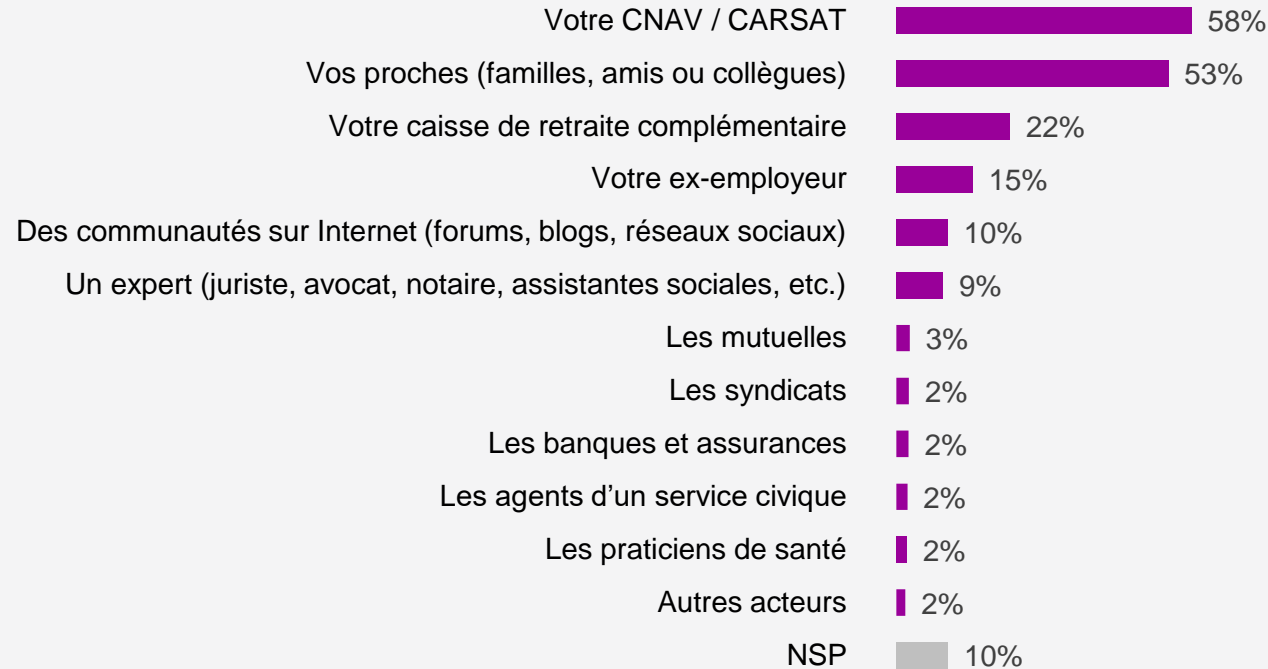
L'ASSURANCE RETRAITE ET L'ENTOURAGE COMME PREMIERS PARTENAIRES.

actifs



Pouvez-vous classer les 5 acteurs vous ayant le plus aidé lors de votre démarche de demande de retraite ?

Base : demande de retraite : Actifs : 390



Et si vous vous projetez maintenant sur votre future demande de retraite. Considérez-vous avoir une bonne visibilité sur les étapes et les délais à venir ?

Base : régularisation de carrière : Actifs : 1504

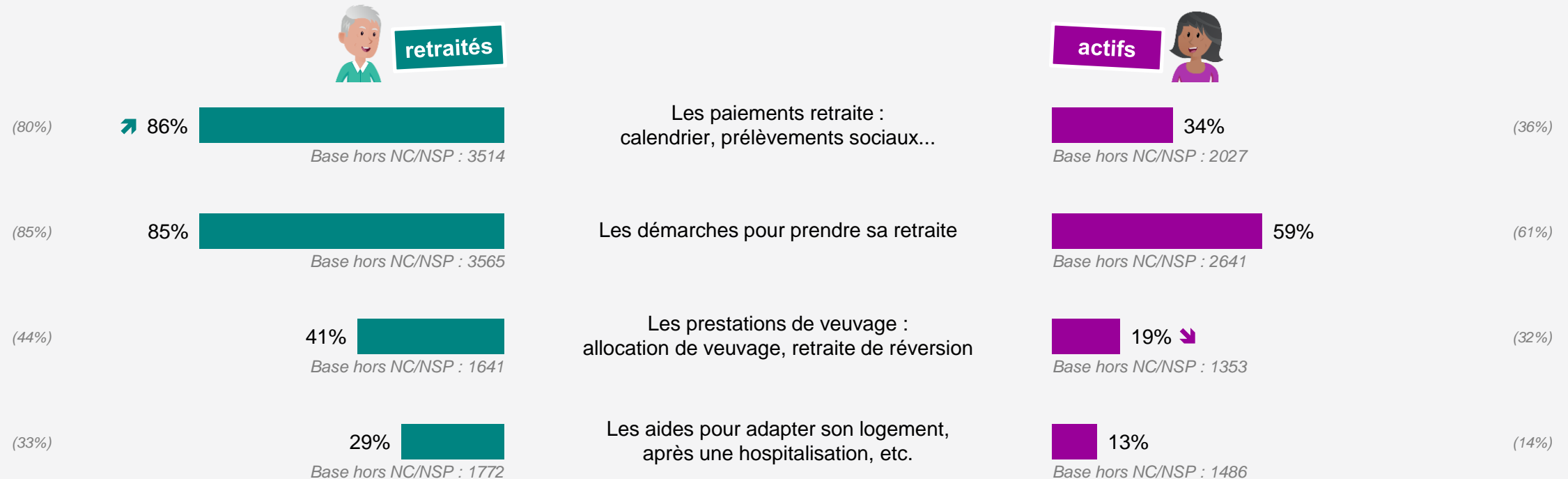
54% ^(47%) des **actifs** considèrent avoir une bonne visibilité sur les étapes à venir

UN BESOIN D'INFORMATIONS ENCORE IMPORTANT SUR LES AIDES DE L'ACTION SOCIALE.

Vous sentez-vous suffisamment informé sur les points suivants ?

Base : ensemble (CAWI uniquement) hors « non concernés » et « Ne sait pas »

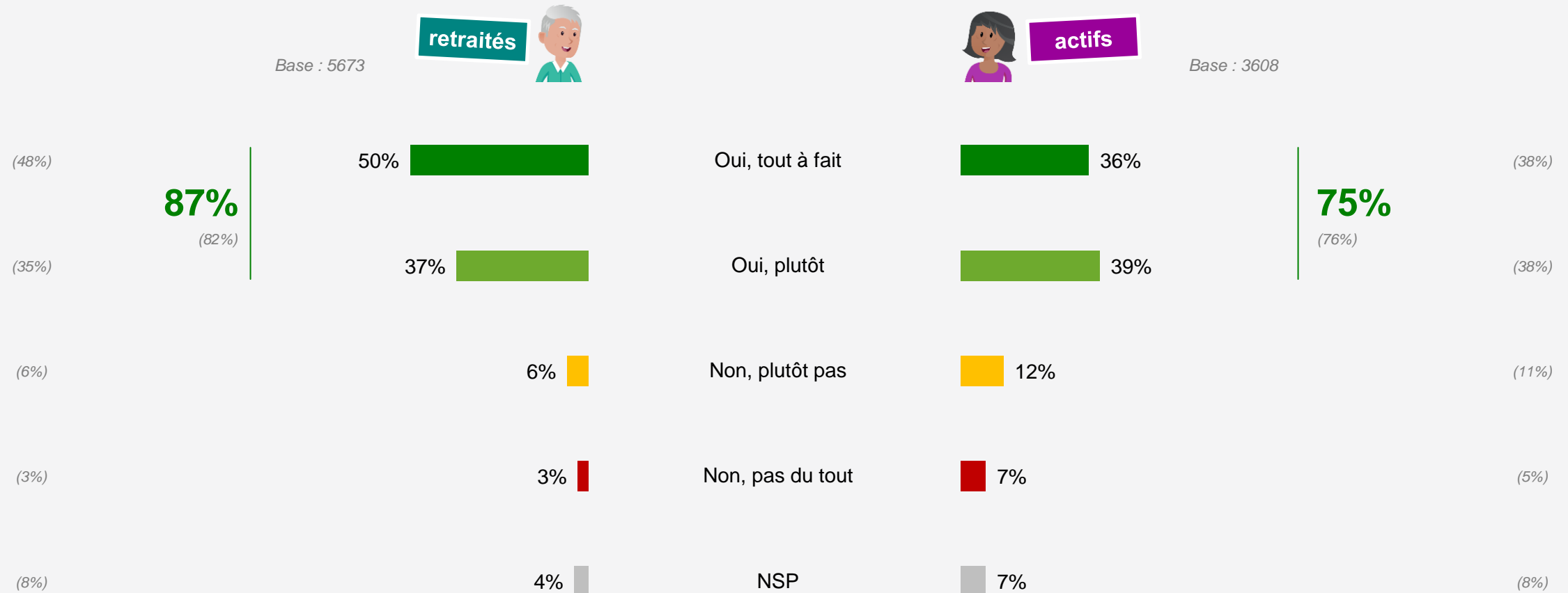
Recueil
internet
uniquement



COHÉRENCE DES INFORMATIONS ENTRE LES CANAUX.

Vous avez déclaré avoir utilisé plusieurs moyens de contact. Les informations ou les réponses qui vous ont été données via les différents modes de contact étaient-elles cohérentes entre elles ?

Base : plusieurs points de contact cités



L'ASSURANCE RETRAITE CONSIDÉRÉE COMME À L'ÉCOUTE.

Avez-vous le sentiment que votre situation personnelle a été prise en compte lors du traitement de votre demande par la CNAV / CARSAT ?

Base : Retraités : 1622 / Actifs : 1894



83%

des **retraités**

... ont le sentiment que **leur situation personnelle a été prise en compte** lors du traitement de leur demande



62%

des **actifs**

Nouvelle question en 2022

Pensez-vous que cette administration soit en mesure d'accueillir votre erreur avec bienveillance, de vous aider à la corriger ou de vous informer sur la marche à suivre ?

Base : Retraités : 1622 / Actifs : 1894



74%

des **retraités**

.... ont le sentiment que l'administration est **en mesure de comprendre leur erreur et de les aider**



69%

des **actifs**

Nouvelle question en 2022



3

PRINCIPAUX ÉLÉMENTS À RETENIR



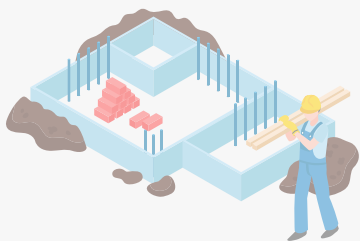
Les clés de voûte pour construire un parcours fluide et satisfaisant

L'obtention d'une réponse ou d'une information...

La réponse à un courrier ou un mail n'est aujourd'hui pas systématique mais **c'est pourtant l'un des basiques de l'appréciation de ces canaux.**

..., en misant sur l'amabilité et la disponibilité déjà reconnues, ...

L'aspect relationnel est également un des minimums requis attendus lors des échanges entre l'assuré et l'Assurance retraite, aujourd'hui amplement reconnu par les assurés.



DES FONDATIONS SOLIDES...

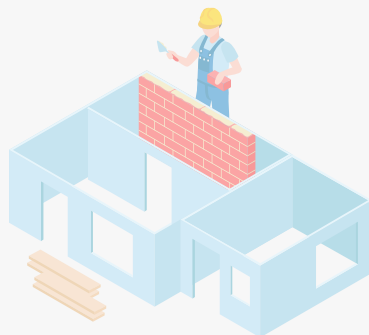
... qui doit être complète, de qualité...

... avec des directives claires pour la suite

La **bonne visibilité des étapes** à venir est un élément clé de la démarche qui apporte de la réassurance aux assurés, elle doit être garantie pour chacun.

... personnalisée et préparée

Plus que la **connaissance** du dossier, la prise en compte de **la situation personnelle est maintenant attendue par les assurés.**



... AVEC DES PILIERS ROBUSTES...

... via un canal adéquat

Le choix d'un canal de contact par l'assuré se fait selon ses besoins, mais aussi ses habitudes.

Mais c'est également à l'Assurance retraite de proposer le bon canal au bon moment pour le bon motif.



ESPACE PERSONNEL

L'outil référence, complet et facilement accessible.



TÉLÉPHONE

Le canal pratique, pour une « question minute ».



AGENCE

Le canal rassurant, pour un suivi ou l'obtention de conseils lors d'un rendez-vous.



COURRIER

Le canal nécessaire, pour envoyer des documents ou un dossier si cela n'a pas pu être fait autrement.



... POUR UN ENSEMBLE DE QUALITÉ.