

ACCUEIL - ENQUÊTE DE SATISFACTION 2018

Un taux de satisfaction global de près de 99 %

Conformément aux engagements pris dans le contrat de gestion signé avec la CNAVPL, la CAVP a mis en place depuis la fin de l'année 2017 une enquête de satisfaction pour évaluer la qualité de son accueil et notamment celle des entretiens retraite réalisés au siège de la CAVP.

Les questions ont été définies à partir des propositions figurant sur le portail gouvernemental de modernisation de la fonction publique et en concertation avec les services métiers dans le cadre du plan d'action « Marianne ».

L'enquête est structurée en cinq chapitres :

- le motif de la visite,
- la préparation de la venue,
- l'accueil,
- les démarches,
- les suggestions des visiteurs.

À l'issue des entretiens individuels, le conseiller retraite qui a accueilli l'affilié lui remet une tablette sur laquelle figure un questionnaire interactif auquel il est invité à répondre. Il lui précise que l'enquête est anonyme et lui explique comment sont traitées ses données personnelles, conformément au RGPD.

Le conseiller retraite laisse l'affilié remplir seul le questionnaire afin de respecter la confidentialité de ses réponses.

L'enquête est réalisée de façon dématérialisée grâce à l'outil « Net Survey » de l'éditeur Soft concept. Soft Concept est l'un des principaux éditeurs de logiciels de conception et de traitement d'enquêtes dans le monde et l'éditeur leader en France (MSA, AFNOR, L'Oréal, Orange, SNCF, La Poste, Fnac etc.).

❖ **Résultats de l'enquête 2018 : un taux de satisfaction global de près de 99 %**

En 2018, 65 % des pharmaciens reçus en entretien au siège de la CAVP, soit 308 sur 472, ont ainsi accepté de répondre à l'enquête de satisfaction portant sur la qualité de l'accueil ; les pharmaciens non répondants sont, pour la quasi-totalité d'entre eux, des pharmaciens déjà reçus récemment. La CAVP impliquera davantage cette population pour améliorer le taux de réponse en 2019.

Les résultats de l'enquête sont analysés avec la Responsable de la relation affiliés, les services métiers et la Direction de la communication afin de mettre en place le cas échéant

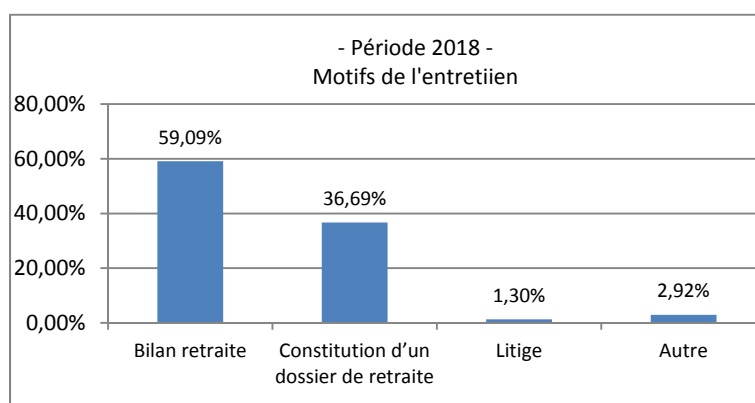
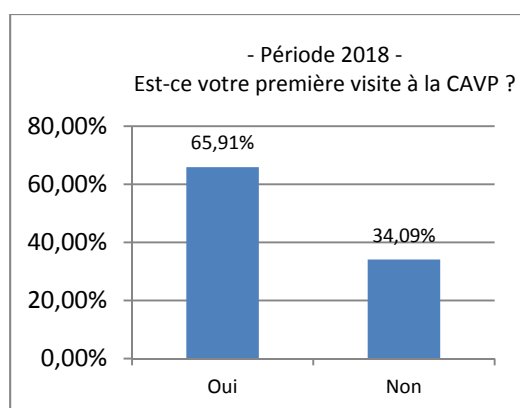
les évolutions nécessaires tant au niveau des supports d'information que des procédures internes ou de la signalétique.

En 2019, la pédagogie sera renforcée sur les informations en provenance de l'inter-régime, et notamment un accompagnement à la demande de retraite unique sera proposé.

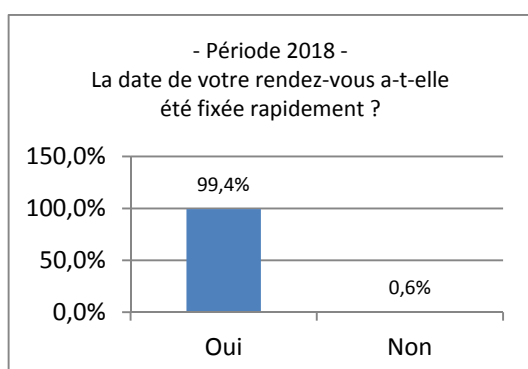
❖ Le motif de l'entretien

Plus de 80 % des visiteurs ont plus de 60 ans. Ils se déplacent principalement pour faire le point sur leurs droits de retraite et, le cas échéant, déposer leur dossier de demande avec l'aide du conseiller. De très rares entretiens sont organisés pour régler des situations litigieuses ou contentieuses (4 cas en 2018).

Pour les deux tiers des pharmaciens qui sont accueillis, il s'agit d'un premier entretien, toutefois, une proportion non négligeable des visiteurs (34 %) a déjà été reçue à la CAVP. La plupart du temps, ces pharmaciens ont déjà fait un premier bilan retraite et souhaitent le réactualiser et/ou remplir leur dossier de demande de retraite avec l'aide d'un conseiller.

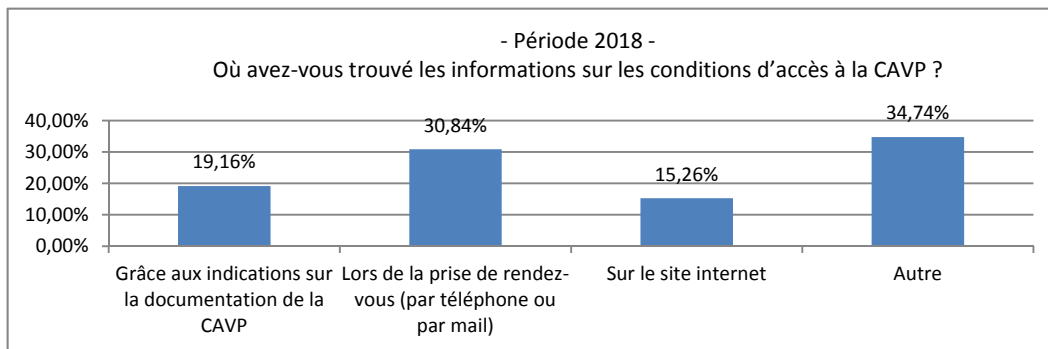
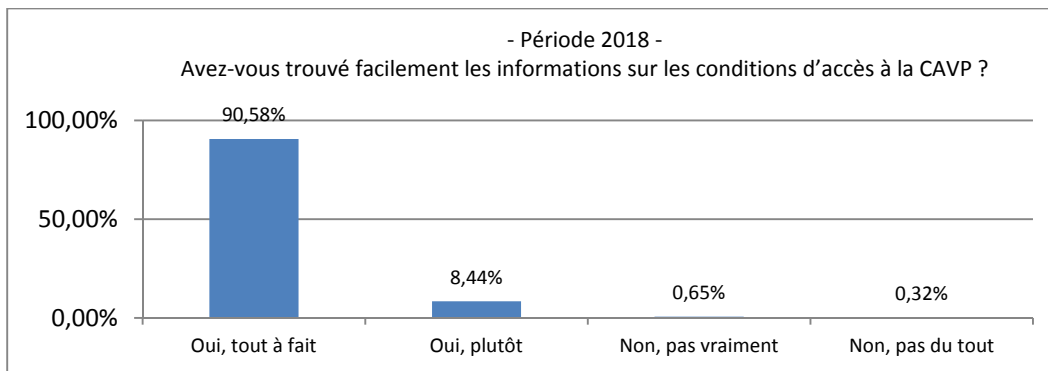


❖ La préparation de la venue



La très grande majorité des visiteurs (99 %) considère qu'il lui a été très facile ou facile d'identifier les conditions d'accès à la CAVP, principalement grâce aux informations communiquées par le conseiller au moment de la prise de rendez-vous.

Pour plus de 99 % des visiteurs, la date de rendez-vous a été fixée rapidement.



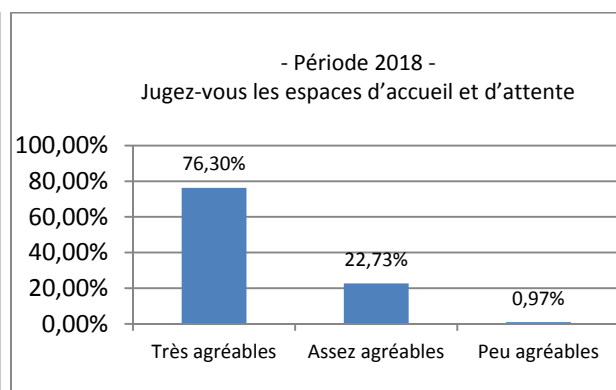
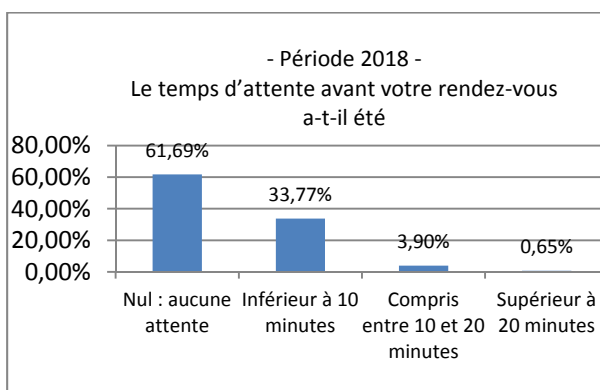
❖ La qualité de l'accueil

Les pharmaciens jugent très positivement la qualité de l'accueil qui leur est réservé à la CAVP.

Les entretiens sont organisés sur prise de rendez-vous pour la quasi-totalité des visiteurs.

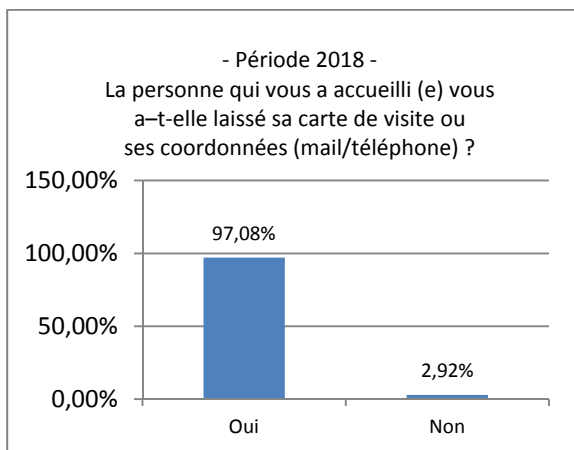
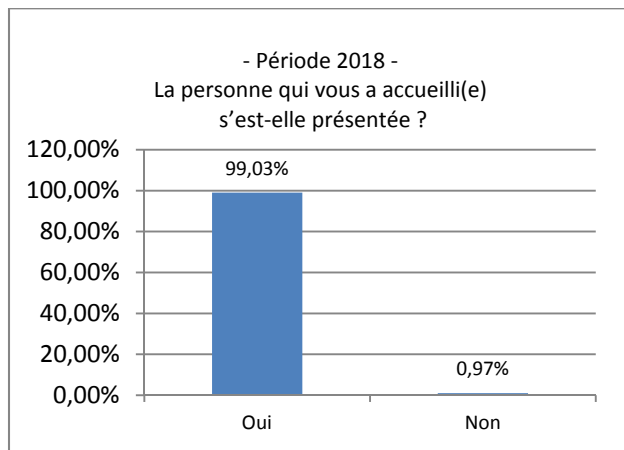
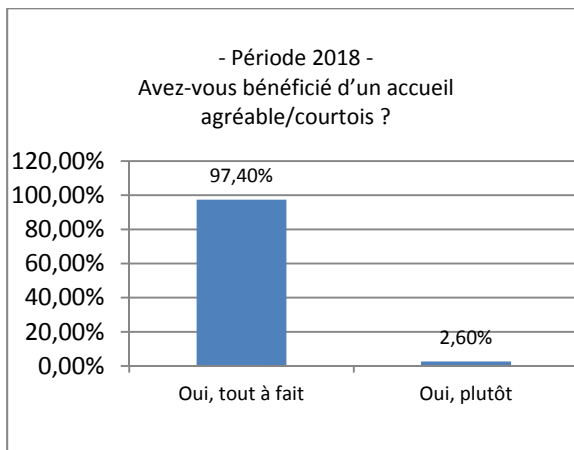
Lorsqu'ils se présentent à l'accueil de la CAVP, leur temps d'attente est nul ou inférieur à 10 minutes pour plus de 95 % d'entre eux.

99 % des visiteurs jugent que les espaces d'attente sont assez agréables ou très agréables.



Plus de 97 % des pharmaciens déclarent avoir bénéficié d'un accueil agréable et courtois lors de leur visite à la CAVP.

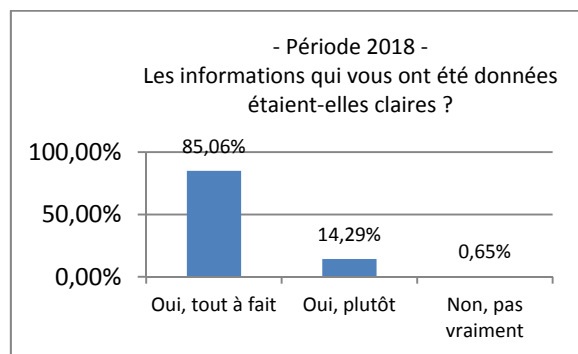
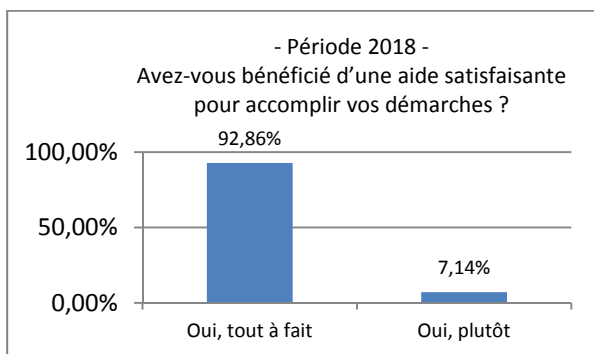
L'hôtesse et le conseiller retraite se sont systématiquement présentés, et tous les visiteurs reçoivent, à l'issue de l'entretien, la carte de visite ou les coordonnées du conseiller qui les a accueillis pour faciliter le suivi de leurs démarches.

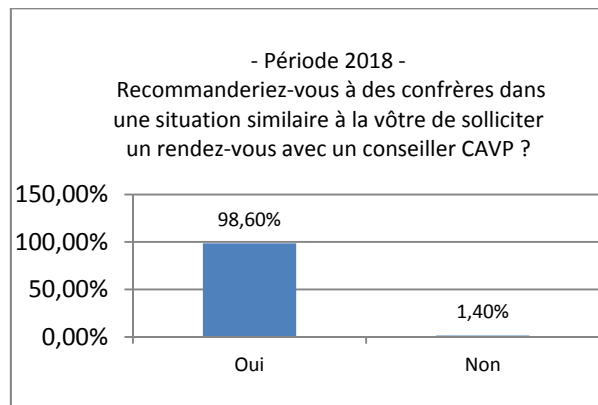
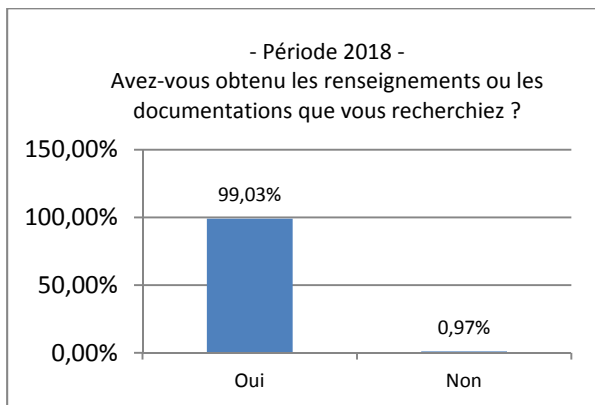


❖ **La qualité du conseil / de l'aide aux démarches**

Les entretiens retraite de la CAVP répondent parfaitement aux attentes des pharmaciens : ainsi 98,6 % d'entre eux les recommanderaient à leurs confrères dans une situation identique.

99 % des visiteurs déclarent avoir obtenu les renseignements ou les documentations qu'ils cherchaient, 100 % considèrent qu'ils ont bénéficié d'une aide tout à fait satisfaisante (92,86 %) ou plutôt satisfaisante (7,14 %) pour accomplir leurs démarches, et les visiteurs jugent à plus de 99 % que les informations délivrées lors de l'entretien étaient tout à fait claires (85,06 %) ou plutôt claires (14,29 %).





❖ Les observations ou suggestions d'amélioration

Lorsqu'elles sont exprimées (40 % des répondants), les observations des visiteurs sont très majoritairement des félicitations ou des remerciements.