

ACCUEIL - ENQUÊTE DE SATISFACTION année 2019

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 pour l'année 2019 : un taux de satisfaction global de près de 99 %**

Pour l'année 2019, 77 % des pharmaciens reçus en entretien au siège de la CAVP, soit 312 sur 406, ont ainsi accepté de répondre à l'enquête de satisfaction portant sur la qualité de l'accueil ; les pharmaciens non répondants sont, pour la grande majorité d'entre eux en 2019, des pharmaciens exerçant en couple et un seul répondant à l'enquête celle-ci est mutualisée. La CAVP impliquera davantage cette population pour améliorer le taux de réponse en 2020.

Il convient de préciser que, depuis 2019, si un pharmacien déjà reçu au cours de l'année revient, il lui est proposé de répondre à nouveau à l'enquête, ce qu'il accepte volontiers.

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.

Pour l'année écoulée, la pédagogie a été renforcée sur les informations en provenance de l'inter-régime avec notamment une présentation de la demande de retraite unique et un accompagnement pour l'effectuer de même que pour la création d'un compte sur le nouveau site de la CAVP pour les visiteurs qui ne l'auraient pas encore fait.

❖ Le motif de l'entretien

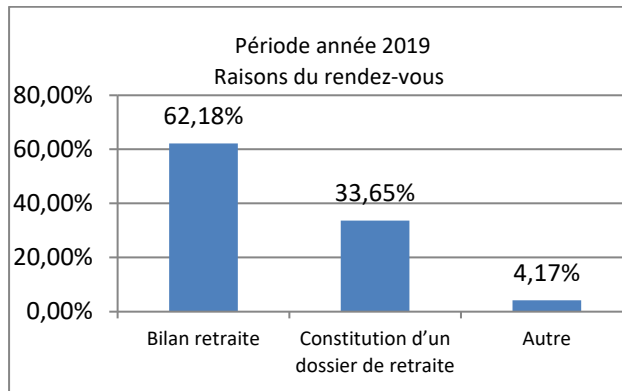
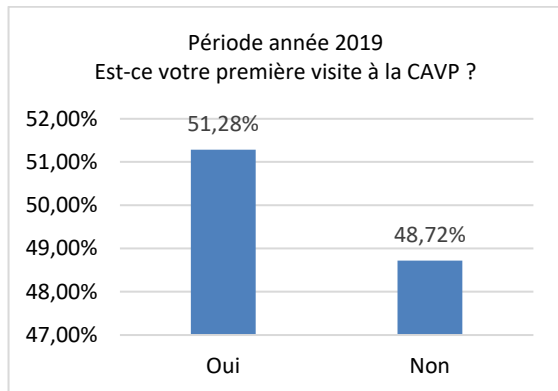
85 % des visiteurs ont plus de 60 ans. Ils se déplacent principalement pour faire le point sur leurs droits de retraite et, le cas échéant, déposer leur dossier de demande avec l'aide du conseiller

De très rares entretiens sont organisés pour régler des situations litigieuses ou contentieuses (13 cas en 2019).

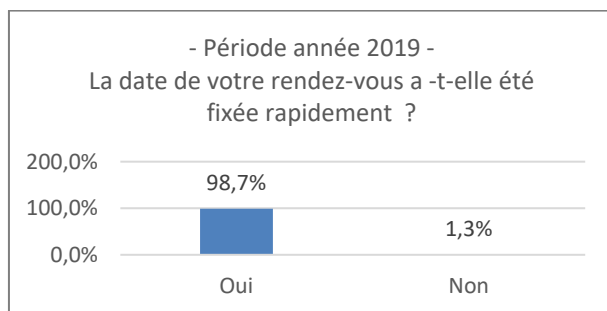
Pour 51,28 % des pharmaciens qui sont accueillis, il s'agit d'un premier entretien.

On constate pour l'année 2019, une proportion importante de visiteurs (48,72 %) déjà reçus 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 ou se renseigner sur les modalités de liquidation des droits.

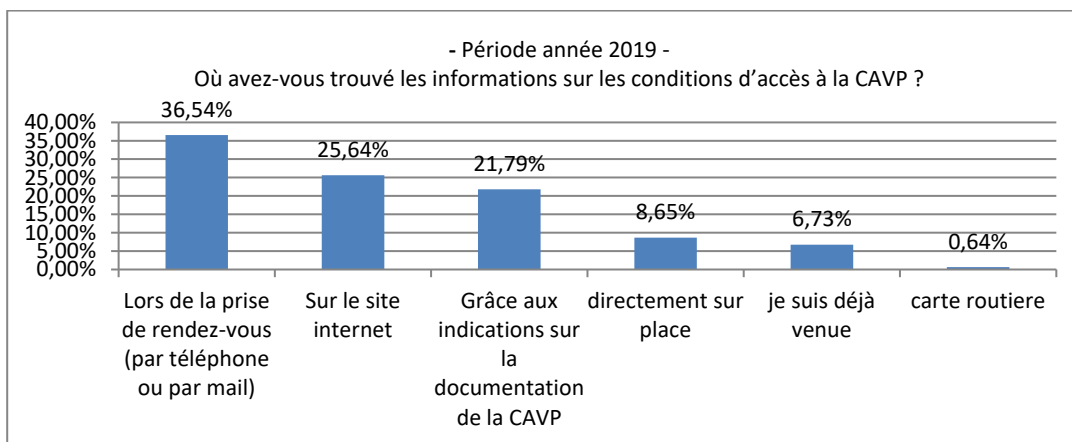
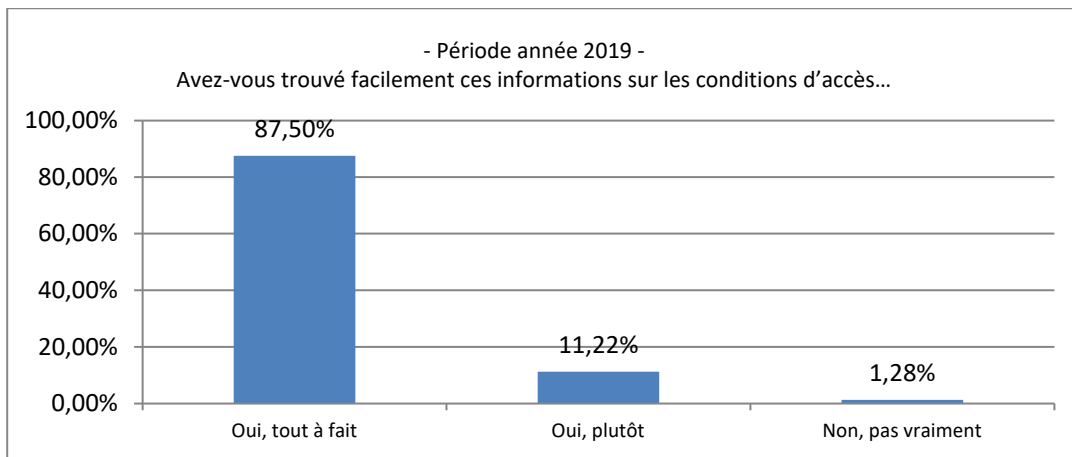


❖ La préparation de la venue



La très grande majorité des visiteurs (98,72 %) 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 ou sur le site internet.

Pour 98,70 % des visiteurs, la date de rendez-vous a été fixée rapidement.



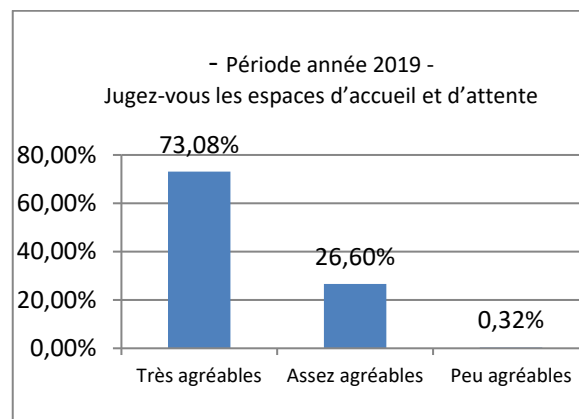
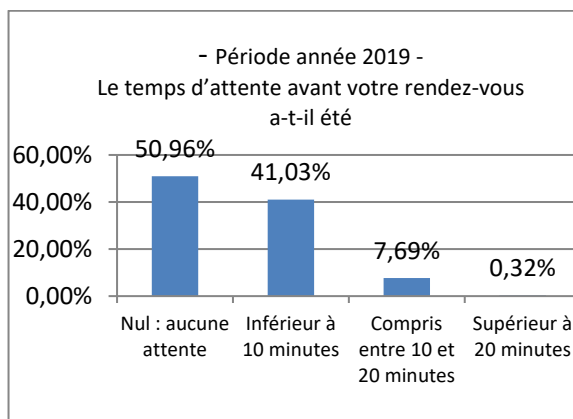
❖ La qualité de l'accueil

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.

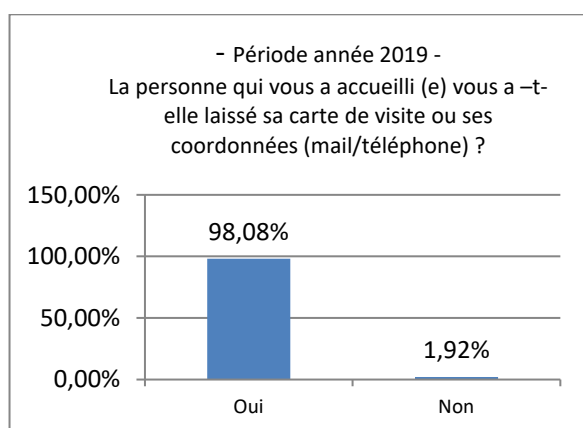
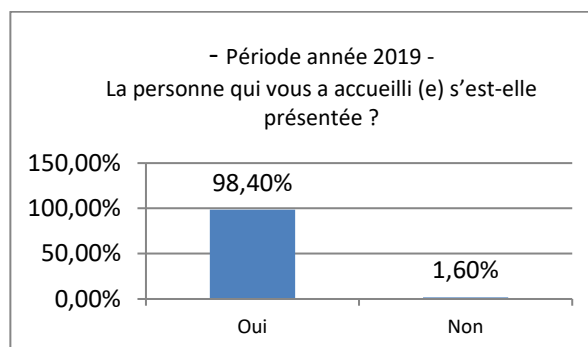
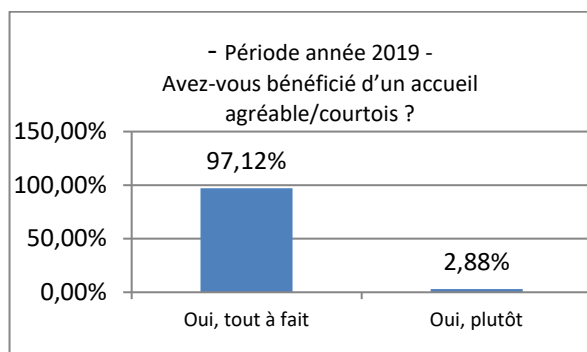
Lorsqu'ils se présentent à l'accueil de la CAVP, leur temps d'attente est nul ou inférieur à 10 minutes pour 92 % d'entre eux.

Plus de 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.

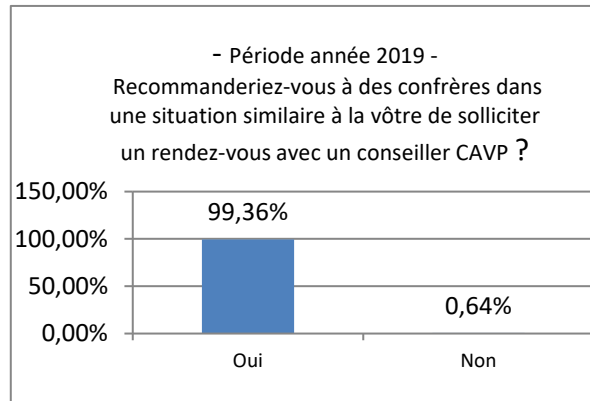
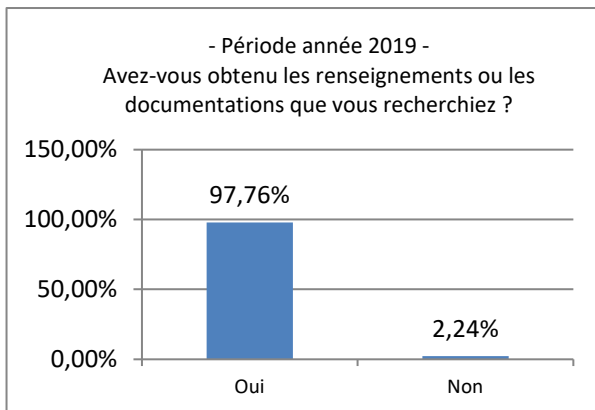
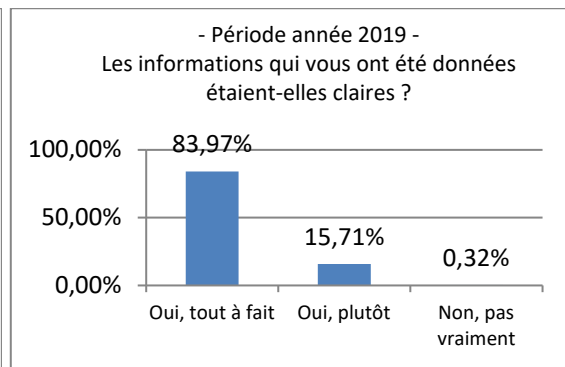
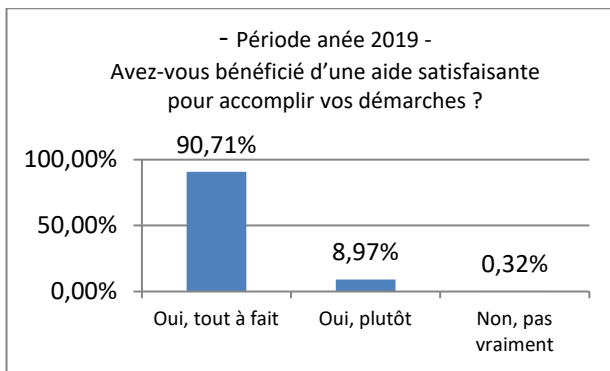


❖ **La qualité du conseil / de l'aide aux démarches**

Les entretiens retraite de la CAVP répondent parfaitement aux attentes des pharmaciens : plus de 99 % d'entre eux les recommanderaient à leurs confrères dans une situation identique.

97,76 % des visiteurs déclarent avoir obtenu les renseignements ou les documentations qu'ils cherchaient, 90,71 % considèrent qu'ils ont bénéficié d'une aide tout à fait satisfaisante et 8,97 % d'une aide plutôt satisfaisante pour accomplir leurs démarches.

De même, 99,68 % des visiteurs jugent que les informations délivrées lors de l'entretien étaient tout à fait claires (83,97 %) ou plutôt claires (15,71 %).



❖ Les observations ou suggestions d'amélioration

Lorsqu'elles sont exprimées (31 % des répondants), les observations des visiteurs sont très majoritairement des félicitations ou des remerciements.