

# ENQUETE GENERALE DE SATISFACTION MENEES PAR LA CNETP EN JUIN/JUILLET 2021

## Présentation des résultats

Libellé de la question	Catégorie 1	Catégorie 2	Catégorie 3	Catégorie 4	GLOBAL
	de 1 à 20 salariés	de 21 à 100 salariés	de 101 à 500 salariés	plus de 500 salariés	
<b>Les contacts téléphoniques</b>					
<b>1. Contactez-vous la Caisse par téléphone ?</b>					
Oui	66,36%	76,00%	86,25%	85,00%	<b>69,87%</b>
Non	33,64%	24,00%	13,75%	15,00%	<b>30,13%</b>
<b>2. Pour lequel de ces sujets appelez-vous le plus souvent ?</b>					
Votre dossier adhérent	52,25%	27,97%	20,00%	33,33%	<b>43,61%</b>
Les congés payés	80,09%	93,10%	93,85%	100,00%	<b>84,64%</b>
Les déclarations d'arrêt intempéries	7,63%	12,26%	4,62%	6,67%	<b>8,62%</b>
<b>3. Sur une échelle de notes de 0 (très mécontent) à 10 (très satisfait), quelle note donnez-vous ?</b>					
Au délai d'attente	6,66	6,23	5,83	5,67	<b>6,48</b>
A la disponibilité et à l'amabilité des interlocuteurs	7,53	7,44	7,05	8,07	<b>7,49</b>
A la compréhension du sujet abordé	7,67	7,70	7,35	7,67	<b>7,66</b>
A la pertinence des explications	7,54	7,51	7,05	7,67	<b>7,50</b>
<b>Mails</b>					
<b>4. Contactez-vous la Caisse par la messagerie de l'espace adhérents ?</b>					
Oui	59,72%	84,93%	96,05%	88,89%	<b>67,95%</b>
Non	40,28%	15,07%	3,95%	11,11%	<b>32,05%</b>
<b>5. Pour lesquels de ces sujets nous contactez-vous le plus souvent :</b>					
Votre dossier adhérent	58,73%	36,75%	38,03%	43,75%	<b>50,42%</b>
Les congés payés	83,73%	93,64%	94,37%	87,50%	<b>87,53%</b>
Les déclarations d'arrêt intempéries	10,79%	16,61%	12,68%	6,25%	<b>12,58%</b>
<b>6. Note au délai de réponse</b>					
	6,63	6,26	5,99	6,81	<b>6,48</b>
<b>7. Note sur la compréhension du sujet abordé</b>					
	7,14	7,19	7,27	7,06	<b>7,16</b>
<b>8. Note sur la pertinence des explications</b>					
	7,06	7,08	7,01	7,13	<b>7,06</b>

Libellé de la question	Catégorie 1	Catégorie 2	Catégorie 3	Catégorie 4	GLOBAL
	de 1 à 20 salariés	de 21 à 100 salariés	de 101 à 500 salariés	plus de 500 salariés	
<b>Le site Internet</b>					
<b>9. Utilisez-vous les services du site ?</b>					
Oui	88,17%	95,51%	97,30%	100,00%	<b>90,53%</b>
Non	11,83%	4,49%	2,70%	0,00%	<b>9,47%</b>
<b>10. Quels services utilisez-vous ?</b>					
<b>La gestion de votre compte et de vos cotisations</b>					
Utilisé ?	86,52%	88,36%	86,11%	88,89%	<b>86,99%</b>
Note	7,34	7,68	8,1	8,35	<b>7,48</b>
<b>La gestion des congés</b>					
Utilisé ?	96,04%	100,00%	100,00%	94,44%	<b>97,24%</b>
Note	6,89	7,56	7,56	8,06	<b>7,12</b>
<b>La gestion des intempéries</b>					
Utilisé ?	32,20%	75,71%	74,65%	66,67%	<b>46,03%</b>
Note	7,43	7,46	7,72	8,42	<b>7,49</b>
<b>Les échanges de fichiers</b>					
Utilisé ?	29,19%	49,68%	64,79%	94,44%	<b>37,28%</b>
Note	7,46	7,54	8,28	8,18	<b>7,59</b>
<b>Le téléchargement de document</b>					
Utilisé ?	70,22%	90,16%	97,14%	77,78%	<b>76,83%</b>
Note	7,74	8,17	8,16	8,64	<b>7,91</b>
<b>11. Quelle note (entre 0 et 10) donneriez vous aux points généraux suivants :</b>					
Actualités en page d'accueil ?	6,92	7,23	7,29	7,44	<b>7,02</b>
Foire aux questions (FAQ)	6,61	6,9	6,83	6,67	<b>6,7</b>
L'aspect et le graphisme du site ?	6,48	7,03	7,26	7,72	<b>6,68</b>
La structure du site et la navigation ?	6,31	7,02	7,20	7,56	<b>6,56</b>
Mise à jour du site ?	6,70	7,10	7,04	7,44	<b>6,83</b>
<b>Les courriers</b>					
<b>12. Concernant les courriers Adhérents, quelle note (entre 0 et 10) donneriez vous aux points suivants ?</b>					
La compréhension de nos courriers	7,10	7,37	7,26	6,76	<b>7,17</b>
Nos délais de réponse	6,73	6,73	6,16	6,71	<b>6,70</b>
Les explications données	6,95	7,19	6,80	6,82	<b>7,00</b>

Libellé de la question	Catégorie 1	Catégorie 2	Catégorie 3	Catégorie 4	GLOBAL
	de 1 à 20 salariés	de 21 à 100 salariés	de 101 à 500 salariés	plus de 500 salariés	
<b>13. Concernant les courriers Prestations, quelle note (entre 0 et 10) donneriez vous aux points suivants ?</b>					
La compréhension de nos courriers ?	6,65	7,13	7,00	6,94	6,79
Nos délais de réponse ?	6,56	6,88	6,54	6,71	6,64
Les explications données ?	6,64	7,07	6,74	7,00	6,76
<b>Communication</b>					
<b>14. Êtes-vous suffisamment informé sur le rôle de la Caisse et ses missions ?</b>					
Oui	67,96%	75,00%	70,00%	70,59%	69,82%
Non	32,04%	25,00%	30,00%	29,41%	30,18%
<b>15. Êtes-vous suffisamment informé sur son fonctionnement et sa gestion ?</b>					
Oui	59,76%	68,60%	68,57%	64,71%	62,44%
Non	40,24%	31,40%	31,43%	35,29%	37,56%
<b>16. Avez-vous pu trouver toute l'information dont vous aviez besoin ?</b>					
Oui	76,38%	79,88%	82,86%	82,35%	77,65%
Non	23,62%	20,12%	17,14%	17,65%	22,35%
<b>17. Êtes-vous suffisamment informés des droits à congés de vos salariés pour pouvoir leur répondre ?</b>					
Oui	65,05%	73,48%	77,14%	94,12%	68,11%
Non	34,95%	26,52%	22,86%	5,88%	31,89%
<b>18. Êtes-vous suffisamment informé que la CNETP va passer en DSN à compter du 1er janvier 2022 pour la gestion des congés payés et les appels de cotisations ?</b>					
Oui	58,25%	69,51%	74,29%	82,35%	62,15%
Non	41,75%	30,49%	25,71%	17,65%	37,85%
<b>19. La Lettre d'information de la CNETP</b>					
Ne connaît pas la Lettre de la CNETP	42,92%	14,02%	5,71%	11,76%	33,51%
Note sur l'utilité des informations publiées ?	7,28	7,49	7,73	7,67	7,38
<b>20. Savez-vous que vous pouvez vous abonner à notre lettre d'information ?</b>					
Oui	64,77%	71,28%	65,15%	66,67%	66,89%
Non	35,23%	28,72%	34,85%	33,33%	33,11%
<b>21. NOTE DE SATISFACTION GLOBALE SUR LE FONCTIONNEMENT DE NOS SERVICES</b>					
	6,93	7,35	7,36	7,76	7,06