



Caisse de Prévoyance et de Retraite
du Personnel Ferroviaire

ENQUÊTES DE SATISFACTION 2024

Enquêtes de satisfaction auprès des pensionnés et des cotisants de la CR Opéra

Dans le cadre de ses engagements COG, la CR Opéra doit réaliser des enquêtes de satisfaction auprès de sa population pensionnée et cotisante.

La CR Opéra a confié la réalisation de ces enquêtes à la CPRPF.

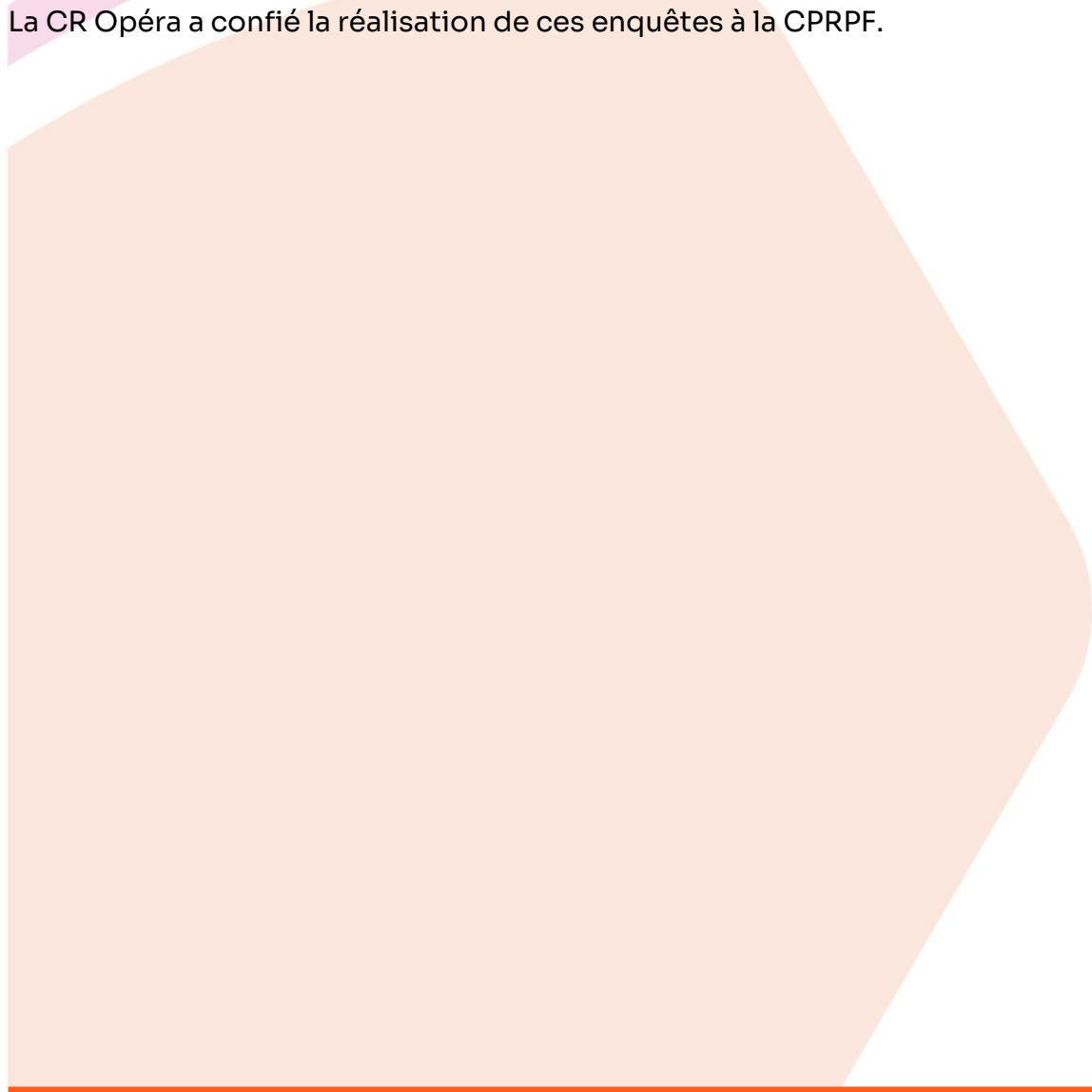


Table des matières

Contexte	5
1. Enquête de satisfaction auprès des pensionnés	5
1.1 Déroulement de l'enquête	5
1.1.1 Construction du questionnaire	5
1.1.2 Items de réponse proposés.....	5
1.1.3 Information préalable des pensionnés.....	5
1.1.4 Administration du questionnaire.....	6
1.1.4.1 Modalités de réponses proposées.....	6
1.1.4.2 Choix de modalités de réponse.....	6
1.1.4.3 Participation libre et volontaire.....	7
1.1.4.4 Anonymat des répondants.....	7
1.1.4.5 Relance.....	7
1.1.5 Gestion des questionnaires papier renseignés et retournés.....	7
1.2 Population étudiée.....	7
1.2.1 Profil des pensionnés	8
1.2.1.1 Répartition par sexe.....	8
1.2.1.2 Répartition par sexe et par âge	8
1.2.1.3 Répartition par ancienneté de pension	9
1.2.1.4 Répartition par type de pension et catégorie d'emploi	10
1.2.2 Participation	11
1.2.2.1 Participation globale et par canal	11
1.2.2.2 Participation par tranche d'âge	12
1.2.2.3 Evolution de la collecte des réponses et impact de la relance	12
1.3 Analyse des résultats.....	13
1.3.1 Assurés mono ou polypensionnés.....	13
1.3.2 Satisfaction générale des pensionnés	14
1.3.3 Echange avec la CR Opéra.....	15
1.3.4 Utilisation des canaux proposés.....	15
1.3.5 Satisfaction par canal de communication.....	16
1.3.5.1 Les échanges téléphoniques.....	16
1.3.5.2 Les échanges écrits.....	17
1.3.5.3 Les informations mises à disposition.....	19
1.3.6 Satisfaction du traitement de la pension	19
1.3.7 Niveau de connaissance du dispositif de l'action sociale	20
1.3.8 Analyse des verbatims	21
1.3.8.1 Suggestions d'amélioration sur la téléphonie	21
1.3.8.2 Attentes et suggestions générales.....	21
2. Enquête de satisfaction auprès des cotisants	23
2.1 Déroulement de l'enquête	23

2.1.1	Construction du questionnaire	23
2.1.2	Items de réponse proposés.....	23
2.1.3	Information préalable des cotisants	23
2.1.4	Administration du questionnaire.....	23
2.1.4.1	Modalités de réponses proposées.....	23
2.1.4.2	Participation libre et volontaire.....	24
2.1.4.3	Anonymat des répondants.....	24
2.1.4.4	Relances.....	24
2.2	Population étudiée.....	24
2.2.1	Profil des cotisants	24
2.2.1.1	Répartition par sexe.....	24
2.2.1.2	Répartition par tranches d'âge	25
2.2.1.3	Répartition par type de contrat	26
2.2.1.4	Répartition par ancienneté	26
2.2.1.5	Répartition par catégorie d'emploi	26
2.2.2	Participation	27
2.2.2.1	Participation globale	27
2.2.2.2	Evolution de la collecte des réponses et impact des relances	28
2.3	Analyse des résultats.....	29
2.3.1	Connaissance sur les services proposés par la CR Opéra.....	29
2.3.2	Echange avec la CR Opéra et utilisation des canaux proposés	30
2.4	Utilisation des canaux proposés.....	30
2.5	Satisfaction par canal de communication	31
2.5.1.1	Les échanges téléphoniques.....	31
2.5.1.2	Les échanges écrits.....	32
2.5.2	Niveau de connaissance sur les services dématérialisés	32
2.5.2.1	Le compte retraite.....	32
2.5.2.2	Point information.....	34
2.5.3	Analyse des verbatims	34
2.5.3.1	Suggestion d'amélioration sur la téléphonie	34
2.5.3.2	Verbatims sur le compte retraite.....	34
2.5.3.3	Verbatims « Point d'information :».....	35
2.5.3.4	Attentes et suggestions générales.....	35
3.	Annexes.....	36
3.1	Table de matière des figures	36
3.2	Tris à plat.....	39
3.2.1	Tris à plat des questions fermées de l'enquête de satisfaction des pensionnés.....	39
3.2.2	Tris à plat des questions fermées de l'enquête de satisfaction des cotisants	45
3.3	Tris croisés.....	50
3.3.1	Tris croisés de l'enquête de satisfaction des pensionnés	50

3.3.2 Tris croisés de l'enquête de satisfaction des cotisants	51
---	----

Contexte

En février 2024, une convention a été signée avec la CR Opéra, établissant un partenariat avec la Caisse de Prévoyance et de Retraite du Personnel Ferroviaire (CPRPF) pour la réalisation de deux enquêtes de satisfaction. Celles-ci viennent en complément des partenariats existants dans les domaines de l'infogérance et de l'éditique.

Ce partenariat s'inscrit dans le cadre de la mutualisation des ressources entre régimes spéciaux. Il permet à la CR Opéra de bénéficier de l'expertise et de l'expérience solide de la CPRPF dans l'évaluation de la satisfaction, tout en réduisant les coûts de mise en œuvre.

Cette note présente les résultats de l'enquête de satisfaction menée auprès des pensionnés, suivis de ceux recueillis auprès des cotisants. Les résultats pour l'ensemble des questions sont disponibles en annexe.

1. Enquête de satisfaction auprès des pensionnés

1.1 Déroulement de l'enquête

1.1.1 Construction du questionnaire

Le questionnaire a été élaboré par la CR Opéra. L'équipe projet de la CPRPF a apporté son expérience pour la formulation des questions et des items de réponse.

Le questionnaire est composé de 2 parties dédiées respectivement aux outils de communication et à l'action sociale.

Le questionnaire comporte entre 10 et 15 questions. Conçu pour être « dynamique », il s'adapte au profil du pensionné en fonction des réponses fournies. Ainsi, seuls les assurés utilisateurs d'un canal ou d'un service sont invités à exprimer leur niveau de satisfaction vis-à-vis de ce canal ou ce service.

1.1.2 Items de réponse proposés

Les questions sont de type « fermée » et comportent uniquement des items de réponse définis.

Les questions relatives à la satisfaction (ou au ressenti) comportent un nombre pair de réponses. Cela permet au répondant de se positionner sur un avis « positif » ou « négatif » et ainsi éviter les réponses « neutres » peu exploitables.

Une réponse « sans opinion » est prévue pour les questions de satisfaction détaillée afin de ne pas forcer le répondant à se positionner sur un critère qui a peu d'importance de son point de vue.

Seule la dernière question « Attentes et suggestions » est une question de type « ouverte », permettant ainsi au répondant de s'exprimer librement.

1.1.3 Information préalable des pensionnés

Les pensionnés ont été informés de la réalisation de l'enquête via la Lettre d'Information de janvier 2024 complétée d'un message d'information présent sur le site internet.

La présentation de l'enquête a été rédigée par la CR Opéra sur la base d'informations préalablement fournies par l'équipe projet CPRPF.

1.1.4 Administration du questionnaire

1.1.4.1 Modalités de réponses proposées

L'enquête a été administrée sous format papier et sous format numérique.

Un courrier ou courriel était joint au questionnaire afin de préciser les modalités de réponse (délai, participation libre et volontaire, garantie d'anonymat, respect des obligations relatives aux RGPD).

Une enveloppe T préaffranchie à l'adresse de la CR Opéra était jointe à chaque questionnaire papier afin de maximiser le taux de réponse.

La diffusion des questionnaires (format papier et numérique) a été réalisée par la CPRPF (23 février 2024 pour les courriers – 26 février pour les courriels).

L'enquête a été clôturée le 29 mars (cachet de La Poste faisant foi pour les questionnaires papier – inactivation de l'enquête numérique à 23h59).

1.1.4.2 Choix de modalités de réponse

Chaque pensionné de l'échantillon a été sollicité par courrier ou par mail selon les caractéristiques définies par la CR Opéra :

- adresse mail connue et fonctionnelle : transmission de l'enquête sous format numérique,
- absence d'adresse mail connue ou adresse non fonctionnelle : transmission de l'enquête sous format papier.

Afin de ne pas contraindre les pensionnés, des solutions de contournement ont été proposées :

- présence sur le questionnaire papier d'un QR Code permettant d'accéder à une version numérique de l'enquête,
- envoi du questionnaire papier aux pensionnés peu à l'aise avec le numérique et qui en ont fait la demande à la CR Opéra.

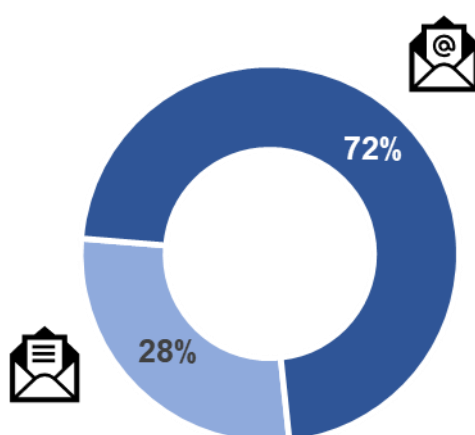


Figure 1 : répartition des envois par canal

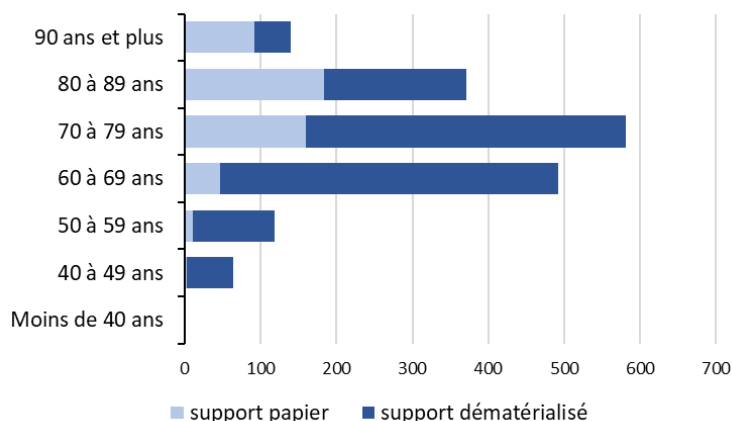


Figure 2 : répartition des modalités de réponse proposées par tranche d'âge

1.1.4.3 Participation libre et volontaire

La participation à l'enquête était libre et volontaire.

Les pensionnés joints par courriel ayant manifesté leur volonté de ne plus être contactés dans le cadre d'enquête de satisfaction ont été identifiés et enregistrés sur une « liste noire » transmise à la CR Opéra via la plateforme sécurisée de la CPRPF.

1.1.4.4 Anonymat des répondants

La CPRPF a procédé à l'anonymisation des questionnaires avant envoi.

Le caractère anonyme de l'enquête a été également expliqué et rappelé au niveau du courrier ou courriel d'accompagnement.

1.1.4.5 Relance

Seule l'enquête sous format numérique a fait l'objet d'une relance. Ainsi, à (J+10), un courriel a été adressé à tous les pensionnés n'ayant pas renseigné ou terminé le questionnaire.

Les pensionnés présents sur la liste noire évoquée au §1.1.4.3 n'ont pas été relancés.

1.1.5 Gestion des questionnaires papier renseignés et retournés

Les questionnaires papier ont été reçus par la CR Opéra puis adressés par courrier de façon groupée à la CPRPF afin d'être saisis manuellement.

1.2 Population étudiée

Ce chapitre est consacré à l'analyse du profil des répondants et du taux de participation.

Le questionnaire a été transmis à 1 764 pensionnés.

Ces pensionnés touchent une pension d'ancienneté, de réversion ou d'inaptitude et ont une date d'entrée en jouissance antérieure au 31 janvier 2024.

Au total, 689 pensionnés ont répondu, de manière partielle ou totale, à l'enquête. Parmi ces réponses, 18 personnes ont été retirées de l'analyse pour arrêt précoce du

remplissage du questionnaire¹. L'analyse est ainsi réalisée sur 671 pensionnés. Le taux de participation est important avec 1 pensionné sur 3 ayant participé à l'enquête.

1.2.1 Profil des pensionnés

Les graphiques ci-après, présentent une comparaison entre la population de pensionnés de la CR Opéra et la population ayant répondu à l'enquête (671 personnes).

1.2.1.1 Répartition par sexe

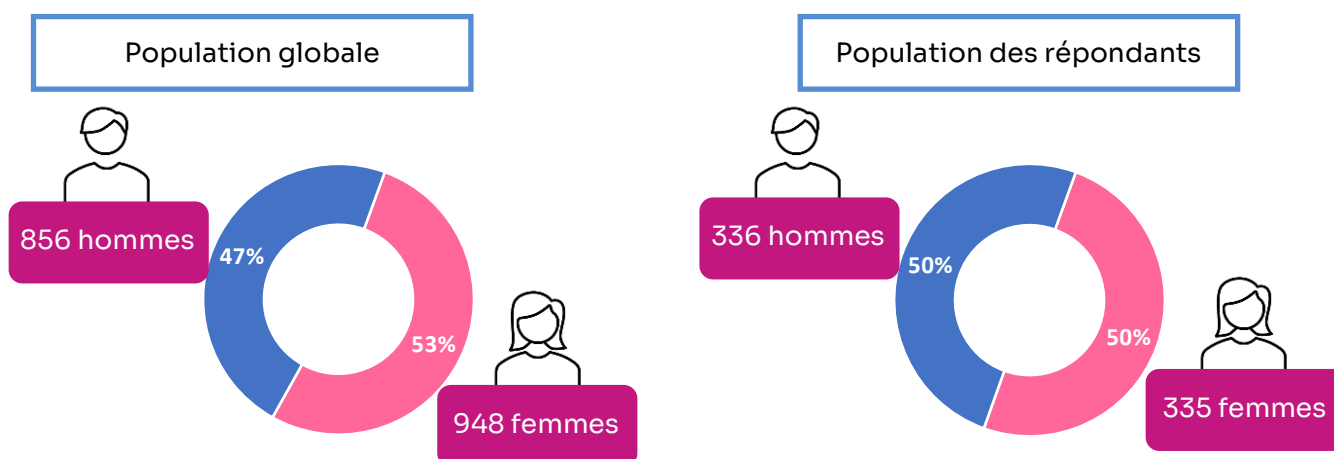


Figure 3 : répartition des pensionnés par sexe

La répartition des répondants selon le sexe, tant pour les hommes que pour les femmes, reste proche de celle de la population globale.

1.2.1.2 Répartition par sexe et par âge

Dans sa globalité (hommes et femmes), la population de répondants est plus jeune (-11 mois) que la population de pensionnés (72 ans et 5 mois contre 73 ans et 4 mois). Ce phénomène est dû à la participation accrue des pensionnés âgés de 60 à 69 ans. En effet, 72% des hommes et 45% des femmes de cette tranche d'âge ont participé. En revanche, les taux de participation des moins de 50 ans et plus de 90 ans sont relativement faibles et avoisinent les 20 % (cf. [Annexe 1](#)).

La figure 4 représente les résultats croisés par tranche d'âge et par sexe.

¹ avant la réponse à la question « Q4 – Quel est votre niveau de satisfaction globale relatif à la qualité de service de la CR Opéra ? »

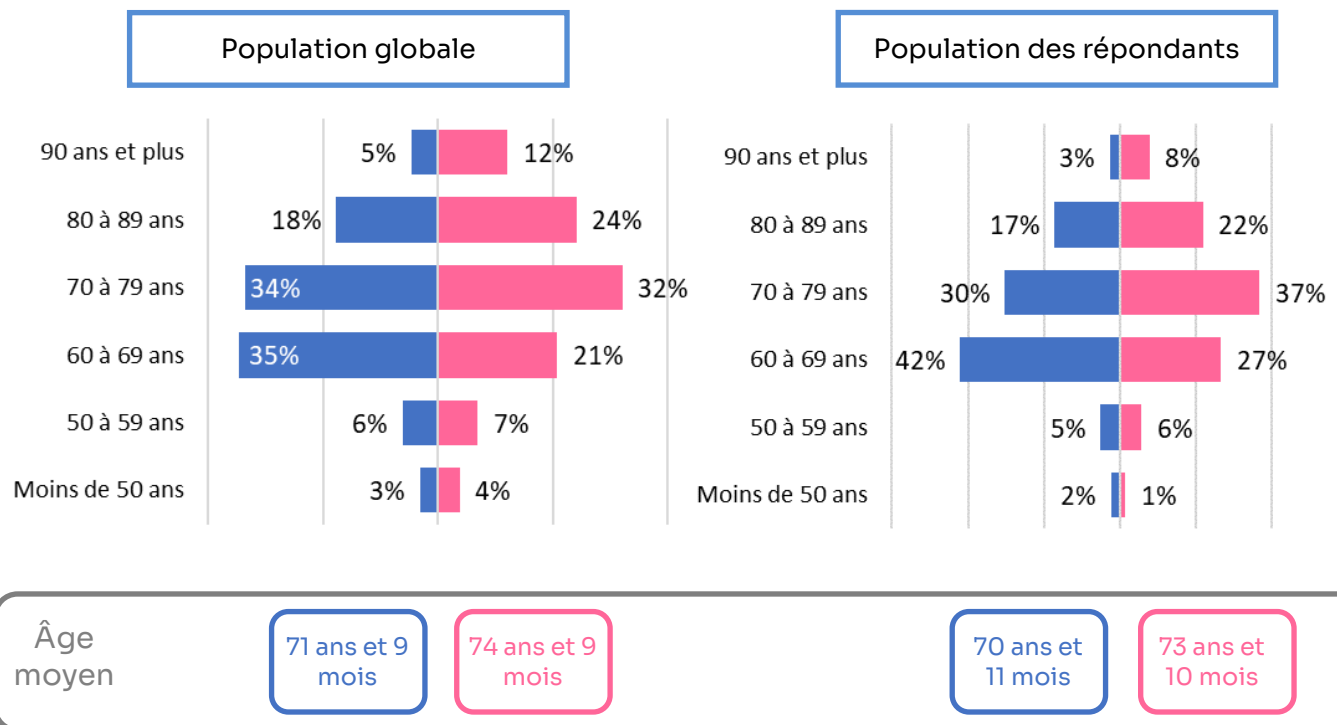


Figure 4 : pyramides des âges et âges moyens par sexe des pensionnés

1.2.1.3 Répartition par ancienneté de pension

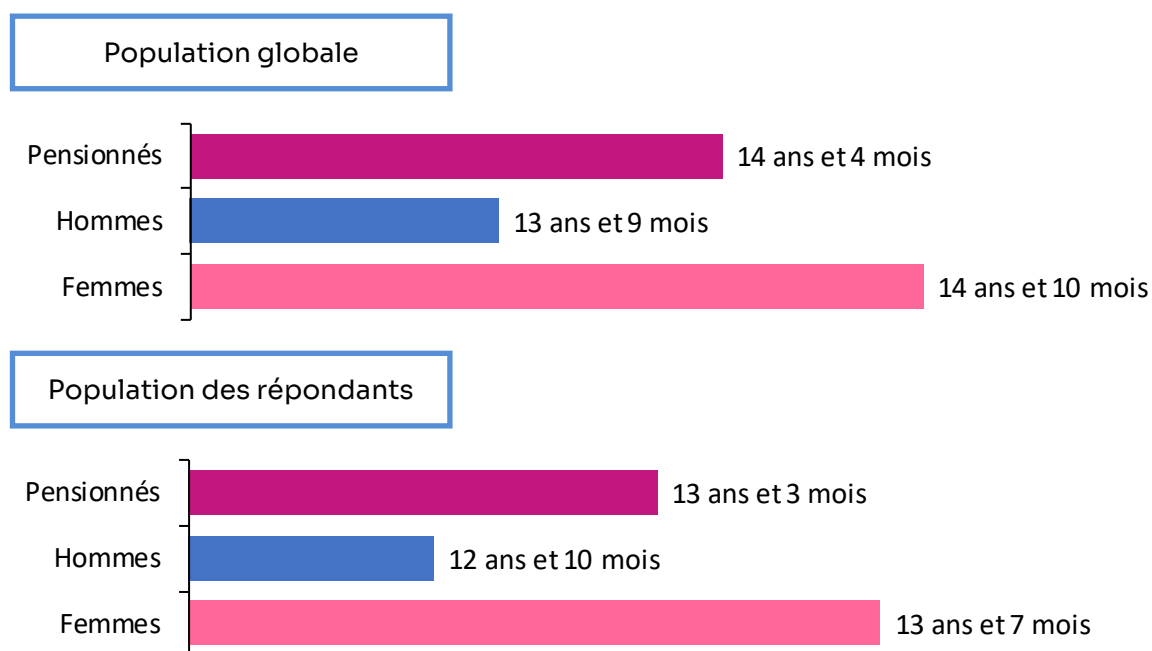


Figure 5 : répartitions de l'ancienneté moyenne par sexe des pensionnés

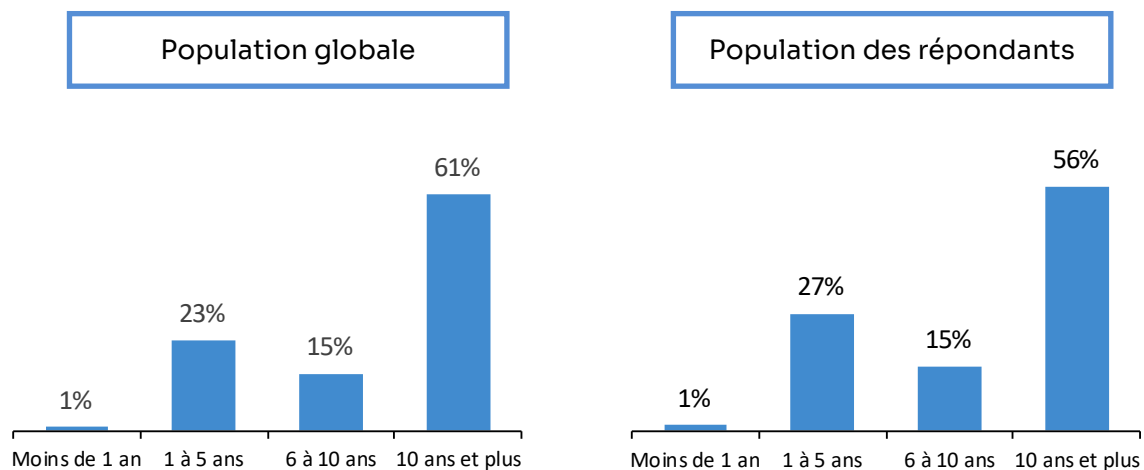


Figure 6 : répartitions des pensionnés par tranches d'ancienneté

En moyenne, les participants à l'enquête perçoivent une pension depuis 13 ans et 3 mois. Cette ancienneté est inférieure d'un an à celle de l'ensemble des pensionnés. Les répondants ayant une ancienneté de 1 à 5 ans sont légèrement plus représentés, au contraire de ceux bénéficiant d'une pension depuis 10 ans ou plus.

1.2.1.4 Répartition par type de pension et catégorie d'emploi

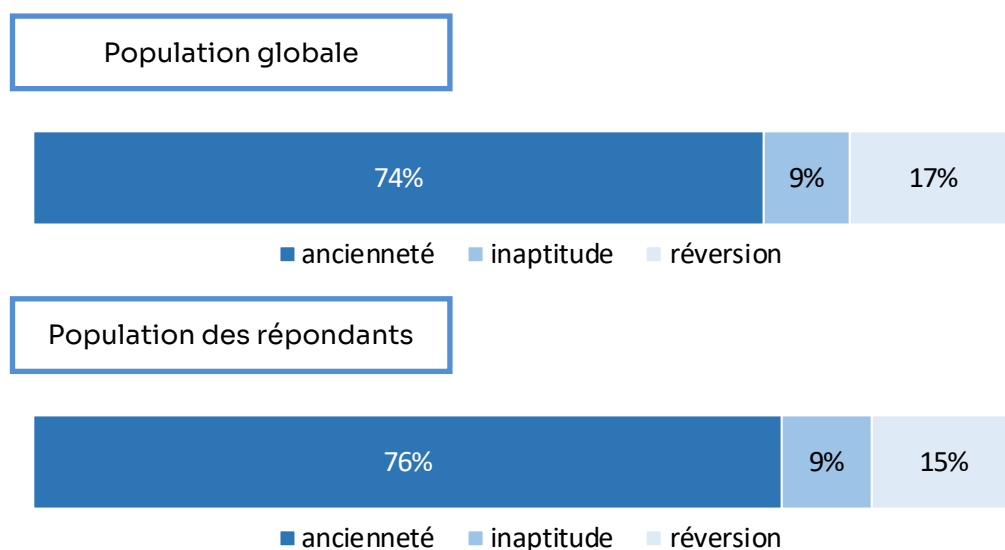


Figure 7 : répartitions des pensionnés par type de pension

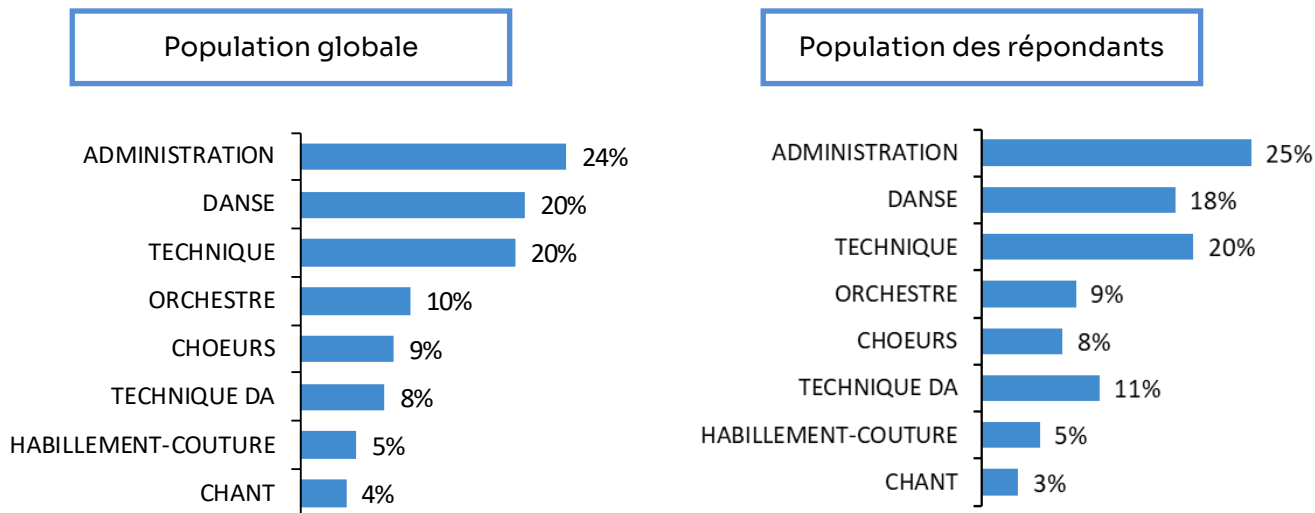


Figure 8 : répartitions des pensionnés par type d'emploi

La répartition des répondants par type de pension et par catégorie d'emploi est relativement similaire à celle de l'ensemble des pensionnés de la CR Opéra.

Impact de la répartition des répondants sur l'analyse réalisée

À la suite des comparaisons effectuées entre la population totale des pensionnés de la CR Opéra et celle des répondants, et compte tenu des écarts observés, un **redressement de la base de données a été réalisé pour l'analyse des résultats**. Le redressement d'une population consiste à ajuster les données d'un échantillon pour qu'elles reflètent plus fidèlement la population globale. Ce processus permet d'obtenir des résultats d'analyse plus précis et fiables en atténuant les biais de l'échantillonnage initial. Dans ce contexte, il a été choisi d'effectuer un **redressement par sexe et par tranches d'âge**.

1.2.2 Participation

1.2.2.1 Participation globale et par canal

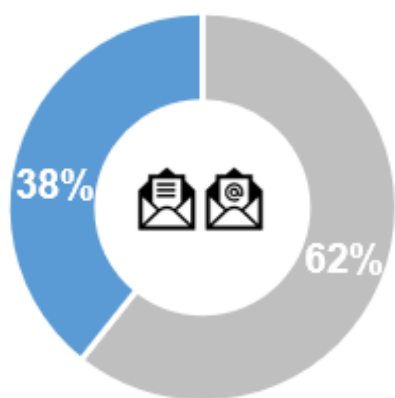


Figure 9 : taux global de participation

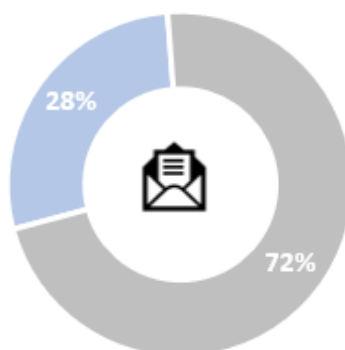


Figure 10 : taux de participation « support papier »

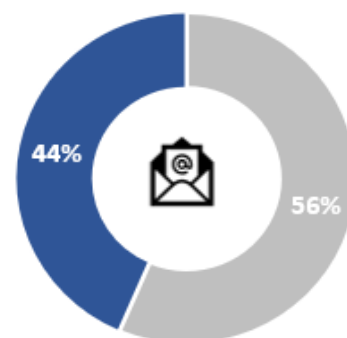


Figure 11 : taux de participation « support numérique »

Les taux de participation observés, tant au niveau global que par canal, sont satisfaisants, reflétant ainsi l'engagement des assurés envers leur Caisse de retraite.

1.2.2.2 Participation par tranche d'âge



Support papier : 494 envois
28% de participation

Support numérique : 1272 envois
44% de participation



Figure 12 : participation globale par tranche d'âge

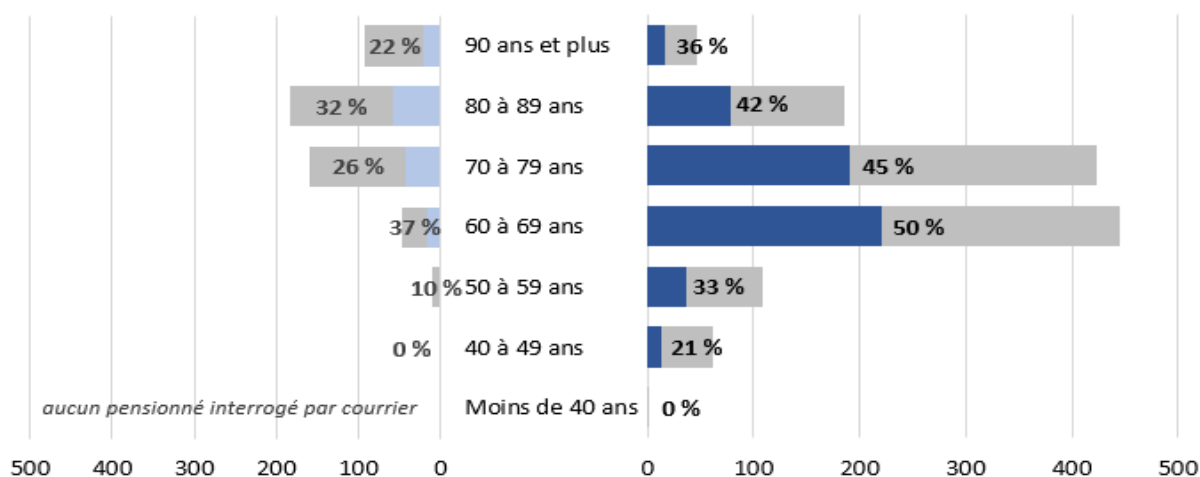


Figure 13 : participation par canal et par tranche d'âge

Grille de lecture de la figure 13 : 32% des pensionnés de 80 à 89 ans sollicités par courrier ont répondu à l'enquête.

Les pensionnés âgés de 60 à 69 ans ont, en proportion, davantage participé à l'enquête que les pensionnés des autres tranches d'âge, ce quel que soit le canal de réponse proposé.

1.2.2.3 Evolution de la collecte des réponses et impact de la relance

Les réponses au questionnaire dématérialisé sont majoritairement enregistrées le jour de la diffusion initiale et de la relance. Il semble que la sensibilisation et la mobilisation engendrées par courriel soient très limitées dans le temps. Le nombre de questionnaires renseignés chute, ensuite, drastiquement dès (J+1).

Il est à noter que la relance a eu un impact très significatif sur le nombre de répondants, son envoi a permis de quasiment doubler le taux de réponse.

Ainsi l'envoi d'une relance est fortement recommandé dans le cadre d'une prochaine enquête réalisée sur le format numérique. L'envoi d'une seconde relance pourrait également être étudié.

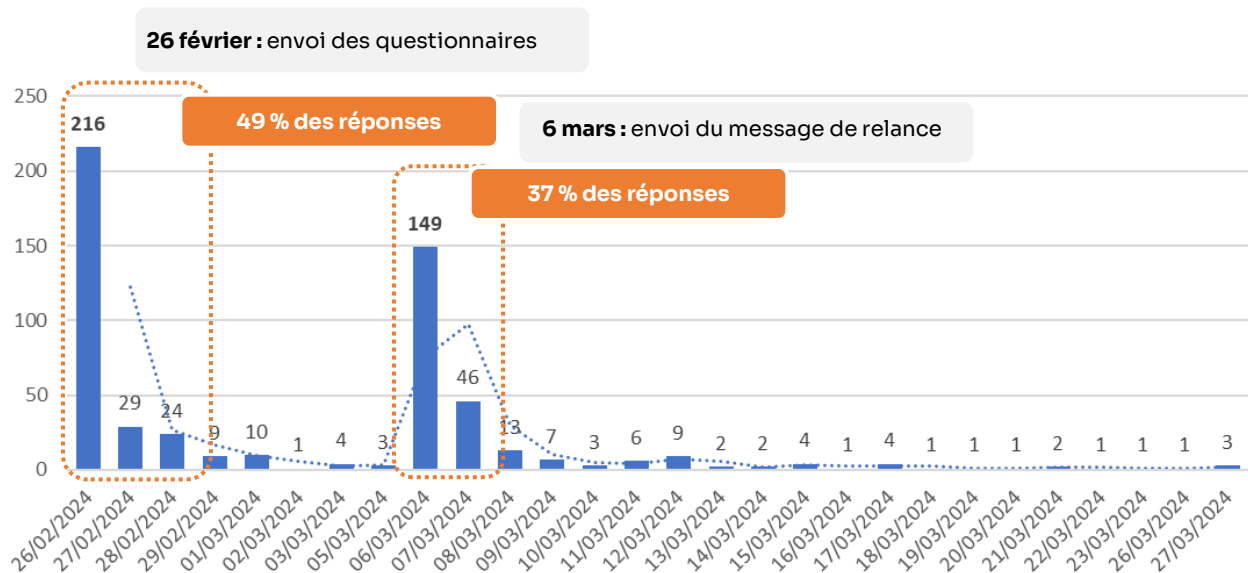


Figure 14 : évolution de la collecte des réponses sur la durée de l'enquête

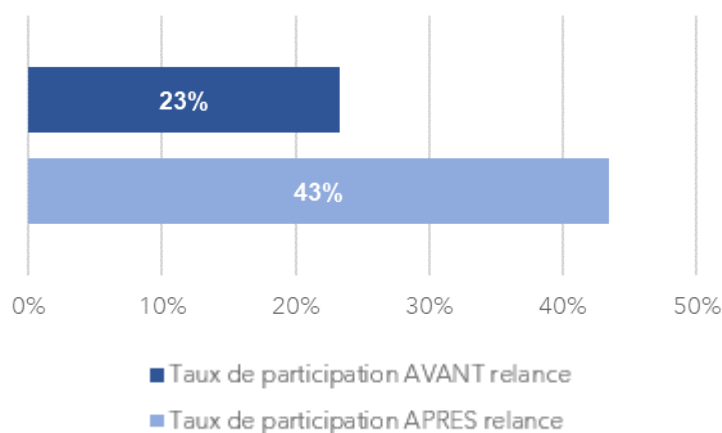


Figure 15 : impact de la relance sur le taux de participation

1.3 Analyse des résultats

Le chapitre suivant porte sur l'analyse des réponses recueillies. L'objectif est de mieux comprendre les besoins, les attentes des pensionnés et d'identifier les pistes d'amélioration relatives à la qualité des services proposés par la CR Opéra.

1.3.1 Assurés mono ou polypensionnés

La 1^{ère} question concerne la situation des pensionnés de la CR Opéra, et plus précisément le fait qu'ils perçoivent ou non une pension versée par un autre régime (CNAV, CNRACL, MSA, Agirc-Arrco...). Une grande majorité des retraités touchant une pension d'ancienneté ou d'inaptitude, soit 4 pensionnés sur 5, perçoivent plusieurs pensions provenant de différentes caisses de retraite. Les pensionnés de moins de 50 ans sont tous monopensionnés.

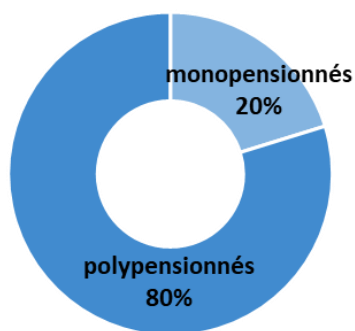


Figure 16 : répartition des pensionnés par nombre de pensions

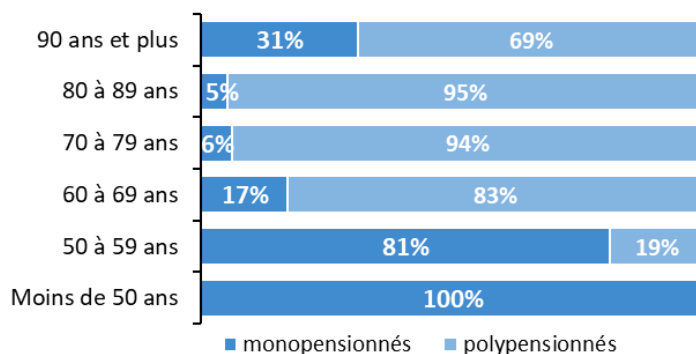


Figure 17 : répartition des pensionnés par nombre de pensions et par sexe

1.3.2 Satisfaction générale des pensionnés

L'ensemble des pensionnés a été interrogé sur son niveau de satisfaction vis-à-vis de la CR Opéra.



Figure 18 : répartition de la satisfaction globale des pensionnés relative à la qualité de service de la CR Opéra

Les pensionnés interrogés expriment une satisfaction notable quant à la qualité des services fournis par la CR Opéra. Un peu plus de 60% d'entre eux se déclarent d'ailleurs très satisfaits. Ce sont les jeunes retraités qui manifestent le degré de satisfaction le plus élevé. Les résultats par âge sont proposés ci-après.

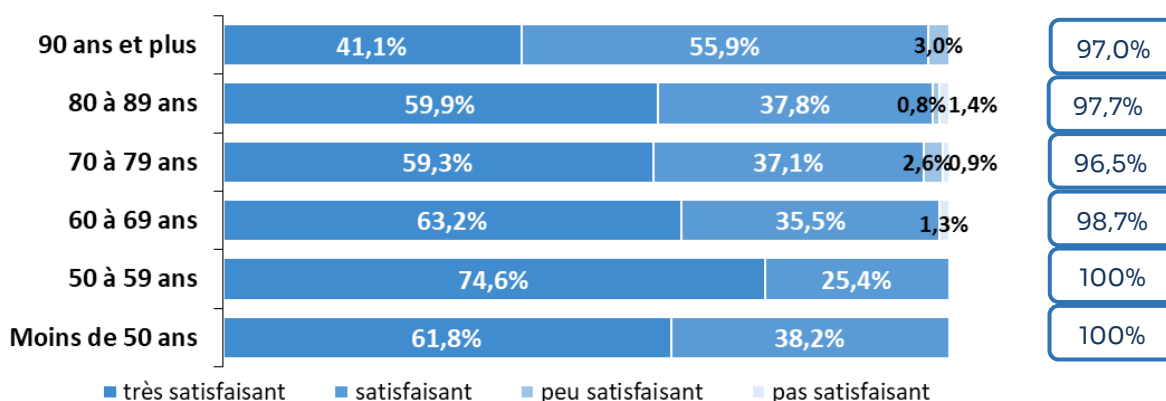


Figure 19 : répartition de la satisfaction globale par âge des pensionnés relative à la qualité de service de la CR Opéra

1.3.3 Echange avec la CR Opéra

Dans un premier temps, une analyse des répondants est réalisée en fonction de leur profil et des échanges effectués avec la CR Opéra.

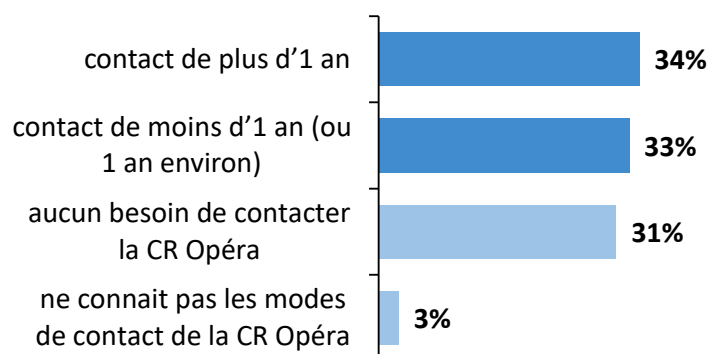


Figure 20 : répartition des échanges des pensionnés avec la CR Opéra

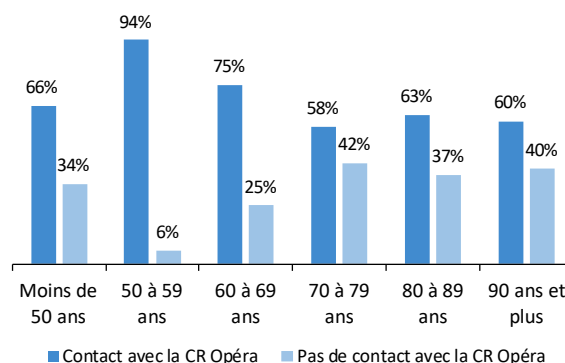


Figure 21 : répartition des contacts des pensionnés par âge avec la CR Opéra

67% des pensionnés ont déjà pris contact avec la CR Opéra au moins une fois. La tranche d'âge des 50-59 ans est celle ayant le plus souvent sollicité la CR Opéra, avec un taux de contact de 94%.

Un tiers des pensionnés n'a jamais eu besoin de contacter la caisse et 3% des retraités déclarent ne pas savoir comment joindre la CR Opéra.

1.3.4 Utilisation des canaux proposés

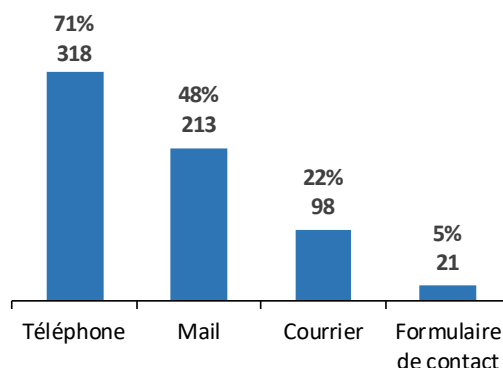


Figure 22 : répartition des canaux de communication utilisés par les pensionnés pour contacter la CR Opéra

Le moyen de contact privilégié des pensionnés est le téléphone (71%), suivi du mail (48%), du courrier (22%) et enfin du formulaire de contact du site internet (seulement 5%).

Les pensionnés de moins de 50 ans privilégient, à parts égales, le téléphone et le mail pour entrer en contact avec la CR Opéra, chacun de ces moyens étant utilisé par 75% d'entre eux (cf. [Annexe 2](#)). Les pensionnés de moins d'un an ont davantage sollicité la caisse, en recourant à la fois au téléphone (89%) et au mail (79%) (cf. [Annexe 3](#)).

1.3.5 Satisfaction par canal de communication

1.3.5.1 Les échanges téléphoniques

Comme vu précédemment, le téléphone est le canal privilégié par les pensionnés pour contacter la CR Opéra (71% soit 318 personnes l'ont utilisé). Ce paragraphe présente les résultats relatifs à la satisfaction globale puis ceux de critères spécifiques.

Satisfaction globale relative aux échanges téléphoniques



Figure 23 : répartition de la satisfaction des pensionnés relative aux échanges téléphoniques avec la CR Opéra

Les échanges téléphoniques avec la CR Opéra sont satisfaisants pour 98,8% des pensionnés.

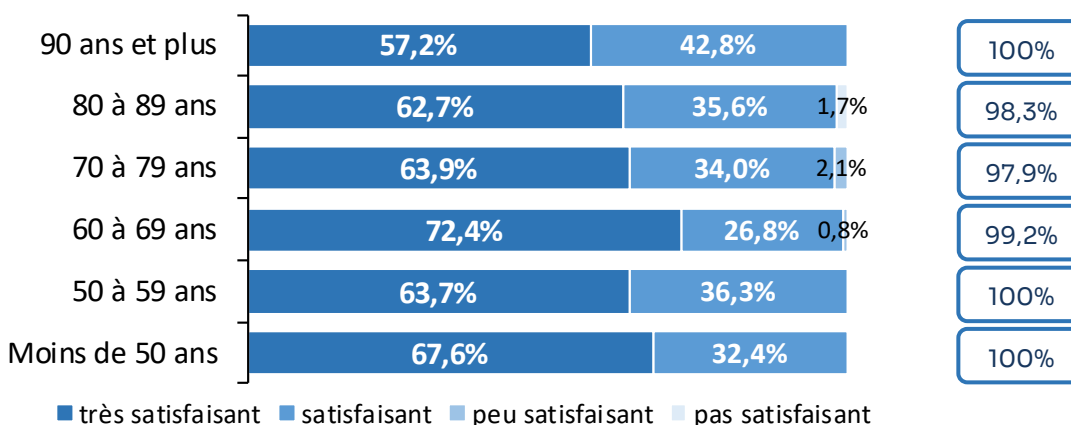


Figure 24 : répartition de la satisfaction des pensionnés par âge relative aux échanges téléphoniques avec la CR Opéra

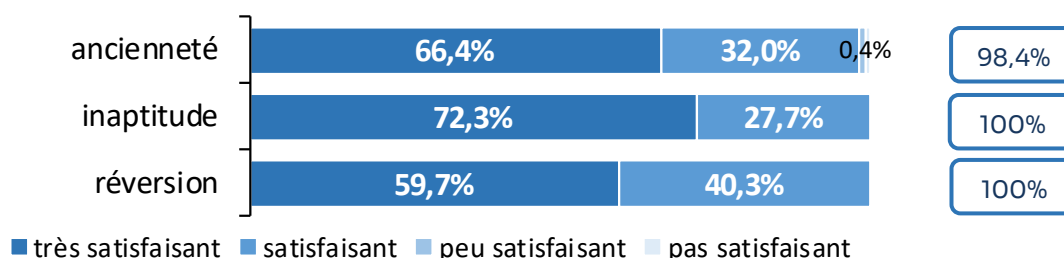


Figure 25 : répartition de la satisfaction des pensionnés par type de pensions relative aux échanges téléphoniques avec la CR Opéra

Les retraités ayant moins de 60 ans ou 90 ans et plus, ainsi que ceux bénéficiant d'une pension d'inaptitude ou de réversion, se montrent les plus satisfaits, avec un taux de satisfaction atteignant 100%.

Satisfaction relative à des critères spécifiques

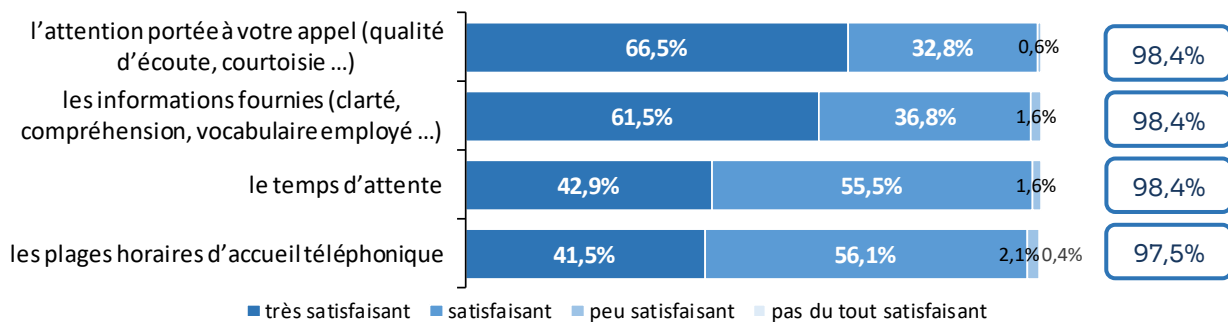


Figure 26 : répartition de la satisfaction des pensionnés par critères relative aux échanges téléphoniques avec la CR Opéra

Les pensionnés plébiscitent particulièrement l'attention portée à leur appel, ainsi 2 répondants sur 3 se déclarent très satisfaits. La qualité des réponses fournies est également reconnue, avec l'un des meilleurs taux de satisfaction. Les taux relatifs aux horaires d'accueil téléphonique ainsi qu'au temps d'attente sont légèrement en retrait, avec cependant des niveaux de satisfaction élevés.

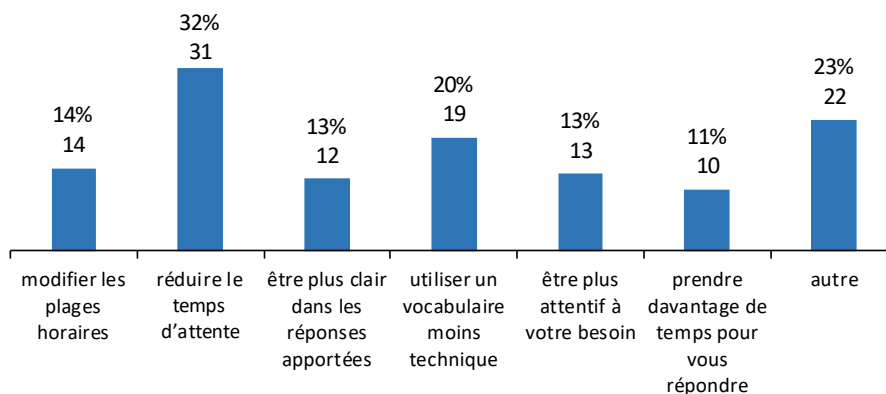


Figure 27 : répartition des suggestions d'amélioration des pensionnés relatives aux échanges téléphoniques avec la CR Opéra

La réduction du temps d'attente et l'utilisation d'un vocabulaire moins technique peuvent être identifiés comme des pistes d'amélioration éventuelles. Étant donné les faibles effectifs, il convient d'interpréter les résultats avec prudence.

Les verbatims relatifs aux échanges téléphoniques sont analysés au § 1.3.8.1.

1.3.5.2 Les échanges écrits

Les échanges écrits regroupent les échanges par courrier papier, par mail ou via les formulaires de contact. 64% des répondants (soit 286 personnes) ont déclaré avoir utilisé ce type de moyen de communication. Ce paragraphe présente les résultats relatifs à la satisfaction globale puis ceux de critères spécifiques.

Satisfaction globale relative aux échanges écrits



Figure 28 : répartition de la satisfaction des pensionnés relative aux échanges écrits avec la CR Opéra

98,2 % des pensionnés se déclarent satisfaits des échanges écrits avec la CR Opéra, et près de 60% d'entre eux se disent même très satisfaits.

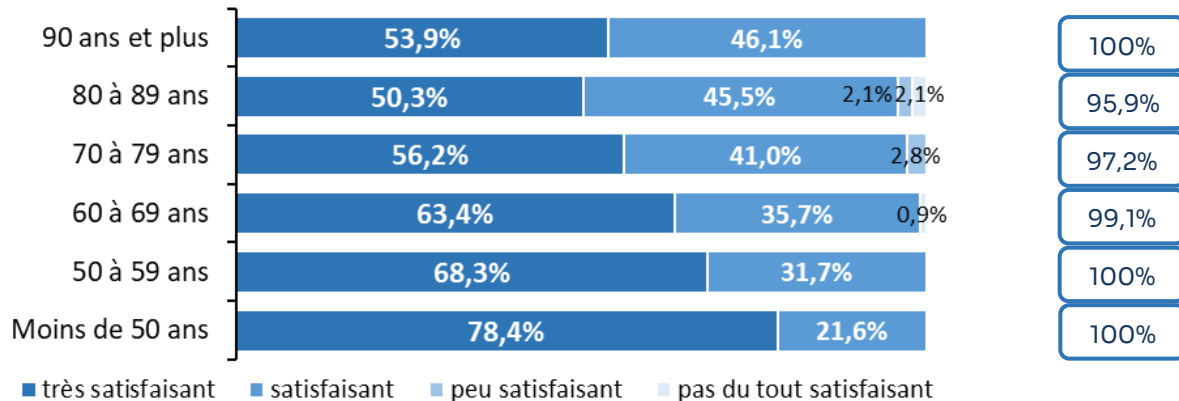


Figure 29 : répartition de la satisfaction des pensionnés par âge relative aux échanges écrits avec la CR Opéra

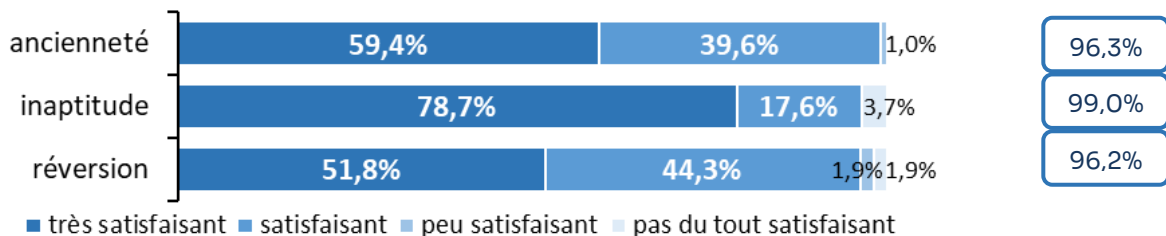


Figure 30 : répartition de la satisfaction des pensionnés par type de pensions relative aux échanges écrits avec la CR Opéra

Les bénéficiaires d'une pension d'inaptitude ainsi que les retraités âgés de moins de 60 ans et ceux de 90 ans et plus figurent parmi les plus satisfaits.

Satisfaction relative à des critères spécifiques

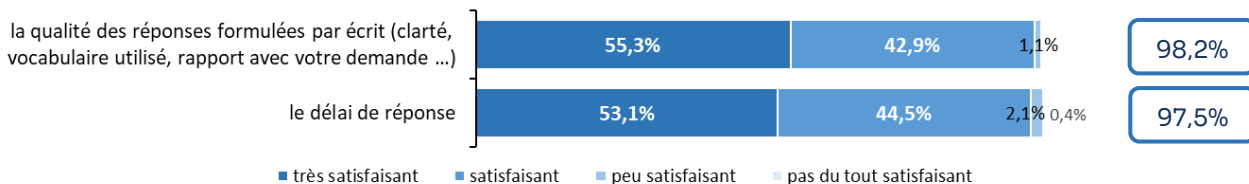


Figure 31 : répartition de la satisfaction des pensionnés par critères relative aux échanges écrits avec la CR Opéra

Les délais de réponse ainsi que la qualité des réponses fournies dans le cadre d'échanges écrits sont jugés très satisfaisants.

1.3.5.3 Les informations mises à disposition

En complément de la lettre d'information annuelle et des informations mises à disposition via le site internet, la CR Opéra envoie plusieurs documents relatifs à la situation des pensionnés (bulletin de pension fin janvier, attestation fiscale début mars ...). La question suivante concernait la clarté, la quantité et la pertinence des informations communiquées.

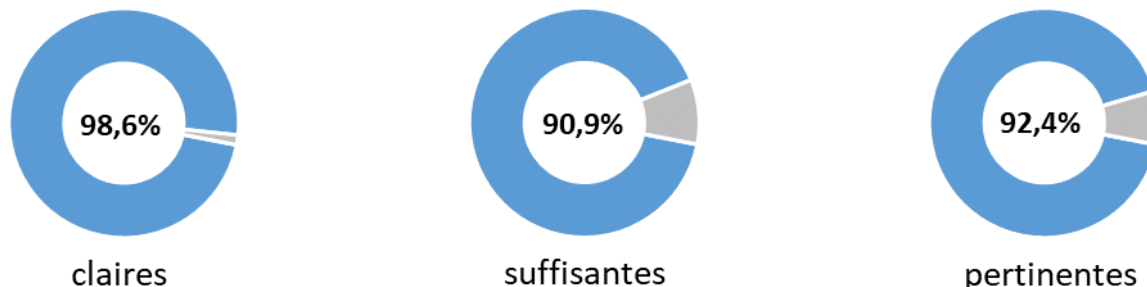


Figure 32 : répartition des opinions relatives aux informations communiquées

Les informations sont jugées très claires, et dans une moindre mesure, suffisantes et pertinentes.

1.3.6 Satisfaction du traitement de la pension

Les assurés dont la pension a été liquidée depuis moins de 3 ans ont été interrogés sur leur niveau de satisfaction vis-à-vis du traitement de leur demande de pension. Les autres pensionnés n'ont pas été interrogés à ce propos.

Ce paragraphe présente les résultats relatifs à la satisfaction globale puis ceux de critères spécifiques.

Satisfaction globale relative au traitement des pensions



Figure 33 : répartition de la satisfaction des pensionnés relative au traitement de leur demande de pension

La quasi-totalité des pensionnés expriment leur satisfaction quant au traitement de leur dossier.

Satisfaction relative à des critères spécifiques

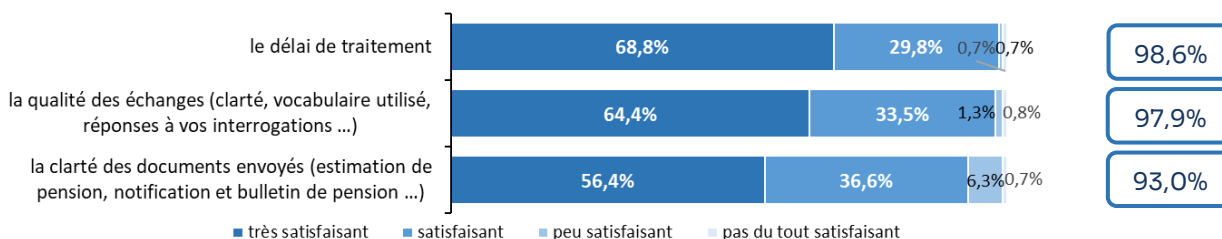


Figure 34 : répartition de la satisfaction des pensionnés par critère relative au traitement de leur demande de pension

En entrant dans les détails du traitement de leur demande de pension, les pensionnés se montrent particulièrement satisfaits des délais de traitement et de la qualité des échanges à ce sujet.

1.3.7 Niveau de connaissance du dispositif de l'action sociale

La dernière thématique abordée dans le questionnaire concerne le niveau de connaissance du dispositif d'action sociale.

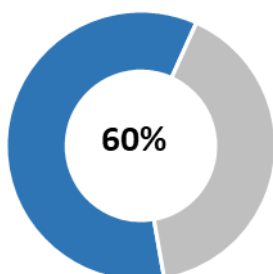


Figure 35 : répartition des pensionnés ayant connaissance des aides proposées par la CR Opéra

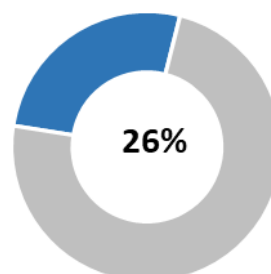


Figure 36 : répartition des pensionnés concernés par les aides proposées par la CR Opéra

60% des pensionnés sont informés des aides proposées par la CR Opéra.

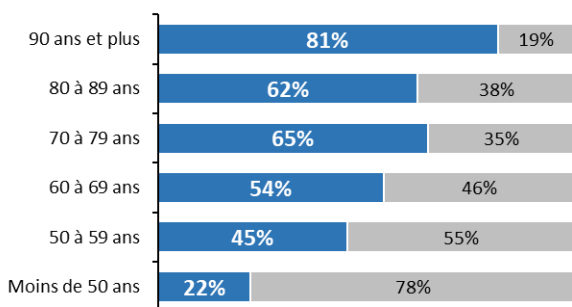


Figure 37 : répartition par âge des pensionnés ayant connaissance des aides proposées par la CR Opéra

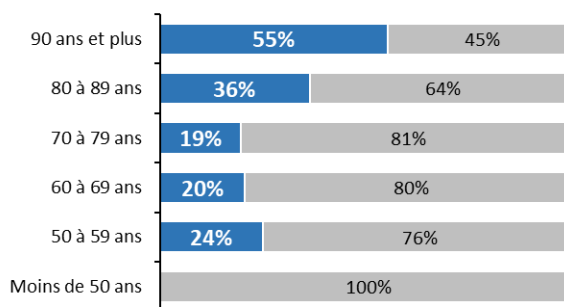


Figure 38 : répartition par âge des pensionnés concernés par les aides proposées par la CR Opéra

Les personnes âgées de 60 ans et plus connaissent bien ces aides, en particulier les pensionnés de 90 ans et plus, à hauteur de 81%. En revanche, les retraités les plus jeunes sont moins bien informés sur l'action sociale, avec moins d'1 pensionné sur 4 âgé de moins de 50 ans au fait des dispositifs existants.

Parmi les pensionnés informés des aides existantes, 26% se déclarent concernés par les dispositifs de l'action sociale. Les retraités les plus âgés ainsi que ceux bénéficiant d'une pension de réversion sont les plus concernés (ils sont respectivement 55%, et 47%, cf. [Annexe 4](#)).

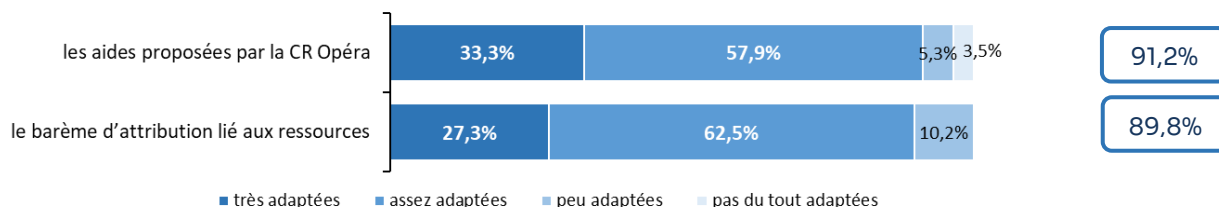


Figure 39 : répartition du niveau d'opinion des pensionnés sur les aides proposées et le barème d'attribution lié aux ressources



Figure 40 : répartition de la satisfaction des pensionnés sur la prise en compte des difficultés par l'équipe de la CR Opéra

9 répondants sur 10 indiquent que les aides proposées et le barème d'attribution lié aux ressources sont adaptés à leurs besoins. Un tiers d'entre eux trouve même les aides très adaptées. Par ailleurs, les retraités sont satisfaits de la prise en compte de leurs difficultés.

1.3.8 Analyse des verbatims

1.3.8.1 Suggestions d'amélioration sur la téléphonie

La question relative à l'amélioration des échanges téléphoniques comporte 2 zones d'expression libre.

Une 1^{ère} zone liée à la modification des plages horaires, une 2nde zone permettant de proposer directement des améliorations.

Compte tenu du haut niveau de satisfaction exprimé, le nombre de suggestions d'amélioration est très faible et porte exclusivement sur l'évolution des plages horaires.

Détail des verbatims :

Thématique	Nombre de réponses
Évolution des plages horaires	11 répondants
<i>extension (sans précision)</i>	8 répondants dont 5 de « 60-69 ans »
<i>accueil quotidien</i>	3 répondants
Autre amélioration	aucun réponse

1.3.8.2 Attentes et suggestions générales

Le questionnaire se termine sur la thématique « Attentes et suggestions ». Cette question ouverte permet au répondant de revenir sur des points qu'il souhaite développer ou d'aborder d'autres sujets.

Environ 1 répondant sur 4 a complété ce champ libre (soit 177 pensionnés), sans nécessairement exprimer une attente ou une suggestion. Les réponses se répartissent

selon les catégories suivantes :

Catégories	Nombre de réponses
« remerciements des équipes »	77 occurrences
« rien à ajouter, tout va bien »	55 occurrences
suggestions / attentes	39 occurrences
demandes ne relevant pas de la CR Opéra (participation aux générales, voyages, chèques vacances, repas des retraités ...)	34 occurrences
détail d'un cas personnel	8 occurrences

NB : la somme des expressions n'est pas égale au nombre de pensionnés s'étant exprimés car 1 répondant peut avoir formulé plusieurs commentaires.

Suggestions et attentes

Les pensionnés des tranches d'âge 60-69 ans et 80-89 ans se sont davantage exprimés (10% et 7%). A l'inverse les pensionnés de 40-49 ans ainsi que ceux ayant plus de 90 ans n'ont formulé aucune suggestion ou attente.

La quasi-totalité des réponses se répartit en 2 thématiques : les besoins relatifs à l'information et ceux relatifs aux aides.

Le besoin d'information est évoqué à 21 reprises, il peut s'agir de :

- une communication envoyée par voie postale non reçue,
- un souhait de recevoir une 2^{nde} communication en cours d'année,
- informations relatives aux démarches fiscales / handicap / fonctionnement du système de retraite français (pour les étrangers).

Les aides sont évoquées à 15 reprises en abordant le besoin d'être informé sur les aides existantes et les conditions d'accès et/ou être accompagné dans les démarches (dossier de demande d'attribution).

Les aides citées par les pensionnés sont : l'aide énergie, l'aide dite 'exceptionnelle', la prise en charge de soins spécifiques, les chèques CESU, les aides liées au handicap. Il est possible que certaines typologies évoquées ne correspondent pas à des aides attribuées par la CR Opéra.

Ce qu'il est possible de retenir de l'expression libre des pensionnés

L'analyse des verbatims fait apparaître :

- l'attachement et la reconnaissance des pensionnés vis-à-vis de l'équipe de la CR Opéra (correspondant à 60 % des commentaires formulés)
- l'éventuelle nécessité de faire évoluer la stratégie de communication de la CR Opéra et de :
 - o rappeler le périmètre d'action de la CR Opéra,
 - o étudier la possibilité de réaliser une 2^{nde} campagne d'information en cours d'année,
 - o renforcer la communication relative aux aides (nature - conditions d'accès...) et orienter si possible les pensionnés vers les organismes en mesure de répondre à leurs besoins hors périmètre de la CR Opéra.

2. Enquête de satisfaction auprès des cotisants

2.1 Déroulement de l'enquête

2.1.1 Construction du questionnaire

A l'instar de ce qui a été fait pour le questionnaire pensionnés, le questionnaire a été élaboré par la CR Opéra. L'équipe projet de la CPRPF a apporté son expérience pour la formulation des questions et des items de réponse.

Le questionnaire est composé de 2 parties dédiées respectivement aux outils de communication et aux services et informations proposés.

Le questionnaire comporte entre 15 et 20 questions. Conçu pour être dynamique, il s'adapte au profil du cotisant en fonction des réponses fournies. Ainsi, seuls les assurés utilisateurs d'un canal ou d'un service sont invités à exprimer leur niveau de satisfaction vis-à-vis de ce canal ou ce service. Ce principe permet de garantir la pertinence de l'information recueillie.

2.1.2 Items de réponse proposés

Les questions sont de type « fermée » et comportent uniquement des items de réponse définis.

Les questions relatives à la satisfaction (ou au ressenti) comportent un nombre pair de réponses. Cela permet au répondant de se positionner sur un avis « positif » ou « négatif » et ainsi éviter les réponses « neutres » peu exploitables.

Une réponse « sans opinion » est prévue pour les questions de satisfaction détaillée afin de ne pas forcer le répondant à se positionner sur un critère qui a peu d'importance (de son point de vue).

Seule la dernière question « Attentes et suggestions » est une question de type « ouverte », permettant ainsi au répondant de s'exprimer librement.

2.1.3 Information préalable des cotisants

Les cotisants ont été informés de la réalisation de l'enquête par l'Opéra National de Paris.

2.1.4 Administration du questionnaire

2.1.4.1 Modalités de réponses proposées

L'enquête a exclusivement été administrée sous format numérique.

Les cotisants ont été contactés par courriel via leur adresse de messagerie professionnelle avec l'accord de l'Opéra National de Paris. Seules quelques personnes ont été contactées via leur messagerie personnelle.

Le courriel d'introduction, comportant le lien vers le questionnaire, précisait les modalités de réponse (délai, participation libre et volontaire, garantie d'anonymat, respect des obligations relatives aux RGPD).

Les courriels ont été adressés à l'ensemble des cotisants le 2 avril 2024 (semaine précédant les vacances de Pâques).

L'enquête a été clôturée le 10 mai à 23h59.

2.1.4.2 Participation libre et volontaire

La participation à l'enquête était libre et volontaire.

Les cotisants ayant manifesté leur volonté de ne plus être contactés dans le cadre d'enquête de satisfaction ont été identifiés et enregistrés sur une « liste noire » transmise à la CR Opéra via la plateforme sécurisée de la CPRPF.

2.1.4.3 Anonymat des répondants

Le caractère anonyme de l'enquête a été rappelé dans le courriel d'introduction.

2.1.4.4 Relances

Deux relances ont été réalisées à :

- (J+15) au retour des vacances scolaires de la zone C,
- 5 jours avant la clôture de l'enquête

Dans les deux cas, un courriel a été adressé aux cotisants n'ayant pas renseigné ou terminé le questionnaire.

Les personnes présentes sur la liste noire évoquée au §2.1.4.2 n'ont pas été relancées.

En parallèle de ces deux relances individuelles, la directrice de la CR Opéra a sollicité l'intervention des administrateurs afin d'accroître le taux de réponse.

2.2 Population étudiée

Ce chapitre est consacré à l'analyse du profil des répondants et du taux de participation.

L'effectif total des cotisants de la CR Opéra étant assez faible (soit 1 721 cotisants), le maximum d'agents a été gardé dans l'échantillon. Toutefois, 79 personnes ont dû être retirées de l'échantillon car aucune adresse mail n'était renseignée. Le questionnaire a ainsi été envoyé à 1 642 cotisants.

Ces cotisants ont une date d'affiliation à la CR Opéra, au plus tard, au 23 février 2024 et tous les types de contrat ont été conservés dans l'échantillon.

Au total, l'analyse a été réalisée sur les 318 cotisants ayant répondu, que ce soit partiellement ou intégralement, soit 19% de l'échantillon.

2.2.1 Profil des cotisants

Les graphiques suivants comparent l'ensemble des cotisants de la CR Opéra à la population de répondants à l'enquête.

2.2.1.1 Répartition par sexe

La répartition par sexe des répondants est très proche de celle de la population totale avec environ 58% d'hommes et 42% de femmes dans la population globale et la population des répondants.

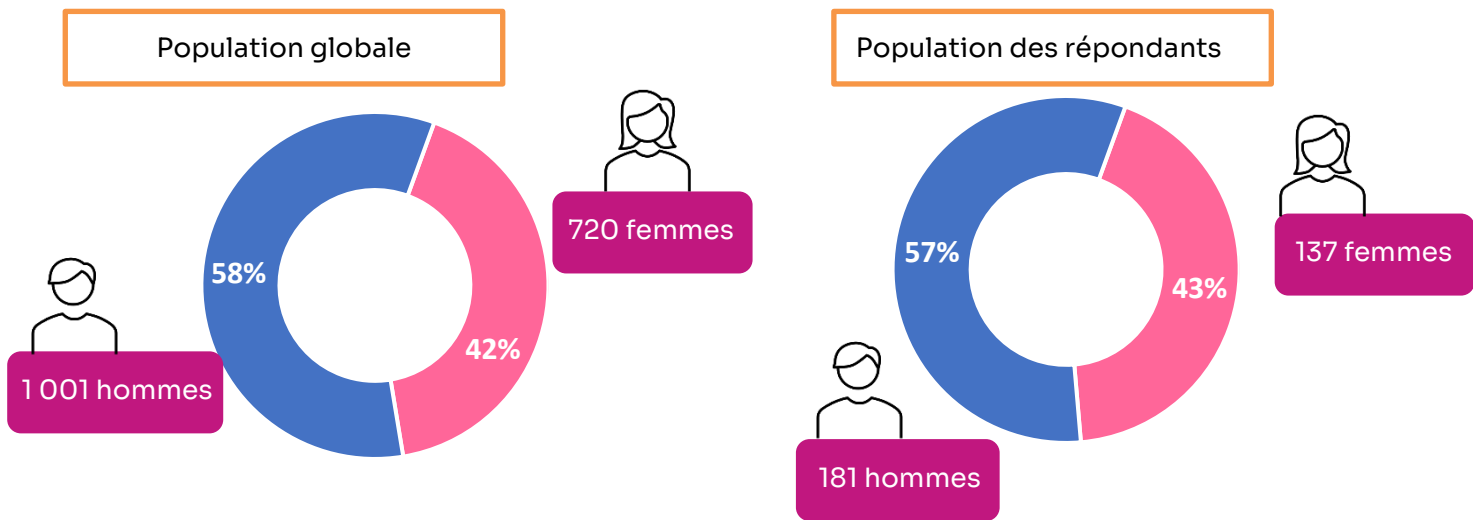


Figure 41 : répartitions des cotisants par sexe

2.2.1.2 Répartition par tranches d'âge

Les répondants dans leur globalité (hommes et femmes) sont majoritairement les cotisants les plus âgés. En effet, les plus de 50 ans ont répondu en plus grand nombre (environ 1 cotisant sur 4), à l'inverse le taux de participation des moins de 30 ans est particulièrement faible (6%) (cf. [Annexe 5](#)).

Ainsi, la moyenne d'âge des répondants à l'enquête est nettement supérieure (+5 ans) à la moyenne d'âge de la population de cotisants (50 ans et 1 mois contre 45 ans et 1 mois).

La figure 42 présente les résultats croisés par tranche d'âge et par sexe.

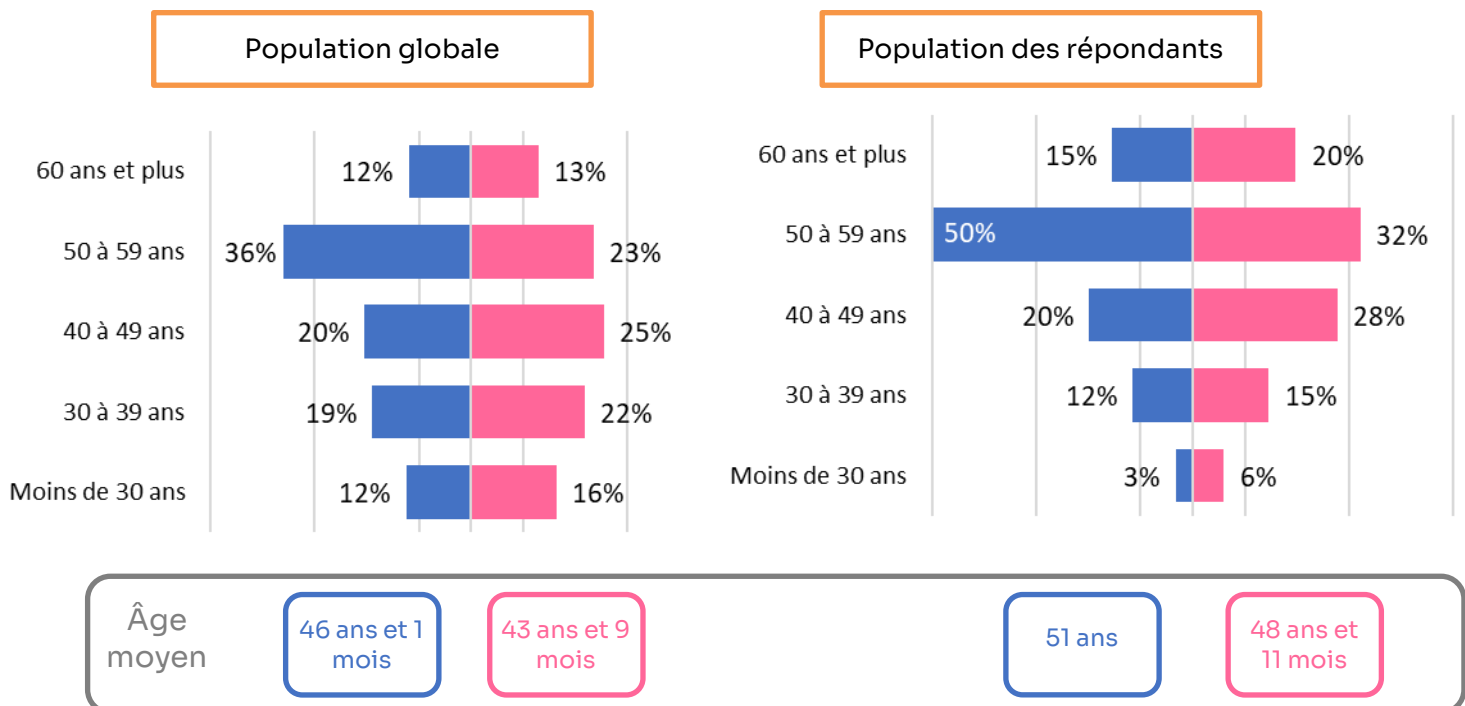


Figure 42 : pyramides des âges des cotisants

2.2.1.3 Répartition par type de contrat

La répartition des répondants selon le type de contrat correspond parfaitement à celle de la population globale avec 84% d'agent en contrat à durée indéterminé.

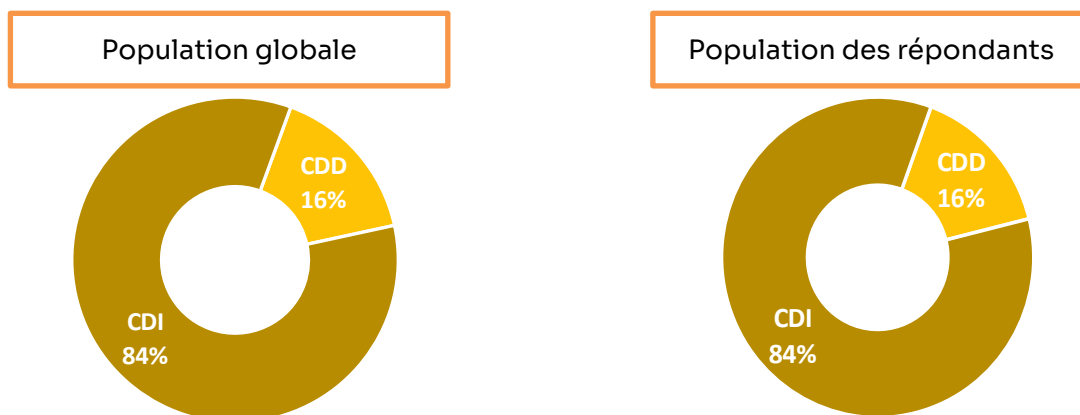


Figure 43 : répartitions des cotisants par type de contrat

2.2.1.4 Répartition par ancienneté

Les cotisants de plus de 10 ans d'ancienneté ont répondu en plus grand nombre, avec une participation supérieure de 9 points à celle de la population totale.

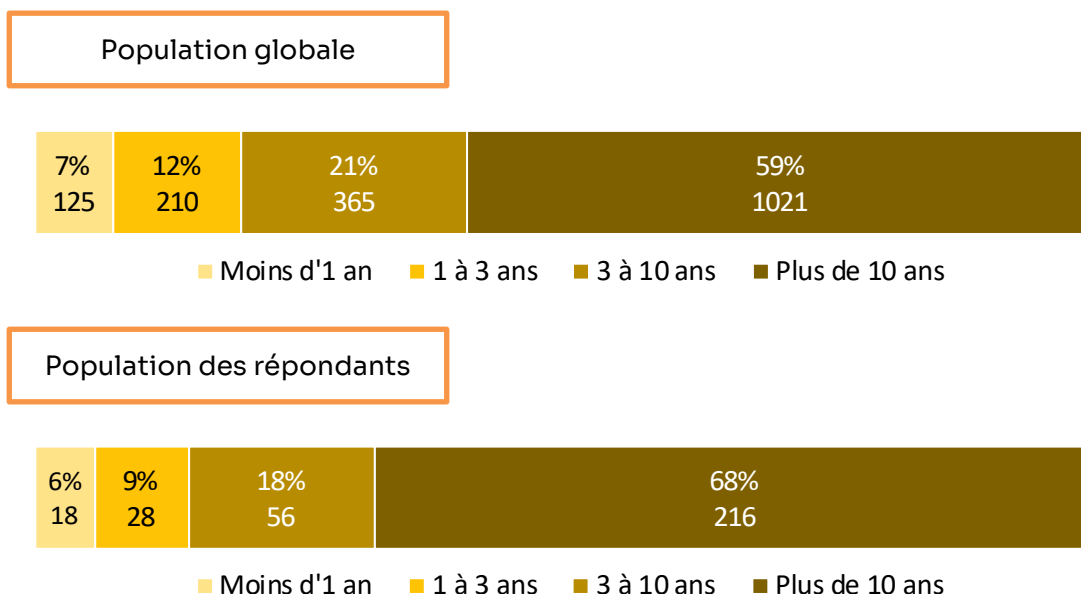


Figure 44 : répartitions des cotisants par tranches d'ancienneté

2.2.1.5 Répartition par catégorie d'emploi

La répartition des répondants par catégorie d'emploi demeure globalement conforme à celle de la population générale. Toutefois, des écarts sont observés :

- les catégories « personnel administratif et autres personnels » et « artistes de chœurs » sont davantage représentées (+7 et 6 points par rapport à leur représentation dans la population globale),
- la catégorie « danseurs » est en revanche moins représentée (-7 points par

rapport à leur représentation dans la population globale).

En termes de taux de participation par catégorie d'emploi, les « artistes de chœur » ont enregistré la participation la plus élevée (un tiers d'entre eux ayant répondu à l'enquête). A l'inverse, les « artistes lyriques » et les « danseurs » ont peu participé, avec un taux de participation respectivement de 5% et 6% (cf. [Annexe 6](#))

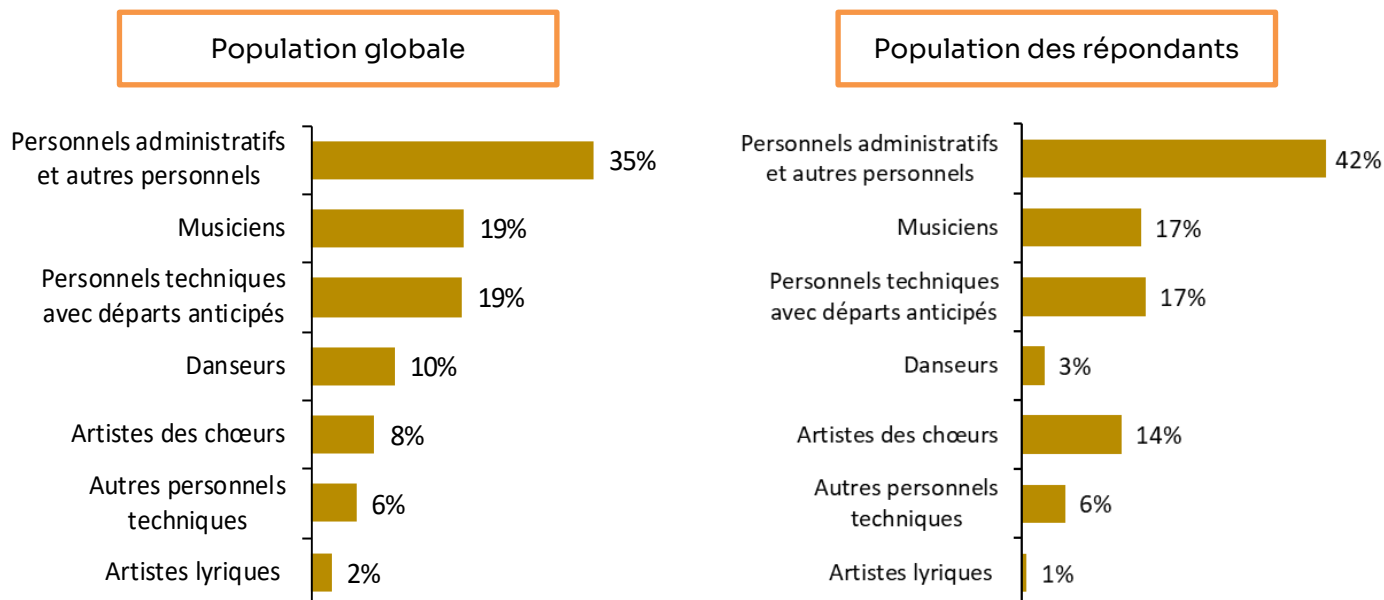


Figure 45 : répartition des cotisants par type d'emploi

Impact de la répartition des répondants sur l'analyse réalisée

Compte tenu des écarts observés entre la population totale des cotisants et celle des répondants, un redressement a été réalisé. Les critères conservés pour le redressement sont le sexe et les tranches d'âge.

2.2.2 Participation

2.2.2.1 Participation globale

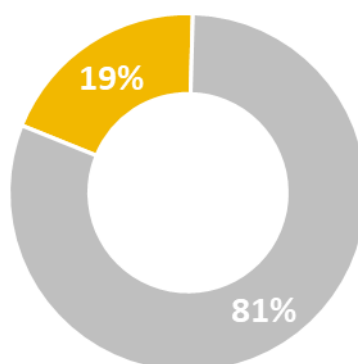


Figure 46 : taux global de participation

Le taux de participation des cotisants à l'enquête est assez faible.

2.2.2.2 Evolution de la collecte des réponses et impact des relances

Les réponses sont majoritairement enregistrées le jour de l'envoi du questionnaire et des relances. Il semble que la durée de sensibilisation et de mobilisation par courriel soit très limitée. En effet, les pics de réponses sont systématiquement enregistrés le jour de l'envoi du courriel et le nombre de questionnaires renseignés chute drastiquement dès (J+1).

Il est à noter également que les deux relances ont eu un impact très significatif sur le nombre de répondants.

Ainsi les deux phases de relances sont fortement recommandées dans le cadre d'une prochaine enquête réalisée sur le format numérique.

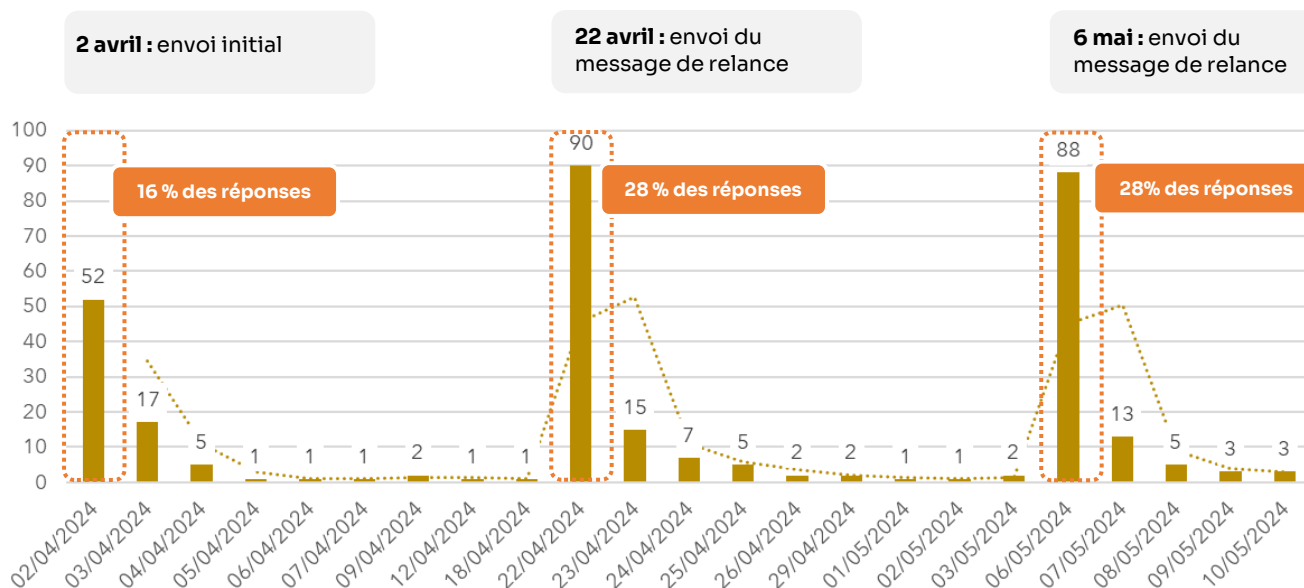


Figure 47 : évolution de la collecte des réponses sur la durée de l'enquête

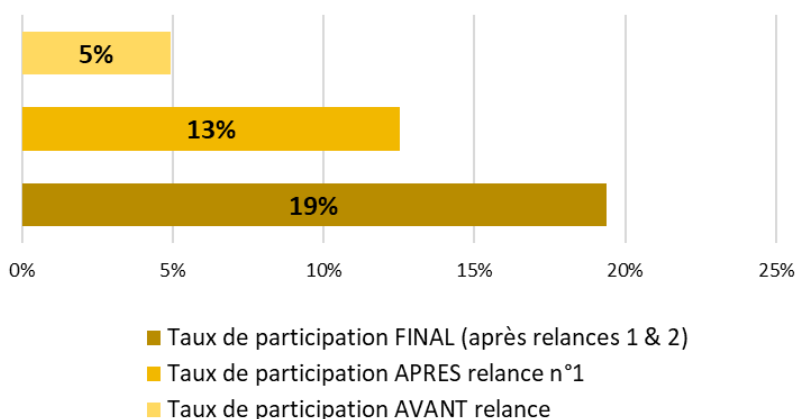


Figure 48 : évolution du taux de participation en fonction des relances

2.3 Analyse des résultats

Le chapitre suivant porte sur l'analyse des réponses recueillies. L'objectif est de mieux comprendre le niveau de satisfaction des cotisants lors des interactions avec la CR Opéra, d'identifier les axes d'amélioration et d'évaluer leur connaissance du service en ligne de retraite.

La première question permet de déterminer le degré de connaissance de l'affiliation à la CR Opéra.

Il apparaît que plus de 4 cotisants sur 5 sont conscients d'être affiliés à la CR Opéra.

Les cotisants en CDI et ceux appartenant aux tranches d'âge plus élevées sont les mieux informés à ce sujet (cf. [Annexe 7](#) et [Annexe 8](#)).

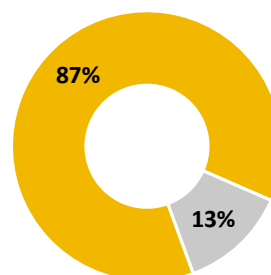


Figure 49 : répartition des cotisants ayant connaissance de leur affiliation à la CR Opéra

2.3.1 Connaissance sur les services proposés par la CR Opéra

1 cotisant sur 2 ne connaît pas les services proposés par la CR Opéra. Les jeunes cotisants et ceux ayant moins d'un an d'ancienneté sont les moins informés.

Parmi les 142 personnes connaissant les services proposés par la CR Opéra, l'analyse montre que les services les mieux connus sont la demande de relevé de carrière et la demande d'estimation de pension. En revanche, les services tels que la demande de pension de réversion ou d'orphelin et l'action sociale pour les pensionnés sont les moins connus.

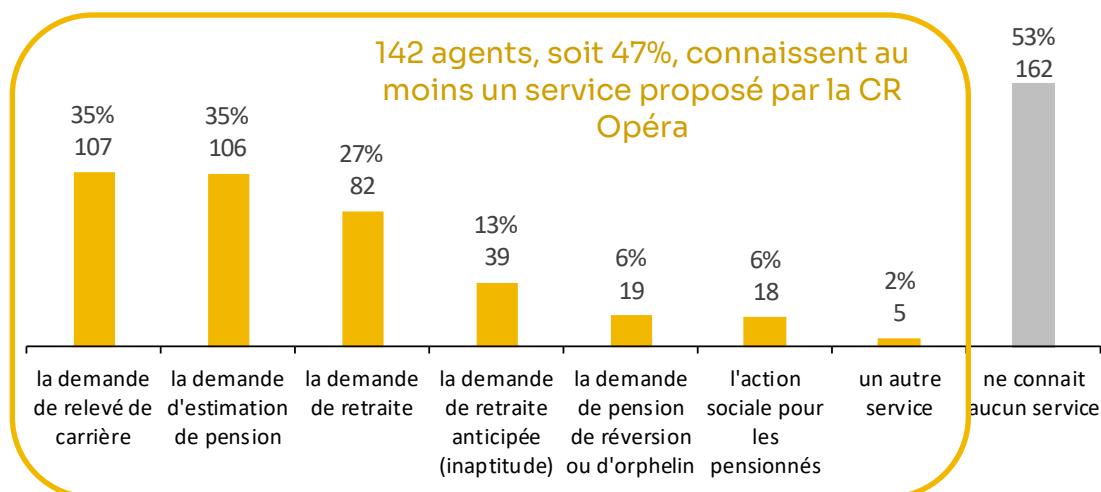


Figure 50 : répartition des services proposés par la CR Opéra à ses cotisants

Parmi les 47% des cotisants connaissant un ou plusieurs services proposés par la CR Opéra, un peu plus de la moitié a déjà utilisé, *a minima*, un de ces services.

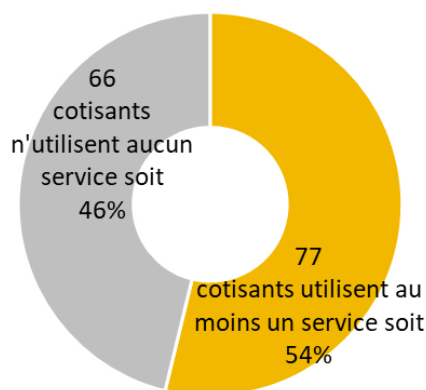


Figure 51 : répartition des cotisants sur l'utilisation des services proposés par la CR Opéra

Les cotisants ayant eu recours à ces services expriment un bon niveau de satisfaction.



Figure 52 : répartition de la satisfaction globale relative à la qualité de service de la CR Opéra

2.3.2 Echange avec la CR Opéra et utilisation des canaux proposés

Un cotisant sur 2 n'a jamais eu besoin de contacter la CR Opéra et 18% déclarent ne pas savoir comment la contacter.

A l'inverse, un cotisant sur 3 a déjà échangé avec la caisse, 12% l'ont d'ailleurs fait au cours de l'année écoulée.

Il est observé que plus les cotisants sont âgés, plus ils ont eu besoin de contacter la CR Opéra. En effet, environ 80% des cotisants âgés de 60 ans et plus ont eu des interactions avec la CR. Aucun des cotisants de moins de 30 ans ayant participé à l'enquête ne déclare avoir contacté la CR Opéra.

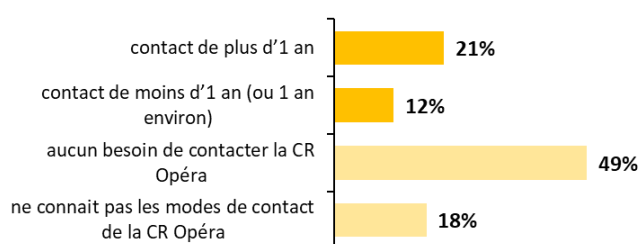


Figure 53 : répartition des échanges des cotisants avec la CR Opéra

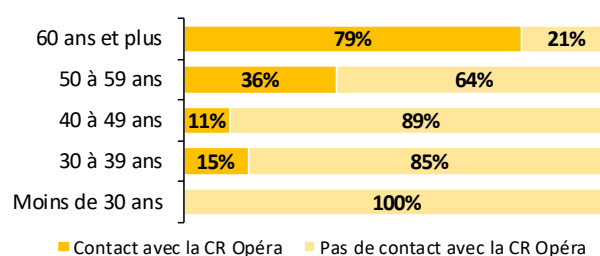


Figure 54 : répartition des contacts des cotisants par âge avec la CR Opéra

2.4 Utilisation des canaux proposés

73% des cotisants utilisent le téléphone, faisant de ce dernier le moyen de communication le plus utilisé pour contacter la CR Opéra. Près de la moitié des cotisants opte pour le courrier électronique. Enfin, le courrier postal et le formulaire de contact en ligne sont des moyens de communication peu employés.

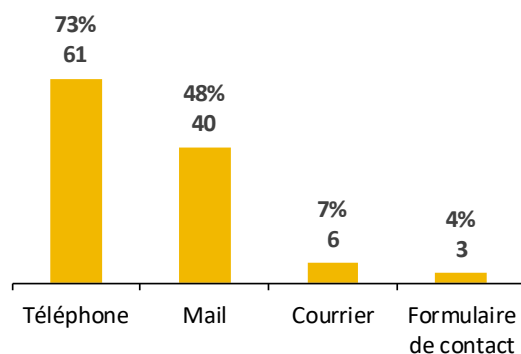


Figure 55 : répartition des canaux de communication utilisés pour contacter la CR Opéra

2.5 Satisfaction par canal de communication

2.5.1.1 Les échanges téléphoniques

Le téléphone est le moyen le plus plébiscité par les cotisants, 73% d'entre eux (soit 61 personnes) l'ont utilisé pour contacter la CR Opéra. Ce paragraphe présente les résultats relatifs à la satisfaction globale puis ceux de critères spécifiques.

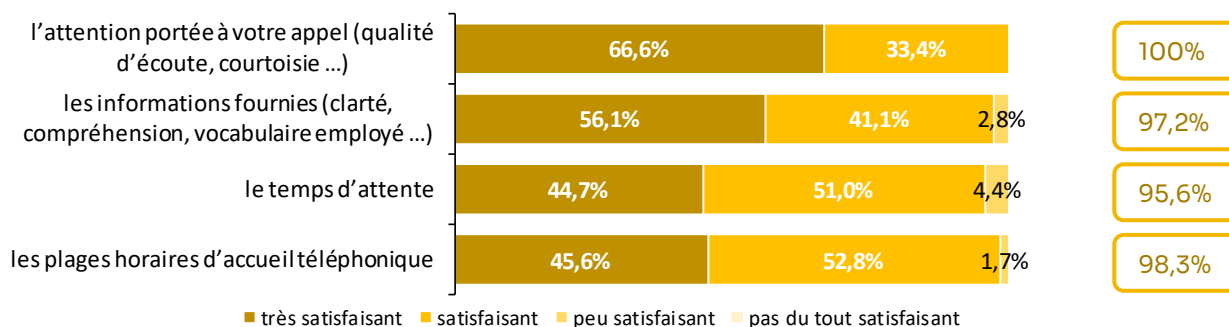
Satisfaction globale relative aux échanges téléphoniques



■ très satisfaisant ■ satisfaisant ■ peu satisfaisant ■ pas satisfaisant

Figure 56 : répartition de la satisfaction relative aux échanges téléphoniques avec la CR Opéra

Satisfaction relative à des critères spécifiques



■ très satisfaisant ■ satisfaisant ■ peu satisfaisant ■ pas du tout satisfaisant

Figure 57 : répartition de la satisfaction par critères relative aux échanges téléphoniques avec la CR Opéra

Les cotisants sont très satisfaits de leurs échanges téléphoniques, et sont particulièrement satisfaits de l'attention portée à leur appel.

Parmi ces cotisants, 28% formulent des suggestions d'amélioration. Les axes les plus fréquemment mentionnés concernent la nécessité de fournir des réponses plus claires, l'utilisation d'un vocabulaire moins technique et la réduction du temps d'attente. Toutefois, étant donné le faible nombre de répondants (17 cotisants), ces résultats doivent être interprétés avec précaution.

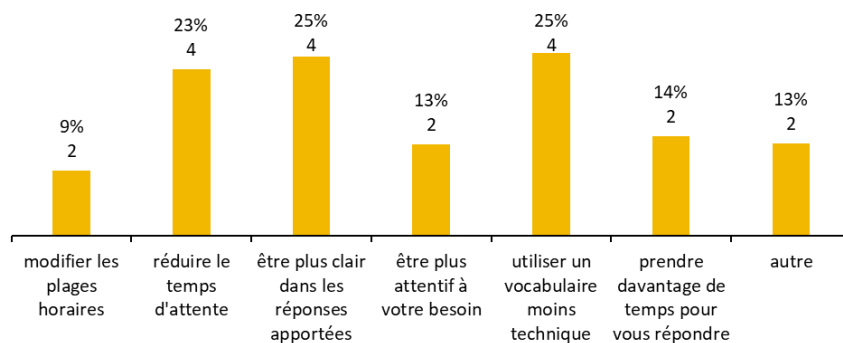


Figure 58 : répartition des suggestions d'amélioration relatives aux échanges téléphoniques avec la CR Opéra

2.5.1.2 Les échanges écrits

Pour rappel, les échanges écrits regroupent les courriers et mail. Plus d'1 cotisant sur 2 (54% soit 45 personnes) a utilisé ce type de support pour contacter la CR Opéra. Ce paragraphe présente les résultats relatifs à la satisfaction globale puis ceux de critères spécifiques.

Satisfaction globale relative aux échanges écrits



Figure 59 : répartition de la satisfaction relative aux échanges écrits avec la CR Opéra

Satisfaction relative à des critères spécifiques

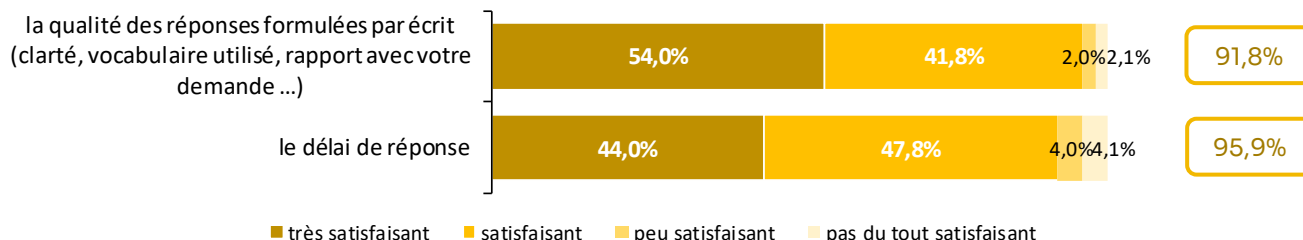


Figure 60 : répartition de la satisfaction par critères relative aux échanges écrits avec la CR Opéra

Les cotisants ayant recours à un support écrit sont satisfaits de leurs échanges. Ils se disent également satisfaits de la qualité de la réponse formulée (91,8%) ainsi que du délai de réponse (95,9%).

2.5.2 Niveau de connaissance sur les services dématérialisés

2.5.2.1 Le compte retraite

12% des cotisants interrogés ont déclaré avoir eu un rendez-vous dans le cadre d'un dossier complexe et d'un départ en retraite imminent. Dans ce contexte, 91,3% sont satisfaits de leur rendez-vous et 94,7% sont satisfaits de la qualité de la réponse.

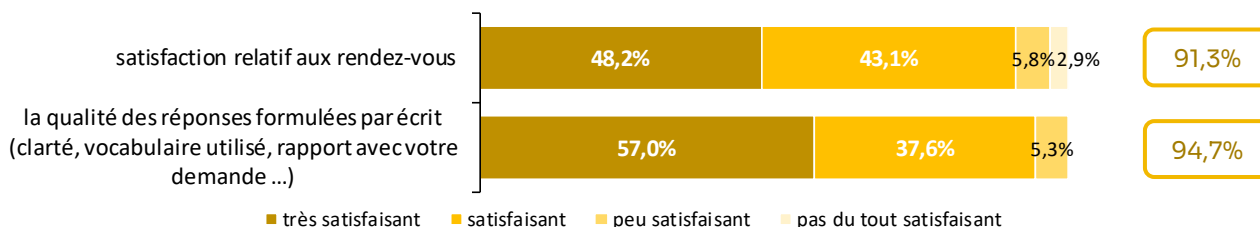


Figure 61 : répartition de la satisfaction dans le cas d'un dossier complexe et d'un départ en retraite imminent

Un peu moins de la moitié des cotisants est informée de l'existence des services en ligne de préparation à la retraite. On observe de manière logique que plus les cotisants sont âgés, plus ils sont au courant de ces services, avec 78 % des personnes de 60 ans et plus étant au fait de leur existence (cf. [Annexe 9](#)).

Parmi ceux qui en ont connaissance, 3 sur 4 ont déjà consulté leur compte retraite.

Les trois services les plus fréquemment utilisés sont le simulateur de retraite (83 %), le relevé de carrière (83 %) et les informations sur les âges de départ (71 %). En revanche, la demande de retraite en ligne demeure peu utilisée, avec seulement 2 % d'utilisation, ce qui s'explique assez naturellement par le fait qu'elle concerne essentiellement les cotisants sur le point de prendre leur retraite.

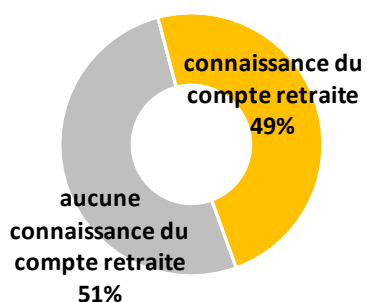


Figure 62 : répartition des cotisants sur leur connaissance du compte retraite

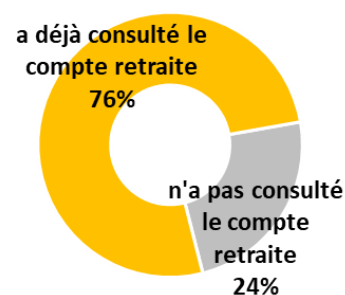


Figure 63 : répartition de la consultation du compte retraite

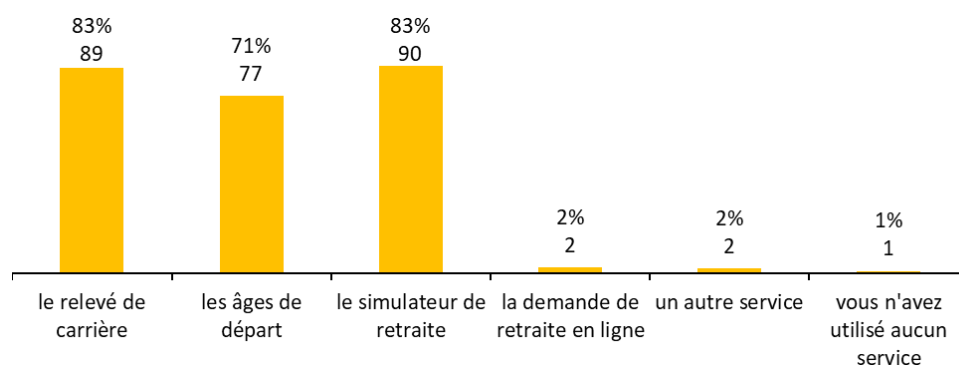


Figure 64 : répartition des services du compte retraite consultés

Pour les cotisants n'ayant pas encore consulté leur compte retraite, les deux tiers envisagent de le faire dans le cadre de la préparation de leur retraite. Sans surprise, les cotisants les plus âgés manifestent cette intention de façon plus marquée (cf. [Annexe 10](#)).

2.5.2.2 Point information

18 % des cotisants interrogés ont déclaré avoir participé au point d'information sur le simulateur de retraite en ligne. Parmi ceux n'ayant pas participé, les deux principales raisons invoquées sont la méconnaissance de l'existence de cette session d'information (31 %) et le manque d'intérêt pour le sujet (31 %). Par ailleurs, 28 % des cotisants se sentent peu concernés par cette thématique.

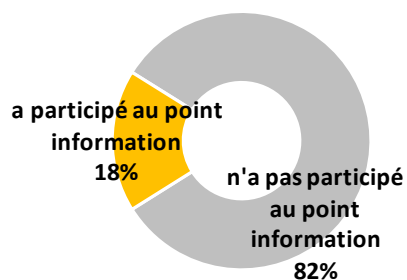


Figure 65 : répartition des cotisants sur leur participation au point information

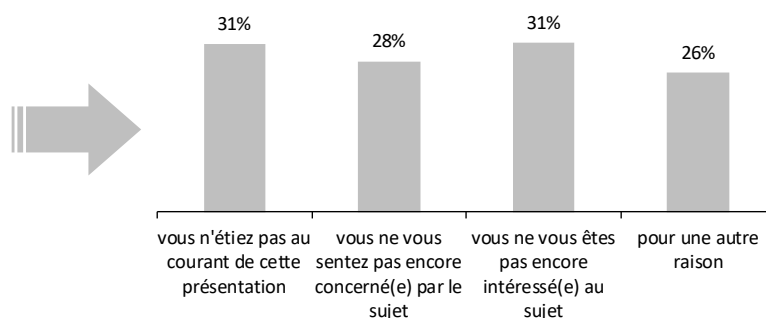


Figure 66 : répartition des raisons de non-participation au point information

60% des cotisants se déclarent intéressés par d'autres sessions d'information. Les deux thématiques les plus fréquemment mentionnées sont le cumul emploi-retraite (67 %) et la retraite progressive (61 %).

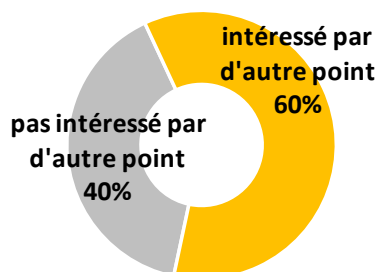


Figure 67 : répartition sur l'intérêt des cotisants sur d'autres points d'information

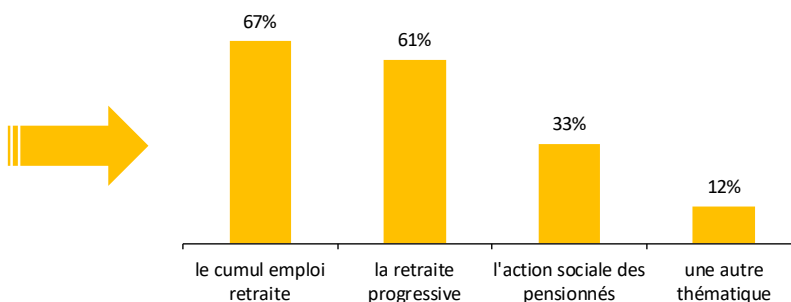


Figure 68 : répartition des suggestions de thématiques pour d'autres points d'information

2.5.3 Analyse des verbatims

2.5.3.1 Suggestion d'amélioration sur la téléphonie

Seules 3 réponses ont été formulées. La possibilité de bénéficier d'un RDV est abordée à 2 reprises. L'extension des plages horaires (sans précision) est citée 1 fois.

2.5.3.2 Verbatims sur le compte retraite

Autre service du « compte retraite » utilisé : 2 cotisants seulement se sont exprimés sans citer d'autre service.

Motif du refus d'utiliser le compte retraite pour préparer sa retraite : la question a été mal comprise par les 8 cotisants ayant indiqué ne pas souhaiter utiliser leur compte retraite à l'avenir. En effet, les 8 personnes indiquent simplement être actuellement trop jeunes pour commencer à préparer leur retraite. Rien n'indique qu'elles utiliseront (ou non) le compte retraite le moment venu.

2.5.3.3 Verbatims « Point d'information »

Commentaires relatifs au « Point Information » organisé par la CR Opéra :

5 cotisants ont souligné la qualité et la clarté du Point d'Information réalisé en 2024.

1 personne a émis le souhait que la thématique soit abordée à l'identique annuellement.

1 personne souhaite qu'au cours des prochains événements de ce type un temps d'information soit prévu pour les travailleurs étrangers.

Autres thématiques pouvant être abordées dans le cadre d'un nouveau « Point Information » organisé par la CR Opéra :

15 cotisants se sont exprimés, les réponses exploitables (12) se répartissent en 3 thématiques :

- les modalités de calcul du montant de la pension (6 occurrences),
- une présentation du système de retraite français aux cotisants de nationalité étrangère (3 occurrences),
- le handicap (cotisant atteint d'un handicap et dispositif existant pour les personnes accompagnantes) – (3 occurrences).

2.5.3.4 Attentes et suggestions générales

32 personnes ont complété la zone d'échange libre « Attentes et suggestions », 20 réponses sont exploitables :

- 12 concernent des demandes d'informations (présentation de la CR Opéra, démarche proactive de la CR Opéra, préparation de la retraite selon les cas : type de contrat, ancienneté, reprise d'activité...)
- 8 évoquent des rendez-vous individuels / accueil physique / mise en place de permanence dans les opéras et théâtres.

Comme lors de l'enquête « Pensionnés », des cotisants ont profité de cet espace pour remercier la CR Opéra (4 remerciements formulés).

3. Annexes

3.1 Table de matière des figures

Figure 1 : répartition des envois par canal.....	6
Figure 2 : répartition des modalités de réponse proposées par tranche d'âge.....	7
Figure 3 : répartitions des pensionnés par sexe	8
Figure 4 : pyramides des âges et âges moyens par sexe des pensionnés	9
Figure 5 : répartitions de l'ancienneté moyenne par sexe des pensionnés	9
Figure 6 : répartitions des pensionnés par tranches d'ancienneté	10
Figure 7 : répartitions des pensionnés par type de pension	10
Figure 8 : répartitions des pensionnés par type d'emploi.....	11
Figure 9 : taux global de participation	11
Figure 10 : taux de participation « support papier ».....	11
Figure 11 : taux de participation « support numérique »	11
Figure 12 : participation globale par tranche d'âge.....	12
Figure 13 : participation par canal et par tranche d'âge	12
Figure 14 : évolution de la collecte des réponses sur la durée de l'enquête	13
Figure 15 : impact de la relance sur le taux de participation.....	13
Figure 16 : répartition des pensionnés par nombre de pensions.....	14
Figure 17 : répartition des pensionnés par nombre de pensions et par sexe	14
Figure 18 : répartition de la satisfaction globale des pensionnés relative à la qualité de service de la CR Opéra	14
Figure 19 : répartition de la satisfaction globale par âge des pensionnés relative à la qualité de service de la CR Opéra	14
Figure 20 : répartition des échanges des pensionnés avec la CR Opéra.....	15
Figure 21 : répartition des contacts des pensionnés par âge avec la CR Opéra	15
Figure 22 : répartition des canaux de communication utilisés par les pensionnés pour contacter la CR Opéra	15
Figure 23 : répartition de la satisfaction des pensionnés relative aux échanges téléphoniques avec la CR Opéra	16
Figure 24 : répartition de la satisfaction des pensionnés par âge relative aux échanges téléphoniques avec la CR Opéra	16
Figure 25 : répartition de la satisfaction des pensionnés par type de pensions relative aux échanges téléphoniques avec la CR Opéra	16
Figure 26 : répartition de la satisfaction des pensionnés par critères relative aux échanges téléphoniques avec la CR Opéra.....	17
Figure 27 : répartition des suggestions d'amélioration des pensionnés relatives aux échanges téléphoniques avec la CR Opéra.....	17
Figure 28 : répartition de la satisfaction des pensionnés relative aux échanges écrits avec la CR Opéra	18

Figure 29 : répartition de la satisfaction des pensionnés par âge relative aux échanges écrits avec la CR Opéra	18
Figure 30 : répartition de la satisfaction des pensionnés par type de pensions relative aux échanges écrits avec la CR Opéra	18
Figure 31 : répartition de la satisfaction des pensionnés par critères relative aux échanges écrits avec la CR Opéra.....	18
Figure 32 : répartition des opinions relatives aux informations communiquées.....	19
Figure 33 : répartition de la satisfaction des pensionnés relative au traitement de leur demande de pension	19
Figure 34 : répartition de la satisfaction des pensionnés par critère relative au traitement de leur demande de pension.....	19
Figure 35 : répartition des pensionnés ayant connaissance des aides proposées par la CR Opéra	20
Figure 36 : répartition des pensionnés concernés par les aides proposées par la CR Opéra.....	20
Figure 37 : répartition par âge des pensionnés ayant connaissance des aides proposées par la CR Opéra.....	20
Figure 38 : répartition par âge des pensionnés concernés par les aides proposées par la CR Opéra	20
Figure 39 : répartition du niveau d'opinion des pensionnés sur les aides proposées et le barème d'attribution lié aux ressources	21
Figure 40 : répartition de la satisfaction des pensionnés sur la prise en compte des difficultés par l'équipe de la CR Opéra.....	21
Figure 41 : répartitions des cotisants par sexe	25
Figure 42 : pyramides des âges des cotisants	25
Figure 43 : répartitions des cotisants par type de contrat.....	26
Figure 44 : répartitions des cotisants par tranches d'ancienneté	26
Figure 45 : répartitions des cotisants par type d'emploi.....	27
Figure 46 : taux global de participation.....	27
Figure 47 : évolution de la collecte des réponses sur la durée de l'enquête.....	28
Figure 48 : évolution du taux de participation en fonction des relances	28
Figure 49 : répartition des cotisants ayant connaissance de leur affiliation à la CR Opéra.....	29
Figure 50 : répartition des services proposés par la CR Opéra à ses cotisants.....	29
Figure 51 : répartition des cotisants sur l'utilisation des services proposés par la CR Opéra.....	30
Figure 52 : répartition de la satisfaction globale relative à la qualité de service de la CR Opéra.....	30
Figure 53 : répartition des échanges des cotisants avec la CR Opéra.....	30
Figure 54 : répartition des contacts des cotisants par âge avec la CR Opéra.....	30
Figure 55 : répartition des canaux de communication utilisés pour contacter la CR Opéra.....	31

Figure 56 : répartition de la satisfaction relative aux échanges téléphoniques avec la CR Opéra	31
Figure 57 : répartition de la satisfaction par critères relative aux échanges téléphoniques avec la CR Opéra	31
Figure 58 : répartition des suggestions d'amélioration relatives aux échanges téléphoniques avec la CR Opéra	32
Figure 59 : répartition de la satisfaction relative aux échanges écrits avec la CR Opéra	32
Figure 60 : répartition de la satisfaction par critères relative aux échanges écrits avec la CR Opéra	32
Figure 61 : répartition de la satisfaction dans le cas d'un dossier complexe et d'un départ en retraite imminent	33
Figure 62 : répartition des cotisants sur leur connaissance du compte retraite.....	33
Figure 63 : répartition de la consultation du compte retraite.....	33
Figure 64 : répartition des services du compte retraite consultés	33
Figure 65 : répartition des cotisants sur leur participation au point information	34
Figure 66 : répartition des raisons de non-participation au point information	34
Figure 67 : répartition sur l'intérêt des cotisants sur d'autres points d'information	34
Figure 68 : répartition des suggestions de thématiques pour d'autres points d'information	34

3.2 Tris à plat

3.2.1 Tris à plat des questions fermées de l'enquête de satisfaction des pensionnés

Question 1 : Vous êtes pensionné(e) de la CR Opéra. Êtes-vous également pensionné(e) d'une ou plusieurs autres caisses de retraite (CNAV / CARSAT, CNRACL, MSA, Agirc-Arrco : Audiens ...) ?

	Effectifs	%
oui	517	77%
non	122	18%
NSP	32	5%
Total	671	

Question 2 : A quand remonte votre dernier échange avec la CR Opéra ?

	Effectifs	%
moins d'1 an (ou 1 an environ)	219	33%
plus d'1 an	227	34%
vous n'avez jamais eu besoin de contacter la CR Opéra	207	31%
vous ne savez pas comment contacter la CR Opéra	18	3%
Total	671	

Question 3 : Quels canaux de communication utilisez-vous pour contacter la CR Opéra ? (Plusieurs réponses possibles)

	Effectifs	%
Téléphone	318	71%
Mail	213	48%
Courrier	98	22%
Formulaire de contact du site internet	21	5%
Total	446	

Question 4 : Quel est votre niveau de satisfaction globale relatif à la qualité de service de la CR Opéra ?

	Effectifs	%
très satisfaisant	400	60%
satisfaisant	251	37%
peu satisfaisant	9	1%
pas satisfaisant	6	1%
NSP	6	1%
Total	671	

Question 5 : Quel est votre niveau de satisfaction relatif aux échanges téléphoniques avec la CR Opéra ?

	Effectifs	%
très satisfaisant	210	66%
satisfaisant	104	33%
peu satisfaisant	3	1%
pas satisfaisant	1	0%
NSP	1	0%
Total	318	

Question 6 : De façon plus détaillée, comment évaluez-vous votre satisfaction sur les plages horaires d'accueil téléphonique ?

	Effectifs	%
très satisfaisant	123	39%
satisfaisant	166	52%
peu satisfaisant	6	2%
pas satisfaisant	-	-
NSP	23	7%
Total	317	

Question 6 : De façon plus détaillée, comment évaluez-vous votre satisfaction sur le temps d'attente ?

	Effectifs	%
très satisfaisant	126	40%
satisfaisant	163	51%
peu satisfaisant	5	1%
pas satisfaisant	-	-
NSP	24	8%
Total	318	

Question 6 : De façon plus détaillée, comment évaluez-vous votre satisfaction sur les informations fournies (clarté, compréhension, vocabulaire employé ...) ?

	Effectifs	%
très satisfaisant	184	58%
satisfaisant	110	35%
peu satisfaisant	5	2%
pas satisfaisant	-	-
NSP	20	6%
Total	318	

Question 6 : De façon plus détaillée, comment évaluez-vous votre satisfaction sur l'attention portée à votre appel (qualité d'écoute, courtoisie ...) ?

	Effectifs	%
très satisfaisant	202	63%
satisfaisant	100	31%
peu satisfaisant	2	1%
pas satisfaisant	-	-
NSP	15	5%
Total	318	

Question 7 : Quelles améliorations pourraient être apportées ? (plusieurs réponses possibles)

	Effectifs	%
modifier les plages horaires	14	4%
réduire le temps d'attente	31	10%
être plus clair dans les réponses apportées	12	4%
utiliser un vocabulaire moins technique	19	6%
être plus attentif à votre besoin	13	4%
prendre davantage de temps pour vous répondre	10	3%
autre	22	7%
NSP	221	70%
Total	318	

Question 8 : Quel est votre niveau de satisfaction relatif aux échanges par écrit avec la CR Opéra ?

	Effectifs	%
très satisfaisant	165	58%
satisfaisant	108	38%
peu satisfaisant	3	1%
pas satisfaisant	2	1%
NSP	8	3%
Total	286	

Question 9 : De façon plus détaillée, comment évaluez-vous votre satisfaction sur le délai de réponse ?

	Effectifs	%
très satisfaisant	140	49%
satisfaisant	117	41%
peu satisfaisant	6	2%
pas satisfaisant	1	0%
NSP	22	8%
Total	286	

Question 9 : De façon plus détaillée, comment évaluez-vous votre satisfaction sur la qualité des réponses formulées par écrit (clarté, vocabulaire utilisé, rapport avec votre demande ...) ?

	Effectifs	%
très satisfaisant	142	50%
satisfaisant	110	38%
peu satisfaisant	3	1%
pas satisfaisant	2	1%
NSP	29	10%
Total	286	

Question 10 : La CR Opéra vous informe via sa lettre d'information et son site internet. Elle vous adresse aussi plusieurs documents relatifs à votre situation (bulletin de pension fin janvier, attestation fiscale début mars ...). Ces informations vous semblent claires ?

	Effectifs	%
oui	611	91%
non	8	1%
NSP	51	8%
Total	671	

Question 10 : La CR Opéra vous informe via sa lettre d'information et son site internet. Elle vous adresse aussi plusieurs documents relatifs à votre situation (bulletin de pension fin janvier, attestation fiscale début mars ...). Ces informations vous semblent suffisantes (fréquence de diffusion et quantité d'information) ?

	Effectifs	%
oui	551	82%
non	55	8%
NSP	65	10%
Total	671	

Question 10 : La CR Opéra vous informe via sa lettre d'information et son site internet. Elle vous adresse aussi plusieurs documents relatifs à votre situation (bulletin de pension fin janvier, attestation fiscale début mars ...). Ces informations vous semblent pertinentes ?

	Effectifs	%
oui	546	81%
non	45	7%
NSP	80	12%
Total	671	

Question 11 : Si vous êtes pensionné(e) depuis moins de trois ans : quel est votre niveau de satisfaction relatif au traitement de votre demande de pension ?

	Effectifs	%
très satisfaisant	81	61%
satisfaisant	41	31%
peu satisfaisant	1	1%
pas satisfaisant	1	1%
NSP	9	7%
Total	132	

Question 12 : De façon plus détaillée, comment évaluez-vous votre satisfaction sur le délai de traitement ?

	Effectifs	%
très satisfaisant	86	65%
satisfaisant	37	28%
peu satisfaisant	1	1%
pas satisfaisant	1	1%
NSP	8	6%
Total	132	

Question 12 : De façon plus détaillée, comment évaluez-vous votre satisfaction sur la qualité des échanges (clarté, vocabulaire utilisé, réponses à vos interrogations ...) ?

	Effectifs	%
très satisfaisant	79	60%
satisfaisant	41	31%
peu satisfaisant	2	1%
pas satisfaisant	1	1%
NSP	10	7%
Total	132	

Question 12 : De façon plus détaillée, comment évaluez-vous votre satisfaction sur la clarté des documents envoyés (estimation de pension, notification et bulletin de pension ...) ?

	Effectifs	%
très satisfaisant	70	53%
satisfaisant	45	34%
peu satisfaisant	8	6%
pas satisfaisant	1	1%
NSP	9	7%
Total	132	

Question 13 : Connaissez-vous les aides proposées par la CR Opéra (aide à la consommation d'énergie, aide à la pédicurie, secours exceptionnel...)?

	Effectifs	%
oui	382	57%
non	260	39%
NSP	29	4%
Total	671	

Question 14 : Êtes-vous concerné(e) par les aides proposées ?

	Effectifs	%
oui	100	15%
non	279	42%
NSP	292	44%
Total	671	

Question 15 : Au regard de vos besoins, les aides proposées par la CR Opéra vous paraissent :

	Effectifs	%
très adaptées	78	12%
assez adaptées	136	20%
peu adaptées	12	2%
pas du tout adaptées	8	1%
NSP	436	65%
Total	671	

Question 16 : Le barème d'attribution lié aux ressources vous semble :

	Effectifs	%
très adapté	64	10%
assez adapté	147	22%
peu adapté	24	4%
pas du tout adapté	5	1%
NSP	430	64%
Total	671	

Question 17 : Comment évaluez-vous la prise en compte de vos difficultés par l'équipe ?

	Effectifs	%
très satisfaisante	84	13%
satisfaisante	99	15%
peu satisfaisante	4	1%
pas satisfaisante	2	0%
NSP	482	72%
Total	671	

3.2.2 Tris à plat des questions fermées de l'enquête de satisfaction des cotisants

Question 1 : Saviez-vous que la Caisse de retraites à laquelle vous êtes affilié(é) est la Caisse de retraites des personnels de l'Opéra national de Paris (CR Opéra) ?

	Effectifs	%
oui	277	87%
non	41	13%
Total	318	

Question 2 : Avez-vous déjà échangé avec la CR Opéra ?

	Effectifs	%
Oui, il y a plus d'1 an	54	17%
Oui, il y a moins d'1 an (ou 1 an environ)	29	9%
Non, vous ne savez pas comment contacter la CR Opéra	60	19%
Non, vous n'avez jamais eu besoin de contacter la CR Opéra	174	55%
Total	318	

Question 3 : Si vous avez joint la CR Opéra, quels canaux de communication avez-vous utilisé pour contacter la CR Opéra ? (plusieurs réponses possibles)

	Effectifs	%
Téléphone	61	73%
Mail	40	48%
Courrier	6	7%
Formulaire de contact du site internet	3	4%
Total	83	

Question 4 : Connaissez-vous les services proposés par la CR Opéra à ses cotisants ? (plusieurs réponses possibles)

	Effectifs	%
la demande de relevé de carrière	107	34%
la demande d'estimation de pension	106	33%
la demande de retraite	82	26%
la demande de retraite anticipée (inaptitude)	39	12%
la demande de pension de réversion ou d'orphelin	19	6%
l'action sociale pour les pensionnés	18	6%
un autre service	5	2%
vous ne connaissez pas les services proposés par la CR Opéra	162	51%
NSP	14	4%
Total	318	

Question 5 : Si vous avez déjà eu recours à ces services, quel est votre niveau de satisfaction globale relatif à la qualité de service de la CR Opéra ?

	Effectifs	%
très satisfaisant	44	14%
satisfaisant	30	10%
peu satisfaisant	2	1%
pas satisfaisant	-	-
vous n'avez utilisé aucun service	66	21%
NSP	176	55%
Total	318	

Question 6 : Quel est votre niveau de satisfaction relatif aux échanges téléphoniques avec la CR Opéra ?

	Effectifs	%
très satisfaisant	35	58%
satisfaisant	18	29%
peu satisfaisant	2	3%
pas satisfaisant	-	-
NSP	6	10%
Total	61	

Question 7 : De façon plus détaillée, comment évaluez-vous votre satisfaction sur les plages horaires d'accueil téléphonique ?

	Effectifs	%
très satisfaisant	17	28%
satisfaisant	20	33%
peu satisfaisant	1	1%
pas satisfaisant	-	-
NSP	23	38%
Total	61	

Question 7 : De façon plus détaillée, comment évaluez-vous votre satisfaction sur le temps d'attente ?

	Effectifs	%
très satisfaisant	17	28%
satisfaisant	20	32%
peu satisfaisant	2	3%
pas satisfaisant	-	-
NSP	22	37%
Total	61	

Question 7 : De façon plus détaillée, comment évaluez-vous votre satisfaction sur les informations fournies (clarté, compréhension, vocabulaire employé ...) ?

	Effectifs	%
très satisfaisant	26	42%
satisfaisant	19	31%
peu satisfaisant	1	2%
pas satisfaisant	-	-
NSP	15	25%
Total	61	

Question 7 : De façon plus détaillée, comment évaluez-vous votre satisfaction sur l'attention portée à votre appel (qualité d'écoute, courtoisie ...) ?

	Effectifs	%
très satisfaisant	29	48%
satisfaisant	15	24%
peu satisfaisant	-	-
pas satisfaisant	-	-
NSP	17	28%
Total	61	

Question 8 : Quelle(s) amélioration(s) pourraient être apportées ? (plusieurs réponses possibles)

	Effectifs	%
modifier les plages horaires	2	3%
réduire le temps d'attente	4	6%
être plus clair dans les réponses apportées	4	7%
être plus attentif à votre besoin	2	4%
utiliser un vocabulaire moins technique	4	7%
prendre davantage de temps pour vous répondre	2	4%
autre	2	4%
NSP	55	90%
Total	61	

Question 9 : Quel est votre niveau de satisfaction relatif aux échanges par courrier ou mail avec la CR Opéra ?

	Effectifs	%
très satisfaisant	17	39%
satisfaisant	20	44%
peu satisfaisant	2	5%
pas satisfaisant	1	2%
NSP	5	10%
Total	45	

Question 10 : De façon plus détaillée, comment évaluez-vous votre satisfaction sur le délai de réponse ?

	Effectifs	%
très satisfaisant	16	35%
satisfaisant	17	38%
peu satisfaisant	1	3%
pas satisfaisant	1	3%
NSP	9	20%
Total	45	

Question 10 : De façon plus détaillée, comment évaluez-vous votre satisfaction sur la qualité des réponses formulées par écrit (clarté, vocabulaire utilisé, rapport avec votre demande) ?

	Effectifs	%
très satisfaisant	19	42%
satisfaisant	15	33%
peu satisfaisant	1	2%
pas satisfaisant	1	2%
NSP	10	22%
Total	45	

Question 11 : Si vous en avez bénéficié : quel est votre niveau de satisfaction relatif à ce rendez-vous ?

	Effectifs	%
très satisfaisant	17	5%
satisfaisant	15	5%
peu satisfaisant	2	1%
pas satisfaisant	1	0%
NSP	21	7%
vous n'avez pas été concerné(e)	261	82%
Total	318	

Question 12 : De façon plus détaillée, comment évaluez-vous votre satisfaction sur la qualité des réponses formulées par écrit (clarté, vocabulaire utilisé, rapport avec votre demande) ?

	Effectifs	%
très satisfaisant	18	32%
satisfaisant	12	21%
peu satisfaisant	2	3%
pas satisfaisant	-	-
NSP	25	44%
Total	57	

Question 13 : Avez-vous connaissance de l'existence des services de préparation de retraite en ligne proposés sur le site inter-régimes www.info-retraite.fr (compte retraite en ligne) ?

	Effectifs	%
oui	141	44%
non	150	47%
NSP	27	8%
Total	318	

Question 14 : Si oui, avez-vous déjà consulté votre compte retraite ?

	Effectifs	%
oui	108	76%
non	34	24%
Total	141	

Question 15 : Si oui, quels services du compte retraite avez-vous utilisés ? (plusieurs réponses possibles)

	Effectifs	%
relevé de carrière	89	83%
âges de départ	77	71%
simulateur de retraite	90	83%
demande de retraite en ligne	2	2%
autre	2	2%
utilisation d'aucun service	1	1%
Total	108	

Question 16 : Si vous n'avez jamais consulté votre compte retraite, envisagez-vous de le faire pour préparer votre retraite ?

	Effectifs	%
oui	21	64%
non	12	36%
Total	34	

Question 18 : Avez-vous participé au point d'information assuré par la CR Opéra sur le simulateur de retraite en ligne, un des services proposés par le compte retraite ?

	Effectifs	%
oui	52	16%
non	239	75%
NSP	27	8%
Total	318	

Question 18B : pour quelle(s) raison(s) n'y avez-vous pas participé ?

	Effectifs	%
vous n'étiez pas au courant de cette présentation	73	30%
vous ne vous sentez pas encore concerné(e) par le sujet	65	27%
vous ne vous êtes pas encore intéressé(e) au sujet	73	31%
pour une autre raison	60	25%
NSP	3	1%
Total	239	

Question 20 : Seriez-vous intéressé(e) par la tenue d'autres points d'information ?

	Effectifs	%
oui	175	55%
non	116	36%
NSP	27	8%
Total	318	

Question 21 : Si oui, sur quel sujet ? (plusieurs réponses possibles)

	Effectifs	%
le cumul emploi retraite	104	59%
la retraite progressive	94	54%
l'action sociale des pensionnés	51	29%
une autre thématique	19	11%
NSP	22	12%
Total	175	

3.3 Tris croisés

3.3.1 Tris croisés de l'enquête de satisfaction des pensionnés

Annexe 1 : taux de participation selon la tranche d'âge

	Moins de 50 ans	50 à 59 ans	60 à 69 ans	70 à 79 ans	80 à 89 ans	90 ans et plus
Taux de participation	21%	30%	47%	38%	34%	23%

Annexe 2 : canaux utilisés selon la tranche d'âge

Canal	Moins de 50 ans	50 à 59 ans	60 à 69 ans	70 à 79 ans	80 à 89 ans	90 ans et plus
Téléphone	75%	74%	73%	74%	66%	67%
Courrier	0%	9%	13%	21%	46%	29%
Mail	75%	64%	59%	42%	30%	38%
Formulaire de contact du site internet	0%	3%	6%	5%	5%	0%

Annexe 3 : canaux utilisés selon la tranche d'ancienneté

Canal	Moins de 1 an	1 à 5 ans	6 à 10 ans	10 ans et plus
Téléphone	89%	71%	69%	72%
Courrier	11%	16%	13%	29%
Mail	79%	61%	49%	38%
Formulaire de contact du site internet	11%	5%	5%	4%

Annexe 4 : concerné par les aides proposées par l'action sociale selon le type de pension

	ancienneté	inaptitude	réversion
oui	20%	33%	47%
non	80%	67%	53%

3.3.2 Tris croisés de l'enquête de satisfaction des cotisants

Annexe 5 : taux de participation selon la tranche d'âge

	Moins de 30 ans	30 à 39 ans	40 à 49 ans	50 à 59 ans	60 ans et plus
Taux de participation	6%	12%	19%	25%	26%

Annexe 6 : taux de participation selon le type d'emploi

	Artistes des chœurs	Artistes lyriques	Autres personnels techniques	Danseurs	Musiciens	Personnels administratifs et autres personnels	Personnels techniques avec départs anticipés
Taux de participation	32%	5%	20%	6%	16%	22%	17%

Annexe 7 : connaissance sur l'affiliation à la CR Opéra selon le type de contrat

	CDI	CDD
oui	94%	61%
non	6%	39%

Annexe 8 : connaissance sur l'affiliation à la CR Opéra selon la tranche d'âge

	Moins de 30 ans	30 à 39 ans	40 à 49 ans	50 à 59 ans	60 ans et plus
oui	71%	83%	86%	95%	95%
non	29%	17%	14%	5%	5%

Annexe 9 : connaissance de l'existence des services de préparation de retraite en ligne selon la tranche d'âge

	Moins de 30 ans	30 à 39 ans	40 à 49 ans	50 à 59 ans	60 ans et plus
oui	13%	34%	47%	64%	78%
non	87%	66%	53%	36%	22%

Annexe 10 : intention de consulter son compte retraite selon la tranche d'âge

	Moins de 30 ans	30 à 39 ans	40 à 49 ans	50 à 59 ans	60 ans et plus
oui	0%	30%	80%	87%	100%
non	100%	70%	20%	13%	0%