

# 5. LES ENQUÊTE DE SATISFACTION DES PENSIONNENNES ET DES COTISANTS 2024

Enquêtes réalisées dans le cadre du partenariat "enquêtes de satisfaction" avec la CPRPF



# Contexte

- Enquêtes de satisfaction de la CR Opéra réalisées dans le cadre de ses engagements de qualité de service,
- Etablissement d'un partenariat avec la Caisse de Prévoyance et de Retraite du Personnel Ferroviaire (CPRPF) dédié à la réalisation des enquêtes (convention signée en février 2024), en parallèle des partenariats déjà existants (infogérance, éditique),
- Partenariat inscrit dans le cadre de la mutualisation des ressources entre régimes spéciaux, permettant à la CR Opéra de bénéficier de
  - un savoir-faire et une solide expérience de la CPRP dans le domaine de l'évaluation de la satisfaction,
  - un coût de mise en œuvre réduit :
    - facturation du coût de gestion et d'expédition des questionnaires papier et du coût d'utilisation de la solution d'enquête en ligne,
    - ingénierie et expertise CPR prise en charge sur les 3 ETP annuels alloués par l'État dans le cadre de la mutualisation de prestations de service entre régimes spéciaux.

# Méthodologie Enquête "Pensionnés"



Pensionnés de la CR Opéra, sollicitation de l'ensemble de la population de pensionnés présente début 2024 (sauf exceptions)



Enquête conduite par courrier et par courriel (participation libre et volontaire, réponses anonymes)



Questionnaire élaboré par la CR Opéra comportant une partie relative aux outils de communication et une partie relative à l'Action sociale (10 à 15 questions)



Réponses recueillies entre le 26 février et le 31 mars 2024

Information préalable via la Lettre d'Information de janvier 2024 et le site internet,

## **1 764 pensionnés contactés**

dont 1 270 par courriel (72%) et 494 par courrier (28%),

Courrier d'accompagnement du questionnaire précisant les modalités de réponse (anonymat, délai, participation libre et volontaire, respect du RGPD),

Questionnaire papier accompagné d'une enveloppe T retour préaffranchie à l'adresse de la CR Opéra,

Relance des questionnaires envoyés par courriel réalisée à J+10,

## **671 pensionnés ont répondu à l'enquête**

dont 94% de saisie totale et 6% de saisie partielle (18 saisies partielles ont été supprimées de l'analyse car arrêt précoce dans la saisie) .

# Méthodologie Enquête "Cotisants"



Cotisants de la CR Opéra, sollicitation des personnes en poste début 2024 à l'Opéra National de Paris (CDI et CDD)



Enquête conduite par courriel via la messagerie professionnelle et/ou personnelle des cotisants, avec l'accord de l'Opéra National de Paris (participation libre et volontaire, réponses anonymes)



Questionnaire élaboré par la CR Opéra comportant une partie relative aux outils de communication et une partie relative aux services dématérialisés (15 à 20 questions)



Réponses recueillies entre le 2 avril et le 10 mai 2024

Information préalable réalisée par l'Opéra National de Paris,

**1 642 cotisants contactés** par courriel,

Message d'accompagnement du questionnaire précisant les modalités de réponse (anonymat, délai, participation libre et volontaire, respect du RGPD),

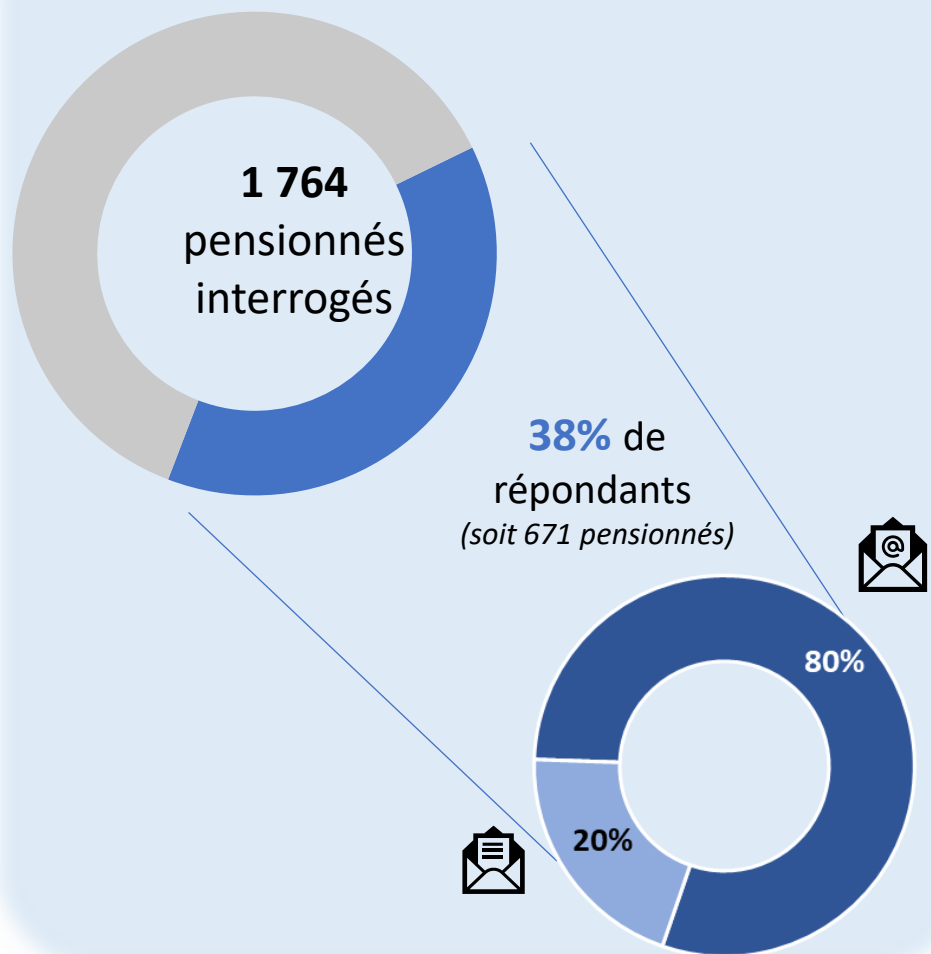
Relances par courriel réalisées à J+15 (retour de vacances scolaires) et 5 jours avant la clôture de l'enquête,

Sollicitation de l'intervention des administrateurs auprès des cotisants afin d'accroître le taux de réponse.

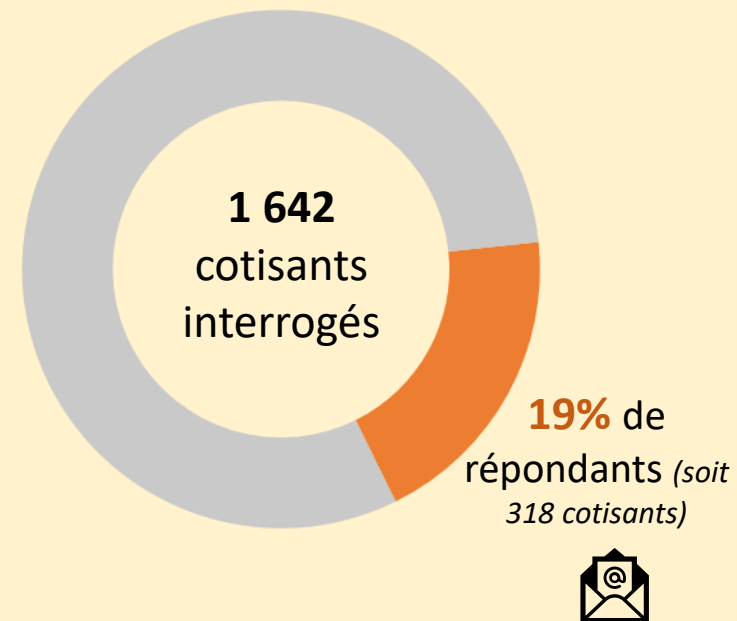
**318 cotisants ont répondu à l'enquête**  
dont 90% de saisie totale et 10% de saisie partielle.

# Taux de participation

## Enquête "Pensionnés"



## Enquête "Cotisants"



# Les résultats



## Préambule

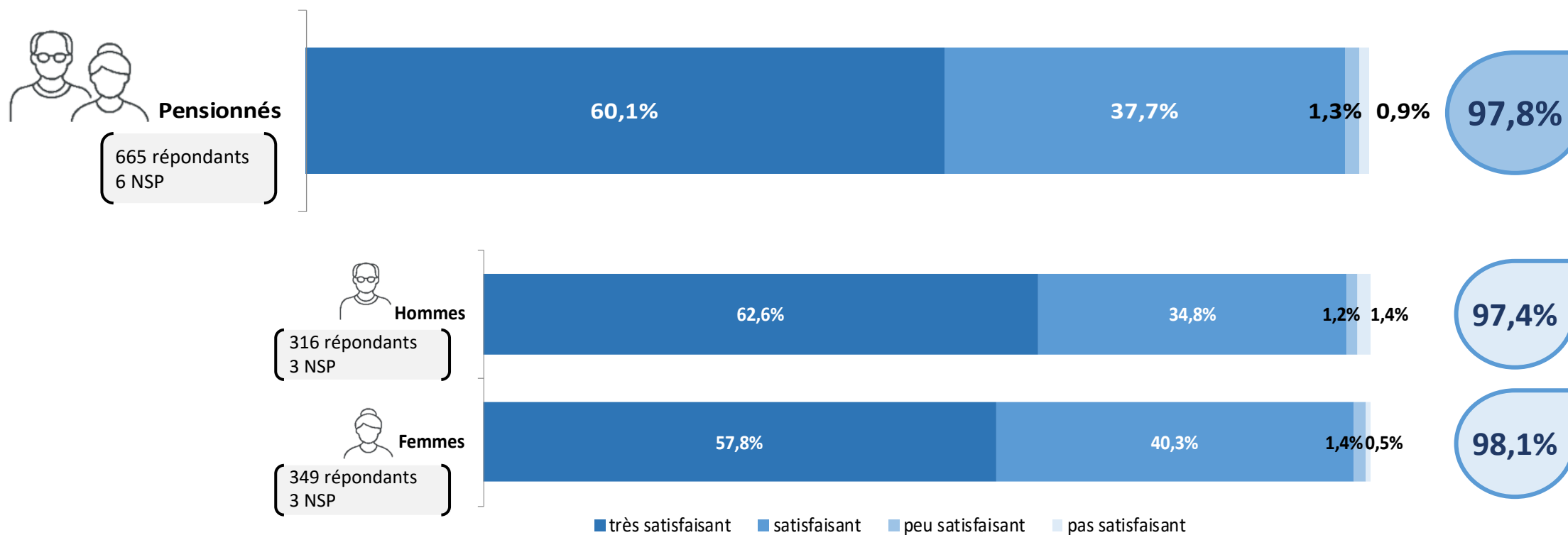
La partie à suivre présente les principaux résultats des enquêtes menées.

3 précisions sont apportées pour faciliter la lecture des résultats :

- la satisfaction correspond à la somme des catégories « très satisfait » et « satisfait ». Les pourcentages présents dans les cercles ( ) correspondent à cette satisfaction ;
- les personnes concernées par une question mais n'y ayant pas répondu sont rassemblées sous le libellé « NSP » (Ne Se Prononce pas). Ces individus sont exclus de l'analyse pour la question concernée ;
- les données chiffrées sont parfois arrondies, en général au plus près de leurs valeurs réelles. Le résultat arrondi d'une combinaison de chiffres (qui fait intervenir leurs valeurs réelles) peut être légèrement différent de celui que donnerait la combinaison de leurs valeurs arrondies.

# Satisfaction globale des pensionnés relative à la qualité de service de la CR Opéra

**97,8%** des pensionnés satisfaits de la qualité de service de la CR Opéra

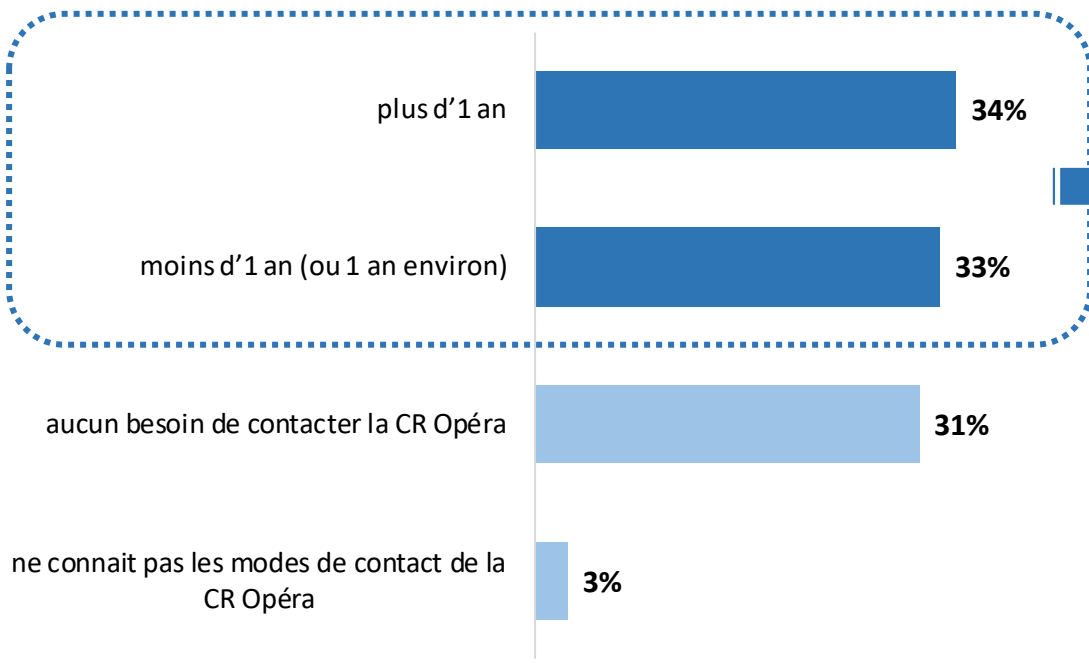




# Communication des pensionnés avec la CR Opéra

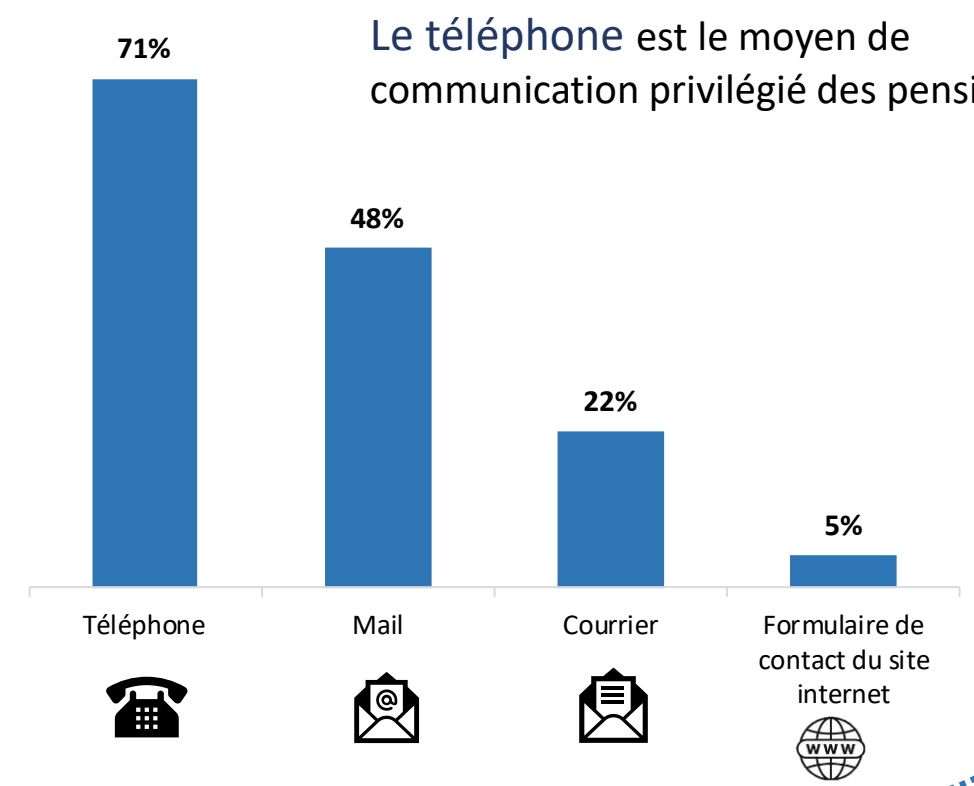
## Date du dernier échange avec la CR Opéra

671 répondants



## Canaux de communication utilisés pour contacter la CR Opéra

Les répondants ont pu choisir plusieurs canaux de contact 446 répondants



Le téléphone est le moyen de communication privilégié des pensionnés



# Satisfaction par canaux de contact



## Échanges téléphoniques

317 répondants  
1 NSP



**98,8% des pensionnés satisfaits** des échanges téléphoniques avec la CR Opéra



## Échanges Écrits

278 répondants  
8 NSP

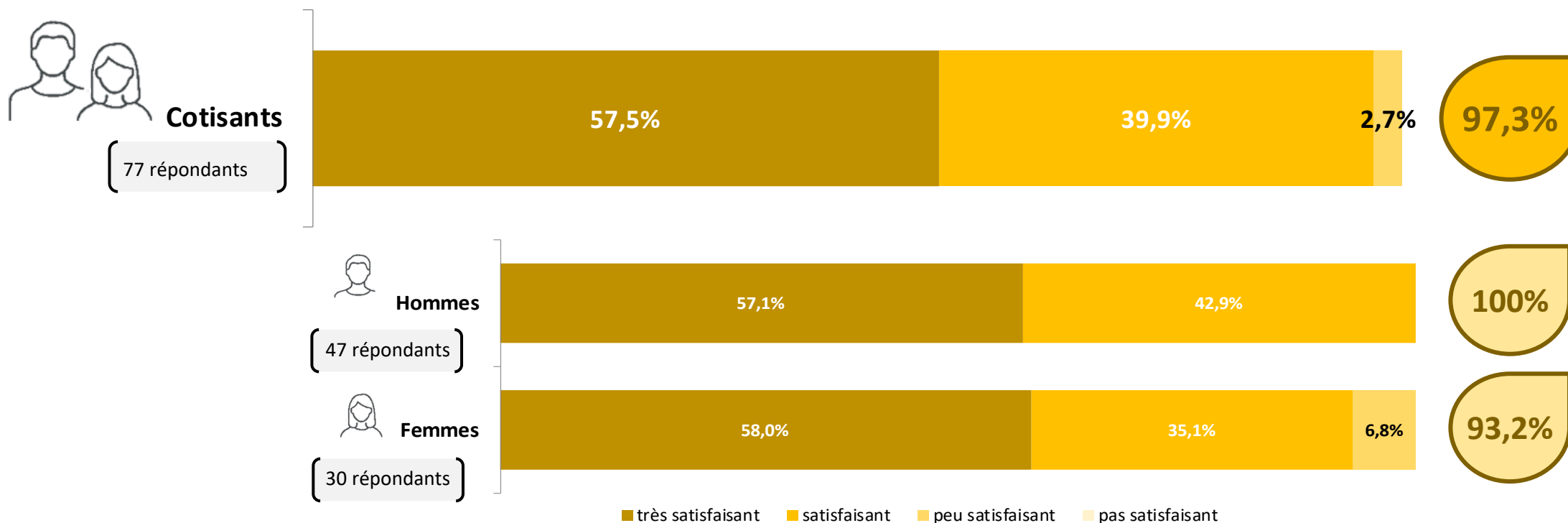


**98,2% des pensionnés satisfaits** des échanges écrits avec la CR Opéra

■ très satisfaisant ■ satisfaisant ■ peu satisfaisant ■ pas satisfaisant

# Satisfaction globale des cotisants relative à la qualité de service de la CR Opéra

**97,3%** des cotisants satisfaits de la qualité de service de la CR Opéra



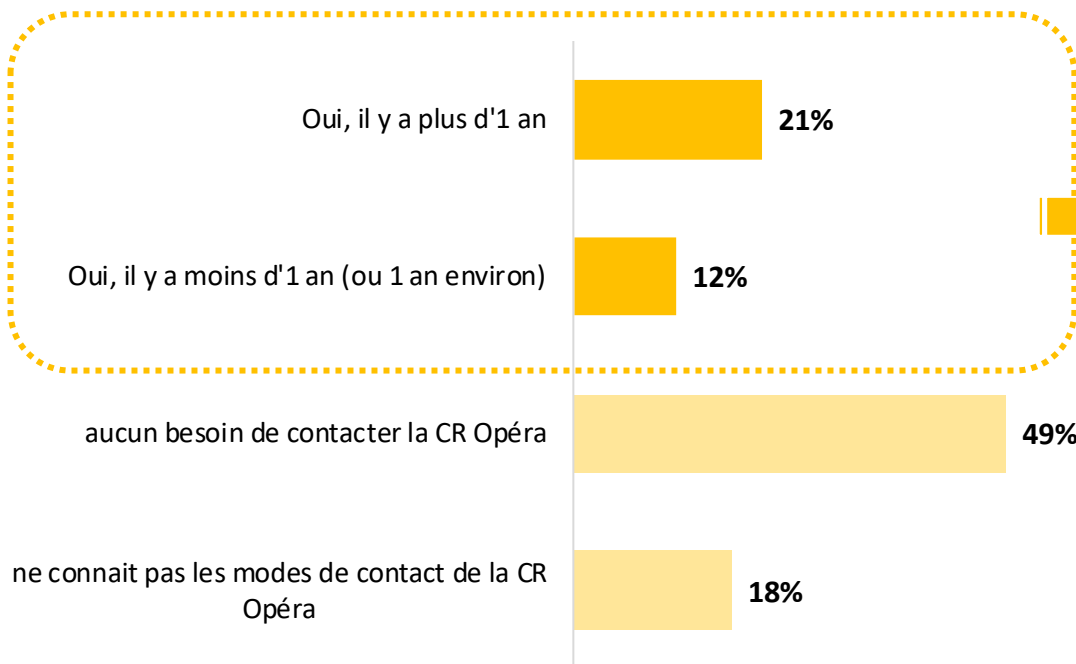
*Seuls les cotisants ayant déclarés utiliser au moins un service de la CR Opéra ont partagé leur niveau de satisfaction*



# Communication des cotisants avec la CR Opéra

## Date du dernier échange avec la CR Opéra

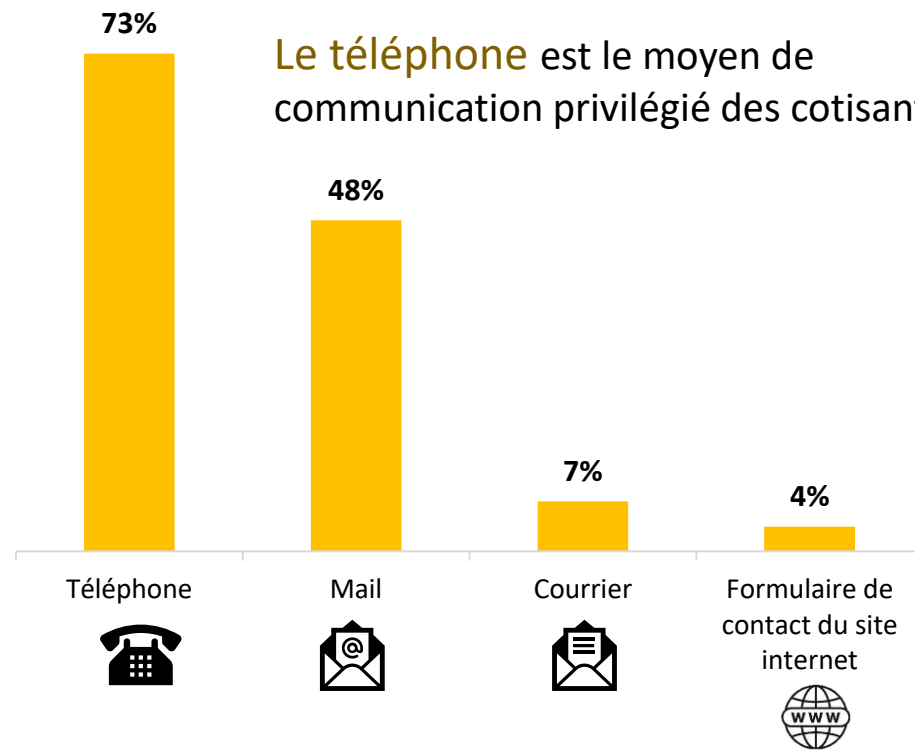
318 répondants



## Canaux de communication utilisés pour contacter la CR Opéra

Les répondants ont pu choisir plusieurs canaux de contact

83 répondants



# Satisfaction par canaux de contact



## Échanges téléphoniques

55 répondants  
6 NSP



97,2%

**97,2% des cotisants satisfaits** des échanges téléphoniques avec la CR Opéra



## Échanges écrits

40 répondants  
5 NSP



92,7%

**92,7% des cotisants satisfaits** des échanges écrits avec la CR Opéra

■ très satisfaisant ■ satisfaisant ■ peu satisfaisant ■ pas satisfaisant