

ENQUETE GENERALE DE SATISFACTION MENEES PAR LA CNETP EN OCTOBRE 2017

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	
Les contacts téléphoniques					
1. Appelez-vous la Caisse ?					
Oui	75.26%	85.86%	90.79%	88.89%	77.22%
Non	24.74%	14.14%	9.21%	11.11%	22.78%
2. Pour lequel de ces sujets appelez-vous le plus souvent ?					
Votre dossier adhérent	19.35%	8.08%	10.53%	6.67%	17.56%
Les congés payés	73.12%	79.80%	89.47%	88.89%	74.67%
Les déclarations d'arrêt intempéries	7.53%	7.07%	13.16%	11.11%	7.72%
Autres	0.00%	3.03%	2.64%	2.22%	0.48%
3. Sur une échelle de notes de 0 (très mécontent) à 20 (très satisfait), quelle note donnez-vous ?					
Au délai d'attente	15.85	16.00	15.50	15.93	15.86
A la disponibilité et à l'amabilité des interlocuteurs	16.27	16.62	16.61	16.18	16.32
A la compréhension du sujet abordé	15.93	16.34	16.64	16.78	16.01
A la pertinence des explications	15.36	16.22	16.49	15.90	15.51
Le site Internet					
4. Utilisez-vous les services du site ?					
Oui	89.69%	98.99%	100.00%	100.00%	91.27%
Non	10.31%	1.01%	0.00%	0.00%	8.73%
5. Quels services utilisez-vous ?					
La gestion de votre compte et de vos cotisations					
Utilisé ?	49.48%	65.66%	77.63%	73.33%	52.67%
Note	16.79	17.08	16.52	17.30	16.82
La gestion des congés					
Utilisé ?	83.51%	98.99%	97.37%	100.00%	86.02%
Note	16.39	16.75	16.27	16.82	16.43
La gestion des intempéries					
Utilisé ?	45.36%	67.68%	76.32%	75.56%	49.44%
Note	16.53	16.46	16.22	16.68	16.51
Les échanges de fichiers					
Utilisé ?	18.56%	34.34%	52.63%	60.00%	22.11%
Note	15.44	15.21	16.00	16.22	15.44

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	
Le téléchargement de document					
Utilisé ?	59.79%	80.81%	76.32%	86.67%	63.16%
Note	17.21	17.30	17.09	17.28	17.22
La dématérialisation des documents					
Utilisé ?	32.99%	40.40%	59.21%	62.22%	35.14%
Note	16.72	17.55	16.49	16.85	16.81
6. Quelle note (entre 0 et 20) donneriez vous aux informations suivantes :					
Les actualités en page d'accueil					
Note	15.74	16.02	15.48	15.7	15.76
Ne connaît pas	37.11%	35.35%	38.16%	20.00%	36.75%
Les documentations techniques					
Note	15.76	16.05	15.05	15.46	15.77
Ne connaît pas	36.08%	39.39%	28.95%	13.33%	35.96%
Nos publications					
Note	15.19	16.74	14.65	15.70	15.36
Ne connaît pas	43.30%	51.52%	44.74%	44.44%	44.33%
7. Quelle note (entre 0 et 20) donneriez vous aux points généraux suivants :					
L'aspect et le graphisme du site ?	15.11	15.14	14.47	15.29	15.09
La structure du site et la navigation ?	15.51	15.82	14.90	16.00	15.53
Mise à jour (actualisation régulière du site)	16.02	15.77	14.18	16.00	15.92
Les courriers					
8. Concernant le service Adhérents, quelle note (entre 0 et 20) donneriez vous aux points suivants ?					
La compréhension de nos courriers	15.57	15.85	15.05	15.67	15.59
Nos délais de réponse	15.81	15.88	14.83	15.65	15.78
Les explications données	15.93	16.00	15.24	15.82	15.91
9. Concernant le service Congés Intempéries, quelle note (entre 0 et 20) donneriez vous aux points suivants ?					
La compréhension de nos courriers	15.22	15.28	14.36	15.08	15.19
Nos délais de réponse	15.73	15.52	14.83	16.21	15.68
Les explications données	15.55	15.24	14.52	15.69	15.48
Les imprimés et justificatifs (papier)					
10. Continuez-vous à utiliser les imprimés papier ?					
Oui	52.08%	43.88%	55.41%	68.89%	51.42%
Non	47.92%	56.12%	44.59%	31.11%	48.58%

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	
11. Continuez-vous à utiliser les justificatifs papier que nous vous adressons ?					
Extraits de compte	90.14%	90.14%	81.63%	73.53%	89.65%
Justificatifs de remboursements intempéries	49.30%	77.46%	69.39%	73.53%	53.61%
Relevés des jours de congés pour fractionnement	76.06%	77.46%	75.51%	64.71%	76.08%
Communication					
12. L'information en général :					
Êtes-vous suffisamment informé sur le rôle de la Caisse et ses missions ?					
Oui	76.04%	74.49%	83.78%	95.56%	76.36%
Non	23.96%	25.51%	16.22%	4.44%	23.64%
Êtes-vous suffisamment informé sur son fonctionnement et sa gestion ?					
Oui	66.67%	56.84%	65.28%	90.00%	65.72%
Non	33.33%	43.16%	34.72%	10.00%	34.28%
Avez-vous pu trouver dans les documents fournis par la Caisse toute l'information dont vous aviez besoin ?					
Oui	92.78%	87.76%	96.00%	93.34%	92.31%
Non	7.22%	12.24%	4.00%	6.66%	7.69%
Êtes-vous suffisamment informés des droits à congés de vos salariés pour pouvoir leur répondre ?					
Oui	88.54%	84.69%	95.95%	90.90%	88.38%
Non	11.46%	15.31%	4.05%	9.09%	11.62%
13. La Lettre d'information de la CNETP					
Notez l'utilité des informations publiées ?					
Note	15.43	15.62	15.25	15.65	15.45
Ne connaît pas	27.84%	17.17%	25.00%	26.67%	26.47%
Savez-vous que vous pouvez la consulter en ligne sur notre site ?					
Oui	62.77%	52.08%	57.14%	62.22%	61.30%
Non	37.23%	47.92%	42.86%	37.78%	38.70%
Savez-vous que vous pouvez vous abonner à notre lettre d'information ?					
Oui	37.23%	21.05%	34.29%	46.67%	35.33%
Non	62.77%	78.95%	65.71%	53.33%	64.67%
14. NOTE DE SATISFACTION GLOBALE SUR LE FONCTIONNEMENT DE NOS SERVICES	15.75	16.13	15.85	16.16	15.80