

Sondage National de Satisfaction de la CNAV auprès des entreprises

Rapport Lille



TNS Sofres



Sommaire

1

Présentation de l'étude 03

2

Satisfaction globale 14

3

La réalisation des DADS salaires 2011 16

4

Les contacts avec la CARSAT, CGSS ou CNAV 30

5

Les attentes 39



Auteurs TNS Sofres

Malcolm BROWN
Melchior JEANSON

Client

Sylvain SOARES
CNAV

Septembre 2012

40SG08 | © TNS

Ce document a été rédigé dans le respect des procédures Qualité de TNS Sofres
Il a été validé par Malcolm Brown, Directeur de Clientèle



Sondage National de Satisfaction de la CNAV auprès des entreprises

Lille

©TNS 2012



1

Présentation de l'étude



Sondage National de Satisfaction de la CNAV auprès des entreprises

Lille
©TNS 2012



Votre contexte et vos enjeux

Les employeurs et tous les déclarants **cherchent plus de facilité et des coûts moindre dans le traitement de leurs formalités déclaratives**. Ils sont en attente de services à valeur ajoutée leur permettant d'améliorer la qualité de leur déclaration.

Dans ce contexte, la branche retraite s'est lancée depuis 1997 dans une réflexion sur son offre de services aux entreprises.

Ainsi, la **CNAV souhaite mesurer le niveau de satisfaction des entreprises et collectivités déclarantes en 2012 sur les prestations rendues** en vue de les améliorer.

Il s'agit alors pour la CNAV :

- De **mesurer le niveau de satisfaction national et régional** des entreprises et collectivités déclarantes sur la qualité de services offerte,
 - lors de la réalisation de la DADS salaires 2011,
 - à l'occasion des contacts avec la CARSAT, CRAV, CGSS ou CNAV
- **D'identifier leurs nouvelles attentes** afin d'améliorer l'offre de services en direction des entreprises.



Les questions clés posées par vos enjeux

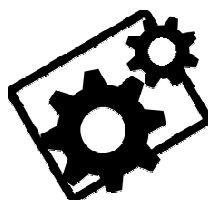


Rappel de la méthodologie



Échantillon

- **175 entreprises et collectivités**, rattachés au **centre de Lille** et déclarantes au moyen des supports suivant :
 - Net-entreprises.fr uniquement (74 répondants),
 - DADSNET uniquement (68 répondants),
 - Net-entreprises.fr et DADSNET (31 répondants),
 - B TO B uniquement (2 répondants).



Mode de recueil

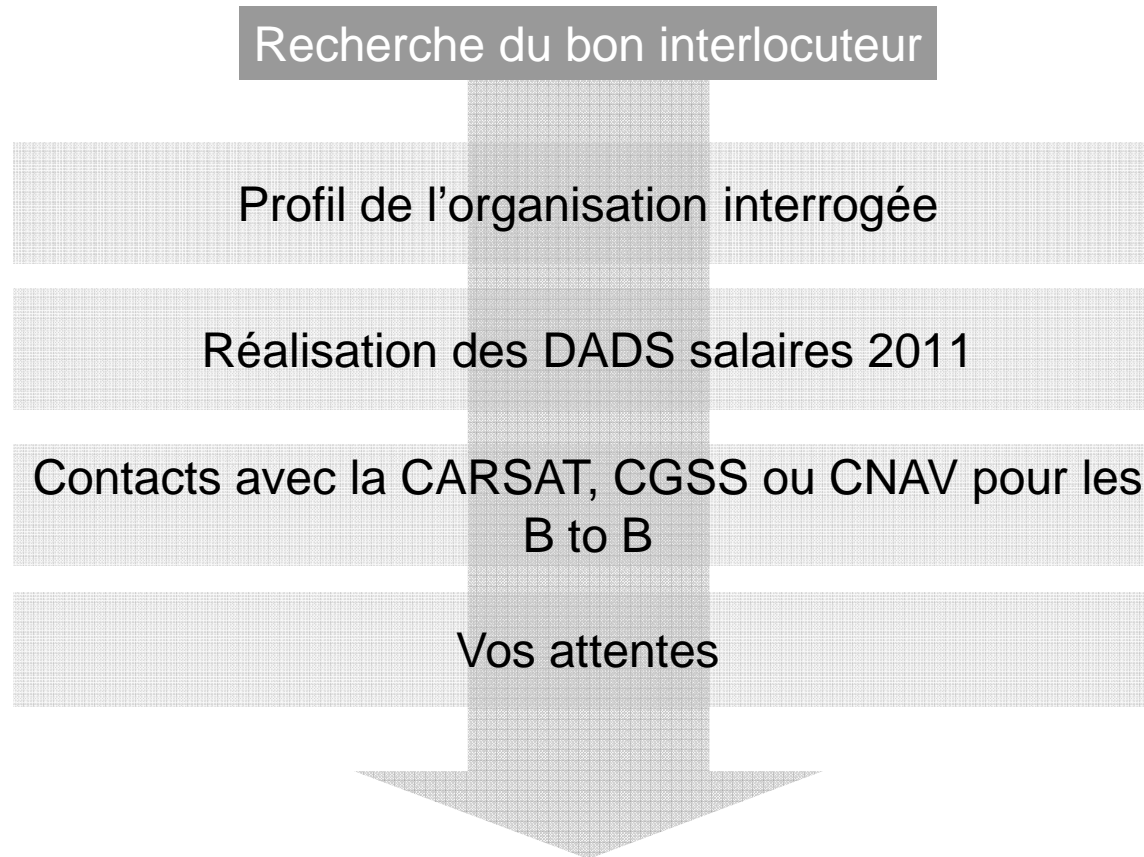
- Interviews réalisées online avec un questionnaire d'une **durée moyenne de 15 minutes**.
- L'invitation par courriel a été envoyée par le Centre TDS de Lille.



Dates de terrain

- Le terrain s'est déroulé du **16/06/2012 au 13/07/2012**

Structure du questionnaire



Quelques règles de lecture du rapport

ST
Satisfait

Représente **la somme des personnes assez satisfaites et très satisfaites.**

Dans le rapport, quand nous citons ce pourcentage, nous indiquons « globalement satisfaits » (pour éviter à avoir à répéter les 2 items de satisfaction). Pour des questions d'arrondis, il est tout à fait possible que le % indiqué soit différent de la somme que vous pouvez faire vous-même (d'1% en plus ou en moins).

Global
(1938)

Les chiffres entre parenthèses représentent les bases et sont exprimés en effectifs.

Les tests de significativité sont calculés à un niveau de confiance de 95%.

On compare les résultats des **différents modes de déclaration** (DADSNET, NETDADS-U, B to B) **par rapport au niveau global** (tous services déclaratifs confondus) :



- par des ronds noir, ou sur fonds violet dans les tableaux, lorsqu'il existe un écart significativement inférieur à 95% par rapport au niveau global,



- par des ronds vert, ou sur fonds rouge dans les tableaux, lorsqu'il existe un écart significativement supérieur à 95% par rapport au niveau global.

On compare **les résultats par rapport à ceux de 2010** :



- par des flèches descendantes lorsqu'il existe un écart significativement inférieur à 95% par rapport à 2010,



- par des flèches montantes lorsqu'il existe un écart significativement supérieur à 95% par rapport à 2010.

Représentativité des résultats

- Echantillon :

175 répondants rattachés au centre de Lille ont été interrogés, pouvant utiliser les 3 types de services déclaratifs (Dadsnet, Netdads-U, et B to B).

- Représentativité :

Echantillon représentatif en termes de volume de déclarations par type de service et secteurs d'activités.

- Présentation des résultats sur la base « déclarations » :

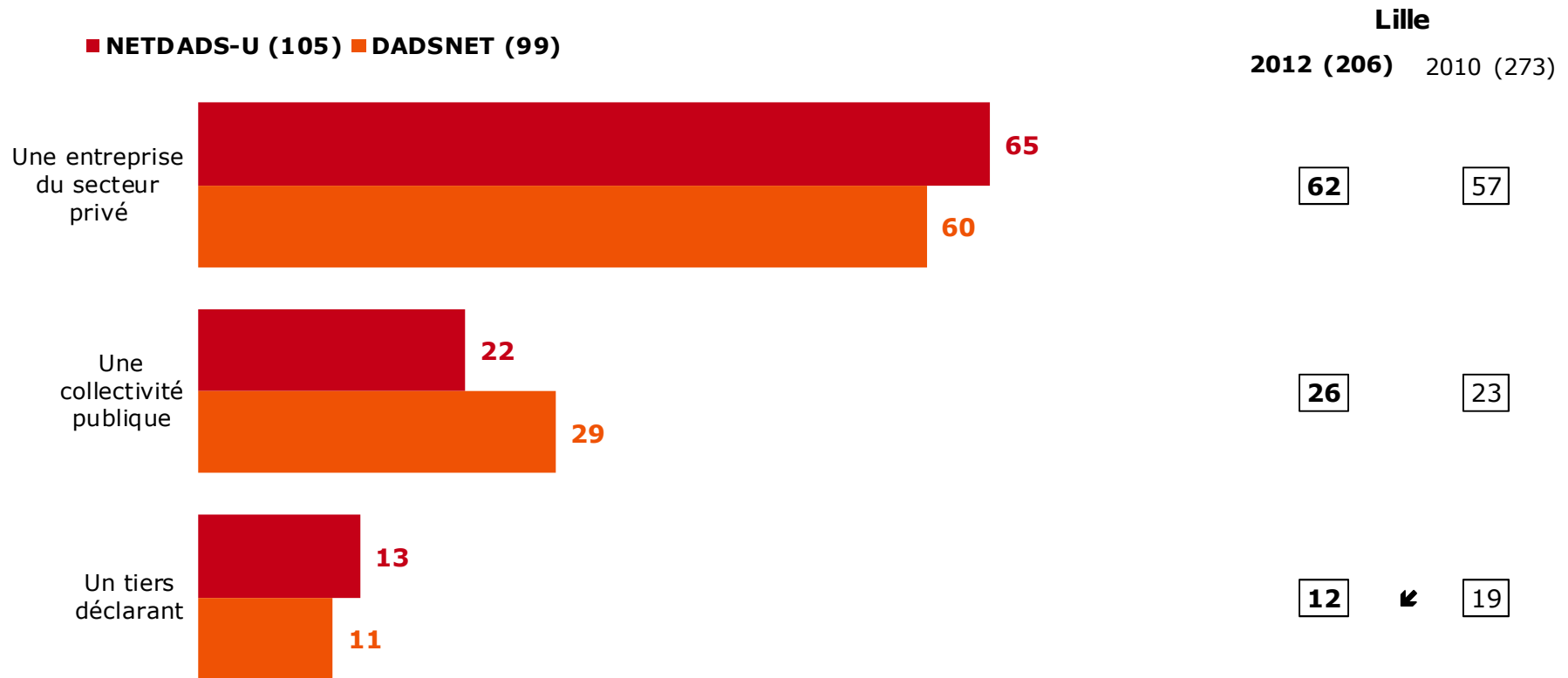
Une partie des répondants utilisant à la fois les services déclaratifs Dadsnet et Netdads-U (31 répondants), **les résultats ont donc été traduits en termes de services déclaratifs** (et non pas sur une base répondants).

Ainsi, ce rapport présente les **résultats du centre de Lille sur la base de 206 déclarations** (273 en 2010), représentatives en termes de types de services déclaratifs (Dadsnet, NetDads-U, B to B)

Le détail des résultats selon le type de service déclaratif Netdads-U ou Dadsnet est également présenté. En revanche des **résultats propres aux seules déclarations B to B ne peuvent l'être en raison d'un échantillon trop faible**.

Structure de l'échantillon (1/4) - Type de répondant

En %



↙ ↘ Évolution significative à 95% par rapport à 2010
 Pas d'écart significatif par rapport au total

Base : Ensemble
 SC1 Etes-vous... ?



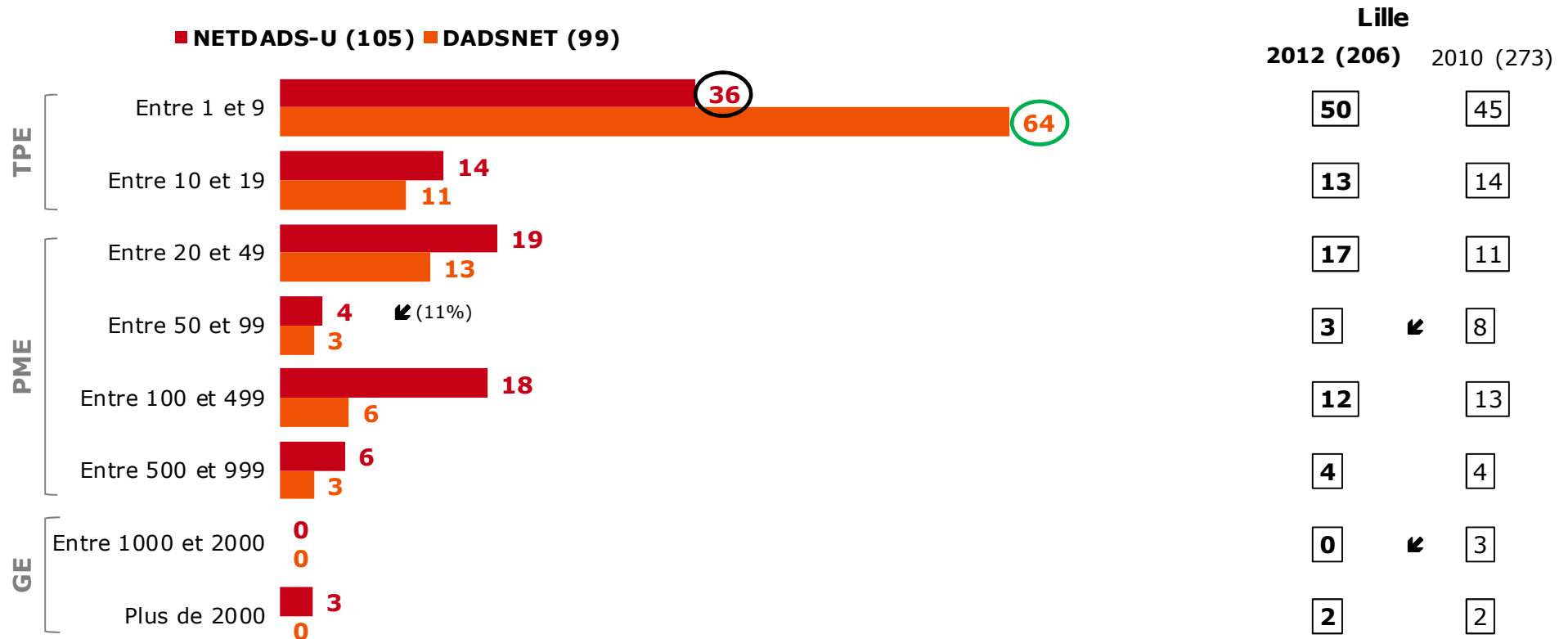
Sondage National de Satisfaction de la CNAV auprès des entreprises

Lille
 ©TNS 2012



Structure de l'échantillon (2/4) - Nombre de salariés déclarés

En %



↘ Évolution significative à 95% par rapport à 2010
 ○ Écart significatif à 95% par rapport au global

Base : Ensemble
 SC2 Combien de salariés déclarez-vous au total de votre (vos) DADS-U N4DS ?



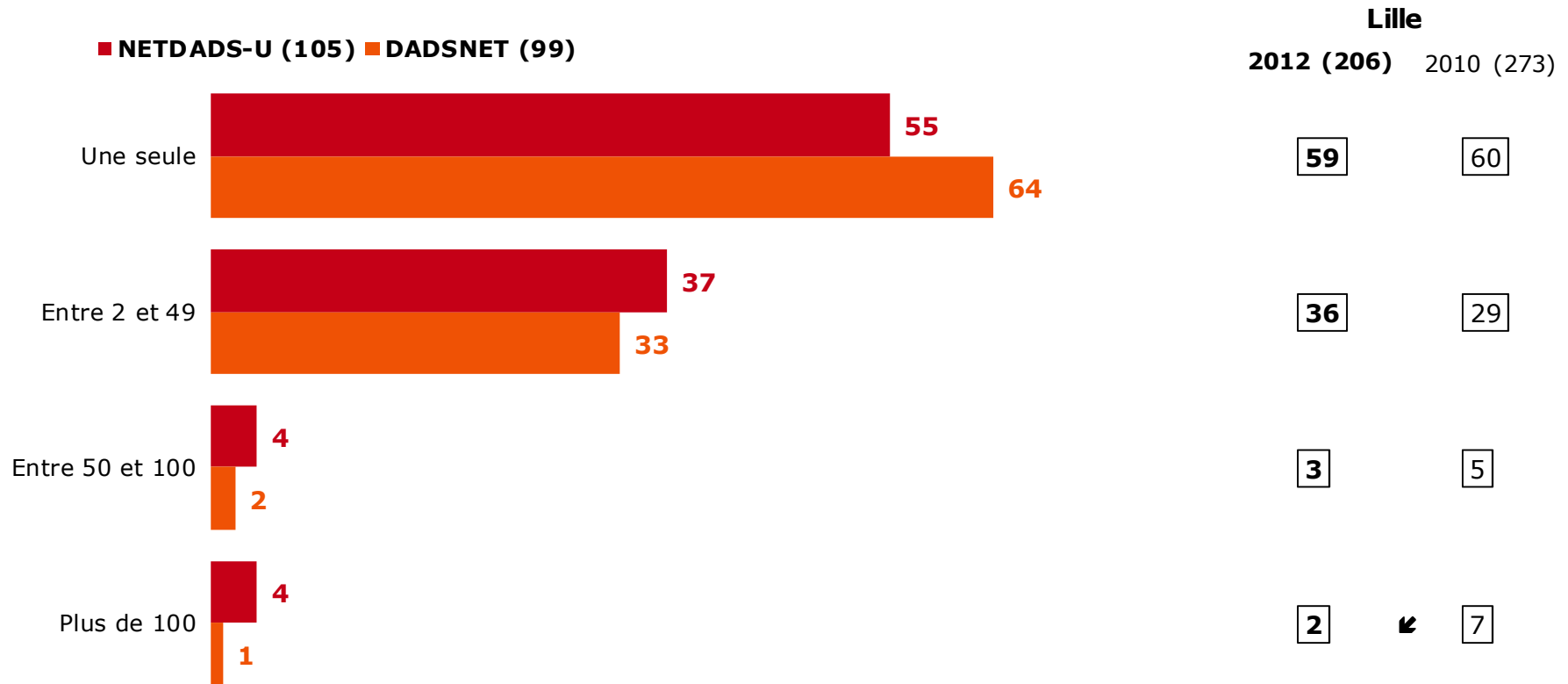
Sondage National de Satisfaction de la CNAV auprès des entreprises

Lille
 ©TNS 2012



Structure de l'échantillon (3/4) - Nombre de DADS-U transmises

En %

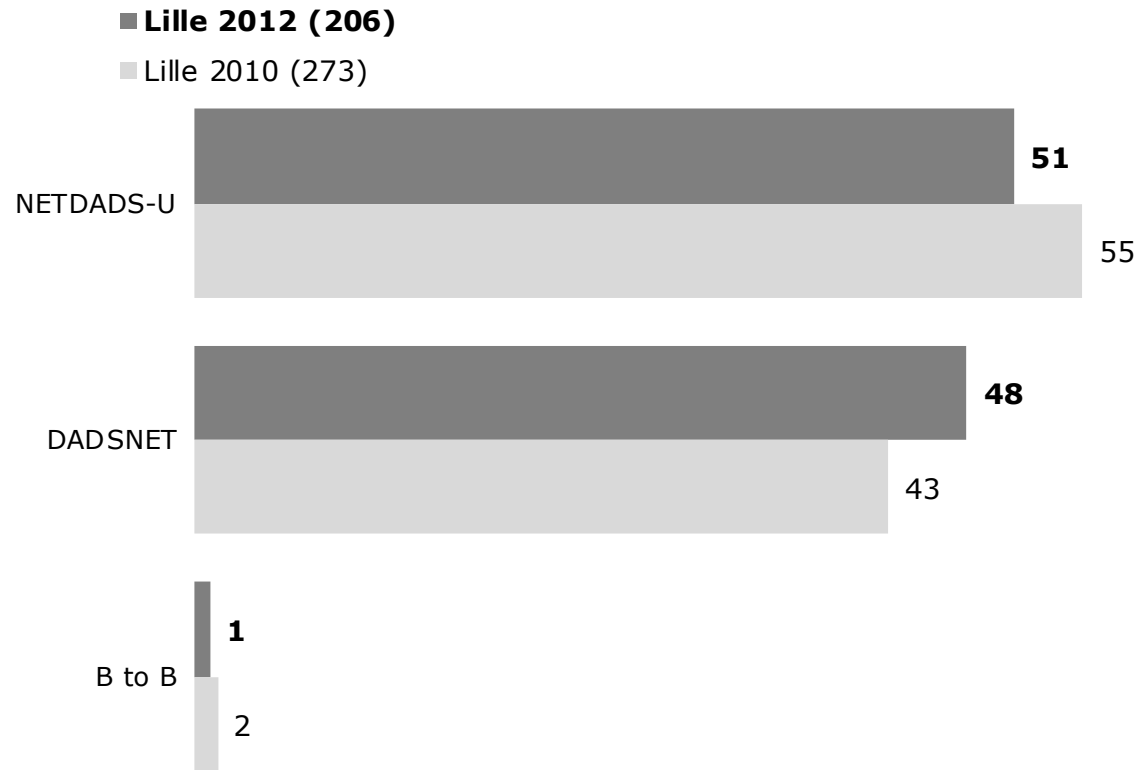


↖ Évolution significative à 95% par rapport à 2010
Pas d'écart significatif par rapport au total

Base : Ensemble
SC3 Combien de DADS-U à la norme 4DS avez-vous transmises ?

Structure de l'échantillon (4/4) – Service déclaratif utilisé

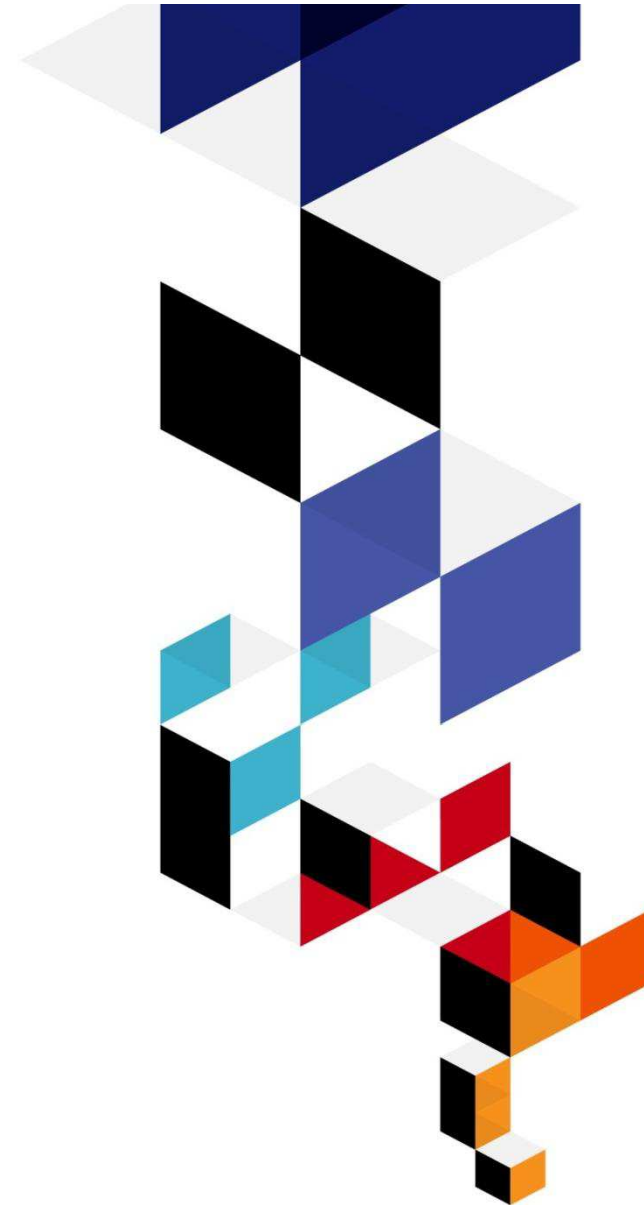
En %



Base : Ensemble
A7 Quel service déclaratif utilisez-vous ?

2

Satisfaction globale

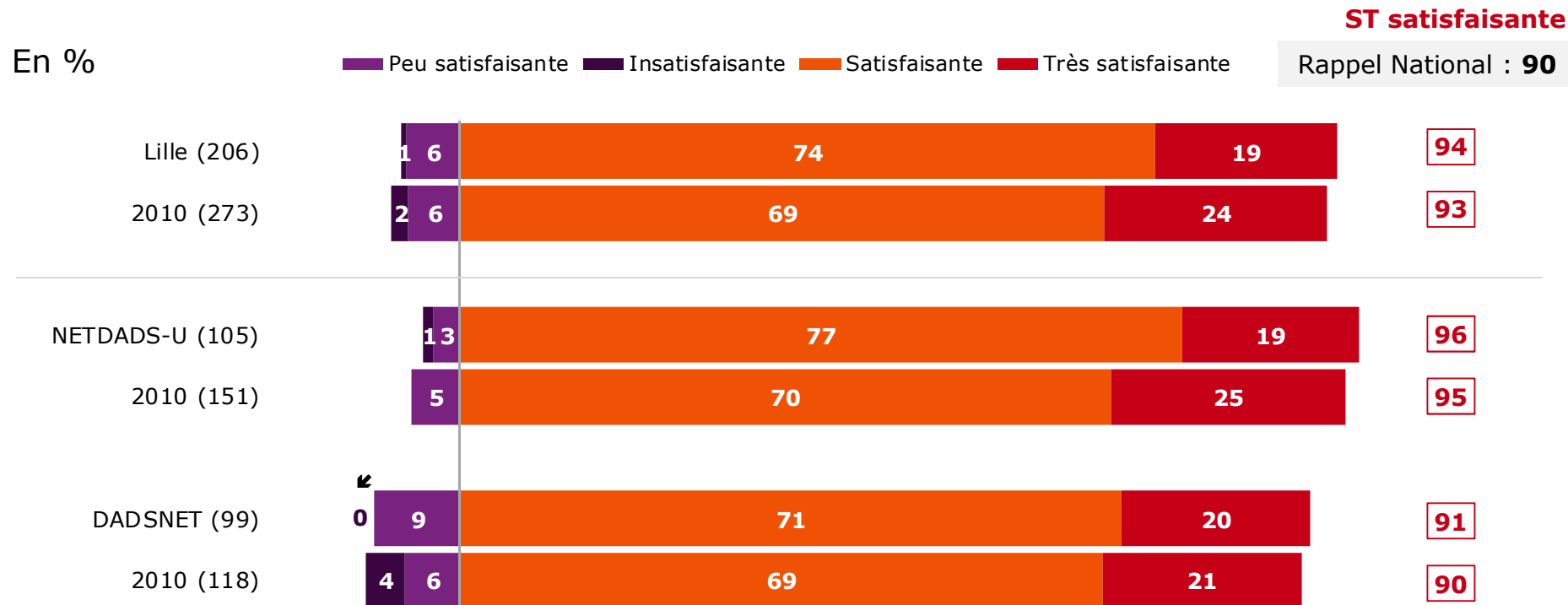


Sondage National de Satisfaction de la CNAV auprès des entreprises

Lille
©TNS 2012



Satisfaction globale vis-à-vis de la prestation de votre Centre TDS / de la CNAV



↙ Évolution significative à 95% par rapport à 2010
Pas d'écart significatif par rapport au total

Base : Ensemble
C10 Globalement, comment jugez-vous la prestation de votre Centre TDS / de la CNAV ?



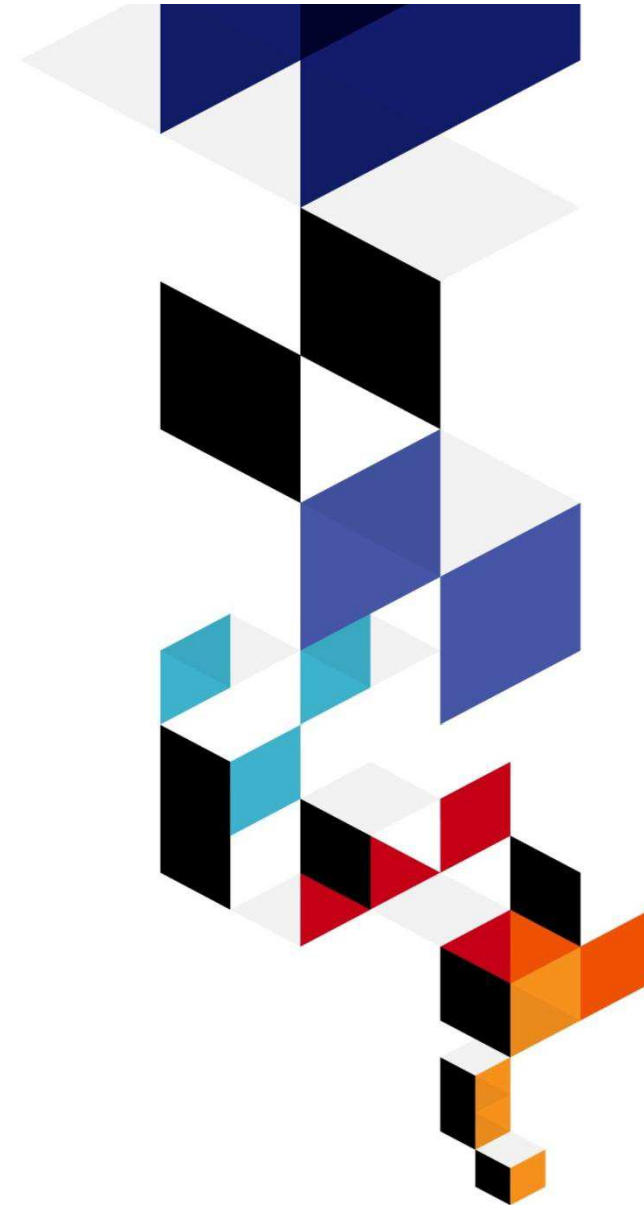
Sondage National de Satisfaction de la CNAV auprès des entreprises

Lille
©TNS 2012



3

La réalisation des DADS salaires 2011



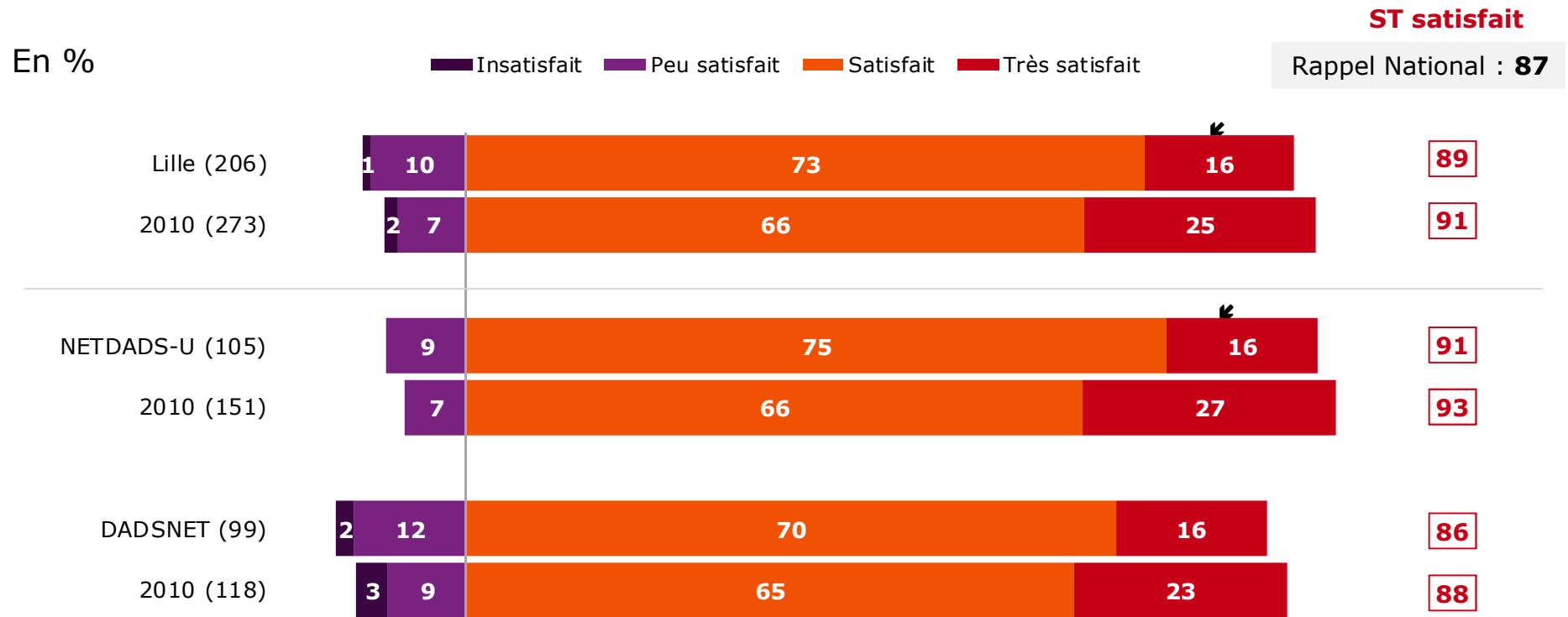
Sondage National de Satisfaction de la CNAV auprès des entreprises

Lille

©TNS 2012



Satisfaction vis-à-vis des conseils et de la documentation



↖ ↗ Évolution significative à 95% par rapport à 2010
Pas d'écart significatif par rapport au total

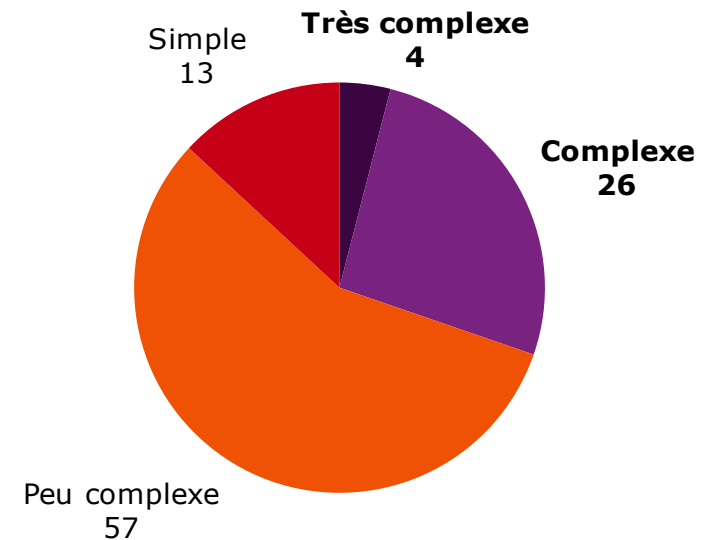
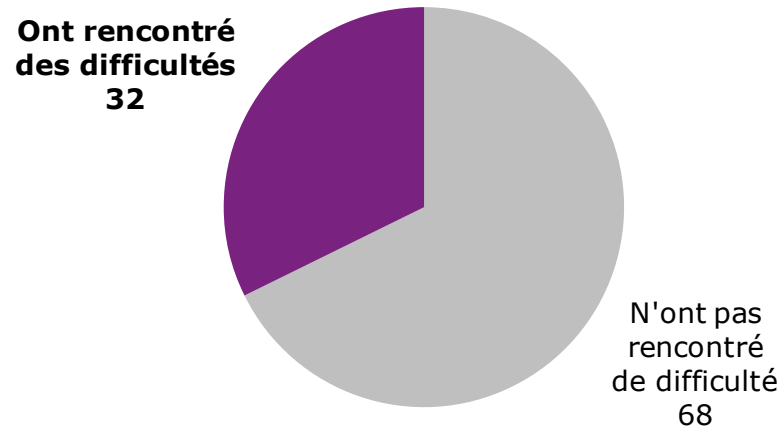
Base : Ensemble

A1 D'un point de vue global, êtes-vous satisfait du conseil et de la documentation pour la réalisation de votre / vos DADS-U N4DS ?

Le service déclaratif DADSNET

En %

DADSNET (99)



Nouvelle question 2012
Base : Utilisent le service déclaratif DADSNET
A7.1 Avez-vous rencontré des difficultés pour saisir votre/vos DADS en ligne ?

Nouvelle question 2012
Base : Utilisent le service déclaratif DADSNET
A7.2 La saisie en ligne DADSNET à la norme 4DS vous a-t-elle parue... ?



Sondage National de Satisfaction de la CNAV auprès des entreprises

Lille
©TNS 2012



Réception et utilisation des courriels / courriers reçus

60% en a reçu en moyenne

77% trouvent les informations utiles et 62% disposent du numéro de télé-déclaration

() Rappel 2010

NETDADS-U

A reçu un courrier/courriel : **65% (67%)** →



DADSNET

A reçu un courrier/courriel : **55% (58%)** →



Pas d'évolution significative par rapport à 2010
Pas d'écart significatif par rapport au total

Base : Ensemble

A2 Avez-vous reçu des courriels ou courriers « de votre CTDS » / « de la CNAV » au cours du dernier trimestre 2011 ?

Base : Déclarent avoir reçu des courriels ou courriers

A3 Les courriels ou courriers reçus au cours du dernier trimestre 2011 vous ont-ils permis de ... ?



Sondage National de Satisfaction de la CNAV auprès des entreprises

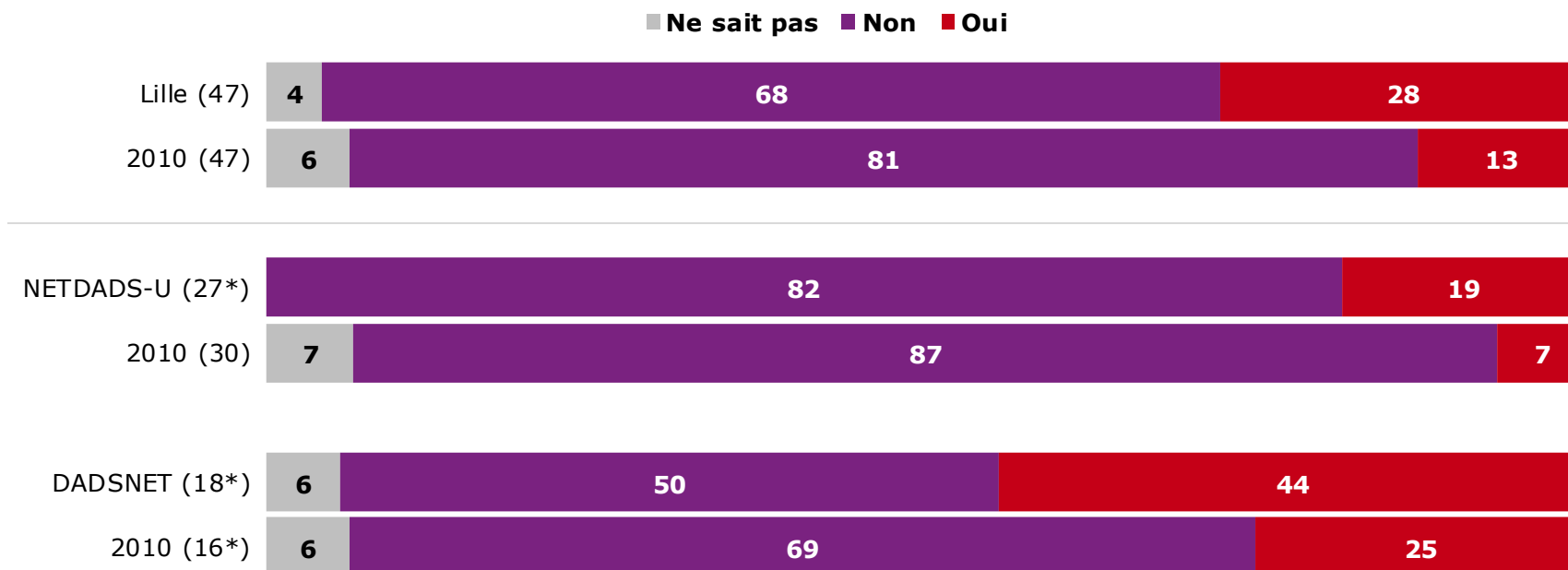
Lille

©TNS 2012



Demande du numéro de télé-déclaration

En %



(*) Bases faibles, résultats à interpréter avec prudence

Pas d'évolution significative par rapport à 2010

Pas d'écart significatif par rapport au total

Base : Déclarent avoir reçu des courriers ou courriels de la CTDS / CNAV

A5 Avez-vous dû demander votre numéro de télé-déclaration à la CNAV / à votre CTDS ?



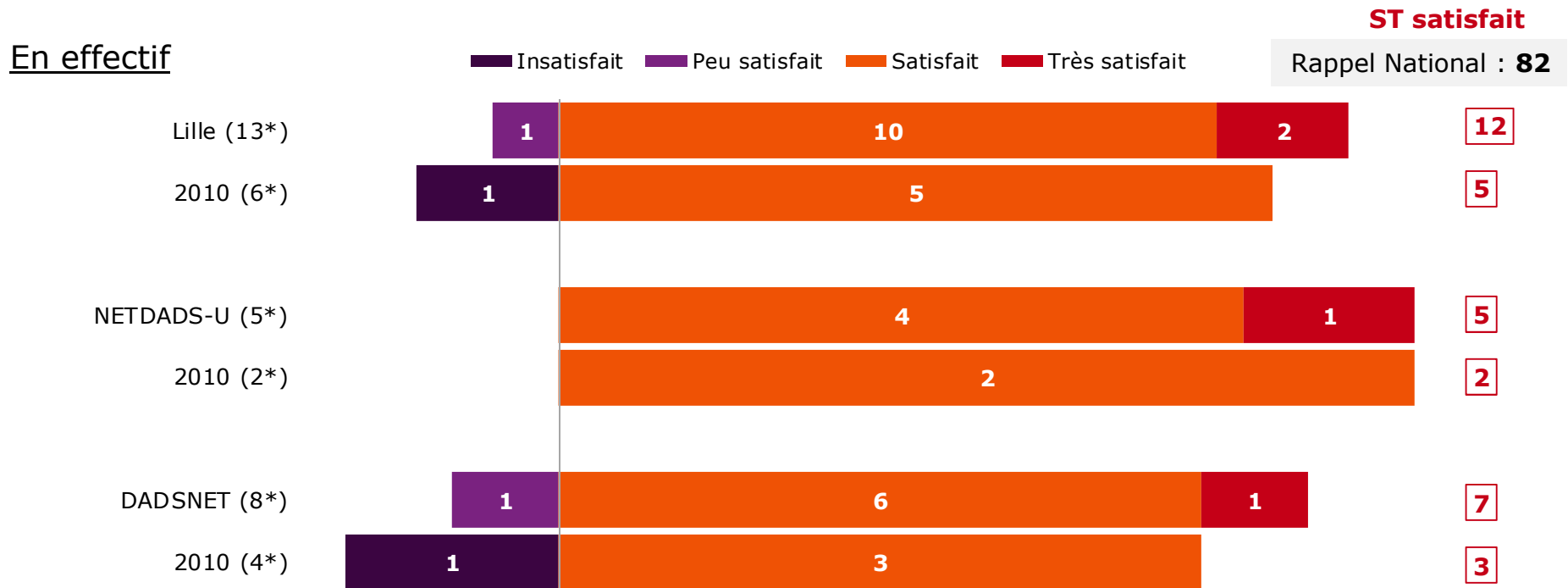
Sondage National de Satisfaction de la CNAV auprès des entreprises

Lille

©TNS 2012



Satisfaction vis-à-vis des délais de réception du numéro de télé-déclaration



(*) Bases faibles, résultats à interpréter avec prudence

Pas d'évolution significative par rapport à 2010
Pas d'écart significatif par rapport au total

Base : Déclarent avoir reçu des courriers ou courriels de la CTDS / CNAV ET ont dû demander leur numéro de télé-déclaration
A6 Comment jugez-vous le délai dans lequel vous l'avez reçu ?



Sondage National de Satisfaction de la CNAV auprès des entreprises

Lille
©TNS 2012



Utilisation du service « Suivi de vos DADS »

En %

Base : Ensemble
 A8.1 Avez-vous utilisé le service « **Suivi de Vos DADS** » disponible sur www.e-ventail.fr ?

Suivi de vos DADS <i>Base</i>	Lille		NETDADS-U		DADSNET		Rappel National 2012 4901
	2012	2010	2012	2010	2012	2010	
Oui	79	84	84	83	73 ↙	86	77
Non	21	16	16	17	27 ↗	14	23

Raisons de non utilisation du suivi des DADS

<i>Base</i>	Lille	NETDADS-U	DADSNET
	2012	2012	2012
Pas eu l'utilité/ Le besoin	30	18	37
Je ne le connais pas/ Je ne savais pas que c'était possible	21	12	26
Par manque de temps	14	6	19
J'ai utilisé net.Entreprises / TDS / jedecclare.com	9	24	-
Incompréhension du fonctionnement du site/ Trop compliqué	5	-	7
J'ai reçu un mail de confirmation / Un mail de validation du DADS	2	6	-
Pas de mot de passe / pas de codes d'identification	2	-	4
Autres (Notre logiciel paie le fait - Nous passons par le portail interne de notre groupe...)	5	6	4
Ne sait pas	16	29	7
<i>Nombre moyen de citations</i>	1.0	1.0	1.0

Note de lecture : le nombre moyen de citations correspond au nombre de citations exprimées par répondants à la question donnée. Ici, un nombre moyen de 1 correspond à 1 citation exprimée.

Base : Non utilisateurs du service « Suivi de Vos DADS »
 A9 Pour quelles raisons n'avez-vous pas utilisé le service de Suivi de Vos DADS ?

↗ ↘ Évolution significative à 95% par rapport à 2010
 Pas d'écart significatif par rapport au total
 (*) Bases faibles, résultats à interpréter avec prudence



Sondage National de Satisfaction de la CNAV auprès des entreprises

Lille
 ©TNS 2012



Utilisation du service « Bilan d'Identification Salariés »

En %

Base : Déclarants NETDADS-U
A8.2 Avez-vous utilisé le service
« **Bilan d'Identification Salariés** » ?

Bilan d'Identification Salariés		Lille		Rappel National 2012
	<i>Base</i>	2012	2010	
Oui		105	151	2954
Non		55	46	49
		45	54	51

Raisons de non utilisation du Bilan d'Identification des Salariés

	<i>Base</i>
Par ignorance/ Je ne savais pas que l'on pouvait le faire	26
Pas eu besoin/ Pas d'utilité	19
Salariés déjà identifiés/ Pas d'embauche/ Pas concerné/ Rien à corriger	4
Manque de temps	2
Autres (Nous avons un logiciel - Fichiers importés il ne doit pas y avoir d'erreurs...)	2
Ne sait pas	49

Lille 2012
47
26
19
4
2
2
49
1.0

Nombre moyen de citations

Base : Non utilisateurs du service « Bilan d'Identification Salariés »
A10 Pour quelles raisons n'avez-vous pas utilisé le Bilan d'Identification Salariés ?

Pas d'évolution significative par rapport à 2010
Pas d'écart significatif par rapport au total



Sondage National de Satisfaction de la CNAV auprès des entreprises

Lille
©TNS 2012



Utilisation du service « Diagnostic Egalité Professionnelle »

En %

Base : Déclarants NETDADS-U
A8.3 Avez-vous utilisé le service
« **Diagnostic Egalité Professionnelle** »?

Diagnostic Egalité Professionnelle	Lille	Rappel National 2012
<i>Base</i>	105	2954
Oui	16	12
Non	84	88

Nouvelles questions 2012

Raisons de non utilisation du Diagnostic Egalité Professionnelle

	Lille 2012
<i>Base</i>	88
Je ne savais pas que cela existait / Je ne savais pas ce que c'était	34
Je n'en ai pas eu besoin / Pas utile	23
Pas concerné / Nombre de salarié non adapté	6
J'utilise net entreprise / Utilise d'autres moyens	2
Autre	1
<i>Nombre moyen de citations</i>	1.0

Base : Non utilisateurs du service « Diagnostic Egalité Professionnelle »
A11-A Pour quelles raisons n'avez-vous pas utilisé
le Diagnostic Egalité Professionnelle ?



Sondage National de Satisfaction de la CNAV auprès des entreprises

Lille

©TNS 2012



Utilisation du service « démonstrateurs e-ventail.fr »

En %

Base : Ensemble
A11 Avez-vous utilisé les
« démonstrateurs e-ventail.fr » ?

	Lille		NETDADS-U		DADSNET		Rappel National 2012
	2012	2010	2012	2010	2012	2010	
Utilisation du démonstrateur e-ventail.fr	206	273	105	151	99	118	4901
Oui	30	23	23 ↗	13	36	36	20
Non	70	77	77 ↘	87	64	64	80

↗ ↘ Évolution significative à 95% par rapport à 2010
Pas d'écart significatif par rapport au total

	Lille 2012	NETDADS-U 2012	DADSNET 2012
<i>Base</i>	145	81	63
Je n'en ai pas eu besoin/ Je ne l'utilise pas	37	38	35
J'ai été formé/ Je connaissais déjà le processus/ Service déjà utilisé	15	11	19
Je ne sais pas à quoi ça sert / Je ne savais pas que ça existait	10	12	8
Manque de temps/ Perte de temps	8	6	11
Déclarations très simples à remplir, pas de problème particulier	3	-	8
Fichier transmis par Net Entreprises/ Nous utilisons un autre moyen	2	4	-
J'ai été aidé (pour notre prestataire, un collègue, par téléphone,...)	2	4	-
Je ne sais pas m'en servir/ Trop compliqué	2	3	2
Logiciel bien paramétré/ Effectué avec mon logiciel paie/ Les agents du centre TDS m'ont aidé	1	3	-
Pas assez clair/ Pas assez d'explications	1	1	2
Problèmes d'identification/ Pas possible de l'ouvrir/ Site pas disponible/ MAC ne lit pas ces documents	1	-	2
Je ne suis pas concerné / On s'en occupe pour moi	1	1	-
Je n'y ai pas pensé / Pas eu l'occasion / Habitude	1	-	2
Autres	2	1	3
Ne sait pas	20	21	19
<i>Nombre moyen de citations</i>	1.1	1.1	1.1

Base : Non utilisateurs



Sondage National de Satisfaction de la CNAV auprès des entreprises

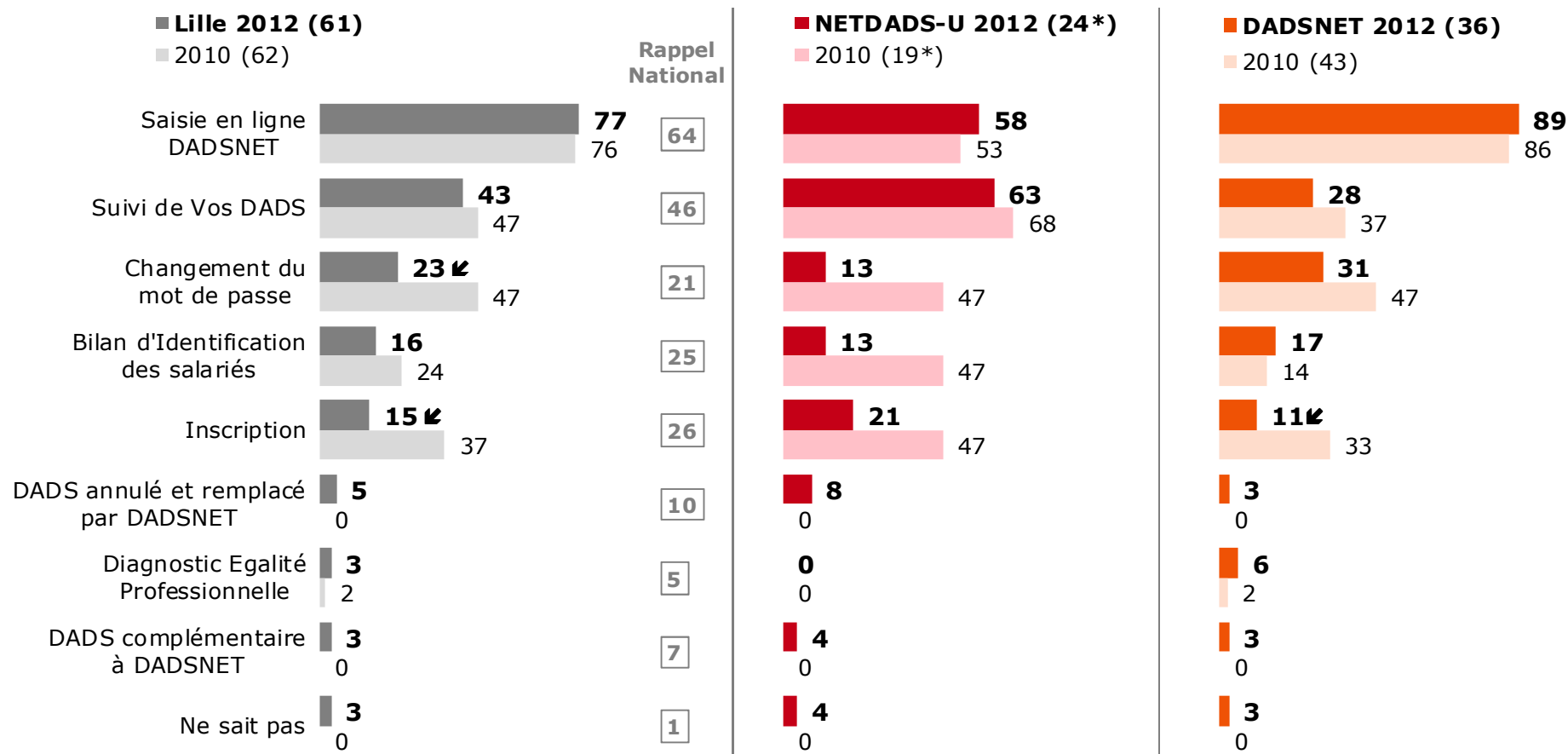
Lille

©TNS 2012



Les démonstrateurs e-ventail.fr utilisés

En %



Base : Utilisateurs des démonstrateurs e-ventail.fr
A12 Quels démonstrateurs e-ventail.fr avez-vous utilisés ?

↘ Évolution significative à 95% par rapport à 2010
Pas d'écart significatif par rapport au total
(*) Bases faibles, résultats à interpréter avec prudence

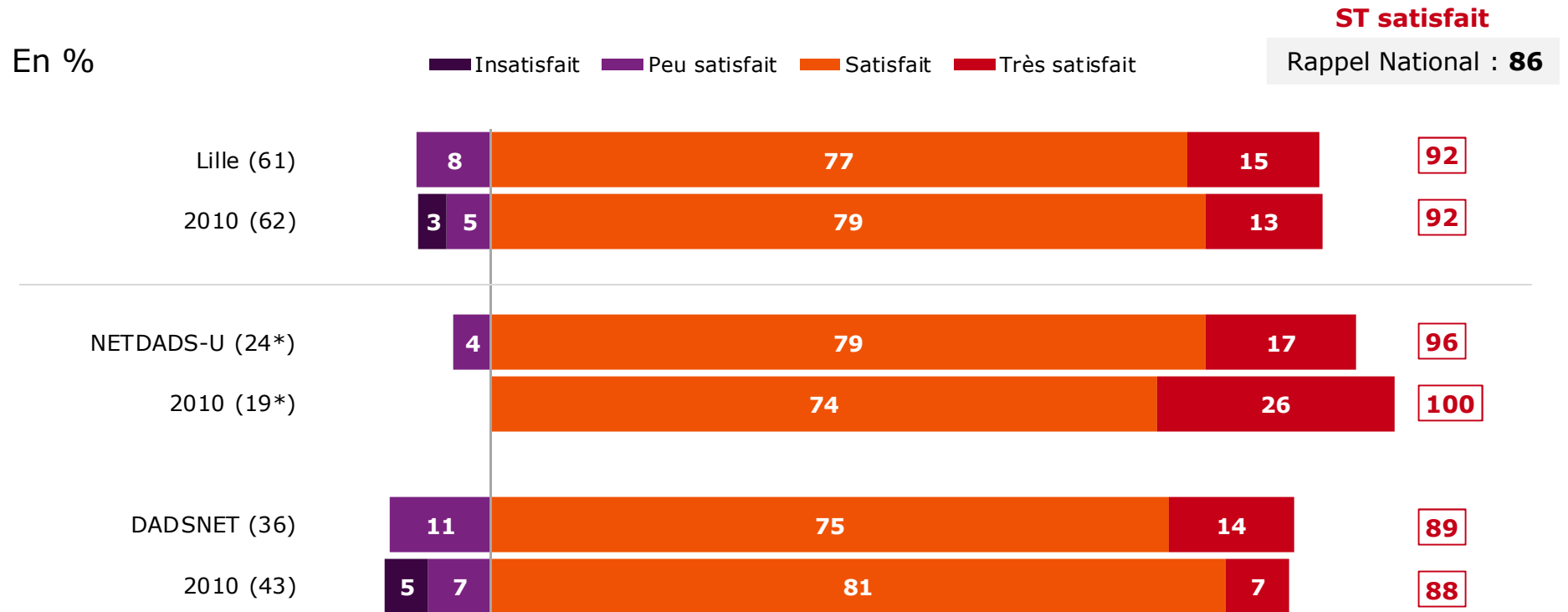


Sondage National de Satisfaction de la CNAV auprès des entreprises

Lille
©TNS 2012



Satisfaction vis-à-vis des démonstrateurs e-ventail.fr utilisés



(*) Bases faibles, résultats à interpréter avec prudence

Base : Utilisateurs des démonstrateurs e-ventail.fr
A13 Etes-vous satisfait des démonstrateurs e-ventail.fr utilisés ?

Pas d'évolution significative par rapport à 2010
Pas d'écart significatif par rapport au total



Sondage National de Satisfaction de la CNAV auprès des entreprises

Lille
©TNS 2012

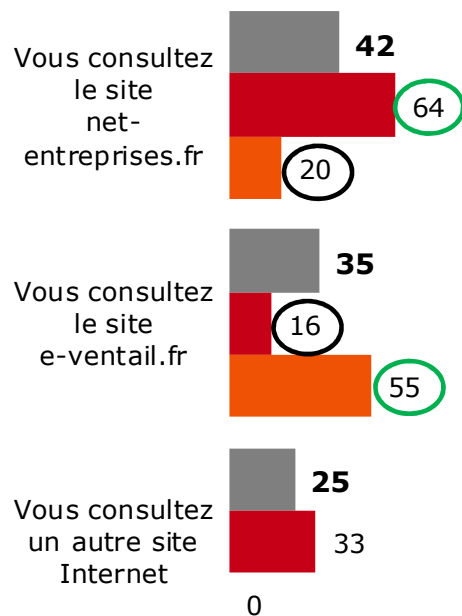


Solutions privilégiées pour obtenir des conseils et réaliser leurs DADS

En %

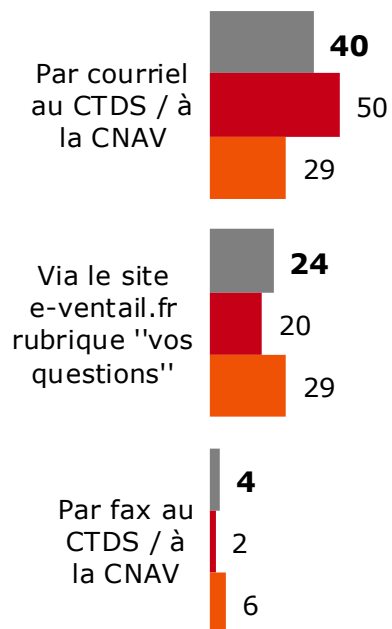
Solution 1 : Vous consultez un site Internet pour chercher vous-même une réponse à vos questions

citation au 1^{er} rang



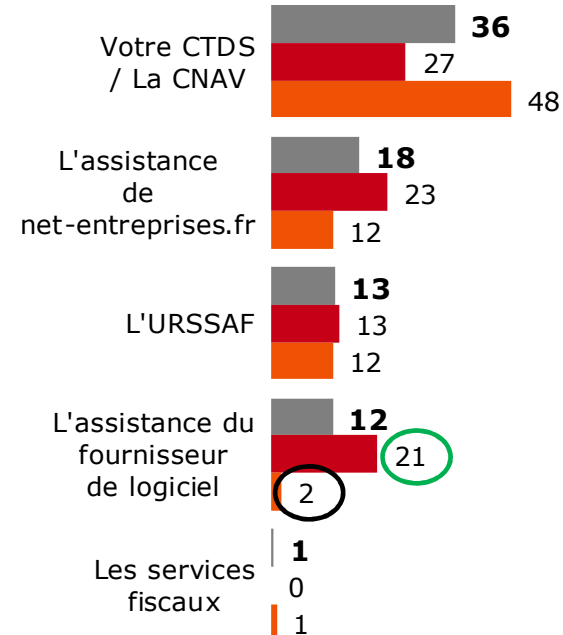
Solution 2 : Vous envoyez votre question ...

citation au 1^{er} rang



Solution 3 : Vous appelez...

citation au 1^{er} rang



○ ○ Écart significatif à 95% par rapport au global

■ Moyenne globale - Lille ■ NETDADS-U ■ DADSNET

Base : Ensemble

A15 Si vous aviez besoin de conseils pour réaliser votre (vos) DADS, quelles solutions privilégieriez-vous parmi les suivantes ?

Solutions privilégiées pour obtenir des conseils et réaliser leurs DADS

Rang moyen

Note importante : Pour chaque solution, il était demandé de classer les différentes possibilités de réponses par ordre de préférence : ici 1 représente la possibilité la plus privilégiée, 2 la seconde possibilité, 3 la troisième, etc.

Rang moyen de chaque proposition (de 1 à 3)

	Lille		NETDADS-U		DADSNET	
	2012	2010	2012	2010	2012	2010
Solution 1 : Vous consultez un site Internet pour chercher vous-même une réponse à vos questions	<i>Base</i>					
Rang moyen	206	273	105	151	99	118
Vous consultez le site net-entreprises.fr	1.4	1.4	1.2	1.2	1.7	1.7
Vous consultez le site e-ventail.fr	1.5	1.4	1.8	1.7	1.3	1.1
Vous consultez un autre site Internet*	2.0	1.0	2.0	1.0	2.0	-
Solution 2 : Vous envoyez votre question ...	Rang moyen					
Par courriel au CTDS / à la CNAV	1.3	1.2	1.2	1.2	1.4	1.3
Via le site e-ventail.fr rubrique "vos questions"	1.6	1.7	1.8	2.0	1.4	1.5
Par fax au CTDS / à la CNAV	2.5	2.4	2.5	2.3	2.4	2.5

Rang moyen de chaque proposition (de 1 à 5)

	Lille		NETDADS-U		DADSNET	
	2012	2010	2012	2010	2012	2010
Solution 3 : Vous appelez...	Rang moyen					
Votre CTDS / La CNAV	1.6	1.4	1.8	1.5	1.3	1.4
L'assistance de net-entreprises.fr	2.1	2.4	2.0	2.2	2.3	2.7
L'URSSAF	2.2	2.3	2.3	2.5	2.1	1.9
L'assistance de mon fournisseur de logiciel	2.8	2.9	2.4	2.8	3.6	3.1
Les services fiscaux	4.0	4.1	4.3	4.2	3.7	3.9

Base : Ensemble

A15 Si vous aviez besoin de conseils pour réaliser votre (vos) DADS, quelles solutions privilégieriez-vous parmi les suivantes ?

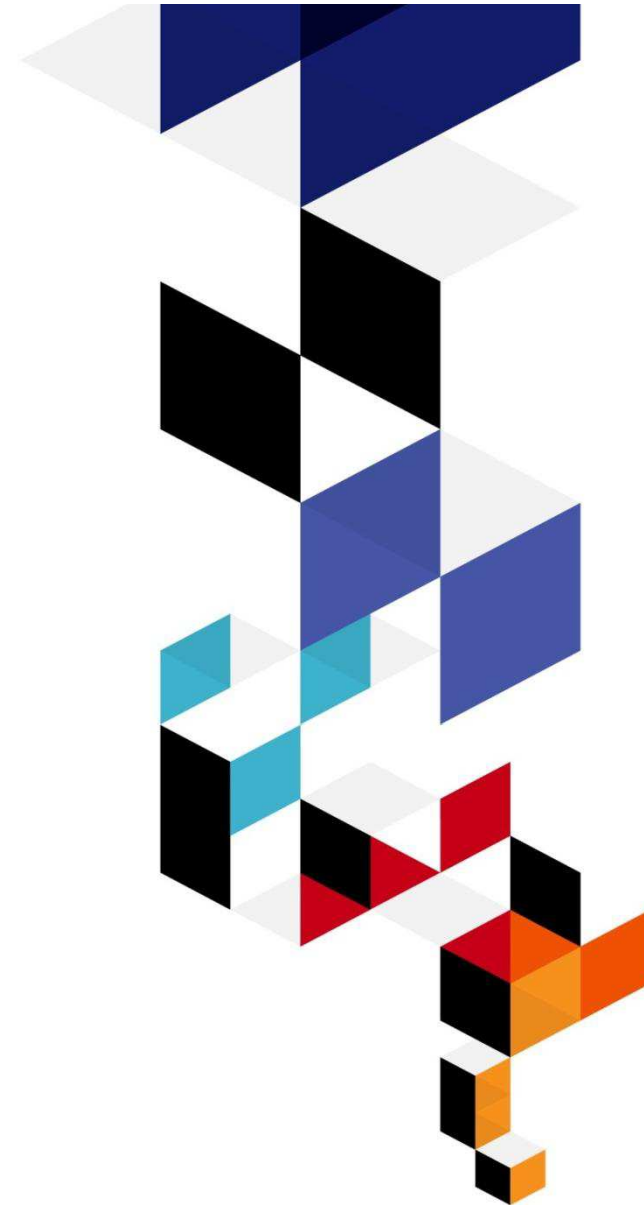
↗ ↘ Évolution significative à 95% par rapport à 2010

■ Écart significatif à 95% par rapport au total

(*) Bases faibles, résultats à interpréter avec prudence

4

Les contacts avec la CARSAT,
CGSS ou CNAV



Sondage National de Satisfaction de la CNAV auprès des entreprises

Lille

©TNS 2012



Contacts avec le conseiller du centre TDS / de la CNAV

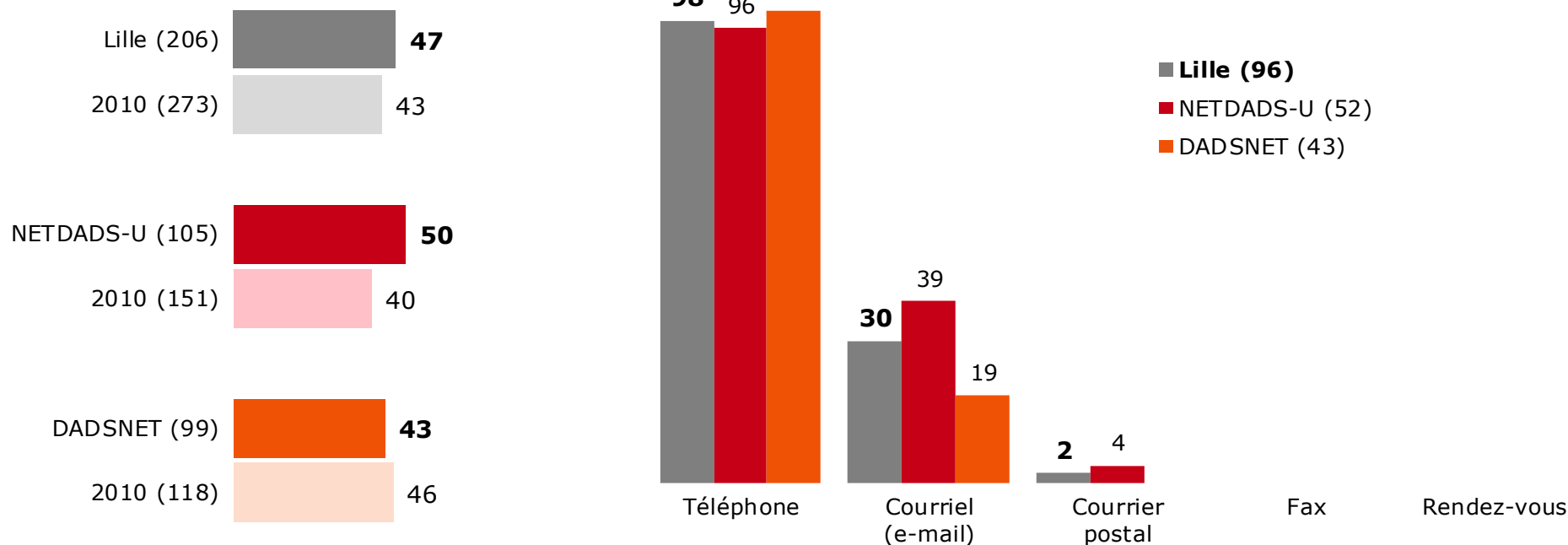
En %

Sont entrés en contact avec un conseiller (Oui)



Moyens de contacts utilisés

Rappel National : **42**



Pas d'évolution significative par rapport à 2010
 Pas d'écart significatif par rapport au total

Base : Ensemble
 C1 Pour réaliser votre / vos DADS salaires 2011, avez-vous été amené à entrer en contact avec un conseiller de votre centre TDS / de la CNAV ?

Base : Sont entrés en contact avec un conseiller
 C2 Par quel(s) moyen(s) êtes-vous entré en contact avec le conseiller du centre TDS / de la CNAV ?



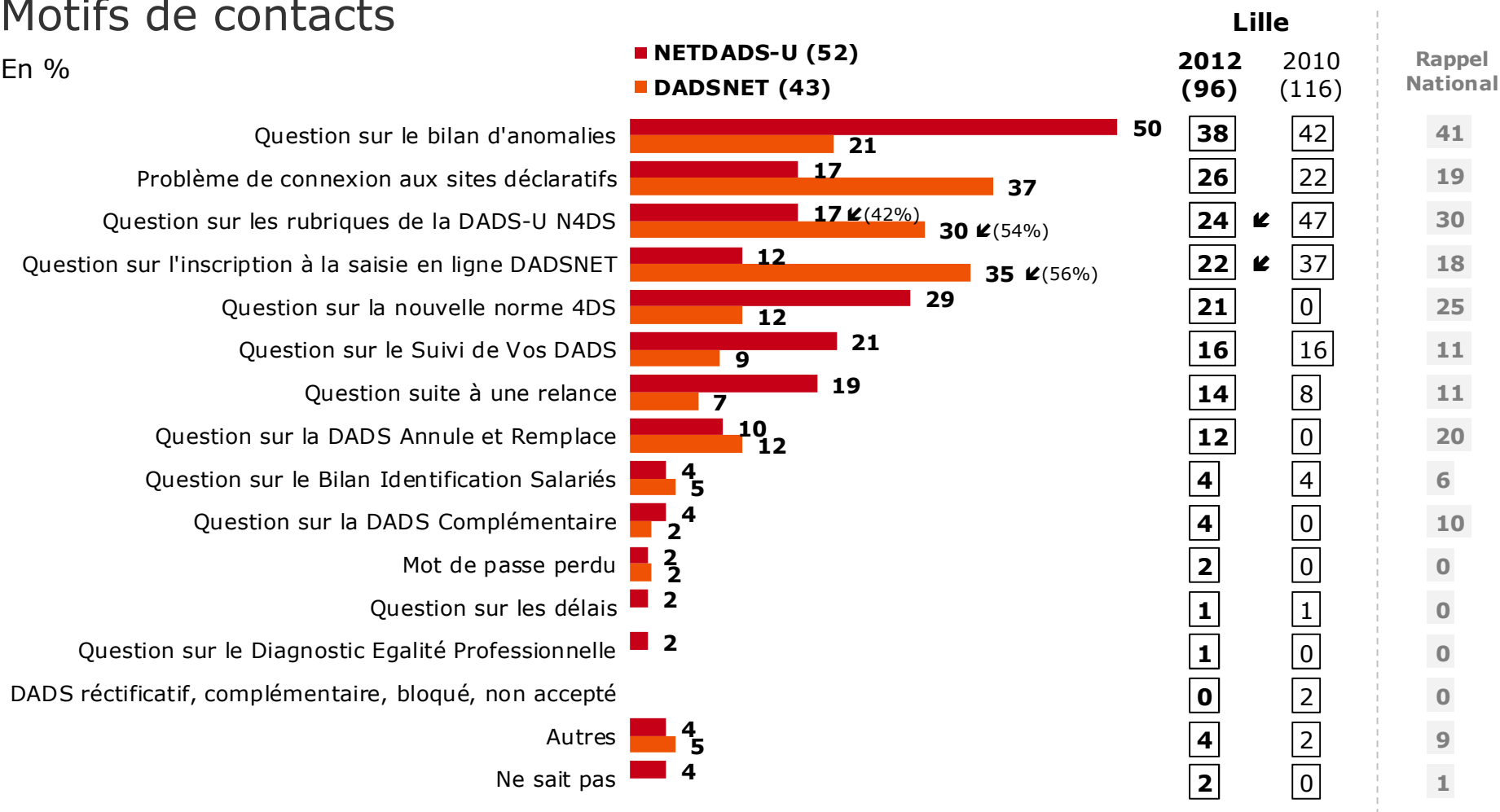
Sondage National de Satisfaction de la CNAV auprès des entreprises

Lille
 ©TNS 2012



Motifs de contacts

En %



↙ ↘ Évolution significative à 95% par rapport à 2010
 Pas d'écart significatif par rapport au total

Base : Sont entrés en contact avec un conseiller

C6 Quel était l'objet de votre / vos contact(s) avec le conseiller du Centre TDS / de la CNAV ?



Sondage National de Satisfaction de la CNAV auprès des entreprises

Lille
 ©TNS 2012



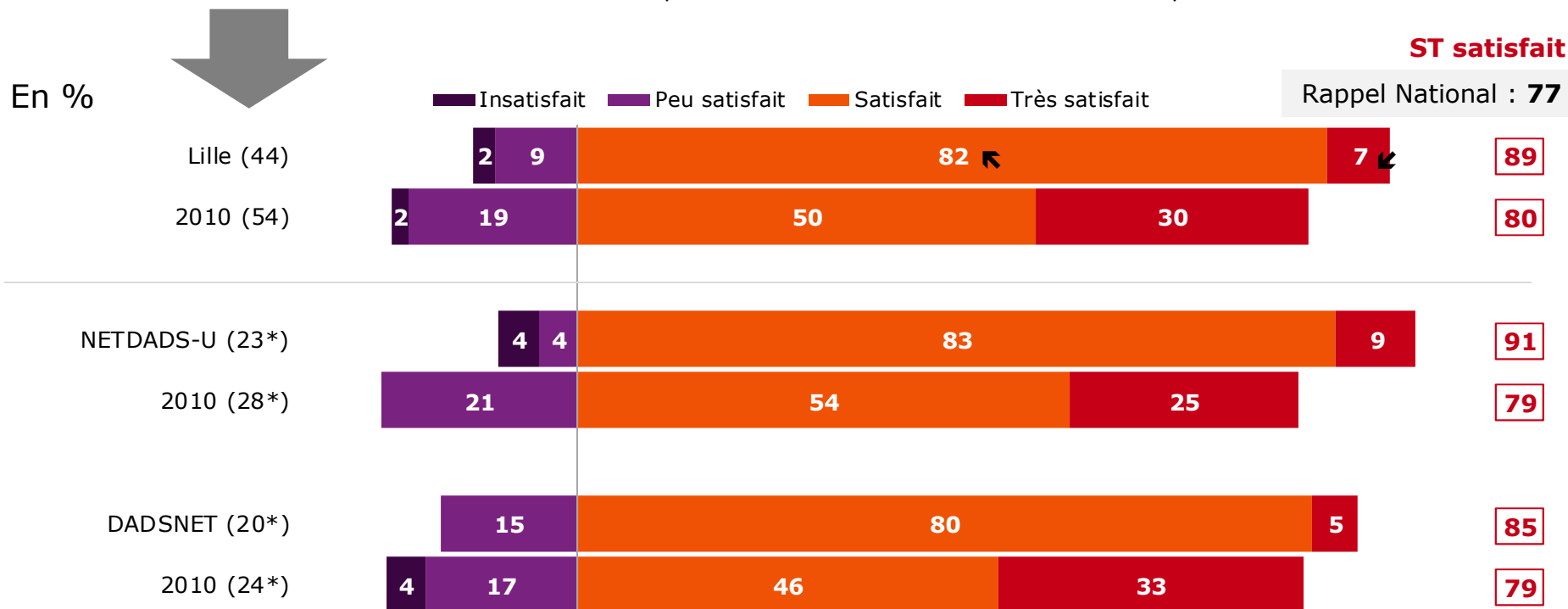
Satisfaction vis-à-vis du serveur vocal

Contacts avec le serveur vocal



Base : Ont été en contact par téléphone avec un conseiller

C3 Avez-vous été en contact avec un serveur vocal vous permettant d'être orienté vers la bonne compétence à l'aide de choix ?



Base : Ont été en contact avec le serveur vocal
C4 Etes-vous satisfait des choix proposés par le serveur vocal ?

↗ Evolution significative à 95% par rapport à 2010
Pas d'écart significatif par rapport au total
(*) Bases faibles, résultats à interpréter avec prudence

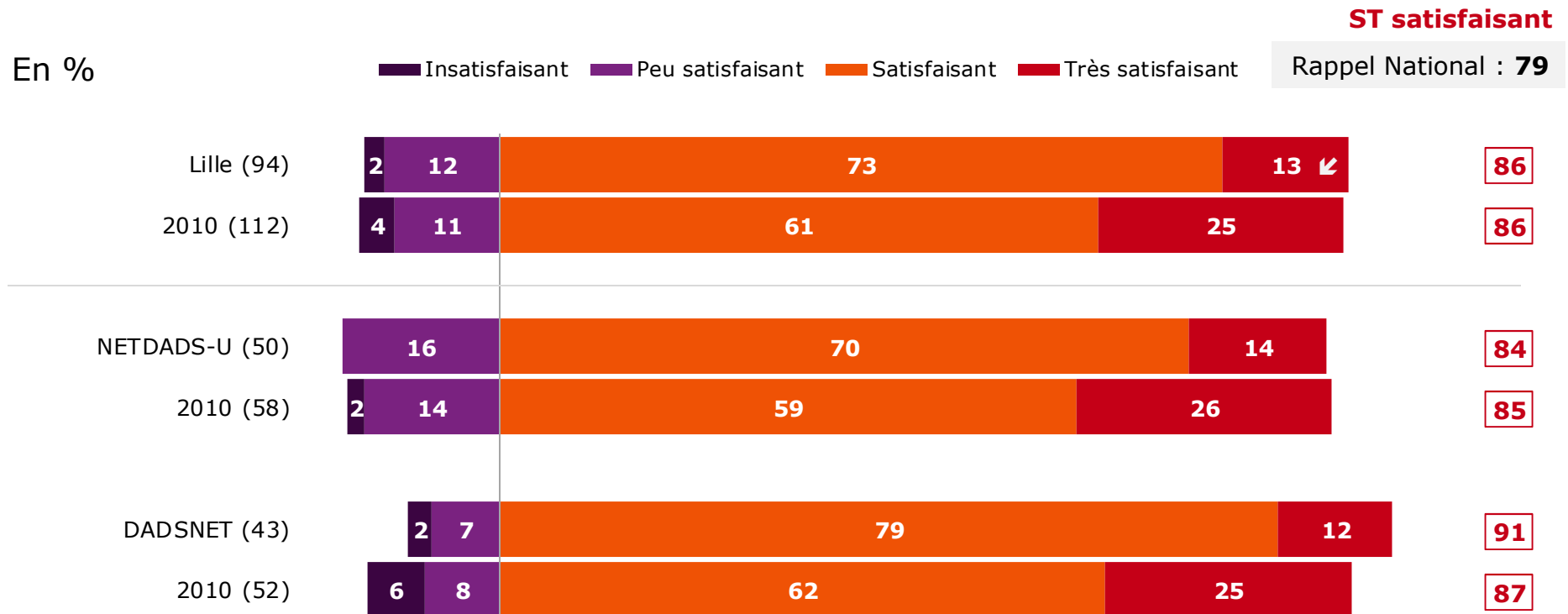


Sondage National de Satisfaction de la CNAV auprès des entreprises

Lille
©TNS 2012



Satisfaction vis-à-vis du temps de mise en relation avec le conseiller



Base : Ont été en contact par téléphone avec un conseiller
 C5 Comment jugez-vous le temps de mise en relation avec un conseiller ?

↘ Évolution significative à 95% par rapport à 2010
 Pas d'écart significatif par rapport au total

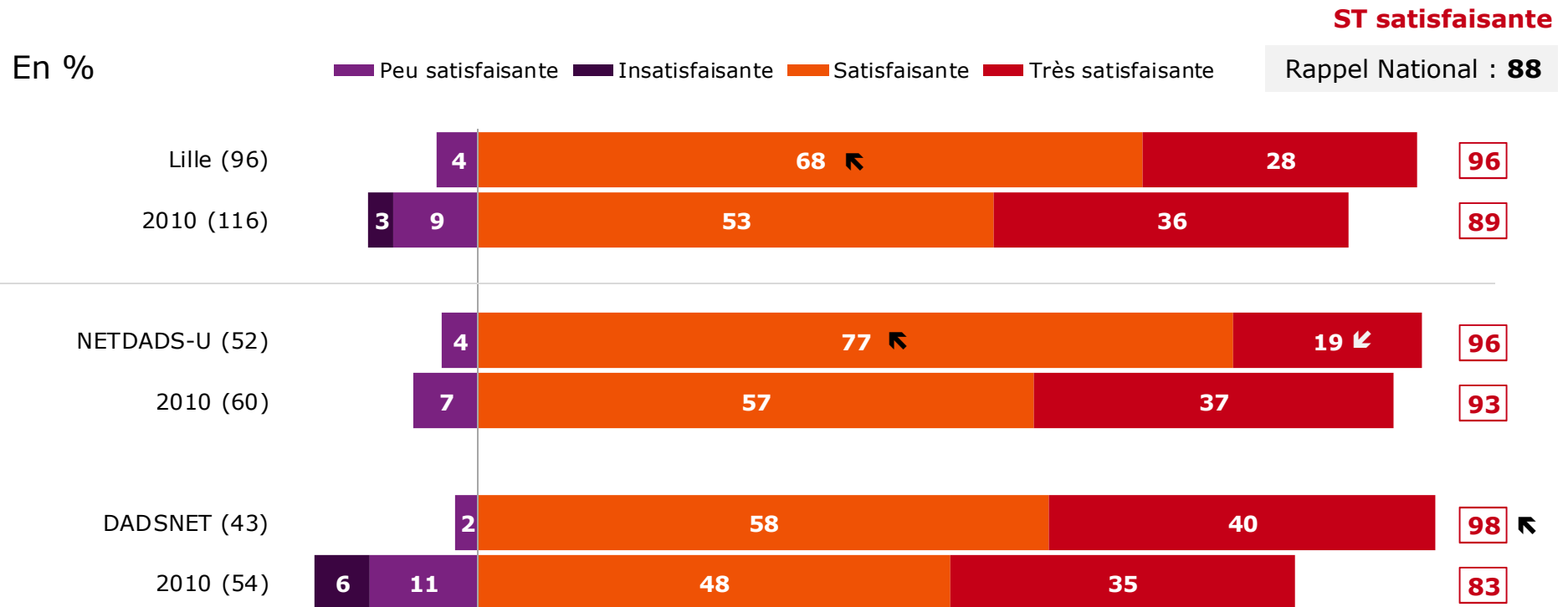


Sondage National de Satisfaction de la CNAV auprès des entreprises

Lille
 ©TNS 2012



Satisfaction vis-à-vis de la clarté des explications apportées

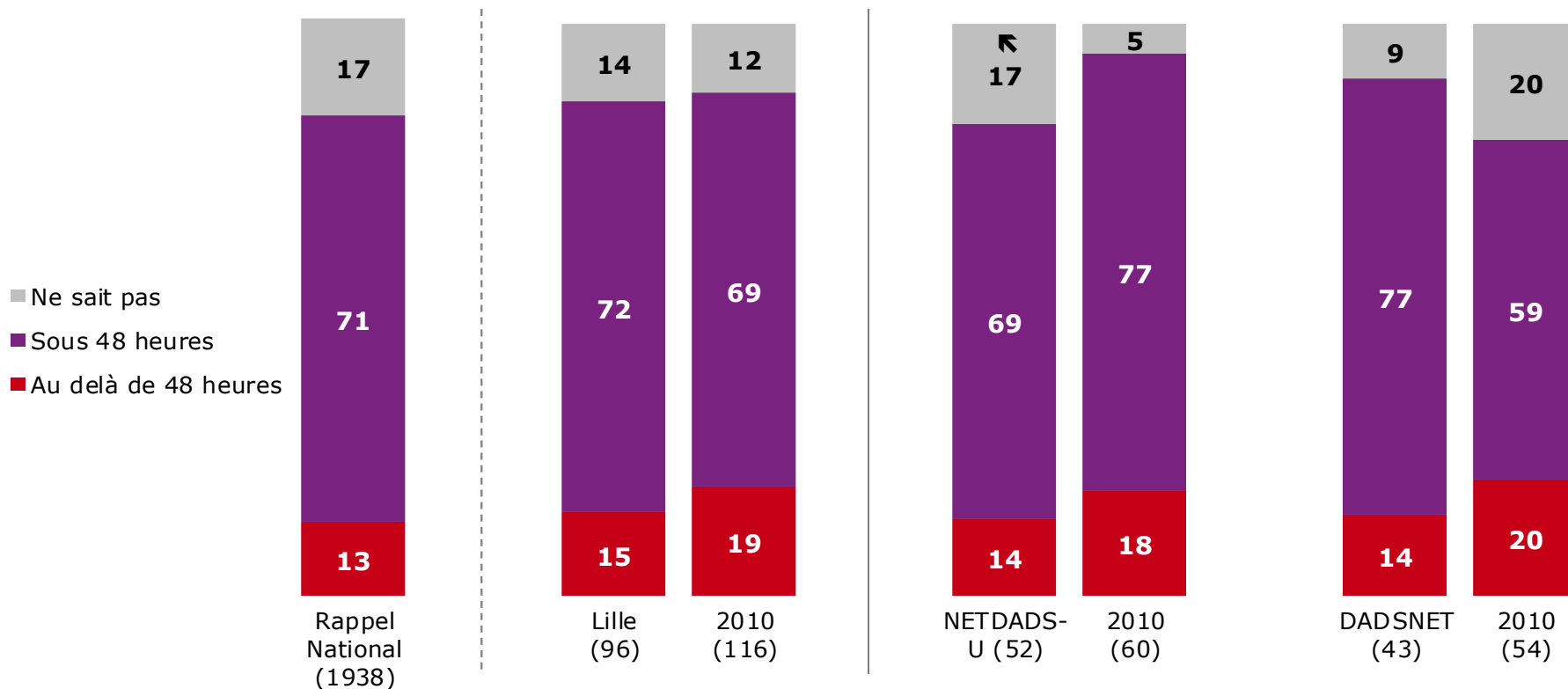


Base : Sont entrés en contact avec un conseiller
C7 Comment jugez-vous la clarté des explications apportées ?

↗ ↘ Évolution significative à 95% par rapport à 2010
Pas d'écart significatif par rapport au total

Le délai de traitement de la demande

En %



↗ Évolution significative à 95% par rapport à 2010
 Pas d'écart significatif par rapport au total

Base : Sont entrés en contact avec un conseiller

C8 Dans le cadre de votre dernier contact avec le Centre TDS / avec la CNAV, quel a été le délai de traitement de votre demande ?



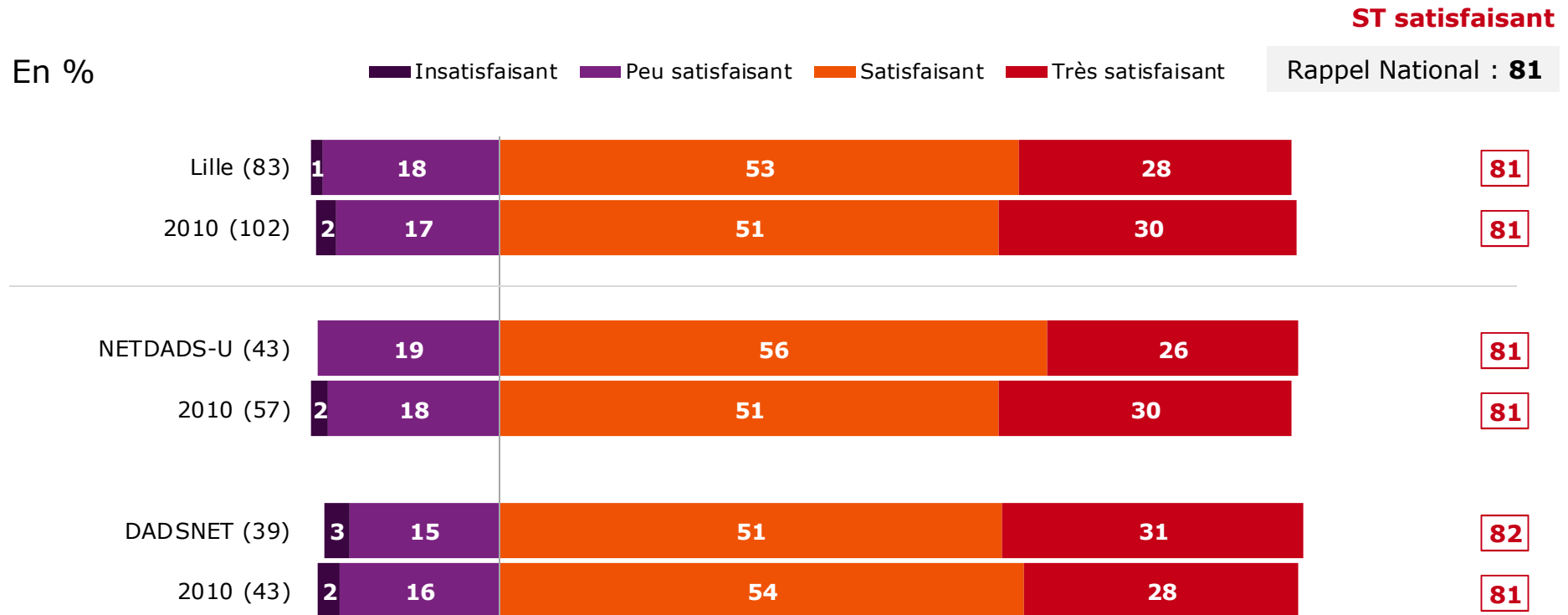
Sondage National de Satisfaction de la CNAV auprès des entreprises

Lille

©TNS 2012



Satisfaction vis-à-vis du délai de traitement de la demande

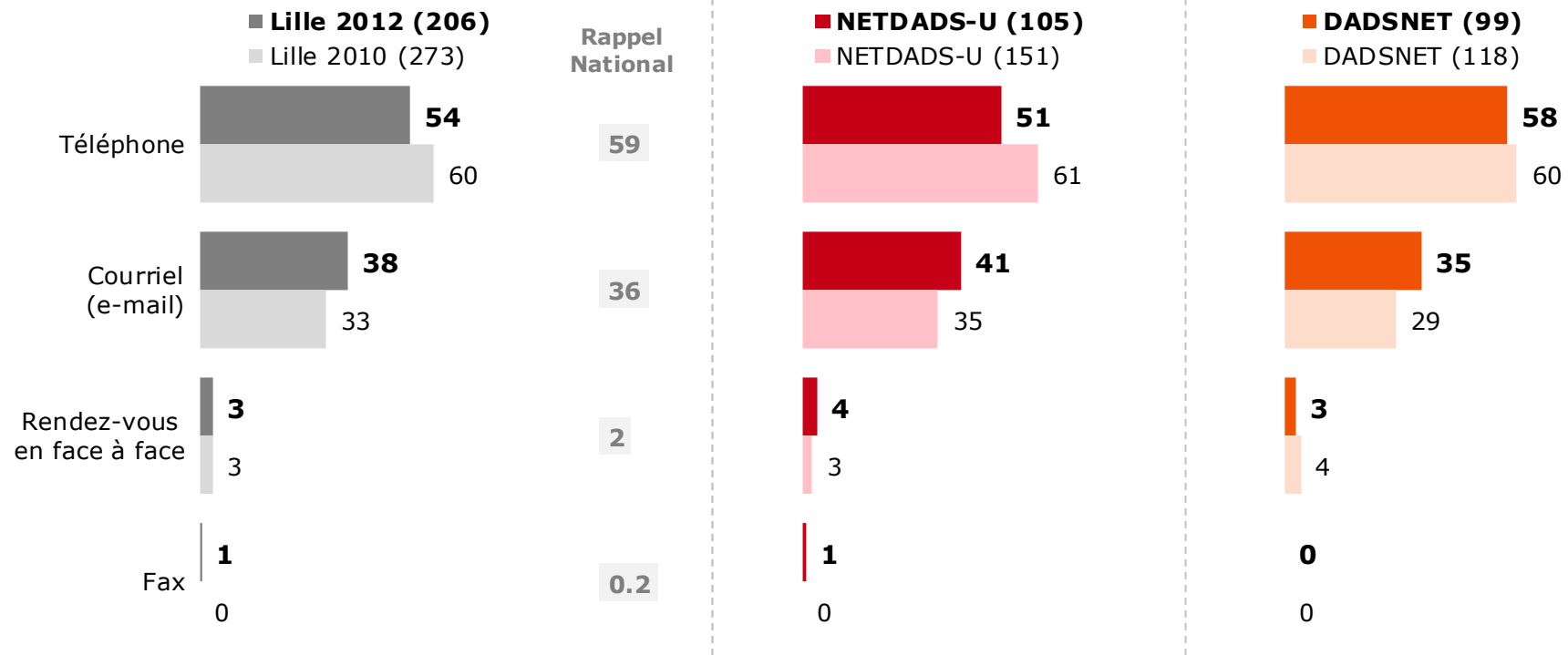


Pas d'évolution significative par rapport à 2010
 Pas d'écart significatif par rapport au total

Base : Sont entrés en contact avec un conseiller et se souviennent des délais de traitement de leurs demandes
 C9 Comment jugez-vous ce délai ?

Modes de contact privilégiés : citations au 1^{er} rang

En %



Base : Ensemble
 C11 De manière générale, pouvez-vous classer par ordre de préférence les modes de contact suivants ...

Pas d'évolution significative par rapport à 2010
 Pas d'écart significatif par rapport au total

Note de lecture : les résultats présentent **le rang moyen** de chaque proposition (de 1 à 4) au sein de chacune des solutions

Rang moyen

	Base	
	2012	2010
Téléphone	1.5	1.4
Courriel (e-mail)	1.7	1.8
Fax	3.0	3.0
Rendez-vous en face à face	3.6	3.6

	Lille		NETDADS-U		DADSNET	
	2012	2010	2012	2010	2012	2010
Téléphone	206	273	105	151	99	118
Rang moyen	1.5	1.4	1.5	1.4	1.5	1.4
Courriel (e-mail)	1.7	1.8	1.7	1.7	1.7	1.9
Fax	3.0	3.0	3.1	3.0	3.0	3.1
Rendez-vous en face à face	3.6	3.6	3.5	3.7	3.6	3.4



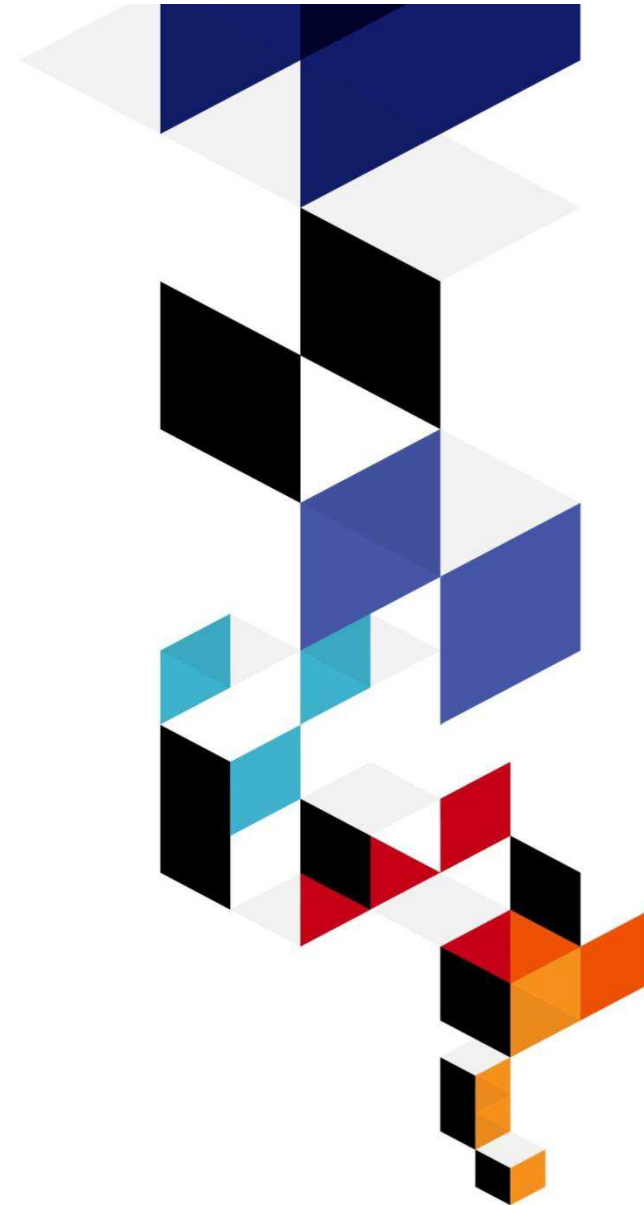
Sondage National de Satisfaction de la CNAV auprès des entreprises

Lille
 ©TNS 2012



5

Les attentes



Sondage National de Satisfaction de la CNAV auprès des entreprises

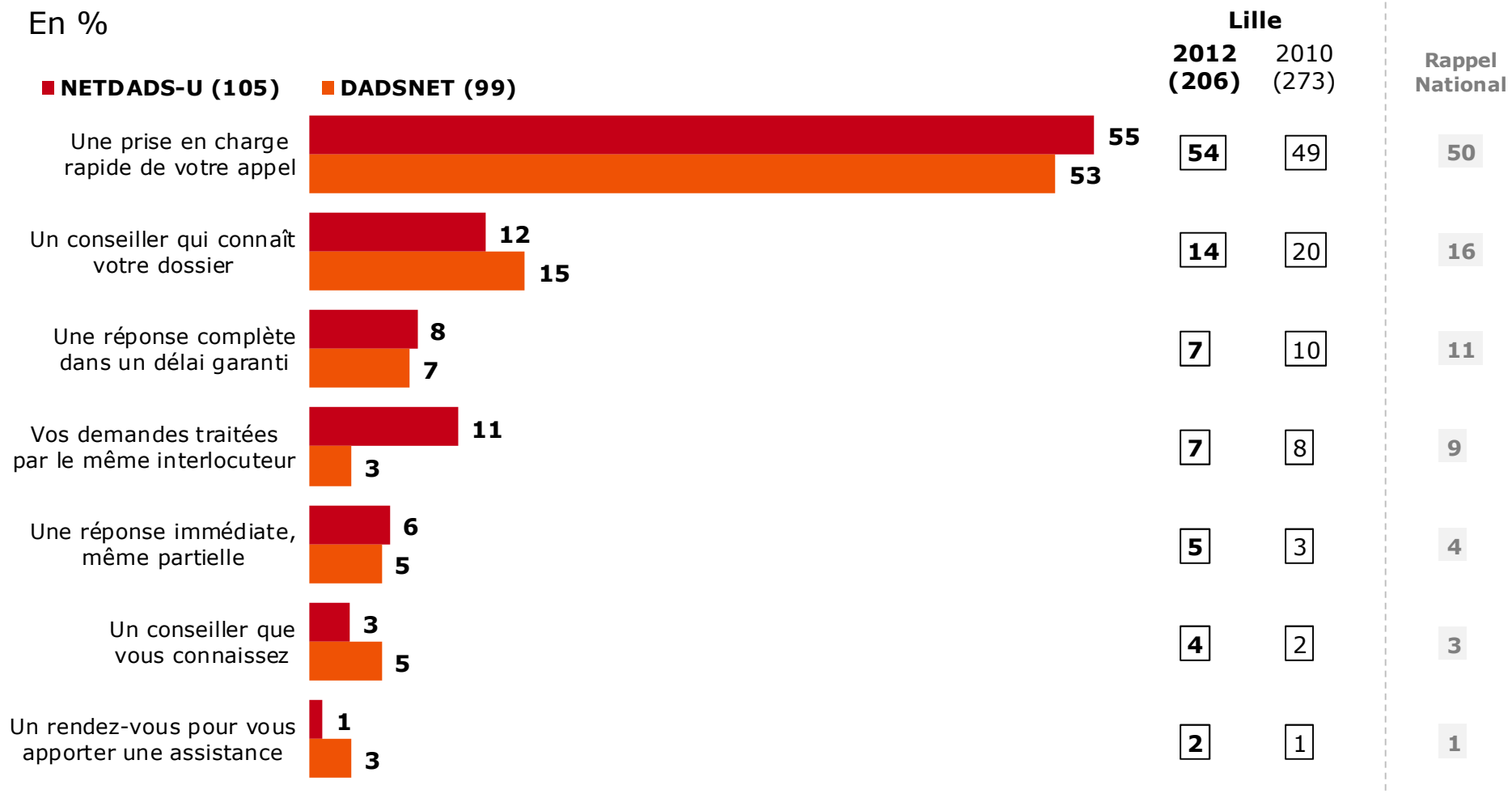
Lille

©TNS 2012



Les attentes prioritaires - Cité en premier

En %



Base : Ensemble

D1 Parmi ces propositions, quelles seraient vos attentes prioritaires ?

Pas d'évolution significative par rapport à 2010

Pas d'écart significatif par rapport au total



Sondage National de Satisfaction de la CNAV auprès des entreprises

Lille

©TNS 2012



Les attentes prioritaires

Global par type de services déclaratifs

Rang moyen de chaque proposition (de 1 à 7)

	Base	Lille		NETDADS-U		DADSNET		Rappel National
		2012	2010	2012	2010	2012	2010	2012
Rang moyen		206	273	105	151	99	118	4901
Une prise en charge rapide de votre appel		1.7	1.8	1.7	1.9	1.7	1.7	1.8
Un conseiller qui connaît votre dossier		2.8	2.6	2.9	2.6	2.8	2.5	2.7
Une réponse complète dans un délai garanti		3.1	3.1	3.0	3.1	3.0	3.2	3.0
Vos demandes traitées par le même interlocuteur		3.3	3.4	3.2	3.2	3.3	3.5	3.2
Une réponse immédiate, même partielle		3.5	3.6	3.6	3.7	3.3	3.5	3.8
Un conseiller que vous connaissez		5.0	5.2	5.3	5.1	4.6	5.3	5.0
Un rendez-vous pour vous apporter une assistance		5.7 ↘	6.2	5.5 ↘	6.3	6.1	6.1	6.0

Base : Ensemble

D1 Parmi ces propositions, quelles seraient vos attentes prioritaires ?

↘ Évolution significative à 95% par rapport à 2010

Pas d'écart significatif par rapport au total



Sondage National de Satisfaction de la CNAV auprès des entreprises

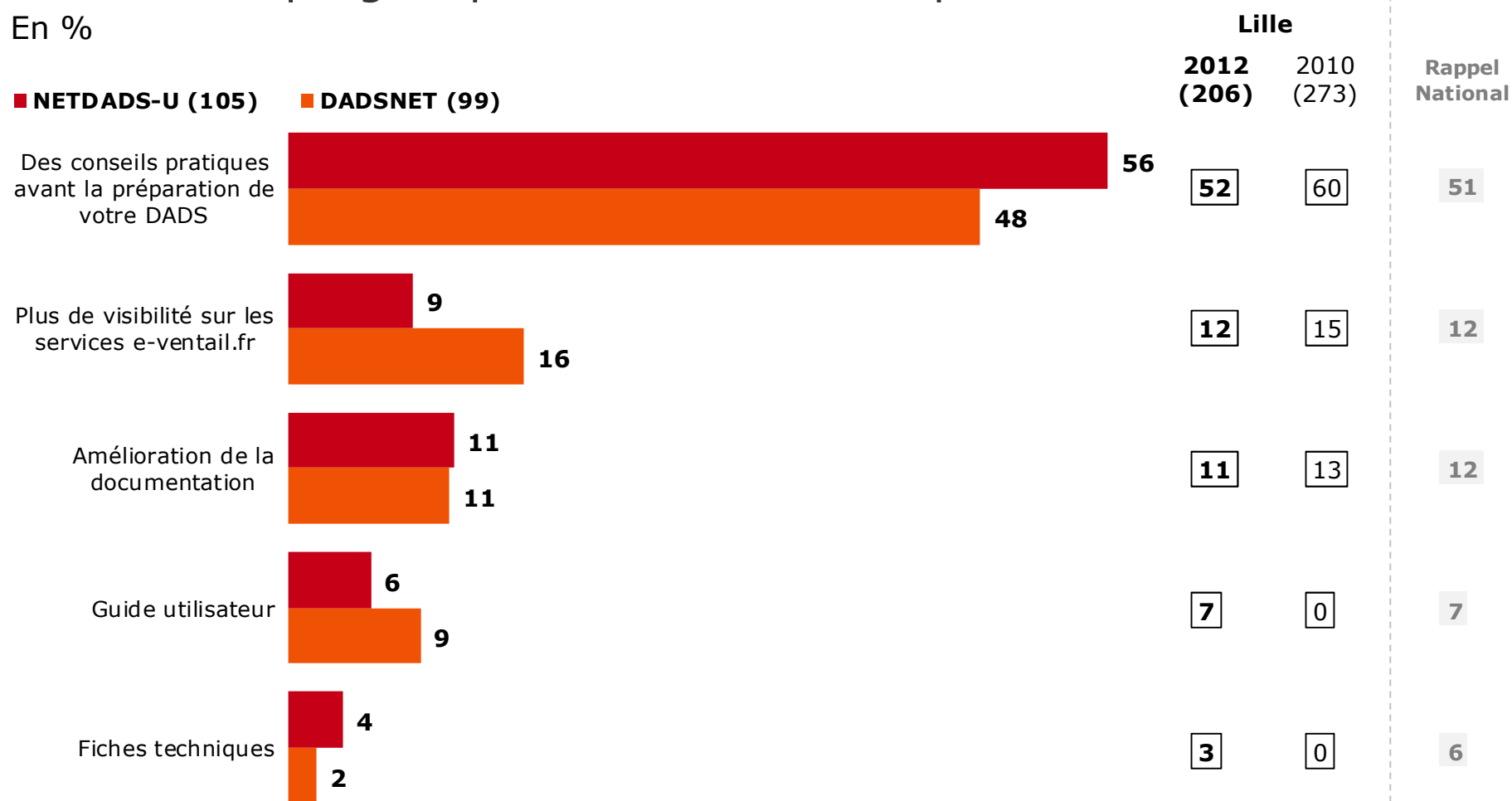
Lille

©TNS 2012



Les axes de progrès prioritaires - Cité en premier

En %



Pas d'évolution significative par rapport à 2010
Pas d'écart significatif par rapport au total

Base : Ensemble

D2 Pouvez-vous classer par ordre de priorité les axes de progrès qui pourraient vous aider à produire votre DADS dans les délais ?



Sondage National de Satisfaction de la CNAV auprès des entreprises

Lille

©TNS 2012



Les axes de progrès prioritaires

Global par type de services déclaratifs

Rang moyen de chaque proposition (de 1 à 5)

	Lille		NETDADS-U		DADSNET		Rappel National
	2012	2010	2012	2010	2012	2010	2012
<i>Base</i>	206	273	105	151	99	118	4901
Rang moyen							
Des conseils pratiques avant la préparation de votre DADS	1.6 ↗	1.3	1.5	1.3	1.6 ↗	1.4	1.6
Amélioration de la documentation	2.5 ↗	2.2	2.5 ↗	2.1	2.6	2.3	2.7
Guide utilisateur	2.9	-	3.0	-	2.9	-	2.8
Plus de visibilité sur les services e-ventail.fr	3.0 ↗	2.1	3.2 ↗	2.2	2.8 ↗	2.0	3.2
Fiches techniques	3.3	-	3.3	-	3.3	-	3.1

Base : Ensemble

D2 Pouvez-vous classer par ordre de priorité les axes de progrès qui pourraient vous aider à produire votre DADS dans les délais ?

↗ Évolution significative à 95% par rapport à 2010
Pas d'écart significatif par rapport au total



Sondage National de Satisfaction de la CNAV auprès des entreprises

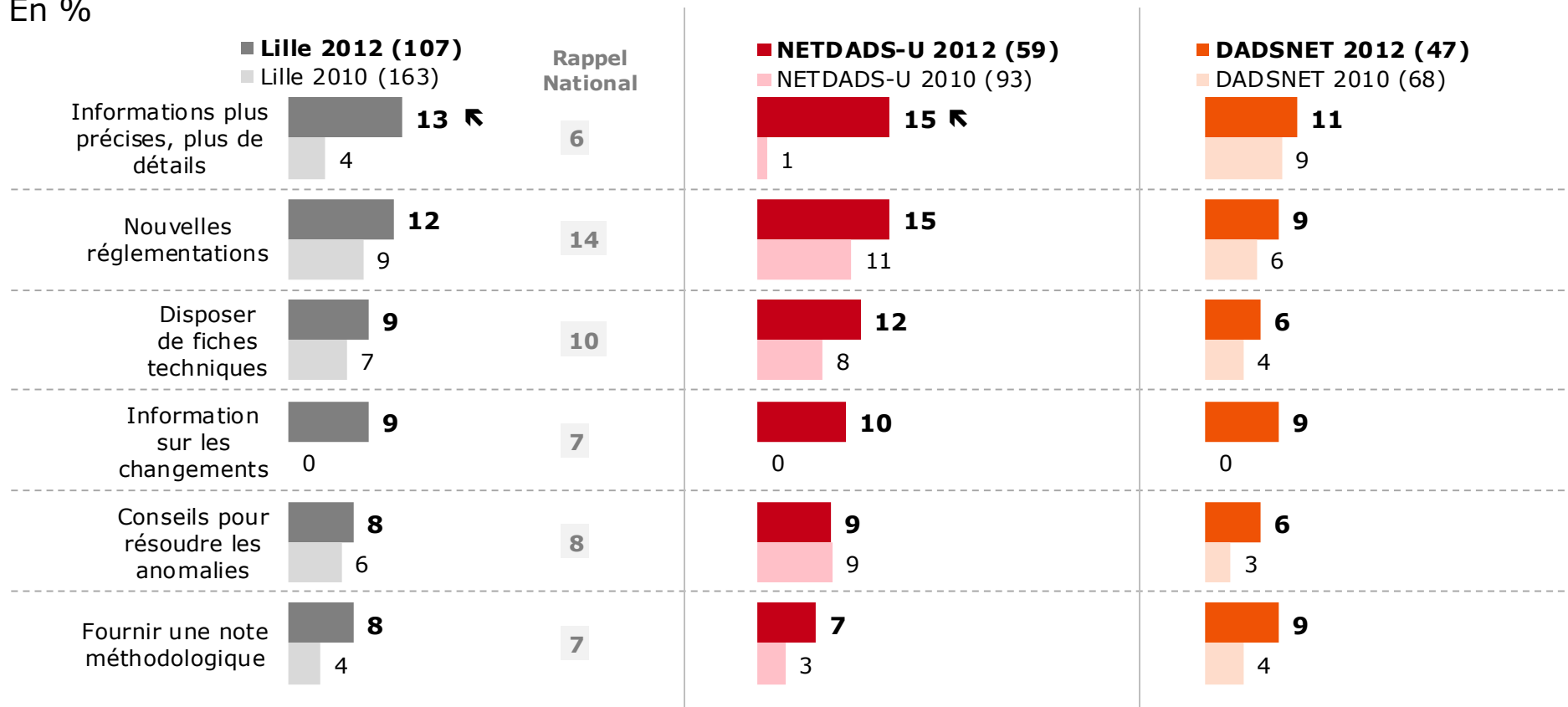
Lille

©TNS 2012



Domaines pour lesquels des conseils pratiques constituent l'axe d'amélioration prioritaire

En %



Pas d'écart significatif par rapport au total

↗ ↘ Évolution significative à 95% par rapport à 2010

Base : Ensemble

D3 Vous avez dit que des conseils pratiques avant la préparation de votre DADS seraient votre priorité n°1 pour vous aider à produire votre DADS dans les délais. Pouvez-vous préciser dans quels domaines ?