

# Enquête de satisfaction Épargnants 2013

# Enquête de satisfaction épargnants 2013

Renforcer la qualité des relations entretenues avec les entreprises et leurs salariés est au cœur des préoccupations des équipes de Natixis Interépargne.

Nous avons notamment mis en place un dispositif intégré d'écoute client. Il permet de mesurer notre efficacité, de détecter nos zones de progrès et de réagir immédiatement aux attentes et demandes de nos clients.

Cette écoute, réalisée en continu, est complétée par la réalisation d'enquêtes de satisfaction entreprises et épargnants, tous les 2 ans.

La dernière édition de l'enquête épargnants ayant eu lieu en 2011, une nouvelle enquête a été lancée en début d'année.

10 000 salariés ont ainsi été sollicités par courriel pour répondre à notre enquête de satisfaction en février 2013<sup>(1)</sup>.

1733 épargnants y ont participé et nous les en remercions vivement.

**Le niveau global de satisfaction atteint 92%, contre 91% lors de la dernière enquête, démontrant ainsi notre démarche d'amélioration constante de la qualité.**

Ces résultats vous sont détaillés ci-après.

Leur analyse nous permet de continuer à faire évoluer nos services d'accompagnement, avec la volonté constante de rester en parfaite adéquation avec les besoins des épargnants.

**Didier Trupin**  
*Directeur général*

(1) Enquête menée avec OpinionWay, institut spécialisé dans les études on line, entre le 1<sup>er</sup> et le 25 février 2013, auprès d'un échantillon de 10 000 épargnants. Cet échantillon a été constitué sur la base des épargnants ayant accepté de recevoir des informations commerciales (épargnants inscrits à l'e-information) et établi de manière à respecter le poids de chaque segment de clientèle au sein du portefeuille d'entreprises clientes de Natixis Interépargne. Les résultats de l'enquête ont été redressés in fine afin de garantir leur représentativité.







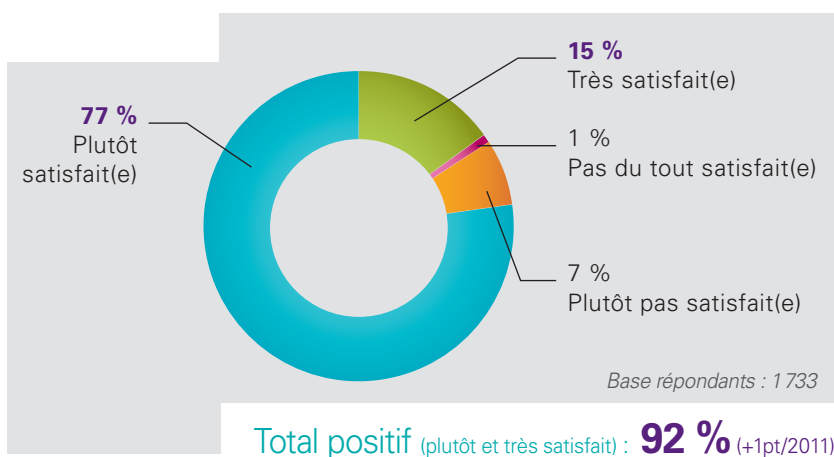
## Sommaire

|  |        |
|--|--------|
| La perception globale de Natixis Interépargne..... | p. 4   |
| Le traitement des opérations.....                  | p. 5   |
| L'information sur l'épargne salariale.....         | p. 6-7 |
| La communication par Internet.....                 | p. 8   |
| La communication écrite.....                       | p. 9   |
| Le service téléphonique.....                       | p. 10  |
| Bilan.....   | p. 11  |

# La perception globale de Natixis Interépargne

Plus de **9 épargnants sur 10** sont satisfaits de l'ensemble des services fournis par Natixis Interépargne, chiffre en augmentation de 1 % par rapport à 2011.

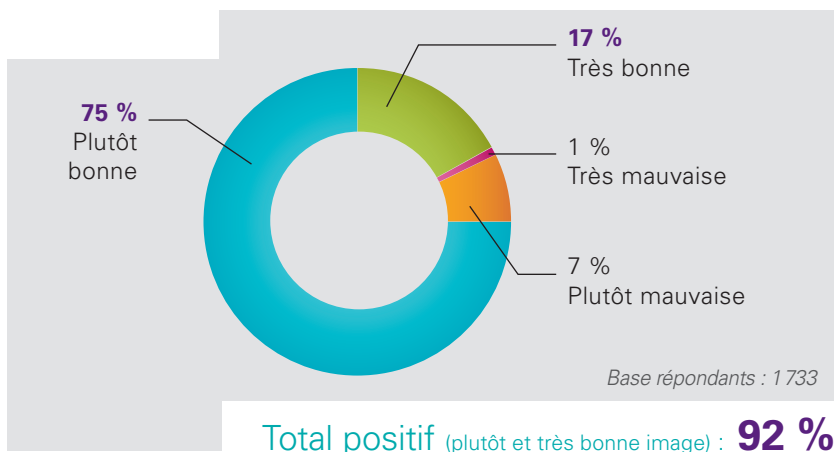
- ▶ En considérant l'ensemble des services fournis par Natixis Interépargne, diriez-vous que vous êtes :



**92 % des épargnants** ont une **bonne image** de Natixis Interépargne, jugée :

- **digne de confiance** pour 89 % des épargnants,
- puis, **performante** et **flexible** pour 77 %,
- et enfin, **incontournable sur la retraite** et **innovante** pour 69 % des épargnants.

- ▶ Quelle image avez-vous de Natixis Interépargne ?



Comme en 2011, le niveau de satisfaction est souvent corrélé avec la taille de l'entreprise et le montant des encours détenus. Les épargnants des entreprises de moins de 10 salariés ou détenant moins de 2000 euros d'avoirs sont généralement légèrement moins satisfaits que la moyenne.

# Le traitement des opérations

**Le traitement des opérations donne globalement satisfaction** avec des taux variant **entre 85 et 97 %** suivant les items.

C'est d'autant plus vrai quand elles sont réalisées par Internet, canal privilégié par les épargnants.

## » Comment jugez-vous ?

- » la conformité du traitement par rapport à votre demande :



\_\_\_\_\_ Total positif (plutôt et très satisfaisant) : **97 %** \_\_\_\_\_

- » l'information à votre disposition, pendant l'exécution de votre demande :



\_\_\_\_\_ Total positif (plutôt et très satisfaisant) : **87 %** \_\_\_\_\_

- » l'information à votre disposition, à l'issue de votre demande :

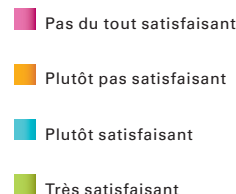


\_\_\_\_\_ Total positif (plutôt et très satisfaisant) : **89 %** \_\_\_\_\_

- » le délai de traitement de votre demande :



\_\_\_\_\_ Total positif (plutôt et très satisfaisant) : **85 %** \_\_\_\_\_



Base répondants : 1244

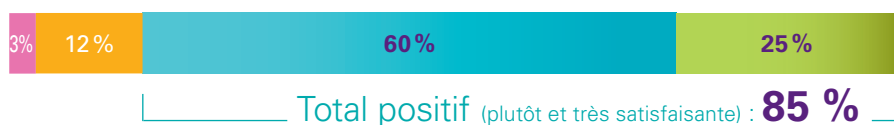
**97 % des épargnants** évaluent positivement la **conformité de l'opération** par rapport à leur demande. Le **délai de traitement**, s'il satisfait la majorité (85 % des répondants), enregistre un léger recul par rapport à 2011. La numérisation des demandes adressées par courrier devrait permettre de réduire les délais et, ainsi, d'améliorer la qualité de service sur ce point.

# L'information sur l'épargne salariale

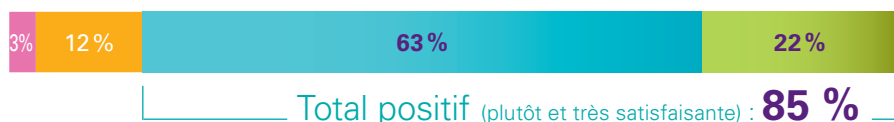
**85 % des épargnants** sont **satisfaits de la pertinence de l'information** fournie par Natixis Interépargne en général.

## Comment jugez-vous la pertinence de l'information sur :

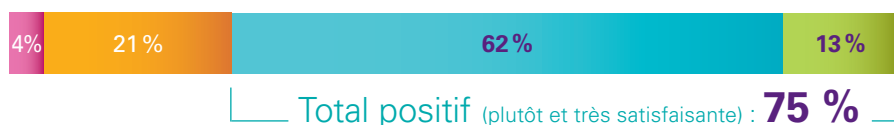
› les cas de déblocage :



› le dispositif d'épargne salariale mis en place par votre entreprise :



› les avantages et la fiscalité de l'épargne salariale :

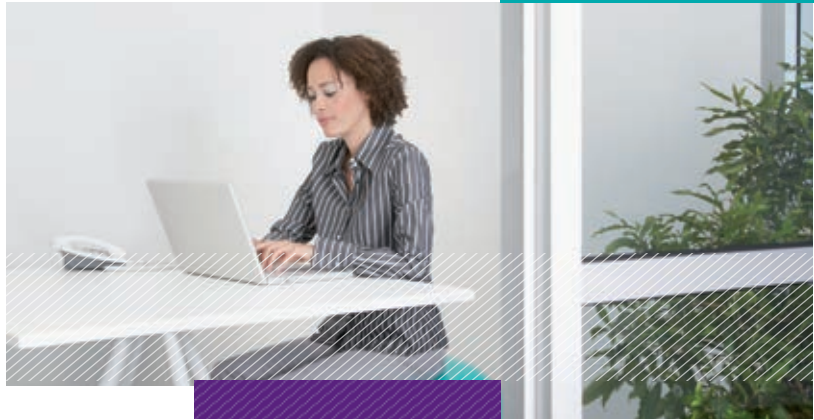


› l'actualité de l'épargne salariale :



Base répondants : 1 706

Les épargnants sont particulièrement satisfaits de l'information sur les **cas de déblocage** (85 %, +12 % par rapport 2011) et sur le **dispositif d'épargne mis en place par leur entreprise** (85 %, idem 2011).

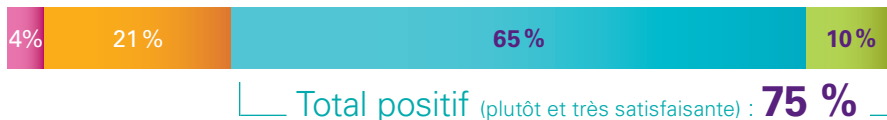


## Comment jugez-vous la pertinence de l'information fournie sur ?

### › les placements :



### › les durées de placement recommandées :



### › le risque encouru par le placement :



### › les performances des placements :



Les taux de satisfaction sont **légèrement inférieurs** sur l'information concernant la **gestion financière**, notamment sur les **risques encourus** (69%) et la **performance des placements** (67%).

Les **épargnants** sont **intéressés en priorité** par des informations concernant les **placements « sécurisés » : gestion garantie** (95%) ou **pilotée** dans le cadre du PERCO (86%) et **fonds protégés** (74%).



Base répondants : 1 733

# La communication par Internet

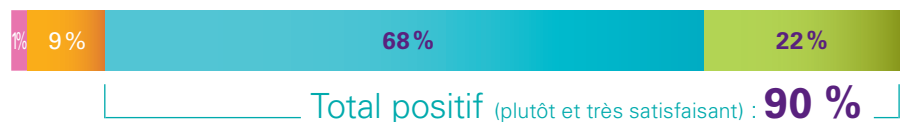
L'Espace Sécurisé Épargnants est le service qui semble donner le plus satisfaction et constitue la **première source d'information pour 93 % des épargnants** (+ 2 % par rapport à 2011).

## Comment jugez-vous ?

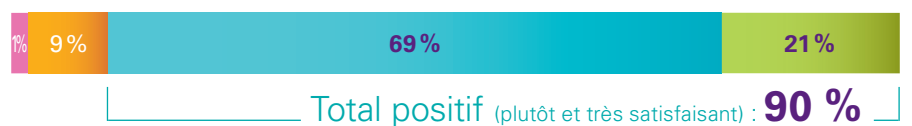
› la clarté de présentation et la facilité d'utilisation de cet espace :



› le nombre d'opérations proposées sur cet espace :



› l'information proposée sur cet espace :



Base répondants : 1605

**94% des épargnants** interrogés **utilisent l'Espace Sécurisé Épargnants**, plébiscité par **93% d'entre eux**.

La satisfaction concernant le **nombre d'opérations** (90 %) et l'**information** (90 %) proposés sont en hausse de, respectivement, 4 et 6 %.

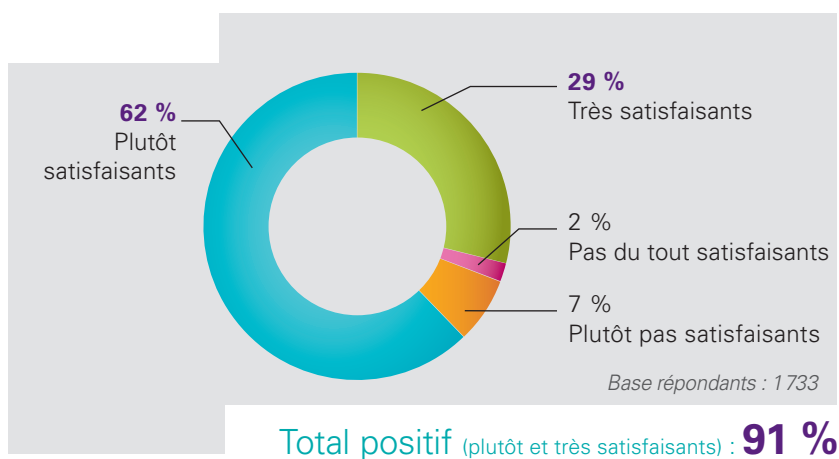
Avec des scores entre 77 et 84 %, les **services en ligne** (simulateurs, conseiller virtuel, application smartphone) semblent satisfaire la majorité des épargnants, mais demeurent encore insuffisamment connus.



# La communication écrite

La communication écrite **donne de plus en plus satisfaction** : +5 % de satisfaction pour les relevés de compte et 1 % pour les bulletins d'option par rapport à 2011.

» Comment jugez-vous les relevés de compte individuels mis à votre disposition par Natixis Interépargne ?

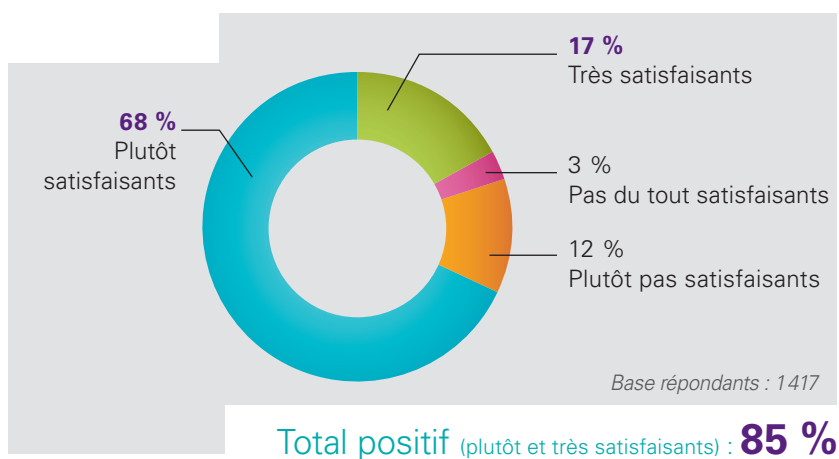


Les **chantiers de refonte** des bulletins d'option en 2011 et des relevés en 2013 semblent avoir porté leurs fruits.

**43%** des épargnants ont choisi de recevoir des **e-relevés** ; les autres sont le plus souvent attachés à la version papier (73 % des non inscrits).

**31%** des épargnants reçoivent des **e-bulletins d'option** et **45%** des non-inscrits seraient intéressés par ce service.

» Comment jugez-vous les bulletins d'option mis à votre disposition par Natixis Interépargne ?



# Le service téléphonique

22 % des épargnants ont contacté **au moins une fois la plate-forme téléphonique**. Un chiffre en hausse de 4 % par rapport à 2011.

## » Comment jugez vous ?

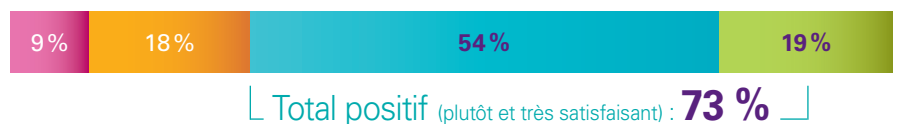
» la qualité de l'accueil :



» la pertinence de la réponse apportée à votre demande :



» le délai d'attente pour obtenir un téléconseiller :



Base répondants : 325

**91%** des épargnants ayant contacté la plate-forme ont **demandé à parler à un téléconseiller** (+ 2 %).

La **qualité de l'accueil** des téléconseillers (89 %) et la **pertinence des réponses apportées** (84 %) sont clairement **appréciées**, malgré de légères baisses (respectivement -4 % et -1 %).

# Bilan

Dans l'ensemble, les **perceptions des épargnants** sont **positives**.

Ils reconnaissent la **qualité des services fournis** par Natixis Interépargne, tant pour le **traitement de leurs opérations**, que dans l'**accompagnement offert** (site Internet, relevés, service téléphonique...).

Parmi les **attentes** des épargnants **en matière de services et opérations**, figurent le fait de pouvoir obtenir des informations pour **optimiser l'abondement** (prioritaire pour 75 % d'entre eux), poser des **questions par Internet** (rubrique contacts, 71 %) et recevoir une **alerte lors de l'atteinte d'un plancher/plafond** (68 %).

Ces demandes font partie des évolutions prévues pour 2013 ou ont déjà été anticipées.

**L'information** est également une **attente forte des épargnants**, notamment une information simple et accessible à tous, **en particulier sur la gestion financière**.

Ces résultats démontrent que nous devons poursuivre nos efforts de **pédagogie sur l'épargne salariale et les supports de placement**. Notre nouvelle série vidéo « **Rendez-vous Expert** » (décryptant un fonds, une expertise de gestion financière...) œuvre en ce sens. De même, les épargnants pourront bientôt disposer d'un **guide retraite**, attente jugée prioritaire par 64 % d'entre eux. D'autres outils pourront être déployés dans les mois à venir, tels qu'une **e-letter** (prioritaire pour 58 % des épargnants) périodique sur l'actualité juridique, les supports de placement, la fiscalité de l'épargne...

Nous devons par ailleurs continuer à **renforcer la notoriété des outils déjà en place** et encore trop méconnus (e-services, simulateurs, application smartphone, conseiller virtuel...). Et nous devons bien entendu **continuer à développer de nouveaux services digitaux** qui vont devenir incontournables : la possibilité de consulter son compte depuis une tablette tactile (souhaitée par 87 % des épargnants ayant téléchargé l'application smartphone MonEpargneSalariale) et d'y effectuer des opérations (souhaitée par 89 %).

Enfin, la satisfaction des épargnants est **en progression** sur la plupart des items entre 2011 et 2013. Cette évolution positive démontre la pertinence des actions conduites à l'issue de la précédente enquête. Elle nous encourage également à constituer un nouveau plan d'actions à partir des enseignements de cette mesure de satisfaction 2013.



30, avenue Pierre Mendès France  
75013 Paris

Adresse postale :  
B.P. 4 - 75060 Paris Cedex 02

**[www.interepargne.natixis.fr](http://www.interepargne.natixis.fr)**

Société Anonyme au capital de 8 890 784 euros

Teneur de compte conservateur de parts

Numéro de déclarant : 14948YE

RCS Paris 692 012 669

