

## **L'ENQUETE DE SATISFACTION 2007 AUPRES DES ASSOCIATIONS**

L'ACOSS, caisse nationale des Urssaf, vous a interrogé en 2007 afin d'évaluer la qualité de service de la branche du recouvrement.

Retour sur l'enquête de satisfaction en trois points :

- Présentation de l'enquête de satisfaction
- Vos réponses
- Les actions de votre Urssaf

## **PRESENTATION DE L'ENQUETE DE SATISFACTION**

### **1. A QUOI SERT L'ENQUETE DE SATISFACTION ?**

Le réseau des Urssaf réalise depuis plusieurs années des efforts importants pour améliorer sa qualité de service, harmoniser son action sur le territoire et optimiser les moyens mis en œuvre. Cette démarche d'amélioration continue s'appuie sur un certain nombre d'indicateurs internes et en premier lieu sur la mesure de votre satisfaction.

En recueillant votre appréciation et vos attentes sur ses services, l'enquête de satisfaction permet à votre Urssaf de mesurer son efficacité et ses progrès.

### **2. QU'EST-CE QU'UN BAROMETRE DE SATISFACTION ?**

L'amélioration de la qualité de service s'appuie sur les actions quotidiennes des agents de votre Urssaf et s'inscrit dans une vision stratégique globale. Le baromètre de satisfaction permet dès lors de suivre les performances de votre Urssaf dans le temps, à un rythme annuel.

Ce baromètre est obtenu par la comparaison des résultats obtenus chaque année sur les questions identiques de l'enquête de satisfaction.

### **3. A QUI A ETE ADRESSEE L'ENQUETE DE SATISFACTION ?**

L'interrogation de tous les cotisants de votre Urssaf serait trop coûteuse. C'est pourquoi, en se basant sur les lois statistiques, l'ACOSS a déterminé la taille optimale de l'échantillon à interroger afin d'obtenir des résultats fiables et précis.

L'ACOSS interroge ainsi 40 000 cotisants chaque année (48 000 en 2007) parmi les 5 millions de cotisants que comptent les Urssaf. Tous les trois ans, afin de disposer de résultats par organisme en plus des résultats nationaux annuels, l'ACOSS élargit l'échantillon à 300 000 cotisants, comme cela sera le cas en 2008.

Le tirage de l'échantillon est structuré afin que soient représentés statistiquement tous les cotisants : par secteurs d'activité, zones géographiques et tailles d'entreprise.

#### **4. POURQUOI L'ENQUETE DE SATISFACTION EST-ELLE ANONYME ?**

L'ACOSS a mis en place un dispositif de sécurisation de l'enquête garantissant les libertés individuelles des répondants. Ce dispositif de sécurisation répond aux préconisations de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

Parmi les mesures mises en place, l'ACOSS a choisi de rendre les questionnaires anonymes afin de vous permettre de vous exprimer en toute liberté.

Les numéros de comptes, les noms, les raisons sociales et les adresses ont été effacés et les informations statistiques ont été regroupées sous des numéros séquentiels (garantissant l'anonymat) qui apparaissent sous la forme de code-barres sur les questionnaires.

#### **5. POURQUOI REpondre A L'ENQUETE DE SATISFACTION ?**

En répondant à l'enquête de satisfaction, vous participez à la dynamique d'amélioration des Urssaf.

Que vous ayez une opinion positive ou négative, votre retour est déterminant pour votre Urssaf car il l'aide à mieux vous connaître, à mieux vous comprendre et à répondre à vos attentes.

### **VOS REPONSES**

#### **1. VOTRE OPINION GENERALE SUR L'URSSAF**

Votre appréciation des Urssaf a légèrement augmenté au cours de la période 2006-2007. En effet, la note de satisfaction globale évaluée à 6,9 /10 en 2006 a atteint 7 /10 en 2007.

Vous êtes 44% à avoir une meilleure opinion de votre Urssaf par rapport à 2006, 94% d'entre vous considèrent que leur Urssaf traite leurs dossiers avec professionnalisme, 83% d'entre vous pensent que leur Urssaf est moderne, 75% d'entre vous considèrent que leur Urssaf est dynamique. Vous êtes, enfin, 83% à avoir une bonne image de votre Urssaf.

#### **2. VOS MODES DE CONTACT**

57% d'entre vous sont entrés en contact avec leur Urssaf. Le mode de contact privilégié demeure le téléphone pour 93% d'entre vous. 15% d'entre vous ont communiqué avec leur Urssaf via l'échange de courriels, 26% d'entre vous ont utilisé les courriers. 13% ont préféré l'usage du fax. Enfin, dans 7% des cas, vous vous êtes déplacé dans les locaux de l'Urssaf.

### **3. VOS REACTIONS SUR LES ENGAGEMENTS DE SERVICES DE VOTRE URSSAF**

Votre Urssaf s'est engagée en 2007 sur la qualité de ses services. Parmi ceux d'entre vous qui ont été concernés par ces services :

- 86% considèrent que leur Urssaf répond aux courriers dans un délai maximum de deux semaines ;
- 69% considèrent que leur Urssaf leur fournit une information au plus près de l'actualité réglementaire ;
- 81% considèrent qu'ils obtiennent une réponse à leur courriel dans les 48 heures ;
- 53% considèrent qu'ils bénéficient d'un appel systématique lors du premier incident de paiement.

### **4. VOTRE UTILISATION DES SERVICES INTERNET URSSAF**

78% d'entre vous utilisent Internet (73% en 2006). Parmi ceux d'entre vous qui utilisent Internet, 63% ont également recours au site [www.urssaf.fr](http://www.urssaf.fr).

93% des utilisateurs du site se disent satisfaits par sa présentation. 88% d'entre vous sont satisfaits par les informations qui y sont données. Vous êtes 85% à considérer qu'il est facile de poser une question par courriel via le site. 91% d'entre vous sont satisfaits par la facilité à déclarer par l'intermédiaire du site [www.urssaf.fr](http://www.urssaf.fr).

### **5. VOTRE SATISFACTION SUR LA DIFFUSION DE L'INFORMATION**

Avec 77% de satisfaits, votre appréciation de la diffusion de l'information par votre Urssaf reste inchangée par rapport à 2006. Vous soulignez dans vos réponses deux axes à améliorer plus que les autres :

- l'information fournie par les organismes sur les droits et obligations, sur l'utilisation faite des cotisations et sur les possibilités d'exonération ;
- les délais de communication en cas de mise en place de nouvelles mesures réglementaires.

### **6. LA RECEPTION DES INFORMATIONS**

Une nouvelle question concernant le mode souhaité de réception de l'information envoyée par les organismes révèle que le courrier postal est privilégié par 66% des cotisants, devant le courriel (37%) et la diffusion d'information sur le site internet [urssaf.fr](http://urssaf.fr) (21%). Les autres moyens de communication (presse, radio,...) sont nettement moins plébiscités.

### **7. VOS REPONSES A LA QUESTION : « DANS VOS CONTACTS AVEC L'URSSAF QUELLES SONT VOS ATTENTES PARTICULIERES ? »**

Votre Urssaf a prêté une attention particulière à l'analyse de vos réponses puisqu'elles constituent une expression libre de vos attentes et de votre satisfaction.

Vous avez mis en relief plusieurs pistes d'amélioration en souhaitant :

- Etre mis en relation sans attente ;
- Obtenir une réponse adaptée à vos besoins.

## **LES ACTIONS DE VOTRE URSSAF**

Le fait que vous soyez satisfaits par un grand nombre de nos actions est particulièrement encourageant pour notre réseau qui s'efforce d'inscrire sa politique dans une réelle démarche de qualité. La note de 6,9/10 ne satisfait cependant pas les exigences des Urssaf qui continuent leur entreprise de modernisation.

Les résultats de l'enquête de satisfaction 2007 ont permis de mesurer les performances globales du réseau et de déterminer des axes d'amélioration et son plan d'actions spécifique. Nous avons notamment pris en compte les commentaires libres que vous nous avez soumis. Au-delà des ajustements locaux, l'ACOSS a intégré les résultats de l'enquête dans la stratégie nationale. Notre action s'appuie sur deux piliers : la consolidation des acquis et la mise en œuvre d'améliorations.

### **1. LA CONSOLIDATION DES ACQUIS**

Parmi les actions déjà entreprises, plusieurs axes doivent être consolidés :

- Le téléphone reste l'outil privilégié par les cotisants dans leurs relations avec les Urssaf. Aussi, le réseau doit-il veiller à faciliter la mise en relation des cotisants avec le bon interlocuteur, à agir sur le respect des délais de rappel, et à permettre aux conseillers Urssaf de fournir une information complète et claire.
- L'internet est amené à devenir l'un des media principaux facilitant les relations entre les cotisants et les Urssaf. Si les utilisateurs de nos services Internet sont globalement satisfaits, leurs attentes quant à « la facilité à poser une question par courriel » recueille un indice de satisfaction moyen qu'il s'agit d'améliorer.
- L'information sur les droits et les obligations est depuis plusieurs années l'une de nos préoccupations. Il est nécessaire d'offrir aux cotisants des informations juridiques claires. Notre enquête 2007 révèle des attentes précises en ce domaine. Des informations relatives « aux droits et aux obligations », « aux possibilités d'exonération » et à « l'utilisation des cotisations » doivent être fournies aux cotisants plus fréquemment afin de sécuriser leur environnement juridique.

Ces acquis en voie d'amélioration sont d'ores et déjà évalués grâce à une enquête mystère annuelle. En effet, l'ACOSS veille à ce que les Urssaf respectent un ensemble de standards de qualité contraignants tels que, de manière non exhaustive :

- La certitude, pour un cotisant appelant son Urssaf, d'obtenir un contact humain dans un délai compris entre une minute trente (si l'Urssaf ne dispose pas d'un « décroché automatique ») et deux minutes trente (si l'Urssaf dispose d'un système de « décroché automatique »),

- La certitude pour un cotisant d'obtenir, lors de l'envoi d'un courriel, une réponse dans un délai de 48 heures.

## **2. VERS DE NOUVELLES AMELIORATIONS**

Les enquêtes effectuées auprès des cotisants ont montré que les efforts déjà accomplis n'étaient parfois pas suffisants. L'ACOSS tente donc de prendre en compte l'insatisfaction de certains cotisants dans les domaines suivants :

- Selon nos enquêtes, il existe un besoin fort de clarté dans l'ensemble des relations écrites existant entre les Urssaf et les cotisants. Les relations écrites, conformément aux attentes de nos cotisants, doivent davantage correspondre à des impératifs d'adaptation à chaque situation, de clarté dans la présentation et de rapidité dans la réponse.
- Enfin, 92% des cotisants considèrent que leur Urssaf traite leurs dossiers avec professionnalisme. Néanmoins, certains ont manifesté leur insatisfaction concernant des erreurs commises par leur organisme de recouvrement. Aussi, le réseau se doit-il de fiabiliser ses processus de traitement des informations.