

A large white circle is centered on a red background. The circle contains the text "ENQUÊTE DE SATISFACTION PARTENAIRES 2018". The year "2018" is in red, while the rest of the text is in black. The circle is partially overlapped by three triangles: a blue one at the top-left, a green one behind it, and a yellow one at the bottom-right. Two horizontal dotted lines extend from the left and right sides of the circle towards the edges of the red background.

ENQUÊTE
DE SATISFACTION
PARTENAIRES
2018



En 2018, la branche Recouvrement a réalisé une nouvelle enquête de satisfaction auprès de ses partenaires institutionnels.

Organisée tous les deux ans, conformément aux engagements de la Convention d'objectifs et de gestion, elle constitue une vraie opportunité d'écoute et d'amélioration du service rendu.

LES OBJECTIFS



L'enquête de satisfaction partenaires a pour objectifs, pour chacun des principaux métiers de la branche Recouvrement :

- D'évaluer, dans le temps, la perception des partenaires vis-à-vis du service rendu ;
- De mettre en évidence les principaux points de satisfaction et d'insatisfaction ;
- D'appréhender les attentes des partenaires ;
- D'identifier et de hiérarchiser les axes d'amélioration ;
- De formuler des préconisations opérationnelles visant à déboucher sur la définition des mesures correctives ou d'optimisation.

La population visée étant diversifiée, le questionnaire intègre à la fois :

- Un socle de thèmes ou questions communes à l'ensemble des partenaires;
- Des thèmes ou questions filtrés, destinés à certains partenaires uniquement compte tenu de critères prédéfinis (profil de l'institution ou du contact, type de services reçus, etc.).

MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE

Les principales caractéristiques de l'enquête 2018 sont les suivantes :

PÉRIODE

- ▶ du 4 septembre au 4 octobre 2018.

CIBLE

- ▶ partenaires nationaux, AOM - SMT et URPS, représentant 933 contacts et 419 comptes.

VECTEUR

- ▶ enquête en ligne diffusée via des mails personnalisés selon les types de partenaires avec 8 relances (taux de délivrabilité de 89%).

TAUX DE RETOUR

- ▶ 233 questionnaires ont été complétés, soit un taux de retour de 25% en nombre de contacts.
- ▶ En vision comptes partenaires, le taux de retour s'établit à **52%** (avec 218 comptes partenaires ayant répondu) (vs 46% - 205 comptes en 2015).

THÉMATIQUES

- ▶ la satisfaction globale à l'égard de la qualité de service délivrée, les contacts, le service de collecte, l'information transmise à la suite des contrôles, les services de gestion de trésorerie, les outils et services informatiques, les données statistiques, la gestion des demandes ou réclamations, la gestion de la facturation des prestations, la relation partenariale, le portail AOM.



LES PRINCIPAUX RÉSULTATS

Approche globale

En 2018, l'appréciation des partenaires est stable par rapport à la précédente vague d'enquête, que ce soit en termes d'image globale de la branche Recouvrement (6,5 / 10 vs 6,4 en 2015) ou de satisfaction globale à l'égard de la qualité de service délivrée (6,2, sans changement).

Cela recouvre néanmoins des réalités diverses selon les institutions :

- Les partenaires nationaux demeurent les plus satisfaits, avec d'ailleurs une légère hausse (7,3 vs 7) ;
- Les AOM – SMT connaissent une totale stabilité (6,4) ;
- Les URPS enregistrent une légère baisse de leur taux de satisfaction (5,6 vs 5,9).

À noter que 32% des répondants disent que, au cours des deux dernières années, leur opinion sur la branche Recouvrement s'est améliorée.

Les points forts

Parmi les points forts identifiés, les plus significatifs sont :

- LES SERVICES DE GESTION DE TRÉSORERIE (7,9) ;
- LE PORTAIL AOM (7,2).

Les pistes de progrès

Parmi les pistes de progrès identifiées, la plus significative concerne la gestion des demandes ou réclamations, avec une note de 5,4.

À noter également une certaine hétérogénéité géographique de la perception globale de la qualité de service délivrée, qui doit constituer elle aussi un point de vigilance.

LES SUITES DE L'ENQUÊTE

L'analyse des données de l'enquête partenaires 2018 donne lieu à des pistes de réflexion articulées autour des axes suivants :

LE SOUTIEN

PARTAGER L'EXPERTISE DE LA BRANCHE RECOUVREMENT EN MATIÈRE DE PARTENARIAT :

Les priorités en la matière :

- Mieux accompagner et conseiller ;
- Renforcer les modalités de suivi et de reporting sur services rendus.

LA PÉDAGOGIE

CLARIFIER L'INFORMATION OPÉRATIONNELLE :

La priorité porte sur les réponses apportées à la suite d'une demande ou d'une réclamation.

LA PROXIMITÉ

ACCROÎTRE LA PERSONNALISATION :

Les priorités en la matière :

- Mieux identifier des correspondants dédiés ou référents (AOM - SMT et URPS).
- Faciliter l'accès aux contacts (AOM – SMT) ;
- Développer la concertation ou organiser davantage de réunions pour améliorer la connaissance de l'organisme bénéficiaire par les interlocuteurs de la branche Recouvrement.

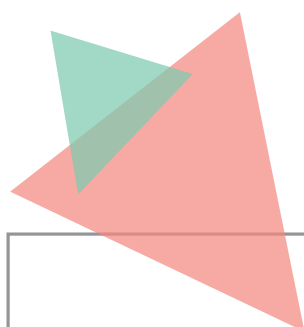
LA RÉACTIVITÉ

RÉDUIRE LES DÉLAIS :

Les priorités en la matière :

- La réception de l'information financière et comptable (partenaires nationaux) ;
- Les réponses apportées à la suite d'une demande ou d'une réclamation (AOM - SMT) ;
- La parution et la mise à jour des statistiques.

Des plans d'action associés sont en cours d'élaboration et / ou de déploiement pour accompagner la mise en œuvre opérationnelle de ces orientations.



CONTACTS

AUPRÈS DE VOTRE URSSAF :

www.urssaf.fr

À L'ACOSS :

DAPS, sous-direction de la stratégie et des partenariats

Laurent Vivat

laurent.vivat@acoss.fr

Philippe Quandalle

philippe.quandalle@acoss.fr