

Paris, le mercredi 31 mars 2010

**Circulaire** : 015-10  
**Émetteur** : Direction

**Objet** : Offre de service enquête de satisfaction

Madame, Monsieur le Directeur,

L'UCANSS a souhaité recueillir votre avis sur la pertinence de son offre de service, la qualité de celle-ci et son adéquation à vos besoins.

Pour ce faire, vous avez pu exprimer votre point de vue par le biais d'une enquête de satisfaction qui a été mise en ligne du 11 janvier au 5 février 2010. L'élaboration de cette enquête et son exploitation ont été réalisées en partenariat avec l'IFOP.

Vous avez été nombreux à répondre à nos questions et je vous en remercie.

D'après vos réponses, vous êtes très majoritairement satisfaits de l'étendue de l'offre de service de l'Ucanss (83%). Ce résultat encourageant ne doit pas masquer les pistes d'amélioration que vous avez bien voulu nous tracer. Parmi celles-ci, je retiens particulièrement les modalités d'accès à nos services et la rapidité du traitement de vos demandes.

L'exploitation des résultats, me permet de vous proposer un premier niveau de réponse grâce à la charte d'engagements de service que je vous adresse aujourd'hui.

J'engage mes services à vous apporter une réponse personnalisée dans des délais réduits. Chaque domaine d'expertise de l'Ucanss sera joignable grâce à un numéro de téléphone et une adresse e mail dédiés.

Par ailleurs, le site de l'Ucanss se professionnalise afin de permettre la connexion sécurisée des collaborateurs des organismes aux espaces métiers correspondant à leurs expertises.

La publication de cette charte n'est pas un aboutissement, mais un point de départ qui doit conduire à faire évoluer notre organisation et nos modes de fonctionnement. Notre charte est évolutive, sa mise en œuvre induit un processus d'amélioration permanente pour mieux vous accompagner.

Je vous propose de découvrir parallèlement à cette charte, les résultats de l'enquête de satisfaction. Ceux-ci sont consultables en intégralité à l'adresse suivante : [www.ifoponline.fr/Z6/DAVYlogn.htm](http://www.ifoponline.fr/Z6/DAVYlogn.htm), code identifiant 1234.

De plus, le 14 avril, un courriel de l'IFOP invitera vos seuls collaborateurs destinataires de l'enquête, à consulter les résultats à cette même adresse.

Vous trouverez également un support de communication en quatre pages reprenant les principales tendances de l'enquête.

Nous renouvelerons cette enquête chaque année afin de mesurer la réalité de nos progrès.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'assurance de mes cordiales salutations.



Philippe Renard  
Directeur

**Document(s) annexe(s) :**

- charte engagement service 2010,
- Enquête satisfaction,