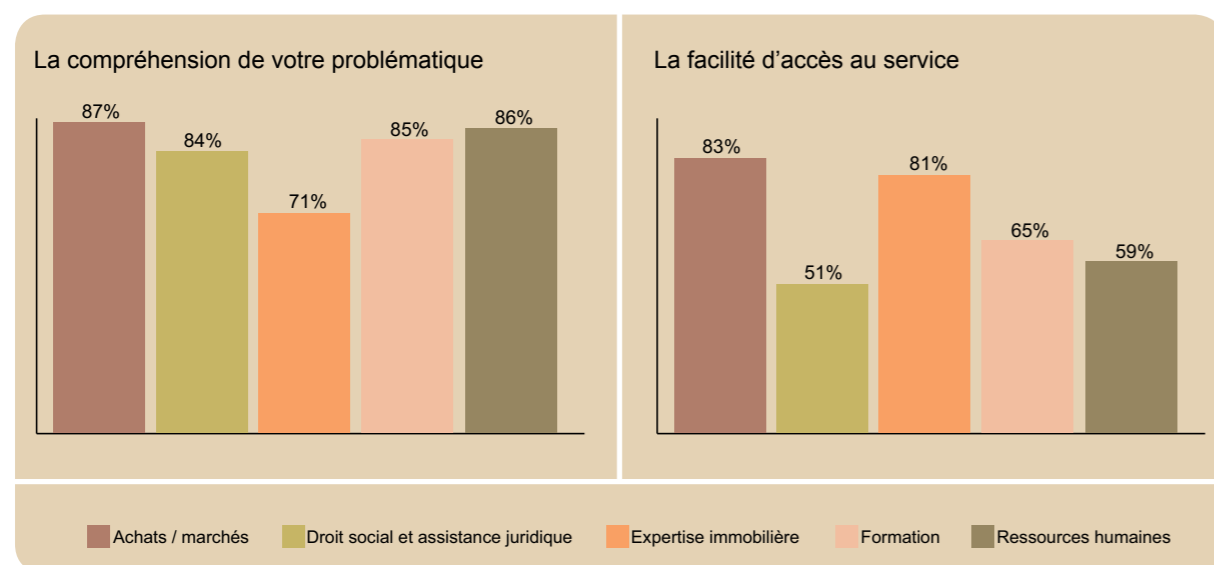


3 - DES PISTES D'AMÉLIORATION

Le souhait d'un développement des actions de communication et d'information mises en place par l'Ucanss est exprimé par les directeurs des organismes, plus particulièrement, le souhait des journées animées par le directeur de l'Ucanss.

Des points faibles apparaissent sur certaines offres de service :

- La satisfaction vis-à-vis de la compréhension de la problématique se situe entre 71% (expertise immobilière) et 87% (achats / marchés).
- Dans cette perspective comparative, la facilité d'accès au service se situe entre 51% (droit social) et 81% (expertise immobilière), voire plus.
- Concernant la rapidité de traitement de la demande, la satisfaction est de 71% en moyenne.
- Si la satisfaction vis-à-vis de l'expertise achats / marchés est forte, la connaissance de l'offre de service et de certaines publications semble pouvoir être améliorée.
- L'offre formation est globalement connue et satisfaisante mais semble pouvoir être optimisée sur le plan opérationnel.



De l'ensemble des appréciations contenues dans l'enquête et particulièrement celles concernant la qualité attendue du service, on peut évaluer la note globale pour l'Ucanss à **7,2/10** en 2009.

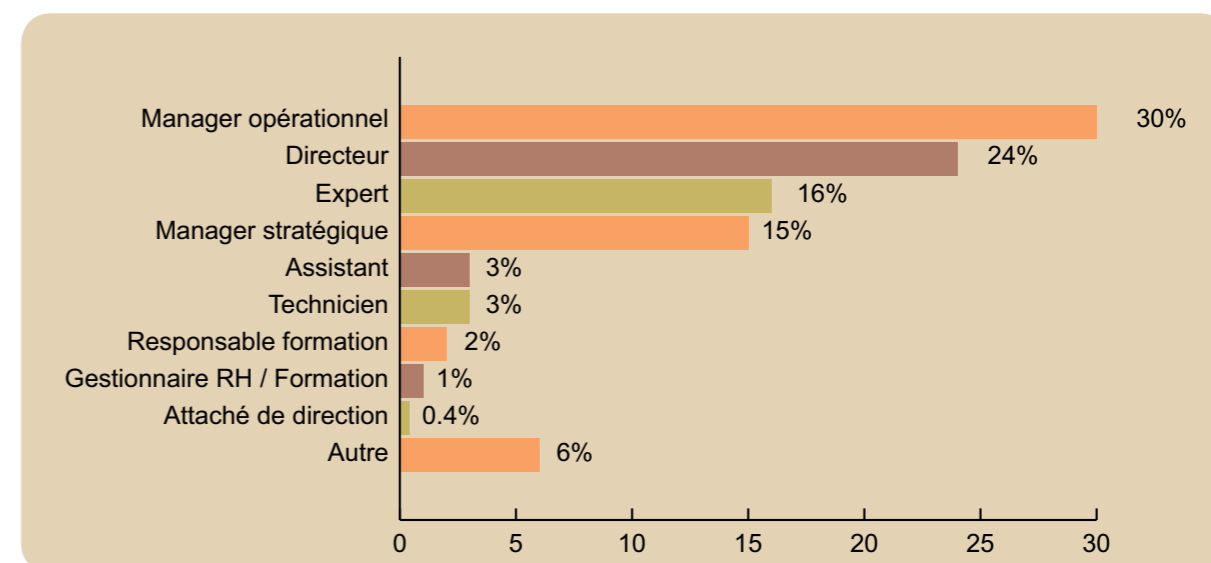
ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES USAGERS DE L'UCANSS - FEVRIER 2010



1 - EVALUER RÉGULIÈREMENT PAR ENQUÊTE LA QUALITÉ DE L'OFFRE DE SERVICE

L'Ucanss s'est engagée dans une démarche qualité en vue d'améliorer son offre de service aux organismes du Régime général.

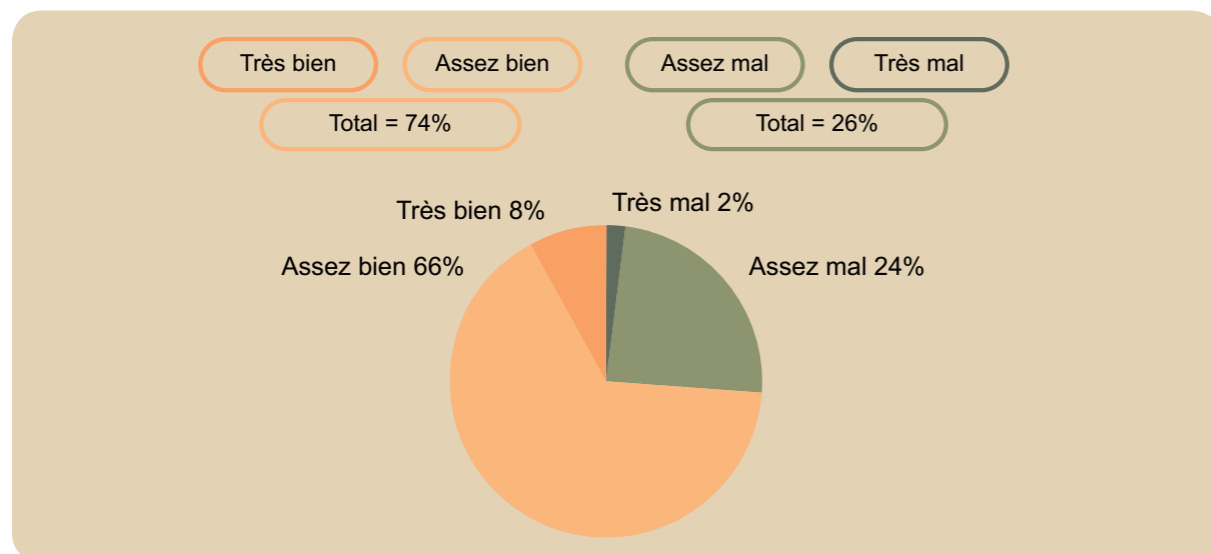
Parmi les organismes clients, un échantillon de 790 utilisateurs des services de l'Ucanss ont répondu à une enquête anonyme de satisfaction au moyen d'un questionnaire mis en ligne par un institut français indépendant d'études et de sondages, l'Ifop.



L'enquête de satisfaction s'appuie sur les éléments d'analyse des attentes des différentes catégories de clients, sur le constat, sur le fonctionnement actuel et sur l'offre de service.

2 - L'OFFRE DE SERVICE DE L'UCANSS VUE PAR LES ORGANISMES

L'offre de service de l'Ucanss est connue par les trois quarts des personnes interrogées (74%). Seules 26% d'entre elles déclarent mal la connaître. La connaissance demeure cependant modérée puisque seuls 8% des répondants déclarent « très bien » connaître l'offre de service de l'Ucanss.

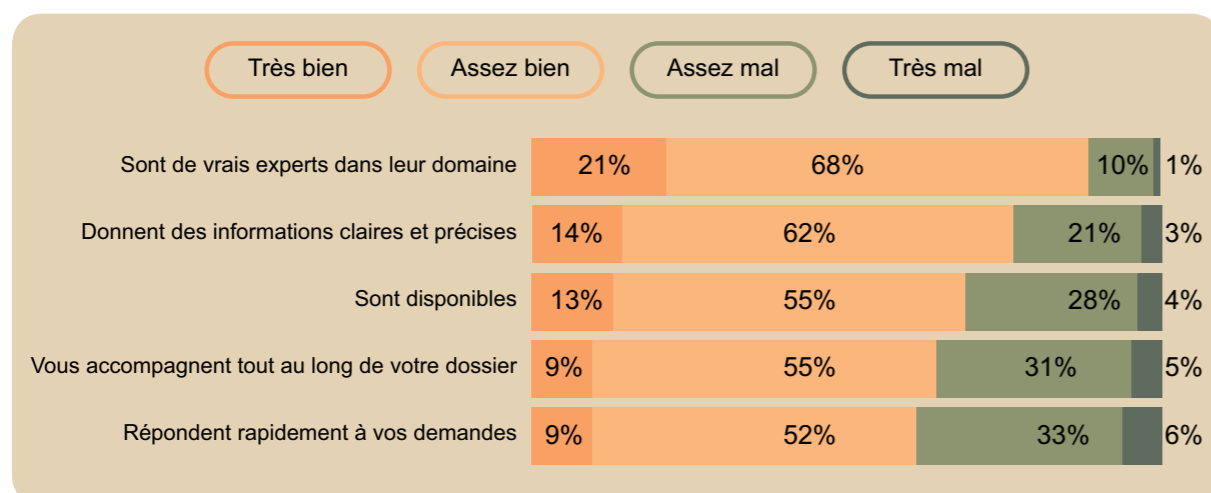


Des différences assez fortes se révèlent selon les différentes offres de service : l'offre formation s'avère la plus connue (71%). Les ressources humaines (65%) et dans une moindre mesure les offres achats / marchés (57%), droit social et assistance juridique (53%) et immobilier (51%) sont également bien connues d'une majorité des personnes interrogées. En revanche, seuls 23% déclarent bien connaître l'offre Informatique et Libertés.

Les services de l'Ucanss sont :

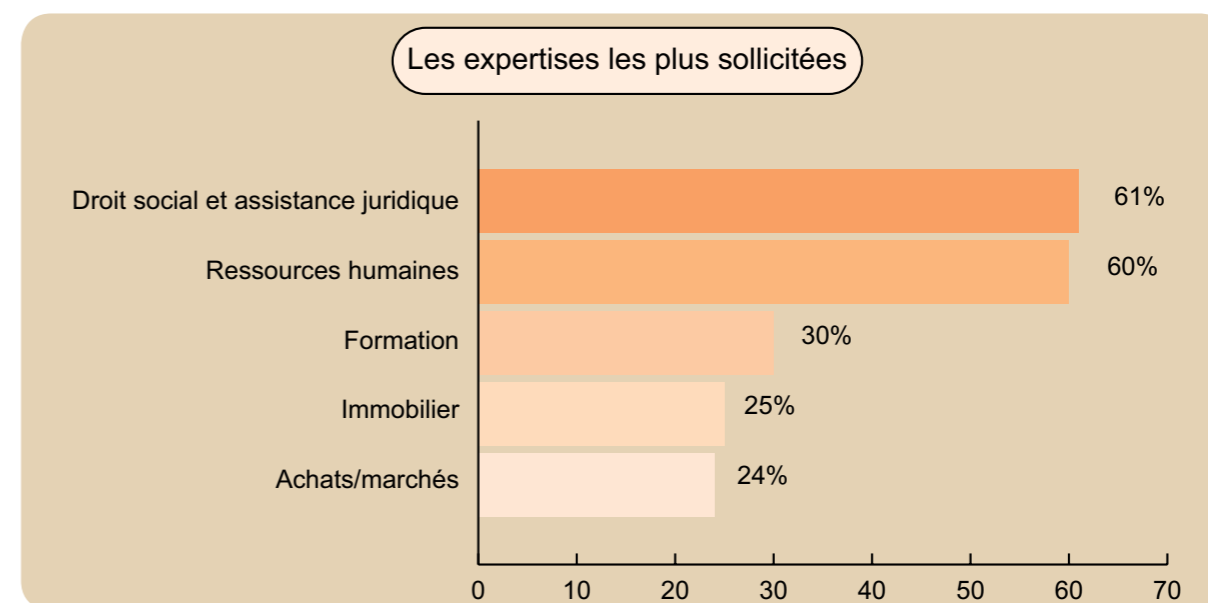
Satisfaisants = 72%	Insatisfaisants = 22%
Très satisfaisants = 4%	Très insatisfaisants = 2%

Si l'expertise et la disponibilité des salariés de l'Ucanss sont reconnues, des marges de progrès sont à réaliser sur la clarté et la précision des informations transmises.



Les directeurs se montrent très majoritairement satisfaits de l'étendue de l'offre de service de l'Ucanss (83%) même si des améliorations sont demandées pour les services les plus utilisés. Ainsi, l'expertise droit social et assistance juridique est celle pour laquelle les directeurs expriment les plus forts vœux d'amélioration (43%).

Les domaines « droit social et assistance juridique » et « ressources humaines » sont ceux pour lesquels le contact avec l'Ucanss a été le plus fréquent au cours de l'année écoulée.



Les utilisateurs de l'Ucanss se montrent majoritairement satisfaits des différentes offres de service, parmi celles-ci, citons de manière décroissante : l'offre achats / marchés, les ressources humaines, la formation, le droit social et assistance juridique et l'expertise immobilière.

