

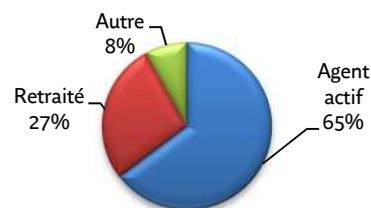
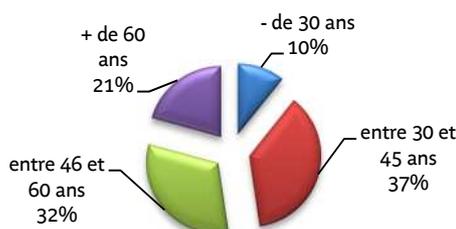
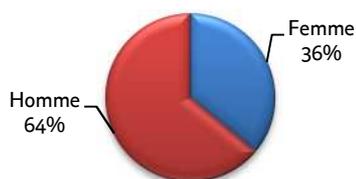
## ENQUETE DE SATISFACTION « ASSURES »

Dans le cadre de sa démarche qualité, la CCAS a réalisé une enquête auprès de ses assurés pour deux de ses trois accueils, à savoir :

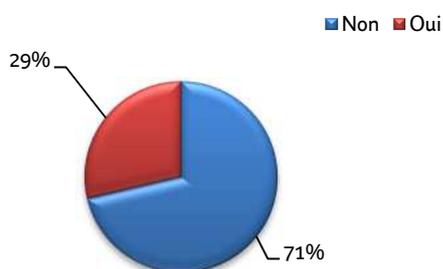
- ⇒ L'accueil téléphonique au **01 587 60334, ouvert de 8h30 à 16h30**
- ⇒ L'accueil électronique du site : **[www.ccas-ratp.fr](http://www.ccas-ratp.fr)**

Cette enquête de satisfaction téléphonique a été menée courant avril 2016 sur 300 appelants. Elle avait pour objectif de mesurer la satisfaction des assurés, connaître leurs attentes et identifier de nouveaux services afin d'améliorer la qualité des services proposés par la CCAS.

### Profils des appelants

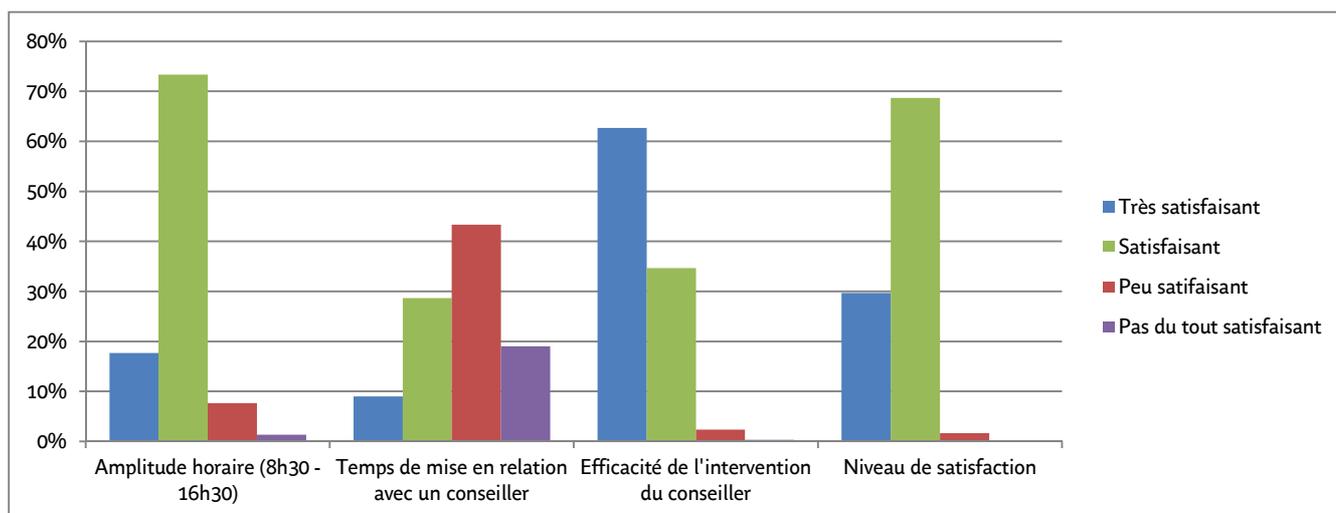


S'agit-il de votre premier appel à la Caisse ?



Sur les 300 appelants, 214 personnes (soit 71%) avaient déjà contacté la CCAS. De nombreux appelants sont des habitués de l'accueil téléphonique.

## Votre satisfaction vis-à-vis de l'accueil téléphonique de la CCAS

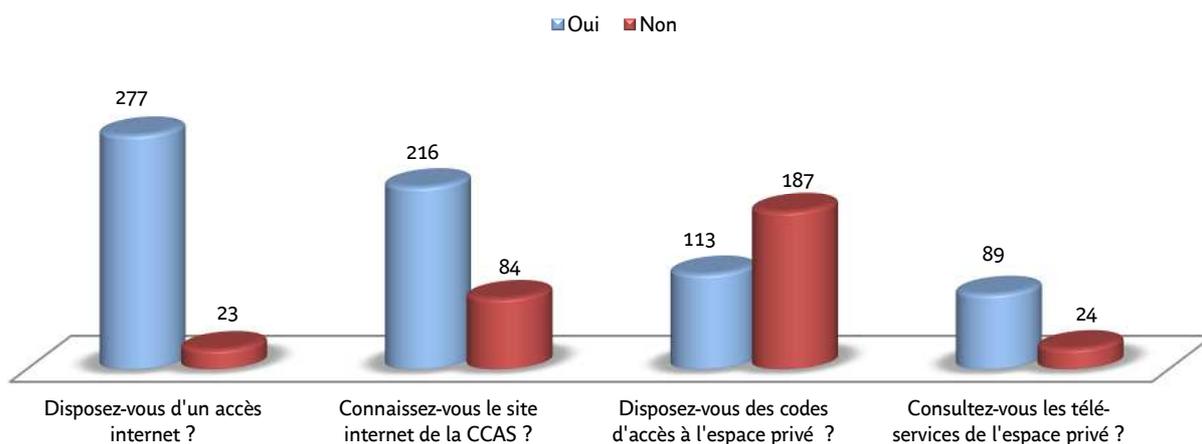


L'avis de nos assurés sur les différents items abordés reste globalement positif. Néanmoins, 44% des personnes interrogées considèrent que le temps de mise en relation avec un conseiller est peu satisfaisant.

Dans les suggestions d'amélioration, il en ressort que 67% des appelants souhaitent que le temps d'attente soit réduit, 14% demandent d'étendre la plage horaire d'ouverture de l'accueil téléphonique.

En plus de ses accueils physique et téléphonique, la CCAS met à disposition de ses assurés un site Internet composé de deux espaces de consultation : un espace public, un espace privé permettant à l'assuré via ses codes sécurisés d'accéder aux informations de manière plus rapide et plus simple et ce, grâce au développement de la webitique et des télé-services proposés.

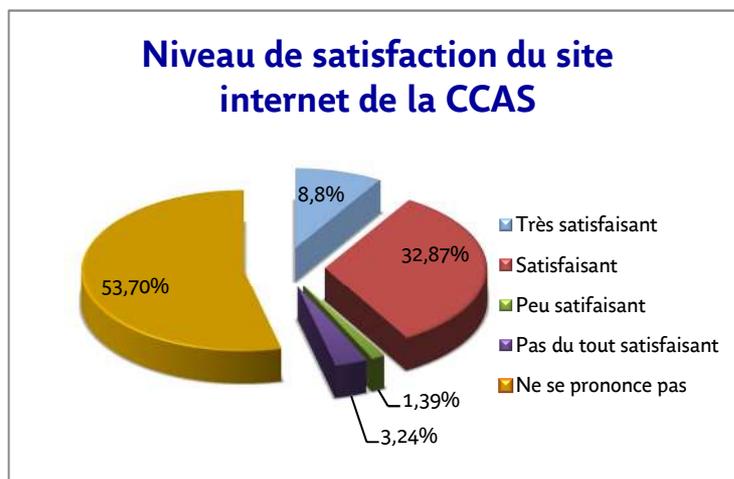
## Accueil électronique site Internet



Les résultats de cette enquête montrent que sur les 300 personnes interrogées, 84 (soit 28 %) ne connaissent pas le site de la CCAS.

Seules 113 personnes (soit 38%) disposent des codes d'accès à l'espace privé et parmi ces personnes, 24 d'entre elles ne le consultent pas et ce pour les raisons suivantes : la majorité des personnes ne ressent pas le besoin de consulter ou n'a pas le réflexe d'accéder à l'espace privé. D'autres éprouvent des difficultés avec la technologie Internet ou privilégient le contact humain avec une préférence pour le téléphone.

L'enquête a permis de générer 133 codes aux personnes désirant accéder à leur espace privé. Cela représente tout de même 45% de la population interrogée.



54% des personnes ne se prononcent pas sur le site Internet de la CCAS du fait qu'elles ne le consultent pas assez voire pas du tout. Toutefois, 33% déclarent être satisfaites et attribuent une note moyenne de **7,38/10** au site.

En conclusion, nous pouvons dire que le téléphone est un média apprécié par nos assurés. Sur l'année 2015, nous avons comptabilisé un niveau de sollicitations important avec plus de 70 000 appels téléphoniques.

Reste à communiquer et à informer davantage sur le site Internet de la CCAS car celui-ci facilite certaines démarches comme consulter ses remboursements en ligne, faire une demande d'attestation de carte Vitale, de carte européenne d'assurance maladie, de déclaration de médecin traitant, etc.

Au vu de l'analyse des résultats de l'enquête, ci-après quelques suggestions d'amélioration préconisées par nos assurés à propos du site. Nous retiendrons quatre grands axes, à savoir :

- Rendre plus visible les coordonnées de la Caisse ;
- Améliorer le visuel du site à travers une plus grande sélection d'images ;
- Augmenter la proposition de services en ligne offerts ;
- Informer et communiquer davantage sur les remboursements et dépassements d'honoraires des médecins spécialistes.

Nous adressons nos remerciements à toutes les personnes ayant participé à cette enquête et ne manquerons pas de dégager les actions d'amélioration à partir des résultats obtenus afin d'améliorer la qualité des services proposés.

A très bientôt et pensez à vous connecter à notre site [www.ccas-ratp.fr](http://www.ccas-ratp.fr) !!!