

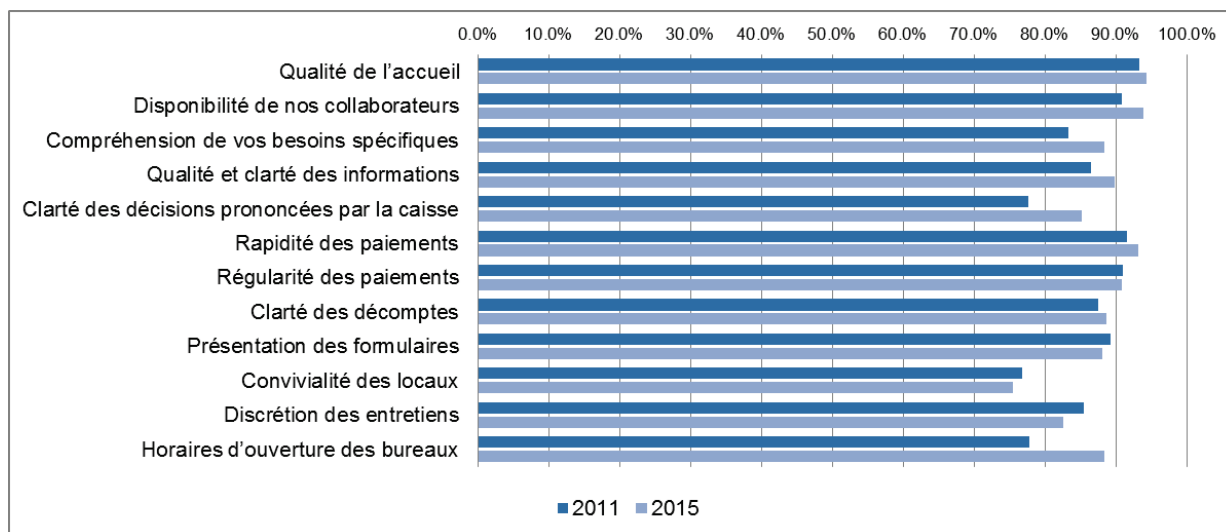
Enquête de satisfaction 2015 des bénéficiaires

Les réponses obtenues témoignent dans l'ensemble d'un degré de satisfaction élevé de nos services

Janvier 2016 - Une enquête de satisfaction a été menée en 2015 auprès des bénéficiaires d'indemnités journalières de chômage. Les questionnaires ont été joints à leurs décomptes du 20 août au 18 septembre, avec délai de retour au 2 octobre. 3'903 questionnaires ont été adressés aux bénéficiaires. 958 d'entre-eux y ont donné suite, ce qui représente un taux de 24.5%.

Notre précédente enquête avait été conduite en 2011. 510 des 2'659 envois effectués nous étaient alors parvenus en retour, soit 19.2%.

Les appréciations de degré "Bon" à "Très bon" ont été exploitées pour la comparaison des résultats entre ces deux enquêtes.



Une progression réjouissante en terme de satisfaction est enregistrée en ce qui concerne la majeure partie de nos services. Les mesures correctives mises en œuvre dans l'intervalle y ont certainement contribué.

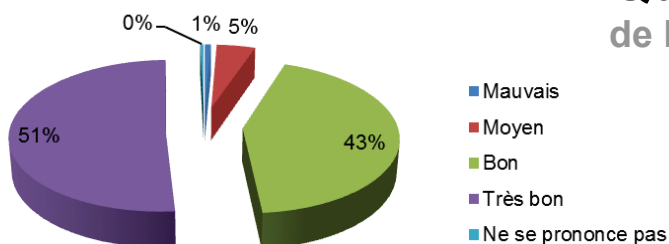
Baromètres de la satisfaction, les enquêtes que nous mènerons désormais chaque trois ans auprès de nos bénéficiaires nous permettent d'identifier leurs besoins et d'initier des actions d'amélioration.

**L'avis de nos assurés nous est précieux.
Nous les remercions de nous l'avoir communiqué.**

Animés par la constante préoccupation de répondre au plus près à leurs attentes, nous sommes à l'écoute de nos bénéficiaires et les invitons à nous faire part en tout temps de leurs remarques et suggestions d'amélioration à l'adresse générale de la caisse : cch@admin.vs.ch.

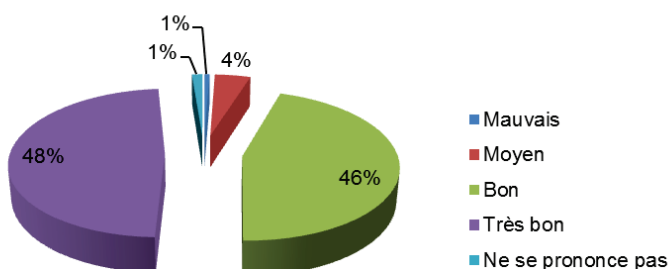
Résultats détaillés

Qualité de l'accueil



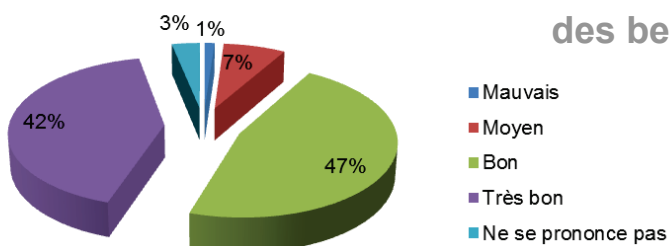
Si l'on peut se féliciter de la progression de la satisfaction de nos bénéficiaires en matière de qualité de l'accueil (93.3% en 2011 à **94.3%** en 2015), l'on se doit toutefois d'ajuster certains comportements.

Disponibilité de nos collaborateurs



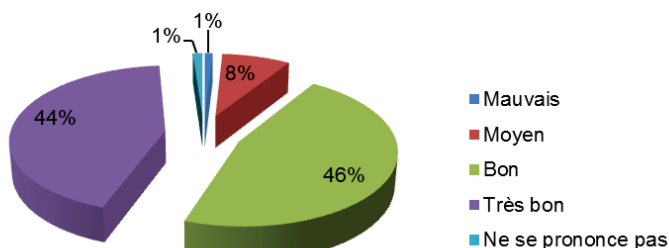
L'indice de satisfaction a progressé de 3 points (90.8% en 2011 et **93.8%** en 2015). Des assurés nous ont toutefois signalé que l'attente pouvait être trop longue en cas de forte fréquentation des guichets.

Compréhension des besoins spécifiques

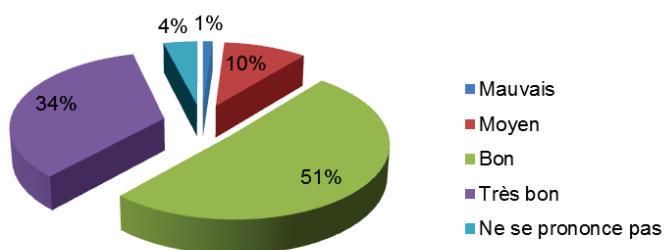


Ici aussi, la progression est réjouissante puisqu'elle passe de 83.3% en 2011 à **88.4%** en 2015. La capacité de cerner les attentes spécifiques de nos assurés afin d'apporter des réponses ciblées figure également parmi nos objectifs.

Qualité et clarté des informations



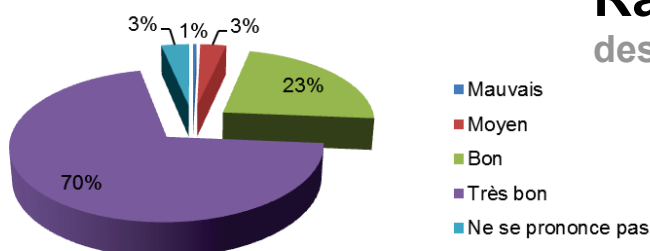
Bien que l'indice de satisfaction ait progressé (86.5% en 2011 et **89.8%** en 2015), quelques assurés regrettent toutefois de ne pas avoir obtenu d'informations suffisamment claires.



Clarté des décisions prononcées par la caisse

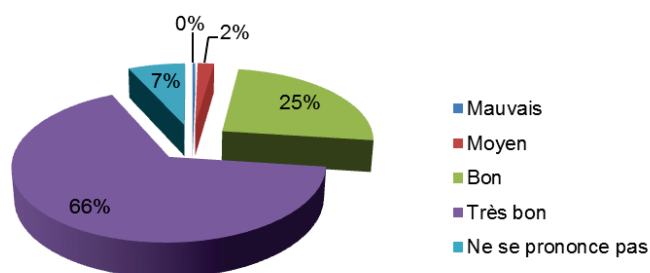
Progression de 77.6% en 2011 à **85.1%** en 2015. L'enquête de 2011 avait déjà mis en lumière une amélioration possible en ce qui concerne ce point qui avait généré une action d'amélioration confiée à un groupe de travail.

En 2015, un assuré a suggéré que des termes plus simples soient utilisés dans les correspondances aux assurés. Sa remarque a été a été transmise au même groupe de travail.



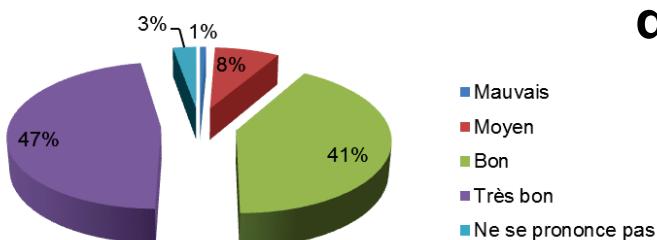
Rapidité des paiements

Sur ce thème, nous enregistrons une progression de 91.5% en 2011 à **93.1%** en 2015. Conscients qu'un paiement rapide permet, si ce n'est d'atténuer, à tout le moins d'éviter d'amplifier les rigueurs qu'engendre souvent une période de chômage, nous y accordons un grand soin.



Régularité des paiements

Avec un taux de **90.8%**, la satisfaction est en très légère régression par rapport à 2011 où elle était de 91.0%.

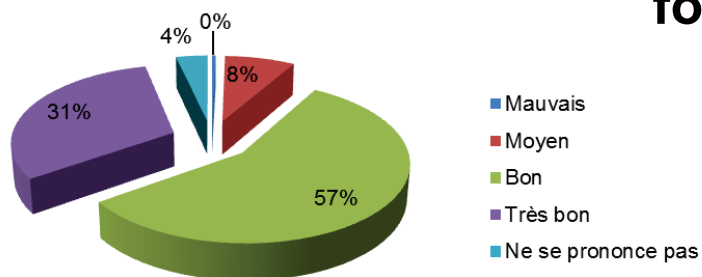


Clarté des décomptes

Progression de 87.4% à **88.6%**. Bien qu'une progression de la satisfaction soit enregistrée, quelques assurés relèvent qu'il est ardu de déchiffrer les décomptes.

Membre d'un groupe de travail constitué au SECO dans le but de simplifier ces derniers, le responsable du service des prestations de la caisse proposera qu'une explication soit imprimée au verso.

Présentation des formulaires

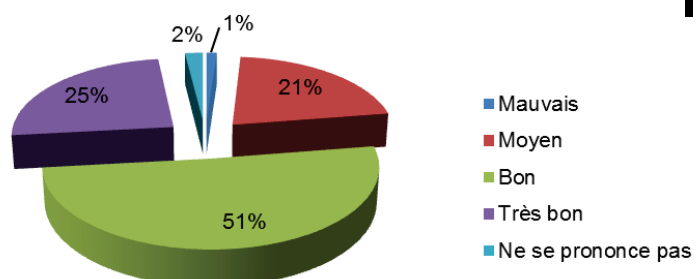


Régression de 89.2% à **88.1%**. On a peine à comprendre la baisse enregistrée. Depuis 2011 en effet, des aides au remplissage de formulaires ont été éditées par la caisse. Elles ont adopté une nouvelle ligne graphique, se sont multipliées et ont été traduites en plusieurs langues.

Il est possible que les assurés se soient déterminés sur les formulaires officiels diffusés par le SECO. Le directeur de la

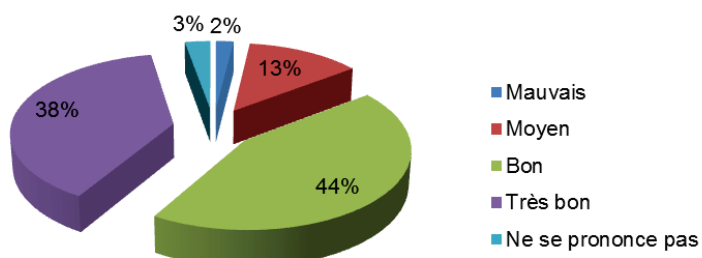
caisse remontera l'avis formulé par nos bénéficiaires lors d'une prochaine assemblée des caisses publiques romandes et tessinoise de chômage. Dans nos prochaines enquêtes, la question portera sur la qualité de nos aides.

Convivialité des locaux



Régression de 76.7% à **75.5%**. Ici aussi, la satisfaction connaît une légère baisse bien que l'accueil dans les succursales ait été amélioré de façon plus ou moins profonde après l'enquête 2011.

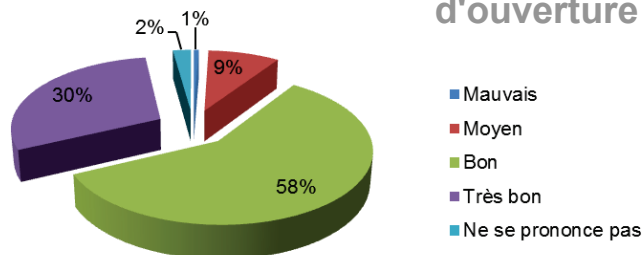
Discrétion des entretiens



Régression de 85.5% à **82.5%**. C'est sur ce point que la caisse accuse le plus fort recul. Des mesures seront entreprises afin que cet aspect important soit corrigé le plus rapidement possible.

Horaires

d'ouverture des bureaux

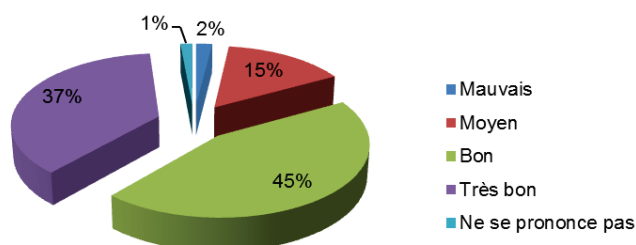


Progression de 77.8% à **88.4%**. La très forte progression de la satisfaction enregistrée doit être interprétée avec précaution. En effet, à la suite de l'enquête 2011 et pour se calquer au plus près des horaires pratiqués par les ORP - l'inscription des demandeurs d'emplois relevant dès le 1^{er} avril 2012 de leur compétence - les plages horaires d'ouverture des guichets et de permanence téléphonique avaient été élargies de 08h30 à 11h45 (auparavant 11h30) et de 13h30 à 17h00 (jusque-là 16h30).

Dès le 1^{er} octobre 2015, la plage d'accueil a été réduite à 16h30 pour permettre aux taxateurs de disposer de plus de temps pour le traitement des dossiers et assurer ainsi un versement plus rapide encore des indemnités.

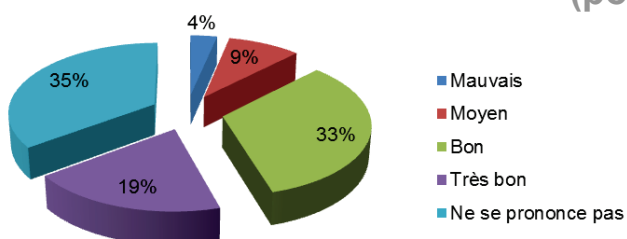
Des assurés nous ont suggéré d'élargir nos horaires de permanence un jour de semaine, soit en maintenant nos bureaux ouverts à l'heure de midi ou plus tard le soir. Une réflexion sera menée.

Localisation des bureaux



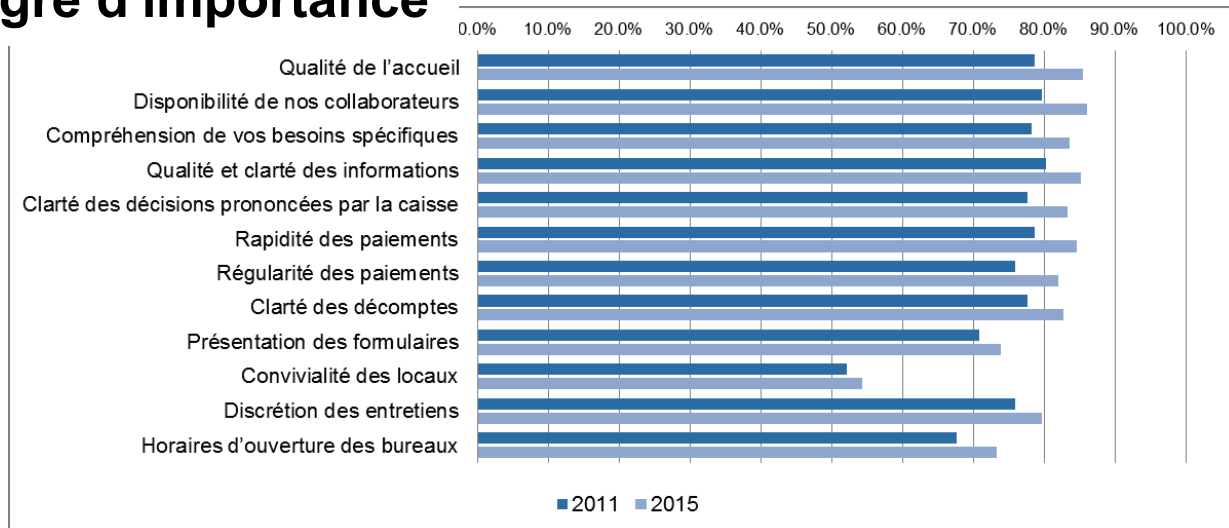
Cette question est nouvelle. Nos assurés se déclarent très satisfaits de notre proximité d'avec les ORP, ce qui facilite grandement leurs démarches.

Accessibilité des bureaux (pour personnes à mobilité réduite)



C'est également la première fois que nous interrogeons nos assurés à ce sujet. L'accessibilité de nos bureaux par les personnes à mobilité réduite est très appréciée.

Degré d'importance

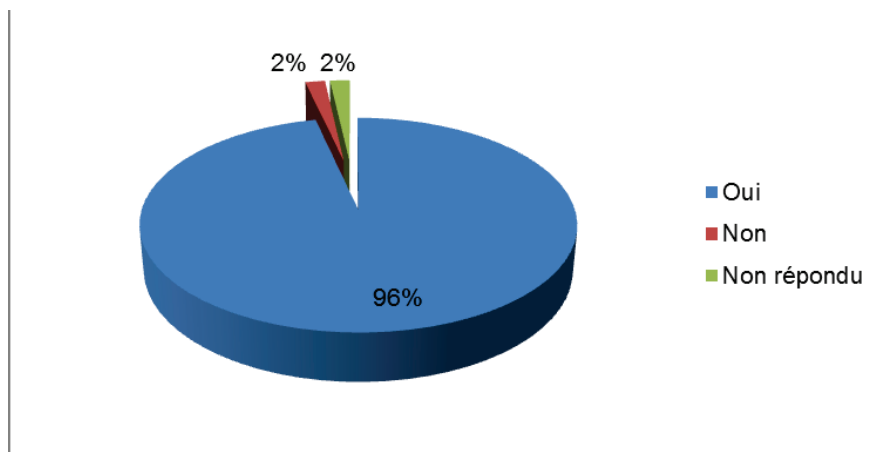


On constate ici une évolution des attentes de nos bénéficiaires qui accordent maintenant une plus grande importance à tous les aspects sur lesquels ils étaient appelés à se prononcer. Nos assurés ont élevé leur degré d'exigence.

De nombreux bénéficiaires nous ont adressés des commentaires chaleureux sur la qualité de la prise en charge par nos collaborateurs, relevant la pénibilité de la situation de chômage et la satisfaction d'avoir leur dossier traité par un personnel professionnel, dynamique et sympathique, attentif à leur faciliter leurs démarches et à leur verser rapidement et régulièrement leurs indemnités.

Satisfaction générale

96% de nos assurés recommanderaient notre caisse
à leurs proches ou connaissances si ceux-ci devaient se trouver en situation de chômage



Conclusion

Une réflexion sera menée sur le potentiel d'amélioration détecté en ce qui concerne les points où le 90% de satisfaction n'est pas atteint (Compréhension des besoins spécifiques, qualité et clarté des informations, clarté des décisions, convivialité des locaux, discrétion des entretiens). Les suggestions émises par nos bénéficiaires en ce qui concerne nos heures d'accueil seront également examinées. Nous veillerons parallèlement, cela s'entend, au maintien de la qualité de nos autres services pour lesquels nous avons obtenu de très bons résultats.

Nous sommes persuadés que la démarche de certification que nous avons initiée fin 2011, et qui nous a valu l'obtention des certificats Valais excellence ISO 9001, ISO 14001 et OHSAS 18001 dès novembre 2012, nous a apporté des outils propres à nous faire progresser. C'est donc avec plaisir que nous constatons ces progrès au travers de l'enquête de satisfaction 2015 des bénéficiaires. Le management de la qualité passe par une remise en question constante, et nous n'allons donc pas nous satisfaire des acquis mais au contraire poursuivre nos efforts pour servir encore mieux nos assurés à l'avenir.