



Enquête de satisfaction 2018 des bénéficiaires

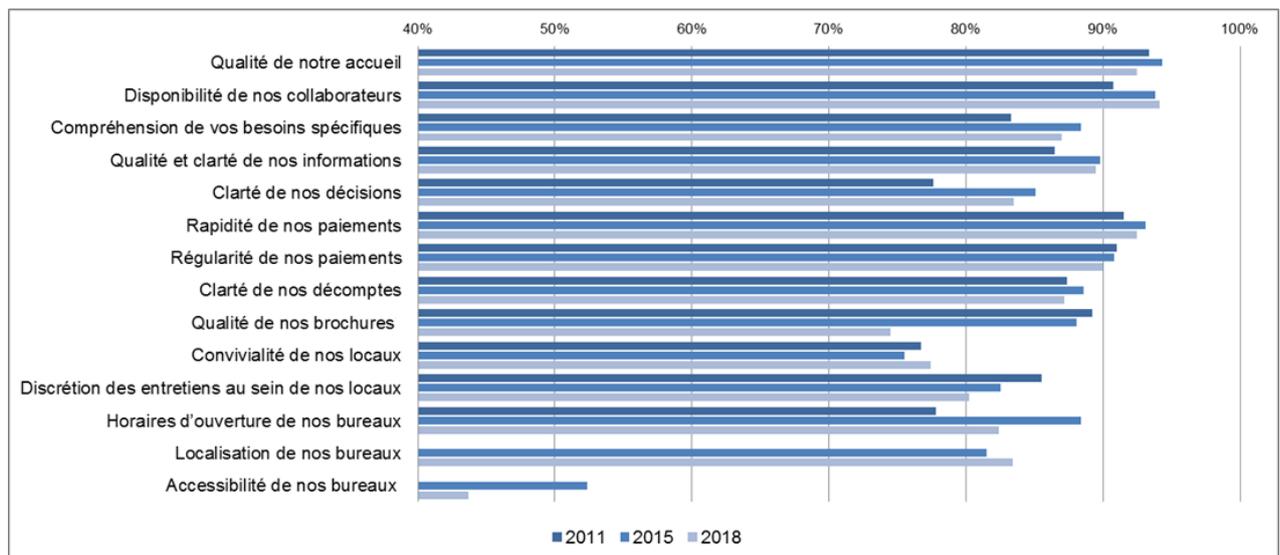
Les assurés restent très satisfaits des services de la caisse cantonale de chômage.

Dans un souci constant d'amélioration de la qualité de ses services, la CCh réalise tous les trois ans une enquête de satisfaction auprès de ses bénéficiaires.

Les questionnaires ont été joints aux décomptes des bénéficiaires du 14 mai au 15 juin 2018, avec un délai de retour au 29 juin 2018, prolongé au 12 juillet 2018 pour obtenir d'avantage de réponses.

Le taux de participation a connu un léger recul par rapport aux sondages effectués précédemment. Sur les 4'357 questionnaires adressés aux bénéficiaires, 717 réponses ont été retournées, ce qui représente un taux de participation de 16.5%.

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



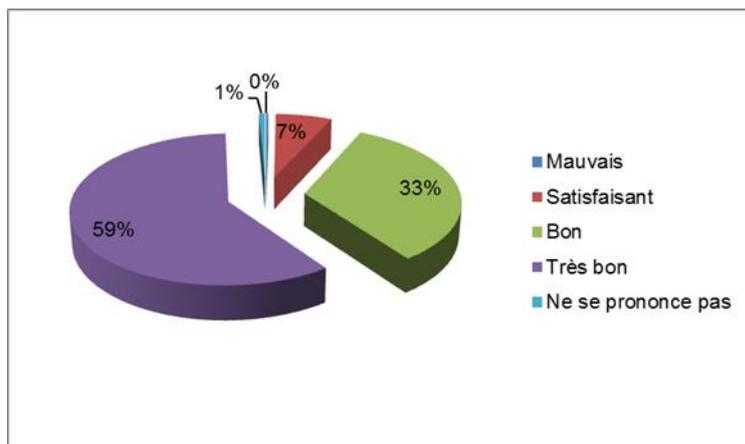
En regard des résultats exceptionnels obtenus en 2015, le degré de satisfaction des bénéficiaires reste élevé.

**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.

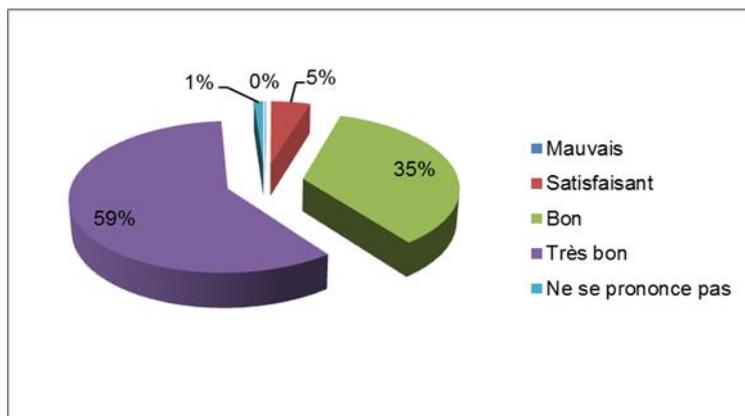


Résultats détaillés



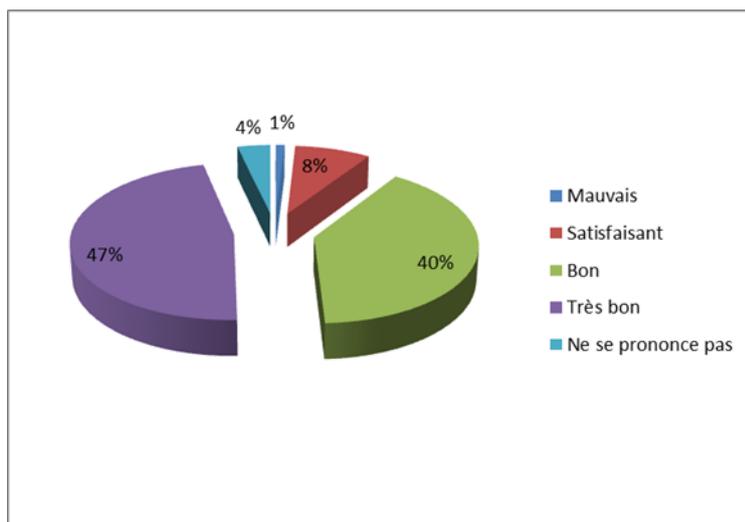
Qualité de l'accueil

Bien qu'ayant régressé de 1.8 point de pourcentage, le taux de satisfaction reste élevé à 92.5%. Les commentaires formulés sont majoritairement positifs. Les bémols relevés se rapportent plus à des situations ponctuelles qu'à des insuffisances récurrentes.



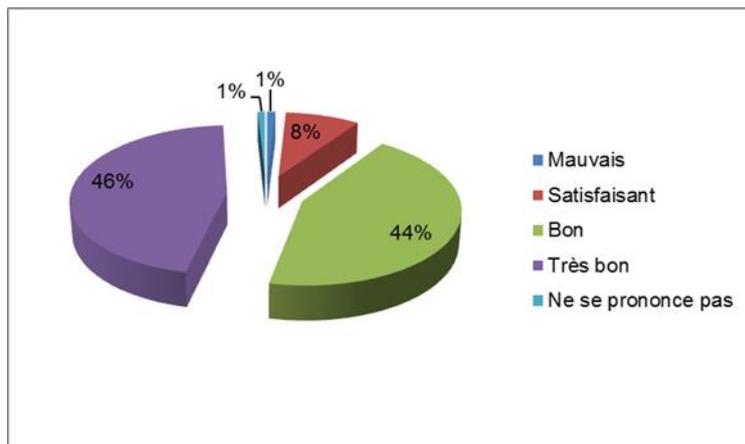
Disponibilité des collaborateurs

Le taux de satisfaction s'est accru de 0.3 point de pourcentage à 94.1%. (90.8% en 2011 et 93.8% en 2015).



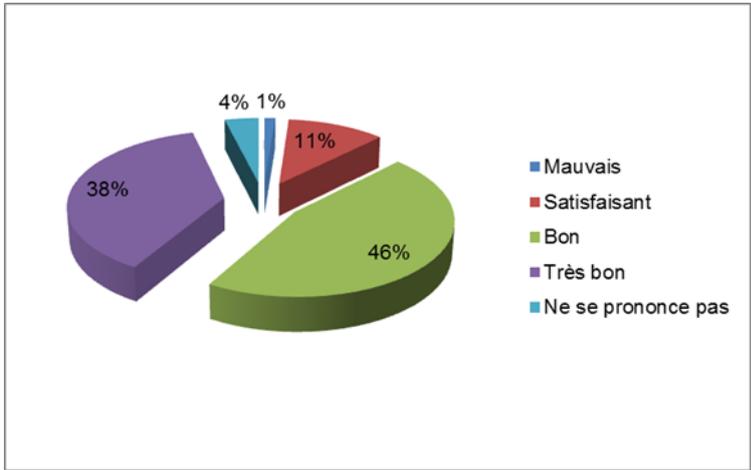
Compréhension des besoins spécifiques

Le taux de satisfaction reste relativement stable à 87% (88.4% en 2015 et 83.3% en 2011). Aucun commentaire n'a été formulé sur cette question.



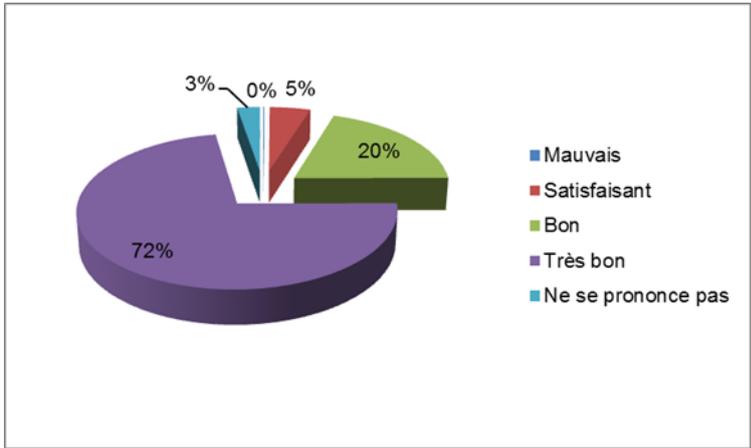
Qualité et clarté des informations

Le taux de satisfaction n'a que très peu varié depuis 2015, passant de 89.8% à 89.5%. Il a été relevé que les renseignements pouvaient différer d'un organe d'exécution à l'autre.



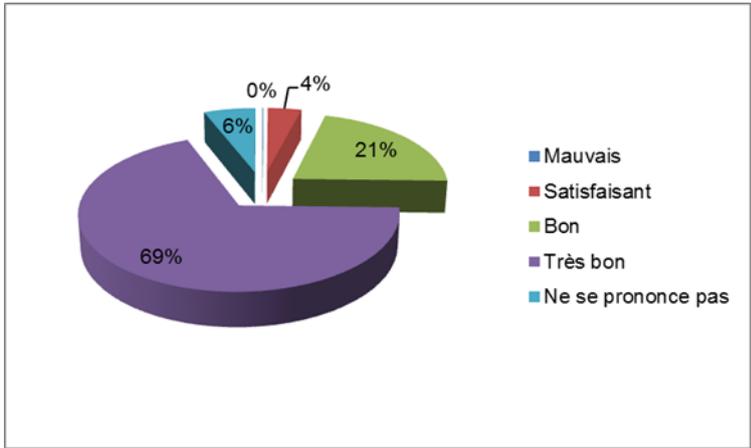
Clarté des décisions prononcées par la caisse

Considérant la complexité toujours croissante des décisions à rendre, le taux de satisfaction de 83.5% reste bon malgré le recul enregistré de 1.6 point de pourcentage par rapport à l'année 2015 (85.1% en 2015 et 77.6% en 2011).



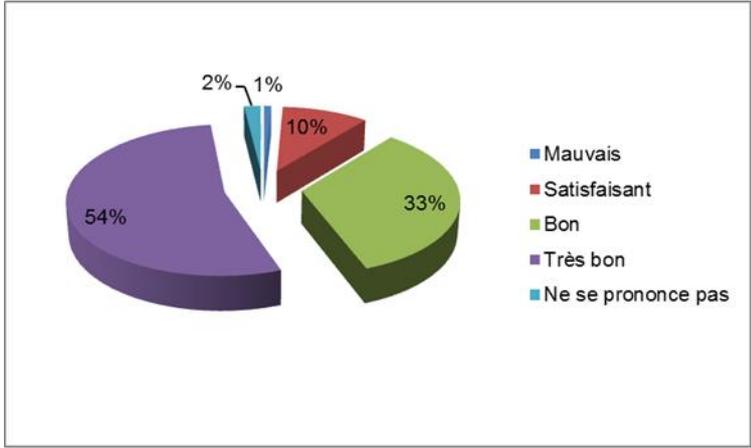
Rapidité des paiements

Avec un taux de 92.5%, le taux de satisfaction en matière de rapidité des paiements reste stable (93.1% en 2015 et 91.5 en 2011). Quelques bénéficiaires ont regretté que le paiement puisse se trouver différé du fait qu'un tiers (employeur, organisateur de mesure, etc.) ne remet pas rapidement les documents utiles à la caisse.



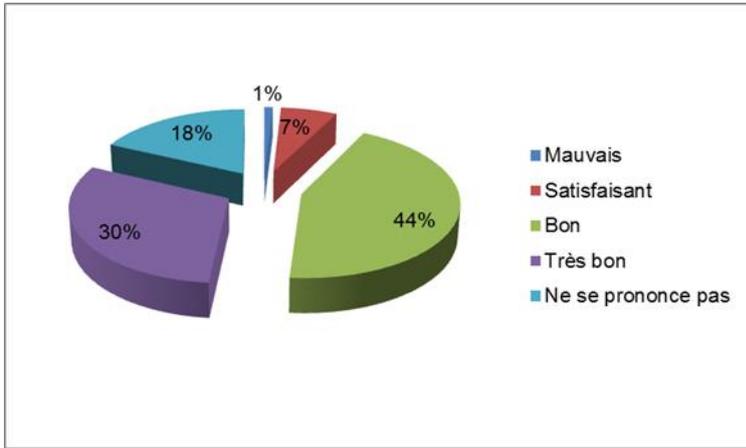
Régularité des paiements

Comme pour la rapidité des paiements, leur régularité paraît souffrir du même manquement de la part de tiers. Le taux de satisfaction demeure cependant élevé à 90.0% (90.8% en 2015 et 91% en 2011).



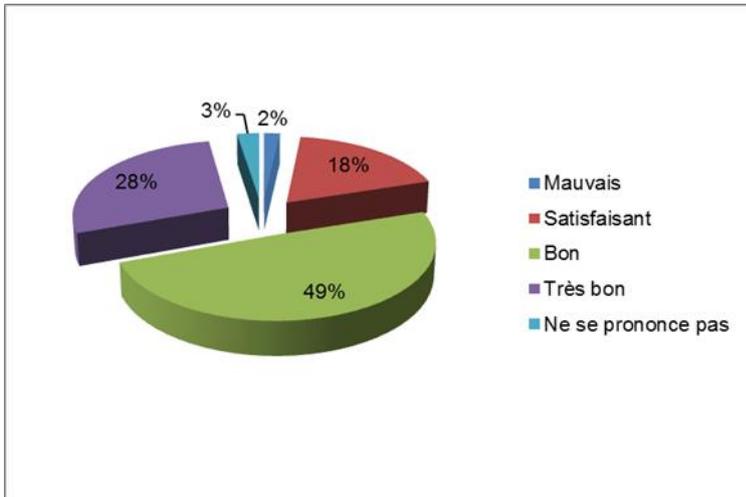
Clarté des décomptes

Il est constaté un léger fléchissement du taux de satisfaction qui passe de 88.6% en 2015 à 87.2%.



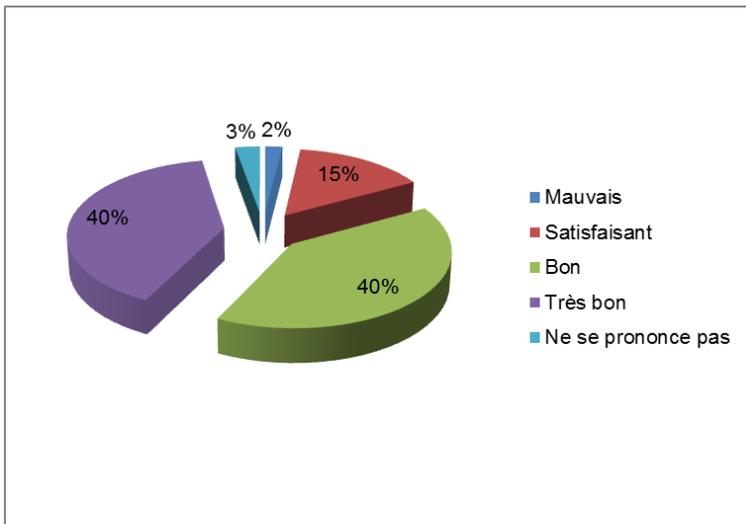
Qualité des brochures

Telle qu'elle avait été formulée lors des enquêtes de 2011 et 2015, la question pouvait avoir été interprétée dans un sens plus large que se rapportant aux seules brochures éditées par la caisse. Désormais bien ciblée, la question reçoit un taux de satisfaction de 74%. A noter que 18% des bénéficiaires ne se sont pas prononcés (contre 4% en 2015).



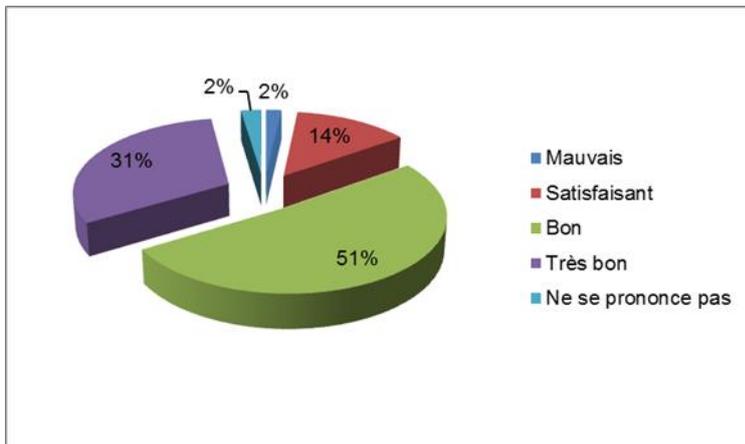
Convivialité des locaux

La progression de 1.9 point de pourcentage du taux de satisfaction enregistré au regard du taux de 75.5% obtenu en 2015 est encourageante.



Discrétion des entretiens

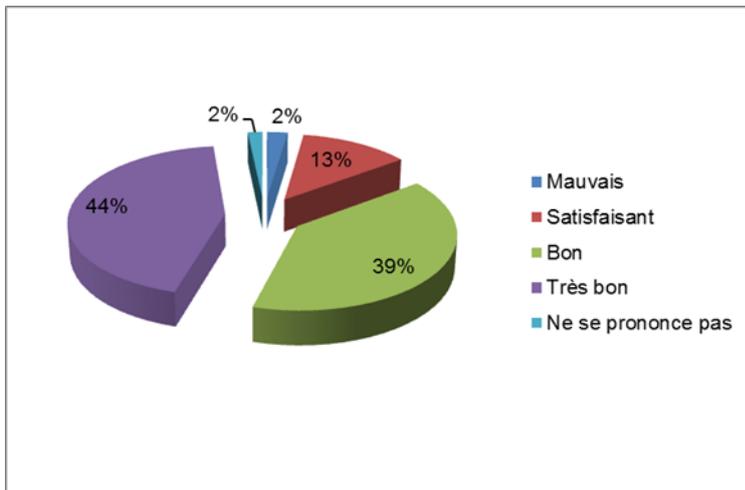
Malgré les mesures prises pour améliorer la discrétion des entretiens, le taux de satisfaction perd 2.3 points de pourcentage pour s'établir à 80.2% (82.5% en 2015). Des mesures complémentaires devront être discutées.



Horaires

d'ouverture des bureaux

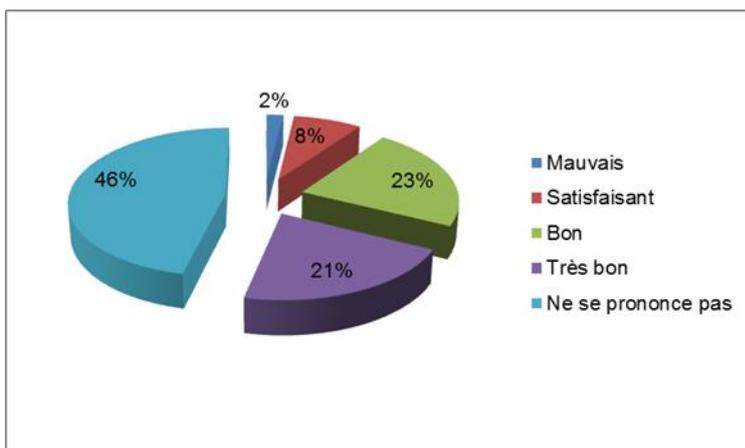
Une perte de 6 points de pourcentage est constatée (82.4% en 2018 et 88.4% en 2015). Cette régression peut s'expliquer par le fait que les horaires d'ouverture ont été réduits de 17h00 à 16h30 à partir du 1^{er} octobre 2015. Les heures d'ouverture demeurent un défi pour concilier accessibilité aux assurés et plages réservées au traitement des dossiers.



Localisation

des bureaux

De 81.5% en 2015, le taux de satisfaction a progressé de 1.9 point de pourcentage pour atteindre 83.4%.



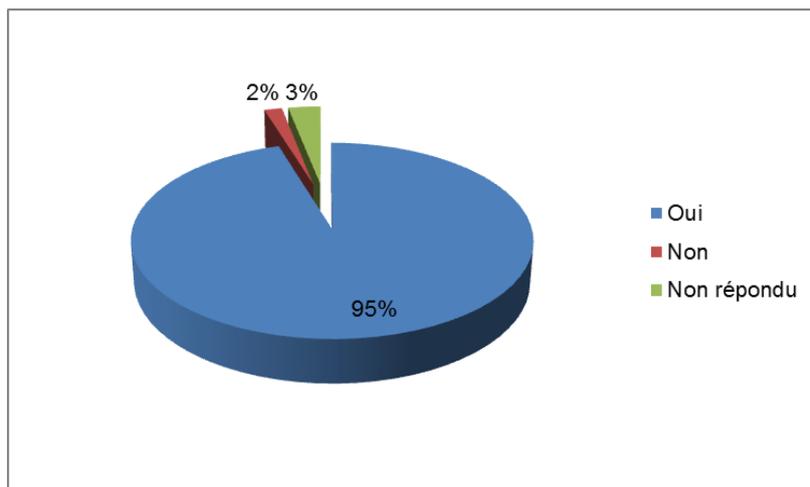
Accessibilité

des bureaux

(pour personnes à mobilité réduite)

Pour cette question, le taux de personnes qui ne se prononcent pas est très élevé (46% en 2018, contre 35% en 2015), ce qui influence le taux de satisfaction qui s'établit à 43.7%. Calculé uniquement sur la base des personnes ayant répondu à la question, le taux de satisfaction est de 81.5% et de 80.8% en 2015.

Satisfaction générale



De nombreux assurés ont exprimé leur pleine satisfaction de nos services. Quelques bénéficiaires opéreraient pour plus d'échanges par voie électronique. Une personne suggère que notre courrier soit envoyé sous enveloppes neutres pour plus de discrétion. Ces pistes seront examinées.

95% de nos assurés recommanderaient notre caisse à leurs proches ou connaissances si ceux-ci devaient se trouver en situation de chômage

Conclusion

Bien qu'élevés dans l'ensemble, la plupart des taux de satisfaction sont toutefois en léger recul par rapport à l'enquête précédente. Ce bilan ne manque pas de nous interpeller au vu de tout ce qui a été mis en œuvre au cours des trois années passées. Loin de nous décourager, ces résultats nous incitent au contraire à redoubler d'efforts pour répondre pleinement aux attentes de nos bénéficiaires. Dans cette perspective, chacun des critères soumis à évaluation, dont le taux de satisfaction a fléchi, sera analysé afin de détecter son potentiel d'amélioration.

Afin de répondre au besoin d'information des bénéficiaires, la CCh, par le biais de son association faitière VAK, dont le directeur de la caisse assume la présidence, aura l'opportunité de publier en début d'année 2019 sur son site internet une série de petits films décrivant les démarches à entreprendre pour une personne en situation de chômage et le rôle des caisses cantonales de chômage dans le cadre du système régissant l'assurance-chômage. Dans un souci de simplification des démarches administratives, la caisse offre également la possibilité d'effectuer la demande d'indemnité en ligne par le biais du site www.alk-cch.ch.