



31/03/2020

ENQUETE DE SATISFACTION DANS LES CENTRES DE PREVOYANCE SOCIALE DE DOUALA ET YAOUNDE



SET/DECT

Sommaire

I.	INTRODUCTION	2
II.	INDENTIFICATION DES CLIENTS	2
III.	ACCUEIL ET INFORMATION	4
	Effort déployé pour avoir la bonne information	4
	Satisfaction vis-à-vis des informations données par les agents d'accueil	4
	Connaissance des services en ligne	5
	Recommanderiez-vous ces services à d'autres ?	5
IV.	TRAITEMENT DES DOSSIERS	6
	Raisons qui ont influencé négativement le traitement de votre dossier	6
	Facilité de rencontrer le chef de centre ou son adjoint suite à une difficulté lors du traitement des dossiers des clients.....	6
	Satisfaction des clients	7
	Corruption dans les Centres	7
	Affiches sur la gratuité des services	7
	Niveau d'effort employé pour que votre dossier soit traité	8
	Recommanderiez-vous ce centre de prévoyance sociale à vos proches	8
	Importance du délai d'attente dans la décision de choisir de rester dans un centre de prévoyance sociale	9
	Remarques et suggestions.....	10
V.	CONCLUSION	10

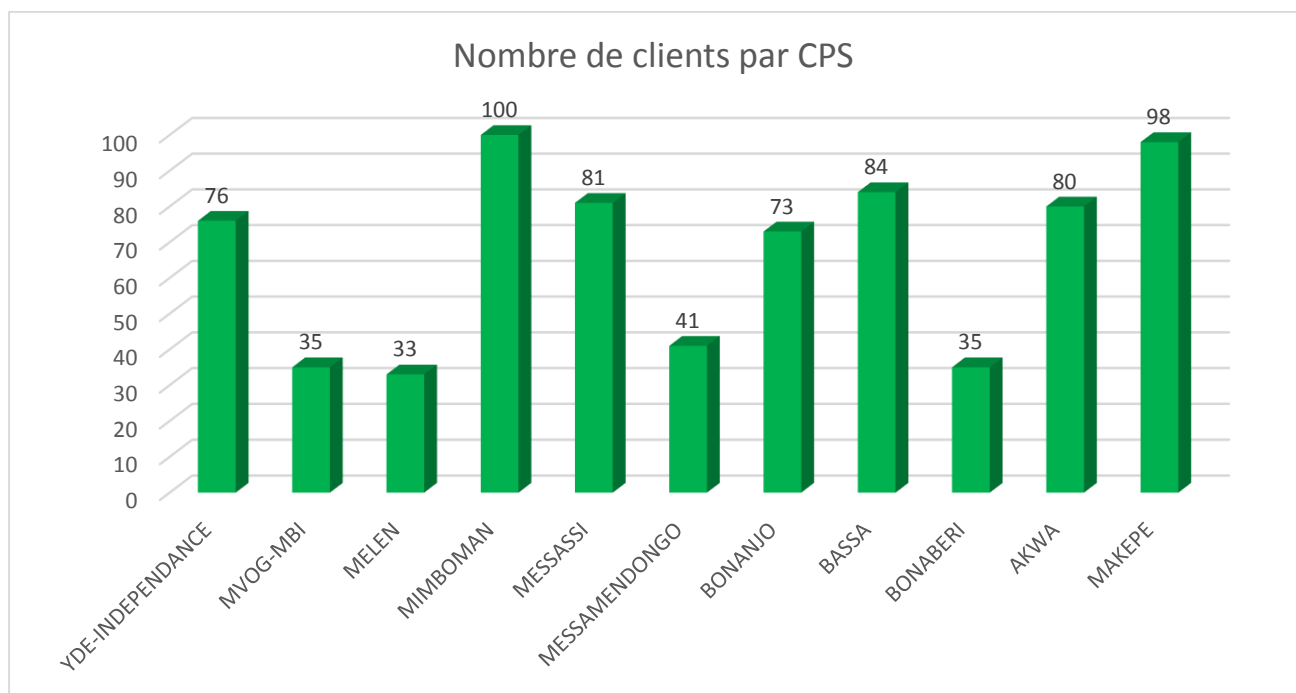
I. INTRODUCTION

L'enquête de satisfaction menée du 13/02 au 20/03/2020 dans les CPS s'est appesantie sur l'évaluation du niveau de satisfaction des clients après la mise en place de l'ensemble des mesures correctives relevées tout au long de l'année 2019.

Circonsrite aux 11 CPS des villes de Douala et Yaoundé, cette enquête avait pour objectif l'évaluation du niveau de satisfaction des clients dans les CPS à travers : la détermination du profil des usagers, l'évaluation du niveau de mise en œuvre des mesures correctives; l'évaluation des attentes des clients par rapport à la perception produit; l'évaluation de la qualité du parcours client ; l'évaluation de la satisfaction du client liée aux aspects affectifs et cognitifs.

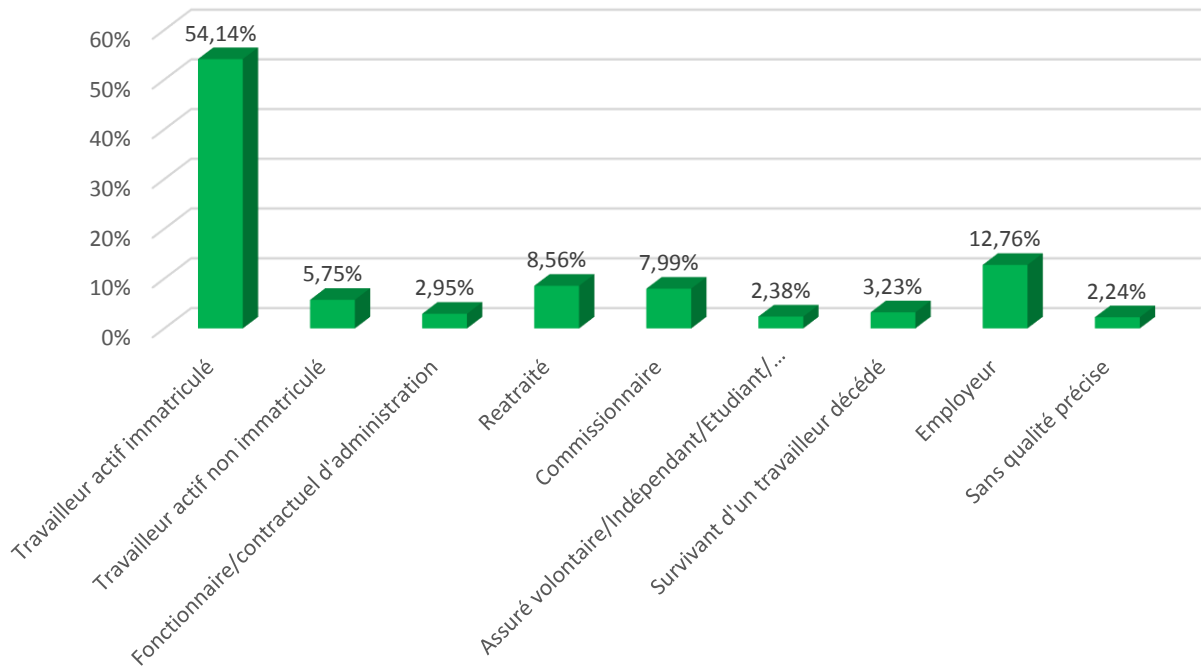
II. INDENTIFICATION DES CLIENTS

736 clients des villes de Yaoundé et de Douala ont été interrogés. La majorité, soit 59,9% sont des travailleurs immatriculés ou non, 12,7% sont des employeurs et 11,7% des pensionnés.

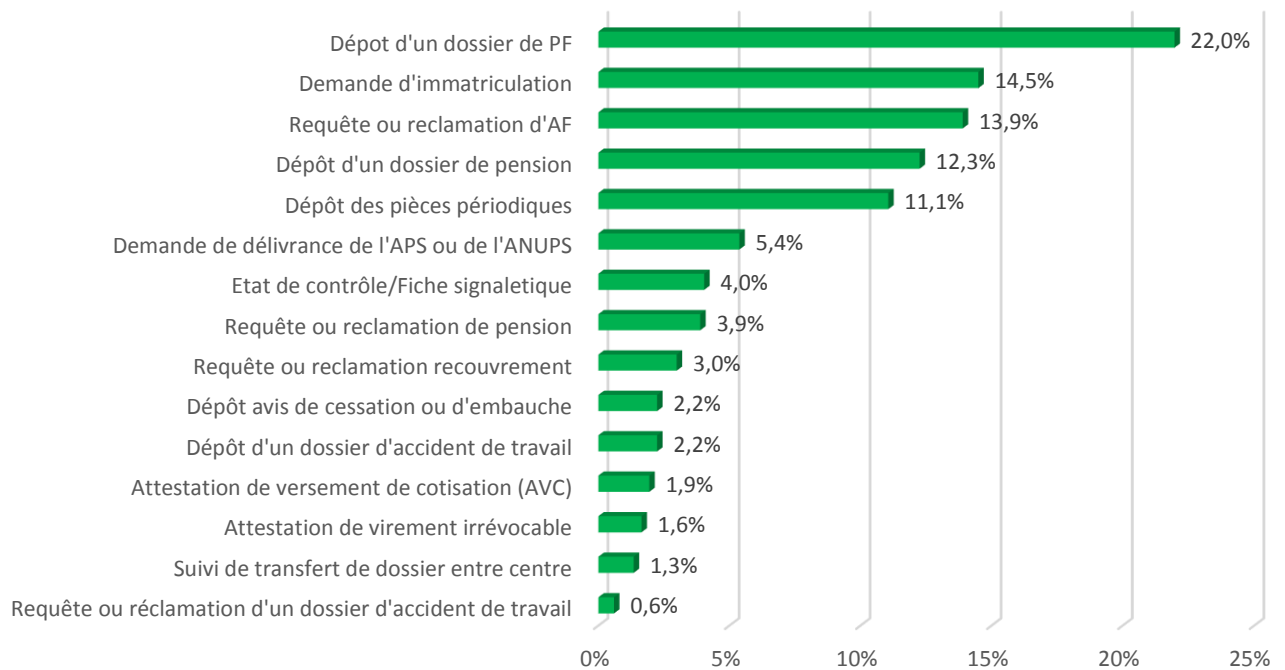


73,8% d'entre eux viennent pour les services suivants: le dépôt d'un dossier d'AF (22%), se faire immatriculer (14,5%), faire une réclamation (13,9%), le dépôt d'un dossier de pension (12,3%) et le dépôt des pièces périodique (11,1%).

Qualité des clients



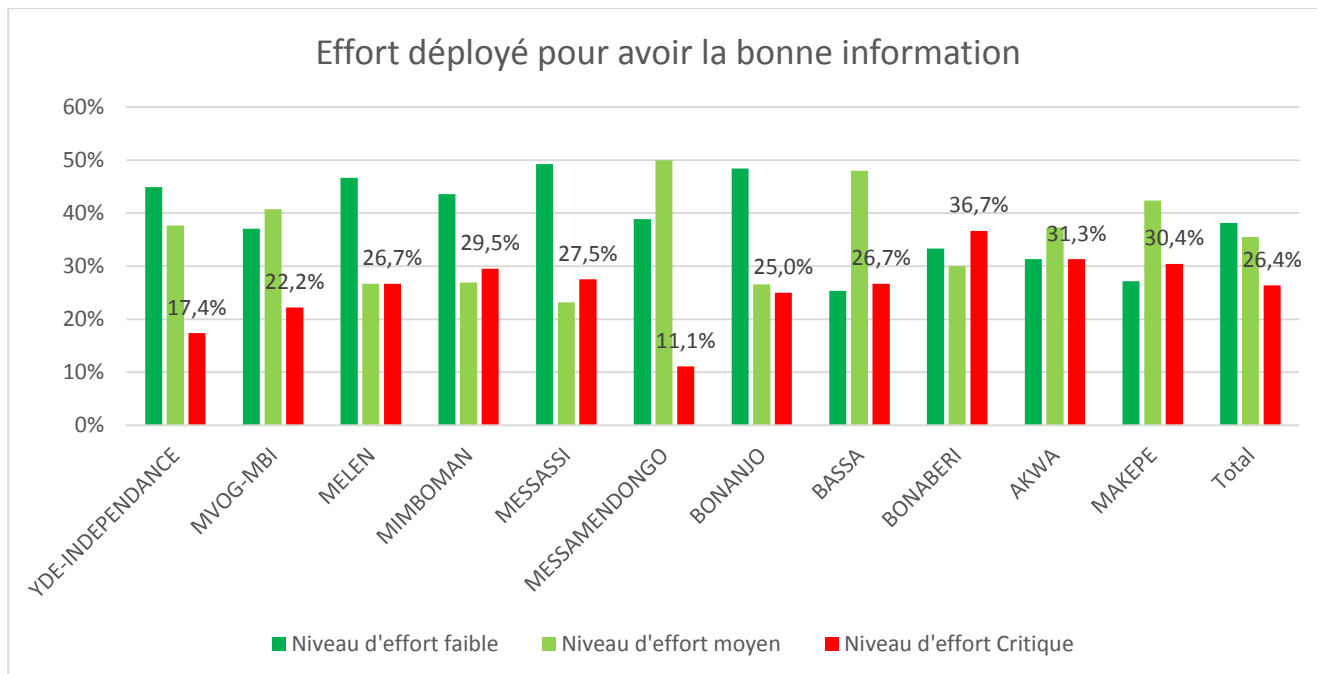
Services sollicités



III. ACCUEIL ET INFORMATION

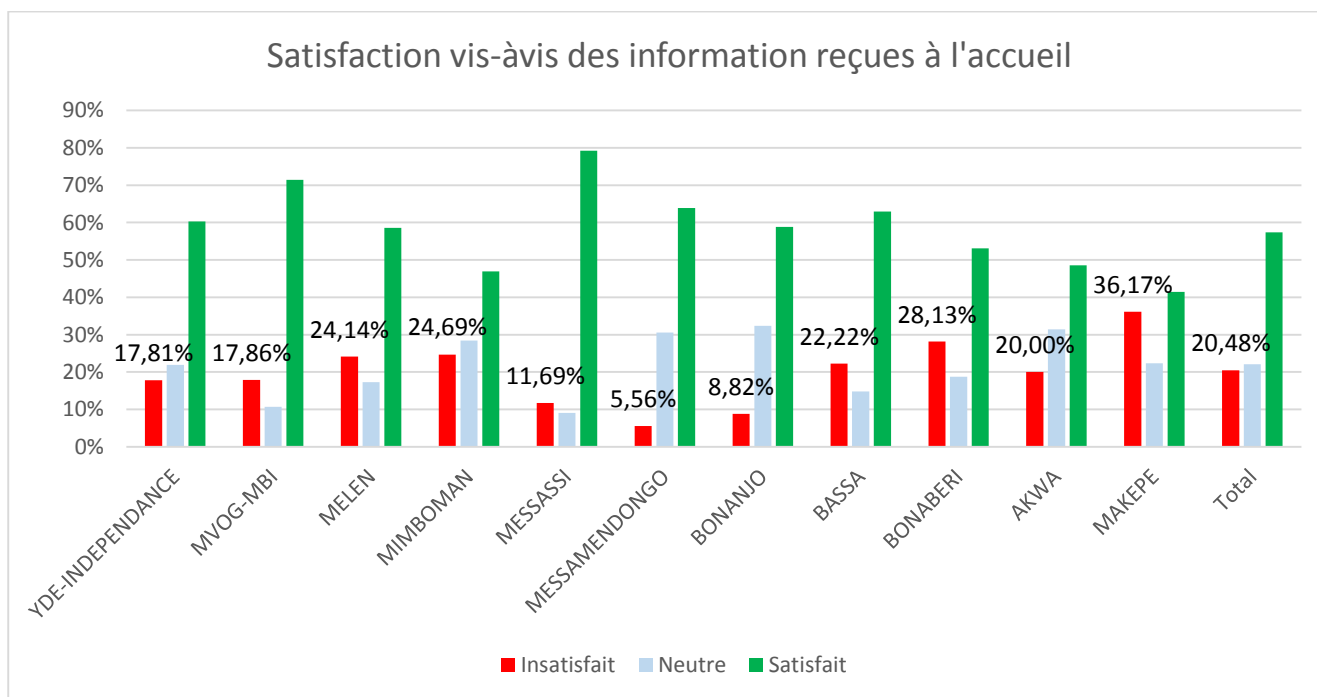
Effort déployé pour avoir la bonne information

Dans l'ensemble, 26,4% des usagers disent déployer un effort remarquable pour avoir la bonne information. Preuve que l'accès à l'information demeure difficile dans les CPS. En dehors du CPS de Messamendongo et dans une moindre mesure Ydé-Indépendance qui présentent des niveaux d'effort critique inférieurs à 18%, tous les autres devraient travailler pour rendre l'information plus accessible aux clients.



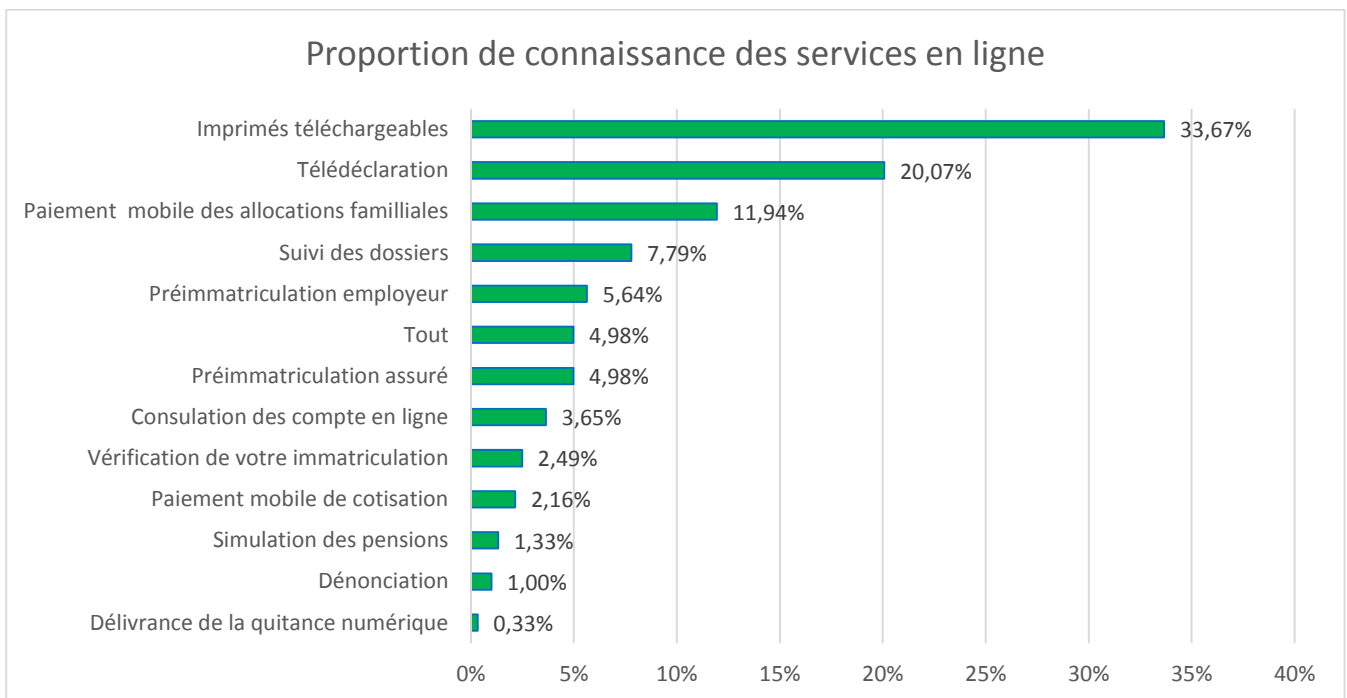
Satisfaction vis-à-vis des informations données par les agents d'accueil

57,4% des clients estiment être satisfaits des informations reçues à l'accueil contre 20,4% d'insatisfaits et 22,2% de neutres. Les clients des CPS de Makepe (36,1%), Bonabéri (28,1%), Mimboman (24,6%), Melen (24,1%), Bassa (22,2%) et Akwa (20%) ne sont pas convaincus de la qualité des informations reçues à l'accueil.



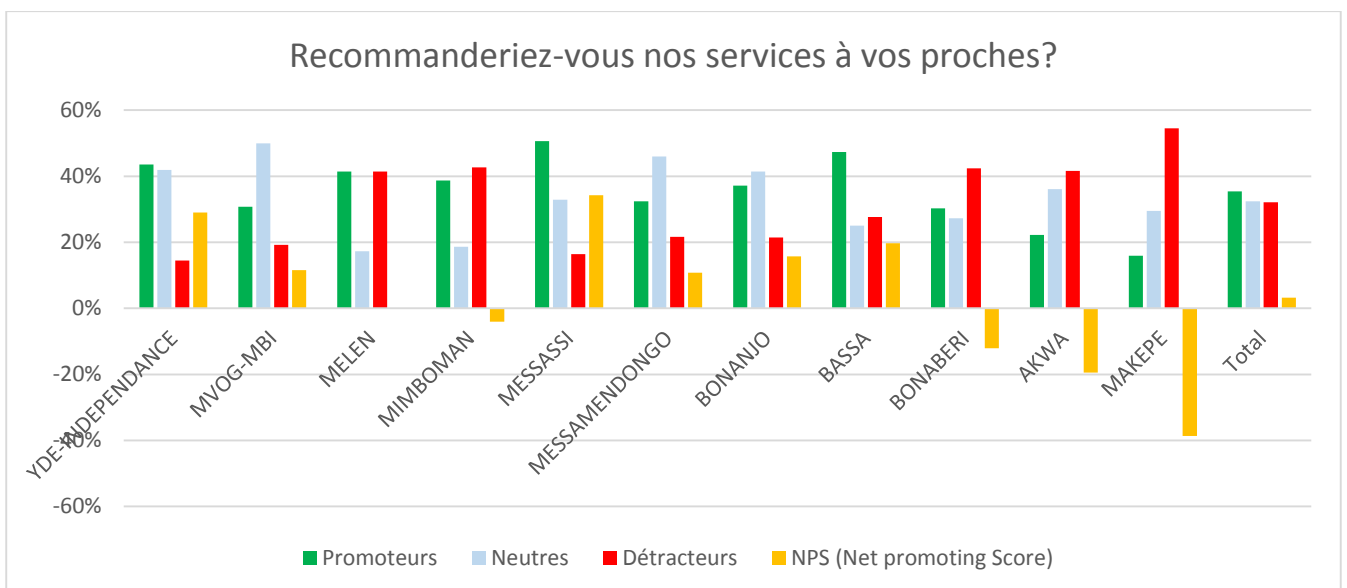
Connaissance des services en ligne

Les services en ligne les plus connus par les clients sont les imprimés téléchargeables (33,6%), la télédéclaration (20%), le paiement mobile des AF (11,9%) et dans une moindre mesure le suivi des dossiers (7,7%).



Recommanderiez-vous ces services à d'autres ?

Le taux de recommandation des services en ligne par les clients CNPS est de 3,3% pour une proportion de 32,1% de détracteurs contre 35,4% de promoteurs et 32,4% de clients neutres. Cette égalité presque entre les neutres, les détracteurs et les promoteurs illustre à suffisance que la communication sur les e-services n'est pas assez relayées dans les CPS. Dans certains CPS, il apparait que cette communication est quasi inexistante. C'est le cas des CPS de Mimboman, Akwa, Makèpè et Bonaberi qui s'illustrent par des taux de recommandation négatifs du fait que le nombre de détracteurs dans ces CPS soit plus élevé que celui des promoteurs.



IV. TRAITEMENT DES DOSSIERS

Raisons qui ont influencé négativement le traitement de votre dossier

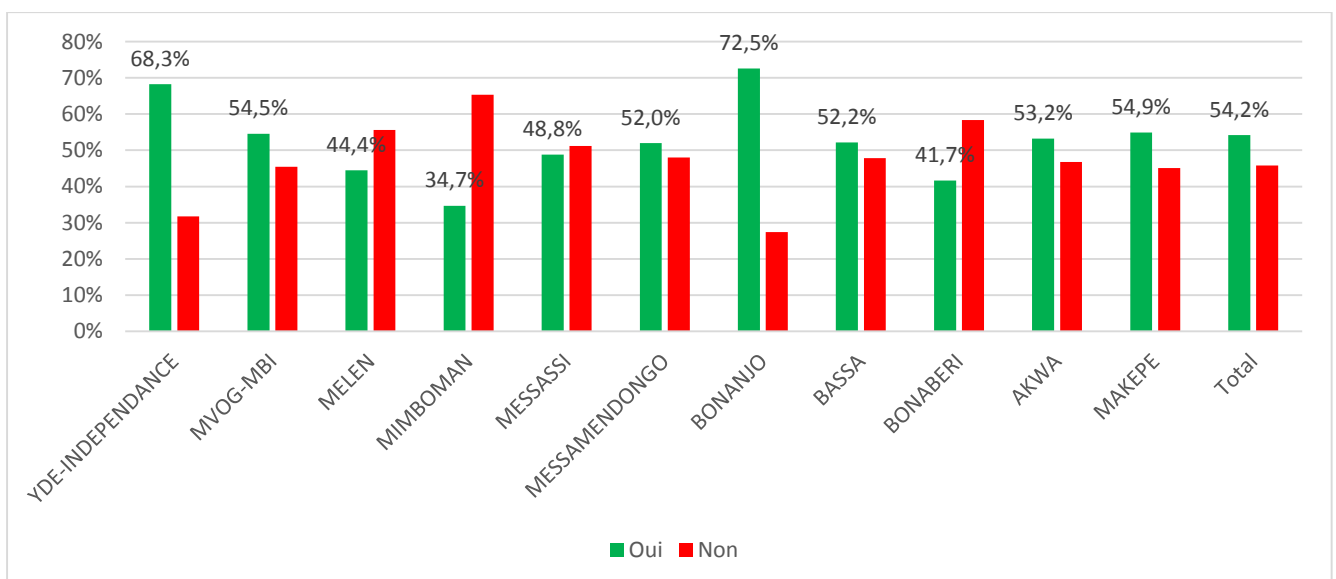
Pour 31,1% des clients, la mauvaise information reçue est la principale cause du traitement tardif de leurs dossiers. Les centres les plus indexés sont Bassa (40,4% des clients), Akwa (35,5%) Makèpè (33,3%) et Mimboman (30,6%).

La deuxième raison évoquée par 29,7% des clients est l'instabilité du réseau internet. Les CPS les plus marqués sont Melen (52,6%), Akwa (41,9%) et Mvog-Mbi (38,5%).

	YDE- INDEPENDANC E	MVOG- MBI	MELEN	MIMBOMA N	MESSASS I	MESSAMENDONG O	BONANJ O	BASSA	BONABER I	AKWA	MAKEPE	Total
Les informations reçues sont incomplètes	27,3%	26,9%	26,3%	30,6%	26,0%	24,1%	31,3%	40,4%	29,4%	35,5%	33,3%	31,1%
Difficulté de transférer un dossier 'un centre ç l'autre	10,6%	3,8%	10,5%	8,2%	18,0%	10,3%	10,4%	22,8%	11,8%	9,7%	9,0%	11,8%
Problème de télédéclaration	10,6%	3,8%	10,5%	16,3%	14,0%	24,1%	20,8%	8,8%	5,9%	11,3%	21,8%	14,4%
Double immatriculation	6,1%	3,8%	0,0%	2,0%	2,0%	0,0%	4,2%	5,3%	11,8%	0,0%	1,3%	3,0%
Instabilité du réseau électrique	18,2%	23,1%	0,0%	6,1%	8,0%	10,3%	12,5%	7,0%	5,9%	1,6%	12,8%	10,0%
Instabilité du réseau internet	27,3%	38,5%	52,6%	36,7%	32,0%	31,0%	20,8%	15,8%	35,3%	41,9%	21,8%	29,7%

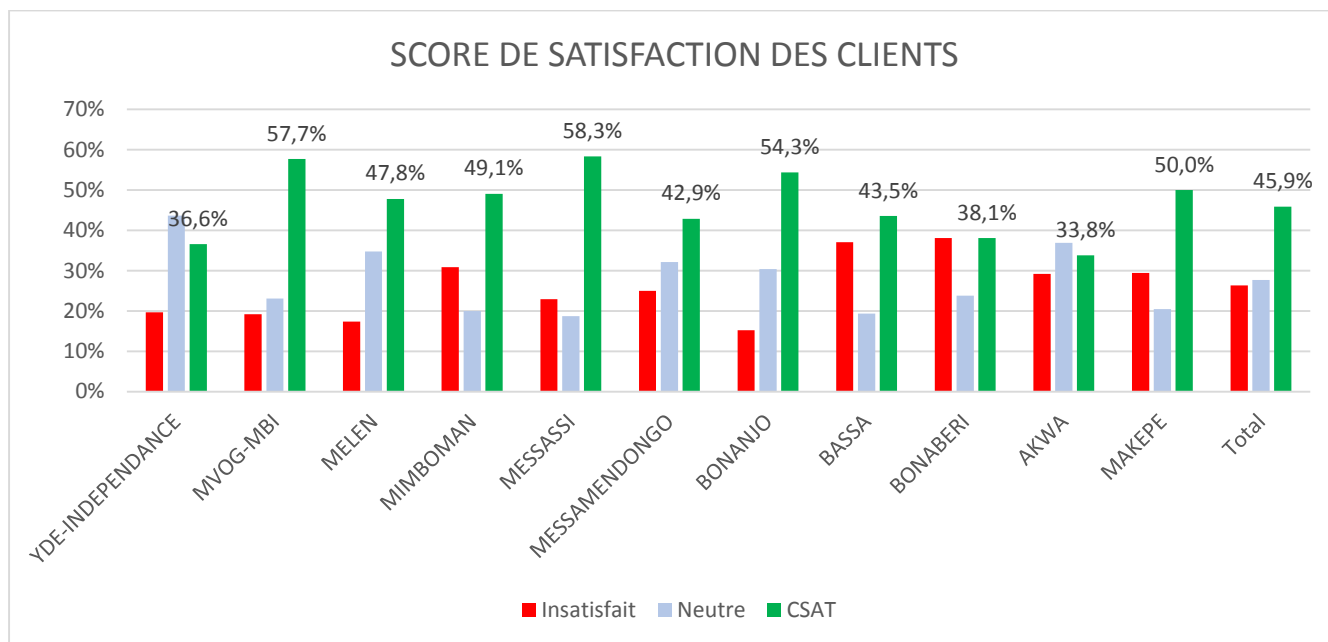
Facilité de rencontrer le chef de centre ou son adjoint suite à une difficulté lors du traitement des dossiers des clients

54,2% des clients disent qu'il leur a été facile de rencontrer le Chef de structure ou son adjoint à l'exception des CPS de Melen (55,6%), Mimboman (65,3%), Mesassi (51,1%) et Bonabéri (58,3%) où la quasi majorité des clients interrogés répondent par la négative.



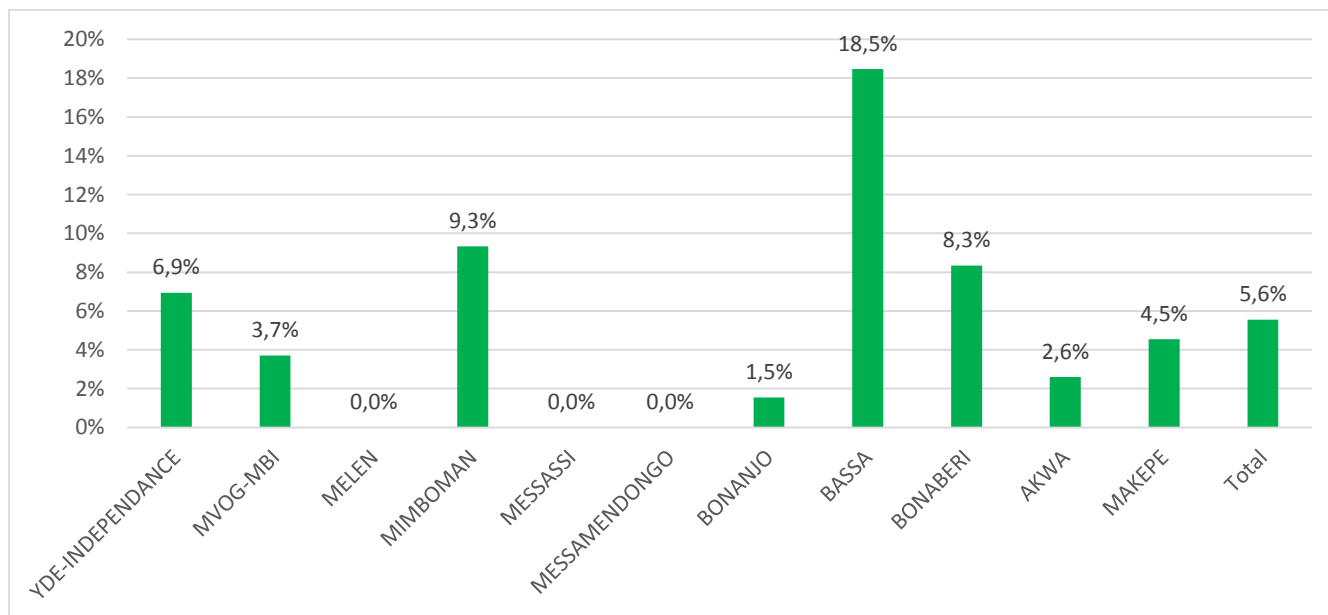
Satisfaction des clients

Seuls 45,9% des clients sont satisfaits de la qualité de service rendu dans le CPS pour 26,4% d'insatisfaits et 27,7% des neutres. Quatre centres sur les 11 présentent de meilleurs taux de satisfaction des clients. Il s'agit Messassi (58,3%), Mvog-mbi (57,7%), Bonanjo (54,3%) et Makepe (50%).



Corruption dans les Centres

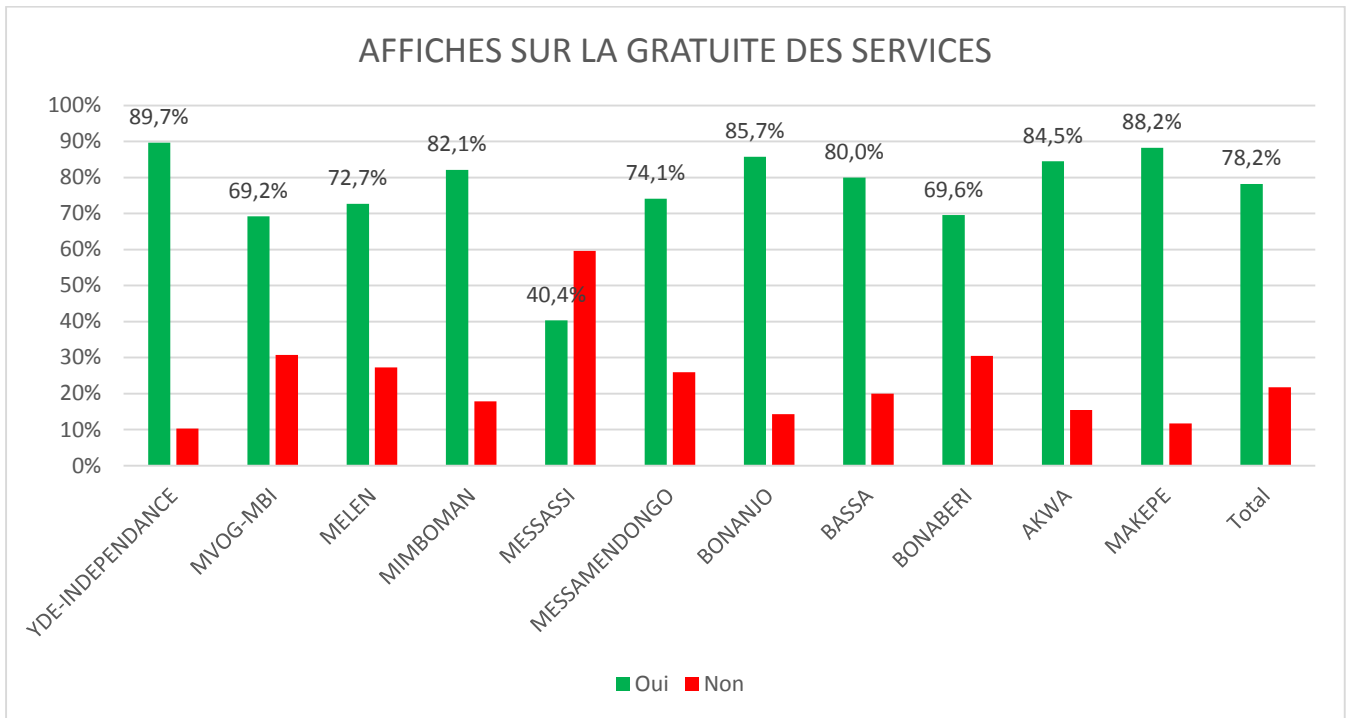
Bien que le taux de corruption soit bas (5,6%), dans 8 CPS sur les 11 enquêtés, les agents CPS ont demandé de l'argent aux clients. Bassa présente le taux de corruption le plus élevé avec 18,5% des clients qui affirment avoir été victimes.



Affiches sur la gratuité des services

78% des clients affirment avoir aperçu les affiches indiquant la gratuité des services. Le CPS de Messassi est le seul où les affiches ne sont pas visibles pour 59,6% des usagers.

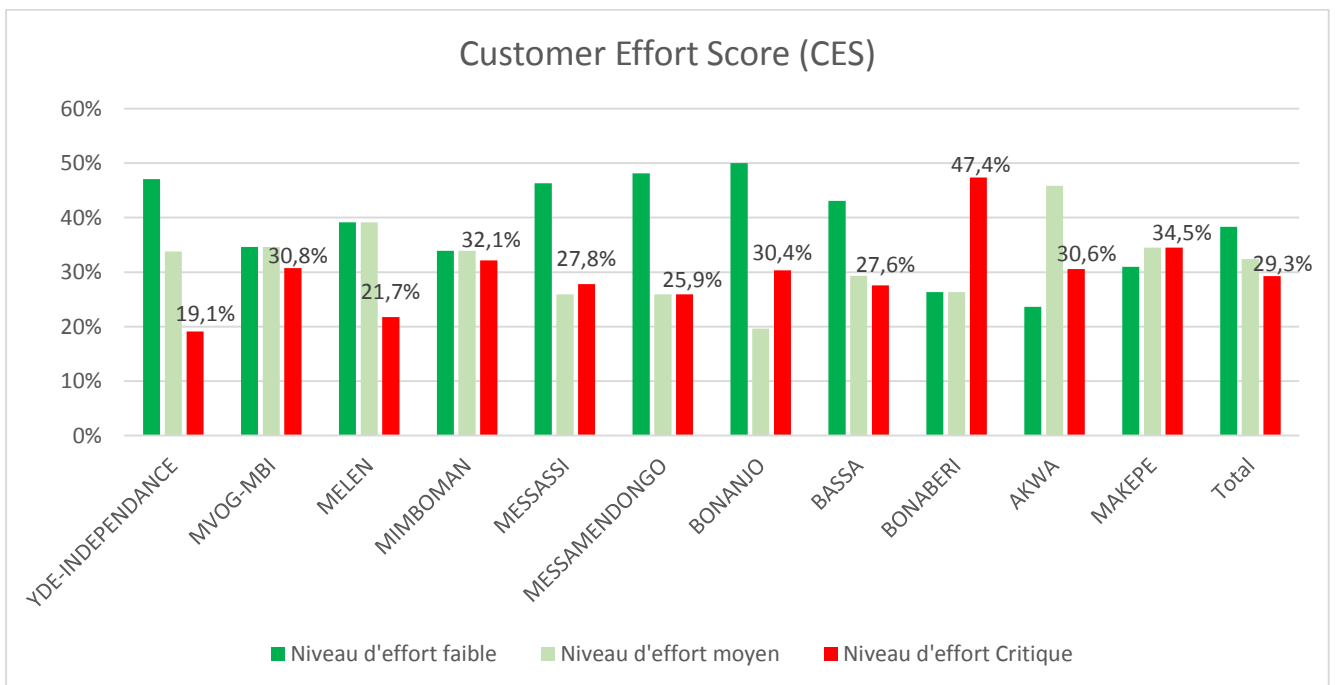
AFFICHES SUR LA GRATUITE DES SERVICES



Niveau d'effort employé pour que votre dossier soit traité

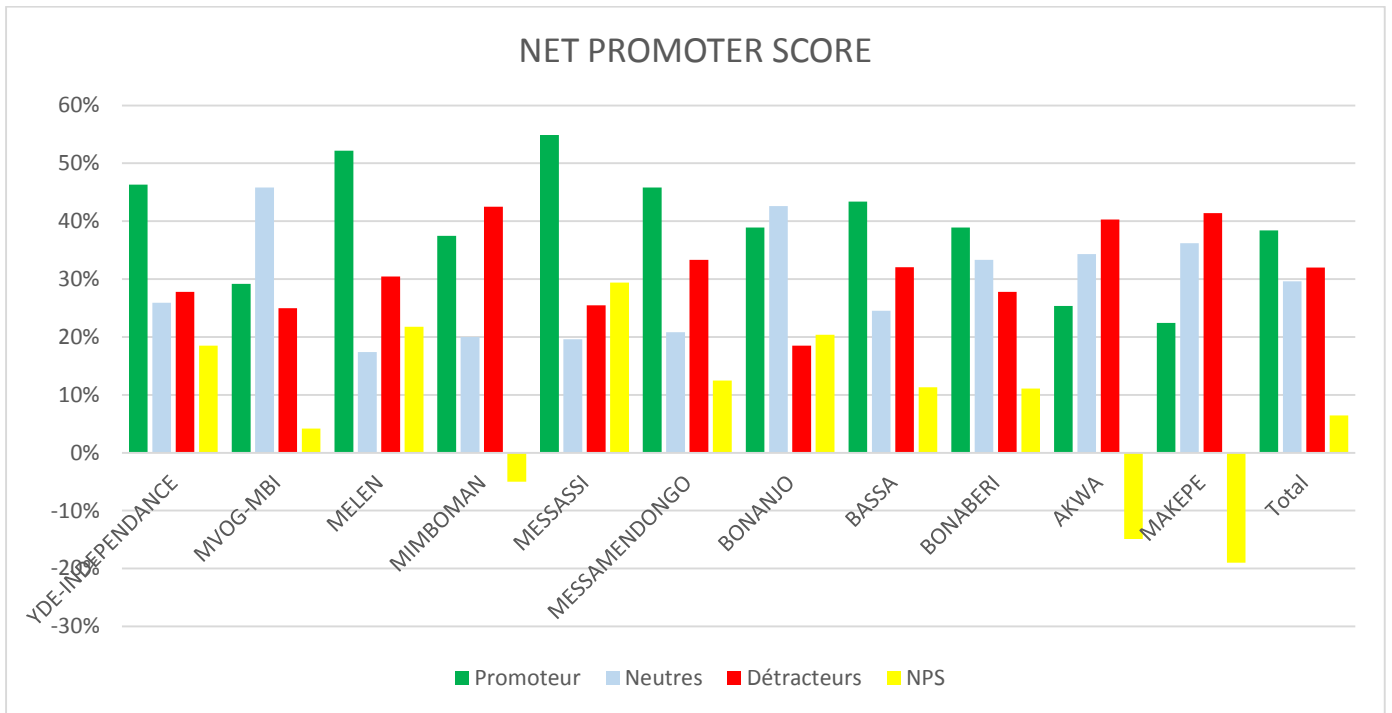
29,3% des clients estiment fournir beaucoup d'effort pour que leurs dossiers soient traités contre 38,3% qui disent faire très peu d'effort et 32,4% un niveau moyen d'effort. Les CPS de Bonabéri (47%), Makèpe (34,5%), Mimboman (32%), Mvog-mbi (30,8%) et Akwa (30,6%) sont ceux où les clients affirment fournir trop d'effort pour que leurs dossiers aboutissent.

Customer Effort Score (CES)

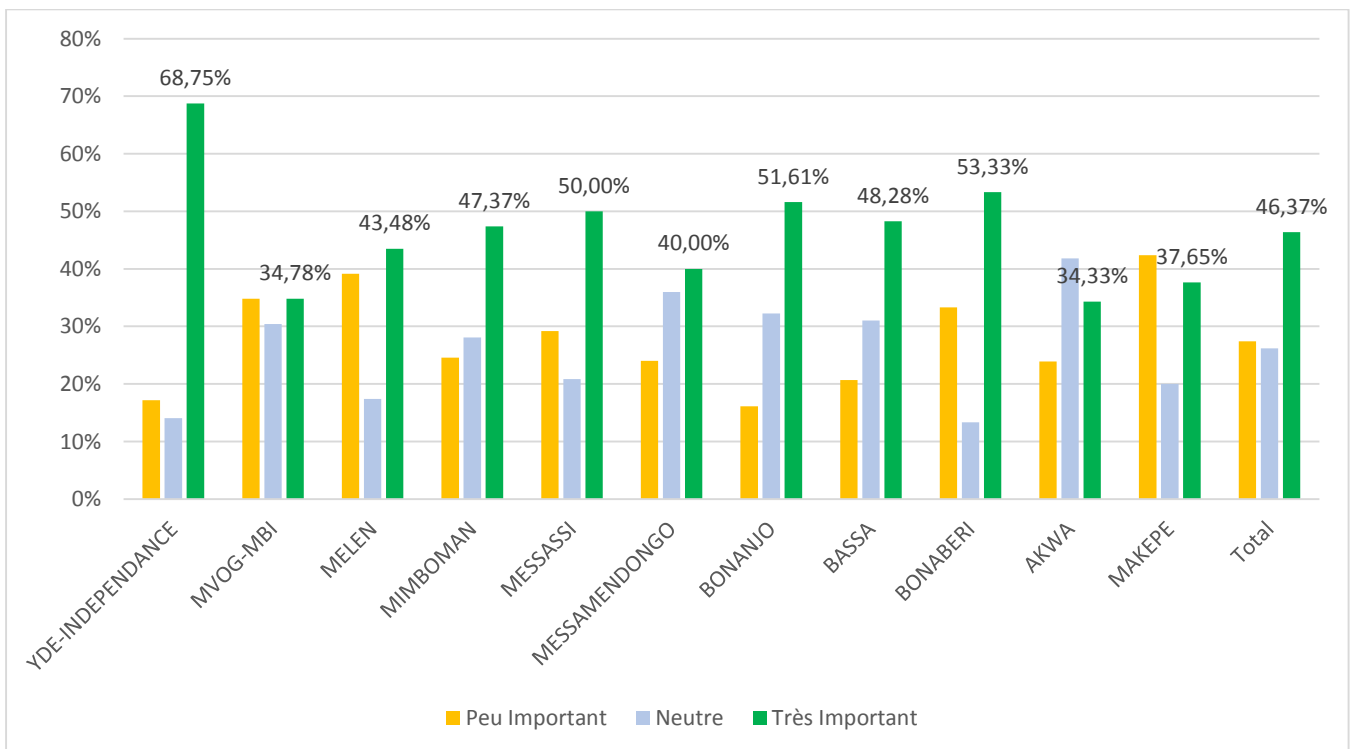


Recommanderiez-vous ce centre de prévoyance sociale à vos proches

Le taux de recommandation général des CPS par les clients est de 6,4% pour 38,4% des promoteurs et 32% de détracteurs. De l'avis des clients, 03 CPS ne sont pas recommandables. Il s'agit de Makèpe (taux de recommandation de -19%), Akwa (-14,9%) et Mimboman (-5%). Ces trois CPS ont plus de détracteurs que de promoteurs.

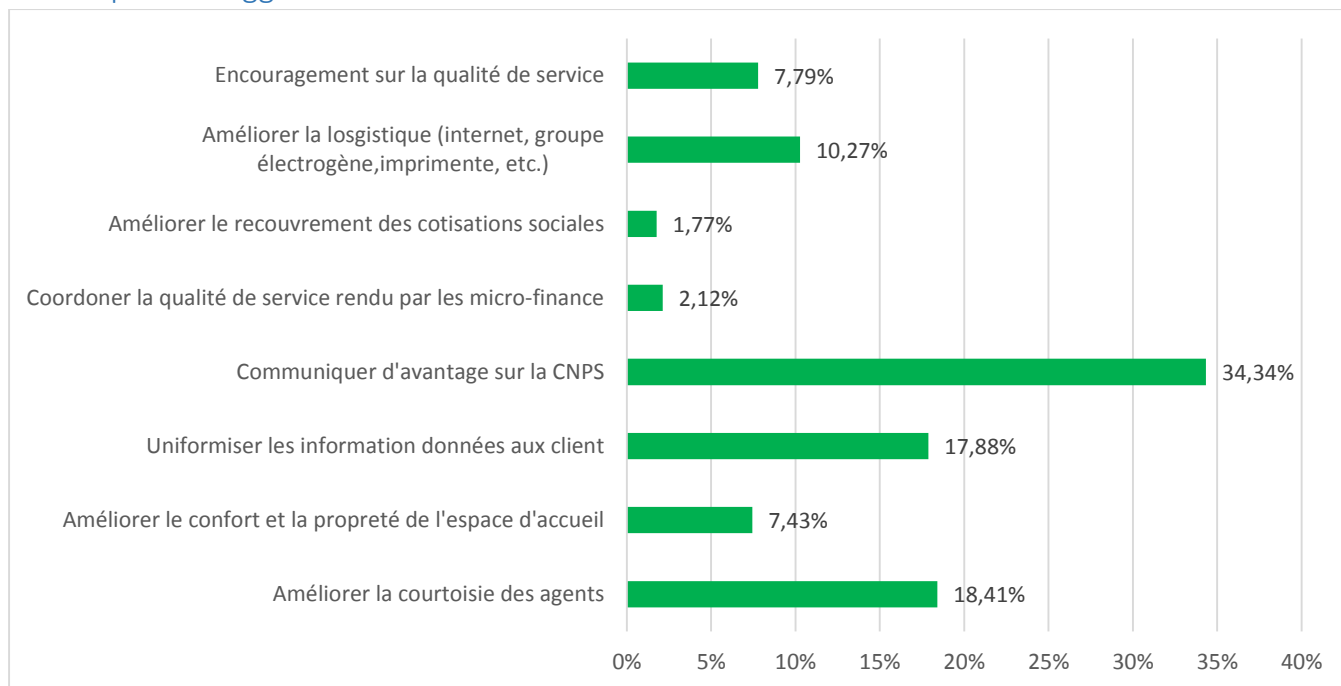


Importance du délai d'attente dans la décision de choisir de rester dans un centre de prévoyance sociale



Dans l'ensemble, 46,37% des clients pensent que le délai d'attente dans la décision de choisir est très important. 27,42% trouvent que cela importe peu et 26,21% restent neutre sur le sujet. Toutefois, des particularités apparaissent dans certains CPS comme Makèpè et Mvog-mbi où plus de clients disent que le délai d'attente importe peu dans leur choix du CPS.

Remarques et suggestions



34,34% des clients suggèrent que la CNPS communique davantage. 18,41% aimeraient que la courtoisie des agents s'améliore. 17,88% souhaiteraient que les informations données aux clients soient uniformisées et pour 10,27% que la logistique soit aussi améliorée avec un réseau internet et électrique stable.

V. CONCLUSION

L'enquête de satisfaction du premier trimestre 2020 qui s'est déroulée dans les CPS de Douala et Yaoundé a permis d'évaluer le niveau de satisfaction des clients à travers les points suivants :

- ✓ la détermination du profil des usagers ;
- ✓ l'évaluation du niveau de mise en œuvre des mesures correctives;
- ✓ l'évaluation des attentes des clients par rapport à la perception produit;
- ✓ l'évaluation de la qualité du parcours client ;
- ✓ l'évaluation de la satisfaction du client liée aux aspects affectifs et cognitifs.

Au cours de ladite enquête, 736 clients interrogés parmi lesquels les travailleurs immatriculés ou non (59,9%), les employeurs (12,7%) et les pensionnés (11,7%) ont sollicité les multiples services offerts.

En ce qui concerne l'évaluation du niveau de mise en œuvre des mesures correctives, il ressort que :

Dans l'ensemble, 26,4% des usagers disent déployer un effort remarquable pour avoir la bonne information. Preuve que l'accès à l'information demeure difficile dans les CPS. En dehors du CPS de Messamendogo et dans une moindre mesure Ydé-Indépendance qui présentent des niveaux d'effort critique inférieurs à 18%, tous les autres devraient travailler pour rendre l'information plus accessible aux clients.

Pour 31,1% des clients, la mauvaise information reçue est la principale cause du traitement tardif de leurs dossiers. Les centres les plus indexés sont Bassa (40,4% des clients), Akwa (35,5%) Makèpè (33,3%) et Mimboman (30,6%). L'instabilité du réseau internet est évoquée comme la deuxième cause. Les CPS les plus marqués sont Melen (52,6%), Akwa (41,9%) et Mvog-Mbi (38,5%).

Dans 8 CPS sur les 11 enquêtés, les agents CPS ont demandé de l'argent aux clients. Bassa présente le taux de corruption le plus élevé avec 18,5% des clients qui affirment avoir été victimes.

78% des clients affirment avoir aperçu les affiches indiquant la gratuité des services. Le CPS de Messassi est le seul où les affiches ne sont pas visibles pour 59,6% des usagers.

34,34% des clients suggèrent que la CNPS communique davantage. 18,41% aimeraient que la courtoisie des agents s'améliore. 17,88% souhaiteraient que les informations données aux clients soient uniformisées et pour 10,27% que la logistique soit améliorée avec un réseau internet et électrique stable.

Quant à l'évaluation des attentes des clients par rapport à la perception produit, seuls 45,9% des clients sont satisfaits de la qualité de service rendu dans les CPS pour 26,4% d'insatisfaits et 27,7% des neutres. Quatre centres sur les 11 présentent de meilleurs taux de satisfaction des clients. Il s'agit Messassi (58,3%), Mvog-mbi (57,7%), Bonanjo (54,3%) et Makepe (50%).

L'évaluation de la qualité du parcours client relève que 54,2% des clients disent qu'il leur a été facile de rencontrer le Chef de structure ou son adjoint à l'exception des CPS de Melen (55,6%), Mimboman (65,3%), Mesassi(51,1%) et Bonabéri (58,3%) où la quasi majorité des clients interrogés répondent par la négative.

L'évaluation de la satisfaction du client liée aux aspects affectifs et cognitifs montre que :

Le taux de recommandation des services en ligne par les clients CNPS est de 3,3% pour une proportion de 32,1% de détracteurs contre 35,4% de promoteurs et 32,4% de clients neutres. Cette égalité presque entre les neutres, les détracteurs et les promoteurs illustre à suffisance que la communication sur les e-services n'est pas assez relayées dans les CPS. Dans certains CPS, il apparait que cette communication est quasi inexistante. C'est le cas des CPS de Mimboman, Akwa , Makèpè et Bonaberi qui s'illustrent par des taux de recommandation négatifs du fait que le nombre de détracteurs dans ces CPS soit plus élevé que celui des promoteurs.

29,3% des clients estiment fournir beaucoup d'effort pour que leurs dossiers soient traités contre 38,3% qui disent faire très peu d'effort et 32,4% un niveau moyen d'effort. Les CPS de Bonabéri (47%), Makèpè (34,5%), Mimboman (32%), Mvog-mbi (30,8%) et Akwa (30,6%) sont ceux où les clients affirment fournir trop d'effort pour que leurs dossiers aboutissent.

Le taux de recommandation général des CPS par les clients est de 6,4% pour 38,4% des promoteurs et 32% de détracteurs. De l'avis des clients, 03 CPS ne sont pas recommandables. Il s'agit de Makèpè (taux de recommandation de -19%), Akwa (-14,9%) et Mimboman (-5%). Ces trois CPS ont plus de détracteurs que de promoteurs.