

Mesure de la satisfaction de la clientèle de l'INASTI et de la Caisse nationale auxiliaire

Un questionnaire en ligne complété par la clientèle de l'INASTI et de la Caisse nationale auxiliaire

Septembre 2017

Peter Bastiaens
DG Recrutement & Développement (BOSA)

Annelies Zegels
Cellule Politique et Stratégie (INASTI)



Table des matières

1. Approche
2. Résultats au niveau global
 - Image de l'INASTI
 - Première ligne : contact avec l'INASTI et la Caisse nationale auxiliaire
 - Première ligne : bureaux INASTI
 - Première ligne : entretiens, courriers, e-mail et contact téléphonique
 - Only Once
 - Satisfaction globale
3. Résultats par service
 - VOB – service Obligations
 - CNH – Caisse nationale auxiliaire
 - PEN - service Pensions
 - INS – service Inspection
 - SOV – service Sociétés
 - PMP – service Mandataires publics
 - INT – service International
4. Site web INASTI
5. Site web Caisse nationale auxiliaire
6. Brochures
7. Gestion des plaintes



1. Approche

En septembre 2017, l'**Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants (INASTI)** a mené, en collaboration avec le SPF Stratégie et Appui, une enquête de satisfaction auprès de ses clients.

Questionnaire

Le questionnaire a été développé par l'INASTI, en concertation avec les experts du SPF BOSA. 162 questions ont permis de mesurer la satisfaction des clients à l'égard de l'INASTI en général et des différents services en particulier. Le site internet, les brochures et le traitement des plaintes ont également été abordés.

A la fin du questionnaire, une question ouverte permettait aux participants de formuler des propositions visant à améliorer les services.

Groupe cible

Cette enquête s'adressait à tous les utilisateurs/clients de l'INASTI.

Diffusion de l'enquête

L'enquête a été menée exclusivement en ligne. Les utilisateurs n'ont pas été invités par le biais d'un e-mail personnel, mais ont été sensibilisés par différents canaux de communication et invités à participer à l'enquête, qui était disponible par le biais d'un lien sur le site web de l'INASTI et de la Caisse nationale auxiliaire.

1. Approche

Campagne

Une vaste campagne a été développée afin d'inciter aux maximum les clients à participer à l'enquête.

- 1) On a développé un logo coloré et reconnaissable, qui a été utilisé pour tous les canaux de communication (flyers, site web, bannière et courriels).
- 2) 20 000 flyers ont été distribués aux visiteurs dans les bureaux et les points pension, dans le cadre des visites d'inspection et avec la correspondance.
- 3) Un message téléphonique dans les trois langues nationales était programmé sur les lignes du call center et celles de l'INASTI.
- 4) Une bannière avait été reprise dans les mails sortants des collaborateurs des services opérationnels.
- 5) Par mail merge, environ 7000 mails (NI + Fr) ont été envoyés aux clients de l'INASTI. Les listes de ces adresses mail ont été fournies par les services CNH (Ventouris) et VOB (e-Dossier).

Calendrier et déroulement concret de l'enquête

L'enquête était en ligne du 1er septembre au 8 octobre 2017. Au cours de cette période, différentes actions de communication ont été entreprises dans le but d'encourager la participation à l'enquête.

2. Résultats au niveau global: Image de l'INASTI

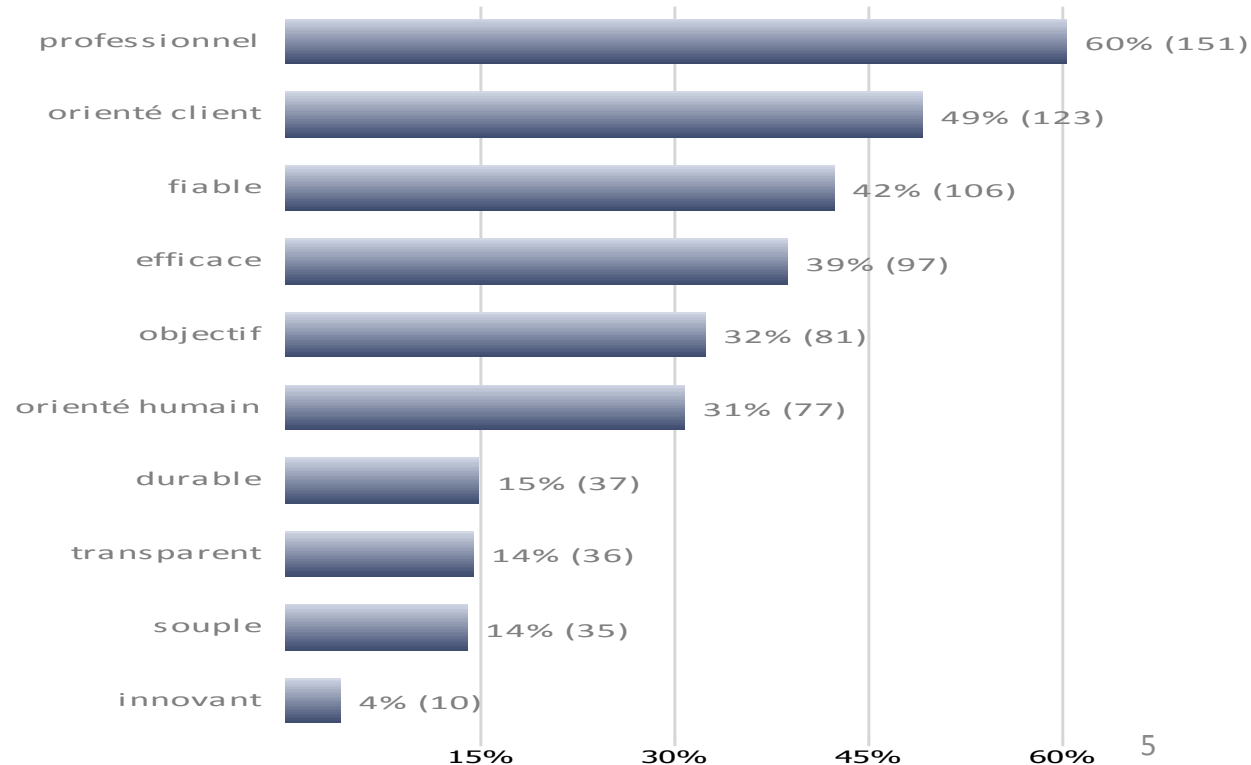
Très bien Bien A peine Pas du tout



Seuls 12% des répondants affirment très bien connaître l'INASTI. On notera que près de la moitié (plus précisément 47 %) des répondants ne connaissent pas ou guère les missions de l'INASTI.

L'INASTI est perçu par le répondant comme un organisation professionnelle, fiable et orientée client.

Il n'a pas l'image d'une organisation novatrice, souple ou transparente. (chaque répondant devait choisir 3 valeurs parmi une liste de 10)

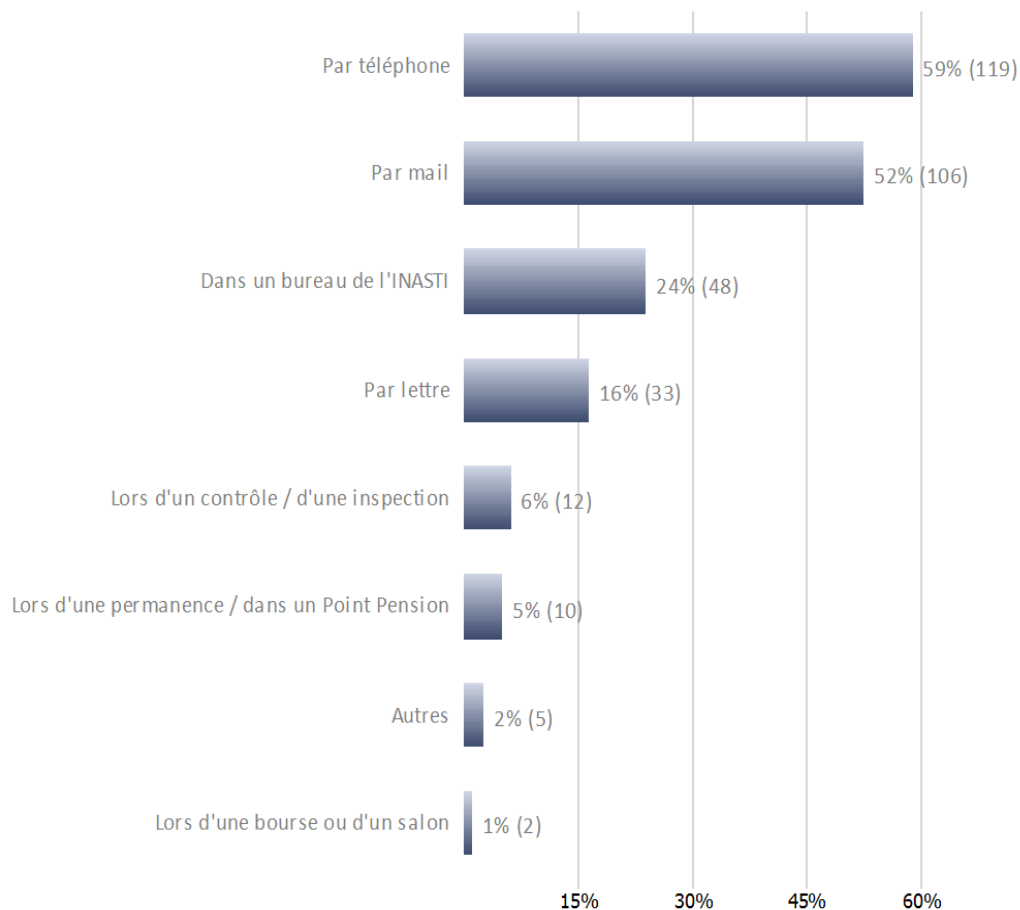
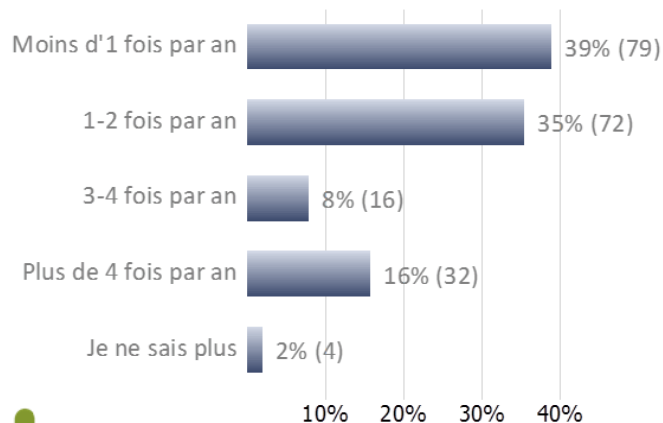
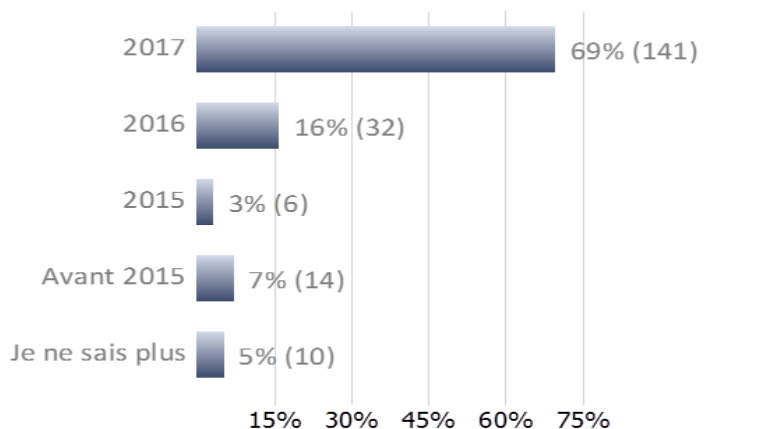


Première ligne : Contact avec l'INASTI et la Caisse nationale auxiliaire

La majorité des répondants avaient déjà été en contact avec l'INASTI. Pour la plupart d'entre eux (près de 70 %), le dernier contact datait de 2017.

Quant à la fréquence des contacts, elle se limite pour 75 % des répondants à 1 ou 2 fois par an, voire moins.

La plupart des contacts ont lieu par téléphone (59 %) ou par e-mail (52 %), bien que 24 % des répondants se rendent également sur place dans un bureau INASTI.

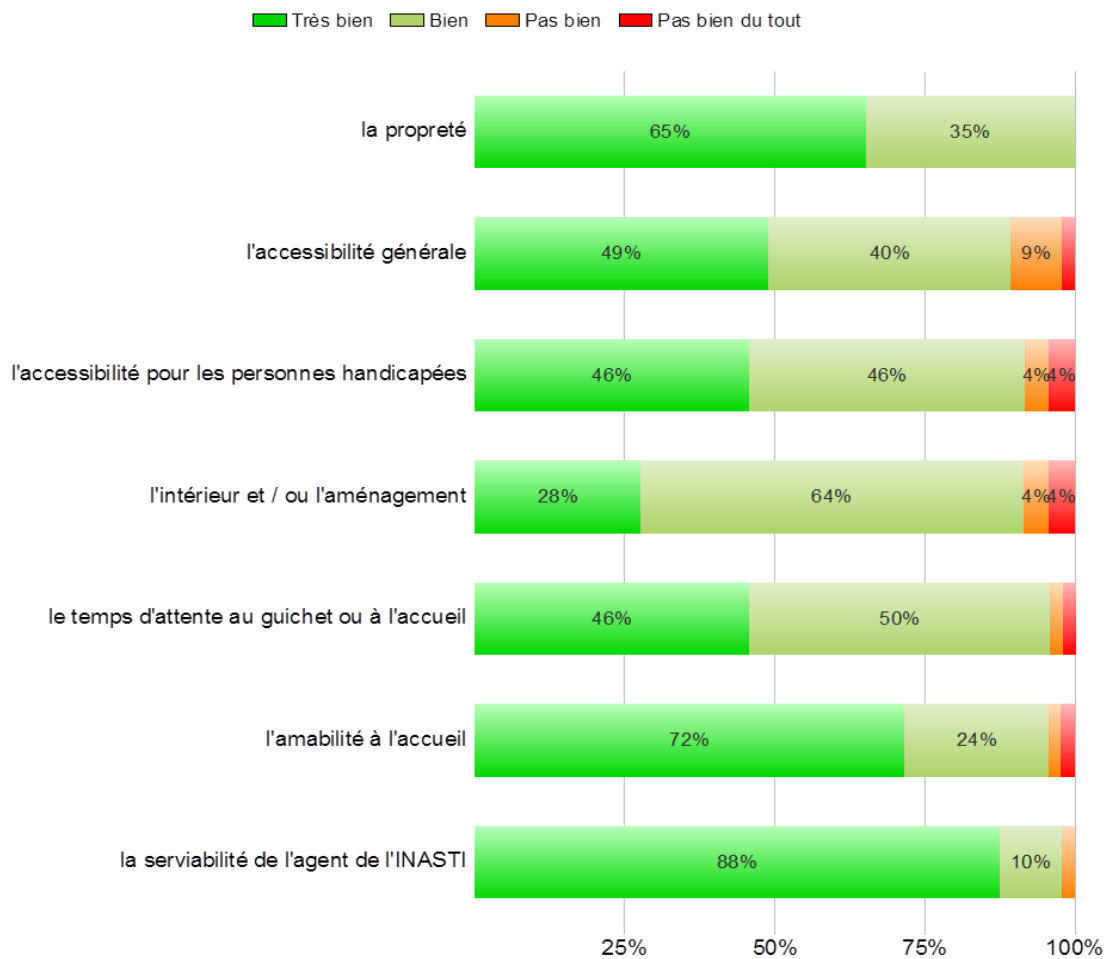
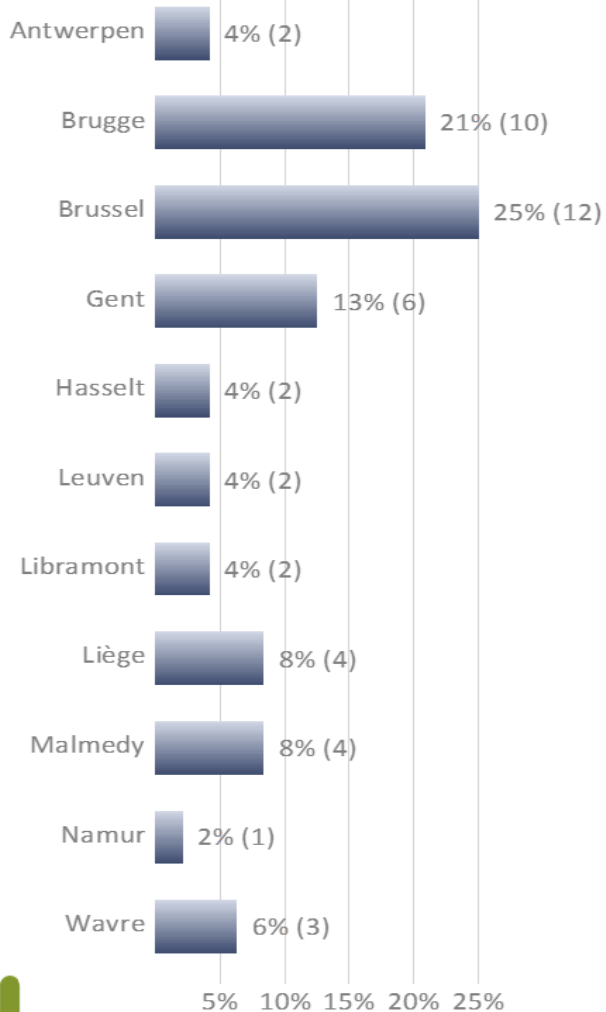


Première ligne : bureaux INASTI

Le graphique ci-dessous donne la répartition par bureau.

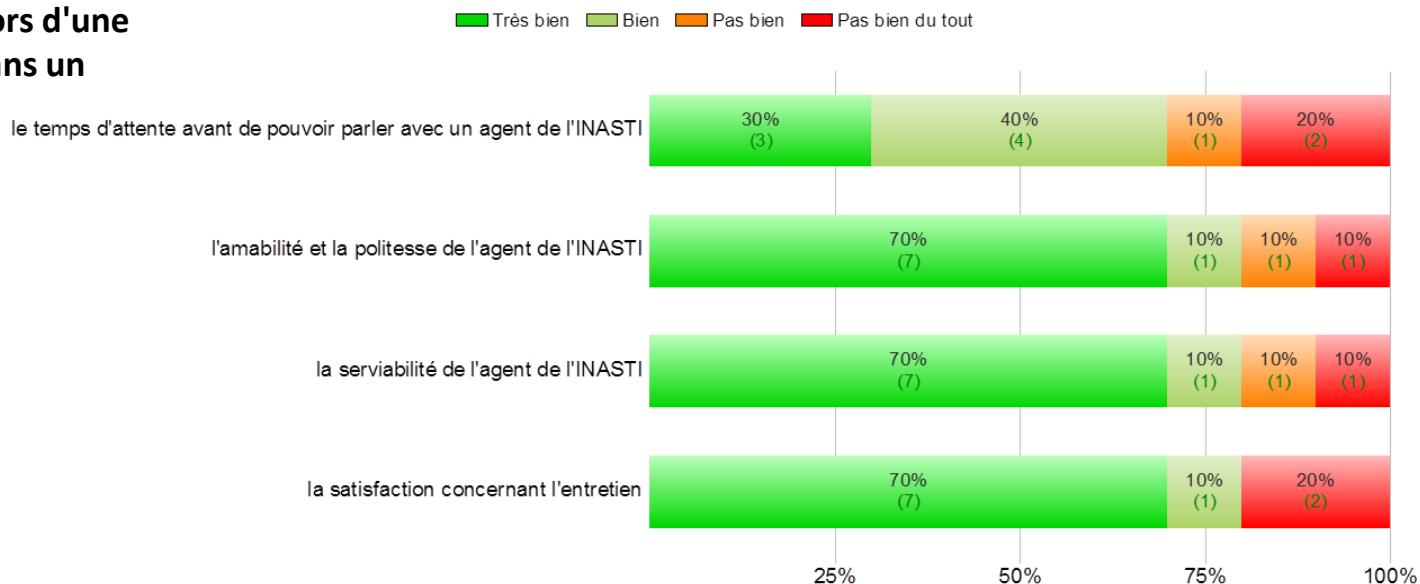
L'évaluation de la propreté des bureaux, des temps d'attente et de l'amabilité du personnel est globalement positive.

50 % des répondants ne se sont pas prononcés sur l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite.

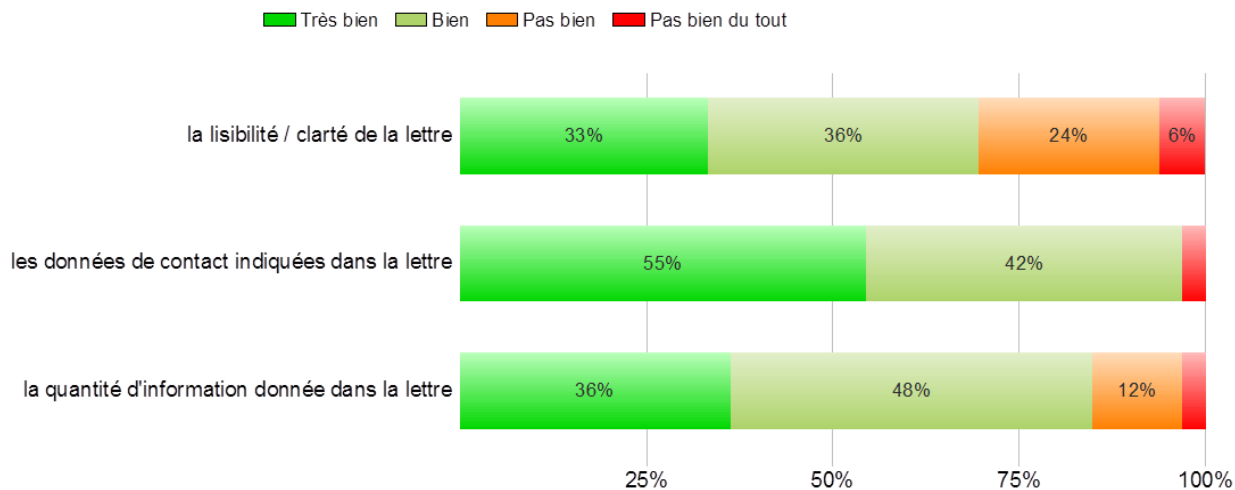


Première ligne : entretiens et lettres

Vos entretiens lors d'une permanence/ dans un Point Pension

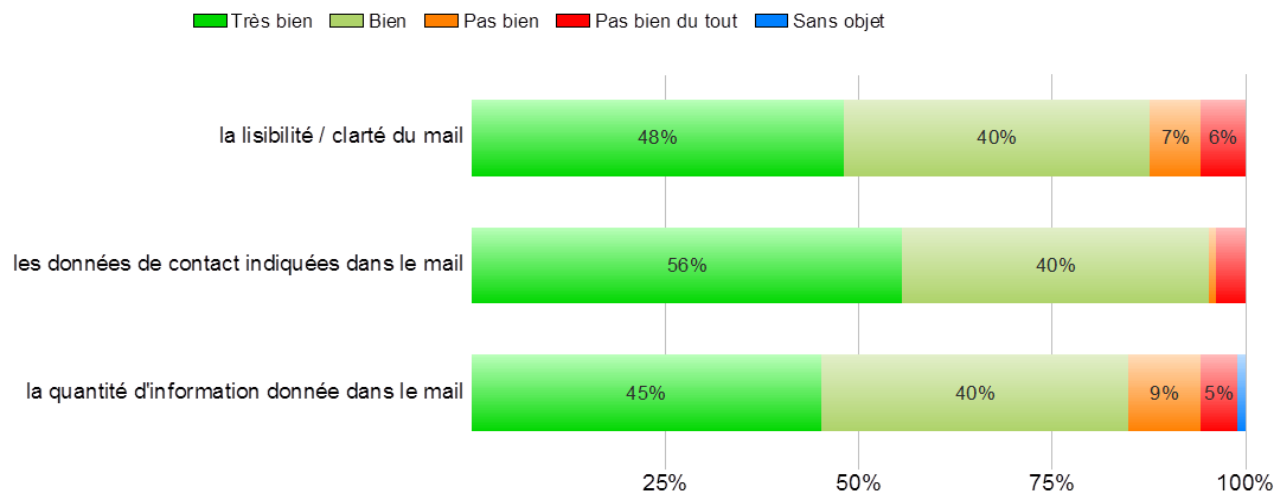


Les courriers

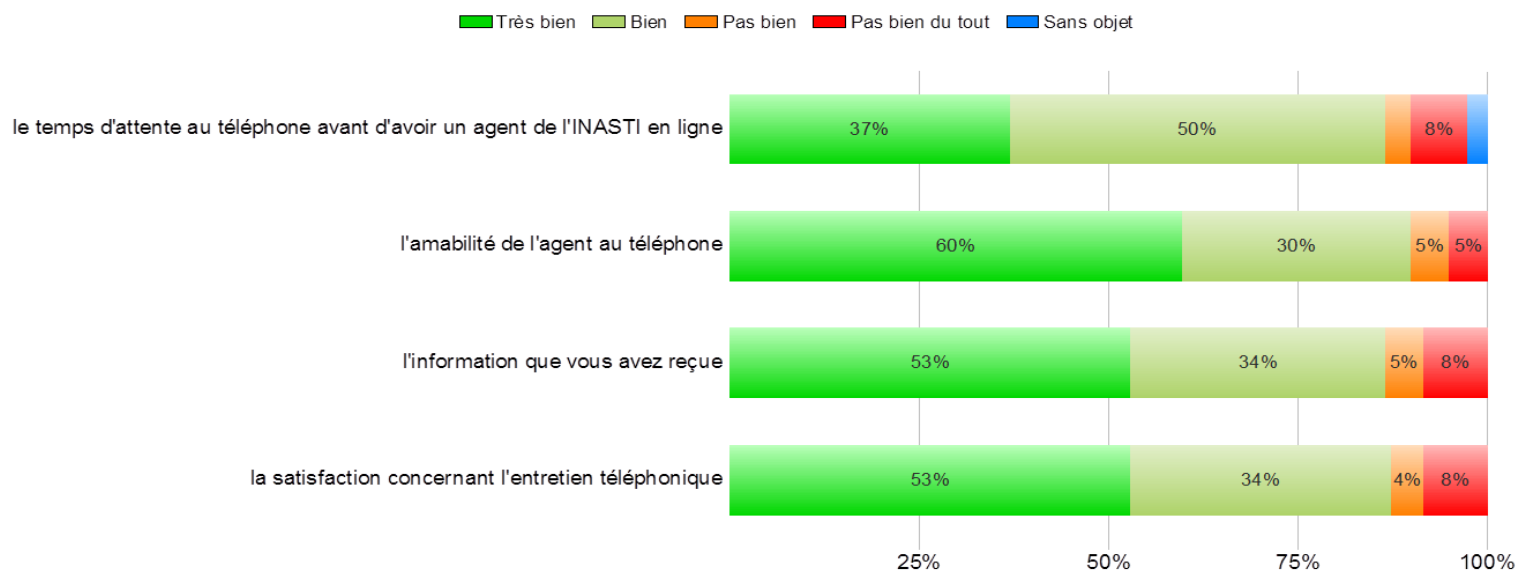


Première ligne : e-mail et contact téléphonique

E-mail



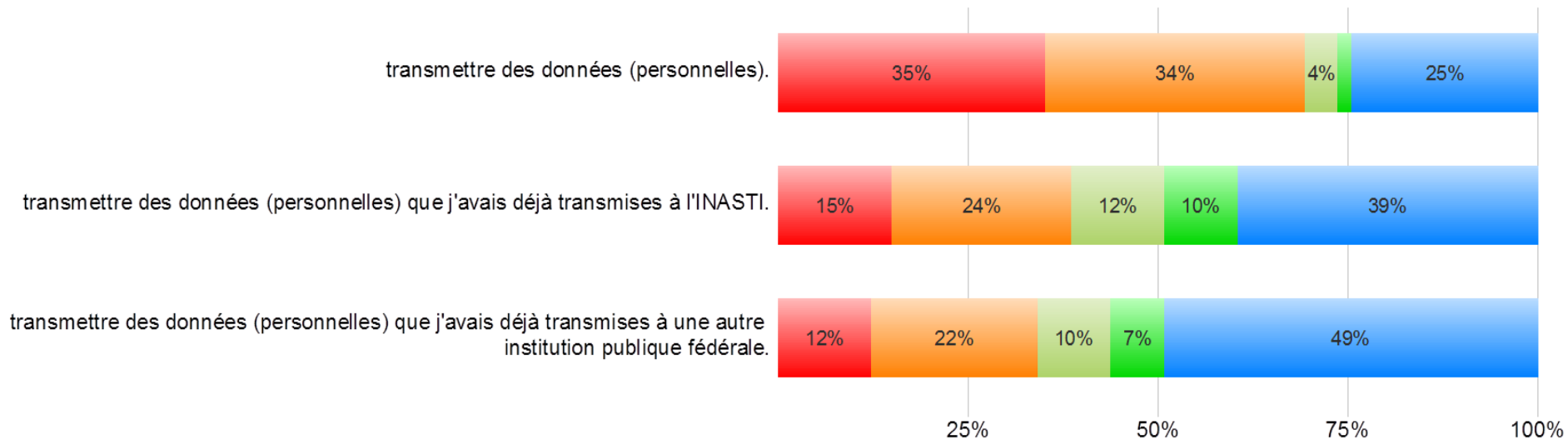
Contact téléphonique



Only Once : demande de données à caractère personnel

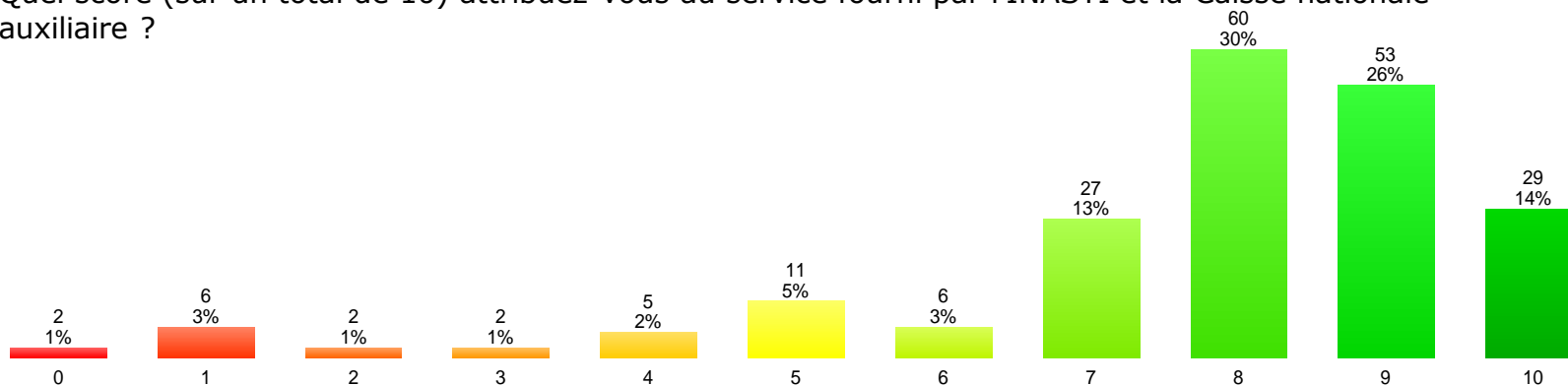
Dans les formulaires papier et/ou électroniques de l'INASTI, on m'a demandé

■ tout à fait d'accord ■ d'accord ■ pas d'accord ■ pas du tout d'accord ■ Sans objet



Satisfaction globale concernant le service fourni par l'INASTI

Quel score (sur un total de 10) attribuez-vous au service fourni par l'INASTI et la Caisse nationale auxiliaire ?



Avec un score moyen de 7,7 (la médiane = 8), l'appréciation du service à la clientèle général de l'INASTI et de la Caisse nationale auxiliaire est clairement positive.

83% des répondants nous ont attribué un score de 7 ou plus.

En ce qui concerne l'évaluation attribuée, nous ne constatons que peu de différences entre les principales catégories d'utilisateurs/clients ayant répondu à l'enquête (voir tableau ci-dessous avec les moyennes ; pour tous les groupes, la médiane est le score 8).

	Travailleur indépendant à titre principal	Travailleur indépendant à titre complémentaire	Travailleur indépendant pensionné
Moyenne	7,71	7,51	7,42
Score ≥ 7	84 %	84 %	74 %

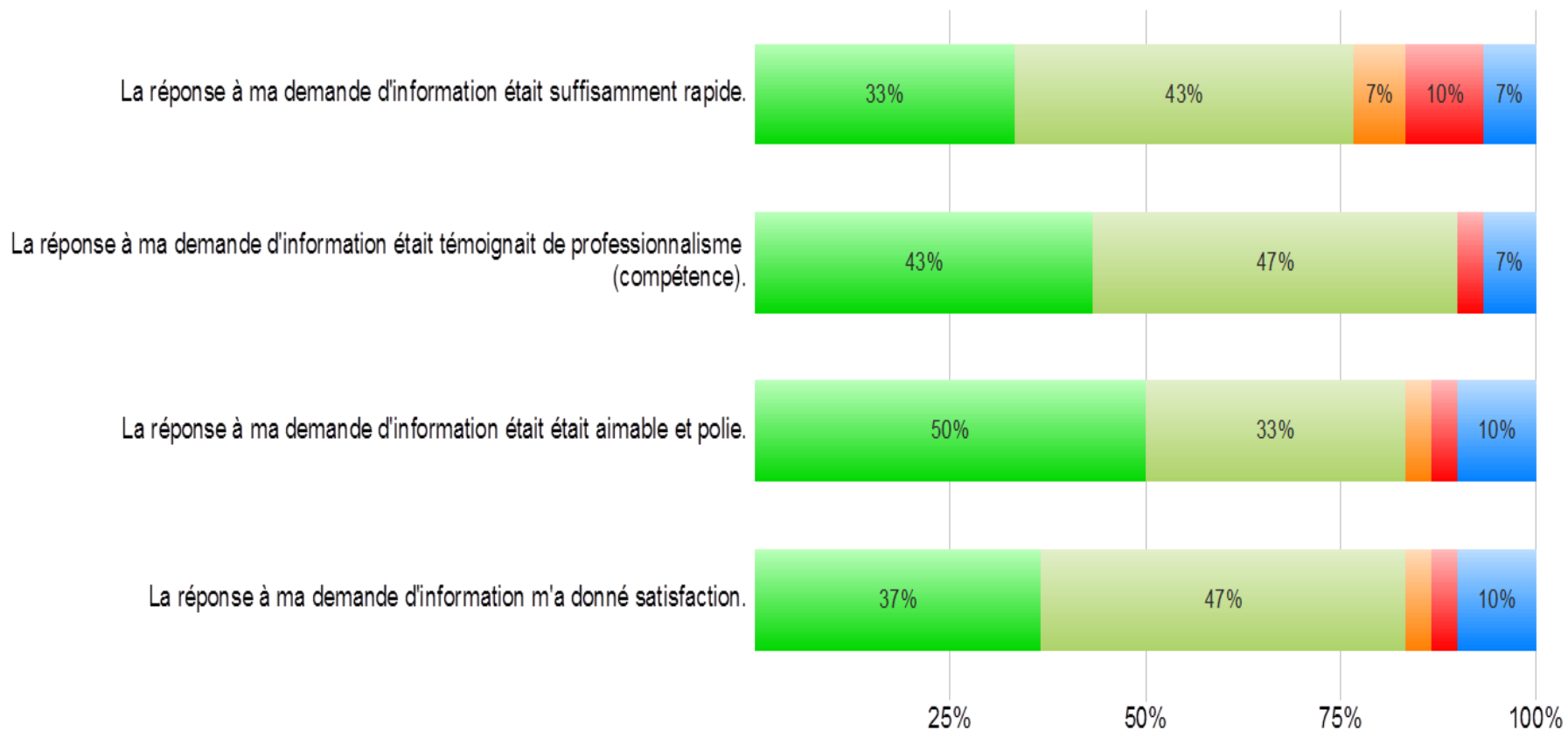


4. Résultats par service

- **VOB – service Obligations**
- **CNH – Caisse nationale auxiliaire**
- **PEN – service Pensions**
- **INS – service Inspection**
- **SOV – service Sociétés**
- **PMP – service Mandataires publics**
- **INT – service International**

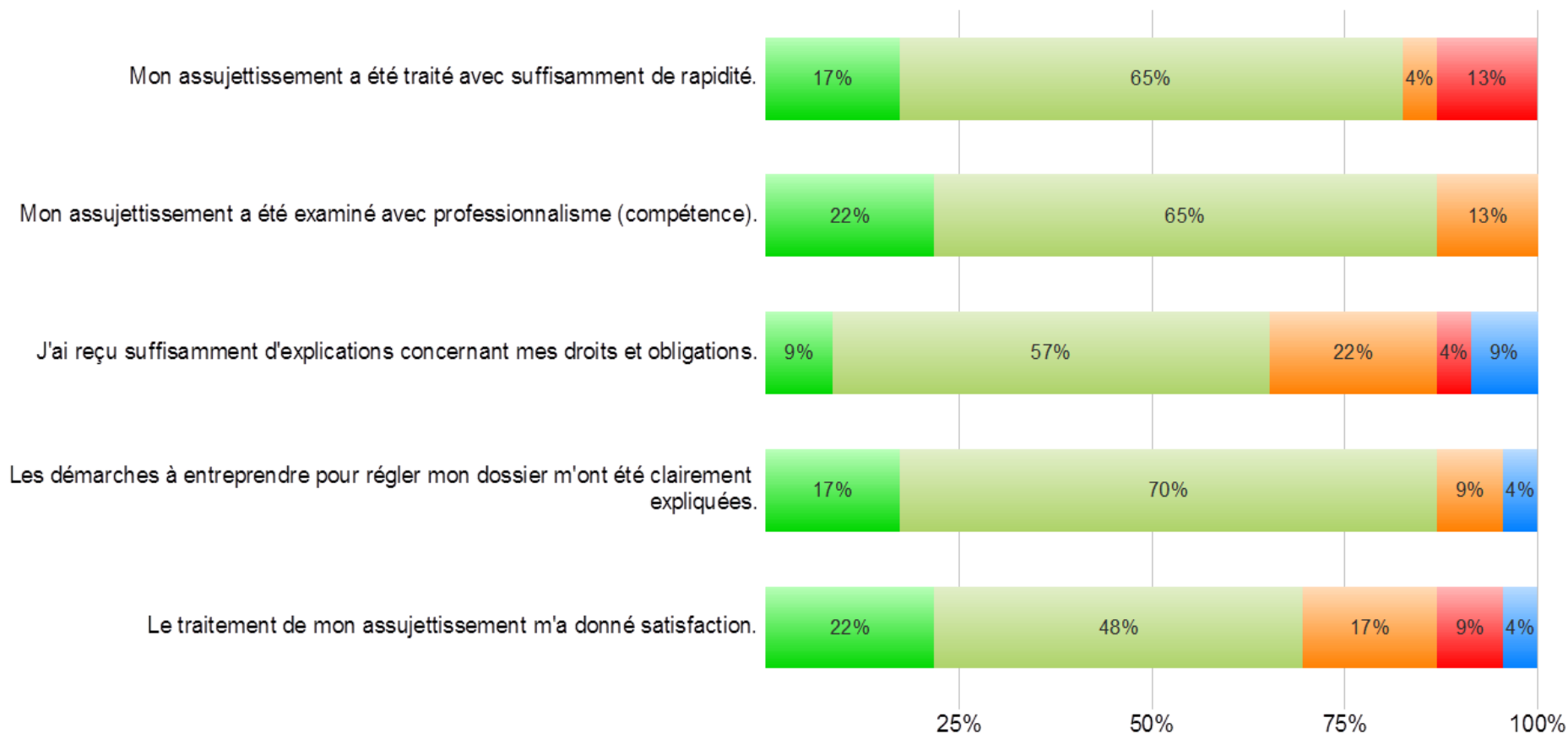
VOB - service Obligations (1)

■ tout à fait d'accord ■ d'accord ■ pas d'accord ■ pas du tout d'accord ■ Sans objet



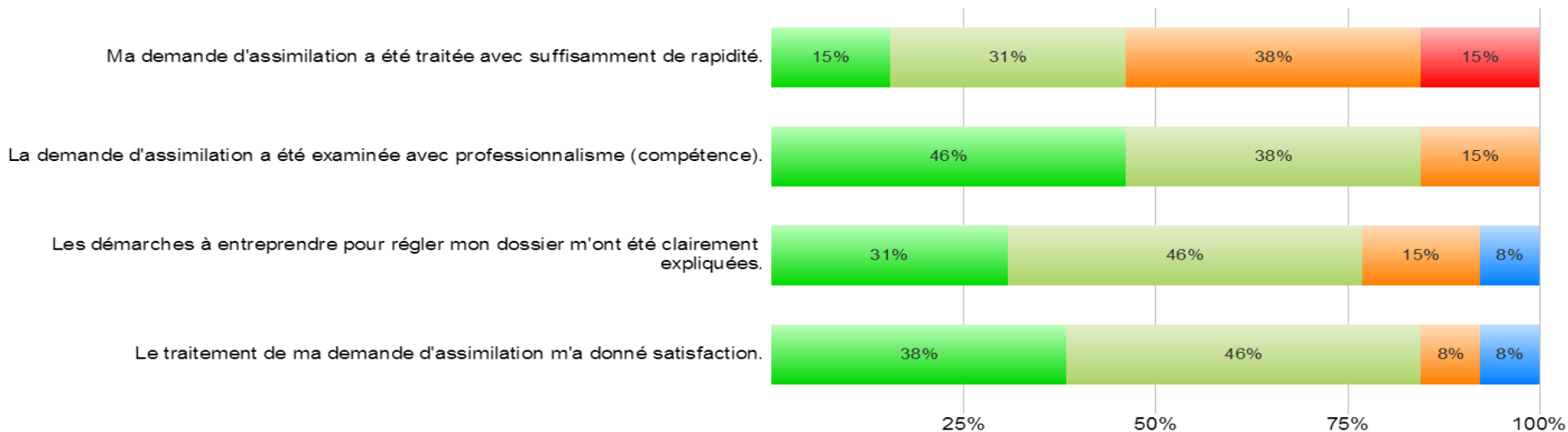
VOB - service Obligations (2)

■ tout à fait d'accord ■ d'accord ■ pas d'accord ■ pas du tout d'accord ■ Sans objet

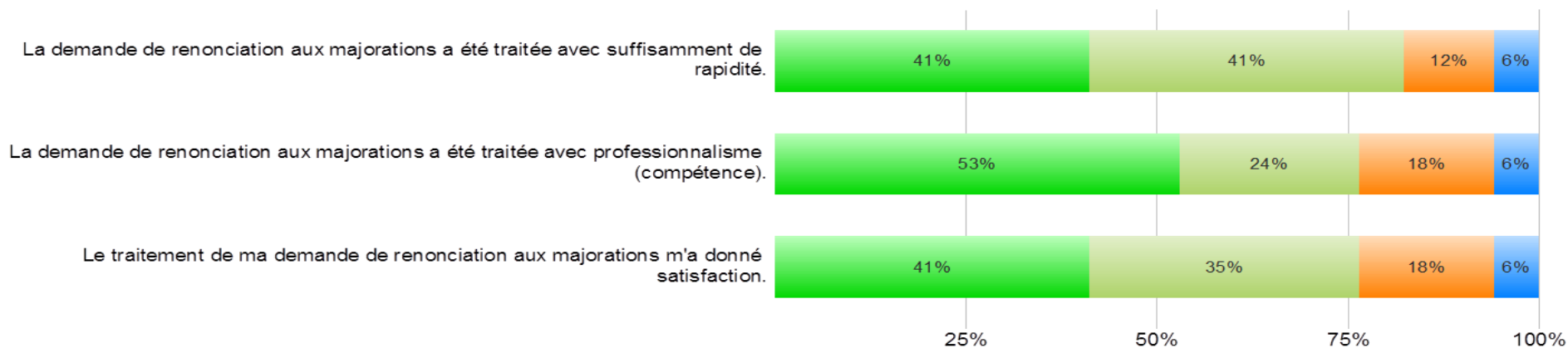


VOB - service Obligations (3)

■ tout à fait d'accord
 ■ d'accord
 ■ pas d'accord
 ■ pas du tout d'accord
 ■ Sans objet

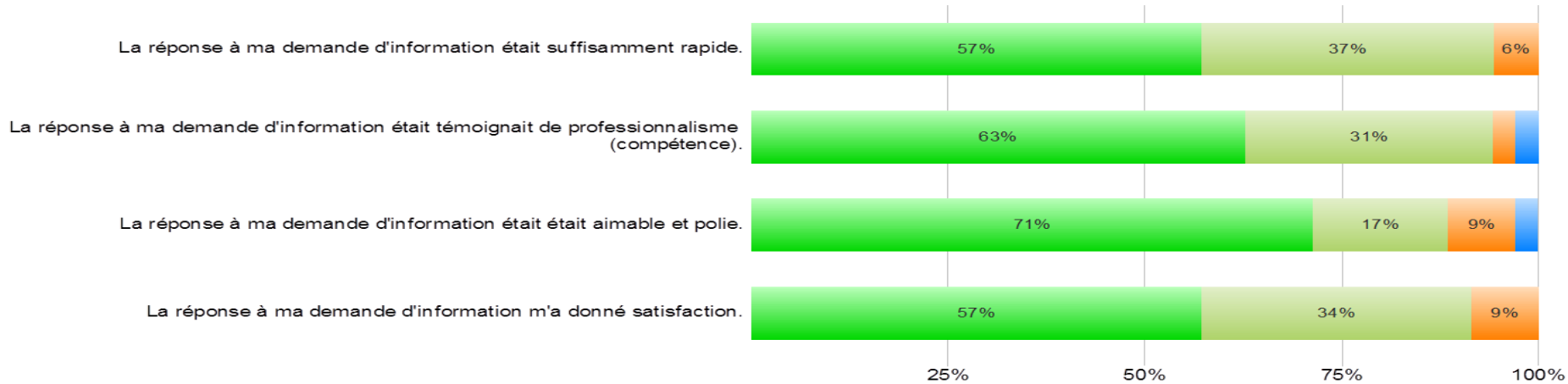


■ tout à fait d'accord
 ■ d'accord
 ■ pas d'accord
 ■ Sans objet

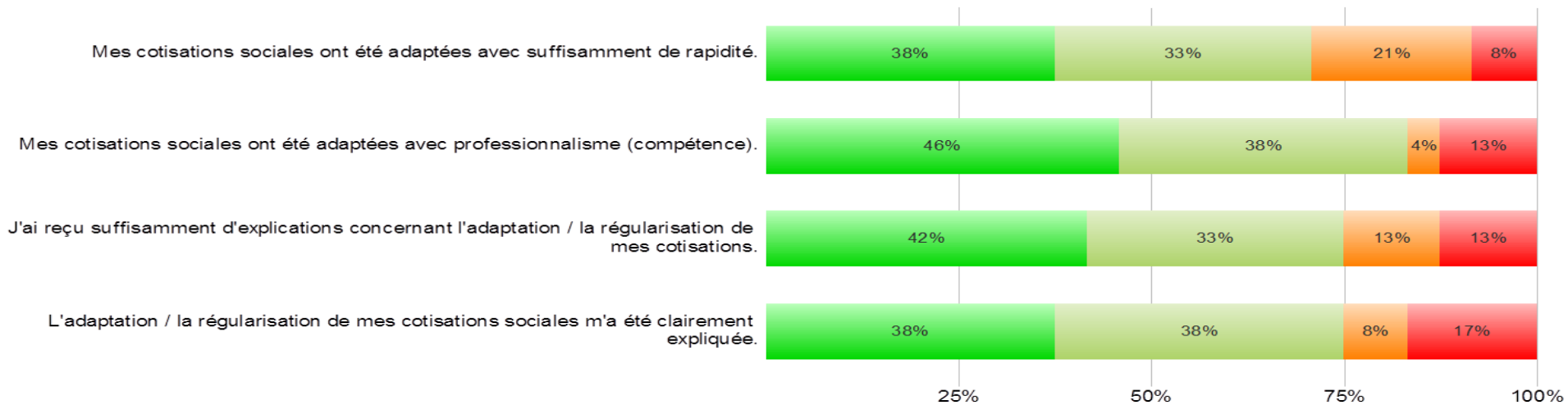


CNH – Caisse nationale auxiliaire (1)

■ tout à fait d'accord ■ d'accord ■ pas d'accord ■ Sans objet

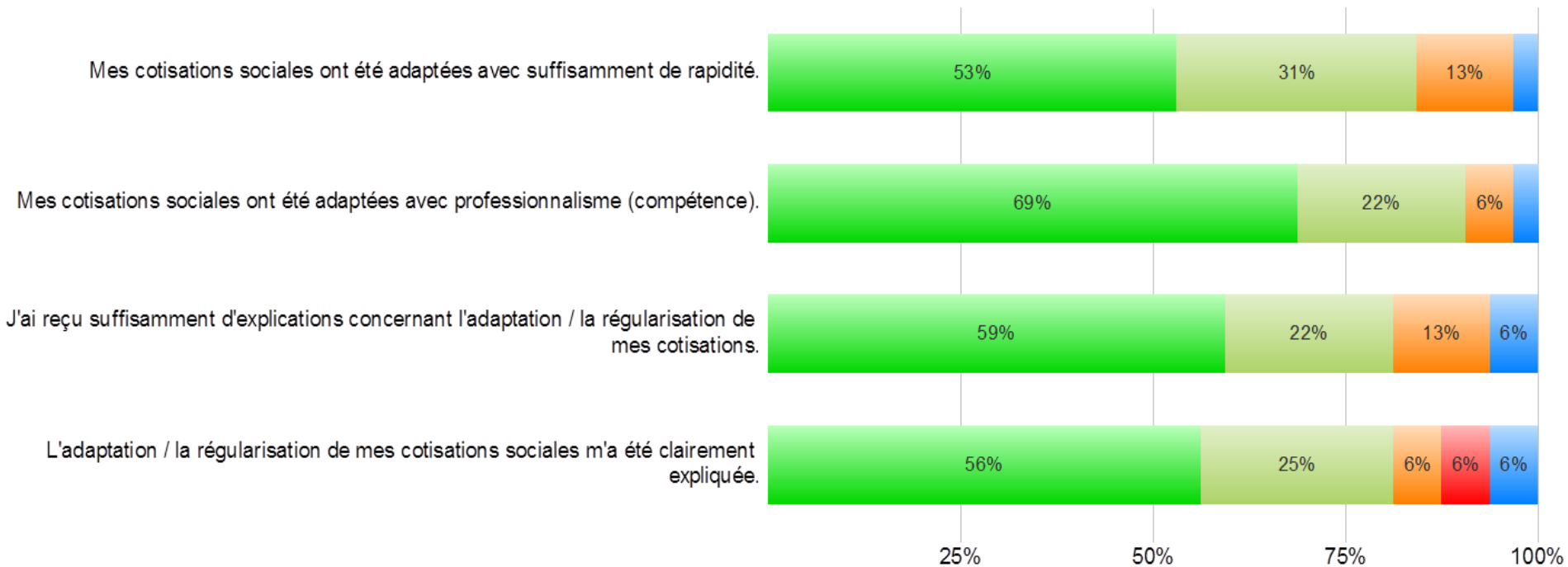


■ tout à fait d'accord ■ d'accord ■ pas d'accord ■ pas du tout d'accord



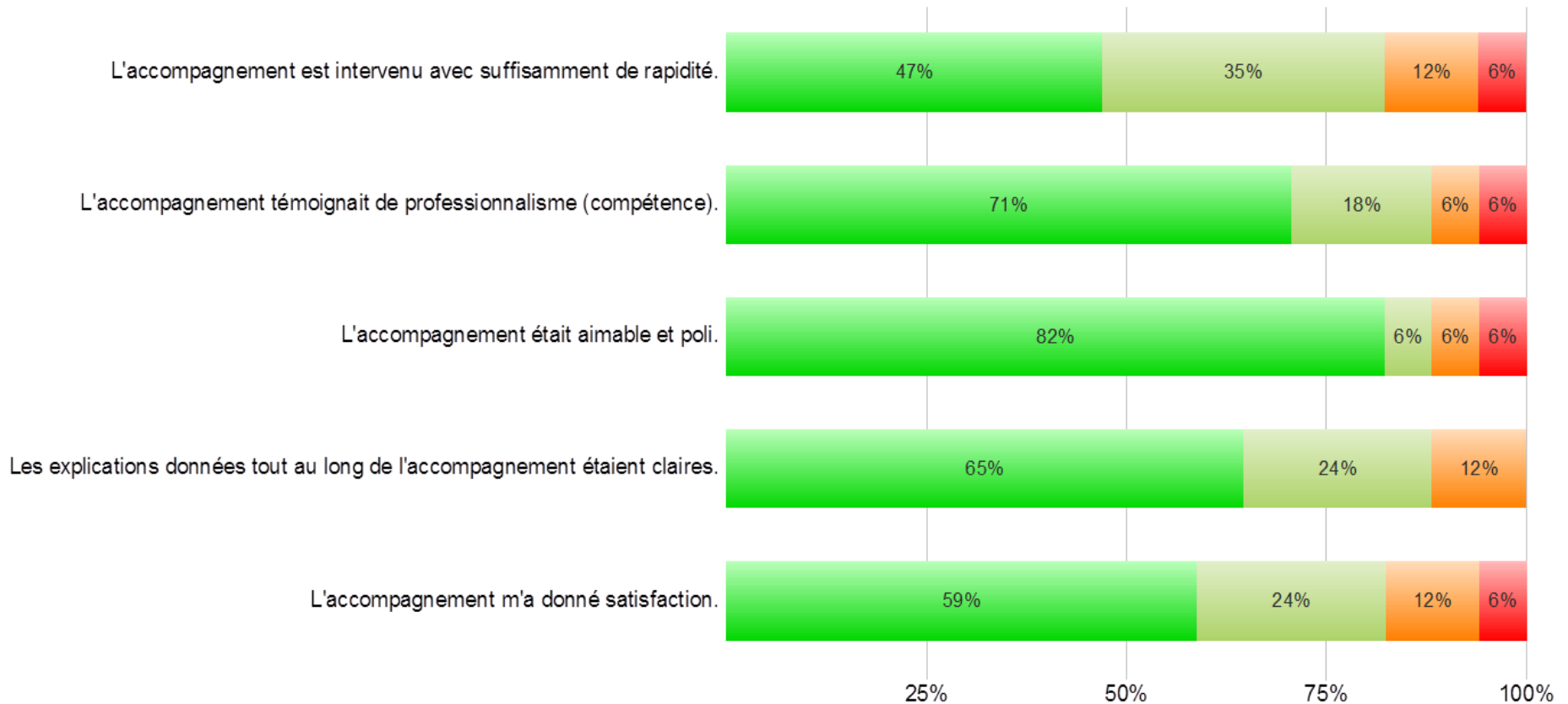
CNH – Caisse nationale auxiliaire (2)

■ tout à fait d'accord ■ d'accord ■ pas d'accord ■ pas du tout d'accord ■ Sans objet



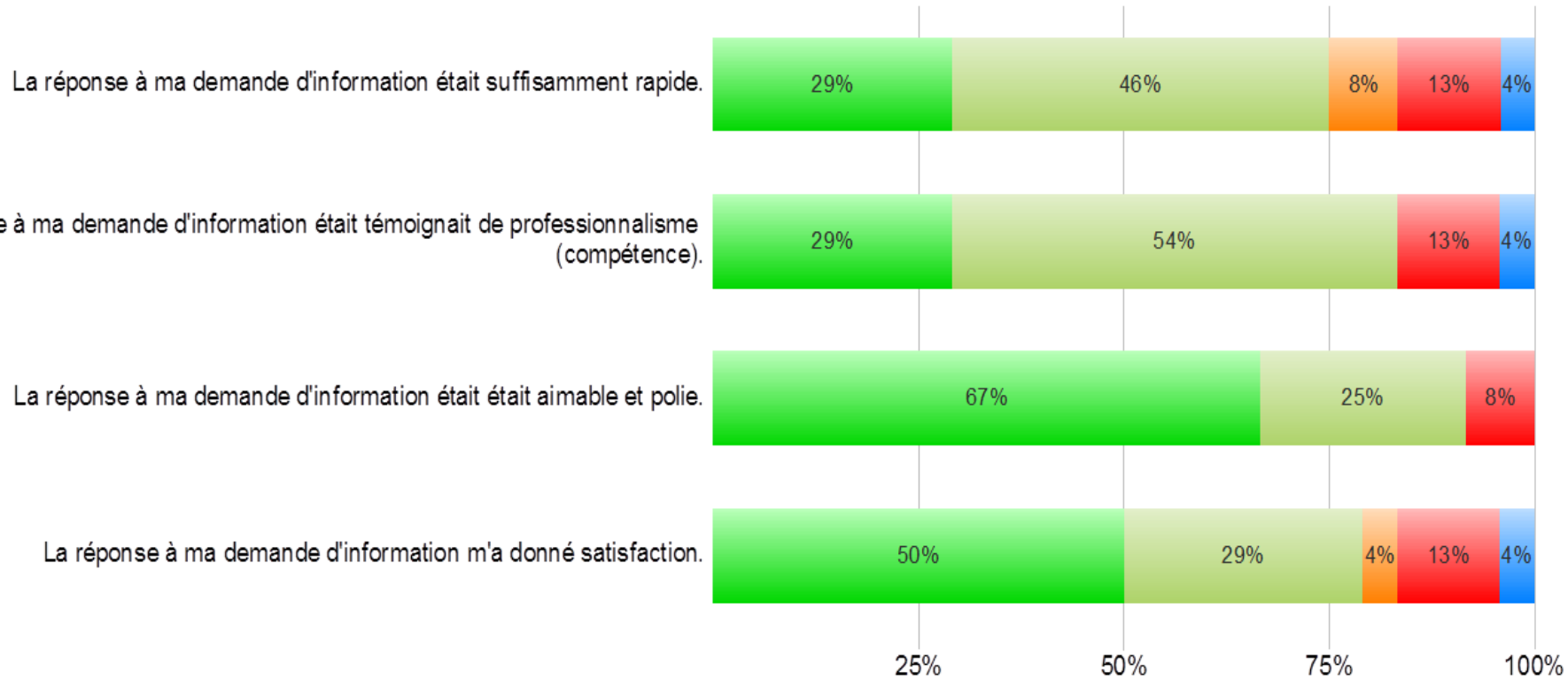
CNH – Caisse nationale auxiliaire (3)

■ tout à fait d'accord ■ d'accord ■ pas d'accord ■ pas du tout d'accord



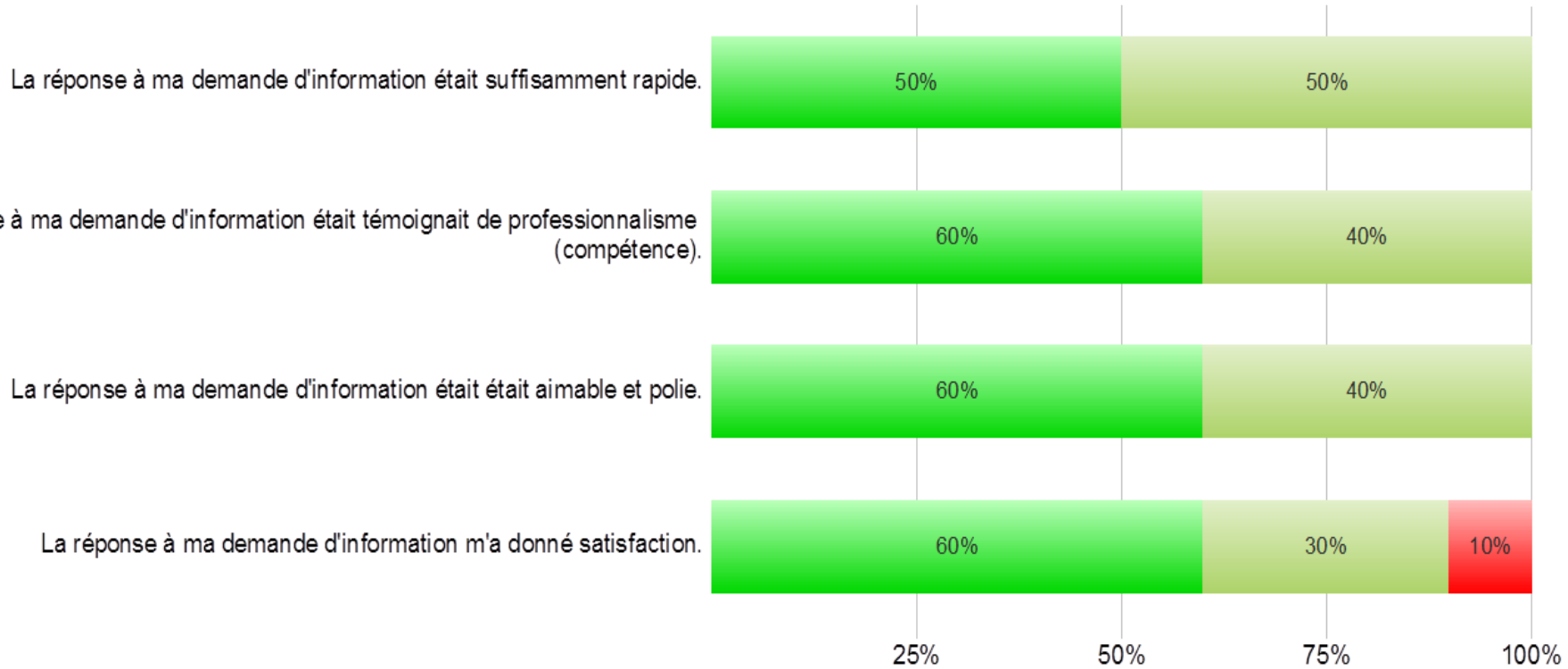
PEN – service Pensions (1)

■ tout à fait d'accord ■ d'accord ■ pas d'accord ■ pas du tout d'accord ■ Sans objet



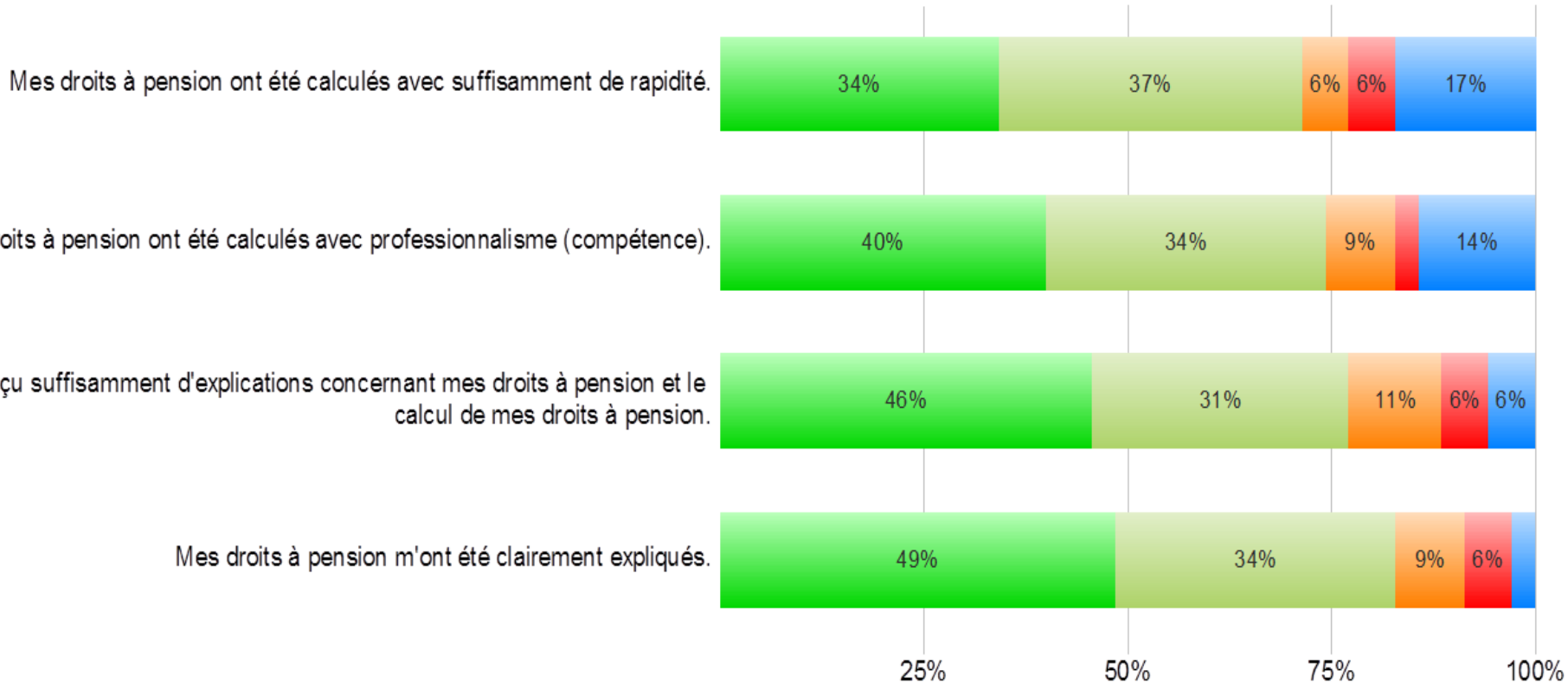
PEN : service Pensions (2)

■ tout à fait d'accord ■ d'accord ■ pas du tout d'accord



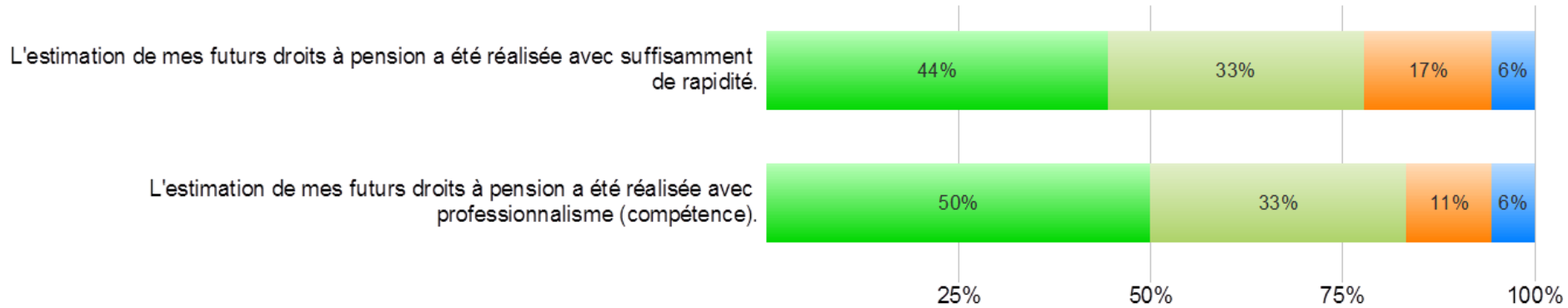
PEN : service Pensions (3)

■ tout à fait d'accord ■ d'accord ■ pas d'accord ■ pas du tout d'accord ■ Sans objet

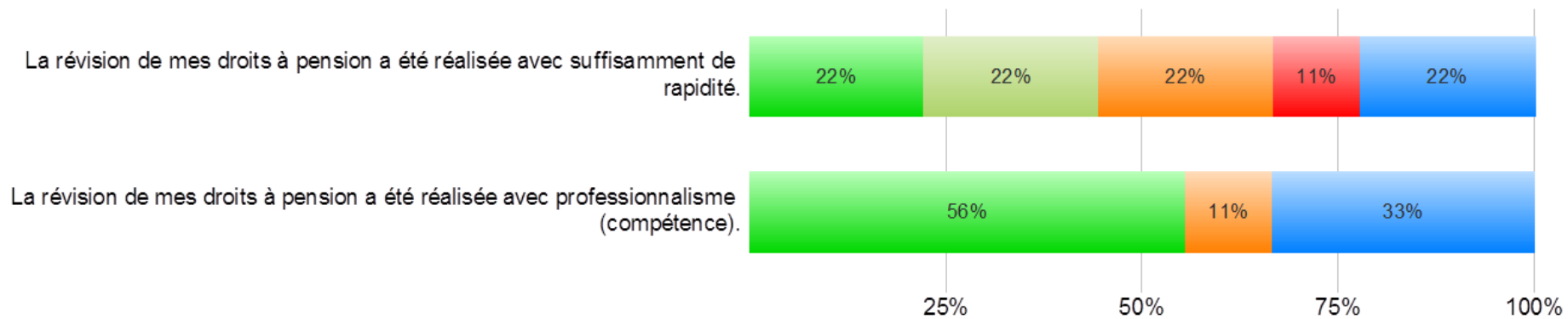


PEN : service Pensions (4)

■ tout à fait d'accord ■ d'accord ■ pas d'accord ■ Sans objet

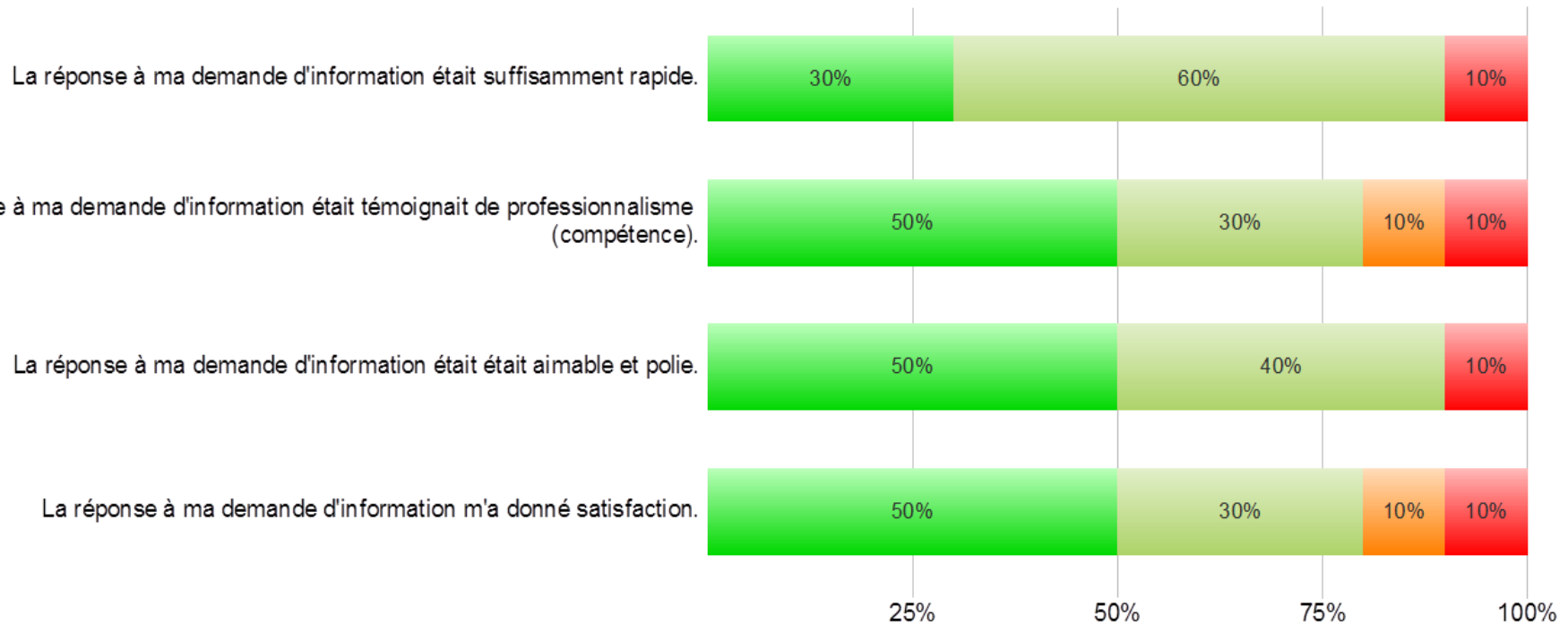


■ tout à fait d'accord ■ d'accord ■ pas d'accord ■ pas du tout d'accord ■ Sans objet

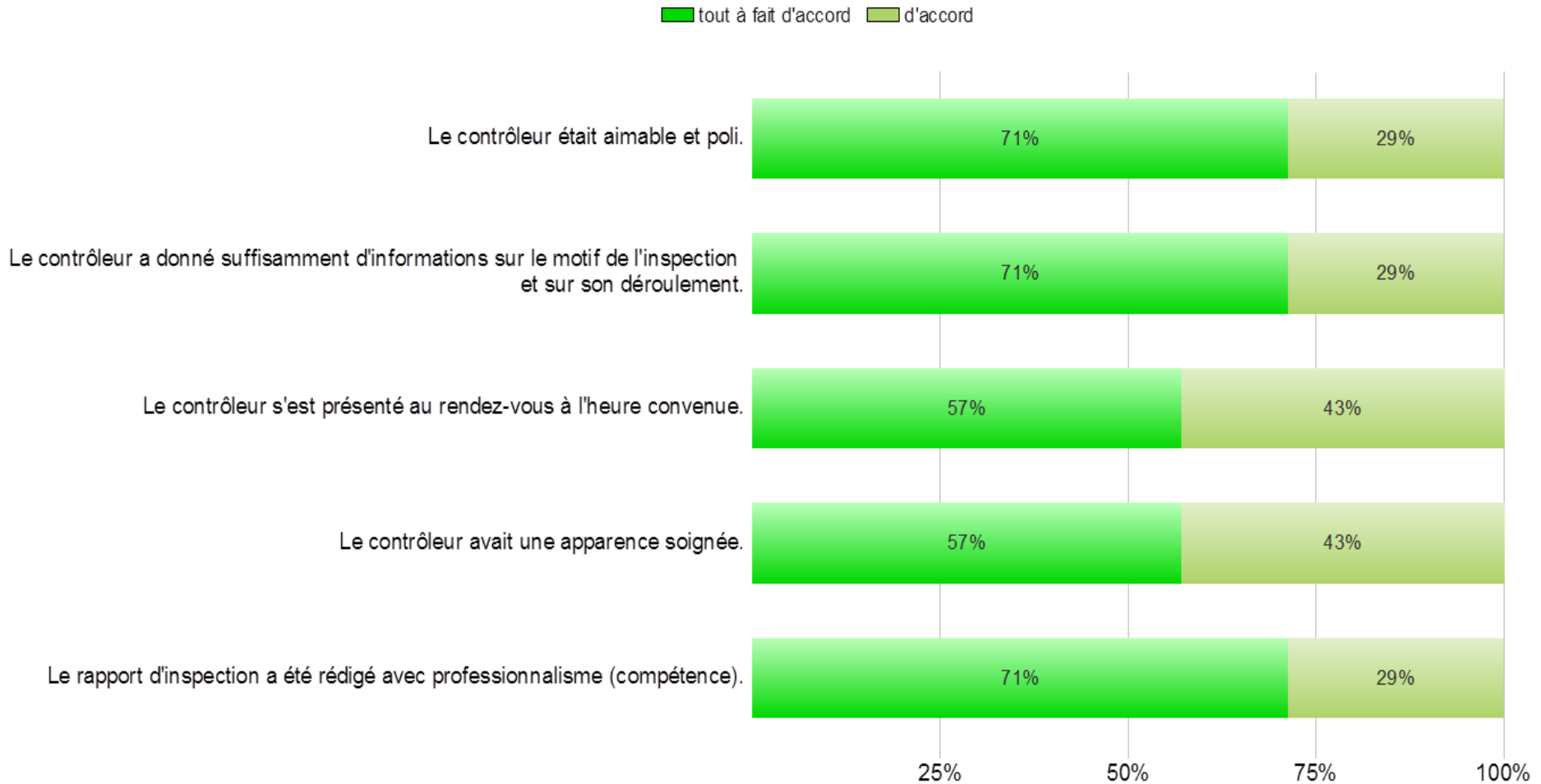


INS – service Inspection (1)

■ tout à fait d'accord ■ d'accord ■ pas d'accord ■ pas du tout d'accord

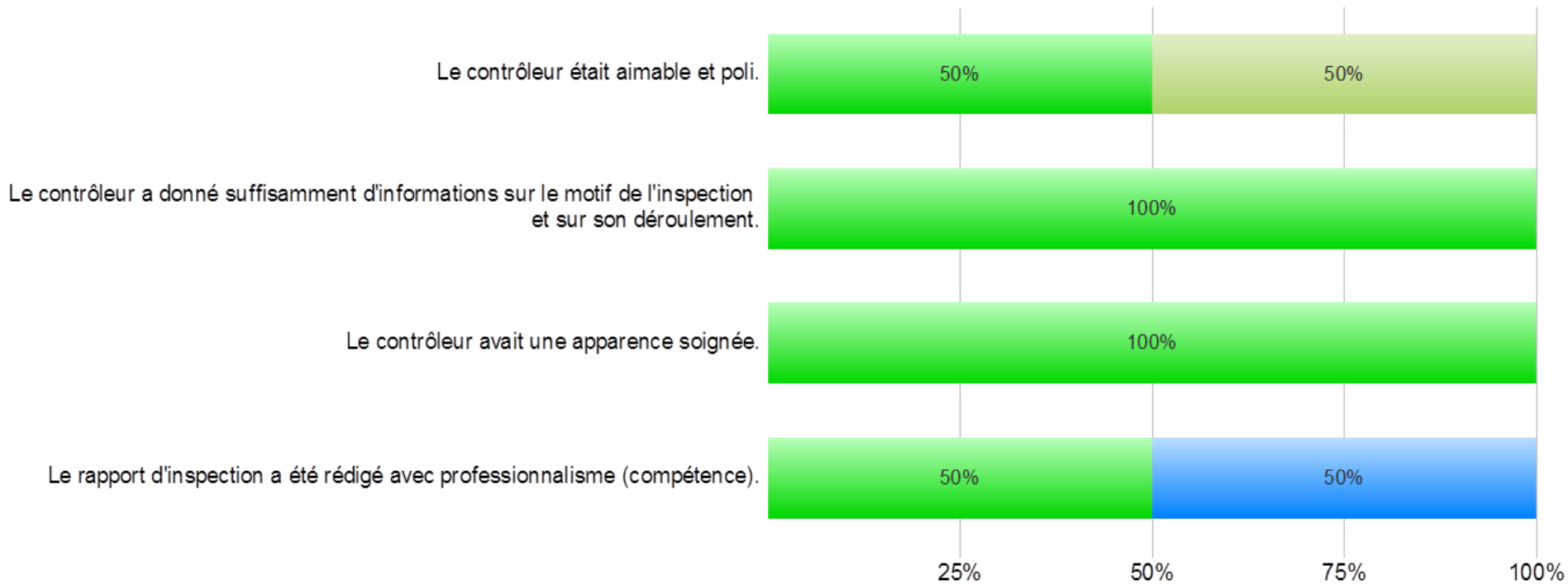


INS – service Inspection (2)



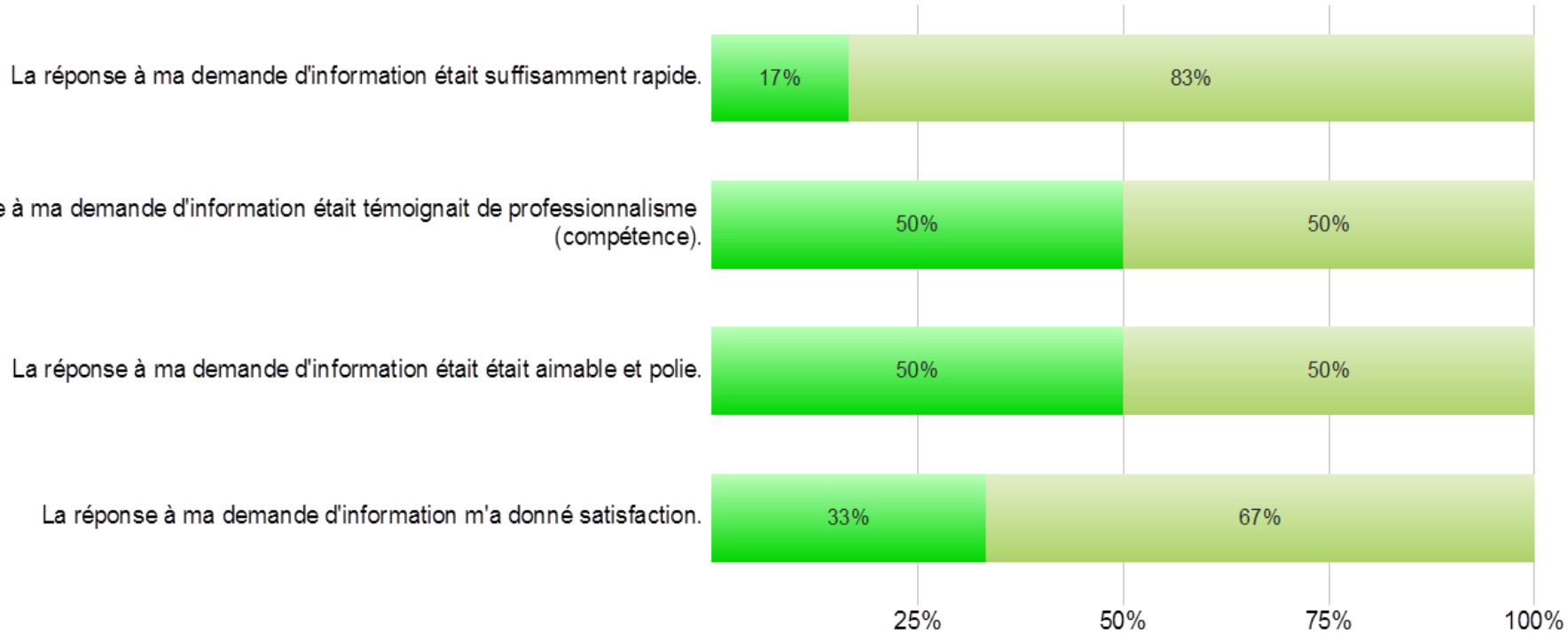
INS – service Inspection (3)

■ tout à fait d'accord ■ d'accord ■ Sans objet

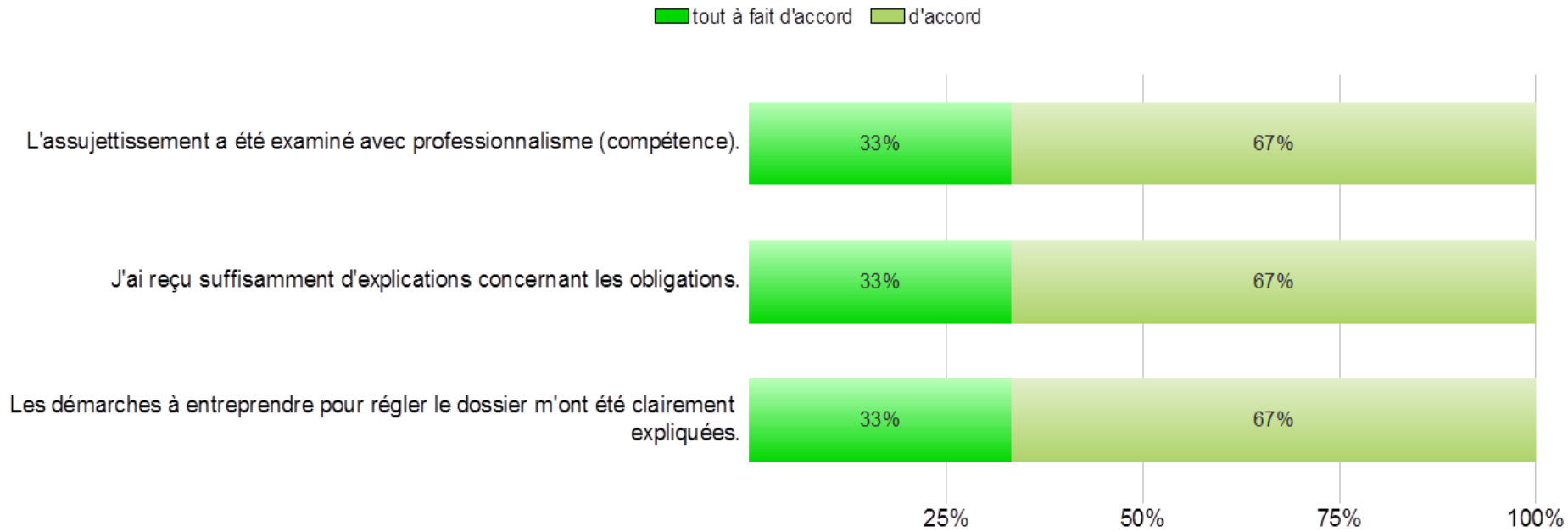


SOV – service Sociétés (1)

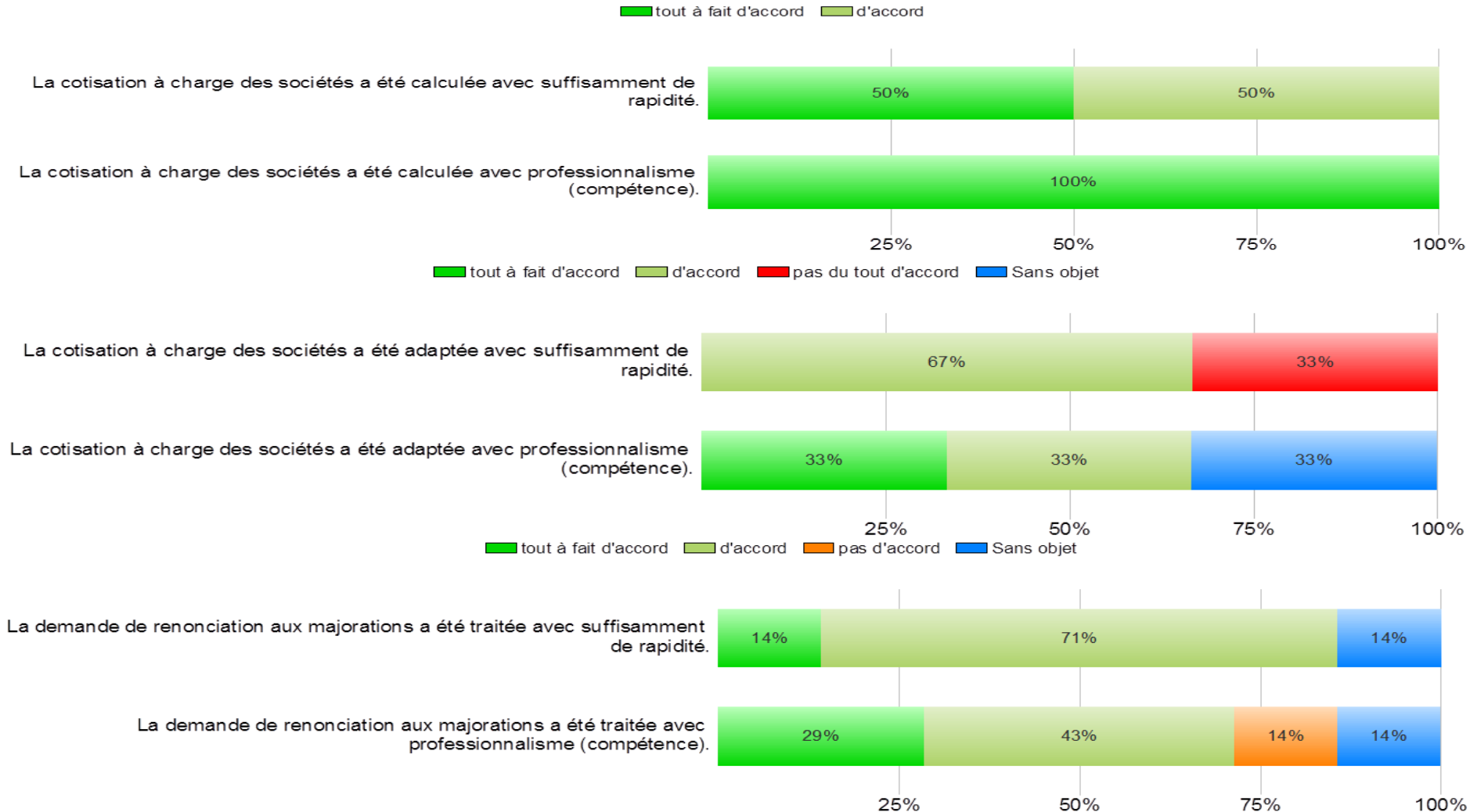
■ tout à fait d'accord ■ d'accord



SOV – service Sociétés (2)

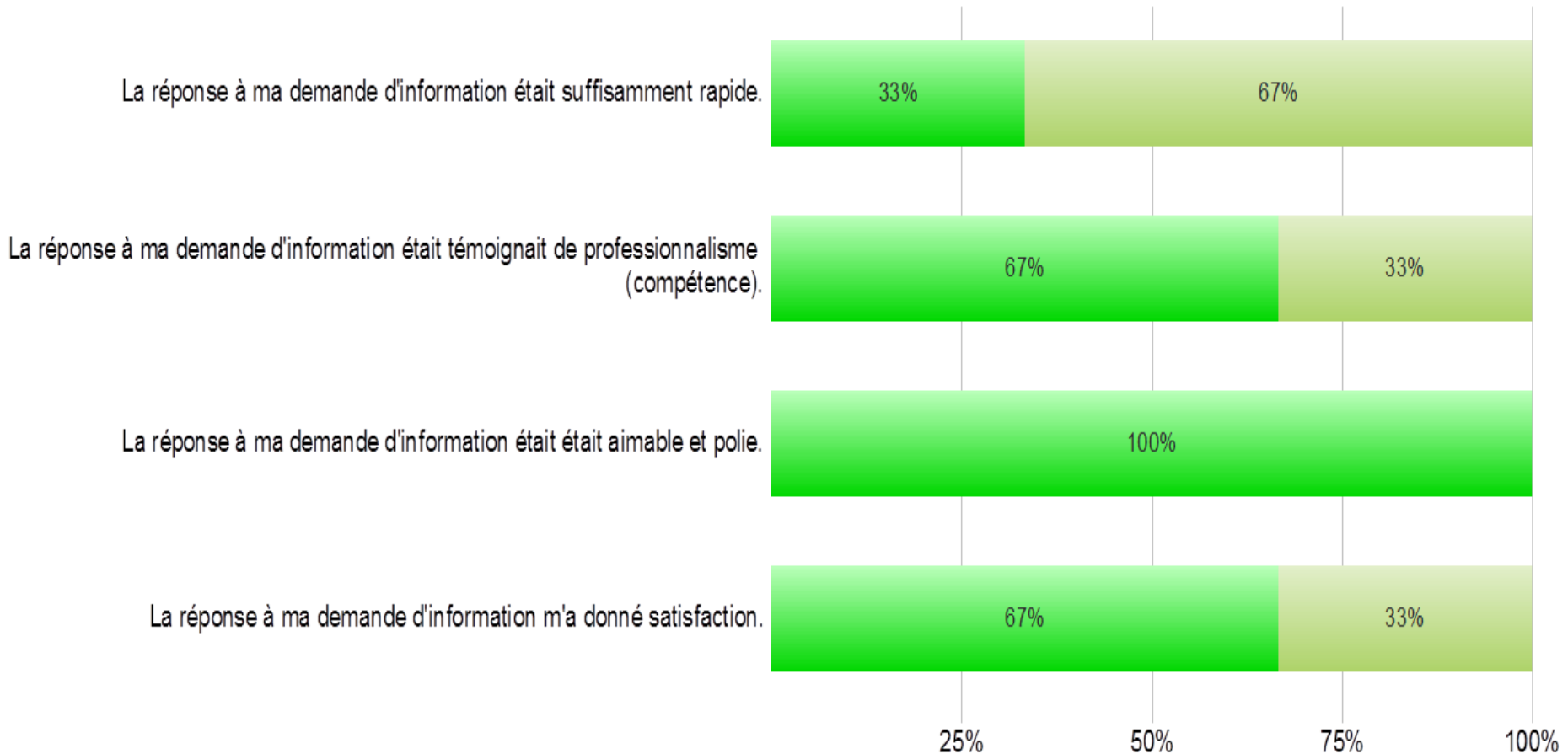


SOV – service Sociétés (3)



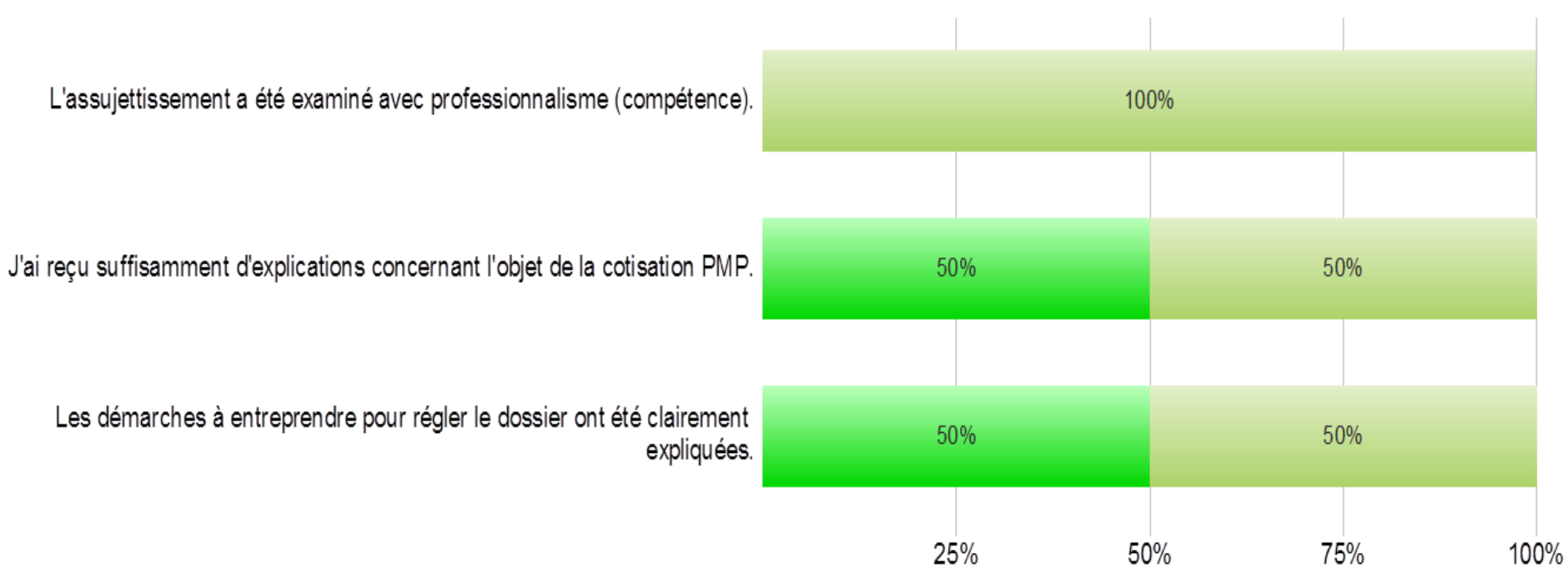
PMP – service Mandataires publics (1)

■ tout à fait d'accord ■ d'accord

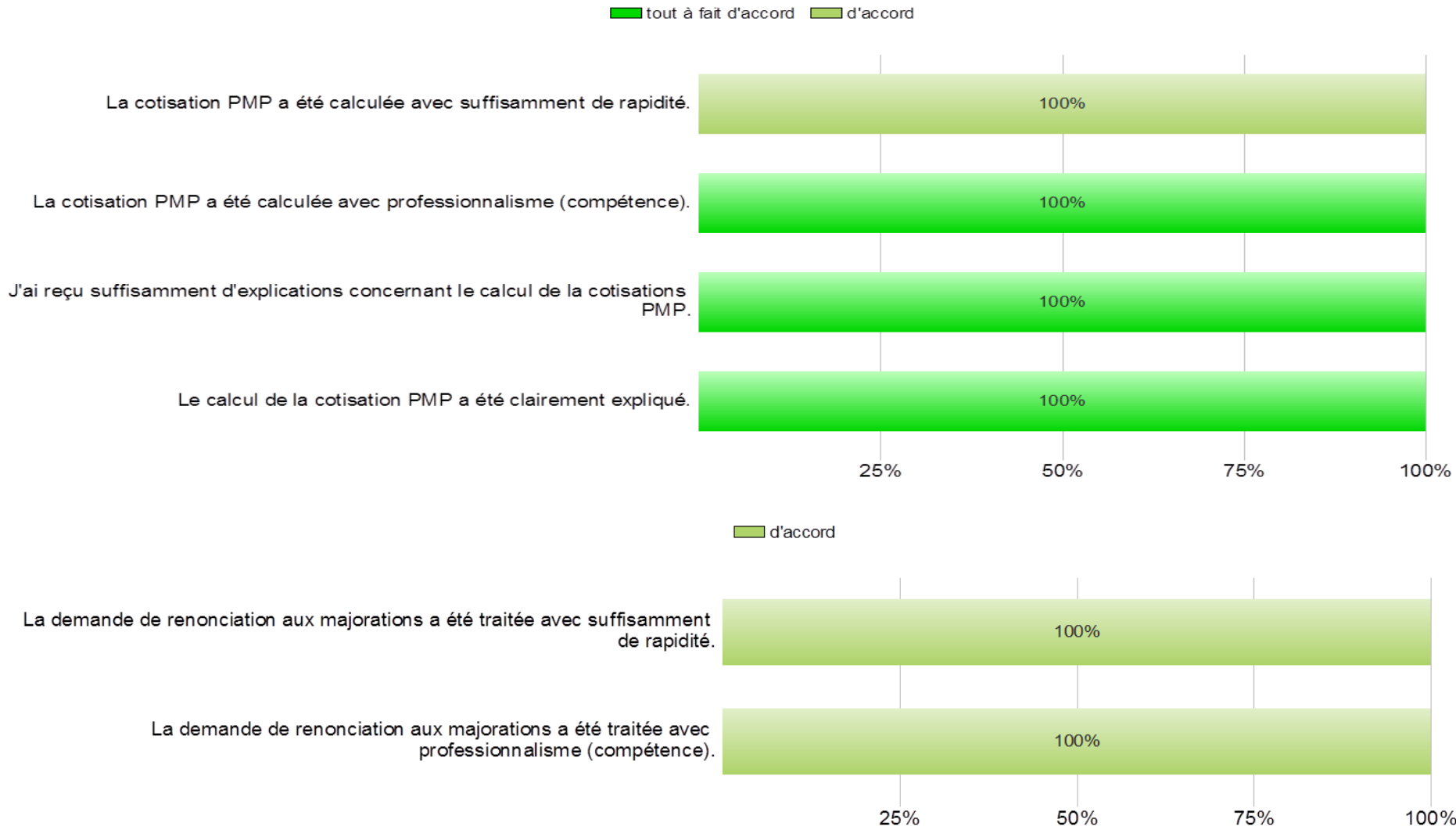


PMP – service Mandataires publics (2)

■ tout à fait d'accord ■ d'accord

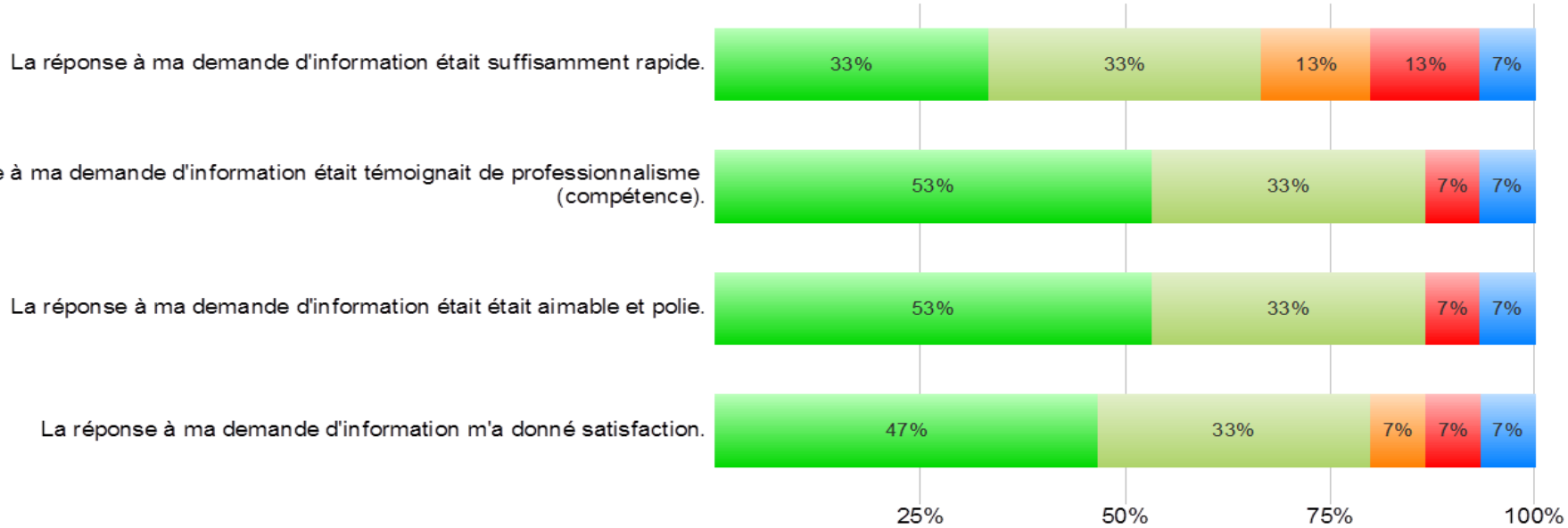


PMP – service Mandataires publics (3)



INT : service International (1)

■ tout à fait d'accord
 ■ d'accord
 ■ pas d'accord
 ■ pas du tout d'accord
 ■ Sans objet

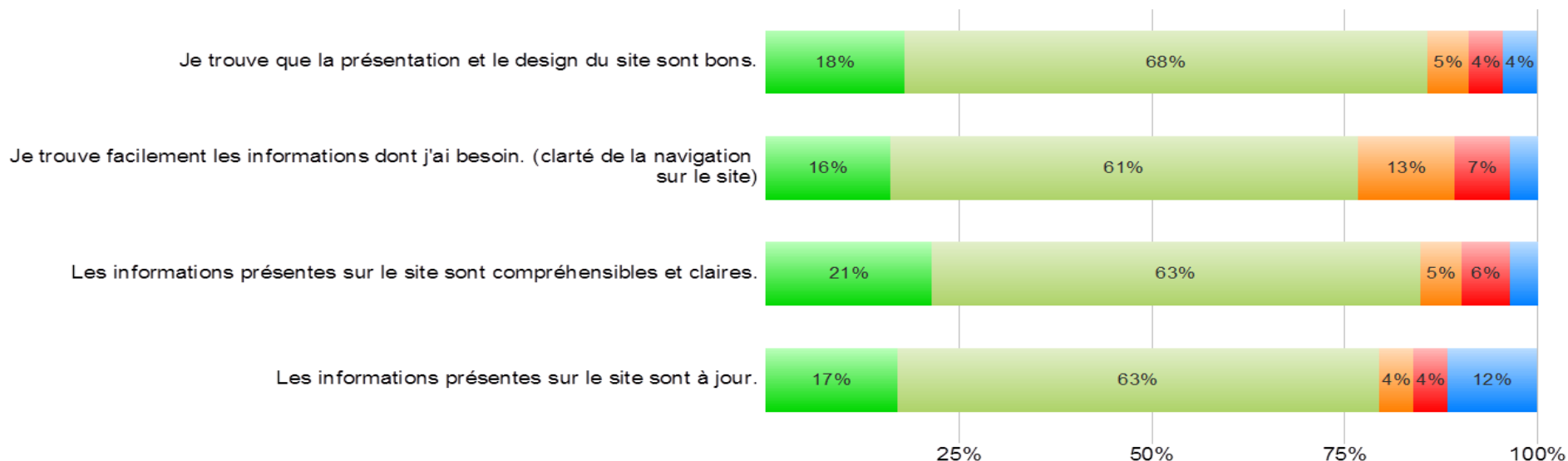


■ tout à fait d'accord
 ■ d'accord
 ■ pas d'accord

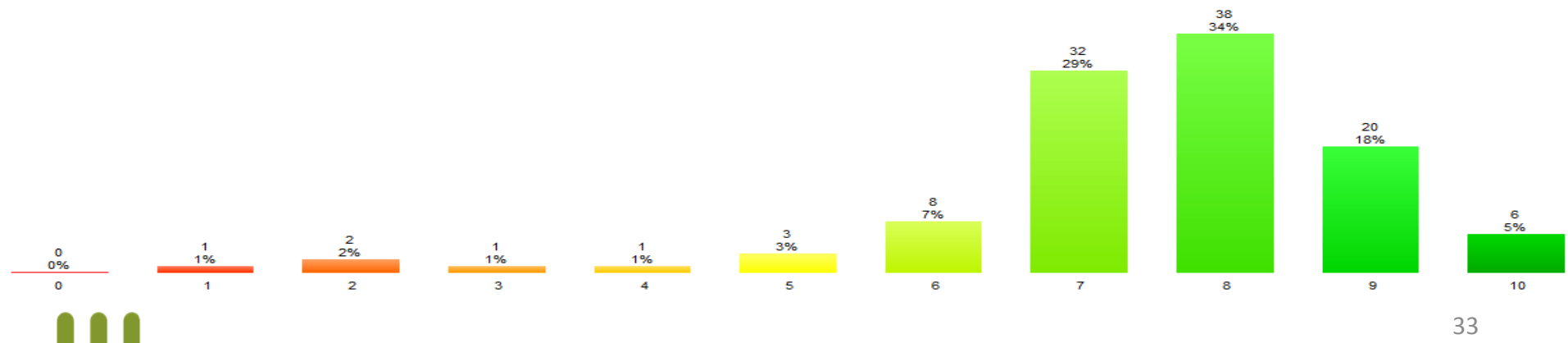


4. Site web INASTI

■ tout à fait d'accord
 ■ d'accord
 ■ pas d'accord
 ■ pas du tout d'accord
 ■ Sans objet

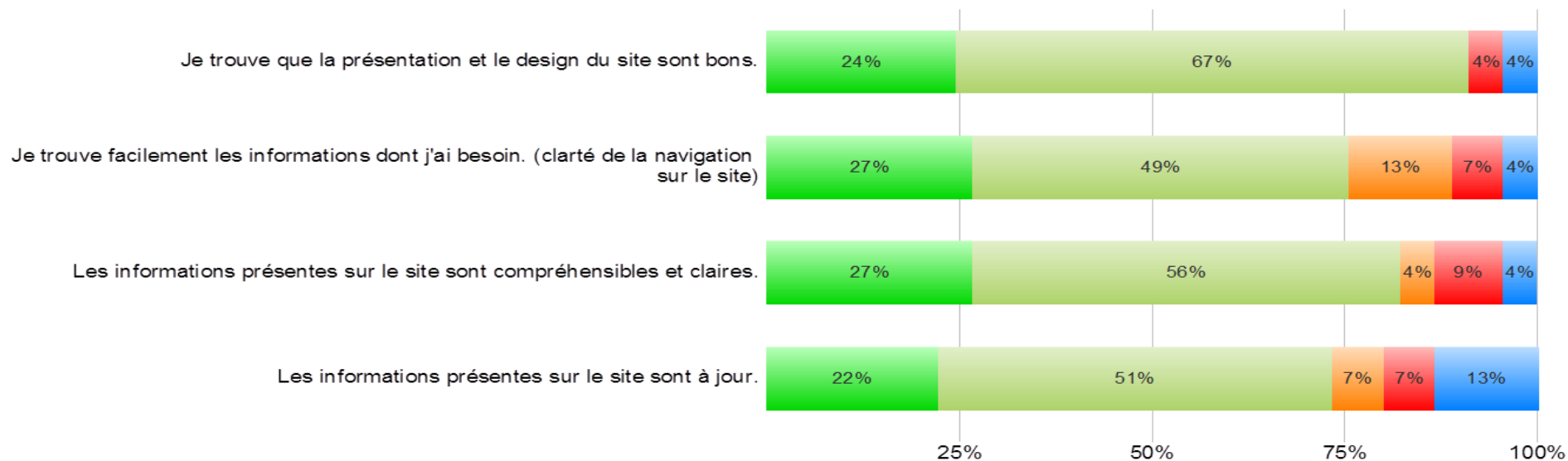


84 % des 112 répondants ont effectivement trouvé la réponse à leur question sur le site web. Avec un score moyen de 7,53, l'appréciation du site web est donc globalement positive. 86 % des répondants nous ont attribué un score de 7 ou plus.

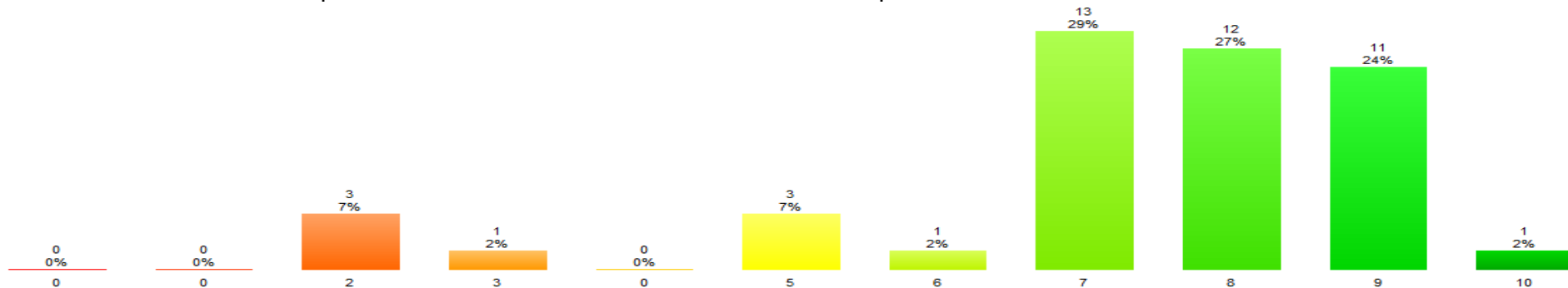


5. Site web de la Caisse nationale auxiliaire

■ tout à fait d'accord
 ■ d'accord
 ■ pas d'accord
 ■ pas du tout d'accord
 ■ Sans objet



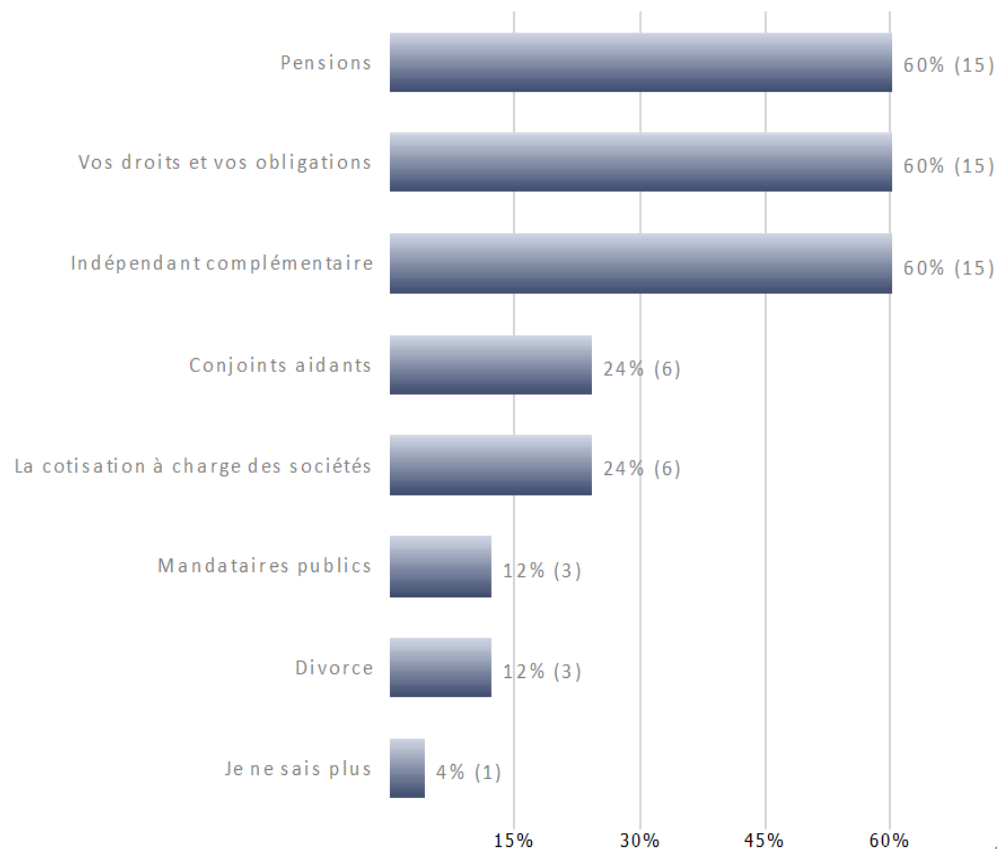
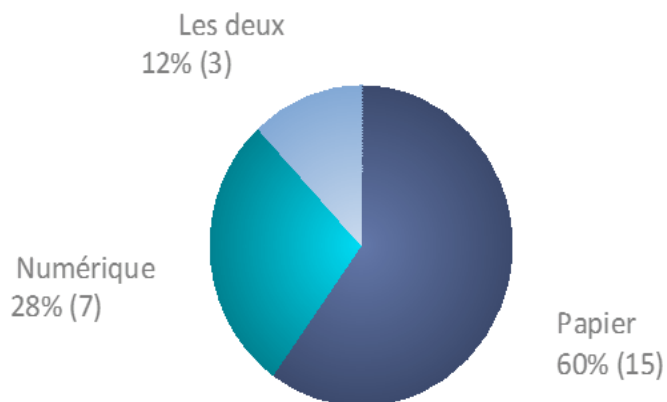
80 % des 45 répondants ont effectivement trouvé la réponse à leur question sur le site web.
 Avec un score moyen de 7,24, l'appréciation du site web est donc globalement positive.
 82 % des répondants nous ont attribué un score de 7 ou plus.



6. Brochures de l'INASTI

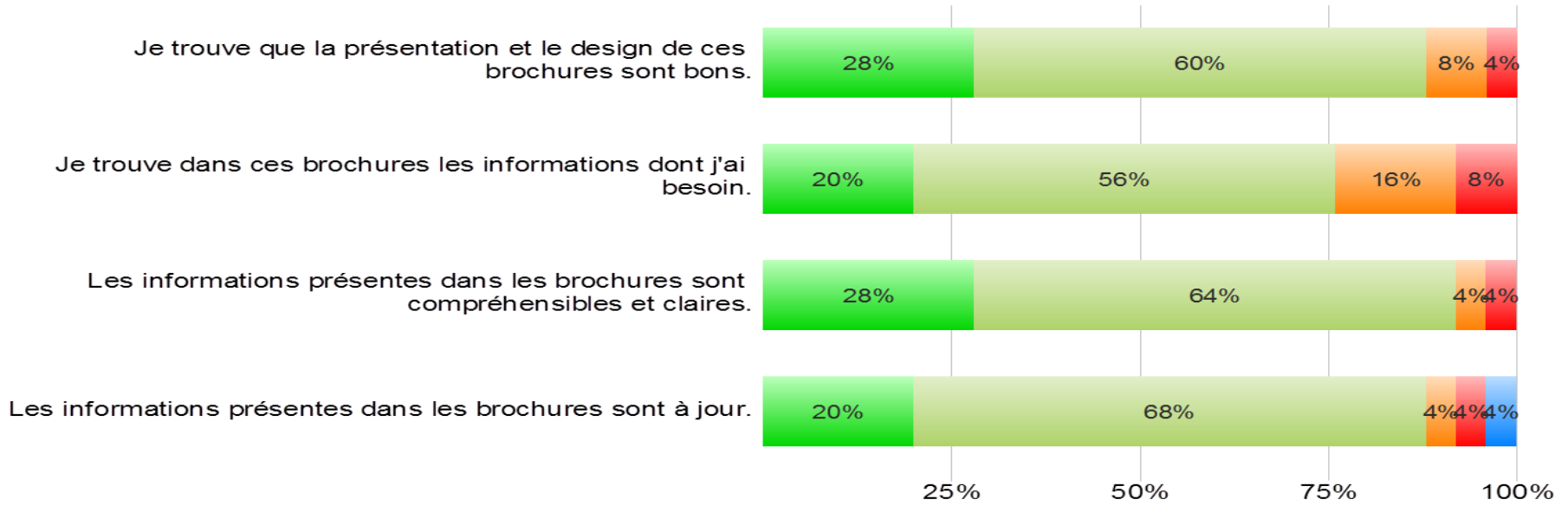
Quelques répondants ont affirmé connaître les brochures de l'INASTI. La majorité d'entre eux connaissent la version papier. Manifestement, la version numérique de ces brochures est moins connue.

Les brochures les plus connues (les plus consultées) sont celles relatives aux pensions, aux droits et aux obligations des travailleurs indépendants et aux indépendants à titre complémentaire.

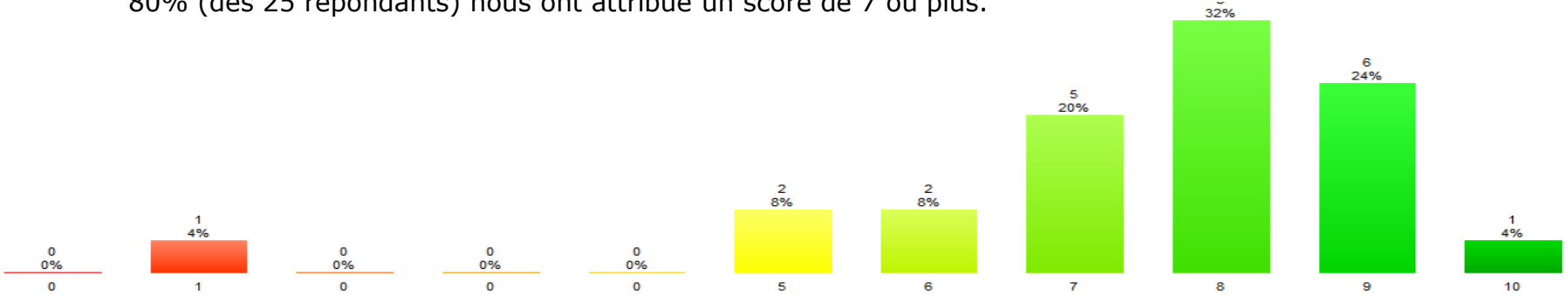


6. Brochures de l'INASTI

■ tout à fait d'accord
 ■ d'accord
 ■ pas d'accord
 ■ pas du tout d'accord
 ■ Sans objet



Avec un score moyen de 7,44, l'appréciation des brochures est globalement positive. 80% (des 25 répondants) nous ont attribué un score de 7 ou plus.



7. Gestion des plaintes à l'INASTI

Quelques répondants affirment avoir déjà introduit une plainte. La moitié d'entre eux n'étaient pas satisfaits du résultat final du traitement de la plainte. A leurs yeux, l'INASTI n'a pas fait preuve de suffisamment de professionnalisme concernant le traitement de leur plainte.

■ tout à fait d'accord ■ d'accord ■ pas d'accord ■ pas du tout d'accord ■ Sans objet

