



# RESULTAT DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DES USAGERS DES CENTRES DE PREVOYANCE SOCIALE (CPS)

*PREMIER TRIMESTRE 2022*

INTRODUCTION.....	3
I. IDENTIFICATION .....	4
II. ACCUEIL ET INFORMATIONS.....	5
COURTOISIE A L'ACCUEIL .....	5
SERVICES SOLLICITES.....	5
NIVEAU D'EFFORT POUR AVOIR LA BONNE INFORMATION .....	7
CONNAISSANCE ET APPRECIATION DES SERVICES EN LIGNE.....	8
DELAJ DE TRAITEMENT DES DOSSIERS.....	10
FREQUENCE DES VISITES POUR LE MEME DOSSIER.....	11
CAUSES POUR LES MULTIPLES RETOURS DANS LES CPS.....	11
RENCONTRE AVEC LE CHEF DE CENTRE OU SON ADJOINT.....	12
EFFORT DEPLOYE POUR LE TRAITEMENT DU DOSSIER.....	14
RECOMMANDERIEZ-VOUS LE CENTRE.....	15
IMPORTANCE DU DELAI D'ATTENTE.....	15
IV. PERSPECTIVES.....	17
CONCLUSION .....	19
LIMITES DE L'ENQUETE.....	21

## INTRODUCTION

Conformément au programme de management par la qualité totale (programme 111) du plan stratégique 2018-2022 de la CNPS, les enquêtes de satisfaction doivent être organisées chaque trimestre pour mesurer le ressenti de nos clients.

A ce titre, l'enquête de satisfaction du premier trimestre 2022, supervisée par les Chefs de service de l'administration générale et des ressources humaines des différentes structures concernées, a permis de recenser 1 243 questionnaires exploitables et provenant de 19 CPS.

Les questionnaires de la présente enquête ont été renseignés sur la période février-mars-avril 2022 dans les CPS suivants:

<b>DRANEN</b>	<b>DRCSE</b>	<b>DRLSO</b>	<b>DRONO</b>
Ngaoundéré	Bertoua	Akwa	Bamenda Bafoussam
Garoua	Ebolowa	Bassa	
Yagoua	Secteur informel yaoundé	Bonaberi	
Maroua	Messamendongo	Bonanjo	
	Messa-Si	Makepe	
	Mimboman		
	Mvog-Mbi		
	Yaoundé-Indépendance		

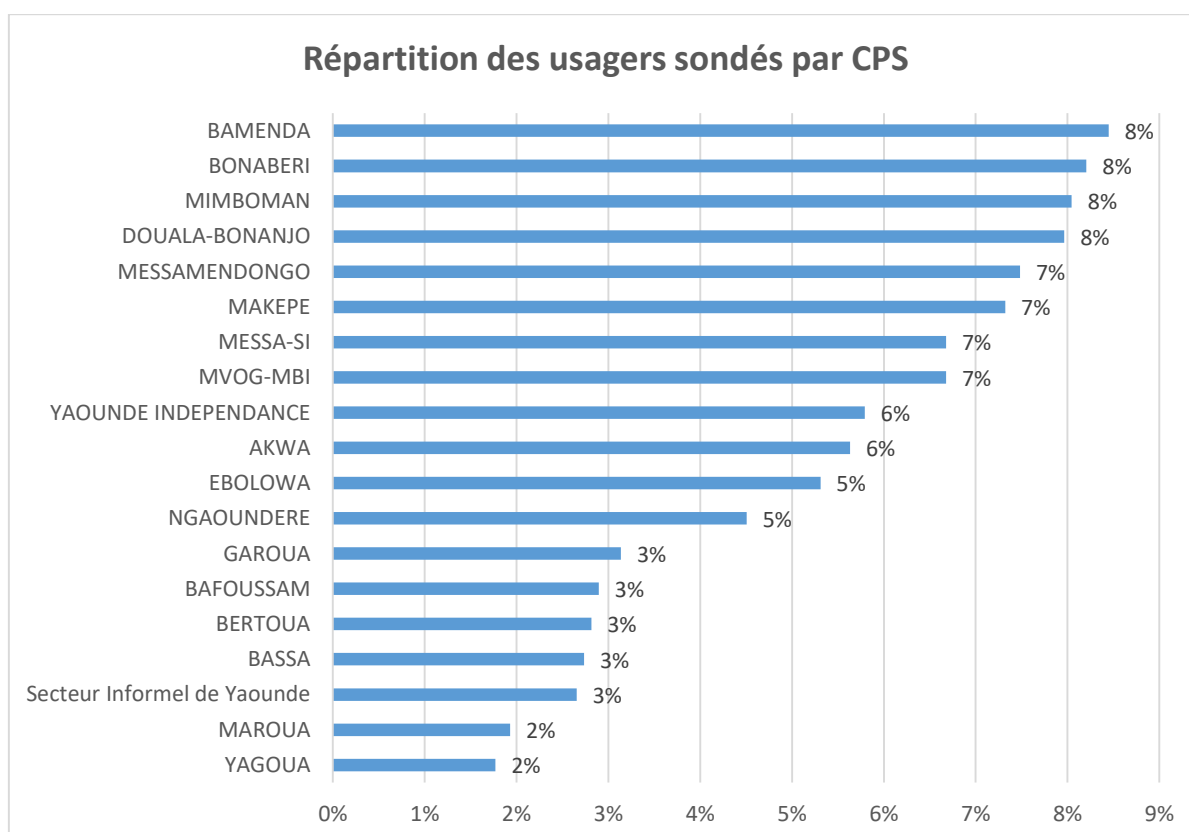
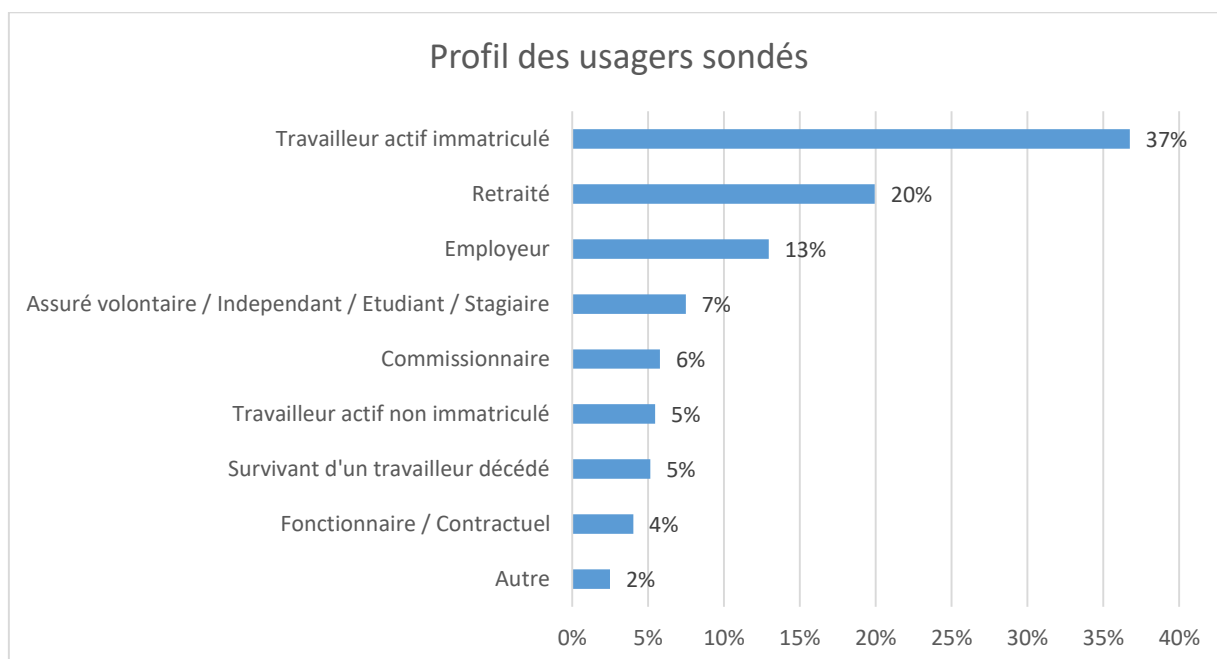
Le présent rapport d'enquête renseigne sur divers éléments à savoir :

- Le profil des usagers des CPS ;
- L'appréciation de la qualité de l'accueil ainsi que la clarté des informations données aux usagers ;
- L'appréciation sur le traitement des dossiers ;
- Les remarques et/ou suggestions des usagers.

Des propositions de voies d'amélioration des services seront également présentées.

## I. IDENTIFICATION

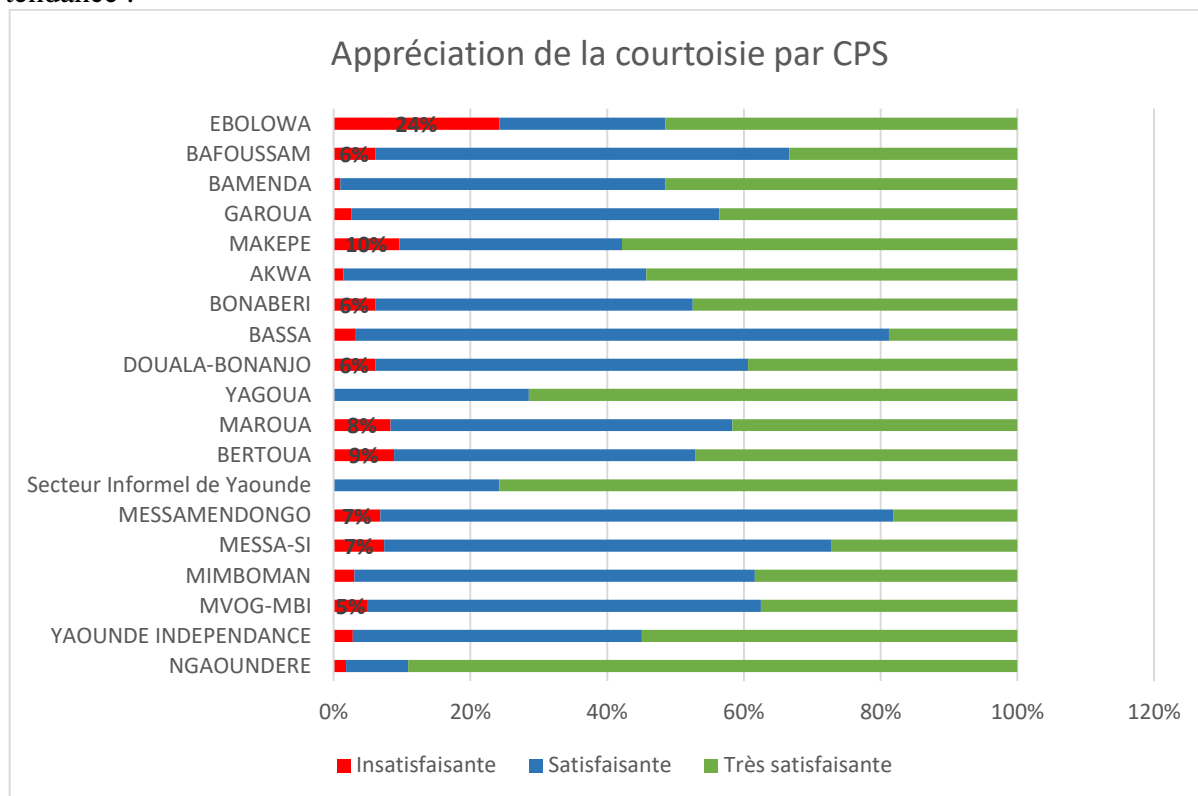
Les usagers qui fréquentent le plus les CPS sont des travailleurs actifs immatriculés (37%), suivent les retraités (20%) et les employeurs (13%).



## II. ACCUEIL ET INFORMATIONS

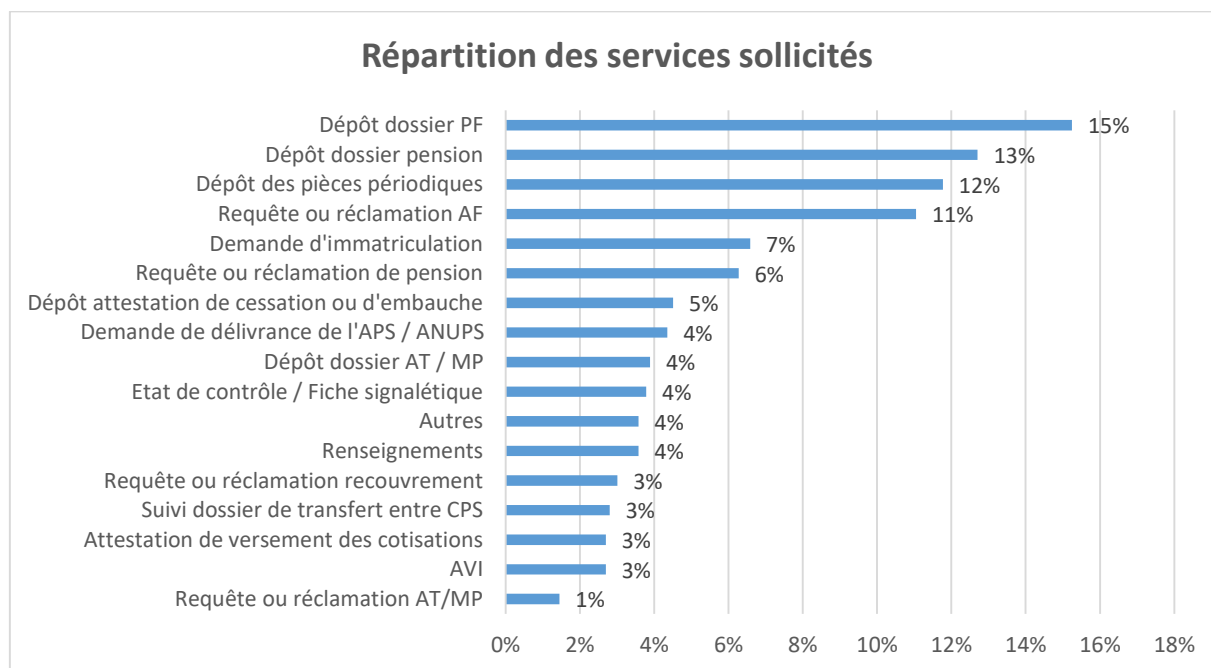
### COURTOISIE A L'ACCUEIL

49% des usagers trouvent la courtoisie des agents d'accueil satisfaisante. 45% la trouvent très satisfaisante tandis que 6% la trouvent insatisfaisante. Ci-après la distribution par CPS de cette tendance :



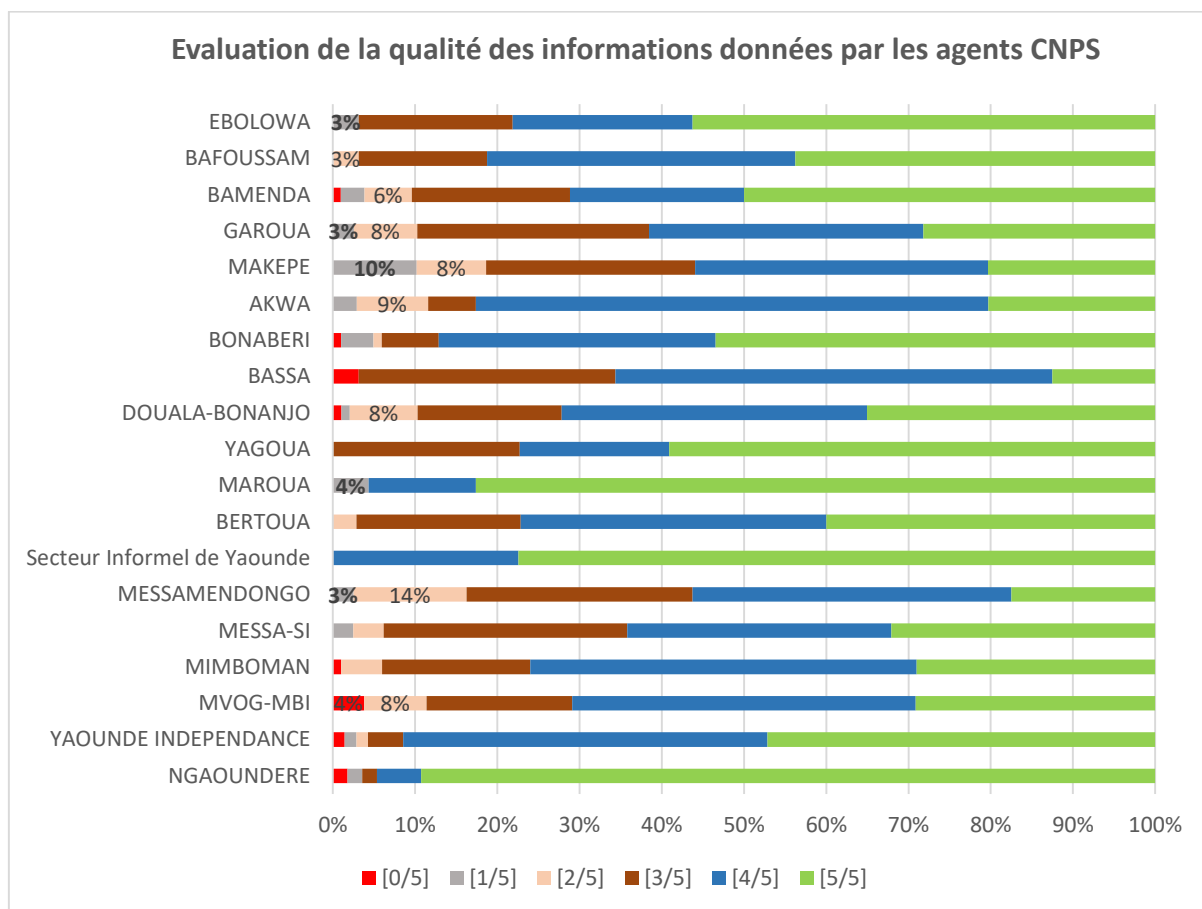
### SERVICES SOLLICITES

Les services les plus sollicités par les usagers sondés concernent les dossiers des prestations familiales (15%), les dossiers de pension (13%) puis les dépôts de pièces périodiques (12%).

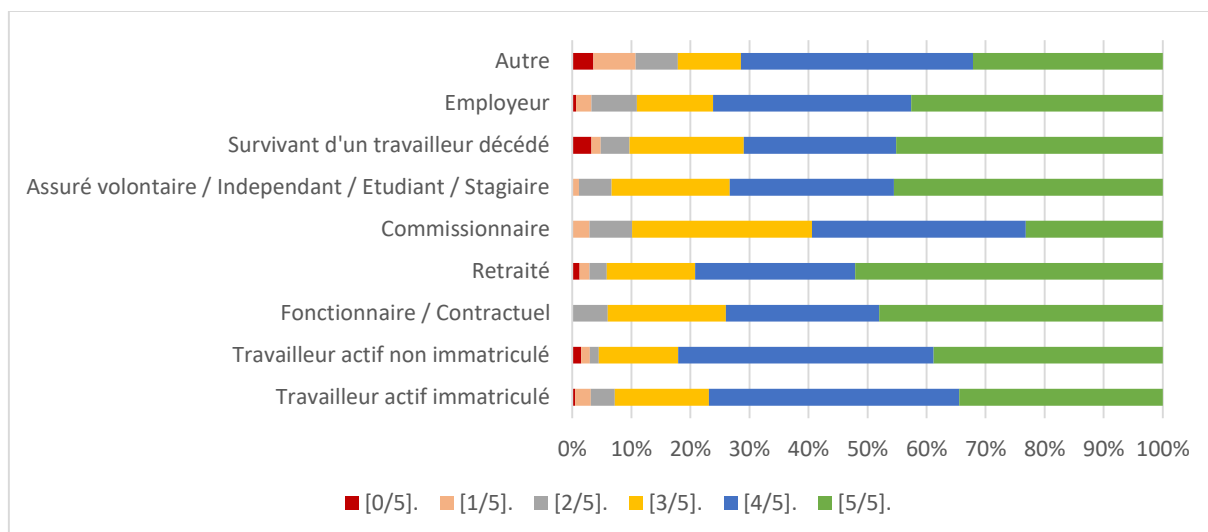


## QUALITE DES INFORMATIONS DONNEES

1% des sondés évaluent à 0/5 leur niveau de satisfaction vis-à-vis des informations données.  
 2% l'évaluent à 1/5 ; 5% l'évaluent à 2/5 ; 17% l'évaluent à 3/5 ; 35% l'évaluent à 4/5 et 40% sont totalement satisfaits des informations reçues.



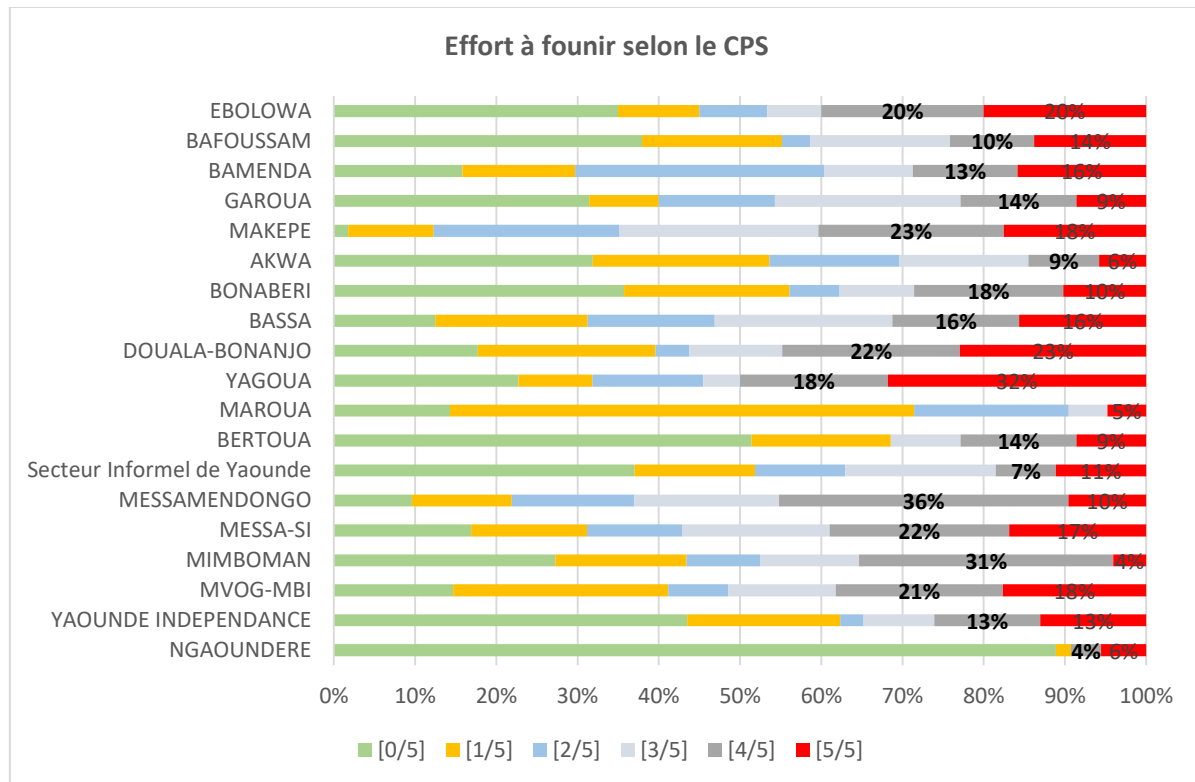
Les tendances par CPS montrent que Makepe (18%), Messamendongo (17%) sont les centres où les clients sont les plus insatisfaits des informations données.



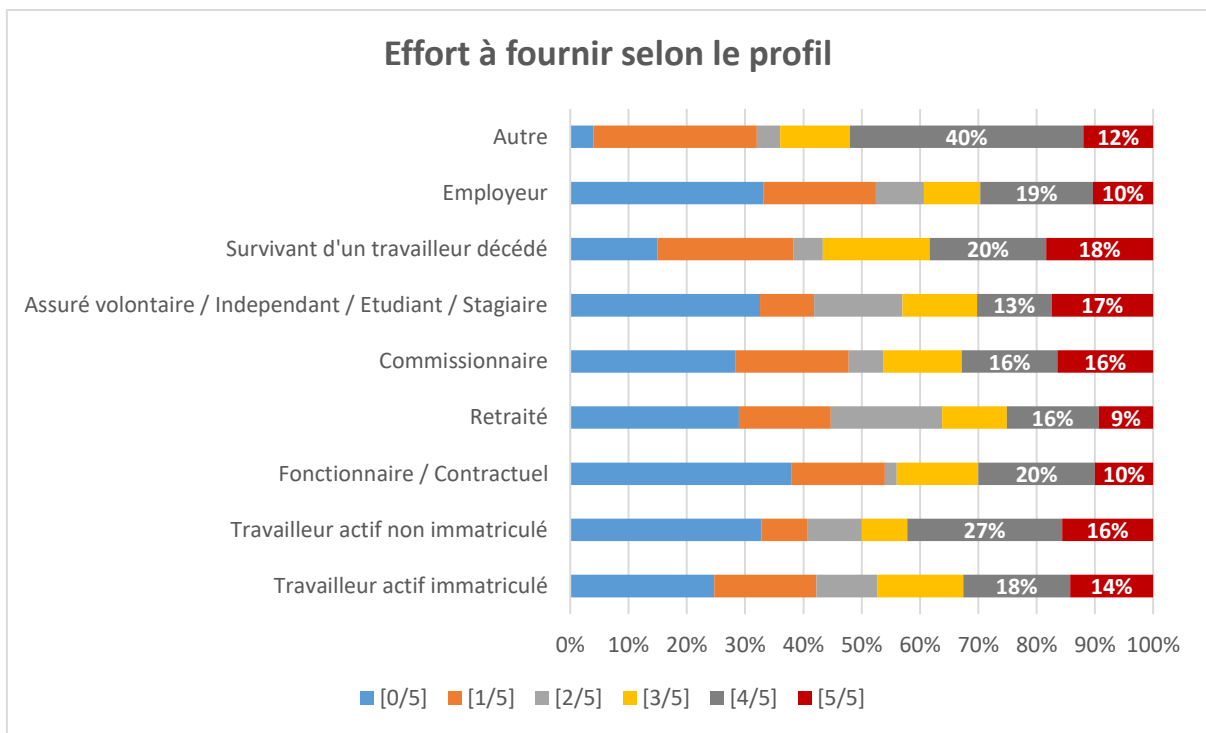
Quel que soit le profil des clients sondés, le niveau d'insatisfaction face aux informations données est assez similaire et oscille entre 4% et 18%.

## NIVEAU D'EFFORT POUR AVOIR LA BONNE INFORMATION

28% des sondés disent n'avoir pratiquement pas fournis d'effort pour avoir la bonne information. 17% des sondés estiment avoir fournis très peu d'effort (1/5), 11% évaluent à 2/5 le niveau d'effort fournis, 13% évaluent cet effort à 3/5 ; 18% affirment avoir fournis beaucoup d'effort (4/5) et 13% estiment avoir fournis énormément d'effort (5/5).

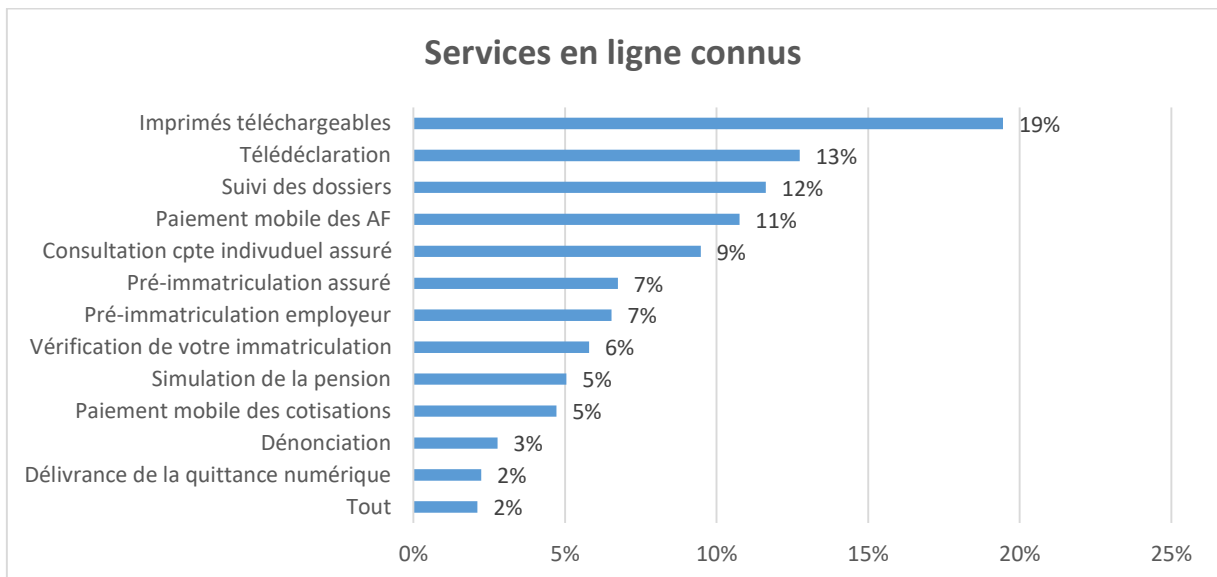


Les CPS de Yagoua (50%), Messamendongo (46%), Ebolowa (40%), Makepé (40%), Mvog-mbi (39%), Bassa (32%) sont ceux où les clients fournissent le plus d'effort pour obtenir la bonne information.



Les usagers non identifiés (52%) dans cette enquête sont ceux qui doivent fournir plus d’effort pour avoir de bonnes informations, suivi des travailleurs actifs non immatriculés (43%), des survivants d'un travailleur décédé (38%), des commissionnaires (32%) et des travailleurs actifs immatriculés (32%).

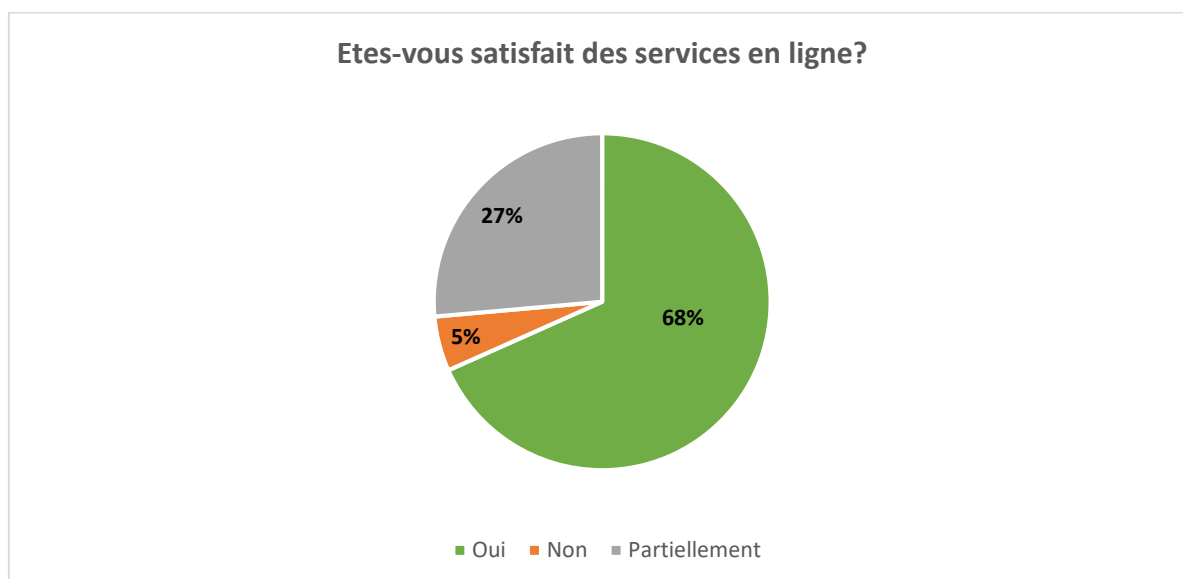
### CONNAISSANCE ET APPRECIATION DES SERVICES EN LIGNE



Des multiples services en ligne qui existent à la CNPS, les plus connus des usagers sont : les imprimés téléchargeable (19%), la télé déclaration (13%), le suivi des dossiers (12%), le paiement mobile des AF (11%). 2% des usagers connaissent tous les services en lignes offerts par la CNPS.

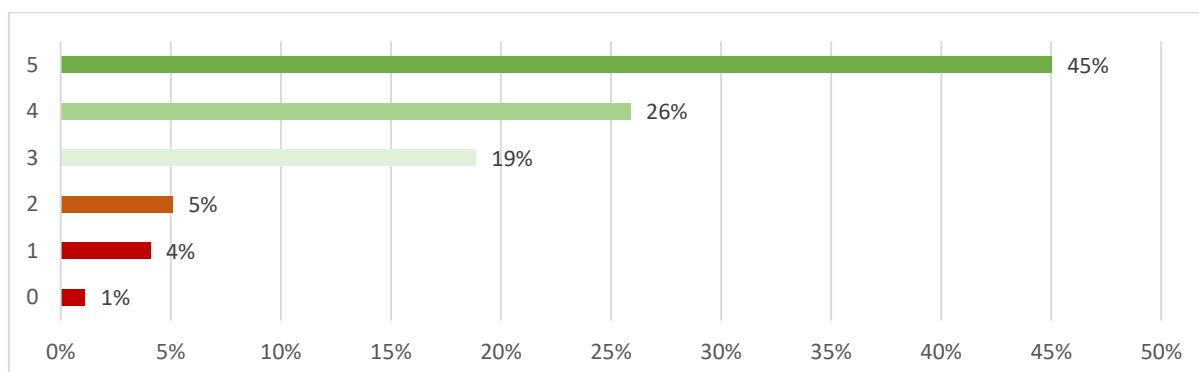


Pour ce qui est de l'appréciation de ces services en ligne, 68% des répondants affirment être satisfaits.

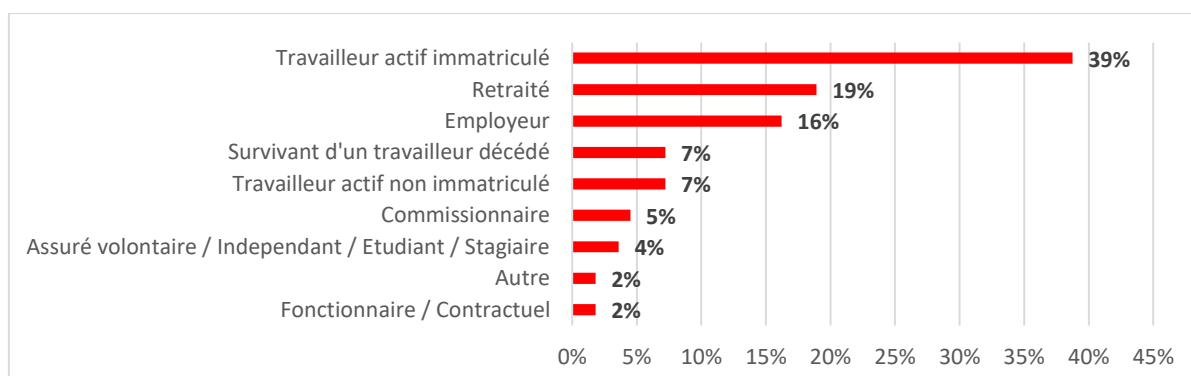


### RECOMMANDATION DES SERVICES DE LA CNPS A DES PROCHES

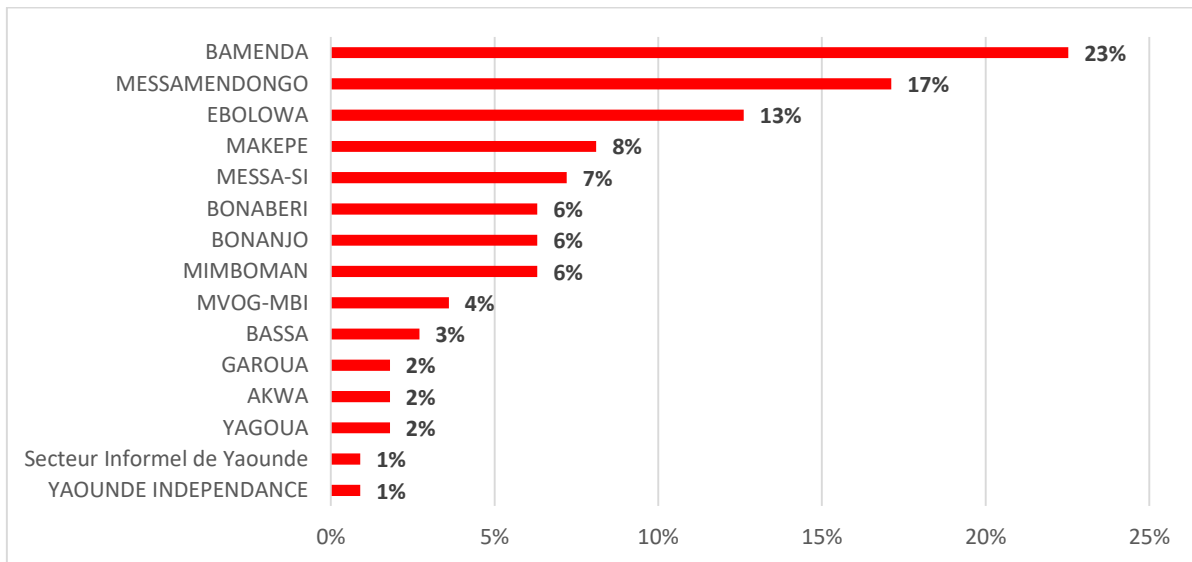
A la question « Recommanderiez-vous nos services à vos proches ? », il était demandé aux sondés d'attribuer une note allant de 0/5 à 5/5. En Considérant les résultats entre 0/5 et 2/5, il ressort que 10% des sondés ne recommanderaient par les services de la CNPS à leur proche.



Sur l'ensemble des sondés qui ne recommanderaient pas la CNPS à leur proche, les travailleurs actifs immatriculés sont majoritaires (39%), suivi des retraités (19%) et employeurs (16%).



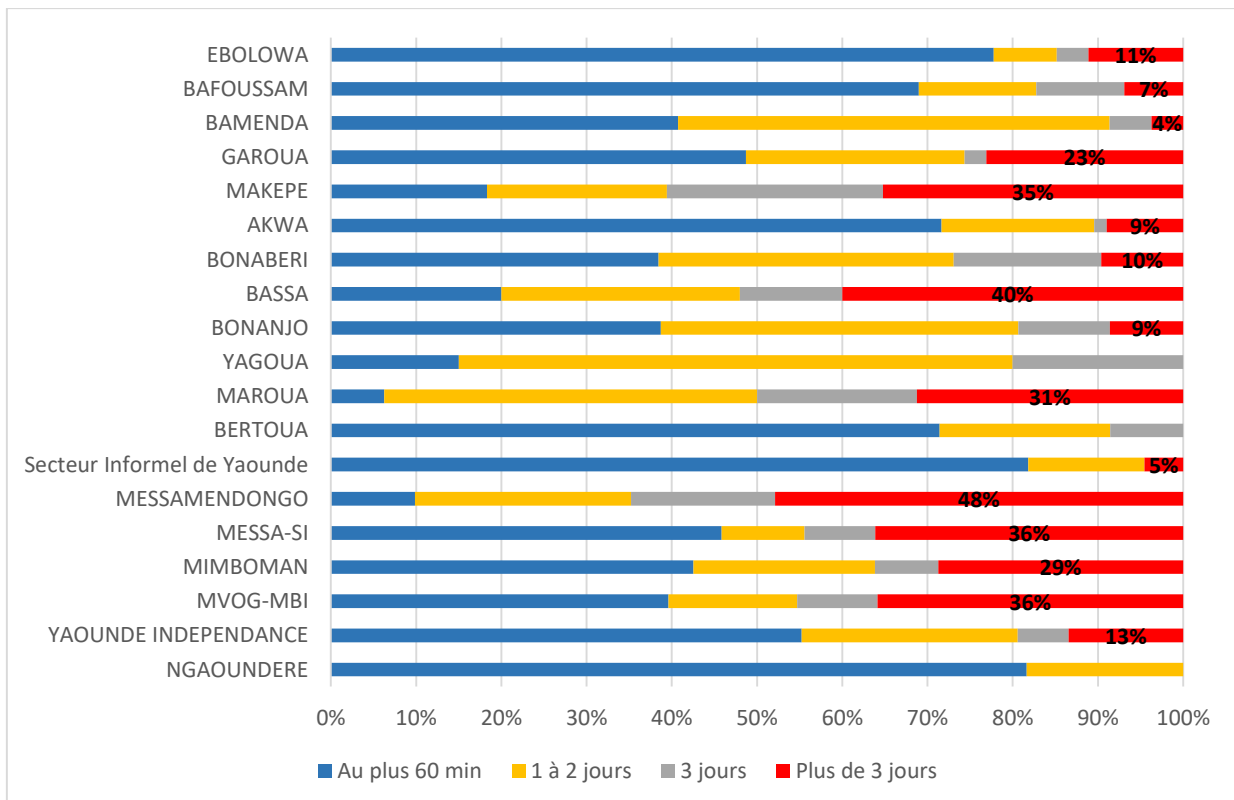
Les CPS de Bamenda (23%) et Messamendongo (17%) et Ebolowa (13%) sont ceux où les usagers recommanderaient le moins les services de la CNPS



### III. TRAITEMENT DES DOSSIERS

#### DELAI DE TRAITEMENT DES DOSSIERS

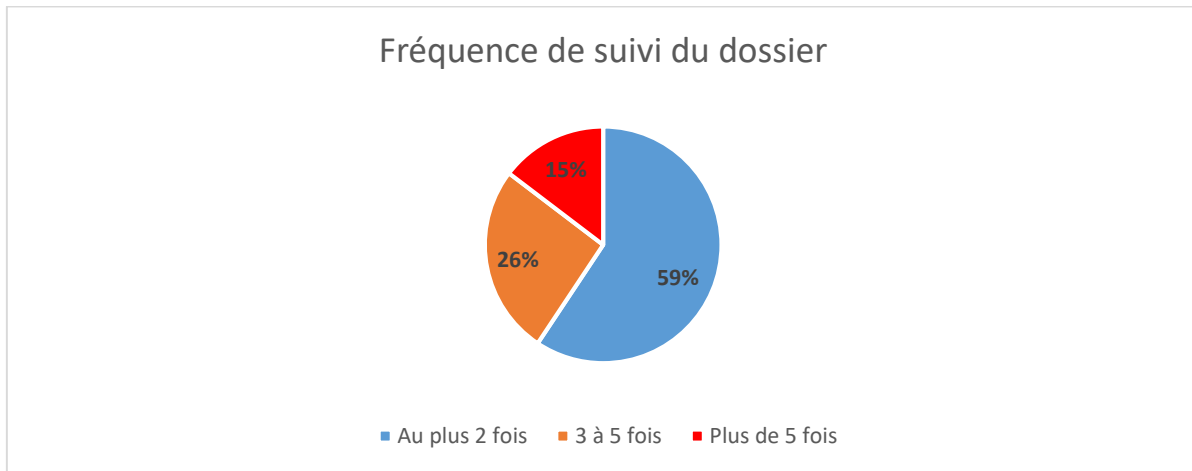
En se référant au plan stratégique 2018-2022, les dossiers de PVID et PF doivent être traités en 1 heure de temps et ceux des RP en 3 jours. L'on observe que dans l'ensemble 19% des dossiers sont traités en plus de 3 jours.



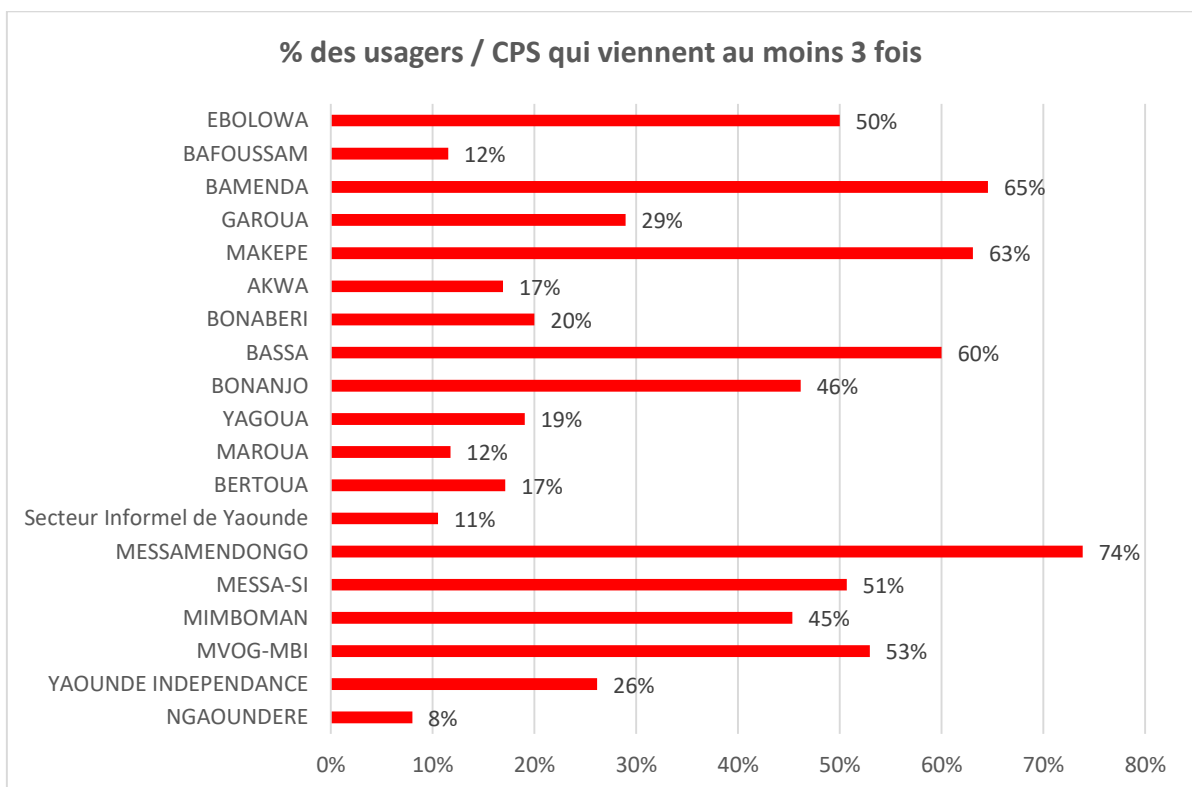
Ngaoundéré et Secteur informel de Yaoundé traitent plus de 80% des dossiers reçus en 1 heure.

## FREQUENCE DES VISITES POUR LE MEME DOSSIER

Plus de 40% des usagers reviennent dans les CPS au moins 3 fois pour le suivi du même dossier.



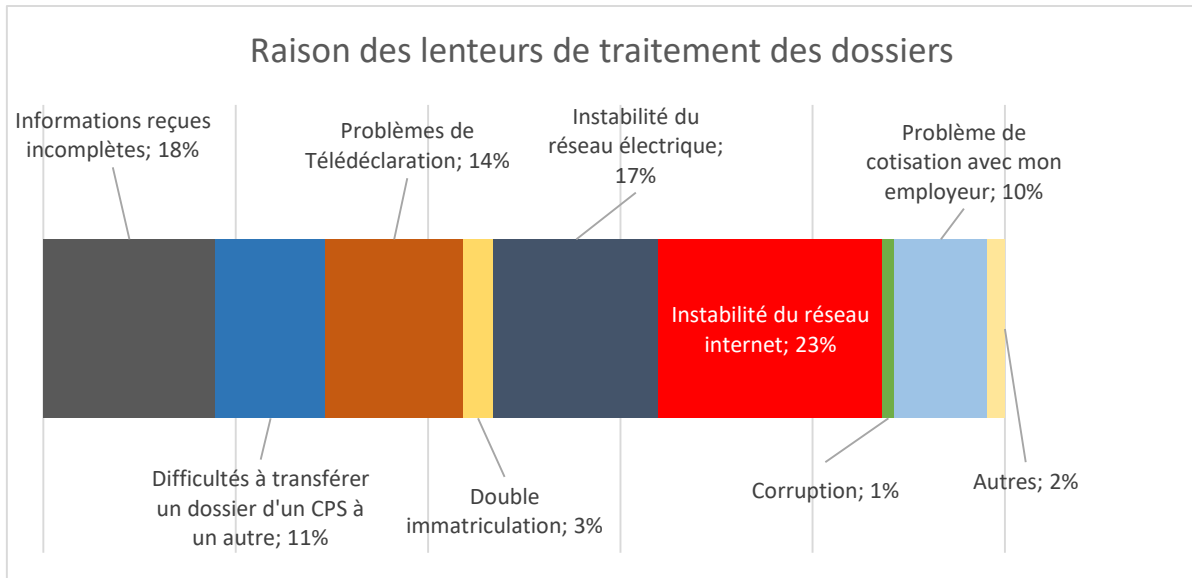
Au moins la moitié des usagers de Messamendongo (74%), Bamenda (65%), Maképé (63%), Bassa (60%), Mvog-mbi (53%), Messa-si (51%) et Ebolowa (50%) reviennent au CPS au moins 3 fois pour le suivi du même dossier.



## CAUSES POUR LES MULTIPLES RETOURS DANS LES CPS

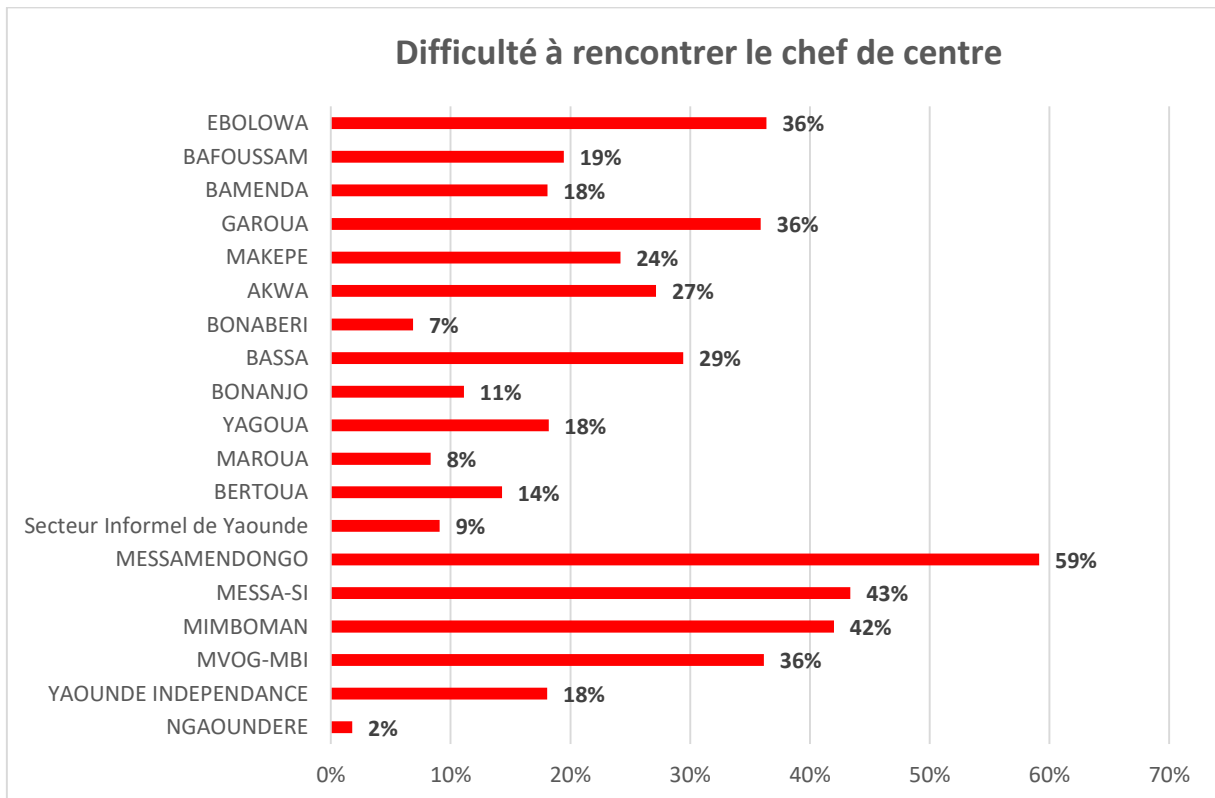
23% des usagers estiment que les raisons de leurs multiples déplacements vers les CPS pour le même dossier sont dues à l'instabilité du réseau internet. Les informations incomplètes (18%)

reçues sont la 2<sup>ème</sup> cause avancée par nos usagers et en troisième position l'instabilité du réseau électrique (17%).



## RENCONTRE AVEC LE CHEF DE CENTRE OU SON ADJOINT

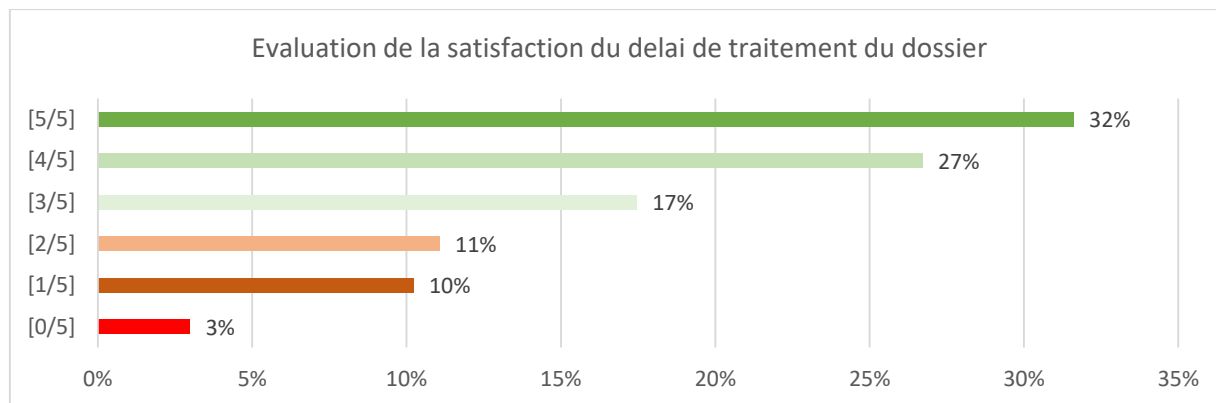
Près de 40% des usagers estiment qu'il ne leur a pas été facile de rencontrer le responsable du CPS ni son adjoint. 74% des sondés ayant pu rencontrer le Chef de centre disent que cela s'est fait la première fois.



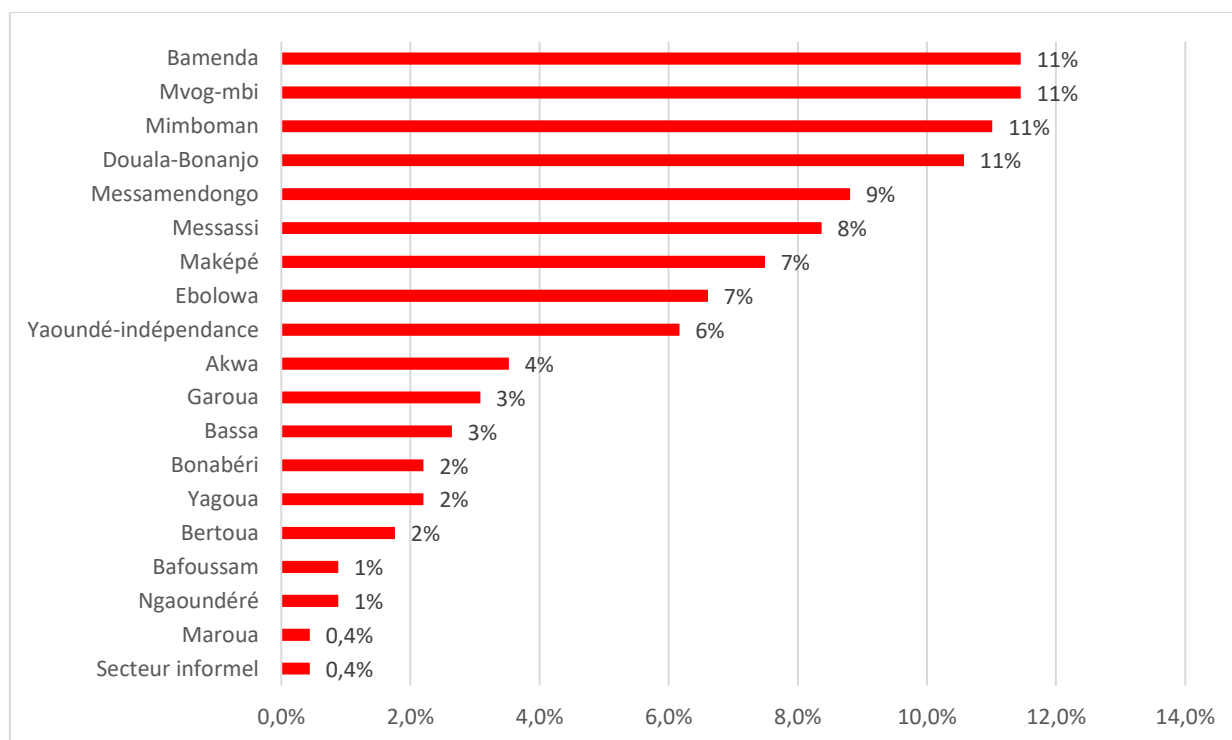
Messamendongo (59%) est le CPS où la majorité des usagers estiment avoir eu des difficultés à rencontrer le chef de centre ou son adjoint.

## SATISFACTION VIS-A VIS DU DELAI DE TRAITEMENT DES DOSSIERS

Dans l'ensemble, 24% des patients disent ne pas être satisfaits du délai de traitement de leur dossier contre 58,3% qui sont satisfaits.



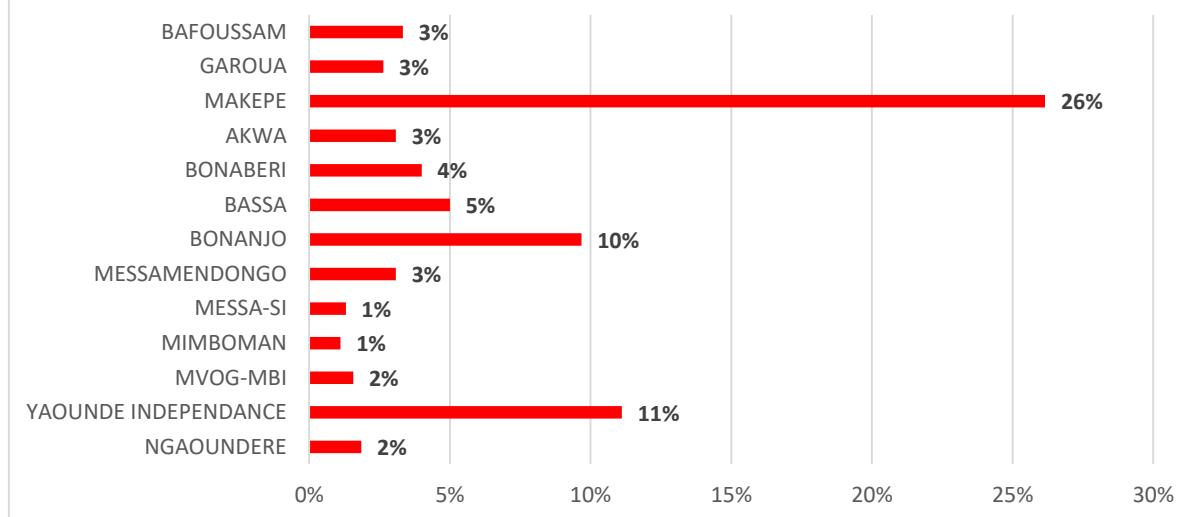
Des 24% d'insatisfaits des délais de traitement des dossiers, on enregistre les plus fortes tendances à Mvog-mbi (11%), Mimboman (11%), Douala-Bonanjo (11%) et Bamenda (11%).



## RANÇONNEMENT

Les CPS dans le graphique ci-après sont ceux où les usagers estiment avoir été rançonnés, et ce bien qu'en moyenne 38% des usagers de ces CPS affirment que les messages de gratuités de services sont affichés. Maképé (26%), Yaoundé-indépendance (11%) et Bonanjo (10%) sont les CPS où le taux de rançonnement est le plus élevé.

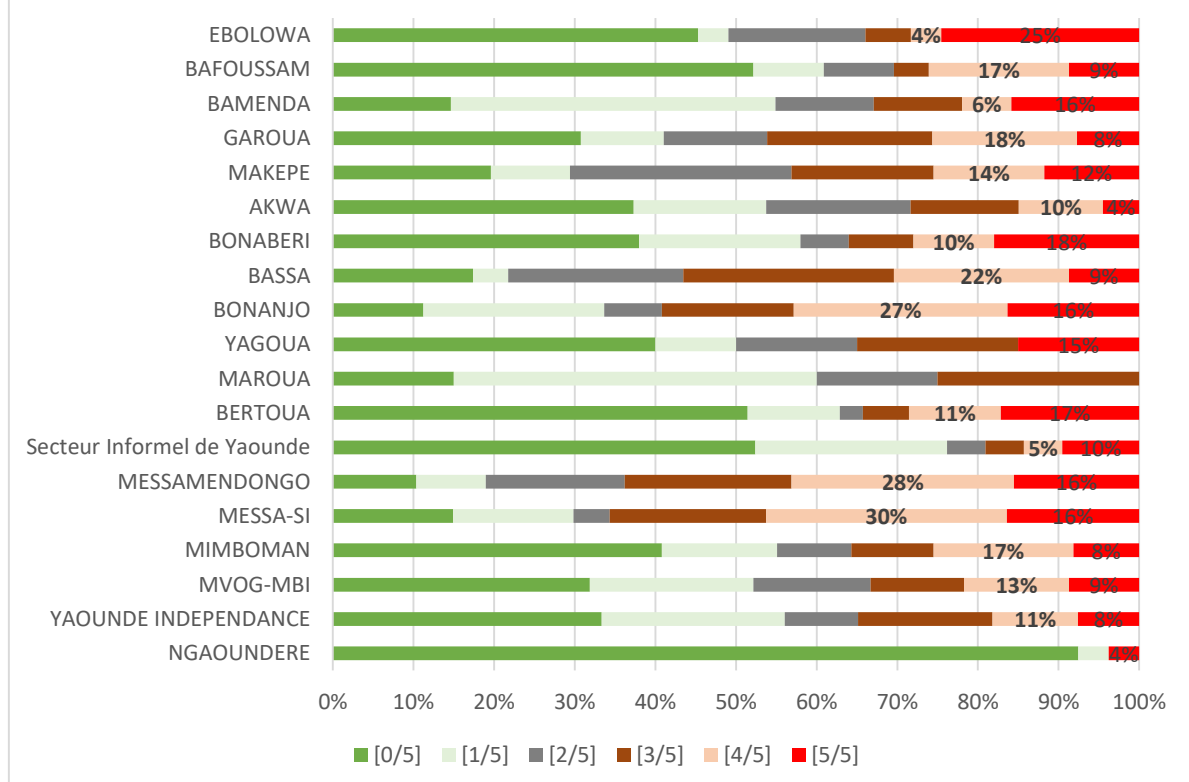
## Pourcentage des usagers rançonnés dans les CPS



## EFFORT DEPLOYE POUR LE TRAITEMENT DU DOSSIER

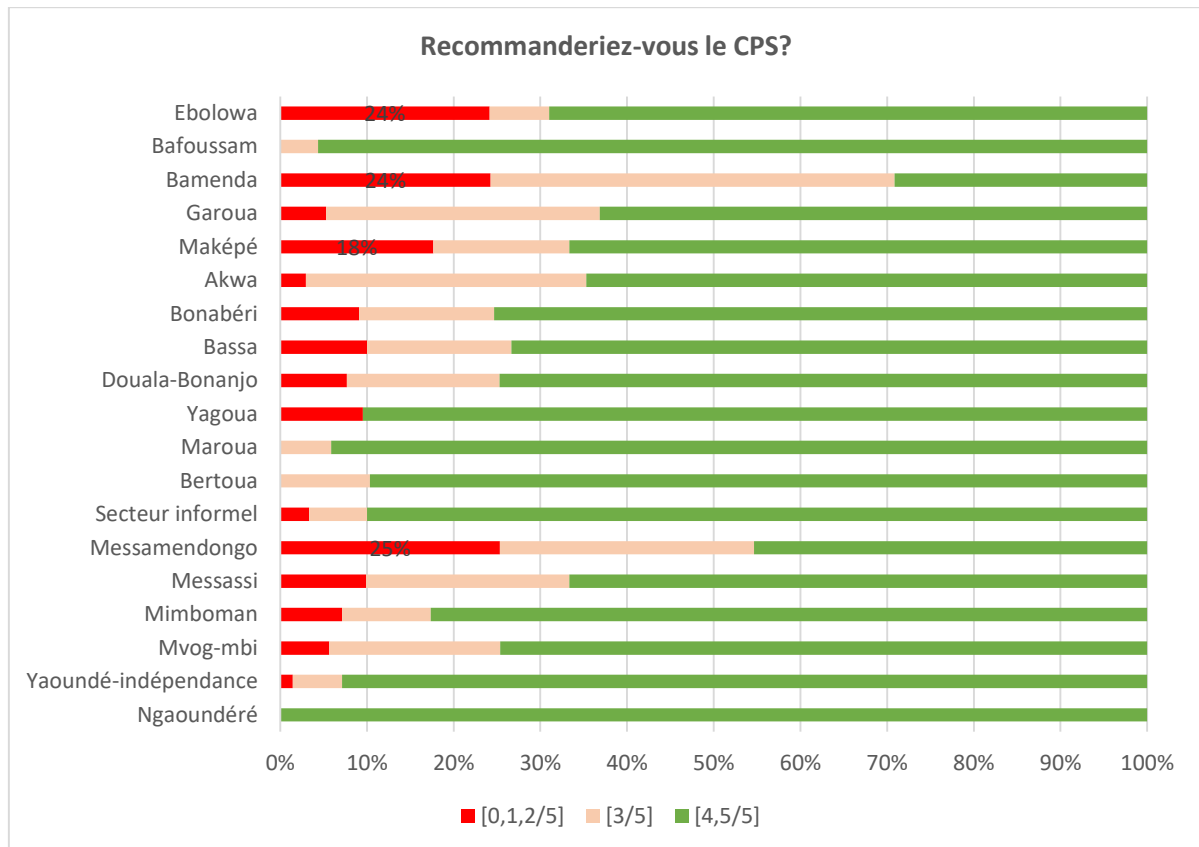
55,5% de sondés disent ne pas déployer d'effort substantiel pour le traitement de leur dossier contre 32% qui ont fourni plus d'effort. Messa-si (46%), Messamendongo (44%), Bonanjo (43%) et Bassa (31%) sont les CPS où les usagers déploient le plus d'effort pour que leur dossier soit traité.

## Niveau d'effort pour que le dossier soit traité



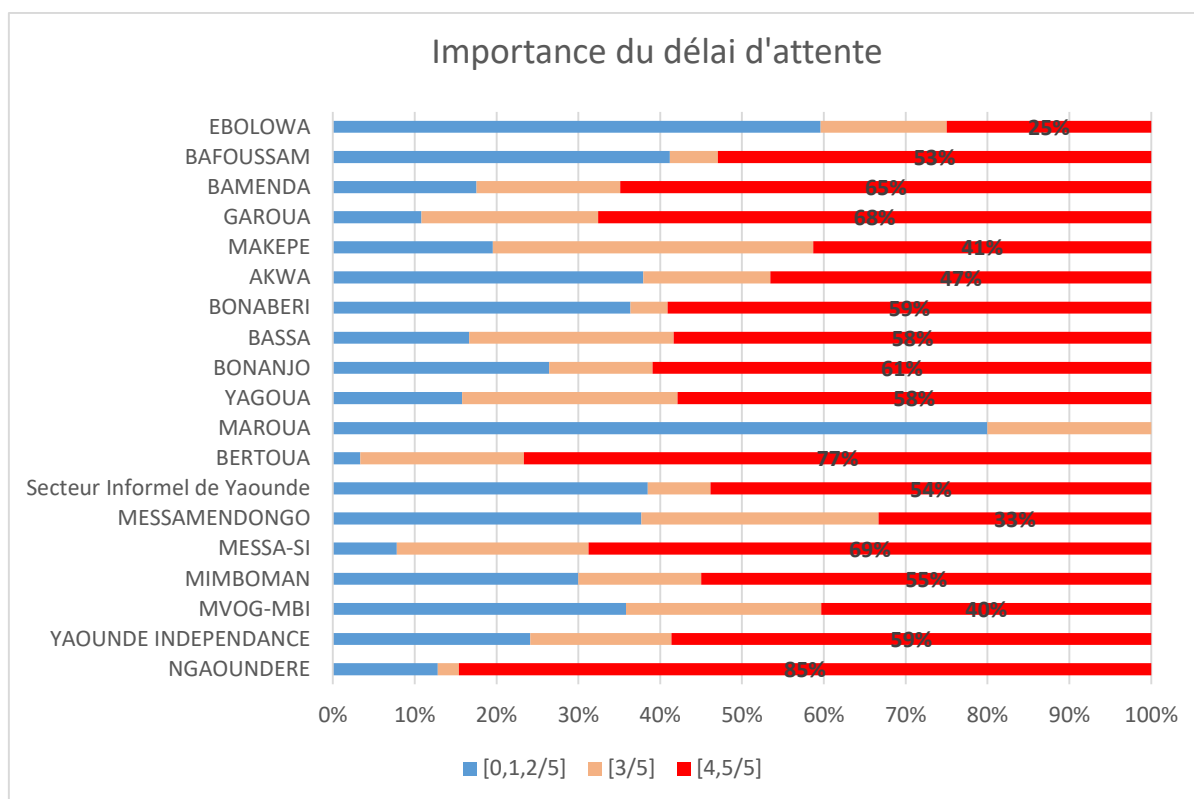
## RECOMMANDERIEZ-VOUS LE CENTRE

En considérant que les notes de 0, 1, 2/5 impliquent que le CPS sera le moins recommandé et que les notes 4 et 5/5 engagent la recommandation du centre, 70,9% des sondés recommanderaient le CPS à leur proche. 25% d'usagers à Messamendongo, 24% à Ebolowa et 24% à Bamenda recommanderaient le moins leur centre à leur proche.



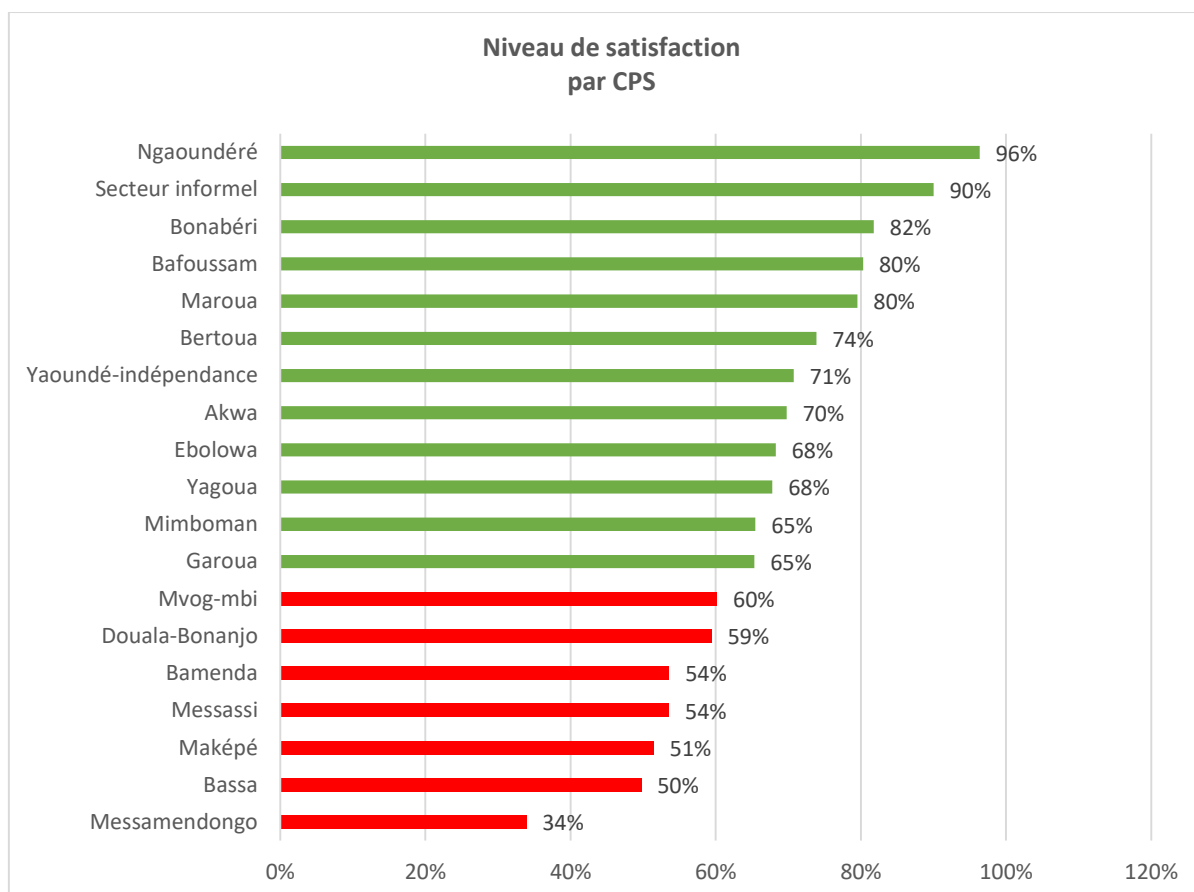
## IMPORTANCE DU DELAI D'ATTENTE

28% des usagers accordent peu d'importance (0/5, 1/5 et 2/5) au délai d'attente dans leur décision de rester dans un CPS. Pour 54% des usagers, les délais d'attente sont très importants (4/5 et 5/5) dans leur prise de décision de rester dans un CPS.



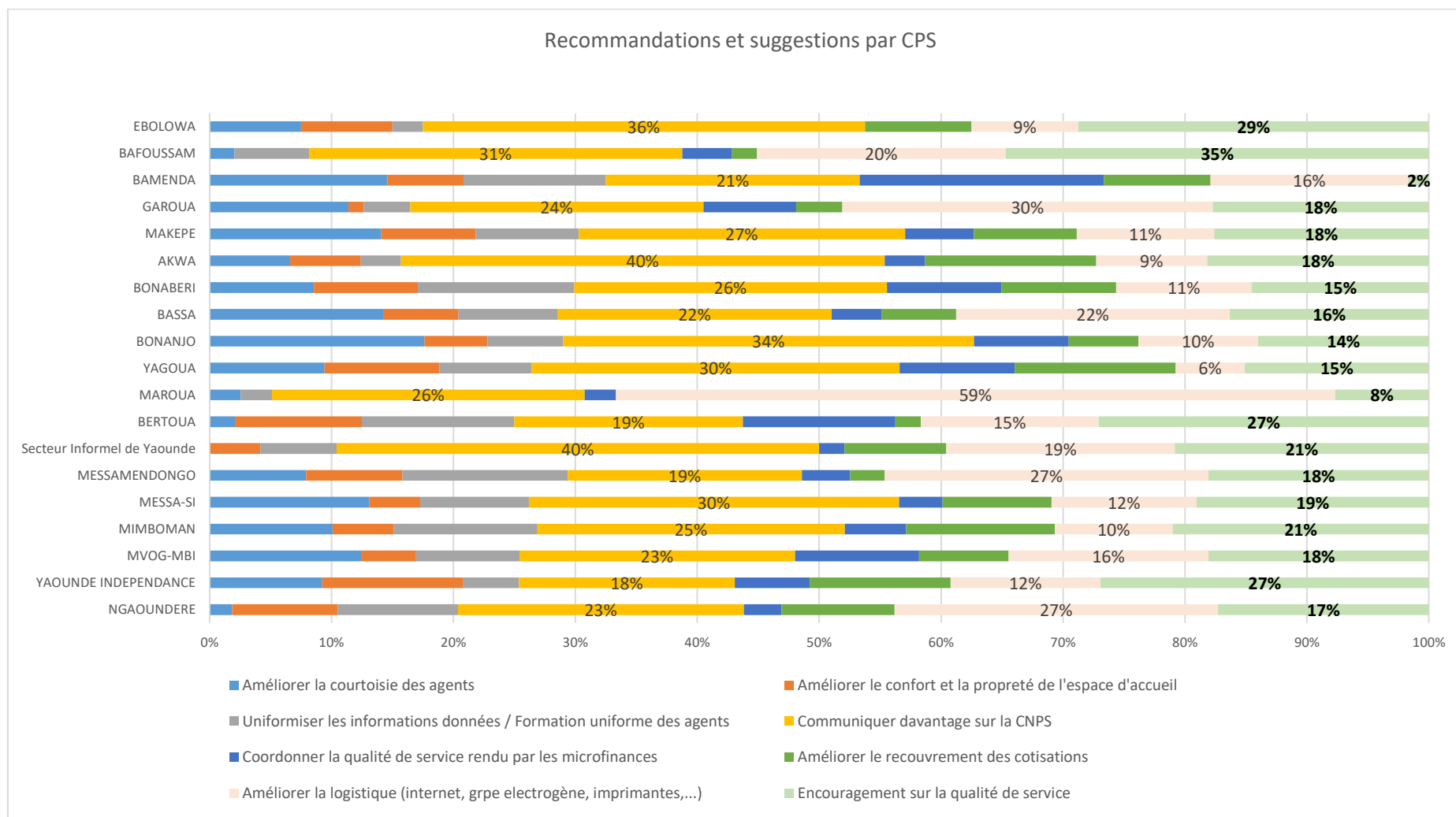
## SATISFACTION GLOBALE PAR CPS

Dans l'ensemble, 62% des usagers sont satisfaits des services rendus. Cependant, il faut noter que sept (07) CPS se retrouvent en dessous de ce taux. Il s'agit de Mvog-mbi (60%), Douala-Bonanjo (59%), Bamenda (54%), Messassi (54%), Maképé (51%), Bassa (50%) et Messamendongo où le taux de satisfaction est de 34%.



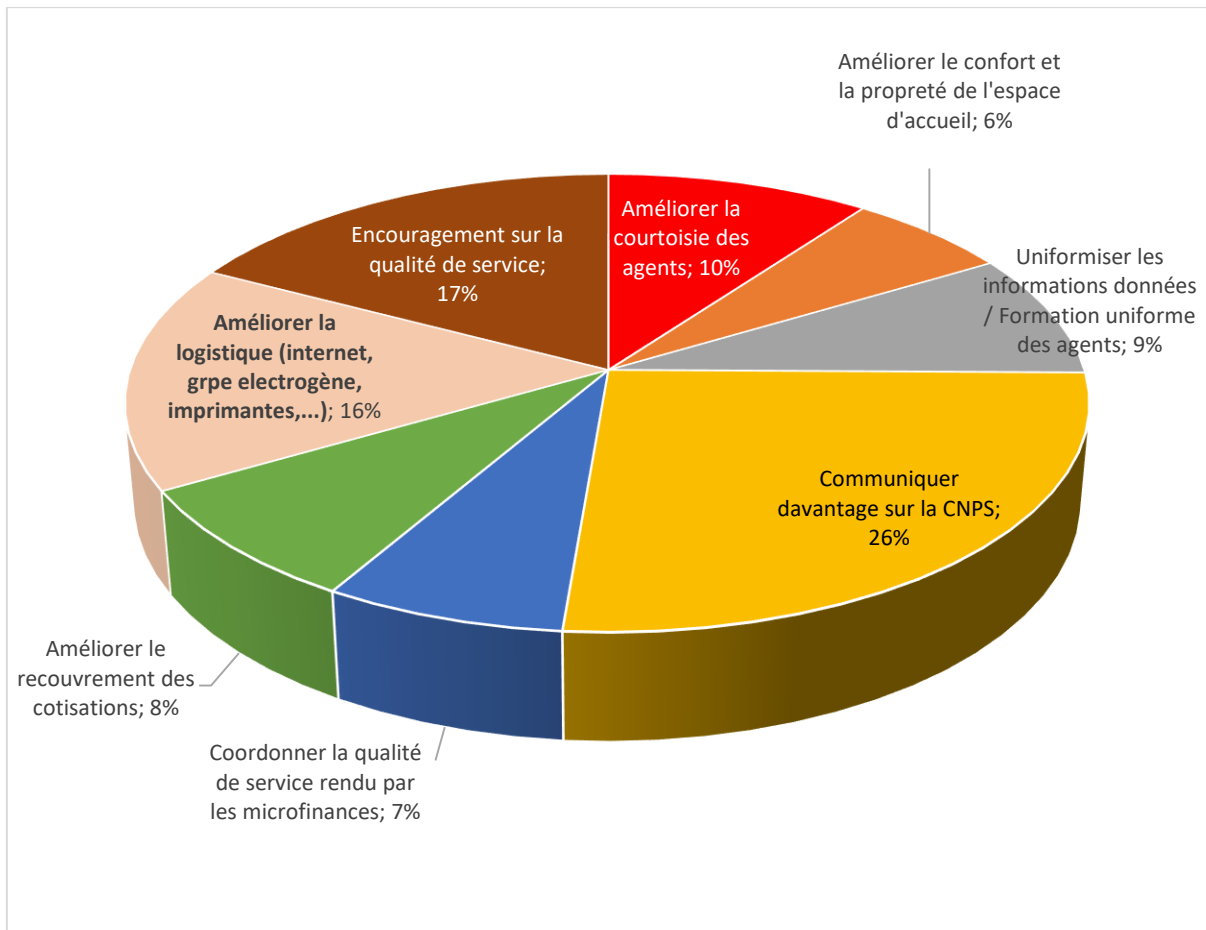


## IV. PERSPECTIVES



Une analyse globale des recommandations indique que :

- 26% des usagers souhaitent que la CNPS communique davantage ;
- 17% encouragent le travail fait,
- 16% relèvent qu'il faudrait améliorer la logistique (internet, imprimante, etc) ;
- 10% des usagers attendent une meilleure courtoisie de la part des agents CNPS ;
- 9% se plaignent de la divergence d'informations données selon l'agent qui les reçoit.



## CONCLUSION

Au cours de l'enquête de satisfaction réalisée au titre du 1<sup>er</sup> trimestre 2022, dix-neuf (19) Centres de Prévoyance Sociale ont transmis un total de 1 243 questionnaires exploitables.

**En somme, après collecte, dépouillement, traitement et analyse des données, 62% des usagers des CPS sont satisfaits du service qui leur est rendu. Sept (07) CPS se retrouvent en dessous du taux de satisfaction globale qui est de 62%. Il s'agit de Mvog-mbi (60%), Douala-Bonanjo (59%), Bamenda (54%), Messassi (54%), Maképé (51%), Bassa (50%) et Messamendongo où le taux de satisfaction est de 34%.**

Les usagers qui fréquentent le plus les CPS sont des travailleurs actifs immatriculés (37%), suivent les retraités (20%) et les employeurs (13%). Les services les plus sollicités sont relatifs aux dossiers des prestations familiales (15%), aux dossiers de pension (13%) et dépôts de pièces périodiques (12%).

Pour ce qui est de l'accueil et des informations données :

- 8% des sondés ne sont pas satisfaits des informations données (notes 0/5, 1/5 et 2/5) tandis que 75% sont satisfaits des informations données (notes 4/5 et 4/5). Maképé (18%) et Messamendongo (17%) sont les centres où les clients sont les plus insatisfaits des informations données ;
- 28% des sondés disent n'avoir pratiquement pas fourni d'effort pour avoir la bonne information contre 13% qui affirment avoir fourni énormément d'effort. Les CPS de Yagoua (50%), Messamendongo (46%), Ebolowa (40%), Makepé (40%), Mvog-mbi (39%), Bassa (32%) sont ceux où les clients fournissent le plus d'effort pour obtenir la bonne information ;
- Les usagers non identifiés (52%) dans cette enquête sont ceux qui doivent fournir plus d'effort pour avoir de bonnes informations, suivi des travailleurs actifs non immatriculés (43%), des survivants d'un travailleur décédé (38%), des commissionnaires (32%) et des travailleurs actifs immatriculés (32%).
- Pour ce qui est de l'appréciation de ces services en ligne, 68% des répondants affirment être satisfaits.

Pour ce qui est du traitement des dossiers, les tendances ci-après ont été relevées :

- Dans l'ensemble, 19% des dossiers sont traités en plus de 3 jours. Les usagers de Messamendongo (48%), Bassa (40%), Messa-si (36%), Mvog-mbi (36%), Makébé (35%) et Maroua (31%) disent que les délais de traitement de leur dossier vont au-delà de 3 jours ;
- Plus de 40% des usagers reviennent dans les CPS au moins 3 fois pour le suivi du même dossier. Les usagers de Messamendongo (74%), Bamenda (65%), Makébé (63%), Bassa (60%), Mvog-mbi (53%), Messa-si (51%) et Ebolowa (50%) sont les plus concernés par cette situation ;
- 23% des usagers estiment que les raisons de leurs multiples déplacements vers les CPS pour le même dossier sont dues à l'instabilité du réseau internet. Les informations incomplètes (18%) reçues sont la 2<sup>ème</sup> cause avancée par nos usagers et en troisième position l'instabilité du réseau électrique (17%) ;
- Près de 40% des usagers estiment qu'il ne leur a pas été facile de rencontrer le responsable du CPS ni son adjoint. Messamendongo (59%) est le CPS où la majorité des usagers sont le plus concernés par cette situation ;
- Bien qu'en moyenne 38% de tous les répondants affirment que les messages de gratuité des services sont affichés, les usagers de 13 des centres sondés dont principalement Makébé (26%), Yaoundé-indépendance (11%) et Bonanjo (10%) affirment avoir fait l'objet de demande de rançonnement ;
- Messa-si (46%), Messamendongo (44%), Bonanjo (43%) et Bassa (31%) sont les CPS où les usagers déploient le plus d'effort pour que leur dossier soit traité ;

Pour ce qui est des perspectives et recommandations des usagers :

26% des usagers souhaitent que la CNPS communique davantage ;

17% encouragent le travail fait,

16% relèvent qu'il faudrait améliorer la logistique (internet, imprimante, etc) ;

10% des usagers attendent une meilleure courtoisie de la part des agents CNPS ;

9% se plaignent de la divergence d'informations données selon l'agent qui les reçoit.

**Dans l'optique de poursuivre l'amélioration de la qualité de service offerte à nos clients, les mesures ci-après devraient être mises en œuvre :**

A l'égard de la DG, nous proposons :

- De sensibiliser davantage les populations sur les différents services offerts par la CNPS dans les médias lors des émissions prisées par les auditeurs et les téléspectateurs ;
- L'équipement des centres en matériel informatique plus performant ;
- La stabilisation du réseau électrique et internet pour faciliter le traitement des dossiers à travers l'acquisition des générateurs et autres outils assez puissants ;

A l'égard des CPS, que :

- Les points focaux des employeurs soient davantage formés sur l'utilisation des services en lignes ;
- Les clients soient à tout moment sensibilisés sur la consultation du site internet de la CNPS ;
- Des messages de gratuité du service en gros caractère soient affichés à des endroits bien visibles ainsi que ceux donnant la possibilité aux clients de se plaindre. A renouveler en cas de vieillissement des supports ;
- Que le coaching du personnel se poursuive en vue d'une maîtrise parfaite des textes et des procédures en vigueur.

De ce qui précède, nous suggérons, sauf décision contraire, qu'il soit instruit à tous les Centres, de pérenniser les acquis et de mettre en œuvre les présentes recommandations pour une meilleure qualité de service envers nos clients.

## LIMITES DE L'ENQUETE

Certaines anomalies et mauvaises pratiques ont pu compromettre l'évaluation sereine de la satisfaction des clients dans les CPS. En effet :

- De nombreux questionnaires ont été partiellement renseignés, les rendant inexploitable à cause du faible taux de réponses ;
- Les questionnaires étaient quelquefois soumis aux clients pendant que le service leur était rendu, ce qui était de nature à influencer les opinions du répondant.