Satisfaction et performance : notre priorité pour les ressortissants

Les enquêtes de satisfaction : un outil pour mesurer et améliorer la qualité de service

Une enquête de satisfaction, menée par un prestataire externe, est réalisée tous les deux ans par l'Enim. Lors d'entretiens téléphoniques, assurés et employeurs du régime expriment leur niveau de satisfaction sur différentes thématiques. L'objectif : mesurer la qualité de nos services et identifier les axes d'amélioration pour renforcer la satisfaction de nos ressortissants.

> Résultats 2024 de nos indicateurs de satisfaction et de qualité de service.

96,6 % des actifs et pensionnés sont satisfaits de la qualité de services rendus par l'Enim.

Détails des taux de satisfaction par thématique :

Thématiques	Assurés (actifs et pensionnés)	Cotisants (employeurs et marins non- salariés)
La qualité de services rendus par l'Enim	96,6 %	92,4 %
Les moyens de contact	Supérieur à 94 %	Supérieur à 92 %
L'Espace personnel Enim	Supérieur à 91 %	Supérieur à 83 %
Le site internet de l'Enim	Supérieur à 92 %	Supérieur à 78 %
L'information et la communication	Supérieur à 97 %	-

96,3 % des actifs et pensionnés sont satisfaits de leurs échanges téléphonique avec l'Enim.

Détails de taux de satisfaction par modes de contacts :

Modes de contact	Assurés (actifs et pensionnés)	Cotisants (employeurs et marins non- salariés)
Téléphone	96,3 %	92,6 %
Courrier postal	94 %	92,1 %
Courriel	94,5 %	93,0%



Satisfaction et performance : notre priorité pour les ressortissants Publié sur Enim (https://www.enim.eu)

Espace personnel Enim	94,9 %	92 %

Les enseignements de ces enquêtes alimentent notamment la réflexion et les actions de l'Enim dans le cadre de sa Convention d'objectifs et de gestion (COG).

Convention d'objectifs et de gestion : notre engagement pour la qualité de service

La Convention d'objectifs et de gestion (COG) est un contrat pluriannuel conclu entre l'État et l'Enim qui définit les grandes orientations stratégiques, les objectifs de performance et les moyens alloués.

La COG 2022-2026 de l'Enim s'articule autour des 3 axes suivants :

Consolider la qualité de service

- Un service public simple et accessible
- Un service public proche et attentionné
- Un service public connecté et personnalisé

Développer de nouvelles offres de service

- Faire de la prévention un axe stratégique Piloter, coordonner, animer la prévention des risques professionnels maritimes
- Fiabiliser les données relatives aux nouveaux modes déclaratifs
- Garantir le versement à bon droit des prestations

Accompagner les transformations de l'Enim

- Une politique des ressources humaines concertée
- Un système d'information en synergie avec l'inter-régimes
- Une gouvernance et un pilotage adaptés aux enjeux





Télécharger le document [2]

URL source: https://www.enim.eu/lenim/satisfaction-et-performance-notre-priorite-pourressortissants