

# ENQUÊTE DE SATISFACTION 2015

## Les principaux résultats

 **7,79/10**

Note de satisfaction obtenue par  
le centre national Pajemploi  
en 2015



**97%**

**Taux de satisfaction**  
**Le site internet**

Niveau de satisfaction sur :

- La facilité de navigation
- La clarté des informations
- La facilité à poser une question
- La FAQ
- Le parcours internet du particulier employeur
- La facilité à effectuer des simulations
- La facilité à consulter les décomptes / documents
- La facilité à se connecter au compte en ligne
- La facilité à déclarer
- La sécurité du site



**82%**

**Taux de satisfaction**  
**Les contacts téléphoniques**

Niveau de satisfaction sur :

- Les plages horaires,
- Les informations du serveur vocal
- Le temps d'attente pour obtenir quelqu'un en ligne
- La facilité à joindre l'interlocuteur apte à répondre
- L'amabilité
- L'efficacité de l'interlocuteur
- Le respect des délais de rappel

**Pajemploi**

Un service des Urssaf



**99%**

**Taux de satisfaction**  
**Le traitement du dossier**  
**avec professionnalisme**

Niveau de satisfaction sur :

- Le traitement rapide des déclarations
- Ne fait pas d'erreurs de traitement



**82%**

**Taux de satisfaction**  
**Les contacts par mails**

Niveau de satisfaction sur :

- Le délai de réponse
- La présentation de la réponse
- La clarté de la réponse
- L'adaptation de la réponse à la demande

**95%**

**Taux de satisfaction**  
**Bonne image du centre**

Niveau de satisfaction sur :

- Le centre est moderne et dynamique
- Le centre est à l'écoute de vos attentes

**97%**

**Taux de satisfaction**  
**La qualité du service rendu**

**90%**

**Taux de satisfaction**  
**L'information transmise**  
**par le centre**

Niveau de satisfaction sur :

- Vos droits et obligations en tant qu'employeur
- Les changements de cotisations et contributions sociales
- La manière de remplir la déclaration
- L'utilisation faite des cotisations