

15 avr 2009 -12:06

8 sur 10 pour l'Office national des Pensions

Soucieux de la qualité du service rendu aux (futurs) pensionnés, l'Office national des Pensions (ONP) a mis en place un baromètre permanent de la satisfaction de ses clients. Les premiers résultats, déjà très satisfaisants, ont permis à l'ONP de prendre des mesures pour encore améliorer sa prestation de service.

Soucieux de la qualité du service rendu aux (futurs) pensionnés, l'Office national des Pensions (ONP) a mis en place un baromètre permanent de la satisfaction de ses clients. Les premiers résultats, déjà très satisfaisants, ont permis à l'ONP de prendre des mesures pour encore améliorer sa prestation de service.

Depuis juillet 2008, ce sont plus de 2000 (futurs) pensionnés qui sont chaque mois interrogés afin de connaître leur opinion sur les services de contact de l'ONP. Tout y passe au crible : la ligne verte, l'accueil dans les bureaux régionaux et les permanences locales, la correspondance écrite et le site web.

Sur les six premiers mois, le score moyen de satisfaction attribué par les 5963 répondants s'élevait à 8,1/10. Derrière ce résultat très encourageant, l'enquête a également permis de mettre en avant deux points d'amélioration : 17 % des répondants trouvent que le temps d'attente de la ligne téléphonique est trop long et 20 % souhaiteraient que l'information du site web soit mieux structurée. Face à ces résultats, la réaction de l'ONP ne s'est pas fait attendre : les centres de contact ont déjà été renforcés en moyens humains et un nouveau site web encore plus convivial est actuellement en préparation (mise en ligne : fin de l'année 2009).

Mise au point avec une firme spécialisée, l'enquête comporte deux volets : un formulaire d'enquête papier est mensuellement envoyé à plus de 2000 citoyens ayant eu un contact récent avec l'ONP et une version online de ce formulaire est proposée aux visiteurs du site web de l'ONP. L'objectif poursuivi par l'ONP est double : d'une part, avoir un baromètre mensuel pour s'assurer de la qualité des services rendus à la collectivité et, d'autre part, déceler les éventuels points d'amélioration sur base d'un rapport semestriel détaillé.

Lors des mesures réalisées du 22 juillet 2008 au 16 janvier 2009, les 5963 répondants ont donné un score moyen de satisfaction de 8,1/10. Les différents services de contact avec le citoyen obtiennent les scores suivants : accueil - 8,8/10, correspondance écrite - 8,6/10, site Web - 8,0/10 et centre de contact - 7,9/10.

L'ONP « tire son chapeau » à ses agents pour la qualité de leurs prestations. Le plus dur sera de conserver ces bons chiffres. Les résultats de cette enquête permanente de satisfaction seront en toute transparence communiqués à l'avenir via des communiqués de presse, le site Web de l'ONP et le rapport annuel.

Pour plus d'infos...

Ligne verte gratuite : 0800 50 256 (en semaine, de 8h30 à 12h et de 13h à 17h)

Site web : www.onp.fgov.be

e-mail : info@onp.fgov.be

Adresse postale : Tour du Midi - 1060 Bruxelles

Bureaux régionaux et permanences :

pour connaître les lieux et heures d'ouverture,

consultez le site www.onp.fgov.be ou appelez le 0800 50 256

Données de contact pour la presse (ne pas publier svp) :

Vik Beullens

Attaché de Presse ONP

Tél: 02 529 29 14

GSM: 0478 90 51 13

Mail: vik.beullens@onp.fgov.be

Site web: <http://www.onp.fgov.be>