



Depuis le mois de juin, la newsletter CPAM de Charente-Maritime est adressée mensuellement aux membres du réseau Assurance Maladie. Ces newsletters sont disponibles sur le site web dédiée aux partenaires, dans la rubrique « Communication ».

L'adresse du site est précisée en note de bas de page¹.

Afin de connaître votre position sur cet e-mail, il a été proposé de répondre à une enquête satisfaction en ligne.

L'objectif est de pouvoir apprécier votre avis au regard de votre besoin, en vue d'améliorer nos prochains contenus.

65 organismes ont répondu dans les temps impartis et ils sont ici remerciés.

En regard de vos réponses, 85% d'entre vous sont satisfaits, c'est un premier résultat encourageant, mais qui ne doit pas masquer les 8% qui ne le sont pas. Une progression est attendue, et une prochaine enquête de satisfaction est d'ores et déjà planifiée pour l'année prochaine en mesure d'impact.

Voici rassemblés et listés ci-dessous les retours avec les Pistes de Progrès associées (PP), qui seront prochainement intégrées aux attendus.

Vous pouvez bien entendu apporter d'autres compléments via la rubrique « Contact » du site web.

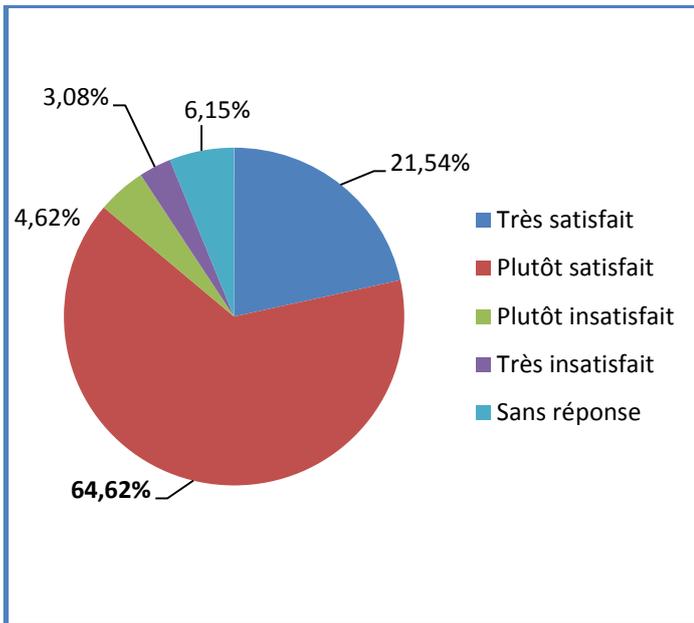
Bonne lecture et bien cordialement.

¹ <https://www.cpam17.fr/espacepartenaires/index.php>

A partir de Google ou autre, lancer la recherche sur « Espace partenaires CPAM 17 »

Votre appréciation globale de la newsletter :

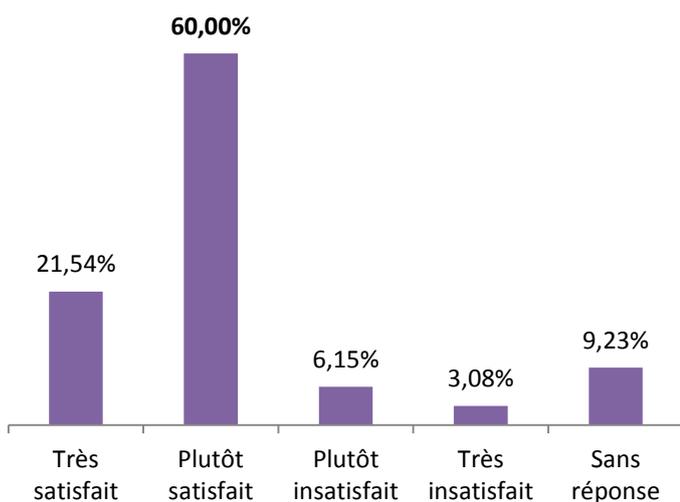
Taux de satisfaction globale : 86 %



	Nbre de répondants	Pourcentage
Très satisfait	14	21,54%
Plutôt satisfait	42	64,62%
Plutôt insatisfait	3	4,62%
Très Insatisfait	2	3,08%
Sans réponse	4	6,15%

Votre appréciation sur la forme de la newsletter :

La mise en page

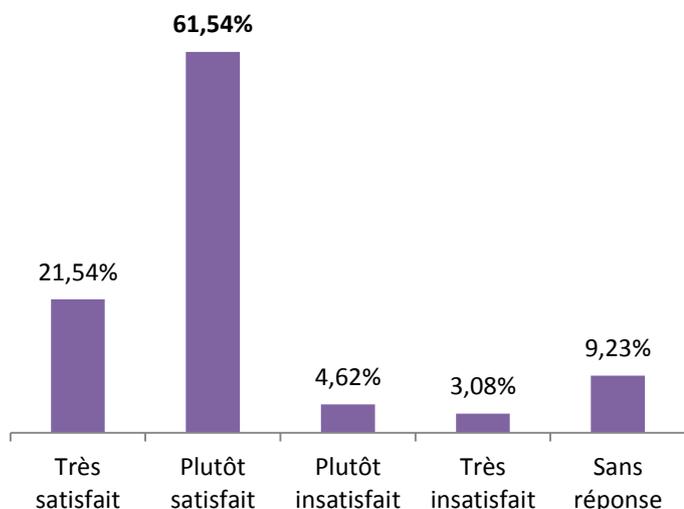


	Nbre de répondants	Pourcentage
Très satisfait	14	21,54%
Plutôt satisfait	39	60,00%
Plutôt insatisfait	4	6,15%
Très Insatisfait	2	3,08%
Sans réponse	6	9,23%

**81% sont satisfaits
de la mise en page de la newsletter**

PP : la mise en page sera davantage travaillée avec notamment la mise en caractères gras des thèmes proposés. pour aboutir à une formulation simplifiée de la problématique.

Le format

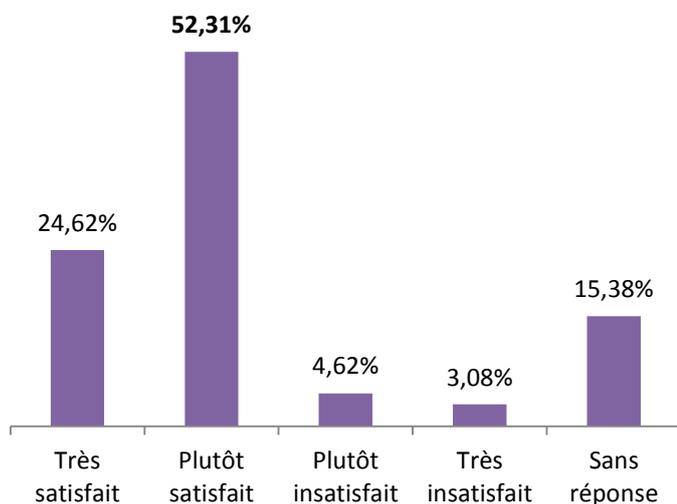


	Nbre de répondants	Pourcentage
Très satisfait	14	21,54%
Plutôt satisfait	40	61,54%
Plutôt insatisfait	3	4,62%
Très Insatisfait	2	3,08%
Sans réponse	6	9,23%

83% sont satisfaits du format de la newsletter

PP : le format sera revu avec synthèse davantage marquée des thèmes pour en faciliter une lecture rapide.

Les renvois « Lire la suite »

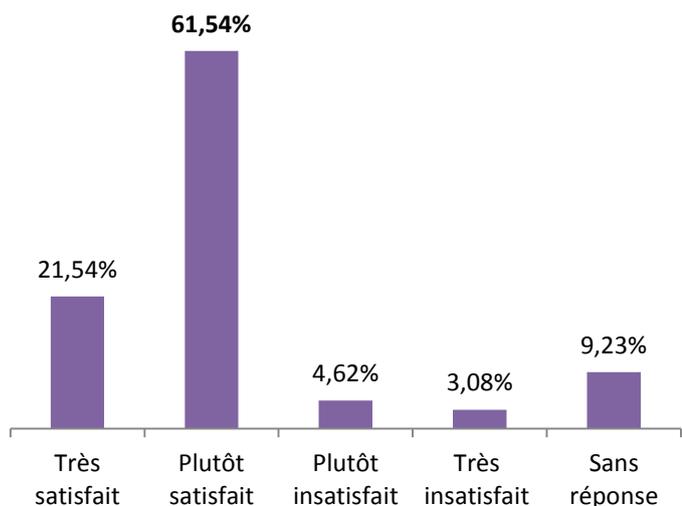


	Nbre de répondants	Pourcentage
Très satisfait	16	24,62%
Plutôt satisfait	34	52,31%
Plutôt insatisfait	3	4,62%
Très Insatisfait	2	3,08%
Sans réponse	10	15,38%

76% sont satisfaits des renvois « lire la suite » de la newsletter

PP : les renvois deviendront davantage complémentaires.

L'appréciation globale



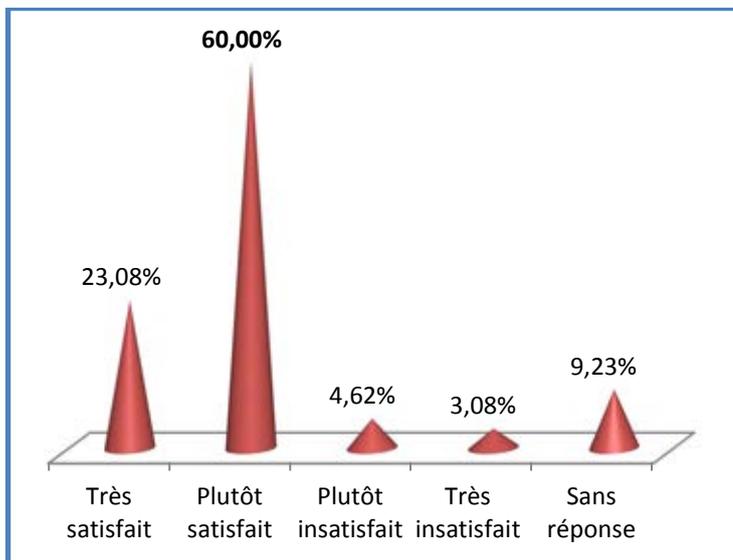
	Nbre de répondants	Pourcentage
Très satisfait	14	21,54%
Plutôt satisfait	40	61,54%
Plutôt insatisfait	3	4,62%
Très insatisfait	2	3,08%
Sans réponse	6	9,23%

83% sont satisfaits globalement de la forme de la newsletter

PP : la mise en forme sera réalisée par le service communication de la CPAM

Votre appréciation sur le fond des articles proposés par la newsletter :

Le thème

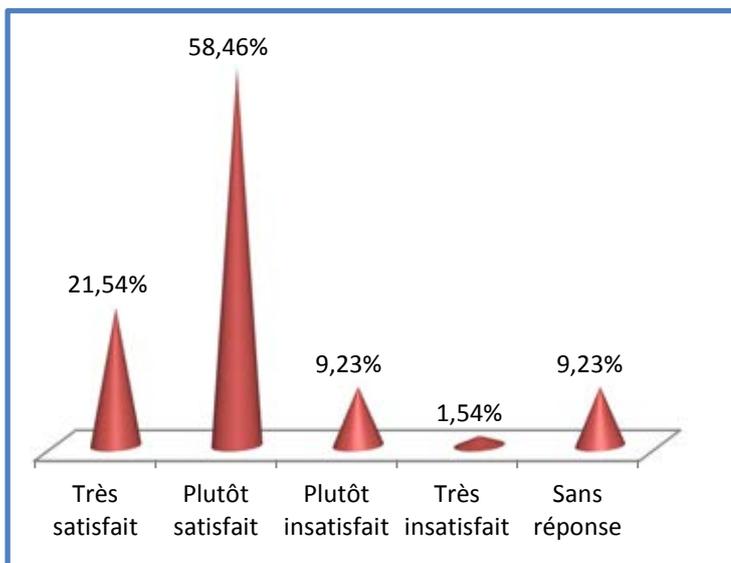


	Nbre de répondants	Pourcentage
Très satisfait	15	23,08%
Plutôt satisfait	39	60,00%
Plutôt insatisfait	3	4,62%
Très insatisfait	2	3,08%
Sans réponse	6	9,23%

83% sont satisfaits par l'article « le thème »

PP : après accord de l'IREPS et d'autres organismes, des informations en provenance d'autres organismes pourront être ajoutées.

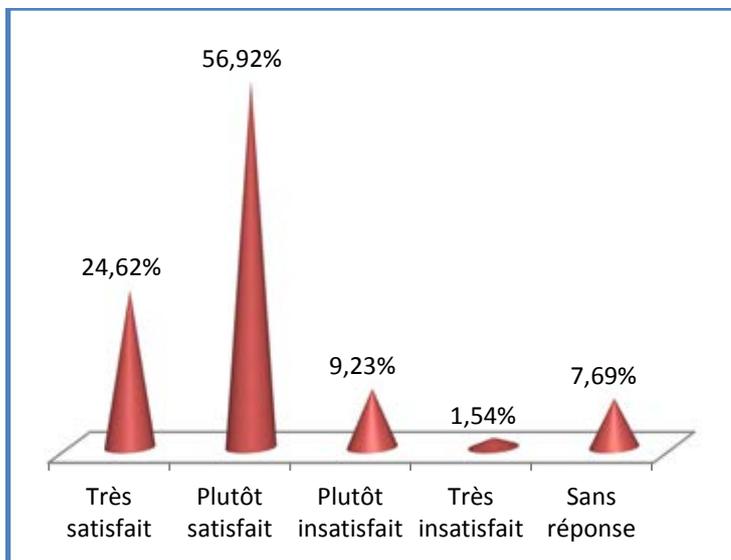
Relation avec votre activité professionnelle



	Nbre de répondants	Pourcentage
Très satisfait	14	21,54%
Plutôt satisfait	38	58,46%
Plutôt insatisfait	6	9,23%
Très insatisfait	1	1,54%
Sans réponse	6	9,23%

80% sont satisfaits par l'article
« Relation avec votre activité professionnelle »

Utilité des informations transmises



	Nbre de répondants	Pourcentage
Très satisfait	16	24,62%
Plutôt satisfait	37	56,92%
Plutôt insatisfait	6	9,23%
Très insatisfait	1	1,54%
Sans réponse	5	7,69%

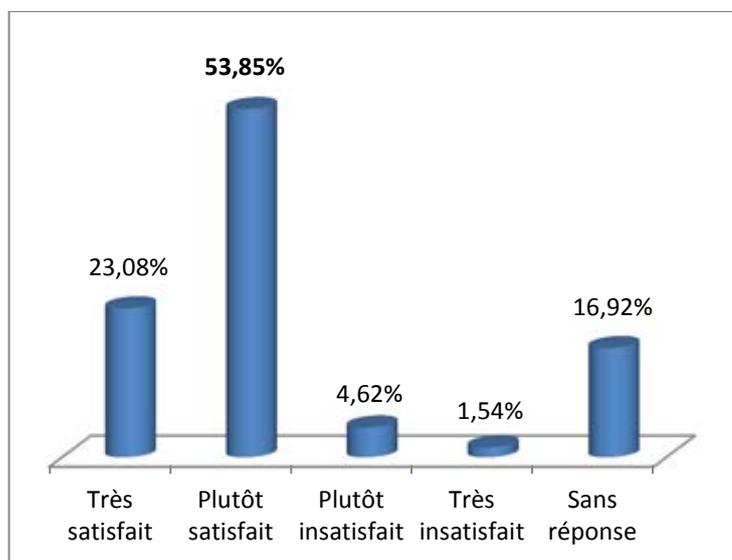
81% sont satisfaits par l'article
« Utilité des informations transmises »

PP : la rubrique « comment ne plus être intégré à la liste de diffusion réseau Assurance Maladie » déjà accessible en bas de page de la newsletter sera présentée en rubrique de fin pour être davantage visible.

PP : les mairies en charge de plus de 1000 habitants sont déjà destinataires de la NL, la totalité des communes ayant une adresse mail pourrait être prochainement ciblée.

Votre appréciation sur l'analyse des thématiques :

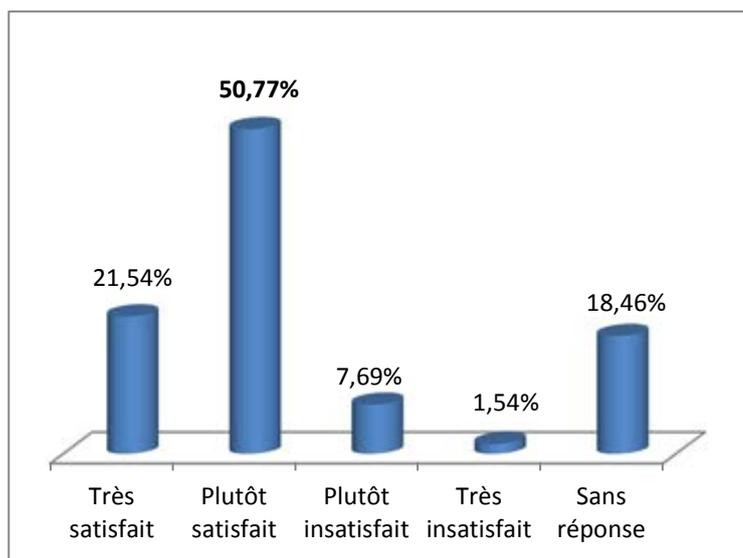
A la une



	Nbre de répondants	Pourcentage
Très satisfait	15	23,08%
Plutôt satisfait	35	53,85%
Plutôt insatisfait	3	4,62%
Très insatisfait	1	1,54%
Sans réponse	11	16,92%

**76% sont satisfaits de la thématique
« A la une »**

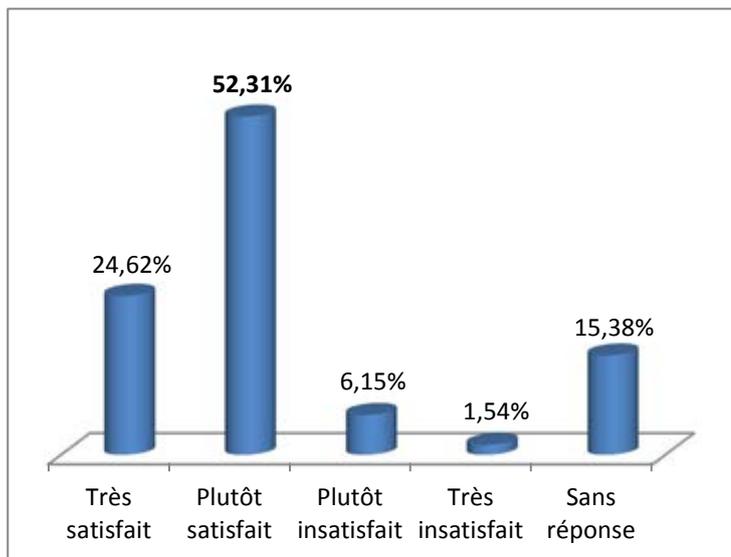
Sur le terrain



	Nbre de répondants	Pourcentage
Très satisfait	14	21,54%
Plutôt satisfait	33	50,77%
Plutôt insatisfait	5	7,69%
Très insatisfait	1	1,54%
Sans réponse	12	18,46%

**72% sont satisfaits de la thématique
« Sur le terrain »**

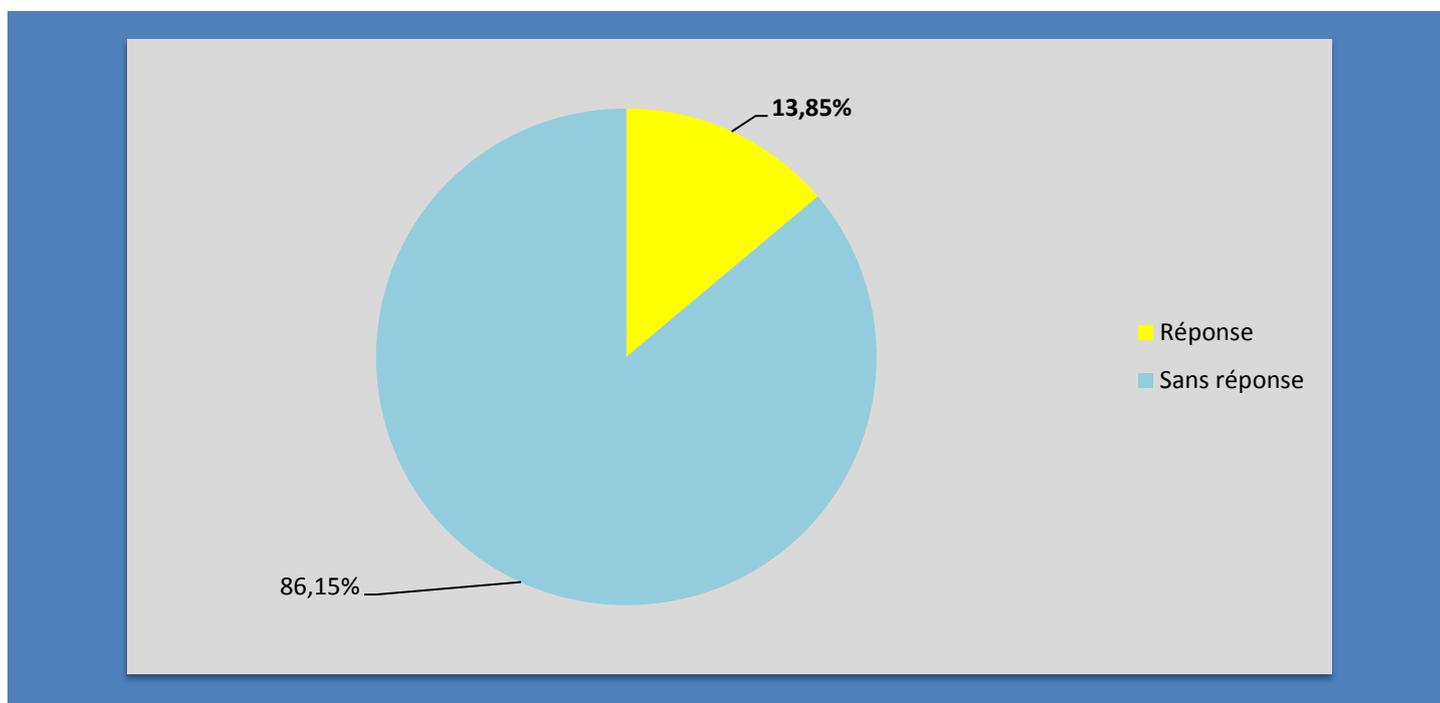
En bref



	Nbre de répondants	Pourcentage
Très satisfait	16	24,62%
Plutôt satisfait	34	52,31%
Plutôt insatisfait	4	6,15%
Très insatisfait	1	1,54%
Sans réponse	10	15,38%

**76% sont satisfaits de la thématique
« Sur le terrain »**

Auriez-vous souhaité d'autres rubriques ?



Sur 65 répondants, 6 personnes ont émis des propositions.

Rubriques proposées par les quelques répondants :

❖ « Je souhaiterais avoir une rubrique avec un lien partenaire CPAM sur les accès aux droits des bénéficiaires. Le lien en direct entre partenaires n'est plus très fluide. Je serai favorable à l'accès à un lien par cette newsletter ».

❖ « Actualités du service sociale ».

❖ « Etudiants ».

❖ « Je ne l'ai jamais reçu mais il serait intéressant que les mairies de proximité de la ville de La Rochelle puisse être destinataires pour pouvoir communiquer les informations aux usagers de leur territoire ».

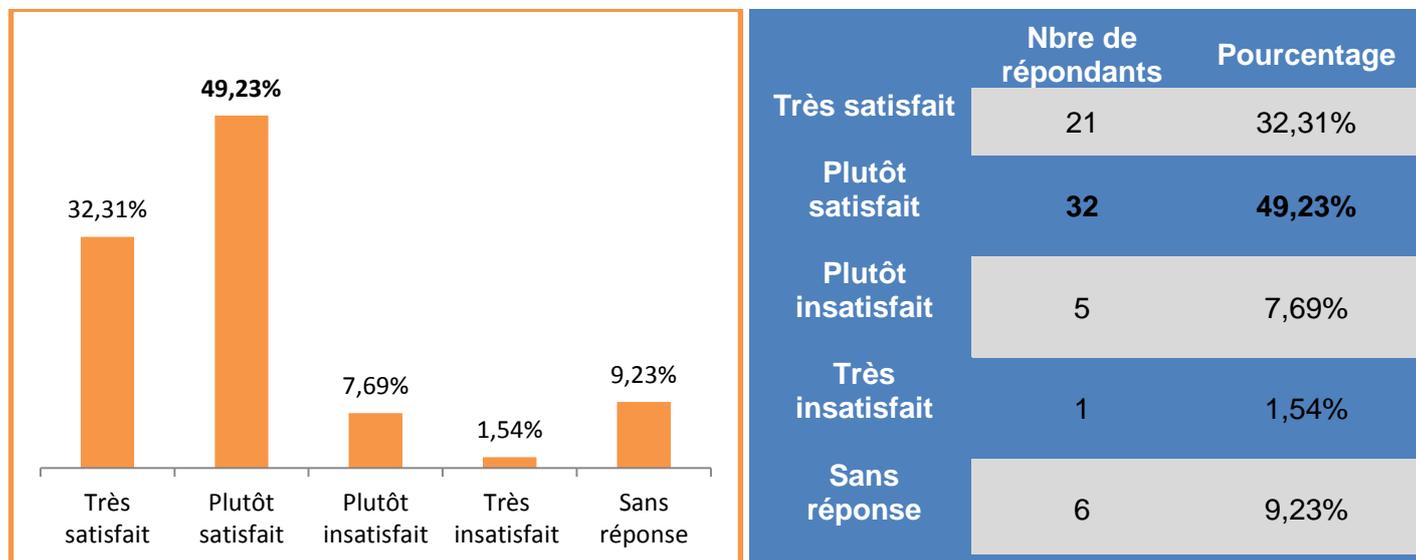
❖ « Point ou rappel des aides exceptionnelles CPAM mobilisables pour des publics vulnérables, aide au transport, bilan de santé et message d'action de prévention. Journées ou thématiques organisées pour sensibiliser les publics en accompagnement vers la santé, que ce soit par message digitalisé ou à lire pour s'éveiller sur « se connaître » et « s'occuper de sa santé » au plus large. Information à faire passer via mailing pour diffusion au public, par sms ou mail peut aussi être une idée ».

Lien aussi avec IREPS qui a des outils également mobilisables pour les structures, pour du collectif très intéressant. Application AMELI pour assurés : dommage qu'on ne puisse pas envoyer de PJ pour des demandes de remboursement. Et dans Newsletter partenaires, un lien ramenant à une note imprimable pour rappel aux assurés accompagnés ce qui faut penser à faire : tous les 6mois télécharger et enregistrer ses remboursements, les aides exceptionnelles sociales mobilisables sur commission, aide au transport, etc en digitalisé ».

❖ « Des informations pratiques sur des suggestions alimentation/santé type recettes qui favorisent l'élimination des toxines, les plus vitaminées etc (pour se servir lors d'ateliers pour les bénéficiaires) soit par visio soit sur le terrain ».

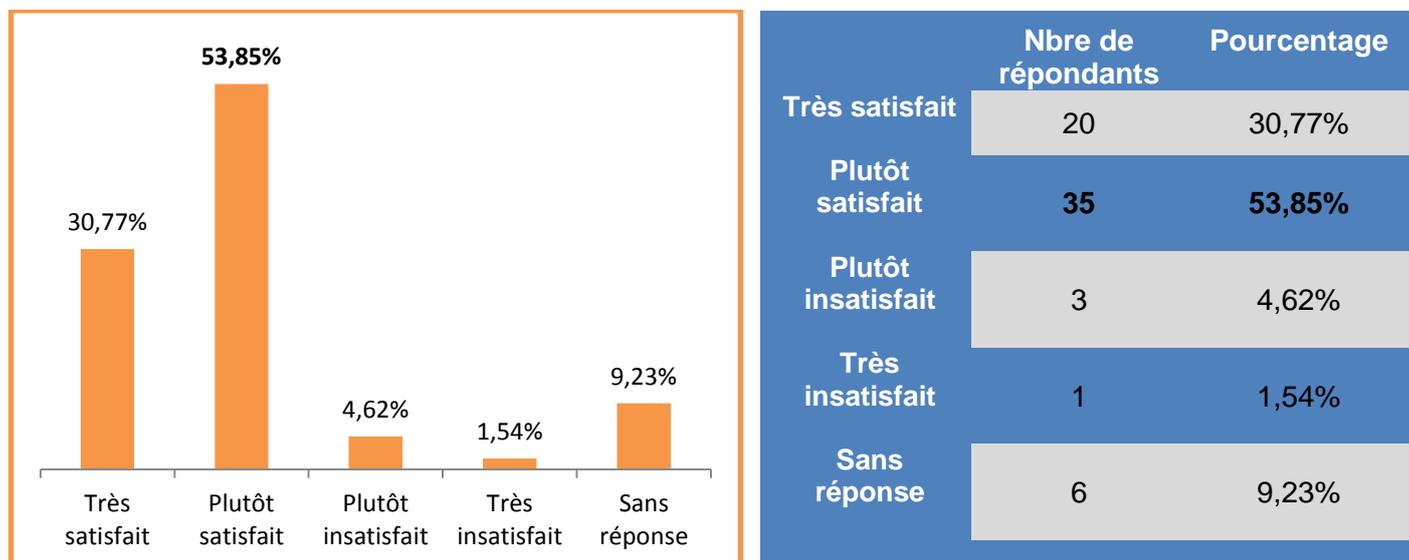
Votre appréciation sur le format des rubriques :

Taille des caractères



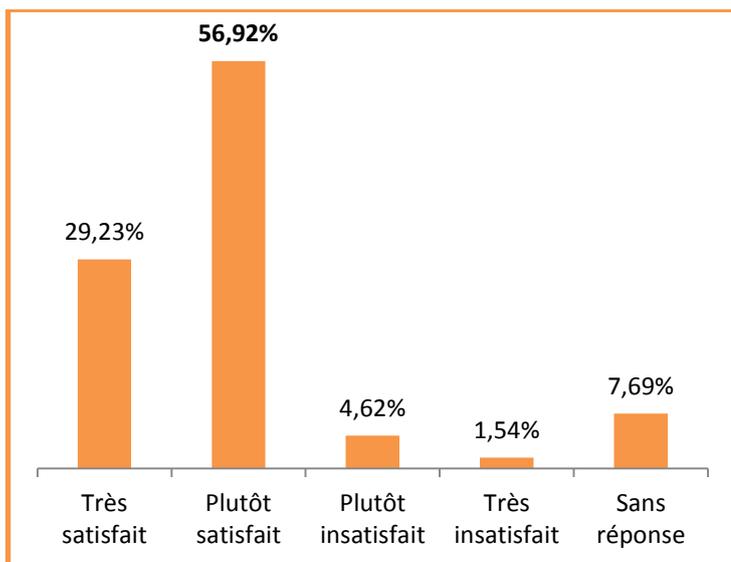
**81% sont satisfaits
de la taille des caractères des rubriques**

Couleur des caractères



**84% sont satisfaits
de la couleur des caractères des rubriques**

Longueur des rubriques

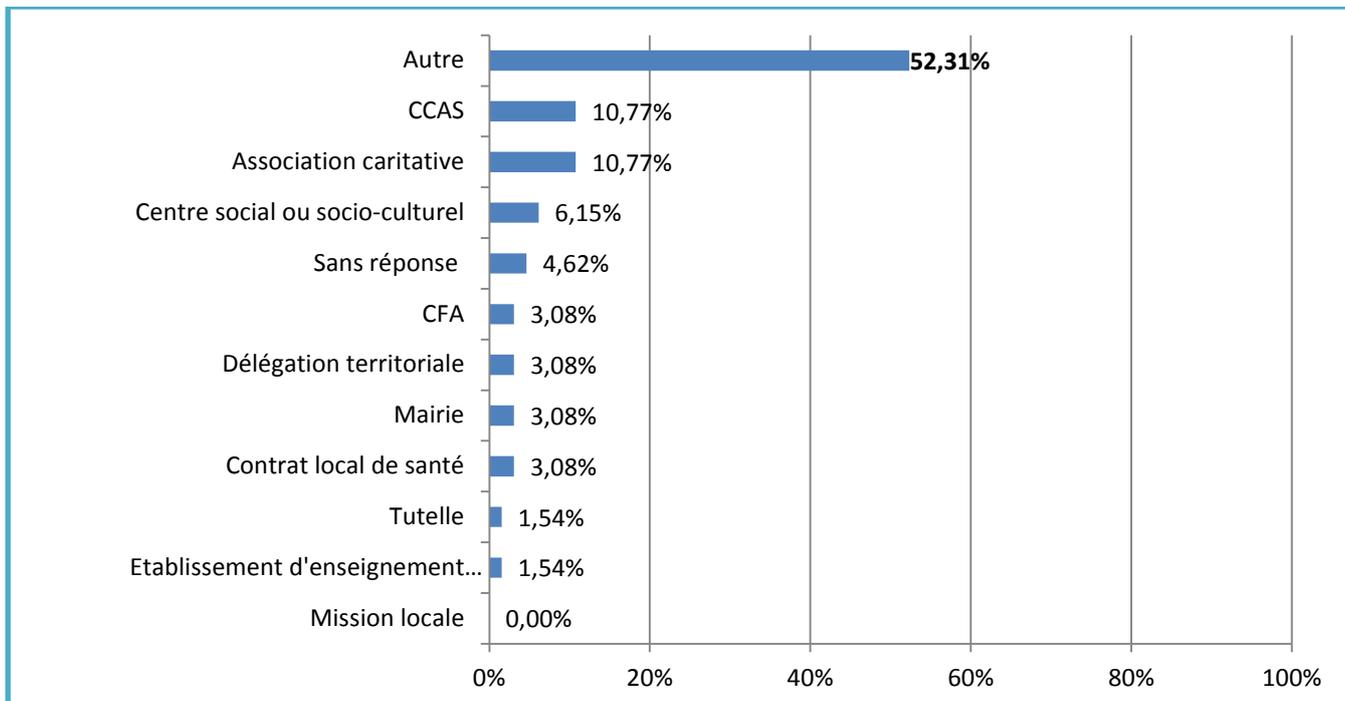


	Nbre de répondants	Pourcentage
Très satisfait	19	29,23%
Plutôt satisfait	37	56,92%
Plutôt insatisfait	3	4,62%
Très insatisfait	1	1,54%
Sans réponse	5	7,69%

**86% sont satisfaits
de la longueur des rubriques**

Votre type de structure :

Type de structure	Nbre répondants	Pourcentage
Autre	34	52,31%
CCAS	7	10,77%
Association caritative	7	10,77%
Centre social ou socio-culturel	4	6,15%
Sans réponse	3	4,62%
CFA	2	3,08%
Délégation territoriale	2	3,08%
Mairie	2	3,08%
Contrat local de santé	2	3,08%
Tutelle	1	1,54%
Etablissement d'enseignement secondaire	1	1,54%



Voire suggestions et/ou remarques (pour partie reprises dans les pistes de progrès) :

- ❖ «Surligner certains mots clés pour dynamiser la lecture des paragraphes».
- ❖ «La structure service social Assurance Maladie/Carsat n'apparaît pas...Pourtant, un partenaire du réseau institutionnel».
- ❖ «Merci de nous mettre dans la boucle».
- ❖ «Merci pour cette lettre partenaires très utile».
- ❖ «Revoir votre système de mailing car je ne dépends pas de la CPAM».
- ❖ «Très bonne initiative la newsletter partenaires, à envoyer aussi au réseau des prestataires du département qui font des accompagnements de publics vulnérables, RSA et âgés et pourquoi pas Pôle emploi (réfèrent IAE et accompagnement global RSA) et ajouter une rubrique de structures collectivités EPCI, partenaires, formations».

