



Retour enquête de satisfaction Contrat Groupe d'Assurance Statutaire

Précisions liminaires

- Durée de l'enquête : octobre 2024 à février 2025
- 188 collectivités ont répondu au questionnaire sur 742 collectivités affiliés au CDG31 (soit 25%)
- 171 collectivités adhérentes au contrat-groupe ont répondu sur 431 collectivités adhérentes au contrat-groupe (soit 39,7%)

Avertissement :

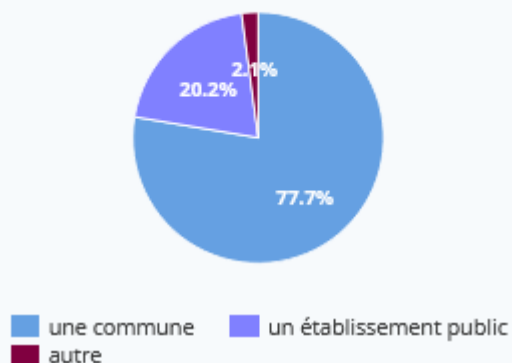
A la suite d'un dysfonctionnement technique, il n'a pas été possible de récupérer les coordonnées des collectivités qui souhaitaient être recontactées à la suite de l'enquête.

Toute collectivité concernée peut prendre contact avec le service Contrats Groupe pour toute demande (assurance@cdg31.fr).

Résultats

Votre structure est :

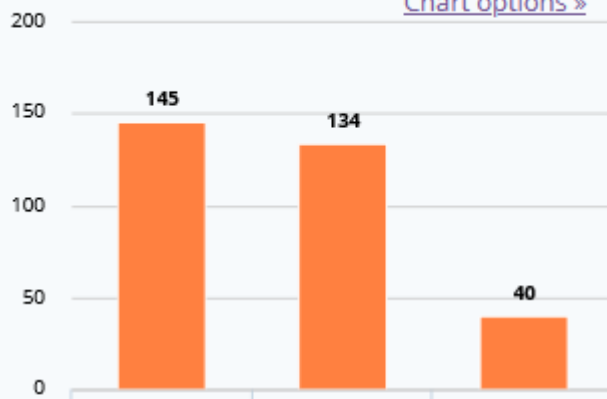
[Chart options »](#)



une commune	146
un établissement public	38
autre	4

Votre structure compte :

[Chart options »](#)



des agents affiliés à l'IRCANTEC	145
des agents affiliés à la CNRACL en nombre inférieur ou égal à 30	134
des agents affiliés à la CNRACL en nombre supérieur à 30	40

Vous êtes :

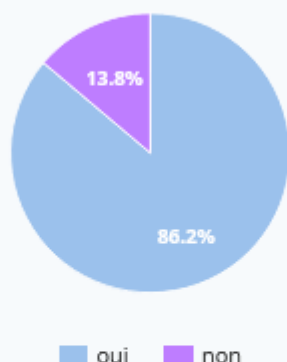
[Chart options »](#)



l'autorité territoriale ou son représentant	20
le ou la DGS	41
le ou la DRH	53
autre	74

Votre structure était-elle adhérente au contrat groupe 2019-2021

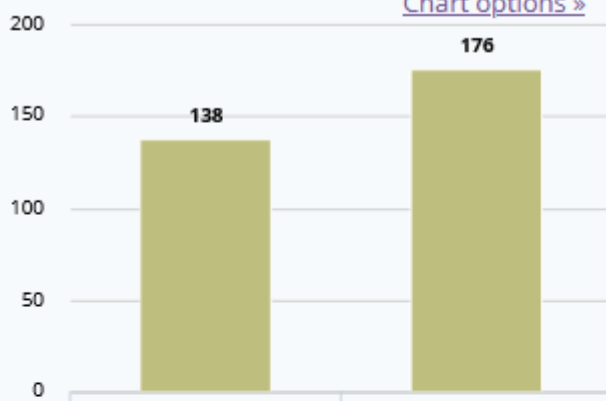
[Chart options »](#)



oui	162
non	26

Pour quelle(s) couverture(s) :

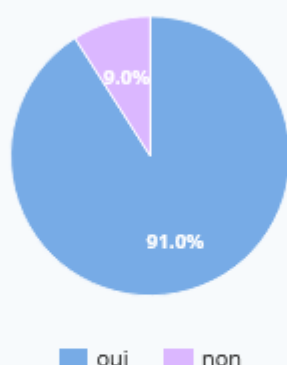
[Chart options »](#)



risques afférents aux agents affiliés à l'IRCANTEC	138
risques afférents aux agents affiliés à la CNRACL	176

Votre structure adhère-t-elle au contrat groupe d'assurance statutaire proposé par le CDG31 pour la période 2022-2025 ?

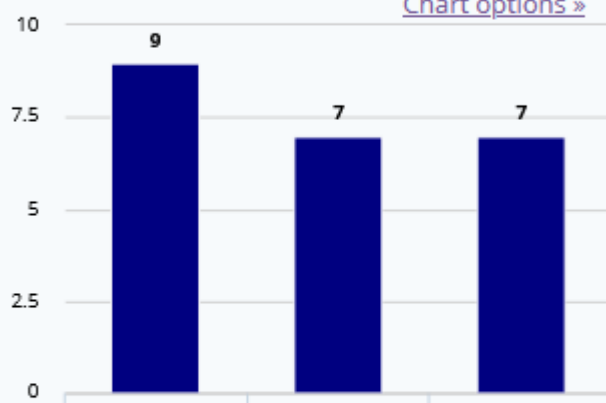
[Chart options »](#)



oui	171
non	17

Pour quelle(s) raison(s) votre structure n'a pas adhéré au contrat groupe d'assurance statutaire proposé par le CDG31 ?

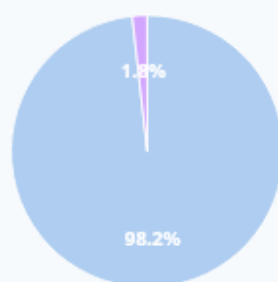
[Chart options »](#)



taux de cotisation trop élevés	9
contraintes budgétaires	7
autre(s) raison(s)	7

L'information préalable à votre adhésion et la procédure d'adhésion vous ont-elles parues satisfaisantes ?

[Chart options »](#)



oui non

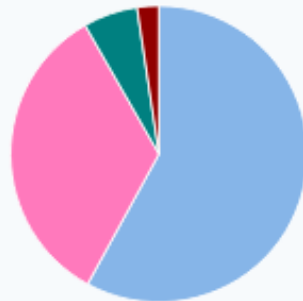
oui	168
non	3

Précisions formulées :

- Proposition d'organiser des **webinaires** pour expliquer certaines procédures et accompagner les collectivités sur des points spécifiques (ex. renouvellement des taux, explication des garanties).
- Envoi **d'un mail de rappel** en complément du courrier postal pour éviter les oublis.
- Demande de communications plus anticipées et de **cas pratiques pour illustrer** certaines situations.
- Optimisation de l'accompagnement et des outils :
 - **Simplification des procédures administratives**, jugées parfois chronophages.
 - **Amélioration de l'explication des couvertures** hors maladie ordinaire (ex. accident, maladie).
- Une préférence pour des **réunions en présentiel**.
- **Nécessité de maintenir les documents en format papier** pour une meilleure accessibilité.
- **Difficulté à retrouver certaines informations spécifiques sur le site**.

Estimez-vous avoir bien été conseillé par le CDG31 dans le choix des couvertures ?

[Chart options »](#)



oui plutôt oui plutôt non non

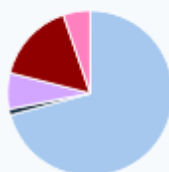
oui	98
plutôt oui	57
plutôt non	10
non	4

Précisions formulées :

- Une demande d'échange **téléphonique individuel** afin d'obtenir des explications plus détaillées.
- Le rapport entre les **risques assurés et le choix du taux est jugé difficile à appréhender.**
- Il est suggéré **d'envoyer un rappel des différentes options** et de l'évolution des taux en octobre de chaque année pour mieux anticiper les décisions.
- Une meilleure communication en amont est attendue par certaines collectivités, qui regrettent de ne recevoir que le courrier d'adhésion sans autre explication.

Chaque année une campagne d'information sur les taux applicables au 1er janvier N+1 est menée. Celles ci vous ont-t-elle paru :

[Chart options »](#)



■ globalement satisfaisante
■ globalement peu satisfaisante
■ constituant un outil d'aide à la décision
■ pas assez éclairantes
■ bien planifiées

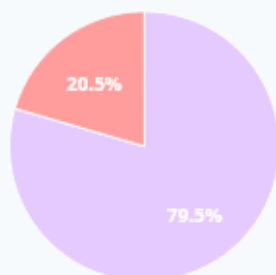
globalement satisfaisante	121
globalement peu satisfaisante	2
bien planifiées	12
constituant un outil d'aide à la décision	27
pas assez éclairantes	9

Précisions formulées :

- Regret d'un **manque de précisions** dans les documents ou difficulté à comprendre certaines informations.
- **Demandes pour plus d'explications** sur la révision des taux et les garanties, notamment sur l'impact des choix financiers sur les budgets communaux.
- La modification récente de la présentation des statistiques annuelles est perçu par certains comme une **perte de lisibilité**.
- Suggestion d'**ajouter un envoi par courriel** en complément du courrier postal pour renforcer la transmission des informations.
- Un besoin d'**accompagnement personnalisé**.

Dans le cadre de la gestion de votre adhésion, la saisie et le suivi des sinistres via un Extranet ADP est à privilégier. Utilisez-vous cet applicatif ?

[Chart options »](#)

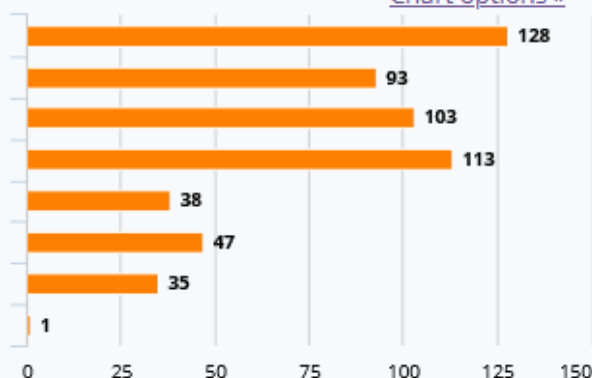


oui non

oui	136
non	35

Si oui, pour quelle opération ?

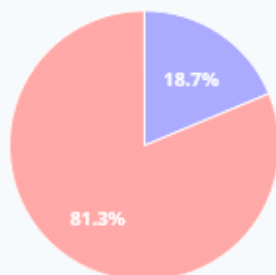
[Chart options »](#)



Déclaration de sinistre	128
Déclaration de vos effectifs / masse salariale	93
Suivi du sinistre et de l'indemnisation	103
Transmission de justificatifs	113
Demande de services (contrôles médicaux, demande de recours contre tiers, etc.)	38
Consultation de votre sinistralité	47
Edition d'états	35
Autre	1

Avez vous suivi une formation en 2024 à l'EXTRANET ADP ?

[Chart options »](#)

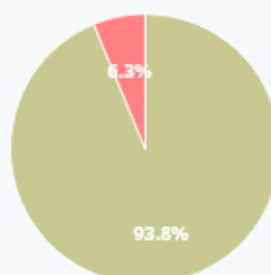


oui non

oui	32
non	139

Avez vous été satisfait de la formation à l'EXTRANET ADP mise en place au mois en 2024 ?

[Chart options »](#)



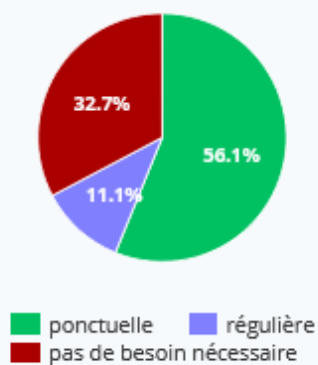
oui non

oui	30
non	2



Ressentez vous le besoin d'une formation complémentaire ?

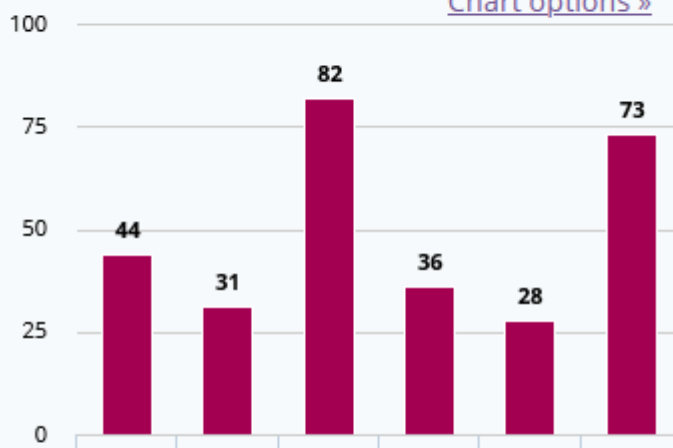
[Chart options »](#)



ponctuelle	96
régulière	19
pas de besoin nécessaire	56

Le contrat-groupe permet d'accéder à certaines prestations complémentaires. Parmi les suivantes, quelles sont celles que vous connaissez ?

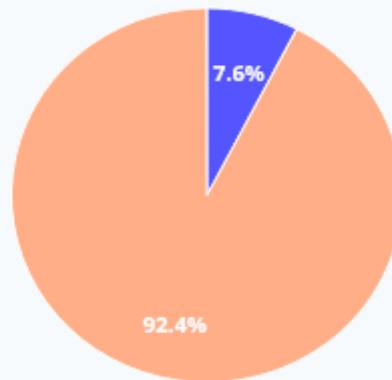
[Chart options »](#)



Recours contre tiers responsable	44
Analyse des statistiques	31
Assistance psychologique	82
Assistance sociale	36
Formations prévention	28
Aucun	73

Avez-vous déjà mobilisé le service "recours contre tiers" ?

[Chart options »](#)



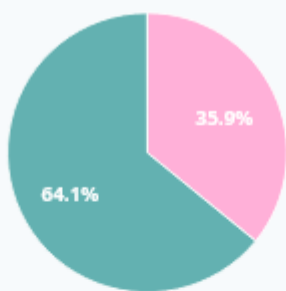
oui	13
non	158

Précisions formulées :

- **Créer une fiche récapitulative** simple et visuelle présentant l'ensemble des prestations complémentaires incluses dans le contrat statutaire.
- Envoi d'un **mail annuel dédié à ces prestations** avec un lien direct vers les ressources utiles (extranet, guide d'utilisation, contact référent).
- Proposer des **webinaires thématiques** (hygiène au travail, accompagnement social, édition d'états via l'extranet, etc.).
- Organiser des **formations en intra** à la demande, notamment pour les petites collectivités.
- **Créer un "kit"** pour aider les collectivités à mobiliser les prestations (procédure, délais, documents à remplir).
- Mettre en place un **référent "prestations complémentaires"** facilement joignable pour toute question ou activation du service.

Chaque année le CDG31 et le titulaire du contrat réalise une présentation des statistiques d'absentéisme passée. Avez-vous assisté à cette présentation par webinaire ou rendez vous en collectivité ?

[Chart options »](#)

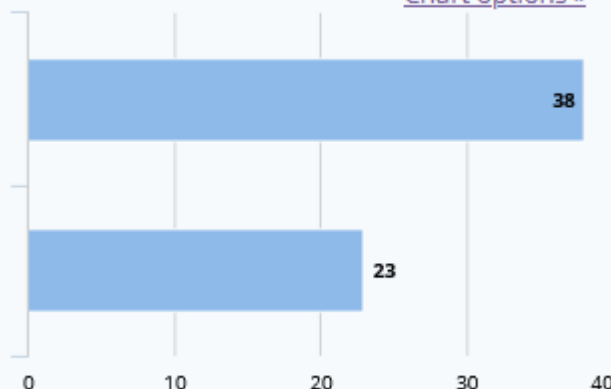


oui non

oui	61
non	109

précisez :

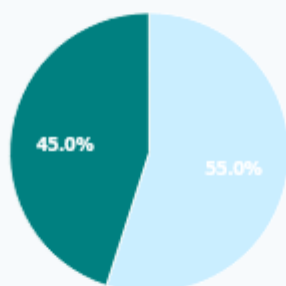
[Chart options »](#)



webinaire	38
rendez vous en collectivité	23

Les prestations d'assistance psychologiques et sociales sont à destination des agents des collectivités assurées. Les connaissez vous ?

[Chart options »](#)

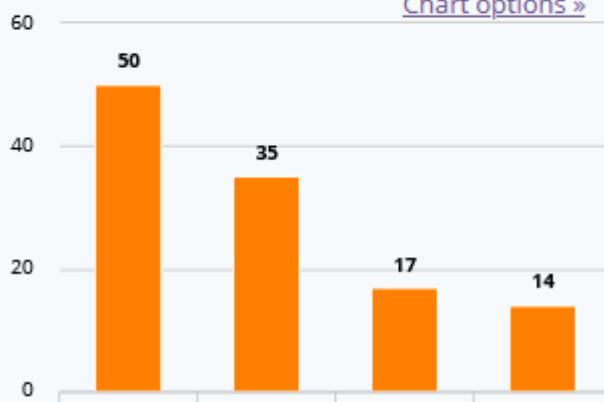


oui non

oui	94
non	77

Comment en avez vous eu connaissance ?

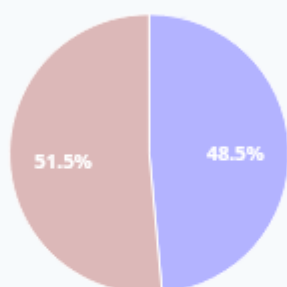
[Chart options »](#)



Newsletter assurance statutaire	50
Site internet	35
Médecin de prévention	17
Autres	14

Avez-vous opéré une diffusion en interne des flyers de présentation de ses prestations ?

[Chart options »](#)

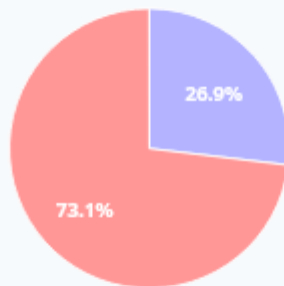


oui non

oui	83
non	88

Le CDG31 met à disposition des collectivités assurées un catalogue de formation en Prévention via le site internet, le saviez-vous ?

[Chart options »](#)

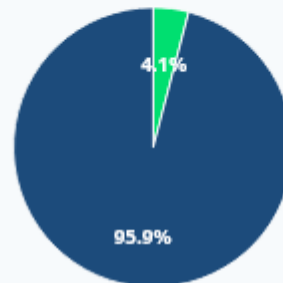


oui non

oui	46
non	125

Les agents de votre collectivité ont-ils suivi une formation dans ce cadre ?

[Chart options »](#)



oui non

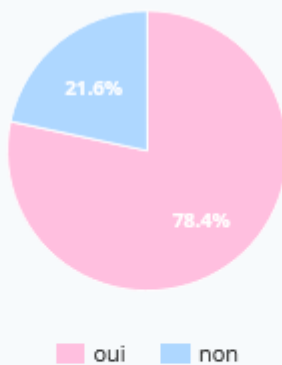
oui	7
non	164

Précisions formulées :

- **Améliorer l'affichage et la diffusion** des formations, en lien avec la médecine préventive.
- **Organiser plus de sessions** pour répondre à la forte demande.
- **Faciliter la programmation des formations**, certaines collectivités souhaitant en organiser une.

Le service Contrat groupe (un chef de service et 6 conseillères en assurance) assure le suivi des adhésions, le traitement des sinistres et la valorisation des prestations complémentaires. Avez-vous déjà été en contact avec votre conseillère assurance ?

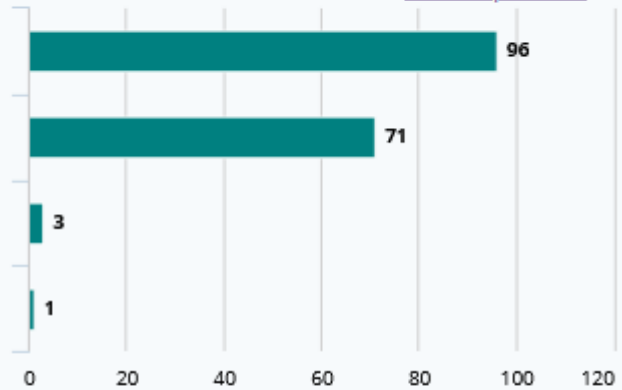
[Chart options »](#)



oui	134
non	37

Etes-vous globalement satisfait de l'accompagnement de ce service ?

[Chart options »](#)



Très satisfait	96
Satisfait	71
Peu satisfait	3
Pas du tout satisfait	1

Précisions formulées :

- **Renforcer le conseil personnalisé** : certains aimeraient plus d'accompagnement sur le choix des couvertures en fonction des remboursements et des primes.
- **Plus d'échanges proactifs** : certaines collectivités précisent **ne pas connaître leur conseillère** ou **ne jamais avoir été en contact avec elle** et aimeraient un suivi plus régulier.