

# Enquête client 2014

## Action Sanitaire et Sociale

Une enquête qualitative a été conduite auprès des personnes vulnérables au plan de la situation médico-sociale et/ou des ressources et auprès des personnes ayant déjà fait une demande de prestations supplémentaires

Elle s'est déroulée **du 2 au 30 juin 2014**, par entretiens téléphoniques

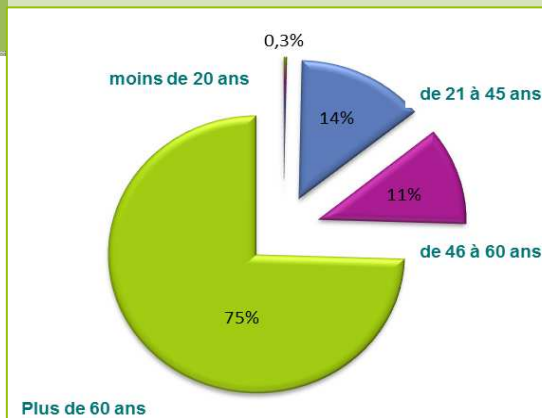


- Population vulnérable (320 répondants)
  - Personnes ayant déjà fait une demande (300 répondants)
- Soit **620** répondants au total



### Quelques chiffres ...

Répartition par âge des répondants :



Leur profil :

- 529 assurés, 91 ayants-droit
- 107 en activité, 513 en retraite
- 170 officiers, 377 sous-officiers, 73 militaires du rang

### Moyens de Communication :



La moitié des répondants dispose d'un accès Internet, mais la majorité (**476**) privilégie le téléphone pour contacter la CNMSS et **452** préfèrent être contactés par courrier pour recevoir des informations

### Connaissance des prestations supplémentaires

(cette question était réservée à la population vulnérable)

**66,56%** ne connaissent pas notre offre de service

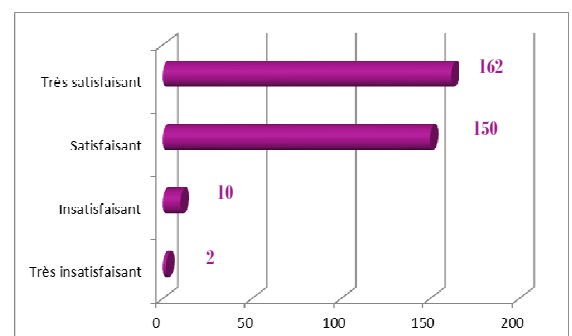
**84,50%** souhaitent avoir une information à ce sujet et principalement par courrier

Sur les **107 personnes** qui ont connaissance des prestations, **24** ont déjà fait un dossier de demande essentiellement pour de l'aide-ménagère

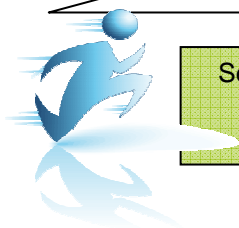
Les questions relatives à la qualité de service ont été posées à la population ayant déjà fait une demande, soit **324** personnes



### Mesure de la satisfaction globale



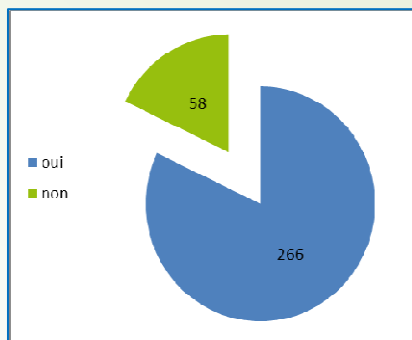
## Plus de détails sur la qualité de service...



Seulement 11% des répondants ont rencontré des difficultés dans la constitution du dossier, portant sur le contenu de l'imprimé et les pièces justificatives

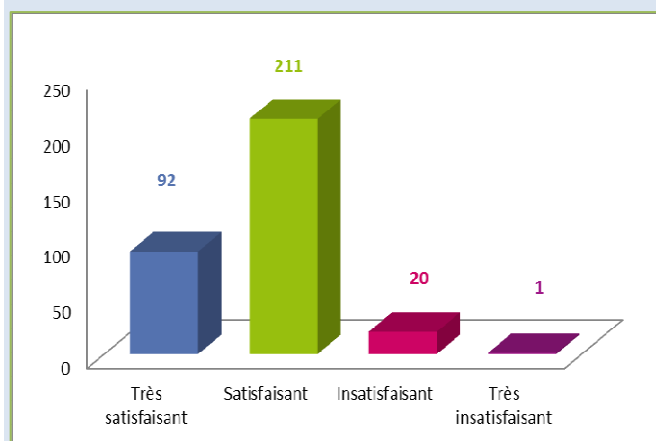
### Satisfaction...

...relative à la décision émise par la commission d'attribution



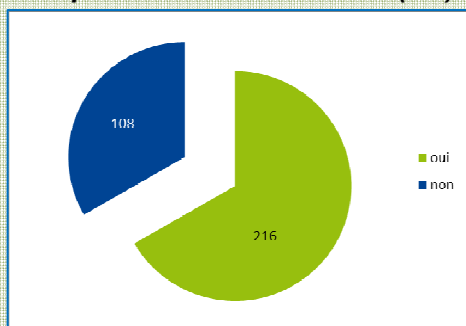
58 personnes expriment une insatisfaction relative au montant de la participation financière

...relative au délai de traitement de la demande.



- 98,4% des répondants jugent la qualité de service performante
- 96% trouvent l'information claire et efficace
- 99,4% soulignent le professionnalisme et la compétence de la CNMSS
- 3 répondants déplorent de ne pas avoir toujours le même interlocuteur

Connaissance de l'existence du dispositif DOSSIER UNIQUE (DU)



Sur les 108 personnes ne connaissant pas le dispositif Dossier Unique, 88 sont désireuses d'obtenir une information par courrier

### Les attentes des clients ...

60% des clients ne sont pas intéressés pour suivre l'état de leur demande via un espace personnalisé

Les autres besoins identifiés...

- Bénéficier d'un agent de convivialité
- Faciliter le transport des plus de 80 ans pour les actes de la vie quotidienne (course, visite médicale, la poste...)
- Soulager l'aidant familial

### Les axes d'améliorations

- Maintenir la communication relative aux prestations offertes vers les assurés
- Poursuivre l'information relative à l'existence du dispositif partenarial DU permettant, via un seul dossier constitué, la participation de la CNMSS, de l'ASD et de la mutuelle militaire concernée
- Intégrer le service action sanitaire et sociale dans la GED établissement pour étendre le niveau de réponse de la PFS et réduire le nombre d'interlocuteurs pour le client
- Adapter les prestations offertes aux nouveaux besoins
- Alléger et simplifier les imprimés de demande

