

# Enquête de satisfaction 2013 auprès des professionnels de santé (PS) Accident du travail (AT) - Affections présumées imputables au service (APIAS)



## Zoom sur la méthode

### Période et finalité

Il s'agit de la première enquête téléphonique réalisée par des agents de la salle APIAS, **du 1<sup>er</sup> au 9 juillet 2013**. Les objectifs étaient de mesurer le niveau de satisfaction des PS quant au service rendu ainsi que de mieux connaître leurs besoins et attentes.

### Des répondants sélectionnés

Les PS sollicités par les enquêteurs sont situés en France métropolitaine, dans les départements d'outre-mer et sont les plus représentatifs en matière de remboursement des soins (nombre de dossiers payés et fréquence des remboursements en 2012).

Sur 250 PS contactés, **208** ont accepté de répondre à l'enquête.

### L'échantillonnage est le suivant

- Médecins (spécialistes) **23,2 %**
- Pharmaciens **20,8 %**
- Kinésithérapeutes **18,4 %**
- Transporteurs **12 %**
- Fournisseurs **8 %**
- Laboratoires **5,6 %**
- Médecins (généralistes) **4,8 %**
- Infirmiers **4,4 %**
- Dentistes **2,8 %**

### L'échelle de satisfaction comporte 5 niveaux

- Très satisfait
- Satisfait
- Moyennement satisfait
- Insatisfait
- Très insatisfait

## Les chiffres clefs

### Satisfaction globale

**90,9 %** des PS sont satisfaits de l'action de la CNMSS en matière de gestion des APIAS.

**91 %** font part de leur satisfaction quant aux délais de remboursement.

**90,4 %** sont satisfaits du traitement des AT comparativement aux autres régimes de sécurité sociale.

### Télétransmission

**94 %** des PS souhaitent la mise en place de la télétransmission des feuilles de soins pour les APIAS.

### Moyens de contact

Le téléphone est le moyen de communication le plus privilégié (**74 %**).

Dans leur recherche de contact direct, les PS sont majoritairement "satisfaits" et "très satisfaits" de l'accueil téléphonique, de l'écoute, de l'amabilité et de l'efficacité de leurs interlocuteurs (de **95 à 100 %** selon les critères).

Les appels concernent très majoritairement l'absence de remboursement ainsi que des demandes de renseignements.

### A noter :

**11 %** des PS utilisent le courrier ou le fax pour nous contacter et seulement **0,5 %** le courriel.

**14,5 %** des PS pensent ne pas avoir eu besoin de nous contacter au cours des douze derniers mois.

## Accès à l'information

**87,7 %** des PS n'expriment pas de difficultés à trouver les différentes coordonnées du service APIAS.

**16,8 %** des PS se montrent favorables au fait d'obtenir des informations supplémentaires allant au-delà de leur demande initiale.

### Site Internet

**10 %** des PS consultent le site pour rechercher des informations sur les AT et **5 %** seulement utilisent la rubrique APIAS.

**90 %** des PS qui la consultent en sont satisfaits.

## Les préconisations

### Les principales évolutions souhaitées par les professionnels de santé

- > Promouvoir la consultation du site Internet de la CNMSS et l'utilisation des téléservices.
- > Mettre en place la télétransmission des feuilles de soins.
- > Améliorer la coordination avec le réseau du Service de santé des armées (transmission plus rapide des déclarations d'accidents, échanges avec les Centres médicaux des armées...).



Caisse Nationale  
**MILITAIRE**  
de Sécurité Sociale

La CNMSS solidaire de votre santé

www.cnmss.fr