

Enquête de satisfaction 2013 auprès des assurés CNMSS

Zoom sur la méthode de l'enquête

Une enquête de satisfaction quantitative a été conduite par téléphone du 5 décembre au 20 décembre 2013 inclus.

Le questionnaire a été proposé par les conseillers clients de la plateforme de services aux assurés contactant la CNMSS, via un formulaire électronique.

Nombre de questionnaires

895 questionnaires réalisés, 3,7% des personnes interrogées ont refusé de répondre par manque de temps, majoritairement.

L'échelle de satisfaction

Elle comporte cinq niveaux :

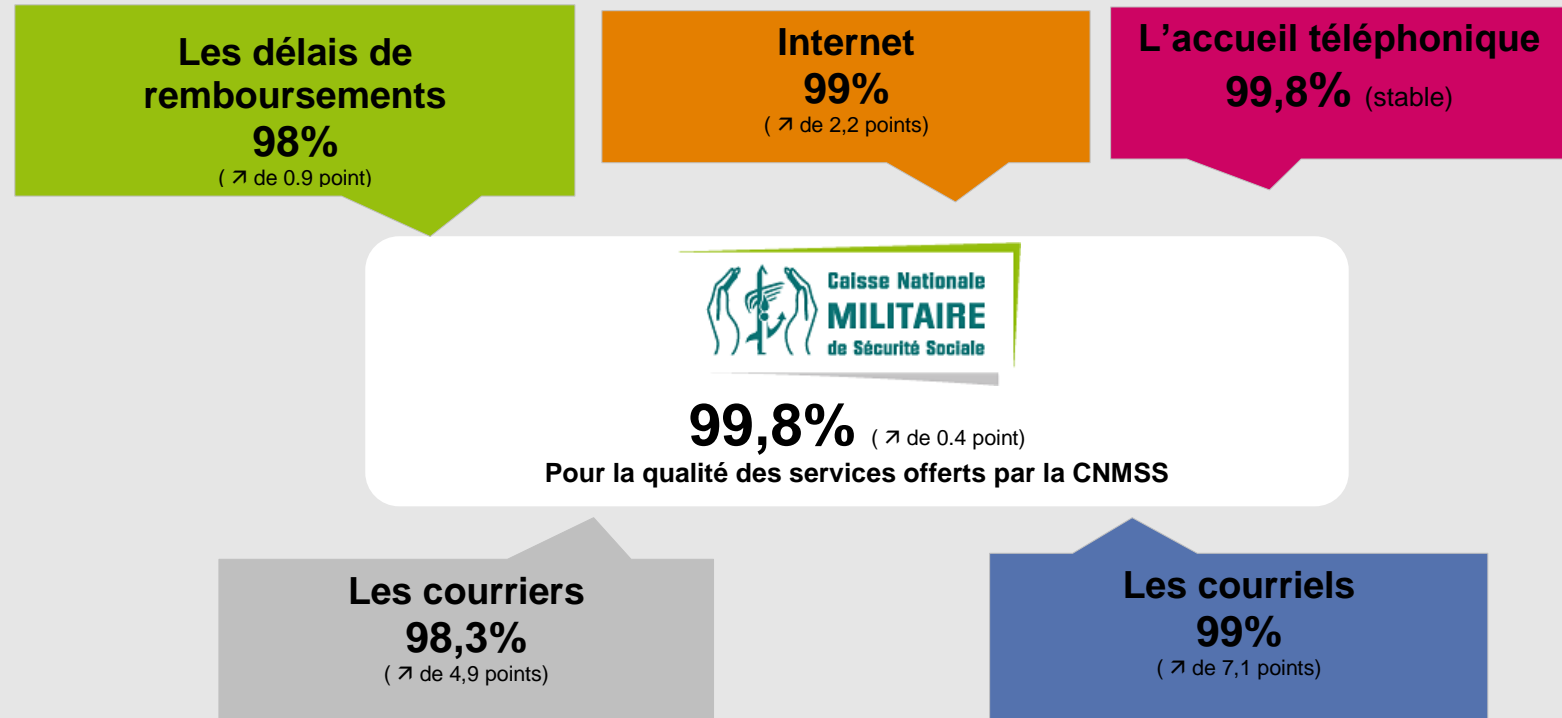
- très satisfaisant,
- satisfaisant,
- moyennement satisfaisant
- insatisfaisant,
- très insatisfaisant.

L'objectif

Renseigner les indicateurs

« benchmarking » et mesurer l'évolution de la satisfaction des assurés.

LE TAUX DE SATISFACTION DES CLIENTS INTERROGES



LES INDICATEURS BENCHMARKING

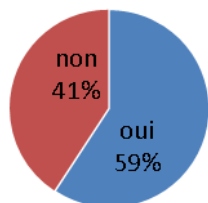
indicateur	Libellés	2011	2012	2013
FT 400	Niveau de satisfaction globale	98,6%	99,4%	99,8%
FT 415	Niveau de satisfaction globale au téléphone	99,4%	99,8%	99,8%
FT 433	Niveau de satisfaction globale pour le courrier		93,4%	98,3%
FT 440	Echanges internet : niveau de satisfaction globale pour les échanges par e-mail		91,9%	99%
FT 454	Niveau de satisfaction globale pour le site INTERNET	89,2%	96,8%	99%
FT 460	Niveau de satisfaction globale pour le traitement des dossiers	90,1%	97,1%	98%

LES ENSEIGNEMENTS DE L'ENQUÊTE

LA RUBRIQUE « MON COMPTE EN LIGNE »

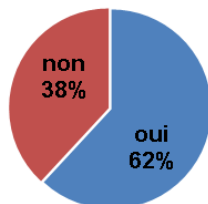
A la demande de M. le Directeur, une rubrique a été ajoutée concernant le service « MON COMPTE EN LIGNE ». L'objectif est de connaître l'opinion des assurés interrogés sur la suppression du relevé de paiement papier, dès l'instant où ils ont adhéré à « mon compte en ligne ».

Avez-vous ouvert votre compte en ligne?



Résultat officiel 2013 : 131 501 comptes ouverts pour 861 372 personnes protégées.

Pour les assurés déclarant posséder un compte en ligne, 73% consulteraient leurs paiements via ce service. **Sont-ils favorables au maintien du Relevé de Paiement Assuré (RPA) ?**



Résultat de l'enquête réalisée en juin 2013 : 72 % des assurés interrogés sont favorables à la suppression du RPA sous sa forme papier. Le panel interrogé étant très différent pour les deux enquêtes, la pertinence des résultats de l'enquête téléphonique peut être remise en question.

LES POINTS FORTS

Forte satisfaction globale du service rendu par la CNMSS.

Indicateur en hausse constante avec un fort taux d'assurés très satisfaits (49,4%). Les faibles pourcentages d'assurés moyennement satisfaits (2,7%) ou insatisfaits (0,2%) sont à souligner.

L'accueil téléphonique : un atout de qualité

Les résultats sont stables par rapport à l'enquête 2012. Les assurés sont majoritairement « très satisfaits » de l'accueil téléphonique (66,6%). Il s'agit du taux le plus élevé de toute l'enquête. Le taux d'insatisfaction est négligeable (0,2%)



A noter

Même si l'objectif COG (répondre à 90% des appels entrants) n'a pas été atteint en 2013, la qualité du service rendu en matière d'accueil téléphonique est reconnue par les assurés, d'autant que le nombre d'appels reçus (plateforme de services) a augmenté de 15 % entre 2012 et 2013.

De nombreuses réformes sont intervenues au cours de l'année 2013 :

➤ Recrutement de 15 conseillers clients titulaires

➤ Nouvelle organisation du temps de travail destinée à mieux gérer les pics d'appels.

➤ Mise en place du numéro unique permettant un accès facilité aux assurés

Internet :

44,1% des assurés déclarent se connecter (+8,6 points par rapport à l'enquête 2012).

En 2013 plus d'un million de connexions au site de la CNMSS. (+ 21% par rapport à 2012)

Les délais de remboursement

Critère très sensible (taux de satisfaction en hausse de 5,8 points par rapport à 2012). Le faible taux d'insatisfaction est à souligner (2%).

A noter :

Des efforts importants ont été réalisés au sein du service production afin de diminuer le délai de traitement des dossiers papier. (leur remboursement, est effectué, majoritairement en faveur des assurés).

Les écrits

Des résultats en hausse sensible pour les courriers et courriels.

Ces excellents résultats s'expliquent par les actions mises en œuvre dans les différents services.

➤ Professionnalisation des activités (travail sur la clarté et l'efficacité des réponses).

➤ Supervision accrue au niveau des délais de traitement.

A noter :

Les délais de traitement sont conformes aux objectifs fixés.

➤ 8,3 jours pour les courriers

➤ 3,9 jours pour les courriels

LES PRECONISATIONS



INTERNET

Les assurés interrogés souhaitent une amélioration de l'ergonomie du site cnmss.fr (présentation et navigation dans le site)

Ce constat doit être nuancé par le faible nombre de réponses obtenues (52 assurés interrogés)



ACCUEIL TELEPHONIQUE

Les assurés interrogés souhaitent une amélioration sur les délais d'attente.

Il convient donc de poursuivre les efforts entrepris afin d'optimiser l'efficacité de l'accueil téléphonique.



MON COMPTE EN LIGNE

Les résultats révèlent que les assurés interrogés n'ont pas une connaissance suffisante des fonctionnalités du service « mon compte en ligne ».

La préconisation dans ce domaine est de poursuivre et d'amplifier la promotion des téléservices et de favoriser l'accompagnement des assurés dans leurs démarches.