



LA METHODE

200 pensionnés ayant sollicité la CSPC



Rappel 2016

60 pensionnés ayant obtenu un accord

Par téléphone (appels sortants) par le BAB

Du 1^{er} au 31 décembre 2016

100 % de réponses



Par téléphone (appels sortants PFS/DSBP)

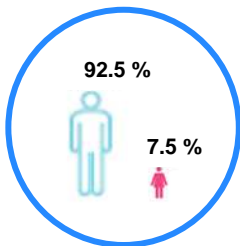
Du 14 octobre au 05 décembre 2019



199 ont accepté de répondre

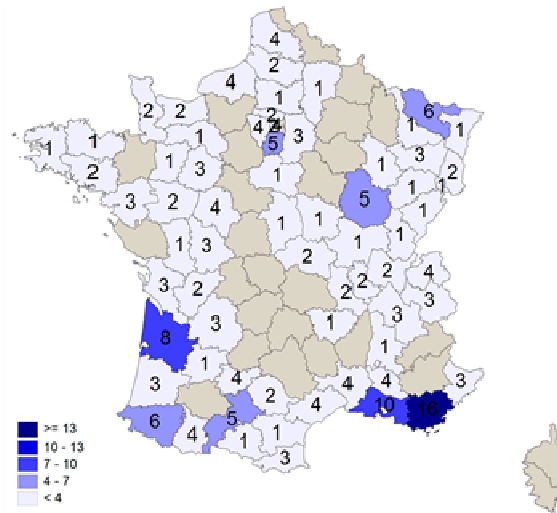
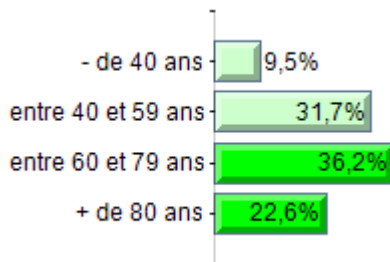
>> Le panel de 2019 est composé de pensionnés ayant obtenu des accords et/ou des refus depuis le 01/01/2017.

LE PROFIL



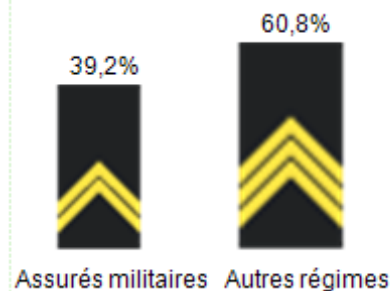
92.5% d'hommes

58.8% ont plus de 60 ans



Répartis sur la carte de France ci-dessus

40 % affiliés à la CNMSS



- La répartition géographique des pensionnés saisissant la CSPC est sensiblement la même que celle des pensionnés identifiés au FNP et qui sollicitent des prestations légales, excepté pour la Bretagne et la Corse sous représentées.

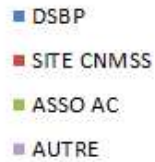
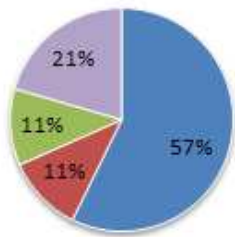
FOCUS sur le profil type du pensionné du FNP

☆ 93.5 % sont des hommes ☆ 83 % ont plus de 60 ans ☆ 25 % sont assurés militaires



LES RESULTATS

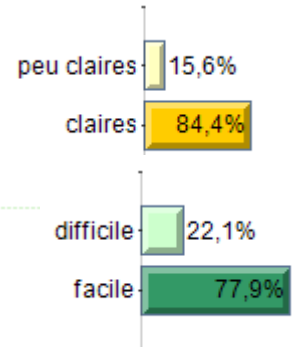
ACCESSIBILITÉ



>> Top 3 des canaux par lesquels les pensionnés ont découvert la CSPC :

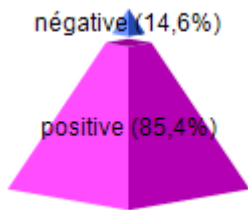
- 1^{er} DSBP (courrier ou PFS) – 57 %
- 2^e site internet de la CNMSS – 11 %
- 2^e associations d'anciens combattants – 11 %

>> Les informations pour solliciter la CSPC sont claires ou très claires pour près de 85 % des répondants. Cependant le manque de renseignements communiqués est le 1^{er} motif donné par ceux qui estiment les informations peu claires.



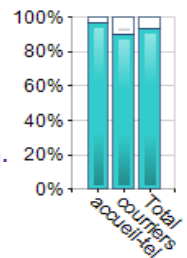
>> La constitution du dossier est facile ou très facile pour plus des 3/4 des répondants, le trop grand nombre de pièces demandées est avancé par ceux qui l'estiment difficile.

SERVICE RENDU



>> L'action globale de la CSPC est positive pour 85.4 % des pensionnés interrogés (11 % ayant pourtant obtenu un refus) et 44% du panel n'auraient pas pu effectuer cette dépense sans la participation accordée.

>> La satisfaction concernant l'accueil téléphonique et les courriers est supérieure à 93 %.



>> Plus de 41 % des personnes interrogées pensent solliciter à nouveau la CSPC dans les prochains mois.



LES PRECONISATIONS

>> Elargir le périmètre de la commission (première proposition d'amélioration citée par les répondants).

>> Accorder un financement plus important.

>> Réduire les délais entre la réception du dossier et le remboursement de la facture.

>> Poursuivre la promotion de la commission par des campagnes de communication auprès des organismes extérieurs.