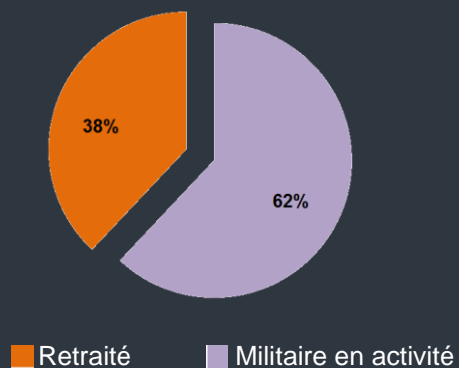


Résultats enquête triennale 2013 auprès des assurés

Dans le cadre de sa convention d'objectifs et de gestion 2011-2014 conclue avec l'Etat, la Caisse nationale militaire de sécurité sociale s'est engagée à reconduire périodiquement des enquêtes de satisfaction et des sondages d'opinion auprès des assurés militaires.

A ce titre, le bureau des analyses statistiques, enquêtes et bilan social de la direction des ressources humaines du ministère de la Défense, a été sollicité pour permettre de compléter et de consolider les enquêtes réalisées par la CNMSS.

En novembre 2013, un échantillon représentatif de 2 100 assurés a répondu à cette enquête.



Vous êtes satisfaits :

Les délais de remboursements
93%

Les démarches administratives
97%

Le compte en ligne
91%



97%
Satisfaction globale

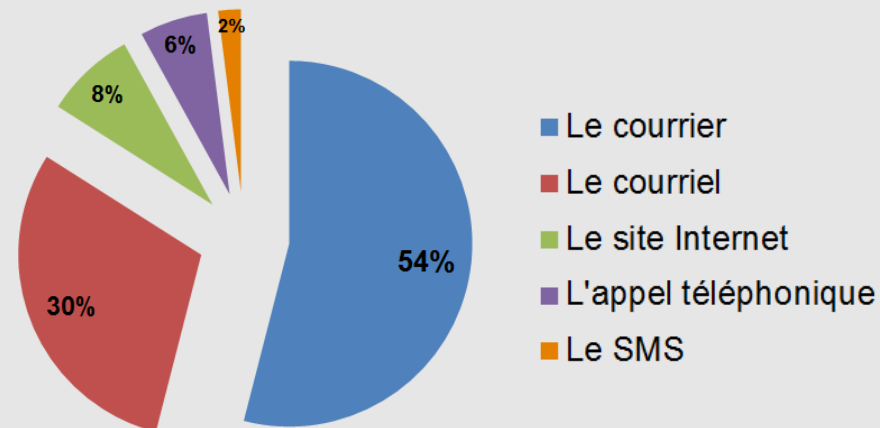
L'action sociale
Les aides à domicile 87%
Les secours 98%

Le site Internet
91%

L'accueil téléphonique
La qualité de l'accueil 93%
La réponse apportée 91%

Vos contacts avec la CNMSS :

Quel moyen vous semble le plus approprié dans le cas où la CNMSS souhaite vous transmettre des informations ?



Vos attentes

La priorité donnée à l'accompagnement et la réactivité :

Le taux de satisfaction globale est très élevé. Toutefois, vous estimez que les améliorations pourraient être menées en **priorité** sur :

- **L'accompagnement dans les démarches (30%)**
- **La réactivité de la CNMSS (28%)**

Vous êtes 80% à estimer que limiter les pièces justificatives ou simplifier les procédures représenterait une amélioration pour effectuer vos prochaines démarches administratives.

Vous souhaitez une meilleure communication :

- **Sur les délais de remboursement (76%)**

Par ailleurs, 50% d'entre vous sont favorables à la suppression des décomptes papier.

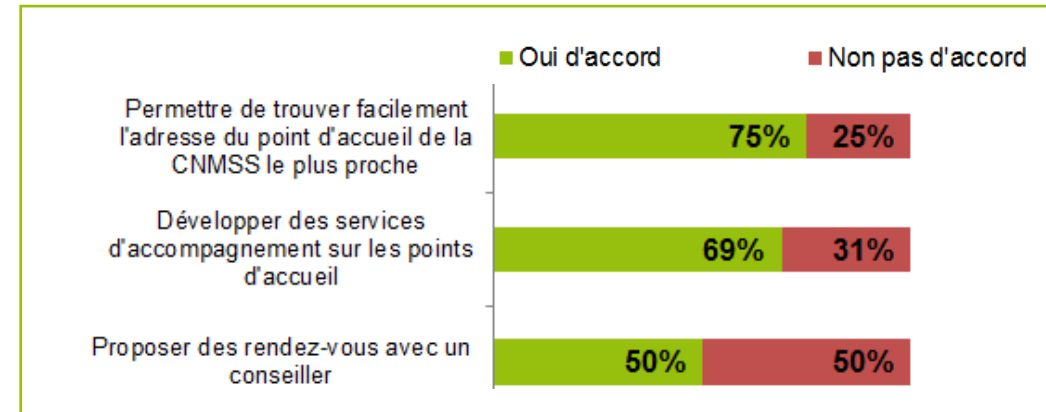
- **Sur les campagnes de vaccination et/ou de dépistage (73%)**

Malgré les campagnes d'information et de sensibilisation au plan national et local, vous souhaitez être mieux informés de l'organisation de ces campagnes de vaccination et/ou de dépistage.

La relation client : renforcer la disponibilité et la réactivité

- **L'accueil téléphonique**

Interrogés sur le numéro d'appel unique (04.94.16.36.00), vous avez exprimé des attentes en matière d'accueil téléphonique :



- **Les contacts**

L'enquête permet d'aborder les améliorations possibles en termes de contacts entre la CNMSS et vous :

