



La qualité de service à la CNMSS

Résultats au 31 mars 2019

hors APIAS (affection présumée imputable au service) et SIG (soins aux invalides de guerre)



REMBOURSEMENT

 **1,6 jour**

Délai moyen de remboursement des feuilles de soins électroniques

 **7,1 jours**

Délai moyen de remboursement des feuilles de soins papier

SATISFACTION GLOBALE

Niveau de satisfaction globale des bénéficiaires


 **98,7 %**

INTERNET

 **84,9 %**

Satisfaction globale pour le site internet

COURRIELS

 **4,4 jours**

Délai moyen de traitement des courriels

 **90,5 %**

Satisfaction globale des échanges par courriel

ACCUEIL

 **90,6 %** |  **99,2 %**

Taux d'efficacité de l'accueil téléphonique

Satisfaction globale de l'accueil téléphonique

 **94,3 %**

Satisfaction globale de l'accueil physique

COURRIERS

 **8,0 jours**

Délai moyen de traitement des courriers

 **81,6 %**

Satisfaction globale des échanges par courrier

Pour plus d'info sur la transparence des services publics : www.modernisation.gouv.fr/transparence

Pour plus d'info concernant ces indicateurs : www.cnmss.fr