



La qualité de service à la CNMSS

Résultats au 30 novembre 2018

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



REMBOURSEMENT

 **1,9 jour**

Délai moyen de remboursement des feuilles de soins électroniques

 **6,7 jours**

Délai moyen de remboursement des feuilles de soins papier

SATISFACTION GLOBALE

Niveau de satisfaction globale des bénéficiaires

 **98,90 %**

INTERNET

 **89,3 %**

Satisfaction globale pour le site internet

COURRIELS

 **5,6 jours**

Délai moyen de traitement des courriels

 **86,17 %**

Satisfaction globale des échanges par courriel

ACCUEIL

 **90,1 %**

Taux d'efficacité de l'accueil téléphonique

 **97 %**

Satisfaction globale de l'accueil téléphonique

 **97,62 %**

Satisfaction globale de l'accueil physique

COURRIERS

 **10,8 jours**

Délai moyen de traitement des courriers

 **78,47 %**

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