



# La qualité de service à la CNMSS

Résultats du mois de janvier 2021 <sup>(1)</sup>



## DÉLAIS MOYENS DE REMBOURSEMENT

entre la date de réception et la date de remboursement



**1,7 jours**



**5,5 jours**

Feuilles de soins électroniques

Feuilles de soins papier

## DÉLAIS MOYENS DE TRAITEMENT

entre la date de réception et la date de traitement



**1,4 jours**



**17,8 jours**

Courriels

Courriers

## ACCUEIL TELEPHONIQUE



**50,9%**

des bénéficiaires ont obtenu une mise en relation avec un conseiller



**3min43s** délai moyen pour parler à un conseiller

## SATISFACTION GLOBALE<sup>(2)</sup>



**98 %**

des bénéficiaires sont globalement satisfaits du service rendu par la CNMSS

## Satisfaction des bénéficiaires sur ...



l'accueil téléphonique<sup>(2)</sup> **99,6%**



le traitement des courriels<sup>(2)</sup> **91,2%**



le traitement des courriers<sup>(2)</sup> **83,5%**

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

(2) Enquête téléphonique menée du 16 novembre au 18 décembre 2020 – 1000 répondants

