



**PERIODE RETENUE :** Décembre 2016

**METHODE :** Evaluer la connaissance et le bon fonctionnement de la CSPC ainsi que la satisfaction des pensionnés ayant bénéficié d'un financement de la CSPC.

**ECHANTILLON :** L'enquête téléphonique est réalisée au DSBP auprès de 60 pensionnés ayant bénéficié d'un financement de la CSPC.

## NIVEAUX DE SATISFACTION



**SATISFACTION  
GLOBALE**

**98,3 %**



**ACCUEIL  
TELEPHONIQUE**

**100%**



**CLARTE DES  
COURRIERS**

**98,3%**



**MONTANT ACCORDE**

**90%**

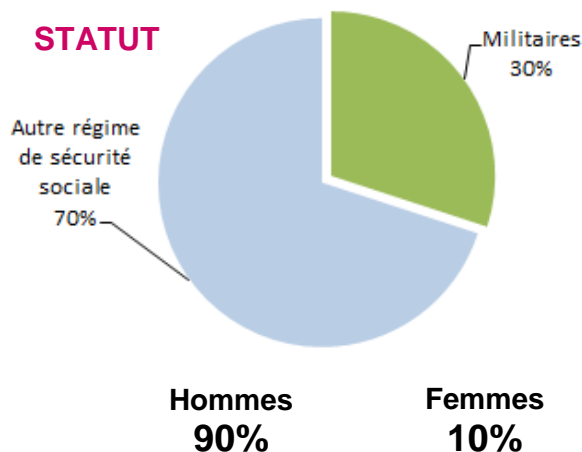


**DELAI**

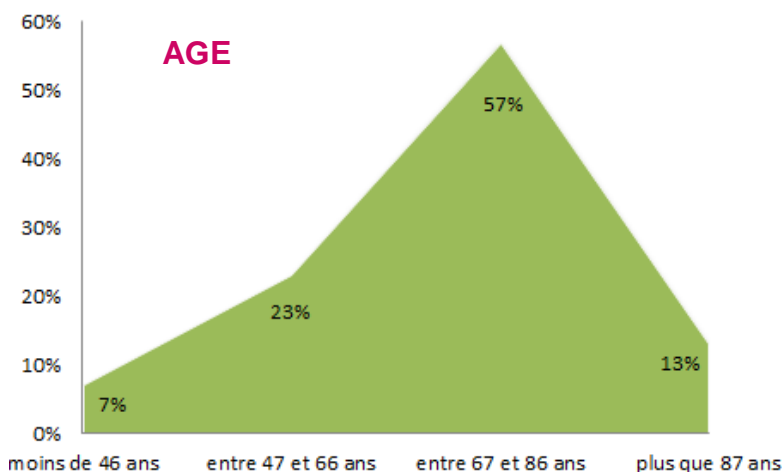
**65%**

## PROFIL DES REpondANTS

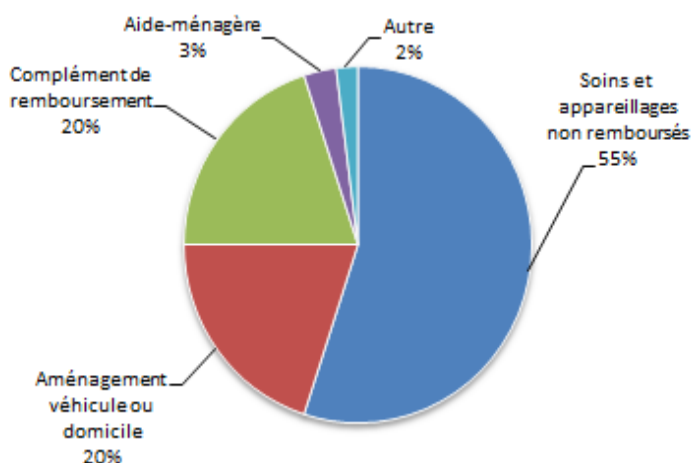
### STATUT



### AGE



## TYPE DE PRESTATIONS FINANCEES



**Un pensionné sur 2** souhaite solliciter à nouveau la CSPC en cas de besoin.

## REMARQUES

La satisfaction globale est proche de 100%. Cependant, les informations sur l'existence de la CSPC ne sont pas suffisamment diffusées (72% des répondants). La promotion du dispositif sera renforcée et étendue, notamment auprès des associations et de l'Office national des anciens combattants et victimes de guerre (ONAC-VG).

Parmi ceux ayant formulé des suggestions, les pensionnés souhaiteraient :

- Réduire le délai de traitement (20%)
- Disposer d'une ligne téléphonique directe (13%)
- Une augmentation du montant perçu (13%)
- Utiliser le tiers-payant (10%)

Proposition : Faire une seule demande en cas de charge récurrente

## PISTES D'AMELIORATION

Un axe d'amélioration est identifié en ce qui concerne le délai entre le dépôt du dossier et la notification de la décision (seulement 65% de satisfaits). Cependant, ce délai ne dépend pas uniquement du BAPPC (commission mensuelle). Une lettre d'attente au pensionné pourrait être envisagée lorsque les délais de traitement des dossiers sont prolongés (cas d'une enquête médicale par exemple).