



# La CNMSS à l'écoute de ses assurés

## EDITO

*Ecouter, mais aussi entendre, tels sont les maîtres mots de notre enquête de satisfaction triennale menée par la Caisse nationale militaire de sécurité sociale auprès de ses assurés. Cette lettre d'information vous permettra de retrouver les points forts de cette enquête. Celle-ci prouve une fois encore l'attachement que porte la communauté militaire à son système de protection sociale. Si la CNMSS est considérée comme un établissement moderne et dynamique, c'est grâce à l'investissement et au souci constant d'amélioration du service de nos agents. Je vous invite à découvrir les résultats de ce sondage.*

*Alain Pastor  
Directeur de la Caisse nationale militaire de sécurité sociale*

La Caisse nationale militaire de sécurité sociale, attentive aux besoins de la communauté militaire, a réalisé en 2010-2011, en collaboration avec la direction des ressources humaines du ministère de la Défense, une grande enquête de satisfaction auprès de ses ressortissants. L'enquête avait pour objectif de recueillir les avis des assurés sur les prestations et les services offerts par la CNMSS afin d'évaluer sa performance et de connaître leurs attentes.

Les questionnaires d'enquête adressés en novembre 2010 à un panel de 8000 assurés militaires d'active et retraités ont suscité un réel intérêt et un important taux de participation puisque près de 40% des personnes interrogées ont répondu à l'enquête.

L'étude des résultats de l'enquête, met en exergue une très forte satisfaction générale des assurés ainsi qu'un large consensus quant à la qualité de leur régime de protection sociale. Le niveau de satisfaction global exprimé par les assurés à l'égard de leur régime de sécurité sociale s'élève à **88%**.

Elle permet en outre à la CNMSS de renforcer sa connaissance de la population protégée et de mieux en cerner les besoins. Elle va pouvoir renforcer son action en tenant compte des contraintes spécifiques de la communauté militaire.

## Une forte satisfaction générale

Les assurés portent une appréciation positive à l'égard de l'ensemble des actions et services proposés par la CNMSS même lorsque certains leurs sont moins connus. La satisfaction augmente avec l'âge et la connaissance des prestations servies et reste constante quels que soient le type de foyer, la taille du ménage et la consommation de soins.

Les assurés estiment avoir une bonne connaissance des démarches administratives dont ils maîtrisent bien les procédures.

*Par exemple* : ils sont conscients de la nécessité d'informer la CNMSS lors d'un changement de situation administrative.

### ⇒ Un attachement marqué au régime spécifique de sécurité sociale des militaires

Les assurés privilégient le rattachement de leurs enfants à la CNMSS. 69% des enfants de moins de vingt ans chez les militaires d'active sont affiliés à la CNMSS alors que 63% des conjoints des assurés sont rattachés à un autre régime en raison de leur activité professionnelle.

Une large part des retraités (31%) ayant exercé une activité salariée ont opté pour une réaffiliation au régime militaire ; ceci, davantage en raison de la qualité des services rendus (91%) que des prestations supplémentaires délivrées par ce régime.

### ⇒ Très large satisfaction concernant le remboursement des dossiers de soins

93% des assurés expriment leur satisfaction. Pour les délais de remboursement à l'étranger qui concernent seulement 7% d'assurés, ceux-ci expriment également un taux très élevé de satisfaction (82%).

### ⇒ Les relations assurés/CNMSS jugées très positives

Un tiers des assurés a contacté la CNMSS en 2010. Pour 75% d'entre eux, le téléphone constitue le moyen de communication privilégié. Le taux de satisfaction est très élevé pour chacun des 3 modes de communication: 91% pour le téléphone, 82% pour le courrier papier et 84% pour le courrier électronique.

### ⇒ La consultation du site *cnmss.fr* est fortement appréciée des utilisateurs



Ses utilisateurs expriment un taux de satisfaction à hauteur de 92%. Le service « Mon compte en ligne », présent sur le site de la CNMSS qui permet de suivre les remboursements de soins obtient également un fort taux de satisfaction (98%).

## ⇒ **Les actions sociales bien connues mais peu sollicitées**

Les actions sociales spécifiques de la CNMSS sont composées d'aides à domicile et de secours.

Près des trois quart des assurés connaissent les aides à domicile et les deux tiers, les secours. Ces prestations bien connues de nos assurés ne sont utilisées qu'à bon escient. Elles concernent effectivement un taux ciblé de bénéficiaires.

## ⇒ **Un recours limité aux actions préventives**

La CNMSS offre des actions de prévention spécifiques dont les plus anciennes sont les mieux connues (la vaccination hors métropole est connue par 51% des assurés). Les actions plus récentes, tels les stages de sensibilisation aux méfaits de la drogue et de l'alcool sont peu connues en particulier des plus jeunes.

Parmi ces actions nouvelles le guide du départ Outre Mer et à l'étranger est essentiellement connu des militaires concernés. **98%** s'en déclarent très satisfaits.



## ⇒ **La CNMSS est jugée moderne et dynamique**

72% des assurés la jugent moderne, 69% dynamique. Ces deux opinions s'affirment et se renforcent avec l'âge et l'utilisation des prestations ainsi que les contacts fréquents avec la CNMSS.

## **Les besoins exprimés par les assurés s'inscrivent essentiellement dans les domaines de l'information et des services en ligne.**

### ⇒ **Les attentes en matière de support d'information**

Il ressort de l'étude que les assurés sont attachés à la réception d'informations sous format papier mais souhaitent également recevoir et échanger des informations au moyen d'Internet.

80% des assurés privilégient le courrier papier, le courriel est choisi à 53%, le téléphone à 21%. Les autres moyens, Internet, SMS, Intradef sont moins utilisés.

Les assurés sont favorables pour 80%, à conserver l'envoi des relevés de paiement sous forme papier. Ils n'acceptent la dématérialisation du relevé de paiement qu'à la condition de recevoir également la version papier du document.

## ⇒ Une forte attente en matière de développement de services en ligne

Les utilisateurs du site en sont satisfaits, bien que sa notoriété soit perfectible. Dix services en ligne ont été proposés dans le questionnaire d'enquête. Cinq apparaissent particulièrement souhaités puisqu'ils recueillent au moins 80 % des suffrages. Il s'agit de la possibilité pour l'assuré de déclarer la perte ou le vol de sa carte Vitale, d'imprimer une attestation, de télécharger et de remplir un formulaire administratif, d'effectuer une demande de prestation. Néanmoins ceux qui ne sont pas connectés montrent un intérêt élevé pour certains services (62% souhaitent déclarer la perte ou le vol d'une carte Vitale).

La possibilité d'accéder à ces services à l'aide de bornes installées au sein du service médical de l'unité apparaît également très attractive pour les militaires d'active.



La CMNSS remercie tous ceux qui ont bien voulu répondre à son questionnaire ; encouragée par ces résultats et soucieuse de progresser, elle a dès à présent mis en oeuvre un plan d'action visant à améliorer et développer les services attendus pour les assurés militaires et leur famille.

Caisse Nationale Militaire de Sécurité Sociale  
 247 avenue Jacques Cartier  
 83090 TOULON Cedex 09  
 Tél. 04 94 16 36 00  
[www.cnmss.fr](http://www.cnmss.fr)

