

ENQUETE SUR LA SATISFACTION DES USAGERS
A L'EGARD DE L'ACCUEIL PHYSIQUE
A LA CAISSE NATIONALE MILITAIRE DE SECURITE SOCIALE

ICI
un questionnaire
pour mieux vous satisfaire



L'enquête de satisfaction 2010 concernant l'accueil physique s'est déroulée du 1^{er} au 31 décembre 2010. Elle s'inscrivait dans une démarche qualité concernant l'accueil dans les services publics.

Le référentiel Marianne, dans la version nouvelle de la Charte Marianne, vise à améliorer les services aux usagers. Il définit des engagements pour un meilleur accueil dans les services publics. L'objectif de cette enquête était de mesurer s'il y avait adéquation entre les attentes des visiteurs et les services rendus par la CNMSS et d'offrir un instantané sur leur degré de satisfaction.

Le périmètre de cette étude comprenait l'ensemble des sites d'accueil au public : Toulon et les antennes de Bordeaux, Brest, Lyon, Metz, Paris et de Donaueschingen fermée en 2011.

Il s'agissait d'une enquête de type sondage d'opinion par questionnaire anonyme auto-administré.

Les objectifs

Les objectifs de l'enquête étaient de :

- mesurer le niveau de satisfaction des clients concernant l'accueil physique et d'en dresser un portrait statistique ;
- participer à la production d'indicateurs benchmarking. Depuis 2003, la direction de la sécurité sociale et les régimes de sécurité sociale ont mis en œuvre une démarche d'analyse comparative (benchmarking) des performances en vue de standardiser leur mesure et de généraliser les meilleures pratiques de gestion ;
- recueillir les attentes et les besoins des visiteurs et de contribuer à l'amélioration continue des services rendus aux usagers et à l'accroissement de leur satisfaction.

Les résultats

Au 31 décembre 2010, date de clôture du recueil, 281 personnes avaient renseigné le questionnaire.

Le questionnaire comportait une partie de rédaction libre permettant d'identifier les motifs de visite à la CNMSS de Toulon et au niveau de ses antennes. Il s'agissait des demandes de remboursement (feuilles de soins, réclamations) pour 22 % et des demandes diverses de renseignements et d'explications pour 17 %. Les autres motifs étaient par ordre décroissant, les signalements de changements d'adresse, de relevés d'identité bancaire ou des demandes d'ouverture de droits, les renseignements médicaux relatifs à des affections de longue durée (ALD), les convocations, les mises à jour de cartes vitales et enfin les demandes de carte européenne d'assurance maladie (CEAM).

Les motifs de visites étaient donc très divers et représentaient l'ensemble du champ de l'assurance maladie.

I. 1^{er} objectif : mesurer le taux de satisfaction des clients concernant l'accueil physique et en dresser un portrait statistique

Le tableau suivant apporte un éclairage sur l'évolution depuis 2005 du taux de satisfaction des usagers en fonction des différents paramètres de l'accueil physique à la CNMSS entre 2005 et 2010. Le taux de satisfaction global des usagers à l'égard de l'accueil physique à la CNMSS atteint 92 %.

Tableau : Evolution du taux de satisfaction des usagers en fonction des différents paramètres de l'accueil physique à la CNMSS entre 2005 et 2010 *

Items	2005-2006		2008		2010	
	n	%	n	%	n	%
Trouver l'adresse	683	97	158	96	274	97,5
Accès aux locaux	604	85	142	88	256	91,7
Plage horaire	670	97	153	94	271	95,4
Confort	635	90,2	169	100	272	97,5
Confidentialité	645	91,2	169	100	264	95
Temps d'attente	698	98,7	167	99,4	273	98,9
Ecoute attentive	697	99,7	166	98,8	278	100
Information compréhensible	705	99,4	167	99,4	277	100
Pièces, démarches	685	97,2	155	99,4	272	99,3
Prise en compte individuelle	693	96,8	163	98,8	271	98,9
Identification	NP	83,2	160	71	277	70,8

*NP = non précisé

Ces résultats sont globalement excellents démontrant une réelle qualité de service avec des points forts et d'autres nécessitant une amélioration :

Les points forts :

- L'écoute attentive et courtoise ;
- L'information délivrée dans des termes simples et compréhensibles ;
- Le temps d'attente pour être reçu par un conseiller ;
- La qualité de l'information reçue sur les pièces et/ou justificatifs nécessaires à leur démarche ;
- Le sentiment que le cas personnel a été pris en compte.

Les points nécessitant une amélioration :

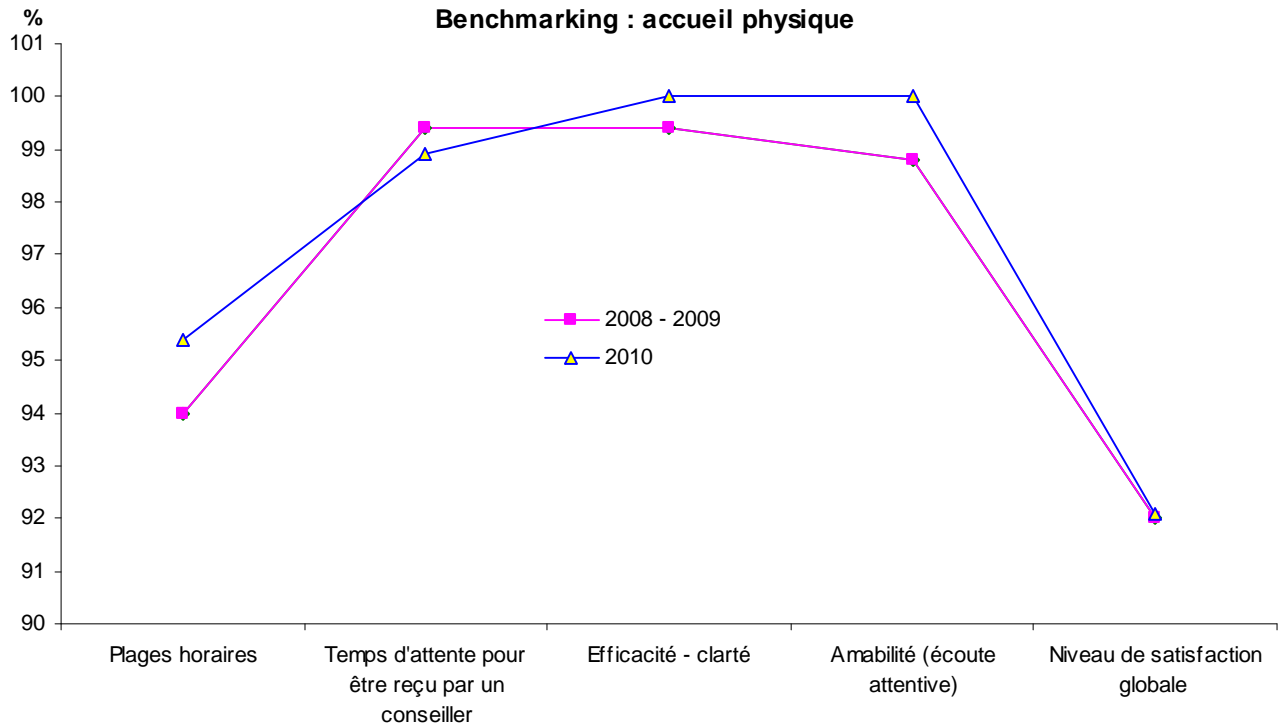
- L'accès aux locaux ;
- Les plages horaires d'ouverture ;
- Le respect de la confidentialité.

II. 2^{ème} objectif : participer à la production d'indicateurs benchmarking

Concernant les indicateurs benchmarking, au nombre de cinq, les taux de satisfaction sont les suivants :

- 95,4 % pour les plages horaires ;
- 98,9 % pour le temps d'attente pour être reçu par un conseiller ;
- 100 % pour l'efficacité et la clarté ;
- 100 % pour l'amabilité (écoute attentive) ;
- 92,1 % pour le niveau de satisfaction globale.

Figure : évolution des indicateurs benchmarking selon la COD 2008 - 2010



Ce graphique figure les résultats des années 2008 à 2010. Les courbes des années 2008 et 2009 sont confondues au regard de leurs chiffres respectifs qui sont identiques. Il montre une réelle tendance à la hausse de ces indicateurs dans les différents champs de l'accueil physique.

III. 3^{ème} objectif : recueillir les attentes et les besoins des visiteurs et de contribuer à l'amélioration continue des services rendus aux usagers et à l'accroissement de leur satisfaction

L'enquête a également permis de recueillir des axes d'amélioration qui ont fait l'objet de mesures correctives depuis la diffusion des résultats. Il s'agit notamment de :

- L'identification des personnels par la mise à disposition, aux agents d'accueil, de badges nominatifs et de chevalets ;
- La confidentialité de l'accueil par la création d'une zone spécifique balisée;
- La signalisation routière de l'établissement par la mise en place d'un panneau indicateur ;
- L'information au public des horaires d'ouverture par un affichage au niveau de l'entrée de l'antenne ;

S'agissant de l'élargissement de l'amplitude des horaires d'ouverture de l'accueil au public, un test de faisabilité est en cours. D'autres projets concernant l'aménagement des zones d'accueil sont à l'étude.

Conclusion

L'enquête réalisée a permis de mesurer l'adéquation entre les attentes des visiteurs et les services rendus par la CNMSS et d'offrir un instantané sur leur degré de satisfaction.

Au regard de cette enquête les usagers s'avèrent être extrêmement satisfaits à l'égard de l'accueil physique qui leur est réservé à la CNMSS, tant à Toulon qu'au niveau des antennes. Ceci démontre une réelle qualité de service que confirme la progression constante des indicateurs benchmarking.

L'enquête comportait aussi des commentaires libres riches d'enseignements qui ont conduit à la mise en place de plusieurs mesures d'amélioration et ont permis de consolider les points forts identifiés..

La mesure régulière de la satisfaction des usagers à l'égard de l'accueil physique à la CNMSS de Toulon et au niveau de ses antennes, le suivi de son évolution, la prise en compte des attentes des visiteurs et une meilleure approche de leur comportement, permettront de maintenir la qualité des services au sein de l'établissement.