



Zoom sur la méthode de l'enquête

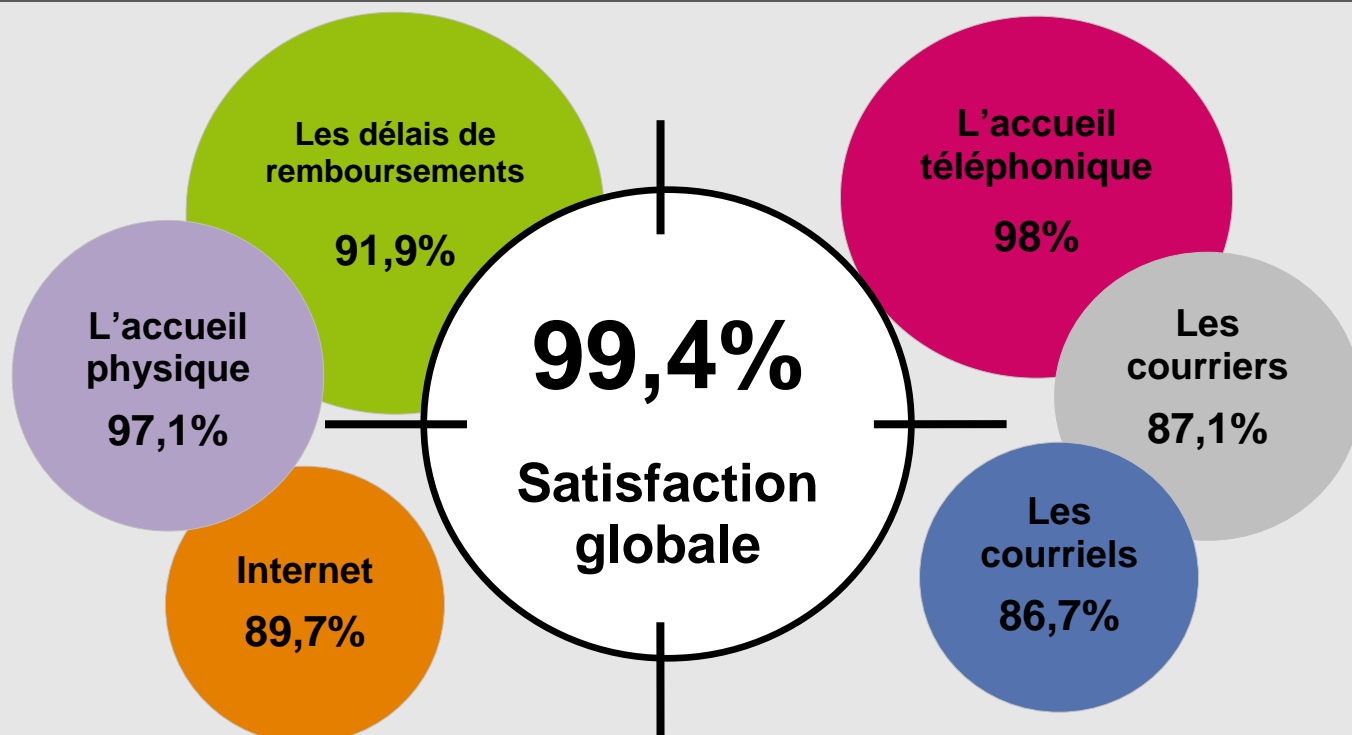
L'enquête annuelle de satisfaction a été conduite par téléphone du **17 octobre 2016** au **17 novembre 2016**. Le questionnaire a été proposé par les conseillers clients de la plateforme de services aux assurés contactant la CNMSS.

Nombre de questionnaires

948 assurés ont accepté de répondre à cette enquête. Seuls **7,2 %** des assurés interrogés ont refusé de répondre, principalement par manque de temps.

Objectif

Evaluer le niveau de satisfaction des bénéficiaires de la CNMSS et renseigner les indicateurs « BENCHMARK » de qualité de service inter-régime de sécurité sociale.



LES INDICATEURS BENCHMARK	2014	2015	2016	Tendance 2015-2016
FT 400 : Services rendus par la CNMSS	99,1%	98,6%	99,4%	↗
FT 415 : Téléphone	99,5%	98,8%	98%	↘
FT 425 : Accueil physique	99,9%	100%	97,1%	↓
FT 433 : Courriers	88,2%	85,7%	87,1%	↑
FT 440 : Courriels	88,6%	92,4%	86,7%	↓
FT 454 : Site Internet	92,8%	88,7%	89,7%	↗
FT 460 : Traitement des dossiers	90,9%	89,6%	91,9%	↑

PRECISIONS SUR LES SUGGESTIONS CLIENTS



LES COURRIELS

166 assurés interrogés

Les assurés insatisfaits et utilisant ce canal (13,2%), souhaitent un délai de réponse plus rapide (50%), obtenir un suivi de leur demande (confirmation de réception, avancement du dossier) (29%), et recevoir des réponses plus claires (21%). **Par ailleurs, pour plus de la majorité d'entre eux (68%), ils souhaitent toujours privilégier ce mode de contact avec la CNMSS.**



LES COURRIERS

286 assurés interrogés

Les assurés insatisfaits (12,9%) souhaitent un délai de réponse plus rapide (70%).



LE SITE INTERNET

448 assurés interrogés

Parmi les 10,3% des assurés insatisfaits du site cnmss.fr, 42% jugent la navigation « compliquée » et 29,7% trouvent que la présentation du site est « confuse » en raison du nombre trop important d'informations.