



**Enquête
de satisfaction
auprès
des assurés
de la CNMSS**





ENQUÊTE ASSURÉS

Novembre
2006

Assurés de la CNMSS,
êtes-vous satisfaits de nous?

Dans le cadre de la convention d'objectifs et de développement (COD) 2005-2007 et du système de management de la qualité, la CNMSS a réalisé une enquête de satisfaction auprès de ses assurés.

Les objectifs de cette enquête sont de mesurer la satisfaction des assurés et de déterminer leurs attentes dans le but d'apporter des éléments à la direction.

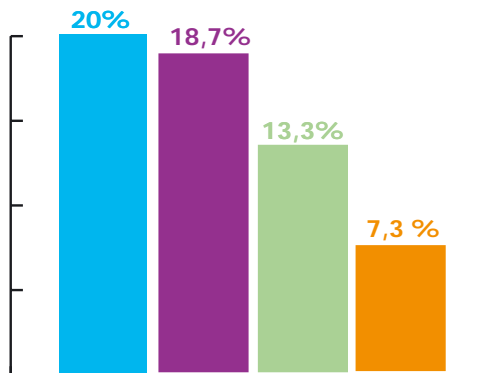
12000 questionnaires ont été adressés aux assurés entre le 23 et le 25 novembre pour une date limite de retour fixée au 14 décembre 2006. Les assurés avaient la possibilité de répondre sur le questionnaire papier ou de se connecter sur le site de la CNMSS, et d'accéder à un lien pour répondre au questionnaire en ligne. L'échantillon a été tiré sur toute la population à l'exception des assurés résidant à l'étranger, dans les DOM-TOM ou à une adresse militaire, du personnel de la CNMSS, des stagiaires étrangers, des légionnaires et des assurés sous tutelle.

3004 questionnaires papier et 146 questionnaires sur Internet ont été enregistrés, soit un taux de retour global de 26%. 190 plis ont été retournés pour le motif "n'habite pas à l'adresse indiquée", soit 1,6%.

La répartition de l'échantillon de réponse par armée est proche de la population de référence.

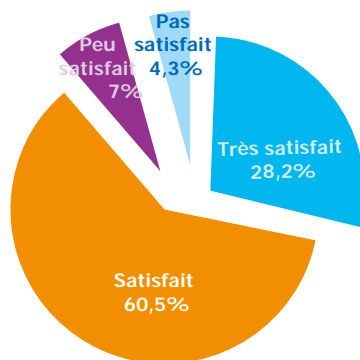
LES CONTACTS + CNMSS

Des échanges fréquents :
une forte proportion d'assurés a eut récemment un contact avec la CNMSS.



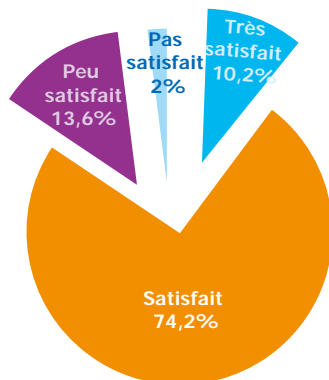
LA SATISFACTION

LA CARTE VITALE
Les délais d'obtention des cartes vitales sont très appréciés.



LES RELEVES DE PAIEMENT

La mise en oeuvre d'envois rapides des relevés de paiement est probante.

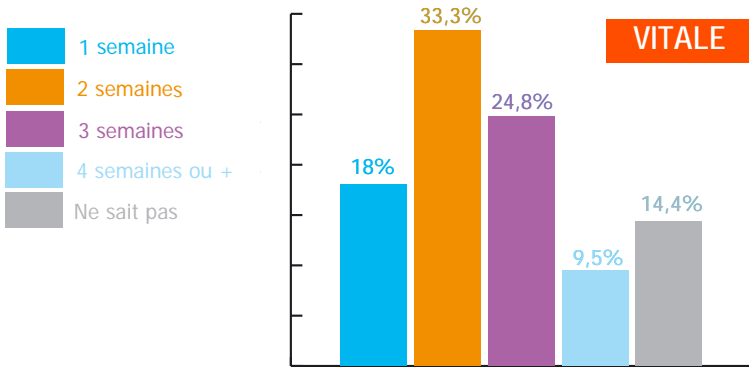


Relevé de paiement envoyé sans délai lorsqu'une somme importante reste à la charge de l'assuré.

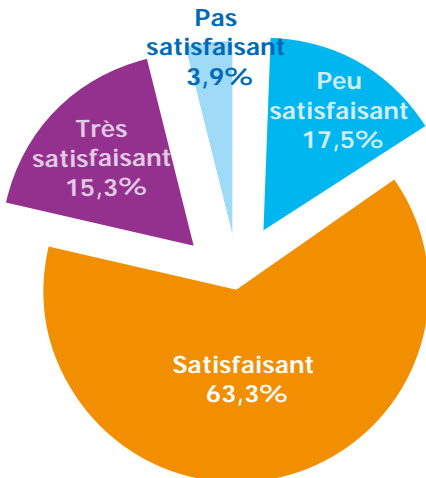
LA SATISFACTION

LES DELAIS DE REMBOURSEMENT, VITALE ET PAPIER

Des délais de remboursements mal aisés à estimer : les estimations sont souvent supérieures aux délais réels, les délais sont affichés sur le site internet.

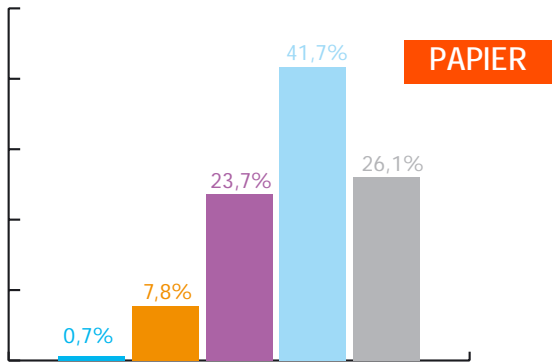
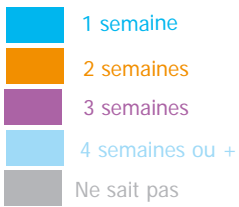


Quel est, selon vous le délai moyen de remboursement?

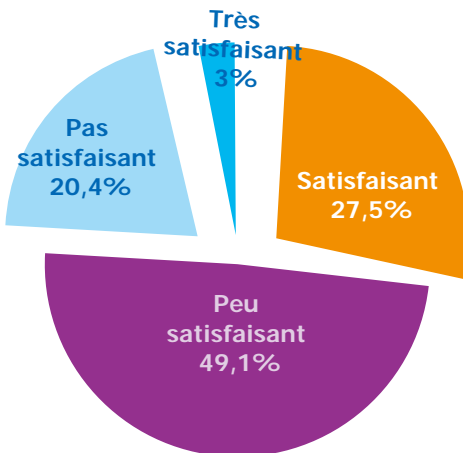


Ce délai vous paraît-il?

LA SATISFACTION



Quel est, selon vous le délai moyen de remboursement des feuilles de soins "papier"?



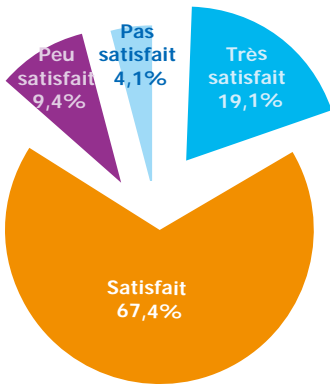
Ce délai vous paraît-il?

LA SATISFACTION

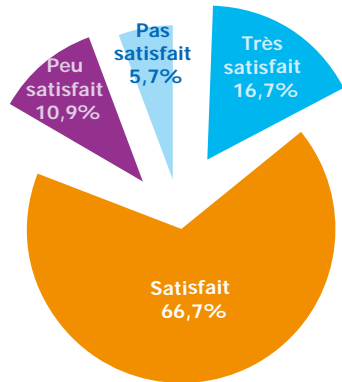
L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

L'accueil téléphonique est efficace : 94,1% de taux de satisfaction globale.

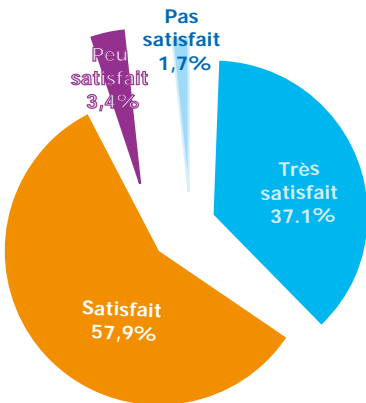
La CNMSS a mis en service une plateforme téléphonique début 2005 ce qui a permis l'élargissement de la période d'ouverture et de diminuer les temps d'attente.



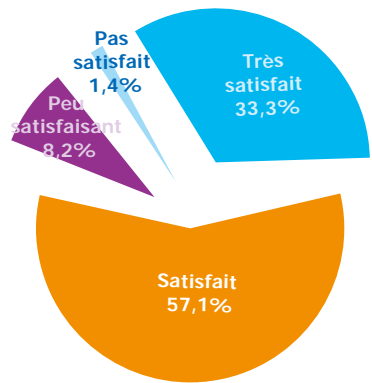
Temps d'attente pour obtenir la CNMSS



Temps d'attente pour obtenir le bon interlocuteur



Amabilité au téléphone



Qualité des réponses au téléphone



LES COURRIERS

Plébiscité pour les courriers :

94,8% de taux de satisfaction globale.

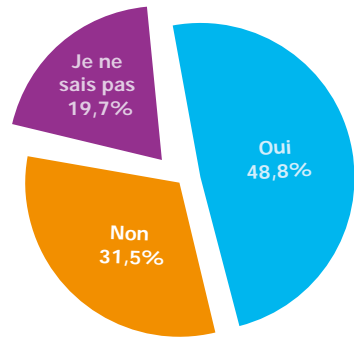
77% délai de réponse au courrier

78% efficacité de traitement des réponses.



CARTE VITALE

Encore des progrès à faire sur l'information.



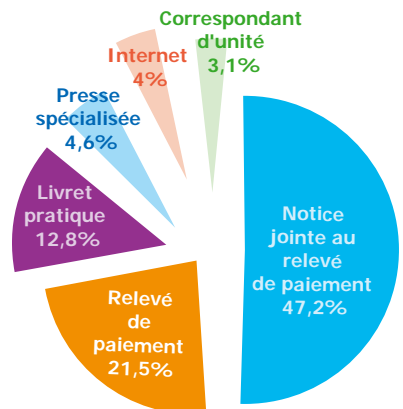
Si votre situation personnelle ou familiale a changé, la Caisse vous a-t-elle informé de la nécessité de mettre à jour votre carte?.

INTERNET

Un site pourtant complet mais sous-utilisé. Près de 58% des assurés interrogés déclarent avoir un accès à Internet (plus de 80% chez les 35-44 ans). 28% des assurés se sont connectés sur le site de la CNMSS au cours des 6 derniers mois, 40% ne se sont jamais connectés, 22% ne connaissent pas le site.

LA COMMUNICATION

Une variété des moyens d'informations, mais avec une prédominance du papier.

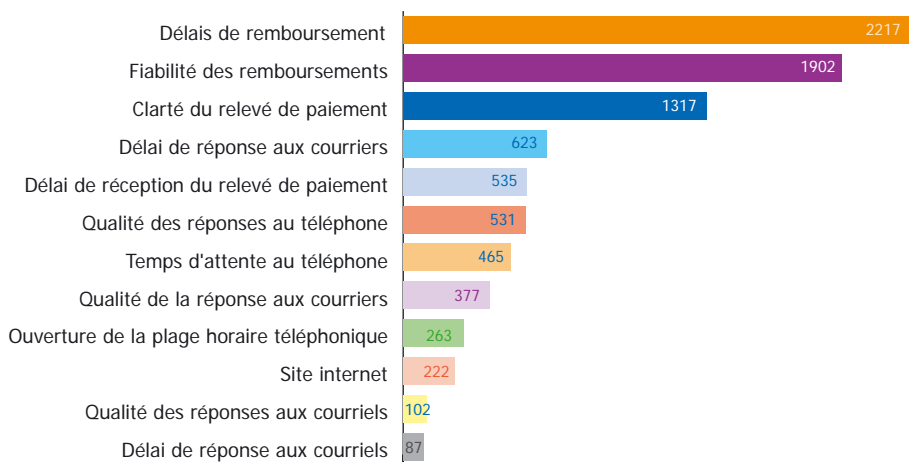


Moyen d'information le mieux connu des assurés

L'INFORMATION ET LA COMMUNICATION

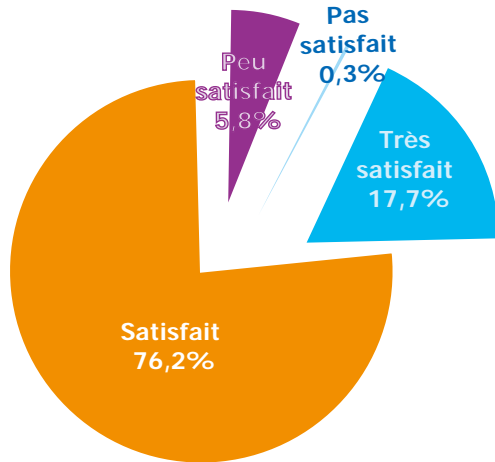
LES ATTENTES

des attentes essentiellement liées
aux remboursements.



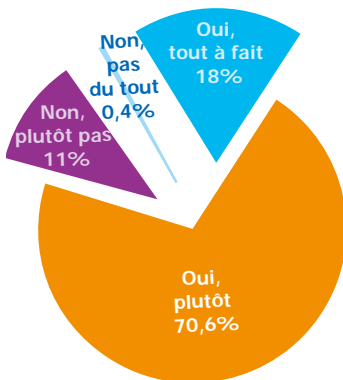


UN NIVEAU DE SATISFACTION ELEVE

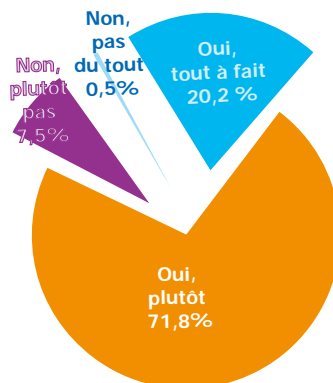


Quel est votre niveau de satisfaction globale?

ET UNE IMAGE DE MODERNITÉ ET DE DYNAMISME



Globalement, vous considérez que votre caisse est dynamique?



Globalement, vous considérez que votre caisse est moderne?