


Résultats de l'écoute clients assurés - octobre 2011 -



L'enquête s'est déroulée du 3 au 17 octobre 2011 et portait sur les thèmes forts de notre relation client :



*Accueil téléphonique : **99,4 %** des assurés interrogés sont satisfaits de l'accueil téléphonique à la CNMSS. Nette augmentation des assurés satisfaits des horaires d'ouverture de l'accueil téléphonique se dessine : **96,7 %** contre 94,9 % en 2010.*

*Accessibilité des services/antennes : une amélioration marquée du taux de satisfaction de la qualité des services rendus par les antennes apparaît : **95 %** contre 83,3 % en 2010.*

*Remboursements :
90,1 % des assurés sont
satisfaits des délais de
remboursement.*

*Internet : le taux
de satisfaction
reste stable en
2011 : 89,2 %.*



*Prestations supplémentaires/prévention : 84,2 %
des assurés ayant sollicité une aide ou un secours sont
satisfaits du service qui leur a été rendu.*

Le taux de satisfaction globale à l'égard de la CNMSS s'élève à **98,6 %** contre 97,1 % en 2010.

A noter, le taux de très satisfaits qui a augmenté de onze points, chiffre très encourageant, qui valorise l'effort mené au quotidien pour une satisfaction permanente de nos assurés.