

Enquête client 2015

Action Sanitaire et Sociale

Comme en 2014, une enquête qualitative a été conduite auprès des personnes vulnérables au plan de la situation médico-sociale et/ou des ressources et auprès des personnes ayant déjà fait une demande de prestations supplémentaires

Elle s'est déroulée **du 15 octobre au 15 novembre 2015**, par entretiens téléphoniques

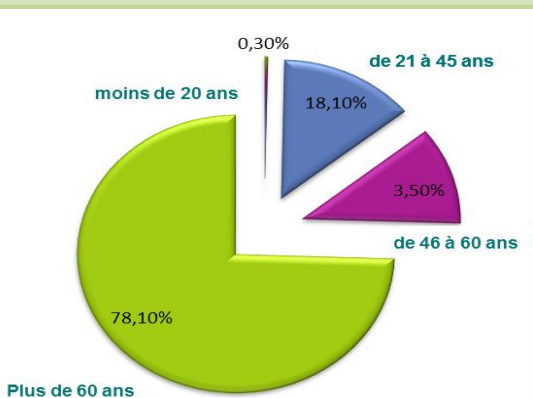


- Population vulnérable * (386 répondants)
 - Personnes ayant déjà fait une demande (492 répondants)
- Soit **878** répondants au total



Quelques chiffres ...

Répartition par âge des répondants :



Leur profil :

- 160 en activité, 718 en retraite
- 165 officiers, 594 sous-officiers, 119 militaires du rang

Moyens de Communication :



Plus de la moitié des répondants dispose d'un accès Internet (469), mais la majorité (569) privilégie toujours le téléphone pour contacter la CNMSS ou être contactés (439) et 309 préfèrent recevoir des informations par courrier (35% contre 73% en 2014).

Connaissance des prestations supplémentaires

(cette question était réservée à la population vulnérable)

57.80% ne connaissent pas notre offre de service, soit 9 pts de mieux qu'en 2014.

75.80% souhaitent avoir une information à ce sujet et principalement par courrier

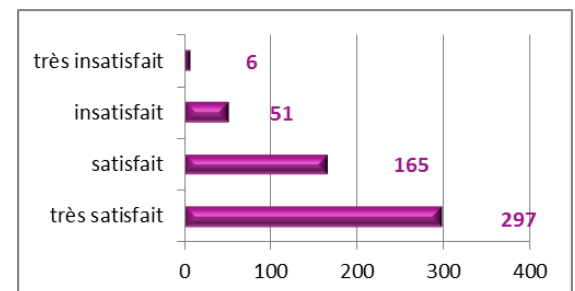
Sur les **163 personnes** qui ont connaissance des prestations, **44** ont déjà fait un dossier de demande essentiellement pour de l'aide-ménagère soit 22%.

Les questions relatives à la qualité de service ont été posées à la population ayant déjà fait une demande, soit **519** personnes



Mesure de la satisfaction globale

Le taux de satisfaits est en baisse de 7 points par rapport à la précédente enquête.

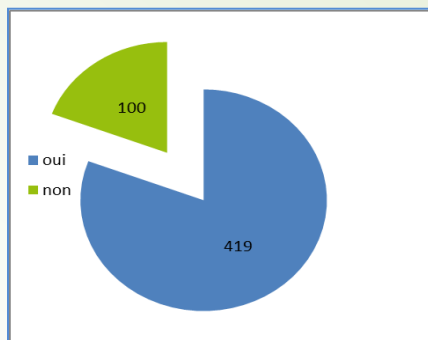


* Population vulnérable : bénéficiaires de l'ACS, les plus de 80 ans hors ALD, les plus de 60 ans en ALD, les veuves, la tranche des 25-40 ans.

Plus de détails sur la qualité de service...

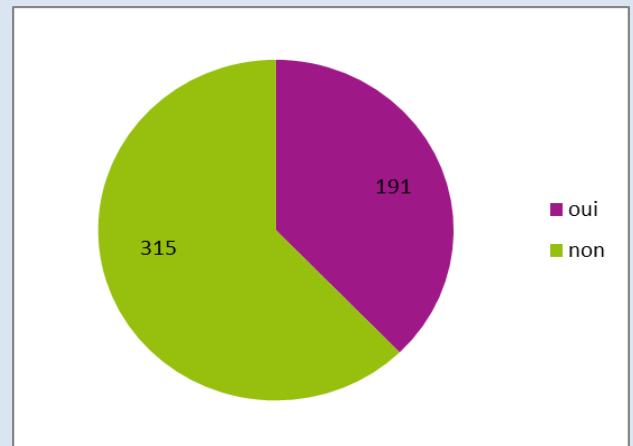
Seulement 12% des répondants ont rencontré des difficultés dans la constitution du dossier, portant sur le contenu de l'imprimé et les pièces justificatives

Satisfaction...relative à la décision émise par la commission d'attribution



62 personnes expriment une insatisfaction relative au montant de la participation financière (12%), 21 sur le nombre d'heures accordées (4%) et 17 sur les refus émis par la commission (3%)

Nombre de personnes qui auraient renoncé aux soins en l'absence de l'attribution d'un secours.

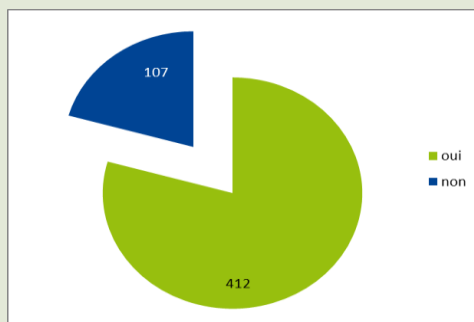


Les veuves représentent 49% des personnes déclarant envisager de renoncer aux soins en l'absence d'une aide financière.



- 97.9% des répondants jugent la qualité de service performante
- 96.3% trouvent l'information claire et efficace
- 98.3% soulignent le professionnalisme et la compétence de la CNMSS

Connaissance de l'existence du dispositif DOSSIER UNIQUE (DU)



Sur les 107 personnes ne connaissant pas le dispositif Dossier Unique, 67 ont souhaité avoir une information à ce sujet. Par ailleurs, le taux de personnes satisfaites du dossier unique a augmenté de 12 points par rapport à la précédente enquête

Les attentes des clients ...

102 personnes interrogées souhaitent une évolution de certains secours dont le dentaire (21) l'optique (16) et les transports (13)

Les autres besoins identifiés...

- Aide sur les médecines complémentaires, la tarification EDF, eau, la prise en charge des centres de loisir pour enfant handicapé.
- Participation au financement de certains actes de la vie quotidienne (course, visite....) Soulager l'aidant familial.
- Soutien personnalisé (constitution de dossiers administratifs ...)

Les axes d'améliorations

- Développer la communication relative à certaines prestations offertes en fonction des besoins
- Mettre en avant le dispositif partenarial DU qui permet, via un seul dossier constitué, la participation de la CNMSS, de l'ASD et de la mutuelle militaire concernée
- Développer certaines prestations offertes
- Intégrer la notion de subrogation sur les imprimés de demande (permettant d'éviter l'avance des frais pour certains secours)
- Réorienter la diffusion des informations vers l'utilisation d'Internet au détriment du support de communication courant.

