

# Enquête de satisfaction 2015 auprès des assurés CNMSS

## LE TAUX DE SATISFACTION DES CLIENTS

### Zoom sur la méthode de l'enquête

L'enquête annuelle de satisfaction a été conduite par téléphone au cours du mois de juin 2015.

Le questionnaire a été proposé par les conseillers clients de la plateforme de services aux assurés contactant la CNMSS.

### Nombre de questionnaires

946 assurés ont accepté de répondre à cette enquête.

Seuls 4,5% des assurés interrogés ont refusé de répondre, principalement par manque de temps.

### L'échelle de satisfaction

Elle comporte quatre niveaux :

- très satisfaisant
- satisfaisant
- peu satisfaisant
- pas satisfaisant

### L'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 délais de remboursements  
**89,6%**

L'accueil physique  
**100%**

L'accueil téléphonique  
**98,8%**



**98,6%**  
Pour la satisfaction globale

Internet  
**88,7%**

Les courriers  
**85,7%**

Les courriels  
**92,4%**

## LES INDICATEURS BENCHMARK

| Indicateurs                           | 2013  | 2014  | 2015         |
|---------------------------------------|-------|-------|--------------|
| FT 400 : Services rendus par la CNMSS | 99,8% | 99,1% | <b>98,6%</b> |
| FT 415 : Téléphone                    | 99,8% | 99,5% | <b>98,8%</b> |
| FT 425 : Accueil physique             | 99,7% | 99,9% | <b>100%</b>  |
| FT 433 : Courriers                    | 98,3% | 88,2% | <b>85,7%</b> |
| FT 440 : Courriels                    | 99%   | 88,6% | <b>92,4%</b> |
| FT 454 : Site Internet                | 99%   | 92,8% | <b>88,7%</b> |
| FT 460 : Traitement des dossiers      | 98,1% | 90,9% | <b>89,6%</b> |

## Analyse des résultats

### Satisfaction globale

La satisfaction globale de la CNMSS se maintient à un très bon niveau : **98,6%**.

L'établissement est reconnu et son image est excellente.

En effet, **52%** des assurés sont « très satisfaits » des services rendus.

Les résultats de l'enquête 2015 confirment les tendances des années précédentes : des taux de satisfaction très élevés qui connaissent néanmoins une légère baisse.

### Accueil téléphonique

L'accueil téléphonique constitue toujours un point fort pour la CNMSS. **98,8%** des assurés interrogés sont satisfaits de l'accueil qui leur est réservé.

Une forte majorité de **66,8%** en est même « très satisfaite ».

Il s'agit d'un excellent résultat, stable également.

### Site internet

Le site internet de la CNMSS est jugé satisfaisant par **88,7%** des assurés. Ce résultat accuse une baisse de 4 points. Les assurés souhaitent des améliorations quant à la navigation et l'ergonomie du site.

### Traitement des dossiers

Les délais de remboursement sont jugés satisfaisants pour **89,6%** des assurés interrogés. Ce résultat est stable par rapport aux années précédentes.

### Accueil physique

L'accueil physique des visiteurs est également plébiscité par les assurés interrogés sur ce thème. 47 d'entre eux se sont déplacés vers l'un de nos points d'accueil, majoritairement à Toulon ou dans nos antennes (39). Le taux de satisfaction atteint les **100%**.

### Courriels

La satisfaction concernant les réponses apportées aux courriels connaît une hausse significative de près de 4 points avec plus de **92%** d'assurés satisfaits. Toutefois, quand on demande à ces assurés s'ils souhaitent que ce mode de communication soit privilégié par la CNMSS, la réponse est négative à une très courte majorité (**51,4%**).

Les assurés sont partagés sur ce sujet, ils apprécient les échanges par courriels, mais pas au détriment des autres modes de contact.

### Courriers

Le taux de satisfaction pour le traitement des courriers accuse une légère baisse et dépasse à peine les **85%**. Les assurés souhaitent des améliorations quant aux délais de traitement et à la clarté des réponses apportées. Ils souhaitent également une réponse systématique à leur demande, quel que soit le support écrit de communication : courrier ou courriel.

## *Suivi des préconisations issues des enquêtes précédentes*

### Promotion du site internet et du compte en ligne

Concernant le site internet de la CNMSS, l'amélioration de l'ergonomie constitue une priorité pour les assurés interrogés.

Au cours du premier trimestre 2016, un effort conséquent concernera notre site ainsi que le guide du départ outre-mer ou à l'étranger, en terme de simplification visuelle et de facilité de navigation. A compter de cette date, l'accès et la visualisation seront identiques quel que soit le support utilisé : PC classique, PC portable, tablette ou smartphone. La promotion intensive du compte en ligne a été poursuivie et amplifiée au sein de l'établissement et notamment au sein de la plate-forme de services (PFS).

Les conseillers-clients de la PFS ont été sensibilisés sur ce point au travers des ateliers de partage des connaissances. L'objectif est de mettre en évidence les avantages du compte en ligne pour les assurés, notamment pour ce qui est de la simplification de certaines démarches administratives telles que la commande d'une carte européenne d'assurance maladie, l'obtention des relevés de paiement...

### Professionalisation des activités liées à la relation client

Dans le cadre de la relation client multi-canal et de l'amélioration continue, le pôle professionnel de santé (pôle PS) a été créé, en octobre 2015, dans le domaine des prestations. Lors des enquêtes précédentes, les assurés souhaitaient des améliorations relatives aux délais de traitement et à la qualité des réponses apportées. La volonté de rationaliser et d'uniformiser les procédures sont donc à l'origine de ce projet.

- Désormais, la PFS est chargée des réponses de premier niveau aux demandes des assurés, tous canaux de contact confondus. La gestion des écrits a nécessité la création d'une bibliothèque de réponses-types, la mise en place d'une formation spécifique et un contrôle accru de l'encadrement sur cette nouvelle activité.
- Le pôle PS est chargé de l'expertise concernant les assurés. Il traite également les demandes des professionnels de santé, quel que soit le canal de contact utilisé. Un investissement important, notamment en formation, a été nécessaire.