

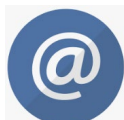
LA METHODE



5 000 pensionnés interrogés



Par courrier ou par courriel



Du 22 mars au 18 avril 2021

2 588 ont accepté de répondre (52 %)



Rappel 2018

547 pensionnés contactés

Par la PFS du DSBP

Du 24/10 au 28/12/2018

93.2 % de réponses



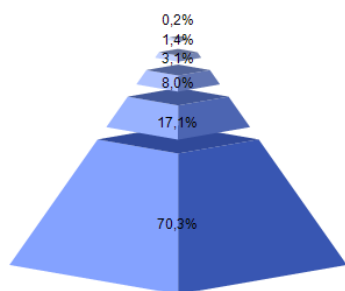
>> Le mode de recueil a été adapté à un panel plus nombreux

LE PROFIL

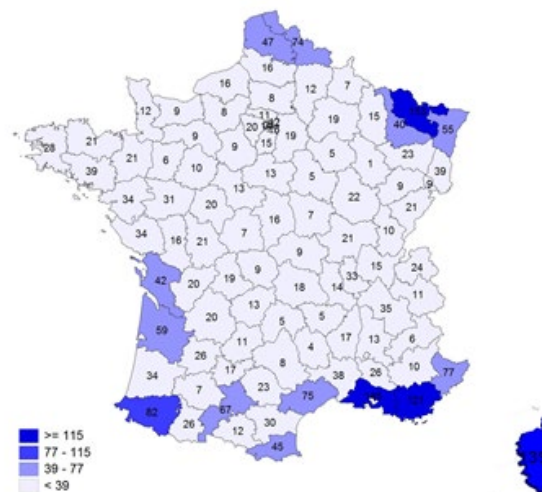


94.7 % d'hommes

Moyenne = 75 ans
Min = 28 ans Max = 103 ans



■ 70 ans et plus
 ■ De 60 ans à 69 ans
 ■ De 50 ans à 59 ans
 ■ De 40 ans à 49 ans
 ■ De 30 ans à 39 ans
 ■ Moins de 30 ans



Répartis sur la carte de France ci-dessus

Moyenne d'âge 75 ans (70 % ont plus de 70 ans)

>> Le panel reste le reflet quasi exact du Fichier national des pensionnés (FNP)

LES RESULTATS

NOUS CONTACTER

Les moyens de contact les plus cités sont le téléphone et le courrier



81.2 % ont obtenu satisfaction à leur demande dès le 1^{er} contact

VOTRE SATISFACTION

La satisfaction globale atteint 93.6 %

La satisfaction sur les délais de remboursement 93.5 %

La satisfaction sur la qualité de l'accueil téléphonique 97.7 %



Rappel 2018

96.3 %

97.4 %

100 %

>> La qualité du service rendu est en léger recul, sans doute dû au support de l'enquête (l'anonymat permettant des réponses souvent plus critiques).

VOUS INFORMER

La commission des secours et des prestations complémentaires CSPC est connue par 12.3 % des pensionnés.



Le site internet de la CNMSS espace « ancien combattant » est consulté par 26.4 % des pensionnés.



Rappel 2018

9.4 %

19.2 %

>> La communication sur la CSPC en 2019 et 2020 commence à produire ses effets, l'enquête a également permis d'envoyer près de 70 formulaires.

>> La consultation du site internet est en hausse, malgré la moyenne d'âge de 75 ans des répondants.

LES PRECONISATIONS

>> Poursuivre la promotion de la CSPC en renouvelant les campagnes de communication, notamment auprès des associations d'anciens combattants et de l'ONAC-VG, et des pensionnés eux-mêmes.

>> Etudier les possibilités de mettre en place les propositions des pensionnés (relevés de paiement en ligne et demandes de remboursement via le site internet).