

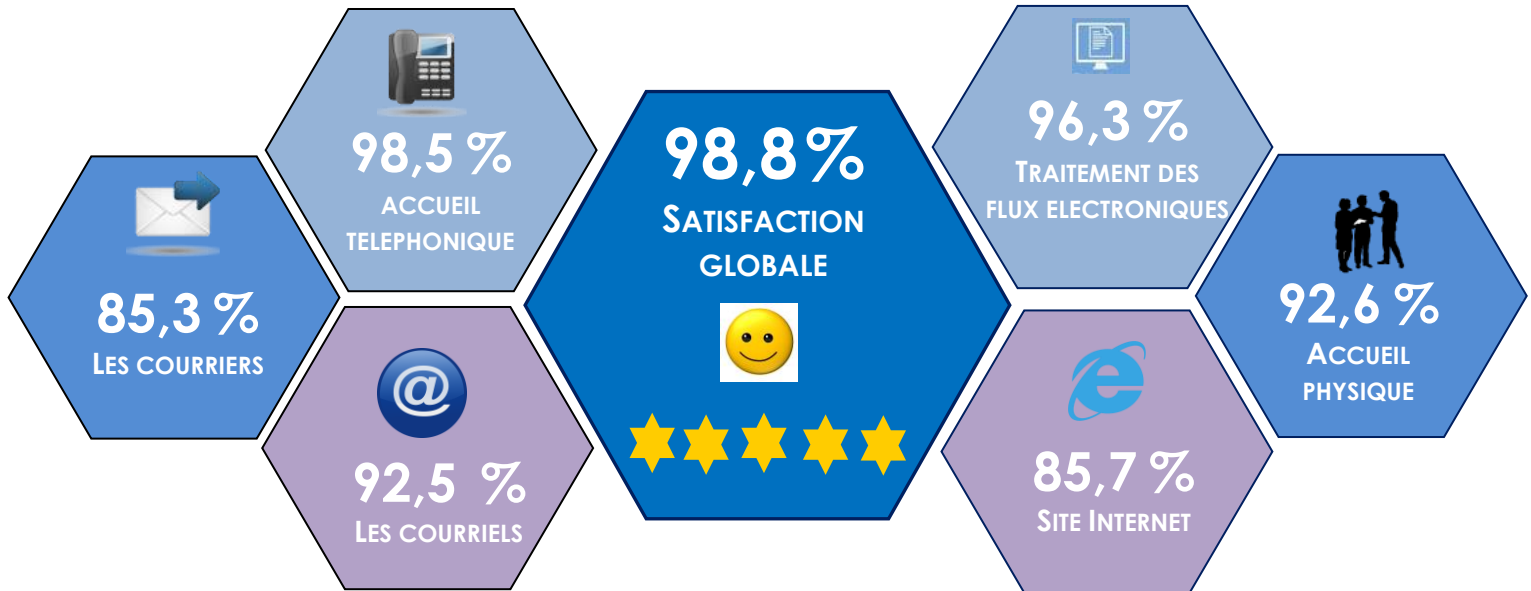


Objectif

Evaluer le niveau de satisfaction des bénéficiaires de la CNMSS et renseigner les indicateurs sur la qualité de service à la CNMSS (Action Publique 2022 et « BENCHMARK » inter-régime de sécurité sociale).

Zoom sur la méthode de l'enquête

L'enquête annuelle de satisfaction a été conduite par téléphone du 18 novembre au 24 décembre 2019.
Le questionnaire a été proposé par les conseillers clients de la plateforme de services aux assurés contactant la CNMSS.
92,5% des assurés interrogés ont accepté de répondre à cette enquête soit 930 assurés sur 1005.



LES INDICATEURS BENCHMARKING – ACTION PUBLIQUE 2022	2017	2018	2019	TENDANCE 2018-2019
NIVEAU DE SATISFACTION GLOBALE	98,9%	98,7%	98,8%	→
NIVEAU DE SATISFACTION GLOBALE AU TELEPHONE	97%	99,2%	98,5%	→
NIVEAU DE SATISFACTION GLOBALE POUR L'ACCUEIL PHYSIQUE	97,6%	94,3%	92,6%	↘
NIVEAU DE SATISFACTION GLOBALE POUR LE COURRIER	78,5%	81,6%	85,3%	↗
NIVEAU DE SATISFACTION GLOBALE POUR LES ECHANGES PAR E-MAIL	86,2%	90,5%	92,5%	↗
NIVEAU DE SATISFACTION GLOBALE POUR LE SITE INTERNET	89,3%	84,9%	85,7%	→
NIVEAU DE SATISFACTION GLOBALE POUR LE TRAITEMENT DES DOSSIERS	72,2%	97,1%	96,3%	→ NOUVEAU CALCUL EN 2018
RESSENTI DE LA REITERATION DES CONTACTS (MOYENNE)	-/-	-/-	1,34 CONTACT	→ NOUVEL INDICATEUR EN 2019

L'enquête 2019 montre une nouvelle fois que la perception des assurés sur la qualité de service est excellente, la satisfaction globale atteignant 98,8%.

A l'instar de la précédente enquête, on peut noter une amélioration de la satisfaction concernant, le traitement des courriers et des courriels (+6,8% et +6,3% en 3 ans).

La satisfaction concernant l'accueil téléphonique reste élevée (98,5%).

Le taux de satisfaction sur l'accueil physique est légèrement inférieur de 1,7% à celui de 2018. Toutefois sur 930 répondants, seuls 27 se sont déplacés sur un des points d'accueil de la CNMSS et 2 assurés se disent insatisfaits de l'accueil reçu.

Le nombre de contact moyen par un assuré pour obtenir une réponse à sa question est de 1,34 contact. 78,1% l'obtiennent en un seul contact et 16,3% en 2 contacts. Le nombre de contacts nécessaires pour obtenir une réponse satisfait les assurés à 95,8%.

Le site institutionnel de la CNMSS est consulté par 49,5 % des répondants et 14,4 % se déclarent insatisfaits. Les assurés insatisfaits souhaitent une amélioration de la navigation sur le site (50%) et de la présentation globale du site (30,8%).

Afin de répondre aux attentes des clients, les travaux de rénovation du site institutionnel de la CNMSS avec création d'un espace personnalisé devraient aboutir en 2021.

Le compte en ligne Ameli est ouvert par 64,6% des répondants, en net progrès par rapport à 2018 (+10,5%).

Concernant les assurés n'ayant pas ouvert de compte en ligne, les principaux motifs évoqués sont l'absence d'accès à internet (27,7%) et la méconnaissance du dispositif (21,6%).