

## Résultats de l'enquête de satisfaction des assurés de 2021

### Objectif et méthodologie de l'enquête :

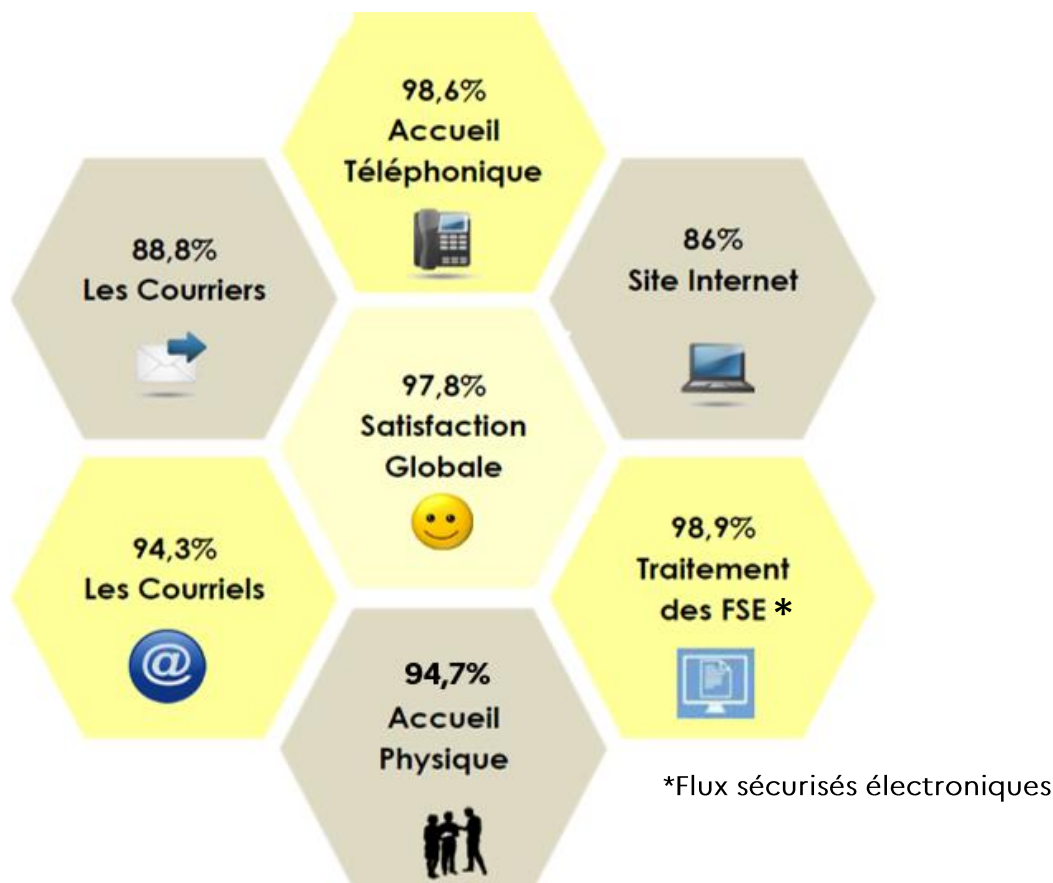
Evaluer le niveau de satisfaction des bénéficiaires de la CNMSS et renseigner les indicateurs inter-régimes de qualité de service et ceux relatifs à la transparence des services publics (Programme gouvernemental « action publique 2022 »).

L'enquête annuelle de satisfaction a été conduite par téléphone du 22 novembre au 14 décembre 2021.

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

94% des assurés interrogés ont accepté de répondre à cette enquête soit 500 assurés sur 533.

6 % des assurés interrogés ont refusé de répondre, principalement par manque de temps. Ce taux est en baisse par rapport à 2020 (12%) et 2019 (7,5%).



### Résultats chiffrés de l'enquête

Les Indicateurs Benchmarking-Action Publique 2022	2019	2020	2021	Tendance 2019-2020
FT400 : Services rendus par la CNMSS	98,8%	98%	97,8%	↔
FT415 : Téléphone	98,5%	99,6%	98,6%	↘
FT425 : Accueil physique	92,6%	100%	94,7%	↘
FT433 : Courriers	85,3%	83,5%	88,8%	↗
FT440 : Courriels	92,5%	91,2%	94,3%	↗
FT454 : Site Internet	85,7%	83,2%	86%	↗
Ancien FT 460 : Traitement des FSE	96,3%	96,8%	98,9%	↗
FT1001 : Ressenti de la réitération des contacts	1 contact : 79,1%	1 contact : 79,1% 2 à 3 contacts : 17,4% 4 à 6 contacts : 3,3% + 6 contacts : 0,2%	1 contact : 71,6% 2 à 3 contacts : 20,8% 4 à 6 contacts : 5,3% + 6 contacts : 2,3%	↘

## Analyse des résultats

Bien que l'année 2021 soit marquée par la crise sanitaire, l'ensemble des résultats obtenus confirment l'excellente image de la CNMSS auprès de ses ressortissants avec notamment un taux de satisfaction globale de près de 98%.

Après une légère diminution, on observe une forte progression de la satisfaction concernant le traitement des courriers et des courriels (+5,3% et +3,1 par rapport à 2020).

Concernant, le taux de satisfaction sur l'accueil physique, seuls 10 répondants sur 500 se sont déplacés sur un des points d'accueil de la CNMSS.

Une enquête complémentaire papier a été menée du 16 au 22 décembre auprès des 28 assurés ayant un rendez-vous à l'accueil spécialisé.

2 visiteurs se sont déclarés insatisfaits sur les 38 répondants, soit 94.7% d'avis favorables.

Dans l'attente du nouveau site institutionnel, le site actuel de la CNMSS est consulté par près de la moitié des répondants. Environ 14% se déclarent insatisfaits (-6% par rapport à 2020).

Concernant le ressenti de la réitération des contacts, près de 72% des répondants ont obtenu une réponse satisfaisante à leur demande en un seul contact, une baisse de 7 points par rapport à 2020. Pour les 2 à 3 contacts (21% des répondants), une étude complémentaire a montré qu'il s'agissait de réitération multicanale. Par exemple, l'assuré envoie un courrier puis appelle pour connaître l'avancée de son dossier.