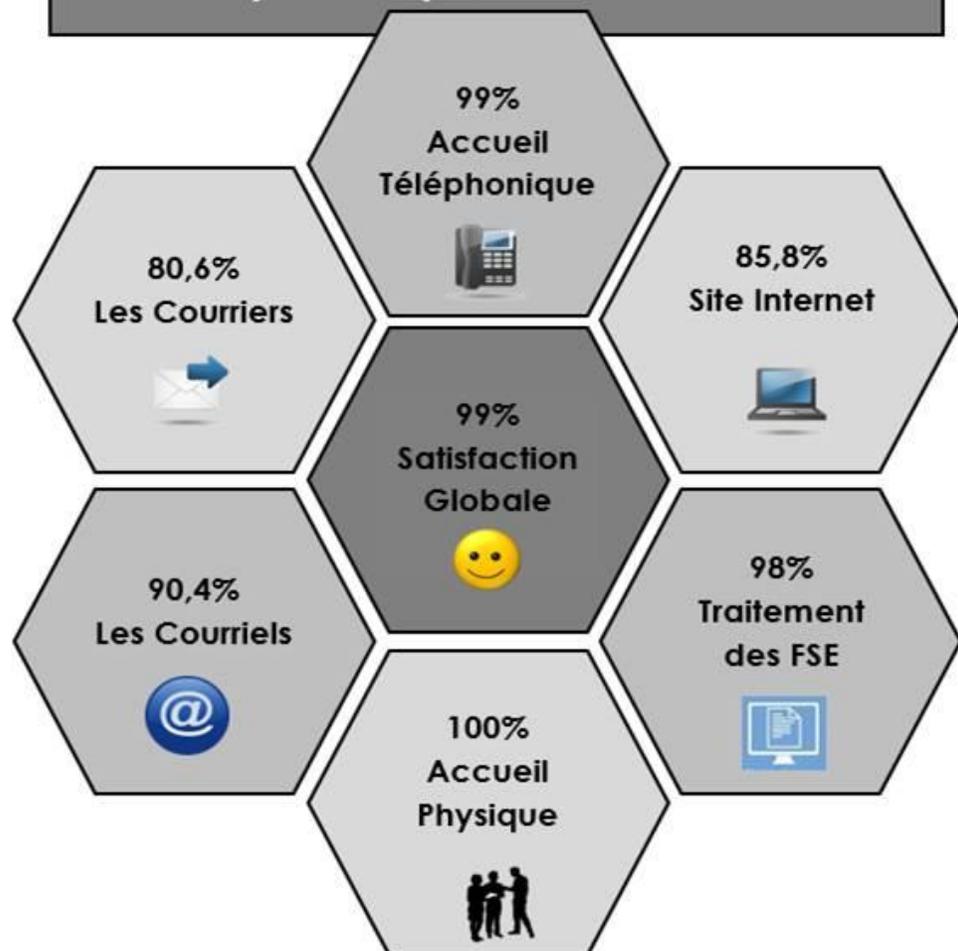


## Synthèse enquête satisfaction 2022



### Ressenti de la réitération des contacts



1 contact : 73,1%  
 2 à 3 contacts : 22,7%  
 4 à 6 contacts : 3,4%  
 Plus de 6 contacts : 0,8%

Indicateurs	Bench	SP+	2020	2021	2022	évolution 2021-2022
Taux de satisfaction globale des assurés	x	x	98%	97,8%	99%	→
Taux de satisfaction globale au téléphone	x		99,6%	98,6%	99%	→
Taux de satisfaction globale pour l'accueil physique	x		100%	97,4%	100% <sup>(1)</sup>	↗
Taux de satisfaction globale pour le courrier	x		83,5%	88,8%	80,6%	↘
Taux de satisfaction globale pour le courriel	x		91,2%	94,3%	90,4%	↘
Taux de satisfaction globale pour le site internet	x		83,3%	86%	85,8%	→
Ressenti de la réitération Nombre de contacts réalisés par l'assuré pour obtenir une réponse satisfaisante à sa demande	x		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%	1 contact : 73,1% 2 à 3 contacts : 22,7% 4 à 6 contacts : 3,4% + 6 contacts : 0,8%	↗
Taux de satisfaction sur le traitement des dossiers			96,8%	98,9%	98%	→
Comment évaluez-vous la qualité de vos contacts avec les services de la CNMSS du point de vue de l'écoute, de l'amabilité et de la courtoisie de l'agent ?		x	ND	ND	98,9%	-/-

<sup>(1)</sup> pour 2022, ce taux a été obtenu en cumulant le résultat de l'enquête annuelle téléphonique (18 répondants) et celui d'une enquête dite « à chaud » auprès des assurés qui ont eu un rdv à l'accueil spécialisé entre le 28 novembre et le 7 décembre (24 répondants).