

# ENQUÊTE DE SATISFACTION AUPRÈS DES PENSIONNÉS DSBP 2023

## LA MÉTHODE



5 000 pensionnés interrogés



Du 30 octobre au 15 novembre 2023



Par courrier et courriel (50 % et 61 % de retour)



2 827 ont accepté de répondre ( 57 %)

Le mode de recueil par courriel est devenu plus pertinent

Rappel 2021

5 000 pensionnés interrogés

Du 22 mars au 18 avril 2021

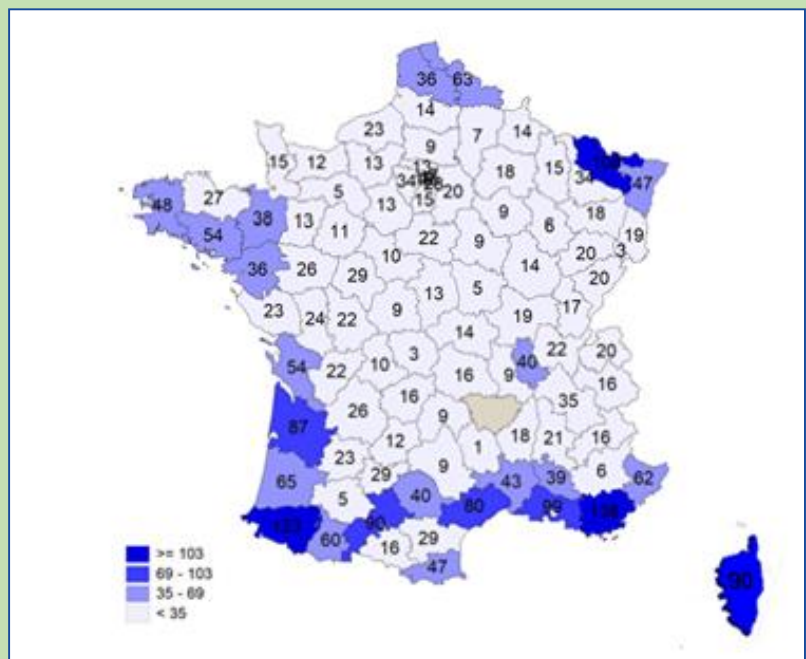
Par courrier et courriel (55 % et 49 % de retour)

52 % de réponses

## LE PROFIL

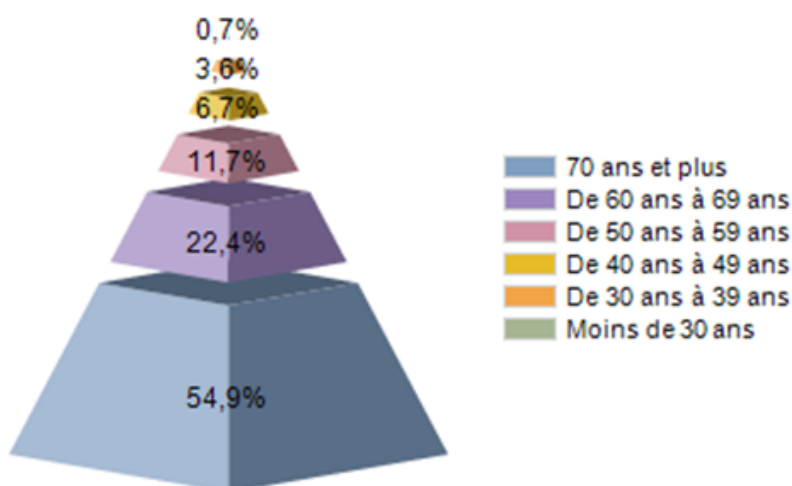


94,6 % d'hommes



Répartis sur la carte de France ci-dessus

Moyenne = 68,82 ans  
Min = 23 ans Max = 100 ans



Moyenne d'âge 69 ans (75 ans en 2021)

Le panel a rajeuni mais reste le quasi reflet du Fichier national des pensionnés (FNP)

# ENQUÊTE DE SATISFACTION AUPRÈS DES PENSIONNÉS DSBP 2023

## LES RÉSULTATS

### NOUS CONTACTER

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



59 %



43,3 %

46,2 %  
des contacts  
concernent  
une demande  
d'accord  
préalable

### VOTRE SATISFACTION

92,6 %



De satisfaction globale

96,8 %



De satisfaction sur la qualité  
de l'accueil téléphonique

90,1 %



De satisfaction sur les délais  
de remboursement

La qualité du service rendu est en léger recul,  
sans doute dû à un nombre de mouvements  
importants dans le département et aux  
difficultés rencontrées par le décompte  
et la plateforme de service (PFS).

Rappel 2021

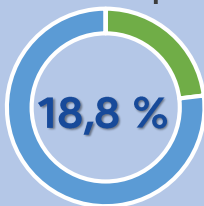
96,6 % Satisfaction globale

93,5 % Satisfaction sur les délais  
de remboursement

97,7 % Satisfaction sur la qualité  
de l'accueil téléphonique

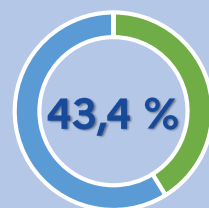
### VOUS INFORMER

La commission des secours et des  
prestations complémentaires  
CSPC est connue par :



des pensionnés  
(12,3% en 2021)

Le site internet de la CNMSS est  
consulté par :



des pensionnés  
(26,4% en 2021)

Les différentes communications sur la CSPC auprès des organismes extérieurs continuent à produire leurs effets.

La consultation du nouveau site internet est en hausse et 75 % des répondants trouvent la consultation plus facile.

### LES PRÉCONISATIONS

Poursuivre la promotion de la CSPC en renouvelant les campagnes de communication notamment auprès des associations d'anciens combattants, des organismes œuvrant autour du blessé et des pensionnés eux-mêmes.

Conforter la PFS dans son rôle de 1<sup>er</sup> accompagnateur des pensionnés.

Tenir compte du rajeunissement de la population ; étudier les possibilités d'un accompagnement de plus en plus personnalisé et d'une dématérialisation plus forte des procédures.

Continuer la communication auprès des professionnels de santé pour l'utilisation de la carte Vitale.