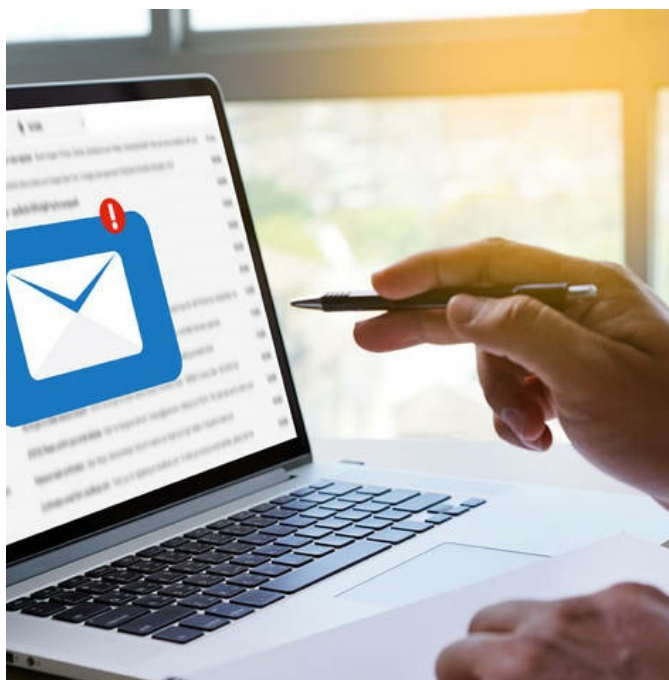


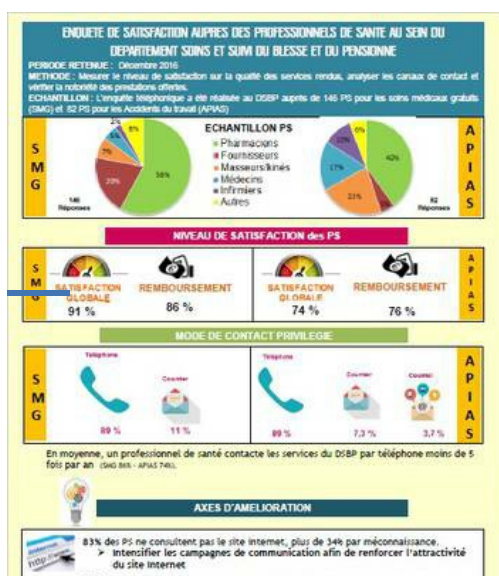
## Enquêtes de satisfaction auprès des professionnels de santé



### Enquête 2018 sur le traitement des courriels (terminée)

Cette enquête avait pour objectif de mieux connaître vos attentes sur le traitement des courriers électroniques, afin d'améliorer la qualité de service. Merci pour votre participation.

Les résultats seront communiqués dans cette page.



### 2016 - Enquête de satisfaction - Dossiers de soins et suivi du blessé et du pensionné militaire d'invalidité et accidents du travail (APIAS)

Les PS qui visitent le site sont satisfaits à plus de 86%.

Le service SESAM Vitale n'est pas suffisamment utilisé (SMG - APIAS - APIAS 42%) principalement par manque de connaissance du dispositif (SMG 24% - APIAS 70%).  
➤ Intensifier les campagnes de communication afin de promouvoir la télétransmission

Le Département Soins et suivi du blessé et du pensionné (**DSBP**) de la Caisse nationale militaire de sécurité sociale a réalisé auprès des **professionnels de santé une enquête téléphonique** en décembre 2016. Voici les résultats.

L'enquête avait pour objectif d'**évaluer le niveau de satisfaction des professionnels de santé** par rapport au traitement et au suivi des dossiers de soins du blessé et du pensionné ("Soins médicaux gratuits") et des accidents du travail (APIAS), analyser les canaux de contact et vérifier la notoriété des prestations offertes par la **CNMSS**.

## TÉLÉCHARGER

► [Les résultats de l'enquête.](#)



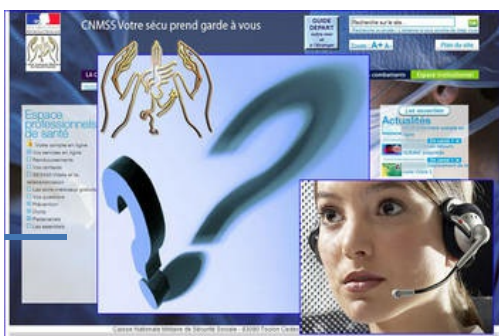
## 2013 - Enquête de satisfaction auprès des professionnels de santé - dossiers accidents du travail (AT), affections présumées imputables au service (APIAS) / dossiers soins médicaux gratuits (SMG)

Les professionnels de santé sont globalement satisfaits de l'action de la **CNMSS**.

C'est ce que démontrent les résultats de la **première enquête téléphonique de satisfaction**, conduite au début de l'été 2013 par les agents des salles de traitement des dossiers de **soins en relation avec un accident du travail** (affection présumée imputable, au service) ou de **soins en relation avec une pension militaire d'invalidité** (soins médicaux gratuits visés à l'article L.115 du CPMIVG).

## TÉLÉCHARGER

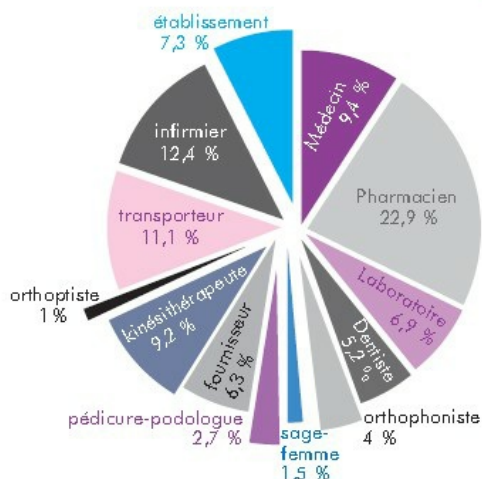
► [Les principales conclusions de l'enquête portant sur le traitement des dossiers d'accidents du travail](#)  
► [Les principales conclusions de l'enquête portant sur le traitement des dossiers de soins médicaux gratuits](#)



## 2010 - Seconde enquête triennale menée par la CNMSS auprès des professionnels de santé

Statut : achevée

La seconde enquête triennale, qui s'est déroulée du 15 au 26 novembre 2010 auprès des professionnels de santé pratiquant le tiers payant avec la CNMSS, en incluant les centres de santé, les établissements de cure thermique et les établissements de soins privés, a fourni des résultats positifs.



### ► Des résultats satisfaisants et des pistes d'amélioration

Une nette progression du taux de satisfaction sur les délais de remboursement en tiers payant est observée, passant de 60,6 % en 2006 à 72,6 % en 2010.

76,8 % des professionnels de santé qui se sont exprimés sont satisfaits des horaires d'ouverture des services.


Le canal de communication le plus utilisé demeure le téléphone (91,2 %) et le courrier postal (29,5 %), les envois de fax (5,1 %) et de courriels (5,3 %) étant peu nombreux.

88,1 % sont satisfaits de la qualité des réponses apportées à leurs questions.



Enfin, **97,9 %** des professionnels de santé interrogés estiment que **le service rendu par la Cnmss répond à leurs attentes.**

### ► Le site Internet de la Caisse nationale militaire de sécurité sociale est peu connu des professionnels de santé

85,3 % des professionnels de santé consultés disposent d'une connexion Internet (contre 79 % en 2006), mais **seulement 29,2 %** d'entre eux disent avoir déjà consulté les remboursements de la CNMSS sur leur compte "**Espace Pro**" 



28 % d'entre eux connaissent le site de la CNMSS "[www.cnmss.fr](http://www.cnmss.fr)" (contre 9 % en 2006), toutefois la navigation a paru satisfaisante pour 77,7 % des professionnels de santé l'ayant consulté et les informations fournies satisfaisantes, voire très satisfaisantes pour 80,6 % d'entre eux.

### ► Des avis partagés sur les téléservices existants ou à venir

Concernant leur intérêt pour les téléservices existants ou proposés (changement d'adresse ou de RIB en ligne, suivi des échanges par courrier ou courriel, rappel par la CNMSS dans un créneau horaire précis), les avis des professionnels de santé sont partagés (50 %), quel que soit le téléservice évoqué.

### ► Les pistes d'amélioration

L'enquête aura également permis à la CNMSS de recueillir différentes demandes par les professionnels de santé en matière

d'amélioration de ses services, notamment :

- > L'envoi des dossiers de soins médicaux gratuits en télétransmission : en cours de finalisation.
- > **L'amélioration des délais de réponse aux demandes d'entente préalable pour les APIAS** (accidents présumés imputables au service) : les services médicaux de la CNMSS s'engagent à répondre en 24 heures (sauf en cas d'enquête).
- > **La consultation des droits des assurés avec la carte Vitale de l'assuré et la carte du professionnel de santé** : déjà effective dans l'« Espace pro » sur Internet.
- > **L'amélioration de l'accueil téléphonique** : l'amplitude des horaires de l'accueil téléphonique a été élargie,
- > **L'amélioration de la qualité de la rédaction des courriers** : une nouvelle charte graphique apportera des modèles à décliner sur toutes nos correspondances, y compris les courriels.

Des effets inattendus mais également positifs se sont donc dégagés de cette enquête qui aura permis notamment de nouer un contact direct avec nos services, fournissant à certains professionnels de santé une occasion spécifique de s'exprimer.



Fin novembre 2011 la CNMSS a adressé une **lettre d'information** à tous les professionnels de santé en relation avec la CNMSS.

## TÉLÉCHARGER

- ▶ [La lettre d'information de la CNMSS adressée aux professionnels de santé \(novembre 2011\).](#)



## 2006 - Première enquête triennale de satisfaction menée auprès des professionnels de santé

**Statut : Achevée**

Au cours du mois de juin 2006, la CNMSS a mené une enquête auprès d'un panel de professionnels de santé.

Les thèmes abordés concernaient les remboursements, l'accueil téléphonique, les courriers, Internet, les relations avec le service médical et l'image de la CNMSS.

Interrogés soit par courriel, soit lors d'un contact téléphonique, les 884 réponses électroniques et 166 vocales montrent que toutes les catégories de professionnels de santé ont participé à cette enquête.



L'analyse des résultats indique que les professionnels de santé sont globalement satisfaits de leur relation avec la CNMSS.

### ▶ Taux de satisfaction sur les délais de remboursement

Le taux de satisfaction sur les délais de remboursement est variable selon le type de dossiers.

Les chiffres révèlent d'autres points de satisfaction :

- > les remboursements sont considérés fiables à plus de 90 % (toutes catégories confondues)
- > le relevé de paiement est clair (93,4 %) et le délai de réception des correct (80,8 %)
- > la majorité des professionnels de santé pratique la dispense d'avance des frais avec la CNMSS.

► **Taux de satisfaction sur la qualité de l'accueil téléphonique**

L'accueil téléphonique est ouvert sans interruption de 8h30 à 17h00.

► **Taux de satisfaction sur la qualité du courrier**

Le niveau de satisfaction sur les délais et la qualité de la réponse aux courriers est supérieur à 70 %.

► **Taux de satisfaction sur le site Internet**

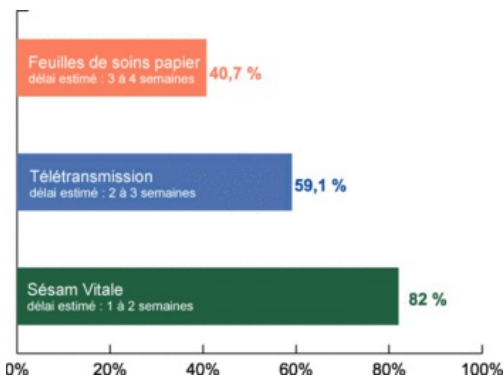
Sur les 79 % possédant un accès Internet, seuls 9 % ont déjà consulté le site de la CNMSS. Ces derniers trouvent l'accès, la navigation et l'intérêt performants (ceci concerne l'ancien site). 2 % ont adressé un courriel et sont satisfaits de la qualité et du délai de la réponse.

Plus de 87 % des professionnels de santé interrogés sont satisfaits du dialogue avec les médecins-conseils de la CNMSS.

► **L'image de la CNMSS**

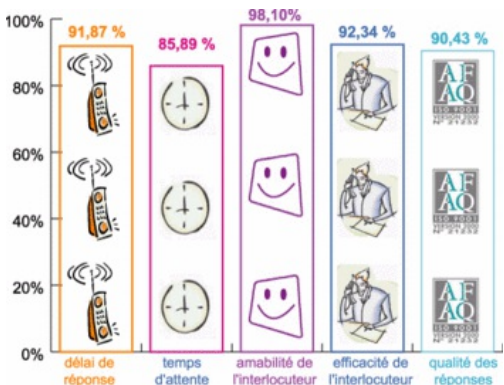
Enfin, à la question portant sur l'image de la CNMSS par rapport aux autres régimes de sécurité sociale,

- > 50,8 % la situent dans la moyenne,
- > 4,9 % au-dessous et
- > 44,3 % au-dessus.



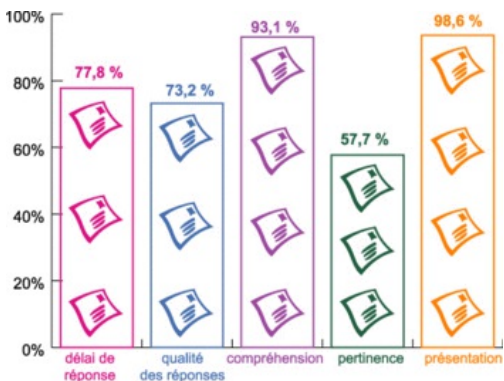
► **Taux de satisfaction sur les délais de remboursement**

Le taux de satisfaction sur les délais de remboursement est variable selon le type de dossiers.



► **Taux de satisfaction sur la qualité de l'accueil téléphonique**

L'accueil téléphonique est ouvert sans interruption de 8h30 à 17h30 du lundi au jeudi et jusqu'à 17h le vendredi.



► **Taux de satisfaction sur la qualité du courrier**

Le niveau de satisfaction sur les délais et la qualité de la réponse aux courriers est supérieur à 70 %.

