



## Enquêtes de 2006 à 2016 auprès des assurés



### ► 2016 - Satisfaction Assurés : "Les résultats de l'enquête 2016"

Statut : Achevée

Du 17 octobre 2016 au 17 novembre 2016, une enquête de satisfaction a été conduite par les conseillers clients de la plateforme de services. 948 assurés ont accepté de répondre au questionnaire.

Cette enquête a pour objectif d'évaluer le niveau de satisfaction des bénéficiaires de la [CNMSS](#).

## TÉLÉCHARGER

- Prenez connaissance de la [synthèse des résultats de cette enquête](#).

**Enquête client 2015**  
**Action Sanitaire et Sociale**

4. une enquête qualitative a auprès des personnes plan de la situation médico-s ressources et auprès des t déjà fait une demande de élémentaires

	- Population vulnérable * (388 répondants)	
	- Personnes ayant déjà fait une demande (492 répondants)	
Soit 878 répondants au total		

## ► 2015 - Action sanitaire et sociale : "Les résultats de l'enquête client 2015"

Statut : Achevée

En octobre, une enquête téléphonique qualitative a été conduite auprès des personnes ayant déjà fait une demande de prestations supplémentaires. Les objectifs de cette enquête sont de vérifier la notoriété des prestations offertes et de recueillir l'opinion des ressortissants sur la qualité de service.

## TÉLÉCHARGER

- Prenez connaissance de la [synthèse des résultats de cette enquête](#).

### tion **Assurés**

Une enquête a été conduite auprès des assurés téléphonant à la CNMSS du 15 septembre au 15 octobre 2015.



## ► 2015 - Prévention : "Les résultats de l'enquête 2015"

Statut : Achevée

En septembre, une enquête téléphonique sur le domaine de la prévention a été menée auprès des assurés téléphonant à la [CNMSS](#).

Les objectifs sont de connaître le ressenti des ressortissants sur certaines prestations de prévention et de définir de nouvelles orientations en fonction des problématiques et habitudes de vie des familles.

## TÉLÉCHARGER

- Prenez connaissance de la [synthèse des résultats de cette enquête](#).

**LE TAUX DE SATISFACTION DES CLIENTS**



**LES INDICATEURS BENCHMARK**

Indicateurs	2013	2014	2015
FT 400 : Services rendus par la CNMSS	99,8%	99,1%	98,6%
FT 415 : Téléphone	99,8%	99,5%	98,8%
FT 425 : Accueil physique	99,7%	99,9%	100%
FT 433 : Courriers	98,3%	88,2%	85,7%
FT 440 : Courriels	99%	88,6%	92,4%
FT 454 : Site Internet	99%	92,8%	88,7%
FT 460 : Traitement des dossiers	98,1%	90,9%	89,6%

► 2015 - Satisfaction Assurés : "Les résultats de l'enquête 2015"

Statut : Achevée

En juin, une enquête de satisfaction quantitative a été conduite auprès de plus de 900 assurés.

Proposée par les conseillers clients de la plateforme de services aux assurés contactant la [CNMSS](#), cette enquête a pour objectif d'évaluer annuellement le niveau de satisfaction des bénéficiaires de la [CNMSS](#).

**TÉLÉCHARGER**

- Prenez connaissance de la [synthèse des résultats de cette enquête](#).



► 2014 - Enquête Action sanitaire et sociale "Les résultats de l'enquête client 2014"

Statut : Achevée

#### Prenez connaissance de la synthèse des résultats.

Afin de faire évoluer la politique sanitaire et sociale, la Caisse nationale militaire de sécurité sociale ([CNMSS](#)) a réalisé une enquête client spécifique au domaine action sanitaire et sociale. Cette action s'inscrit dans le cadre de la démarche qualité de l'établissement.

L'enquête qui s'est déroulée du 2 au 30 juin 2014 par entretiens téléphoniques, a été conduite auprès de personnes susceptibles de prétendre à des aides et soutiens et auprès de personnes ayant déjà fait une demande de prestations supplémentaires.

Il s'agissait de vérifier la connaissance des prestations offertes, recueillir l'opinion des ressortissants sur la qualité de service (accueil, écoute, satisfaction sur la prestation accordée, délai de traitement des demandes...) et recenser les attentes des assurés.

## TÉLÉCHARGER

- Prenez connaissance de la [synthèse des résultats de cette enquête](#).

### ête de satisfaction - accueil physique 2014



- 2014 - Enquête Accueil physique "La [CNMSS](#) à la rencontre de ses assurés"

Statut : Achevée

Dans le cadre de l'amélioration continue, la [CNMSS](#) organise régulièrement des enquêtes de satisfaction auprès de ses clients.

Sur la période du 6 octobre au 6 novembre 2014, vous avez été sollicités lors de votre visite sur un point d'accueil de la [CNMSS](#) (Bordeaux, Brest, Lyon, Metz, Paris et Toulon) afin de répondre à un questionnaire sur l'accueil physique.

## TÉLÉCHARGER

- Consultez la [synthèse de l'enquête d'accueil physique 2014](#).



## 2013 - Synthèse de l'enquête triennale

Statut : Achevée

La Caisse nationale militaire de sécurité sociale s'est engagée à reconduire périodiquement des enquêtes de satisfaction et des sondages auprès des assurés militaires.

L'enquête triennale s'est déroulée en novembre 2013 auprès des assurés.

### TÉLÉCHARGER

► Consultez la [synthèse de l'enquête triennale 2013](#).





## 2013 - Enquête "Accueil physique, vos points d'accueil en 2013"

Statut : Achevée

L'enquête portant sur "L'accueil physique en 2013" s'est déroulée en novembre 2013 dans tous les points d'accueil de la [CNMSS](#) (Bordeaux, Brest, Lyon, Metz, Paris et Toulon).

Avec un taux de satisfaction très performant, "l'accueil physique" est un point fort de notre établissement.



Vos réponses nous ont permis de mieux connaître vos attentes et ont ouvert des pistes d'amélioration.

## Les résultats

### TÉLÉCHARGER

► Retrouvez les principaux résultats dans le [document de synthèse](#).



2013 - Enquête de satisfaction téléphonique

Statut : Achevée

Une enquête téléphonique a été conduite à la plateforme de services par les conseillers clients entre le 5 et le 20 décembre 2013. Cette enquête s'inscrit dans la Convention d'objectifs et de gestion (COG) de la [CNMSS](#) avec l'Etat et répond aux exigences du Référentiel Marianne.

## Les résultats

## LES RESULTATS

Les résultats sont très positifs, plutôt en hausse par rapport à ceux de l'enquête précédente, quels que soient les domaines évoqués :

- > satisfaction globale des services rendus par la CNMSS : 99,8 % (+ 0.4 point par rapport à l'enquête 2012)
- > satisfaction sur les délais de remboursement : 98 % (+ 0,9 point)
- > satisfaction du site INTERNET CNMSS : 99 % (+ 2,2 points)
- > satisfaction de l'accueil téléphonique : 99,8 % (stable)
- > satisfaction pour les courriers : 98,3 % (+4,9 points)
- > satisfaction pour les courriels : 99 % (+ 7,1 points)

### LES POINTS FORTS

IMAGE : la CNMSS dispose toujours d'une image très positive.

ACCUEIL TELEPHONIQUE : un atout de qualité, fournissant les meilleurs résultats de l'enquête : 66,6 % d'assurés très satisfaits.

SITE INTERNET : avis très favorable des assurés : plus d'un million de connexions en 2013.

DELAIS DE REMBOURSEMENT : les assurés reconnaissent la valeur des actions menées dans ce domaine, notamment pour limiter les délais de traitement des dossiers papier.

COMMUNICATION ECRITE : au niveau des courriers et courriels, les réformes et les efforts engagés sur les délais de traitement, sur l'efficacité et sur la clarté des réponses portent leurs fruits.



## TÉLÉCHARGER

- Le [document de synthèse des résultats](#) de l'enquête téléphonique 2013 menée auprès des assurés



## 2012 - Enquête sur la qualité de l'accueil physique à la CNMSS

Statut : Achevée

Vous avez été nombreux à répondre à l'enquête de satisfaction menée dans tous les points d'accueil de la Caisse Nationale Militaire de Sécurité Sociale du 12 novembre au 15 décembre 2012.

Les résultats font apparaître votre grande satisfaction quant à la qualité globale de l'accueil. Vos attentes concernant l'accessibilité, l'amplitude horaire, les nouveaux services et le confort des locaux ont été recueillies et vont être étudiées pour adapter toujours plus notre offre de services à vos besoins.

## Les résultats

Retrouvez les principaux résultats et les chiffres clés de cette enquête dans l'infographie ci-dessous.

## TÉLÉCHARGER

► [Les chiffres clés de l'enquête accueil physique 2012](#)



## 2011 - L'écoute client

Statut : Achevée

Deux fois par an, la CNMSS se met à l'écoute de ses assurés et de leur famille en leur proposant par téléphone un questionnaire sur l'accueil téléphonique, le site Internet, les antennes, le correspondant d'unité, le compte en ligne...

L'enquête s'est déroulée du 3 au 17 octobre 2011 et portait sur les thèmes forts de notre relation client.

## Les résultats

Le taux de satisfaction globale à l'égard de la CNMSS s'élève à **98,6 %** contre 97,1 % en 2010.

A noter, le taux des ressortissants "très satisfaits" qui a augmenté de onze points, chiffre très encourageant qui valorise l'effort mené au quotidien pour une satisfaction permanente de nos assurés.

Les **résultats détaillés** concernant l'accueil téléphonique, l'accessibilité des services, les antennes, les remboursements, le site Internet, les prestations supplémentaires, la prévention, figurent dans le document ci-dessous.

## TÉLÉCHARGER

► [Les résultats détaillés de l'enquête Ecoute client 2011](#)



## 2011 - Enquête sur la qualité de l'accueil physique à la CNMSS

Statut : Achevée



Une enquête de satisfaction concernant l'accueil physique des visiteurs a été réalisée par la CNMSS du 21 novembre 2011 au 23 décembre 2011.

Tous nos visiteurs ont été invités à s'exprimer par le biais du questionnaire papier remis dans nos centres d'accueil, à Toulon, dans les antennes et lors des permanences.

## Les résultats

Cette enquête a permis de confirmer la satisfaction de nos assurés à l'égard des services offerts dans l'ensemble des sites d'accueil de la CNMSS



Cette enquête a permis de connaître la satisfaction de nos usagers à regard des services offerts dans l'ensemble des sites d'accueil de la [CNMSS](#).

Les excellents résultats mettent en évidence les points forts qui caractérisent les prestations d'accueil physique de la [CNMSS](#), notamment la qualité de la relation humaine et la compétence des agents, constante déjà soulignée les années précédentes et qui perdure cette année encore.

Le niveau de satisfaction s'élève à 95 %, soit 3 points de plus que les années 2008, 2009 et 2010.



## 2011- Première enquête de satisfaction auprès des usagers du Guide du départ Outre-mer et à l'étranger

Statut : Achevée

Le [Guide du départ Outre-mer et à l'étranger à l'usage du militaire et de sa famille](#), élaboré en interpartenaires par 13 organismes de la communauté Défense, permet d'aborder dans les meilleures conditions possibles une affectation outre-mer et à l'étranger, puis le retour en métropole, grâce à un accès simplifié à l'information pour 55 destinations.

Après six mois de consultation de toutes les destinations prévues par les partenaires du projet, l'ensemble des utilisateurs du guide s'est vu proposer en ligne de participer à une enquête de satisfaction.

## Les résultats

Analyse du profil des utilisateurs, notoriété du guide du départ Outre-mer et à l'étranger, évolution des connexions, projets et propositions d'amélioration, voici les résultats de cette enquête, globalement très positifs.

Le taux de satisfaction des utilisateurs est de 90 %.

## TÉLÉCHARGER

- ▶ [La présentation détaillée des résultats de l'enquête](#) (format .pdf - 1 Mo)



## 2010 - Enquête sur la qualité de l'accueil à la [CNMSS](#)

Statut : Achevée

Afin de mesurer la qualité de notre accueil, une enquête sur le degré de satisfaction de nos visiteurs s'est déroulée du 1<sup>er</sup> décembre au 31 décembre 2010.

Des questionnaires papier dans tous les points d'accueil de la [CNMSS](#) (Toulon et Antennes), ont été renseignés par les visiteurs de manière anonyme.

## Résultats et actions d'amélioration

## TÉLÉCHARGER

- ▶ [Les résultats de l'enquête 2010 sur la qualité de l'accueil physique à la CNMSS et les actions d'amélioration.](#)



## 2010 - Enquête triennale de satisfaction auprès des assurés

Statut : Achevée

En novembre 2010 la Caisse nationale militaire de sécurité sociale a organisé une enquête de satisfaction sous forme de questionnaires anonymes envoyés par courrier à 8 000 de ses ressortissants.

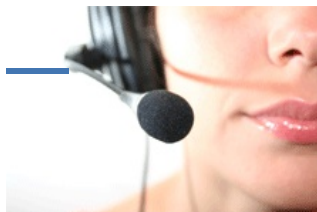
Cette enquête a été conduite auprès des assurés dans le souci de la [CNMSS](#) d'améliorer en permanence le service rendu à ses ressortissants.

## Résultats

Les résultats de cette enquête ainsi que les pistes d'amélioration figurent dans le document ci-dessous, dont la [CNMSS](#) a informé ses ressortissants par sa "Lettre aux Assurés" en décembre 2011.

### TÉLÉCHARGER

- ▶ [Les résultats de l'enquête et les pistes d'amélioration](#)
- ▶ [La "Lettre aux Assurés de la CNMSS" de décembre 2011](#)



## 2010 - L'écoute client

Statut : Achevée

Une à deux fois par an, la [CNMSS](#) se met à l'écoute de ses assurés et de leur famille en leur proposant par téléphone un questionnaire sur l'accueil téléphonique, le site Internet, les antennes, le correspondant d'unité, le compte en ligne...

L'écoute client s'est déroulée du 25 mai au 1<sup>er</sup> juin 2010 auprès d'un panel d'assurés.

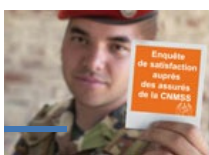
Vous avez peut-être participé à cette enquête ? Voici les résultats.

## Les résultats

966 réponses ont été enregistrées. Le défi est bien relevé mais la [CNMSS](#) doit tenir ses engagements à chaque instant pour maintenir, voire parfaire ce bon niveau de résultat.

### TÉLÉCHARGER

- ▶ [Les résultats de l'enquête Ecoute client 2010 \(fichier pdf - 98 ko\)](#)



## 2006 - Enquête triennale de satisfaction auprès des assurés

Statut : Achevée

Au cours du mois de novembre 2006, la [CNMSS](#) a mené une enquête auprès d'un panel d'assurés.

12 000 questionnaires ont été adressés 3 150 réponses ont été enregistrées, soit un taux de retour de 26 %.

### Les résultats

Voici les résultats de l'enquête.

## TÉLÉCHARGER

- ▶ [Le document d'analyse des résultats de l'enquête triennale 2006](#)