

Enquête de satisfaction auprès des assurés



■ Rapport de
synthèse

mars 2022



Dans le cadre de sa **convention d'objectifs et de gestion (COG) 2019-2023**, la **Caisse nationale militaire de sécurité sociale (CNMSS)** a souhaité donner la parole à ses bénéficiaires au travers d'une grande enquête adressée à tous les assurés ayant ouvert un compte Ameli. Au total plus de 200 000 questionnaires ont été envoyés par courriel.

Cette attention portée au ressenti des assurés militaires n'est pas une nouveauté pour la CNMSS qui a conduit sa première enquête en 1999. Certes, avec le numérique les dispositifs techniques ont évolué mais l'engagement de la CNMSS reste le même : proposer une offre de service en matière de prestations assurance maladie-maternité et d'accompagnement médico-social qui réponde aux besoins et aux attentes de la population protégée.

Les résultats de cette nouvelle enquête, permettent de mesurer l'évolution dans le temps de la perception des assurés sur leur système de protection sociale et d'évaluer la notoriété des différentes prestations offertes aux militaires et à leur famille ainsi qu'aux blessés et aux pensionnés.

Cette enquête intervient à un moment charnière dans la vie de l'organisme qui est celui de la préparation de la prochaine COG. Elle doit permettre à la fois d'évaluer la pertinence des dispositifs en cours mais aussi de détecter les points de vigilance afin de préparer l'avenir.

A la lecture des résultats, je suis rassuré sur la qualité du travail accompli et convaincu de l'attachement des assurés à leur régime particulier de sécurité sociale. Cette enquête conduite par une entreprise indépendante spécialisée en 2022 confirme les excellents taux de satisfaction recueillis lors des enquêtes de satisfaction internes. La CNMSS a tenu bon pendant la crise sanitaire et vous êtes 95 % à être satisfaits par le service rendu par la CNMSS lors du confinement.

Au-delà des nombreux "satisfecit", je note cependant des pistes d'amélioration en termes de communication sur les offres spécifiques développées par la CNMSS. Il ne suffit pas de proposer des services adaptés aux exigences de la population militaire, il faut que les intéressés les connaissent pour en bénéficier.

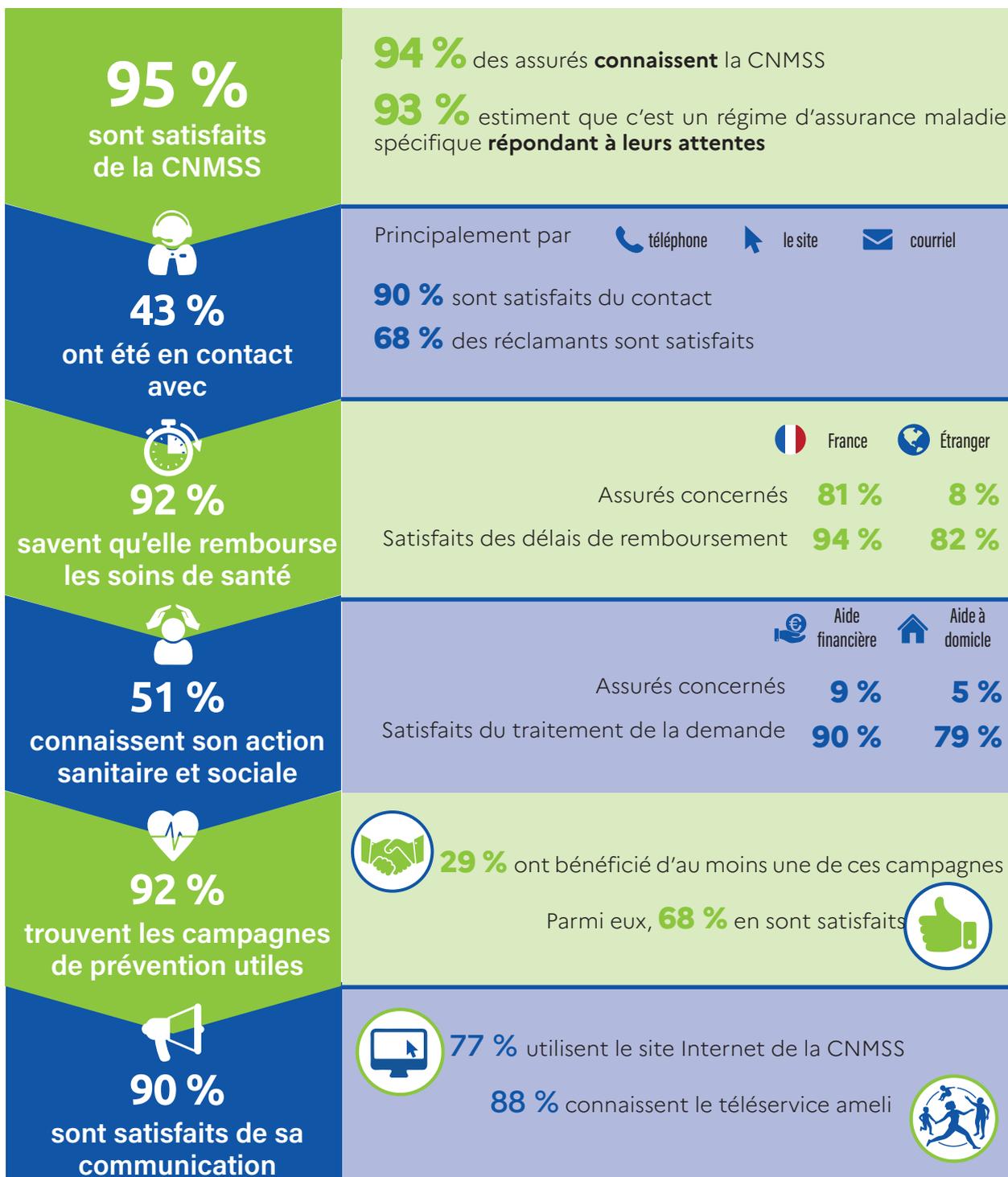
L'accès à l'information reste donc un axe prioritaire. Les possibilités d'aides et secours ne sont pas suffisamment connues des potentiels bénéficiaires, des incompréhensions subsistent sur les modalités de prise en charge des soins à l'étranger, l'information des plus jeunes reste un sujet d'attention.

Cette enquête est très riche tant au niveau qualitatif avec la cohérence et la précision des réponses qu'au niveau quantitatif grâce au nombre de retours nettement supérieur à la moyenne. A partir des conclusions de cette enquête, j'ai d'ailleurs demandé la constitution de groupes de travail chargés d'approfondir les pistes d'amélioration détectées.

Je tiens à remercier tout particulièrement les personnes qui ont pris le temps de répondre au questionnaire. Je suis conscient de l'effort demandé mais je puis vous assurer que cet investissement en temps contribuera à l'amélioration de votre caisse de sécurité sociale.

Thierry BARRANDON
directeur

ENQUÊTE DE SATISFACTION DES ASSURÉS 2021



QUI ?
SONT-ILS

Homme



81 %

Femme



19 %

Âge moyen

47 ans

Militaire en activité



68 %

Militaire retraité



32 %

Nota : Pour l'ensemble des graphiques, les données sont présentées avec un arrondi à l'entier le plus proche.

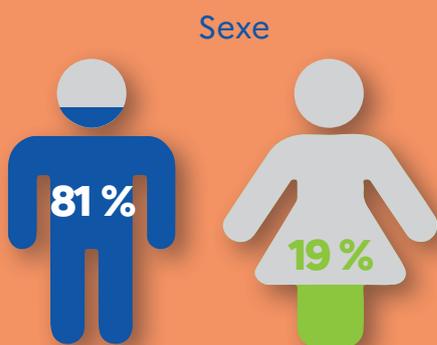
MÉTHODOLOGIE ET PROFIL DES RÉPONDANTS

L'enquête a été réalisée entre le 14 janvier et le 30 janvier 2022.

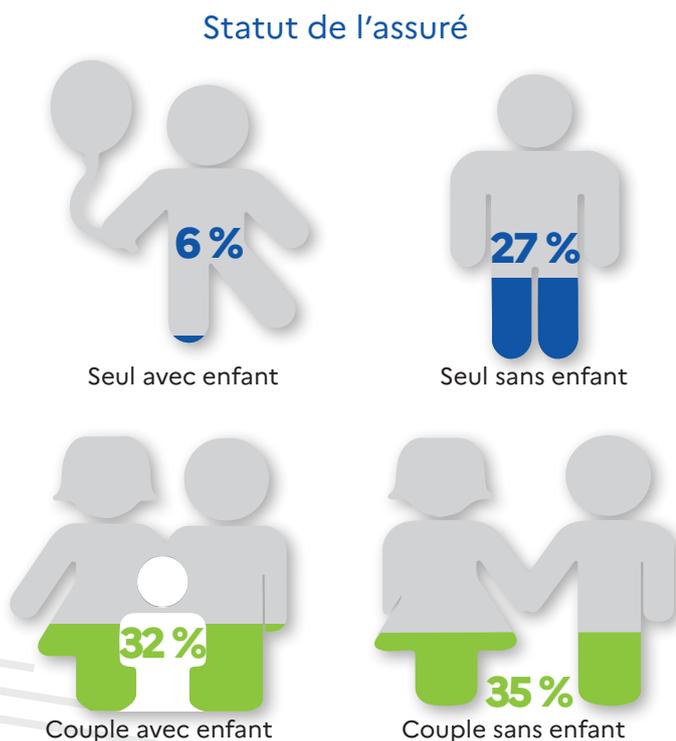
Un questionnaire de 70 questions a été envoyé par courriel aux ouvriers de droits de la CNMSS disposant d'une adresse e-mail et ayant accepté d'être contactés par la Caisse.



Profil socio-démographique



Âge moyen
47 ans



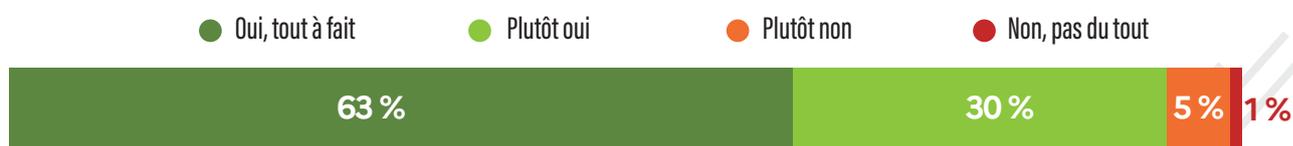
Profil militaire

8 % Bénéficiaire de l'article L. 212-1 du code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de Guerre (ex article L. 115)



MISSIONS DE LA CNMSS

Connaissez-vous la CNMSS ?

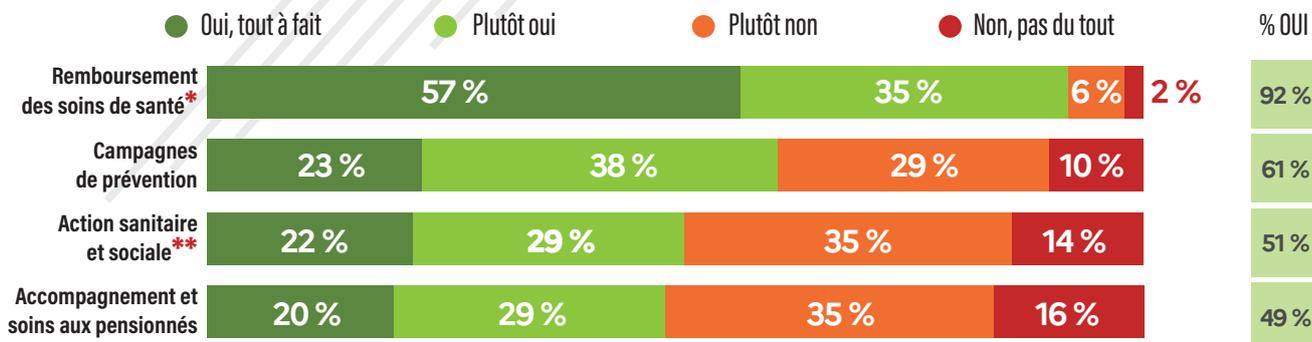


94 %



Au premier abord, les assurés estiment bien connaître la CNMSS...
Les plus jeunes ont plus de doutes.

Connaissez-vous ses principales missions ?



* En France et à l'étranger
** Aide à domicile et aide financière

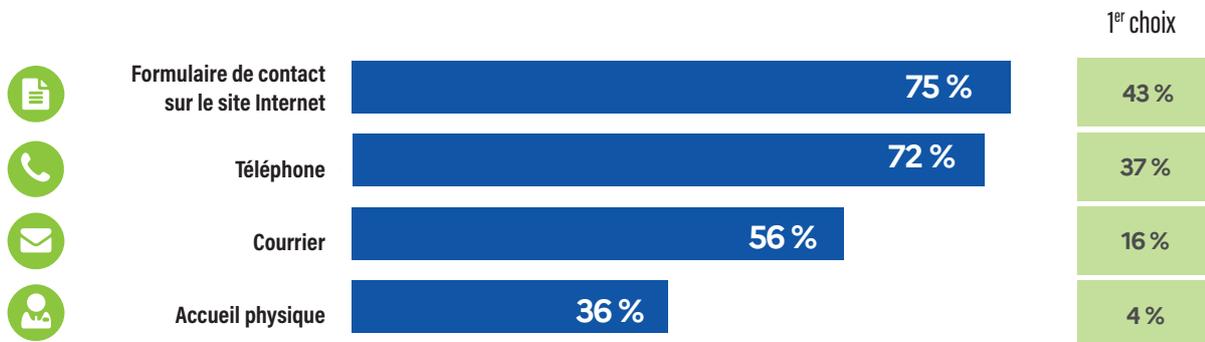


Dans les faits, la mission principale (gestion du risque assurance maladie et maternité) est bien assimilée mais c'est moins le cas des missions secondaires (prévention et plus encore action sanitaire et sociale, accompagnement et gestion des pensionnés).



CONTACTS AVEC LA CNMSS

Quels sont les moyens que vous privilégiez pour la contacter ?

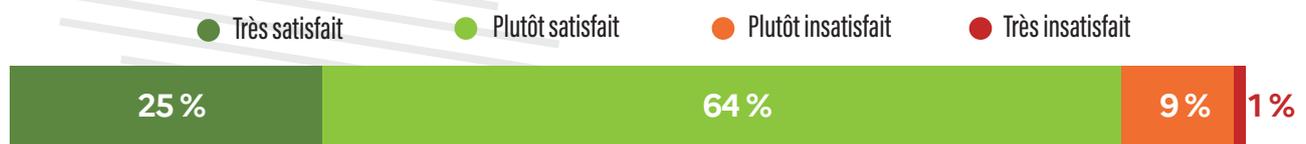


Internet et le téléphone restent largement privilégiés par les assurés mais aucun canal de contact n'est à négliger.

Les plus jeunes préfèrent le téléphone alors que les 36-64 ans favorisent largement le formulaire de contact du site.



Êtes-vous satisfait de sa communication ?



90 %

Les assurés très satisfaits progressent de 5 points par rapport à 2017 passant de 20 à 25 %, sans faire progresser pour autant le niveau de satisfaction : 91 %

PERCEPTION GÉNÉRALE DES ASSURÉS

Globalement, êtes-vous satisfait de la CNMSS ?



😊 95 %



Des assurés encore plus **satisfaits** qu'en 2017 (94 %).

Les plus jeunes et/ou résidents à l'étranger sont un peu moins élogieux.



Avez-vous été satisfait par le service rendu par la CNMSS lors de la période du premier confinement (du 17 mars au 11 mai 2020) ?



😊 95 %



La période particulière du confinement n'a pas entaché le très bon niveau de satisfaction global ressenti par les assurés concernés.

Avez-vous le sentiment que la CNMSS est un régime d'assurance maladie spécifique répondant à vos attentes ?

● Oui, tout à fait ● Plutôt oui ● Plutôt non ● Non, pas du tout



 **93 %**

Des assurés plus exigeants avec une adéquation aux attentes d'un bon niveau mais en léger retrait par rapport à 2017.

i

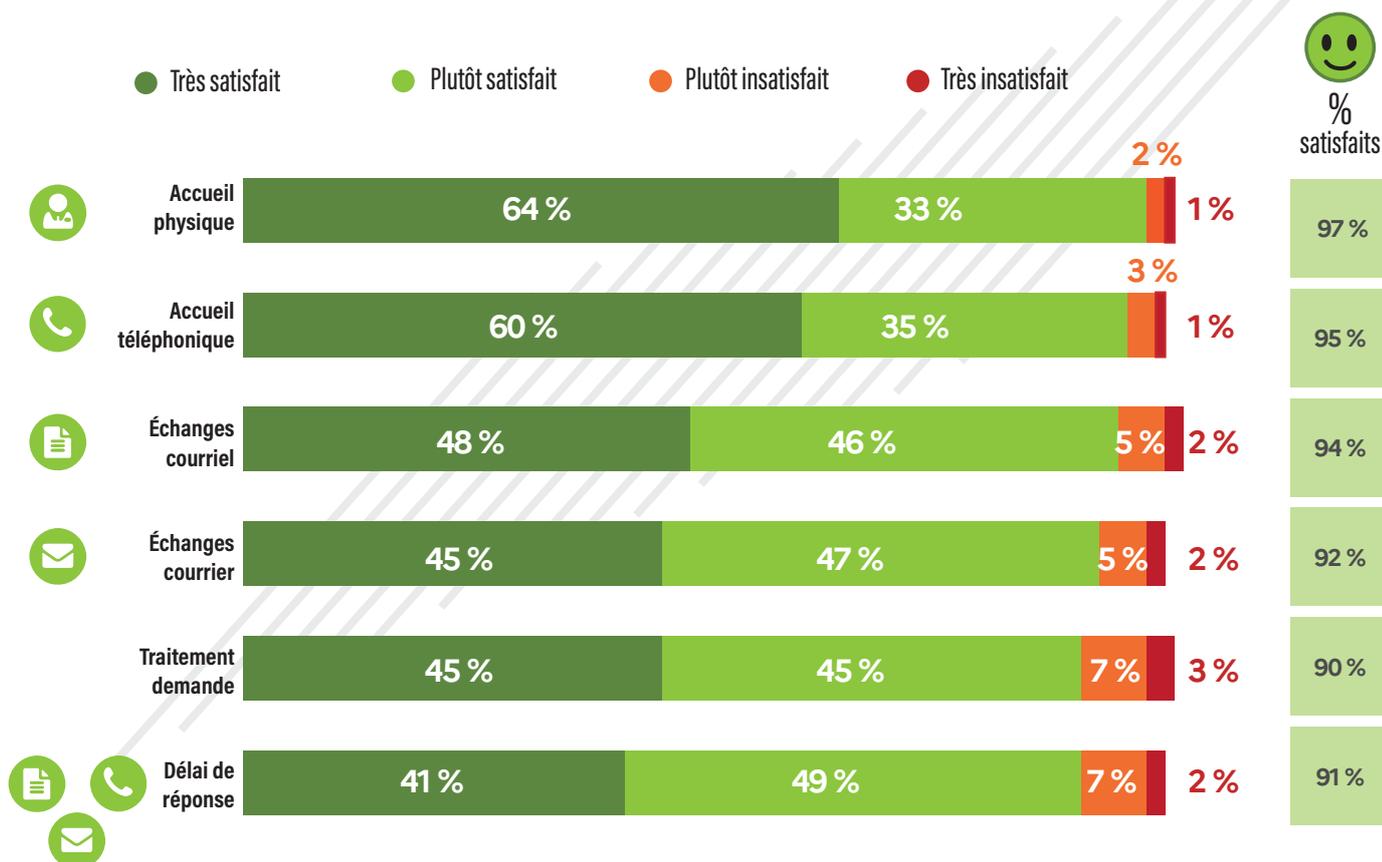
Les militaires les plus âgés sont les plus convaincus.



RELATION CLIENT

En 2021, **43 %** des répondants ont été en contact avec la CNMSS.

Quel est votre niveau de satisfaction ?



Des assurés très satisfaits du contact et notamment de l'accueil.

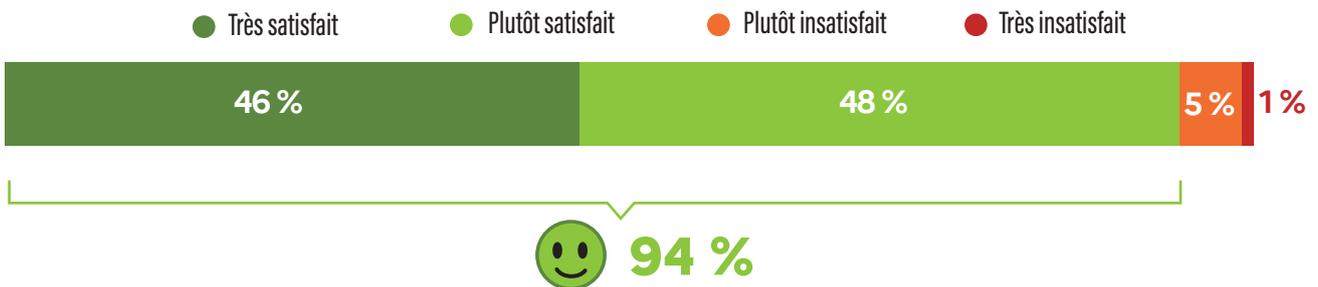


Les familles et surtout les assurés résidant à l'étranger sont un peu moins dithyrambiques dans leurs évaluations.

REMBOURSEMENT DES SOINS

En 2021, **81 %** des répondants ont eu des dépenses de santé en France.

Avez-vous été satisfait des délais de remboursement suite à ces dépenses de santé en France ?

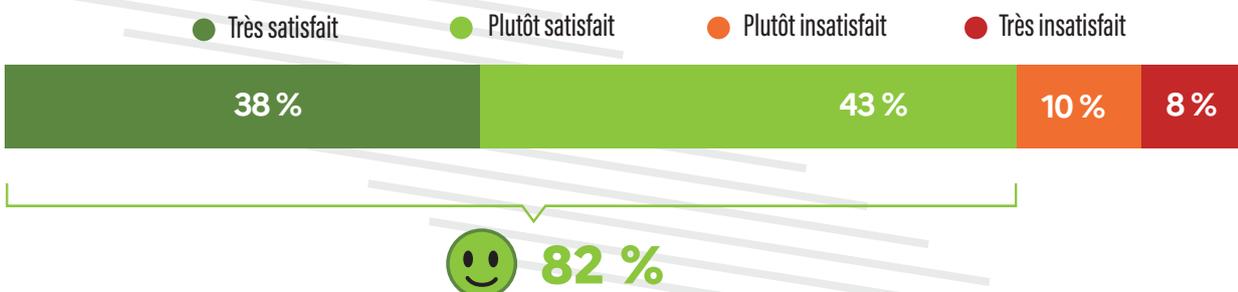


Bien que moins fréquentes qu'en 2017, les dépenses de santé en France (dont le délai de remboursement est mieux noté) demeurent très courantes.

Contrairement aux plus âgés, les plus jeunes sont moins concernés et aussi moins satisfaits.

En 2021, **8 %** des répondants ont eu des dépenses de santé à l'étranger.

Avez-vous été satisfait des délais de remboursement suite à ces dépenses de santé à l'étranger ?



Les dépenses de santé à l'étranger sont plus fréquentes qu'en 2017 et leur délai de remboursement est également mieux évalué.

Les assurés résidant à l'étranger en sont cependant les plus mécontents.

■ ACTION SANITAIRE ET SOCIALE

5% des répondants ont déjà sollicité une **aide à domicile**, **4%** en ont bénéficié.

Avez-vous été satisfait du traitement de votre demande d'aide à domicile ?



😊 **79 %**



Comme en 2017, peu d'assurés ont sollicité une aide à domicile mais la plupart d'entre eux en ont bénéficié et en sont très satisfaits.

61 % des bénéficiaires n'auraient pas engagé une aide à domicile en l'absence d'accord de la CNMSS

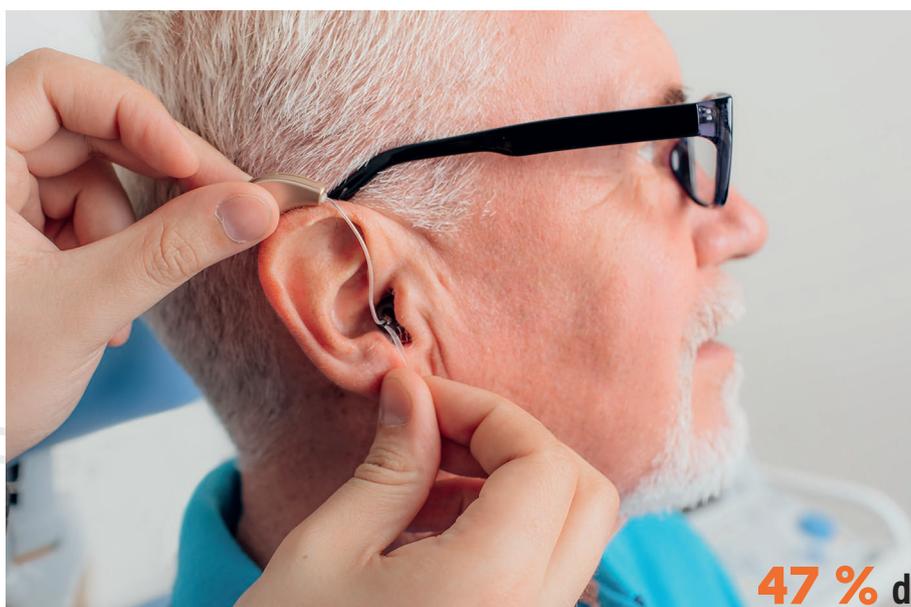
9% des répondants ont déjà sollicité une **aide financière**, **8%** en ont bénéficié.

Avez-vous été satisfait du traitement de votre demande d'aide financière ?

● Très satisfait ● Plutôt satisfait ● Plutôt insatisfait ● Très insatisfait



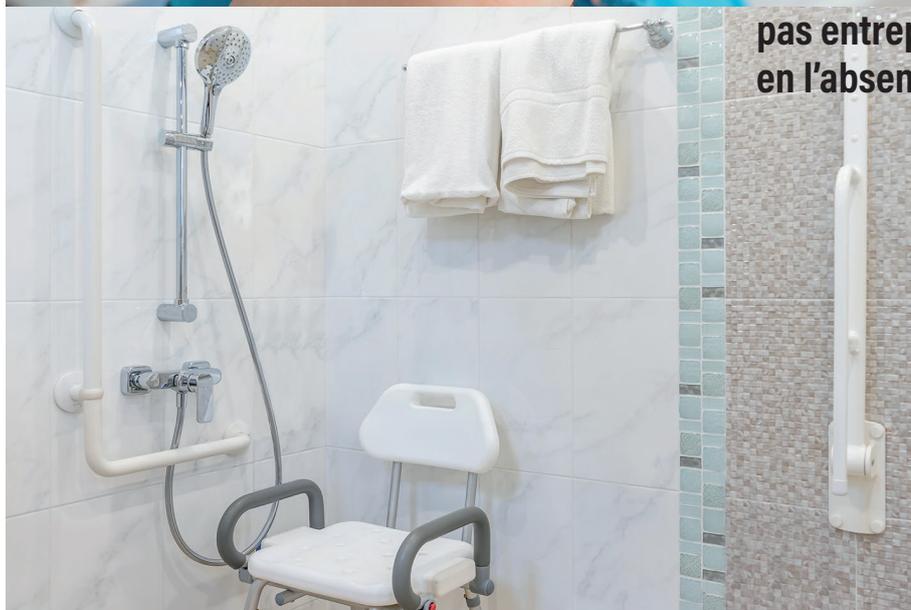
 **82 %**



Les assurés qui ont demandé une aide financière sont beaucoup plus nombreux qu'en 2017 .

Ils en ont presque tous profité et l'ont appréciée.

47 % des bénéficiaires n'auraient pas entrepris les soins ou les travaux en l'absence d'accord de la CNMSS.



■ PRÉVENTION

Quelle(s) campagne(s) de prévention nationale(s) et spécifique(s) de prévention CNMSS connaissez-vous ?



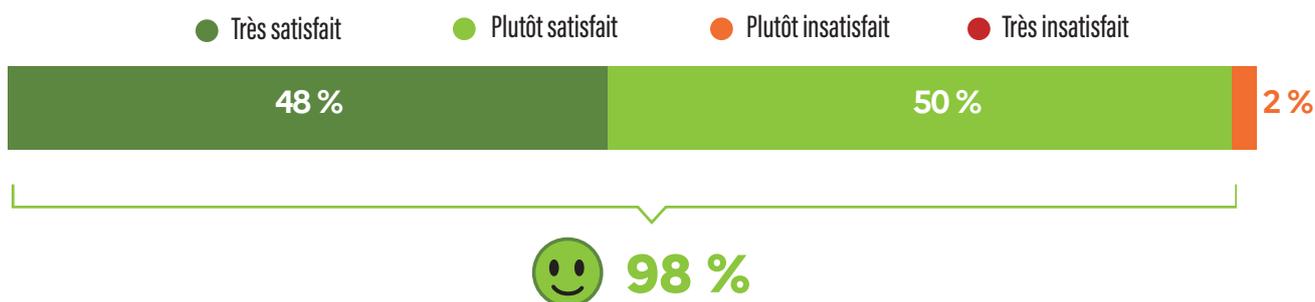
La notoriété des campagnes de prévention est très hétérogène : celles liées à la vaccination et au dépistage du cancer sont les seules connues de la majorité

Les plus jeunes ne sont pas assez sensibilisés.

67 % des répondants ne connaissent pas a minima une des campagnes spécifiques de prévention CNMSS.

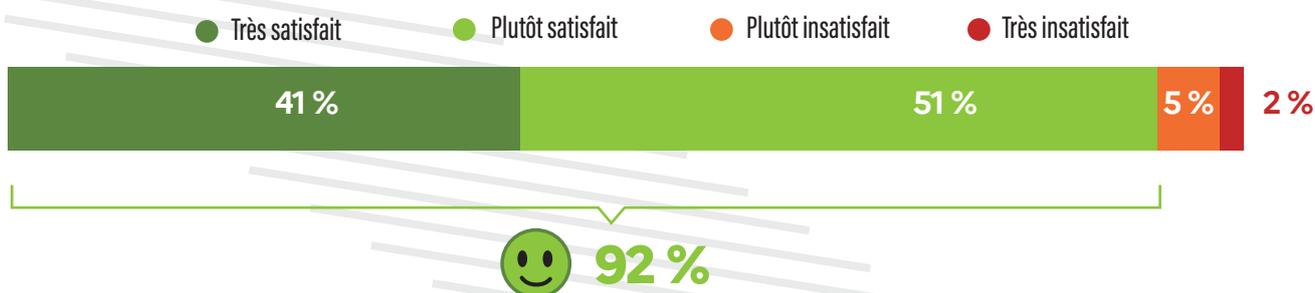
29 % des répondants ont bénéficié au moins d'une **campagne de prévention**.

Avez-vous été satisfait de cette ou ces campagne(s) de prévention ?



i Les assurés ayant bénéficié d'une campagne de prévention restent minoritaires mais ceux concernés en sont très satisfaits.
D'importants écarts en fonction de l'âge : les plus âgés sont les plus concernés et aussi les plus ravis.

Ces campagnes de prévention conduites par la CNMSS vous semblent-elles utiles ?



i Des campagnes qui sont jugées utiles par tous et plus encore par ceux qui en ont bénéficié.

■ TÉLÉ-SERVICES

Quel(s) télé-service(s) proposé(s) par la CNMSS connaissez-vous ?



Le compte Ameli est le seul télé-service connu des assurés et il leur donne satisfaction.

Les autres télé-services, moins "grand-public", souffrent d'un déficit important de notoriété.

Êtes-vous satisfait de(s) télé-service(s) ?



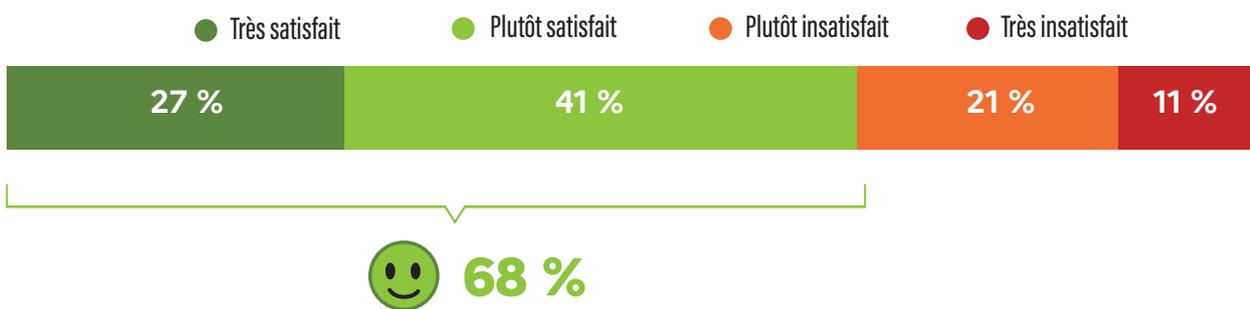
94 %

■ RÉCLAMATIONS

En 2021, **9 %** des répondants ont émis une **réclamation** auprès de la CNMSS, **44 %** d'entre eux ont eu besoin de relancer la CNMSS

(dont 71 % une à deux fois)

Avez-vous été satisfait du traitement de votre réclamation ?



Le nombre de réclamations émises peut être considéré comme trop élevé mais leur traitement en est mieux évalué.



Les personnes résidant à l'étranger sont parmi les plus concernées et aussi parmi les moins satisfaites.

SERVICES PUBLICS+

POUR DES SERVICES PUBLICS PLUS PROCHES, PLUS SIMPLES PLUS EFFICACES.

DÉCOUVREZ NOS ENGAGEMENTS SUR [SERVICE-PUBLIC.FR](https://www.service-public.fr)



■ SYNTHÈSE DE L'ENQUÊTE

La notoriété de la CNMSS

94 % des assurés estiment connaître la CNMSS dont 63 % de manière précise.

La mission principale de gestion du risque assurance maladie et maternité des militaires est la plus connue.

En effet, **92 %** des répondants savent que la CNMSS gère leurs **remboursements des soins de santé**.

La CNMSS est partenaire dans des **actions de prévention** de portée nationale, ou initiatrice d'actions de sensibilisation destinées à sa population mais cette mission est moins connue des assurés (61 %).

Toutefois, **87 % connaissent au moins une campagne de prévention**.

En tenant compte des spécificités de sa population protégée, la CNMSS consacre une partie de son activité à **l'action sanitaire et sociale**. Seulement **51 %** des assurés sont au fait de cette mission.

D'ailleurs, seuls **5 %** ont déjà sollicité **une aide à domicile** et **9 % une aide financière**.

49 % des répondants connaissent la **mission des soins invalides de guerre** qui consiste à accompagner et gérer les pensionnés.

Excepté le compte ameli, connu par **88 %** des assurés, les autres télé-services souffrent d'un déficit important de notoriété.



■ SYNTHÈSE DE L'ENQUÊTE

L'état des lieux de la satisfaction

La CNMSS bénéficie d'une **excellente perception de ses assurés** avec **95 %** de satisfaits (dont 40 % très satisfaits).

Il existe cependant une **forte disparité** observée dans les réponses selon les profils des militaires.

Le critère de l'âge est le plus segmentant :

- les plus jeunes (moins sensibilisés à la CNMSS), étant davantage insatisfaits,
- les plus âgés (davantage connaisseurs) étant les plus enchantés.

La période du confinement n'a globalement pas entaché le ressenti général même si certains soulignent des difficultés à joindre la Caisse dans cette période et son manque de communication (qui est également constaté de manière générale).

Dans le même temps, **l'indicateur d'adéquation aux attentes** d'un régime d'assurance maladie spécifique **est toujours très positif** avec **93 %** d'avis favorables (dont 37 % de très satisfaits).

Les **délais de remboursement des dépenses de santé en France**, en hausse (46 % de très satisfaits) sont d'ailleurs régulièrement évoqués spontanément pour justifier le niveau de satisfaction globale et concernent le plus grand nombre (81 %).

Peu de répondants se sont déplacés sur les points d'**accueil physique** mais **97 %** en sont satisfaits dont 64 % très satisfaits.

95 % des répondants sont satisfaits de l'**accueil téléphonique** dont 60 % sont très satisfaits.

Les **échanges par courriel** et **par courrier** sont également **bien évalués** avec respectivement 48 et 45 % de très satisfaits pour 94 et 92 % de satisfaits.

Les **campagnes de prévention** sont appréciées. En effet, **29 %** des répondants en ont bénéficié avec **98 %** de satisfaits (près d'un assuré sur deux très satisfait). La plupart des assurés sont d'ailleurs **convaincus de leur utilité**.

Le **niveau de réclamation** (9 %) ainsi que la satisfaction liée à leur traitement (68 % de satisfaits) sont un réel atout de la Caisse.

La **communication de la CNMSS** est à améliorer dans sa globalité.

En effet, hormis le site internet, les autres canaux sont peu ou pas connus et encore moins utilisés. **25 %** connaissent la newsletter mais seulement **10 %** l'utilisent. De même, **4 %** connaissent les réseaux sociaux et **2 %** s'en servent.

Malgré le faible taux d'assurés ayant eu des **dépenses de santé à l'étranger** (8 %), le **décali de remboursement** satisfait **82 %** d'entre eux.

Le traitement des **demandes d'aide à domicile** (4 % des répondants) est relativement déceplif avec **21 %** d'insatisfaits. Les familles en sont particulièrement insatisfaites.

Le traitement des **demandes d'aide financière** (8 % des répondants) peut encore être amélioré avec un taux d'insatisfaits à **18 %**.

Dans le cadre de sa Convention d'objectifs et de gestion (COG) conclue avec l'Etat, la CNMSS s'est engagée à conduire une enquête de satisfaction auprès des assurés militaires.

Afin de garantir la transparence des résultats, cette enquête a été réalisée par un prestataire extérieur, la société française "Le Sphinx".

Cette société est leader sur le marché français d'édition de solutions d'enquêtes et d'analyse de données qualitatives et quantitatives.

Cette enquête a été réalisée par





CNMSS
L'engagement au service
des militaires

Caisse nationale militaire de sécurité sociale
247 avenue Jacques Cartier
83090 Toulon - cedex 9
www.cnmss.fr - 04 94 16 36 00

Directeur de publication :
Thierry Barrandon

Conception et mise en page :
Service communication

Impression : SIRA - avril 2022
Crédits photos : CNMSS - Armées



cnmss.fr