

ENQUÊTE DE SATISFACTION 2022

Principaux résultats





CONTEXTE DE L'ENQUÊTE

Dans le souci d'améliorer en continu la qualité de service et d'écoute des assurés, la Camieg organise chaque année une enquête de satisfaction auprès d'un panel d'assurés.

En 2022, 6 000 assurés ont reçu l'enquête, laquelle fut diffusée en deux temps (mai et novembre). Un très bon taux de retour a été enregistré puisque 20 % des assurés visés ont répondu.

Il en ressort incontestablement un très bon degré de satisfaction des assurés à l'égard des services proposés par la Camieg, puisque 93,8 % des personnes interrogées ont déclaré être satisfaites ou très satisfaites du service proposé par leur caisse d'assurance maladie.

PROFIL DES 1 200 RÉPONDANTS (DÉCLARATIF)

- 55 % sont des hommes
- 45 % sont des femmes
- 61,3 % sont retraités
- 55,3 % vivent en zone urbaine.

TAUX DE SATISFACTION PAR ITEM

- Remboursements des soins : 89,3 %
- Modifications sur les données personnelles : 66 %
- Traitement des réclamations : 43,6 %
- Appels téléphoniques : 71 %
- Communications à l'initiative de la Camieg : 91,3%

- Visites à l'accueil : 89,7 %
- Courriers adressés à la Camieg : 85,9 %
- Site internet Camieg.fr : 94,5 %
- Compte Ameli : 95,3 %
- Courriels adressés via le compte Ameli : 70 %
- Prévention santé : 94,9 %

Les prestations les mieux perçues (≥ 90 % de satisfaction) sont au nombre de 5 sur les 12 interrogées.

Le taux global de satisfaction est quant à lui de 93,8 %.

PRINCIPAUX AXES D'AMÉLIORATION EXPRIMÉS

- Le détails des remboursements

34 % souhaitent que la compréhension des remboursements soit facilitée. « *je ne comprends pas grand-chose à la feuille de remboursements* », « *donner plus de détails sur les remboursements, les retenues forfaitaires* », « *à quoi correspondent les dates affichées ?* »

- Les modes de contacts

32 % des répondants souhaitent pouvoir contacter la Camieg plus facilement. Ils proposent par exemple de développer les échanges dématérialisés (envoi et réception de documents numériques). « *transmettre les feuilles de soins via internet...cela éviterait les pertes et les réclamations qui suivent...* », « *envoi des ordonnances et factures par téléchargements sur le site pour accélérer le traitement* ».

Ces remarques sont prises en compte et font l'objet d'analyse en vue de pouvoir apporter une réponse.



ACCUEIL DES ASSURÉS

08 06 06 93 00

(service gratuit + prix d'appel)
Du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h

ACCUEIL DES PROFESSIONNELS

08 06 06 93 33

(service gratuit + prix d'appel)
Du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h

92011 Nanterre Cedex

Camieg.fr

Suivez-nous sur
les réseaux sociaux

