



# ENQUÊTE DE SATISFACTION 2021

Principaux résultats



## CONTEXTE DE L'ENQUÊTE

---

Pour la 7<sup>ème</sup> année consécutive, la Camieg a invité un panel de ses assurés à répondre à une enquête de satisfaction. Sélectionnés aléatoirement, ils ont été interrogés sur différents sujets comme, par exemple, les remboursements de soins, l'accueil, les courriers, le site internet, etc. L'objectif : mieux connaître leurs besoins et attentes pour adapter au mieux les services proposés.

En 2021, **6 500 assurés ont reçu l'enquête**, laquelle fut diffusée en deux temps (mai et novembre). Un très bon taux de retour a été enregistré puisque **32 % des assurés visés ont répondu**.

L'enquête traduit incontestablement le très bon degré de satisfaction des assurés à l'égard des services proposés par la Camieg dans un contexte de crise sanitaire. **Les résultats de l'enquête mettent en valeur que la Camieg progresse de 4.2 points pour passer de 90 % à 94.2 % d'assurés satisfaits de ses services.**

## PROFIL DES RÉPONDANTS

---

- 2 100 répondants
- 81.5 % sont des hommes
- 75.7 % sont retraités
- 51.4 % vivent en zone urbaine.

## PRESTATIONS EN FORTE PROGRESSION

---

- 81.8 % d'assurés satisfaits sur les demandes de modifications des données personnelles, soit une augmentation de 23.5 points en un an.
- 74.5 % se disent satisfaits des courriels du compte Ameli, soit 10.3 points de plus depuis 2020.

## AXES D'AMÉLIORATIONS

---

- 44.7 % des répondants sont satisfaits du système de réclamations et de leur traitement. 15.7 % d'entre eux se disent « très satisfaits ». Ce score est en constante progression depuis trois ans.
- 74.2 % sont satisfaits de la qualité des services rendus lors de contacts téléphoniques. Un résultat en augmentation depuis 2019.

## PRINCIPAUX SOUHAITS D'AMÉLIORATION EXPRIMÉS

---

- Les remboursements

35,9 % aimeraient que le volet remboursements soit amélioré. Ils proposent que d'avantage d'informations soient données sur les soins remboursés (13.1 %) et que le délai de remboursement soit réduit (10.8 %).

*« Afficher des informations "vulgarisées" sur les prises en charge et remboursements des diverses prestations, soins, traitements... »*

*« Accélérer le délai de remboursement lorsque le praticien n'utilise pas la carte vitale et que je dois envoyer une feuille de maladie. »*

- Les modes de contacts

35.8 % souhaitent pouvoir contacter la Camieg de manière plus fluide. Ils proposent par exemple d'intégrer un espace d'échange sur Camieg.fr (20.6 %) ou que la quantité de courriers qu'ils reçoivent soit réduite pour favoriser les échanges dématérialisés (8.1 %)

*« Possibilité de vous envoyer les éléments directement sur le site pour les remboursement. On peut le faire pour vous écrire...pourquoi pas pour les demandes de prise en charge, les feuilles maladie ou autres... »*

*« J'aimerais ne plus recevoir de relevés papier, ils sont inutiles, je les consulte régulièrement sur mon compte »*

- Ne rien changer

24 % ne souhaitent pas d'améliorations spécifiques.

*« Je suis très satisfait de la Camieg, de son professionnalisme et de la qualité des prestations. »*





#### ACCUEIL DES ASSURES

**08 06 06 93 00** Service gratuit  
+ prix appel

du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30

#### ACCUEIL DES PROFESSIONNELS DE SANTE

**08 06 06 93 33** Service gratuit  
+ prix appel

du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30

Camieg 92011 Nanterre Cedex  
[camieg.fr](http://camieg.fr)