



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Notre performance, en toute transparence

Agir pour la qualité de notre service, c'est aussi être à l'écoute de vos attentes et être attentif à notre niveau de performance.

Et c'est du concret ! La preuve à travers ces chiffres-clés, indicateurs de l'année 2020 sur lesquels nous nous appuyons pour améliorer jour après jour la qualité du service de votre CPAM :



Vous êtes

83 %

à être satisfaits de votre CPAM.



Quand vous venez nous rencontrer, vous êtes

67 %

à être satisfaits de notre accueil.



Quand vous appelez le 3646, vous êtes

49 % à être satisfaits

de notre accueil téléphonique. Vous attendez en moyenne

7 min

pour parler à l'un de nos conseillers.



Quand vous nous envoyez un e-mail, vous êtes

51 % à être satisfaits

de son traitement. Nous y répondons en moins de 48h dans

59 % des cas.



Quand vous présentez votre carte Vitale à votre médecin, nous vous remboursons en moins de

7 jours

dans 90 % des cas.

**SERVICES
PUBLICS+**



La publication de ces indicateurs s'inscrit dans le cadre du programme Services publics +, qui engage l'ensemble des administrations publiques à afficher leurs indicateurs de résultats et de qualité de service.