

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 sur lesquels nous nous appuyons  
pour améliorer jour après jour la qualité du service de votre CPAM :



Vous êtes

# 93,5 %

à être satisfaits  
de votre CPAM.



Quand vous venez  
nous rencontrer,  
vous êtes

# 81 %

à être satisfaits  
de notre accueil.



Quand vous appelez le 3646,  
vous êtes

# 52,6 %

à être satisfaits  
de notre accueil téléphonique.

Vous attendez en moyenne

# 3 min 09

pour parler à l'un de nos conseillers.



Quand vous nous envoyez un e-mail,  
vous êtes

# 54,8 %

à être satisfaits  
de son traitement.

Nous y répondons  
en moins de 48h dans

# 30,6 %

des cas.



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

# 6,47 jours

dans 90 % des cas.



Si vous êtes mécontent  
et que votre demande nécessite  
l'intervention de nos conseillers spécialisés,

dans 

# 86,6 %

 des cas  
nous répondons à votre réclamation  
en moins de 10 jours.