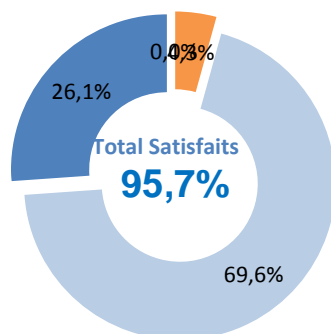


## SATISFACTION GLOBALE

### SATISFACTION GLOBALE 4ème Trimestre 2019

490 répondants



évolution  
versus V-1  
**#ΔIç/0!**

■ Pas du tout satisfaits ■ Peu satisfaits ■ Assez satisfaits ■ Très satisfaits

## ASSURES SOCIAUX

4ème Trimestre 2019

## CPAM POITIERS

**0%**

Objectif CPG

**0%**

SOCLE

% TOTAL "SATISFAITS" (*Très + Assez*)

#DIV/0!

00/01/1900

**95,7%**  
4ème Trimestre 2019

Performance par  
rapport au Socle  
et à l'Objectif CPG



### PRESTATIONS LES MIEUX PERCUES

	% <i>satisfaits</i>
Compte ameli	95,6%
Demande / renouvellement de CMU-C / ACS	95,0%
Site ameli.fr	94,6%
Demandes de remboursement de soins	91,1%
Informations fournies par l'Assurance Maladie	89,8%
Visites à l'accueil de la CPAM	84,2%
E-mails adressés via le compte ameli	81,6%
Courriers adressés à la CPAM	80,5%



### LES PLUS FORTES PROGRESSIONS

Gain en points



### PRESTATIONS LES MOINS BIEN PERCUES

	% <i>satisfaits</i>
Réclamations	50,0%
Appels téléphoniques à la CPAM	62,5%
Modifications d'informations personnelles / affiliation	67,5%
Revenus de remplacement	67,5%



### LES PLUS FORTES BAISESSES

Perte en points