

Les PFS en quelques chiffres

Nombre d'appels reçus 1^{er} semestre 2017

(extrait de L'Actu des PFS - N°5 / octobre 2017)



1 ^{er} SEMESTRE 2017					
	Reçus				
	2017	rappel 2016	variation en volume	variation en %	
assurés	10 492 210	11 744 492	-1 252 282	-10,66	
PS	1 399 737	1 401 333	-1 596	-0,11	
Employeurs	706 381	351 295	355 086	101,08	
Spécialisées	665 799	852 484	-186 685	-21,90	
DRSM	243 203	241 547	1 656	0,69	

Les variations de flux entre 2016 et 2017 ont été appréhendés avec précaution du fait du déploiement des PFS Employeurs dont les appels étaient en 2016 intégrés au flux du 3646.

Cette évolution a expliqué en partie la baisse du volume d'appels du public assuré.



Les PFS en quelques chiffres

Indicateurs du RNP

(extrait de L'Actu des PFS - N°5 / octobre 2017)



INDICATEURS DU RNP							
indicateur	socle	objectif	résultat national tous publics	indicateur	socle	objectif	résultat national tous publics
Taux de réponse définitive apportée aux échéances Médialog dans les délais impartis	85%	90%	pas de données nationales, suivi local	Taux de satisfaction globale des assurés, accueil téléphonique	71%	76%	pas de données à ce jour pour l'année 2017
Taux de fiabilité de la réponse téléphonique	75%	82%	87,89 (résultats campagne de printemps)	Taux de décroché PFS téléphonique	85%	90%	90,31 (situation au 21/08/2017)
Productivité horaire nette globale	9 CPAM / 7 DRSM	11 CPAM / 8 DRSM	8,02 (situation au 21/08/2017)	Temps moyen d'attente des appels reçus	≤ 4mn	≤ 2mn 45	3mn20 (situation au 21/08/2017)
Taux de satisfaction des publics de l'accueil téléphonique de la PFS	80%	90%	95% (résultats campagne de printemps)	Taux d'accessibilité du service	98%	98%	automatisation en cours par PROSODIE, communication dernier trimestre
Taux de disponibilité des téléconseillers	<15%	<10%	18% (situation au 21/08/2017)				



Les PFS en quelques chiffres

Top 15 des sollicitations au premier semestre 2017

(extrait de L'Actu des PFS - N°5 / octobre 2017)



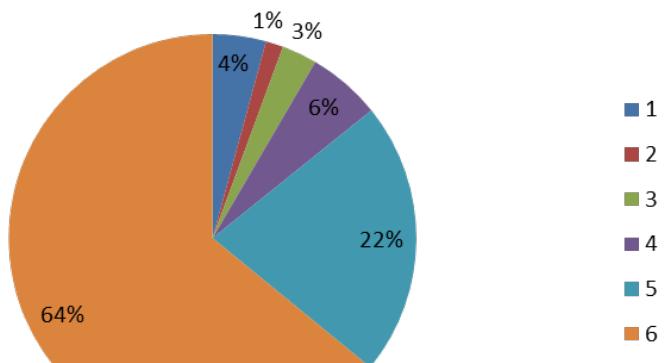
assurés (3646)		employeurs (PFS employeurs et 3646)		PS (lignes administratives)	
Motifs	volumes	Motifs	volumes	Motifs	volumes
1 Coordonnées de contact	1 470 757	Toutes assurances	310 486	Paiement / Codification	737 947
2 Dossier client	1 451 126	Maladie	206 054	Situation du patient	440 368
3 PE - Délais de paiement	1 196 471	Changement de coordonnées	159 862	Offre de services	127 530
4 Téléservices	1 129 361	Risques PRO	141 688	Exercice conventionnel	93 717
5 PE - Droits	856 276	Mater/pater	45 279	Poste informatique	54 499
6 Prestations complémentaires	666 591	Téléservices - support	20 666	Orientation	48 558
7 Carte Vitale	517 732	Immatriculation / Affiliation	19 823	Installation	38 039
8 Frais de santé AS - Droits	458 599	Téléservices - Promotion	18 336	Remplacement	7 971
9 Invalidité	371 555	Orientations	15 829	CESI	4 605
10 Attestation	345 960	Relations internationales	6 444	Prevention	2 401
11 Frais de santé AS - Délai de traitement	335 989	Commande d'imprimés	6 234	Le Tiers Payant Généralisé	1 936
12 Situation dossier AT/MP	305 756	Contentieux	5 825	Versement / dotation globale	1 845
13 Orientations	291 575	Demande de contrôle employeur	4 472	Actualités Assurance Maladie	1 678
14 CEAM	256 018	CARSAT	4 259	Actions de maitrise	197
15 Frais de santé AS - Montant remboursé	221 636	Organisme complémentaire	3 783	DMP	116
Service médical (assurés N2 du 3646)		Service Médical (PS)			
Motifs	volumes	Motifs	volumes		
1 Convocations Service Médical	124 071	Suivi dossier patient	11 804		
2 Arrêt maladie	18 309	Nomenclature	4 767		
3 ALD	17 108	Affections de longue durée	2 055		
4 Demande d'accord préalable	15 793	Grand appareillage	1 551		
5 Accidents du travail	12 075	Risques professionnels	1 471		
6 Dossier médical	11 106	Prescription arrêts de travail	1 326		
7 Invalidité	9 492	Médicaments	1 044		
8 orientation Partenaires	8 800	Echanges confraternels	646		
9 Maladies professionnelles	6 183	Convention	515		
10 Soins à l'étranger	4 275	MSAP	471		
11 Rentes AT/MP	2 160	Invalidité	446		
12 AT Rechute	1 664	Protocole de Soins Electronique	398		
13 Inaptitude	1 069	Prescriptions Transports	238		
14 Délivrance exceptionnelle de médicaments	1 024	Actualités	166		
15 Signalement	865	Bilan orthophonique	141		

Enquête de satisfaction assurés

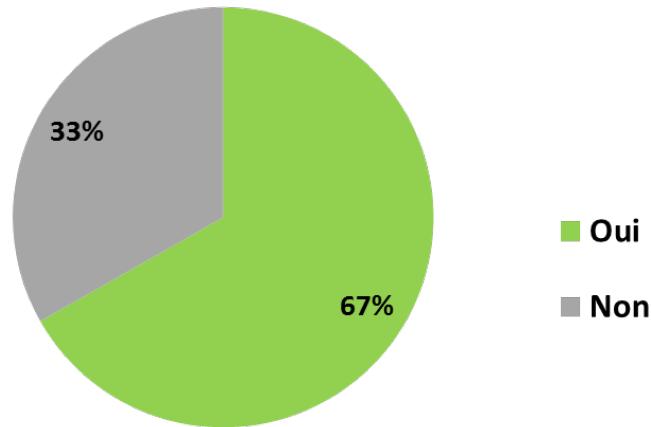
réalisée du 29 mai 2017 au 02 juin 2017



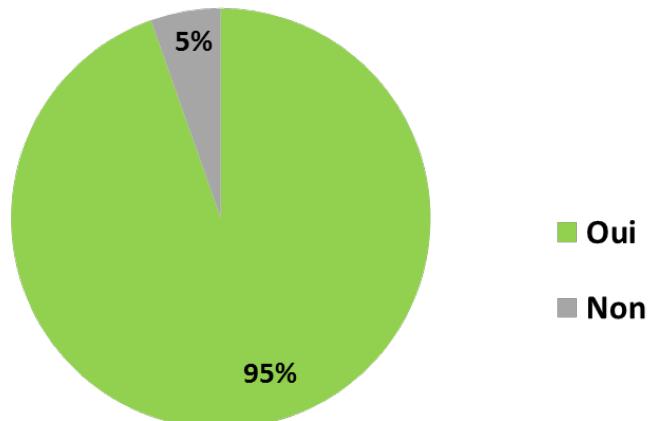
Globalement, quelle note de satisfaction entre 1 et 6 donneriez-vous à cet appel, 6 étant la meilleure note ?



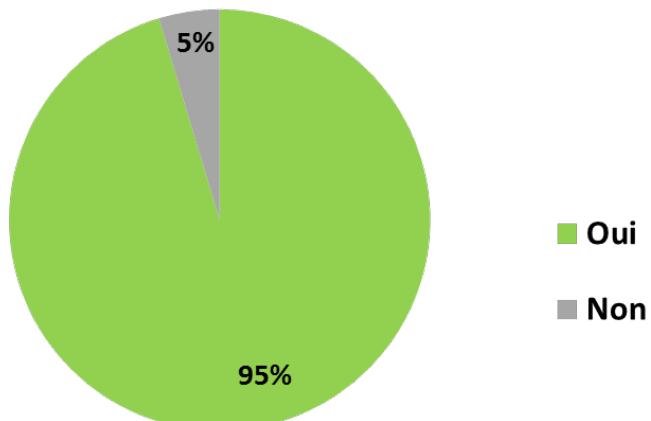
Les informations reçues pendant le temps d'attente vous sont-elles utiles ?



Les explications fournies par votre conseiller sont-elles claires ?



Êtes-vous satisfait de l'écoute et de la disponibilité de votre conseiller ?



A l'issue de l'enquête, 64 088 réponses ont été collectées