

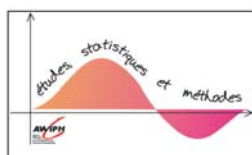
**Etude de satisfaction des
usagers du**

Numéro

Vert

2010

**Réalisée par Hannelore Hubot - Service Statistiques et
Méthodes**



INTRODUCTION

La réalisation d'une évaluation de la satisfaction des usagers du Numéro Vert a été commanditée dans l'esprit d'une réactualisation de l'enquête de satisfaction¹ des usagers de l'Agence menée en 2003.

Le Numéro Vert dispose de données de type quantitatif en ce qui concerne les demandes qui lui sont adressées. Le Service souhaitait également pouvoir disposer de données qualitatives à plusieurs niveaux :

- Un retour des personnes usagères du Numéro Vert en externe (professionnels, proches et personnes handicapées)
- Un retour des agents utilisateurs du Numéro Vert en interne (agents epoc, aip,... mais aussi membres de la direction,...)
- Le Service souhaiterait aussi pouvoir exprimer ses besoins et attentes par rapport à son mode de fonctionnement.

Schéma d'une demande adressée au Numéro Vert :

Deux modes de réception d'une demande au Numéro Vert : mode direct (téléphone) et mode indirect (message laissé sur le répondeur, fax, mail), avec connexion possible entre les deux modes : par ex une demande par mail peut faire l'objet d'une demande de précision par téléphone et par conséquent d'une réponse orale également. De même une demande par téléphone peut être différée : la conseillère prend note de la question et propose d'envoyer une réponse plus tard, réponse qui peut prendre la forme d'un mail, d'un courrier, d'un coup de téléphone,...

L'objectif de cette étude est multiple :

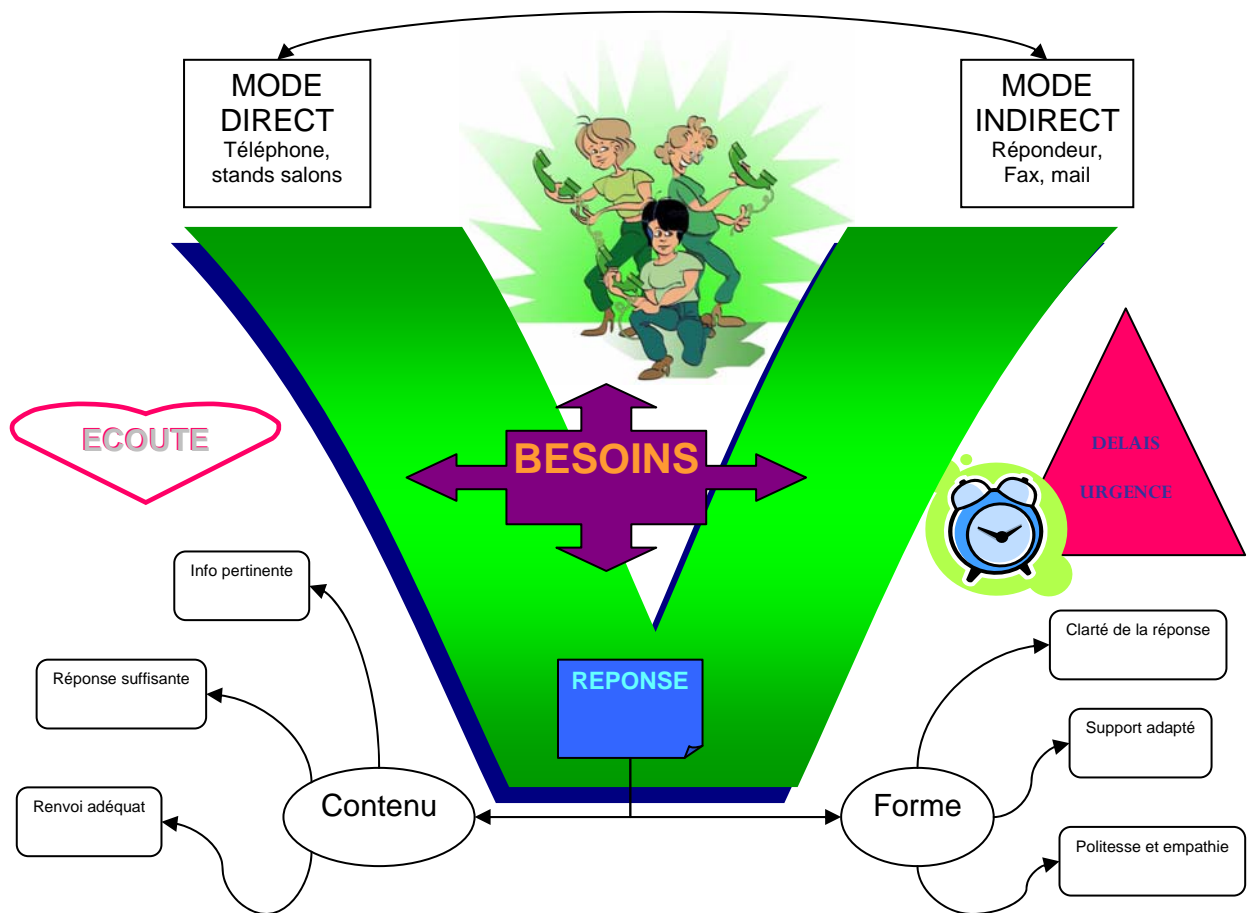
- connaître les forces et faiblesses du Numéro Vert
- à partir des constats de pouvoir recevoir des directives et des consignes sur la manière de travailler et de déterminer les limites du contenu des réponses afin d'uniformiser une base commune d'information.

Le résultat de cette étude servira à établir un état des lieux 5 ans après le lancement officiel du Service ainsi qu'un plan de communication du Numéro Vert avec des actions à venir et une

¹ *Enquête de satisfaction auprès des usagers individuels des bureaux de l'AWIPH*, enquête menée par l'INRA en 2003, résultats transmis en février 2004 (ref. N6967)

méthodologie à enrichir éventuellement. Manières individualisées mais résultats identiques (du moins un tronc commun) : la personne doit recevoir la même réponse quelle que soit la conseillère à laquelle elle s'adresse.

Schéma d'analyse de l'objet :



Rapport 1 - Etude de la satisfaction des usagers externes du **Numéro Vert**

Le souhait des conseillères était de savoir ce que les usagers externes (personnes handicapées, leurs proches, et les professionnels²) pensent du service qu'elles rendent.

Pour détailler la satisfaction, l'enquête aborde les points suivants :

Le mode de contact (incluant l'aspect disponibilité,...)

La rapidité de la mise en contact

La rapidité de la réponse

La qualité de l'écoute ou de lecture apportée à la question posée

Le contenu de la réponse (pertinence, suffisance, validité, adéquation,...)

La forme de la réponse (clarté et compréhension, support, contenu sémantique, formules consacrées,...)

L'échantillon des usagers interrogés s'est fait sur base du Carnet Vert³ de manière aléatoire sur une période de 3 mois pendant lesquelles les conseillères étaient invitées à demander lors de leur conversation orale mais aussi lors d'envoi de réponse par mail (dans la signature) aux usagers s'ils acceptaient d'être recontactés par la suite pour une enquête statistique. Les noms et tout ce qui pourrait identifier clairement l'utilisateur a été anonymisé.

Le nombre de questionnaires validés s'élève à **30 pour l'enquête par téléphone** menée par le service Statistiques et Méthodes, et à **48 pour l'enquête par mail en ligne**.

² i.e. architecte, assistante sociale, kiné, ergo, directeur d'institution, commerciaux, ...

³ Carnet de bord des conseillères Numéro Vert où sont indiqués les appels, les coordonnées et les demandes des usagers.

Pour l'enquête en ligne, il s'agissait de répondre à un questionnaire en ligne, renseigné dans la signature des mails des conseillères. Les questions posées étaient sensiblement les mêmes que celles de l'enquête par téléphone, c'est pourquoi les résultats ont été regroupés. Néanmoins certaines appréciations sont davantage détaillées dans l'enquête en ligne.

Les résultats sont organisés autour de plusieurs axes :

L'identité des usagers qui nous permet d'avoir une idée sur le « qui fait le plus souvent appel au Numéro Vert ».

L'aura du numéro vert qui nous informe sur le « comment arrive-t-on sur ce numéro de téléphone »

La qualité du service apporté qui nous détaille la manière dont la personne est accueillie et renseignée

L'utilité du numéro vert.

1. L'IDENTITÉ DES USAGERS

Qui fait appel au Numéro vert ?

Une différence dans les résultats :

Dans l'enquête par téléphone ce sont majoritairement les personnes handicapées elles-mêmes qui contactent les conseillères, viennent ensuite les aidants proches (membres de la famille, voisin, ami,...).

Identité

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide
La personne handicapée	22	73,3	73,3
Un aidant proche	6	20,0	20,0
Un professionnel	2	6,7	6,7
Total	30	100,0	100,0

Dans l'enquête en ligne, la proportion de professionnels est plus importante mais la majorité reste conservée par les personnes handicapées.

Qui contacte le Numéro vert

	Effectifs	Pourcentage
Personnes handicapées	18	37,5
Aidant proche	6	12,5
Professionnels	14	29,2
Autres ⁴	10	20,8
Total	48	100,0

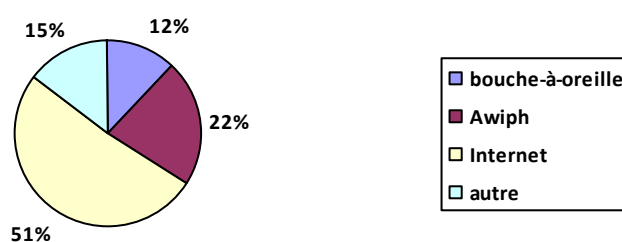
2. L'AURA DU NUMÉRO VERT

Qui fait la pub du numéro vert ?

« Internet ! »

A la question *Comment avez-vous appris l'existence du Numéro vert*, un tiers des répondants par téléphone ont trouvé les coordonnées du Numéro Vert sur internet, contre 20% qui ont été directement renseignés par un agent ou un courrier de l'Awiph. Le tiers restant varie indifféremment entre mutualité, services spécialisés, établissement scolaire et bouche-à-oreille entre personnes handicapées.

Quant aux répondants⁵ à l'enquête en ligne, internet occupe un pourcentage plus important :



La moitié des usagers ont eu connaissance de l'existence du Numéro Vert via internet (moitié par les moteurs de recherche type *Google* et l'autre moitié directement en consultant le site de l'Agence).

⁴ i.e. étudiant, taximan, privé etc.

⁵ Sur 48 réponses reçues, seules 41 sont valides pour cette question, aussi le pourcentage a-t-il été recalculé sur base des 41.

Ce qui n'est pas étonnant étant donné que l'enquête était proposée dans la signature des mails sortant justement. On peut supposer que les usagers renseignant une adresse mail pour les réponses ont une certaine habitude d'utilisation d'internet.

On remarque aussi que les agents de l'Awiph renseignent bien le numéro vert également que ce soit en mode direct (au téléphone, lors de la visite d'un agent) ou sur leurs documents (on cite notamment le Parlons-en). Par contre seulement 15% (presqu'autant que le bouche-à-oreille) ont appris l'existence du Numéro vert par la publicité faite par d'autres organismes (sont cités le forem, le handicontakt, la région wallonne).

3. LA QUALITÉ DU SERVICE APPORTÉ

Accueil

« Un accueil formidable ! »

Les usagers étaient interrogés sur la manière dont ils avaient été accueillis, le nombre de tentatives qu'ils avaient faites avant d'avoir une conseillère en ligne, si ils avaient dû laisser un message sur le répondeur et auquel cas combien de temps ils avaient dû attendre avant qu'une conseillère reprenne contact avec eux.

On leur a également demandé de qualifier la conseillère sur la manière dont elle s'est exprimée, l'écoute dont elle a fait preuve et plusieurs autres qualités indispensables à l'accueil téléphonique.

« C'est agréable d'être pris directement en considération au téléphone, c'est rare ! » »

Pour les personnes qui ont contacté ou tenté de contacter le Numéro Vert par téléphone, dans 80% des cas une conseillère a décroché immédiatement.

Si les personnes ont laissé un message sur le répondeur, envoyé un mail ou un fax, elles ont été recontactées soit le jour même soit le lendemain.

Quand pris en charge

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	le jour même	18	37,5	42,9	42,9
	le lendemain	19	39,6	45,2	88,1
	entre 2 et 4 jours après	5	10,4	11,9	100,0
	Total	42	87,5	100,0	
Manquante	-1	6	12,5		
Total		48	100,0		

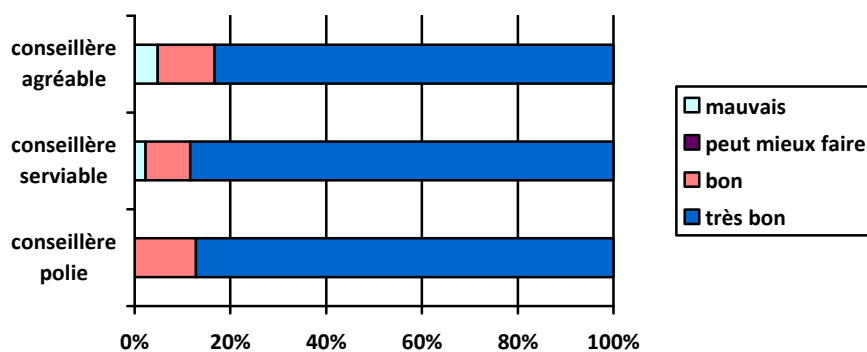
Outre le fait que l'on décroche rapidement, les conseillères sont jugées gentilles, attentionnées, patientes et polies. Dans l'enquête par téléphone, elles sont jugées serviables et agréables dans 100% des cas.

Par ailleurs elles s'expriment correctement et clairement dans 100% des cas (enquête par téléphone), les termes utilisés ne sont pas complexes et l'appelant se sent en confiance et écouté.

Pour l'enquête en ligne, les questions demandaient des réponses plus détaillées. A la question « Comment qualifieriez-vous ce premier accueil par téléphone ou par mail », les répondants avaient le choix de cocher plusieurs propositions :

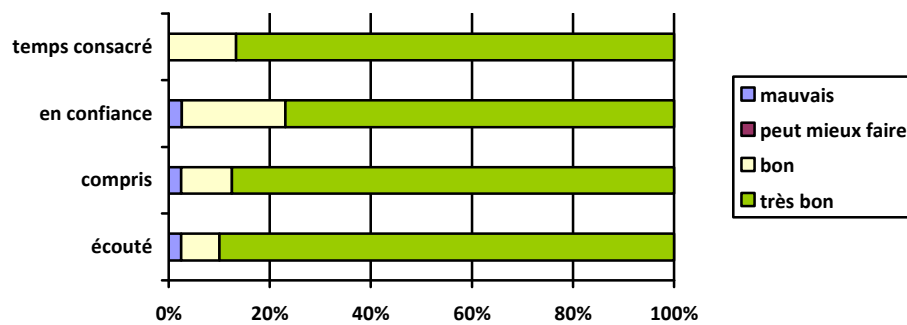
Chaleureux, poli, sec et froid avec toutes les combinaisons possibles. Il en ressort que 85% ont coché « chaleureux », 37% ont coché « poli » et personne n'a coché ni « sec » ni « froid ».

Qualité de la conseillère



On observe également de très bons scores concernant l'accueil et la mise en confiance de l'appelant, la conseillère a fait preuve de patience, d'écoute (90% très bon), d'empathie et a pris le temps (13% bon et 86% très bon) de comprendre la demande.

Sentiment de l'appelant



Qualité de la réponse

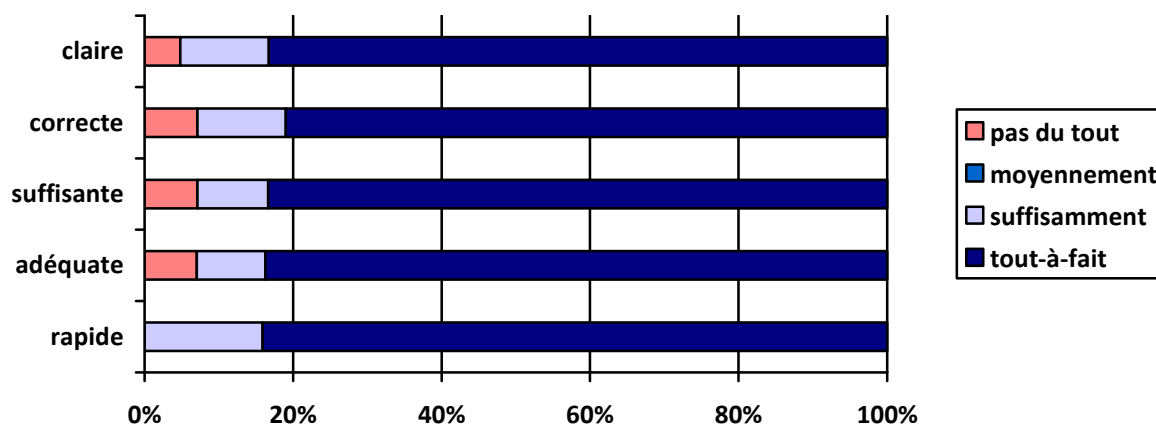
Quant au contenu de la réponse et sa forme, les répondants étaient invités à livrer leurs appréciations.

« Réponse on ne peut plus complète avec des liens directs »

La conseillère a répondu à la demande de manière satisfaisante dans 93% des cas. Elle est suffisamment rapide dans 100% des cas, complète et contenant tous les détails nécessaires dans 93% des cas. Les informations transmises étaient à jour (y compris numéros de téléphone, adresses,...) dans 93% des cas également.

Quant aux explications elles étaient claires dans 95% des cas : les mots utilisés étaient compréhensibles et s'il y avait des termes compliqués ils étaient explicités.

Réponse apportée



Le contenu des réponses apportées par les conseillères est jugé adéquat, correct et suffisant dans 90% des cas. Les conseillères ont répondu aux demandes telles que formulées, la réponse donnée était complète et contenait tous les détails nécessaires. Les informations étaient correctes.

Le faible pourcentage de personnes qui ont trouvé quelques lacunes à la réponse le justifient comme suit :

	Nombre de personnes
Confus. J'ai du relire à plusieurs reprises pour bien comprendre	1
Mauvais numéro de téléphone	1
On n'intervient pas pour les plus de 65 ans.	1

Outre le fait que les réponses sont jugées rapides dans 100% des cas, lorsque la demande était annoncée comme **urgente** (dans 40% des cas par téléphone et 49% dans l'enquête en ligne), les conseillères en ont tenu compte dans 97% des cas, et la réponse est parvenue le jour même.

4. UN NUMÉRO À RAPPELER

Les conseillères avaient à cœur de savoir si les renseignements fournis étaient utiles et suffisants et dans le cas contraire si les personnes hésitaient à retéléphoner.

« Super dossier reçu rapidement »

Les réponses s'acheminent principalement par mail 90% des cas, dont 20% déjà par téléphone : la réponse est donnée par téléphone ensuite confirmée et détaillée par mail.

Dans 73% des demandes, les conseillères ont transmis les coordonnées d'un autre organisme. Ces coordonnées ont été jugées utiles dans 91% des situations.

Dans 45% des demandes, les conseillères ont orienté vers un autre service de l'Agence, et 82% de ces demandes ont été rencontrées, la réponse étant rapide dans 87% des cas.

Pour les demandes non rencontrées, d'autres solutions ont été proposées.

Les conseillères du Numéro Vert proposent systématiquement de les recontacter si la réponse n'est pas claire ou que la personne souhaite de nouvelles informations. Le recontact n'a été nécessaire que dans 2% des cas en ce qui concerne l'enquête par mail et 30% pour l'enquête par téléphone.

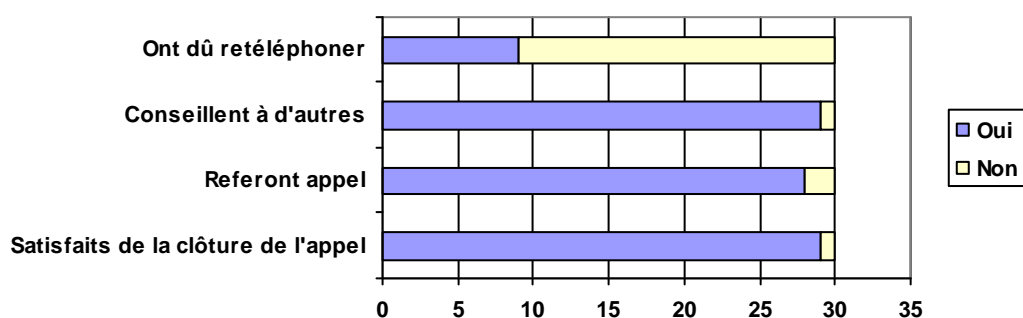
« Il n'y a rien qui a dérangé... j'ai téléphoné plusieurs fois pour être bien sûr d'avoir compris »

Les personnes se sentent à l'aise pour retéléphoner et n'hésitent pas à le faire, elles disent être toujours bien accueillies quelle que soit la conseillère qui décroche.

Un numéro à retenir !

La clôture de l'appel a été satisfaisant pour 96,7% des appelants. Une seule personne n'est pas contente car elle dit ne pas avoir reçu de solution à son problème, l'Awiph n'intervenant pas pour ce qu'elle demandait.

La quasi-totalité des personnes interrogées (93% pour l'enquête par téléphone et 95% pour l'enquête en ligne) sont prêtes à refaire sans hésiter appel au Numéro Vert. Parmi celles qui disent ne plus vouloir utiliser le service, on retrouve la personne qui n'a pas reçu de réponse à ses questions et une autre personne n'entrant plus dans les conditions d'intervention de l'agence eu égard à son âge. Cependant cette même personne est prête à conseiller le service à d'autres. C'est d'ailleurs ce qui explique que le chiffre des 90% passe à 96,7 % pour ce qui est de conseiller le Numéro Vert à d'autres personnes.



Quant aux explications fournies par mail pour expliquer pourquoi ces personnes ne referont pas appel au Numéro vert, elles ne sont pas exploitables pour justifier le non :

Recontacter le numéro vert

		Effectifs	Pourcentage
Valide	Recontacteront le Numéro Vert	46	95,8
	Non pcq : <i>meilleurs rapport de dialogue qu'a *** ou ont vous raccroche le téléphone au nez ce 12 juin vers 11.45h et refuse de vous donner le n° de l'AWIPH CHARLEROI sans motif</i>	1	2,1
	Non pcq : <i>Un écrit reste toujours préférable dans mon cas</i>	1	2,1
	Total	48	100,0

Six personnes n'ont pas répondu à la question « conseillerez-vous le Numéro Vert à d'autres personnes ? ». On ne peut donc préjuger de ce qu'elles auraient pu dire, si ce n'est que les deux personnes qui disent ne plus vouloir recontacter le Numéro vert auraient probablement également répondu non pour le conseiller à d'autres.

Par contre, nous avons récolté ceci comme explications :

Pourquoi ne conseilleraient pas le Numéro Vert

	Effectifs	Pourcentage
De moins en moins de gens savent s'exprimer par écrit	1	2,1
plus correcte et plus précis se donne la peine de vérifier les documents et est à votre écoute je pense que certaines personnes à *** non pas leurs places au sein de l'AWIPH	1	2,1

Pas satisfait parce que...

	Effectifs	Pourcentage
Il est vrai que la réglementation est compliquée et parfois	1	2,1
J'attendrais toutefois pour juger	1	2,1

Ces explications ne sont pas franchement éclairantes sur le travail du Numéro Vert.

On change quoi ?

« Rien du tout ! »

La majorité des répondants expriment leur satisfaction et ne souhaitent pas d'amélioration pour 89% d'entre eux. Parmi ceux qui proposent des améliorations, on note :

Plus de visibilité

Plus de coordination avec les autres services de l'Agence

Une réponse plus concrète et directe à la question posée

Améliorer le site internet « *un gros effort est à faire !* »

D'autres comparent les services rendus aux personnes handicapées comme cette personne à qui on demandait ce qu'elle souhaitait comme amélioration : « *rien au numéro vert, par contre les autres instances oui ! Par exemple *** qui pourrait assurer un service minimum pendant les congés !* »

Les souhaits d'amélioration vont plutôt aux procédures de 2^{ème} ligne : l'urgence des dossiers, le renvoi d'un service à l'autre, la non prise en charge pour les plus de 65 ans, ce qui amène à penser que le numéro vert est parfois confondu avec le traitement des demandes tellement il donne des détails et accompagne la personne loin dans les informations.

CONCLUSIONS ENQUÊTE USAGERS EXTERNES

La majorité des répondants (plus de 95%) se disent satisfaits du service rendu par les conseillères, tant au niveau de l'accueil, du contenu de la réponse que du suivi apporté. Ils conseillent d'ailleurs sans hésiter l'utilisation du Numéro Vert en mettant en avant le caractère humain et la rapidité de la prise en charge de la demande (24h !).

Les répondants insistent sur la gentillesse et la patience des conseillères, ainsi que sur la qualité du renseignement donné, comme la remarque de l'un d'eux : *« je suis étonnée qu'on pouvait téléphoner à un numéro qui puisse me renseigner ainsi »*

Ils apprécient également le savoir-être, les connaissances et l'empathie des conseillères comme cette dame qui disait être *« agréablement surprise car la conseillère connaissait la maladie, je n'ai pas dû tout réexpliquer comme à chaque fois ! »*

On peut donc dire que les conseillères assurent une excellente prestation de leurs compétences tout en restant très humaines et particulièrement serviables. Les réponses apportées sont celles attendues et vont souvent au-delà du simple renseignement.

Le mot de la fin :

*« Accueillant, c'est un organisme qui a toute sa raison d'être.
Que l'AWIPH continue son travail, c'est bien utile » !*