

# Synthèse de la campagne de consultation 2010 des usagers de la Plateforme d'Accueil Téléphonique (PAT)

A la veille de son 4ème anniversaire (la plate-forme d'accueil téléphonique a ouvert le 24 juillet 2006), les équipes du 3994 s'interrogent. En effet, si le bilan de ces 3 premières années de fonctionnement est plutôt valorisant (nos tableaux de bord témoignent de bons résultats), l'offre de service proposée par la PAT est-elle pour autant en adéquation avec les besoins de la population ?

Pour en savoir plus, une campagne de consultation des usagers a été réalisée du 7 janvier au 7 février 2010. En voici la synthèse.

## I. METHODOLOGIE

440 répondants, du 7 janvier au 4 février 2010.

Le questionnaire a été proposé par les chargés d'accueil, uniquement sur les appels se terminant à la PAT.

### Objectifs :

1. Evaluer le service perçu, c'est-à-dire l'adéquation entre le service rendu et le service attendu :
  - sur la qualité de l'accueil et l'accessibilité au service
  - sur la qualité de la réponse délivrée
2. Connaître les attentes des usagers sur les services proposés par la plate-forme

### Un projet concerté

1. La définition du questionnaire et les contours de la démarche ont été fixés en lien avec la DCGEOM
2. Un groupe de travail dédié intégrant un chef d'équipe, un chargé d'information et 4 chargés d'accueil a été constitué pour travailler sur la démarche et le questionnaire

## II. PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

### 1. Le diagnostic initial et les choix stratégiques sont validés

Au-delà de nos tableaux de bord, nous disposons désormais de certitudes sur le fait que l'organisation et les principes portés par la PAT sont en adéquation avec les besoins des Val de marnais. Rappelons que les missions qui nous sont confiées par l'Exécutif sont résumées dans l'engagement n°4 d'Imagine le Val de Marne : « proposer aux Val-de-Marnais un soutien plus

effectif en matière d'information, d'orientation et d'écoute [...] par la création d'une plate-forme d'accueil téléphonique centralisée. Elle répondra à deux objectifs : permettre un meilleur accès à l'information et mieux orienter les personnes qui appelleront en fonction de leurs besoins. »

### 2. La qualité de la relation avec les Val de marnais est saluée

L'avis global des usagers est très largement positif puisque 95% des répondants se déclarent « tout à fait satisfaits » (87%) ou « plutôt satisfaits » (8%) de l'entretien qu'ils ont eu avec un chargé d'accueil de la

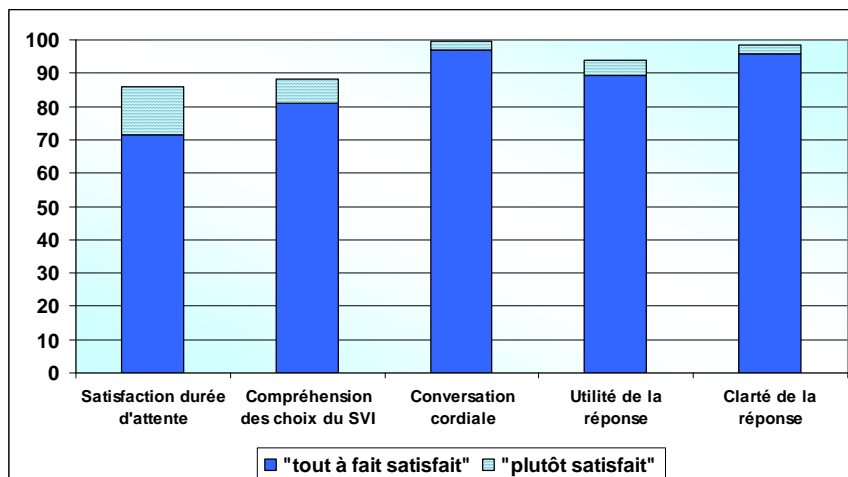
PAT. Plus précisément, sur chaque étape de l'appel (voir graphique), les chiffres les plus faibles se situent à 85% pour la durée d'attente et 88% sur la compréhension des choix du serveur vocal interactif.

### 3. Priorité à

#### notre cœur de métier

Si les répondants ne sont pas hostiles aux nouveaux services envisagés (courriels, répondeur, gestion des réclamations...), cela ne représente pas pour autant leur priorité.

Le développement de nouveaux services ne pourra se faire que si le service actuellement rendu est garanti : un accueil et une réponse de qualité assortis d'un temps d'attente réduit. Nous devons sans cesse entretenir notre qualité de service.



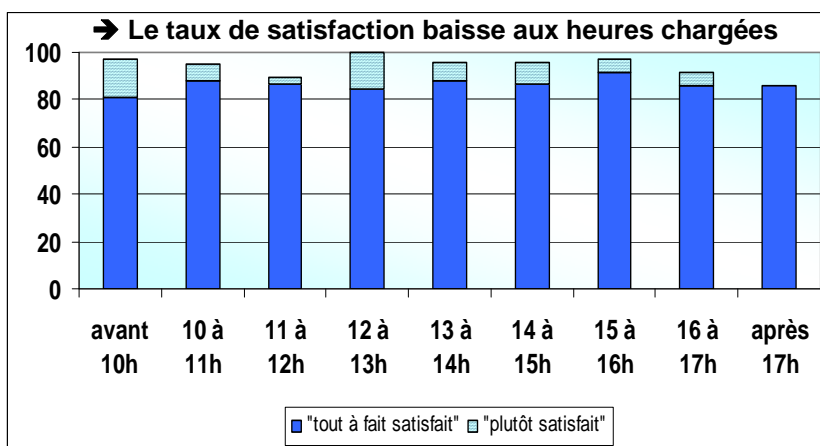
#### 4. Améliorer le pré-accueil

14% d'insatisfaits de leur durée d'attente avant que l'appel soit pris en charge et 12% des enquêtés qui disent ne pas avoir compris les choix proposés par le serveur Serveur Vocal Interactif (SVI). Ce sont les deux critères dont les Val de Marnais sont le moins satisfaits.

Toute la difficulté de gestion du temps d'attente est d'adapter en permanence les moyens dont nous disposons en fonction du besoin. De toute évidence, nous manquons de moyens de réponse à certains horaires de la journée (le matin) et à certaines périodes de l'année (4<sup>ème</sup> trimestre). La fermeture du samedi

permettra de redéployer les moyens mobilisés en semaine. De plus, la communication à l'utilisateur de son temps d'attente prévisionnel va devenir permanente (Exemple : « Votre durée d'attente est estimée à moins de 2 mns »).

S'agissant du SVI, 12% des enquêtés disent ne pas avoir compris les choix proposés. A cet effet, nous



avons rénové le choix 2 – dédié aux problématiques sociales – qui devient plus intelligible pour l'utilisateur.

**Quant à "Ballade en Val de Marne",** la mélodie de Francis Lemarque, elle est plutôt appréciée de la population (82% de satisfaits. Le taux grimpe chez les plus de 65 ans) et restera le fond d'accueil sonore du Conseil général.

#### 5. Améliorer la gestion des appels à vocation sociale

Les taux de satisfaction baissent très nettement lorsque le motif d'appel est à vocation sociale (MDPH, DSPAPH, DASO). La PAT peut traiter les appels généralistes mais cette problématique dépasse le cadre de l'accueil téléphonique. D'ores et déjà, la clarification de notre choix 2 contribuera sans doute à mieux gérer

ce type d'appels. La perspective du projet d'Accueil Téléphonique à Vocation Sociale (ATVS) représente également une réponse.

#### 6. Mener une concertation avec les services pour installer une chaîne d'orientation continue

L'accueil téléphonique du Conseil général ne se limite pas à la PAT. Nous avons sciemment évalué le service rendu par la PAT uniquement. Il apparaît que les insatisfactions constatées sont majoritairement liées aux échecs de transfert d'appels vers les services. Or, nous transférons 50% de nos appels quotidiens vers les services, soit 500 appels/jour. Et une réponse de qualité, c'est aussi une orientation de l'utilisateur vers un interlocuteur désigné et disponible.

Cela peut prendre la forme :

- de partenariats entre services : avec le SMVV pour Imagine R ou le SPP pour la Fête des solidarités ;
- d'interventions en réunions de service pour sensibiliser chacun aux problématiques d'organisation de l'accueil téléphonique de l'utilisateur (messagerie vocale, consignes en cas d'absence - orientation de l'appel vers collègue ou secrétariat, annuaire de l'intranet) ;
- de formation des secrétariats à l'accueil téléphonique...

Favoriser la prise en compte de l'accueil téléphonique auprès de chaque service doit être notre ambition pour un meilleur service rendu aux Val de marnais.

### III. CONCLUSIONS

A la veille de son 4<sup>ème</sup> anniversaire, la plate-forme d'accueil téléphonique présente un bilan positif. Premièrement, la promesse de l'engagement n°4 d'Imagine le Val de Marne est tenue puisque nous offrons aux Val de marnais un accueil et une réponse de qualité assortis d'un temps d'attente réduit. Ensuite, l'accès aux services et à l'information territoriale étant simplifié, la relation entre le service public départemental et ses usagers s'en trouve facilitée. Enfin, les besoins des Val de marnais sont mieux identifiés.

**Les résultats de l'enquête menée début 2010 nous prouvent que la satisfaction des usagers est réelle.** Il y a adéquation entre le service rendu par les équipes et le service attendu par les Val de marnais.

**Mais s'ils sont plutôt flatteurs, ces résultats sont à considérer avec précaution.** En effet, certains points de notre offre de service peuvent être améliorés. Ce sont autant d'axes de bonification à explorer dans les mois à venir même si notre principal défi reste d'entretenir perpétuellement la qualité d'accueil et de réponse offerte aux Val-de-Marnais.

Remercions ici les équipes pour leur investissement : les chargés d'accueil tout d'abord parce qu'ils incarnent la qualité du lien entre l'administration et la population ; les chefs d'équipe qui sont le trait d'union de notre organisation : ils encadrent, soutiennent, orientent, écoutent ; les chargés d'information enfin dont le soutien à l'information apporte une valeur ajoutée indéniable à ce travail d'équipe.

#### **IV. PLAN D' ACTIONS**

L'analyse menée à son terme, un plan d'actions a été défini et mis en place pour améliorer le service rendu en réponse au ressenti des usagers.

LES ACTIONS DEJA MENEES (au 1<sup>er</sup> juillet 2010)

##### **L'amélioration du pré accueil :**

1. La "Ballade en Val de Marne" de Francis Lemarque est très appréciée de la population et reste le fond d'accueil sonore du Conseil général.
2. Les messages d'accueil ont été actualisés en adoptant le point de vue de l'utilisateur, dans le sens de plus de clarté et pour être plus en phase avec les besoins des Val de marnais qui nous contactent chaque jour.
3. Le temps prévisionnel d'attente est diffusé de manière plus pédagogique.
4. La touche 2 du serveur vocal interactif (SVI) devient plus intelligible. Au lieu de « Votre appel concerne la DSPAPH ou l'APA, le message est désormais énoncé de la façon suivante « Votre appel concerne une question liée aux personnes âgées ou handicapées ».

Les premiers résultats font d'ailleurs apparaître un déplacement de 3 à 5% des appels de la touche 3/renseignement à la touche 2, démontrant l'adéquation entre service proposé et besoin des usagers et l'efficacité de la démarche.

##### **L'amélioration de l'accessibilité :**

1. La fermeture du samedi : cette mesure a permis un redéploiement des effectifs sur la semaine, au moment où le besoin est le plus important, notamment sur les heures chargées du matin et de l'après-midi.

Au regard du faible volume d'appels reçus le samedi matin, depuis quatre années, le 39 94 est depuis le 12 juin 2010 fermé le samedi matin. En lieu et place, un dispositif de répondeur précisant les horaires d'ouverture est désormais mis en service. L'utilisateur est également incité à se rendre sur le site [cg94.fr](http://cg94.fr) et il lui est rappelé la possibilité d'envoyer un courriel ([courrier@cg94.fr](mailto:courrier@cg94.fr)). Enfin, la possibilité de laisser un message sur le répondeur et d'être rappelé dès le lundi matin par un chargé d'accueil est offerte.

2. L'étude de l'extension de ce dispositif (mise en place progressive d'un répondeur permettant aux Val de Marnais de laisser leur message) aux horaires de non ouverture et la nuit est en cours de réflexion.
-