



ENQUÊTE DE SATISFACTION AUPRÈS DES APPELANTS DU 3977

Mars/Avril 2009

Rapport rédigé par Amélie CALVEZ, étudiante en Master 2
Interventions sociales ; Etudes et évaluations - Paris XII

Supervision de la recherche : Madame MIZRAHI, Directrice de recherches ARgSES,
Membre du conseil scientifique de l'IRDES ; Monsieur MIZRAHI, Directeur de recherches
ARgSES, Directeur de recherches CREDES 1985-1997

Remis à l'AFBAH - Juin 2009

• AVANT PROPOS -----	3
CONTEXTE DE L'ETUDE-----	3
RAPPEL DU FONCTIONNEMENT DU 3977 -----	3
NOTE METHODOLOGIQUE-----	4
• RESUME DE L'ETUDE -----	6
• CARACTERISTIQUES DE L'ECHANTILLON -----	7
LES PRIMO APPELANTS :-----	7
LES DOSSIERS : -----	9
• RAPPORT DE L'ETUDE -----	11
ETAT DU SUIVI APRES LE PREMIER APPEL -----	11
AVANT LE DECROCHAGE -----	13
PENDANT L'APPEL -----	14
APRES L'APPEL -----	17
SATISFACTION GLOBALE -----	19
• LA PAROLE DES APPELANTS -----	20
AVANT LE DECROCHAGE -----	20
LES COMMENTAIRES LIES AU PREMIER APPEL-----	20
LES OPINIONS SUR LE DISPOSITIF -----	26
ANALYSE DES INSATISFACTIONS DE L'APPELANT -----	30
LES SUGGESTIONS D'AMELIORATIONS-----	31
• CONCLUSION -----	32
• ANNEXE -----	33
ANNEXE 1 -----	33



CONTEXTE DE L'ETUDE

Voilà un an passé que le 3977, numéro national de lutte contre la maltraitance des personnes âgées et des adultes handicapés, a été officiellement lancé par le secrétariat d'Etat à la solidarité. S'adressant aux particuliers et aux professionnels témoins de situations de maltraitance ou désireux d'être accompagnés dans leurs démarches, le 3977 repose sur la réception centralisée des appels en provenance du territoire français.

Cette enquête a été réalisée pour le compte de l'Association Française pour la Bientraitance des Aînés et/ou Handicapés (AFBAH), gestionnaire du numéro. Elle visait à dresser un portrait statistique de la satisfaction des appelants au regard des recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'équipe écoutante.

La mesure de la satisfaction des usagers de la plateforme téléphonique s'inscrit clairement dans la genèse d'une démarche qualité au sein de l'association, une démarche permettant l'amélioration continue du service d'écoute.

RAPPEL DU FONCTIONNEMENT DU 3977

L'organisation du 3977 repose sur une écoute nationale et sur un suivi local.

L'AFBAH assure la gestion du numéro national 3977. Cette gestion comprend :

- › l'organisation de la plateforme téléphonique
- › la formation, l'animation et la coordination de l'équipe des écoutants professionnels salariés
- › la gestion et l'évolution des dispositifs techniques téléphonique et informatique
- › la coordination avec les partenaires départementaux

L'AFBAH rend compte de la plainte de l'appelant en saisissant les renseignements sur un système d'information commun, tandis que **les partenaires départementaux** assurent le traitement des situations sur le terrain. Ce sont des associations du réseau Alma France, des associations indépendantes, des DDASS ainsi que certains Conseils Généraux, qui ont en charge le suivi de proximité. Au moment de l'enquête, 79 départements étaient connectés au système d'information.

Le centre d'écoute est ouvert du lundi au vendredi de 9h00 à 19h00. Les sept écoutants sont spécialement formés à l'écoute des situations de maltraitance et leur activité est supervisée par une coordonnatrice psychologue clinicienne qui a particulièrement en charge la liaison avec les structures départementales.

La plateforme crée un dossier sur le système d'information commun lorsque :

- › il existe une problématique de maltraitance et l'appelant souhaite constituer son dossier en direct avec le 3977.
- › les écoutants ont pu répondre aux demandes d'information.
- › l'appelant, bien qu'informé de l'existence d'une antenne départementale, souhaite présenter sa situation au numéro national et que la plateforme en prenne acte.

Les dossiers créés sont classés de la manière suivante :

- ⇒ **Signalement** : Ils concernent des situations de maltraitance qui suggèrent la nécessité d'une intervention des acteurs de terrain et un suivi pour une personne âgée de plus de 60 ans ou un adulte handicapé d'au moins 18 ans. La demande de l'appelant initial est clairement établie, le recueil des informations nécessaires et les contacts avec les professionnels, la personne âgée et/ou la famille sont possibles. La situation fait donc l'objet d'un rappel et d'une prise en charge par l'antenne départementale.
- ⇒ **Accompagnement de situation** : Ce sont des dossiers de suivi de situation, qui, sans qu'un cas de maltraitance ne soit signalé, demandent un accompagnement. Ce type de dossiers peut aussi bien s'appliquer tant aux particuliers qu'aux professionnels. Un rappel de l'antenne départementale ainsi qu'une prise en charge sont sollicités.
- ⇒ **Témoignage** : Ce sont des dossiers dans lesquels l'appelant évoque une situation de maltraitance, d'isolement ou de souffrance. Parfois anonymes, les témoignages ne sollicitent pas le rappel ni l'intervention de l'antenne départementale.
- ⇒ **Information** : Ces dossiers concernent des demandes de renseignements d'ordre général ou de documents. L'appelant est orienté vers les structures adéquates (y compris les partenaires) sans que l'antenne départementale associée n'intervienne ou ne rappelle.

NOTE METHODOLOGIQUE

En vue d'évaluer les pratiques de l'activité d'écoute, cette étude a été menée par sondage téléphonique entre mars et avril auprès de 231 primo appelants ayant eu recours au 3977 au cours des deux mois précédents l'enquête.

Le choix des personnes interrogées s'est effectué à partir de la méthode d'extraction aléatoire simple d'appelants sur le fichier général. Sur 643 dossiers de tous types créés par le 3977 entre le mois de janvier et de février, 399 comportaient le numéro de téléphone de l'appelant, élément indispensable à la réalisation de l'enquête.

643 dossiers de tous types créés par l'AFBAH entre le 05/01/2009 et le 27/02/2009

399 dossiers comprenant un numéro de téléphone forment l'échantillon initial

73 abandons dont 9 refus, 9 personnes ne se souvenant pas de leur appel, 14 numéros non attribués, 20 personnes non joignables et 21 dossiers dont la situation présentée dans le dossier paraissait délicate (cohabitation, surdité, discours non cohérent, éléments de persécutions...)

95 dossiers non traités en raison du respect du continuum hebdomadaire dans lequel s'inscrit le sondage (8 semaines de décalage entre le 1^{er} appel et celui de l'enquête)

231 enquêtes menées soit un taux de réponses **supérieur à 50 %** par rapport à l'échantillon initial

Les questions posées ont été relatives à la satisfaction des appelants avant, pendant et après l'émission de leur appel¹. Les réponses aux questions ont pris les formes suivantes : ouvertes, échelles de Likert et sémantiques à cinq points.

A noter que les items relatifs au suivi des appels (Q1→Q4/Q11/Q14 et Q15) n'ont pas concerné les types de dossiers "Témoignage" et "Information". Ces derniers ne nécessitent pas de rappel ni d'intervention de la part des antennes locales.

La saisie et le traitement de chaque réponse ont été réalisés sur logiciel Excel.

Nous tenons tout particulièrement à remercier Madame Andrée MIZRAHI, Directrice de recherches ARgSES, Membre du conseil scientifique de l'IRDES et Monsieur Arié MIZRAHI, Directeur de recherches ARgSES, Directeur de recherches CREDES 1985-1997, pour la supervision de la méthodologie de ce travail de recherche.

Notre choix a été tout d'abord, de présenter les caractéristiques de l'échantillon formé aléatoirement pour dégager les similitudes ou différences avec le reflet global de l'activité de la plateforme, puis, d'exposer les résultats de l'enquête question par question tout en précisant les intentions de celles-ci.

Dans la troisième partie du rapport, il s'agira d'enrichir les résultats par les commentaires et déclarations émis par les enquêtés.

Les résultats que nous présentons ci-après sont exprimés en pourcentage et/ou en unités de répondants. Pour indication, le critère « NSP » signifie ne sait pas.

¹ Cf annexe 1 : Questionnaire de satisfaction



RESUME DE L'ETUDE

Voici un rapide aperçu des résultats saillants de l'enquête :

- ⇒ Une image globalement **de bonne qualité** du service de première écoute est perçue par les enquêtés, à l'instar de la mesure de la satisfaction, puisqu'ils sont plus de 90% à affirmer être assez voire très satisfaits de l'échange téléphonique.
- ⇒ Les autres points dominants qui ressortent de l'enquête concernent **le professionnalisme et la compétence** dont fait preuve l'équipe écoutante vis-à-vis des pratiques d'écoute. Plus de 8 interrogés sur 10 ont indiqué avoir eu une personne très compétente au téléphone.
- ⇒ **Le temps de décrochage** de la plateforme est également un aspect notable de l'enquête. Il se réalise dans un temps relativement court comme l'ont annoncé plus de 90% des répondants.
- ⇒ 70% des enquêtés ont indiqué que l'écoute téléphonique leur a été d'**une aide très ou assez efficace**.
- ⇒ Un des points à noter, ne relevant pas de l'objectif premier de cette étude, concerne le corollaire existant entre une certaine insatisfaction des appelants quant au dispositif dans son ensemble et le fait de ne pas avoir été rappelé par le partenaire départemental en charge du dossier. Un peu plus de 4 personnes sur 10 se sont positionnées comme tel.

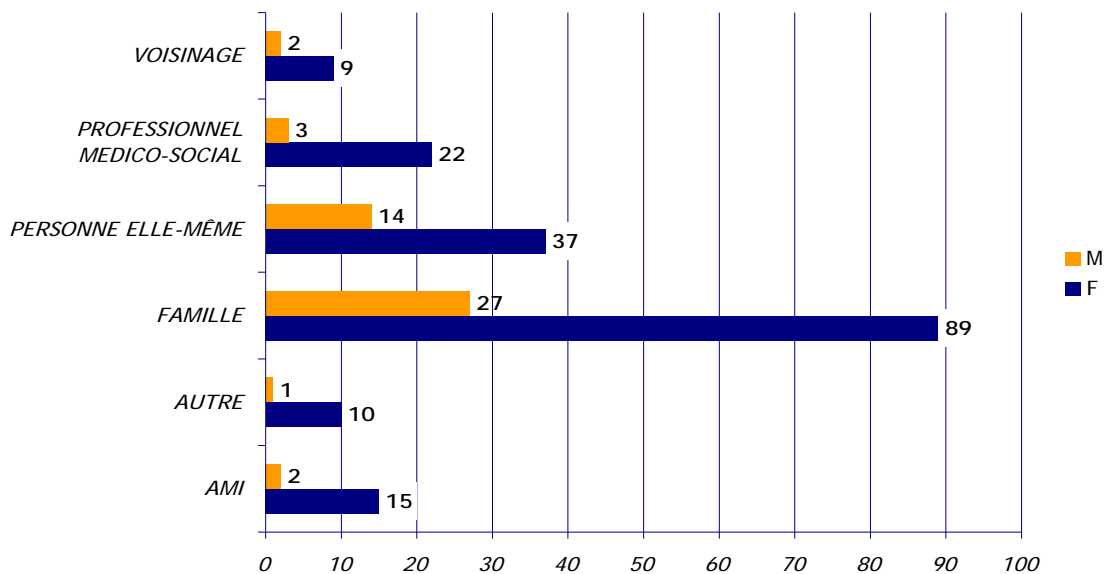


CARACTERISTIQUES DE L'ECHANTILLON

Ils ont été 231 primo appelants à bien vouloir répondre à notre questionnaire. Le profil de notre échantillon (âge, sexe, Catégories Socio Professionnelles, types de dossiers créés, de maltraitance signalée...) a été comparé à l'état généré par la plateforme en 2008 afin d'en déterminer le taux de représentativité.

LES PRIMO APPELANTS :

- > La répartition des critères « sexe » et « relation avec la victime » des personnes interrogées est la suivante :



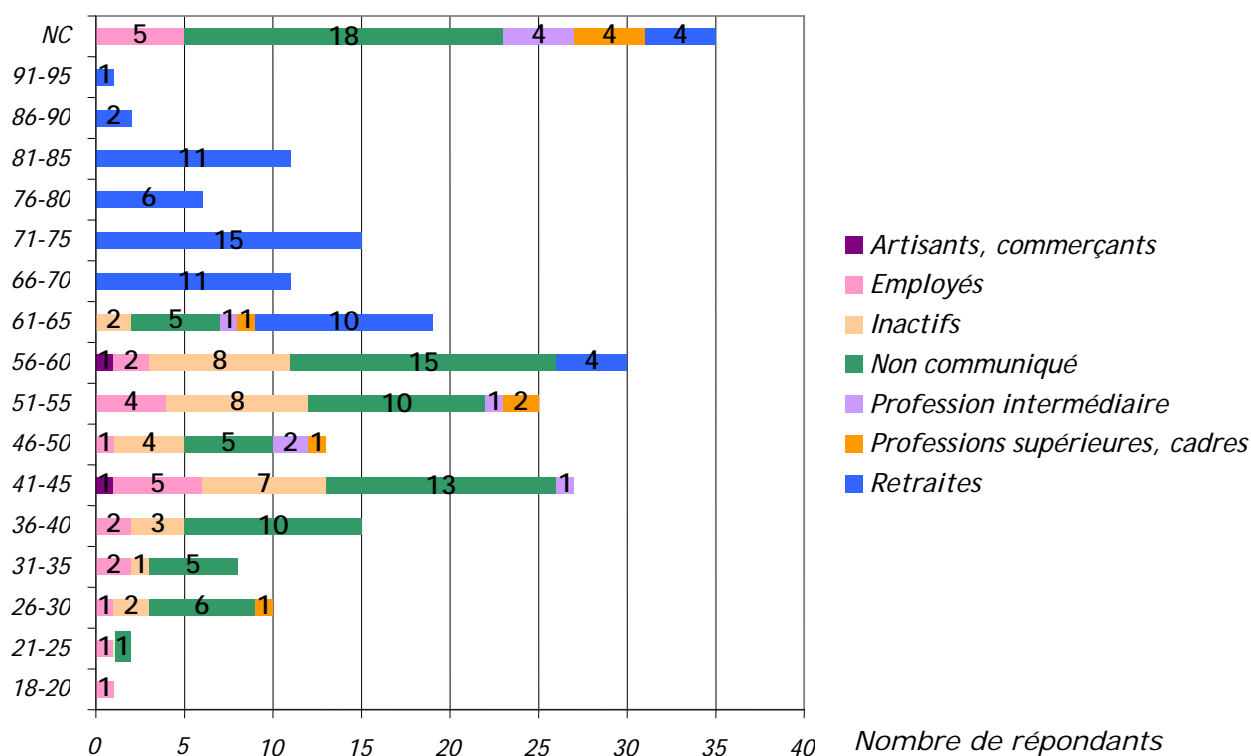
25 professionnels du secteur médico-social (11%) et 195 particuliers (89%) forment notre échantillon. Nous avons interrogés 182 femmes et 49 hommes. Ces données sont équivalentes à la proportion de l'activité de la plateforme en 2008. C'est en effet les particuliers à 88% et les femmes à 75% qui sont originaires des appels au 3977.

	Année 2008	Tirage du 05/01/2009 au 27/02/2009
Ami	6%	7%
Voisinage	5%	5%
Personne elle-même	29%	22%
Famille	44%	50%
Autres	4%	5%
Total	88%	89%
Nombre de dossiers	4966	195

Pour préciser le profil des particuliers, notons que la grande majorité des appels proviennent de l'entourage familial. Sur ce point, un écart de 6% entre les données de l'année 2008 et ceux caractérisant notre échantillon se dégage. Une différence s'établit également au sujet de l'appelant-victime. Il représente 22% des enquêtés contre quasiment 30% de la tendance 2008.

Il n'en reste pas moins que les profils « ami », « voisinage » et « autres » sont à égale proportion des deux références de données.

› L'âge et la catégorie socio professionnelle des sondés :



En tenant compte du fait que dans la majorité des cas, ni l'âge, ni la catégorie socio professionnelle de l'appelant sont renseignés dans les dossiers (35 dossiers sur 231, soit 15% concernant l'âge et 88 concernant les CSP, soit 38%) nous ne sommes pas en mesure d'établir une vision représentative des sondés. En revanche, notons malgré tout que la tranche d'âge des 50-65 ans est bien représentée (plus de 30% de l'échantillon) et qu'un pic s'élève à la tranche d'âge des 41-45 ans (27 personnes soit 11%). Notons également que la catégorie professionnelle la plus représentée dans notre enquête est celle des retraités avec 64 personnes sondés, soit 28% du total.

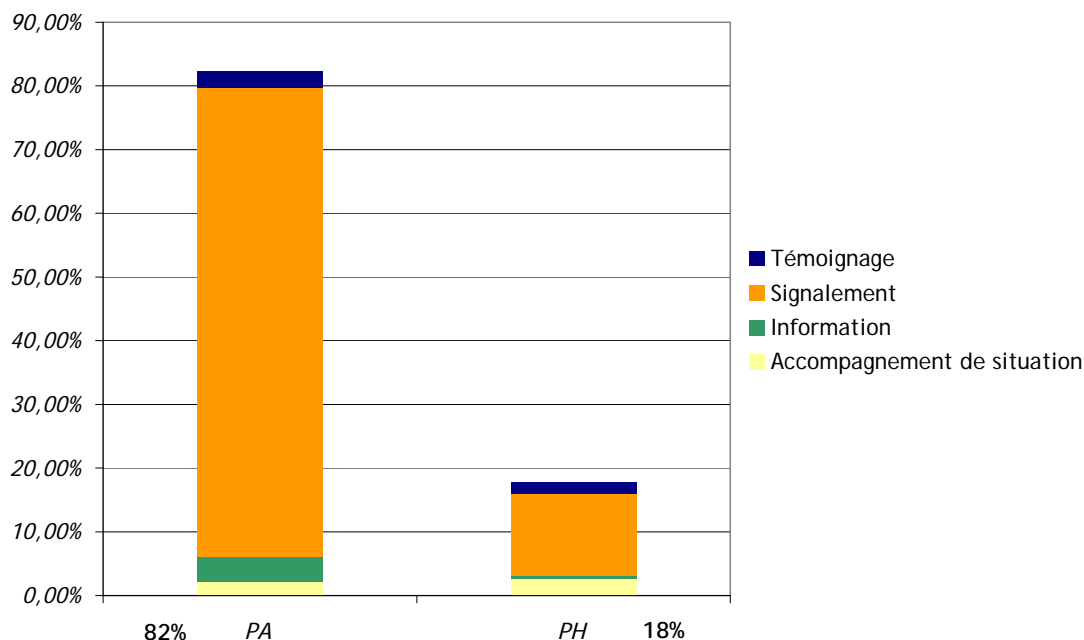
La comparaison de l'âge de nos primo appelants à celui de l'année 2008 ne peut être établie. Il n'existe pas à ce jour d'état annuel sur l'âge des appelants.

	Année 2008	Tirage du 05/01/2009 au 27/02/2009
Agriculteurs	0%	0%
Artisans/commerçants	1%	1%
Employés/Ouvriers	7%	10%
Inactifs	4%	15%
Retraites	20%	28%
Professions supérieures, cadres	2%	4%
Profession intermédiaire	2%	4%
Non communiqué	64%	38%
Total	100%	100%
Nombre de dossiers	5643	231

En ce qui concerne la répartition des CSP, la représentativité de notre échantillon est faible. En revanche, ce qui nous retient davantage à la lecture de ce tableau, c'est le nombre de dossiers renseignés dans notre tirage. Nous avons, en effet, 62% des dossiers dans lesquels les informations sur la CSP des appelants ont été renseignées pour 36% en 2008.

LES DOSSIERS :

> Voici la répartition des typologies de dossiers et des publics concernés :

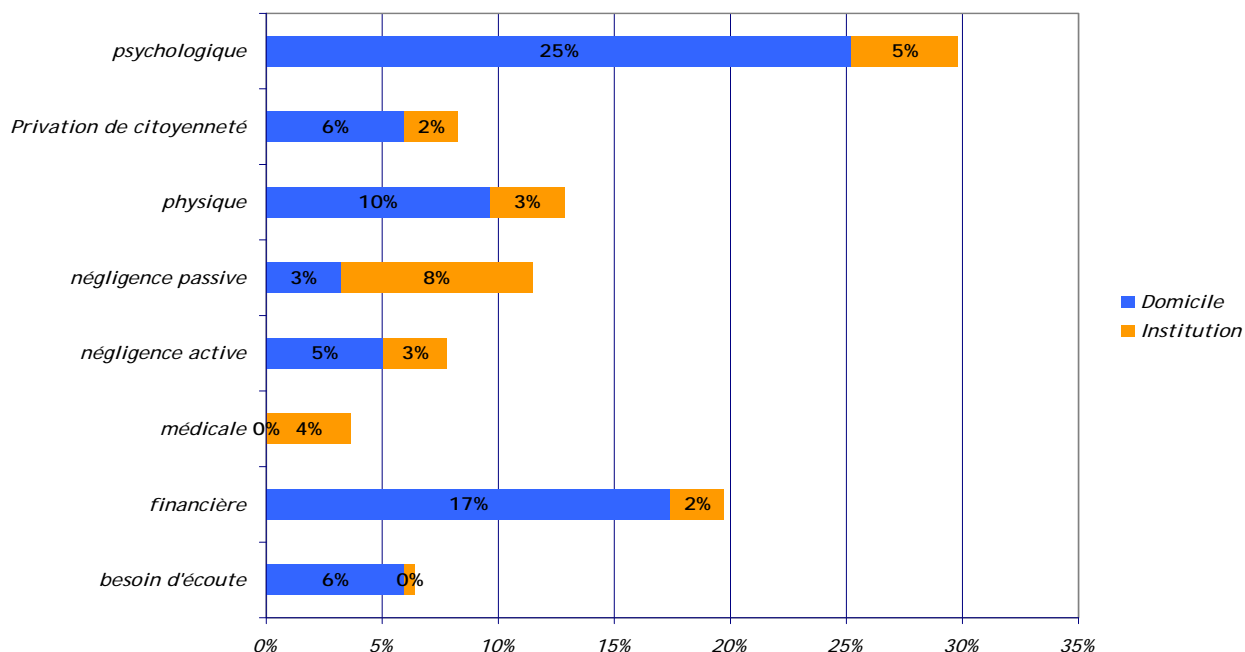


Dans notre échantillon, 82% des dossiers créés par l'AFBAH concernaient le public âgé et 18% la personne handicapée. Ces taux sont très représentatifs de l'activité de la plateforme en 2008 (19% PH pour 81% PA).

Année 2008	Tirage du 05/01/2009 au 27/02/2009	
48%	87%	Signalement
22%	4%	Témoignage
20%	4%	Information
10%	5%	Accompagnement de situation
100%	100%	Total
5643	231	Nombre de dossiers

Ce sont les signalements qui constituent la majorité des dossiers de notre échantillon. Certes, ils représentent également la majorité des types de dossiers créés annuellement mais à un taux beaucoup faible (48% en 2008 pour 87% extraits). Un écart de représentativité quant à la typologie des dossiers est donc manifeste. Cet écart tient au fait que dans la plupart des dossiers de témoignages et de demandes d'information, les numéros de téléphone ne sont pas communiqués. Par conséquent, très peu de dossiers de ces types n'ont pu faire partie de notre enquête, réalisée par téléphone.

> Répartition des types de maltraitance principale signalée par l'appelant et des lieux de maltraitance :



160 dossiers sur 231 concernaient des situations de maltraitance à domicile (soit 70% des dossiers). La répartition des lieux de maltraitance de notre tirage coïncide fortement avec celle de 2008. L'état annuel des lieux de maltraitance se répartie comme suit : 30% des dossiers annuels signalent des situations de maltraitance en institution contre 70% à domicile.

Plus du quart de nos primo appelants avaient signalé lors de leur appel au 3977 des cas de maltraitance psychologique (28%). En second lieu, ce sont des cas de maltraitance financière auxquels l'enquête a été confrontée (43 dossiers sur 231).

Comparée aux chiffres annuels, la répartition des types de maltraitance principale signalées dans nos dossiers est assez représentative. La majorité des maltraitements signalés sont d'ordre psychologique dans les deux cas. Seuls les dossiers ne signalant pas de maltraitance et/ou indiquant un besoin d'écoute se différencient nettement. Ils représentent 21% des dossiers en 2008 et 11% des dossiers entrés de notre échantillon.

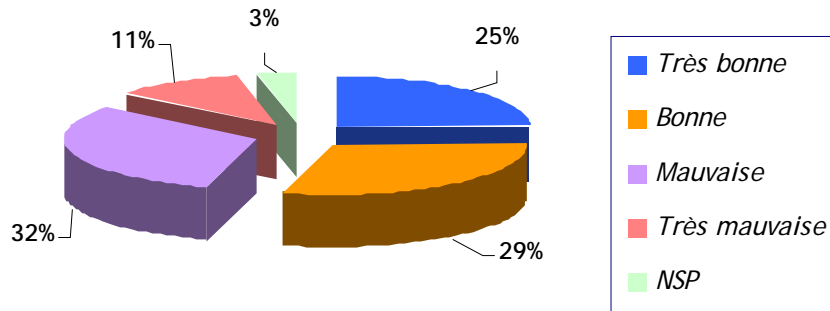
	Année 2008	Tirage du 05/01/2009 au 27/02/2009
Financière	13%	19%
Médicale	5%	4%
Psychologique	24%	28%
Négligence active	7%	7%
Négligence passive	10%	11%
Privation de citoyenneté	7%	8%
Physique	13%	12%
Violence sexuelle	0%	0%
Pas de maltraitance/NC/besoin d'écoute	21%	11%
Total	100%	100%
Nombre de dossiers	5643	231



ETAT DU SUIVI APRES LE PREMIER APPEL²

Q1 / " Tout d'abord, quelle est votre impression globale sur le dispositif national 3977 ? "

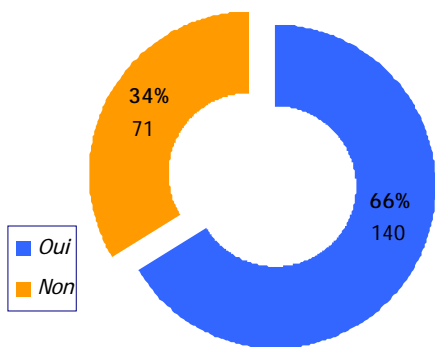
Objectif : Obtenir une opinion générale sur le dispositif dans sa globalité.



Résultat : Un peu plus de la moitié des personnes interrogées (54%) ont une impression très bonne ou bonne du dispositif. Elles sont 43% à avoir une image relativement négative.

Q2 / " Concernant le suivi de votre situation, avez vous été contacté par notre partenaire ? "

Objectif : Percevoir si il existe une corrélation entre une certaine image du dispositif et un rappel ou non des partenaires. (cf. partie suivante)



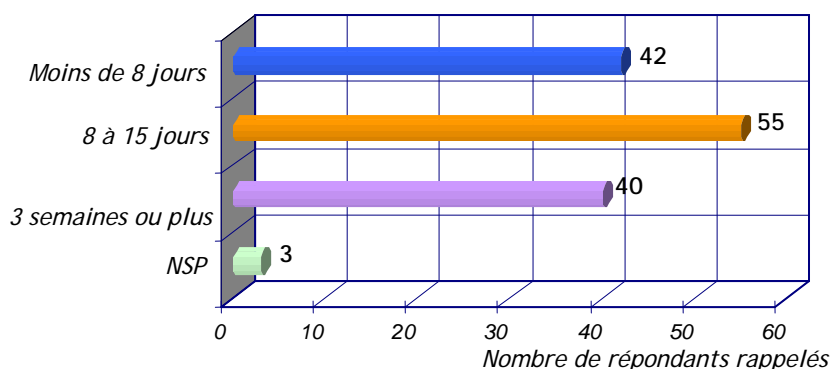
Résultats :

Près de 7 personnes sur 10 ont été contactées par l'antenne locale rattachée au dispositif.

Q3 / " Si oui, au bout de combien de temps ? "

Objectif : Déterminer le délai général d'attente avant une prise de contact ou une prise en charge du dossier par les partenaires départementaux.

² Les questions 1, 2 et du questionnaires visaient à lever les risques de confusion entre la plateforme, sujet de l'étude, et la prise en charge départementale.

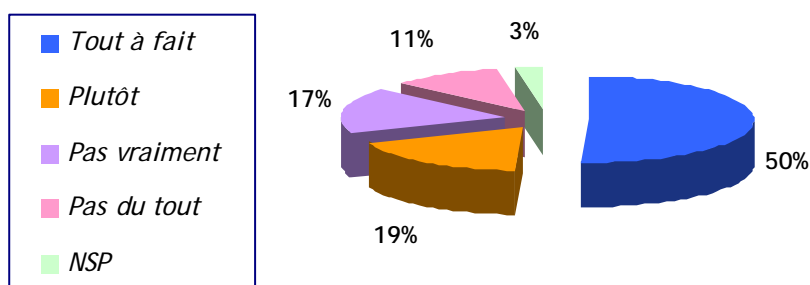


Moins de 8 jours	30%
8 à 15 jours	39%
3 semaines ou plus	29%
NSP	2%

Résultat : La majorité des personnes (39%) disent avoir été contactée dans un délai de 8 à 15 jours. Toutefois, mentionnons que 29% des répondants ont signalé avoir été contacté par le partenaire 3 semaines ou plus après leur premier appel au 3977.

Q4 / " Si oui, le délai de prise en charge a-t-il été conforme à ce que l'écoutant du 3977 vous avait annoncé au téléphone ? "

Objectif : Constater si l'annonce faite par l'écoutant au sujet du délai d'attente de prise en charge du dossier correspond à la réalité de terrain.

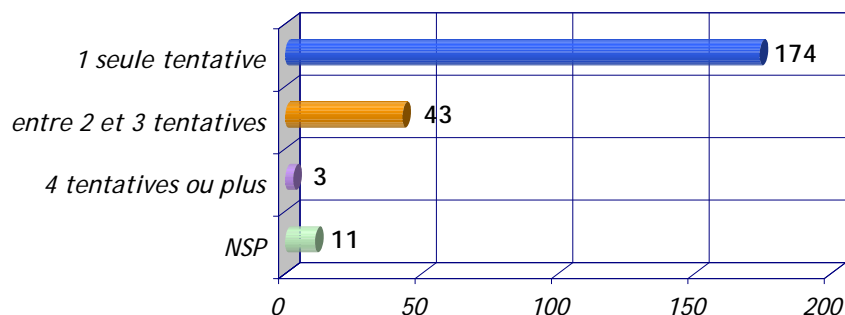


Résultat : La moitié des personnes concernées témoignent d'une grande conformité entre l'annonce faite par l'écoutant sur le délai de prise en charge de leur situation par les partenaires départementaux et le déroulement réel.

AVANT LE DECROCHAGE

Q5 / " Combien de tentatives d'appels avez-vous effectuées avant d'avoir un écoutant au téléphone ? "

Objectif : Savoir si les appelants joignent facilement la plateforme.

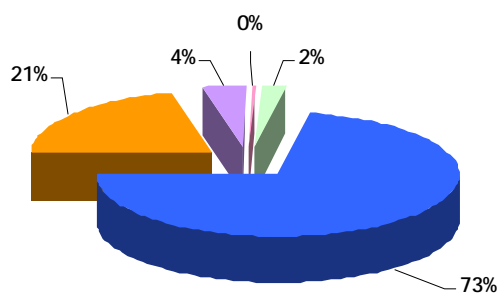


■	75%
■	19%
■	1%
■	5%

Résultat : 174 personnes sur 231 (soit 75%) ont eu un écoutant dès le premier appel.

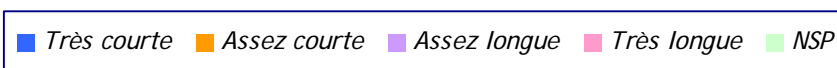
Q6 / " L'attente avant d'avoir pu parler à un écoutant vous a semblé : "

Objectif : Analyser la capacité et les délais de réponses de la plateforme.



Résultat :

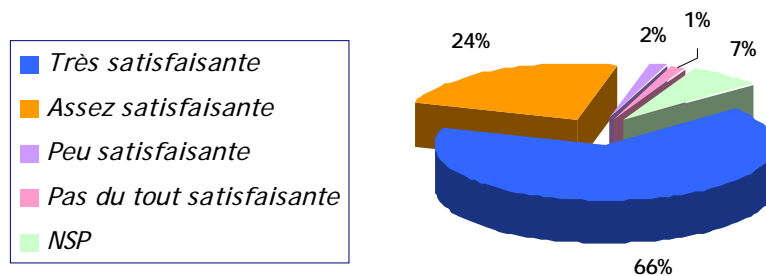
Plus de 9 personnes interrogées sur 10 disent ne pas avoir attendu longtemps ou trop longtemps avant d'avoir un écoutant au téléphone.



PENDANT L'APPEL

Q7 / " Comment jugez-vous la qualité de l'accueil téléphonique ? "

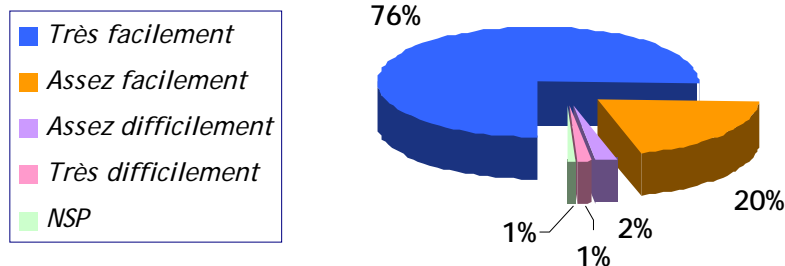
Objectif : Connaître le jugement des appelants sur l'accueil et la présentation au téléphone.



Résultat : La qualité de l'accueil au 3977 satisfait une grande majorité des sondés (90%).

Q8 / " L'écouter vous a mis en confiance : "

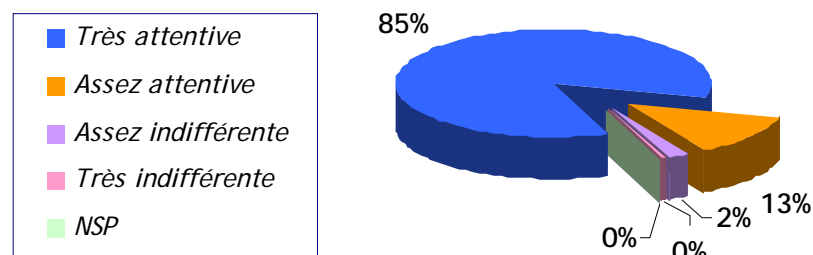
Objectif : Déterminer la qualité relationnelle et de mise en confiance de l'équipe écoutante.



Résultat : 76% des enquêtés affirment avoir été mis en confiance très facilement par l'écouter pour exposer leur situation. Ils sont uniquement 3% à déclarer que cette relation de confiance s'est établie assez ou très difficilement.

Q9 / " Comment qualifieriez-vous l'écoute qui vous a été réservée ? "

Objectif : Evaluer l'attention donnée par l'équipe écoutante à l'appelant lors de l'échange téléphonique.

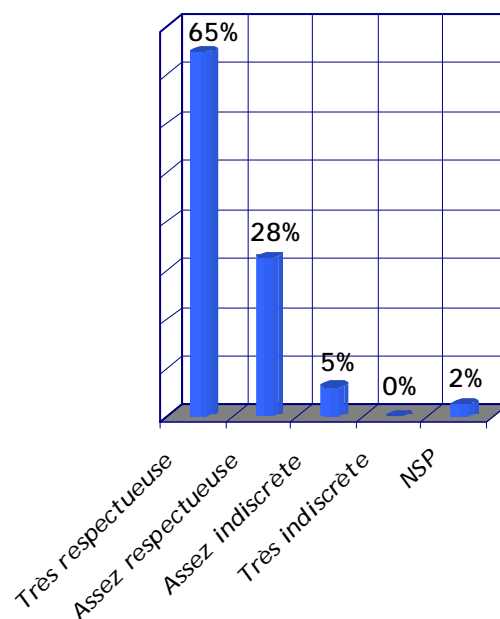


Résultat : Plus de 8 personnes interrogées sur 10 déclarent qu'une écoute très attentive leur a été réservée par l'écouter pendant l'appel. Ils sont seulement 2% à évoquer que l'écoute a été assez indifférente.

Q10 / " L'écouter a recueilli des informations personnelles vous concernant, cela s'est fait de manière : "

Objectif : Connaître l'avis général sur la manière dont les coordonnées personnelles sont échangées.

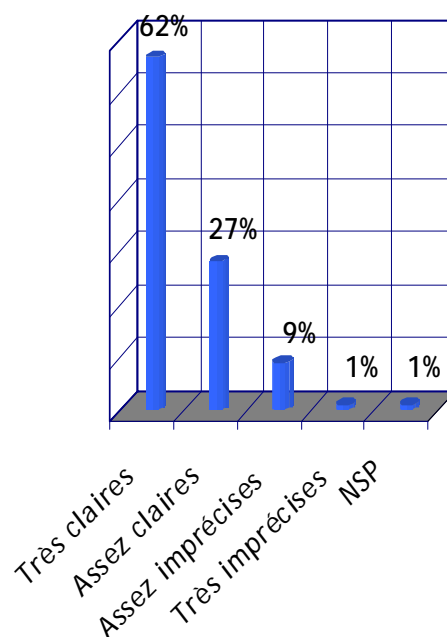
Résultat : Seul 5% des sondés disent que l'échange des informations personnelles nécessaires à la constitution du dossier s'est fait de manière assez indiscreète. La grande majorité (93%) assure que la transmission des coordonnées s'est effectuée de façon très ou assez respectueuse de leur volonté.



Q11 / " Les explications données concernant les suites de votre appel vous ont paru : "

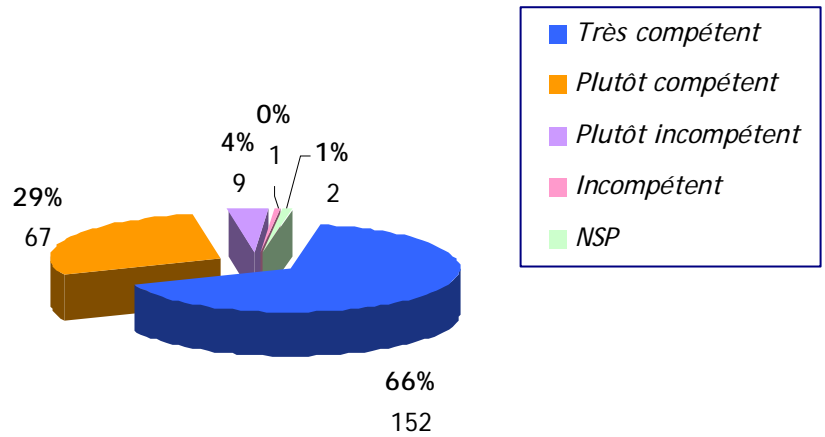
Objectif : Savoir si les appelants ont disposé d'explications claires sur les suites données à leur appel.

Résultat : 62 % des enquêtés estiment avoir obtenu des explications très claires au sujet du traitement de leur appel. Néanmoins, ce taux s'amplifie nettement additionné au second indicateur de l'item (« assez claires ») : Ils sont alors 89% à déclarer que les explications données concernant la suite de leur appel ont été d'une très grande ou assez grande clarté.



Q12 / " Selon vous, l'écoutant était : "

Objectif : Avoir le ressenti général des appelants sur la compétence de l'équipe écoutante.



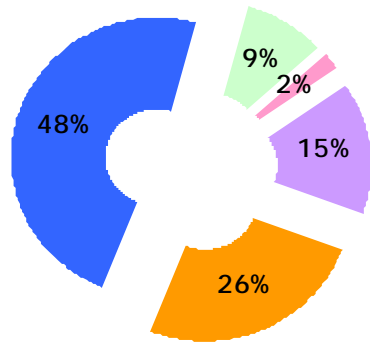
Résultat :

Une très large majorité des sondés (95%) affirment avoir eu une personne plutôt compétente ou très compétente au téléphone.

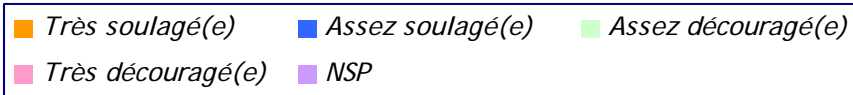
APRES L'APPEL

Q13 / " Après cet appel passé au 3977 vous vous êtes senti(e) : "

Objectif : Savoir si l'écoute téléphonique a eu des effets soulageants pour les appelants.



Résultat : Presque 3/4 des personnes interrogées se sont senties soulagées après leur appel passé au 3977. A noter que 15 % n'ont pas donné de réponses à cet item.

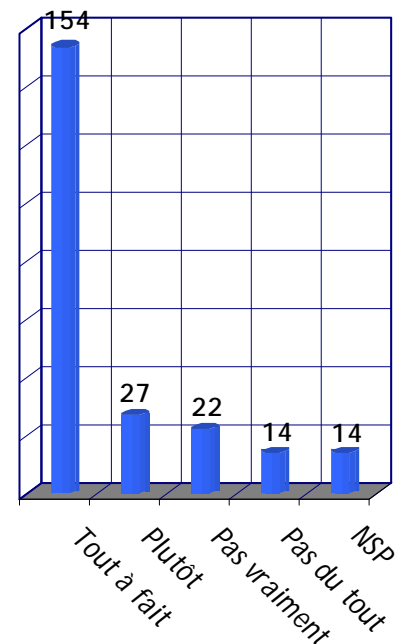


Q14 / " Les réponses apportées par l'écouter vous ont permis de réfléchir à la situation, d'en éclaircir les zones d'ombre : "

Objectif : Savoir si l'écoute téléphonique a permis aux appelants d'objectiver la situation, de prendre du recul.

Résultat : 78% des sondés disent que l'appel passé au 3977 leur a permis de repenser la situation plus objectivement qu'au départ. Ils sont 16% à déclarer que l'écoute téléphonique n'a pas du tout ou pas vraiment agi sur leur manière de réexaminer la situation.

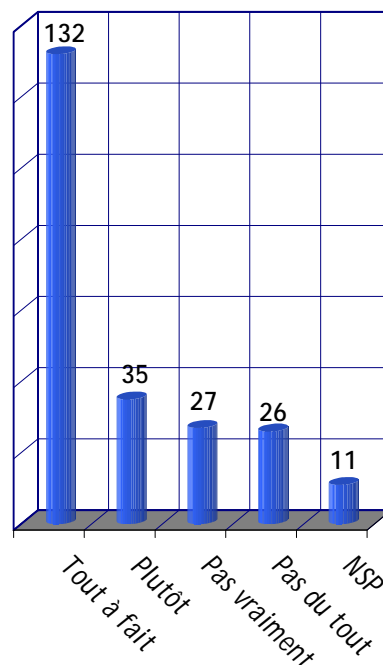
Tout à fait	Plutôt	Pas vraiment	Pas du tout	NSP
66%	12%	10%	6%	6%



Q15 / " Les réponses apportées par l'écouter vous ont permis de poursuivre vos efforts et démarches : "

Objectif : Savoir si l'écoute téléphonique a eu des effets mobilisateurs sur les appelants.

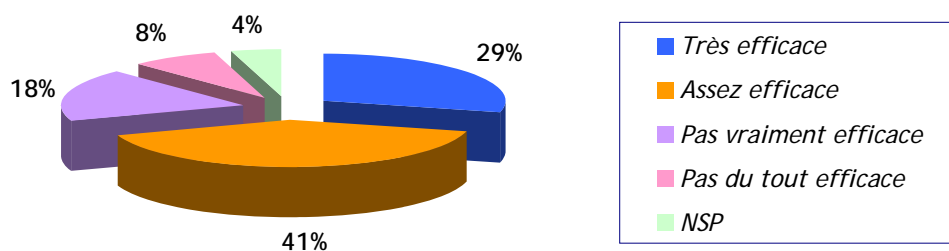
<i>Tout à fait</i>	<i>Plutôt</i>	<i>Pas vraiment</i>	<i>Pas du tout</i>	<i>NSP</i>
57%	15%	12%	11%	5%



Résultat : La plupart des répondants (72%) ont déclaré que l'appel effectué au 3977 leur a permis de poursuivre leurs initiatives. Presque le quart des personnes consultées indiquent qu'ils n'ont pas vraiment ou pas du tout continué leurs démarches à la suite de l'échange téléphonique.

Q16 / " En conclusion, vous diriez que l'écoute téléphonique vous a apporté une aide : "

Objectif : Connaître le sentiment des appelants sur le degré d'efficacité de l'aide par téléphone.



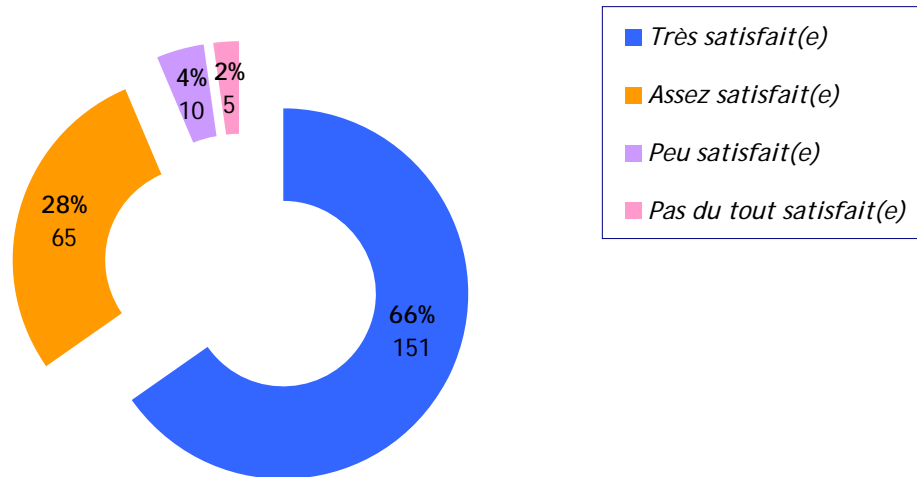
Résultat : 70% des réponses données par les enquêtés correspondent aux deux premiers critères de l'item : « très efficace » et « assez efficace ». Nous constatons néanmoins que 26% des personnes (plus du quart) ont souligné la faible ou très faible efficacité de l'aide apportée par l'écoute téléphonique.

L'aide par téléphone répond davantage aux personnes en situation de besoin d'écoute et d'information qu'aux personnes dans l'attente d'une aide concrète.

SATISFACTION GLOBALE

Q17 / " De manière générale, concernant l'échange avec l'écoutant du 3977, vous en êtes : "

Objectif : Mesurer la satisfaction commune des appelants au sujet de la plateforme.



Résultat : Plus de 9 personnes sur 10 se disent assez voire très satisfaites de l'échange téléphonique avec l'équipe écoutante du 3977.



LA PAROLE DES APPELANTS

Cette partie repose sur les déclarations et commentaires effectués par les participants tout au long de l'entretien téléphonique. Ils permettent d'enrichir les résultats exposés précédemment. Ces commentaires ont été retranscrits dans le respect le plus total des propos tenus³. Ils ont ensuite été classés, pour des raisons de clarté, dans les rubriques correspondantes.

AVANT LE DECROCHAGE

Aucun commentaire n'a été fait concernant les questions 5 et 6 de notre étude. Elles avaient pour intention de mesurer les tentatives d'appel et le délai d'attente de l'appelant avant le décrochage de la plateforme. La grande majorité des sondés ont déclaré avoir effectué une seule tentative et ne pas avoir attendu trop longtemps avant qu'un écoutant réponde.

Ce résultat permet de souligner que la capacité de décrochage de la plateforme semble optimale. Néanmoins, précisons que sur la période d'appels étudiée, janvier et février, le nombre d'appels quotidiens était régulier et qualifié d'ordinaire. (130 appels par jour en moyenne) Or, lors des campagnes de communication sur le numéro national, le volume d'appels journaliers augmente de façon très importante.

LES COMMENTAIRES LIES AU PREMIER APPEL

> La qualité relationnelle de l'équipe écoutante :

A la question n° 7, une grande majorité des sondés ont qualifié l'accueil qui leur a été réservé au 3977 de « très » et « assez satisfaisante ». Ils ont été également 76 % à déclarer avoir été mis en confiance « très facilement ». Quelques commentaires viennent appuyer ces deux constats très positifs :

« Je n'ai pas eu quelqu'un qui vous envoie sur les roses, de pressé, non »
« J'ai été bien reçu au téléphone »
« J'ai été très bien reçue »
« J'ai été mis à l'aise pour parler »
« J'ai eu une personne très aimable, il y a eu un bon 'feeling' »
« On se sent en confiance tout de suite pour parler »

D'autres commentaires, en revanche, sont plus critiques vis-à-vis du premier contact avec l'écoutant :

« J'avais trouvé gentille mais un peu sèche au premier abord »
« Au début, l'entretien a été assez difficile, car c'était oral, il y avait un décalage »
« Je me suis demandé au début, les premières minutes, si c'était bien à ce service auquel je devais m'adresser. Ce n'est pas facile de parler de ça quand même »

³ Cf annexe : l'ensemble des commentaires des sondés.

La gentillesse et l'amabilité de l'équipe écoutante ont aussi fait l'objet de commentaires :

« Ça m'a fait du bien de parler de ça. La dame a été très gentille »
« La personne a été très gentille, ça aide bien. Je me suis sentie en sécurité avec votre numéro »
« Le monsieur que j'ai eu a été très gentil »
« La personne a été charmante »
« J'ai eu quelqu'un de très gentil »
« La personne a été très gentille, très aimable. Elle a fait le dossier »
« La dame a été très gentille, elle m'a bien écouté »

> **Le professionnalisme des écoutants :**

A la question n°9, les enquêtés ont jugé l'attention qui leur a été réservée par l'équipe écoutante lors de l'échange téléphonique. Ils sont 98% à la qualifier de « très attentive » et « assez attentive ».

« Ce sont des gens tout à fait à l'écoute dans ces moments-là »
« J'ai eu une très bonne écoute comme je voulais »
« J'ai eu l'impression d'être écoutée, c'était une personne intègre, très bien »
« On sent qu'il y a une vraie écoute. J'ai bien aimé »
« C'est bien, la personne a pris le temps avec moi »
« C'était une très bonne écoute »
« Je me suis sentie très écoutée »
« Ça a été quelqu'un de disponible »
« Là, je me suis sentie écoutée »
« On sait qu'on ne parle pas à un sourd »
« Au moins là, il y a une écoute »
« J'ai eu quelqu'un vraiment à l'écoute »
« J'ai eu une personne très humaine »
« La qualité de l'écoute, il n'y a rien à redire »

Les participants à l'enquête ont également mis en avant la qualité de l'échange avec l'écoutant ainsi que la compétence de ce dernier. Ils sont 95% à affirmer avoir été eu à faire à une personne compétente :

« J'ai été très bien informée »
« J'ai été très bien renseignée, très bien écoutée »
« J'ai été très bien renseignée, ça m'a permis d'avancer de mon côté »
« Elle a bien compris ma situation »
« Mes réponses ont été complètes, agréables »
« La personne a été correcte même quand elle ne savait pas me répondre, elle me l'a dit »
« Je m'attendais à une simple écoute mais j'ai eu tout ce que je voulais. J'ai été très bien renseignée »
« La personne que j'ai eu était très bien »
« L'écouter a été très compréhensif »
« Ça a été parfait, elle m'a posé les bonnes questions »
« Au niveau des renseignements, c'était très bien. Elle m'a donné le numéro de l'association qui s'occupe de ça à Besançon »
« On m'a bien conseillé, on m'a pris au sérieux »
« J'ai eu une analyse objective de la situation, ce que je voulais »
« La dame a bien cerné le problème »
« J'ai trouvé que les questions posées étaient très judicieuses »
« Là-dessus, il n'y a rien à redire, la personne m'a bien répondu »
« On m'a dit l'essentiel »
« L'écouter m'a donné une vision objective de la situation »
« La personne a pris note et a posé les bonnes questions »
« J'ai relaté les faits. On m'a posé les bonnes questions »
« La personne a bien pris le temps avec moi et les renseignements »

Quelques commentaires présentent une moins bonne qualité de l'entretien téléphonique :

« Je me suis senti rassuré mais pas complètement informé »
« J'ai trouvé que c'était plutôt hésitant »
« A la fin, je ne savais plus qui devait me rappeler et à qui je devais faire appel »
« C'était très évasif »
« J'ai eu des réponses mais pas les bonnes »
« Ça a été bien mais sans plus. On a pris les renseignements et puis c'est tout. Il n'y a aucune directive »

> L'efficacité du numéro de première écoute :

Une partie de notre questionnaire avait pour objectif d'évaluer les conséquences de l'appel sur les appelants. A la question n°13, portant sur le ressenti des primo appelants, 74% se sont sentis relativement soulagés. D'autres sentiments ont été exprimés lors de l'entretien :

« Ça m'a encouragé, ça m'a empêché de baisser les bras. Ça reconforte »
« J'ai pu parler, dire ce que je ressentais »
« Ça soulage d'en parler »
« Ça m'a rassuré comme une main tendue »
« Sur le moment, on est mal car c'est un peu comme de la délation mais après, on se sent rassuré »
« J'ai été très encouragée, j'ai eu quelqu'un qui m'a écouté et ça soulage énormément »
« Je me suis sentie tranquille »
« Franchement, j'ai été très bien reçue, ça m'a fait du bien de parler »
« J'ai été rassurée »
« On peut se confier, ça fait du bien »
« Je me suis sentie apaisée, j'ai appris énormément, j'ai eu de très bons conseils »
« J'ai été rassuré sur le coup »
« J'ai eu satisfaction au niveau moral, psychologique »
« Sur le plan moral, ça fait du bien »
« Je me suis senti rassuré »
« J'ai été contente de pouvoir parler »
« Ça m'a fait du bien »
« Ça soulage quand même d'en parler »
« J'ai été soulagée d'avoir été entendue »
« Je me suis sentie bien. C'était du sérieux »
« Je me suis sentie rassurée »
« J'ai été rassurée plus que soulagée »
« J'ai été rassurée et informée en même temps »
« C'est nécessaire de garder ce numéro. C'est rassurant. J'avais besoin de parler »
« J'en savais un peu plus. J'ai été informée et calmée aussi »

D'autres ont signalé qu'après l'appel, ils ont ressenti de la culpabilité :

« Garder l'anonymat c'est pas mal même si c'est pour s'investir (même si c'est pour créer un dossier de signalement), ça m'a fait culpabiliser après »
« J'ai eu l'impression qu'on me faisait culpabiliser. En plus le coup de fil était payant »
« Au début, j'ai parlé de la situation et puis après, ça m'a fait culpabiliser »

Pour 70% des appelants, l'aide apportée par téléphone a été efficace :

- « Ça aide bien quand même, on est pas tout seul »
- « Ce sont des bons conseils, ça m'a aidé »
- « Ça m'a conforté dans mes choix »
- « Ça fait bouger par la parole »
- « Ça m'a été d'une première aide »
- « L'écoute est une très bonne chose, on sent qu'il y a une aide quand même »
- « Ça a été une aide psychologique, un grand soutien »
- « Les questions que je me posais ont trouvé leurs réponses »
- « J'ai téléphoné au pif et ça sert »
- « Ça a permis d'avoir un point de vue objectif »
- « J'ai trouvé un appui »
- « On m'a bien encouragé »

Par conséquent, 94% des participants se sont dit « très satisfaits » ou « assez satisfait » de l'entretien téléphonique :

- « J'ai senti quelqu'un qui s'intéressait au problème, qu'il y avait une écoute. Pour moi, c'était vraiment bien »
- « Il faut que ça continue le 3977, c'est un bon service d'écoute »
- « J'avais envie de parler, je n'ai rien à reprocher »
- « Sincèrement, je n'ai rien à redire, j'ai été très bien accueilli, en plus, ça m'a conforté dans mes choix »
- « C'est très bien qu'il y ai des numéros comme ça pour des renseignements »
- « Il faut que ça reste comme c'est »
- « Vous êtes une très bonne association »
- « J'avais besoin que l'on m'entende, ça été le cas, rien à redire »
- « Je suis bien heureuse que ce numéro existe »
- « C'était une autre écoute que dans les administrations et services, vraiment bien »
- « Il y a de l'écoute, on aborde les sujets comme il faut, c'est un service auquel il n'y a rien à redire »
- « C'est vraiment bien. Si je devais donner une note, ce serait 10/10 »
- « Il faut savoir dire quand ça ne va pas mais aussi quand ça va et là, ça a été très bien »
- « C'est bien pour ceux qui ont envie de parler »
- « Quand le travail est mal fait, on le dit mais quand il est bien fait, il faut le dire aussi »
- « A Paris, sur le numéro, il n'y a rien à redire, je ne remets pas en doute les compétences »
- « Il n'y a rien redire, tout a été pris en compte quand j'ai appelé »
- « J'ai gardé votre numéro en favori »

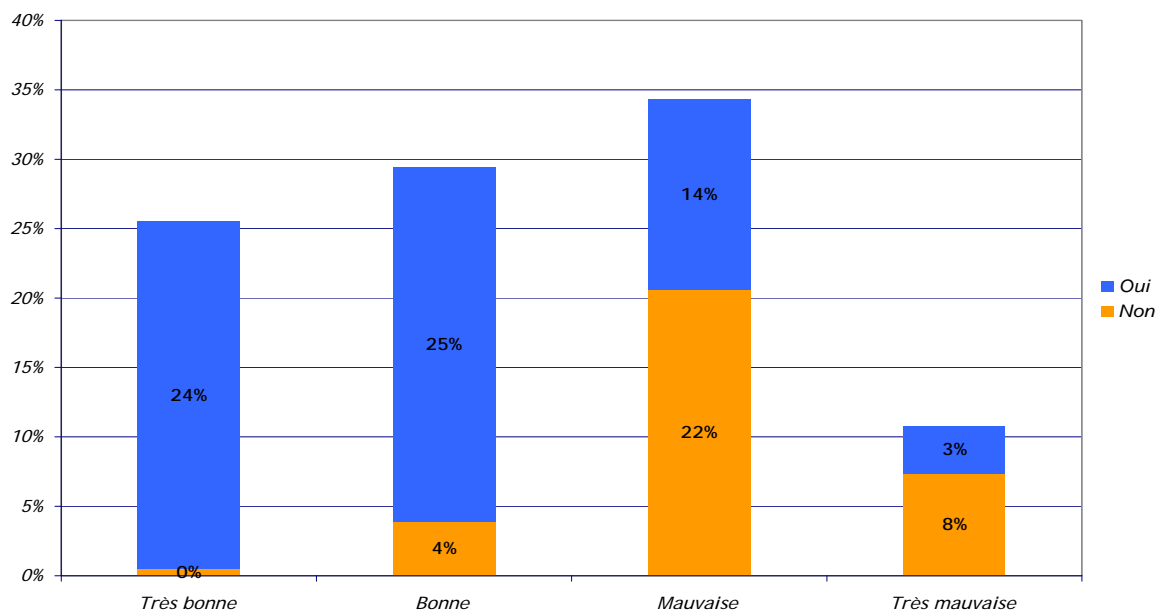
Néanmoins, certains ont exprimé le fait que l'échange n'a pas répondu à leurs attentes :

- « Ce n'est pas l'écoute au téléphone qui fait bouger les choses »
- « Un psychologue ne peut m'aider dans mes démarches »
- « On n'a pas de réponses tout de suite »
- « Ce sont des belles paroles. La gentillesse ne fait pas la force. Je ne voulais pas un 'Allo-écoute', je demandais une aide »
- « Ça sentait la plateforme téléphonique »
- « Ça ne suffit pas par téléphone, on parle dans le vide un peu. De loin, c'est pas gérable mais ça soulage un peu d'en parler quand même »
- « L'écoute n'est pas concrète, c'est indirect. C'est comme si j'avais appelé 'SOS Amitiés' »
- « Ça m'a bien aidé d'être écouté, mais il faut plus de direct »
- « On ne m'a pas beaucoup donné de réponses »
- « J'ai bien senti qu'il y avait une écoute. La seule chose c'est que l'on nous donne des numéros à appeler mais c'est beaucoup d'initiatives personnelles après. Ce n'est pas traiter dans l'urgence »
- « L'écoute, ce n'est pas de ça que l'on a spécialement besoin. Il y a trop de flou, pas de réponses en direct. C'est débrouillez-vous »
- « On m'a simplement dit d'attendre que l'on me rappelle »
- « Ce n'est que de la discussion »
- « Des associations, c'est bien d'en avoir, mais c'est beaucoup de parlotte »
- « La personne au téléphone a pris note et puis c'est tout, il n'y a rien eu de concret »
- « On prend le temps d'appeler et je suis toujours dans l'ignorance »
- « C'est un service aimable mais sans réponse »

LES OPINIONS SUR LE DISPOSITIF

Faire une enquête de satisfaction sur le numéro national de 1^{ère} écoute, c'est également s'interroger sur l'image du dispositif dans son intégralité. La question n°2 de notre enquête avait donc pour objectif de déterminer s'il existait une corrélation entre le niveau global de satisfaction et le fait d'avoir été rappelé ou pas par le partenaire départemental. (Le tableau et graphiques ci-dessous ne tiennent pas compte du taux de « NSP »).

Impression générale perçue selon l'existence ou non d'un rappel par les partenaires



Conformément aux résultats présentés dans la partie précédente, 34% des personnes interrogées

	Très bonne	Bonne	Mauvaise	Très mauvaise	Total
<i>OUI</i>	24%	25%	14%	3%	66%
<i>NON</i>	0%	4%	22%	8%	34%
Total	53%		47%		

ont affirmé ne pas avoir été contactées par le partenaire départemental. Sur le total des réponses attribuant une mauvaise ou très mauvaise image du dispositif (47%), ces dernières représentent presque les $\frac{3}{4}$ des réponses : ils sont 22% des personnes non rappelées à avoir une mauvaise image et 8% une image très mauvaise du dispositif. Notons également un point important : ils sont 17% des sondés qui, après avoir été contacté, ont gardé une impression relativement négative du dispositif.

A contrario, sur le total des réponses attribuant une très bonne impression, tous les sondés ont été rappelé par le partenaire départemental.

> Pour quelles raisons ?

Nous avons demandé aux répondants de justifier leurs réponses. L'un des motifs d'insatisfaction concerne le non rappel de l'antenne départementale :

« On ne m'a pas rappelé, c'est tout »

« Je n'ai pas été re-contactée, la situation reste inchangée »

« Je suis toujours dans l'impasse, il faudrait au moins rappeler les gens »

« Je n'ai pas de nouvelles depuis mon appel au 3977 »

« C'est décevant de ne pas avoir de nouvelles après »

« *A l'heure actuelle, la situation est toujours en suspend, Alma n'a rien fait du tout* »

« Il ne s'est pas passé grand chose après, il n'y a pas de déplacements des antennes. Il n'y a pas eu de phénomène d'enquête. C'est une grande coquille vide. On peut se confier, ça fait du bien mais il n'y a rien dans le concret.

« Je trouve que c'est bien à partir du moment où l'on est rappelé »

« Personne ne m'a contacté, c'est se débrouiller tout seul »

« Je n'ai pas été recontactée »

D'autres déclarations mettent en avant le manque de réactivité après le 1^{er} appel :

« On aimerait bien que ça aille plus vite après »

« Il y a un problème de temps entre le 1er appel et l'intervention »

« Je pensais que ça allait être plus rapide, j'étais pleine d'espoir mais ça en est resté là. C'est la suite des choses qui ne marche pas »

« *C'est un peu bidon ce numéro. C'est un numéro où il n'y a rien au bout. On m'a juste dit que je serais contacté par le Conseil Général, on ne m'a pas renseigné du tout, on est tout seul pour se débattre* »

« *Concrètement, c'est long quand même* »

« Il faudrait que ce soit un peu plus dynamique ce numéro. Je suis déçue, ça n'a pas eu l'air de changer grand chose »

« On a pris des renseignements sur la situation et c'est tout. On m'a rappelé 5 semaines plus tard et c'était trop tard, je me suis débrouillée toute seule »

« *Ça va pas vite, c'est un circuit fermé* »

« Les contraintes horaires des permanences de l'antenne, c'est une perte de temps »

« On m'a appelé une fois et puis c'est tout. Je suis toujours dans le flou. Ce sont des problèmes qu'il faut résoudre vite »

« J'ai attendu. Quand ils ont appelé, c'était trop tard. Papa était décédé »

« C'est quand même trop long après. Je trouve qu'il faudrait faire plus vite pour une personne qui souffre »

« Les instances qui suivent sont trop lentes »

« Ça traîne quand même »

Le 3977 n'étant pas un service d'urgence, il ne peut répondre entièrement aux attentes des usagers.

Les conséquences d'une non-intervention poussent les appelants à exprimer des sentiments d'impuissance et de solitude :

« Il faut quand même se débrouiller tout seul au final »

« On pensait qu'il y aurait eu un relais or, c'est à nous d'aller jusqu'au bout »

« Je pensais qu'il y aurait eu vraiment quelqu'un pour s'occuper de ça mais on me demande à moi de m'en occuper »

« Il faut se débrouiller tout seul. A ce numéro, ils ne peuvent pas faire grand chose »

« On se trouve démuni »

« Ce n'est que du théorique, on est tout seul dans la débrouille »

Par conséquent, les appelants considèrent le dispositif inefficace et insuffisant en termes de suivi local :

« S'il n'y a pas de résultats, c'est tourner dans le vide »

« Pour moi, il n'y a pas eu de suites après mon 1er appel »

« C'est sans fin »

« L'Etat met des trucs en place mais il n'y a pas de suite. C'est gentil que l'on m'écoute, mais ça suffit pas »

« Au départ, c'est efficace et rassurant mais au final, il n'y a rien »

« Ça n'a pas servi à grand chose que j'appelle le 3977, il n'y a pas eu de résultats »

« J'ai expliqué ma petite histoire et puis c'est tout. C'est bien de dire au téléphone mais ça ne suffit pas »

« C'est toujours le même problème »

« J'ai été assez déçue. Le numéro est là mais ça reste un numéro. Un peu plus de présence physique ce serait mieux »

« Je sais pas si ce numéro peut faire grand chose en fait »

« J'ai eu la sensation que c'était du pipot. Il n'y a pas besoin d'associations s'il n'y a pas d'action »

« Je me demande à quoi ça sert. Il n'y a pas de suivi »

« Ce que je regrette c'est qu'il n'y ait pas de retour »

« Je suis toujours au même point que si je n'avais pas appelé »

« Il n'y a rien qui suit après et c'est la personne âgée qui en souffre »

« S'il n'y a pas de suite, ça sert à rien, je ne vois pas l'intérêt d'appeler ce numéro »

« L'écoute ce n'est pas suffisant, il faut des actes »

« Il y a un grand manque de moyen au niveau pratique »

« J'ai eu l'impression qu'après avoir appelé, il y aurait eu quelque chose de fait. Ça ne m'a pas apporté grand-chose au final »

« La prise en charge n'est pas percutante, ce sont des guignols »

« Il faut que ça bouge, ça suffit pas les plaintes par téléphone »

« J'ai reçu un courrier et depuis je ne sais pas ce qu'il en est »

« C'est très bien que ça existe mais si ça n'abouti pas, ça sert à rien »

« Il y a un abîme entre ce qui nous est dit et la réalité des choses »

« Il faudrait venir plus facilement voir comment ça se passe »

« C'est insuffisant en terme de suivi local »

« J'ai été bien écoutée par la personne au téléphone mais après, ça avance pas beaucoup. Je suis toujours en 'stand by' »

« Ça a été une bonne écoute mais cela ne suffit pas »

« Oui, l'écouter a bien voulu écouter raconter mon histoire oui. Mais, ça ne suffit pas »

« Ce n'est juste qu'une boîte de réception, ce que je trouve regrettable. Derrière, il n'y a rien de fait »

Néanmoins, certaines déclarations indiquent que le dispositif fonctionne :

« Ça a permis de déclencher quelque chose »

« C'est un bon service, ça a très bien bougé »

« Je suis très contente, le dossier est en cours de suivi »

« Après mon 1er appel, ça a été très rapide. C'est même dommage que je n'ai pas eu ce numéro avant »

« Je n'ai rien à redire sur ce service, tout s'est très bien passé »

« On m'a beaucoup soutenue »

« J'attendais le coup de fil et puis ça a été assez vite en fait »

« J'ai été très surprise que ça aille aussi vite mais très contente quand même »

« J'ai eu des personnes différentes qui m'ont rassurées et soutenues »

« Ça a été très rapide. Je suis contente de tous les côtés »

« Ça a permis d'avancer un petit peu quand même »

« Ça a été plus rapide que ce que le personne m'avait dit au 3977. J'ai été surprise. Mais, ce n'est pas un mal »

Pour finir, il découle des discours une certaine inefficacité du dispositif qui est davantage en lien avec le suivi local qu'avec la première écoute :

« Je suis scandalisée par le manque de réactivité, au delà d'une personne très agréable au 3977, il n'y a rien de fait »

« J'ai trouvé une écoute mais le problème c'est qu'il faut que cela aboutisse à des faits concrets »

« L'émission était bonne mais c'est la réception qui ne l'est pas. Ça n'avance pas après avoir téléphoné »

« Quand ça suit pas derrière, c'est pas de la faute au 3977 »

« Je suis déçue de la tournure que ça a pris mais pas déçue de l'écoute au téléphone puisque ma demande a été pris en considération »

« L'écouter peut être aimable mais si ce service existe, c'est pour faire quelque chose »

« Votre antenne est remarquable mais les antennes départements absentes. »

« Au niveau du 3977, il n'y pas de problème, j'ai eu des réponses et c'est très bien mais ça ne peut pas aller au-delà »

« Ça n'a pas à voir avec les écoutants, ils ne peuvent rien faire, juste écouter ce qu'on leur dit, c'est tout »

« L'écoute en elle-même, elle était très bonne mais c'est au niveau de l'atterrissage que ce n'est pas ça »

« La qualité de l'écoute, il n'y a rien à redire mais c'est qu'on attend la suite »

« L'écoutant a été bien mais c'est qu'il ne s'est rien passé après »

« Objectivement, je ne mets pas en cause les compétences de ce numéro national mais il faudrait au moins prendre en compte l'appel. Il faut se débrouiller autrement »

« J'ai eu une très bonne écoute oui, mais je souhaitais avoir plus de réponses »

« Au 3977, le service rendu est bon mais c'est qu'il y a un manque de réactivité »

« La personne que j'ai eu était très bien mais depuis, personne n'est venu faire une enquête »

« La personne a bien noté mon histoire mais je n'ai toujours pas été re-contacté après. Il y a un manque de liaison »

« Il n'y a pas de soucis au niveau de l'appel au 3977 mais c'est que je n'ai pas été rappelé pour dire où ça en est »

« C'est toujours pareil. Je remercie quand même qu'il y ait eu quelqu'un pour m'écouter »

ANALYSE DES INSATISFACTIONS DE L'APPELANT

Les deux raisons principales de mécontentement évoquées par les appelants sont les délais et le sentiment d'isolement.

Les appelants souhaitent obtenir une aide très rapidement. Or l'intervention au sein d'une situation de maltraitance, passe le plus fréquemment par une analyse fouillée et l'intervention de nombreux acteurs de terrain. Cela demande forcément du temps, ce qui n'est pas forcément compréhensible par l'appelant qui, lui, se sent submergé par la situation de crise.

L'impression de solitude et d'abandon peut être renforcée parfois, par le fait l'appelant ne sait pas que le partenaire départemental a essayé de le recontacter ou a commencé à intervenir : Pour de nombreux cas, il n'est pas possible de laisser un message sur le répondeur de l'appelant, par exemple lorsque la victime et le maltraitant supposé cohabitent ensemble, et le partenaire départemental doit rappeler plusieurs fois avant d'avoir l'appelant en direct.

Enfin, après avoir raccroché, les appelants passent de l'écoute à l'isolement. Après avoir été écoutés, les appelants retrouvent leur quotidien et les difficultés auxquelles ils doivent faire face. Ils mettent de grands espoirs dans l'appel effectué, ce qui peut accentuer le sentiment d'isolement, de frustration, de lenteur.

LES SUGGESTIONS D'AMELIORATIONS

La toute dernière question de notre enquête proposait aux participants de suggérer des améliorations quant à l'écoute au 3977. Ils ont été très peu nombreux à répondre. La plupart des suggestions portaient sur la communication du numéro :

- « Il faudrait faire plus de publicités »
- « J'ai trouvé le numéro chez mon médecin et je lui ai dit que c'était très bien. Il faudrait plus le diffuser »
- « Il faudrait faire de la publicité pour ce numéro »
- « Il faudrait plus de publicité pour informer les gens »
- « Il faut plus de communication, plus de diffusion du numéro »

Une seule personne a souhaité que la plateforme s'améliore sur l'aspect juridique des réponses apportées par les écoutants :

- « Il faudrait donner plus de conseils au niveau juridique »



CONCLUSION

La parole accordée à l'utilisateur tient une place de plus en plus importante dans le secteur médicosocial.

Elle trouve toute sa légitimité dans un service tel que le 3977 puisqu'elle est un moyen de mesurer la qualité du service rendu aux appelants.

L'AFBAH a souhaité aujourd'hui initier une démarche d'évaluation de la plateforme d'écoute nationale au moyen d'une enquête de satisfaction.

Les réponses de l'enquête mettent en évidence que le numéro national répond très favorablement aux besoins d'écoute et d'information des appelants. Le temps de décrochage de la plateforme est jugé satisfaisant. Les appelants ressentent un bon niveau de compétence et de professionnalisme de l'équipe écoutante.

Néanmoins, l'enquête vient confirmer toute l'importance d'un partage du dispositif en plusieurs niveaux d'intervention et que l'enregistrement de la première écoute n'est qu'une étape de l'ensemble du dispositif.

La plateforme offre un espace de parole qui favorise davantage l'écoute que l'intervention. Or, les appelants sont en attente d'une aide concrète sur leur situation, aide que seul le travail de terrain peut apporter. Il convient d'avoir un dispositif complet et réactif à tous les niveaux de prise en charge. C'est ce à quoi tendent les équipes départementales prenant en charge le suivi des situations. Or le « succès » du 3977, avec un volume d'appels et donc de dossiers à traiter 4 à 5 fois plus important que prévu, impose à ces équipes une charge de travail dont il convient de mesurer l'ampleur et à laquelle il serait souhaitable de pouvoir associer les moyens indispensables.

Par ailleurs, il peut y avoir un décalage entre les attentes de l'appelant et la situation réelle de la victime supposée, telle que l'analysent nos partenaires, générant la frustration de l'appelant qui est dans l'illusion que sa vision parcellaire de la situation EST la situation objective.



ANNEXE

ANNEXE 1

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Bonjour, je m'appelle X et je souhaiterais parlé à Mr / Mme / Melle ...

Je vous appelle car vous avez contacté récemment le 3977 pour témoigner / signaler une situation de maltraitance / pour obtenir des informations. Je réalise actuellement une enquête de satisfaction sur le déroulement de cet appel afin d'améliorer notre dispositif d'écoute. Auriez-vous quelques minutes à m'accorder pour répondre à un petit questionnaire et ainsi, nous aider à mieux connaître vos attentes ? Sachez que vos réponses demeureront confidentielles.

ETAT DU SUIVI APRES LE PREMIER APPEL

Q1- Tout d'abord, quelle est votre impression globale sur le dispositif national 3977 (1^{ère} écoute téléphonique + prise en charge partenariale) ?

- Très bonne Bonne Mauvaise Très mauvaise NSP

Pourquoi ?

.....
.....
.....

Q2- Concernant le suivi de votre situation, avez-vous été contacté par notre partenaire ?

- Oui Non NSP

Q3- Si oui, au bout de combien de temps ?

- Moins de 8 jours De 8 à 15 jours De 3 semaines ou plus NSP

Q4- Si oui, le délai de prise en charge a-t-il été conforme à ce que l'écouter du 3977 vous avait annoncé au téléphone ?

- Tout à fait Plutôt Pas vraiment Pas du tout NSP

AVANT L'APPEL

Q5- Combien de tentatives d'appels avez-vous effectuées avant d'avoir un écoutant au téléphone ?

- 1 seule tentative Entre 2 et 3 tentatives 4 tentatives ou plus NSP

Q6- L'attente avant d'avoir pu parler à un écoutant vous a semblé :

- Très courte Assez courte Assez longue Très longue NSP

PENDANT L'APPEL

Q7- Comment jugez-vous la qualité de l'accueil téléphonique ?

- Très satisfaisante Assez satisfaisante Peu satisfaisante Pas du tout satisfaisante
 NSP

Q8- L'écouter vous a mis en confiance :

- Très facilement Assez facilement Assez difficilement Très difficilement
 NSP

Q9- Comment qualifieriez-vous l'écoute qui vous a été réservée ?

- Très attentive Assez attentive Assez indifférente Très indifférente
 NSP

- Q10- L'écouter a recueilli des informations personnelles vous concernant de manière :**
 Très respectueuse Assez respectueuse Assez indiscreète Très indiscreète
 NSP
- Q11- Les explications données concernant les suites de votre appel vous ont paru :**
 Très claires Assez claires Assez imprécises Très imprécises NSP
- Q12- Selon vous, l'écouter était :**
 Très compétent Plutôt compétent Plutôt incompétent Incompétent NSP

APRES L'APPEL

- Q13- Après cet appel passé au 3977 vous vous êtes senti(e) :**
 Très soulagé(e) Assez soulagé(e) Assez découragé(e) Très découragé(e)
 NSP
- Q14- Les réponses apportées par l'écouter vous ont permis de réfléchir à la situation, d'en éclaircir les zones d'ombre :**
 Tout à fait Plutôt Pas vraiment Pas du tout NSP
- Q15- Les réponses apportées par l'écouter vous ont permis de poursuivre vos efforts et démarches :**
 Tout à fait Plutôt Pas vraiment Pas du tout NSP
- Q16- En conclusion, vous diriez que l'écoute téléphonique vous a apporté une aide :**
 Très efficace Assez efficace Pas vraiment efficace Pas du tout efficace NSP

SATISFACTION GLOBALE

- Q17- De manière générale, concernant l'échange avec l'écouter du 3977, vous en êtes :**
 Très satisfait(e) Assez satisfait(e) Peu satisfait(e) Pas du tout satisfait(e) NSP

REMARQUES EVENTUELLES/COMMENTAIRES

- Q18- Quelles suggestions souhaiteriez-vous faire à l'équipe de la plateforme téléphonique pour améliorer son écoute ?**

.....

