

Bilan de l'appel à témoignages

Evaluer la qualité du standard téléphonique du Centre Hospitalier de Cayenne



Contexte de l'enquête

Du 13 au 27 Octobre – en ligne et sur les réseaux sociaux, les usagers ont été invités à prendre la parole et à répondre à un questionnaire sur l'accueil téléphonique du CHC.

Les répondants ont eu la possibilité d'évaluer la qualité de l'écoute et de l'orientation, d'indiquer le temps de mise en attente et de proposer des idées d'amélioration de cet accueil téléphonique.

240

Répondants
dénombrés

Notation du standard

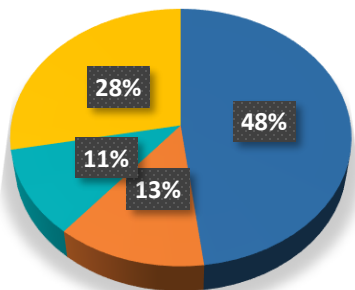


5 personnes /10 (55,3%) estiment que la qualité d'écoute et d'orientation est notée à 1,3/10.

6 personnes /10 (62,4%), notent le standard téléphonique à 0,9/10.



Accueil du standard



N = 170 réponses

48 % des usagers n'ont pas eu de réponse du standard (le téléphone n'a pas été décroché)

13 % des usagers ont jugé l'accueil et l'échange avec le standard « désagréable et non-aimable »

11 % des usagers ont qualifié l'échange de « mauvaise expérience client »

28% ont formulé d'autres remarques isolées



Presqu'1 personne sur 2 (48%) déclare n'avoir pas eu de réponse du standard

1. « Moyen, ne réponds jamais »
2. « Pas répondu »
3. « Pas de réponse sur 24 appels »
Etc.



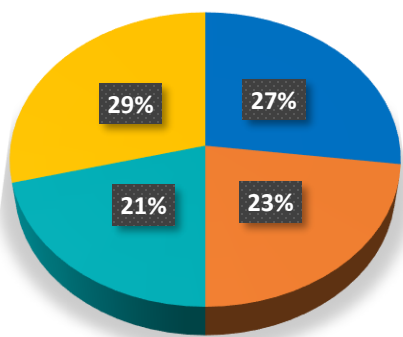
13% des répondants ont constaté une « **apathie du standard** »

1. « Désagréable »
2. « Rapide et désagréable »
3. « L'impression de déranger »
Etc.



11% des répondants ont rapporté une « **mauvaise expérience usagers** »

1. « Catastrophique »
2. « Nul »
3. « Mauvaise »
Etc.



27 % des usagers recommandent le recrutement d'employés compétents

23 % des usagers souhaitent tout simplement une réponse aux coups de téléphone

21 % des usagers recommandent fortement de former le personnel déjà

28% ont formulé d'autres remarques isolées



27% des répondants proposent de recruter du personnel compétent

1. « Recrutement d'agents d'accueil téléphonique »
 2. « Recrutement de personnel formé »
 3. « Avoir un personnel qualifié »
- Etc.



23% des répondants proposent de prendre les appels des usagers

1. « décrocher pour commencer »
 2. « En répondant au téléphone »
 3. « Répondre aux appels tout simplement »
- Etc.



21% des répondants proposent de former le personnel déjà présent

1. « Le personnel doit être présent au poste, former votre personnel pour ce poste »
 2. « Il faut absolument une personne qui réponde rapidement aux appels »
 3. « Formez vos standardistes »
- Etc.

Vous voulez en savoir plus sur les résultats de cette enquête, n'hésitez pas à contacter la coordinatrice régionale de la délégation France Assos Santé Guyane :



pdelyon@france-assos-sante.org



Tél. : 05 94 30 73 63

Port : 06 94 23 48 21

**France
Assos
Santé**
La voix des usagers

Guyane

bitwip