

Registre de l'article 47 du décret n°2005-1309 du 20 octobre 2005 pris pour l'application de la loi du 6 janvier 1978 modifiée le 6 août 2004

N° 2017-11

Date : 08/11/2017

Titre : DISPOSITIF D'ENQUETE A CHAUD

Date de mise en œuvre	4 <sup>ème</sup> trimestre 2017 Puis action pérenne tous les 4 <sup>ème</sup> trimestres de chaque année
Finalités principales	En complément des baromètres de satisfaction « à froid »( existants depuis plusieurs années), ces enquêtes réalisées juste après l'utilisation d'un service (au plus tard 24h) visent à recueillir l'avis du client au plus près de l'usage. Elles permettent de détecter rapidement d'éventuels problèmes de qualité et d'agir en conséquence
Fonctions du traitement	<p><b><u>Thématiques proposées :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b><u>Questionnaire 1</u> : Contexte de la visite et environnement général du site d'accueil</b></li> <li>▪ <b><u>Questionnaire 2</u> : Espace libre-service</b></li> <li>▪ <b><u>Questionnaire 3</u> : Accueil sur RDV</b></li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Durée de l'enquête : 5mn maximum, <ul style="list-style-type: none"> <li>○ D'où un nombre de questions limité.</li> </ul> </li> <li>▪ Recueil de la satisfaction au plus près de l'expérience client, <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Donc des enquêtes à réaliser en sortie de site d'accueil.</li> </ul> </li> <li>▪ Un traitement informatisé, de préférence, selon les outils locaux, <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Donc des enquêtes online sur site d'accueil avec les logiciels d'enquêtes des organismes (<i>administrables depuis un ordinateur ou tablettes en fonction du matériel disponible dans l'organisme</i>).</li> </ul> </li> <li>▪ Une vision opérationnelle des métiers enquêtés, <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Donc des questionnaires adaptés aux problématiques de l'accueil physique/nouveaux parcours assuré, dont les résultats permettent un ajustement local des services d'accueil ainsi qu'une capitalisation, le cas échéant, dans la stratégie nationale.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>- Enquêtes en ligne -</b></p> <p>Réalisation des enquêtes à chaud via un outil d'enquêtes en ligne (<i>accessibilité à l'enquête via Internet</i>). Si pas d'outil CGSS dédié, Possibilité d'utilisation du logiciel <b>LIME SURVEY (Open source)</b>.</p>

	<p><b>- Enquête en ligne sur PC ou tablette en sortie de site</b></p> <p>Mode d'administration de ces enquêtes à chaud sur site d'accueil, en fin de visite. L'enquête pourra être proposée soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sur un ordinateur mis à disposition dans un espace dédié (<i>présentation du lien URL via une page pps</i>)</li> <li>• Sur une tablette, si l'organisme en possède.</li> </ul> <p><b>- Enquête en format papier</b></p> <p>La caisse pourra toutefois, si besoin, intégrer au dispositif un mode d'administration des enquêtes sous format papier. Les questionnaires papiers renseignés seront ensuite saisis par un agent de la caisse.</p> <p>A souligner que ce mode d'administration d'enquête nécessite des ressources supplémentaires, notamment pour la phase de saisie des questionnaires papiers.</p> <p>Pour valider les enquêtes à chaud menées par votre organisme, il est nécessaire de disposer d'un <b>minimum de 50 répondants pour chaque enquête</b>.</p> <p><b>Toutefois, nous conseillons un échantillon retour d'environ 100 répondants pour disposer d'un meilleur confort statistique.</b></p> <p>Si l'enquête est réalisée sur plusieurs sites d'accueil, ce minimum de 50 répondants est attendu pour chacun des sites.</p>
<p><b>Service chargé de la mise en œuvre</b></p>	<p>Relation Client Assuré</p>
<p><b>Service chargé du droit d'accès et de rectification</b></p>	<p>M. Le Directeur Général de la CGSS de la Réunion</p>
<p><b>Catégories de personnes concernées</b></p>	<p>Tous les usagers qui sont accueillis à la CGSS en ELS ou en RDV</p>
<p><b>Catégories de données traitées</b></p>	<p><u>Données personnelles sensibles :</u> <b>Aucune. enquêtes anonymes</b></p> <p><u>Données personnelles non sensibles :</u> <b>Aucune</b></p> <p>NB : les données recueillies ne doivent être traitées qu'après agrégation dans une base de données unique, et non de manière individuelle.</p>
<p><b>Catégories de destinataires</b></p>	<p>CGSS /CNAMTS</p>
<p><b>Durée de conservation des données traitées</b></p>	<p>6 mois</p>
<p><b>Observations</b></p>	<p>A minima 50 questionnaires par sites ; préconisations nationales pour 100 questionnaires par site</p>