

# PARTIE 6

---

Qualité

## Analyse 2018 - La satisfaction des usagers

Le Médiateur a, depuis 2011, mis œuvre une enquête de satisfaction dans le cadre de sa procédure qualité. D'abord ponctuelle, l'enquête de satisfaction est devenue permanente depuis janvier 2015. Elle est envoyée à tous les dossiers clôturés. Elle est réalisée par voie électronique ou postale lorsque l'adresse mail n'est pas connue.

Ce baromètre permet de repérer des lacunes ou des sources d'insatisfactions auxquelles l'équipe pourrait apporter une réponse ou une amélioration.

En 2018, 1500 enquêtes ont été envoyées et 471 réponses ont été reçues, soit un taux de réponse de 31% (30% en 2017)

Ce taux de réponse est plus élevé pour les dossiers fondés (38%) et décline pour les catégories de réclamations non fondées (27 %) et irrecevables (24%).

La satisfaction globale est de 65%, soit un peu en dessous des résultats enregistrés au cours de l'année 2017 (70%).

On constate clairement que le réclamant se dit peu ou pas satisfait lorsque le Médiateur n'a pu réserver une suite favorable à sa requête. Les personnes mécontentes d'une décision, restent insatisfaites de la voir maintenue en l'état et expriment leur mécontentement global, sans pour autant évaluer ce qu'elles ont reçu comme information utile ou comme accueil chez le Médiateur.

Ainsi parmi les dossiers fondés, 78% (84% en 2017) des personnes dont la réclamation a été déclarée fondée sont satisfaites du Médiateur, tandis que ce taux de satisfaction tombe à 45% (48% en 2017) pour les réclamations non-fondées et à 54% pour les irrecevables (50% en 2017).

Les réponses aux items suivent la même tendance selon la clôture du dossier.

Ainsi si 75% des personnes sont satisfaites de la qualité de l'écoute du Médiateur. Pour les dossiers fondés, 84% sont satisfaites. Par contre, on observe que le sentiment de ne pas avoir été suffisamment écouté diminue pour les personnes dont le dossier était irrecevable (65%) et pour les dossiers non fondés (50%).

En ce qui concerne la possibilité de suivre l'évolution du traitement de la réclamation : 80% des répondants ont indiqué avoir pas pu suivre facilement l'évolution de leur dossier. Parmi les personnes insatisfaites, il ressort des réponses reçues qu'il s'agit de personnes qui, semble-t-il, ne disposent pas d'accès internet et ne peuvent utiliser le système de traçabilité via le site du Médiateur. Cette question d'accessibilité numérique a été analysée. Le Médiateur veille à informer de manière régulière les réclamants pas voie postale ou téléphonique de l'évolution de leur dossier.

En ce qui concerne la satisfaction à l'égard de la compréhension des informations reçues, 87% des personnes interrogées indiquent avoir compris très facilement ou facilement les courriers

du Médiateur. 6 %, par contre, indiquent avoir rencontré des difficultés de compréhension. Une attention particulière est réservée à cet indicateur afin de détecter des pistes éventuelles d'amélioration en terme de lisibilité des courriers.

Quant à la perception de l'utilité, 64 % des réclamants indiquent que le Médiateur leur a apporté une information utile. Ici, aussi, la disparité entre les fondés est marquante (77% de satisfaction pour les dossiers fondés mais 42% pour les non-fondés et 54% pour les irrecevables).

Depuis 2016, un champ libre d'évaluation a été introduit dans le formulaire électronique envoyé aux réclamants. Ils peuvent ainsi expliquer leurs positions et le Médiateur, pour sa part, peut y trouver des éléments plus concrets et détaillés afin d'améliorer le service rendu.

Les réponses négatives pour lesquelles le plaignant est identifiable ont fait l'objet d'une analyse individuelle afin de déterminer les causes de mécontentement.

Suite à cette analyse, 27 dossiers ont été rouverts. L'agent traitant a repris contact avec le réclamant afin de mieux comprendre le motif d'insatisfaction et d'expliquer de façon plus adaptée ou plus détaillée le déroulement de la médiation.

L'accueil des réclamants fait également l'objet d'une question. Il faut préciser d'emblée que les chiffres concernent l'accueil au sens large (permanences et téléphone). Or, on s'aperçoit que le nombre de réclamants répondant à la question concernant l'accueil est bien plus élevé que le nombre de réclamants précisant avoir eu un contact oral avec le Médiateur. Il faut donc comprendre la question de l'accueil au sens figuré (comment ma demande a-t-elle été accueillie ?), de la même façon que la question de l'écoute précédemment évoquée concerne la manière dont les arguments du réclamant ont été entendus.

Ce préalable posé, il importe de souligner que 83 % des sondés estiment avoir été bien ou très bien accueillis. Ce chiffre monte jusqu'à 90% concernant les réclamations fondées. A l'inverse, en définitive, seuls 6 % des sondés estiment avoir eu un mauvais accueil, ce chiffre descendant à 3 % concernant les réclamations jugées fondées. On peut donc se réjouir de la satisfaction des usagers concernant l'accueil reçu.

	non		irrecevables	Total
	fondés	fondés		
Envoyés 2018	672	414	414	1500
Reçus 2018	258	113	100	471
Taux de réponse	38%	27%	24%	31%
Poids du groupe	55%	24%	21%	100%

Accueil	non		irrecevables	Total
	fondés	fondés		
Positif	90%	74%	76%	83%
Négatif	3%	13%	7%	6%
Sans avis	7%	12%	17%	10%

Ecoute	non		irrecevables	Total
	fondés	fondés		
Positif	84%	50%	65%	72%
Négatif	8%	42%	18%	18%
Sans avis	8%	9%	17%	10%

Evolution	non		irrecevables	Total
	fondés	fondés		
Positif	84%	68%	0%	63%
Négatif	9%	21%	0%	10%
Sans avis	7%	11%	100%	28%

Compréhension	non		irrecevables	Total
	fondés	fondés		
Positif	91%	82%	81%	87%
Négatif	4%	11%	5%	6%
Sans avis	5%	7%	14%	7%

Utilité	non		irrecevables	Total
	fondés	fondés		
Positif	77%	42%	54%	64%
Négatif	16%	50%	33%	28%
Sans avis	7%	8%	13%	8%

Satisfaction	non		irrecevables	Total
	fondés	fondés		
Positif	78%	45%	54%	65%
Négatif	20%	45%	31%	28%
Sans avis	2%	10%	15%	7%