



Indicateur I-Satis

**Réalisation des enquêtes
téléphoniques annuelles
de mesure de la
satisfaction des patients
hospitalisés**

Ensemble, créons de la valeur

Contacts

Commercial : Hélène Decorbez - 06 34 99 35 05

Technique : Bruno Zinutti - 03 29 33 61 80

SOMMAIRE

I – Contexte	p. 3
II - Objectifs	p. 3
III - Qui sommes-nous ?	p. 4
IV - Notre prestation	p. 10
V - Engagement qualité	p. 13
VII - Nos références	p. 14
VIII - Tarif	p. 17
VIII - Déduction AGEFIPH	p. 17

Avec APF Entreprises, faites la différence !

Ensemble, créons de la valeur



I - Contexte

Le Ministère chargé de la santé a débuté la généralisation d'un indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés (indicateur I-SATIS) au sein des établissements de santé exerçant une activité de MCO ;

Les enquêtes sont réalisées au moyen d'un questionnaire national (version 2014) de 33 questions. Ce questionnaire, commun à l'ensemble des établissements de santé, permettra d'analyser la satisfaction des patients hospitalisés en court séjour de médecine, chirurgie ou obstétrique (MCO).

Le traitement des résultats sera effectué par l'Agence Technique de l'Information sur l'Hospitalisation (ATIH).

Les réponses obtenues permettront de construire l'indicateur I-SATIS.

La satisfaction sera mesurée selon 6 indicateurs thématiques :

- Prise en charge globale du patient
- Information du patient
- Communication entre le patient et les professionnels de santé
- Attitude des professionnels de santé
- Commodité de la chambre
- Restauration hospitalière

II - Objectifs

L'indicateur I-SATIS permettra de :

- Fournir aux établissements des outils de pilotage et de gestion de la qualité
- Répondre à l'exigence de transparence portée par les usagers
- Aider à la décision et au pilotage des politiques d'intervention à l'échelon régional et national
- Améliorer l'efficacité de la procédure de certification

III - Qui sommes-nous ?

APF Entreprises est un département de l'APF,
1^{ère} Association nationale de défense des personnes en situation de handicap moteur

**Premier Groupe Français dans le secteur du Travail adapté et protégé,
3500 personnes à votre service dont 2800 en situation de handicap**

APF Entreprises est un réseau national regroupant 49 établissements sur 42 sites

L'Association des Paralysés de France

APF Entreprises est un département de l'APF, 1^{ère} Association nationale de défense des personnes en situation de handicap moteur.

Créée en 1933 et reconnue d'utilité publique en 1945, **l'APF est la plus grande Association de défense des droits des travailleurs en situation de handicap moteur.**

Quelques chiffres :

- + 1 siège national et 97 délégations départementales
- + 347 structures médico-sociales
- + 720 actions de formation
- + 600 000 donateurs
- + 13 000 salariés
- + 55 structures de travail adapté : 24 EA, 25 ESAT, 6 CDTD

Parmi les 450 structures qu'elle gère, l'APF compte 24 Entreprises Adaptées et 25 Etablissements d'Aide et Service par le Travail, sous l'enseigne :



Le Groupe APF Entreprises

APF Entreprises s'inscrit pleinement dans une double responsabilité :

- **Responsabilité économique**, en fournissant des prestations de qualité au prix du marché. Parmi les références du groupe : SOCIETE GENERALE, Groupe BPCE, GDF SUEZ, VINCI, AIR FRANCE, SANOFI, EDF, HOPITAUX DE PARIS, VALEO, SCHNEIDER ELECTRIC, SNCF, DCNS, LA POSTE...
- **Responsabilité sociale**, par son engagement à favoriser l'accès au travail des personnes en situation de handicap et à accompagner ses salariés en vue d'une insertion professionnelle durable.

Faire appel aux services d'une Entreprise adaptée telle qu'APF Entreprises est un acte citoyen :

- Vous contribuez à la lutte contre l'exclusion et les discriminations à l'emploi des personnes en situation de handicap tout en donnant une dimension humaine supplémentaire à votre entreprise et en valorisant votre engagement social et économique pour une performance responsable.

APF Entreprises est un réseau national regroupant 49 établissements sur 42 sites :



APF Entreprises 88 - Epinal



APF Entreprises 88

APF Entreprises 88 est une des Entreprises Adaptées du groupe APF Entreprises.

Créée en 1978 et basée à Epinal, APF Entreprises 88 emploie 100% de salariés (hors encadrement) en situation de handicap moteur.

Deux pôles de prestations de service ont été développés :

- La sous-traitance industrielle
- Le tertiaire

Nos valeurs

APF Entreprises 88 s'appuie sur des valeurs fortes, centrées sur la personne :

- **Le respect de la personne** : Nous faisons tous partie de la même équipe, chacun est différent, c'est cette particularité qui fait notre force. Ce qui se traduit par la politesse, et par l'absence de propos ou faits dégradants.
- **La libre expression** : La Direction communique en toute transparence et chaque salarié a la possibilité de s'exprimer librement, notamment lors des réunions mensuelles.
- **L'écoute** : Etre attentif aux demandes des clients et des collaborateurs.
- **Le bien-être** : Nous donnons à chacun les moyens de trouver sa place et l'opportunité de se réaliser.
- **L'équité** : Quelle que soit la position hiérarchique, les règles s'appliquent de la même façon pour tous, sans discrimination

C'est le respect de ces valeurs ainsi que notre mode de management, donnant la primauté à la personne, qui nous permettent de tenir nos engagements vis à vis de nos clients, dans un souci constant de qualité, de rigueur et d'exigence.

Engagement sociétal et environnemental

- ✓ APF Entreprises 88 est agréée « **entreprise solidaire** » depuis 2009
- ✓ APF Entreprises 88 est en cours de certification ISO 14001

Certifications

APF Entreprises 88 est certifié ISO 9001 depuis 2005

Notre centre de relation client a été intégré au périmètre de certification en 2012.

Un processus a été formalisé par notre ingénieur Qualité Méthode et des indicateurs permettent de mesurer l'efficacité de nos méthodes.

Des plans d'action sont mis en place si nécessaire, en fonction des autocontrôles et des constats formulés par nos clients.



APF Entreprises 88 est agréée « entreprise solidaire » depuis 2009

Nous donnons la primauté à la personne et notre finalité est principalement tournée vers la plus-value sociale plutôt que vers le profit.



Notre centre de relation client

Basé à Epinal, notre centre d'appel et de sondage est spécialisé dans la réalisation d'enquêtes de satisfaction auprès de populations fragilisées.

- ✓ 10 positions à ce jour (25 positions de travail courant 2014)
- ✓ Horaires d'appels de 9h à 19h30 du lundi au samedi
- ✓ Réactivité, adaptabilité et respect des délais
- ✓ Amélioration continue et contrôle qualité par l'écoute et l'auto-évaluation
- ✓ Confidentialité : clause signée par les salariés et enregistrement auprès de la CNIL
- ✓ Certifié ISO 9001

Notre organisation

❖ Moyens humains

Equipe dédiée à l'ingénierie et à l'accompagnement

Yannik MARTIN
Ingénieur Qualité Méthodes
Ecole des Mines de Nancy
13 ans d'expérience en Management Qualité

Hélène DECORBEZ
Chargée de Développement
Master Communication et Démarche Stratégique
10 ans d'expérience en communication stratégique

Equipe technique

Isabelle MICHEL
Superviseur
13 ans d'expérience en gestion de plateau

Anthony RICHETON
Superviseur Adjoint
5 ans d'expérience en centre d'appel

Philippe MUNIER
Technicien Support Informatique
22 ans d'expérience

Cathy GEANT
Téléconseillère-enquêtrice

Marie-Claude GRANDCLAUDON
Téléconseillère-enquêtrice

Anne Marie KONTER
Téléconseillère-enquêtrice

Nicolas LARRIERE
Téléconseiller-enquêteur

Joëlle SIMON
Téléconseillère-enquêtrice

Stéphane VILLAUME
Téléconseiller-enquêteur

Une équipe pérenne d'enquêteurs formés et compétents (Formation interne, Bac Pro, Bac + 2, Master), tous en CDI et à temps plein.



❖ Moyens matériels

Téléphonie :

- Un pabx/ipbx Avaya d'une capacité maxi de 272 postes
- Postes Avaya 1608 équipés de casques GN200
- 10 positions de travail (25 positions de travail programmées courant 2014)

Informatique :

- 1 Serveur d'applications dédiées avec système CATI (Call Master)
- 1 Serveur de fichier (échange)
- 10 PC sous Windows Seven pro avec suite Microsoft Office pro (2007-2010) et application Client CallMaster
- 1 PC d'administration sous Windows Seven pro avec suite Microsoft Office pro (2007-2010) et application Manager CallMaster (migration courant 2013 vers un logiciel permettant davantage d'interactivité)

Divers :

- Imprimantes et photocopieurs en réseau
- Logiciels de bases de données entreprises (kompas, ...)

Sécurité des données :

- Antivirus Kaspersky
- Sauvegarde de la base de données réalisée toutes les heures sur disque externe
- Sauvegarde des fichiers système et utilisateurs : journalière sur support magnétique
- Système de tolérance de pannes des disques dur : RAID 1

IV - Notre prestation

Méthodologie

Notre prestation s'articulera de la façon suivante :

- Formation de nos enquêteurs dédiés au projet :
 - Formation dispensée selon le guide de formation fourni

- Mise en place d'un Numéro vert gratuit depuis un poste fixe avec mise en place d'un répondeur et d'une procédure de gestion de la messagerie du répondeur.

- Inscription auprès de l'ATIH .

- Organisation d'un rendez-vous téléphonique entre notre superviseur et le responsable de l'enquête au sein de l'établissement de santé, avec pour objectif de :
 - Etablir une prise de contact.
 - Communiquer les détails techniques (coordonnées, mots de passe pour la transmission des fichiers, noms des enquêteurs dédiés à l'enquête...).
 - Fournir l'aide nécessaire à l'établissement de santé pour la déclaration de l'enquête à la CNIL.

- Préparation du fichier
 - Confirmation de réception à l'établissement de santé.
 - Recherche des informations manquantes (adresses, numéros de téléphone) via internet (Pages Blanches, Google...).
 - Mises à jour quotidiennes avec les informations recueillies via le Numéro vert.
 - Nettoyage des doublons.

- Envoi du courrier d'information aux patients figurant sur le fichier
 - Le modèle de lettre est à adapter en fonction de l'âge du patient.
 - Le numéro d'identification du patient et son numéro de téléphone figurent sur le courrier.

→ Réalisation des appels téléphoniques

- Mise en place du CATI avec cryptage pour les enquêteurs.
- Les appels sont effectués selon le plan d'appel imposé et dans l'ordre imposé par le logiciel ATIH.
- Les 168 premières adresses (dans le cas d'un fichier de 240 patients) sont exploitées complètement :
 - Jusqu'à 12 appels par adresse effectués à des heures et des jours différents, avec des délais suffisants entre chaque rappel.
 - Les appels sont effectués du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi de 9h à 13h.

→ Contrôle qualité de la réalisation

- Mise en place d'instructions pour chacune des étapes : instruction de gestion du répondeur du Numéro vert, instruction de gestion des fichiers (préparation, nettoyage, sauvegardes) etc.
- Mise en place d'une feuille de suivi de la réalisation de l'enquête I-SATIS reprenant chaque étape de la méthodologie et listant :
 - ✓ les actions à entreprendre pour chaque étape
 - ✓ le mode de contrôle
 - ✓ le pilote
 - ✓ la méthode et les moyens

- Mise en place d'un système d'enregistrement des contrôles. Cette feuille de contrôle liste, pour chaque étape de l'enquête, les actions et le contrôle effectués.

La réalisation de l'enquête est, dans sa globalité, contrôlée à trois niveaux par de l'autocontrôle et/ou le superviseur et/ou le responsable qualité.

Ce contrôle est effectué de manière continue, ainsi la validation de chaque action est indispensable pour progresser dans la réalisation de l'enquête.

- Mise en place d'un système d'écoute des enquêteurs, réalisée à l'aide d'une feuille d'écoute, envoyée au responsable de l'enquête au sein de l'établissement.

Si une anomalie est décelée, une action préventive ou corrective est immédiatement mise en place selon le plan d'action unique d'APF Entreprises 88, plan d'action revu mensuellement par notre responsable qualité.

→ Contrôle qualité des résultats de l'enquête :

- Effectué conformément à l'**instruction du 7 mars 2014**

→ Dépôt du fichier comprenant 120 patients interrogés sur la plateforme I-Satis selon le format et la forme imposés.

→ Remise, à l'établissement de santé, du rapport final d'activité détaillant les modalités d'exploitation du fichier et comprenant les informations et taux demandés.

- Modèle de sommaire de rapport final d'activité :



LOGO DE L'ETABLISSEMENT DE SANTE

Sommaire

1. Calendrier de réalisation des prestations
2. Qualité de traitement des fichiers transmis
3. Utilisation du numéro vert par les patients
4. Bilan des adresses utilisées
5. Bilan des interviews téléphoniques

APF Entreprises

Ensemble, créons de la valeur

2

- Remise de la preuve de la destruction des fichiers à l'établissement de santé.
Destruction effectuée 2 mois après la remise des résultats de l'enquête.



8 semaines

Nous nous engageons à réaliser la prestation selon les délais imposés avec la mise en place en interne d'une procédure qualité dédiée.

Réalisation de l'enquête téléphonique entre 4 et 6 semaines après la sortie du patient, dans un délai de 30 jours maximum à distance de l'épisode de soins.

V – Notre engagement qualité



Pour chaque enquête mise en place, nous nous engageons à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour assurer le retour d'un fichier de 120 patients interrogés sur 240 consentements exprès recueillis

- . Gestion des « non-répondants » : jusqu'à 12 rappels
- . Formation dispensée à nos enquêteurs

- ✓ Transmission quotidienne à l'établissement de santé des feuilles d'écoute concernant chaque enquêteur.
- ✓ Attention particulière apportée aux conditions de travail **limitant le stress et le turnover** de nos enquêteurs, tous en **CDI à temps plein**.
- ✓ Amélioration continue et contrôle qualité par l'écoute et l'auto-évaluation.
- ✓ Confidentialité : clause signée par les salariés et enregistrement auprès de la CNIL.
- ✓ L'ambiance calme et sereine régnant sur notre plateforme téléphonique rassure le patient.

VI – Nos références



Parmi nos références, nous avons sélectionné deux organismes pour lesquels nous effectuons des enquêtes de satisfaction. La spécificité de ces organismes étant que les populations qu'ils souhaitent interroger sont sujettes à être fragilisées, que ce soit sur le plan social ou médical.



Nous interrogeons depuis plus d'un an 50% des locataires de l'OPH de Nancy, soit plus de 1500 enquêtes portant sur la qualité de l'accueil et des prestations. **Notre taux de retour moyen se situant entre 70% et 80%.**

« L'office Public de l'Habitat a souhaité externaliser ses différentes enquêtes en 2011. Nous avons décidé de confier à APF Entreprises toutes nos enquêtes. Cet organisme répond à nos attentes et va bien au-delà. Efficacité, écoute, réactivité et adaptabilité sont les maîtres mots d'APF. Il contribue à renforcer l'image de notre office et participe directement à la qualité du service rendu aux locataires. Au-delà des statistiques et de l'évaluation, cet organisme a un impact direct sur la satisfaction de nos locataires. Ces derniers, souvent en grande précarité économique et sociale, se confient. APF prend le temps de les écouter et n'hésite pas à faire remonter les sollicitations locataires. »

Maimouna Niane - Responsable Qualité
Office Public de l'Habitat de Nancy



Nous interrogeons les usagers de la MDPH sur la qualité de l'accueil téléphonique.

Nous avons été sélectionnés par ces 2 organismes pour la réalisation de leurs enquêtes de satisfaction parce que nous sommes spécialisés et compétents pour la réalisation d'enquêtes auprès de populations fragilisées

Pourquoi cette spécialisation auprès des populations fragilisées ?

- ✓ **Notre centre d'appel et de sondage est « autrement », nous le voulons éthique**, en accord avec les valeurs de notre entreprise : **le respect de la personne, le bien-être, l'écoute.**
- ✓ Notre objectif a toujours été que la **primauté à la personne** soit donnée, que cette personne soit notre enquêteur ou la personne qu'il interroge au téléphone. Nous accordons donc **une attention particulière aux conditions de travail** et à notre **mode de management** :
 - Nos enquêteurs ne sont **ni objectivés, ni chronométrés.**
 - Une séance de relaxation hebdomadaire leur est proposée s'ils en ressentent le besoin.
 - ➔ Tout est mis en œuvre pour que nos enquêteurs ne soient pas stressés et se sentent bien dans leur travail : ces conditions optimales permettent un **échange de qualité** avec la personne sondée car **l'état d'esprit positif** de nos enquêteurs se ressent au téléphone.
- ✓ **Nos enquêteurs sont des professionnels** formés à la relation téléphonique.
- ✓ **Un plan de formation** a été mis en place :
 - ➔ Nos enquêteurs ont suivi une formation pratique sur les **techniques de communication, la gestion des situations délicates et la gestion du stress.**
 - ➔ Les encadrants en charge du projet ont suivi une formation sur **la bientraitance.**

Concrètement, comment cela se traduit-il ?

- ✓ Une ambiance calme et sereine sur la plateforme téléphonique : le patient est rassuré.
- ✓ Un ton bienveillant employé tout au long de l'entretien.
- ✓ La programmation d'un rappel à un moment plus opportun, en cas de fatigue d'un patient par exemple
- ✓ Aucune insistance ni pression quelconque exercée dans le but d'obtenir les réponses au questionnaire : la personne interrogée ne se sent à aucun moment brusquée.
- ✓ Certains créneaux horaires sont privilégiés pour les appels : par exemple nous n'appelons pas une population de personnes âgées pendant les heures présumées de sieste ni pendant le journal télévisé de 13h etc.

VII - Tarif de la prestation

Le coût total de la prestation, telle que décrite ci-dessus, s'élève à :

1850 € HT

VIII - Déduction cotisation AGEFIPH

La Loi N° 2005-102 du 11 Février 2005 oblige tout employeur public ou privé de plus de 20 Salariés à l'embauche de 6% de travailleurs Handicapés.

Sous-traiter à APF Entreprises vous donne droit, si vous y êtes soumis, à une déduction de contribution AGEFIPH* allant de 20 à 30 % du montant de notre prestation

* Pour plus d'informations : www.agefiph.com

- Pour un effectif de salariés inférieur à 200 : **370 €**
→ **Soit un prix de revient de l'enquête de 1480 €**
- Pour un effectif de salariés compris entre 200 et 749 : **463 €**
→ **Soit un prix de revient de l'enquête de 1387 €**
- Pour un effectif de salariés supérieur à 749 : **555 €**
→ **Soit un prix de revient de l'enquête de 1295 €**

Avec APF Entreprises, faites la différence !

Notre centre d'appel et de sondage est un service APF Entreprises, premier groupe français dans le secteur du travail adapté et protégé

Lutte contre l'exclusion et les discriminations à l'emploi des personnes en situation de handicap

QUALITE

Déduction cotisation AGEFIPH

En collaborant avec APF Entreprises vous remplissez votre responsabilité sociétale

Nos valeurs : respect de la personne, bien-être, écoute