

Accusé de réception – Ministère de l'intérieur

077-227700010-20201217-lmc100000021525-DE

Acte Certifié exécutoire

Envoi Préfecture : 21/12/2020

Réception Préfet : 21/12/2020

Publication RAAD : 21/12/2020

# TéléAssistance

Enquête de satisfaction auprès des clients du service de Téléassistance d'Europ Assistance



Juillet 2019

- **Contexte et méthodologie**
- **Synthèse**
- **Typologie des répondants**
- **Résultats et analyse**
  - Evaluation du service de téléassistance
    - L'installation du matériel
    - Le matériel de téléassistance
  - Utilisation du service de téléassistance
    - La perception de la qualité de service du plateau de téléassistance
  - Satisfaction globale
    - Evaluation globale
    - Les améliorations du service
- **Annexes**

# Contexte et méthodologie

## ■ Contexte

- Cette enquête a comme objectifs
  - De mesurer la **satisfaction des abonnés** quant à la prestation de téléassistance proposée par Europ Assistance
  - D'évaluer les **besoins et les attentes** des abonnés.

## ■ Méthodologie

- Date du terrain jusqu'au 30 avril 2019
- Terrain réalisé par voie postale
- Envoi d'un questionnaire de satisfaction papier A4 recto / verso, le prix de l'envoi était à la charge de l'expéditeur
- Cible : les bénéficiaires de la téléassistance d'Europ Assistance
- L'analyse porte sur l'ensemble des questionnaires valides reçus

- **Pour l'ensemble des critères de satisfaction, les clients devaient se prononcer**
  - soit sur une échelle numérique en 10 positions :
    - La note 1 voulant dire qu'ils étaient très insatisfaits,
    - La note 10 voulant dire qu'ils étaient très satisfaits,
    - Les notes intermédiaires leur permettant de nuancer leur jugement.
  - soit sur une échelle de valeur 4 positions :
    - Très bien, Bien, Insuffisant, Très insuffisant
  - pour la question 1 de l'enquête, l'échelle numérique a été transformée en une échelle de valeurs à 4 positions :
    - Note de 1 à 4 = Insuffisant
    - Note de 5 à 6 = Moyen
    - Note de 7 à 8 = Bon
    - Note de 9 et 10 = Très bon

***Remarque : Pour éviter les biais dans le traitement des résultats, les « sans réponse » n'ont pas été comptabilisés lors des calculs.***

# Contexte et méthodologie

- **Ce rapport est composé de quatre parties :**
  - la première concerne la **satisfaction globale**.
  - la deuxième s'intéresse au **matériel de téléassistance** : l'installation, le jugement du matériel, les nouvelles solutions et les services complémentaires.
  - La troisième partie concerne le **service après-vente** : recours, jugement.
  - La quatrième et dernière partie juge la **plateforme d'écoute** de la Téléassistance.

# Synthèse

## ■ La typologie des répondants

- Les répondants sont majoritairement des femmes (84,19%), ce pourcentage est en hausse (en 2018 – 82,70%).
- Ils sont âgés de plus de 80 ans (78,08%), avec une sur-représentativité des hommes de -70 ans.

## ■ La qualité de l'installation du matériel de téléassistance à domicile est jugée satisfaisante

- Le choix de la date pour la prise de rendez-vous n'a été effectif que pour **87,93%** des répondants
- Le créneau horaire, la précision de l'objet de l'appel par l'interlocuteur, la démonstration du fonctionnement du transmetteur recueillent un minimum de 97% d'approbation.
- La validation de l'abonnement téléphonique n'obtient que 83,81% d'avis favorable, item en baisse
- Entre 97% et 98% de jugement « bien », et ce sur tous les items (ponctualité, amabilité efficacité)  
L'âge est un élément de dépendance, le département contrairement à l'année dernière n'a plus d'influence.
- Dans le cas de la souscription d'une option Détecteur de Chutes, le fonctionnement a été expliqué dans 80,29% des cas. Ce pourcentage est en légère diminution par rapport à l'année dernière : 81,32%
- La notice a été laissée dans 89,24% des cas, pourcentage en légère baisse par rapport à l'année dernière.
- Pour conclure, dans le département 32, la démonstration du fonctionnement du transmetteur est quasiment toujours faite.

## Synthèse 2/5

- **Les informations sur le fonctionnement du matériel de téléassistance sont bien évaluées**
  - Satisfaction sur la formation au matériel et à la détection de chute
  
- **Le matériel de téléassistance est également bien évalué sauf l'aspect esthétique**
  - 99% de satisfaits et très satisfaits pour sa simplicité d'utilisation et sa robustesse et **94%** pour l'aspect esthétique. L'aspect robuste gagne 1%.

## ■ L'utilisation du service de téléassistance

- Un peu plus de 7 clients sur 10 ont déjà appuyé sur le bouton d'appel du médaillon (72,65%), statistique en légère baisse par rapport à l'année dernière. L'appui dépend de tous les paramètres contrairement à l'année dernière où il ne dépendait que du lieu de résidence.
- 41,62% ont appuyé plusieurs fois, ce nombre est en forte diminution, 2018 – 60,38%. Le nombre d'appuis est dépendant du genre, l'on constate cependant moins d'appui pour les femmes et moins souvent. L'appui se fait à 38,61% par erreur et à 27,43% pour vérifier le bon fonctionnement du matériel. L'urgence représente uniquement 21,21%. Le contexte d'appui est dépendant de l'âge et du département, la variable genre n'intervient plus dans ce contexte.

## ■ La qualité de la plateforme d'appels de téléassistance

- Les échanges téléphoniques sont jugés bons (taux entre 96,53 et 99,22% en cumulant les très bien et les bien). Le délai de mise en relation obtient un score de 96,53%; l'amabilité a le meilleur score avec 99,22%.
- La capacité d'écoute de l'interlocuteur (rassurer le client) ainsi que la bonne compréhension de la demande (fournir une réponse adaptée) sont des éléments satisfaisants : au moins 98% des clients ont répondu « oui » à ces questions.

## ■ La satisfaction globale à l'égard du service

- L'appréciation générale obtient une note moyenne de 8,93. On constate une très légère baisse, l'année dernière le score était de 8,94.

**A noter que les – de 70 ans ne représentent que 5,72% des répondants : la base de ce type de répondants est faible. Les résultats sur cette tranche d'âge sont donc à prendre avec précaution. Sur certains questions, des variations qui peuvent paraître significatives au premier abord, ne le sont pas en fait.**

## ▪ Les éléments clés des questions de l'enquête 2019

- Il y a moins d'appui « plusieurs fois » : passage de 41,62% en 2019 alors qu'en 2018, le taux était de 60,38%
- L'aspect esthétique de l'accessoire et du matériel sont toujours les plus mal notés, cet élément est très important pour les femmes. L'aspect esthétique reste toujours le point faible, à noter les scores sont identiques à ceux de l'année dernière.
- La notation globale est quasiment stable de 8,94 à 8,93, elle demeure néanmoins inférieure au niveau de 2016 : 8,97.
- Le nombre de dépendances augmente sur toutes les variables, le genre restant le critère le plus indépendant, l'âge étant le critère le plus dépendant. Dans les questions ouvertes, certaines personnes de la famille demandent de prendre en compte les handicaps des utilisateurs : surdité, vue défaillante, déplacements difficiles...., **il serait donc souhaitable d'avoir des offres différenciées selon l'âge.**
- L'appareil est jugé très sensible et certains lui reprochent des déclenchements intempestifs.
- Une solution Téléassistance Mobile est demand e par l'ensemble des répondants, le manque de portée est problématique pour certains.
- Dans l'ensemble, le matériel et le service sont bien jugés. L'amabilité du centre d'appels atteint même 99,22%, il croît légèrement.

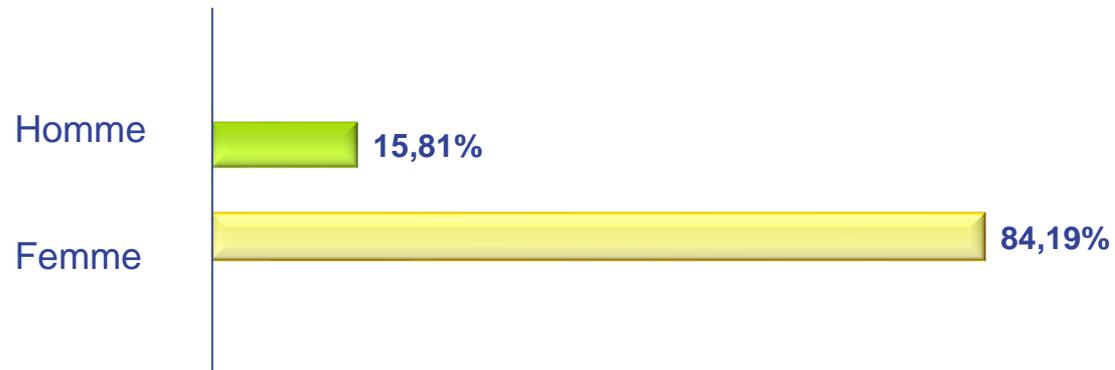
## Les principales différences avec l'enquête 2018

- La proportion des femmes augmente, l'âge des utilisateurs est en baisse, la classe des 86 à 90 ans augmente de 1,36% par rapport à 2018.
- Il y a une baisse significative du nombre d'appuis, en 2018 – 60,38% appuyaient plusieurs fois, ils ne sont plus que 41,68% à le faire en 2019. Il n'existe plus de dépendance entre l'appui et l'évaluation, **il y a donc un effet de notoriété qui joue.**
- La robustesse du matériel obtient un score de satisfait à très satisfait de 99% au lieu de 97% en 2018. La qualité sonore perd 1% à 97%, critère important pour les plus de 80 ans.
- Pour l'accessoire, l'item « la fiabilité » obtient un score de 98% de satisfait à très satisfait, en hausse de 1%.
- Les verbatims de la question sur l'appréciation globale s'améliorent en qualité. 59,37% des personnes ayant laissé une note inférieure à 4 laissent un commentaire contre 57,78% en 2018. La situation est identique pour les « non réponse », 32,50% laissent un commentaire contre 29,53% en 2018.
- Dans les questions ouvertes sur le jugement du service, on retrouve des remarques sur la sensibilité de l'appareil qui se déclenche alors qu'il ne le devrait pas. D'autres utilisateurs indiquent appuyer sans que cela ait eu un effet. La situation est également évoquée quand le détecteur de chutes a été pris, l'appareil ne se déclenche pas suite à une chute.
- Une demande de vérification du bon fonctionnement de l'appareil de façon régulière par des appels ou une visite annuelle représente une attente encore renforcée par rapport à l'année dernière.
- La compréhension de la demande par le centre d'appels gagne 1% par rapport à 2018.
- Les problèmes rencontrés au cours des années précédentes : sensibilité, portée, sonorité... demeurent donc . Dans l'ensemble, les différences constatées sont peu significatives.

# Typologie des répondants

Cette question est présente dans l'enquête depuis 2014

Genre des répondants :

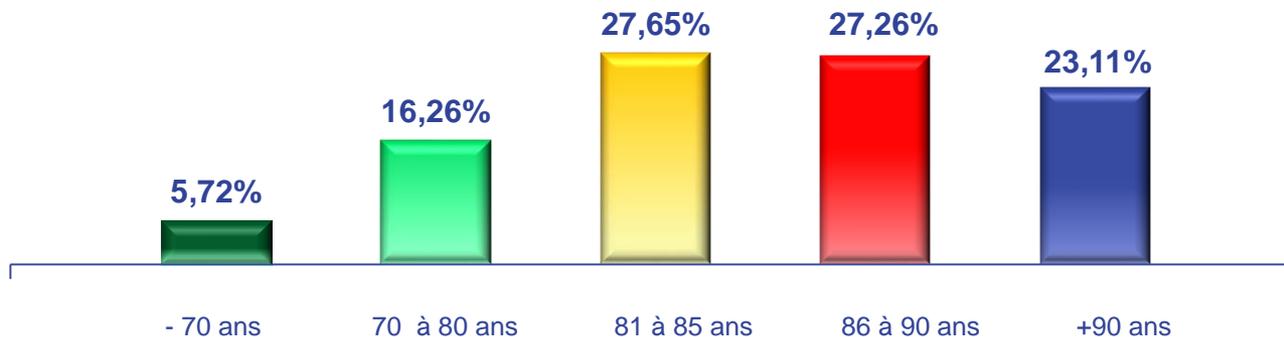


Les hommes restent largement minoritaires, par rapport à l'année dernière ils perdent 1,5%.

# Typologie des répondants

Cette question est présente dans l'enquête depuis 2014.

Tranche d'âge des répondants :



Par rapport à l'année dernière, les variations sont faibles, moins de 1,5%. Les +90 ans baissent de 1,44% tandis que les 86 à 90 ans augmentent de 1,36%.

# Résultats et analyse

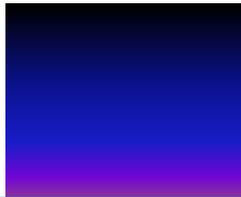
## Evaluation du service de téléassistance

# L'installation du matériel 1/9

Cette question est apparue à partir de l'enquête 2016.

1/ Lors de la prise de rendez-vous par téléphone, avez-vous eu le choix de la date ?

87,93%



OUI



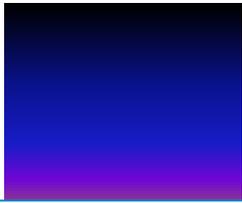
Toutes les variables sont indépendantes par rapport à cette question.

# L'installation du matériel 2/9

Cette question est apparue à partir de l'enquête 2016.

2/ Le créneau horaire proposé était-il convenable ?

98,35%



OUI



Le créneau horaire est indépendant de toutes les variables.

- de 70 ans : 97,49% ↓

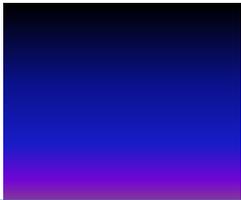
↑ % significativement supérieur  
↓ % significativement inférieur

# L'installation du matériel 3/9

Cette question est apparue à partir de l'enquête 2016.

3/ Votre interlocuteur a-t-il bien précisé l'objet de son appel ?

98,36%



OUI



Le genre est la seule variable dépendante.

- de 70 ans : 98,00% ↓

- Femme : 98,69% ↑



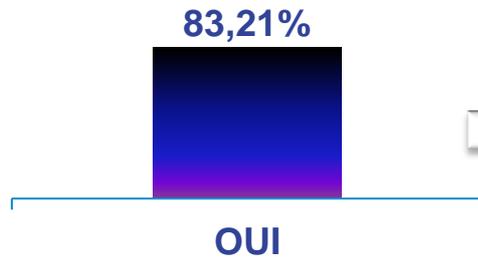
% significativement supérieur

% significativement inférieur

# L'installation du matériel 4/9

Cette question est apparue à partir de l'enquête 2016.

4/ A-t-il validé avec vous votre abonnement téléphonique (classique, Internet...)?



Toutes les variables âge, zone géographique et genre sont indépendantes par rapport à la variable validation de l'abonnement téléphonique.

- de 70 ans : 83,85% ↑

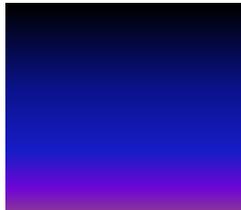
↑ % significativement supérieur  
↓ % significativement inférieur

# L'installation du matériel 5/9

Cette question est apparue à partir de l'enquête 2016.

5/ A-t-il vérifié la présence d'une prise téléphonique à proximité immédiate du téléphone ?

97,98%



OUI



La seule variable dépendante est l'âge

- Entre 70 et 80 ans : 96,04% ↓



% significativement supérieur

% significativement inférieur

# L'installation du matériel 6/9

6/ Comment avez-vous jugé la prestation de l'installateur du matériel de Téléassistance ?

■ Très insuffisant   
 ■ Insuffisant   
 ■ Bien   
 ■ Très bien

**% satisfaits**

Sa ponctualité



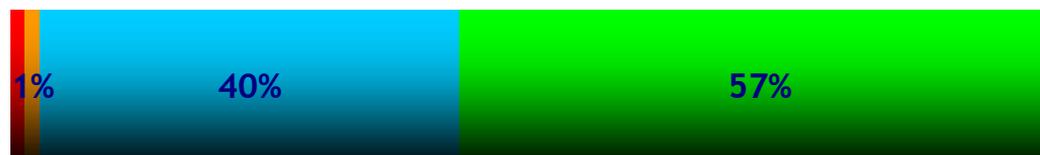
**98%**

Son amabilité



**97%**

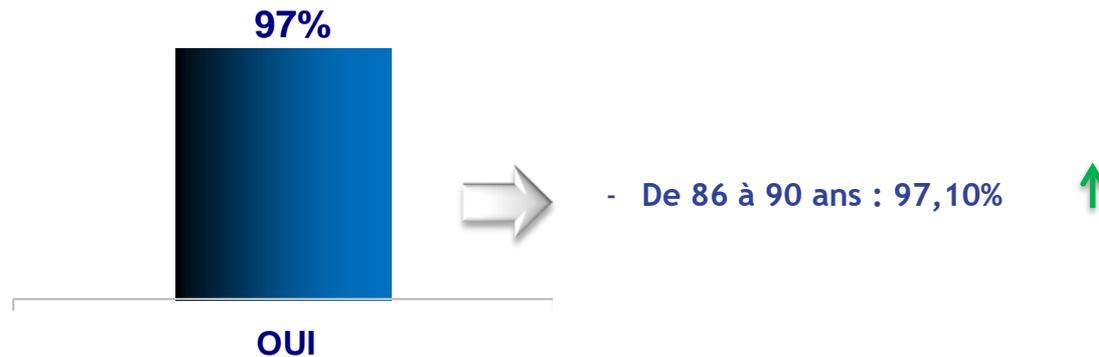
Son efficacité



**97%**

# L'installation du matériel 7/9

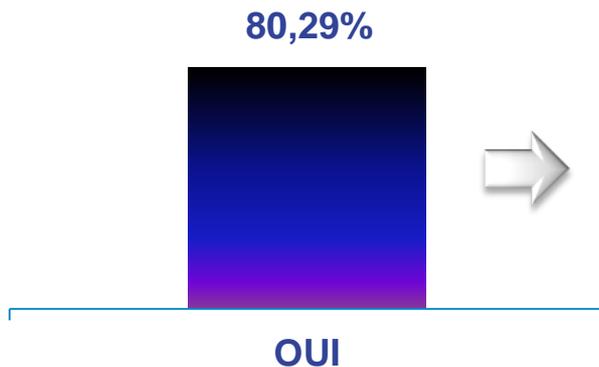
7/ L'installateur a-t-il effectué la démonstration du fonctionnement du transmetteur ?



# L'installation du matériel 8/9

Cette question est apparue à partir de l'enquête 2016.

8/ Si vous avez pris l'option Détecteurs de chutes, vous a-t-il expliqué son fonctionnement ?



Le lieu de résidence est dépendant par rapport à la variable explication option détecteurs de chutes.

# L'installation du matériel 9/9

Cette question est apparue à partir de l'enquête 2014.

9/ Votre installateur a-t-il bien laissé une notice du produit au moment de l'installation ?

89,24%



OUI



Le lieu de résidence est dépendant avec la variable remise d'une notice du produit au moment de l'installation

# Le matériel de Téléassistance 1/2

10/ Que pensez-vous du matériel qui vous a été fourni :  
L'item qualité sonore apparaît à partir de 2017.

■ Très insuffisant ■ Insuffisant ■ Bien ■ Très bien

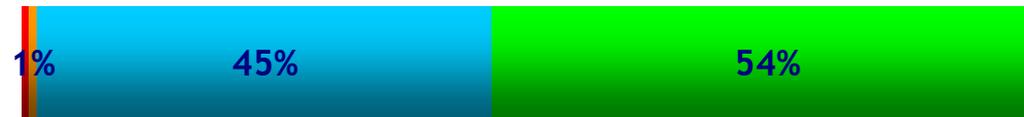
% satisfaits

Sa simplicité  
d'utilisation



99%

Sa robustesse



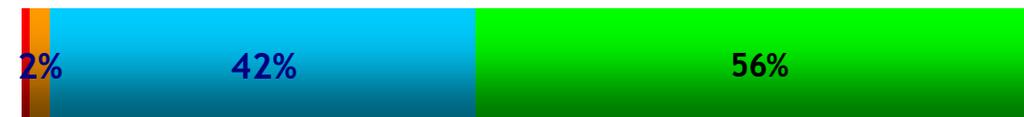
99%

Son aspect  
esthétique



94%

Sa qualité sonore



97%

# Le matériel de téléassistance 2/2

Cette question apparaît à partir de l'enquête 2014.  
11/ Et pour l'accessoire utilisé (médaillon, bracelet) :

■ Très insuffisant ■ Insuffisant ■ Bien ■ Très bien

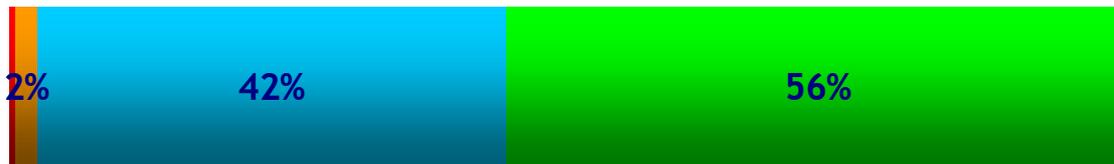
% satisfaits

Sa simplicité  
d'utilisation



99%

Sa fiabilité



98%

Son aspect  
esthétique



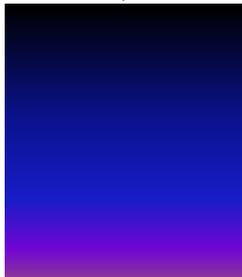
91%

# Résultats et analyse Utilisation du service de téléassistance

# Le déclenchement du médaillon 1/6

1/ Avez-vous déjà appuyé sur le bouton d'appel de votre médaillon ?

72,65%



OUI



Toutes les variables sont corrélés à l'appui sur le bouton du médaillon.

- Homme : 77,41 %
- Moins de 70 ans : 77,89%



% significativement supérieur

% significativement inférieur



# Le déclenchement du médaillon 2/6

Cette question est apparue à partir de l'enquête 2014

2/ Combien de fois avez-vous appuyé l'année dernière ?



Le genre devient dépendant du nombre d'appuis

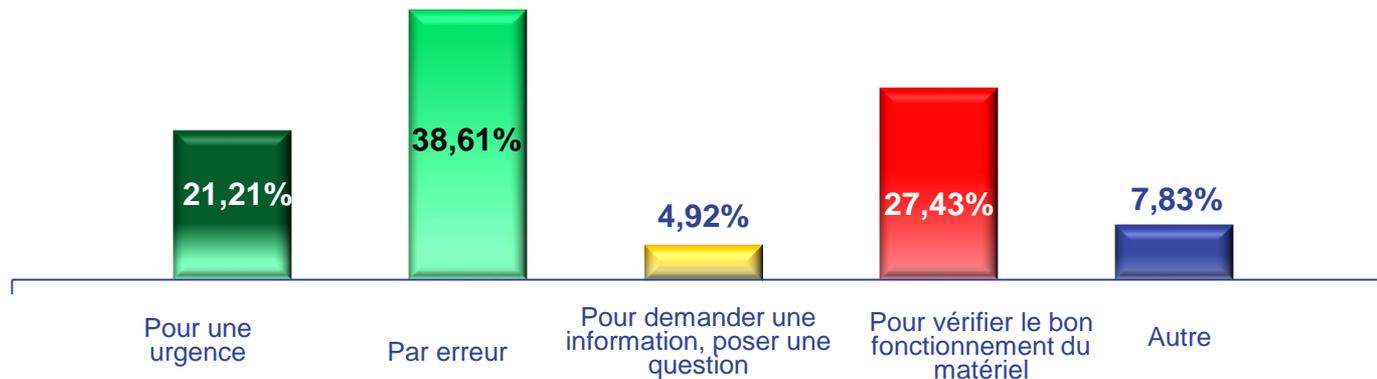
Homme - un appui : 13,94%

Homme - plusieurs appuis : 18,92%

# Le déclenchement du médaillon 3/6

Cette question est apparue à partir de l'enquête 2014.

3/ A quelle occasion avez-vous appuyé sur le bouton d'appel du médaillon la dernière fois ?



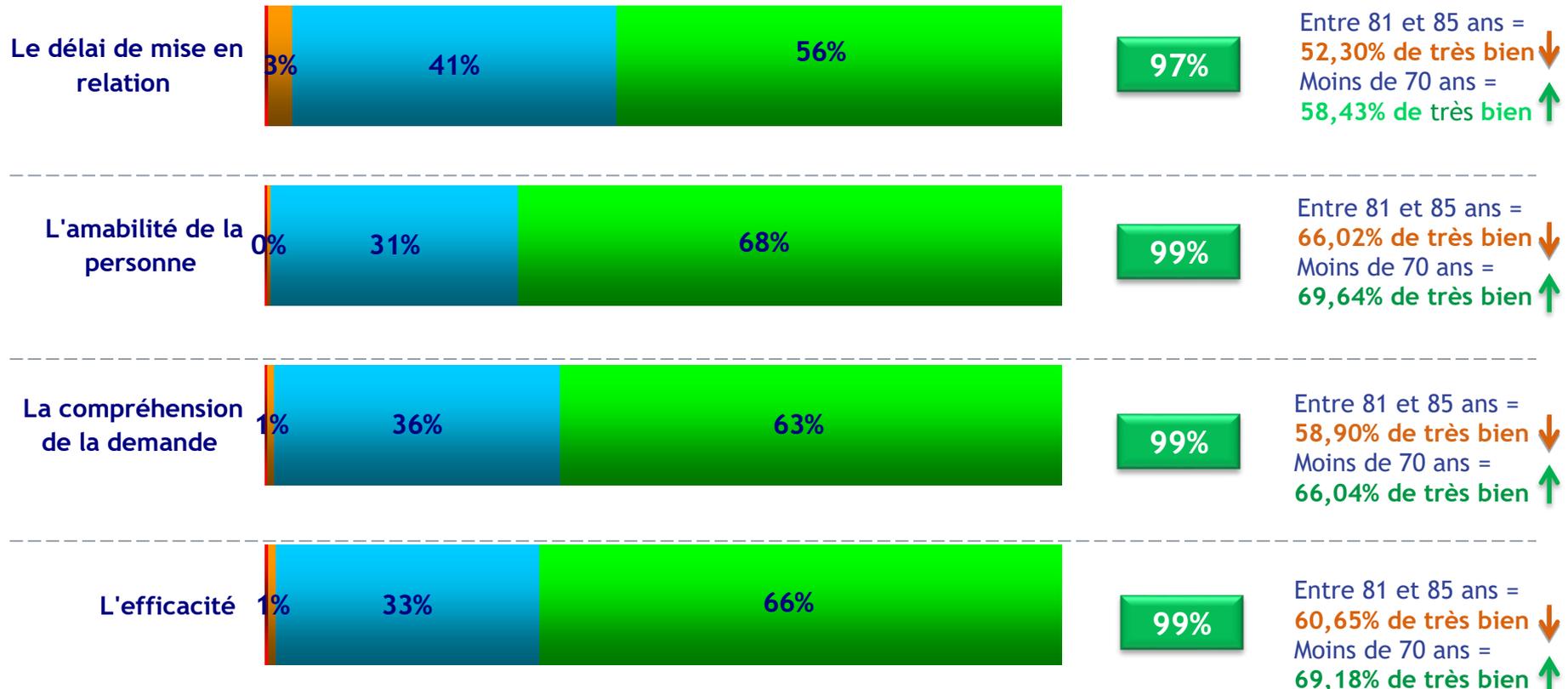
Les données sont dépendantes avec l'âge.  
En proportion, les hommes appuient plus que les femmes.

# La perception de la qualité de service du plateau de Télé assistance

4/ Durant vos échanges téléphoniques avec le centre d'appels, comment avez-vous apprécié :

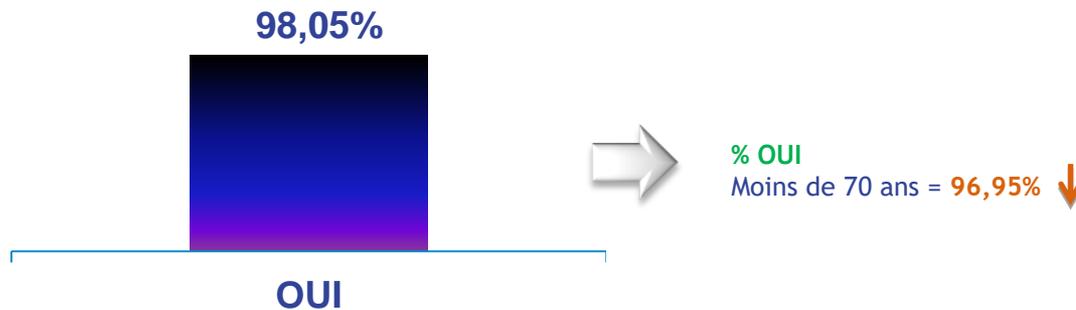
■ Très insuffisant   ■ Insuffisant   ■ Bien   ■ Très bien

% satisfaits

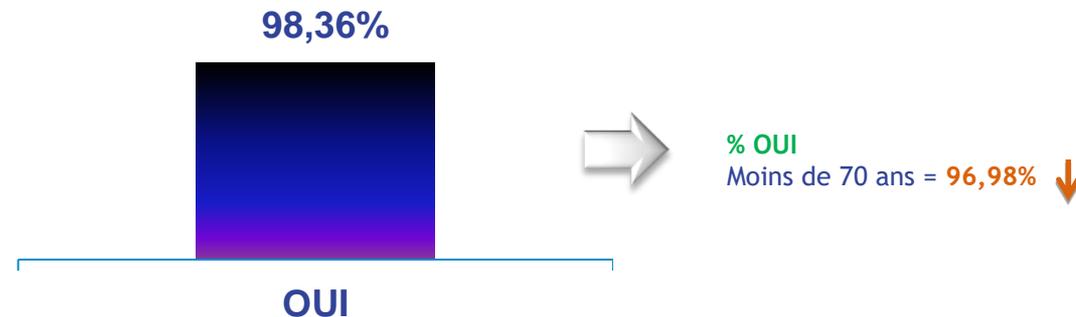


# La perception de la qualité du service du plateau de Téléassistance

5/ Avez-vous été rassuré par votre interlocuteur (capacité d'écoute) ?



6/ La réponse obtenue correspondait-elle à votre besoin (bonne compréhension) ?

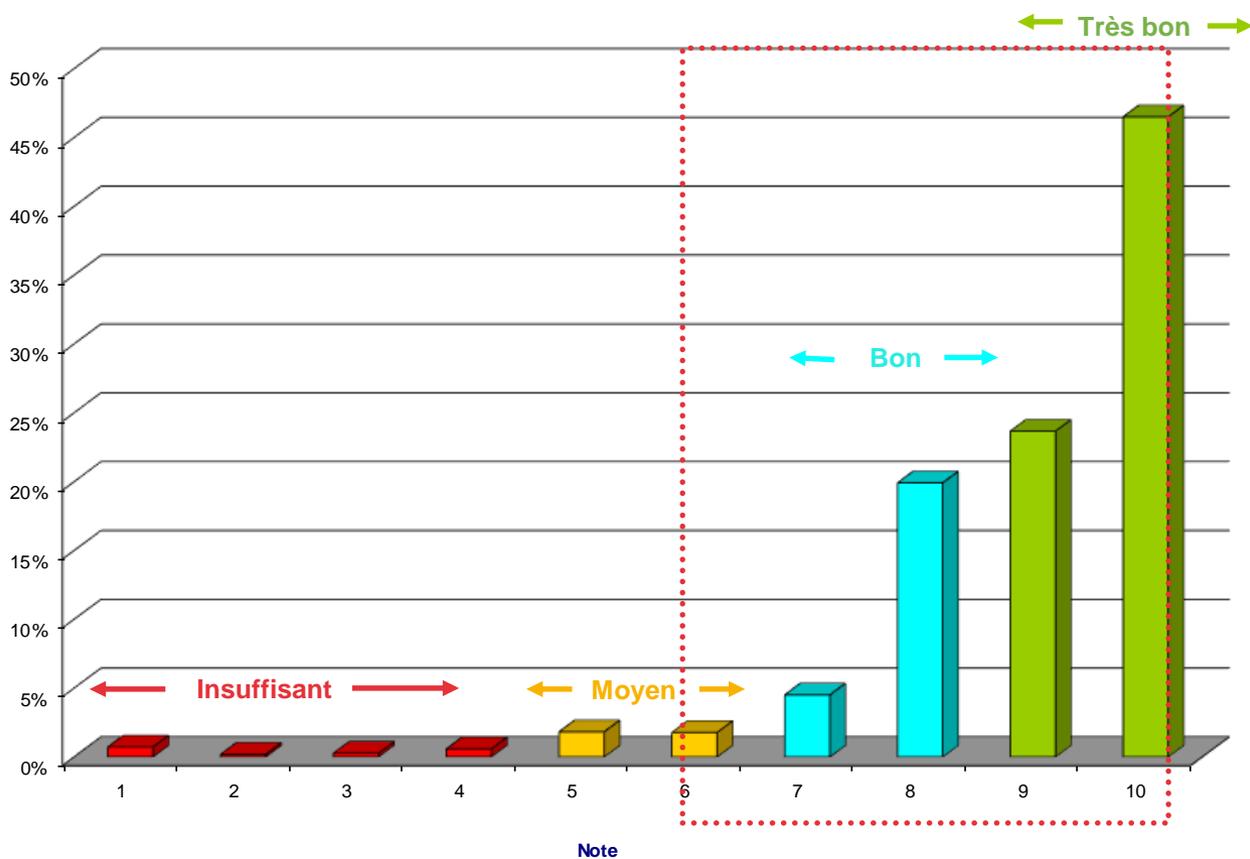


% significativement supérieur ↑  
% significativement inférieur ↓

# Résultats et analyse Satisfaction globale

# La satisfaction globale

## 1/ Comment évaluez-vous votre service de Téléassistance ? (Echelle numérique)



**94,59% des répondants donnent une note supérieure ou égale à 7**

# La satisfaction globale

2/ Comment évaluez-vous votre service de Télé assistance ? (Echelle de valeurs)

■ Insuffisant   ■ Moyen   ■ Bon   ■ Très bon



94,59% des répondants donnent une note bonne voire très bonne.

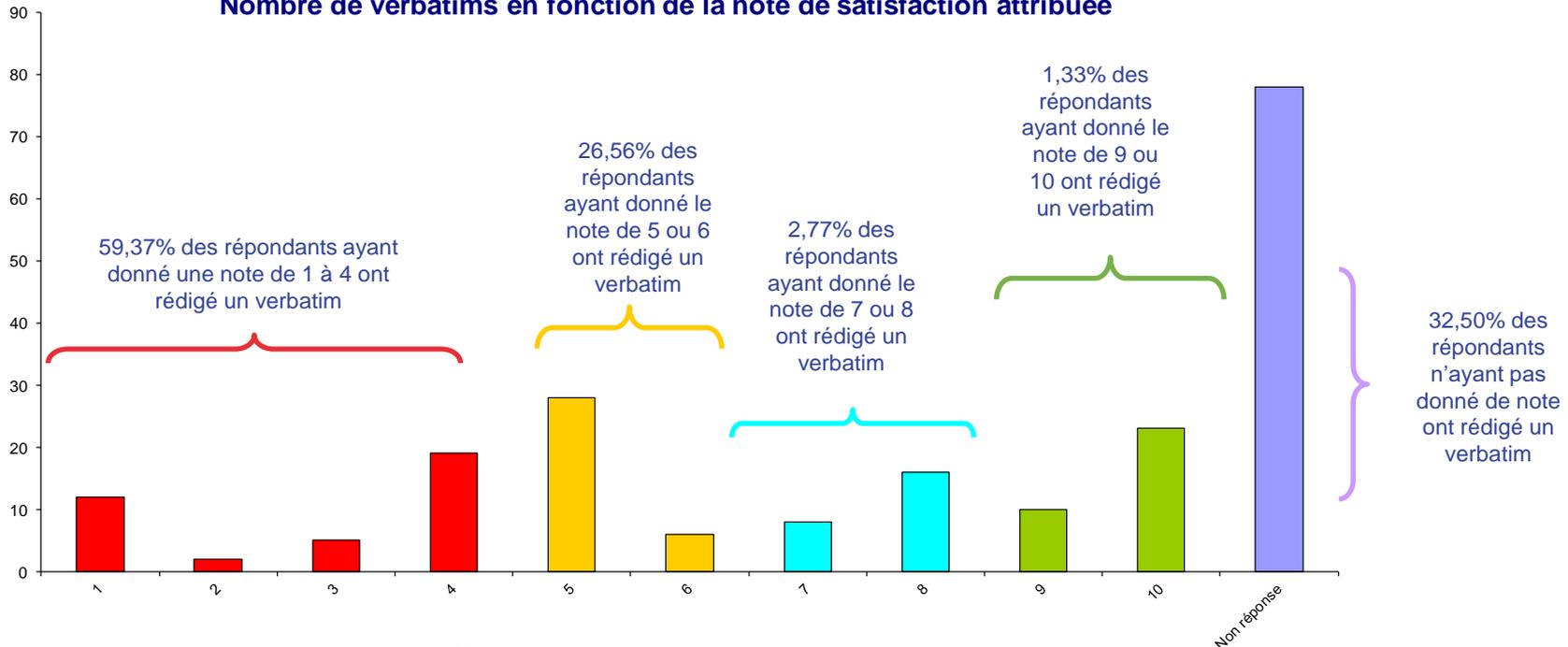
# Verbatim satisfaction globale

## Les raisons d'une note inférieure à 5

3/ Si votre appréciation globale est inférieure à la note de 5, quelles en sont les raisons ?

Sur l'ensemble des verbatims recueillis, seuls 18,36% concernent des personnes ayant donné une note inférieure à 5 (de 1 à 4).

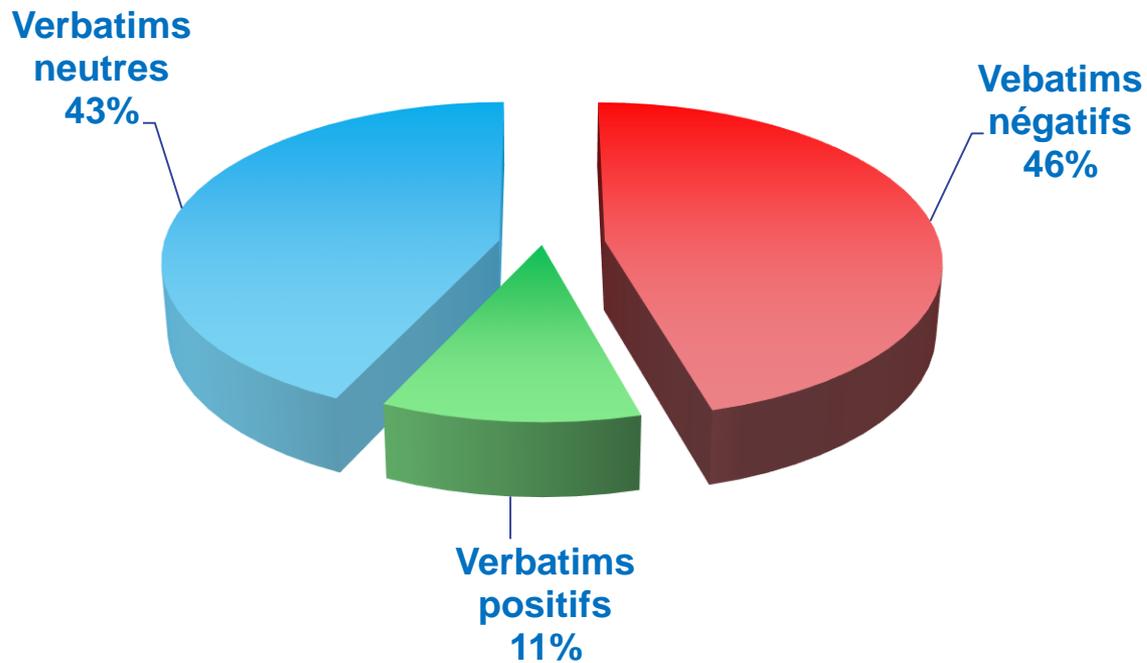
Nombre de verbatims en fonction de la note de satisfaction attribuée



Base 100 : le nombre de répondants dans la classe de la note.

# Tonalité des verbatims de satisfaction globale

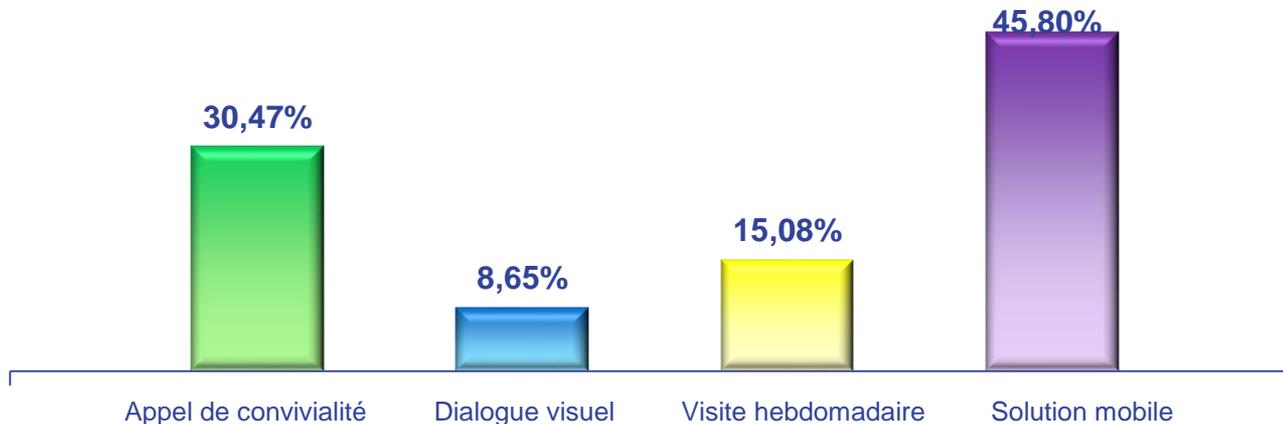
## Tonalité des remarques concernant la satisfaction globale



# Satisfaction globale - Les services

Cette question est apparue à partir de l'enquête 2016.

4/ Pour améliorer votre service de Téléassistance, seriez-vous intéressé(s) par les services suivants :



Les items complets sont les suivants :

Un appel de convivialité (appel d'une durée de 10 minutes) permettant de converser avec l'un de nos téléassistants

La possibilité de dialoguer visuellement avec nos chargés d'assistance

Une visite hebdomadaire de convivialité

Une solution de Téléassistance mobile fonctionnant à l'intérieur et à l'extérieur du domicile

# Dépendance des variables

# Analyse croisée

## Appui sur le bouton d'appel / Satisfaction globale

Analyse croisée :

Q15 - Avez-vous déjà appuyé sur le bouton d'appel de votre médaillon ? / Q1 – Comment évaluez-vous votre service de Téléassistance ?

Tableau des pourcentages

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Oui	0.43%	0.09%	0.21%	0.46%	1.19%	1.19%	3.11%	14.65%	18.1%	35.13%
Non	0.18%	0%	0.03%	0.12%	0.52%	0.64%	1.43%	5.37%	5.83%	11.29%

Contrairement à l'année précédente, les deux variables sont indépendantes.

## Synthèse des tris croisés

L'âge et le sexe, l'âge et le lieu de résidence présentent une dépendance, le tableau ci-après recense les résultats du test du Khi2 (les deux tris sur les variables de classification n'ont pas été comptabilisés dans les calculs présentés).

Chaque variable de signalisation : âge, genre et lieu de résidence a été couplée avec les 30 autres variables de l'enquête, soit 90 tris au total (non inclus les tris entre variables de classification). Parmi ceux-ci, 32 aboutissent à une dépendance des variables.

Tri effectué par :	Nombre de variables dépendantes
Age	16
Genre	5
Lieu de résidence	11

## Tris croisés – Les éléments clés

### Variable « âge »

- Il existe une sur-représentativité des hommes de -70 ans, les femmes sont plus nombreuses dans la classe 81 à 85.
- Toutes les classes plébiscitent la solution Téléassistance mobile et surtout les -70 ans.
- Les +90 ans jugent l'accessoire bien, le matériel ne les satisfait pas.
- Les + 90 ans font plus d'erreurs, les 70 à 80 vérifient plus le bon fonctionnement
- Pour le centre d'appels (amabilité, compréhension de la demande, efficacité), en proportion la classe de 86 à 90 est la plus satisfaite.

### Variable « genre »

- Les femmes sont plus nombreuses en proportion dans la classe 81 à 85 ans.
- L'objet de l'appel est moins précisé pour les hommes
- Les hommes vérifient plus le fonctionnement du matériel
- L'aspect esthétique est très important pour les femmes qui appuient moins et moins souvent.

## Tris croisés – Les éléments clés

### Variable « lieu de résidence »

#### Département 32

- La démonstration est toujours faite par l'installateur
- Ils appuient plus et ne demandent pratiquement pas d'informations
- Ils jugent négativement le délai de mise en relation

# Annexes



## ENQUÊTE QUALITÉ TÉLÉASSISTANCE

Afin de connaître votre satisfaction concernant le service de Téléassistance dont vous disposez et pour améliorer nos services, nous vous remercions de bien vouloir cocher les cases correspondant à vos choix.

### SATISFACTION GLOBALE

1/ Comment évaluez-vous votre service de Téléassistance ? Donnez une note de 1 à 10 :

Appréciation globale      1   2   3   4   5   6   7   8   9   10      ----- (10 étant la meilleure note)

2/ Si votre appréciation globale est inférieure à la note de 5, quelles en sont les raisons ?

-----  
-----

3/ Pour améliorer votre service de Téléassistance, seriez-vous intéressé(s) par les services suivants ?

- Un appel de convivialité (appel d'une durée de 10 minutes) permettant de converser avec l'un de nos téléassistants
- La possibilité de dialoguer visuellement avec nos chargés d'assistance
- Une viste hebdomadaire de convivialité
- Une solution de Téléassistance mobile fonctionnant à l'intérieur et à l'extérieur du domicile

## L'INSTALLATION DU MATÉRIEL

- 4/ Lors de la prise de rendez-vous par téléphone, avez-vous eu le choix de la date ?  Oui  Non
- 5/ Le créneau horaire proposé était-il convenable ?  Oui  Non
- 6/ Votre interlocuteur a-t-il bien précisé l'objet de son appel ?  Oui  Non
- 7/ A-t-il validé avec vous votre abonnement téléphonique (classique, internet...) ?  Oui  Non
- 8/ A-t-il vérifié la présence d'une prise électrique à proximité immédiate du téléphone ?  Oui  Non
- 9/ Comment avez-vous jugé la prestation de l'installateur du matériel de Téléassistance :
- |                | Très bien                | Bien                     | Insuffisant              | Très insuffisant         |
|----------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Sa ponctualité | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Son amabilité  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Son efficacité | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 10/ L'installateur a-t-il effectué la démonstration du fonctionnement du transmetteur ?  Oui  Non
- 11/ Si vous avez pris l'option Détecteur de chutes, vous a-t-il expliqué son fonctionnement ?  Oui  Non
- 12/ Votre installateur a-t-il bien laissé une notice du produit au moment de l'installation ?  Oui  Non

# Annexe – Questionnaire 3/6

## LE MATÉRIEL DE TÉLÉASSISTANCE

13/ Que pensez-vous du matériel qui vous a été fourni :

	Très bien	Bien	Insuffisant	Très insuffisant
Sa simplicité d'utilisation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sa robustesse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Son aspect esthétique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sa qualité sonore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14/ Et pour l'accessoire utilisé (médaillon, bracelet) :

	Très bien	Bien	Insuffisant	Très insuffisant
Sa simplicité d'utilisation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sa fiabilité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Son aspect esthétique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## L'UTILISATION DU SERVICE DE TÉLÉASSISTANCE

15/ Avez-vous déjà appuyé sur le bouton d'appel de votre médaillon ?

Oui  Non (Si non, continuez directement avec la question N° 21)

16/ Si oui, combien de fois avez-vous appuyé l'année dernière ?

Une fois  Plusieurs fois

## **LORS DE VOTRE DERNIER APPEL**

17/ À quelle occasion avez-vous appuyé sur le bouton d'appel du médaillon la dernière fois ?

- Pour une urgence (Pouvez-vous détailler : .....)
- Par erreur
- Pour demander une information, poser une question
- Pour vérifier le bon fonctionnement du matériel
- Autre : .....

## Annexe – Questionnaire 5/6

18/ Durant vos échanges téléphoniques avec le centre d'appels, comment avez-vous apprécié :

	Très bien	Bien	Insuffisant	Très insuffisant
Le délai de mise en relation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'amabilité de la personne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La compréhension de votre demande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'efficacité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19/ Avez-vous été rassuré par votre interlocuteur (capacité d'écoute) ?  Oui  Non

20/ Avez-vous obtenu une réponse adaptée (compréhension de votre demande) ?  Oui  Non

# Annexe – Questionnaire 6/6

21/ Êtes-vous :  Une femme  Un homme

22/ Quel âge avez-vous ?

- 70 ans  Entre 70 et 80 ans  Entre 81 et 85 ans  
 Entre 86 et 90 ans  + 90 ans

23/ Quel est votre département de résidence : .....

**Nous vous remercions de votre participation.**

Le questionnaire est à renvoyer **avant le 13 avril 2019** à l'adresse suivante :

**EUROP ASSISTANCE – CLIENT SERVICES - CATHERINE BUFFLER  
1, PROMENADE DE LA BONNETTE  
92633 GENNEVILLIERS CEDEX**