

Accusé de réception – Ministère de l'intérieur	
077-227700010-20211216-lmc100000023043-DE	
Acte Certifié exécutoire	
Envoi Préfecture :	22/12/2021
Réception Préfet :	22/12/2021
Publication RAAD :	22/12/2021

TéléAssistance

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



* Vous vivez, nous veillons

Ju

- **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

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

■ Méthodologie

- Date du terrain jusqu'au 24 avril 2020
- Terrain réalisé par voie postale
- Envoi d'un questionnaire de satisfaction papier A4 recto / verso, le prix de l'envoi à la charge de l'expéditeur
- Cible : les bénéficiaires de la téléassistance d'Europ Assistance
- 36,81% de questionnaires en moins par rapport à l'année 2019. Le confinement est la source de ce fort recul du nombre de retours
- L'analyse porte sur l'ensemble des questionnaires valides reçus

- **Pour l'ensemble des critères de satisfaction, les clients d'europ assistance ont pu 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 valeur 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. Certains diagrammes laissent apparaître les « sans réponse » afin de pouvoir visualiser le pourcentage de répondants qui ne se sont pas exprimés. Dans tous les cas, les calculs ont été retraités.

- **Ce rapport est composé de quatre parties :**
 - la première concerne la **satisfaction globale**.
 - la deuxième s'intéresse au **matériel de téléassistance** : l'installation, le 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

* Vous vivez, nous veillons

* Vous vivez, nous veillons

Eu

■ La typologie des répondants

- Les répondants restent majoritairement des femmes (81,98%), ce pourcentage est en baisse (84,19%).
- Ils sont âgés de plus de 80 ans (78,83%), avec une sur-représentativité des hommes de -7% et des femmes de +90 ans..

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

- Le choix de la date pour la prise de rendez-vous n'a été effectif que pour **83,74%** des répondants.
- Le créneau horaire, la précision de l'objet de l'appel par l'interlocuteur, la durée de l'appel et le fonctionnement du transmetteur recueillent un minimum de 96,39% d'approbation.
- La validation de l'abonnement téléphonique obtient 84,56% d'avis favorable, item en hausse par rapport à l'année dernière.
- Entre 97% et 99% de jugement « bien » ou « très bien, et ce sur tous les items (ponctualité, efficacité).
L'âge reste un élément de dépendance sur la ponctualité et l'efficacité, le département compte 10% de personnes âgées de plus de 80 ans, l'année dernière à ne pas avoir d'influence.
- Dans le cas de la souscription d'une option Détecteur de Chutes, le fonctionnement a été satisfaisant dans 82,79% des cas. Ce pourcentage est en augmentation par rapport à l'année dernière : 80,1%.
- La notice a été laissée dans 90,58% des cas, pourcentage en légère hausse par rapport à l'année dernière.

- **Les informations sur le fonctionnement du matériel de téléassistance sont évaluées**
 - L'explication du fonctionnement du transmetteur devient indépendant de toutes les variables de genre.
- **Le matériel de téléassistance est également bien évalué sauf l'aspect esthétique**
 - 98% - 98% et 99% de satisfaits et très satisfaits pour sa simplicité d'utilisation, sa qualité et sa robustesse et **94%** pour l'aspect esthétique. L'aspect simplicité d'utilisation perd 1%.

■ L'utilisation du service de téléassistance

- Un peu moins de 7 clients sur 10 ont déjà appuyé sur le bouton d'appel du médaillon (68,3%) : baisse par rapport à l'année dernière 72,65%. L'appui ne dépend plus que de l'âge, contrairement à l'année dernière où il dépendait de tous les paramètres.
- 60,36% ont appuyé plusieurs fois, ce nombre est en forte augmentation, on retrouve le niveau de l'année dernière. L'appui est dépendant de l'âge uniquement, on constate que les -70 ans quand ils appuient, ils appuient plusieurs fois.

■ La qualité de la plateforme d'appels de téléassistance

- Les échanges téléphoniques sont jugés bons (taux entre 95,61 et 98,85% en cumulant les très bien et les bien). Le délai de mise en relation obtient un score de 95,61%; l'amabilité a le meilleur score avec 98,85%.
- La capacité d'écoute de l'interlocuteur (rassurer le client) ainsi que la bonne compréhension de la demande et la réponse adaptée sont des éléments satisfaisants : au moins 97,56% des clients ont répondu « oui » à ces questions.
- A noter que ces statistiques sont en légère baisse par rapport à l'année dernière.

■ La satisfaction globale à l'égard du service

- L'appréciation générale obtient une note moyenne de 8,86. On constate une légère baisse, l'année dernière la note était de 8,93.

A noter que les – de 70 ans ne représentent que 5,26% des répondants : la base 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 sont pas en fait.

■ Les éléments clés des questions de l'enquête 2020

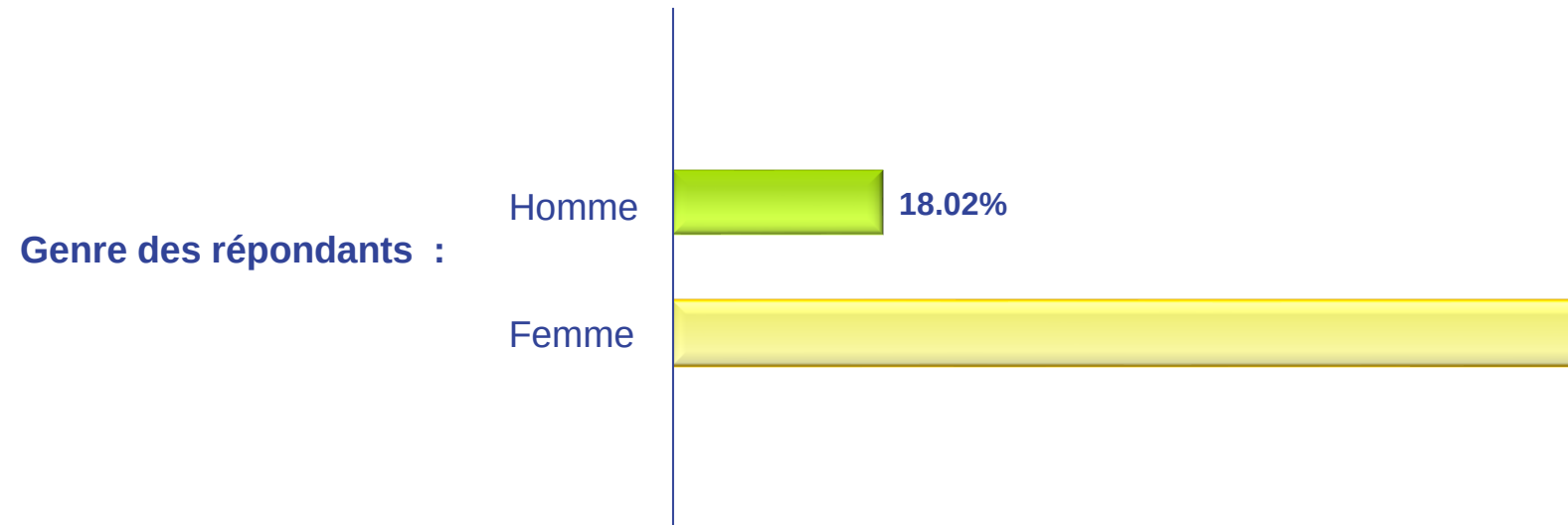
- Le nombre d'enquêtes traitées a fortement diminué (36,81%) en 2020.
- Le nombre d'hommes est en augmentation de 2,21%, le taux des +90 ans est en hausse.
- Le nombre de dépendances a fortement chuté 32 à 14. Toutes les variables sont concernées, il n'a plus qu'une variable de dépendance : l'aspect esthétique. Les dépendances concernent essentiellement l'installation du matériel et l'utilisation du service de Téléassistance.
- Pour l'installation, on constate de fortes disparités au niveau des départements. **personnes ayant appuyé plusieurs fois a augmenté, il est passé de 58,38% à 60,36%**
- L'aspect esthétique de l'accessoire et du matériel sont toujours les plus mal notés. Il est à noter qu'il y a une légère amélioration pour le jugement positif sur l'accessoire qui passe de 91% à 93%.
- La notation globale est légèrement en baisse à 8,86 contre 8,93 en 2019.
- Au niveau des dépendances, le genre est le critère le plus indépendant, l'âge étant le plus dépendant.
- L'appareil est jugé très sensible et certains lui reprochent des déclenchements intempestifs. Les questions ouvertes nous indiquent même que certains clients n'utilisent plus le service de Téléassistance pour des appels intempestifs.
- Pour améliorer le service de Teleassistance, Une solution Téléassistance Mobile et une solution de convivialité...sont les deux solutions les plus largement plébiscitées par les répondants.
- Dans l'ensemble, le matériel et le service sont bien jugés. Pour le matériel, la note la plus élevée est de 94% sur l'item « son aspect esthétique ». 95% sur l'aspect « le délai mis en relation » entre le client et le centre d'appels constitue le minimum pour cette question.

Les principales différences avec l'enquête 2019

- Des postes sont en diminution très significative. Le nombre d'enquêtes saisies passe de 32 à 14.
- Concernant les dépendances, le jugement du matériel représente des postes dont la variable diminue significativement. L'installation et le centre d'appels sont les deux encore concernés par des dépendances.
- La proportion de femmes diminue sensiblement, la classe d'âge +90 ans passe de 23,1% à 14,1%.
- Les verbatims de la question sur l'appréciation globale s'améliorent en qualité. 60,36% des personnes ayant une note inférieure à 5 laissent un commentaire. Il y a une légère amélioration de la satisfaction globale.
- Dans les questions ouvertes sur le jugement du service, le trio de tête demeure le même : le problème de matériel et jamais eu d'appel. A signaler que l'ordre change, la **sensibilisation** arrive largement en tête, c'est la principale problématique mise en exergue par cette enquête.
- Au niveau de l'installation, pour ceux qui ont pris l'option détecteur de chutes, le foncti est expliqué à 82,79% au lieu de 80,19%. Au global, l'installation est plutôt un poste dans lequel on a mieux perçue.
- Au niveau du matériel, perte de 1% de la simplicité d'utilisation. Concernant, le jugement du centre d'appels : **le délai de mise en relation perd 2%**, la compréhension de la demande et la qualité sonore perdent 1% chacun. Il y a donc **une détérioration du jugement du centre d'appels** pour ceux qui ont eu un appel.
- La qualité sonore obtient toujours 97% de clients au moins satisfaits, par contre ce chiffre baisse de 1% acquiert de l'importance auprès de la cible -70 ans, alors que l'année dernière il concernait les personnes de plus de 80 ans.

Typologie des répondants

Cette question est présente dans l'enquête depuis 2014

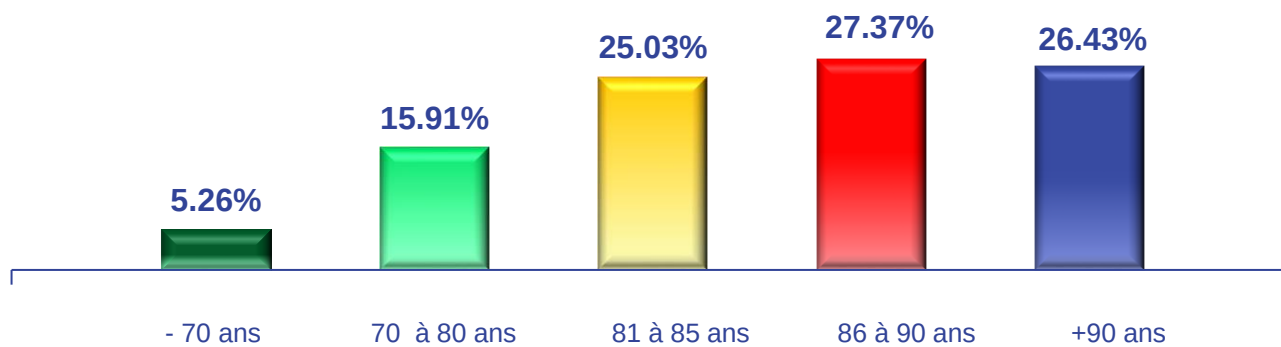


Les hommes restent largement minoritaires, par rapport à l'année dernière ils augmentent de 1

Typologie des répondants

Cette question est présente dans l'enquête depuis 2014.

Tranche d'âge des répondants :



Les +90 ans augmentent de 3,32% tandis que les 81 à 85 ans baissent de 2,62%.

Résultats et analyse Evaluation du service de téléassistance

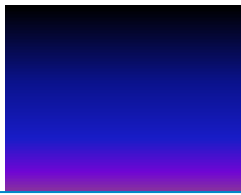
* Vous vivez, nous veillons

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 ?

83.74%



OUI



La dépendance concerne uniquement le département

- Département - autre : 87,15%



% signifi
% signifi

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

2/ Le créneau horaire proposé était-il convenable ?

98.69%



OUI



Le créneau horaire est indépendant de toutes les variables.

- de 70 ans : 97,39% ↓



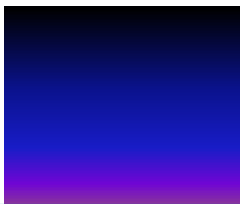
% signifi

% signifi

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

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

97.98%



OUI



Toutes les variables sont indépendantes avec l'objet de l'appel

- de 70 ans : 99,11%



- Femme : 98,07%



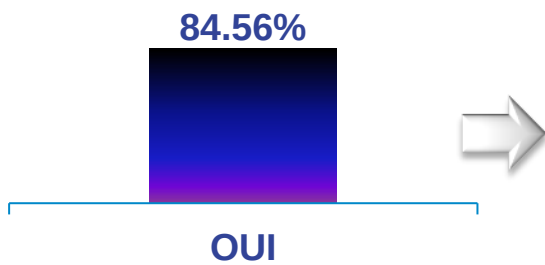
% signifi

% signifi

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...) ?



- de 70 ans : 87,62%



% signific

% signific

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 télé

98.06%



OUI



La seule variable dépendante est l'âge

- Entre 70 et 80 ans : 96,90% ↓



% signifi
% signifi

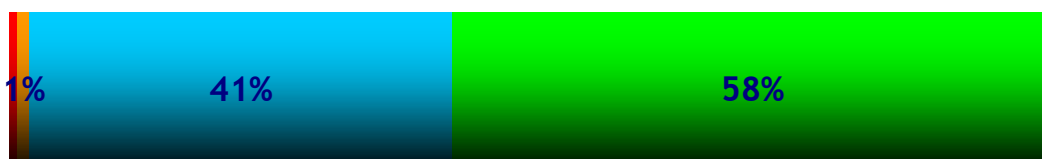
L'installation du matériel 6/9

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

■ Très insuffisant ■ Insuffisant ■ Bien ■ Très bien

%

Sa ponctualité



Son amabilité



Son efficacité



* Vous vivez, nous veillons

Eu

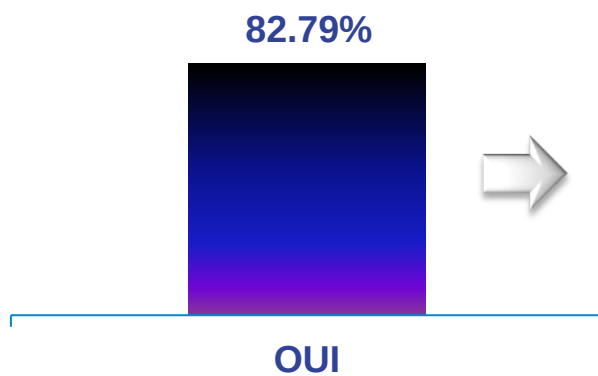
L'installation du matériel 7/9

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



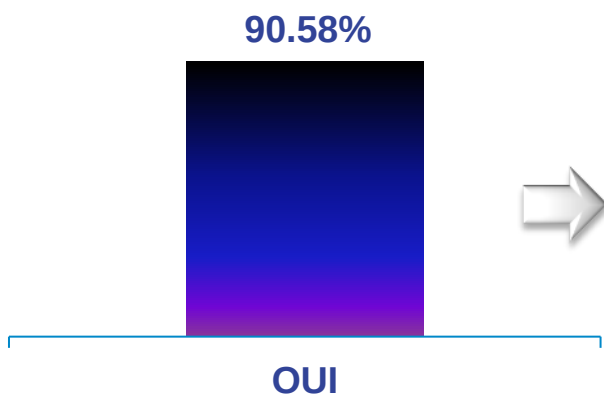
Cette question est apparue à partir de l'enquête 2016.

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



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'installat



Le matériel de Téléassistance 1

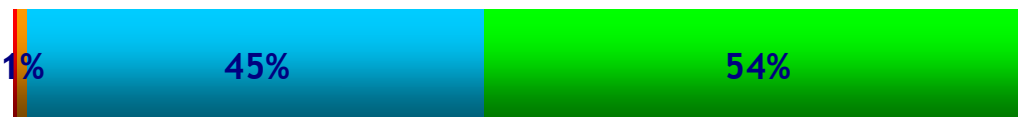
10/ Que pensez-vous du matériel qui vous a été fourni :
L'item qualité sonore apparaît à partir de 2017.

■ Très insuffisant ■ Insuffisant ■ Bien ■ Très bien

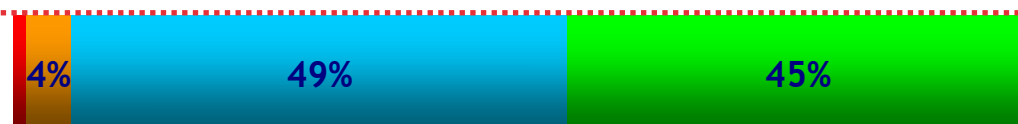
Sa simplicité
d'utilisation



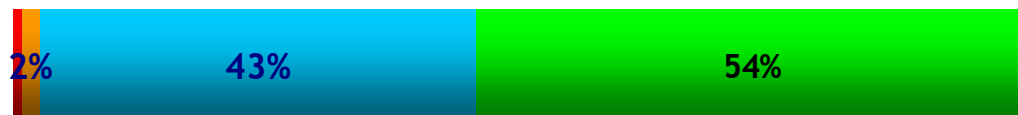
Sa robustesse



Son aspect
esthétique



Sa qualité sonore



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

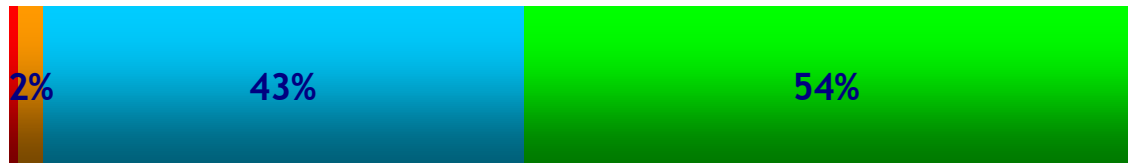
■ Très insuffisant ■ Insuffisant ■ Bien ■ Très bien

%

Sa simplicité
d'utilisation



Sa fiabilité



Son aspect
esthétique

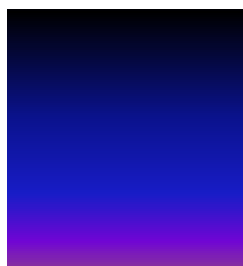


Résultats et analyse Utilisation du service de téléassistance

* Vous vivez, nous veillons

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

68.35%



OUI



Toutes les variables sont décorréées du bouton d'appel du

- Homme :

72,04 %



- Moins de 70 ans :

78,38%

% significativement supérieur
% significativement inférieur



Le déclenchement du médaillon

Cette question est apparue à partir de l'enquête 2014

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



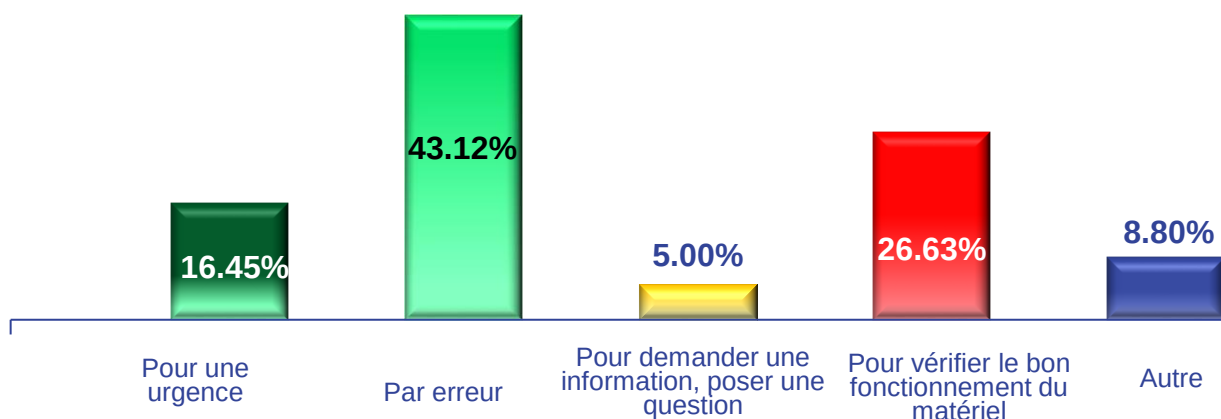
Age est dépendant du nombre d'appuis

-70 ans - un appui : 24,71%
70 à 80 ans - un appui : 36,96%

Le déclenchement du médaillon

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, la tranche 81 à 90 appuie plus par erreur

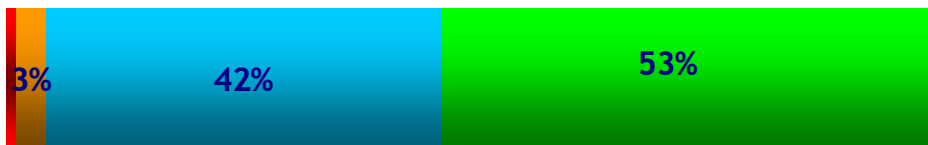
La perception de la qualité de service plateau de Télé assistance

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

■ Très insuffisant ■ Insuffisant ■ Bien ■ Très bien

% satisfaits

Le délai de mise en
relation



95%

L'amabilité de la
personne



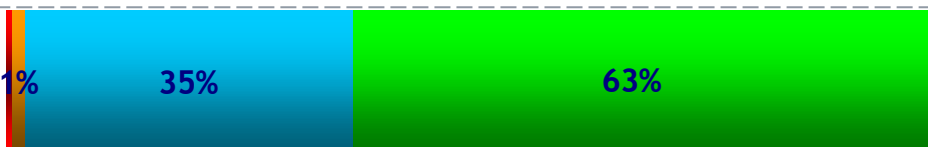
99%

La compréhension
de la demande



98%

L'efficacité



98%

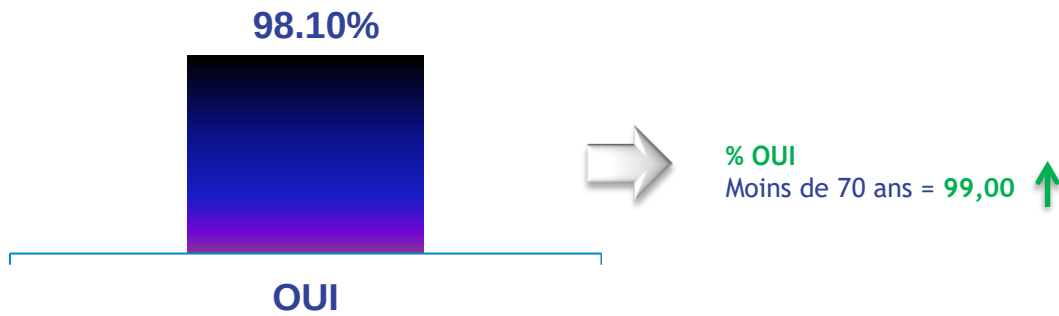
* Vous vivez, nous veillons

% significativement supérieur
% significativement inférieur

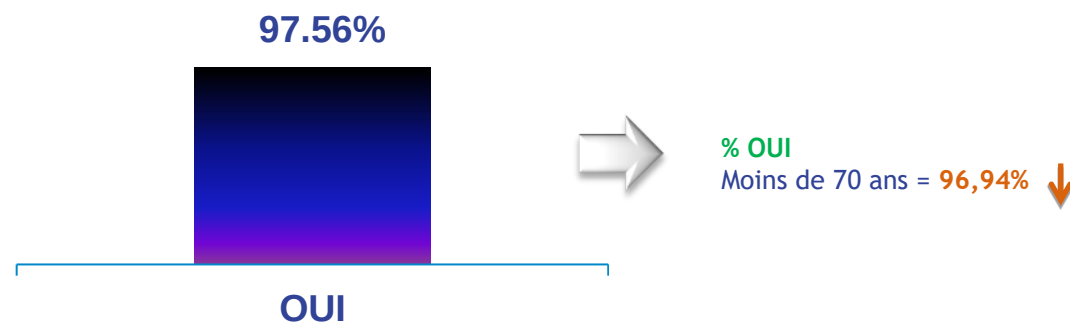


La perception de la qualité du service du plateau de Téléassistance

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



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



% significat
% significat

Résultats et analyse Satisfaction globale

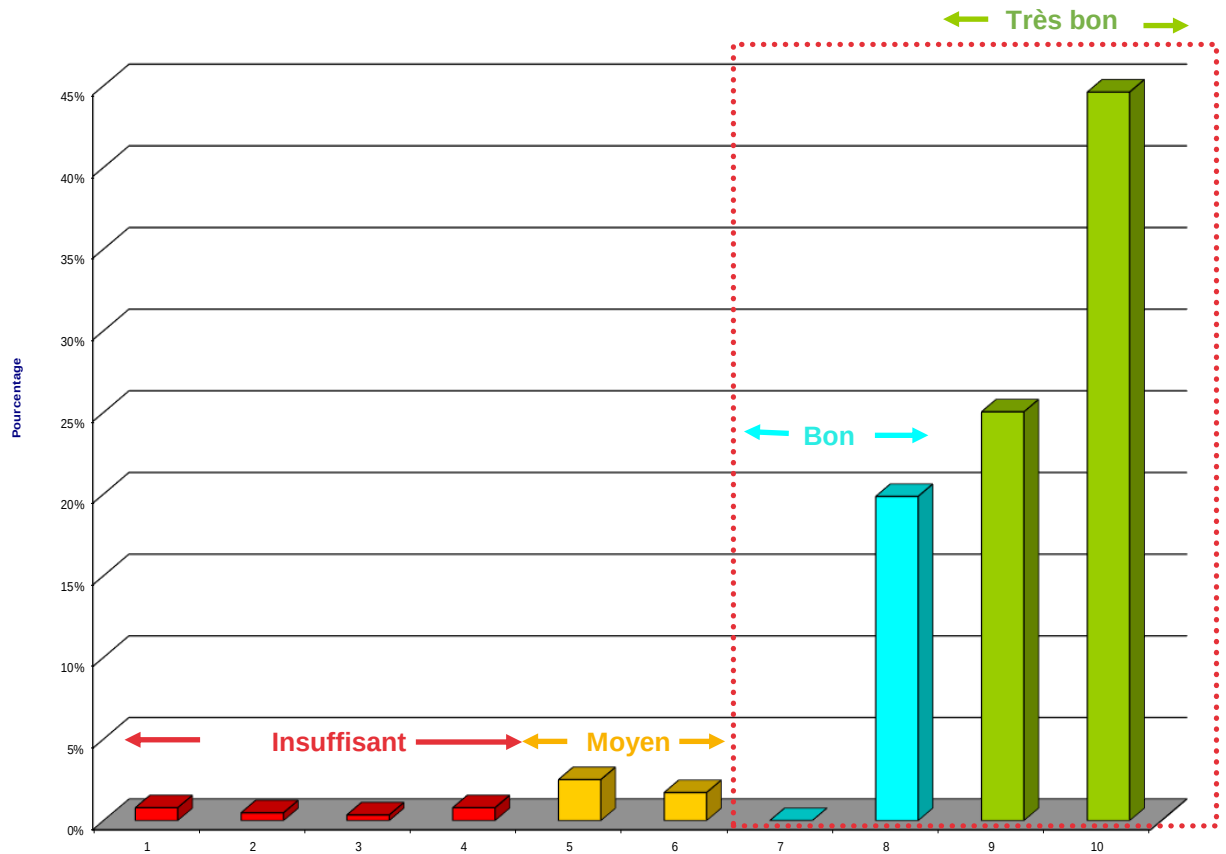
* Vous vivez, nous veillons

* Vous vivez, nous veillons

Eu

La satisfaction globale

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



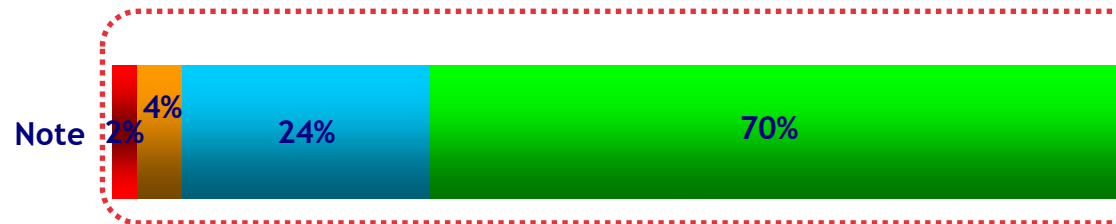
93,5%
rép
don
sup
éga

Note

La satisfaction globale

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

■ Insuffisant ■ Moyen ■ Bon ■ Très bon



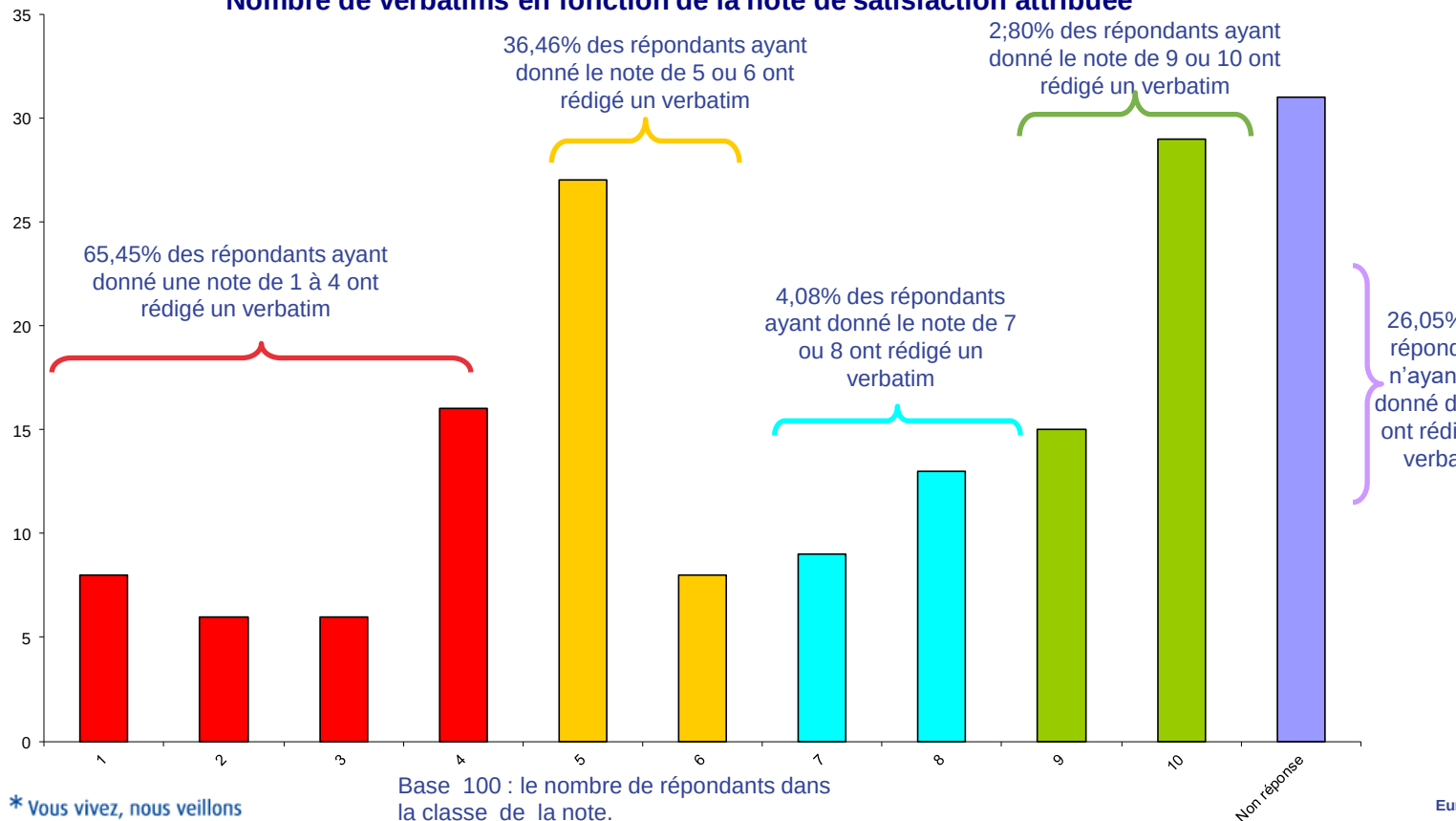
93,35% des répondants donnent une note bonne voire très b

Verbatim satisfaction globale

Les raisons d'une note inférieure

3/ Si votre appréciation globale est inférieure à la note de 5, quelles en sont les raisons
Sur les 168 verbatims recueillis, seuls 21,43% (36 verbatims) concernent des pe
donné une note inférieure à 5 (de 1 à 4).

Nombre de verbatims en fonction de la note de satisfaction attribuée



Verbatim satisfaction globale

Extraits

Manque de suivie - Je
n'appelle pas - donc je ne me
sers pas de l'appareil

Note = 1

Inutile - Déclenchements intempestifs,
sauf quand nécessaire centre d'appel
incompétent

Note = 1

Non
l'agence
alarme in
âg

attente assez longue pour
nous répondre

Note = 5

Ma mère n'aime pas
elle voudrait un méda
étant trop lourde don
sa serait bien !!
Pas de note

Au départ on m'appelait
souvent, maintenant c'est
rare

Note = 5

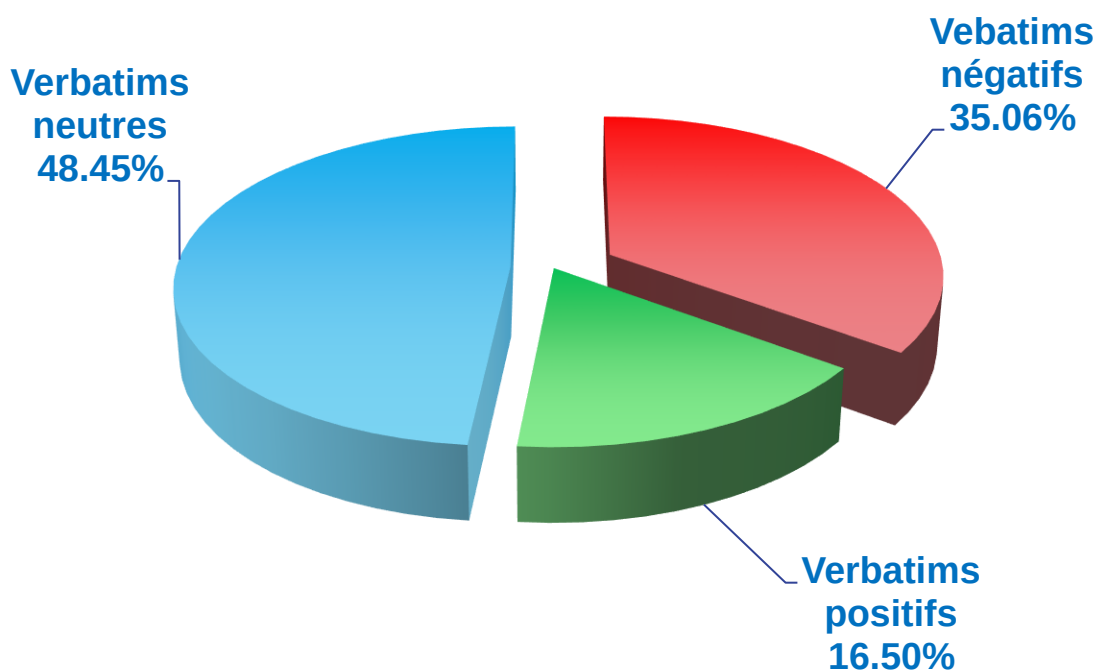
Je voudrais changer le
bracelet car il n'est pas solide

Note = 5

la note de 10 ils sont tou
Note = 10

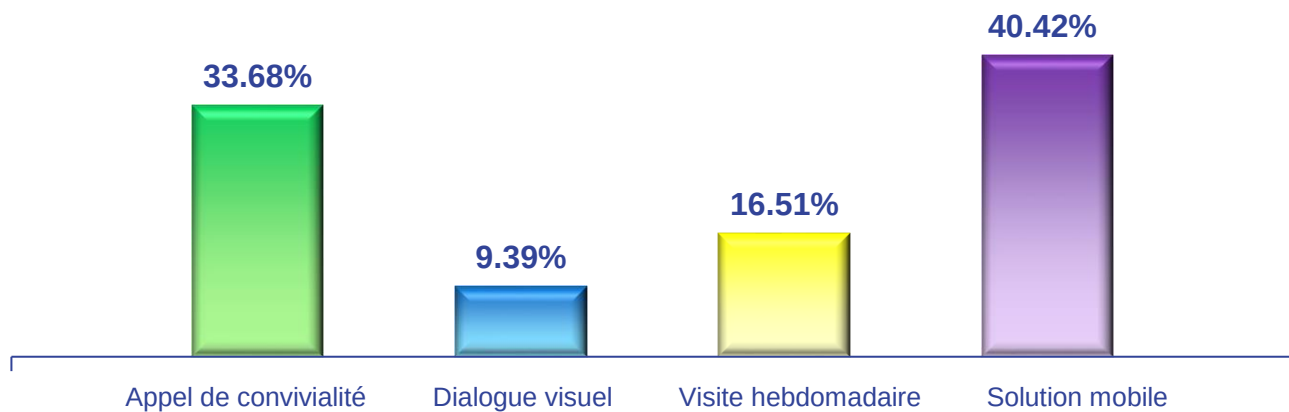
Tonalité des verbatims de satisfaction globale

Tonalité des remarques concernant la satisfaction globale



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

* Vous vivez, nous veillons

* Vous vivez, nous veillons

Eu

Analyse croisée

Appui sur le bouton d'appel / Satisfac- tion globale

Analyse croisée :

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

Tableau des pourcentages

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Oui	0.44%	0.25%	0.15%	0.34%	1.18%	0.84%	2.51%	13.14%	19.5%
Non	0.34%	0.2%	0.25%	0.49%	1.08%	0.74%	1.53%	6.74%	6.94%

Contrairement à l'année précédente, les deux variables sont dépendantes

Synthèse des tris croisés

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

Chaque variable de signalisation : âge, genre et lieu de résidence a été couplée avec les autres variables de l'enquête, soit 90 tris au total (non inclus les tris entre variables de classification). Parmi ceux-ci, 14 aboutissent à une dépendance des variables.

Tri effectué par :	Nombre de variables dépendantes
Age	9
Genre	1
Lieu de résidence	4

Tris croisés – Les éléments clés

Variable « âge »

- Pour l'installation du matériel, jusqu'à 80 ans, ces personnes sont très pointilleuses sur le sujet tandis que les +90 ans se déclarent les plus satisfaits.
- Pour les -70 ans, ce sont ceux qui appuient le moins sur le bouton d'appel, ils privilégient la vérification du matériel. La qualité sonore est importante. Quand ils utilisent le centre d'appel, ils en sont satisfaits.
- Pour la classe entre 70 et 80, l'installation se passe bien, sauf la vérification de la prise d'une prise électrique. Elle est la plus utilisatrice du service Teleassistance et elle se déclare la plus insatisfaite du centre d'appel.
- La classe entre 81 et 85 ans appuie le moins, généralement par erreur ou pour demander de l'information.
- La classe entre 86 et 90 ans se déclare aussi en proportion la plus insatisfaite de l'installation.
- Les +90 ans accordent une place importante à la qualité sonore. Elle constitue la demande la plus importante d'appel en urgence.

Tris croisés – Les éléments clés

Variable « genre »

- Les femmes sont les plus nombreuses dans la classe des + 90 ans.
- Les hommes sont par contre plus concentrés dans la classe -70 ans
- Les femmes sont très sensibles à l'esthétique de l'accessoire.

▪

Tris croisés – Les éléments clés

Variable « lieu de résidence »

Bonne explication du détecteur de chutes.

La notice n'est pas toujours laissée.

Annexes

* Vous vivez, nous veillons

* Vous vivez, nous veillons

Eu



ENQUÊTE QUALITÉ TÉLÉASSIS

Afin de connaître votre satisfaction concernant le service de Téléassistance dont vous disposez, afin d'améliorer nos services, nous vous remercions de bien vouloir cocher les cases correspondantes.

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 note maximale)

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 techniciens
- ☐ 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

L'INSTALLATION DU MATÉRIEL

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

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	☐	☐	☐	☐
Sa robustesse	☐	☐	☐	☐
Son aspect esthétique	☐	☐	☐	☐
Sa qualité sonore	☐	☐	☐	☐

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

	Très bien	Bien	Insuffisant	Très insuffisant
Sa simplicité d'utilisation	☐	☐	☐	☐
Sa fiabilité	☐	☐	☐	☐
Son aspect esthétique	☐	☐	☐	☐

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	☐	☐	☐	☐
L'amabilité de la personne	☐	☐	☐	☐
La compréhension de votre demande	☐	☐	☐	☐
L'efficacité	☐	☐	☐	☐

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

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

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 24 avril 2020** à l'adresse suivante :

**EUROP ASSISTANCE – GESTION CLIENTS - 1, PROMENADE DE LA BONNE
92633 GENNEVILLIERS CEDEX**