



CONFIDENTIEL

GRILLE D'EVALUATION DE LA QUALITE DES SERVICES DE LA LIGNE VERTE

Commune _____	Nom de l'interviewer _____
Date : _____	Numéro d'identification / _ / _ / _ / _ / _ /

Bonjour. Je m'appelle _____. Je travaille ponctuellement pour l'ABMS.
 J'aimerais savoir si vous connaissez la ligne verte 7344 de l'ABMS : Oui /_/ Non /_/

Si oui, l'avez-vous appelée une fois ? Oui /_/ Non /_/ **Si non, remerciez la personne et passez au suivant.**

Si oui, nous sommes en train de faire une petite étude à propos de la satisfaction des usagers de la ligne verte et j'aimerais vous entretenir pendant 10 à 15 minutes si vous êtes disponibles. Si non, je pourrais vous rappeler après quand vous serez plus disponible.

0.0	Avez-vous plus de 18 ans ?	Oui 1	Non 2	Si non, aller à la fin du questionnaire	
0.1	0. Motif DE L'APPEL /_/_/	1- PF	2- VIH	3-Paludisme	4- Violence
		5- Conseils SSR	6- Déclaration Naissance	7- Mutuelle Santé	8- Autres
	1- ACCUEIL	Très satisfaisant	Satisfaisant	Pas satisfaisant	Pas du tout satisfaisant
1-1	Avez-vous été bien accueilli par l'assistante ligne verte ? (Forme standard d'accueil. Ex: ABMS/PSI bonjour)	4	3	2	1
1-2	Avez-vous été invité à vous exprimer ? (ex: que puis- je pour vous Mr ou Mme?)	4	3	2	1

2- ECOUTE ACTIVE

2-1	L'assistante ligne verte vous a-t-elle laissé le temps de vous exprimer?	4	3	2	1
2-2	Avez-vous eu l'impression que l'assistante ligne verte vous a bien écouté et a bien compris votre préoccupation ?	4	3	2	1
	3- SATISFACTION				
3-1	L'assistante ligne verte vous a-t-elle fourni les réponses ou explications satisfaisantes à votre préoccupation?	4	3	2	1
3-2	L'assistante ligne verte s'est-elle assuré que vous avez été satisfait?	4	3	2	1
3-3	L'assistante ligne verte vous a-t-elle laissé vous exprimer dans la langue de votre choix ?	Oui 1	Non 2		
	4- PRISE DE CONGES				
4-1	L'assistante ligne verte s'est-elle assurée que vous avez exprimé toutes vos préoccupations?	4	3	2	1
4-2	L'assistante ligne verte a-t-elle reformulé votre préoccupation pour être sûre de l'avoir bien saisie (comprise)?	4	3	2	1
4-3	A-t-elle (il) pris congé de vous convenablement avant de raccrocher en disant par exemple : <i>Merci de nous avoir appelé, n'hésitez pas à nous rappeler en cas de besoin etc... ?</i>	4	3	2	1

5- APPRECIATION GENERALE

5-1	D'une façon générale, comment était le débit de la voix pendant l'entretien : Très rapide, rapide ou acceptable ?	Très rapide 1	Rapide 2	Acceptable 3
5-2	Le ton de la voix : était-il très bien, normal ou arrogant ?	Très bien 1	Normal 2	Arrogant 3
5-3	Les expressions utilisées étaient-elles très convenables, convenables ou peu convenables ?	Très convenable	Convenable	Peu convenable

		1	2	3
5-4	Avez-vous été globalement satisfait de votre dernier appel 7344 ?	Oui 1	Non 2	
6. CARACTERISTIQUES SOCIODEMOGRAPHIQUES				
6-1	Puis-je connaître votre profession ?	Elève Etudiant (e) Artisan (e) Ménagère Apprenti (e) Commerçant (e) Enseignant Salarié (public/privé) Agriculteur/pêcheur Profession libérale Autre _____ (préciser)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	
6.2	Quel âge avez-vous ?	Âge en années révolues		
6-3	Sexe de l'enquêté (e)	Masculin Féminin	1 2	

Qu'avez-vous encore à dire sur la ligne verte ?

Merci infiniment pour votre contribution à cette enquête