



LES APPORTS D'UN OUTIL DE CONTACT

A UN SERVICE PUBLIC DEDICACE

A LA PERSONNE HANDICAPEE

A.S.P.H.
ETUDE 2006

Table des matières

1. INTRODUCTION. (p 4)

1.1. POURQUOI UNE ENQUETE SUR LE CONTACT CENTER ? (p 4)

1.2. DEFINITION D'UN CONTACT CENTER. (p 5)

⌘ Définition d'un Contact Center.

⌘ Le but du Contact Center du SPF SS.

2. HISTORIQUE. (p 5 et 6)

3. FONCTIONNEMENT DU CONTACT CENTER DU SPF SS. (page 6 et 7)

4. METHODOLOGIE. (p 7)

4.1. TECHNIQUE D'ENQUETE. (p 7)

4.2. ECHANTILLONNAGE. (p 7)

4.3. ENQUETE CONTACT CENTER – SERVICE DES ALLOCATIONS AUX PERSONNES HANDICAPEES : CONTENU DU QUESTIONNAIRE. (p 8)

4.4 SYNTHESE DES QUESTIONNAIRES. (p14)

4.4.1. Le nombre de réponses (p14)

4.4.2. Le délai moyen d'attente (p 14)

4.4.3. Le genre de problèmes auxquels se rapportaient les questions posées (p15 et 16)

4.4.4. Par rapport au genre de problématique posée (p 16)

4.4.4.a. Les réponses apportées au niveau de la procédure étai(en)t :

4.4. 4.b. Les réponses apportées au niveau du contenu étai(en)t :

4.4.5. Précisez la (les) question par rapport à laquelle (auxquelles) la (les) réponse(s) a (ont) été insatisfaisante(s), et précisez pour chacune ce qui a été : (p 21)

4.4.5.1. Au niveau de la législation

4.4.5.2. Au niveau des démarches

4.4.5.3. Au niveau de l'état d'avancement d'un dossier

4.4.5.4. Au niveau de l'envoi de documents et des notifications

4.4.6. L'accueil téléphonique (p 29)

4.4.7. Demandes de précisions à apporter concernant l'outil mis en place (p 29)

4.4.8. Les points positifs soulignés (p 32)

4.4.9. Les améliorations attendues au niveau du contact center (p 34)

4.5. REMARQUES GENERALES QUANT AU FONCTIONNEMENT DE L'ADMINISTRATION. (p 36)

5. AUTRES EXPERIENCES D'UN CONTACT CENTER. (p 37)

5.1. La ligne verte de l'ONP (p 37)

5.1.1. Introduction

5.1.2. Enquête de satisfaction concernant la mise en place de la ligne verte

5.2. Le numéro vert de la Région Wallonne (p 42)

5.2.1. Introduction

5.2.2. Les résultats de l'enquête.

6. QUESTIONNEMENT ET ATTENTES DE L'ASPH. (p 46)

7 CONCLUSIONS. (page 48)

8 ANNEXES. (page 50)

9. BIBLIOGRAPHIE. (page 53)

1. INTRODUCTION.

1.1. POURQUOI UNE ENQUETE SUR LE CONTACT CENTER ?

Un des objectifs de notre Association est de défendre les droits des personnes handicapées (adultes et enfants handicapés) et cette mission comprend notamment le fait de leur répondre et de les informer le plus précisément possible sur leurs droits.

Notre Association étant confrontée régulièrement à des demandes émanant des personnes handicapées, parents ou proches de personnes handicapées mais aussi des professionnels, nous étions amenés à contacter le service social et certains départements du SPF SS, services compétents pour répondre aux différentes demandes qui nous étaient soumises.

Les questions qui nous sont donc posées sont très diversifiées et vont d'une simple demande relative à l'état d'avancement d'un dossier en passant par les démarches à suivre pour une demande d'allocation d'handicapé, l'obtention d'avantages sociaux,... mais aussi la vérification de la décision administrative reçue, de la décision de recouvrement, la pertinence de la contestation d'un calcul, d'une décision médicale, et, de manière importante des questions plus pointues relatives aux législations en vigueur.

C'est ainsi qu'en pratique depuis plus de 10 ans, nous contactons les différents services du Service Public Fédéral Sécurité Sociale tels que le service social, le service carte de stationnement, le service attestations, le service contentieux... qui nous communiquaient des réponses compréhensibles, précises et correctes.

Lors de l'instauration du contact center en janvier 2005, nous avons donc poursuivi notre pratique mais nous avons interpellé uniquement le dit service puisque aucun autre contact n'était plus possible. Cependant, après quelques mois de fonctionnement, nous nous sommes rendus compte que les réponses qui nous étaient communiquées étaient la plupart du temps imprécises, incomplètes et n'apportaient aucun éclairage supplémentaire aux éléments déjà connus ou maîtrisés par notre service. De plus, les personnes handicapées ainsi que les professionnels qui nous interpellaient nous ont fait part des difficultés qu'ils rencontraient au quotidien pour obtenir un entretien téléphonique avec un agent du contact center. Les doléances qui nous sont le plus souvent avancées sont l'impossibilité de les joindre ou un temps relativement long pour arriver à les contacter.

N'étant pas les seuls à constater ces manquements et trouvant néanmoins l'outil très intéressant, nous avons décidé de faire une enquête auprès des personnes handicapées mais aussi des professionnels afin de pouvoir relayer tant les éléments positifs que négatifs aux politiques ainsi qu'à l'administration afin d'améliorer le système.

1.2. DEFINITION D'UN CONTACT CENTER.

1.2.1. Définition d'un Contact Center : terminologie anglo-saxonne pour désigner un centre de relation client prenant en compte tous les médias de contact client (fax, e-mail, web,...) par opposition au Call Center. Le Call Center, est quant à lui, une appellation américaine pour centre d'appels ; équipe dont la vocation est de réaliser sa mission par téléphone, que cela soit d'informer, prospector, vendre ou encore assister.

1.2.2. Le but du contact center du SPF SS : le centre de contact s'inscrit dans la volonté du gouvernement de rapprocher les citoyens de son administration. Pour la Secrétaire d'état aux Familles et aux Personnes Handicapées, il constitue un des éléments qui doit garantir aux personnes handicapées un accès égal à leurs droits sociaux.

2. HISTORIQUE.

Depuis janvier 1997, une nouvelle loi est entrée en vigueur sous le nom de « la Charte de l'assuré social ». Cette charte contient un certain nombre de principes importants concernant les droits et les devoirs de la population (les assurés sociaux) par rapport aux institutions de sécurité sociale. La plupart des droits et devoirs existaient déjà auparavant mais la charte a un caractère plus systématique. Son but principal est de protéger la population en proposant un ensemble de règles auxquelles doivent se conformer toutes les institutions de sécurité sociale.

L'article 2, chapitre 1^{er} de la loi du 11 avril 1995 définit le terme de sécurité sociale. Toutes les institutions de sécurité sociale, c'est-à-dire les institutions parastatales pour les travailleurs salariés ou indépendants et les fonctionnaires, mais aussi les institutions qui relèvent de l'aide sociale et c'est ainsi que rentrent, notamment dans cette catégorie, les CPAS, le service des allocations aux personnes handicapées.

L'institution de sécurité sociale est obligée d'informer la population le plus clairement possible sur ses droits, ce qui n'empêche pas un assuré social de poser lui-même des questions spécifiques à une institution qui, dans ce cas, est tenue de fournir à l'assuré social toute information utile concernant ses droits et obligations.

L'institution de sécurité sociale a donc une double obligation d'information, c'est-à-dire une obligation répondant à une demande expresse (demande écrite) de l'assuré social mais aussi une obligation dont l'initiative doit venir de l'institution elle-même tant pour l'examen des droits que pour le maintien de ceux-ci.

La pratique démontre que la Direction Générale des Personnes Handicapées reçoit plus de 400 000 appels téléphoniques par an. Le téléphone a donc remplacé l'écrit pour différentes raisons, dont notamment le fait qu'il évite les déplacements, grand avantage pour les personnes handicapées qui éprouvent des difficultés de mobilité. La création du contact center s'inscrit donc tout à fait dans l'optique d'initiative tel que décrit dans la loi du 11 avril 1995.

3. LE FONCTIONNEMENT DU CONTACT CENTER DU SPF SS.

La Direction Générale Personnes Handicapées qui dépend du Service Public Fédéral Sécurité Sociale est chargée de rédiger, d'interpréter et d'appliquer dans la pratique la réglementation relative aux allocations aux personnes handicapées. Elle délivre des attestations aux personnes handicapées afin que celles-ci puissent faire valoir leurs droits en matière d'avantages sociaux et fiscaux. Cette Direction générale délivre également des cartes de stationnement et des cartes de réduction sur les transports en commun. Elle organise des expertises médicales pour la détermination du handicap en vue de l'octroi d'allocations familiales majorées.

La procédure de traitement des demandes impose de convoquer les personnes handicapées à des expertises médicales, de demander aux intéressés des compléments d'information et de notifier des décisions. Tous ces différents courriers ne sont pas nécessairement compris par les personnes handicapées et les professionnels qui souhaitent obtenir un complément d'informations.

La pratique montre que les personnes handicapées qui ont besoin d'information vont téléphoner et non plus écrire.

La Direction Générale des Personnes Handicapées reçoit plus de 400 000 appels téléphoniques par an. Ces 400 000 appels n'étaient pas centralisés mais étaient directement adressés aux services appelés tels que le service social, le service attestation, le service carte de stationnement...

Début de l'année 2005, la Direction générale des personnes handicapées du Service Public Fédéral Affaires Sociales a créé un Contact Center, centre de contact où aboutissent tous les appels téléphoniques. Le centre de contact, c'est un local équipé de 32 travailleurs qui, déjà en janvier 2005, a répondu à 9.231 appels. Ils ont été formés pour répondre avec amabilité et empathie, de manière très professionnelle. Ils ont dû apprendre à maîtriser parfaitement les législations et à consulter rapidement les bases de données informatiques; ils ont suivi des entraînements spéciaux pour aider les personnes à bien formuler leurs questions et pour s'assurer que les réponses sont bien comprises.

Comme les agents du Contact Center ne peuvent répondre à toutes les questions, ils ont la possibilité de consulter un service de deuxième ligne : « le back office », service constitué de correspondants qui sont habilités à leur fournir une réponse précise.

Après quelques mois de fonctionnement, le SPF SS a effectué une première évaluation qui estime que ce service répond à une moyenne de 14 000 demandes. Au fil des mois, il semble que l'augmentation soit constante. Conscients de l'existence de certains dysfonctionnements, la direction du SPF SS signale que le Contact Center « fonctionne mais pas encore comme on l'espérait ». Les personnes handicapées ainsi que les professionnels se plaignent des délais d'attente assez long avec ce message régulier « il y a plus de cinq appels avant vous »...

A noter que le Contact Center est disponible tant pour les francophones que pour les néerlandophones.

4. METHODOLOGIE.

4.1 TECHNIQUE D'ENQUETE.

Nous avons eu recours à un questionnaire écrit qui a été envoyé durant la période allant du 2 février 2006 au 31 mars 2006.

4.2 L'ECHANTILLONNAGE.

L'échantillon est constitué sur base d'un listing francophone composé de l'ensemble des services sociaux, les centres de service social des Mutualités Socialistes, les administrations communales, les CPAS, les services d'accompagnement, les services résidentiels, les services d'accueil sur le territoire de la région wallonne et de Bruxelles.

Nous avons choisi ces services car ils sont en contact direct avec des personnes handicapées et donc sont régulièrement interpellés en matière de législation relative aux personnes handicapées.

Neuf cent questionnaires ont été envoyés et, dans l'optique de collationner un maximum de réponses, l'enquête a également été diffusée dans notre bimestriel Handyalogue informant que ce questionnaire pouvait être téléchargé sur notre site Internet ou envoyé à toute personne qui le souhaitait.

Il s'agit d'un questionnaire mixte comprenant un total de 9 questions dont 5 questions fermées et 4 questions ouvertes.

4.3 ENQUETE CONTACT CENTER – SERVICE DES ALLOCATIONS AUX PERSONNES HANDICAPEES : CONTENU DU QUESTIONNAIRE.

1. Depuis sa mise en service (début 2005) ; avez-vous utilisé le Contact Center ?

- Oui
- Non

Si oui, combien de fois :

- de 1 à 2 fois ;
- de 3 à 5 fois ;
- de 5 à 10 fois ;
- + de 10 fois ;
- + de 20 fois ;
- +de 50 fois.

2. Quel est le délai moyen d'attente pour entrer en contact avec le Contact-Center :

- plus d'une minute ;
- plus de 2 minutes ;
- plus de 5 minutes ;
- plus de 10 minutes ;
- plus de 15 minutes ;
- plus de 20 minutes .

3. A quels genres de problèmes se rapportaient les questions que vous avez posées ?

- compréhension d'une décision ;
- délai de traitement du dossier d'allocations;
- délai de traitement d'une demande d'attestation générale ;
- information(s) concernant des droits;
- information(s) concernant la procédure ;
- avantages sociaux ;
- recours ;
- carte de stationnement ;
- indu ;
- autres : précisez.

4. Par rapport au genre de problématique posé, la (les) réponse(s) étai(en)t-elle(s) :

a. compréhension d'une décision.

1. *compréhensible(s)*

- oui ;
- majoritairement oui ;
- non ;
- majoritairement non.

2. *correcte(s)*

- oui ;
- majoritairement oui ;
- non ;
- majoritairement non.

3. *complète(s)*

- oui ;
- majoritairement oui ;
- non ;
- majoritairement non.

b. délai de traitement du dossier d'allocations et prise de cours :

1. *compréhensible(s)*

- oui ;
- majoritairement oui ;
- non ;
- majoritairement non.

2. *correcte(s)*

- oui ;
- majoritairement oui ;
- non ;
- majoritairement non.

3. *complète(s)*

- oui ;
- majoritairement oui ;
- non ;
- majoritairement non.

c. information(s) concernant des droits d'attestation générale.

1. *compréhensible(s)*

- oui ;
- majoritairement oui ;
- non ;
- majoritairement non.

2. *correcte(s)*

- oui ;
- majoritairement oui ;
- non ;
- majoritairement non.

3. *complète(s)*

- oui ;
- majoritairement oui ;
- non ;
- majoritairement non.

d. information(s) concernant la procédure.

1. *compréhensible(s)*

- oui ;
- majoritairement oui ;
- non ;
- majoritairement non.

2. *correcte(s)*

- oui ;
- majoritairement oui ;
- non ;
- majoritairement non.

3. *complète(s)*

- oui ;
- majoritairement oui ;
- non ;
- majoritairement non.

A.S.P.H.

e. indu.

1. *compréhensible(s)*

- oui ;
- majoritairement oui ;
- non ;
- majoritairement non.

2. *correcte(s)*

- oui ;
- majoritairement oui ;
- non ;
- majoritairement non.

3. *complète(s)*

- oui ;
- majoritairement oui ;
- non ;
- majoritairement non.

f. avantages sociaux.

1. *compréhensible(s)*

- oui ;
- majoritairement oui ;
- non ;
- majoritairement non.

2. *correcte(s)*

- oui ;
- majoritairement oui ;
- non ;
- majoritairement non.

3. *complète(s)*

- oui ;
- majoritairement oui ;
- non ;
- majoritairement non.

A.S.P.H.

g. carte de stationnement.

1. *compréhensible(s)*
 - oui ;
 - majoritairement oui ;
 - non ;
 - majoritairement non.
2. *correcte(s)*
 - oui ;
 - majoritairement oui ;
 - non ;
 - majoritairement non.
3. *complète(s)*
 - oui ;
 - majoritairement oui ;
 - non ;
 - majoritairement non.

h. recours.

1. *compréhensible(s)*
 - oui ;
 - majoritairement oui ;
 - non ;
 - majoritairement non.
2. *correcte(s)*
 - oui ;
 - majoritairement oui ;
 - non ;
 - majoritairement non.
3. *complète(s)*
 - oui ;
 - majoritairement oui ;
 - non ;
 - majoritairement non.

i. autre(s).

Précisez

A.S.P.H.

5. Précisez la (les) question (s) par rapport à laquelle (auxquelles) la (les) réponse(s) a (ont) été insatisfaisante(s), et précisez pour chacune ce qui a été :

1. question :
2. réponse insatisfaisante :

6. L'accueil téléphonique a-t-il été :

- positif ;
- majoritairement positif ;
- négatif ;
- majoritairement négatif.

7. Y-a-t-il d'autres lacunes non évoquées ci-avant que vous souhaitez signaler ?

lesquelles :

8. Y-a-t-il des points positifs que vous souhaitez souligner ?

9. Qu'attendez-vous concrètement comme amélioration(s) du Contact Center ?

Questionnaires remplis par :

- Une Personne Handicapée
- Les parents d'une Personne handicapée
-
- L'Administrateur de biens ou le représentant légal
- Un professionnel
- Centre de Service Social
- Administration Communale

- CPAS
- Service d'accompagnement
- Service résidentiel
- Service d'accueil
- Autre

4.4. LA SYNTHÈSE DES QUESTIONNAIRES.

4.4.1. Le nombre de réponses :

Sur 191 questionnaires, 141 personnes (74,82%) signalent avoir utilisé le contact center contre 48 (25,18%) qui ne l'ont jamais utilisé.

Voir tableau A en annexe. (page50)

15 personnes l'ont utilisé de 1 à 2 fois,
23 personnes l'ont utilisé de 3 à 5 fois,
13 personnes l'ont utilisé de 5 à 10 fois,
28 personnes l'ont utilisé + de 20 fois,
27 personnes l'ont utilisé + de 50 fois.

4.4.2. Concernant le délai moyen d'attente :

5 personnes évaluent le temps d'attente à + de 1 minute,
13 personnes évaluent le temps d'attente à + de 2 minutes,
35 personnes évaluent le temps d'attente à plus de 5 minutes,
30 personnes évaluent le temps d'attente à plus de 10 minutes,
30 personnes évaluent le temps d'attente à plus de 15 minutes,
28 personnes évaluent le temps d'attente à plus de 20 minutes.

A.S.P.H.

4.4.3. Le genre de problèmes auxquels se rapportaient les questions posées :

Au total nous obtenons 494 demandes ventilées comme suit :

- Compréhension d'une décision : question posée 70 fois, (14,2%)
- Délai de traitement du dossier d'allocations : question posée 108 fois, (21,9%)
- Délai de traitement d'une demande d'attestation générale : question posée 37 fois, (7,5%)
- Information(s) concernant des droits : question posée 51 fois, (10,3%)
- Information(s) concernant la procédure : question posée 50 fois, (10,1%)
- Avantages sociaux : question posée 43 fois, (8,7%)
- Recours : question posée 22 fois, (4,4%)
- Carte de stationnement : question posée 58 fois, (11,7%)
- Indu : question posée 25 fois, (5,1%)
- Autres questions posées : total = 30, (6,1%)
 - † délai de paiement des allocations pour personnes handicapées, (question posée 1 seule fois)
 - † rappel des documents médicaux alors qu'ils avaient été renvoyés dûment complétés, (question posée 1 seule fois)
 - † vérification de la réception d'un dossier, (question posée 1 seule fois)
 - † renseignement concernant la diminution du montant de l'allocation, (question posée 1 seule fois)
 - † vérification de la réception des pièces manquantes, (question posée 1 seule fois)
 - † décision insolite, (question posée 1 seule fois)
 - † documents perdus par le SPF SS, (question posée 1 seule fois)
 - † rappel de documents par le SPF SS alors que le dossier est complet et déjà clôturé, (question posée 1 seule fois)
 - † démarches pour bénéficier des avantages sociaux, (question posée 1 seule fois)
 - † suivi du dossier après recours auprès du Tribunal du Travail, (question posée 1 seule fois)
 - † erreur dans la décision ARR-AI et allocation familiales pour enfants handicapés, (question posée 1 seule fois)
 - † administration provisoire, (question posée 1 seule fois)
 - † information concernant le montant des revenus pris en compte, (question posée 1 seule fois)
 - † connaître les plafonds de revenu par catégorie, (question posée 1 seule fois)
 - † information concernant la législation sur les allocations familiales majorées, (question posée 1 seule fois)

- † demande de renseignement et précisions concernant des dossiers ponctuels, (question posée 1 seule fois)
- † remboursement des avances sur les allocations, (question posée 1 seule fois)
- † retard de paiement, (question posée 1 seule fois)
- † demande d'un duplicata d'une attestation d'incapacité à plus de 66%, (question posée 1 seule fois)
- † arrérages décès, (question posée à deux reprises)
- † délai de paiement des arriérés, (question posée à deux reprises)
- † demande d'attestation ; (question posée à deux reprises)
- † état d'avancement d'un dossier, (question posée à deux reprises)
- † régularisation de la situation pour éviter le Tribunal du Travail, (question posée à trois reprises).

Voir Tableau B en annexe. (page 51)

4.4.4. Par rapport au genre de problématique posée :

4.4.4.a. Les réponses apportées au niveau de la procédure étai(en)-elle(s) :

Information(s) concernant la procédure.

compréhensible(s)

- 36 oui ;
- 47 majoritairement oui ;
- 8 non ;
- 2 majoritairement non.

correcte(s)

- 41 oui ;
- 42 majoritairement oui ;
- 9 non ;
- 1 majoritairement non.

complète(s)

- 31 oui ;
- 46 majoritairement oui ;
- 10 non ;
- 4 majoritairement non.

A.S.P.H.

délai de traitement du dossier d'allocations et prise de cours :

compréhensible(s)

43 oui ;
51 majoritairement oui ;
12 non ;
8 majoritairement non.

correcte(s)

42 oui ;
45 majoritairement oui ;
18 non ;
7 majoritairement non.

complète(s)

40 oui ;
46 majoritairement oui ;
15 non ;
5 majoritairement non.

recours.

compréhensible(s)

20 oui ;
28 majoritairement oui ;
7 non ;
4 majoritairement non.

correcte(s)

20 oui ;
31 majoritairement oui ;
3 non ;
1 majoritairement non.

complète(s)

17 oui ;
29 majoritairement oui ;
6 non ;
4 majoritairement non.

A.S.P.H.

4.4.4.b. Les réponses apportées au niveau du contenu étai(en)t-elle(s) :

compréhension d'une décision.

compréhensible(s)
47 oui ;
56 majoritairement oui ;
4 non ;
8 majoritairement non.

correcte(s)
39 oui ;
57 majoritairement oui ;
9 non ;
6 majoritairement non.

complète(s)
40 oui ;
54 majoritairement oui ;
11 non ;
8 majoritairement non.

information(s) concernant des droits d'attestation générale.

compréhensible(s)
52 oui ;
35 majoritairement oui ;
6 non ;
1 majoritairement non.

correcte(s)
44 oui ;
44 majoritairement oui ;
6 non ;
1 majoritairement non.

complète(s)
21 oui ;
58 majoritairement oui ;
9 non ;
0 majoritairement non.

indu.

compréhensible(s)

21 oui ;
29 majoritairement oui ;
6 non ;
2 majoritairement non.

correcte(s)

19 oui ;
28 majoritairement oui ;
6 non ;
3 majoritairement non.

complète(s)

16 oui ;
32 majoritairement oui ;
5 non ;
2 majoritairement non.

avantages sociaux.

compréhensible(s)

46 oui ;
23 majoritairement oui ;
7 non ;
3 majoritairement non.

correcte(s)

42 oui ;
27 majoritairement oui ;
5 non ;
0 majoritairement non.

complète(s)

41 oui ;
24 majoritairement oui ;
8 non ;
2 majoritairement non.

carte de stationnement.

compréhensible(s)

45 oui ;
25 majoritairement oui ;
6 non ;
3 majoritairement non.

correcte(s)

42 oui ;
27 majoritairement oui ;
6 non ;
5 majoritairement non.

complète(s)

37 oui ;
30 majoritairement oui ;
7 non ;
3 majoritairement non.

Autres remarques et questions ayant été posées au Contact Center du SPF SS.

- information relative à l'incidence d'un héritage d'une nue propriété sur l'octroi et le montant de l'allocation de remplacement de revenus,
- manque de collaboration entre le SPF SS et les communes en ce qui concerne le suivi des dossiers,
- incompréhension face aux révisions d'office qui impliquent une diminution de l'allocation malgré l'état de santé qui, la plupart du temps, s'aggrave,
- la réponse qui a été communiquée par le contact center est moins élaborée que celle émanant du service social SPF SS,
- les assistantes sociales du SPF SS devraient être informées régulièrement des modifications législatives,
- la réponse communiquée par l'agent du contact center est moins élaborée que celle émanant du service social du SPF SS,
- les agents du contact center ne savent fournir comme explication que les informations qui apparaissent sur l'écran,
- les agents du contact center semblent ne pas maîtriser la réglementation, ce qui est frustrant pour l'interlocuteur,
- l'agent du contact center est en mesure de confirmer la réception des documents manquants au dossier, par contre, il ne sait malheureusement pas fournir des informations complémentaires,
- un administrateur provisoire de biens (APB) informe par écrit le SPF SS du changement du numéro de compte bancaire de son administré. Après plus ou moins 10 jours, il n'a obtenu aucune réponse. L'APB téléphone au contact center qui ne sait pas donner l'information (il ne voit rien à l'écran).

4.4.5. Précisez la (les) question par rapport à laquelle (auxquelles) la (les) réponse(s) a (ont) été insatisfaisante(s), et précisez pour chacune ce qui a été :

4.4.5.1. Au niveau de la législation :

† **Question du parent ou du professionnel (Q) :** 1) la personne handicapée séjournant en maison de repos voit-elle son allocation diminuer d'un tiers ?

2) la personne handicapée peut-elle/doit elle introduire un recours lors d'une décision défavorable alors que l'enquête sociale n'est pas terminée ?

Réponse d'un agent du contact center (R) : les réponses reçues aux deux questions susmentionnées (pour info, ces réponses ne nous ont pas été communiquées) étaient différentes voire contradictoires en fonction de l'agent.

Commentaire de l'ASPH : il s'agit dans le cas présent de questions relatives à de la législation et dans l'éventualité où l'agent ne sait pas répondre, il serait souhaitable qu'il fasse appel au service de deuxième ligne, compétent pour fournir des réponses précises aux questions plus particulières.

† **(Q) :** 1) faut-il déclarer le fait qu'une personne handicapée reprenne un travail pour une période de moins de 3 mois ?

2) la personne handicapée qui perd son travail retrouve-t-elle son droit à l'allocation dans la situation où la perte de travail n'est pas contrebalancée par un autre revenu ?

(R) : dans les deux cas, les informations communiquées par l'agent étaient erronées.

(ASPH) : lorsque l'agent ne sait pas répondre, il serait souhaitable qu'il fasse appel au service de deuxième ligne, compétent pour fournir des réponses précises aux questions plus particulières.

† **(Q) :** un professionnel souhaite obtenir des informations concernant le remboursement du supplément d'allocation d'intégration payé à l'institution alors que la personne handicapée n'y résidait pas pendant 75 jours.

(R) : la réponse obtenue était erronée.

(ASPH) : il s'agit dans le cas présent d'un cas pratique qui concerne un éventuel remboursement qui ne dépend pas du contact center mais d'un autre service. Dans ce genre de situation, il est souhaitable que l'agent transfère la communication ou la demande au service compétent.

† (Q) : un héritage a-t-il une incidence au niveau du calcul de l'allocation ?

Cette question a été posée par e-mail et ensuite à un agent du contact center.

(R) : la réponse communiquée par l'agent du contact center est différente de la réponse obtenue par e-mail.

(ASPH) : *lorsque les réponses communiquées sont contradictoires, c'est la compétence et l'utilité du service qui sont mises en cause. Dès lors, lorsque l'agent ne sait pas répondre ou n'est pas certain de sa réponse, il serait souhaitable qu'il fasse appel au service de deuxième ligne.*

† (Q) : pourquoi une personne inscrite « en adresse de référence » au registre de la population est-elle considérée comme cohabitante ? La circulaire ministérielle du 2/4/97 stipule : « la personne ou le ménage inscrit en adresse de référence constitue un ménage distinct de celui de la personne ayant marqué son accord sur cette inscription ».

(R) : l'agent du contact center signale que son administration a interrogé le registre national et il apparaît que la personne inscrite en adresse de référence est inscrite au même numéro d'habitation que la personne qui accepte.

(ASPH) : *s'agissant d'une question de législation pointue avec comme support une référence législative, l'agent du contact center aurait dû répondre en faisant également référence à de la législation.*

† (Q) : comment fait-on le calcul de l'allocation pour une personne qui est sous contrat d'apprentissage professionnel ?

(R) : aucune idée, téléphonez au service bruxellois.

(ASPH) : *dans le cas présent, le SPF SS était compétent pour répondre à la question. Il était peut-être utile de transférer l'appel au service de deuxième ligne.*

† (Q) : est-il possible que le SPF SS fasse une révision d'office pour le passé suite à une erreur dans le calcul ?

(R) : un changement ne prend cours que le 1^{er} jour du mois qui suit.

(ASPH) : *s'agissant d'une question spécifique, si l'agent du contact center ne sait pas répondre, il est utile qu'il communique la demande au service de deuxième ligne.*

A.S.P.H.

† (Q) : le professionnel souhaite obtenir des explications complémentaires concernant le calcul d'une ARR/AI.

(R) : l'agent a orienté son interlocuteur vers le service comptabilité.

(ASPH) : *l'agent aurait pu fournir au professionnel les références téléphoniques du service social régional (qui a encore des permanences en région wallonne) puisque le dit service maîtrise bien la législation.*

† (Q) : quand seront organisées les formations prévues à l'attention des agents communaux ?

(R) : il n'y a pas de formations prévues.

(ASPH) : *manifestement, il existe un problème de communication interne puisque, même sur le site du SPF SS, l'information s'y trouvait.*

† (Q) : quel est le montant de l'exonération sur les capitaux mobiliers en matière d'AAPA ?

(R) : l'agent a suggéré à son interlocuteur que sa demande soit faite par écrit.

(ASPH) : *dans le cas présent, le SPF SS était compétent pour répondre à la question. Il était peut-être utile de transférer l'appel au service de deuxième ligne.*

† (Q) : un parent d'un enfant handicapé souhaite connaître les raisons qui font qu'il ne perçoit plus les allocations familiales majorées pour son fils ?

(R) : l'agent signale que c'est la caisse d'allocations familiales qui n'a certainement pas fait le nécessaire.

Remarque : inexact car la caisse avait effectué les démarches 6 mois plus tôt et ce avant la date d'échéance.

(ASPH) : *pour ce cas précis, il eut été nécessaire d'orienter le parent vers le service de deuxième ligne.*

† (Q) : est-ce que l'ARR (allocation de remplacement de revenu) est maintenue si la personne handicapée est en recherche d'emploi ?

(R) : pour cette situation différents facteurs interviennent et par conséquent il est difficile que les agents puissent maîtriser toutes les législations en cours.

(ASPH) : *dans le cas présent, le SPF SS était compétent pour répondre à la question. Il était peut-être utile de transférer l'appel au service de deuxième ligne.*

† (Q) : les conditions de nationalité pour l'octroi d'une allocation et le fait d'être à charge au point de vue mutuelliste, ces deux éléments ont-ils une influence en ce qui concerne le calcul de l'allocation ?

(R) : l'agent ne savait pas répondre

(ASPH) : nous nous étonnons de l'absence de réponse d'autant qu'il s'agit d'une question basique. Nous osons espérer que ce type de réponse n'est pas systématique mais nous n'avons aucune garantie.

† (Q) : une personne âgée de 21 ans et qui fréquente l'enseignement spécial peut-elle prétendre à une allocation ?

(R) : le fait de suivre l'enseignement au-delà de 21 ans ne permet pas l'octroi d'allocation mais la personne continuera à bénéficier des allocations au taux ordinaire.

(ASPH) : il faudrait peut-être envisager si ce n'est pas encore le cas que certains agents se spécialisent dans certaines matières.

4.4.5.2. Au niveau des démarches :

† (Q) : le professionnel souhaite vérifier si une demande d'AAPA et une demande d'ARR/AI avaient bien été introduites.

(R) : le délai d'encodage est trop long pour qu'on puisse donner une information à ce sujet.

(ASPH) : si dépassement d'un délai raisonnable de retard au niveau de l'encodage, l'administration doit mettre en place une solution afin que les personnes puissent néanmoins être informées.

† (Q) : quelle démarche doit-on suivre en cas de perte de la demande de la carte de stationnement ?

(R) : l'agent du contact center n'a pas su donner une réponse satisfaisante.

(ASPH) : lorsqu'il s'agit de question basique, il serait utile que l'agent du contact center puisse consulter un syllabus qui reprend les questions et réponses les plus fréquemment posées.

† (Q) : vérification de la réception d'une demande.

Cette question a été posée par e-mail et ensuite à un agent du contact center.

(R) : la réponse obtenue de l'agent du contact center est différente de celle de l'e-mail.

(ASPH) : lorsque l'agent ne sait pas répondre ou n'est pas certain de sa réponse, il serait souhaitable qu'il fasse appel au service de deuxième ligne.

† (Q) : avez-vous reçu la demande d'avantages sociaux de Madame X.

(R) : non pas de demande reçue.

Remarque : le lendemain la personne recevait à son domicile l'accusé de réception.

(ASPH) : les agents du contact center ne savent fournir comme renseignement que les données ayant été encodées. S'il existe un retard au niveau de l'encodage, les informations qui seront communiquées par l'agent ne seront pas récentes et par conséquent inutiles pour la personne handicapée ou le professionnel.

† (Q) : la personne handicapée s'inquiète car elle n'a toujours pas reçu l'accusé de réception faisant suite à la demande de carte de stationnement. Est-ce normal ?

(R) : il existe au niveau du service carte de stationnement un retard au niveau de l'encodage! Ne sait rien faire, il faut attendre.

(ASPH) : si dépassement d'un délai raisonnable de retard au niveau de l'encodage, l'administration doit mettre en place une solution afin que les personnes puissent néanmoins être informées.

† (Q) : quelle est la procédure à suivre en cas d'erreur dans un dossier et quelle est la procédure à suivre pour obtenir une demande de suspension du paiement pour éviter l'indu ?

(R) : l'agent informe qu'il faut envoyer le document prouvant l'erreur.

Remarque : 15 jours plus tard, le courrier envoyé n'a pas été lu et le paiement n'a pas été suspendu.

(ASPH) : il est important que si les agents du contact center suggèrent l'envoi de documents, qu'un suivi puisse être assuré à ce niveau. Il est également très utile afin de maintenir les droits des personnes handicapées d'informer sur les procédures légales de recours.

4.4.5.3. Au niveau de l'état d'avancement d'un dossier :

† (Q) : la personne handicapée souhaitait connaître l'état d'avancement d'une demande de carte de stationnement.

(R) : l'agent du contact center n'a pas pu donner d'informations précises.

(ASPH) : dans le cas présent, deux explications possibles d'une part un retard au niveau de l'encodage qui ne permet pas à l'agent de renseigner directement la personne handicapée et d'autre part, il serait peut-être utile d'adresser une demande au service compétent.

A.S.P.H.

† (Q) : le professionnel souhaite connaître l'état d'avancement d'un dossier d'allocation.

(R) : l'agent du contact center ne sait pas répondre car il ne voit rien à l'écran.

(ASPH) : les agents du contact center ne savent fournir comme renseignement que les données ayant été encodées. S'il existe un retard au niveau de l'encodage, les informations qui seront communiquées par l'agent ne seront pas récentes et, par conséquent, inutiles pour la personne handicapée ou le professionnel.

† (Q) : une personne handicapée souhaite connaître l'état d'avancement d'un dossier.

(R) : 1^{er} réponse lors d'un premier contact téléphonique : pas de dossier

2^{ème} réponse suite à un deuxième contact téléphonique : le dossier était, cette fois-ci, existant.

(ASPH) : lorsque les réponses communiquées sont contradictoires, c'est la compétence et l'utilité du service qui sont mises en cause. Dès lors, lorsque l'agent ne sait pas répondre ou n'est pas certain de sa réponse, il serait souhaitable qu'il fasse appel au service de deuxième ligne.

† (Q) : 1^{er} question d'un professionnel qui souhaite savoir si le dossier est déjà traité par l'administration ?

(R) : on ne sait pas répondre à la question.

(Q) : 2^{ème} question : quel est le délai de traitement ?

(R) : on ne sait fournir aucune réponse

(ASPH) : cette question pointe à nouveau le problème en ce qui concerne l'encodage et par conséquent l'impossibilité pour l'agent du contact center de répondre à la personne.

† (Q) : combien de temps faut-il encore attendre pour que la décision soit prise ?

(R) : l'agent ne sait pas donner de date, il faut patienter.

(ASPH) : cette question pointe à nouveau le problème en ce qui concerne l'encodage et par conséquent l'impossibilité pour l'agent du contact center de répondre à la personne.

4.4.5.4. Au niveau de l'envoi de documents et des notifications :

† (Q) : le professionnel s'étonne que l'administration envoie une lettre de rappel à la personne handicapée alors que tout le dossier administratif et médical a été envoyé dans la même enveloppe.

(R) : peu importe, même si c'est le SPF SS qui a égaré les documents, la personne handicapée doit fournir les documents réclamés dans la lettre de rappel.

(ASPH) : afin que le SPF SS poursuive l'instruction du dossier le plus rapidement possible, il est effectivement utile que la personne handicapée réexpédie les documents. C'est pourquoi, en tant qu'association, nous conseillons vivement aux personnes handicapées d'envoyer par recommandé les documents. En effet, si la personne possède la preuve de l'envoi, nous estimons que le SPF SS ne doit pas pénaliser la personne handicapée de son erreur.

† **(Q)** : le professionnel s'étonne qu'une personne handicapée reçoive une lettre de rappel alors que la personne a reçu une notification clôturant son dossier.

(R) : après plusieurs entretiens téléphoniques, le SPF SS a reconnu son erreur.

(ASPH) : à partir du moment où l'organisme reconnaît son erreur, nous considérons que le dommage (toute perte de droit ou d'un avantage) doit être rectifié. La personne handicapée ne peut-être pénalisée.

† **(Q)** : par rapport à un dossier bien précis, le professionnel souhaitait connaître la date de notification de la décision.

(R) : l'agent ne savait pas donner une date précise (sauf à quelques semaines près).

(ASPH) : les agents du contact center ne savent fournir comme renseignement que les données ayant été encodées. S'il existe un retard au niveau de l'encodage, les informations qui seront communiquées par l'agent ne seront pas récentes et, par conséquent, inutiles pour la personne handicapée ou le professionnel.

† **(Q)** : quel est le délai d'obtention de la carte de stationnement ?

(R) : l'agent du contact center ne sait pas vérifier si la demande est encodée et ce même après une période de quatre mois à partir de la date d'envoi.

(ASPH) : problème d'encodage et par conséquent l'agent ne sait pas fournir une réponse à la personne. Il serait donc souhaitable qu'il adresse une demande via le service compétent afin que la personne puisse néanmoins obtenir une réponse.

A.S.P.H.

† (Q) : le professionnel signale que la décision notifiée est incorrecte en ce qui concerne l'attribution des revenus.

(R) : les revenus repris sur la décision sont ceux que l'on voit à l'écran. L'agent ne sait pas fournir d'informations complémentaires.

(ASPH) : *pour ce type de demande, il serait souhaitable que l'agent du contact center transmette la demande au service de deuxième ligne ou conseille à la personne l'éventualité d'un recours pour maintenir les droits de la personne handicapée.*

† (Q) : la décision notifiée au parent mentionne que l'enfant ne s'est pas présenté à la consultation or il était présent ? Que peut-on faire ?

(R) : « c'est ce qui est indiqué, je ne sais rien dire de plus, il faut faire une nouvelle demande »

(ASPH) : *dans ce genre de situation, l'agent du contact center aurait pu, d'une part, signaler à la personne qu'elle pouvait introduire un recours auprès du tribunal du travail ou écrire une lettre en demandant de revoir la situation au vu de certains éléments et éventuellement communiquer la demande au service de deuxième ligne.*

† (Q) : un professionnel souhaite signaler qu'il existe une erreur dans une décision notifiée récemment.

(R) : pas de réponse satisfaisante, l'agent demande de faxer les éléments prouvant l'erreur mais cela reste sans suite, aucun suivi.

(ASPH) : *dans ce genre de situation, il serait utile d'une part de conseiller à la personne d'envoyer un courrier par recommandé demandant que l'on revoie la décision en fonction des éléments communiqués et, d'autre part, d'introduire un recours en vue de maintenir ses droits.*

† (Q) : une personne handicapée souhaite savoir pourquoi la décision reçue est négative ?

(R) : l'agent lui répond « le médecin du SPF SS est payé pour reconnaître les cas les plus graves. Il fallait donc arrêter vos soins pour qu'il puisse constater l'aggravation de votre état de santé. »

(ASPH) : *utile d'informer la personne handicapée sur la possibilité d'introduire un recours contre la décision reçue et lui communiquer les permanences des assistants sociaux du SPF SS ainsi que les différents services sociaux (centres de service social, CPAS) et associations.*

4.4.6. L'accueil téléphonique.

Sur 141 personnes utilisant le contact center :

- < 33 personnes considèrent l'accueil positif (23,4%);
- < 61 personnes considèrent l'accueil majoritairement positif (43,3%) ;
- < 6 personnes considèrent l'accueil négatif (4,3%) ;
- < 4 personnes considèrent l'accueil majoritairement négatif (2,8%) ;
- < 37 personnes n'ont pas répondu (26,2%).

Voir tableau C en annexe. (page 52)

4.4.7. Demandes de précisions à apporter concernant l'outil mis en place :

A. Par rapport à l'accueil.

- message d'accueil en 4 langues trop long, (commentaire exprimé une seule fois) - problème au niveau de l'introduction du choix de la langue, (commentaire exprimé une seule fois)
- pourquoi ne pas instaurer un numéro vert, (commentaire exprimé une seule fois)
- impossible de traiter 2 dossiers par communication, (commentaire exprimé une seule fois)
- il manque un numéro de téléphone spécifique pour les professionnels, (commentaire exprimé une seule fois)
- demande d'un numéro de téléphone uniquement pour les professionnels, (commentaire exprimé une seule fois)
- le message téléphonique n'est pas accueillant, (commentaire exprimé deux fois)
- délai d'attente trop long (45 minutes), (commentaire exprimé à quinze reprises) ; par conséquent abandon de l'appel et la personne handicapée s'adresse à un professionnel.

B. Par rapport au personnel.

- désinvolture (rare) de la part de certains agents, (commentaire exprimé une seule fois)
- manque de patience des agents par rapport aux questions posées, (commentaire exprimé une seule fois)
- manque de personnel, (commentaire exprimé une seule fois)

C. Par rapport aux réponses reçues.

Au niveau du contenu :

- les réponses sont souvent laconiques, pas de recherche poussée pour répondre correctement, (commentaire exprimé une seule fois)
- incompréhension d'une lettre : demande d'explication au contact center. L'explication est identique à celle du courrier, (commentaire exprimé une seule fois)
- parfois pour un même dossier, on obtient des réponses différentes en fonction de l'agent qui a répondu, (commentaire exprimé une seule fois)
- réponse communiquée trop longue, (commentaire exprimé une seule fois)
- lorsqu'une réponse est donnée, celle-ci est parfois hésitante. L'agent ne fait pas appel aux collègues, il semble manquer d'expérience, sa réponse est uniquement basée sur ce qu'il voit à l'ordinateur, (commentaire exprimé une seule fois)
- les réponses étaient plus concrètes et plus complètes auparavant, (commentaire exprimé une seule fois). Par exemple : une personne bénéficiaire d'une allocation pour une période déterminée doit-elle réintroduire elle-même une demande à l'échéance de ses droits ?
- pour une même question, on obtient parfois des réponses différentes (commentaire exprimé à deux reprises),
- difficultés de trouver des informations législatives précises ou relatives à des situations particulières les agents ne sont pas au courant de la législation, (commentaire exprimé à trois reprises)

Au niveau du contact :

- il est trop facile d'obtenir des informations personnelles en communiquant juste le numéro de dossier, (commentaire exprimé une seule fois)
- si la question est trop complexe, les agents du contact center orientent l'interlocuteur vers le service social, service très difficile à joindre (commentaire exprimé à trois reprises)

D. Par rapport aux courriers et fax transmis.

- rarement de réponse en retour lorsque l'agent signale qu'il transmet une demande de renseignement au service compétent, (commentaire exprimé une seule fois)
- trop lent si la demande concerne l'envoi de document, fax ou courrier, (commentaire exprimé une seule fois)
- perte de courriers et fax envoyés, (commentaire exprimé une seule fois)

- les demandes de renseignements envoyées par fax sont traitées trop lentement, (commentaire exprimé une seule fois)
- si une question est envoyée par e-mail, le délai de réponse est fort variable, (commentaire exprimé une seule fois)
- lorsqu'il faut faxer un document, l'agent communique des initiales ou son prénom et il est très difficile par la suite d'avoir la même personne pour le suivi du dossier, (commentaire exprimé une seule fois)
- les communes envoient régulièrement des fax avec la copie du registre car après un délai assez long (plus de 12 semaines) les personnes handicapées n'ont pas encore reçu les documents à compléter. (commentaire exprimé une seule fois)
- aucun suivi des fax envoyés (ni courriels d'ailleurs) (commentaire exprimé à deux reprises).

E. Remarques complémentaires.

Par rapport au Contact Center :

- il est dommage que les agents ne puissent pas avoir accès aux « dossiers papiers », (commentaire exprimé une seule fois)
- difficulté de connexion au site, (commentaire exprimé une seule fois)
- difficile de retrouver le dossier d'un enfant sur base du registre national alors que ce n'est pas le cas pour les adultes, (commentaire exprimé une seule fois)
- perte de temps pour les professionnels car on n'obtient pas les réponses souhaitées, (commentaire exprimé une seule fois)
- confusion quant aux objectifs du contact center. Celui-ci apparaît comme le numéro central en Belgique pour toutes les questions relatives au handicap (tous domaines confondus) - (commentaire exprimé une seule fois)
- difficulté d'obtenir une liaison téléphonique, (commentaire exprimé une seule fois)
- en pratique, on constate que le service est inaccessible au tout public, (commentaire exprimé une seule fois)
- manque de disponibilité du SPF SS suite à l'instauration de ce contact center, (commentaire exprimé une seule fois)
- regrettable de ne pas avoir un contact avec la personne qui s'occupe du dossier, (commentaire exprimé une seule fois)
- il existe un problème d'encodage au niveau du courrier. D'une manière générale, l'agent ne sait pas signaler si les documents ont été réceptionnés par l'administration. (problème lorsqu'il s'agit de document envoyé suite à un rappel) - (commentaire exprimé une seule fois)
- si le dossier est complexe, impossibilité d'avoir une relation directe avec le gestionnaire du dossier, (commentaire exprimé à deux reprises)

Par rapport à l'administration :

- délai d'attente pour bénéficier de la carte de stationnement trop long, (commentaire exprimé une seule fois)
- il est dommage que le SPF SS n'envoie pas les décisions par recommandé, (commentaire exprimé une seule fois)
- quand une nouvelle législation est diffusée, il serait souhaitable de prévenir par courrier les personnes handicapées, (commentaire exprimé une seule fois)
- l'examen médical est sévère pour des patients chroniques très limités physiquement, (commentaire exprimé une seule fois)
- délais trop longs pour la lecture par le SPF SS ainsi que du suivi, (commentaire exprimé une seule fois)
- problème en ce qui concerne la réception des bordereaux d'envoi, (commentaire exprimé une seule fois)

4.4.8. Les points positifs soulignés :

Par rapport à l'accueil :

- numéro d'appel central permettant un meilleur accès aux services pour tout un chacun (professionnels, personnes handicapées) - (commentaire exprimé une seule fois)
- la mise sur parlophone est possible et donc même si le délai est long, le professionnel n'a pas l'impression de perdre son temps, (commentaire exprimé une seule fois)
- contact personnalisé, (commentaire exprimé une seule fois)
- les appels sont traités plus rapidement, (commentaire exprimé une seule fois)
- même s'il faut attendre très longtemps pour les contacter, on est certain qu'un agent va décrocher même si les réponses ne nous aident pas ! (commentaire exprimé une seule fois)
- durant les heures d'ouverture du service, le professionnel et/ou la personne handicapée sont certains d'avoir un interlocuteur (parfois après un certain temps d'attente) - (commentaire exprimé une seule fois)
- accueil agréable, (commentaire exprimé à deux reprises)
- le délai d'attente est précisé, (commentaire exprimé une seule fois)

Par rapport au personnel :

- l'agent prend le temps de bien répondre à la demande, ce qui est une grande amélioration, (commentaire exprimé une seule fois)
- les agents font de leur mieux pour répondre aux questions et si besoin interpellent les services internes, (commentaire exprimé une seule fois)
- sur certains points précis, rappel spontané de la part de l'agent du SPF SS, (commentaire exprimé une seule fois)
- qualité de l'accueil téléphonique (commentaire exprimé une seule fois)
- bonne volonté du personnel, (commentaire exprimé à deux reprises)
- amabilité des agents, (commentaire exprimé à trois reprises)
- la compétence des agents du contact center, (commentaire exprimé à trois reprises)

Par rapport aux réponses reçues :

- réponse à presque tous les problèmes, (commentaire exprimé à deux reprises)
- réponses claires et précises, (commentaire exprimé à deux reprises)
- rapidité de réponse, (commentaire exprimé à trois reprises)
- réponse complète, compréhensible et correcte, (commentaire exprimé à trois reprises)

Par rapport aux courriers et fax transmis :

- contact par e-mail possible, (commentaire exprimé une seule fois)
- e-mail : clarté des réponses et rapidité, (commentaire exprimé une seule fois)
- possibilité de questionner par fax : Bonne organisation et dispatching du contact (commentaire exprimé une seule fois).

Commentaires émis :

- excellente initiative que ce call center, (commentaire exprimé une seule fois)
- il est plus facile d'entrer en contact avec le contact center qu'avec une personne de l'Administration, (commentaire exprimé une seule fois)
- malgré le temps d'attente, le professionnel ou la personne handicapée a la certitude d'avoir un interlocuteur, (commentaire exprimé une seule fois)
- délai de renvoi de certaines demandes, (commentaire exprimé une seule fois)

- bonne initiative d'avoir instauré le contact center mais il faudrait trouver une réponse par rapport aux dysfonctionnements, (commentaire exprimé une seule fois)
- le contact center est un net progrès pour l'accessibilité du service qui était auparavant inaccessible, (commentaire exprimé une seule fois)
- la création du contact center est un outil majeur, (commentaire exprimé une seule fois)
- l'envoi des attestations générales est fiable, (commentaire exprimé une seule fois)
- utile de pouvoir les contacter lors de demande de duplicata d'attestation générale, (commentaire exprimé une seule fois)
- facilité de démarche (commentaire exprimé à deux reprises)
- relais accessible (commentaire exprimé à deux reprises)
- pas de points positifs, (commentaire exprimé à quatre reprises)

4.4.9. Les améliorations attendues au niveau du contact center :

Par rapport à l'accueil :

- meilleur accueil, (commentaire exprimé à deux reprises)
- diminution du délai d'attente, (commentaire revenant à cinquante et une reprises)

Par rapport au personnel :

- meilleure compréhension des demandes, (commentaire exprimé à deux reprises)
- meilleure formation des agents, (commentaire exprimé à trois reprises)
- être en contact avec un personnel compétent, (commentaire revenant à huit reprises).

Par rapport aux réponses reçues :

- réponse directe, (commentaire exprimé à deux reprises)
- réponse claire, (commentaire exprimé à trois reprises)
- réponse correcte, (commentaire exprimé à huit reprises)

Par rapport aux courriers et fax transmis :

- assurer le suivi des dossiers pour lesquelles on les contacte, (commentaire exprimé une seule fois)
- une information de proximité, (commentaire exprimé une seule fois)
- meilleur suivi des dossiers lorsque la réponse ne peut être communiquée directement, (commentaire exprimé à cinq reprises)

Commentaires :

- ligne téléphonique uniquement pour les administrations communales, (commentaire exprimé une seule fois)
 - gain de temps, (commentaire exprimé une seule fois)
 - plus de proximité (relais avec les permanences décentralisées) – (commentaire exprimé une seule fois)
 - maintenir ce service, (commentaire exprimé une seule fois)
 - suite à la création du contact center, plus grande difficulté de contacter l'administration, (commentaire exprimé une seule fois)
 - possibilité de communiquer avec le gestionnaire du dossier quand complication, (commentaire exprimé une seule fois)
 - un contact avec un professionnel au lieu d'une centrale téléphonique, (commentaire exprimé une seule fois)
 - idéal que les personnes qui traitent les dossiers puissent rencontrer les personnes handicapées, (commentaire exprimé une seule fois)
 - pourquoi ne pas adopter le même système que la tour du midi avant ? (commentaire exprimé une seule fois)
 - l'avantage d'un contact center : la politesse
- le désavantage d'un contact center : coût de communication et message régulier « je fais le nécessaire ». Le Service Public Fédéral Sécurité Social doit rester une institution administrative à caractère social et non un service qui fonctionne de façon « commerciale ». Pourquoi ne pas mentionner sur la décision les coordonnées du gestionnaire ?
- Importance d'être en contact avec des gens qui maîtrisent la réglementation.
- Ne pourrait-on envisager que les gestionnaires travaillent à bureaux fermés certains jours et soient joignables d'autres. Au contact center, le service est fort différent suivant l'agent qui renseigne. (commentaire exprimé une seule fois)
- intéressant d'être en possession du nom de la personne qui a traité le dossier pour éventuellement le contacter si nécessaire, (commentaire exprimé à trois reprises)
 - pouvoir être en contact direct avec le SPF SS, (commentaire exprimé à trois reprises)
 - plus rapide et plus vite accessible, (commentaire exprimé à quatre reprises)
 - ligne directe pour le professionnel, (commentaire revenant à neuf reprises)

A.S.P.H.

Questionnaires remplis par :

| | |
|--|----|
| - Une Personne Handicapée | 4 |
| - Les parents d'une Personne handicapée | 3 |
| - L'Administrateur de biens ou le représentant légal | 1 |
| - Un professionnel* | 15 |
| - Centre de Service Social | 38 |
| - Administration Communale | 35 |
| - CPAS | 33 |
| - Service d'accompagnement | 8 |
| - Service résidentiel | 4 |
| - Service d'accueil | 4 |
| - Autre | 1 |

* (autre que le professionnel travaillant au sein d'un centre de service social, administration communale, CPAS, service d'accompagnement- résidentiel- d'accueil)

4.5. REMARQUES GENERALES QUANT AU FONCTIONNEMENT DE L'ADMINISTRATION.

Lors du dépouillement des questionnaires, nous avons constaté que les personnes handicapées ainsi que les professionnels émettaient toute une série de remarques qui ne concernaient pas directement le contact center mais le fonctionnement de l'administration générale du SPF SS.

Au niveau de la législation :

- la méthode de calcul est peu comprise par les personnes handicapées,
- la législation reste ardue malgré la qualité des informations reçues,
- la législation est parfois incohérente. En effet, pourquoi ne pas prévoir des révisions d'office dans le cadre des avantages sociaux.

Au niveau de l'instruction :

- traitement plus rapide des dossiers en allocations aux personnes handicapées, (commentaire exprimé à deux reprises)
- le délai de révision du taux de l'allocation est trop long,

- toute la procédure de demande d'allocation est trop longue,
- le SPF SS devrait prévoir un système d'instruction de dossiers dans le cadre de l'évaluation. La durée des instructions est beaucoup trop importante (ex : les demandes, les révisions...),
- il serait souhaitable que les conventions aux expertises médicales soient plus rapides.

Divers :

- simplification des formulaires de demande,
- sérieux au niveau des comptes de paiements,
- pourquoi contrairement au dossier ONP , il faut-être absolument domicilié dans une maison de repos pour envisager une révision administrative du conjoint séparé ?,
- accessibilité insuffisante aux informations pour le public et les professionnels.

5. AUTRES EXPERIENCES D'UN CONTACT CENTER.

Il est intéressant de pouvoir disposer des résultats d'une enquête de satisfaction par rapport à un outil déjà mis en place et ce, afin de tirer les enseignements de cette expérience. En effet, la création de tout nouveau système nécessite un certain temps de rodage et n'est jamais à 100% sans défaillance. Si l'objectif principal de cet outil est d'offrir aux usagers un service de qualité, il faut dès lors, l'évaluer.

A cet effet, avoir des points de comparaison ou des repères par rapport à un outil répondant totalement ou partiellement aux même objectifs que le contact center est une démarche intéressante.

5.1 LA LIGNE VERTE DE L'OFFICE NATIONAL DES PENSIONS (ONP).

5.1.1. Introduction :

Depuis le 14 janvier 2005, toute personne souhaitant obtenir des informations concernant sa pension ou sa future pension, peut les poser gratuitement à l'Office National des Pensions (ONP). Le Ministre des Pensions, Bruno Tobback estime que tout un chacun doit pouvoir se renseigner sur sa pension et l'objectif de la ligne verte est « de rendre les services de pension encore plus conviviaux ».

Chaque année, environ un million de pensionnés téléphone à l'Office pour poser une question sur leur pension. D'après le Ministre Tobback, « le numéro gratuit est destiné à faciliter l'accès à l'information pour toute personne qui a une question sur les pensions. La ligne verte offre ainsi une réponse à la demande croissante d'informations sur les pensions ».

Le lancement du numéro vert s'est accompagné d'une approche personnelle. Actuellement, le courrier adressé aux pensionnés mentionne un numéro à quatre chiffres qui leur permet d'être immédiatement relié au service ou au fonctionnaire qui gère son dossier. Cette liaison est active depuis la fin du mois de janvier 2005. Le Ministre Tobback assure que de cette manière, toute personne qui appelle recevra rapidement une réponse aussi ciblée et complète que possible.

Pour pouvoir répondre aux appels supplémentaires, 24 agents ont été recrutés pour renforcer le call center de l'office. Ils ont reçu une formation spécifique en matière de réglementation des pensions et de techniques d'accueil.

Trois lignes vertes sont activées et disponibles chaque jour ouvrable de 8H30 et 12 heures et de 13 à 17 heures.

5.1.2. Enquête de satisfaction concernant la mise en place de la ligne verte.

L'ONP a le souci d'offrir à ses clients un service de qualité qui se concrétise d'une part par une formation complète sur la manière dont les dossiers sont ou seront traités et d'autre part, une aide active dans la recherche d'information sur tous les domaines de compétence de l'Office.

Le but de cette enquête est d'obtenir des informations sur le degré de satisfaction du client et les différentes variables, critères qui contribuent à définir le degré de satisfaction (qualité du service, qualité de l'accueil, pertinence des réponses, accessibilité, qualité du contact, temps d'attente...)

L'enquête a été réalisée auprès de 1015 personnes sur base d'interviews individuels par téléphone.

Parmi les différentes questions posées :

1. La notoriété.

γ la ligne verte est-elle pas du tout connue, très connue, peu connue, un petit peu connue, très connue ?

Il apparaît que la ligne verte est très peu connue. 41% pas du tout connue, à peu connue (74%)

∩ Comment avez-vous connu l'existence de la ligne verte ?

Sur « le papier » que l'on reçoit : 80%

Internet : 4%

Les médias (journaux, télévision, radio) : 4%

Organismes sociaux (CPAS, mutuelle, syndicat) : 3%

Un ami : 3%,

Commune : 2%

Membre de la famille : 1%

Autres (page d'Or, poste, 1307, banque) : 6%

2. L'utilisation.

∩ La fréquence.

1x = 41%

2x = 26%

3x = 14%

4x = 6%

5x et + = 13%

En moyenne, la ligne verte a été utilisée 2,7 fois.

∩ Les raisons d'utilisation de la ligne verte :

Un renseignement : 80%

Une réclamation : 7%

Une demande de document : 6%

Un montant erroné : 5 %

La gestion des dossiers : 4%

Un retard de paiement : 2%

Autre (estimation des frais, prendre rendez-vous) : 2%

∩ Le type de document souhaité :

Attestation (revenus, divorce, mariage, décès, bourse) : 44%

Demande de pension : 28%

Autre : 21%

Ne sait plus : 7%

∩ La demande de renseignement :

Comment toucher sa pension : 52% (futurs pensionnés) et 47 % (pensionnés)

Le montant de sa pension : 20% (futurs pensionnés) et 20% (pensionnés)

Comment remplir des documents : 16% (futurs pensionnés) et 13% (pensionnés)

La date de paiement de sa pension : 4% (futurs pensionnés) et 7% (pensionnés)

Les documents à fournir : 5% (futurs pensionnés) et 5% (pensionnés)

Autre : 6% (futurs pensionnés) et 8% (pensionnés)

Ne sait plus : 3% (futurs pensionnés) et 6% (pensionnés)

3. La satisfaction.

Υ globale.

Sous la moyenne : 23%

Moyenne : 32%

Au-dessus de la moyenne : 45%

Υ Hiérarchie des critères contribuant à la satisfaction

Les réponses relatives au montant de la pension,

Les réponses relatives au délai de paiement,

La rapidité de la réponse,

L'opérateur comprend la demande,

Réponse assurée,

Les réponses relatives au calcul de la pension,

La compétence de l'opérateur,

La patience de l'opérateur,

La clarté de la réponse de l'opérateur,

La gentillesse/sympathie de l'opérateur,

La durée d'attente,

La politesse de l'opérateur,

Les heures d'ouverture,

Le numéro facile à retenir,

L'opérateur parle la langue maternelle de l'utilisateur,

La gratuité.

Les personnes interrogées apprécient l'efficacité, la rapidité et la compétence du service mis en place.

4. Les forces.

Compétence : les informations reçues sont correctes : 56%

Rapidité de ce service : 24%

La sympathie, politesse des opérateurs : 17%

La gratuité du service : 17%

Rien en particulier : 6%

Autres (numéro facile, possibilité de renseignement) : 7%

5. Les faiblesses

∓ Le mode opératoire :

le temps d'attente : 13%

n'a pas été mis en contact avec la personne compétente : 8%

le nombre d'appels avant d'avoir une réponse : 5%

∓ Le contenu de la réponse :

Pas de réponse claire aux questions posées : 10%

Informations incorrectes : 2%

Autres : 6%

Rien en particulier : 57%

Ne sait plus : 4%

6. La ligne verte

Préférez-vous avoir la même personne au bout du fil (47%) ou avoir quelqu'un de spécialisé (34%) ou pas de préférence (19%).

Un interlocuteur privilégié mais sans réelle unanimité.

7. Synthèse et conclusion.

Les utilisateurs : taux d'appel non négligeables émanant de futurs pensionnés 37% ainsi que de personnes appelant pour un tiers : 22%.

La notoriété subjective : la notoriété est essentiellement générée par le courrier envoyé par l'ONP, occasionnellement via Internet.

L'usage : 41% des répondants n'ont appelé qu'une fois la moyenne d'appel est de 2,7 fois et donc une réelle segmentation entre utilisateurs « one shot » et utilisateurs « réguliers ».

La satisfaction est assez élevée avec une note moyenne de 8/10, les moins satisfaits se retrouvent surtout à Bruxelles et parmi les futurs pensionnés, les plus satisfaits, les pensionnés, les femmes et en Wallonie.

La satisfaction vient essentiellement de l'adéquation des réponses aux questions et de la rapidité de réponse (efficacité et compétence sont donc largement valorisées)

La non-satisfaction provient plus volontiers du mode opératoire (temps d'attente, pas la bonne personne, nombre d'appels avant d'avoir quelqu'un en ligne).

Les attentes ne sont pas très catégorisées, plutôt toujours la même personne (46%) et 33% une personne spécialisée. Un service bien apprécié qui fonctionne manifestement bien puisque générant un taux de satisfaction élevé mais qui gagnerait peut-être à être mieux mis en valeur.

5.2. LE TELEPHONE VERT DE LA REGION WALLONNE.

5.2.1. Introduction.

Le Ministère de la Région wallonne compte 4 801 agents qui proviennent de tous les coins de la Wallonie et de Bruxelles. Il regroupe 9 directions générales dont le secrétariat général qui est la colonne vertébrale de l'administration avec les services communs (personnel, juridique, budget, fonction publique, communication,...)

Toutes ces compétences sont regroupées au sein d'une même administration pour éviter au public de se retrouver face à une multitude de services.

Le numéro vert a été créé en octobre 1989; le service Téléphone vert occupe actuellement une douzaine d'agents, qui assurent une permanence téléphonique de quelques six à huit personnes. Le Ministère de la région wallonne est une administration de proximité qui dispose : d'un numéro vert gratuit, des centres d'information et d'accueil, des espaces Wallonie, des mobilinfos. Le Téléphone vert fonctionne en collaboration avec des correspondants dans chaque direction générale. Il est accessible 24h/24; de 8h30 à 17h00, l'accueil est personnalisé. Le reste du temps, c'est une boîte vocale qui aidera la personne dans ses démarches.

A l'occasion des dix ans du service Téléphone vert de la Région wallonne, la Direction de la Communication (DIRCOM) a décidé de réaliser plusieurs actions, dont une enquête auprès de la population wallonne. Le but de la DIRCOM est d'estimer, via cette enquête, le taux de pénétration de ce service dans la population wallonne, le profil des Wallons qui connaissent le service et l'utilisent, le taux de satisfaction des usagers et les attentes des citoyens en général vis-à-vis des services d'information de la Région wallonne.

La population étudiée est constituée de l'ensemble des personnes âgées de 18 ans et plus, domiciliées en Wallonie (2 584 200 personnes au 1^{er} janvier 1999). La base du sondage est le Registre national (1999).

Une seule personne a été interrogée par ménage durant la période allant du 5 janvier au 3 février 2000.

5.2.2. Les résultats de l'enquête.

1. La notoriété.

Les Wallons sont actuellement plus de 28% à avoir entendu parler du service Téléphone vert. Il est de loin le service d'information de la Région wallonne le plus connu. Les stands dans les foires et manifestations, les Centres d'accueil et d'information, le site Internet et le MOBOLINFO ne sont connus chacun que par 5 à 6 % des personnes interrogées.

Près de 15% des Wallons connaissent cependant au moins un autre service d'information que le Téléphone vert.

Le taux de pénétration du service Téléphone vert varie selon l'âge, le niveau d'instruction et le statut socioprofessionnel des personnes interrogées. Les taux les plus élevés sont observés parmi les personnes d'âge moyen (entre 25 et 50 ans), possédant un diplôme de l'enseignement supérieur et appartenant aux catégories socioprofessionnelles plus favorisées. Seuls 17% des jeunes de moins de 25 ans interrogés connaissent le Téléphone vert. Les taux de connaissance varient également selon les arrondissements.

2. L'utilisation.

Au niveau de l'ensemble de la Wallonie, la proportion d'utilisateurs (nombre d'utilisateurs rapportés au nombre de personnes interrogées dans l'enquête) est de 6% et le taux d'utilisation (nombre d'utilisateurs rapportés au nombre de personnes qui connaissent l'existence du Téléphone vert) est de 23%. Ce taux varie également en fonction des critères d'identification retenus. Les taux les plus élevés sont aussi observés parmi les personnes d'âge moyen, possédant un diplôme de l'enseignement supérieur. Les personnes âgées de plus de 50 ans connaissent proportionnellement plus le service Téléphone vert qu'elles ne l'utilisent.

Toutefois, le constat établi pour le taux de connaissance au niveau des catégories socioprofessionnelles ne s'applique pas comme tel pour le taux d'utilisation : employés, ouvriers, demandeurs d'emploi, étudiants et enseignants ont un taux d'utilisation du service supérieur à la moyenne wallonne.

3. La connaissance du service.

C'est par la télévision, les journaux ou la radio que beaucoup de wallons ont appris l'existence du service Téléphone vert. Un cinquième des personnes qui connaissent le service l'ont découvert à l'occasion de contacts avec d'autres personnes.

Les indépendants appellent plus souvent pour des questions techniques : plus de la moitié de leur contact portent sur des conseils personnalisés ou sur l'introduction ou le suivi de dossiers, tandis que les autres catégories socioprofessionnelles appellent plus d'une fois sur deux pour des demandes d'information générale ou de documents.

Indépendamment de l'objet de l'appel, les utilisateurs contactent le Téléphone vert, à concurrence de 75% à titre privé sauf pour la demande de documentation (appels à titre professionnels plus nombreux) et pour les plaintes introduites uniquement à titre privé. Pour le reste, les demandes se font surtout à titre professionnel.

4. Les matières concernées.

Les matières institutionnelles prioritairement concernées par les appels au Téléphone vert sont :

le logement (près de 4 appels sur 10, dont la moitié porte sur une question d'intervention financière). Cette matière rassemble près de la moitié des appels des personnes âgées de 25 à 49 ans.

l'environnement (moins de 2 appels sur 10) ; deuxième centre d'intérêt de la catégorie d'âge moyen,

les autres compétences régionales attirant chacune une plus faible proportion des appels.

77% des personnes connaissant l'existence du Téléphone vert ne l'utilisent pas. Les deux tiers d'entre elles n'ont simplement pas encore eu de raison de l'utiliser. Par ailleurs, 1 sur 10 utilise d'autres méthodes d'accès pour atteindre l'administration : le contact direct avec le service, les services postaux, le courrier électronique ou d'autres services.

Le taux d'accès réel au service Téléphone vert, calculé comme étant la part des utilisateurs ayant réussi à obtenir un contact direct suite à un appel à ce numéro de téléphone est de 95%.

5. La satisfaction.

Pour les utilisateurs ayant été en contact avec une personne du service Téléphone vert, leur demande a été satisfaite à un premier niveau dans 9 cas sur 10. Ces utilisateurs témoignent d'une satisfaction presque totale en matière de qualité de l'écoute. Leur avis est également favorable en ce qui concerne la précision des réponses, mais avec un niveau de satisfaction moindre que celui du critère précédent. Plus de 8 personnes sur 10 reçoivent les documents demandés, tandis que près de 2 sur 10, soit ne reçoivent pas exactement les documents demandés, soit ne reçoivent pas de courrier.

Parmi les critères d'appréciation proposés, les utilisateurs ont classé la gratuité du service en premier lieu ; la qualité de la réponse apportée intervenant en deuxième place, avant le caractère unique du numéro d'appel et la rapidité de la réponse. Une part importante de la population wallonne souhaite pouvoir entrer en contact avec les agents du service du Téléphone vert après 17 heures.

6. Les attentes.

L'enquête s'est également intéressée aux attentes par rapport au service Téléphone vert. 67% des wallons interrogés souhaitent recevoir plus d'informations sur les services de l'administration wallonne. C'est dans le domaine du logement que les demandes sont les plus fréquentes, quelle que soit la catégorie d'âge.

A.S.P.H.

6. QUESTIONNEMENT ET ATTENTES DE L'ASPH.

La création du contact center est un outil très intéressant mais en pratique nous constatons qu'il existe des écueils à corriger.

En ce qui concerne l'accueil, les personnes handicapées n'ont pas toujours la possibilité tant financièrement qu'au niveau du temps de patienter plus d'un quart d'heure au téléphone avant d'obtenir un interlocuteur. Il apparaît que le délai d'attente est beaucoup trop long d'autant qu'il ne s'agit pas d'un numéro gratuit. Une réflexion concernant la mise en place d'un numéro vert, comme c'est le cas au sein d'autres Ministères, devrait avoir lieu.

Malgré la bonne volonté des agents du contact center, nous constatons que le problème du retard de l'encodage est un des premiers facteurs qui empêche, dans certains cas, l'agent du contact center à fournir des réponses actualisées et précises.

Il nous semble qu'il serait souhaitable que l'administration réfléchisse à des solutions permettant d'améliorer l'encodage des informations, ce qui facilitera par la même occasion l'accès aux données pour les agents travaillant au sein du contact center.

Il est tout à fait légitime que les agents ne sachent pas répondre à toutes les questions qui leurs sont posées ; cependant, lorsqu'ils se retrouvent dans cette situation, ils devraient avoir le réflexe ou la possibilité de transférer la demande vers le service de deuxième ligne, service existant et compétent pour répondre de manière précise aux questions plus particulières.

Il est très important que la personne handicapée et les professionnels puissent disposer d'un outil sur lequel ils peuvent compter. Les interlocuteurs attendent des réponses précises et correctes à leurs demandes.

Pour ce faire, les agents du contact center doivent être en possession de toutes les informations et de tous les outils leur permettant de répondre le plus précisément possible à leurs interlocuteurs.

Il nous semble donc important que les agents puissent :

- disposer d'informations rapides concernant les modifications législatives,
- suivent des formations tant au niveau législatif qu'au niveau des pratiques d'entretiens,...
- disposer d'une sorte de vade-mecum : manuel reprenant les questions ainsi que les réponses les plus souvent posées et mis à jour régulièrement.

Les attentes des professionnels sont parfois très techniques et demandent de la part de l'agent une connaissance très pointue de la législation. Dès lors, si l'agent du contact center n'a pas la possibilité de transférer l'appel au service de deuxième ligne, il serait nécessaire d'instaurer un numéro d'appel à l'attention des professionnels.

A l'analyse des questionnaires, nous avons remarqué à plusieurs reprises que lorsque le demandeur utilisait deux canaux différents, comme par exemple le contact center et l'envoi d'un e-mail, les réponses obtenues étaient divergentes et dans certains cas, contradictoires. Ce genre de situation met en cause la fiabilité et la compétence du système mis en place.

En plus de sa mission d'information, le contact center reçoit des fax et des e-mail qu'il est important de traiter au fur à mesure. La pratique des professionnels ainsi que des personnes handicapées semble démontrer qu'il existe à ce niveau un retard au niveau du traitement des informations qui sont communiquées au niveau du contact center.

A.S.P.H.

7. CONCLUSIONS.

D'un point de vue pratique, nous pensons que la mise en place d'un contact center est une démarche très positive à partir du moment où l'outil fonctionne correctement et rencontre en totalité les objectifs fixés.

A l'analyse des questionnaires reçus, nous constatons qu'il reste des écueils à corriger.

Si l'objectif du contact center est de rendre un service de qualité aux personnes handicapées et ce, en fournissant une information précise et correcte concernant la législation en vigueur, l'état d'avancement d'un dossier,... il est nécessaire que le personnel dudit service dispose d'un encadrement spécifique et de qualité. Par conséquent, nous insistons sur l'importance d'une formation continue des agents et de la mise à disposition de toutes les informations utiles leur permettant de répondre le plus adéquatement possible.

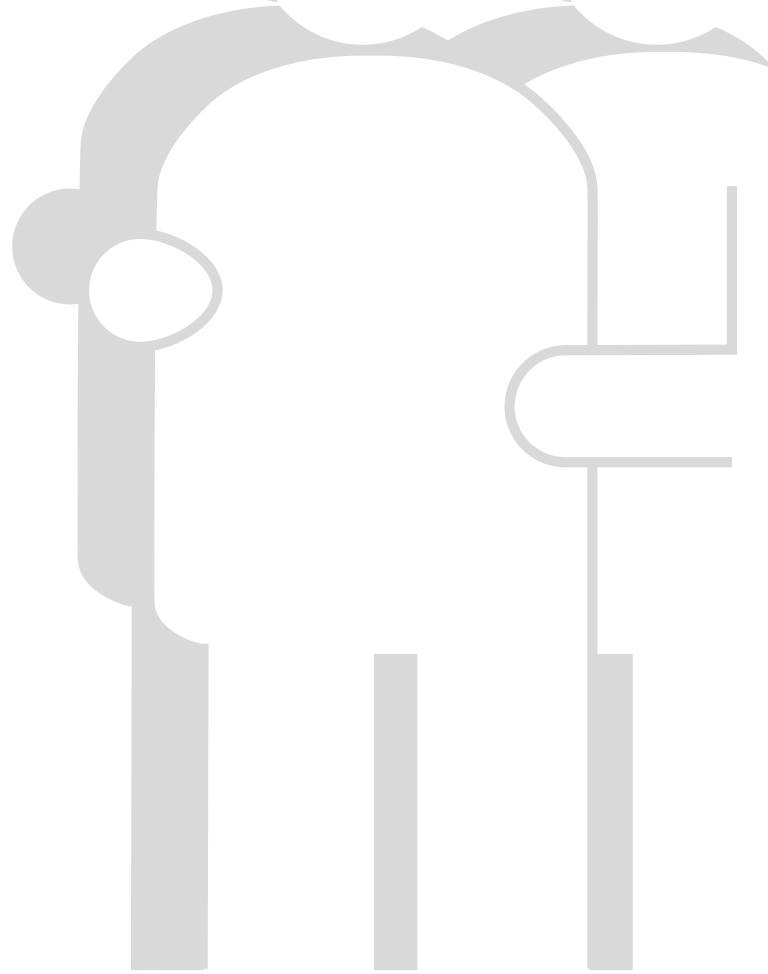
Nous insistons aussi sur toute l'importance de l'encodage, démarche qui permet aux agents du contact center (service se trouvant en première ligne) de fournir des réponses actualisées et correctes. De même, le service de deuxième ligne devrait être plus exploité en cas de non connaissance de la réponse par les agents du contact center. En effet, les attentes des professionnels sont très techniques et par conséquent demandent une réponse très précise ; si le service mis en place n'est pas compétent pour y répondre, il serait nécessaire d'instaurer un numéro d'appel uniquement disponible pour les professionnels.

Le contact center, avec le service social, sont les services les plus exposés au public de par leur mission d'information et par conséquent influencent directement l'image que les personnes handicapées ainsi que les professionnels peuvent avoir du Service Public Fédéral SS. En effet, les personnes handicapées ainsi que les professionnels attendent dudit service des réponses mais surtout des réponses de qualité. Interpeller un service, attendre plus d'une demi-heure avant d'obtenir une réponse, qui plus est, dans certain cas, est incorrecte, donnera au final une image négative du service mis en place.

Il nous semble qu'il serait également intéressant que l'accès au contact center soit gratuit comme c'est le cas pour d'autres administrations. En effet, en pratique, le délai d'attente est relativement long avant d'obtenir un agent du contact center. Les personnes handicapées faisant appel au dit service n'ont pas nécessairement les moyens financiers pour patienter plus de 30 minutes (parfois plus) avant d'obtenir un correspondant.

D'ailleurs, si l'on se réfère à l'enquête de satisfaction réalisée par la région wallonne concernant son numéro vert, le critère gratuité est celui qui a été classé en première position et en deuxième position, la qualité des réponses a été citée.

Nous avons réalisé une enquête sur un échantillon de 191 questionnaires mais il serait judicieux qu'une évaluation se fasse sur un échantillon beaucoup plus important, ce qui permettrait d'affiner les différents points mis en exergue dans notre étude.

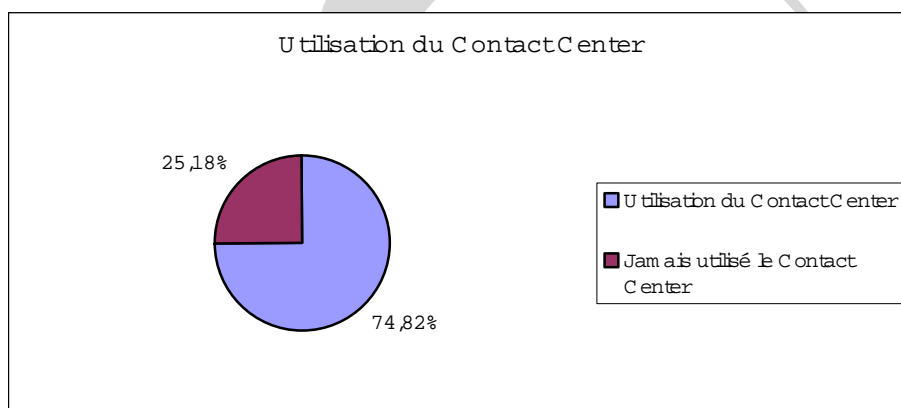


A.S.P.H.

8. ANNEXES.

Tableau A : le nombre de réponses.

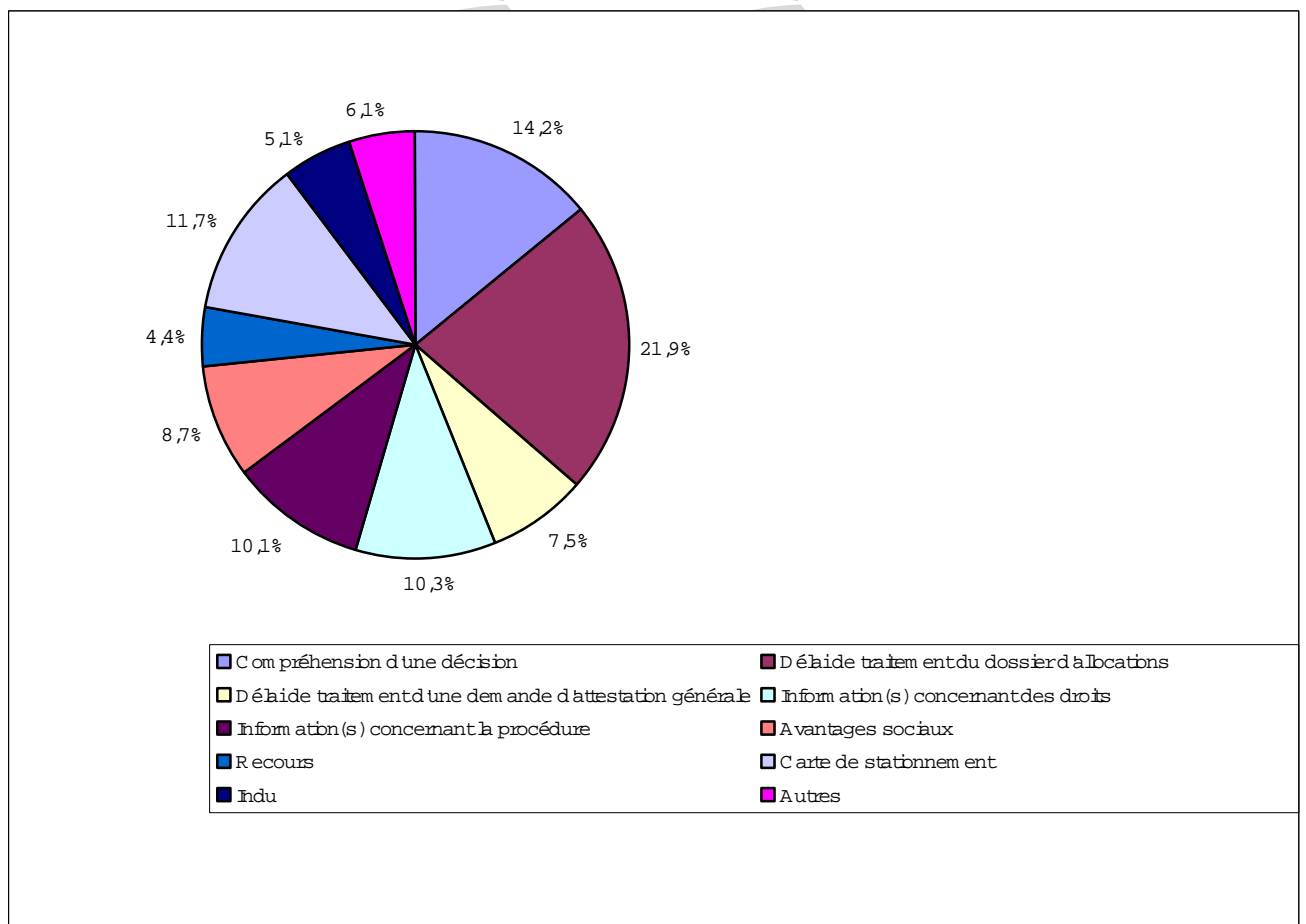
Sur 191 questionnaires, 141 personnes (74,82%) signalent avoir utilisé le contact center contre 48 (25,18%) qui ne l'ont jamais utilisé.



A.S.P.H.

Tableau B : le genre de problèmes auxquels se rapportaient les questions posées :

Au total nous obtenons 494 demandes ventilées comme suit :

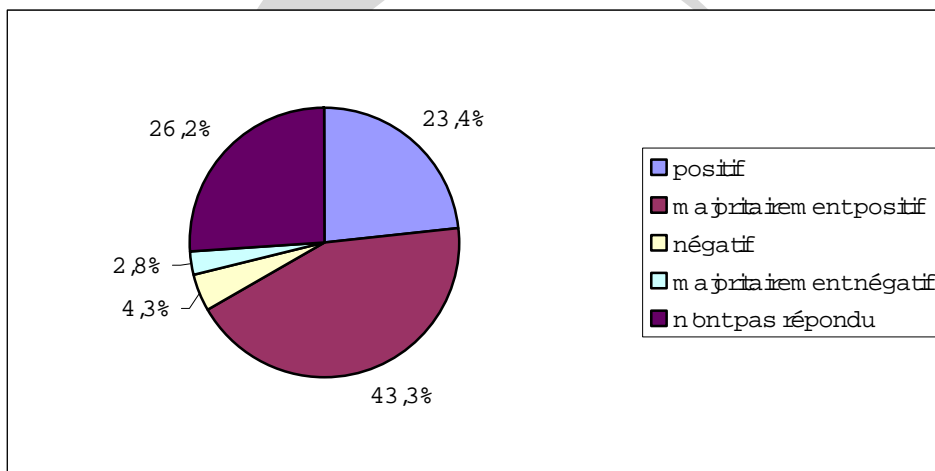


A.S.P.H.

Tableau C : L'accueil téléphonique

Sur 141 personnes utilisant le contact center :

- < 33 personnes considèrent l'accueil positif (23,4%) ;
- < 61 personnes considèrent l'accueil majoritairement positif (43,3%) ;
- < 6 personnes considèrent l'accueil négatif (4,3%) ;
- < 4 personnes considèrent l'accueil majoritairement négatif (2,8%) ;
- < 37 personnes n'ont pas répondu(26,2%).



A.S.P.H.

9. BIBLIOGRAPHIES.

Centre de contact pour personnes handicapées (communiqué de presse de Madame Gisèle Mandaila, Secrétaire d'Etat aux Familles et aux Personnes Handicapées.
Le 16.02.2005.

Un retournement de situation : contact center pour les personnes handicapées (février 2005)

Résultats de l'enquête de satisfaction de la ligne verte
<http://www.rvponp.fgov.be/onprvp2004>

Notes de cours : Matières approfondies de sécurité sociale.
Bernadette Graulich

Les apports de l'E-Sécurité sociale à la simplification et à l'harmonisation de l'application de la sécurité sociale.
Frank Robben, Thierry Desterbecq et Peter Maes.

Rapport annuel 2004 ONP

Connaissance et utilisation du service Téléphone vert de la région wallonne

Rapport de l'enquête menée en janvier et février 2000 sur un échantillon de la population wallonne.

Ministère de la Région Wallonne Avril 2000
Martine Lefevre et Christine Mainguet.

Ministère de la région wallonne

<http://mrw1.wallonie.be>

Les spécialistes au service des Professionnels des Centres d'appels et de la Relation Client.

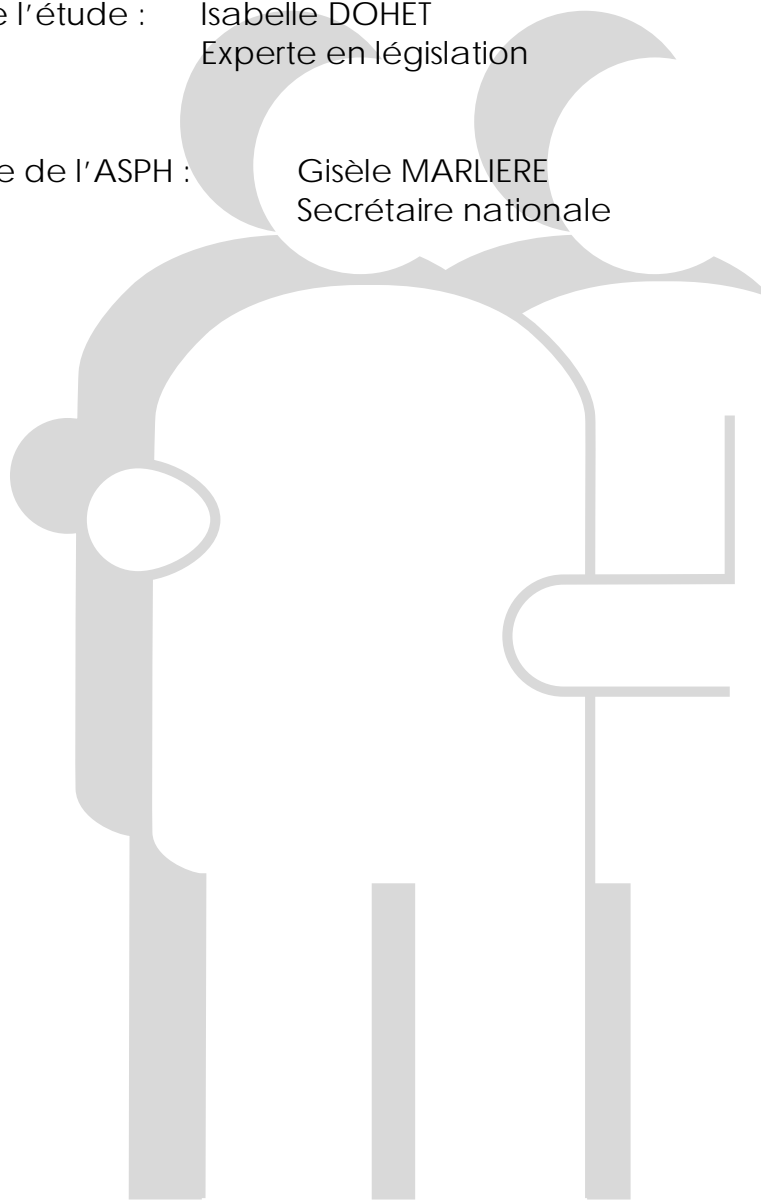
<http://www.digiway.fr/html/glossairec.htm>

A.S.P.H.

Date : 5 décembre 2006

Chargée de l'étude : Isabelle DOHET
Experte en législation

Responsable de l'ASPH : Gisèle MARLIERE
Secrétaire nationale



A.S.P.H.