

RAPPORT DE L'ENQUETE CLIENT MYSTERE AU CHE

Contexte, objectifs et méthodologie

Contexte

L'enquête client mystère est une technique de contrôle des comportements qui consiste à faire appel à des enquêteurs pour jouer incognito le rôle de clients ou de clients potentiels afin de pouvoir évaluer avec précision et le plus objectivement possible la qualité d'un service. Elle fait partie de nos jours de la panoplie des outils fréquemment utilisés par les organisations dans le cadre de la mesure de la qualité de service rendu aux clients et de vérifier si les règles de bon fonctionnement de l'entreprise sont appliquées.

A cet effet, pour mesurer certains qui à l'appréciation de la qualité de service rendu aux patients du CHE et compte tenu des mesures barrières imposées par la Covid-19, une enquête client mystère a été réalisée.

Objectifs

- contrôler les comportements du personnel ;
- mesurer le niveau de confort du site;
- Evaluer la signalétique
- déterminer les mesures correctives.

Méthodologie

La collecte des données se fait uniquement sur la base d'une check-list proposée par le Département des Etudes, de la Communication et de la Traduction en la suivant graduellement :

- Procédure de briefing

Les consignes sont données aux enquêteurs afin de garantir que l'ensemble des intervenants dispose bien des mêmes instructions et du même degré d'information.

- Encadrement

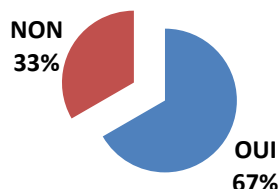
Tout au long de la phase terrain, les enquêteurs sont encadrés par le service des études.

Le passage des enquêteurs au Centre hospitalier d'Essos s'est effectué au cours du mois de septembre 2020 aux services des urgences et de la maternité.

Prise en compte des clients dès leur arrivée

- Avez-vous reçu un signe de bienvenue dès votre réception à l'accueil ?

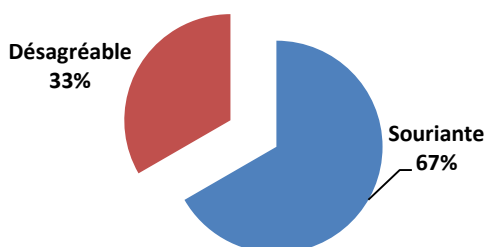
URGENCES



Aux urgences, 33% des patients évoquent le fait qu'ils ne sont pas reçus par un bonjour, un sourire, un signe de tête, un regard.....bref, un signe d'accueil.

- La personne qui vous a accueilli, était-elle ?

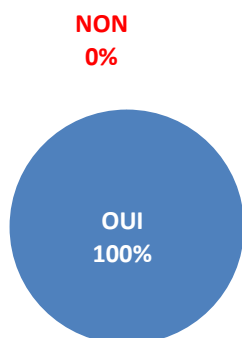
URGENCES



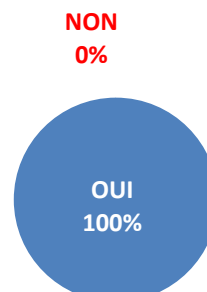
Plus du quart des patients dans le cadre de cette enquête client mystère disent que la personne qui les a accueillis aux urgences était désagréable.

Entretien avec le praticien

- Le praticien est-il à votre écoute, attentif à vos réponses, à ce que vous lui dites ? (vous donne des signes d'approbation, ne vous coupe pas la parole...)



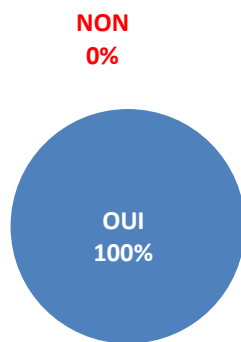
- Durant l'entretien, le praticien a-t-il exprimé qu'il restait à votre disposition, du type « n'hésitez pas à revenir si la situation persiste » ?



L'enquête client mystère révèle que les praticiens sont non seulement à l'écoute des patients mais agissent aussi de manière à les fidéliser.

Les horaires

✚ Vous a-t-on reçu à chaque fois que vous êtes arrivés à l'hôpital?

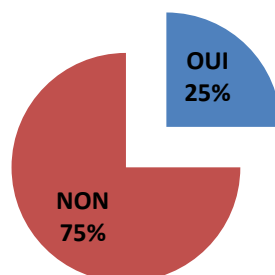


Pour toutes les fois où les patients sont arrivés au CHE, ils (100%) ont été reçus quel que soit l'heure.

Confort et commodités au CHE

La propreté des abords, de l'intérieur du CHE ainsi que la tenue vestimentaire du personnel est sont favorablement appréciés par tous les patients (100%).

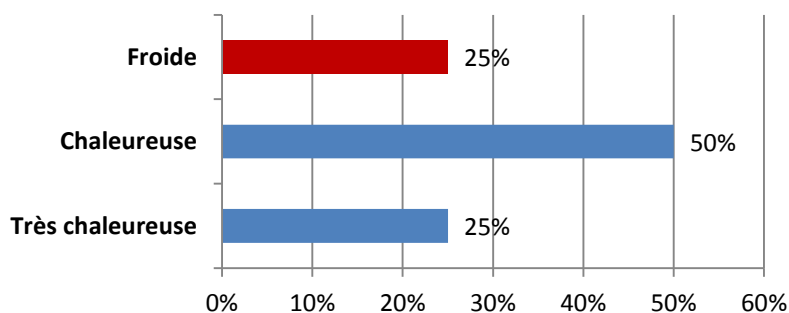
La signalétique présente est-elle bilingue?



Cependant, il est à noter que la majorité des panneaux de direction et des différentes affiches ne sont pas présentés dans les deux langues officielles.

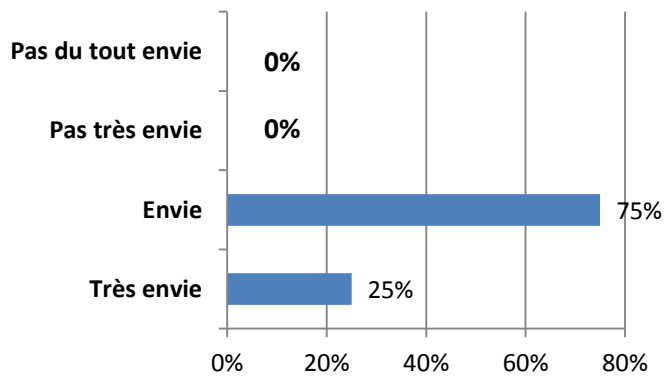
Le ressenti du client mystère

✚ Quelle est la toute première impression que vous avez eue en rentrant dans l'hôpital ?



Bien que la majorité des patients ait une impression chaleureuse en rentrant dans l'hôpital, pour 25% cette impression est froide.

✚ Par rapport à la visite que vous venez d'effectuer, auriez-vous envie de revenir pour un service au CHE?



Seuls 25% des enquêteurs ont très envie de revenir pour un service au CHE

Conclusion

De façon générale, les résultats obtenus sur l'ensemble des indicateurs évalués au CHE sont mitigés. Bien que la propreté des abords, de l'intérieur et la tenue vestimentaire du personnel du CHE soient favorablement appréciés, la politesse et la courtoisie des personnels à l'accueil des urgences améliorées. Il en est de même de l'affichage des différentes informations et indications qui devraient apparaître dans les deux langues officielles dans toute l'enceinte du bâtiment.