

Congrès 2010 - 06 et 07 mai - Luxembourg

La satisfaction dans tous ses états

Les enquêtes de satisfaction
auprès des patients & des collaborateurs:
importance de l'approche méthodologique

Charles MARGUE
directeur d'études

jeudi 6 mai 2010



Index

1. La satisfaction dans le contexte EFQM
2. Les options méthodologiques
3. TRI*M – approche TNS ILRES
 - * Index d'adhésion
 - * Typologie
 - * Grid: bilan forces & faiblesses



La satisfaction dans tous ses états

Congrès CIPIQ-S
mai 2010

i

Authors TNS ILRES s.a.
Charles Margue

| © TNS

La satisfaction dans le contexte EFQM

- les enquêtes de satisfaction font partie de l'outil EFQM
- les publics cibles
 - les patients
 - les collaborateurs
 - les fournisseurs – partenaires (médecins et autres professionnels de santé)
 - en option: stakeholder management (responsables institutionnels, multiplicateurs...)
- il faut donc pratiquer cet exercice avec le sérieux et les ressources adéquates
- un tel exercice ne s'invente pas, il faut des compétences et des personnes dédiées – internes et/ou externes
- autres conditions indispensables:
 - discrétion et transparence pour susciter la confiance
 - annoncer dès le départ la finalité de la démarche et prévoir un retour d'information aux participants
 - impliquer la délégation du personnel lors d'enquêtes collaborateurs, une telle démarche ne peut avoir lieu que dans le respect du dialogue avec les partenaires sociaux



Les enquêtes de satisfaction auprès des patients & des collaborateurs:
importance de l'approche méthodologique

Charles Margue

3



La satisfaction dans le contexte EFQM

- requis:
 - une finalité – un objectif porté par la direction de l'établissement – de l'ambition
 - un choix de méthode et des personnes responsables pour porter la mission
 - un calendrier: préparation – réalisation – présentation des résultats
 - une volonté / décision pour l'élaboration et l'exécution de plans d'action
 - une périodicité de répétition des enquêtes (mesurer-manager-monitorer)
 - une ligne budgétaire pour enquêtes inscrite dans la planification financière

- il faut savoir quels choix sont opérés, les circonstances conjoncturelles et s'en souvenir lors des résultats

- un changement de méthode peut entraver la comparabilité par la suite

- nos expériences:
 - collaborateurs (Zitha, CHL, Rehazenter, INCCI)
 - patients (Zitha, CHL, INCCI, Clinique Dr Bohler, Help)
 - fournisseurs – prof. de santé partenaires en cours de préparation (INCCI, CFBaclesse)
 - une enquête permanente auprès des personnes hospitalisées au cours des 2 ans écoulés
 - nous permettent de disposer de valeurs benchmark pour le Luxembourg

Les options méthodologiques : enquête auprès du **patient** hospitalisé

- le meilleur moment:
 - certainement pas à chaud: pourquoi ?
 - lors de la sortie d'hospitalisation le patient a d'autres soucis que de participer à une enquête, manque de distance et de discernement
 - état de santé à la sortie influe sur la perception du vécu à l'hôpital
 - le taux de réponse risque d'être biaisé e.a. en fonction de la pathologie, de l'efficacité du traitement, du moment de la sortie ...
 - donc avec une certaine distance: pourquoi ?
 - discernement & réflexion
 - à tête reposée, stabilisation de l'état de santé
 - sans contrainte de temps et interférence d'une tierce personne
 - entre 3 et 6 semaines après la sortie d'hospitalisation, ~2 semaines en cas de traitement court ou ambulatoire

Les options méthodologiques : enquête auprès du **patient** hospitalisé

- la périodicité: idéalement en continue
 - afin d'avoir un flux permanent d'informations et une base d'analyse à jour
 - pour éviter des mises en marche difficiles, il est préférable de disposer d'un outil permanent

- la meilleure méthode d'interrogation: l'interview téléphonique
 - excellent taux de réponse
 - prise de rendez-vous à la meilleure convenance du patient
 - possibilité d'entretien approfondi, durée jusqu'à 30' minutes acceptée
 - travail de qualité avec des enquêteurs professionnels et spécialement instruits, mise en confiance et explications fournies en cas de nécessité
 - occasion de renforcer la relation hôpital-patient
 - inconvénient: son coût

- inconvénient majeur de l'enquête postale:
 - taux de réponse faible et aléatoire en fonction du profil patient, donc faible qualité d'échantillon

Les options méthodologiques : enquête auprès des **collaborateurs**

- la périodicité:
 - tous les 2 ou 3 ans
 - cycle: préparation-mise en œuvre / analyse-élaboration plan d'actions / mise en place des actions

 - la méthode d'interrogation la plus courante: l'enquête postale
 - taux de réponse variable en fonction
 - des efforts de motivation (lettre, affichage, communication orale...)
 - de la mise en confiance du personnel quant au respect de la confidentialité des données
 - de l'utilité et des suites attendues de l'enquête

 - la méthode d'interrogation alternative: l'enquête en ligne / via internet
 - très utilisée dans les entreprises des services avec des postes de travail informatisés
 - avantages: rapidité et moindre coût (pas de saisie de données)
-
- L'interview téléphonique ou en ligne permet une structure de questionnaire plus complexe et adaptée à la personne interrogée (genre de travail, service d'hospitalisation et traitement suivi)



The Business Solution for Stakeholder Management

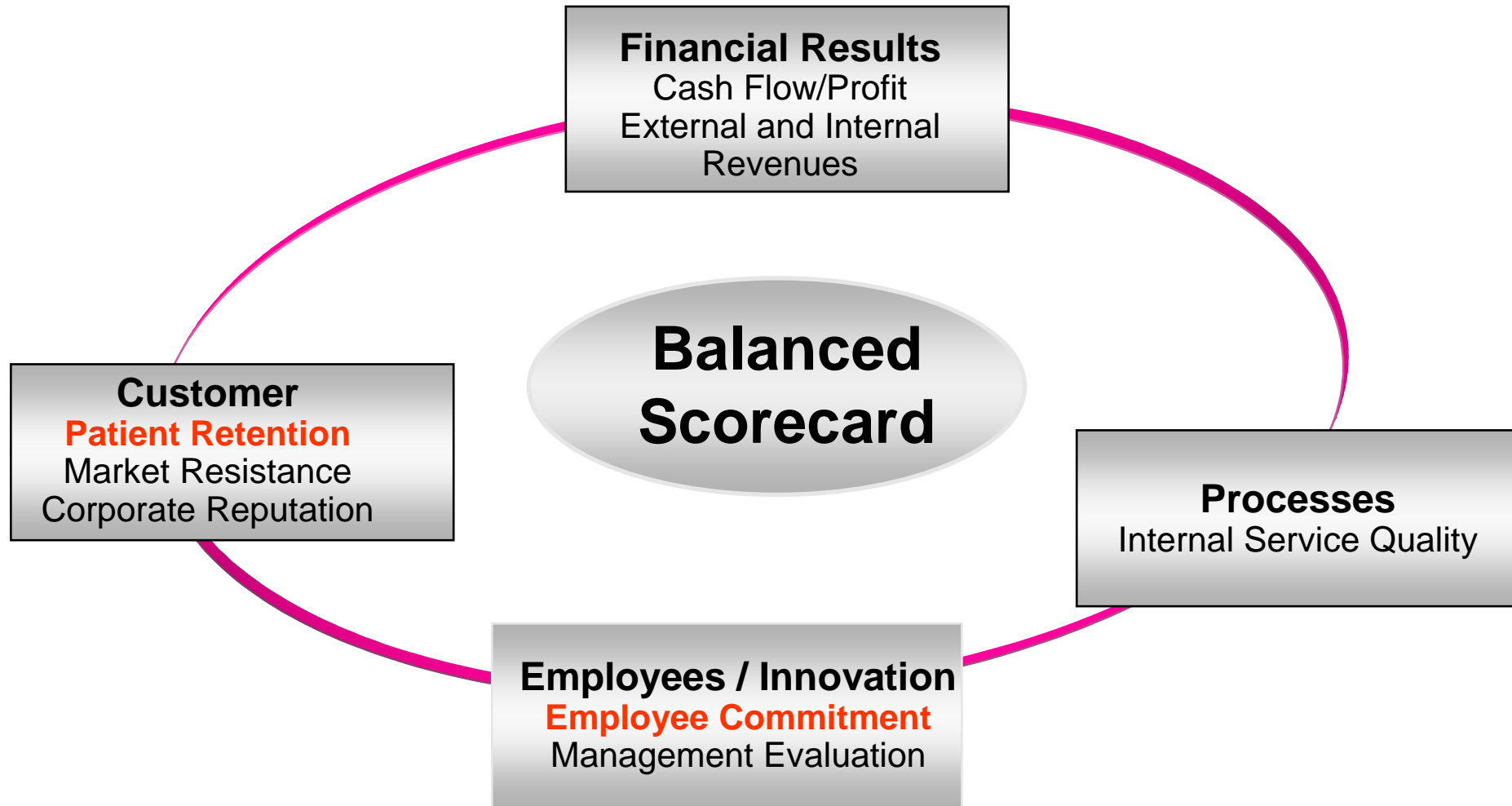
Customer Retention (= Patient Retention)

& Employee Commitment

TRIMTM 



TRI*M can be part of the Balanced Scorecard



Les enquêtes de satisfaction auprès des patients & des collaborateurs:
importance de l'approche méthodologique
Charles Margue



TRI*M Index - Theoretical background

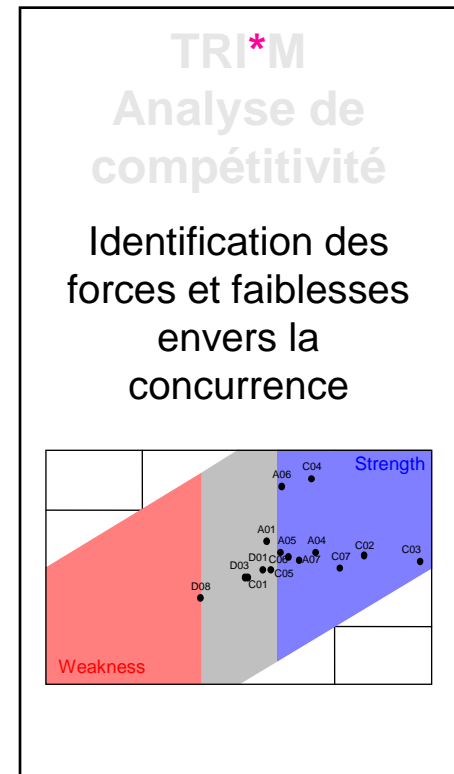
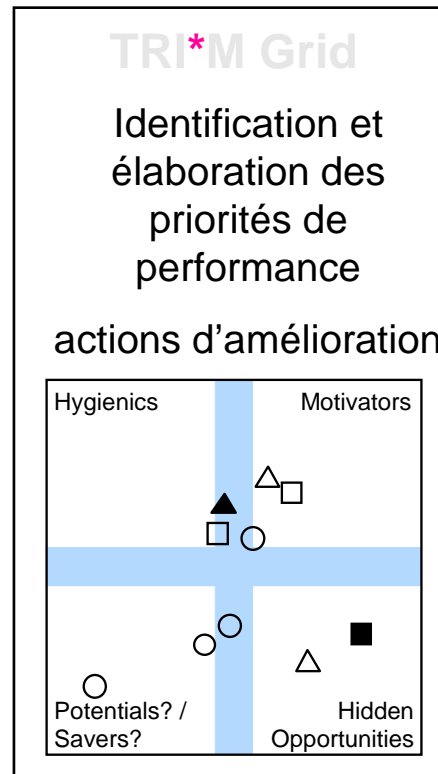
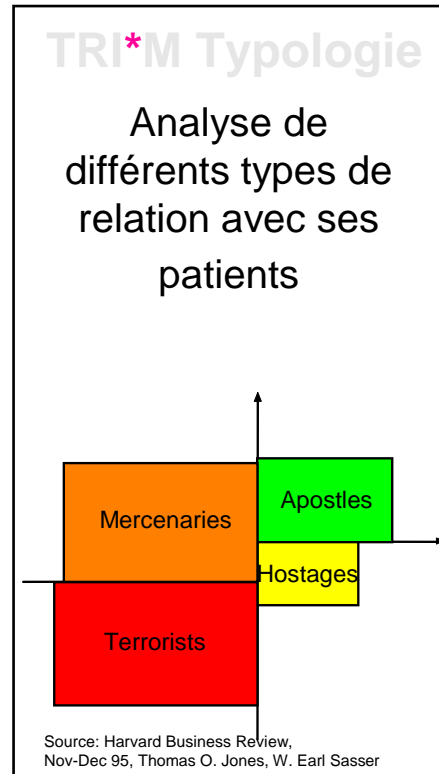
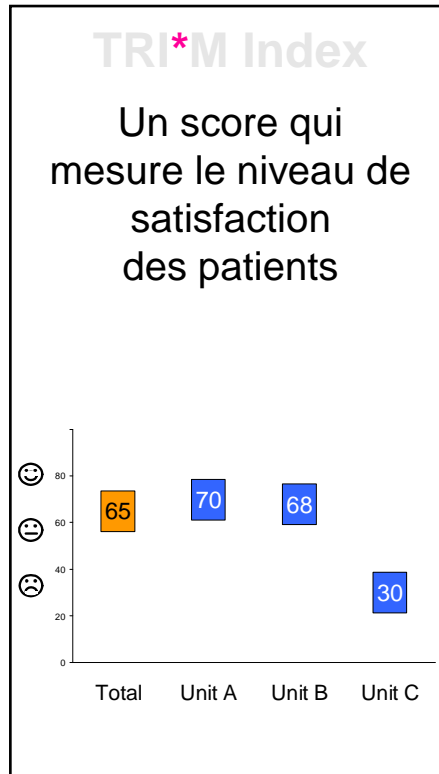
ASPECTS	RESULT: PATIENTS	RESULT: EMPLOYEES
Rational	Performance Evaluation	Performance Evaluation
Emotional	Patient Satisfaction	Employee Satisfaction
Intentional	Relationship Strength	Relative Strength
Action based		Engagement
Future oriented		Trust
Constraints	Patient Retention Intensity	

s de laborateurs:

importance de l'approche méthodologique

Charles Margue

TRI*M: 4 outils

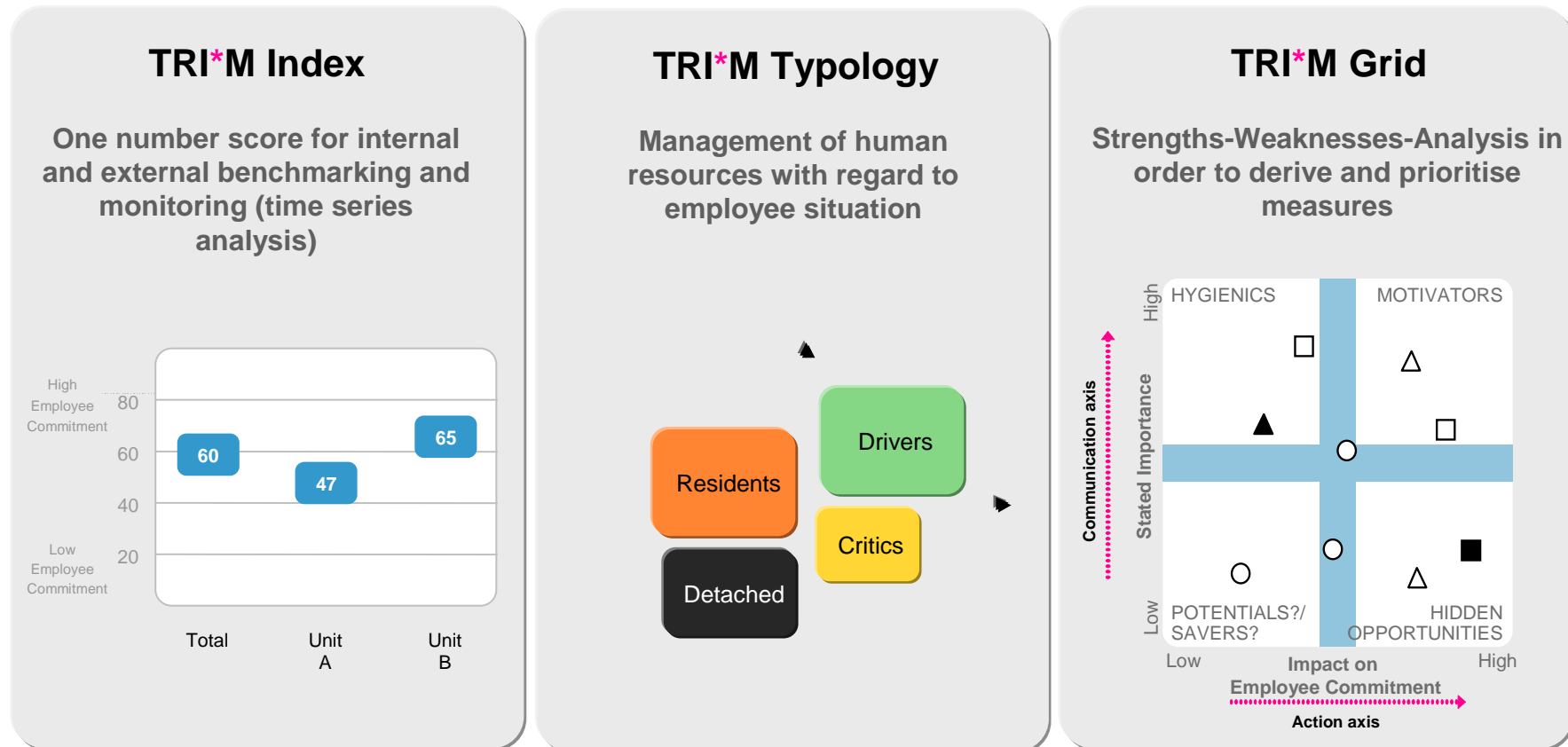


Les enquêtes de satisfaction auprès des patients & des collaborateurs:
 importance de l'approche méthodologique
 Charles Margue



TRI*M Employee

Overview of TRI*M Analysis



Les enquêtes de satisfaction auprès des patients & des collaborateurs:
 importance de l'approche méthodologique
 Charles Margue



Le TRI*M Index est un indicateur qui mesure le niveau d'adhésion (loyauté) des patients.

Il dépasse donc la simple satisfaction et renseigne sur l'intensité et la qualité de la relation

- En général, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la performance générale de l'HÔPITAL ?
Performance générale
- En raison de vos expériences, recommanderiez-vous à vos amis et connaissances de se faire soigner à l'HÔPITAL ?
Recommandation
- En raison de vos expériences, auriez-vous l'intention de vous faire soigner à nouveau (c.-à.-d. une prochaine fois) à l'HÔPITAL ?
Se refaire soigner
- En général, comment évaluez-vous l'avantage de se faire soigner à cet HÔPITAL plutôt que de se faire soigner à un autre hôpital ?
Avantage compétitif

Structure du questionnaire 1/2

TR1	En général, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de travailler NOM HOPITAL ? Etes-vous ... ?	1	extrêmement satisfait(e)
		2	très satisfait(e)
		3	satisfait(e)
		4	peu satisfait(e)
		5	pas satisfait(e) du tout
		9	ne sais pas
TR2	En raison de vos expériences, recommanderiez-vous à vos amis et connaissances de venir travailler NOM HOPITAL ?	1	oui, certainement / sans aucun doute
		2	oui, assez probablement
		3	oui, probablement
		4	non, probablement pas
		5	non, certainement pas
		9	ne sais pas
TR3	Si c'était à refaire postuleriez-vous à nouveau pour un travail au NOM HOPITAL ?	1	oui, certainement / sans aucun doute
		2	oui, assez probablement
		3	oui, probablement
		4	non, probablement pas
		5	non, certainement pas
		9	ne sais pas

TR4	En général, comment évaluez-vous la motivation des collaborateurs NOM HOPITAL ?	1	extrêmement motivés
		2	très motivés
		3	motivés
		4	peu motivés
		5	pas du tout motivés
		9	ne sais pas
TR5	En général, comment jugez-vous la performance NOM HOPITAL ?	1	excellente
		2	très bonne
		3	bonne
		4	moyenne
		5	mauvaise
		9	ne sais pas

Structure du questionnaire 2/2

I. Mon implication dans le service

Q5a) Quelle importance ont pour vous les items suivants ?						Q5b) A présent nous souhaitons connaître quelle est votre satisfaction par rapport à ces mêmes items ?					
	Degré d'importance					Degré de satisfaction					
	extrême ment important	très important	important	peu important	pas important du tout	extrême ment satisfait	très satisfait	satisfait	peu satisfait	pas satisfait du tout	ne sais pas
a) Mon implication dans le fonctionnement et les activités du service dans lequel je travaille	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
a) Mon implication dans les décisions au niveau du service dans lequel je travaille (p.ex. fixation des objectifs)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
a) Continuer à travailler dans mon service, même si une occasion se présente pour travailler ailleurs à des conditions matérielles / salariales identiques	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

Les enquêtes de satisfaction auprès des patients & des collaborateurs:
importance de l'approche méthodologique
Charles Margue

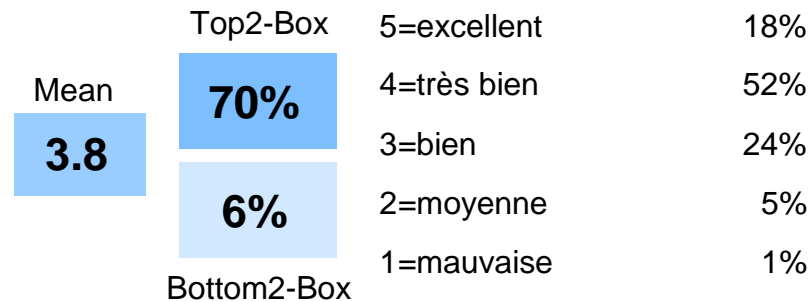


TRI*M Index

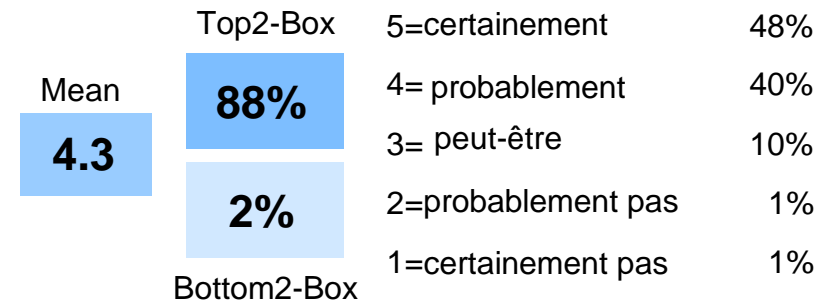
Exemple - enquête patient

TRI*M Index 76

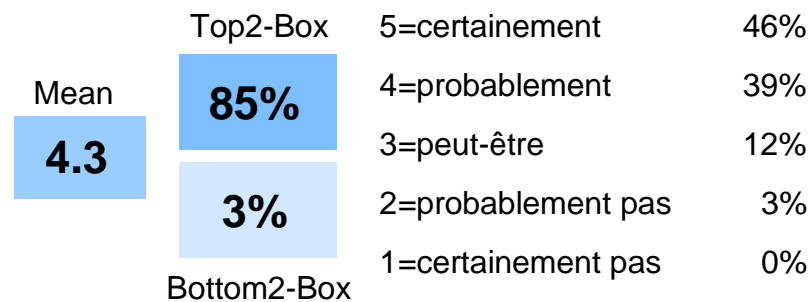
1. Performance générale



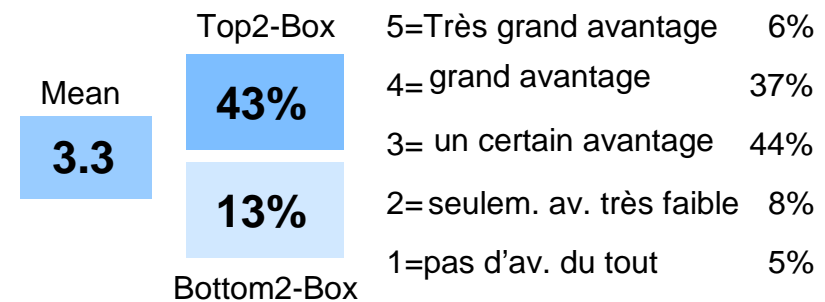
2. Recommandation



3. Recommencement



4. Avantage compétitif



Base 486



Les enquêtes de satisfaction auprès des patients & des collaborateurs:
importance de l'approche méthodologique

Charles Margue

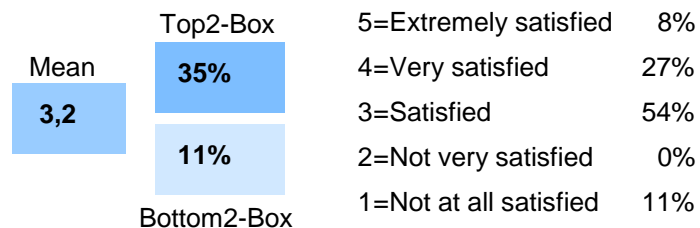
16

Congrès de la CIPIQ-S: La satisfaction dans tous ses états 6-7 mai 2010

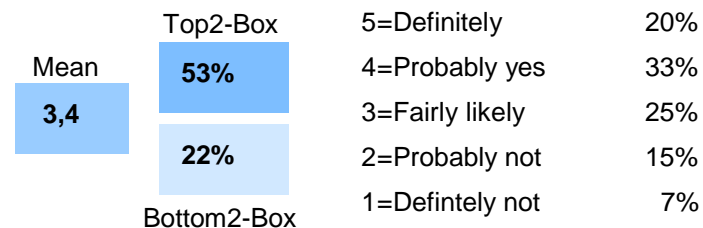


Index TRI*M – Résultats aux questions servant au calcul de l'index – collaborateurs

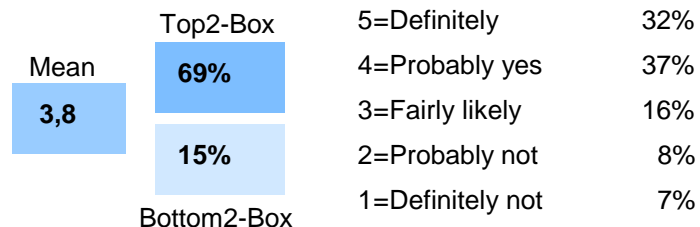
1. Overall Satisfaction



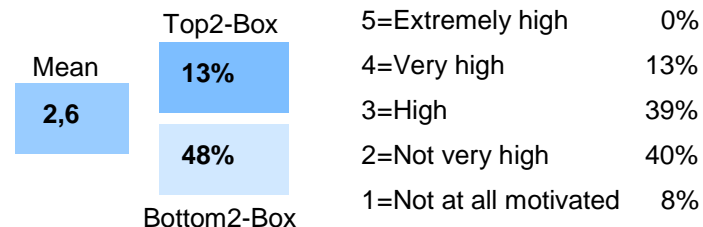
2. Recommendation



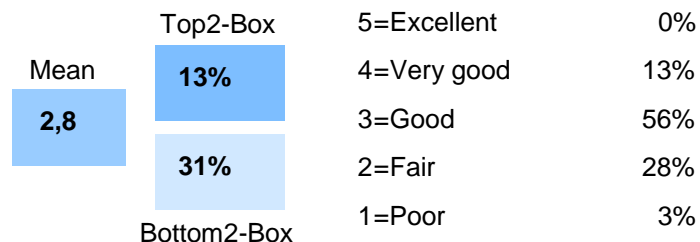
3. Rejoining



4. Motivation of Colleagues



5. Market Strength

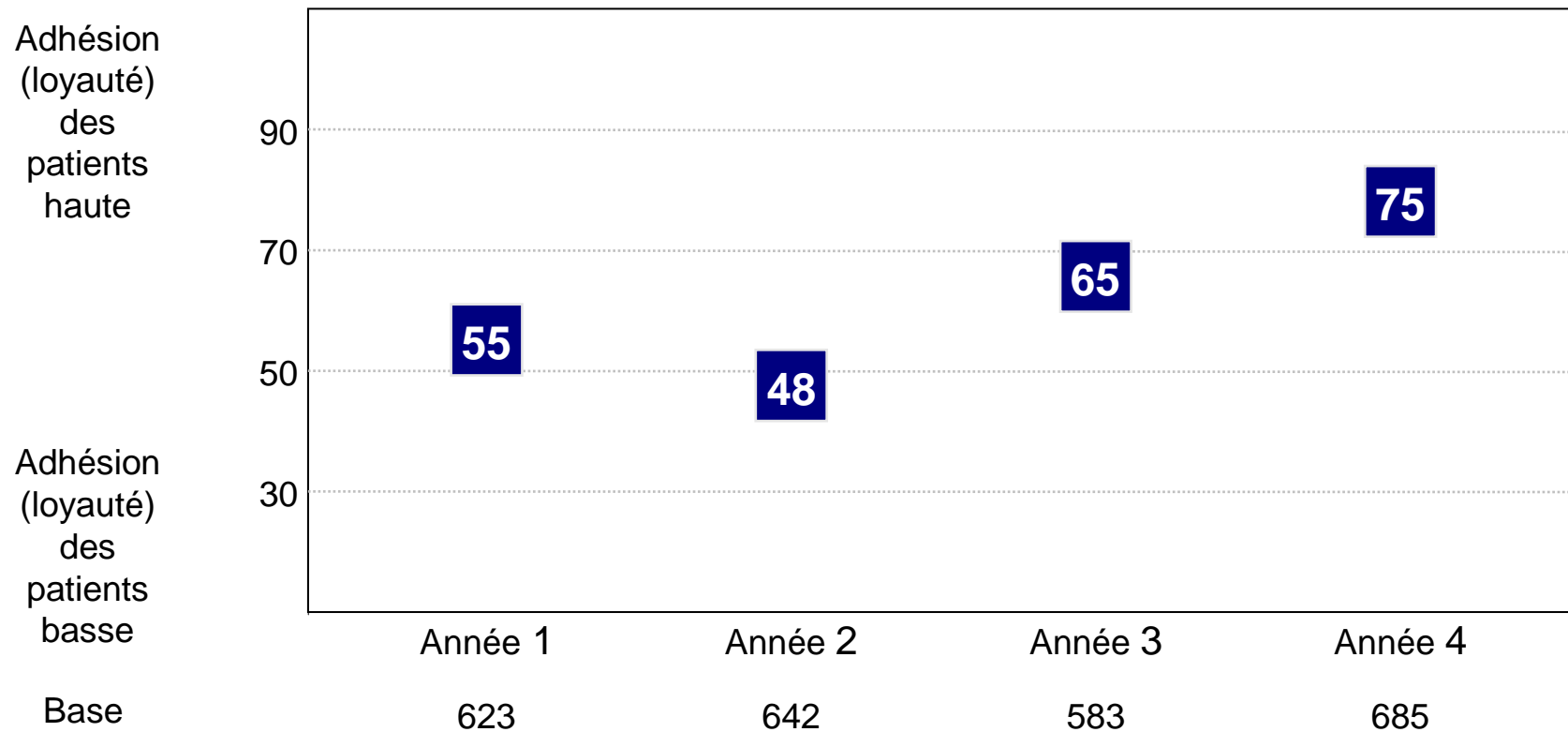


Les enquêtes de satisfaction auprès des patients & des collaborateurs: importance de l'approche méthodologique

Charles Margue

TRI*M Index

Evolution sur plusieurs années



Les enquêtes de satisfaction auprès des patients & des collaborateurs:
importance de l'approche méthodologique

Charles Margue

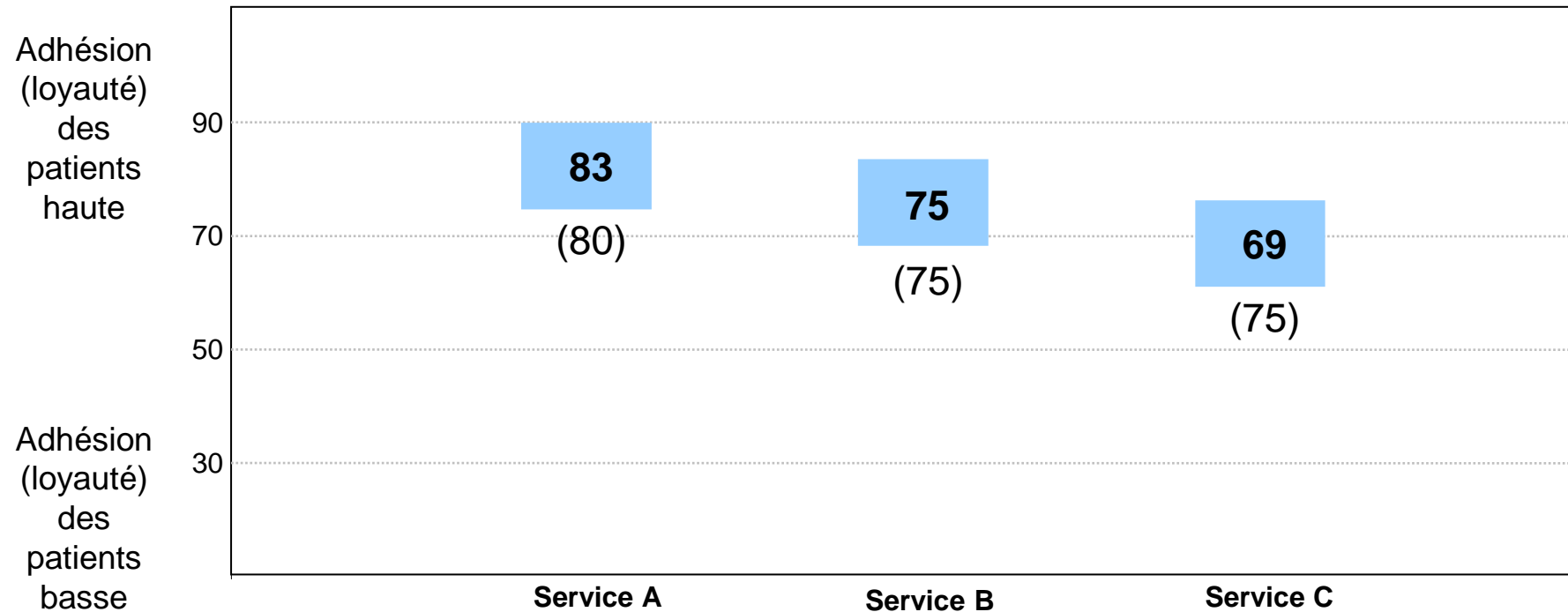
18

Congrès de la CIPIQ-S: La satisfaction dans tous ses états 6-7 mai 2010



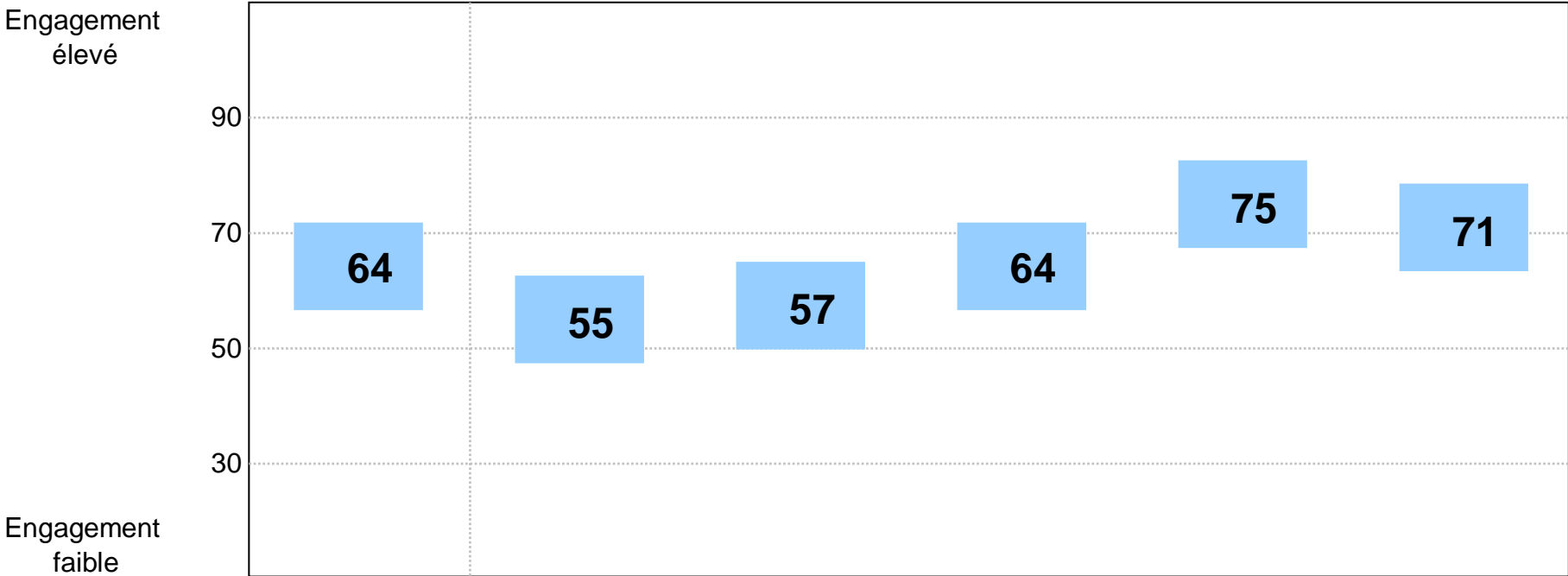
TRI*M Index

Exemple: Différents services



TRI*M Indice - 2007

Wave & Hôpital

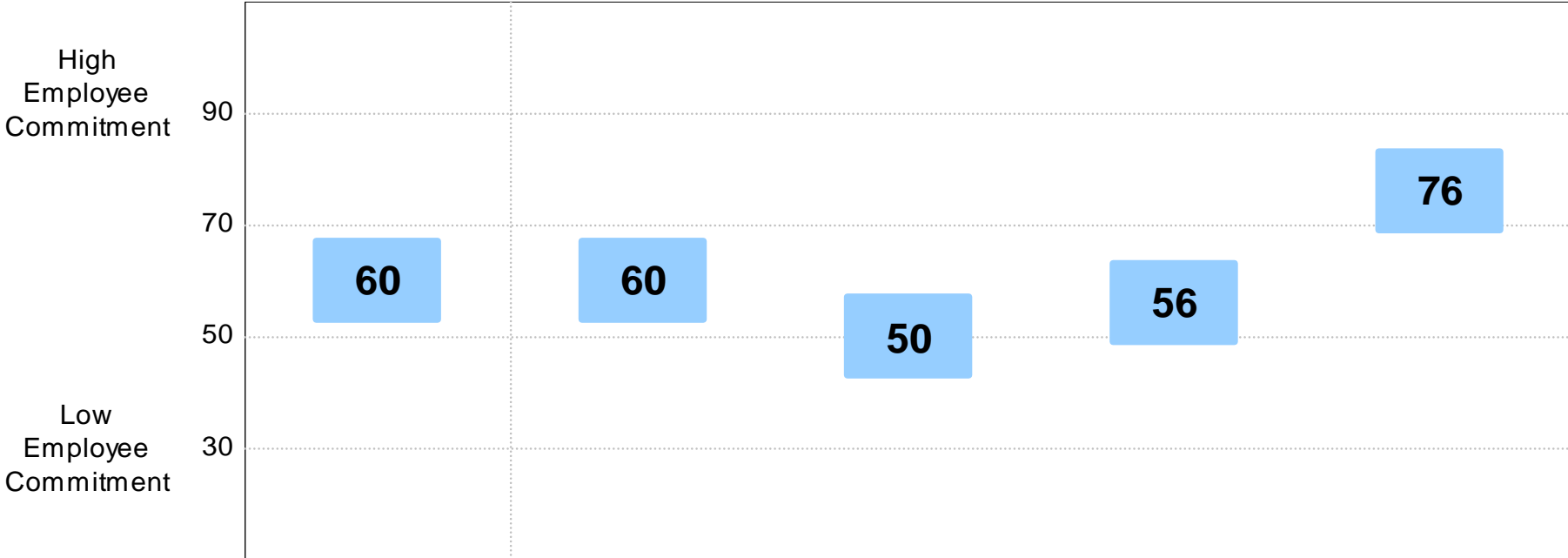


	2007	Hôpital A	Hôpital B	Hôpital C	Hôpital D	Hôpital E
Base	1034	182	56	209	151	143
Base Pondérée	930	172	48	181	139	136



TRI*M Index - Wave 1

enquête auprès des collaborateurs – employee commitment



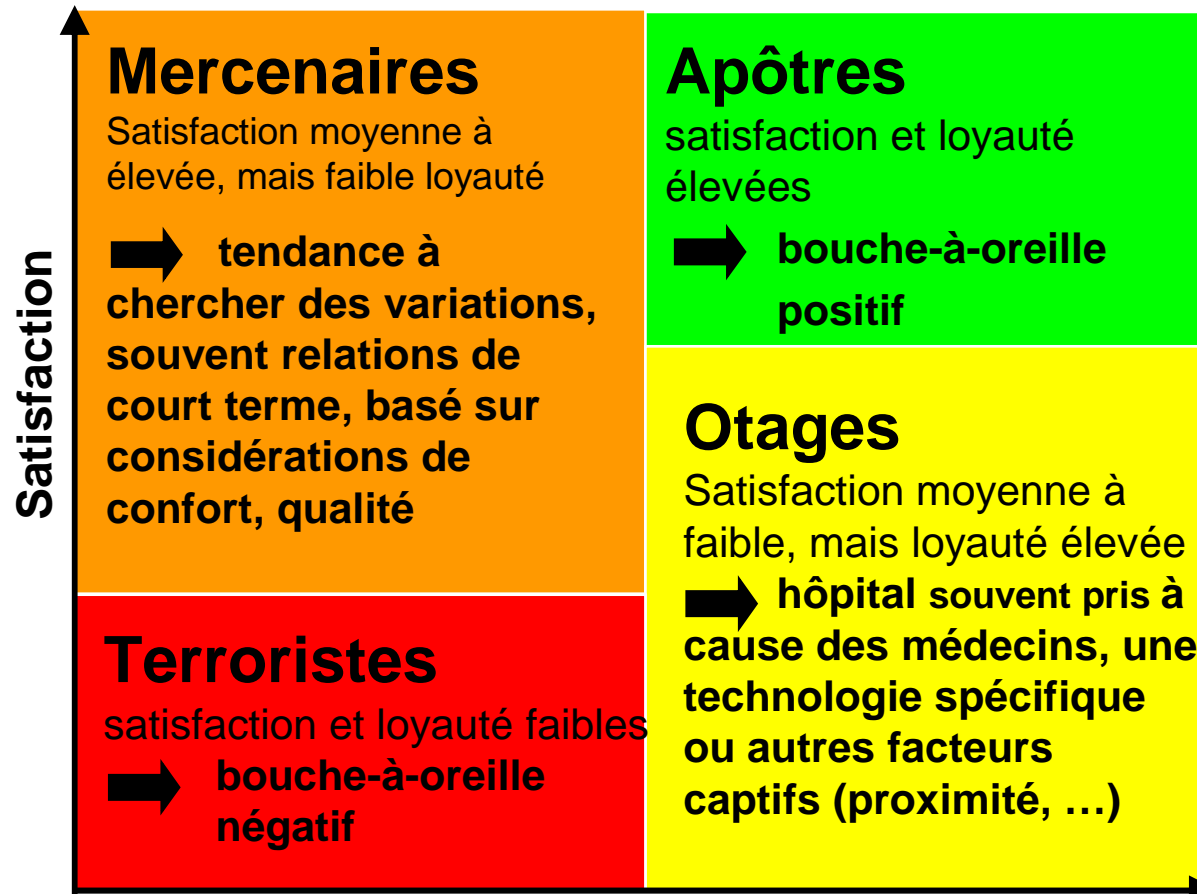
	Overall	temps plein	temps partiel (75-99)	temps partiel (50-74)	temps partiel (< 50)
Base	377	261	41	48	19
Base weighted	720	492	73	91	44



TRI*M Typology

TRI*M Typologie des expériences des patients

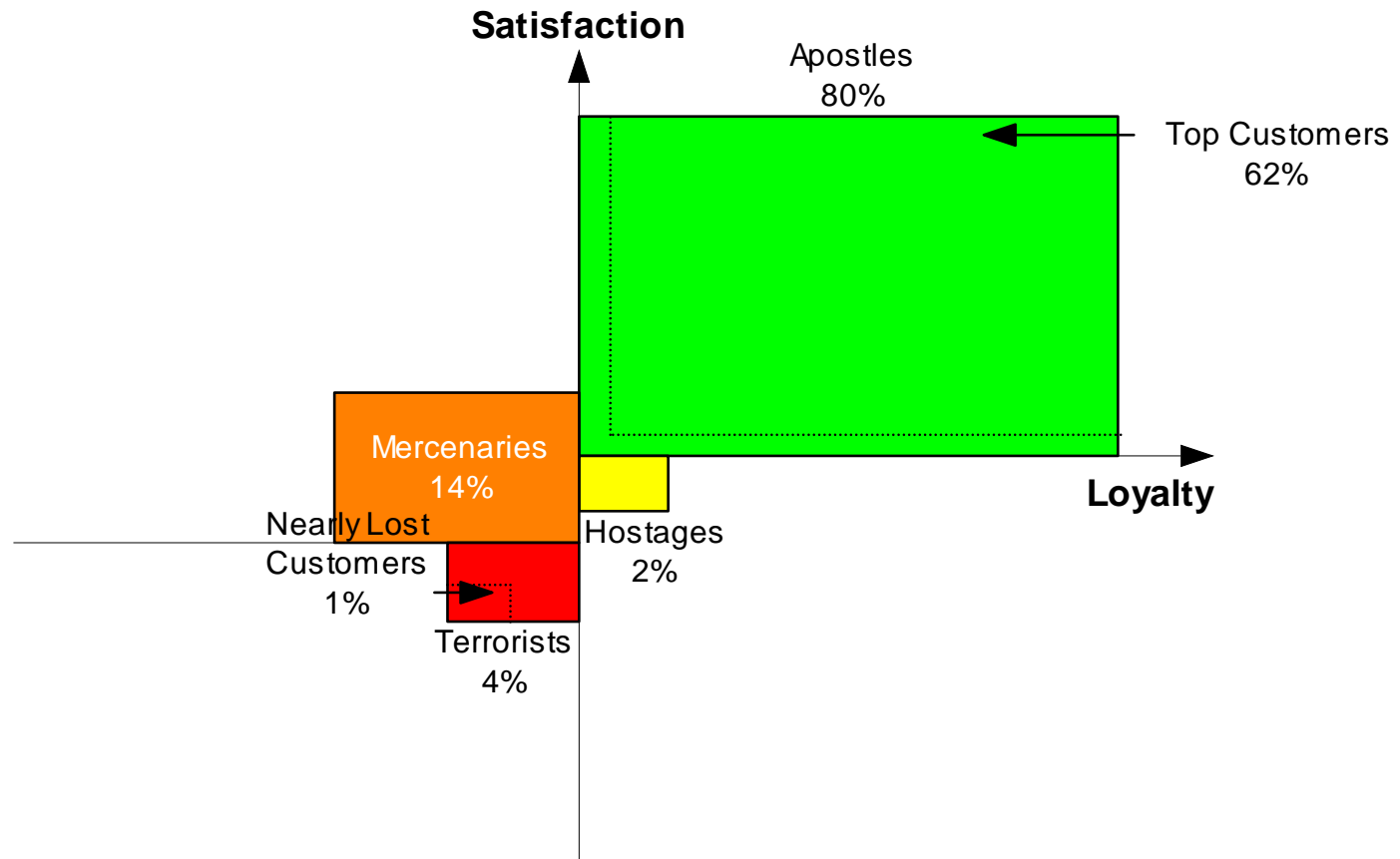
TRI*M Typologie décrit les patients selon 4 types basés sur différentes expériences des patients



Source:
Jones / Sasser,
Why satisfied
customers defect,
Harvard Business
Review, 1995

TRI*M Typology

TRI*M Index 95

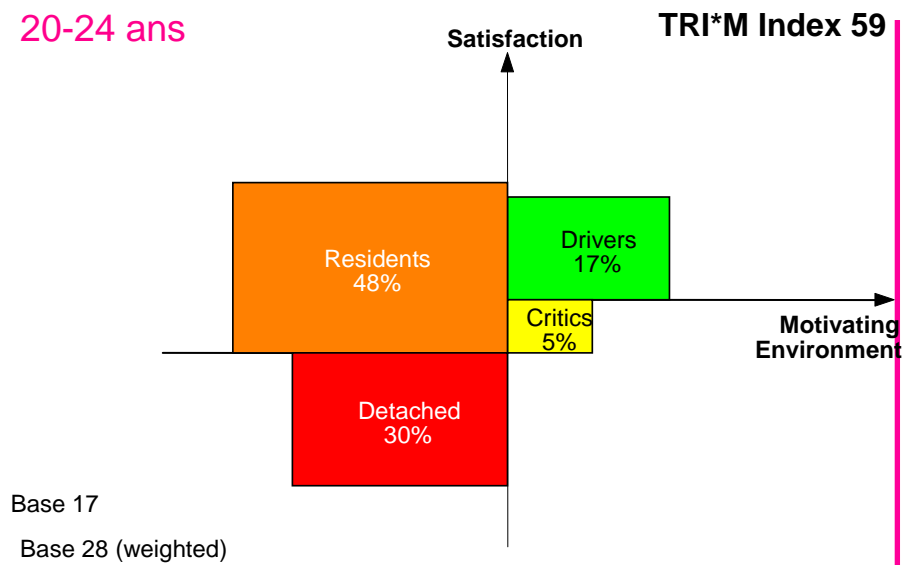


Base 127

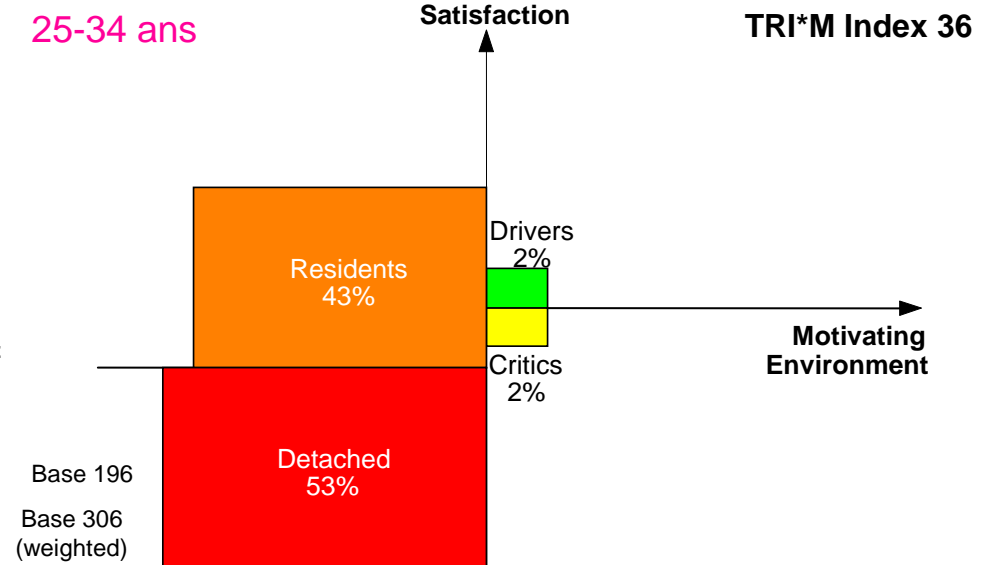


Typologie – collaborateurs

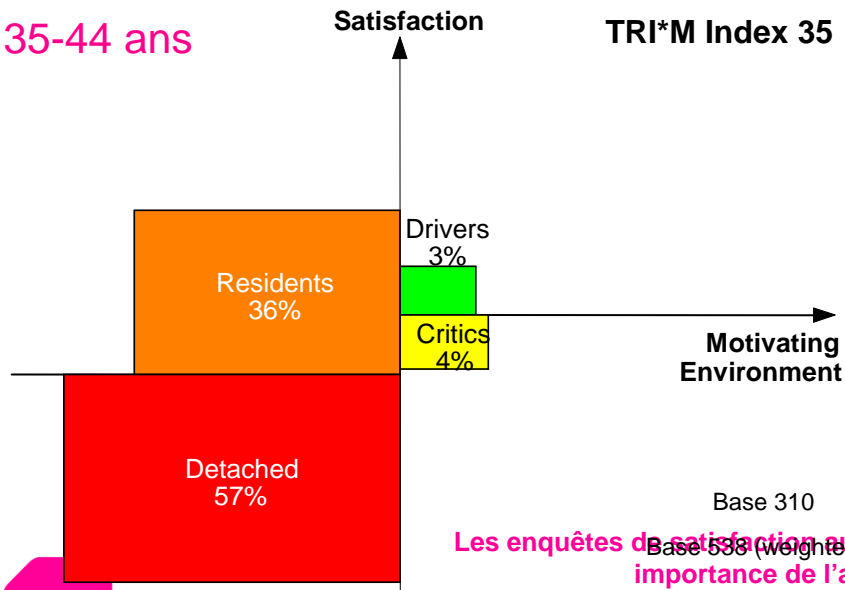
20-24 ans



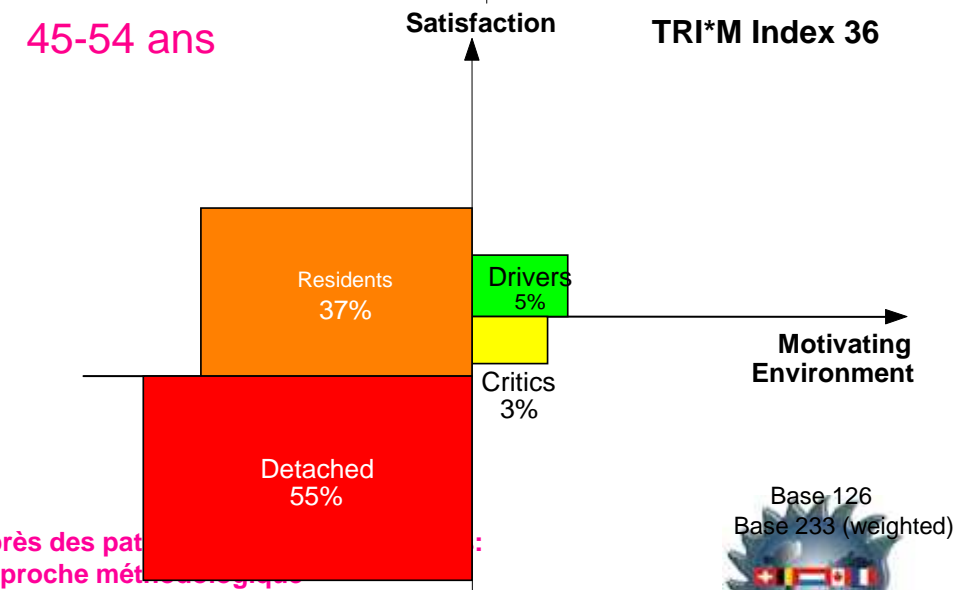
25-34 ans



35-44 ans



45-54 ans



Les enquêtes de satisfaction auprès des patients ont démontré l'importance de l'approche métaméthodologique.
Charles Margue

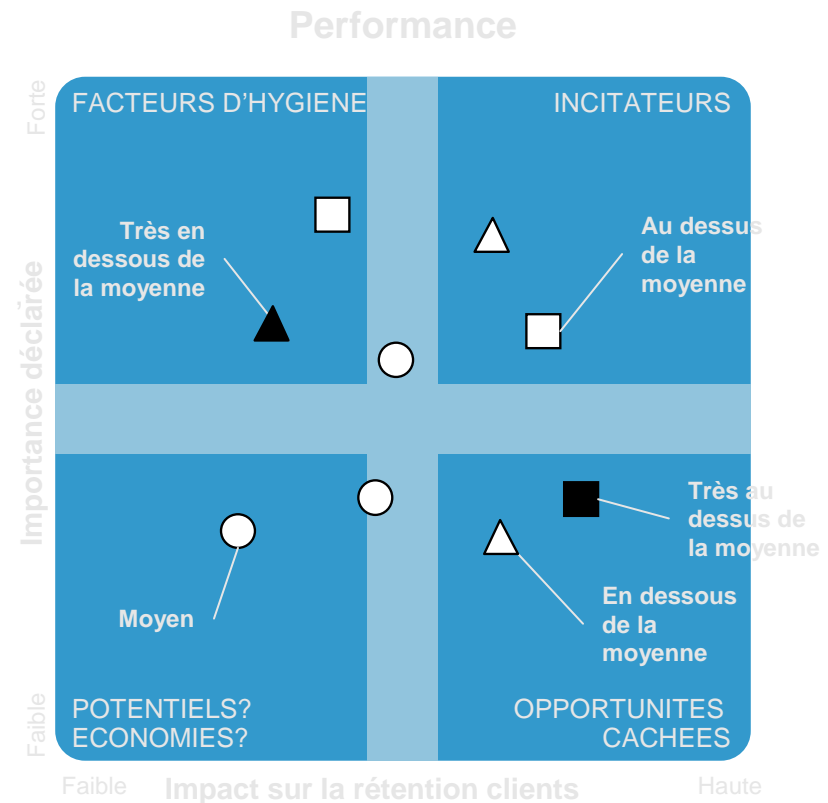


TRI*M Grid

Analyses des forces et faiblesses

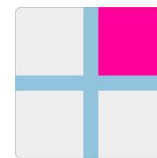
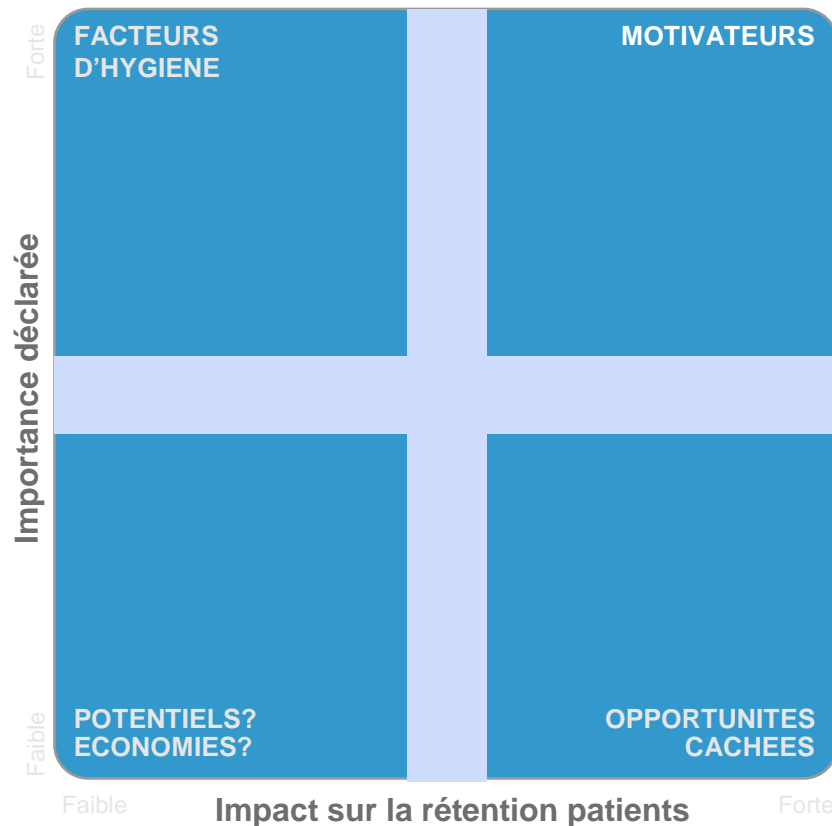
Matrice TRI*M – Présentation globale

- Les Matrices TRI*M montrent les résultats de l'enquête pour chaque critère inclus dans le questionnaire.
- **Les Matrices TRI*M présentent 3 dimensions**
 - **Performance** du critère de qualité; selon la section "satisfaction" du questionnaire (symbole)
 - **Importance déclarée** du critère de qualité; selon la section "importance" du questionnaire (axe vertical)
 - **Impact sur la rétention clients** du critère de qualité; Calculé par TNS (axe horizontal)



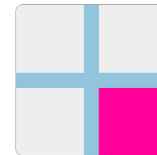
Matrice TRI*M Interprétation

La matrice TRI*M montre la pertinence des attributs



Bâtir sur vos forces, éliminez vos faiblesses dangereuses!

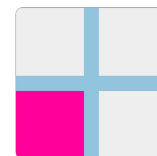
Utiliser vos forces pour communiquer!



Exploiter les opportunités cachées
avant la concurrence



Maintenir le niveau de qualité
Ces attributs sont attendus par les clients!
Développer vos stratégies de communication



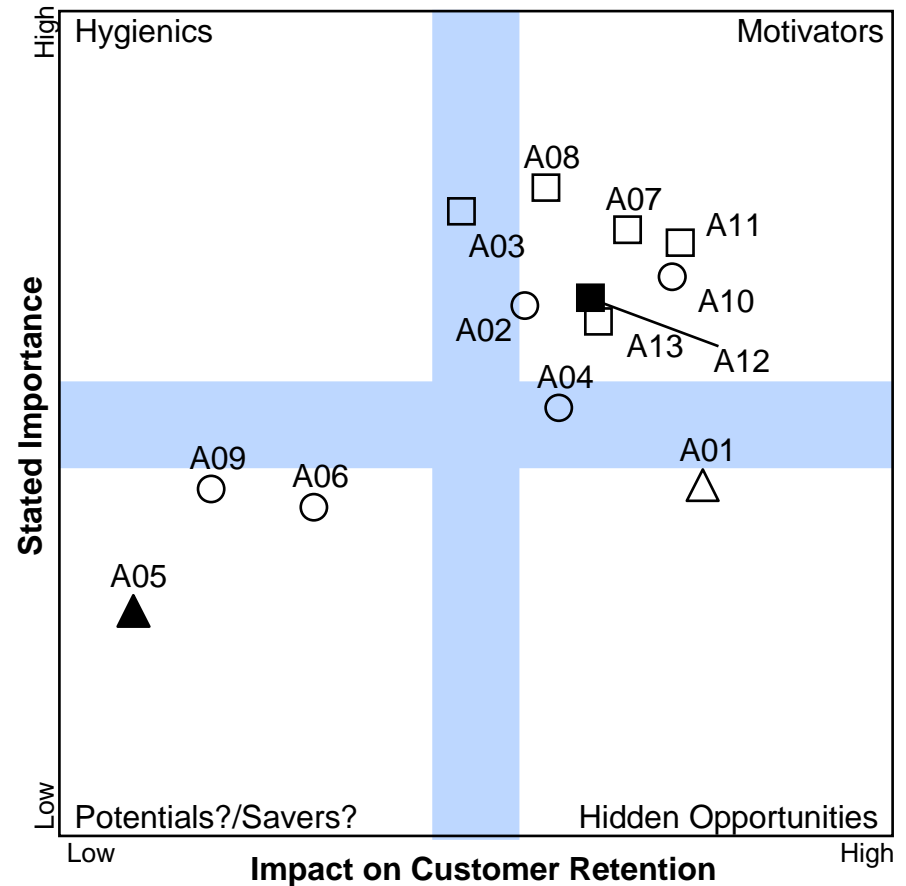
Examiner vos engagements
et concentrer sur les attributs qui pourraient
devenir des opportunités cachées
Dépensez vous trop d'argent?
Opportunités cachées potentielles ?
de nouveaux services peuvent se développer ici

TRI*M Grid

TRI*M Index 98

A

- A01 la ponctualité, le respect du temps de la visite prévue
- A02 la compétence professionnelle du personnel
- A03 la gentillesse du personnel
- A04 la disponibilité, l'écoute du personnel
- A05 que le personnel parle votre langue
- A06 que le personnel vous connaît personnellement au bout d'un certain temps
- A07 le fait de se sentir respecté par le personnel
- A08 le fait de se sentir en sécurité et bien encadré
- A09 que le personnel de HELP se présente avec leurs noms
- A10 que le personnel aie du temps pour s'occuper de vous
- A11 le respect de vos biens privés
- A12 le respect de votre espace de vie privée et de votre intimité
- A13 une prise en charge personnelle et adaptée



Performance	
■ Far above average	○ Average
□ Above average	△ Below average
▲ Far below average	



Tableau des forces

Patients

TRI*M Index 65

A12 le respect de votre espace de vie privée et de votre intimité	+ + +
A11 le respect de vos biens privés	+ +
B02 pouvoir joindre direct. le soignant de référence	+ +
A07 le fait de se sentir respecté par le personnel	+ +
A13 une prise en charge personnelle et adaptée	+ +
A08 le fait de se sentir en sécurité et bien encadré	+ +
A03 la gentillesse du personnel	+
B03 pouvoir joindre en permanence l'antenne régionale	+
B05 contact régulier entre le réseau et le médecin traitant	?



Tableau des faiblesses

Collaborateurs

TRI*M Index 52

B10 la gestion et les perspectives de carrière à terme	☹ ☹ ☹
A07 une bonne adéquation entre les activités exercées et les aspirations (intérêts)	☹
A09 la charge de travail	☹
B13 les possibilités de mobilité interne	☹
A08 Une répartition claire des responsabilités au sein de l'équipe	☹
B09 la fixation d'objectifs personnels pour les 2-3 ans à venir	☹
B26 Une information crédibilité sur les objectifs et les changements en cours à la banque	☹
B31 souplesse et flexibilité de la structure hiérarchique	☹
A06 la diversité des tâches	☹
A01 les conditions physiques de travail en termes d'aération, de température et de luminosité	☹
B17 un plan de formation et de développement personnel	☹
B11 la possibilité d'exprimer ses propres projets et souhaits personnels pour la poursuite de sa carrière	☹
B32 la reconnaissance d'autres compétences et qualités personnelles qui pourraient être mises à profit au sein de l'entreprise (activités associatives, talents divers)	☹



Les enquêtes de satisfaction auprès des patients & des collaborateurs:
 importance de l'approche méthodologique
 Charles Margue



