


**Bilan d'activités
de septembre 2007 à décembre 2008
du Numéro unique France Alzheimer**

France Alzheimer
Un réseau au service
des familles et des malades

0811 112 112
COÛT D'UN APPEL LOCAL

SOUTIEN / INFOS / CONSEILS / ÉCOUTE



**GRANDE
CAUSE
NATIONALE
2007**

**ASSOCIATION
FRANCE ALZHEIMER®**
www.francealzheimer.org
Un malade, c'est toute une famille qui a besoin d'aide

QUENTIN DESIGN - © CORBIS - 2007

A. Présentation

En 2005, la Direction Générale de la Santé a demandé à France Alzheimer de réaliser une étude de faisabilité sur la mise en place d'une plateforme téléphonique. Cette étude a été réalisée en 2006 (cf. « Mise en place d'une plateforme téléphonique et/ou portail web » Etude de faisabilité 2006 Axiem).

A la suite de cette étude, France Alzheimer a mis en place le 21 septembre 2007, un numéro Azur permettant à toute personne en France de joindre les associations de l'Union à partir d'un seul même numéro. Le numéro unique gère les appels des personnes concernées par la maladie d'Alzheimer par un serveur vocal interactif qui a pour fonction d'orienter l'utilisateur vers la structure compétente pour traiter leur demande (S.V.I).

Par ailleurs, dans le cadre du « Plan Alzheimer et maladies apparentées 2004-2007 », 10 mesures ont été préconisées pour améliorer la qualité de vie des malades et de leurs proches. Une des mesures du Plan, concerne la création d'une plateforme téléphonique pour les personnes malades, les familles et les professionnels, en lien avec France Alzheimer.

Les modalités du S.V.I du Numéro Unique Alzheimer :

Il existe 3 types d'appels :

- les appels **ABANDONNES**, la personne raccroche dans le système,
- les appels qui **ABOUTISSENT**, l'association ou le siège répond à l'appel,
- les appels qui **N'ABOUTISSENT PAS**, l'association ou le siège n'a pas répondu.

Après un an et 3 mois de mise en service, nous pouvons de manière quantitative dresser un premier bilan des résultats d'activité et de volumétrie de ce Numéro Unique à partir des dénominations suivantes : appels ABANDONNES, appels ABOUTISSANTS et appels NON ABOUTISSANTS.

B. Les résultats du numéro unique du 21 septembre 2007 au 31 décembre 2008

1. Répartition du nombre d'appels total au niveau national

L'étude de faisabilité d'AXIEM a fait apparaître une gestion d'environ 100.000 appels par an par le réseau France Alzheimer. Il indiquait également que la mise en place d'un numéro unique était susceptible à terme de gérer un potentiel de 50.000 appels par an. Cette estimation a été réalisée sur la base de l'évaluation du nombre d'appels reçus sur une année par l'Union et les Associations. Il est important de noter que les appels comptabilisés sont des « multi appels », c'est-à-dire qu'une même personne va être amenée à rappeler plusieurs fois.

Considérant les éléments précédents, nous constatons que sur cette période au total **14 125** appels vers le Numéro Unique France Alzheimer ont été comptabilisés dont **5 033** appels abandonnés. Ces appels abandonnés pourront être récupérés par des améliorations techniques qui seront évoqués plus loin dans le document.

Par ailleurs, nous comptabilisons 3 326 appels qui n'aboutissent pas car le poste téléphonique de l'association est occupé ou ne répond pas.

Au total, nous observons donc que :

- ❖ 36 % des appels restent dans le serveur (appels abandonnés),
- ❖ 41 % des appels aboutissent,
- ❖ 23 % des appels ne trouvent pas les interlocuteurs pour non réponse ou poste occupé.

Nous pouvons remédier aux appels abandonnés en modifiant le message d'accueil afin d'augmenter son efficacité et diminuer ainsi la perte en ligne.

Concernant les 23 % des appels qui n'aboutissent pas, nous remarquons que :

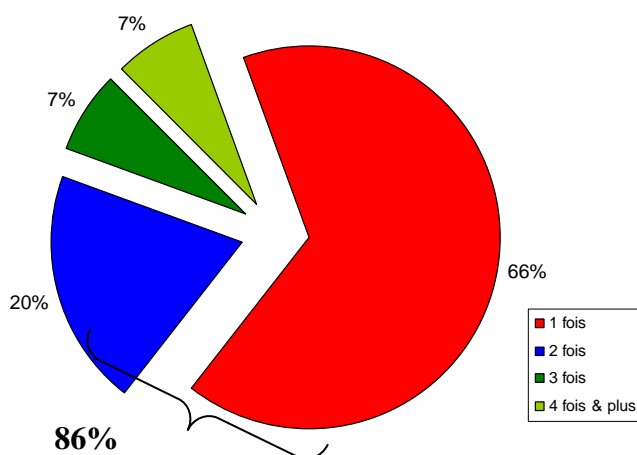
- ❖ 813 (24,4%) appels indiquent que le poste est occupé,
- ❖ 2 513 (75,6%) le poste ne répond pas.

Nous expliquons cette situation par le mode de fonctionnement de notre numéro. Effectivement, peu d'associations sont ouvertes le soir, la nuit et le week-end. Par ailleurs, certain ferment pendant les vacances d'été. L'ensemble de ces données amène nécessairement à des appels perdus.

2. Fréquence d'utilisation du Numéro unique

Afin de déterminer si les appels vers le numéro unique sont des multi appels ou des appels uniques (une seule fois), nous observons la répartition du nombre de fois où le numéro unique est composé par une même personne.

Répartition en pourcentage du nombre de fois où le Numéro Unique a été composé (base 7 082)



Nous considérons que les personnes qui appellent une fois uniquement le numéro unique obtiennent par la suite le numéro direct de l'association et passent ensuite directement par l'association locale. Le même principe est applicable aux personnes qui appellent 2 fois le numéro unique, n'ayant pas réussi à avoir un interlocuteur la première fois, elles ont rappelé une deuxième fois et ont eu le numéro direct de l'association après leur deuxième appel.

Sur l'ensemble des appels reçus par le numéro unique, soit 14 125 appels, nous pouvons considérer que 86% vont rappeler par le biais des associations locales.

A ce niveau là, il est difficile de pouvoir effectuer une comparaison avec l'estimation du cabinet Axiem (50.000 appels) car nous ne sommes pas sur les mêmes bases de définitions (mono appels versus pluri appels).

Cependant, afin d'avoir une vision plus précise, du nombre de contacts réalisés via le numéro unique, parmi l'ensemble des appels reçus par les associations, nous pouvons prendre l'exemple de l'Essonne. En effet, à travers cette association, nous observons qu'il y a eu 532 appels aboutis comptabilisés, dont 97 via le numéro unique. Ainsi, nous constatons que le Numéro unique représente 18% de l'ensemble des appels reçus par l'association.

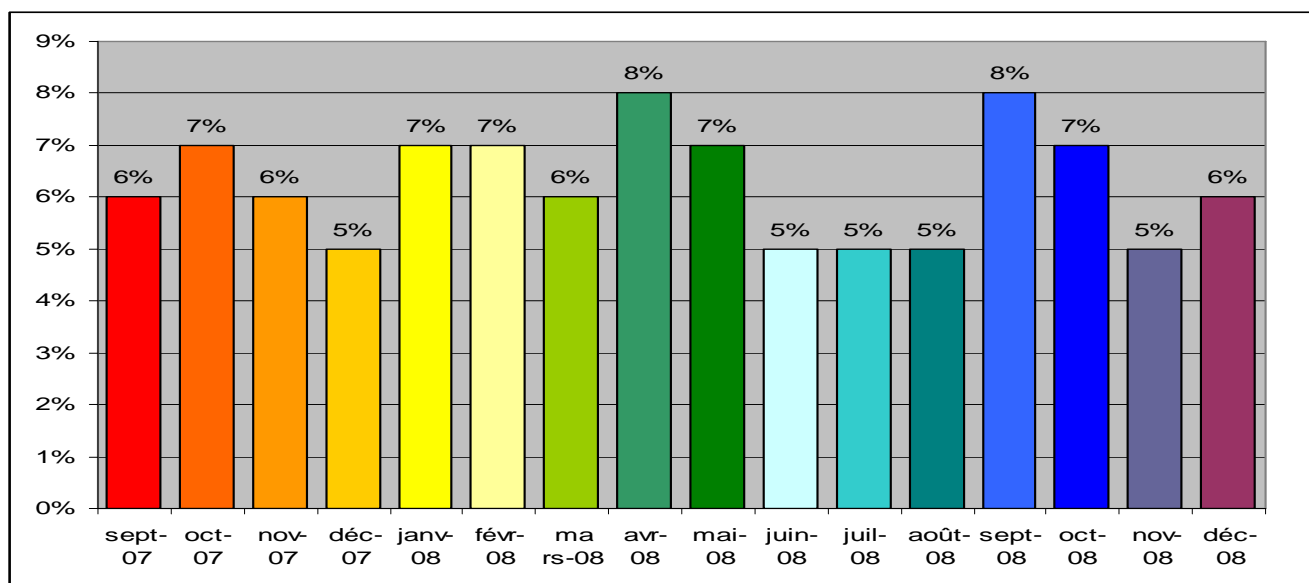
Il est important de souligner que la grande majorité des associations diffusent d'abord leur Numéro direct avant le numéro unique.

De même, les usagers peuvent obtenir via le site internet France Alzheimer, le numéro direct de l'association, à travers la page web qui concerne les associations départementales. Ainsi, en 2008, 40% des visites (environ 200 000) ont concerné cette page parmi les 499 924 visites comptabilisées.

A partir de là, il est important de bien considéré que l'accès à une réponse fournie par les associations départementales ne passe pas uniquement par le Numéro Unique et ne représente qu'une proportion réduite des contacts téléphoniques.

3. Répartition du nombre d'appels total par mois (du 21 septembre 2007 au 31 décembre 2008)

Répartition en pourcentage du nombre d'appels total par mois (sur 14 125)



Sur cette période, nous remarquons qu'il y a une répartition assez homogène par mois du nombre d'appels via le numéro unique.

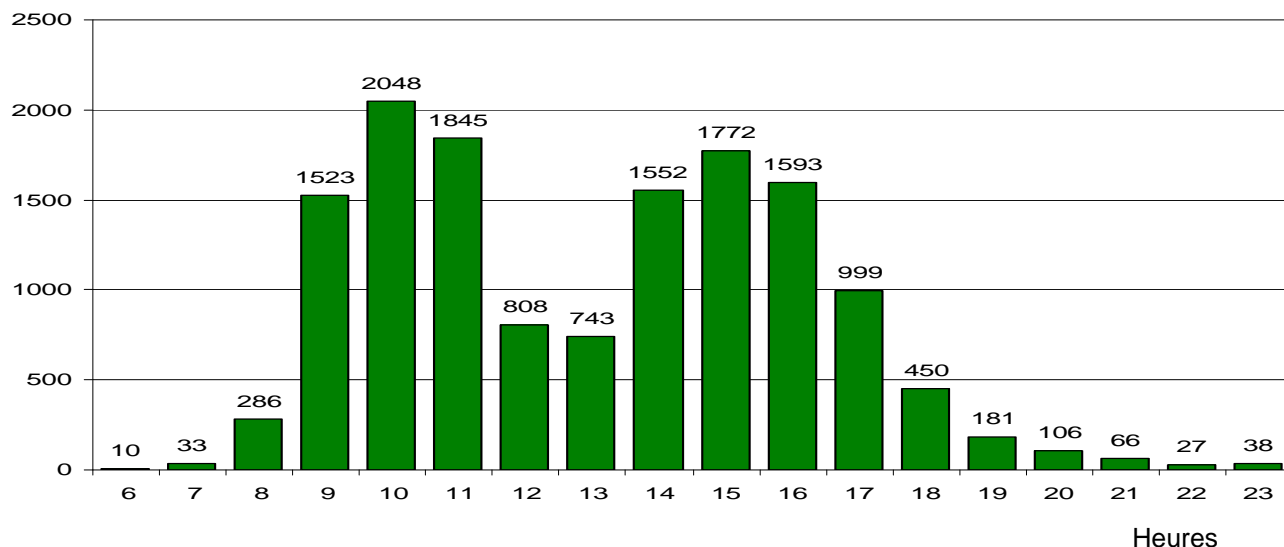
Cependant, nous notons que le nombre d'appels total est **plus élevé pour les mois d'avril 2008 et de septembre 2008**.

De même, à l'inverse certains mois comptabilisent un nombre **moins élevé d'appels** via le numéro unique : le mois de **décembre 2007, de juin 2008, de juillet 2008, d'août 2008 et de novembre 2008**.

Nous constatons que ces variations correspondent pour certains mois à des événements ou des actions de communication nationale qui ont eu un effet sur le nombre d'appels : Journée Mondiale Alzheimer, Rencontres Alzheimer, Plan Alzheimer. A l'inverse, la diminution du nombre d'appels en **juillet et Août 2008** peut s'expliquer par le fait que ce sont des mois de l'année correspondant aux congés annuels pour un grand nombre de familles et de professionnels, et aux périodes où les associations ferment.

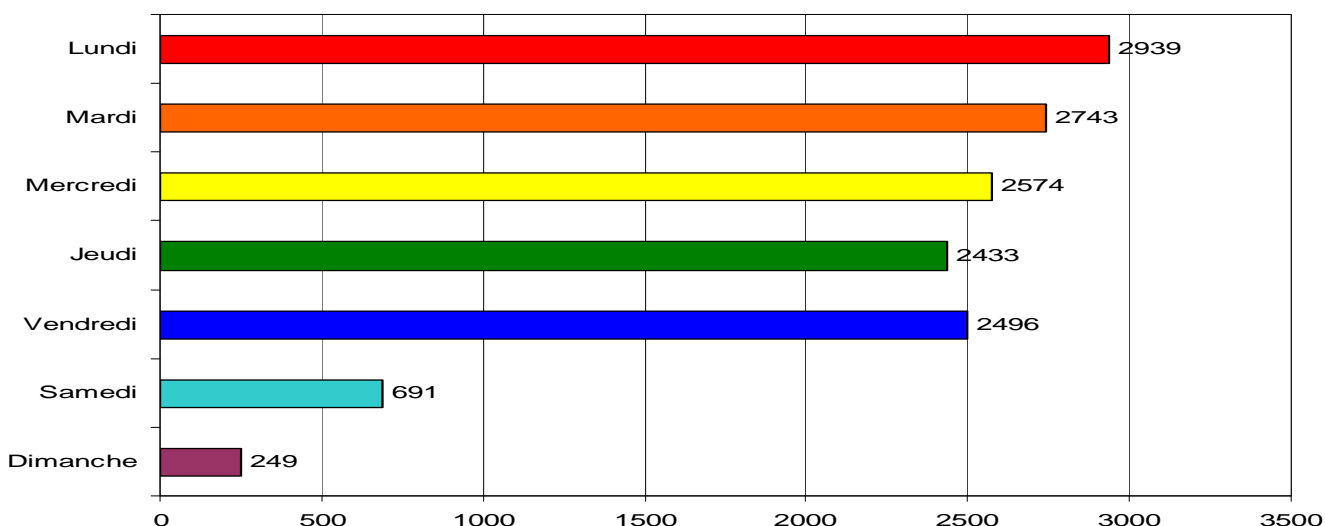
4. Répartition du nombre d'appels total selon le jour et l'heure des appels (du 21 septembre 2007 au 31 décembre 2008)

Répartition du nombre d'appels selon l'heure (sur 14 080)



Nous observons que les appels se font principalement de 8h du matin à 19h, avant et au-delà de ces horaires le numéro unique ne reçoit que très peu d'appels. Il y a deux créneaux horaires qui regroupent le plus d'appels via le numéro unique : de 9h à 12h et de 14h à 17h, avec deux pics constatés entre 10h et 11h puis entre 15h et 16h.

Répartition du nombre d'appels selon le jour (sur 14 125)



De manière assez homogène, les appels se font surtout la semaine du **lundi au vendredi** et beaucoup moins le samedi et le dimanche.

5. Temps moyen d'un appel aboutissant

En moyenne, la durée d'un appel aboutissant est d'environ 3 minutes pour les associations et de 2,8 minutes pour le siège. Ce temps n'est pas conforme avec celui de l'étude Axiem qui estimait le temps moyen de 20 minutes. Nous expliquons cette situation par la distinction du « mono » et du

« multi » appels. Ce qui laisse à penser que les « multi » appels s'inscrivent dans une démarche de soutien téléphonique et pas seulement d'information.

C. Axes de travail

Alors, que le dispositif d'ensemble du numéro unique se stabilise, nous pouvons néanmoins à partir de cette analyse travailler sur un certain nombre de pistes d'amélioration possibles pour augmenter la volumétrie et la qualité du service proposé.

Ainsi 2 axes de travail peuvent être posés :

1- Développer le Numéro Unique : réfléchir à des améliorations sur le plan technique

A travers ce bilan, nous avons constaté qu'il y a un certain nombre d'appels perdus :

- où la personne a raccroché dans le serveur
- où personne n'a répondu, (l'appel a sonné dans le vide ou occupé)

Afin d'améliorer le taux de réponses et d'offrir aux familles des horaires de réponse les plus larges possibles et les plus homogènes, il serait pertinent de réfléchir sur :

- le temps d'accès, en essayant de réduire le temps du serveur pour essayer de réduire le nombre d'abandon dans le serveur et d'améliorer le message du répondeur.

Ce travail d'amélioration, à faire en collaboration avec nos prestataires téléphoniques, sur les aspects techniques du Numéro Unique pourrait nous permettre de réduire le nombre d'appels abandonnés.

Afin de pouvoir continuer à mener à bien ces analyses, une réunion de travail va être fixée, en avril, avec nos prestataires téléphoniques afin d'optimiser le fonctionnement.

2- Enrichir l'aspect qualitatif de cette analyse : développer les actions de communication et travailler sur la perception des usagers et des associations

Il serait intéressant de pouvoir compléter l'analyse chiffrée par un état des lieux, complémentaire avec celui de l'étude de faisabilité d'AXIEM dont les éléments doivent être remis à jour régulièrement.

Ces analyses qualitatives, vont nous permettre d'avoir une meilleure visibilité des acteurs concernés, de leur besoin et des conséquences pour eux de la mise en place de ce numéro unique (par exemple : voir que ce numéro unique a simplifié leur démarche) mais aussi de l'impact réel de la communication sur la volumétrie.

En conclusion, nous pouvons dire qu'avec ses **14 125 appels** la mise en place du numéro unique s'avère utilisé par la population générale, et ce malgré : une absence de communication d'envergure sur le sujet, un numéro long et difficilement appréhendable compte tenu de notre population cible, un système qui peut paraître compliqué de prime abord.