



ENQUETE DE SATISFACTION

Bénin (2016) : Evaluation de la qualité des services de la
Ligne Verte 7344 de l'ABMS PSI_Quatrième passage

Financée par :



*Royaume
des Pays Bas*

ZINSOU Cyprien, Responsable Département Recherche & Suivi-Evaluation
08 BP 876 Tri Postal
Cotonou, Bénin
Tél : +229 21 32 77 13/14
Fax : (229) 21 32 82 00
czinsou@abmsbj.org

GUEDEGBE Ghyslain,
Coordonnateur Etudes Quantitatives

08 BP 876 Tri Postal
Cotonou, Bénin
Tél : +229 21 32 77 13/14
Fax : (229) 21 32 82 00
guedegbe@abmsbj.org

HOUESSO Romaric
Chargé Suivi-Evaluation ABMS
08 BP 876 Tri Postal
Cotonou, Bénin
Tél : +229 21 32 77 13/14
Fax : (229) 21 32 82 00
houessou@abmsbj.org

HOUTONDJI Marcel,
Chargé Suivi-Evaluation projet Fonds Mondial
08 BP 876 Tri Postal
Cotonou, Bénin
Tél : +229 21 32 77 13/14
Fax : (229) 21 32 82 00
mhountondji@abmsbj.org

AGBOHOUTO Olivier
Consultant à l'ABMS
omraamolivier@gmail.com

TABLE DES MATIERES

TABLE DES MATIERES.....	2
RESUME.....	3
1. <i>CONTEXTE ET OBJECTIF DE RECHERCHE</i>	<i>4</i>
2. <i>DESCRIPTION SOMMAIRE DE L'INTERVENTION</i>	<i>4</i>
3. <i>METHODOLOGIE ET LIMITES.....</i>	<i>5</i>
4. <i>RESULTATS.....</i>	<i>7</i>
<i>CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS.....</i>	<i>20</i>

RESUME

La présente étude est une enquête quantitative de type « Satisfaction de la clientèle » qui porte sur la satisfaction des appelants de la Ligne Verte 7344 de l'ABMS/PSI. La population cible est constituée de femmes, hommes et jeunes ayant utilisé les services de la Ligne Verte au cours du trimestre précédant l'enquête (Mai-juillet 2016). Au total 1246 appelants ont été interviewés en août 2016. Cet échantillon a été tiré proportionnellement à la répartition de l'effectif des appelants des 12 départements du Bénin au cours de cette période. Ils ont été interrogés sur quelques caractéristiques sociodémographiques et sur des informations relatives à leurs perceptions de la qualité de l'accueil, de l'écoute, de la prise de congés et de la satisfaction globale relative à la Ligne Verte.

Il ressort du profil des appelants, qu'ils sont en majorité des hommes (62,5%), des jeunes de 10 à 24 ans (66,5%). Près de trois appelants sur cinq sont des élèves ou étudiants (58,1%), et un appelant sur dix est apprenti ou artisan (9,6%). Mais, il y a aussi des travailleurs salariés (19,5%), des commerçants (8,0%) et d'autres catégories professionnelles (conducteurs de voiture, de taxi-moto, agriculteurs, cuisiniers, gardiens, religieuses, etc.). Ils appellent majoritairement du sud Bénin notamment des départements du Littoral-Atlantique (39,8%), du Zou-Collines (19,9%), de l'Ouémé-Plateau (11,3%), du Mono-Coufo (10,9%). Près du cinquième de l'effectif des appelants (18,2%) réside dans les départements de l'Alibori-Borgou et de l'Atacora-Donga au nord du pays.

L'étude a révélé que 92,1% des appelants ont été bien accueillis au début de l'appel par les téléconseillers de l'ABMS. Près de neuf appelants sur dix (87%) ont le sentiment que leurs préoccupations ont été écoutées et bien comprises par l'assistant (e) de Ligne Verte. Trois usagers sur quatre (76,5%) ont déclaré que l'assistant de la Ligne Verte s'est assuré qu'ils ont pu exprimer toutes leurs préoccupations et 77,8% des enquêtés déclarent que l'assistant (e) de Ligne Verte a fourni des réponses ou explications nécessaires à leurs préoccupations. Enfin, l'étude révèle que le niveau de satisfaction globale des usagers de la Ligne est de 79,5%. Cette proportion représente une diminution significative ($p < 0,001$) par rapport aux niveaux enregistrés en 2015 (87,5%) et 2014 (83,7%). Des recommandations sont proposées pour améliorer la qualité des services et la satisfaction des appelants.

▬

1. CONTEXTE ET OBJECTIF DE RECHERCHE

Avec une population de 10 008 749 habitants (RGPH 4, 2013), le Bénin fait partie des pays les plus pauvres du monde, occupant la 166^{ème} place sur 188 pays classés selon le rapport du PNUD sur le développement humain 2015.

La quatrième Enquête Démographique et de Santé au Bénin (EDSB 2011-2012) présente une petite amélioration de la situation de la santé maternelle et infantile. La prévalence contraceptive moderne au Bénin chez l'ensemble des femmes en âge de procréer a connu une faible augmentation passant de 6,1% en 2006 à 7,9% en 2012 chez les femmes en union. Par contre, le taux de mortalité maternelle reste très élevé dans le pays : 335 décès pour 100 000 naissances (RGPH 4, 2013). L'annuaire statistique du Ministère de la santé du Bénin enregistre environ 10000 cas d'avortement chaque année au cours de ces dernières années.. Les besoins non satisfaits en matière de planification familiale dans le pays sont estimés à 32% (EDSB 2012) et il importe d'y répondre efficacement pour sauver la vie des femmes et des enfants et pour améliorer leur santé.

La prévalence du VIH quant à elle est restée stable de 2006 à 2012 et se situe à 1,2% pour l'ensemble de la population mais est plus élevée chez les femmes (1,4%). Elle est également plus élevée dans les départements du Couffo (2,8%), du Mono (2,5%) et du Littoral (2%). Le paludisme est la première cause de la mortalité chez les enfants de moins de cinq ans et selon les résultats de l'EDS 2012, la prévalence de la diarrhée chez les enfants de moins de cinq ans est de 6,3%.

Pour contribuer à l'amélioration de la santé des populations, l'ABMS mène des activités de distribution de produits et de communication dans les domaines de la santé de reproduction, de la lutte contre le VIH/Sida, du paludisme et des maladies diarrhéiques. Elle a également mis en place depuis 2009 un système d'appel gratuit pour permettre aux populations d'avoir des informations utiles par téléphone en matière de santé. Afin de mieux satisfaire les populations, l'ABMS/PSI organise périodiquement des études pour recueillir les opinions sur ses produits et services. La présente étude qui consitue la quatrième édition (après celles de 2013, 2014 et 2015), s'inscrit dans cette logique et est nécessaire pour savoir si les appelants de la Ligne Verte (7344) sont satisfaits de l'accueil et de la qualité des services qui leurs sont fournis pendant les appels.

L'étude a donc pour objectif de mesurer le niveau de satisfaction des appelants de la Ligne Verte de l'ABMS/PSI au Bénin afin de mettre en œuvre des actions adéquates pour l'amélioration des prestations des téléconseillers ou assistants de la Ligne Verte.

2. DESCRIPTION SOMMAIRE DE L'INTERVENTION

Dans le cadre de sa politique de communication en matière de santé, l'ABMS a mis en place depuis 2009 un service interactif de renseignements par un numéro vert : Le "7344". C'est un numéro court, gratuitement accessible à partir des numéros des opérateurs téléphoniques MOOV, MTN et BBCOM.

Le dispositif de la Ligne Verte est un serveur "multi-fonctions" qui permet actuellement de recevoir, grâce à six (06) postes récepteurs (terminaux) environ 600 appels par jour sur diverses préoccupations relatives à la santé des populations liées aux différents domaines d'intervention de l'ABMS (IST/VIH, planification familiale, maladies diarrhéiques,

paludisme, assainissement, Ebola, Lassa). A cet effet l'ABMS a recruté six téléconseillers qui ont suivi une formation sur les thématiques de ses différents domaines d'intervention. Ils travaillent du lundi au vendredi de 09 heures à 21 heures et les samedis et jours fériés de 09 heures à 17 heures. Deux équipes se relaient chaque jour (9h-13h et 13h à 21h) pour faire le travail. Afin de donner plus de chances aux usagers (notamment les fonctionnaires, les élèves, apprentis, etc.) d'intervenir, les équipes travaillent également les jours fériés. Ils ont pour fonction de répondre aux différentes préoccupations que posent les appelants et, si nécessaire, de les référer vers les centres de santé spécialisés pour leur prise en charge. Les appels sont anonymes et confidentiels ; les téléconseillers ont l'obligation de répondre avec courtoisie, tolérance et sans jugement, quelque soit, la nature de la question. La devise de l'équipe est la satisfaction des appelants où l'importance accordée à la qualité des services offerts aux clients. Un poste de supervision permet de suivre les échanges entre les téléconseillers et les appelants afin d'établir un rapport d'évaluation des téléconseillers quant à leur performance. Les changements apportés au niveau de la Ligne Verte de l'ABMS ont porté des fruits puisque le niveau de satisfaction des usagers de la Ligne est passé de 74,9% en 2013 à 83,9% en 2014 puis à 87,6% en 2015.

En dépit du niveau élevé de satisfaction en 2015, les enquêtés ont fait des propositions pour l'amélioration de la qualité des services offerts à travers la Ligne Verte. De l'interprétation de ces suggestions, quelques recommandations ont été formulées par l'équipe de gestion de la Ligne Verte. Au nombre de celles-ci, figurent le rappel des appelants qui ont posé des problèmes de santé spécifiques pour lesquels des réponses n'ont pas été trouvées le jour de l'appel, une écoute plus attentive par les téléconseillers, des préoccupations des appelants, l'organisation de missions radiophoniques et télévisuelles pour mieux expliquer le mode de fonctionnement de la Ligne Verte, etc.

3. METHODOLOGIE ET LIMITES

3.1 APPROCHE METHODOLOGIQUE

L'étude, qui porte sur la satisfaction des appelants de la Ligne Verte de l'ABMS/PSI, est à la fois quantitative et qualitative. La population cible de cette étude est constituée de femmes, d'hommes et de jeunes ayant utilisé les services de la Ligne Verte dans le dernier trimestre précédant l'enquête (Mai-Juillet 2016). Ils ont été sélectionnés de façon aléatoire à travers leurs numéros à partir de la base de données des appelants de la période de référence. Au total, 1246 personnes ont été appelées. Elles ont été interrogées sur quelques caractéristiques sociodémographiques, les motifs d'appels et les informations concernant l'accueil, l'écoute, la satisfaction et la prise de congé.

La collecte de données a été réalisée par téléphone au cours du mois de août 2016 par 10 interviewers (hommes et femmes) ayant de l'expérience en matière de collecte de données et qui ont reçu un complément de formation dans le cadre de cette étude. Ils sont locuteurs des principales langues parlées des départements qui leur ont été confiés. Avant la collecte des données auprès des appelants, ces interviewers eux-mêmes ont effectué des appels auprès de la Ligne Verte pour présenter des problèmes de santé variés (paludisme, IST, planification familiale..) imaginés avec l'équipe de recherche de l'ABMS. Ils ont ainsi apprécié directement eux-mêmes la qualité des services et rédigé un rapport qu'ils ont déposé à l'ABMS.

Après la collecte de données, une double saisie des données du questionnaire administré aux appelants a été ensuite effectuée à l'aide du logiciel Epi Data grâce à l'appui de 4 opératrices de saisie expérimentées. Les données ont été ensuite exportées et analysées avec STATA, à l'aide de fréquences simples et de tableaux croisés. Les critères d'évaluation de la qualité ont été croisés par les caractéristiques sociodémographiques telles que le département de résidence, le sexe, le groupe d'âge et la profession des appelants. Les associations entre les différentes variables ont été testées avec au seuil de 5%. Une analyse des tendances dans le temps a été aussi faite pour étudier les changements intervenus entre 2013, 2014, 2015 et 2016. Pour mesurer l'évolution du niveau des indicateurs pendant ces trois périodes et tester les différences observées, le modèle ONEWAY a été utilisé. La régression logistique a été utilisée pour identifier les déterminants clés de la satisfaction de la Ligne Verte.

3.2 LIMITES DE L'ÉTUDE

La présente étude est une enquête de satisfaction qui s'est réalisée par téléphone. Le fait que les interviewers n'avaient pas en face d'eux les répondants n'a pas permis d'apprécier des mimiques ou des gestes qui auraient pu permettre d'approfondir éventuellement certaines réponses.

Pour avoir des chances d'avoir un grand nombre d'appelants, la période de référence de l'étude a été étendue aux trois mois précédant l'enquête. Il se peut que les usagers qui ont effectué leur dernier appel 2 ou 3 mois avant la date de l'enquête n'aient plus exactement en mémoire la photographie exacte de la situation, et que leurs réponses soient un peu biaisées.

4. RESULTATS

4.1. DESCRIPTION DU PROFIL SOCIODEMOGRAPHIQUE DES APPELANTS

Au total, 1036 personnes ont participé à l'enquête. Leur répartition selon le département, le sexe, l'âge et la profession, se présente comme suit.

Département : deux appelants sur cinq (39,8%) interrogés résident dans les départements de l'Atlantique-Littoral.

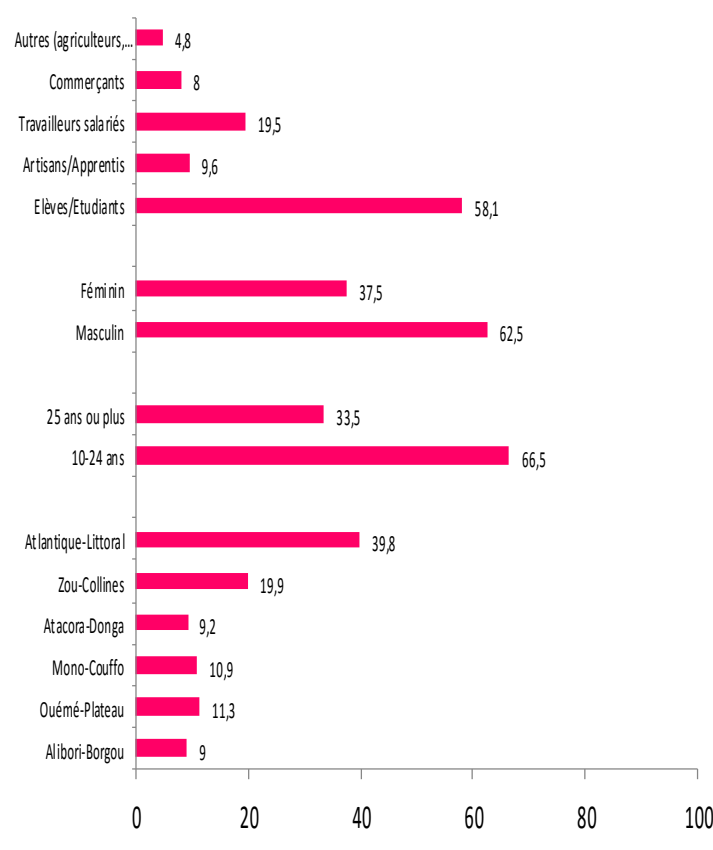
Environ un appelant sur cinq (19,9%) réside dans le Zou-Collines, un sur dix est de l'Atacora-Donga (9,8%), le Borgou-Alibori (9,0%). Environ un appelant sur neuf réside dans Mono-Couffo (10,9%) Il en est de même pour l'Ouémé-Plateau (11,3%).

Sexe : 62,5% des usagers de la Ligne Verte sont de sexe masculin et 37,5% sont de sexe féminin. Ces proportions sont quasiment les mêmes que celles trouvées pour les éditions de 2014 et de 2015.

Age : Les appelants de la Ligne Verte 7344 sont majoritairement jeunes : les deux tiers (66,5% contre 71,7% en 2015) ont entre 10 et 24 ans. L'âge moyen est de 23 ans (22,7 ans en 2015) et le plus âgé des appelants interviewés a 83 ans.

Profession : comme pour les éditions passées, l'enquête montre que ce sont les élèves et les étudiants qui utilisent majoritairement les services de la Ligne Verte (58,1% en 2016 contre 64,5% 2015). Toutefois, d'autres catégories socioprofessionnelles utilisent également la Ligne, notamment les travailleurs salariés (19,5%), les apprentis/artisans (9,6%), les commerçants (8%) et d'autres (conducteurs, agriculteurs, ménagères, sans emploi, etc.)

Graphique 1 : Profil sociodémographique des appelants de la ligne verte 2017



4.2. CRITERES D'EVALUATION DE LA QUALITE DES SERVICES DE LA LIGNE VERTE

Dans cette étude, les critères d'évaluation de la qualité des services de la Ligne Verte sont l'accueil, l'écoute active, la satisfaction par rapport aux réponses fournies par le téléconseiller, la prise de congés et la satisfaction globale à l'issue de l'appel. Ces différents facteurs ont été étudiés en relation avec les caractéristiques sociodémographiques des appelants : département de résidence, groupe d'âge, le sexe et la profession. Le niveau de chacun des indicateurs a été par ailleurs comparé à la valeur trouvée en mi-2015.

4.2.1 Accueil

La grande majorité (92,1%) des appelants de la Ligne Verte sont bien accueillis par les assistants de la Ligne Verte avec la prononciation de la formule standard d'accueil « **ABMS, Bonjour** ». Toutefois, quoiqu'élevé ce taux est en régression par rapport à 2015 où il était de 98%. À l'opposé des appelants du Mono-Couffo qui ont le plus aimé l'accueil des téléconseillers (99,3%), ce sont ceux de l'Ouémé-Plateau (79,4%) qui l'ont le moins apprécié. De même, les artisans (94,2%) ainsi que les élèves/étudiants (93,1%) ont plus aimé l'accueil des téléconseillers que les autres catégories d'appelants notamment les travailleurs salariés (88,5%).

Par ailleurs, la majorité des appelants (94,1%) ont déclaré qu'ils ont été invités à s'exprimer à travers la formule « **Que puis-je pour vous ?** ». Cette proportion était de 98,6% en 2015.

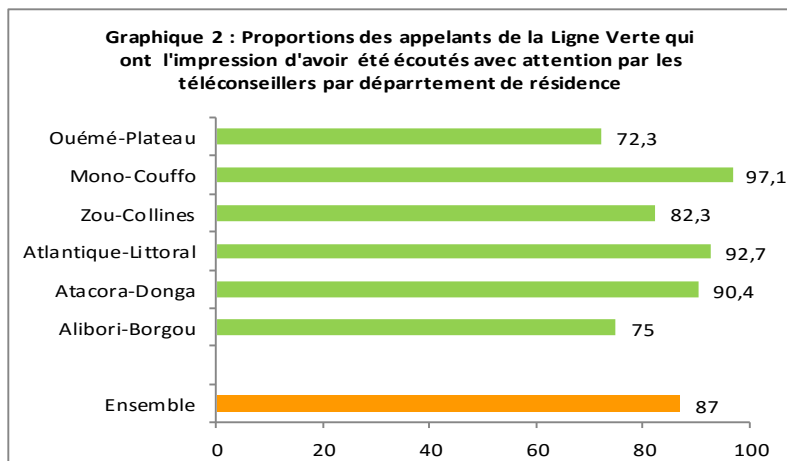
4.2.2 Ecoute active

L'écoute attentive consiste à laisser à l'appelant, le temps de s'exprimer et à bien écouter ses préoccupations afin d'y répondre convenablement.

En 2015, 95,3% des enquêtés avaient déclaré que l'assistant de la Ligne Verte les avait laissés s'exprimer librement. En 2016, cette proportion est de 91,7% et elle varie en fonction des zones de résidence ($p < 0,000$) et du groupe d'âge ($p < 0,000$), des appelants. Cette proportion est plus élevée que la moyenne nationale dans les départements du Mono-Couffo (98,5%), de l'Atlantique-Littoral (94,1%), et est plus faible chez les appelants de l'Ouémé-Plateau (80,9%). Selon, le groupe d'âge, les plus jeunes (92,6%) sont légèrement plus nombreux ($p < 0,000$) que leurs aînés (89,7%) à pouvoir exprimer librement leurs besoins.

Si les usagers de la Ligne Verte ont le temps d'exprimer leurs préoccupations, ils sont aussi nombreux (87,0% contre 93,0% en 2015) à avoir l'impression d'être bien écoutés par les téléconseillers pendant les appels. Cette proportion varie selon la zone de résidence ($p < 0,001$) : elle est plus forte dans les départements du Mono-Couffo (97,1%) et de l'Atlantique-Littoral (92,7%) et plus faible dans l'Ouémé-Plateau (72,3%) et le Borgou-Alibori (75%). Elle oscille autour de la moyenne nationale dans les autres départements.

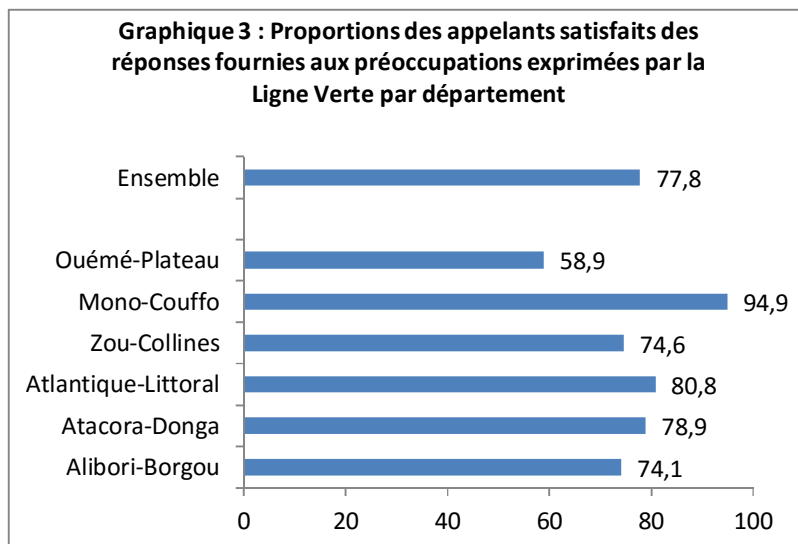
Certains interviewers ayant appelé directement la Ligne Verte ont constaté que les téléconseillers ne prennent pas toujours le temps de les écouter, au motif que les personnes parlant leurs langues (fon et adja) n'étaient pas disponibles au moment de l'appel.



4.2.3 Satisfaction des requêtes des usagers

Huit appelants sur dix (77,8% contre 79,9% en 2015) ont déclaré que l'assistant (e) de la Ligne Verte a fourni des réponses ou explications nécessaires à leurs préoccupations. Ce taux varie selon les zones de résidence ($p < 0,01$).

Selon les zones, la proportion des enquêtés satisfaits des réponses fournies par les téléconseillers est ici aussi plus élevée dans les départements du Mono-Couffo (94,9%) et plus faible dans l'Ouémé-Plateau (58,9%).



Les assistants de la Ligne Verte ont pour devoir aussi de s'assurer que les appelants sont satisfaits des réponses fournies. L'étude

révèle que c'est dans seulement dans 74,4% des cas (81,2% en 2015) que cette prescription a été respectée par les assistants. Cette proportion varie significativement selon la zone de résidence ($p < 0,001$) des appelants. Les tendances décrites ci-dessus s'observent ici également : la proportion d'appelants affirmant que les téléconseillers s'assurent de leur satisfaction, est plus élevée dans le Mono-Couffo (93,3%) et plus faible dans l'Ouémé-Plateau (50,4%).

4.2.4 Prise de congé

Trois éléments ont été examinés au niveau de la prise de congés : la vérification par le téléconseiller que l'usager a fini d'exprimer toutes ses préoccupations, la reformulation des préoccupations de l'usager par le téléconseiller (dans le but de s'assurer qu'il a bien compris) et la prononciation de la formule de prise de congés.

Comme en 2015, environ huit enquêtés sur dix (76,6% contre 82% en 2015) ont déclaré que l'assistant de la Ligne Verte s'est assuré qu'ils ont pu exprimer toutes leurs préoccupations. Cette proportion est plus élevée dans les départements du Mono-Couffo (91,2%), de l'Atlantique-Littoral (87,1%) et de l'Atacora-Donga (82,5%) que dans les autres régions du pays. En revanche, elle est plus faible dans le Quémé-Plateau (47,5%).



Vue partielle de la Ligne Verte de l'ABMS, 2016

En ce qui concerne la reformulation de la préoccupation des appelants par le téléconseiller (dans le but de s'assurer qu'il les a bien comprises), l'étude révèle que c'est seulement 64,6% (contre 81,5% en 2015) qui ont déclaré que les téléconseillers s'adonnent à cet exercice. Ici aussi, c'est dans le Mono-Couffo (90,4%) que ce constat a plus été fait et c'est dans le Quémé-Plateau (29,1%) qu'il a été moins.

Avant de finir chaque appel, il est recommandé que les téléconseillers emploient la formule « **Merci de nous avoir appelés, n'hésitez pas à nous rappeler en cas de besoin** » ou une formule similaire, à l'endroit des usagers. Huit appelants sur dix (81,3% contre 91,1% en 2015) ont déclaré que l'assistant (e) de la Ligne Verte a prononcé la formule recommandée de prise de congés. L'examen des résultats révèle des différences statistiquement significatives selon les zones de résidence ($p < 0,001$).

Les appelants du Mono-Couffo (89,7%) et de l'Atlantique-Littoral (87,7%) sont plus nombreux que les autres à faire ce constat. En revanche, ce sont surtout ceux de le Quémé-Plateau (60,3%) qui sont les moins nombreux à reconnaître l'emploi de cette formule par les téléconseillers..

4.2.5 Langues utilisées pendant l'Interview

Si d'une façon générale, les appelants posent leurs préoccupations dans la langue française, il arrive que des langues soient également utilisées par des personnes non instruites ou faiblement instruites. En 2014 et en 2015, certains usagers de la Ligne Verte (notamment de l'Atacora-Donga et du Mono-Couffo) se plaignaient de ne pas trouver des locuteurs pour répondre convenablement à leurs préoccupations. En 2016, la quasi-totalité des appelants (97,8%) ont déclaré s'être exprimés dans la langue de leur choix. Cette proportion reste la même quelque soit la zone de résidence, le groupe d'âge et le sexe ($p > 0,05$). Elle varie toutefois selon la catégorie socioprofessionnelle ($p < 0,001$) des appelants. Si 98% des élèves/étudiants, des commerçants, des travailleurs salariés ont déclaré s'être exprimé dans la langue de leur choix, c'est 95% des usagers des autres catégories socioprofessionnelles (agriculteurs, ménagères, conducteurs, ect.) qui ont pu s'exprimer dans les langues qu'ils souhaitent.

4.3 APPRECIATION DU DEBIT, DU TON DE LA VOIX ET DES EXPRESSIONS UTILISEES

Il a été demandé aux appelants de la Ligne Verte d'apprécier le débit, le ton de la voix de même que les expressions par l'assistant Ligne Verte, pendant l'entretien.

Débit de la voix

Neuf appelants sur dix (90,7% contre 85,6% en 2015) ont estimé acceptable (pas rapide), le débit de la voix des assistants de la Ligne Verte au cours des appels. Ce taux est plus élevé dans le Borgou-Alibori (100%) et le Mono-Couffo (94,1%). Il est en revanche plus faible dans l'Atlantique-Littoral (76,0%) et le Ouémé-Plateau (79,4%). Les appelants de sexe masculin (92,8%) sont également plus nombreux que ceux de sexe féminin (87,2%) à apprécier favorablement le débit de la voix. Enfin les appelants agriculteurs, conducteurs, ménagères, etc. sont moins enclins ($p < 0,01$) que les autres à aimer le débit de la voix.

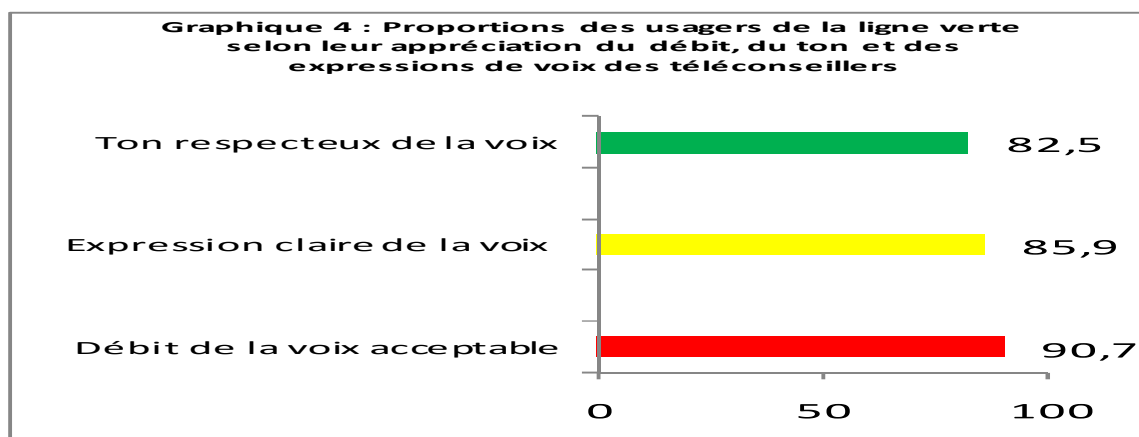
Expressions utilisées

85,9% des appelants (contre 94,8% en 2015) ont estimé claires et convenables les expressions utilisées par l'assistant (e). Cette proportion varie selon les départements ($p < 0,001$). En effet les appelants du Mono-Couffo (97,8%) et de l'Atacora-Donga (94,7%) sont plus nombreux à estimer que les expressions utilisées étaient claires. A contrario, ce sont les appelants de l'Ouémé-Plateau qui sont moins enclins à avoir cette perception (78,7%).

Ton de la voix

82,5% des appelants (95,6% en 2015) ont estimé que le ton de la voix du télé-conseiller de la Ligne Verte était respectueux (non arrogant).

Cette proportion varie selon la zone de résidence ($p < 0,001$), le sexe ($p < 0,05$) et la catégorie socioprofessionnelle ($P < 0,05$). Elle est en effet plus élevée dans le Mono-Couffo (100%), chez les hommes (84,1%) et chez les travailleurs salariés (86,4%).



4.4 LA LIGNE VERTE 7344 : ENTRE SATISFACTION ET ATTENTES NON COMBLEES

4.4.1 Raisons de satisfaction des usagers

Beaucoup de répondants remercient et félicitent l'ABMS pour les services rendus par les acteurs de la Ligne Verte. L'analyse des discours des répondants permet de noter que les raisons de satisfaction sont multiples mais peuvent globalement être rangées en catégories : (i) règlement du problème de déplacement et gratuité des appels, (ii) lutte contre les grossesses non désirées, les IST/VIH/sida, informations sur la sexualité, la planification familiale, et autres problèmes de santé, (iii) conseils aux jeunes, aux femmes et (iv) prières pour la pérennisation

La Ligne Verte permet de avoir des informations gratuitement et sans se déplacer

« La Ligne Verte nous permet de avoir des informations sans nous déplacer longue vie à la Ligne Verte » (Porto-Novu, Ouémé, 24 ans, Femme)

« Je remercie PSI/ABMS pour cette initiative de la Ligne Verte. Grâce à cette Ligne Verte nous avons des informations sur la santé sans rien payer et sans nous déplacer » (Parakou, 22 ans, Homme)

« Je suis contente de l'existence de ce numéro gratuit qui nous facilite la vie. On appelle sans nous déplacer et sans acheter du crédit. Je souhaite que cela continue » (Nikki, Femme, 31 ans)

La Ligne Verte contribue à la lutte contre les grossesses non désirées, les IST/VIH/sida, informations sur la sexualité, la planification familiale et autres problèmes de santé

« La Ligne est très importante dans un contexte où la sexualité reste un sujet tabou » (Natitingou, Masculin, 21 ans)

« C'est bon, ça m'a informée sur les IST/VIH et les précautions à prendre » (Dogbo, Couffo, 20 ans, Femme)

« ça nous aide, surtout nous les filles, à savoir comment se comporter pour ne pas contacter les IST et éviter les grossesses non désirées » (Cotonou, Littoral, 19 ans, Femme)

« C'est très bon car le numéro nous informe surtout pour éviter les maladies diarrhéiques. » (Athiéme, Mono, 35 ans, Masculin)

« c'est très bon parce que le numéro nous informe sur la manifestation des maladies comme IST/SIDA, EBOLA » (Aplahoué, Couffo, 24 ans, Homme)

La Ligne Verte donne des conseils aux jeunes et aux femmes

« Continuer ainsi car vous rendez service à la jeunesse avec vos conseils » (Zè, Atlantique, 17 ans, Homme)

« J'apprécie beaucoup cette Ligne Verte car cela permet aux filles d'être conseillé » (Ndali, Borgou, 22 ans, Femme)

« La Ligne Verte fait du bon travail. Grâce à elle, nous recevons de très bons conseils. Vive donc la Ligne Verte de l'ABMS » (Savalou, Collines, 23 ans, Femme)

« C'est bien ce qui est fait. Ça aide beaucoup les femmes. Il faut continuer sur cette même lancée » (Cotonou, Littoral, 35 ans, Femme)

Prières pour la pérennisation de la Ligne Verte

« Je prie pour une pérennité de la Ligne Verte » (Abomey-Calavi, Atlantique, 16 ans, Femme)

« C'est la meilleure des choses que vous êtes entrain de faire dans ce pays. C'est très bon, nous prions que cette Ligne soit continue » (Athiéme, Mono, 20 ans, Homme)

« La Ligne Verte nous sauve la vie. Nous prions qu'elle continue ses activités » (Parakou, Borgou, 21 ans, Homme)

« Je prie pour cette Ligne afin que Dieu bénisse les agents car ils font un bon travail pour la santé des Béninois » (Ndali, Borgou, 33 ans, Homme)

4.4.2 Attentes non comblées et déception

En dépit des propos de satisfaction, de félicitation, d'encouragement, des insuffisances ont été relevées et quelques reproches ont été aussi faits par quelques appelants aux téléconseillers. Ces points faibles, comme en 2015, peuvent être classés en quatre grands

groupes : (i) encombrement de la Ligne, (ii) le mauvais accueil ou le manque de courtoisie (iii) réponses insatisfaisantes aux préoccupations (v) la non maîtrise de certaines des langues locales parlées par les usagers.

Encombrement de la Ligne

« La Ligne est toujours occupée. Il faut la désengorger ». (Parakou, BORGOU, Femme, 25 ans)

« C'est une bonne Ligne seulement qu'il n'y a pas souvent de réseau et il faut tenter plusieurs avant d'être reçu (Abomey-Calavi, ATLANTIQUE, Homme, 25 ans) »

« La Ligne est toujours occupée, il faut trouver un moyen pour éviter cela. » (Aguégoué, Atlantique, 22 ans, Homme)

« La Ligne est très occupée, encombrée. Revoir cela » (Cotonou, Littoral, 30 ans, Homme)

Mauvais accueil ou manque de courtoisie

« Il faudrait que les agents soient plus courtois avec les appelants » (Djougou, Donga, 22 ans, Femme)

« Parfois il y a des gens qui s'énervent rapidement et ne vous reçoivent pas bien. » (Lokossa, Mono, 17 ans, Homme)

« Il faudrait qu'il prenne la peine d'écouter les gens et ne pas les raccrocher au nez. » (Bopa, Mono, 22 ans, Homme)

Réponses insatisfaisantes

« Je ne recommanderai la Ligne Verte à personne parce que l'accueil n'est pas bien. De plus j'ai l'impression que celle qui m'avait reçu ne maîtrisait pas trop la question » (Abomey, Zou, 22 ans, Homme)

« On nous a orienté vers un centre de santé. On nous raccroche souvent au nez. » (Cotonou, Littoral, 33 ans, Homme) »

« Il faut bien former ceux qui accueillent car ils n'apportent pas souvent les réponses qu'il faut » (Abomey, Zou, 27 ans, Homme)

La non maîtrise de certaines des langues locales parlées par les usagers.

Cette préoccupation soulevée depuis 2014 a commencé par trouver un début de solution en 2015 par le recrutement d'une téléconseillère parlant le dendi, le cotocoli et le fon (quelques-unes des langues parlées au nord Bénin). Une autre téléconseillère parlant la langue adja a été recrutée par l'ABMS depuis mi-2015. Mais visiblement, cela paraît insuffisant. En effet, en plus du français (langue couramment parlée par les téléconseillers) les langues nationales telles que le fon, le dendi, le cotocoli, le fonii, le yorouba, le mina, le adja sont aussi parlées. Mais tous les téléconseillers ne maîtrisent pas à la fois plusieurs de ces langues et, puisque, le travail se fait à tour de rôle (9h à 14h et 14 h à 21h), il arrive des moments où les appelants ne trouvent pas les locuteurs qu'il faut pour répondre à leurs préoccupations.

« Que l'assistante Ligne Verte qui s'exprime en fon soit disponible et qu'on ne nous dise plus d'appeler après pour avoir des réponses à nos préoccupations » (Abomey, Zou, 18 ans, Homme)

« Je souhaiterais qu'on nous laisse parler dans la langue de notre choix. Car, moi j'avais voulu m'exprimer en tchabè, mais on m'a dit que celle qui parle ma langue tchabè n'est pas là. Lorsque j'avais voulu parler le fon, on m'a aussi dit que la personne qui parle le fon est absente. Qu'on nous laisse aussi le temps de nous exprimer » (Savè, Collines, 20 ans, Homme)

4.5 SUGGESTIONS DES USAGERS DE LA LIGNE VERTE

Se basant sur leurs expériences avec la Ligne Verte, certains usagers ont fait quelques propositions pour l'amélioration de la qualité des services. Ces suggestions **peuvent être regroupées en cinq catégories** :

- renforcer les capacités techniques des téléconseillers (accueil, patience vis-à-vis des appelants, actualisation des connaissances dans le domaine de la santé, etc.)

« Il faut que les agents soient un peu patiente pour nous être plus utile » (Djougou, Donga, 23 ans, Homme)

« Je voudrais que ceux qui échangent avec nous soient beaucoup plus outillés pour répondre au mieux à nos préoccupations. » (Natitingou, Atacora, 20 ans, Homme)

« Recruter des personnes vraiment capables de répondre à nos préoccupations » (Abomey-Calavi, Atlantique, 24 ans, Femme)

- recruter des professionnels de santé parmi les téléconseillers

« Mettre des professionnels derrière la Ligne répondre aux questions, mettre des médecins » (Cotonou, Littoral, 29 ans, Homme)

« Parfois tu appelles on te répond d'appeler consulter un médecin. On sait que le médecin existe et pourtant on appelle qu'ils revoient cette manière de parler aux gens » (Nikki, Borgou, 29 ans, Homme)

- Promouvoir la Ligne Verte auprès des parents et en zone rurale

« Promouvoir la Ligne Verte pour que des parents qui sont dans les villages soient informés pour pouvoir appeler et adopter des méthodes de PF afin d'espacer les naissances et éviter les grossesses précoces » (Dogbo, Couffo, 31 ans, homme)

« Promouvoir à travers des sensibilisations pour que les parents aussi s'informent » (Lalo, Couffo, 17 ans, Homme)

- Diversifier les langues nationales parlées à la Ligne Verte

« Parler toutes les langues pour satisfaire tout le monde. » (Djakotomey, Couffo, 16 ans, Homme)

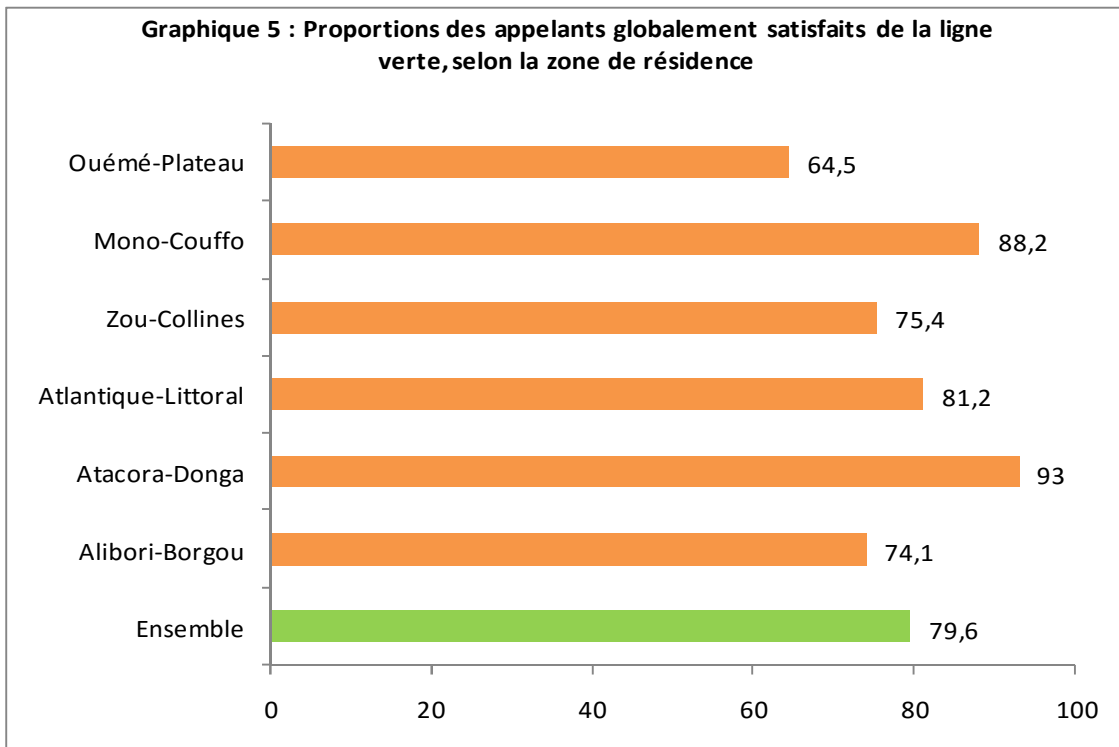
4.6 APPRECIATION GLOBALE DES SERVICES DE LA LIGNE VERTE

Au cours de l'enquête il a été demandé aux usagers de la Ligne Verte s'ils ont été globalement satisfaits à leur dernier appel de la Ligne 7344. L'analyse des résultats en 2015 avait révélé que que 87,5% des répondants étaient satisfaits. Mais en 2016, l'examen des données montre que c'est 79,6% des usagers de la Ligne Verte qui sont satisfaits.

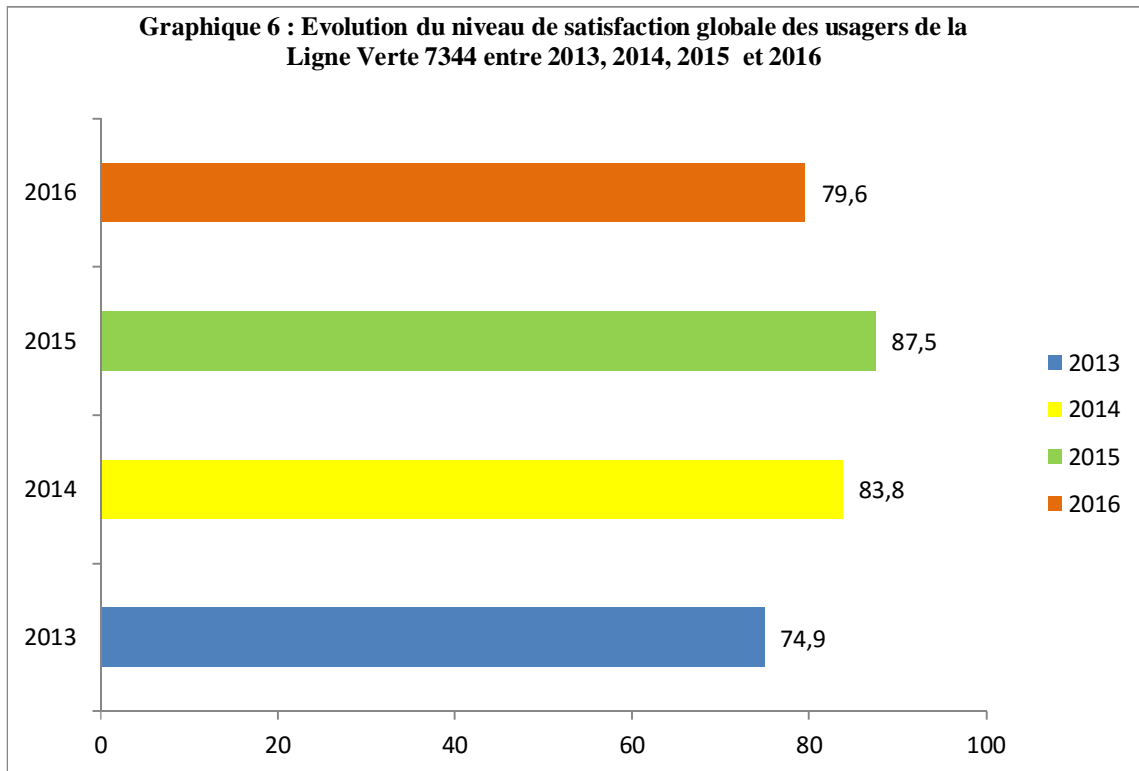
La zone de résidence des enquêtés influence significativement la satisfaction ($p < 0,001$). Les appelants des départements de l'Ouémé-Plateau (64,5%), du Borgou-Alibori (74,1%) et du Zou-Collines (75,4%) sont les moins satisfaits. Signalons que en 2015, ils faisaient aussi partie des plus insatisfaits. En revanche, les appelants les plus satisfaits se retrouvent dans les départements de l'Atacora-Donga (93,0%), du Mono-Couffo (88,2%) et de l'Atlantique-Littoral (81,2%).

Comparé à 2015, le niveau de satisfaction globale par rapport aux services de la Ligne a diminué de façon significative ($p < 0,05$), passant de 87,5% en 2015 à 79,6% en 2016.

Cette chute du niveau de satisfaction des usagers de la Ligne Verte entre 2015 et 2016 peut s'expliquer au moins par l'effet combiné de deux facteurs : l'élévation du niveau d'exigence des appelants et les défaillances dans la qualité des services fournis par les téléconseillers.



Globalement, sur les quatre dernières années, entre 8 et 9 usagers sont satisfaits des services de la ligne verte 7344



4.7 DETERMINANTS DE LA SATISFACTION GLOBALE DES USAGERS

Il ressort de l'analyse des données que les déterminants clés de la satisfaction globale de la Ligne Verte sont :

- la fourniture de réponses et explications satisfaisantes aux préoccupations des usagers ($p < 0,001$; $OR = 46,0$)
- le ton de la voix du téléconseiller ($p < 0,001$; $OR = 16,0$)
- la reformulation des préoccupations par le téléconseiller pour être sûr de avoir bien compris ($p < 0,001$; $OR = 5,1$)
- l'impression que l'assistante a bien compris la préoccupation de l'appelant ($p < 0,01$; $OR = 3,3$).

4.7 RECOMMANDATION DE LA LIGNE VERTE AU VOISINAGE

Il a été demandé aux enquêtés s'ils recommanderaient la Ligne Verte à des parents et/ou à des amis. 88% des interviewés (contre 93% en 2015) ont répondu par l'affirmative.

La proportion des usagers de la Ligne Verte ayant déclaré qu'ils la recommanderaient aux gens de leur voisinage est très élevée dans le Mono-Couffo (100%) et l'Atacora-Donga (98,2%). Cette proportion est en revanche plus faible dans l'Atlantique-Littoral (81,0%) et le Borgou-Alibori (82,1%). Les adolescents et jeunes de moins de 25 ans (89%) sont un peu plus nombreux que leurs aînés (86,1%) à vouloir recommander la Ligne Verte. De même, les hommes (89,9%) semblent légèrement plus enclins que les femmes (85,0%) à recommander la Ligne. Enfin selon la profession, les élèves/étudiants (89,9%) et les travailleurs salariés (88,1%) ont un plus grand penchant ($p < 0,001$) que les autres à recommander la Ligne Verte à leur entourage.

CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

En 2016, la Ligne Verte 7344 de l'ABMS a répondu à 273601 appels provenant des 12 départements du Bénin. A travers les résultats de l'édition 2016 de l'enquête, on a noté globalement une légère baisse du taux de satisfaction. Après la restitution des résultats de 2015, il avait été retenu entre autres de recruter des téléconseillers polyglotes et notamment un téléconseiller s'exprimant dans la langue adja. La prise en compte de cette recommandation a contribué sans doute à l'amélioration du niveau des indicateurs dans les départements du Mono-Couffo en 2016. Pour améliorer davantage les performances la qualité des services offerts, les principales actions suivantes ont été discutées et retenues par les acteurs (gestionnaire de la Ligne Verte, communicateurs, chercheurs, téléconseillers) du mini-atelier de partage des résultats de l'étude :

- encourager les téléconseillers à réserver un bon accueil aux appelants et à écouter avec attention leurs préoccupations ;
- pour éviter que les appelants aient l'impression qu'on leur « raccroche au nez », proposer au début de l'appel une formule du genre « *Si la communication coupait avant la fin de notre entretien, prenez le soin de nous rappeler après* » ;
- Continuer d'organiser des émissions radio et télévisuelles pour mieux expliquer aux populations les objectifs et le mode de fonctionnement de la Ligne Verte 7344 ;
- actualiser la liste de repérage des cliniques ProFam et des cliniques partenaires mises à disposition des téléconseillers avant de leur permettre de fournir des informations plus précises aux appelants qui souhaiteraient visiter ces genres de cliniques ;
- recruter des téléconseillers maîtrisant plusieurs langues nationales (dont notamment, le goun, le bariba) en plus du fon, du dendi, du adja, du mina et d'autres langues qui sont déjà parlées à travers la Ligne Verte ;
- augmenter deux cartes SIM pour la gestion du flux des appels.

ANNEXE

Tableau : Evolution des indicateurs de la qualité des services de la Ligne Verte de l'IBMS entre 2013, 2014, 2015 et 2016

	2013 N=252	2014 N=925	2015 N=1036	2016 N=1246	Sig
A été bien accueilli par le téléconseiller (TC)	95,9 ^a	95,1 ^a	98,0 ^{ab}	92,1 ^c	***
A été invité à s'exprimer	95,3 ^a	93,4 ^a	98,6 ^b	94,1 ^a	***
Le TC lui a laissé le temps de s'exprimer	87,8 ^a	91,7 ^b	95,5 ^c	91,6 ^b	***
A eu l'impression que le TC l'a bien écouté et compris ses préoccupations	79,6 ^a	88,9 ^b	93,2 ^c	87,0 ^b	***
Affirme que le TC a fourni des explications ou réponses à ses préoccupations	71,0 ^a	79,3 ^b	80,1 ^b	77,8 ^b	*
Affirme que le TC est assuré de sa satisfaction	74,3 ^a	71,6 ^a	81,4 ^b	74,3 ^a	***
Affirme que le TC est assuré qu'il a exprimé toutes ses préoccupations	74,8 ^a	77,5 ^a	85,7 ^b	76,5 ^a	***
Affirme que le TC a reformulé ses préoccupations pour assurer qu'elles aient bien été comprises	67,5 ^a	66,9 ^a	81,4 ^b	64,6 ^a	***
Affirme que le TC a pris congés convenablement avant de raccrocher	83,9 ^a	81,2 ^a	91,4 ^b	81,3 ^a	***
Débit de la voix est normal	79,9 ^a	82,9 ^a	85,5 ^{ba}	82,5 ^a	ns
Ton de la voix est acceptable (pas arrogant)	89,2 ^a	93,5 ^b	95,7 ^{cb}	90,7 ^a	***
Expression de la voix est claire	86,3 ^a	89,5 ^a	94,7 ^b	85,9 ^{acd}	***
Satisfaction globale	74,9^a	83,7^b	87,7^c	79,6^a	***

*a,b,c: Les proportions avec des exposants différents sont significativement différentes au seuil de 5% ($p < 0,05$) ou mieux ; les proportions avec les mêmes exposants ne sont pas significativement différentes.,
* $p < 0,05$*