

Rapport de retour d'information

Ligne téléphonique d'information



Résultats en Pologne - Premier mois de l'opération

01/Juin/2022

01/Juillet/2022



1 888
appels
reçus*



1 729 contacts - en ukrainien
159 contacts - en polonais



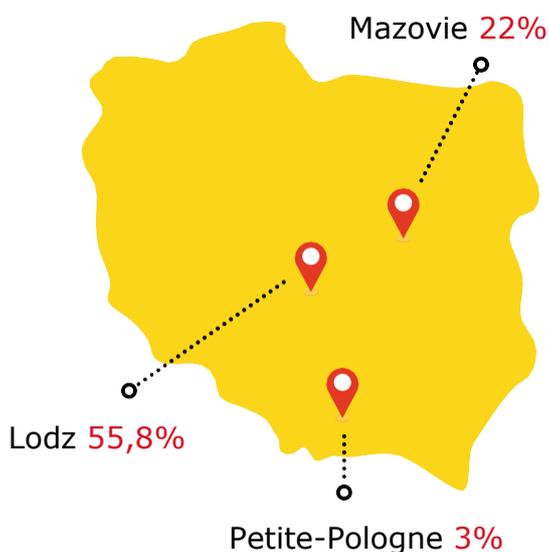
99 appels
en
moyenne/jour



Durée de l'appel avec l'agent
247 secondes - en ukrainien
187 secondes - en polonais



Lieu (Top 3)



Ticket d'assistance** par type de contact



2 472- Programme financier



52 - Orientation externe/vers la communauté



23 - Retour d'information, problèmes, préoccupations



9 - Rétablissement des liens familiaux



1 - Soutien psychosocial



Âge

<18	1%
18-29	16%
30-39	42%
40-49	23%
50-59	11%
60-69	6%
70-79	1%



Sexe



Femme



Homme



Non-binaire

* Nous avons deux lignes téléphoniques actives, les deux en polonais et ukrainien. Une ligne a un coût (d'un appel normal selon l'opérateur, sans coût supplémentaire de la Croix-Rouge) ouverte aux appels pour les personnes qui n'ont pas un numéro polonais +48 221 520 620 et le numéro gratuit pour les personnes qui ont un numéro polonais +48 800 088 136

** Chaque fois qu'un agent prend un appel et un message (dans TextIt), il/elle sélectionne le ou les sujet(s) couverts. On appelle ceci un « ticket d'assistance » Plusieurs tickets peuvent être sélectionnés par appel/message

Rapport de retour d'information

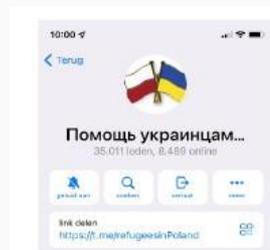
Écoute des réseaux sociaux



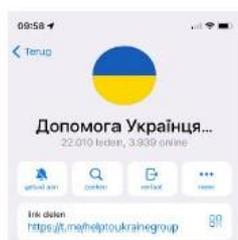
Croix-Rouge des Pays-Bas pour l'opération en Pologne

25/mai/2022

22/juin/2022



refugeesinPoland



helptoukrainegroup



dar_storage

3 comptes Telegram
passés en revue

57 000 utilisateurs

24 800 chats



Mots clés



Croix-Rouge

183 messages



**Programm
e financier**

211 messages



Nouvelles questions, préoccupations et priorités en ce qui concerne l'assistance en espèces et coupons (CVA)

Où se situent les sites de la Croix-Rouge ?

Quelle aide puis-je obtenir de la Croix-Rouge ? De la nourriture ou de l'argent ?

Quelle est la différence entre la Croix-Rouge & l'ONU (pour le programme financier)?

De quels documents ai-je besoin ? Dois-je emmener les enfants ?

Comment savoir si je vais obtenir de l'aide ?

Comment faut-il de temps pour recevoir l'argent ?



Nouvelles questions, préoccupations et priorités pour d'autres thèmes (plus fréquentes)

Enfants

Peuvent-ils venir avec moi pour l'inscription ?

Travail

Puis-je travailler et recevoir de l'aide ?

Animaux domestiques

Où puis-je obtenir de la nourriture pour les animaux ?

Nourriture

Où puis-je obtenir de la nourriture ?

Hébergement

Il y a des gens qui vivent dans des camps depuis le début de la guerre et qui ne peuvent pas cuisiner. Nous n'avons pas non plus droit à l'aide des Nations-Unies mais certaines personnes ont une carte de l'ONU, de la Croix-Rouge et de hip.

Donnez-moi l'adresse de bénévoles de la CR à Przemysl pour vous aider à trouver un hébergement ?

Rapport de retour d'information

Écoute des réseaux sociaux



Croix-Rouge des Pays-Bas pour l'opération en Pologne

25/mai/2022



22/juin/2022



Valeurs aberrantes (pas dans une catégorie mais vues ou lues)

« Une femme polonaise de la Croix-Rouge est venue et a dit qu'il n'y avait rien, qu'il n'y avait plus rien à distribuer . Une femme ukrainienne a commencé à crier, avec un tapis, je suis intervenu(e) pour aider la polonaise . »

C'est le seul signe de colère envers un membre de la Croix-Rouge qui a dû décevoir un/e Ukrainien(e) qui cherchait de l'aide.... Avec l'intervention d'un(e) ukrainien(e) qui a porté assistance à la personne de la Croix-Rouge polonaise.

« Quand je faisais la queue à Varsovie pour obtenir de l'aide de la Croix-Rouge, j'ai vu *les nôtres* prendre des coupons pour 3-4 sacs d'aide et puis j'ai réalisé qu'ils les vendaient plus tard. Qu'est-ce qu'on peut dire ???

Des pairs constatant une revente potentielle de coupons



Recommandations

Maintenant que nous avons amélioré nos rapports pour la **Ligne téléphonique d'information** nous connaissons :

- Les principales régions d'où nous parviennent les appels : Nous pouvons demander à PGI d'améliorer notre base de recommandations dans ces régions avec l'aide des bénévoles et des branches.
- L'âge et le sexe des personnes qui appellent (principalement des femmes entre 30 et 49 ans) et nous pouvons cibler nos messages vers cette population, sans oublier ou rejeter les autres groupes.

Avec le **Rapport de l'écoute des réseaux sociaux** nous connaissons désormais les questions les plus courantes de la communauté concernant le programme d'aide financière ainsi que d'autres thèmes.

- Il est important d'améliorer notre communication avec les bénéficiaires, par le biais d'internet, de supports papier et audiovisuel, en priorisant les questions les plus fréquemment posées.
- Et également prendre en compte les besoins supplémentaires en termes d'hébergement et de nourriture.