

KANTAR PUBLIC=

Etude de satisfaction de l'accueil téléphonique des services départementaux

Conseil départemental de la Gironde

Présentation des résultats
26 octobre 2017

70XH91



1. Présentation de l'étude

A close-up photograph of a hand holding a black telephone receiver. The hand is positioned over a black telephone keypad. The keypad features several buttons with numbers and symbols: 1, 2 (with 'MC'), 3 (with 'DE'), 4, 5 (with 'M'), 6 (with 'MO'), 7, 8 (with 'M'), 9 (with 'M'), 0, and a button with a hash symbol and 'SIC'. The background is blurred, showing a light-colored wall and a window.

Rappel de la méthodologie

Échantillon

- Échantillon de **805 individus** ayant contacté par téléphone les services du Conseil départemental de la Gironde du 8 au 27 septembre 2017 .
- Lors du traitement des résultats, **une pondération a été effectuée concernant la plateforme téléphonique contactée** afin que chaque plateforme ait le même poids que celui dans le fichier fourni par le Conseil départemental.

Mode de recueil

- Enquête réalisée **par téléphone**.
- Les interviewés ont été interrogés à partir d'un fichier remis par le Conseil départemental de la Gironde à Kantar Public.

Dates de terrain

- Du 4 au 11 octobre 2017

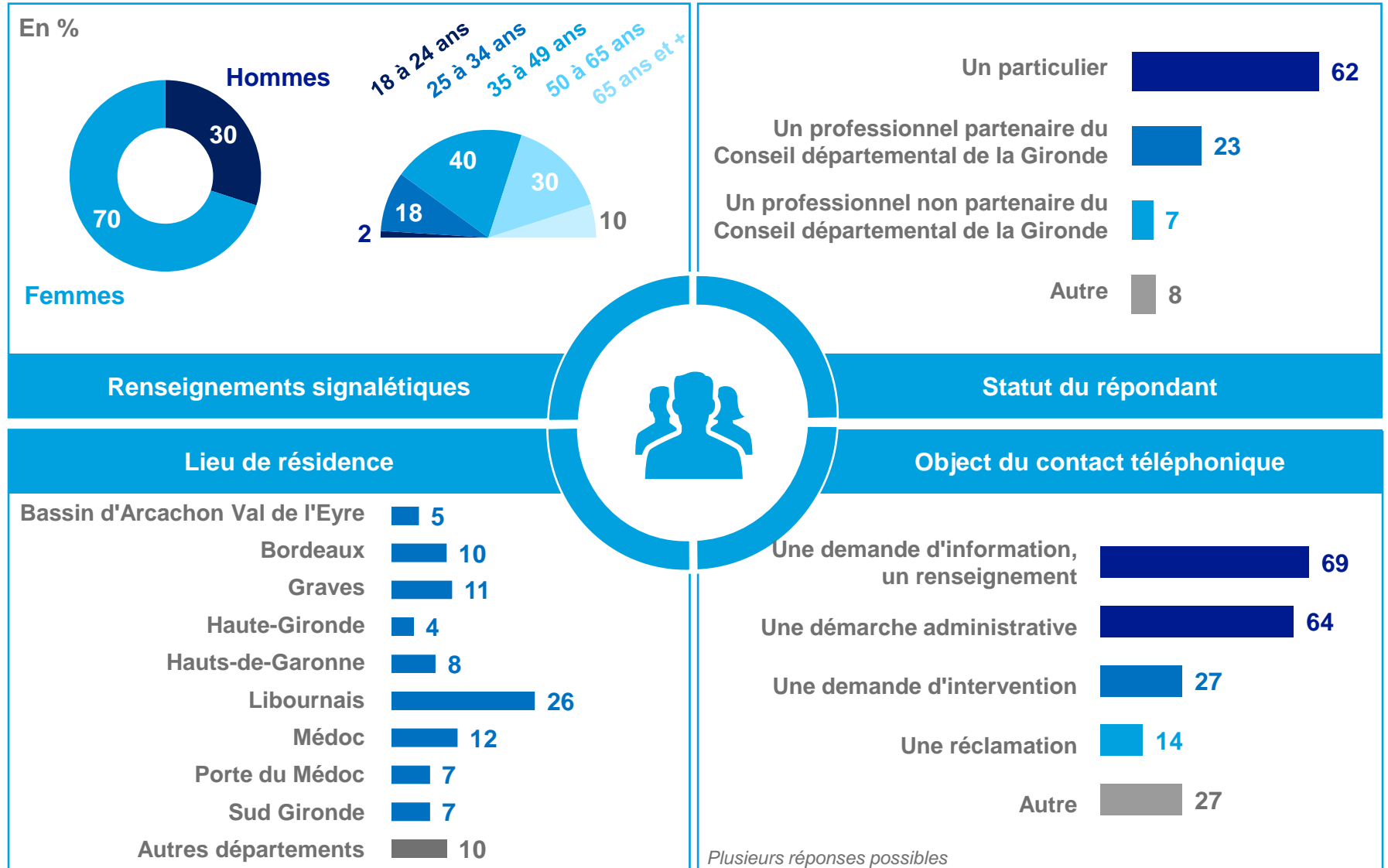


Plateforme téléphonique centrale	40 %
Plateforme téléphonique du territoire du Médoc	13 %
Plateforme téléphonique du territoire du Libournais	25 %
Plateforme téléphonique Accueil autonomie	22 %

2. Résultats détaillés

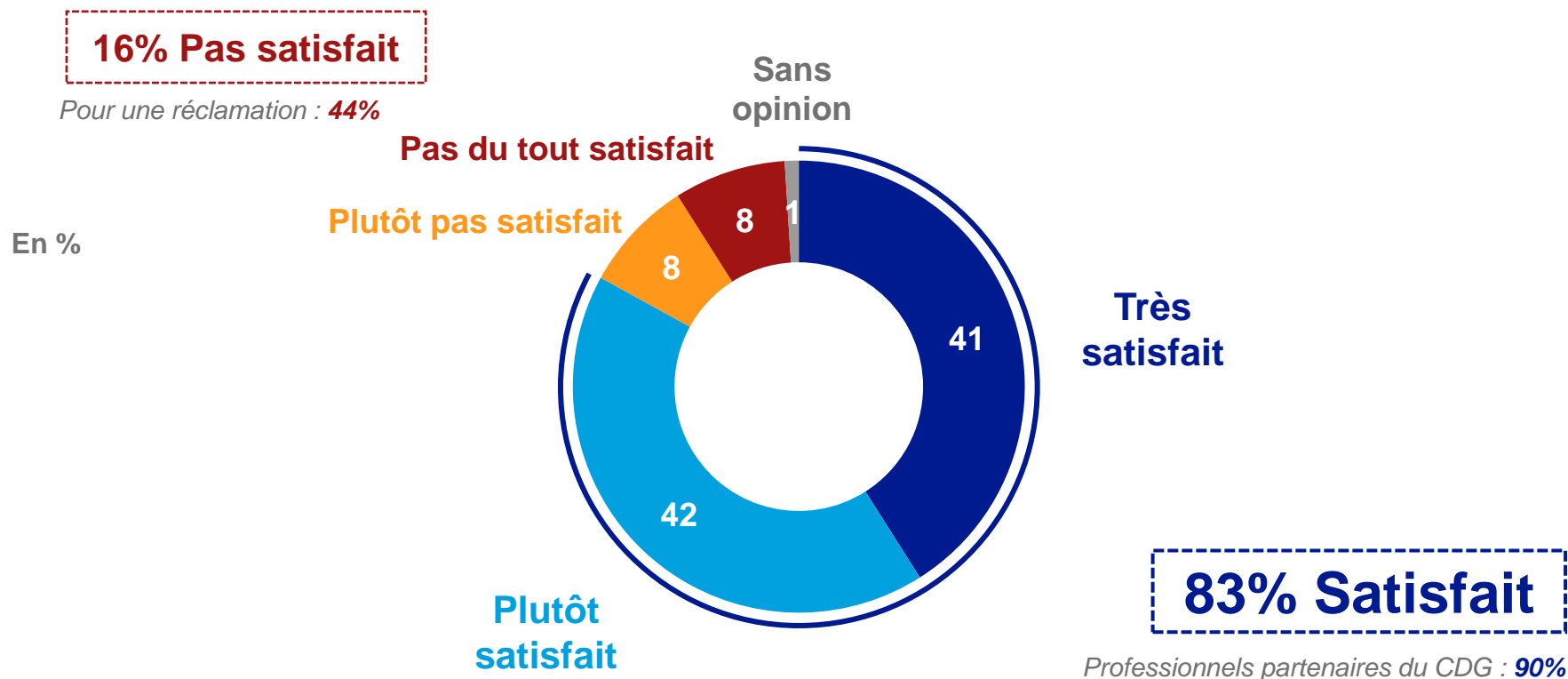


Profil des répondants



Un niveau de satisfaction très élevé : 8 répondants sur 10 déclarent être satisfaits de leur contact par téléphone avec les services du Conseil départemental de la Gironde

Au global, avez-vous été plutôt satisfait ou plutôt insatisfait des services départementaux lors de ce contact ?

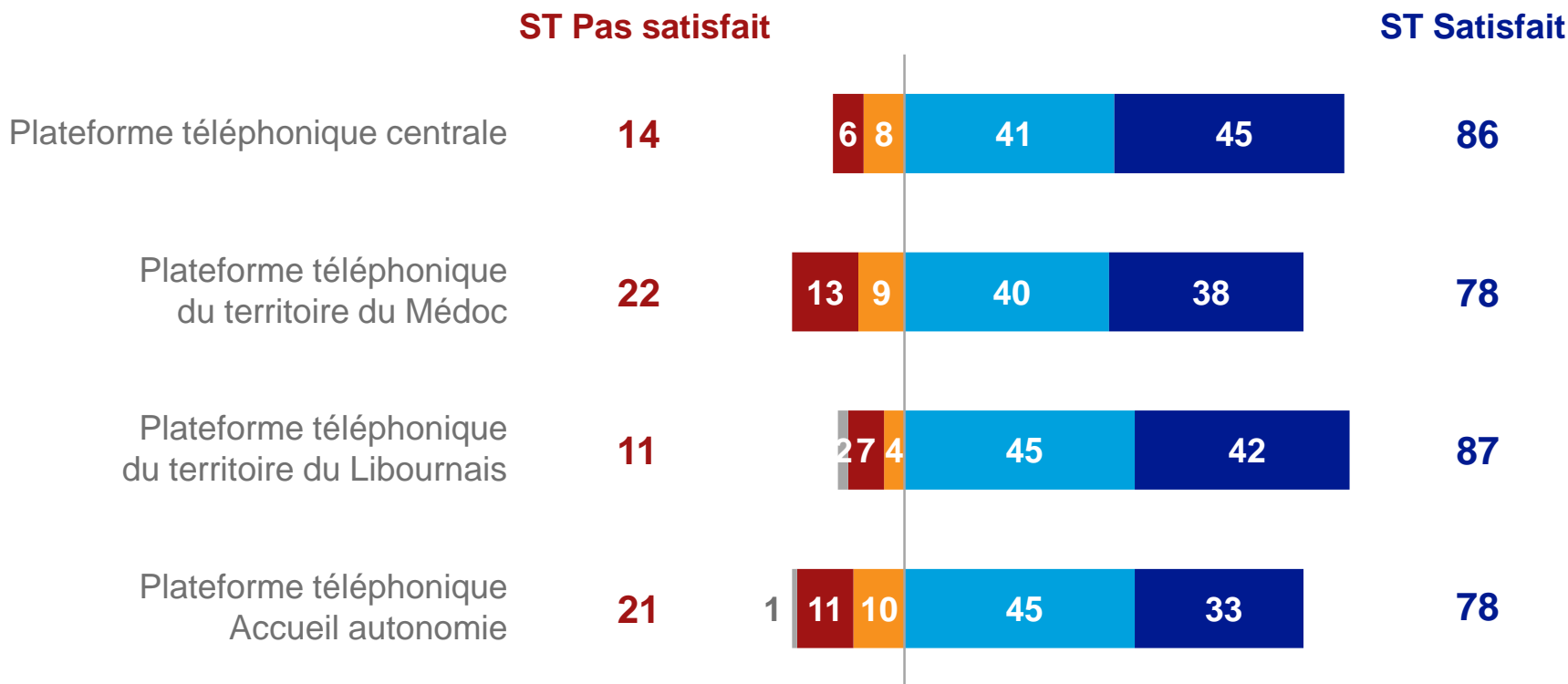


Base : Ensemble – n = 805

Dans le détail, des niveaux de satisfaction plus élevés pour la plateforme téléphonique centrale et celle du Libournais

Au global, avez-vous été plutôt satisfait ou plutôt insatisfait des services départementaux lors de ce contact ?

Sans opinion
 Pas du tout satisfait(e)
 Plutôt pas satisfait(e)
 Plutôt satisfait(e)
 Très satisfait(e)

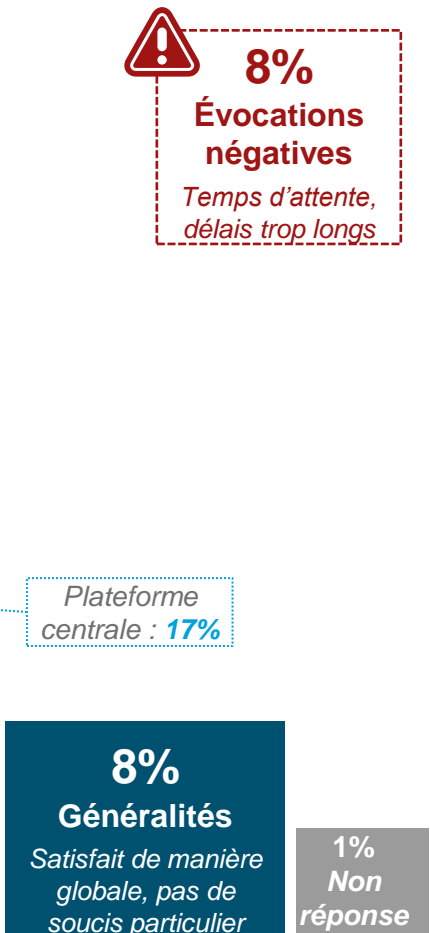
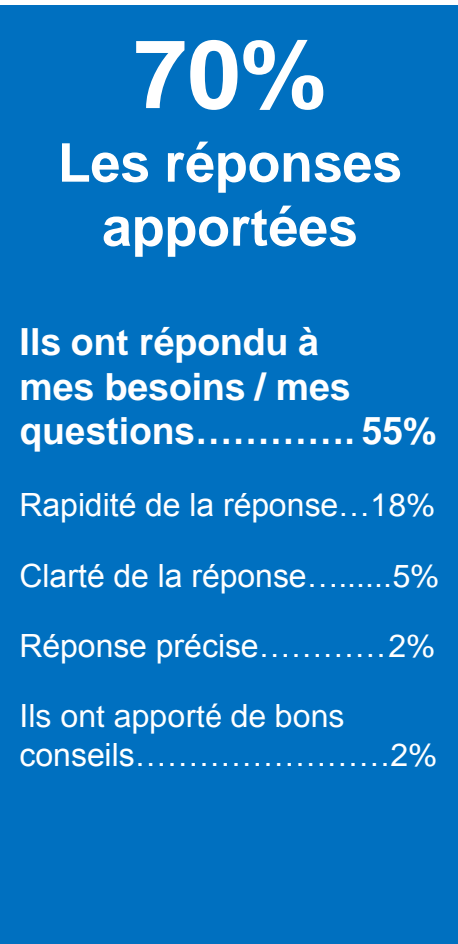


Base : Ensemble – n = 805

Des répondants très satisfaits notamment parce que cet appel a permis à l'intéressé d'obtenir une réponse et ce de manière agréable grâce à des interlocuteurs jugés aimables

Pour quelles raisons êtes-vous satisfait des services départementaux lors de ce contact ? (Question ouverte – Réponses spontanées)

Base : Déclarent être satisfaits des services départementaux – n = 670

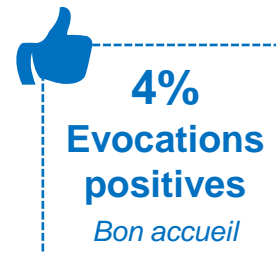


Parmi ceux qui déclarent être insatisfaits de leur contact avec les services départementaux, cela est principalement dû aux difficultés pour joindre ces derniers et à l'absence de réponse de leur part

Pour quelles raisons n'êtes-vous pas satisfait des services départementaux lors de ce contact ?

(Question ouverte – Réponses spontanées)

Base : Déclarent être insatisfaits des services départementaux – n = 129



56%

La prise de contact et la mise en relation

Difficilement joignable

(trop d'attente, il faut rappeler plusieurs fois)..... 40%

Mauvaise mise en relation (plusieurs intermédiaires).....17%

Ils ne nous rappellent pas.....7%

47%

Les réponses apportées

Pas de réponse / demande non traitée..... 23%

Ils n'ont pas répondu positivement à la demande / insatisfait de la réponse apportée..... 12%

Long délai de réponse.....10%

Mauvais renseignements....9%

27%

Les interlocuteurs

Manque d'amabilité.....13%

Manque de compétence.....9%

Manque de réactivité.....3%

2%

Généralités

Insatisfait de manière globale

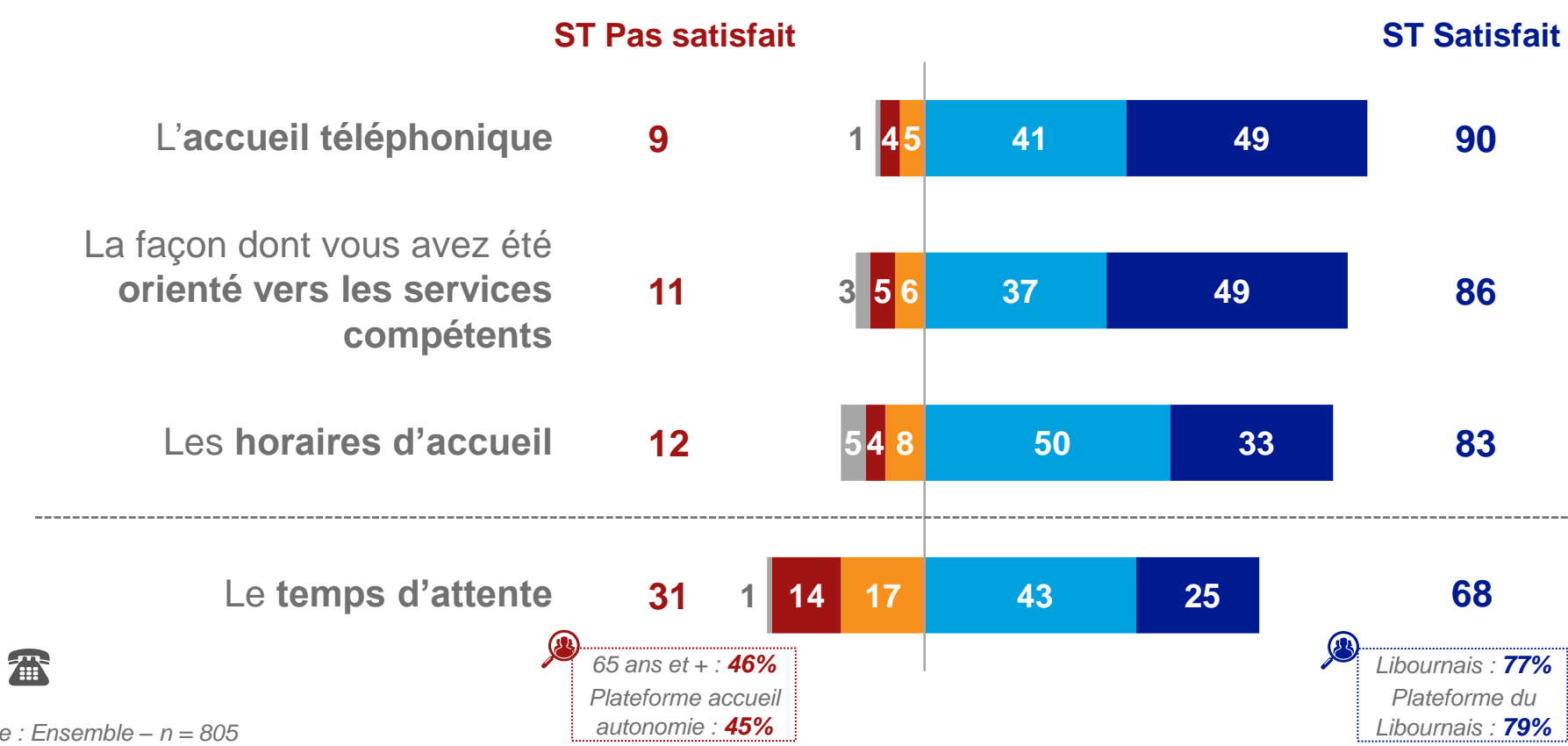
Des répondants très satisfaits de l'accueil téléphonique et de la mise en relation avec les services compétents mais une insatisfaction notable concernant le temps d'attente

Plus précisément, pour chacun des points suivants, pouvez-vous me dire quel est votre niveau de satisfaction ?

En %

Sans opinion
 Pas du tout satisfait(e)
 Plutôt pas satisfait(e)
 Plutôt satisfait(e)
 Très satisfait(e)

ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE ET MISE EN RELATION



Base : Ensemble – n = 805

65 ans et + : **46%**
 Plateforme accueil autonomie : **45%**

Libournais : **77%**
 Plateforme du Libournais : **79%**

Des niveaux de satisfaction également très élevés concernant l'amabilité du personnel et la qualité de contact et élevé lorsqu'il s'agit de leur disponibilité

Plus précisément, pour chacun des points suivants, pouvez-vous me dire quel est votre niveau de satisfaction ?

En %



INTERLOCUTEURS



ST Pas satisfait

ST Satisfait

L'amabilité du personnel du Conseil départemental

7



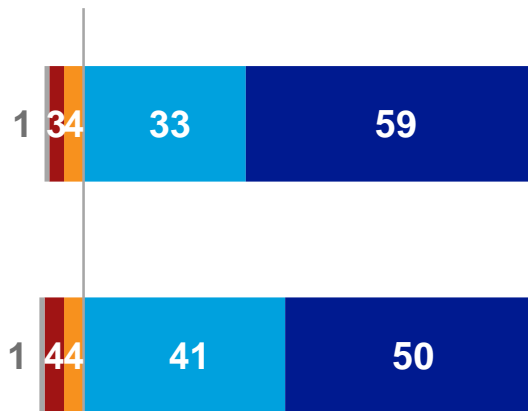
92

Professionnels partenaires du CDG : 97%

La qualité de contact avec le personnel du Conseil départemental

8

65 ans et + : 15%



91

Professionnels partenaires du CDG : 96%

La disponibilité du personnel du Conseil départemental

19



79

Base : Ensemble – n = 805

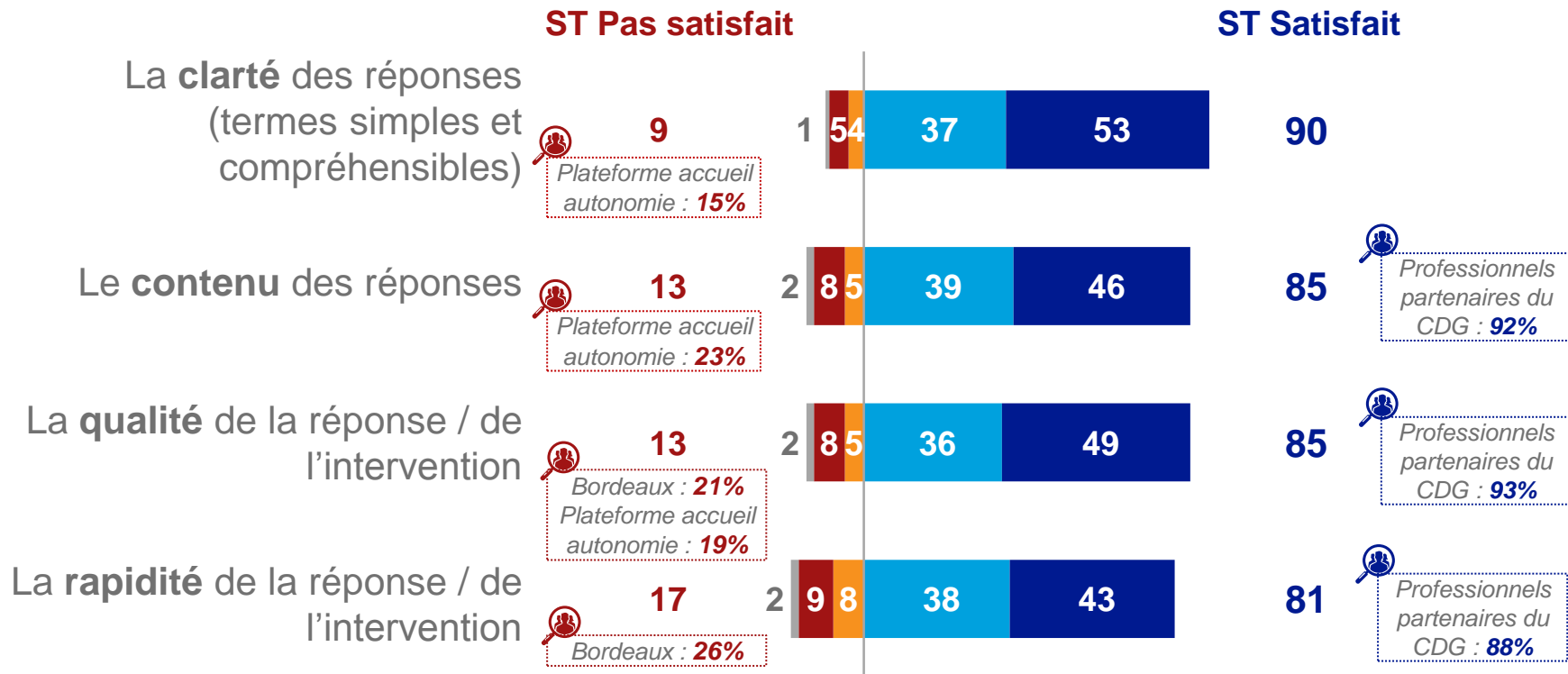
Enfin, les réponses apportées aux intéressés sont jugées claires, adaptées, de qualité et rapides par plus de 8 répondants sur 10

Plus précisément, pour chacun des points suivants, pouvez-vous me dire quel est votre niveau de satisfaction ?

En %

■ Sans opinion ■ Pas du tout satisfait(e) ■ Plutôt pas satisfait(e) ■ Plutôt satisfait(e) ■ Très satisfait(e)

RÉPONSES APPORTÉES



Base : Ensemble – n = 805

Ainsi, contacter par téléphone les services départementaux se révèle être la manière la plus efficace pour avoir un renseignement pour 6 répondants sur 10...

Aujourd'hui d'une manière générale, quelle est, selon vous, la façon la plus efficace pour obtenir un renseignement auprès du Conseil départemental de la Gironde ?



Téléphoner au service concerné

60

Professionnels partenaires du CDG : 69%
Plateforme centrale : 66%

Se rendre dans le service concerné

12

Consulter le site Internet

7

Écrire un courrier adressé au Conseil départemental

7

65 ans et + : 13%

Se rendre au Conseil départemental

5

Autres

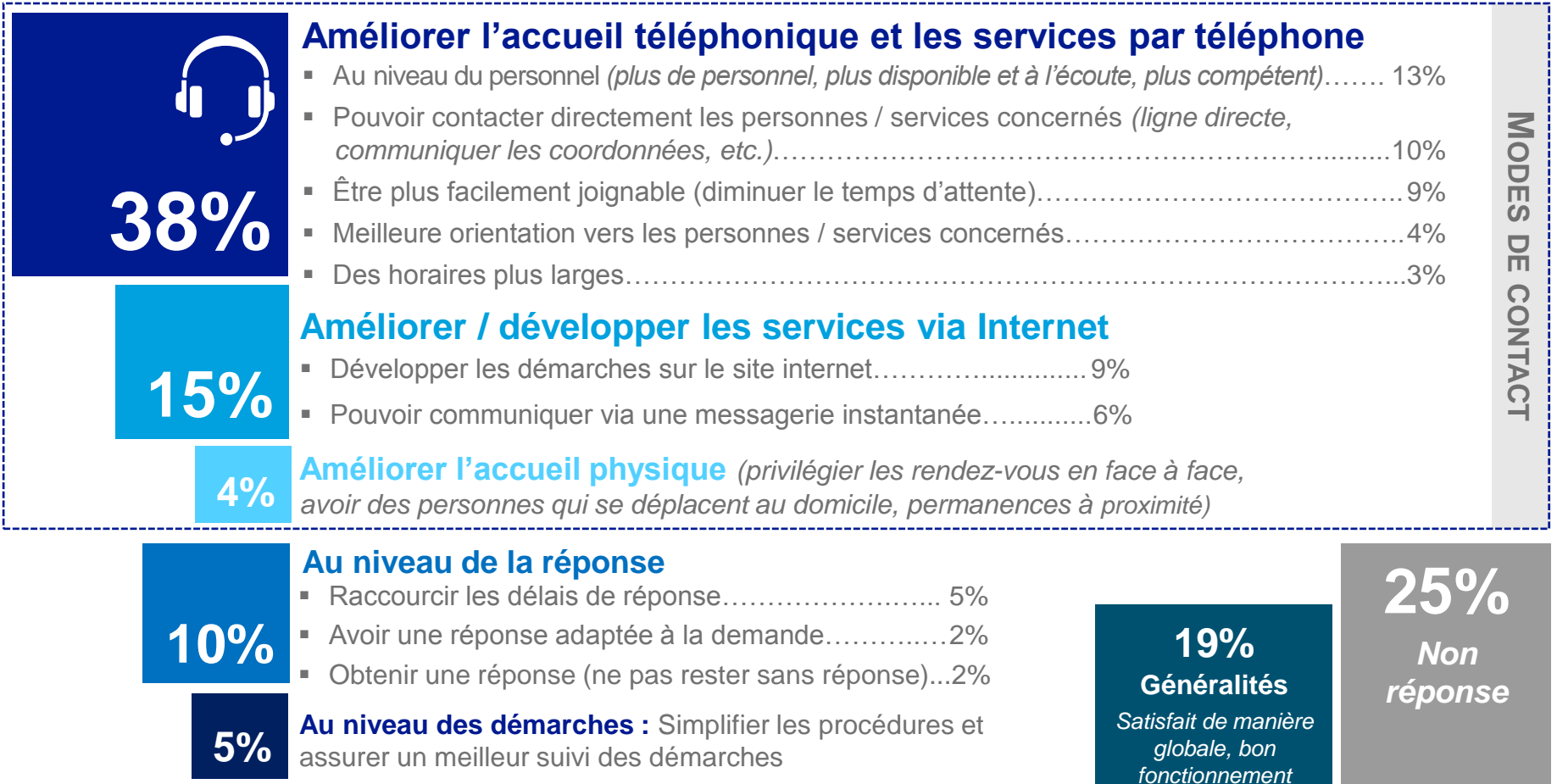
8

Base : Ensemble – n = 805

Sans opinion : 1%

... d'où le souhait d'améliorer en priorité l'accueil téléphonique pour simplifier les démarches en augmentant le personnel et en facilitant une communication directe avec les personnes concernées et compétentes

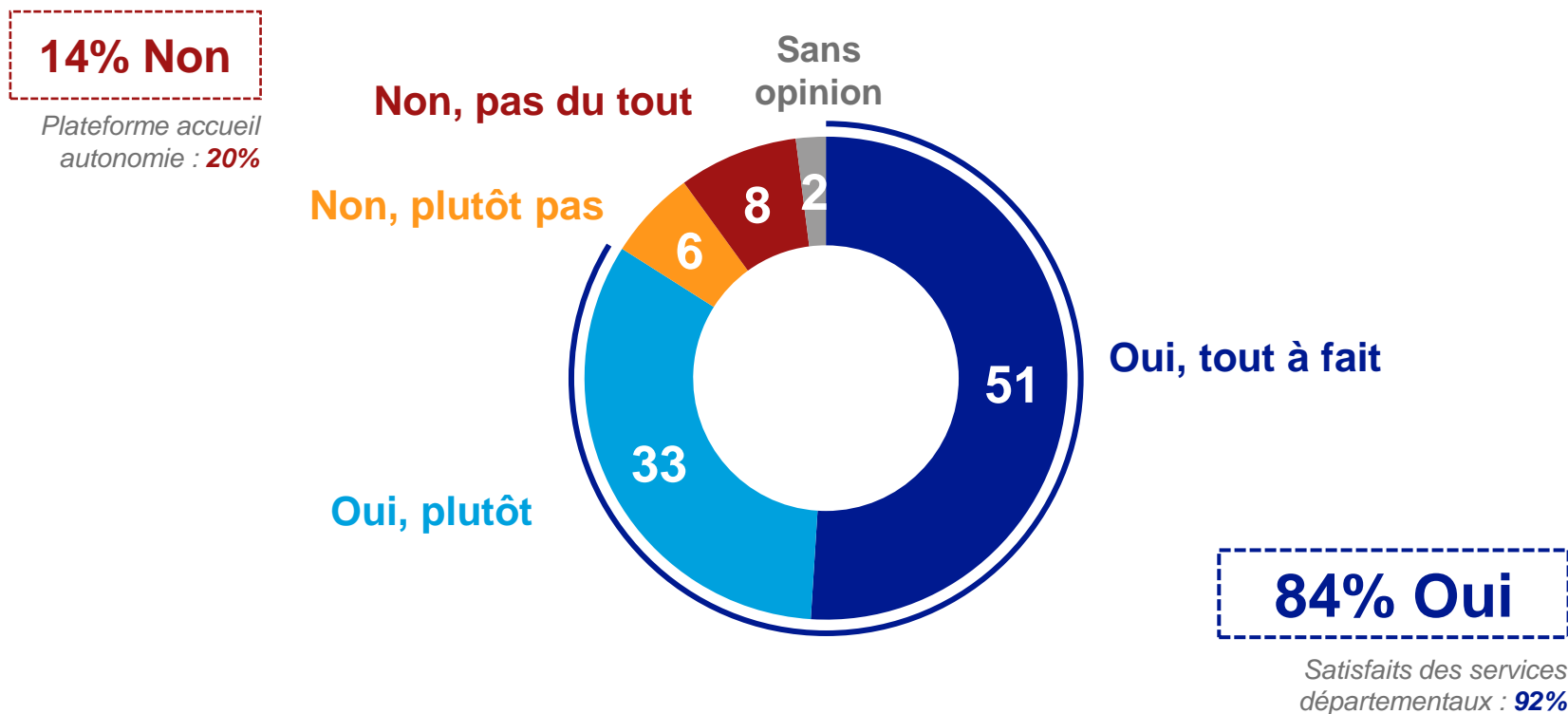
Pour simplifier vos démarches auprès du Conseil départemental, que faudrait-il faire prioritairement selon vous ?
(Question ouverte – Réponses spontanées) __ Base : Ensemble – n = 805



Ainsi, une très forte majorité des répondants recommanderait ce mode de contact par téléphone, dont la moitié qui le recommanderait *tout à fait*

Recommanderiez-vous à vos proches / votre entourage de prendre contact par téléphone avec les services du Conseil départemental de la Gironde ?

En %



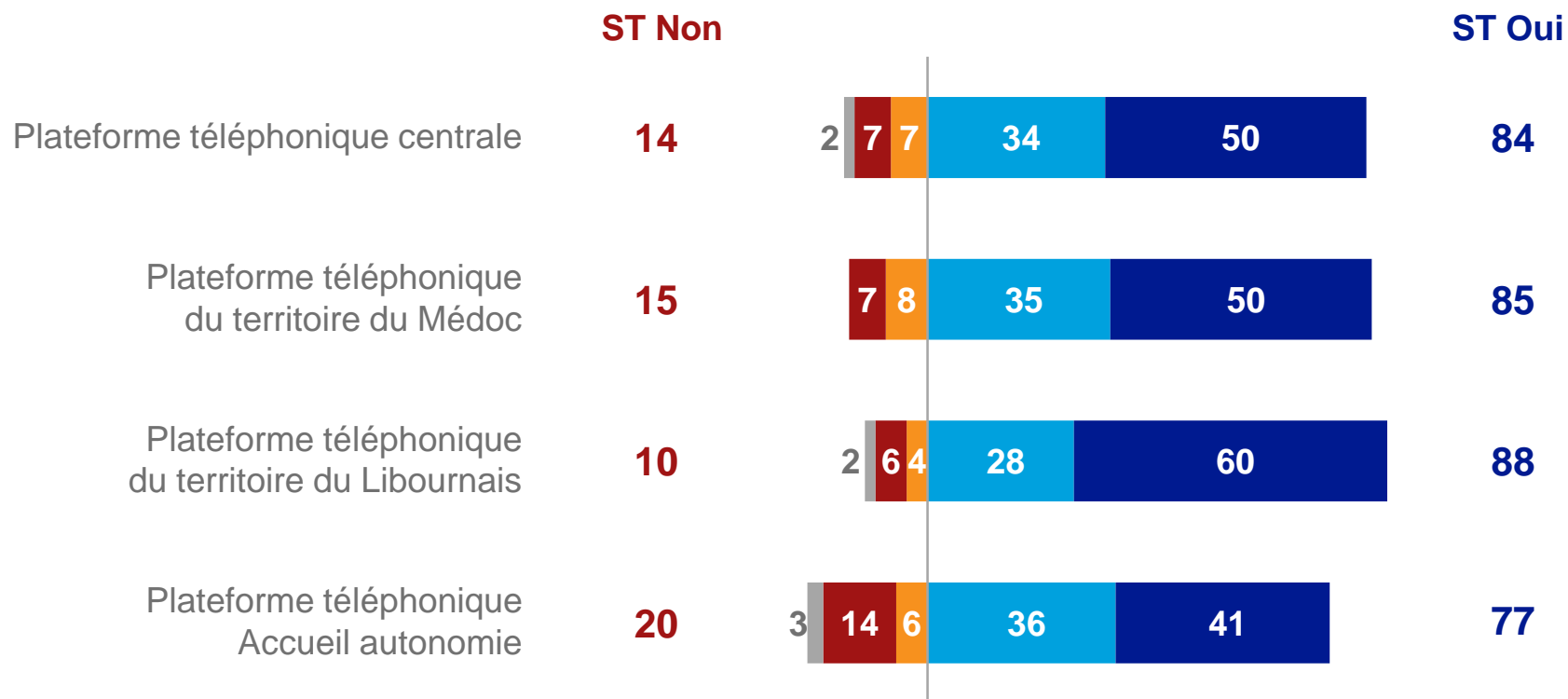
Base : Ensemble – n = 805

Ainsi, une très forte majorité des répondants recommanderait ce mode de contact par téléphone, dont la moitié qui le recommanderait *tout à fait*

Recommanderiez-vous à vos proches / votre entourage de prendre contact par téléphone avec les services du Conseil départemental de la Gironde ?

En %

■ Sans opinion ■ Non, pas du tout ■ Non, plutôt pas ■ Oui, plutôt ■ Oui, tout à fait



Base : Ensemble – n = 805

3. Principaux enseignements

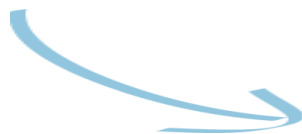


Principaux enseignements

Très large satisfaction à l'égard des services téléphoniques du Département

83%

des répondants se disent **satisfaits**
dont **41 % très satisfaits**

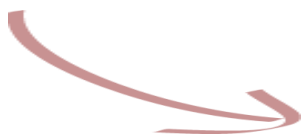


- Accueil téléphonique (90%)
- Manière dont ils ont été orientés vers les services compétents (86%)
- Horaires d'accueil (83%)
- Amabilité du personnel (92%)
- Qualité du contact (91%)
- Disponibilité du personnel (79%)
- Clarté des réponses apportées (90%)
- Contenu des réponses apportées (85%)
- Qualité des réponses apportées (85%)
- Rapidité des réponses apportées (81%)

Le temps d'attente : un point relatif d'insatisfaction et un axe d'amélioration

31%

des répondants déclarent
ne pas être satisfaits du temps d'attente



Des niveaux d'insatisfaction plus élevés concernant la plateforme téléphonique « Accueil autonomie »

Temps d'attente et difficulté à joindre les services départementaux

Principaux enseignements

Au global, un contact par téléphone privilégié et un haut niveau de recommandation



Le téléphone est le mode de contact privilégié par 6 répondants sur 10 pour obtenir un renseignement de manière efficace.



Attentes d'amélioration pour simplifier les démarches qui portent davantage sur **l'accueil téléphonique** (cité par 38% des répondants) :



un personnel **plus disponible** et **plus facilement joignable**

Recommandation élevée de ce mode de contact (84%)

Merci !

