

ENQUÊTE DE SATISFACTION SUR L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE DES SERVICES DÉPARTEMENTAUX



ÉDITION 2019

ENQUÊTE DE SATISFACTION SUR L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE DES SERVICES DÉPARTEMENTAUX DE LA GIRONDE

- ▶ DE QUELLE FAÇON LES USAGERS PERÇOIVENT-ILS L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE DES SERVICES DÉPARTEMENTAUX CONCERNÉS ?
- ▶ QUEL EST LEUR NIVEAU DE SATISFACTION, AU GLOBAL ET DE FAÇON DÉTAILLÉE ? SUR QUELS POINTS PRÉCISÉMENT SE BASENT-ILS ?
- ▶ À L'INVERSE QUELS SONT LES POINTS MOINS SATISFAISANTS ?
- ▶ LES USAGERS JUGENT-ILS EFFICACES, AGRÉABLES ET PERTINENTS LEURS ÉCHANGES AVEC LES SERVICES DU DÉPARTEMENT ?
- ▶ QUELS SONT LEURS ATTENTES ET LEURS BESOINS NON SATISFAITS POUR L'HEURE ? DE QUELLE FAÇON LES SATISFAIRE ?



ENQUÊTE RÉALISÉE PAR TÉLÉPHONE DU 11 AU 18 FÉVRIER 2019



ÉCHANTILLON DE 803 INDIVIDUS AYANT CONTACTÉ PAR TÉLÉPHONE LES SERVICES DU
CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE LA GIRONDE DU 7 JANVIER AU 1^{ER} FÉVRIER 2019*

ANALYSE DES RÉSULTATS AU GLOBAL ET PAR SEGMENTATION



- *PLATEFORME CONTACTÉE*
- *ÂGE*
- *COMMUNE DE RÉSIDENCE*
- *TYPE DE RÉPONDANTS*

LECTURE DES RÉSULTATS

VOUS ÊTES SATISFAIT(E) DE L'AMABILITÉ DU PERSONNEL

Libellé de la question analysée

EXEMPLE PEOPLE VOX

INDICATEUR GLOBAL (200)

31%

42%

20%

7%

2018

73%

■ OUI TOUT À FAIT ■ PLUTÔT OUI ■ PLUTÔT NON ■ NON PAS DU TOUT

Nom de la population ou de l'élément étudié(e)
(nombre de répondants à la question)

Échelle de mesure

Pourcentage de satisfaits :
somme des « Oui tout à fait » et des « Plutôt oui »

INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS

SELON LA THÉORIE DU BOUCHE-À-OREILLE DE CHARLETT, GARLAND & MARR (1995) : POUR OBTENIR DU BOUCHE-À-OREILLE POSITIF, IL FAUT AVOIR 80% DE CLIENTS SATISFAITS.

ÉCHELLE EN 4 POINTS (TOTAL SATISFACTION)

NOTE SUR 10

INTERPRÉTATION



90 % <= POURCENTAGE

8 <= NOTE

TRÈS BONNE PERFORMANCE



80 % <= POURCENTAGE < 90 %

7 <= NOTE < 8

BONNE PERFORMANCE



60 % <= POURCENTAGE < 80 %

5 <= NOTE < 7

MARGE DE PROGRESSION



POURCENTAGE < 60 %

NOTE < 5

MAUVAISE PERFORMANCE

85%
DE RÉPONDANTS SATISFAITS

 **803 PARTICIPANTS**

NOTE DE SATISFACTION

7,8/10

86%
DE RECOMMANDATION



26% DE RÉPONDANTS INSATISFAITS À L'ÉGARD DU TEMPS D'ATTENTE (DIFFICULTÉ À JOINDRE UN INTERLOCUTEUR)

95% : L'AMABILITÉ DU PERSONNEL

93% : LA QUALITÉ DE CONTACT AVEC LE PERSONNEL

91% : L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

90% : LA FAÇON DONT ILS ONT ÉTÉ ORIENTÉS VERS LES SERVICES COMPÉTENTS

89% : LA CLARTÉ DES RÉPONSES

89% : LA DISPONIBILITÉ DU PERSONNEL

88% : LE CONTENU DES RÉPONSES

86% : LA QUALITÉ DE LA RÉPONSES / DE L'INTERVENTION

85% : LES HORAIRES D'ACCUEIL

81% : LA RAPIDITÉ DE LA RÉPONSE / DE L'INTERVENTION





PROFIL DES RÉPONDANTS

RÉPARTITION DE L'ÉCHANTILLON SELON LES CRITÈRES DE SEGMENTATION

Plateforme téléphonique contactée	Retours	% de l'échantillon*
Accueil téléphonique central de Mériadeck	328	41%
Plateforme Accueil Autonomie	241	30%
Accueil téléphonique du Pôle Territorial de Solidarité du Libournais	80	10%
Accueil téléphonique du Pôle Territoire de Solidarité du Médoc	46	6%
Accueil téléphonique du Pôle Territorial de Solidarité de Haute Gironde	61	8%
Accueil téléphonique du Pôle Territorial de Solidarité du Bassin	47	6%
Total général	803	100%

Commune de résidence	Retours	% de l'échantillon
Bassin d'Arcachon Val de l'Eyre	63	8%
Bordeaux	100	12%
Graves	85	11%
Haute-Gironde	87	11%
Hauts-de-Garonne	78	10%
Libournais	130	16%
Médoc	72	9%
Porte du Médoc	64	8%
Sud Gironde	63	8%
Autres départements	61	8%
Total général	803	100%

Âge	Retours	% de l'échantillon
18 à 24 ans	25	3%
25 à 34 ans	104	13%
35 à 49 ans	294	37%
50 à 65 ans	257	32%
65 ans et plus	123	15%
Total général	803	100%

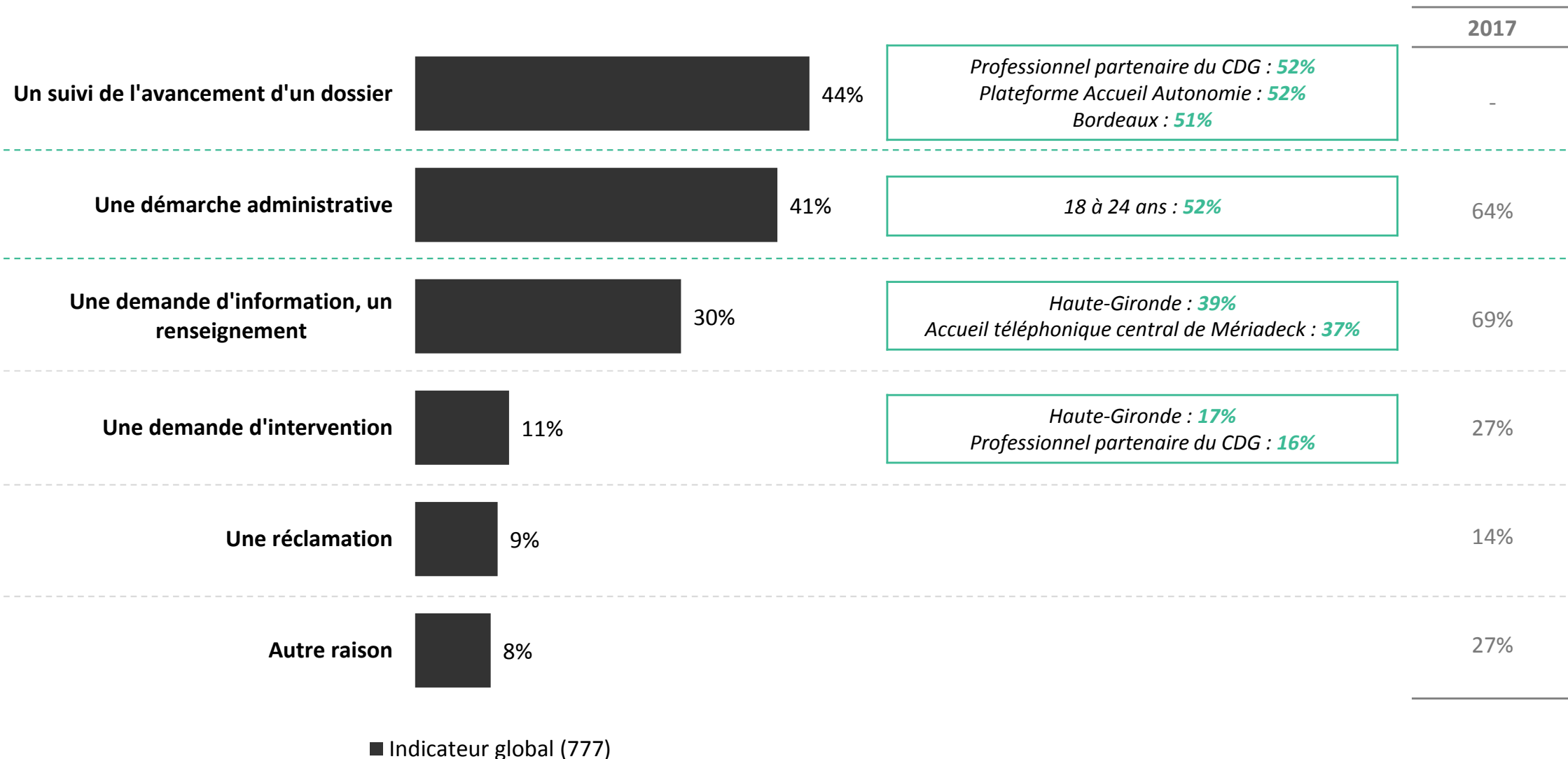
Type de répondants	Retours	% de l'échantillon
Un particulier	604	75%
Un professionnel partenaire du CD33	174	22%
Autre répondant	25	3%
Total général	803	100%



DÉTAIL DES RÉSULTATS

PLUS DE 4 RÉPONDANTS SUR 10 APPELLENT LES SERVICES DÉPARTEMENTAUX POUR SUIVRE L'AVANCEMENT D'UN DOSSIER OU POUR RÉALISER UNE DÉMARCHÉ ADMINISTRATIVE

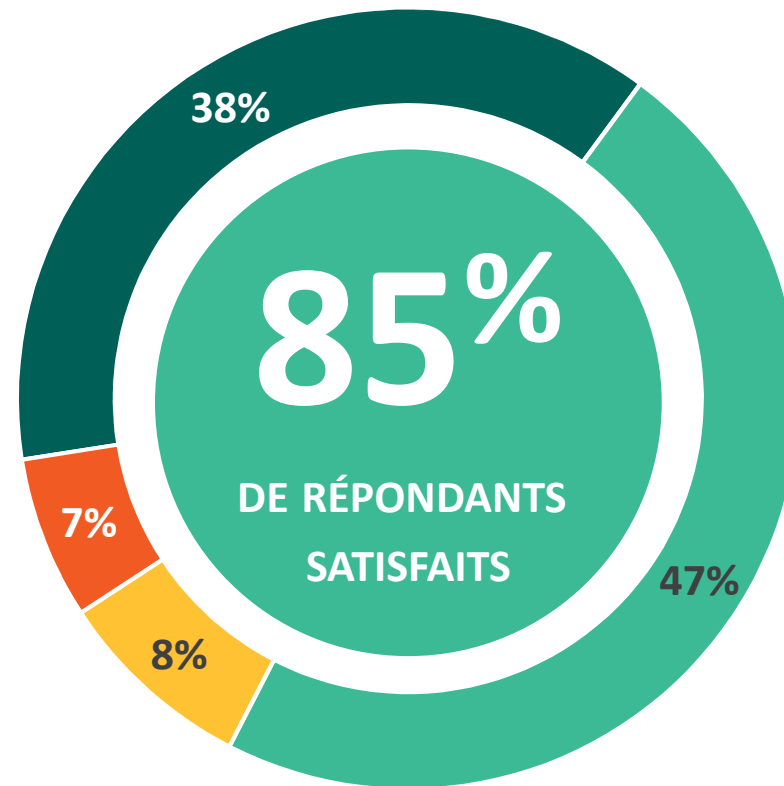
QUEL ÉTAIT L'OBJET DE CE CONTACT ? (PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)



PLUS DE 8 RÉPONDANTS SUR 10 DÉCLARENT ÊTRE SATISFAITS DE LEUR CONTACT PAR TÉLÉPHONE AVEC LES SERVICES DÉPARTEMENTAUX

AU GLOBAL, AVEZ-VOUS ÉTÉ PLUTÔT SATISFAIT(E) OU PLUTÔT INSATISFAIT(E) DES SERVICES DÉPARTEMENTAUX LORS DE CE CONTACT ?

INDICATEUR GLOBAL (803)



+

Professionnel partenaire du CDG : **91%**
 Médoc : **90%**
 Autres départements : **90%**

■ TRÈS SATISFAIT(E)

■ PLUTÔT SATISFAIT(E)

■ PLUTÔT PAS SATISFAIT(E)

■ PAS DU TOUT SATISFAIT(E)

-

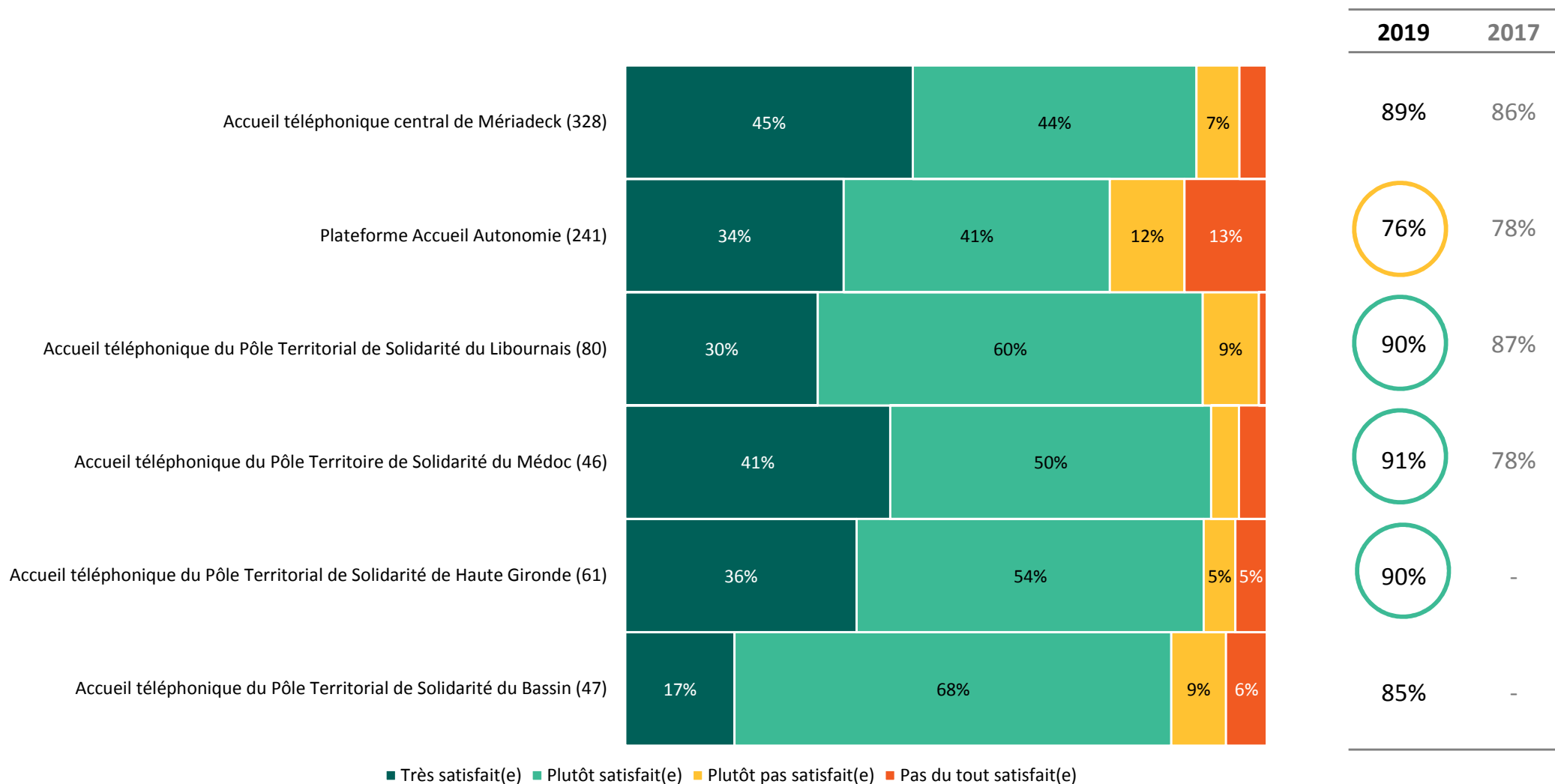
Bassin d'Arcachon Val de l'Eyre : **75%**
 Porte du Médoc : **77%**
 65 ans et plus : **75%**

2017

83% de répondants satisfaits

LES RÉPONDANTS AYANT CONTACTÉ LA PLATEFORME ACCUEIL AUTONOMIE SONT MOINS NOMBREUX À ÊTRE SATISFAITS DES SERVICES DÉPARTEMENTAUX

AU GLOBAL, AVEZ-VOUS ÉTÉ PLUTÔT SATISFAIT(E) OU PLUTÔT INSATISFAIT(E) DES SERVICES DÉPARTEMENTAUX LORS DE CE CONTACT ?



POUR QUELLES RAISONS ÊTES-VOUS SATISFAIT(E) DES SERVICES DÉPARTEMENTAUX LORS DE CE CONTACT ? (683 COMMENTAIRES)

45%

LES RÉPONSES APPORTÉES

44% : RÉPONSE À MES BESOINS /
QUESTIONS

14% : RÉPONSE RAPIDE

7% : BONS CONSEILS

4% : RÉPONSE CLAIRE

2% : RÉPONSE PRÉCISE

38%

LES INTERLOCUTEURS

20% : PERSONNEL AIMABLE

9% : SERVICE DE QUALITÉ

6% : PERSONNEL COMPÉTENT/EFFICACE

4% : PERSONNEL DISPONIBLE/À
L'ÉCOUTE

3% : BONNE RELATION

1% : PERSONNEL PROFESSIONNEL

0,5% : PERSONNEL PATIENT

16%

LA PRISE DE CONTACT ET LA MISE EN RELATION

6% : QUALITÉ DE LA MISE EN
RELATION

6% : BON SUIVI

4% : FACILEMENT JOIGNABLE

1% : REPRISE DE CONTACT PAR LE
PERSONNEL

1% : RAPIDITÉ POUR AVOIR UN
RENDEZ-VOUS



2%

ÉVOICATIONS NÉGATIVES

TEMPS D'ATTENTE LONG,
DÉLAIS DE TRAITEMENT

10%

GÉNÉRALITÉS

SATISFACTION DE
MANIÈRE GLOBALE, PAS
DE SOUCIS PARTICULIER

POUR QUELLES RAISONS N'ÊTES-VOUS PAS SATISFAIT(E) DES SERVICES DÉPARTEMENTAUX LORS DE CE CONTACT ? (118 COMMENTAIRES)

42%

LES RÉPONSES APPORTÉES

23% : PAS DE RÉPONSE /
DEMANDE NON TRAITÉE

12% : DÉLAI DE RÉPONSE TROP
LONG

8% : PAS DE RÉPONSE POSITIVE /
RÉPONSE INSATISFAISANTE

5% : MAUVAIS RENSEIGNEMENTS

36%

LA PRISE DE CONTACT ET LA MISE EN RELATION

34% : DIFFICULTÉ POUR JOINDRE
LE SERVICE

3% : MAUVAISE MISE EN
RELATION

1% : PAS DE REPRISE DE CONTACT
PAR LE PERSONNEL

16%

LES INTERLOCUTEURS

11% : MANQUE D'AMABILITÉ

3% : MANQUE DE COMPÉTENCE

2% : MANQUE DE RÉACTIVITÉ



1%

ÉVOCATION POSITIVE

BON ACCUEIL

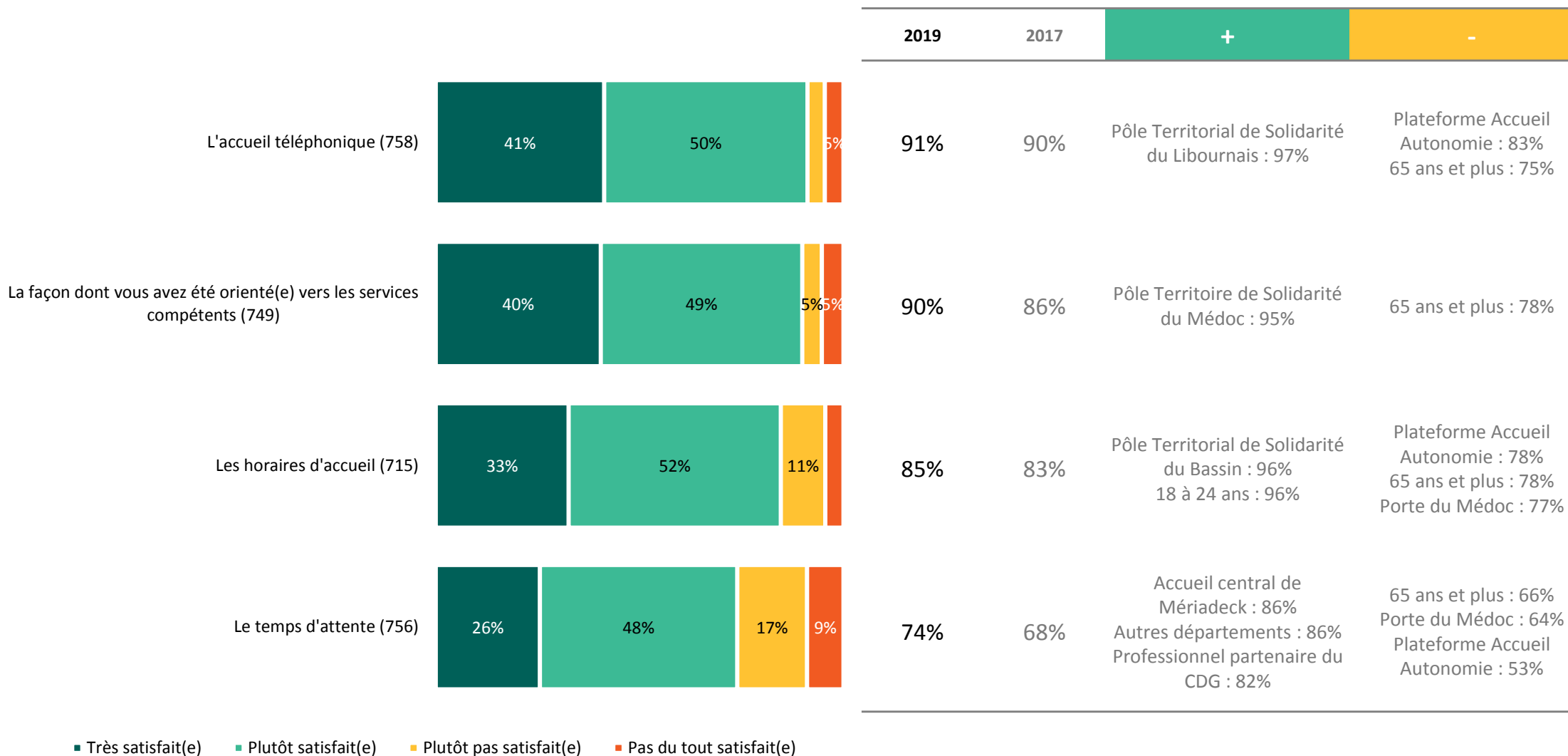
1%

GÉNÉRALITÉS

*INSATISFACTION DE
MANIÈRE GLOBALE*

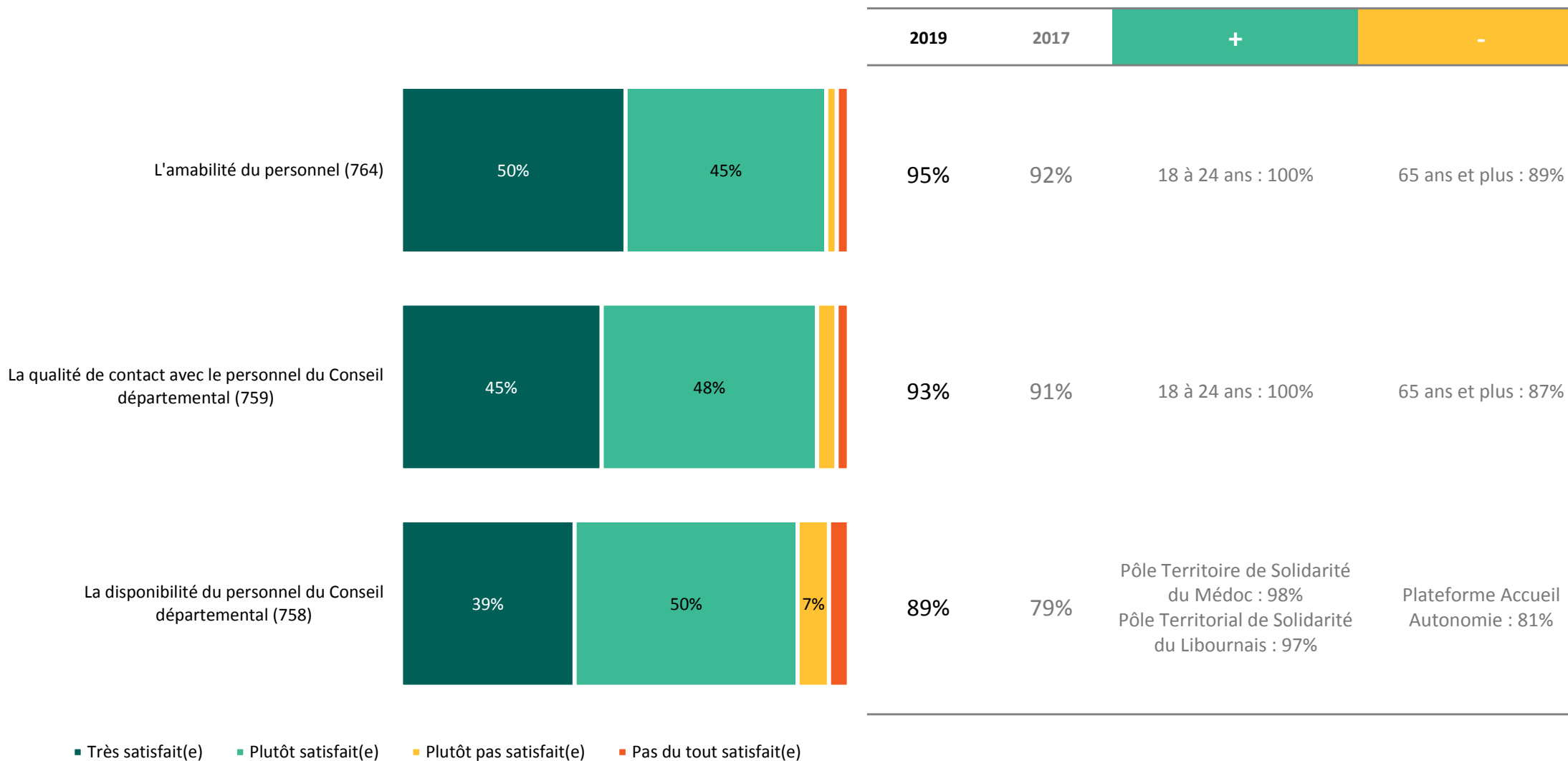
DANS L'ENSEMBLE, LES RÉPONDANTS SONT SATISFAITS DE L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE ET DE LA MISE EN RELATION. IL SONT CEPENDANT MOINS NOMBREUX À ÊTRE SATISFAITS DU TEMPS D'ATTENTE (74%)

PLUS PRÉCISÉMENT, POUR CHACUN DES POINTS SUIVANTS, POUVEZ-VOUS INDIQUER VOTRE NIVEAU DE SATISFACTION ? POUR L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE ET LA MISE EN RELATION :



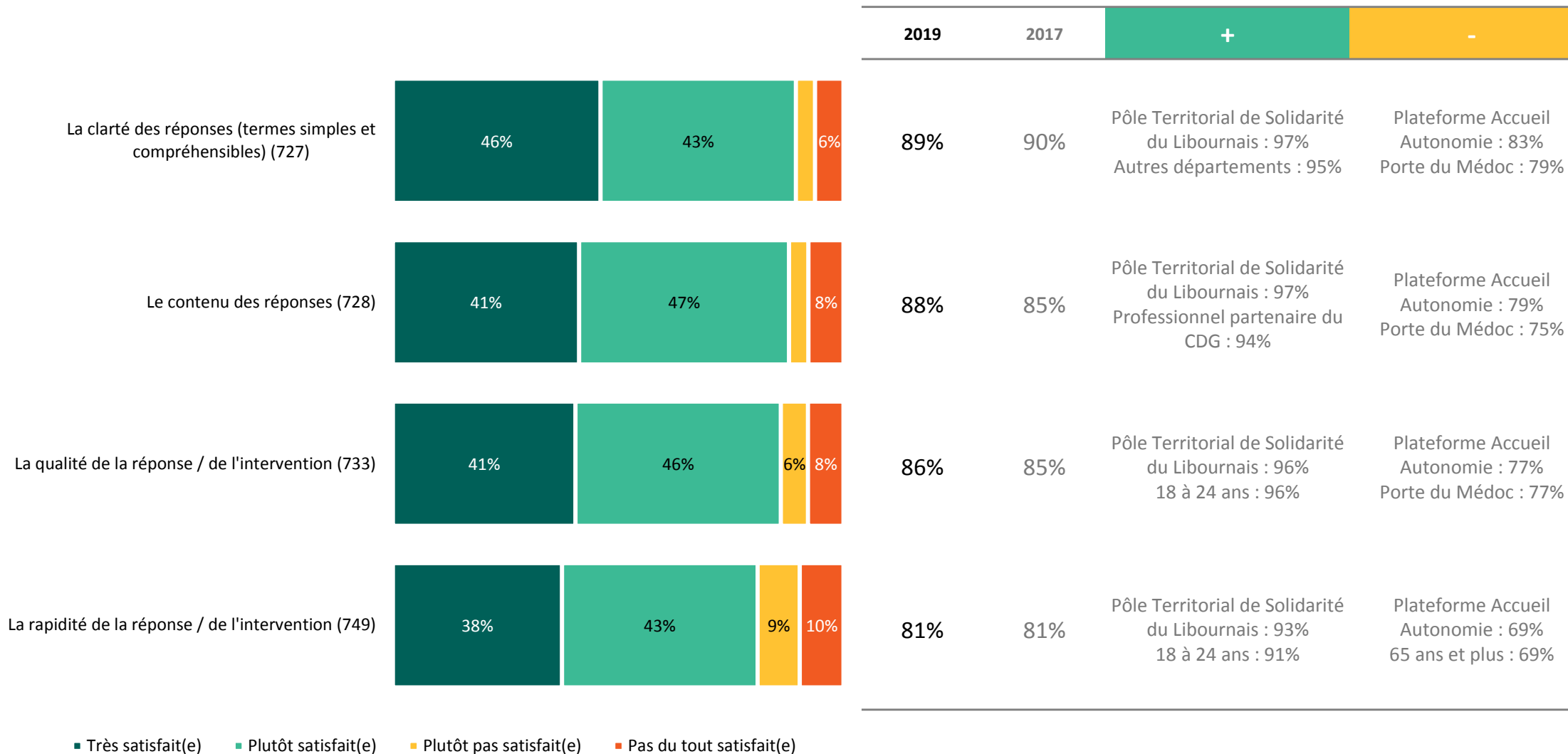
ENVIRON 9 RÉPONDANTS SUR 10 SONT SATISFAITS DE L'ACCUEIL DES INTERLOCUTEURS DES PLATEFORMES TÉLÉPHONIQUES

PLUS PRÉCISÉMENT, POUR CHACUN DES POINTS SUIVANTS, POUVEZ-VOUS INDIQUER VOTRE NIVEAU DE SATISFACTION ? **POUR LES INTERLOCUTEURS :**



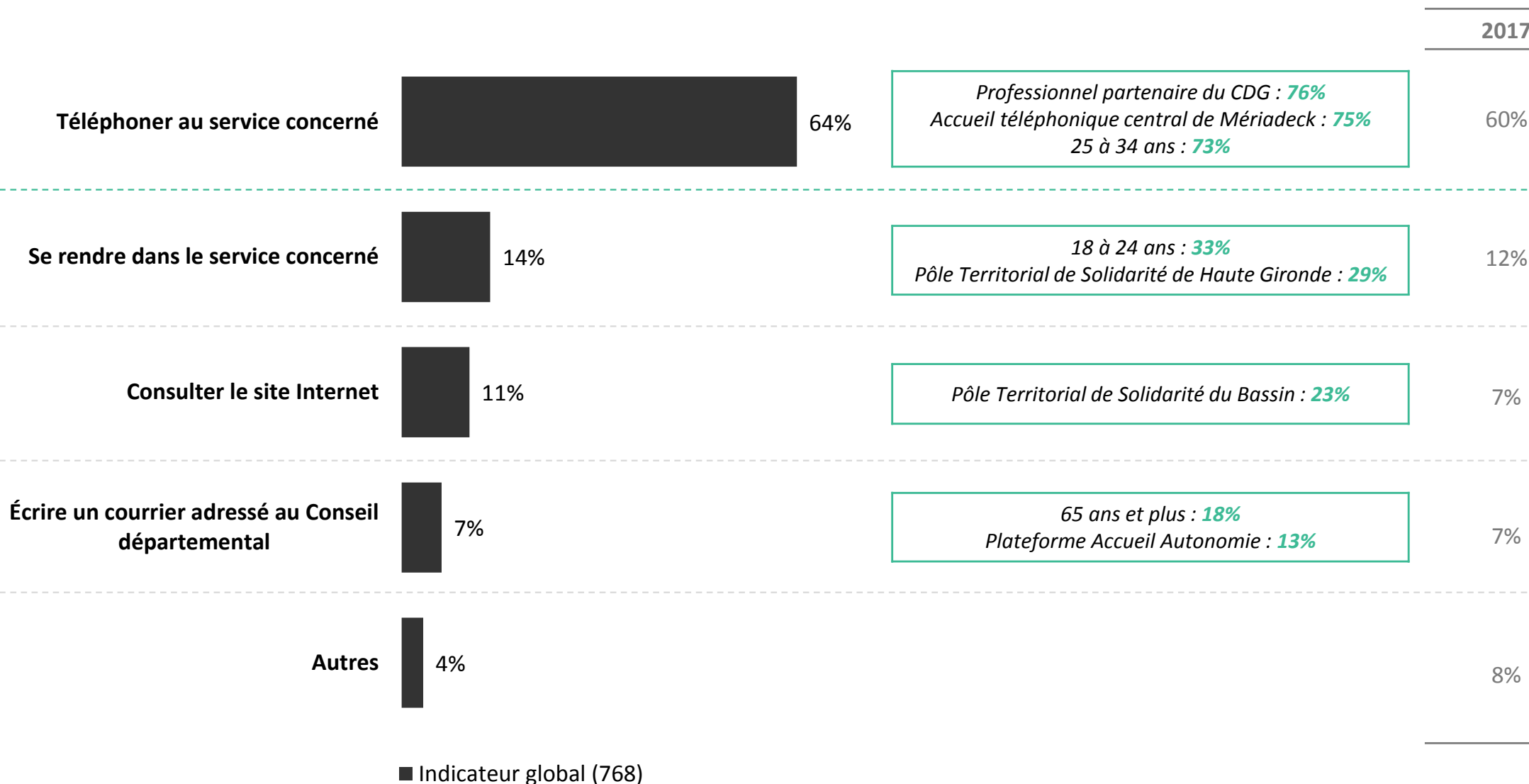
ILS SONT ÉGALEMENT PLUS DE 8 RÉPONDANTS SUR 10 À ÊTRE SATISFAITS DES RÉPONSES QU'ILS ONT REÇUES LORS DE LEURS APPELS

PLUS PRÉCISÉMENT, POUR CHACUN DES POINTS SUIVANTS, POUVEZ-VOUS INDIQUER VOTRE NIVEAU DE SATISFACTION ? POUR LES RÉPONSES APPORTÉES :



POUR PLUS DE 6 RÉPONDANTS SUR 10, LA FAÇON LA PLUS EFFICACE POUR OBTENIR UN RENSEIGNEMENT EST DE TÉLÉPHONER DIRECTEMENT AU SERVICE CONCERNÉ

AUJOURD'HUI, D'UNE MANIÈRE GÉNÉRALE, ET SELON VOUS, QUELLE EST LA FAÇON LA PLUS EFFICACE POUR OBTENIR UN RENSEIGNEMENT AUPRÈS DU CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE LA GIRONDE ?



POUR SIMPLIFIER VOS DÉMARCHES, QUE FAUDRAIT-IL FAIRE PRIORITAIREMENT SELON VOUS ? (801 COMMENTAIRES)

33%

Améliorer l'accueil téléphonique et les services par téléphone

- 13% : Revoir les effectifs (manque de personnel, manque d'écoute et d'explications, etc.)
- 6% : Pouvoir joindre plus facilement et plus rapidement un interlocuteur
- 5% : Entrer directement en contact avec les personnes ou les services concernés
- 2% : Avoir des horaires d'ouverture plus larges
- 1% : Mieux orienter les appels vers les personnes ou les services concernés

8%

Améliorer / Développer les services via Internet

- 7% : Améliorer le site internet (navigation, contenu, fonctionnalités, etc.)
- 1% : Offrir un service de communication à distance (email, formulaire de contact, etc.)

7%

Au niveau de la réponse

- 5% : Accélérer le temps de traitement des dossiers et raccourcir les délais de réponse
- 2% : Être plus clair et plus précis dans les réponses données
- 2% : Apporter une réponse

4%

Améliorer l'accueil physique

Privilégier les rencontres en face-à-face, prévoir des rendez-vous à domicile ou dans des agences de proximité

3%

Au niveau des démarches

Simplifier les procédures et assurer un meilleur suivi des démarches

Autres

10%

Généralités

7%

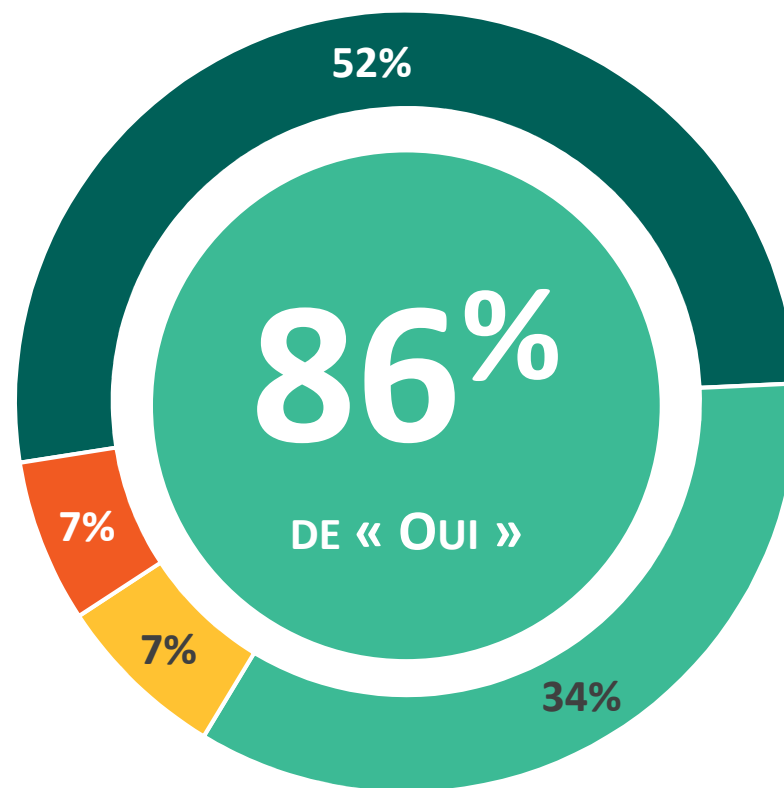
Sans opinion

38%

PLUS DE 8 RÉPONDANTS SUR 10 RECOMMANDERAIENT DE PRENDRE CONTACT AVEC LES SERVICES DÉPARTEMENTAUX PAR TÉLÉPHONE

RECOMMANDERIEZ-VOUS À VOS PROCHES / À VOTRE ENTOURAGE DE PRENDRE CONTACT PAR TÉLÉPHONE AVEC LES SERVICES DU CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE LA GIRONDE ?

INDICATEUR GLOBAL (802)



+

25 à 34 ans : 96%

18 à 24 ans : 96%

Professionnel partenaire du CDG : 93%

Haute-Gironde : 93%

Sud Gironde : 92%

Autres départements : 91%



Porte du Médoc : 77%

65 ans et plus : 76%

2017

84% de recommandation

■ OUI, TOUT À FAIT

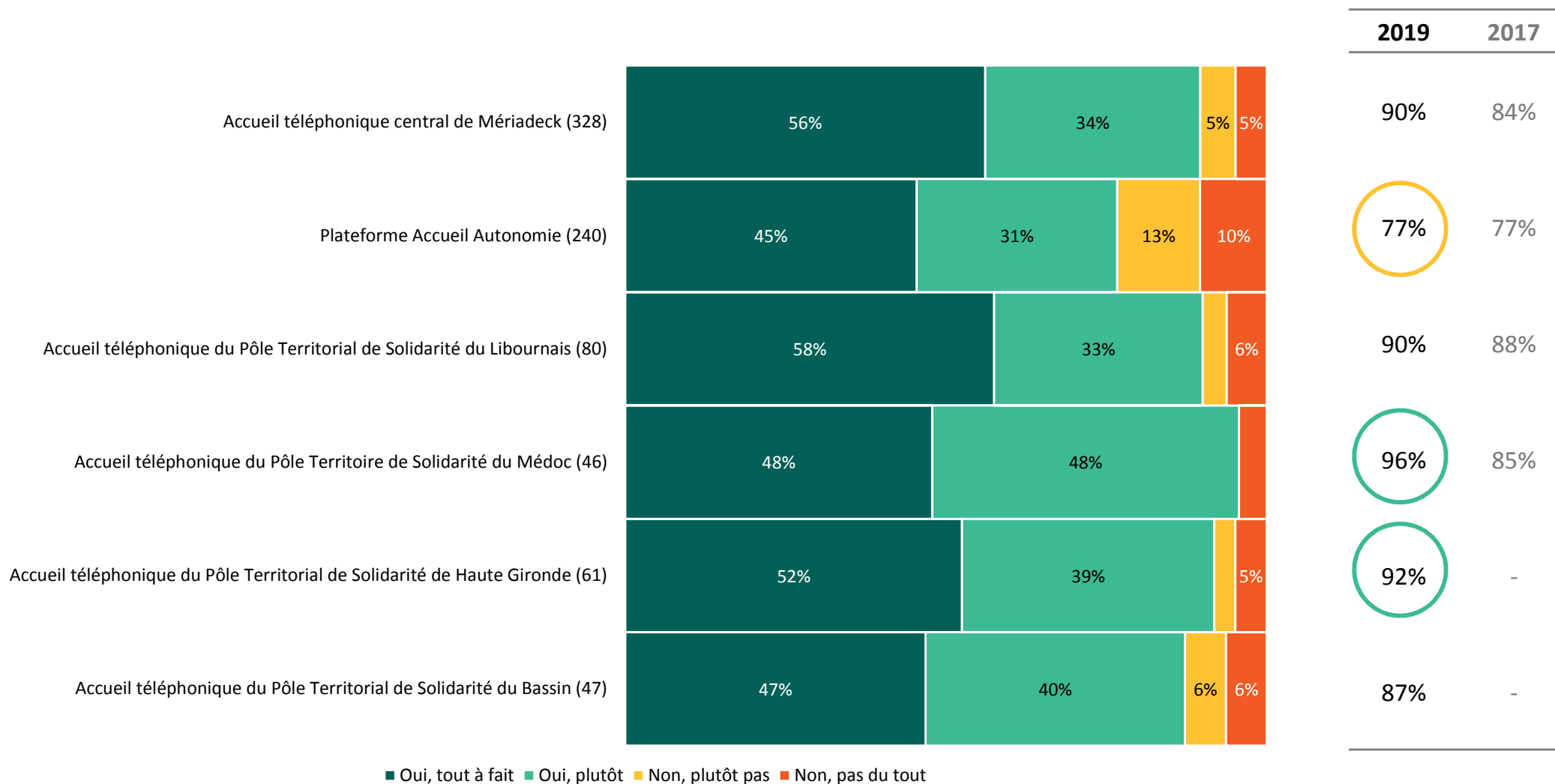
■ OUI, PLUTÔT

■ NON, PLUTÔT PAS

■ NON, PAS DU TOUT

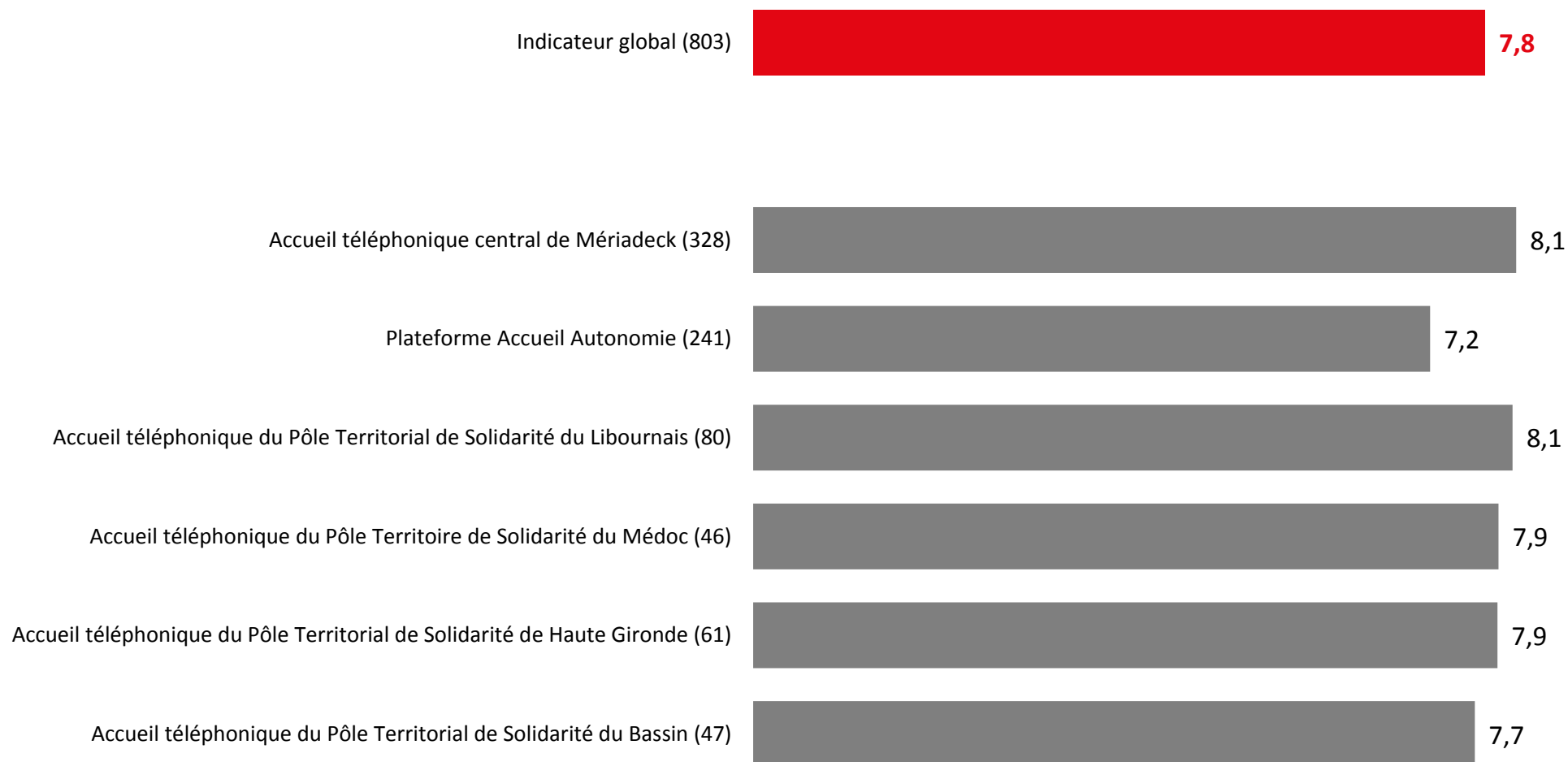
LES RÉPONDANTS AYANT CONTACTÉ LA PLATEFORME ACCUEIL AUTONOMIE SONT MOINS NOMBREUX À RECOMMANDER LA PRISE DE CONTACT PAR TÉLÉPHONE

RECOMMANDERIEZ-VOUS À VOS PROCHES / À VOTRE ENTOURAGE DE PRENDRE CONTACT PAR TÉLÉPHONE AVEC LES SERVICES DU CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE LA GIRONDE ?



LES RÉPONDANTS ONT ATTRIBUÉ UNE NOTE MOYENNE DE SATISFACTION DE 7,8 SUR 10 POUR LE CONTACT TÉLÉPHONIQUE AVEC LES SERVICES DÉPARTEMENTAUX

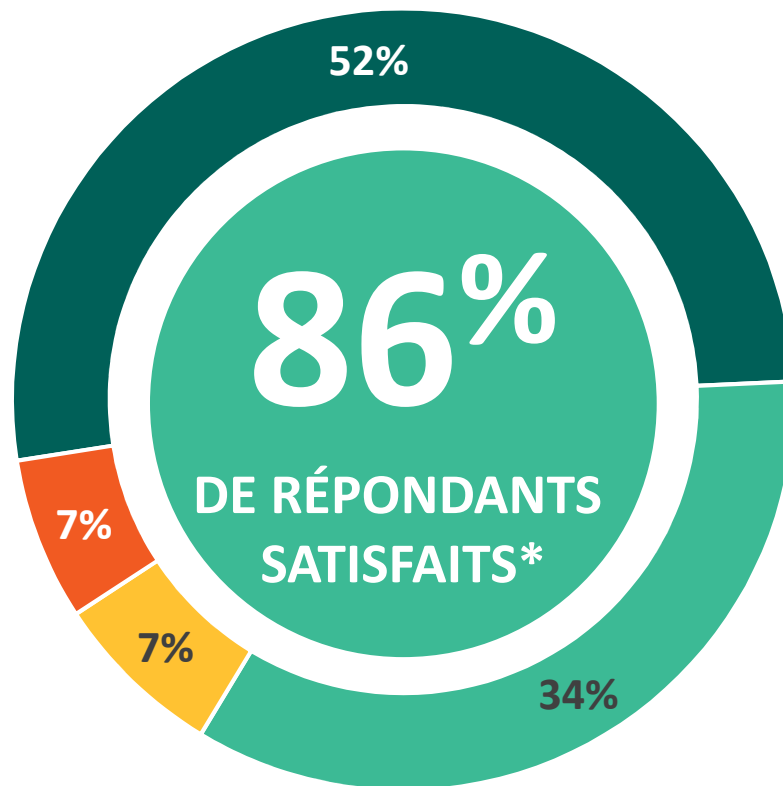
QUELLE NOTE DE SATISFACTION ACCORDERIEZ-VOUS AU CONTACT TÉLÉPHONIQUE QUE VOUS AVEZ EU AVEC LES SERVICES DU CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE LA GIRONDE (1 : VOUS N'ÊTES PAS DU TOUT SATISFAIT(E) ; 10 : VOUS ÊTES TRÈS SATISFAIT(E)) (NOTES SUR 10)



CETTE NOTE CORRESPOND À 86% DE RÉPONDANTS SATISFAITS*, CONFIRMANT LA PROPORTION DE RÉPONDANTS DÉCLARANT ÊTRE SATISFAITS EN DÉBUT D'ENQUÊTE (85%)

QUELLE NOTE DE SATISFACTION ACCORDERIEZ-VOUS AU CONTACT TÉLÉPHONIQUE QUE VOUS AVEZ EU AVEC LES SERVICES DU CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE LA GIRONDE (1 : VOUS N'ÊTES PAS DU TOUT SATISFAIT(E) ; 10 : VOUS ÊTES TRÈS SATISFAIT(E)) (NOTES SUR 10)

INDICATEUR GLOBAL (802)



+

Professionnel partenaire du CDG : 92%

Libournais : 91%

25 à 34 ans : 90%

Haute-Gironde : 90%

Libournais : 91%

Autres départements : 90%



65 ans et plus : 79%

18 à 24 ans : 76%

Porte du Médoc : 69%

■ OUI, TOUT À FAIT

■ OUI, PLUTÔT

■ NON, PLUTÔT PAS

■ NON, PAS DU TOUT

LA PROPORTION DE RÉPONDANTS AYANT ATTRIBUÉ DES NOTES SUPÉRIEURES À 5 SUR 10 EST PLUS FAIBLE POUR LA PLATEFORME ACCUEIL AUTONOMIE

QUELLE NOTE DE SATISFACTION ACCORDERIEZ-VOUS AU CONTACT TÉLÉPHONIQUE QUE VOUS AVEZ EU AVEC LES SERVICES DU CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE LA GIRONDE (1 : VOUS N'ÊTES PAS DU TOUT SATISFAIT(E) ; 10 : VOUS ÊTES TRÈS SATISFAIT(E)) (NOTES SUR 10)

