



Etude de satisfaction de l'accueil téléphonique des services départementaux – Vague 2

Conseil départemental de la Gironde

Présentation des résultats

Octobre 2020
70AH78



Sommaire

1 Présentation de l'étude

2 Résultats détaillés

3 Principaux enseignements

Contacts Conseil Départemental de la Gironde

Laurent Merle

Contacts Kantar - Division Public

Guillaume CALINE

guillaume.caline@kantar.com

01 40 92 35 91

Paul COCHET

paul.cochet@kantar.com

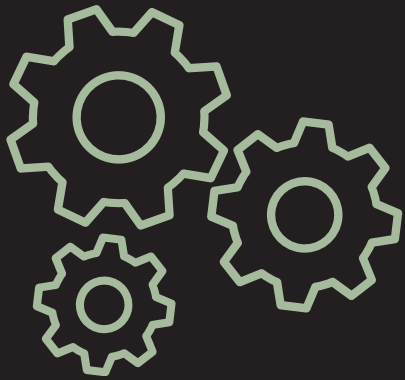
01 40 92 32 09

Pamela GATTI

pamela.gatti@kantar.com

01 40 92 28 90

KANTAR



1

Méthodologie

Présentation de l'étude



ECHANTILLON

- Echantillon de **721 individus** ayant contacté par téléphone les services du Conseil Départemental de la Gironde (environ 80 personnes pour chacune des onze plateformes du Conseil Départemental).
- Lors du traitement, **une pondération a été effectuée concernant la plateforme téléphonique contactée** afin que chaque plateforme ait le même poids.
- Les évolutions mentionnées tout au long de ce document font référence à la précédente vague de l'étude réalisée du 8 au 27 septembre).



MODE DE RECUEIL

- Interviews réalisées **par téléphone**.
- Les répondants ont été interrogés à partir d'un fichier remis par le Conseil départemental de la Gironde à Kantar.



DATES DE TERRAIN

- Le terrain s'est déroulé du **12 au 17 octobre 2020**.

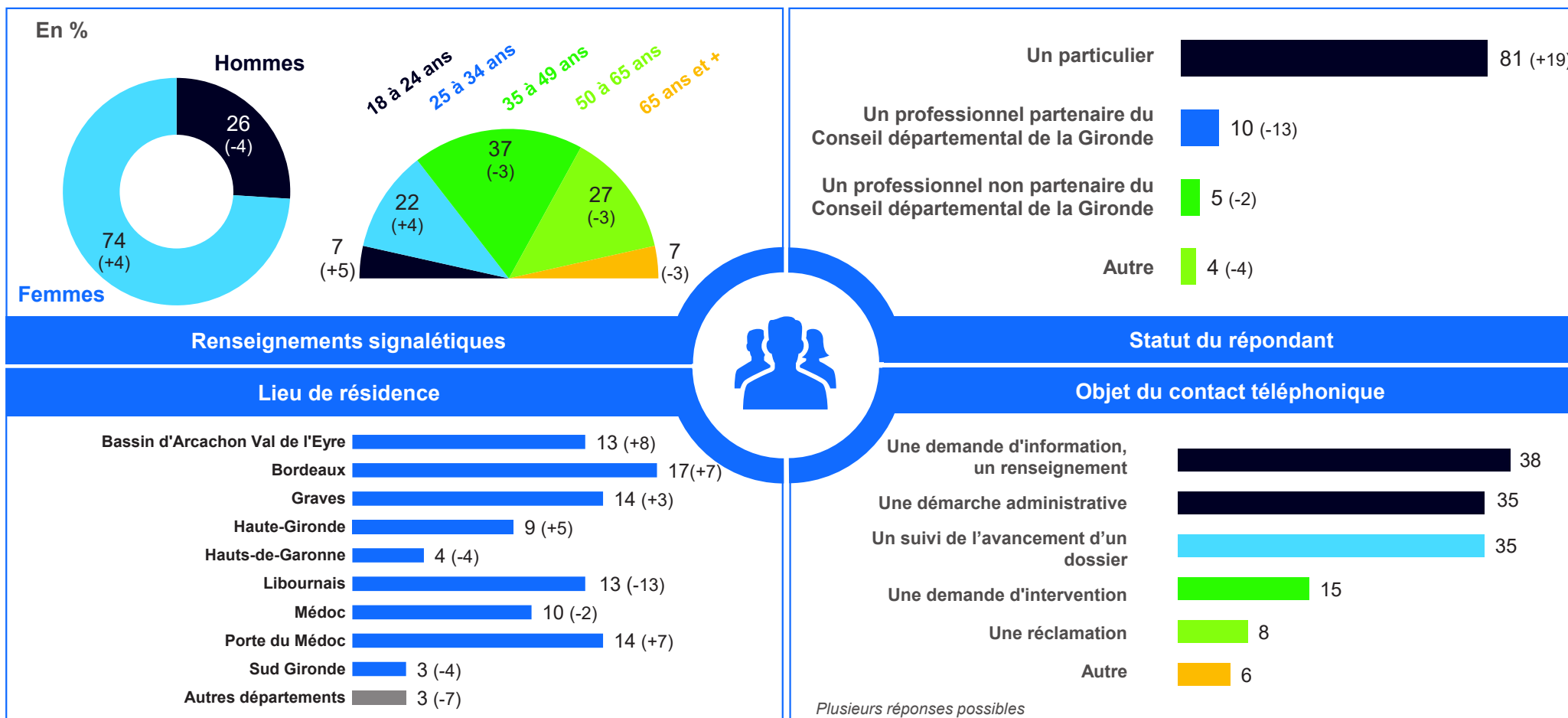
KANTAR



2

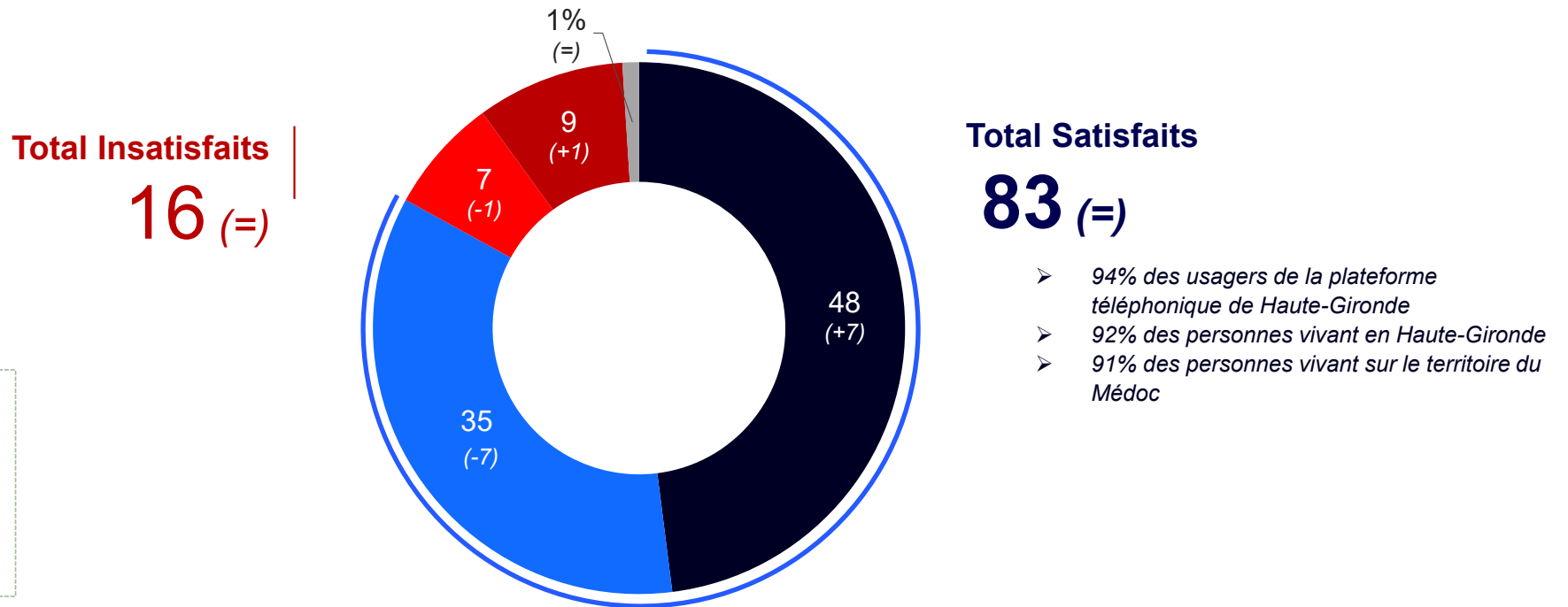
Résultats détaillés

Profil des répondants



Un niveau de satisfaction très élevé, identique au taux enregistré lors de la précédente vague de l'étude avec un déplacement notable des individus « plutôt satisfaits » vers les « très satisfaits »

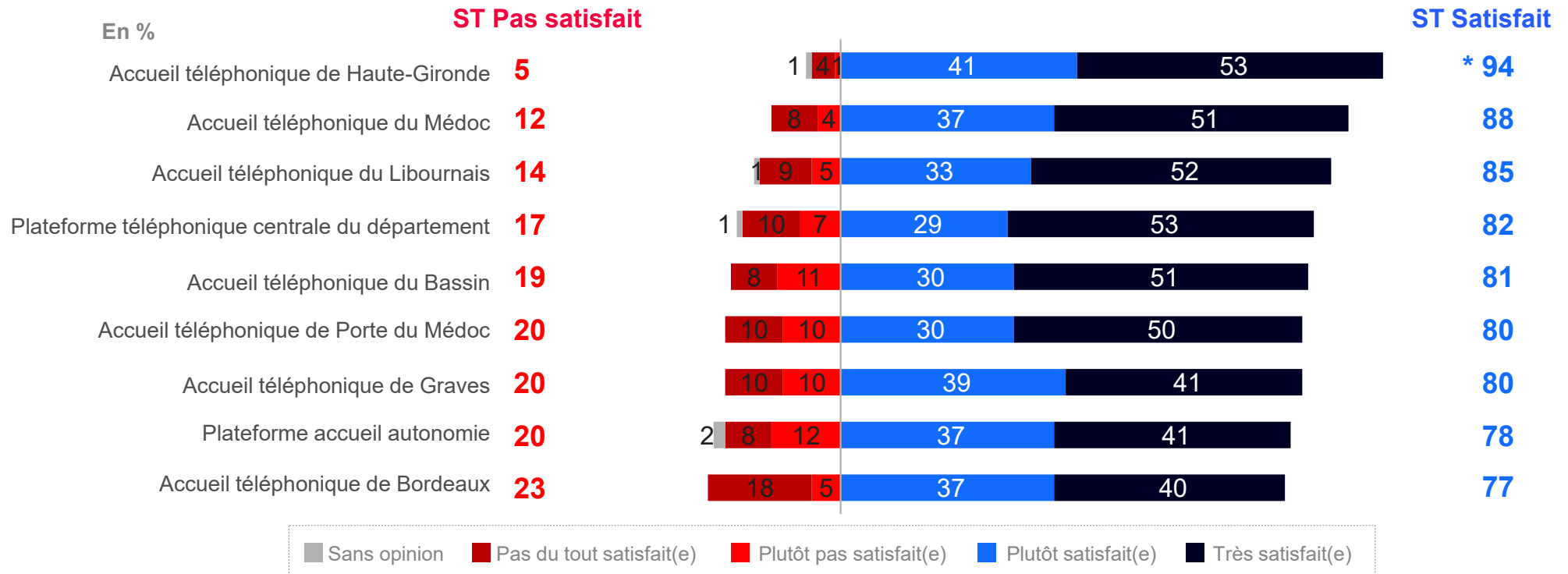
Au global, avez-vous été plutôt satisfait(e) ou plutôt insatisfait(e) des services départementaux lors de ce contact ?



Base : ensemble (721)
(-/+) Evolution constatée par rapport aux résultats de la vague précédente de l'étude

Dans le détail, des niveaux de satisfaction plus élevés pour la plateforme téléphonique de Haute-Gironde et du Médoc.

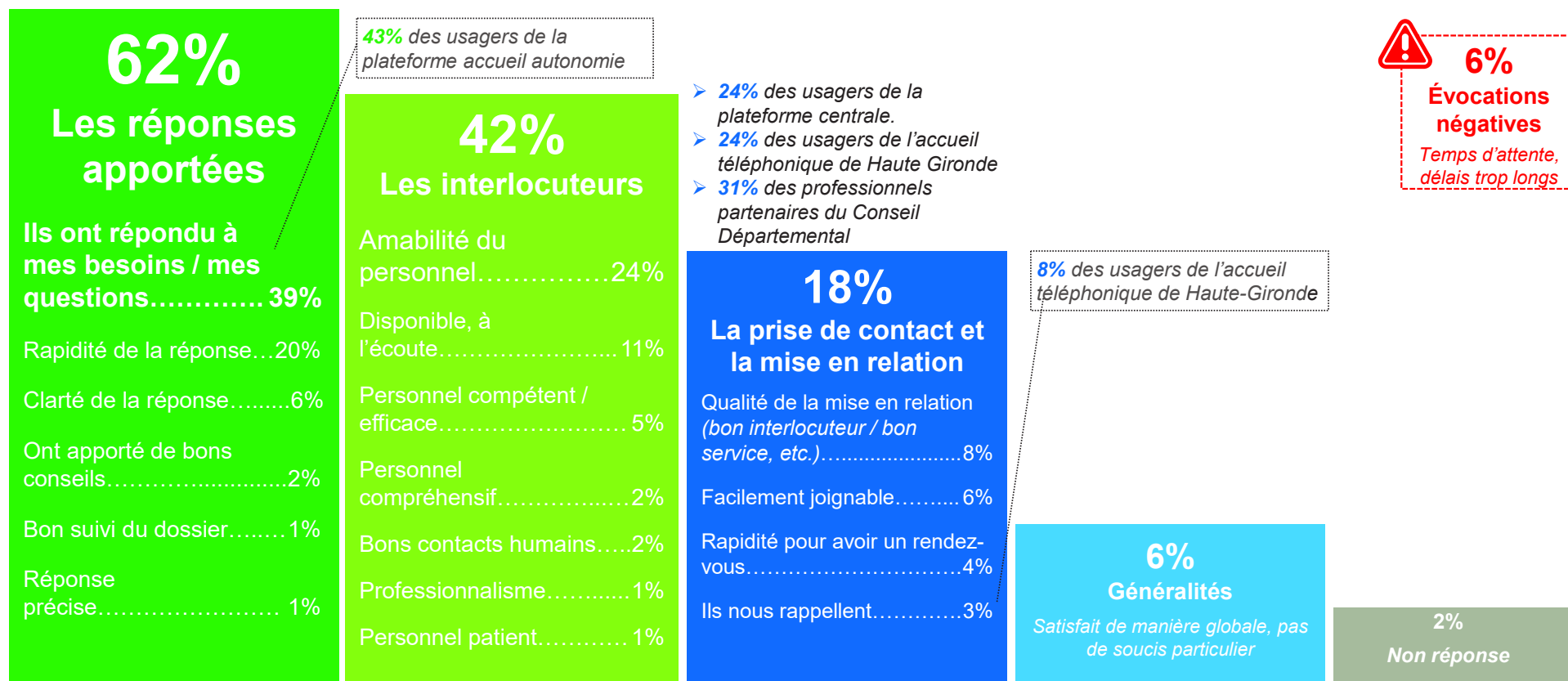
Au global, avez-vous été plutôt satisfait ou plutôt insatisfait des services départementaux lors de ce contact ?



Base : ensemble (721)
 (-/+) Evolution constatée par rapport aux résultats de la vague précédente de l'étude
 * Pourcentage significativement différent de la moyenne des plateformes

Tout comme en 2017, les usagers se disent satisfaits de leur appel car celui-ci a permis d'obtenir une réponse et ce de manière agréable à l'aide d'interlocuteurs jugés aimables

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



Base : répondants déclarant être satisfaits suite à leur appel (596)

Parmi ceux insatisfaits suite à leur appel, la réponse apportée devient le principal motif d'insatisfaction, devançant la prise de contact et la mise en relation qui était le principal motif d'insatisfaction en 2017

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

54% (+7)

Les réponses apportées

Pas de réponse / demande non traitée..... 32%

Ils n'ont pas répondu positivement à la demande / insatisfait de la réponse apportée..... 16%

Long délai de réponse.....4%

Mauvais renseignements.....3%

Manque de suivi..... 1%

44% (-12)

La prise de contact et la mise en relation

Difficilement joignable (*trop d'attente, il faut rappeler plusieurs fois*)..... **23%**

Mauvaise mise en relation (*plusieurs intermédiaires*)..... 12%

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

N'a pas réussi à avoir un RDV.....6%

16% (-11)

Les interlocuteurs

Manque d'amabilité.....6%

Manque d'écoute / de compréhension.....4%

N'aident pas suffisamment.....3%

Manque de compétence.....3%

Manque de professionnalisme.....2%

Manque de réactivité.....1%

2% (=)

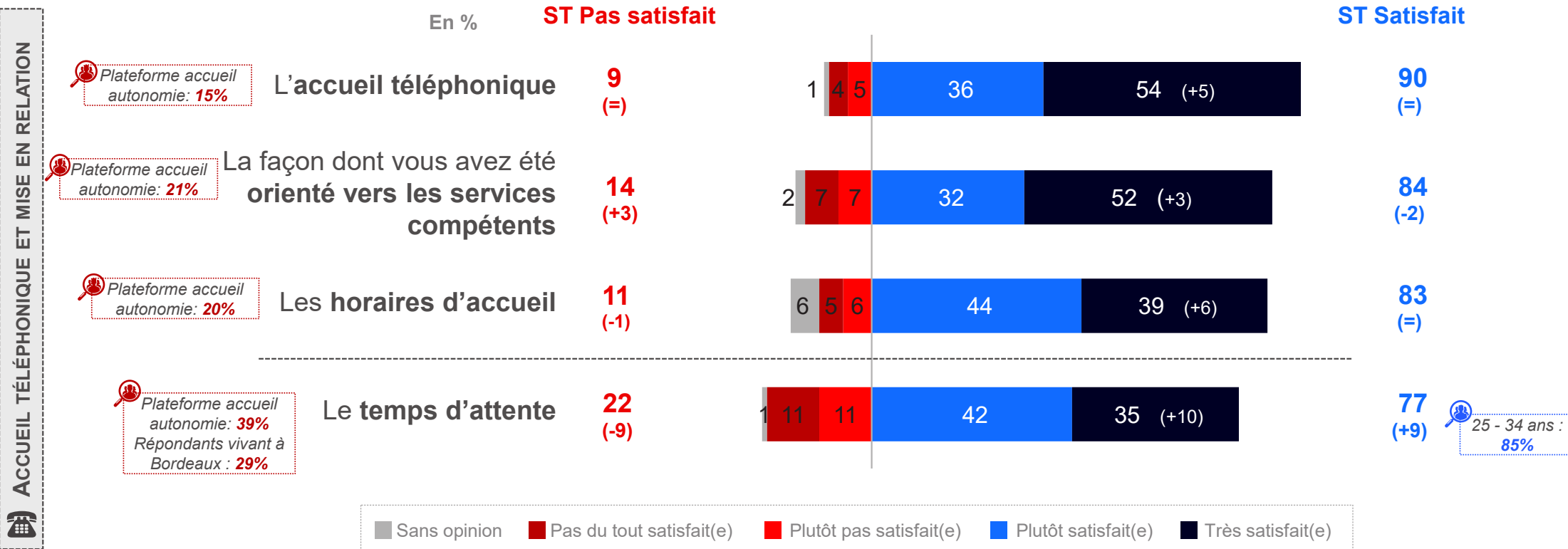
Généralités

Insatisfait de manière globale

Base : répondants déclarant être insatisfaits suite à leur appel (120)

Des répondants très satisfaits de l'accueil téléphonique ainsi qu'une amélioration notable de la satisfaction vis-à-vis du temps d'attente en comparaison avec 2017. A l'inverse une légère hausse de l'insatisfaction en ce qui concerne la façon dont sont orientés des usagers.

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



Base : ensemble (721)
 (-/+) Evolution constatée par rapport aux résultats de la vague précédente de l'étude

La satisfaction en ce qui concerne l'amabilité, la qualité de contact et la disponibilité est très élevée, avec une évolution notable sur ce dernier point depuis 2017.

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

INTERLOCUTEURS

En % **ST Pas satisfait** **ST Satisfait**

L'amabilité du personnel
du Conseil départemental **5**
(-2)



94
(+2)

La qualité de contact avec le
personnel du Conseil départemental **7**
(-1)



92
(+1)

La disponibilité du personnel
du Conseil départemental **13**
(-6)



86
(+7)

Plateforme Porte du Médoc : **20%**

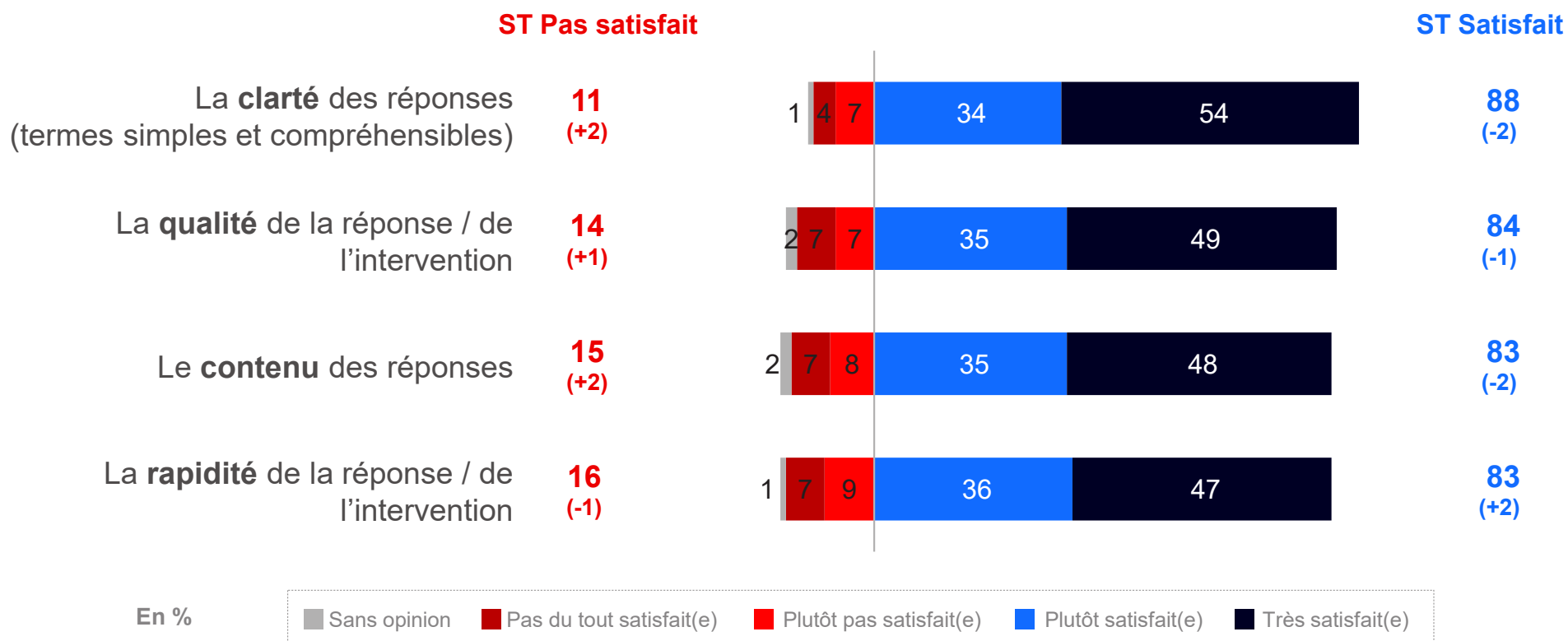


Base : ensemble (721)
(-/+) Evolution constatée par rapport aux résultats de la vague précédente de l'étude

En ce qui concerne la qualité, la clarté, la rapidité et le contenu des réponses apportées, la stabilité prévaut.

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

RÉPONSES APPORTÉES

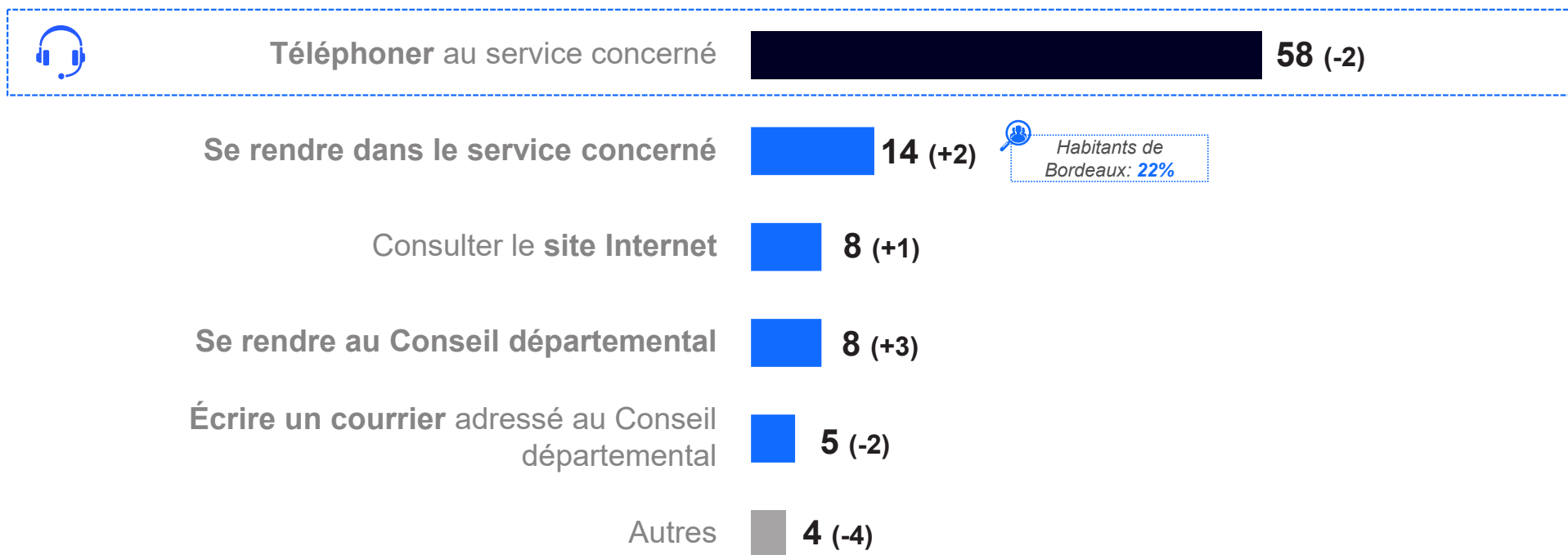


Base : ensemble (721)
 (-/+) Evolution constatée par rapport aux résultats de la vague précédente de l'étude

Contacter par téléphone les services départementaux reste l'option la plus plébiscitée, considérée comme étant la méthode la plus efficace pour obtenir 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 ?

En %

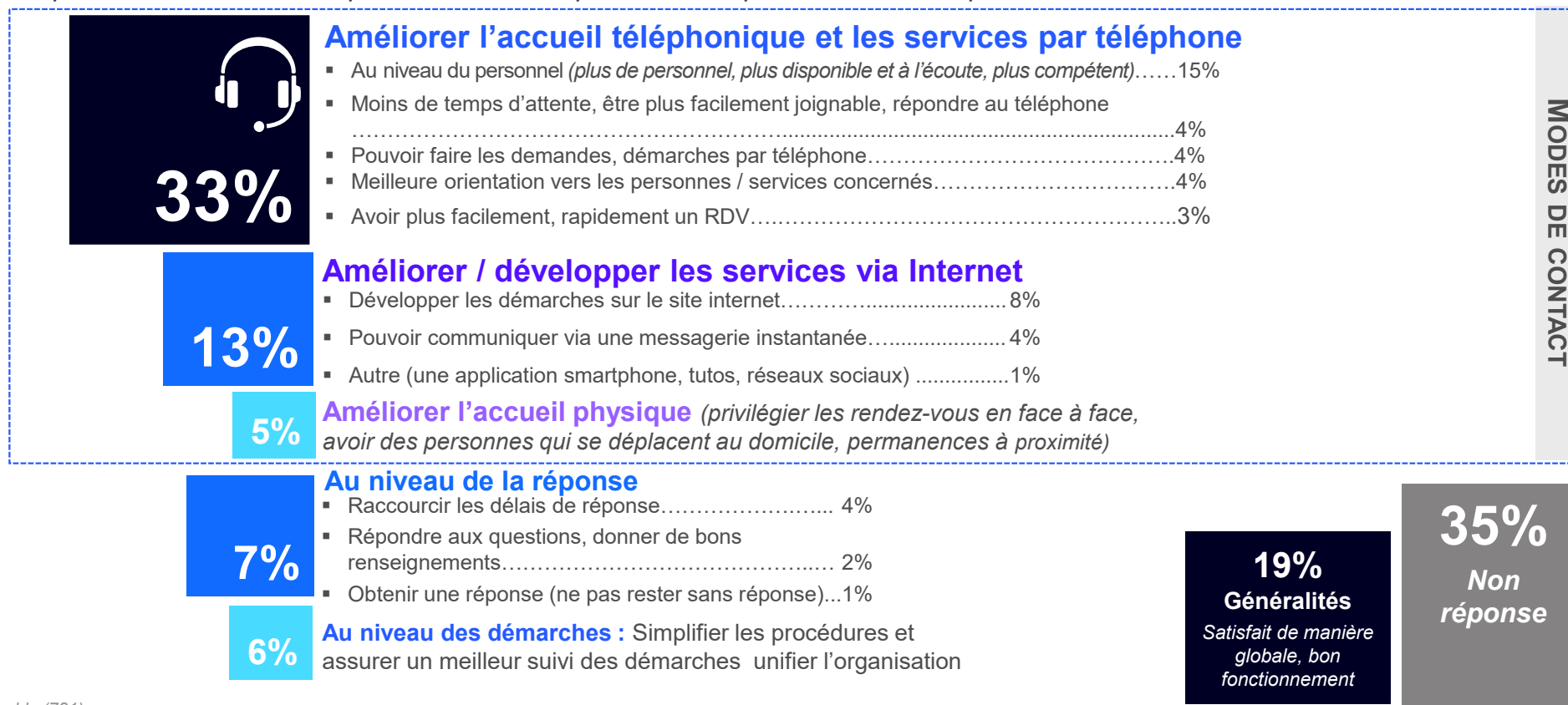


Base : ensemble (721)

(-/+) Evolution constatée par rapport aux résultats de la vague précédente de l'étude

Améliorer l'accueil téléphonique et les services reste la priorité selon les répondants. Cela passe notamment par la disponibilité du personnel et par le fait de faciliter la communication directe avec les bon interlocuteurs.

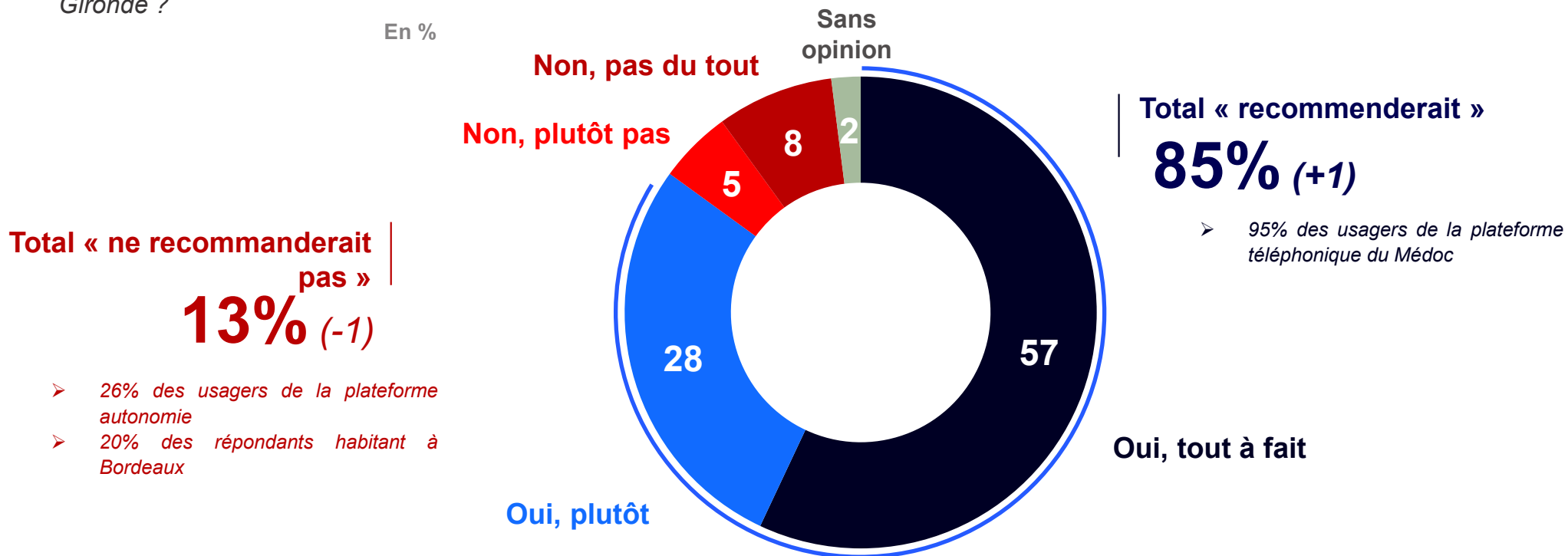
Pour simplifier vos démarches auprès du Conseil départemental, que faudrait-il faire prioritairement selon vous ?



Base : ensemble (721)

Au global plus de 8 répondants sur 10 recommanderaient de prendre contact par téléphone avec les services du Conseil département de la Gironde...

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



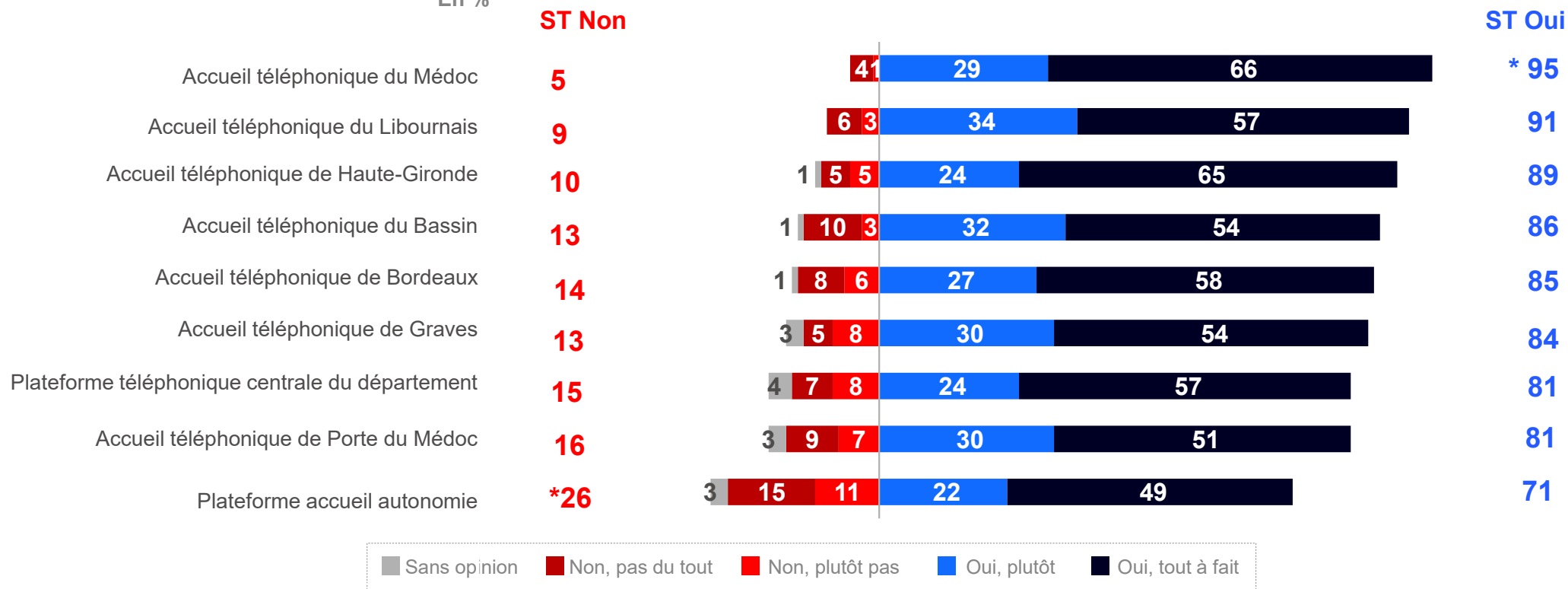
Base : ensemble (721)

(-/+) Evolution constatée par rapport aux résultats de la vague précédente de l'étude

... néanmoins des disparités entre les plateformes sont à noter.

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

En %

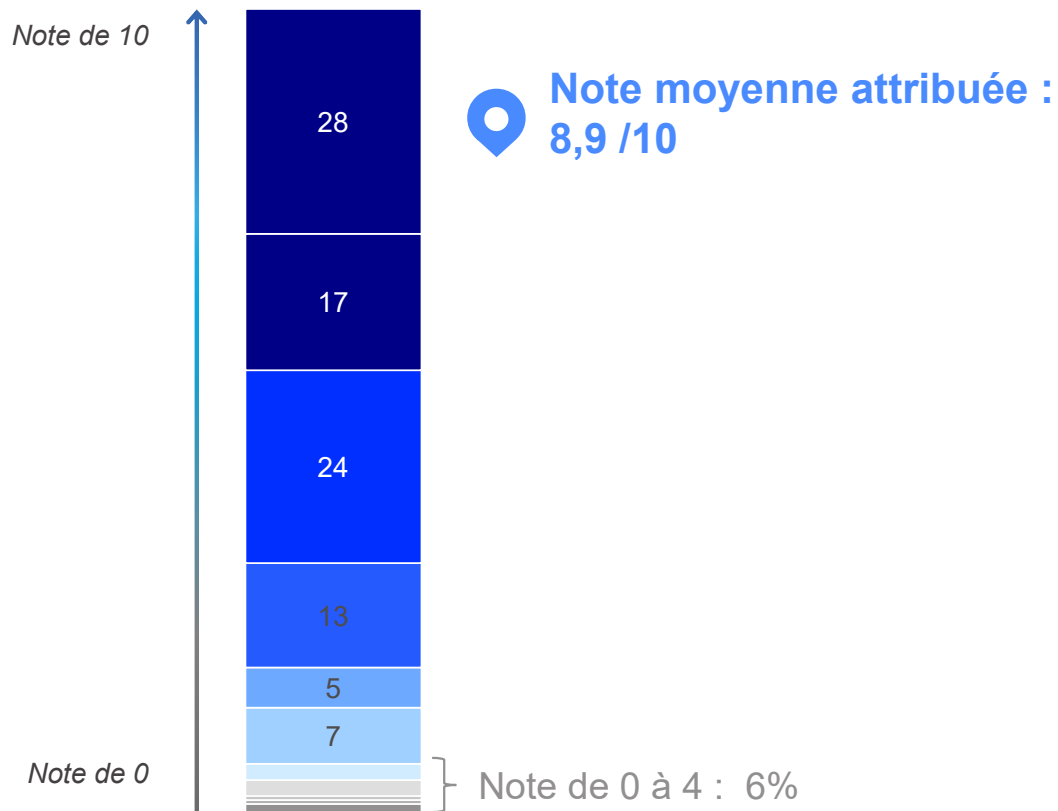


Base : ensemble (721)

* Pourcentage significativement différent de la moyenne de toutes les plateformes

Au global, une note de satisfaction moyenne élevée, en particulier pour les plateformes téléphoniques du Médoc et de Haute-Gironde

Quelle note de satisfaction accorderiez-vous au contact téléphonique que vous avez eu avec les services du Conseil départemental de la Gironde ?



Plateforme	Note moyenne
Accueil téléphonique du Médoc	9,4*
Accueil téléphonique de Haute-Gironde	9,4*
Accueil téléphonique du Libournais	9,2
Accueil téléphonique de Graves	9
Accueil téléphonique du Bassin	8,8
Plateforme téléphonique centrale du département	8,7
Accueil téléphonique de Bordeaux	8,7
Accueil téléphonique de Porte du Médoc	8,6
Plateforme accueil autonomie	8,4

* Pourcentage significativement différent de la moyenne de toutes les plateformes

Base : ensemble (721)

KANTAR



3

Principaux enseignements

Principaux enseignements



- **Une satisfaction toujours très forte avec 83%** des usagers qui se disent satisfaits des services du Conseil Départemental. Concrètement cela se traduit par le fait que **85% des usagers pourraient recommander à leurs proches de prendre contact avec les services du Conseil Départemental** et une **note de satisfaction moyenne de 8,9/10**.
- **Une amélioration substantielle sur certains points depuis 2017**, notamment en ce qui concerne le temps d'attente et la disponibilité du personnel. Le déplacement constaté des individus de la catégorie « plutôt satisfait(e) » vers la catégorie « très satisfait(e) » entre 2017 et 2020 peut être interprété comme une conséquence positive de ces améliorations.



- **Des disparités entre plateformes**, tant au niveau de la satisfaction qu'au niveau de la propension à recommander à ses proches de prendre contact avec les services du Conseil Départemental, sont tout de même à noter.
- **C'est auprès des usagers de la plateforme accueil autonomie que nous enregistrons les scores les plus faibles**. Cela s'explique notamment par un taux d'insatisfaction plus élevé en ce qui concerne l'accueil téléphonique et la mise en relation (temps d'attente, horaires d'accueil).



- **Des dispositifs visant l'amélioration de l'accueil téléphonique et la mise en relation doivent être pensés en ce qui concerne la plateforme accueil autonomie**.
- **Une observation approfondie des plateformes du Médoc tout comme la plateforme de la Haute-Gironde**, de par leurs notes de satisfaction – significativement plus – élevées, pourrait permettre **d'établir une liste de « bonnes pratiques »** dont pourraient se saisir les autres plateformes.