

KANTAR PUBLIC

Etude de satisfaction de l'accueil
téléphonique des services
départementaux – Vague 3

Conseil départemental de la Gironde

Présentation des résultats

70BF71



Sommaire

1 Présentation de l'étude

2 Résultats détaillés

3 Principaux enseignements

Contacts Conseil Départemental de la Gironde

Laurent Merle
l.merle@gironde.fr
05 56 99 53 98

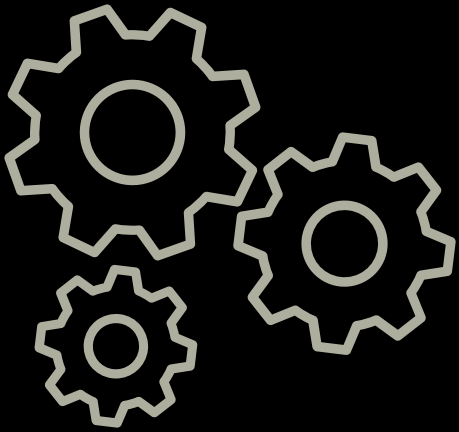
Laila IBNTALEB
l.ibntaleb@gironde.fr

Contacts Kantar Public

Guillaume CALINE
guillaume.caline@kantar.com
01 40 92 35 91

Adeline LEBLOND-MARO
adeline.leblond-mar@kantar.com
01 40 92 25 50

KANTAR



1

Méthodologie

Présentation de l'étude



ECHANTILLON

- Echantillon de **1105 individus** ayant contacté par téléphone les services du Conseil Départemental de la Gironde (entre 80 et 150 personnes pour chacune des 11 plateformes du Conseil Départemental, selon le volume d'appels sur chaque plateforme).
- **Une pondération a été appliquée concernant la plateforme téléphonique contactée** afin que chaque plateforme soit mise à son poids réel en termes de volume d'appels
- Les évolutions mentionnées tout au long de ce document font référence :
 - à la vague 1 de l'étude réalisée du 4 au 11 octobre 2017
 - à la vague 2 de l'étude réalisée du 12 au 17 octobre 2020



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 **17 au 26 juin 2021**.

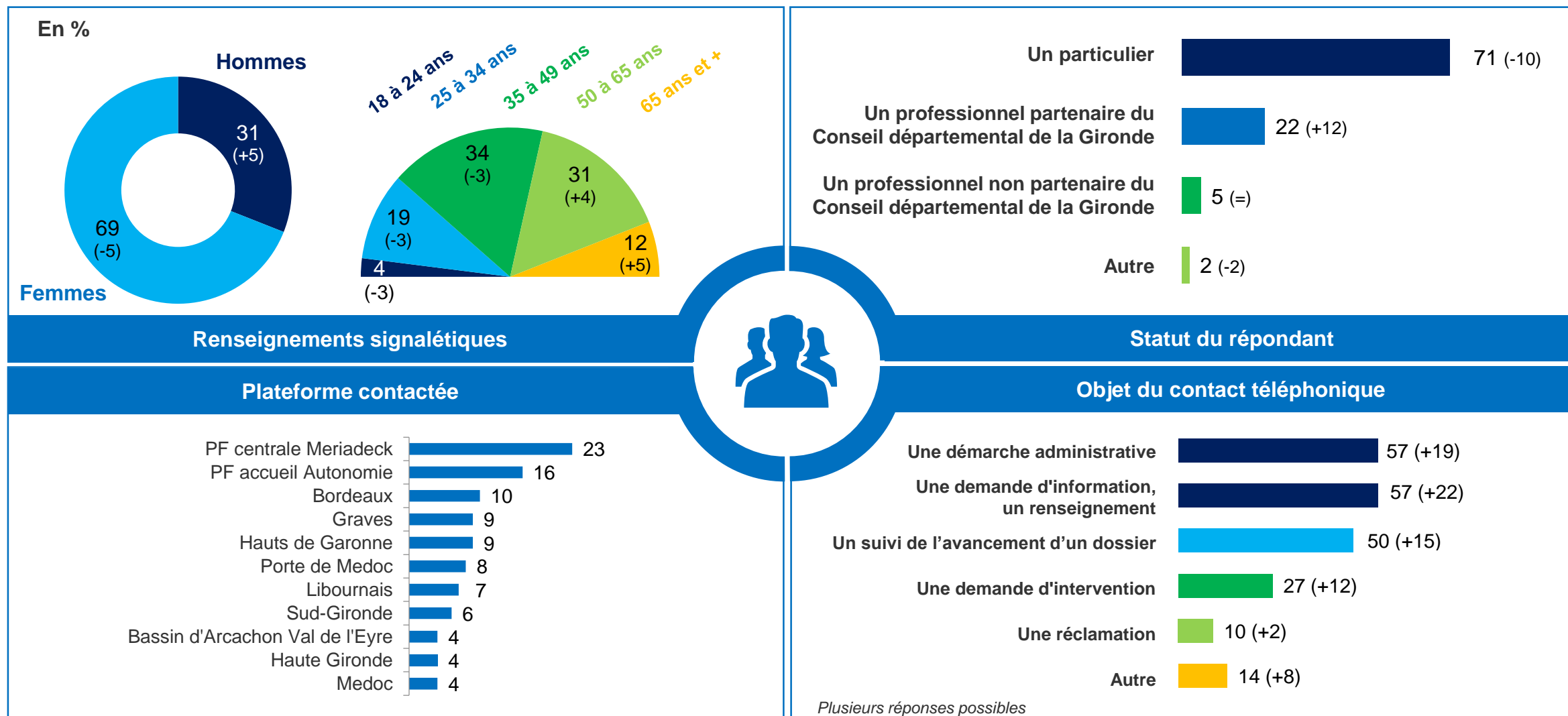
KANTAR



2

Résultats détaillés

Profil des répondants

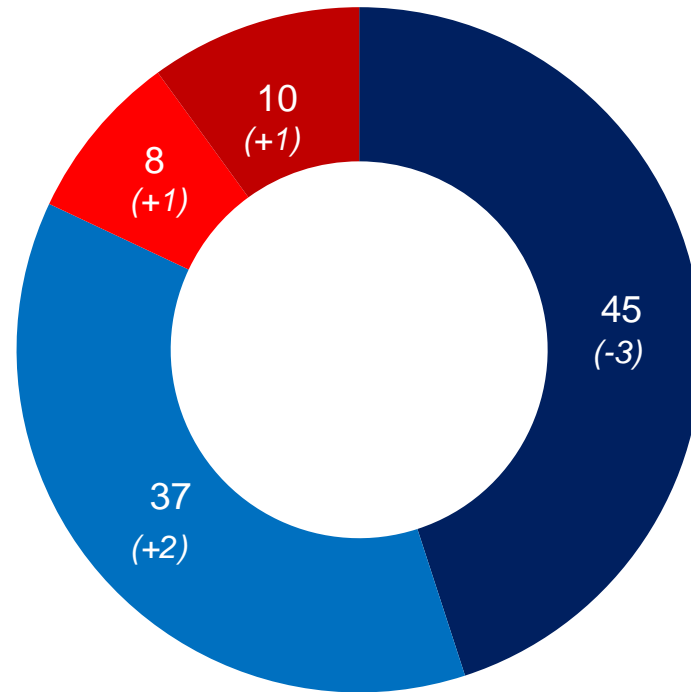


Un niveau de satisfaction globale qui demeure très élevé. Un léger recul des « très satisfaits ».

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

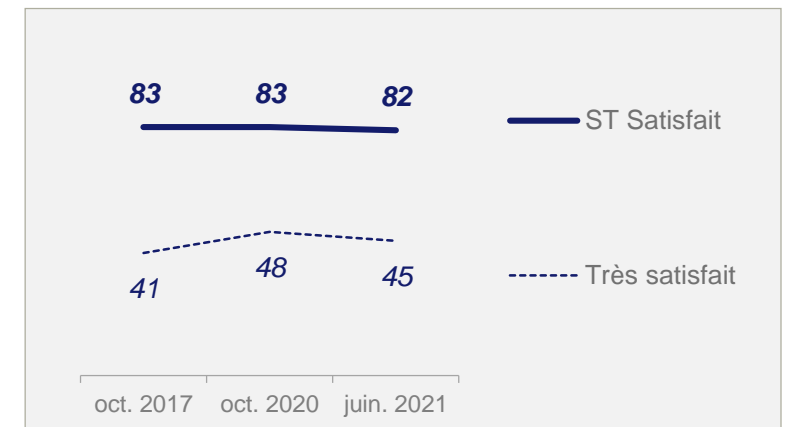
Total Insatisfaits
18%
(+2)

➤ 28%* des usagers de la plateforme téléphonique de Graves



Total Satisfaits
82% (-1)

➤ 84% des femmes vs 77% des hommes



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

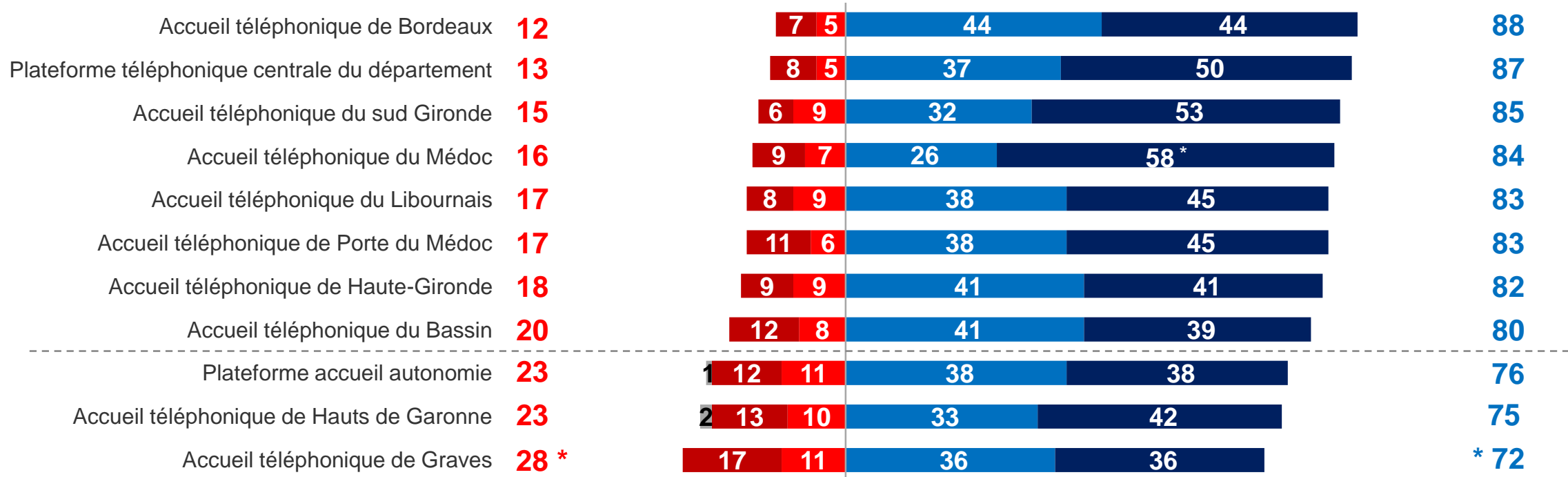
Base : ensemble (1105) * Pourcentage significativement différent de la moyenne des plateformes

Dans le détail, une satisfaction plus appuyée pour l'accueil téléphonique du Médoc, mais particulièrement moins bonne pour celui de Graves

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

ST Pas satisfait

ST Satisfait



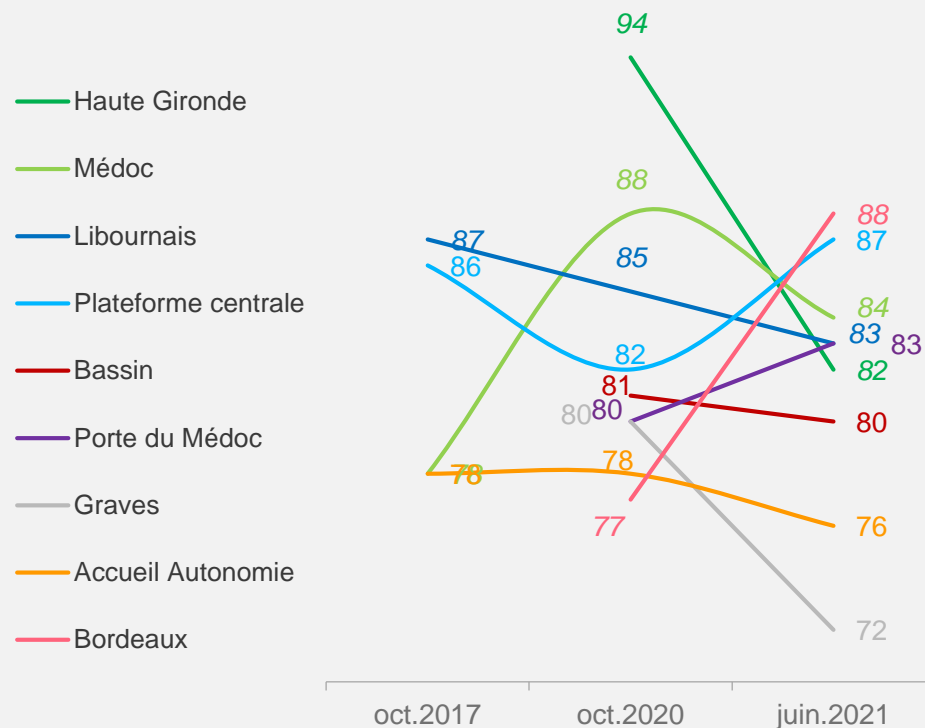
■ Sans opinion ■ Pas du tout satisfait(e) ■ Plutôt pas satisfait(e) ■ Plutôt satisfait(e) ■ Très satisfait(e)

Base : ensemble de chaque plateforme * Pourcentage significativement différent de la moyenne des plateformes

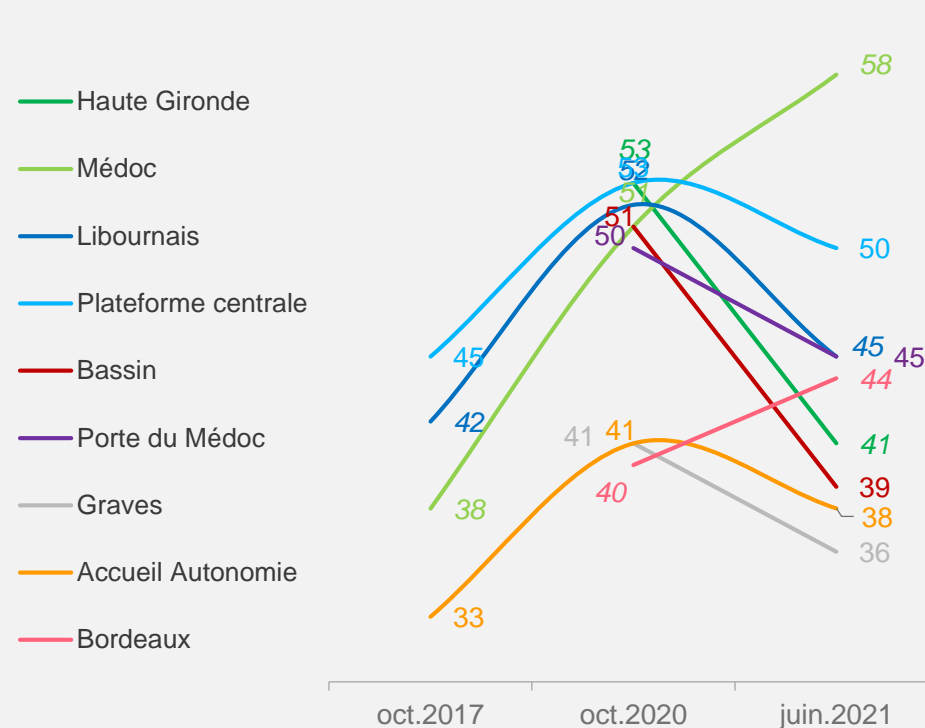
Evolution des niveaux de satisfaction globale par plateforme

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

% ST Satisfait



% Très satisfait

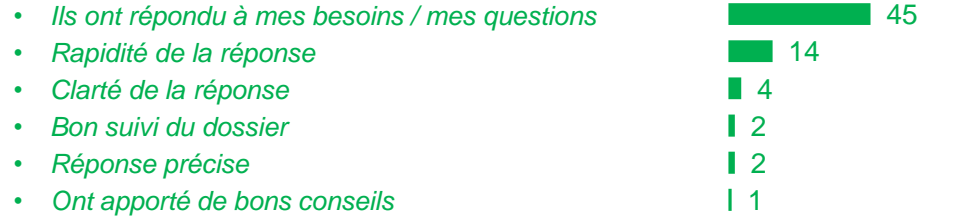


Base : ensemble de chaque plateforme ; Pas de données disponibles en termes d'évolution sur les plateformes Sud-Gironde & Hauts de Garonne (ajoutées à l'étude en 2021)

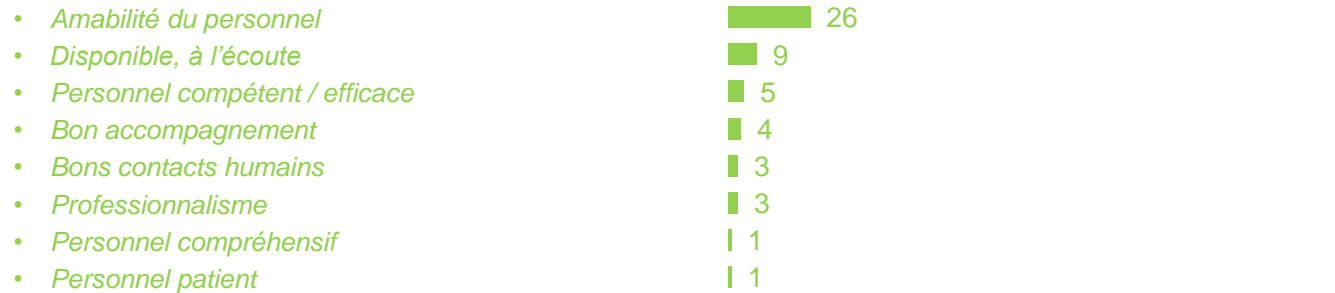
Tout comme lors des précédentes vagues, les usagers se disent satisfaits de leur contact téléphonique car il leur a permis d'obtenir une réponse, et ce de façon plaisante à l'aide d'interlocuteurs aimables

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

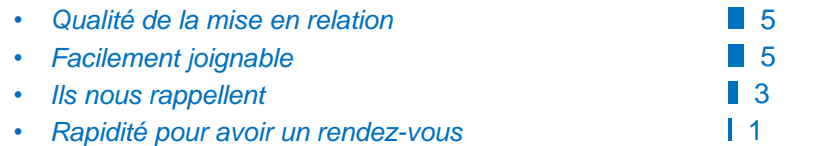
LES REPONSES APORTEES



LES INTERLOCUTEURS



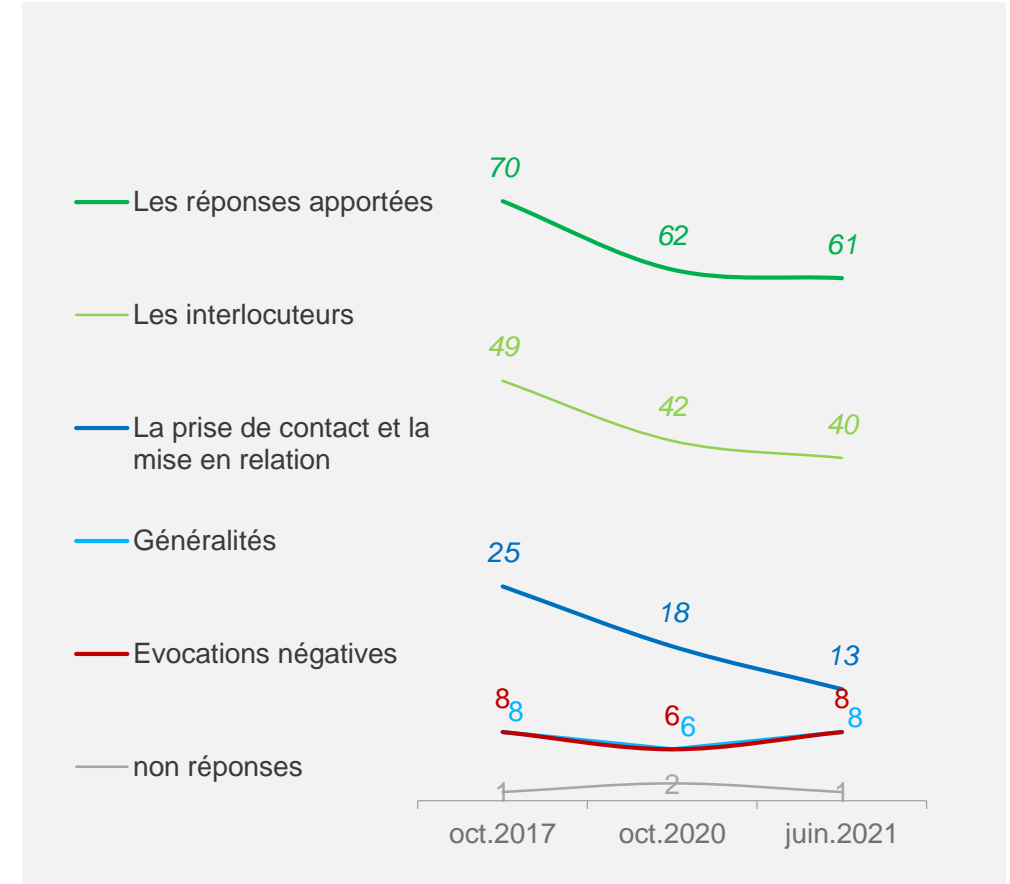
LA PRISE DE CONTACT ET LA MISE EN RELATION



GENERALITES (pas de soucis, satisfaction)

EVOCATIONS NEGATIVES (trop long, info incomplète..) 8

NON REPONSES 1

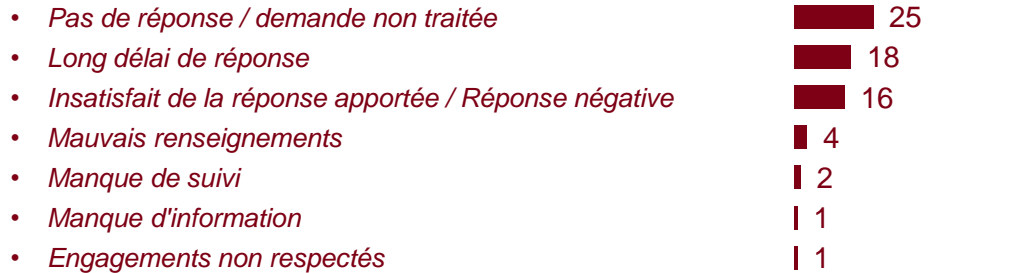


Base : répondants déclarant être **satisfaits** suite à leur appel (902)

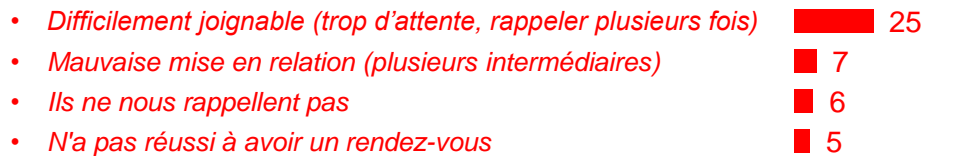
Parmi les usagers qui se déclarent insatisfaits de leur appel, leur insatisfaction est principalement due à la réponse apportée : absente, insatisfaisante, délai de réponse long. Une tendance à la hausse.

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

LES REPONSES APORTEES



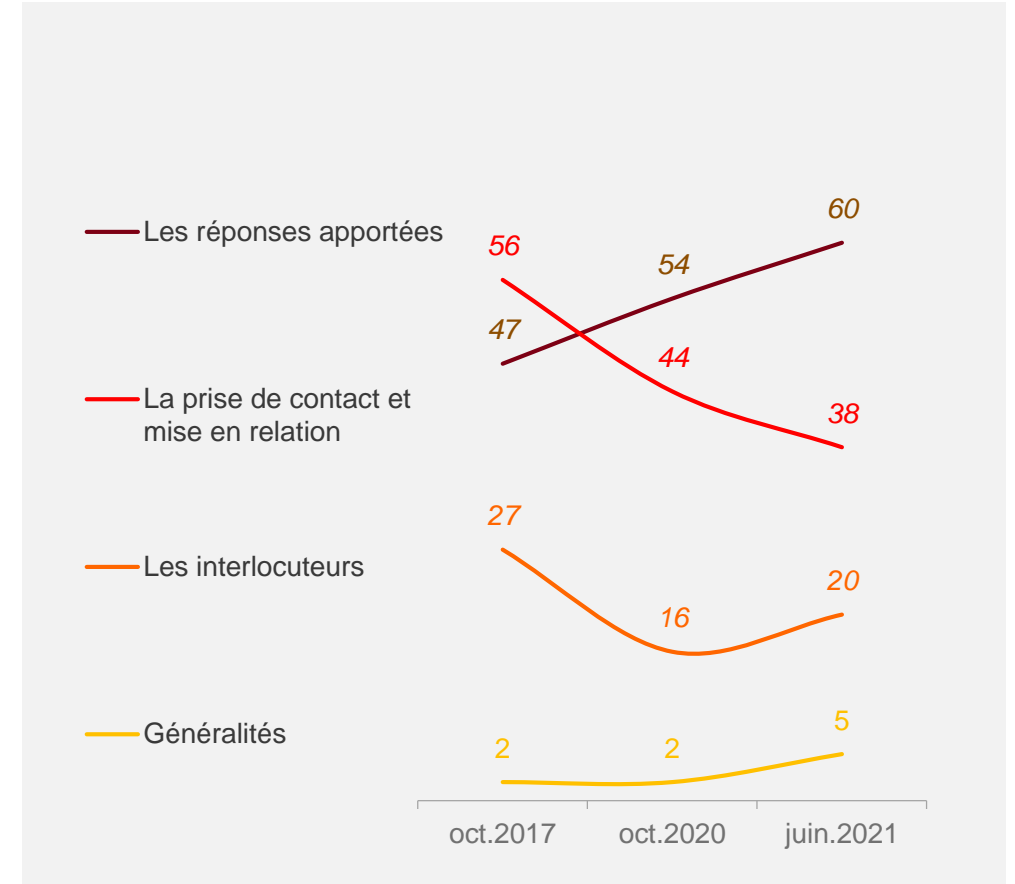
LA PRISE DE CONTACT ET MISE EN RELATION



LES INTERLOCUTEURS



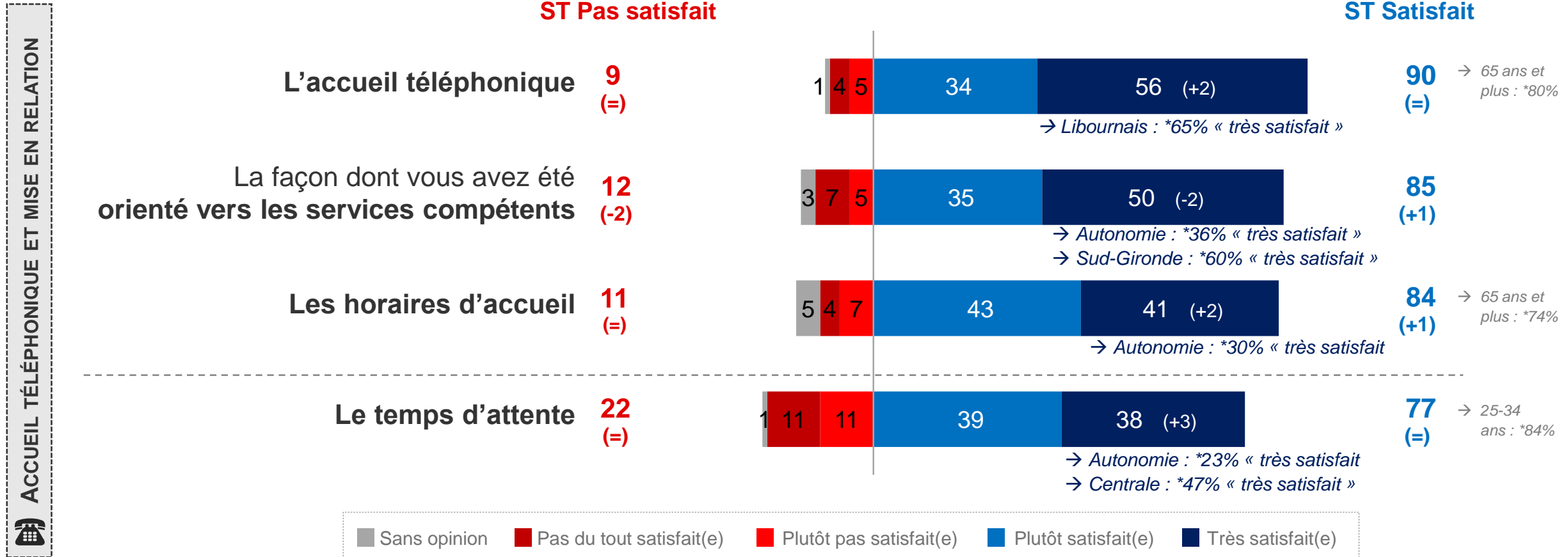
GENERALITES (insatisfait, cela se passe mal)



Base : répondants déclarant être insatisfaits suite à leur appel (200)

Des répondants toujours très satisfaits de l'accueil téléphonique et la mise en relation, avec une amélioration des « très satisfaits » excepté sur l'orientation vers les services compétents.

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



Base : ensemble (1105) * Pourcentage significativement différent de la moyenne des plateformes

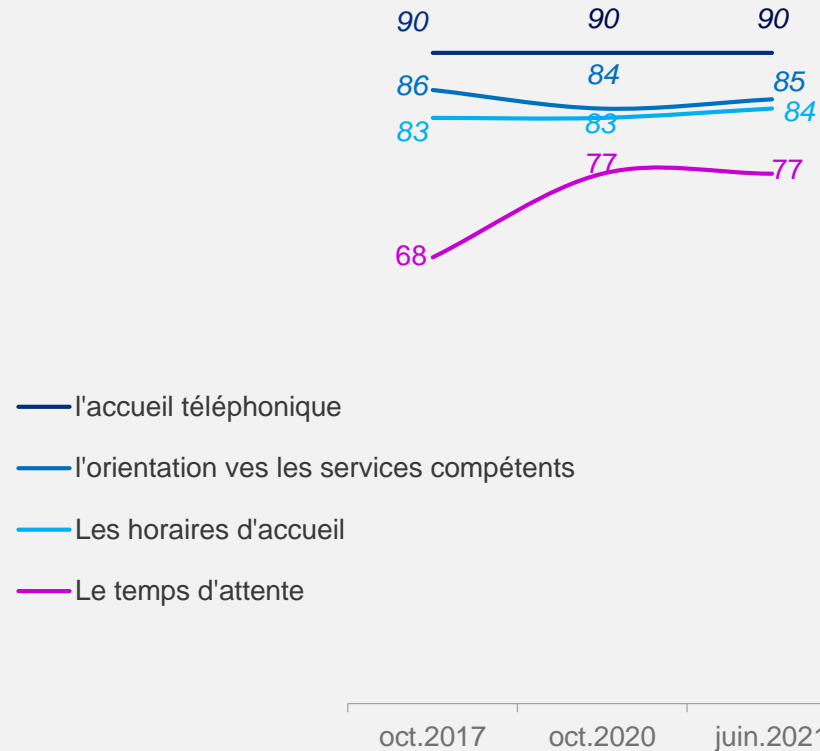
Evolution de la satisfaction des usagers sur l'accueil téléphonique et la mise en relation

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

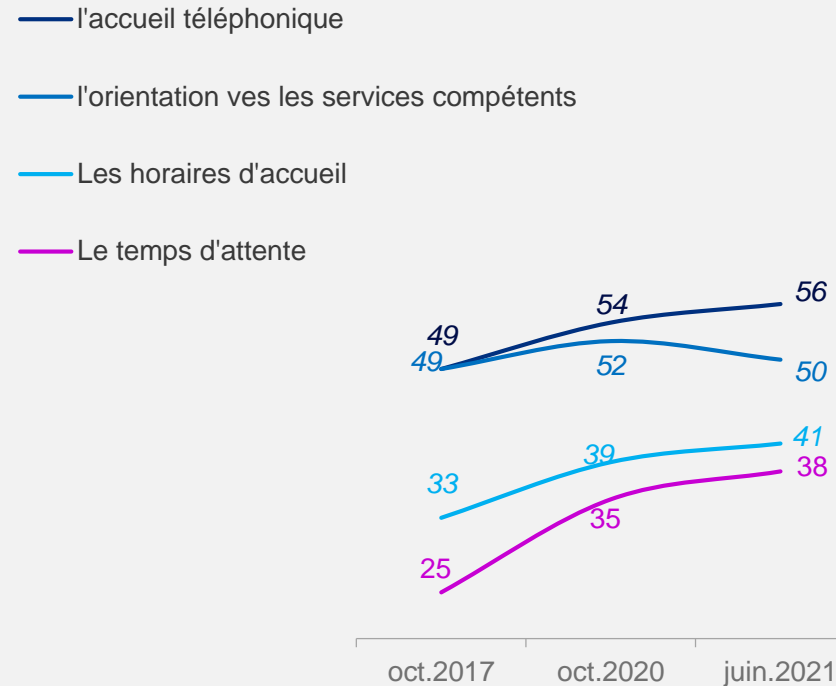
ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE ET MISE EN RELATION



% ST Satisfait



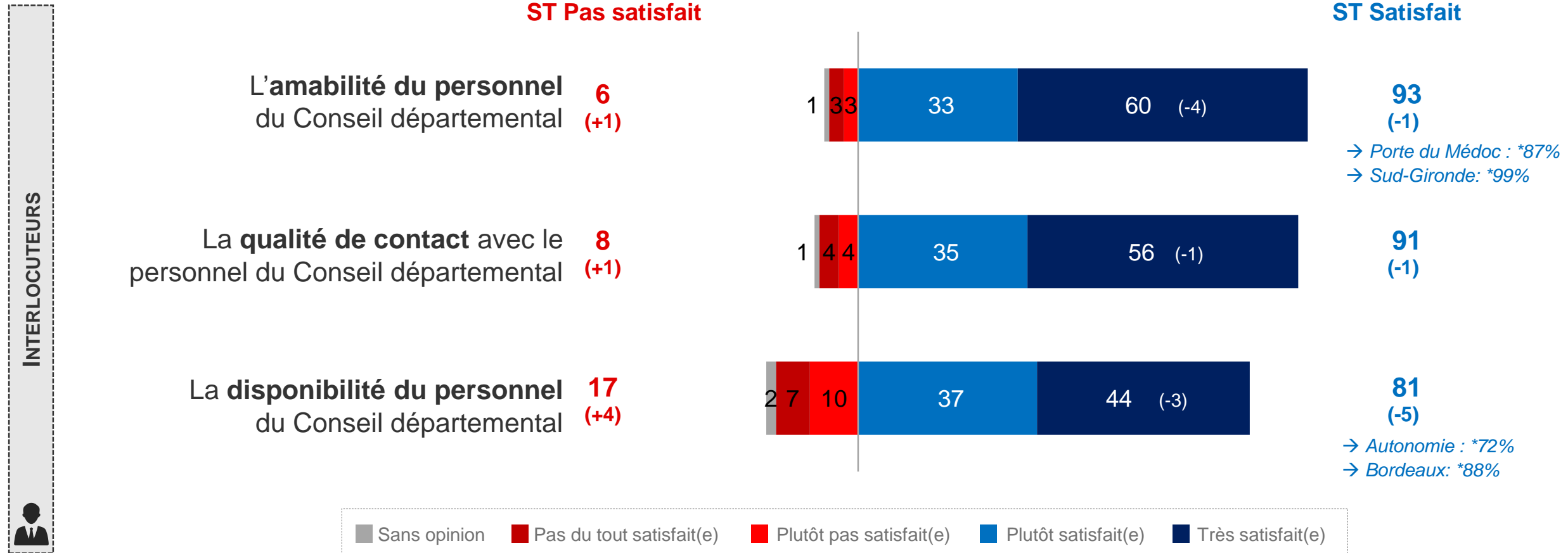
% Très satisfait



Base : ensemble (1105) * Pourcentage significativement différent de la moyenne des plateformes

Les usagers déclarent également des niveaux de satisfaction qui restent très élevés à propos des interlocuteurs, avec un bémol toutefois sur leur disponibilité, en recul.

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



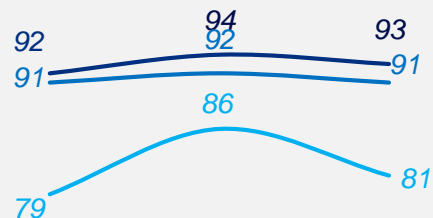
Base : ensemble (1105) * Pourcentage significativement différent de la moyenne des plateformes

Evolution de la satisfaction des usagers sur les interlocuteurs

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

INTERLOCUTEURS

% ST Satisfait

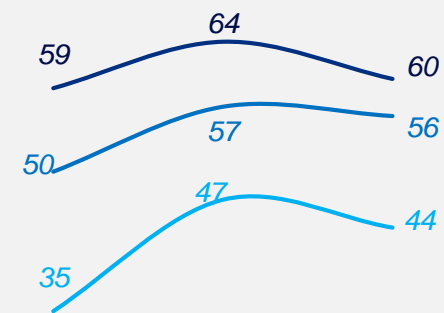


- L'amabilité du personnel
- La qualité de contact avec le personnel
- La disponibilité du personnel

oct.2017 oct.2020 juin.2021

% Très satisfait

- L'amabilité du personnel
- La qualité de contact avec le personnel
- La disponibilité du personnel

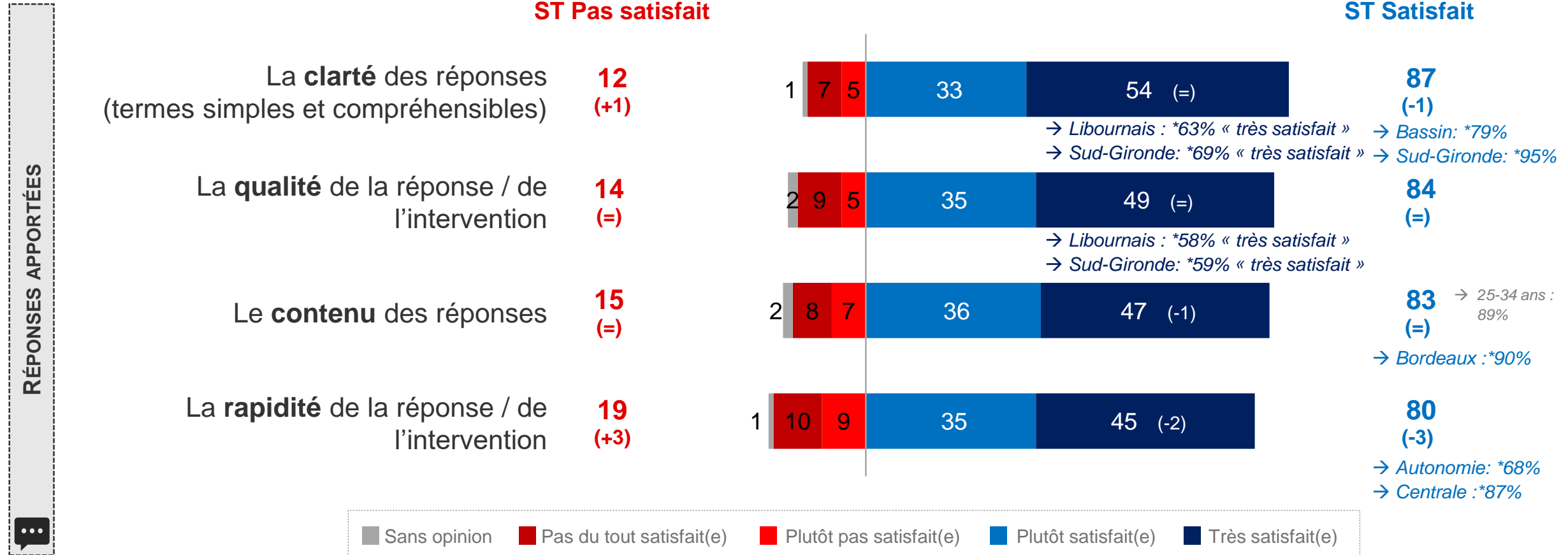


oct.2017 oct.2020 juin.2021

Base : ensemble (1105) * Pourcentage significativement différent de la moyenne des plateformes

En ce qui concerne la qualité, la clarté, la rapidité et le contenu des réponses, la satisfaction des usagers est bonne et relativement stable. Vigilance toutefois sur la rapidité de réponse.

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



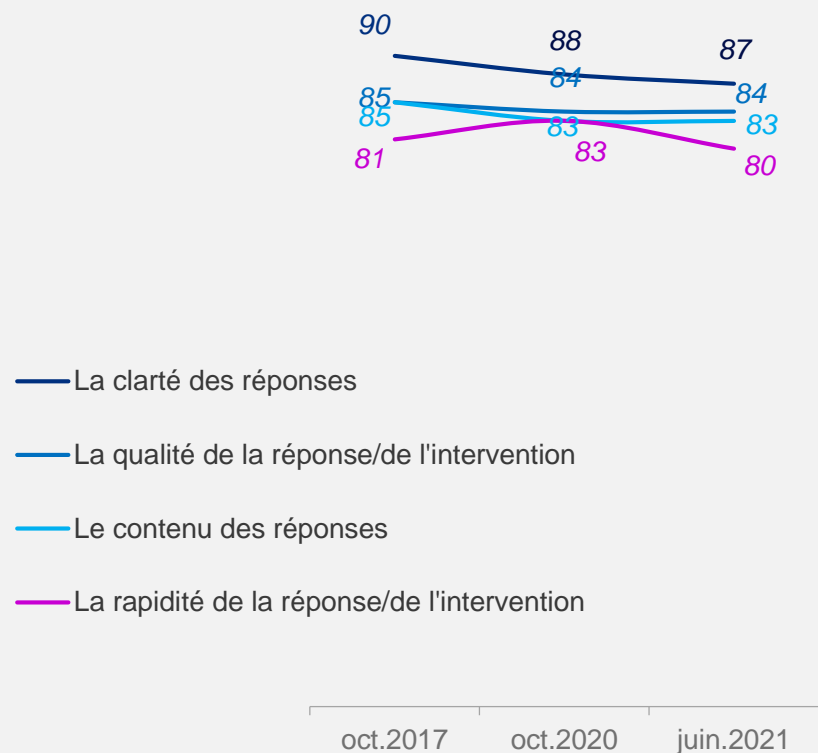
Base : ensemble (1105) * Pourcentage significativement différent de la moyenne des plateformes

Evolution de la satisfaction des usagers sur les réponses apportées

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

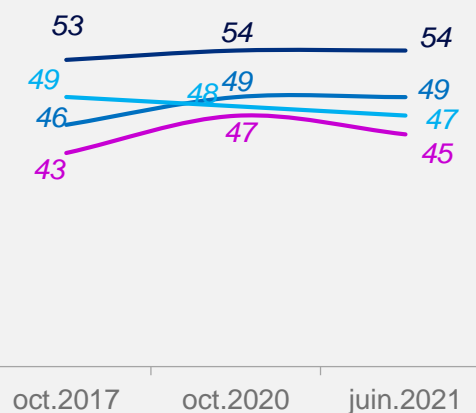
RÉPONSES APPORTÉES

% ST Satisfait



% Très satisfait

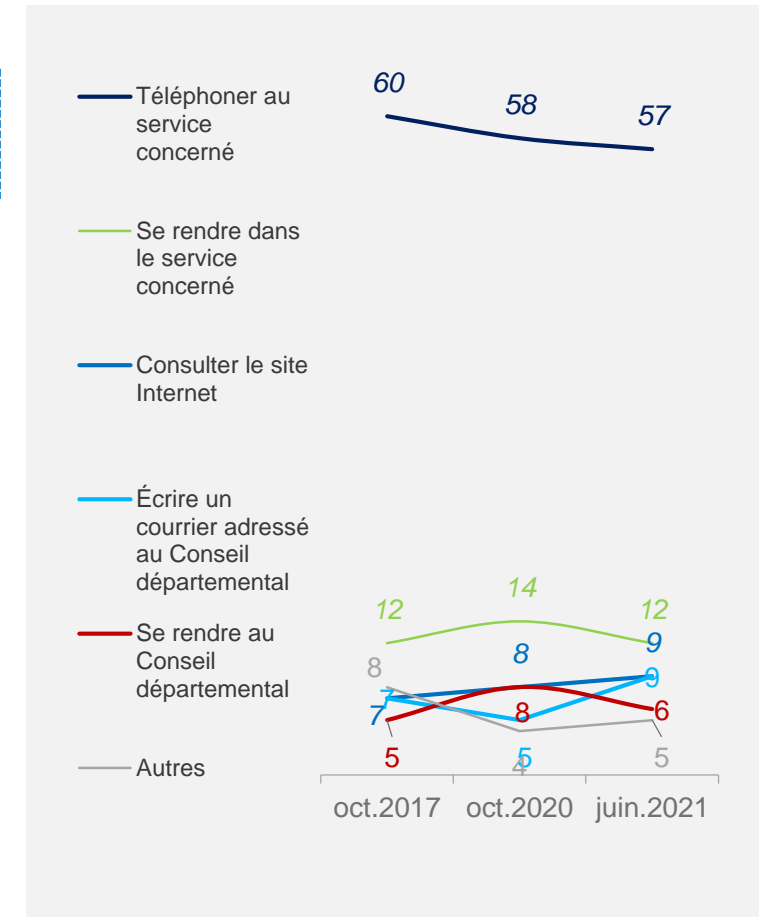
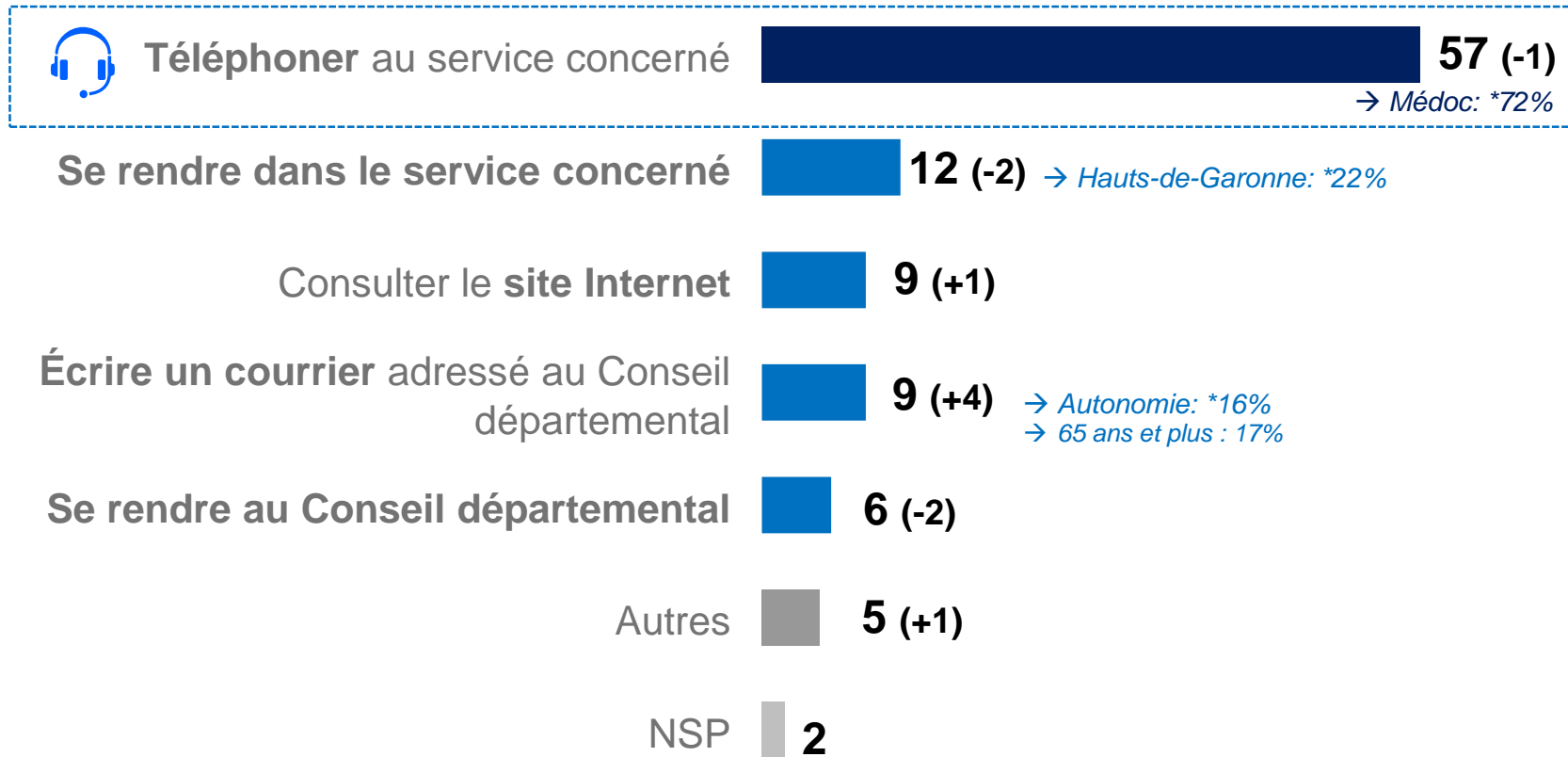
- La clarté des réponses
- La qualité de la réponse/de l'intervention
- Le contenu des réponses
- La rapidité de la réponse/de l'intervention



Base : ensemble (1105) * Pourcentage significativement différent de la moyenne des plateformes

Contacter par téléphone les services départementaux reste l'option privilégiée, considérée comme étant la méthode la plus efficace pour obtenir un renseignement pour 6 répondants sur 10.

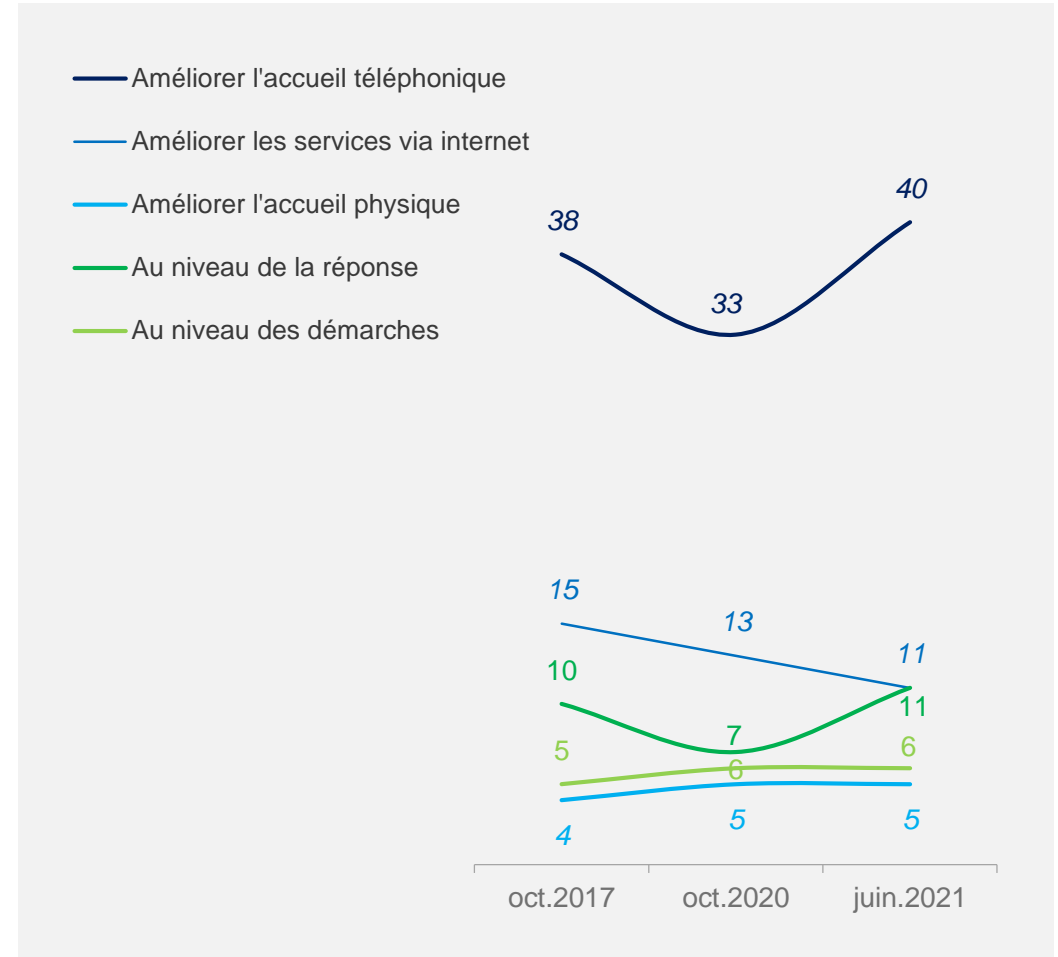
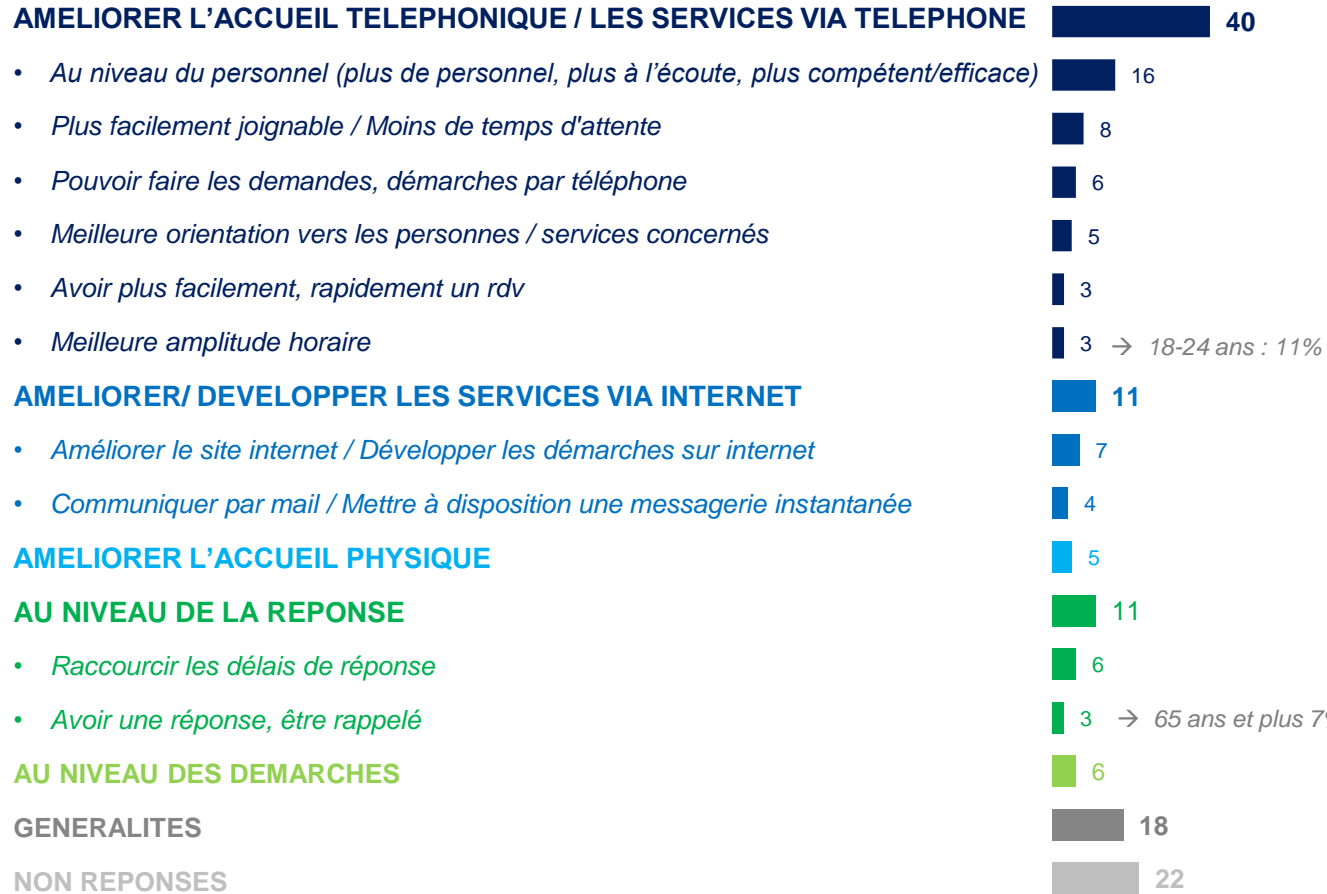
Aujourd'hui d'une manière générale, quelle est, selon vous, la façon la plus efficace pour obtenir un renseignement auprès du Conseil départemental de la Gironde ? En %



Base : ensemble (1105) * Pourcentage significativement différent de la moyenne des plateformes

Améliorer l'accueil téléphonique demeure la priorité selon les répondants et cela se renforce (+7 pts). Cela passe notamment par du personnel plus nombreux, plus efficace, plus joignable. Les usagers attendent également de meilleures réponses (+4).

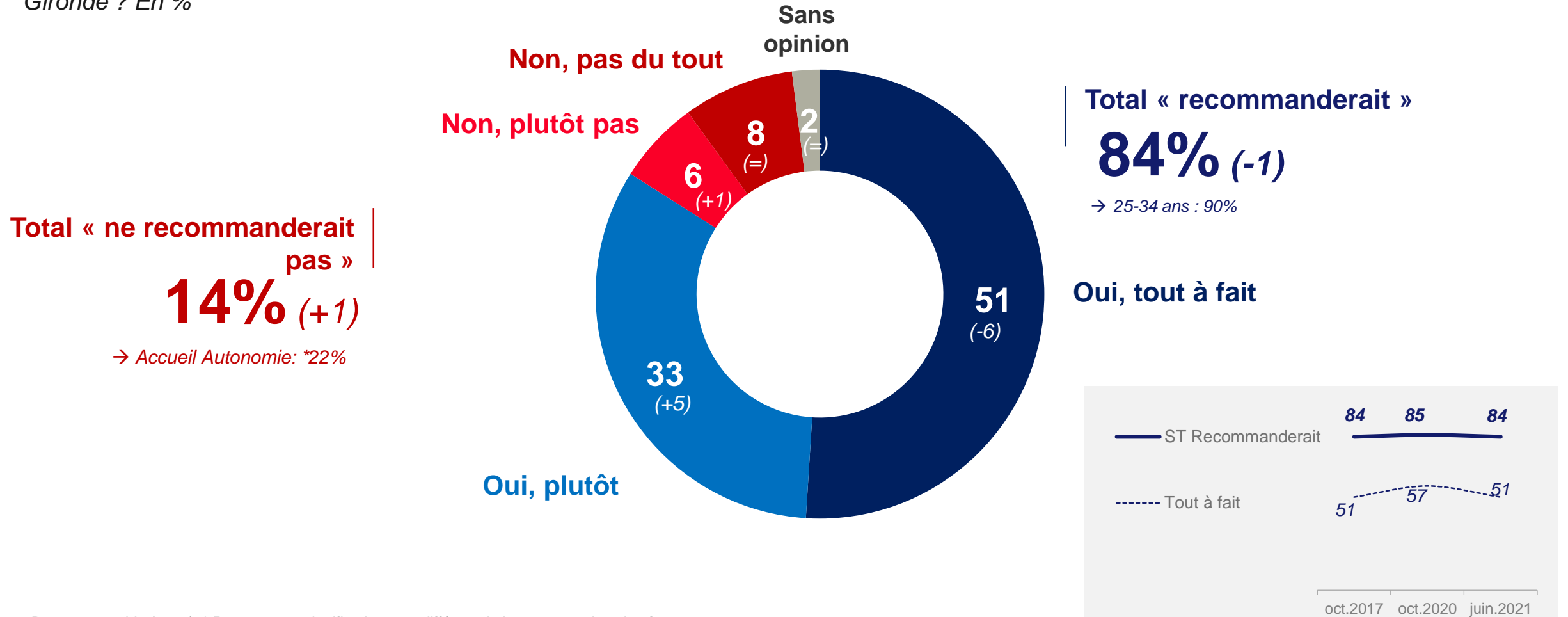
Pour simplifier vos démarches auprès du Conseil départemental, que faudrait-il faire prioritairement selon vous ?



Base : ensemble (1105) * Pourcentage significativement différent de la moyenne des plateformes

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

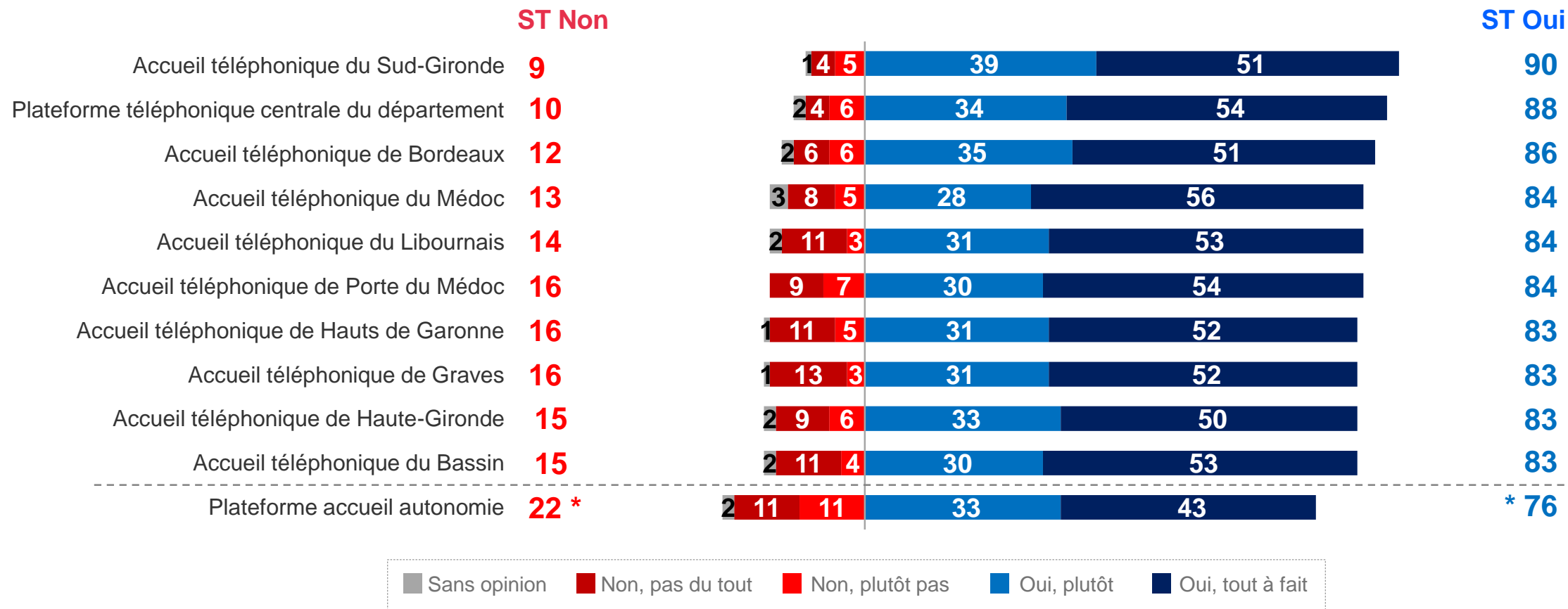
Recommanderiez-vous à vos proches / votre entourage de prendre contact par téléphone avec les services du Conseil départemental de la Gironde ? En %



Base : ensemble (1105) * Pourcentage significativement différent de la moyenne des plateformes

Néanmoins, des disparités entre les plateformes sont à noter : la plateforme accueil autonomie affiche un score de recommandation nettement inférieur

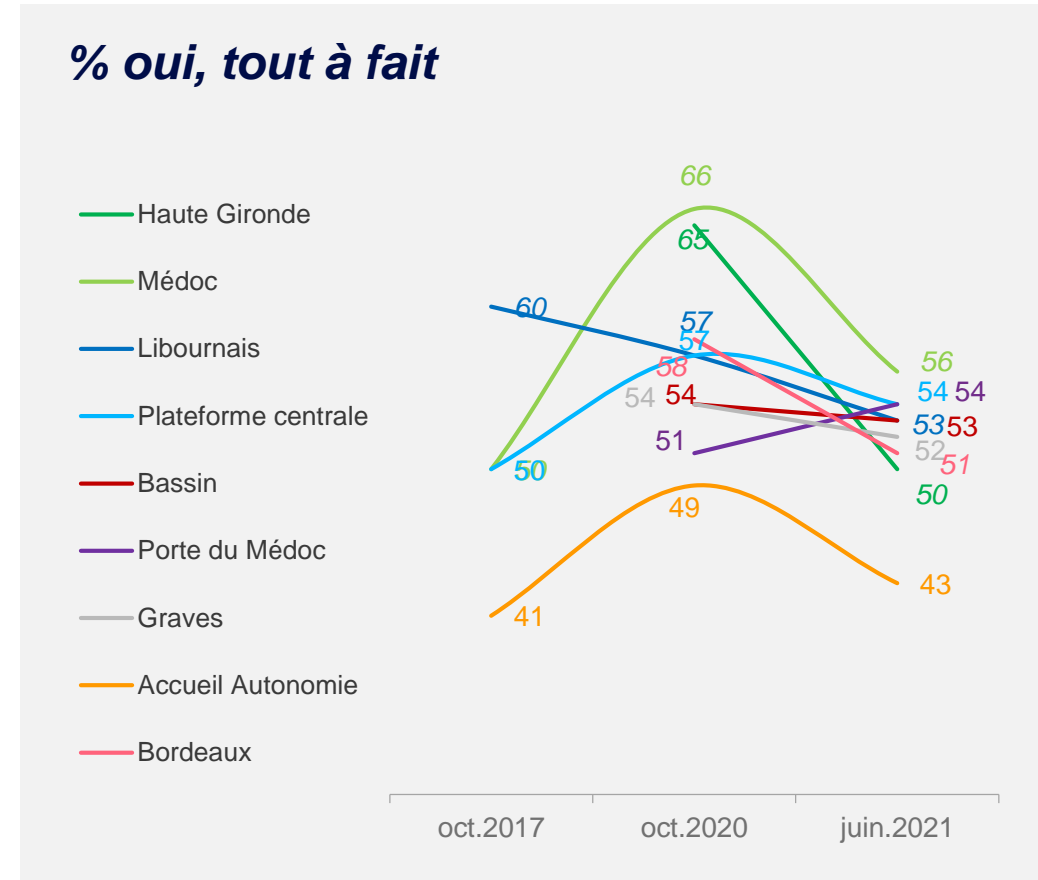
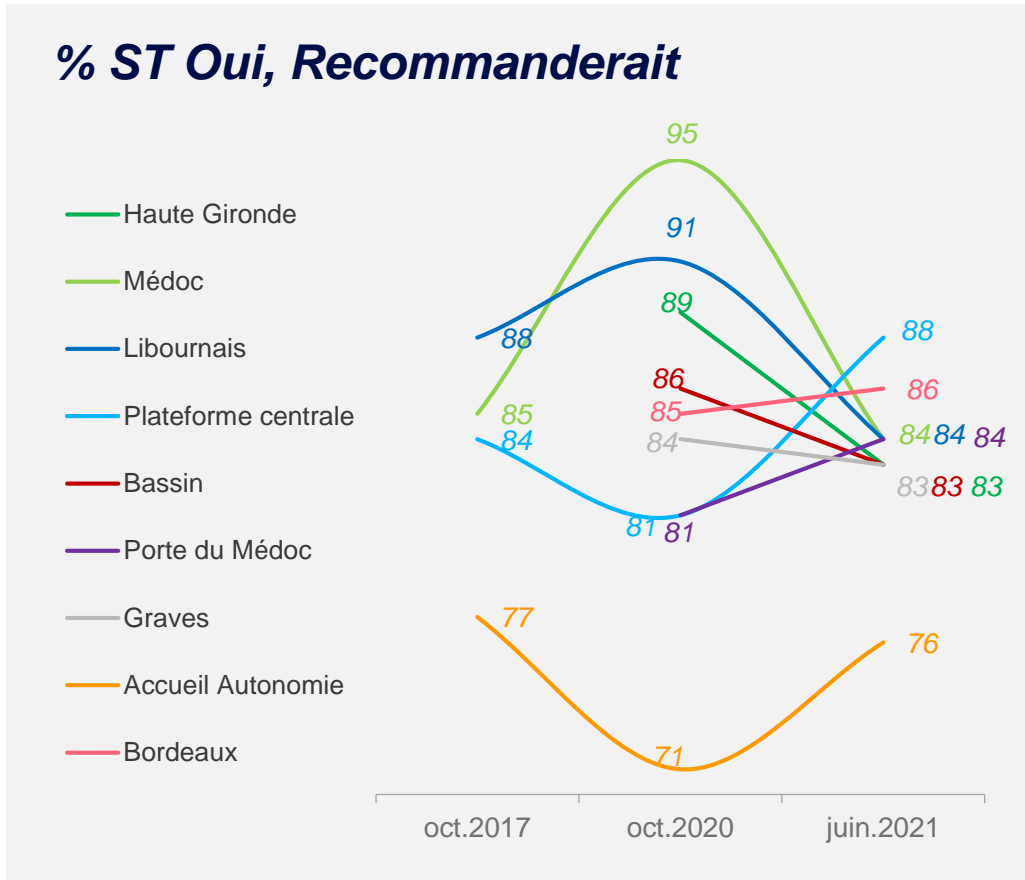
Recommanderiez-vous à vos proches / votre entourage de prendre contact par téléphone avec les services du Conseil départemental de la Gironde ? En %



Base : ensemble (1105) * Pourcentage significativement différent de la moyenne des plateformes

Evolution des taux de recommandation par plateformes

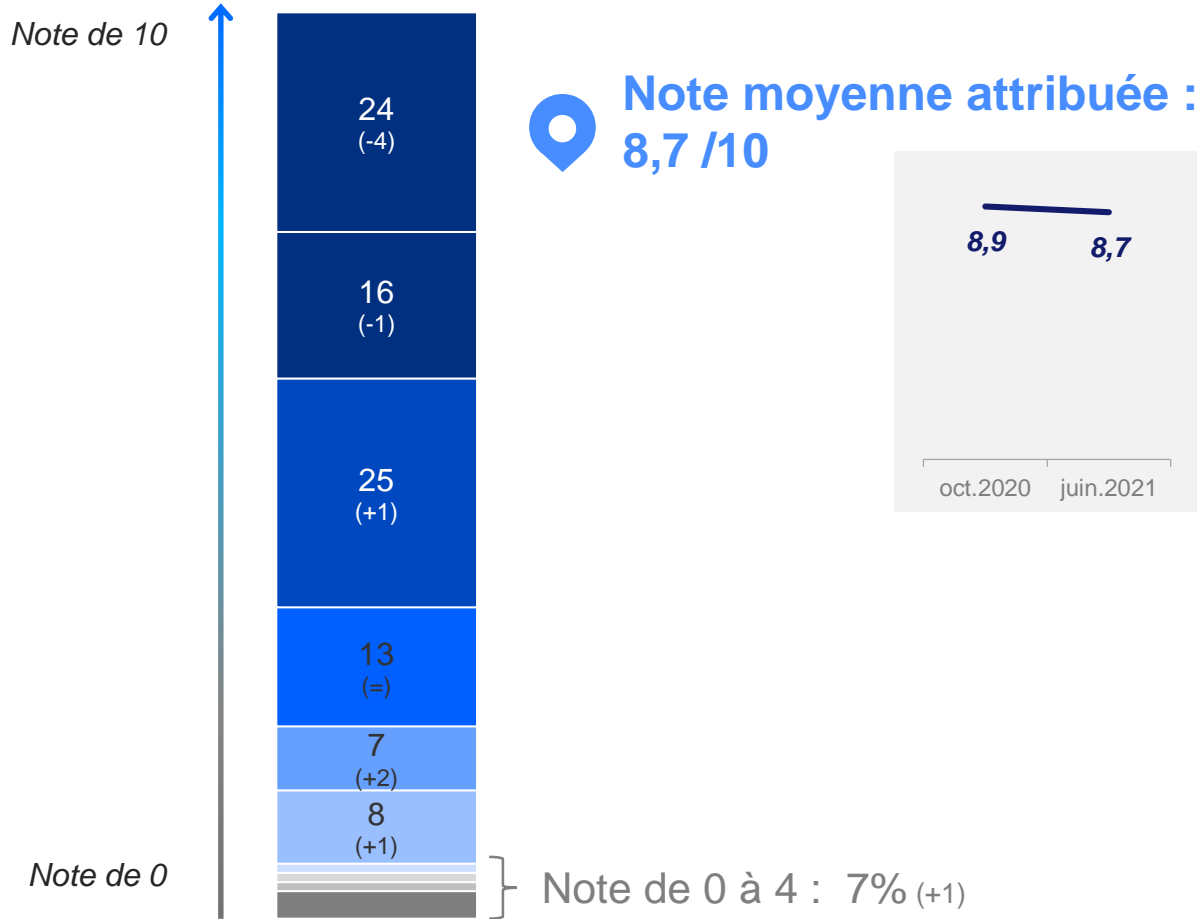
Recommanderiez-vous à vos proches / votre entourage de prendre contact par téléphone avec les services du Conseil départemental de la Gironde ? En %



Base : ensemble de chaque plateforme ; Pas de données disponibles en termes d'évolution sur les plateformes Sud-Gironde & Hauts de Garonne (ajoutées à l'étude en 2021)

Au global, les usagers attribuent une note de satisfaction moyenne toujours élevée, en particulier pour les plateformes téléphoniques du Médoc et de Sud-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	Evolution vs V2
Accueil téléphonique du Sud Gironde	9,2*	/
Accueil téléphonique du Médoc	9,2*	-0,2
Accueil téléphonique du Libournais	8,9	-0,3
Plateforme téléphonique Centrale du département	8,9	+0,2
Accueil téléphonique de Bordeaux	8,9	+0,2
Accueil téléphonique de Porte du Médoc	8,9	+0,3
Accueil téléphonique du Bassin	8,6	-0,2
Accueil téléphonique de Haute-Gironde	8,5	-0,9
Accueil téléphonique de Graves	8,5	-0,5
Accueil téléphonique de Hauts de Garonne	8,4	/
Plateforme Accueil Autonomie	8,3*	-0,1

Base : ensemble (1105) * Pourcentage significativement différent de la moyenne des plateformes

KANTAR



3

Principaux enseignements

Principaux enseignements



- Une satisfaction globale toujours très forte à l'égard des services téléphoniques du Conseil départemental de la Gironde, avec **82% des usagers qui se disent satisfaits** bien qu'on note un léger recul des « très satisfaits », et l'attribution d'une note moyenne de satisfaction de **8,7/10**. Aussi, cette satisfaction se traduit par le fait que **84% recommanderaient** à leur entourage de prendre contact avec les services téléphoniques du Conseil départemental de la Gironde.
- Une **amélioration en ce qui concerne l'accueil téléphonique et la mise en relation** (plus de « très satisfaits » sur l'accueil téléphonique, les horaires et le temps d'attente), et de fait moins d'insatisfaction attribuée à cela. On note également des progrès sur la plateforme centrale : sur la satisfaction globale, le temps d'attente ou encore la rapidité de réponse ce qui entraîne une meilleure propension à recommander ce service téléphonique et ce qui a augmenté la note moyenne de satisfaction à 8,9/10)



- On observe un **recul** de la satisfaction sur la **disponibilité des interlocuteurs (-5 pts)** et la **rapidité de réponse (-3 pts)**
- **Des disparités entre plateformes persistent**. En particulier, on note toujours des scores significativement **moins bons pour la plateforme accueil autonomie** et ce sur de nombreux points (moins de « très satisfaits » sur les dimensions d'accueil téléphonique et mise en relation ainsi que sur la disponibilité du personnel, un contact par courrier davantage cité comme plus efficace, et un moindre taux de recommandation). On observe également un score inférieur pour l'accueil téléphonique de **Graves** en termes de satisfaction globale.



- **Le temps d'attente** doit toujours faire l'objet d'une attention particulière, bien qu'en amélioration il demeure le critère le moins satisfaisant (<80%)
- Aussi, il apparaît nettement que les insatisfaits **attribuent désormais leur insatisfaction davantage aux réponses apportées (+13 pts par rapport à oct. 2017)** qu'à l'accueil téléphonique et la mise en relation. Ce point doit faire l'objet de dispositifs visant à **améliorer la qualité des réponses apportées et l'efficacité et la compétence des interlocuteurs** pour ce faire. Ces 2 points connaissent la plus forte hausse parmi ce que les usagers pointent du doigt comme actions prioritaires à mener : améliorer l'accueil téléphonique (+7 pts) et travailler sur les réponses apportées (+4 pts).
- Enfin, une observation des plateformes obtenant des scores significativement plus élevés sur divers points (par ex. celle du Médoc) pourrait permettre d'établir une liste de « bonnes pratiques » dont pourraient s'inspirer les autres plateformes.