

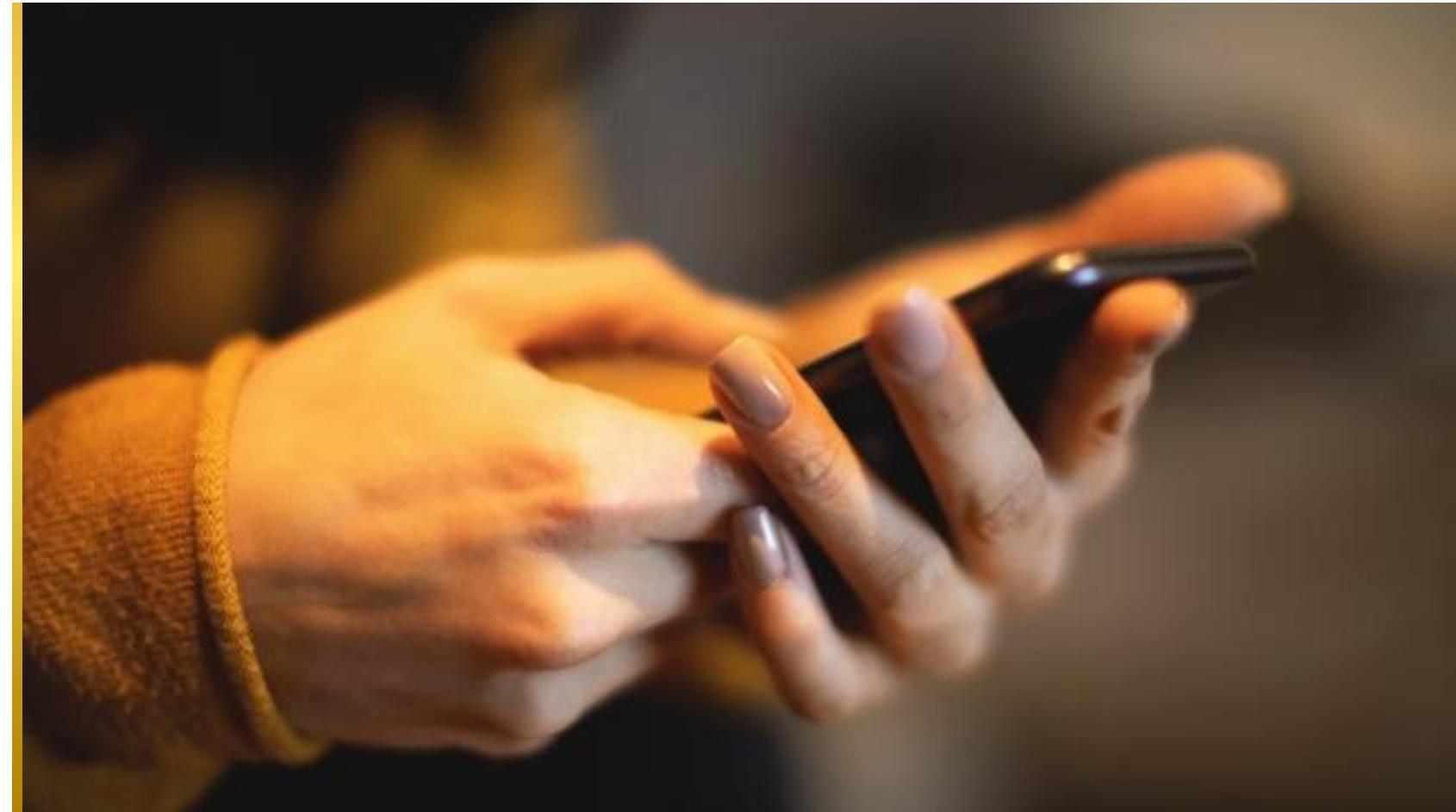
Etude de satisfaction de l'accueil  
téléphonique des services  
départementaux – Vague 3

---

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

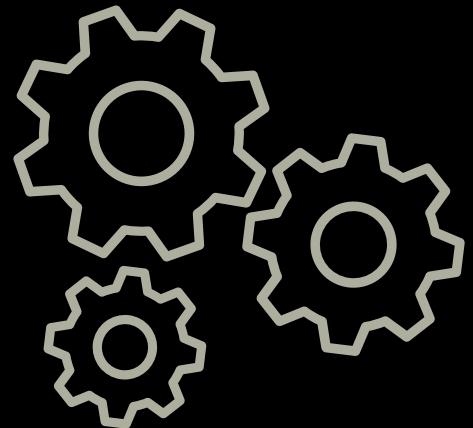
**Laurent Merle**  
[l.merle@gironde.fr](mailto:l.merle@gironde.fr)  
05 56 99 53 98

**Laila IBNTALEB**  
[l.ibntaleb@gironde.fr](mailto:l.ibntaleb@gironde.fr)

## Contacts Kantar Public

**Guillaume CALINE**  
[guillaume.caline@kantar.com](mailto:guillaume.caline@kantar.com)  
01 40 92 35 91

**Adeline LEBLOND-MARO**  
[adeline.leblond-maro@kantar.com](mailto:adeline.leblond-maro@kantar.com)  
01 40 92 25 50



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

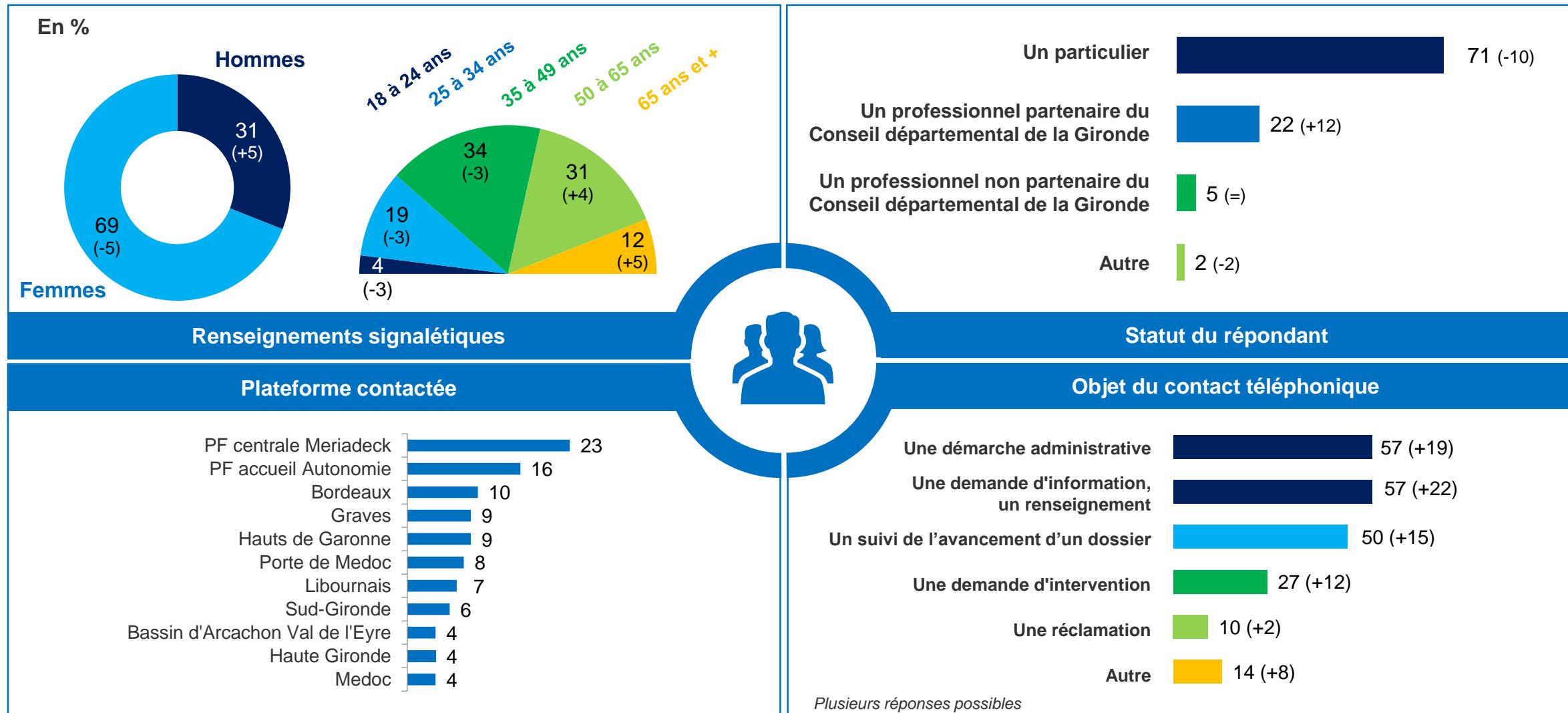
- Le terrain s'est déroulé du **17 au 26 juin 2021**.



2

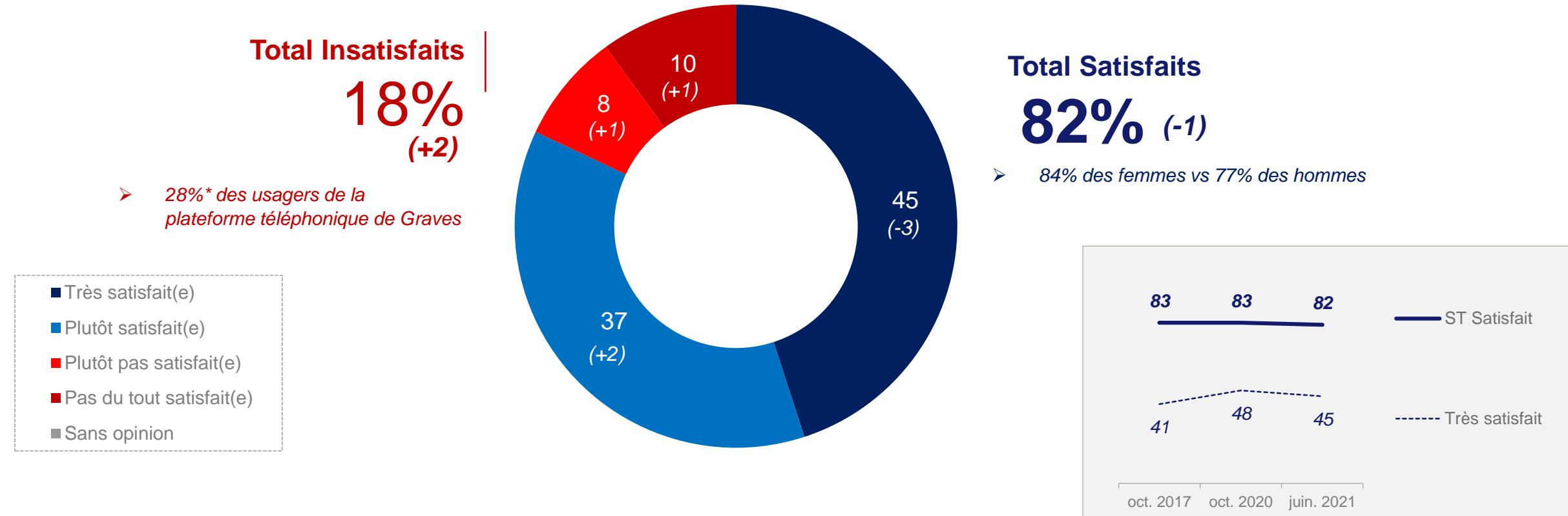
Résultats détaillés

# Profil des répondants



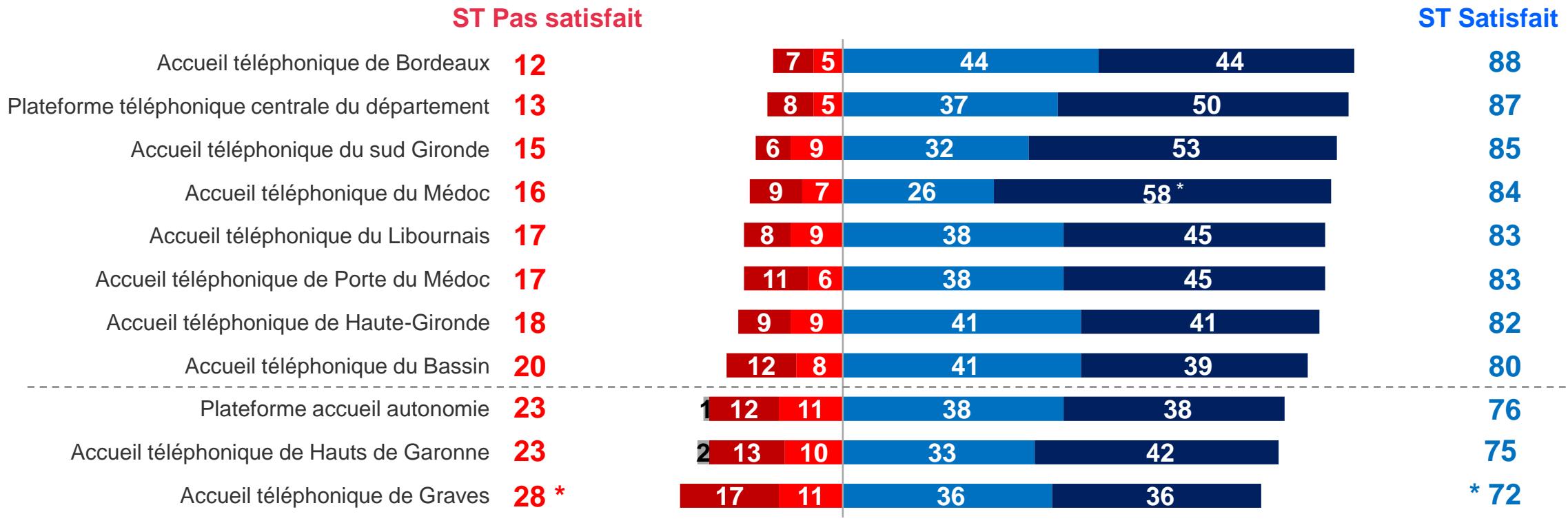
# Un niveau de satisfaction globale qui demeure très élevé. Un léger recul des « très satisfaits ».

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



# 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 %*

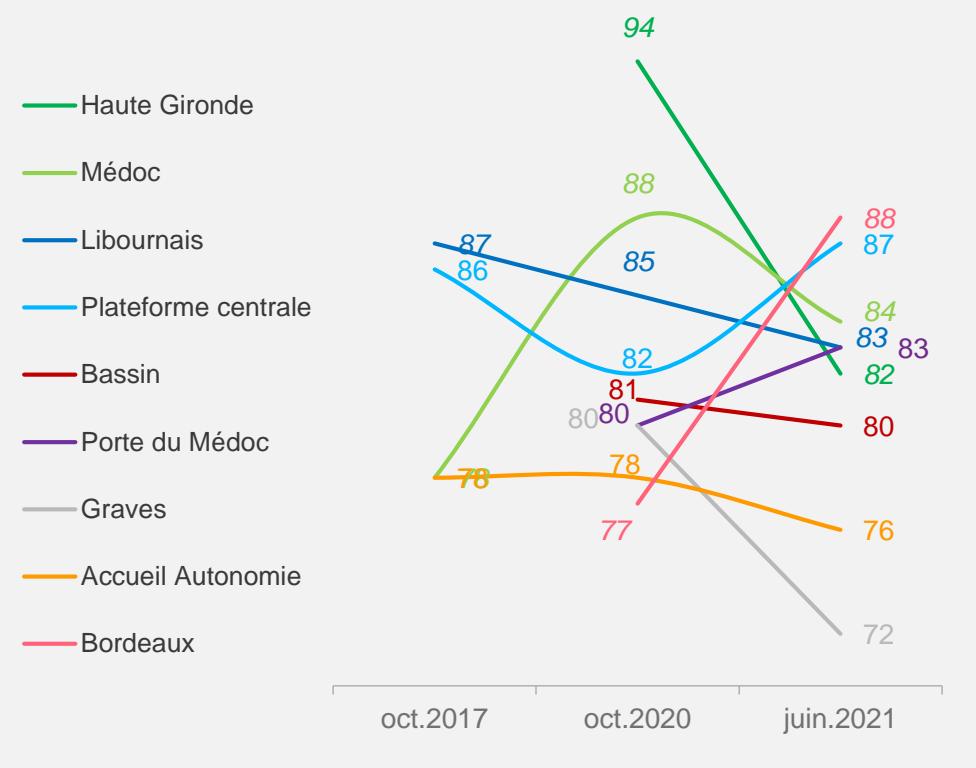


Base : ensemble de chaque plateforme \* Pourcentage significativement différent de la moyenne des plateformes

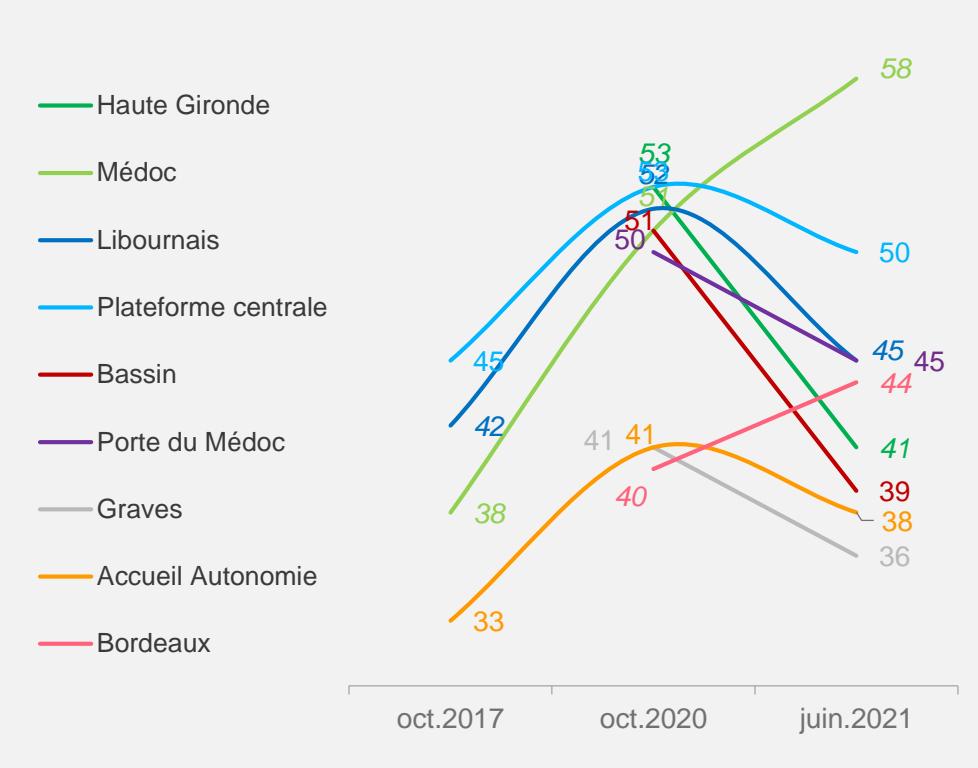
# Evolution des niveaux de satisfaction globale par plateforme

*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

- Ils ont répondu à mes besoins / mes questions
- Rapidité de la réponse
- Clarté de la réponse
- Bon suivi du dossier
- Réponse précise
- Ont apporté de bons conseils

61

45

14

4

2

2

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

## LES INTERLOCUTEURS

- Amabilité du personnel
- Disponible, à l'écoute
- Personnel compétent / efficace
- Bon accompagnement
- Bons contacts humains
- Professionalisme
- Personnel compréhensif
- Personnel patient

40 → 18-24 ans : 59% / 65 ans et +: 52%

26

9

5

4

3

3

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

**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

- Pas de réponse / demande non traitée
- Long délai de réponse
- Insatisfait de la réponse apportée / Réponse négative
- Mauvais renseignements
- Manque de suivi
- Manque d'information
- Engagements non respectés

60

25  
18  
16  
4  
2  
1  
1

#### LA PRISE DE CONTACT ET MISE EN RELATION

- Difficilement joignable (trop d'attente, rappeler plusieurs fois)
- Mauvaise mise en relation (plusieurs intermédiaires)
- Ils ne nous rappellent pas
- N'a pas réussi à avoir un rendez-vous

38

25  
7  
6  
5

#### LES INTERLOCUTEURS

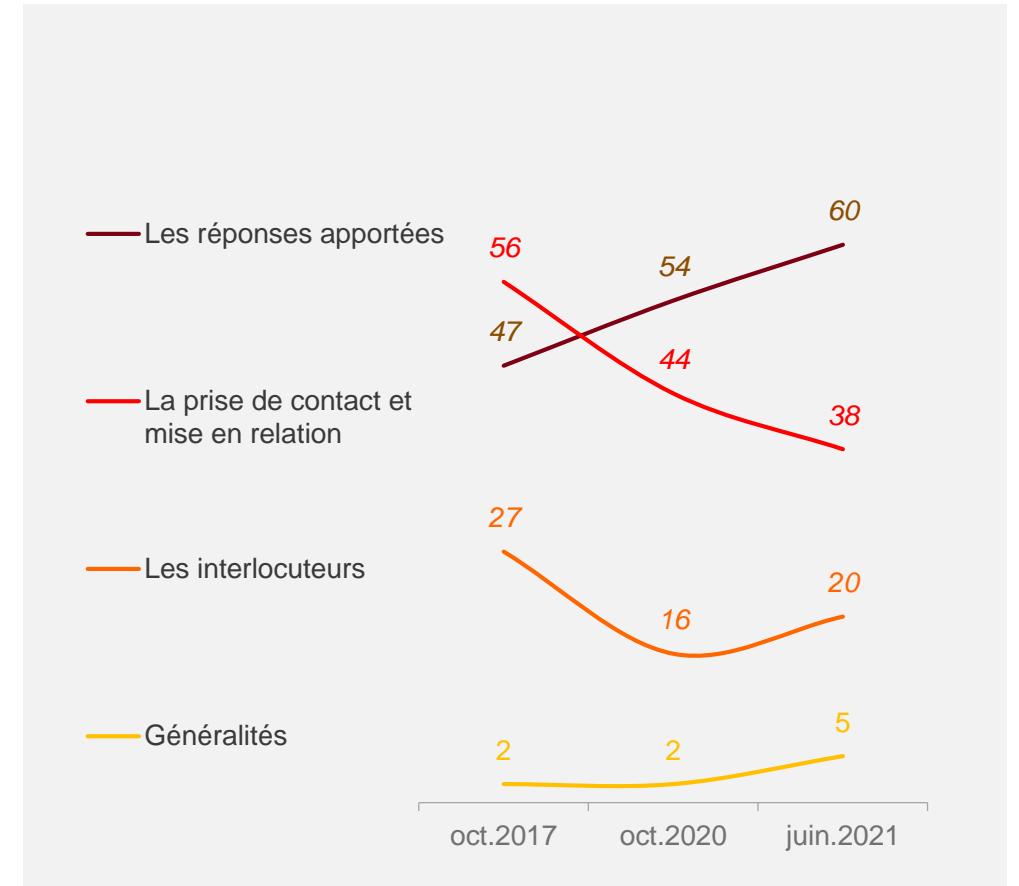
- Manque de compétence
- Manque d'amabilité
- Manque de professionnalisme
- Manque d'écoute / de compréhension
- Ne nous aident pas
- Manque de disponibilité
- Manque de réactivité

20

5  
3  
3  
3  
3  
1  
1

#### GENERALITES (insatisfait, cela se passe mal)

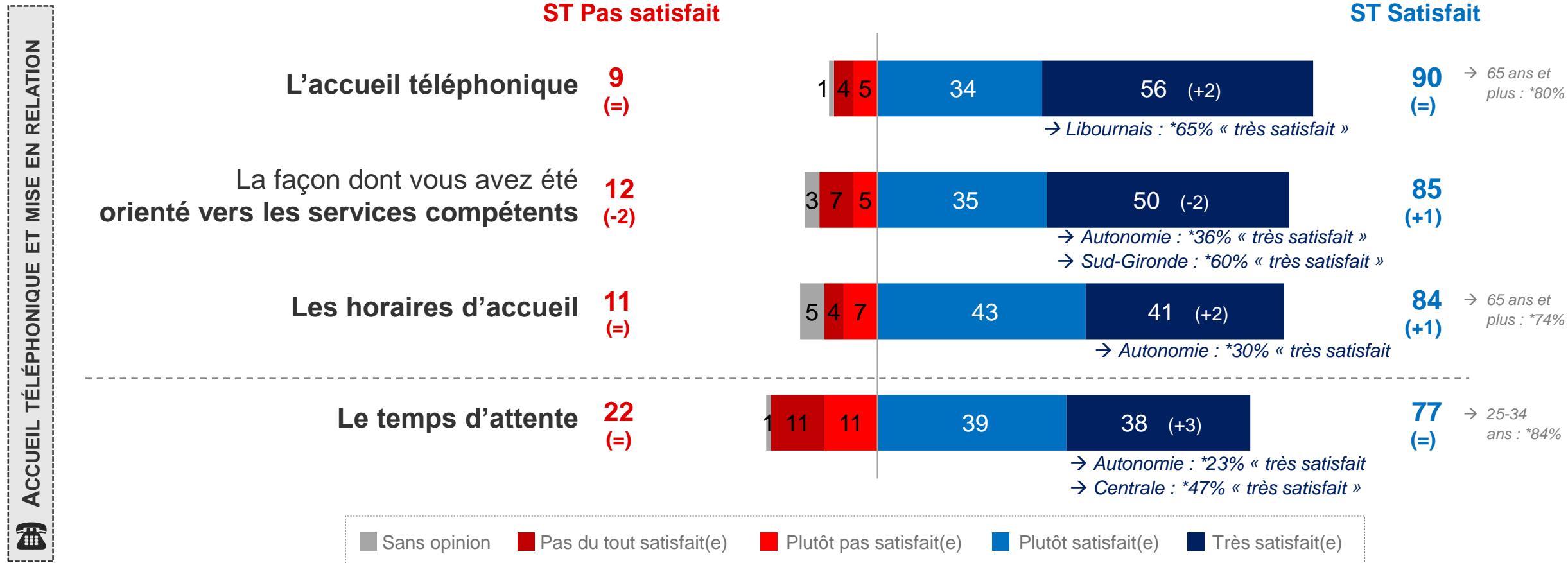
5



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.

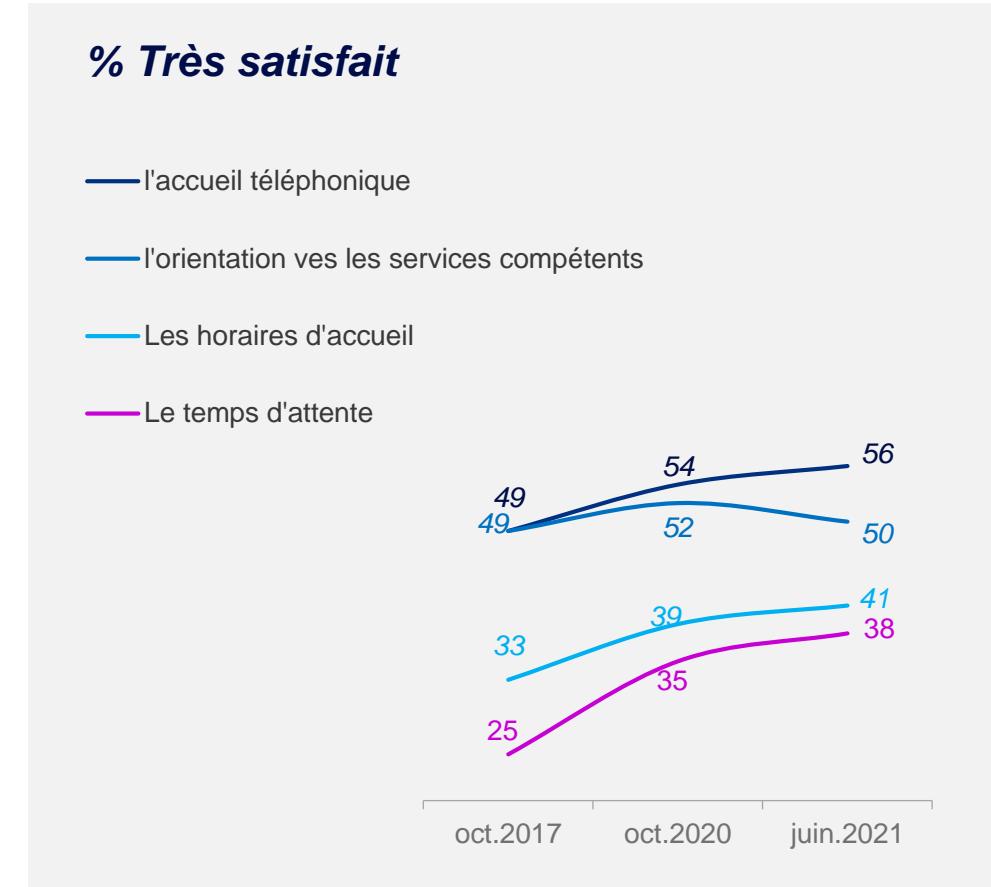
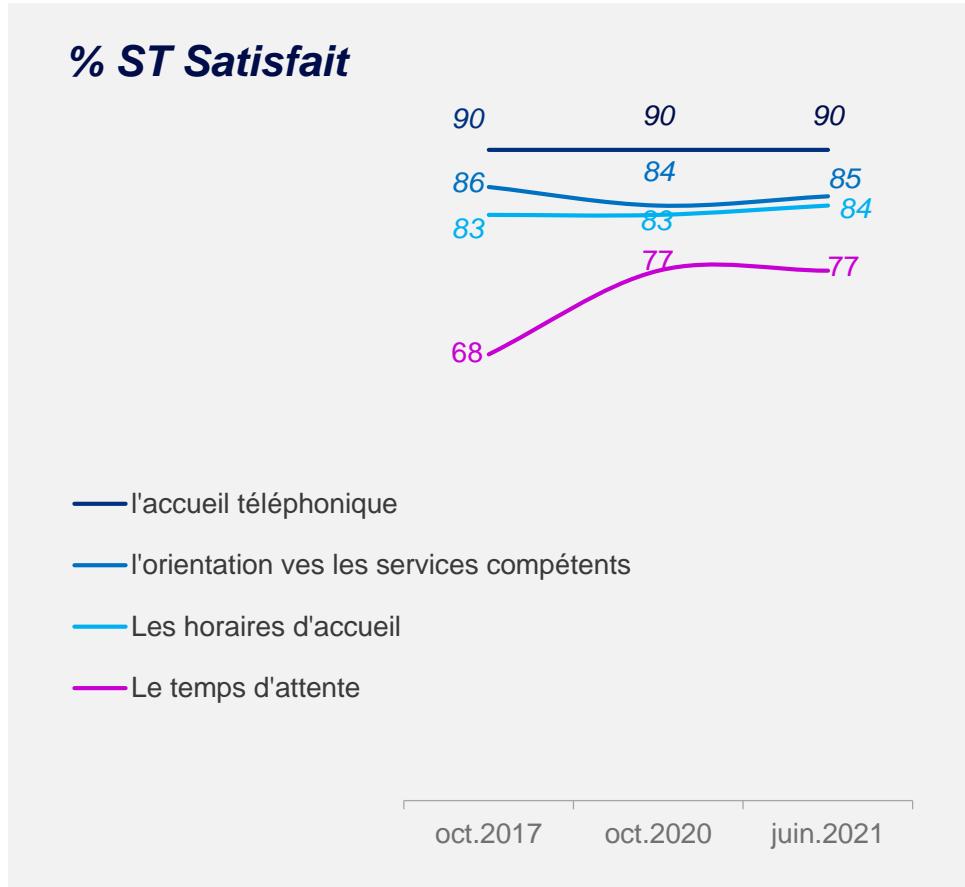
Plus précisément, pour chacun des points suivants, pouvez-vous me dire quel est votre niveau de satisfaction ? En %



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

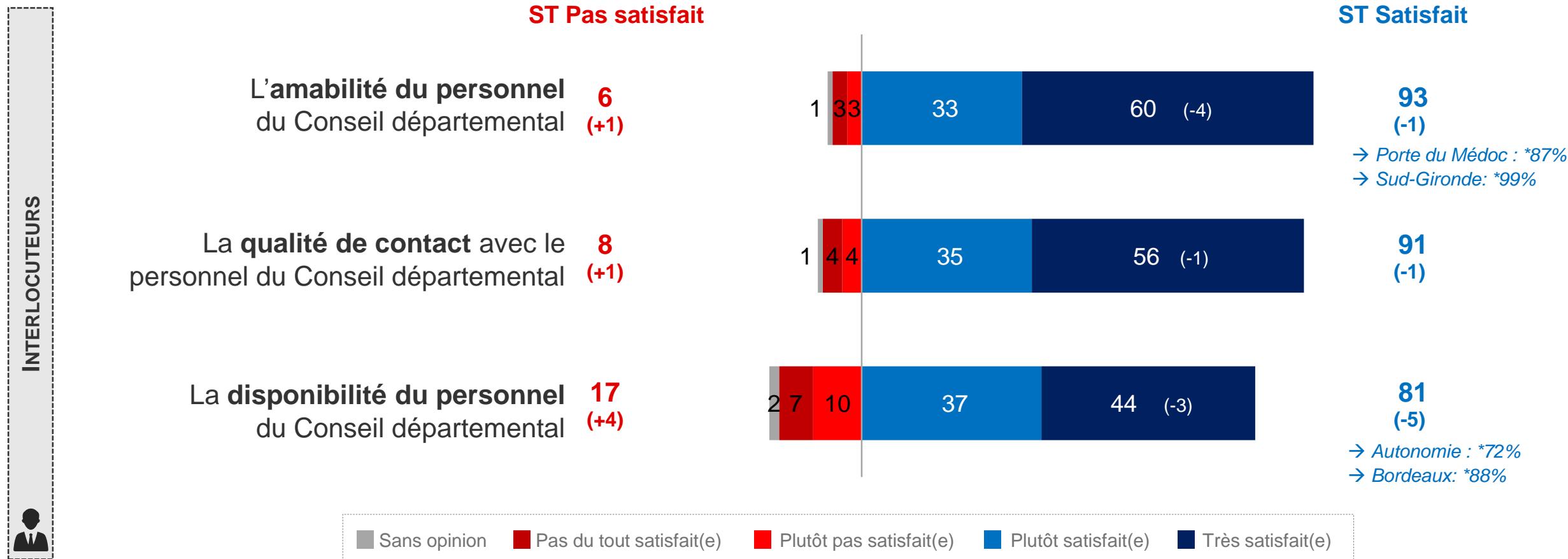
Plus précisément, pour chacun des points suivants, pouvez-vous me dire quel est votre niveau de satisfaction ? En %



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.

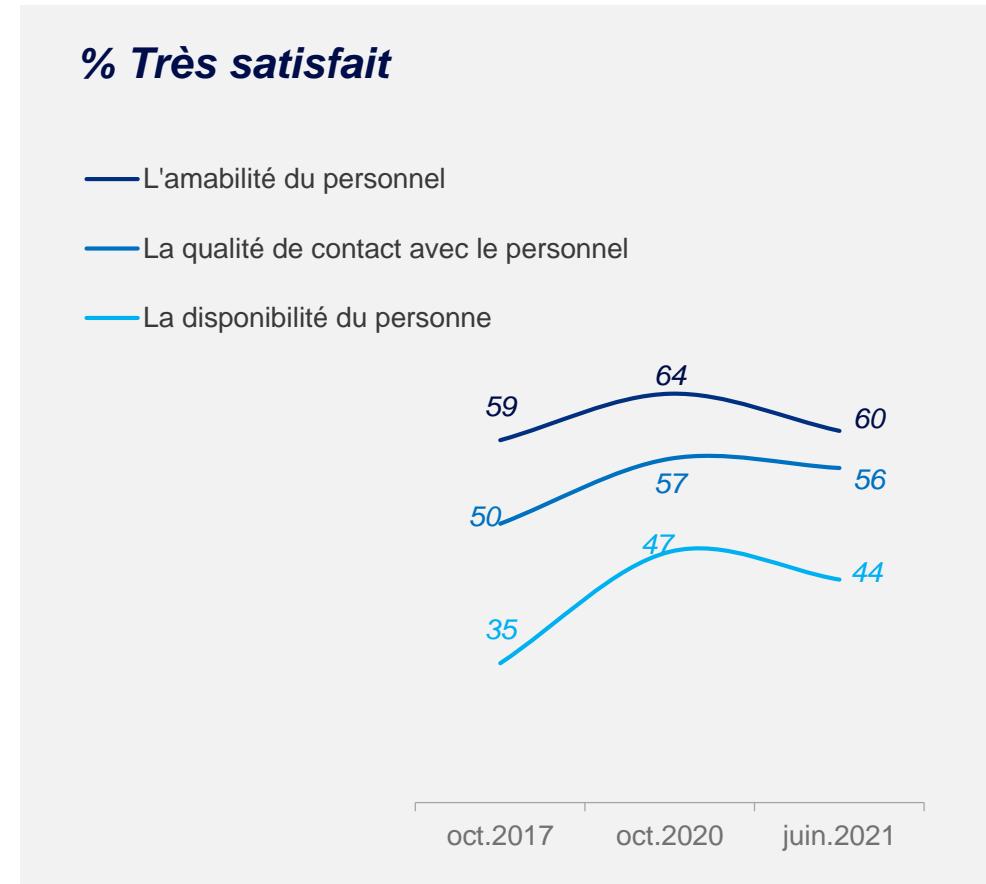
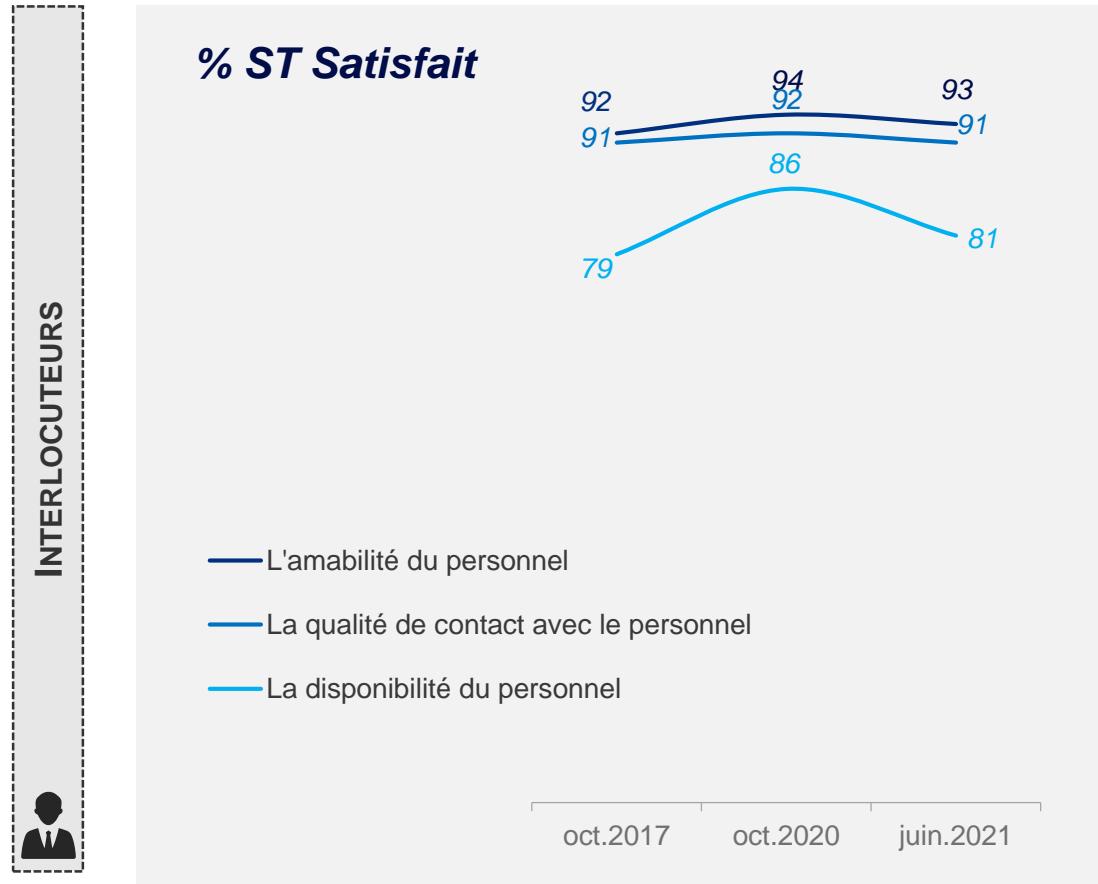
Plus précisément, pour chacun des points suivants, pouvez-vous me dire quel est votre niveau de satisfaction ? En %



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

# Evolution de la satisfaction des usagers sur les interlocuteurs

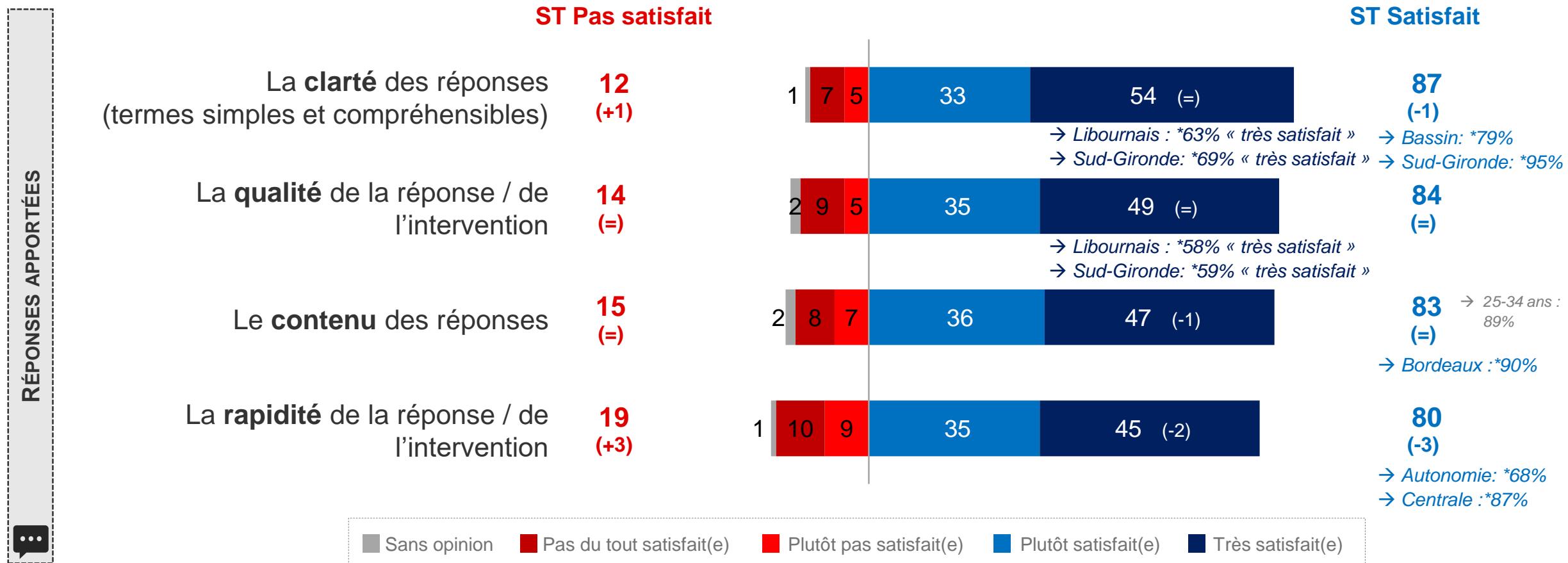
Plus précisément, pour chacun des points suivants, pouvez-vous me dire quel est votre niveau de satisfaction ? En %



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.**

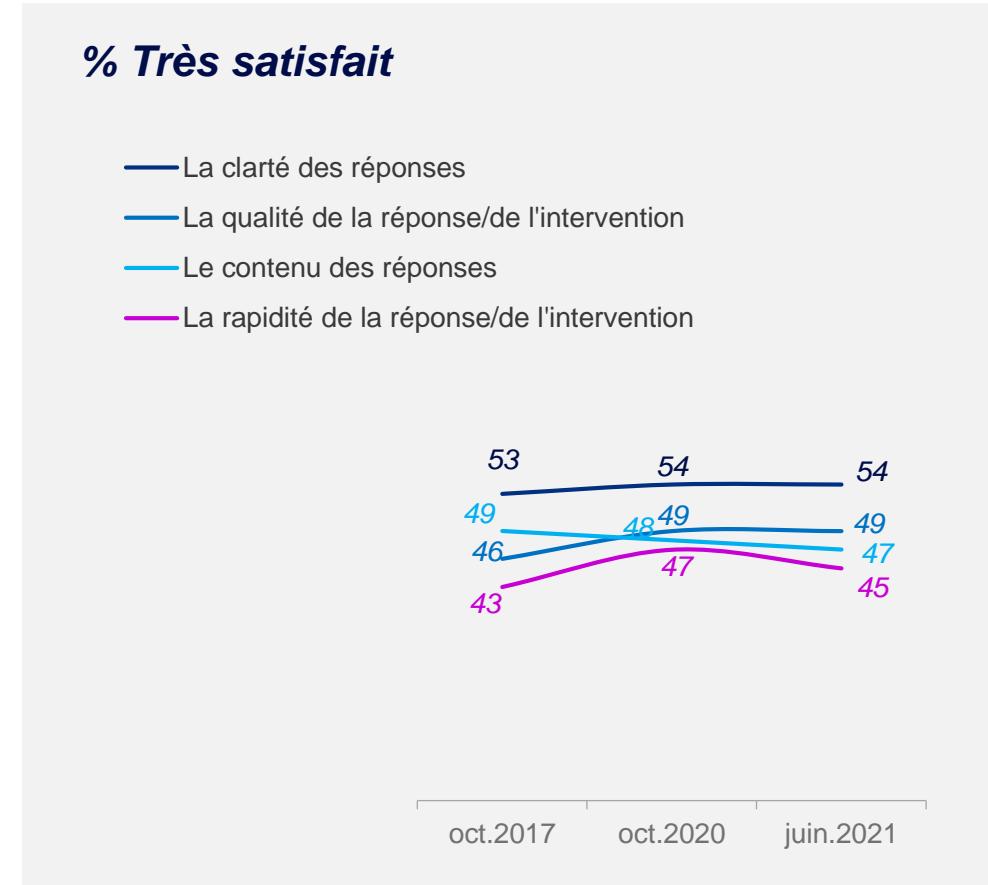
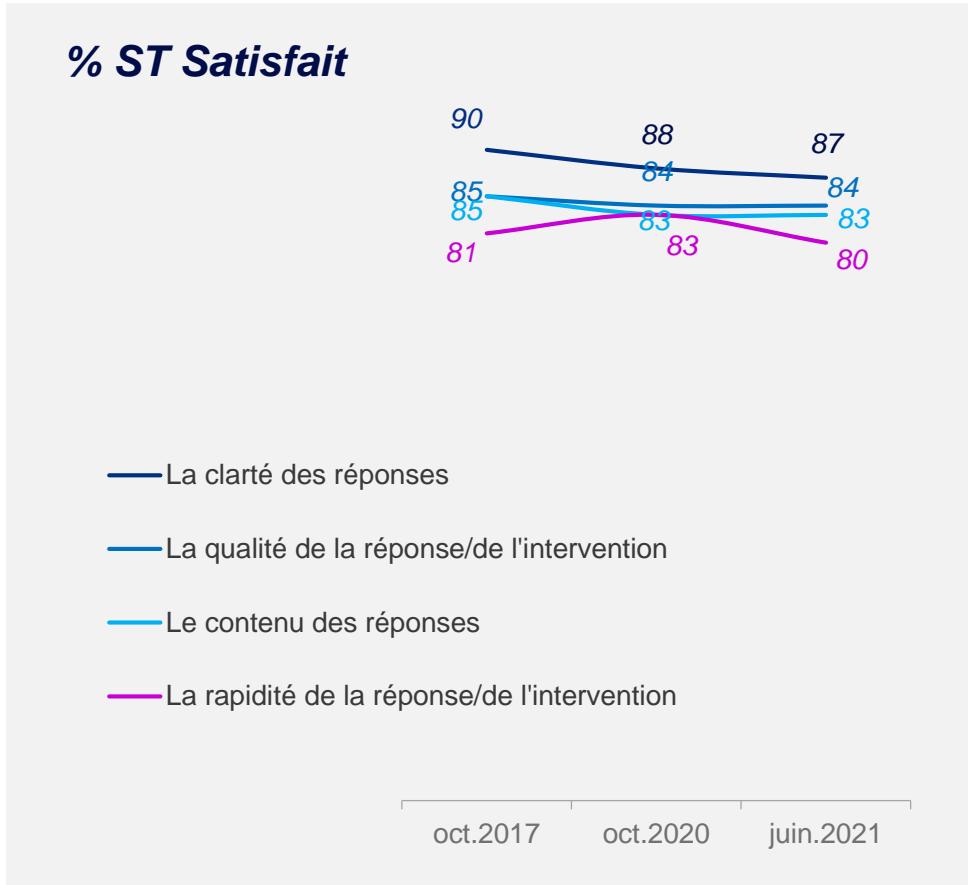
*Plus précisément, pour chacun des points suivants, pouvez-vous me dire quel est votre niveau de satisfaction ? En %*



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

# Evolution de la satisfaction des usagers sur les réponses apportées

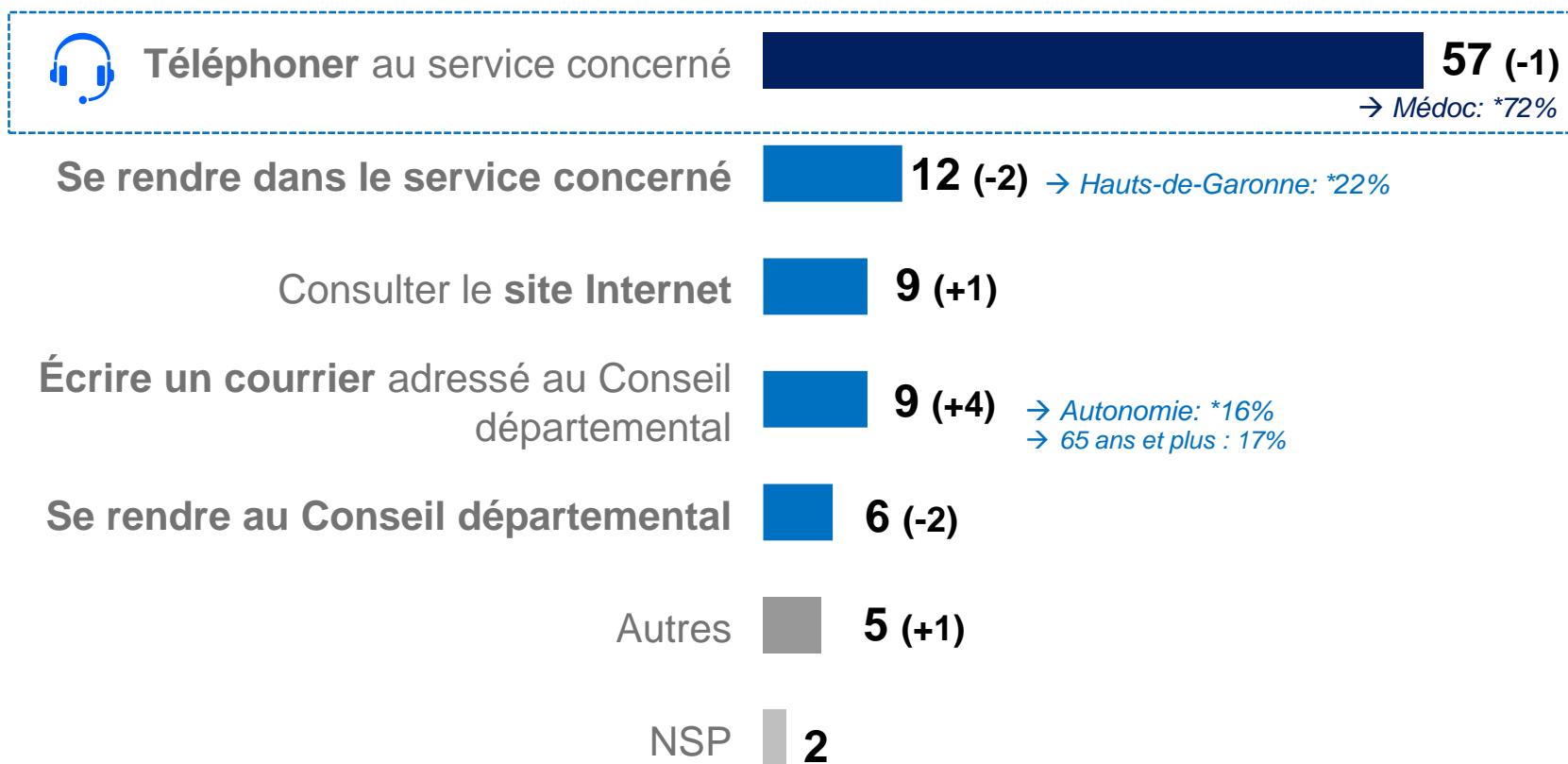
Plus précisément, pour chacun des points suivants, pouvez-vous me dire quel est votre niveau de satisfaction ? En %



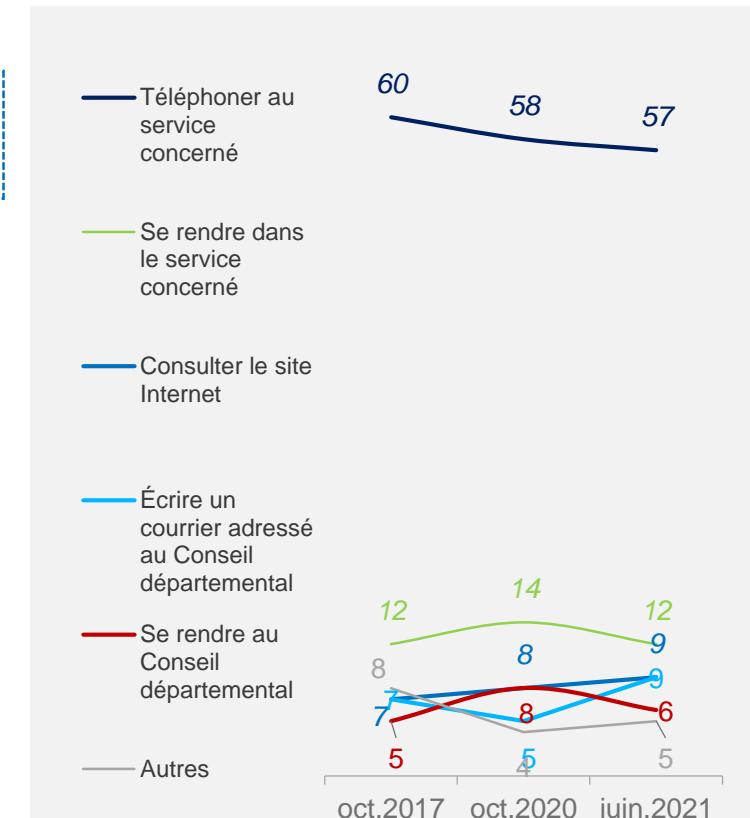
Base : ensemble (1105) \* Pourcentage significativement différent de la moyenne des plateformes

# 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 ?

#### AMELIORER L'ACCUEIL TELEPHONIQUE / LES SERVICES VIA TELEPHONE

- Au niveau du personnel (plus de personnel, plus à l'écoute, plus compétent/efficace) 16
- Plus facilement joignable / Moins de temps d'attente 8
- Pouvoir faire les demandes, démarches par téléphone 6
- Meilleure orientation vers les personnes / services concernés 5
- Avoir plus facilement, rapidement un rdv 3
- Meilleure amplitude horaire 3 → 18-24 ans : 11%

#### AMELIORER/ DEVELOPPER LES SERVICES VIA INTERNET

- Améliorer le site internet / Développer les démarches sur internet 11
- Communiquer par mail / Mettre à disposition une messagerie instantanée 7
- 4
- 5

#### AMELIORER L'ACCUEIL PHYSIQUE

#### AU NIVEAU DE LA REPONSE

- Raccourcir les délais de réponse 11
- Avoir une réponse, être rappelé 6
- 3 → 65 ans et plus 7%

#### AU NIVEAU DES DEMARCHEES

#### GENERALITES

#### NON REPONSES

40

16

8

6

5

3

3 → 18-24 ans : 11%

11

7

4

5

11

6

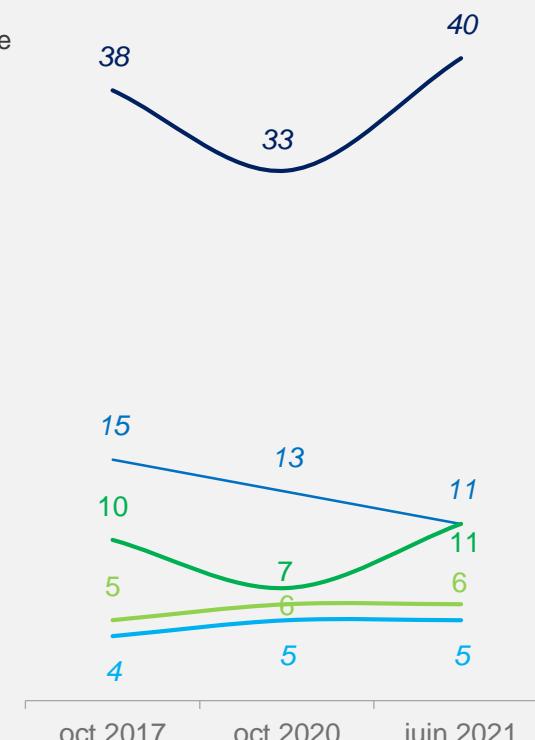
3 → 65 ans et plus 7%

6

18

22

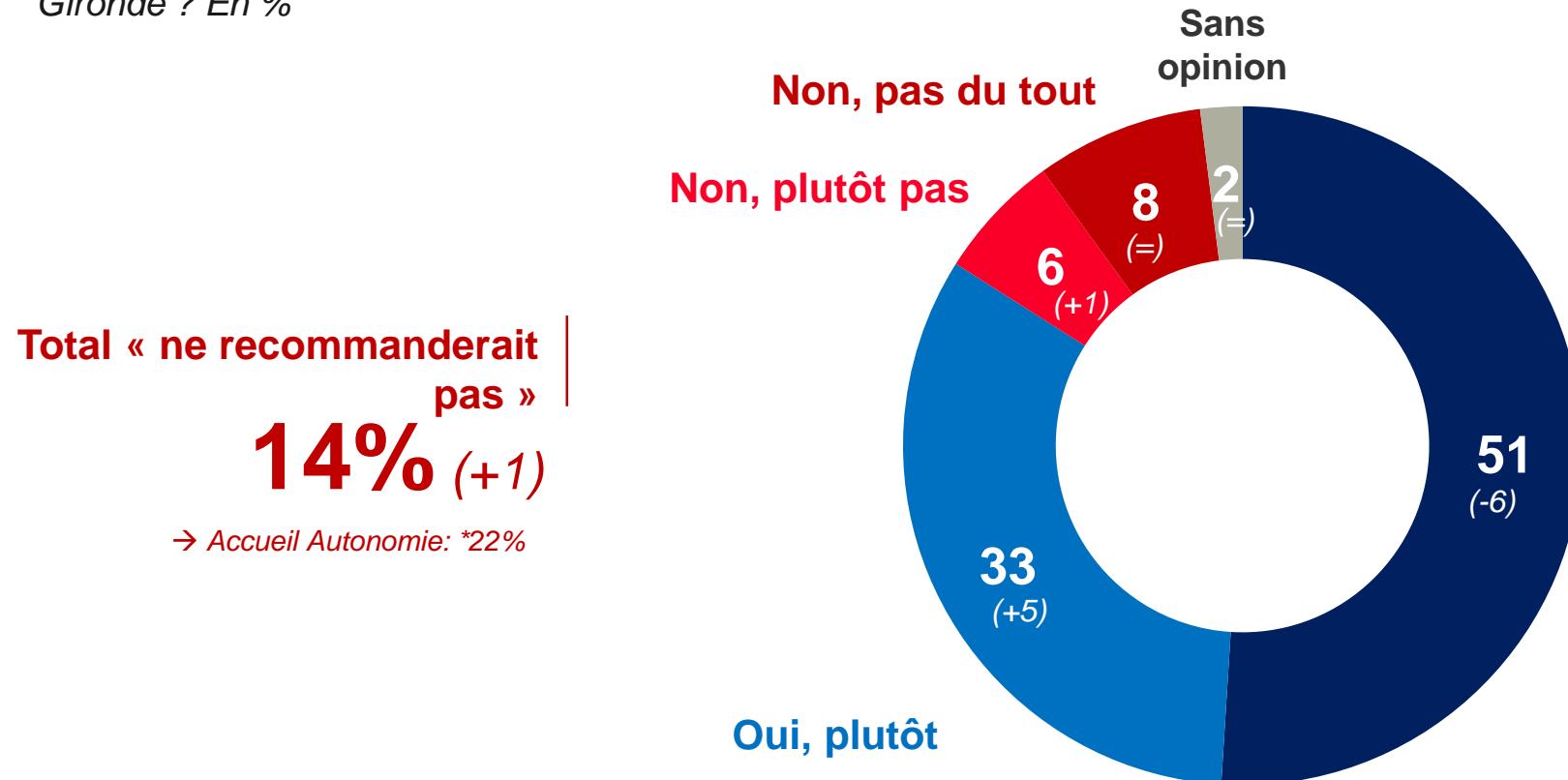
- Améliorer l'accueil téléphonique
- Améliorer les services via internet
- Améliorer l'accueil physique
- Au niveau de la réponse
- Au niveau des démarches



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

**Total « recommanderait »**

**84% (-1)**

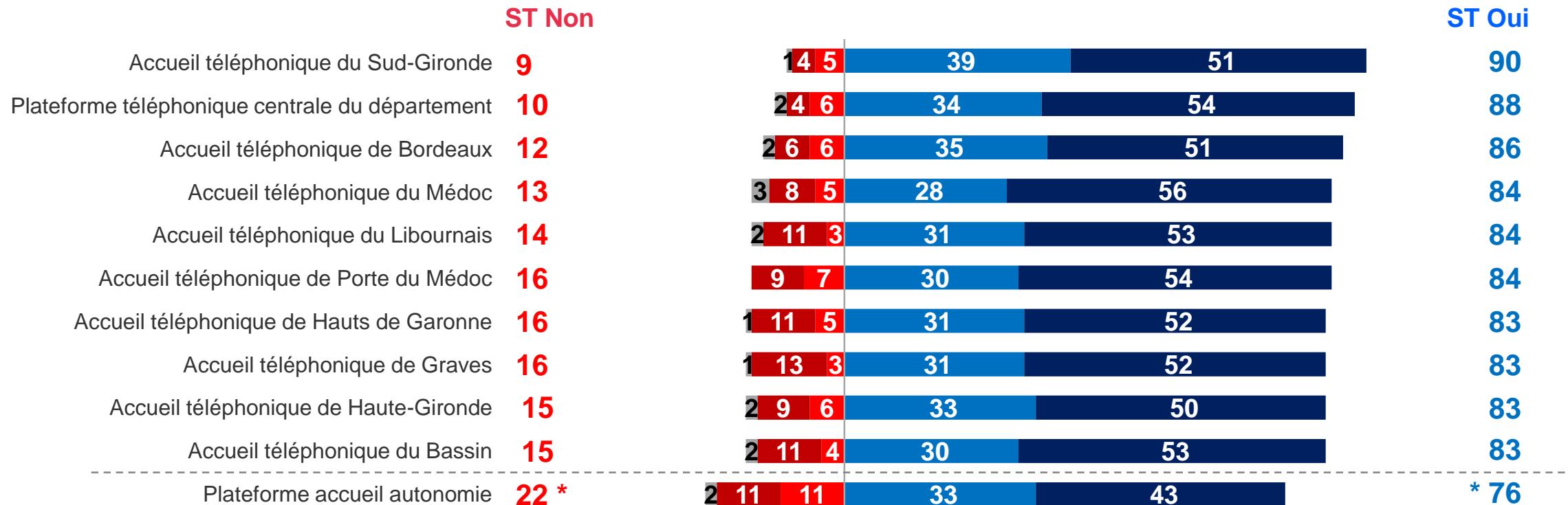
→ 25-34 ans : 90%

**Oui, tout à fait**



## 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 %



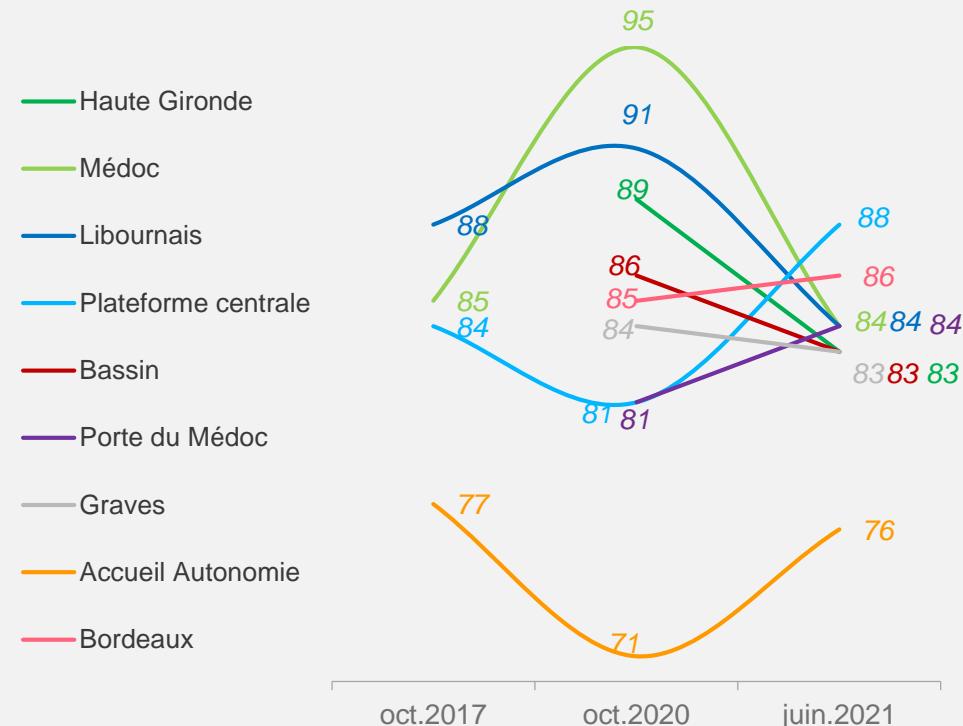
Sans opinion   Non, pas du tout   Non, plutôt pas   Oui, plutôt   Oui, tout à fait

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

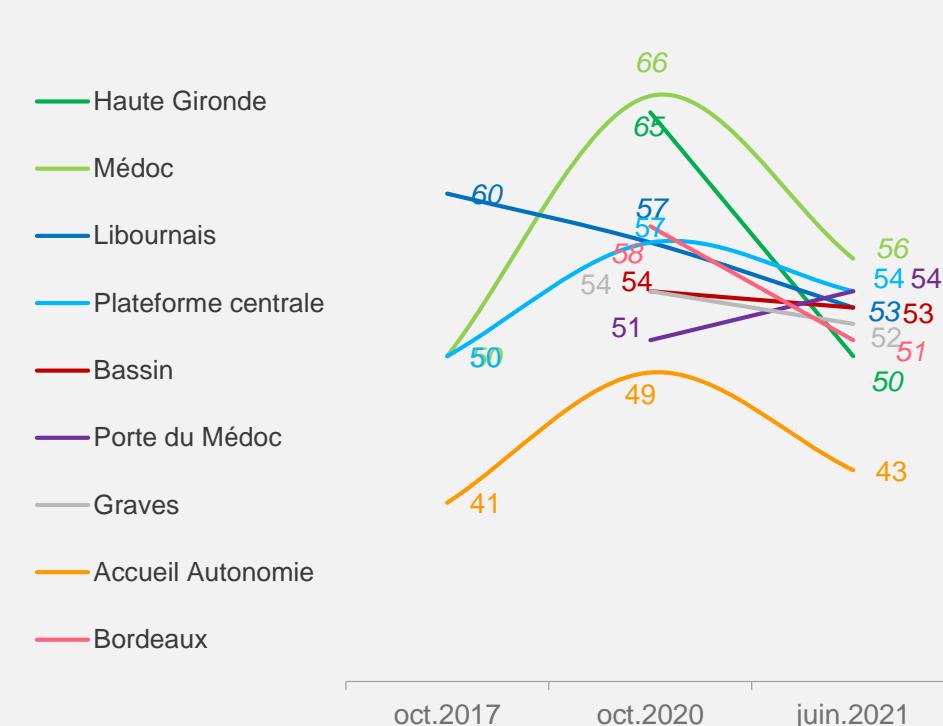
# Evolution des taux de recommandation par plateformes

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

## % ST Oui, Recommanderait



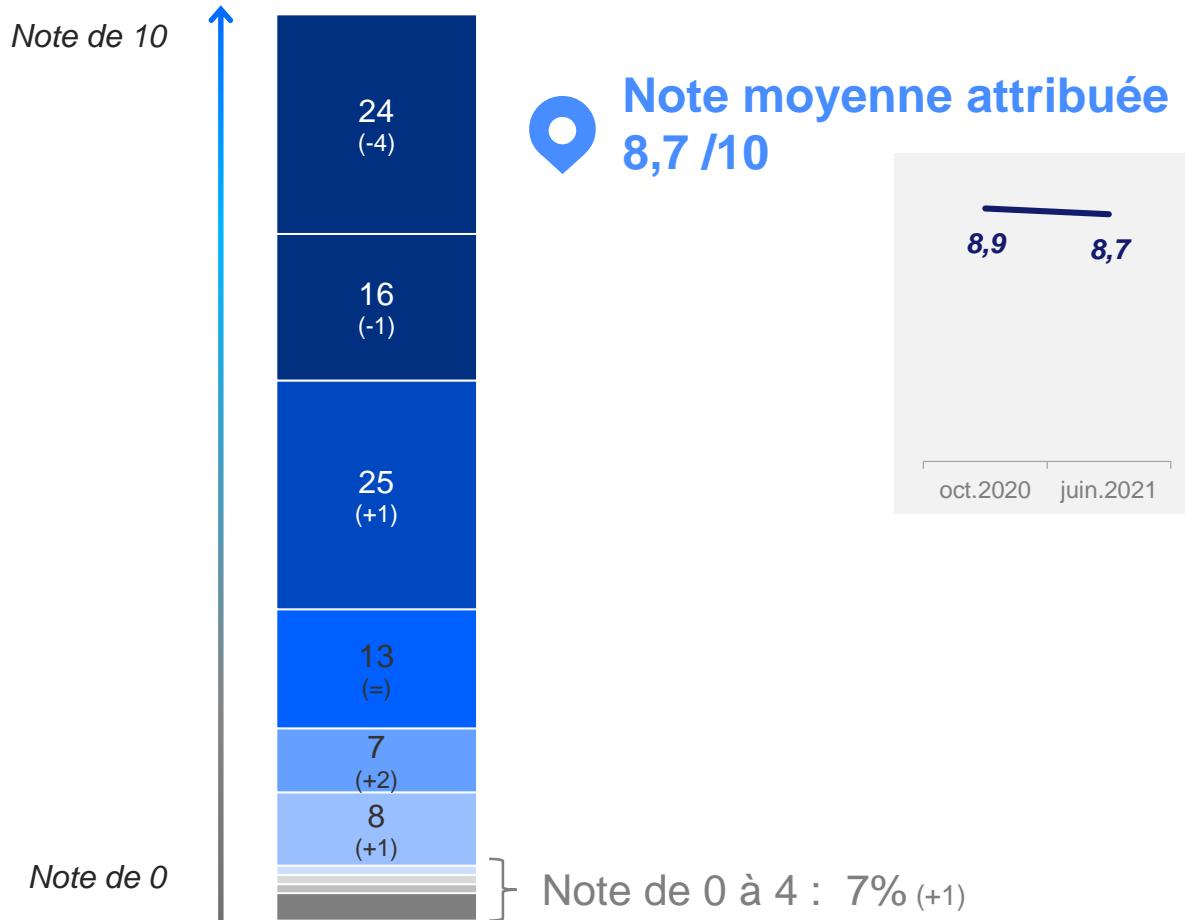
## % oui, tout à fait



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)

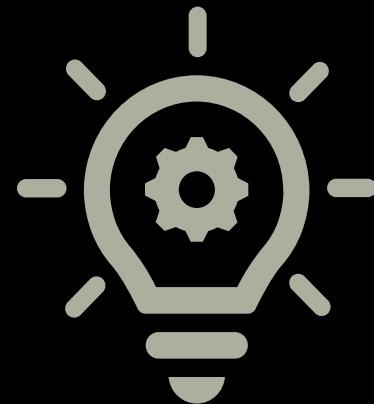
# Au global, les usagers attribuent une note de satisfaction moyenne toujours élevée, en particulier pour les plateformes téléphoniques du Médoc et de Sud-Gironde

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



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

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



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 (moindre satisfaction globale, 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.

