

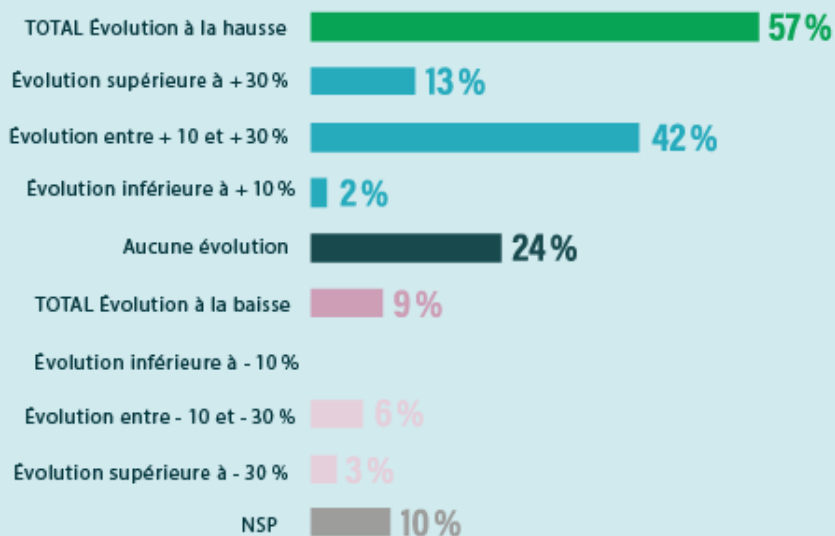
# Les agents publics de plus en plus sollicités par les usagers | | Acteurs Publics

ActeursPublics

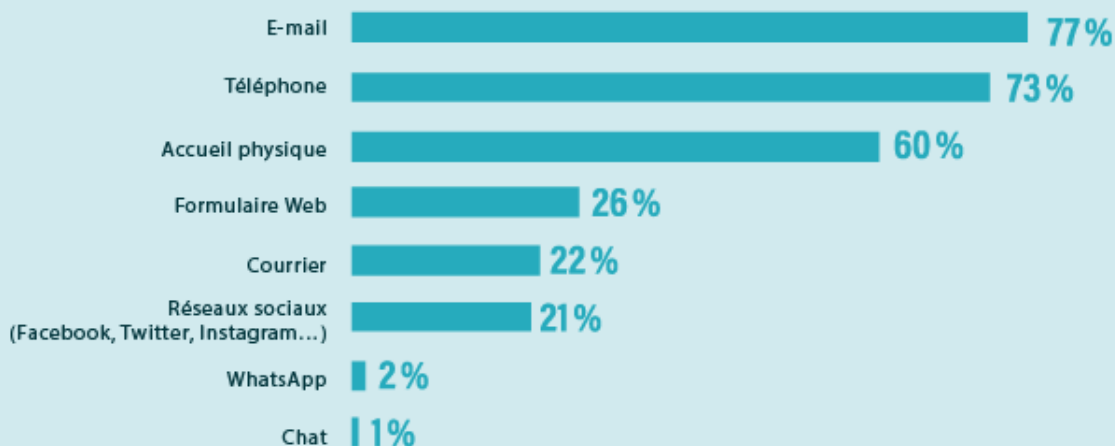
Les agents des services publics ont été amenés à répondre à des questions sur leurs relations avec les usagers, à l'occasion d'une consultation menée par l'Ifop pour Acteurs publics et Zendesk.

Les deux tiers des agents de la fonction publique sont en contact direct avec les usagers et le public (66 %). Plus de la moitié des agents (57 %) ressentent une hausse des sollicitations de leur service par le public depuis deux ans, et seulement 9 % estiment que celles-ci ont diminué. L'évolution de ces sollicitations se fait essentiellement par e-mail (77 %) via un contact téléphonique (73 %), l'accueil physique complétant ce trio de tête (60 %).

**Au cours des deux dernières années, avez-vous observé une évolution du nombre de sollicitations de vos services en contact direct avec le public et plus précisément, dans quelles proportions ?**



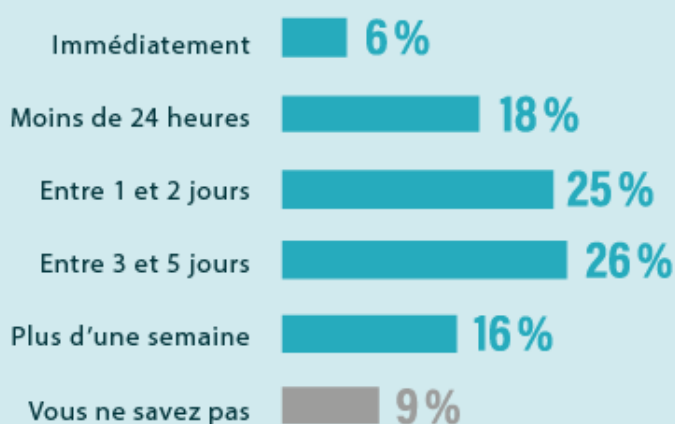
**Quels sont les trois principaux canaux pour lesquels vous constatez une évolution des sollicitations ? En premier ? En deuxième ? Et en troisième ?**



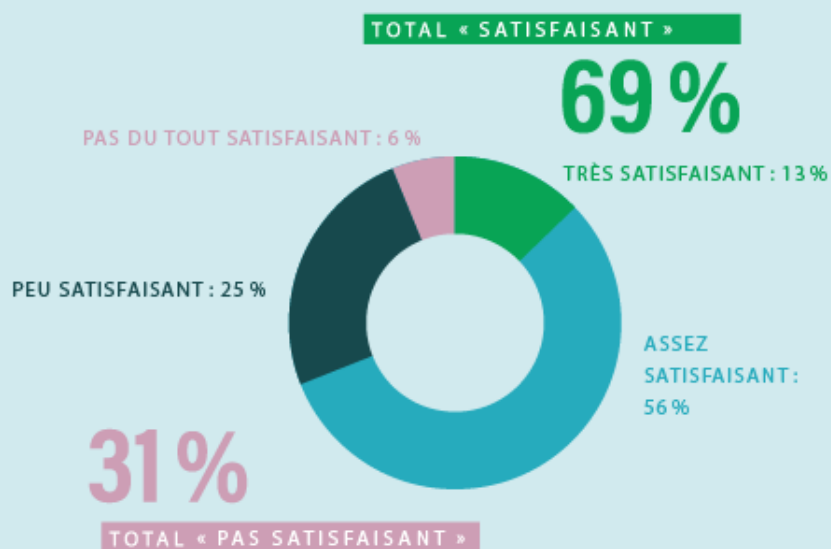
Autre 6%

La rapidité des réponses à ces sollicitations des usagers en augmentation apparaît comme relativement disparate : pour 6 % des agents, le retour est immédiat ; il a lieu en moins de 24 heures pour 18 % ; entre 1 et 2 jours d'après 25 % des personnes interrogées ; pour 26 % d'entre elles, entre 3 et 5 jours, et plus d'une semaine selon 16 % des agents. Globalement, ceux-ci se montrent plutôt satisfaits de la qualité et du suivi des sollicitations : 69 % l'estiment ainsi à un niveau satisfaisant.

### En moyenne, sous quel délai vos services répondent-ils aux demandes des usagers ?



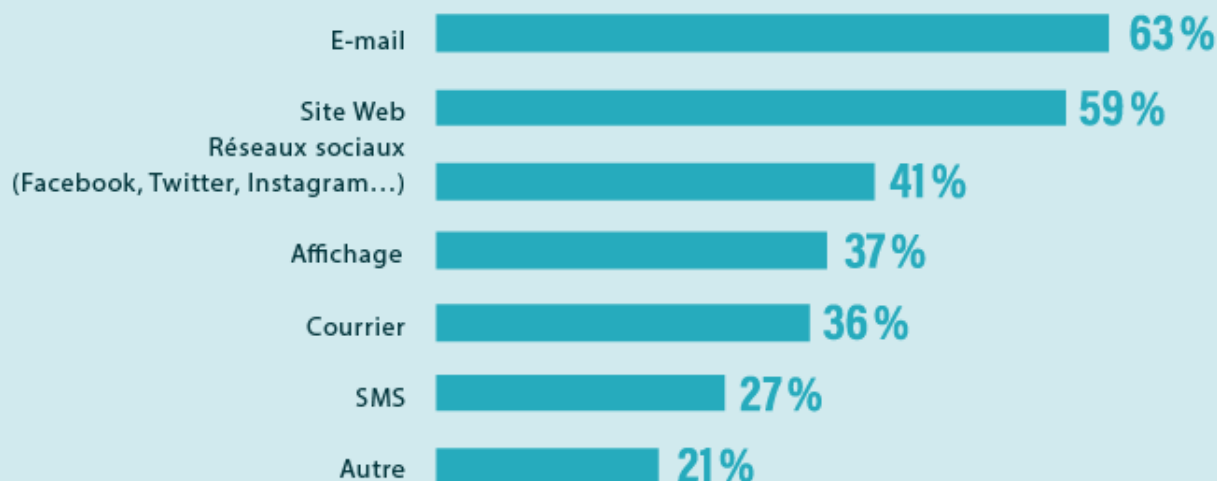
### Comment jugez-vous le niveau de qualité et de suivi des sollicitations des usagers de vos services ?



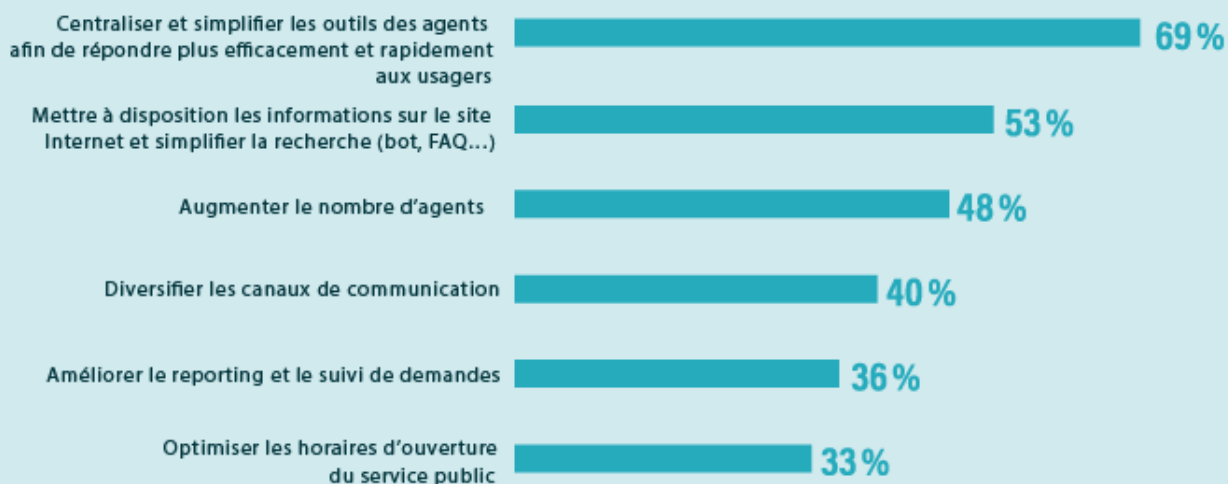
Les agents ont également été invités à se prononcer sur le canal qu'ils considèrent comme le plus efficace pour partager des communications et informer les usagers. Ils indiquent en premier les e-mails (63 %), puis le site Web (59 %) et enfin les réseaux sociaux (41 %). Afin d'améliorer la

satisfaction des usagers, ils mettent en avant notamment l'idée de centraliser et de simplifier les outils des agents (69 %), de mettre plus d'informations à disposition sur Internet (53 %) ou bien encore d'augmenter le nombre d'agents (48 %).

### Quel canal est-il, selon vous, le plus efficace pour partager des communications et informer au mieux les usagers ? En premier ? En deuxième ? Et en troisième ?



### Parmi les solutions suivantes, lesquelles vous semblent-elles les plus importantes pour améliorer la satisfaction des usagers ? En premier ? En deuxième ? Et en troisième ?



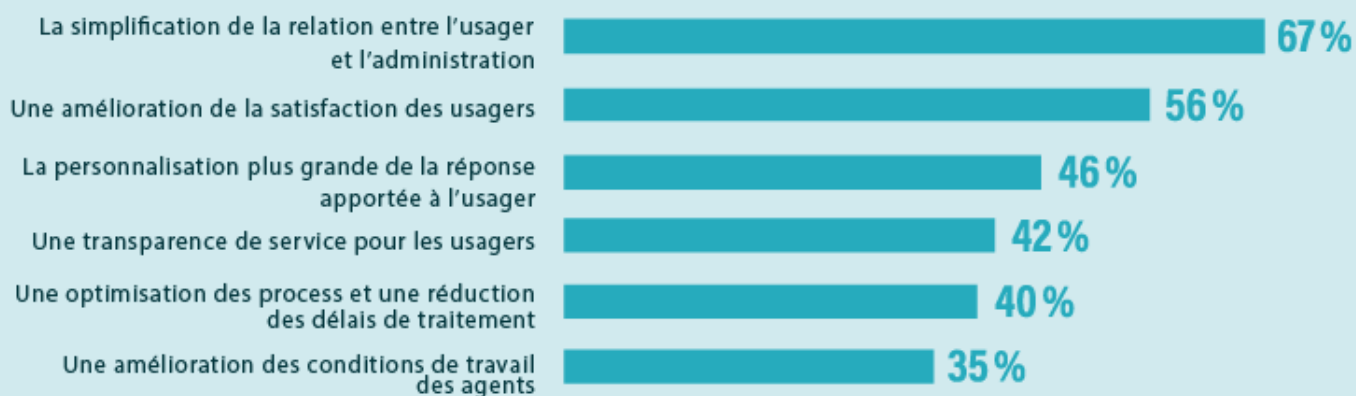
## Investir dans une solution de relation citoyenne

Avec l'éventuelle mise en place d'une solution « expérience usager-citoyen », les agents des services publics soulignent l'intérêt qu'elle présenterait dans la simplification de la relation entre l'utilisateur et l'administration (67 %), pour l'amélioration de la satisfaction des usagers (56 %) et également pour une plus grande personnalisation de la réponse apportée (46 %). Plus de la moitié des agents juge par ailleurs nécessaire d'améliorer et d'investir dans une solution de relation citoyenne (55 %), avec des perspectives calendaires toutefois variées.

Enfin, les agents ont été invités à se prononcer sur le matériel dont leur service dispose, et ils se

révèlent très partagés. Si 48 % sont satisfaits de l'équipement et de l'outillage actuel, 52 % d'entre eux expriment le contraire.

### Selon vous, qu'aurait principalement pour impact une solution « expérience usager-citoyen » moderne ? En premier ? En deuxième ? Et en troisième ?



### Pensez-vous devoir prochainement améliorer et investir dans une solution de relation citoyenne ?

