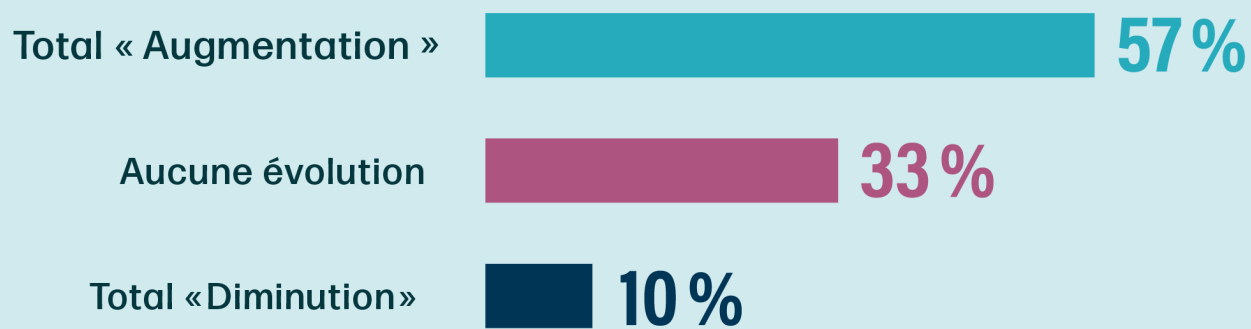


Les agents publics s'inquiètent de la qualité des réponses apportées aux usagers

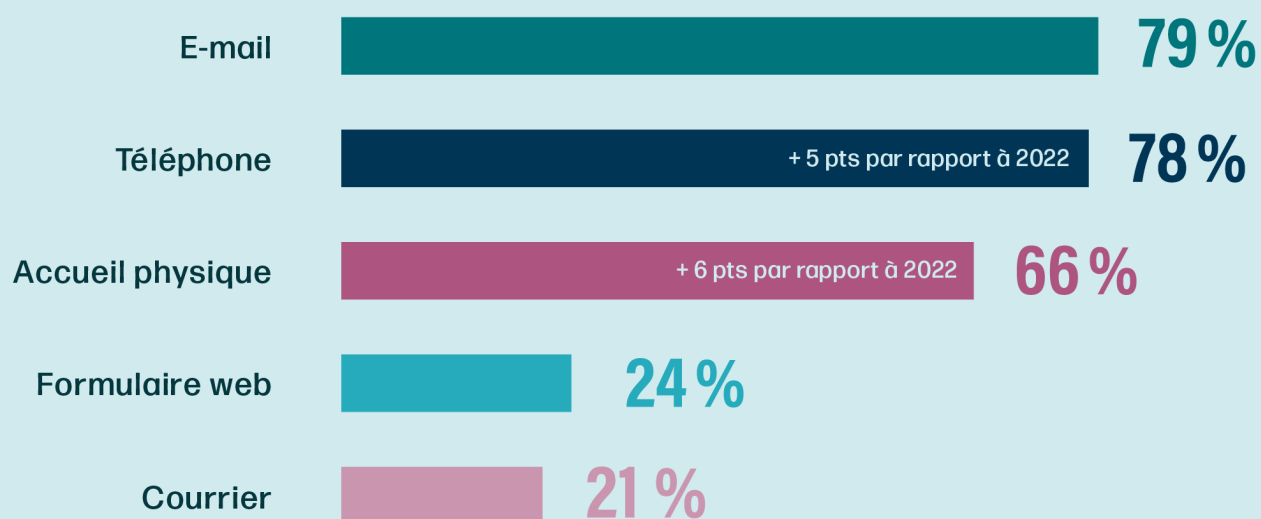
JULIA PLICOT

Constatez-vous une évolution du nombre de sollicitations de vos services en contact avec du public sur les douze derniers mois ?



C'est une tendance qui se confirme depuis la crise du Covid-19, plus de la moitié des agents interrogés cet automne (57 %, au même niveau que l'an dernier) ressentent une hausse des sollicitations de leur service par le public sur les douze derniers mois, et seulement 10 % estiment que celles-ci ont diminué.

Quels sont les trois canaux où vous constatez une évolution des sollicitations ? En premier ? En deuxième ? Et en troisième ? (Total supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner plusieurs réponses. Seules les principales réponses sont présentées)



L'évolution de ces sollicitations se fait essentiellement sur les canaux de l'e-mail (79 %) et du contact téléphonique (78 %), l'accueil physique complétant ce trio de tête (66 %).

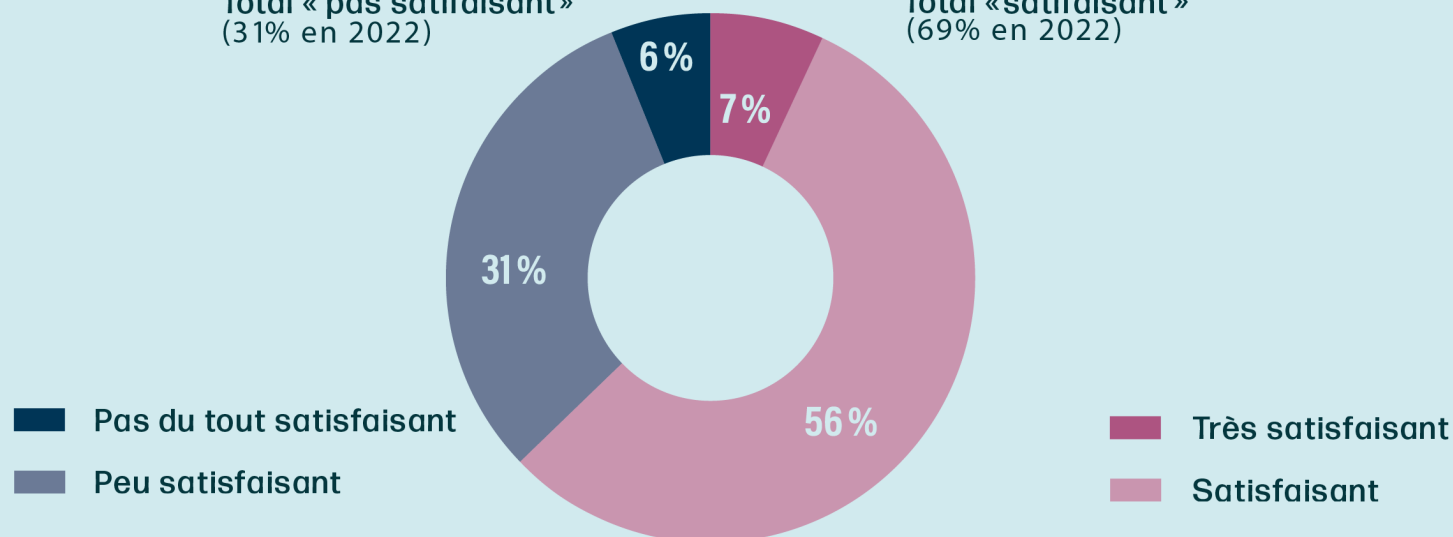
Comment jugez-vous le niveau de qualité et de suivi des sollicitations des usagers de vos services ?

37%

Total « pas satisfaisant »
(31% en 2022)

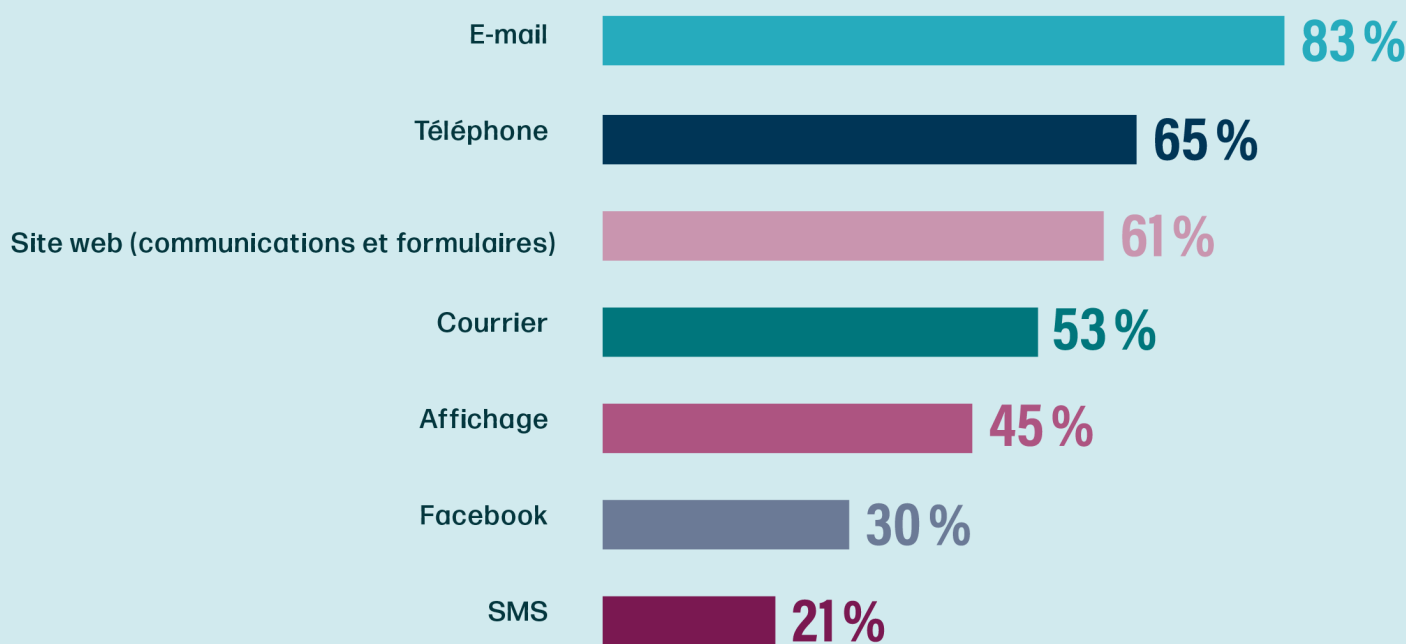
63%

Total « satisfaisant »
(69% en 2022)



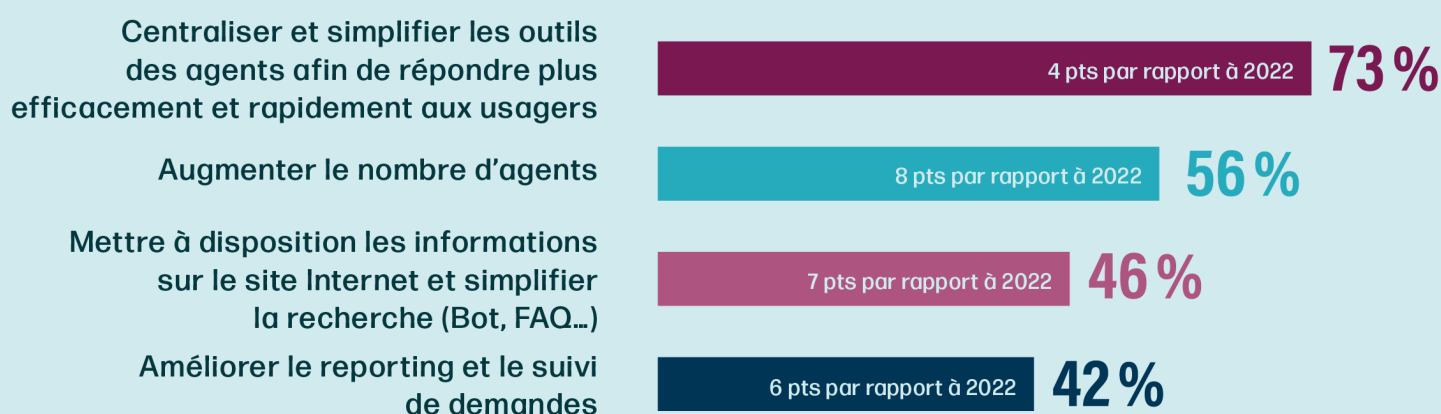
Une majorité des agents (63 %) estiment toutefois que la qualité et le suivi des sollicitations sont satisfaisants. Un chiffre néanmoins en recul de 6 points depuis 2022. La rapidité des réponses à ces sollicitations des usagers en augmentation apparaît comme étant distribuée de manière hétérogène : pour 8 % des agents, le retour est immédiat, en moins de 24 heures pour 24 % (en hausse de 6 points), entre 1 et 2 jours d’après 31 % des personnes interrogées, entre 3 et 5 jours pour 19 % d’entre elles, et plus d’une semaine selon 12 % des agents.

Et plus globalement, quels sont tous les moyens de communication que vous utilisez au sein de votre structure pour contacter et transmettre des informations aux usagers ? En premier ? En deuxième ? Et en troisième ? (Total supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner plusieurs réponses. Seules les principales réponses sont présentées)



Pour communiquer en direction des usagers, les e-mails sont privilégiés (83 %), devant le téléphone (65 %) et le site Web (61 %).

Quelles solutions vous semblent-elles importantes pour améliorer la satisfaction des usagers ? En premier ? En deuxième ? Et en troisième ? (Total supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner plusieurs réponses)



Diversifier les canaux de communication

8 pts par rapport à 2022

32 %

Optimiser les horaires d'ouverture
du service public

2 pts par rapport à 2022

31 %

Les agents proposent plusieurs solutions pour aider les usagers dans leurs usages. Afin d'améliorer leur satisfaction, ils mettent notamment en avant l'idée de centraliser et de simplifier les outils des agents (73 %, +4 points par rapport à 2022), d'augmenter le nombre d'agents (56 %, + 8 points par rapport à 2022) ou bien encore de mettre plus d'informations à disposition sur Internet (46 %, - 7 points par rapport à 2022).

Simplifier les outils des agents

**Selon vous, une solution expérience usagers/citoyen moderne a pour impact... ?
En premier ? En deuxième ? Et en troisième ?** (Total supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner plusieurs réponses. Seules les principales réponses sont présentées)

La simplification de la relation entre
l'utilisateur et l'administration



Une amélioration de la satisfaction
des usagers

+ 7 pts par rapport à 2022

63 %

Une optimisation des processus
et une réduction des délais de traitement

+ 8 pts par rapport à 2022

48 %

Avec l'éventuelle mise en place d'une solution « expérience usagers-citoyens », les agents des services publics soulignent l'intérêt de la simplification de la relation (68 %), l'amélioration de la satisfaction des usagers (63 % contre 56 % en 2022) et également une optimisation des processus et réduction des délais de traitement (48 %, en hausse de 8 points). Les agents ont été invités à se prononcer sur le matériel dont leur service dispose, avec un constat alarmant. Si, en 2022, 48 % des agents en étaient satisfaits, ils ne sont plus que 36 % aujourd'hui.

**Pensez-vous que l'intelligence artificielle permette d'améliorer la qualité des réponses
fournies aux usagers ?**

67 %

des agents ont répondu « non »

Concernant l'intelligence artificielle, sa capacité à améliorer la qualité des réponses laisse perplexe : seulement un tiers (33 %) des agents affirment que cela peut être le cas