eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

# Enquête auprès des clients fonctionnement des services

# eOperations Suisse 2021

eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

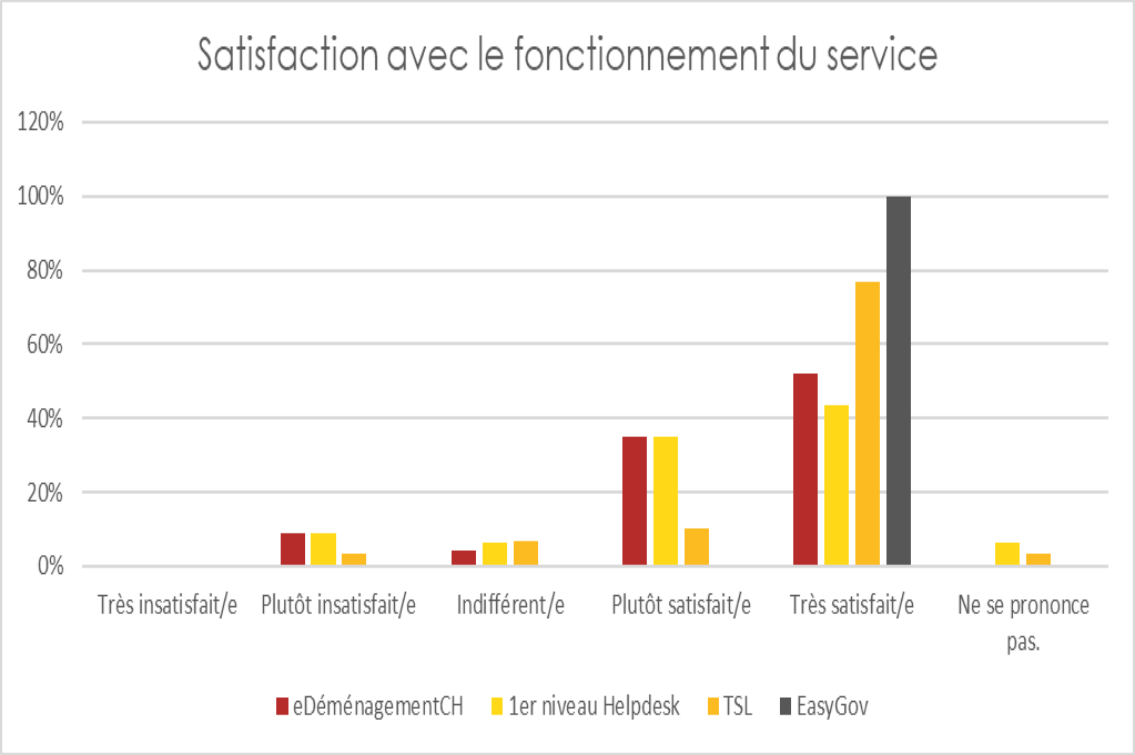
# Vue d’ensemble des services

# Satisfaction des clients vis-à-vis du fonctionnement

(Nombre de réponses : eDéménagementCH : 23 ; 1er niveau Helpdesk : 46 ; TSL : 30 ; EasyGov : 1)

## Satisfaits* en %

- eDéménagementCH: **87%**
- 1er niveau Helpdesk : **78%**
- TSL : **87%**
- EasyGov : **100%**




**Satisfaits = « plutôt satisfait » plus « très satisfait »*

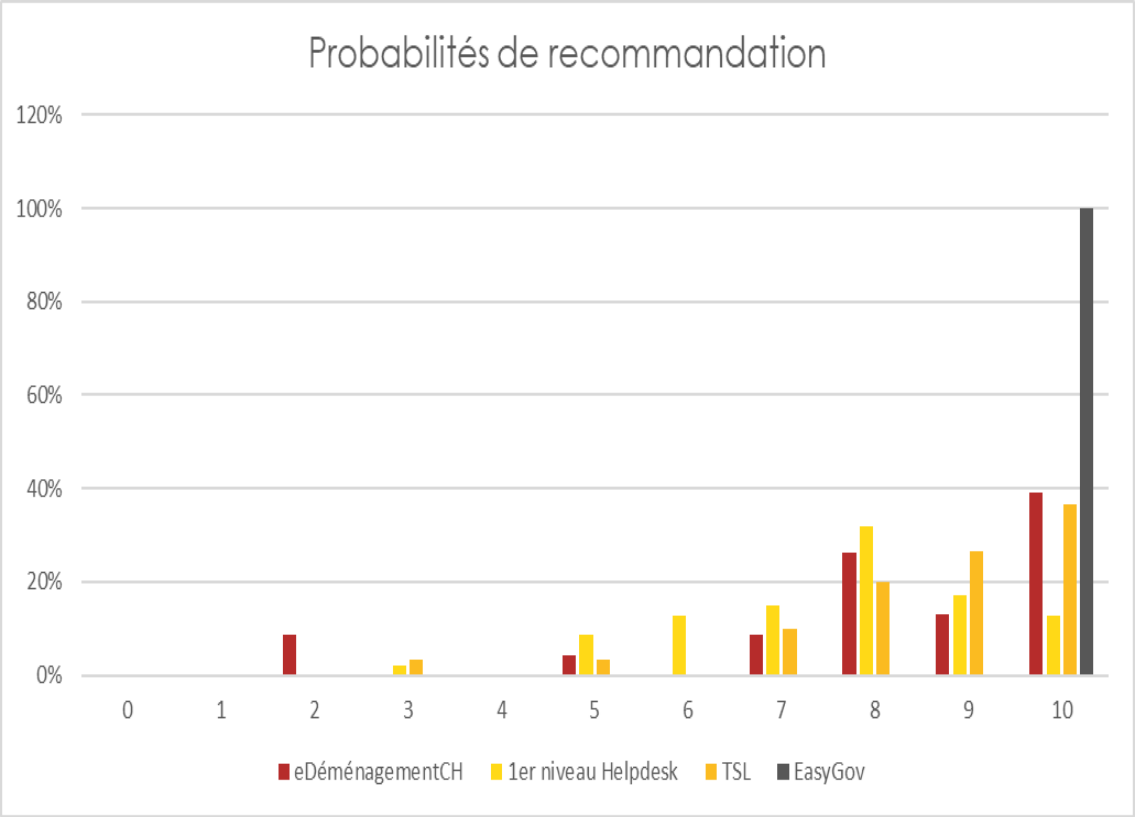
**Les insatisfactions relatives à eDéménagementCH et au 1er niveau Helpdesk concernent principalement le produit eDéménagementCH ou le domaine de responsabilité du canton/de la commune. Les résultats sont donc faussés et la satisfaction réelle des clients vis-à-vis du service correspondant (travail d'eOperations Suisse) pourrait être plus élevée*

# Probabilités de recommandation

(Nombre de réponses : eDéménagementCH : 23 ; 1er niveau Helpdesk : 47 ; TSL : 30 ; EasyGov : 1)

## Score net des promoteurs*

- eDéménagementCH: **39**
- 1er niveau Helpdesk : **6**
- TSL : **57**
- EasyGov : **100**



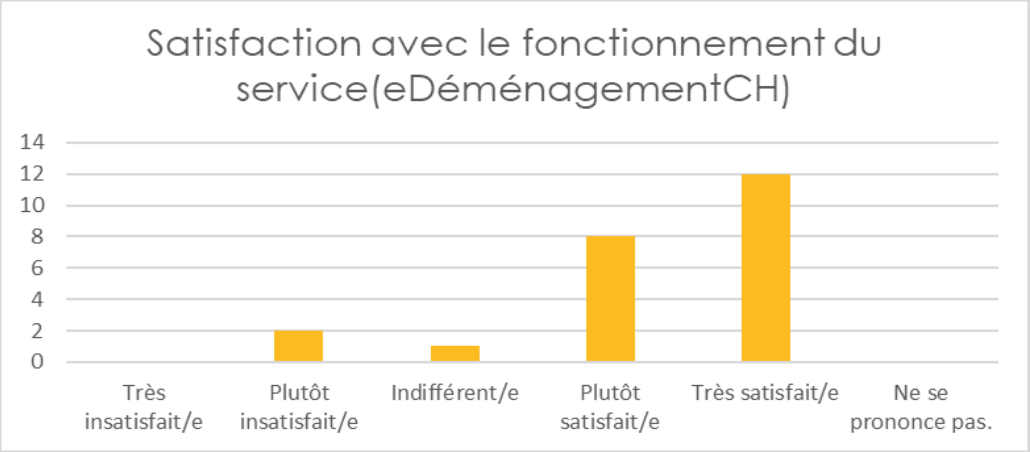

*NPS = promoteurs (9-10) moins détracteurs (0-6) – peut se trouver entre +100 et -100*

eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

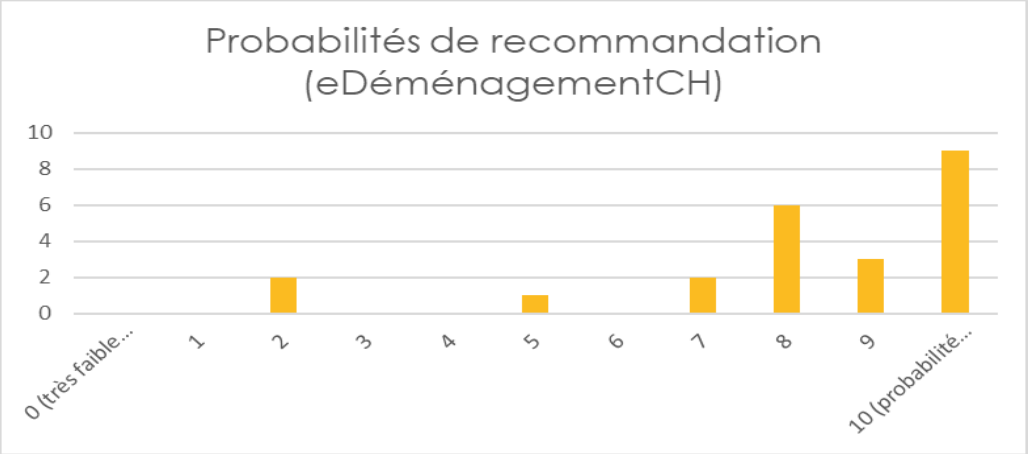
# Détails Service eDéménagementCH

# Satisfaction vis-à-vis du fonctionnement du service DéménagementCH

Clients satisfaits : 87%*




Score net des promoteurs : 39




- Promoteurs (9-10) : 12
- Passifs (7-8) : 8
- Détracteurs (0-6) : 3

**Les insatisfactions relatives à eDéménagementCH concernent principalement le produit eDéménagementCH ou le domaine de responsabilité du canton/de la commune. Les résultats sont donc faussés et la satisfaction réelle des clients vis-à-vis du service correspondant (travail d'eOperations Suisse) pourrait être plus élevée*

# Satisfaction, détail

**Les clients sont particulièrement satisfaits des aspects suivants :**

- Qualité du service d'eOperations Suisse
- Simplification pour les habitants et les habitantes
- Communication
- Vitesse de réponse et amabilité du service de soutien

**Les clients (48 %) voient du potentiel d'amélioration surtout dans les domaines suivants :**

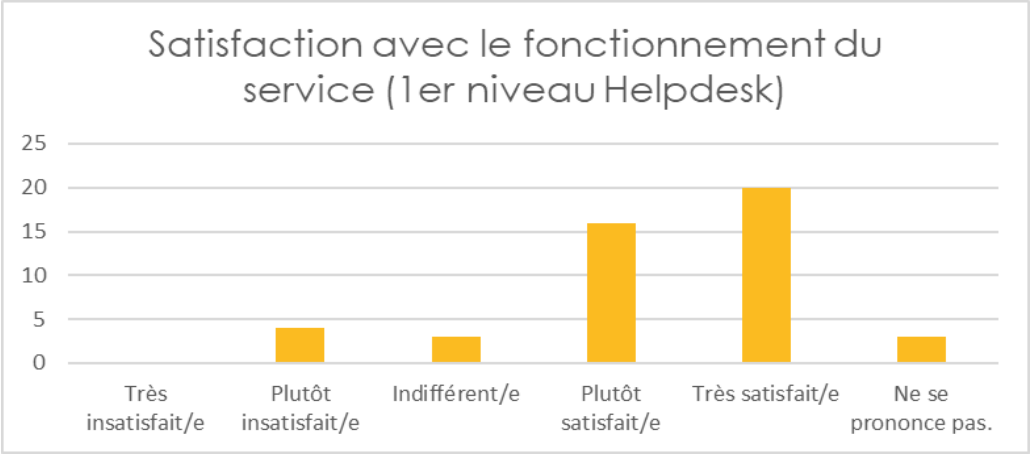
- Vitesse de réaction
- *Tous les autres domaines concernent le produit lui-même, les fournisseurs tiers ou le domaine de responsabilité du canton et non le service assuré par eOperations Suisse*

eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

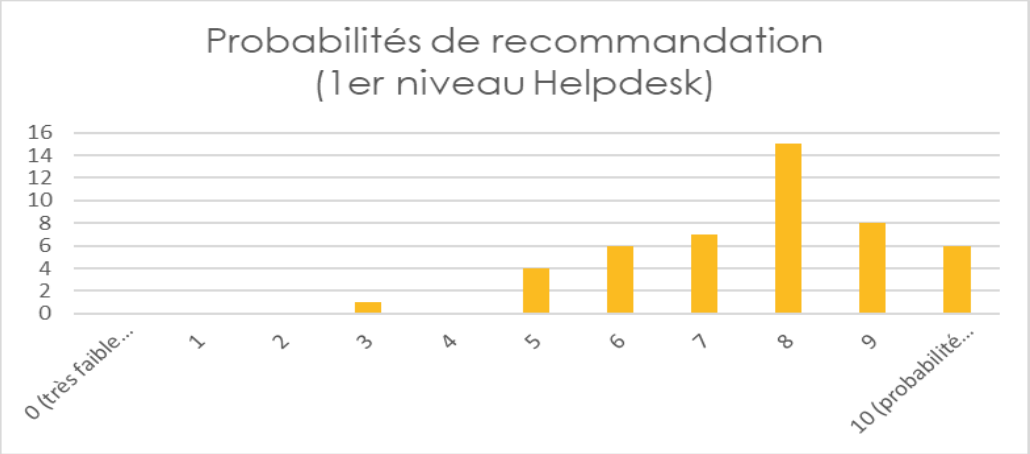
# Détails service 1er niveau Helpdesk

# Satisfaction vis-à-vis du fonctionnement du service 1er niveau Helpdesk

Clients satisfaits : 78%*




Score net des promoteurs : 6




- Promoteurs (9-10) : 14
- Passifs (7-8) : 22
- Détracteurs (0-6) : 11

**Les insatisfactions relatives au 1er niveau Helpdesk concernent principalement le produit eDéménagementCH ou le domaine de responsabilité du canton/de la commune. Les résultats sont donc faussés et la satisfaction réelle des clients vis-à-vis du service correspondant (travail d'eOperations Suisse) pourrait être plus élevée*

# Satisfaction, détail

**Les clients sont particulièrement satisfaits des aspects suivants :**

- Vitesse de réaction
- Amabilité vis-à-vis des clients
- Compétence
- *Tous les autres domaines concernent le produit lui-même et non le service assuré par eOperations Suisse*

**Les clients (52%) voient du potentiel d'amélioration surtout dans les domaines suivants :**

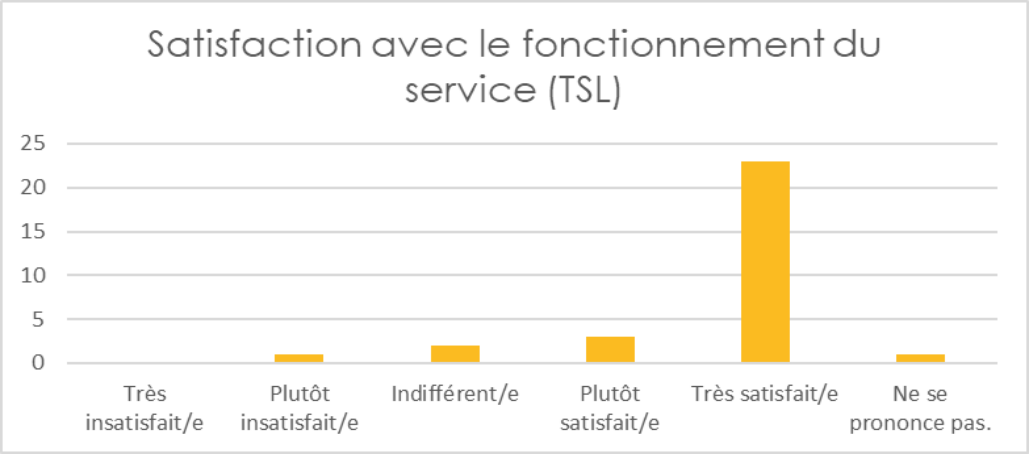
- Horaire de réalisation des mises à jour
- Rappel aux communes qui prennent trop longtemps pour traiter les déménagements/ évaluation de ces derniers par commune pour aider les services à la population à obtenir les ressources dont elles ont besoin
- *Tous les autres domaines concernent le produit lui-même, les fournisseurs tiers ou le domaine de responsabilité de la commune et non le service assuré par eOperations Suisse*

eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

# Détails Service TSL

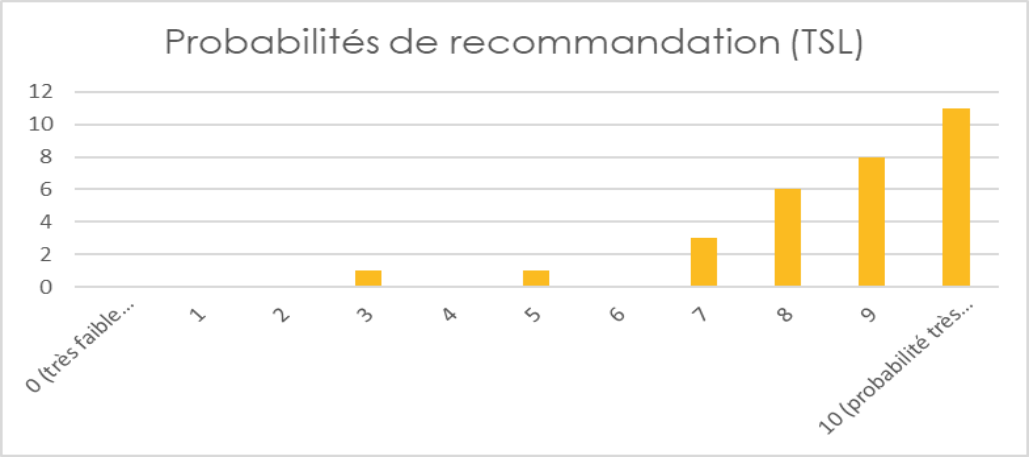
# Satisfaction vis-à-vis du fonctionnement du service TSL

Clients satisfaits : 87%




Score net des promoteurs : 57

- Promoteurs (9-10) : 19
- Passifs (7-8) : 9
- Détracteurs (0-6) : 2



# Satisfaction, détail

**Les clients sont particulièrement satisfaits des aspects suivants :**

- Communication de manière générale (surtout pour le contenu et le temps de réaction)
- Outils mis à disposition
- Qualité du travail (surtout pour les tâches les plus complexes)
- Économies de frais en raison de l'appel d'offres

**Les clients (33%) voient du potentiel d'amélioration surtout dans les domaines suivants :**

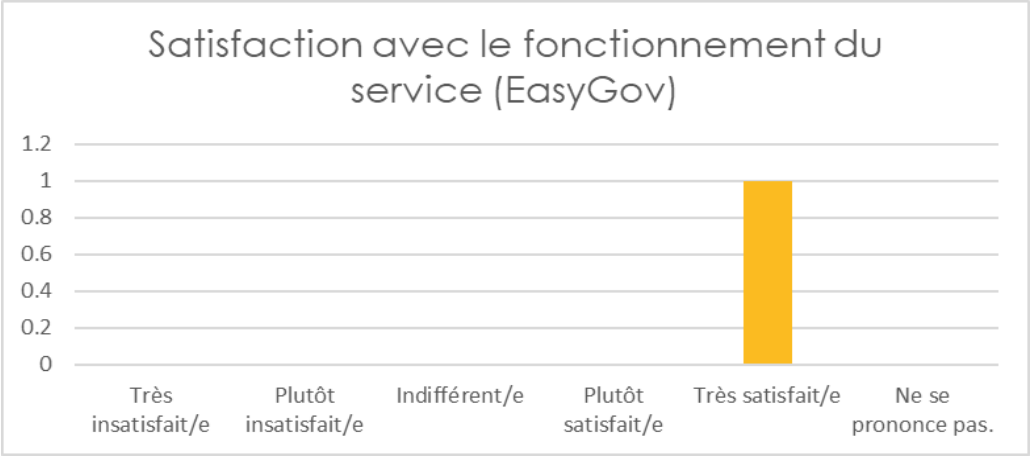
- Exhaustivité et contenu des informations à la clientèle
- Langue des informations à la clientèle
- Modalités temporelles de communication des modifications / changements

eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

# Détails Service EasyGov

# Satisfaction vis-à-vis du fonctionnement du service EasyGov

Clients satisfaits : 100%




Score net des promoteurs : 100

- Promoteurs (9-10) : 1
- Passifs (7-8) : 0
- Détracteurs (0-6) : 0

# Satisfaction, détail

**Les clients sont particulièrement satisfaits des aspects suivants :**

- Temps de réaction

**Les clients (0%) voient du potentiel d'amélioration surtout dans les domaines suivants :**

- NA

eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

# Commentaires

# Commentaires

- Pour le 1er niveau Helpdesk ainsi que pour eDéménagementCH, ce n'est souvent pas le service presté par eOperations Suisse, mais eDéménagementCH en soi qui a été évalué (processus, plateforme, etc.). Par souci d'exhaustivité, les réponses ont cependant été incluses dans les résultats. Cependant, ces réponses tirent vers le bas la satisfaction globale vis-à-vis de nos services. **La satisfaction réelle vis-à-vis des services d'eOperations Suisse devrait donc être plus élevée que ne le laissent penser les chiffres.**
- eDéménagementCH: Pour information, l'enquête a également été envoyée aux cantons qui n'ont pas encore lancé le service. Malgré tout, plusieurs de ces cantons ont participé à l'enquête. Par souci d'exhaustivité, leurs réponses ont cependant été incluses dans les résultats. Toutefois, ces réponses tirent vers le bas la satisfaction moyenne vis-à-vis de nos services.
- Dans le cas de 5 participants, les réponses se sont contredites (contrôle de la cohérence). eOperations Suisse a contacté directement les participants concernés et a corrigé leurs réponses conformément à leurs instructions.
- Dans quelques cas, les participants ont confondu les services lors de la sélection (ne concernent qu'eDéménagementCH et le 1er niveau d'assistance). Dans le cadre de l'évaluation, les questions et les réponses associées ont été corrigées en conséquence.

# Contact

eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

Speichergasse 39
3011 Berne

Téléphone: 031 320 00 80
Courriel: info@eoperations.ch
www.eoperations.ch