



eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

Enquête auprès des clients Fonctionnement des services eOperations Suisse 2024



Vue d'ensemble des services

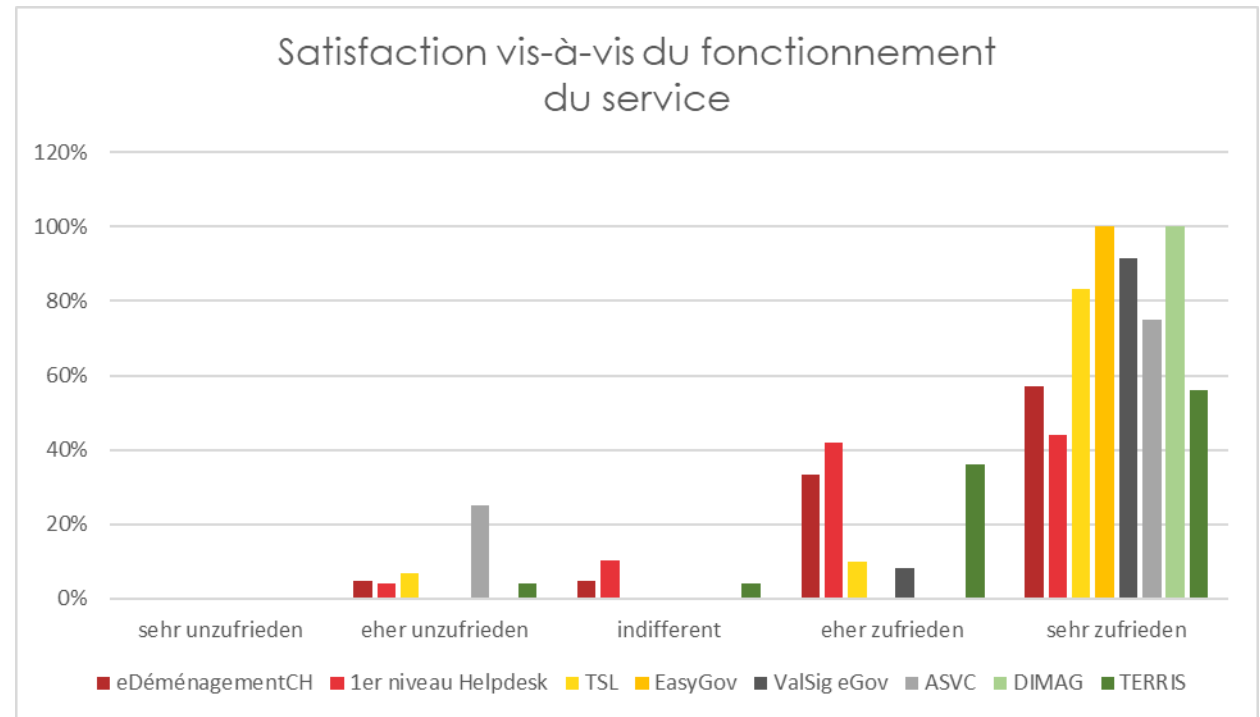
Satisfaction des clients vis-à-vis du fonctionnement

(Nombre de réponses : eDéménagementCH : 22 ; 1^{er} niveau Helpdesk : 188 ; TSL : 31 ; EasyGov : 1; ValSig eGov: 12; ASVC: 4; DIMAG: 1; TERRIS: 33)

Satisfaits* en %

- eDéménagementCH : **90% (-5%)**
- 1er niveau Helpdesk : **86% (-4%)**
- TSL: **93% (-3%)**
- EasyGov: **100% (+0%)**
- ValSig eGov: **100% (+0%)**
- ASVC **75% (n/v)**
- DIMAG **100% (n/v)**
- TERRIS **92% (n/v)**

(entre parenthèses : variation par rapport à l'année précédente)



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

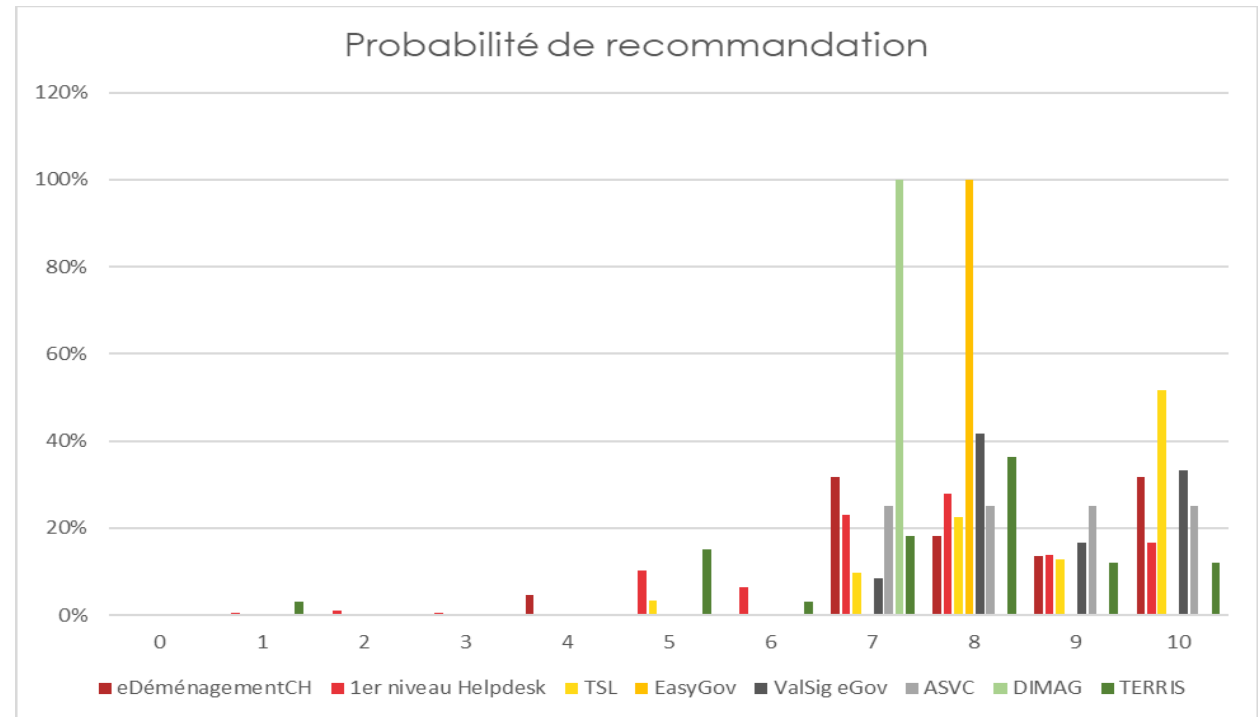
Probabilité de recommandation

(Nombre de réponses : eDéménagementCH : 22 ; 1^{er} niveau Helpdesk : 188 ; TSL : 31 ; EasyGov : 1; ValSig eGov: 12; ASVC: 4; DIMAG: 1; TERRIS: 33)

Score net des promoteurs*

- eDéménagementCH : 41 (-12)
- 1er niveau Helpdesk : 12 (-6)
- TSL: 61 (-7)
- EasyGov: -** (+0)
- ValSig eGov: 50 (-10)
- ASVC: 50 (n/v)
- DIMAG: 0 (n/v)
- TERRIS: 3 (n/v)

(entre parenthèses : variation par rapport à l'année précédente)



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

** EasyGov = 1 réponse: «8»



eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

Détails Service eDéménagementCH

Satisfaction vis-à-vis du fonctionnement du service DéménagementCH

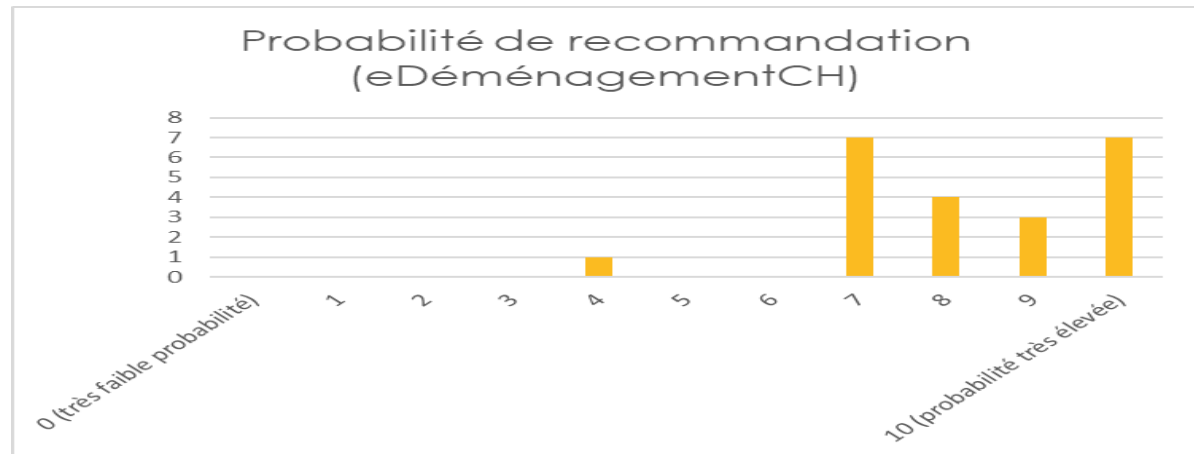
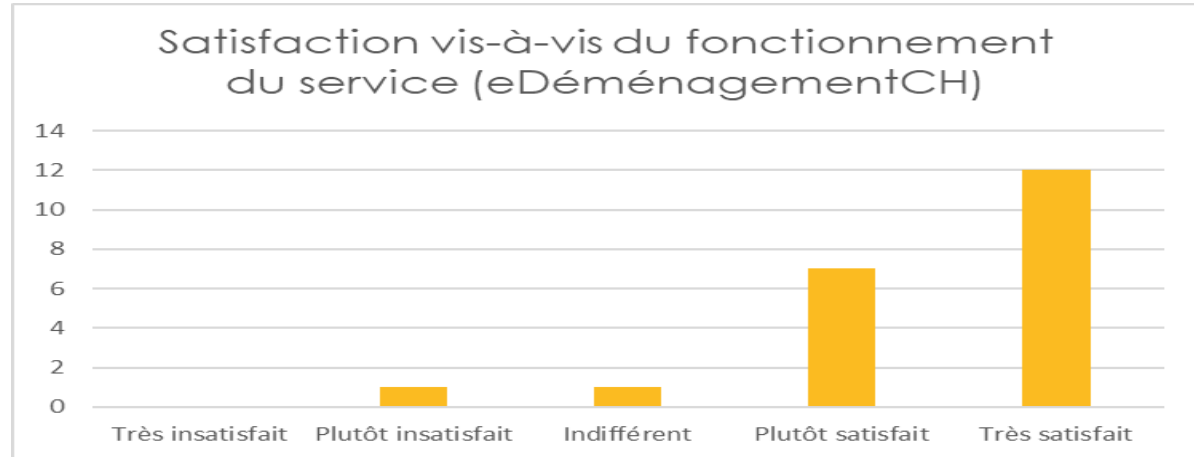
Clients satisfaits : 90%

Année préc. : 95%

Score net des promoteurs : 41

Année préc. : 53

- Promoteurs (9-10) : 10
- Passifs (7-8) : 11
- Détracteurs (0-6) : 1



Satisfaction en détail

Les clients sont particulièrement satisfaits des aspects suivants :

- Disponibilité/temps de réaction en cas de questions ou de problèmes
- La collaboration en général (amabilité des collaborateurs, etc.)
- Communication

Les clients (50 %) voient un potentiel d'amélioration surtout dans les domaines suivants :

- Encore plus de proactivité
- Communication (p. ex. informer sur l'état des demandes en suspens)
- Les décomptes doivent être effectués du 1er au dernier jour du mois.

- *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*

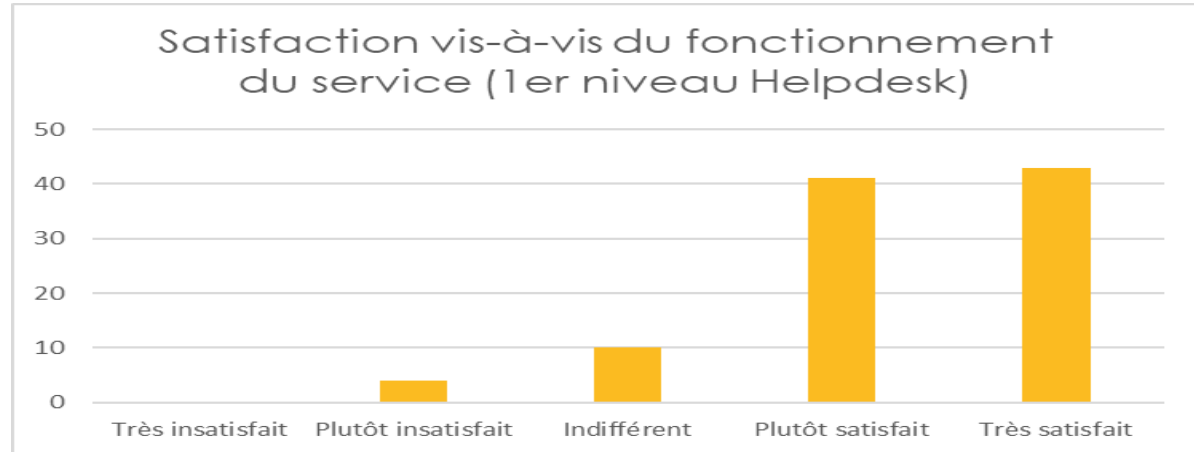


Détails service 1^{er} niveau Helpdesk

Satisfaction vis-à-vis du fonctionnement du service 1^{er} niveau Helpdesk

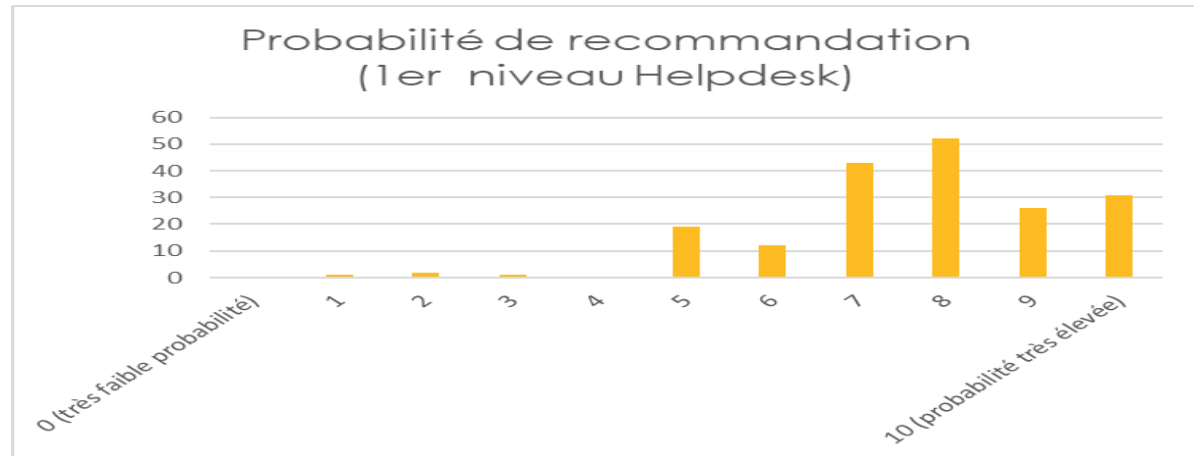
Clients satisfaits : 86%

Année préc. : 90%



Score net des promoteurs : 12

Année préc. : 18



- Promoteurs (9-10) : 57
- Passifs (7-8) : 95
- Détracteurs (0-6) : 35

Satisfaction en détail

Les clients sont particulièrement satisfaits des aspects suivants :

- Les réponses rapides et efficaces
- Un personnel très aimable
- Le professionnalisme et la serviabilité

- Tous les autres domaines mentionnés concernent le produit

Les clients (29 %) voient un potentiel d'amélioration surtout dans les domaines suivants :

- Des temps de réaction encore plus courts
- Les décomptes devraient être effectués du 1er au dernier jour du mois.
- Disponibilité téléphonique

- *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*

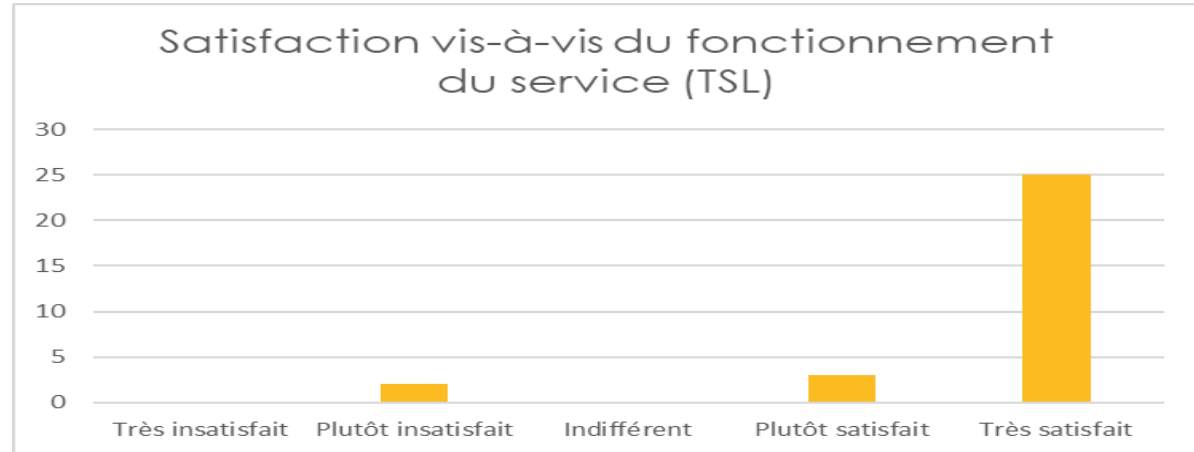


Détails Service TSL

Satisfaction vis-à-vis du fonctionnement du service TSL

Clients satisfaits : 93 %

Année préc. : 96 %



Score net des promoteurs : 61

Année préc. : 68

- Promoteurs (9-10) : 20
- Passifs (7-8) : 10
- Détracteurs (0-6) : 1



Satisfaction en détail

Les clients sont particulièrement satisfaits des aspects suivants :

- Amabilité, serviabilité, orientation client
- Communication / information
- Proactivité, par exemple en ce qui concerne le renouvellement des contrats

Les clients (23 %) voient un potentiel d'amélioration surtout dans les domaines suivants :

- Volume / aperçu des documents
- Aide à la compréhension des contrats-cadres



Détails Service EasyGov

Satisfaction vis-à-vis du fonctionnement du service EasyGov

Clients satisfaits : 100%

Année préc. : 100%

Score net des promoteurs : 0

Année préc. : 0

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



Satisfaction en détail

Les clients sont particulièrement satisfaits des aspects suivants :

- Pas de données

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

- Pas de données



eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

Détails Service

Valdateur de signature eGov

Satisfaction vis-à-vis du fonctionnement du service Valdateur de signature eGov

Clients satisfaits : 100%

Année préc. : 100%

Score net des promoteurs : 50

Année préc. : 60

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



Satisfaction en détail

Les clients sont particulièrement satisfaits des aspects suivants :

- Toujours prêt à aider et très aimable
- Communication de la part d'eOperations Suisse
- CAB efficace avec un temps de réponse rapide

Les clients (17 %) voient un potentiel d'amélioration surtout dans les domaines suivants :

- Résolution plus efficace des problèmes (assistance de deuxième niveau)



eOperations

Schweiz Suisse Svizzera

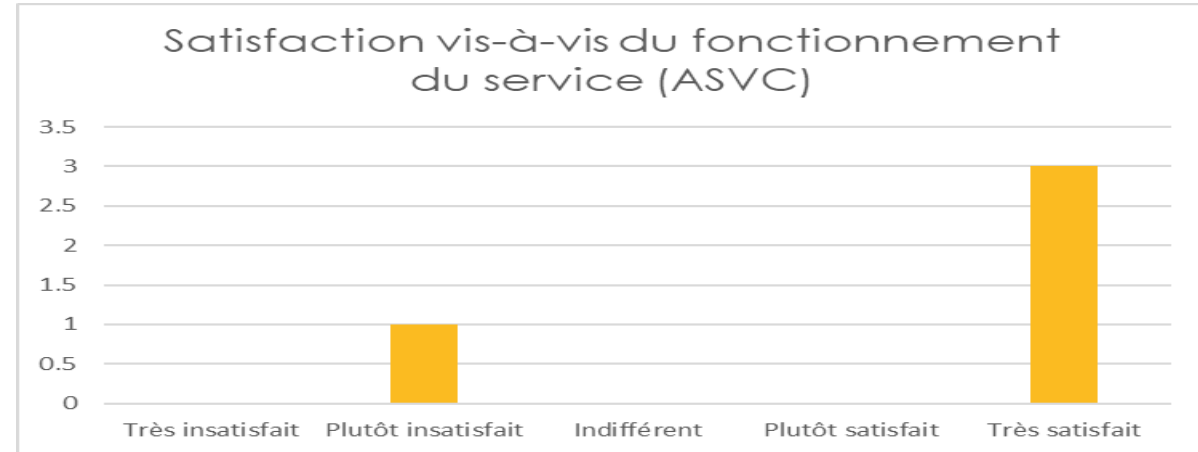
Détails Service Bureau TIC pour l'ASVC

Satisfaction vis-à-vis du fonctionnement du service Bureau TIC pour l'ASVC

Clients satisfaits : 75 %

Score net des promoteurs : 50

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



Satisfaction en détail

Les clients sont particulièrement satisfaits des aspects suivants :

- Engagement de Florian Frauchiger
- Accessibilité et mise en œuvre des mandats par le bureau TIC

Les clients (50 %) voient un potentiel d'amélioration surtout dans les domaines suivants :

- La répartition des tâches entre l'OSAV et eOperations Suisse doit encore se mettre en place.
- Acquisition supplémentaire d'expérience et de connaissances sur l'utilisation des logiciels par les offices vétérinaires



Détails Service DIMAG

Satisfaction vis-à-vis du fonctionnement du service DIMAG

Clients satisfaits : 100%

Score net des promoteurs : 0

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



Satisfaction en détail

Les clients sont particulièrement satisfaits des aspects suivants :

- Flexibilité, propositions constructives, professionnalisme, expertise

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

- Pas de potentiel d'amélioration



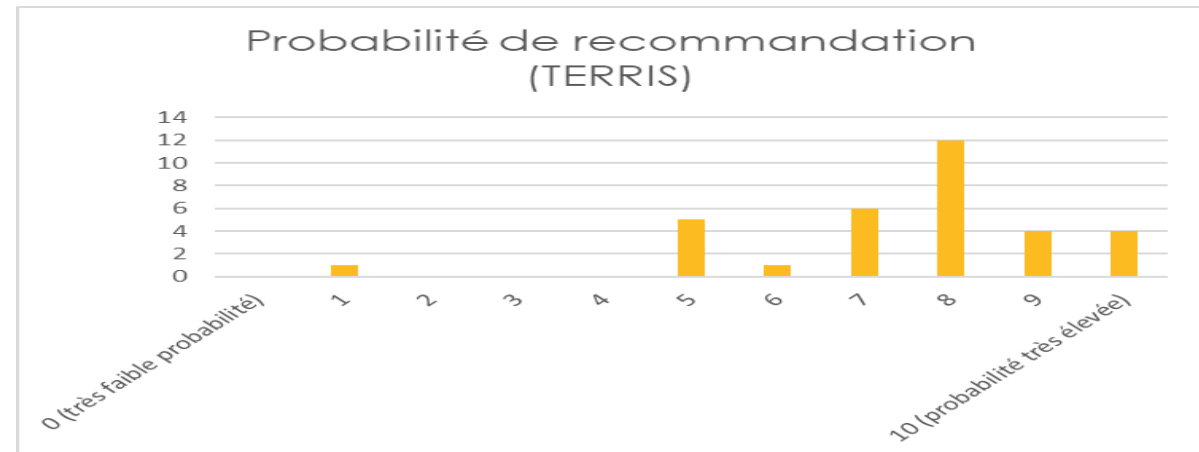
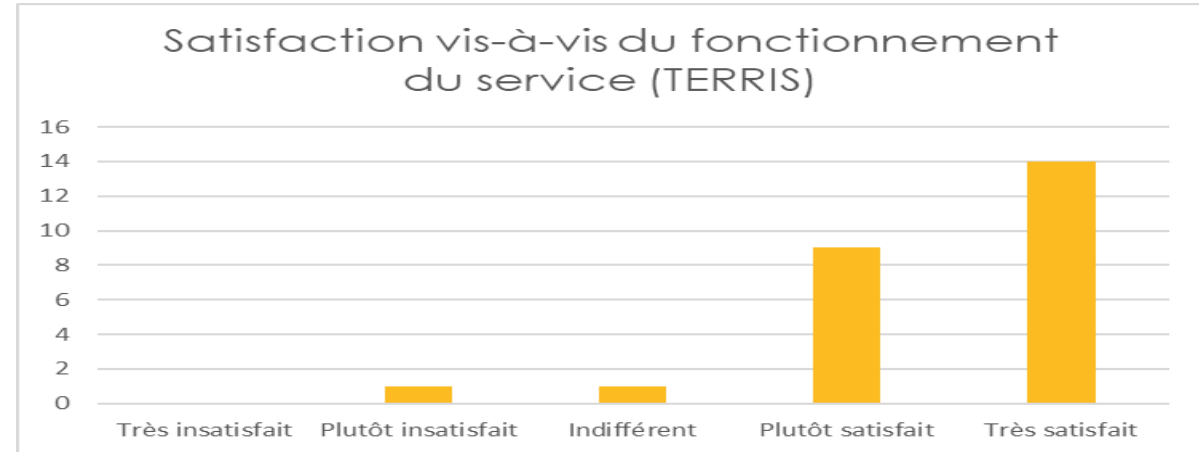
Détails Service TERRIS

Satisfaction vis-à-vis du fonctionnement du service TERRIS

Clients satisfaits : 92%

Score net des promoteurs : 3

- Promoteurs (9-10) : 8
- Passifs (7-8) : 18
- Détracteurs (0-6) : 7



Satisfaction en détail

Les clients sont particulièrement satisfaits des aspects suivants :

- Traitement rapide et simple des demandes
- Engagement des collaborateurs
- Amabilité
- Flux d'informations

Les clients (45 %) voient un potentiel d'amélioration surtout dans les domaines suivants :

- Communication (trop d'e-mails, de rappels, etc.)
- Transparence des coûts (avance de frais, décomptes)
- Tous les autres domaines mentionnés concernent le produit lui-même et non l'exploitation par eOperations Suisse



Commentaires

Commentaires

- Dans le cas de quelques 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.

Contact



Speichergasse 39
3011 Bern

Telefon: 031 570 00 00

E-Mail: info@eoperations.ch

www.eoperations.ch