



Enquête auprès des clients Fonctionnement des services / eOperations Suisse 2025

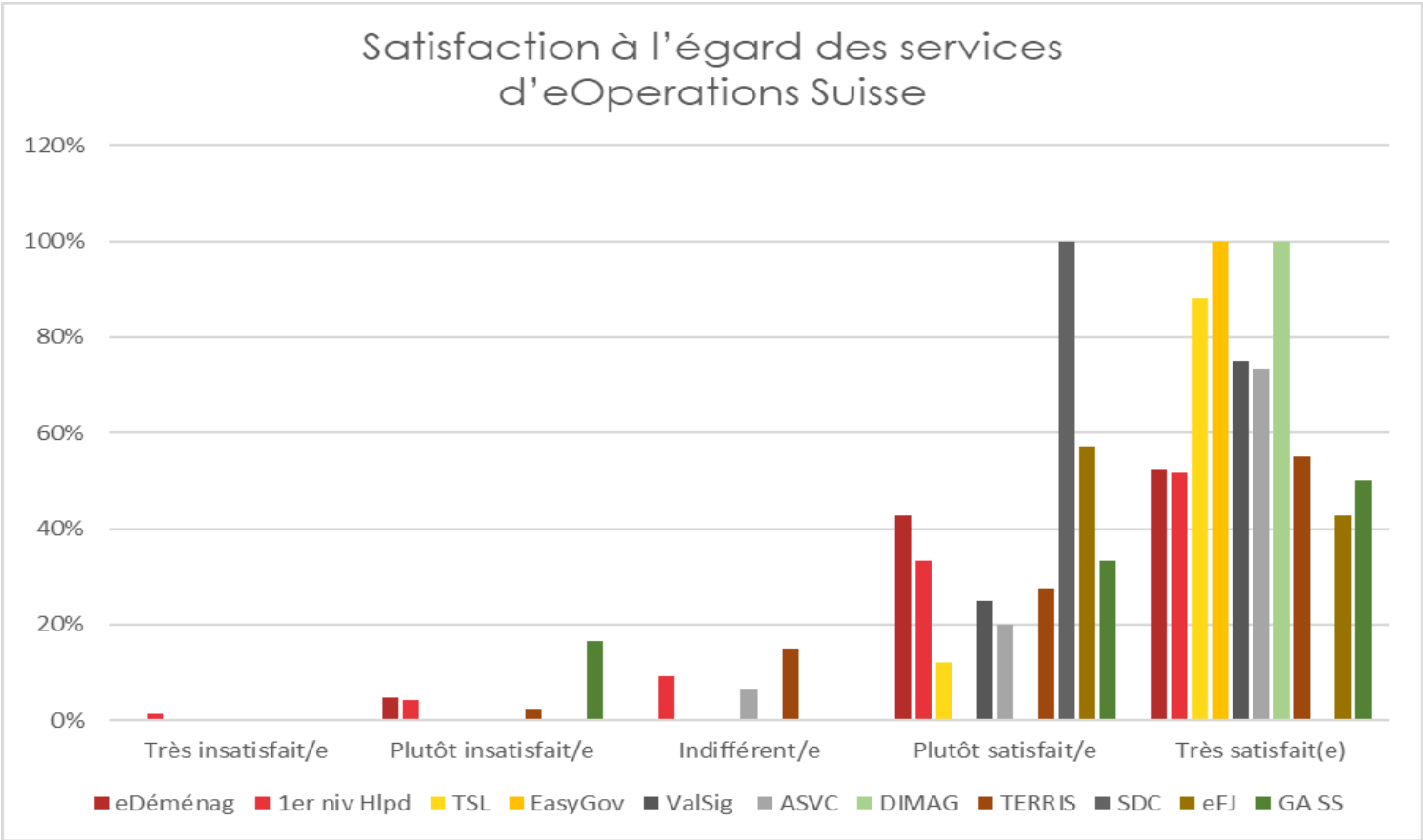
Satisfaction des clients à l'égard des services d'eOperations Suisse

(Nombre de réponses : eDéménagementCH : 23 ; 1^{er} niveau Helpdesk : 243 ; TSL : 25 ; EasyGov : 1 ; ValSig eGov: 9; ASVC: 15; DIMAG: 1; TERRIS: 57; SDC: 1 ; eFJ: 7 ; GA SS: 6)

Satisfaits* en %

eDéménagementCH :	95% (+5%)
1er niveau Helpdesk :	85% (-1%)
TSL:	100% (+7%)
EasyGov:	100% (+0%)
ValSig eGov:	100% (+0%)
ASVC	93% (+18%)
DIMAG	100% (+0%)
TERRIS	83% (-9%)
swissdatacommUNITY (SDC)	100% (n/v)
eFJ	100% (n/v)
GA signatures/sceaux (GA SS)	83% (n/v)

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



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

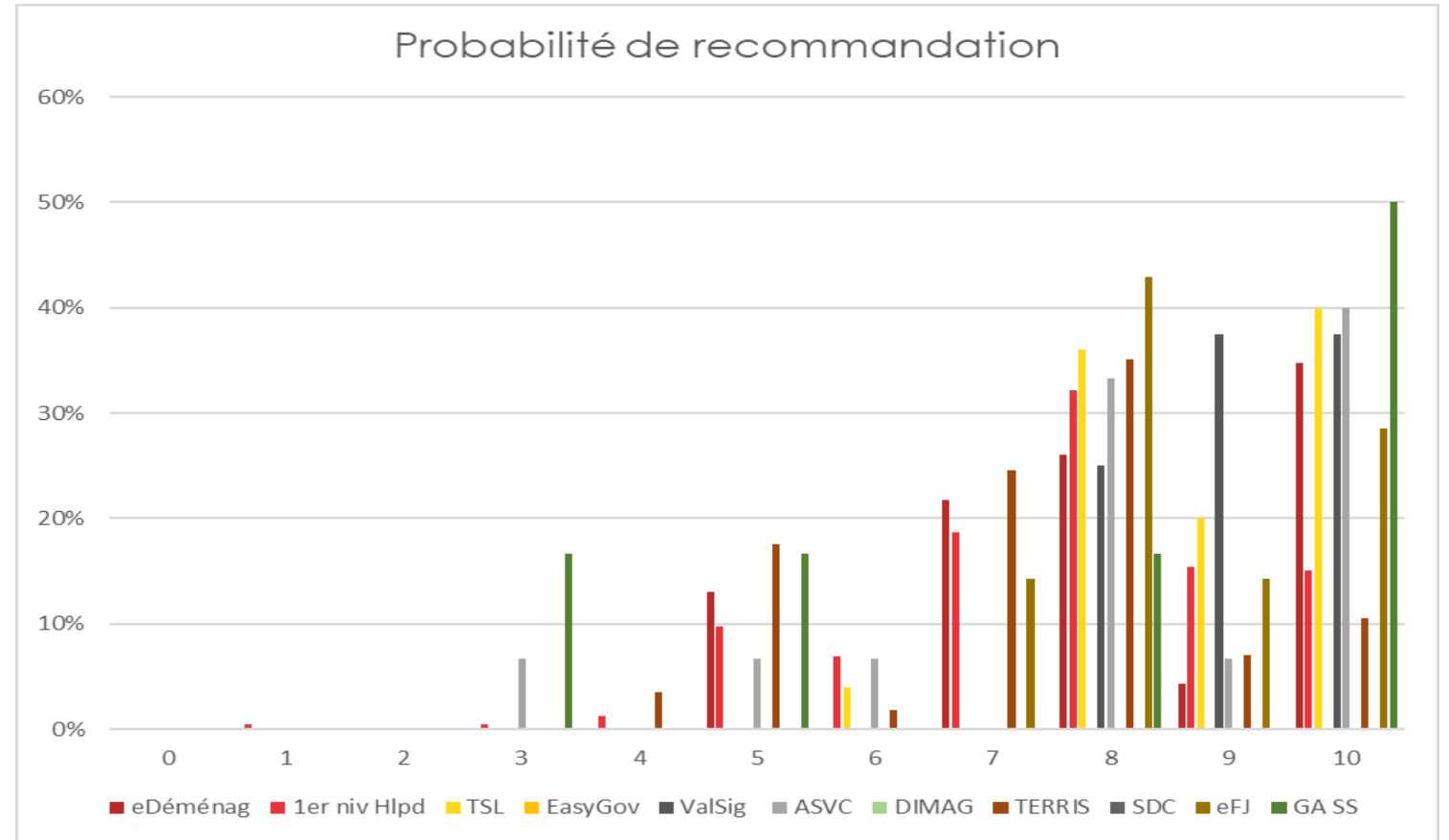
Probabilité de recommandation

(Nombre de réponses : eDéménagementCH : 23 ; 1^{er} niveau Helpdesk : 243 ; TSL : 25 ; EasyGov : 1 ; ValSig eGov: 9; ASVC: 15; DIMAG: 1; TERRIS: 57; SDC: 1 ; eFJ: 7 ; GA SS: 6)

Score net des promoteurs*

eDéménagementCH :	26 (-15)
1 ^{er} niveau Helpdesk :	12 (+0)
TSL:	56 (-5)
EasyGov:	n/v
ValSig eGov:	75 (+25)
ASVC:	23 (-23)
DIMAG:	n/v
TERRIS:	-5 (-8)
swissdatacommUNITY (SDC)	n/v
eFJ	43 (n/v)
GA signatures/sceaux (GA SS)	17 (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. Évaluées uniquement lorsqu'il y a suffisamment de données.

** EasyGov = 1 réponse: «9» (année dernière : 8)

Satisfaction vis-à-vis du fonctionnement du service DéménagementCH

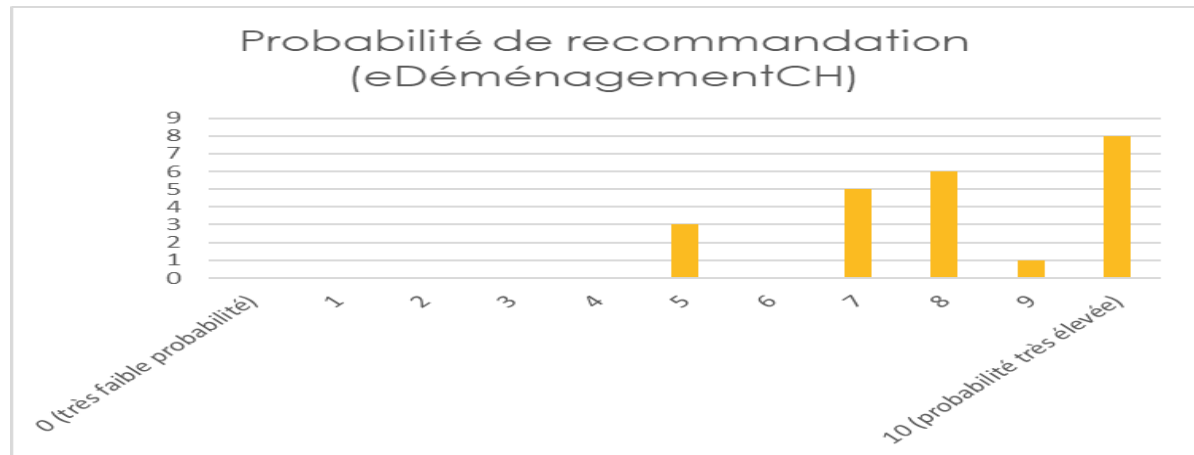
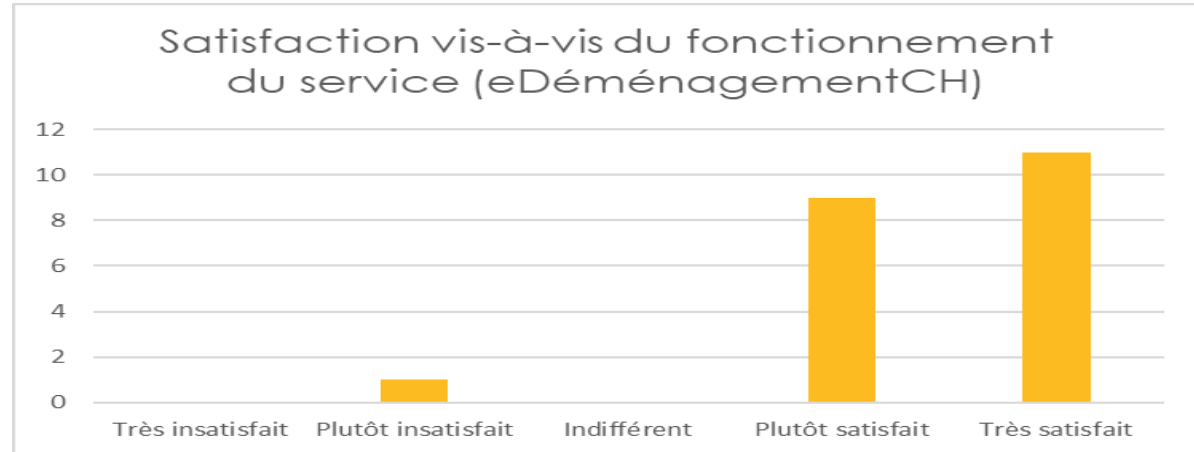
Clients satisfaits : 95%

Année préc. : 90%

Score net des promoteurs : 26

Année préc. : 41

- Promoteurs (9-10) : 9
- Passifs (7-8) : 11
- Détracteurs (0-6) : 3



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

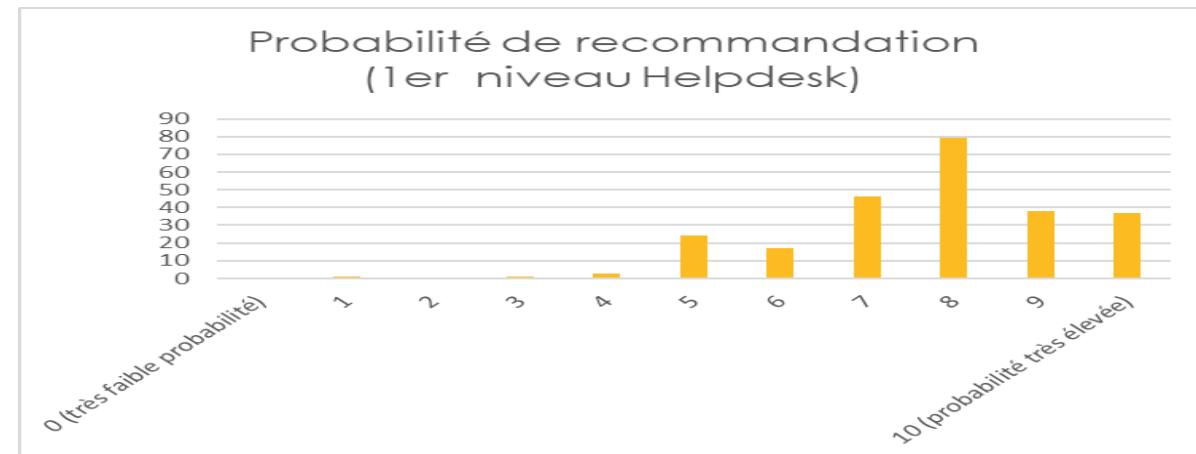
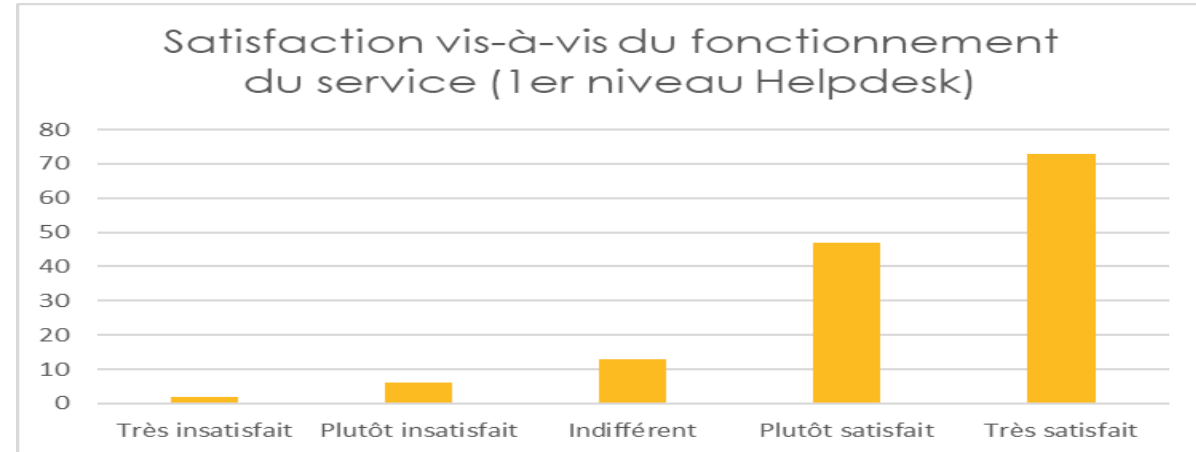
Clients satisfaits : 85%

Année préc. : 86%

Score net des promoteurs : 12

Année préc. : 12

- Promoteurs (9-10) : 75
- Passifs (7-8) : 125
- Détracteurs (0-6) : 46



Satisfaction vis-à-vis du fonctionnement du service TSL

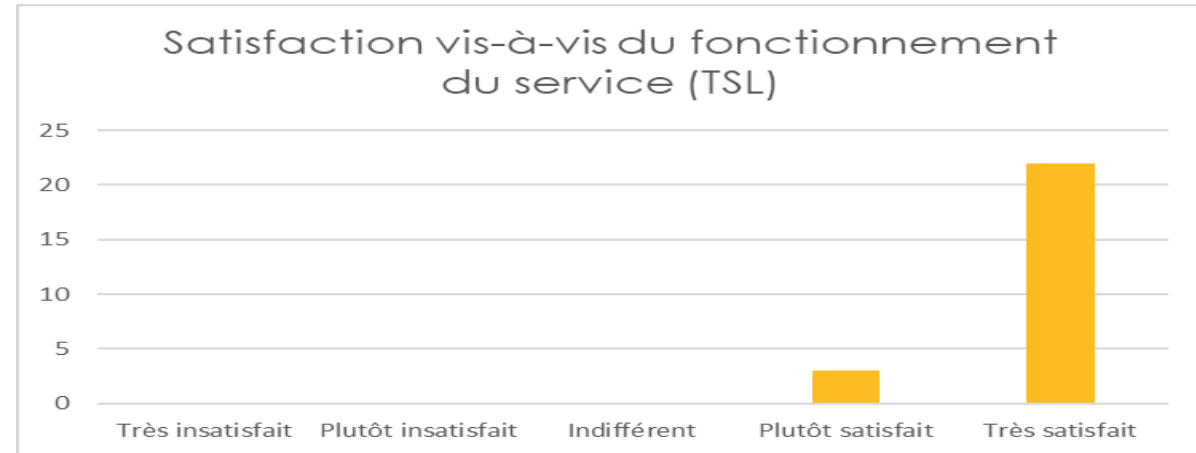
Clients satisfaits : 100 %

Année préc. : 93 %

Score net des promoteurs : 56

Année préc. : 61

- Promoteurs (9-10) : 15
- Passifs (7-8) : 9
- Détracteurs (0-6) : 1



Satisfaction vis-à-vis du fonctionnement du service EasyGov

Clients satisfaits : 100%

Année préc. : 100%

Score net des promoteurs : 100

Année préc. : 0

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



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

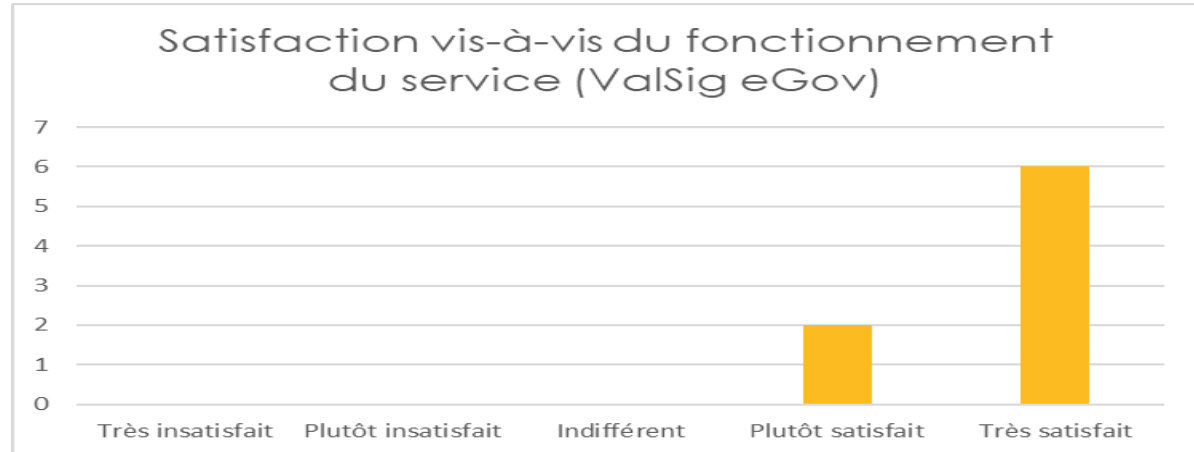
Clients satisfaits : 100%

Année préc. : 100%

Score net des promoteurs : 75

Année préc. : 50

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



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

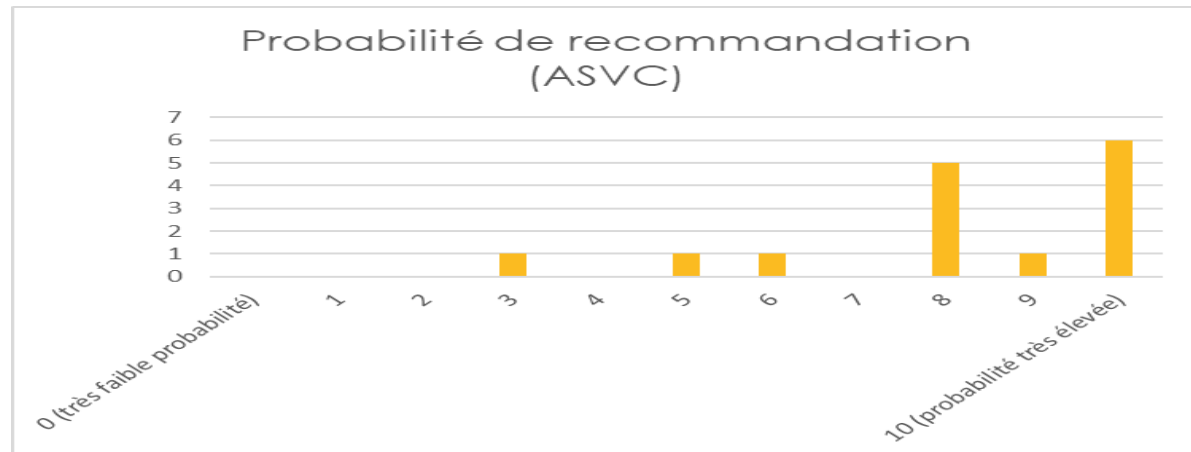
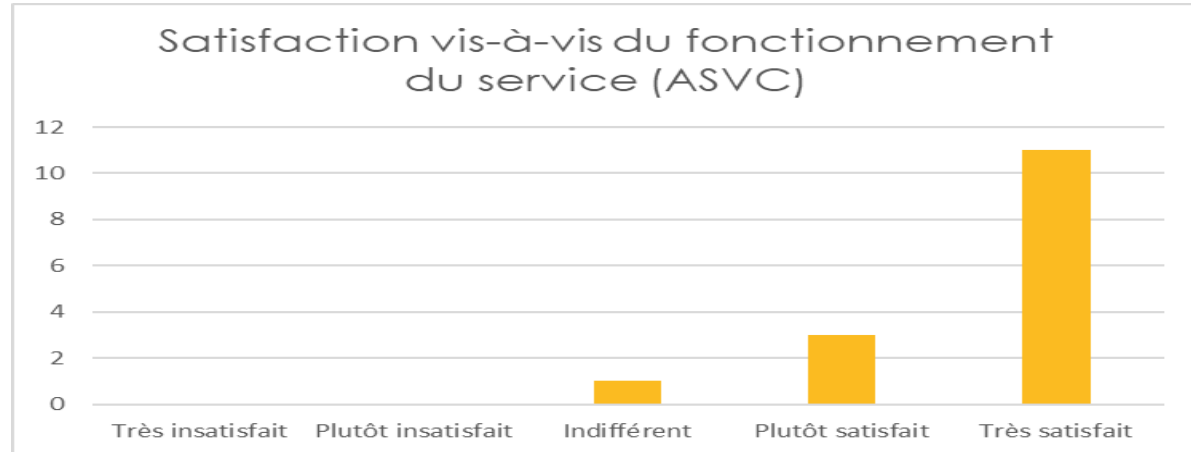
Clients satisfaits : 93 %

Année préc. : 75%

Score net des promoteurs : 27

Année préc. : 50

- Promoteurs (9-10) : 7
- Passifs (7-8) : 5
- Détracteurs (0-6) : 3



Satisfaction vis-à-vis du fonctionnement du service DIMAG

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 vis-à-vis du fonctionnement du service TERRIS

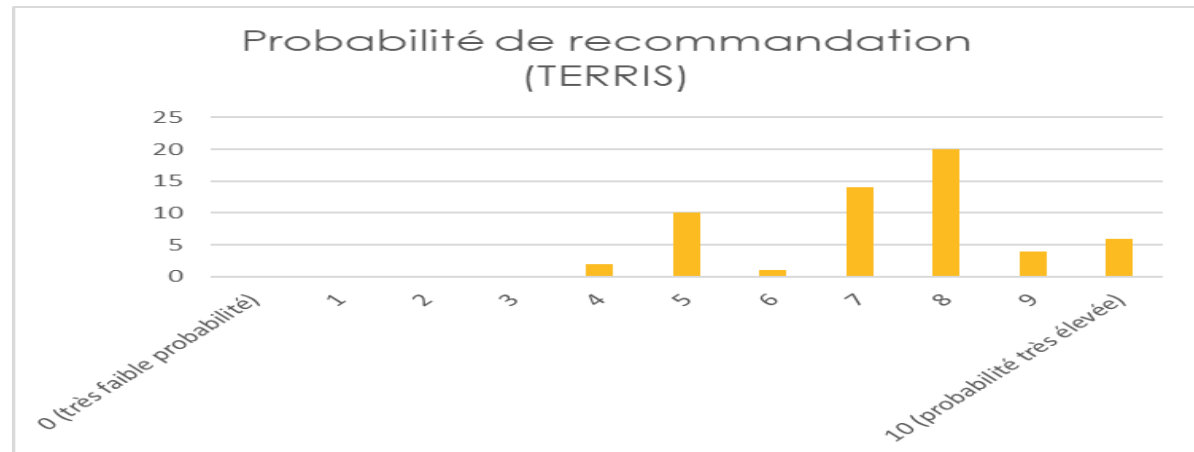
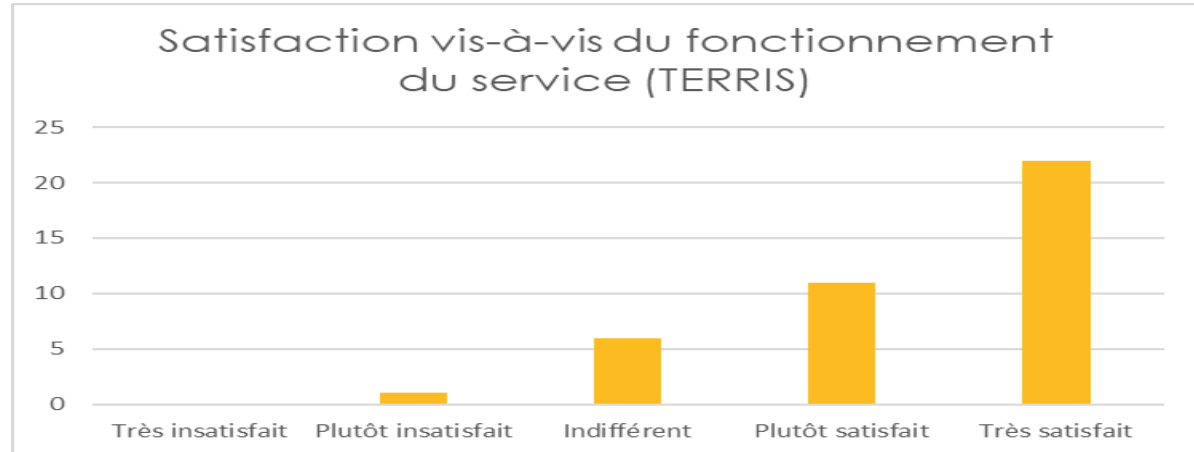
Clients satisfaits : 83%

Année préc. : 92%

Score net des promoteurs : -5

Année préc. : 3

- Promoteurs (9-10) : 10
- Passifs (7-8) : 34
- Détracteurs (0-6) : 13

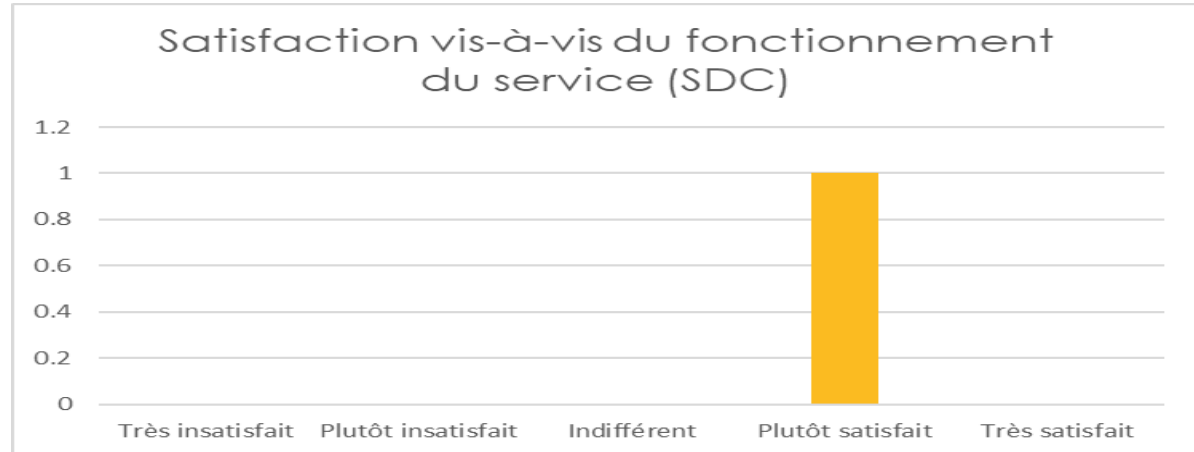


Satisfaction vis-à-vis du fonctionnement du service SDC

Clients satisfaits : 100%

Score net des promoteurs : 100

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

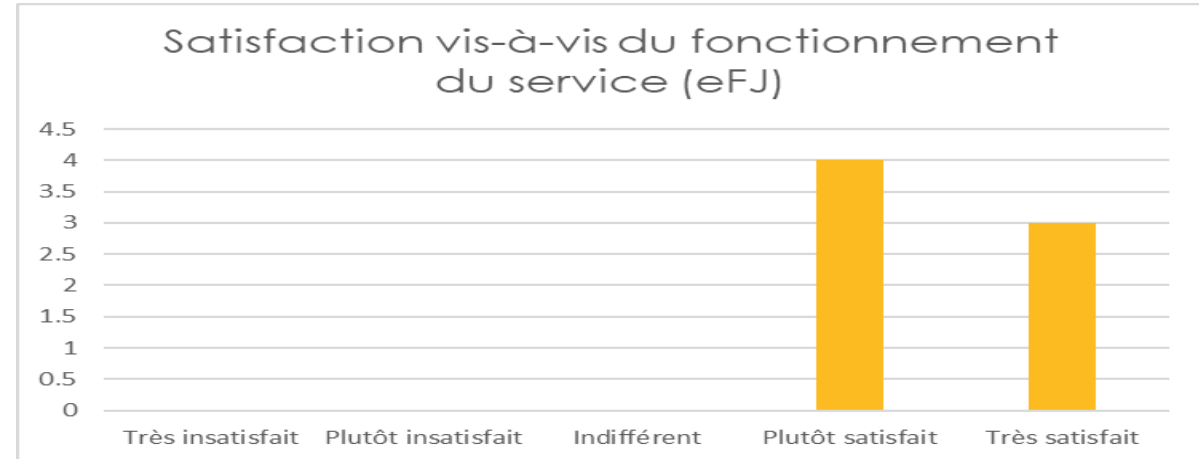


Satisfaction vis-à-vis du fonctionnement du service eFJ

Clients satisfaits : 100%

Score net des promoteurs : 43

- Promoteurs (9-10) : 3
- Passifs (7-8) : 4
- Détracteurs (0-6) : 0

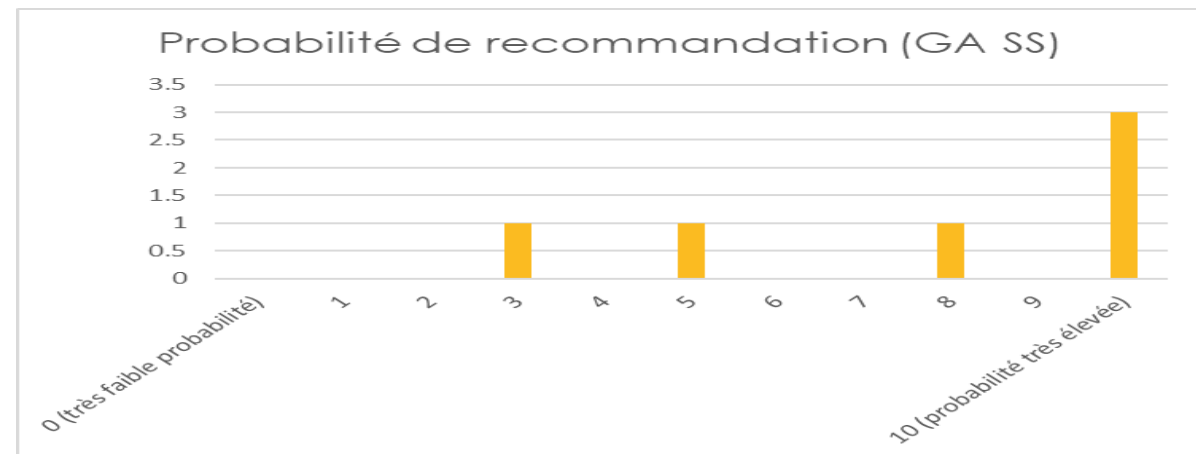
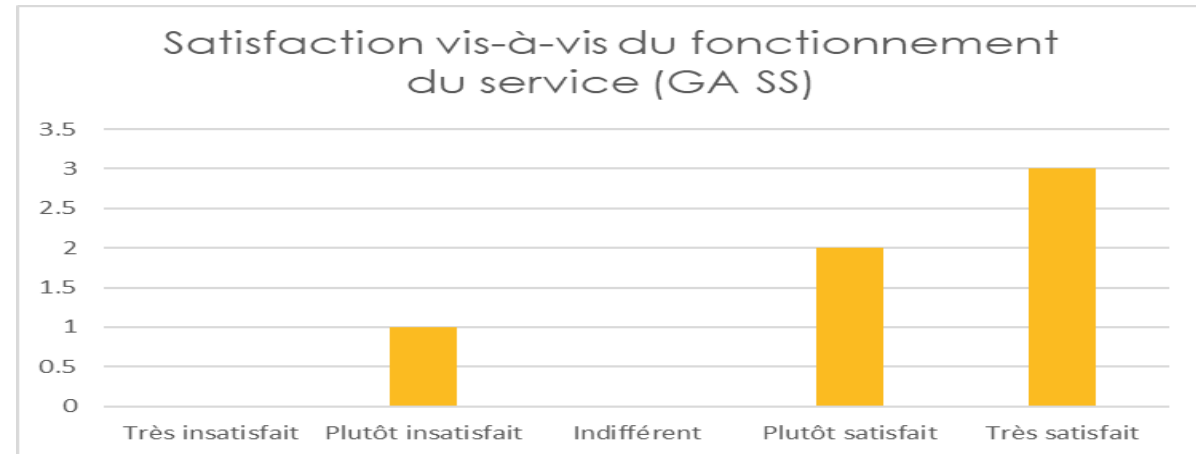


Satisfaction vis-à-vis du fonctionnement du service GA SS

Clients satisfaits : 83%

Score net des promoteurs : 17

- Promoteurs (9-10) : 3
- Passifs (7-8) : 1
- Détracteurs (0-6) : 2



Contact



Speichergasse 39
3011 Bern

Telefon: 031 570 00 00

E-Mail: info@eoperations.ch

www.eoperations.ch