



Enquête de satisfaction client pour l'année 2026 concernant les services d'eOperations Suisse

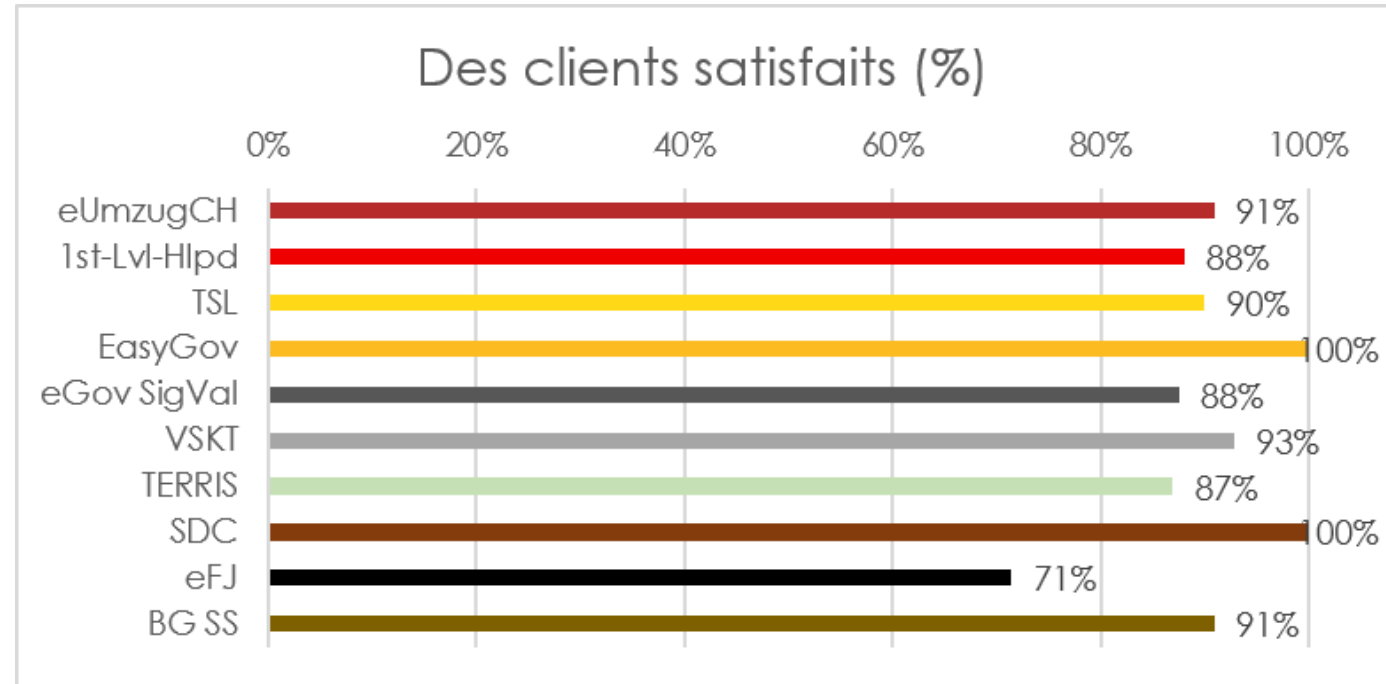
Satisfaction des clients vis-à-vis des services d'eOperations Suisse

(Nombre de réponses : eDéménagementCH : 22 ; 1^{er} niveau Helpdesk : 260 ; groupement d'achat « télécom » : 32 ; EasyGov : 1, SigVal : 8, ASVC : 17 ; TERRIS 23 ; DDC : 2, eFJ : 7 ; groupement d'achat « signatures/sceaux » : 13

Satisfaits* en%

- eDéménagementCH : **91% (-4%)**
- 1^{er} niveau Helpdesk : **88% (+3%)**
- TSL/STS (group. d'achat télécom) : **90% (-10%)**
- EasyGov : **100% (+ 0%)**
- eGov SigVal : **88% (-12%)**
- ASVC : **93% (+ 0%)**
- TERRIS : **87% (+ 4%)**
- OFS DDC : **100% (+ 0%)**
- eFJ : **71% (-29%)**
- group. d'achat signat./sceaux (SS) : **91% (+ 8%)**

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



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

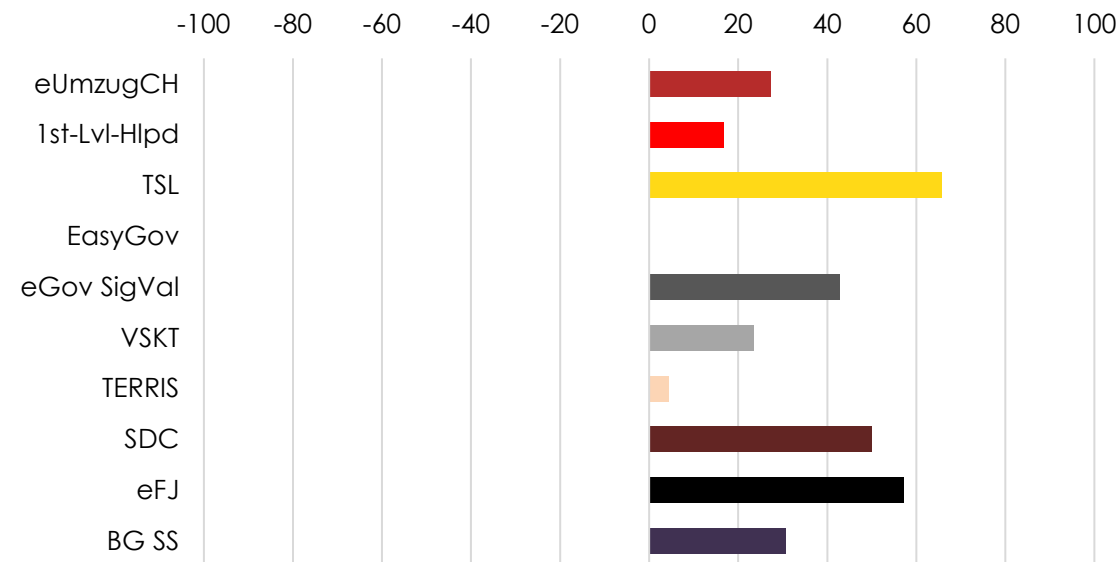
Probabilités de recommandation

(Nombre de réponses : eDéménagementCH : 22 ; 1^{er} niveau Helpdesk : 260 ; groupement d'achat « télécom »: 32 ; EasyGov : 1, SigVal : 8, ASVC: 17 ; TERRIS 23 ; DDC : 2, eFJ : 7 ; groupement d'achat « signatures/sceaux » : 13

Score net des promoteurs*

- eDéménagementCH : **27 (+1)**
- 1^{er} niveau Helpdesk : **17 (+5)**
- BG** Telecom (TSL) : **66 (+10)**
- EasyGov : **NA**
- eGov SigVal : **43 (-32)**
- ASVC : **24 (+1)**
- TERRIS : **4 (+9)**
- OFS DDC : **NA**
- eFJ : **57 (+14)**
- Signatures/Sceaux BG** (SS) : **31 (+14)**

Score net des promoteurs



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

■ eUmzugCH ■ 1st-Lvl-Hlpd ■ TSL ■ EasyGov ■ eGov SigVal ■ VSKT ■ TERRIS ■ SDC ■ eFJ ■ BG SS

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

** «BG» : Groupement d'achat signatures/sceaux

Satisfaction vis-à-vis du fonctionnement du service DéménagementCH

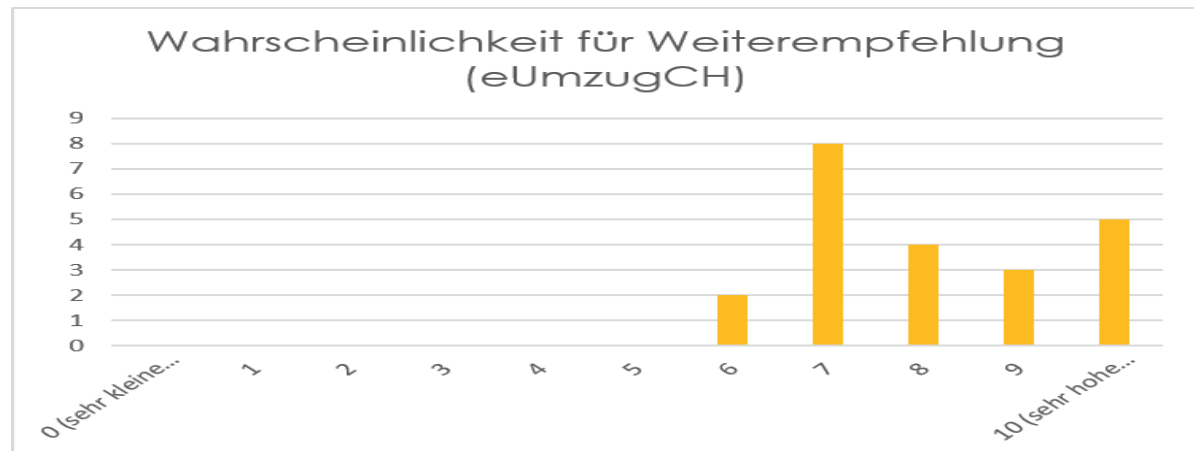
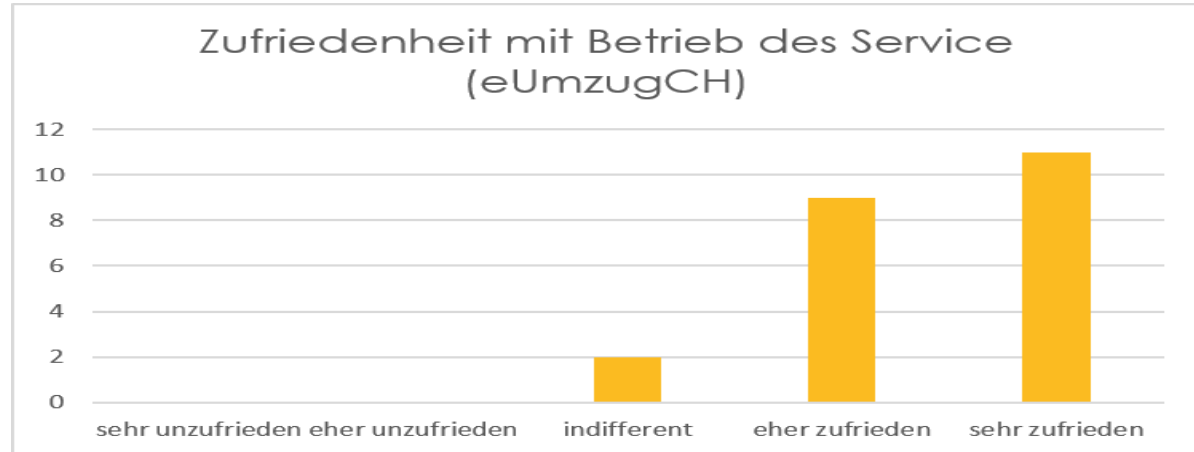
Clients satisfaits : 91%

Année préc. : 95%

Score net des promoteurs : 27

Année préc. : 26

- Promoteurs (9-10) : 8
- Passifs (7-8) : 12
- Détracteurs (0-6) : 2



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

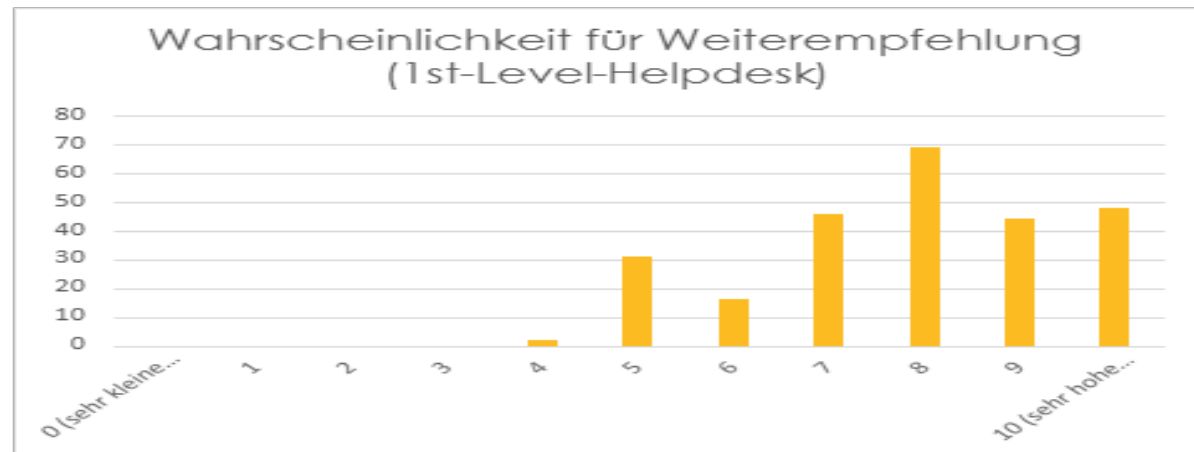
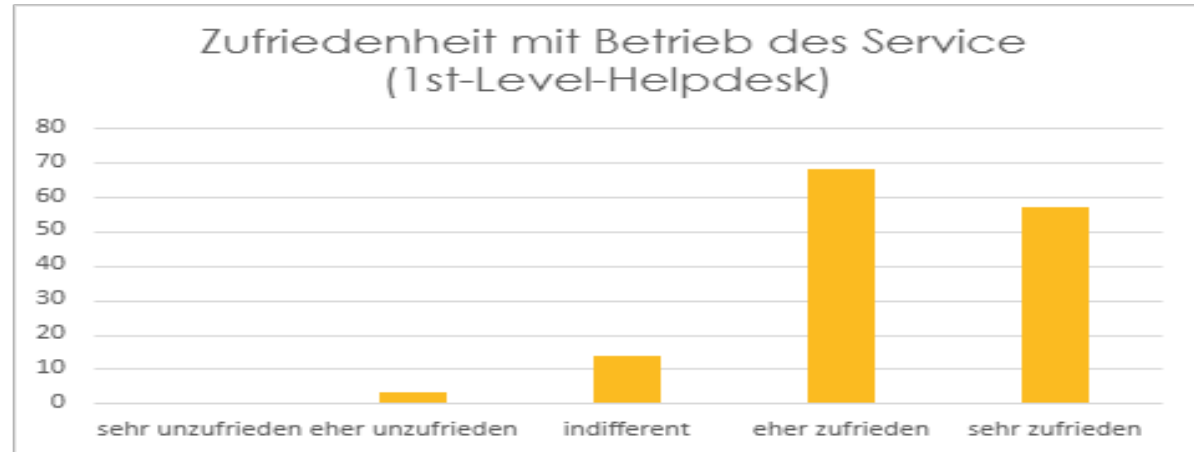
Clients satisfaits : 88%

Année préc. : 85%

Score net des promoteurs : 17

Année préc. : 12

- Promoteurs (9-10) : 92
- Passifs (7-8) : 115
- Détracteurs (0-6) : 49



Satisfaction vis-à-vis du fonctionnement du service STS (groupement d'achat « services de télécommunication »)

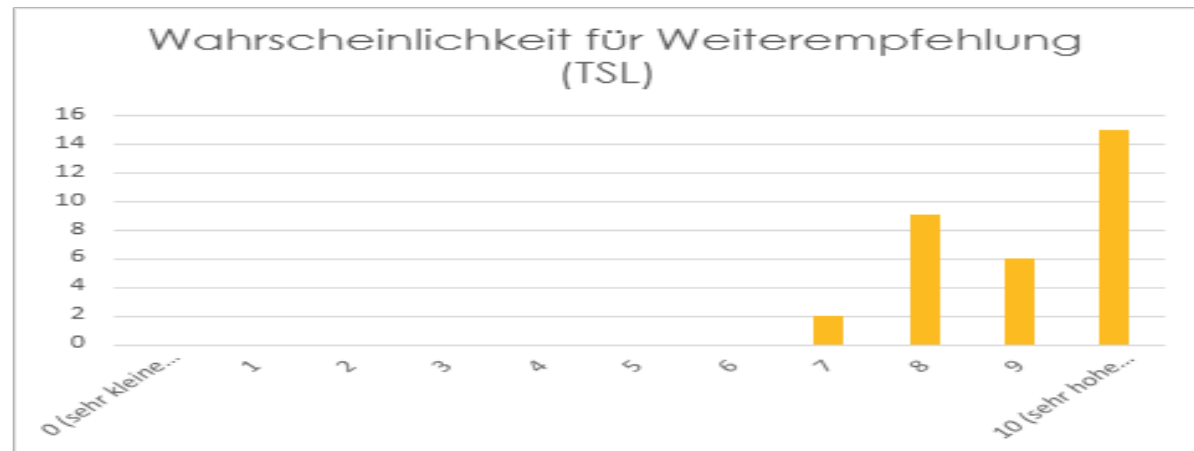
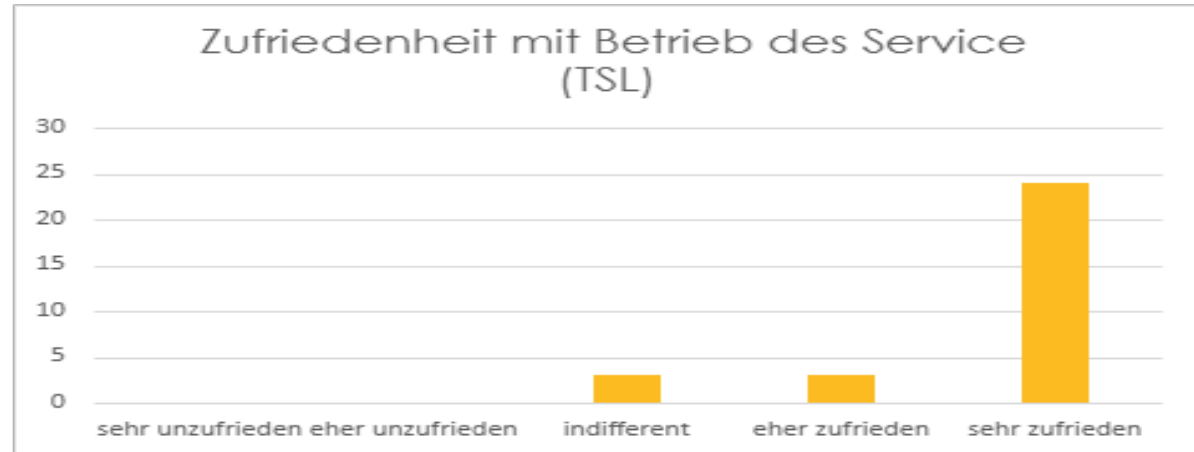
Clients satisfaits : 90%

Année préc. : 100%

Score net des promoteurs : 66

Année préc. : 56

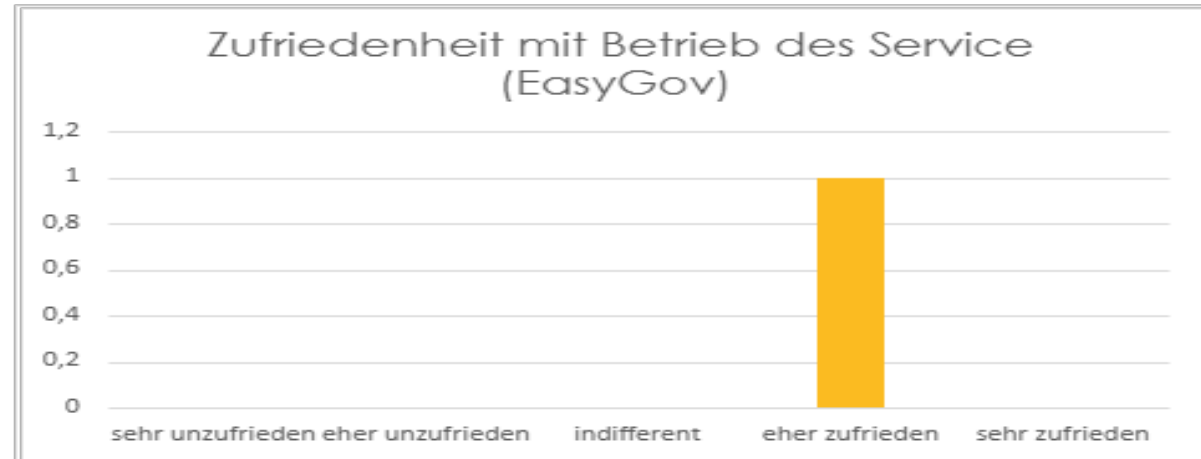
- Promoteurs (9-10) : 21
- Passifs (7-8) : 11
- Détracteurs (0-6) : 0



Satisfaction vis-à-vis du fonctionnement du service EasyGov

Clients satisfaits : 100%

Année préc. : 100%



Score net des promoteurs : NA

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

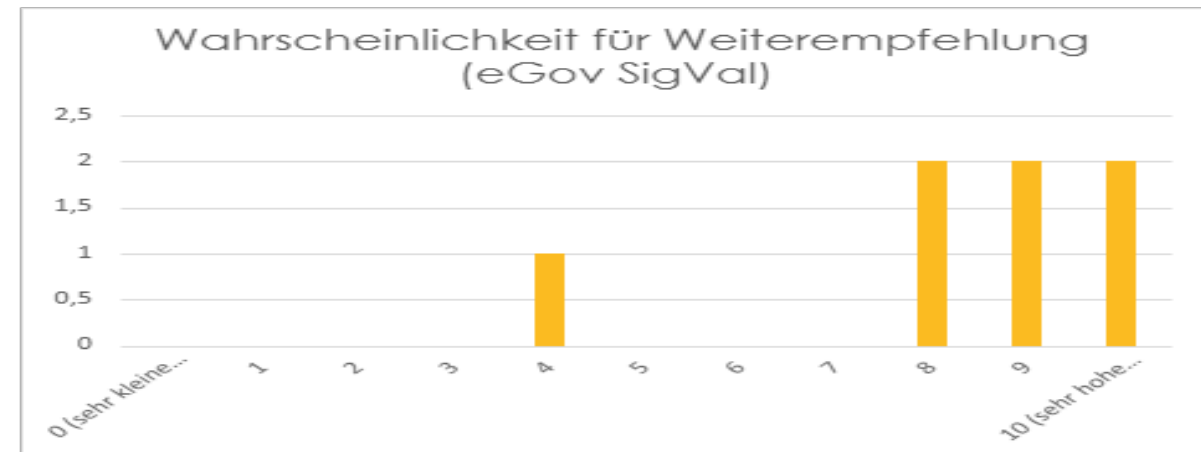
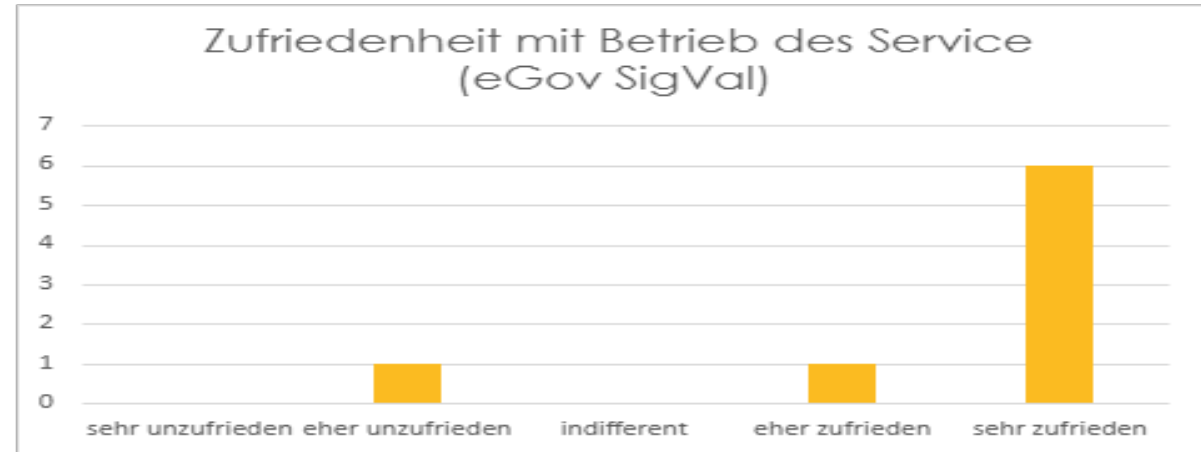
Clients satisfaits : 88%

Année préc. : 100%

Score net des promoteurs : 43

Année préc. : 75

- Promoteurs (9-10) : 4
- Passifs (7-8) : 2
- Détracteurs (0-6) : 1



Satisfaction vis-à-vis du fonctionnement du service TIC pour la ASVC

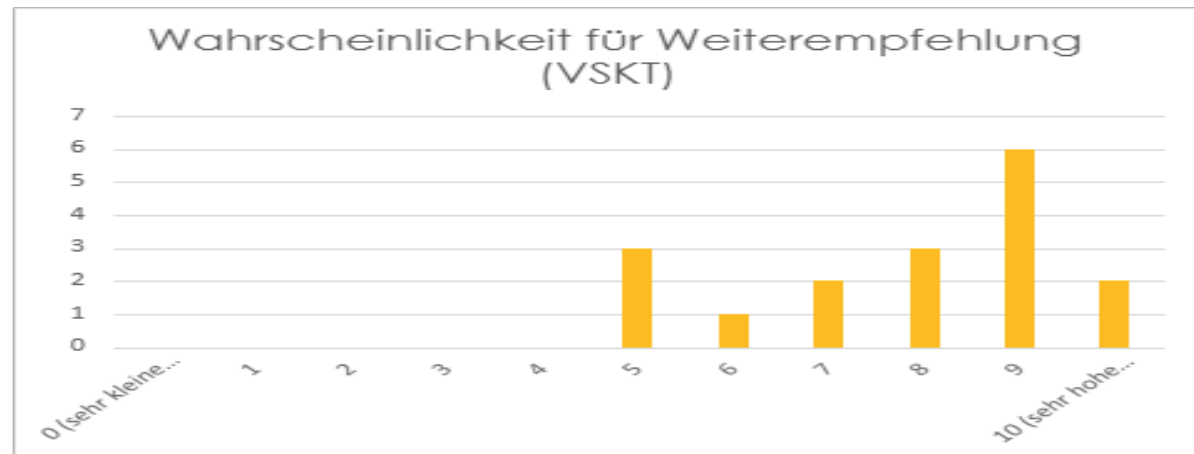
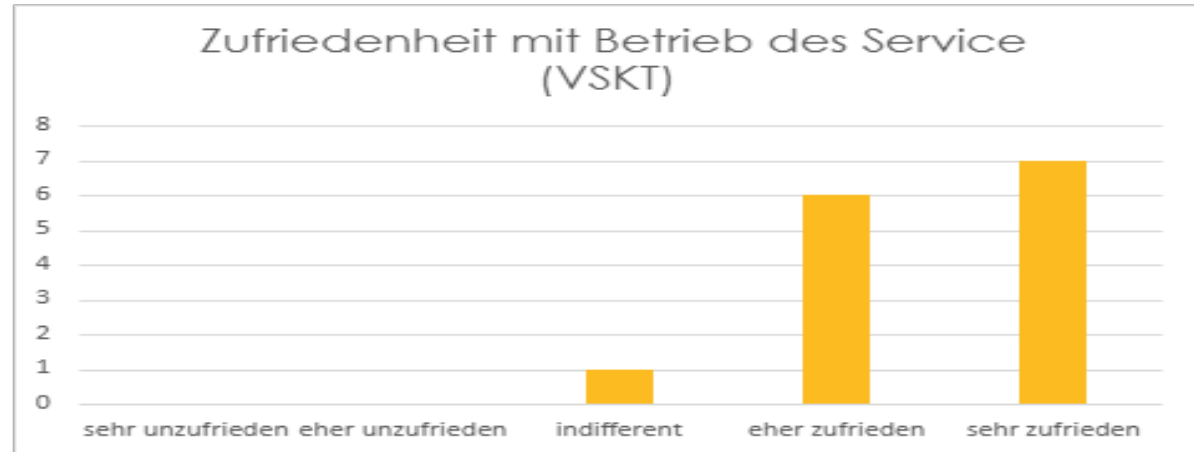
Clients satisfaits : 93%

Année préc. : 93%

Score net des promoteurs : 24

Année préc. : 23

- Promoteurs (9-10) : 8
- Passifs (7-8) : 5
- Détracteurs (0-6) : 4



Satisfaction vis-à-vis du fonctionnement de TERRIS

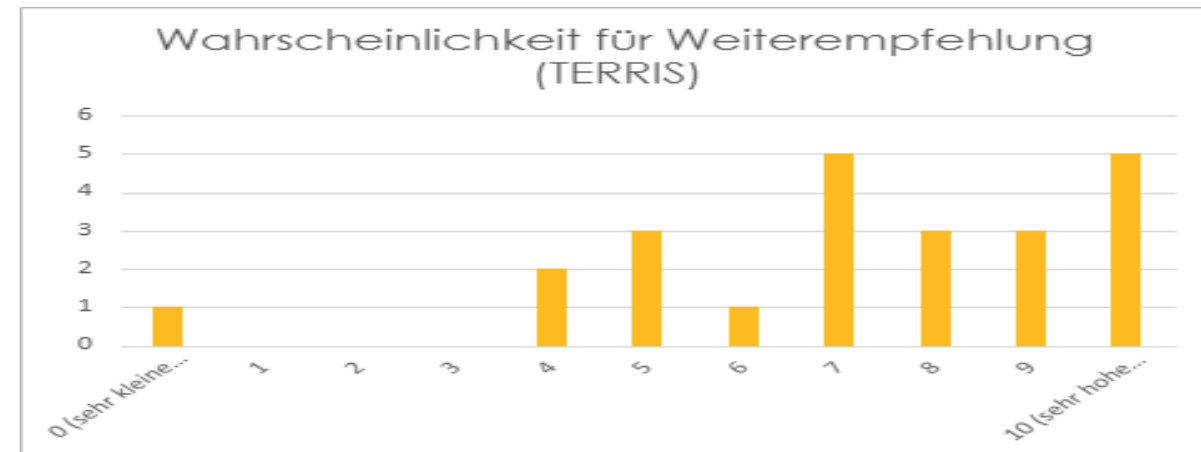
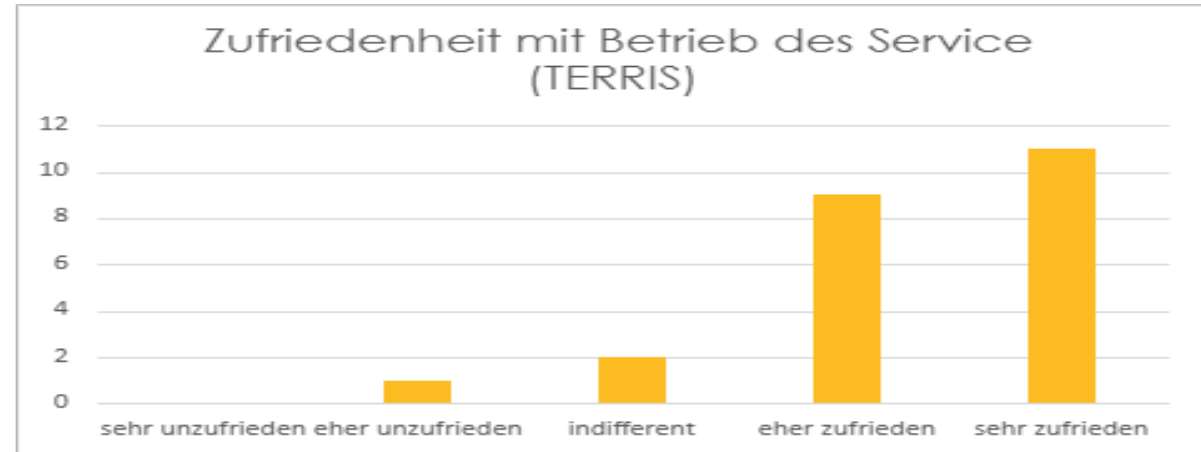
Clients satisfaits : 87%

Année préc. : 83%

Score net des promoteurs : 4

Année préc. : -5

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



Satisfaction vis-à-vis du fonctionnement de swissdatacommunity

Clients satisfaits : 100%

Année préc. : 100%



Score net des promoteurs : NA

Satisfaction vis-à-vis du fonctionnement d'eFJ (chasse et pêche)

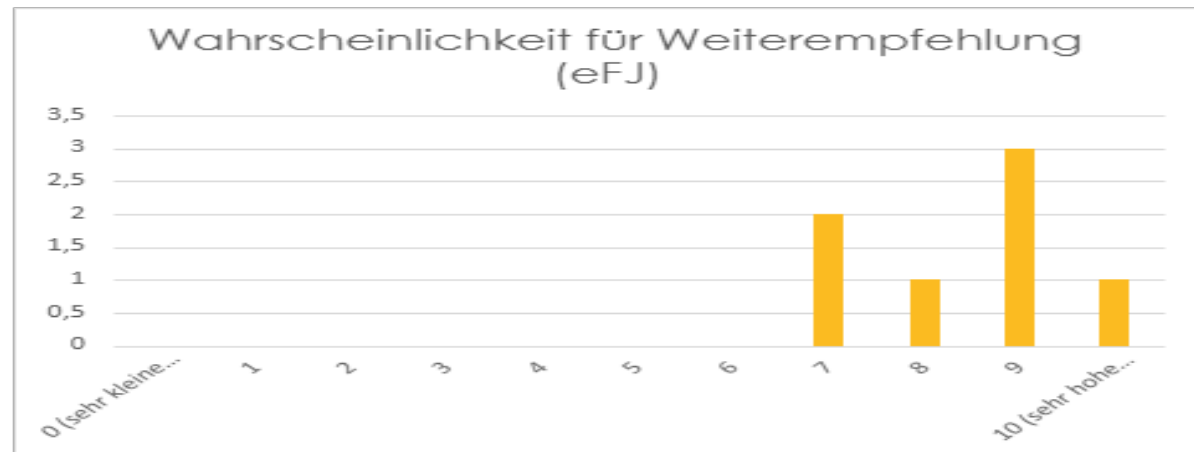
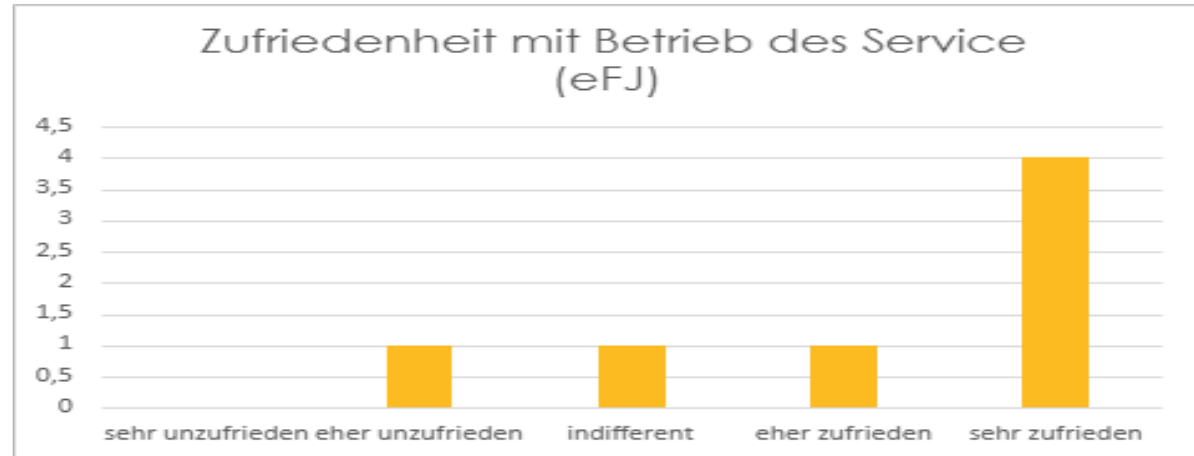
Clients satisfaits : 71%

Année préc. : 100%

Score net des promoteurs : 57

Année préc. : 43

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



Satisfaction vis-à-vis du fonctionnement du groupement d'achat « signatures et sceaux »

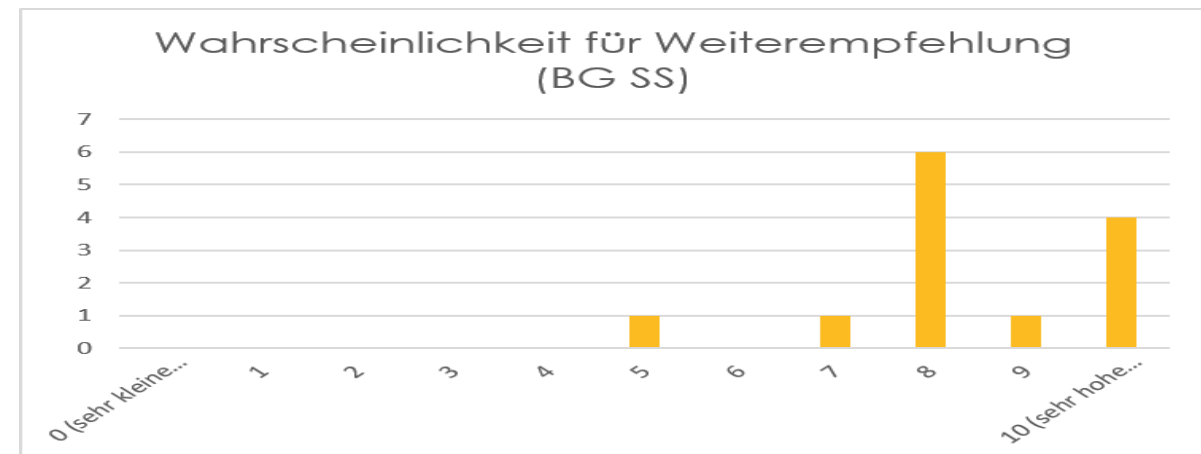
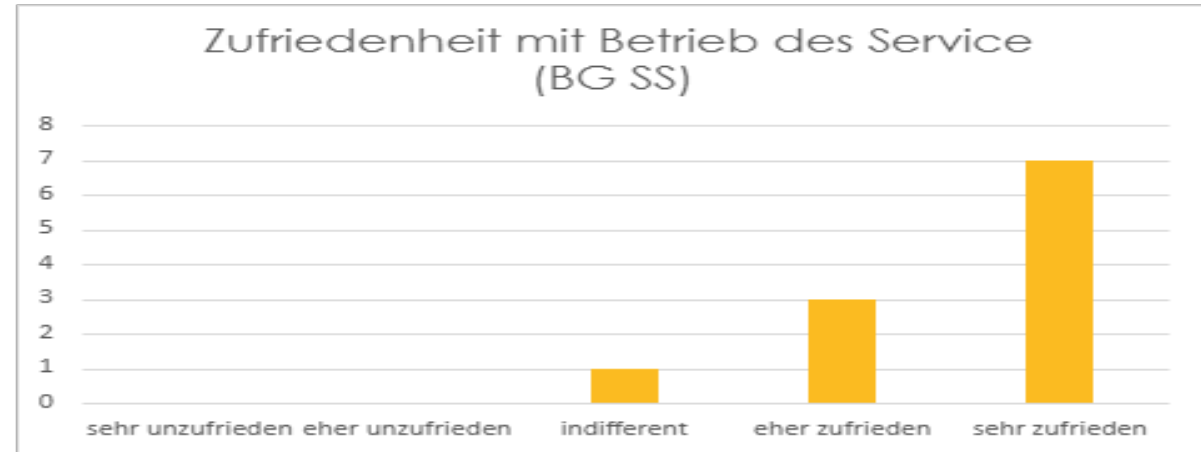
Clients satisfaits : 91%

Année préc. : 83%

Score net des promoteurs : 31

Année préc. : 17

- Promoteurs (9-10) : 5
- Passifs (7-8) : 7
- Détracteurs (0-6) : 1



Contact



Speichergasse 39
3011 Berne

Téléphone : +41 31 570 00 00
Courriel: info@eoperations.ch
www.eoperations.ch

