



Snythèse Enquête Satisfaction Client

Guichet Unique Tic 2019

Service Autorisations

Cellule Indexation Communication & Ecoute Client

Table des matières

I.Elément de Méthode.....	3
I.1 Introduction.....	3
I.2 Traitement de données.....	3
I.3 Analyse des résultats.....	3
I.4 Seuils d'inacceptabilité.....	3
II. Présentation des résultats.....	4
II.1 Taux de Retour.....	4
II.2 Thème 1 : Conditions d'accès.....	4
II.3 Thème 2 : Prise en charge et orientation.....	5
II.4 Thème 3 : Informations et explications.....	5
II.5 Thème 4 : Confort de l'espace d'accueil.....	6
II.6 Thème 5 : Délais d'attente.....	6
II.7 Thème 6 : Délais de réponse.....	7
II.8 Thème 7 : Délais de traitement dossier.....	9
II.9 Thème 8 : Satisfaction générale.....	10
III. Conclusion.....	11

I. Élément de Méthode

I.1 Introduction

Dans le souci de l'amélioration de la qualité de ses prestations rendues et afin de mieux répondre aux attentes et aux besoins des usagers, le Guichet Unique des Tic a lancé au mois d'Avril 2020 une enquête satisfaction client auprès de 150 de ses clients potentiels, 53 réponses sont parvenues au GU-Tic, ce qui représente 35.3% des clients participants à l'enquête.

La mesure du niveau de satisfaction de nos client vis-à-vis nos services et prestations rendus, la connaissance de leurs attentes ainsi que les motifs de leurs insatisfactions constituent les objectifs principaux de cette enquête.

Un plan d'action d'amélioration sera mis en place en se basant sur les résultats de cette enquête qui seront diffusés ultérieurement.

Un questionnaire de 22 questions groupés selon 8 thèmes a été réalisé. La satisfaction est évaluée selon le barème de notation suivant:

(1) Pas du tout satisfaisant		(2) Peu satisfaisant		(3) Satisfaisant		(4) Très satisfaisant	
------------------------------	---	----------------------	---	------------------	---	-----------------------	---

I.2 Traitement de données

Les questionnaires ont été analysés dans le respect de l'anonymat. L'ensemble des informations obtenues a été saisi dans une application informatique pour être par la suite traiter et analyser.

I.3 Analyse des résultats

Pour chaque question, une analyse a été réalisée afin d'identifier les points forts et les points à améliorer. A partir de ces derniers, des actions d'améliorations ont été dégagées.

I.4 Seuils d'inacceptabilité

Les seuils d'inacceptabilité permettent de déterminer le seuil à partir duquel, les résultats sont considérés comme inacceptables et doivent donc faire l'objet d'une action d'amélioration. Ainsi, pour l'enquête de satisfaction réalisée, les seuils sont les suivants:

- > 70 % : résultat satisfaisant (On parle de point fort ou maîtrisé)
- Entre 50% et 70% : résultat améliorable (On parle de point relativement fort mais qui nécessite une amélioration)
- < 50% : résultat non tolérable (On parle de point non maîtrisé, la procédure doit être révisée et des actions d'améliorations sont exigées)

Pour pouvoir comparer les résultats avec les seuils d'inacceptabilité et en dégager des actions d'amélioration, les 4 modalités des questions (Insatisfaisant/ Peu satisfaisant/ Satisfaisant et Très satisfaisant) seront regroupées en 2 modalités :

- Les modalités *insatisfaisant et peu satisfaisant* seront regroupées en *insatisfaisant*
- Les modalités *très satisfaisant et satisfaisant* seront regroupées en *satisfaisant*

Les questions n'ayant pas de réponse ne seront pas inclus dans ce calcul.

II. Présentation des résultats

II.1 Taux de Retour

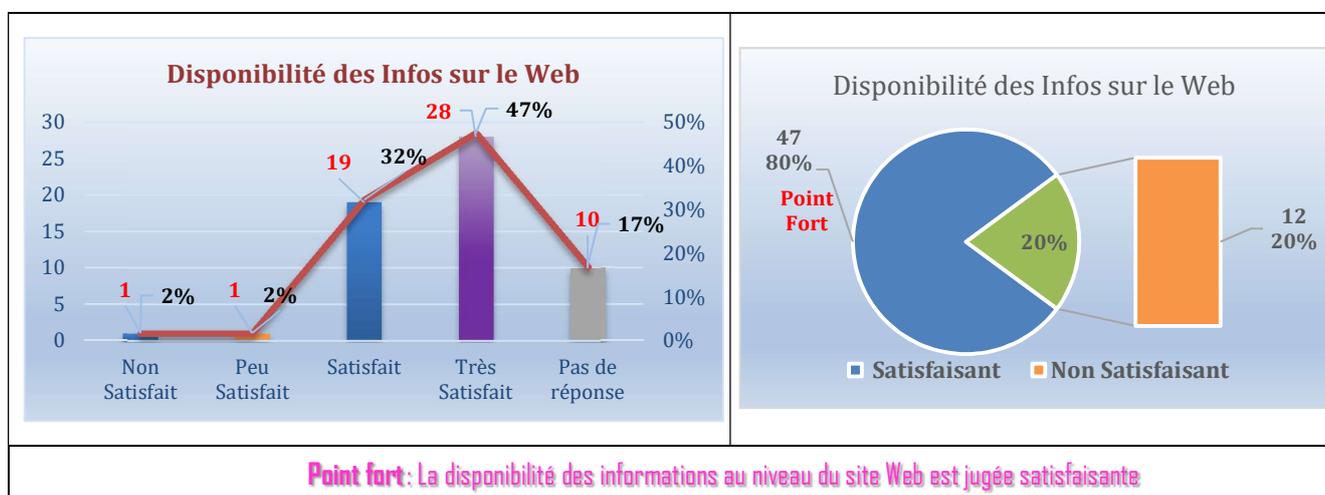
La répartition des retours des questionnaires se décompose comme suit :

	Nombre	Part du Total
Questionnaires complets	45	30,00%
Questionnaires incomplets	8	5,33%
Questionnaires non rendus	97	64,67%

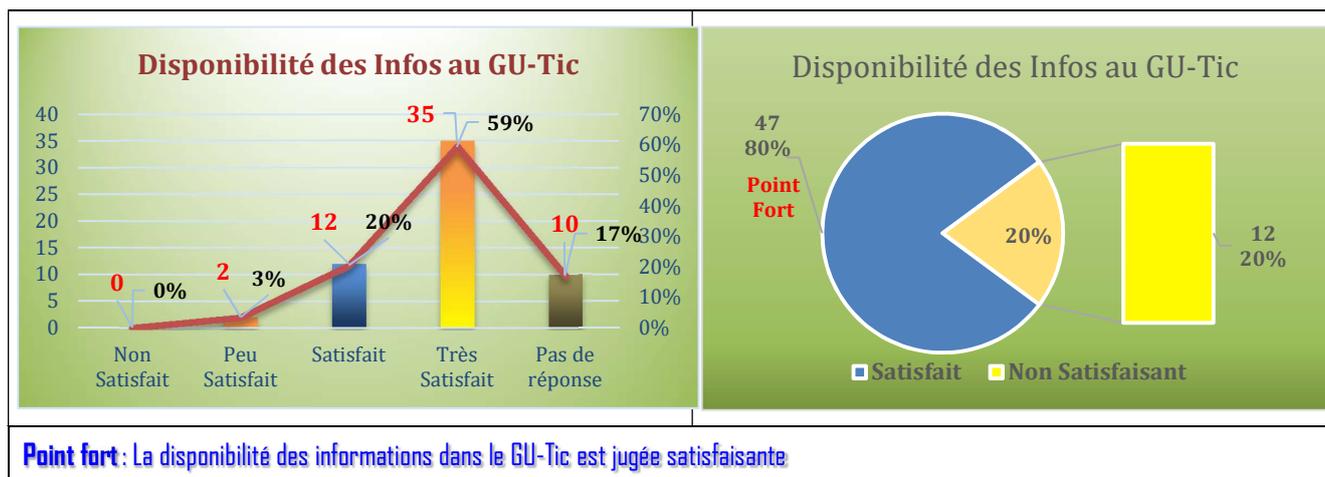
II.2 Thème 1 : Conditions d'accès

Ce thème comporte deux questions

Question N°1: Disponibilité des informations spécifiques aux conditions d'accès à notre local dans notre site web <https://www.cert.tn>



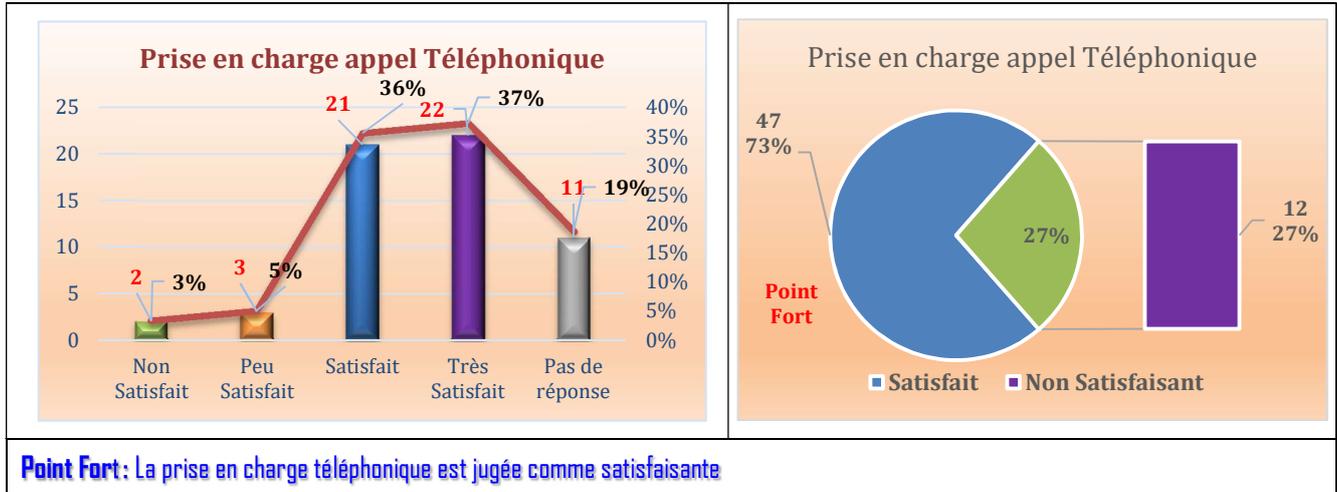
Question N°2: Disponibilité des informations au sien de l'espace d'accueil du guichet.



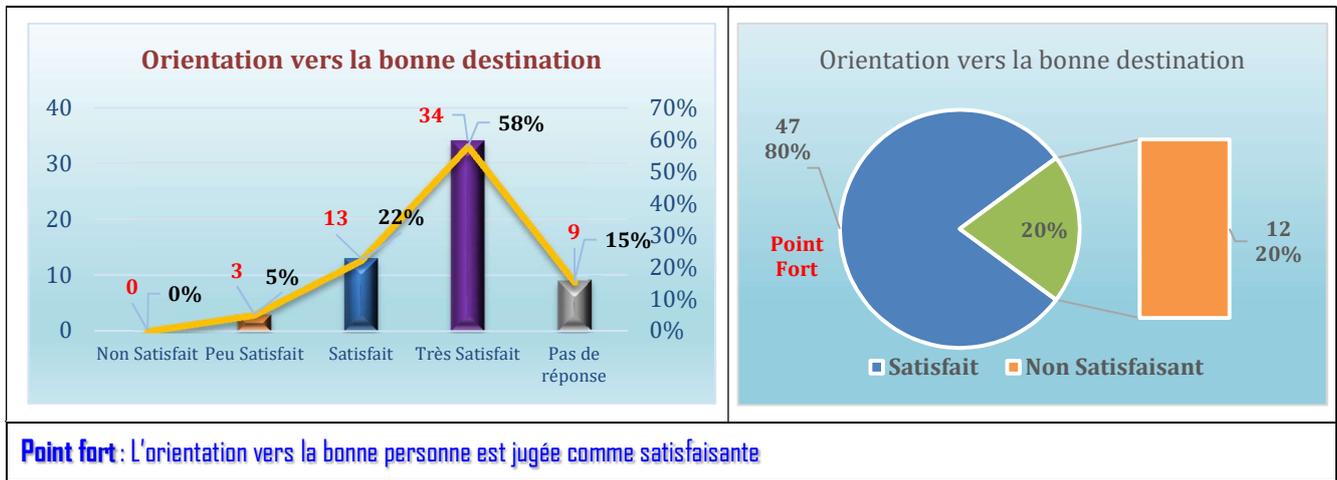
II.3 Thème 2 : Prise en charge et orientation

Ce thème comporte deux questions

Question N°1: Prise en charge lors d'un appel téléphonique.



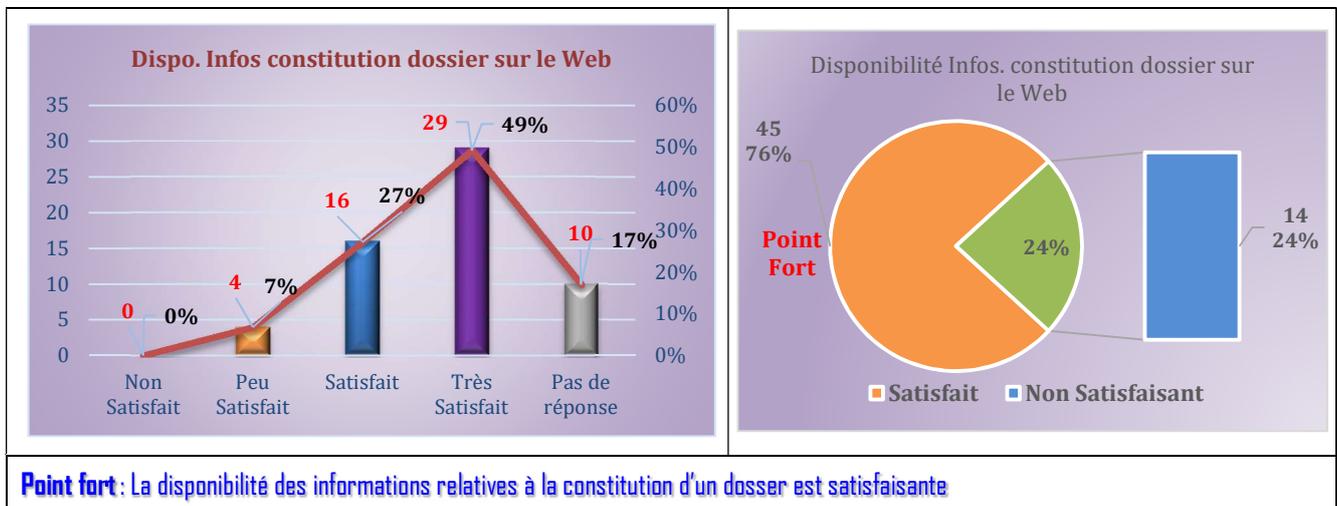
Question N°2: Orientation vers la bonne destination.



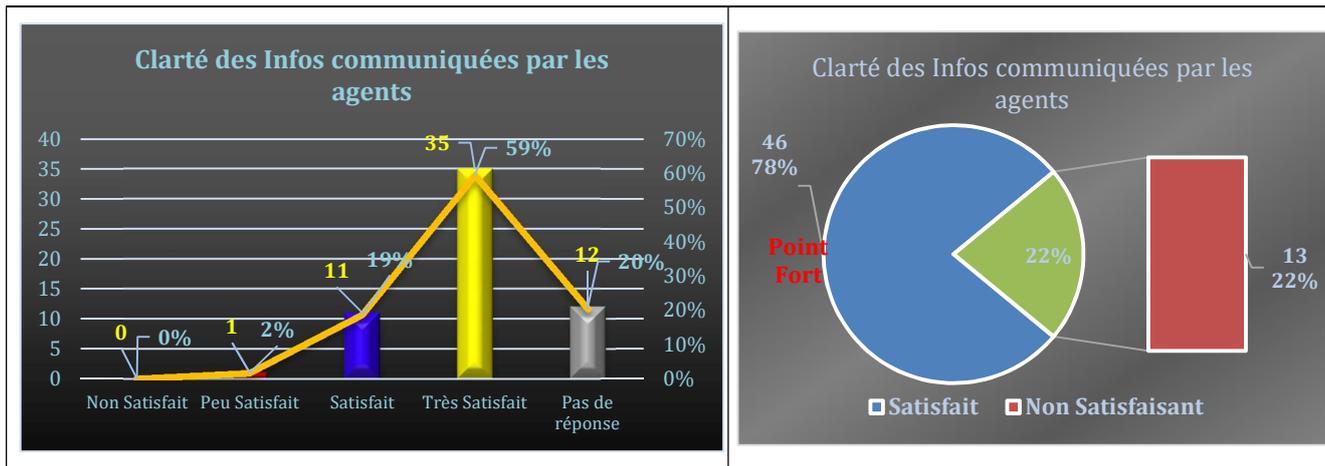
II.4 Thème 3 : Informations et explications

Ce thème comporte deux questions

Question N°1: Disponibilité des informations relatives à la constitution des différents types des dossiers dans notre site web.



Question N°2: Clarté et fiabilité des informations communiquées par les agents.

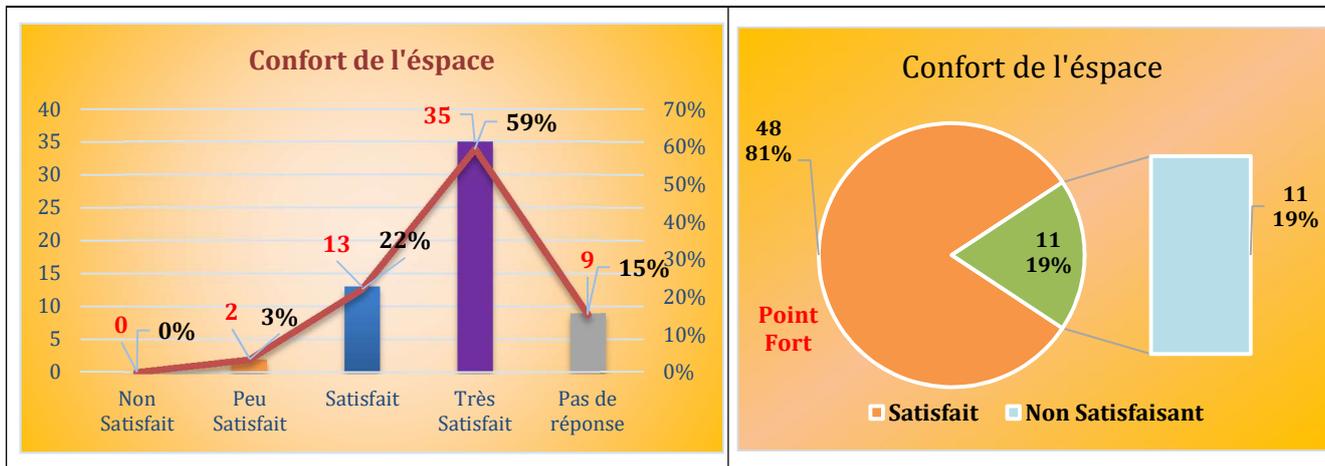


Point fort : La clarté des informations communiquées par les agents est jugée satisfaisante.

II.5 Thème 4 : Confort de l'espace d'accueil

Ce thème comporte une question

Question N°1: Confort de l'espace d'accueil du guichet unique.

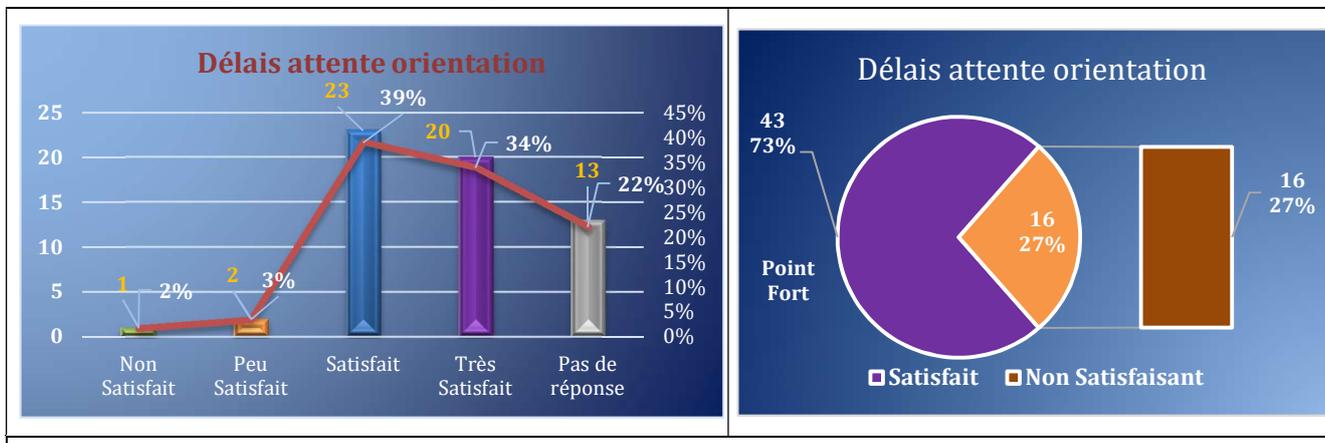


Point fort : Le confort de l'espace du GU-Tic est considéré satisfaisante.

II.6 Thème 5 : Délais d'attente

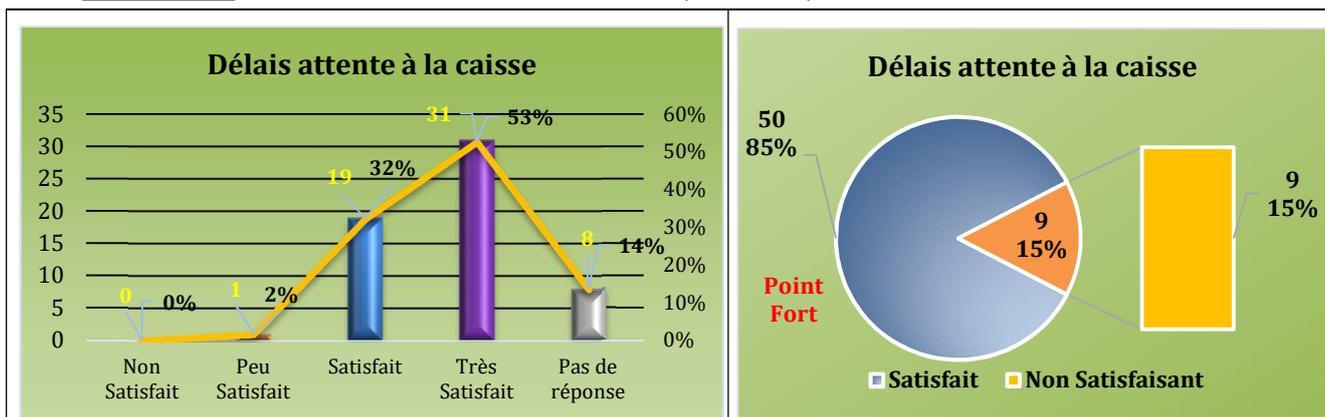
Ce thème comporte trois questions

Question N°1: Délai d'attente lors du dépôt manuel d'une demande.



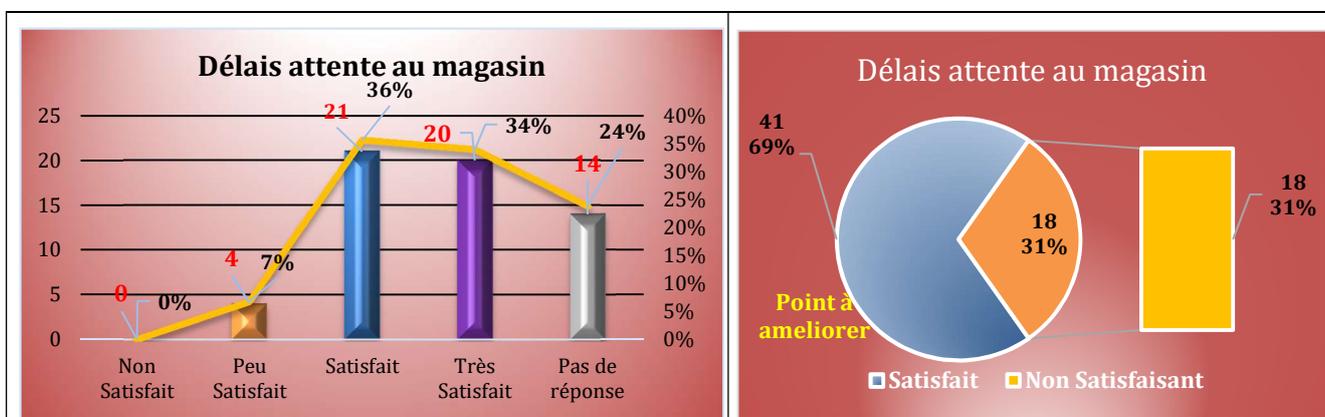
Point fort : Le délais d'attente au niveau de l'orientation est jugé satisfaisant.

Question N°2: Délai d'attente au moment d'effectuer une opération de paiement.



Point fort: Le délai d'attente à la caisse pour effectuer une opération de paiement est jugé satisfaisant

Question N°3: Délai d'attente lors du dépôt des échantillons au magasin.

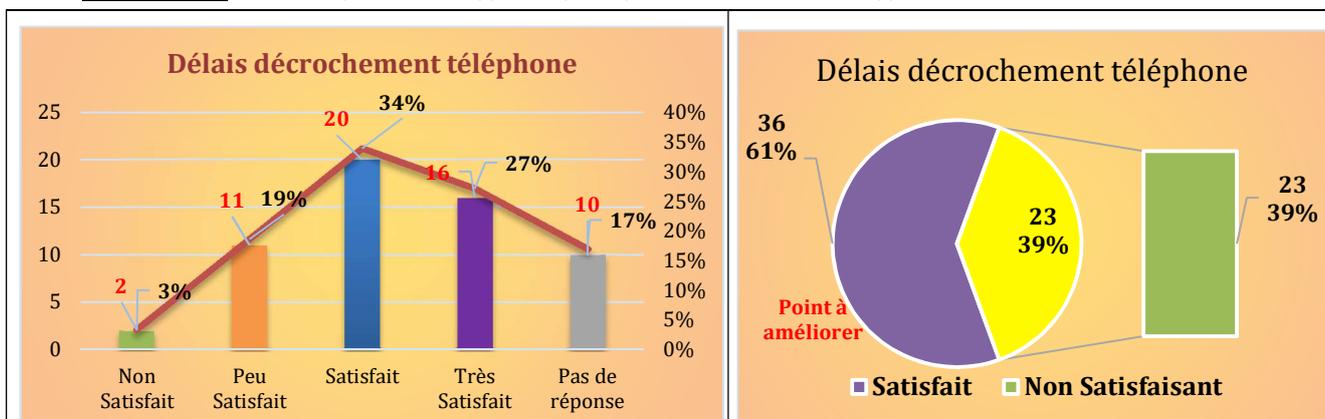


*** Point à améliorer (69% < seuil 70%):** Le délai d'attente au niveau du magasin est considérée acceptable mais qui *peut être amélioré*

II.7 Thème 6 : Délais de réponse

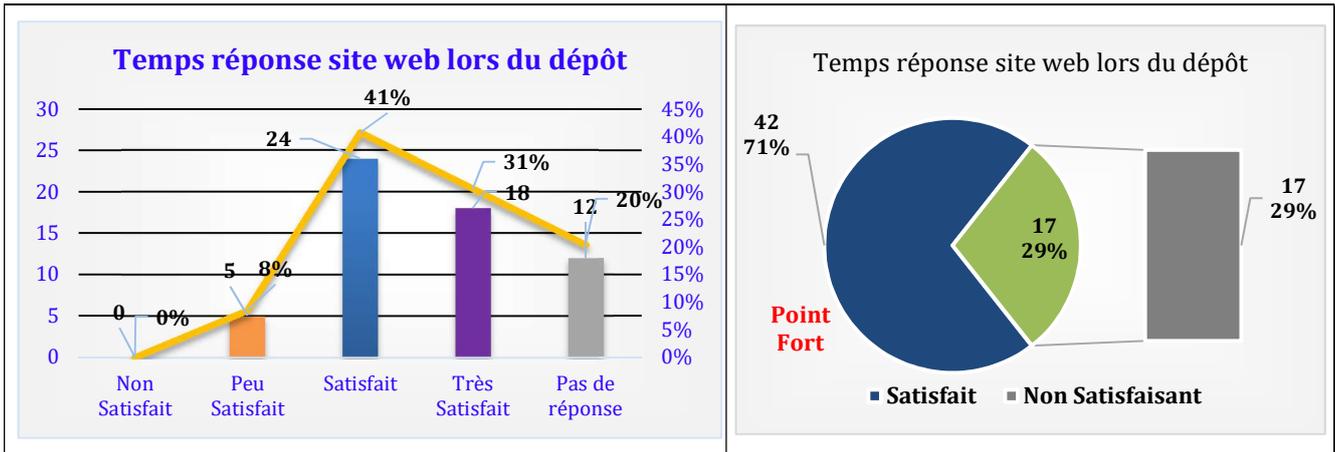
Ce thème comporte cinq questions

Question N°1: Délai de réponse suite appel téléphonique (Décrochement de l'appareil).



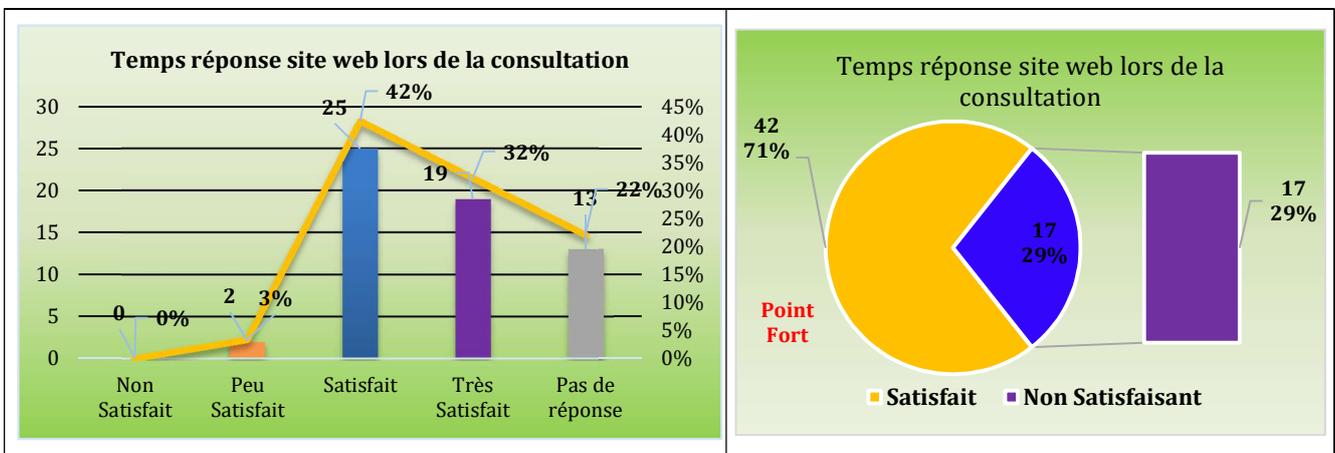
*** Point à améliorer (61% < seuil 70%):** Le délais de décrochement de l'appareil téléphonique est considéré acceptable mais qui *peut être amélioré*

Question N°2: Temps de réponse de notre serveur web au moment de dépôt d'une demande.



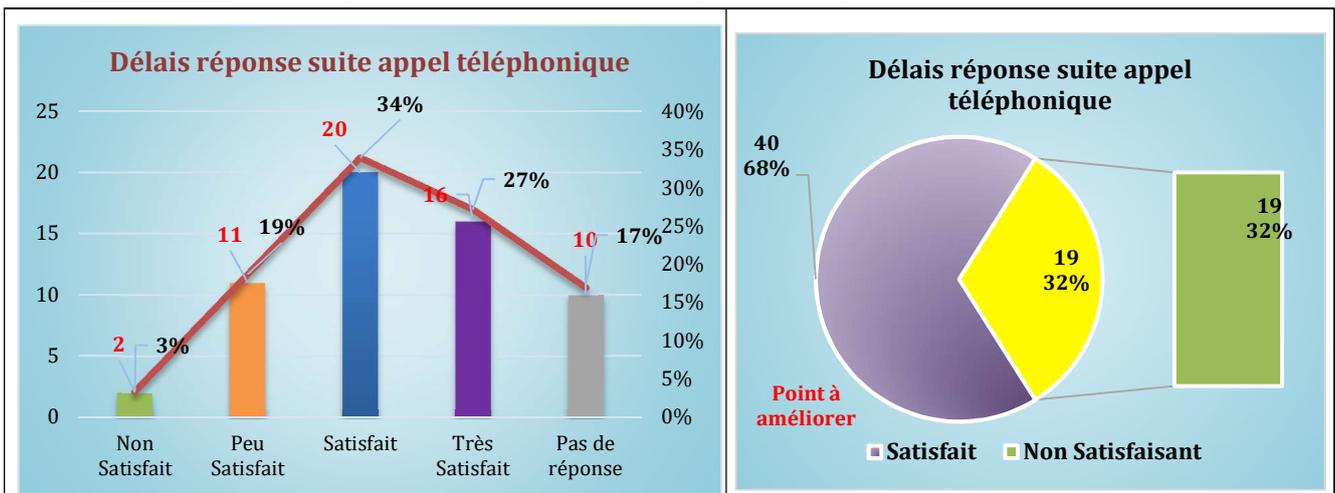
Point fort: Le délais d'attente au niveau pour déposer un équipement au niveau du magasin est considéré satisfaisant

Question N°3: Temps de réponse de notre serveur web lors de la consultation des dossiers.



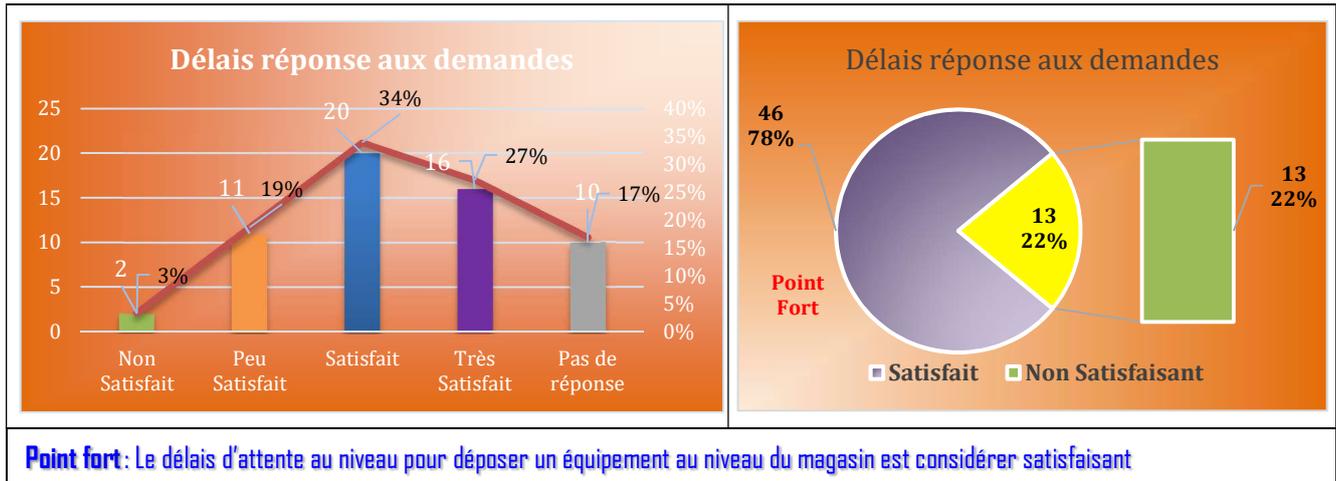
Point fort: Le délais d'attente au niveau pour déposer un équipement au niveau du magasin est considéré satisfaisant

Question N°4: Délai de réponse à vos demandes suite à un appel téléphonique.



*** Point à améliorer (68% < seuil 70%):** Le délais de réponse suite à un appel téléphonique est considéré acceptable mais qui *peut être amélioré*

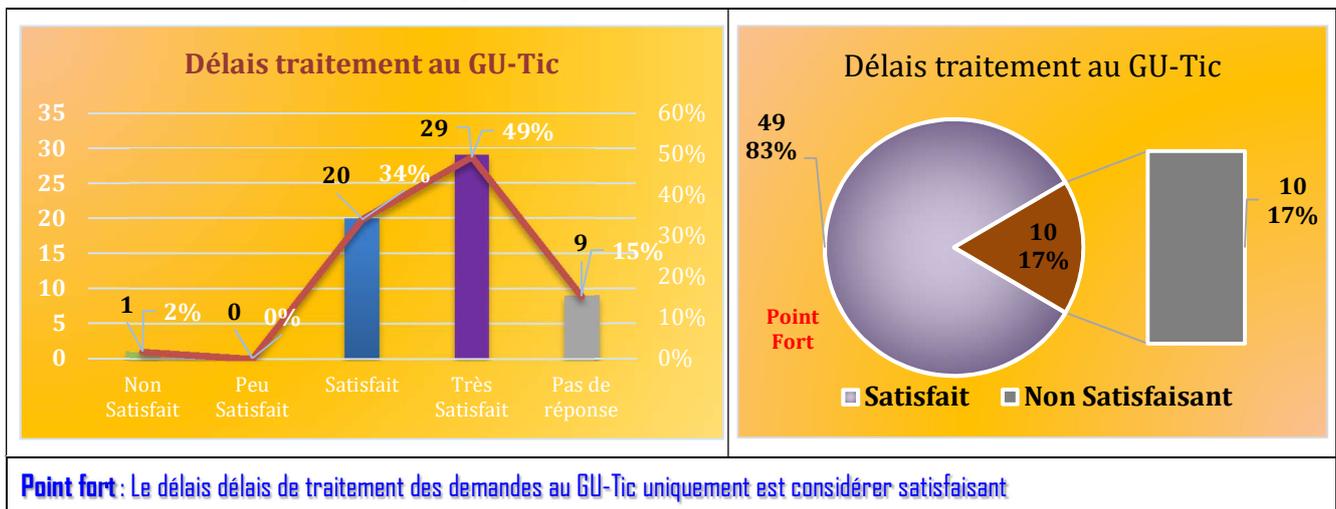
Question N°5: Délai de réponse aux demandes déposées.



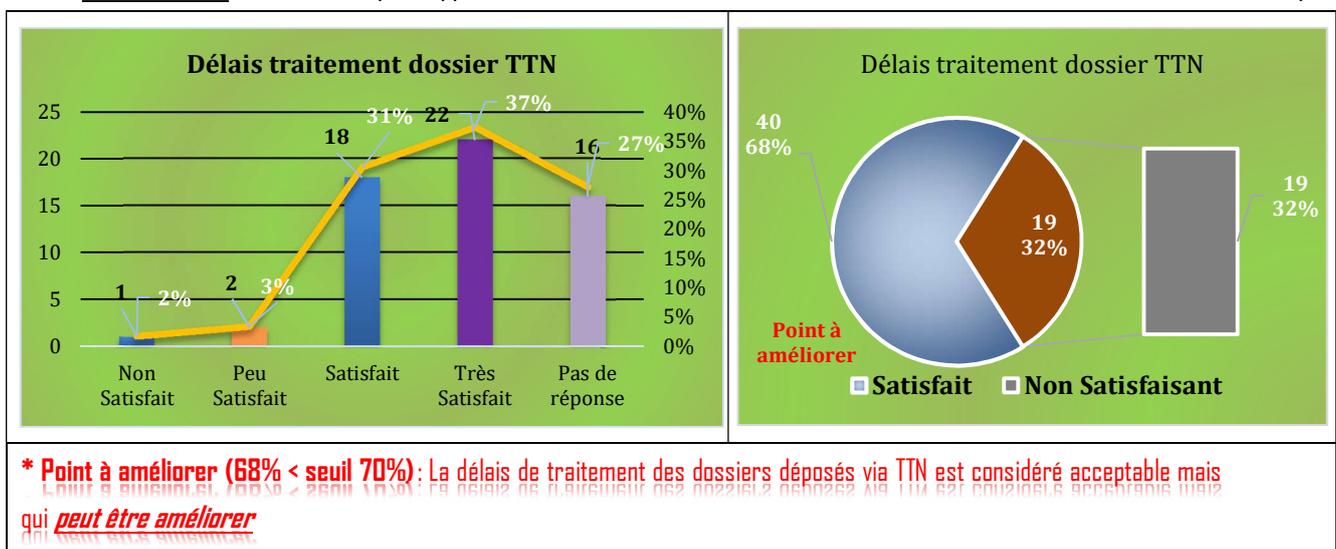
II.8 Thème 7 : Délais de traitement dossier

Ce thème comporte trois questions

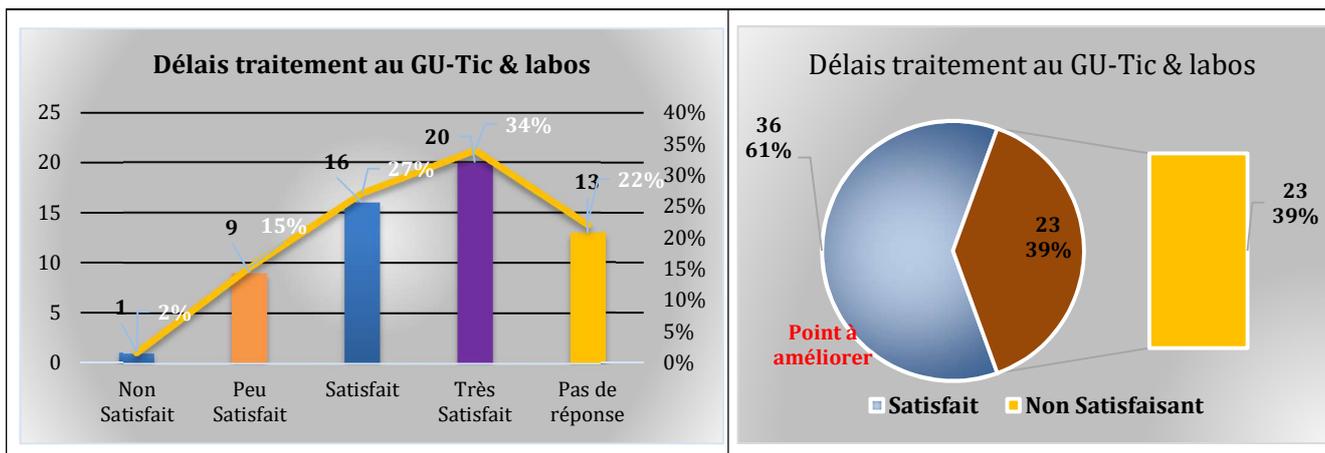
Question N°1: Dossier traité au GU (Autorisation de Mise à la Consommation Directe, Autorisation Provisoire d'Enlèvement, Retrait pour Homologation, Retrait de Conformité, Admission Temporaire)



Question N°2: Dossier traité par l'application Tunisie Trade Net TTN (Autorisation de mise à la consommation, Avis Technique)



Question N°3: Dossier nécessitant le traitement des labos (Attestation d'Homologation, Attestation de Conformité, Autorisation de Mise à le Consommation)

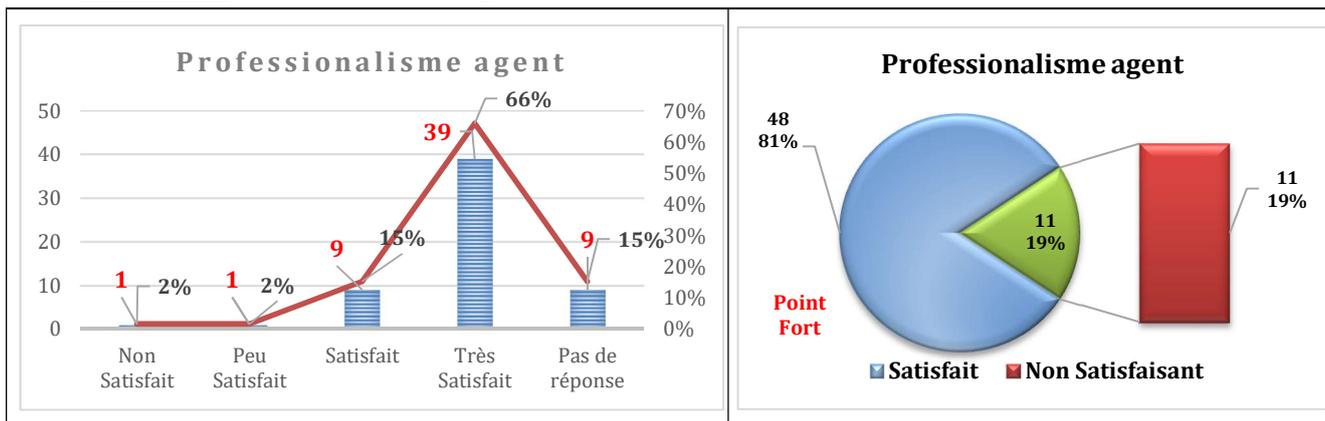


*** Point à améliorer (61% < seuil 70%):** La délais de traitement au guichet unique & labos est considéré acceptable mais qui **peut être amélioré**

II.9 Thème 8 : Satisfaction générale

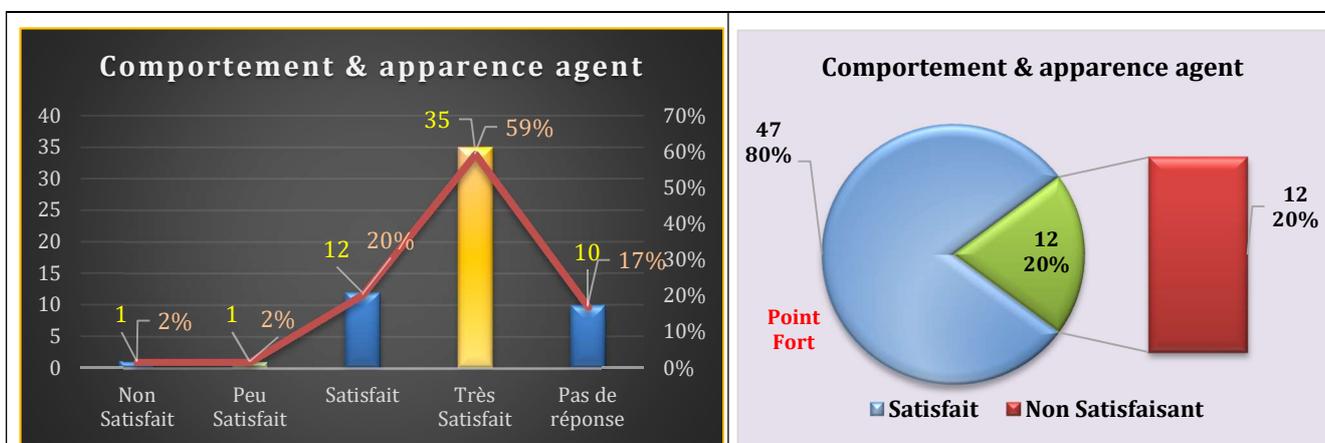
Ce thème comporte quatre questions

Question N°1: Professionnalisme des agents.



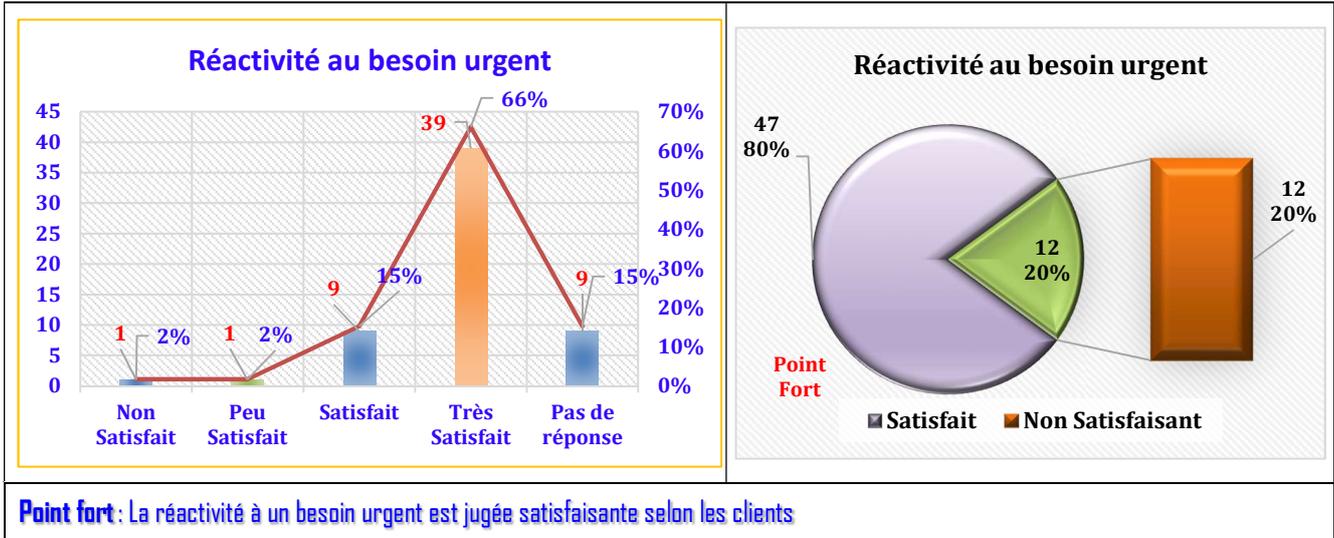
Point fort : Les usagers considerent que le professionnalisme des agents du GU-Tic est satisfaisant

Question N°2: Comportement et apparence des agents.

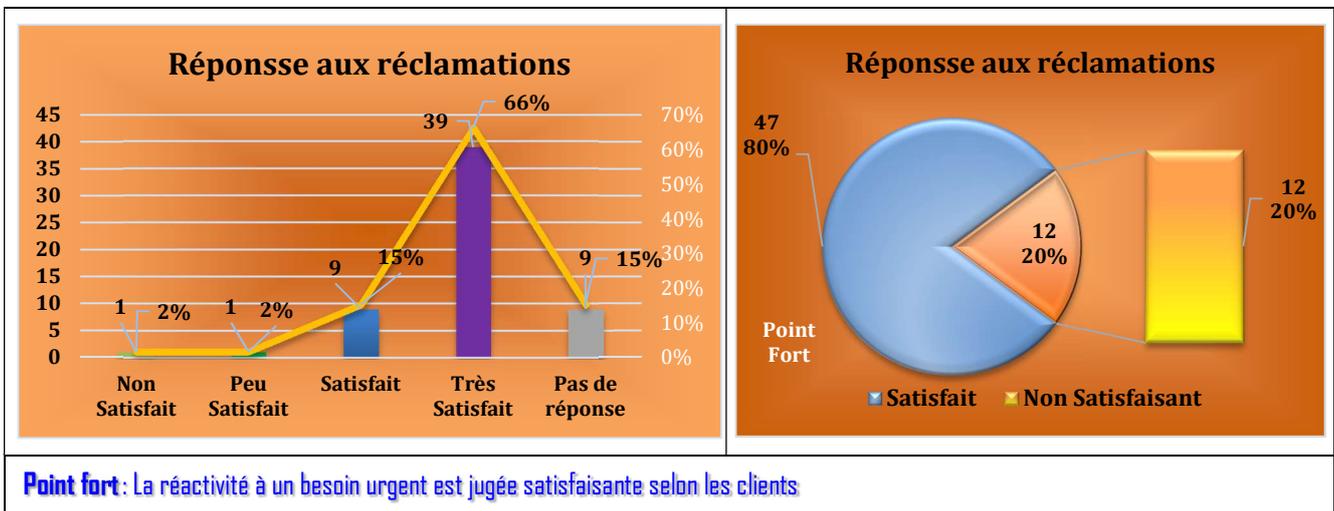


Point fort : Les clients jugent que le comportement et l'apparence des agents du GU-Tic sont satisfaisant

Question N°3: Réactivité à un besoin urgent.



Question N°4: Réponse à vos réclamations.



III. Conclusion

La réalisation de cette enquête de satisfaction a révélé que parmi 22 questions, 17 sont jugées maîtrisées selon les usagers, elles constituent des points forts et 5 questions considérées comme des points acceptable, mais peuvent faire l'objet d'actions d'amélioration.

