

Groupe de travail du 3 novembre 2015
Bilan de l'expérimentation centre de contact
Fiche 4 – Ressenti des usagers

L'introduction de nouvelles coordonnées de contact, à destination d'un public accoutumé à traiter avec des interlocuteurs « de proximité » a permis de vérifier, dans le cadre de l'expérimentation, la réaction des usagers face à l'apparition d'un numéro en 0811, « déterritorialisé » et soumis à une tarification spéciale, et surtout leur satisfaction au regard du service rendu.

- Des mesures de satisfaction auprès des usagers très positives

Le « retour » des usagers sur l'expérimentation a tout d'abord été recueilli par les agents des services eux-mêmes, dans les départements bénéficiaires ; ils ont été interrogés à ce sujet lors de deux enquêtes en ligne réalisées en janvier 2015 (agents de l'Oise) et en juin 2015 (agents des quatre départements couverts).

Pendant la campagne des avis 2014, il apparaît que le sujet n'a guère été évoqué par les usagers accueillis au plan local dans l'Oise¹, en dehors de quelques questions ou critiques ponctuelles formulées au guichet ; celles-ci ont été un peu plus fréquentes en 2015, où un tiers des agents disent avoir été parfois interrogés.

Ce phénomène se retrouve dans la Seine-Saint-Denis ou les Alpes de Haute Provence, où 12 % à 15 % des agents indiquent que le sujet des nouvelles coordonnées a été évoqué parfois ou souvent par les usagers pendant la campagne déclarative. Cette proportion atteint 40 % dans l'Eure-et-Loir, où les actions de communication conduites par la DDFiP dans la presse locale peuvent en partie expliquer un effet de notoriété.

Afin d'appréhender de manière plus précise le niveau de satisfaction des **usagers « effectifs »** des plates-formes, **deux enquêtes** ont été réalisées auprès d'un échantillon d'utilisateurs.

La première, adressée à des usagers du site de Rouen à l'issue de la campagne des avis 2014, a été ciblée sur les usagers dont la demande était éligible à un traitement par téléphone².

Le taux de satisfaction de ces usagers est de 95 %, avec une note moyenne attribuée au service de 8,4/10. L'utilité du service rendu par téléphone est unanimement reconnue, et près de 90 % d'entre eux contacteraient à nouveau ce service si le besoin s'en faisait sentir.

Invités à préciser le motif principal de leur satisfaction, 27 % évoquent la rapidité de la réponse, 18 % la compétence de l'interlocuteur et la qualité de la réponse, 14 % la « joignabilité » du service et 14 % la possibilité de faire une démarche sans déplacement.

S'agissant du tarif de l'appel 55 % des usagers le jugent adapté voire peu élevé.

¹80 % des agents et cadres de l'Oise interrogés en janvier 2015 à l'issue de la campagne des avis, n'avaient jamais ou rarement entendu de remarque ou de question de la part des usagers sur les nouvelles coordonnées qui leur étaient proposées.

² Enquête réalisée en décembre 2014 auprès de 100 usagers ayant contacté le centre de contact pour obtenir un délai de paiement, un document ou formuler une réclamation.

Enfin, les questions posées sur le traitement des demandes et les suites données ont fait apparaître le bon fonctionnement global du dispositif.

A l'issue de la campagne déclarative, une nouvelle enquête³ auprès des usagers - des deux plates-formes cette fois - a été réalisée.

Du point de vue de l'efficacité du service, 90 % des sondés disent avoir obtenu la réponse à l'ensemble de leurs questions ; 87 % n'ont eu aucune démarche complémentaire à faire après leur appel. Les cas de doublon avec un courriel adressé au centre de contact sont très rares (5%).

En termes d'accessibilité, 42 % des sondés ont joint le service au premier appel, 38 % au second.

Parmi les avantages du service rendu cités par les usagers, la rapidité de la réponse domine (évoquée dans 73 % des cas), devant l'absence de déplacement (19 % des réponses) ; invités à citer un inconvénient du service, seuls 55 % des usagers répondent, la moitié pour évoquer le temps d'attente, un quart pour évoquer le coût de l'appel.

Globalement, le taux de satisfaction est de 87 %, (dont 58 % de très satisfaits) et la note moyenne de 8 sur 10. Les résultats sont assez homogènes entre les deux centres de contact, et quel que soit l'item mesuré (délai de décroché, clarté et précision de la réponse, amabilité et écoute de l'interlocuteur).

- Peu de réactions face à la tarification des appels et aux nouvelles coordonnées

Le recours à une solution professionnelle de gestion des contacts a un coût spécifique additionnel par rapport à une installation de téléphonie classique telle que l'utilisent les services locaux.

Il se traduit généralement par l'utilisation d'un numéro de téléphone dit « à valeur ajoutée », caractérisé par son appartenance à une série en 0810 ou 0811. Selon la volonté du titulaire du numéro, ce coût additionnel, voire le coût d'appel dans son ensemble, peut être supporté par l'appelé (appel gratuit pour l'utilisateur) ou par l'appelant.

Dans le cadre de l'expérimentation « centre de contact », le parti a été pris d'adopter le dispositif tarifaire en vigueur pour les plates-formes existantes à la DGFIP (CIS et CPS, mais aussi plates-formes du SRE et plateaux TOSCANE). Ce tarif repose sur un appel dit « majoré » du point de vue de la réglementation, mais dont le coût reste très modéré pour l'utilisateur (0,06€/mn en moyenne).

Depuis le 1^{er} octobre 2015, date d'entrée en vigueur de la réforme des tarifs téléphoniques portée par l'ARCEP, le tarif de l'appel est annoncé au format normé C+S : « service facturé 6 centimes la minute plus coût de l'appel ».

Cet affichage d'un n° en 0811, assorti d'une indication tarifaire spéciale, en remplacement d'un numéro géographique classique, a initialement suscité des interrogations sur d'éventuelles réactions négatives des usagers. À l'expérience, les deux numéros proposés ont été massivement utilisés par les usagers. Le pourcentage d'utilisateurs raccrochant à l'écoute de l'annonce tarifaire est très faible, et similaire à celui généralement constaté pour d'autres numéros de ce type.

Les agents des centres de contact en dehors de cas isolés, n'ont pas eu à répondre à des questions ou critiques des usagers sur la tarification du numéro que ces derniers venaient de composer.

S'agissant par ailleurs d'un éventuel effet d'éloignement ou de « déterritorialisation » du service, l'expression spontanée des usagers recueillie par les agents ne laisse pas apparaître de mouvement de défiance. Ainsi les agents des CC n'ont-ils quasiment jamais été interrogés sur leur situation géographique ou leur service de rattachement.

³ Enquête réalisée en juin 2015 auprès de 200 usagers tirés au sort (100 pour Rouen, 100 pour Chartres) ayant joint un centre de contact par téléphone pendant la campagne déclarative.