

Les agents inquiets de la qualité des services publics



Les fonctionnaires interrogés par l'Ifop pour Acteurs publics et Zendesk ont observé une augmentation des demandes de la part des usagers, tout en exprimant des préoccupations quant à la qualité du suivi assuré par leurs services. Cette deuxième phase d'enquête sur les interactions entre les agents des services publics et les usagers, suivant celle de 2022, met également en évidence une résurgence significative des échanges téléphoniques.

UNE TENDANCE QUI SE CONFIRME

57 % des agents interrogés

ressentent une hausse des sollicitations de leur service par le public sur les douze derniers mois.



LES CANAUX DE SOLLICITATIONS :

- e-mail (79 %)
- contact téléphonique (78 %)
- accueil physique (66 %)

AMELIORER LA SATISFACTION DES USAGERS

63% des agents

estiment que la qualité et le suivi des sollicitations sont satisfaisants.

Un chiffre en recul de 6 points depuis 2022.

Les agents proposent plusieurs solutions pour aider les usagers dans leurs usages

- centraliser et de simplifier les outils des agents 73 % (+4 points par rapport à 2022),
- augmenter le nombre d'agents 56 % (+ 8 points par rapport à 2022),
- mettre plus d'informations à disposition sur Internet 46 %, (- 7 points par rapport à 2022).



MATERIEL A DISPOSITION DU SERVICE : UN CONSTAT ALARMANT

36% des agents en sont satisfaits. Ils étaient 48 % en 2022.

INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Seulement un tiers (33 %) pensent que son usage peut améliorer la qualité des réponses.

Pour aller plus loin :

[Ifop pour Acteurs publics et Zendesk](#)