



**« PRESENTATION DES RESULTATS DE  
L'ENQUÊTE A DESTINATION DES AGENTS  
EN SITUATION DE HANDICAP : MESURE  
DE LA SATISFACTION ET DE LA QUALITE  
PERÇUE DES SERVICES »**

Asmaa ATA - Doctorante en sciences de gestion

David CARASSUS - Professeur des universités en sciences de gestion - Directeur  
de la Chaire OPTIMA

## SOMMAIRE

Présentation de l'enquête.....	3
Présentation de l'échantillon.....	4
Une mesure de la qualité des services publics globalement positive.....	5
Une analyse de la matrice Importance - Satisfaction pour dégager des priorités d'action.....	8
Une analyse synthétique des aides déployées.....	9
Une prise en compte des besoins des agents en situation de handicap.....	10
Une comparaison des fonctions publiques entre elles et par rapport à l'ensemble des répondants.....	11
Une analyse synthétique des employeurs publics évalués.....	12
Conclusion.....	13
Annexe 1 : Synthèse des résultats associés aux modèles QSP et Importance - satisfaction.....	15
Annexe 2 : Le modèle Qualité des services publics (QSP).....	18
Annexe 3 : La Matrice Importance - Satisfaction.....	19



## PRÉSENTATION DE L'ENQUÊTE

Dans le cadre de l'évaluation de la politique d'insertion professionnelle et de maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap dans la fonction publique, une enquête nationale a été lancée à destination des agents en situation de handicap ayant bénéficié de services publics pour compenser leur(s) handicap(s).

Pour mesurer la qualité de service et la satisfaction des usagers, nous avons utilisé deux instruments de mesure : les modèles Qualité des Services Publics (QSP) et Tétra classe (matrice importance – satisfaction).

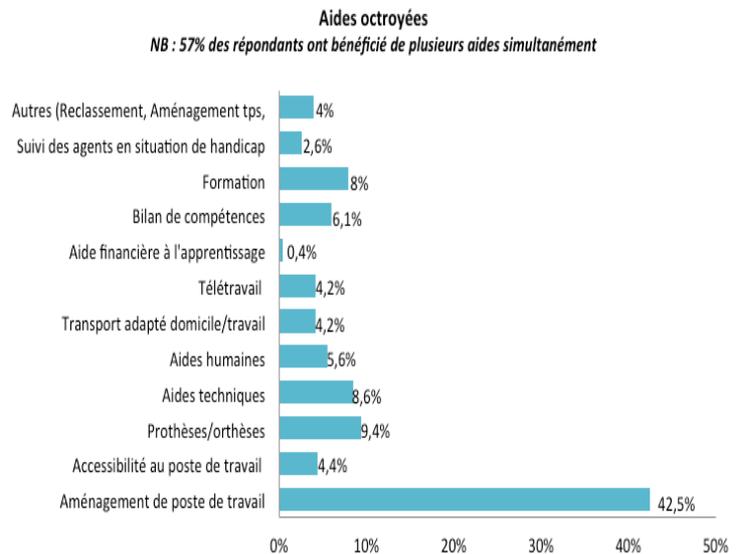
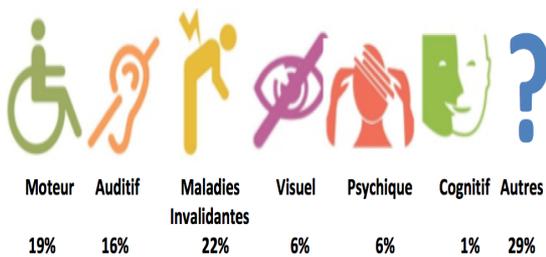
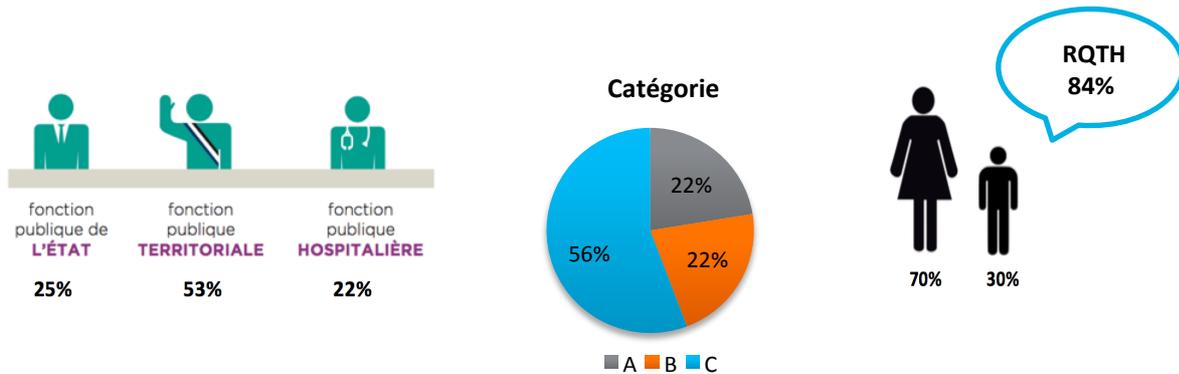
Le modèle QSP (cf. annexe 2) est un questionnaire issu des travaux de Guenoun et al. (2016) et permet de mesurer la qualité perçue des services publics et la satisfaction des bénéficiaires. Ce questionnaire a déjà fait l'objet d'analyses dans le service public. Il se compose de 5 dimensions (chacune composée de sous-dimensions) : (1) la fiabilité-transparence ; (2) la relation ; (3) la tangibilité ; (4) l'éthique; (5) et la satisfaction globale des services publics.

En complément de ce premier outil, nous avons mobilisé la matrice Importance - Satisfaction (cf. annexe 3) dont les objectifs sont : (1) de synthétiser les résultats du modèle QSP; (2) de dégager des priorités d'action. Cette matrice permet de mettre en avant la satisfaction du répondant avec l'importance qu'il accorde aux différents critères évalués (cf. sous-dimensions du modèle QSP). Il est à noter que nous avons gardé uniquement les coefficients des critères qui sont statistiquement significatifs aux seuils de 1%, 5% et 10%. Ces outils, construits à partir de techniques empruntées au champ de la recherche en gestion publique, permettent d'intégrer des méthodes participatives de l'utilisateur.

Cette enquête permet, ainsi, (1) de prendre en compte les perceptions des usagers quant aux aménagements dont ils ont bénéficié ; (2) de compléter l'évaluation déjà réalisée de la politique du FIPHFP ; (3) d'apprécier la performance externe des acteurs mobilisés quant aux effets/impacts que les services rendus ont sur la population cible. Ce troisième rapport d'évaluation intermédiaire met ainsi en évidence les résultats de l'enquête à travers différentes parties : la présentation de l'échantillon (1), les résultats sur le modèle QSP (2), et les résultats sur la matrice Importance-Satisfaction (3). En complément, nous présentons des analyses spécifiques sur les résultats par aide déployée (4), les besoins identifiés par les répondants (5), une comparaison entre fonctions publiques (6) et des préconisations en conclusion (7).

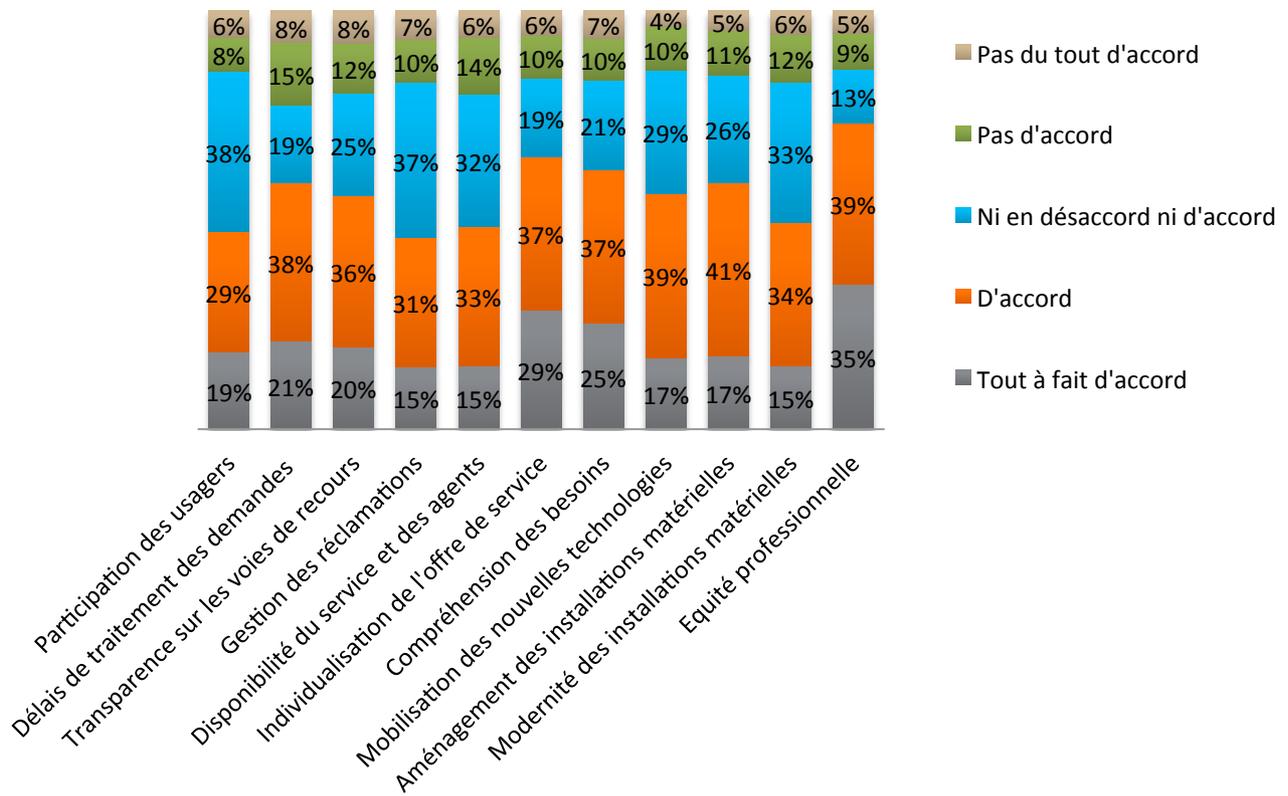
## 1) PRÉSENTATION DE L'ÉCHANTILLON

870 agents en situation de handicap ont répondu à l'enquête. Comme le montre les caractéristiques ci-dessous, la majorité des répondants sont des femmes (70%). Aussi, 69% des répondants ont 45 ans et plus. 53% des agents sont issus de la FPT (contre 25% de la FPE et 22% de la FP). Cette prédominance de la FPT s'explique par une plus grande sollicitation d'un panel issu de cette dernière. 95% des usagers sont fonctionnaires dont la majorité est de catégorie C (56%). 84% des agents déclarent avoir une RQTH. Enfin, 42% d'entre eux ont bénéficié principalement d'aménagement de leur poste de travail.



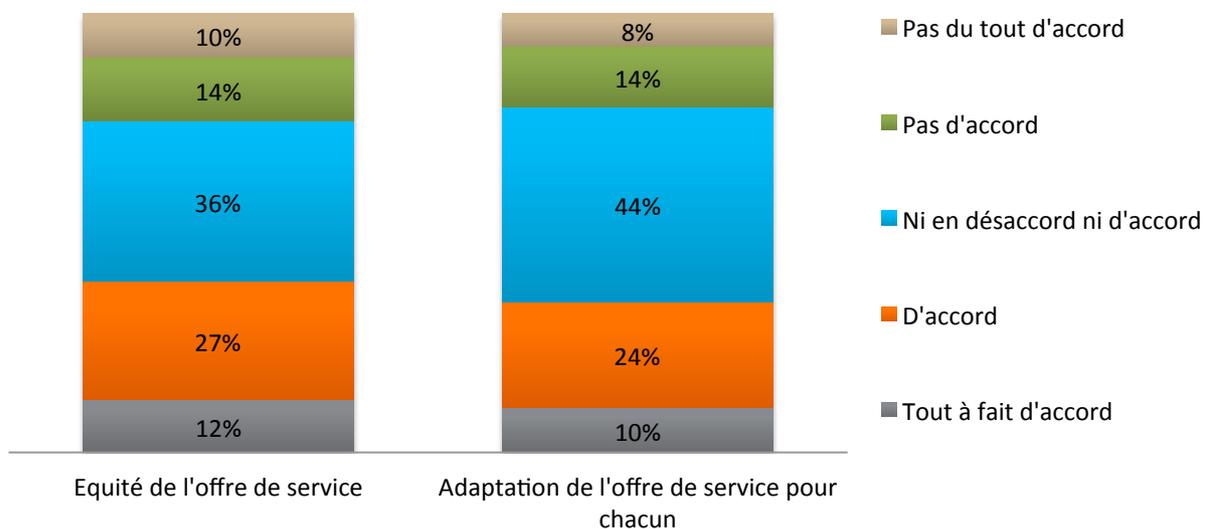
## 2) UNE MESURE DE LA QUALITÉ DES SERVICES PUBLICS GLOBALEMENT POSITIVE (1/3)

Avec plus de 50% d'opinions favorables, les items portant sur la qualité perçue du service rendu, à travers l'évaluation des délais de traitement des demandes (59%), la transparence sur les voies de recours (56%), l'individualisation de l'offre de service (65%) et, la compréhension des besoins (62%), sont jugés positifs ou très positifs par les répondants. Ces résultats soulignent une bonne gestion de l'offre de service, ainsi que de bonnes relations entretenues entre les agents en situation de handicap et leurs employeurs. Cela se traduit d'ailleurs par une bonne compréhension des besoins permettant de fournir une aide personnalisée et adaptée. Les agents se prononcent favorablement dans les mêmes proportions quand on les interroge sur la mobilisation des nouvelles technologies (56%) et l'aménagement des installations matérielles (59%). Aussi, ils sont majoritairement satisfaits de l'égalité de traitement dont ils bénéficient quant à leurs possibilités professionnelles (équité professionnelle : 73%). Ils sont en revanche moins nombreux à se prononcer favorablement concernant la participation des usagers à la politique du handicap et de l'emploi (48%), la gestion des réclamations (46%), la disponibilité du service et des agents en charge de la politique (48%) et la modernité des installations matérielles (49%).



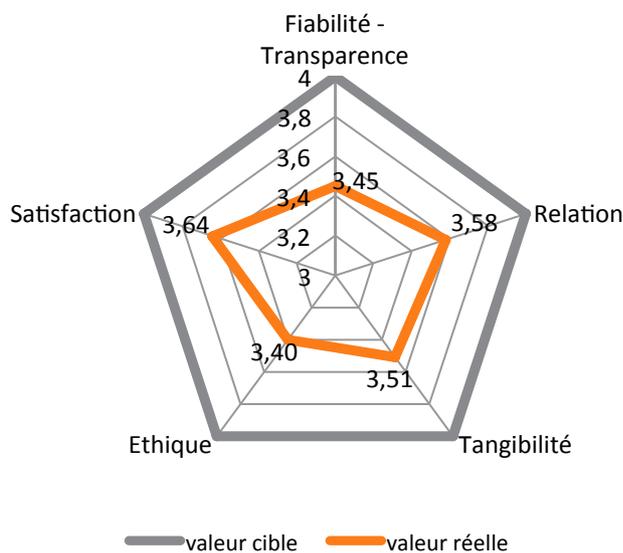
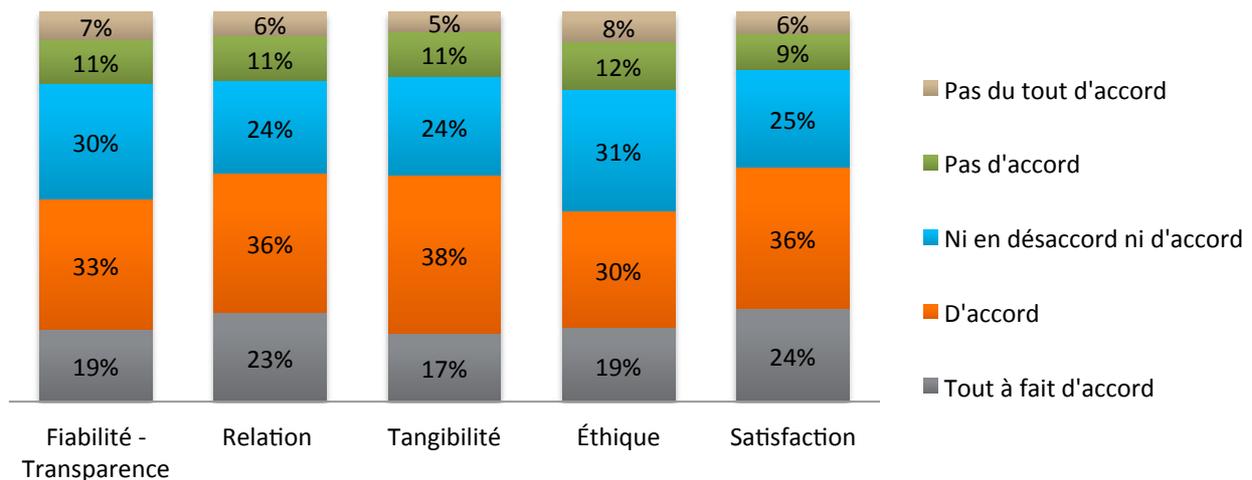
## 2) UNE MESURE DE LA QUALITÉ DES SERVICES PUBLICS GLOBALEMENT POSITIVE (2/3)

Enfin, les résultats soulignent que le niveau de satisfaction moyenne ou d'insatisfaction est fort sur les items portant sur l'éthique : en effet, entre 25 et 36% des agents en situation de handicap perçoivent la qualité de service comme moyenne ou insatisfaisante sur l'équité de l'offre de service. L'égalité de service pour tout agent en situation de handicap reste donc à améliorer. Le niveau de satisfaction moyen atteint 44% pour l'attribution d'un service adapté aux besoins individuels (adaptation de l'offre de service pour chacun). Cette satisfaction modérée peut se justifier par la perception de situations et de besoins individuels différents et complexes, face auxquels les employeurs publics ne réussissent qu'à répondre partiellement dans certains cas.



## 2) UNE MESURE DE LA QUALITÉ DES SERVICES PUBLICS GLOBALEMENT POSITIVE (3/3)

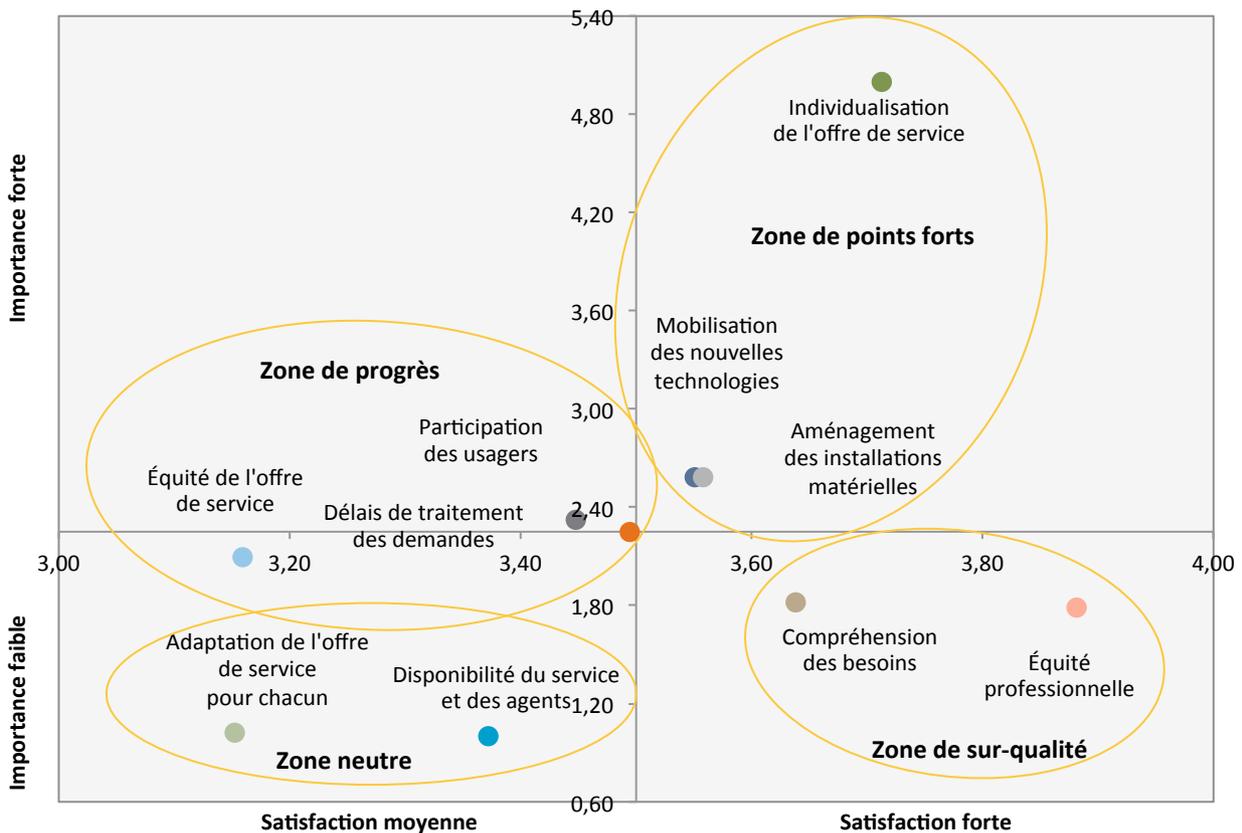
Au global, l'enquête met en évidence une tendance plutôt positive des employeurs publics à rendre un service de qualité aux agents en situation de handicap. En moyenne, plus de 50% des répondants éprouvent une satisfaction forte ou très forte à l'égard du ou des services dont ils ont bénéficié. Aussi, il est important de souligner que les niveaux d'insatisfaction sont globalement très bas, systématiquement en deçà des 20%, quel que soit la sous-dimension évaluée. Enfin, de manière générale, les résultats de l'enquête montrent que la dimension Éthique reste en deçà des autres dimensions quel que soit le niveau d'analyse (au global, ou par fonction publique).



Ce radar met en évidence des perceptions globales sur nos 6 dimensions d'analyses assez positives. Ces dernières ont une moyenne de réponse supérieure à la moyenne absolue (pour rappel, la moyenne absolue est de 3). Toutefois, si l'on positionne un niveau de satisfaction et de qualité de service public cible à 4 (classe 3 : ]50 et 75 %] ; classe 4 : ]75 et 100%]), il reste ainsi encore des progrès à réaliser pour arriver à un bon niveau de qualité de service et de satisfaction.

### 3) UNE ANALYSE DE LA MATRICE IMPORTANCE - SATISFACTION POUR DÉGAGER DES PRIORITÉS D'ACTION

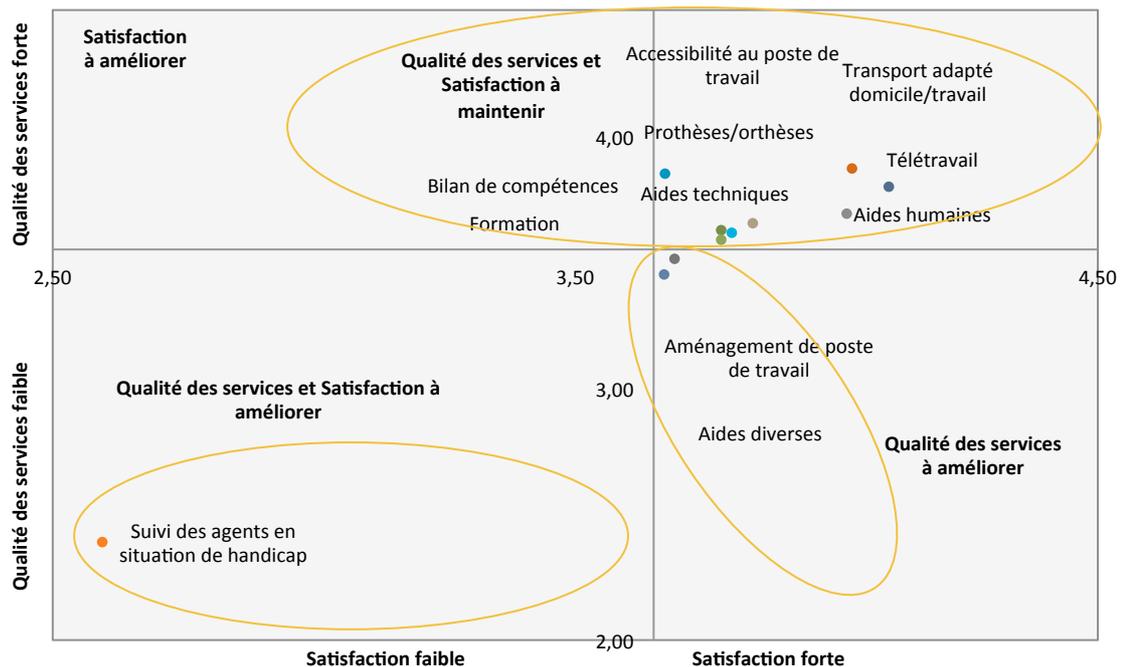
Le modèle Importance-Satisfaction, appliqué à notre champ d'intervention, nous permet de dégager des pistes d'améliorations opérationnelles. Cette représentation graphique permet ainsi de visualiser les éléments jugés moyennement satisfaisants, mais pour lesquels l'importance est élevée pour les usagers et qui sont donc à améliorer (1. **zone de progrès : équité de l'offre de service ; participation des usagers ; délais de traitement des demandes**). Elle permet également d'identifier les éléments pour lesquels il n'est pas nécessaire d'engager rapidement une réflexion et qui sont donc à négliger (4. **zone neutre : adaptation de l'offre de service pour chacun ; disponibilité du service et des agents**) et à contrario, ceux pour lesquels il est possible d'alléger la voilure (3. **zone de sur-qualité : individualisation de l'offre de service ; mobilisation des nouvelles technologies ; aménagements des installations matérielles**). Enfin, elle permet de déterminer la (2) zone des points forts (**compréhension des besoins ; équité professionnelle**) pour s'y maintenir (2). Ces pistes d'améliorations peuvent s'apprécier au global et par fonction publique.



#### 4) UNE ANALYSE SYNTHÉTIQUE DES AIDES DÉPLOYÉES

En complément, une analyse comparative des aides déployées nous permet d'apprécier la performance de chacune d'entre elles, au regard de la satisfaction et de la qualité des services rendus. Cette comparaison nous permet d'indiquer que :

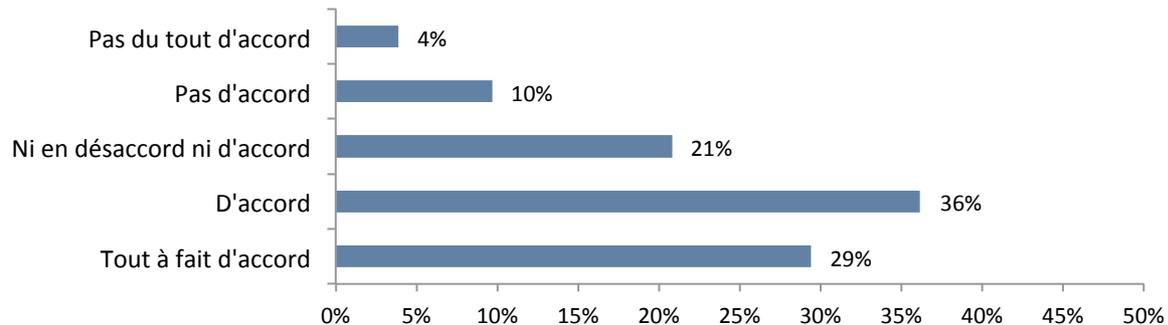
- les dispositifs « d'aides techniques », de « formation », « d'accessibilité au poste de travail », de « bilan de compétences », de « prothèses/orthèses » et de « transport adapté domicile/travail », « d'aides humaines » et de « télétravail » indiquent une qualité des services et un niveau de satisfaction forts. Ils apparaissent comme des éléments à maintenir.
- les dispositifs « d'aménagement du poste de travail » et « d'aides diverses » (autres) indiquent eux un niveau de satisfaction fort, mais une qualité des services faible. Il semble alors nécessaire d'apporter des actions correctrices sur ces dispositifs afin d'améliorer la qualité et donc l'offre de service.
- le « suivi des agents en situation de handicap » indique lui une qualité des services et un niveau de satisfaction faibles. Cette appréciation apparaît normale puisqu'il s'agit ici d'agents qui sont suivis par la cellule handicap, mais qui n'ont bénéficié d'aucune aide pour compenser leur(s) handicap(s). Cependant, il semble en outre nécessaire d'agir et d'apporter des réponses aux besoins de ces agents.



## 5) UNE PRISE EN COMPTE DES BESOINS DES AGENTS EN SITUATION DE HANDICAP

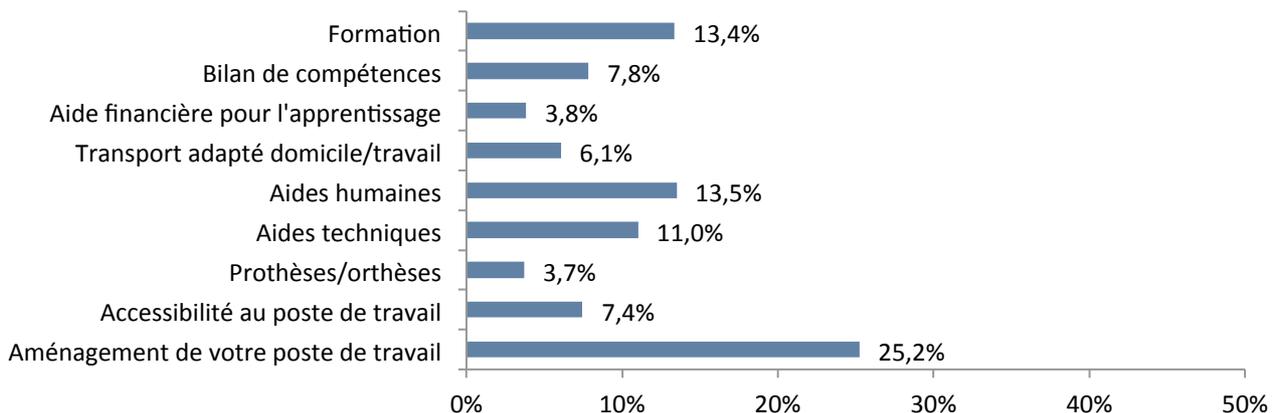
De plus, 65% des répondants sont satisfaits de la réponse que les employeurs apportent à leur(s) besoin(s).

### Diriez-vous que votre organisme a répondu à votre/vos besoin(s) ?



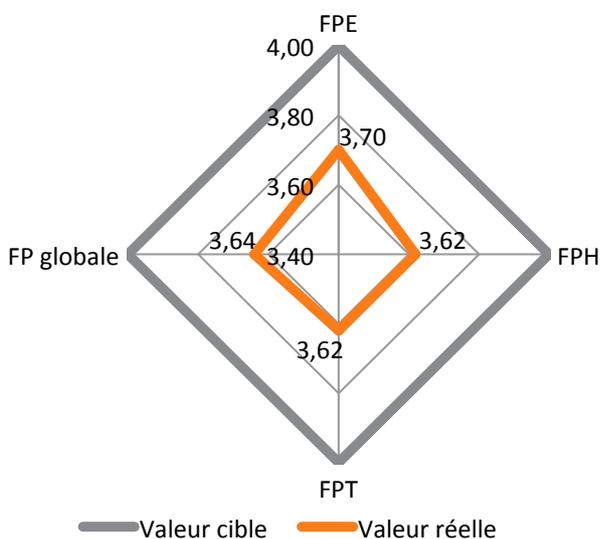
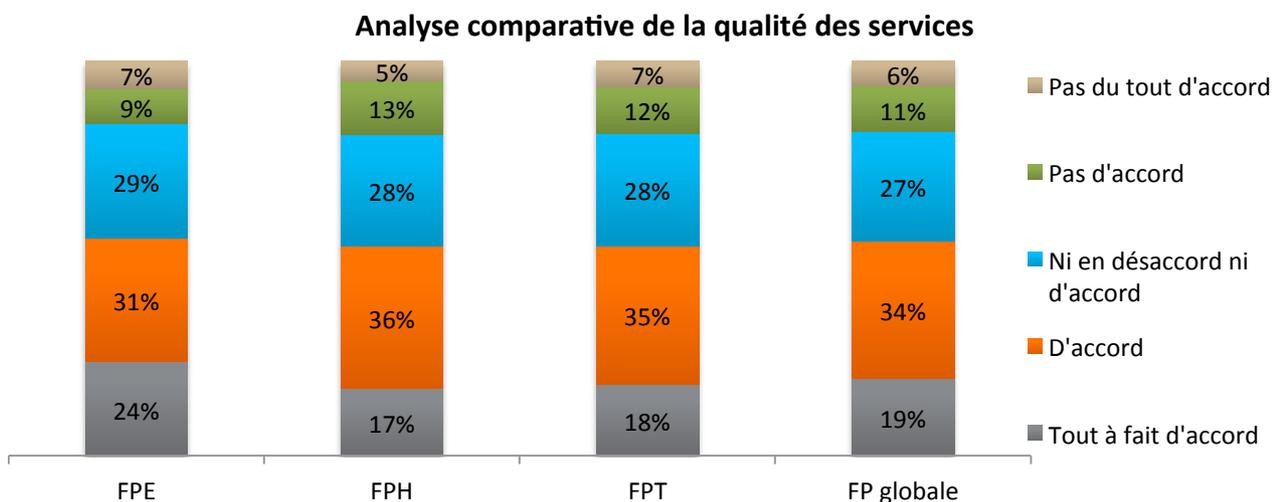
Toutefois, 93% des répondants soulignent qu'il reste encore des efforts à faire pour répondre correctement aux besoins des agents en situation de handicap. Il semble donc nécessaire de revenir sur les besoins jugés prioritaires et non satisfaits par les bénéficiaires.

Les dispositifs qu'ils perçoivent à améliorer sont les suivants (classification % dans l'ordre décroissant) : (1) aménagement de poste de travail ; (2) aides humaines ; (3) formation ; (4) aides techniques ; (5) bilan de compétences ; (6) accessibilité au poste de travail ; (7) Transport adapté domicile/travail. D'autre part, l'attention devrait être globalement portée sur les besoins de sensibilisation, d'information sur le handicap, un suivi régulier des agents en situation de handicap, ainsi qu'une meilleure écoute des difficultés ressenties.



## 6) UNE COMPARAISON DES FONCTIONS PUBLIQUES ENTRE ELLES ET PAR RAPPORT À L'ENSEMBLE DES RÉPONDANTS

En complément, une analyse succincte des résultats obtenus entre les fonctions publiques territoriale, hospitalière et étatique est réalisée. Cette dernière fait ressortir que la FPE se distingue par ces résultats plus positifs que l'ensemble des répondants. Aussi, si l'on regarde dans le détail les niveaux de satisfaction ou d'insatisfaction, on note que la FPE se distingue par un niveau d'insatisfaction plus faible et un niveau de satisfaction plus fort que l'ensemble des répondants. La FPT et la FPH sont, elles, au-dessus de l'ensemble des répondants quant à leur niveau d'insatisfaction et obtiennent le même niveau de satisfaction.

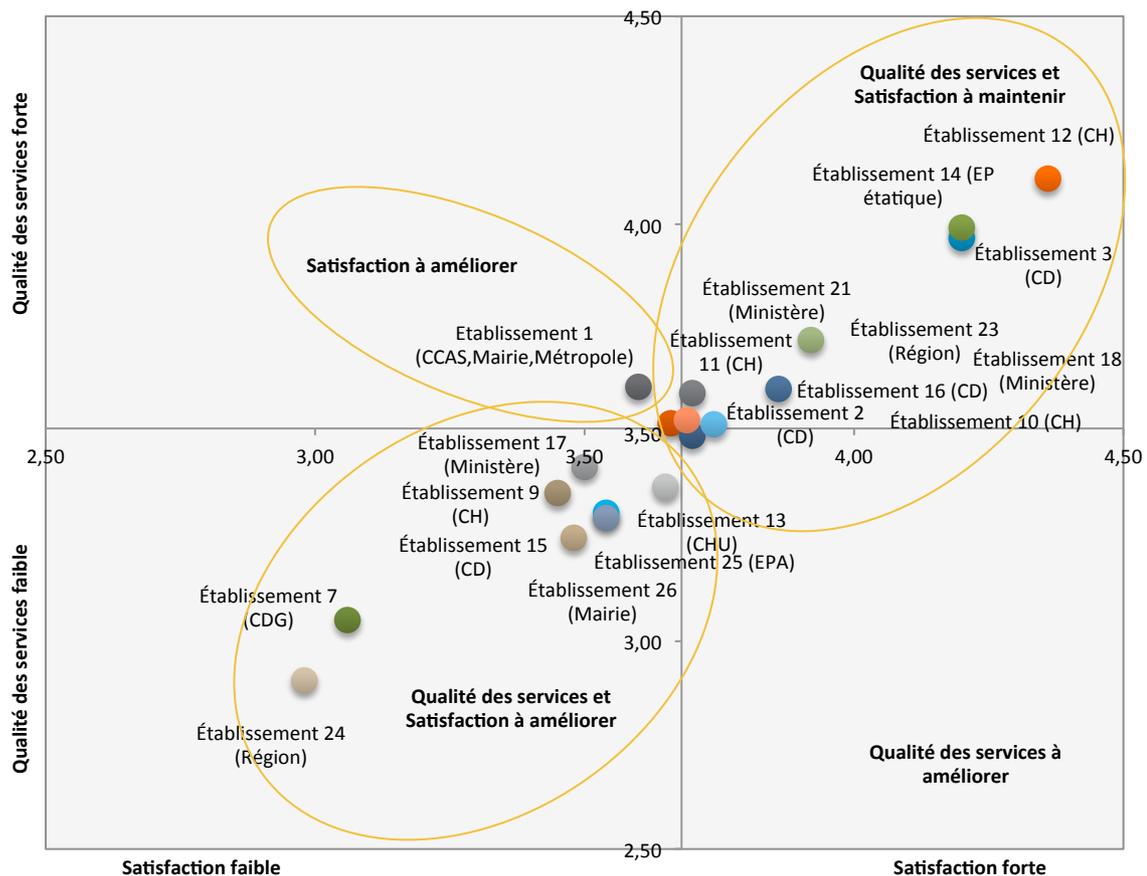


Ce radar montre des différences entre les fonctions publiques. En effet, les fonctions publiques hospitalière et territoriale reste en deçà (M=3,46) de la fonction publique d'état qui, a une moyenne plus élevée (M=3,56) que l'ensemble des répondants. Aussi, si l'on positionne un niveau de satisfaction et de qualité de service public cible à 4 (classe 3 : ]50 et 75 %] ; classe 4 : ]75 et 100%]), il reste ainsi encore des progrès à réaliser pour arriver à un bon niveau de qualité de service et de satisfaction.

## 7) UNE ANALYSE SYNTHÉTIQUE DES EMPLOYEURS PUBLICS ÉVALUÉS

En complément, une analyse comparative des employeurs publics nous a permis d'apprécier la performance de chacun d'entre eux, au regard de la satisfaction et de la qualité des services rendus. Cette comparaison nous permet d'indiquer que :

- L'établissement n° 1 connaît une qualité des services forte, mais un niveau de satisfaction faible. Il est nécessaire que cet employeur agisse et apporte des actions correctrices afin d'améliorer la satisfaction des usagers.
- Les établissements n° 2, 3, 10, 11, 12, 14, 16, 18, 21 et 23 connaissent une qualité des services et un niveau de satisfaction forts. Ils apparaissent devoir maintenir leurs points forts au regard des résultats positifs obtenus.
- Les établissements n° 7, 9, 13, 15, 17, 24, 25 et 26 connaissent une qualité des services et un niveau de satisfaction faibles. Il semble alors nécessaire que ces employeurs agissent et apportent des actions correctrices, afin d'améliorer la qualité des services et la satisfaction des usagers.



## 8) CONCLUSION (1/2)

### DES PISTES DE PRÉCONISATIONS ASSOCIÉES AU MODÈLE QSP

En conclusion, nous dégageons différentes préconisations en nous focalisant sur les niveaux de satisfaction les plus faibles. De manière générale, la mesure de la satisfaction et de la qualité perçue des services souligne la nécessité d'améliorer la qualité des services en termes de (il s'agit ici des critères qui n'atteignent pas 50% de satisfaction forte ou très forte) :

- participation des usagers ;
- gestion des réclamations ;
- disponibilité du service et des agents ;
- modernité des installations matérielles ;
- équité de l'offre de service ;
- adaptation de l'offre de service pour chacun.

Par fonction publique, le modèle QSP préconise d'améliorer la qualité des critères suivants :

- pour la FPT : participation des usagers ; gestion des réclamations ; disponibilité du service et des agents ; modernité des installations matérielles ; équité de l'offre de service ; adaptation de l'offre service pour chacun.
- pour la FPH : gestion des réclamations ; disponibilité du service et des agents ; équité de l'offre de service ; adaptation de l'offre service pour chacun.
- pour la FPE : participation des usagers ; gestion des réclamations ; équité de l'offre de service ; adaptation de l'offre service pour chacun ; déploiement de projets en lien avec la politique du handicap et de l'emploi.

## 8) CONCLUSION (2/2)

### DES PISTES DE PRÉCONISATIONS ASSOCIÉES À LA MATRICE IMPORTANCE - SATISFACTION

En complément, la matrice Importance – Satisfaction nous permet elle d'aboutir aux préconisations suivantes :

- prendre en considération l'opinion des usagers ou de leurs représentants pour une meilleure définition de l'offre de service ;
- réduire les délais de traitement des demandes usagers ;
- garantir une plus grande équité de l'offre de service.

Par fonction publique, la matrice Importance – Satisfaction (cf. zone de progrès) nous a permis d'aboutir aux préconisations suivantes :

- pour la FPT : garantir une plus grande équité de l'offre de service.
- pour la FPH :
  - prendre en considération l'opinion des usagers ou de leurs représentants pour une meilleure définition de l'offre de service ;
  - engager des moyens pour une meilleure mobilisation des nouvelles technologies pour les agents en situation de handicap.
- pour la FPE :
  - prendre en considération l'opinion des usagers ou de leurs représentants pour une meilleure définition de l'offre de service ;
  - réduire les délais de traitement des demandes usagers.



## ANNEXE 1

### SYNTHÈSE DES RÉSULTATS ASSOCIÉS AUX MODÈLES QSP ET IMPORTANCE - SATISFACTION (1/4)

Les modèles QSP et Importance-Satisfaction, appliqués à notre champ d'intervention, nous permettent de dégager des pistes d'améliorations opérationnelles. Les tableaux synthétiques (ci-dessous) synthétisent les éléments évalués - (1) à améliorer (zone de progrès) ; (2) à maintenir (zone de points forts) ; (3) à alléger (zone de sur-qualité) ; (4) à négliger (zone neutre) - pour arriver à une offre de service de qualité.

	Modèle QSP	Matrice Importance – Satisfaction
<b>Fonction Publique globale</b>	<p><b>Critères à améliorer :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Participation des usagers</li> <li>Gestion des réclamations</li> <li>Disponibilité du service et des agents</li> <li>Modernité des installations matérielles</li> <li>Équité de l'offre de service</li> <li>Adaptation de l'offre service pour chacun</li> </ul> <p><b>Dimension la moins satisfaisante :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dimension Éthique</li> </ul> <p><b>Analyse de la qualité des services par rapport à la valeur cible (VC : 4) :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Qualité globale des services (QSg) : <b>3,49</b> &lt; 4</li> </ul> <p><b>Analyse de la satisfaction par rapport à la valeur cible (VC : 4) :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfaction globale (SatG) : <b>3,64</b> &lt; 4</li> </ul>	<p><b>Zone de progrès :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Participation des usagers</li> <li>Équité de l'offre de service</li> <li>Délais de traitement des demandes</li> </ul> <p><b>Zone de points forts :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Individualisation de l'offre de service</li> <li>Mobilisation des nouvelles technologies</li> <li>Aménagement des installations matérielles</li> </ul> <p><b>Zone de sur-qualité :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Compréhension des besoins</li> <li>Équité professionnelle</li> </ul> <p><b>Zone neutre :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibilité du service et des agents</li> <li>Adaptation de l'offre de service pour chacun</li> </ul>

## ANNEXE 1

### SYNTHÈSE DES RÉSULTATS ASSOCIÉS AUX MODÈLES QSP ET IMPORTANCE - SATISFACTION (2/4)

	Modèle QSP	Matrice Importance – Satisfaction
<b>Fonction Publique Territoriale</b>	<p><b>Critères à améliorer :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Participation des usagers</li> <li>Gestion des réclamations</li> <li>Disponibilité du service et des agents</li> <li>Modernité des installations matérielles</li> <li>Équité de l’offre de service</li> <li>Adaptation de l’offre service pour chacun</li> </ul> <p><b>Dimension la moins satisfaisante :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dimension Fiabilité – Transparence</li> </ul> <p><b>Analyse de la qualité des services par rapport à VC et QSg :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Qualité globale des services : <b>3,46</b> &lt; 3,49 &lt; 4</li> </ul> <p><b>Analyse de la satisfaction par rapport à VC et SatG :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfaction : <b>3,62</b> &lt; 3,64 &lt; 4</li> </ul>	<p><b>Zone de progrès :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Équité de l’offre de service</li> </ul> <p><b>Zone de points forts :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Individualisation de l’offre de service</li> <li>Aménagement des installations matérielles</li> </ul> <p><b>Zone de sur-qualité :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mobilisation des nouvelles technologies</li> <li>Équité professionnelle</li> </ul> <p><b>Zone neutre :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Participation des usagers</li> <li>Gestion des réclamations</li> </ul>
<b>Fonction Publique Hospitalière</b>	<p><b>Critères à améliorer :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion des réclamations</li> <li>Disponibilité du service et des agents</li> <li>Équité de l’offre de service</li> <li>Adaptation de l’offre service pour chacun</li> </ul> <p><b>Dimension la moins satisfaisante :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dimension Éthique</li> </ul> <p><b>Analyse de la qualité des services par rapport à VC et QSg :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Qualité globale des services : <b>3,46</b> &lt; 3,49 &lt; 4</li> </ul> <p><b>Analyse de la satisfaction par rapport à VC et SatG :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfaction : <b>3,62</b> &lt; 3,64 (SatG) &lt; 4 (VC)</li> </ul>	<p><b>Zone de progrès :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Participation des usagers</li> <li>Mobilisation des nouvelles technologies</li> </ul> <p><b>Zone de points forts :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Individualisation de l’offre de service</li> </ul> <p><b>Zone de sur-qualité :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Compréhension des besoins</li> <li>Équité professionnelle</li> </ul> <p><b>Zone neutre :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Délais de traitement des demandes</li> <li>Transparence sur les voies recours</li> </ul>

## ANNEXE 1

### SYNTHÈSE DES RÉSULTATS ASSOCIÉS AUX MODÈLES QSP ET IMPORTANCE - SATISFACTION (3/4)

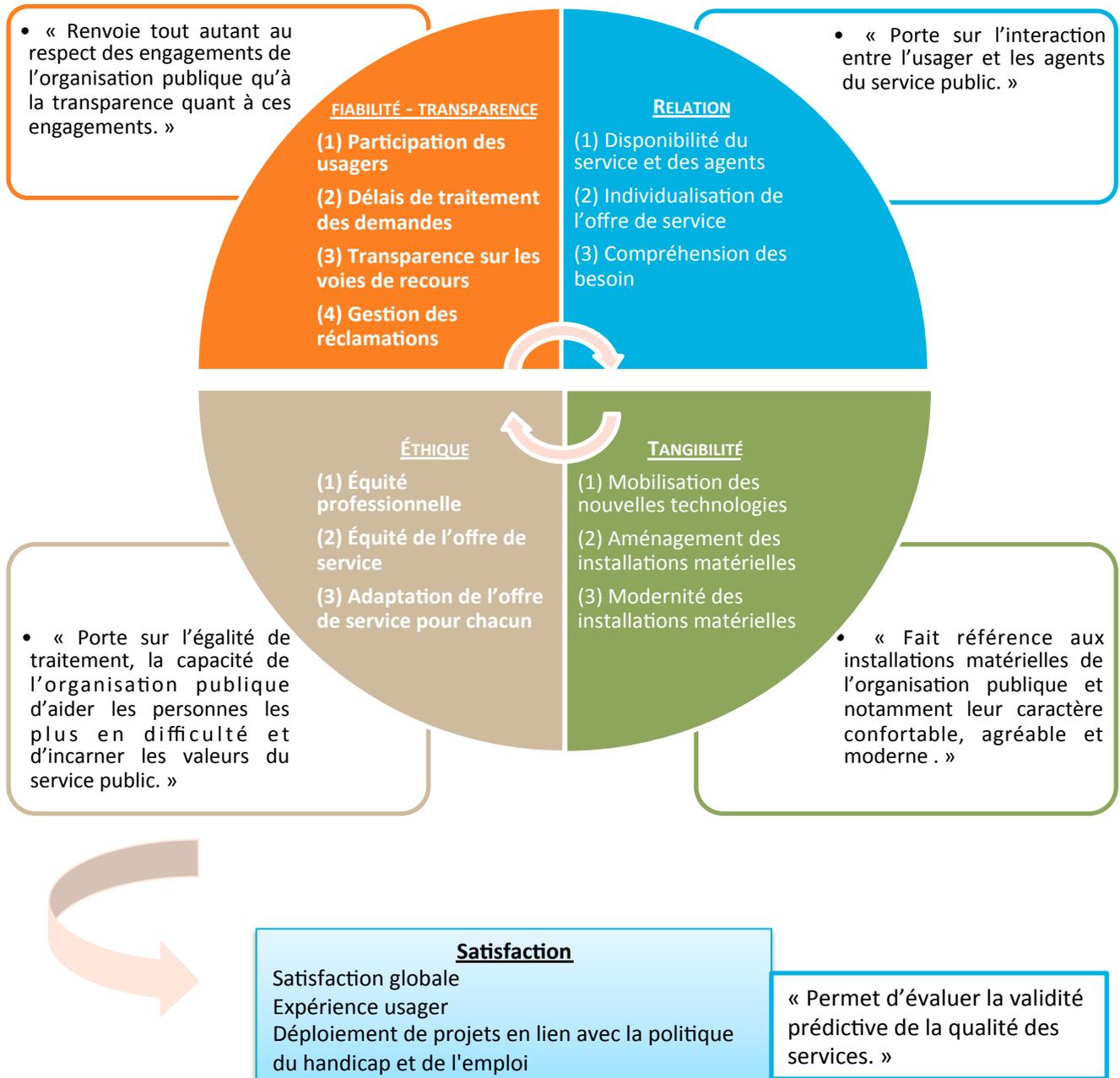
	Modèle QSP	Matrice Importance – Satisfaction
<b>Fonction Publique d'État</b>	<p><b>Critères à améliorer :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Déploiement de projets en lien avec la politique du handicap et de l'emploi</li> <li>Participation des usagers</li> <li>Gestion des réclamations</li> <li>Équité de l'offre de service</li> <li>Adaptation de l'offre service pour chacun</li> </ul> <p><b>Dimension la moins satisfaisante :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dimension Éthique</li> </ul> <p><b>Analyse de la qualité des services par rapport à VC et QSg :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Qualité globale des services : 3,49 &lt; <b>3,56</b> &lt; 4</li> </ul> <p><b>Analyse de la satisfaction par rapport à VC et SatG :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfaction : 3,62 &lt; <b>3,70</b> &lt; 4</li> </ul>	<p><b>Zone de progrès :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Participation des usagers</li> <li>Délais de traitement des demandes</li> </ul> <p><b>Zone de points forts :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Individualisation de l'offre de service</li> <li>Mobilisation des nouvelles technologies</li> <li>Aménagement des installations matérielles</li> </ul> <p><b>Zone de sur-qualité :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Compréhension des besoins</li> </ul> <p><b>Zone neutre :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Équité de l'offre de service</li> <li>Disponibilité du service et des agents</li> </ul>
<b>Aides déployées</b>	<p><b>Qualité de services à améliorer :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aménagement de poste de travail</li> <li>Aides diverses (Reclassement, Aménagement du temps de travail, Aménagement du véhicule, Aide financière, Accès FP, Allocation chèque vacance)</li> <li>Suivi des agents en situation de handicap</li> </ul> <p><b>Satisfaction à améliorer :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi des agents en situation de handicap</li> </ul>	

**ANNEXE 1**

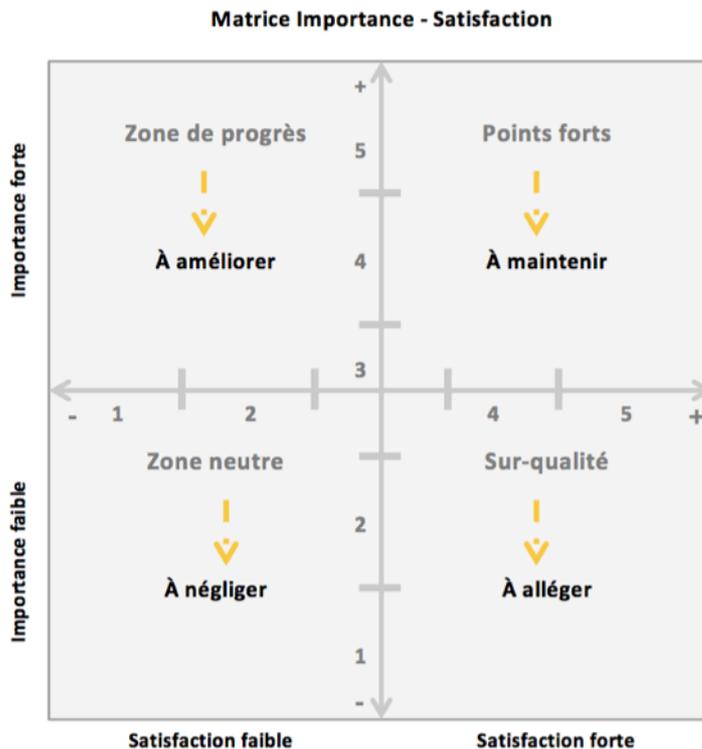
**SYNTHÈSE DES RÉSULTATS ASSOCIÉS AUX MODÈLES QSP ET IMPORTANCE - SATISFACTION (4/4)**

Modèle QSP		Matrice Importance – Satisfaction
<b>Employeurs publics</b>	<p><b>Qualité de services à améliorer :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 employeurs territoriaux</li> <li>• 2 employeurs hospitaliers</li> <li>• 1 employeur étatique</li> </ul> <p><b>Satisfaction à améliorer :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 employeur territorial</li> </ul>	

## ANNEXE 2 LE MODÈLE QUALITÉ DES SERVICES PUBLICS (QSP)



### ANNEXE 3 LA MATRICE IMPORTANCE - SATISFACTION



#### Guide de lecture du graphique :

- Zone nord-est ou zone dite « Points forts ». Dans ce cas, les éléments concernés (un critère de satisfaction par exemple, ou bien un dispositif du FIPHP) ont une importance et un niveau de satisfaction forts pour les usagers. Ici, ces éléments sont à maintenir car les niveaux sont conformes aux attentes ; la recherche d'efficacité et d'efficience n'est cependant pas à négliger, mais sans obérer le niveau de qualité.
- Zone sud-ouest ou zone dite « Neutre (ou Blanche) » : Dans ce cas, les éléments concernés sont faiblement satisfaisants, mais ils sont également peu importants. On doit s'interroger sur la pérennité de ces éléments, par exemple en envisageant l'arrêt plus ou moins progressif d'un dispositif, son automatisé, et/ou sa simplification.
- Zone sud-est ou zone dite de « Sur qualité » : Dans ce cas, les éléments présents sur cette zone ont un niveau de satisfaction fort, mais ils sont d'une importance moindre pour les usagers. Il est alors possible de réduire la voilure en qualité de service proposé, ou encore d'alléger la mobilisation des services pour réaliser ces activités.
- Zone nord-ouest ou zone dite « Prioritaire (ou de Progrès) » : Dans ce cas, les éléments importants sont insuffisamment bien perçus. Des actions correctrices doivent être apportées sur ces éléments. Il faut donc réfléchir à leur amélioration ou encore à leur adaptation à de nouveaux besoins pour les bénéficiaires.



**Suivez-nous sur les réseaux sociaux**



## CONTACTEZ-NOUS

CHAIRE OPTIMA  
chaire.optima@univ-pau.fr  
INSTITUT D'ADMINISTRATION DES  
ENTREPRISES (IAE) DE PAU  
BP 575  
64012 PAU CEDEX - FRANCE  
05.59.40.81.80