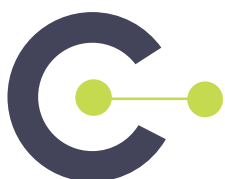


# ENQUÊTE DE SATISFACTION 2018 AUPRÈS DES UTILISATEURS DU CASD



**CASD**

L'enquête de satisfaction 2018 a été menée à la fin du premier trimestre avec un questionnaire en deux volets : un premier, synthétique, permettant aux utilisateurs de répondre de manière globale et un deuxième, plus détaillé, leur permettant de préciser davantage leurs retours et attentes. Un lien vers le questionnaire a été envoyé par email en version française et anglaise à 1639 utilisateurs et la collecte des réponses s'est déroulée du 5 mars au 6 avril 2018. Au total, 212 personnes ont répondu à l'enquête, contre 157 pour la précédente enquête de 2016.



## PROFIL DES RÉPONDANTS

Afin d'alléger le questionnaire, l'enquête n'a pas été menée de manière anonyme. Le lien envoyé aux utilisateurs était personnalisé et les informations relatives à leur profil ont directement été extraites à partir de notre système d'information.

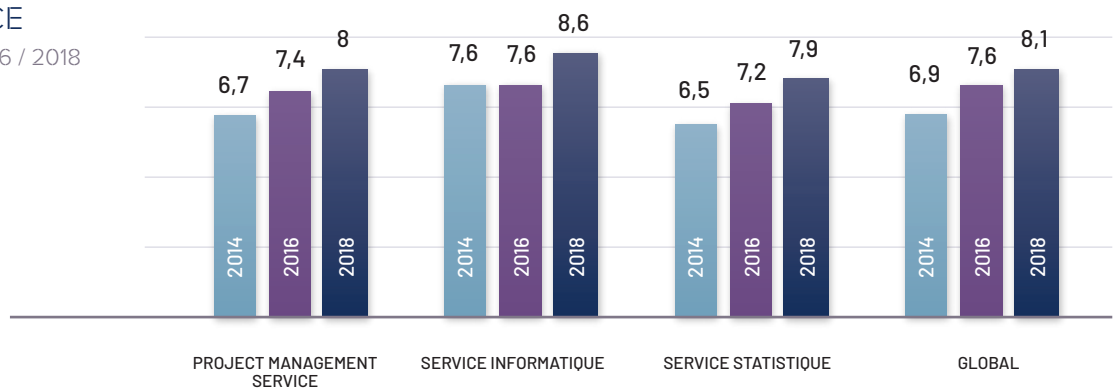
En 2018, le profil des répondants conserve une répartition semblable à celle des années précédentes soit une grande proportion de chercheurs (42%), environ 30% d'étudiants et doctorants, travaillant sur des données de différentes natures (1/3 entreprises, 1/3 ménages, 1/3 mixtes). 1/3 des répondants sont des utilisateurs impliqués sur plusieurs projets au CASD (simultanément ou non).

## LES UTILISATEURS NOTENT UNE PROGRESSION DE LA QUALITÉ DE SERVICE

La troisième édition de l'enquête de satisfaction du CASD a été très riche en termes de commentaires et de suggestions de la part des utilisateurs. L'enjeu pour le CASD, outre la sécurité qui est au cœur du dispositif, est de pouvoir s'adapter au mieux aux besoins des utilisateurs sur le plan des usages et de l'ergonomie. Les notes globales, ainsi qu'un rappel des notes des précédentes enquêtes, sont présentés dans le graphique ci-dessous.

### NOTATIONS PAR SERVICE

2014 / 2016 / 2018



## DES PROCÉDURES D'HABILITATION PLUS CLAIRES

La mise à jour du site internet du CASD a permis de diminuer les difficultés que les utilisateurs pouvaient rencontrer lors des demandes d'accès aux données mises à disposition sur le CASD (passage par le Comité du secret statistique, par les producteurs, par un comité ad-hoc...). Les résultats de l'enquête le reflètent d'ailleurs : 76% des répondants déclarent ne pas avoir rencontré de problèmes pour déterminer les données dont ils avaient besoin, ou pour identifier le contact du producteur. De la même manière, 86% n'ont pas rencontré de difficultés pour obtenir des informations sur les démarches à accomplir auprès des autorités habilitantes ou pour les réaliser.



## UNE SÉANCE D'ENRÔLEMENT MIEUX ORGANISÉE ET JUGÉE UTILE

**Avant d'accéder aux données, tous les utilisateurs assistent à une séance d'enrôlement, que plus de 70% des répondants jugent utile.**

L'organisation de l'enrôlement a vu sa moyenne passer de 7,4/10 en 2016 à 8,2/10 en 2018. Cette hausse peut s'expliquer par la mise en place de nouvelles procédures d'accompagnement : envoi des documents supports à l'ensemble des participants, actualisation continue des présentations et du guide de l'utilisateur du CASD ainsi que sa traduction en anglais. Pour les enrôlements à venir, nous étudions la possibilité de les réaliser en anglais.

## CONTRATS ET FACTURATION, UNE ASSISTANCE ET UN SUIVI DES DOSSIERS MIEUX ADAPTÉS

**L'assistance apportée par le Project Management Service (PMS) à l'élaboration et au suivi des contrats ainsi qu'à la mise en œuvre et à la facturation de l'accès est appréciée et reste en constante augmentation.**

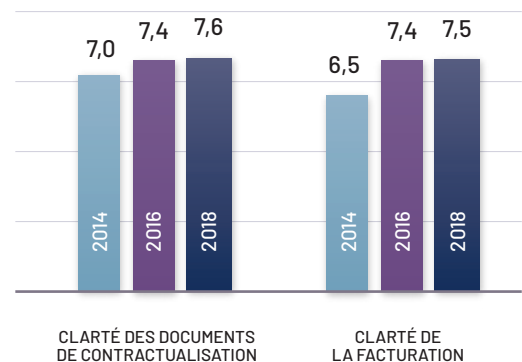
Cette évolution positive fait écho aux efforts du CASD pour optimiser la prise en charge des dossiers par ses équipes. Un certain nombre de procédures ont été automatisées, informatisées et documentées afin de permettre un suivi personnalisé et mieux adapté à chaque situation. La nouvelle logique contractuelle déployée depuis la fin 2017 permet quant à elle de faciliter et d'accélérer la phase de contractualisation.

Le CASD a par ailleurs poursuivi son travail d'adaptation et de clarification de son fonctionnement : les contrats sont désormais traduits en anglais tandis que des réflexions sont en cours afin de développer de nouvelles fonctionnalités mieux à même d'accompagner les utilisateurs dans l'évaluation de leurs besoins en termes de services et des coûts associés.

Le CASD ne bénéficiant pas d'une dotation budgétaire annuelle de l'État, son existence repose sur les recettes issues de la facturation de ses services. Certains utilisateurs ont fait part de leurs préoccupations concernant les coûts d'accès qui leur sont facturés. Le CASD en est conscient et fera son possible pour tenter de les réduire dans le cadre de sa politique de coûts et de recherche de subventions (la remontée des publications issues des travaux réalisés sur les données présentes sur le CASD est un indicateur clé pour appuyer ses demandes de subventions).

### CONTRATS ET FACTURATION

NOTATIONS 2014 / 2016 / 2018



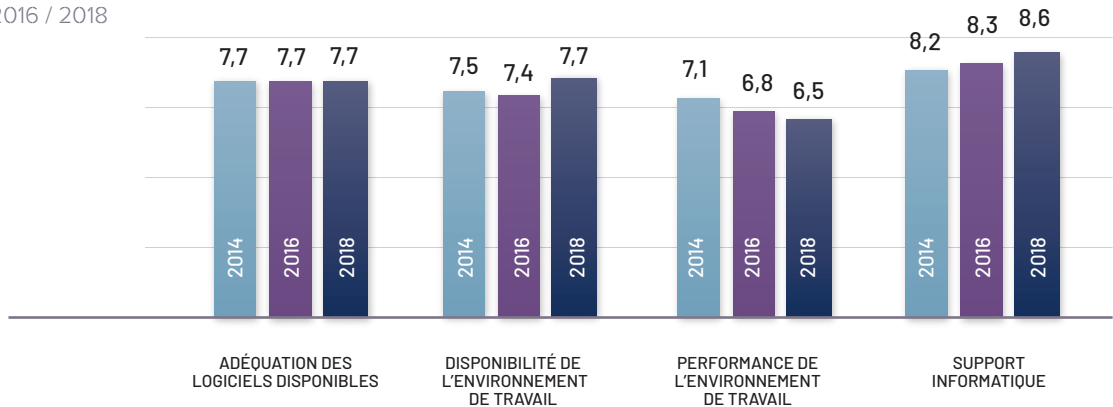


## UN SUPPORT INFORMATIQUE TRÈS APPRÉCIÉ

Les résultats de l'enquête concernant le service informatique sont globalement en augmentation par rapport aux résultats obtenus lors des deux dernières enquêtes : le support du service informatique est bien évalué avec une moyenne de 8,6/10.

### INFORMATIQUE

NOTATIONS  
2014 / 2016 / 2018



Depuis la fin de l'année 2017, le CASD propose à l'ensemble des projets une augmentation des caractéristiques matérielles et le passage à un environnement doté de la dernière version des logiciels, déjà plus de 2/3 des projets en ont bénéficié.

Certains logiciels faisant l'objet d'une demande d'ajout sont d'ores et déjà au catalogue et mis à disposition sans frais supplémentaires : les utilisateurs potentiellement intéressés ont été contactés par le service informatique.

La légère baisse de la notation sur les performances de l'environnement de travail s'explique surtout par les retours des projets n'ayant pas migré vers les nouvelles configurations matérielles. Elle est très limitée pour les projets bénéficiant déjà de l'augmentation des caractéristiques matérielles mises en place en fin d'année dernière (moyenne de 6,7/10). Le service informatique a contacté les utilisateurs concernés afin de déterminer la ressource jugée insuffisante et leur rappeler la possibilité de passer aux nouvelles configurations matérielles de puissance supérieure.

## LA DOCUMENTATION DES DONNÉES, UN NOUVEAU SERVICE BIENTÔT DISPONIBLE EN LIGNE

La note attribuée à la documentation mise à disposition au CASD reste constante : 6,5/10. Cependant, le pourcentage de répondants déclarant avoir rencontré un problème sur la documentation pour leurs projets en cours a baissé : 41% contre 55% en 2016. Conscient du caractère essentiel de la documentation pour traiter les données, le CASD travaille à un enrichissement de la documentation disponible dans l'environnement sécurisé et, surtout, à la mise en ligne de la documentation des sources mises à disposition sur son site internet.



## DES RÈGLES DE CONFIDENTIALITÉ PLUS DÉTAILLÉES

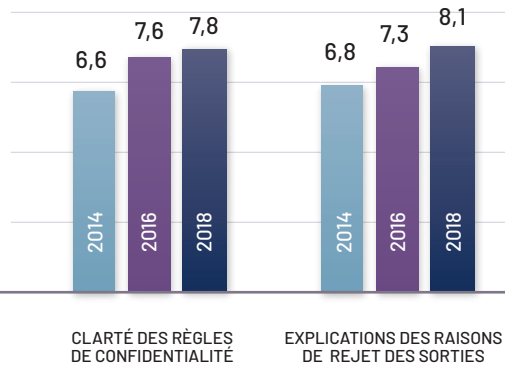
Les règles de confidentialité sont de plus en plus claires pour les répondants, qui attribuent la note de 8,5/10 à l'assistance du service statistique. De plus, 90% d'entre eux sont satisfaits des explications fournies sur les raisons de la non-conformité de leur sortie avec les règles de confidentialité.

Le guide sur les règles de confidentialité mis à disposition par le CASD a permis d'en améliorer la lisibilité et de diminuer le nombre de sorties non conformes.

Des informations sur le temps de traitement d'une sortie et le décompte des sorties d'un projet seront transmises aux utilisateurs. De même, afin de faciliter le travail des utilisateurs, nous étudions la possibilité de mettre en place un système de partage de codes.

### CONTRÔLE DE LA CONFIDENTIALITÉ

NOTATIONS  
2014 / 2016 / 2018



## UNE NOUVELLE COMMUNICATION EXTERNE

La note attribuée à la politique de communication externe du CASD s'élève à 7,8/10 et peut être principalement expliquée par la rénovation du site internet du CASD, sa traduction en anglais, et la mise en place d'une newsletter mensuelle.

Seront prochainement mis en ligne pour chaque projet, un résumé, les publications remontées par les utilisateurs et les sources utilisées. Le CASD travaille également au développement d'outils permettant d'animer une communauté d'utilisateurs.

## Merci.

Nous remercions vivement les participants nous ayant fait leurs retours.

L'enquête de satisfaction 2018 a permis de récolter les remarques et commentaires des répondants, qui ont été analysés. Le CASD y a répondu et, dans la mesure du possible, a apporté des solutions. Suite à ces commentaires, un certain nombre d'améliorations a déjà été déployé.

La prochaine enquête est prévue pour le 3<sup>e</sup> trimestre 2019, l'objectif étant d'évaluer l'impact des mesures mises en place tout en veillant à pouvoir assurer un maximum de comparabilité entre les différentes vagues.