adico
ASSOCIATION POUR LE DÉVELOPPEMENT
ET L'INNOVATION NUMÉRIQUE DES COLLECTIVITÉS

Enquête de satisfaction :

vos retours, notre priorité

Enquête réalisée sur le 2e trimestre 2025

Chers adhérents,

Il est essentiel pour nous d'être à l'écoute de nos membres et de recueillir leur avis sur nos services.
Nous avons donc souhaité, par cette enquête, vous interroger sur la qualité de nos prestations, sur votre perception de leur intérêt, etc.

Nous tenons tout d'abord à exprimer notre gratitude à l'ensemble des participants ayant pris le temps de répondre à cette enquête de satisfaction.

Au total, le nombre de réponses obtenues représente un taux de participation de 13%.

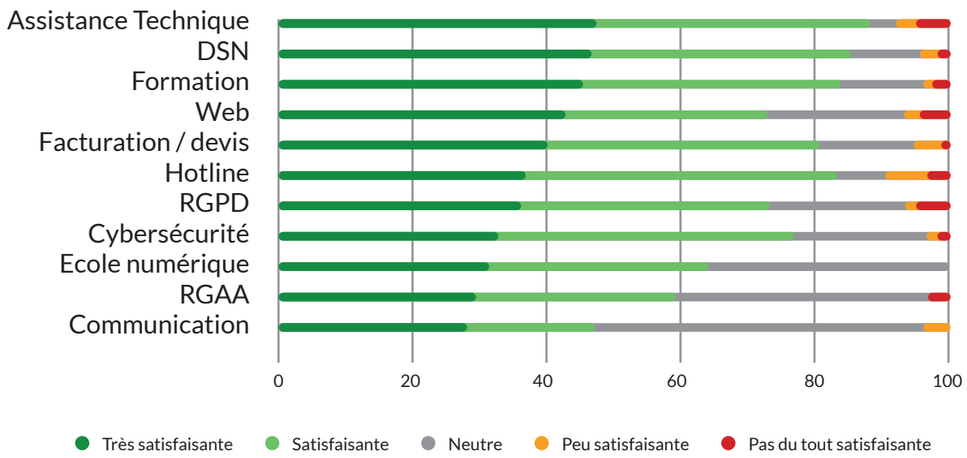
La majorité des contributions provient des mairies, complétées par celles émanant des syndicats et des intercommunalités.

La grande majorité des répondants sont des agents.

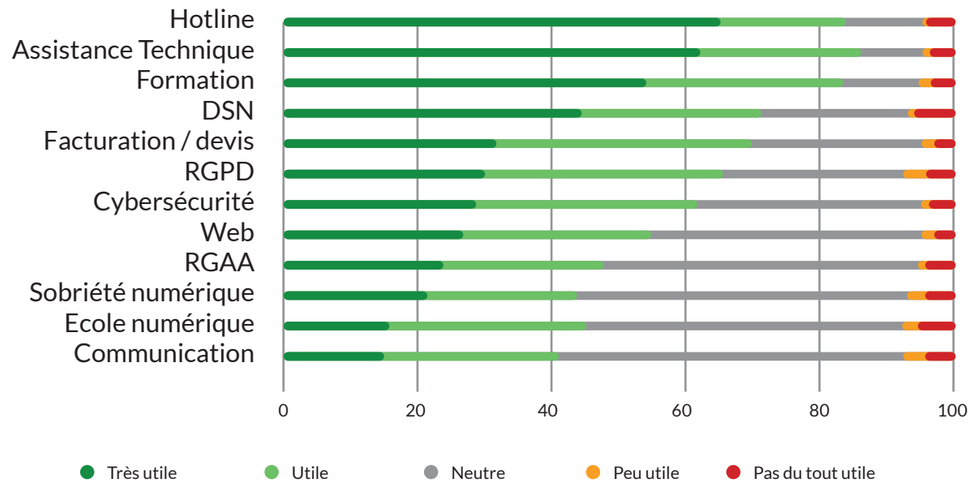
Ces retours constituent une source précieuse d'informations. Ils nous permettent de mieux appréhender vos attentes et de nous ajuster en conséquence, dans une démarche d'amélioration continue de nos services.

Découvrons les résultats :

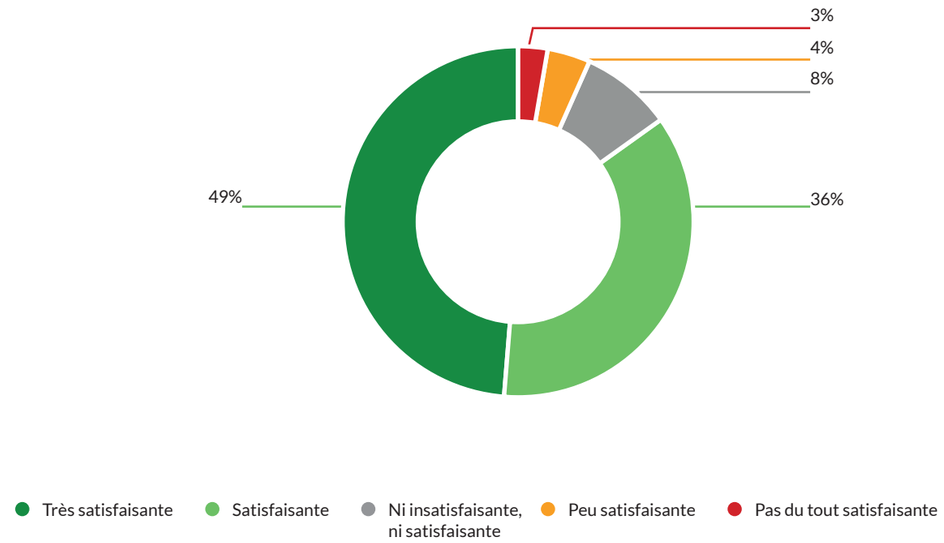
De manière générale, comment évaluez-vous la qualité des services de l'Adico ?



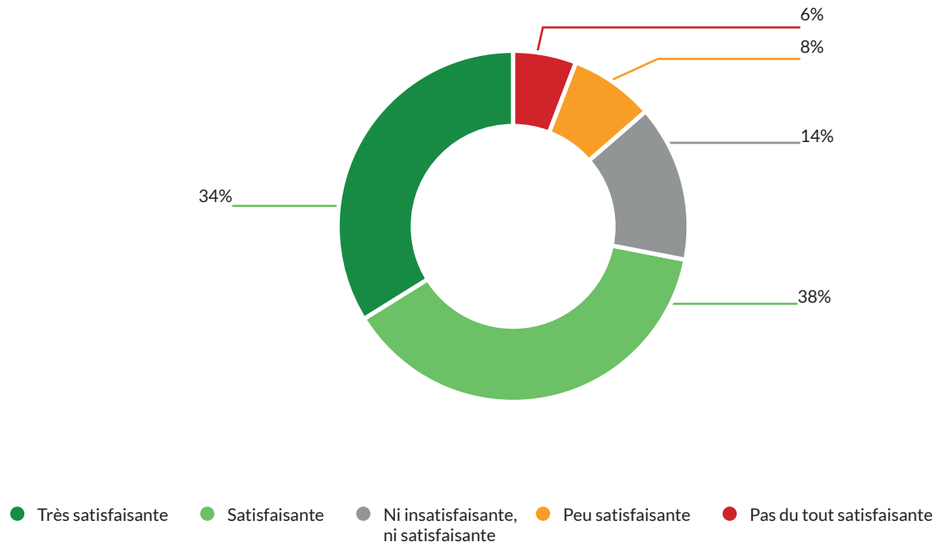
Jugez-vous que les services de l'Adico suivants sont utiles ?



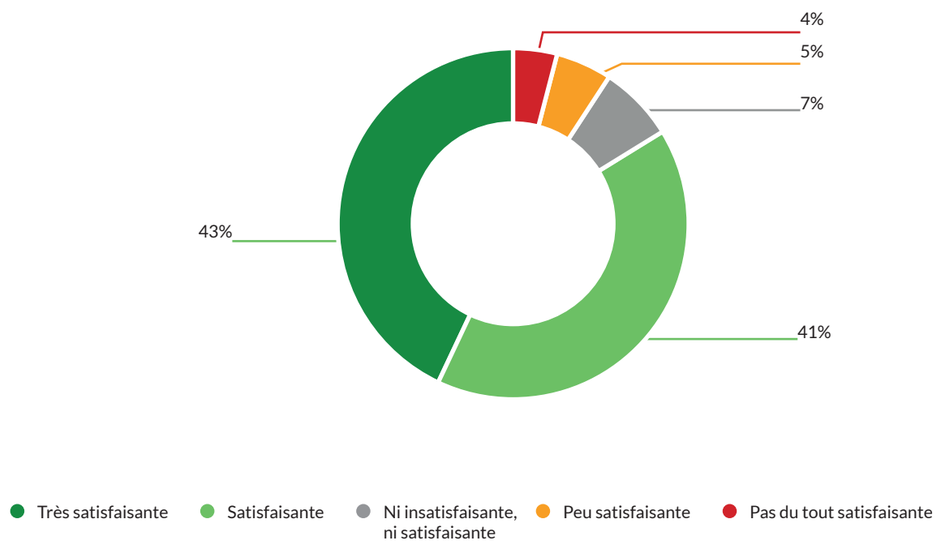
Comment évaluez-vous l'écoute de nos équipes face à vos besoins ?



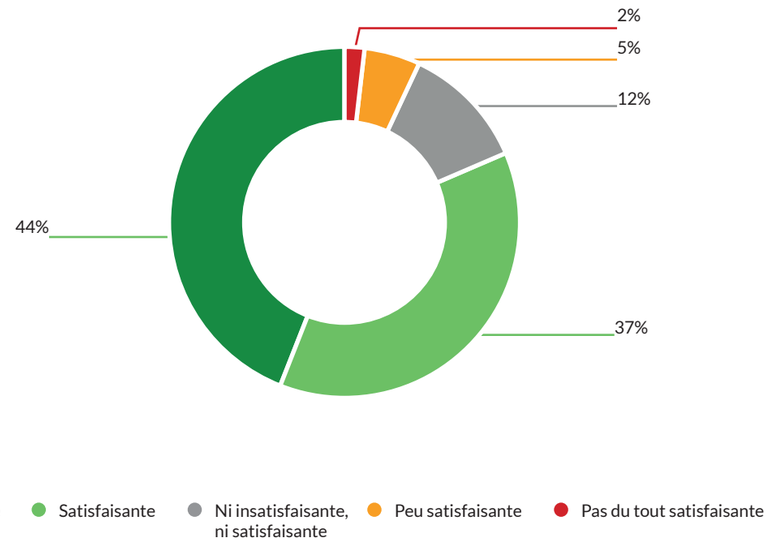
Comment jugez-vous la réactivité de nos équipes lors de vos sollicitations ?



Comment trouvez-vous la clarté des explications fournies par l'Adico ?

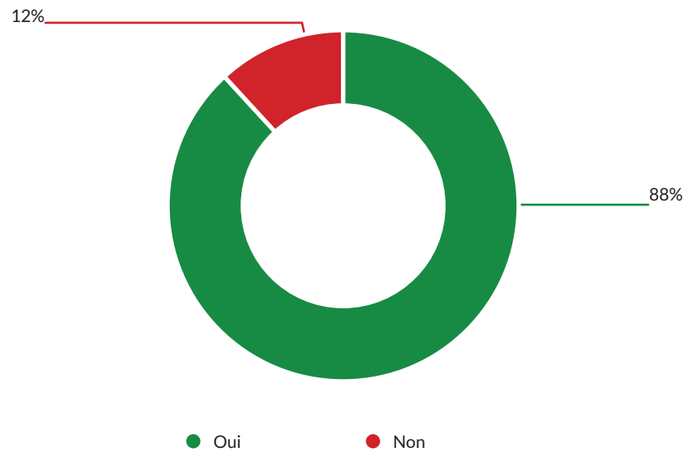


Les horaires de la hotline sont-ils adaptés à vos besoins ?



Trouvez-vous que les démarches pour contacter l'Adico sont simples ?

Recommanderiez-vous l'Adico à une autre collectivité ?



Quelques chiffres sur nos activités en 2024

Pôle formation et assistance

- **14 148** sollicitations enregistrées en 2024 via la plateforme Luciole
- **186** agents formés

Pôle technique

- **3 000** demandes d'aide
- **600** interventions sur site
- **+1 000** équipements maintenus

Pôle confiance numérique

- **1802** structures accompagnées
- **297** audits RGPD
- **117** violations de données déclarées
- **17** homologations RGS
- **15** audits RGAA réalisés

Alors, tout est parfait ? Pas tant que cela. En toute transparence, nous avons souhaité partager ici la synthèse des remarques transmises :

- Une réactivité insuffisante avec des délais parfois trop longs et des rappels mal programmés sont constatés.
- Certains adhérents expriment leur besoin d'avoir plus d'écoute dans les échanges.
- Par ailleurs, il a été indiqué que les outils mis à disposition et utilisés sont jugés parfois complexes, amenant des sollicitations trop nombreuses.
- Enfin, un besoin de tutos simples pour compléter les formations est exprimé.

Afin d'apporter des réponses aux remarques formulées, nous avons opéré des modifications dans l'organisation de l'association.

Tout d'abord, nous avons créé des postes supplémentaires au niveau de l'assistance afin de mieux prendre en charge le nombre de sollicitations quotidiennes reçues.

Un travail de formation interne des équipes a été entrepris. C'est une action permanente que nous menons.

Plus de personnel doit nous permettre d'être plus à l'écoute lors des échanges.

La plateforme Luciole a elle aussi été modifiée afin d'améliorer le parcours adhérent. Une meilleure codification des sollicitations nous permet une meilleure affectation interne.

Concernant les solutions logicielles, il est vrai que leur accessibilité a longtemps été un sujet de discussion. Les nouvelles gammes présentes et à venir commencent à tenir compte de ces remarques en vue de faciliter le travail des agents.

Si l'on souhaite résumer les résultats de cette enquête, au-delà de quelques remarques que nous avons partagées ci-dessus, les services de l'Adico sont globalement très bien perçus par les répondants, qui en soulignent la qualité, l'utilité et la pertinence. 80% d'entre vous étant satisfaits ou très satisfaits.

Nos équipes sont reconnues pour leur écoute et la clarté des explications.

Les horaires de la hotline sont jugés adaptés et les démarches pour nous contacter restent simples et accessibles.

Enfin, nous sommes ravis de constater qu'une large majorité des répondants recommanderait l'Adico à d'autres collectivités.

Merci encore pour votre participation.

Restez connectés pour découvrir nos prochaines évolutions, améliorations et nouveaux services à venir.

www.adico.fr