

RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION SPICO

Enquête qualitative menée sur SPICO, commandée par l'ARS.

Co-construction GRADeS / ARS.

(Diffusion 01/08/2024 - 05/09/2024.)

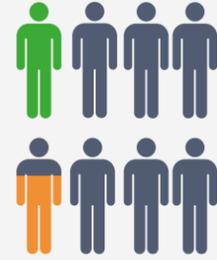
Destinataires: Utilisateurs de SPICO + CPTS + MSP + acteurs de la coordination ville/hôpital + Médico-social.

PANEL

1388
RÉPONDANTS

Dont 900 utilisateurs de **DOSSIERS**
Dont 660 utilisateurs de **DISCUSSIONS**

Env. 24% des utilisateurs
actifs mensuels

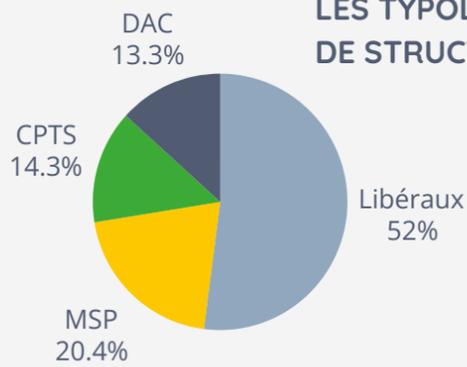


Env. 17% des
utilisateurs actifs
mensuels

LES METIERS

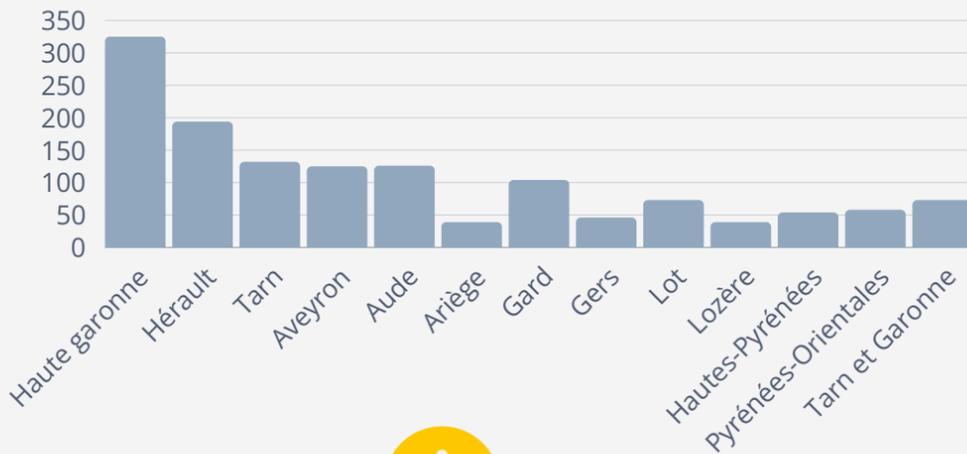


LES TYPOLOGIES DE STRUCTURES



TOUS LES DÉPARTEMENTS DE LA RÉGION

Les répondants se trouvent principalement en Haute-Garonne (23,4% des réponses), dans l'Hérault (14%), et dans le Tarn (9,5%)



ÉCHANTILLON REPRÉSENTATIF DES UTILISATEURS DE SPICO

RESULTATS GLOBAUX

La satisfaction globale sur SPICO est moyenne



LES PERSONNES L'UTILISANT LE MOINS DECLARENT :

- **Un manque de généralisation des usages** : Les professionnels n'y retrouvent pas leurs confrères
- **Des difficultés d'adhésion** : ils ne perçoivent pas la valeur ajoutée de SPICO, parfois au profit d'autres outils.

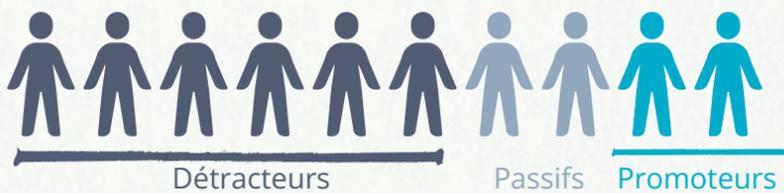
La satisfaction sur les services associés est homogène

- Formation
- Accompagnement au montage de projet
- Assistance technique
- Accompagnement aux usages

LE NET PROMOTER SCORE

SERIEZ-VOUS PRÊT À RECOMMANDER SPICO ?

NPS = % PROMOTEURS - % DÉTRACTEURS



FOCUS SPICO DOSSIERS



Score CSAT sur 897 personnes (nb réponses positives / nb total de réponses * 100)



35 %



34 %



31 %

6,5 %
ONT ARRÊTÉ DE L'UTILISER

POINTS FORTS

Notes sur 5

Utilité (3,3)
Evolutions dans le temps (2,9)
Utilisation en web (3,3)

AXES D'AMÉLIORATION

Notes sur 5

Simplicité (2,7)
Rapidité de prise en main (2,6)

FOCUS SPICO DISCUSSIONS



Score CSAT sur 741 personnes (nb réponses positives / nb total de réponses * 100)



35 %



33 %



32 %

9,3 %
ONT ARRÊTÉ DE L'UTILISER

POINTS FORTS

Notes sur 5

Utilité (3,3)
Simplicité (3,2)

AXES D'AMÉLIORATION

Notes sur 5

Evolutions dans le temps (2,9)
Adéquation aux besoins (3)
Utilisation sur l'application bureau (3)



LES INSATISFAITS

8% des répondants sont très insatisfaits des deux outils

Principalement :

- Infirmiers
- Les médecins généralistes
- Les coordonnateurs de parcours



Insatisfaction liée à la qualité du service

- Lenteurs
- Problèmes techniques
- Pertinence vis à vis des besoins

Presque la moitié des insatisfaits exercent en libéral.