# RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION SPICO

Enquête qualitative menée sur SPICO, commandée par l'ARS. Co-construction GRADeS / ARS.

#### (Diffusion 29/07/2025 - 09/09/2025.)

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

# PANEL

932 (Vs 1388 en 2024)

# RÉPONDANTS

Dont 663 sont utilisateurs de DOSSIERS

Dont 497 sont utilisateurs de DISCUSSIONS



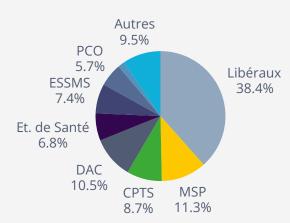
Env. 27% des utilisateurs actifs mensuels

#### LES METIERS



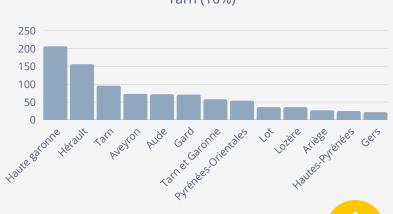


#### LES TYPOLOGIES DE STRUCTURES

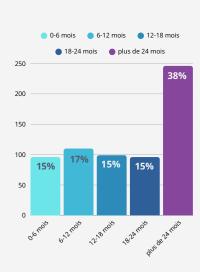


#### TOUS LES DÉPARTEMENTS DE LA RÉGION

Les répondants se trouvent principalement en Haute-Garonne (22% des réponses), dans l'Hérault (17%), et dans le Tarn (10%)



#### ANCIENNETE SUR SPICO





ÉCHANTILLON REPRÉSENTATIF DES UTILISATEURS
DE SPICO

## **RESULTATS GLOBAUX**

## La satisfaction globale sur SPICO s'améliore

25 % -7pt Vs 2024

33 % ( . .

42 % CO

GLOBALE VIS À VIS DE SPICO EST DE 3,25 / 5

LA SATISFACTION MOYENNE VIS À VIS DES SERVICES ASSOCIÉS EST DE 3,4/5

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

Satisfaction globale

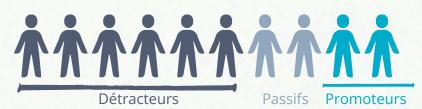
2025 - Enquête réalisée par le cabinet Weliom, commandée par l'ARS.

Services associés

## LE NET PROMOTER SCORE

## SERIEZ-VOUS PRÊT À RECOMMANDER SPICO ?

NPS = % PROMOTEURS - % DÉTRACTEURS



SPICO SPISCUSSIONS SCORE NPS -36.6

Vs -48,8 en 2024

NOTE 5,9
(+0.6 VS 2024)

Ne recommande pas

-100

Recommande

## FOCUS SPICO DOSSIERS

## (CUSTOMER SATISFACTION)

43,8

**43,8 %** vs 34% en 2024

Score CSAT sur 650 personnes (nb réponses positives / nb total de réponses \* 100)







**22 %** 2024 : 31 %

**34 %** 2024 : 34 %

**44 %** 2024 : 35 %

**5,4 %** (vs 6,5 % en 2024)

ONT ARRÊTÉ DE L'UTILISER

## **POINTS FORTS**

Notes sur 5

Utilité (**3,5** / 5) 🖊

Réponse et adéquation aux besoins (3 / 5) / Evolutions dans le temps (3 / 5) /

## AXES D'AMÉLIORATION

Notes sur 5

Simplicité de prise en mains (**2,9** / 5) / Simplicité d'utilisation (**2,9** / 5) / Rapidité d'utilisation (**2,8** / 5) /

# FOCUS SPICO DISCUSSIONS

## (CUSTOMER SATISFACTION)



40,5 %

vs 35% en 2024

Score CSAT sur 514 personnes (nb réponses positives / nb total de réponses \* 100)







**28 %** 2024 : 32 %

**32 %** 2024 : 33 %

**40 %** 2024 : 35 %

**6.7 %** (vs 9,3% en 2024) **ONT ARRÊTÉ DE L'UTILISER** 

## **POINTS FORTS**

Notes sur 5

Utilité (**3,4** / 5) **/**Simplicité d'utilisation (**3,4** / 5) **/**Simplicité de prise en mains (**3,4** / 5) **/** 

## **AXES D'AMÉLIORATION**

Notes sur 5

Evolutions dans le temps (3 / 5) / Réponse et adéquation aux besins (3,1 / 5) /