



LES OFFRES AGOSPAP

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS ENQUÊTE AUPRÈS DES AGENTS DE LA VILLE DE PARIS

1

Avril 2015

SOMMAIRE

○ Les offres AGOSPAP	p.1
○ Sommaire	p.2-3
○ Présentation de l'étude	p.4-5
○ Analyse des résultats	p.6
○ Profil personnel des répondants	p.7-10
○ Profil professionnel des répondants	p.10-11
○ Connaissance et utilisation des offres de l'AGOSPAP	p.12
○ Le niveau de connaissance des offres de l'AGOSPAP	p.13
○ Le niveau d'information général sur les offres AGOSPAP	p.14
○ Le niveau d'information sur les différentes offres AGOSPAP	p.15
○ Les moyens d'information sur les offres de l'AGOSPAP	p.16
○ Sentiment d'information croisé avec modalités d'information	p.17
○ La fréquence d'utilisation des offres AGOSPAP	p.18-21
○ Une gamme d'offres utilisées très différemment	p.22

SOMMAIRE

○ La satisfaction liée aux offres	p.23-27
○ La probabilité d'utiliser à nouveau les offres	p.28
○ Un probable abandon des offres	p.29
○ Indécision sur la réutilisation des offres	p.30
○ Les raisons de la non utilisation des offres	p.31
○ Les raisons de la non utilisation des offres par catégorie d'agents	p.32
○ Test de scénarii d'évolution des offres de l'AGOSPAP	p.33
○ L'intérêt pour le remplacement du cadeau de Noël par un chèque cadeau	p.34
○ L'intérêt pour le coupon sport	p.35
○ Évaluation du niveau de satisfaction générale sur les offres de l'AGOSPAP	p.36
○ Les difficultés pour bénéficier des offres	p.37
○ Suggestions d'amélioration des agents	p.38-41
○ Bilan	p.42
○ Pistes d'amélioration	p.43
○ Annexes	p.44

PRÉSENTATION DE L'ÉTUDE (1)

○ Présentation de l'AGOSPAP

L'Association pour la Gestion des Œuvres Sociales des Personnels des Organisations Parisiennes (AGOSPAP) est une association à vocation sociale et à but non lucratif créée le 2 novembre 1981. Elle travaille pour les agents de l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris, de la Ville de Paris et du Département de Paris ainsi que pour certains établissements conventionnés. Elle propose différentes offres de vacances (pour enfants, adultes ou familles), de loisirs (billetterie cinéma, expositions, etc.) et de prestations sociales.

○ Contexte

La convention qui relie le Département et la Ville de Paris à l'AGOSPAP est renégociée tous les trois ans. La prochaine convention devra être validée d'ici la fin du premier semestre.

PRÉSENTATION DE L'ÉTUDE (2)

○ Objectifs

Dans ce contexte, la Ville de Paris a souhaité consulter les agents afin d'évaluer leur niveau de satisfaction sur les offres actuellement proposées. Cette étude vise également à mieux connaître les besoins et les attentes des agents, ainsi que les pistes d'amélioration qu'ils suggèrent.

○ Méthodologie

Un questionnaire en ligne a été diffusé sur l'IntraParis du 2 au 17 avril 2015 et relayé par des Flash info envoyés par mail aux agents. Ces derniers ont été amenés à s'exprimer sur leur degré de satisfaction, la fréquence d'utilisation des offres, les moyens d'information sur les offres, etc., et donner leur avis sur de nouvelles propositions de prestations.

3286 agents ont répondu.

Le questionnaire est en annexe de ce document.



6

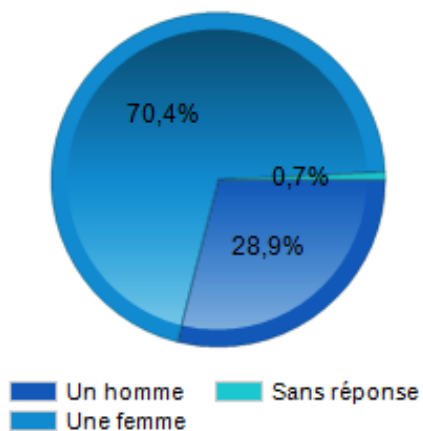
ANALYSE DES RÉSULTATS

PÉRIODE D'ENQUÊTE : 2 AU 17 AVRIL 2015

PROFIL PERSONNEL DES RÉPONDANTS (1)

26. Vous êtes :

Taux de réponse : 100,0%



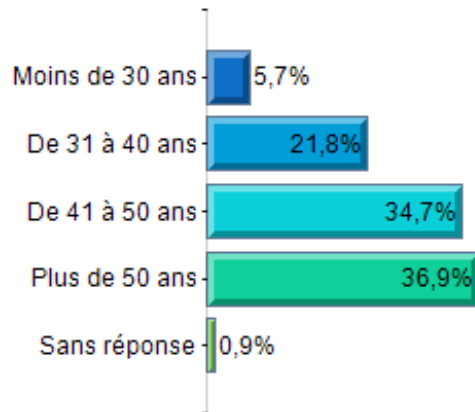
70 % des répondants sont des femmes

Base : 3286

PROFIL PERSONNEL DES RÉPONDANTS (2)

27. Vous avez :

Taux de réponse : 100,0%



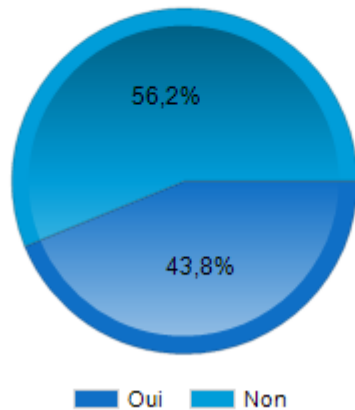
Plus des deux tiers des répondants ont 41 ans et plus

Base : 3286

PROFIL PERSONNEL DES RÉPONDANTS (3)

31. Avez-vous un ou plusieurs enfants âgés de moins de 18 ans ?

Taux de réponse : 100,0%



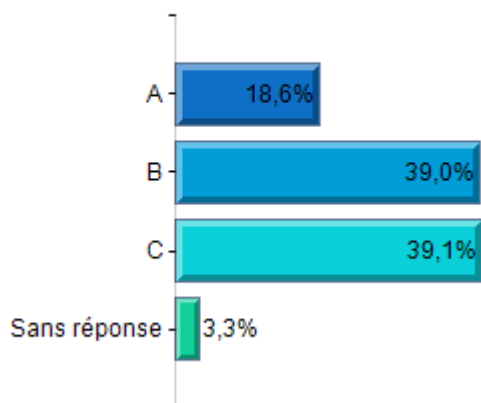
56,2 % des répondants n'ont pas d'enfants de moins de 18 ans

Base : 3286

PROFIL PROFESSIONNEL DES RÉPONDANTS (1)

29. Vous êtes un agent de catégorie :

Taux de réponse : 100,0%

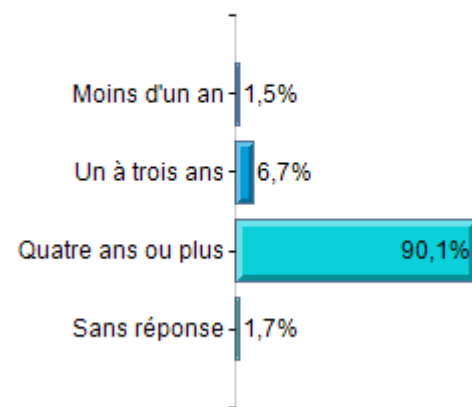


Base : 3286

Chiffres à comparer à la répartition des utilisateurs des offres en 2014 : 12 % étaient des catégories A, 18 % des B et 63 % des C (7 % de non renseignés).

30. Vous travaillez au sein de la Ville de Paris depuis :

Taux de réponse : 100,0%



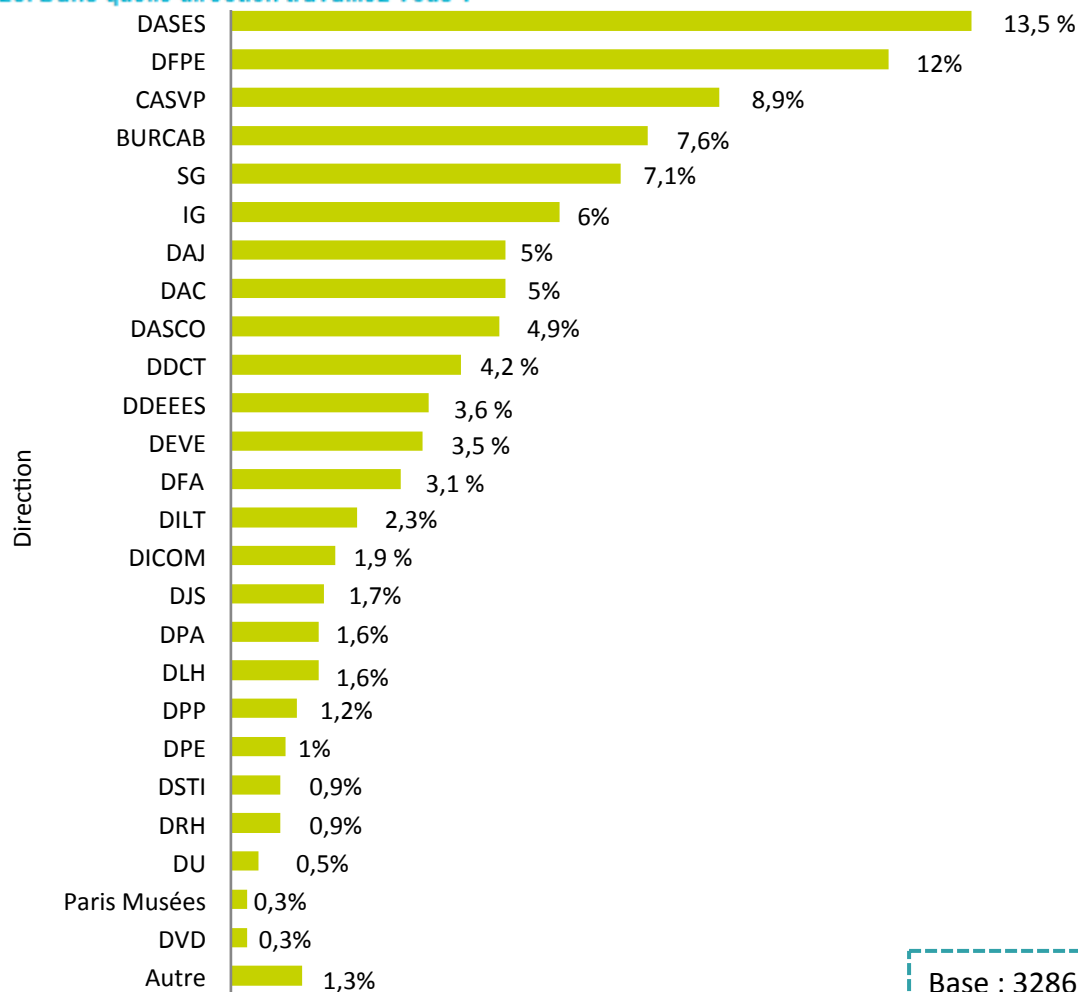
Base : 3286

90,1 % des répondants ont quatre ans et plus d'ancienneté à la Ville

PROFIL PROFESSIONNEL DES RÉPONDANTS

(2)

28. Dans quelle direction travaillez-vous ?



Base : 3286

Parmi les répondants, on notera le pourcentage élevé des agents des directions sociales (DASES, DFPE et CASVP)

En revanche, les directions techniques (DVD, DPE, DPA, DEVE, ...) sont sous représentées. Ce qui s'explique largement par le mode d'administration de l'enquête (en ligne)

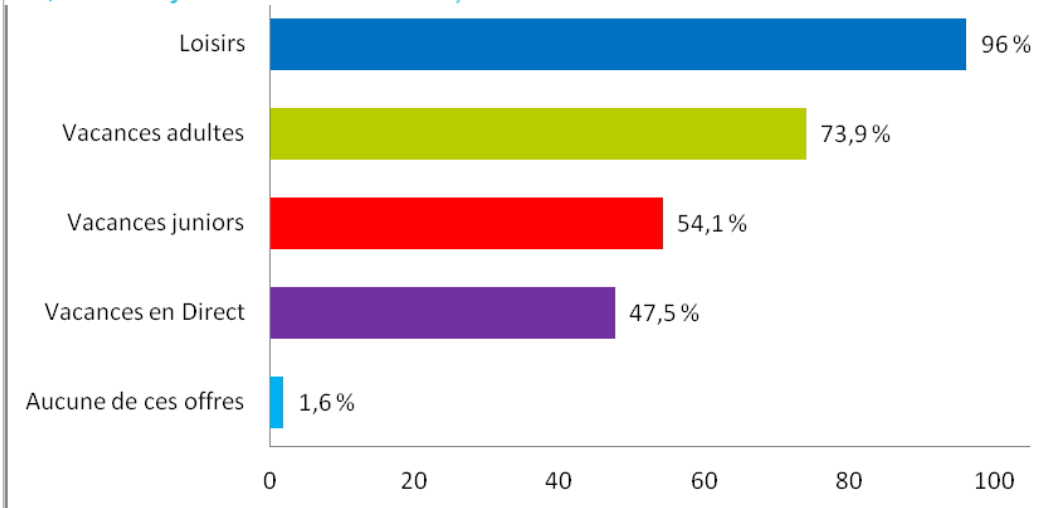


CONNAISSANCE ET UTILISATION DES OFFRES DE L'AGOSPAP

12

LE NIVEAU DE CONNAISSANCE DES OFFRES DE L'AGOSPAP

1. Que vous soyez utilisateur-trice ou non, connaissez-vous les offres suivantes de l'AGOSPAP :



Base : 3271
Non réponse : 15

A noter : l'intitulé de l'offre « Vacances en Direct » n'est pas toujours approprié par les agents (Cf.verbatim : « Direct Vacances », « vacances directes » par exemple)

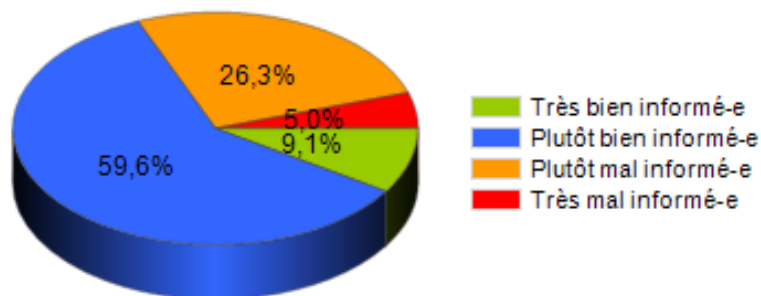
De manière générale, les offres sont connues, seuls 1,6 % des répondants déclarent ne connaître aucune des 4 offres.

L'offre Loisirs est la plus connue. Quasiment tous les répondants déclarent la connaître.

Le niveau de connaissance des offres ne varie pas significativement selon la catégorie de l'agent.

LE NIVEAU D'INFORMATION GÉNÉRAL SUR LES OFFRES AGOSPAP

2. De manière générale, sur les offres de l'AGOSPAP, diriez-vous que vous êtes :



Base : 2331
Non réponse : 955

Plus des deux-tiers des répondants (68,7 %) se disent informés (très + plutôt) sur les offres de l'AGOSPAP.

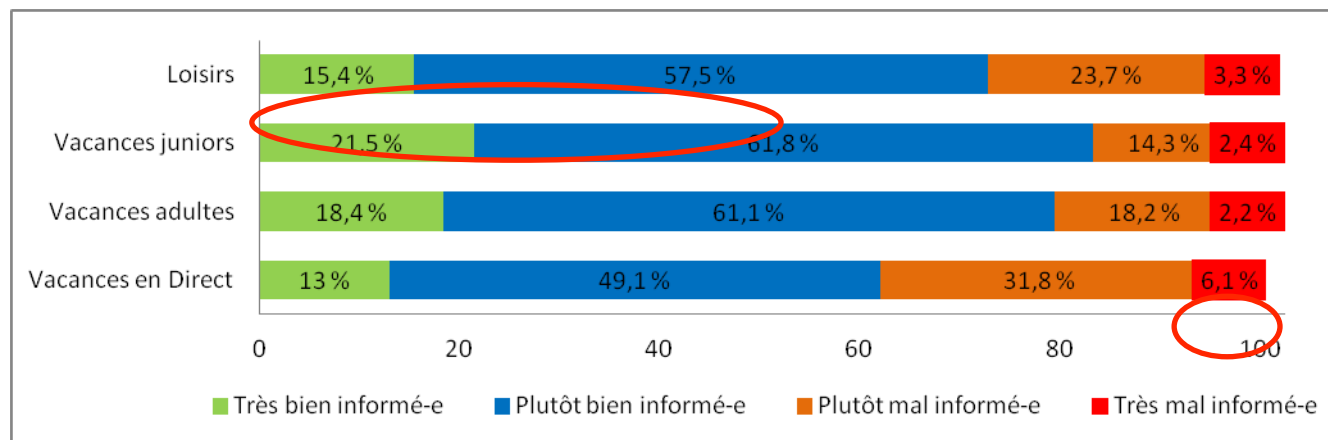
Soit un **manque d'informations pour près d'un tiers** d'entre elles (31,3 %). On notera en outre un nombre très élevé de non réponse (955).

Il existe de fait une nette marge d'amélioration pour la diffusion d'informations sur les offres.

Parmi les personnes se déclarant « très bien informées », **il y a significativement plus de femmes** (9,9 % vs 6,8 % d'hommes)

LE NIVEAU D'INFORMATION SUR LES DIFFÉRENTES OFFRES AGOSPAP

Sur les offres suivantes, diriez-vous que vous êtes :



Les agents s'estiment bien informés sur les prestations liées aux vacances : respectivement 83,3 % et 79,5 % de personnes se disant bien informées pour Vacances juniors et Vacances adultes.

Les offres Loisirs sont presque unanimement connues des agents (96 % d'entre eux les connaissent), mais seuls 72,9 % se considèrent bien informés sur ces offres, alors qu'elles bénéficient d'un dispositif d'information spécifique « Alertes loisirs »

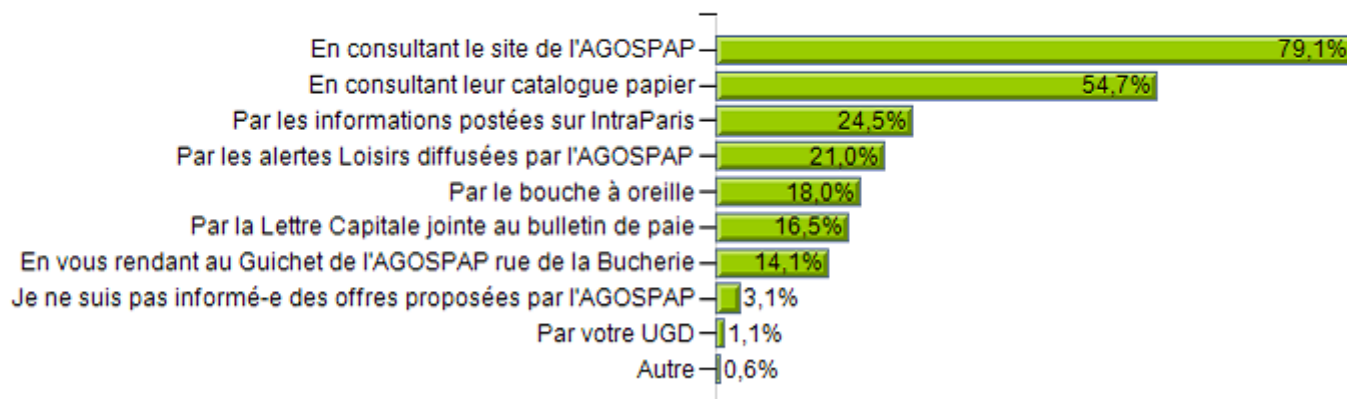
Offre la moins connue, **Vacances en Direct** est aussi celle sur laquelle les agents se déclarent les moins informés : seuls 62,1 % d'entre eux se sentent bien informés et 6,1 % se disent très mal informés.

De manière générale, **les femmes se déclarent mieux informées que les hommes** sur les offres proposées. Les **agents de catégories C** sont plus nombreux à se déclarer « très bien informés » (11,1 % vs 7,8 % pour les A et 7,7 % pour les B).

LES MOYENS D'INFORMATION SUR LES OFFRES DE L'AGOSPAP

7. Comment vous informez-vous habituellement sur les offres de l'AGOSPAP ?

Taux de réponse : 99,8%



Base : 3281
Non réponse : 5

Pour s'informer, les **agents vont chercher l'information** (via le site de l'AGOSPAP et IntraParis). Le **catalogue papier de l'AGOSPAP** demeure un support d'information privilégié par les agents. Ce sont les catégories B qui le consultent le plus.

On notera l'importance du **bouche à oreille** en matière d'information sur les offres. Les moins de 30 ans déclarent s'informer plus par le bouche à oreille que les autres classes d'âge ; en revanche, ils citent moins que les autres les alertes Loisirs. Les 50 ans et plus sont ceux qui déclarent le moins s'informer via le site, même si ce support reste leur 1^{ère} source d'information.

En revanche, les **UGD** ne semblent pas jouer de rôle en ce domaine. Elles sont plus sollicitées par les femmes que par les hommes pour s'informer.

SENTIMENT D'INFORMATION CROISÉ AVEC MODALITÉS D'INFORMATION

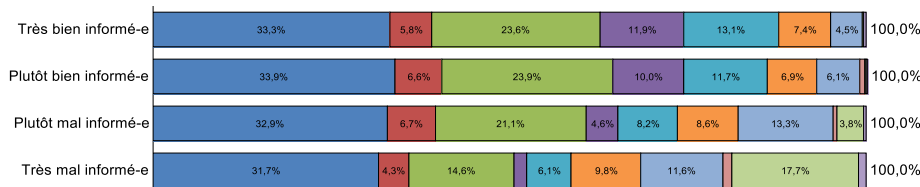
Comment vous informez-vous habituellement, De manière générale, sur les offres de l'

	En consultant le site de l'AGO SPAP	En vous rendant au Guichet de l'AGO SPAP rue de la Bucherie	En consultant leur catalogue papier	Par les alertes Loisirs diffusées par l'AGO SPAP	Par les informations postées sur IntraParis	Par la Lettre Capitale jointe au bulletin de paie	Par le bouche à oreille	Par votre UGD	Je ne suis pas informé-e des offres proposées par l'AGO SPAP	Autre	Total
Très bien informé-e	185	32	131	66	73	41	25	0	1	2	556
Plutôt bien informé-e	1172	227	825	345	403	240	211	21	6	5	3455
Plutôt mal informé-e	390	79	250	54	97	102	158	5	45	5	1185
Très mal informé-e	52	7	24	3	10	16	19	2	29	2	164
Total	1799	345	1230	468	583	399	413	28	81	14	5360

$p = < 0,01$; $\chi^2 = 532,95$; $ddl = 27$ (TS)

La relation est très significative.

Les éléments sur (sous) représentés sont coloriés.



Parmi les personnes qui s'informent grâce aux **alertes Loisirs**, une majorité se dit « plutôt bien informée ». De plus, celles qui se disent « très bien informées » par ces alertes sont significativement plus nombreuses par rapport aux utilisateurs d'autres canaux d'information.

Parmi les personnes qui utilisent les **informations postées sur l'IntraParis**, une grande majorité se dit « plutôt bien informée ».

Parmi les personnes qui utilisent le **catalogue papier** pour s'informer, une grande majorité des agents se dit « plutôt bien informée » et cette part est significativement plus importante que par d'autres moyens d'information.

Ceux qui consultent le **site de l'AGOSPAP** se disent majoritairement « plutôt bien informés », mais ce mode d'information ne se distingue pas par rapport aux autres modes d'information.

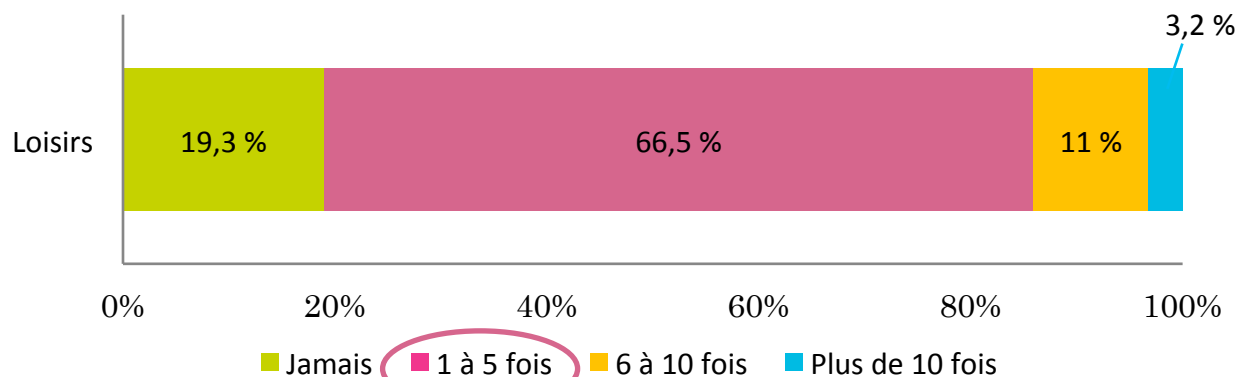
Parmi les personnes qui utilisent le **bouche à oreille**, celles qui se disent « plutôt mal informées » sont significativement plus nombreuses, par rapport aux utilisateurs d'autres canaux d'information.

LA FRÉQUENCE D'UTILISATION DES OFFRES AGOSPAP

Les offres Loisirs

Question posée uniquement aux personnes ayant déclaré connaître l'offre Loisirs.

Sur les douze derniers mois, combien de fois avez-vous bénéficié des offres suivantes :



80,7 % des répondants connaissant l'offre Loisirs y ont recouru

C'est de fait un usage large mais modéré de cette offre que l'enquête révèle

Les femmes recourent plus aux offres de l'AGOSPAP que les hommes, notamment à l'offre Loisirs et vacances juniors.

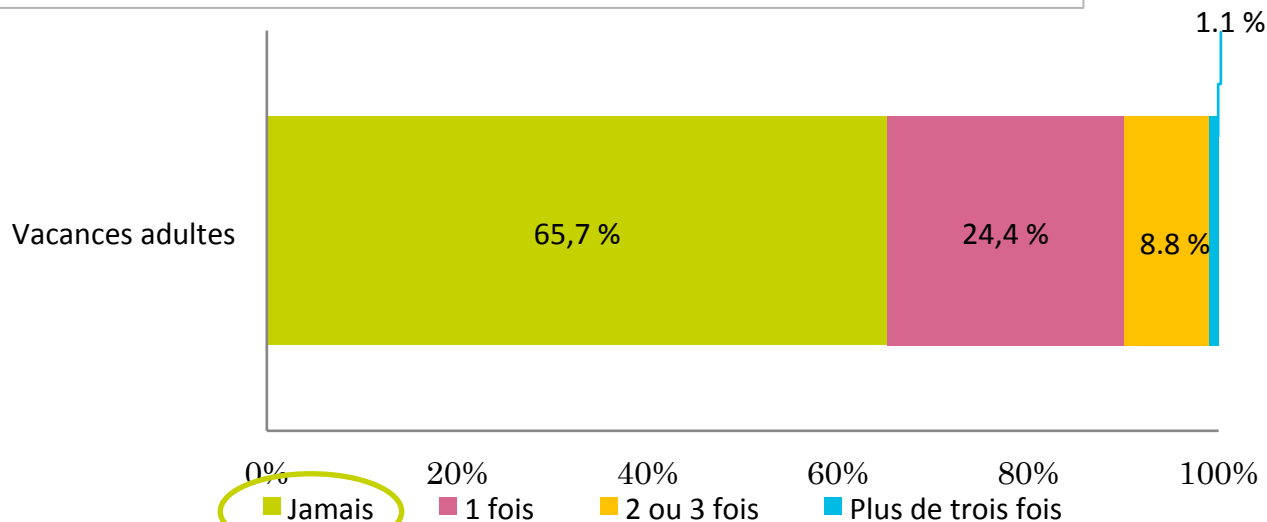
Base : 3117
Non réponse : 24

LA FRÉQUENCE D'UTILISATION DES OFFRES AGOSPAP

Les offres Vacances adultes

Cette question a été posée uniquement aux personnes ayant déclaré connaître l'offre Vacances adultes.

Sur les douze derniers mois, combien de fois avez-vous bénéficié des offres suivantes :



Plus d'un tiers des agents ont bénéficié de cette offre sur les 12 derniers mois, dont 9,9 % plus de 2 fois.

Les agents de catégorie C recourent plus que les autres agents à cette offre (40,5 % vs 33 % pour les A).

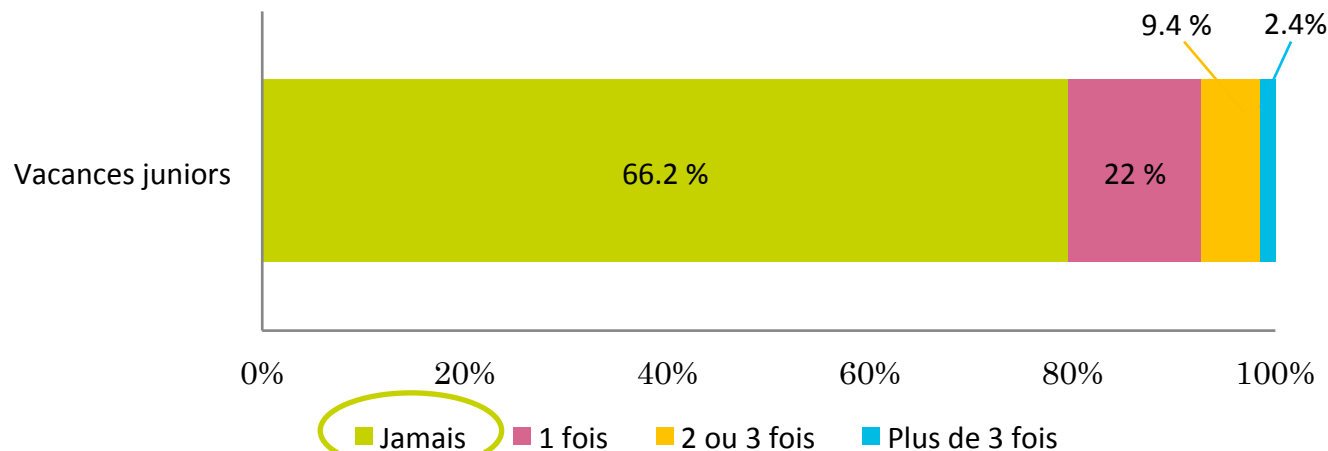
Base : 2303
Non réponse : 114

LA FRÉQUENCE D'UTILISATION DES OFFRES AGOSPAP

Les offres Vacances juniors

La question a été posée uniquement aux personnes ayant déclaré connaître l'offre Vacances juniors ET ayant un enfant de moins de 18 ans à charge.

Sur les douze derniers mois, combien de fois avez-vous bénéficié des offres suivantes :



Un tiers (33,8 %) ayant des enfants de moins de 18 ans déclare utiliser les offres Vacances Juniors, dont 11,8 % 2 ou plus sur les 12 derniers mois.

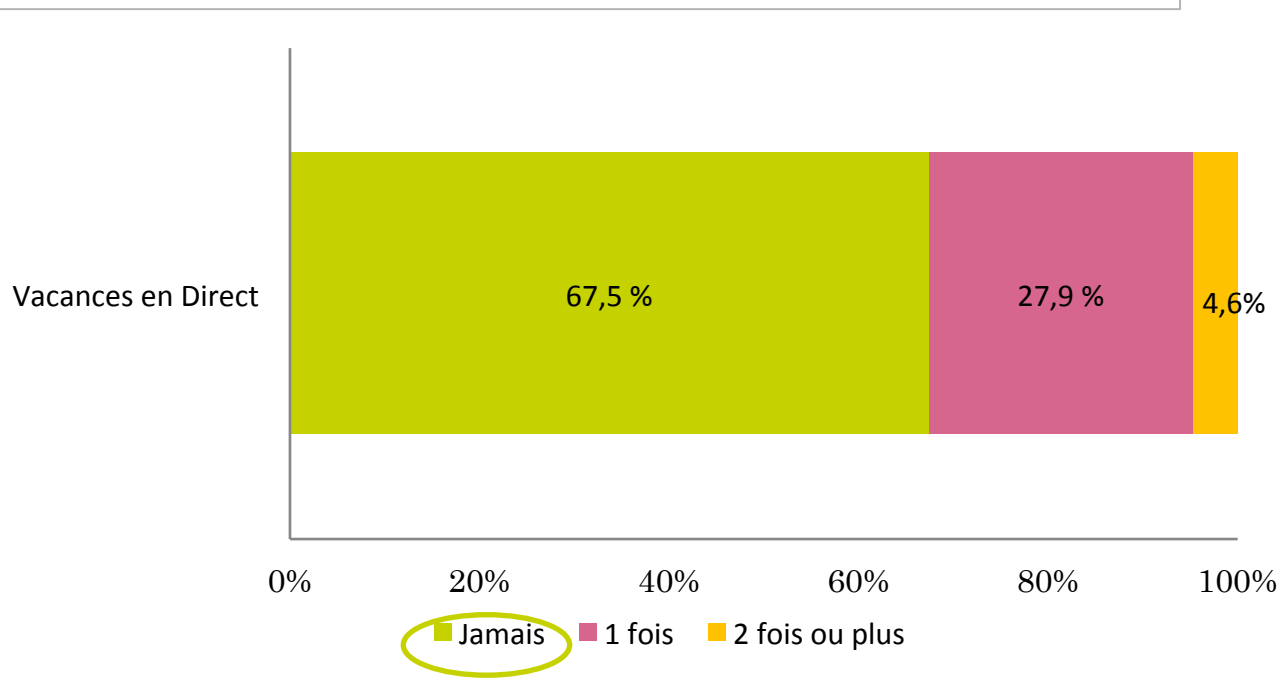
Base : 913
Non réponse : 35

LA FRÉQUENCE D'UTILISATION DES OFFRES AGOSPAP

Les offres Vacances en Direct

Cette question a été posée uniquement aux personnes ayant déclaré connaître l'offre Vacances en Direct.

Sur les douze derniers mois, combien de fois avez-vous bénéficié des offres suivantes :



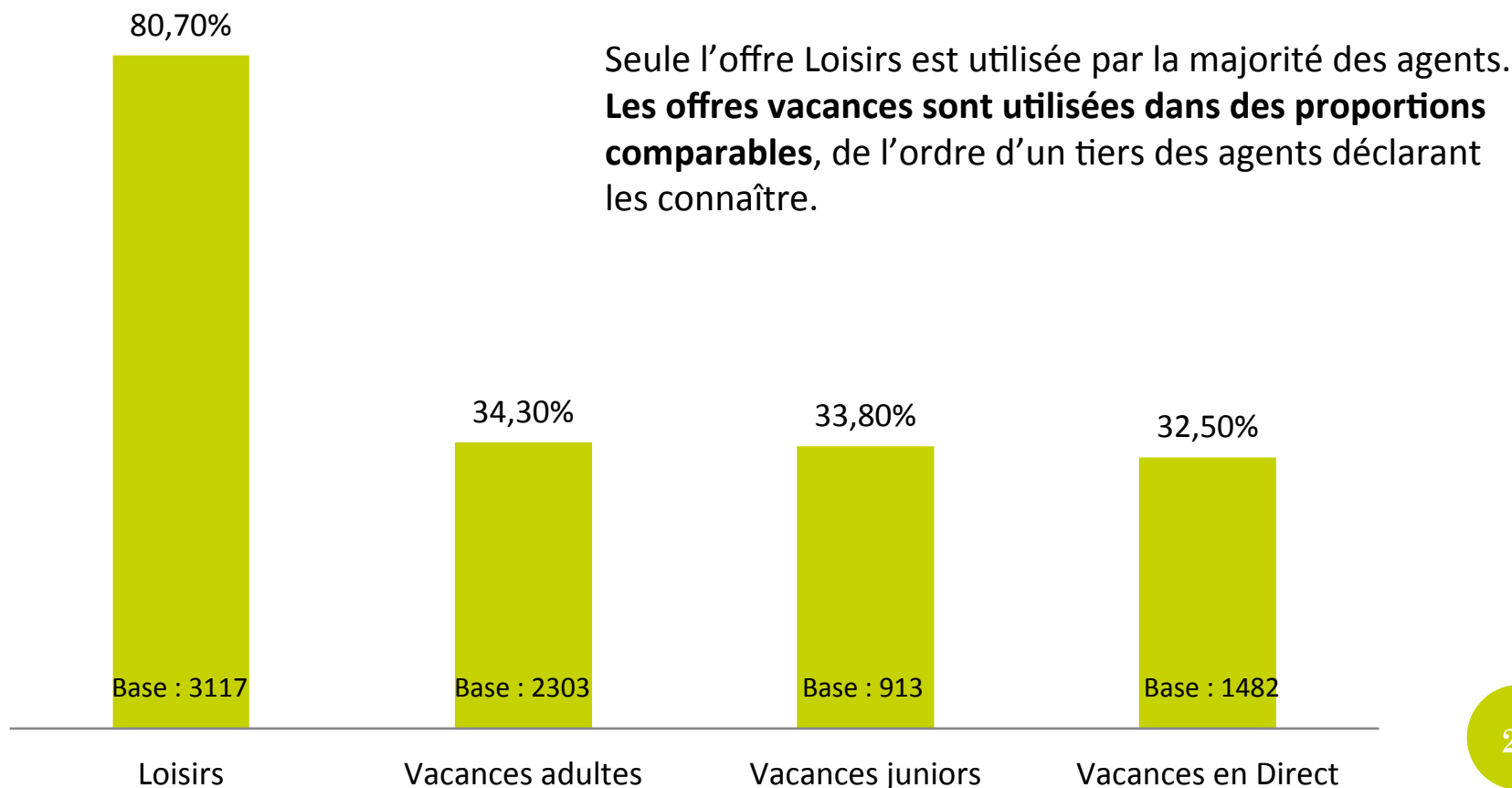
Un tiers des agents connaissant l'offre « Vacances en direct » l'a utilisé sur les 12 derniers mois.

Si cette offre est moins connue que les autres offres vacances, elle bénéficie d'un taux utilisation comparable, voire supérieure à l'offre Vacances Juniors

Base : 1482
Non réponse : 72

UNE GAMME D'OFFRES DIFFÉRENTES DONNANT LIEU À DES USAGES DIFFÉRENTS

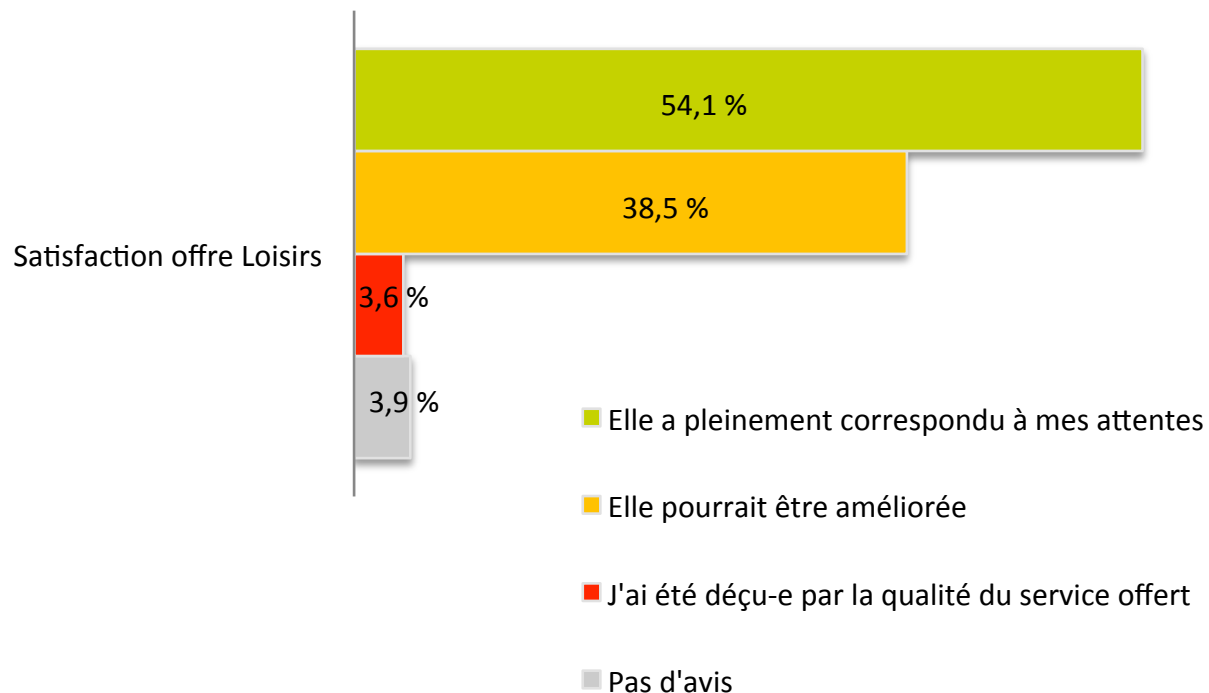
Utilisation des offres (en %)



LA SATISFACTION LIÉE AUX OFFRES

○ Les offres Loisirs :

13. Vous avez profité d'une offre de Loisirs de l'AGOSPAP, vous diriez que :



La majorité des utilisateurs des offres Loisirs estime que celles-ci sont pleinement satisfaisantes.

Toutefois plus d'un tiers considère qu'elle pourrait être améliorée.

Par rapport à une offre sans surprise, il y a de fait peu de déception (3,6 %).

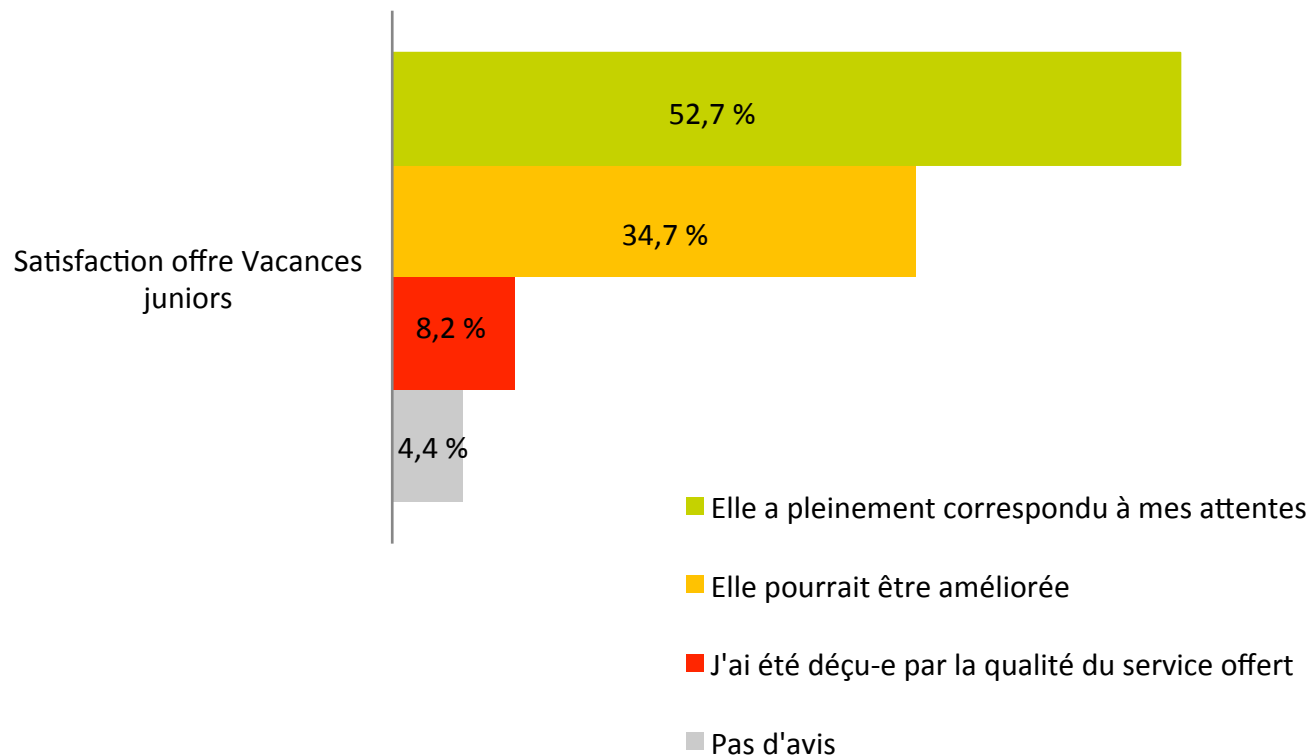
Base : 2496
Non réponse : 18

Les femmes se déclarent plus satisfaites que les hommes (plus de 11 % de différence)

LA SATISFACTION LIÉE AUX OFFRES

○ Les offres Vacances juniors :

15. Vous avez profité d'une offre de Vacances juniors de l'AGOSPAP, vous diriez que :



Comme pour les offres Loisirs, les utilisateurs des offres vacances juniors se déclarent majoritairement satisfaits, avec un taux comparable d'agents souhaitant une amélioration des formules.

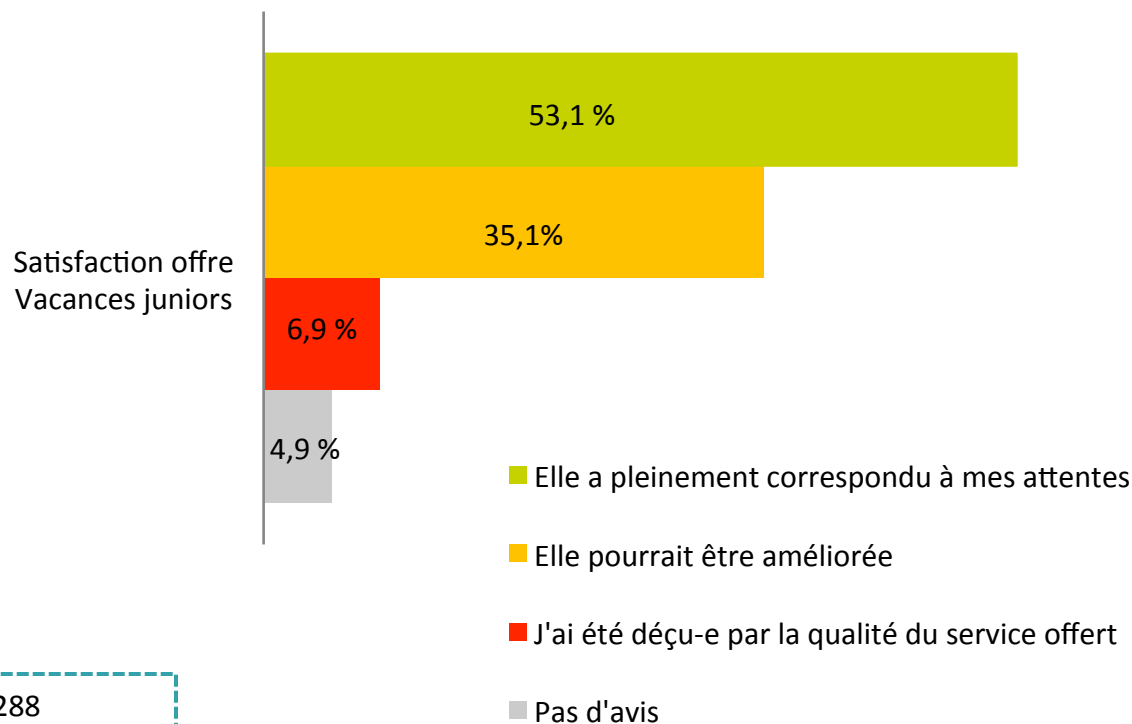
En revanche, elle induit un taux de déception plus élevé (8,2 %).

Base : 317
Sans réponse : 27

LA SATISFACTION LIÉE AUX OFFRES

○ Les offres Vacances juniors :

La question a été posée uniquement aux personnes ayant un enfant de moins de 18 ans à charge ET ayant utilisé l'offre Vacances juniors au cours des 12 derniers mois.



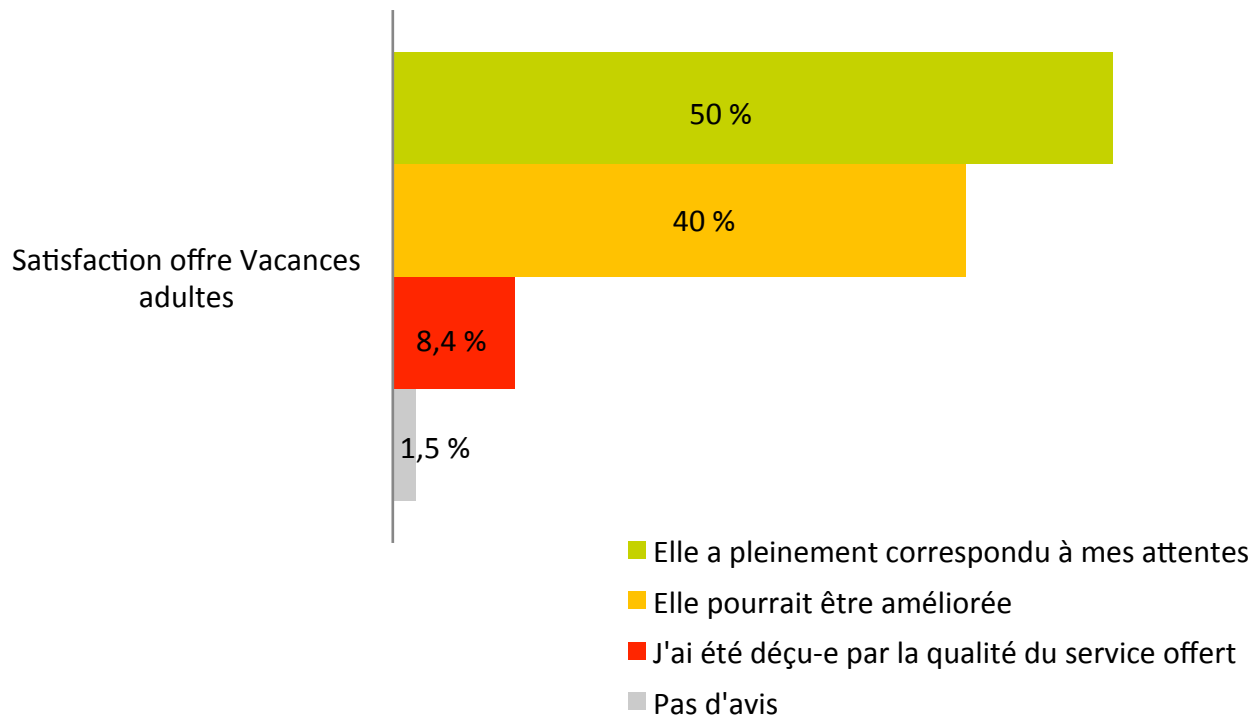
Base : 288
Sans réponse : 21

Pour les agents, parents d'enfants de moins de 18 ans, la satisfaction est un peu plus élevée, avec moins d'agents déçus.

LA SATISFACTION LIÉE AUX OFFRES

○ Les offres Vacances adultes :

17. Vous avez profité d'une offre de Vacances adultes de l'AGOSPAP, vous diriez :



Les offres vacances adultes qui induisent moins de satisfaction, de fortes attentes d'amélioration et le plus de déception.

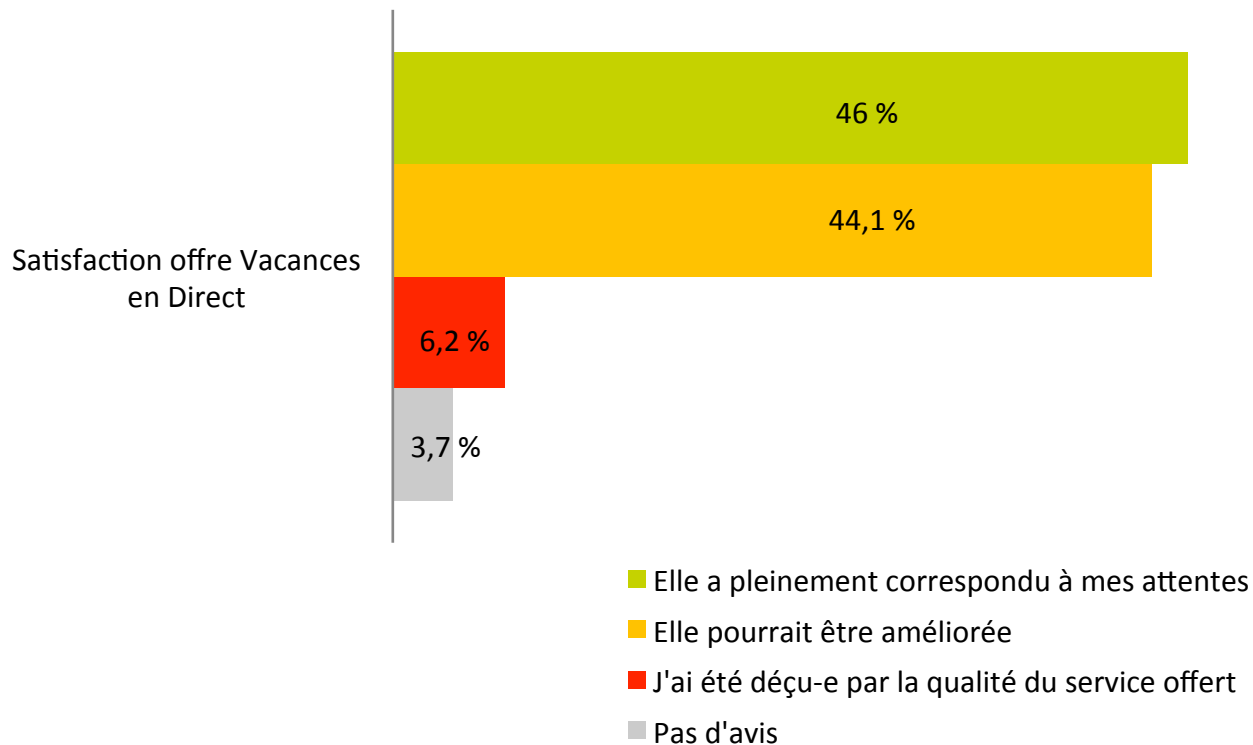
Directement concernés par les Vacances adultes, les agents se montrent de fait plus critiques quant à ces offres.

Base : 722
Sans réponse : 67

LA SATISFACTION LIÉE AUX OFFRES

○ Les offres Vacances en Direct :

19. Vous avez profité d'une offre de Vacances en Direct de l'AGOSPAP, vous diriez :



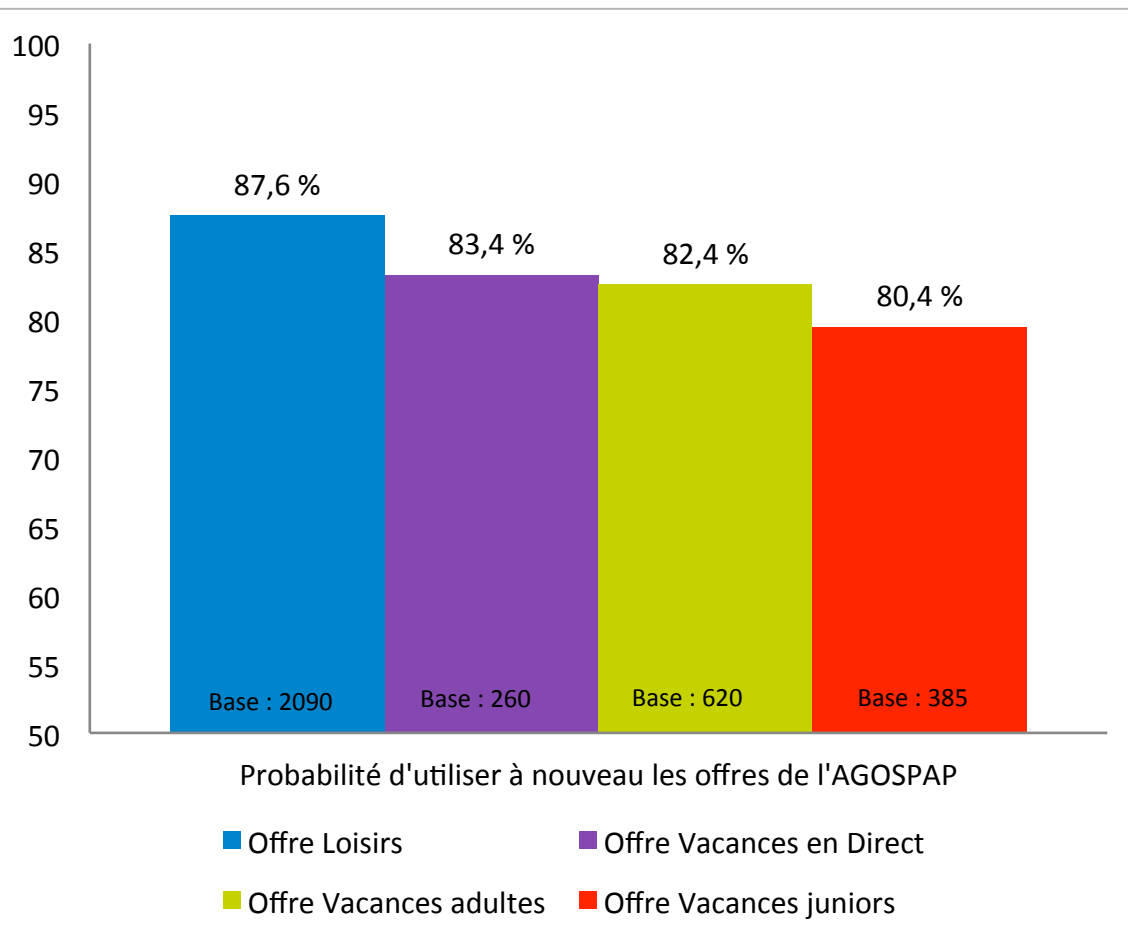
Base : 454
Sans réponse : 27

Les offres Vacances en direct sont celles qui correspondent le moins aux attentes des agents qui y ont recours.

27

LA PROBABILITÉ D'UTILISER À NOUVEAU LES OFFRES

Ci-dessous la part des répondants ayant indiqué qu'ils utiliseront probablement à nouveau l'offre en question.

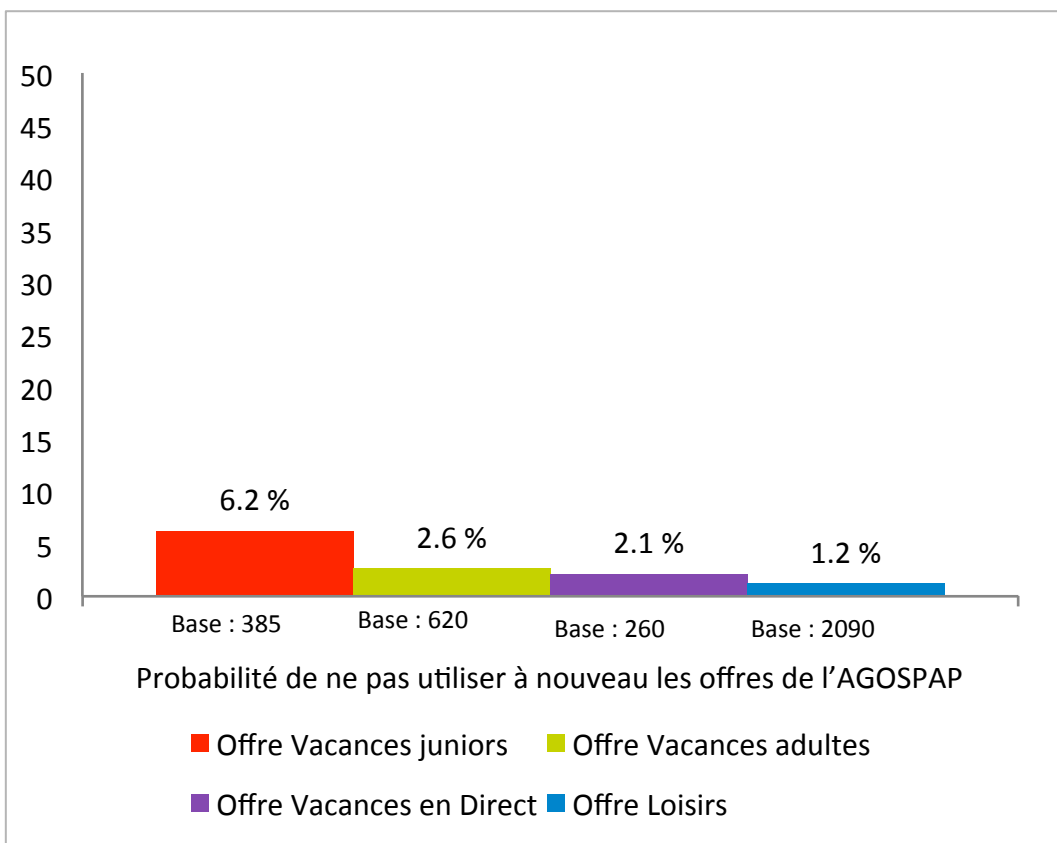


De fait, les agents se déclarent des probabilités élevées d'utiliser à nouveau les offres de l'AGOSPAP.

Ce sont les agents de catégorie A qui envisagent le plus de réutiliser l'offre Loisirs.

UN PROBABLE ABANDON DES OFFRES

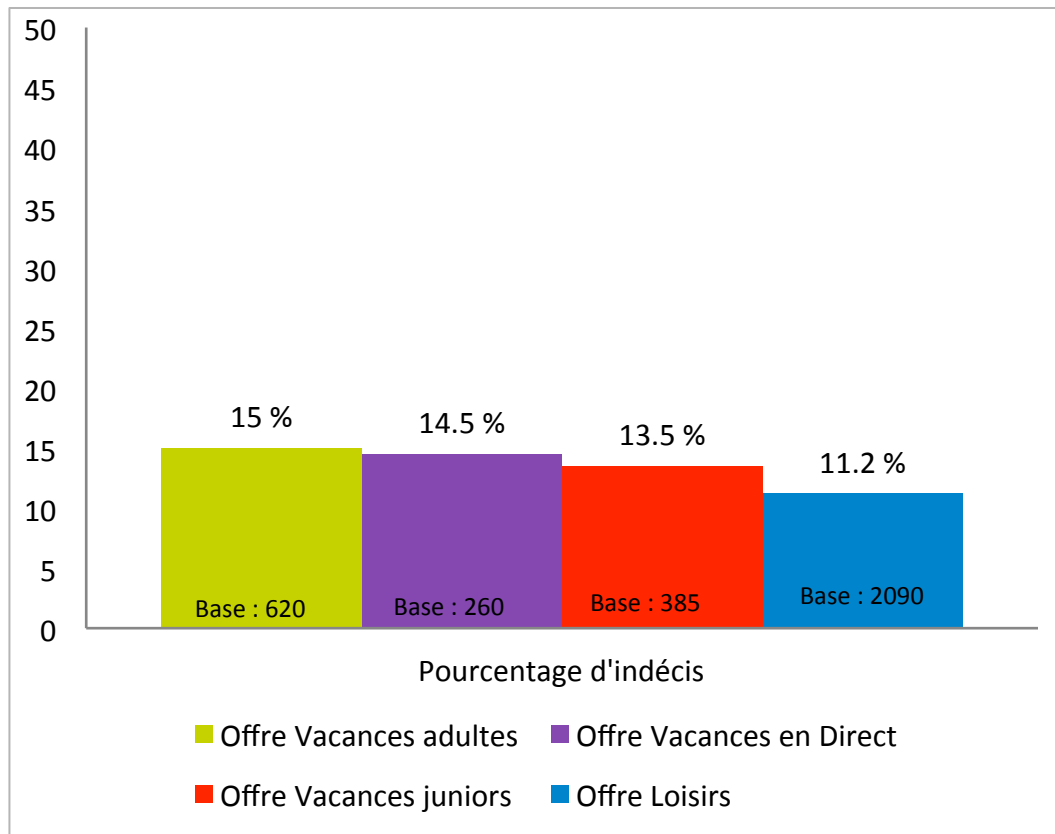
Ci-dessous, la part des répondants ayant indiqué qu'ils n'utiliseront probablement plus l'offre en question.



6,2% de ceux qui ont utilisé Vacances Juniors pensent ne plus faire appel à cette prestation.

INDÉCISION SUR LA RÉUTILISATION DES OFFRES

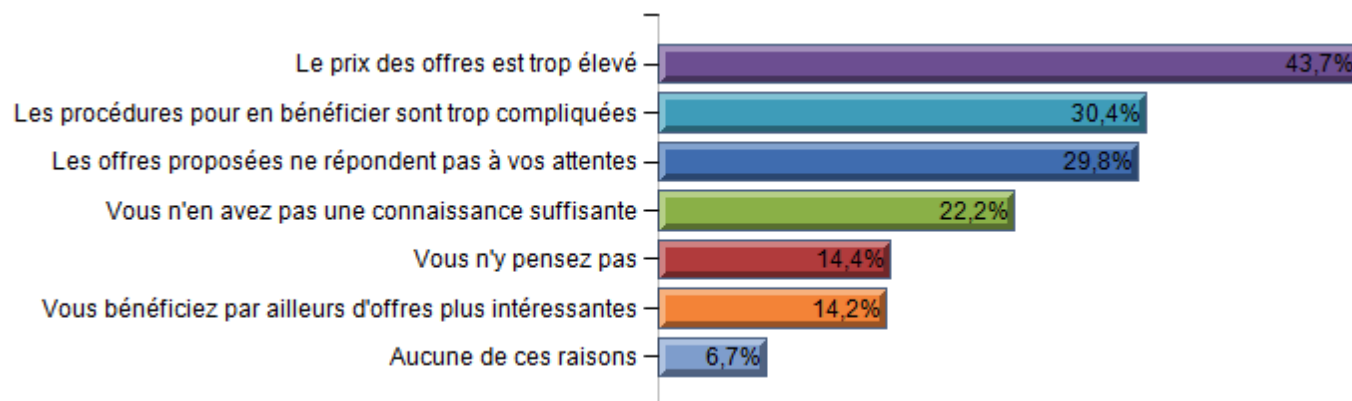
Ce graphique indique la part des répondants qui ne savent pas s'ils réutiliseront l'offre en question.



LES RAISONS DE LA NON UTILISATION DES OFFRES

21. Pour quelle principale raison n'utilisez-vous pas les offres proposées par l'AGOSPAP (loisirs, vacances juniors, adultes et vacances en direct) :

Taux de réponse : **98,9%**

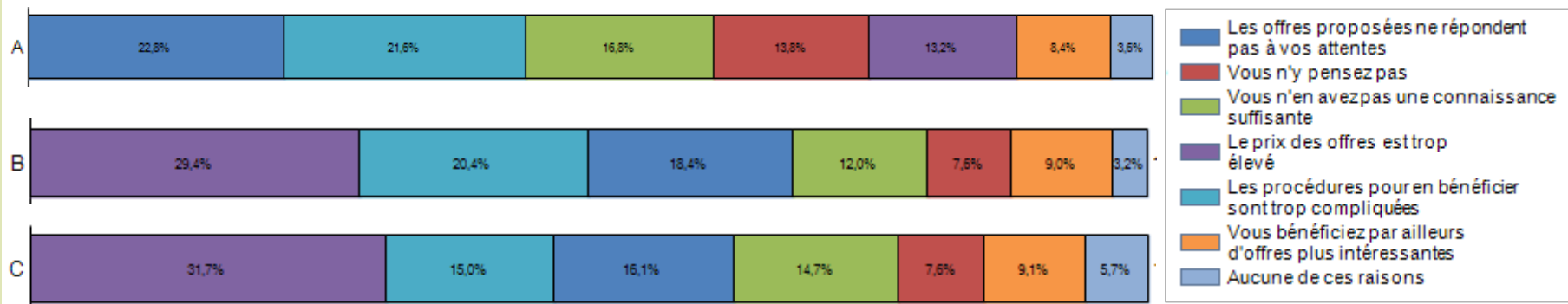


Parmi les raisons évoquées d'une non utilisation des offres, les agents mettent en avant :

- Les prix trop élevés
- Les procédures trop complexes
- Le contenu même des offres
- Leur information

LES RAISONS DE LA NON UTILISATION DES OFFRES PAR CATÉGORIE D'AGENTS

21. Pour quelle principale raison n'utilisez-vous pas les offres proposées par l'AGOSPAP (loisirs, vacances juniors, adultes et vacances en direct) :



Les **agents des catégories B et C** s'accordent sur les raisons expliquant leur non utilisation des offres, les trois premières étant :

- les **prix trop élevés**
- les **procédures compliquées**
- des **offres non adaptées à leurs attentes**

Les **catégories A** sont en premier lieu dissuadées par :

- la **nature des offres elles-mêmes ne répondant pas à leurs attentes**
- la **complexité des procédures**
- le **manque de connaissance de ces offres**



TEST DE SCÉNARII D'ÉVOLUTION DES OFFRES DE L'AGOSPAP

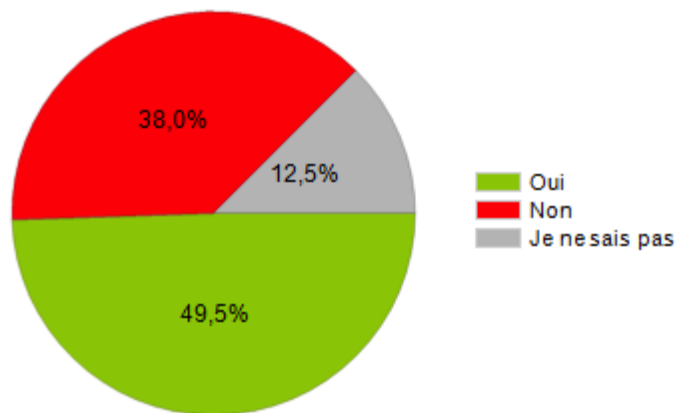
33

L'INTÉRÊT POUR LE REMPLACEMENT DU CADEAU DE NOËL PAR UN CHÈQUE CADEAU

22. A l'occasion de Noël, l'AGOSPAP vous propose de choisir un cadeau parmi un catalogue (pour les enfants de moins de 13 ans).

Seriez-vous favorable à la suppression de ce cadeau et à son remplacement par un chèque cadeau d'une valeur de 20€ ?

Taux de réponse : 95,3%



Base : 1673

Ont été exclues les personnes déclarant ne pas être concernées car n'ayant pas d'enfant de moins de 13 ans.

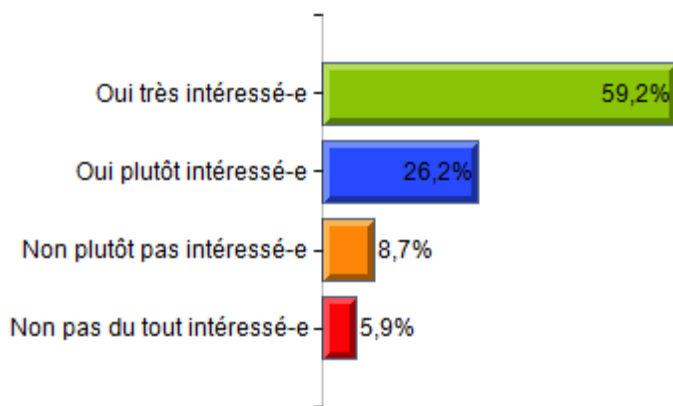
La majorité des répondants (49,5 %) sont favorables au remplacement.

On notera le taux relativement élevé de « ne sait pas » qui souligne la nécessité d'une explication détaillée pour accompagner un éventuel remplacement.

L'INTÉRÊT POUR LE COUPON SPORT

23. Si l'AGOSPAP offrait la possibilité de bénéficier d'un coupon sport, permettant de financer une partie de vos adhésions, licences, cours et stages sportifs, pour vous (et vos enfants si vous en avez), seriez-vous intéressé-e ?

Taux de réponse : 96,9%



Plus d'un répondant sur deux se dit **très intéressé** par le coupon sport. Par ailleurs, ce sujet fait partie des suggestions de nouvelles offres spontanément évoquées par les agents dans la question ouverte.

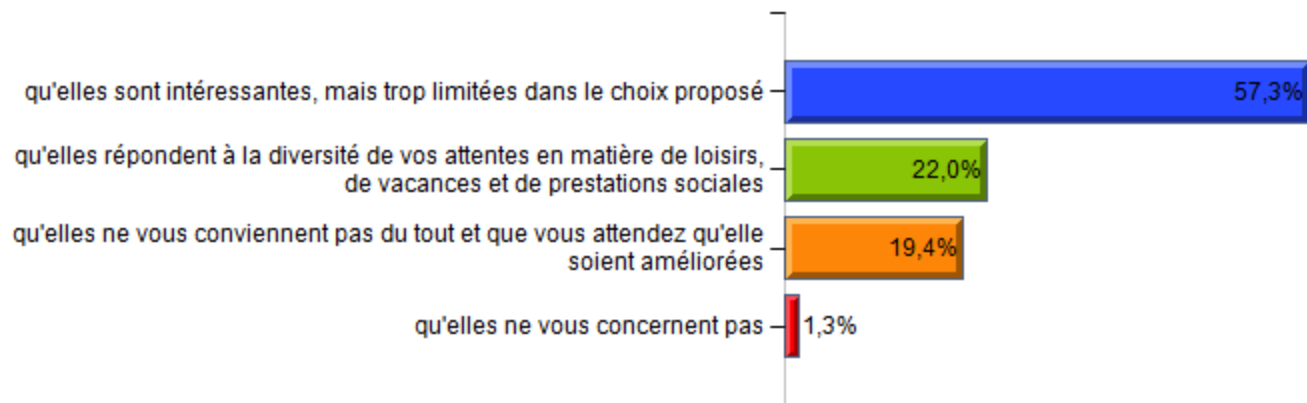
Base : 3183
Sans réponse : 103

Les femmes se déclarent plus intéressées que les hommes (plus de 10 % de différence)

ÉVALUATION DU NIVEAU DE SATISFACTION GÉNÉRALE SUR LES OFFRES DE L'AGOSPAP

24. En conclusion, vous diriez des offres de l'AGOSPAP :

Taux de réponse : **99,3%**



Base : 3264
Sans réponse : 22

Seuls 1,3 % des répondants se déclarent non concernés par les offres de l'AGOSPAP. C'est d'abord une forte attente d'amélioration des offres qu'expriment les agents. En effet, 57,3 % d'entre eux considèrent que le choix des offres est trop limité, même si elles sont intéressantes.

Le nombre d'agents satisfaits (22 %) est équivalent au nombre d'agents insatisfaits (19,4 %).

Les femmes se déclarent plus satisfaites que les hommes sur les offres de l'AGOSPAP.

LES DIFFICULTÉS POUR BÉNÉFICIER DES OFFRES

Les réponses à la question ouverte apportent des éléments pour expliquer la non utilisation des prestations :

- arrêt de l'envoi du catalogue papier et **dématérialisation du catalogue**,
- absence d'accès à l'IntraParis pour les agents non équipés,
- nombre d'offres insuffisant par rapport à la demande,
- complexité des démarches,
- manque de clarté du site de l'AGOSPAP
- délais d'attente, etc.

(Sujets à hiérarchiser en fonction des résultats du traitement de la question ouverte)

SUGGESTIONS D'AMÉLIORATION DES AGENTS POUR LES OFFRES AGOSPAP

1891 réponses à la questions ouvertes ont été recueillies. 349 (19 %) formulées par des cadres A, 763 (40 %) par des B et 779 (41 %) par des C.

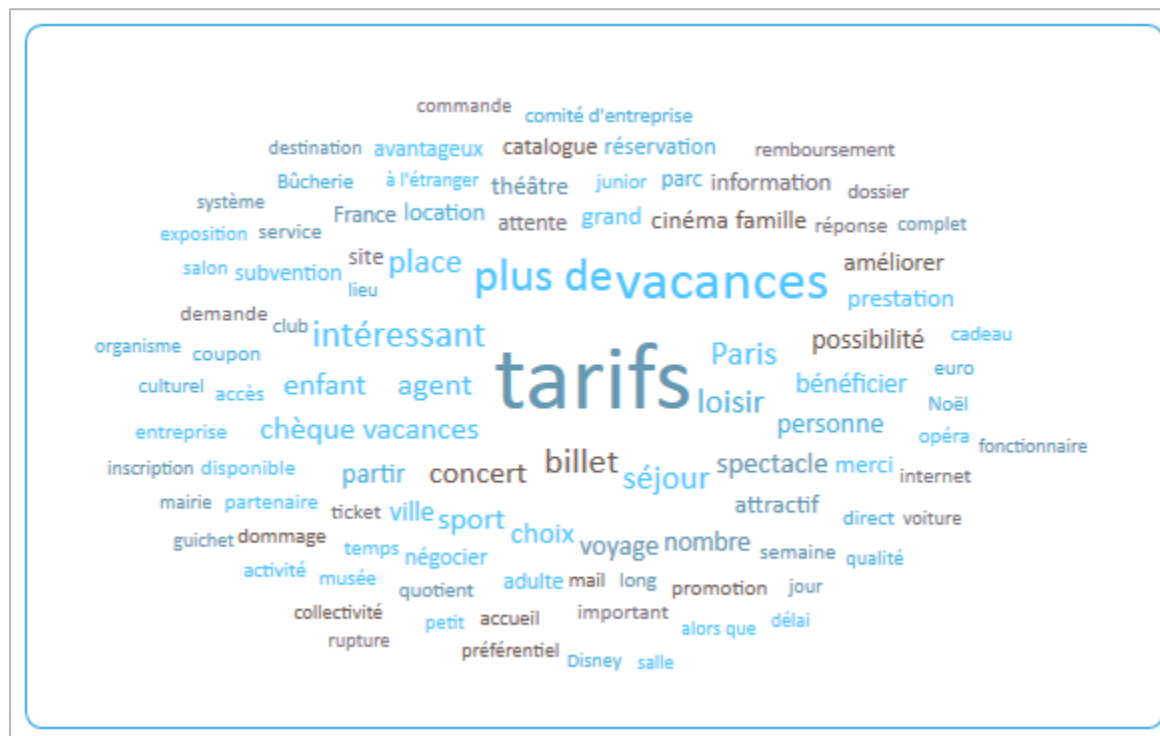
En moyenne, chaque verbatim comprenait 1,5 suggestion. Dans l'analyse, 31 verbatims ont été supprimés car formulés uniquement pour déclarer ne pas avoir de suggestions à faire.

Les suggestions portaient d'abord sur les prix, puis sur la diversité des offres. Suscitant le plus de déception, les offres vacances adultes se placent en 3^{ème} position en termes de nombre de suggestions recueillies.

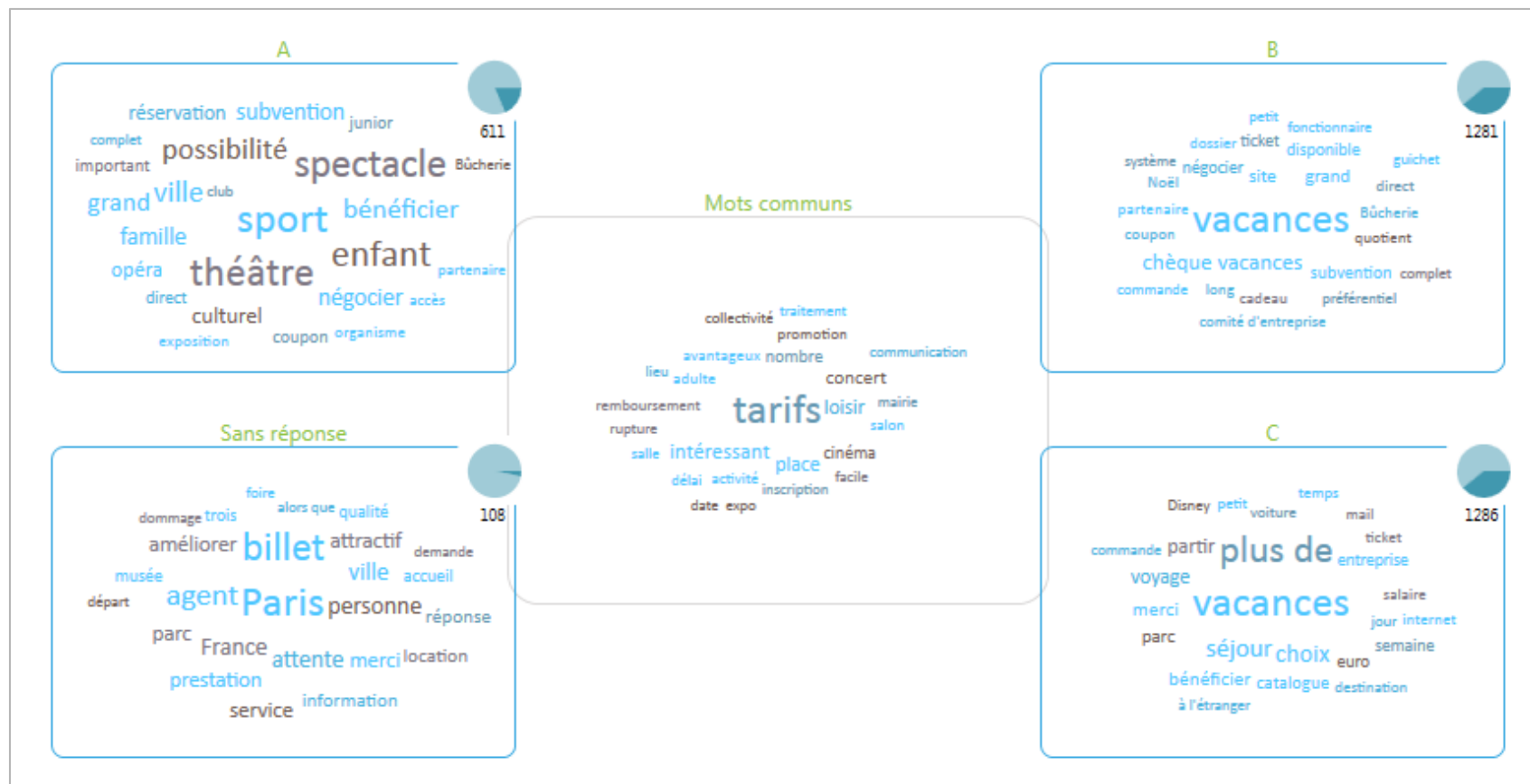
Dans « nouvelles formes de participation financière », nous avons intégré les suggestions relatives au coupon sport, aux chèques vacances, également aux chèques restaurant, etc.

Tarifs plus attractifs et plus progressifs	Offres plus diversifiées	Vacances pour adultes	Nouvelles formes de participation financière	Meilleure information sur les offres (date d'expiration / newsletter / alertes)	Plus grande disponibilité des billets	Simplification des procédures de souscription	Meilleur accueil physique / téléphonique	Autre	Opinion générale AGOSPAP	Vacances en direct	Vacances pour juniors	Cadeau Noel enfants	Site internet / application mobile	Hors sujet	Spectacle de Noel pour les enfants
664	550	260	253	203	167	152	114	113	78	76	54	46	41	33	22

SUGGESTIONS D'AMÉLIORATION DES AGENTS POUR LES OFFRES AGOSPAP



SUGGESTIONS D'AMÉLIORATION PAR CATÉGORIE D'AGENTS POUR LES OFFRES AGOSPAP



SUGGESTIONS D'AMÉLIORATION AGENTS AVEC ENFANTS OU SANS ENFANTS DE MOINS DE 18 ANS

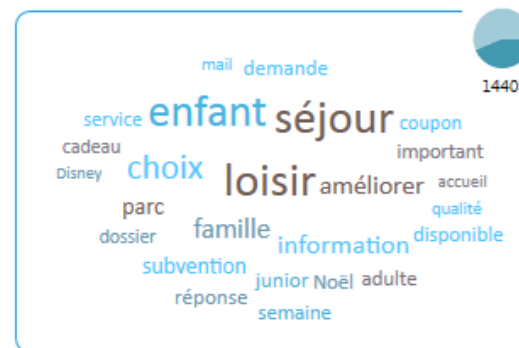
Sans enfant de moins de 18 ans



Mots communs



Avec enfant de moins de 18 ans



BILAN

- Les offres de l'AGOSPAP suscitent un fort intérêt de la part des agents, ce dont témoigne le taux relativement élevé de participation à l'enquête.
- Installées dans l'environnement des agents, les offres proposées bénéficient de notoriétés différentes du fait de leur diversité.
- Même si les agents se déclarent informés sur les offres, l'information reste à optimiser afin de rendre plus lisible l'ensemble des propositions.
- Intéressés par les offres, les agents les utilisent de manière relativement importante, plus forte nécessairement pour les offres loisirs qui relèvent d'un usage plus quotidien, mais de manière tout à fait significative pour les offres vacances (1/3 d'agents utilisateurs en moyenne parmi ceux déclarant les connaître).
- S'ils sont majoritairement satisfaits des offres utilisées et envisagent très largement d'y recourir à nouveau, les agents expriment toutefois des attentes fortes d'amélioration des offres, ce dont témoignent l'importance des suggestions recueillies dans le cadre de la question ouverte.
- Dans ce contexte, ils se déclarent favorables aux évolutions proposées (coupon, sport, remplacement du cadeau de Noël par un chèque cadeau).

PISTES D'AMÉLIORATION

- Mieux faire connaître les offres dans leur diversité et rendre leur présentation plus lisible.
 - Cela passe par exemple par une évolution du site, qui joue aujourd'hui un rôle clé en termes d'information, une promotion du dispositif « alerte loisirs », des actions de communication programmées en fonction de la saisonnalité des offres pour renforcer leur présence à l'esprit des agents, etc.
- Simplifier les procédures de souscription aux différentes offres
 - Beaucoup de suggestions sont proposées par les agents tant pour les commandes en ligne que pour l'accueil et la prise en charge des agents se présentant au guichet Rue de la Bucherie.
- Répondre aux attentes d'une plus grande accessibilité financière des offres. Les agents estiment très largement que les tarifs pourraient être mieux négociés compte tenu du poids de la Ville et de l'AP-HP
 - Cela peut passer par des évolutions tarifaires mais aussi par une meilleure information sur la diversité des gammes de prix
- Poursuivre le dialogue avec les utilisateurs des offres sur leur contenu
 - Par exemple, en systématisant les évaluations des offres, en créant un club d'utilisateurs pour recueillir avis et suggestions, etc.

ANNEXES

- Questionnaire
- Suggestions recueillies classées selon la grille de pré codage retenue