

RAPPORT

# ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES UTILISATEURS DE SISERI

ANALYSE DES RESULTATS ET COMPARAISON AVEC  
L'ENQUETE DE 2018

Pôle Santé et Environnement

Rapport IRSN N° 2021-00410

# TABLE DES MATIÈRES

<b>1. INTRODUCTION.....</b>	<b>4</b>
<b>2. ANALYSE GLOBALE DE LA SATISFACTION DES UTILISATEURS .....</b>	<b>6</b>
2.1. Satisfaction sur le fonctionnement de SISERI.....	6
2.2. Satisfaction sur l'accueil téléphonique .....	7
2.3. Satisfaction sur la pertinence des réponses apportées.....	7
<b>3. ANALYSE DETAILLEE DE LA SATISFACTION DES UTILISATEURS .....</b>	<b>8</b>
3.1. Analyse détaillée de la satisfaction des utilisateurs selon leur profil .....	8
3.2. Analyse détaillée de la satisfaction des utilisateurs selon leur ancienneté d'utilisation de SISERI.....	10
3.3. Analyse détaillée de la satisfaction des utilisateurs selon leur fréquence d'utilisation de SISERI .....	11
<b>4. TEMPS D'ATTENTE ET DELAI DE REPONSE RAPPORTES PAR LES PARTICIPANTS.....</b>	<b>12</b>
4.1. Temps d'attente lors d'un appel téléphonique .....	12
4.2. Délai de réponse à une sollicitation par mail .....	12
<b>5. SYNTHÈSE .....</b>	<b>13</b>
<b>ANNEXE : QUESTIONNAIRE .....</b>	<b>14</b>

## TABLE DES FIGURES ET DES TABLEAUX

### Figures

Figure 1. Répartition des participants suivant le profil d'utilisateur .....	4
Figure 2. Répartition des participants suivant l'ancienneté d'utilisation de SISERI .....	5
Figure 3. Répartition des participants suivant la fréquence d'utilisation de SISERI .....	5
Figure 4. Satisfaction des utilisateurs sur le fonctionnement de SISERI .....	6
Tableau 5. Motif d'insatisfaction sur le fonctionnement de SISERI .....	6
Figure 5. Satisfaction des utilisateurs sur l'accueil téléphonique .....	7
Figure 6. Satisfaction des utilisateurs sur la pertinence des réponses apportées .....	7
Figure 7. Satisfaction des utilisateurs sur le fonctionnement de SISERI selon leur profil .....	8
Figure 8. Satisfaction des utilisateurs sur l'accueil téléphonique du centre de contact selon leur profil .....	8
Figure 9. Satisfaction des utilisateurs sur la pertinence des réponses apportées par le centre de contact selon leur profil .....	8
Figure 10. Etude ciblée - Satisfaction des utilisateurs sur l'accueil et sur la qualité des réponses du centre de contact pour les utilisateurs de profil CES-CRP insatisfait du fonctionnement de SISERI (en surbrillance bleu intense).....	9
Figure 10. Satisfaction des utilisateurs sur le fonctionnement de SISERI selon leur ancienneté d'utilisation .....	10
Figure 11. Satisfaction des utilisateurs sur l'accueil téléphonique selon leur ancienneté d'utilisation .....	10
Figure 12. Satisfaction des utilisateurs sur la pertinence des réponses apportées selon leur ancienneté d'utilisation .....	10
Figure 13. Satisfaction des utilisateurs sur le fonctionnement de SISERI selon leur fréquence d'utilisation .....	11
Figure 14. Satisfaction des utilisateurs sur l'accueil téléphonique selon leur fréquence d'utilisation .....	11
Figure 15. Satisfaction des utilisateurs sur la pertinence des réponses apportées leur fréquence d'utilisation .....	11

# 1. INTRODUCTION

Pour poursuivre la démarche engagée en 2018, l'IRSN a réalisé, entre décembre 2020 et janvier 2021, une nouvelle enquête de satisfaction auprès des utilisateurs du système SISERI. L'objectif de cette enquête était d'interroger le degré de satisfaction des différents utilisateurs de SISERI, notamment après la mise en conformité du système en lien avec les évolutions réglementaires intervenues en 2018.

Cette nouvelle enquête reprend les mêmes questions que l'enquête de 2018. Une question ouverte a été ajoutée afin de collecter les éventuels souhaits d'évolution de la part des utilisateurs de SISERI dans le cadre du projet de refonte du système, projet démarré en septembre 2020 et dont l'issue est prévue pour fin 2022. Le questionnaire est joint en annexe au présent rapport.

Le questionnaire d'enquête a été transmis par e-mail aux utilisateurs actifs de SISERI, soit à 9 500 utilisateurs (un utilisateur actif est un utilisateur s'étant connecté au moins une fois au système SISERI au cours des 12 mois précédents). SISERI ayant été ouvert aux inspecteurs du travail et de la radioprotection en 2019, ce profil a été ajouté aux précédents : médecin du travail (MDT), conseiller en radioprotection (CRP), correspondant de l'employeur pour SISERI, et personne cumulant les fonctions de CRP et de CES (CRP + CES).

Le taux de participation est de 15 % puisque 1 377 utilisateurs ont répondu à l'enquête. Ce taux est égal à celui de 2018. Leurs répartitions suivant leur profil, leur ancienneté d'utilisation de SISERI et leur fréquence d'utilisation de SISERI sont présentées ci-après.

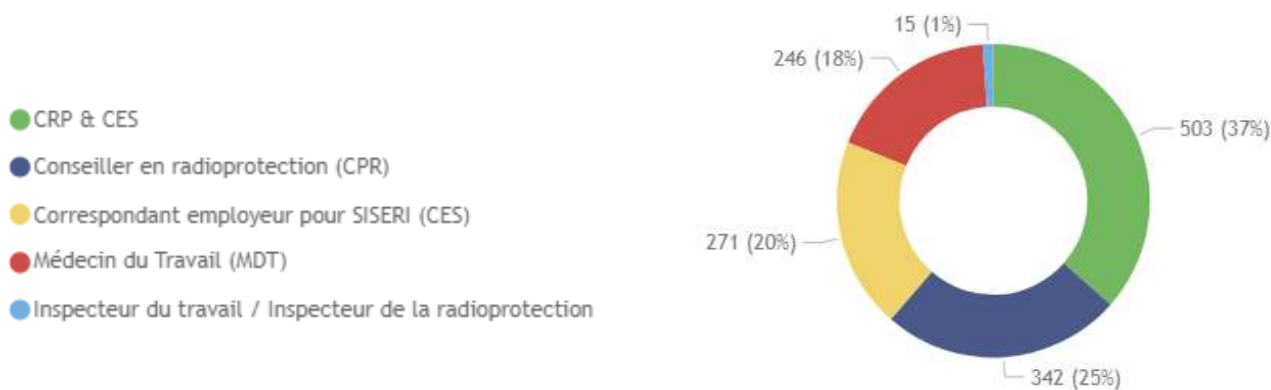


Figure 1. Répartition des participants suivant le profil d'utilisateur

La proportion des répondants par profil est très proche de celle de l'enquête de 2018.

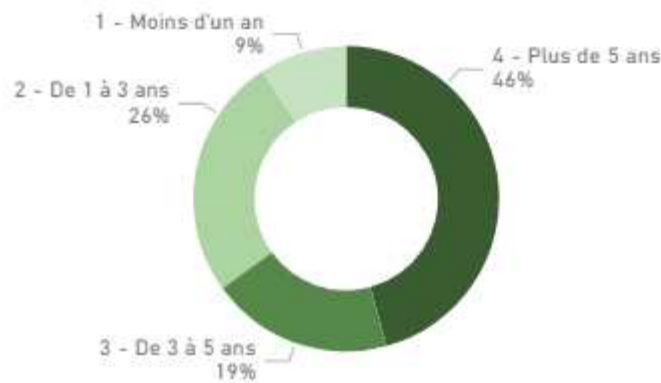


Figure 2. Répartition des participants suivant l'ancienneté d'utilisation de SISERI

Une augmentation de la proportion des personnes ayant une plus grande ancienneté d'utilisation est logiquement observée par rapport à 2018 (Plus de 5 ans : 46% en 2020 contre 33% en 2018).

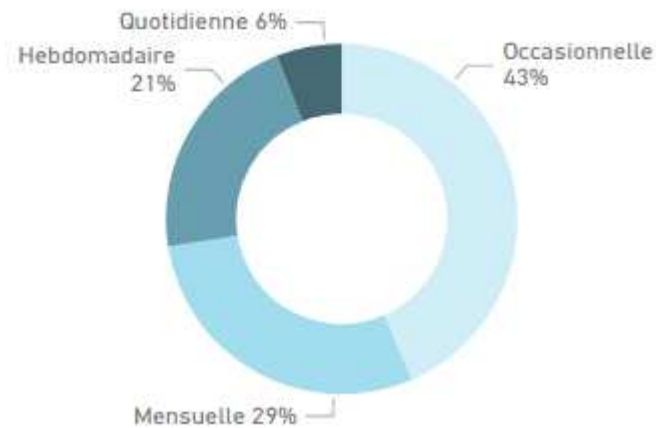


Figure 3. Répartition des participants suivant la fréquence d'utilisation de SISERI

La proportion de répondants utilisant occasionnellement SISERI est plus importante qu'en 2018. (43% en 2020 contre 33% en 2018). Cette fréquence d'utilisation est notamment très majoritaire pour le profil CES (65%).

## 2. ANALYSE GLOBALE DE LA SATISFACTION DES UTILISATEURS

### 2.1. Satisfaction sur le fonctionnement de SISERI

Une satisfaction sur le fonctionnement de SISERI est exprimée par 79% des participants (satisfaisant + très satisfaisant). Ce taux est en légère baisse par rapport à 2018 (84 %).

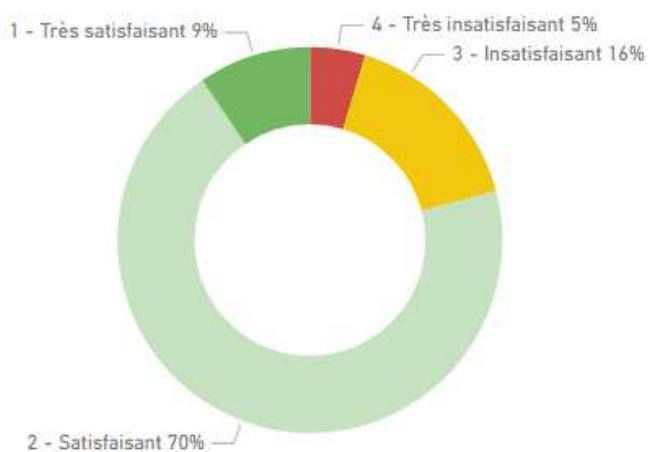


Figure 4. Satisfaction des utilisateurs sur le fonctionnement de SISERI

Les motifs d'insatisfaction cités sont principalement les suivants, en proportion équivalente :

- gestion des protocoles d'accès ;
- accès via le certificat numérique ;
- consultation des résultats dosimétriques ;
- mise à jour des données administratives des travailleurs.

Le nombre de réponses pour chaque proposition (choix-multiples) est présenté dans le tableau ci-dessous.

Propositions	Nombre de réponses
Consultation des résultats dosimétriques	155
Gestion des protocoles d'accès à SISERI	146
Mise à jour des données administratives des travailleurs	130
Accès SISERI via le certificat numérique	124
Gestion du suivi médical	71
Envoi des résultats de dosimétrie opérationnelle	46

Tableau 5. Motif d'insatisfaction sur le fonctionnement de SISERI

## 2.2. Satisfaction sur l'accueil téléphonique

Une satisfaction sur l'accueil téléphonique est exprimée par 91 % des participants (satisfaisant + très satisfaisant). Ce taux est stable par rapport à celui observé en 2018 (90 %).

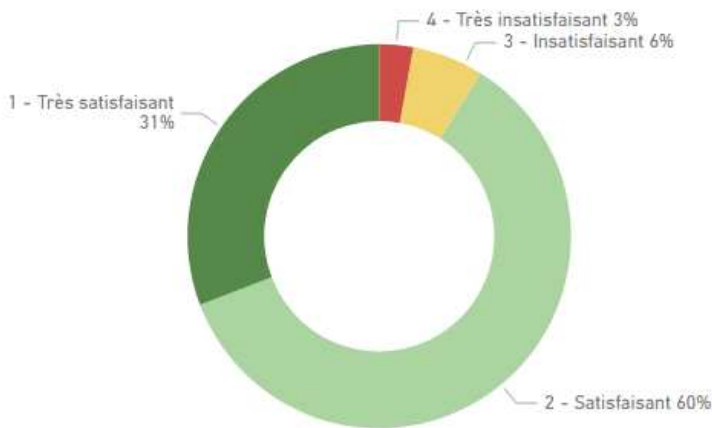


Figure 6. Satisfaction des utilisateurs sur l'accueil téléphonique

## 2.3. Satisfaction sur la pertinence des réponses apportées

Une satisfaction sur la pertinence des réponses apportées est exprimée par 94 % (satisfaits + très satisfaits). Ce taux est identique à celui observé en 2018.



Figure 7. Satisfaction des utilisateurs sur la pertinence des réponses apportées

### 3. ANALYSE DETAILEE DE LA SATISFACTION DES UTILISATEURS

#### 3.1. Analyse détaillée de la satisfaction des utilisateurs selon leur profil

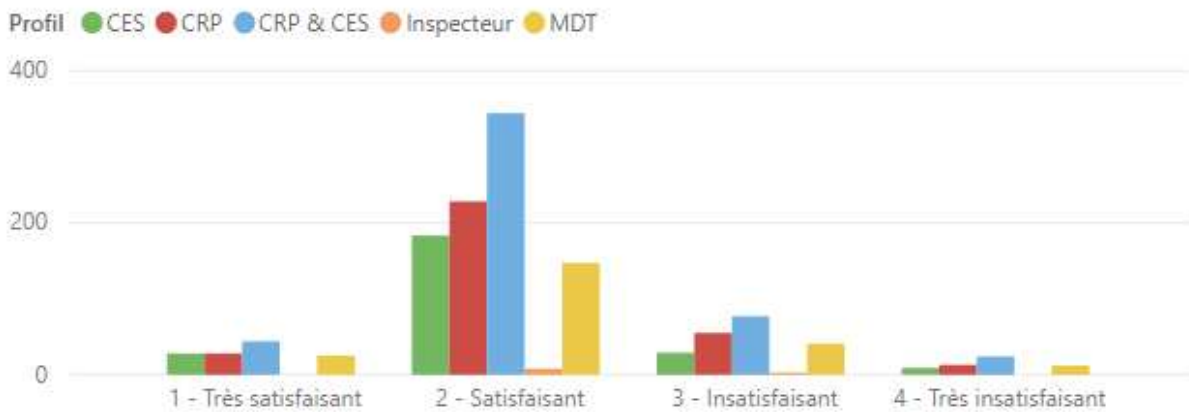


Figure 8. Satisfaction des utilisateurs sur le fonctionnement de SISERI selon leur profil

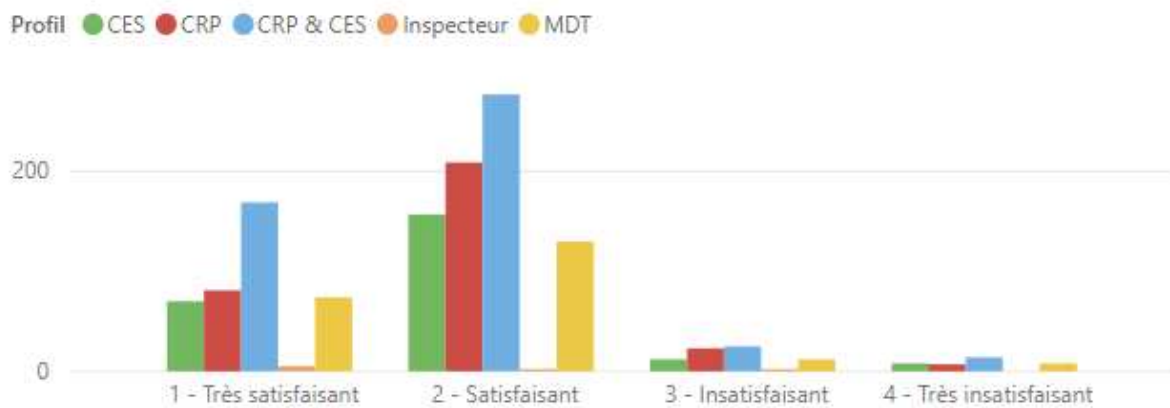


Figure 9. Satisfaction des utilisateurs sur l'accueil téléphonique du centre de contact selon leur profil

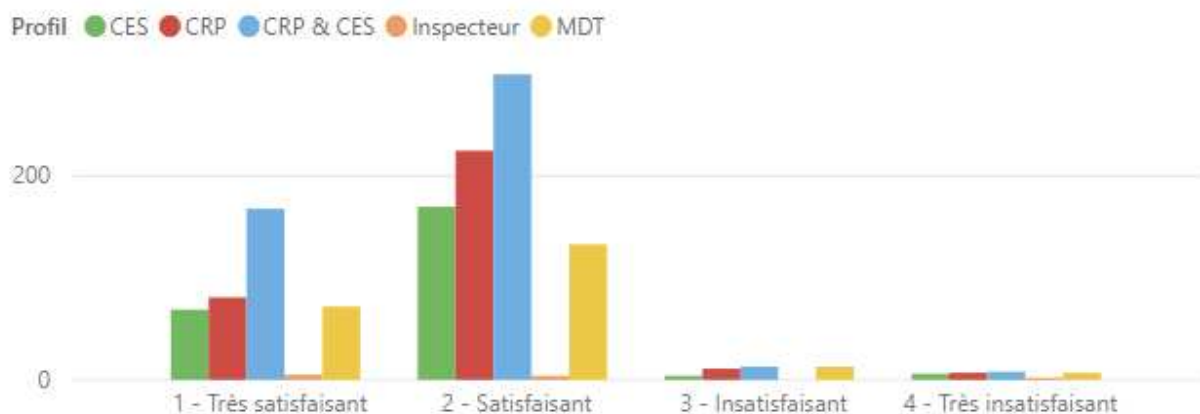


Figure 10. Satisfaction des utilisateurs sur la pertinence des réponses apportées par le centre de contact selon leur profil



Les résultats obtenus dans cette nouvelle enquête sont proches de ceux observés en 2018, à l'exception d'une légère augmentation des proportions de CES et de CRP-CES insatisfaits du fonctionnement de SISERI. Cette évolution peut être liée au renforcement du rôle du CES. En effet, la consultation unique selon la liste des travailleurs renseignée par le CES (appliquée à l'occasion de l'évolution des écrans SISERI en 2018, conformément au souhait de la DGT) a rendu son action incontournable pour que les CRP et MDT aient accès aux données dosimétriques de ces travailleurs.

Une étude ciblée par croisement des réponses de ces utilisateurs montre que, malgré les difficultés rencontrées, ces utilisateurs jugent satisfaisant l'accompagnement apporté par le centre de contact, aussi bien en termes d'accueil que de pertinence des réponses apportées.

Les utilisateurs CRP-CES insatisfaits du fonctionnement de SISERI sont mis en évidence en surbrillance (bleu foncé) sur les graphiques ci-dessous.

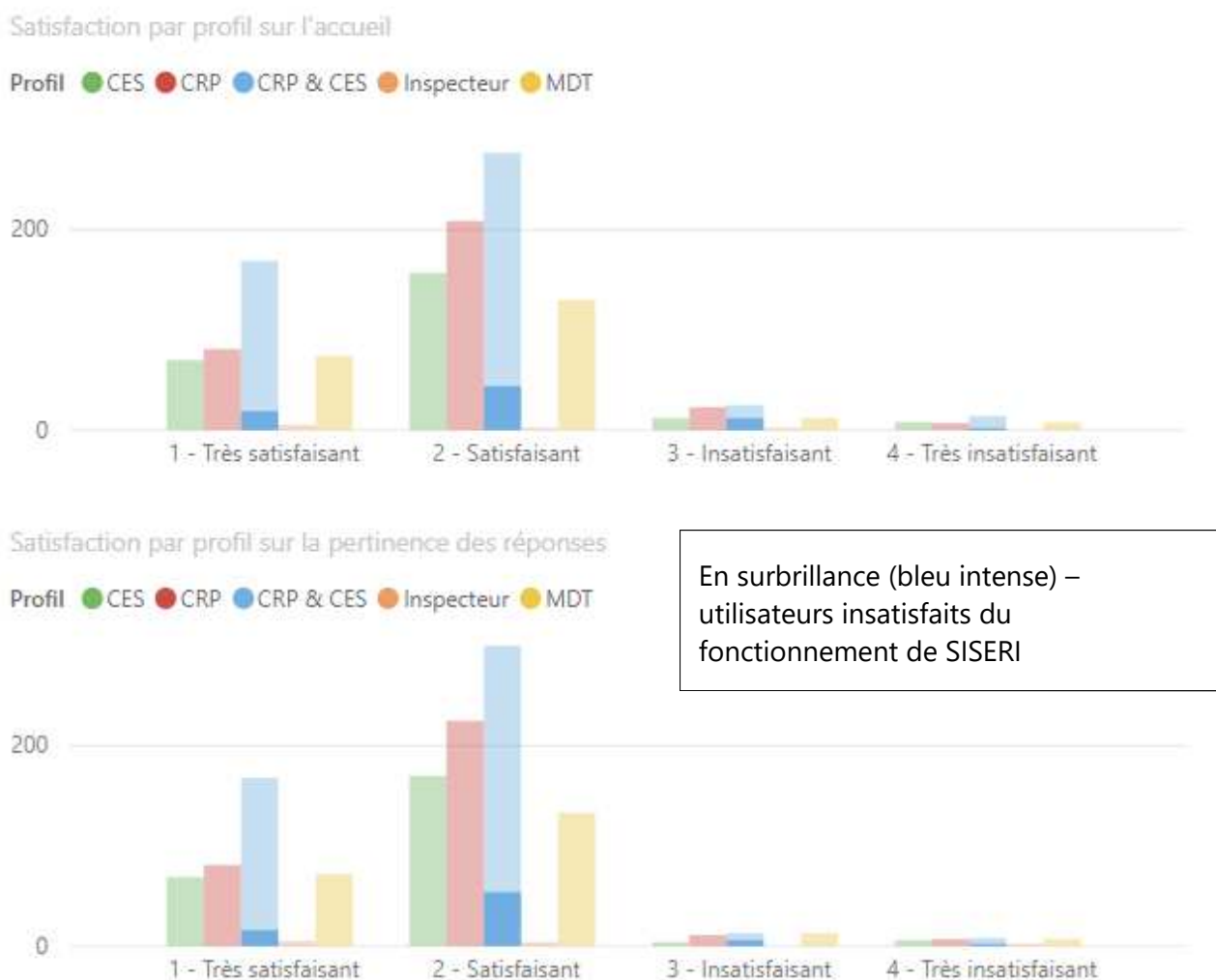


Figure 11. Etude ciblée - Satisfaction des utilisateurs sur l'accueil et sur la qualité des réponses du centre de contact pour les utilisateurs de profil CES-CRP insatisfait du fonctionnement de SISERI (en surbrillance bleu intense).

### 3.2. Analyse détaillée de la satisfaction des utilisateurs selon leur ancienneté d'utilisation de SISERI

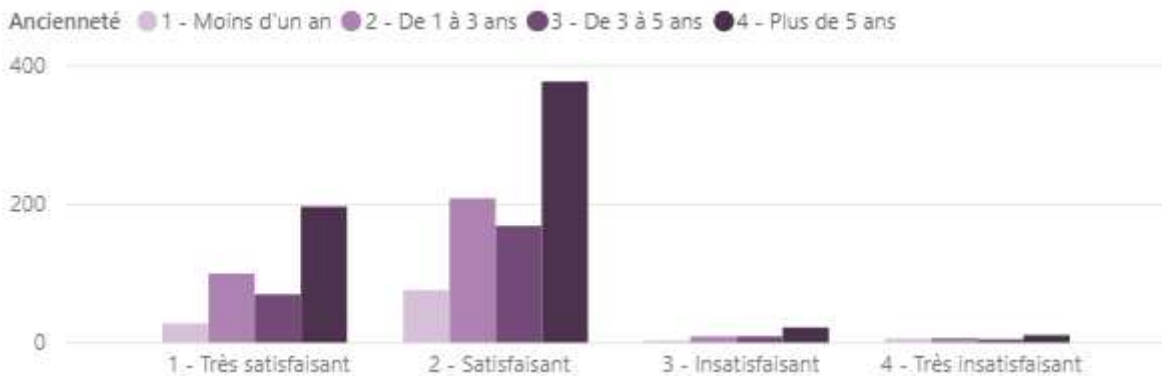


Figure 12. Satisfaction des utilisateurs sur le fonctionnement de SISERI selon leur ancienneté d'utilisation

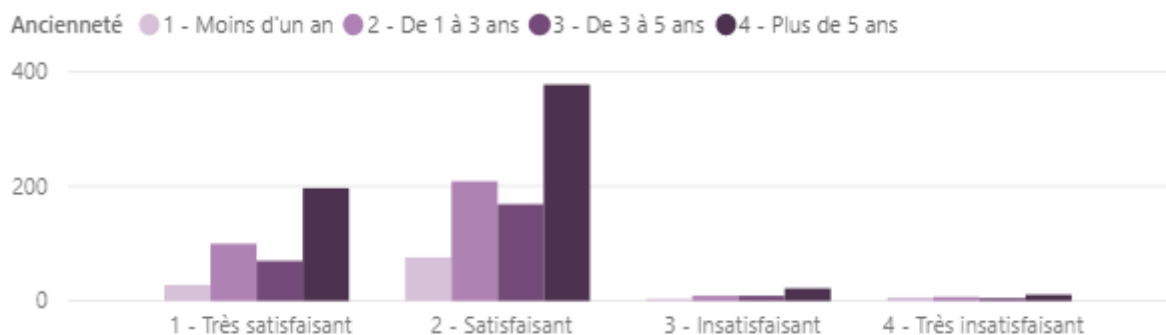


Figure 13. Satisfaction des utilisateurs sur l'accueil téléphonique selon leur ancienneté d'utilisation

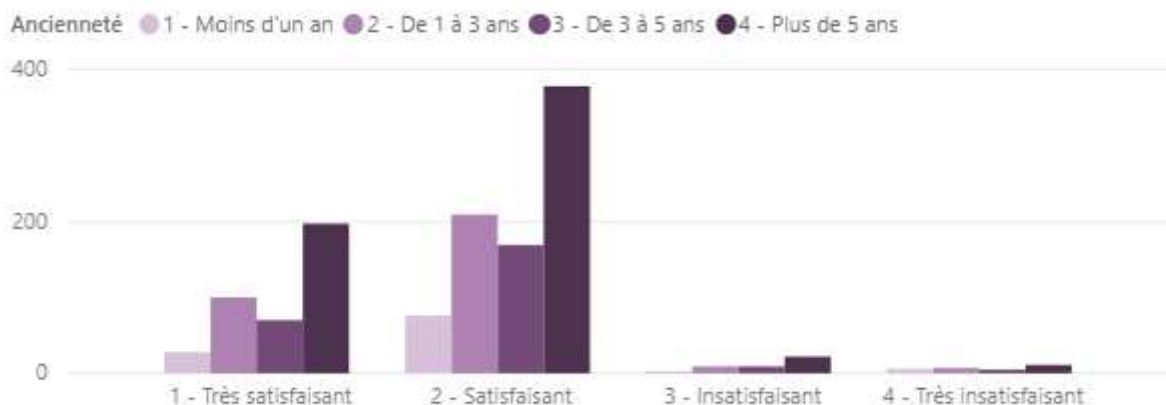


Figure 14. Satisfaction des utilisateurs sur la pertinence des réponses apportées selon leur ancienneté d'utilisation

La satisfaction des utilisateurs selon leur ancienneté d'utilisation de SISERI n'a pas connu d'évolution fondamentale par rapport à l'enquête de 2018.

### 3.3. Analyse détaillée de la satisfaction des utilisateurs selon leur fréquence d'utilisation de SISERI

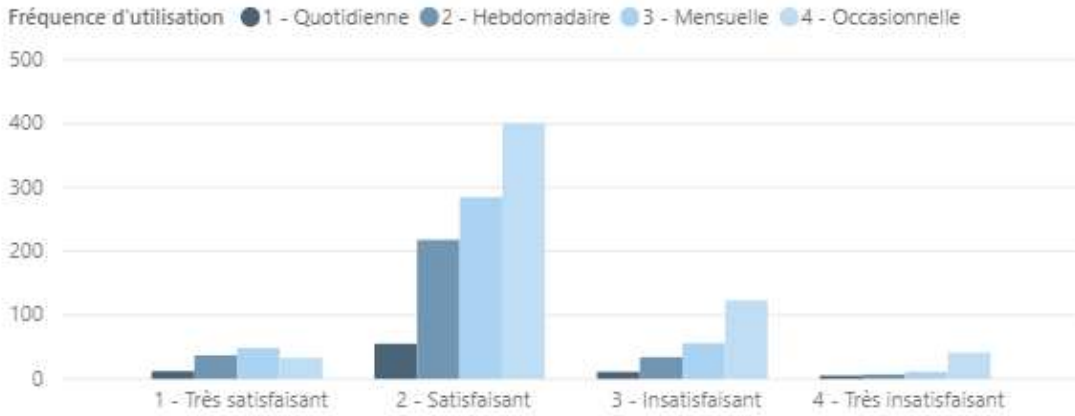


Figure 15. Satisfaction des utilisateurs sur le fonctionnement de SISERI selon leur fréquence d'utilisation

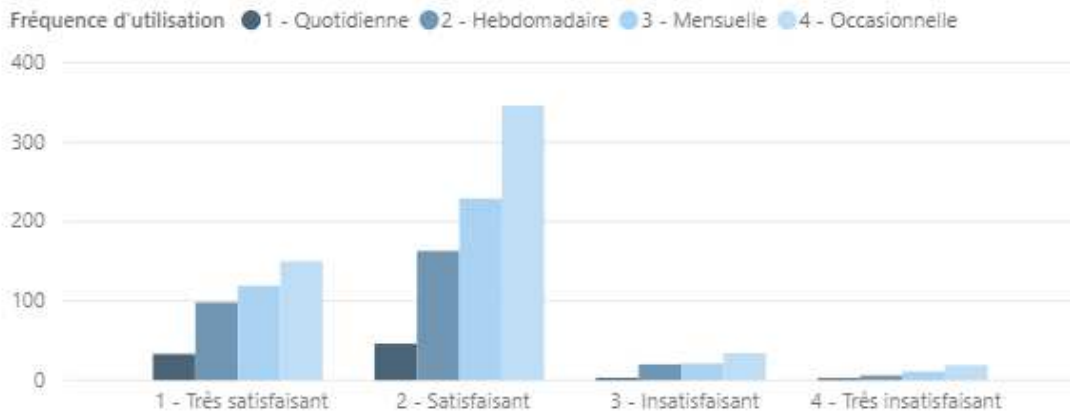


Figure 16. Satisfaction des utilisateurs sur l'accueil téléphonique selon leur fréquence d'utilisation

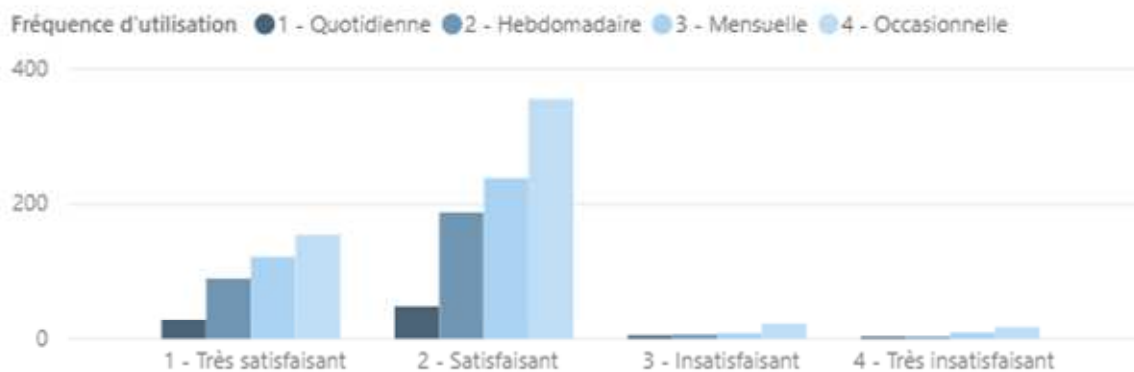
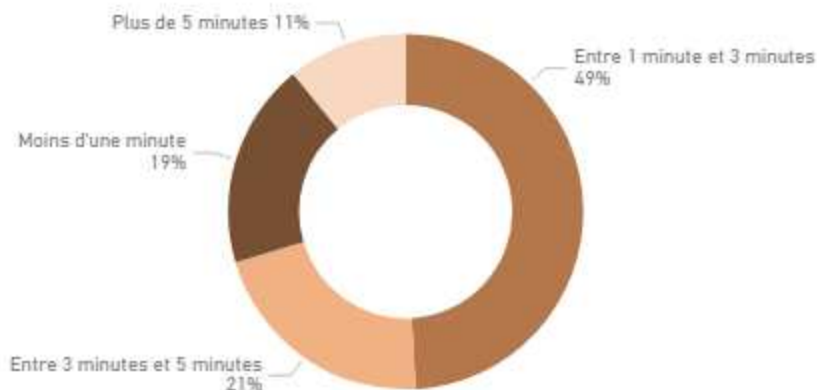


Figure 17. Satisfaction des utilisateurs sur la pertinence des réponses apportées leur fréquence d'utilisation

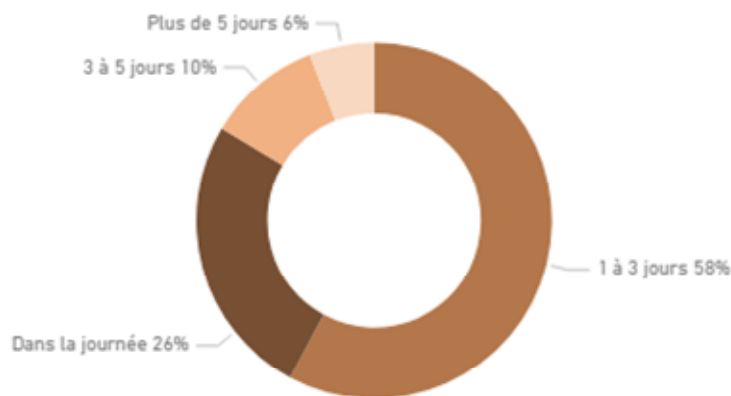
Comme en 2018, la satisfaction sur le fonctionnement de SISERI la plus faible est observée pour les utilisateurs occasionnels.

## 4. TEMPS D'ATTENTE ET DELAI DE REPOSE RAPPORTES PAR LES PARTICIPANTS

### 4.1. Temps d'attente lors d'un appel téléphonique



### 4.2. Délai de réponse à une sollicitation par mail



Il apparaît qu'environ 20 % des utilisateurs estiment obtenir une réponse sans délai et qu'au total près de 70 % des utilisateurs estiment obtenir une réponse dans des délais raisonnables (entre 1 à 3 minutes). Un délai raisonnable de réponse à une sollicitation par mail (dans les 3 jours) est également ressenti par une grande majorité des utilisateurs (84 %).

Ces résultats sont comparables à ceux observés en 2018.

## 5. SYNTHÈSE

Il ressort de cette enquête une certaine satisfaction des utilisateurs de SISERI quant à son fonctionnement, avec 79 % de participants satisfaits ou très satisfaits. Ce pourcentage est en légère baisse par rapport à l'enquête de 2018 (84 %). Dans le même temps, les taux de satisfaction en termes d'accueil au centre de contact et de pertinence des réponses apportées sont entre les deux enquêtes, ce qui indique que, malgré les difficultés rencontrées, les utilisateurs bénéficient d'un accompagnement de qualité.

L'analyse des sources d'insatisfaction met en évidence la problématique de la complexité de l'accès à SISERI (protocole et certificat numérique), ainsi que des difficultés liées à l'ergonomie. Ces sujets font partie intégrante du projet de refonte, de même que l'étude détaillée des sujets remontés grâce à la question ouverte qui témoigne des mêmes préoccupations (« simplifier l'accès au portail, avoir une interface plus intuitive et ne pas avoir à charger le certificat tout le temps », « Enregistrement d'un salarié en 1 fois, ne plus être obligée de finaliser la demande le lendemain », « Une simplification au niveau du protocole et de la connexion avec le certificat »)

Le nuage de mot ci-dessous a été obtenu avec les termes les plus présents dans les réponses à la question ouverte.



Dans le cadre de la refonte, des ateliers utilisateurs ont par ailleurs été mis en place pour impliquer ces derniers dans les différentes phases du projet.

# ANNEXE : QUESTIONNAIRE



Système d'Information  
de la Surveillance de l'Exposition  
aux Rayonnements Ionisants



*Afin d'améliorer la qualité du service SISERI, nous souhaitons recueillir votre satisfaction à l'aide de ce questionnaire (durée de réponse estimée à 3 minutes)*

## Votre accès SISERI

Comment avez-vous entendu parler de SISERI ?

- Formation  Congrès  
 Employeur  Autre

Si 'Autre' précisez :

Quel est votre profil sur SISERI ?

- Médecin du Travail (MDT)  
 Personne Compétente en Radioprotection (PCR)  
 Correspondant SISERI de l'Employeur (CSE)  
 PCR + CSE  
 Inspecteur du travail / Inspecteur de la radioprotection

Précédent



Suivant →



Système d'Information  
de la Surveillance de l'Exposition  
aux Rayonnements Ionisants



## Questionnaire sur l'utilisation de SISERI

### Votre accès SISERI

Depuis combien de temps utilisez-vous SISERI ?

- Moins d'un an  3 à 5 ans  
 1 à 3 ans  Plus de 5 ans

Quelle est votre fréquence d'utilisation de SISERI ?

- Quotidienne  Mensuelle  
 Hebdomadaire  Occasionnelle

Avez-vous constaté une évolution dans la qualité du service au cours des années ?



Dégradation



Pas d'évolution



Amélioration

Précédent



Suivant →

**Questionnaire sur l'utilisation de SISERI**

**Votre évaluation**

Quel est votre degré de satisfaction concernant :

	Très insatisfaisant	Insatisfaisant	Satisfaisant	Très satisfaisant
Le fonctionnement de SISERI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Précisez sur quoi porte votre insatisfaction :

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Gestion des protocoles d'accès à SISERI          | <input type="checkbox"/> Gestion des cartes de suivi médical                      |
| <input type="checkbox"/> Accès SISERI via le certificat numérique         | <input type="checkbox"/> Mise à jour des données administratives des travailleurs |
| <input type="checkbox"/> Consultation des résultats dosimétriques         | <input type="checkbox"/> Autre  |
| <input type="checkbox"/> Envoi des résultats de dosimétrie opérationnelle |   |

Si autre, précisez

**Questionnaire sur l'utilisation de SISERI**

**Votre évaluation**

Quel est votre degré de satisfaction concernant :

	Très insatisfaisant	Insatisfaisant	Satisfaisant	Très satisfaisant
L'accueil des interlocuteurs en cas de demande	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Lors d'un appel, combien de temps devez-vous généralement patienter ?

- |   |  |
|---|--|
| <input type="radio"/> Moins d'une minute          | <input type="radio"/> Entre 3 minutes et 5 minutes |
| <input type="radio"/> Entre 1 minute et 3 minutes | <input type="radio"/> Plus de 5 minutes            |

Lors d'une demande par mail sur [siseri@irsn.fr](mailto:siseri@irsn.fr), quel est en général le délai de réponse (jours ouvrés) ?

- |                                       |                                       |
|---------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="radio"/> Dans la journée | <input type="radio"/> 3 à 5 jours     |
| <input type="radio"/> 1 à 3 jours     | <input type="radio"/> Plus de 5 jours |

### Questionnaire sur l'utilisation de SISERI

#### Votre évaluation

Quel est votre degré de satisfaction concernant :

	Très insatisfaisant	Insatisfaisant	Satisfaisant	Très satisfaisant
La pertinence des réponses apportées à vos demandes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Précisez pourquoi :

Précédent



Suivant →

### Questionnaire sur l'utilisation de SISERI

Le projet de développement d'un portail national du ministère du travail relatif à la surveillance de l'exposition des travailleurs aux rayonnements ionisants a été retenu lors du 4ème appel à projets du fonds pour la transformation de l'action publique (FTAP).

La refonte de SISERI permettra de simplifier le système qui deviendra ainsi le lieu unique de renseignement et de consultation des données.

Quelle fonctionnalité rêveriez-vous de voir dans le nouveau Siseri ?

Précédent



✓ Enregistrer





**IRSN**

INSTITUT DE RADIOPROTECTION  
ET DE SÛRETÉ NUCLÉAIRE

31 av. de la division Leclerc  
92260 Fontenay-aux-Roses  
RCS Nanterre B 440 546 018

**COURRIER**

B.P 17 - 92260 Fontenay-aux-Roses

**TÉLÉPHONE**

+33 (0)1 58 35 88 88

**SITE INTERNET**

[www.irsn.fr](http://www.irsn.fr)

MEMBRE DE  
**ETSON**