

ENQUETE DE SATISFACTION JANVIER 2020

Descriptif de l'engagement	Référence questionnaire	Satisfaction	Nb de Réponses	Taux de Satisfaction
SIGNALETIQUE, ACCESSIBILITE ET PROPRETE	Nombre TOTAL d'enquêtes			
	Raison de la visite 1	Obtenir des informations Démarches admin. TOTAL	29 221 250	
	Accessibilité aux locaux , horaires d'ouverture 2	S (3) I (2) Sous Total Non concerné (1) Sous Total TOTAL	232 10 242 8 8 250	95,86%
	Repérage dans les locaux 3	S (3) I (2) Sous Total Non concerné (1) Sous Total TOTAL	244 4 248 2 2 250	98,38%
	Propreté et tenue des locaux 4	S (3) I (2) Sous Total Non concerné (1) Sous Total TOTAL	242 8 250 0 0 250	96,80%
	Nouvel aménagement du hall 5	S (3) I (2) Sous total Non concerné (1) Sous Total TOTAL	198 14 212 38 38 250	93,39%
Horaires d'ouverture 6	S(3) I (2) Sous total Non concerné (1) Sous Total TOTAL	212 15 227 23 23 250	93,39%	
Votre accueil et	S (3) I (2) Sous Total	212 3 215	98,60%	

ACCUEIL PRINCIPAL DE L'HOTEL DE VILLE	prise en charge 8	Non concerné (1) Sous Total	35 35	
		TOTAL	250	
	Orientation vers le bon interlocuteur 9	S (3) I (2)	185 3	98%
		Sous Total	188	
		Non concerné (1) Sous Total	62 62	
	TOTAL	250		
L'écoute et l'amabilité de votre interlocuteur 10	S (3) I (2)	218 2	99,00%	
	Sous Total	220		
	Non concerné (1) Sous Total	30 30		
	TOTAL	250		
Accueil téléphonique (délai d'attente) 11	S (3) I (2)	113 3	97,41%	
	Sous Total	116		
	Non concerné (1) Sous Total	134 134		
	TOTAL	250		
ACCUEIL DANS LES SERVICES	Temps d'attente au guichet 12	S (3) I (2)	239 7	97,15%
		Sous Total	246	
		Non concerné (1) Sous Total	4 4	
		TOTAL	250	
	Ecoute et l'amabilité de votre interlocuteur 13	S (3) I (2)	239 11	95,60%
		Sous Total	250	
		Non concerné (1) Sous Total	0 0	
		TOTAL	250	
	La discrétion et confidentialité de votre interlocuteur 14	S (3) I (2)	234 15	93,97%
		Sous Total	249	
Non concerné (1) Sous Total		1 1		
	TOTAL	250		
La réponse qui vous a été apportée 15	S (3) I (2)	224 18	92,56%	
	Sous Total	242		
	Non concerné (1) Sous Total	8 8		
	TOTAL	250		
Aide du personnel	S (3) I (2)	85 6	93,40%	

	pour remplir un dossier 16	Sous Total Non concerné (1) Sous Total	91 159 159	
		TOTAL	250	
	Délai d'attente 17	S (3) I (2) Sous Total Non concerné (1) Sous Total	65 9 74 176 176	87,83%
		TOTAL	250	
E-ADMINISTRATION - TRAITEMENT DE VOS DEMANDES	Demande en ligne 18	OUI NON TOTAL	108 142 250	
	Respect des horaires de rendez vous 19	S (3) I (2) Sous Total Non concerné (1) TOTAL	104 4 108 142 250	96,29%
	Accès du site 20	S(3) I (2) Sous Total Non concerné (1) TOTAL	102 2 104 146 250	98,07%
	Demande par mails/courriers 21	NON OUI TOTAL	224 26 250	
INFORMATION DOCUMENTATION	Connaissance du site internet 22	NON OUI TOTAL	113 137 250	
	Facilité et clarté des informations 23	S(3) I (2) Sous Total Non concerné (1) TOTAL	134 3 137 113 250	97,81%
	Informations complètes 24	S(3) I(2) Sous Total Non concerné (1) TOTAL	129 3 132 118 250	97,72%
	Satisfaction sur la documentation du hall 25	S(3) I(2) Sous Total Non concerné (1) TOTAL	115 0 115 135 250	100,00%

CONCLUSION DE L'ENQUETE	S GENERAL	3526	96,18%
	I GENERAL	140	
	Sous total NB DE REP	3666	
	NC GENERAL	1175	
	TOTAL REPONSE	4841	