

## ENQUETE DE SATISFACTION JANVIER 2019

| Descriptif de l'engagement                                  | Référence questionnaire                          | Satisfaction   | Nb de Réponses                                     | Taux   | Taux de Satisfaction                  |
|---|--|--|--|--|---------------------------------------|
| <b>SIGNALETIQUE<br/>ACCESSIBILITE PROPLETE</b>              | <b>Nombre TOTAL d'enquêtes</b>                   |  |  |  |                                       |
|   | Raison de la visite 1                            | Obtenir des informations<br>Démarches admin.<br>Faire des réclamations<br><b>TOTAL</b>               | 52<br>189<br>9<br><b>250</b>                       | 20,80%<br>75,60%<br>3,60%<br><b>100,00%</b>                      |                                       |
|   | Accessibilité aux locaux 2                       | S (3)<br>I (2)<br><b>Sous Total</b><br>Non concerné (1)<br><b>Sous Total</b><br><br><b>TOTAL</b>     | 245<br>5<br><b>250</b><br>0<br>0<br><b>250</b>     | 98,00%<br>2,00%<br><b>100,00%</b><br><br>100,00%                 | <b>98,00</b>                          |
|   | Orientation vers le bon service 3                | S (3)<br>I (2)<br><b>Sous Total</b><br>Non concerné (1)<br><br><b>Sous Total</b><br><br><b>TOTAL</b> | 245<br>0<br><b>245</b><br>5<br><br>5<br><b>250</b> | 100,00%<br>0,00%<br><b>100,00%</b><br><br><br><br><b>100,00%</b> | <b>100,00</b>                         |
|   | Repérage dans les locaux 4                       | S (3)<br>I (2)<br><br><b>Sous Total</b><br>Non concerné (1)<br><b>Sous Total</b><br><b>TOTAL</b>     | 245<br>5<br><br><b>250</b><br>0<br>0<br><b>250</b> | 98,00%<br>2,00%<br><br><b>100,00%</b><br><br><br><b>100,00%</b>  | <b>98,00</b>                          |
|   | Propreté et tenue des locaux 5                   | S (3)<br>I (2)<br><br><b>Sous Total</b><br>Non concerné (1)<br><b>Sous Total</b><br><b>TOTAL</b>     | 249<br>1<br><br><b>250</b><br>0<br>0<br><b>250</b> | 99,60%<br>0,40%<br><br><b>100,00%</b><br><br><br><b>100,00%</b>  | <b>99,60</b>                          |
|   | <b>ACCUEIL PRINCIPAL DE<br/>L'HOTEL DE VILLE</b> | Les horaires d'ouverture 6 / 7   | S (3)<br>I (2)<br><br><b>TOTAL</b>                 | 226<br>24<br><br><b>250</b>                                      | 90,40%<br>9,60%<br><br><b>100,00%</b> |
| nocturne hedbo<br>midi entre 12h et 14h<br><br><b>TOTAL</b> |  |  | 7<br>17<br><br><b>250</b>                          | 2,80%<br>6,80%<br><br><b>100,00%</b>                             |                                       |
| Votre accueil et votre prise en                             |  | S(3)   | 220  | 99,12%   | <b>99,12</b>                          |

|   |   |  |  |  |   |              |
|---|---|--|--|--|---|--------------|
|   | charge<br>8   | I (2)<br><b>Sous total</b><br>Non concerné (1)<br><b>Sous Total</b><br><b>TOTAL</b>          | 0<br><b>220</b><br>30<br>30<br><b>250</b>  | 0,00%<br><b>100,00%</b>                                |   |              |
|   | Orientation vers<br>le bon<br>interlocuteur 9               | S (3)<br>I (2)<br><b>Sous Total</b><br>Non concerné (1)<br><b>Sous Total</b><br><b>TOTAL</b> | 220<br>0<br><b>220</b><br>30<br>30<br><b>250</b>   | 99,55%<br>0,45%<br><b>100,00%</b><br><b>100,00%</b>    | <b>99,55</b>  |              |
|   | Ecoute et<br>l'amabilité de<br>votre<br>interlocuteur<br>10 | S (3)<br>I (2)<br><b>Sous Total</b><br>Non concerné (1)<br><b>Sous Total</b><br><b>TOTAL</b> | 222<br>0<br><b>222</b><br>28<br>28<br><b>250</b>   | 99,56%<br>0,44%<br><b>100,00%</b><br><b>100,00%</b>    | <b>99,56</b>  |              |
|   | Réponse<br>apportée 11                                      | S (3)<br>I (2)<br><b>Sous Total</b><br>Non concerné (1)<br><b>Sous Total</b><br><b>TOTAL</b> | 216<br>0<br><b>216</b><br>34<br>34<br><b>250</b>   | 99,10%<br>0,90%<br><b>100,00%</b><br><b>100,00%</b>    | <b>99,10</b>  |              |
|   | Accueil<br>téléphonique<br>délai d'attente<br>12            | S (3)<br>I (2)<br><b>Sous Total</b><br>Non concerné (1)<br><b>Sous Total</b><br><b>TOTAL</b> | 144<br>2<br><b>146</b><br>146<br><b>146</b>  | 98,63%<br>1,37%<br><b>100,00%</b><br><b>100,00%</b>    | <b>98,63</b>  |              |
|   | <b>ACCUEIL DANS LES<br/>SERVICES</b>                        | Temps d'attente<br>au guichet<br>13  | TS (5)<br>S (3)<br>I (2)<br><b>Sous Total</b><br>Non concerné (1)<br><b>Sous Total</b><br><b>TOTAL</b> | 84<br>235<br>4<br><b>239</b><br>11<br>11<br><b>250</b> | 35,15%<br>96,22%<br>3,78%<br><b>100,00%</b><br><b>100,00%</b> | <b>96,22</b> |
|   |   | Ecoute et<br>l'amabilité de<br>votre<br>interlocuteur<br>14                                  | S (3)<br>I (2)<br><b>Sous Total</b><br>Non concerné (1)<br><b>Sous Total</b><br><b>TOTAL</b>           | 243<br>2<br><b>245</b><br>5<br>5<br><b>250</b>         | 97,01%<br>2,99%<br><b>100,00%</b><br><b>100,00%</b>           | <b>97,01</b> |
| La discrétion et<br>confidentialité de<br>votre |   | S (3)<br>I (2)   | 236<br>8   | 96,26%<br>3,74%  | <b>96,26</b>  |              |

|  |  |  |   |              |
|--|--|--|---|--------------|
| interlocuteur 15                                 | <b>Sous Total</b><br>Non concerné (1)<br><b>Sous Total</b><br><b>TOTAL</b>                       | <b>244</b><br>6<br>6<br><b>250</b>                     | <b>100,00%</b><br><br><br><b>100,00%</b>                    |              |
| La réponse qui vous a été apportée<br>16         | S (3)<br>I (2)<br><br><b>Sous Total</b><br>Non concerné (1)<br><b>Sous Total</b><br><b>TOTAL</b> | 230<br>4<br><br><b>234</b><br>16<br>16<br><b>250</b>   | 97,21%<br>2,79%<br><br><b>100,00%</b><br><br><b>100,00%</b> | <b>97,21</b> |
| Aide du personnel pour remplir un dossier<br>17  | S (3)<br>I (2)<br><br><b>Sous Total</b><br>Non concerné (1)<br><b>Sous Total</b><br><b>TOTAL</b> | 104<br>3<br><br><b>107</b><br>143<br>143<br><b>250</b> | 96,51%<br>3,49%<br><br><b>100,00%</b><br><br><b>100,00%</b> | <b>96,51</b> |
| Orientation vers les organismes extérieurs<br>18 | S (3)<br>I (2)<br><br><b>Sous Total</b><br>Non concerné (1)<br><b>Sous Total</b><br><b>TOTAL</b> | 91<br>0<br><br><b>91</b><br>159<br>159<br><b>250</b>   | 98,63%<br>1,37%<br><br><b>100,00%</b><br><br><b>100,00%</b> | <b>98,63</b> |
| Respect des horaires de rendez vous<br>19        | S (3)<br>I (2)<br><br><b>Sous Total</b><br>Non concerné (1)<br><b>Sous Total</b><br><b>TOTAL</b> | 169<br>1<br><br><b>170</b><br>80<br>80<br><b>250</b>   | 98,00%<br>2,00%<br><br><b>100,00%</b><br><br><b>100,00%</b> | <b>98,00</b> |
| Délai d'attente<br>20                            | S (3)<br>I (2)<br><br><b>Sous Total</b><br>Non concerné (1)<br><b>Sous Total</b><br><b>TOTAL</b> | 138<br>2<br><br><b>140</b><br>110<br>110<br><b>250</b> | 98,60%<br>1,40%<br><br><b>100,00%</b><br><br><b>100,00%</b> | <b>98,60</b> |
| Demande par mail<br>21                           | OUI<br>NON<br><b>TOTAL</b>   | 24<br>226<br>250                                       | 9,60%<br>90,40%<br>100,00%                                  |              |
| Réponse aux mail en 5 jours maxi<br>22           | OUI<br>NON<br><b>TOTAL</b>   | 22<br>2<br>24  | 91,67<br>8,33%<br>100,00%                                   |              |

|  |  |   |   |   |                             |
|--|--|---|---|---|-----------------------------|
| <b>INFORMATION DOCUMENTATION</b>       | Connaissance du site internet<br>23                                | OUI<br>NON<br>TOTAL   | 100<br>150<br>250                           | 40,00%<br>60,00%<br>100,00%                           |                             |
|  | Si oui, Clarté et facilité des informations<br>24                  | S (3)<br>I (2)<br><b>Sous Total</b><br>Non concerné (1)<br><b>TOTAL</b>                     | 86<br>14<br><b>100</b><br>150<br><b>250</b> | 82,80%<br>17,20%<br><b>100,00%</b>                    | <b>82,80</b>                |
|  | Les informations sont-elles complètes ?<br>32<br>25                | S(3)<br>I (2)<br><b>Sous Total</b><br>Non concerné (1)<br><b>TOTAL</b>                      | 83<br>17<br>100<br>150<br>250               | 83,00%<br>17,00%<br><b>100,00%</b>                    | <b>83,00</b>                |
|  | satisfaction sur la documentation mise à disposition 26            | S(3)<br>I(2)<br><b>Sous Total</b><br>Non concerné (1)<br><b>TOTAL</b>                       | 212<br>9<br>221<br>29<br><b>250</b>         | 95,92%<br>4,08%<br><b>100,00%</b>                     | <b>95,92</b>                |
| <b>FICHES REMARQUES ET SUGGESTIONS</b> | Des fiches sont à disposition, le saviez-vous?<br>27               | OUI<br>NON<br>TOTAL   | <b>44</b><br>206<br><b>250</b>              | 17,60%<br>82,40%<br><b>100,00%</b>                    |                             |
|  | Lorsque vous n'êtes pas satisfait, utilisez-vous les fiches?<br>28 | OUI<br>NON<br>Non concerné<br><b>TOTAL</b>  | <b>21</b><br>169<br>60<br><b>250</b>        | 8,40%<br>67,60%<br>24,00%<br><b>100,00%</b>           |                             |
| <b>CONCLUSION DE L'ENQUETE</b>         |  | S GENERAL<br>I GENERAL<br><b>Sous total NB DE REP</b><br>NC GENERAL<br><b>TOTAL REPONSE</b> | 4059<br>101<br>4160<br>1046<br><b>5206</b>  | 77,97%<br>1,94%<br>79,91%<br>20,09%<br><b>100,00%</b> | <b>96,30</b><br><b>3,70</b> |