

Enquête de satisfaction



Résultats de l'enquête menée par la CAMVS du 01/03 au 30/06/2015

Enquête réalisée selon les exigences du référentiel MARIANNE.

Engagement 14 : « Nous mesurons annuellement votre satisfaction et nous vous informons des résultats».

Profil des visiteurs

- 4 visiteurs ont répondu à l'enquête de satisfaction entre le 04/03 et le 09/06/2015
- *A titre comparatif, nous avons reçu au cours de ces 4 mois, 266 visiteurs*

• Les visiteurs résident principalement dans l'agglomération (100%)

• *Dammarié Les Lys (75%)*

• *Voisenon (25%)*

Objet de la visite:

• *Entretien d'embauche (25%)*

• *Information sur la Communauté (25%)*

• *Rendez-vous (25%)*

• *Information assainissement (25%)*

Sur les 4 visiteurs interrogés, 75% d'entre eux se rendent très rarement à la Communauté

Accueil physique

	Taux de satisfaction (%)			
	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Ne se prononce pas
L'accès au site	25 %	25%	25%	25%
Les horaires	50%	50%		
Accueil	75%	25%		
Propreté des locaux	75%	25%		
Espace d'attente	75%	25%		
La documentation proposée	75%	25%		
Le temps d'attente	25%	50%		25%
L'orientation	50%	50%		
La confidentialité	25%	25%		50%
Le traitement	75%			25%

Accueil à distance

•Téléphone :

•4 visiteurs ont répondu à l'enquête de satisfaction. Parmi ceux- ci, 3 ont cherché à nous joindre par téléphone entre le janvier et juin 2015

•A titre comparatif, nous avons reçu au cours de ces six mois 1628 appels.

Accueil à distance

Téléphone	Taux de satisfaction (%)				
	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait	Ne se prononce pas
Le temps d'attente		25%			75%
La présentation		25%			75%
Le traitement de votre demande	25%	25%		25%	25%
L'orientation vers votre interlocuteur	25%				75%

Accueil à distance

4 visiteurs ont répondu à l'enquête de satisfaction. Parmi ceux-ci, 1 visiteur a fait une demande par courrier et courriels à nos services entre mars et juin 2015.

A titre comparatif, nous avons reçu au cours de ces 4 mois, [1332 courriers](#)

•Courrier :

- La réponse apportée : Insatisfait
- Le délai de réponse : sans réponse

•Courriels:

- La réponse apportée : Insatisfait
- Le délai de réponse : sans réponse