

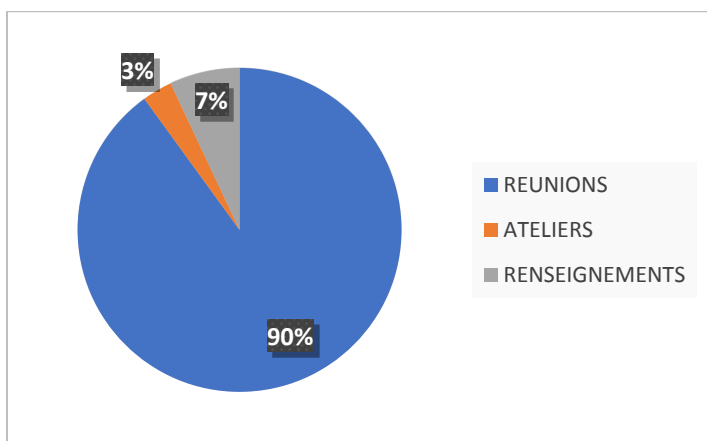
RESULTATS ENQUETE DE SATISFACTION

Conformément à ses engagements qualité, la CAMVS a réalisé une enquête de satisfaction auprès de ses visiteurs du 1^{er} au 30 juin 2017.

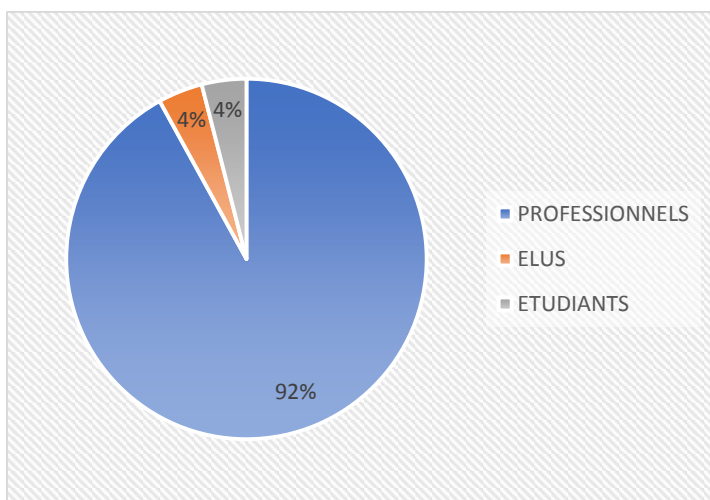
29 personnes ont accepté de compléter le formulaire d'enquête de satisfaction qui leur a été proposé lors de leur venue.

Motif du déplacement

Les visiteurs interrogés sont venus pour :



Les visiteurs interrogés étaient :



Conditions d'accès :

Plus de **68%** des personnes interrogées ont trouvé les informations sur les conditions d'accès à notre site par des collègues étant déjà venu à la CAMVS.

Accès au siège de la CAMVS

48% sont très satisfait

41% sont satisfait

11% sont peu satisfait

Ce que nous faisons :

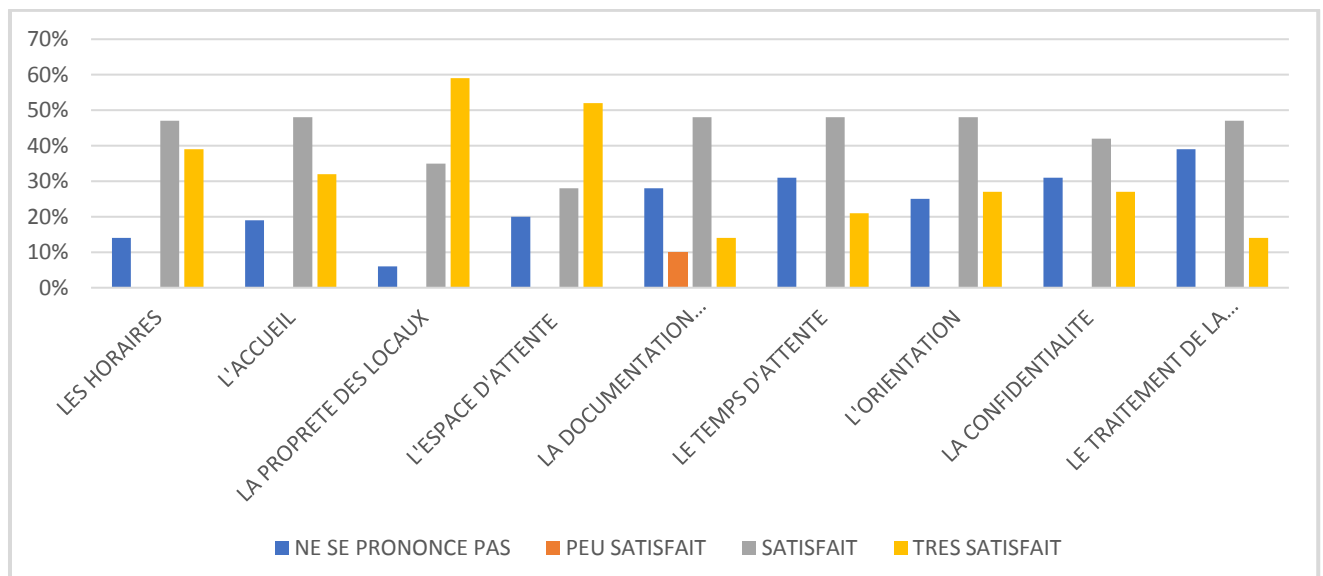
Les informations portant sur nos horaires ainsi que l'accès à la CAMVS sont disponibles sur notre site internet www.melunvaldeseine.fr ainsi qu'aux deux entrées de notre établissement

SYNTHESE DES RESULTATS

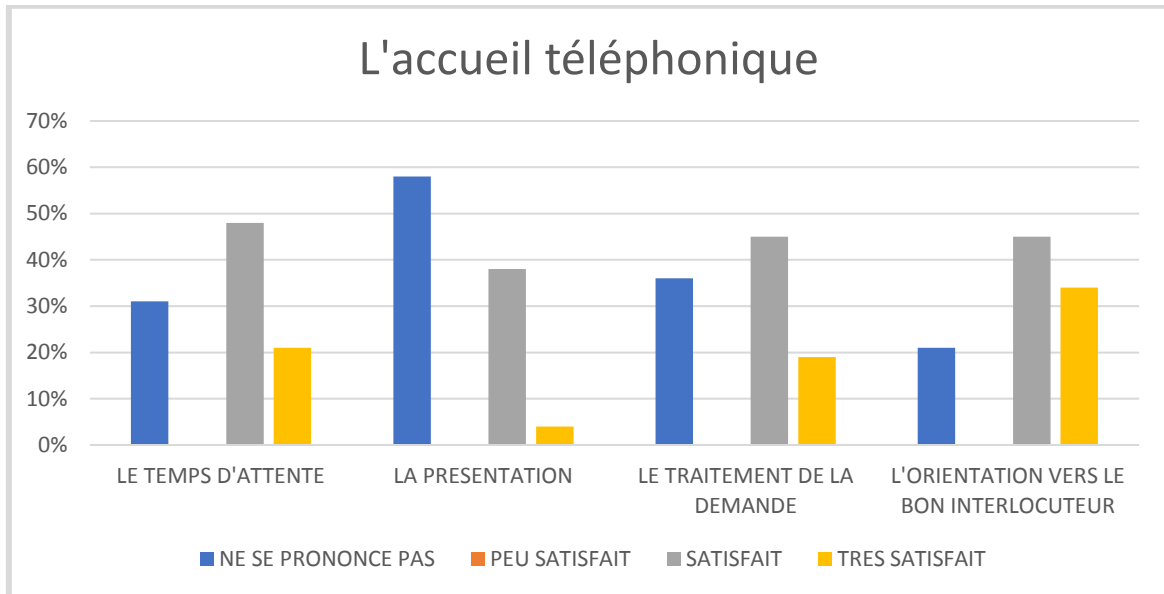
L'accueil :

48% des visiteurs déclarent être satisfait de l'accueil qu'ils ont reçu et du traitement de leur demande.

52% sont très satisfait de l'espace d'attente et **60%** de la propreté des locaux.



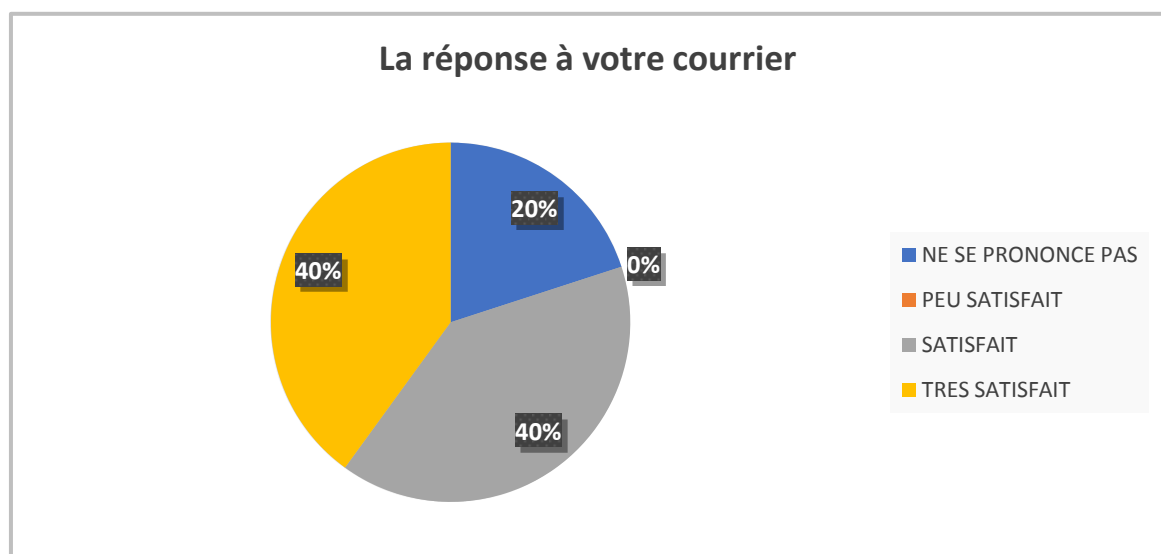
48% sont satisfait du temps d'attente et **45%** de l'orientation vers le bon interlocuteur.



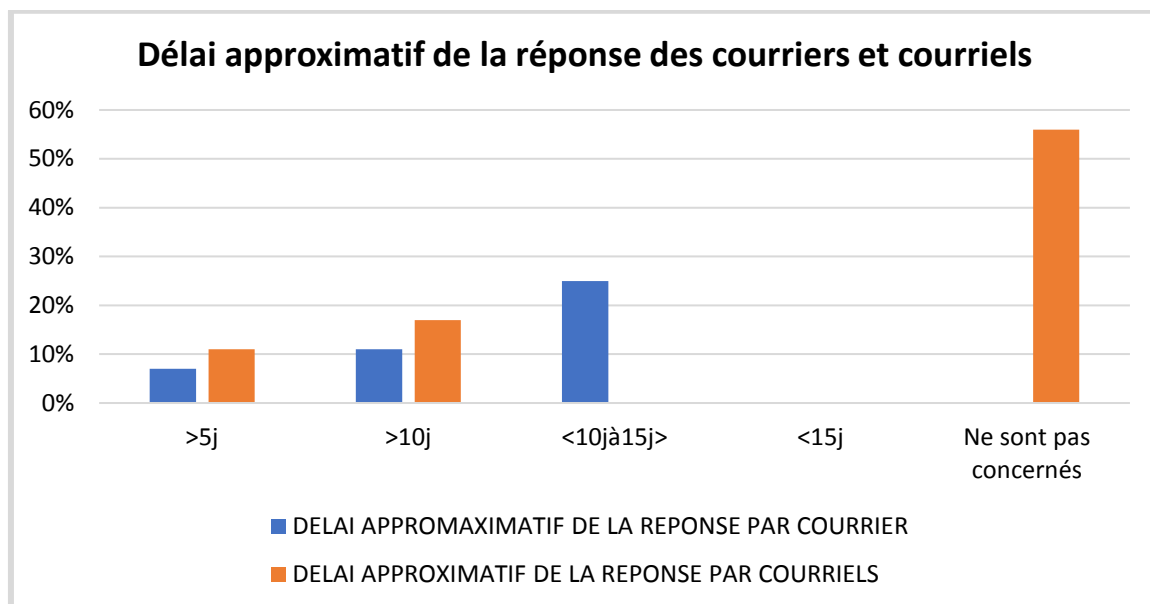
Traitement des courriers et courriels

12 personnes sur les 29 interrogées, ont communiqué avec la CAMVS par courriers et/ ou courriels

40% sont très satisfait de la réponse apportée à leur courrier et **48%** sont satisfait de la réponse à leur courriel.



10% des courriers ont eu un délai approximatif de réponse inférieur à 5 jours, **11%** un délai approximatif de réponse inférieur à 10 jours



Merci de votre confiance. Nous avons besoin de vous pour progresser encore et vous invitons à nous faire part de vos remarques :

- Par le biais du formulaire de contact sur le site internet www.melunvaldeseine.fr
- A partir du questionnaire de satisfaction disponible à l'accueil de la CAMVS.

Merci pour votre participation

