

RESULTAT DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DES USAGERS

Echelle de 1 à 4 (4 étant un niveau excellent)

CARACTERISTIQUES DE L'ACCUEIL par ordre d'importance et niveau de qualité

ORDRE D'IMPORTANCE	CRITERE	NIVEAU DE QUALITE ACTUEL selon les usagers	Nombre d'usagers interrogés	GRAPHIQUES DE SYNTHÈSE (pour présentation Atelier 1)
INTERVIEW ACCUEIL PHYSIQUE				10
Conditions d'accès				
1	Adapter les horaires d'ouverture à vos besoins	3,0		PRIORITE 1 : Adapter les horaires d'ouverture à vos besoins
2	Améliorer l'information sur les conditions d'accès	3,4		PRIORITE 2 : Améliorer l'information sur les conditions d'accès
3	Améliorer l'orientation vers le bon service	3,6		PRIORITE 3 : Améliorer l'orientation vers le bon service
4	Améliorer le confort des espaces d'accueil et d'attente	3,8		PRIORITE 4 : Améliorer le confort des espaces d'accueil et d'attente
Prise en compte et traitement de la demande				
1	Fournir les premiers éléments de réponse pour la constitution d'un dossier	3,4		PRIORITE 1 : Fournir les premiers éléments de réponse pour la constitution
2	Améliorer la clarté / simplicité de nos réponses	3,4		PRIORITE 2 : Améliorer la clarté / simplicité de nos réponses
3	Améliorer la qualité et la courtoisie de l'accueil	3,6		PRIORITE 3 : Améliorer la qualité et la courtoisie de l'accueil
4	Diminuer le temps d'attente pour être reçu par le bon service	3,7		PRIORITE 4 : Diminuer le temps d'attente pour être reçu par le bon service
INTERVIEW ACCUEIL TELEPHONIQUE				10
Conditions d'accès				
1	Trouver facilement les informations permettant de contacter le site	3,4		PRIORITE 1 : Trouver facilement les informations permettant de contacter le site
2	Adapter les horaires d'ouverture à vos besoins	3,4		PRIORITE 2 : Adapter les horaires d'ouverture à vos besoins
3	Améliorer le confort du temps d'attente	3,7		PRIORITE 3 : Améliorer le confort du temps d'attente
Prise en compte de la demande				
1	Fournir les premiers éléments de réponse pour la constitution d'un dossier	3,3		PRIORITE 1 : Fournir les premiers éléments de réponse pour la constitution d'un dossier
2	Améliorer la qualité et la courtoisie de l'accueil	3,4		PRIORITE 2 : Améliorer la qualité et la courtoisie de l'accueil
3	Diminuer le temps d'attente avant d'entrer en contact avec l'opérateur	3,8		PRIORITE 3 : Diminuer le temps d'attente avant d'entrer en contact avec l'opérateur
Traitement de la demande				
1	Améliorer la clarté / simplicité de nos réponses	3,4		PRIORITE 1 : Améliorer la clarté / simplicité de nos réponses
2	Améliorer votre orientation vers le bon service	3,4		PRIORITE 2 : Améliorer votre orientation vers le bon service
3	Diminuer le temps d'attente avant obtention d'une réponse	3,7		PRIORITE 3 : Diminuer le temps d'attente avant obtention d'une réponse
INTERVIEW ACCUEIL COURRIER / COURRIEL				5
1	Améliorer la clarté / simplicité des réponses	3,4		PRIORITE 1 : Améliorer la clarté / simplicité des réponses
2	Trouver facilement les informations permettant de contacter le site (adresse, em	3,4		PRIORITE 2 : Trouver facilement les informations permettant de contacter le site (adresse, email, ...)
3	Améliorer les délais de réaction suite à la demande	3,6		PRIORITE 3 : Améliorer les délais de réaction suite à la demande

RESULTAT DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DES USAGERS

Echelle de 1 à 4 (4 étant un niveau excellent)

PRIORITE 1 : Adapter les horaires d'ouverture à vos besoins
PRIORITE 2 : Améliorer l'information sur les conditions d'accès
PRIORITE 3 : Améliorer l'orientation vers le bon service
PRIORITE 4 : Améliorer le confort des espaces d'accueil et d'attente

PRIORITE 1 : Fournir les premiers éléments de réponse pour la constitution d'un dossier
PRIORITE 2 : Améliorer la clarté / simplicité de nos réponses
PRIORITE 3 : Améliorer la qualité et la courtoisie de l'accueil
PRIORITE 4 : Diminuer le temps d'attente pour être reçu par le bon service

PRIORITE 1 : Trouver facilement les informations permettant de contacter le site
PRIORITE 2 : Adapter les horaires d'ouverture à vos besoins
PRIORITE 3 : Améliorer le confort du temps d'attente

PRIORITE 1 : Fournir les premiers éléments de réponse pour la constitution d'un dossier
PRIORITE 2 : Améliorer la qualité et la courtoisie de l'accueil
PRIORITE 3 : Diminuer le temps d'attente avant d'entrer en contact avec l'opérateur

PRIORITE 1 : Améliorer la clarté / simplicité de nos réponses
PRIORITE 2 : Améliorer votre orientation vers le bon service
PRIORITE 3 : Diminuer le temps d'attente avant obtention d'une réponse

PRIORITE 1 : Améliorer la clarté / simplicité des réponses
PRIORITE 2 : Trouver facilement les informations permettant de contacter le site (adresse, email,)
PRIORITE 3 : Améliorer les délais de réaction suite à la demande