



# Enquête de satisfaction 2019

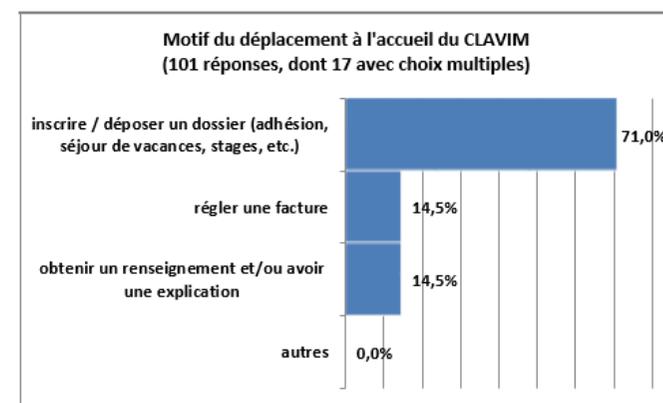
## Accueil du CLAVIM

### Centre Administratif Municipal

- ▶ Enquête réalisée entre le 8 et le 12 décembre 2019 dans le cadre de la mise en place de la démarche *Qualivilles*.
  - ▶ 101 questionnaires entièrement complétés auprès des adhérents s'étant présentés à l'accueil physique du CLAVIM.
  - ▶ 5 thèmes étaient déclinés : « L'accueil du CLAVIM », « Le traitement de la demande », « La communication & l'information », « L'accueil téléphonique » et « Le portail TÉLISS ».
  - ▶ 4 critères de satisfaction étaient proposés à chacune des questions posées : « très satisfait », « satisfait », « peu satisfait » et « pas du tout satisfait ». Les taux de satisfaction communiqués additionnent les 2 premiers critères tandis que les insatisfaits se situent chez les 2 derniers.
- > **La note globale de satisfaction sur les 5 thèmes déclinés s'établit à 9,6 sur 10.**

▶ Profil des sondés :

<b>Sexe</b>	<b>Homme</b>	26	25,7%
	<b>Femme</b>	75	74,3%
<b>Répartition par tranches d'âge</b>	<b>moins de 20 ans</b>	0	0,0%
	<b>20-29 ans</b>	1	1,0%
	<b>30-39 ans</b>	31	30,7%
	<b>40-49 ans</b>	50	49,5%
	<b>50-59 ans</b>	16	15,8%
	<b>60-69 ans</b>	3	3,0%
	<b>+ de 70 ans</b>	0	0,0%





# Enquête de satisfaction 2019

## Accueil du CLAVIM

### Centre Administratif Municipal

#### POINTS POSITIFS

- ▶ **Accueil du CLAVIM** --- > la note globale de satisfaction s'établit à 9,9 sur 10 (100% des sondés sont ainsi très satisfaits ou satisfaits des horaires d'ouverture, de l'accessibilité, de l'accès à l'information, de la borne d'appel et de l'aménagement des locaux i.e. propreté, rangement, circulation) ;
- ▶ **Traitement de la demande** --- > la note globale de satisfaction s'établit à 9,9 sur 10 (de 98 à 100% des sondés sont ainsi très satisfaits ou satisfaits de la disponibilité, de la courtoisie, de la capacité d'écoute des chargé(e)s d'accueil ; du suivi, de l'aide apportée et du délai de traitement du dossier) ;
- ▶ **Information & Communication** --- > La note globale de satisfaction s'établit à 9,4 sur 10 (plus de 95% des sondés sont ainsi très satisfaits ou satisfaits du site internet du CLAVIM, de l'écran d'accueil et du journal municipal Point d'Appui) ;
- ▶ **Accueil téléphonique** --- > La note globale de satisfaction s'établit à 9,5 sur 10 (plus de 98% des sondés sont ainsi très satisfaits ou satisfaits de la courtoisie, de la capacité d'écouter et de compréhension des chargé(e)s d'accueil ainsi que de la clarté de la réponse apportée) ;
- ▶ **Portail TÉLISS** --- > La note globale de satisfaction s'établit à 8,7 sur 10 (100% des sondés sont très satisfaits ou satisfaits de la possibilité de payer en ligne les prestations ; 94 % de la quantité et de la qualité des documents mise à disposition ainsi que de la possibilité de planifier les activités jusqu'à la veille minuit)

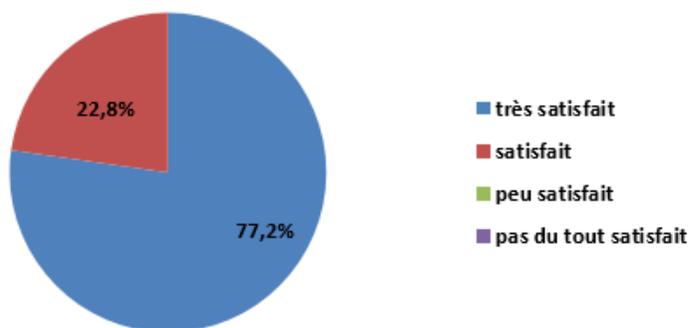
#### POINTS À AMÉLIORER OU À SURVEILLER

- ▶ **Portail TÉLISS** : L'ergonomie générale du portail Téliss (69% de satisfaction) et la planification des présences aux activités périscolaires (76,5% de satisfaction)  
--- > Poursuite des échanges avec l'éditeur pour faciliter et fluidifier la navigation sur le portail, notamment sur smartphones & tablettes.
- ▶ **Accueil téléphonique** : La rapidité du décroché téléphonique (88% de satisfaction)  
--- > Le circuit téléphonique de l'accueil du CLAVIM a été revu en fin d'année afin d'améliorer ce taux.

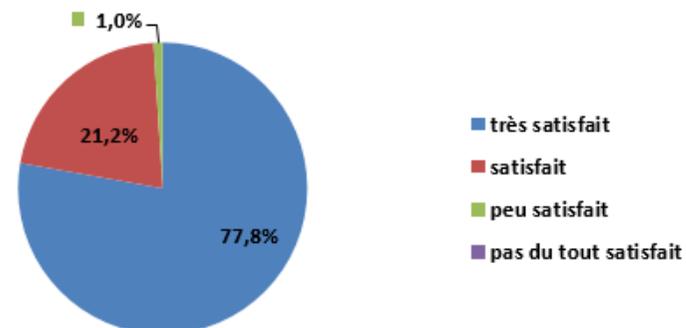
# Enquête de satisfaction – Accueil CLAVIM 2019 – Exploitation des résultats

1 – Accueil du CLAVIM (note globale de satisfaction : 9,9 sur 10)

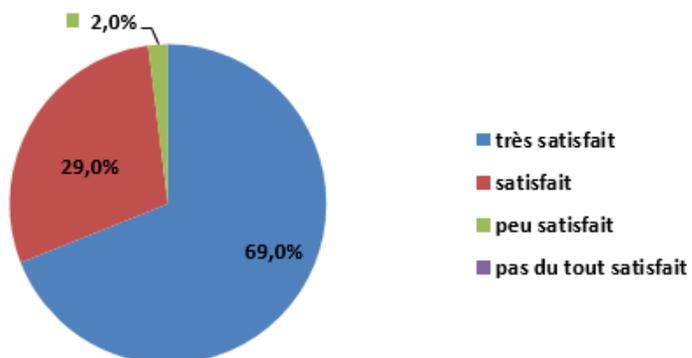
Que pensez-vous des horaires d'ouverture ?  
(101 réponses)



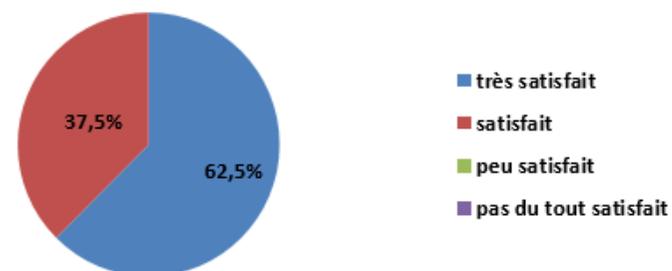
Que pensez-vous de l'information fournie si vous avez eu besoin d'être orienté(e) vers d'autres services ou structures ?  
(99 réponses)



Que pensez-vous de la signalétique ?  
(100 réponses)



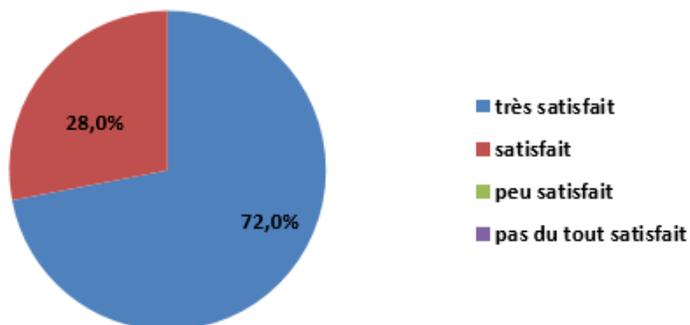
Que pensez-vous de l'accessibilité (pour les personnes à mobilité réduite y compris les poussettes, les personnes malvoyantes et/ou malentendantes etc.) ?  
(8 réponses)



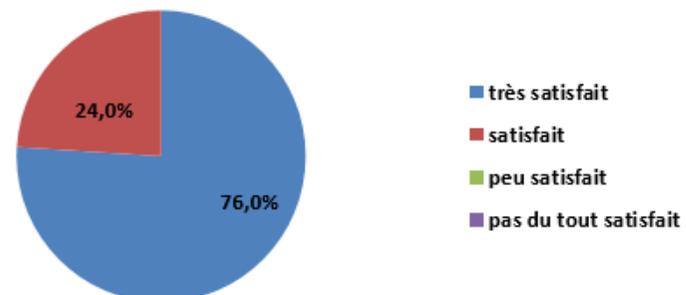
# Enquête de satisfaction – Accueil CLAVIM 2019 – Exploitation des résultats

1 – Accueil du CLAVIM (note globale de satisfaction : 9,9 sur 10)

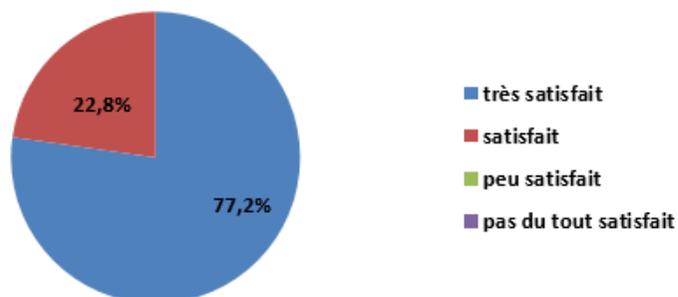
Que pensez-vous du fonctionnement de la borne d'appel ?  
(100 réponses)



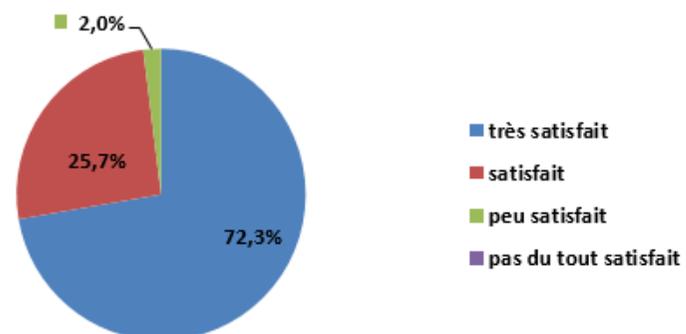
Que pensez-vous de la facilité de l'accès à l'information consultable ?  
(100 réponses)



Que pensez-vous de l'aménagement des locaux  
(organisation, propreté, rangement, circulation) ?  
(101 réponses)



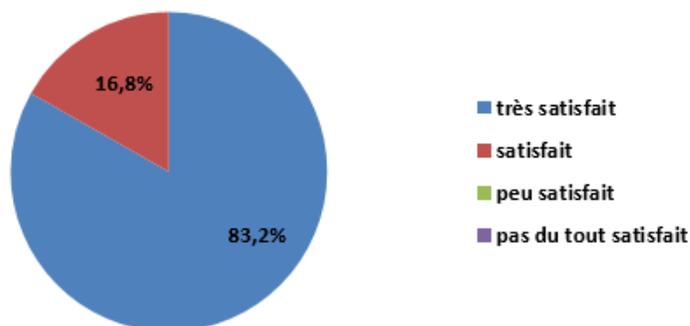
Que pensez-vous de la configuration des locaux pour  
préserver la confidentialité des échanges ?  
(101 réponses)



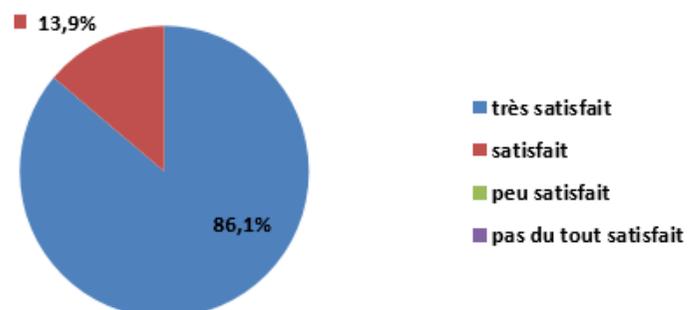
# Enquête de satisfaction – Accueil CLAVIM 2019 – Exploitation des résultats

## 2 – Traitement de votre demande (note globale de satisfaction : 9,9 sur 10)

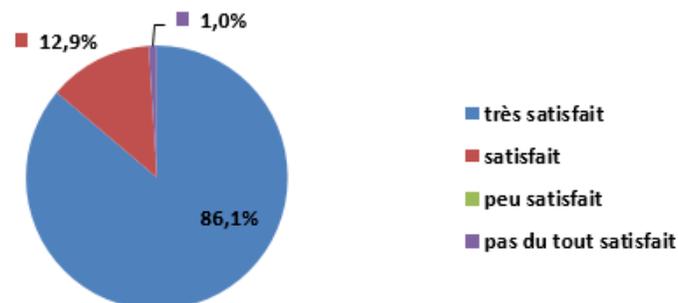
Que pensez-vous de la disponibilité du chargé(e) d'accueil ?  
(101 réponses)



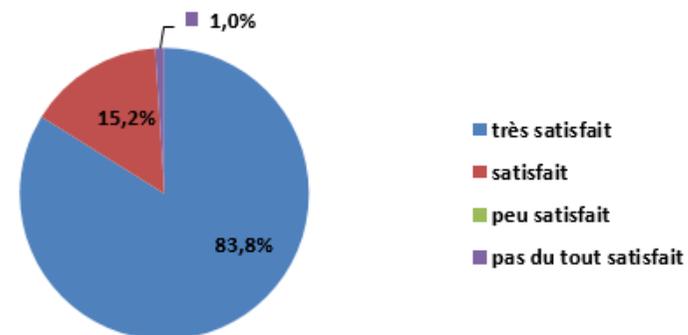
Que pensez-vous de la courtoisie du chargé(e) d'accueil rencontré(e) ?  
(101 réponses)



Que pensez-vous de l'attention, de la capacité d'écoute et de compréhension du chargé(e) d'accueil qui a traité votre demande ?  
(101 réponses)



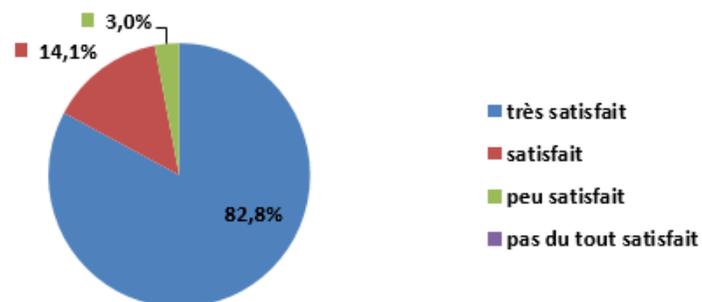
Que pensez-vous de l'aide qui a vous a été apportée au traitement de votre dossier ?  
(99 réponses)



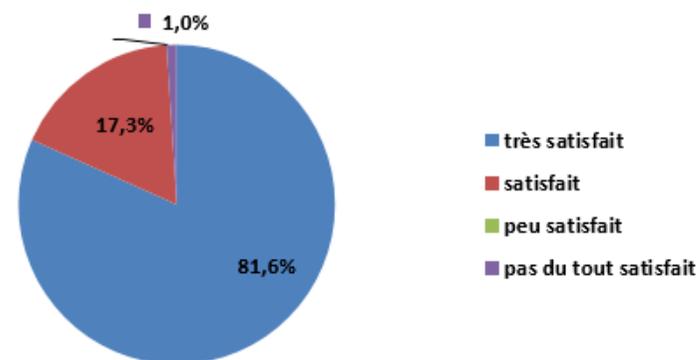
# Enquête de satisfaction – Accueil CLAVIM 2019 – Exploitation des résultats

## 2 – Traitement de votre demande (note globale de satisfaction : 9,9 sur 10)

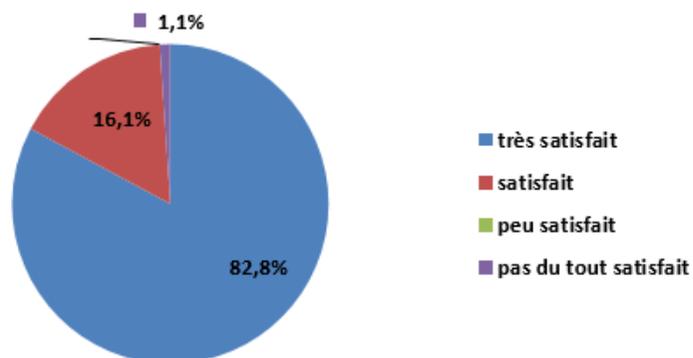
Que pensez-vous du respect de la confidentialité et de la discrétion de votre échange par le/la chargé(e) qui a traité la demande ?  
(99 réponses)



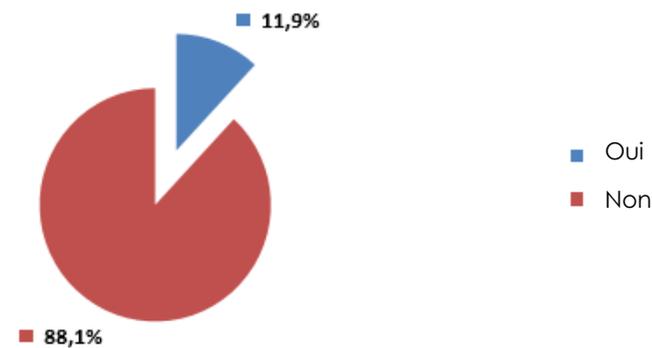
Que pensez-vous du suivi personnalisé de votre dossier ?  
(98 réponses)



Que pensez-vous du délai de traitement de votre dossier ?  
(93 réponses)



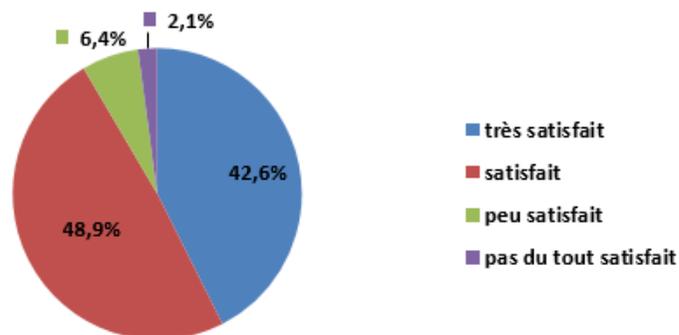
Avez-vous été obligé(e) de revenir / de rappeler pour la même demande ?  
(101 réponses)



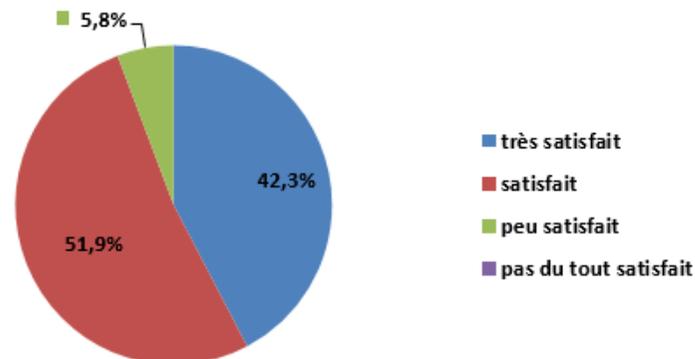
# Enquête de satisfaction – Accueil CLAVIM 2019 – Exploitation des résultats

## 3 – Communication & Information (note globale de satisfaction : 9,4 sur 10)

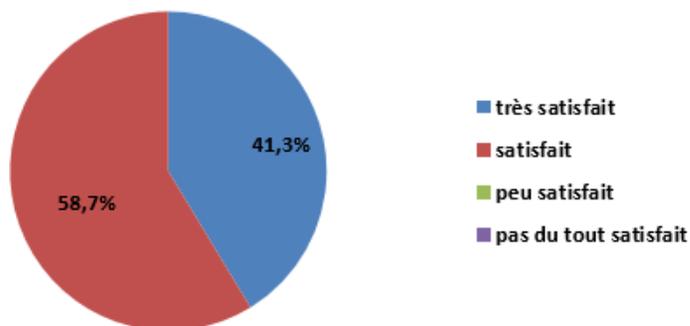
Que pensez-vous du site internet de la ville [www.issy.com](http://www.issy.com)  
(pages consacrées au CLAVIM) ?  
(47 réponses)



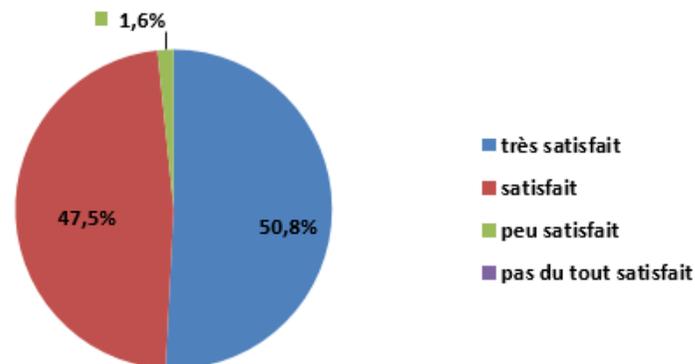
Que pensez-vous des plaquettes d'information du CLAVIM ?  
(52 réponses)



Que pensez-vous de l'écran LCD à l'accueil du CLAVIM ?  
(46 réponses)



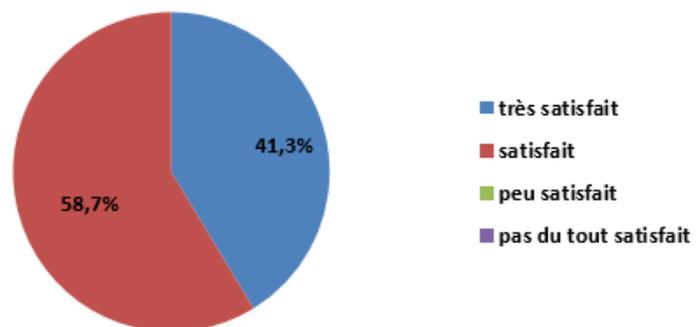
Que pensez-vous du journal Point d'Appui ?  
(61 réponses)



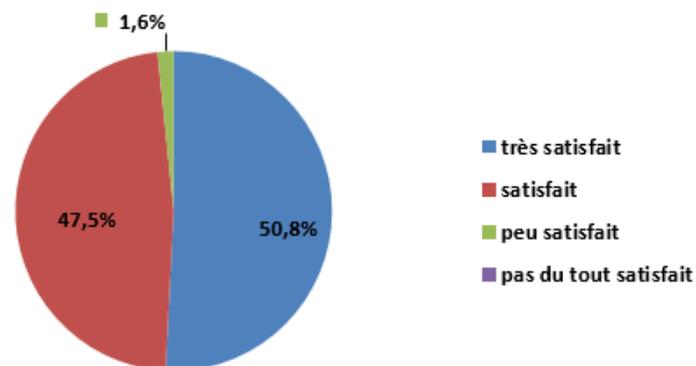
# Enquête de satisfaction – Accueil CLAVIM 2019 – Exploitation des résultats

## 3 – Communication & Information (note globale de satisfaction : 9,4 sur 10)

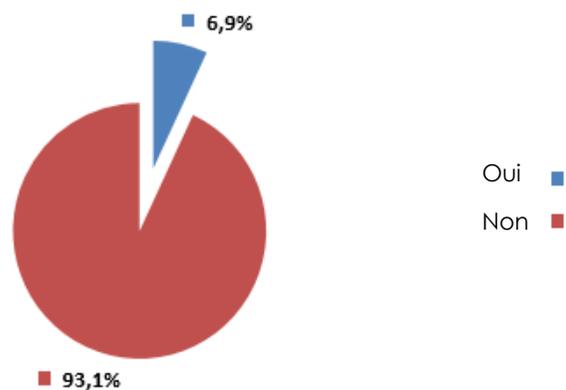
Que pensez-vous de l'écran LCD à l'accueil du CLAVIM ?  
(46 réponses)



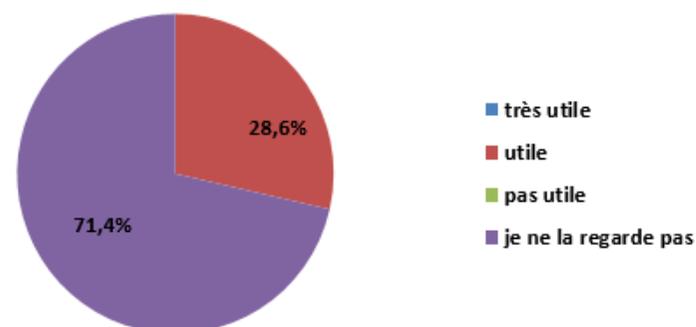
Que pensez-vous du journal Point d'Appui ?  
(61 réponses)



Connaissez-vous l'application Affluences ?  
(101 réponses)



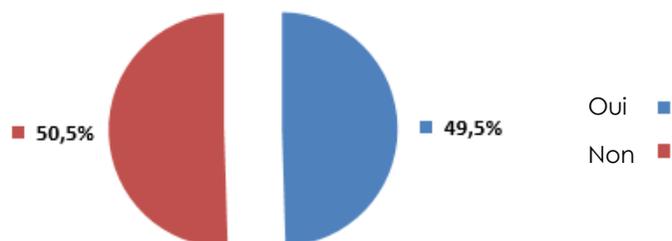
Que pensez-vous de l'application Affluences ?  
(7 réponses)



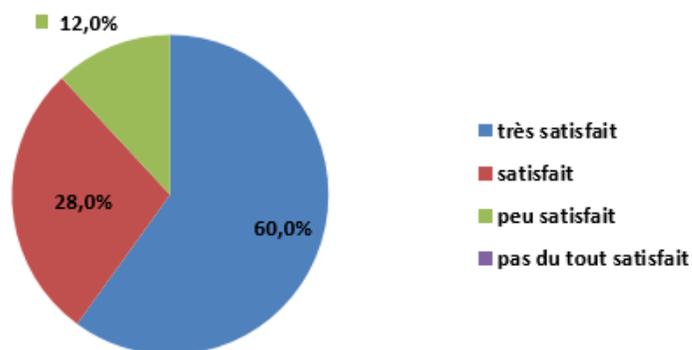
# Enquête de satisfaction – Accueil CLAVIM 2019 – Exploitation des résultats

## 4 – Accueil téléphonique (note globale de satisfaction : 9,5 sur 10)

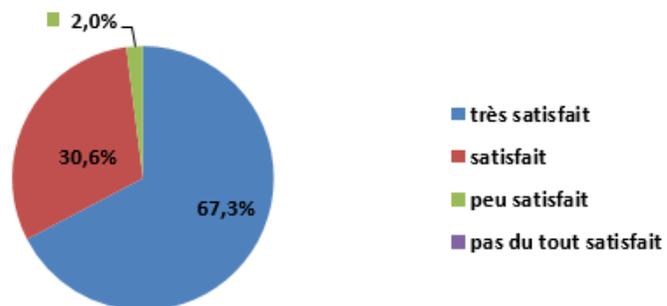
Avez-vous déjà eu un contact téléphonique avec l'accueil du CLAVIM ?  
(101 réponses)



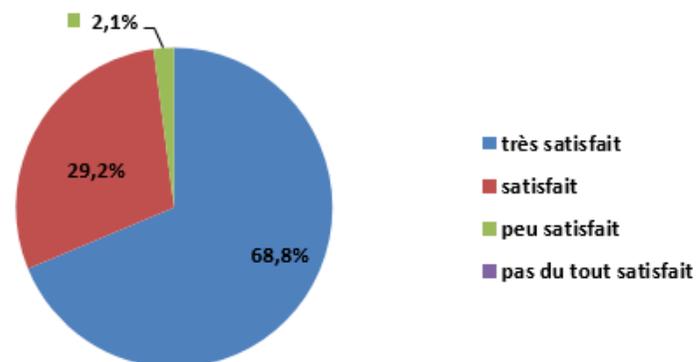
Que pensez-vous de la rapidité du décroché téléphonique ?  
(50 réponses)



Que pensez-vous de la capacité d'écoute et de compréhension du chargé(e) d'accueil que vous avez eu au téléphone ?  
(49 réponses)



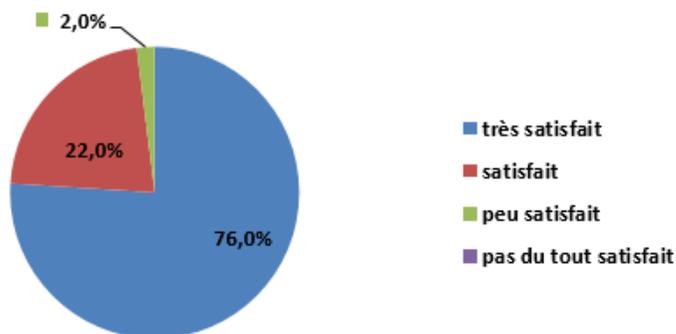
Que pensez-vous de la clarté de la réponse apportée ?  
(48 réponses)



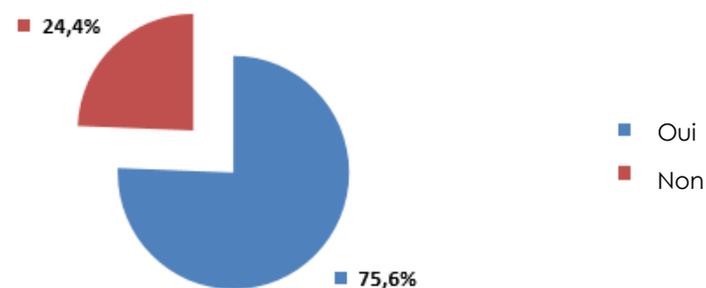
# Enquête de satisfaction – Accueil CLAVIM 2019 – Exploitation des résultats

## 4 – Accueil téléphonique (note globale de satisfaction : 9,5 sur 10)

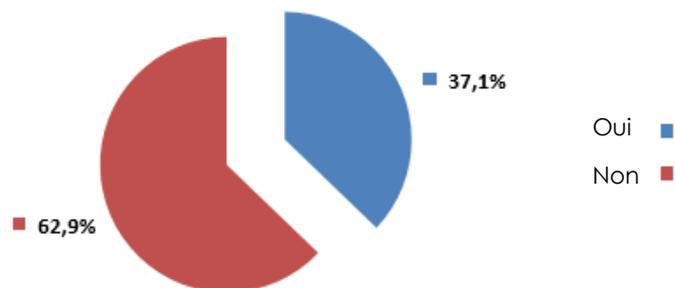
Que pensez-vous de la courtoisie du chargé(e) d'accueil que vous avez eu au téléphone ?  
(50 réponses)



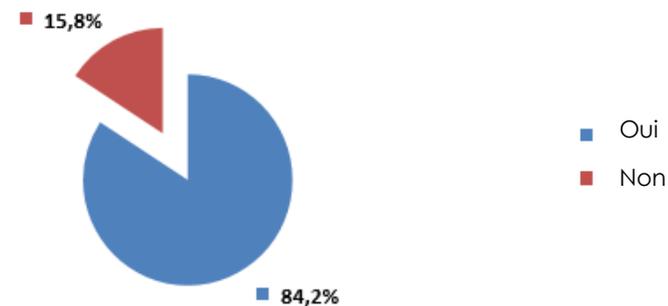
Si votre appel a été transféré vers le service CLAVIM, avez-vous eu votre interlocuteur ou service du 1er coup ?  
(41 réponses)



Vous a-t-on communiqué son prénom ou nom et/ou service ?  
(35 réponses)



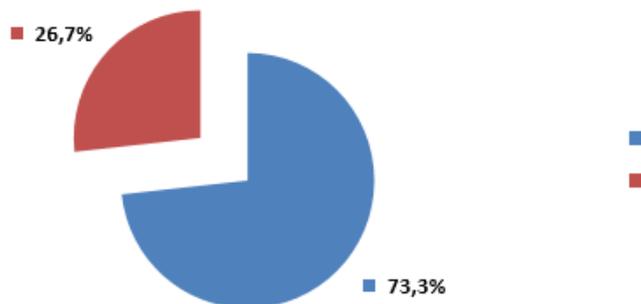
Si vous avez demandé au chargé(e) d'accueil de prendre note d'un message, l'interlocuteur en charge de votre demande vous a-t-il recontacté si vous en avez exprimé le souhait ?  
(19 réponses)



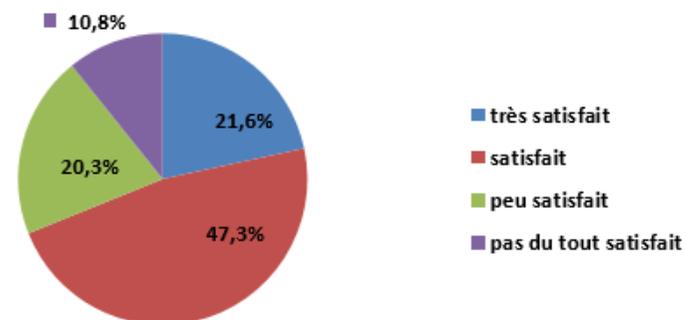
# Enquête de satisfaction – Accueil CLAVIM 2019 – Exploitation des résultats

## 5 – Portail TÉLISS (note globale de satisfaction : 8,7 sur 10)

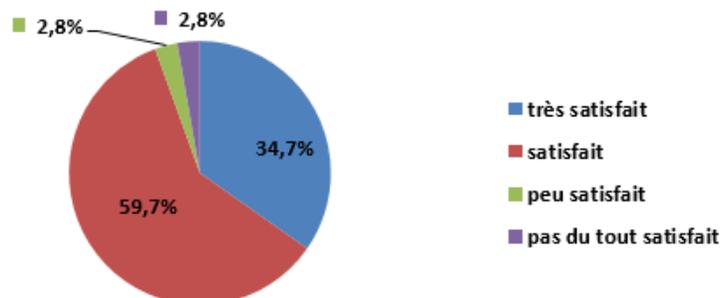
Utilisez-vous le portail famille TELISS ?  
(101 réponses)



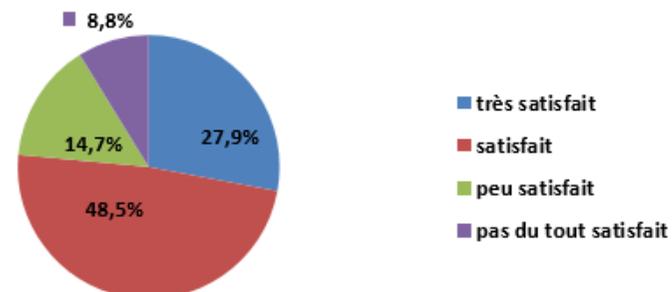
Etes-vous satisfait(e) de l'ergonomie globale du portail famille TELISS (nouvelle version depuis septembre 2018) ?  
(74 réponses)



Etes-vous satisfait(e) de la quantité et de la qualité des documents mis à disposition sur le portail famille TELISS (FAQ, tarifs, etc.) ?  
(72 réponses)



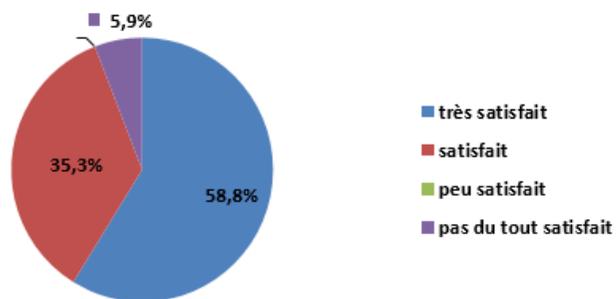
Etes-vous satisfait(e) de la planification des présences aux activités périscolaires (onglet Planning / cochage / sélection semaine-type / duplication du planning / etc) ?  
(68 réponses)



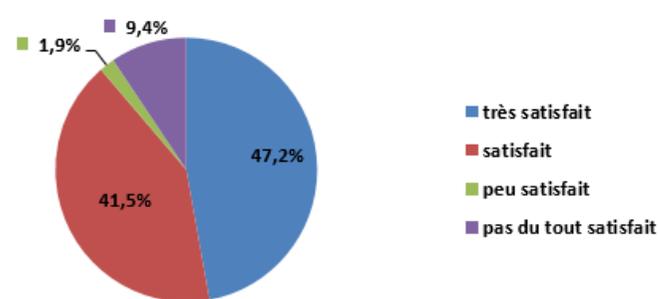
# Enquête de satisfaction – Accueil CLAVIM 2019 – Exploitation des résultats

5 – Portail TÉLISS (note globale de satisfaction : 8,7 sur 10)

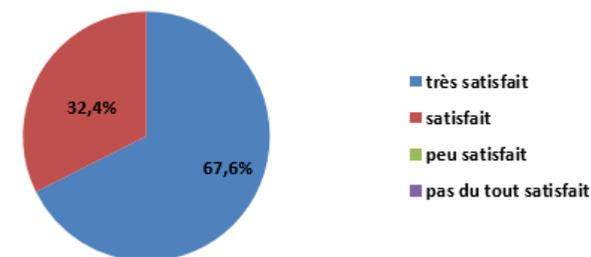
Etes-vous satisfait(e) de la possibilité de planifier les activités de votre enfant jusqu'à la veille minuit ?  
(68 réponses)



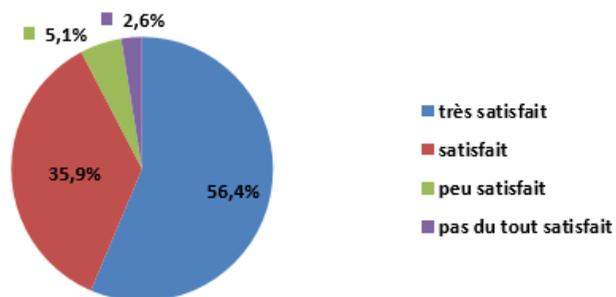
Etes-vous satisfait(e) de l'inscription aux Accueils de Loisirs pour les vacances scolaires ?  
(53 réponses)



Etes-vous satisfait(e) de la possibilité de payer en ligne ces prestations ?  
(68 réponses)



Etes-vous satisfait(e) de la pré-inscription aux séjours de vacances ?  
(39 réponses)



Etes-vous satisfait(e) de l'inscription aux sorties 11/15 ans et aux stages durant les vacances scolaires (nouveau 2018) ?  
(23 réponses)

