



Enquête de satisfaction 2020

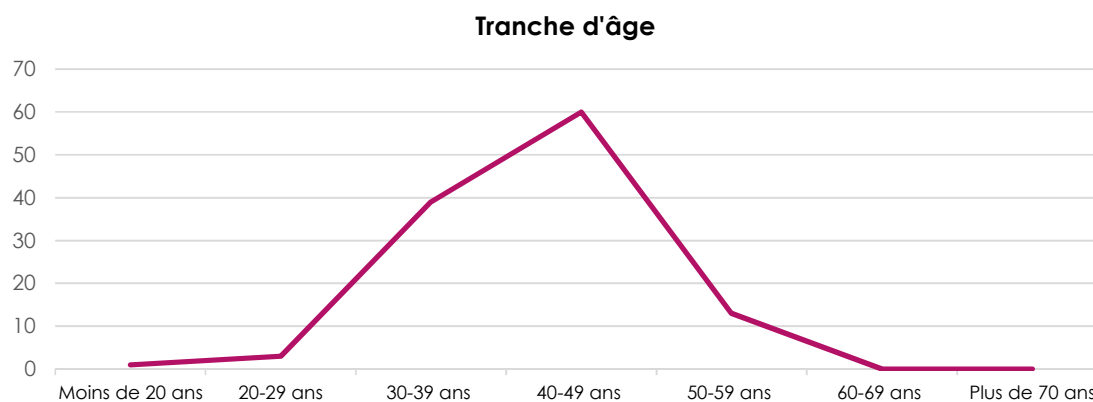
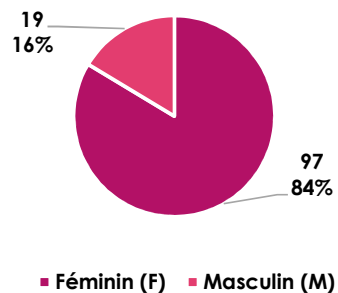
Accueil du CLAVIM

Centre Administratif Municipal

- ▶ Enquête annuelle réalisée fin novembre 2020 au 11 janvier 2021 décembre 2020 dans le cadre de la certification *Qualivilles*.
- ▶ 116 questionnaires entièrement complétés auprès des adhérents ayant pris rendez-vous à l'accueil du CLAVIM depuis la mise en place de Clic RDV (envoi d'un courriel et/ou SMS).
- ▶ 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 9,3 sur 10.

- ▶ Profil des sondés :



100 % des sondés sont domiciliés à Issy-les-Moulineaux

Près de 40 % depuis plus de 10 ans
35 % entre 5 et 10 ans
17 % entre 2 et 5 ans
10 % moins de deux ans.



Enquête de satisfaction 2020

Accueil du CLAVIM

Centre Administratif Municipal

POINTS POSITIFS

- ▶ **Accueil du CLAVIM** --- > la note globale de satisfaction s'établit à 9,3 sur 10 (plus de 90 % des sondés sont très satisfaits ou satisfaits de la prise de rendez-vous sur Clic RDV, du respect de l'horaire du rendez-vous, des horaires d'ouverture, de l'information fournie ou de l'accessibilité) ;
- ▶ **Traitement de la demande** --- > la note globale de satisfaction s'établit à 9,6 sur 10 (Plus de 95 % 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 sur 10 (plus de 90% des sondés sont ainsi très satisfaits ou satisfaits des plaquettes d'information du CLAVIM, des écrans LCD ou 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 8,8 sur 10 (Plus de 90 % des sondés sont très satisfaits ou satisfaits de la possibilité de planifier les activités jusqu'à la veille minuit, de l'inscription aux sorties 11/15 et de la possibilité de payer en ligne les prestations)

POINTS À AMÉLIORER OU À SURVEILLER

- ▶ **Portail TÉLISS : L'ergonomie générale du portail Téliss (86 % de satisfaction) et la planification des présences aux activités périscolaires (82 % de satisfaction)**
--- > Satisfaction en augmentation (respectivement + 17 % et + 5 %). Les utilisateurs semblent s'être mieux familiariser avec cette plateforme. Poursuite des échanges avec l'éditeur pour fluidifier la navigation sur le portail, notamment sur smartphones.
- ▶ **Accueil téléphonique : La rapidité du décroché téléphonique (83,5 % de satisfaction)**
--- > Le circuit téléphonique de l'accueil du CLAVIM a été revu en fin d'année afin d'améliorer ce taux. A noter plusieurs dysfonctionnements techniques durant l'année (cf. également indicateurs téléphonie).
- ▶ **Accueil du CLAVIM - Information : Signalétique / borne d'accueil / accès à la documentation / Communication. Si les taux de satisfaction restent élevés autour de 90 %, baisse par rapport à l'année dernière (6-9 points env.)**
--- > La fin des travaux au Centre Administratif Municipal (notamment au niveau des accueils), devrait permettre en 2021 de mieux orienter les usagers. A noter que la situation sanitaire a contraint durant l'année à revoir régulièrement les conditions d'accueil au CAM ainsi que les informations transmises.

Enquête de satisfaction – Accueil CLAVIM 2020 – Exploitation des résultats

1 – Accueil du CLAVIM (note globale de satisfaction : 9,3 sur 10)

L'ACCUEIL DU CLAVIM

Concernant l'accueil du CLAVIM, que pensez-vous :

De la prise de rendez-vous sur Clic RDV ?		73	64,6%	92,9%	113 réponses
		32	28,3%		
		5	4,4%	7,1%	
		3	2,7%		

Du respect de l'horaire de votre rendez-vous ?		72	63,2%	94,7%	114 réponses
		36	31,6%		
		5	4,4%	5,3%	
		1	0,9%		

Des horaires d'ouverture ?		64	55,2%	96,6%	116 réponses
		48	41,4%		
		4	3,4%	3,4%	
		0	0,0%		

De la signalétique ?		45	39,8%	88,5%	113 réponses
		55	48,7%		
		12	10,6%	11,5%	
		1	0,9%		

Du fonctionnement de la borne d'accueil ?		57	50,9%	90,2%	112 réponses
		44	39,3%		
		8	7,1%	9,8%	
		3	2,7%		

De l'information fournie si vous avez eu besoin d'être orienté(e) ?		49	50,0%	96,9%	98 réponses
		46	46,9%		
		1	1,0%	3,1%	
		2	2,0%		

De l'accessibilité (pour les personnes à mobilité réduite y compris les poussettes, les personnes malvoyantes et/ou malentendantes etc.) ?		26	48,1%	94,4%	54 réponses
		25	46,3%		
		1	1,9%	5,6%	
		2	3,7%		

De l'accès à la documentation mise à disposition au Centre Administratif ?		27	35,1%	90,9%	77 réponses
		43	55,8%		
		5	6,5%	9,1%	
		2	2,6%		

De l'aménagement des locaux (organisation, propreté, rangement, circulation) ?		62	53,9%	94,8%	115 réponses
		47	40,9%		
		5	4,3%	5,2%	
		1	0,9%		

De la configuration des locaux pour préserver la confidentialité des échanges ?		59	51,3%	92,2%	115 réponses
		47	40,9%		
		9	7,8%	7,8%	
		0	0,0%		

Note globale satisfaction "Accueil"

93,1%

Enquête de satisfaction – Accueil CLAVIM 2020 – Exploitation des résultats

2 – Traitement de votre demande (note globale de satisfaction : 9,6 sur 10)

TRAITEMENT DE VOTRE DEMANDE

Concernant le traitement de votre demande à l'accueil du CLAVIM, que pensez-vous :

De la disponibilité du chargé(e) d'accueil ?		77	66,4%	96,6%	116 réponses
		35	30,2%		
		2	1,7%	3,4%	
		2	1,7%		

De la courtoisie du chargé(e) d'accueil rencontré(e) ?		76	65,5%	97,4%	116 réponses
		37	31,9%		
		1	0,9%	2,6%	
		2	1,7%		

De l'attention, de la capacité d'écoute et de compréhension du chargé(e) d'accueil qui a traité votre demande ?		80	69,0%	95,7%	116 réponses
		31	26,7%		
		3	2,6%	4,3%	
		2	1,7%		

De l'aide qui a vous a été apportée au traitement de votre dossier ?		79	70,5%	96,4%	112 réponses
		29	25,9%		
		2	1,8%	3,6%	
		2	1,8%		

Du respect de la confidentialité et de la discrétion de votre échange par le/la chargé(e) qui a traité la demande ?		77	67,5%	97,4%	114 réponses
		34	29,8%		
		3	2,6%	2,6%	
		0	0,0%		

Du suivi personnalisé de votre dossier ?		65	61,9%	96,2%	105 réponses
		36	34,3%		
		3	2,9%	3,8%	
		1	1,0%		

Du délai de traitement de votre dossier ?		72	64,3%	95,5%	112 réponses
		35	31,3%		
		3	2,7%	4,5%	
		2	1,8%		

Note globale satisfaction "Traitement de votre demande"

96,5%

Enquête de satisfaction – Accueil CLAVIM 2020 – Exploitation des résultats

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

INFORMATION & COMMUNICATION

Si vous utilisez un des moyens d'information ci-dessous, que pensez-vous :

Du site internet du CLAVIM www.clavim.asso.fr ?		41	39,4%	91,3%	104 réponses
		54	51,9%		
		9	8,7%	8,7%	
		0	0,0%		

Des plaquettes d'information du CLAVIM ?		34	34,0%	93,0%	100 réponses
		59	59,0%		
		6	6,0%	7,0%	
		1	1,0%		

De la facilité d'accès aux informations sur le site internet du CLAVIM ?		37	34,6%	87,9%	107 réponses
		57	53,3%		
		13	12,1%	12,1%	
		0	0,0%		

Des écrans LCD situés à l'accueil ?		31	36,0%	90,7%	86 réponses
		47	54,7%		
		8	9,3%	9,3%	
		0	0,0%		

Du site internet de la ville www.issy.com (pages consacrées au CLAVIM) ?		33	30,8%	83,2%	107 réponses
		56	52,3%		
		16	15,0%	16,8%	
		2	1,9%		

Du journal Point d'Appui ?		46	43,4%	95,3%	106 réponses
		55	51,9%		
		4	3,8%	4,7%	
		1	0,9%		

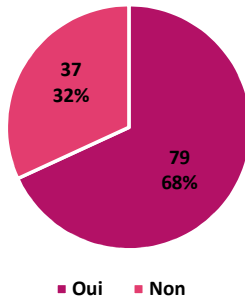
Note globale satisfaction "Information & Communication"

90,2%

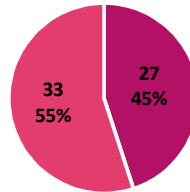
Enquête de satisfaction – Accueil CLAVIM 2020 – Exploitation des résultats

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

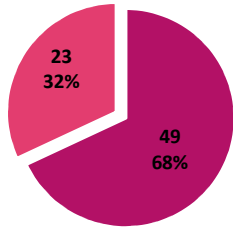
Avez-vous déjà eu un contact téléphonique avec l'accueil du CLAVIM ?



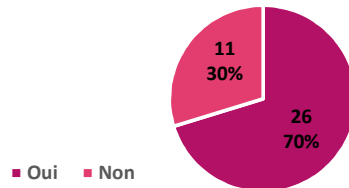
Vous a-t-on communiqué son prénom ou nom et/ou service ?



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



Si vous avez demandé de prendre note d'un message, l'interlocuteur vous a-t-il recontacté si vous en avez exprimé le souhait ?



ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Si vous avez eu un contact téléphonique avec l'accueil du CLAVIM, que pensez-vous :

De la rapidité du décroché téléphonique ?	☀️	26	32,9%	83,5%	79 réponses
	😊	40	50,6%		
😐	10	12,7%			
😞	3	3,8%			

De la capacité d'écoute et de compréhension du chargé(e) d'accueil que vous avez eu au téléphone ?	☀️	31	39,2%	98,7%	79 réponses
	😊	47	59,5%		
😐	1	1,3%			
😞	0	0,0%			

De la clarté de la réponse apportée ?	☀️	29	37,7%	97,4%	77 réponses
	😊	46	59,7%		
😐	2	2,6%			
😞	0	0,0%			

De la courtoisie du chargé(e) d'accueil que vous avez eu au téléphone ?	☀️	36	46,2%	100,0%	78 réponses
	😊	42	53,8%		
😐	0	0,0%			
😞	0	0,0%			

Note globale satisfaction "Inscription"

94,9%

Enquête de satisfaction – Accueil CLAVIM 2020 – Exploitation des résultats

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

PORTAIL TÉLISS

Si vous utilisez le portail Téliss, que pensez-vous :

De l'ergonomie globale du portail famille TELISS ?	☀️	36	33,3%	86,1%	108 réponses
	😊	57	52,8%		
	😐	10	9,3%	13,9%	
	😞	5	4,6%		

De la quantité et de la qualité des documents mis à disposition sur le portail famille TELISS (FAQ, tarifs, etc.) ?	☀️	32	29,6%	87,0%	108 réponses
	😊	62	57,4%		
	😐	11	10,2%	13,0%	
	😞	3	2,8%		

De la planification des présences aux activités périscolaires (onglet Planning / cochage / sélection semaine-type / duplication du planning /	☀️	36	34,3%	81,9%	105 réponses
	😊	50	47,6%		
	😐	14	13,3%	18,1%	
	😞	5	4,8%		

De la possibilité de planifier les activités de votre enfant jusqu'à la veille minuit ?	☀️	74	71,8%	94,2%	103 réponses
	😊	23	22,3%		
	😐	3	2,9%	5,8%	
	😞	3	2,9%		

De l'inscription aux Accueils de Loisirs pour les vacances scolaires ?	☀️	33	36,7%	85,6%	90 réponses
	😊	44	48,9%		
	😐	8	8,9%	14,4%	
	😞	5	5,6%		

De la (pré-)inscription aux séjours de vacances ?	☀️	25	46,3%	87,0%	54 réponses
	😊	22	40,7%		
	😐	4	7,4%	13,0%	
	😞	3	5,6%		

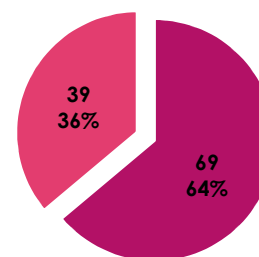
De l'inscription aux sorties 11/15 ans et aux stages durant les vacances scolaires ?	☀️	17	45,9%	91,9%	37 réponses
	😊	17	45,9%		
	😐	2	5,4%	8,1%	
	😞	1	2,7%		

De la possibilité de payer en ligne ces prestations ?	☀️	52	54,2%	92,7%	96 réponses
	😊	37	38,5%		
	😐	2	2,1%	7,3%	
	😞	5	5,2%		

Note globale satisfaction "Inscription"

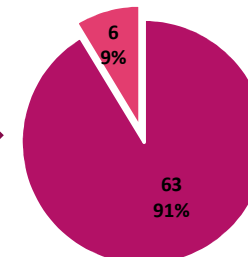
88,3%

Avez-vous déjà utilisé la messagerie TÉLISS pour formuler une demande ?



■ Oui ■ Non

Si oui, avez-vous été satisfait(e) de la réponse apportée ?



■ Oui ■ Non