



MODULE 1 : Relation générale avec les usagers

Recueil de la voix de l'utilisateur (enquêtes mystère et enquête de satisfaction)

| Engagement | Critères | Taux de satisfaction | |
|------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dispositions générales | Courtoisie ^(*) | 89,7 % | |
| | Ecoute de la demande ^(*) | 89,7 % | |
| | Prise en compte des personnes en difficulté ^(*) | 85,9 % | |
| | Langage compréhensible ^(*) | | |
| Accueil physique | Signalétique ^(*) | 78,5 % | 62 % des personnes interrogées déclarent avoir repéré l'accueil et le service qu'ils venaient voir |
| | Orientation des usagers ^(*) | 66,9 % | 89,4 % des personnes interrogées sont venus pour un rendez-vous. |
| | Confort de l'accueil ^(*) | 64,4 % | 91 % des personnes interrogées n'ont aucune suggestion à formuler pour améliorer l'accueil. |
| | Services disponibles ^(*) | | |
| | Prise en compte de la confidentialité ^(*) | 79,8 % | |
| | Délai d'attente ^(*) | 83,0 % | 86,2 % personnes interrogées ont attendu moins de 5 minutes |
| Accueil téléphonique | Courtoisie ^(**) | 85,9 % | |
| | Premier niveau de renseignement ^(**) | 78,7 % | |

Indicateurs de la performance

| Indicateurs | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Taux d'appels aboutis au standard | 45,5 % |
| Taux de connexions au site internet | 9,5 % |
| Taux de mise à jour du site internet dans le délai de 3 jours ouvrés | 88,9 % |
| Nombre d'utilisateurs connectés au point numérique par mois | 137 |
| Taux de réponses aux courriels de demande d'informations dans le délai de 5 jours ouvrés (**) | 60,0 % |
| Taux d'engagement sur les réseaux sociaux | 11,5 % |

(*) Enquête de satisfaction réalisée en décembre 2021

(**) Enquête mystère réalisée en novembre 2021

Diffusion

COPIL III du 3/02/22

Site IDE