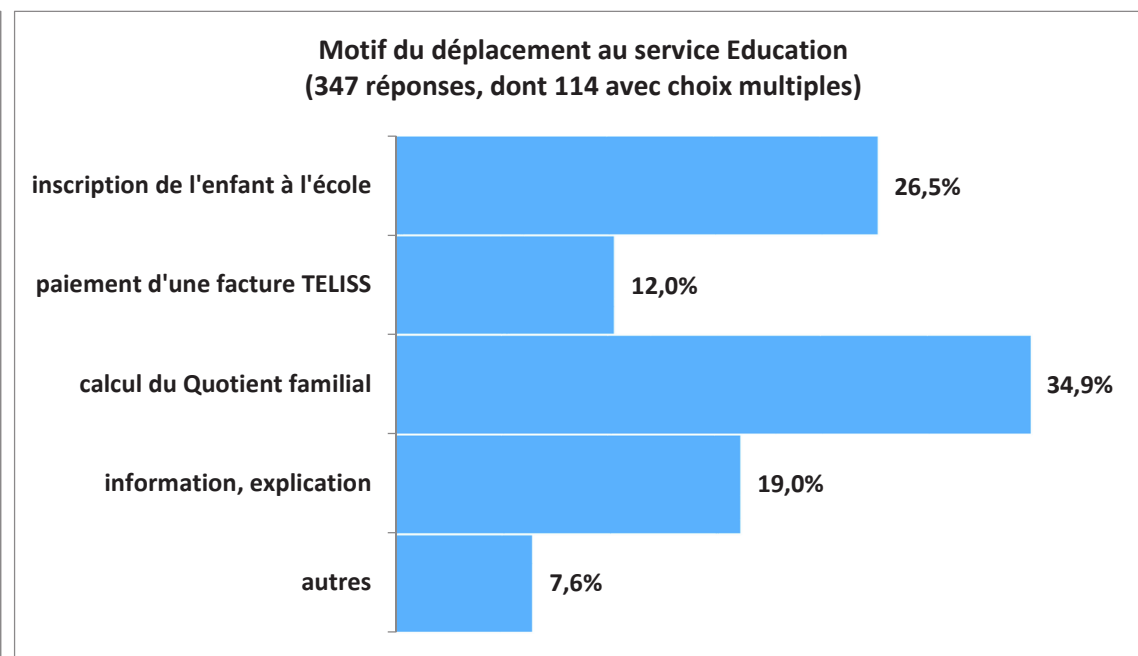
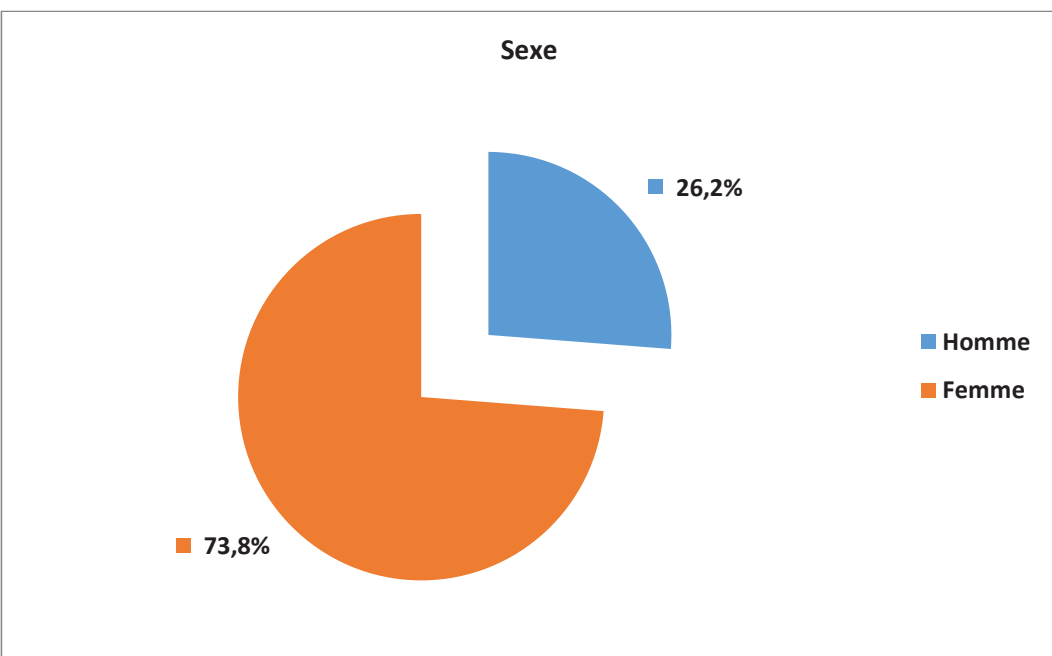


Enquête de satisfaction décembre 2018 : les résultats

- **Modalités de conduite de l'enquête** : du 17 au 22 décembre 2018, une enquête de satisfaction a été conduite auprès des usagers du service Education. 347 questionnaires ont ainsi été recueillis.
 - **Méthodologie d'analyse des résultats** : 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.
- ❖ **Évaluation globale** : La note moyenne globale cumulée sur l'ensemble des critères suivants : accueil dans le service, accueil téléphonique, le traitement de la demande et la communication est de **9,3 sur 10**.
- ❖ **Profil des sondés** :



Enquête de satisfaction décembre 2018 : les résultats

Points positifs

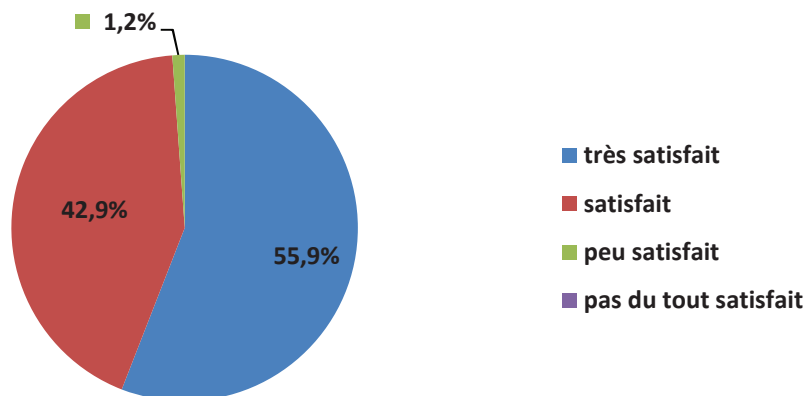
- ✓ Les sondés apprécient **les horaires d'ouverture, l'aménagement des locaux (organisation, propreté, rangement, circulation), l'organisation et le respect de l'horaire de rendez-vous (99%)**.
- ✓ Ils sont **99% à apprécier la disponibilité des agents d'accueil, 96% le suivi personnalisé du dossier, 95% le respect de la confidentialité et la discrétion de l'échange par l'agent ainsi que la courtoisie des agents d'accueil, et 97% à apprécier le délai et l'efficacité de traitement du dossier**.
- ✓ La **possibilité de planifier les activités jusqu'à la veille minuit satisfait 92%** des usagers.
- ✓ Les sondés apprécient également **Point d'Appui (97%), le guide pratique de la ville (96%) et le guide de l'école à Issy (97%)**.

Points à améliorer ou à surveiller

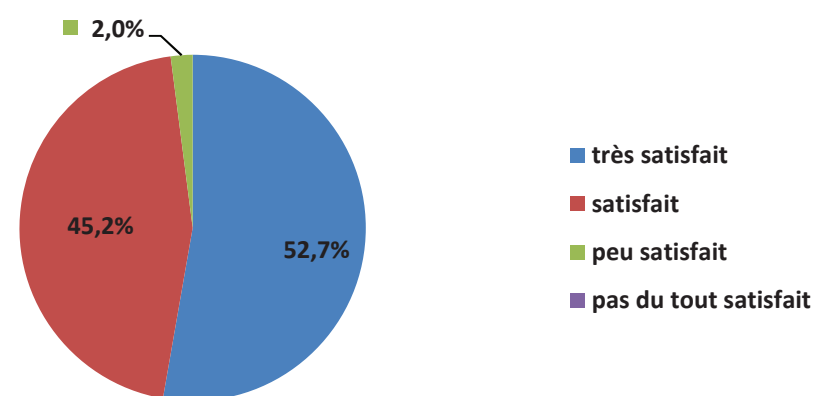
- ✓ **L'inscription aux accueils de loisirs pour les vacances scolaires (79% de satisfaction)**.
 - ✓ **L'ergonomie globale du portail famille TELISS et la possibilité de faire calculer le quotient familial de façon dématérialisée sont à améliorer (73% de satisfaction)**.
- ***L'éditeur continuera, en lien avec la Ville et les représentants de parents d'élèves, de faciliter et de simplifier la navigation sur le Portail famille.***

Enquête de satisfaction 2018 - service Education - Exploitation des résultats

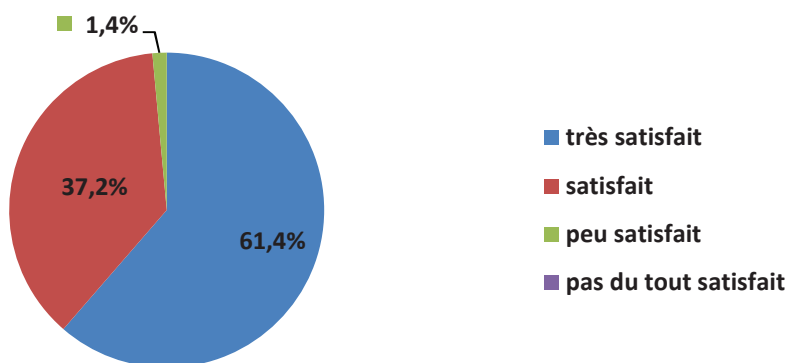
Que pensez-vous des horaires d'ouverture ?
(347 réponses)



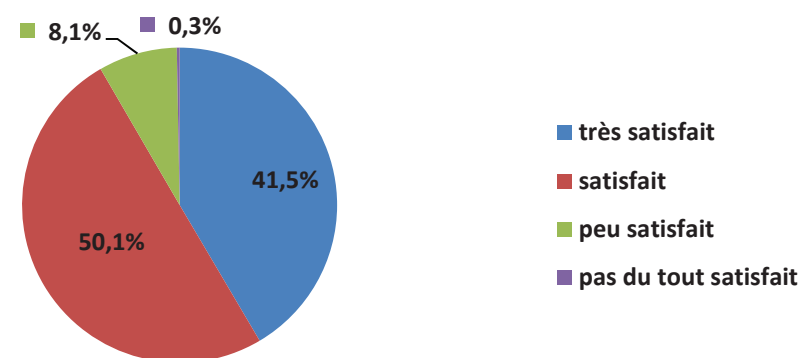
Que pensez-vous de la signalétique ?
(347 réponses)



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

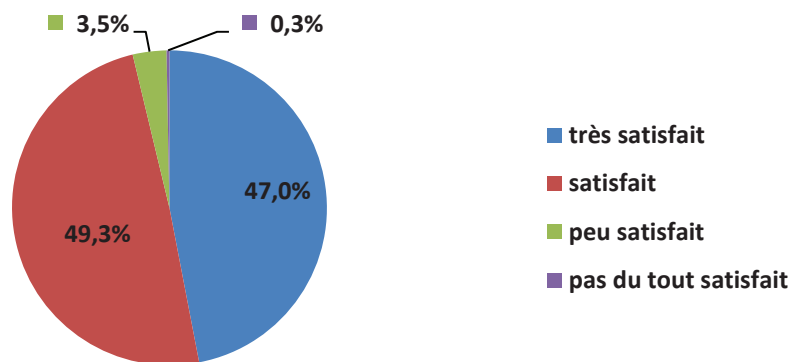


Que pensez-vous de la configuration des locaux pour préserver la confidentialité des échanges ?
(347 réponses)

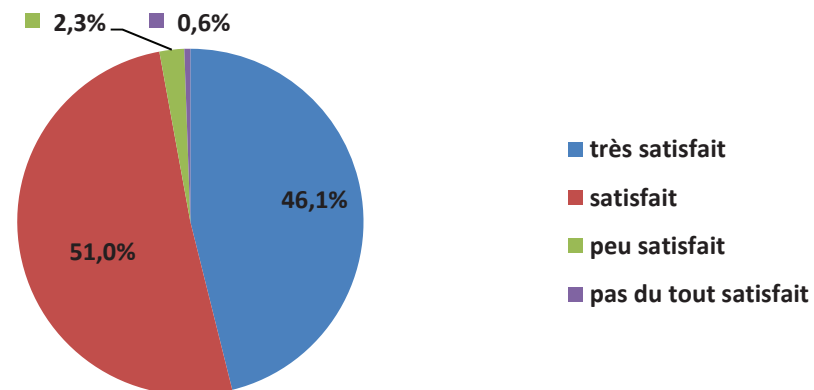


Enquête de satisfaction 2018 - service Education - Exploitation des résultats

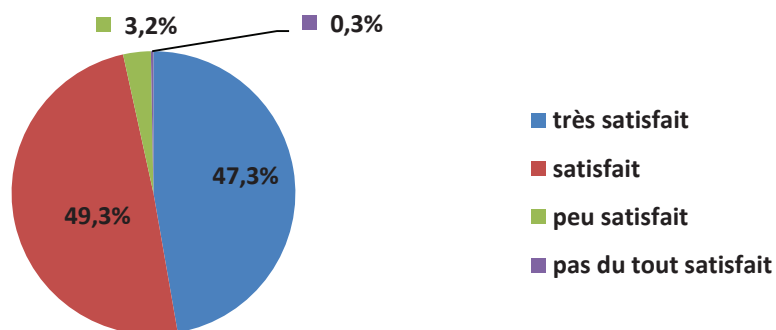
Que pensez-vous de la facilité d'accès aux informations à l'accueil ?
(347 réponses)



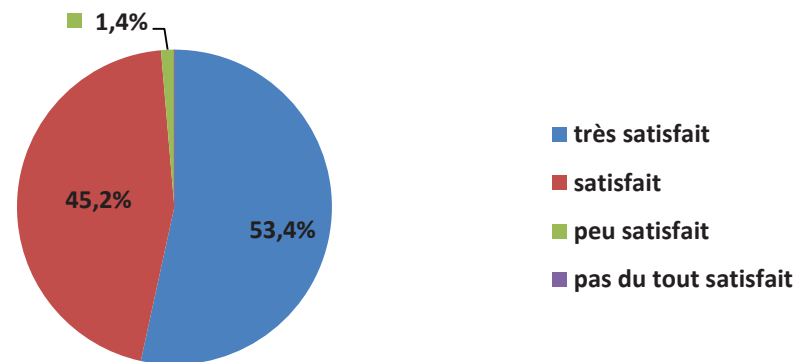
Que pensez-vous du fonctionnement de la borne d'appel ?
(347 réponses)



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

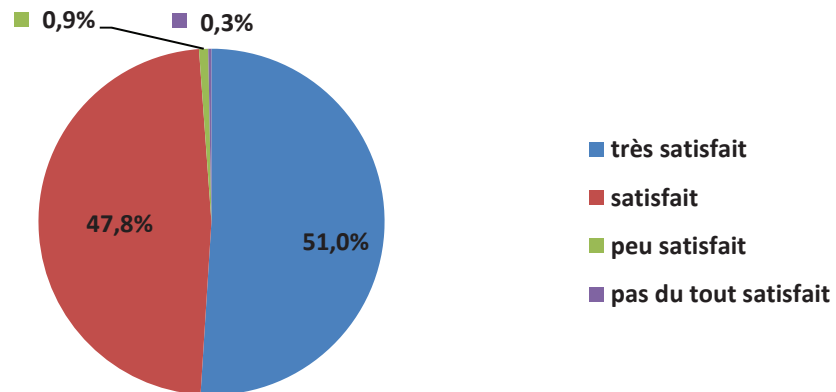


Si vous aviez rendez-vous, de l'organisation et du respect de l'horaire de votre rendez-vous ?
(146 réponses)

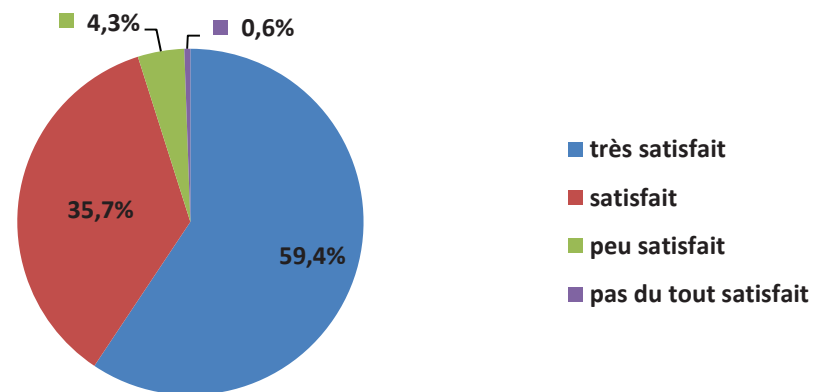


Enquête de satisfaction 2018 - service Education - Exploitation des résultats

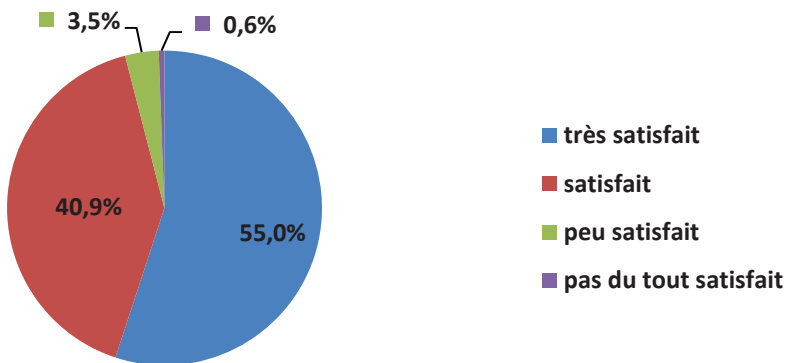
Que pensez-vous de la disponibilité des agents ?
(347 réponses)



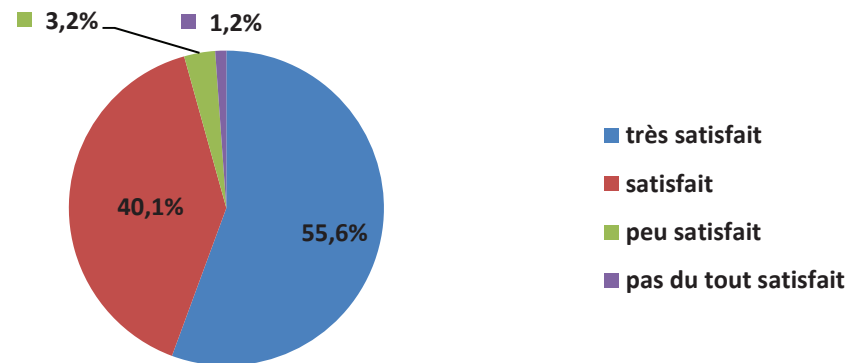
Que pensez-vous de la courtoisie de l'agent d'accueil rencontré ?
(347 réponses)



Que pensez-vous de l'attention, de la capacité d'écoute et de compréhension de l'agent qui a traité votre demande ?
(347 réponses)

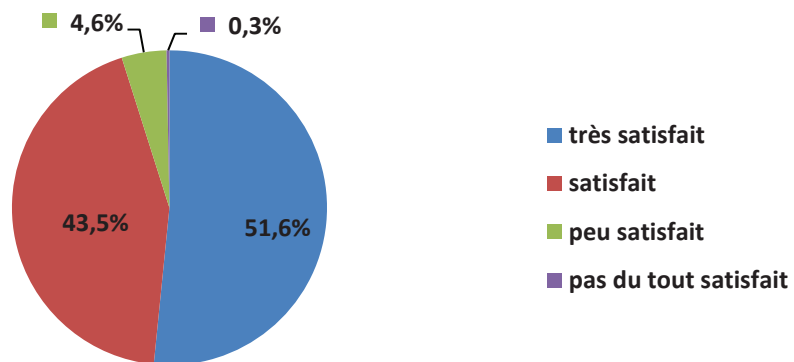


Que pensez-vous de l'aide qui a vous a été apportée pour le traitement de votre dossier ?
(347 réponses)

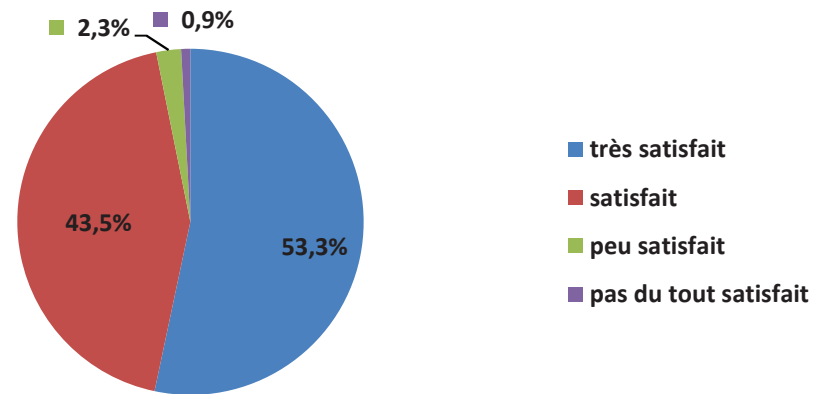


Enquête de satisfaction 2018 - service Education - Exploitation des résultats

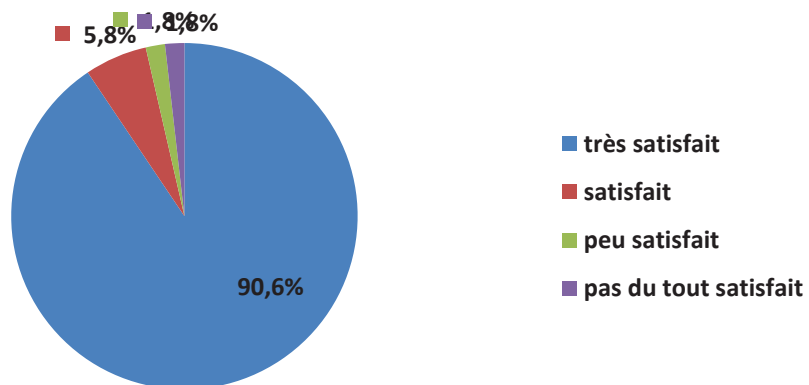
Que pensez-vous du respect de la confidentialité et de la discrétion de votre échange par l'agent qui a traité la demande ?
(347 réponses)



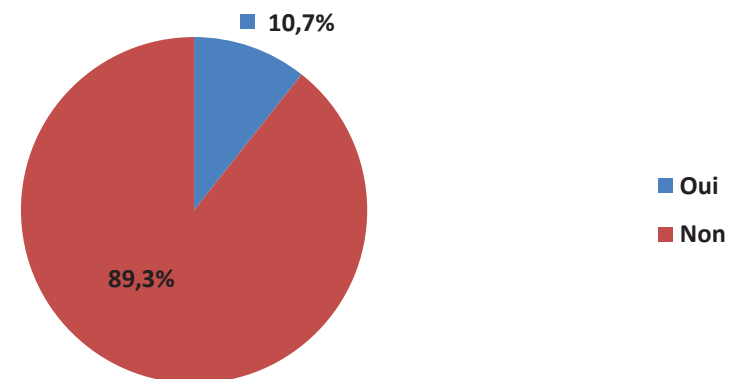
Que pensez-vous du délai de traitement de votre dossier ?
(347 réponses)



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

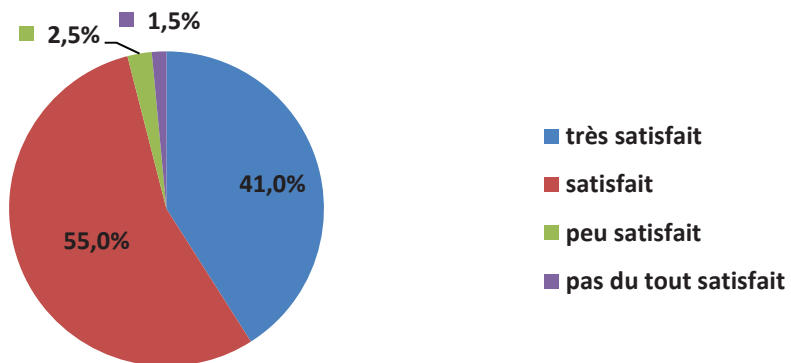


Avez-vous été amené à réitérer votre demande ?
(347 réponses)

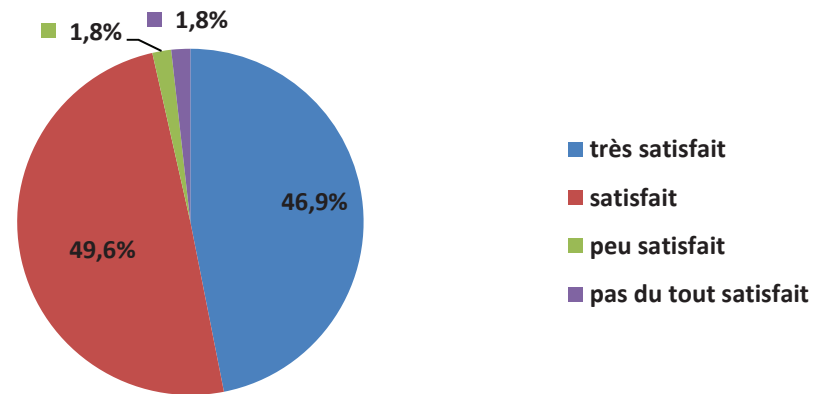


Enquête de satisfaction 2018 - service Education - Exploitation des résultats

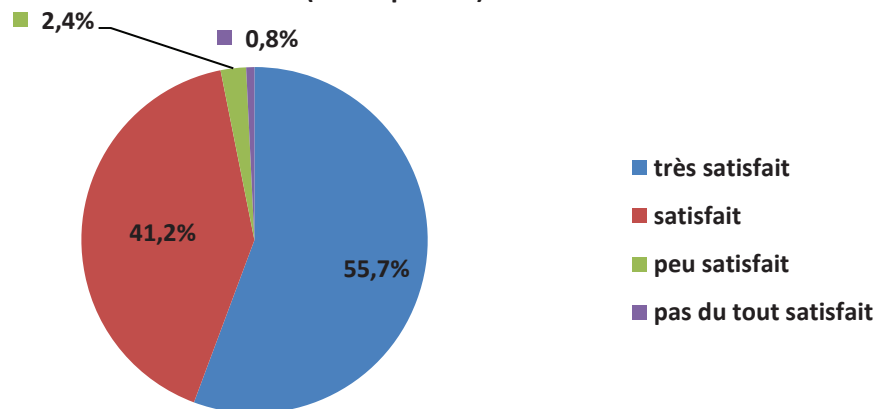
Que pensez-vous du guide pratique concernant le service Education ?
(200 réponses)



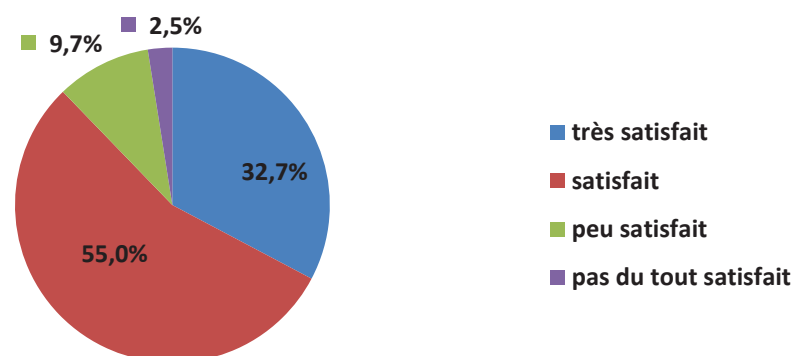
Que pensez-vous du Guide de l'école à Issy ?
(226 réponses)



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

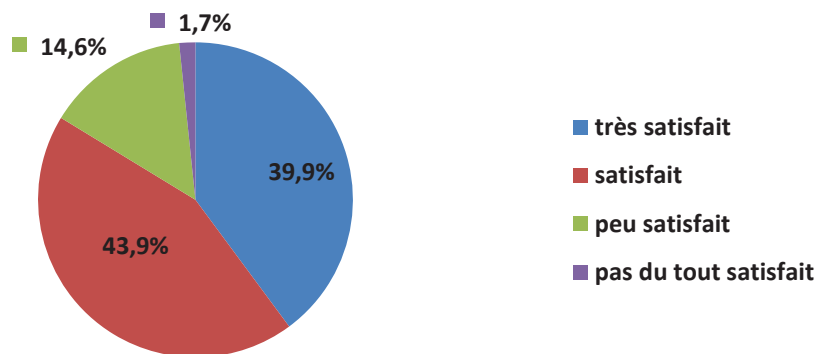


Que pensez-vous du site internet de la ville concernant le service Education ?
(278 réponses)

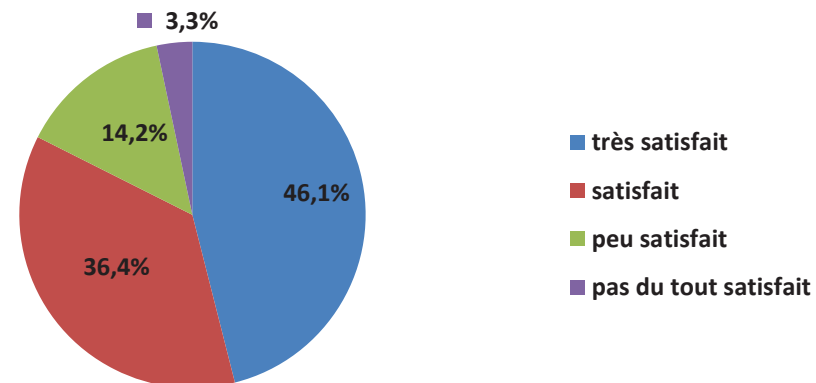


Enquête de satisfaction 2018 - service Education - Exploitation des résultats

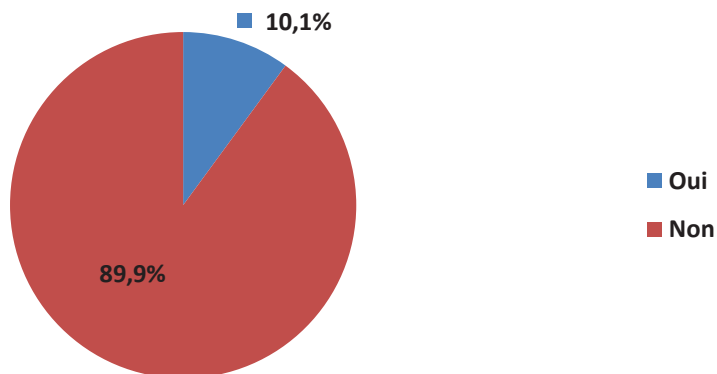
Que pensez-vous de la facilité d'accès aux informations sur internet ?
(301 réponses)



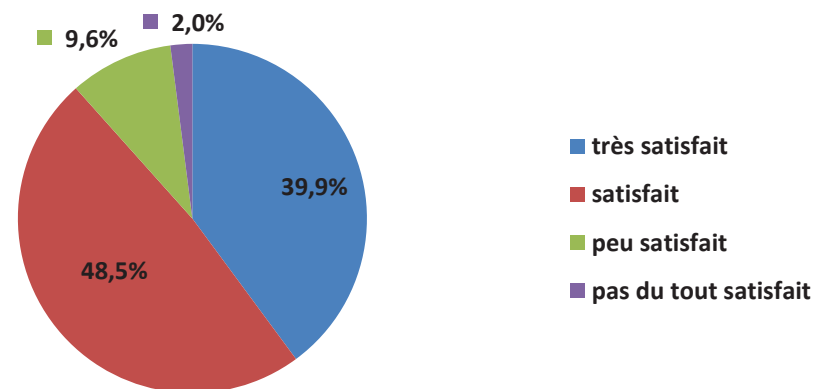
Que pensez-vous du portail famille TELISS ?
(330 réponses)



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

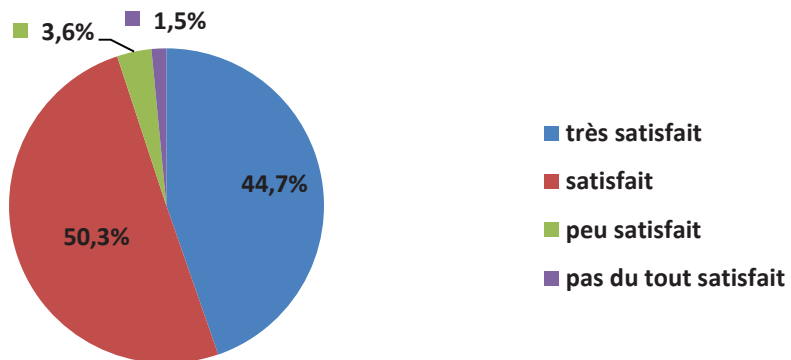


Qu'avez-vous pensé de la rapidité du décroché téléphonique ?
(198 réponses)

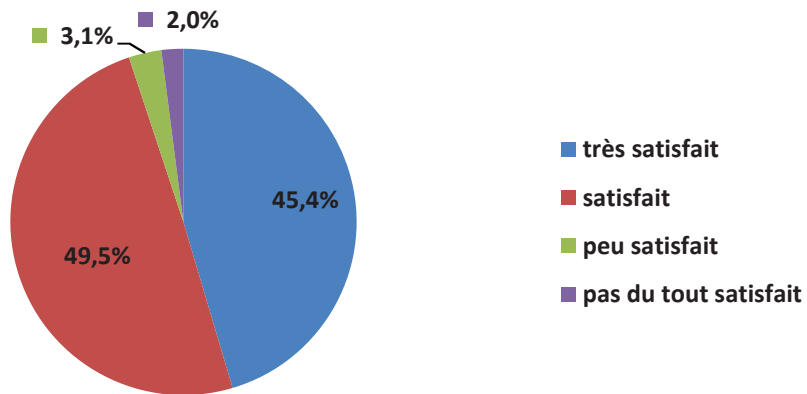


Enquête de satisfaction 2018 - service Education - Exploitation des résultats

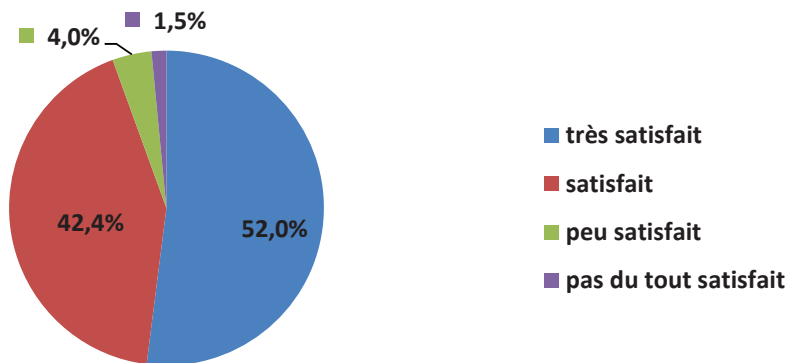
Qu'avez-vous pensé de la capacité d'écoute et de compréhension de l'agent que vous avez eu au téléphone ?
(197 réponses)



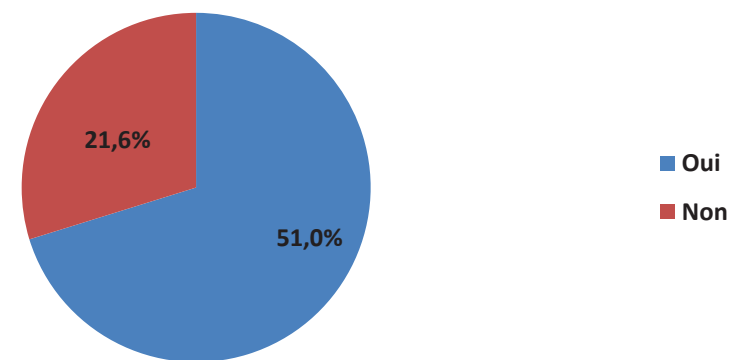
Qu'avez-vous pensé de la clarté de la réponse apportée ?
(196 réponses)



Qu'avez-vous pensé de la courtoisie de l'agent que vous avez eu au téléphone ?
(198 réponses)

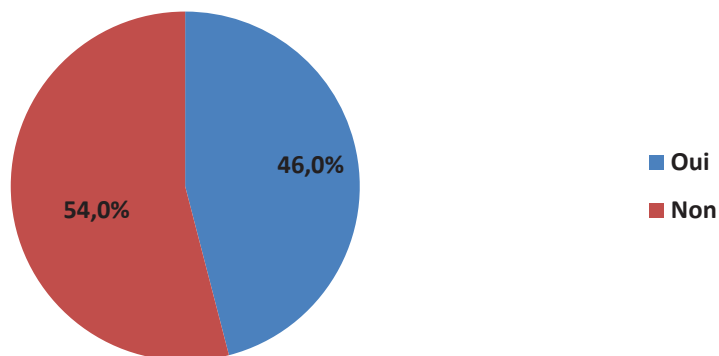


Avez-vous eu votre interlocuteur ou service du premier coup ?
(208 réponses)

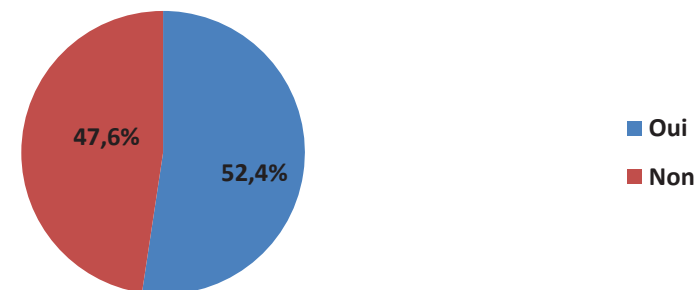


Enquête de satisfaction 2018 - service Education - Exploitation des résultats

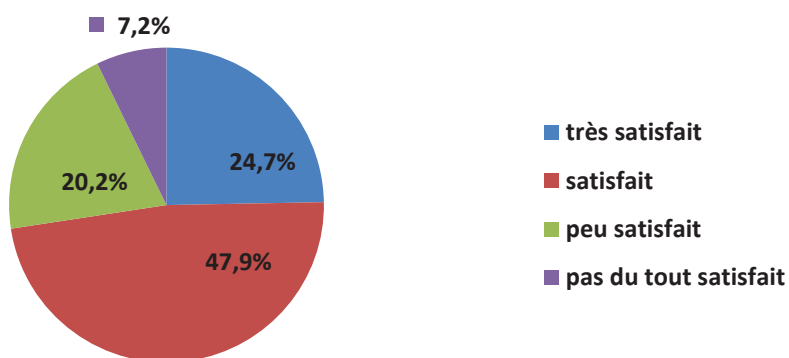
Vous a-t-on communiqué son prénom ou nom et /ou service ?
(124 réponses)



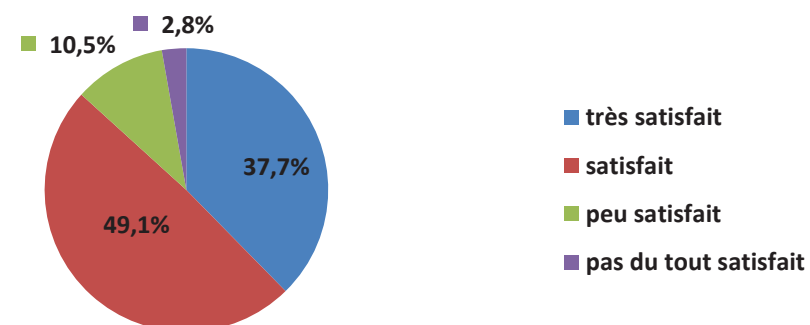
Si vous avez demandé à l'agent de prendre note d'un message, l'interlocuteur en charge du dossier vous a-t-il recontacté si vous en avez exprimé le souhait ?
(42 réponses)



Etes-vous satisfait(e) de l'ergonomie globale du portail famille TELISS ?
(332 réponses)

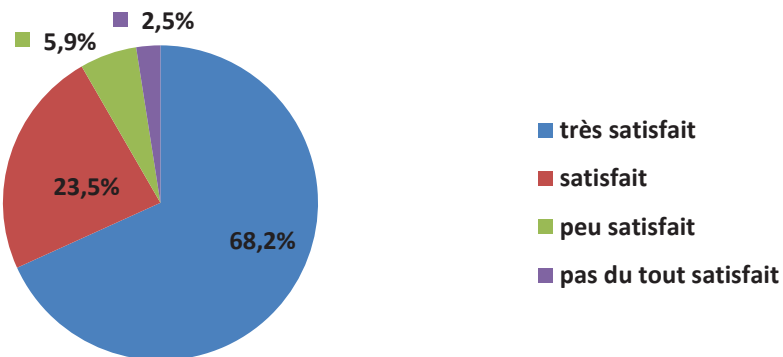


Etes-vous satisfait(e) de la quantité et de la qualité des documents mis à disposition sur le portail famille TELISS (Foire aux questions, règlement intérieur, tarifs, etc) ?
(324 réponses)

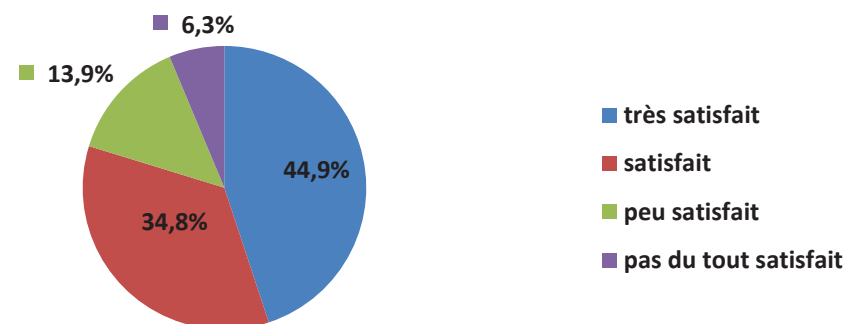


Enquête de satisfaction 2018 - service Education - Exploitation des résultats

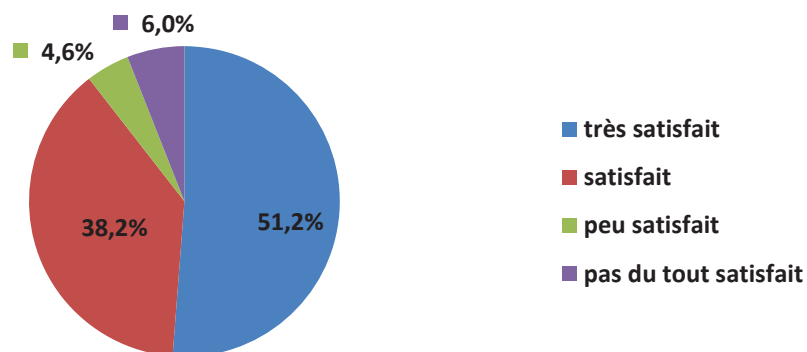
Etes-vous satisfait(e) de la possibilité de planifier les activités de votre enfant jusqu'à la veille minuit ?
(324 réponses)



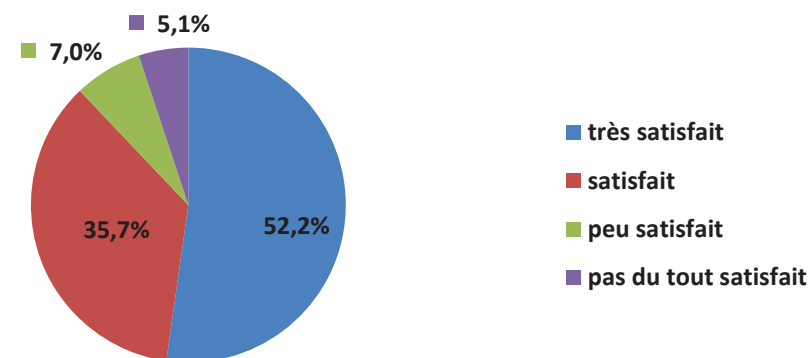
Etes-vous satisfait(e) de la planification des présences aux activités périscolaires (onglet Planning / cochage / sélection semaine-type / duplication du planning / etc) ?
(316 réponses)



Etes-vous satisfait(e) de la facturation automatique du goûter ?
(285 réponses)

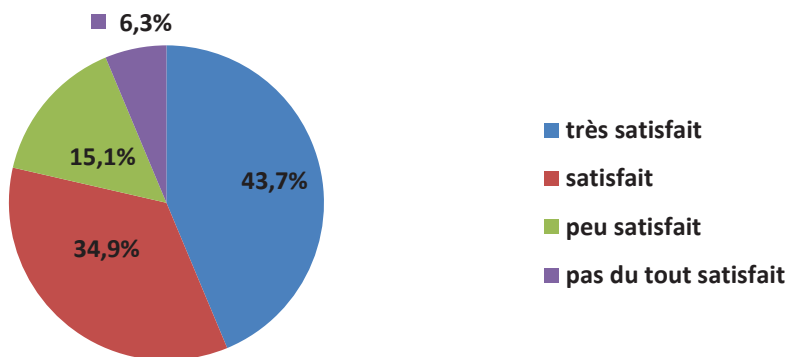


Etes-vous satisfait(e) du système de prise de RDV pour les inscriptions scolaires (si concerné) ?
(157 réponses)

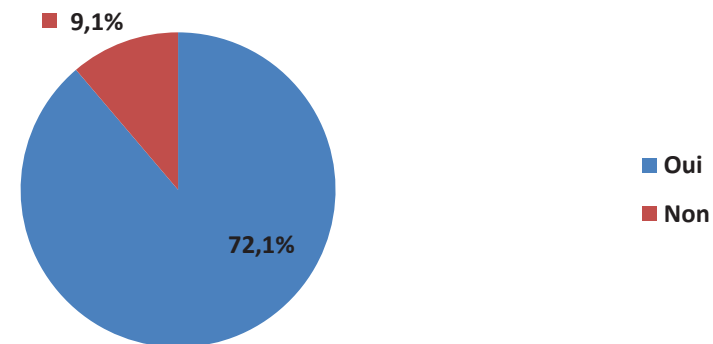


Enquête de satisfaction 2018 - service Education - Exploitation des résultats

Etes-vous satisfait(e) de l'inscription aux accueils de loisirs pour les vacances scolaires ?
(238 réponses)



Planifiez-vous les présences de vos enfants aux activités périscolaires et extrascolaires ?
(427 réponses)



Etes-vous satisfait(e) de la possibilité de faire calculer votre quotient familial de façon dématérialisée, sans avoir à vous déplacer ?
(267 réponses)

