

Enquête terrain sur le niveau de **SATISFACTION** client sur la qualité de L'ACCUEIL



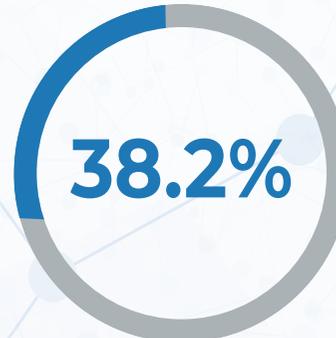
Mai 2025

Guichet Central
du Centre urbain Nord

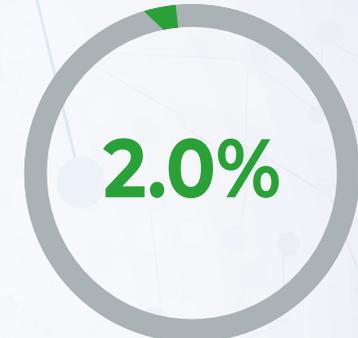
RÉPARTITION PAR TYPE DE CLIENTS



PERSONNE PHYSIQUE



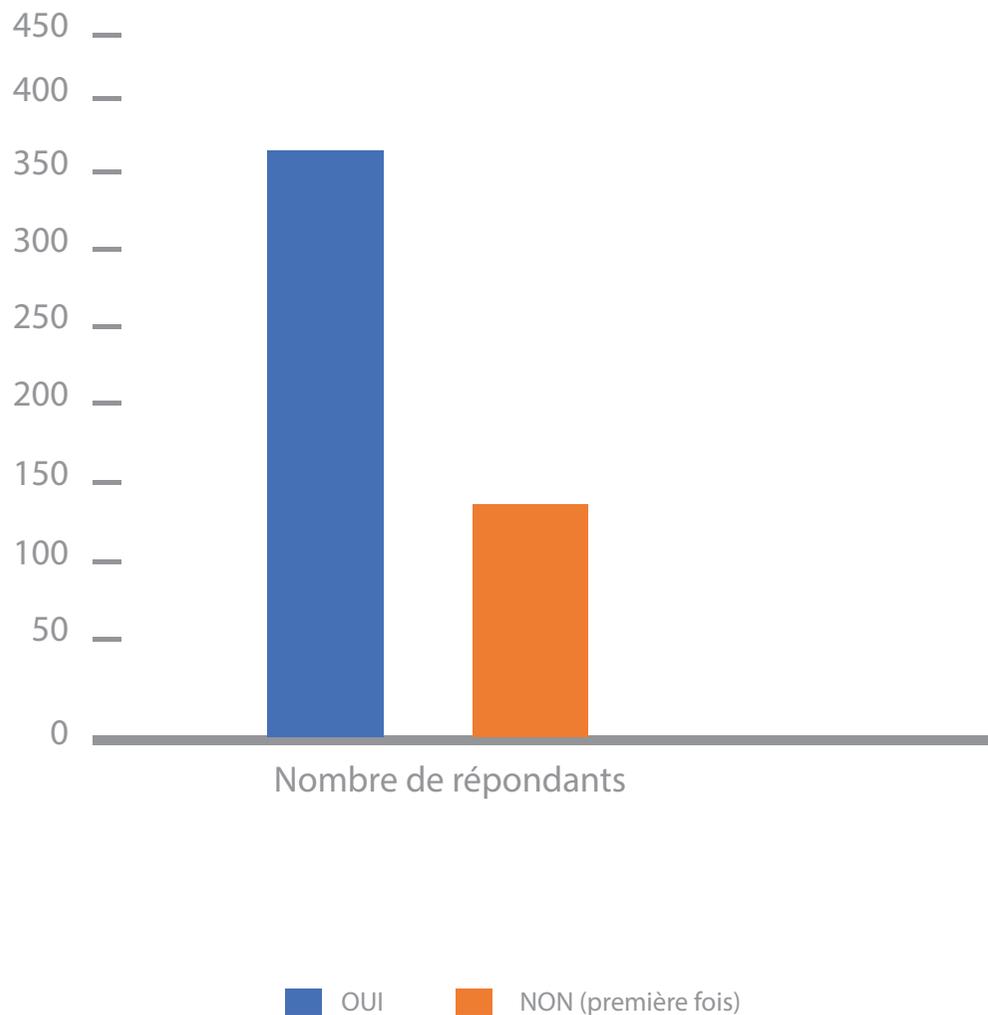
PERSONNE MORALE



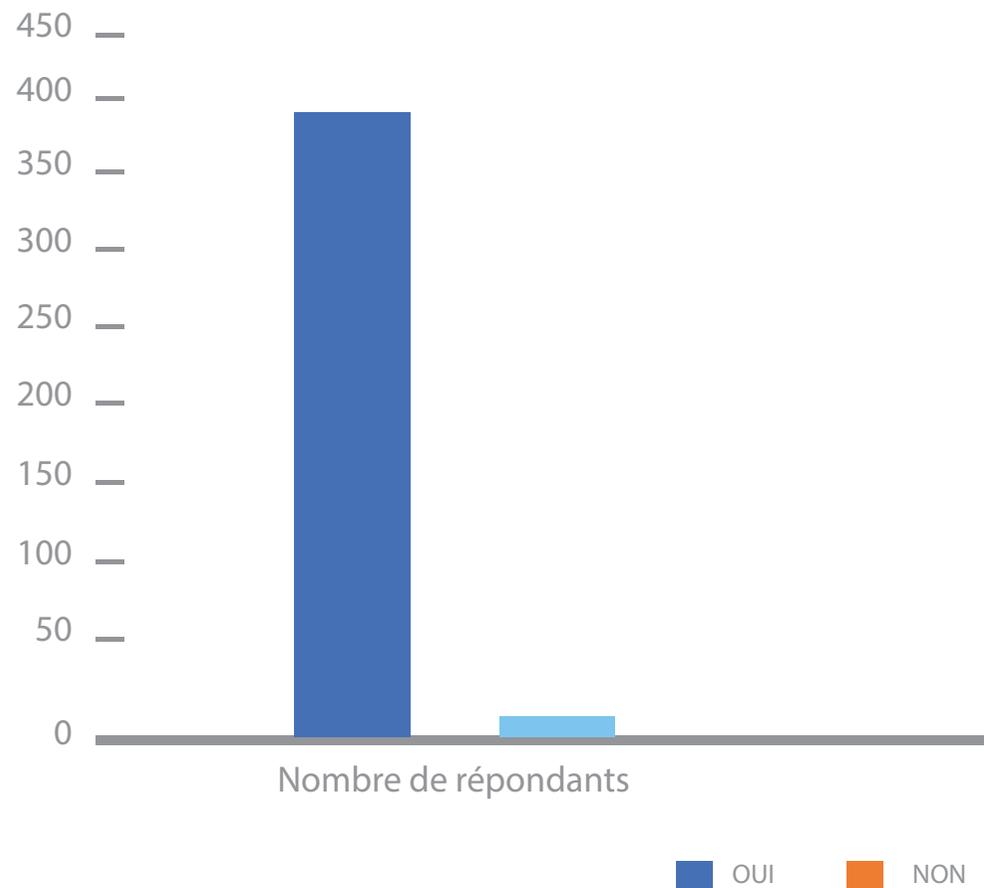
ASSOCIATION



Utilisez-vous régulièrement les services du RNE ?



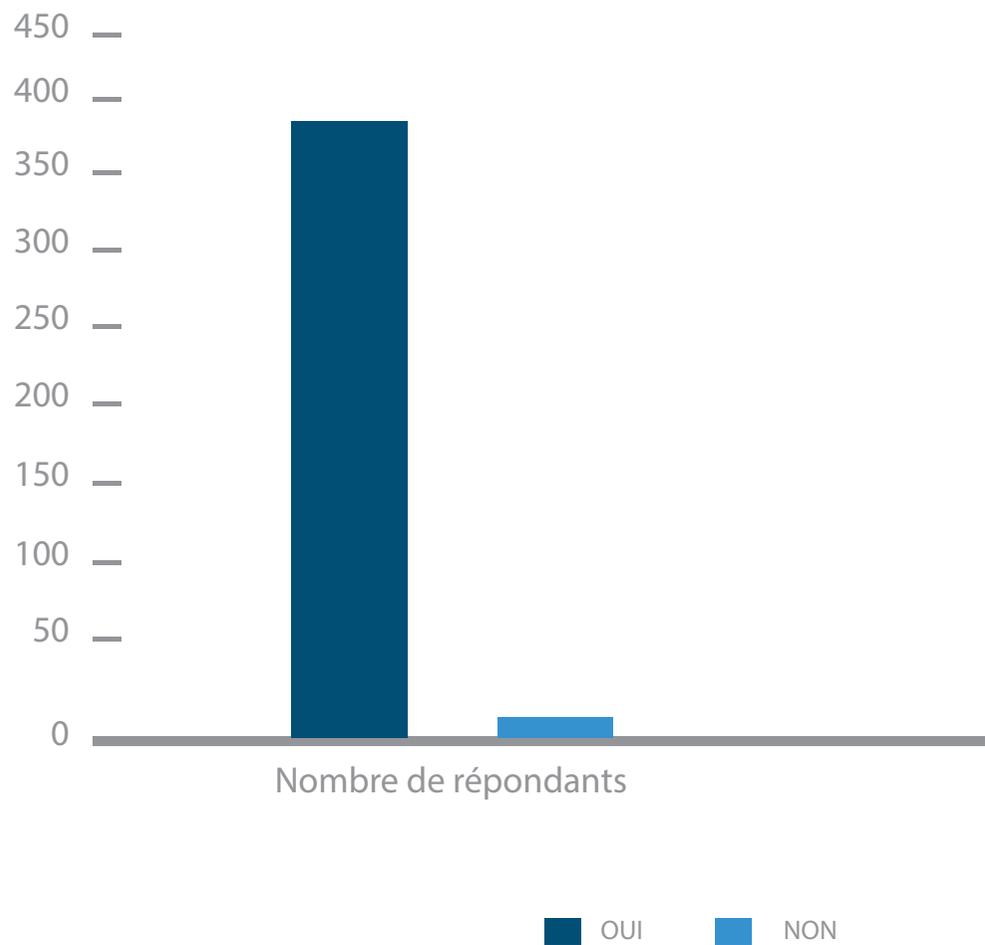
Facilité de trouver le guichet du Centre urbain



98 % des répondants trouvent facilement l'emplacement du guichet.
2 % ont rencontré des difficultés, ce qui reste une faible proportion.

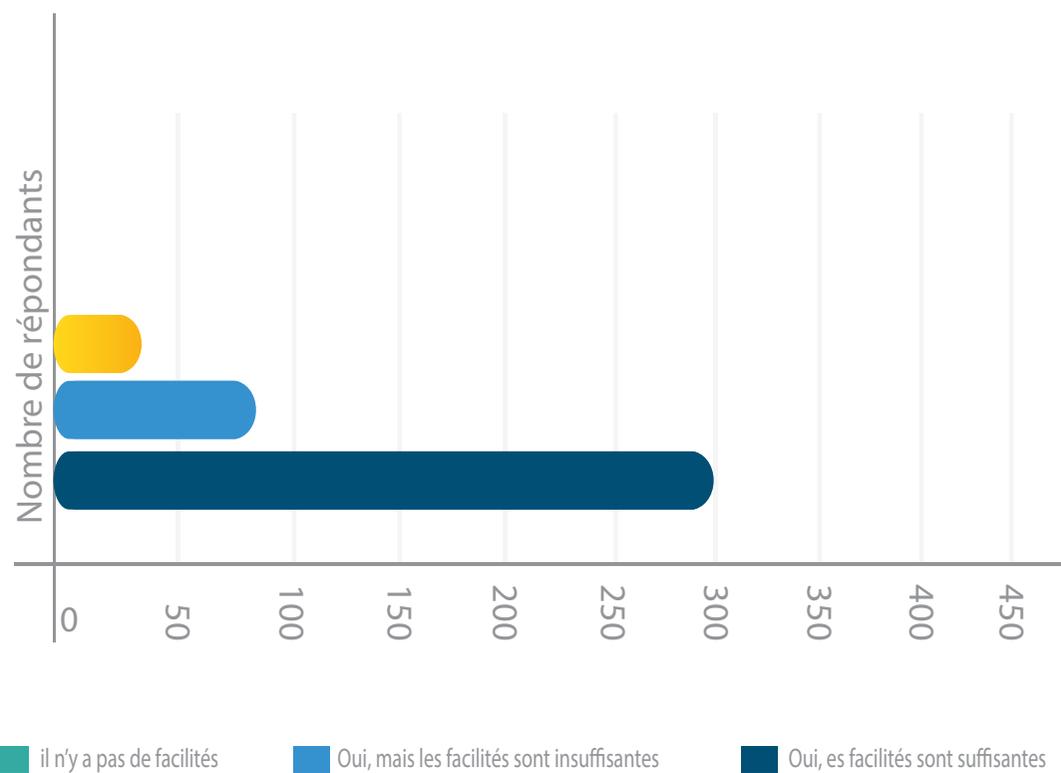


La propreté de l'espace d'accueil



94,75 % des répondants estiment que la propreté de l'espace d'accueil est satisfaisante. Seulement **5,25 %** ne partagent pas cet avis, ce qui reste une minorité.

Facilité pour les personnes à mobilité réduite



74,5 % trouvent qu'il y a des facilités suffisantes. **19,25 %** estiment qu'elles sont présentes mais insuffisantes. **6,25 %** disent qu'il n'y a pas de facilités du tout.

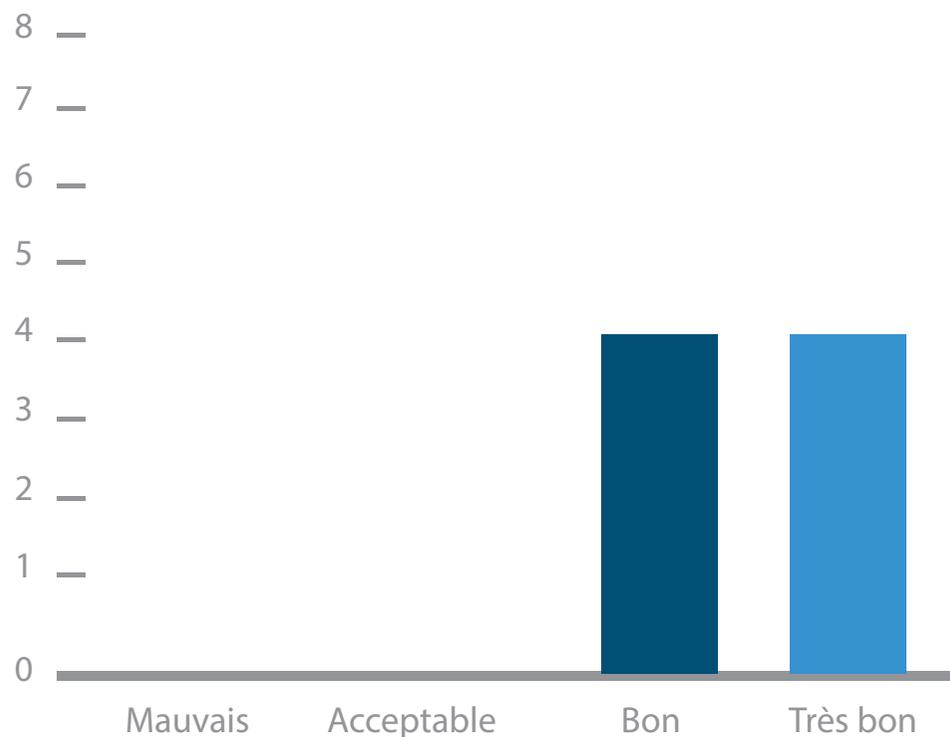




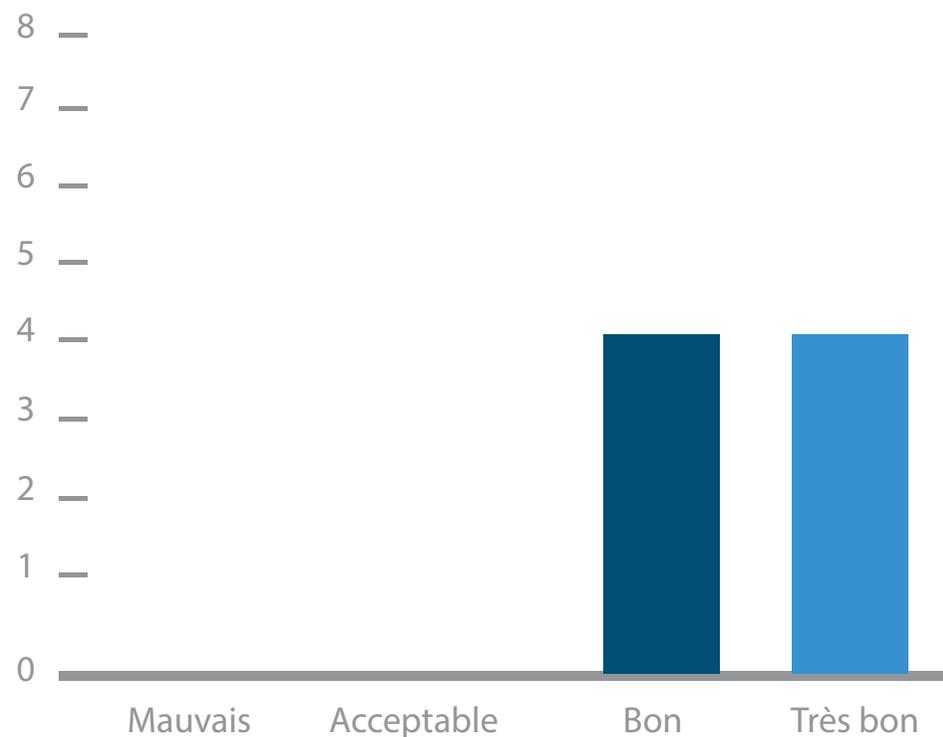
ASSOCIATIONS

Enquête de SATISFACTION client - Période de l'étude : du 17 février au 28 mars 2025

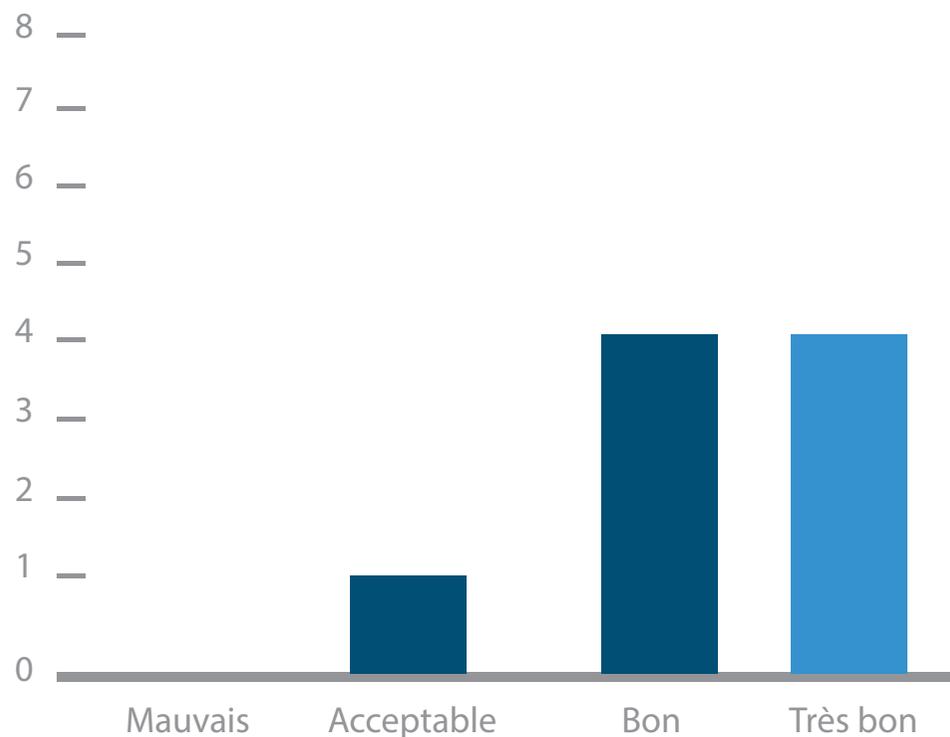
Disponibilité des informations concernant les conditions d'accès aux guichets



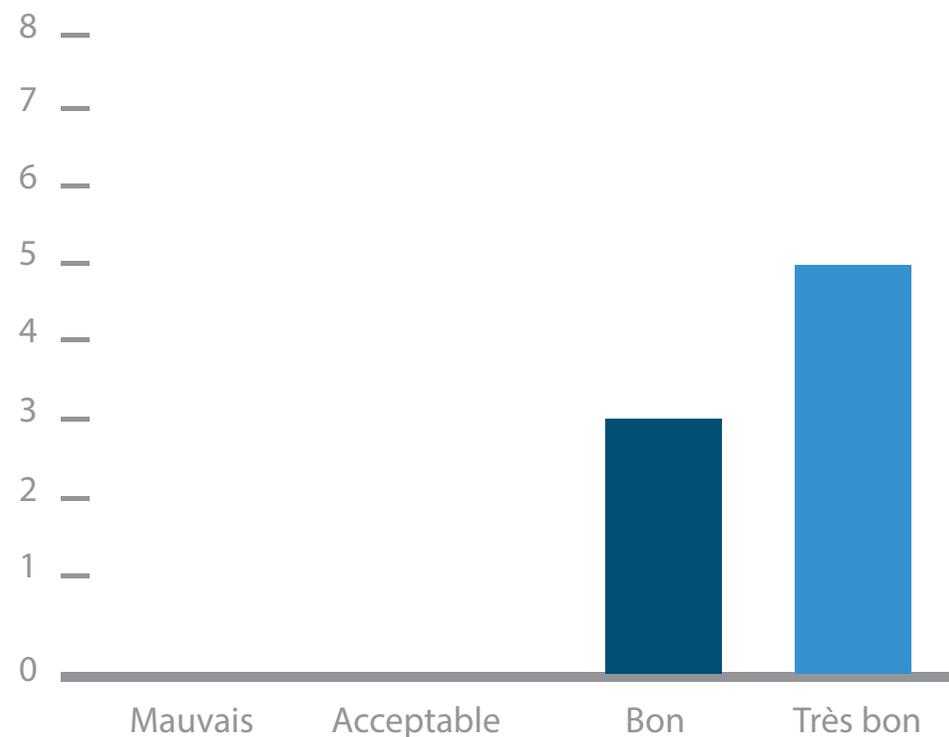
Capacité du personnel à fournir des informations, des éclaircissements, et à aider à remplir les formulaires



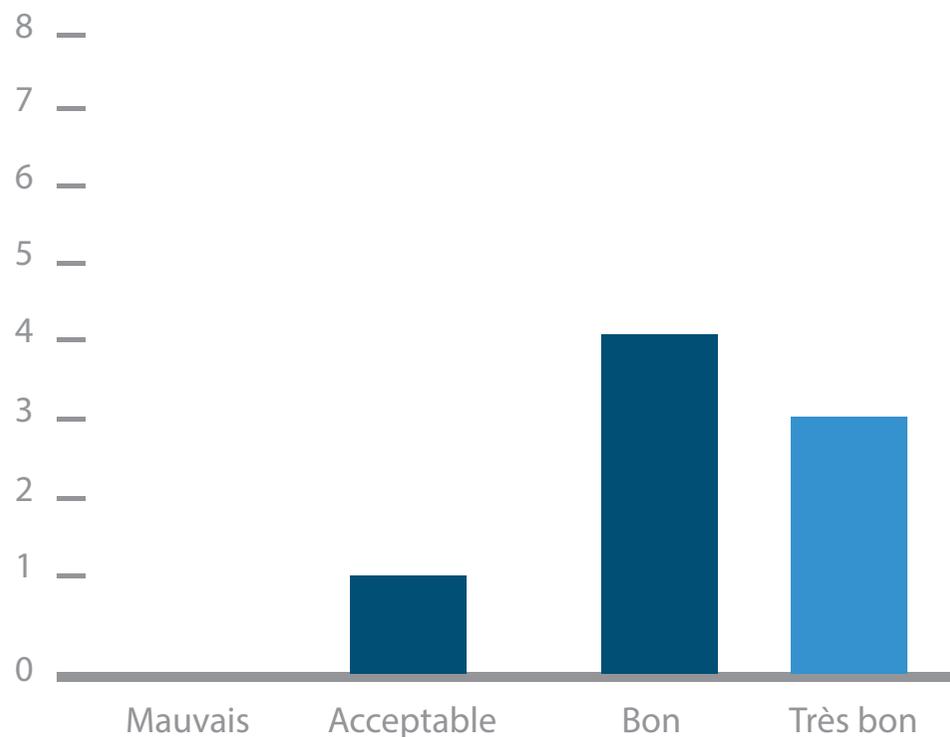
Capacité du personnel à fournir des informations sur le contenu du site web et à vous orienter vers les démarches à distance



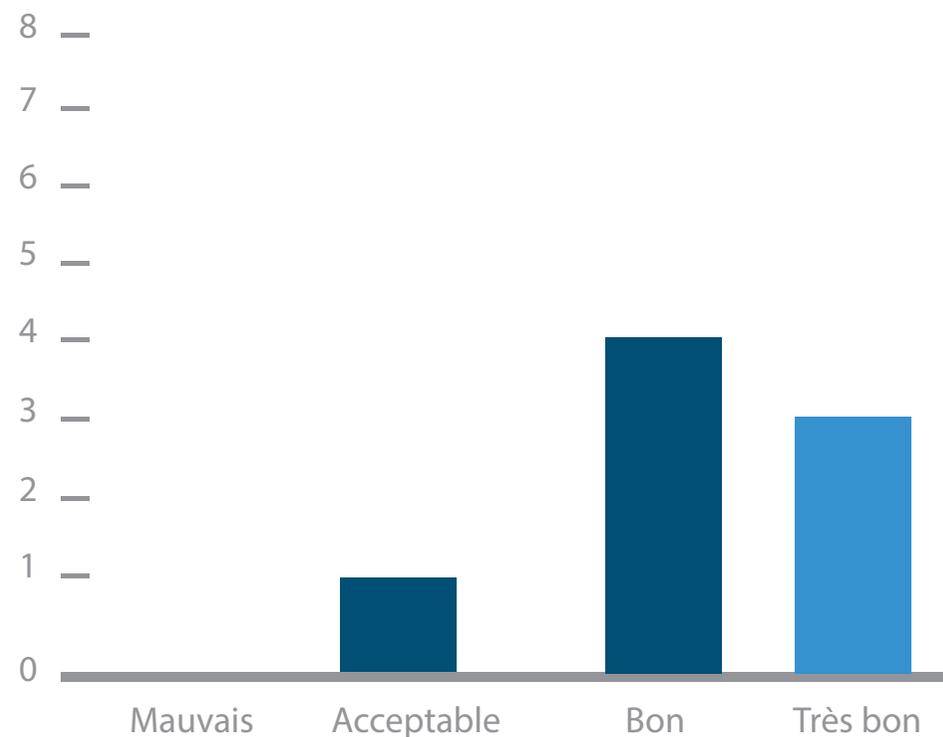
Qualité de l'accueil (avec courtoisie)



Comment qualifiez-vous le temps d'attente au guichet



Facilité d'utilisation du site web du centre

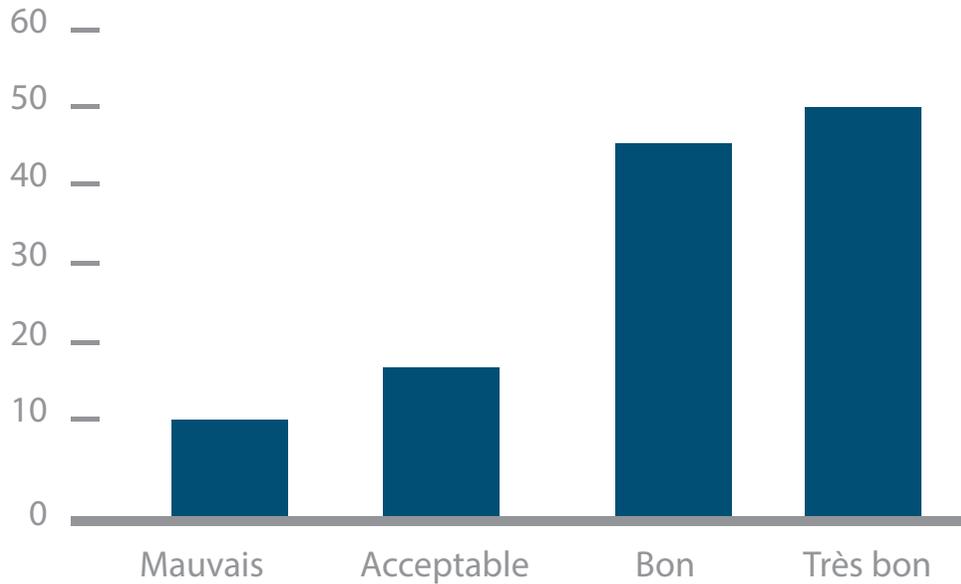




PERSONNE MORALE

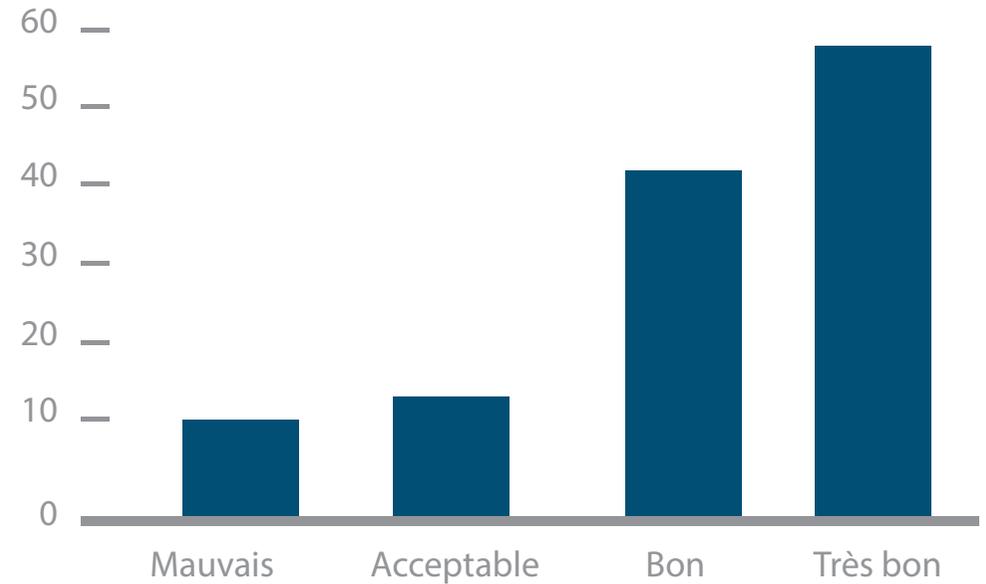
Enquête de SATISFACTION client - Période de l'étude : du 17 février au 28 mars 2025

Disponibilité des informations concernant les conditions d'accès aux guichets



78 % des personnes interviewées trouvent que les informations concernant les conditions d'accès aux guichets sont disponibles, **13 %** sont moyennement satisfaites de la disponibilité des informations. Toutefois, **8 %** sont insatisfaites.

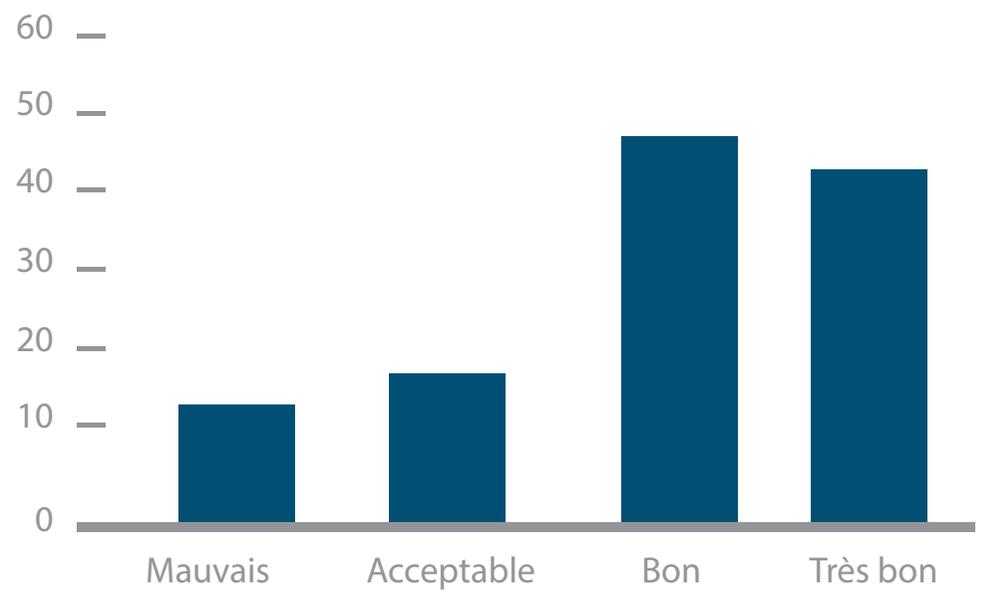
Capacité du personnel à fournir des informations, des éclaircissements, et à aider à remplir les formulaires



82% des personnes interviewées sont satisfaites de la capacité du personnel à fournir des informations, des éclaircissements, et à aider à remplir les formulaires. **10 %** sont moyennement satisfaites et **8 %** sont insatisfaites.

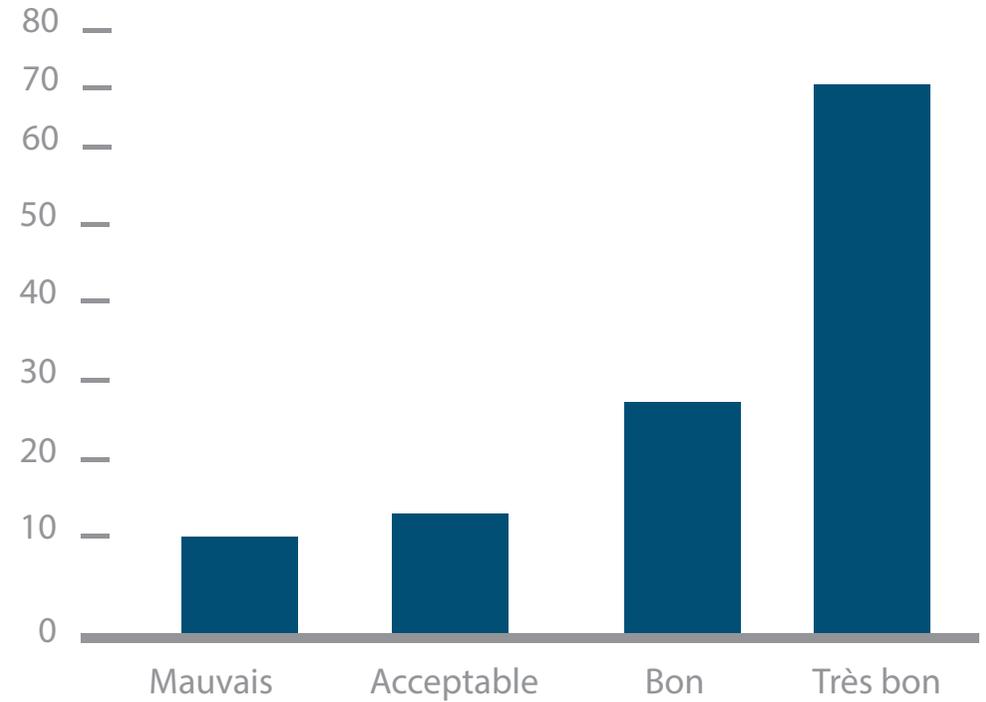


Capacité du personnel à fournir des informations sur le contenu du site web et à vous orienter vers les démarches à distance



76 % des personnes interviewées sont satisfaites de la capacité du personnel à fournir des informations sur le contenu du site web et à vous orienter vers les démarches à distance. **14 %** sont moyennement satisfaites et **10 %** sont insatisfaites.

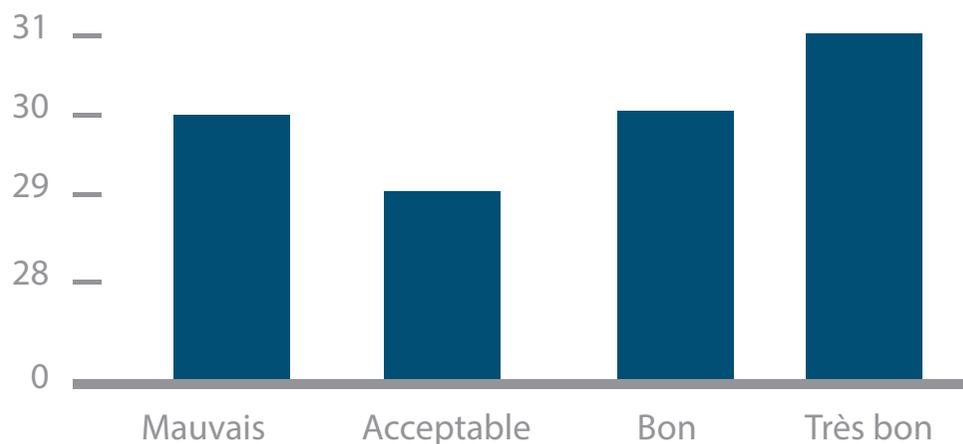
Capacité du personnel à fournir des informations, des éclaircissements, et à aider à remplir les formulaires



80% des personnes interviewées sont satisfaites de la qualité de l'accueil (courtoisie). **11 %** sont moyennement satisfaites et **9 %** sont insatisfaites.

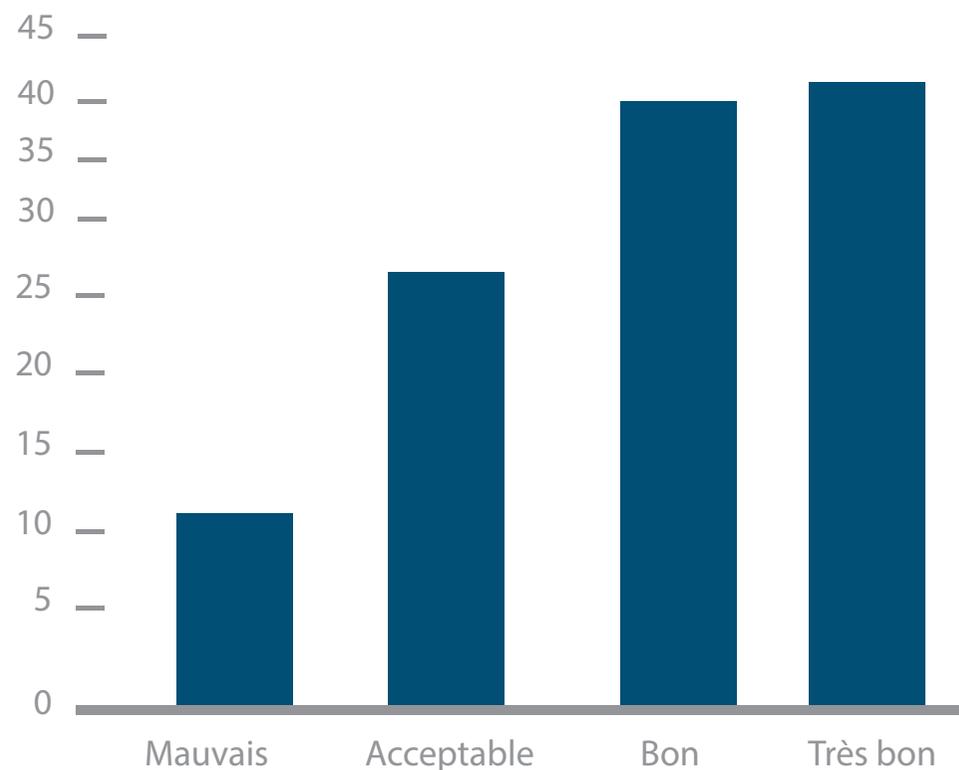


Comment qualifiez-vous le temps d'attente au guichet



51 % des personnes interviewées sont satisfaites du temps d'attente à l'accueil (courtoisie). **24 %** sont moyennement satisfaites et **25 %** sont insatisfaites.

Facilité d'utilisation du site web du centre



68% 68 % des personnes interviewées trouvent que c'est facile d'utiliser le site web du centre, **12 %** sont moyennement satisfaites et **10 %** sont insatisfaites.

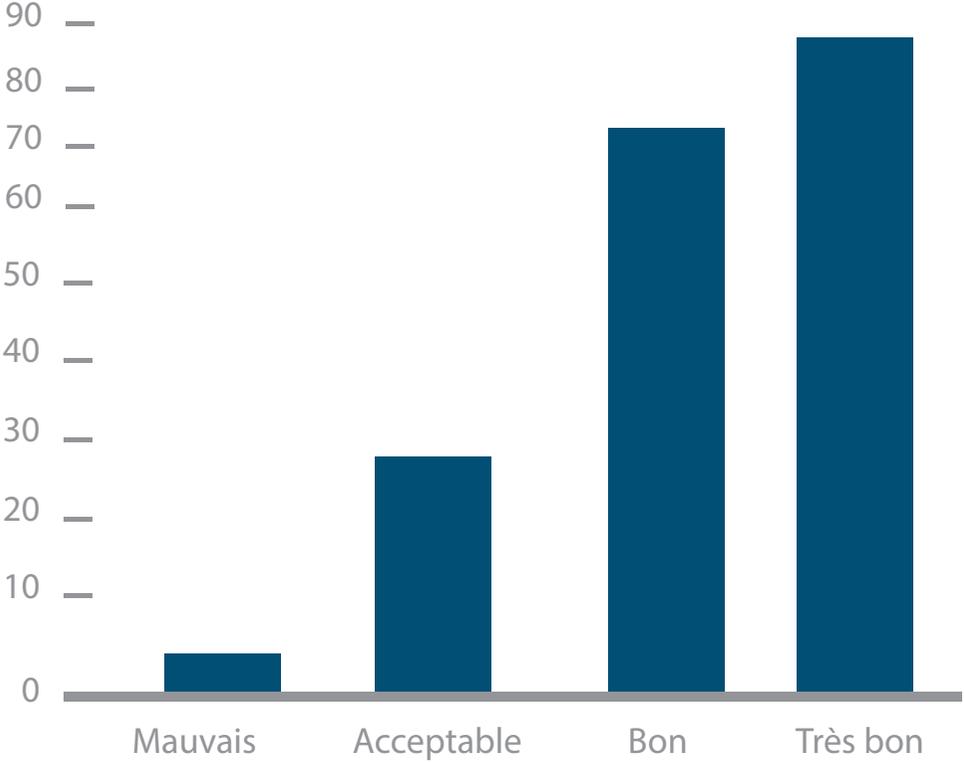




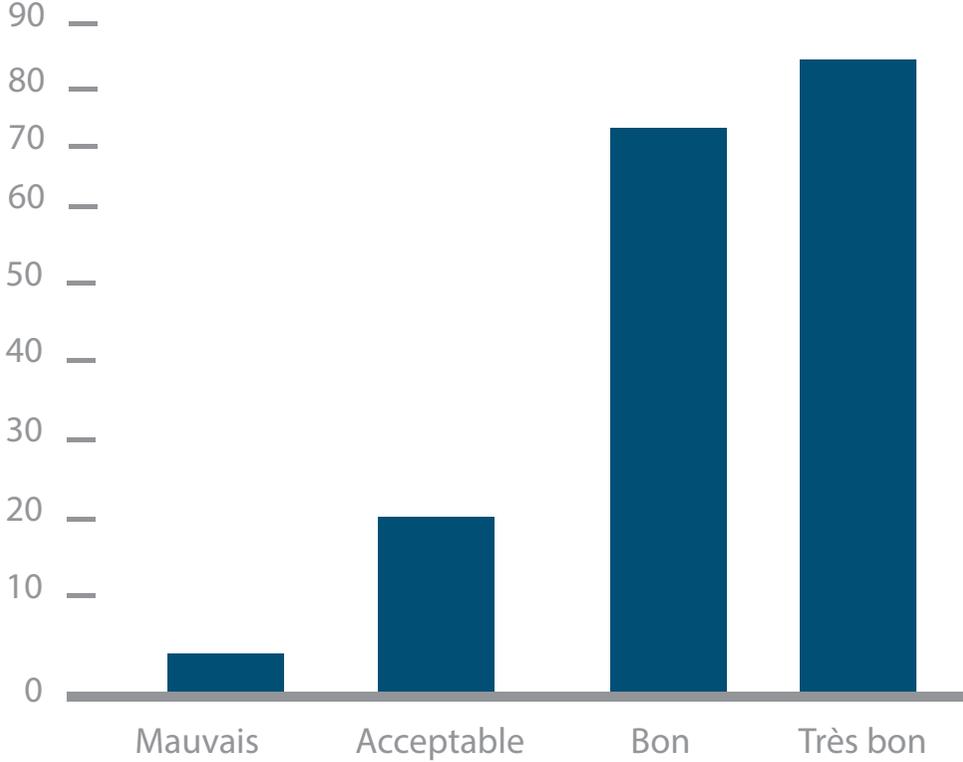
PERSONNE PHYSIQUE

Enquête de SATISFACTION client - Période de l'étude : du 17 février au 28 mars 2025

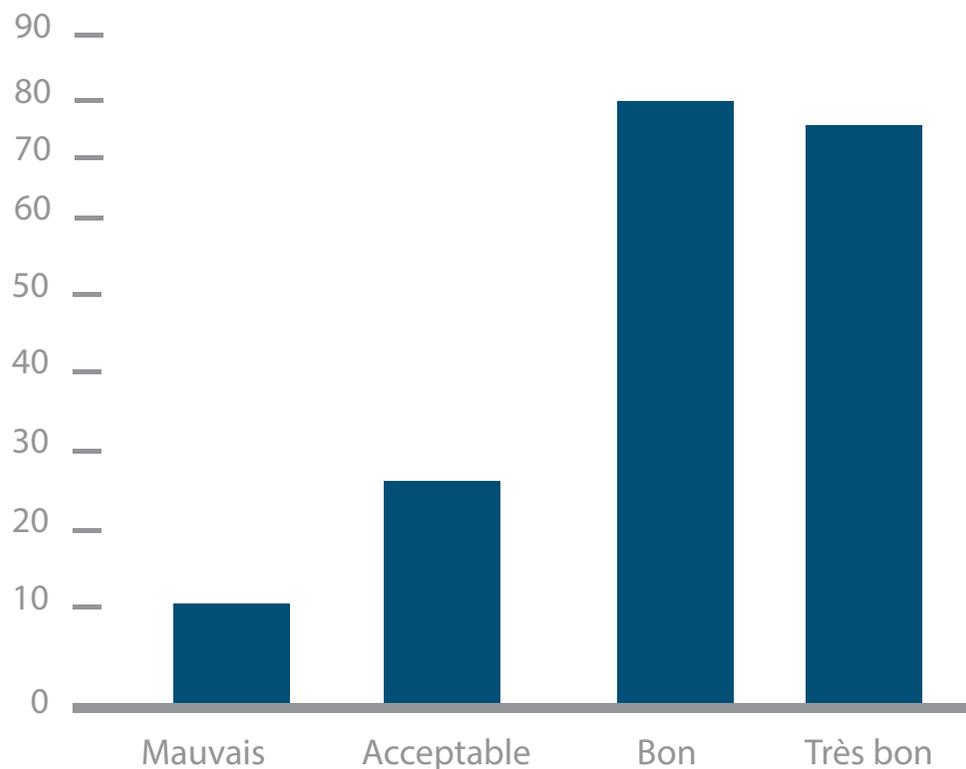
Disponibilité des informations concernant les conditions d'accès aux guichets



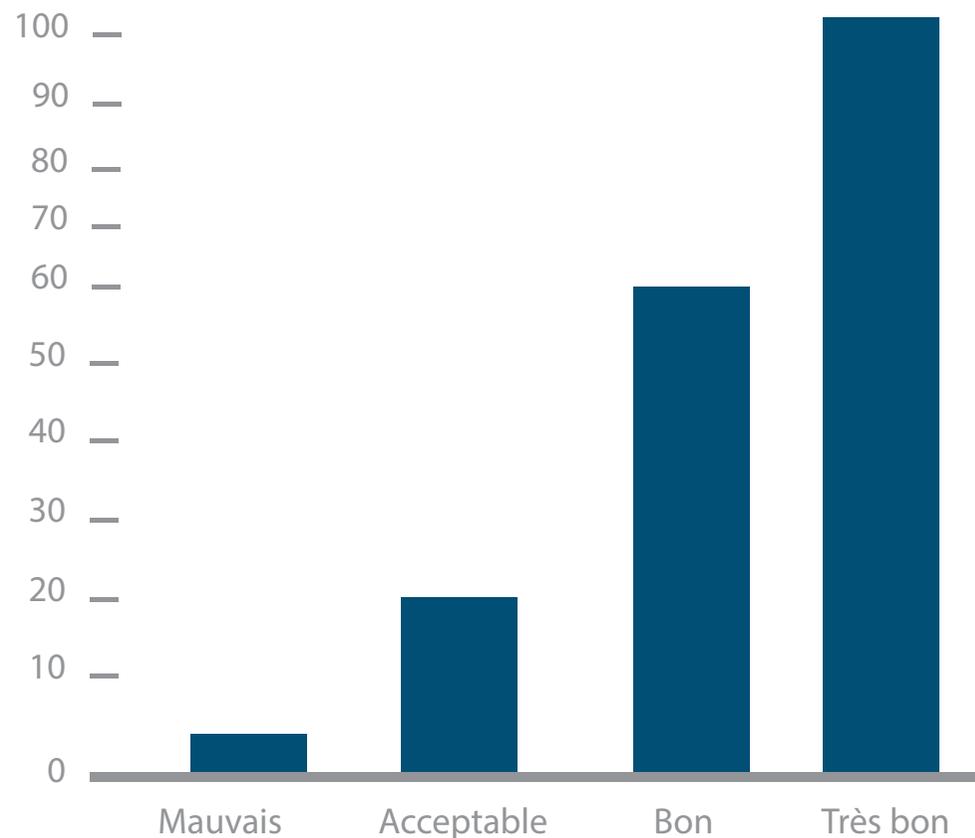
Capacité du personnel à fournir des informations, des éclaircissements, et à aider à remplir les formulaires



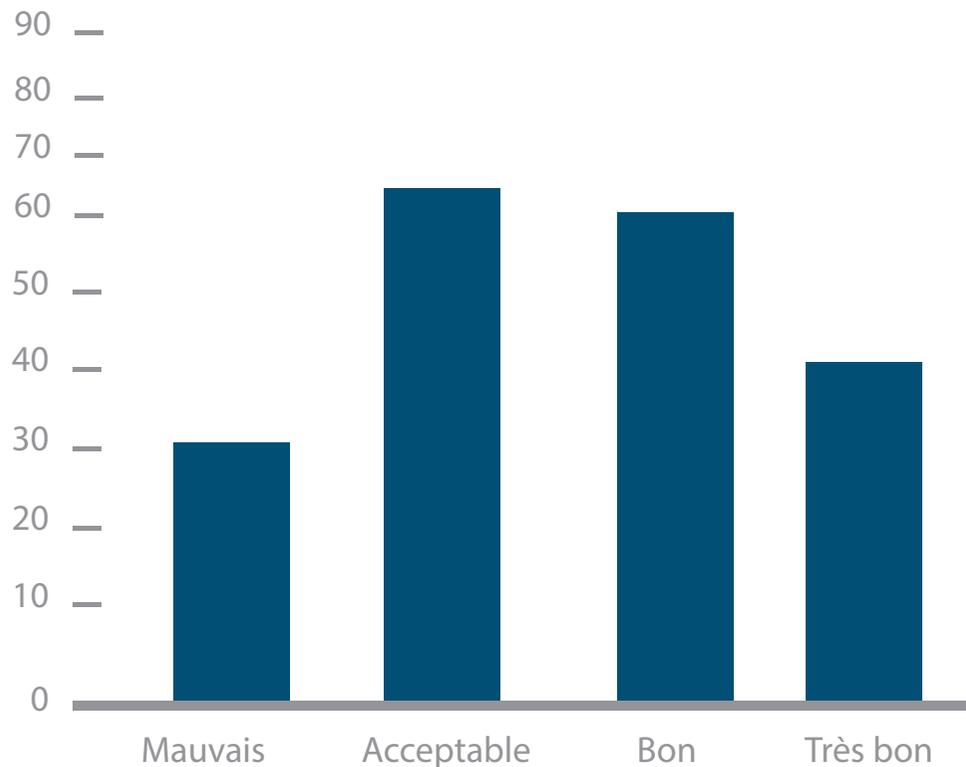
Capacité du personnel à fournir des informations sur le contenu du site web et à vous orienter vers les démarches à distance



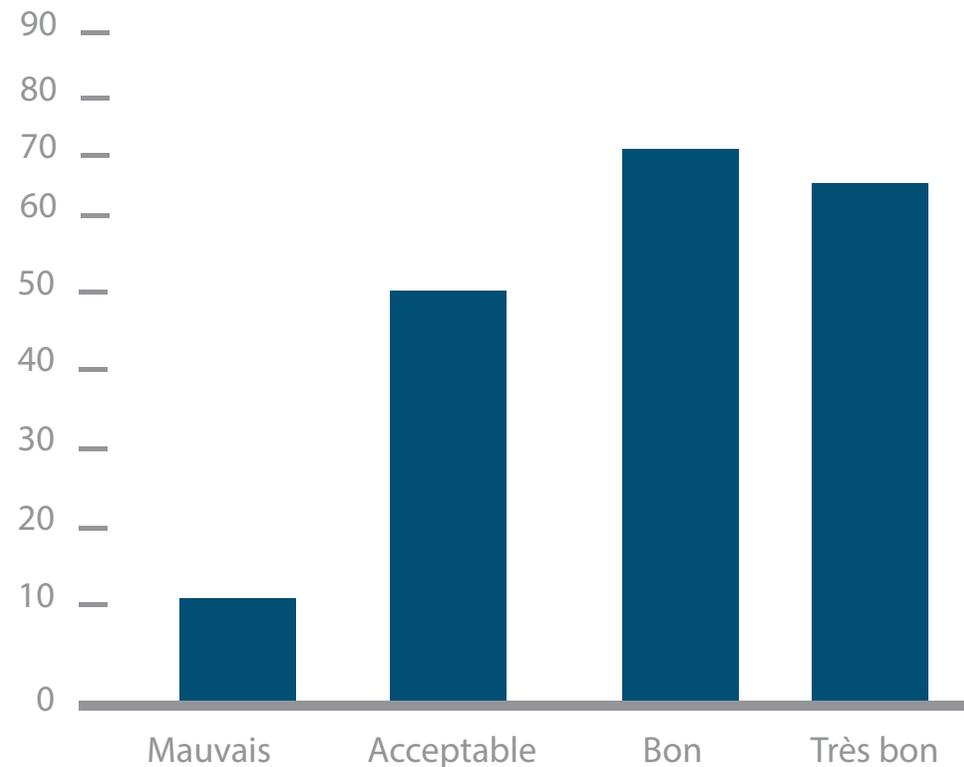
Qualité de l'accueil (avec courtoisie)

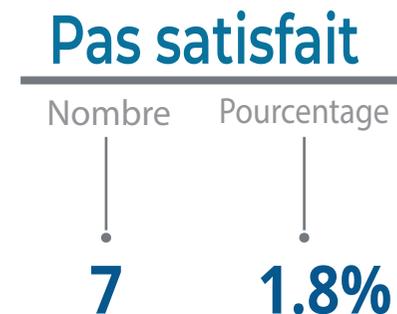
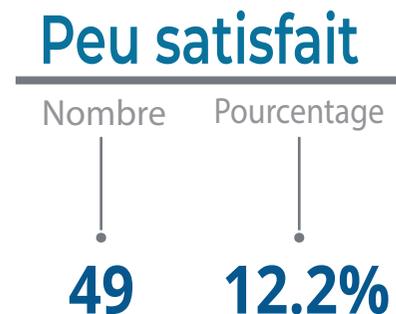
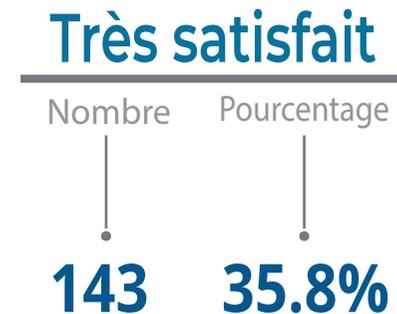
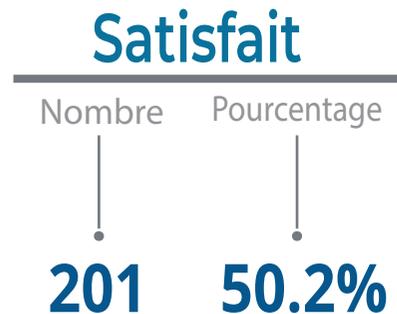
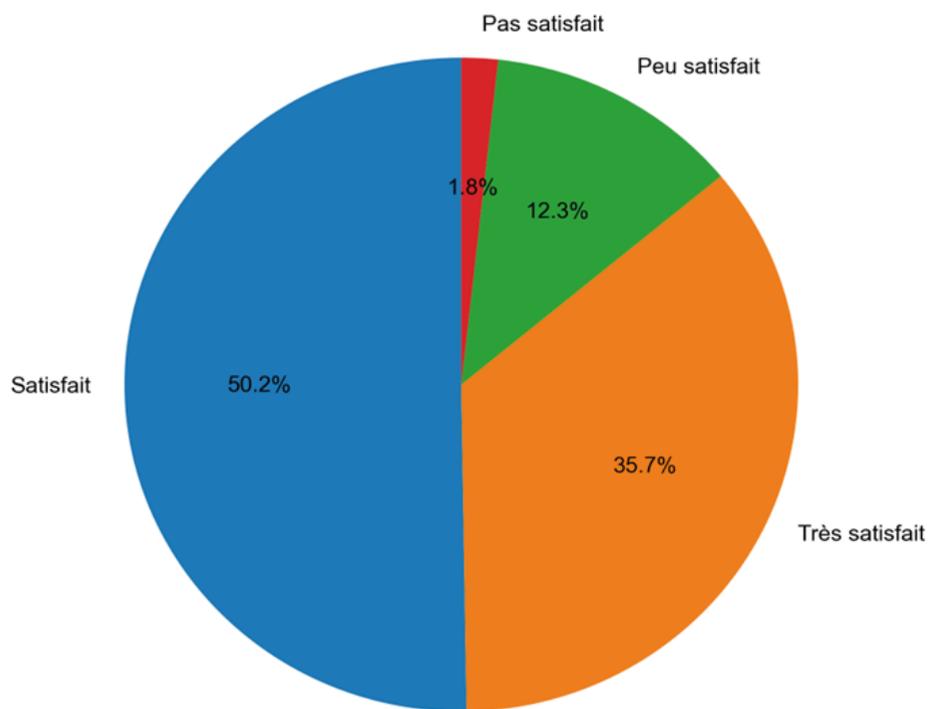


Comment qualifiez-vous le temps d'attente au guichet



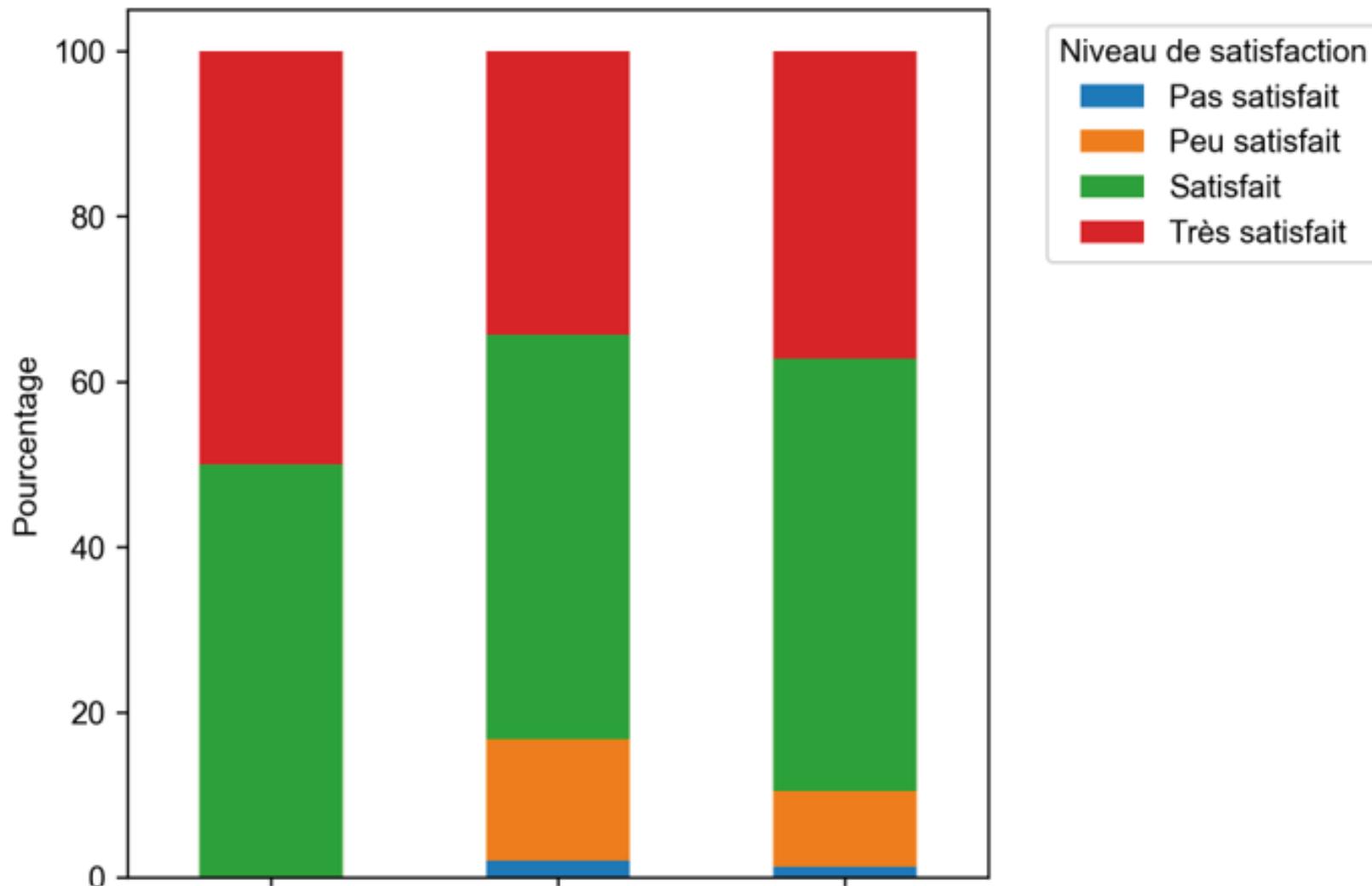
Facilité d'utilisation du site web du centre





Niveau global de satisfaction





Satisfaction par type de client

