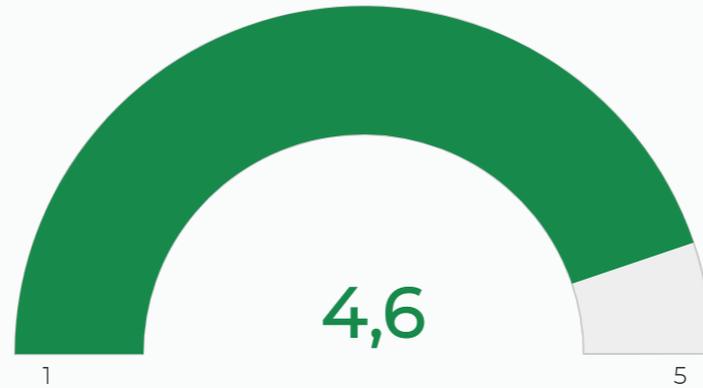


Enquête DiParis :
Évaluation de la satisfaction
MVAC du 13e arrondissement



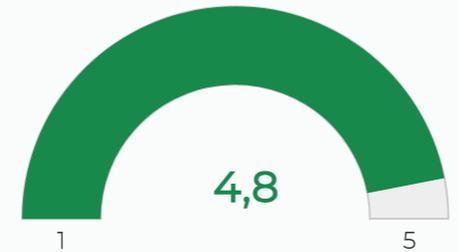
Tous canaux (visites + contacts mail, téléphone)

Réponses effectives : 29



>> Tous canaux, tous sites

Réponses effectives : 434



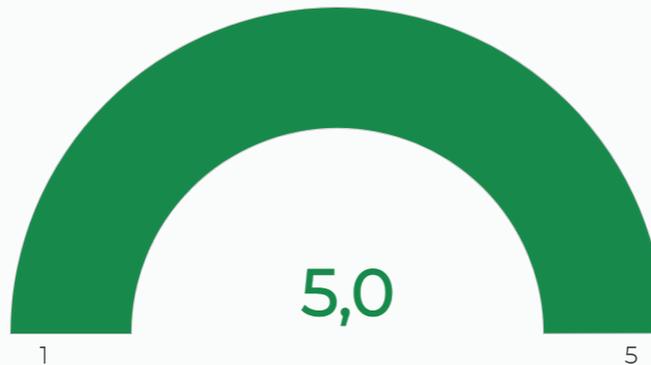
Visites en MVAC

Réponses effectives : 25



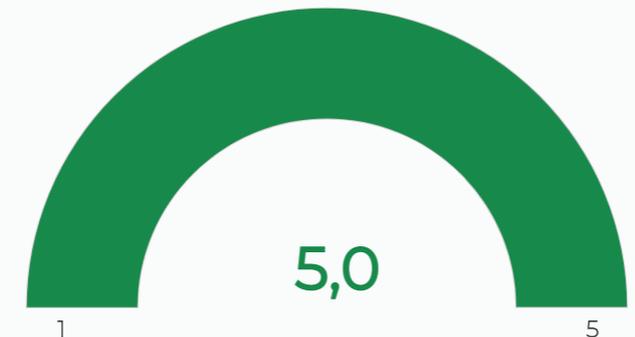
Contacts par mail

Réponses effectives : 3



Contacts par téléphone

Réponses effectives : 1

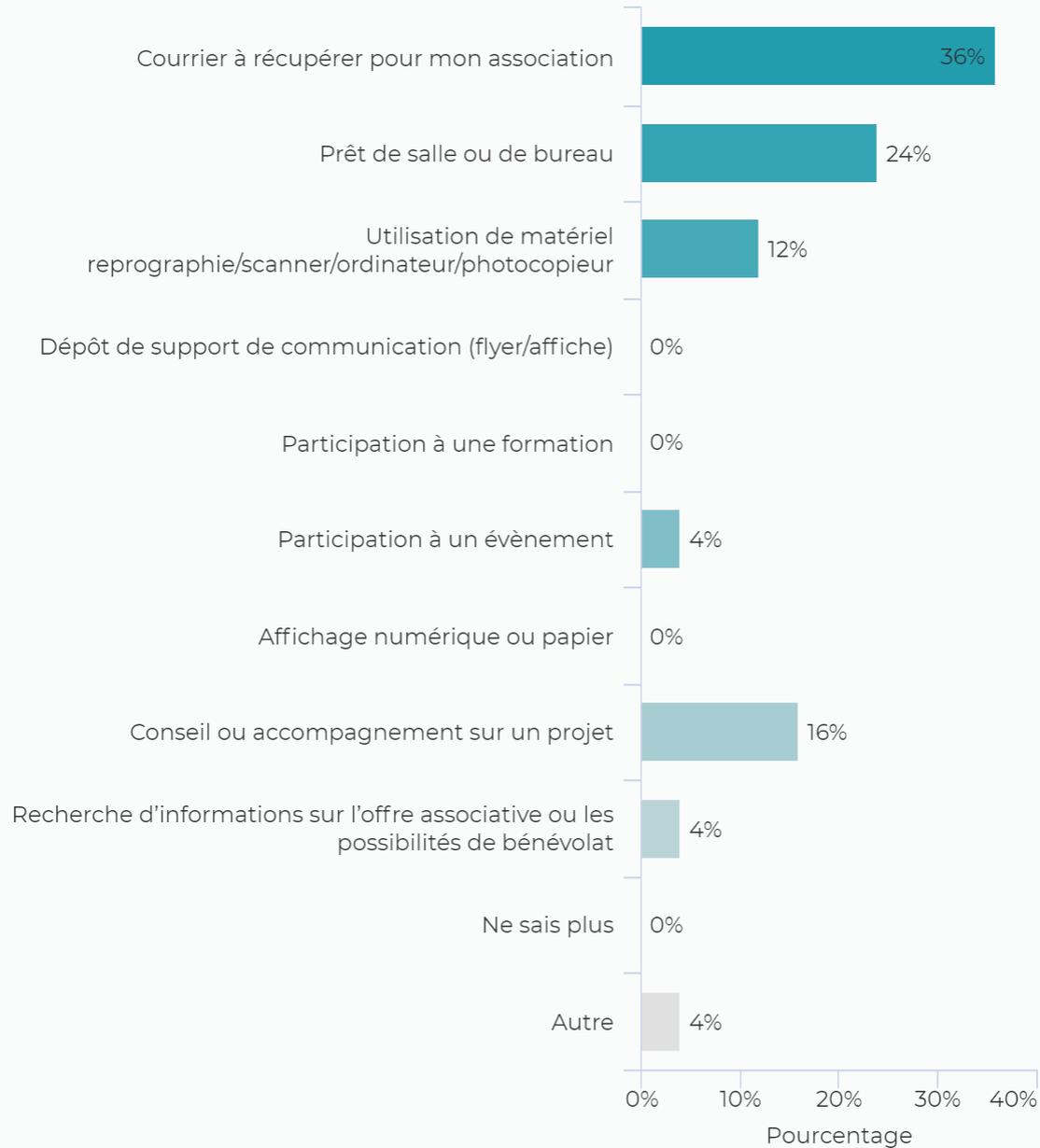




Principal motif

Autres motifs

Réponses effectives : 25



Réponses effectives : 1

	N	%
Inscription à la MVAC 13	1	100%



Satisfaction globale

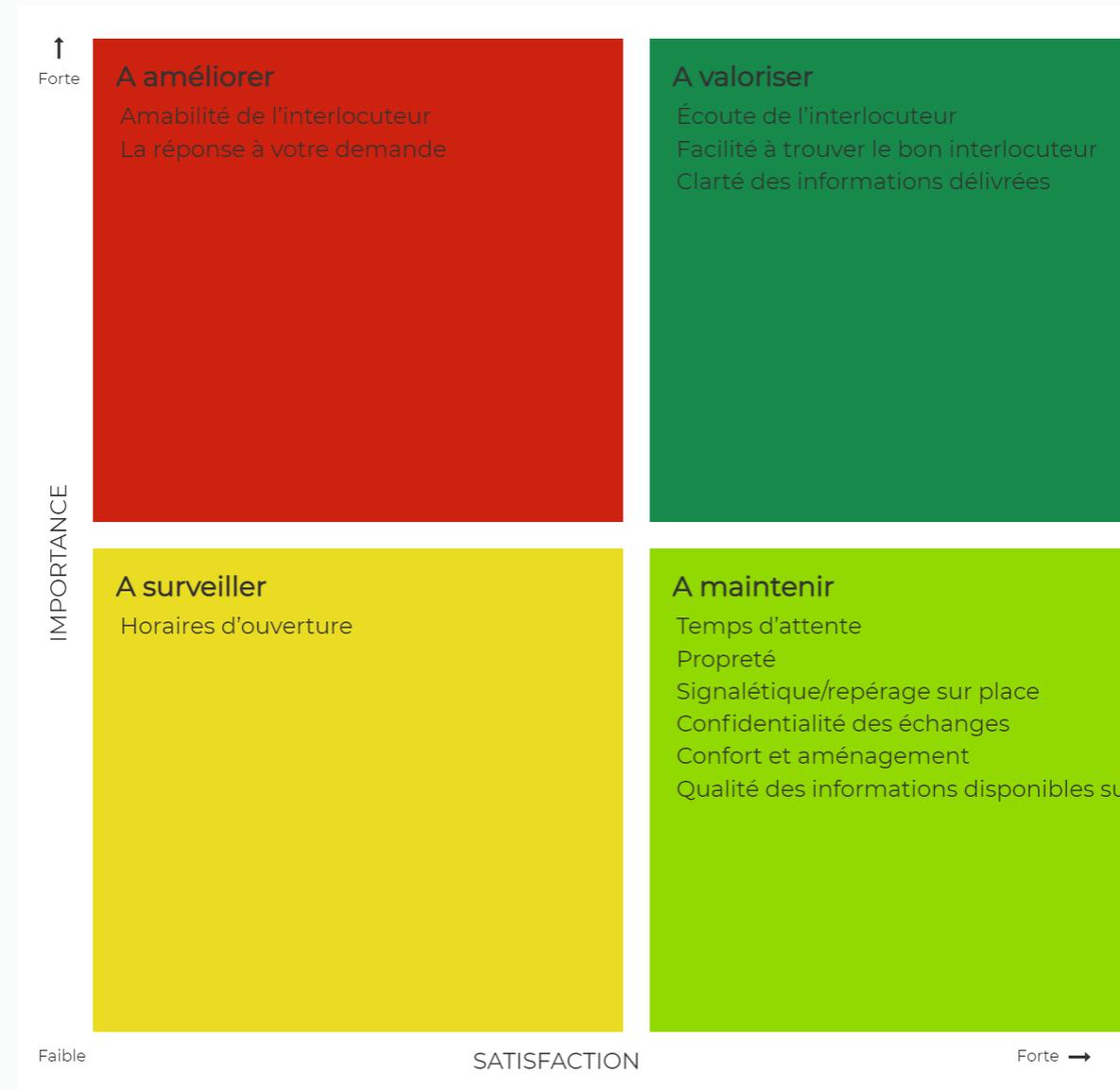
Satisfaction détaillée

Analyse importance / Satisfaction

Moyenne



Médiane



Satisfaction des usagers - CONTACTS A DISTANCE

Satisfaction moyenne : contacts par EMAILS

Facilité pour trouver l'adresse mail où envoyer votre demande, à l'origine de l'échange  **5,0** / 5
Moyenne

Rapidité pour obtenir votre réponse  **5,0** / 5
Moyenne

Clarté de la réponse  **5,0** / 5
Moyenne

La réponse à votre demande  **5,0** / 6
Moyenne



Nombre de réponses :

3

BASE

NE SAIS PAS

Global



5,0 / 5
Moyenne

	BASE	NE SAIS PAS
Facilité pour trouver l'adresse mail où envoyer votre demande, à l'origine de l'échange	3	0
Rapidité pour obtenir votre réponse	3	0
Clarté de la réponse	3	0
La réponse à votre demande	2	0

Satisfaction moyenne : contacts par TELEPHONE

Clarté de la réponse  **5,0** / 5
Moyenne

Amabilité de l'interlocuteur  **5,0** / 5
Moyenne

Disponibilité de l'interlocuteur  **5,0** / 5
Moyenne

La réponse à votre demande  **5,0** / 5
Moyenne

Écoute de l'interlocuteur  **5,0** / 5
Moyenne

Temps d'attente avant d'obtenir un interlocuteur 



Nombre de réponses :

1

BASE

NE SAIS PAS

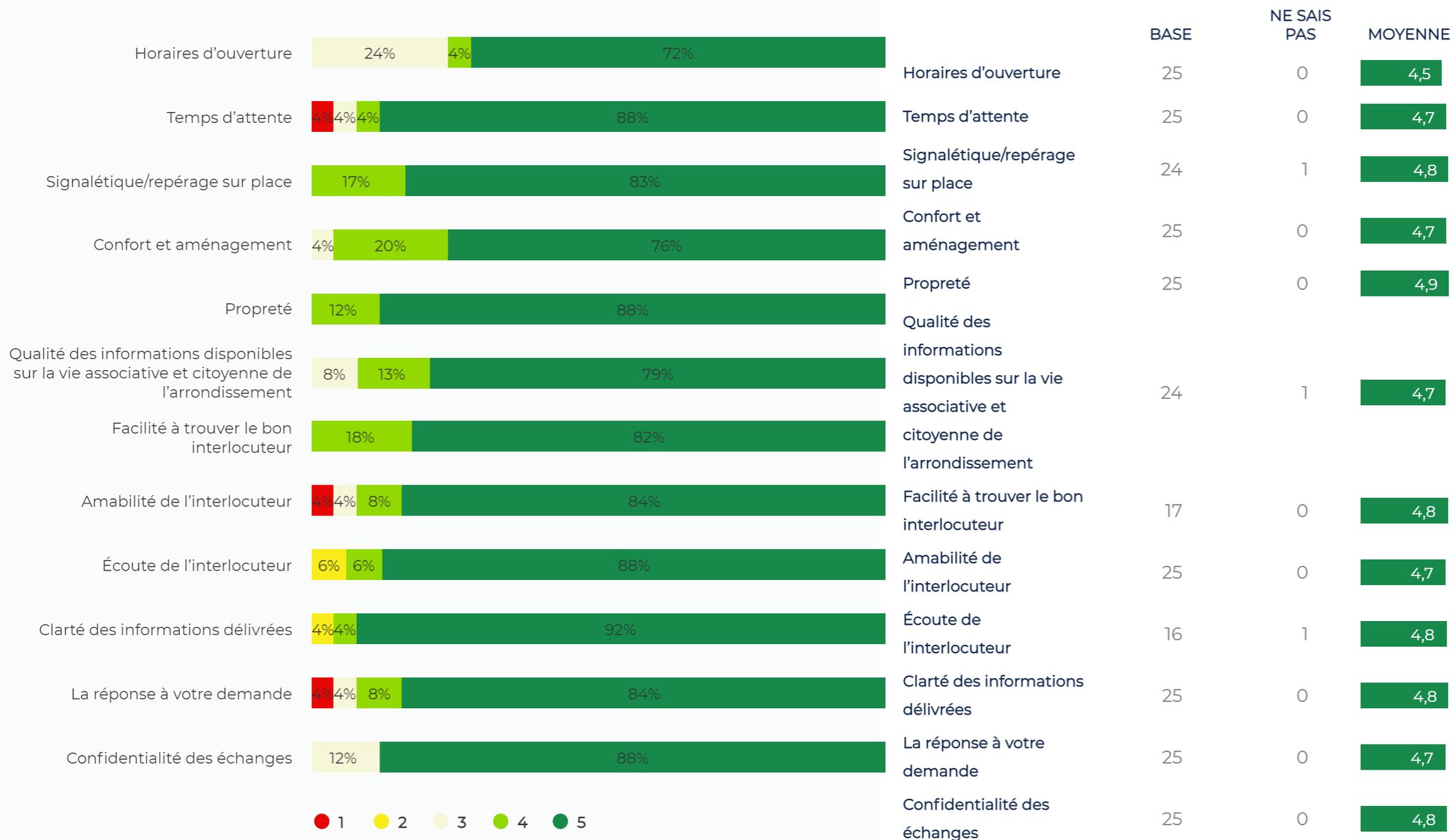
Global



5,0 / 5
Moyenne

	BASE	NE SAIS PAS
Temps d'attente avant d'obtenir un interlocuteur	0	0
Clarté de la réponse	1	0
Amabilité de l'interlocuteur	1	0
Disponibilité de l'interlocuteur	1	0
La réponse à votre demande	1	0
Écoute de l'interlocuteur	1	0

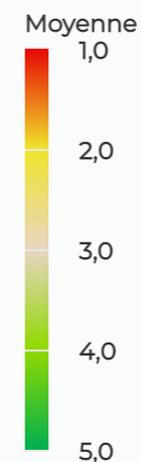
Satisfaction détaillée





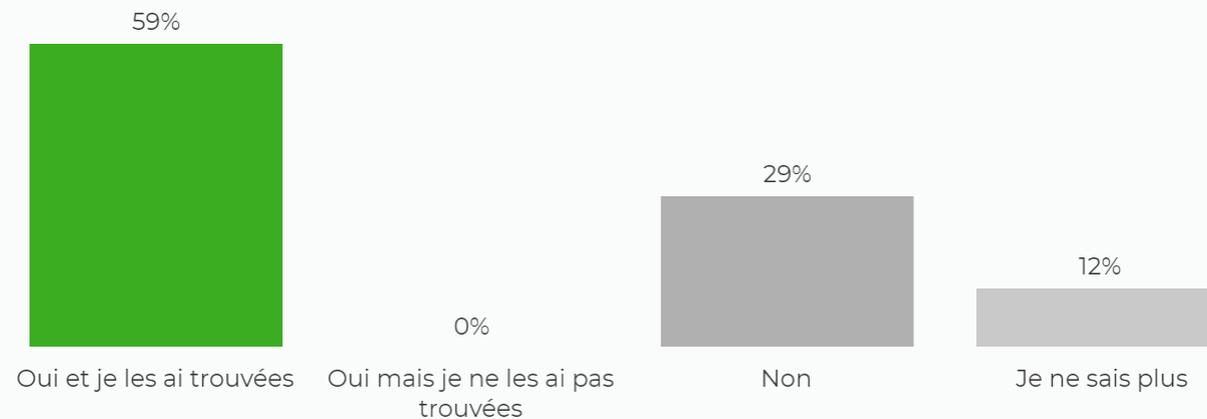
Comparaison des moyennes des notes de satisfaction PAR DEMARCHE

	Horaires d'ouverture	Temps d'attente	Signalétique/repérage sur place	Confort et aménagement	Propreté	Qualité des informations disponible...	Facilité à trouver le bon interlocuteur...	Amabilité de l'interlocuteur...	Écoute de l'interlocuteur	Clarté des informations délivrées	La réponse à votre demande	Confidentialité des échanges
Courrier à récupérer pour mon association	5,0	4,6	4,8	4,9	4,9	4,8	5,0	4,9	5,0	5,0	5,0	5,0
Prêt de salle ou de bureau	4,5	5,0	4,8	4,3	5,0	4,6	4,8	4,7	5,0	4,8	4,7	4,7
Utilisation de matériel reprographie/scanner/ordinateur/photocopieur	4,3	4,3	4,7	4,7	4,7	4,0	4,7	3,3	3,7	4,0	3,0	3,7
Dépôt de support de communication (flyer/affiche)												
Participation à une formation												
Participation à un évènement	3,0	4,0		4,0	4,0	5,0	4,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Affichage numérique ou papier												
Conseil ou accompagnement sur un projet	4,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Recherche d'informations sur l'offre associative ou les possibilités de bénévolat	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Ne sais plus												
Autre	3,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0		5,0		5,0	5,0	5,0

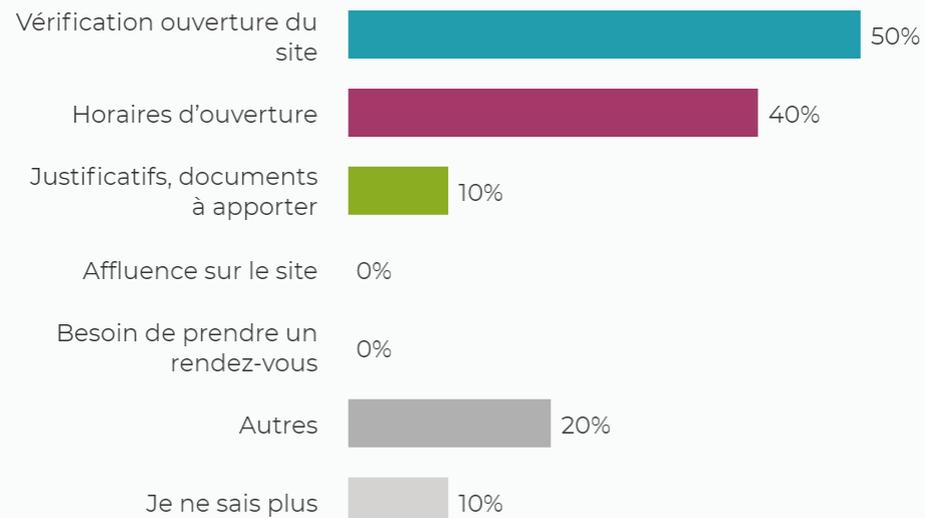




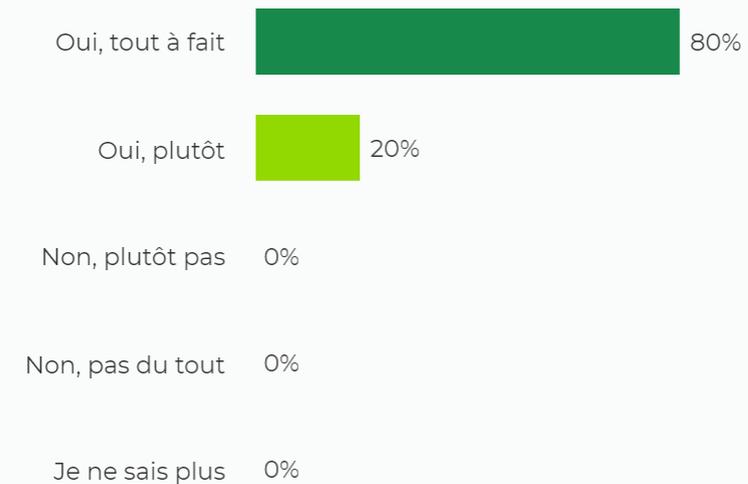
Avant de venir, avez-vous recherché des informations pour préparer votre visite ?



Lesquelles recherchiez-vous ?



Les avez-vous trouvées au bon moment ?





Satisfaction détaillée



● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5

	BASE	NE SAIS PAS	MOYENNE
facilite_mail	3	0	5,0
rapidite_mail	3	0	5,0
clarte_mail	3	0	5,0
reponse_mail	2	0	5,0



Satisfaction détaillée

Temps d'attente avant d'obtenir un interlocuteur



● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5

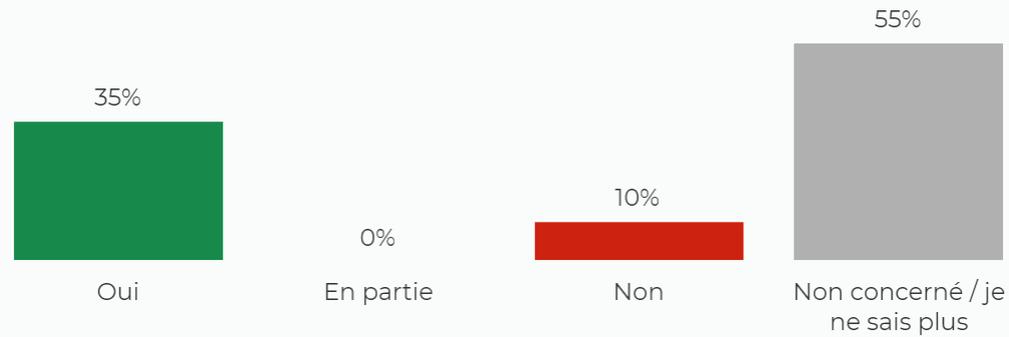
	BASE	NE SAIS PAS	MOYENNE
attente_tel	0	0	
clarte_tel	1	0	5,0
amabilite_tel	1	0	5,0
dispo_tel	1	0	5,0
reponse_tel	1	0	5,0
Ecoute_tel	1	0	5,0



Vous a-t-on indiqué les délais pour traiter votre demande ?

Tous canaux (visites + contacts mail, téléphone)

Réponses effectives : 20

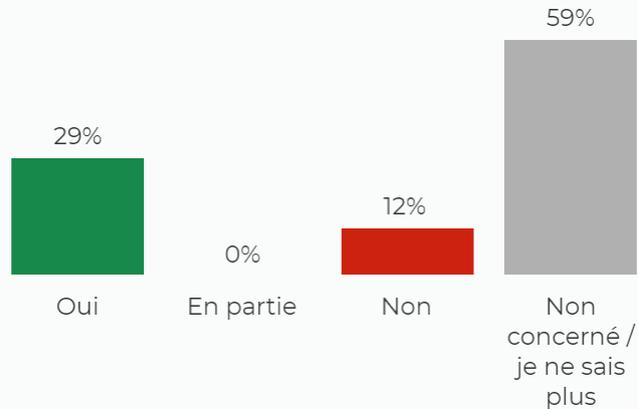


Sur place

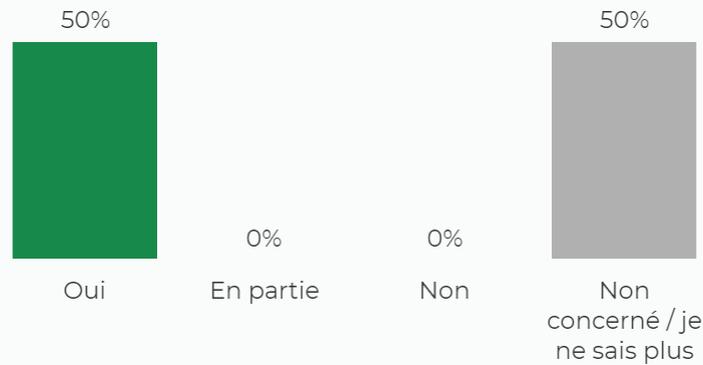
Par mail

Par téléphone

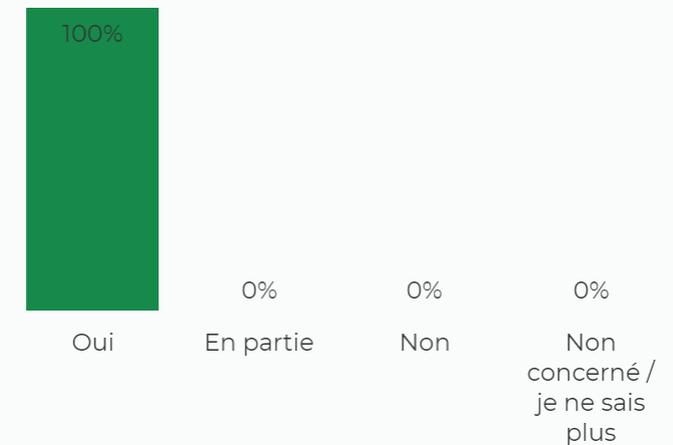
Réponses effectives : 17



Réponses effectives : 2



Réponses effectives : 1



REMARQUES

Pour quelle.s raison.s donnez-vous cette note ?

Réponses effectives : 20

	CANAL	NOTE_GLOBALE
J'ai très bien été accueilli.	La dernière visite sur place	5
Nous avons toujours à nous louer de l'accueil auprès de toutes les personnes rencontrées (personnel d'accueil et de direction). Les informations sont toujours claires, précises et judicieuses , quelle que soit -elle (utilisation de la MVAC, stage ou formation proposés, rencontre de la direction)	La dernière visite sur place	5
tres belle équipe !!	La dernière visite sur place	5
Excellence utilité du service et amabilité et disponibilité des personnes tant responsables que d'accueil	La dernière visite sur place	5
Équipe toujours très aimable, réponses claires aux questions, bon accueil.	La dernière visite sur place	5
Le prêt de salle nous aide beaucoup dans notre activité. Le personnel de l'établissement est toujours sympathique et réactif, rien à redire. Nous savons aussi que nous pouvons prendre des informations utiles si nous avons des questions ou rentrer en contact avec d'autres associations.	La dernière visite sur place	5
Fréquantant cet établissement depuis plusieurs années, je suis très satisfait de l'accueil, de l'écoute et du service. Ils méritent un prix d'excellence !	La dernière visite sur place	5
Super équipe à la MVAC 13 !	La dernière visite sur place	5
Le directeur est vraiment à l'écoute	La dernière visite sur place	5
Nous sommes une association culturelle et nous sommes contents des possibilités d'organiser nos évènements culturels au sein de votre Maison. Que l'on pense à nos particularités et que l'on nous permette de faire des évènements plus importants.	Le dernier échange par téléphone	5
réponses rapides à mes demandes.	Le dernier e-mail reçu par un agent de cet établissement (envoyé/reçu sans passer par MON PARIS)	5
Pour la disponibilité et l'efficacité du personnel de la MVAC13, sa compréhension des besoins		