



MESURE DE LA SATISFACTION EN 2021

LES RESULTATS DES ENQUETES MYSTERE

Les visites mystère sur place (1 par mois)

Les mails mystère (2 par mois)

Les appels mystère (1 par mois)

PRINCIPE : un enquêteur se met dans la peau d'un usager et vient sur place, téléphone ou envoie un mail pour faire une demande précise. Il décrira les situations vécues en remplissant une grille d'observations factuelles (propreté des locaux, affichage, attente avant la prise en charge, sourire, disponibilité, écoute).



Accueil dans les services : 85.5%



Propreté de l'établissement : 92.5%



Qualité des réponses par courriels : 75%



Accueil téléphonique : 80.7%