

AGENCE TECHNIQUE DEPARTEMENTALE DE L'YONNE

Point sur l'enquête satisfaction client

Délibération n° CA-2018-26

Date de convocation : 9 octobre 2018

Sous la présidence de Monsieur Patrick GENDRAUD, Président de l'Agence Technique Départementale de l'Yonne.

- Collège des Conseillers Départementaux

Présents :

- M. Patrick GENDRAUD, Président de l'A.T.D. 89
- M. Christophe BONNEFOND, Conseiller Départemental d'Auxerre 3
- M. Xavier COURTOIS, Conseiller Départemental d'Avallon
- Mme Michèle CROUZET, Conseillère Départementale de Thorigny sur Oreuse (partie à 15 h 30)
- Mme Marie EVRARD, Conseillère Départementale de Migennes
- Mme Anne JÉRUSALEM, Conseillère Départementale du Tonnerrois
- Mme Françoise ROURE, Conseillère Départementale de Joigny
- M. Gérard ANDRÉ, Conseiller Départemental de Saint Florentin
- Mme Marie-Laure CAPITAIN, Conseillère Départementale de Saint Florentin (partie à 15 h 00)

- Collège des Communes et Etablissements Publics de Coopération Intercommunale

Présents :

- M. Dominique BOURREAU, Maire de Villeneuve la Guyard
- Mme Dominique CHAPPUIT, Maire de Rosoy
- M. Michel COURTOIS, Maire de Charny Orée de Puisaye
- Mme Marie-Claude GARNAULT, Maire de Vaudeurs
- M. Jean-Claude LEMAIRE, Représentant la Communauté de Communes du Serein
- M. Roger PRIGNOT, Maire de Pourrain
- M. Philippe Gérard QUIRIN, Maire de Mailly le Château
- M. Gilles SACKEPEY, Maire d'Etivey
- Mme Jeannine JOUBLIN, Maire de Mailly la Ville



Le Président présente l'enquête de satisfaction client en cours.

Sur le principe, dès qu'une opération est terminée, une fiche enquête de satisfaction est transmise au maître d'ouvrage.

Le bilan détaillé à ce jour est joint en annexe

**Le Conseil d'Administration
prend acte des résultats des enquêtes en cours.**

Le Président
de l'Agence Technique Départementale

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.

- Transmis au représentant de l'Etat le :

Nombre fiches envoyées	53	20,75 %
Nombre fiches reçues	11	
Nombre de communes ayant répondu	9	

	Très satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt non satisfait	Pas du tout satisfait
Globalement, quel est votre niveau de satisfaction ?	7	2	2	

Que pensez-vous de la convention devis proposée ?	Très satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt non satisfait	Pas du tout satisfait
- Sa pertinence par rapport à votre opération	7	2	2	
- Sa clarté et sa présentation	6	4	1	
- Son mode de facturation	7	2	2	

Que pensez-vous de la réalisation de la mission ?	Très satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt non satisfait	Pas du tout satisfait
- Le respect des engagements	6	3	2	
- La disponibilité de votre interlocuteur	8	3		
- La clarté des conseils donnés	8	1	2	
- La pertinence des documents remis	6	3	2	
- La rapidité du service	7	4		
TOTAL	62	24	13	0
TAUX	62,63 %	24,24 %	13,13 %	0,00 %
TOTAL GÉNÉRAL	99			

	Oui	Non	Ne sais pas
Seriez-vous prêt à confier de nouveau une mission à l'ATD 89 :	9		2
Seriez-vous prêt à conseiller à une collectivité "voisine" de confier une mission à l'ATD 89 :	9		2
TOTAL	18	0	4
TAUX	81,82 %	0,00 %	18,18 %
TOTAL GÉNÉRAL	22		

TOTAL FINAL	121
--------------------	-----