

AGENCE TECHNIQUE DEPARTEMENTALE DE L'YONNE

Point sur enquête satisfaction client

Délibération n° CA-2019-02

Date de convocation : 4 février 2019

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 (arrivé à 15 h 10)
- M. Xavier COURTOIS, Conseiller Départemental d'Avallon
- Mme Marie EVRARD, Conseillère Départementale de Migennes
- Mme Elisabeth FRASSETO, Conseillère Départementale de Villeneuve sur Yonne
- M. Gérard ANDRÉ, Conseiller Départemental de Saint Florentin

- Collège des Communes et Etablissements Publics de Coopération Intercommunale

Présents :

- M. Dominique BOURREAU, Maire de Villeneuve la Guyard
- Mme Josiane BOUTIN, Maire de Chamoux
- Mme Dominique CHAPPUIT, Maire de Rosoy
- M. Michel COURTOIS, Maire de Charny Orée de Puisaye
- M. Jean-Claude DENOS, Maire de Courson les Carrières
- Mme Marie-Claude GARNAULT, Maire de Vaudeurs
- M. Jean-Claude LEMAIRE, Représentant la Communauté de Communes du Serein
- M. Philippe Gérard QUIRIN, Maire de Mailly le Château
- M. Gilles SACKPEY, Maire d'Etivey
- Mme Jeannine JOUBLIN, Maire de Mailly la Ville
- M. Pierre MARREC, Maire de Saint Agnan

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.**



Pour Le Président
de l'Agence Technique Départementale
Madame la 1^{ère} Vice-Présidente
Dominique Cheppist

- Transmis au représentant de l'Etat le :.....

Nombre fiches envoyées	67	29,85 %
Nombre fiches reçues	20	
Nombre de communes ayant répondu	14	

	Très satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt non satisfait	Pas du tout satisfait
Globalement, quel est votre niveau de satisfaction ?	14	3	3	

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	14	3	3	
- Sa clarté et sa présentation	13	6	1	
- Son mode de facturation	15	3	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	13	5	2	
- La disponibilité de votre interlocuteur	16	4		
- La clarté des conseils donnés	15	3	2	
- La pertinence des documents remis	13	5	2	
- La rapidité du service	14	6		
TOTAL	127	38	15	0
TAUX	70,56 %	21,11 %	8,33 %	0,00 %

	Oui	Non	Ne sais pas
Seriez-vous prêt à confier de nouveau une mission à l'ATD 89 :	18		2
Seriez-vous prêt à conseiller à une collectivité "voisine" de confier une mission à l'ATD 89 :	18		2
TOTAL	36	0	4
TAUX	90,00 %	0,00 %	10,00 %