

AGENCE TECHNIQUE DEPARTEMENTALE DE L'YONNE

Point sur enquête satisfaction client

Délibération n° CA-2019-18

Date de convocation : 15 octobre 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
- Mme Marie EVRARD, Conseillère Départementale de Migennes
- Mme Elisabeth FRASSETO, Conseillère Départementale de Villeneuve sur Yonne
- Mme Françoise ROURE, Conseillère Départementale de Joigny
- 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
- M. Jean-Claude DENOS, Maire de Courson les Carrières
- 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. Jean CONSEIL, Représentant la Commune de Valravillon
- Mme Jeannine JOUBLIN, Maire de Mailly la Ville

Préfecture de l'Yonne
Service du Courrier

29 DEC. 2019

ARRIVÉE

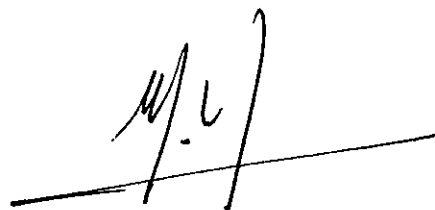
Le Président présente l'enquête de satisfaction client en cours.

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



Préfecture de l'Yonne
Service du Courrier

20 DEC. 2019

ARRIVÉE

- Transmis au représentant de l'Etat le :

Nombre fiches envoyées	132	28,79 %
Nombre fiches reçues	38	

	Très satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt non satisfait	Pas du tout satisfait
Globalement, quel est votre niveau de satisfaction ?	30	5	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	28	7	3	
- Sa clarté et sa présentation	28	9	1	
- Son mode de facturation	30	6	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	28	8	2	
- La disponibilité de votre interlocuteur	33	5		
- La clarté des conseils donnés	30	6	2	
- La pertinence des documents remis	27	9	2	
- La rapidité du service	27	9	2	
TOTAL	261	64	17	0
TAUX	76,32 %	18,71 %	4,97 %	0,00 %

	Oui	Non	Ne sais pas
Seriez-vous prêt à confier de nouveau une mission à l'ATD 89 :	36		2
Seriez-vous prêt à conseiller à une collectivité "voisine" de confier une mission à l'ATD 89 :	36		2
TOTAL	72	0	4
TAUX	94,74 %	0,00 %	5,26 %

Préfecture de l'Yonne
Service du Courrier

20 DEC. 2019

ARRIVÉE