

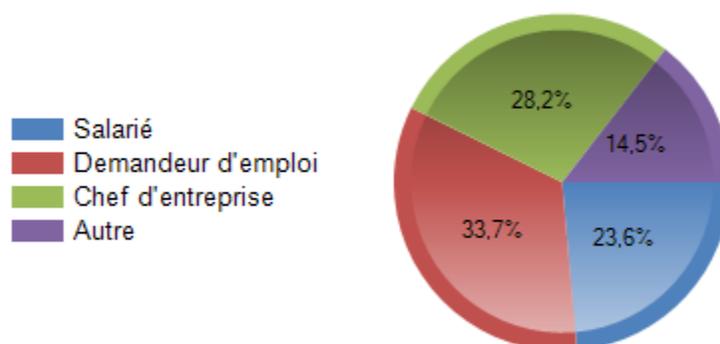
Bilan annuel de la satisfaction des usagers de la CMA31-Année 2022

Vous êtes

	Effectifs	% Obs.
Salarié	129	23,6%
Demandeur d'emploi	184	33,7%
Chef d'entreprise	154	28,2%
Autre	79	14,5%
Total	546	100%

Réponses effectives : 546
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0
Modalité la plus citée : Demandeur d'emploi

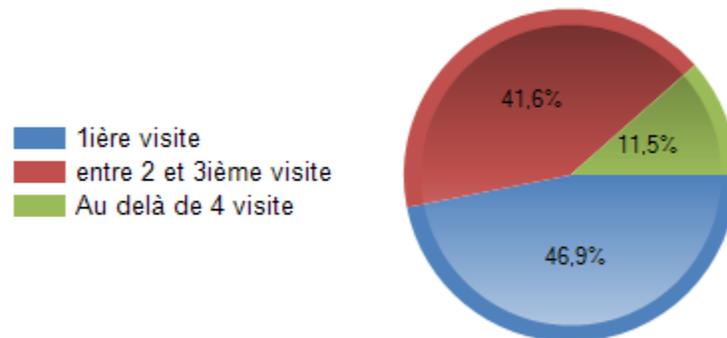


Quelle est votre fréquence de visite de la CMA31?

	Effectifs	% Obs.
1 ^{ière} visite	256	46,9%
entre 2 et 3 ^{ième} visite	227	41,6%
Au delà de 4 visite	63	11,5%
Total	546	100%

Réponses effectives : 546
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0
Modalité la plus citée : 1^{ière} visite



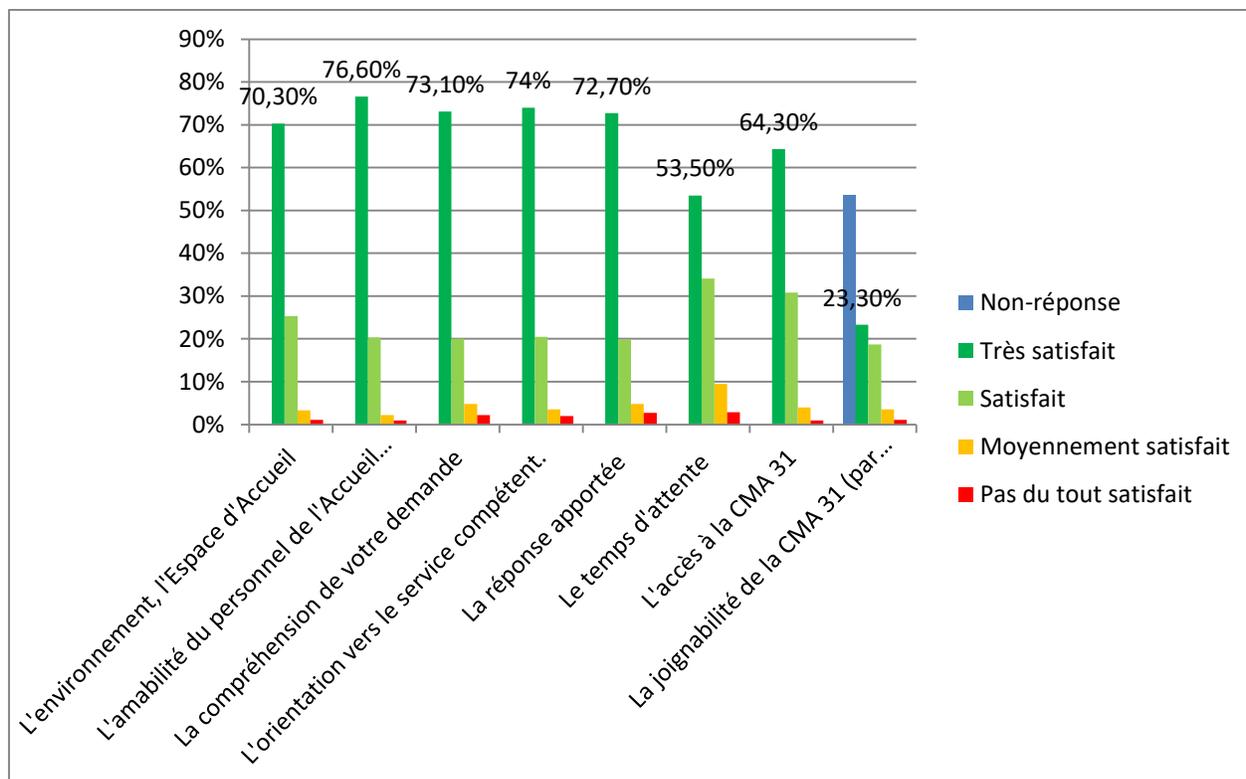
Satisfaction Globale :

- **Très satisfaits: 74%**
- **Satisfaits : 20%**
- **Insatisfait : 4%**
- **Pas du tout satisfait : 2%**

:

Quel est votre degré de satisfaction relatif à:

	Très satisfait		Satisfait		Moyennement satisfait		Pas du tout satisfait	
	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.
L'environnement, l'Espace d'Accueil	384	70,3%	138	25,3%	18	3,3%	6	1,1%
L'amabilité du personnel de l'Accueil G...	418	76,6%	111	20,3%	12	2,2%	5	0,9%
La compréhension de votre demande	399	73,1%	109	20%	26	4,8%	12	2,2%
L'orientation vers le service compétent...	404	74%	112	20,5%	19	3,5%	11	2%
La réponse apportée	397	72,7%	108	19,8%	26	4,8%	15	2,7%
Le temps d'attente	292	53,5%	186	34,1%	52	9,5%	16	2,9%
L'accès à la CMA 31	351	64,3%	168	30,8%	22	4%	5	0,9%
La joignabilité de la CMA 31 (par télép...	127	50%	102	40,2%	19	7,5%	6	2,4%

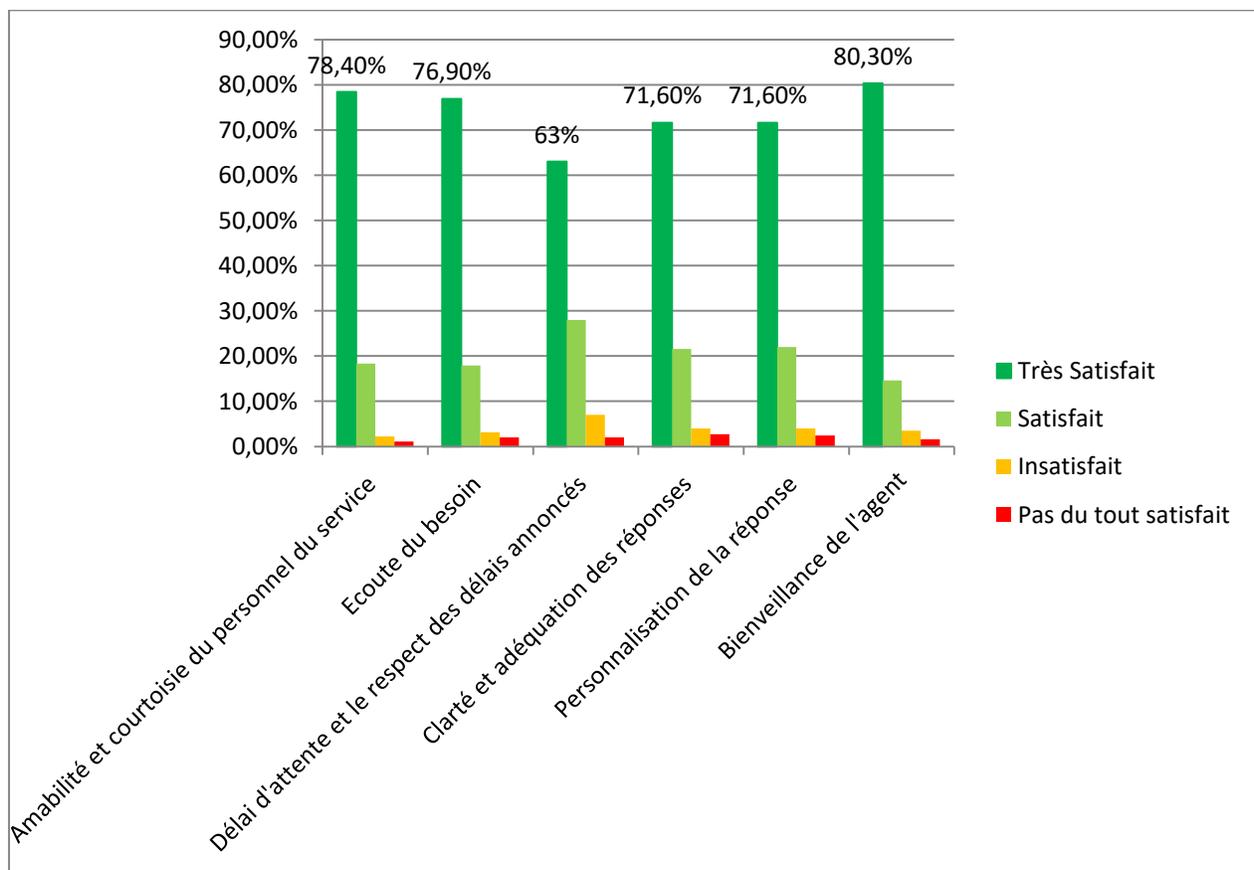


Dans quel service avez- vous été reçu ?

	Effectifs	% Obs.
Espace créateur	340	62,3%
Le centre des formalités des entreprises (CFE)	176	32,2%
le répertoire des métiers (RM)	37	6,8%
Le service du développement économique(SDE)	5	0,9%
Le service formation continue (FC)	9	1,6%
Le service Apprentissage-CAD	10	1,8%
Autre	63	11,5%
Total	546	

Quel est votre niveau de satisfaction relatif aux critères ci-dessous:

	Très Satisfait		Satisfait		Insatisfait		Pas du tout satisfait		Total	
	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.
Amabilité et courtoisie du personnel du. Service	428	78,4%	100	18,3%	12	2,2%	6	1,1%	546	100%
Ecoute du besoin	420	76,9%	98	17,9%	17	3,1%	11	2%	546	100%
Délai d'attente et le respect des délais annoncés .	344	63%	153	28%	38	7%	11	2%	546	100%
Clarté et adéquation des réponses	391	71,6%	118	21,6%	22	4%	15	2,7%	546	100%
Personnalisation de la réponse	391	71,6%	120	22%	22	4%	13	2,4%	546	100%
Bienveillance de l'agent	204	80,3%	37	14,6%	9	3,5%	4	1,6%	254	100%
Total	2178	73%	626	21%	120	4%	60	2%	2984	100%



Selon l'Article L123-1 alinéa 3 du code des relations entre le public et l'administration, vous avez le droit à l'erreur. Estimez-vous avoir bénéficié de ce droit avec nos services ?

