

Résultat de l'enquête de satisfaction relative à l'accueil du public à la CMA31 sur l'année 2020

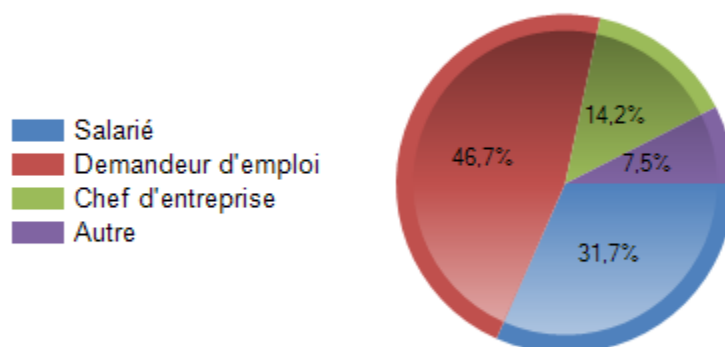
Périodicité : de janvier à décembre 2020

. Vous êtes

	Effectifs	% Rep.
Salarié	38	31,7%
Demandeur d'emploi	56	46,7%
Chef d'entreprise	17	14,2%
Autre	9	7,5%
Total	120	100%

Réponses effectives : 120
Taux de réponse : 95,2%

Non-réponse(s) : 6
Modalité la plus citée : Demandeur d'emploi

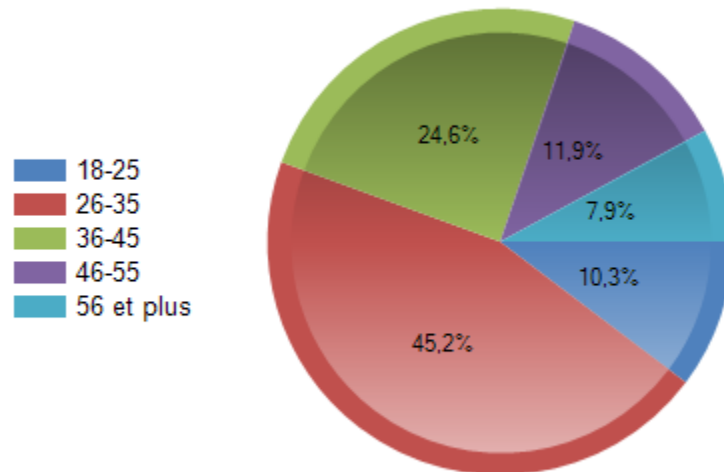


. Quel est votre âge?

	Effectifs	% Obs.
18-25	13	10,3%
26-35	57	45,2%
36-45	31	24,6%
46-55	15	11,9%
56 et plus	10	7,9%
Total	126	100%

Réponses effectives : 126
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0
Modalités les plus citées : 26-35; 36-45; 46-55

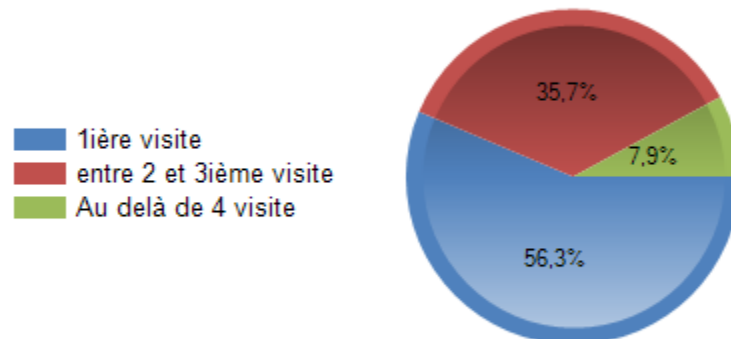


. Quelle est votre fréquence de visite de la CMA31?

	Effectifs	% Obs.
1 ^{ière} visite	71	56,3%
entre 2 et 3 ^{ème} visite	45	35,7%
Au delà de 4 visite	10	7,9%
Total	126	100%

Réponses effectives : 126
Taux de réponse : 100%

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

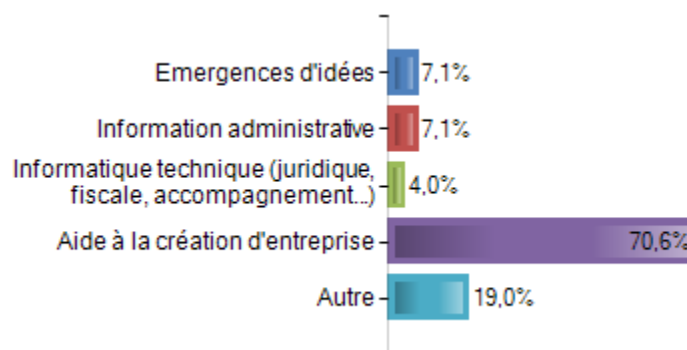


. Quel est le motif de votre visite à la CMA 31 ?

	Effectifs	% Obs.
Emergences d'idées	9	7,1%
Information administrative	9	7,1%
Informatique technique (juridique, fiscale, accompagnement...)	5	4%
Aide à la création d'entreprise	89	70,6%
Autre	24	19%
Total	126	

Réponses effectives : 126
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0
Modalités les plus citées : Aide à la création d'entreprise; Autre; Emergences d'idées; ...



. Comment nous avez-vous connus ?

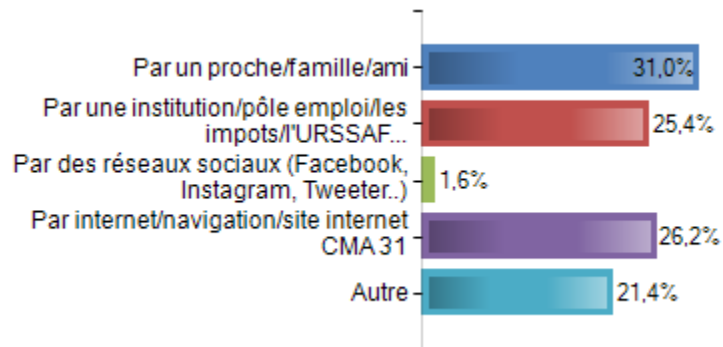
	Effectifs	% Obs.
Par un proche/famille/ami	39	31%
Par une institution/pôle emploi/les impots/l'URSSAF...	32	25,4%
Par des réseaux sociaux (Facebook, Instagram, Tweeter..)	2	1,6%
Par internet/navigation/site internet CMA 31	33	26,2%
Autre	27	21,4%
Total	126	

Réponses effectives : 126

Taux de réponse : 100%

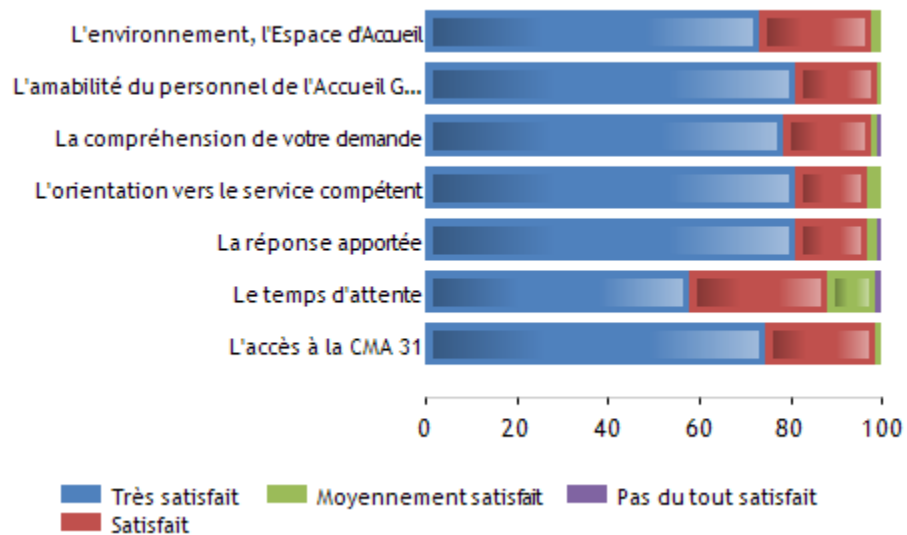
Non-réponse(s) : 0

Modalités les plus citées : Par un proche/famille/ami; Par internet/navigation/site internet CMA 31; Par une institution/pôle emploi/les impots/l'URSSAF...



Quel est votre degré de satisfaction relatif à:

	Très satisfait		Satisfait		Moyennement satisfait		Pas du tout satisfait		Total	
	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.
L'environnement, l'Espace d'Accueil	92	73%	31	24,6%	3	2,4%	0	0%	126	100%
L'amabilité du personnel de l'Accueil G...	102	81%	23	18,3%	1	0,8%	0	0%	126	100%
La compréhension de votre demande	99	78,6%	24	19%	2	1,6%	1	0,8%	126	100%
L'orientation vers le service compétent	102	81%	20	15,9%	4	3,2%	0	0%	126	100%
La réponse apportée	102	81%	20	15,9%	3	2,4%	1	0,8%	126	100%
Le temps d'attente	73	57,9%	38	30,2%	13	10,3%	2	1,6%	126	100%
L'accès à la CMA 31	94	74,6%	30	23,8%	2	1,6%	0	0%	126	100%
Total	664	75,3%	186	21,1%	28	3,2%	4	0,5%	882	100%

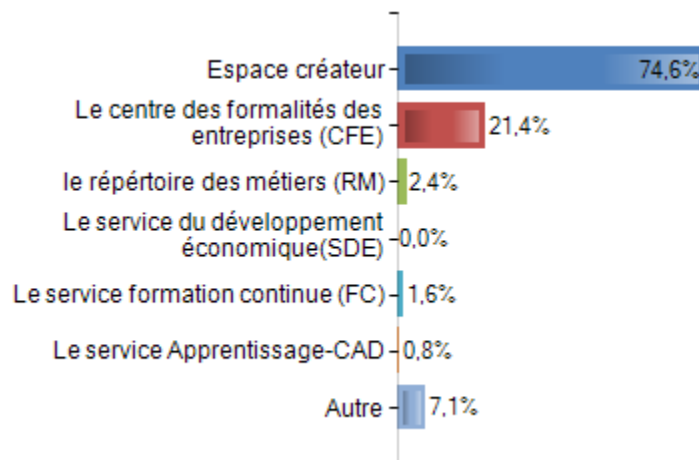


. Dans quel service avez-vous été reçu ?

	Effectifs	% Obs.
Espace créateur	94	74,6%
Le centre des formalités des entreprises (CFE)	27	21,4%
le répertoire des métiers (RM)	3	2,4%
Le service du développement économique(SDE)	0	0%
Le service formation continue (FC)	2	1,6%
Le service Apprentissage-CAD	1	0,8%
Autre	9	7,1%
Total	126	

Réponses effectives : 126
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0
Modalités les plus citées : Espace créateur; Le centre des formalités des entreprises (CFE);
Autre



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...	108	85,7%	17	13,5%	1	0,8%	0	0%	126	100%
Ecoute du besoin	105	83,3%	20	15,9%	1	0,8%	0	0%	126	100%
Délai d'attente	82	66,1%	31	25%	7	5,6%	4	3,2%	124	100%
Clarté et adéquation des réponses	95	75,4%	29	23%	2	1,6%	0	0%	126	100%
Personnalisation de la réponse	97	77%	25	19,8%	4	3,2%	0	0%	126	100%
Total	487	77,5%	122	19,4%	15	2,4%	4	0,6%	628	100%

