



# *BILAN ANNUEL QUALITE 2021*



Chambre  
de **Métiers**  
et de l'**Artisanat**

OCCITANIE / PYRÉNÉES-MÉDITERRANÉE

HAUTE-GARONNE

afnor  
CERTIFICATION

Qualiopi  
processus certifié 

# Sommaire des Indicateurs de performance

## Les usagers:

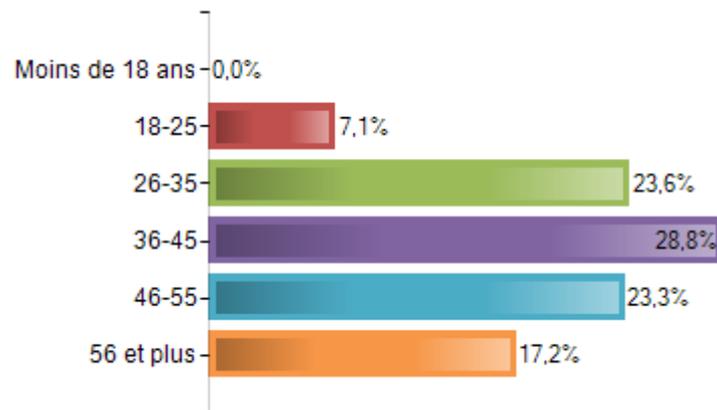
- Résultats d'enquête de satisfaction à chaud .....P 5
- Evolution de la satisfaction sur les 2 dernières années.....P 11
- Suggestions et propositions d'amélioration .....P 13

# Résultats d'enquête de satisfaction à chaud

Votre statut:



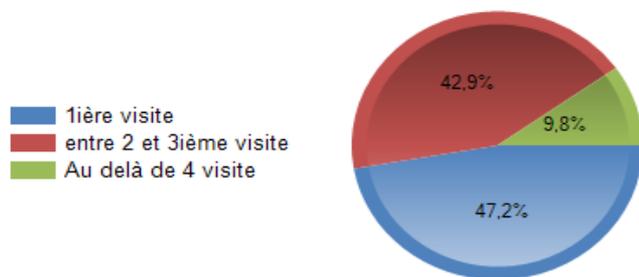
Votre tranche d'âge:



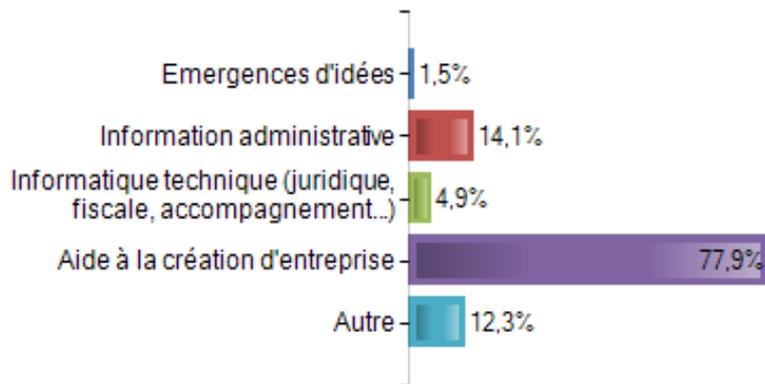
326retours

# Résultats d'enquête de satisfaction à chaud

La fréquence de votre visite:



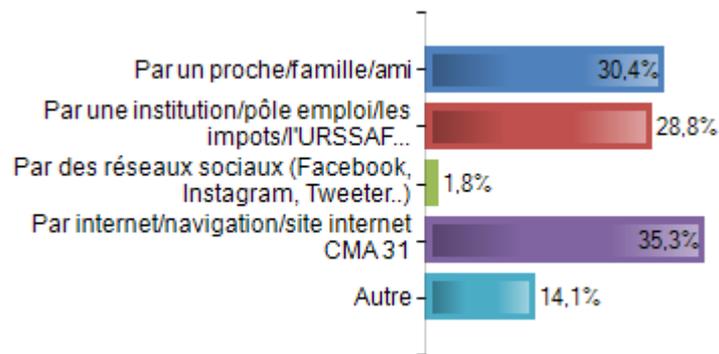
Quel est le motif de votre visite à la CMA 31 ?



326retours

# Résultats d'enquête de satisfaction à chaud

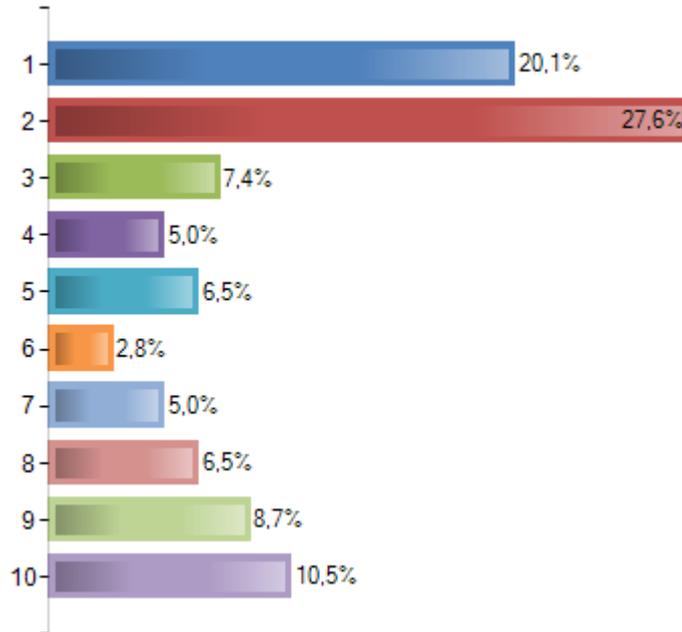
Comment vous nous avez- connus ?



326retours

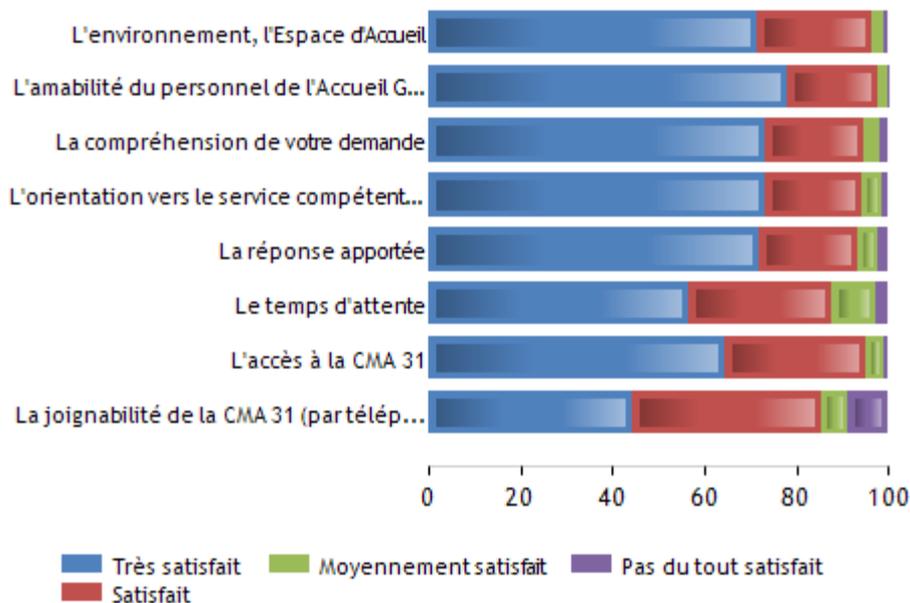
# Résultats d'enquête de satisfaction à chaud

De 0 à 10 à combien évaluez- vous le niveau de difficulté pour trouver la bonne administration compétente pour vos démarches ? (1 point pour très facile et 10 pour très difficile)



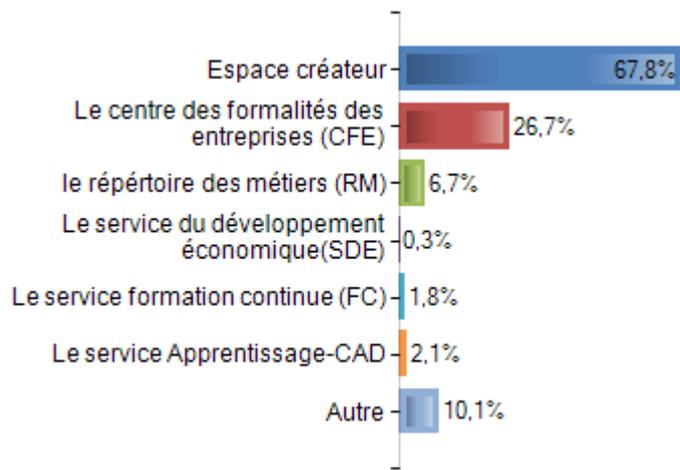
# Résultats d'enquête de satisfaction à chaud

Quel est votre degré de satisfaction relative à:

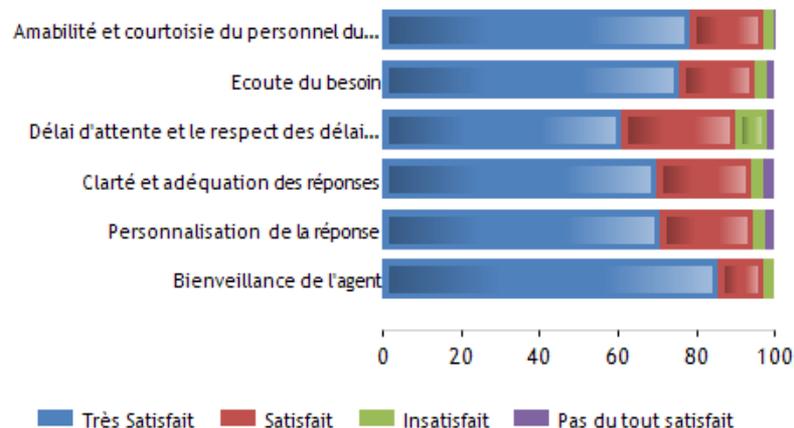


# Résultats d'enquête de satisfaction à chaud des usagers

Dans quel service avez-vous été reçu ?

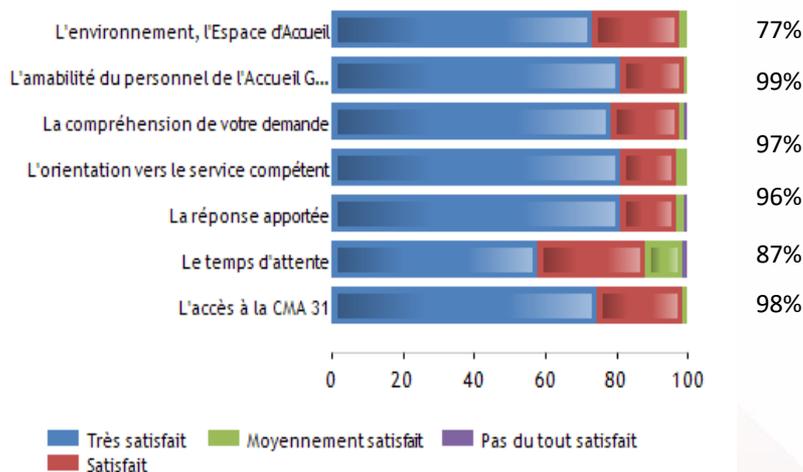


Quel est votre niveau de satisfaction relatif aux critères ci-dessous ?

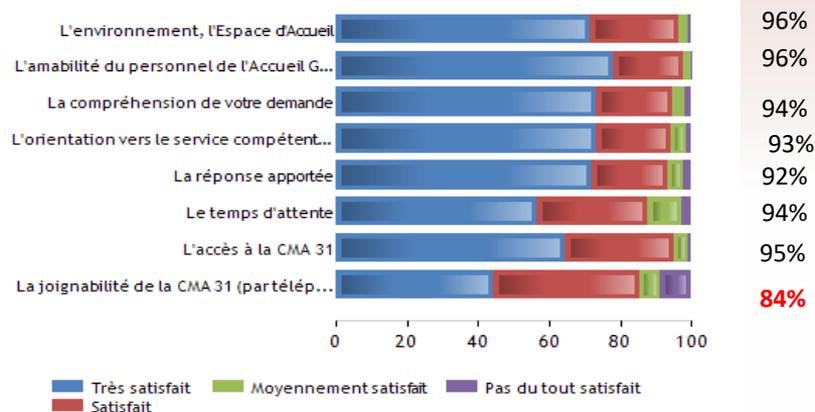


# Evolution de la satisfaction entre 2020 et 2021

## Résultat de satisfaction 2020



## Résultat de satisfaction 2021







*Chambre*  
de **Métiers**  
et de **Artisanat**

OCCITANIE / PYRÉNÉES-MÉDITERRANÉE

HAUTE-GARONNE

