



RESULTATS DE L'ENQUÊTE DU 18/07/2011

Enquête de satisfaction client 2011

Imprimé par AQUILINA Stéphane le 22/07/2011

| Thème : IJTRACE | | | | | | |
|-------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------|--|--------------------------------|
| Question N°:1 | fonction | Les fonctions contenues dans I.JTRACE correspondent elles à vos besoins? A-Très satisfaisantes B-Satisfaisantes C-Peu Satisfaisantes D-Insatisfaisantes | | | | |
| Très satisfaisant : 3 | | Satisfaisant : 18 | | Insatisfaisant : 0 | | Très insatisfaisant : 0 |
| Total question : | | 14.88 | | /21 | | 70.86 % |
| Question N°:3 | évolution passée | Les évolutions apportées à I.JTRACE depuis votre acquisition sont : A-Très satisfaisantes B-Satisfaisantes C-Peu Satisfaisantes D-Insatisfaisantes | | | | |
| Très satisfaisant : 2 | | Satisfaisant : 15 | | Insatisfaisant : 1 | | Très insatisfaisant : 0 |
| Total question : | | 12.23 | | /18 | | 67.94 % |
| Question N°:4 | mise à jour | Lors des mises à jour, les informations concernant les modifications sont ? A-Très satisfaisantes B-Satisfaisantes C-Peu Satisfaisantes D-Insatisfaisantes | | | | |
| Très satisfaisant : 1 | | Satisfaisant : 15 | | Insatisfaisant : 4 | | Très insatisfaisant : 0 |
| Total question : | | 12.22 | | /20 | | 61.10 % |
| Très satisfaisant : 6 | | Satisfaisant : 48 | | Insatisfaisant : 5 | | Très insatisfaisant : 0 |
| Total thème : | | 39.33 | | /59 | | 66.66 % |
| Thème : FORMATION | | | | | | |
| Question N°:6 | mise en place | Etes vous satisfait de la mise en place d IJTRACE dans l'ensemble des services ? A-Très satisfaisantes B-Satisfaisantes C-Peu Satisfaisantes D-Insatisfaisantes | | | | |
| Très satisfaisant : 7 | | Satisfaisant : 14 | | Insatisfaisant : 0 | | Très insatisfaisant : 0 |
| Total question : | | 16.24 | | /21 | | 77.33 % |
| Question N°:7 | formation dispensée | La formation dispensée vous a semblé ? A-Très satisfaisantes B-Satisfaisantes C-Peu Satisfaisantes D-Insatisfaisantes | | | | |
| Très satisfaisant : 5 | | Satisfaisant : 13 | | Insatisfaisant : 1 | | Très insatisfaisant : 0 |
| Total question : | | 13.91 | | /19 | | 73.21 % |
| Très satisfaisant : 12 | | Satisfaisant : 27 | | Insatisfaisant : 1 | | Très insatisfaisant : 0 |
| Total thème : | | 30.15 | | /40 | | 75.38 % |
| Thème : MAINTENANCE | | | | | | |
| Question N°:8 | qualité | Lors de vos appels à l'assistance téléphonique la qualité des réponses sont elles ? A-Très satisfaisantes B-Satisfaisantes C-Peu Satisfaisantes D-Insatisfaisantes | | | | |

| | | | | | | | |
|------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------|--------------|------------|----------------|
| Très satisfaisant : 8 | Satisfaisant : 11 | Insatisfaisant : 0 | Très insatisfaisant : 0 | Total question : | 15.26 | /19 | 80.32 % |
| Question N°:9 | délag d'attente | Lors de vos appels à l'assistance téléphonique le délai d'attente vous semble : A-Très satisfaisantes B-Satisfaisantes C-Peu Satisfaisantes D-Insatisfaisantes | | | | | |
| Très satisfaisant : 7 | Satisfaisant : 12 | Insatisfaisant : 1 | Très insatisfaisant : 0 | Total question : | 15.25 | /20 | 76.25 % |
| Très satisfaisant : 15 | Satisfaisant : 23 | Insatisfaisant : 1 | Très insatisfaisant : 0 | Total thème : | 30.51 | /39 | 78.23 % |
| Thème : IJTRACE | | | | | | | |
| Question N°:10 | évaluations internes | Etes-vous satisfait du suivi de vos évaluations internes avec les outils d'IJTRACE? A-Très satisfaisantes B-Satisfaisantes C-Peu Satisfaisantes D-Insatisfaisantes | | | | | |
| Très satisfaisant : 2 | Satisfaisant : 5 | Insatisfaisant : 1 | Très insatisfaisant : 0 | Total question : | 05.63 | /8 | 70.38 % |
| Question N°:11 | projet d'établissement | Etes-vous satisfait du suivi de votre projet d'établissement avec les outils d'IJTRACE? A-Très satisfaisantes B-Satisfaisantes C-Peu Satisfaisantes D-Insatisfaisantes | | | | | |
| Très satisfaisant : 0 | Satisfaisant : 4 | Insatisfaisant : 1 | Très insatisfaisant : 0 | Total question : | 02.97 | /5 | 59.40 % |
| Question N°:12 | projet personnalisé | Le suivi du projet personnalisé des résidents dans IJTRACE vous semble : A-Très satisfaisantes B-Satisfaisantes C-Peu Satisfaisantes D-Insatisfaisantes | | | | | |
| Très satisfaisant : 0 | Satisfaisant : 2 | Insatisfaisant : 0 | Très insatisfaisant : 0 | Total question : | 01.32 | /2 | 66.00 % |
| Question N°:13 | recommandation | Recommandez-vous IJTRACE à d'autres directeurs, directrices ou cadres ? | | | | | |
| Très satisfaisant : 20 | Satisfaisant : 0 | Insatisfaisant : 0 | Très insatisfaisant : 1 | Total question : | 20.00 | /21 | 95.24 % |
| Très satisfaisant : 22 | Satisfaisant : 11 | Insatisfaisant : 2 | Très insatisfaisant : 1 | Total thème : | 29.92 | /36 | 83.11 % |
| Note globale de l'Enquête : | | | | 129.91 | /174 | | |
| % de satisfaction | | | | 74.66 % | | | |