

DÉMARCHE QUALITÉ: PISCINE DU LAC



janvier 2017

SATISFACTION:

ACCUEIL PHYSIQUE **87%** * ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE **75,8%** *

Enquête de satisfaction réalisée dans le cadre de la politique Qualité de la ville de Montargis en janvier 2017 auprès de 140 personnes. ►

* moyenne des réponses « très satisfait » et « satisfait »

L'accueil

	Très satisfait		Satisfait		Peu satisfait		Insatisfait		Pas d'opinion		TOTAL personnes interrogées
	Chiffre	%	Chiffre	%	Chiffre	%	Chiffre	%	Chiffre	%	
Horaires d'ouverture	58	44,62	39	30,00	19	14,62	12	9,23	2	1,54	130
La signalétique intérieure	77	60,16	35	27,34	6	4,69	3	2,34	7	5,47	128
L'accueil	106	75,71	28	20,00	3	2,14	2	1,43	1	0,71	140
des tarifs	79	61,24	40	31,01	5	3,88	4	3,10	1	0,78	129
de la propreté en général	83	64,84	36	28,13	7	5,47	2	1,56		0,00	128
de la propreté des bassins	57	57,00	32	32,00	8	8,00	3	3,00		0,00	100
de la surveillance des bassins	90	69,23	34	26,15	2	1,54	3	2,31	1	0,77	130
du confort de la piscine	53	40,46	36	27,48	22	16,79	19	14,50	1	0,76	131

59,2

27,8

Au téléphone

	Très satisfait		Satisfait		Peu satisfait		Insatisfait		Pas d'opinion		TOTAL personnes interrogées
	Chiffre	%	Chiffre	%	Chiffre	%	Chiffre	%	Chiffre	%	
L'accueil	70	67,31	12	11,54	1	0,96	1	0,96	20	19,23	104
L'écoute	66	64,71	14	13,73	1	0,98	1	0,98	20	19,61	102
Réponse à votre demande	67	62,04	17	15,74	1	0,93	2	1,85	21	19,44	108
Le temps d'attente	62	59,62	19	18,27		0,00	1	0,96	22	21,15	104
L'aide personnalisée	49	51,58	14	14,74		0,00	1	1,05	31	32,63	95

61,05

14,80

0,57

1,16

22,41