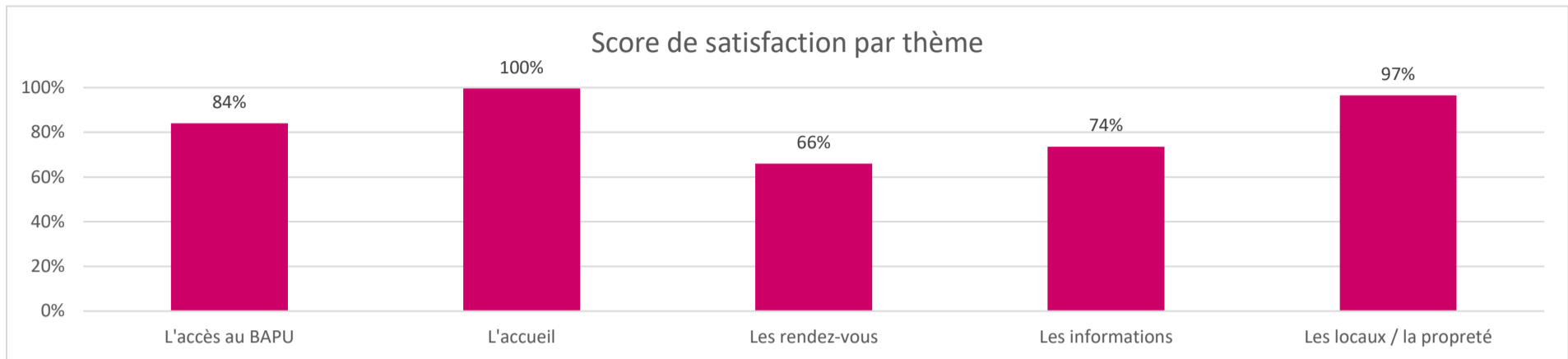


Le questionnaire de satisfaction a été distribué au cours du mois d'octobre 2021. Le taux de retour est de 85% (contre 92% en 2019).

Score global de satisfaction : 100% (contre 97% en 2019) 😊

Score de satisfaction par thème : Les items étaient regroupés en 5 thèmes



Score de satisfaction par item et la météo des évolutions dans l'année:

Thèmes		2019	2021	Evolution
L'accès au BAPU	Localisation géographique	90%	93%	☀️
	Signalisation pour accéder au BAPU	66%	64%	☁️
	Moyens de transport pour y accéder	89%	90%	☀️
	Horaires d'ouverture	93%	89%	☁️
L'accueil	Accueil téléphonique	99%	99%	☀️
	Accueil sur place	98%	100%	☀️
	Possibilité de consulter sans avance de frais	98%	100%	☀️
Les RDV	Délai avant le premier rendez-vous	37%	34%	☁️
	Confidentialité	97%	98%	☀️
Les informations	Informations présentes dans le livret d'accueil	86%	96%	☀️
	Informations données par l'équipe sur votre suivi ou votre orientation	92%	97%	☀️
	Informations données sur le site Internet	57%	83%	☀️
	Informations données sur les différents types de prises en charge thérapeutiques	65%	81%	☀️
	Informations données sur le service social	69%	85%	☀️
	Informations données sur l'aide pédagogique	64%	82%	☀️
Les locaux/la propreté	Repérage/signalétique au sein du BAPU	89%	96%	☀️
	Espace d'accueil et bureaux de consultation	97%	99%	☀️
	Propreté et hygiène des espaces	98%	100%	☀️
	Configuration des lieux	98%	98%	☀️
	Aménagement pour les personnes à mobilité réduite	81%	90%	☀️

Commentaires libres :

9 remarques sur l'accès : 9 remarques - (signalisation et l'horaire)
 14 remarques sur l'accueil : 14 remarques +
 19 remarques sur les RDV : 1 remarque + et 18 remarques - (délai d'attente long)
 5 remarques sur les informations : 5 remarques - (livret d'accueil et le site internet pas à jour)
 6 remarques sur les locaux : 3 remarques + et 3 remarques - (l'aspect de la salle d'attente)
 19 remarques et suggestions : 11 remarques + et 8 remarques -

Quelques retours de vos remarques :

Les secrétaires sont magnifiques. Je les adore. Toujours agréables (au téléphone comme sur le lieu de consultation)
Bonne écoute et aide.
Bien tenue et propre, bureaux agréables.
Merci infiniment pour ce lieu et votre équipe. Bonne continuation
Très satisfaite et heureuse d'avoir bénéficié de l'aide du BAPU.