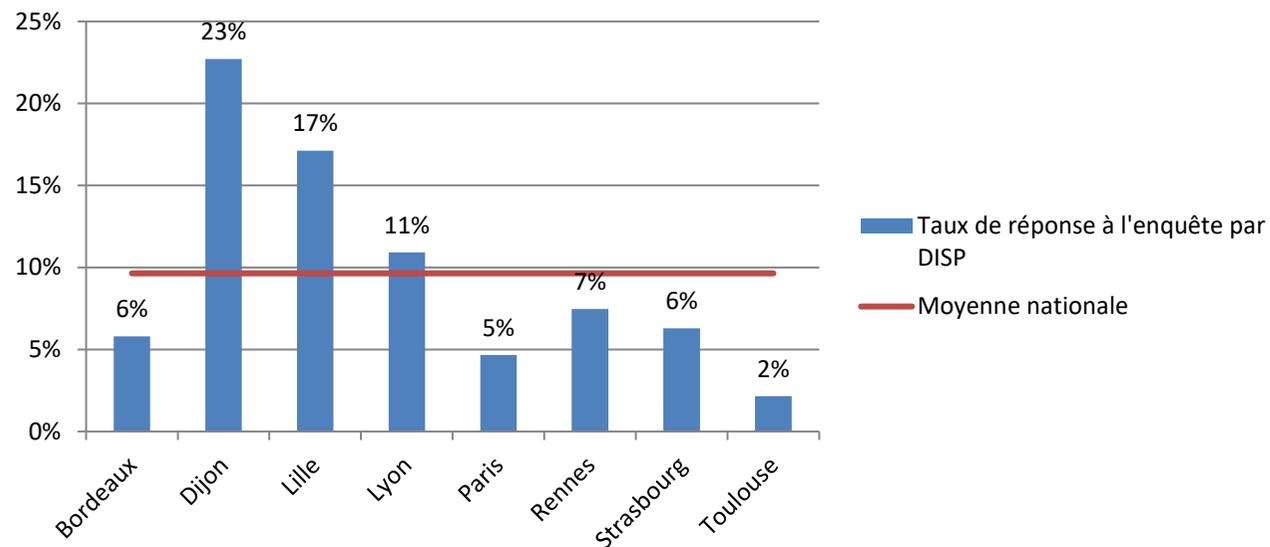


DISP	Nombre de RDV parloirs*	Nombre de réponses	dont taux de réponse "papier"	dont taux de réponse "en ligne"
Bordeaux	947	55	65%	35%
Dijon	766	174	100%	0%
Lille	788	135	99%	1%
Lyon	998	109	100%	0%
Marseille	1 671	-	0%	0%
MOM	1 448	-	0%	0%
Paris	2 418	113	93%	7%
Rennes	1 433	107	99%	1%
Strasbourg	652	41	83%	17%
Toulouse	1 203	26	100%	0%
Total	9 205	760	95%	5%

*durant la période de l'expérimentation du 04 au 17 novembre 2019

Taux de réponse à l'enquête par DISP



Indicateur de satisfaction			
Indicateur n°1 - Niveau de satisfaction de la qualité de service rendu (échelle de 1 à 5)			
Indicateur n°2 - Pourcentage d'utilisateurs satisfaits par la qualité de l'accueil (de 1 à 5)			
Indicateur n°3 - Pourcentage d'utilisateurs satisfaits par l'accessibilité de l'information par catégories d'utilisateurs			

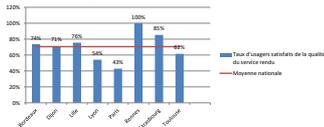
Indicateur n°1 - Niveau de satisfaction de la qualité de service rendu (échelle de 1 à 5)				
Établissements/DSP	Nombre de répondants	Satisfait	Non satisfait	Moyennement satisfait
CP Bordeaux-Giradignan	3	0%	0%	100%
CP Nouvelle Gironde	11	73%	0%	27%
CD Uzeste	20	100%	0%	0%
DSP de Bordeaux	34	73%	0%	27%
CD Châteauneuf	107	73%	0%	27%
MA Dijon	51	63%	12%	25%
MA Nantes	16	94%	0%	6%
DSP de Dijon	174	73%	7%	20%
MA Bordeaux	120	50%	33%	17%
MA Douai	120	77%	5%	18%
DSP de Lille	135	74%	7%	19%
MA Bordeaux	22	55%	0%	45%
CP Bourgneuf-Bresse	37	54%	24%	22%
DSP de Lyon	109	54%	23%	23%
CP Miquin-Chauconin-Neufmontiers	57	54%	14%	32%
CD Miquin	28	54%	15%	31%
MA Villages	28	18%	54%	28%
DSP de Paris	113	43%	26%	31%
MA La Mère-Croissette	13	100%	0%	0%
CP Nantes	11	100%	0%	0%
CP Rennes	11	100%	0%	0%
DSP de Rennes	107	100%	0%	0%
MA Espoir	34	82%	3%	15%
CD Toul	7	86%	0%	14%
DSP de Strasbourg	41	85%	0%	15%
CP Brest	14	57%	36%	7%
CP Lannemezan	12	67%	17%	17%
DSP de Toulouse	26	62%	23%	15%
TOTAL DSP	750	70%	11%	19%

Indicateur n°2 - Pourcentage d'utilisateurs satisfaits par la qualité de l'accueil (de 1 à 5)				
Établissements/DSP	Nombre de répondants	Satisfait	Non satisfait	Moyennement satisfait
CP Bordeaux-Giradignan	3	0%	100%	0%
CP Nouvelle Gironde	11	73%	0%	27%
CD Uzeste	20	100%	0%	0%
DSP de Bordeaux	34	73%	0%	27%
CD Châteauneuf	107	81%	2%	17%
MA Dijon	51	82%	2%	16%
MA Nantes	16	81%	3%	16%
DSP de Dijon	174	81%	4%	15%
MA Bordeaux	120	37%	8%	55%
MA Douai	120	84%	2%	14%
DSP de Lille	135	81%	6%	13%
MA Bordeaux	22	64%	5%	31%
CP Bourgneuf-Bresse	37	75%	17%	8%
DSP de Lyon	109	72%	14%	14%
CP Miquin-Chauconin-Neufmontiers	57	63%	16%	21%
CD Miquin	28	35%	31%	34%
MA Villages	28	39%	22%	39%
DSP de Paris	113	50%	14%	36%
MA La Mère-Croissette	13	100%	0%	0%
CP Nantes	11	91%	0%	9%
CP Rennes	11	80%	0%	20%
DSP de Rennes	107	80%	0%	20%
MA Espoir	34	85%	0%	15%
CD Toul	7	86%	0%	14%
DSP de Strasbourg	41	85%	0%	15%
CP Brest	14	64%	4%	32%
CP Lannemezan	12	83%	0%	17%
DSP de Toulouse	26	72%	4%	24%
TOTAL DSP	750	73%	9%	18%

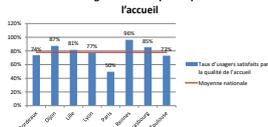
Indicateur n°3 - Pourcentage d'utilisateurs satisfaits par l'accessibilité de l'information par catégories d'utilisateurs				
Établissements/DSP	Nombre de répondants	Satisfait	Non satisfait	Moyennement satisfait
CP Bordeaux-Giradignan	3	100%	0%	0%
CP Nouvelle Gironde	11	91%	0%	9%
CD Uzeste	20	100%	0%	0%
DSP de Bordeaux	34	91%	0%	9%
CD Châteauneuf	107	93%	10%	7%
MA Dijon	51	77%	12%	11%
MA Nantes	16	94%	0%	6%
DSP de Dijon	174	81%	13%	6%
MA Bordeaux	120	50%	2%	48%
MA Douai	120	90%	2%	8%
DSP de Lille	135	70%	14%	16%
MA Bordeaux	22	64%	2%	34%
CP Bourgneuf-Bresse	37	72%	21%	7%
DSP de Lyon	109	69%	24%	7%
CP Miquin-Chauconin-Neufmontiers	57	63%	31%	6%
CD Miquin	28	69%	25%	6%
MA Villages	28	38%	39%	23%
DSP de Paris	113	58%	28%	14%
MA La Mère-Croissette	13	82%	16%	2%
CP Nantes	11	86%	0%	14%
CP Rennes	11	80%	0%	20%
DSP de Rennes	107	80%	0%	20%
MA Espoir	34	90%	0%	10%
CD Toul	7	86%	0%	14%
DSP de Strasbourg	41	86%	0%	14%
CP Brest	14	64%	4%	32%
CP Lannemezan	12	83%	0%	17%
DSP de Toulouse	26	72%	4%	24%
TOTAL DSP	750	76%	10%	14%

Établissements/DSP	Nombre de répondants	Indicateur n°1	Indicateur n°2	Indicateur n°3
CP Bordeaux-Giradignan	3	0%	0%	0%
CP Nouvelle Gironde	11	73%	73%	91%
CD Uzeste	20	100%	100%	100%
DSP de Bordeaux	34	73%	73%	91%
CD Châteauneuf	107	73%	81%	7%
MA Dijon	51	63%	82%	11%
MA Nantes	16	94%	81%	6%
DSP de Dijon	174	73%	81%	6%
MA Bordeaux	120	50%	37%	48%
MA Douai	120	77%	84%	8%
DSP de Lille	135	74%	81%	16%
MA Bordeaux	22	55%	64%	34%
CP Bourgneuf-Bresse	37	54%	75%	7%
DSP de Lyon	109	54%	72%	7%
CP Miquin-Chauconin-Neufmontiers	57	54%	63%	6%
CD Miquin	28	54%	35%	6%
MA Villages	28	18%	39%	23%
DSP de Paris	113	43%	50%	14%
MA La Mère-Croissette	13	100%	100%	82%
CP Nantes	11	100%	91%	14%
CP Rennes	11	100%	80%	20%
DSP de Rennes	107	100%	80%	20%
MA Espoir	34	82%	85%	10%
CD Toul	7	86%	86%	14%
DSP de Strasbourg	41	85%	85%	14%
CP Brest	14	57%	64%	32%
CP Lannemezan	12	67%	83%	17%
DSP de Toulouse	26	62%	72%	24%
TOTAL DSP	750	70%	73%	14%

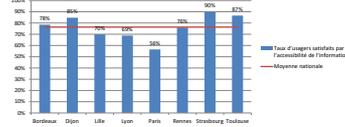
Taux d'utilisateurs satisfaits de la qualité du service rendu



Taux d'utilisateurs satisfaits par la qualité de l'accueil



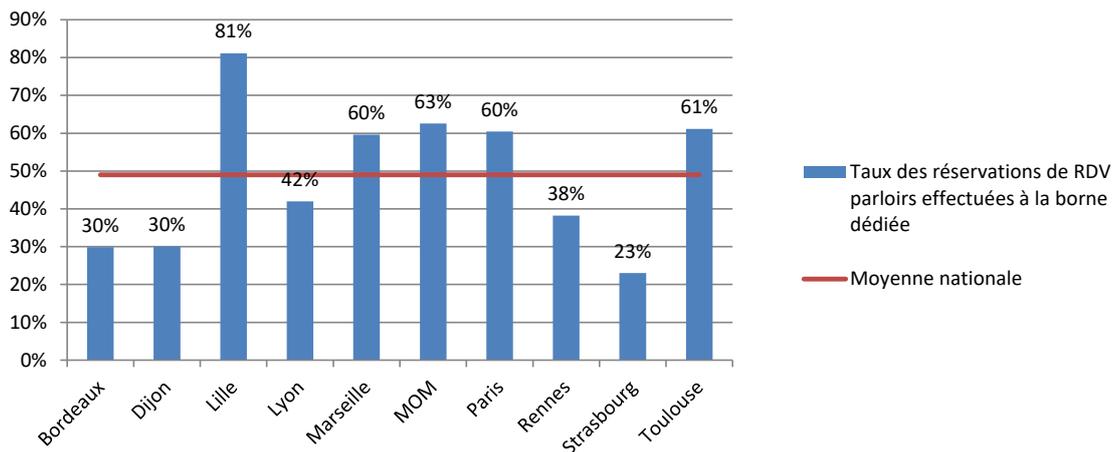
Taux d'utilisateurs satisfaits par l'accessibilité de l'information



Établissements/DSP	Notes moyennes par établissement et par DSP		
	Nombre de répondants	Satisfaction globale (Indicateur n°1)	Qualité de l'accueil (Indicateur n°2)
CP Bordeaux-Giradignan	3	1,0	1,0
CP Nouvelle Gironde	11	3,0	3,0
CD Uzeste	20	4,0	4,0
DSP de Bordeaux	34	3,0	3,0
CD Châteauneuf	107	3,0	2,4
MA Dijon	51	2,5	3,4
MA Nantes	16	4,2	3,4
DSP de Dijon	174	3,0	3,4
MA Bordeaux	120	2,0	2,4
MA Douai	120	3,5	3,4
DSP de Lille	135	3,0	3,0
MA Bordeaux	22	2,5	3,4
CP Bourgneuf-Bresse	37	2,5	3,4
DSP de Lyon	109	2,5	2,5
CP Miquin-Chauconin-Neufmontiers	57	2,5	2,4
CD Miquin	28	2,5	2,4
MA Villages	28	1,5	2,5
DSP de Paris	113	2,0	2,5
MA La Mère-Croissette	13	4,0	4,0
CP Nantes	11	4,0	3,4
CP Rennes	11	4,0	3,4
DSP de Rennes	107	4,0	3,4
MA Espoir	34	3,5	3,4
CD Toul	7	3,5	3,4
DSP de Strasbourg	41	3,5	3,5
CP Brest	14	2,0	2,5
CP Lannemezan	12	3,5	3,4
DSP de Toulouse	26	2,5	3,4
TOTAL DSP	750	3,0	3,4

DISP	Etablissements	Réservations par téléphone	Réservations via bornes	% de RDV réservés via bornes
Bordeaux	Bordeaux-Gradignan	229	238	51%
	Neuvic sur l'Isle	187	45	19%
	Uzerche	248	0	0%
	Sous-total DISP de Bordeaux	664	283	30%
Dijon	Châteauroux	406	48	11%
	Dijon	94	138	59%
	Nevers	36	44	55%
	Sous-total DISP de Dijon	536	230	30%
Lille	Bethune	27	276	91%
	Douai	122	363	75%
	Sous-total DISP de Lille	149	639	81%
Lyon	Bonneville	246	89	27%
	Bourg-en-Bresse	333	330	50%
	Sous-total DISP de Lyon	579	419	42%
Marseille	Avignon-le-Pontet	434	599	58%
	Nice	241	397	62%
	Sous-total DISP de Marseille	675	996	60%
Mission Outre-Mer	Ducos	134	753	85%
	Noumea	408	153	27%
	Sous-total Mission Outre-Mer	542	906	63%
Paris	Levallois-Perret	478	693	59%
	Melun	182	45	20%
	Villepinte	297	723	71%
	Sous-total DISP de Paris	957	1 461	60%
Rennes	Le Mans-Croisettes	277	177	39%
	Nantes	510	358	41%
	Rennes	98	13	12%
	Sous-total DISP de Rennes	885	548	38%
Strasbourg	Epinal	284	0	0%
	Toul	218	150	41%
	Sous-total DISP de Strasbourg	502	150	23%
Toulouse	Beziers	378	735	66%
	Lannemezan	90	0	0%
	Sous-total DISP de Toulouse	468	735	61%
Total des établissements concernés par l'expérimentation		5 957	6 367	52%

Taux des réservations de RDV parloirs effectuées à la borne dédiée



Etablissements/DISP	Durée moyenne d'obtention d'un RDV parloir (en jour)
CP Bordeaux-Gradignan	19
CD Neuvic sur l'Isle	12
CD Uzerche	20
DISP de Bordeaux	18
CD Châteauroux	18
MA Dijon	15
MA Nevers	19
DISP de Dijon	17
MA Bethune	22
MA Douai	18
DISP de Lille	19
MA Bonneville	17
CP Bourg-en-Bresse	20
DISP de Lyon	19
CP Meaux-Chauconin-Neufmontiers	17
CD Melun**	-
MA Villepinte	19
DISP de Paris	18
MA Le Mans-Croisettes	21
CP Nantes	19
CPF Rennes	14
DISP de Rennes	20
MA Epinal	18
CD Toul	21
DISP de Strasbourg	18
CP Beziers	20
CP Lannemezan**	-
DISP de Toulouse	20
Moyenne nationale	19

** les établissements de Melun et Lannemezan n'ont pas de durée moyenne car les données issues du SI pour ces deux EP contiennent uniquement des anomalies.