

Conventionnements des fournisseurs d'appareillage 2009

Première analyse du service Qualité et Relations Clients

Préambule

74 fournisseurs d'appareillage ont répondu à cette enquête soit un taux de réponse de 46%.

Les démarches sur internet

75% des répondants qui connaissent le site internet de la CRAM.

91% des répondants ont trouvé les informations recherchées facilement. 96% considèrent que les démarches à entreprendre sont claires et 80% ont consulté uniquement la rubrique liée à leur demande de conventionnement.

Les contacts

Les fournisseurs sont plutôt satisfaits des contacts avec le service ASS en vue de leur conventionnement puisque le taux de satisfaction liés à la qualité de l'accueil atteint 100%, la prise en compte de la demande : 97%, l'aptitude à répondre aux questions : 99%, le délai d'attente avant d'avoir le bon interlocuteur atteint 99% de satisfaction et le délai de réponse à une question spécifique : 99%.

18 % disent s'être déplacés à la CRAM. Ils sont tous satisfaits de la qualité de l'accueil physique et de l'aptitude de l'interlocuteur à répondre à leurs questions.

La gestion du conventionnement

Ils sont d'accord à 96% sur le fait que le questionnaire semble facile à compléter et ils sont 87% à être satisfaits du délai dans lequel leur conventionnement est notifié.

De manière générale

En conclusion, la satisfaction s'élève à 100% (dont 47% de très satisfaits).