

EXTRAIT DU 19/07/2022 – N° 09/2022

Registre des délibérations de l'Agence départementale d'appui aux territoires (ADAT)

Réunion du 19 juillet 2022

Le Conseil d'administration de l'Agence départementale d'appui aux territoires, convoqué le 7 juillet 2022, s'est réuni le 19 juillet 2022 à 14h30, sous la présidence de Madame Christine BOUQUIN, Présidente de l'ADAT.

Etaient présents les membres de l'Agence suivants :

Gabriel BAULIEU, Olivier BILLOT, Elisabeth BROSSARD, Damien CHARLET, Claude COURVOISIER, Ludovic FAGAUT, Raphaël KRUCIEN, Thierry MAIRE DU POSET, Charles PIQUARD, Thierry VERNIER, Michel VIENNET, Martine VOIDEY

Etaient excusés les membres de l'Agence suivants :

Marie-Noëlle BIGUINET, Marie-France BOTTARLINI, Daniel BUCHWALDER, François CUCHEROUSSET, Patrick GENRE, Géraldine LEROY, Valérie MAILLARD, Arnaud MARTHEY, Daniel PERRIN, Géraldine TISSOT-TRULLARD

OBJET : LANCEMENT D'UN QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Sous la présidence de Madame Christine BOUQUIN, les membres du Conseil d'administration approuvent à l'unanimité le lancement d'une enquête de satisfaction auprès des adhérents de l'ADAT.

La Présidente de l'ADAT,


Christine BOUQUIN

QUESTIONNAIRE de satisfaction sur les services existants et les attentes / besoins des adhérents de l'Adat

1. Globalement, quel est votre niveau de satisfaction sur l'ensemble des prestations et réponses apportées par l'ADAT ?

- Très satisfait(e) Satisfait(e) Peu satisfait(e) Insatisfait(e)

Assistance informatique

2. Quel est votre niveau de satisfaction de l'assistance informatique apportée par l'ADAT sur les thématiques suivantes :

	Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Peu satisfait(e)	Insatisfait(e)	Non concerné
▪ mode de sollicitation de l'Adat via internet	<input type="checkbox"/>				
▪ accueil/relation avec les agents	<input type="checkbox"/>				
▪ prise en charge de la demande	<input type="checkbox"/>				
▪ délais de traitement	<input type="checkbox"/>				
▪ résolution des problèmes	<input type="checkbox"/>				
▪ qualité des renseignements	<input type="checkbox"/>				
▪ facilité à contacter le service	<input type="checkbox"/>				
▪ mise en service d'une base documentaire accessible en permanence	<input type="checkbox"/>				
▪ niveau de satisfaction globale du service	<input type="checkbox"/>				

Si vous êtes insatisfait(e), merci de préciser pourquoi ?

A quelle fréquence contactez-vous le service :

- 1 fois par semaine plusieurs fois par semaine une fois par mois plus

3. Quel est votre niveau de satisfaction sur les prestations du pack de base :

	Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Peu satisfait(e)	Insatisfait(e)	Non concerné
▪ dématérialisation	<input type="checkbox"/>				
▪ gestion financière Evolution	<input type="checkbox"/>				
▪ déclaration sociale nominative	<input type="checkbox"/>				
▪ accompagnement au passage à la M57	<input type="checkbox"/>				

Si vous êtes insatisfait(e), merci de préciser pourquoi ?

4. Quel est votre niveau de satisfaction sur les prestations complémentaires :

	Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Peu satisfait(e)	Insatisfait(e)	Non concerné
▪ réinstallation ou migration des logiciels BL	<input type="checkbox"/>				
▪ sauvegarde externalisée	<input type="checkbox"/>				
▪ formation des personnels des collectivités	<input type="checkbox"/>				
▪ mission d'audit et de conseil sur l'infrastructure informatique	<input type="checkbox"/>				
▪ cabinet Berger Levrault - numérique	<input type="checkbox"/>				
▪ cabinet Berger Levrault - enfance	<input type="checkbox"/>				
▪ actes d'état civil numérisés	<input type="checkbox"/>				

Conseils juridiques

5. Quel est votre niveau de satisfaction sur les informations juridiques publiées régulièrement :

	Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Peu satisfait(e)	Insatisfait(e)	Non concerné
▪ flash infos juridiques	<input type="checkbox"/>				
▪ actualités juridiques	<input type="checkbox"/>				
▪ notes juridiques					
▪ base de données accessible en permanence	<input type="checkbox"/>				

Si vous êtes insatisfait(e), merci de préciser pourquoi ?

6. Quel est votre niveau de satisfaction sur les réponses apportées lors de conseils juridiques concernant les thématiques suivantes :

	Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Peu satisfait(e)	Insatisfait(e)	Non concerné
▪ accueil/relation avec les agents	<input type="checkbox"/>				
▪ prise en charge de la demande	<input type="checkbox"/>				
▪ délais de traitement	<input type="checkbox"/>				
▪ analyse produite	<input type="checkbox"/>				
▪ service après-vente réponses apportées	<input type="checkbox"/>				

Si vous êtes insatisfait(e), merci de préciser pourquoi ?

7. Quel est votre niveau de satisfaction sur les présentations juridiques dispensées :

	Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Peu satisfait(e)	Insatisfait(e)	Non concerné
▪ Lors des sessions Adat Griffon	<input type="checkbox"/>				

Si vous êtes insatisfait(e), merci de préciser pourquoi ?

RGPD

8. Quel est votre niveau de satisfaction sur les prestations rendues en lien avec le RGPD ?

	Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Peu satisfait(e)	Insatisfait(e)	Non concerné
▪ accueil réservé	<input type="checkbox"/>				
▪ relation avec le DPD	<input type="checkbox"/>				
▪ prise en charge de la demande	<input type="checkbox"/>				
▪ délais de traitement	<input type="checkbox"/>				
▪ analyse produite	<input type="checkbox"/>				
▪ service après-vente réponses apportées	<input type="checkbox"/>				
▪ formations / sensibilisation	<input type="checkbox"/>				

Si vous êtes insatisfait(e), merci de préciser pourquoi ?

Nouveaux besoins / attentes

9. Quels seraient vos éventuels demandes nouvelles ou besoins (à court et moyen terme) sur les 3 champs de compétences actuelles (assistance informatique, conseils juridiques et RGPD) ? ...

10. Souhaiteriez-vous que l'ADAT vous accompagne dans d'autres domaines ?

Oui non

Si oui, lesquels (réponse libre)