

Résultats enquête satisfaction client Marhba

CRITERES		Niveau de satisfaction par critère (en %)			
		Février 2020	Février 2021	Février 2022	Février 2023
1	Information sur les conditions d'accès et d'accueil	92.6	94.12	93.85	94.43
2	Comportement des agents d'accueil de l'AFH	92.6	93.33	98.85	97.43
3	Orientation vers le bon service	90.0	90.59	95.2	94.43
4	Facilitation de la constitution et du dépôt des dossiers	86.6	84.58	92.55	93.33
5	Confort des espaces d'accueil	85.8	79.15	88.46	91.88
6	Délais de réponse aux courriers	75.9	70.86	78.14	86.76
7	Lisibilité et clarté des correspondances	80.0	75.56	83.81	88.89
8	Prise en charge des appels téléphoniques	79.7	80.50	86.5	91.88
9	Réponses aux réclamations	81,6	-	-	-
10	Facilitation de l'accomplissement des démarches pour les personnes en difficulté ou à mobilité réduite	84,2	80.0	83.24	97.25
Niveau de satisfaction global		84,9	83,19	88,25	92.92