

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DES CLIENTS

Période d'analyse : Janvier 2023 – Décembre 2023

Document confidentiel

Les informations contenues dans ce rapport sont strictement confidentielles et réservées à l'usage de la ou des personnes identifiées comme destinataires.

L'usage des informations contenues dans ce rapport ou ses documents annexes est strictement interdit.

FOCUS SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS



Chers tous,

Nous avons le plaisir de vous présenter les résultats de l'enquête de satisfaction client menée sur La période Janvier 2023 à Décembre 2023.

Cette enquête a été réalisée dans le cadre de la démarche qualité auprès de l'ensemble des clients de la chambre de commerce d'industrie et des services de la région Fès – Meknès sur la période concernée.

Nous remercions chaleureusement tous les participants à cette enquête!



SOMMAIRE

RAPPEL DES OBJECTIFS ET DE LA METHODOLOGIE

- CONTEXTE
- OBJECTIFS
- MÉTHODOLOGIE
- NIVEAU DE SATISFACTION CIBLE

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS

- TRAITEMENT DES DEMANDES
- ORGANISATION DES MANIFESTATIONS
- ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT
- COMMUNICATION ET INFORMATION
- RECLAMATIONS DES RESSORTISSANTS
- SATISFACTION GLOBALE

RAPPEL DES OBJECTIFS ET DE LA METHODOLOGIE

CONTEXTE

Dans le cadre **d'amélioration continue de son offre de prestations et pour assurer la continuité de sa mission**, la **CCISFM** lance une enquête de satisfaction auprès des bénéficiaires de ses services pour évaluer la qualité de ses prestations et identifier les axes d'amélioration.

OBJECTIFS

L' enquête satisfaction clients de la chambre de commerce d'industrie et des services de la région Fès - Meknès a pour objectifs :

- Apprécier le niveau de la satisfaction globale des clients au égard à la qualité des prestations de service qui leur sont offertes,
- Evaluer l'écart entre le niveau des services rendus et les attentes de la clientèle,
- Suivre l'évolution du niveau de satisfaction de la clientèle : Demandeurs de documents administratifs, Porteurs de projets, Participants aux manifestations, Associations et autres
- Identifier les axes d'amélioration compte tenu des écarts constatés et de la spécificité par annexe.

METHODOLOGIE

Période de réalisation

- Janvier 2023 – Décembre 2023

Population ciblée

- Demandeurs de documents administratifs
- Porteurs de projets
- Participants aux manifestations
- Associations et autres

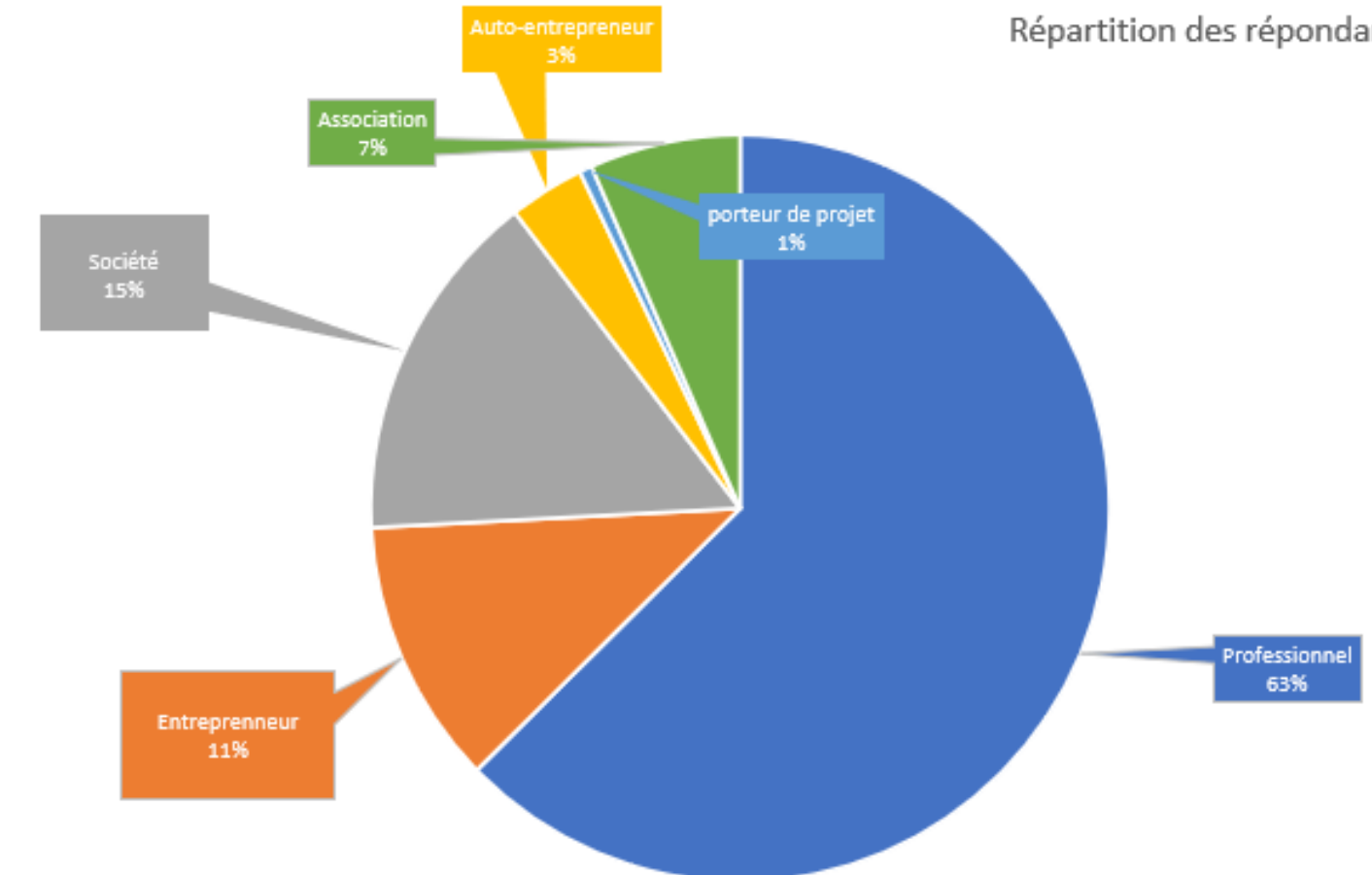
Mode d'administration

- Face à face

Équipe de réalisation

- Coordinateurs qualité (Siège et Annexes)
- Pilotes processus (Siège et Annexes)

Répartition des répondants

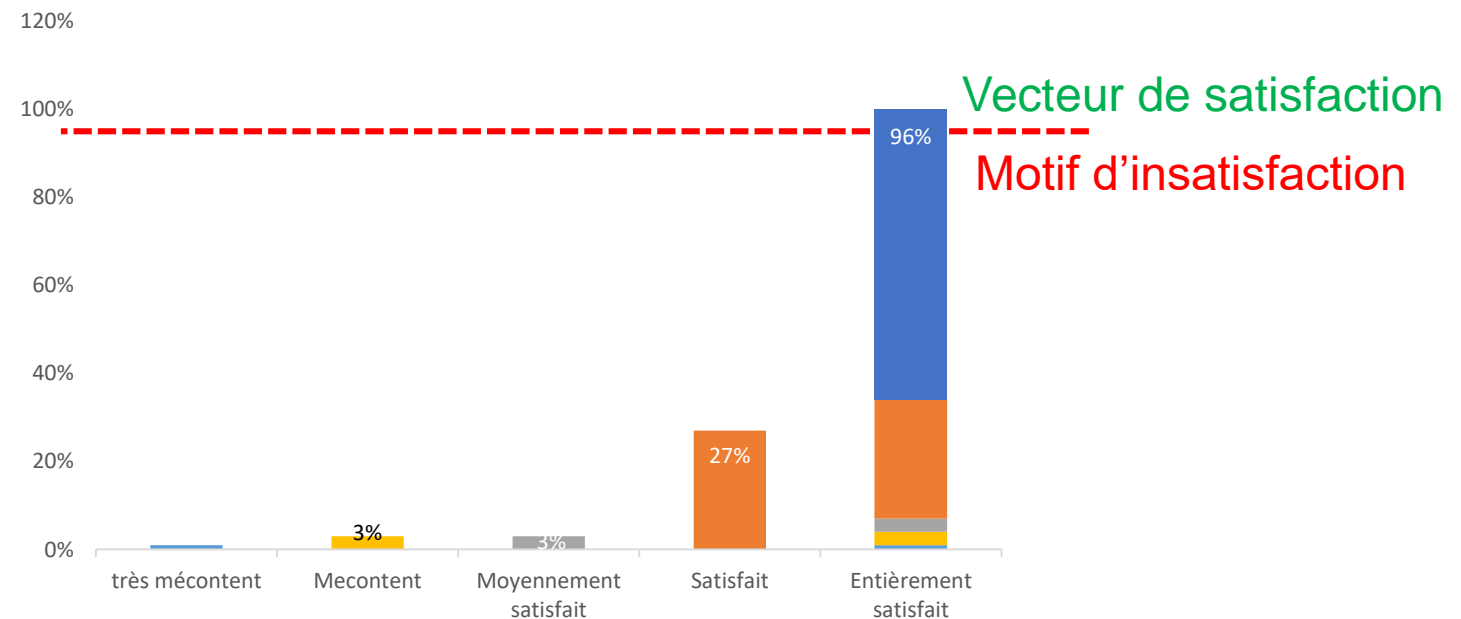


NIVEAU DE SATISFACTION CIBLÉ

Le niveau de satisfaction ciblé est évalué sur la base de la somme du pourcentage des clients moyennement satisfaits, satisfaits et des clients très satisfaits , et ce pour l'ensemble des critères.

Ce niveau est fixé  

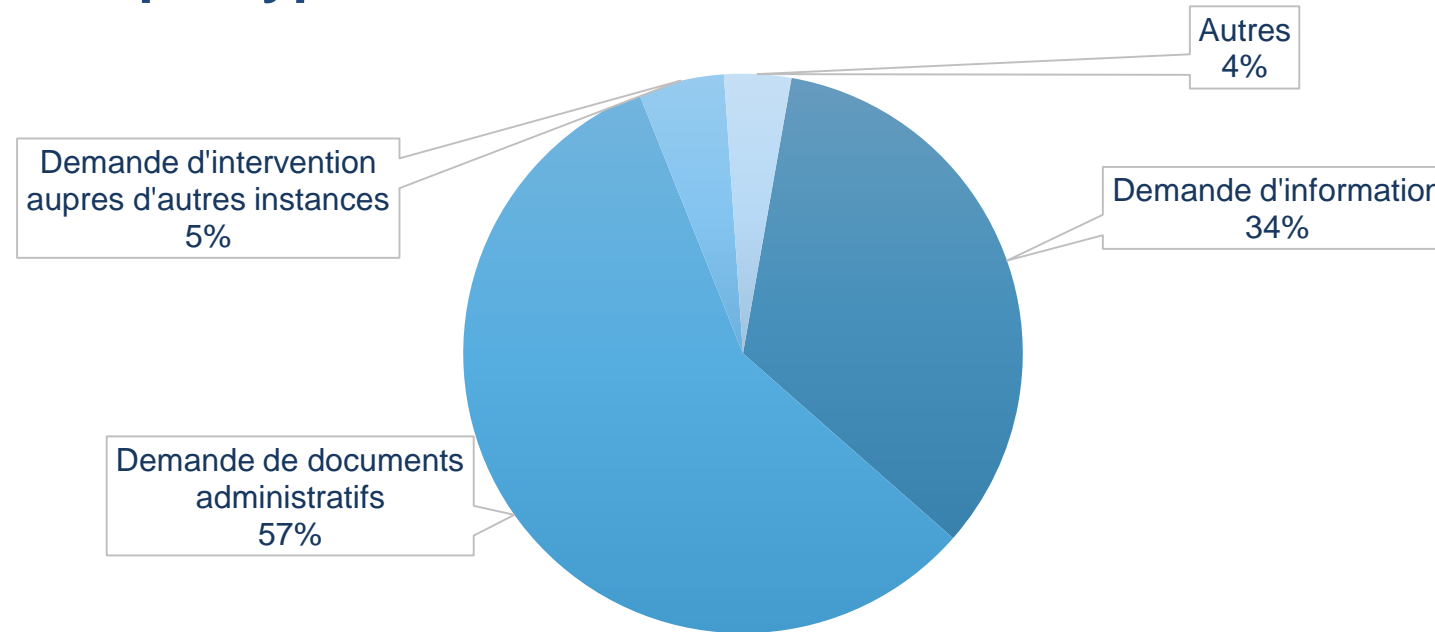
90%



SYNTHÈSE DES RÉSULTATS

TRAITEMENT DES DEMANDES

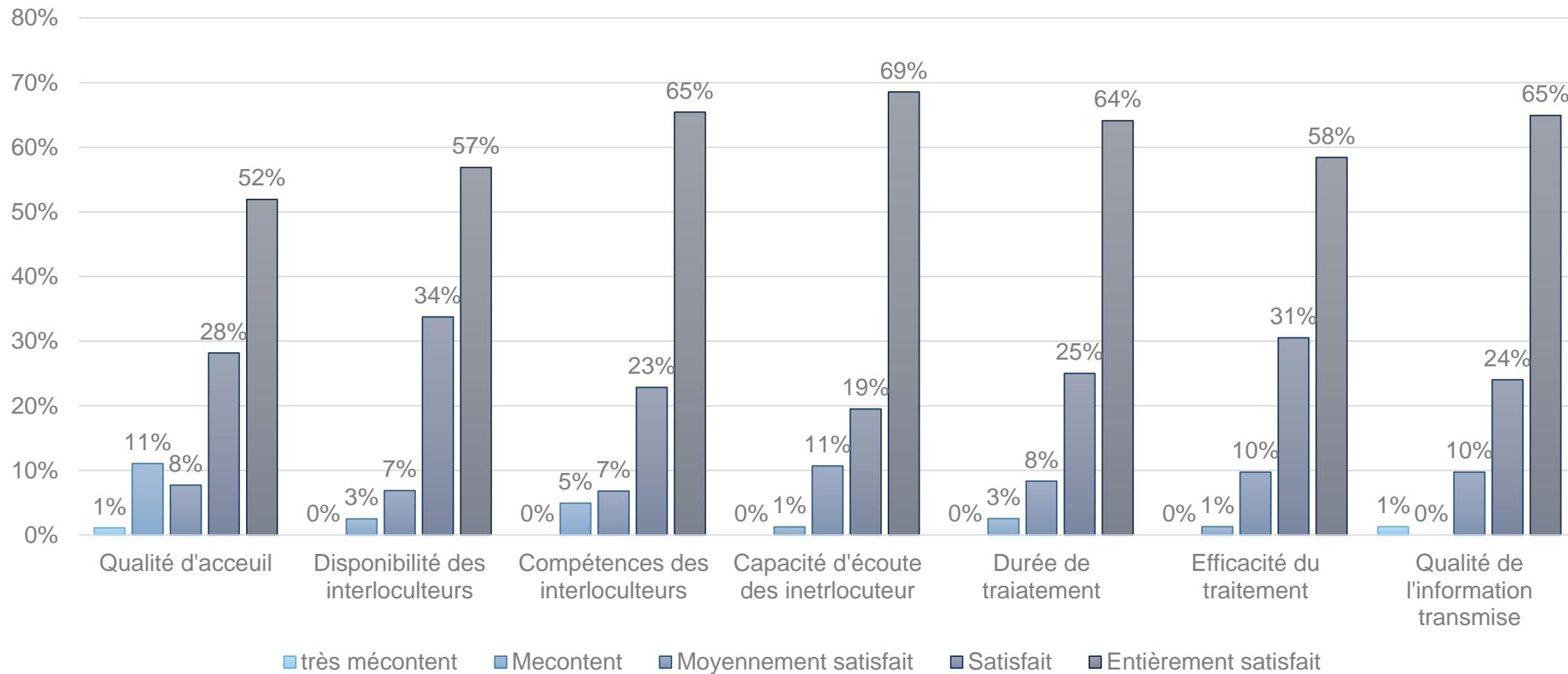
Répartition par type de demande



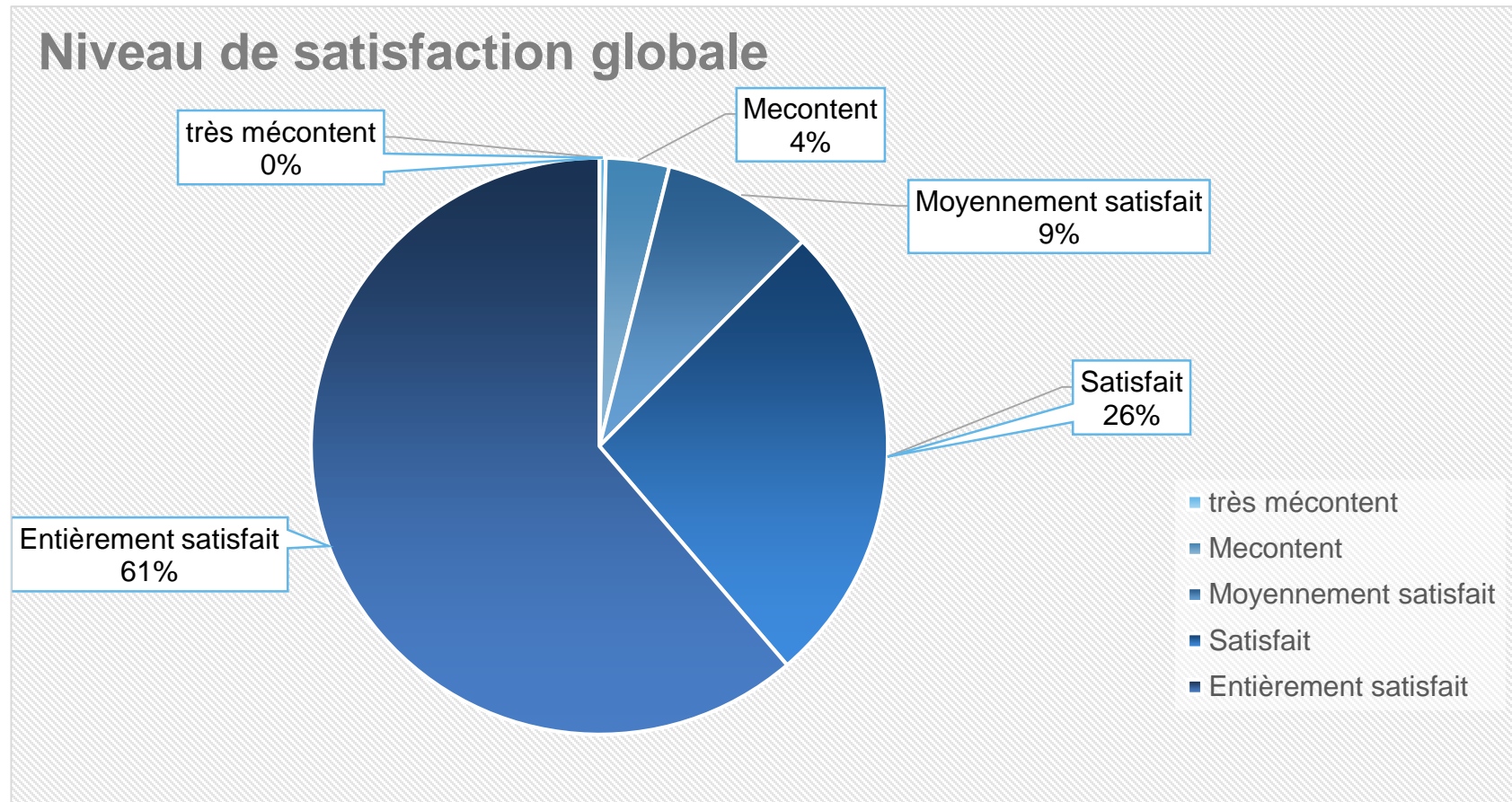
- Demande d'information
- Demande de documents administratifs
- Demande d'intervention auprès d'autres instances
- Autres

TRAITEMENT DES DEMANDES

Niveau de satisfaction par critère



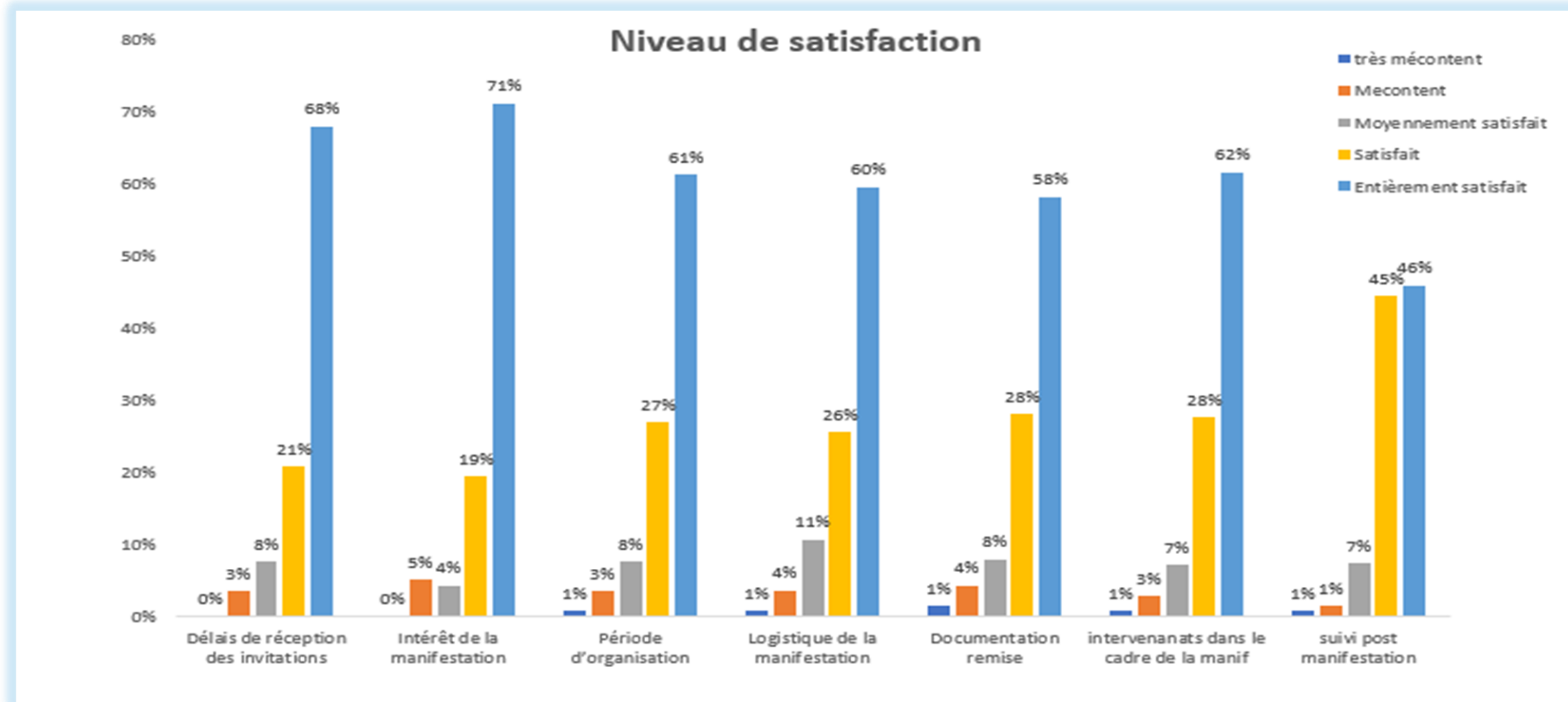
TRAITEMENT DES DEMANDES



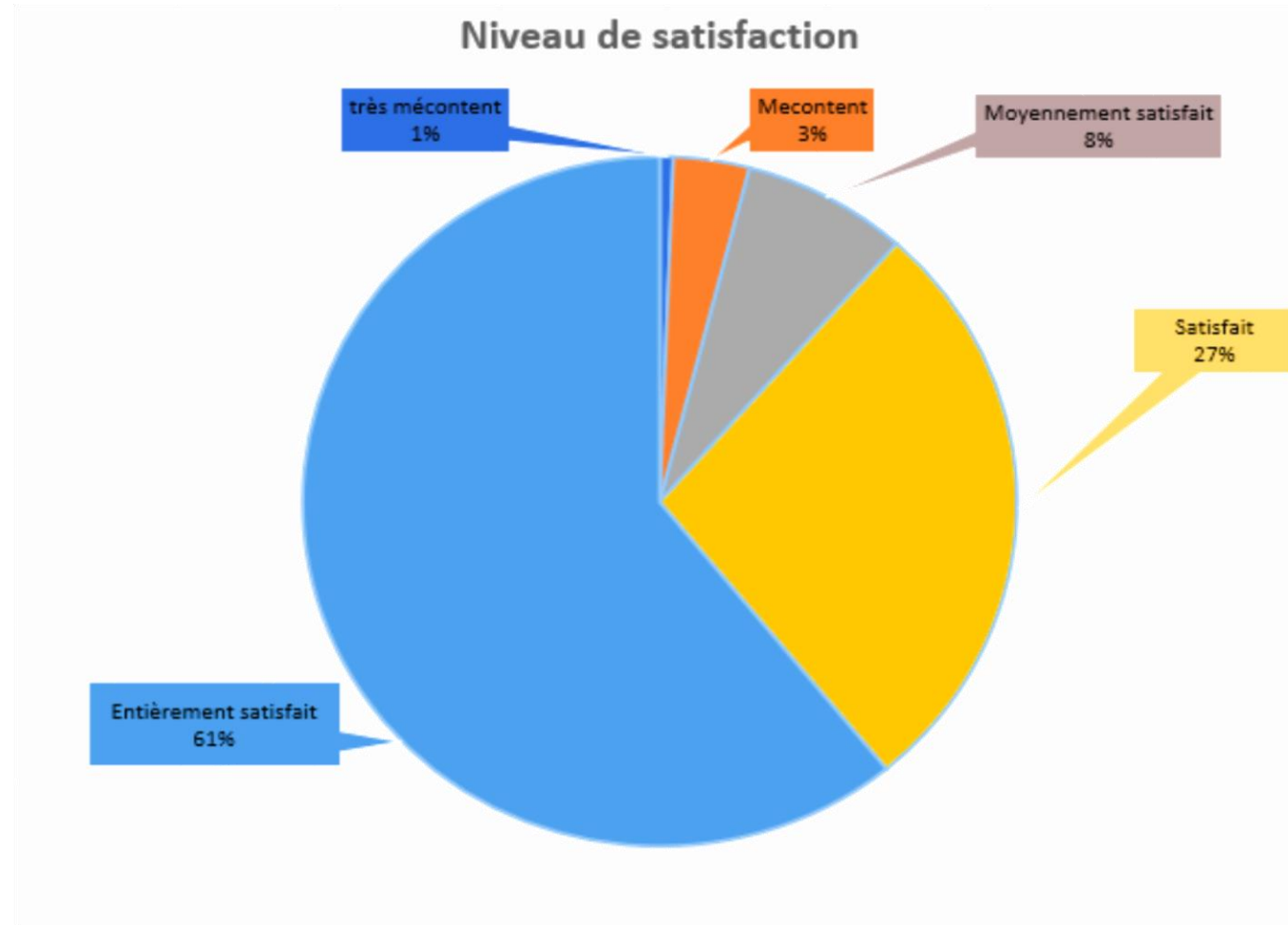
96 % des répondants sont satisfait du traitement de leurs demandes par la CCISFM

ORGANISATION DES MANIFESTATION

73% des répondants ont participé à des manifestations



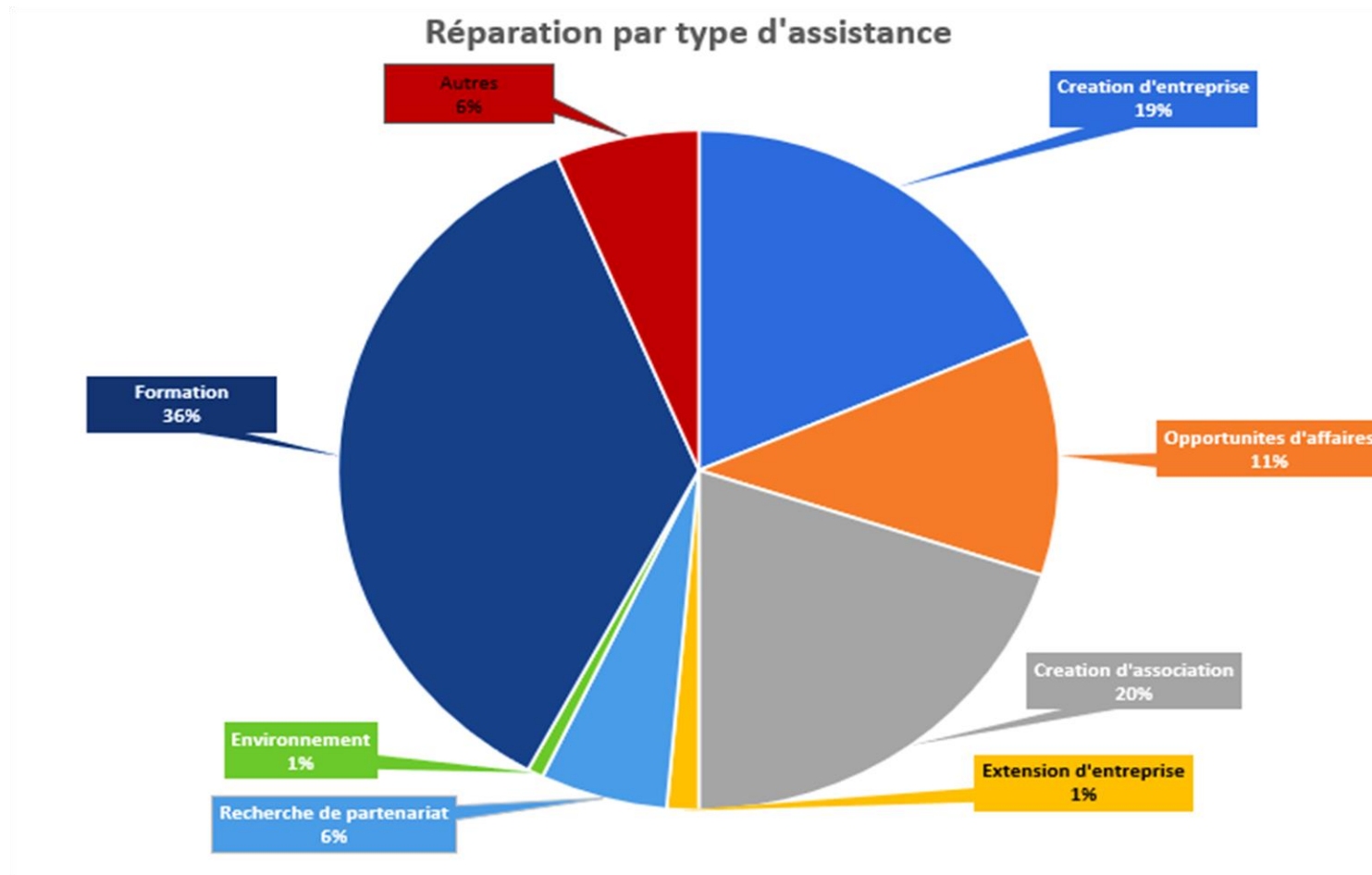
ORGANISATION DES MANIFESTATION



96 % des répondants sont satisfait de l'organisation des manifestation par la CCISFM

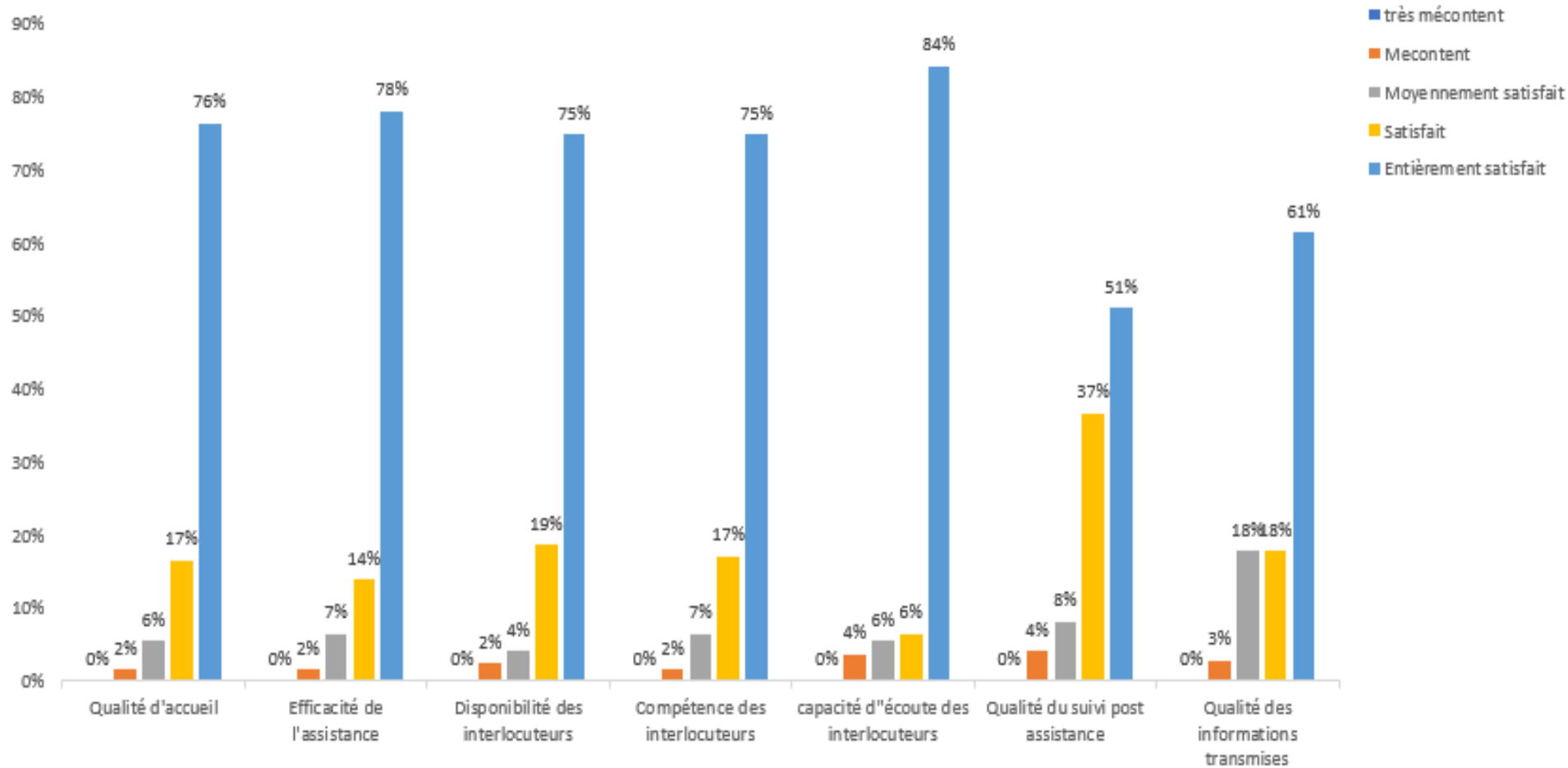
ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT

56% des répondants ont demandé une assistance

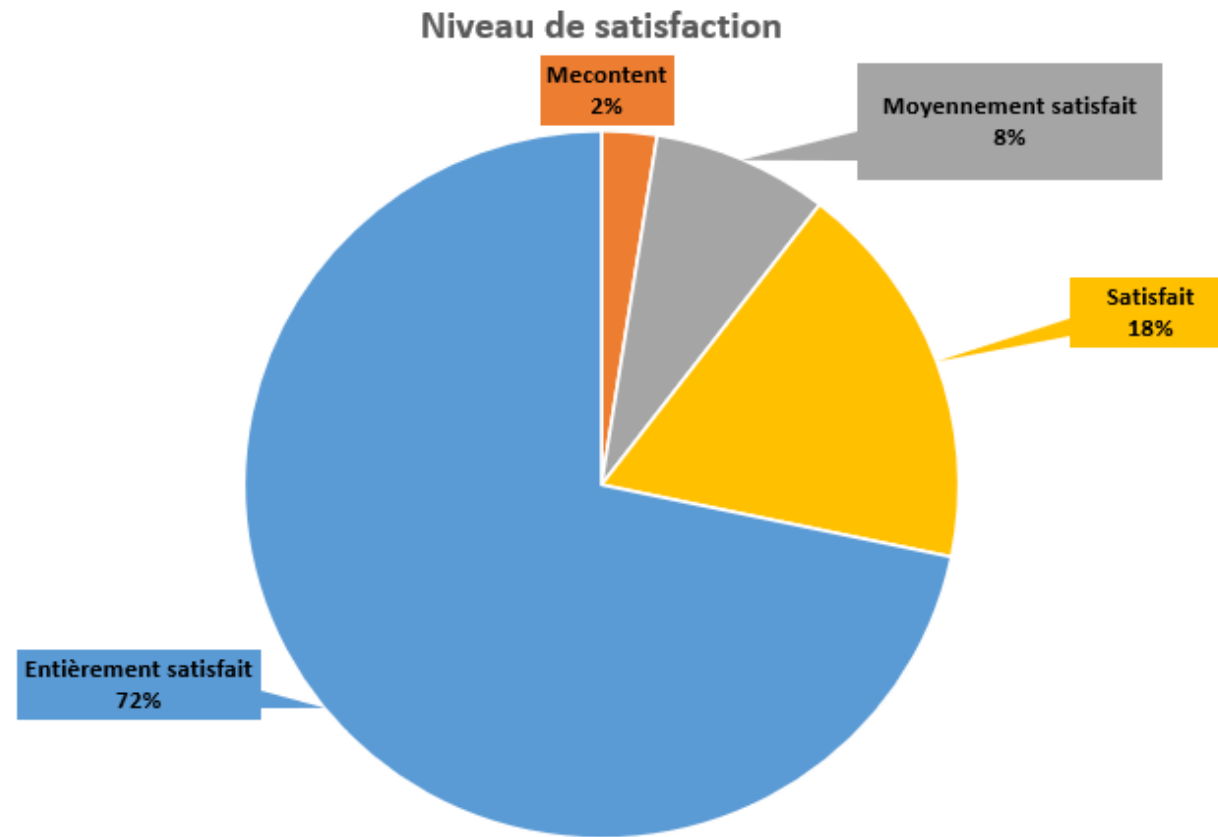


ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT

Niveau de satisfaction par critère

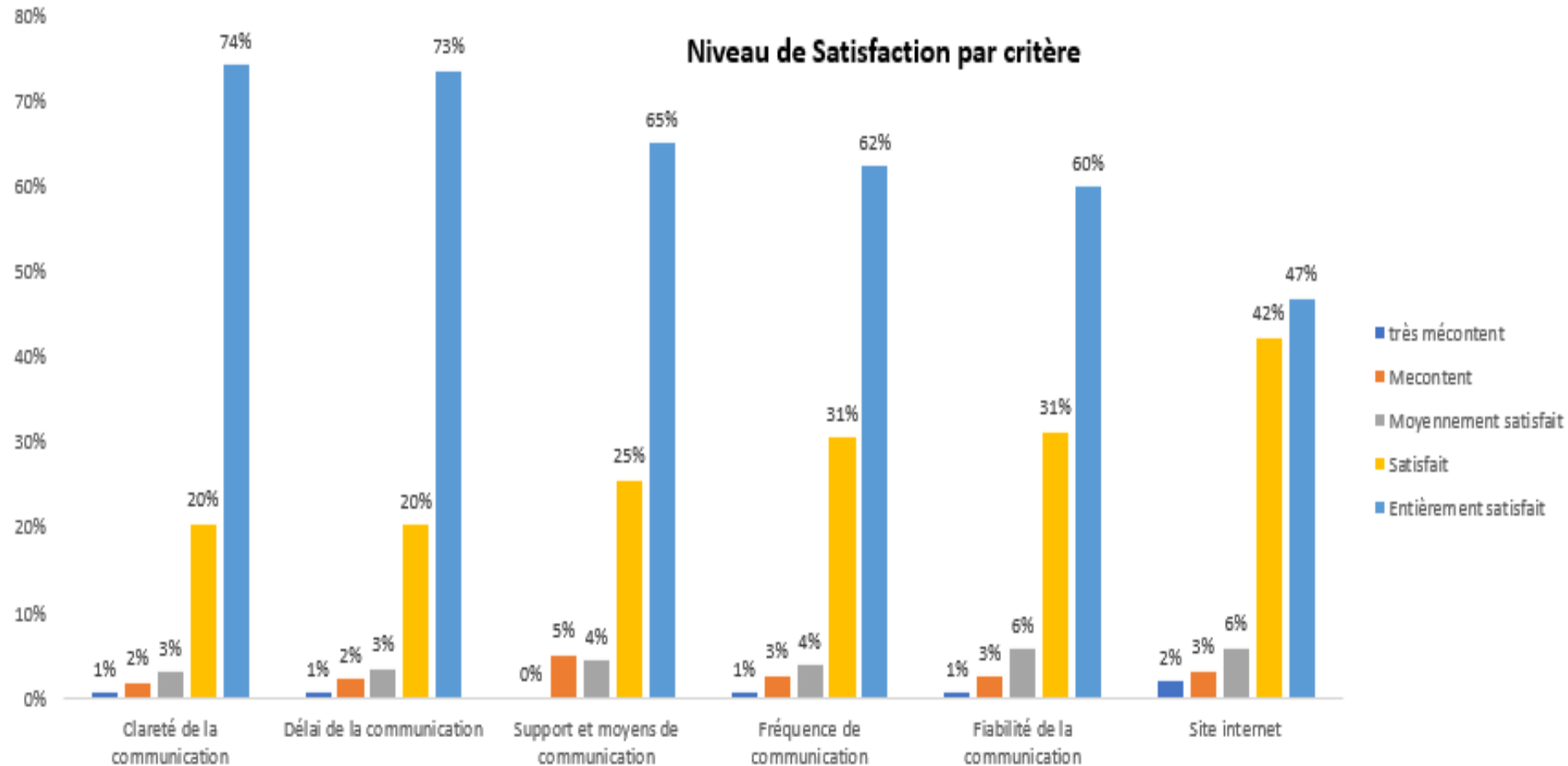


ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT

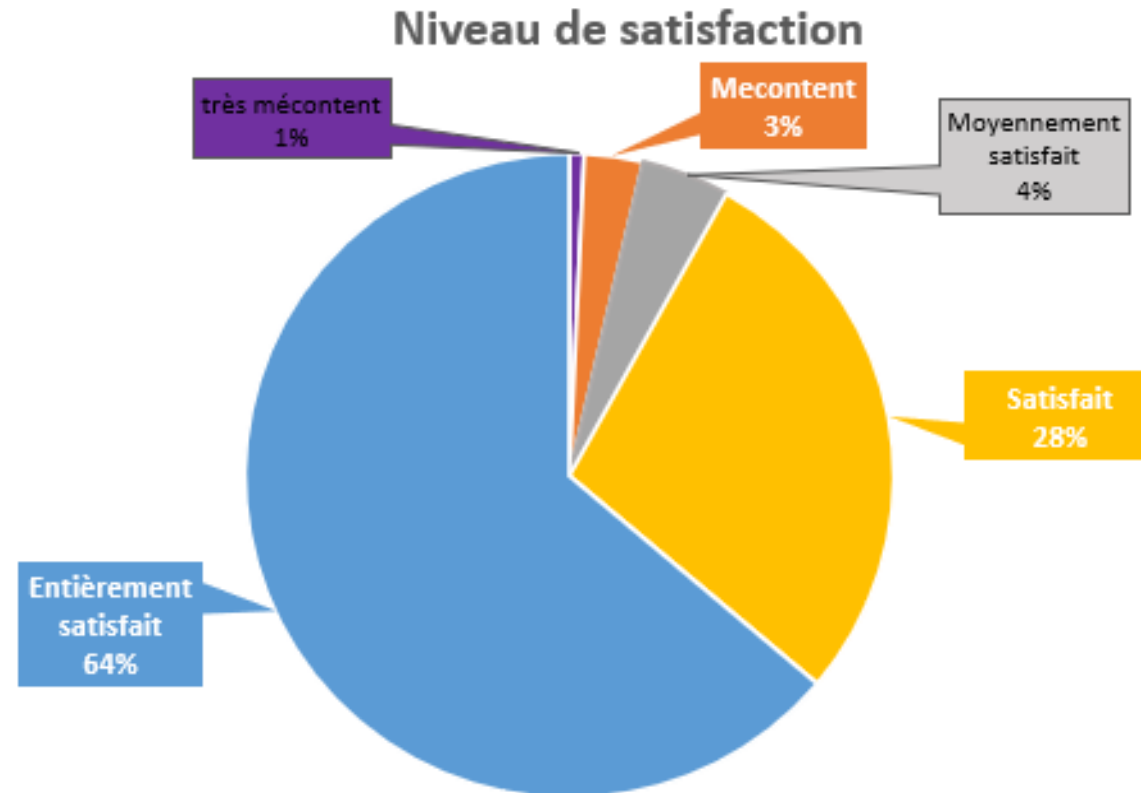


98 % des bénéficiaires de l'assistance et l'accompagnement de la CCIFM sont satisfait.

COMMUNICATION ET INFORMATION



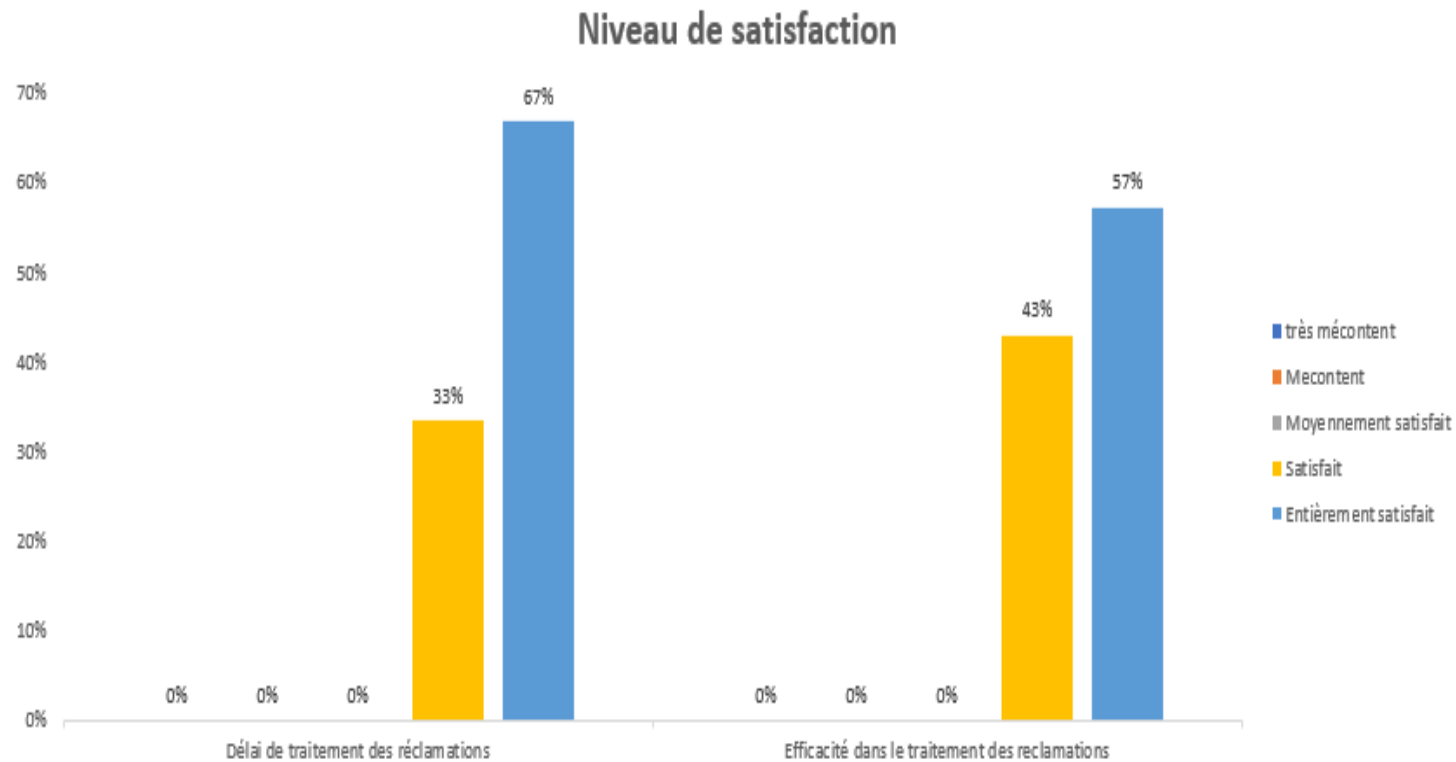
COMMUNICATION ET INFORMATION



96 % des répondants à l'enquête de satisfaction sont satisfait.

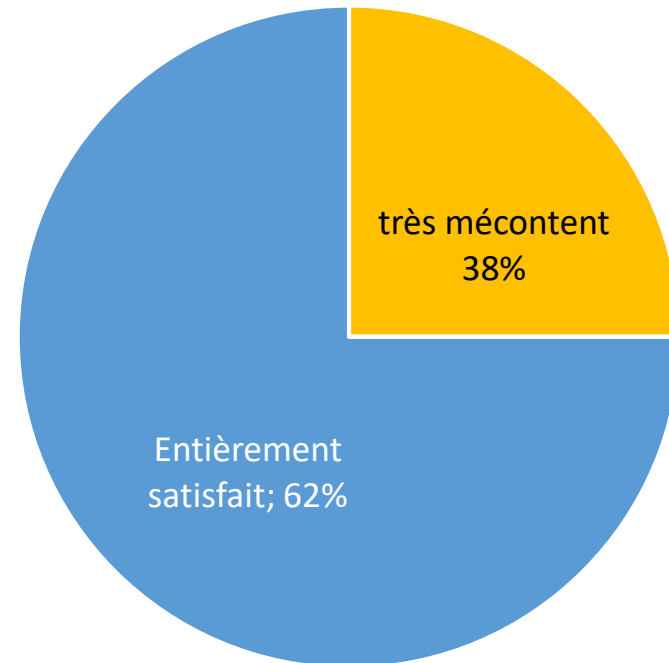
RECLAMATIONS DES RESSORTISSANTS

Uniquement 5,63% des répondants ont sollicité la chambre pour une requête



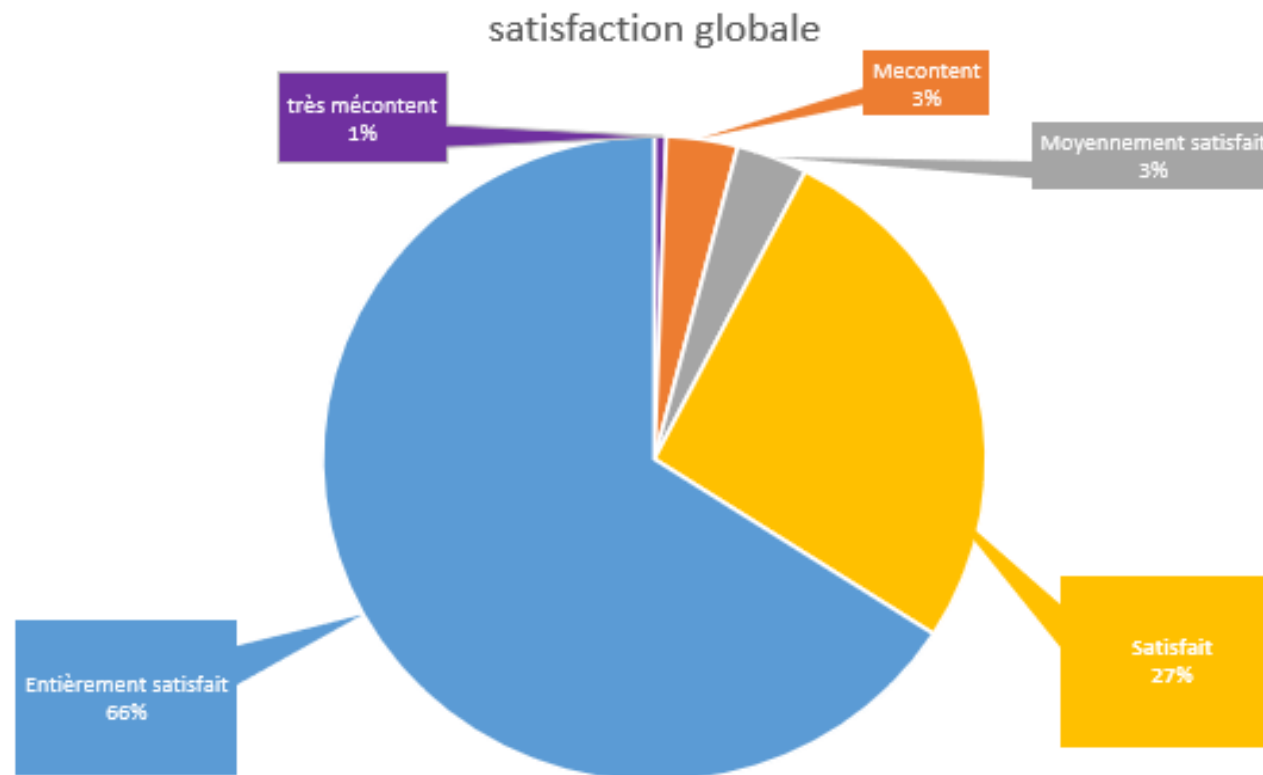
RECLAMATIONS DES RESSORTISSANTS

Traitement des réclamation



62% des réclamants sont satisfait du traitement de leurs réclamations par la CCISFM.

SATISFACTION GLOBALE



96% des répondants ont un niveau de satisfaction dépassant la moyenne

SUGGESTIONS

- Organisation des formations au tour du Commerce électronique;
- Organisation de rencontres avec les coopératives en partenariat avec l'Initiative Nationale pour le Développement Humain (INDH);
- Accentuer les efforts au profit des bijoutiers;
- L'aménagement de la salle des réunion à Meknès;
- La dématérialisation des prestations des Services (services via internet);
- Instaurer un système de rendez-vous;
- L'information et la diffusion des opportunités d'investissement;
- Continuer dans cette voie d'efficacité et de performance dans vos prestations.



غرفة التجارة والصناعة والخدمات

لجهة فاس-مكناس

CHAMBRE DE COMMERCE
D'INDUSTRIE ET DE SERVICES

RÉGION FÈS - MEKNÈS

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DES CLIENTS

Période d'analyse : Janvier 2023- Décembre 2023

CONTACTEZ-NOUS

Boulevard Chafchaoui BP 2203 V.N Fès
Tél : 00 212 535 62 31 83 / 00 212 6 20 20 20 62

Fax : 00 212 535 62 68 84

Email : infos@ccisfm.ma