



Direction de la Stratégie
De la Qualité et du Développement

Résultats de l'enquête De satisfaction client du Bureau de Relation avec le Citoyen « BRC »

Fevrier 2021

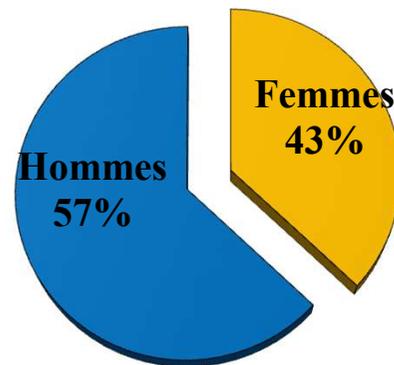




Répartition de l'échantillon

Un échantillon de 35 clients ont été interrogés afin de recueillir leurs appréciations sur la qualité de l'accueil et des services fournis par le BRC. La répartition de l'échantillon est la suivante :

Genre



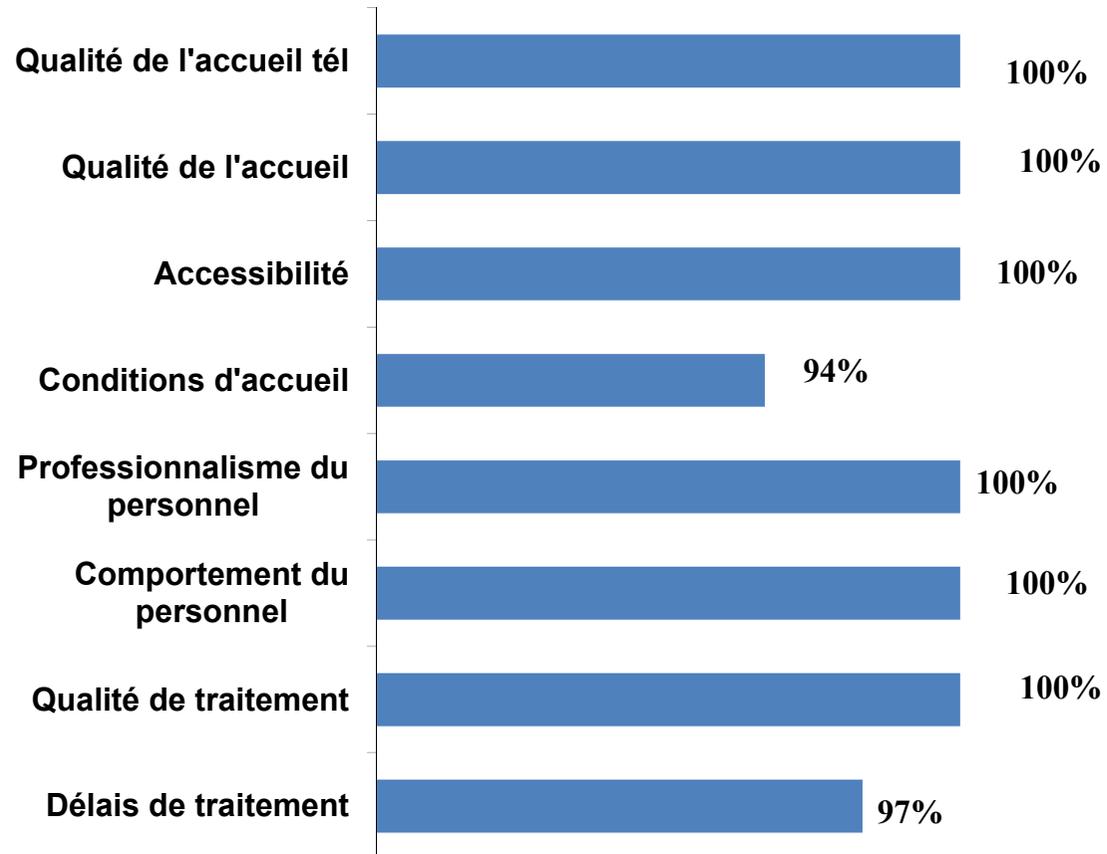


Niveau de Satisfaction

Satisfaction par rapport à/au	Taux de satisfaction 2018	Taux de satisfaction 2019	Taux de satisfaction 2020
Qualité de l'accueil tél	94,4%	100%	100%
Qualité de l'accueil	100%	100%	100%
Accessibilité du BRC	100 %	100 %	100 %
Conditions d'accueil (chaises d'attente, propreté du local, affichage, éclairage....)	96%	97%	94%
Professionalisme du personnel travaillant au BRC	100%	100%	97%
Comportement du personnel du BRC avec les clients	78,5%	100%	100%
Qualité de traitement du dossier/demande	100%	100%	100%
Délais traitement du dossier/demande	93%	97%	97%



Niveau de Satisfaction





Suggestions des clients

20% des clients interrogés ont proposé des recommandations ventilées comme suit :

- **14%** proposent d'améliorer la qualité de service au niveau de BRC
- **14%** d'entre eux demandent d'écourter les délais d'attente au BRC.
- **28%** proposent d'améliorer la qualité de service des cartes de paiement via internet.
- **15%** proposent de renforcer les agents au niveau du BRC.
- **15%** proposent de renforcer les agents au niveau du centre monétique de la Poste Tunisienne.
- **14%** proposent d'écourter les délais de traitements des réclamations relatifs aux cartes de paiement,
-