

% d'usagers « satisfaits » et « très satisfaits »	2010	2011	2012	Evolution 2011/2012
Accueil				
Accueil au téléphone	100%	99%	100%	➔
Accueil sur place	98%	100%	90%	➡
Conditions d'attente dans les salles d'attente/ accueils	94%	67%	91%	↗
Horaires d'ouverture			96%	-
Délai pour obtenir un RDV	70%	81%	74%	➡
Respect des horaires lors des RDV		87%	75%	➡
Accès à la structure				
Signalisation du Centre Alfred Binet dans le 13e arrondissement	69%	69%	70%	➔
Signalisation du service dans l'Immeuble	91%	79%	87%	↗
Locaux				
Aménagement des locaux	98%	100%	96%	➔
Propreté des sanitaires et locaux	98%	92%	89%	➔
Matériel mis à disposition		97%	98%	➔
Que pensez-vous des informations qui vous sont données ?				
	% oui	% oui	% oui	
Identification des professionnels de santé	92%			
Avez-vous été informé de la fonction de vos interlocuteurs		67%	81%	↗
Connaissez-vous la plaquette du Centre Alfred Binet		23%	41%	↗
Informations				
Informations fournies	90%			-
Informations sur les soins		83%	84%	➔
Respect confidentialité	-	99%	93%	➡
Informations sur l'évaluation des difficultés de l'enfant	-	77%	87%	↗
Informations sur les objectifs et le déroulement de la prise en charge	-	81%	84%	➔
Délai entre deux RDV	-	84%	69%	➡
Appréciation globale				
APPRECIATION GLOBALE	97%	93%	91%	➔