

CONTEXTE & OBJECTIF

L'organisation annuelle de la foire annuelle de Dakar en decembre 2017 fut une opportunité pour mener 'cette etude' sur la perception des usagers concernant les services de l'ONAS.

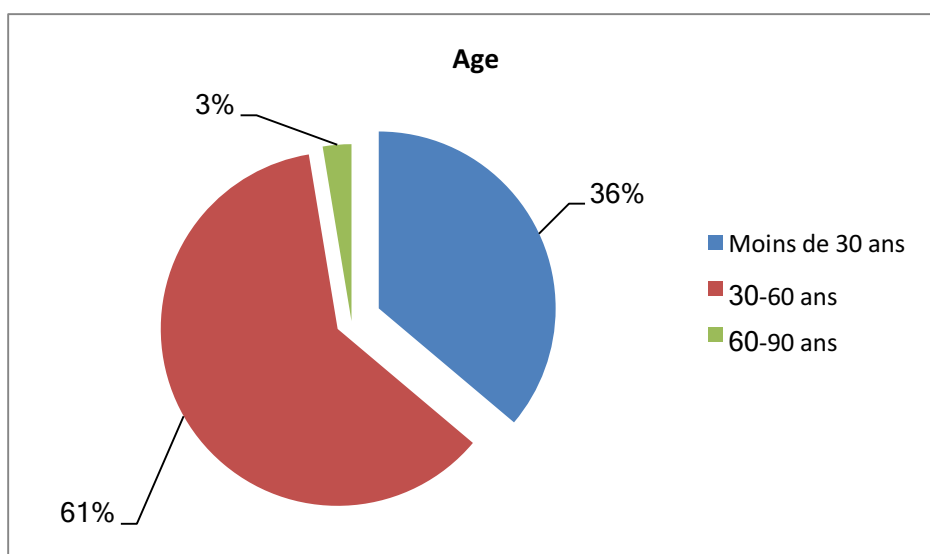
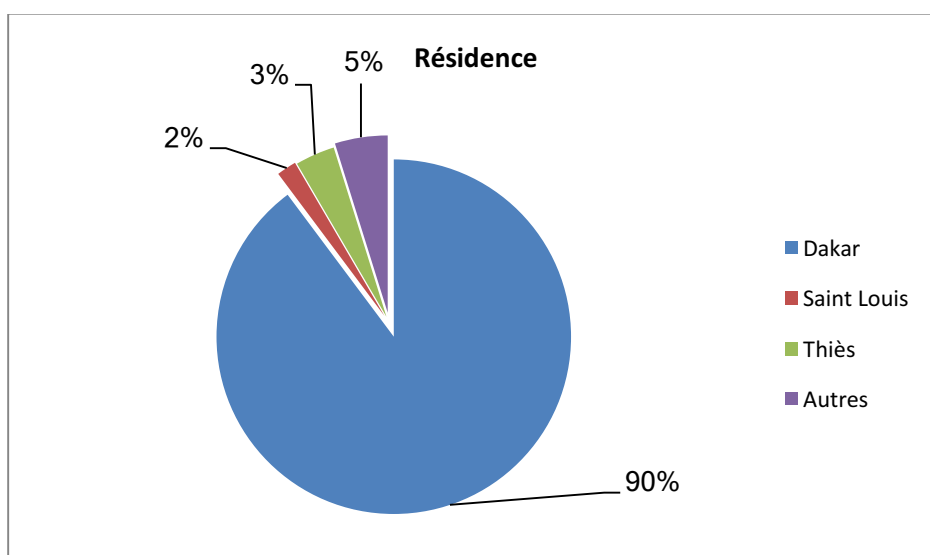
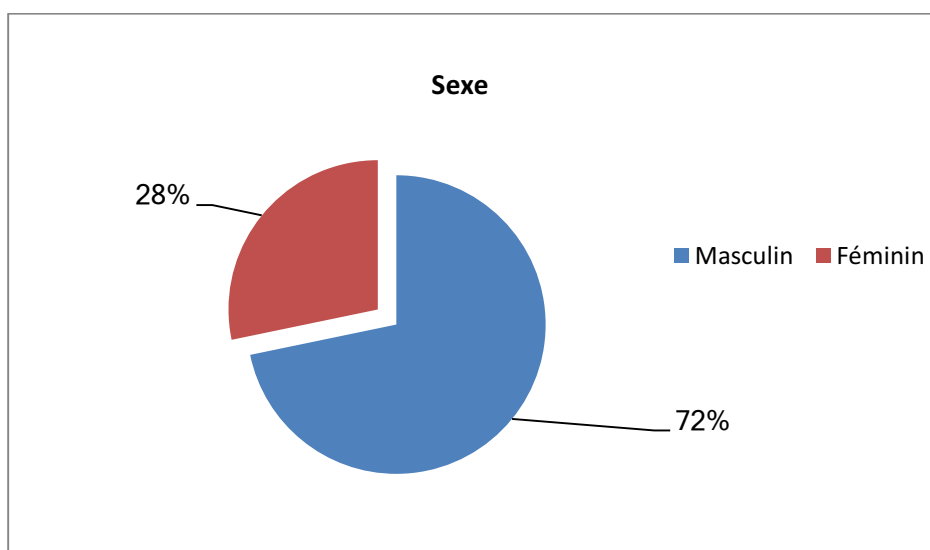
Malgré les faiblesses de la méthode :

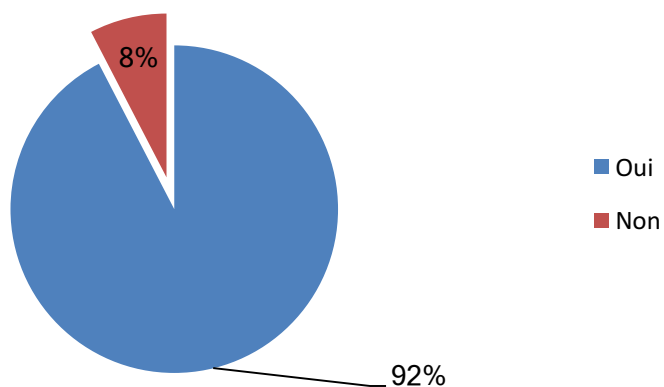
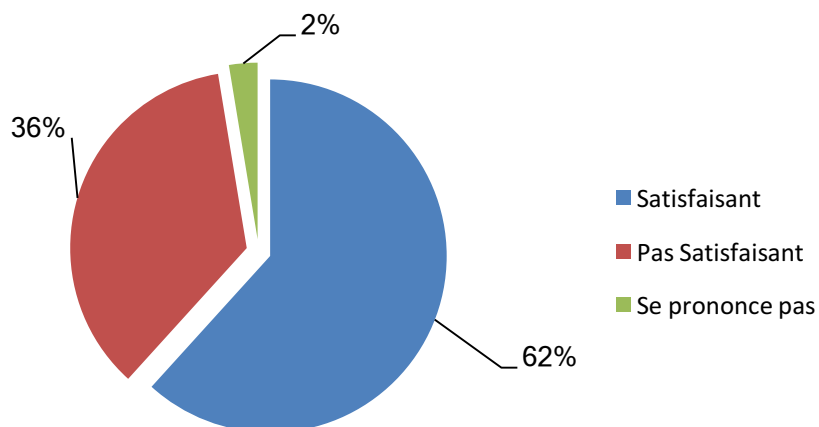
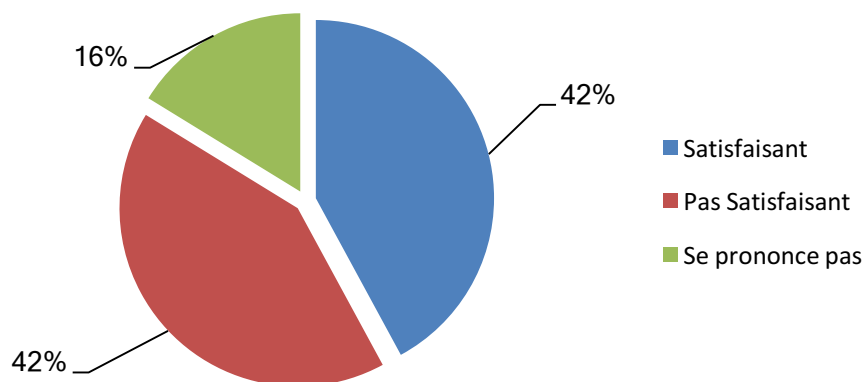
- Taille de l'échantillon : Pas representatif
- Couverture géographique : 90% des enquêtés resident à Dakar
- Méthode du face à face avec personnel de l'ONAS : Objectivité des reponses ?

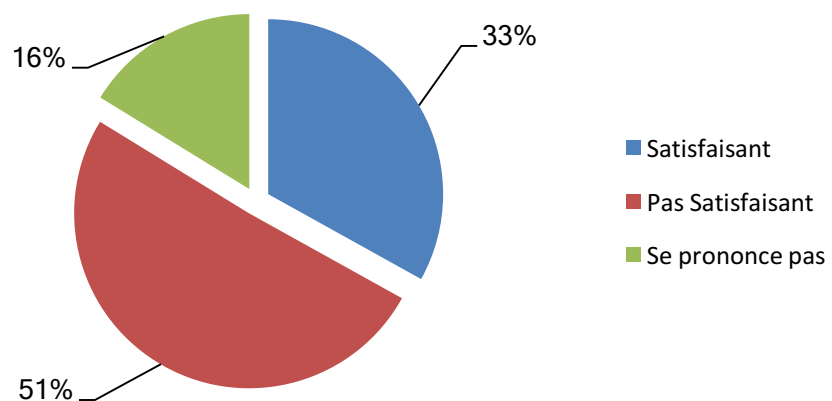
Les resultats peuvent être un point de reference d'amélioration des missions de l'ONAS. Ils doivent également permettre de degager les axes prioritaires dans la préparation d'une étude de satisfaction nationale prévue dans le premier trimestre de l'année 2018.

CHIFFRES CLES

- Echantillon enquêté 499 clients de l'ONAS,
- 72% Sexe Masculin,
- 90% des enquêtés résident à Dakar,
- 61% sont âgés en 30-60 ans
- 92% connaissent l'ONAS et ses missions ,
- Seuls 62% sont satisfaits de la Gestion des inondations,
- Seuls 42% sont satisfait de la façon dont ils sont gérés par l'ONAS en tant que client
- 51% ne sont pas satisfait du traitement de leur requête par l'ONAS en tant que client
- 60% des enquêtés considère que le travail de l'ONAS est satisfaisant

RESUME DES REPONSES SOUS FORMES DE GRAPHIQUE

CONNAISSEZ VOUS L'ONAS ET SES MISSIONS ?**GESTION DES INONDATIONS PAR L'ONAS ?****GESTION DES CLIENTS PAR L'ONAS ?**

TRAITEMENT DES REQUETES DES USAGERS PAR L'ONAS ?**APPRECIATION GLOBALE DES SERVICES L'ONAS ?**