

VOUS ÊTES SATISFAITS DE L'ACCUEIL DES USAGERS

403 USAGERS ONT RÉPONDU À UNE ENQUÊTE EN 2019*

Ce que vous appréciez :

- 99%** pour la **courtoisie du personnel** à l'accueil et **98,77%** au téléphone
 - 98,75%** pour le **confort**
 - 98,25%** pour l'**attente** avant d'être pris en charge
 - 9/10** pour le niveau de **satisfaction globale** à l'accueil
 - 9,03/10** pour les **prestations réalisées**
- % de satisfaction

Les marges de progrès :

- 81,01%** pour les **services à distance** proposés
 - 82,26%** la **facilité d'accès aux informations** recherchées sur le site internet
 - 82,69%** pour les **délais de rendez-vous**
- % de satisfaction

GRACE À VOS RÉPONSES, nous continuons à améliorer nos services afin de :

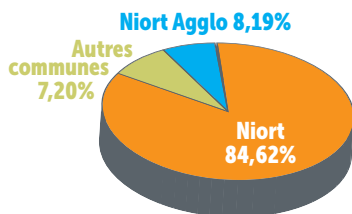
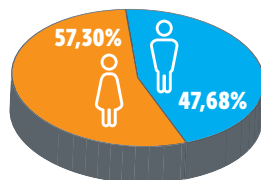
- Diminuer les délais de prise de rendez-vous,
- Améliorer l'accès aux informations sur notre site internet
- Adapter l'offre de télé-services à vos attentes

*détail de l'enquête disponible sur le site de la Ville ou à l'accueil de la mairie

* Enquête réalisée du 23/05/2019 au 25/06/2019 auprès des usagers de l'Hôtel administratif (accueil, titres d'identité, état civil, élections, affaires générales, inscriptions scolaires/centres de loisirs), relais petite enfance, CCAS. Pour la conservation des cimetières, l'enquête se poursuit jusqu'à la Toussaint.



PROFIL DES RÉPONDANTS



48,88%

travaille dans le secteur public ou privé

+ de 52%

se déplace en mairie de 2 à 5 fois par an

47

observations ou suggestions formulées