

# VOUS ÊTES SATISFAITS DE L'ACCUEIL DES USAGERS

## 306 USAGERS ONT RÉPONDU À UNE ENQUÊTE EN 2020\*

### Ce que vous appréciez :

- 99%** pour la **courtoisie du personnel** à l'accueil et **98,29%** au téléphone
- 99%** pour le **confort**
- 97,26%** pour l'**attente** avant d'être pris en charge
- 9/10** pour le niveau de **satisfaction globale** à l'accueil
- 9/10** pour les **prestations réalisées**
- 90%** pour les **services à distance** proposés
- 99%** les mesures mises en place dans le cadre de la crise sanitaire

### % de satisfaction

### Les marges de progrès :

- 86%** la **facilité d'accès aux informations** recherchées sur le site internet
- 87%** pour les **délais de rendez-vous**
- 85%** pour les **délais de traitement de votre demande**

### % de satisfaction

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

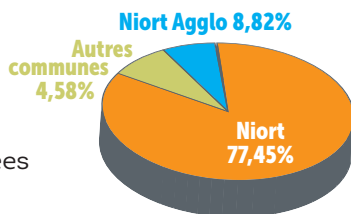
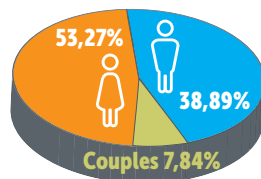
- améliorer la signalétique externe et interne,
- accompagner les usagers dans les démarches en ligne.

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

\* Enquête réalisée entre le 7 septembre 2020 et 10 octobre 2020 à l'hôtel administratif, Relais Petite Enfance et la conservation des cimetières



### PROFIL DES RÉPONDANTS



**52,61%**  
travaille dans le secteur  
public ou privé

**44,90%**  
se déplace en mairie  
de 2 à 5 fois par an

**32**  
observations ou  
suggestions formulées