







Enquête de satisfaction Allo Mme le Maire (campagne 2021)  
**La Ville de Romans s'engage...**




Une enquête de satisfaction des usagers a été réalisée en janvier 2022 pour les appels portant sur la période de novembre / décembre (questionnaire soumis par téléphone). 100 usagers ont répondu à cette enquête.

Que pensez-vous...	Très satisfait 	Satisfait 	Insatisfait 
de l'accueil téléphonique que vous avez reçu le jour de votre appel (courtoisie, écoute) ?	78 %	22 %	0 %




Soit **100 %** d'usagers sont satisfaits ou très satisfaits concernant l'accueil téléphonique

Que pensez-vous ...	Très satisfait 	Satisfait 	Insatisfait 
des agents qui se déplacent sur le terrain et qui vous ont rappelé (courtoisie, écoute) ?	63 %	33 %	4 %

Soit **96 %** d'usagers sont satisfaits et très satisfaits du contact (physique ou téléphonique) avec les agents de proximité. **4 % d'usagers sont insatisfaits**

Que pensez-vous ...	Très satisfait 	Satisfait 	Insatisfait 
de la rapidité du service qui a été fourni par le dispositif ?	53 %	40 %	7 %

Soit **93 %** d'usagers sont satisfaits ou très satisfaits du délai de prise en compte de leur demande par le dispositif Allô Madame le Maire et de leur réactivité, **7 % d'usagers sont insatisfaits**

Que pensez-vous ...	Très satisfait 	Satisfait 	Insatisfait 
de la clarté des explications et des réponses fournies par le dispositif « Allô Madame le Maire »	53 %	40 %	7 %

Soit **93 %** d'usagers s'estiment satisfaits et très satisfaits de la réponse apportée à leur demande, **7 % d'usagers sont insatisfaits**

***Nous vous remercions de votre confiance et de votre participation à la qualité de notre service.  
 La Direction Satisfaction Usagers***