









Enquête de satisfaction accueil Mairie + La Ville de Romans s'engage...




Une enquête de satisfaction et d'attentes des usagers a été réalisée sur la période du 8 novembre au 11 décembre 2021 au niveau de l'accueil. Vous avez été **260** à répondre à cette enquête.

Que pensez-vous ...	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait
Accueil à Mairie [+]				
Accessibilité aux services	87,90%	10,5%	1,6%	0%
Confidentialité	84,30%	13,30%	2,40%	0%
Accès aux locaux pour personnes à mobilité réduite	92,90%	5,8%	0,90%	0,40%
Courtoisie	98,80%	1,20%	0%	0%
Délai d'attente	96,5%	3,10%	0,40%	0%
Propreté et confort des espaces d'accueil et d'attente	98%	2%	0%	0%





→ 100 % des personnes ayant été reçues à Mairie + se disent très satisfaites et satisfaites

Que pensez-vous ...	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait
Accueil téléphonique				
Délai d'attente	93,60%	4,90%	1,50%	0%
Courtoisie	94,70%	4,20%	1,10%	0%

→ 98,9 % des personnes ayant téléphoné à Mairie + se disent très satisfaites et satisfaites

Que pensez-vous ...	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait
Site internet de la ville				
Facilité à trouver les informations recherchées	74,10%	22,90%	2,10%	0,70%

→ 97% des personnes ayant consulté le site internet de la ville se disent très satisfaites et satisfaites

Que pensez-vous ...	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait
Contact par courrier / courriel				
Délai de réponse à votre demande	88,50%	9,50%	1%	1%
Clarté de la réponse	94,10%	5,90%	0%	0%

Nos améliorations en 2021, conformément à vos remarques:

- Insonorisation des guichets de Mairie [+] par la pose de panneaux acoustiques
- Ouverture en journée continue les lundis et mardis de 8h30 à 17h00

→ Pas d'attente sur des thématiques non traitées.

Nous vous remercions pour votre confiance et votre participation à la qualité de notre service dans un respect mutuel.

La Direction Satisfaction Usagers