









## 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 14 mai au 16 juin 2018 au niveau de l'accueil. Vous avez été **358** à répondre à cette enquête.

Que pensez-vous ...	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait
<b>Accueil à Mairie [+]</b>				
Accessibilité aux services	80,50%	15,50%	2,90%	1,20%
Confidentialité	88,00%	10,00%	1,80%	0,30%
Accès aux locaux pour personnes à mobilité réduite	87,40%	10,90%	1,30%	0,30%
Courtoisie	98,50%	1,50%	0,00%	0,00%
Délai d'attente	90,90%	8,90%	0,00%	0,30%
Propreté et confort des espaces d'accueil et d'attente	95,90%	4,10%	0,00%	0,00%





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

Que pensez-vous ...	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait
<b>Accueil téléphonique</b>				
Délai d'attente	89,00%	7,30%	2,80%	0,80%
Courtoisie	96,10%	3,20%	0,80%	0,00%

99,5% des personnes ayant téléphoné à Mairie + se disent très satisfaites et satisfaites, 0,4% peu satisfaites

Que pensez-vous ...	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait
<b>Site internet de la ville</b>				
Facilité à trouver les informations recherchées	64,90%	30,40%	4,30%	0,50%

96,10% des personnes ayant consulté le site internet de la ville se disent très satisfaites et satisfaites, 4,1% peu et pas du tout satisfaites

Que pensez-vous ...	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait
<b>Contact par courrier / courriel</b>				
Délai de réponse à votre demande	88,80%	8,50%	2,00%	0,70%
Clarté de la réponse	90,60%	7,30%	1,40%	0,70%

### **Nos améliorations en 2017, conformément à vos remarques:**

- la confirmation de la baisse de vos délais d'attente (lors de vos communications téléphoniques avec nos services et lors de votre venue dans nos locaux)
- la création d'un espace de jeux et de lecture pour enfants en salle d'attente de Mairie [+]

### **Vos attentes:**

- un site internet de la ville plus clair et intuitif
- une meilleure signalétique de nos locaux à partir de la Place Jules Nadi
- un accès à l'accueil de Mairie [+] facilité par une porte à ouverture automatique
- une mise à disposition de magazines en salle d'attente
- plus de confidentialité entre nos guichets

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

**La Direction Satisfaction Usagers**