

Une enquête de satisfaction et d'attentes a été réalisée sur la période du 30 septembre au 25 octobre 2024 afin de recueillir l'avis et la perception des usagers sur notre mise en œuvre des engagements du programme Services Publics +. Vous avez été 248 à répondre à cette enquête.

Détail de vos réponses pour les 8 engagements	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait
Pourcentage de satisfaction hors usager « ne se prononce pas »				
Accueil avec bienveillance	89.92%	9.68%	0%	0%
Explication pour corriger l'erreur	35.89%	14.11%	0.40%	2.02%
Facilité à entrer en contact avec nos services	67.34%	26.21%	3.23%	0.81%
Facilité à trouver les informations pour nous contacter	64.11%	26.61%	2.02%	0.81%
Nous sommes attentifs à votre situation personnelle	79.84%	14.52%	0.40%	0%
Facilité à réaliser votre démarche	68.95%	26.21%	2.82%	0%
Délai de traitement et de prise en charge de votre demande	75%	20.56%	2.02%	0%
Respect du délai de traitement annoncé de votre demande	63.31%	18.95%	0.40%	0%
Facilité à comprendre les informations données	69.35%	25.40%	0.40%	0.40%
Facilité à utiliser le site internet de la ville	18.15%	20.97%	12.50%	13.31%
Informations sur nos résultats de qualité de service	25.40%	16.53%	6.85%	8.87%
Prise d'initiative de nos services pour en améliorer la qualité	36.29%	28.63%	3.23%	2.42%
Votre avis est pris en compte	39.52%	17.74%	4.03%	13.71%
Prise d'initiatives respectueuses de l'environnement	30.65%	20.97%	5.65%	4.44%

Globalement, êtes-vous satisfait de la qualité de service fournie lors de vos derniers contacts	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait
	83.06%	15.32%	1.61%	0.8%

➡ Vous nous avez attribué une note de satisfaction globale de **94.96 / 100**

Vos attentes :

- ➔ Lors de notre dernière enquête le manque de confidentialité et le bruit dans les locaux de Mairie [+] faisaient partie de vos remarques les plus fréquentes. Nous les avons prises en compte et des panneaux acoustiques ont été installés pour améliorer nos conditions d'accueil.

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

La Direction Satisfaction Usagers