







## Enquête de satisfaction Allo Mme le Maire (campagne 2025) La Ville de Romans s'engage...




Une enquête de satisfaction a été réalisée du 17 au 27 novembre 2025 auprès de 100 usagers ayant sollicité le dispositif Allo Mme Le Maire au cours de l'année 2025 (questionnaire soumis par téléphone).

Que pensez-vous...	Très satisfait 	Satisfait 	Insatisfait 
de l'accueil téléphonique que vous avez reçu le jour de votre appel (courtoisie, écoute) ?	96 %	3 %	0 %

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

Que pensez-vous ...	Très satisfait 	Satisfait 	Insatisfait 
des agents qui vous ont rappelé ou rencontré sur le terrain (courtoisie, écoute) ?	97 %	3 %	0 %




Soit **100 %** d'usagers sont satisfaits et très satisfaits du contact (physique ou téléphonique) avec les agents de proximité.

Que pensez-vous ...	Très satisfait 	Satisfait 	Insatisfait 
de la rapidité du service qui a été fourni par le dispositif ?	90 %	9 %	1 %

Soit **99 %** 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, **1 % d'usagers sont insatisfaits.**

Que pensez-vous ...	Très utile 	Utile 	Inutile 
De l'utilité du dispositif « Allô Madame le Maire »	96 %	3 %	1 %

Soit **99 %** d'usagers trouvent le dispositif utile et très utile, **1 % d'usagers le trouve inutile.**

Globalement, êtes-vous satisfait du dispositif ?	Très satisfait 	Satisfait 	Insatisfait 
	93 %	5 %	2 %

Soit **98 %** d'usagers sont satisfaits ou très satisfaits du dispositif Allô Madame le Maire, **2 % d'usagers sont insatisfaits.**

### Vos remarques :

- 32 usagers ont tenu à féliciter les agents du dispositif et soulignent son efficacité
- 7 usagers soulignent que le délai d'intervention des services techniques est trop long

***Nous vous remercions de votre confiance et de votre participation à la qualité de notre service.***

***La Direction Satisfaction Usagers***