

Une enquête de satisfaction et d'attentes a été réalisée sur la période du 17 octobre au 25 novembre 2025 afin de recueillir l'avis et la perception des usagers sur notre mise en œuvre des engagements du programme Services Publics +. Vous avez été 306 à répondre à cette enquête.

| Détail de vos réponses pour les 8 engagements | Très satisfait | Satisfait | Peu satisfait | Insatisfait |
|---|----------------|-----------|---------------|-------------|
| <i>Pourcentage de satisfaction hors usager « ne se prononce pas »</i> | | | | |
| Accueil avec bienveillance | 87.58% | 11.11% | 0.33% | 0.65% |
| Explication pour corriger l'erreur | 29.41% | 13.07% | 1.31% | 3.92% |
| Facilité à entrer en contact avec nos services | 70.59% | 25.16% | 1.96% | 1.31% |
| Facilité à trouver les informations pour nous contacter | 67.65% | 25.49% | 1.96% | 0.98% |
| Nous sommes attentifs à votre situation personnelle | 75.16% | 18.63% | 0.33% | 0.98% |
| Facilité à réaliser votre démarche | 63.40% | 30.72% | 3.59% | 0.65% |
| Délai de traitement et de prise en charge de votre demande | 75.49% | 17.97% | 1.63% | 0.98% |
| Respect du délai de traitement annoncé de votre demande | 59.48% | 20.92% | 1.31% | 2.29% |
| Facilité à comprendre les informations données | 74.84% | 21.57% | 0.98% | 0.98% |
| Facilité à utiliser le site internet de la ville | 25.49% | 21.90% | 10.78% | 10.78% |
| Informations sur nos résultats de qualité de service | 25.49% | 18.95% | 7.84% | 9.15% |
| Prise d'initiative de nos services pour en améliorer la qualité | 41.50% | 31.37% | 1.63% | 3.27% |
| Votre avis est pris en compte | 38.24% | 15.36% | 5.88% | 10.46% |
| Prise d'initiatives respectueuses de l'environnement | 35.29% | 23.53% | 2.29% | 2.29% |

| Globalement, êtes-vous satisfait de la qualité de service fournie lors de vos derniers contacts | Très satisfait | Satisfait | Peu satisfait | Insatisfait |
|---|----------------|-----------|---------------|-------------|
| | 80.39% | 17.97% | 0.98% | 0.65% |

➡ Vous nous avez attribué une note de satisfaction globale de **94.12 / 100**

Vos remarques :

- ➔ Les panneaux acoustiques installés pour améliorer nos conditions d'accueil ont répondu à vos attentes.
- ➔ Vous soulignez le professionnalisme et la qualité de l'accompagnement de nos agents.

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

La Direction Satisfaction Usagers