









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