

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 11 janvier au 13 février 2021 au niveau de l'accueil. Vous avez été **281** à répondre à cette enquête.

Que pensez-vous ...	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait
Accueil à Mairie [+]				
Accessibilité aux services	86,20%	10,10%	3,30%	0,40%
Confidentialité	83,70%	13,40%	2,50%	0,40%
Accès aux locaux pour personnes à mobilité réduite	90%	9,20%	0,80%	0%
Courtoisie	97%	2,60%	0,40%	0%
Délai d'attente	91,20%	7,30%	1,10%	0,40%
Propreté et confort des espaces d'accueil et d'attente	95,50%	4,20%	0,30%	0,00%

→ 99 % des personnes ayant été reçues à Mairie + se disent très satisfaites et satisfaites

Que pensez-vous ...	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait
Accueil téléphonique				
Délai d'attente	86,60%	8,40%	4,00%	1,00%
Courtoisie	92,50%	6,00%	1,50%	0%

→ 97 % des personnes ayant téléphoné à Mairie + se disent très satisfaites et satisfaites

Que pensez-vous ...	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait
Site internet de la ville				
Facilité à trouver les informations recherchées	73,60%	20,10%	3,90%	2,40%

→ 93,30% des personnes ayant consulté le site internet de la ville se disent très satisfaites et satisfaites

Que pensez-vous ...	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait
Contact par courrier / courriel				
Délai de réponse à votre demande	83,80%	8,10%	5,40%	2,70%
Clarté de la réponse	86,70%	5,70%	3,80%	3,80%

Nos améliorations en 2020, conformément à vos remarques:

- Réaménagement de l'espace d'accueil et d'attente de Mairie [+]
- Ouverture d'un Espace Numérique

Vos attentes:

- plus de confidentialité entre nos guichets
- élargissement de nos horaires d'ouverture au public

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

La Direction Satisfaction Usagers