

Enquête sur la qualité d'accueil

Accueil de l'hôtel de ville, Accueil Unique, Mairies de Proximité, Police Municipale
Résultat de l'enquête de satisfaction réalisée en mars et avril **2021**
392 usagers ont répondu

Merci de votre participation !

Vous avez été nombreux à prendre part à l'enquête de satisfaction réalisée en mars et avril 2021 dans le cadre de la démarche qualité engagée par la ville (certification QUALIVILLES® -AFNOR)

Taux de satisfaction global
Mairies :
96,67%

Taux de satisfaction global
Police Municipale :
98,60%

Accueil téléphonique : 96,7%
Accueil central : 99,9%
Démarches au guichet : 97,7%
Démarches en ligne : 95,2%

Accueil téléphonique : 98,5%
Accueil : 97,7%
Démarches en ligne : 99%

Points forts

*propreté, accessibilité
orientation*

Points forts

*courtoisie et discrétion
des agents
démarches en ligne*

Nous améliorons la qualité de nos services chaque année grâce à

vos avis



Vous nous dites

« Espace restreint »

« Trop d'attente »

« Guichets trop rapprochés »

« Manque de confidentialité »

« Délai de réponse trop long »

« Site internet trop compliqué »

« Pourquoi est-on obligé de passer par internet ? »

Nous avons mis en place

- Une démarche de modernisation de la collectivité, avec pour objectif de vous simplifier la vie par la dématérialisation de plus de 100 démarches administratives avec un code de suivi pour faciliter les échanges avec les services
- Des prises de rendez-vous pour la plupart de vos démarches afin de limiter l'attente tout en garantissant le respect des consignes sanitaires
- Mise en place d'un nouveau protocole d'accueil téléphonique permettant au Centre d'Information des Usagers de vous apporter une réponse de 1^{er} niveau dans de multiples domaines