



Enquête de satisfaction

Accueil Hôtel de Ville

Réalisée du 2 novembre au 11 décembre 2024

633 usagers ont répondu au questionnaire

via une borne numérique disponible à l'accueil



Amabilité, courtoisie des agents d'accueil

Très satisfaisant : 93%

Satisfaisant : 5%

98 %

Bienveillance des agents d'accueil et respect

Très satisfaisant : 94%

Satisfaisant : 4%

98 %

Confort de l'accueil

Très satisfaisant : 91%

Satisfaisant : 6%

97 %

Accessibilité des personnes en situation de handicap

Très satisfaisant : 90%

Satisfaisant : 7%

97 %

Horaires d'accueil du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h30 à 17h30

Très satisfaisant : 88%

Satisfaisant : 8%

96 %

Clarté du vocabulaire, compréhension

Très satisfaisant : 94%

Satisfaisant : 4%

98 %

Qualité de la réponse donnée

Très satisfaisant : 93%

Satisfaisant : 4%

97 %

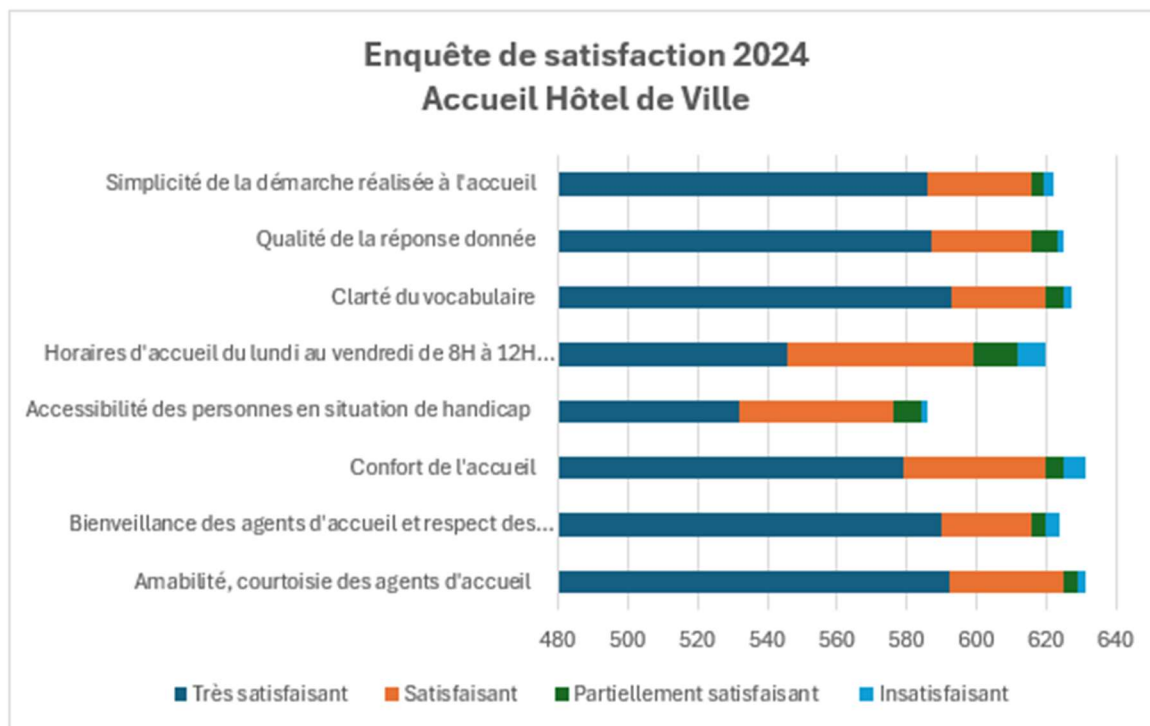
Simplicité de la démarche réalisée à l'accueil

Très satisfaisant : 93%

Satisfaisant : 4%

97 %

ANALYSE



Globalement, les usagers sont très satisfaits de l'accueil Hôtel de Ville : les 8 thématiques obtiennent un taux de satisfaction entre 96 et 98 %

Indicateur de la Démarche Qualité : taux de satisfaction de 90 %

Aspects satisfaisants à la lecture des 95 remarques/suggestions des usagers :

- Très bon accueil
- Service parfait
- Personnel à l'écoute
- Rapide et efficace
- Très aimable
- Agents d'accueil très souriantes
- Accueil très sympathique et professionnel
- Très serviable
- Accueil très organisé
- Très bonne mairie

Aspects d'insatisfaction à la lecture des 95 remarques/suggestions des usagers :

- Horaires d'accueil : 21 usagers (soit 3 % des usagers ayant répondu au questionnaire) sont partiellement satisfaits ou insatisfaits

Signalétique :

- Aucune indication sur l'entrée principale de la mairie

Cette anomalie fait suite aux travaux de ravalement de façade. En attente de la réception des travaux.

Accès PMR :

- Accès handicapé des deux côtés

L'accès à la mairie, côté rue Georges Ditsch, ne dispose pas de rampe d'accès, l'utilisateur doit faire le tour du square.