

# 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 **2019**  
909 usagers ont répondu pour les mairies et 179 usagers pour la police municipale

## Merci de votre participation !

Vous avez été nombreux à prendre part à l'enquête de satisfaction réalisée en 2019 dans le cadre de la démarche qualité engagée par la ville (certification QUALIVILLES® -AFNOR)

Mairies

Police Municipale

Accueil téléphonique : 7,4/10  
Accueil physique : 8,4/10  
Démarches en ligne : 6,9/10

Accueil téléphonique : 8,5/10  
Accueil : 9/10  
Démarches en ligne : 8/10

Points forts

*Organisation, rapidité,  
gentillesse des agents*

Points forts

*courtoisie des agents, clarté  
des réponses  
temps d'attente*

**Nous améliorons la qualité de nos services chaque année grâce à vos avis**



**Vous nous dites**

*« le bruit et la résonance à l'HdV »*

*« des locaux vieillissants à St Sever »*

*« l'absence de signalisation pour Châtelet »*

*« le manque de courtoisie de certains agents »*

**Nous avons mis en place**

- Mise en place d'une formation pour les agents d'accueil
- Réouverture du guichet rapide
- Demande auprès des services de la Métropole de panneaux indicateurs supplémentaires