

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