

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 **2020**
367 usagers ont répondu

Merci de votre participation !

Vous avez été nombreux à prendre part à l'enquête de satisfaction réalisée en 2020 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

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

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

« manque de confidentialité »

« Trop d'attente »

« Délai de réponse trop long »

« un site internet plus ergonomique »

Nous avons mis en place

- Développement de la polyvalence
- Mise en place d'un système de prise de rendez-vous pour quelques démarches afin de limiter l'attente
- Poursuite de la dématérialisation des démarches