

L'ENQUÊTE DE SATISFACTION

Du 1er au 30 juin 2023, une enquête a été réalisée en ligne et auprès des usagers des 3 accueils municipaux concernés par la démarche Qualivilles : Hôtel de ville, Maison de l'enfance, de la jeunesse et de l'éducation (MEJE), Centre communal d'action sociale (CCAS). Les résultats permettent ainsi à la ville de poursuivre l'amélioration de ses prestations.



RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION QUALIVILLES

9,34/10 : c'est la note moyenne de satisfaction exprimée par les usagers au regard de l'accueil qui leur a été réservé

- Signalétique (identification visuelle des services)
96,86% de satisfaction
- Les horaires de réalisation des prestations
95,43% de satisfaction
- Site internet (fiabilité des informations)
90,79% de satisfaction

Au top !

- Le confort dans nos locaux
99,07 % de satisfaction

Les plus grandes progressions

- L'accueil téléphonique dans les services
96,29 % de satisfaction (+7,57 points)
- L'attente au standard téléphonique
92,44 % de satisfaction (+7,13 points)
- La courtoisie du personnel
97,91 % de satisfaction
- Les informations transmises (modalités de réalisation)
97,91% de satisfaction

Des points à améliorer

La ville s'est fixée un seuil minimal de 75 % de satisfaction sur le référentiel Afnor. Si toutes les notes dépassent cet objectif, les usagers réclament, toutefois, davantage de démarches en ligne. La municipalité travaille au déploiement de nouvelles démarches en amélioration continue.

GARDER LE CAP DE LA QUALITÉ !

Pour garantir un niveau optimal de qualité pour les usagers des services municipaux, la prochaine enquête est prévue en 2024 et chaque usager peut faire part de ses retours toute l'année.

→ [Fiche de remarques et suggestions](#)

En savoir plus

2023

→ [Infographie des résultats de l'enquête de satisfaction Qualivilles - 2023](#)

→ [Résultats de l'enquête de satisfaction Qualivilles - 2023](#)

2022

→ [Infographie des résultats de l'enquête de satisfaction Qualivilles - 2022](#)

→ [Résultats de l'enquête de satisfaction Qualivilles - 2022](#)

2021

→ [Infographie des résultats de l'enquête de satisfaction Qualivilles - 2021](#)

→ [Résultats de l'enquête de satisfaction Qualivilles - 2021](#)

2020

→ [Infographie des résultats de l'enquête de satisfaction Qualivilles - 2020](#)

→ [Résultats de l'enquête de satisfaction Qualivilles - 2020](#)