



228
réponses

47 % utilisent les services 2 à 5 fois / an



Les résultats

8,6/10

c'est la note moyenne de satisfaction attribuée aux accueils municipaux par les usagers



Informations transmises
93 % de satisfaction



Confort, propreté, éclairage, mobilier
98 % de satisfaction



Courtoisie du personnel
96 % de satisfaction



AU TOP !

L'accueil physique
dans les locaux

94,5%
de satisfaction

Selon le référentiel Afnor, les critères inférieurs à 75% de satisfaction nécessitent des actions d'amélioration. Les notations les plus basses atteignent près de 80% et plus.

Accueil téléphonique

Facilité à joindre l'interlocuteur
84%

Site Internet www.miramas.fr

Facilité d'accès à l'information
82,5%



Téléservices proposés
> 79,41%

*Du 1^{er} au 30 septembre 2021, une enquête a été réalisée auprès des usagers des 3 accueils municipaux concernés par la démarche Qualivilles : Hôtel de ville, Maison de l'enfance et de la jeunesse, le Centre communal d'action sociale et en ligne sur www.miramas.fr.



SUGGESTIONS ET PISTES D'AMÉLIORATION



« Augmenter les téléservices »

sur le site de la ville

Le saviez-vous ?

La municipalité poursuit progressivement le déploiement des services en ligne.

À ce jour, 24 téléservices sont à disposition sur www.miramas.fr/mes-démarches

Depuis l'enquête, **4 nouveaux services en ligne** ont été déployés : la prise de rendez-vous pour vos démarches, l'inscription au portage de repas, à la téléassistance, aux plans grand froid et canicule. D'autres services en ligne sont à l'étude, notamment la **dématérialisation complète du dossier famille**, très attendue.



« Facilité d'accès à l'information sur le site de la ville »

Le saviez-vous ?

Le moteur de recherche en central sur la page d'accueil, et présent dans le menu « Je recherche » sur toutes les pages, vous permet d'accéder au contenu rapidement en tapant votre mot clé de recherche.

La recherche par profil, le menu principal, le plan du site et l'aide à la navigation en bas de page vous permettent aussi une navigation facilitée.

Les 2 enquêtes Qualivilles 2020-2021 auprès des usagers ont fait ressortir un souhait de modification des horaires avec une amplitude plus élargie durant la pause méridienne et après 17h.



De ce fait, la commune a adapté ses horaires comme suit :

Lundi, mercredi,
jeudi et vendredi
> 8h30/12h - 13h30/17h

Mardi
> 12h/18h