



**778**  
réponses



Les résultats  
**8,83/10**

C'est la note moyenne de satisfaction exprimée par les usagers au regard de l'accueil qui leur a été réservé.



+ **11 %** (comparé à 2021) de satisfaction pour les informations et services délivrés sur le site Internet [www.miramas.fr](http://www.miramas.fr) avec une satisfaction 2022 de 90%.



Informations et notices à disposition aux accueils :  
**94,25 %** de satisfaction.



Confort d'accueil  
**97,4 %** de satisfaction.



## AU TOP !

L'accueil physique dans les locaux

**97,4%**  
de satisfaction  
soit +2.9%



### Signalétique

Identification visuelle des services

90.5% en 2021

92.4% en 2022



### Site Internet [www.miramas.fr](http://www.miramas.fr)

Facilité d'accès à l'information

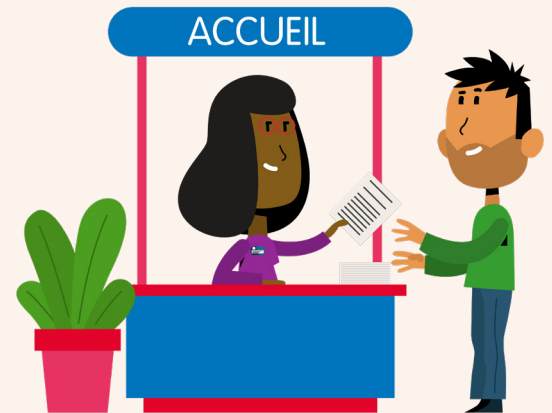
82,5% en 2021

87.9% en 2022



Téléservices proposés  
**90.66%**

\*Du 1<sup>er</sup> au 30 juin 2022, une enquête a été réalisée auprès des usagers des 3 accueils municipaux concernés par la démarche : Hôtel de ville, Maison de l'enfance et de la jeunesse, le Centre communal d'action sociale et en ligne sur [www.miramas.fr](http://www.miramas.fr)



### POUR RAPPEL

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**

Taux de satisfaction des nouveaux horaires en 2022 :

**92.28%**

### DES POINTS À AMÉLIORER

La ville s'est fixé un seuil minimal de **75 % de satisfaction** sur le référentiel Afnor.

Si toutes les notes dépassent cet objectif, elle entend améliorer l'accueil téléphonique, qui atteint un taux de satisfaction de 88,7 %, et l'obtention d'un interlocuteur (85,3 %).

#### Les solutions mises en œuvre :

- la formation constante des conseillers relation citoyens pour apporter une première réponse, sachant qu'à ce jour, 48 % des usagers obtiennent leur réponse dès l'accueil (remise de dossiers, prise de rendez-vous, relai de l'information via les différents supports de communication...).
- un indice de pics d'appels (qui sera communiqué sur le site), pour permettre à la municipalité de s'organiser et aux usagers de connaître le meilleur moment pour nous contacter.

Accueil téléphonique unique gratuit : 0 800 013 140.