



865
réponses



Les résultats
9,34/10

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



Les + grandes
progressions
par rapport
à 2022

L'accueil téléphonique dans les services

96,29% satisfaits (+7,57 points)

L'attente au standard téléphonique

92,44 % satisfaits (+7,13 points)



La courtoisie du personnel
sur les 3 accueils de la ville

97,91% satisfaits



Les informations transmises
(modalités de réalisation)

97,91% satisfaits



AU TOP !

Le confort dans nos locaux

99,07%
de satisfaction



Signalétique

Identification visuelle des services

92,04% en 2022

96,86% en 2023 (+ 4,82 points)



Les horaires de réalisation des prestations

91,11% en 2022

95,43% en 2023 (+ 4,32 points)



Site internet :

fiabilité des informations

90,79% de satisfaction

**Du 1^{er} au 30 juin 2023, 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*

ACCUEIL



Retrouvez les détails de
l'enquête sur le site internet
de la ville miramas.fr

DES POINTS À AMÉLIORER

La ville s'est fixée un seuil minimal de 75 % de satisfaction. Toutes les notes dépassent cet objectif, nous sommes cependant dans une démarche d'amélioration continue, c'est pourquoi nous notons la demande des usagers : **avoir davantage de démarches en ligne.**

La municipalité travaille au déploiement de nouvelles prestations dématérialisées.



À NOTER

La satisfaction du suivi
des demandes a progressé
de 4 points

95,3%

de satisfaction