



Résultats enquête de satisfaction Qualivilles

Cimetière
Novembre 2019

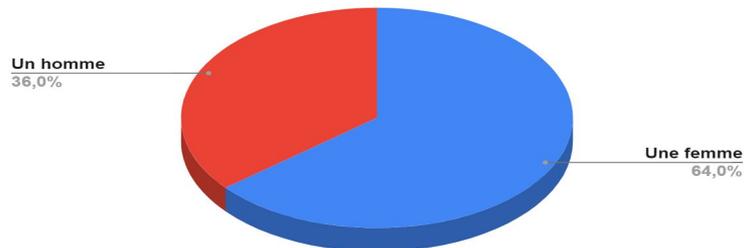


GÉNÉRALITÉS

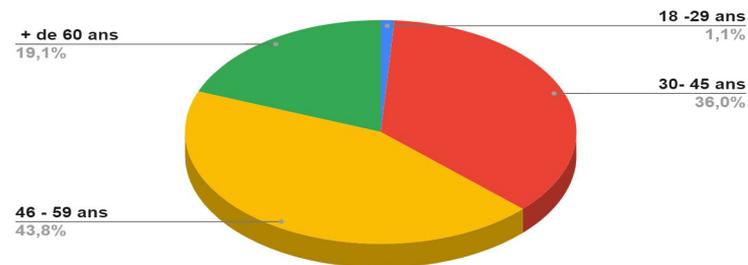
- Période : du 28 octobre au 3 novembre 2019 (Toussaint)
- Mode d'administration de l'enquête : 1 formulaire Google Apps, en ligne sur le site internet de la Ville, 3 agents munis de tablettes allant à la rencontre des usagers
- Nombre de participants : 91 administrés
- Points positifs : résultat supérieur ou égal à 75% de satisfaction
- Points négatifs : résultat inférieur ou égal à 75% de satisfaction

Profil des usagers ayant répondu à cette enquête

Sexe

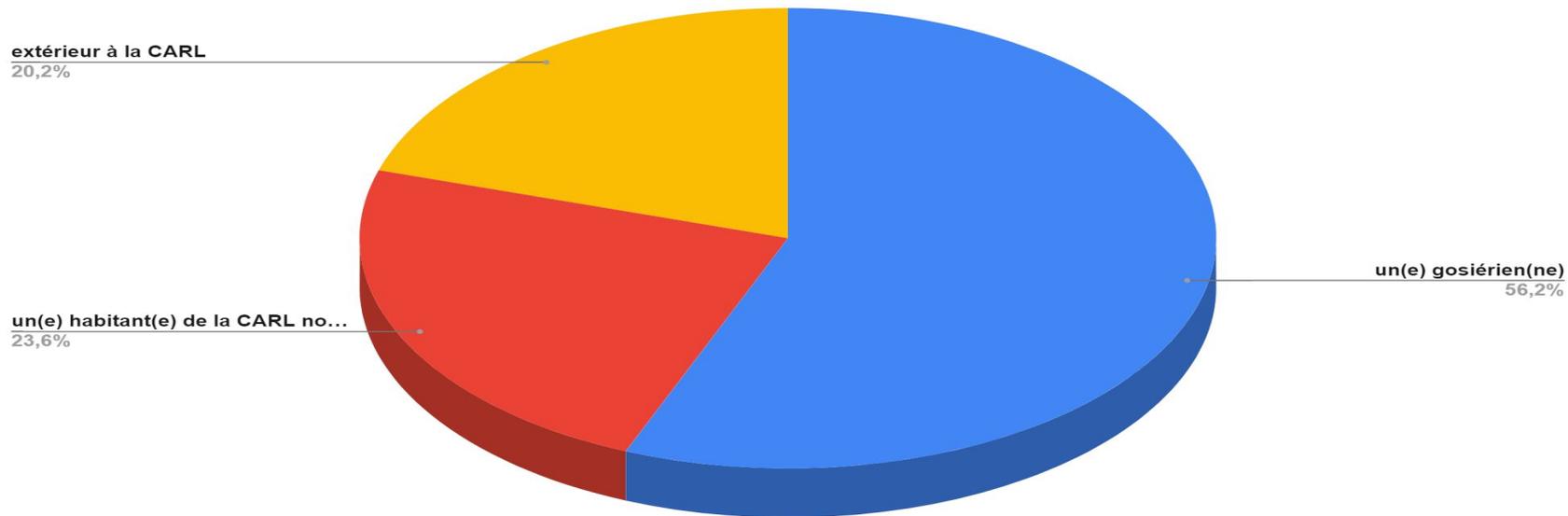


Tranches d'ages



Le Cimetière

Lieu de résidence



QUELQUES POINTS À NOTER

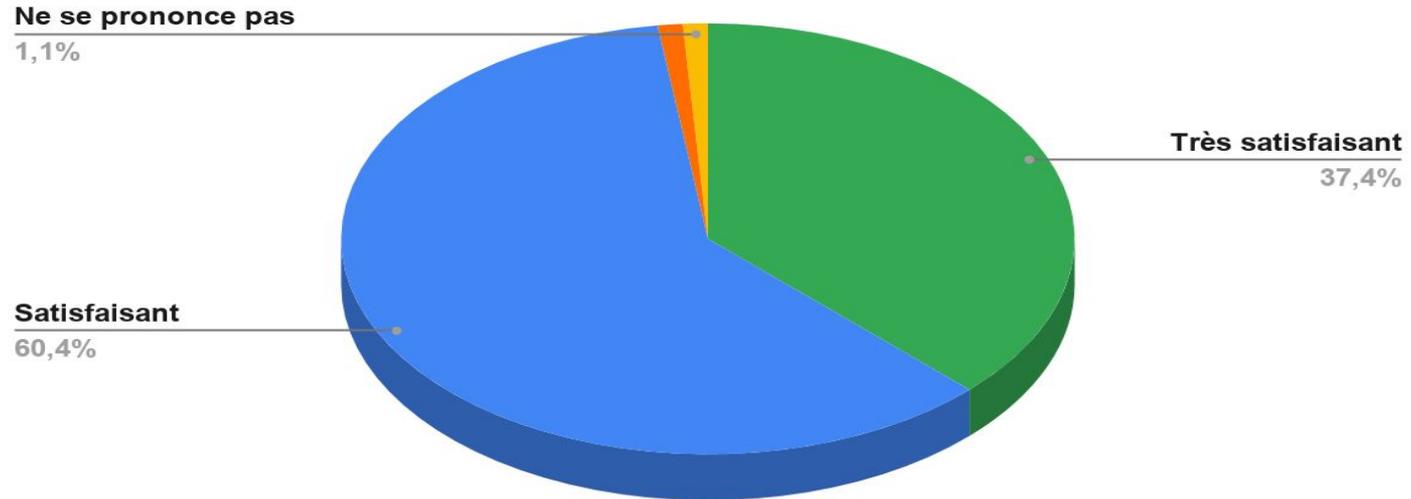
Points Forts	Axes d'amélioration
Horaires d'ouverture du cimetière	Accessibilité PMR dans le cimetière est jugé bien mais peut être améliorée
L'accès PMR au bureau du cimetière	Le nombre de déplacements pour une même demande
Qualité de l'accueil physique et téléphonique, la disponibilité de l'agent	Délais de réponse
L'orientation à l'intérieur du cimetière	La gestion des réclamations
La propreté du cimetière et du bureau	
Respect des délais, suivi des dossiers	

Vos réponses
concernant le
cimetière

Le Cimetière



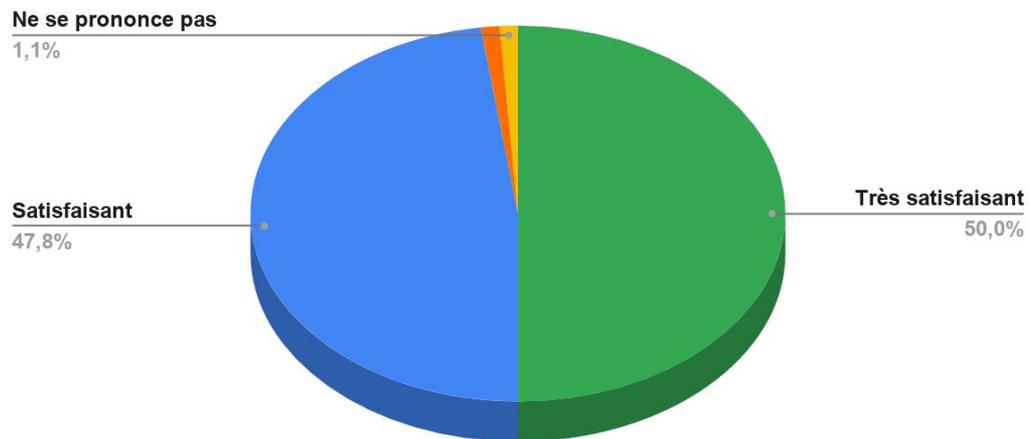
Horaires d'ouverture du cimetière



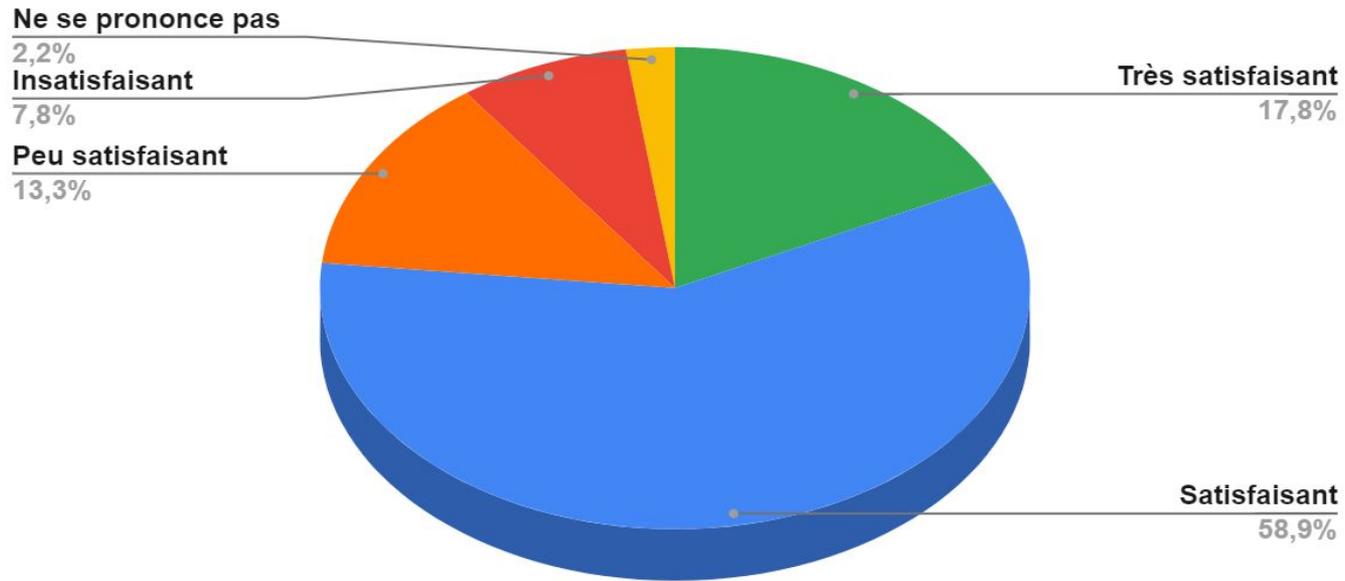


Le Cimetière

Orientation à l'intérieur du cimetière

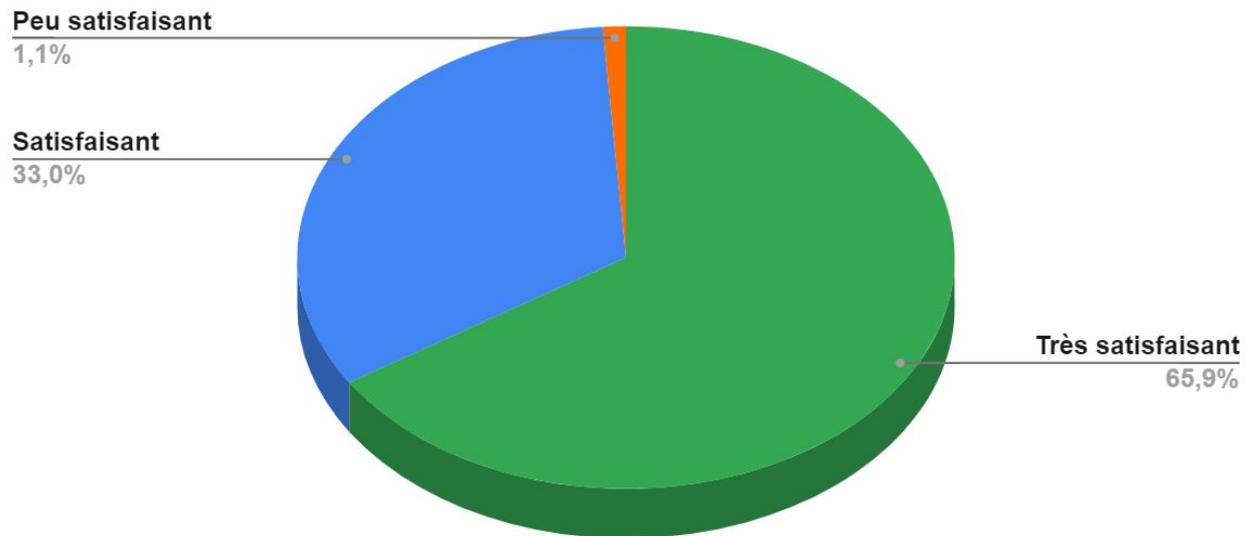


Accessibilité PMR au cimetière





Propreté du cimetière

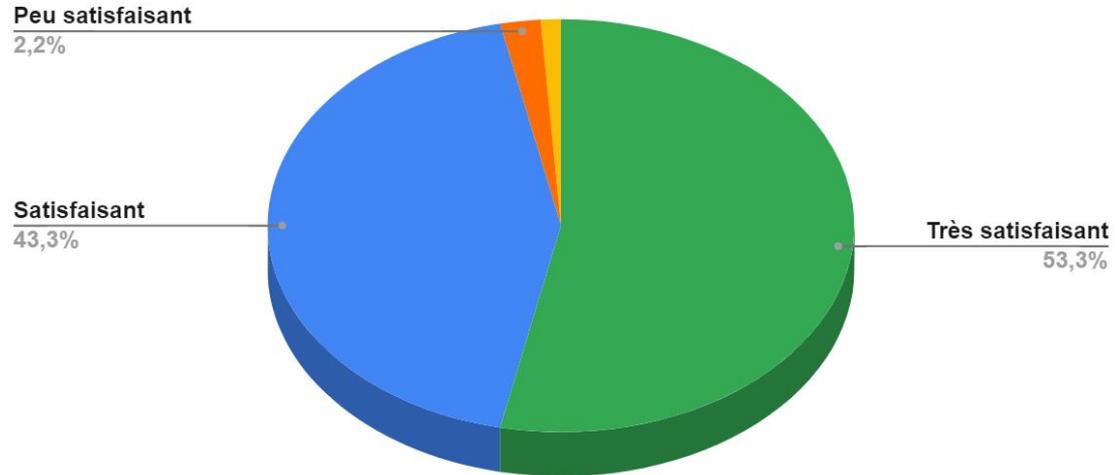


Vos réponses
concernant le
bureau du cimetière

Le bureau du Cimetière



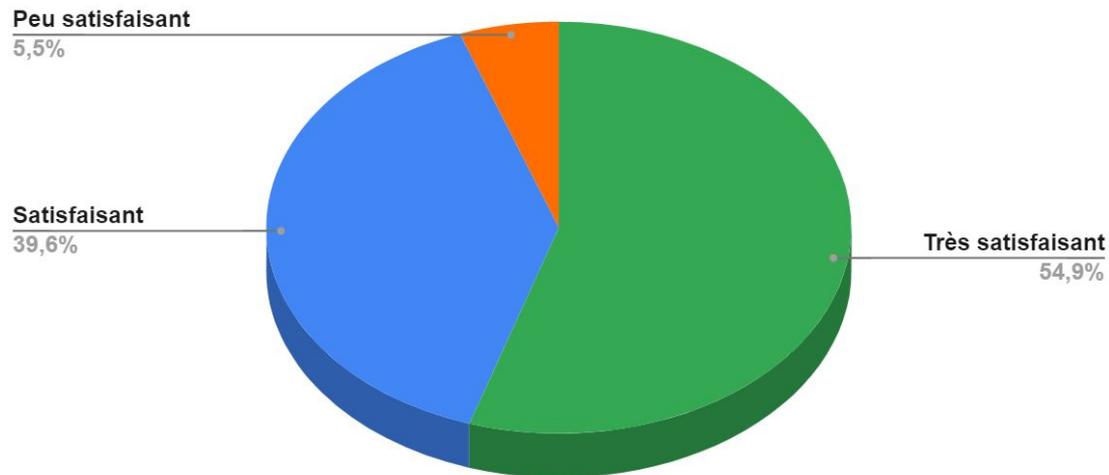
L'accès au bureau du cimetière





Le bureau du Cimetière

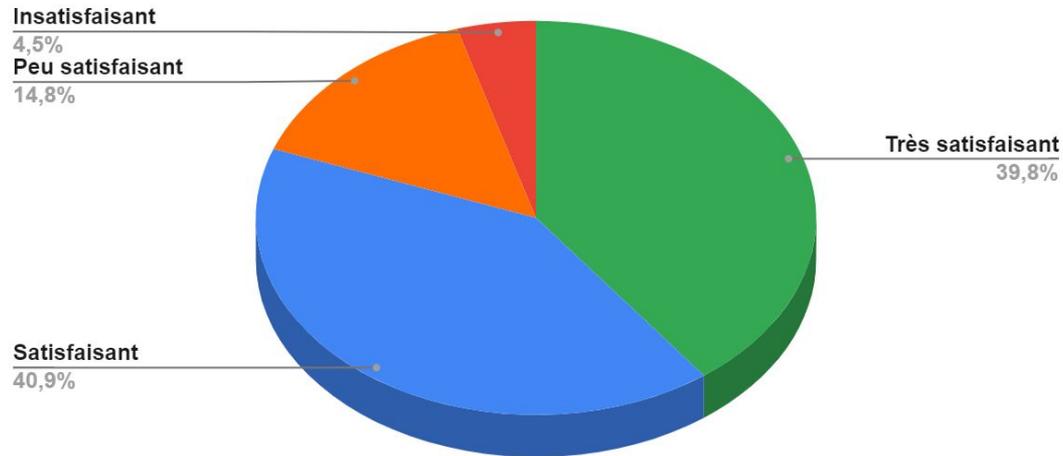
Accessibilité PMR au bureau du cimetière



Le bureau du Cimetière



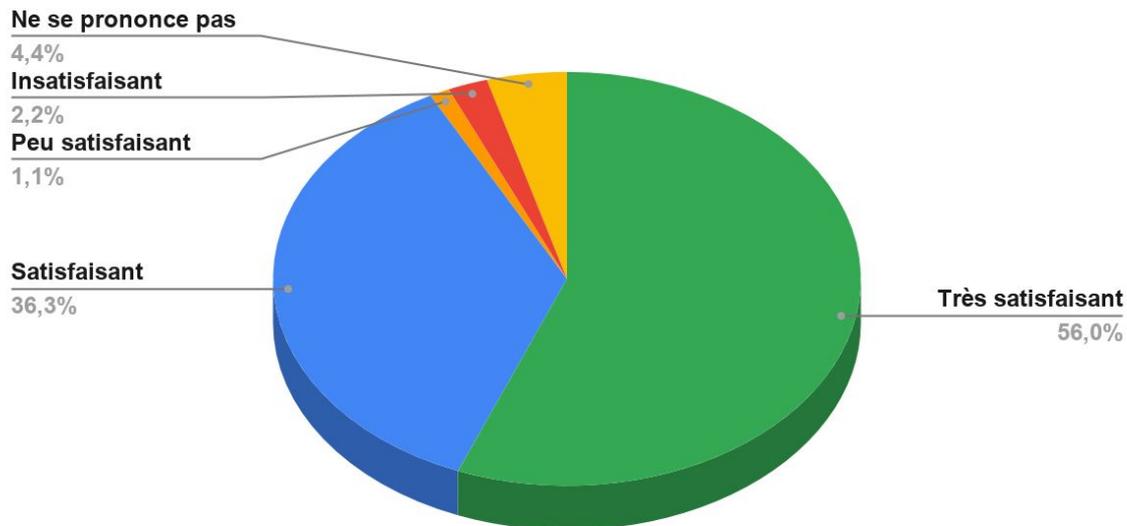
Signalétique à l'extérieur du bureau du cimetière





Le bureau du Cimetière

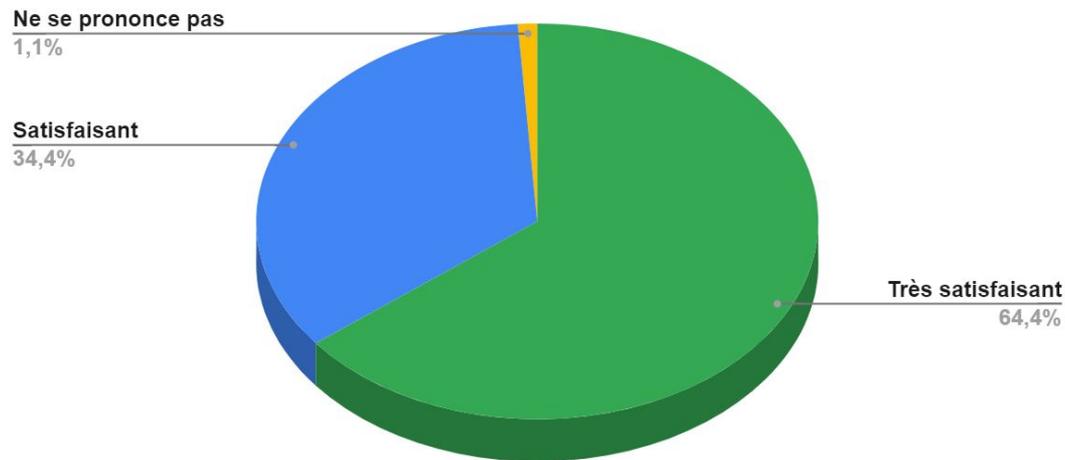
Confort et propreté au bureau du cimetière





Le bureau du Cimetière

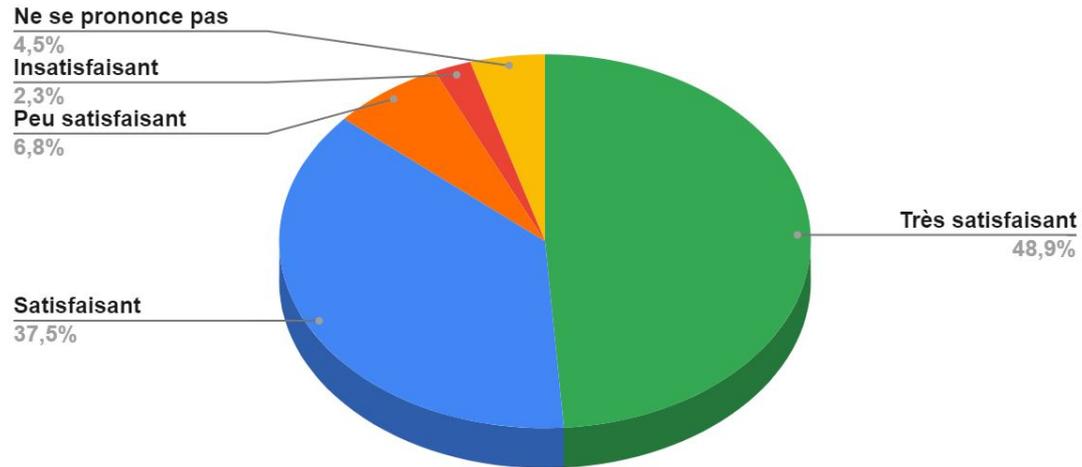
Ecoute et courtoisie de l'agent du cimetière



Le bureau du Cimetière



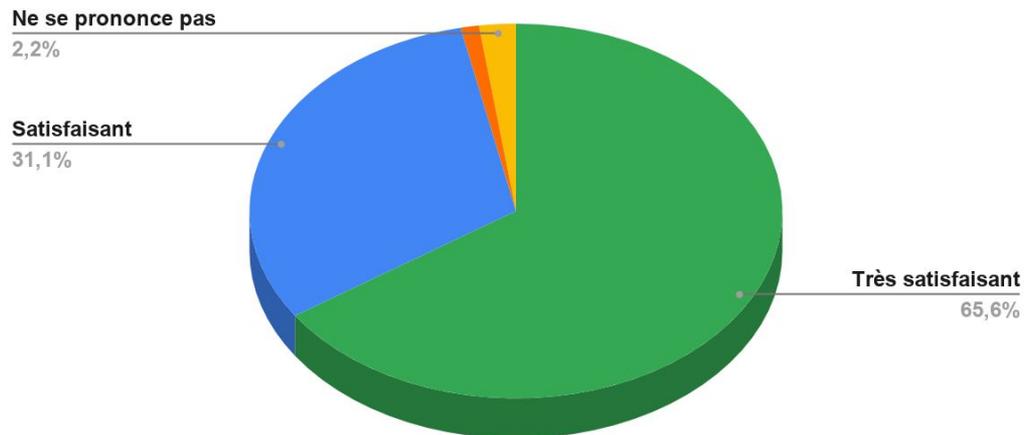
Discrétion et conditions de confidentialité au bureau du cimetière





Le bureau du Cimetière

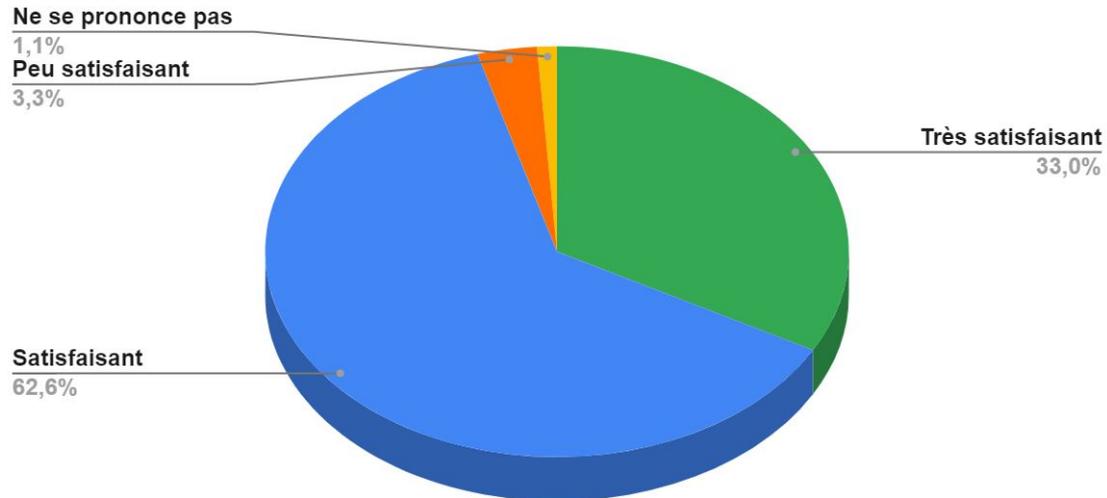
Disponibilité de l'agent du cimetière





Le bureau du Cimetière

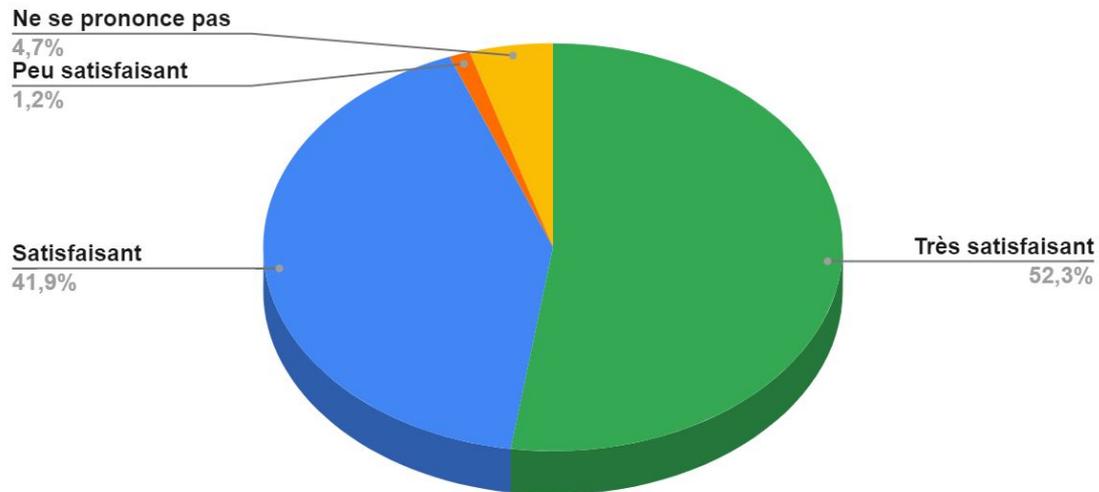
Horaires de réception des usagers au bureau du cimetière





Le bureau du Cimetière

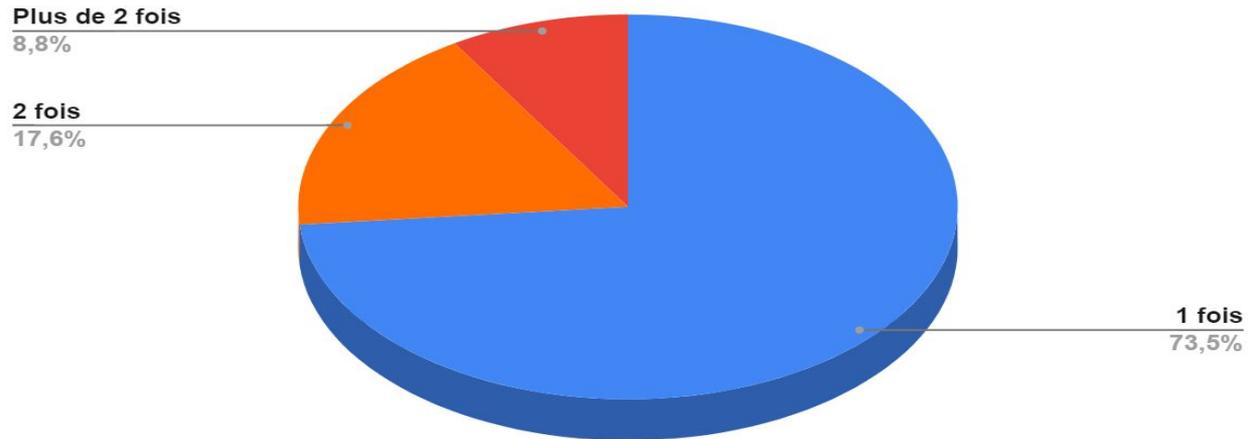
Qualité de la réponse apportée



Le bureau du Cimetière



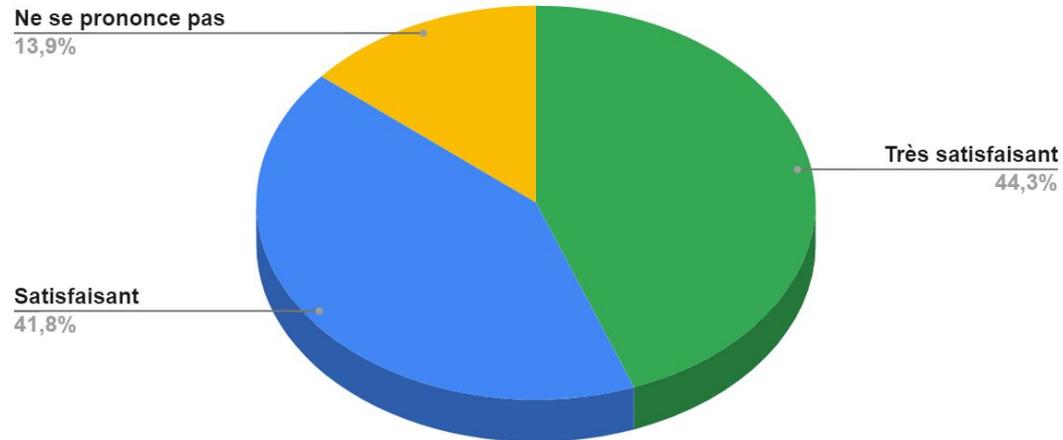
Nombre de déplacements pour une même demande



Le bureau du Cimetière



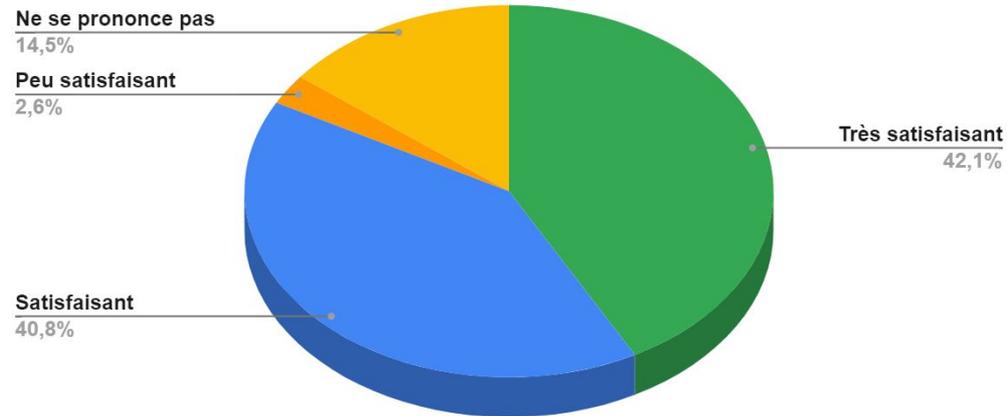
Qualité de la réponse apportée



Le bureau du Cimetière



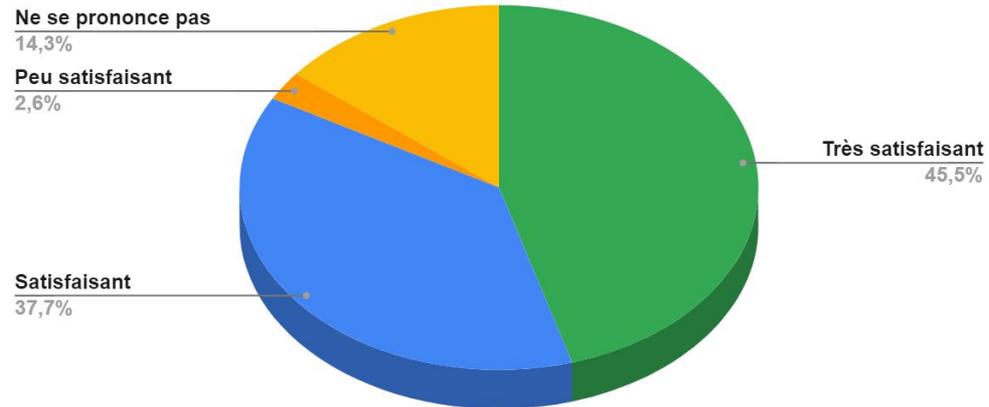
Respect du délai de traitement



Le bureau du Cimetière



Le suivi du dossier

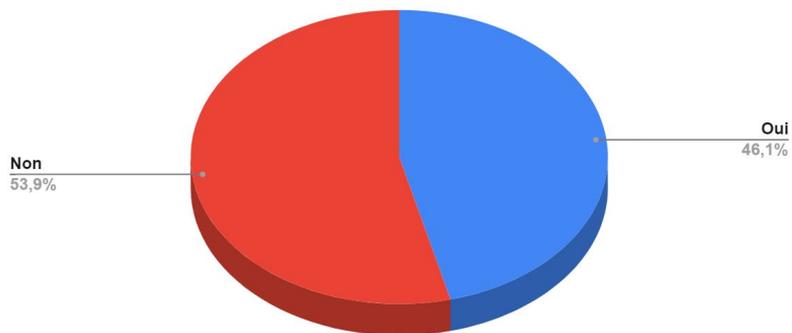




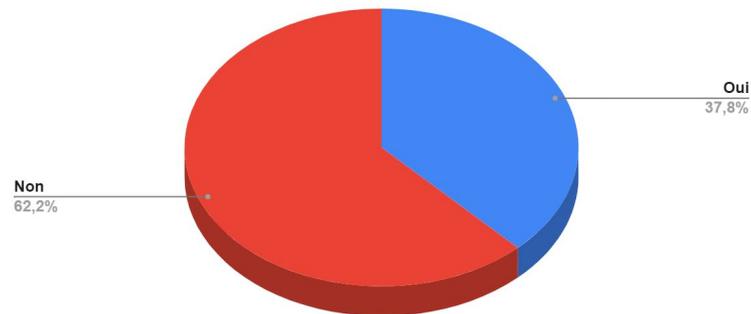
Le bureau du Cimetière



Formulation d'une réclamation



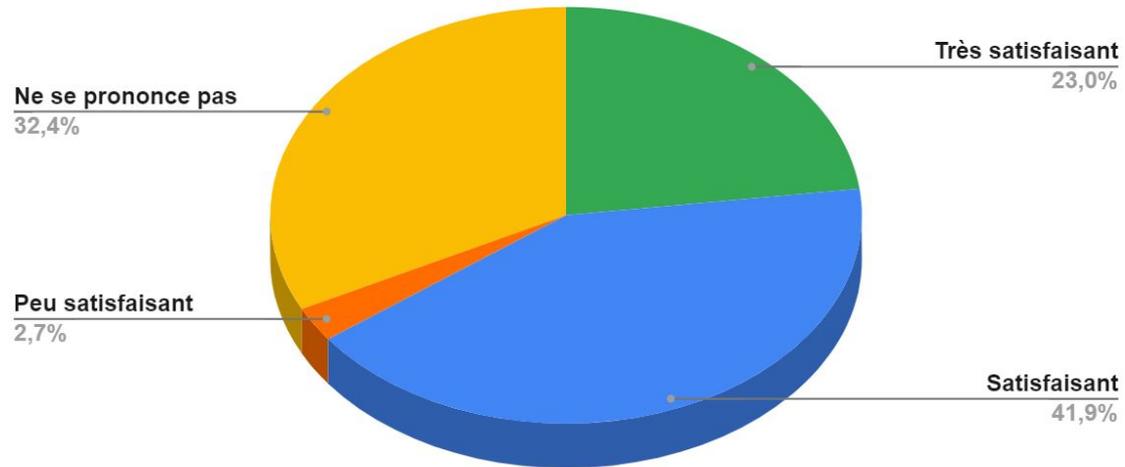
Réponses aux réclamations



Le bureau du Cimetière



Qualité de la réponse apportée à la réclamation



Quelques actions mises en place et à venir

- afin de mieux prendre en compte vos demandes et réclamations au niveau du cimetière, le service état civil en charge notamment du cimetière a été renforcé et réorganisé;
- le bureau du cimetière a été aménagé pour faciliter l'accueil des PMR en attendant de nouveaux locaux;
- un bureau a été aménagé au cimetière pour permettre un accueil confidentiel à nos usagers comme le précise notre Politique Qualité (référentiel Qualivilles) ;