



Résultats enquête de satisfaction Qualivilles

Accueil Mairie
et Etat-Civil
Novembre 2019

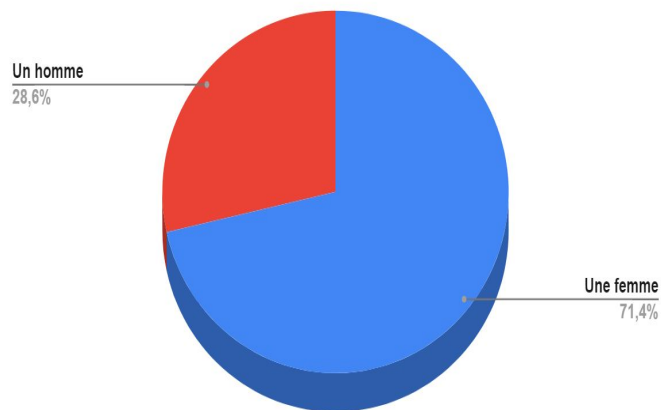


GÉNÉRALITÉS

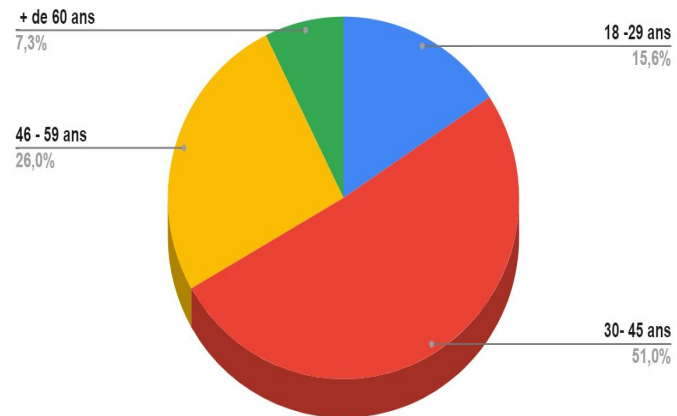
- Période : du 4 au 15 novembre 2019
- Mode d'administration de l'enquête : 1 formulaire Google Apps, en ligne sur le site internet de la Ville, 3 agents munis de tablettes allant à la rencontre des usagers
- Nombre de participants : 98 administrés
- Points positifs : résultat supérieur ou égal à 75% de satisfaction
- Points négatifs : résultat inférieur ou égal à 75% de satisfaction

Profil des usagers ayant répondu à cette enquête

Sexe



Tranches d'âges



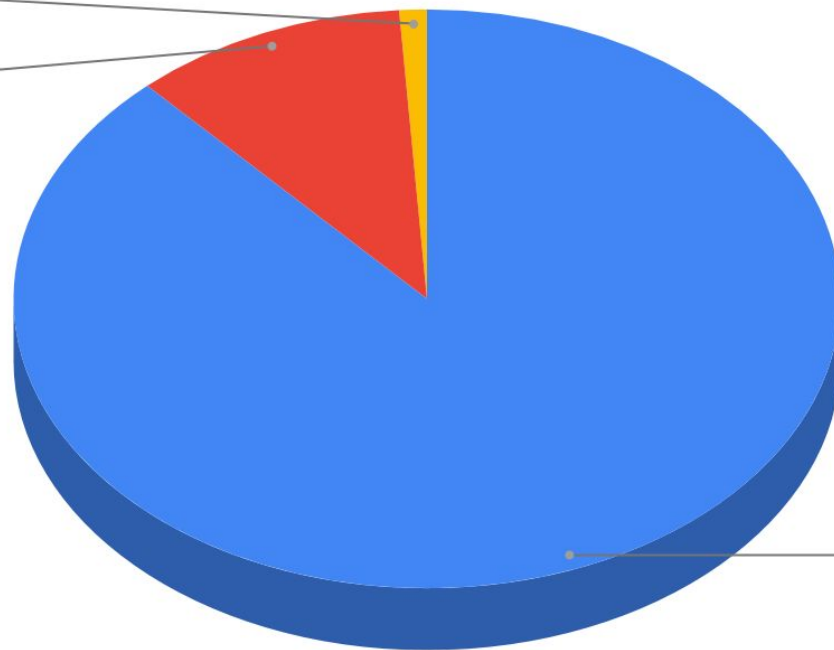
Lieu de résidence

extérieur à la CARL

1,1%

un(e) habitant(e) de la CARL

10,8%



un gosiérien(ne)

88,2%

QUELQUES POINTS À NOTER

Points Forts	Axes d'amélioration
Horaires de réception	Accessibilité PMR
L'information, l'orientation	Discrétion, conditions de confidentialité
Qualité de l'accueil physique et téléphonique	Délais de réponse
Le professionnalisme des agents dans le traitement des demandes	La gestion des réclamations

Vos réponses
concernant nos
locaux

Bâtiment : accessibilité pour les PMR



Ne se prononce pas

9,5%

Insatisfaisant

14,7%

Peu satisfaisant

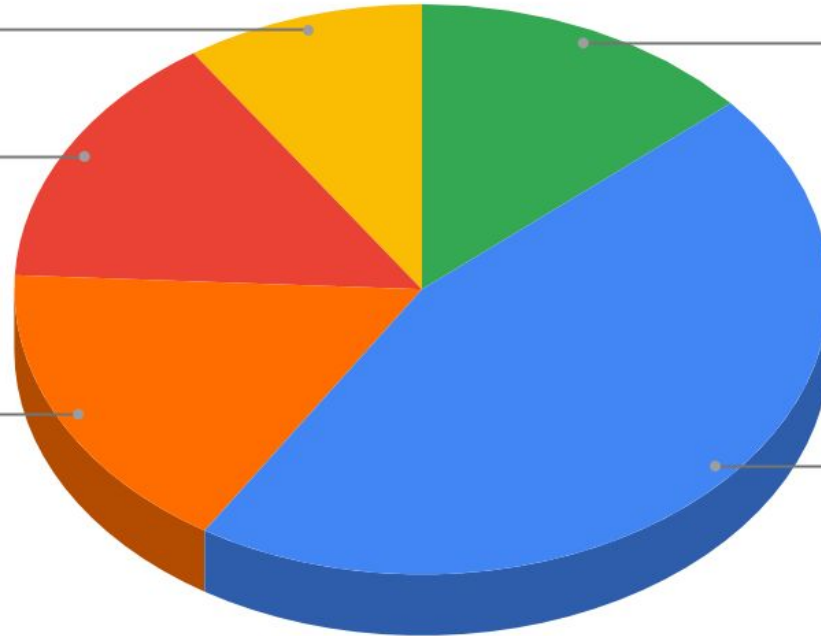
16,8%

Très satisfaisant

13,7%

Satisfaisant

45,3%



Bâtiment : signalétique extérieure



Ne se prononce pas

3,1%

Insatisfaisant

11,3%

Peu satisfaisant

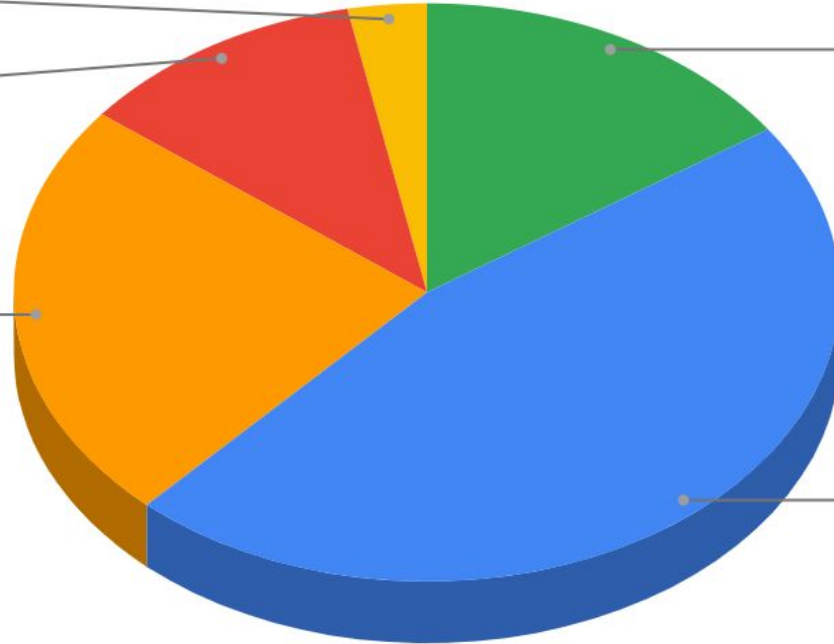
23,7%

Très satisfaisant

15,5%

Satisfaisant

46,4%



Bâtiment : confort et propreté



Ne se prononce pas

1,1%

Insatisfaisant

10,5%

Peu satisfaisant

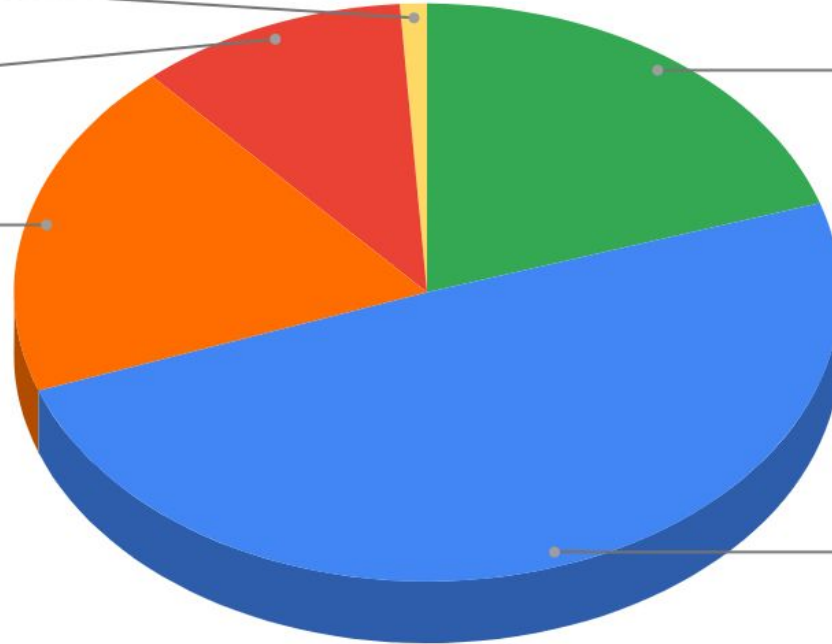
18,9%

Très satisfaisant

20,0%

Satisfaisant

49,5%



Vos réponses
concernant notre
accueil général

Accueil général : horaires d'ouverture



Ne se prononce pas

2,1%

Insatisfaisant

3,1%

Peu satisfaisant

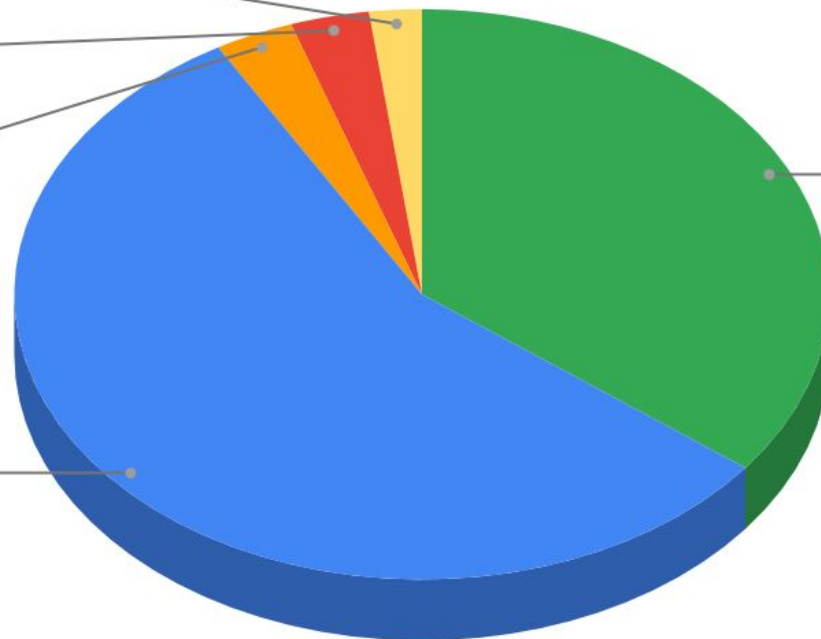
3,1%

Satisfaisant

56,3%

Très satisfaisant

35,4%



Accueil général : écoute et courtoisie de l'hôtesse d'accueil

Ne se prononce pas

1,1%

Peu satisfaisant

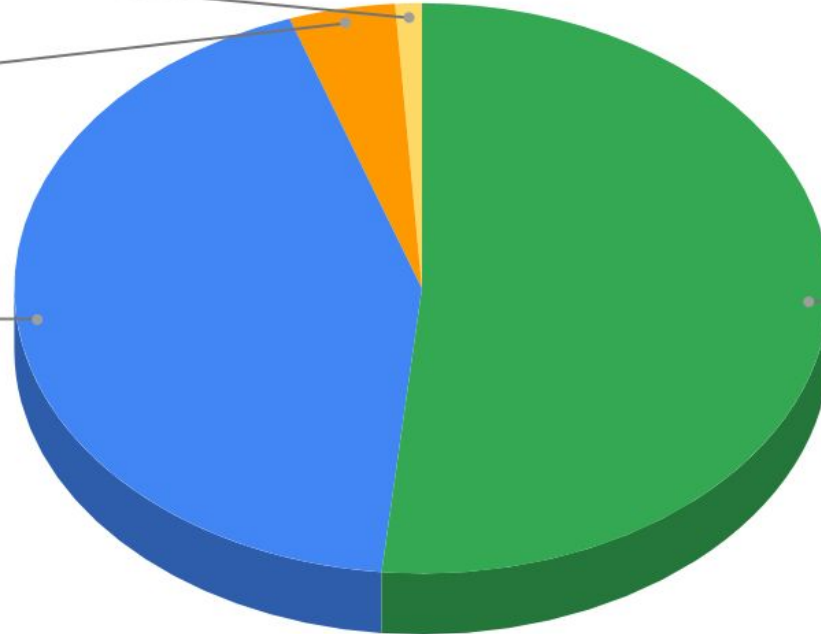
4,2%

Satisfaisant

43,2%

Très satisfaisant

51,6%



Accueil général : discrétion et conditions de confidentialité



Ne se prononce pas

4,2%

Insatisfaisant

5,2%

Peu satisfaisant

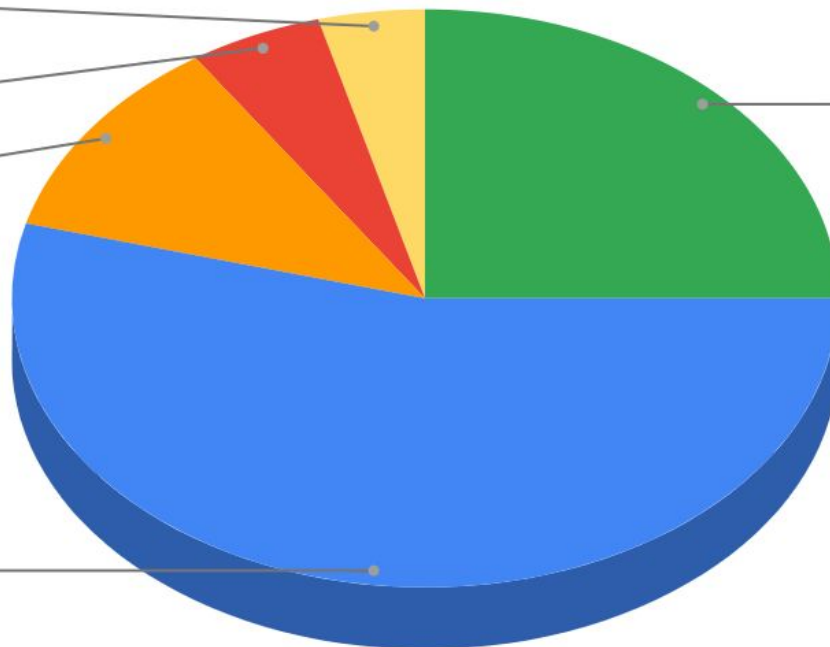
11,5%

Satisfaisant

54,2%

Très satisfaisant

25,0%



Accueil général : disponibilité de l'hôtesse d'accueil

Ne se prononce pas

2,1%

Insatisfaisant

2,1%

Peu satisfaisant

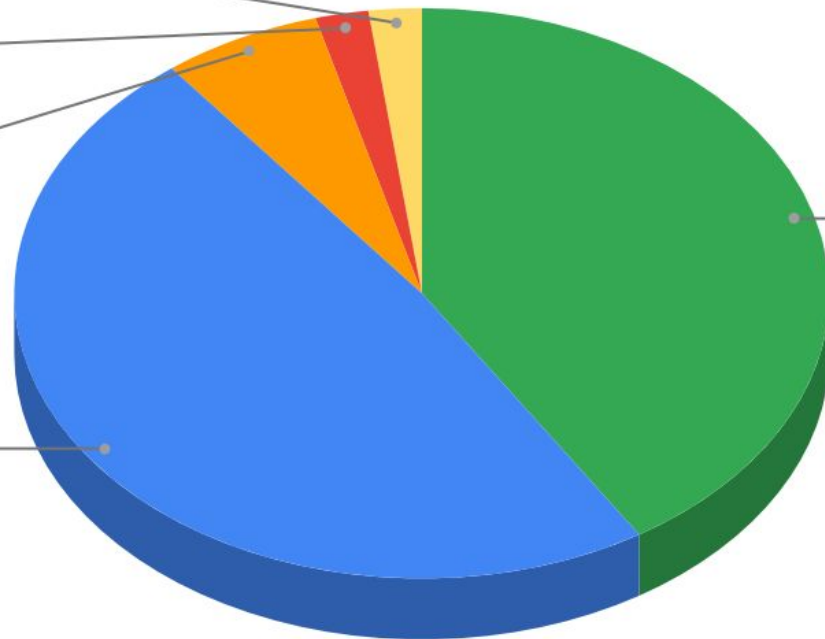
6,3%

Satisfaisant

48,4%

Très satisfaisant

41,1%



Accueil général : qualité de la réponse apportée

Insatisfaisant

2,1%

Peu satisfaisant

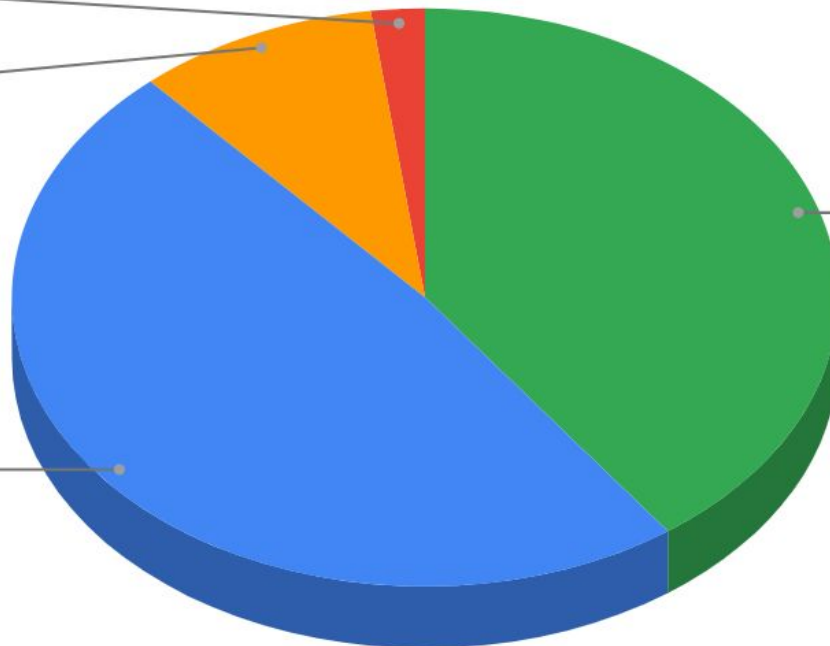
9,5%

Satisfaisant

48,4%

Très satisfaisant

40,0%



Accueil général : satisfaction globale



Ne se prononce pas

1,1%

Peu satisfaisant

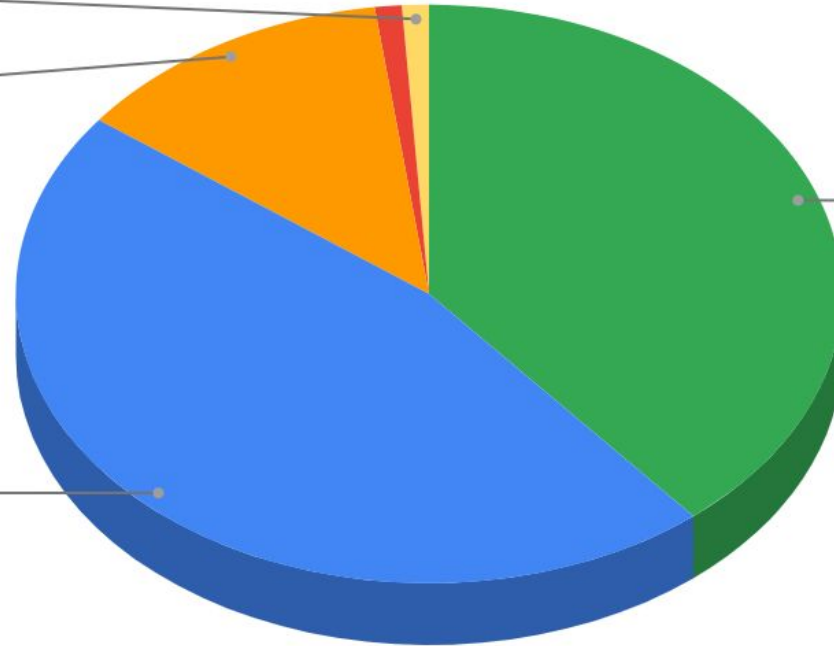
12,6%

Satisfaisant

46,3%

Très satisfaisant

38,9%



Vos réponses concernant l'état civil

Etat-Civil : écoute et courtoisie



Ne se prononce pas

2,2%

Peu satisfaisant

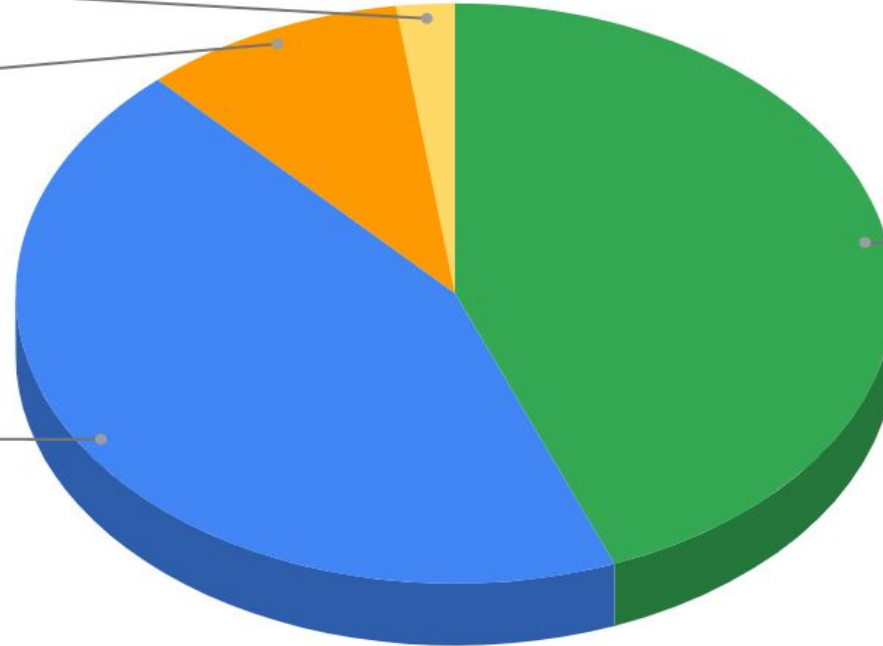
9,7%

Satisfaisant

44,1%

Très satisfaisant

44,1%



Etat-Civil : discrétion et conditions de confidentialité



Ne se prononce pas

3,2%

Insatisfaisant

3,2%

Peu satisfaisant

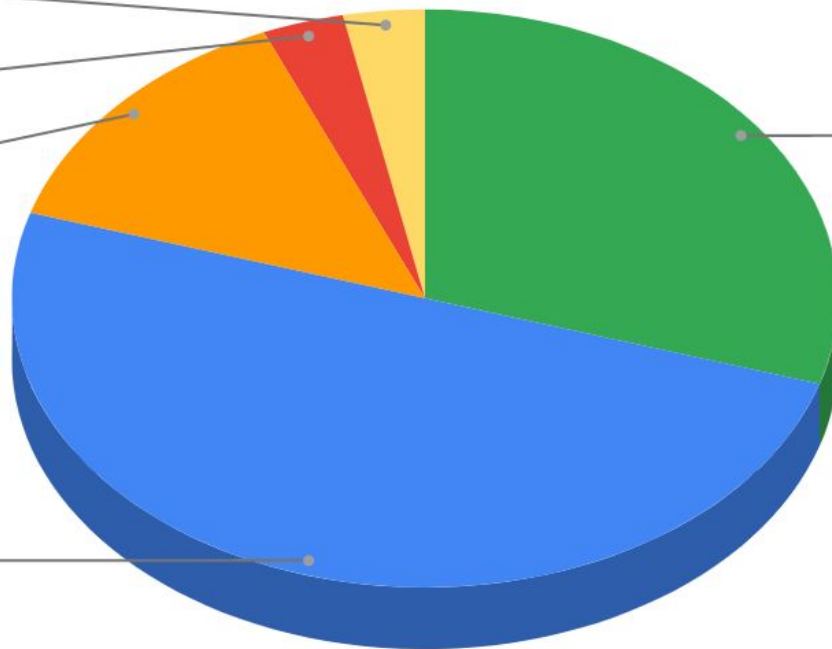
13,8%

Satisfaisant

50,0%

Très satisfaisant

29,8%



Etat-Civil : qualité de la réponse apportée

Ne se prononce pas

1,1%

Peu satisfaisant

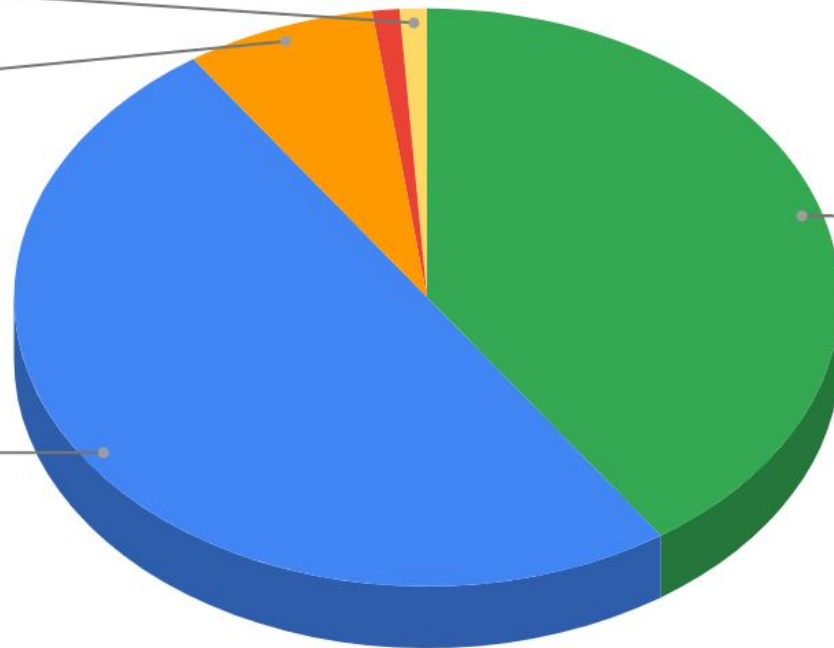
7,4%

Satisfaisant

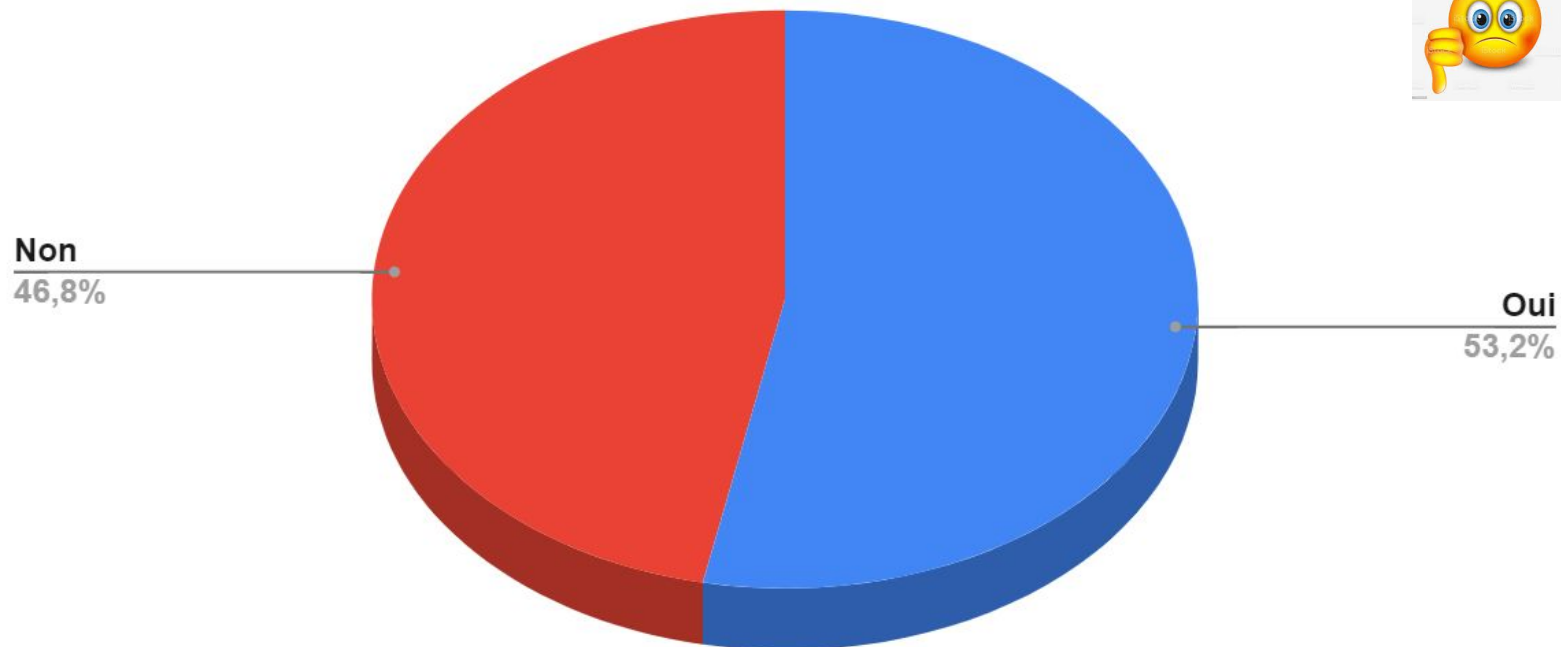
50,0%

Très satisfaisant

40,4%



Etat-Civil : respect des heures de rendez-vous



Accueil téléphonique général : délai de prise en charge de l'appel



Insatisfaisant

2,9%

Peu satisfaisant

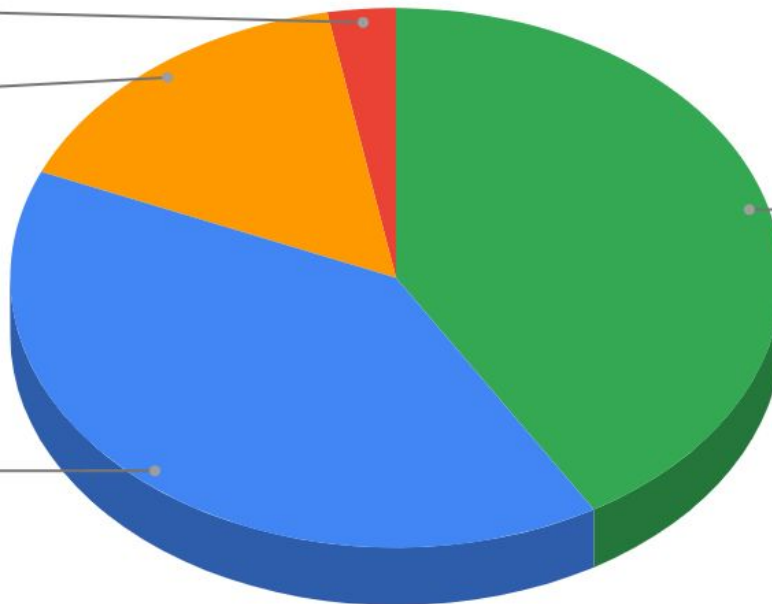
15,7%

Satisfaisant

40,0%

Très satisfaisant

41,4%



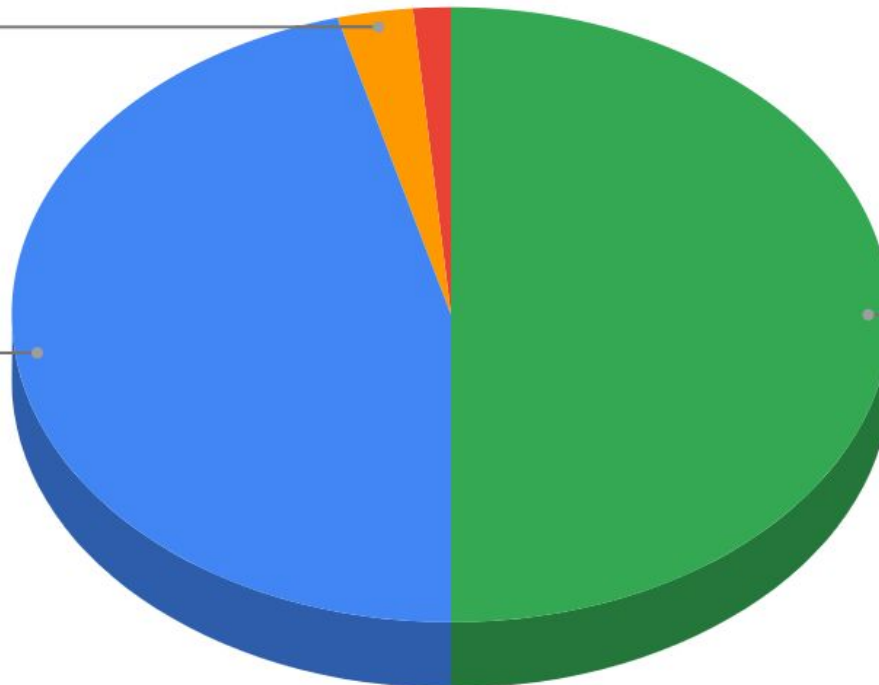
Accueil téléphonique général : écoute et courtoisie

Peu satisfaisant
2,8%

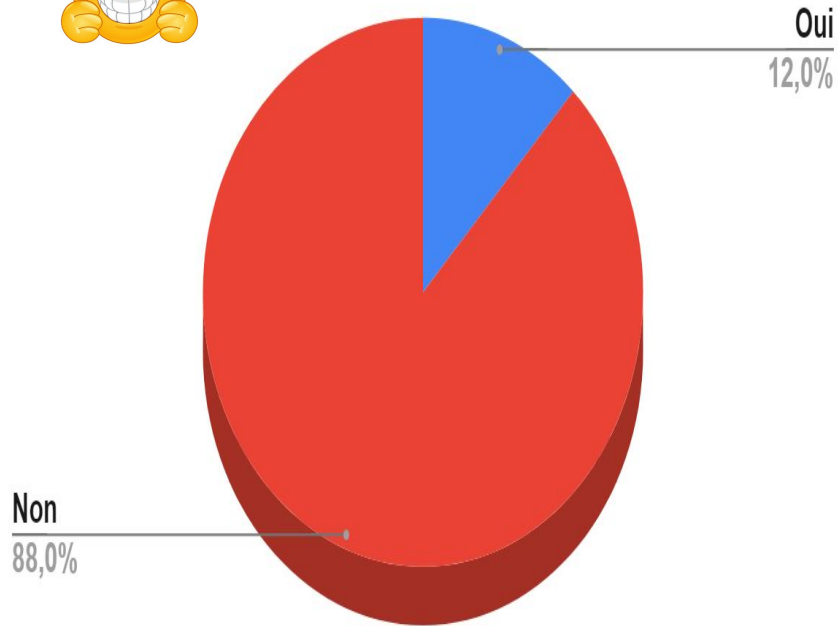
Satisfaisant
45,8%



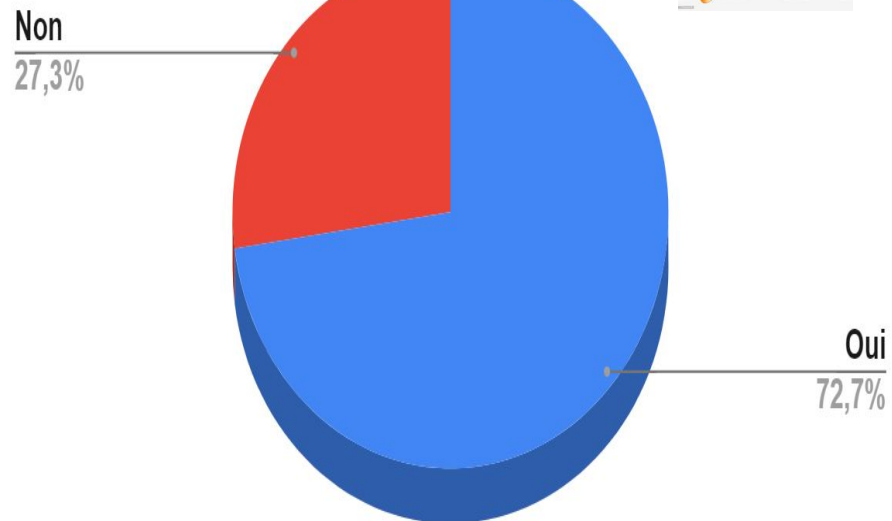
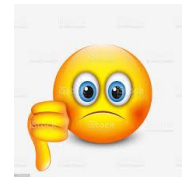
Très satisfaisant
50,0%



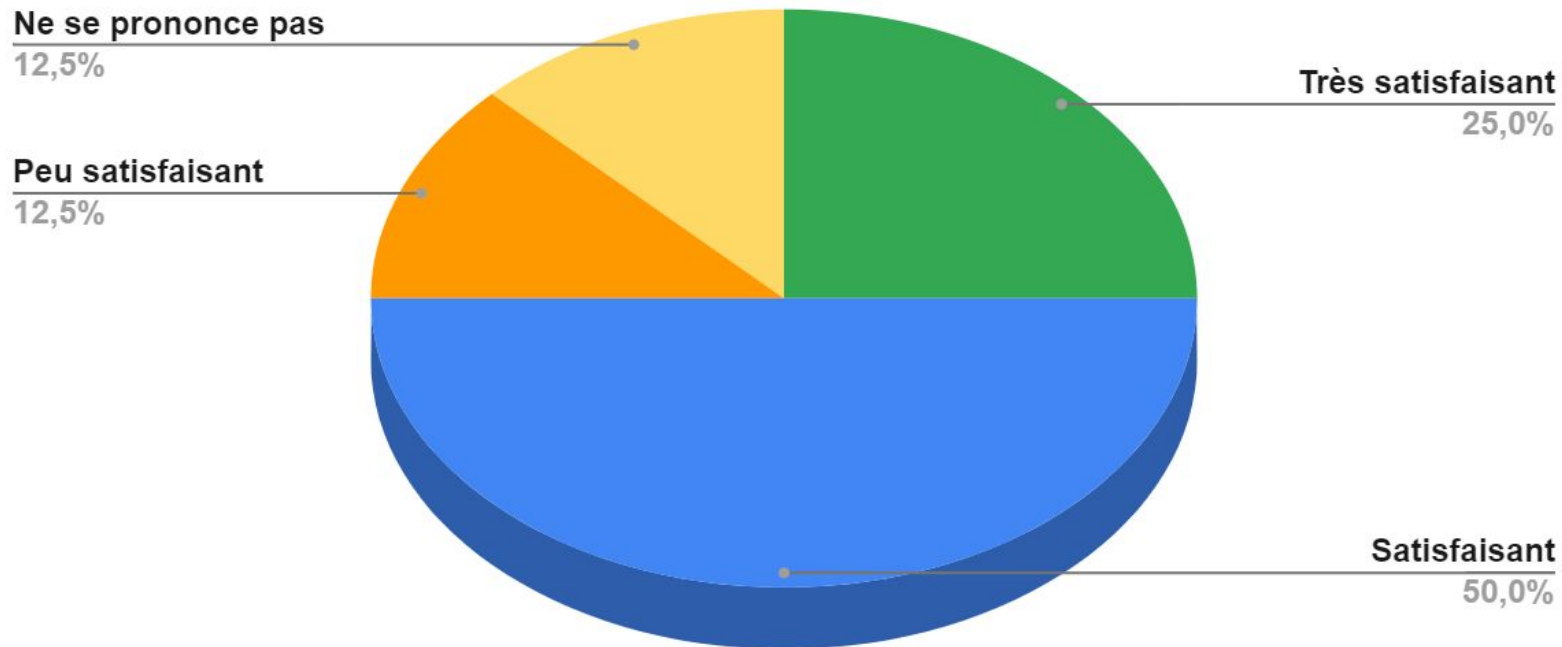
Réclamations : personnes ayant formulé une réclamation



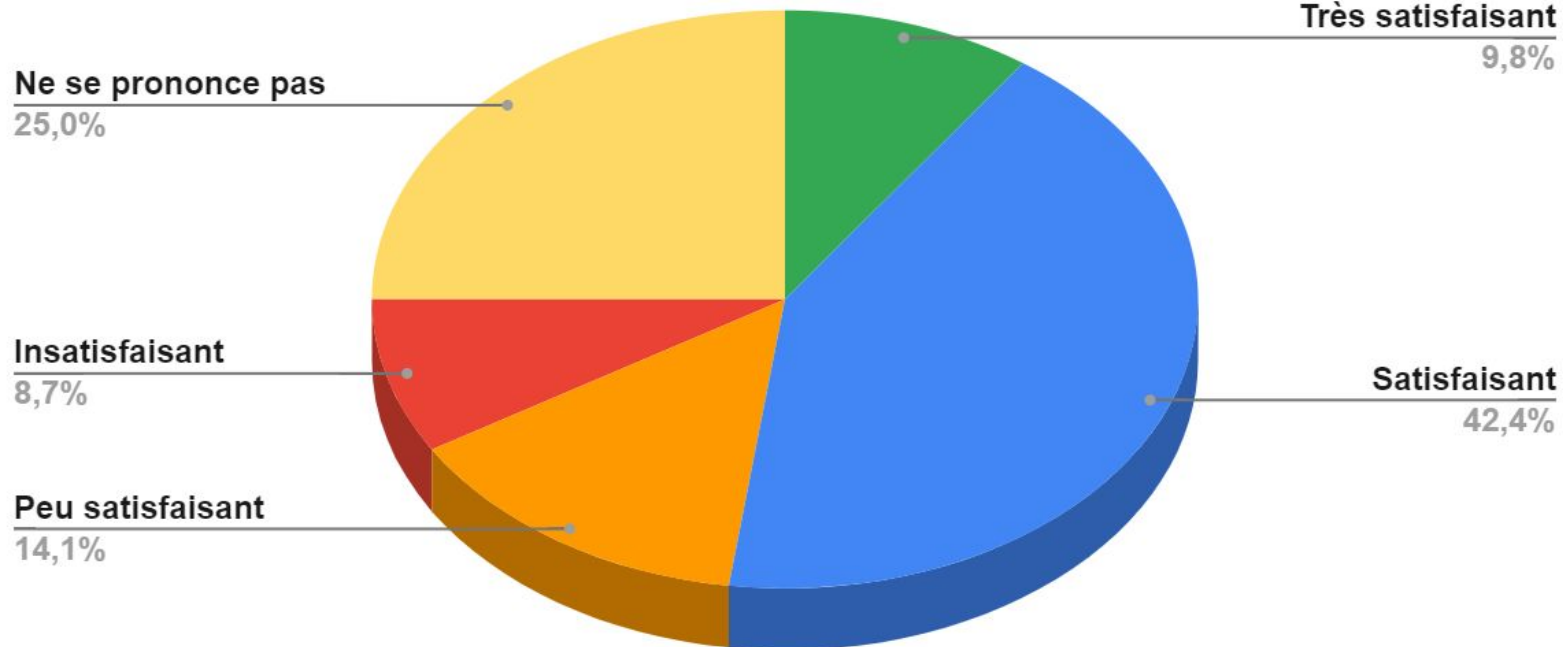
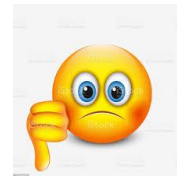
Réclamations : personnes ayant eu une réponse à une réclamation



Réclamations : qualité de la réponse apportée



Site internet : facilité d'utilisation



Quelques actions mises en place et à venir

- afin de mieux prendre en compte vos demandes et réclamations au niveau de l'état civil, le service a été renforcé et réorganisé;
- le marché pour le réaménagement du hall d'accueil de l'Hôtel de Ville est en cours de réalisation. Les travaux porteront principalement sur :
 - l'accessibilité des locaux pour les PMR (personnes à mobilité réduite);
 - le confort et la qualité de l'accueil;
 - la création d'une place PMR sur le parvi plus adaptée que la place existante;
- climatisation de la salle d'attente de la régie pour votre confort;