









Enquête de satisfaction accueil Mairie + La Ville de Romans s'engage...





Une enquête de satisfaction et d'attentes des usagers a été réalisée sur la période du 13 mai au 15 juin 2019 au niveau de l'accueil. Vous avez été **358** à répondre à cette enquête.

Que pensez-vous ...	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait
Accueil à Mairie [+]				
Accessibilité aux services	88,90%	9,30%	1,80%	0,00%
Confidentialité	85,20%	12,40%	1,80%	0,60%
Accès aux locaux pour personnes à mobilité réduite	89,60%	8,70%	1,20%	0,50%
Courtoisie	98,10%	1,60%	0,00%	0,30%
Délai d'attente	93,60%	6,10%	0,00%	0,30%
Propreté et confort des espaces d'accueil et d'attente	97,00%	2,70%	0,30%	0,00%





100 % des personnes ayant été reçues à Mairie + se disent très satisfaites et satisfaites

Que pensez-vous ...	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait
Accueil téléphonique				
Délai d'attente	90,10%	8,40%	0,80%	0,70%
Courtoisie	93,70%	5,20%	0,40%	0,70%

99,2% des personnes ayant téléphoné à Mairie + se disent très satisfaites et satisfaites, 0,8% peu ou pas satisfaites

Que pensez-vous ...	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait
Site internet de la ville				
Facilité à trouver les informations recherchées	73,30%	22,90%	3,80%	0,00%

95,10% des personnes ayant consulté le site internet de la ville se disent très satisfaites et satisfaites, 4,90% peu ou pas satisfaites

Que pensez-vous ...	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait
Contact par courrier / courriel				
Délai de réponse à votre demande	85,80%	11,60%	0,60%	1,10%
Clarté de la réponse	86,10%	12,60%	1,30%	0,00%

Nos améliorations en 2018, conformément à vos remarques:

- l'évolution du site internet pour faciliter les recherches par thématiques
- la mise en ligne de la prise de rendez-vous pour les titres d'identités et les dépôts de dossier de mariages et PACS
- mise à disposition de magazines dans la salle d'attente

Vos attentes:

- plus de confidentialité entre nos guichets
- amélioration de la recherche de documents sur le site internet

Nous vous remercions pour votre confiance et votre participation à la qualité de notre service dans un respect mutuel.

La Direction Satisfaction Usagers