






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 14 novembre au 18 décembre 2022 au niveau de l'accueil. Vous avez été **247** à répondre à cette enquête.

Que pensez-vous ...	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait
Accueil à Mairie [+]				
Accessibilité aux services	83,5%	16,2%	0,4%	0%
Confidentialité	74,6%	19,6%	5,3%	0,4%
Accès aux locaux pour personnes à mobilité réduite	92,3%	6,9%	0,8%	0%
Courtoisie	99,2%	0,8%	0%	0%
Délai d'attente	92,3%	6,9%	0,8%	0%
Propreté et confort des espaces d'accueil et d'attente	91,8%	7,8%	0,4%	0%





→ 98,7 % 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	88,6%	11,4%	0%	0%
Courtoisie	95,9%	4,1%	0%	0%

→ 100 % des personnes ayant téléphoné à Mairie [+] se disent très satisfaites et satisfaites

Que pensez-vous ...	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait
Site internet de la ville				
Facilité à trouver les informations recherchées	67%	24,4%	6,3%	2,4%

→ 95,3% des personnes ayant consulté le site internet de la ville se disent très satisfaites et satisfaites

Que pensez-vous ...	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait
Contact par courrier / courriel				
Délai de réponse à votre demande	85,3%	11,3%	2,2%	1,1%
Clarté de la réponse	87,3%	9,1%	2,2%	1,1%

➤ 75,1 % des usagers interrogés lors de cette enquête estiment qu'il a été « très » facile et « facile » de réaliser leur démarche en guichet à Mairie [+].

Vos attentes :

→ Le manque de confidentialité et le bruit font partie de vos remarques les plus fréquentes. Nous tenons à les prendre en compte et à améliorer nos conditions d'accueil en évaluant nos possibilités d'amélioration.

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

La Direction Satisfaction Usagers