

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 29 janvier au 02 mars 2024 au niveau de l'accueil. Vous avez été **222** à répondre à cette enquête.

Que pensez-vous ...	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait
Accueil à Mairie [+]				
Accessibilité aux services	79,5%	14,1%	5,5%	0,9%
Confidentialité	79,2%	12,9%	5,6%	2,3%
Accès aux locaux pour personnes à mobilité réduite	90,2%	8,3%	1%	0,5%
Courtoisie	97,6%	1,9%	0%	0,5%
Délai d'attente	95,3%	4,2%	0,5%	0%
Propreté et confort des espaces d'accueil et d'attente	93,1%	6,4%	0,5%	0%

→ 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	92%	8%	0%	0%
Courtoisie	92,7%	7,3%	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	78,9%	16,9%	3,4%	0,8%

→ 95,2% 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	89,1%	10,9%	0%	0%
Clarté de la réponse	91,2%	8,8%	0%	0%

➤ 83,5 % 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