







Enquête de satisfaction Allo Mme le Maire (campagne 2023)
La Ville de Romans s'engage...




Une enquête de satisfaction des usagers a été réalisée en janvier 2024 pour les appels portant sur la période de janvier/décembre (questionnaire soumis par téléphone). 100 usagers ont répondu à cette enquête.

Que pensez-vous...	Très satisfait 	Satisfait 	Insatisfait 
de l'accueil téléphonique que vous avez reçu le jour de votre appel (courtoisie, écoute) ?	79 %	21 %	0 %

Soit **100 %** d'usagers sont satisfaits ou très satisfaits concernant l'accueil téléphonique

Que pensez-vous ...	Très satisfait 	Satisfait 	Insatisfait 
des agents qui se déplacent sur le terrain et qui vous ont rappelé (courtoisie, écoute) ?	79 %	21 %	0 %

Soit **100 %** d'usagers sont satisfaits et très satisfaits du contact (physique ou téléphonique) avec les agents de proximité.

Que pensez-vous ...	Très satisfait 	Satisfait 	Insatisfait 
de la rapidité du service qui a été fourni par le dispositif ?	81 %	19 %	0 %

Soit **100 %** d'usagers sont satisfaits ou très satisfaits du délai de prise en compte de leur demande par le dispositif Allô Madame le Maire et de leur réactivité.

Que pensez-vous ...	Très satisfait 	Satisfait 	Insatisfait 
de l'utilité du dispositif « Allô Madame le Maire »	85 %	15 %	0 %

Soit **100 %** d'usagers s'estiment satisfaits et très satisfaits de l'utilité du dispositif Allô Madame Le Maire.

***Nous vous remercions de votre confiance et de votre participation à la qualité de notre service.
 La Direction Satisfaction Usagers***