



## ENQUETE DE SATISFACTION LANCEE AUPRES DES USAGERS – ANNEE 2020

### SYNTHESE

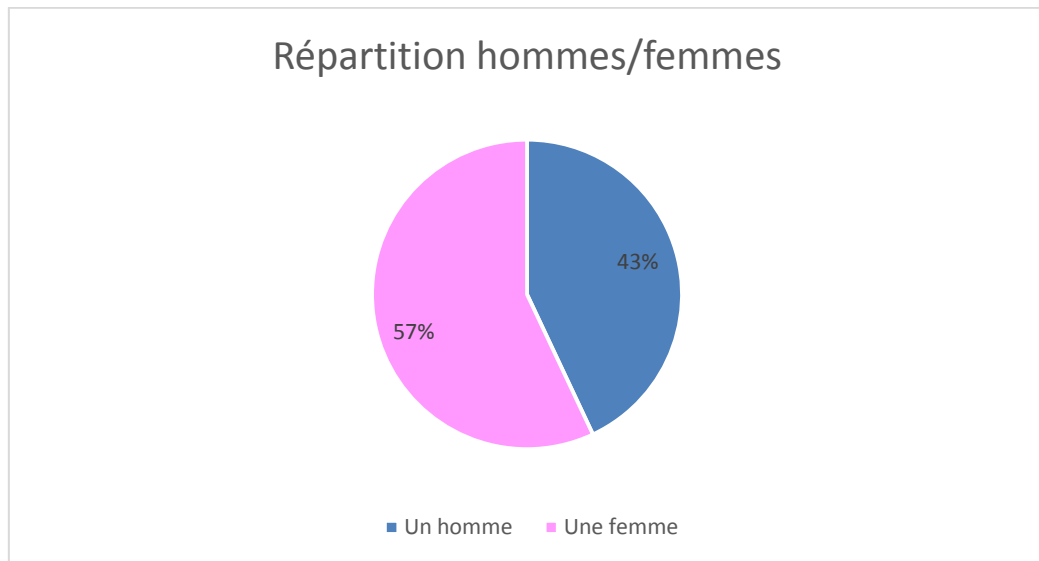
Taux de satisfaction global sur les 6 critères retenus pour Qualivilles en 2020 = 92.5 % contre 91.3% en 2019.

Nombre de retours par Internet : 15 (au 26/11/2020) contre 7 en 2019.

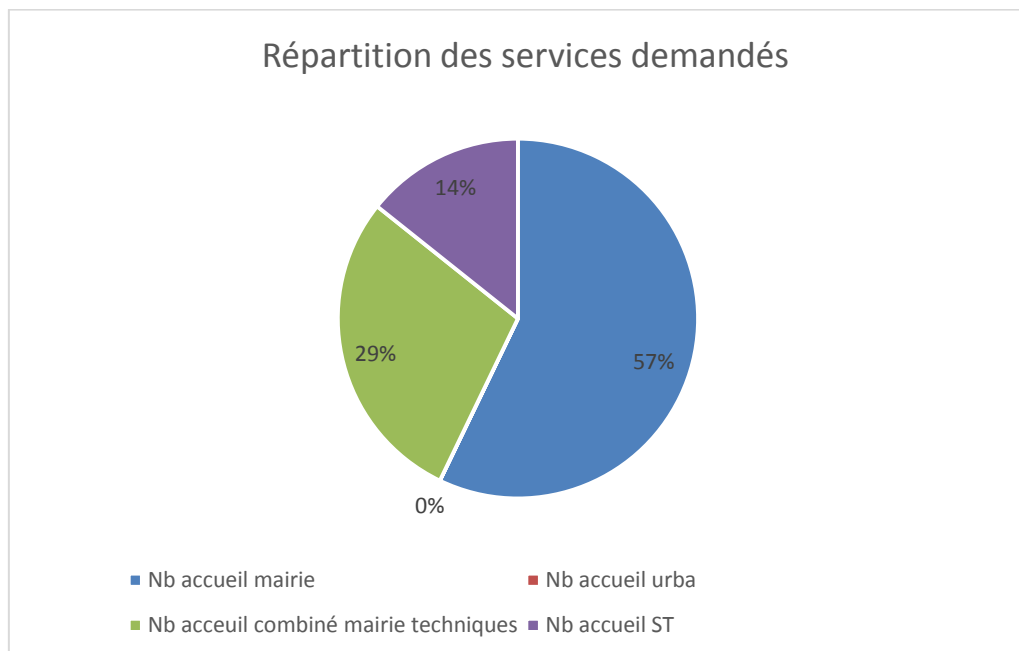
Pour les enquêtes « papier » nous avons eu seulement un retour (en effet, suite à la crise COVID 19, les lieux d'accueil étaient fermés, l'urne était de plus indisponible).

Cependant, 14 enquêtes reçues sur 16 sont exploitables.

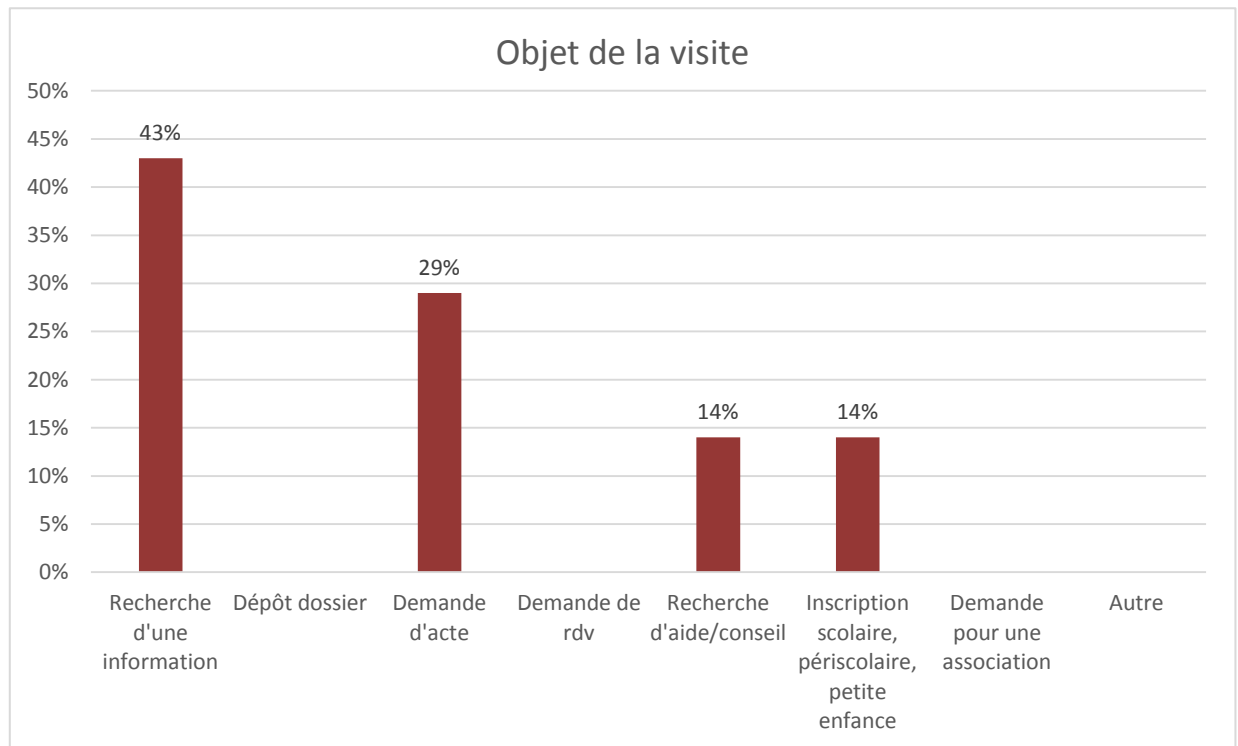
## 1. Vous êtes



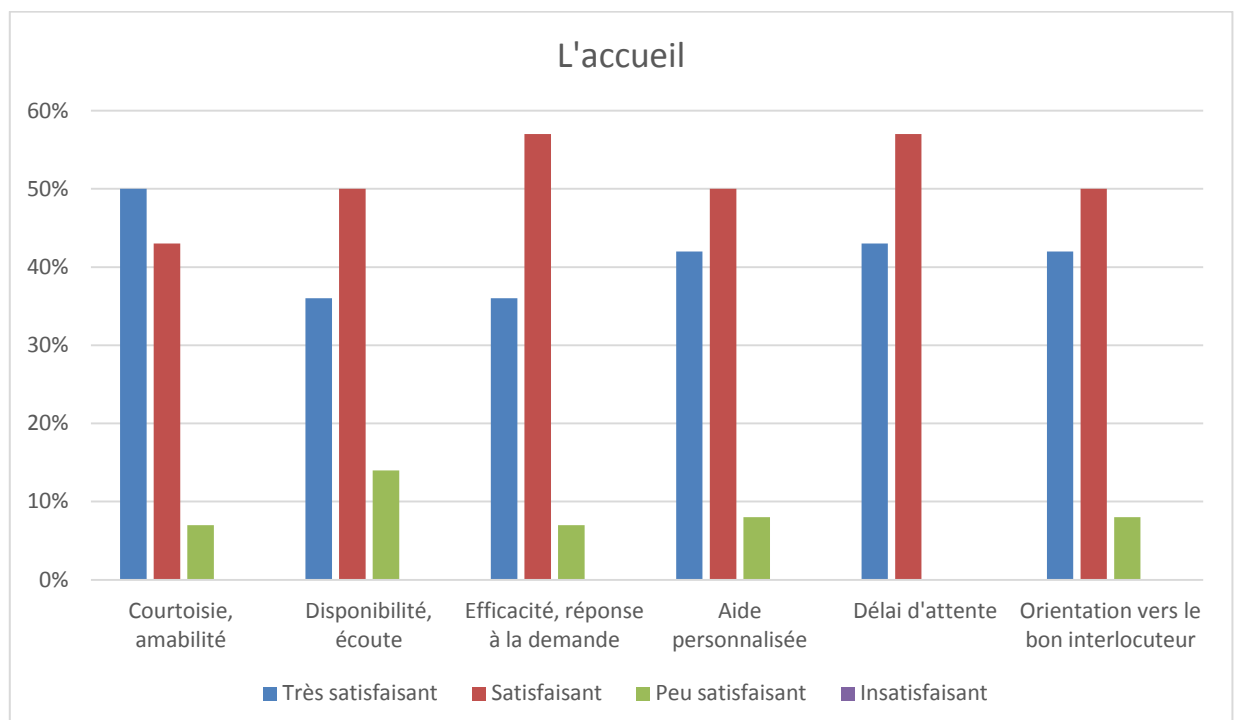
## 2. Services consultés

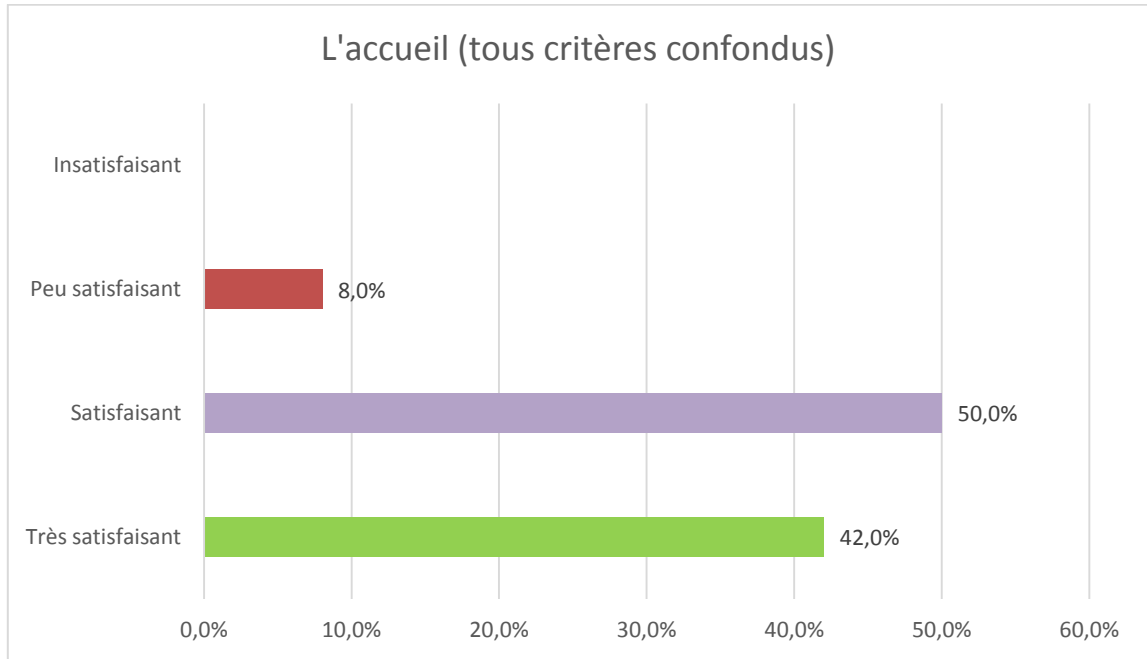


### 3. Objet de votre visite

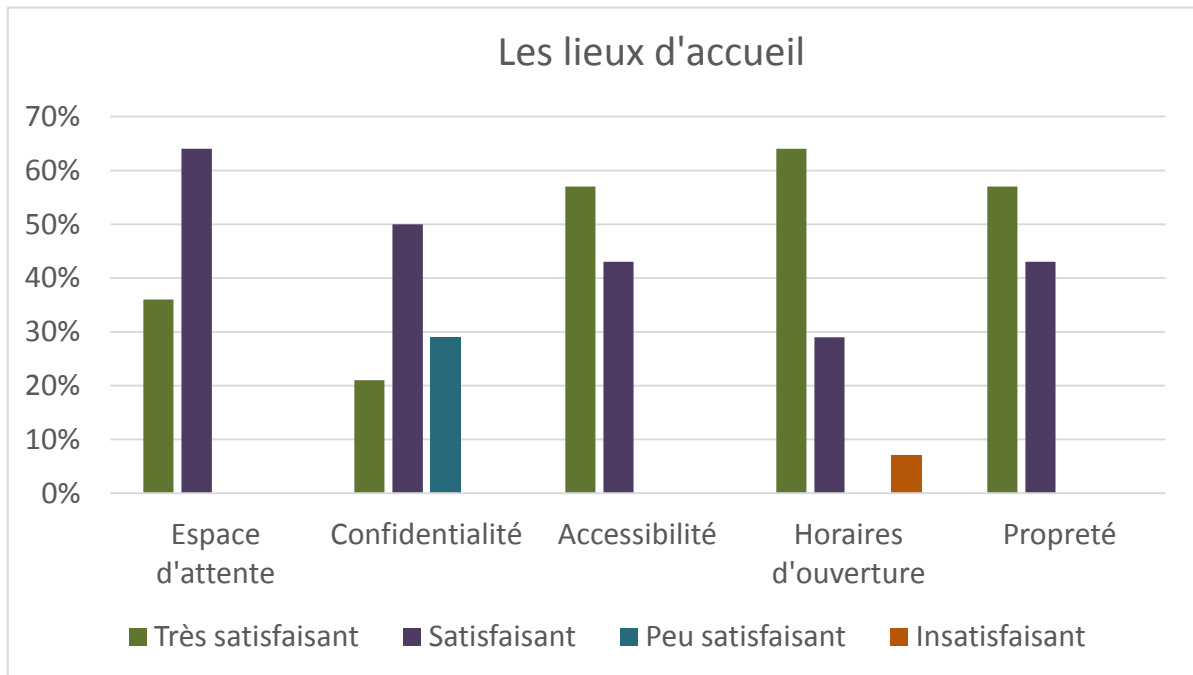


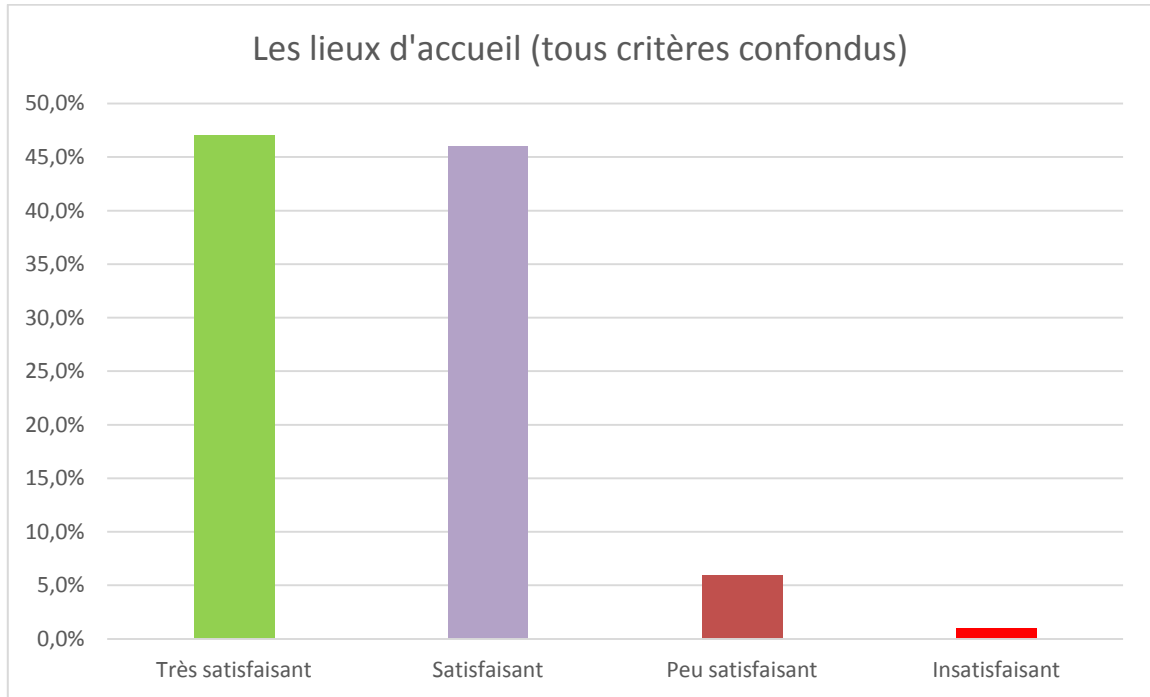
### 4. L'accueil



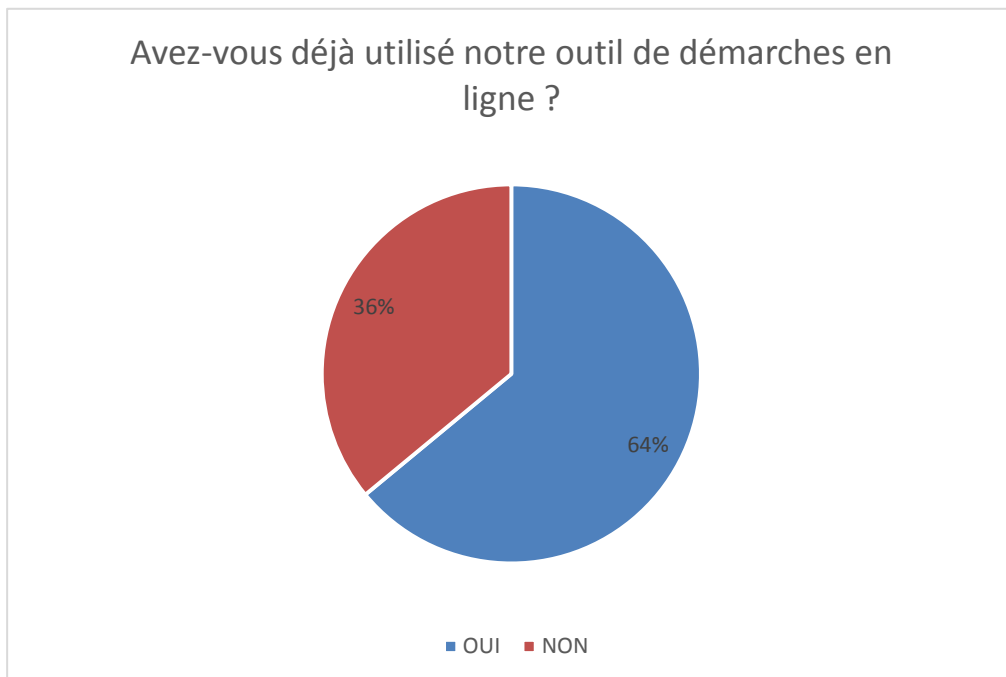


**5. Les lieux d'accueil vous paraissent-ils adaptés à vos attentes ?**

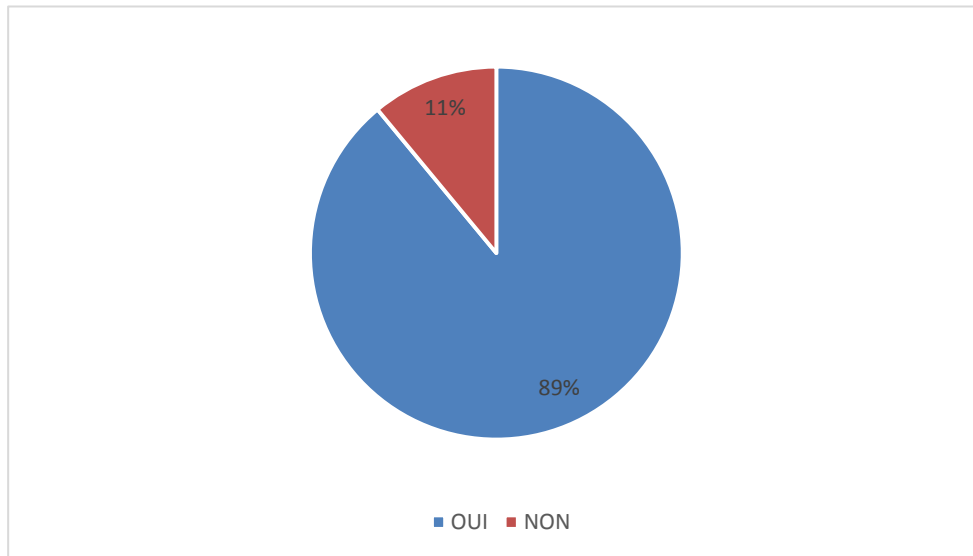




## 6. Outil de démarches en ligne (GRC)



Si oui, en avez-vous été satisfaits ?



Si non, pourquoi ?

- « Réponse tardive il a fallu que je me déplace... » (services techniques)

**7. Comment considérez-vous la qualité de service ?**

