



ENQUETE DE SATISFACTION LANCEE AUPRES DES USAGERS – ANNEE 2021

SYNTHESE

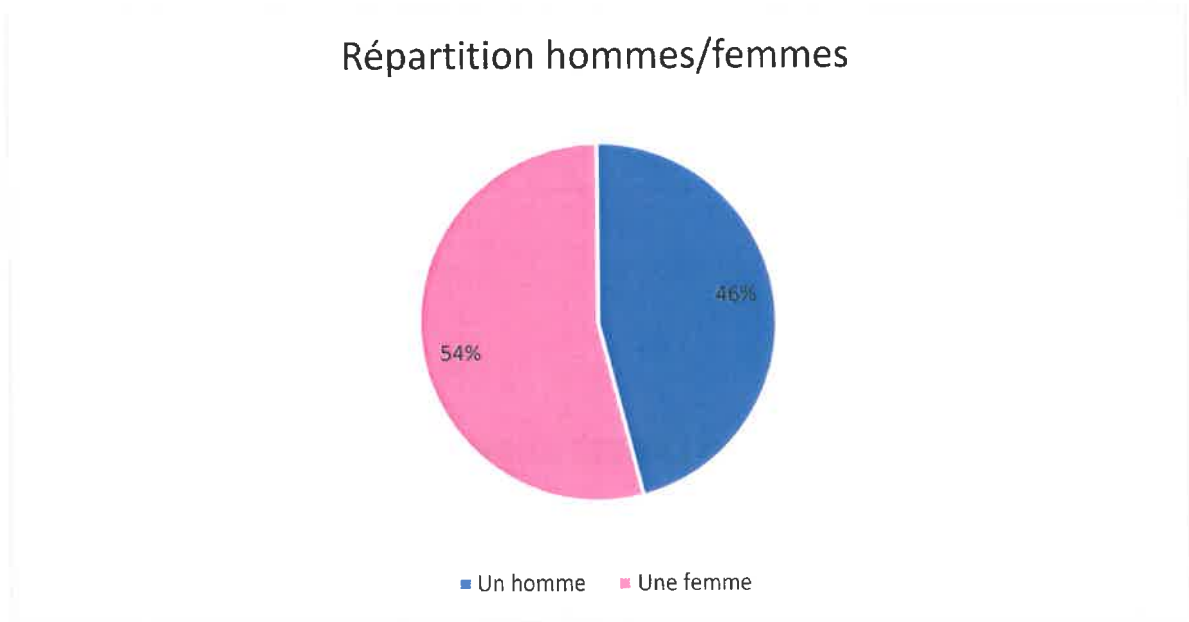
Taux de satisfaction global sur les 6 critères retenus pour Qualivilles en 2021 = 88.3 % contre 91.8 % en 2020.

Nombre de retours par Internet : 10 au 15/11/2021, contre 15 en 2020

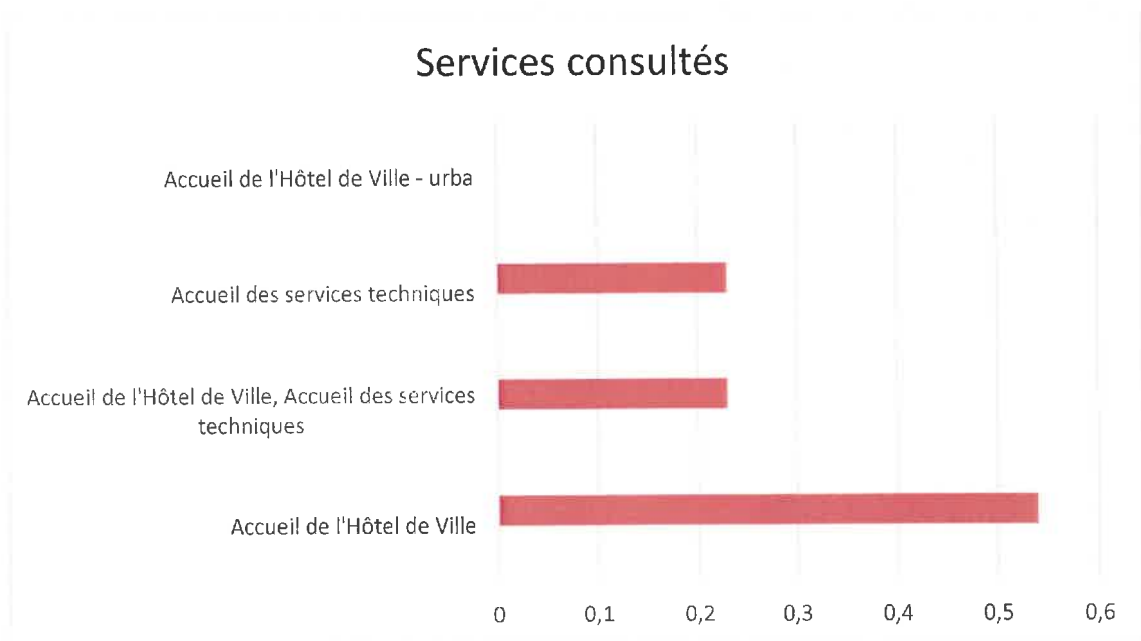
Pour les enquêtes « papier » nous avons eu seulement 4 retours.

Cependant, 13 enquêtes reçues sur 14 sont exploitables

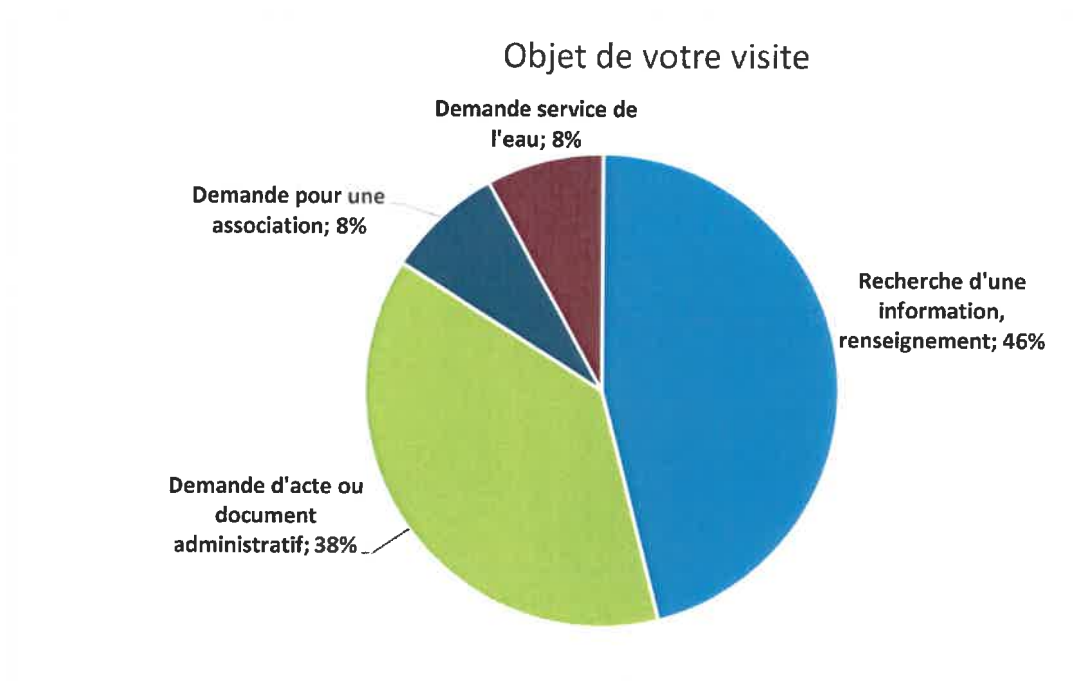
1. Vous êtes



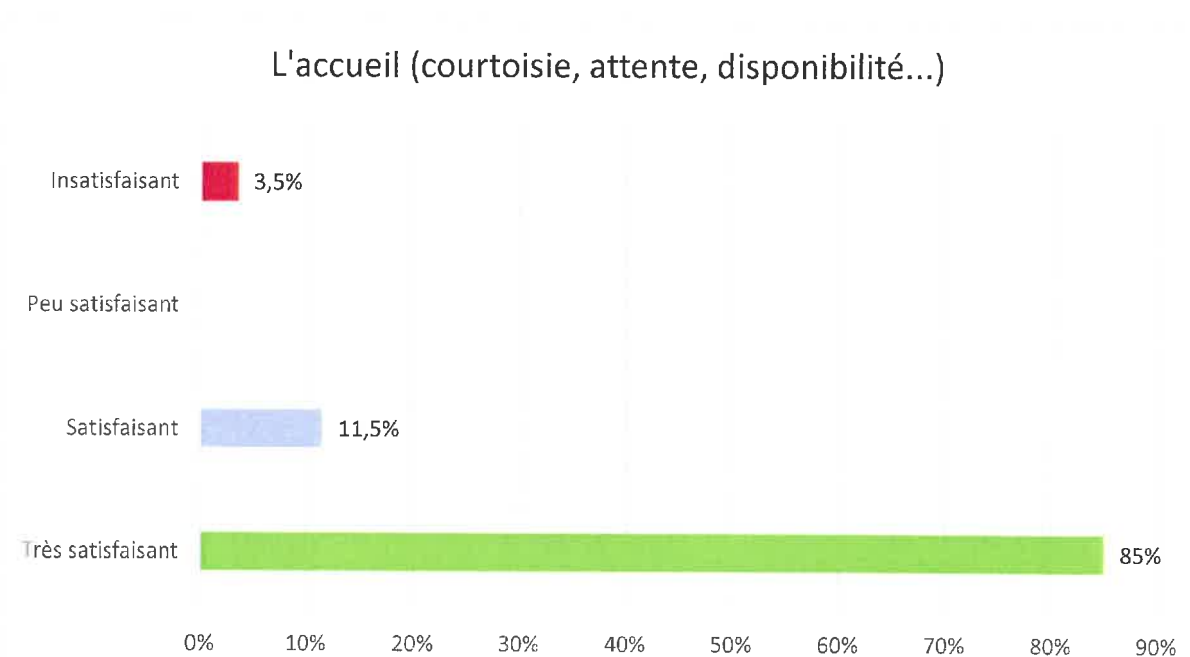
2. Services consultés



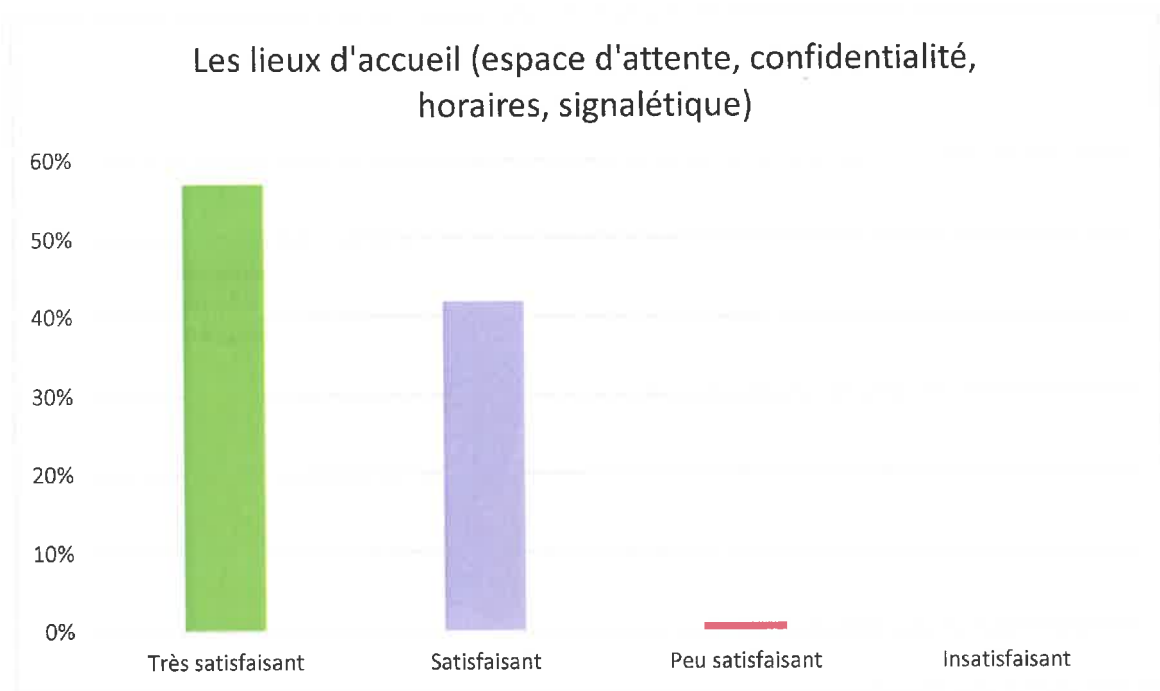
3. Objet de votre visite



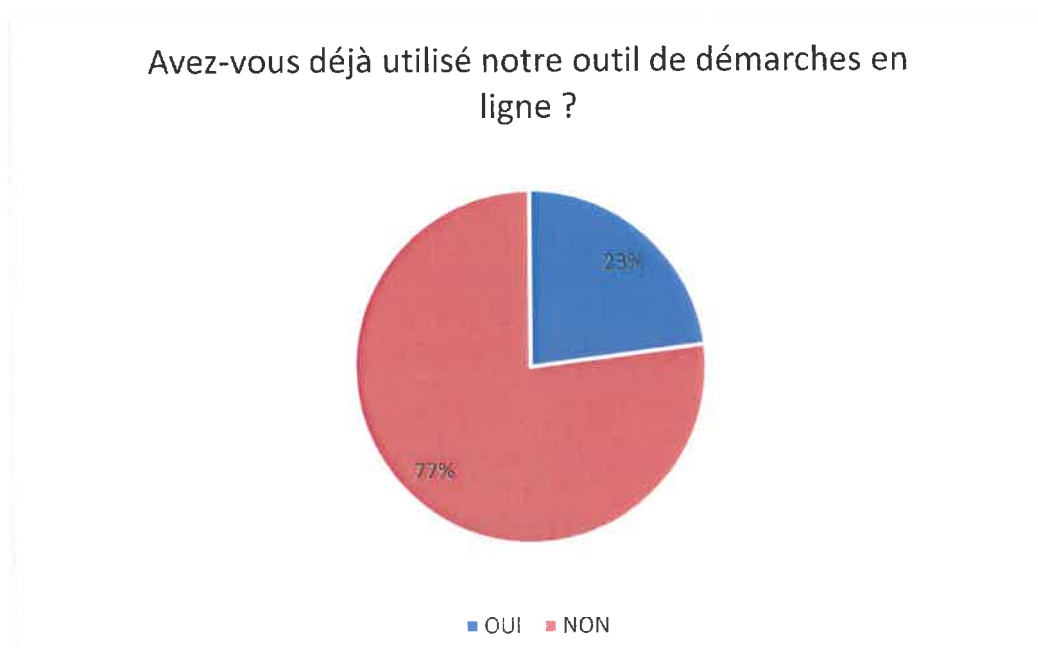
4. L'accueil



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

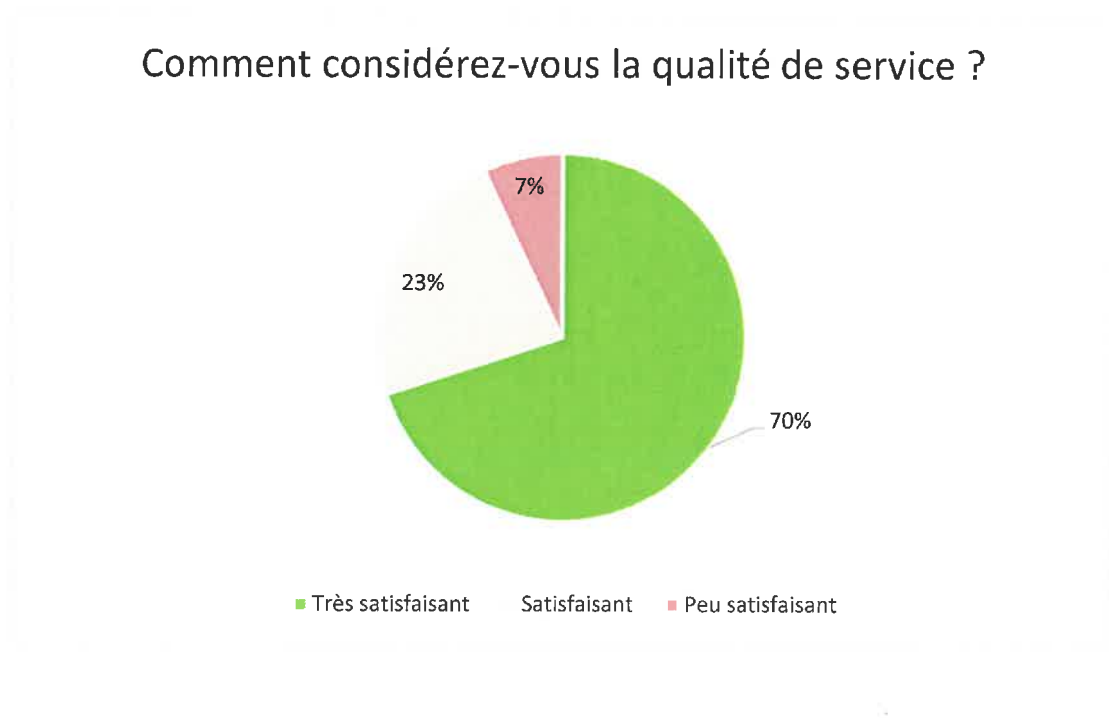


6. Outil de démarches en ligne (GRC)



Si oui, en avez-vous été satisfaits ? oui à 100%

7. Comment considérez-vous la qualité de service ?



➤ **Une suggestion pour améliorer la qualité de service :**

- Il manquerait une personne supplémentaire à l'accueil. A part cela, le personnel est très serviable et investi. Merci à vous, avec nos meilleurs vœux.
- Au niveau de vos services rien à dire c'est impeccable par contre, j'ai trouvé déplorable que les gens qui résident rue Carnot côté impaire ne puissent pas se garer devant leur domicile alors qu'il y a des places de stationnement, dommage qu'elles ne leurs soit pas réservé, mettre des plots ou eux seul pourrait déverrouiller serait un plus et tellement plus agréable pour décharger leurs courses, même emménager. Pas vraiment évident !
- Je remercie Mme Spriet pour son écoute et son professionnalisme. Merci encore.

