



ENQUETE DE SATISFACTION LANCEE AUPRES DES USAGERS DE MAI A DECEMBRE 2023

SYNTHESE

Pour rappel : taux de satisfaction global sur les 6 critères retenus pour Qualivilles en 2022 = 90.2 % contre 87.5 % en 2021.

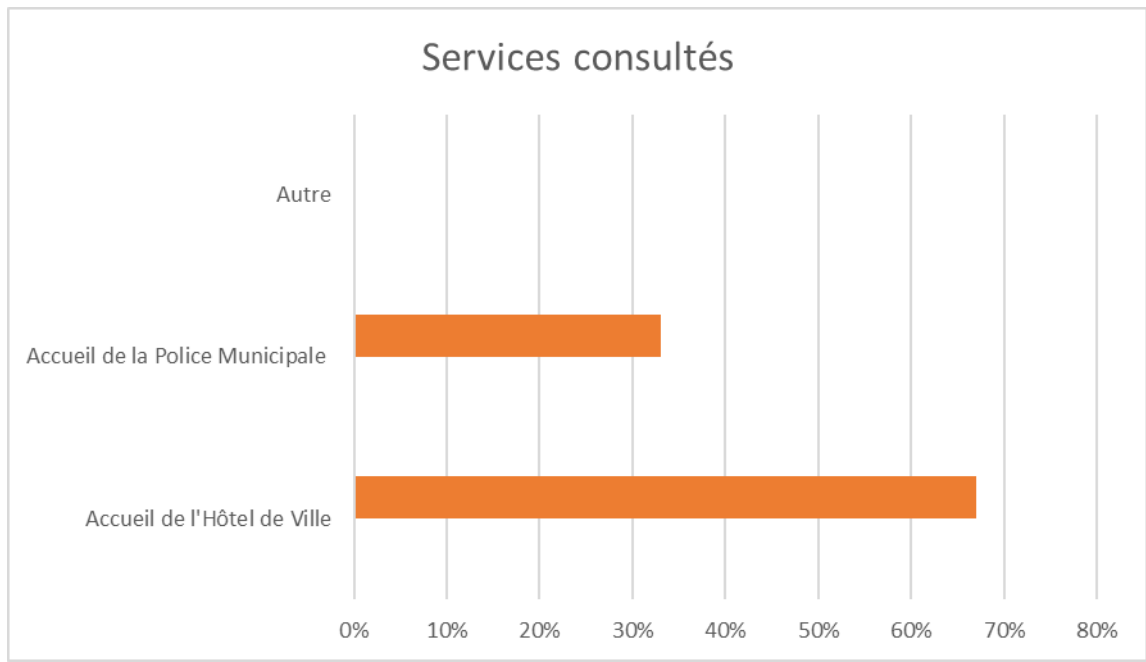
Nombre de retours par Internet : 6

Nombre de retours papier : 6

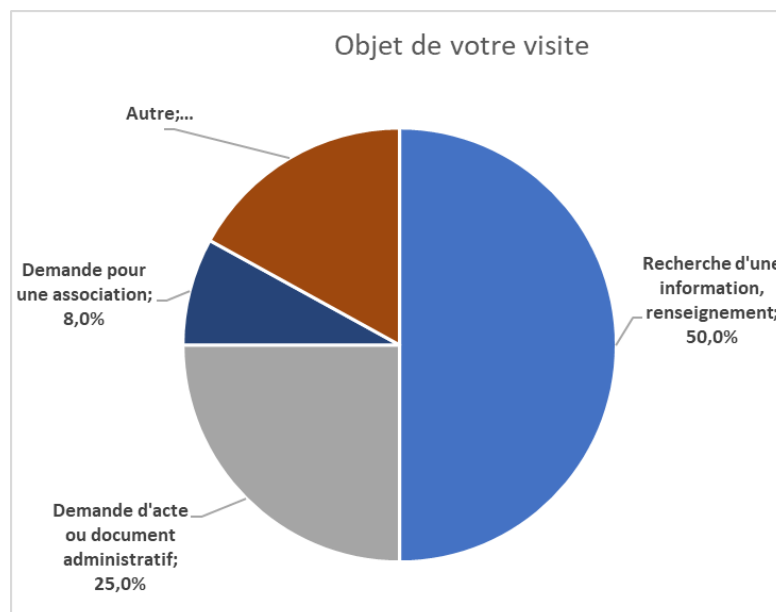
Nous avons mis en place les enquêtes pour les démarches via la signature électronique des agents depuis le 1^{er} juin 2023.

Nombre de retours (en 6 mois) : 12 (mais seulement 9 sur les 12 reçues sont exploitables).

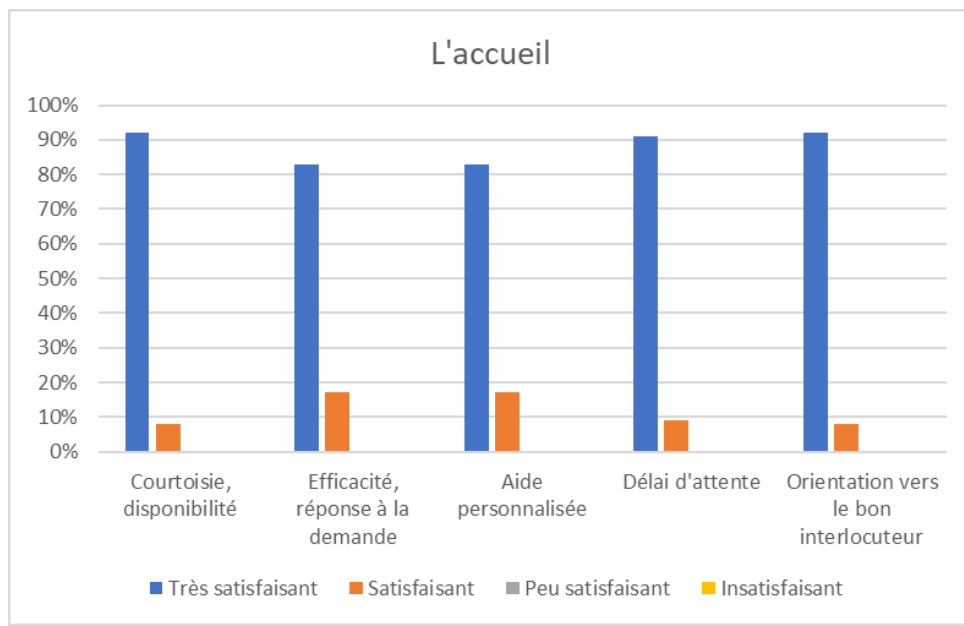
1. Services consultés



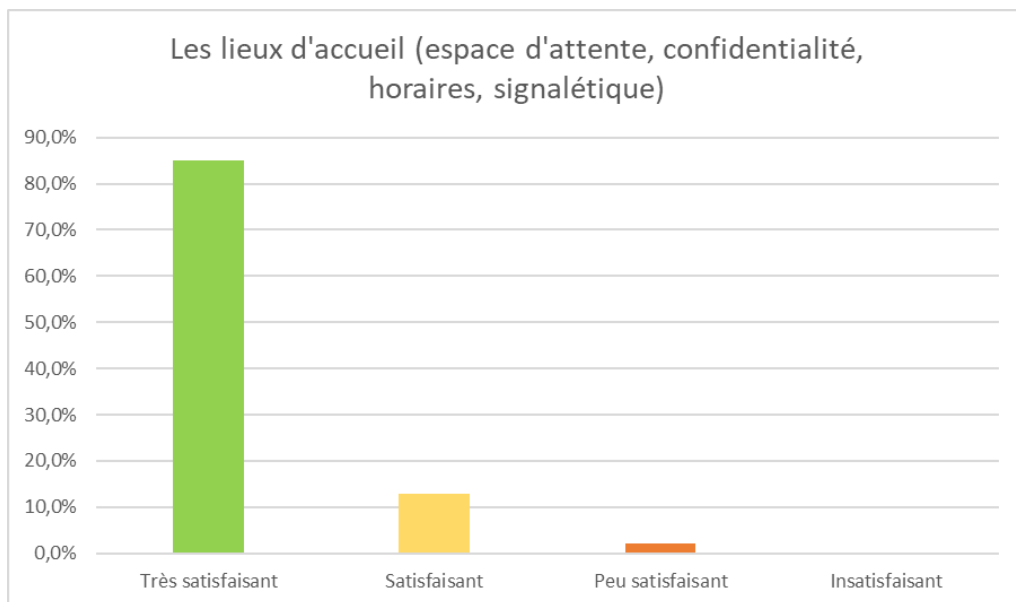
2. Objet de votre visite



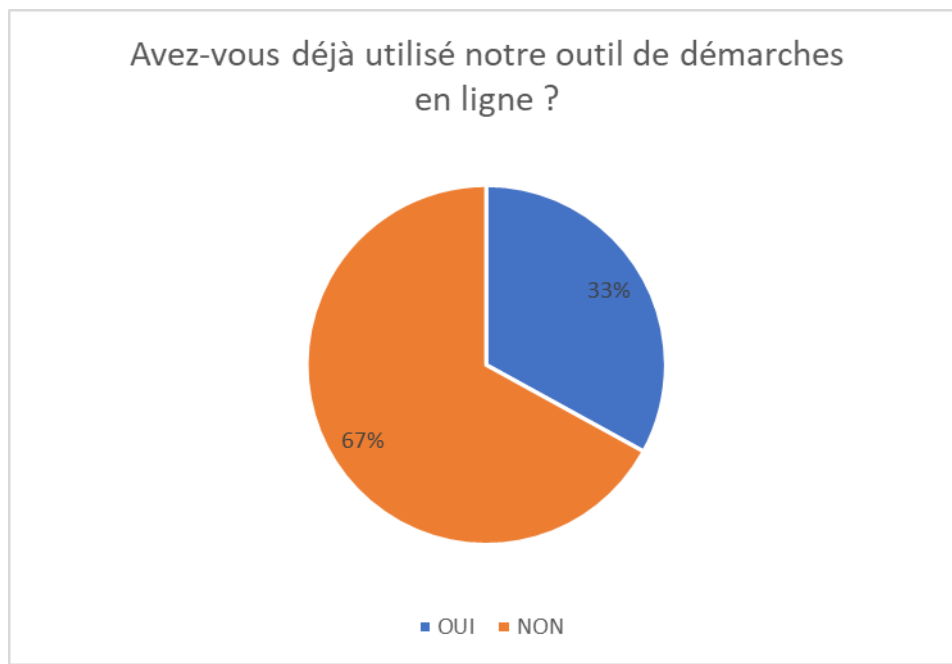
3. L'accueil



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



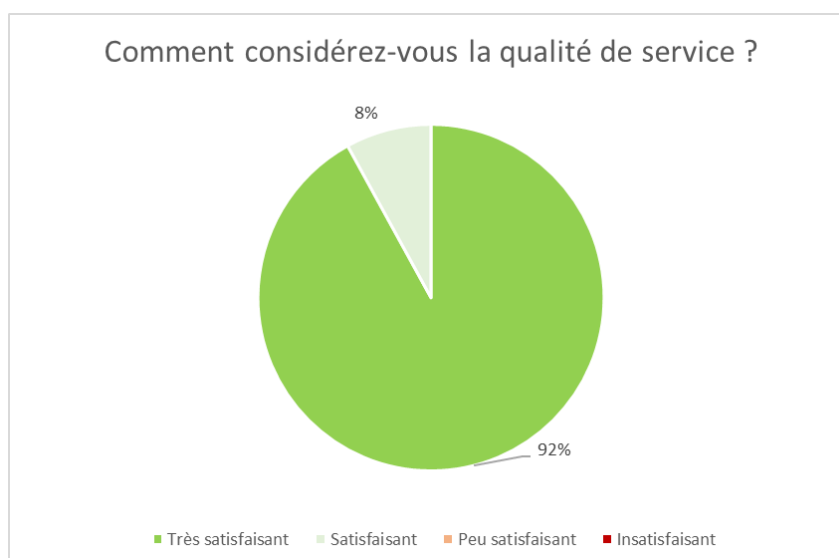
5. Outil de démarches en ligne (GRC)



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

(Site internet de la commune connu à 92% des 12 personnes sondées).

6. Comment considérez-vous la qualité de service ?




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

- Maintenir l'accueil, l'efficacité et la courtoisie du personnel et du chef de la police municipale.
- Au top. Avec le sourire.

Mais aussi :

- Encore plus salles à disposition pour l'association Arc Gym - Informations papier pour les activités du pole senior à disposer en mairie - Avec tous mes remerciements excellents et bienveillants accueils.

7. Résultats enquêtes mail

 STATS ENQUETES MAIL 2023 (du 01/06 au 31/12/23)						
	Service consulté	[Efficacité, réponse à la demande]	[Délai de traitement]	Satisfaction plateforme e-citiz?	Comment considérez-vous la qualité de service ? [Qualité de service]	Moyenne
Etat Civil	22%					
Police Municipale	11%					
Services Techniques	34%					
Modernisation	11%					
Inconnu	11%					
Ressources Humaines	11%					
Très satisfaisant		67%	56%	56%	67%	62,0%
Satisfaisant		22%	22%	22%	22%	22,0%
Peu satisfaisant						
Insatisfaisant		11%	22%	22%	11%	16,0%