



## **ENQUETE DE SATISFACTION LANCEE AUPRES DES USAGERS DU 1ER JANVIER AU 30 JUIN 2025**

### **SYNTHESE**

- Nombre de retours d'enquêtes formulaires papier : 2
  - Nombre de retours d'enquêtes mail (via signature électronique) : 16
- Pas de retour d'enquêtes en ligne pour ce semestre.
- Nombre de retours d'enquêtes via la borne d'accueil (sign app) : 226
  - Nombre de remerciements : 6

Soit 250 retours d'enquêtes au total, contre 18 retours pour le 1<sup>er</sup> semestre 2024 (il n'y avait pas encore la borne à l'accueil).

## 1. Enquêtes formulaires papier

Nous avons reçu seulement 2 enquêtes format papier depuis le début de l'année, les deux administrés ayant consulté l'accueil de l'Hôtel de ville et satisfaits à 100 %.

➤ *Outil de démarches en ligne (GRC) :*

Seulement 1 personne sur les 2 sondées connaît le site internet et l'outil de GRC et en est satisfaite.

➤ *Qualité de service :*

100 % satisfaction (pour les 2 retours d'enquêtes papier)

## 2. Enquêtes mail (via signature électronique)

Nombre de retours au 1<sup>er</sup> semestre 2025 : 16 (contre 11 au 2<sup>nd</sup> semestre 2024) :

	Service consulté	[Efficacité, réponse à la demande]	[Délai de traitement]	Satisfaction plateforme e-citizen?	Comment considérez-vous la qualité de service ? [Qualité de service]	Moyenne
Cabinet du Maire/Elus	6,2%					
Animations/Associations /Sport	6,2%					
CCAS	6,2%					
Accueil	6,2%					
Etat Civil	12,5%					
Police Municipale	12,5%					
Services Techniques	18,8%					
Service Scolaire et Petite Enfance	25,0%					
Urbanisme	6,2%					
<b>Très satisfaisant</b>		56%	56%	63%	56%	<b>58%</b>
<b>Satisfaisant</b>		19%	19%		19%	<b>14%</b>
<b>Insatisfaisant</b>		25%	25%	37%	25%	<b>28%</b>

Rappel taux de satisfaction pour le 2nd semestre 2024 : 44 % très satisfaisant et 50 % satisfaisant.

Voici quelques observations reçues :

- Bonjour, je tenais à vous remercier pour les rondes que vous avez effectuées, avec tous les actes d'incivilités qui se passent c'est rassurant de savoir que la police veille à la tranquillité de ses habitants. Encore un grand merci.
- Merci d'avoir un retour de prise en compte par le service concerné ou de prévoir un calendrier d'intervention consultable avec une précision à la semaine jusqu'à 10 jours. Cordialement.
- Demande déposée le 28 février 2025, aucune réponse ne m'a été faite depuis 4 mois. *(Après diverses recherches, nous n'avons pas réussi à trouver à quelle requête correspondait cette remarque).*

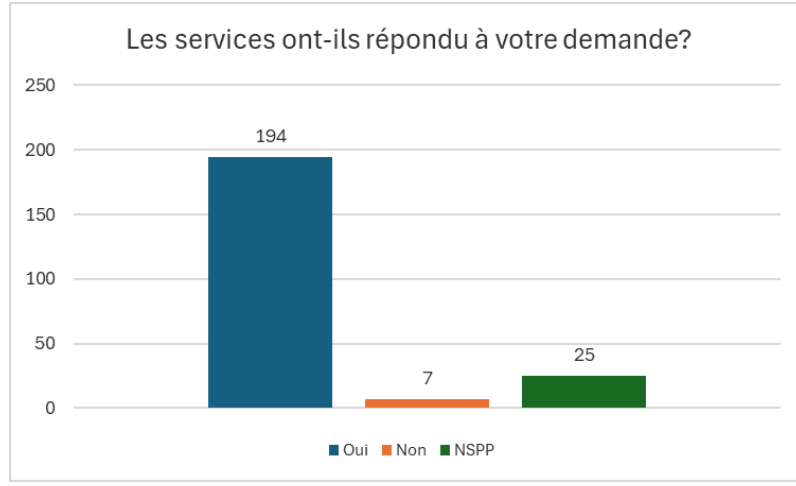
Pour rappel, tous les retours d'enquêtes via signature mail sont communiqués au service pour information et/ou traitement, lorsque cela est possible.

### **3. Enquêtes via borne accueil (sign app)**

Une borne a été mise en place à l'accueil de l'hôtel de ville pour enregistrer le flux de personnes/ services et une courte enquête de satisfaction (avec 2 questions) y a été intégrée.

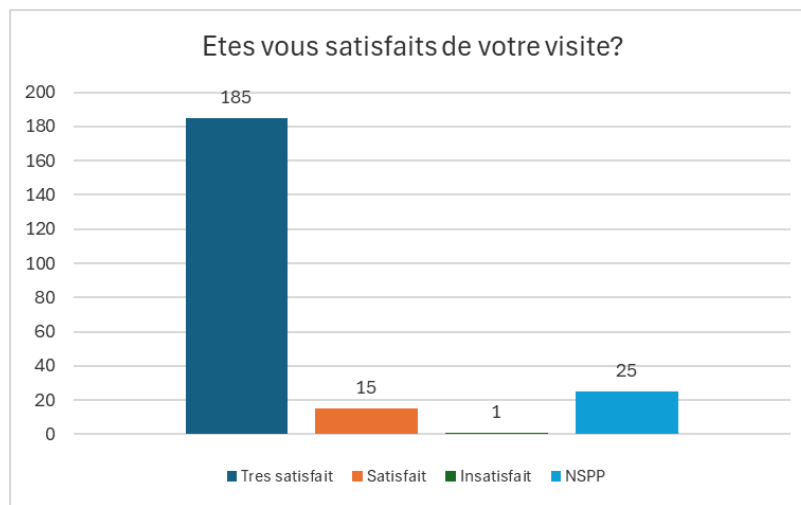
➤ *Les services ont-ils répondu à votre demande ?*

	janv-25	févr-25	mars-25	avr-25	mai-25	juin-25	<b>TOTAL 2025</b>
Oui	40	23	37	34	17	43	<b>194</b>
Non	0	6	1	0	0	0	<b>7</b>
NSPP	6	0	4	9	2	4	<b>25</b>
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>29</b>	<b>42</b>	<b>43</b>	<b>19</b>	<b>47</b>	<b>226</b>



➤ *Etes-vous satisfaits de votre visite ?*

	janv-25	févr-25	mars-25	avr-25	mai-25	juin-25	<b>TOTAL 2025</b>
Tres satisfait	38	20	36	34	15	42	<b>185</b>
Satisfait	2	4	4	2	2	1	<b>15</b>
Insatisfait	0	0	0	1	0	0	<b>1</b>
NSPP	6	5	2	6	2	4	<b>25</b>
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>29</b>	<b>42</b>	<b>43</b>	<b>19</b>	<b>47</b>	<b>226</b>



#### **4. Remerciements**

Nous avons également reçu 6 courriers de remerciements sur le premier semestre 2025, comptabilisés comme 100 % satisfaction (qualité de service très satisfaisante).

Ainsi, la moyenne de tous les retours d'enquêtes, quel que soit le support, est de 85 % (contre 73 % au 1<sup>er</sup> semestre 2024).