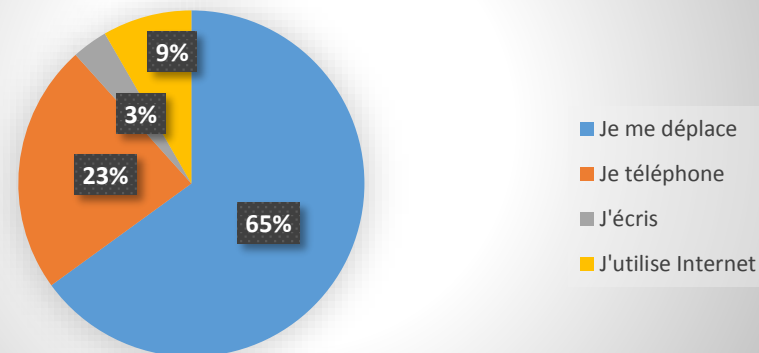


**ENQUETE DE SATISFACTION  
1ER AU 30 SEPTEMBRE 2019**

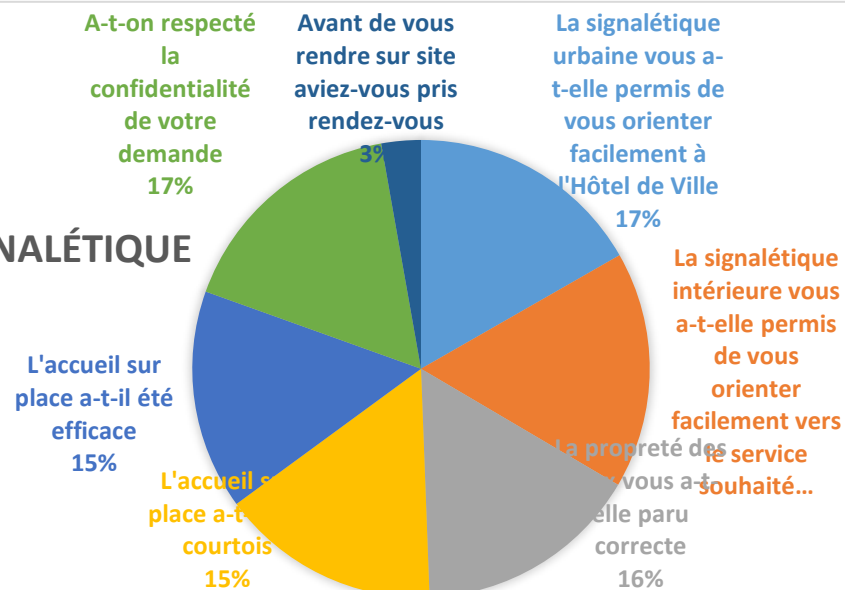
<b>Nombre de réponses à l'enquête de satisfaction :</b>	<b>44</b>
---	-----------

<b>ACCUEIL PHYSIQUE</b>		
<b>Contact</b>	<b>OUI</b>	<b>NON</b>
<b>Quels moyen utilisez-vous le plus souvent pour nous contacter ?</b>		
Je me déplace	39	
Je téléphone	14	
J'écris	2	
J'utilise Internet	5	
<b>Horaires</b>	<b>OUI</b>	<b>NON</b>
Vous êtes-vous rendu à l'Hôtel de Ville, les horaires d'ouverture sont-ils facilement visibles ?	39	
	<b>OUI</b>	<b>NON</b>
Ces horaires vous conviennent-ils ?	1	
Si non, que proposeriez-vous		
<b>Signalétique</b>	<b>OUI</b>	<b>NON</b>
La signalétique urbaine vous a-t-elle permis de vous orienter facilement à l'Hôtel de Ville	42	2
La signalétique intérieure vous a-t-elle permis de vous orienter facilement vers le service souhaité	42	2
La propreté des lieux vous a-t-elle paru correcte	40	1
L'accueil sur place a-t-il été courtois	39	
L'accueil sur place a-t-il été efficace	39	1
A-t-on respecté la confidentialité de votre demande	42	1
Avant de vous rendre sur site aviez-vous pris rendez-vous	7	37

**Quel moyen utilisez-vous le plus souvent pour nous contacter**



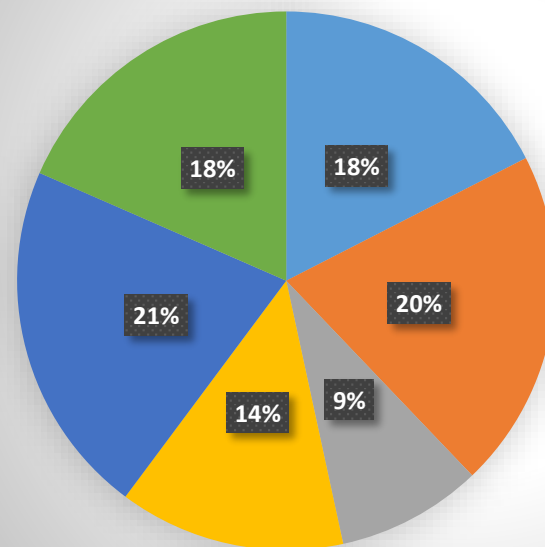
**SIGNALÉTIQUE**



**ENQUETE DE SATISFATION  
1ER AU 30 SEPTEMBRE 2019**

Rendez-vous	Immédiatement	Moins de 15 jours
Si vous avez demandé un rendez-vous (physique ou téléphonique) sous quel délai l'avez-vous obtenu	9	6
Délai des rendez-vous	OUI	NON
Etes-vous satisfait de ce délai	18	4
Vos interlocuteur·rices ont-ils respecté l'horaire prévu	21	1
Si l'attente a été supérieure à 30mn lors de votre rendez-vous sur site, avez-vous été averti·e de ce retard	9	9
S'est-on excusé	14	4
De la documentation informative a-t-elle été mise à votre disposition pendant votre attente	22	3
Constatez-vous depuis votre dernière visite une amélioration de l'accueil	19	5
<b>Que feriez-vous pour améliorer l'accueil</b>		
<i>machine à café</i>		
<i>Musique d'ambiance</i>		

### Délai rendez-vous



- Etes-vous satisfait de ce délai
- Vos interlocuteur·rices ont-ils respecté l'horaire prévu
- Si l'attente a été supérieure à 30mn lors de votre rendez-vous sur site, avez-vous été averti·e de ce retard
- S'est-on excusé
- De la documentation informative a-t-elle été mise à votre disposition pendant votre attente
- Constatez-vous depuis votre dernière visite une amélioration de l'accueil

**ENQUETE DE SATISFATION  
1ER AU 30 SEPTEMBRE 2019**

**ACCUEIL TELEPHONIQUE**

Comment trouvez-vous le serveur vocal interactif	OUI	NON
Très satisfaisant	13	
Plutôt satisfaisant	13	
Pas vraiment satisfaisant	1	3
Pas du tout	1	
Avez-vous été bien dirigé lors de votre choix	32	2
Etes-vous satisfait des informations données sur le serveur vocal	25	1
Le temps d'attente vous a-t-il semblé long	9	20
Le temps d'attente avant d'obtenir l'agent d'accueil ou l'interlocuteur demandé vous a-t-il paru correct	26	4
L'accueil téléphonique a-t-il été courtois	32	
Etes-vous satisfait des informations données par l'agent d'accueil	35	

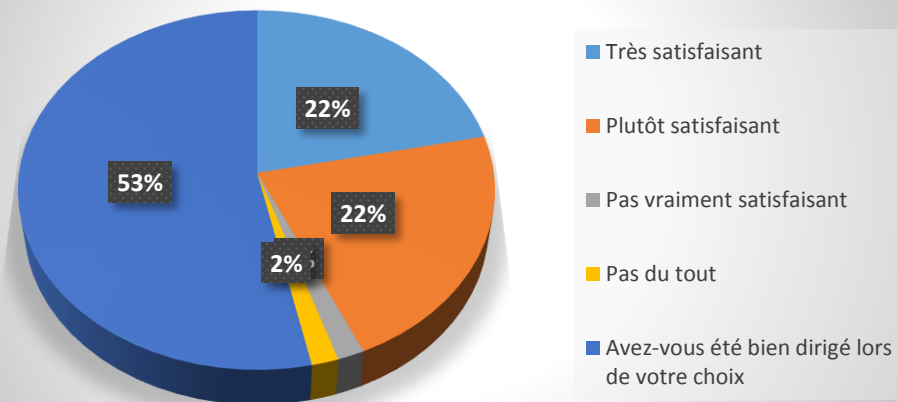
*Si vous n'avez pas été satisfait, pour quelle raison*

	OUI	NON
Avez-vous rencontré des difficultés pour joindre l'interlocuteur désiré	10	19
Avez-vous finalement pu joindre votre interlocuteur	24	2
Si non, vous a-t-on informé de la date à laquelle vous pourriez le joindre	12	2

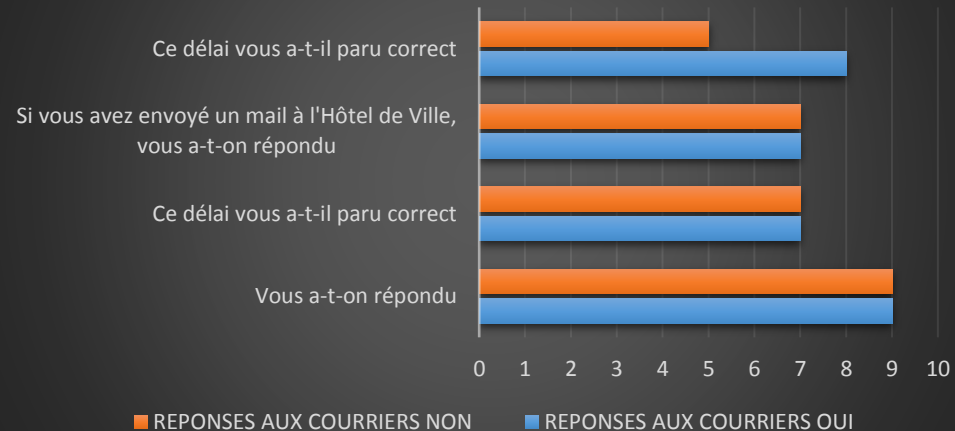
**REPONSES AUX COURRIERS**

	OUI	NON
Vous a-t-on répondu	9	9
Ce délai vous a-t-il paru correct	7	7
Si vous avez envoyé un mail à l'Hôtel de Ville, vous a-t-on répondu	7	7
Ce délai vous a-t-il paru correct	8	5

**Accueil téléphonique**

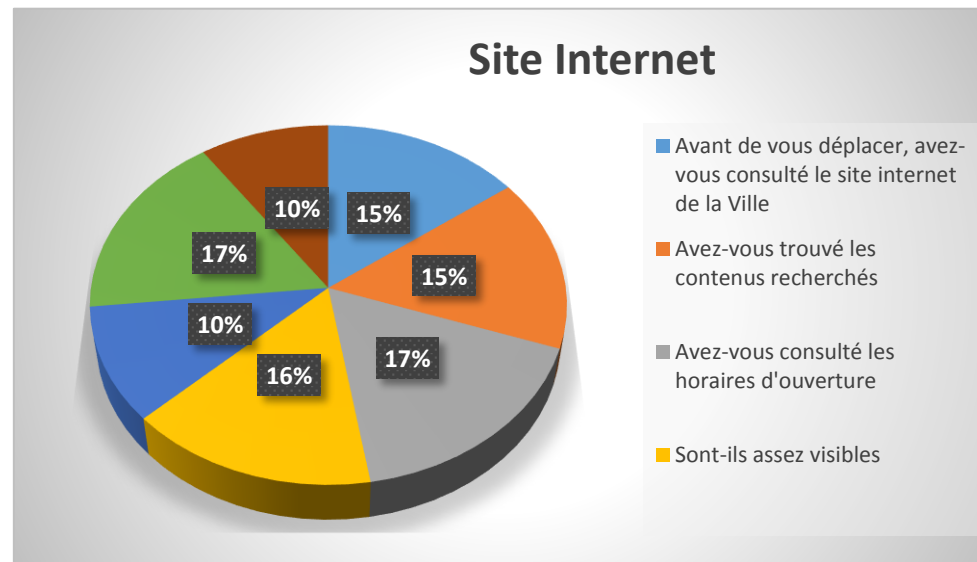


**Réponses aux courriers**



**ENQUETE DE SATISFACTION  
1ER AU 30 SEPTEMBRE 2019**

<b>SITE INTERNET</b>		
	<b>OUI</b>	<b>NON</b>
Consultez-vous le site de la Ville	25	9
A quelle fréquence		
1 fois par jour		
Plusieurs fois par semaine	2	
Plusieurs fois par mois	21	
	<b>OUI</b>	<b>NON</b>
Avant de vous déplacer, avez-vous consulté le site internet de la Ville	20	14
Avez-vous trouvé les contenus recherchés	21	5
Avez-vous consulté les horaires d'ouverture	23	8
Sont-ils assez visibles	21	3
Avez-vous téléchargé des imprimés en ligne	14	13
Avez-vous eu les informations que vous recherchez	23	1
Si non, pourquoi		1
Cela vous a-t-il évité de vous déplacer	13	12
<b>Si non, pourquoi</b>		
<i>Documents à remettre en mains propres</i>		

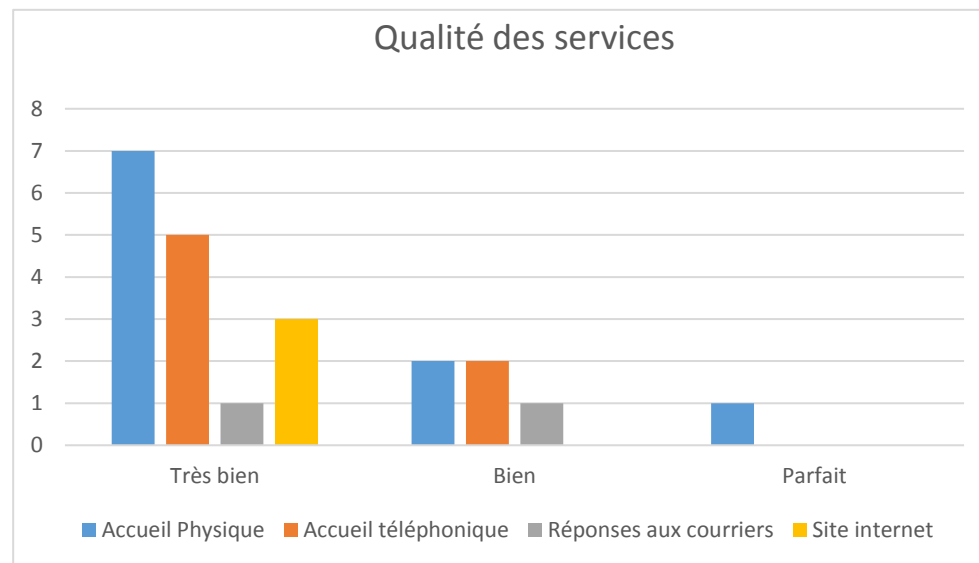


**ENQUETE DE SATISFATION  
1ER AU 30 SEPTEMBRE 2019**

**POUR MIEUX VOUS CONNAÎTRE**

<b>Venez-vous à la Mairie</b>	<b>OUI</b>	<b>NON</b>
Plusieurs fois par mois	16	
Une fois par mois	5	
Plusieurs fois par an	7	
Très rarement	15	
<b>Dans quel tranche d'âge vous situez-vous</b>	<b>OUI</b>	<b>NON</b>
Moins de 25 ans	2	
De 25 à 34 ans	9	
de 35 à 49 ans	16	
50 ans et plus	17	
<b>Êtes-vous</b>	<b>OUI</b>	<b>NON</b>
Un homme	12	
Une femme	32	
<b>Habitez-vous à Romainville</b>	<b>OUI</b>	<b>NON</b>
	36	4
<b>Quelle est votre situation</b>	<b>OUI</b>	<b>NON</b>
Étudiant/lycéen	1	
En activité professionnelle	20	
En recherche d'emploi	7	2
Retraité	7	2
Au foyer	3	

**Qualité des services**



**Sur ces quatre thèmes, avez-vous des suggestions à nous faire pour améliorer notre service**

	<b>Très bien</b>	<b>Bien</b>	<b>Parfait</b>
Accueil Physique	7	2	1
Accueil téléphonique	5	2	
Réponses aux courriers	1	1	
Site internet	3		

## ENQUETE DE SATISFACTION 1ER AU 30 SEPTEMBRE 2019

En globalité, quelle est votre approche avec la qualité du service et les thèmes ci-dessous	Tout à fait satisfait	Tout à fait satisfait %	Plutôt satisfait	Plutôt satisfait %	Pas vraiment satisfait	Pas vraiment satisfait %	Pas du tout satisfait	Pas du tout satisfait %	Non concerné	Non concerné %
Notre efficacité	29	65,91%	13	29,55%			1	2,27%		
Notre capacité à traiter les citoyens de manière équitable	24	54,55%	14	31,82%	1	2,27%	3	6,82%		
La confiance que vous inspire notre collectivité	18	40,91%	16	36,36%	3	6,82%	2	4,55%		
Accueil physique	29	65,91%	9	20,45%	1	2,27%	1	2,27%		
Accueil téléphonique	23	52,27%	5	11,36%	3	6,82%	1	2,27%	3	6,82%
Réponses aux courriers	10	22,73%	3	6,82%	5	11,36%	5	11,36%	5	11,36%
Site internet	13	29,55%	10	22,73%	1	2,27%	3	6,82%	5	11,36%

