

SAINT-CYR-L'ÉCOLE

Enquête de satisfaction - Accueil et information de la population Saint-Cyrienne

Enquête menée auprès des Saint-Cyriens d'Avril à Juin 2022

Enquête de satisfaction - Accueil et information de la population

1. Les horaires d'ouverture (lundi, mardi, mercredi et vendredi - de 8 à 12 heures et de 14 heures à 17h15 - et le jeudi - de 13 à 20 heures) :

Taux de satisfaction

68%

	Réponses	
Satisfait	30	37%
Très satisfait	25	31%
Assez insatisfait	20	25%
Insatisfait	6	7%

2. La signalétique (facilité d'accès au bâtiment, au service...) :

Taux de satisfaction

80%

	Réponses	
Satisfait	42	52%
Très satisfait	23	28%
Assez insatisfait	13	16%
Insatisfait	3	4%

Enquête de satisfaction - Accueil et information de la population

3. L'état des locaux (propreté, éclairage, mobilier...) :

4. La discrétion et la confidentialité du personnel :

Taux de satisfaction

84%

	Réponses	
Satisfait	39	48%
Très satisfait	29	36%
Assez insatisfait	11	14%
Insatisfait	2	2%

Taux de satisfaction

79%

	Réponses	
Satisfait	33	41%
Très satisfait	31	38%
Assez insatisfait	13	16%
Insatisfait	4	5%

Enquête de satisfaction - Accueil et information de la population

5. La courtoisie du personnel, l'écoute et la compréhension de votre demande :

Taux de satisfaction

76%

	Réponses	
Très satisfait	32	40%
Satisfait	29	36%
Assez insatisfait	12	15%
Insatisfait	8	10%

6. Le temps d'attente :

Taux de satisfaction

71%

	Réponses	
Satisfait	7	50%
Assez insatisfait	3	21%
Très satisfait	3	21%
Insatisfait	1	7%

Enquête de satisfaction - Accueil et information de la population

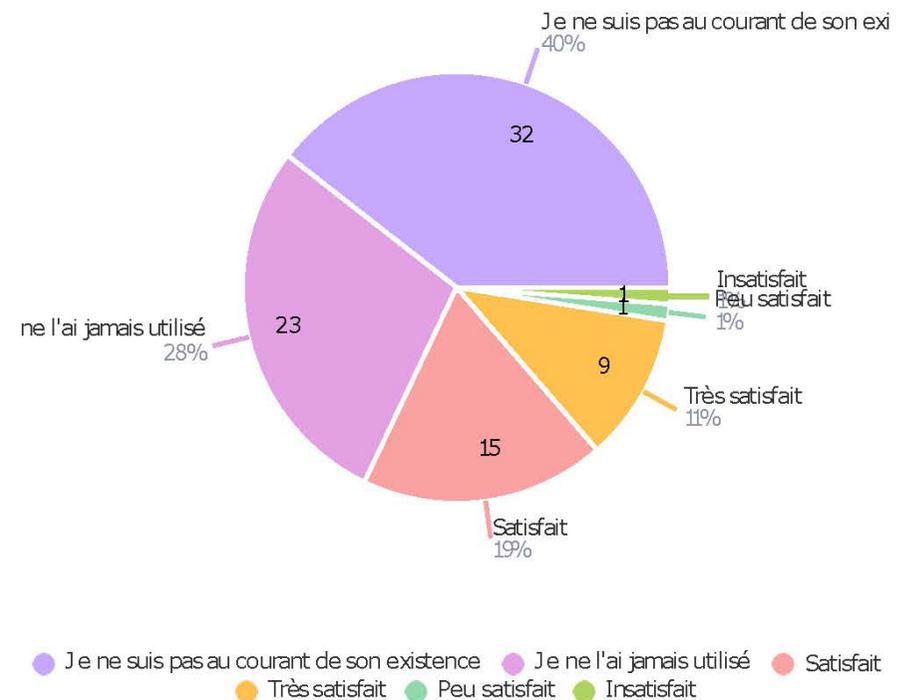
7. L'accessibilité des personnes à mobilité réduite (situation de handicap, avec poussette, etc.) :

Taux de satisfaction

79%

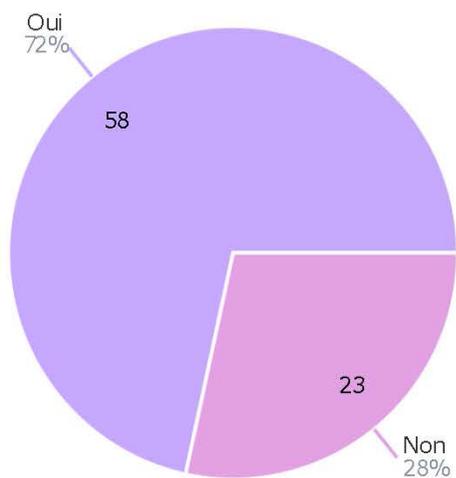
	Réponses	
Satisfait	6	43%
Très insatisfait	5	36%
Assez insatisfait	3	21%
Insatisfait	0	0%

8. Le cahier d'observations et de réclamations disponible à l'accueil de la mairie :



Enquête de satisfaction - Accueil et information de la population

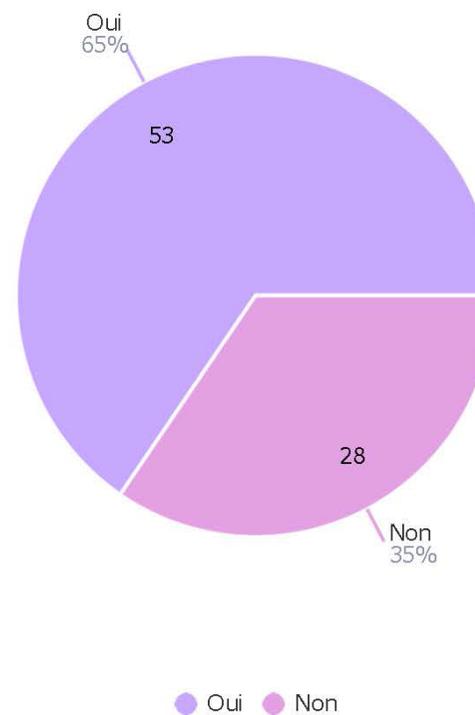
9. La plaque indiquant les heures d'ouverture à l'entrée de la mairie est-elle suffisamment visible selon vous ?



● Oui ● Non

Enquête de satisfaction - Accueil et information de la population

Avez-vous déjà téléphoné au standard (accueil) de la Mairie ?



Enquête de satisfaction - Accueil et information de la population

1. Les créneaux horaires (lundi, mardi, mercredi et vendredi - de 8 à 12 heures et de 14 heures à 17h15 - et le jeudi - de 13 à 20 heures) :

Taux de satisfaction

74%

	Réponses	
Satisfait	27	51%
Très satisfait	12	23%
Assez insatisfait	11	21%
Insatisfait	3	6%

2. La prise de votre appel (rapidité, courtoisie...) :

Taux de satisfaction

75%

	Réponses	
Satisfait	24	45%
Très satisfait	16	30%
Assez insatisfait	8	15%
Insatisfait	5	9%

Enquête de satisfaction - Accueil et information de la population

3. La qualité de la réponse obtenue :

4. Les suites de l'appel (retour, procédure à suivre...) :

Taux de satisfaction

74%

	Réponses	
Satisfait	26	49%
Très satisfait	13	25%
Assez insatisfait	7	13%
Insatisfait	7	13%

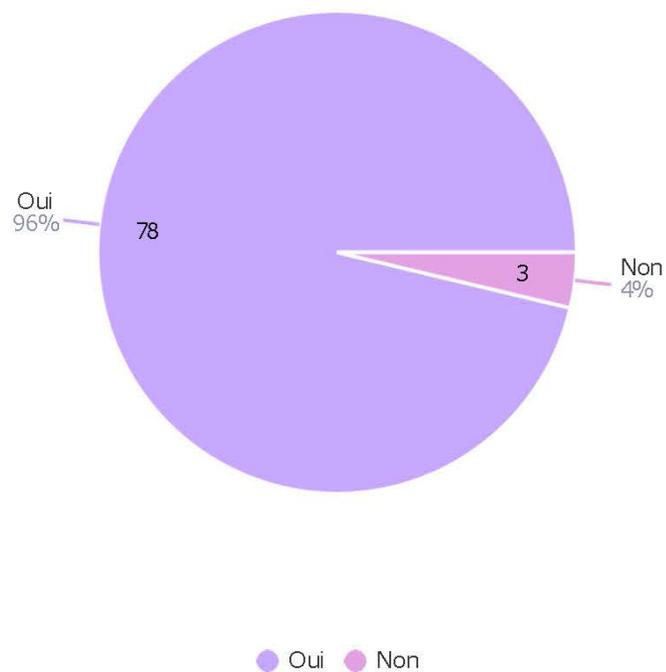
Taux de satisfaction

66%

	Réponses	
Satisfait	21	40%
Très satisfait	14	26%
Assez insatisfait	9	17%
Insatisfait	9	17%

Enquête de satisfaction - Accueil et information de la population

Avez-vous déjà consulté le site Internet de la Ville ?



1. L'accessibilité des pages :

Taux de satisfaction

69%

	Réponses	
Satisfait	36	46%
Très satisfait	18	23%
Assez insatisfait	17	22%
Insatisfait	7	9%

Enquête de satisfaction - Accueil et information de la population

2. La fiabilité des informations :

3. La commodité des démarches en ligne :

Taux de satisfaction

77%

	Réponses	
Satisfait	40	51%
Très satisfait	20	26%
Assez insatisfait	13	17%
Insatisfait	5	6%

Taux de satisfaction

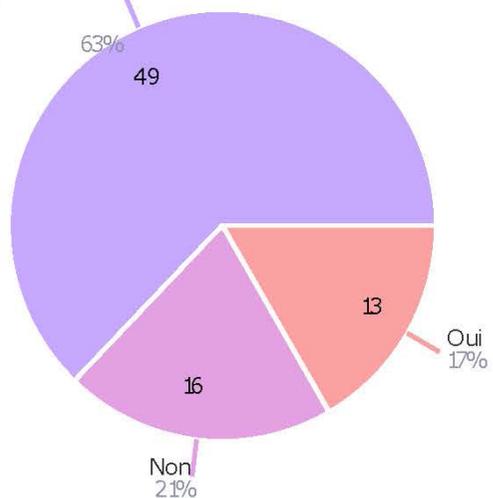
77%

	Réponses	
Satisfait	8	62%
Très satisfait	2	15%
Insatisfait	2	15%
Assez insatisfait	1	8%

Enquête de satisfaction - Accueil et information de la population

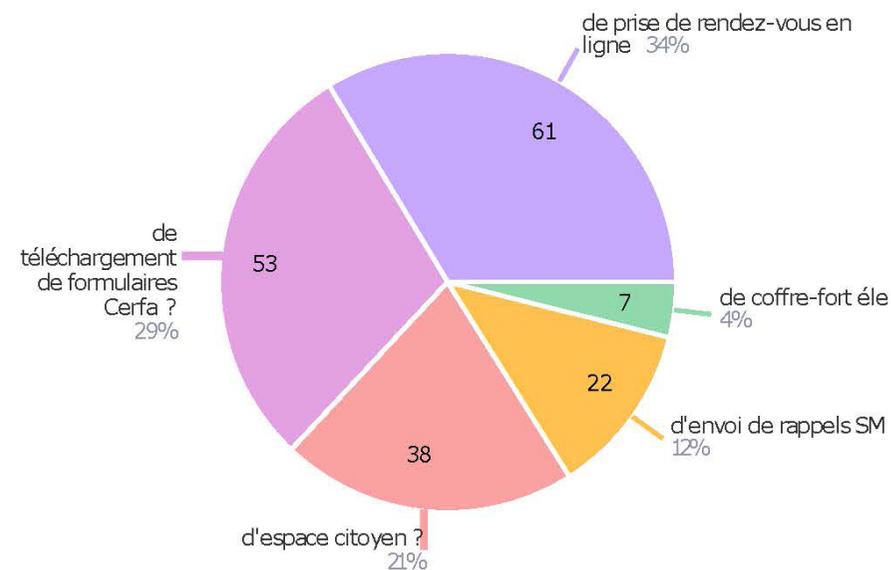
4. Êtes vous informé lorsque le site internet de la Ville subit une opération de maintenance ?

Je n'ai jamais connu de situation où site était en état de maintenance



● Je n'ai jamais connu de situation où site était en état de maintenance
 ● Non
 ● Oui

5. Seriez-vous intéressé par la mise en place d'un service :

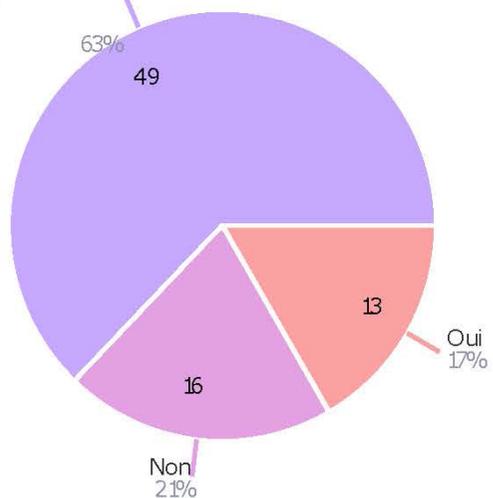


● de prise de rendez-vous en ligne ?
 ● de téléchargement de formulaires Cerfa ?
 ● d'espace citoyen ?
 ● d'envoi de rappels SMS ?
 ● de coffre-fort électronique ?

Enquête de satisfaction - Accueil et information de la population

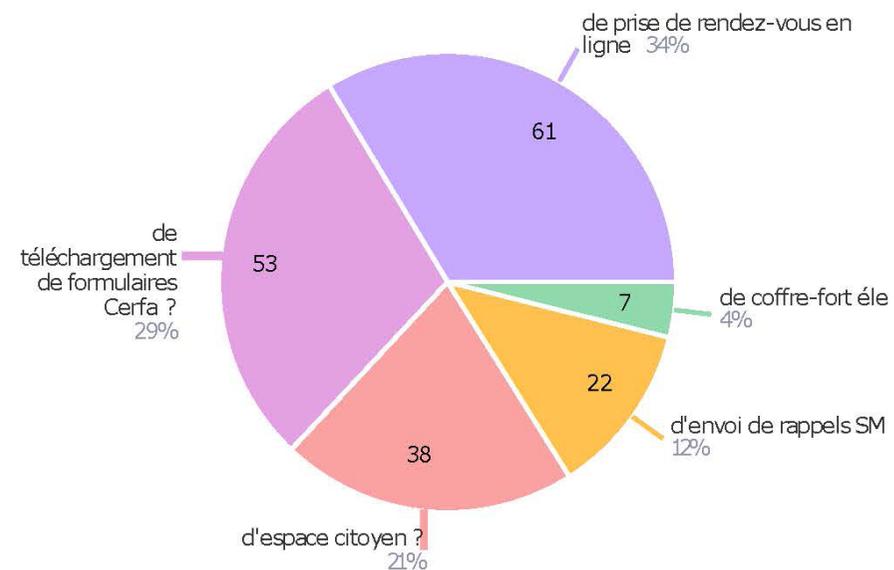
4. Êtes vous informé lorsque le site internet de la Ville subit une opération de maintenance ?

Je n'ai jamais connu de situation où site était en état de maintenance



● Je n'ai jamais connu de situation où site était en état de maintenance ● Non ● Oui

5. Seriez-vous intéressé par la mise en place d'un service :



● de prise de rendez-vous en ligne ? ● de téléchargement de formulaires Cerfa ? ● d'espace citoyen ? ● d'envoi de rappels SMS ? ● de coffre-fort électronique ?

Enquête de satisfaction - Accueil et information de la population

Si oui, y avez-vous déjà rencontré des modifications non prévisibles des conditions d'accueil dont vous n'avez pas été notifié en amont ?

