

Certification Qualivilles
Résultats de l'enquête de satisfaction 2020

Service Sceaux info mairie



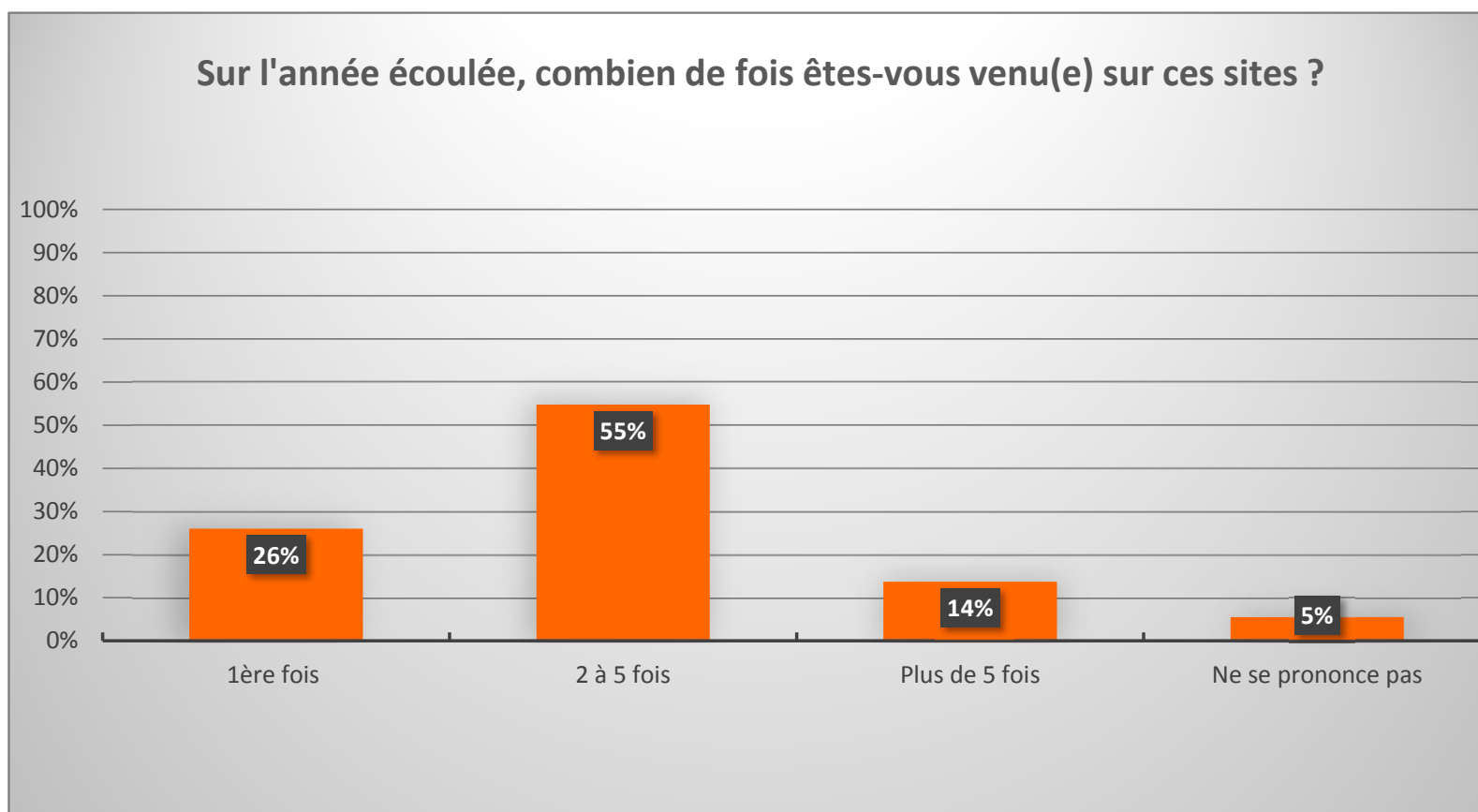
Temps d'attente à la mairie, courtoisie des agents, informations fournies, confidentialité des démarches, accessibilité et confort des locaux. Du 21 septembre au 17 octobre 2020, la Ville a mené une enquête de satisfaction au sein du **service Sceaux info mairie** afin de mieux connaître les remarques et suggestions des usagers.

La synthèse des résultats de cette enquête est issue de **74 réponses collectées** (108 réponses collectées en 2019).

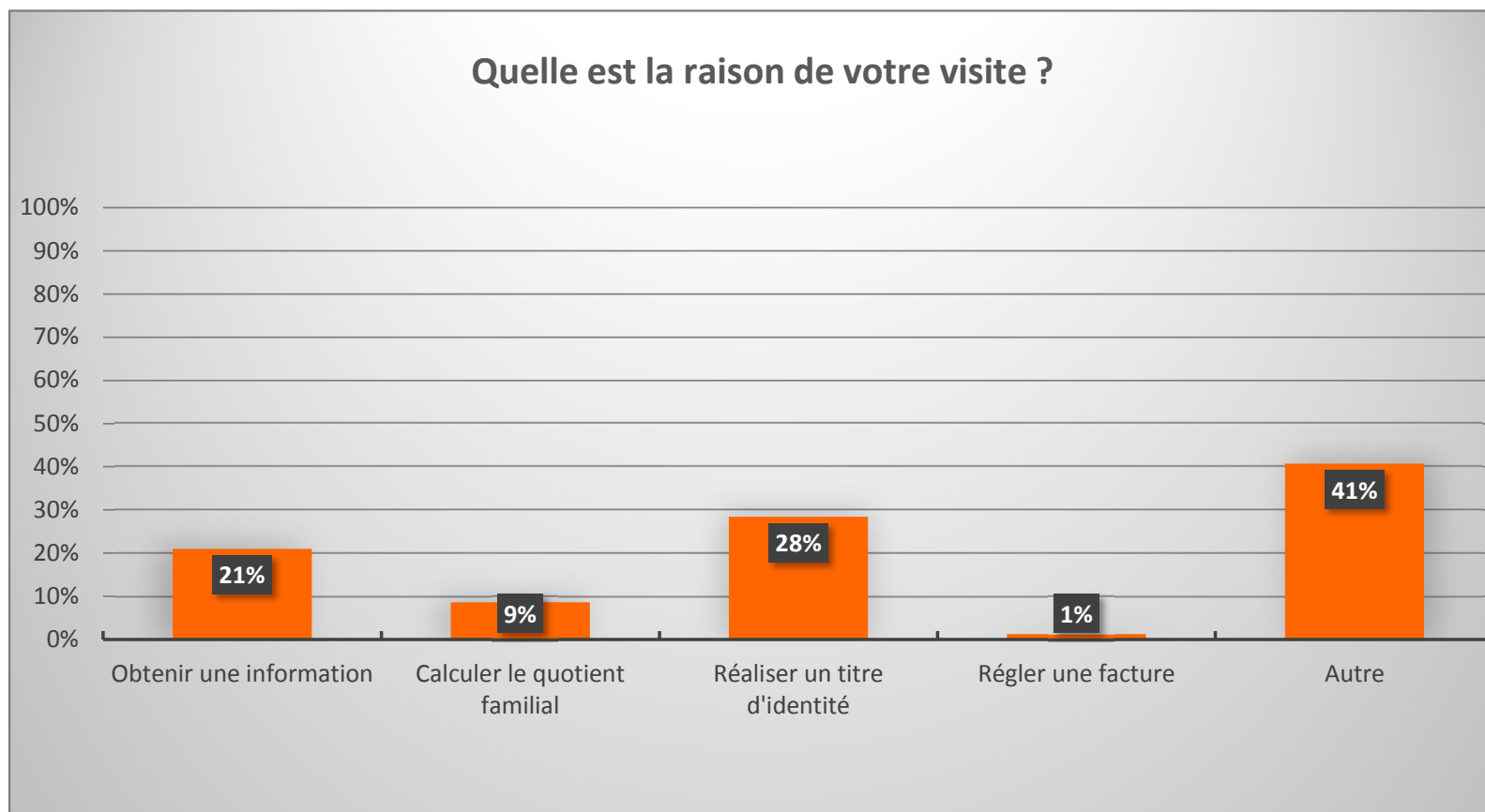
Votre visite

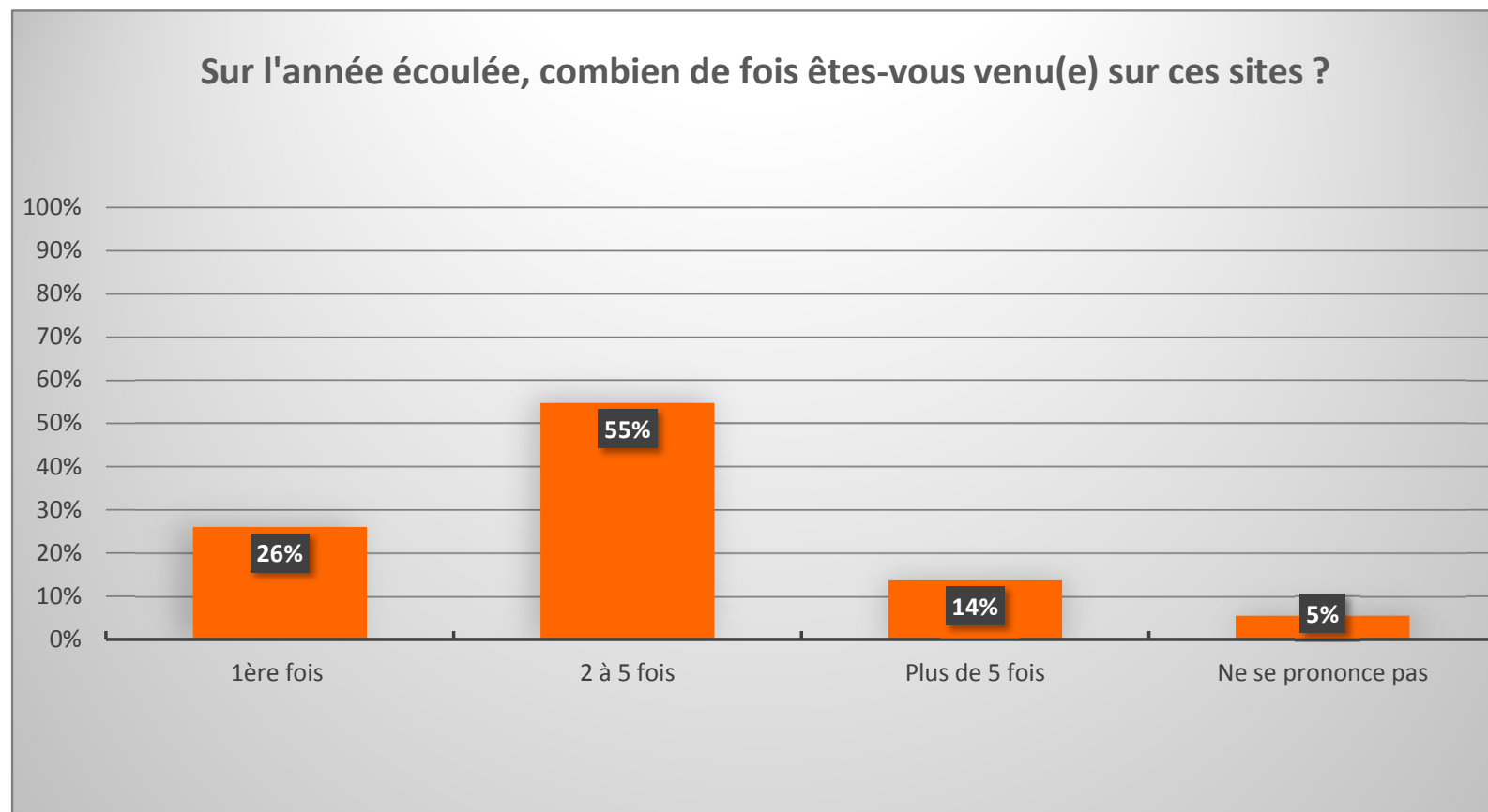
Service Sceaux info mairie : Votre visite





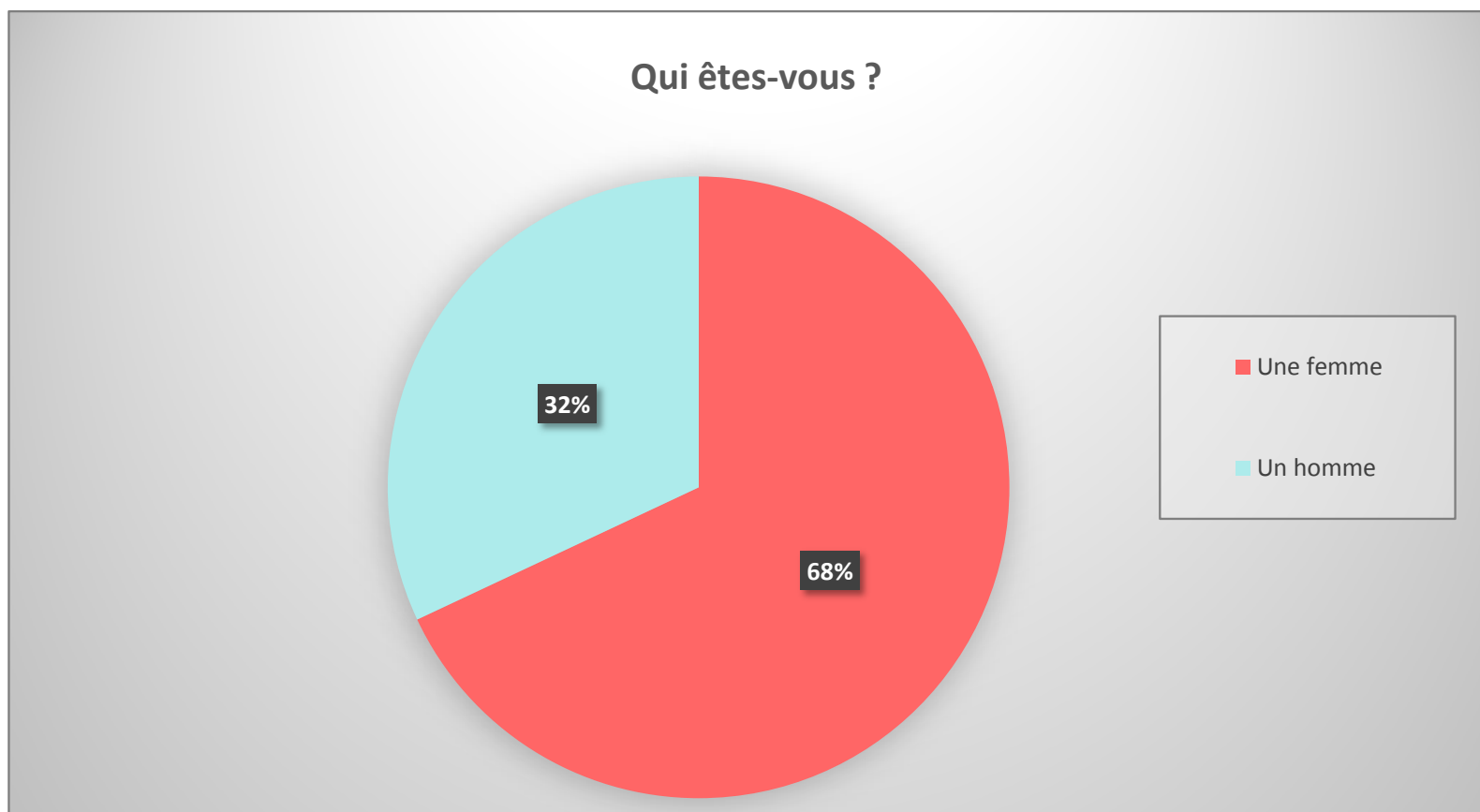
Service Sceaux info mairie : Votre visite



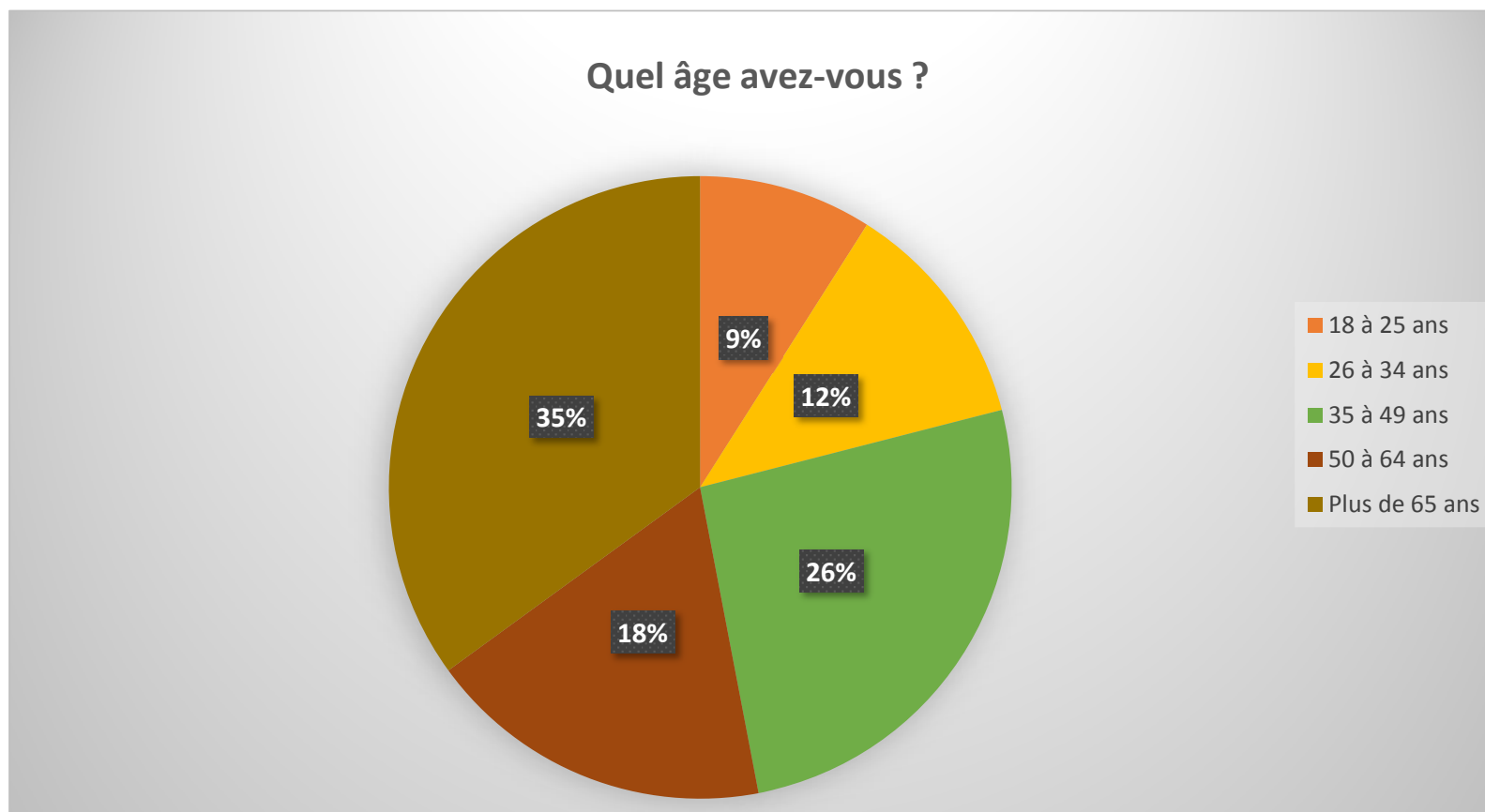


Votre profil d'utilisateur

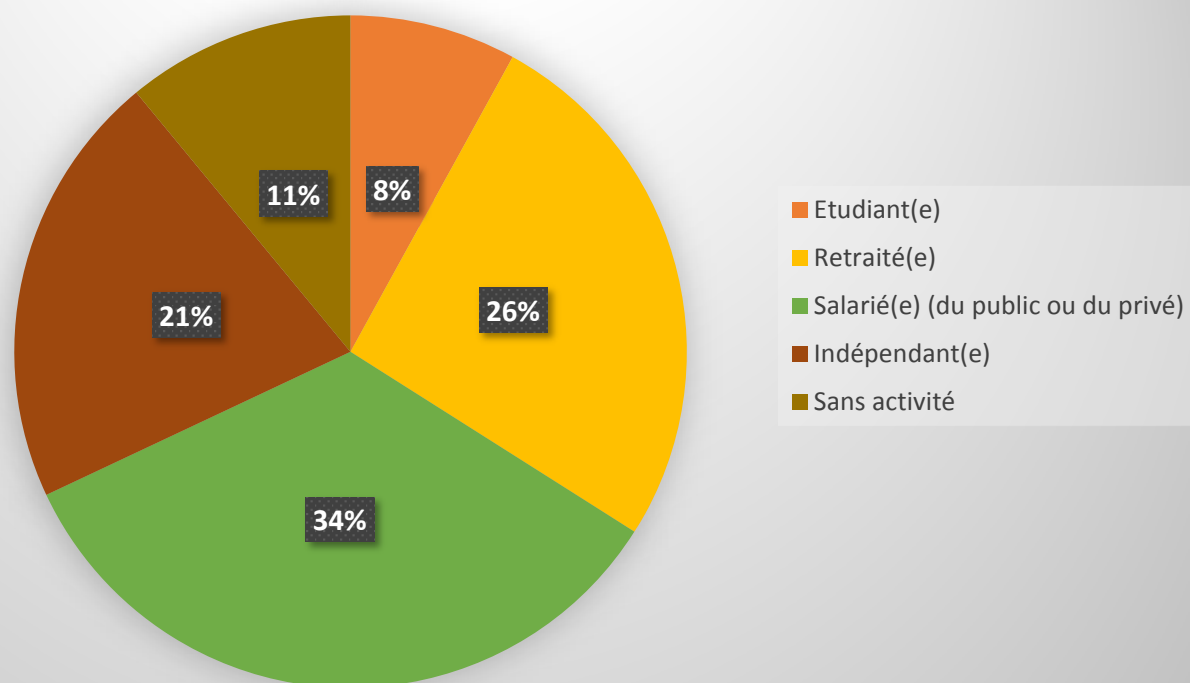
Service Sceaux info mairie : Votre profil d'utilisateur



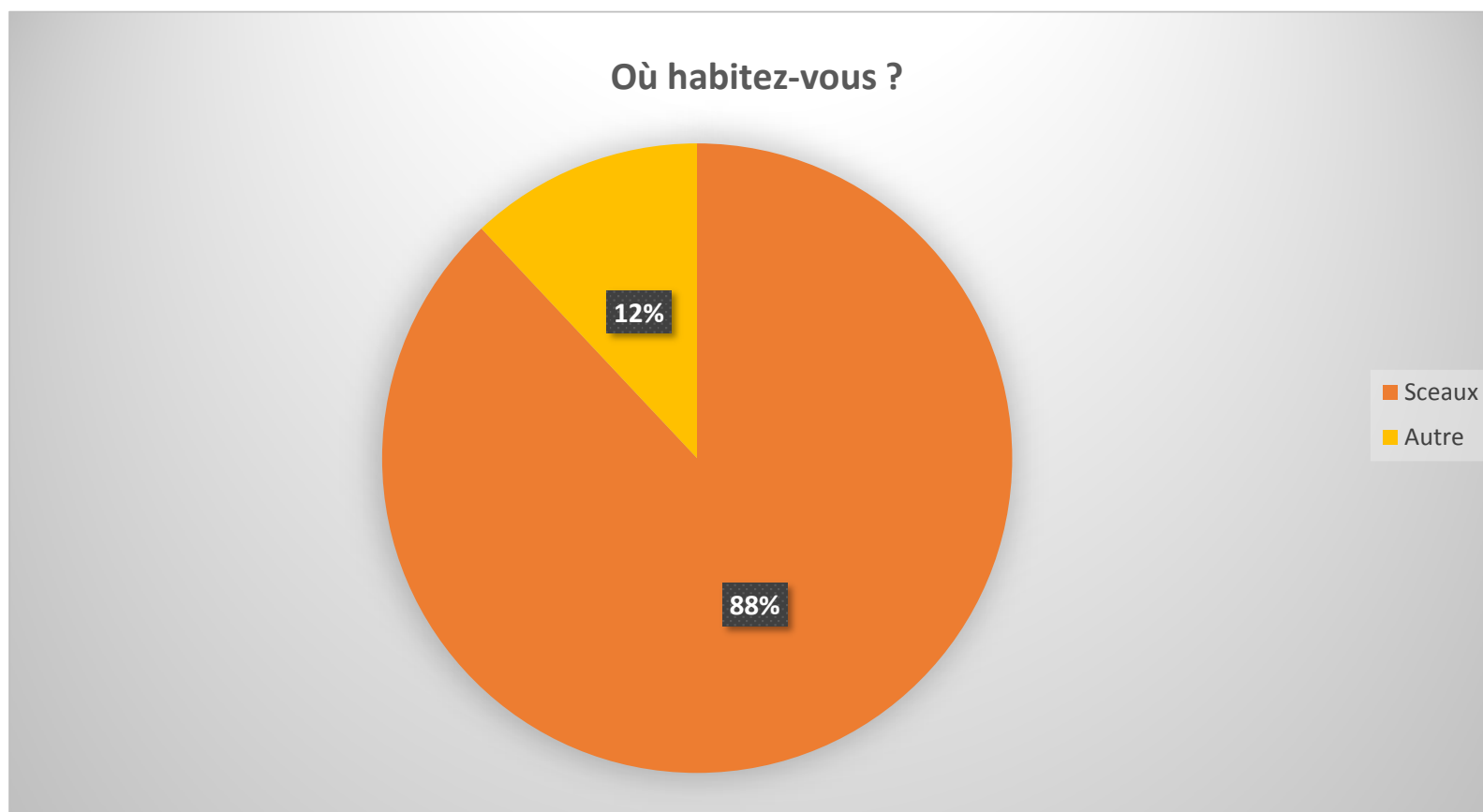
Service Sceaux info mairie : Votre profil d'utilisateur



Quelle est votre situation professionnelle ?

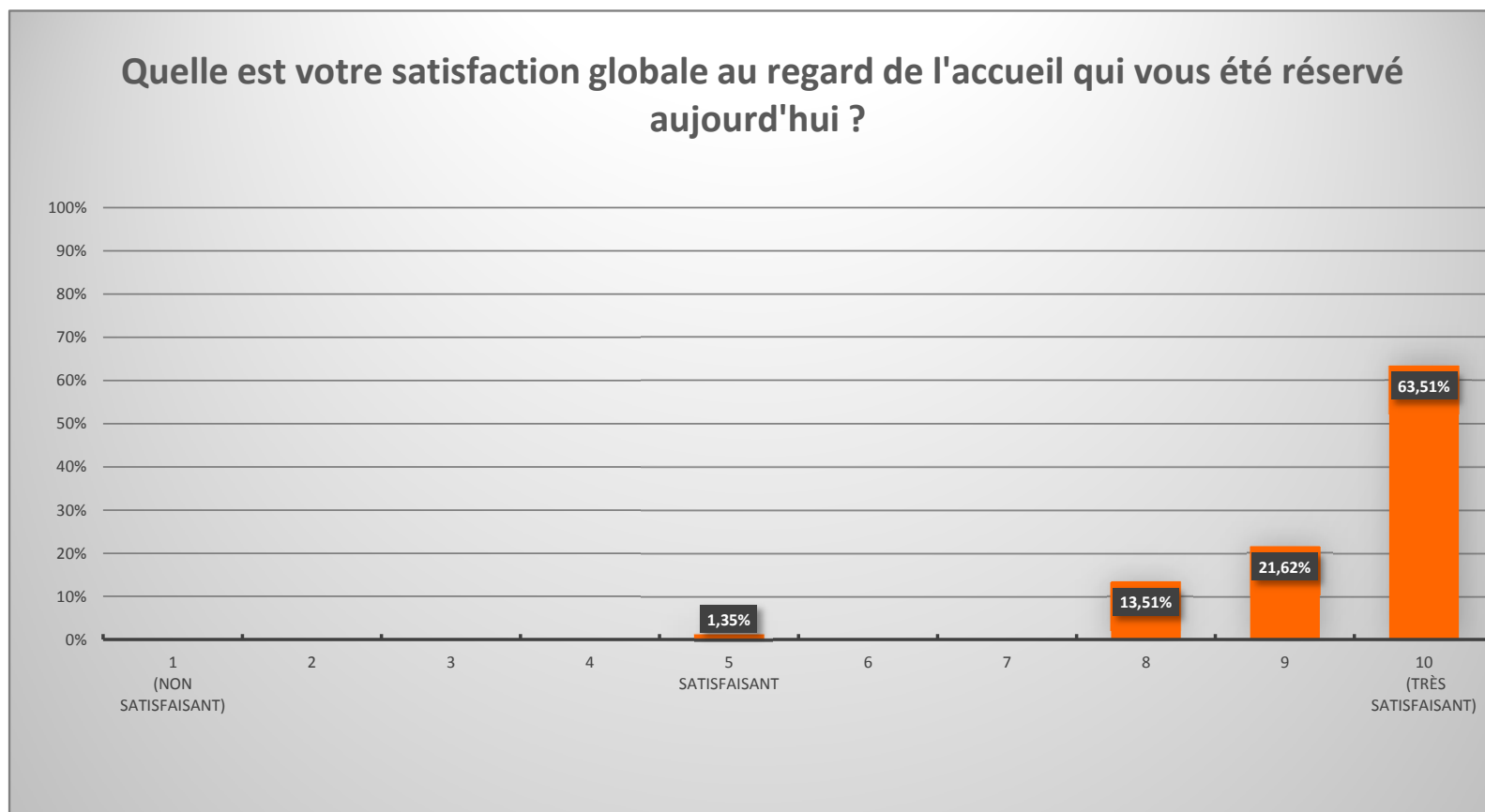


Service Sceaux info mairie : Votre profil d'utilisateur

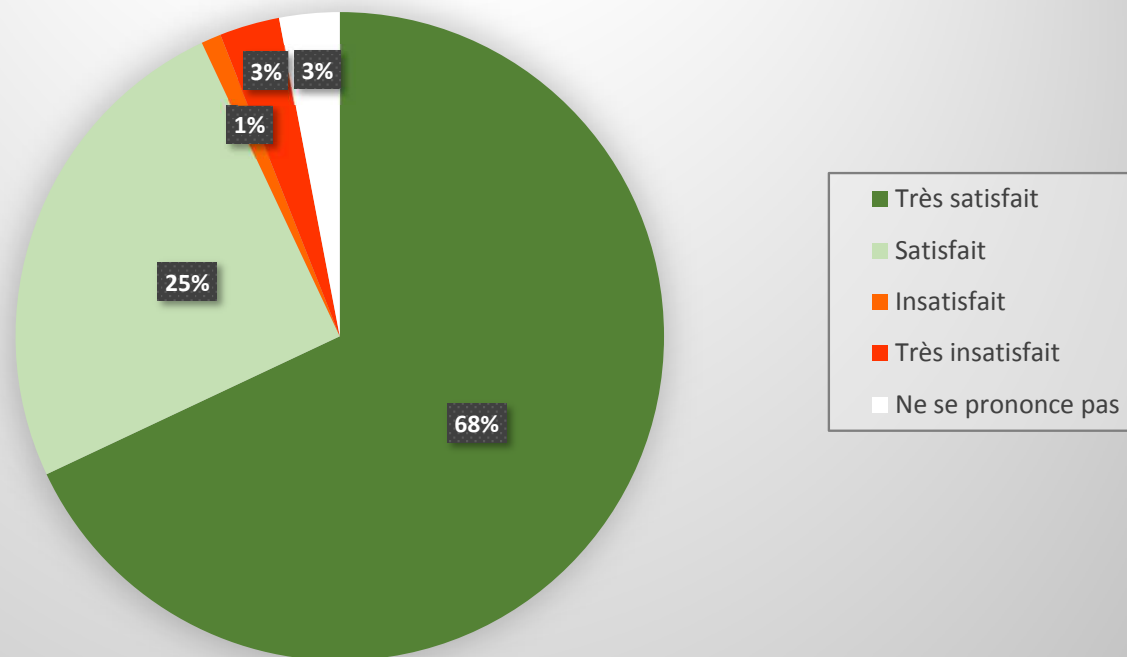


La qualité de service à l'accueil

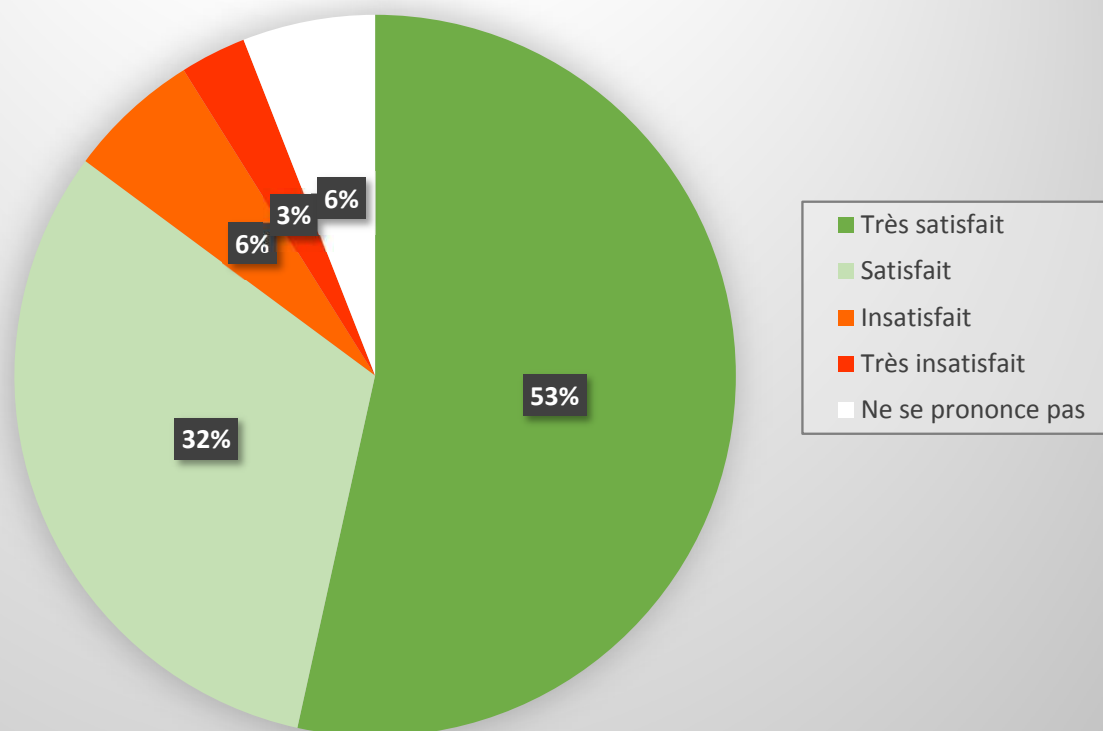
Service Sceaux info mairie : La qualité de service à l'accueil



Êtes-vous satisfait des informations transmises (précisions apportées...) ?

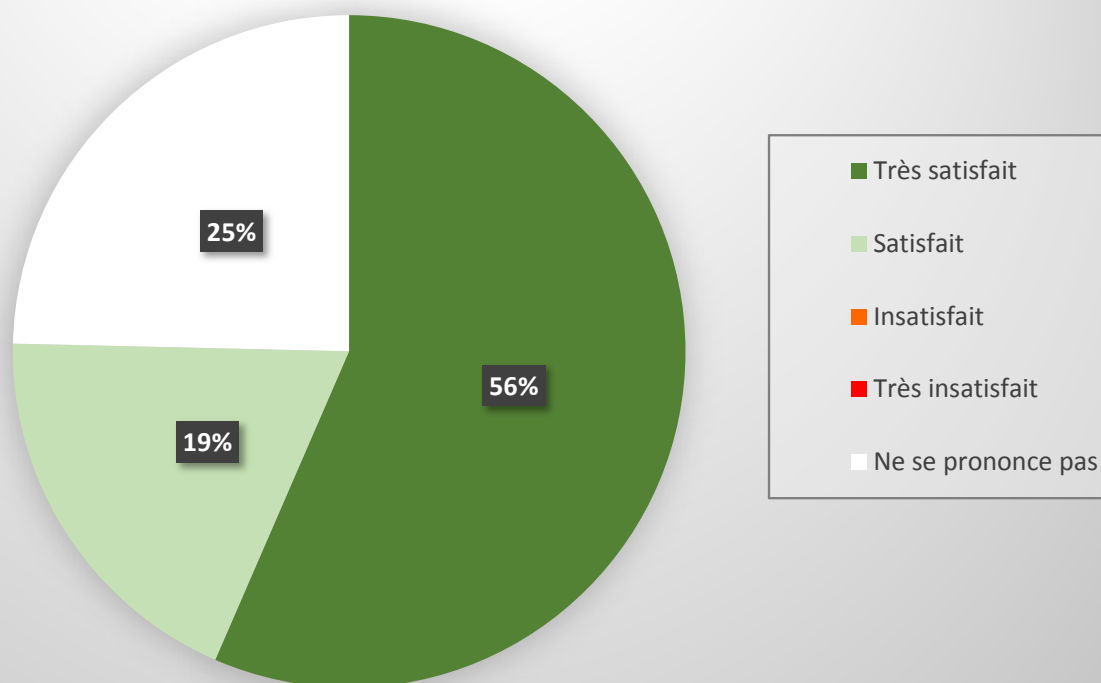


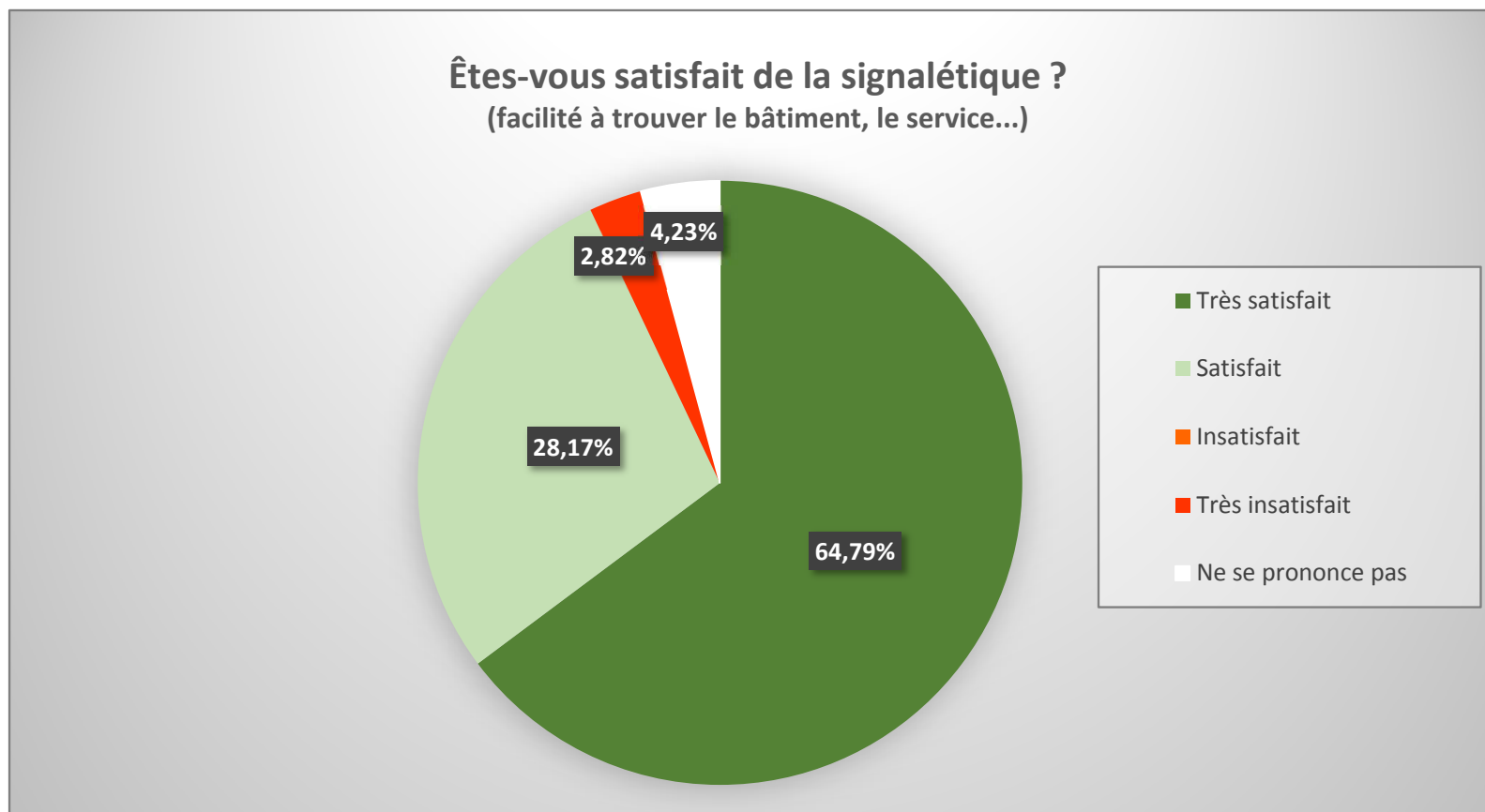
Êtes-vous satisfait des horaires de réalisation des prestations ?



Les locaux

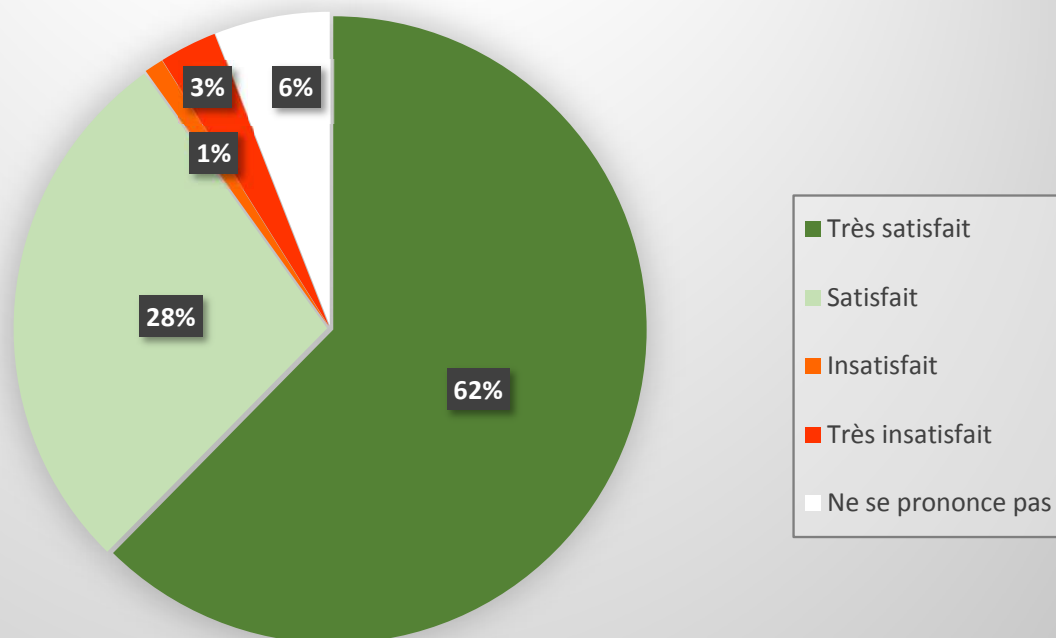
Êtes-vous satisfait de l'accessibilité des personnes à mobilité réduite ?



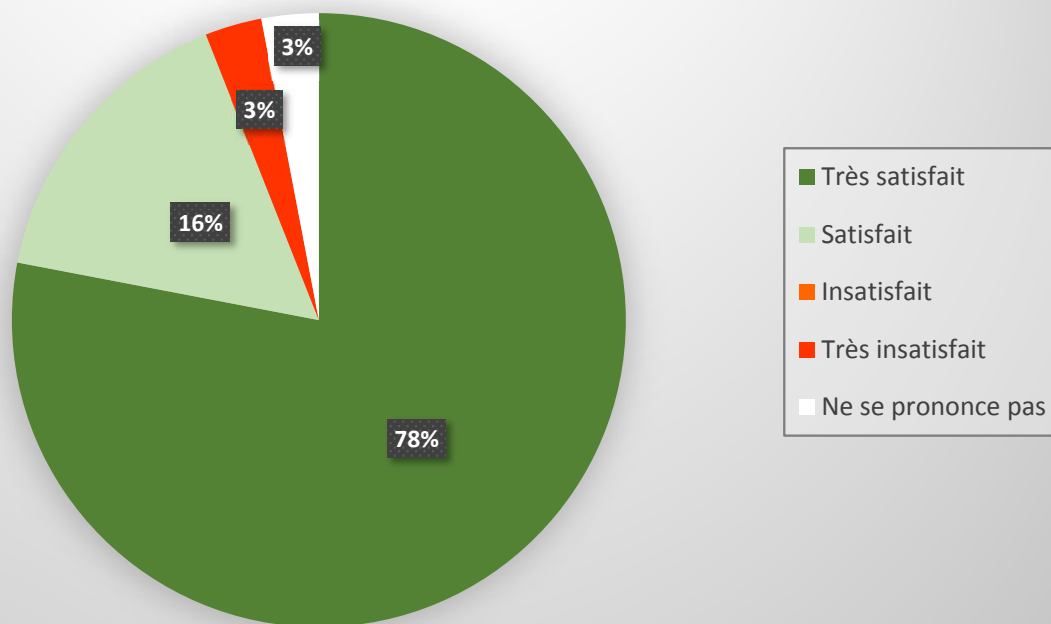


Service Sceaux info mairie : Les locaux

Êtes-vous satisfait de la confidentialité des locaux ?



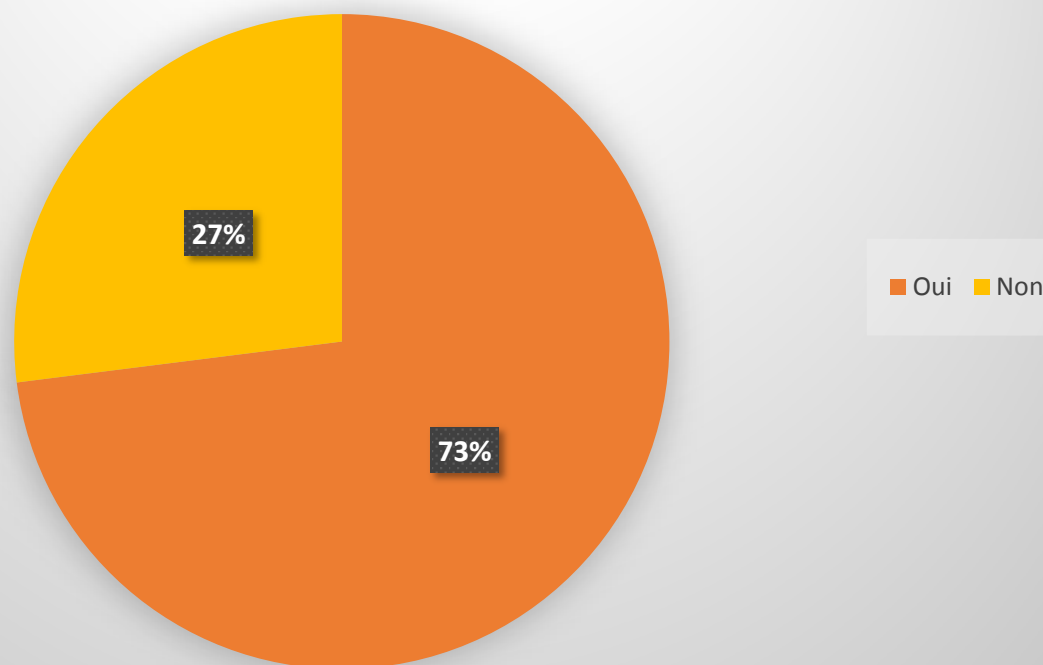
Êtes-vous satisfait du confort des locaux ?



La qualité de service au téléphone

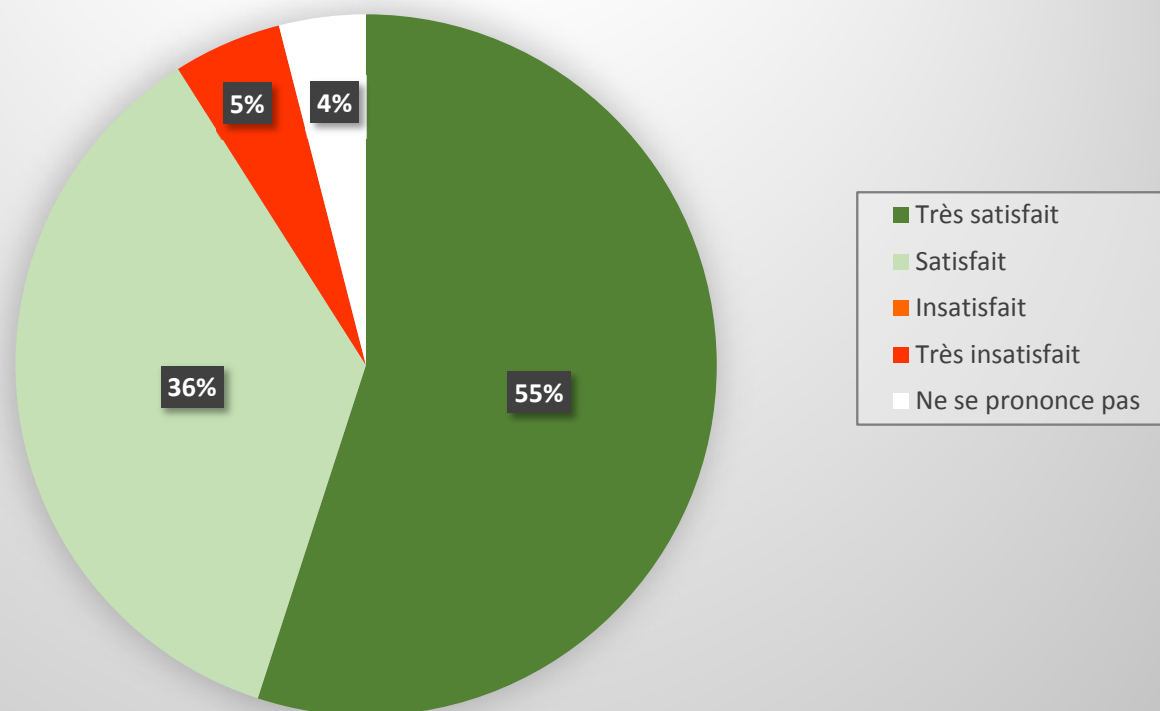
Service Sceaux info mairie : La qualité de service au téléphone

Avez-vous déjà contacté le standard de l'hôtel de ville ?



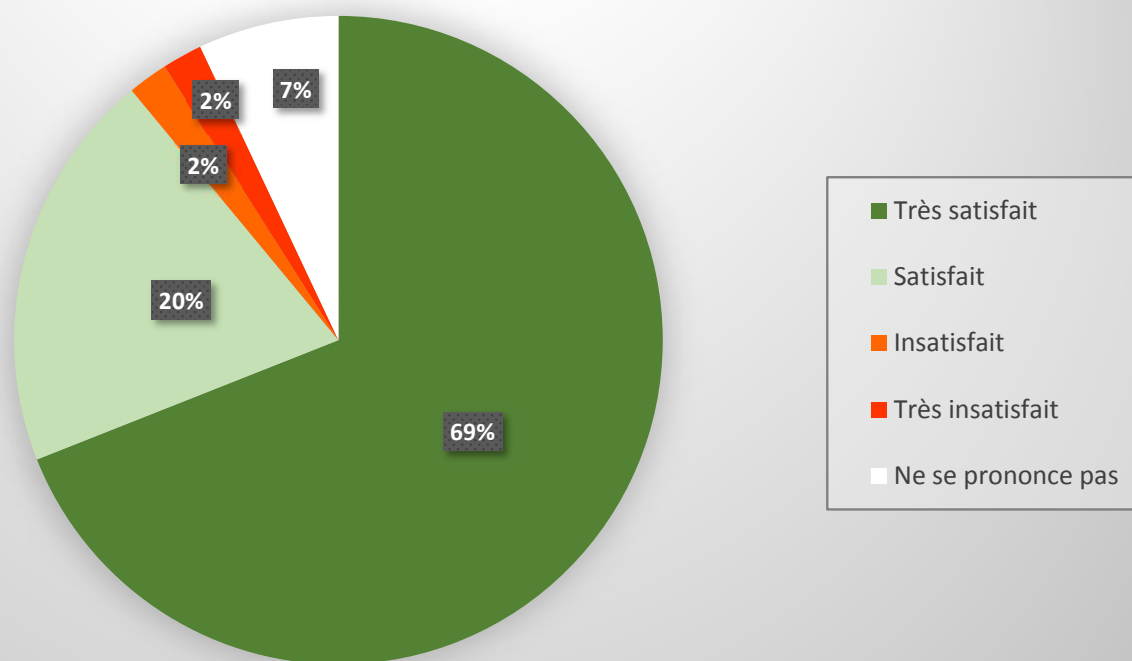
Service Sceaux info mairie : La qualité de service au téléphone

Si oui, êtes-vous satisfait de l'attente avant d'obtenir un interlocuteur ?



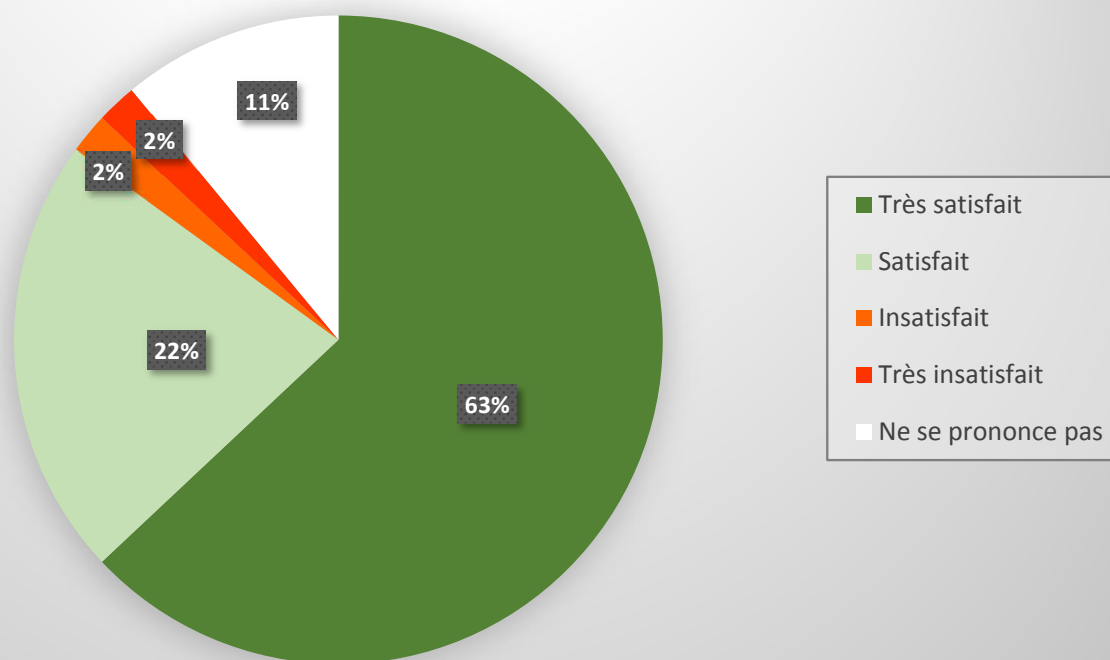
Service Sceaux info mairie : La qualité de service au téléphone

Êtes-vous satisfait de la courtoisie de l'agent ?



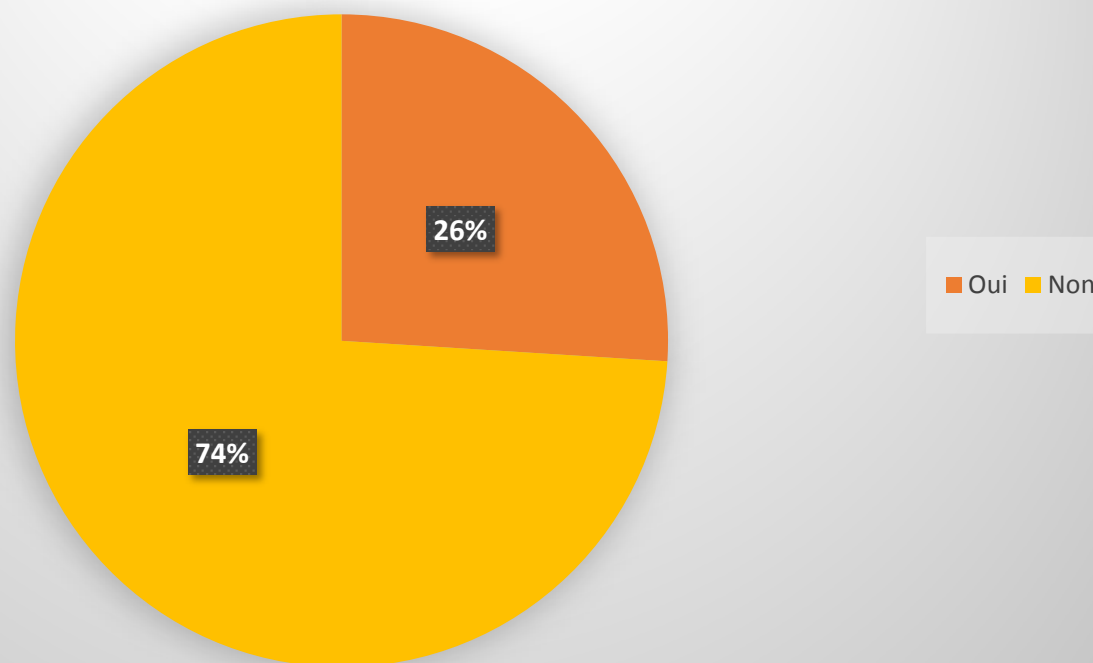
Service Sceaux info mairie : La qualité de service au téléphone

Êtes-vous satisfait de la qualité et la fiabilité des informations transmises ?



Service Sceaux info mairie : La qualité de service au téléphone

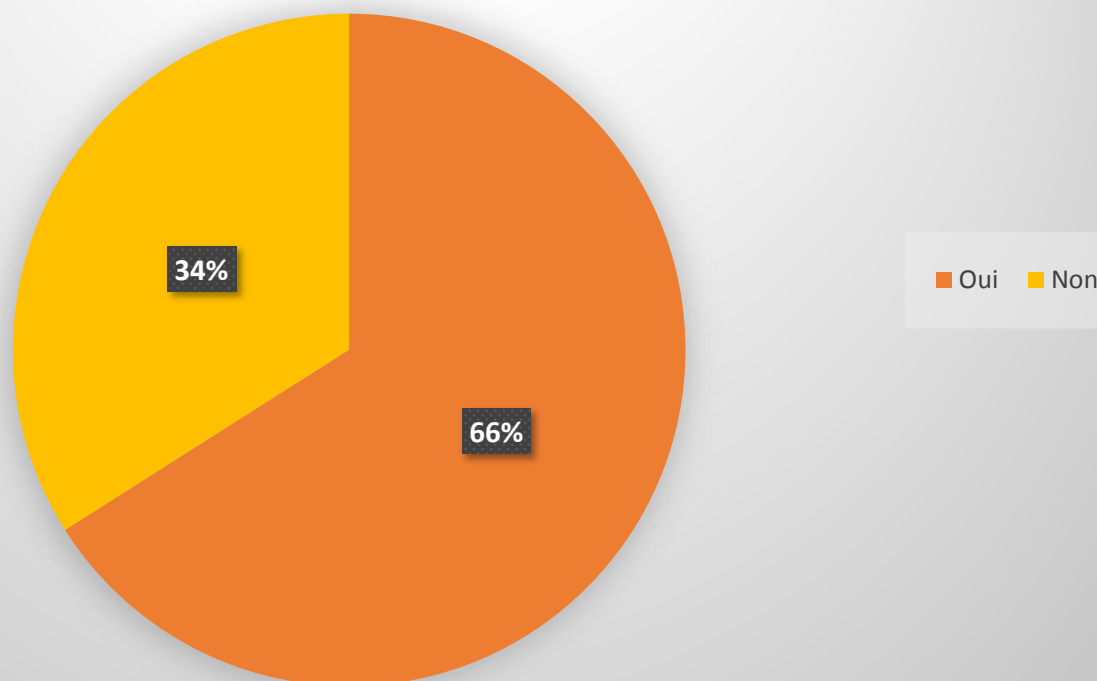
Avez-vous été amené à réitérer votre demande ?



Le site Internet

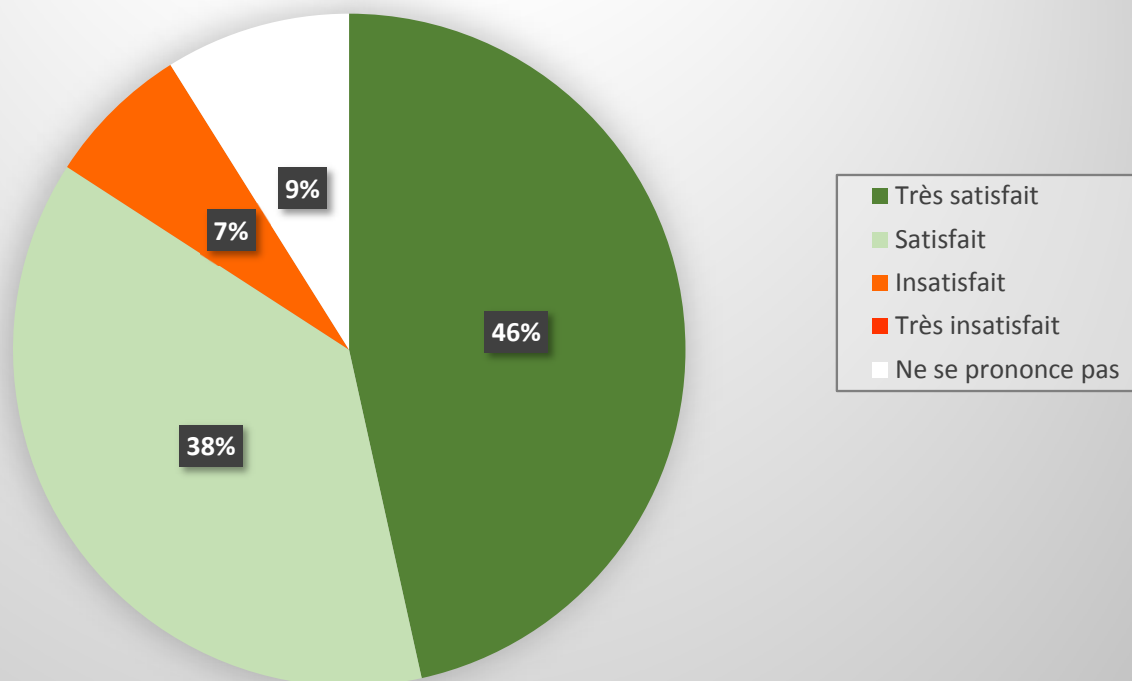
Service Sceaux info mairie : Le site Internet

Avez-vous déjà utilisé le site Internet de la Ville pour réaliser une démarche ?

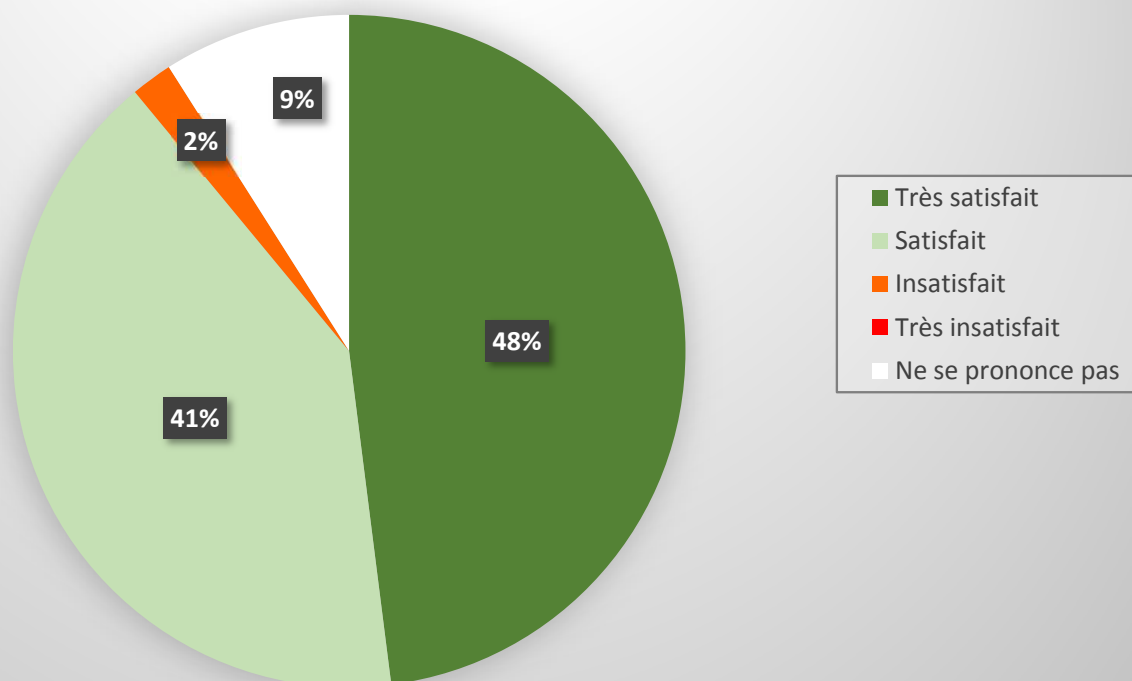


Service Sceaux info mairie : Le site Internet

Êtes-vous satisfait de l'accessibilité des informations sur sceaux.fr ?

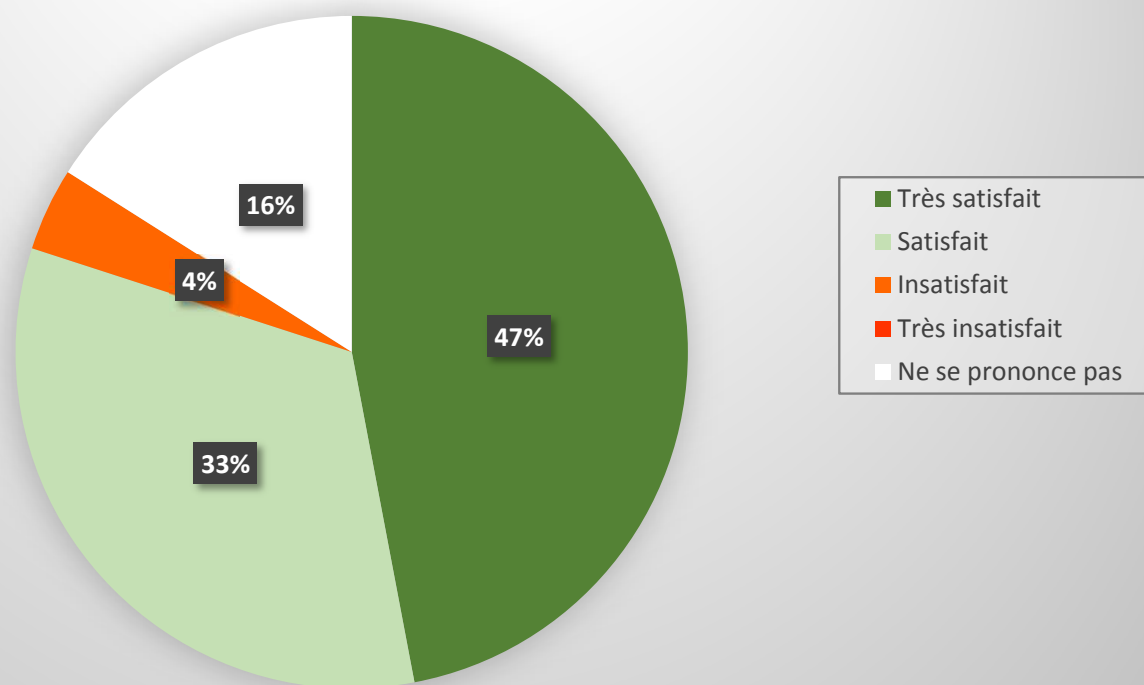


Êtes-vous satisfait de la fiabilité des informations transmises?

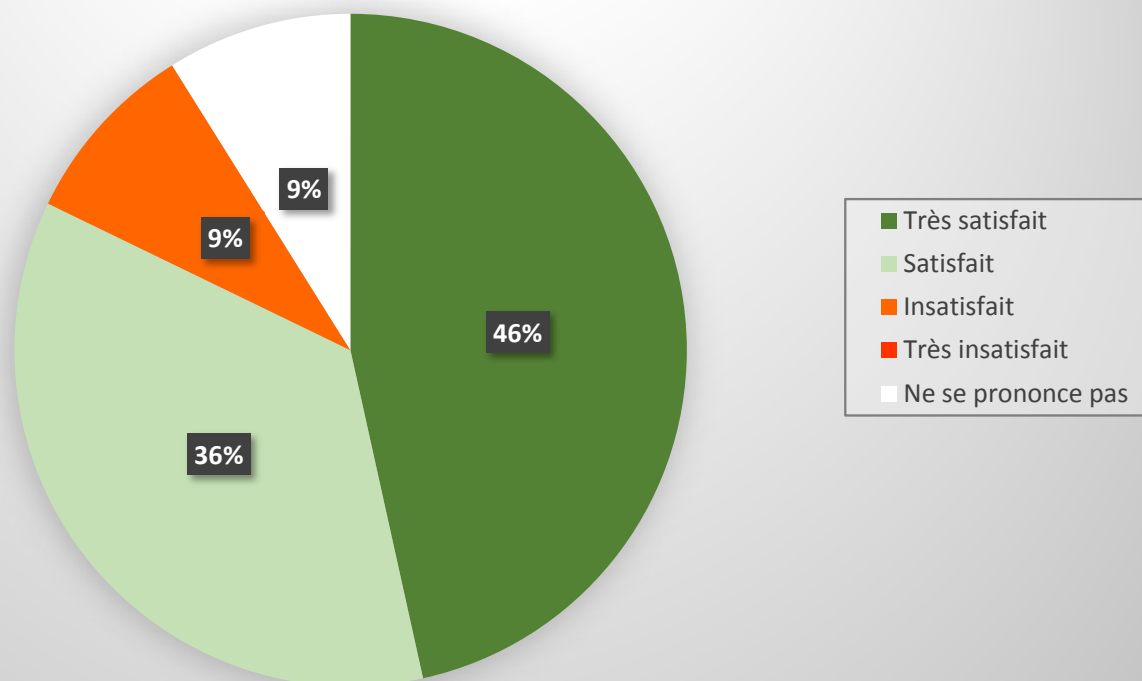


Service Sceaux info mairie : Le site Internet

Êtes-vous satisfait du formulaire de contact sur sceaux.fr ?

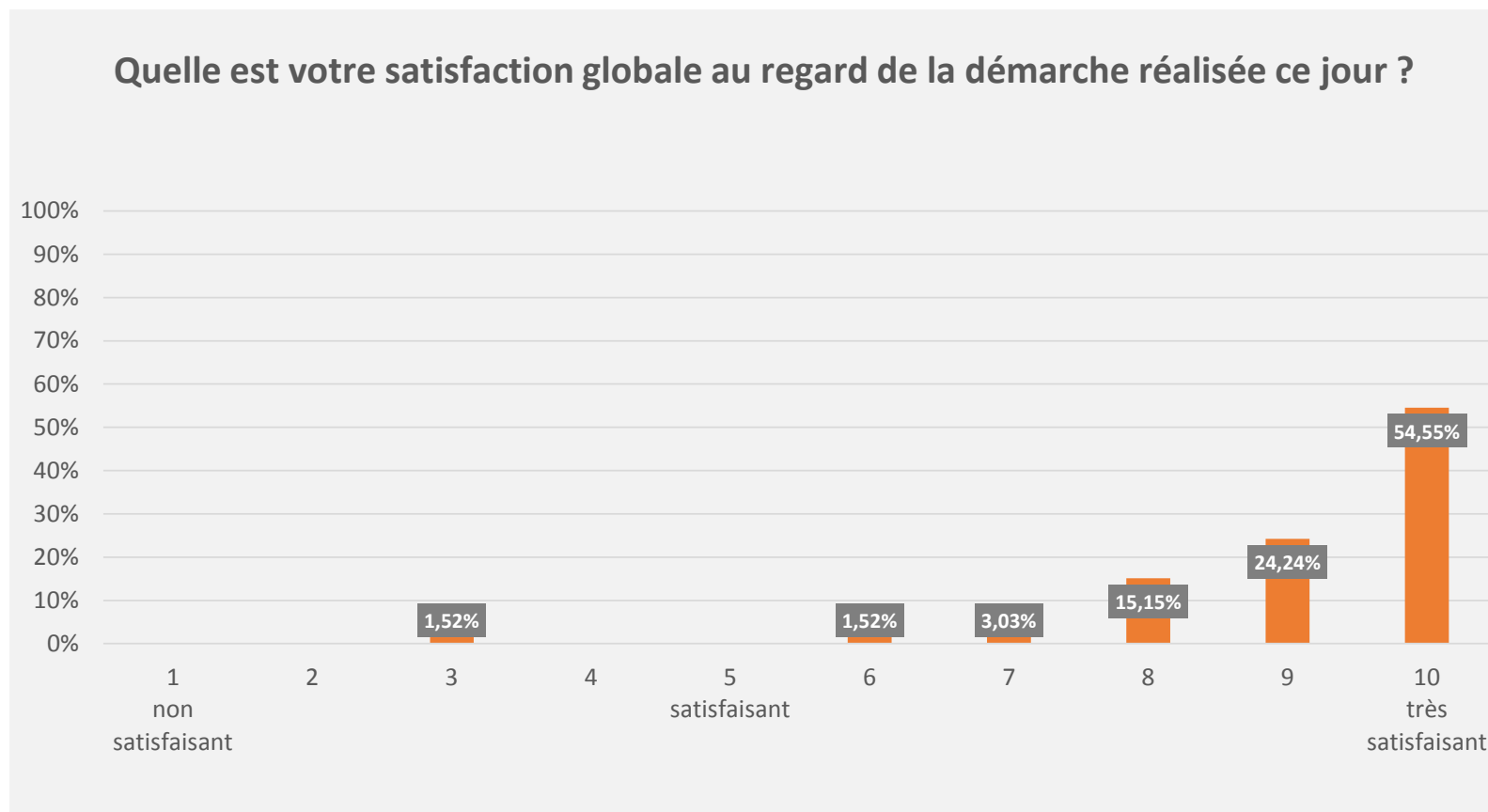


Êtes-vous satisfait des démarches en ligne proposées ?

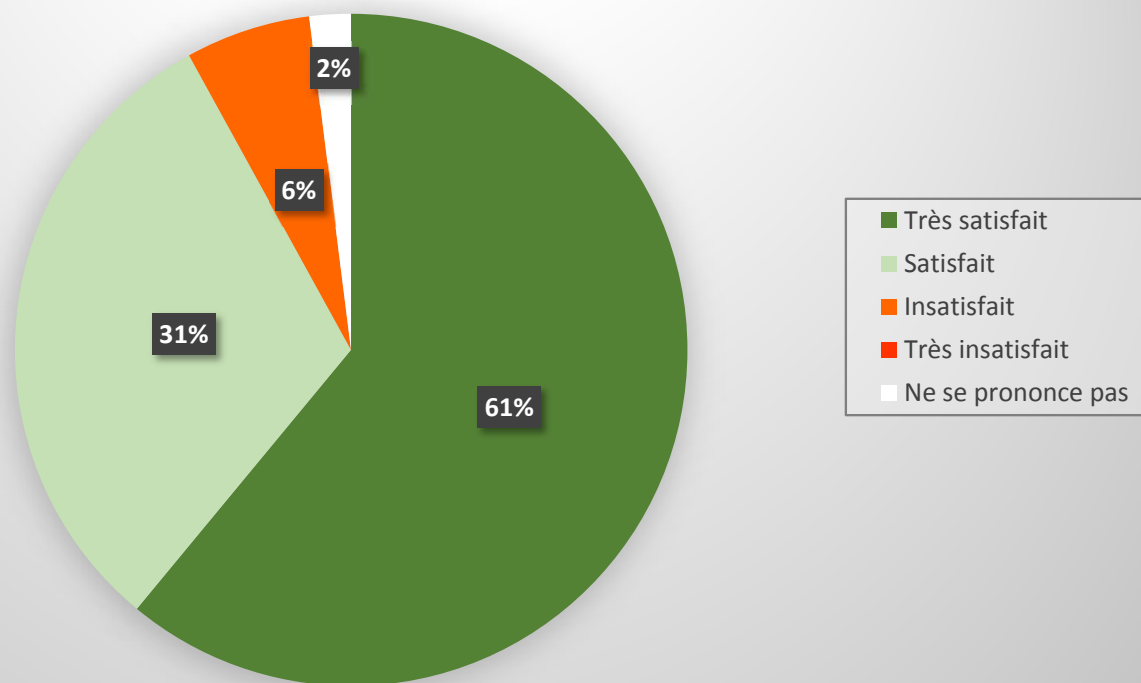


La prestation

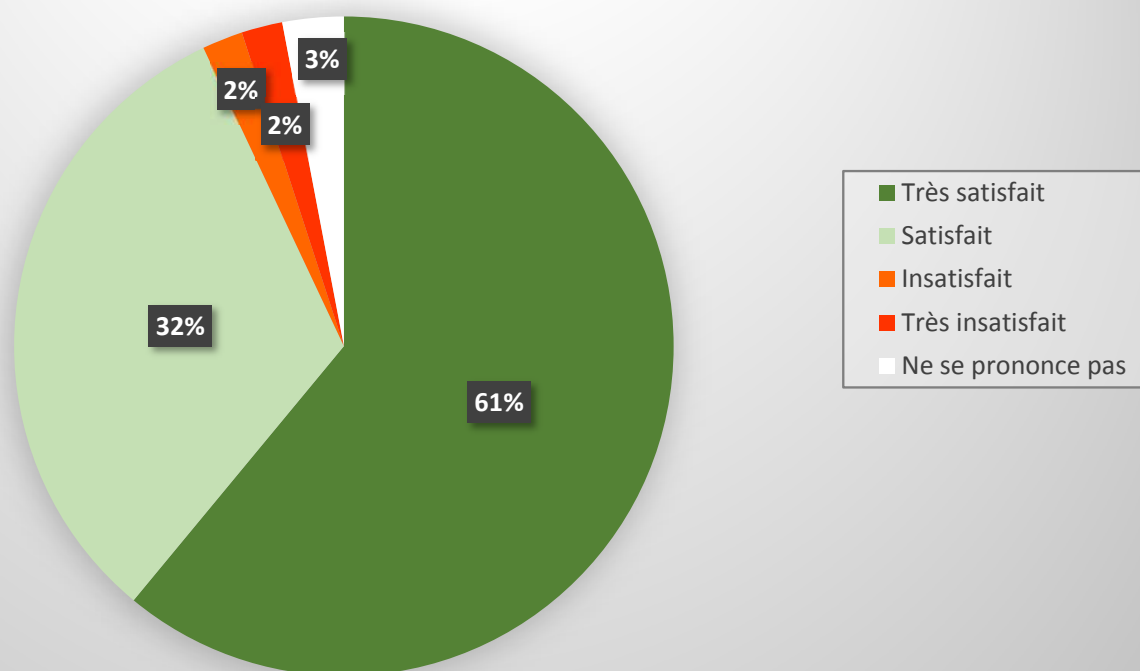
Service Sceaux info mairie : La prestation



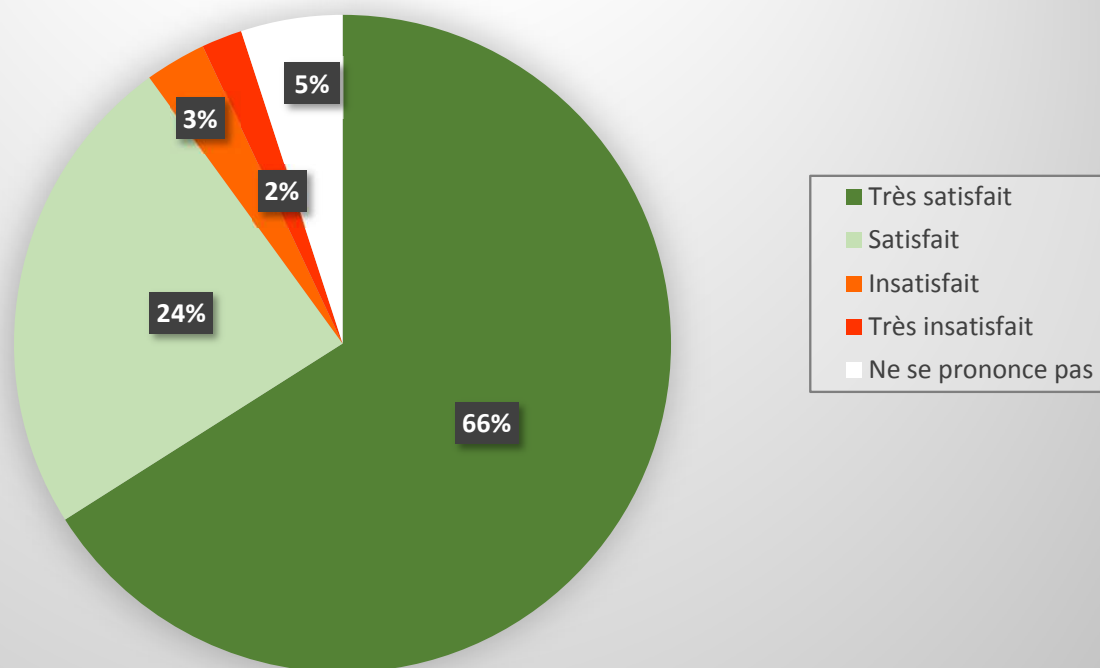
Êtes-vous satisfait de l'attente avant prise en charge?



Êtes-vous satisfait des informations préalables communiquées ou disponibles ?

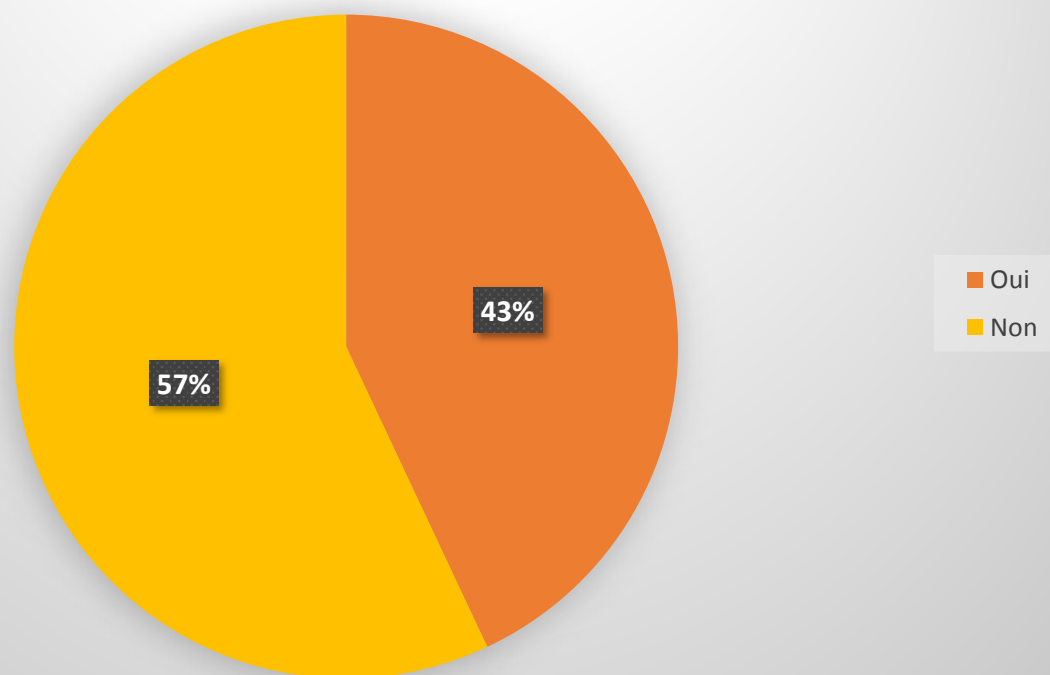


Êtes-vous satisfait des explications fournies pour compléter votre dossier ?



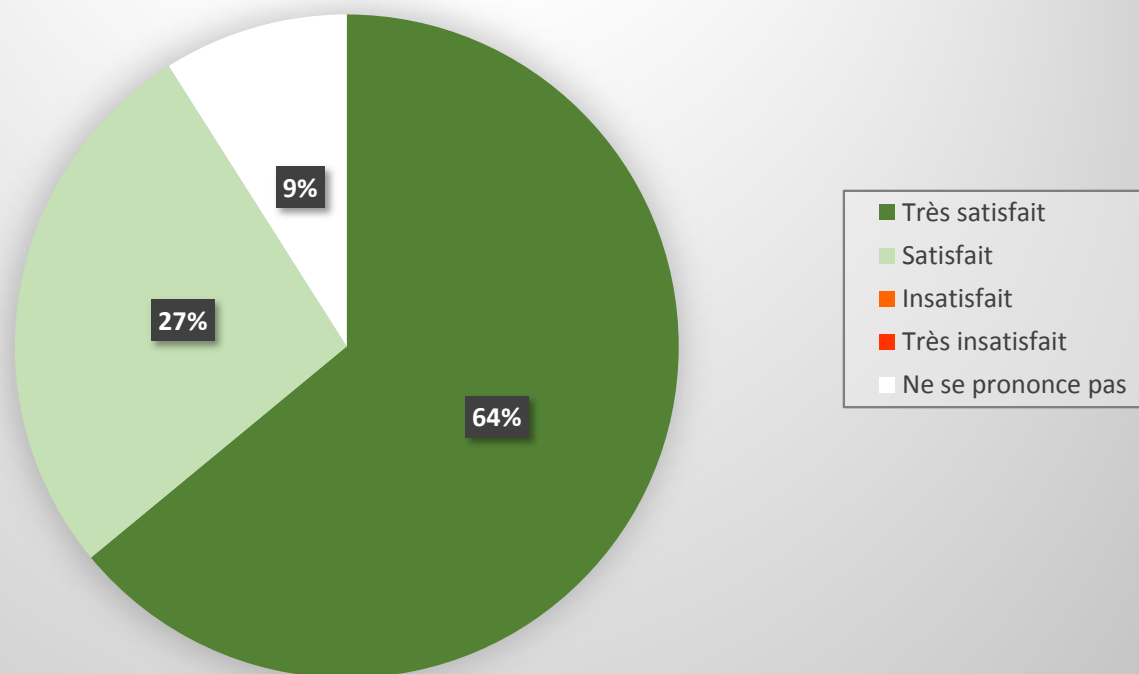
Service Sceaux info mairie : La prestation

Avez-vous déjà réalisé des démarches auprès du service sollicité ?



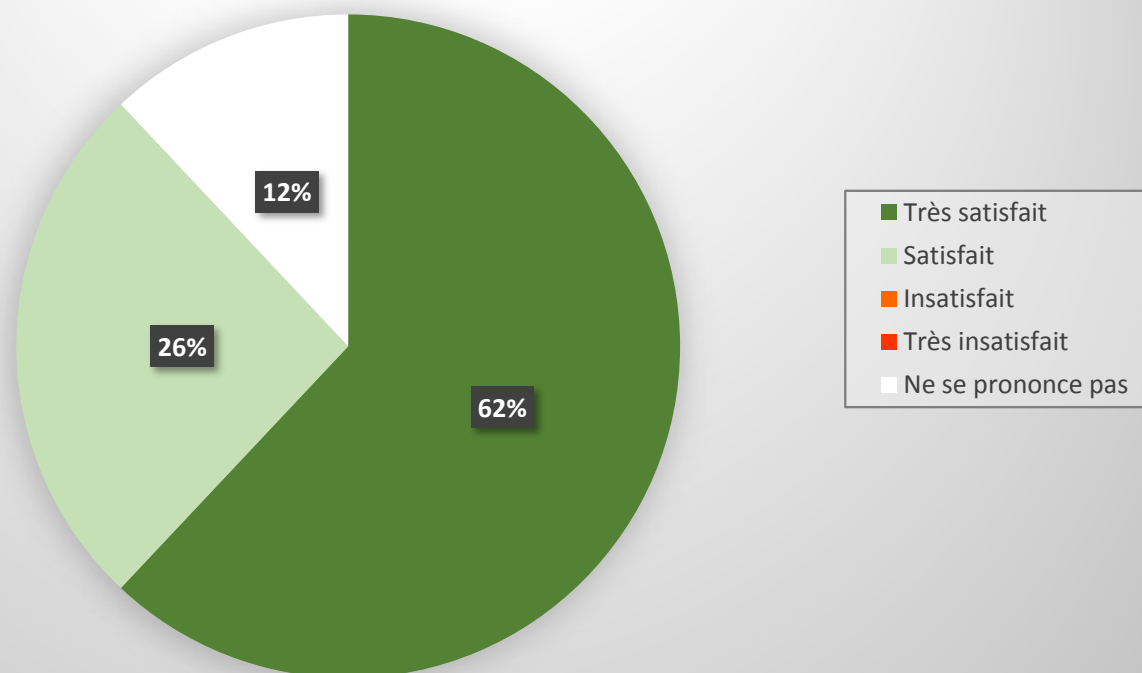
Service Sceaux info mairie : La prestation

Êtes-vous satisfait du suivi de votre demande au cours de son traitement?

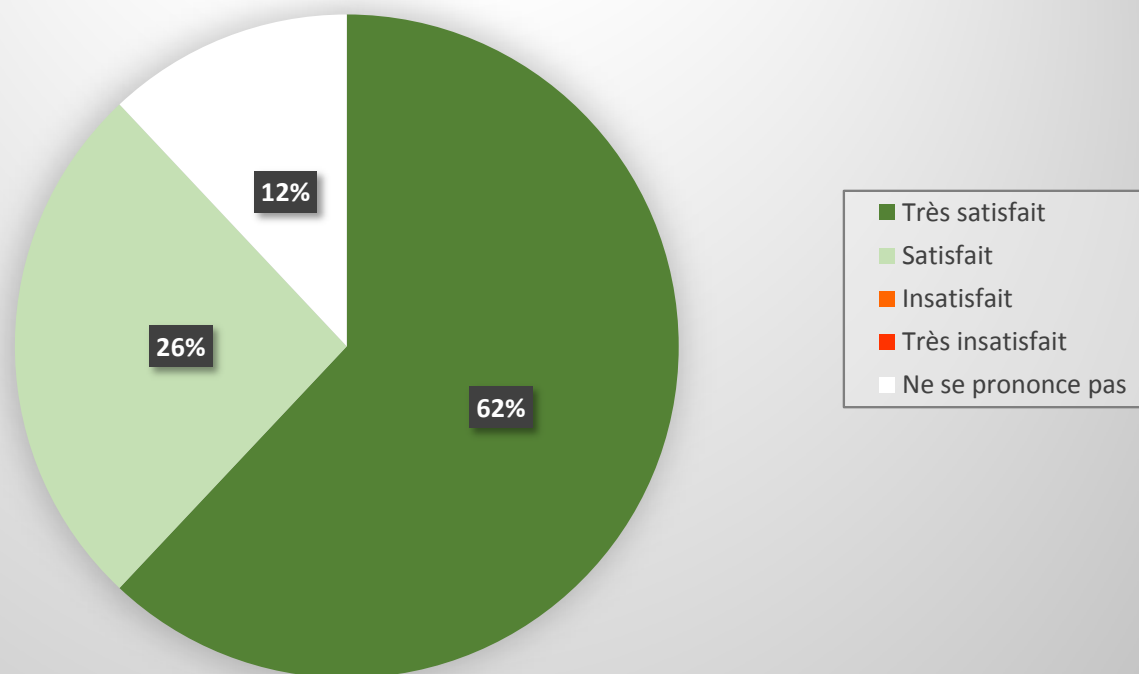


Service Sceaux info mairie : La prestation

Êtes-vous satisfait des délais de traitement de votre demande?



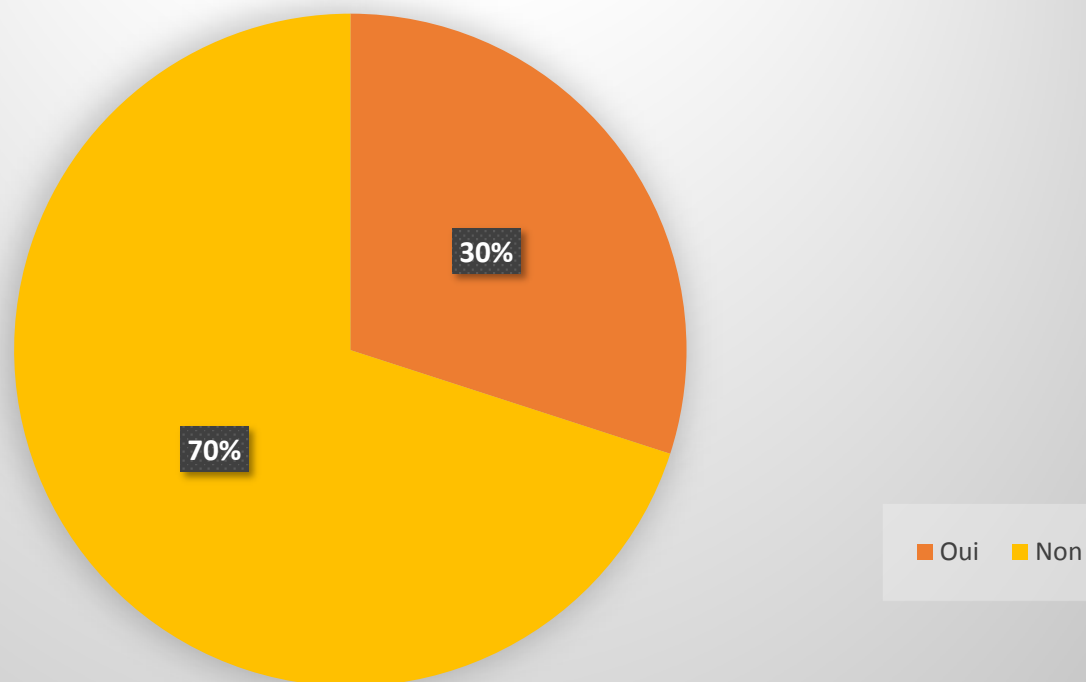
Êtes-vous satisfait des délais de traitement de votre demande?



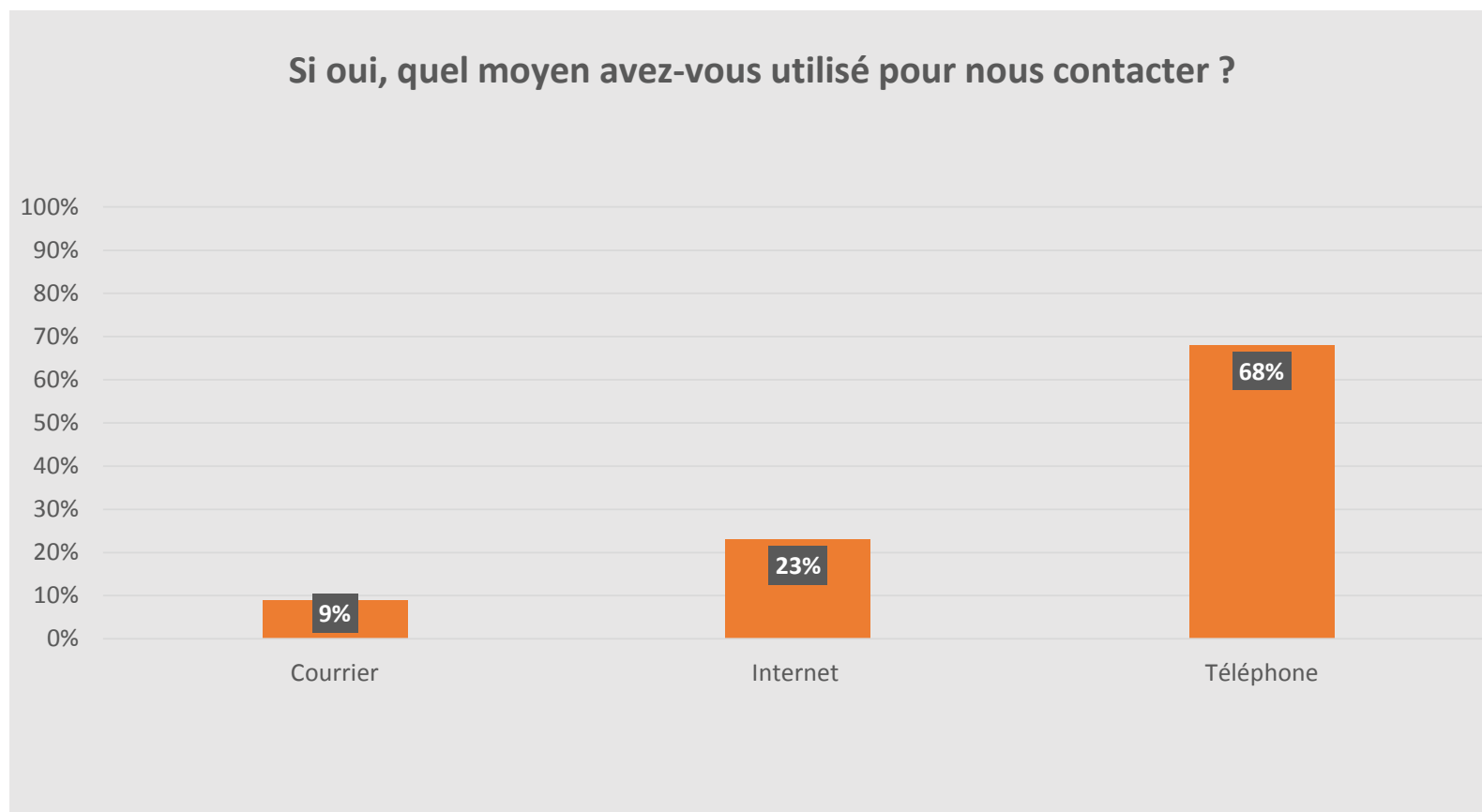
Vos échanges avec la Ville pendant la crise sanitaire du COVID 19

Service Sceaux info mairie : Crise sanitaire

Avez-vous contacté la Ville durant la crise sanitaire ?

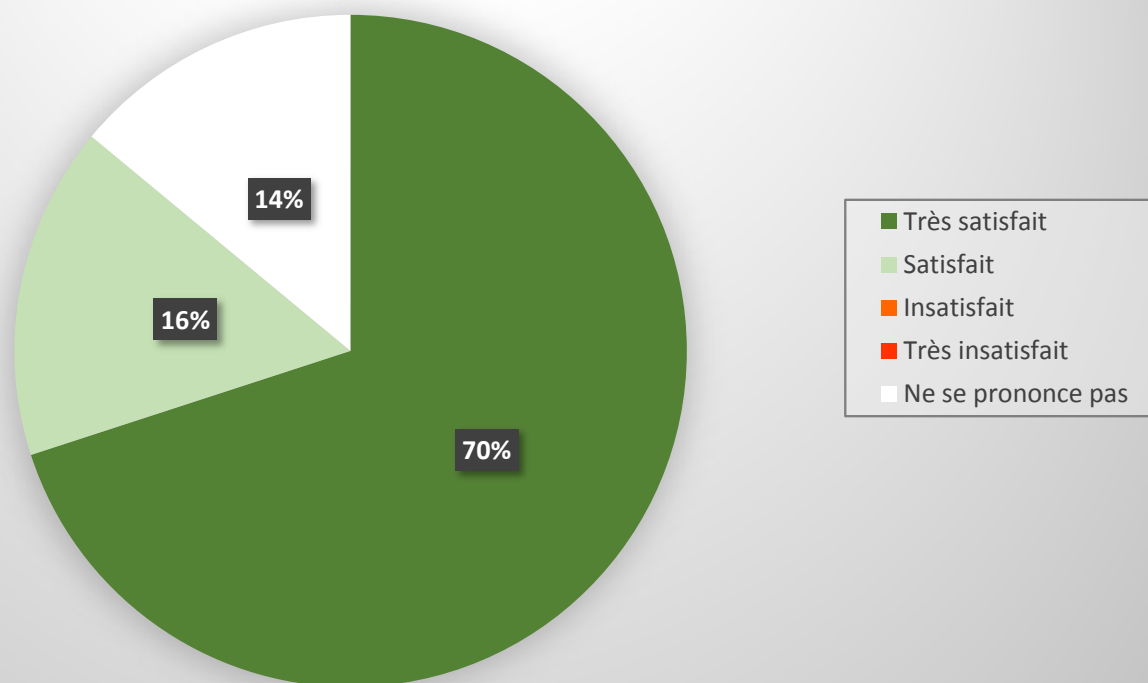


Service Sceaux info mairie : Crise sanitaire

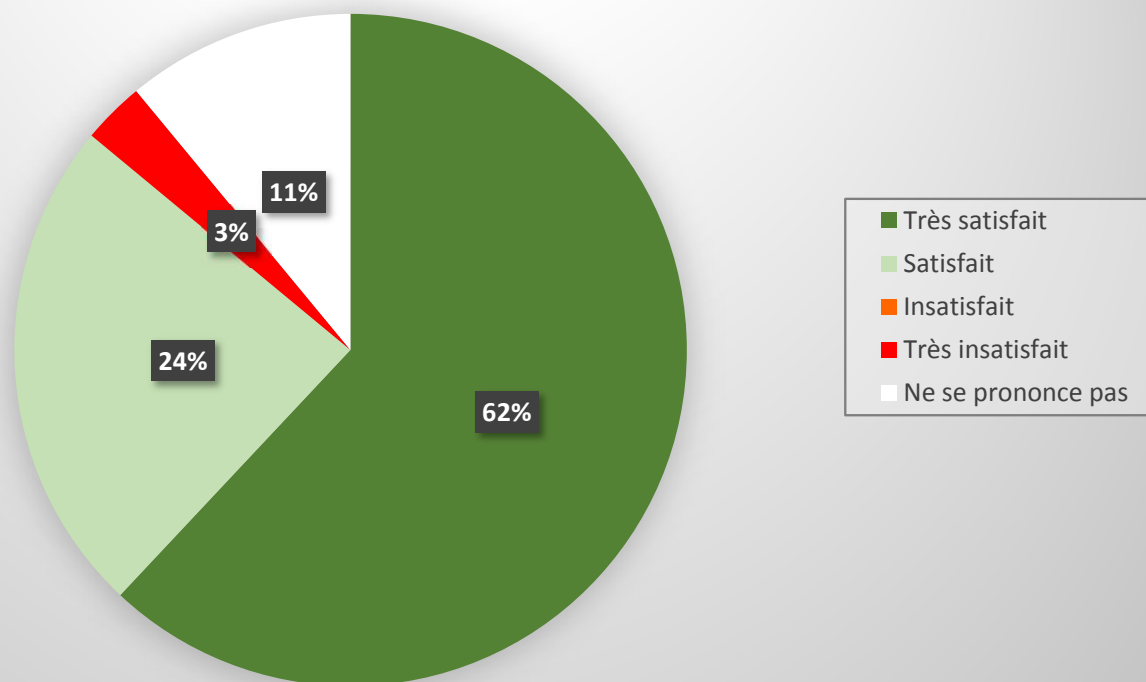


Service Sceaux info mairie : Crise sanitaire

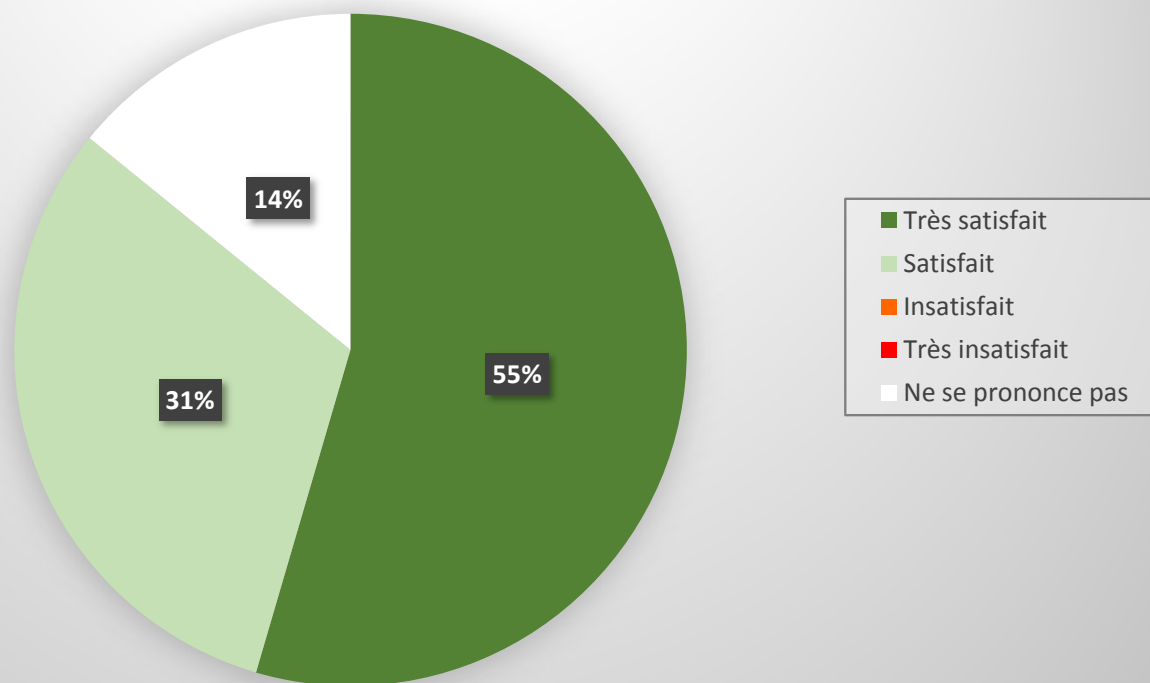
Êtes-vous satisfait la qualité de l'accueil téléphonique ?



Êtes-vous satisfait de la prise en charge de votre demande ?



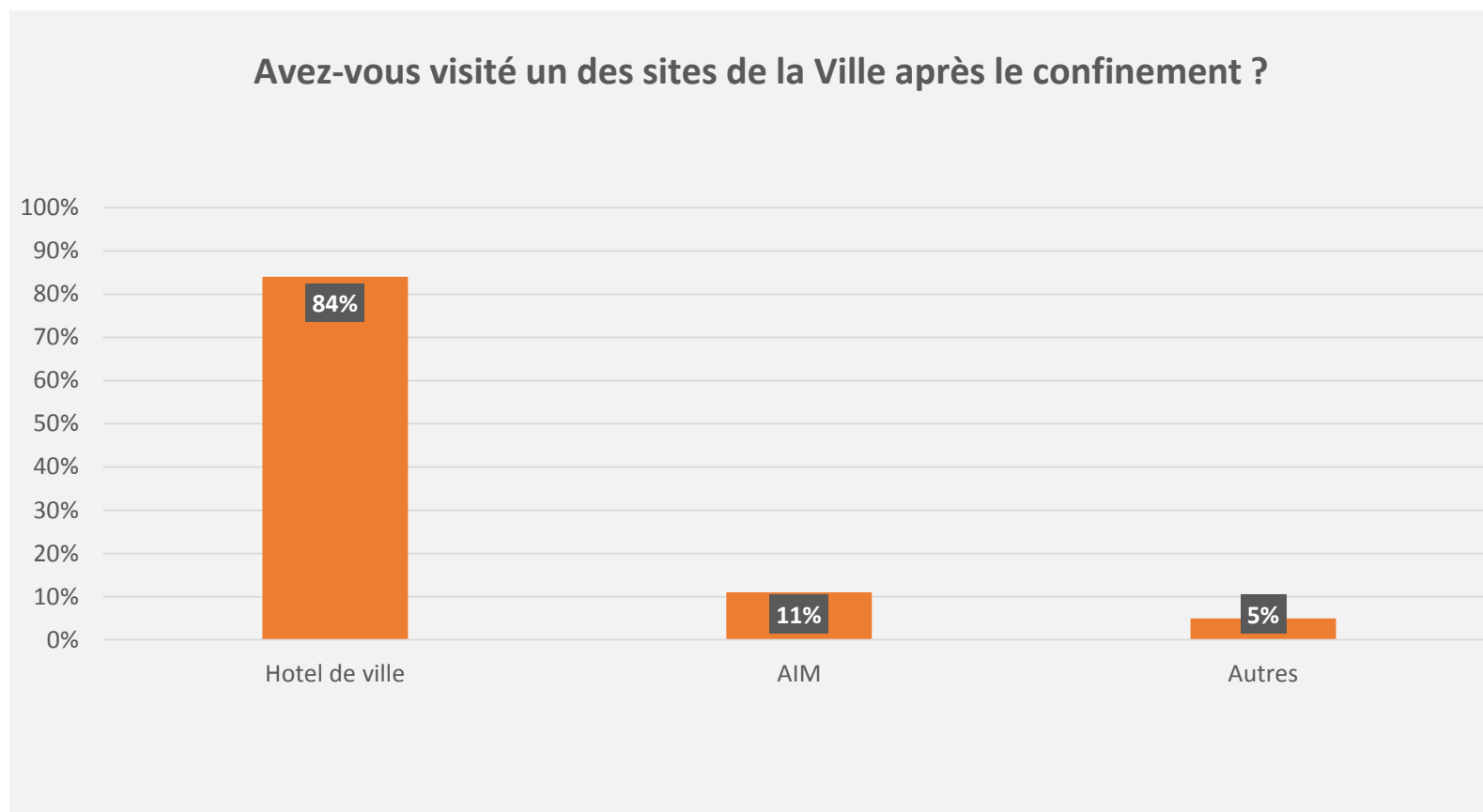
Êtes-vous satisfait de la fiabilité des informations communiquées ?



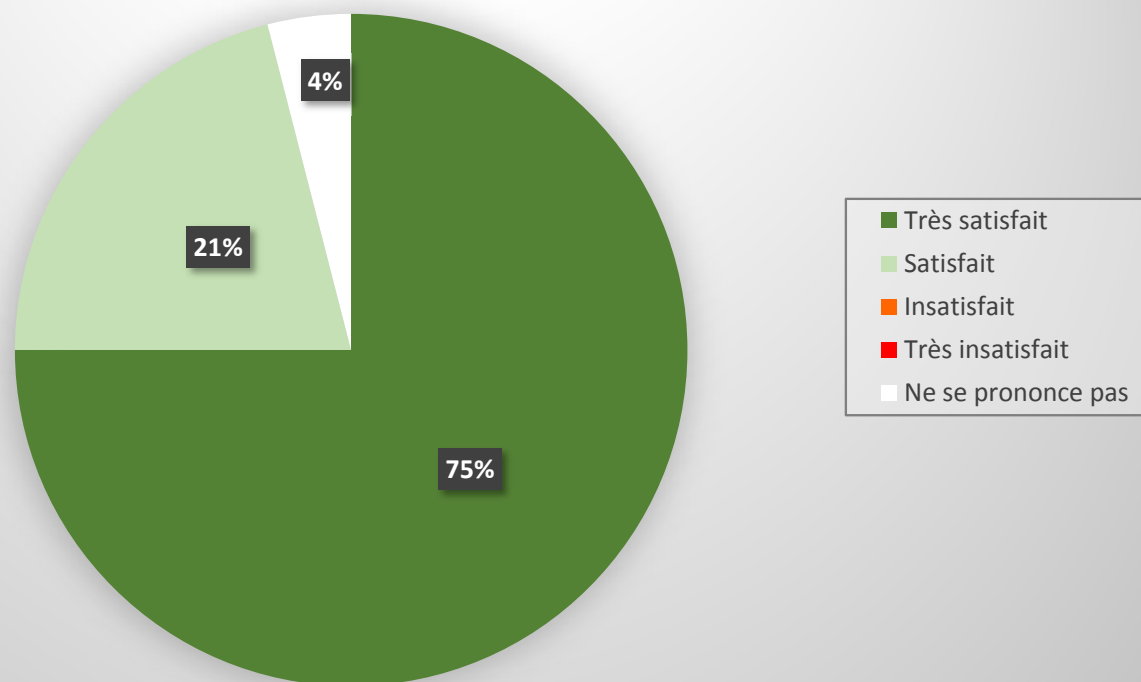
Service Sceaux info mairie : Crise sanitaire

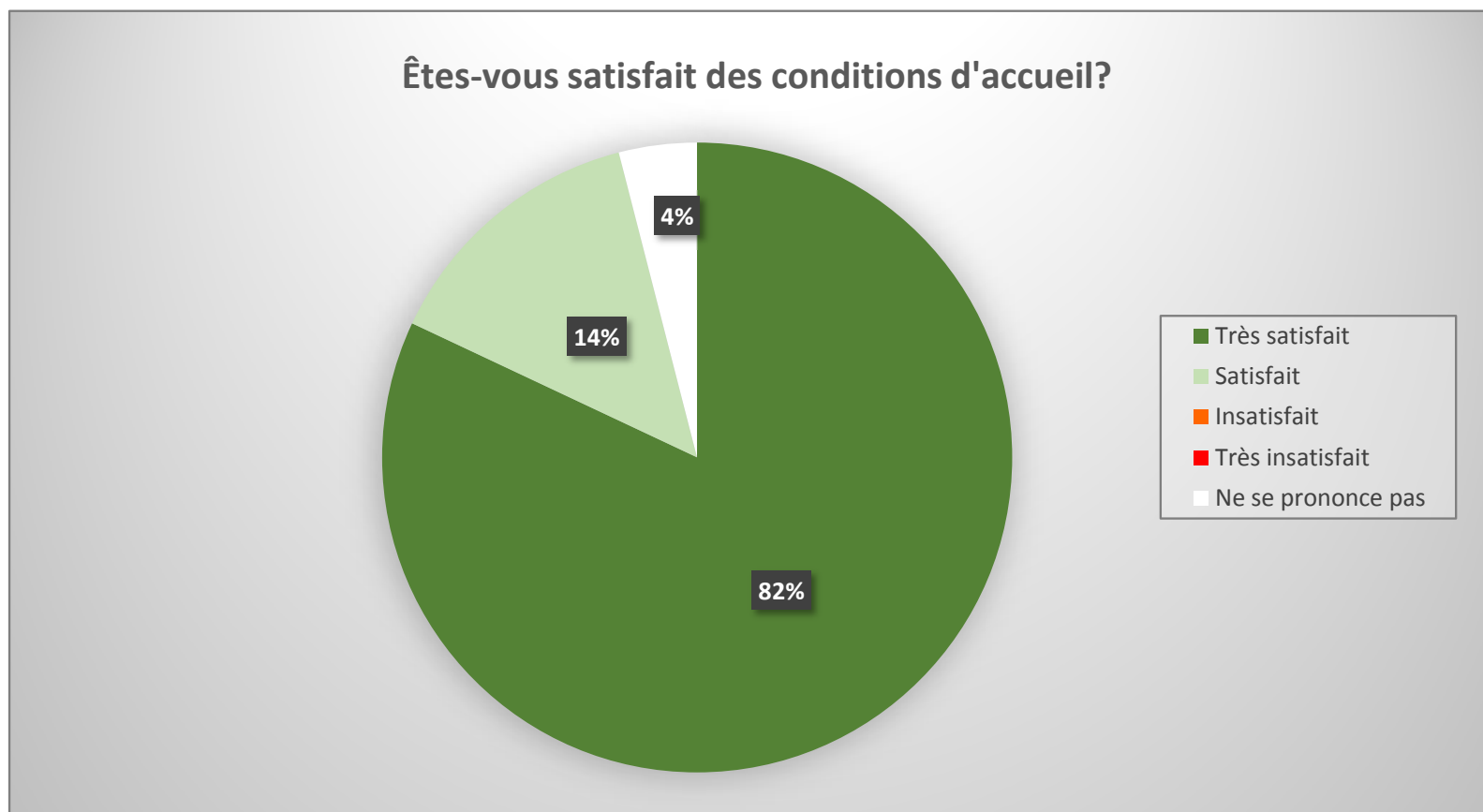


Service Sceaux info mairie : Crise sanitaire



Êtes-vous satisfait du respect des mesures sanitaires ?





Les suggestions

Service Sceaux info mairie : Les suggestions

- ✓ 17 commentaires ont été formulés
- ✓ 3 satisfactions, 7 réclamations et 7 suggestions exprimées
- **La satisfaction :**
- ✓ Accueil-service :
 - Des agents serviables et attentifs aux besoins de l'utilisateur (x3)

➤ **Les réclamations :**

✓ Accueil-service :

- Un mail adressé sur la messagerie publique de la ville n'a pas été répondu (x1)
- La qualité des informations données pour le renouvellement d'un titre d'identité (x1)
- L'absence d'officier d'état civil pour la légalisation d'une signature (x1)

✓ Accueil téléphonique :

- Mise en relation avec un service, absence d'interlocuteur (x3)

✓ Autre :

- Renouvellement d'une carte Améthyste (x1)

Service Sceaux info mairie : Les suggestions

➤ 7 suggestions ont été formulées et classées par thématique :

✓ Temps d'attente :

- Déposer les CESU à l'accueil pour le règlement de factures au service Finances /facturation (x1)

✓ Jours et horaires d'ouverture :

- Ouverture de l'Accueil info mairie le lundi (x1)
- Ouverture nocturne de l'accueil de l'hôtel de ville (x1)

✓ Site Internet :

- Donner toutes les informations sur le site Internet de la ville sans renvoyer vers les sites du gouvernement (x1)

- ✓ Amélioration des services en ligne :
 - Un espace de communication dédié aux associations de parents d'élèves (x1)
 - Ouvrir l'inscription et le paiement en ligne à d'autres activités (x1)

- ✓ Fonctionnalité du portail Familles :
 - Plus de souplesse pour le délai d'inscription aux centres de loisirs durant les vacances scolaires (x1)