

Certification Qualivilles  
Résultats de l'enquête de satisfaction 2023

## Population et citoyenneté

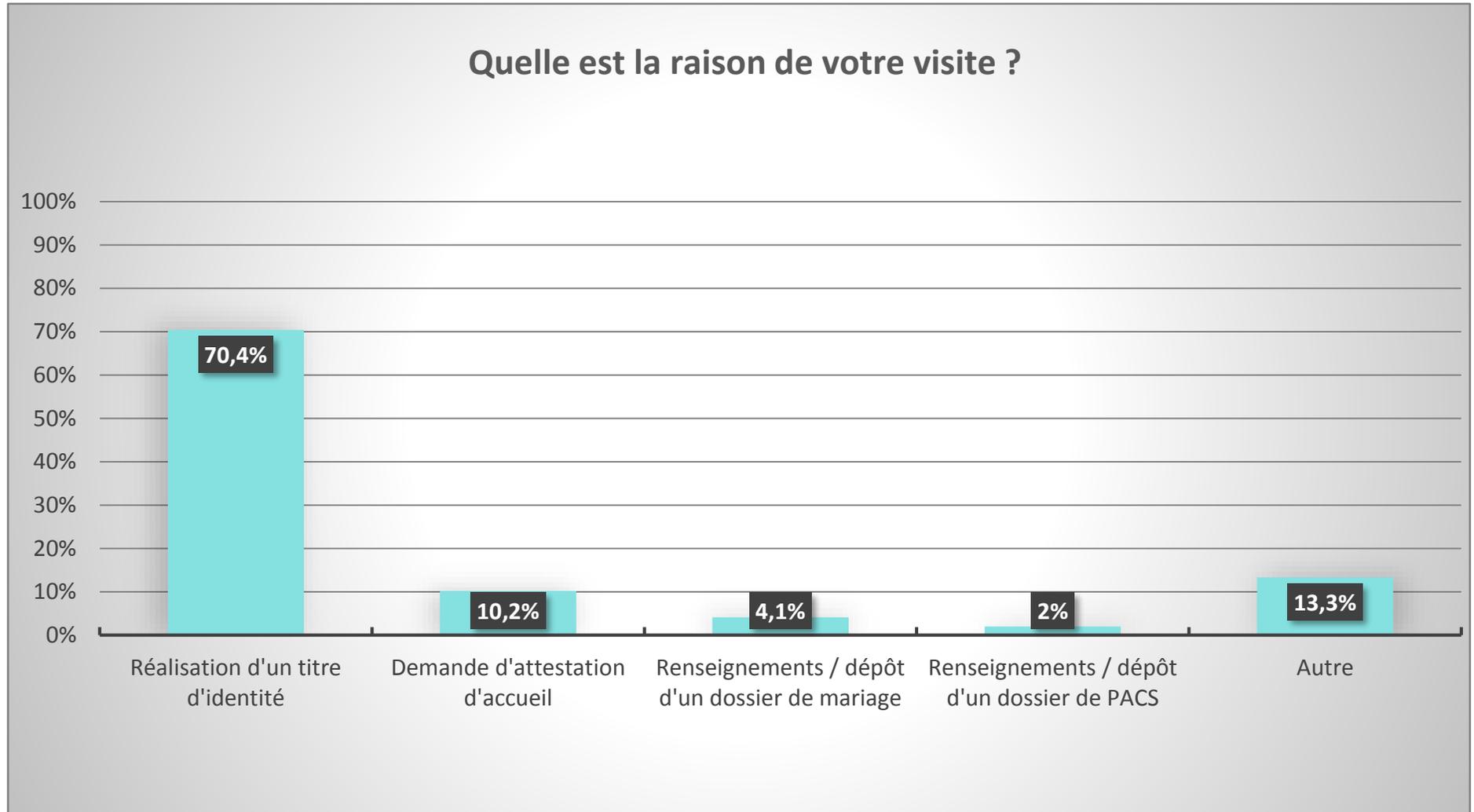


Du 6 mars au 14 avril 2023, la Ville a mené une enquête de satisfaction au sein du **service Population et citoyenneté** afin de mieux connaître les remarques et suggestions des usagers. Le questionnaire a porté sur les thématiques suivantes : la courtoisie des agents, les informations fournies, l'accessibilité, le confort et la confidentialité des locaux, les démarches en ligne, le respect des horaires pour les prestations sur rendez-vous...

La synthèse des résultats de cette enquête est issue des **97 réponses collectées** (49 réponses collectées en 2022).

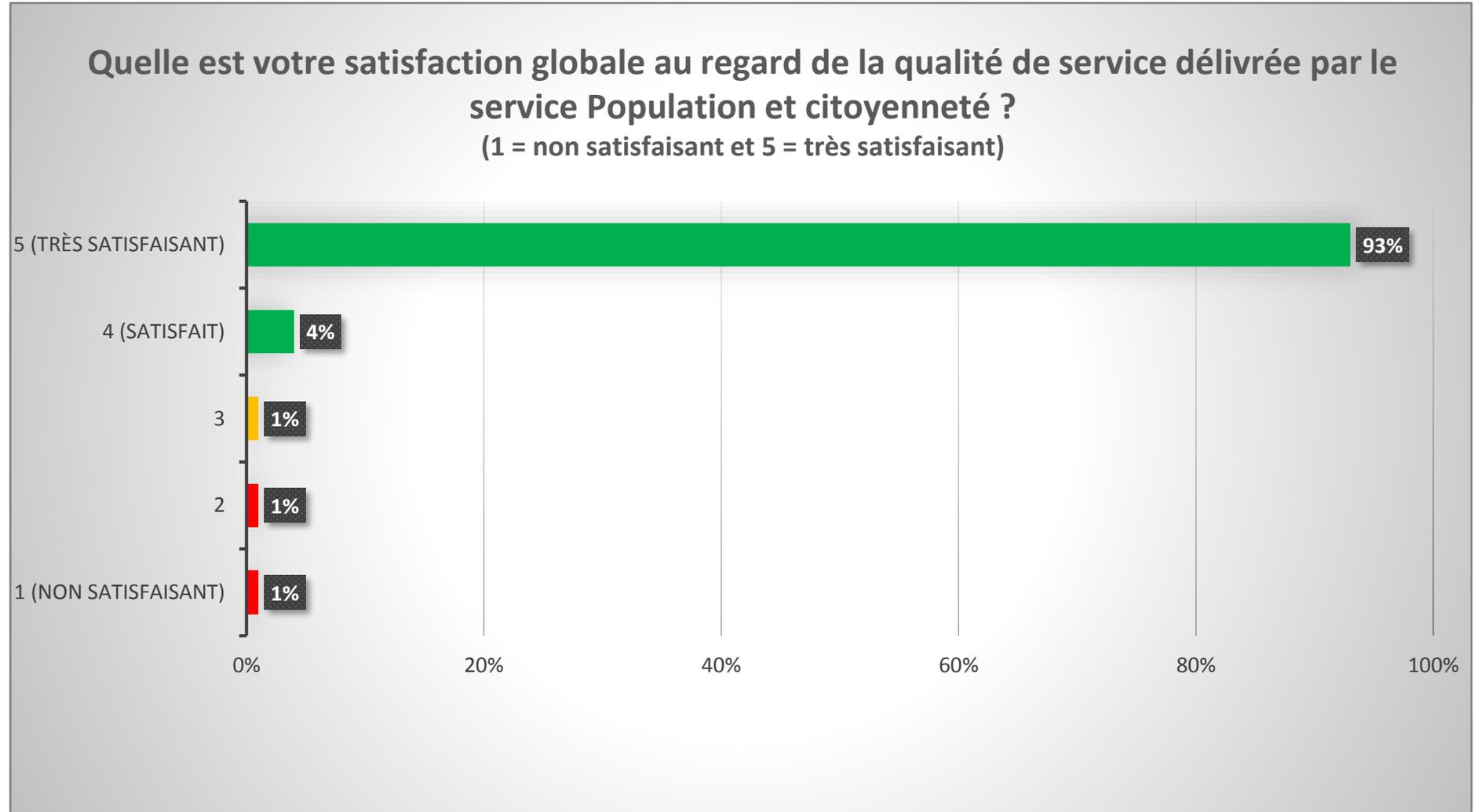
# Votre visite

Population et citoyenneté : Votre visite



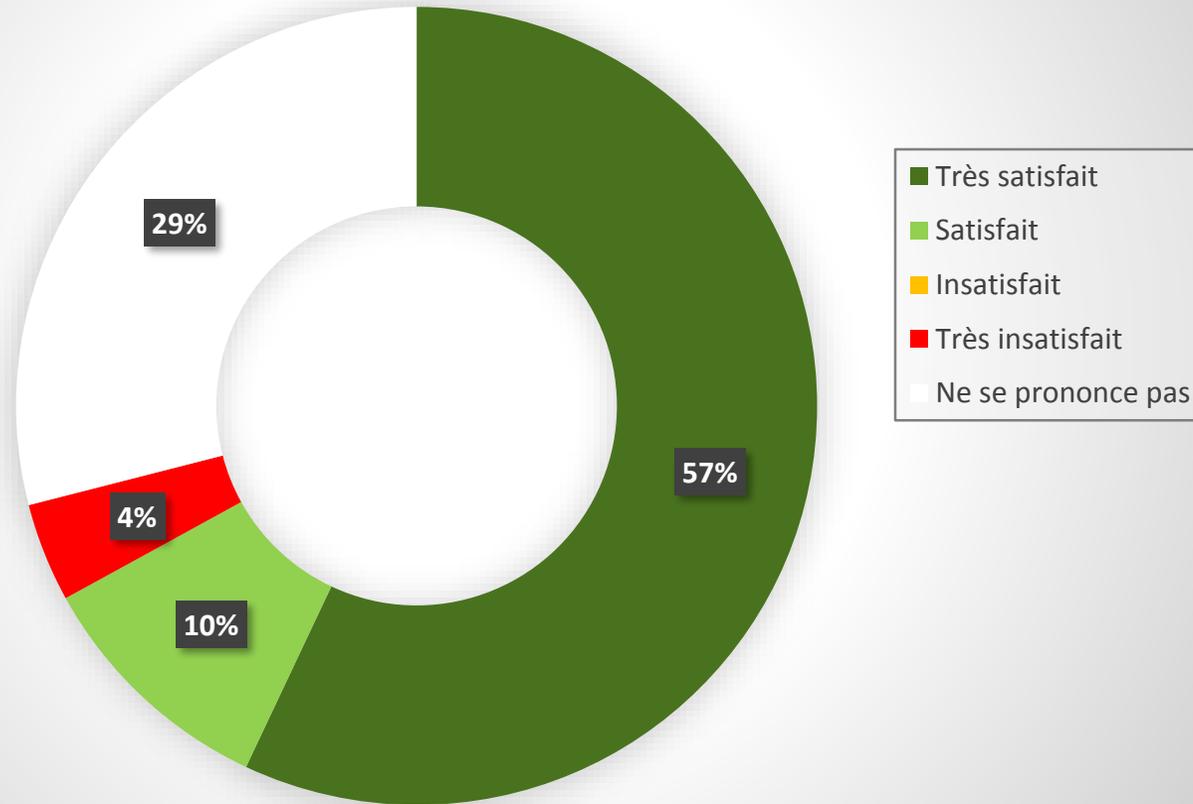
# L'accueil au sein des locaux du service Population et citoyenneté

Population et citoyenneté : L'accueil au sein des locaux du service Population et citoyenneté



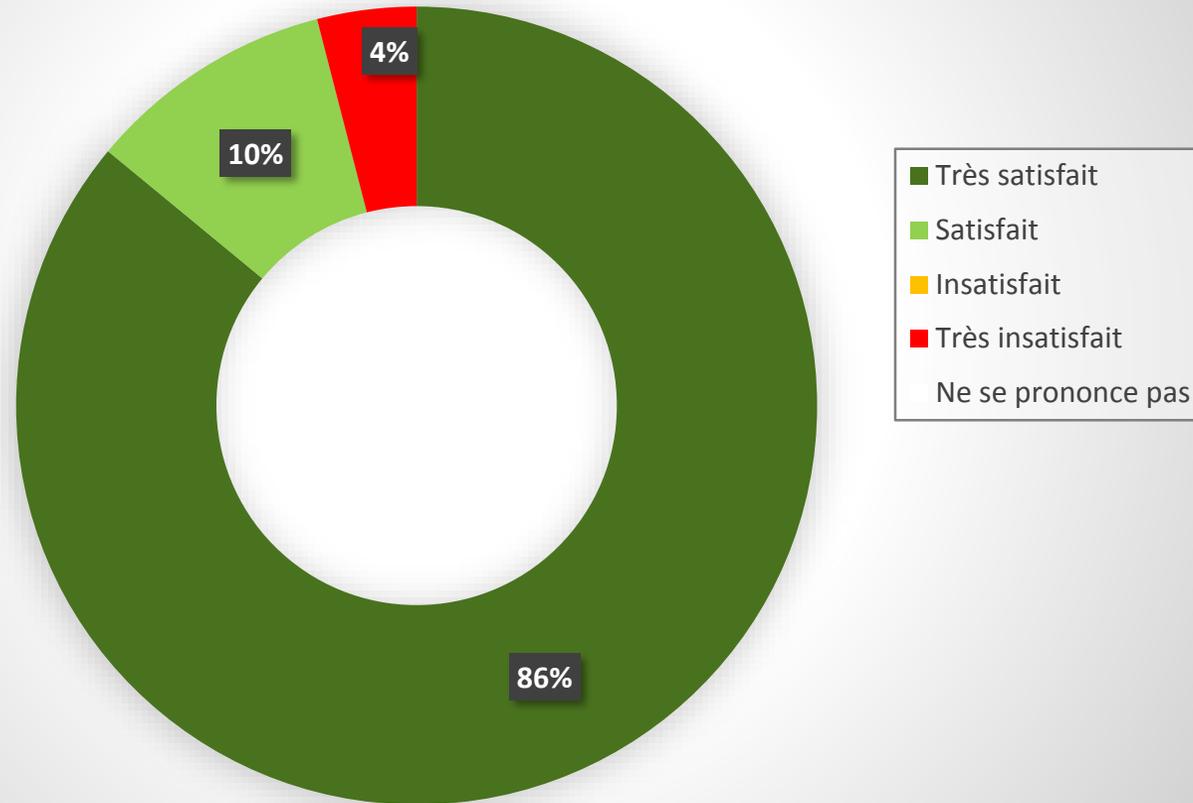
Population et citoyenneté : L'accueil au sein des locaux du service Population et citoyenneté

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



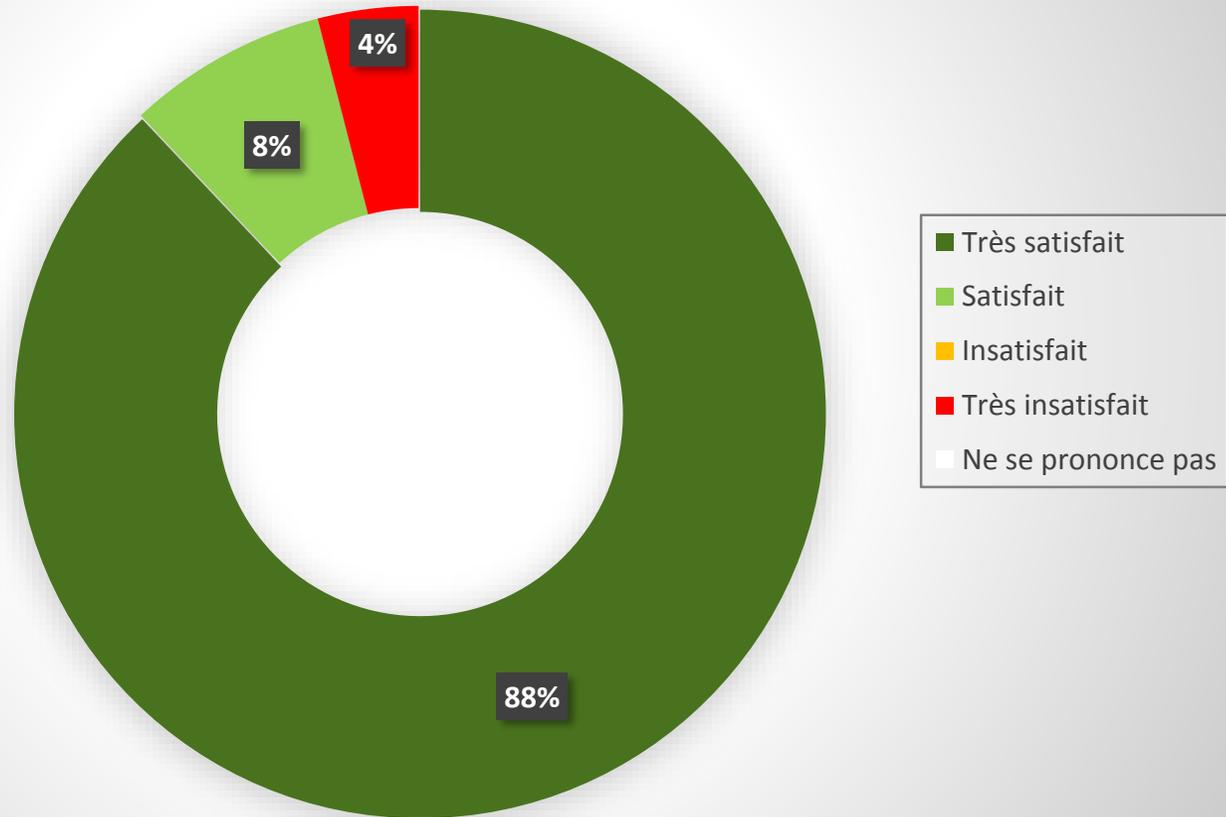
Population et citoyenneté : L'accueil au sein des locaux du service Population et citoyenneté

Êtes-vous satisfait du confort des locaux (notamment la confidentialité) ?



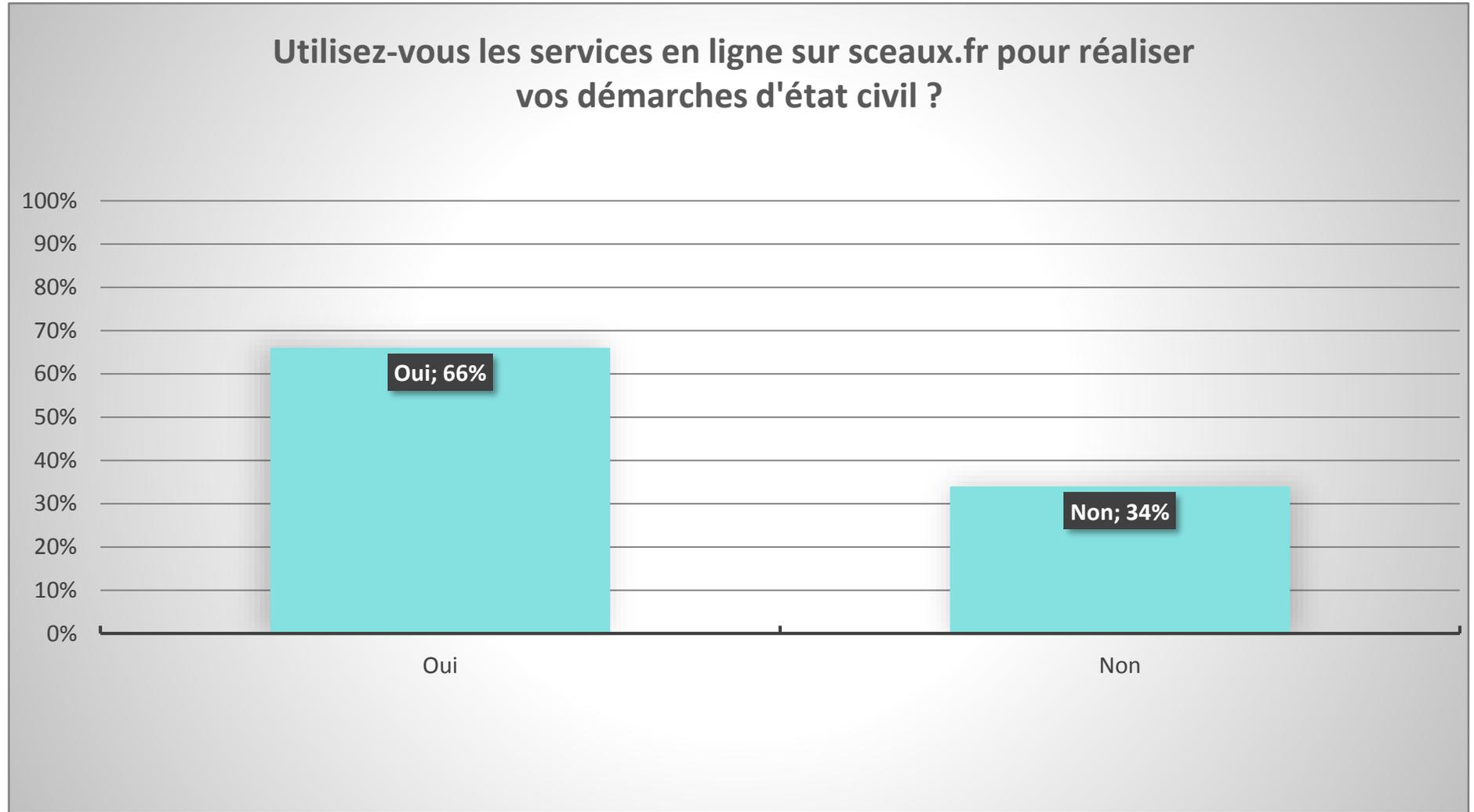
Population et citoyenneté : L'accueil au sein des locaux du service Population et citoyenneté

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



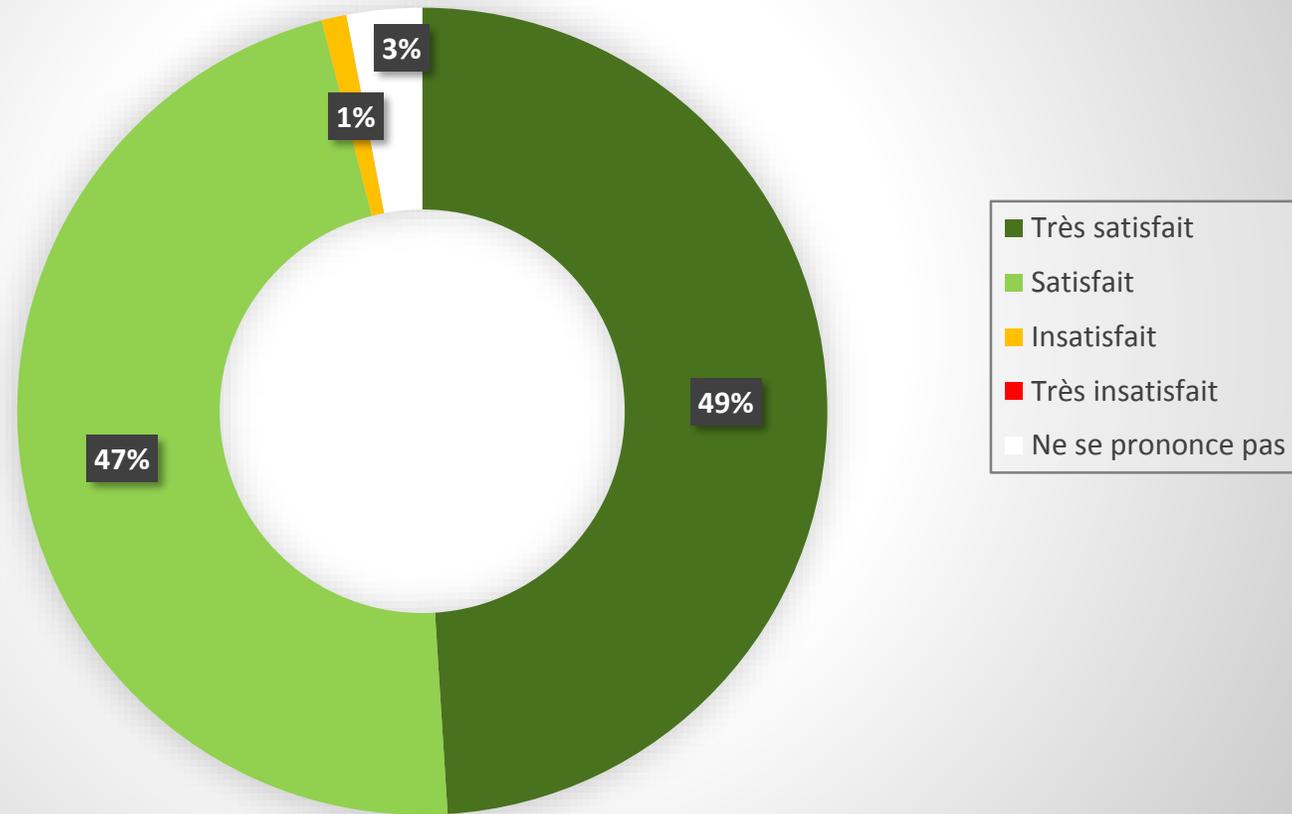
# Le site Internet

Population et citoyenneté : Le site Internet



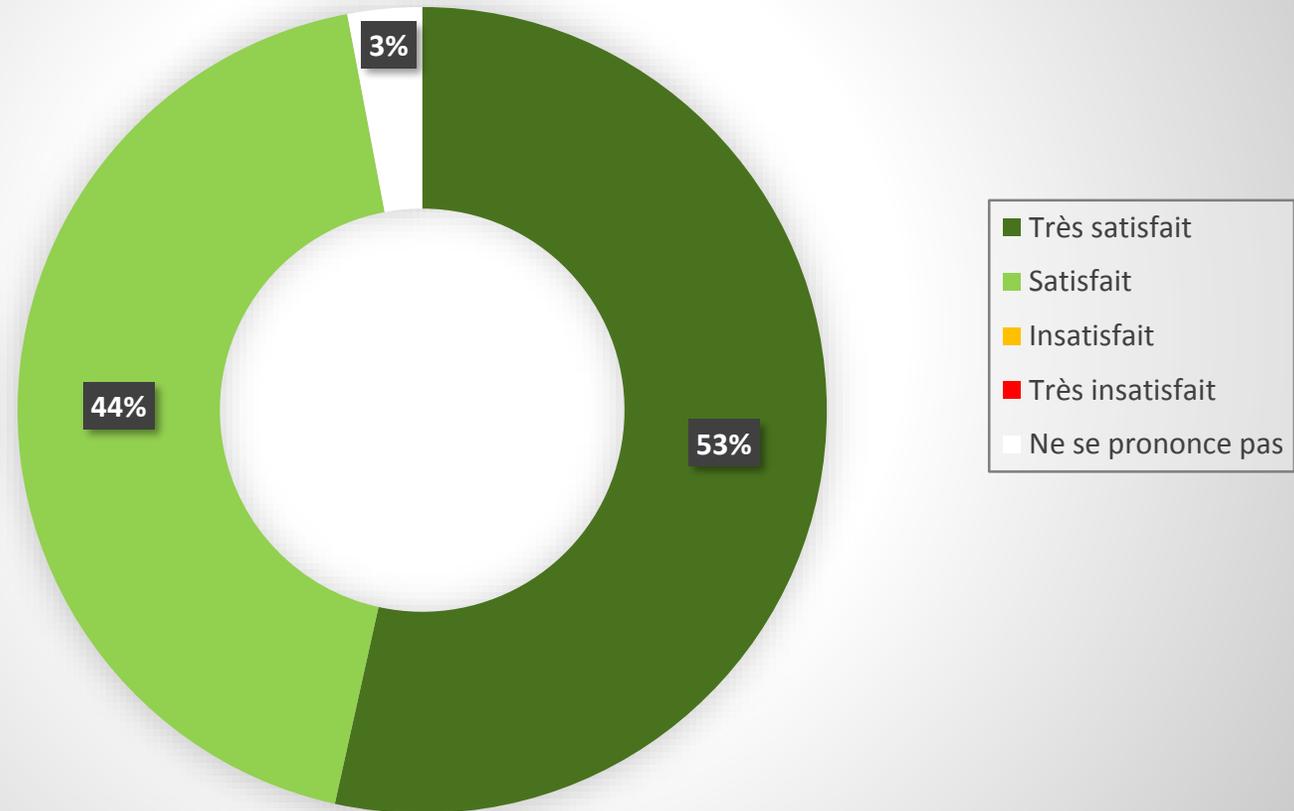
Population et citoyenneté : Le site Internet

### Êtes-vous satisfait de l'accessibilité des informations ?



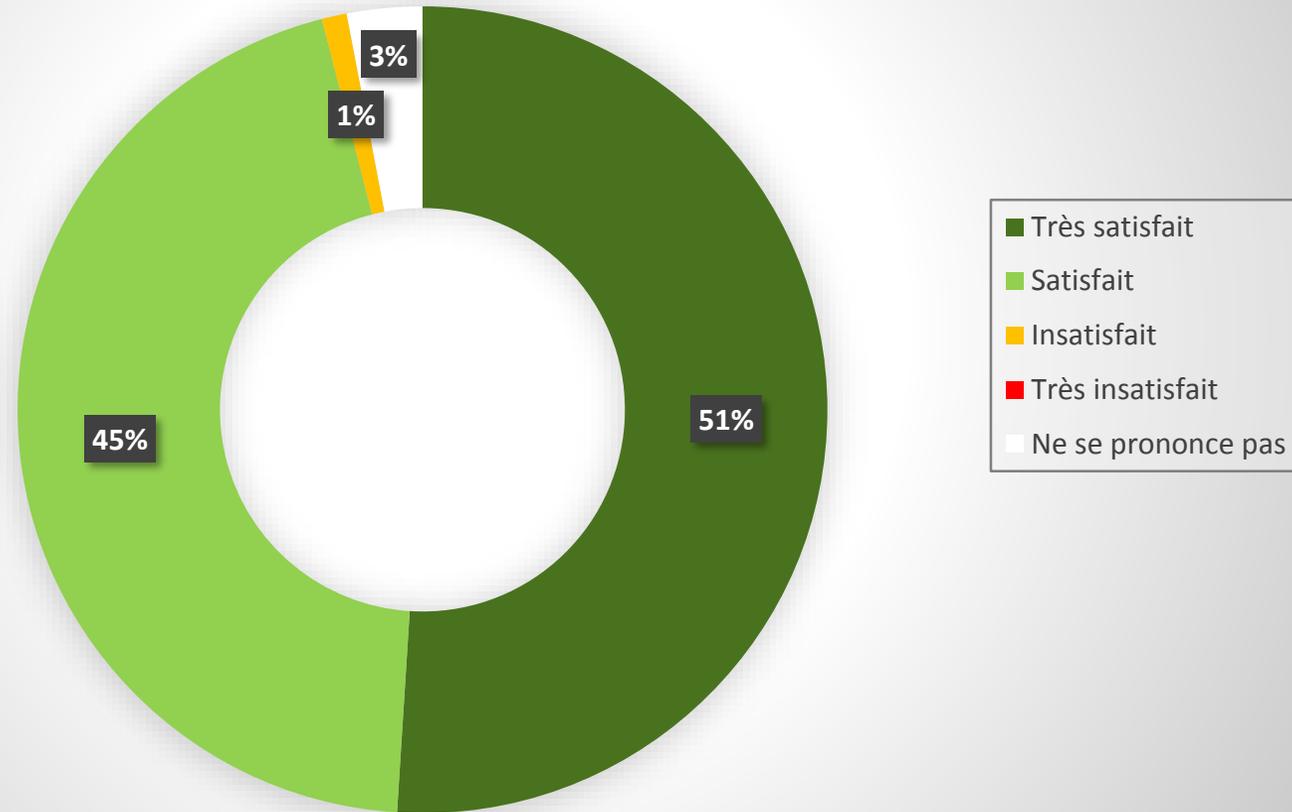
Population et citoyenneté : Le site Internet

Êtes-vous satisfait de la lisibilité des informations ?



Population et citoyenneté : Le site Internet

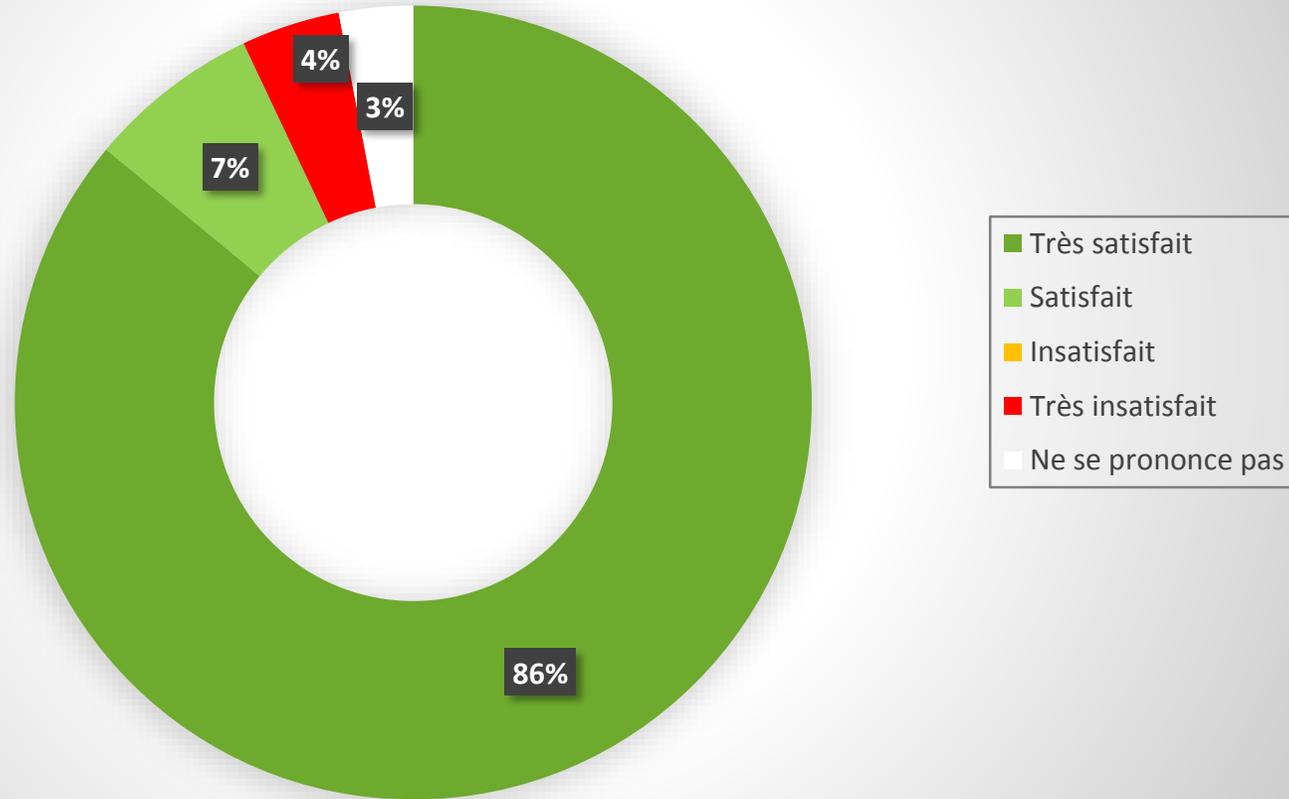
### Êtes-vous satisfait de la pertinence des informations ?



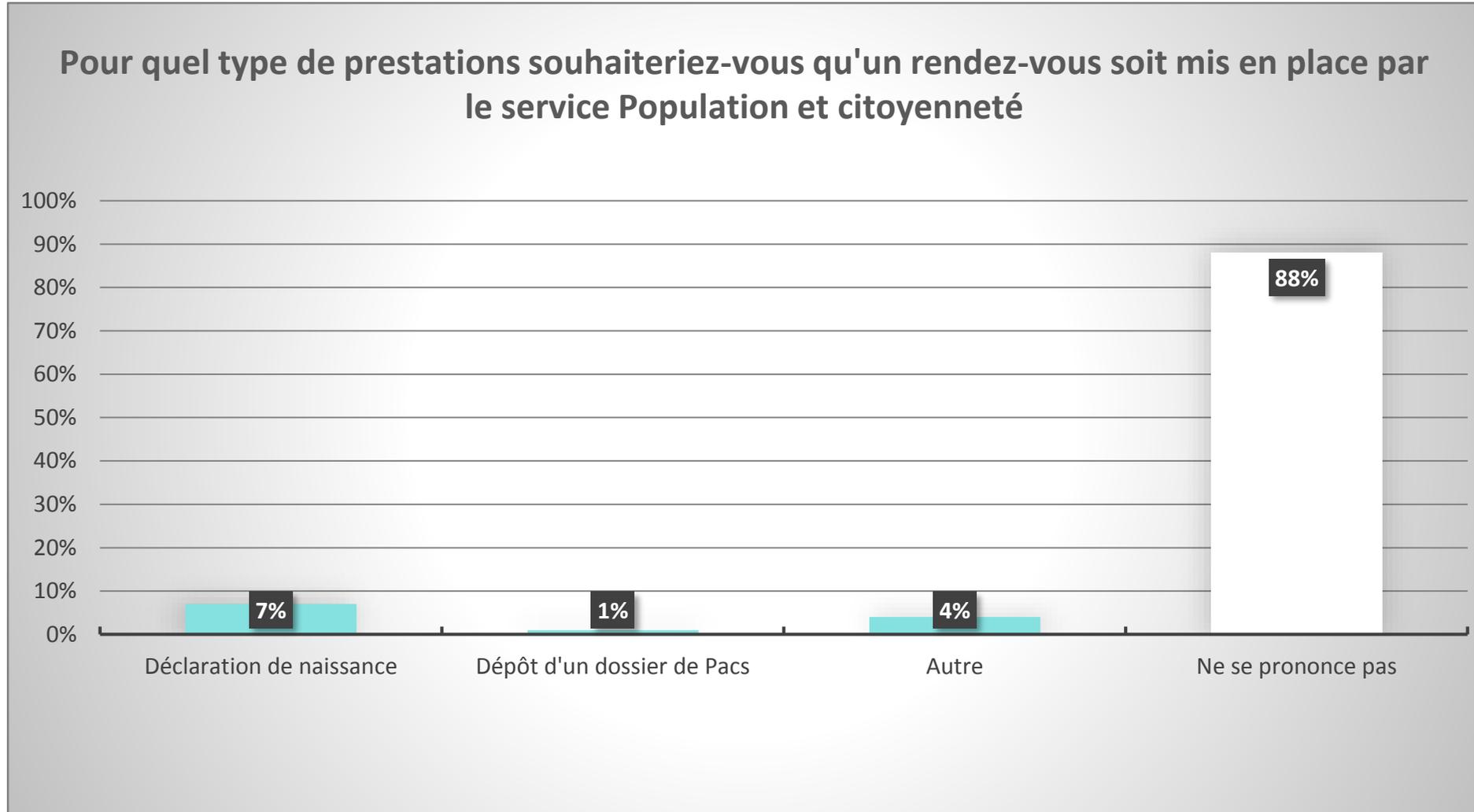
# La prestation

Population et citoyenneté : La prestation

Pour les prestations sur rendez-vous, êtes-vous satisfait du respect de l'horaire de votre rendez-vous ?

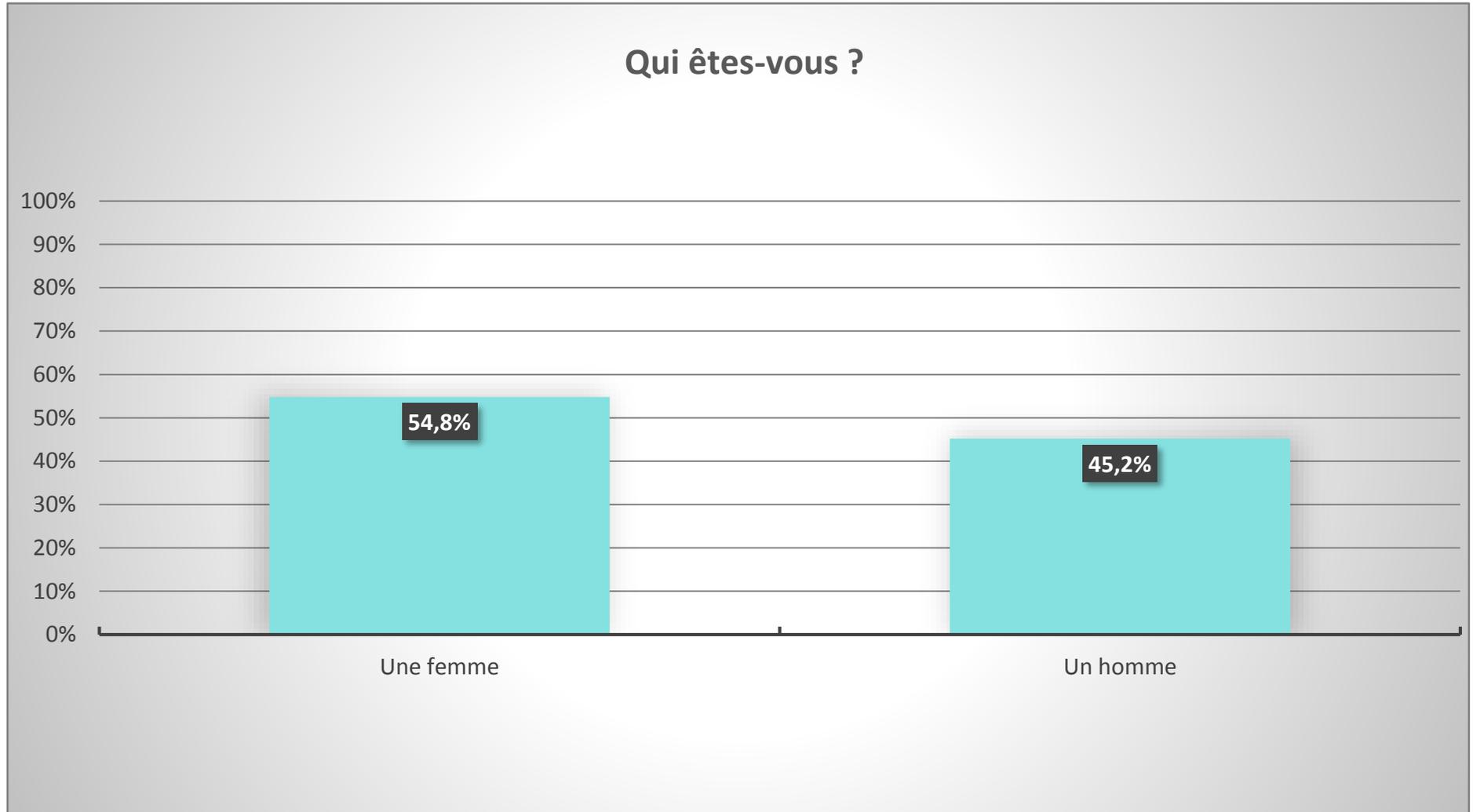


Population et citoyenneté : La prestation

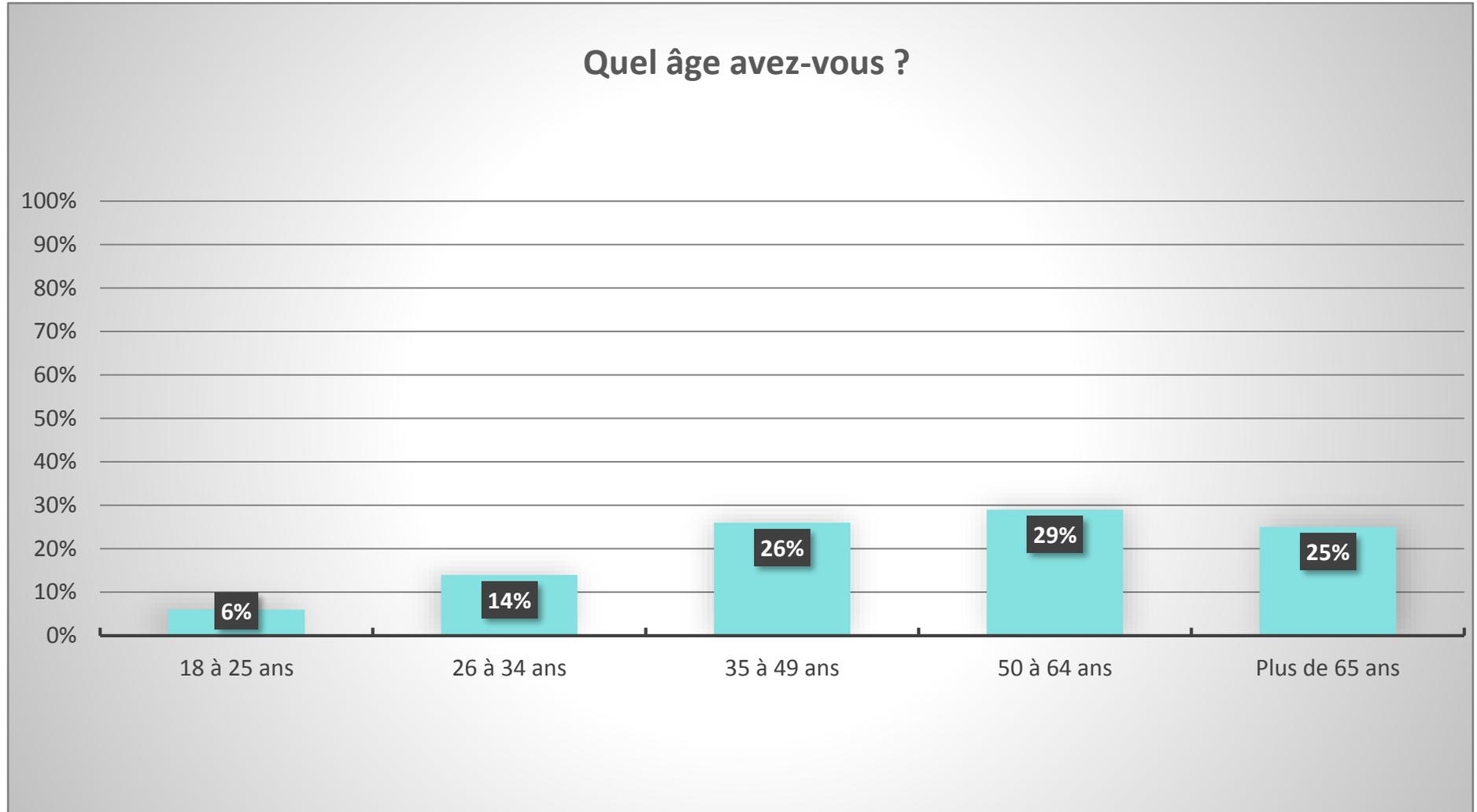


# Votre profil d'utilisateur

Population et citoyenneté : Votre profil d'utilisateur



Population et citoyenneté : Votre profil de l'utilisateur



# Les commentaires

Population et citoyenneté : Les suggestions

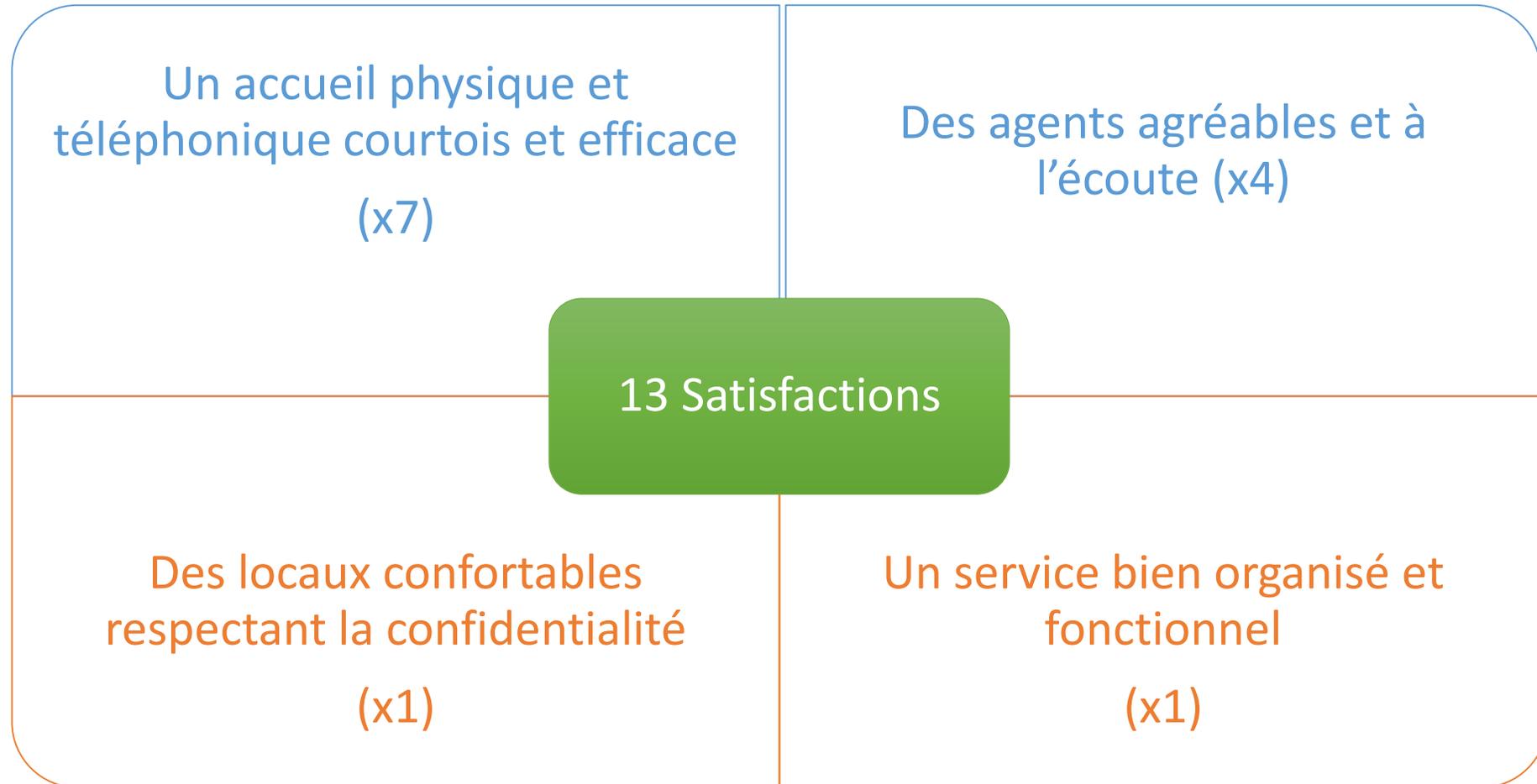
2 suggestions

13  
satisfactions

4 réclamations

19  
commentaires  
exprimés

Population et citoyenneté



Population et citoyenneté : Les suggestions

La mise en place d'un accueil  
dédié aux formalités urgentes  
lorsque les effectifs sont réduits

Des places de parking gratuites  
pour les Scéens

2 Suggestions

Population et citoyenneté : Les suggestions

