

Certification Qualivilles
Résultats de l'enquête de satisfaction 2023

Service Sceaux info mairie



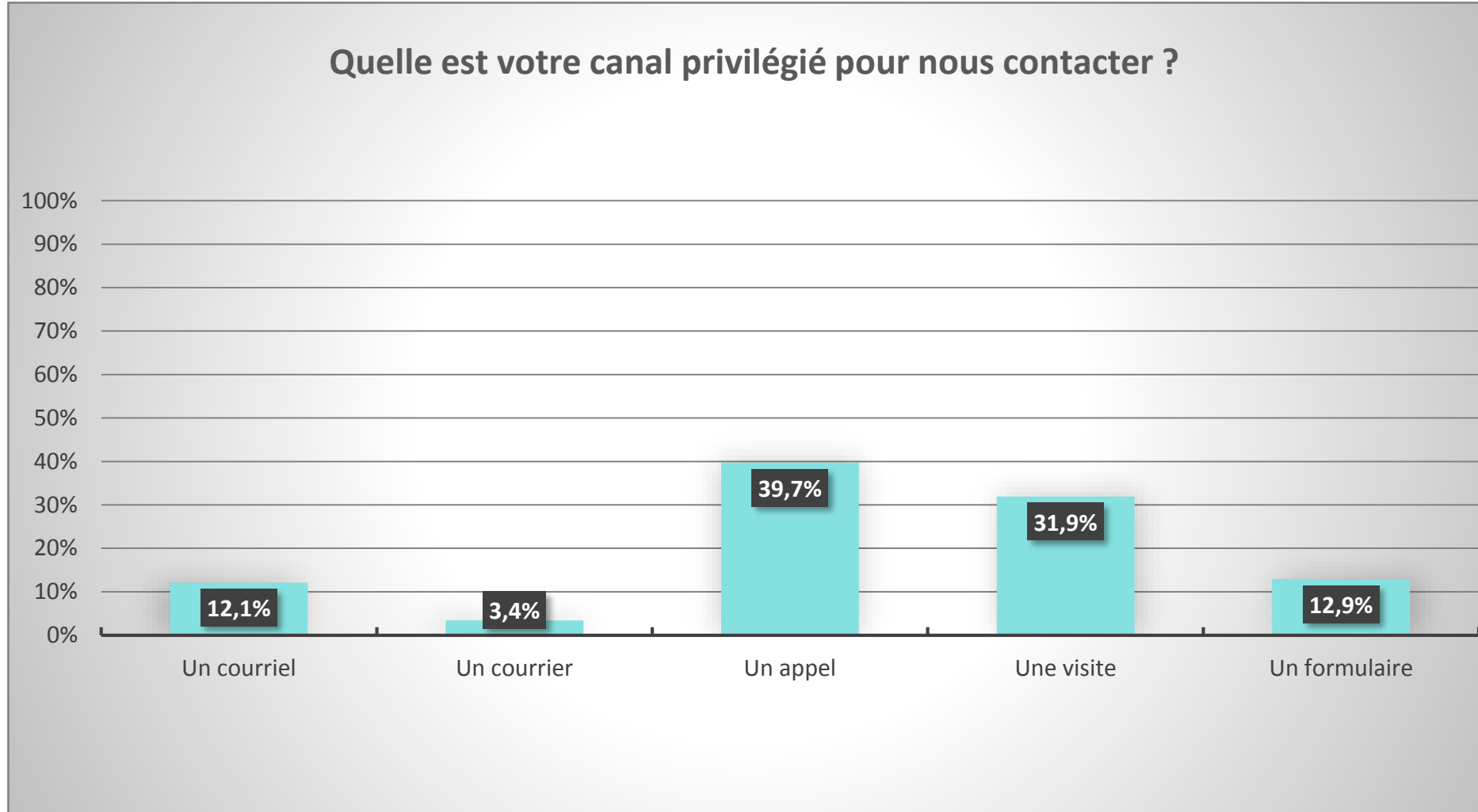
Du 16 janvier au 28 février 2023, la Ville a mené une enquête de satisfaction au sein du **service Sceaux info mairie** afin de mieux connaître les remarques et suggestions des usagers. Le questionnaire a porté sur les thématiques suivantes : le temps d'attente à l'accueil, la courtoisie des agents, la qualité et la fiabilité des informations fournies, l'accueil téléphonique, les démarches en ligne et l'évaluation de la satisfaction.

La synthèse des résultats de cette enquête est issue des **100 réponses collectées** (157 réponses collectées en 2022).

Service Sceaux info mairie

Votre visite

Service Sceaux info mairie : Votre visite

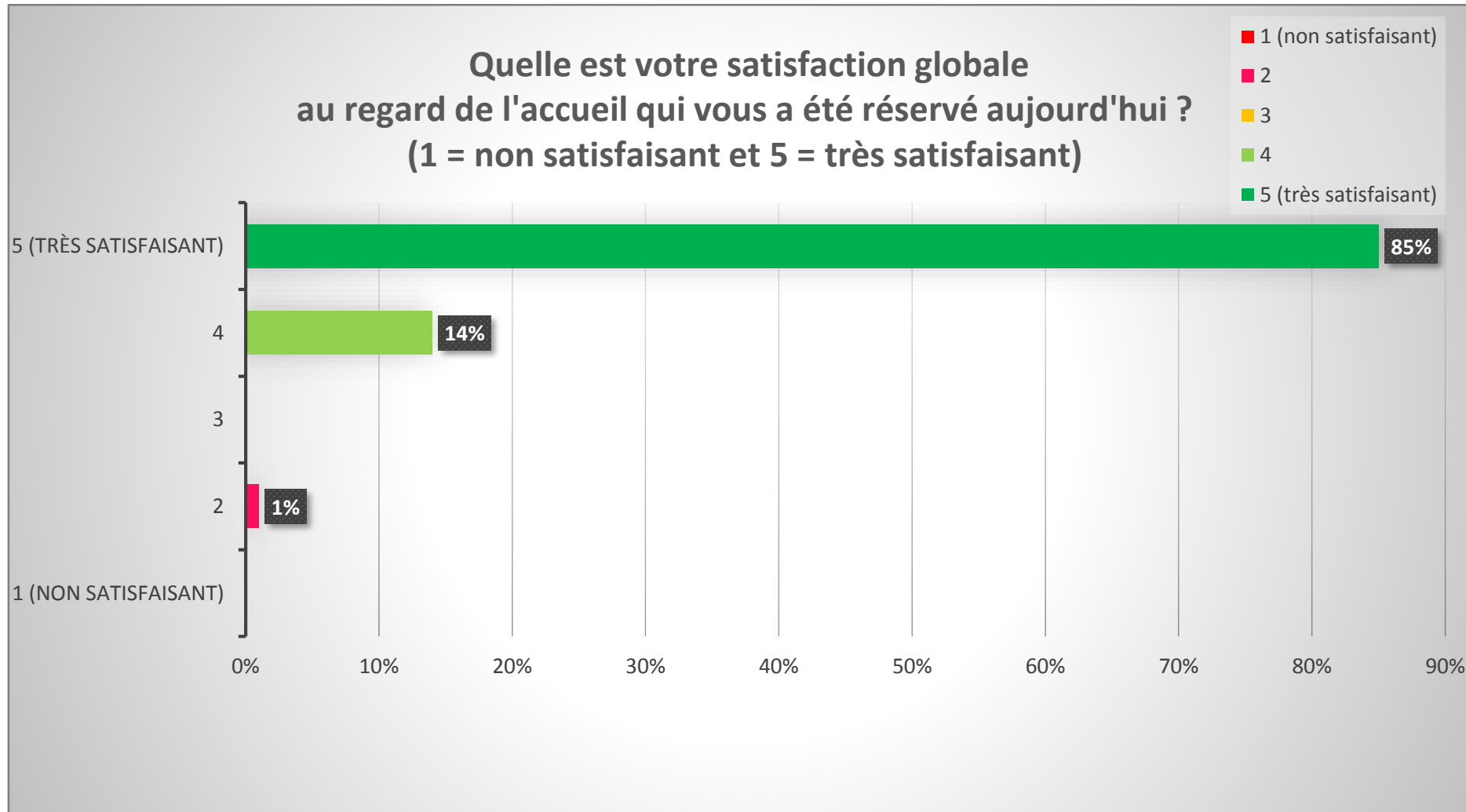


Service Sceaux info mairie : Votre visite

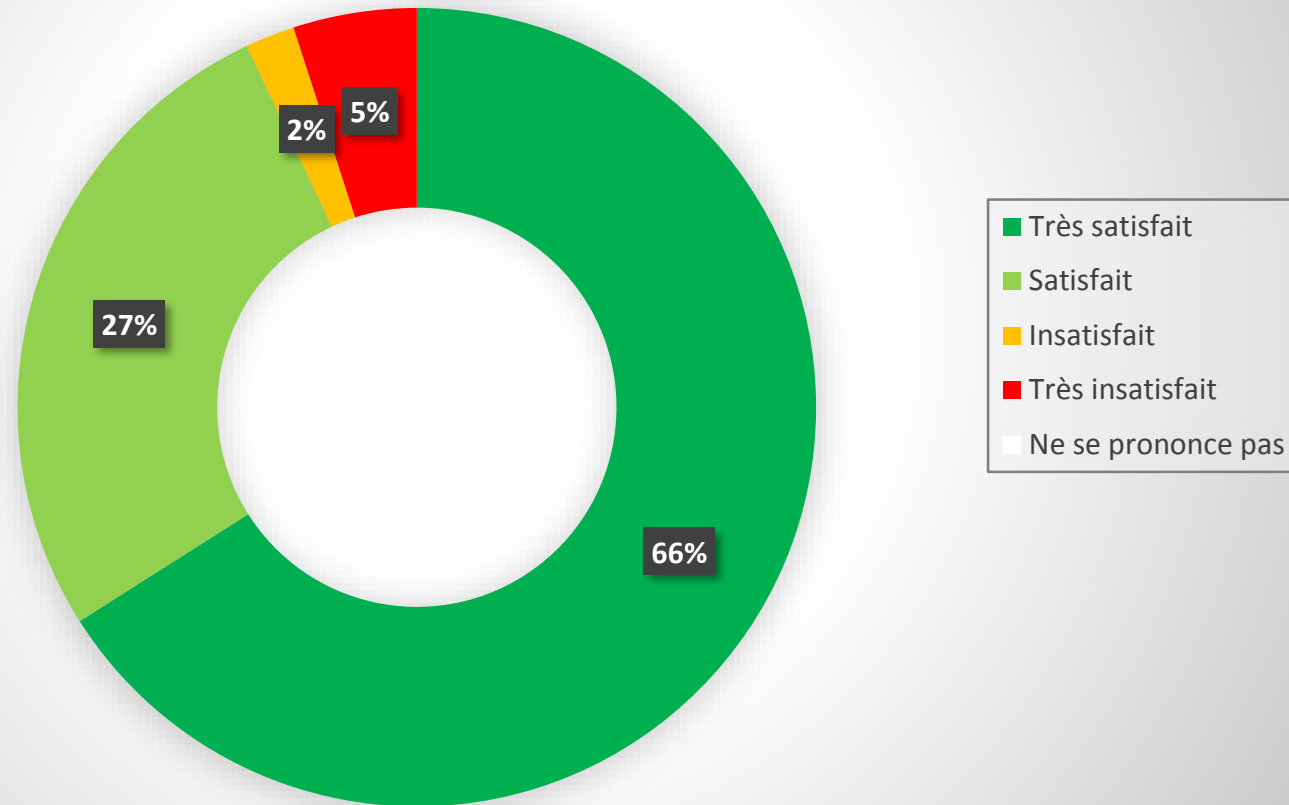


La qualité de service à l'accueil

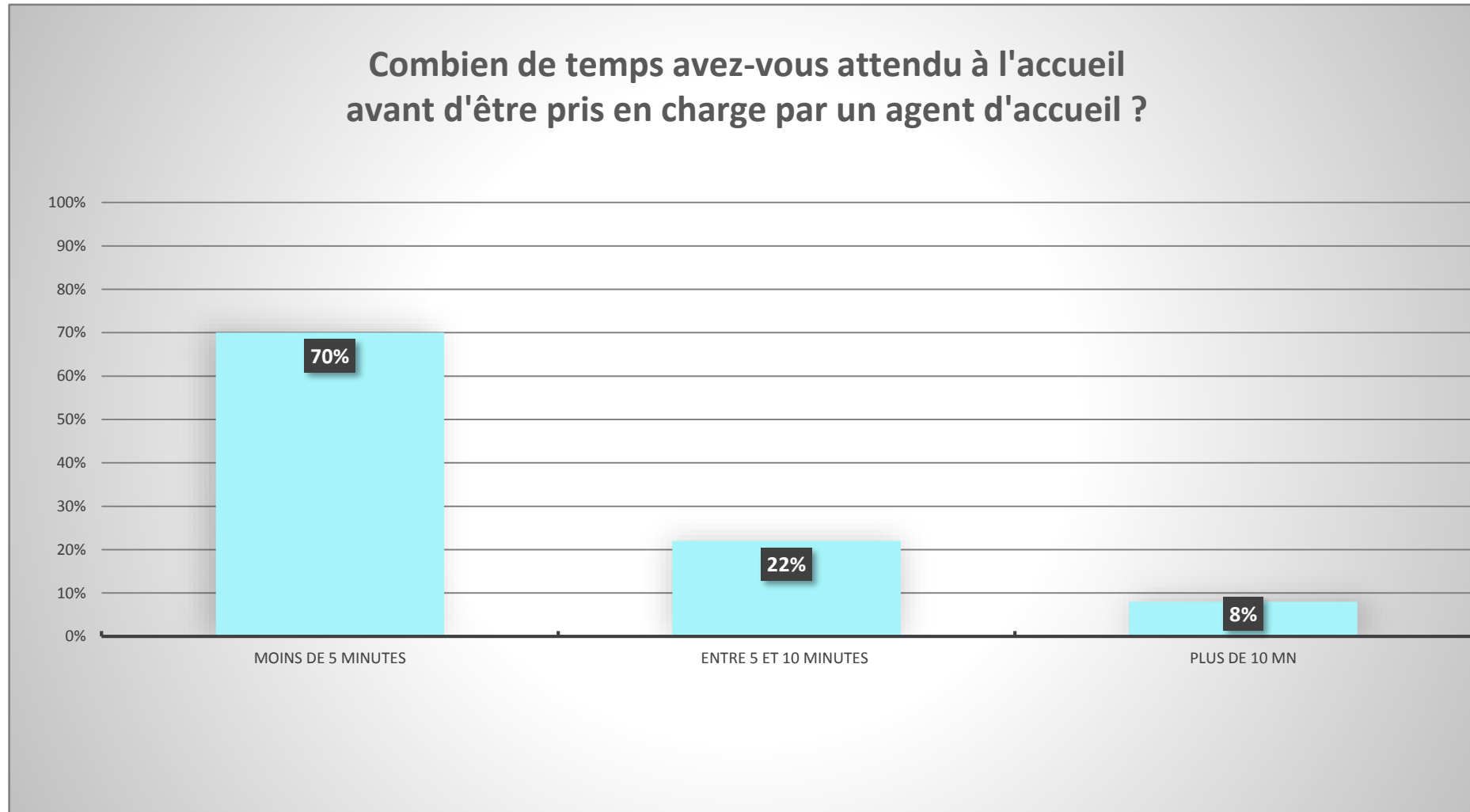
Service Sceaux info mairie : La qualité de service à l'accueil



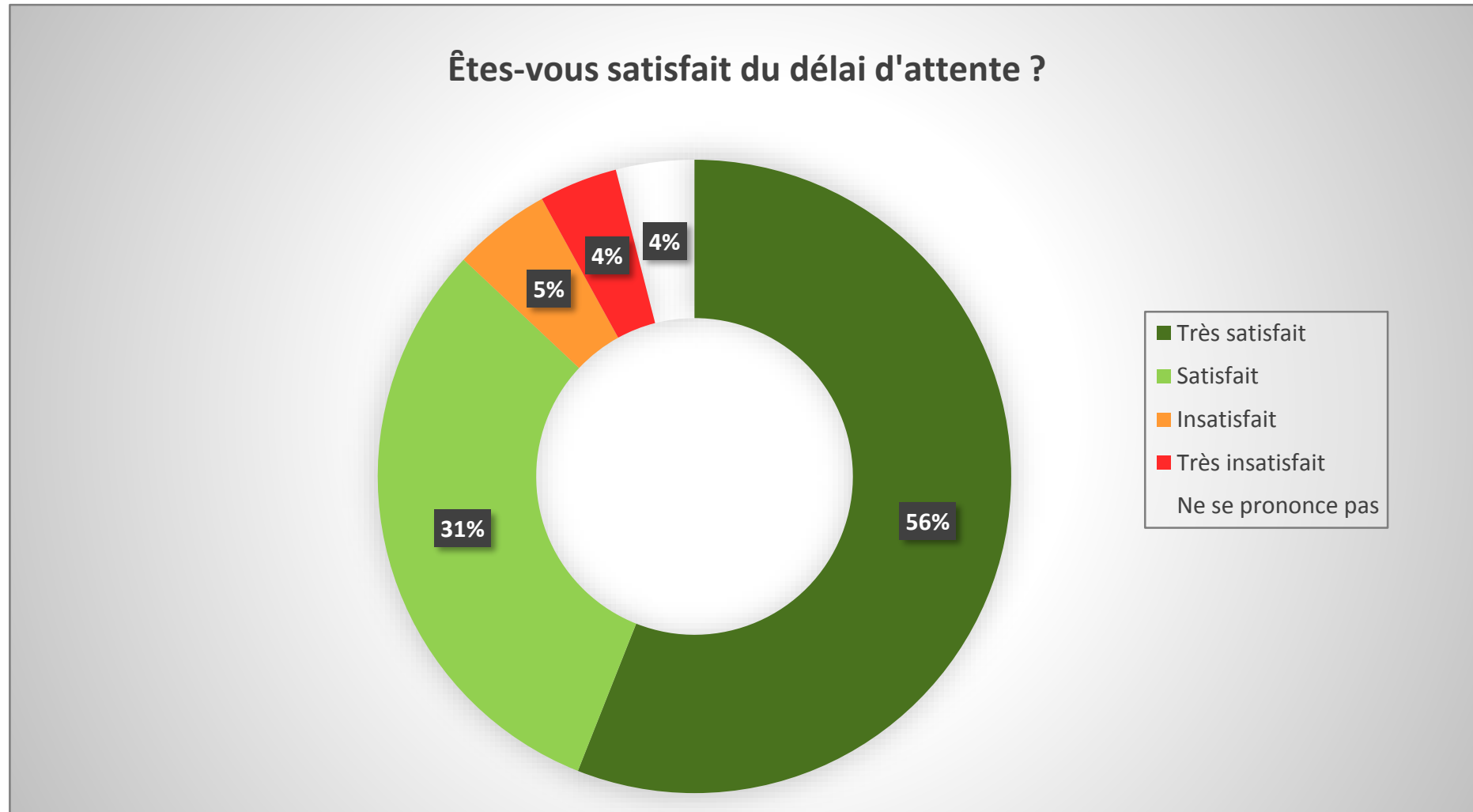
**Êtes-vous satisfait de la prise en charge de votre demande ?
(courtoisie, accompagnement et informations données)**



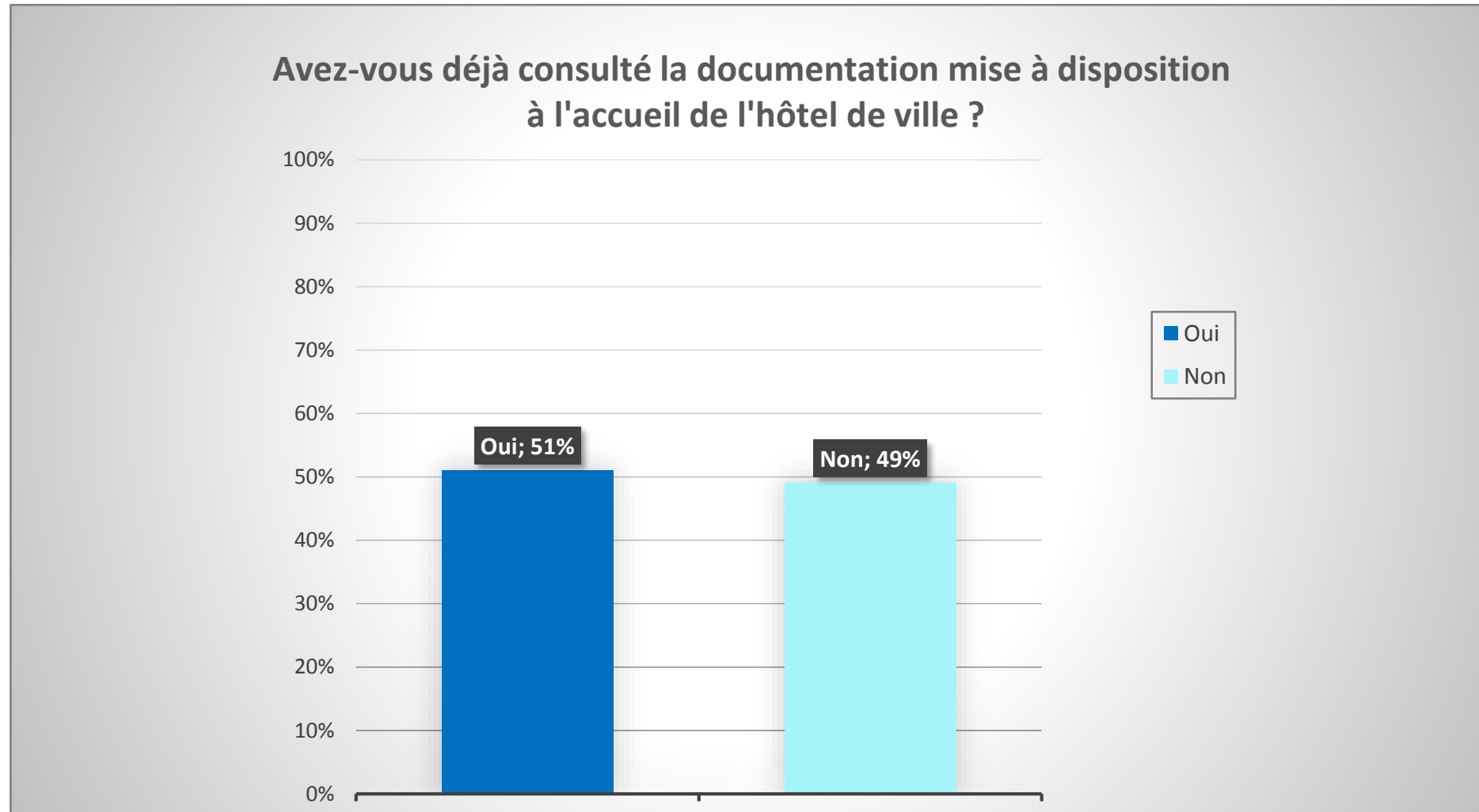
Service Sceaux info mairie : La qualité de service à l'accueil



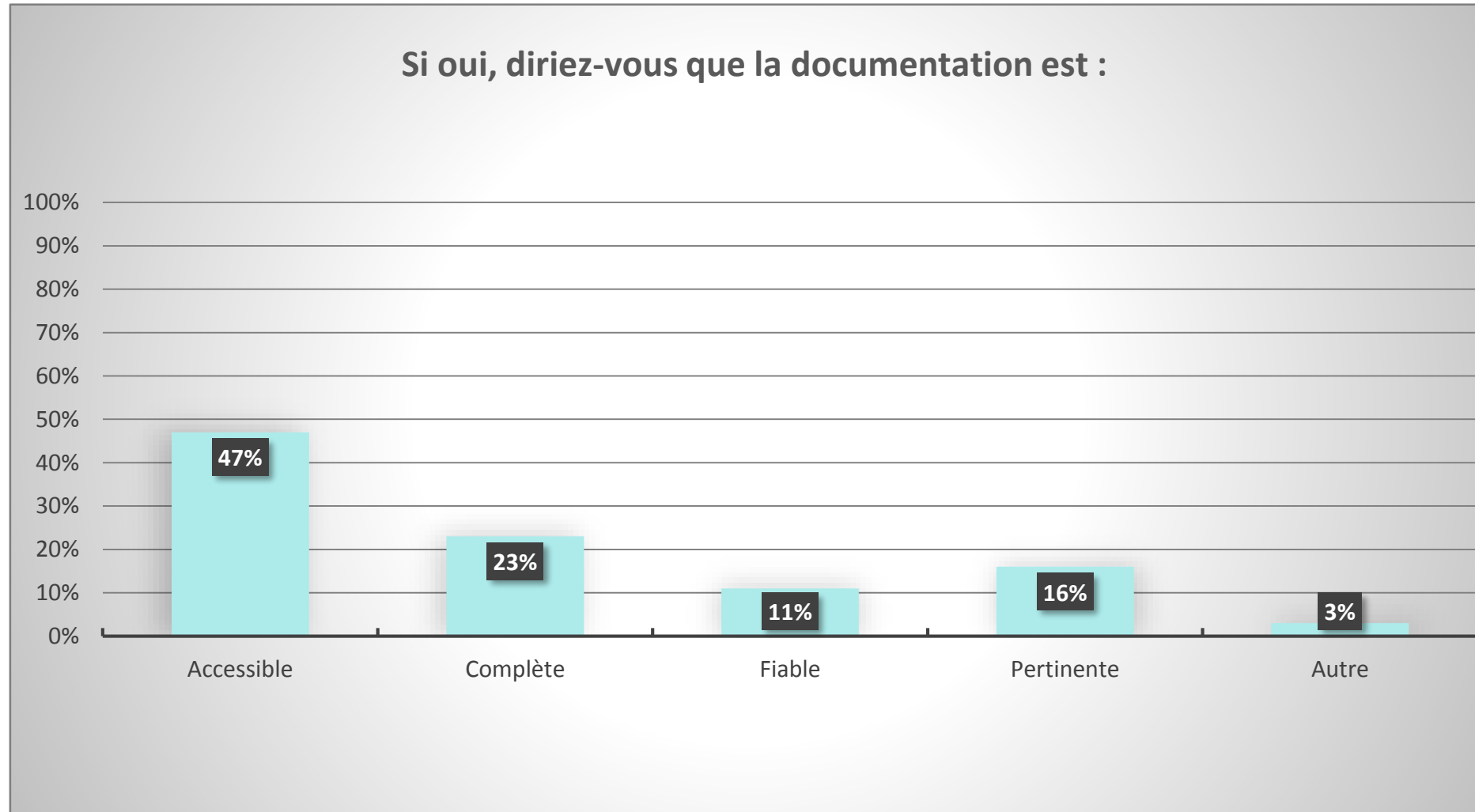
Service Sceaux info mairie : La qualité de service à l'accueil



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

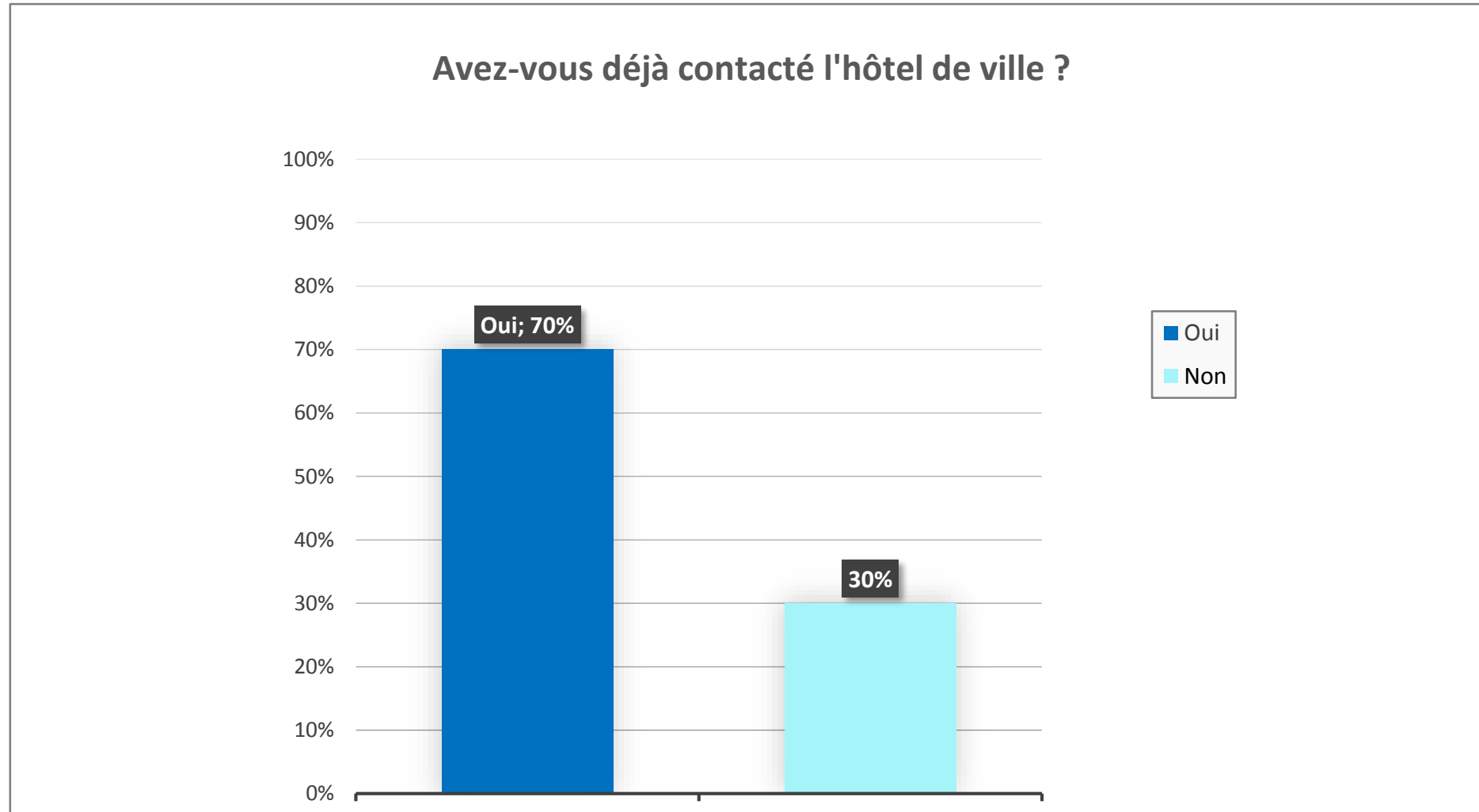


Service Sceaux info mairie : La qualité de service à l'accueil



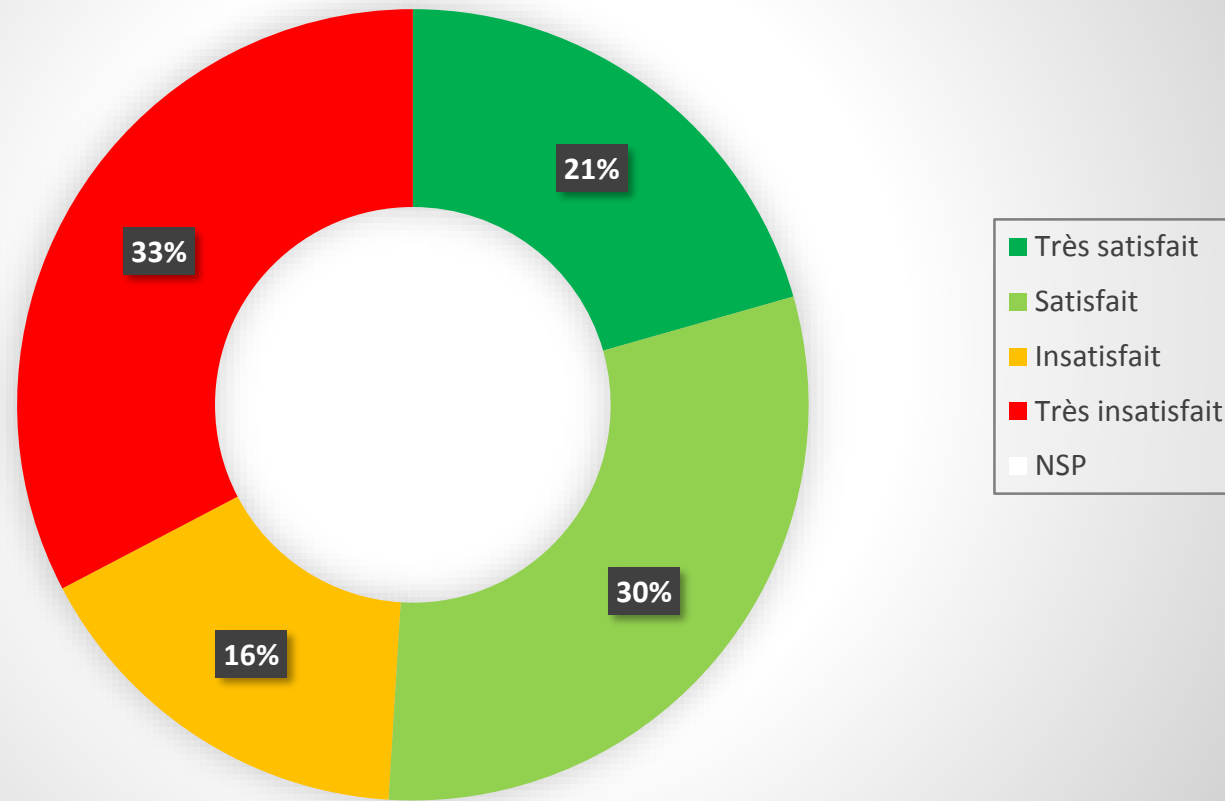
La qualité de service au téléphone

Service Sceaux info mairie : L'accueil téléphonique



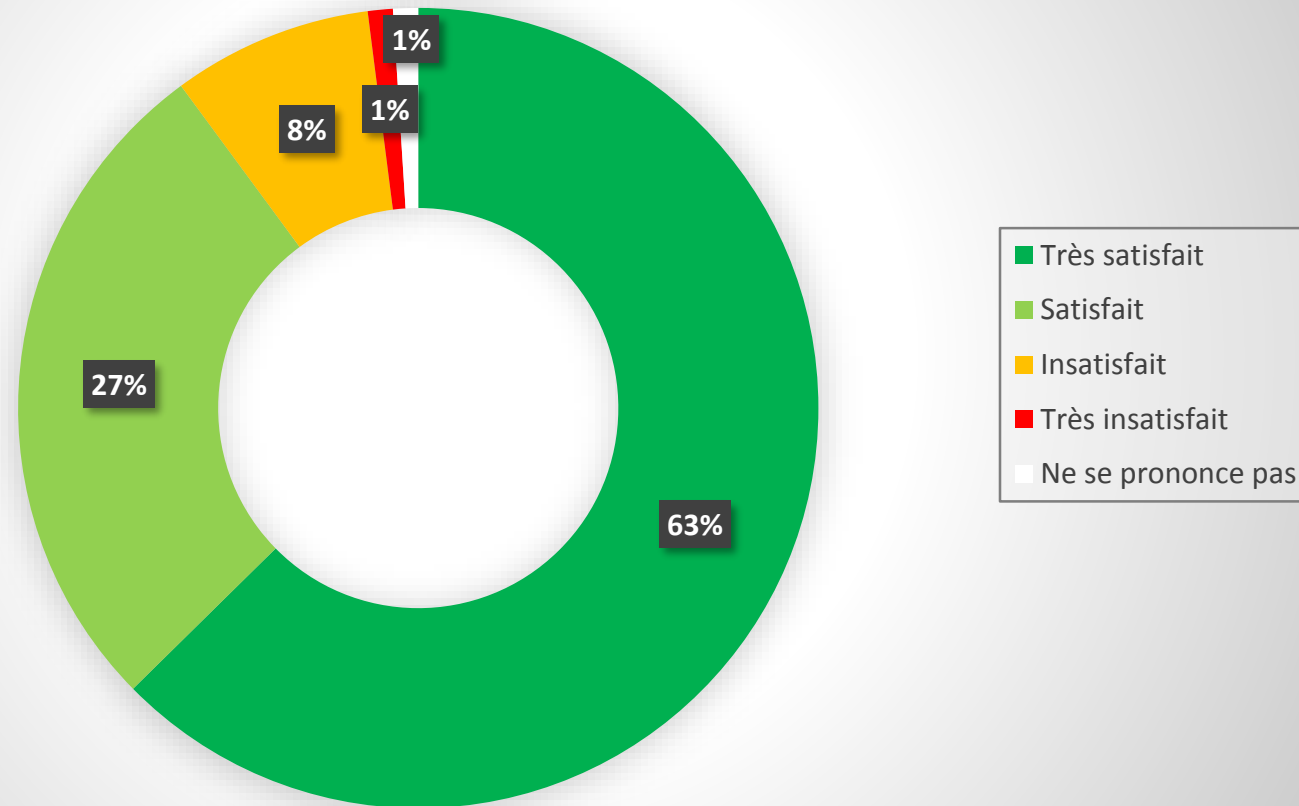
Service Sceaux info mairie : L'accueil téléphonique

Si oui, Êtes-vous satisfait de l'attente avant la prise en charge par un agent d'accueil ?



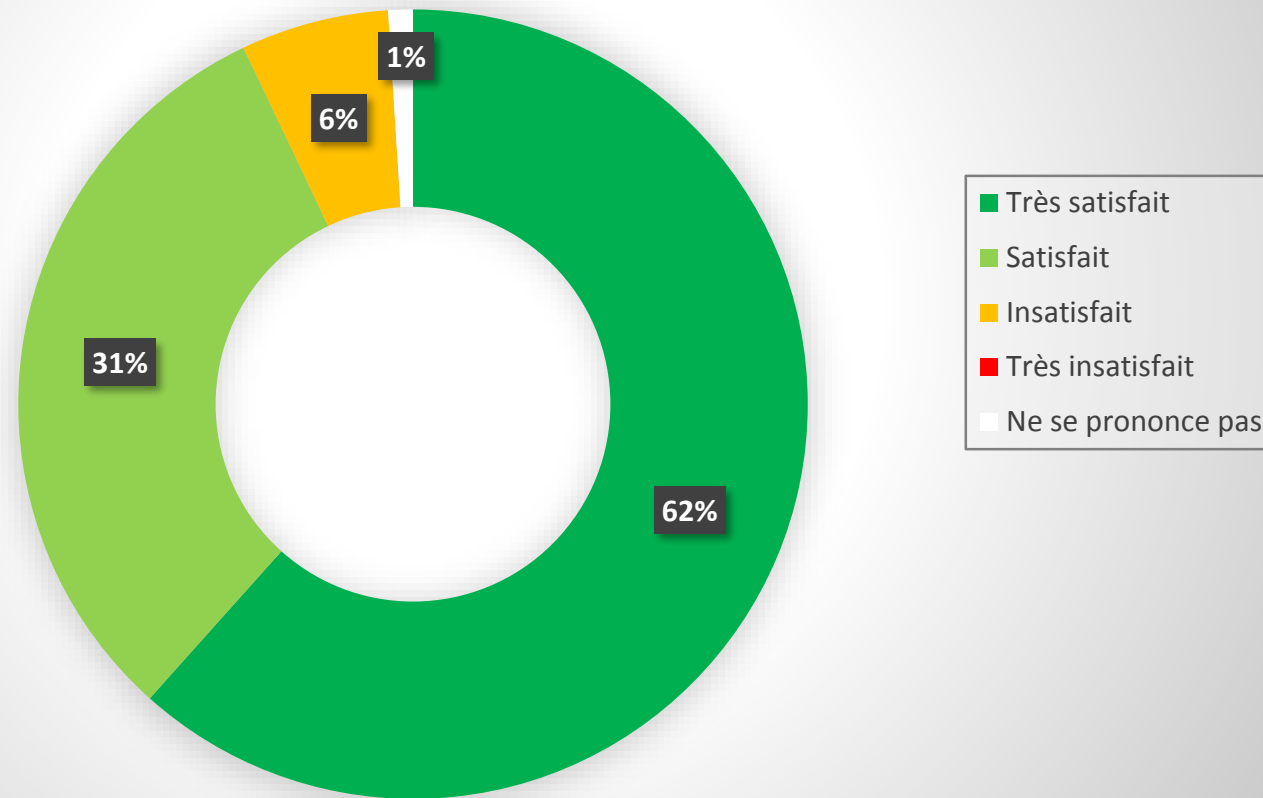
Service Sceaux info mairie : L'accueil téléphonique

Êtes-vous satisfait de l'écoute et de la réponse apportée à votre demande ?



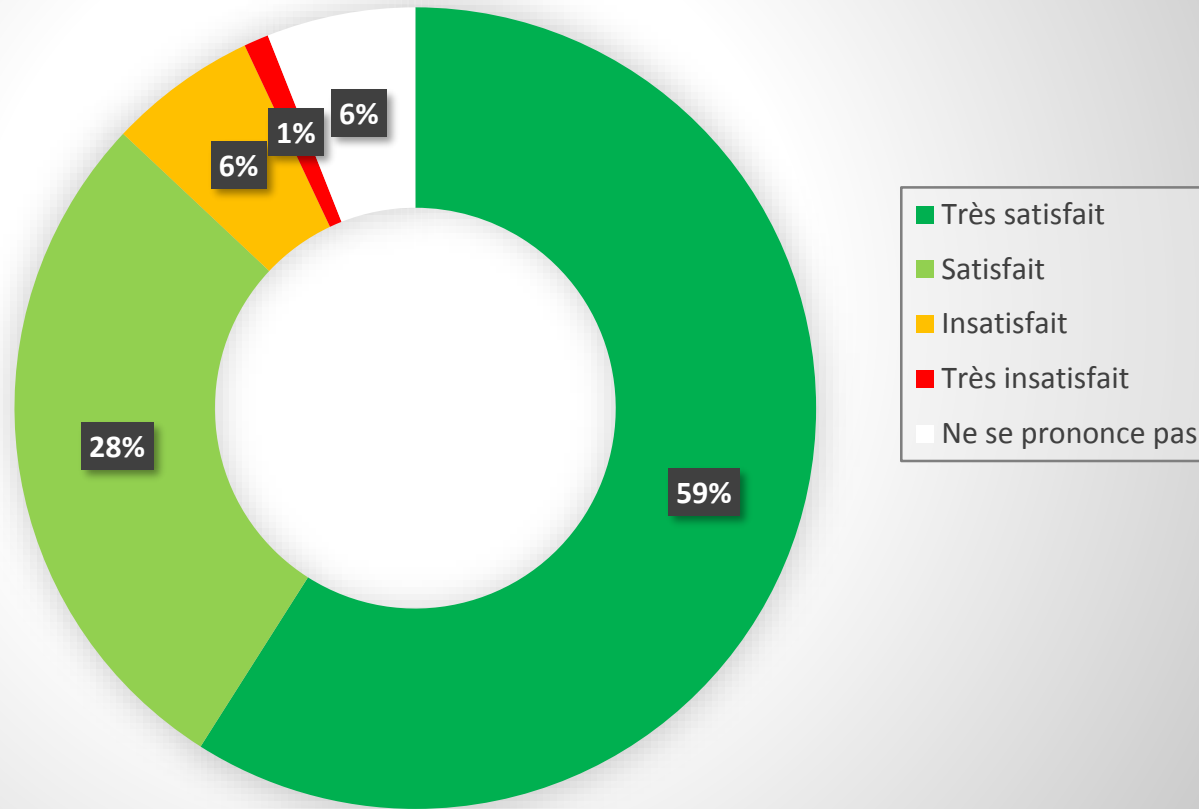
Service Sceaux info mairie : L'accueil téléphonique

Êtes-vous satisfait de la qualité et la fiabilité des informations
transmises par l'agent d'accueil ?



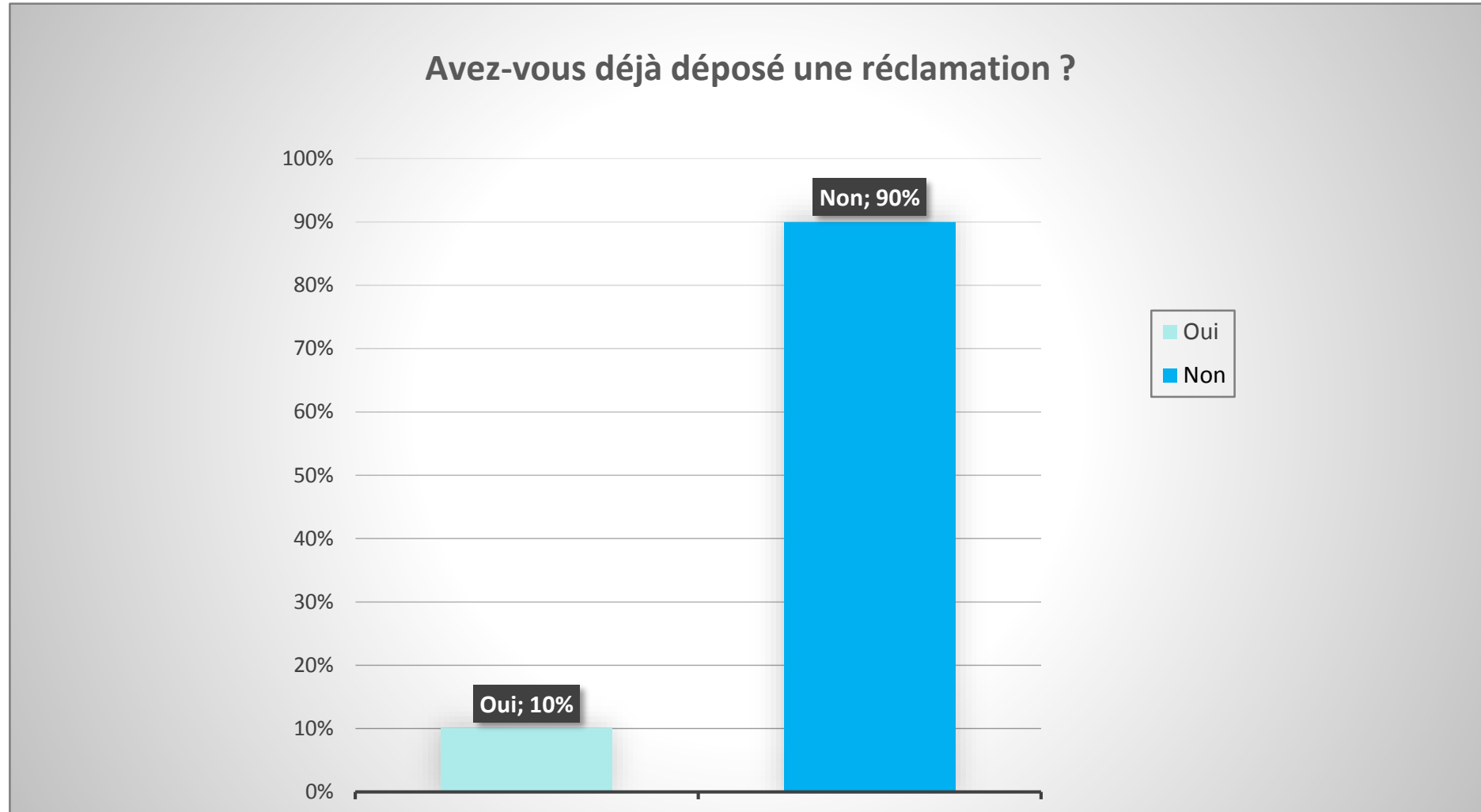
Service Sceaux info mairie : L'accueil téléphonique

Êtes-vous satisfait de la mise en relation avec les services de la Ville
et de la réponse obtenue ?



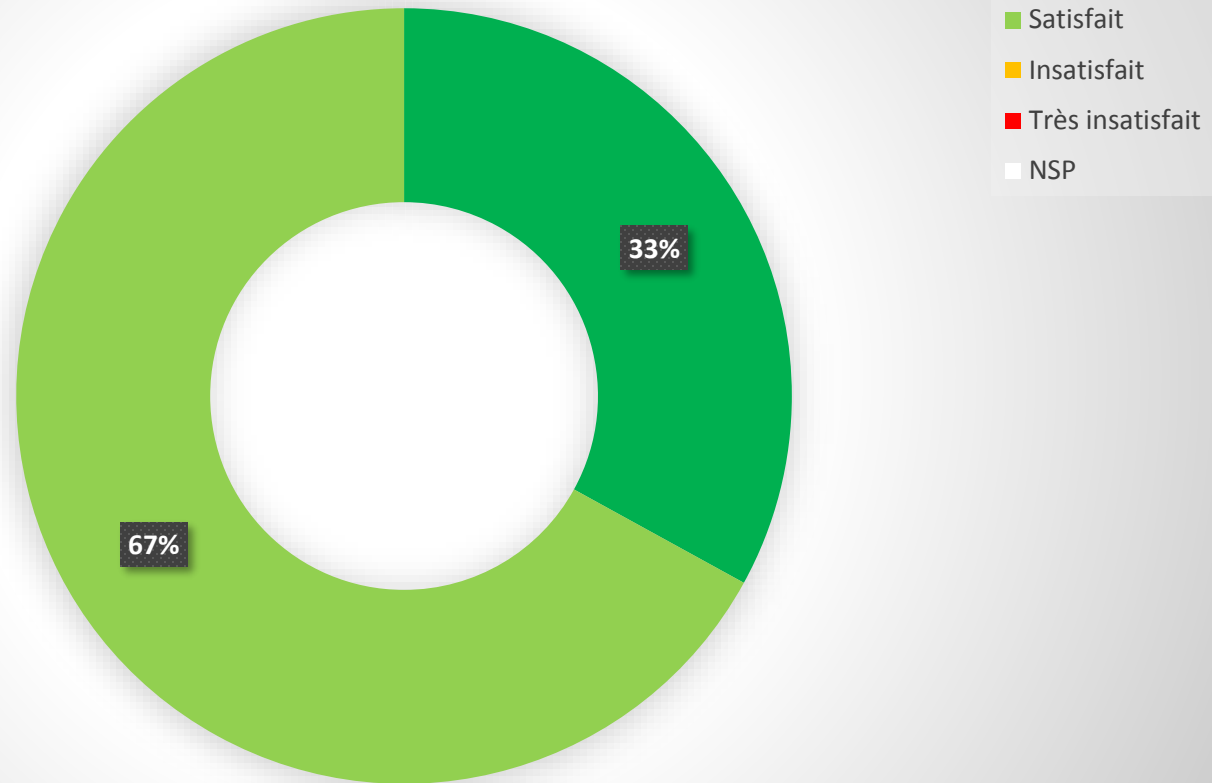
Aidez-nous à nous améliorer

Service Sceaux info mairie : Aidez-nous à nous améliorer



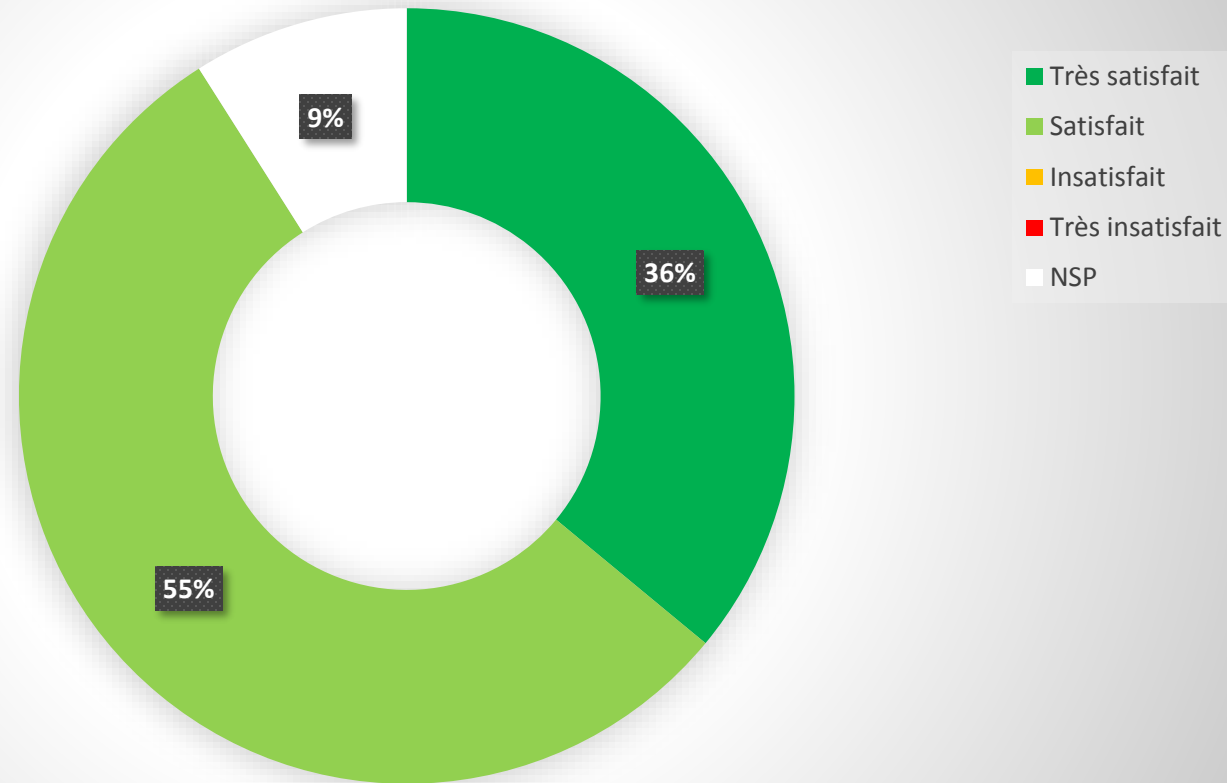
Service Sceaux info mairie : Aidez-nous à nous améliorer

Si oui, êtes-vous satisfait du délai de réponse ?



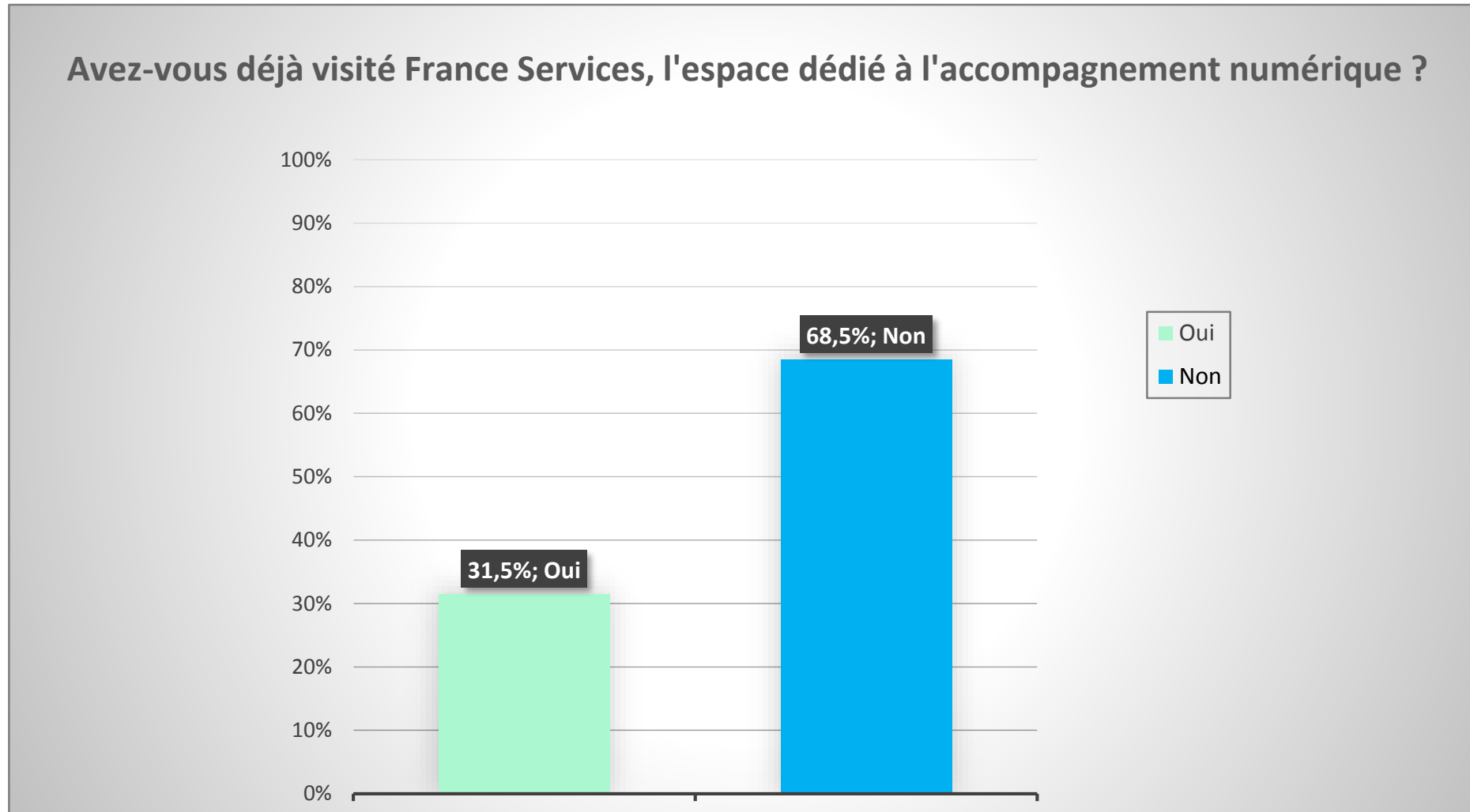
Service Sceaux info mairie : Aidez-nous à nous améliorer

Si oui, estimez-vous la réponse suffisamment claire et compréhensible ?

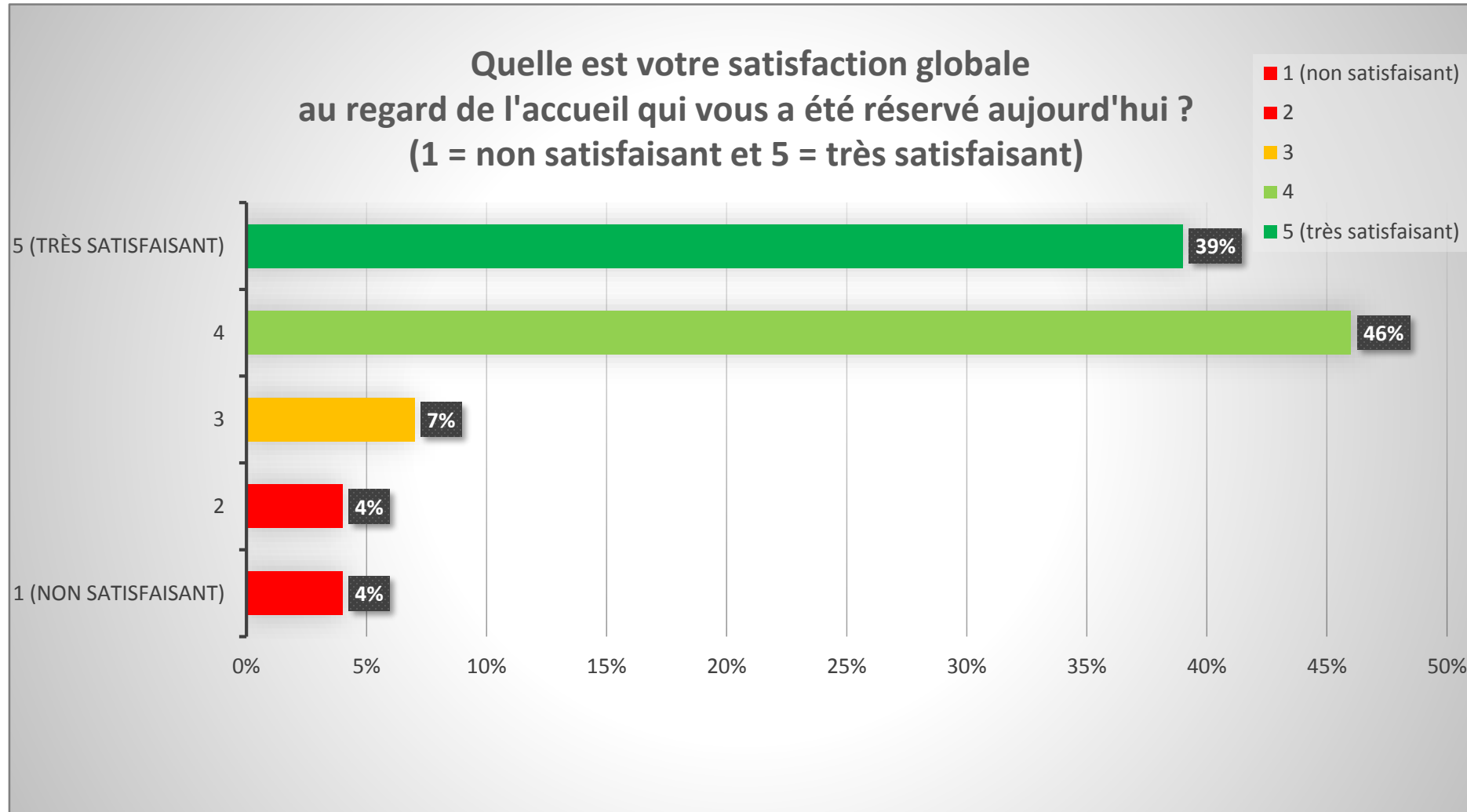


L'accompagnement numérique

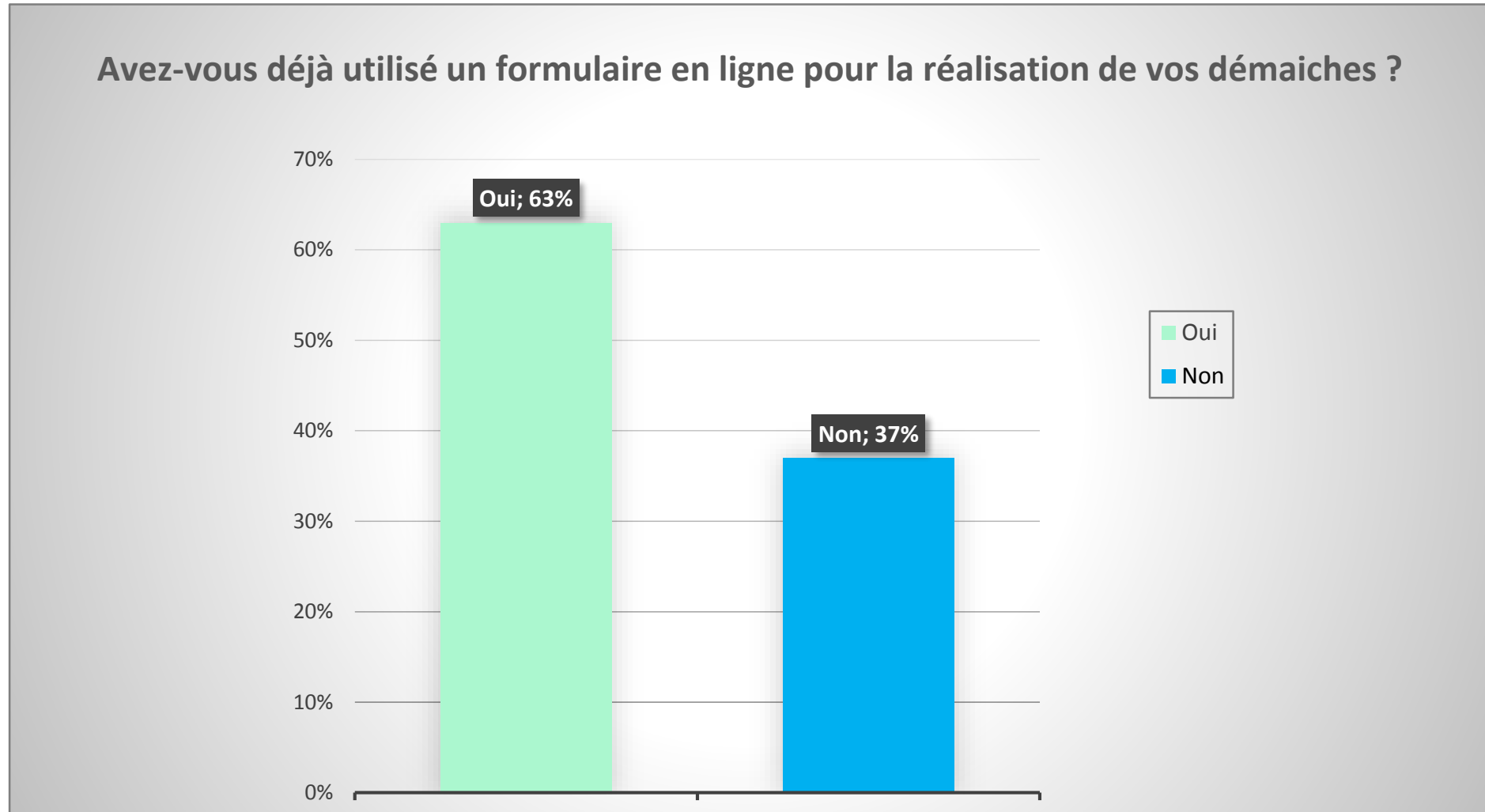
Service Sceaux info mairie : France services Sceaux



Service Sceaux info mairie : France services Sceaux

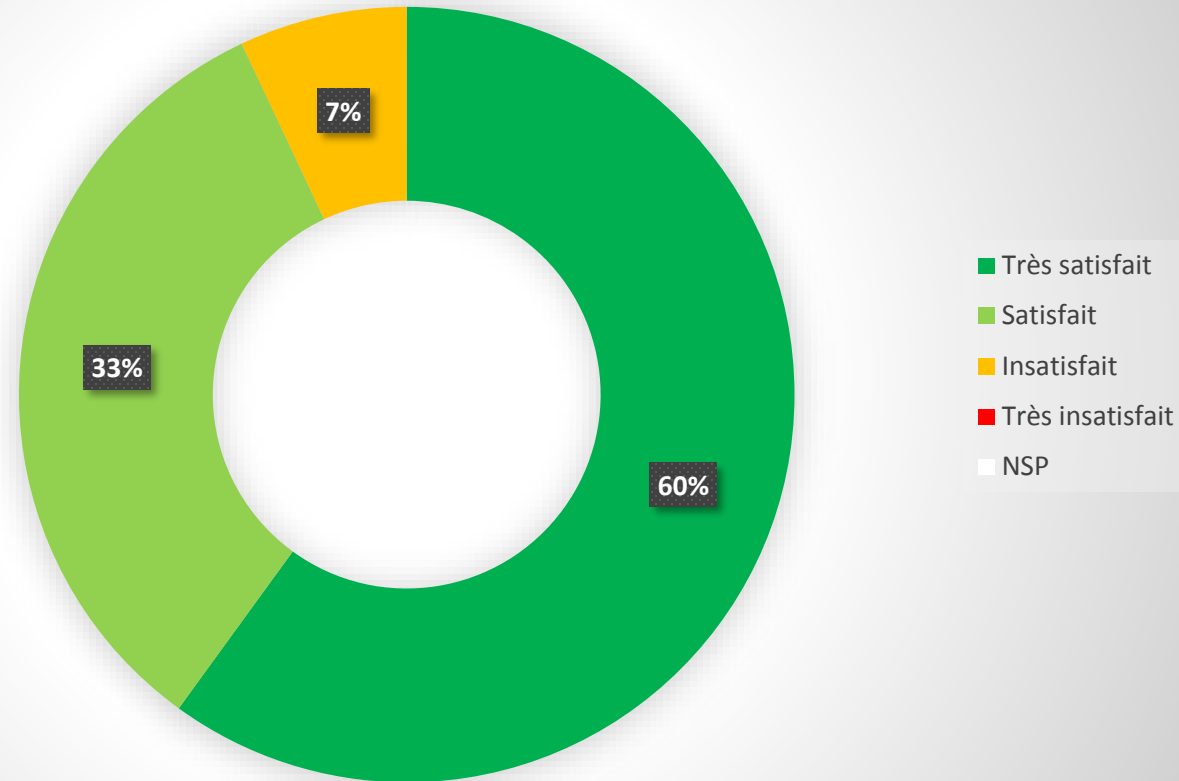


Service Sceaux info mairie : Le site Internet sceaux.fr



Service Sceaux info mairie : Le site Internet sceaux.fr

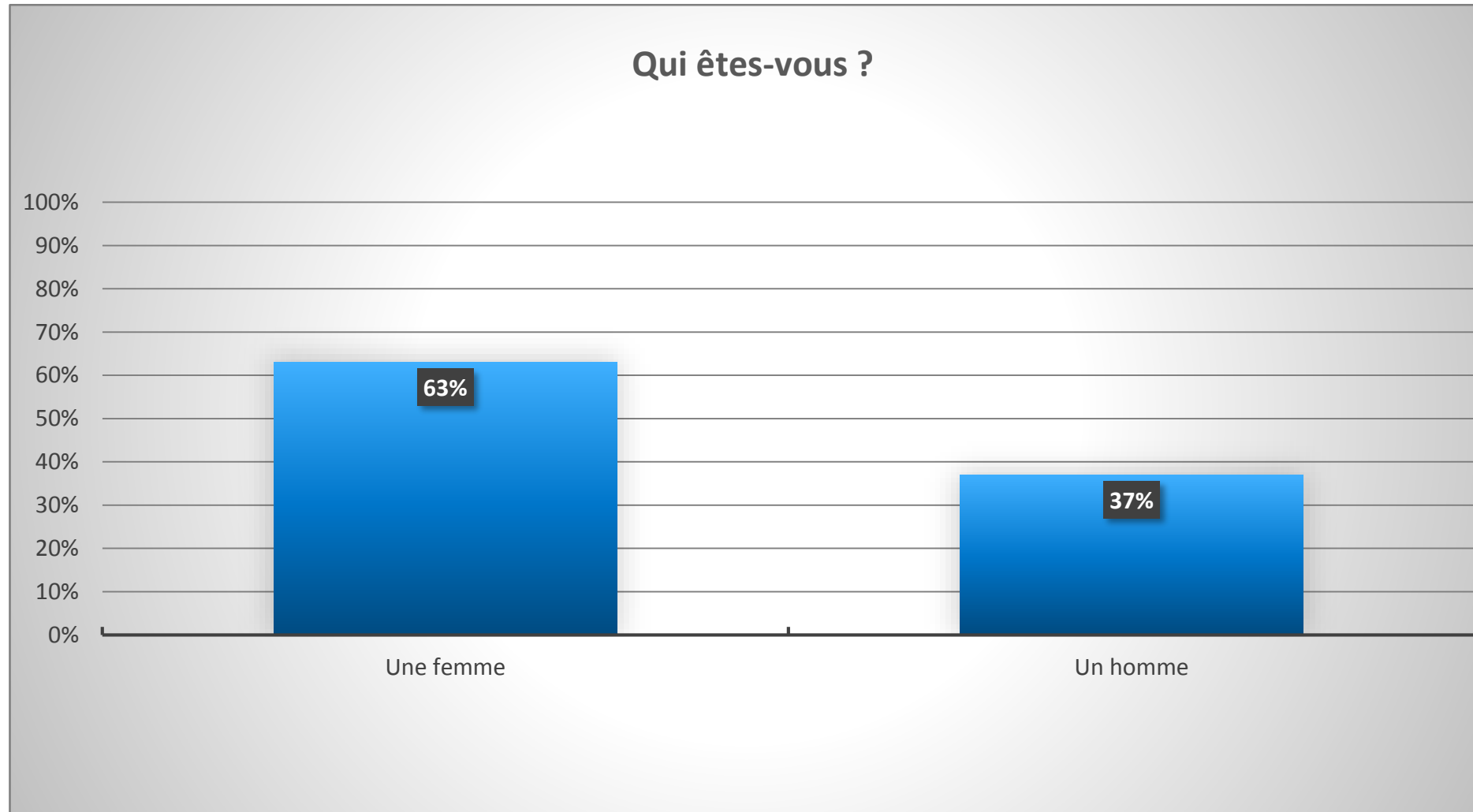
Si oui, êtes-vous satisfait du délai de réponse ?



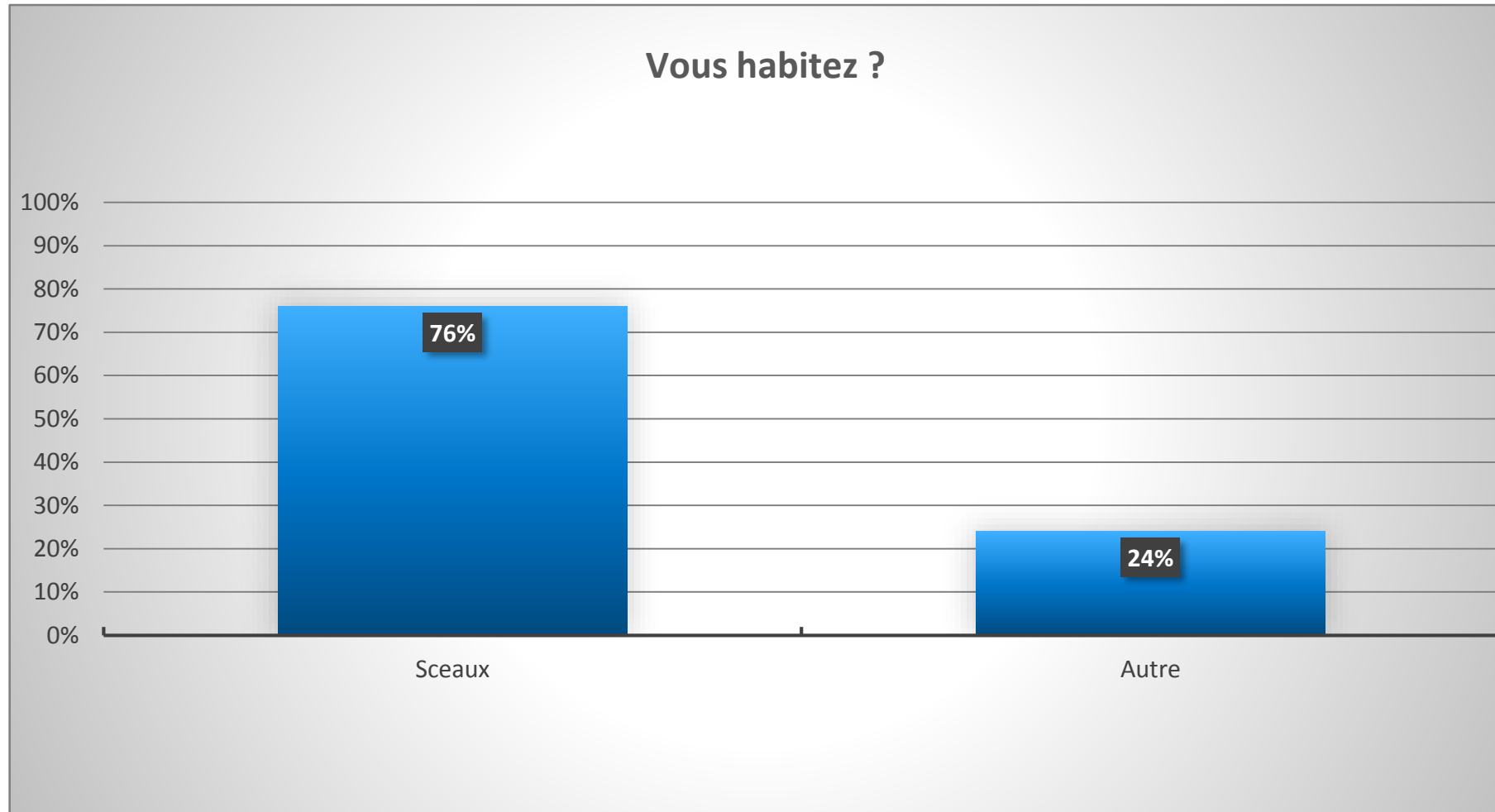
Service Sceaux info mairie

Votre profil d'utilisateur

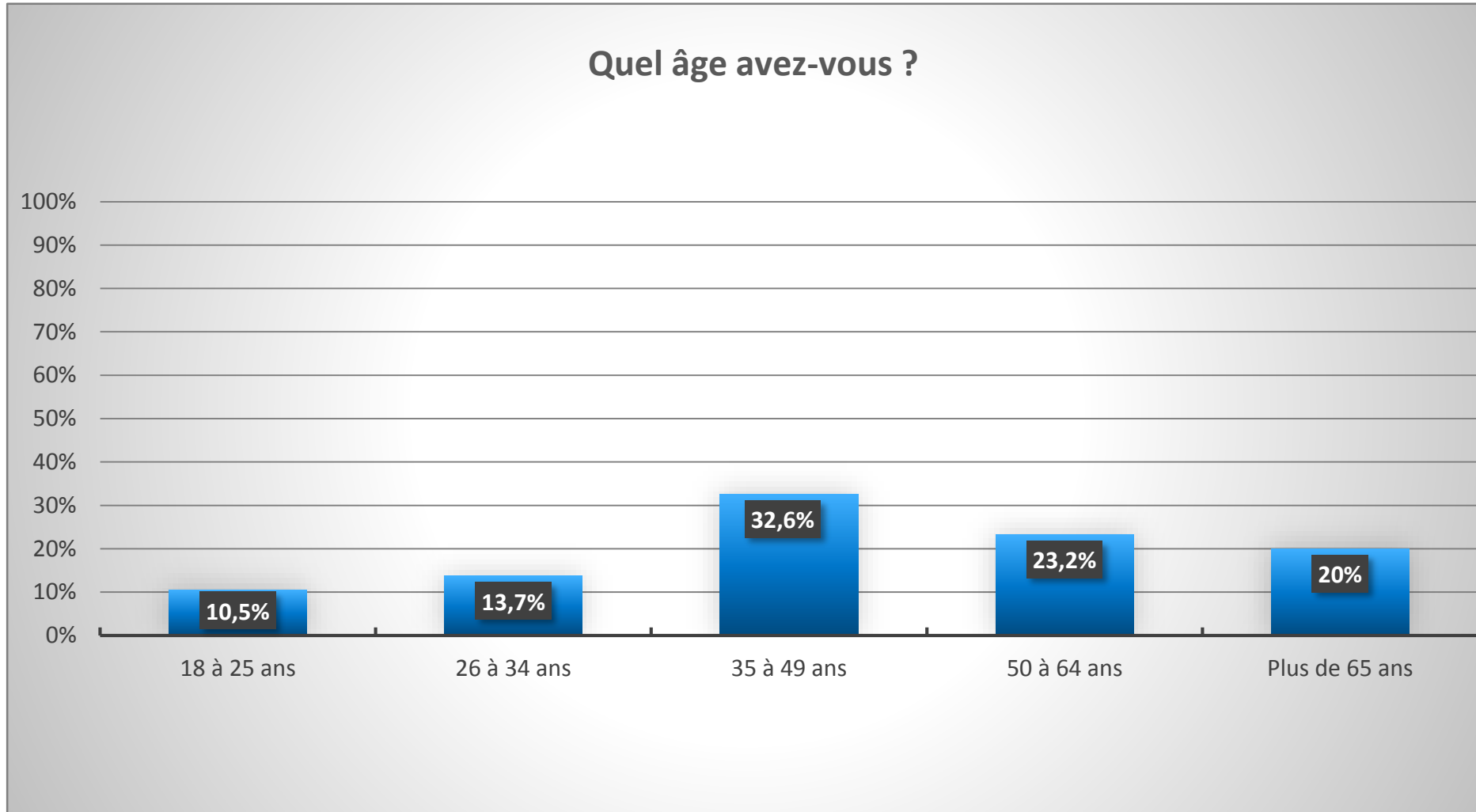
Service Sceaux info mairie : Votre profil d'utilisateur



Service Sceaux info mairie : Votre profil d'utilisateur



Service Sceaux info mairie : Votre profil d'utilisateur



Les commentaires

Service Sceaux info mairie : Les suggestions

3
Suggestions

4
Réclamations

7
Commentaires
exprimés

3 Suggestions

Un espace d'attente avec
mise à disposition de
boissons (chaudes,
froides) et un coin enfant
(x2)

Améliorer les conditions
pour retirer un titre
d'identité
(x1)

4 Réclamations

Information erronée dans la pré-
demande pour un passeport sur
Internet
(x1)

Information incomplète pour le
dépôt d'un dossier de mariage (sur
rendez-vous)
(x1)

Temps d'attente trop long pour le
retrait d'un titre de d'identité.
Mise en place d'une file
différenciée pour les retraits des
titres d'identité (démarche rapide)
(x2)