

Certification Qualivilles
Résultats de l'enquête de satisfaction 2024

Service Sceaux info mairie

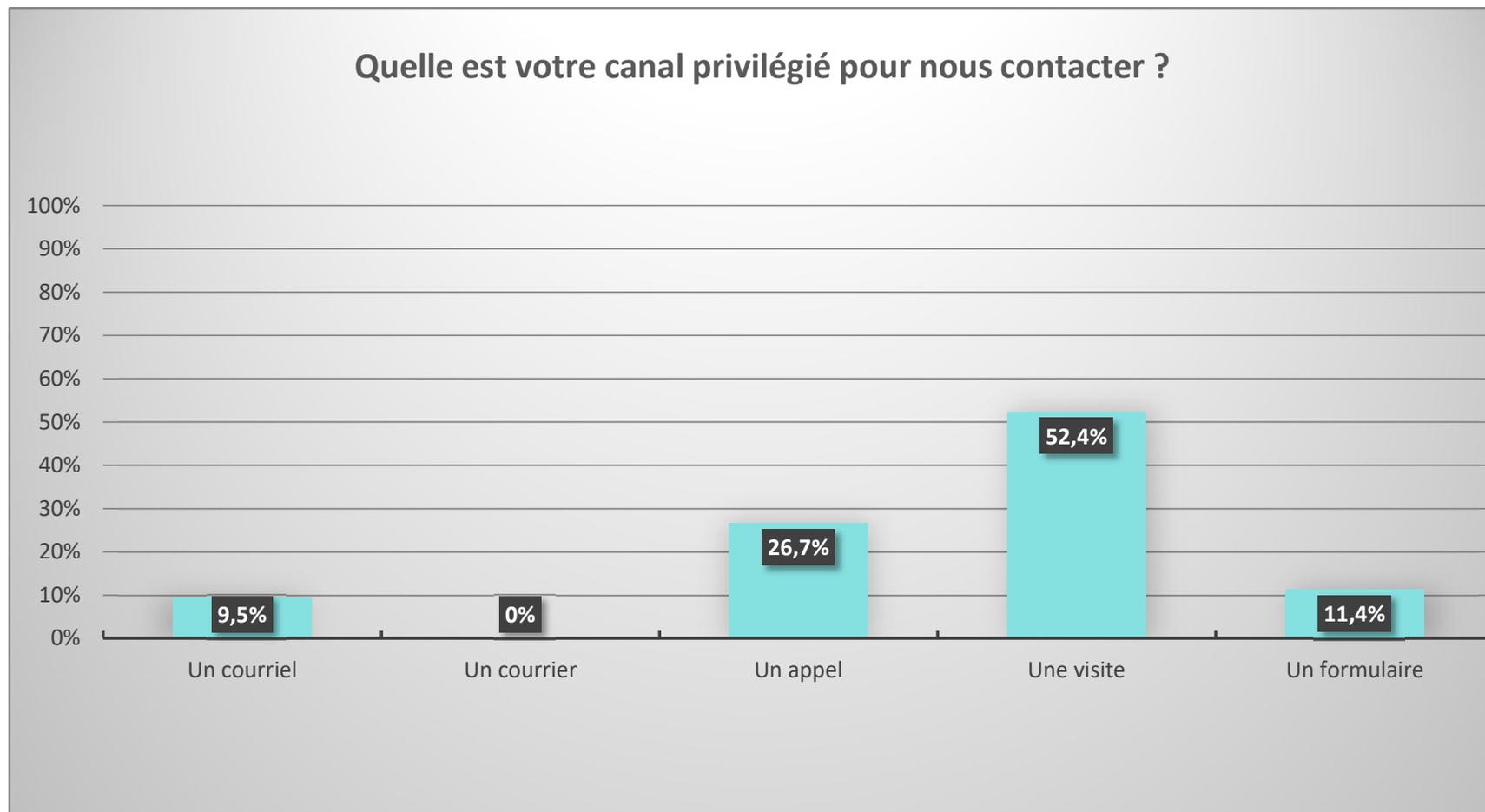


Du 22 avril au 31 mai 2024, la Ville a mené une enquête de satisfaction au sein du **service Sceaux info mairie** afin de mieux connaître les remarques et suggestions des usagers. Le questionnaire a porté sur les thématiques suivantes : le délai d'attente, l'accompagnement de l'utilisateur, la courtoisie 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 **93 réponses collectées** (100 réponses collectées en 2023).

Votre visite

Service Sceaux info mairie : Votre visite

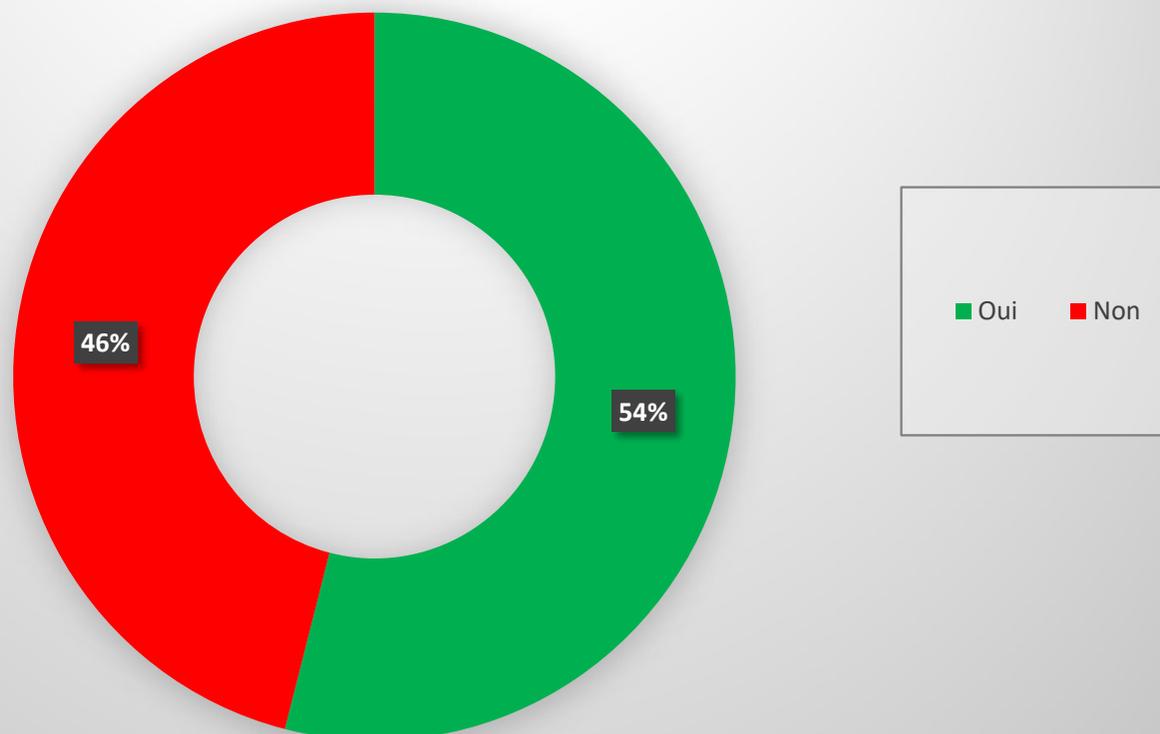


Service Sceaux info mairie : Votre visite

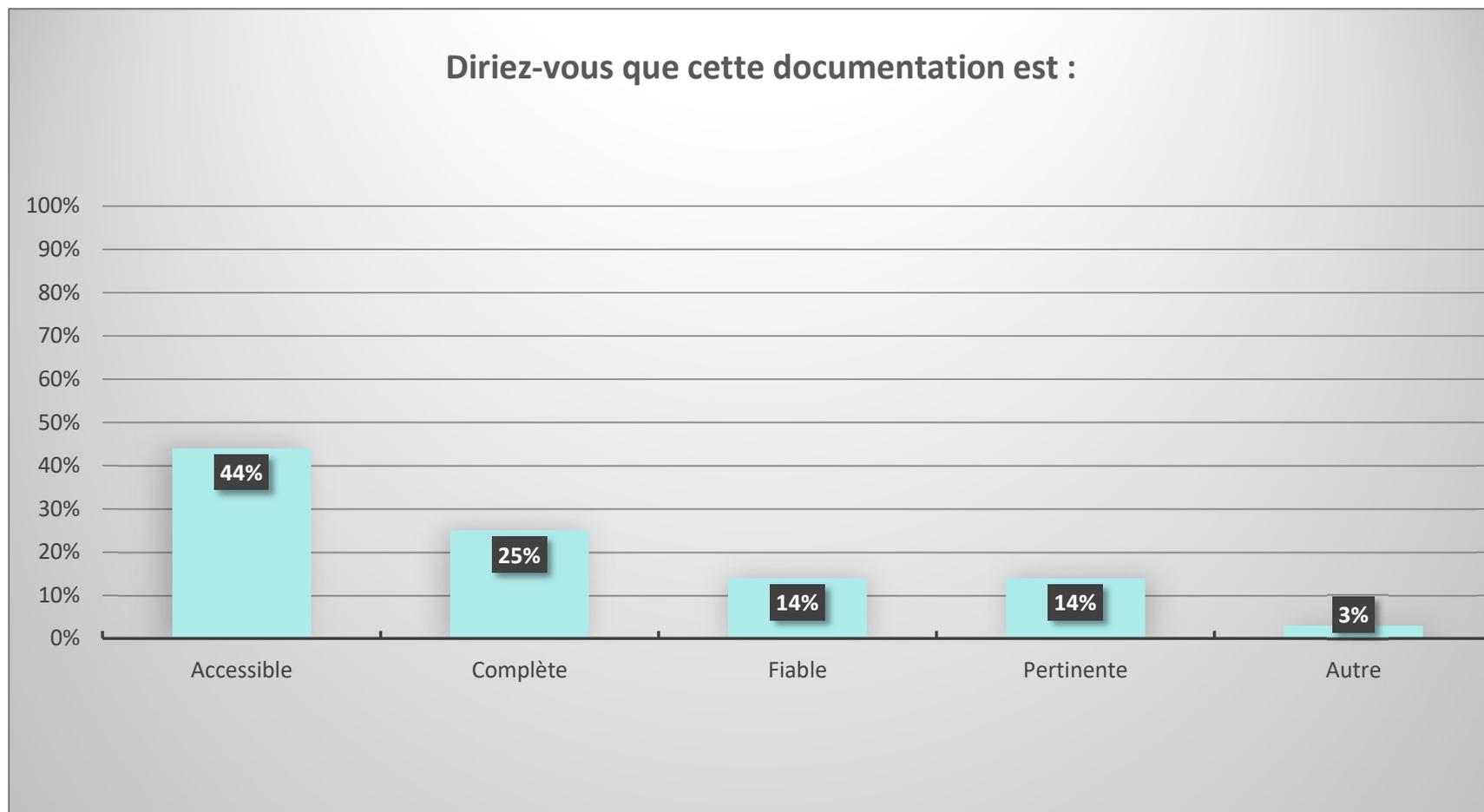


La qualité de service à l'accueil

**Avez-vous déjà consulté la documentation mise à disposition
à l'accueil de l'hôtel de ville ?**

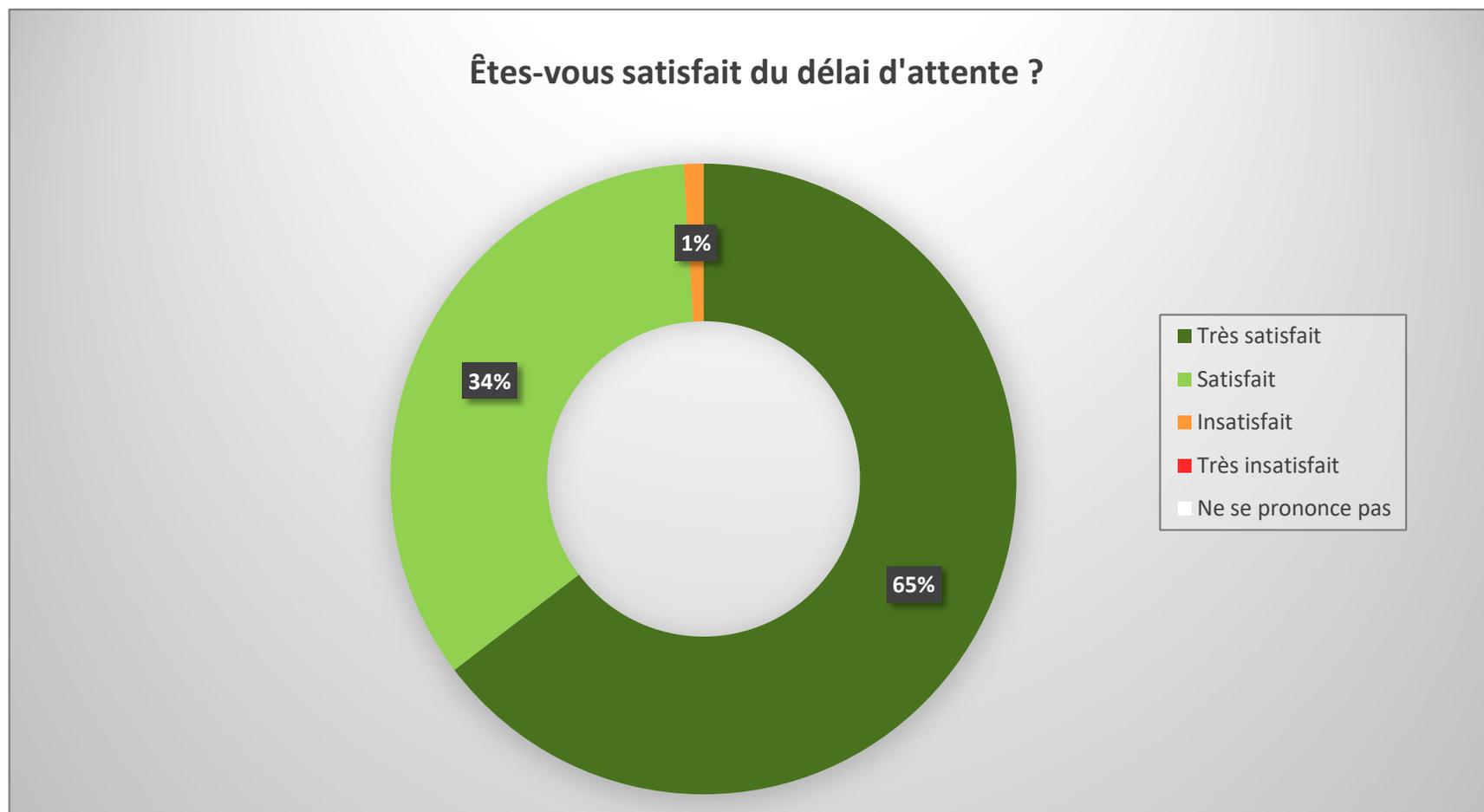


Service Sceaux info mairie : La qualité de service à l'accueil

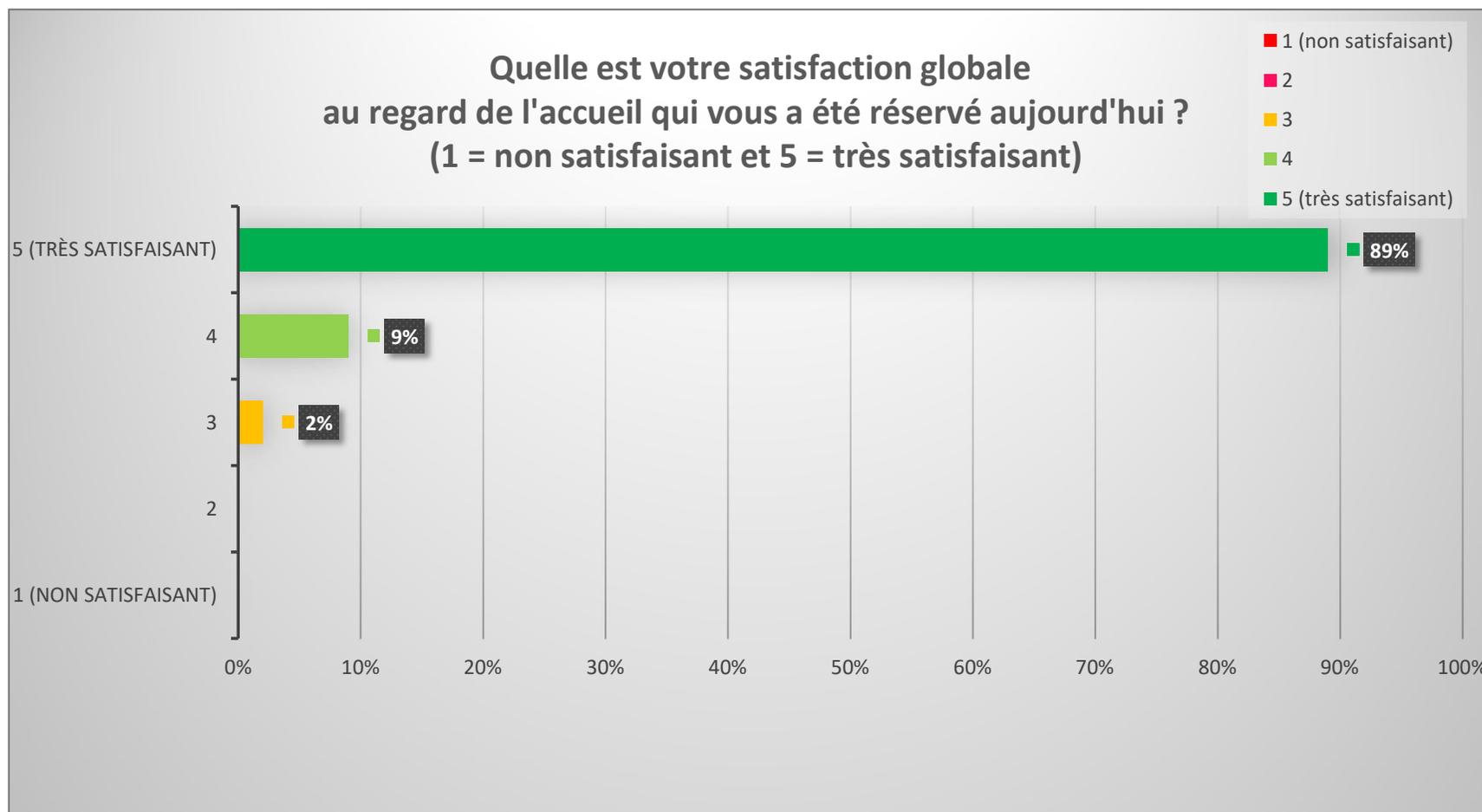


Service Sceaux info mairie : La qualité de service à l'accueil

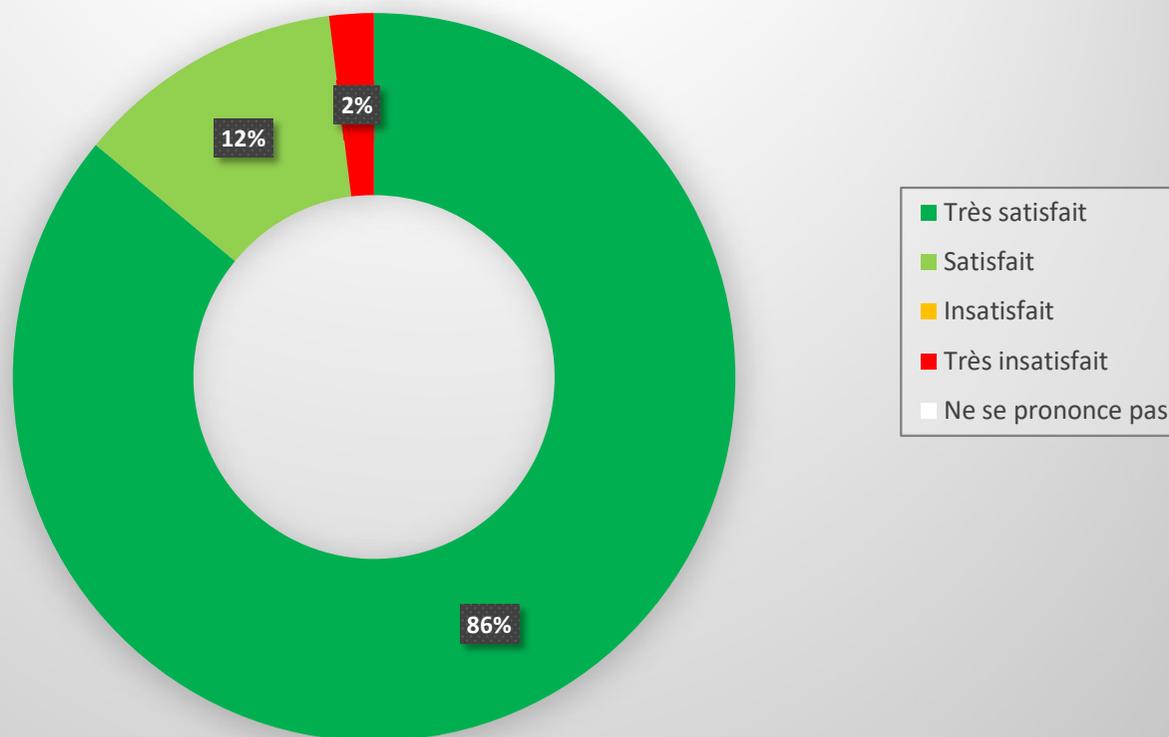




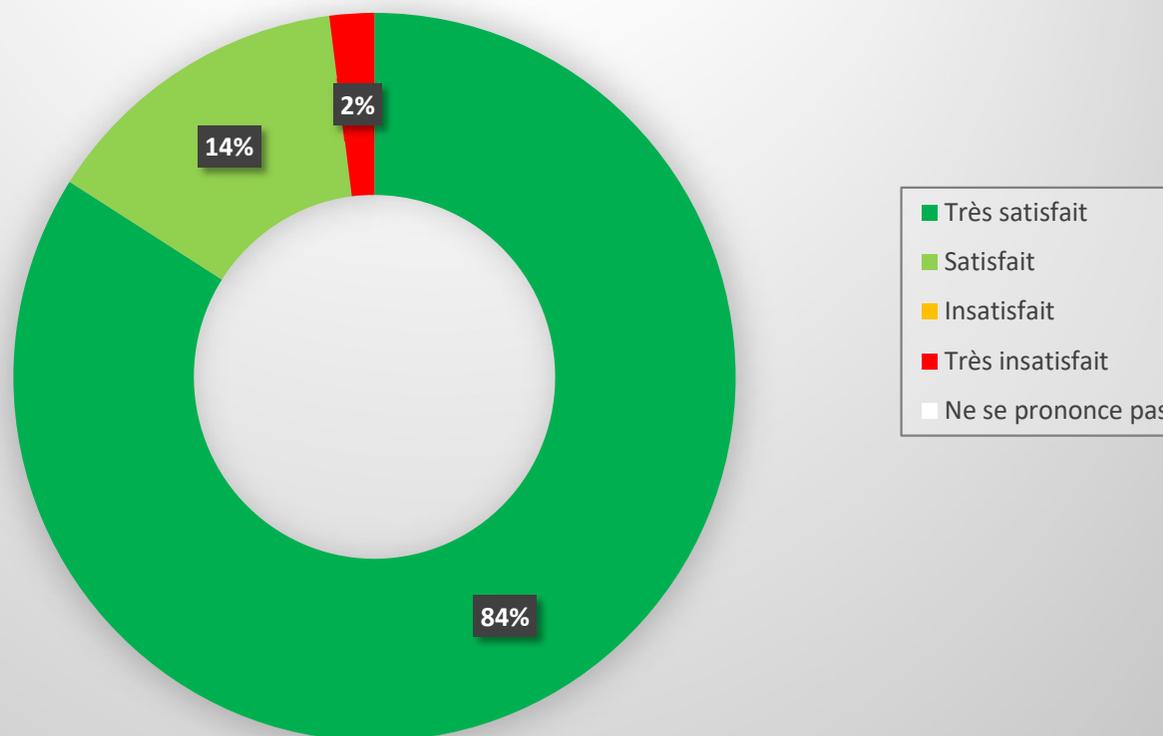
Service Sceaux info mairie : La qualité de service à l'accueil



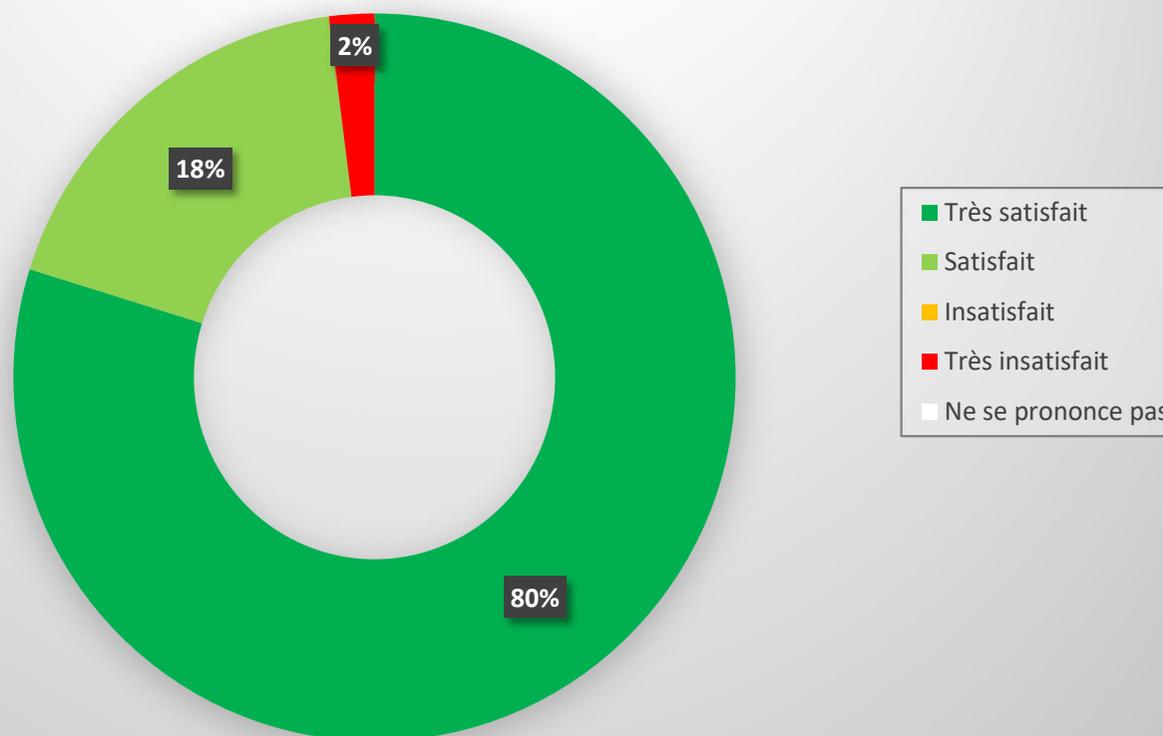
Quel est votre niveau de satisfaction concernant la courtoisie du chargé d'accueil ?



Êtes-vous satisfait de l'accompagnement du chargé d'accueil ?

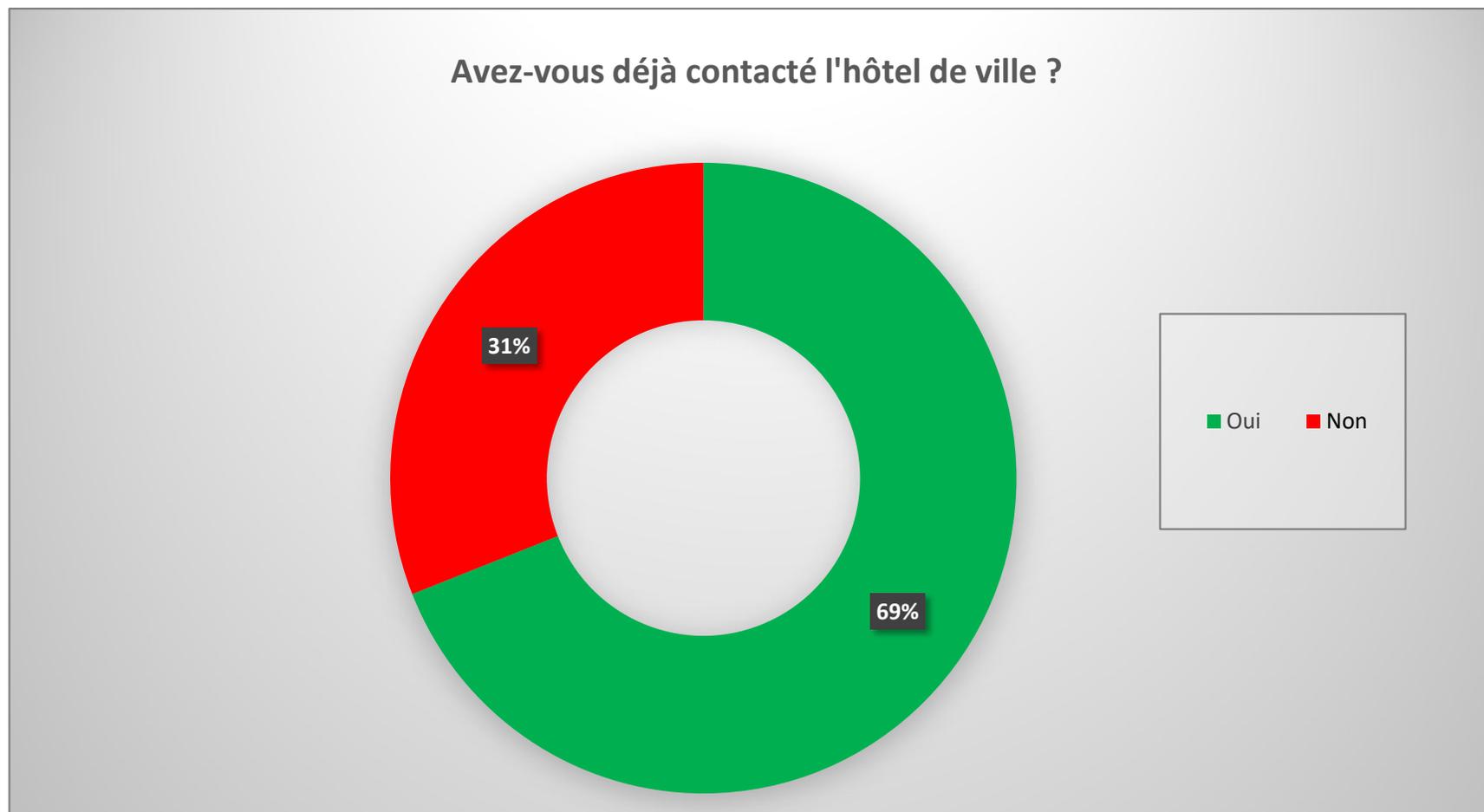


Quel est votre niveau de satisfaction concernant les informations données ?



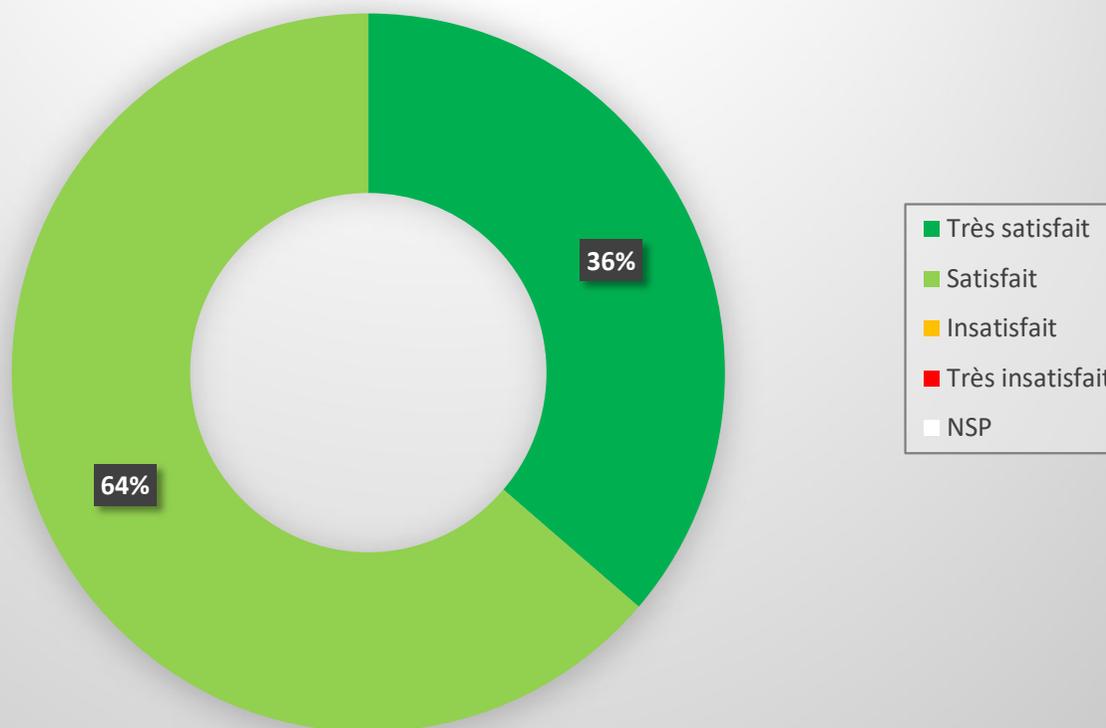
La qualité de service au téléphone

Service Sceaux info mairie : L'accueil téléphonique



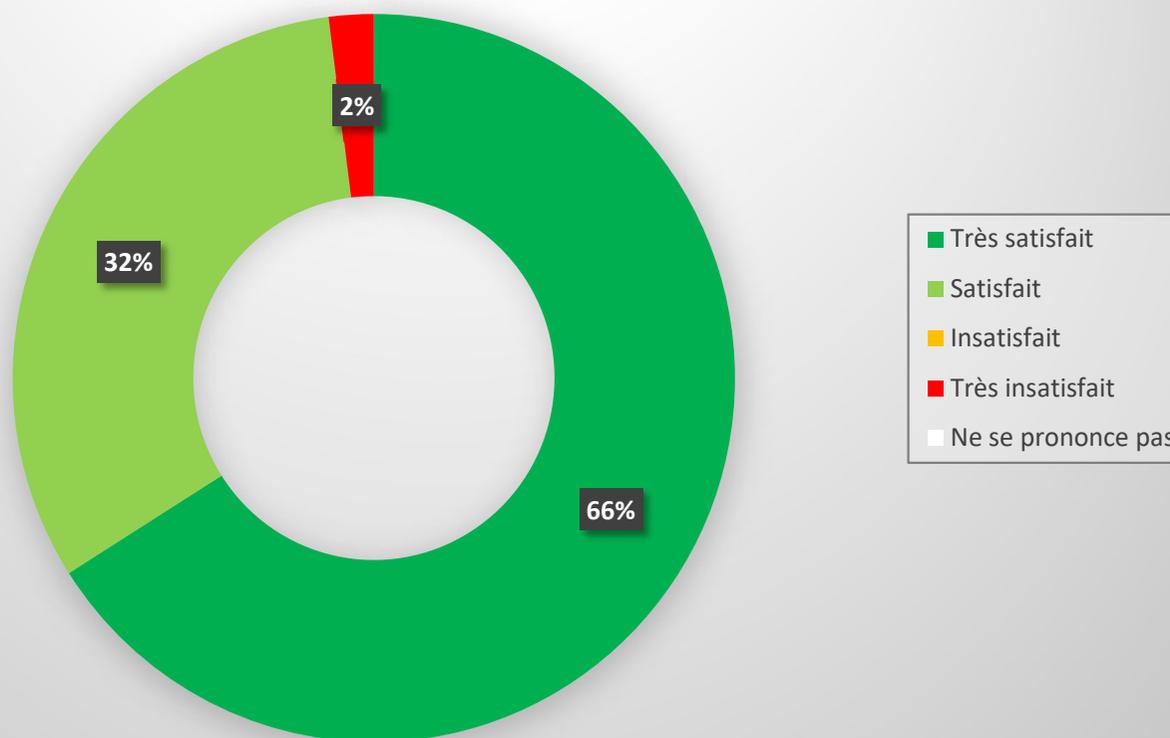
Service Sceaux info mairie : L'accueil téléphonique

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



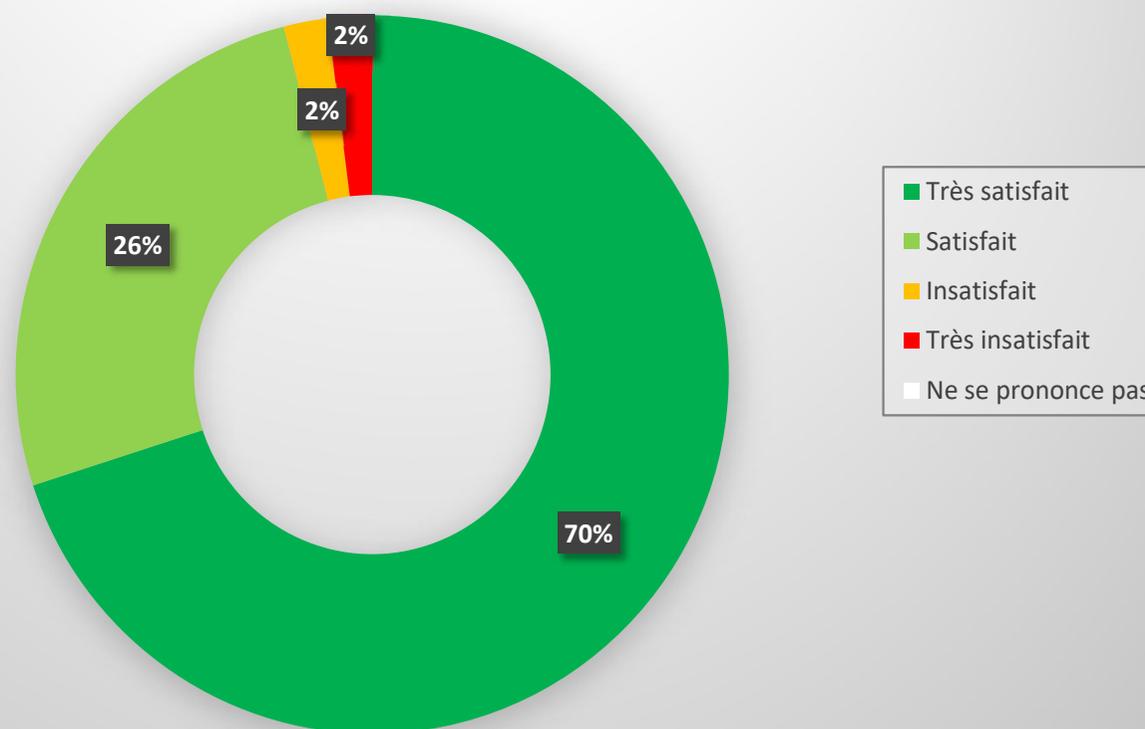
Service Sceaux info mairie : L'accueil téléphonique

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



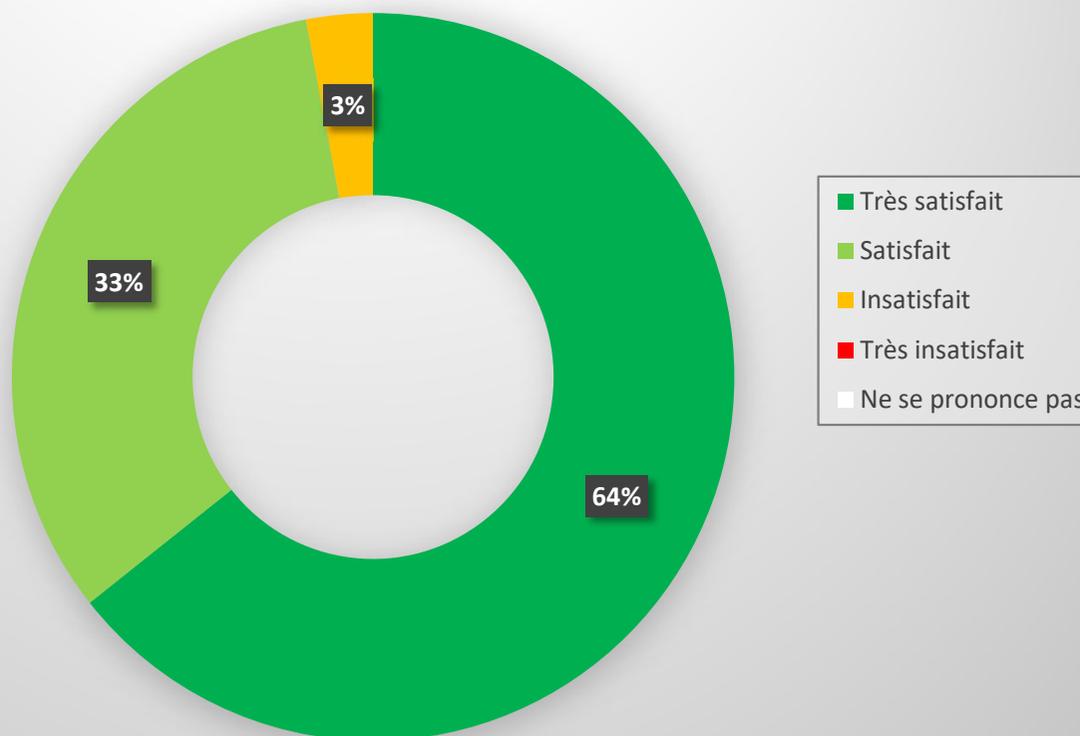
Service Sceaux info mairie : L'accueil téléphonique

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



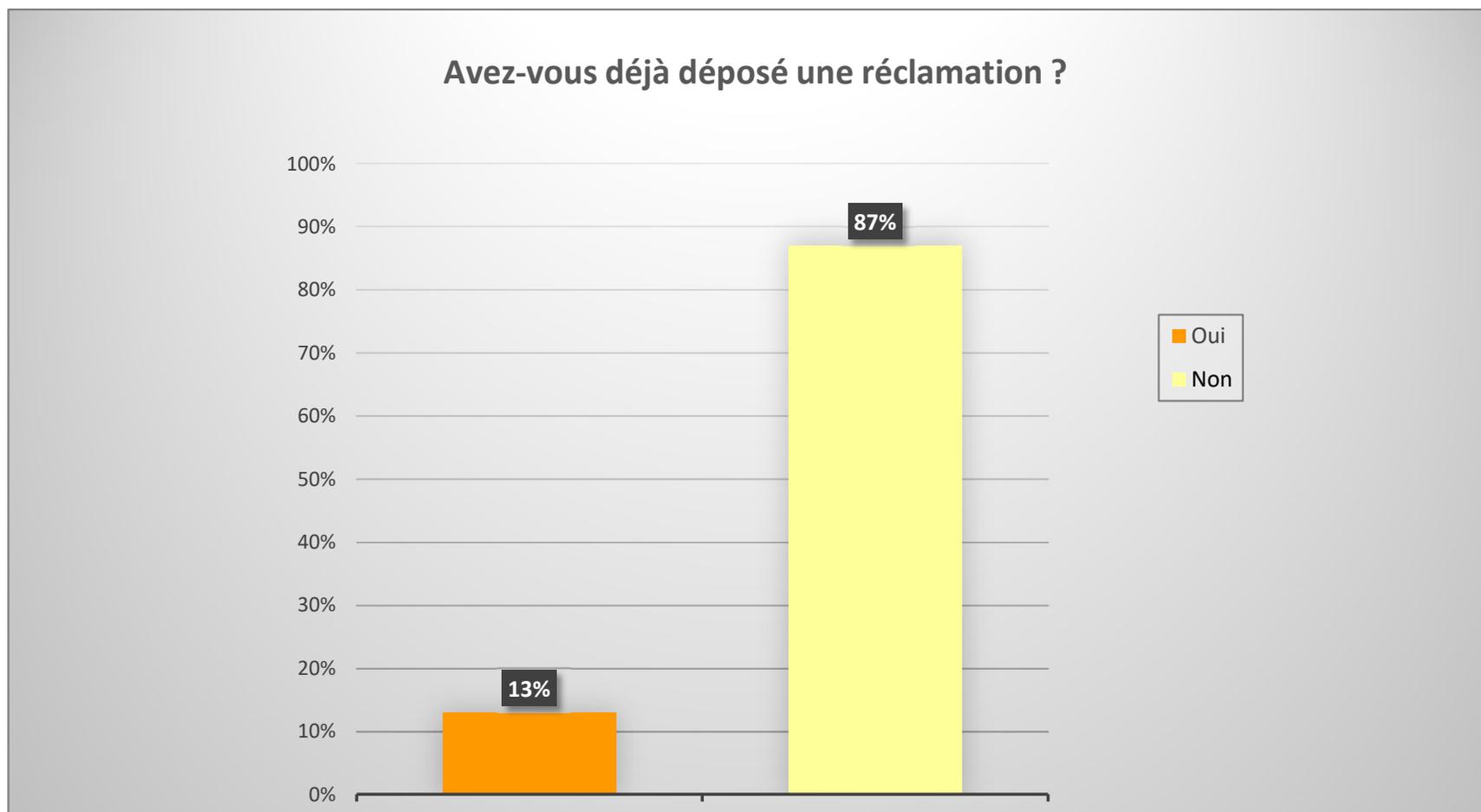
Service Sceaux info mairie : L'accueil téléphonique

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

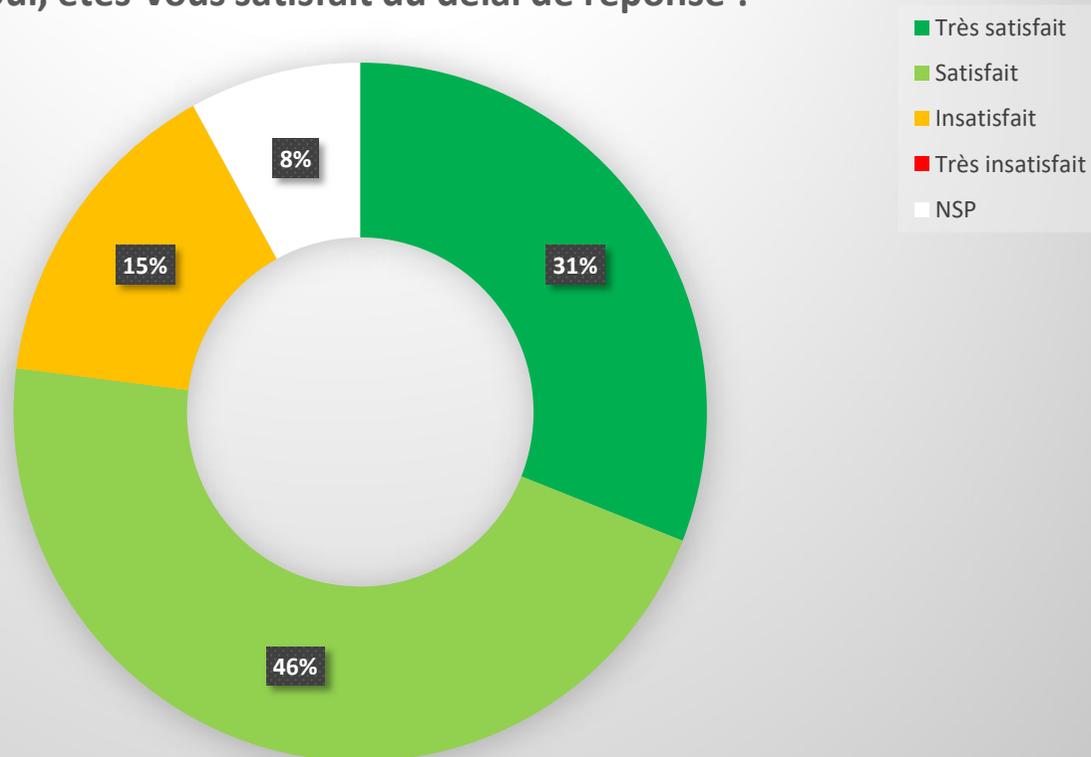


Aidez-nous à nous améliorer

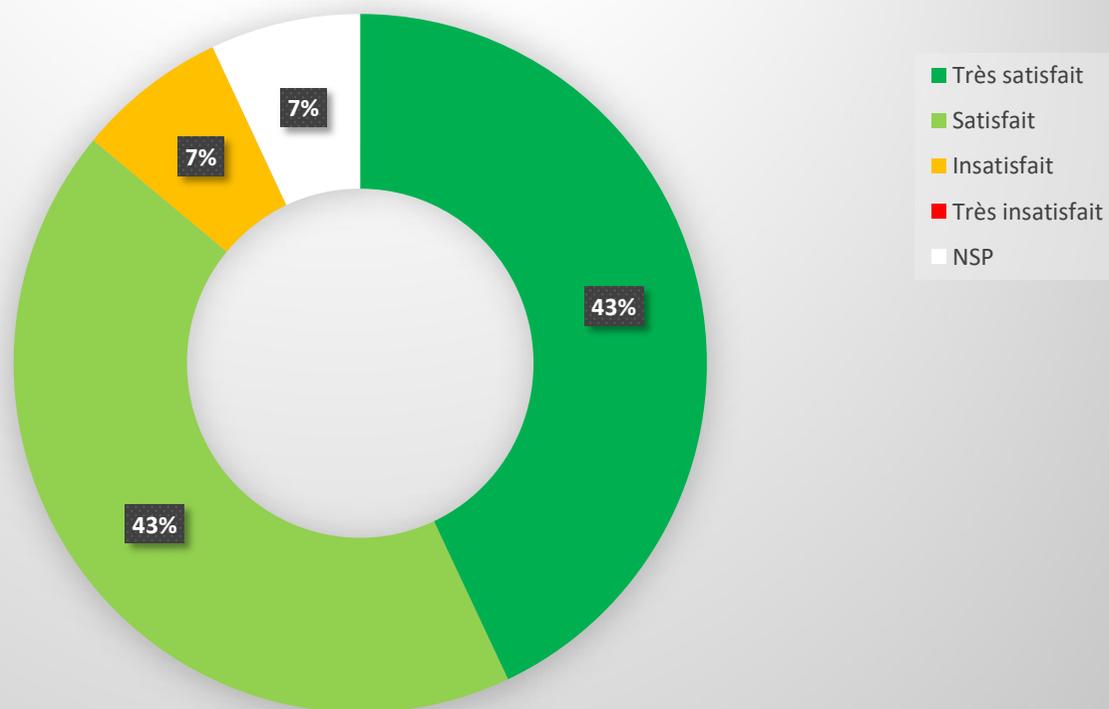
Service Sceaux info mairie : Aidez-nous à nous améliorer



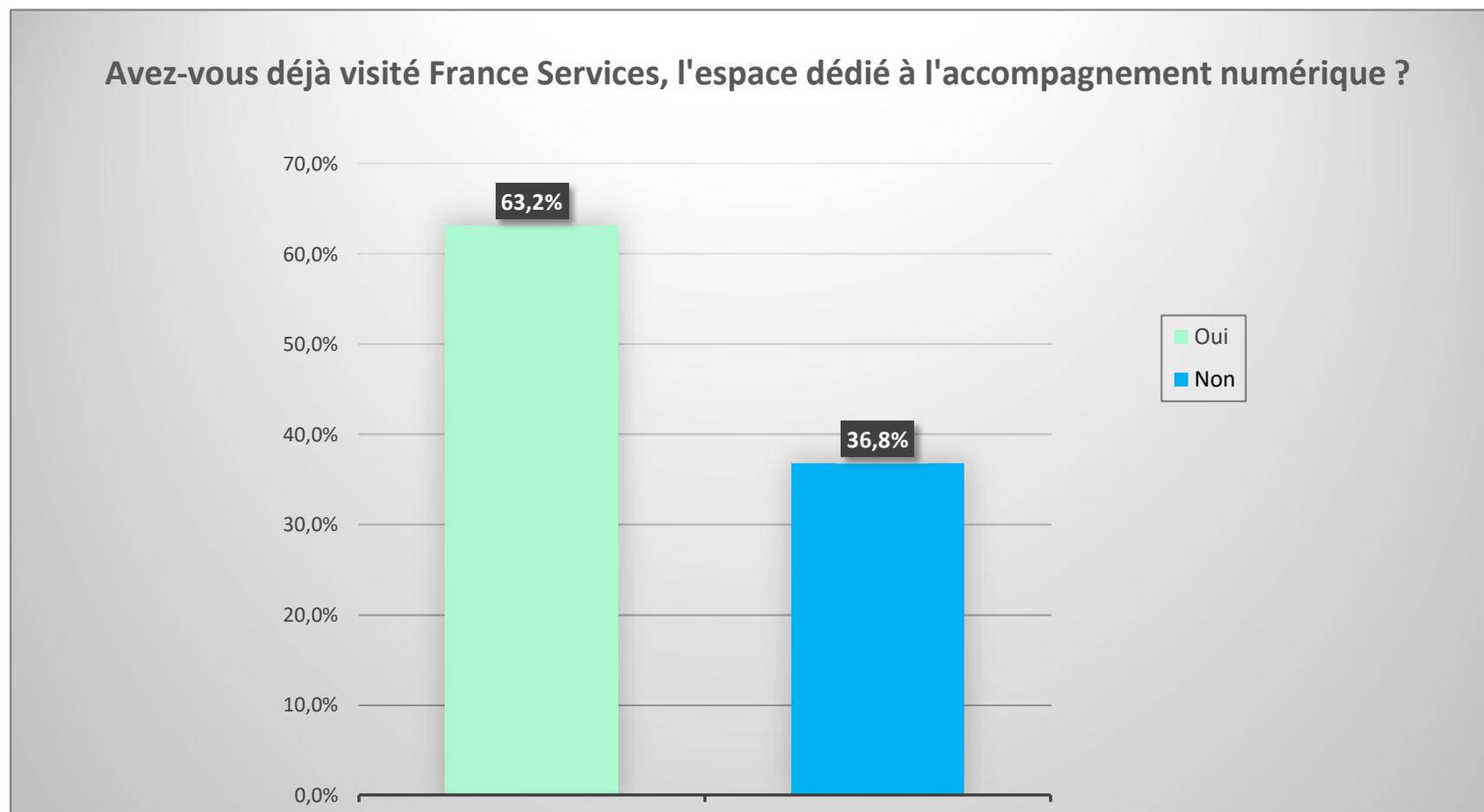
Si oui, êtes-vous satisfait du délai de réponse ?

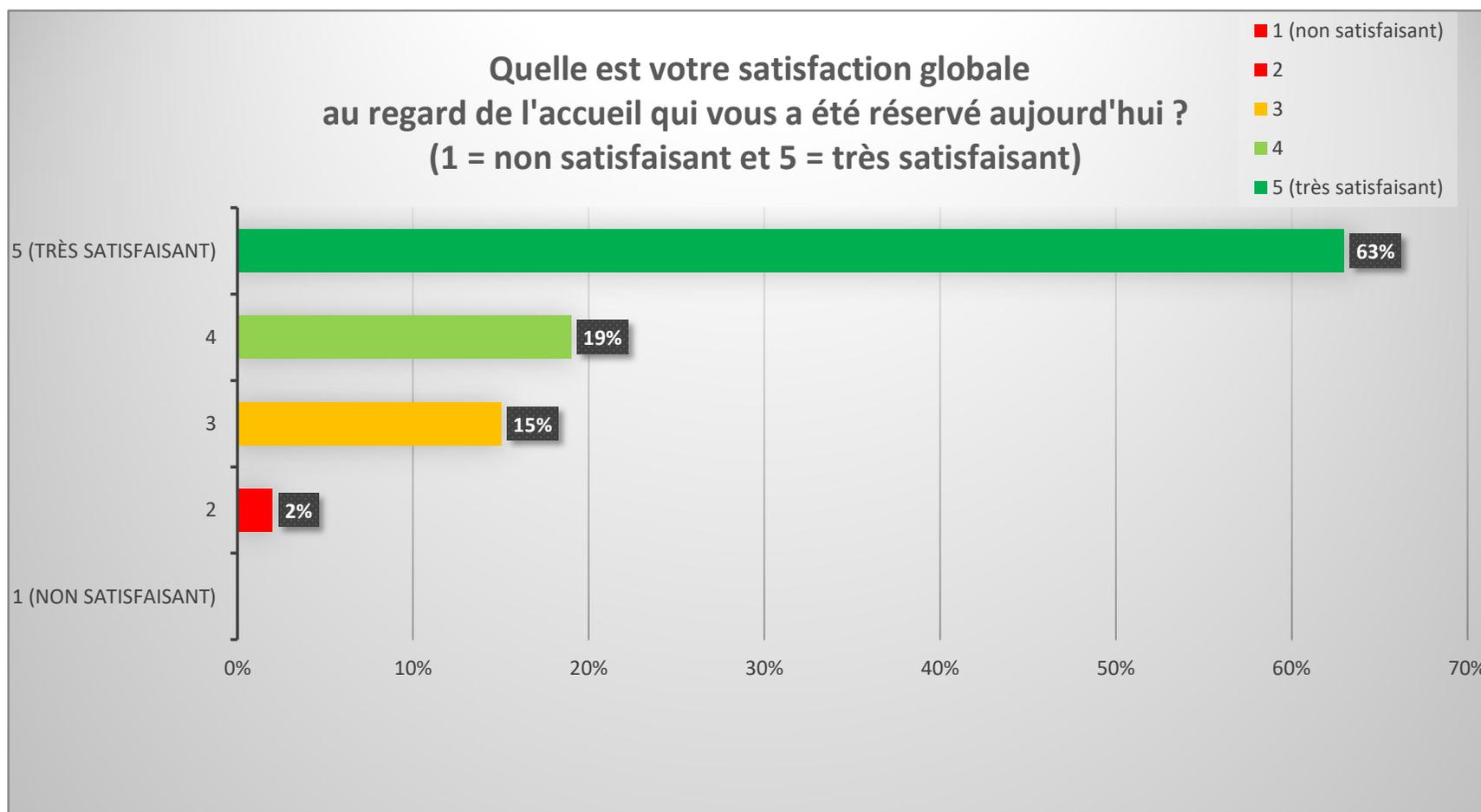


Si oui, estimez-vous la réponse suffisamment claire et compréhensible ?



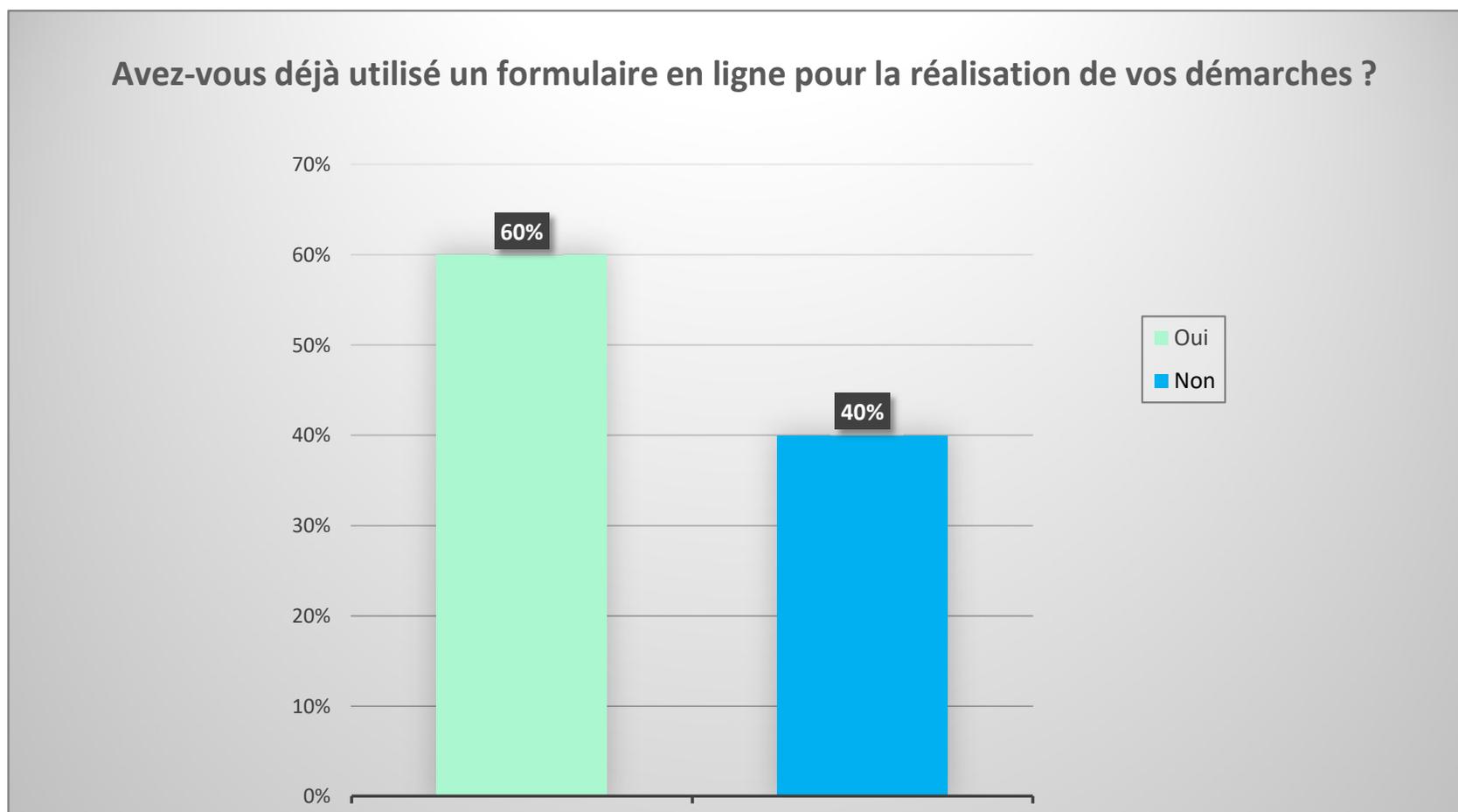
L'accompagnement numérique



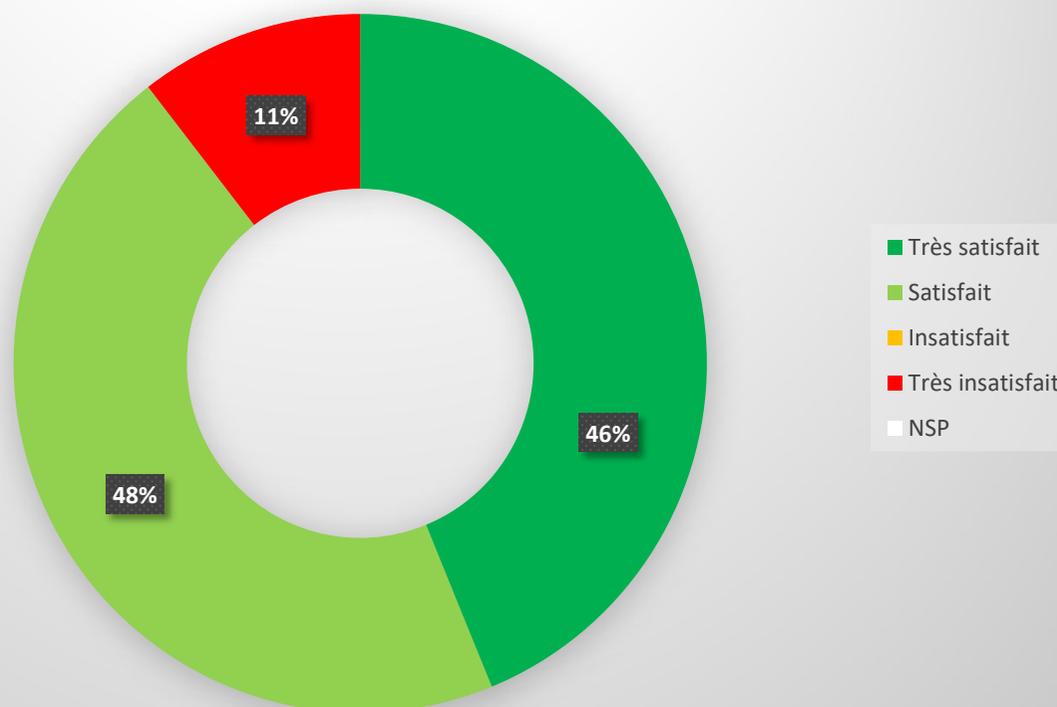


Site Internet de la Ville

Sceaux.fr : site Internet de la Ville

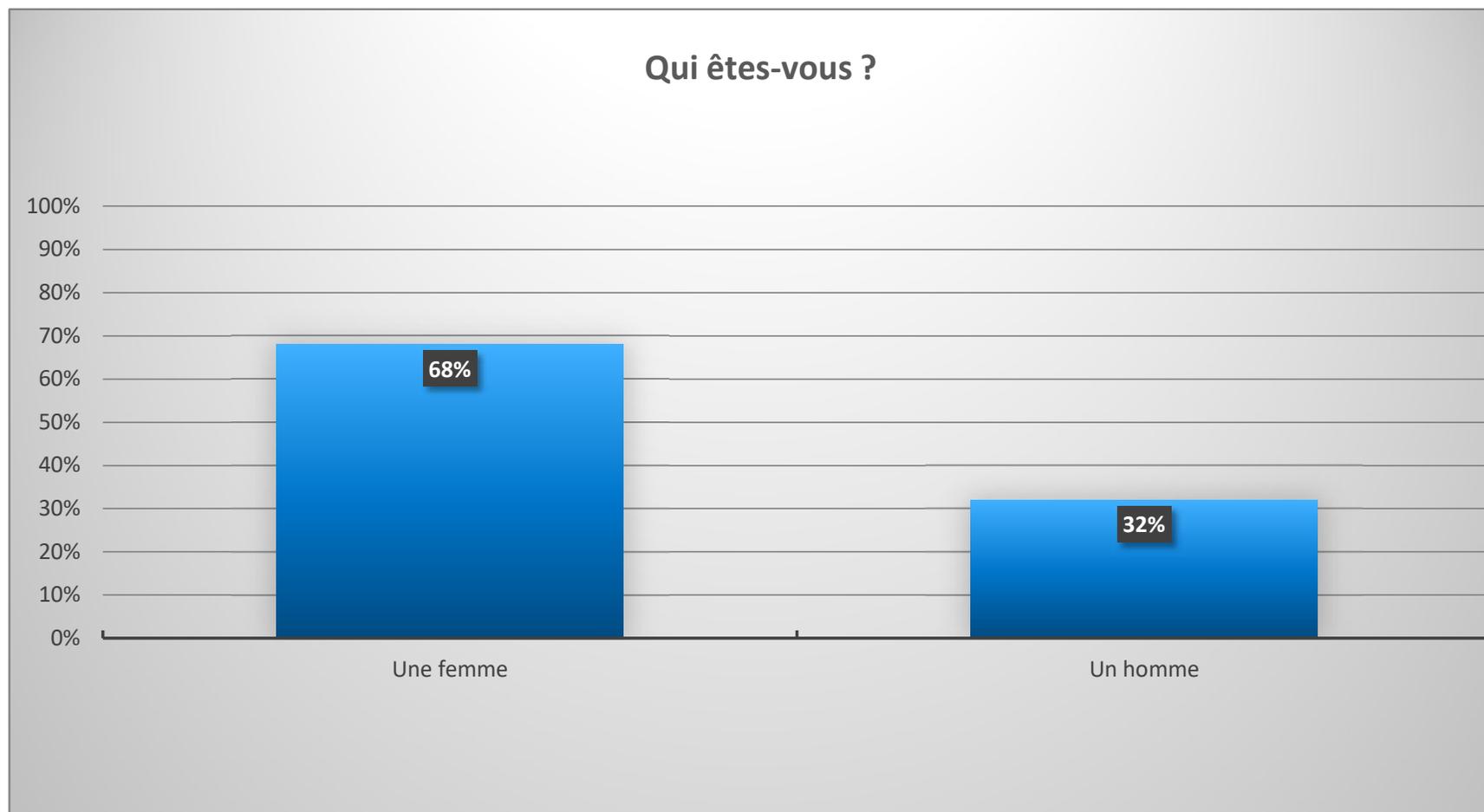


Si oui, êtes-vous satisfait du délai de réponse ?

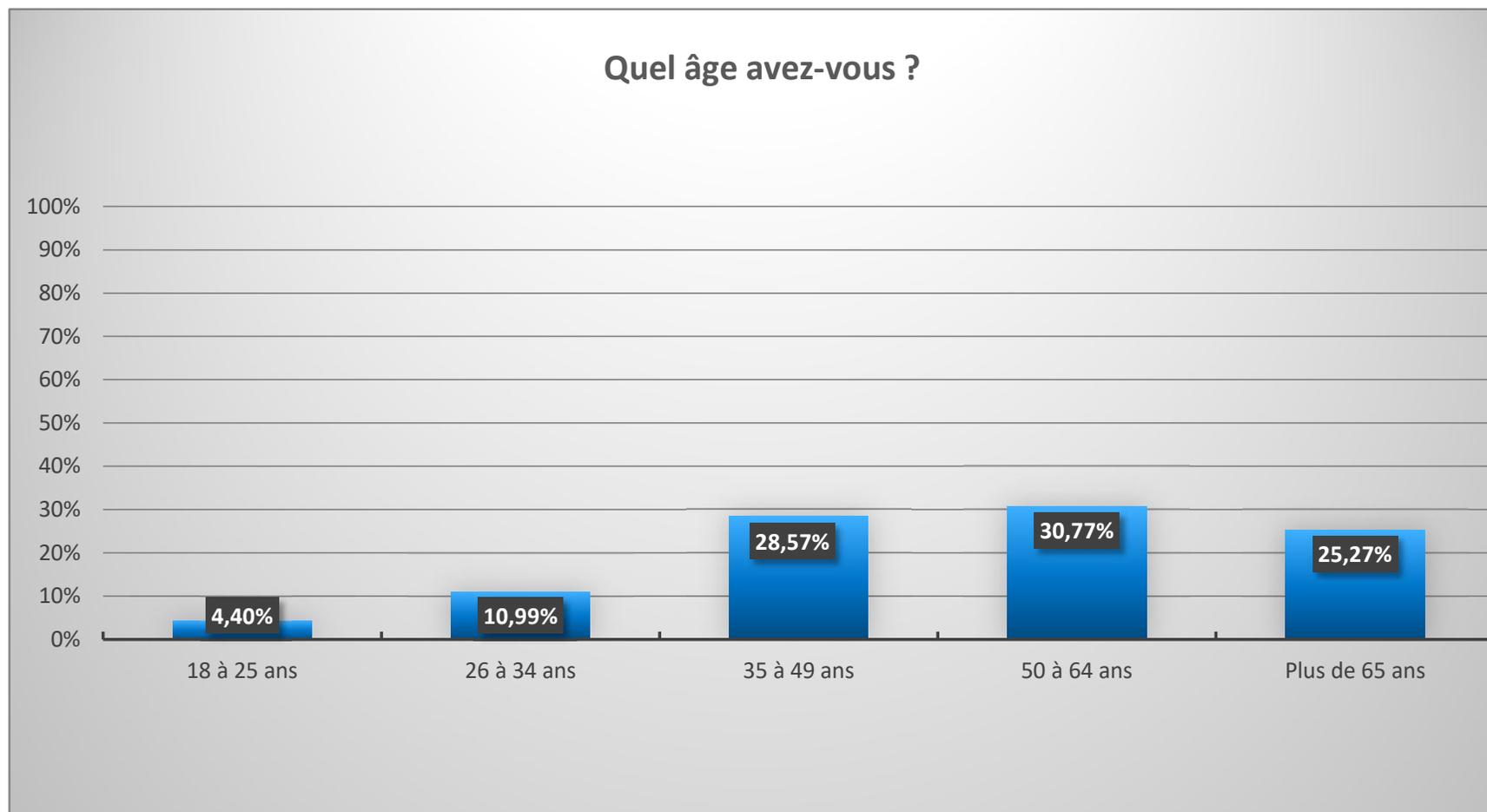


Votre profil d'utilisateur

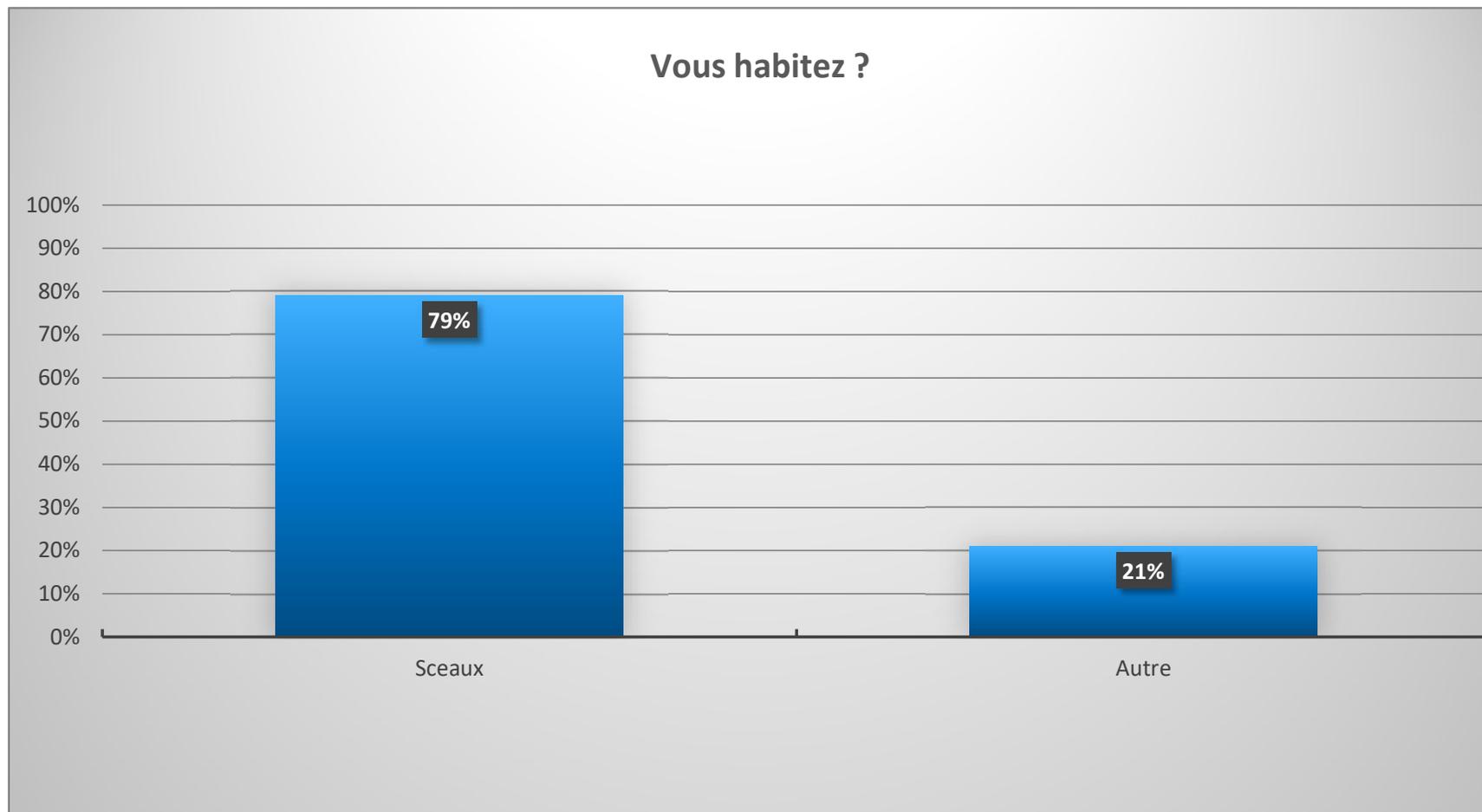
Service Sceaux info mairie : Votre profil d'utilisateur



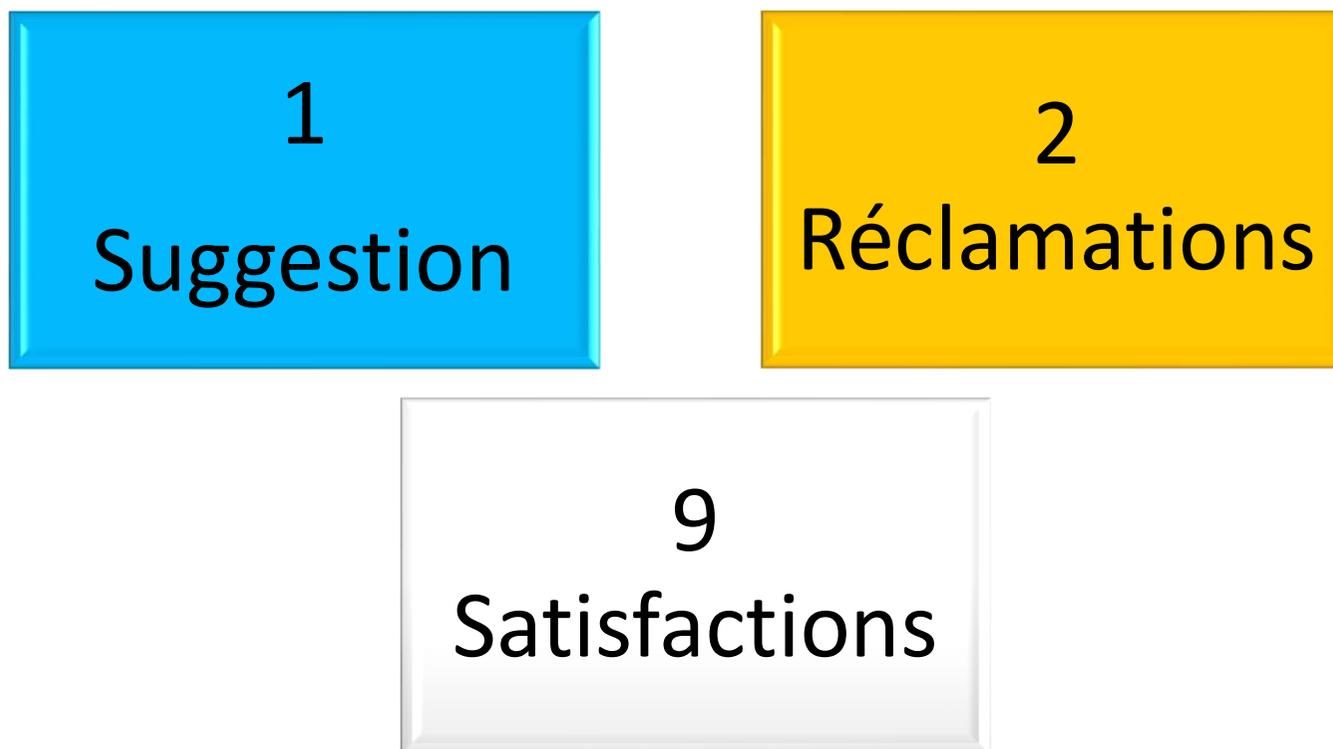
Service Sceaux info mairie : Votre profil d'utilisateur



Service Sceaux info mairie : Votre profil d'utilisateur



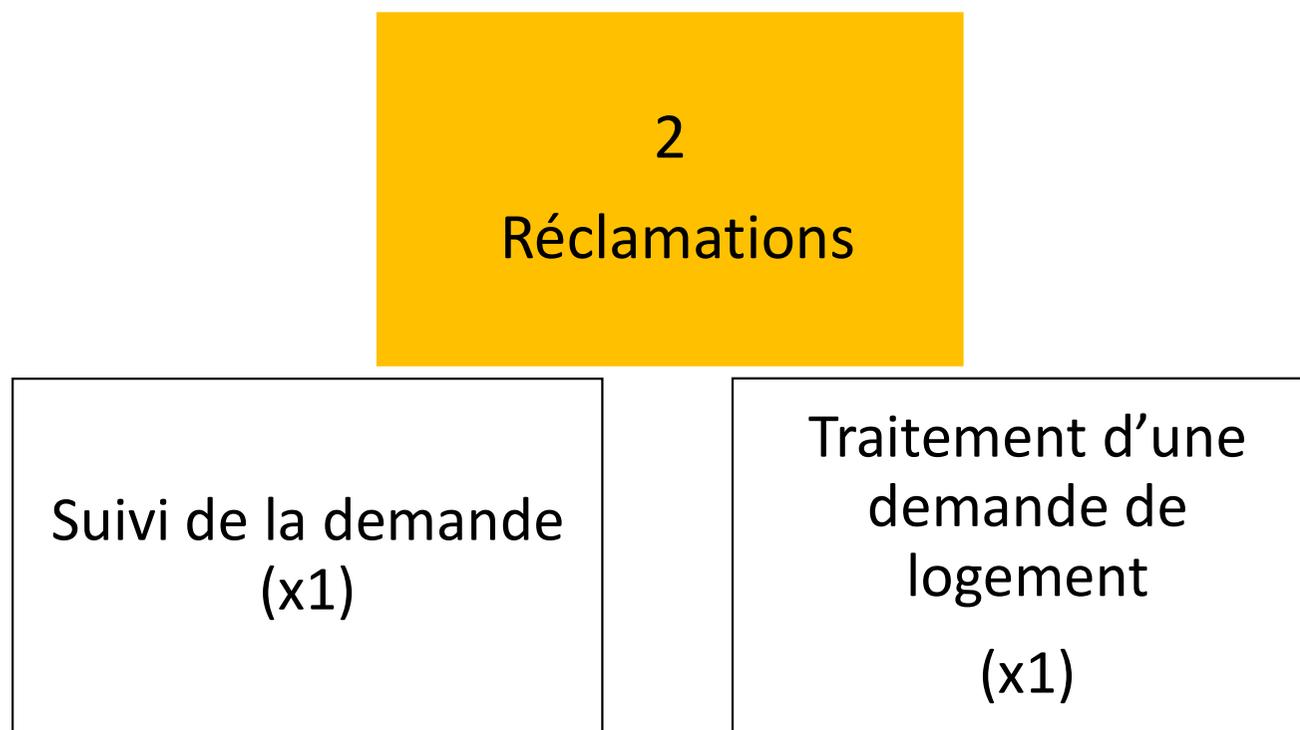
Les commentaires



1
Suggestion



« Enregistrer ses données personnelles et pièces justificatives pour ne plus avoir à les fournir pour toute autre démarche »



9

Satisfactions

Les satisfactions portent sur la qualité de l'accueil : courtoisie, écoute, diplomatie et tact des agents d'accueil