

VOUS ÊTES SATISFAITS DE L'ACCUEIL DES USAGERS

100 USAGERS ONT RÉPONDU À UNE ENQUÊTE EN 2022*

Ce que vous appréciez :

- 90 % la courtoisie.
- 90 % l'accueil au téléphone.
- 94 % la qualité de l'accueil à l'hôtel de ville.
- 95 % l'espace d'attente.
- 87 % le délai d'attente avant d'être pris en charge.
- 91 % la satisfaction globale liée à l'accueil.
- 89 % la fiabilité des informations du site internet.
- 89 % la confidentialité.

Axes d'amélioration :

- Confidentialité du hall d'accueil de l'Hôtel de Ville.
- Lisibilité et visibilité du site internet de la collectivité.
- Le délai d'attente.
- La signalétique de l'Hôtel de ville et des guichets du *middle office*.
- Taille des lettres de l'écran de la salle d'attente.

Votre avis est précieux.

Il nous permet chaque année d'apporter des améliorations à l'accueil des usagers.

Exprimez-vous toute l'année au travers des formulaires présents aux guichets de l'accueil ou sur chateauroux-metropole.fr > les institutions > la démarche qualité > enquête de satisfaction

* Avis usagers récoltés du 16 juin 2022 au 29 août 2022. Détails de l'enquête disponibles sur le site de la collectivité et à l'accueil de la mairie.

**77 % sont des actifs / 13 % sont des retraités / 8 % sont des demandeurs d'emploi / 2 % sont des étudiants.



PROFIL DES RÉPONDANTS**

