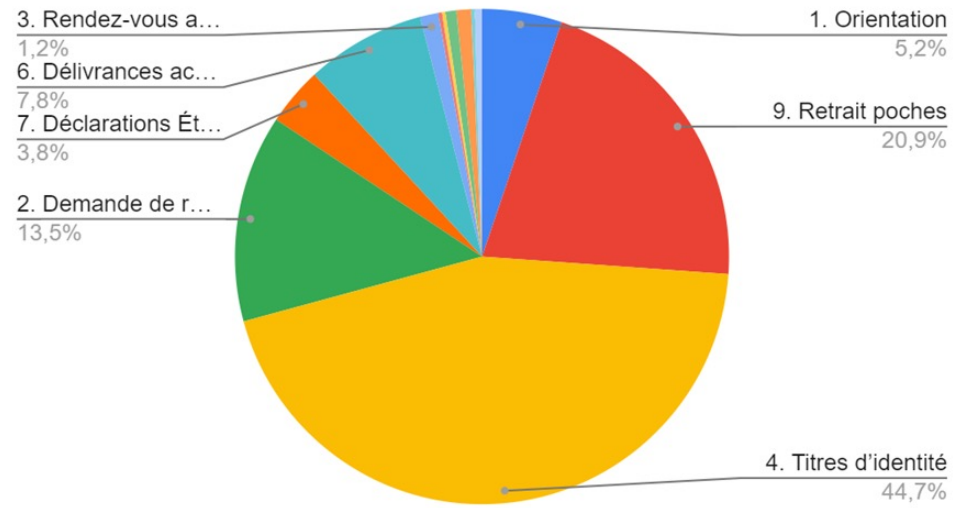


HÔTEL DE VILLE

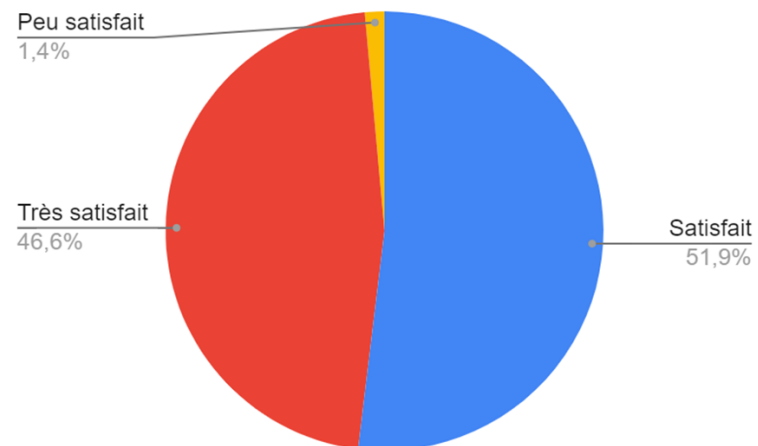
ENQUÊTE SATISFACTION 2023

Quel est l'objet de votre visite ?

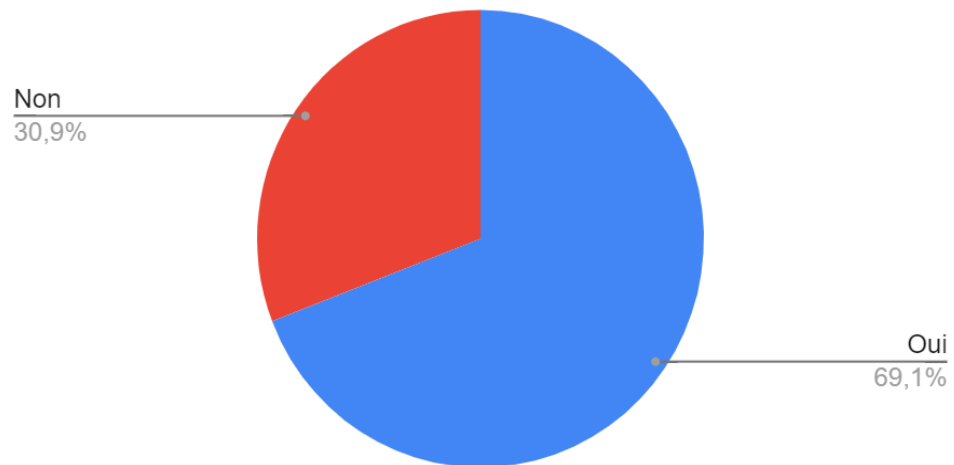


TOTAL	422
1. Orientation	23
2. Demande de renseignements	59
3. Rendez-vous avec M. le Maire	5
4. Titres d'identité	191
5. Listes électorales	4
6. Délivrances actes divers	33
7. Déclarations État Civil	16
8. Pacs	2
9. Retrait poches	89

Concernant l'accessibilité à l'hôtel de ville et aux différents étages du bâtiment, êtes-vous ?

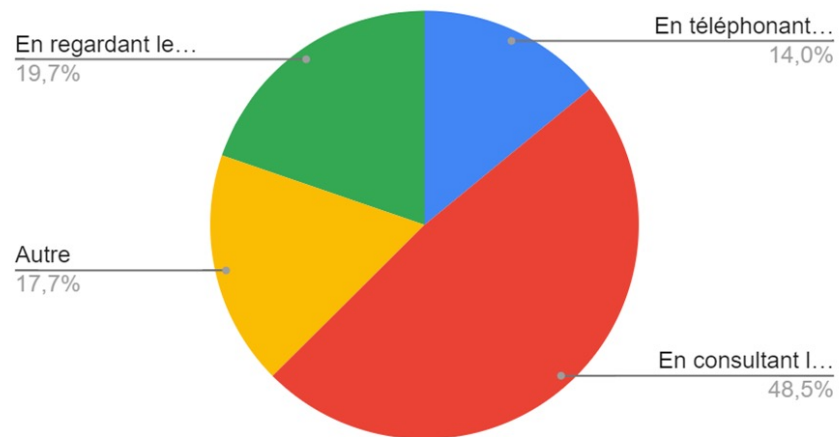


Connaissiez-vous les horaires d'ouverture de la Mairie avant votre visite ?



TOTAL	422
OUI	291
NON	130

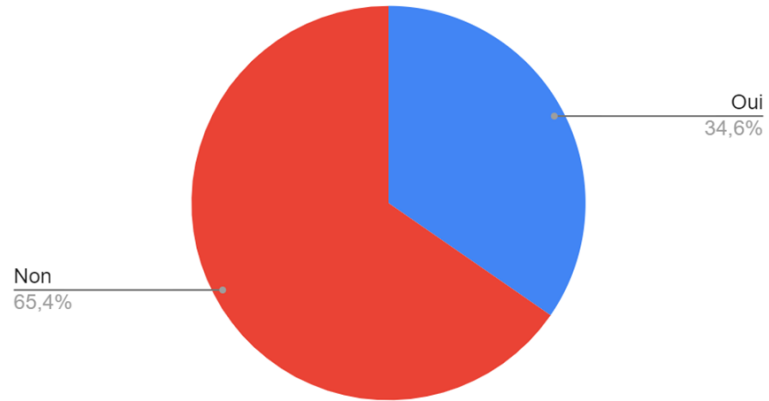
Si oui, de quelle manière ?



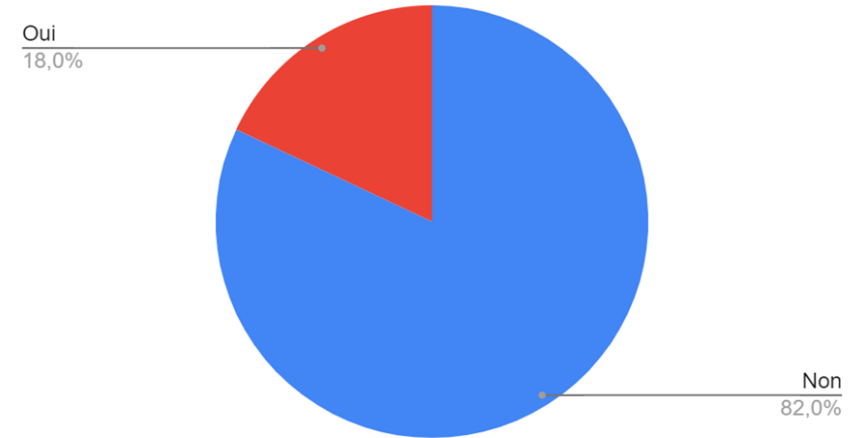
Total	291
En téléphonant en Mairie	42
En regardant les panneaux	59
En consultant le site de la ville	145
Autre	53
TOTAL	422
OUI	291
NON	130

Connaissez-vous les horaires adaptés de certains services?:

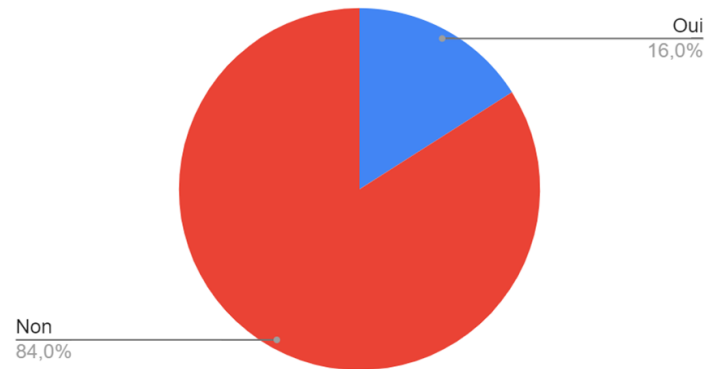
Services des Affaires Générales et de l'Etat Civil



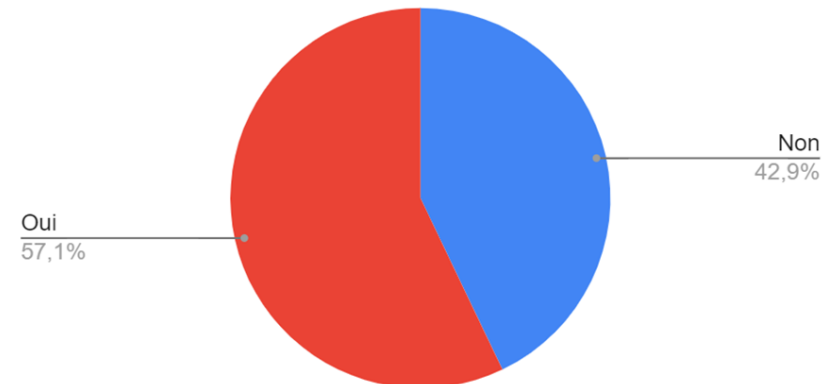
Domaine public



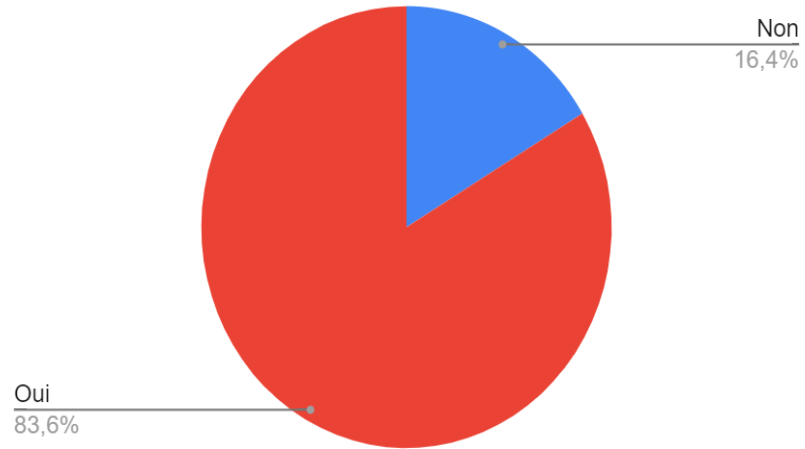
Urbanisme



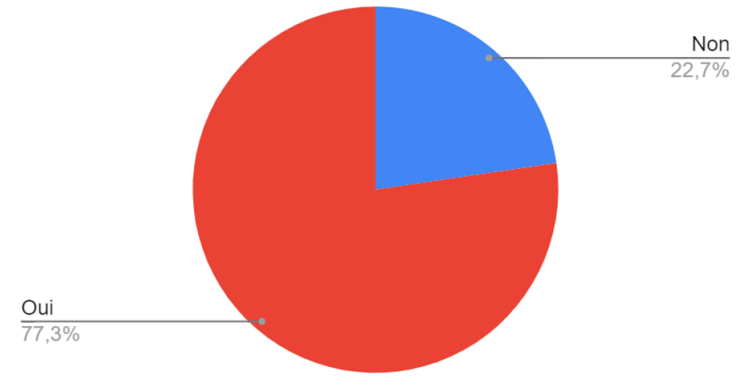
Ces informations vous sont-elles indispensa...



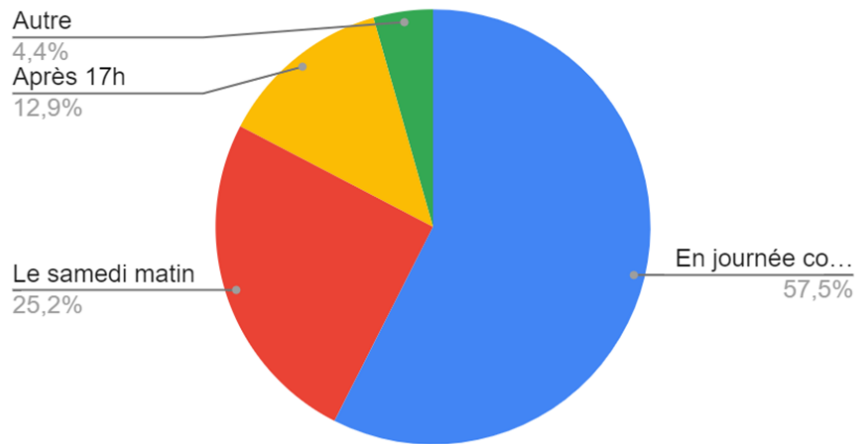
Ces horaires adaptés vous conviennent-ils ?



Leur affichage vous semble-t-il assez visibl...



Préfereriez-vous une ouverture à d'autres...

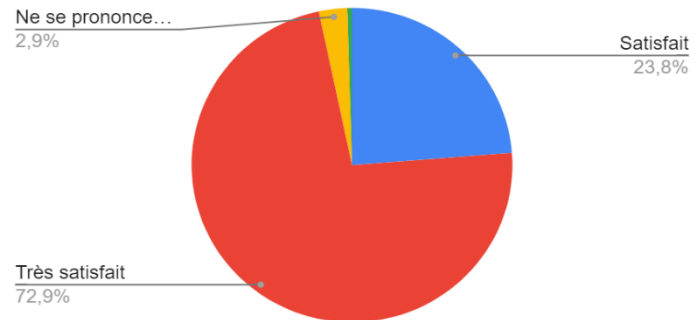


TOTAL	294
En journée continue	169
Samedi matin	74
Après 17h	38
Autre	13

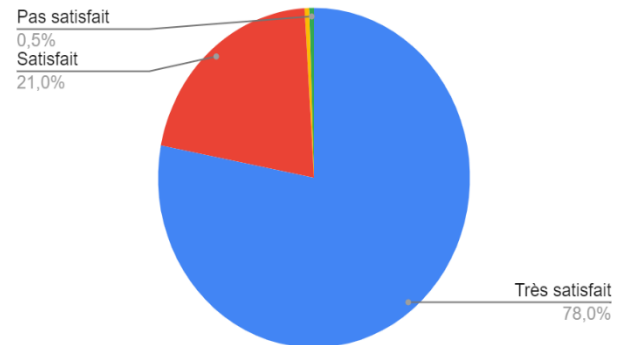
Qualité de l'accueil

Accueil général:

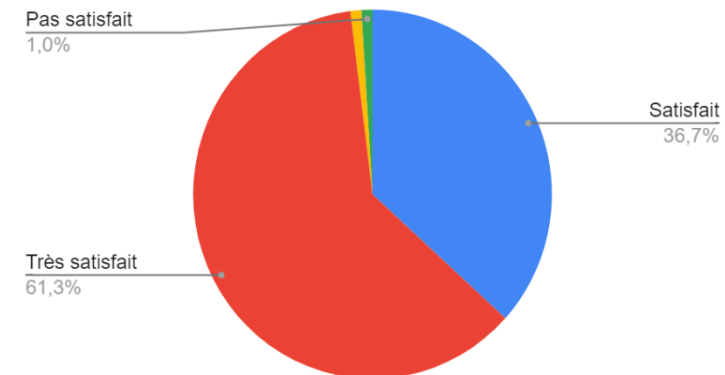
Orientation vers le service compétent par l'agent d'accueil



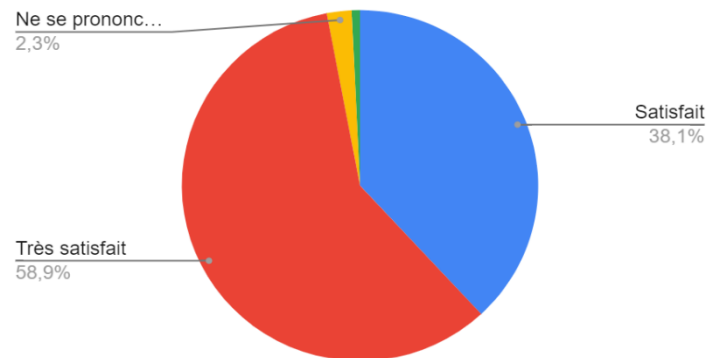
Courtoisie (politesse, amabilité...)



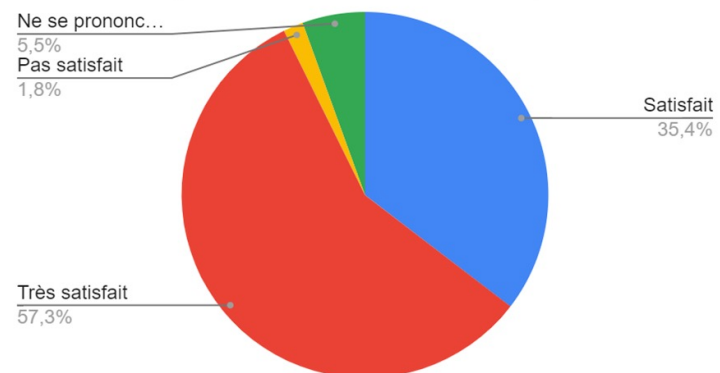
Temps d'attente



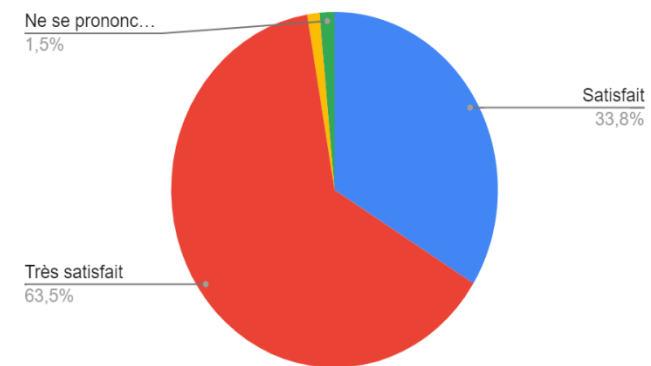
Lisibilité de la signalétique



Mise à disposition de brochures et publications

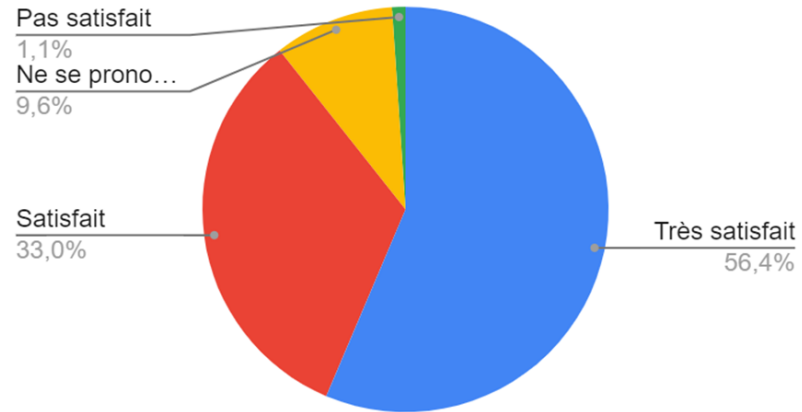


Circulation dans le hall d'accueil

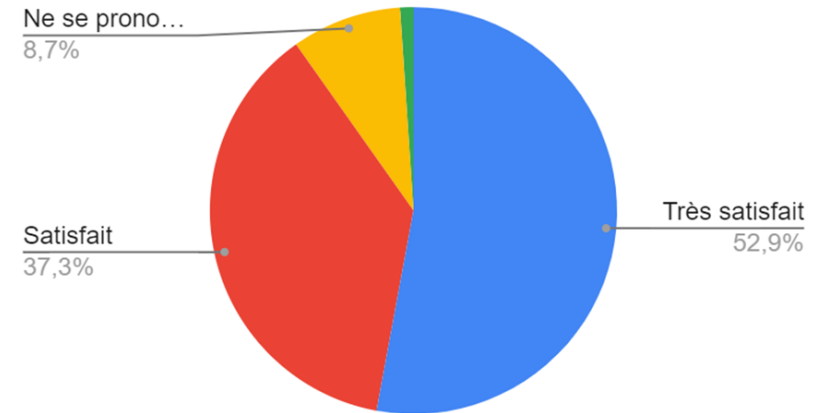


Affaires générales/Etat Civil:

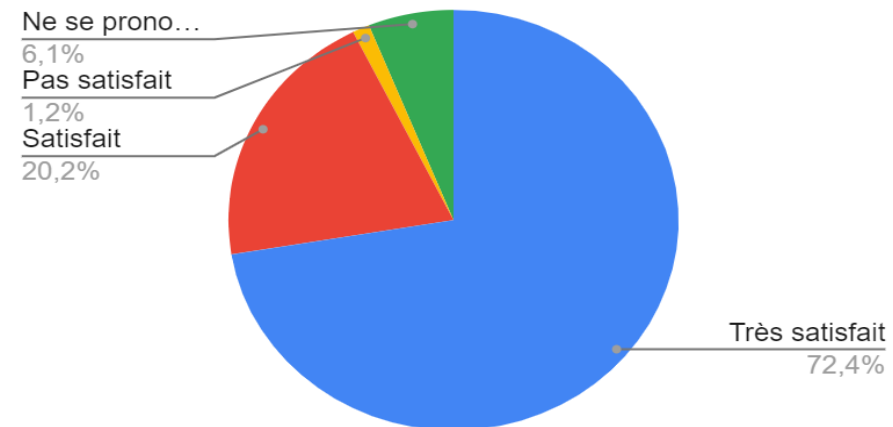
Zone d'attente



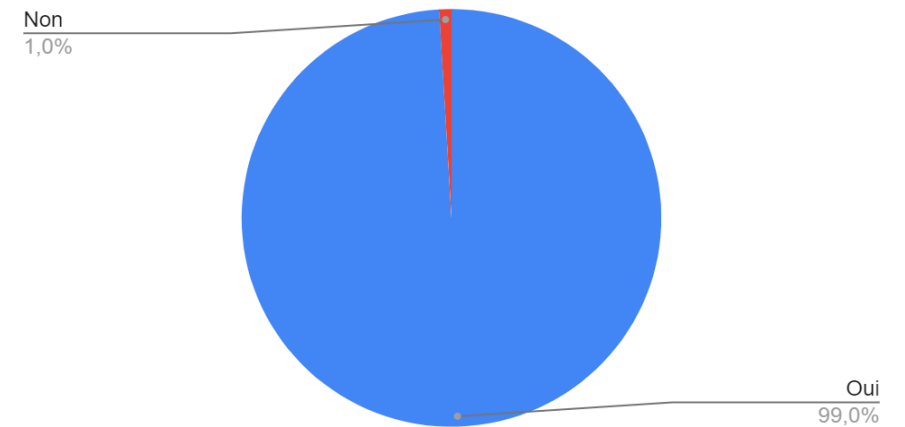
Temps d'attente



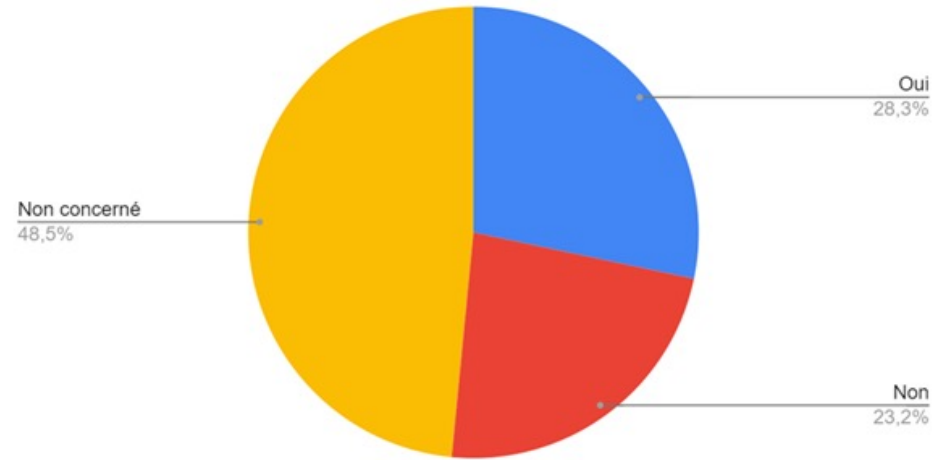
Courtoisie



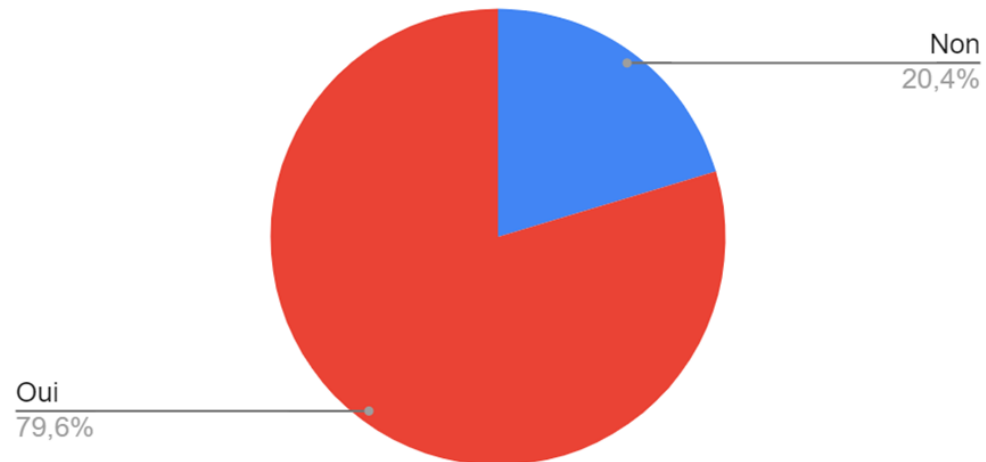
Êtes-vous satisfait des renseignements et/ou des documents obtenus ?



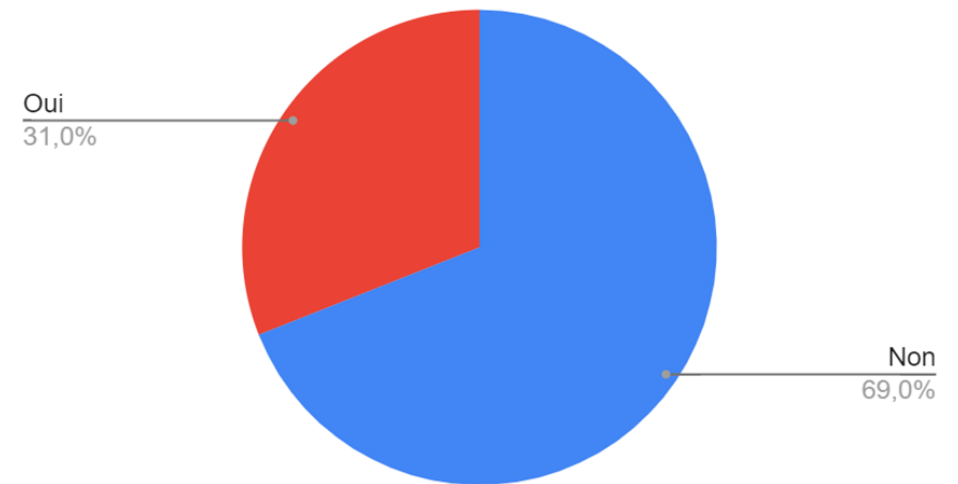
Si vous avez eu besoin d'une aide pour remplir un formulaire, l'avez-vous demandée et l'avez-vous obtenue ?



Si OUI, estimez-vous avoir été informé chaque fois que nécessaire ?

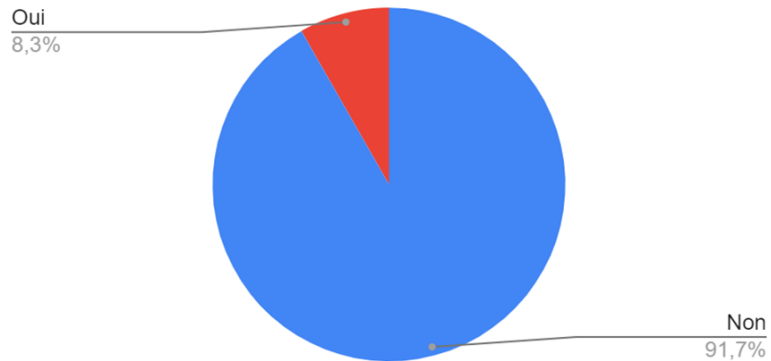


Votre demande a-t-elle nécessité un suivi ?

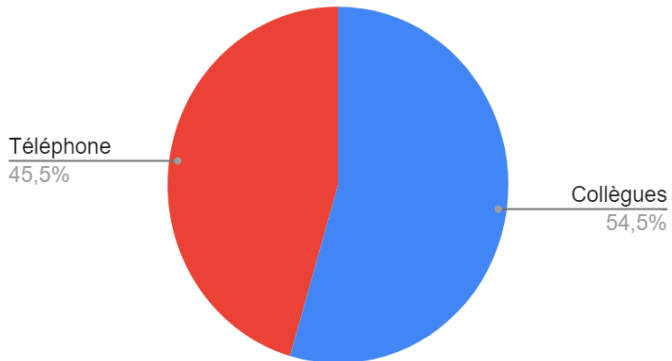


L'entretien

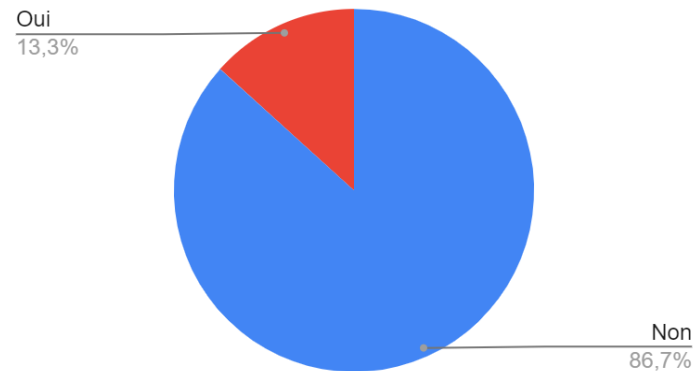
Avez-vous été interrompu durant votre entretien ?



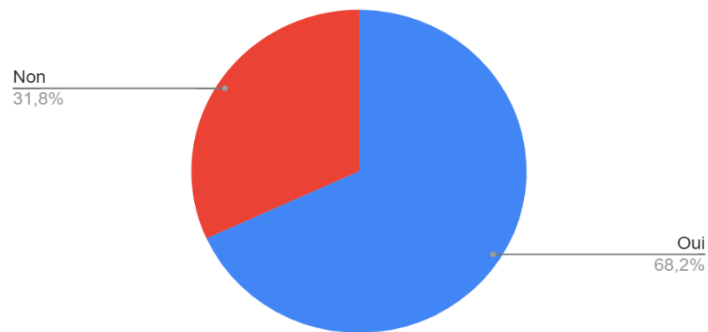
Type d'interruption



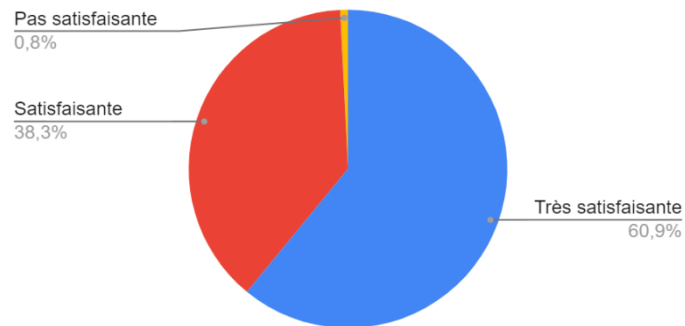
Cela vous a-t-il gêné ?



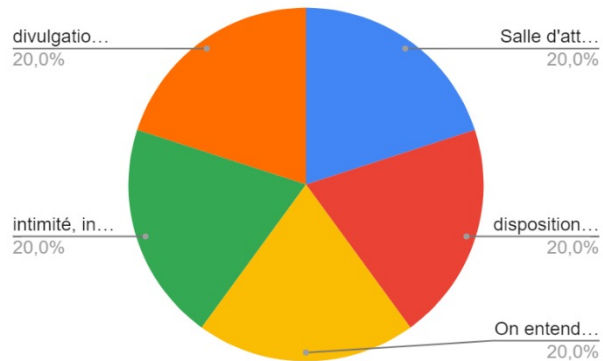
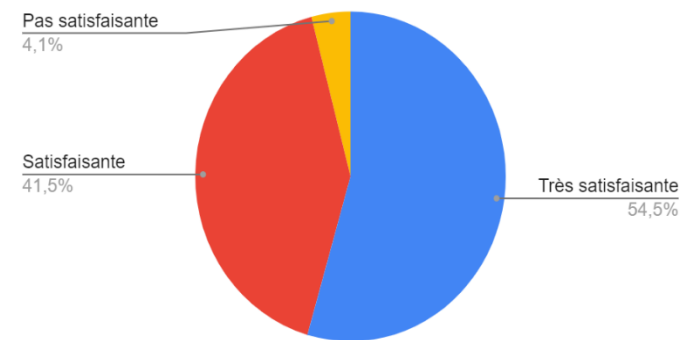
L'agent qui vous a reçu a-t-il su gérer cette interruption ?



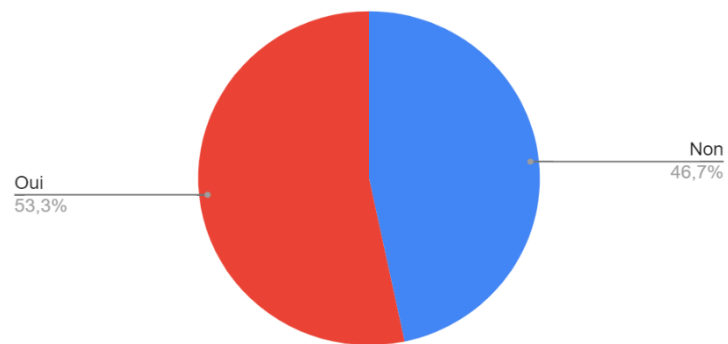
L'attention des agents à votre demande vous a-t-elle paru :



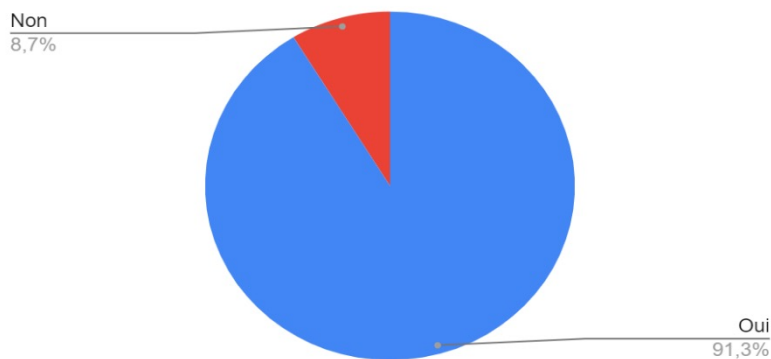
La discrétion et le respect de la confidentialité vous semblent-ils :



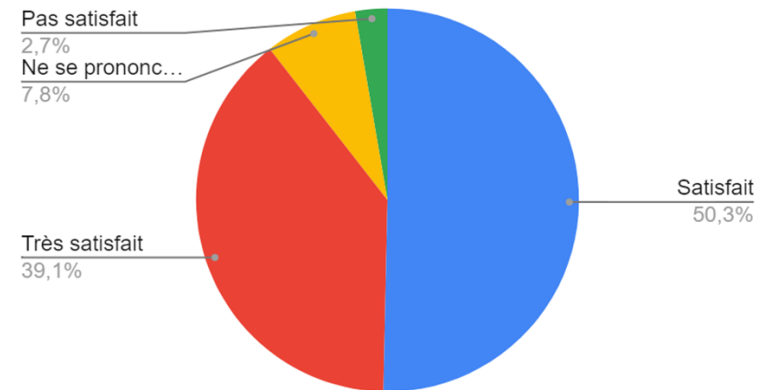
Avez-vous pris rendez-vous dans les services durant les 12 derniers mois ?



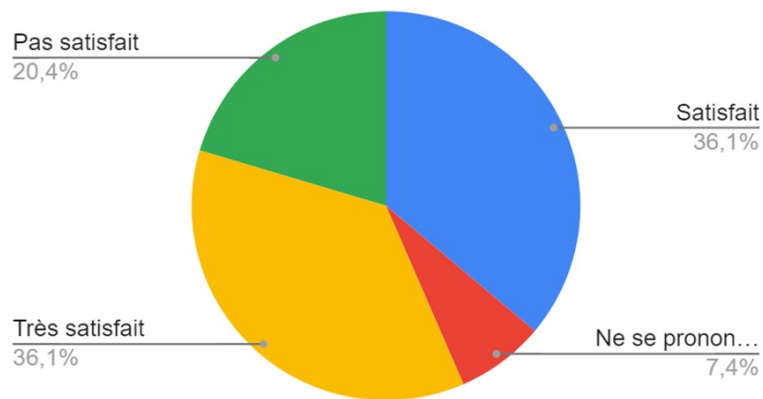
Avez-vous été satisfaits de la prise en compte de vos demandes ?



Choix de l'horaire proposé

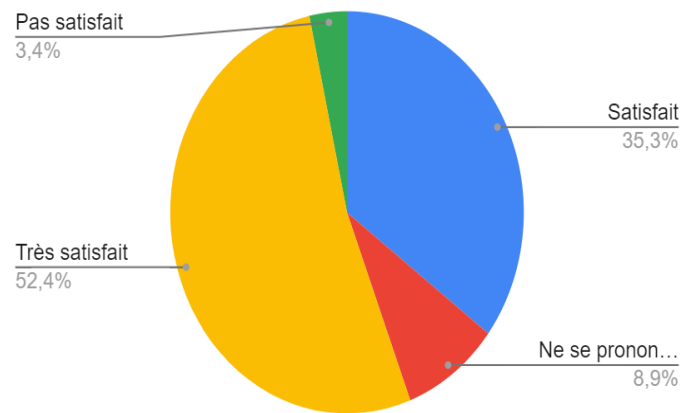


Délai d'obtention du rendez-vous



TOTAL	299
Très satisfait	108
Satisfait	108
Pas satisfait	61
Ne se prononce pas	22

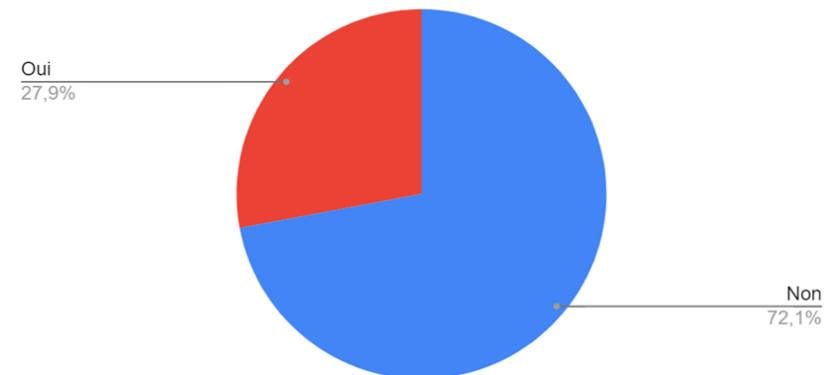
Respect de la ponctualité



TOTAL	332
Très satisfait	153
Satisfait	148
Pas satisfait	8
Ne se prononce pas	23

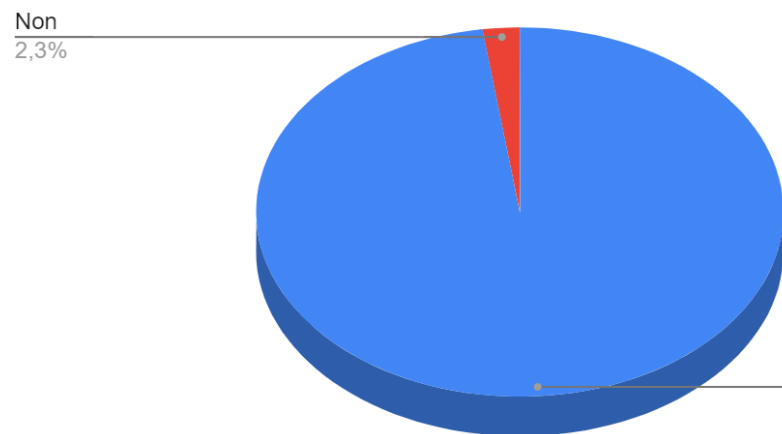
TOTAL	294
Très satisfait	115
Satisfait	148
Pas satisfait	8
Ne se prononce pas	23

Avez-vous sollicité une autre commune du département pour établir un passeport ou une CNI ?

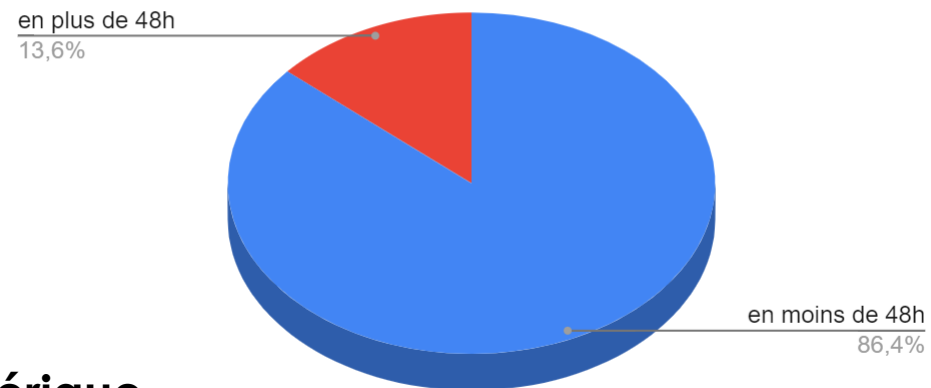


L'accueil téléphonique

Lors de vos appels téléphoniques, avez-vous été satisfait de l'accueil qui vous a été réservé ?

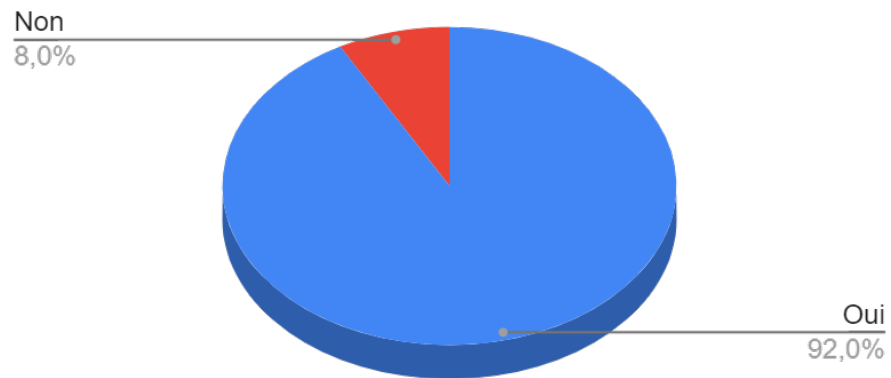


Si votre demande a nécessité un rappel téléphonique, dans quel délai a-t-il été effectué ?



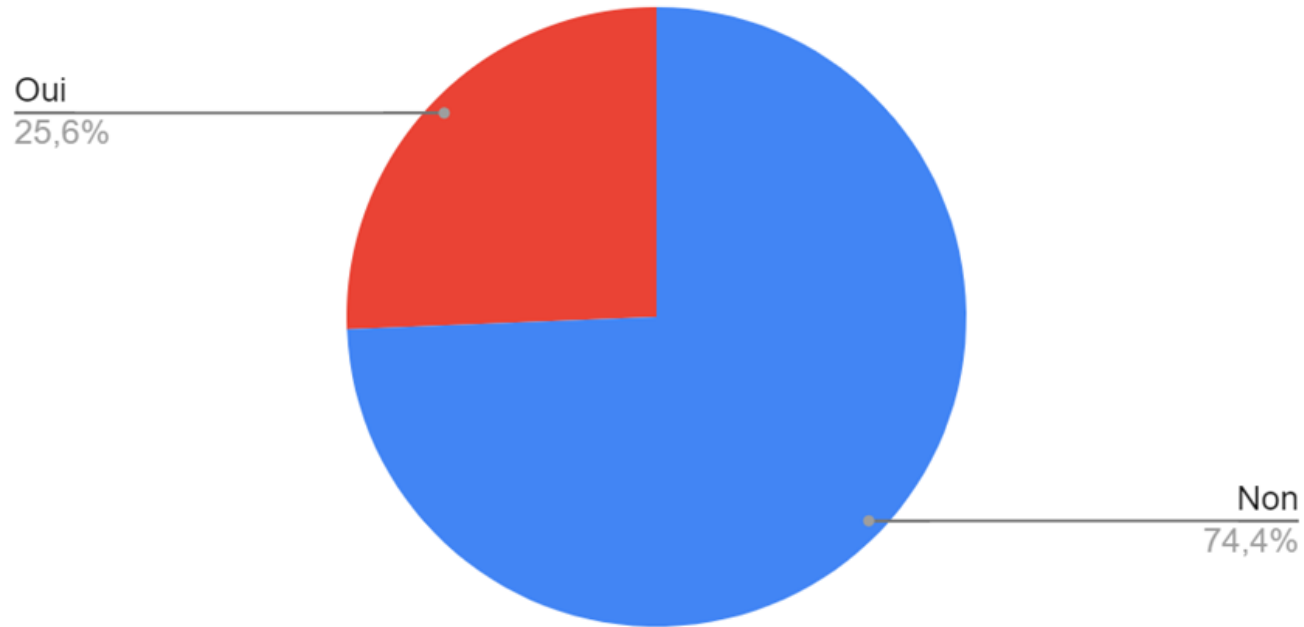
Canal physique et numérique

Satisfaction délai rappel

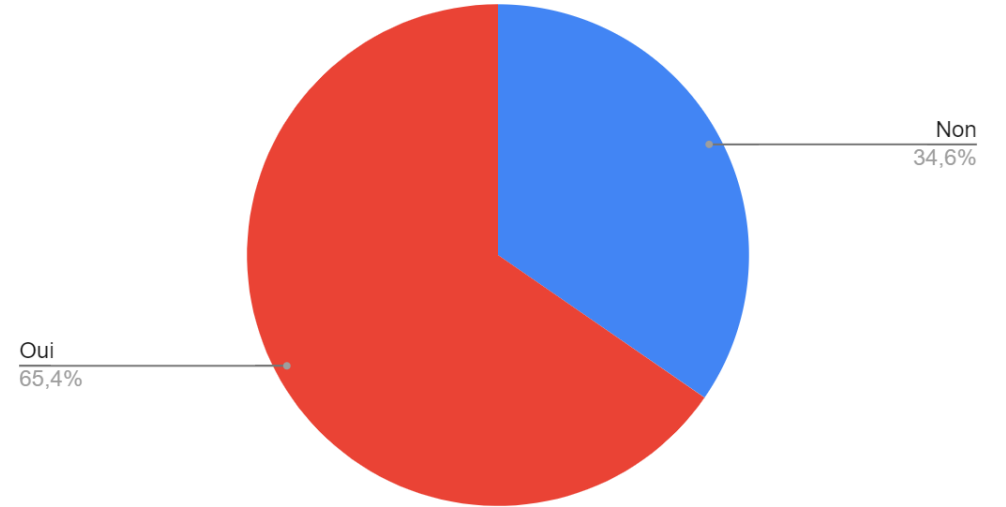


Canal numérique

Utilisez-vous l'adresse électronique contact@libourne.fr pour joindre la Mairie ?



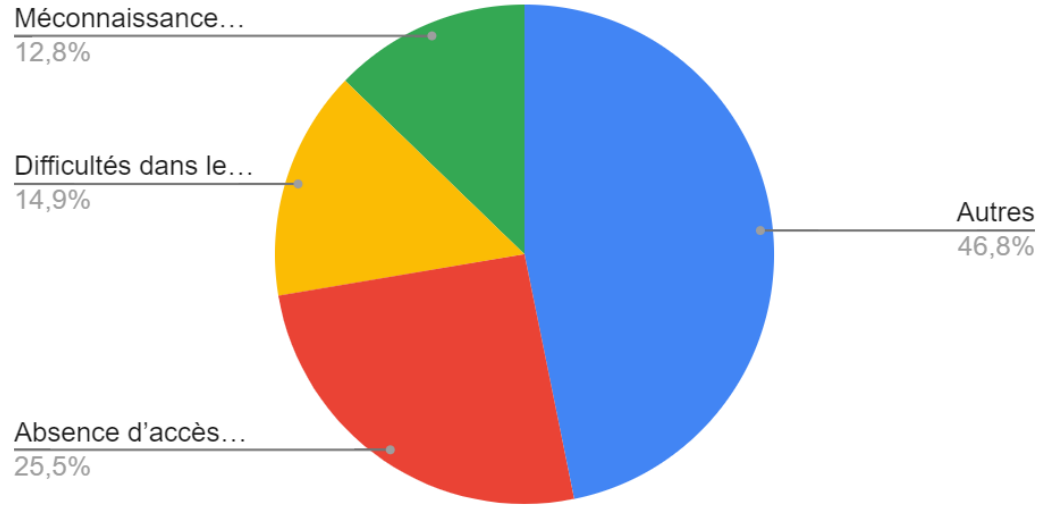
Si oui, êtes-vous satisfait de cette utilisation ?



Si non pour quelles raisons

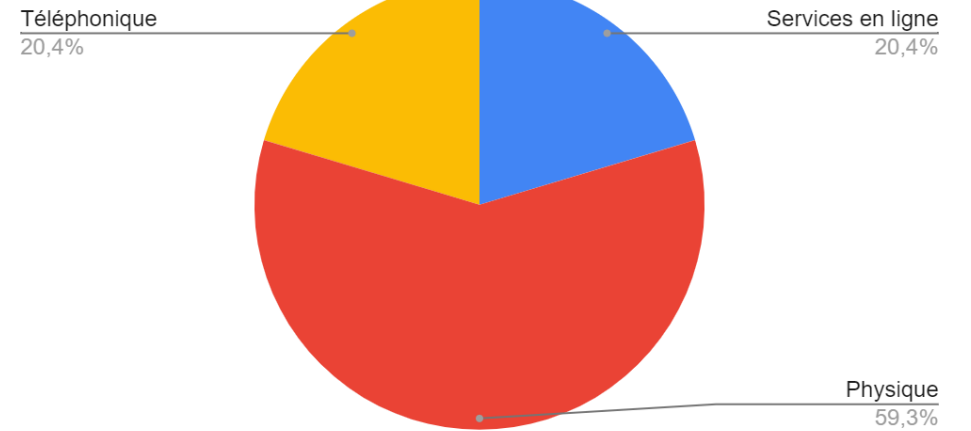


Si vous ne les utilisez pas, dites-nous pour quelles raisons ?

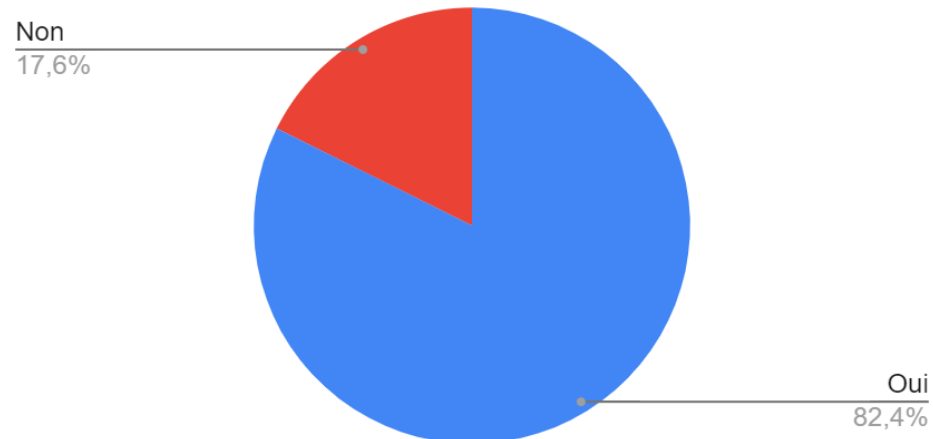


Total	47
Absence d'accès internet	12
Méconnaissance de l'offre	6
Difficultés dans l'utilisation	7
Autres	22

Quel type de canal priorisez-vous pour vos échanges avec nos services ?

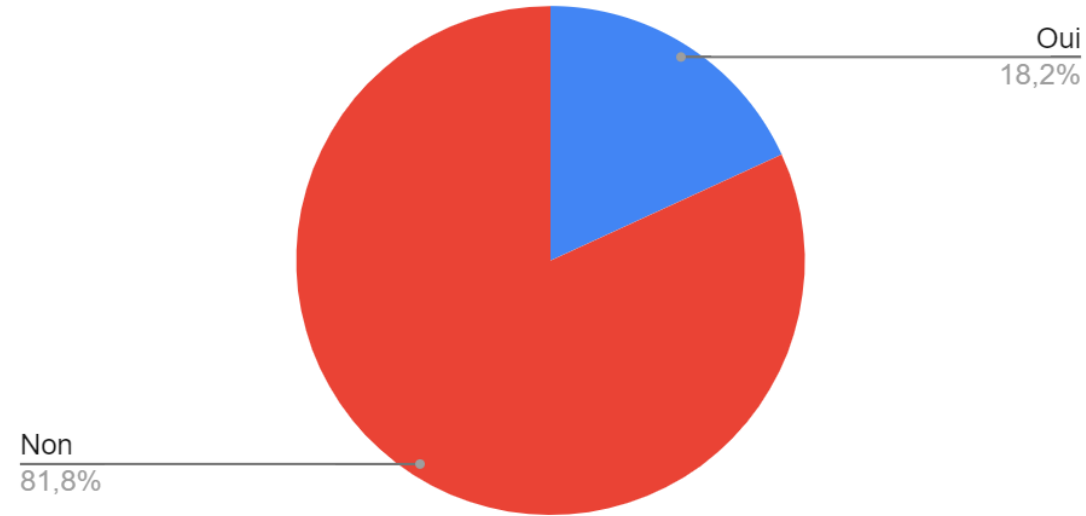


Y'a-t-il des demandes que vous souhaiteriez pouvoir effectuer en ligne ?

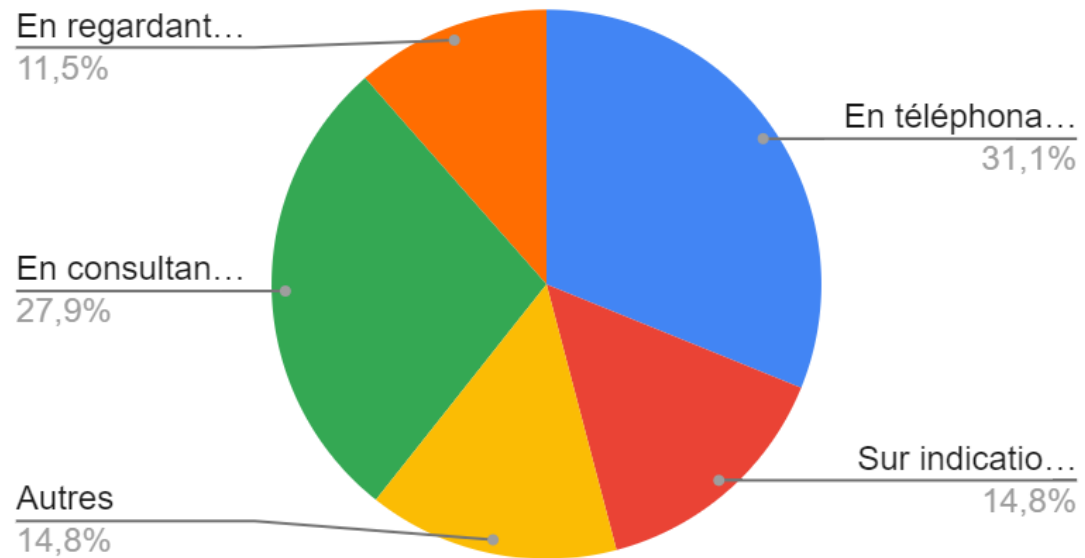


Total	113
physique	67
téléphonique	23
services en ligne	23

Connaissiez-vous le dispositif réclamation – suggestion – satisfaction avant votre visite ?

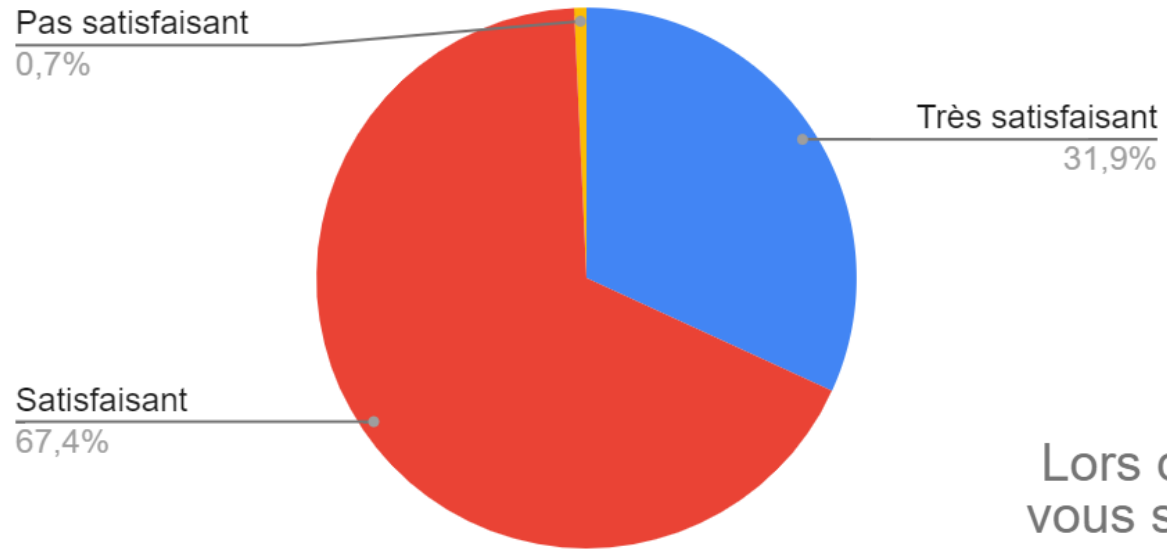


Si OUI, de quelle manière ?

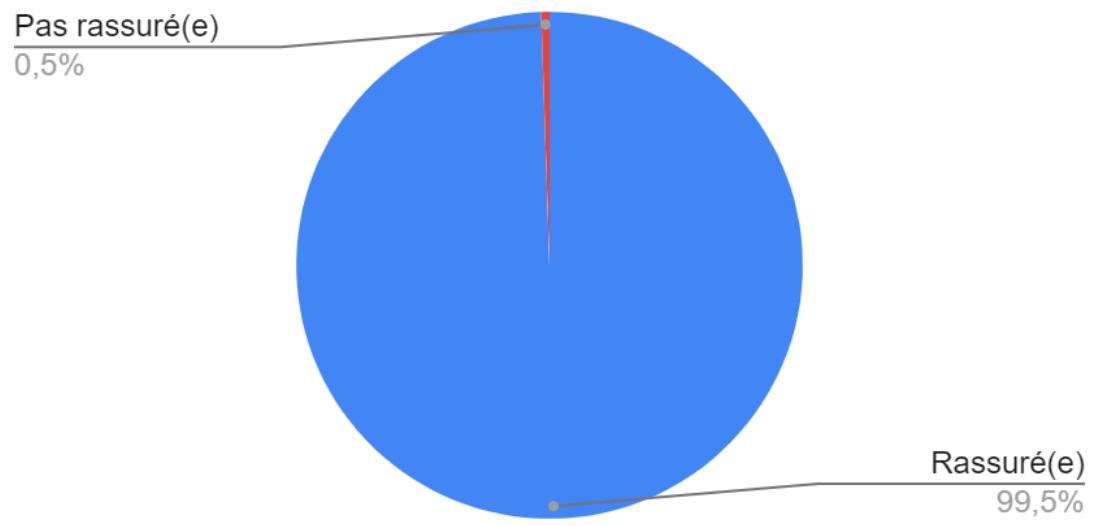


Total	61
En téléphonant à la Mairie	19
En regardant les panneaux Qualités	7
Sur indication des agents	9
En consultant le site de la ville	17
En lisant le magazine de la ville	0
Autres	9

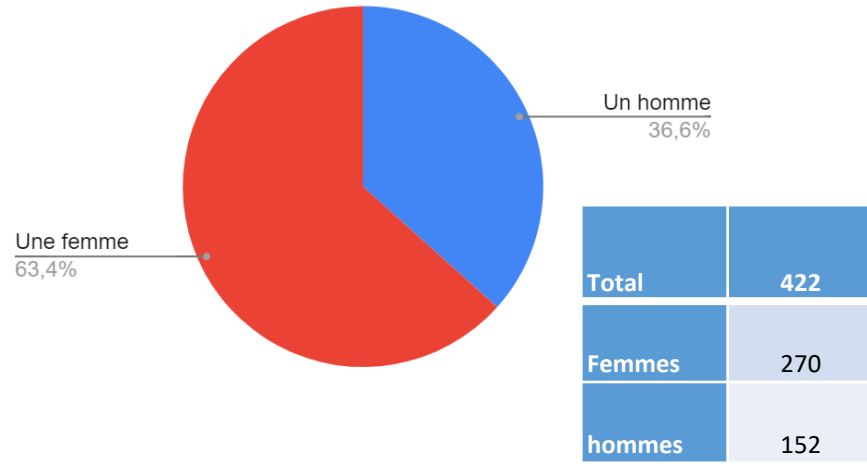
Le dispositif de sécurité sanitaire mis en place vous semble



Lors de votre (vos) visite(s) à l'Hôtel de Ville vous sentez-vous

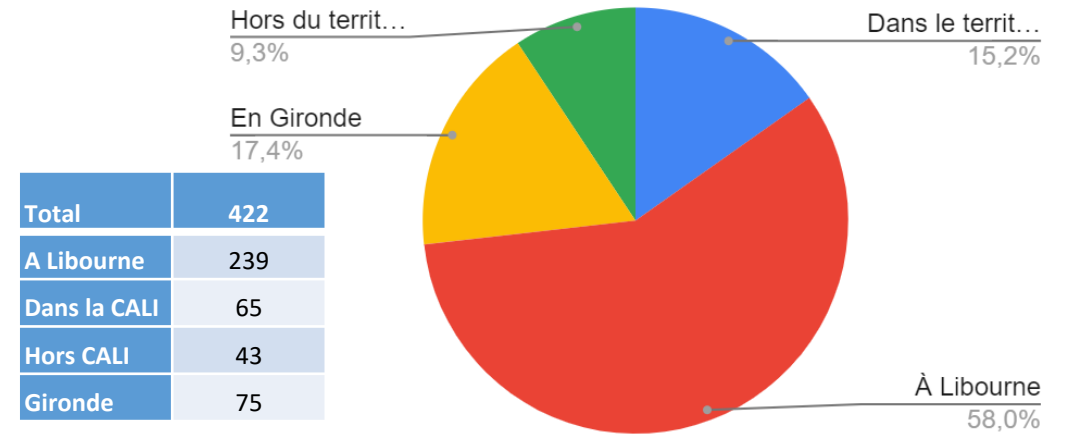


Vous êtes:

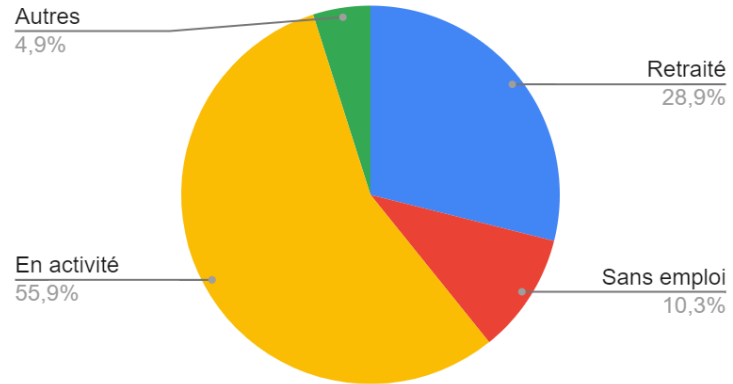


LE PROFIL

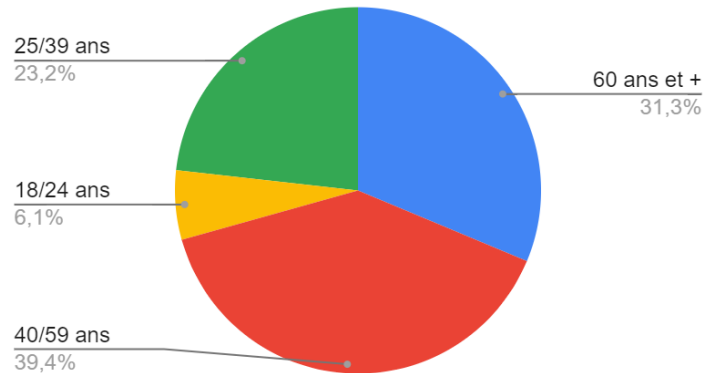
Vous résidez



Vous êtes ...



Tranche d'âge



Combien de fois par an utilisez-vous les services de la mairie ?

