

RESULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION

Réalisée du 2 au 10 décembre 2019

403 usagers interrogés sur 4 sites (Hôtel de Ville, Bâtiments C et C1, Mairie de quartier de Veymerange)



La satisfaction usagers

Taux de satisfaction des usagers relatif à :	Objectif	Résultat en 2018	Résultat en 2019
la recherche d'information	90%	91,33%	NE
à l'amabilité	90%	98,66%	100%
au confort de l'accueil - espace d'attente	90%	96,50%	98%
clarté du vocabulaire et/ou réponse apportée	90%	98,33%	98%
aux horaires d'ouverture	90%	91,50%	NE
la visibilité des horaires d'ouverture	90%	NE	92,80%
la signalétique des services (sur hôtel de ville uniquement)	90%	NE	93,09%
à l'accessibilité handicap	90%	96,00%	96,05%
décrochage avant 4 sonneries sur le n° principal de la Mairie	90%	55,00%	NE
décrochage avant 4 sonneries dans les services	90%	74,10%	NE
au traitement des appels	90%	94,40%	98,80%
délai d'attente moyen avant réception au service	5 mn	5 mn	6mn
comment jugez-vous votre temps d'attente dans les bureaux de la Mairie	90%	NE	99,70%

Axes d'amélioration:

- Ajouter un panneau d'orientation côté maison du Luxembourg,
- Amélioration de l'espace accueil de l'annexe de Veymerange,
- Ajuster l'indicateur « délai d'attente » à moins de 10 mn.

Les CNI/passeports



	Objectif	Résultat en 2018	Résultat en 2019
Taux de fiabilité des CNI/passeports	95%	97,58%	98,35%

Points forts : Amabilité – Traitement des appels