



## ACCUEIL PHYSIQUE - HÔTEL DE VILLE

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
L'accès aux services et les panneaux d'orientation/information	77,25%	20,66%	1,20%	2,10%
La propreté, le confort et les équipements mis à disposition	80,72%	18,37%	0,30%	0,90%
Les informations et documents transmis ou mis à disposition	76,81%	21,99%	0,60%	1,20%
Les délais d'attente avant le traitement de votre demande	78,01%	19,28%	1,81%	2,71%

*Des résultats globalement excellents sur l'accueil physique avec un taux de satisfaction de plus de 97% dont un taux de très satisfaits supérieur à 76,8%*



## ACCUEIL TELEPHONIQUE - HÔTEL DE VILLE

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
Délai de réponse	60,17%	34,02%	4,56%	5,81%
Orientation vers le bon interlocuteur	74,89%	22,55%	1,28%	2,55%

*Des résultats globalement excellents sur l'accueil téléphonique avec un taux de satisfaction de plus de 94% dont un taux de très satisfaits supérieur à 60,17%*



# PRISE EN COMPTE DES DEMANDES TOUS SERVICES

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
La courtoisie de nos agents	86,52%	12,41%	0,71%	1,06%
La qualité d'écoute et la confidentialité	84,53%	12,95%	1,44%	2,52%
Les informations et documents à votre disposition	74,37%	24,55%	0,72%	1,08%
La qualité de la réponse apportée et/ou des prestations délivrées	78,06%	20,14%	0,72%	1,08%

*Des résultats globalement excellents sur l'accueil avec un taux de satisfaction de plus de 97% dont un taux de très satisfaits supérieur à 74,37%*