

RETOUR

ENQUETE SATISFACTION



HDV

- Du 22 Septembre au 10 Octobre 2025
- Dans le Hall de l'HDV + Place Alex Raymond
- 272 Réponses

PROFIL DES USAGERS



GENRE



- 185 FEMMES
- Soit 68%



- 87 HOMMES
- Soit 32%

SITUATION

51%



31%



14%

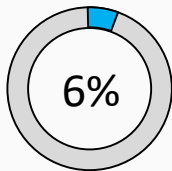


4%

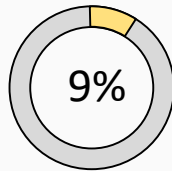


VENUE SUR SITE

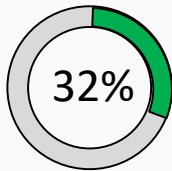
1^{ère} fois



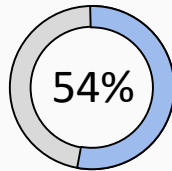
1 fois/mois



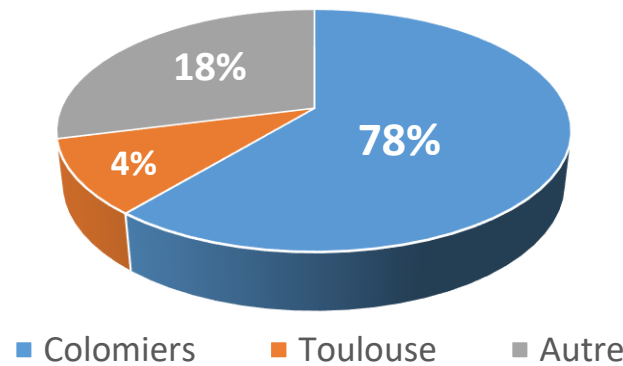
Quelques fois/an



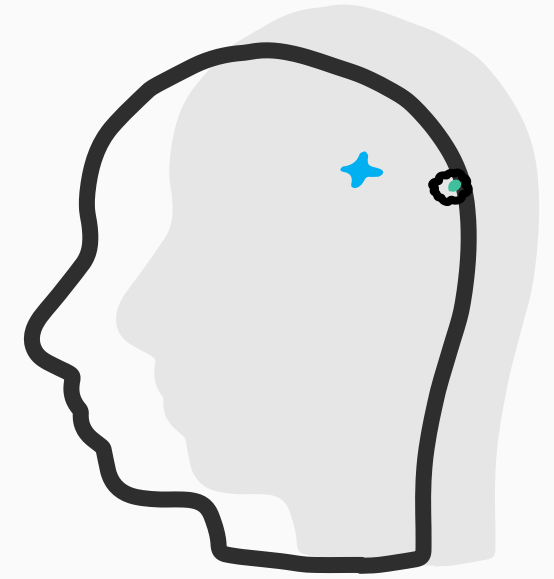
De manière exceptionnelle



HABITATION

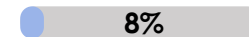


Je suis ...



TRANCHES D'AGE

- 25



45 - 59



25 - 34



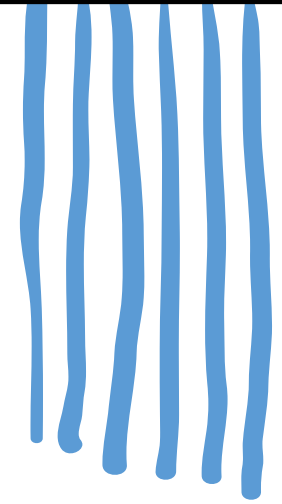
+ 60



35 - 44



L'ACCUEIL GÉNÉRAL



HORAIRES D'OUVERTURE

- 98% des usagers sont satisfaits
- 2% des usagers ne sont pas satisfaits

FACILITE D'ACCES

- 94% des usagers sont satisfaits
- 6% des usagers ne sont pas satisfaits

COURTOISIE

- 99% des usagers sont satisfaits
- 1% des usagers ne sont pas satisfaits

INFORMATION TRANSMISE

- 98% des usagers sont satisfaits
- 2% des usagers ne sont pas satisfaits

DOCUMENTATION DISPONIBLE

- 98% des usagers sont satisfaits
- 2% des usagers ne sont pas satisfaits

ACCESSIBILITÉ PMR

- 98% des usagers sont satisfaits
- 2% des usagers ne sont pas satisfaits

L'ACCUEIL GÉNÉRAL



LE CONFORT ET LA PROPRETÉ

- 99% des usagers sont satisfaits
- 1% des usagers ne sont pas satisfaits

LA CONFIDENTIALITÉ

- 97% des usagers sont satisfaits
- 3% des usagers ne sont pas satisfaits

LA SÉCURITÉ SANITAIRE

- 97% des usagers sont satisfaits
- 3% des usagers ne sont pas satisfaits

Satisfaction globale



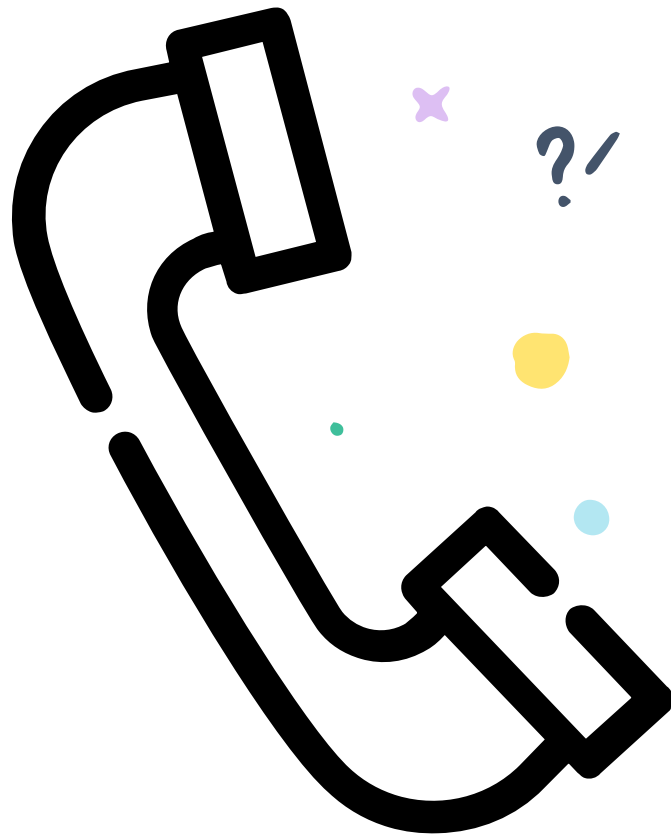
UNE NOTE MOYENNE DE

9,1/10



ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Mairie de Colomiers bonjour !



60%

des usagers interrogés ont téléphoné à l'HDV

↳ 93% d'appels transférés par l'AG

RAPIDITÉ DE LA PRISE D'APPEL

- 95% des usagers sont satisfaits
- 5% des usagers ne sont pas satisfaits

COURTOISIE



- 97% des usagers sont satisfaits
- 3% des usagers ne sont pas satisfaits

QUALITÉ ET FIABILITÉ DE LA RÉPONSE

- 96% des usagers sont satisfaits
- 4% des usagers ne sont pas satisfaits



DÉMARCHES RÉALISÉES



11%

des usagers renseignés directement par l'Accueil Général

89%

des usagers reçus par un service administratif

LES SERVICES RECUS

70% Démarches Administratives

17% Etat Civil Élections Cimetières

4% Scolaire

4% Régie

3% Urbanisme

1% RH

1% Autre

Satisfaction globale

8,8 / 10



FIABILITÉ INFORMATION/DOCS DÉLIVRÉS

- 95% des usagers sont satisfaits
- 5% des usagers ne sont pas satisfaits

LE RESPECT DE L'HEURE DU RDV

- 99% des usagers sont satisfaits
- 1% des usagers ne sont pas satisfaits

LA FACILITE D'ACCES AU SERVICE

- 98% des usagers sont satisfaits
- 2% des usagers ne sont pas satisfaits



LE DÉLAI DE TRAITEMENT DE LA DEMANDE

- 97% des usagers sont satisfaits
- 3% des usagers ne sont pas satisfaits

SITE INTERNET



56% des usagers interrogés ont consulté le site internet de l'HDV



Satisfaction globale

- 15% de 1 à 6/10
- 43% entre 7 et 8/10
- 42% entre 9 et 10/10

8,1/10

DÉMARCHES EN LIGNE

- 92% des usagers sont satisfaits
- 8% des usagers ne sont pas satisfaits

FACILITÉ D'ACCÈS

- 89% des usagers sont satisfaits
- 11% des usagers ne sont pas satisfaits

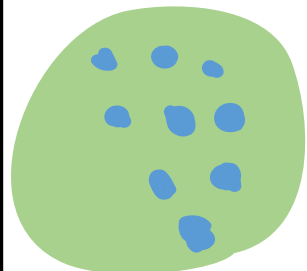
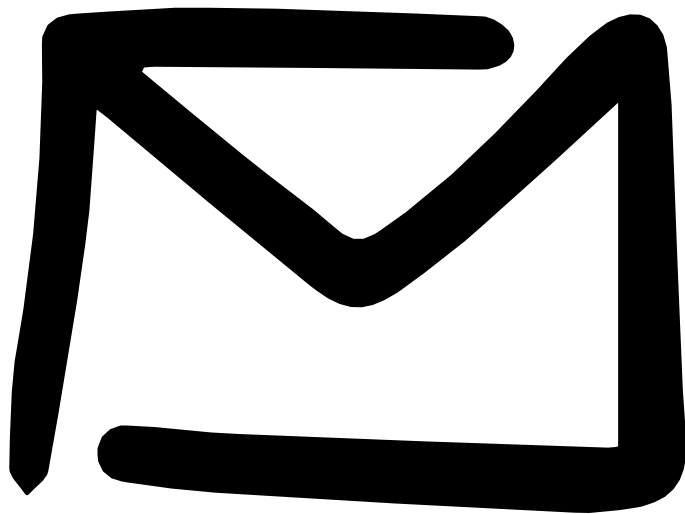
FIABILITÉ DES INFORMATIONS

- 94% des usagers sont satisfaits
- 6% des usagers ne sont pas satisfaits

COURRIER / COURRIEL



22% des usagers interrogés ont déjà contacté la Mairie par courrier, courriel ou fiche d'observation



LE DÉLAI DE RÉPONSE

- 88% des usagers sont satisfaits
- 12% des usagers ne sont pas satisfaits

LA CLARTÉ DE LA RÉPONSE

- 92% des usagers sont satisfaits
- 8% des usagers ne sont pas satisfaits

L'IDENTIFICATION DE L'INTERLOCUTEUR

- 93% des usagers sont satisfaits
- 7% des usagers ne sont pas satisfaits

NOUS CONTACTER



HOTEL DE VILLE
1 place Alex Raymond
31770 Colomiers



TELEPHONE
ACCUEIL GÉNÉRAL
05 61 15 22 22



Formulaire de contact
[Contact \(ville-colomiers.fr\)](https://ville-colomiers.fr)



HOTEL DE VILLE
COLOMIERS
@ville.colomiers



colomiersfr

