

RETOUR ENQUETE SATISFACTION HDV



- Du 12 au 30 Juin 2023
- Dans le Hall de l'HDV
- 497 Réponses

PROFIL DES USAGERS



GENRE



- 307 FEMMES
- Soit 62%



- 190 HOMMES
- Soit 38%

SITUATION

60%



20%



12%

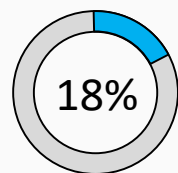


9%

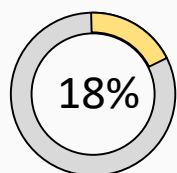


VENUE SUR SITE

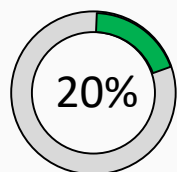
1^{ère} fois



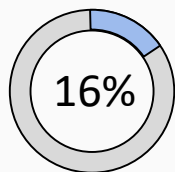
1 fois/mois



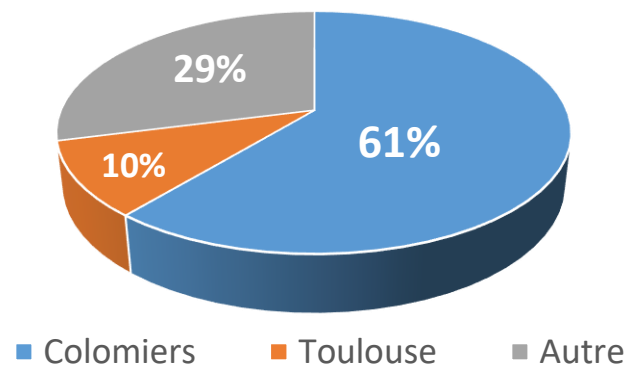
1 fois/trimestre



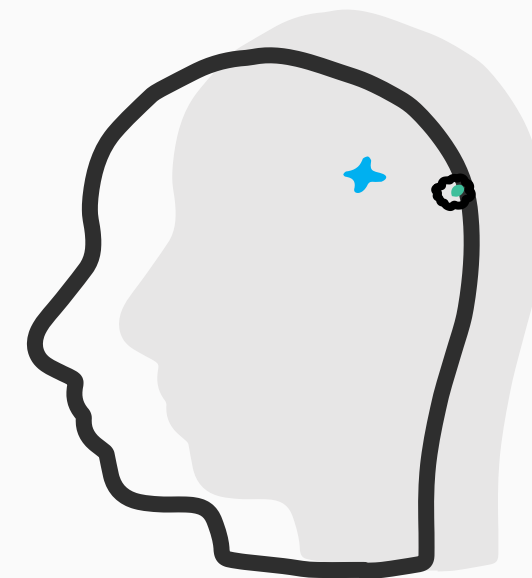
1 fois/an



HABITATION

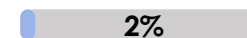


Je suis ...



TRANCHES D'AGE

- 18



45 - 59



18 - 29



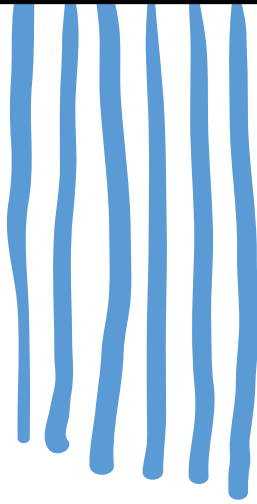
+ 60



30 - 44



L'ACCUEIL GÉNÉRAL



HORAIRES D'OUVERTURE

- 93% des usagers sont satisfaits
- 2% des usagers ne sont pas satisfaits
- 5% non concerné

FACILITE D'ACCES

- 90% des usagers sont satisfaits
- 9% des usagers ne sont pas satisfaits
- 1% non concerné

COURTOISIE

- 98% des usagers sont satisfaits
- 1% des usagers ne sont pas satisfaits
- 1% non concerné

INFORMATION TRANSMISE

- 96% des usagers sont satisfaits
- 2% des usagers ne sont pas satisfaits
- 2% non concerné

DOCUMENTATION DISPONIBLE

- 61% des usagers sont satisfaits
- 2% des usagers ne sont pas satisfaits
- 37% non concerné

ACCESSIBILITÉ PMR

- 33% des usagers sont satisfaits
- 1% des usagers ne sont pas satisfaits
- 66% non concerné

L'ACCUEIL GÉNÉRAL



LE CONFORT ET LA PROPRETÉ

- 95% des usagers sont satisfaits
- 2% des usagers ne sont pas satisfaits
- 3% non concerné

LA CONFIDENTIALITÉ

- 96% des usagers sont satisfaits
- 1% des usagers ne sont pas satisfaits
- 3% ne se prononce pas

LA SÉCURITÉ SANITAIRE

- 90% des usagers sont satisfaits
- 1% des usagers ne sont pas satisfaits
- 9% non concerné

Satisfaction globale



UNE NOTE MOYENNE DE

9,2/10

ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Mairie de Colomiers bonjour !



55%

des usagers interrogés ont téléphoné à l'HDV

RAPIDITÉ DE LA PRISE D'APPEL

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

COURTOISIE



- 98% des usagers sont satisfaits
- 2% 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



16%

des usagers renseignés directement par l'Accueil Général

84%

des usagers reçus par un service administratif

LES SERVICES RECUS



- 59%** Démarches Administratives
- 20%** Etat Civil
- 13%** Autre (sport, école, éducation ...)
- 5%** Urbanisme
- 1%** Élections
- < 1%** Cimetières



Satisfaction globale



UNE NOTE MOYENNE DE

8,9/10



DÉMARCHES RÉALISÉES



LES HORAIRES D'OUVERTURE

- 94% des usagers sont satisfaits
- 3% des usagers ne sont pas satisfaits
- 3% non concerné



LE RESPECT DE L'HEURE DU RDV

- 92% des usagers sont satisfaits
- 2% des usagers ne sont pas satisfaits
- 6% non concerné



LE DÉLAI DE TRAITEMENT DE LA DEMANDE

- 83% des usagers sont satisfaits
- 13% des usagers ne sont pas satisfaits
- 4% non concerné



LA FACILITE D'ACCES AU SERVICE

- 95% des usagers sont satisfaits
- 3% des usagers ne sont pas satisfaits
- 2% non concerné



LA COURTOISIE ET L'EFFICACITE

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



LA CONFIDENTIALITE

- 96% des usagers sont satisfaits
- 2% des usagers ne sont pas satisfaits
- 2% ne se prononce pas

SITE INTERNET



53%

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



Satisfaction globale

20% de 1 à 6/10

36% entre 7 et 8/10

34% entre 9 et 10/10

8/10

DÉMARCHES EN LIGNE

- 84% des usagers sont satisfaits
- 16% des usagers ne sont pas satisfaits

FACILITÉ D'ACCÈS

- 81% des usagers sont satisfaits
- 19% des usagers ne sont pas satisfaits



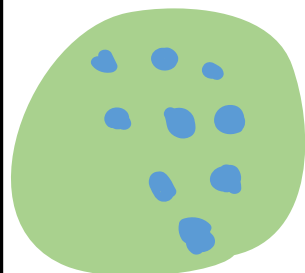
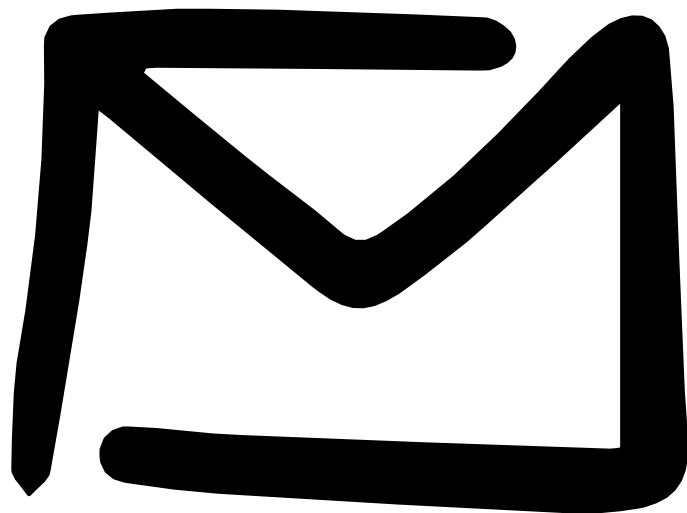
FIABILITÉ DES INFORMATIONS

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

COURRIER / COURRIEL



16% des usagers interrogés ont déjà contacté la Mairie par courrier, courriel ou fiche d'observation



LE DÉLAI DE RÉPONSE

- 83% des usagers sont satisfaits
- 17% des usagers ne sont pas satisfaits

LA CLARTÉ DE LA RÉPONSE

- 87% des usagers sont satisfaits
- 13% des usagers ne sont pas satisfaits

L'IDENTIFICATION DE L'INTERLOCUTEUR

- 84% des usagers sont satisfaits
- 16% des usagers ne sont pas satisfaits