

LES ACCUEILS EN MAIRIE : LES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE QUALIVILLES SUR L'ANNÉE 2025

ENGAGEMENT
DE SERVICE
QUALIVILLES
REF. 111
AFNOR CERTIFICATION
www.afnor.org

Près de 2300 usagers (soit 5 % de la fréquentation) ont donné leur avis sur la qualité des accueils de la mairie. Résultat : des scores très hauts qui nous encouragent à poursuivre les efforts menés dans le cadre de la certification Afnor Qualivilles !

Votre regard sur nos équipes et équipements/locaux



Points forts relevés

Axes d'amélioration

L'amabilité au téléphone	4.85/5	HÔTEL-DE-VILLE	4.6/5	Confidentialité - bruit
La courtoisie	4.9/5	ETAT CIVIL FORMALITÉS	4.3/5	Confort
Accompagnement	4.96/5	ANNEXE DE BALISTE	4.8/5	La documentation
Facilité d'accès	4.94/5	MAISON DES SERVICES	4.4/5	Confidentialité
Qualité des infos transmises	4.93/5	ANNEXE DE NARBONNE-PLAGE	3.1/5	L'attente téléphonique
L'attention des agents portée à votre demande	5/5	L'ACCUEIL CCAS	4.4/5	Élargir les démarches en ligne
		SITE INTERNET CCAS	4.3/5	Facilité d'utilisation

TOUTE L'ANNÉE,

**DONNEZ VOTRE AVIS
SUR VOTRE EXPÉRIENCE
DANS NOS ACCUEILS**

en scannant les QR CODES



HÔTEL-DE-VILLE



CCAS



ÉTAT CIVIL
MAISON DES SERVICES
BALISTE



NARBONNE-PLAGE