

Les accueils municipaux plébiscités !

Courant mars, une enquête a été réalisée auprès des usagers des accueils municipaux (mairies, état civil, formalités administratives). Les résultats permettront à la Ville de poursuivre l'amélioration de ses prestations, dans la perspective de l'obtention de la certification « Qualivilles ».

738
PERSONNES
INTERROGÉES
DU 4 AU 22
MARS 2019

63%
DE NARBONNE

20%
DU GRAND
NARBONNE

17%
D'AUTRES
COMMUNES

47%
utilisaient les
services pour la
première fois

Les résultats

ACCUEIL PHYSIQUE :

99% de satisfaction,
dont 66% de très satisfaits

ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE :

97% de satisfaction,
dont 44% de très satisfaits



AIDE AU REMPLISSAGE DE
FORMULAIRES :

99%
de satisfaction,
dont 58% de
très satisfaits



QUALITÉ ET FIABILITÉ DES
INFORMATIONS TRANSMISES
AU TÉLÉPHONE :

96%
de satisfaction,
dont 42% de très satisfaits



NIVEAU DE SATISFACTION
GLOBAL À L'ACCUEIL :

9/10



NIVEAU DE SATISFACTION
POUR LES PRESTATIONS
RÉALISÉES : **8,9/10**

Quelques améliorations demandées



Meilleure accessibilité de
la Maison des Services



Installation de
fontaines à eau



Plus de confidentialité
pour l'appel des usagers

Renseignements

Direction des Démarches Administratives et de la Relation Usagers

Tél. 04 68 90 31 31

www.narbonne.fr