Qualivilles : la satisfaction usagers maintenue, l'engagement des équipes et de la ville reconnu !

La démarche qualité renouvelée en 2024 pour la ville de Narbonne avec AFNOR Certification ! Zoom sur les résultats des enquêtes de satisfaction...



928 usagers interrogés Du 15 avril au 03 mai 2024 et du 14 mai au 27 mai 2024 sur Narbonne-Plage

LES SITES ENGAGÉS: Hôtel de Ville, état civil/Formalités, Maison des services, mairie annexe de Baliste, CCAS et mairie annexe de Narbonne-Plage.



OBJECTIFS:

Évaluer les **attentes et la satisfaction** des usagers au regard des engagements Qualivilles qui récompense la qualité des accueils et des services délivrés par les agents

Identifier les canaux de communication privilégiés par les usagers

Accueil **9.52/1**0

NOTES GLOBALES

Courtoisie des agents (accueil aux guichets et au téléphone) : 99%

Accueil physique (accessibilité, horaires, confidentialité, confort, documentation) : 96 %

Accueil téléphonique (attente, qualité et fiabilité des infos): 97.5%

Site internet [facilité d'accès, fiabilité, téléservices] : 94%

Prestations (attente, informations, accompagnement, explications, délai): 98%

Prestations 9.48/10

LES MEILLEURS SCORES



100 % satisfait!

- Horaires et confort à **l'accueil Hôtel** de Ville
- L'attente et la documentation à l'état civil/formalités
- La courtoisie et la confidentialité à la Maison des Services
- Les informations transmises à Baliste
- La courtoisie les informations transmises à Narbonne-Plage
- Le confort, la courtoisie au CCAS

LES PISTES D'AMÉLIORATION

- La signalétique à l'Hôtel de ville et ses abords
- ► La signalisation, l'orientation vers le CCAS
- ► Améliorer l'accessibilité des portes à l'état civil
- ► Compléter l'information en ligne pour les prestations [Maison des Services et Baliste]
- ► Améliorer les locaux de l'annexe de Narbonne-Plage



L'ELU REFERENT Alain VICO

2ème Adjoint au Maire délégué à l'administration générale, à l'écologie, à la transition écologique, au développement durable et aux paysages et nature