

Qualivilles : les résultats de l'enquête

« Qualivilles » est la certification nationale qui mesure la réactivité et la qualité des accueils municipaux. Dans ce cadre, chaque année, une enquête mesure la satisfaction des usagers.

Des résultats satisfaisants et en hausse

Notes globales :

- ★ ACCUEIL : 9.48/10 [+5.7% PAR RAPPORT À 2019]
- ★ PRESTATION : 9.37/10 [+4.9% PAR RAPPORT À 2019]

775
USAGERS
INTERROGÉS
entre le 5 et le
23 octobre 2020



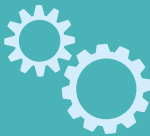
ACCUEIL PHYSIQUE
[accessibilité, horaire,
confidentialité, confort, courtoisie...]
Satisfaction 95,93 %

ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE [attente,
courtoisie, qualité de l'information]
Satisfaction 93,67 %



PRESTATIONS

[attente, informations,
suivi, délai, qualité de réponse]
Satisfaction 98,05 %



DÉMARCHES EN LIGNE
[site, facilité, fiabilité, téléservices]
Satisfaction 87,50 %



Meilleurs scores :

COURTOISIE DU PERSONNEL :
99,07 %

100% à l'Hôtel de Ville et à la Mairie
annexe de Baliste

**SUIVI ET TRAITEMENT
DES PRESTATIONS :**
100% à l'état civil

L'ATTENTE :
100% à la Maison des Services
et l'annexe Baliste

Les axes d'amélioration



148 SUGGESTIONS
[CONTRE 12 EN 2019]

Quelques pistes envisagées :

Amélioration de l'accessibilité de l'espace Formalités...

...par le regroupement de toutes les démarches à
l'état civil [rue Gustave-Fabre]

Réflexion sur des travaux de réaménagement de la
Maison des services



4^e au classement
du Baromètre 2020
de l'Afnor, catégorie
« Ville Moyenne »
évalué par
des enquêteurs
mystères.

Note de Narbonne : 79%
[moyenne : 70%]

L'élu référent

Bertrand MALQUIER
1^{er} Adjoint au Maire délégué à
l'administration générale