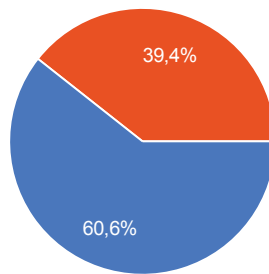


**RÉSULTATS COMPLETS
DE L'ENQUÊTE DE
SATISFACTION
DU HALL ADMINISTRATIF
AVRIL 2016**

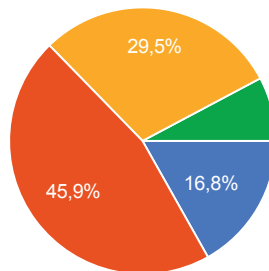
RÉSULTATS COMPLETS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DU HALL ADMINISTRATIF

Quelle est votre civilité ?



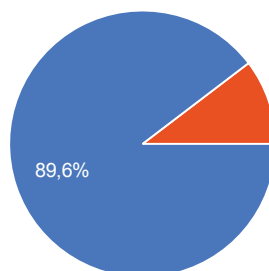
Madame	234	60.6 %
Monsieur	152	39.4 %

Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?



15-25 ans	65	16.8 %
25-45 ans	177	45.9 %
45-65 ans	114	29.5 %
65 ans et +	30	7.8 %

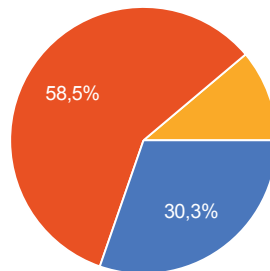
Avez-vous un accès personnel à internet ?



Oui	346	89.6 %
non	40	10.4 %

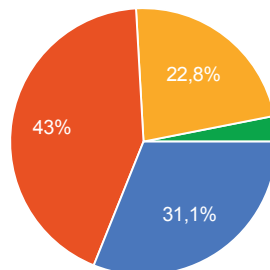
RÉSULTATS COMPLETS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DU HALL ADMINISTRATIF

Quel moyen utilisez-vous le plus souvent pour vous informer ?



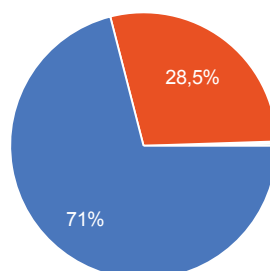
Journal PUTEAUX INFOS	117	30,3 %
Site Internet Puteaux.fr	226	58,5 %
Visite dans nos services	43	11,1 %

Quel moyen utilisez-vous le plus souvent pour nous contacter ?



Visite à l'hôtel de ville	120	31,1 %
Appel téléphonique	166	43 %
Site Internet	88	22,8 %
Courrier	12	3,1 %

Globalement, êtes-vous satisfait de votre visite dans nos services ?

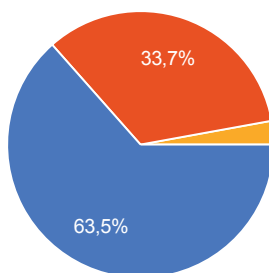


Très satisfait	274	71 %
Satisfait	110	28,5 %
Peu satisfait	1	0,3 %
Insatisfait	1	0,3 %

RÉSULTATS COMPLETS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DU HALL ADMINISTRATIF

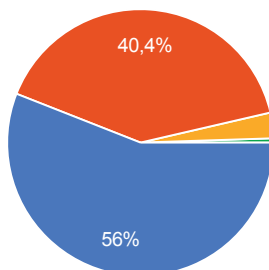
L'accueil

L'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite et/ou accompagnées d'enfants ?



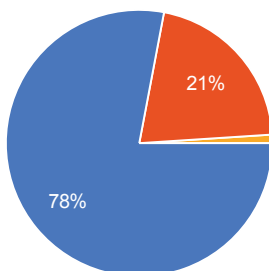
Très satisfait	245	63,5 %
Satisfait	130	33,7 %
Peu satisfait	11	2,8 %
Insatisfait	0	0 %

Êtes-vous satisfait des jours et horaires d'ouverture du hall administratif ?



Très satisfait	216	56 %
Satisfait	156	40,4 %
Peu satisfait	12	3,1 %
Insatisfait	2	0,5 %

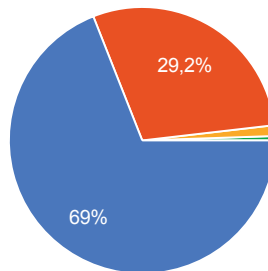
Comment évaluez-vous la courtoisie des agents d'accueil ?



Très satisfait	301	78 %
Satisfait	81	21 %
Peu satisfait	4	1 %
Insatisfait	0	0 %

RÉSULTATS COMPLETS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DU HALL ADMINISTRATIF

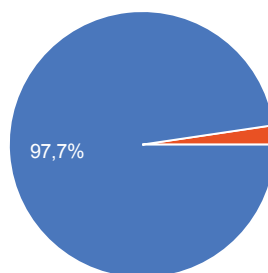
Comment évaluez-vous la qualité de l'orientation (vers un autre service ou un autre organisme) des agents d'accueil ?



Très satisfait	265	69 %
Satisfait	112	29,2 %
Peu satisfait	5	1,3 %
Insatisfait	2	0,5 %

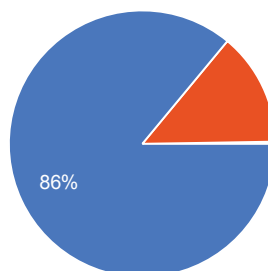
Les locaux

La confidentialité vous semble-t-elle respectée ?



Oui	376	97,7 %
non	9	2,3 %
Autre	0	0 %

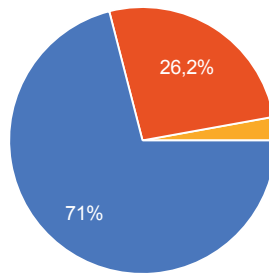
Êtes-vous satisfait de la propreté et du rangement du hall d'accueil ?



Très satisfait	332	86 %
Satisfait	53	13,7 %
Peu satisfait	0	0 %
Insatisfait	1	0,3 %

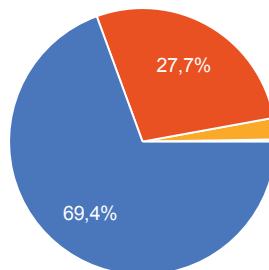
RÉSULTATS COMPLETS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DU HALL ADMINISTRATIF

La documentation consultable sur place est-elle satisfaisante ?



Très satisfait	274	71 %
Satisfait	101	26.2 %
Peu satisfait	11	2.8 %
Insatisfait	0	0 %

Êtes-vous satisfait des services associés ?

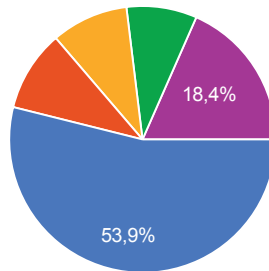


Très satisfait	268	69.4 %
Satisfait	107	27.7 %
Peu satisfait	10	2.6 %
Insatisfait	1	0.3 %

RÉSULTATS COMPLETS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DU HALL ADMINISTRATIF

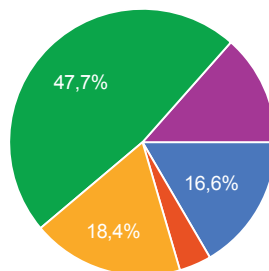
Les services

Quel est le service concerné par votre visite ?



Service Citoyenneté	208	53.9 %
Parkings et stationnement résidentiel	38	9.8 %
Service Prestations familles	36	9.3 %
Service Petite Enfance	33	8.5 %
Service Enfance Jeunesse	71	18.4 %

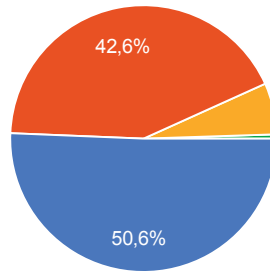
Quelle était votre demande ?



Demande d'information	64	16.6 %
Demande de rendez-vous	15	3.9 %
Visite dans le cadre d'un rendez-vous	71	18.4 %
Effectuer une démarche administrative	184	47.7 %
Paiement d'une prestation	52	13.5 %

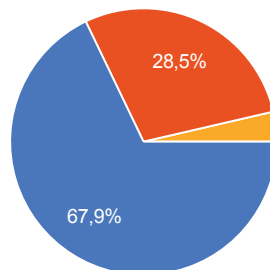
RÉSULTATS COMPLETS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DU HALL ADMINISTRATIF

Comment évaluez-vous votre temps d'attente ?



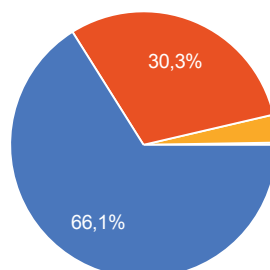
Très satisfait	195	50,6 %
Satisfait	164	42,6 %
Peu satisfait	24	6,2 %
Insatisfait	2	0,5 %

Comment évaluez-vous la qualité de l'accueil dans le service concerné ?



Très satisfait	262	67,9 %
Satisfait	110	28,5 %
Peu satisfait	14	3,6 %
Insatisfait	0	0 %

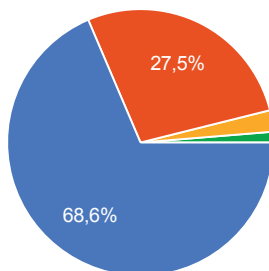
Comment évaluez-vous la confidentialité du bureau ?



Très satisfait	255	66,1 %
Satisfait	117	30,3 %
Peu satisfait	13	3,4 %
Insatisfait	1	0,3 %

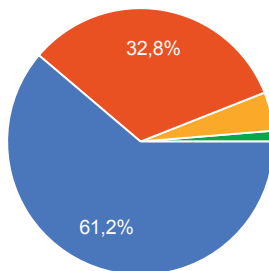
RÉSULTATS COMPLETS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DU HALL ADMINISTRATIF

Comment évaluez-vous l'efficacité des agents (aide pour remplir les formulaires, fiabilité des réponses)



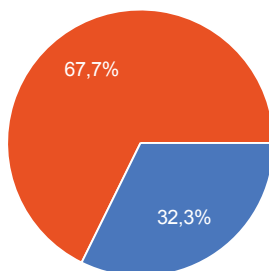
Très satisfait	264	68,6 %
Satisfait	106	27,5 %
Peu satisfait	10	2,6 %
Insatisfait	5	1,3 %

Comment évaluez-vous le suivi de votre dossier ?



Très satisfait	235	61,2 %
Satisfait	126	32,8 %
Peu satisfait	18	4,7 %
Insatisfait	5	1,3 %

Dans le cadre du respect de nos engagements de service, les fiches La Ville à votre écoute sont à votre disposition en mairie (et téléchargeables sur le site Internet) pour vous permettre d'exprimer votre satisfaction et/ ou suggestion/ réclamation. En connaissez-vous l'existence ?



Oui	124	32,3 %
Non	260	67,7 %