

Résultats de l'Enquête de Satisfaction



Nous remercions les participants de nous avoir accordé un peu de temps pour répondre à cette enquête de satisfaction réalisée en ligne et à l'accueil de l'Espace Familles dans le cadre de la Démarche Qualité.

Le référentiel Qualivilles® précise que les résultats de l'enquête de satisfaction sont analysés et donnent lieu à la mise en œuvre d'actions d'amélioration lorsqu'un taux de satisfaction est inférieur à 75 %.



ESPACE FAMILLES

TAUX DE SATISFACTION GLOBALE



DÉCLARENT ÊTRE SATISFAITS DES PRESTATIONS DÉLIVRÉES PAR LE SERVICE ESPACE FAMILLES

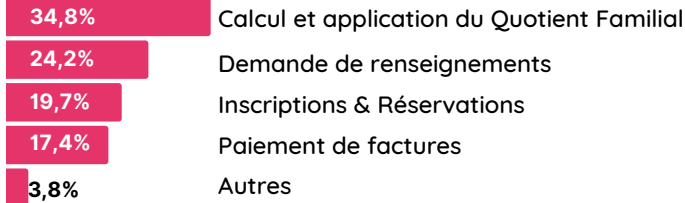
Calcul basé sur 90 réponses dont 52 en ligne et 38 à l'accueil

90 PARTICIPANTS

DU 1ER AU 31 DÉCEMBRE 2025

L'ACCUEIL PHYSIQUE, TÉLÉPHONIQUE & ÉLECTRONIQUE

Quel est l'objet de votre visite* ?

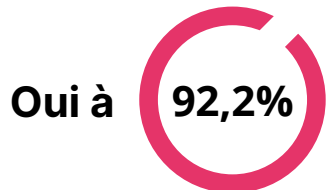


*Plusieurs réponses possibles pour les sondés

Connaissez-vous les horaires de l'Espace Familles ?



Êtes-vous satisfait des horaires actuels ?



Concernant l'accessibilité au service



95% DE SATISFACTION

L'accueil des agents (amabilité, courtoisie, qualité d'écoute)



95% DE SATISFACTION

La bonne reformulation de vos demandes par l'agent



95% DE SATISFACTION

Concernant le temps d'attente :



95% DE SATISFACTION

Confort de la zone d'attente



94% DE SATISFACTION

Brochure et publications disponibles



93% DE SATISFACTION

Lisibilité de l'affichage



90% DE SATISFACTION*

Propreté des lieux



92% DE SATISFACTION

La discrétion et le respect de la confidentialité



95% DE SATISFACTION

L'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite



96% DE SATISFACTION

L'accueil qui vous a été réservé au téléphone



94% DE SATISFACTION

Délai d'attente avant qu'un agent décroche



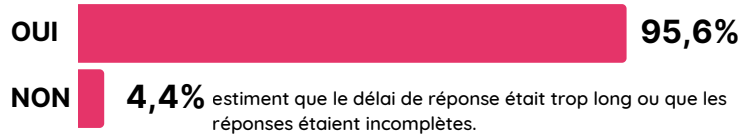
94% DE SATISFACTION

Délai de réponse à vos demandes par mail



94% DE SATISFACTION

Êtes-vous satisfait des réponses obtenues lors de vos échanges ?



Dans l'ensemble, êtes-vous satisfait(e) de vos démarches en ligne sur l'Espace Citoyens ?



90%*
DÉCLARENT ÊTRE SATISFAITS DE L'ESPACE CITOYENS

DÉMARCHES EN LIGNE

L'accessibilité à votre compte Espace Citoyens



91% DE SATISFACTION

La clarté et la lisibilité de la navigation



82% DE SATISFACTION*

Les informations, modes d'emploi, programmes et actualités



89% DE SATISFACTION*

Les factures et le système de paiement en ligne



94% DE SATISFACTION

L'espace de stockage personnel de vos documents en ligne



90% DE SATISFACTION*

La rapidité de la réponse à vos demandes en ligne



93% DE SATISFACTION

Le suivi de vos demandes en ligne (réponses, notifications, alertes,...)



93% DE SATISFACTION

La connexion à votre compte Espace Citoyens

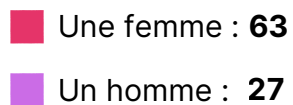


87% DE SATISFACTION*

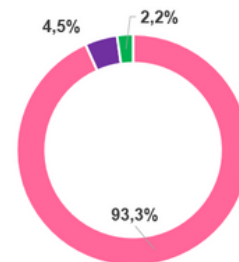
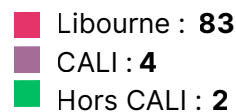
* **≤ 90%**
LORSQUE LE TAUX DE SATISFACTION SUR CERTAINS ITEMS N'EXCÈDE PAS 90%, L'ESPACE FAMILLES S'ENGAGE À DÉVELOPPER DES ACTIONS D'AMÉLIORATION

VOTRE PROFIL

Vous êtes ?



Vous résidez ?



Tranche d'âge ?

