

Enquête DiParis :  
Évaluation de la satisfaction  
Mairies d'arrondissement - 13e



# Notes globales de satisfaction

Nombre de réponses total : **155**

## Tous canaux (visites + contacts mail, téléphone)

Réponses effectives : 155

Non-réponse(s) : 0



## >> Tous canaux, toutes maires

Réponses effectives : 2 986



## Visites en Mairie

Réponses effectives : 154

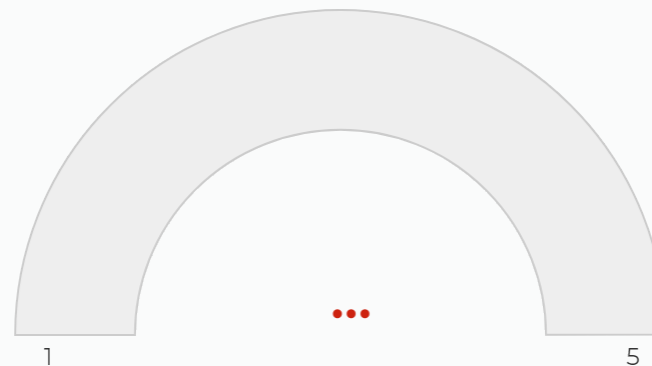
Non-réponse(s) : 0



## Contacts par mail

Réponses effectives : 0

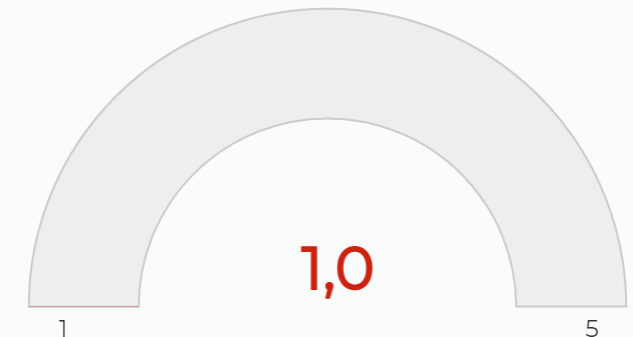
Non-réponse(s) : 0



## Contacts par téléphone

Réponses effectives : 1

Non-réponse(s) : 0



# Satisfaction des usagers - VISITES EN MAIRIE

Nombre de réponses : **154**

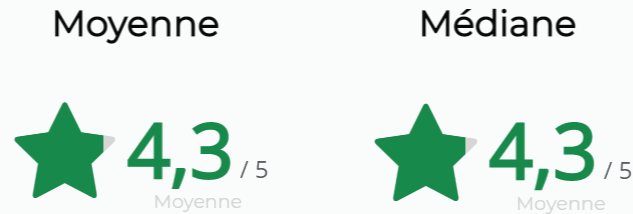
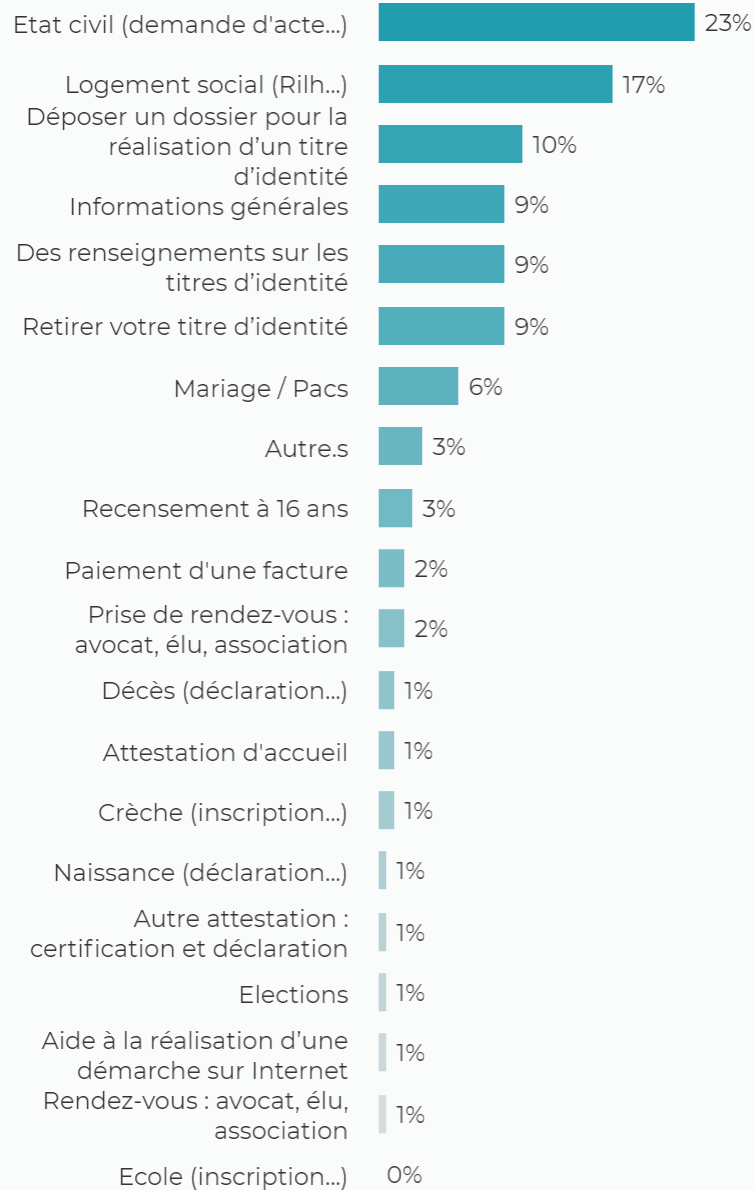
## Répartition des réponses

## Satisfaction globale

## Analyse importance / Satisfaction

Réponses effectives : 154

Non-réponse(s) : 0



### Satisfaction détaillée



# Satisfaction des usagers - CONTACTS A DISTANCE

## Satisfaction moyenne : contacts par EMAILS

Facilité pour trouver l'adresse mail où envoyer votre demande, à l'origine de l'échange



Rapidité pour obtenir votre réponse



Clarté de la réponse



La réponse à votre demande



Nombre de réponses :

0

**Global**

	BASE	NE SAIS PAS
Facilité pour trouver l'adresse mail où envoyer votre demande, à l'origine de l'échange	0	0
Rapidité pour obtenir votre réponse	0	0
Clarté de la réponse	0	0
La réponse à votre demande	0	0

## Satisfaction moyenne : contacts par TELEPHONE

Temps d'attente avant d'obtenir un interlocuteur



2,0 / 5  
Moyenne

Clarté de la réponse



2,0 / 5  
Moyenne

Amabilité de l'interlocuteur



2,0 / 5  
Moyenne

Disponibilité de l'interlocuteur



3,0 / 5  
Moyenne

La réponse à votre demande



1,0 / 5  
Moyenne

Écoute de l'interlocuteur



2,0 / 5



Nombre de réponses :

1

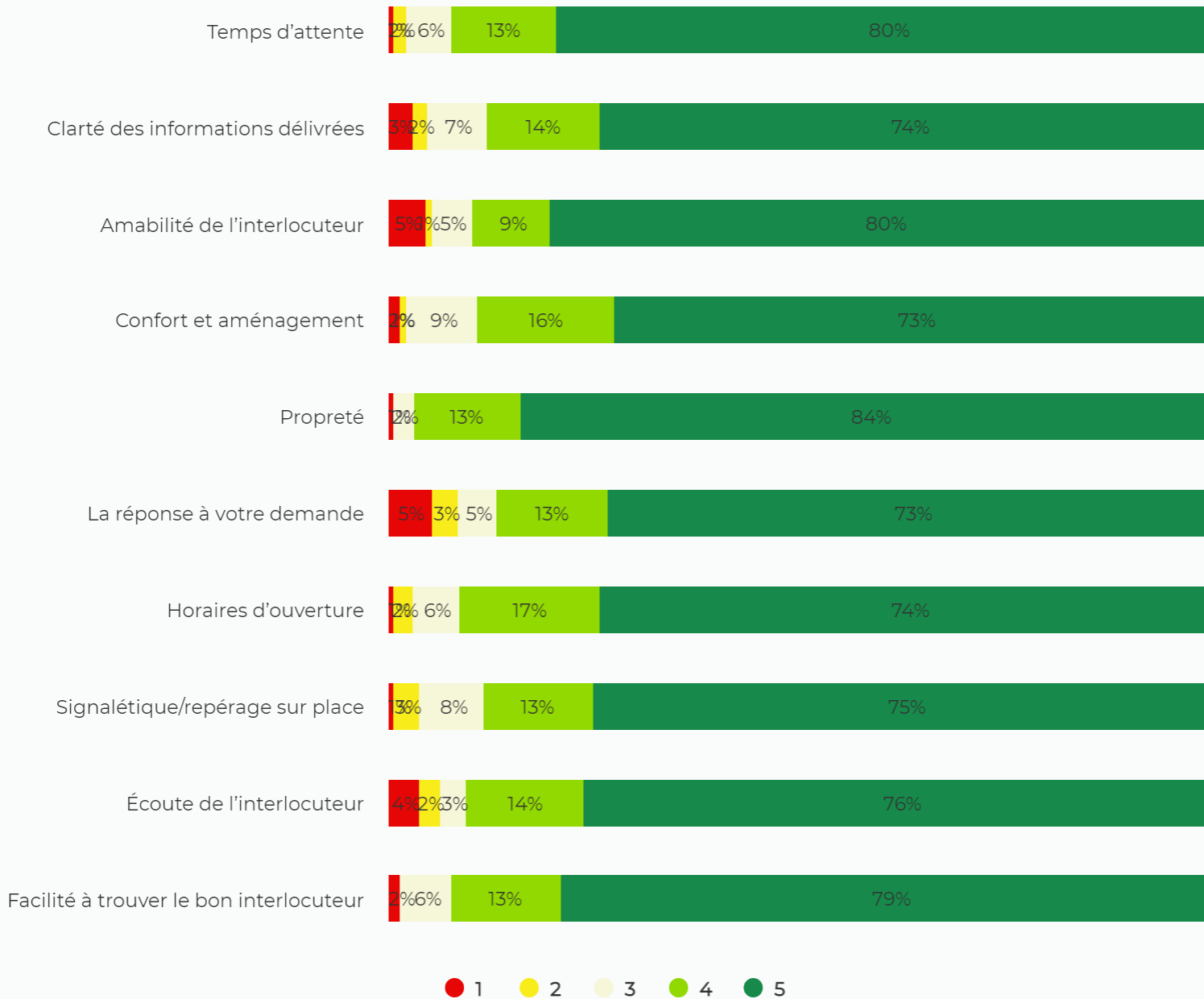
**Global**

	BASE	NE SAIS PAS
Temps d'attente avant d'obtenir un interlocuteur	1	0
Clarté de la réponse	1	0
Amabilité de l'interlocuteur	1	0
Disponibilité de l'interlocuteur	1	0
La réponse à votre demande	1	0
Écoute de l'interlocuteur	1	0



1,0 / 5  
Moyenne

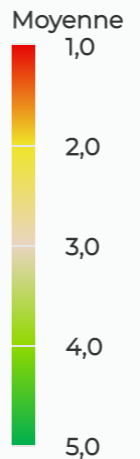
## Satisfaction détaillée



	BASE	NE SAIS PAS	MOYENNE
Temps d'attente	127	1	4,7
Clarté des informations délivrées	125	3	4,5
Amabilité de l'interlocuteur	127	1	4,6
Confort et aménagement	128	0	4,6
Propreté	124	4	4,8
La réponse à votre demande	128	0	4,5
Horaires d'ouverture	125	3	4,6
Signalétique/repérage sur place	128	0	4,6
Écoute de l'interlocuteur	126	2	4,6
Facilité à trouver le bon interlocuteur	128	0	4,7

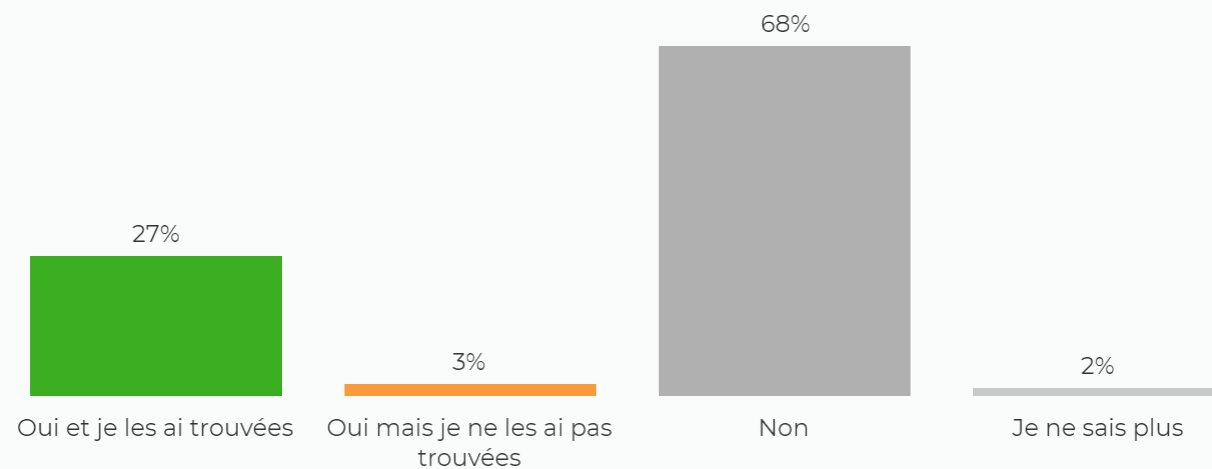
## Comparaison des moyennes des notes de satisfaction PAR DEMARCHE

	Temps d'attente	Clarté des informations délivrées	Amabilité de l'interlocuteur	Confort et aménagement	Propreté	La réponse à votre demande	Horaires d'ouverture	Signalétique/repérage sur place	Écoute de l'interlocuteur	Facilité à trouver le bon interlocuteur
Informations générales	4,6	4,3	4,6	4,6	4,7	4,4	4,6	4,7	4,8	4,9
Des renseignements sur les titres d'identité	4,8	4,5	4,8	4,9	4,6	4,5	4,6	4,8	4,8	4,8
Déposer un dossier pour la réalisation d'un titre d'identité	4,4	4,0	3,9	4,2	4,8	3,6	4,1	4,0	3,7	4,0
Retirer votre titre d'identité	4,9	4,9	4,9	4,4	4,9	4,9	4,9	4,9	4,8	4,9
Etat civil (demande d'acte...)	4,8	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,8	4,8	4,9	4,9
Mariage / Pacs	4,4	4,0	3,7	4,3	4,8	3,7	4,0	4,0	3,7	4,7
Naissance (déclaration...)	5,0	5,0	5,0	4,0	5,0	5,0	4,0	5,0	5,0	5,0
Décès (déclaration...)	4,5	4,5	5,0	4,0	5,0	4,5	4,5	5,0	4,5	5,0
Attestation d'accueil	5,0	4,0	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5	4,0	4,5
Autre attestation : certification et déclaration	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Ecole (inscription...)										
Crèche (inscription...)	4,5	4,5	5,0	4,5	5,0	5,0	4,5	4,5	5,0	5,0
Elections	5,0	5,0	5,0	3,0	4,0	4,0	5,0	4,0	4,0	5,0
Recensement à 16 ans	4,8	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5
Paiement d'une facture	4,3	4,7	4,5	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7	4,5	4,7
Aide à la réalisation d'une démarche sur Internet	5,0	4,0	5,0	4,0	4,0	4,0	5,0	4,0	5,0	4,0
Prise de rendez-vous : avocat, élu, association	4,7	5,0	5,0	4,3	5,0	4,7	5,0	4,3	5,0	4,3
Rendez-vous : avocat, élu, association	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Logement social (Rilh...)										
Autres	4,2	4,0	4,2	4,4	4,8	4,0	4,6	4,2	4,4	4,2

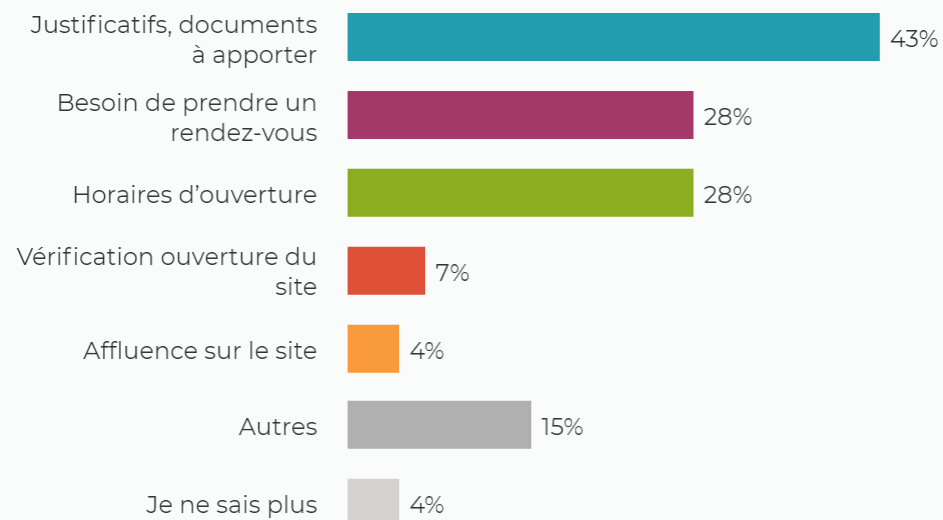




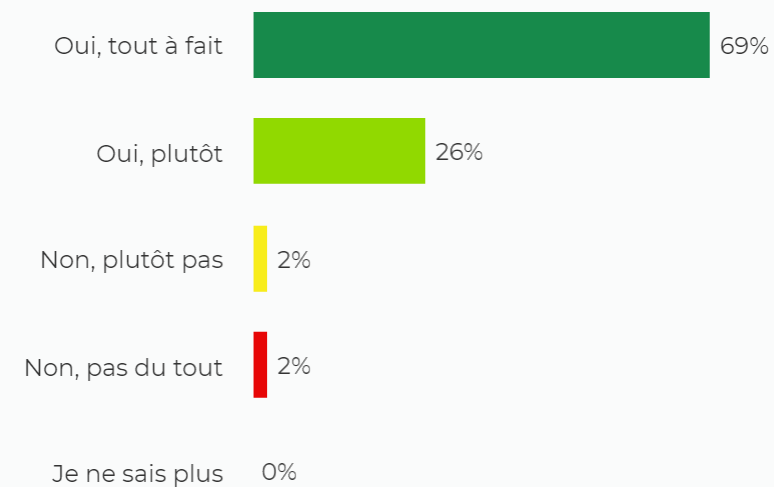
## Avant de venir, avez-vous recherché des informations pour préparer votre visite ?



### Lesquelles recherchez-vous ?



### Les avez-vous trouvées au bon moment ?





## Satisfaction détaillée

Facilité pour trouver l'adresse mail où envoyer votre demande, à l'origine de l'échange

Rapidité pour obtenir votre réponse

Clarté de la réponse

La réponse à votre demande

● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5

	BASE	NE SAIS PAS	MOYENNE
facilite_mail	0	0	
rapidite_mail	0	0	
clarte_mail	0	0	
reponse_mail	0	0	





## Comparaison des moyennes des notes de satisfaction PAR DEMARCHE

Rappel :

	BASE	NE SAIS PAS
facilite_mail	0	0
rapidite_mail	0	0
clarte_mail	0	0
reponse_mail	0	0

Facilité pour trouver l'adresse mail où envoyer votre demande, à l'origine de l'échange

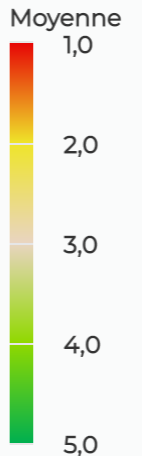
Rapidité pour obtenir votre réponse

Clarté de la réponse

La réponse à votre demande

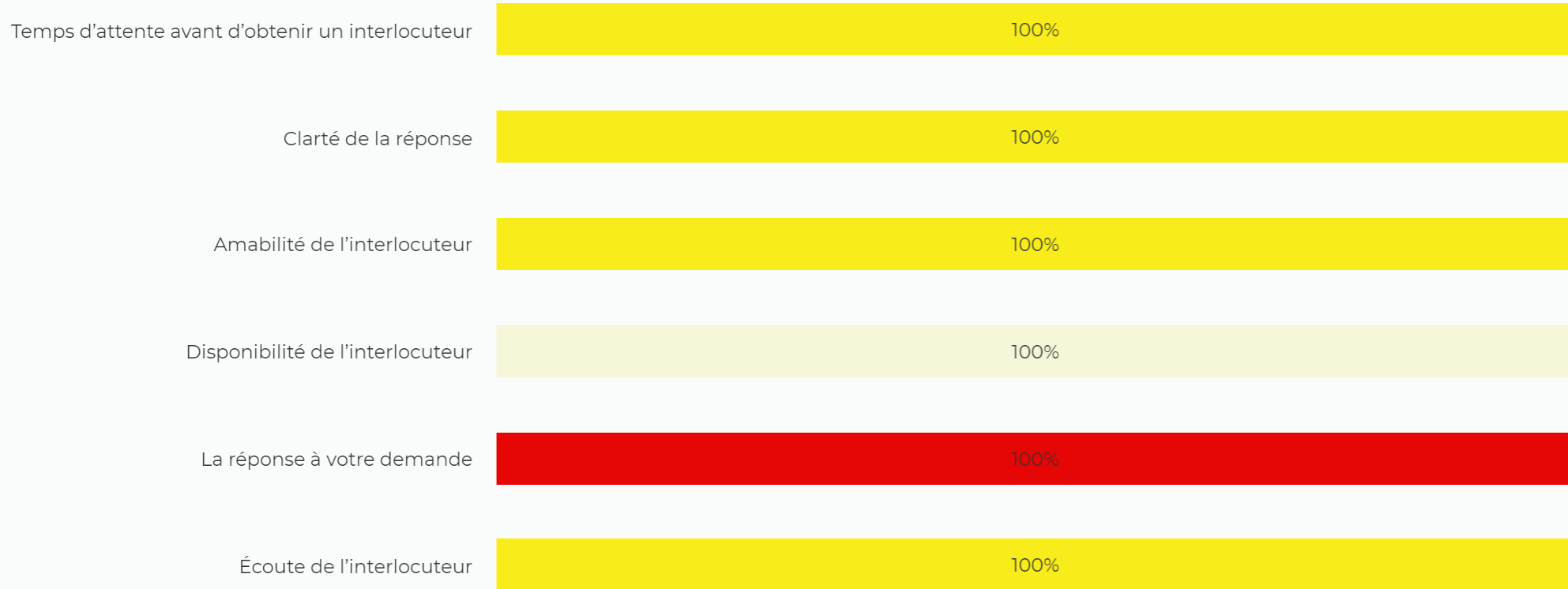
- Informations générales
- Des renseignements sur les titres d'identité
- Déposer un dossier pour la réalisation d'un titre d'identité
- Retirer votre titre d'identité
- Etat civil (demande d'acte...)
- Mariage / Pacs
- Naissance (déclaration...)
- Décès (déclaration...)
- Attestation d'accueil
- Autre attestation : certification et déclaration
- Ecole (inscription...)
- Crèche (inscription...)
- Elections
- Recensement à 16 ans
- Paiement d'une facture
- Aide à la réalisation d'une démarche sur Internet
- Prise de rendez-vous : avocat, élu, association
- Rendez-vous : avocat, élu, association
- Logement social (Rilh...)
- Autre.s

	Facilité pour trouver l'adresse mail où envoyer votre demande, à l'origine de l'échange	Rapidité pour obtenir votre réponse	Clarté de la réponse	La réponse à votre demande
Informations générales				
Des renseignements sur les titres d'identité				
Déposer un dossier pour la réalisation d'un titre d'identité				
Retirer votre titre d'identité				
Etat civil (demande d'acte...)				
Mariage / Pacs				
Naissance (déclaration...)				
Décès (déclaration...)				
Attestation d'accueil				
Autre attestation : certification et déclaration				
Ecole (inscription...)				
Crèche (inscription...)				
Elections				
Recensement à 16 ans				
Paiement d'une facture				
Aide à la réalisation d'une démarche sur Internet				
Prise de rendez-vous : avocat, élu, association				
Rendez-vous : avocat, élu, association				
Logement social (Rilh...)				
Autre.s				





## Satisfaction détaillée



● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5

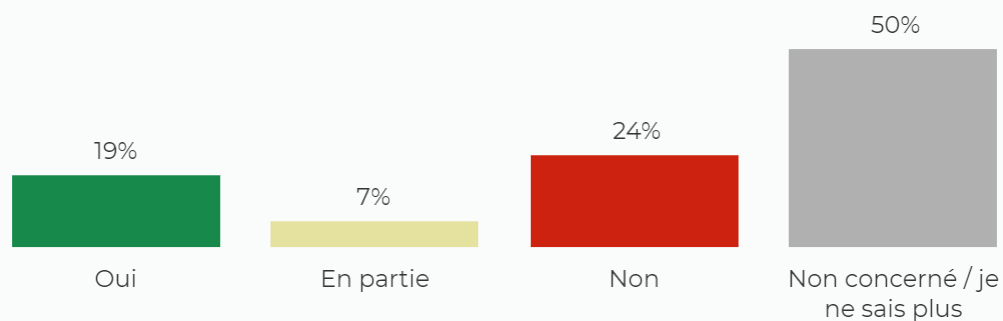
	BASE	NE SAIS PAS	MOYENNE
attente_tel	1	0	2,0
clarte_tel	1	0	2,0
amabilite_tel	1	0	2,0
dispo_tel	1	0	3,0
reponse_tel	1	0	1,0
Ecoute_tel	1	0	2,0



## Vous a-t-on indiqué les délais pour traiter votre demande ?

### Tous canaux (visites + contacts mail, téléphone)

Réponses effectives : 155



### Sur place

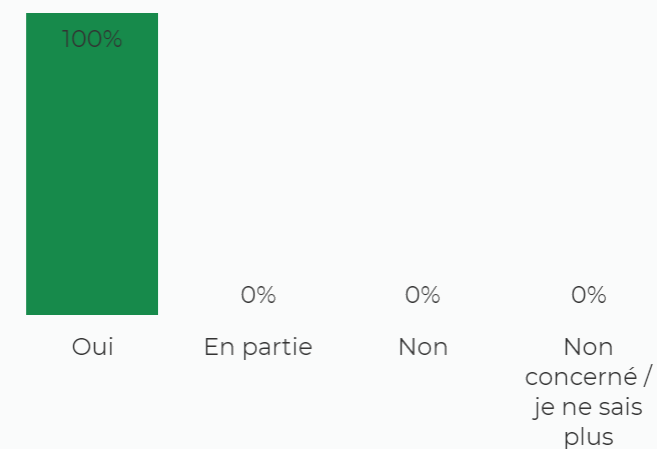
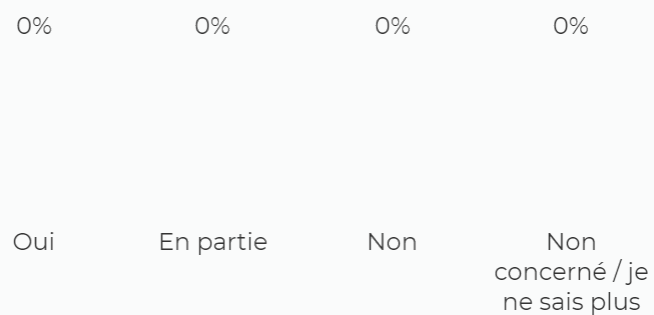
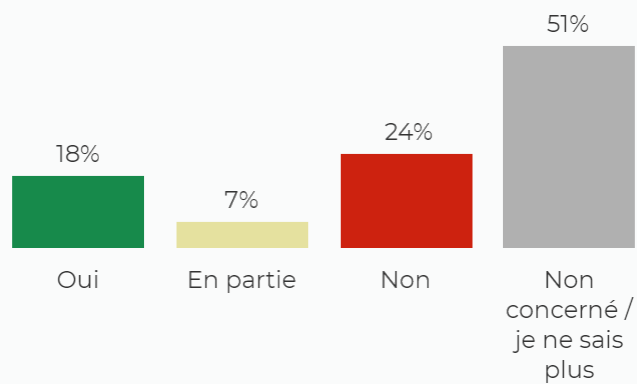
### Par mail

### Par téléphone

Réponses effectives : 154

Réponses effectives : 0

Réponses effectives : 1



## Pour quelle.s raison.s donnez-vous cette note ?

Réponses effectives : 110

	CANAL	NOTE_GLOBALE
<b>Problèmes facturation</b> quand parfois les enfants ne sont pas present en structure mais que la journée est tout de même décomptée.	La dernière visite sur place	5
<b>Aménagement peu accueillant, petite musique de détente, machine à café ne prend pas la cb</b> , photomaton rends pas la monnaie. <b>Facilité de distribution de ticket pour les personnes</b> qui ne lisent pas bien le français. Écran éteint dans le hall.	La dernière visite sur place	5
Renouvellement papiers	La dernière visite sur place	5
A eu toutes les informations pour mariage	La dernière visite sur place	5
renouvellement demande de logement	La dernière visite sur place	5
<b>Bon renseignement sur copie acte</b>	La dernière visite sur place	5
<b>Tout est bien</b>	La dernière visite sur place	5
<b>parfait</b>	La dernière visite sur place	5
Renseignements pour obtenir rdv assistante sixi	La dernière visite sur place	5
Renseignements obtenus rdv assistante sociale pour logement	La dernière visite sur place	5
<b>Accueil ameliore des services logement amabilité mieux que il y a quelques années</b>	La dernière visite sur place	5
Besoin récupérer acte a Lorient on m' a <b>explique demarche accueil adorable</b>	La dernière visite sur place	5
Amabilite pour déposer demande carte identité	La dernière visite sur place	5
J ai pas arrendu pour récupérer acrz naissance pour passeport en mars	La dernière visite sur place	5
<b>Récupérer carte identité personnel aimable rapide</b>	La dernière visite sur place	5
<b>Service aimable rapide</b>	La dernière visite sur place	5
<b>piece d'identité service aimable accueillant rapide</b>	La dernière visite sur place	5
<b>accueil chaleureux service rapide</b>	La dernière visite sur place	5
<b>Accueil fiable aimable rapide</b>	La dernière visite sur place	5