Enquête DiParis : Évaluation de la satisfaction Mairies d'arrondissement - 14e

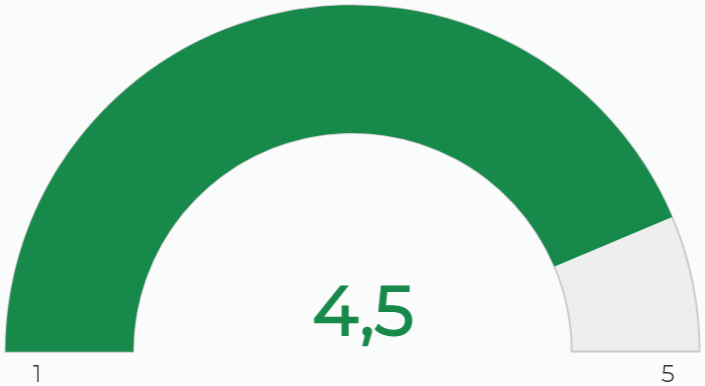
VILLE DE
PARIS

Notes globales de satisfaction

Nombre de réponses total : 200

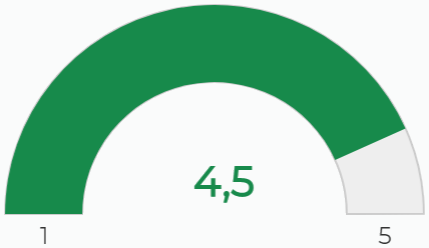
Tous canaux (visites + contacts mail, téléphone)

Réponses effectives : 191 *Non-réponse(s) : 9*



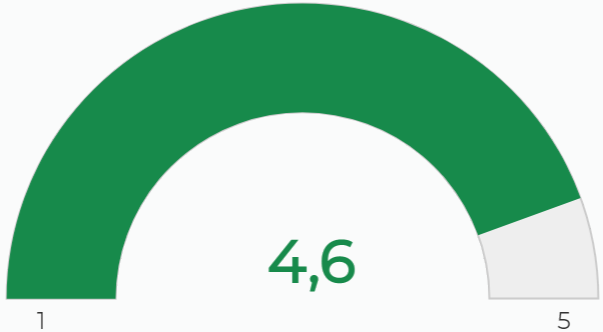
>> Tous canaux, toutes maires

Réponses effectives : 3 321



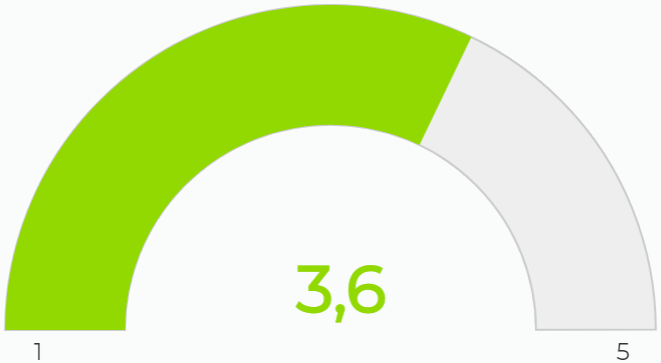
Visites en Mairie

Réponses effectives : 181 *Non-réponse(s) : 9*



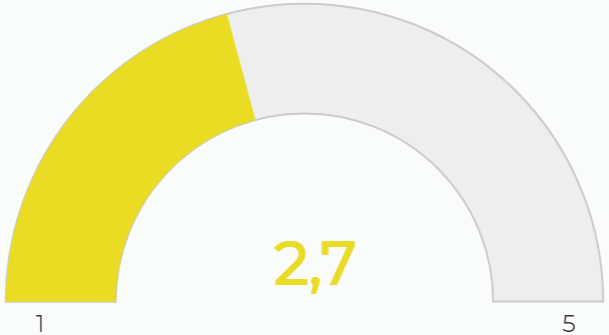
Contacts par mail

Réponses effectives : 7 *Non-réponse(s) : 0*



Contacts par téléphone

Réponses effectives : 3 *Non-réponse(s) : 0*

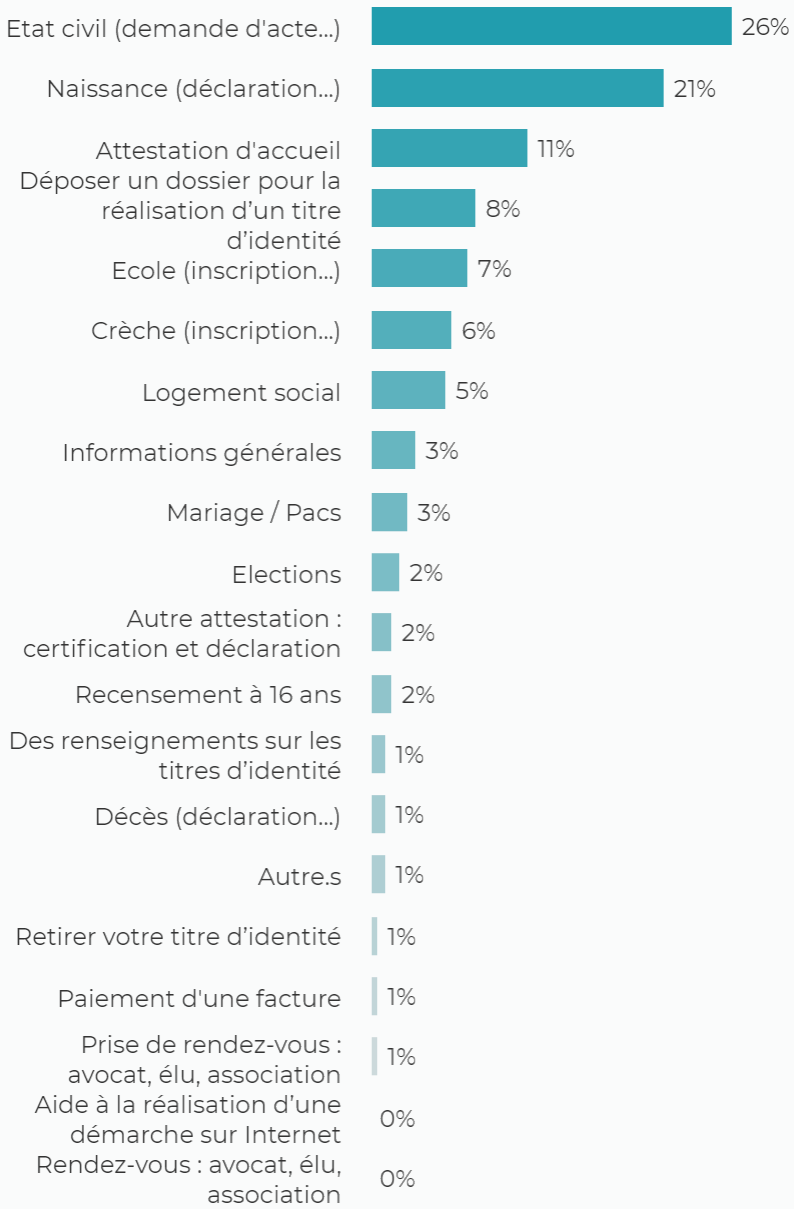


Satisfaction des usagers - VISITES EN MAIRIE

Nombre de réponses : 190

Répartition des réponses

Réponses effectives : 186 *Non-réponse(s) : 3*



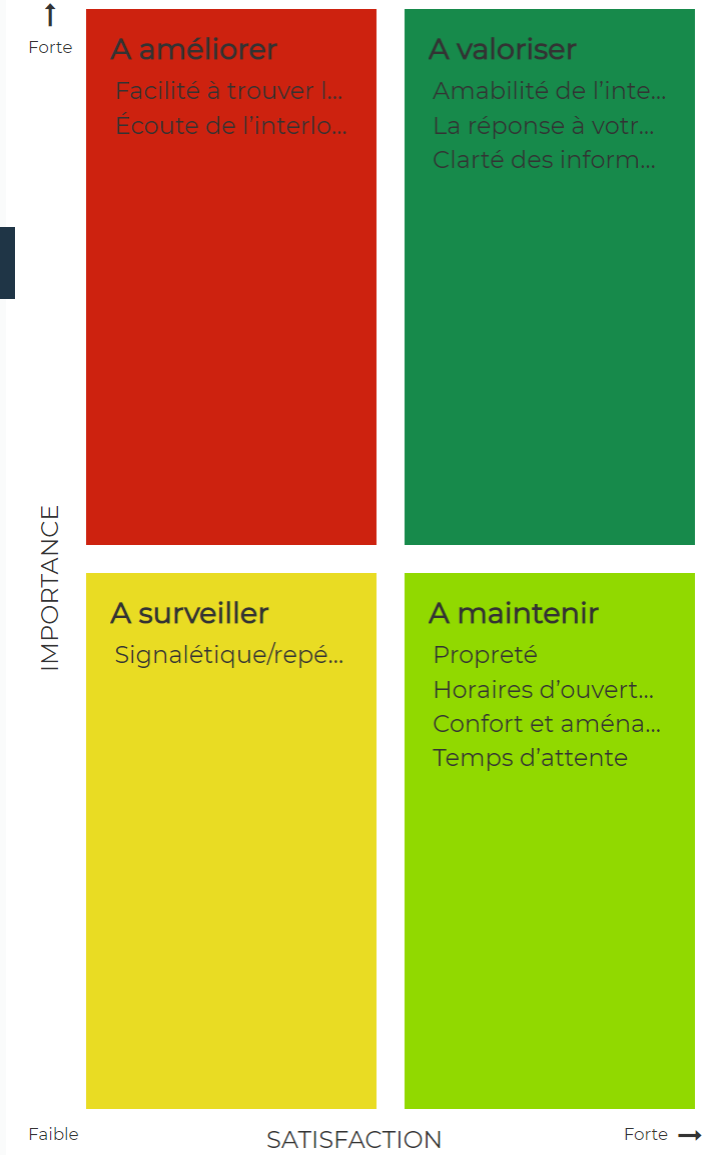
Satisfaction globale

Moyenne	Médiane
4,6 / 5 Moyenne	4,6 / 5 Moyenne

Satisfaction détaillée

Propreté	4,7 / 5
Amabilité de l'interlocuteur	4,7 / 5
Clarté des informations délivrées	4,7 / 5
La réponse à votre demande	4,7 / 5
Horaires d'ouverture	4,6 / 5
Confort et aménagement	4,6 / 5
Temps d'attente	4,6 / 5
Signalétique/repérage sur place	4,4 / 5
Écoute de l'interlocuteur	4,3 / 5
Facilité à trouver le bon interlocuteur	4,3 / 5

Analyse importance / Satisfaction



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 **4,4** / 5 Moyenne

Rapidité pour obtenir votre réponse **4,7** / 5 Moyenne

Clarté de la réponse **4,6** / 5 Moyenne

La réponse à votre demande **4,0** / 5 Moyenne

Nombre de réponses :

7

	BASE	NE SAIS PAS
Facilité pour trouver l'adresse mail où envoyer votre demande, à l'origine de l'échange	7	0
Rapidité pour obtenir votre réponse	7	0
Clarté de la réponse	7	0
La réponse à votre demande	3	0

Global

3,6 / 5 Moyenne

Satisfaction moyenne : contacts par TELEPHONE

Temps d'attente avant d'obtenir un interlocuteur **4,7** / 5 Moyenne

Clarté de la réponse **4,3** / 5 Moyenne

Amabilité de l'interlocuteur **4,7** / 5 Moyenne

Disponibilité de l'interlocuteur **4,3** / 5 Moyenne

La réponse à votre demande **3,0** / 5 Moyenne

Écoute de l'interlocuteur **3,0** / 5

Nombre de réponses :

3

	BASE	NE SAIS PAS
Temps d'attente avant d'obtenir un interlocuteur	3	0
Clarté de la réponse	3	0
Amabilité de l'interlocuteur	3	0
Disponibilité de l'interlocuteur	3	0
La réponse à votre demande	3	0
Écoute de l'interlocuteur	1	0

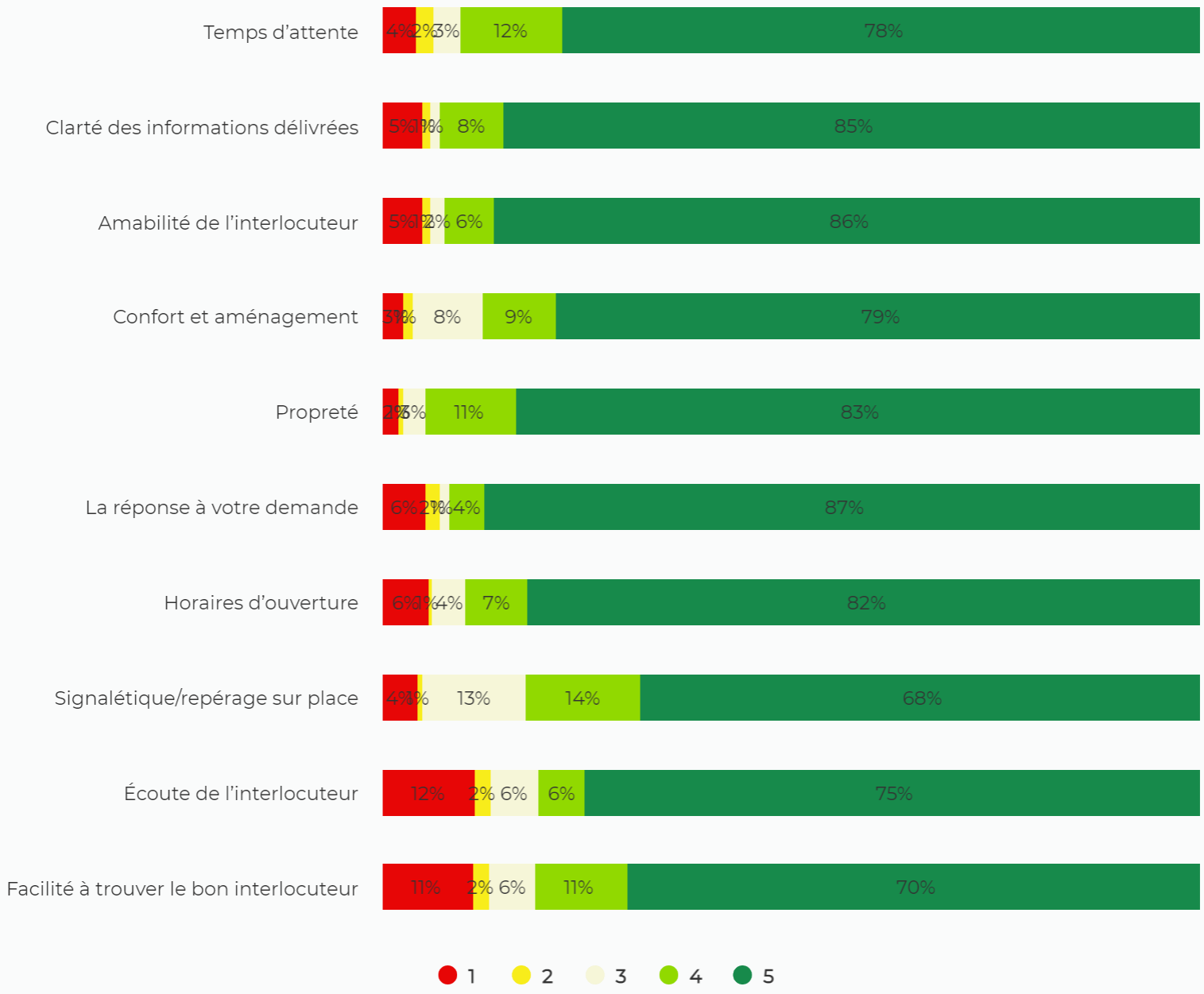
Global

2,7 / 5 Moyenne

Satisfaction détaillée des usagers - VISITES EN MAIRIE

Nombre de réponses : 190

Satisfaction détaillée



	BASE	NE SAIS PAS	MOYENNE
Temps d'attente	185	0	4,6
Clarté des informations délivrées	180	1	4,7
Amabilité de l'interlocuteur	181	1	4,7
Confort et aménageme...	178	2	4,6
Propreté	181	1	4,7
La réponse à votre demande	181	0	4,7
Horaires d'ouverture	174	4	4,6
Signalétique/... sur place	180	1	4,4
Écoute de l'interlocuteur	52	1	4,3
Facilité à trouver le bon interlocuteur	53	0	4,3

Satisfaction détaillée des usagers - VISITES EN MAIRIE

Nombre de réponses : 190

Comparaison des moyennes des notes de satisfaction PAR DEMARCHE

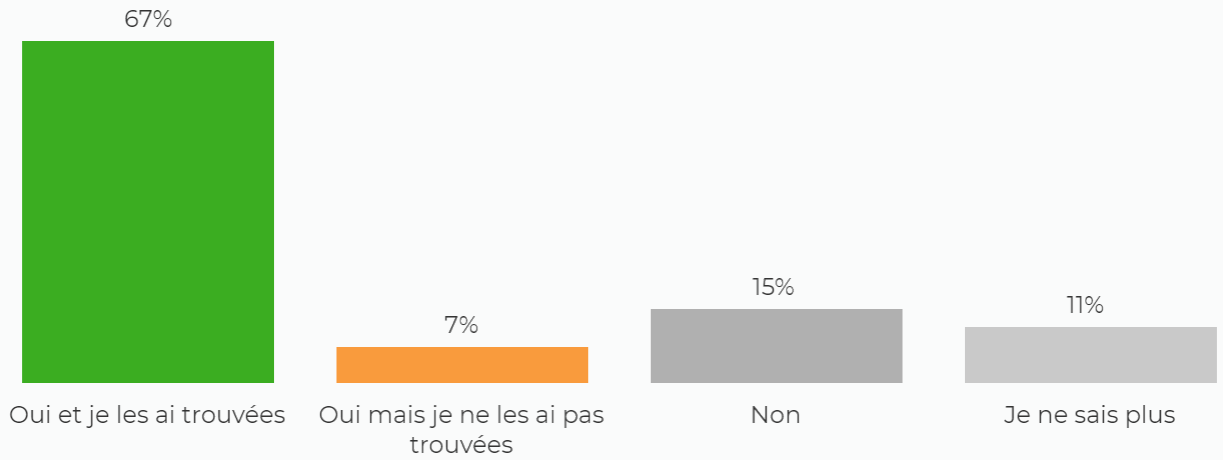
	Évaluez votre satisfaction globale	Temps d'attente	Clarté des informations délivrées	Amabilité de l'interlocuteur	Confort et aménagement	Propreté	La réponse à votre demande	Horaires d'ouverture	Signalétique/repérage sur place	Écoute de l'interlocuteur	Facilité à trouver le bon interlo
Etat civil (demande d'acte...)	4,6	4,7	4,9	4,8	4,8	4,7	4,9	4,8	4,6	4,6	4,6
Naissance (déclaration...)	4,7	4,5	4,9	4,9	4,7	4,9	4,9	4,6	4,6	5,0	5,0

Moyenne
1,0
2,0
3,0
4,0
5,0

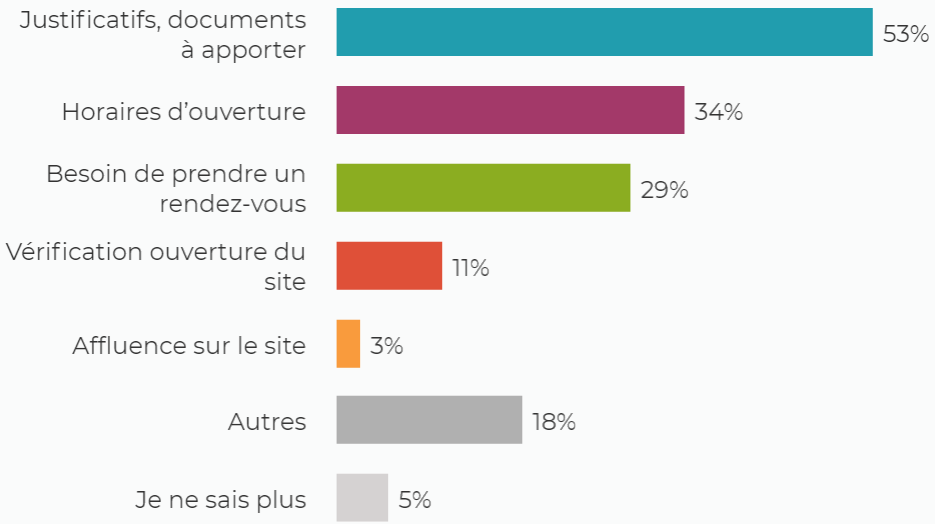
Informations pour préparer votre visite

Nombre de réponses : 54

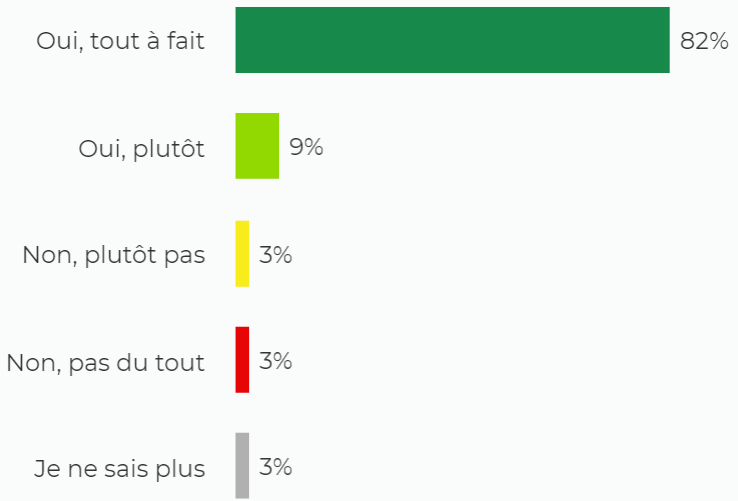
Avant de venir, avez-vous recherché des informations pour préparer votre visite ?



Lesquelles recherchiez-vous ?



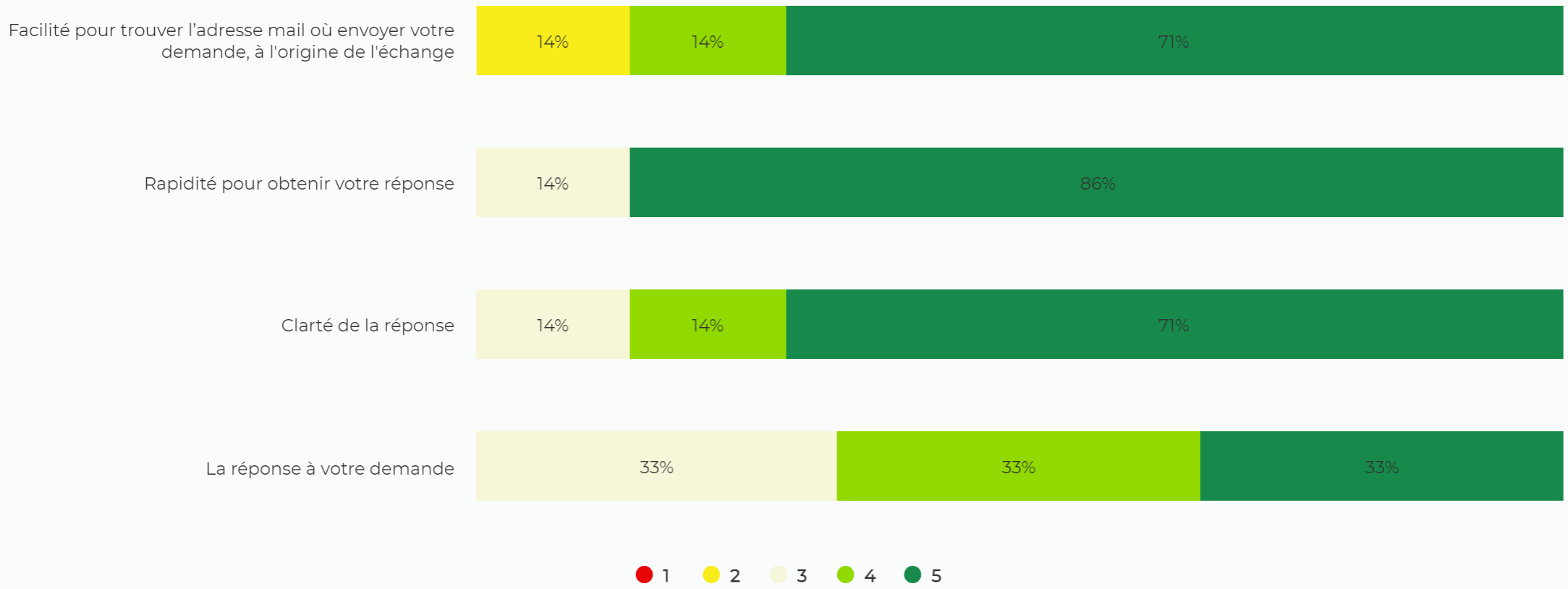
Les avez-vous trouvées au bon moment ?



Satisfaction détaillée des usagers - CONTACTS PAR MAIL

Nombre de réponses : 7

Satisfaction détaillée



	BASE	NE SAIS PAS	MOYENNE
facilite_mail	7	0	4,4
rapidite_mail	7	0	4,7
clarte_mail	7	0	4,6
reponse_mail	3	0	4,0

Satisfaction détaillée des usagers - CONTACTS PAR MAIL

Nombre de réponses : 7

Comparaison des moyennes des notes de satisfaction PAR DEMARCHE

Rappel :

	BASE	NE SAIS PAS
facilite_mail	7	0
rapidite_mail	7	0
clarte_mail	7	0
reponse_mail	3	0

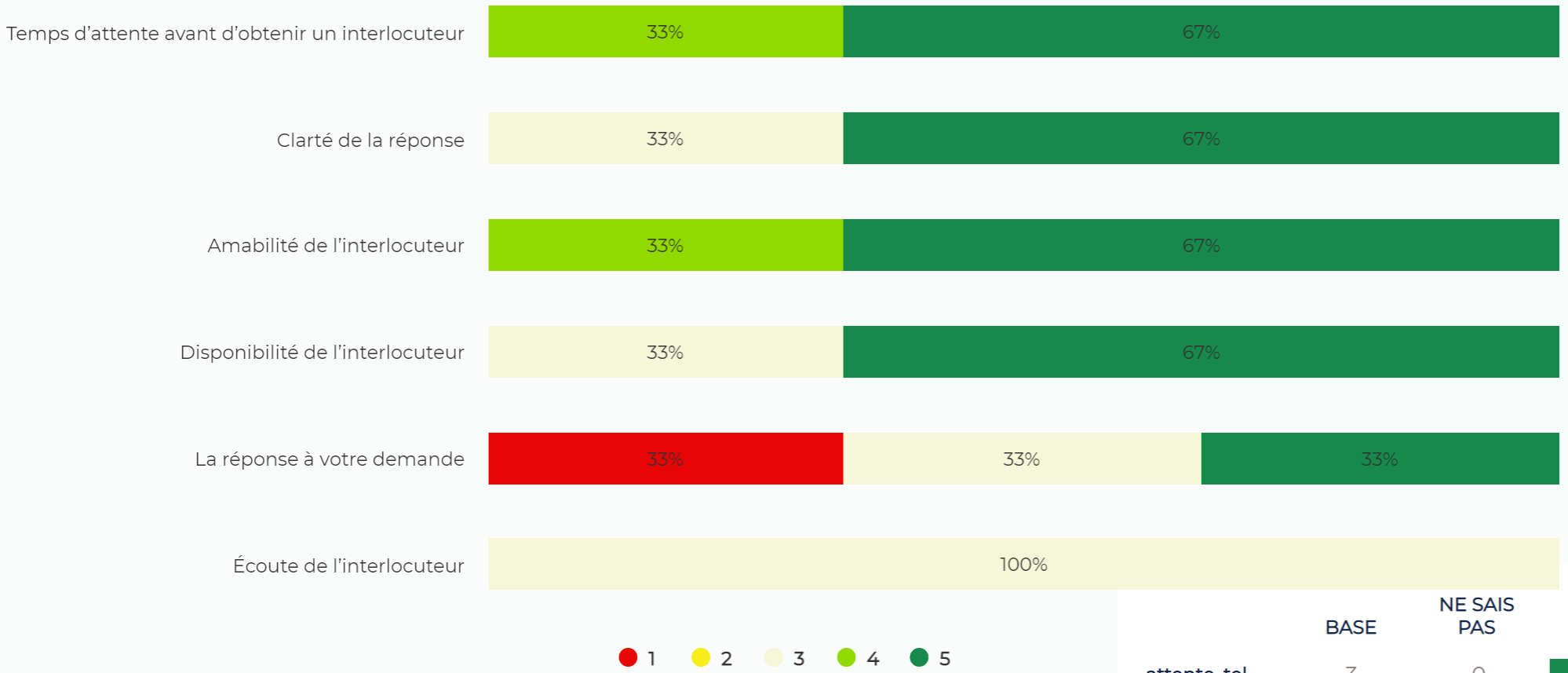
	Facilité pour trouver l'adresse mail où envoyer votre demande, à l'origine de l'échange	Rapidité pour obtenir votre réponse	Clarté de la réponse	La réponse à votre demande
Etat civil (demande d'acte...)	4,0	5,0	4,3	
Naissance (déclaration...)				

Moyenne
1,0
2,0
3,0
4,0
5,0

Satisfaction détaillée des usagers - CONTACTS PAR TELEPHONE

Nombre de réponses : 3

Satisfaction détaillée



	BASE	NE SAIS PAS	MOYENNE
attente_tel	3	0	4,7
clarte_tel	3	0	4,3
amabilite_tel	3	0	4,7
dispo_tel	3	0	4,3
reponse_tel	3	0	3,0
Ecoute_tel	1	0	3,0

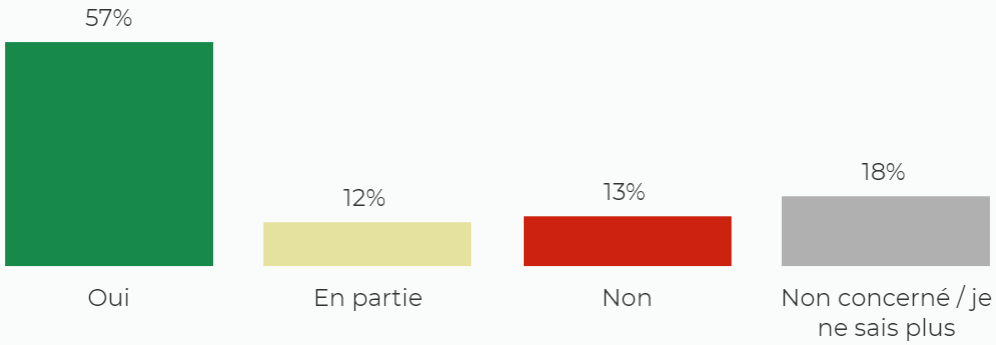
Communication des délais

Nombre de réponses : 60

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

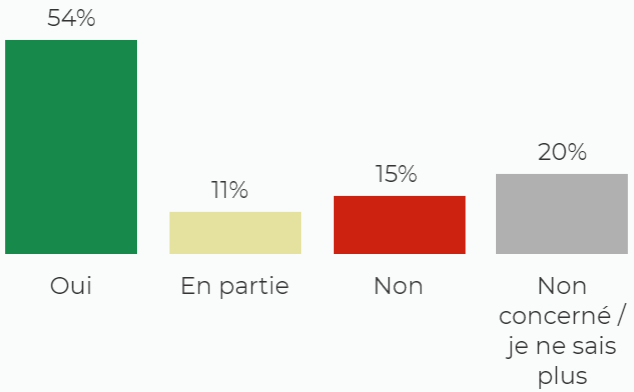
Tous canaux
(visites + contacts mail, téléphone)

Réponses effectives : 60



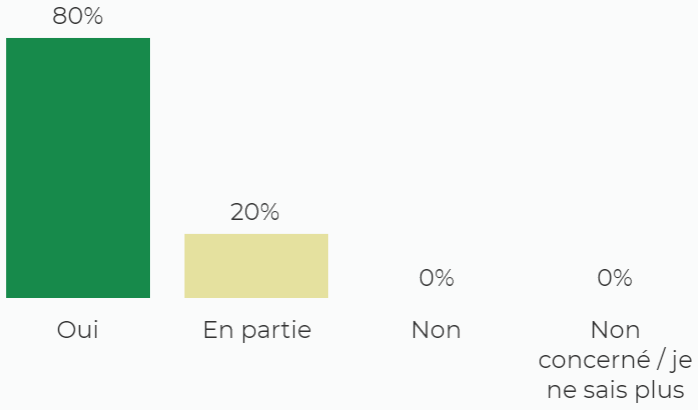
Sur place

Réponses effectives : 54



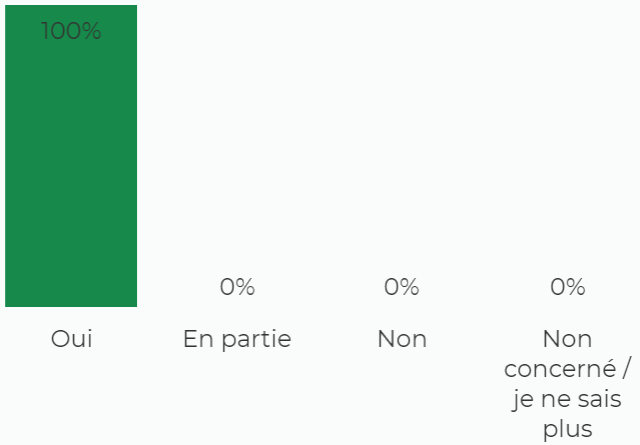
Par mail

Réponses effectives : 5



Par téléphone

Réponses effectives : 1



REMARQUES

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

Réponses effectives : 147

	CANAL	NOTE_GLOBALE
Bon travail des équipes	La dernière visite sur place	5
M. a ete adorable et vraiment tres efficace, la bienveillance n'a pas de prix!!	La dernière visite sur place	5
Qualité, professionnalisme, gentillesse !!	La dernière visite sur place	5
Super service	La dernière visite sur place	5
Accueilli et servi impeccablement par Mme X	La dernière visite sur place	5
Personne très agréable et à l'écoute	La dernière visite sur place	5
Tout s'est bien passé	La dernière visite sur place	5
C'est bien	La dernière visite sur place	5
Très bien	La dernière visite sur place	5
Nous étions très agréablement accueilli et renseignés par la dames chargée de notre dossier. Merci beaucoup	La dernière visite sur place	5
Toujours du personnel attentif et compétent, merci.	La dernière visite sur place	5
+: La qualité de l'accueil: Merci !! +: L'amabilité et la compétence de la personne chargée de traiter ma demande : Merci !! - : Point d'amélioration général : Modifier le process d'accueil pour qu'il soit plus clair (zone d'accueil + zone d'attente).	La dernière visite sur place	5
Toutes les équipes sont très professionnelles et sympathique. Merci !	La dernière visite sur place	5
Excellent, accueil, précis, rapide	La dernière visite sur place	5
Très Bien	La dernière visite sur place	5
Amabilité de l'interlocuteur	La dernière visite sur place	5
Tout s'est bien passé	La dernière visite sur place	5
R.A.S dames Adorable	La dernière visite sur place	5
TB	La dernière visite sur place	5
Pour l'amabilité et la disponibilité de l'interlocuteur	La dernière visite sur place	5
Pour le plaisir	La dernière visite sur place	5