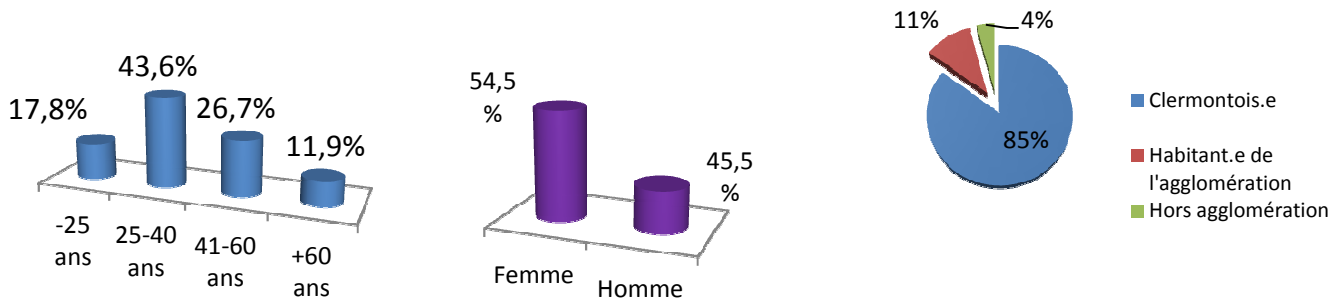
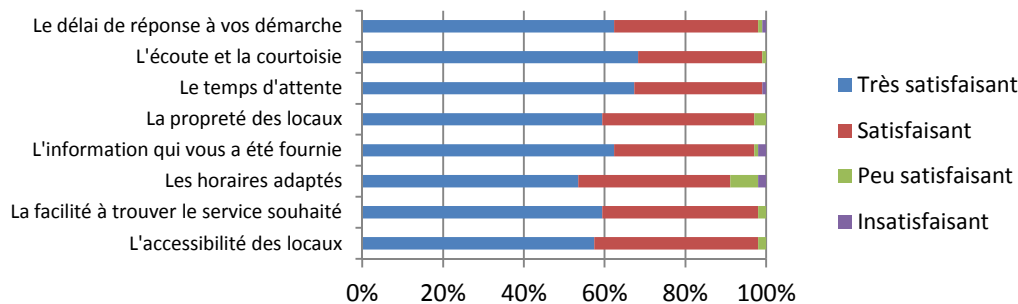


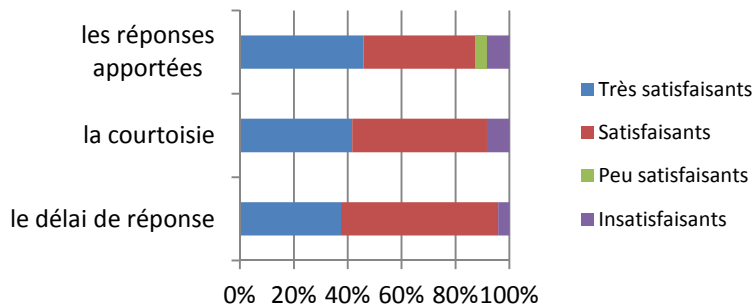
❖ Le profil des personnes interrogées



❖ La satisfaction par engagement



❖ Avez-vous eu l'interlocuteur facilement au téléphone? **88% Oui sur 24 personnes**



❖ Êtes-vous satisfait.e.s de l'aide apportée pour un formulaire? **Sur 21 personnes 71% sont très satisfaites, 24% satisfaites et 5% peu satisfaites**

❖ Pour un dossier en cours sur la qualité des informations données? **78% Oui sur 9 personnes**

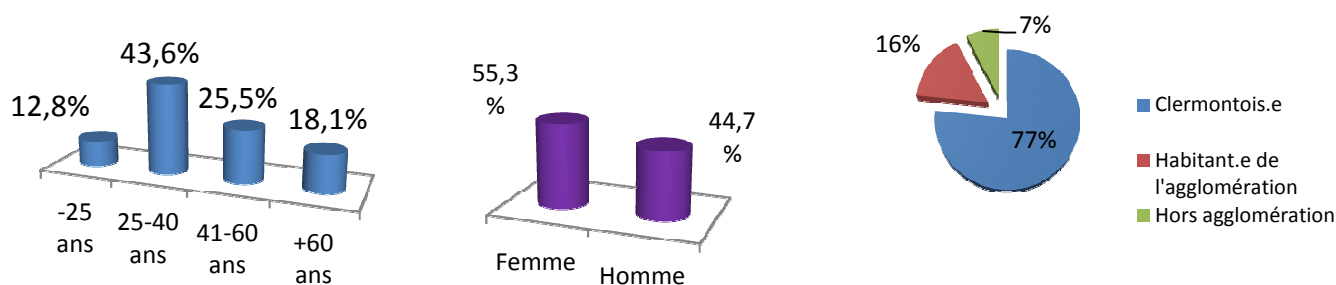
❖ Êtes-vous satisfait.e.s des réponses écrites? **80% Oui sur 5 personnes 100% pour la réponse adaptée et 50% pour la rapidité**

❖ Êtes-vous satisfait.e.s de l'accueil téléphonique? **88% Oui sur 24 personnes**

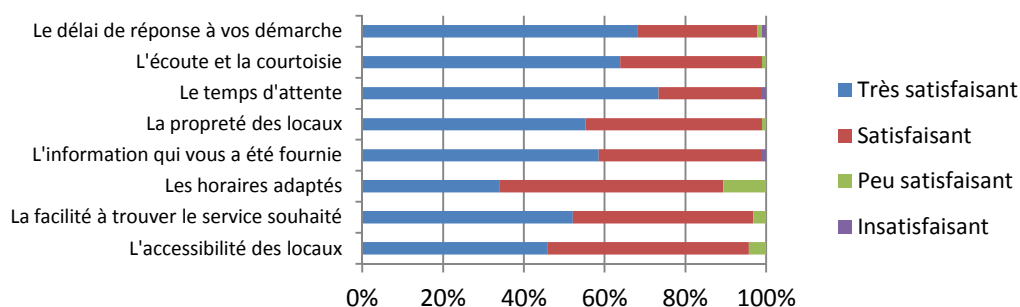
❖ Êtes-vous satisfait.e.s de l'accueil physique? **100% Oui**

**Votre satisfaction globale : 46% très satisfait.e.s et 50% satisfait.e.s**

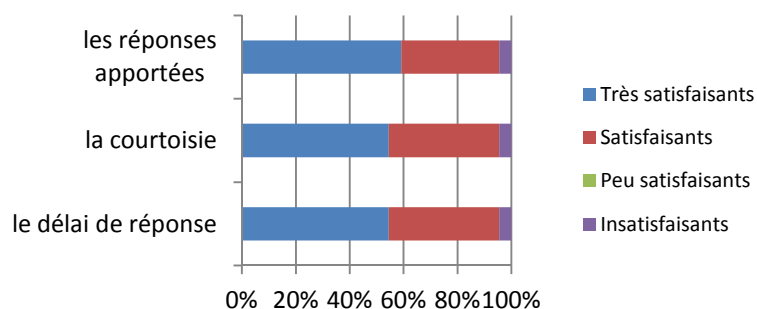
❖ Le profil des personnes interrogées



❖ La satisfaction par engagement



❖ Avez-vous eu l'interlocuteur facilement au téléphone? **82% Oui sur 22 personnes**



❖ Êtes-vous satisfait.e.s de l'aide apportée pour un formulaire? **Sur 14 personnes 64% sont très satisfaites, 29% satisfaites et 7% peu satisfaites**

❖ Êtes-vous satisfait.e.s du respect des horaires de rendez-vous? **100% Oui sur 10 personnes**

❖ Pour un dossier en cours sur la qualité des informations données? **100% Oui sur 7 personnes**

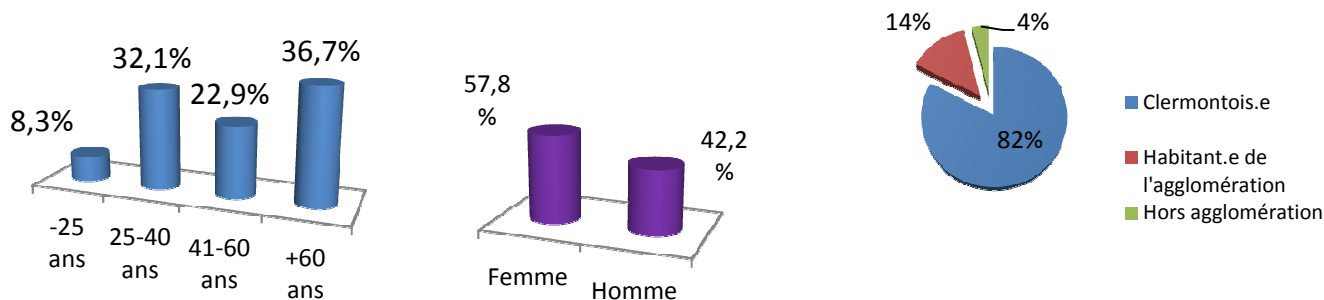
❖ Êtes-vous satisfait.e.s des réponses écrites? **Aucun.e usager.e n'a écrit**

❖ Êtes-vous satisfait.e.s de l'accueil téléphonique? **91% Oui sur 22 personnes**

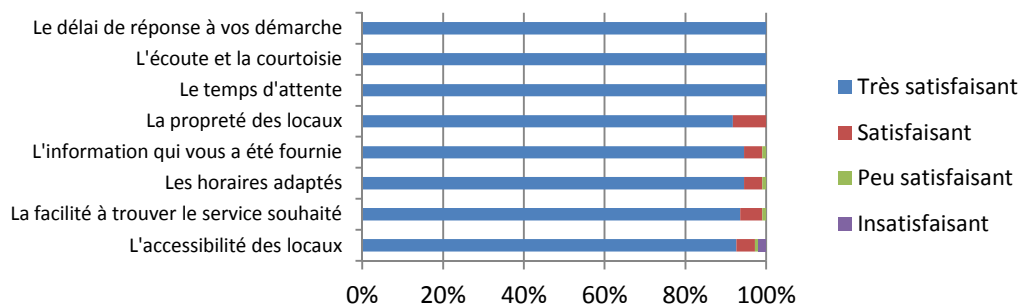
❖ Êtes-vous satisfait.e.s de l'accueil physique? **98% Oui**

**Votre satisfaction globale : 43% très satisfait.e.s et 53% satisfait.e.s**

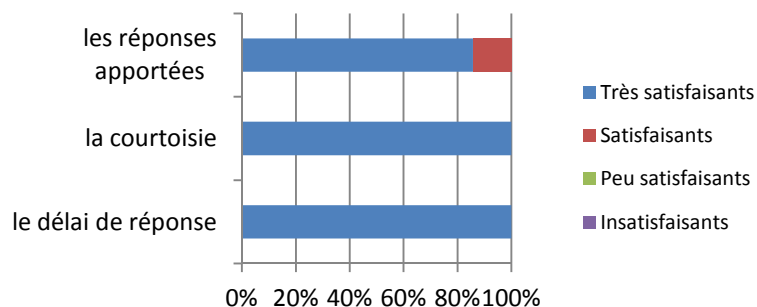
❖ Le profil des personnes interrogées



❖ La satisfaction par engagement



❖ Avez-vous eu l'interlocuteur facilement au téléphone? **100% Oui sur 7 personnes**



❖ Êtes-vous satisfait.e.s de l'aide apportée pour un formulaire? **100% Sur 1 personne**  
**100% sont très satisfaite**

❖ Êtes-vous satisfait.e.s du respect des horaires de rendez-vous? **100% Oui sur 1 personne**

❖ Pour un dossier en cours sur la qualité des informations données? **100% Oui sur 1 personne**

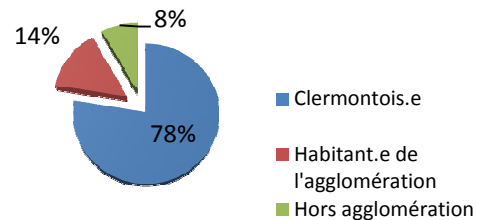
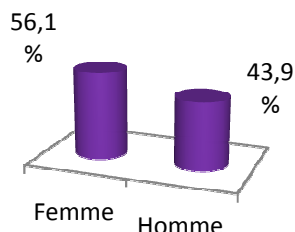
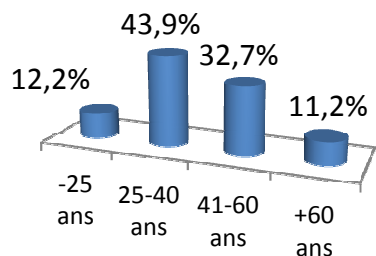
❖ Êtes-vous satisfait.e.s des réponses écrites? **Aucun usager n'a écrit**

❖ Êtes-vous satisfait.e.s de l'accueil téléphonique? **100% Oui sur 7 personnes**

❖ Êtes-vous satisfait.e.s de l'accueil physique? **97% Oui**

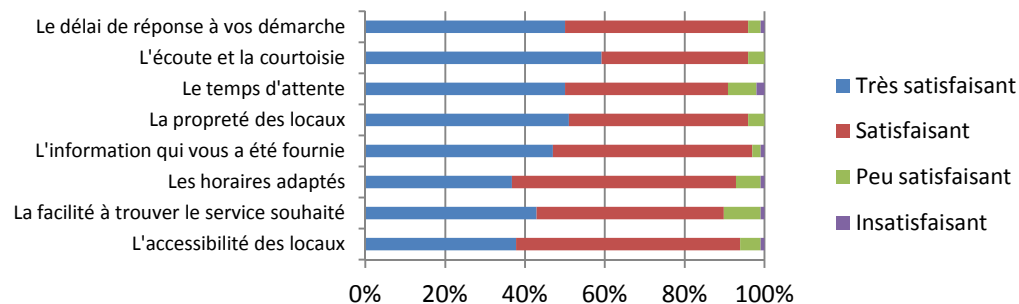
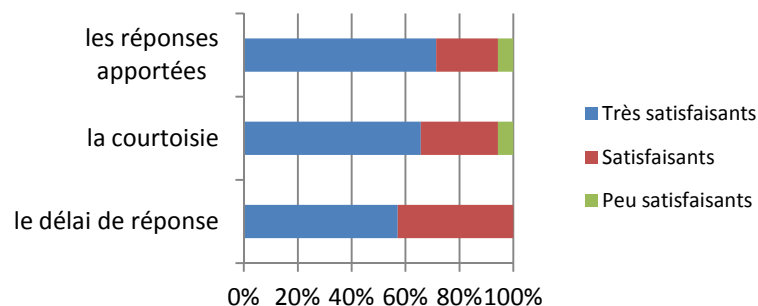
**Votre satisfaction globale : 88% très satisfait.e.s et 11% satisfait.e.s**

❖ Le profil des personnes interrogées



❖ Avez-vous eu l'interlocuteur facilement au téléphone? **94% Oui sur 35 personnes**

❖ La satisfaction par engagement



❖ Etes-vous satisfait.e.s de l'aide apportée pour un formulaire? **Sur 52 personnes**

**67% sont très satisfaites, 29% satisfaites et 4% peu satisfaites**

❖ Etes-vous satisfait.e.s du respect des horaires de rendez-vous? **91% Oui sur 64 personnes**

❖ Pour un dossier en cours sur la qualité des informations données? **97% Oui sur 39 personnes**

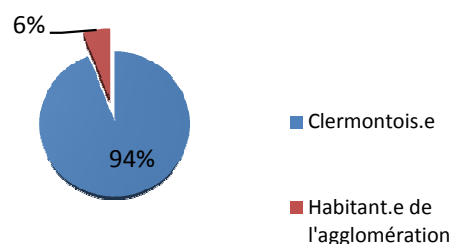
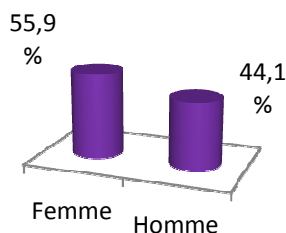
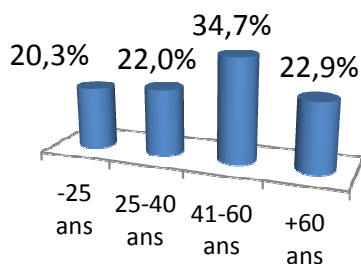
❖ Etes-vous satisfait.e.s des réponses écrites? **100% Oui sur 5 personnes 80% pour la réponse adaptée et 80% pour la rapidité**

❖ Etes-vous satisfait.e.s de l'accueil téléphonique? **97% Oui sur 35 personnes**

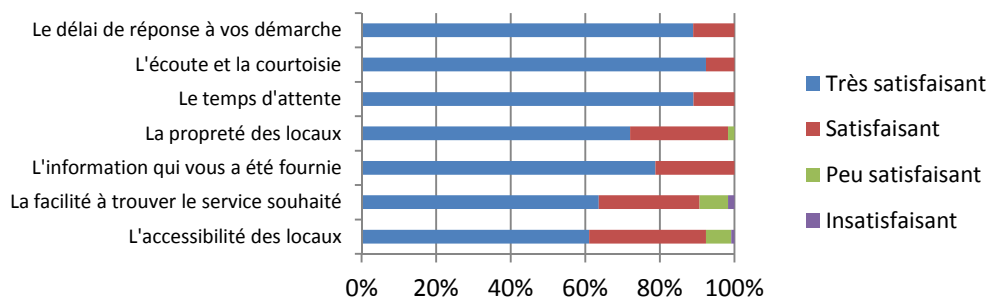
❖ Etes-vous satisfait.e.s de l'accueil physique? **97% Oui**

**Votre satisfaction globale : 38% très satisfait.e.s et 57% satisfait.e.s**

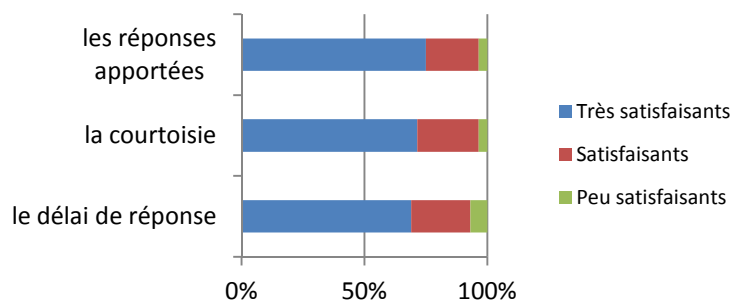
❖ Le profil des personnes interrogées



❖ La satisfaction par engagement



❖ Avez-vous eu l'interlocuteur facilement au téléphone? **97% Oui sur 29 personnes**



❖ Êtes-vous satisfait.e.s de l'aide apportée pour un formulaire? **Sur 67 personnes 76% sont très satisfaites et 24% satisfaites**

❖ Êtes-vous satisfait.e.s du respect des horaires de rendez-vous? **83% Oui sur 24 personnes**

❖ Pour un dossier en cours sur la qualité des informations données? **96% Oui sur 25 personnes**

❖ Êtes-vous satisfait.e.s des réponses écrites? **100% Oui sur 2 personnes 100% pour la réponse adaptée et 100% pour la rapidité**

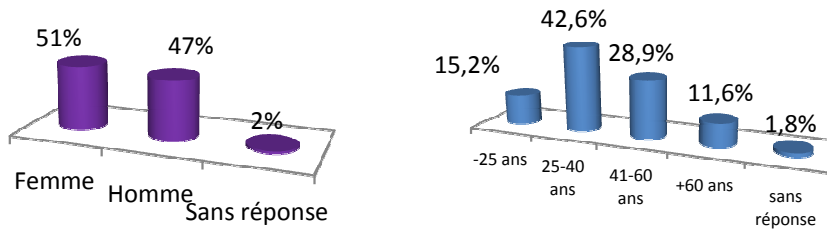
❖ Êtes-vous satisfait.e.s de l'accueil téléphonique? **97% Oui sur 29 personnes**

❖ Êtes-vous satisfait.e.s de l'accueil physique? **100% Oui**

**Votre satisfaction globale : 66% très satisfait.e.s et 34% satisfait.e.s**

**Avant de vous déplacer, avez-vous cherché à obtenir des renseignements ?**  
sur le site de la Ville oui à 22%

**Avez-vous connaissance de notre nouveau site internet? 52% oui**



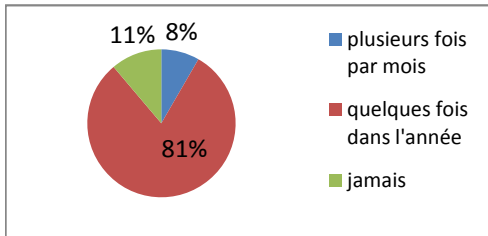
84% clermontois.e

10% habitant.e de l'agglomération

4% hors agglomération

2% sans réponse

**Si oui, quelle est votre fréquence d'utilisation du site ?**



**En êtes-vous satisfait.e? 89% oui**  
sur 246 personnes

### Remarques

site internet un peu compliqué...
site internet à clarifier : pas les mêmes info partout!
site internet un peu difficile à utiliser
site internet un peu vieillissant!
Par contre site internet bof
c'est la croix et la bannière pour obtenir des informations, internet existe...
site internet un peu compliqué pour les rubriques quand on fait une recherche
Pas assez d'information sur le site de la Ville sur les services et leur projet (ex : cartographie des jardins partagés)
Merci de mettre à jour le site que j'ai consulté. En effet, l'adresse indiquée est celle de la mairie principale alors que le service des élections est située à une autre adresse.
afficher les délais de la formalité pour la CNI
site internet pas clair concernant : -lieu identité passeport -disponibilité pour RDV
mettre les horaires plus clairement
stationnement ferme au mois d'aout, l'information devrait figurer sur le site internet.
Rubrique emploi sur le site internet : plusieurs offres dans différentes catégories alors que souvent il s'agit d'une même offre sur différentes filières.
quand je cherche rapidement sur le site internet ce qu'il y a à faire dans la journée avec mes enfants ma famille, je ne trouve pas...il faut faire le tri parmi tous les évènements. D'autres villes comme Lyon le font!

La direction de la Communication a pris en compte les remarques et fera évoluer le site dans ce sens.