

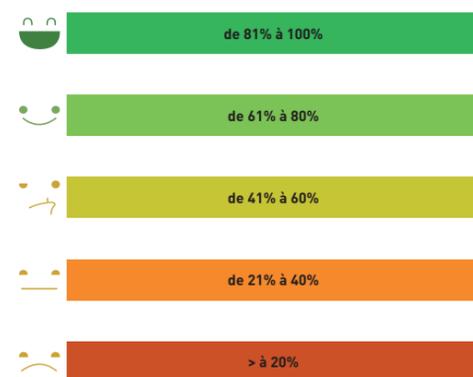
Soucieuse d'améliorer la qualité de services offertes aux usagers, la ville de Changé s'est engagée dans une démarche qualité selon le référentiel Qualiville. Elle repose sur un ensemble d'engagements à respecter dans lequel figure la consultation régulière de la population par le biais d'enquêtes de satisfaction.

Octobre 2022

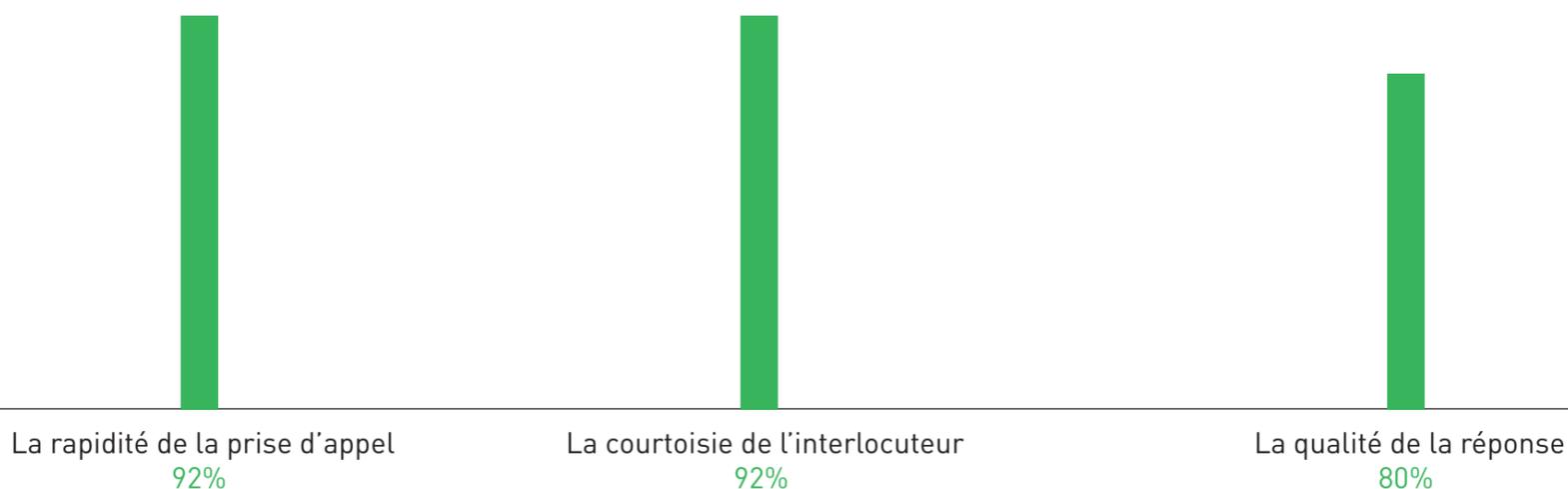
Ainsi, la municipalité de Changé a organisé une enquête de satisfaction visant à apprécier :

- l'accueil téléphonique de la mairie,
- le site internet [www.change53.fr](http://www.change53.fr),
- les courriers/courriels,
- l'information, l'accueil et la réponse aux demandes des usagers,
- les conditions matérielles de l'accueil de la mairie,

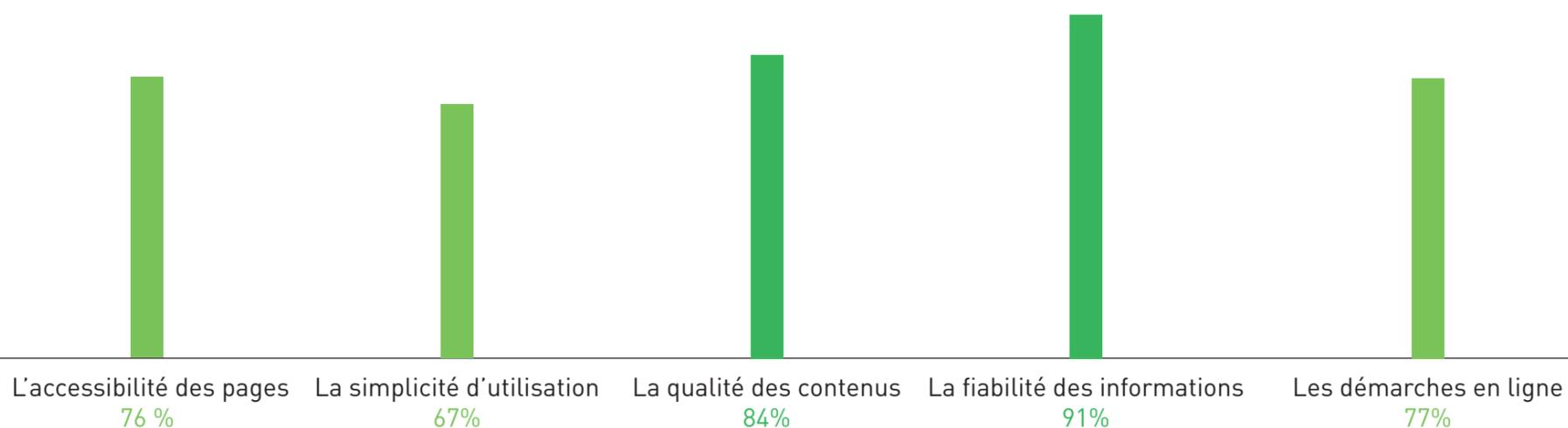
Au total, 37 personnes ont répondu à cette enquête du 4 au 31 octobre 2022.



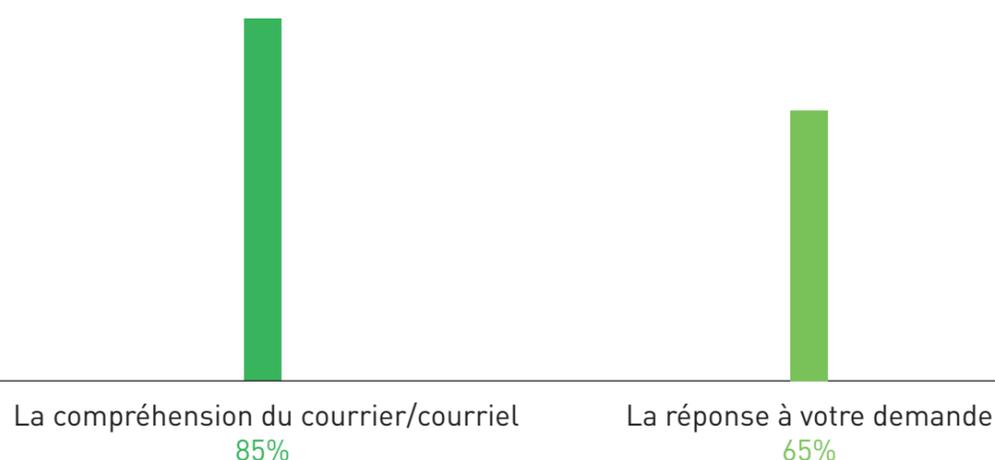
## Êtes-vous satisfait de l'accueil téléphonique ?



## Êtes-vous satisfait du site internet ?



## Êtes-vous satisfait des courriers/courriels ?



## Informer et orienter les usagers

La communication des informations pratiques  
82%

L'orientation vers le bon service/interlocuteur  
84%

La signalétique intérieure  
81%

## Accueillir et faciliter votre visite

L'accueil  
90%

Les horaires  
d'ouverture  
87%

La propreté des locaux  
100%

Le confort des locaux  
93%

L'accessibilité  
des locaux (PMR,  
poursettes...)  
100%

Le temps d'attente  
97%

La confidentialité  
71%

L'accompagnement  
dans vos  
démarches  
87%

## Répondre à vos demandes

La qualité des  
réponses apportées  
81%

Le traitement de vos réclamations  
78%

La prise en compte de vos  
remarques & suggestions  
77%

Le délai de prise de rendez-vous  
74%

## Êtes-vous satisfait de l'accueil qui vous a été proposé ?

Sur 33 notes allant de 1 à 10, la moyenne obtenue est : **7,9/10**

La Ville de Changé remercie ses usagers de l'intérêt qu'ils ont porté à cette enquête.