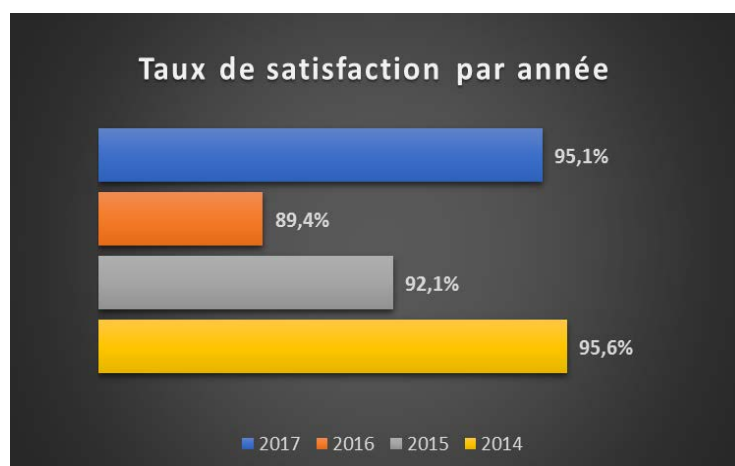


Qualiville : Résultats de l'enquête de satisfaction 2017

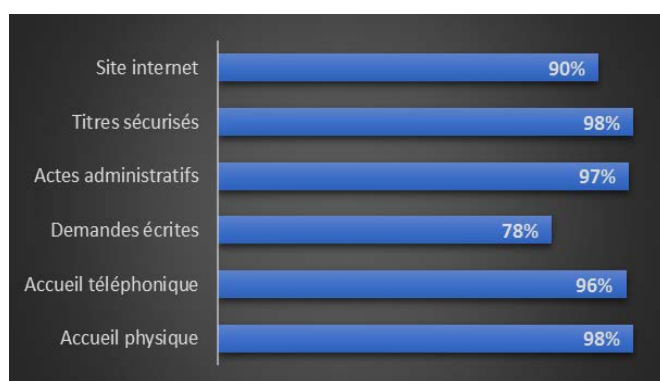
Soucieuse d'améliorer la qualité des services offerts à ses usagers, la ville de Changé s'est engagée, depuis 2014, dans la démarche Qualiville et a obtenu en mai 2017 le renouvellement de sa certification concernant les prestations de services « Accueil, orientation et information » et « Délivrance d'actes administratifs » pour une nouvelle période de 3 ans.

Afin de mesurer la satisfaction des riverains, l'enquête annuelle de satisfaction s'est déroulée en fin d'année 2017, sur une période de 3 semaines, du 16 novembre au 18 décembre. Le nombre de répondants a augmenté de 21,5 % par rapport à 2016 ; le taux de participation reste, toutefois, encore trop faible cette année.

Le taux de satisfaction global résultant de cette enquête est de **95,1 %**, soit une évolution de **5,8 %** par rapport à 2016.



Aucune observation particulière n'a été émise.

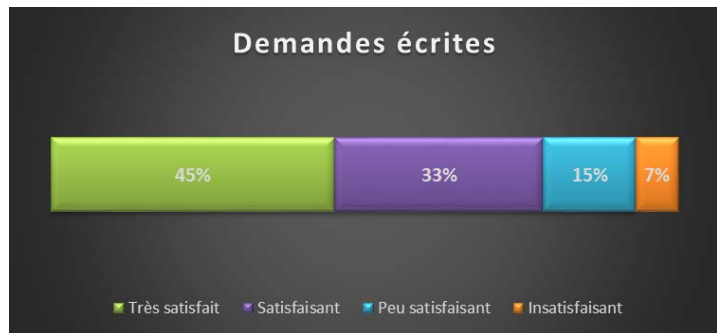


Ce taux très élevé affiche une progression de 1,4 % pour les deux thèmes Accueil physique et Accueil téléphonique, une légère diminution de 3,3 % pour le thème Actes administratifs et une progression significative de **33,2 %** pour le thème Site internet.

Le nouveau thème Titres sécurisés (cartes d'identité, passeports...) affiche dès la première année un taux de satisfaction très élevé de **98 %**.

Le thème Demandes écrites, malgré une diminution de 4,9 %, affiche cependant un taux global de satisfaction de **78 %**, dont 45 % des usagers sont très satisfaits.

Grâce aux nouveaux axes de progrès mis en place au sein des services, les efforts sont poursuivis pour améliorer cette prestation.



« Ces très bons résultats sont en cohérence avec les indicateurs mis en place. Ils reflètent le sérieux de la démarche, l'esprit qualitatif qui règne au sein de notre collectivité, ainsi que le professionnalisme des agents, comme l'auditeur l'a fortement souligné lors de l'audit de renouvellement de la certification. »

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

Jocelyne RICHARD

**Maire Adjointe à la démarche Qualité
et à la Vie des Quartiers**