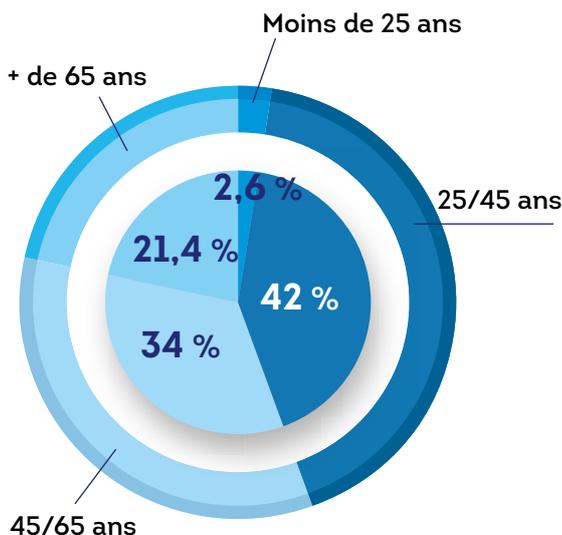


# Qualivilles : résultats de l'enquête de satisfaction !

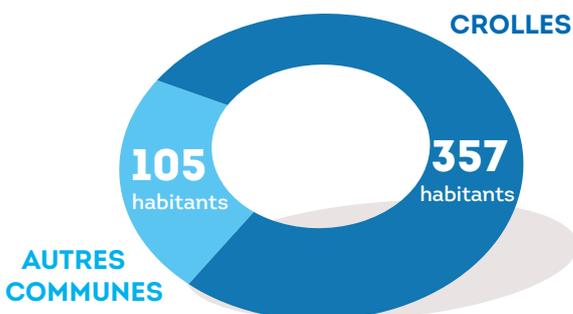
Engagée dans une démarche qualité visant à optimiser les services aux usagers, la Ville de Crolles a réalisé un questionnaire de satisfaction en ce début d'année. Cette initiative s'inscrit dans le cadre du projet de labellisation « Qualivilles » et se concentre sur l'accueil et l'accompagnement du public.

## Le profil des usagers

### > LA TRANCHE D'ÂGE



### > LE LIEU DE RÉSIDENCE



La qualité de l'accueil et de la relation avec les usagers sont des piliers du service public. Cela répond à une attente forte des habitants qui expriment le besoin d'avoir des services efficaces, à l'écoute et réactifs. L'engagement de la Ville de Crolles dans cette démarche « Qualivilles » va en ce sens et se focalise sur le bon accueil et la satisfaction des usagers.

### À votre service...

En portant une attention toute particulière sur la relation avec les habitants, la Ville de Crolles a sollicité votre avis du 15 janvier au 15 février sur la qualité de l'accueil en Mairie, au téléphone, par courrier, mail ou via les démarches en ligne...

**462 habitants ont répondu à ce questionnaire papier ou en ligne**, ce qui constitue un excellent résultat au regard d'autres collectivités engagées dans la même démarche de certification. Compte tenu des avis reçus, élus et services de la Ville sont mobilisés pour un accueil dynamique, efficace et agréable.

La suite ? Tous ces retours vont participer aux améliorations à venir en termes d'aménagement des locaux, de signalétique ou encore de formation des agents... ●



### LE MOT DU MAIRE

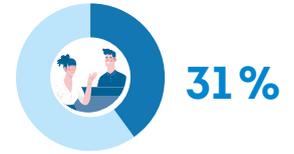
« Agir sur la qualité de l'accueil, c'est renforcer le lien entre les usagers et la commune dans un souci de proximité. La Ville de Crolles est très investie sur ces questions d'échanges directs avec les habitants et sur la qualité du service rendu. Je me réjouis de la forte participation à l'enquête de satisfaction. Cela montre l'intérêt des habitants et leur attachement aux services publics crollois. »

**Le Maire Philippe Lorimier**

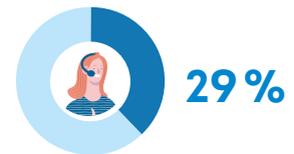
# Vos retours...



## LES 3 MOYENS LES + UTILISÉS POUR CONTACTER LA MAIRIE



La venue en Mairie



L'appel téléphonique



Le mail

### LE CHIFFRE

+ de **34 000**

contacts avec l'accueil de la Mairie en 2023

### Les horaires d'ouverture de la Mairie



91%

de personnes satisfaites et très satisfaites !

Ouverture du lundi au vendredi : 8h30-12h et 14h-17h30 / Samedi : 8h30-12h

### La courtoisie



95%

de personnes satisfaites et très satisfaites !

### La qualité des renseignements donnés



93%

de personnes satisfaites et très satisfaites !



### > L'accueil téléphonique

9 personnes sur 10 sont satisfaites ou très satisfaites !

L'enquête fait ressortir une bonne réactivité des agents, une mise en relation efficace et de faibles temps d'attente.



### > Courrier et mail

80 % de retours positifs

Afin de répondre pleinement aux attentes des habitants, une réflexion est en cours pour optimiser les réponses de la collectivité et améliorer les délais.



### > Web et réseaux sociaux

Site internet **crolles.fr**

Les habitants interrogés apprécient le volet « accessibilité pour tous » du site web de la Ville ainsi que les démarches simplifiées à distance. Certains d'entre eux souhaitent un renforcement de l'accès rapide aux informations.

Pour rappel, la Ville de Crolles a obtenu récemment le **label Ville internet « 4 @ »** récompensant la commune pour ses actions numériques : services publics, démocratie locale, vie quotidienne, innovation...

**Facebook & Instagram**

Concernant les réseaux sociaux, 82 % des utilisateurs se disent satisfaits des informations en ligne et des réponses apportées.

## Certification « Qualivilles », qu'est-ce que c'est ?

Il s'agit d'un label national pour les collectivités territoriales. Les critères d'obtention portent sur la qualité de la relation quotidienne avec les habitants. Le but est d'optimiser l'accueil, l'information, l'orientation et les réponses apportées aux usagers.