

Mairie de Crolles : un accueil de qualité



La Ville de Crolles est engagée dans une démarche continue d'amélioration de la qualité d'accueil et de services* afin de toujours mieux répondre aux besoins des habitants. Dans cette perspective, une enquête de satisfaction est menée chaque année.

En 2024, la commune a sollicité l'avis des habitants sur la qualité de l'accueil en Mairie (résultats disponibles sur crolles.fr). Tous ces retours ont permis la mise en place d'améliorations pour **optimiser l'accueil, l'orientation et les réponses apportées aux usagers** : procédures internes, formation des agents, réflexion sur l'aménagement des locaux, renforcement de la signalétique... Afin de poursuivre cette démarche avec les habitants, une nouvelle enquête a été réalisée en février dernier.

Un haut taux de satisfaction

242 personnes ont répondu à ce nouveau questionnaire papier ou en ligne. Les résultats obtenus confirment le niveau élevé de satisfaction des usagers.

93 % des participants à l'enquête déclarent trouver facilement une information recherchée auprès de la Mairie !

LE MOT DU MAIRE

« J'accorde une grande importance à la qualité de l'accueil en Mairie, c'est l'idée que je me fais du service public et de la proximité avec les administrés, surtout dans une ville à taille humaine comme la nôtre. Je suis fier et satisfait de pouvoir compter sur tout une équipe de fonctionnaires et d'employés qui œuvrent au quotidien pour vous apporter le meilleur service possible. Nos services ont du talent ! »

Le Maire Philippe Lorimier

Les horaires d'ouverture de la Mairie



95 %

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



92 %

de personnes satisfaites et très satisfaites !

Pour permettre de maintenir cette qualité, un cycle de formation est proposé de manière régulière aux agents d'accueil de différents services.



> L'accueil téléphonique

9 personnes sur 10 sont satisfaites ou très satisfaites !



82 %

> Courrier et mail

82 % de retours positifs

Un taux de satisfaction en légère augmentation. Pour aller encore plus loin, la collectivité prend désormais l'engagement d'une prise en compte de votre demande dans un délai maximum de 5 jours par mail et de 15 jours par courrier. Une boîte à suggestions et réclamations est maintenant disponible à l'accueil.



87 %

> Site internet crolles.fr

87 % des participants sont satisfaits de la fiabilité des informations

(un chiffre en hausse par rapport à l'enquête précédente). À noter : une augmentation de l'usage des démarches dématérialisées (portail familles, démarches simplifiées, adresse mail de la Mairie) qui montre un usage apprécié des outils développés par la collectivité.



* Cette initiative s'inscrit dans le cadre d'un projet de certification Afnor « Qualivilles ». Les critères d'obtention portent sur la qualité de la relation quotidienne avec les habitants.