

Qualité d'accueil : les résultats 2026

Comme chaque année depuis 2024, la commune a sollicité l'avis des habitants sur la qualité de l'accueil en Mairie, en menant une enquête de satisfaction.

En octobre 2025, la Ville a obtenu la certification Engagement de service « Qualivilles » (Afnor certification). La représentante d'Afnor, Violaine Trajan, était présente à Crolles lors du dernier groupe de travail sur l'amélioration de la qualité d'accueil et de service. À cette occasion, elle a salué la dynamique collective engagée par la commune.

Dynamique d'amélioration continue

La Ville a mené la nouvelle enquête de satisfaction en mai dernier. 193 personnes ont répondu au questionnaire papier et en ligne. Une participation en baisse mais avec une part plus importante de Crollois parmi les répondants (84 % contre 77 % précédemment). Les résultats obtenus confirment toujours le niveau élevé de satisfaction des usagers. 92 % des participants à l'enquête déclarent trouver facilement une information recherchée auprès de la Mairie.

Concrètement

Depuis l'enquête 2025, la commune a mis en place de nouveaux outils et aménagements. Des fiches pratiques sur des procédures de la vie quotidienne sont dorénavant accessibles sur le site internet et à l'accueil de la Mairie. Des travaux ont été réalisés pour rendre plus lisibles les espaces d'attente et renforcer la confidentialité. Ainsi, des claustras et une table haute en bois ont été installés dans le hall et, depuis la fin de l'été, le pôle développement social bénéficie d'un espace d'attente et d'un bureau permettant de meilleures conditions d'accueil. En parallèle, la formation des agents se poursuit avec, par exemple, une sensibilisation à l'accueil des personnes en situation de handicap. Les services travaillent aussi au perfectionnement du système de recueil et de traitement des réclamations. ●



Les horaires d'ouverture de la Mairie



92 %

de personnes satisfaites et très satisfaites !

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



93 %

> L'accueil téléphonique

93 % de satisfaits et très satisfaits

concernant la qualité de la réponse (un chiffre en progression).

La courtoisie



93 %

de personnes satisfaites et très satisfaites !



80 %

> Courrier et mail

80 % de personnes satisfaites ou très satisfaites,

que ce soit sur les délais ou de la clarté de la réponse. Un taux de satisfaction stable mais perfectible, ce qui en fait un sujet de réflexion majeur des services en 2026.

La qualité des renseignements donnés



91 %

de personnes satisfaites et très satisfaites !



85 %

> Site internet crolles.fr

85 % des participants sont satisfaits de la fiabilité des informations

En 2026, Crolles a décroché la note de 5 @ (sur 5 possibles) pour ses actions numériques visant l'amélioration du quotidien des habitants.



LE MOT DU MAIRE

« Notre volonté est de nous inscrire dans une dynamique constante d'amélioration afin d'offrir aux habitants un service public de qualité, tout en garantissant à nos agents des conditions de travail optimales. Le réaménagement du hall d'entrée s'inscrit pleinement dans cette démarche, il contribue à la fois à améliorer l'accueil des usagers et le cadre de travail de nos équipes. »

Le Maire Philippe Lorimier