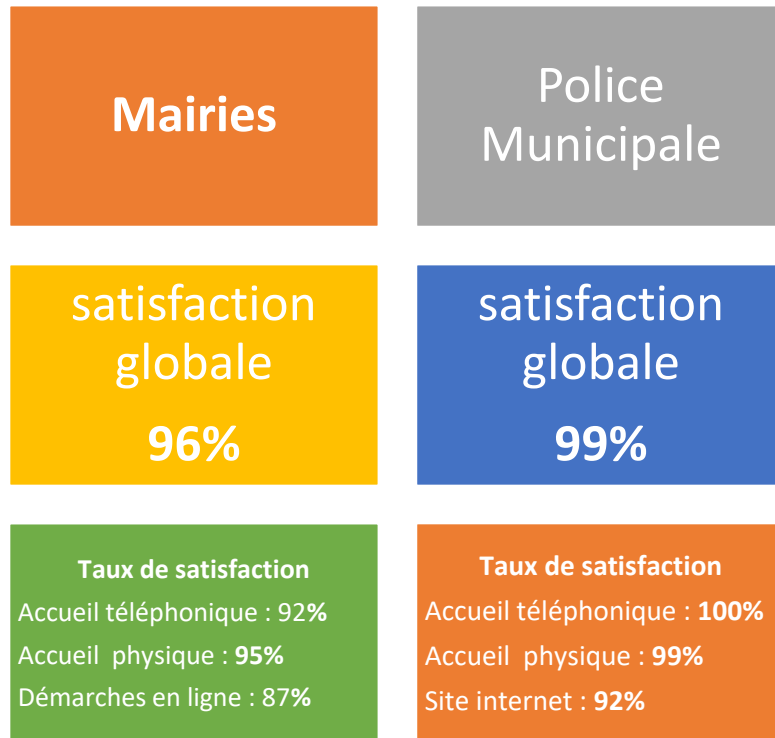


Enquête sur la qualité d'accueil

Accueil de l'hôtel de ville, Accueil Unique, Mairies de Proximité, Police Municipale
Résultat de l'enquête de satisfaction réalisée en **2022**
478 usagers ont répondu pour les mairies et 45 usagers pour la police municipale

Merci de votre participation !

Vous avez été nombreux à prendre part à l'enquête de satisfaction réalisée en 2022 dans le cadre de la démarche qualité engagée par la ville (certification QUALIVILLES® -AFNOR)



Nous améliorons la qualité de nos services chaque année grâce à

vos avis



Vous nous dites

« Améliorer l'accessibilité pour les non-voyants »

« réduire le temps d'attente pour obtenir un rendez-vous »

« Accroître l'amplitude horaire »

« Améliorer les conditions d'accueil notamment la courtoisie »

Nous nous engageons en 2023

- Expérimenter une nouvelle organisation pour réduire les délais de prise de rendez-vous
- Le site Rouen.fr fera l'objet d'un audit d'accessibilité début 2023
- Mettre en place de nouvelles formations à destination de nos personnels sur les règles d'accueil

Nous avons mis en place

- Les horaires d'ouverture ont été élargis