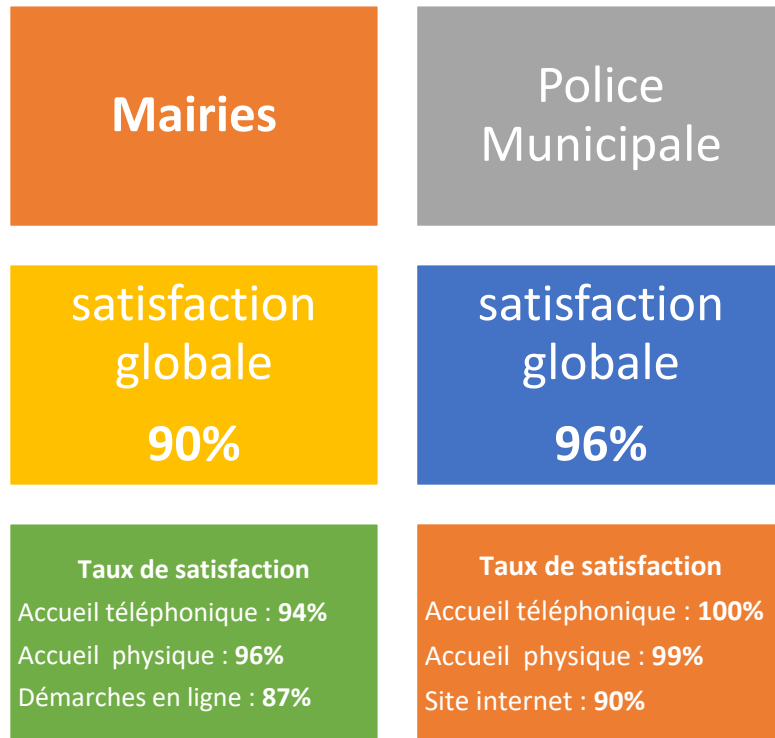


Enquête sur la qualité d'accueil

Accueil de l'hôtel de ville, Accueil Unique, Mairies de Proximité, Police Municipale
Résultat de l'enquête de satisfaction réalisée en **2024**
865 usagers ont répondu pour les mairies et 15 usagers pour la police municipale

Merci de votre participation !

Vous avez été nombreux à prendre part à l'enquête de satisfaction réalisée en 2024 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

« signalétique manquante »

« Des délais d'attente trop longs »

« Documentation manquante dans la galerie »

Nous nous engageons

- En 2024, l'accueil unique de l'hôtel de ville a accueilli 50 996 usagers. Le délai moyen d'attente a été de 6 min et 34 sec

Nous avons mis en place

- Refonte des panneaux directionnels en cours pour mieux identifier nos services
- Mise à disposition du RouenMag et de certaines plaquettes d'informations dans les galeries d'attente