



Enquête de Satisfaction 2020

Résultats

État civil - Élections

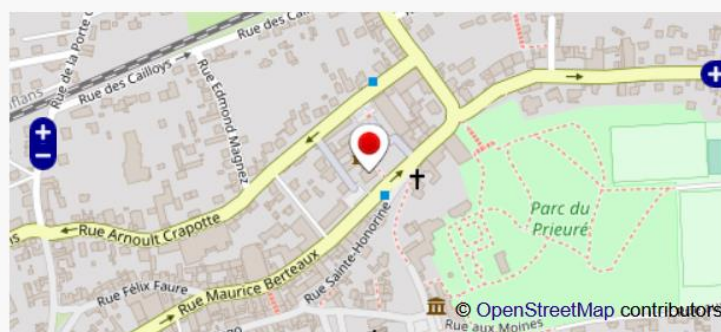
5, rue Eugène-Berrurier
78 700 Conflans-Sainte-Honorine

Horaires d'ouverture :

- Les lundi, mardi, mercredi et vendredi : de 9h à 12h et de 13h30 à 17h30
- Le jeudi de 13h30 à 17h30
- Le samedi de 9h à 13h.

Tél: 01 34 90 89 43

Télécopie: 09 72 36 19 02



CONFLANS
SAINTÉ-HONORINE

Enquête de satisfaction -2020

Résultats et analyse

État-civil - Élections

Dans le cadre de la mise en place d'une démarche qualité engagée par la ville de Conflans-Sainte-Honorine, et pour répondre toujours mieux à vos attentes, une enquête de satisfaction a été menée du 21 septembre au 17 octobre 2020 auprès des usagers .

Voici les résultats de cette enquête de satisfaction.

L'État-civil – Élections en quelques chiffres :

En 2019 :

9800 administrés accueillis sur rendez-vous et 10 400 usagers venus sans rendez-vous.

C'est 20 700 appels téléphoniques reçus.

5400 Cartes nationales d'identité délivrées

4500 Passeports délivrés.

C'est 11 000 actes en ligne délivrés.

140 PACS et 160 Mariages.

810 Livrets de famille traités.

1350 Mentions apposées sur les registres état-civil

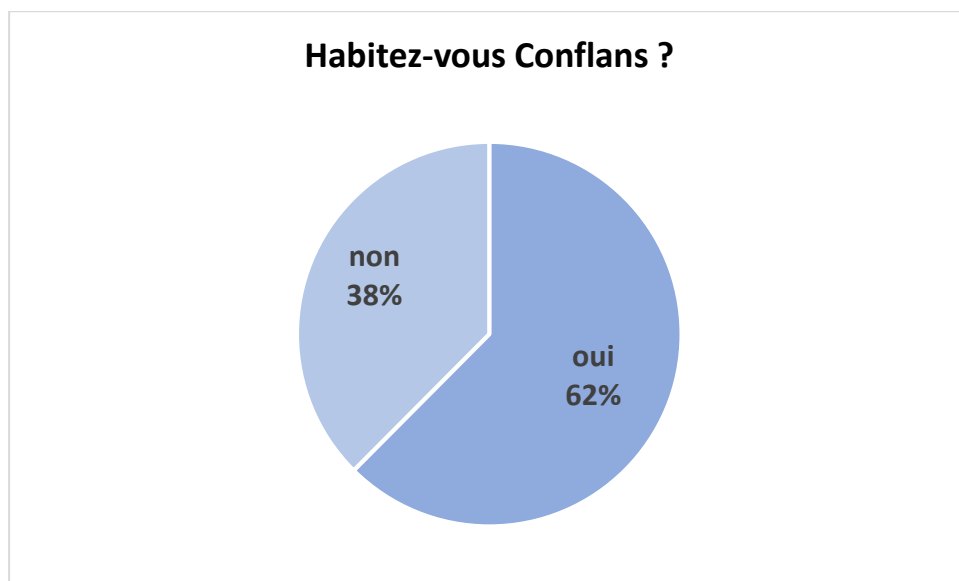
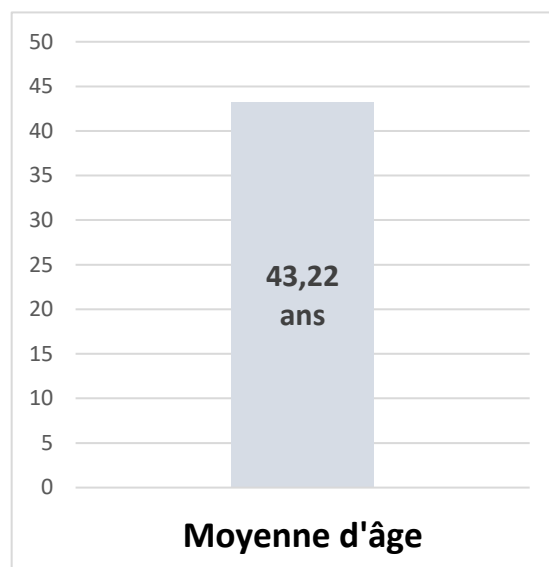
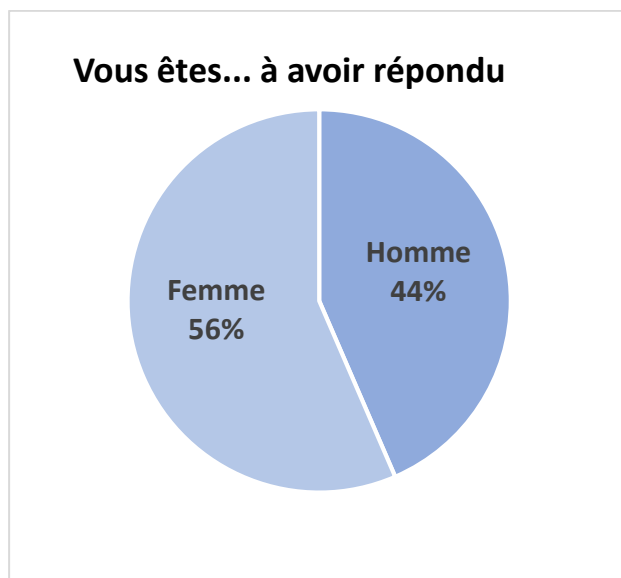
410 Attestations d'accueil

590 recensements citoyens

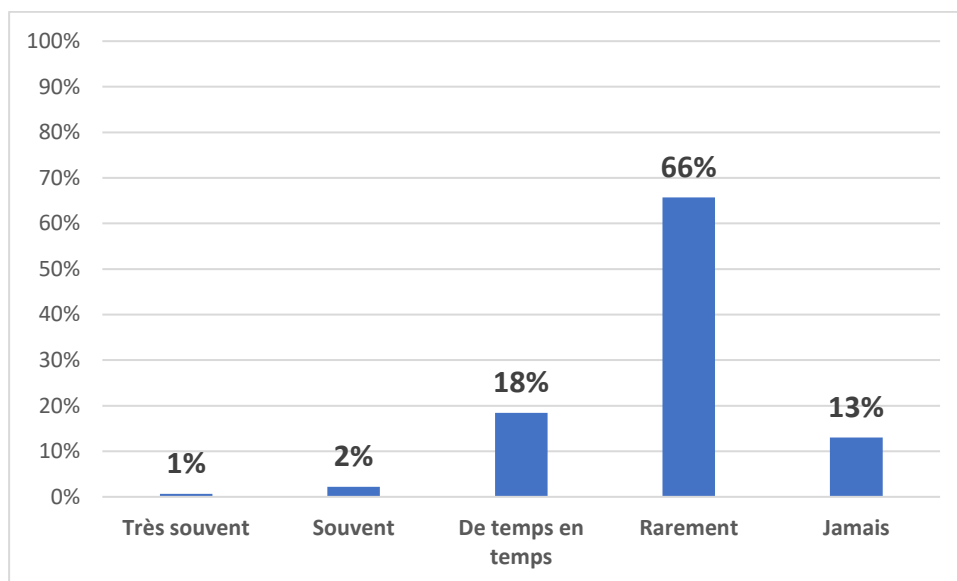
24 000 électeurs pour 21 Bureaux de vote.

Votre profil

321 réponses enregistrées dont 13 en version numérique.



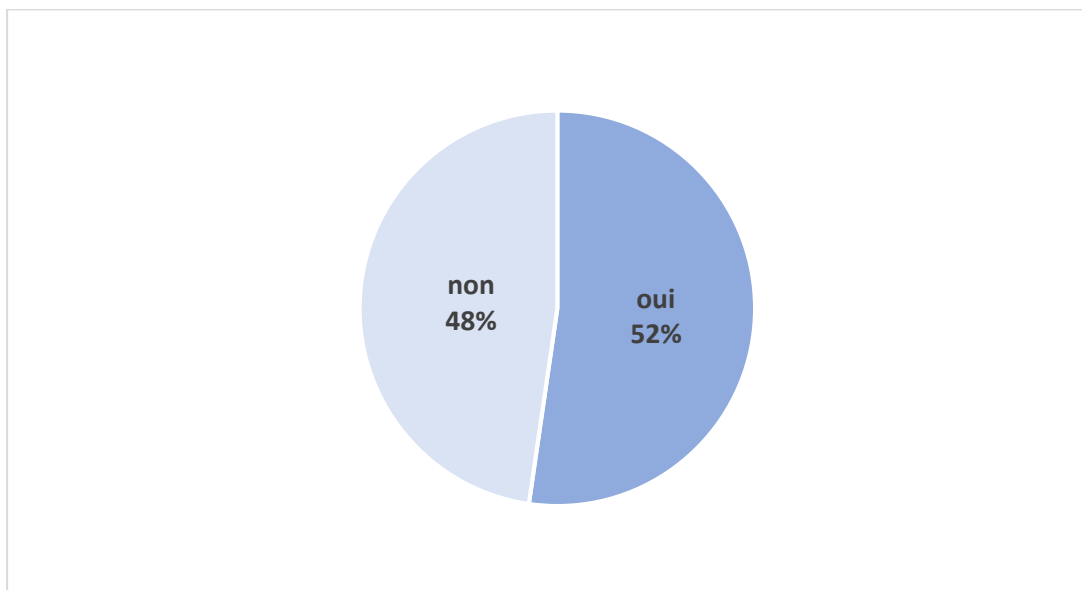
Vous venez à l'État-civil



L'objet de votre visite concerne un(e)...

- ✓ Demande/Renouvellement/Perte passeport, cni (mineur, majeur)
- ✓ Légalisation de signature
- ✓ Changement d'état civil (adresse, nom, statut marital...)
- ✓ Complément dossier
- ✓ Demande d'actes
- ✓ Pacs
- ✓ Recensement
- ✓ Cimetière
- ✓ Dossier mariage
- ✓ Inscription liste électorale
- ✓ Récupération document
- ✓ Attestation hébergement
- ✓ Certificat de vie
- ✓ Demande/récupération livret de famille

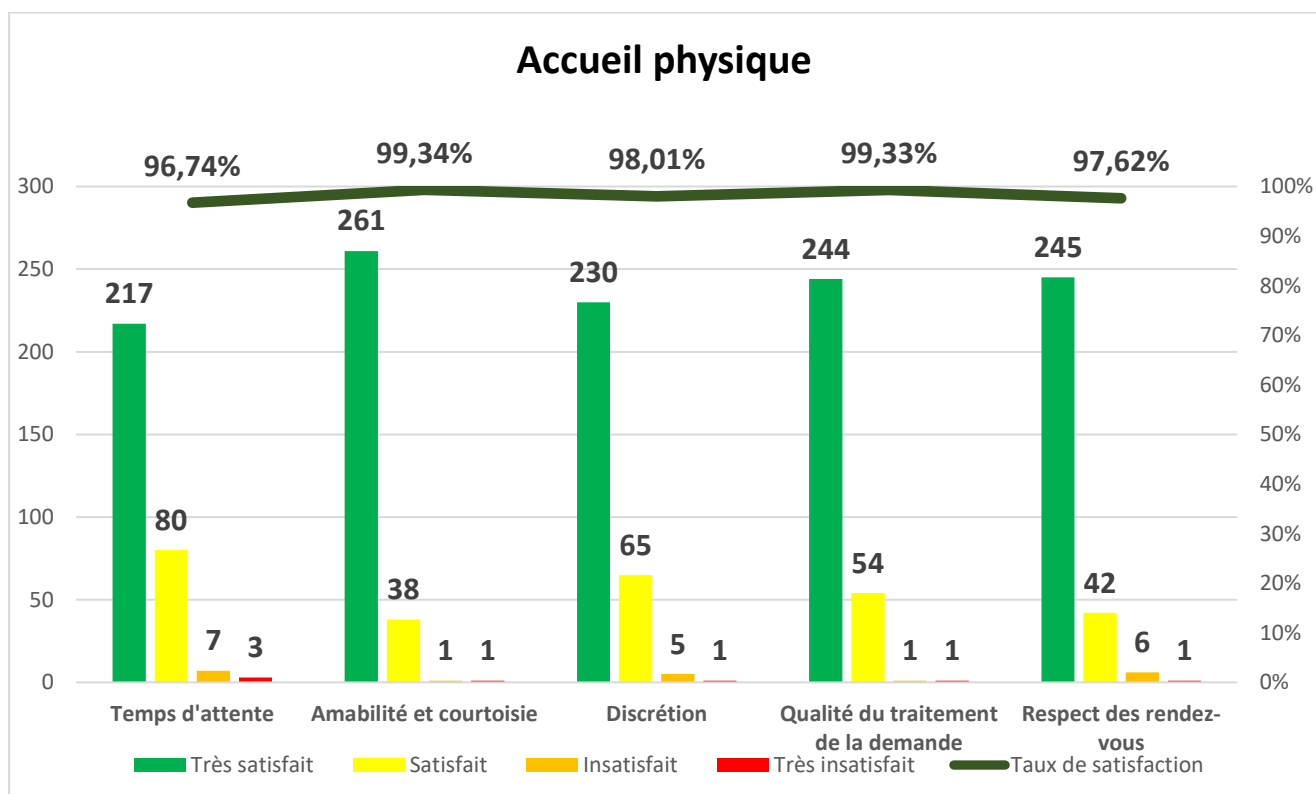
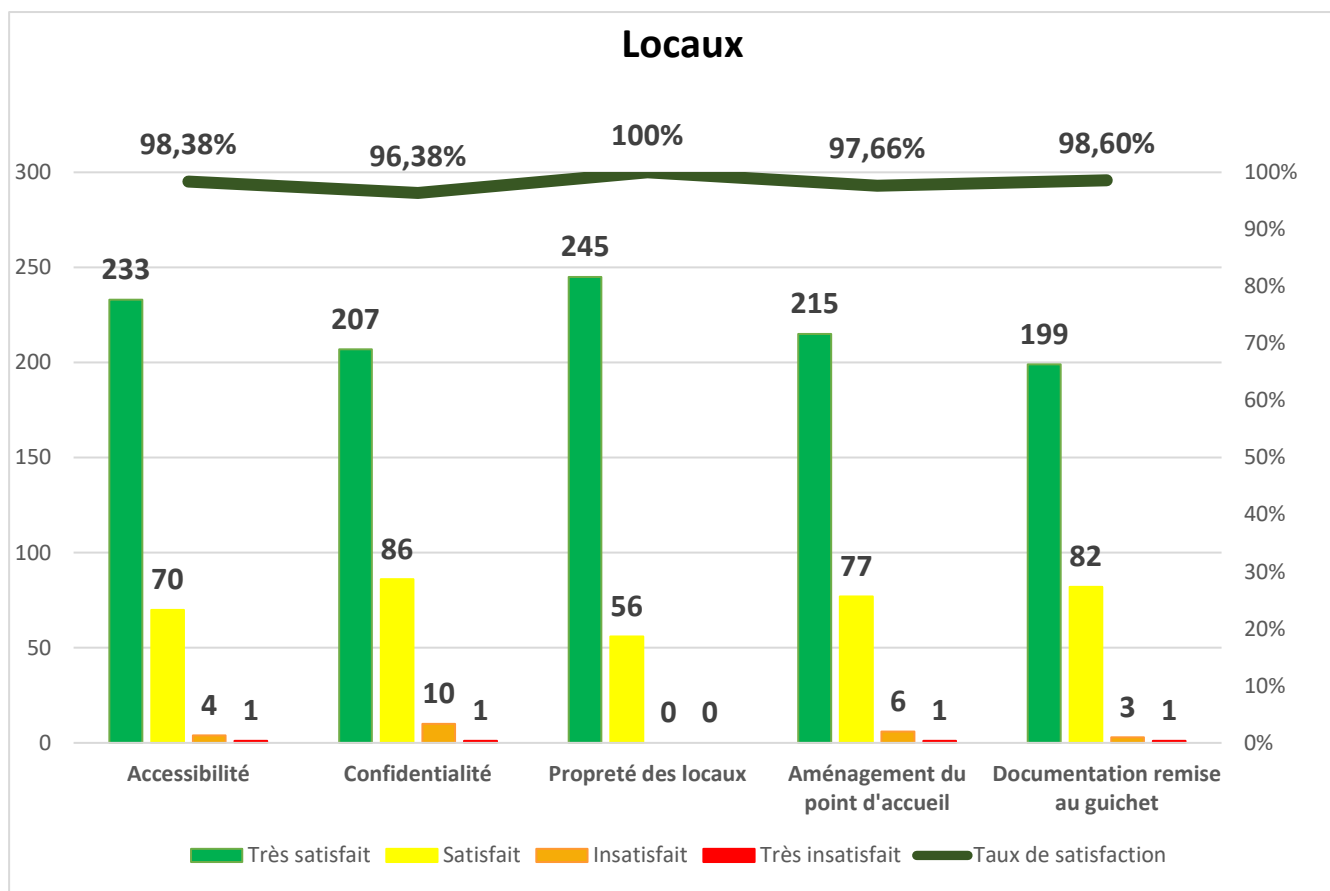
Utilisez-vous le site internet pour vos démarches ?



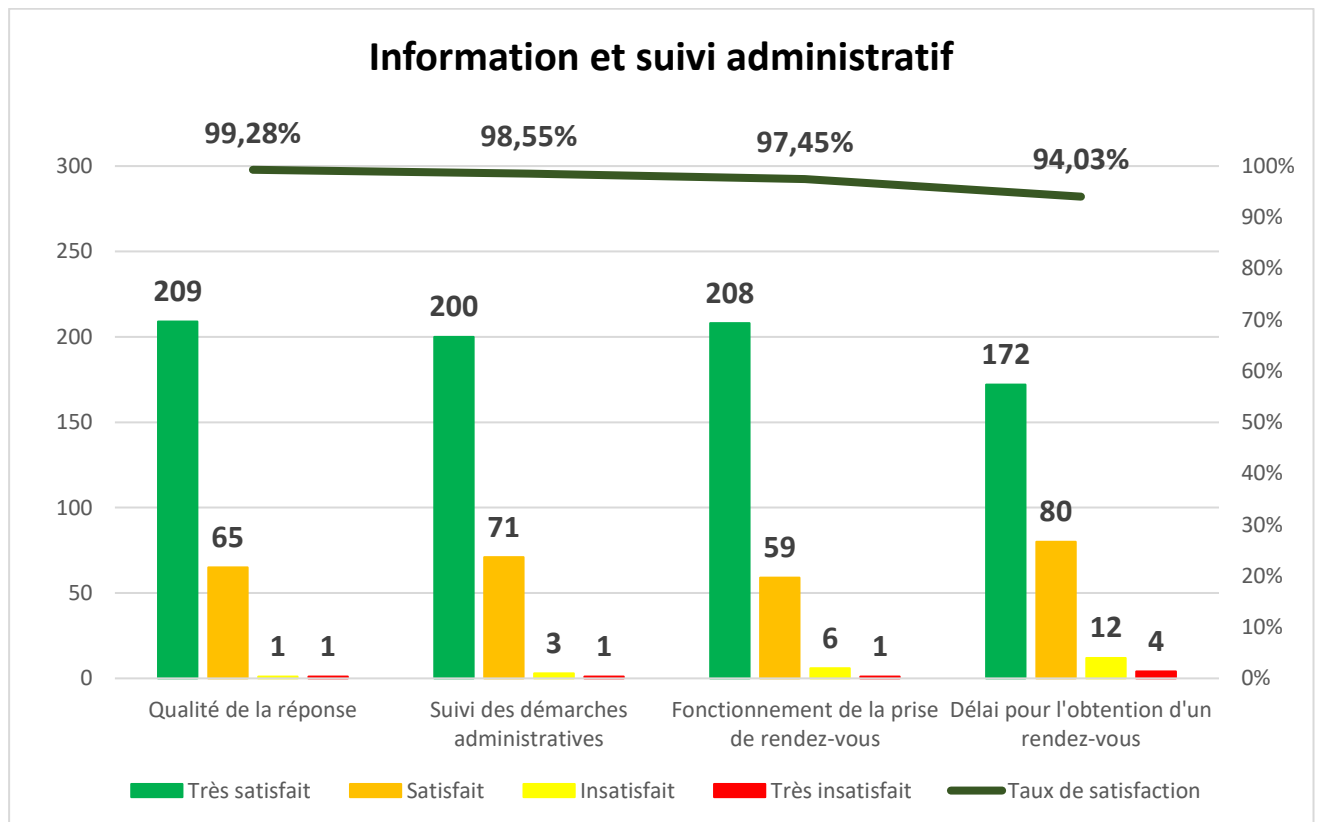
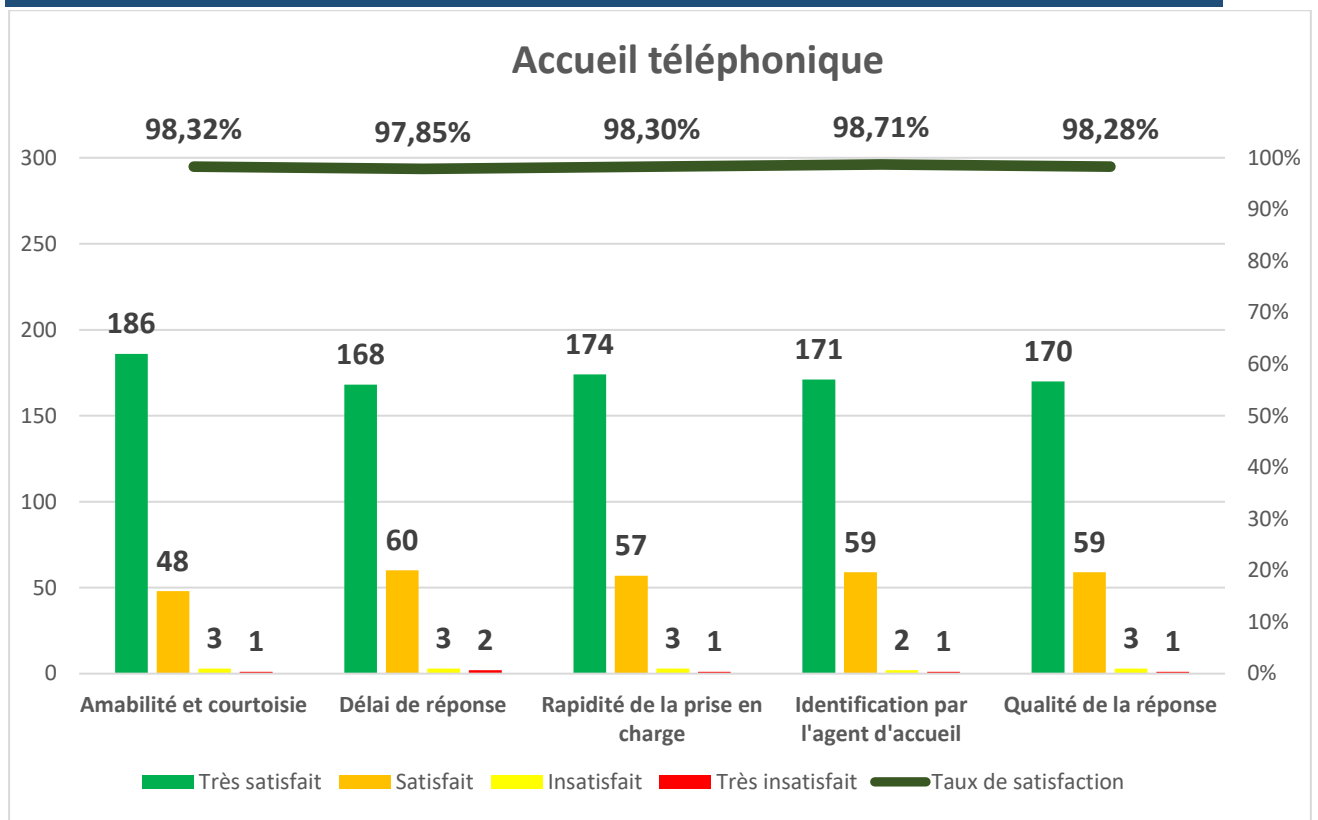
Pour un(e)...

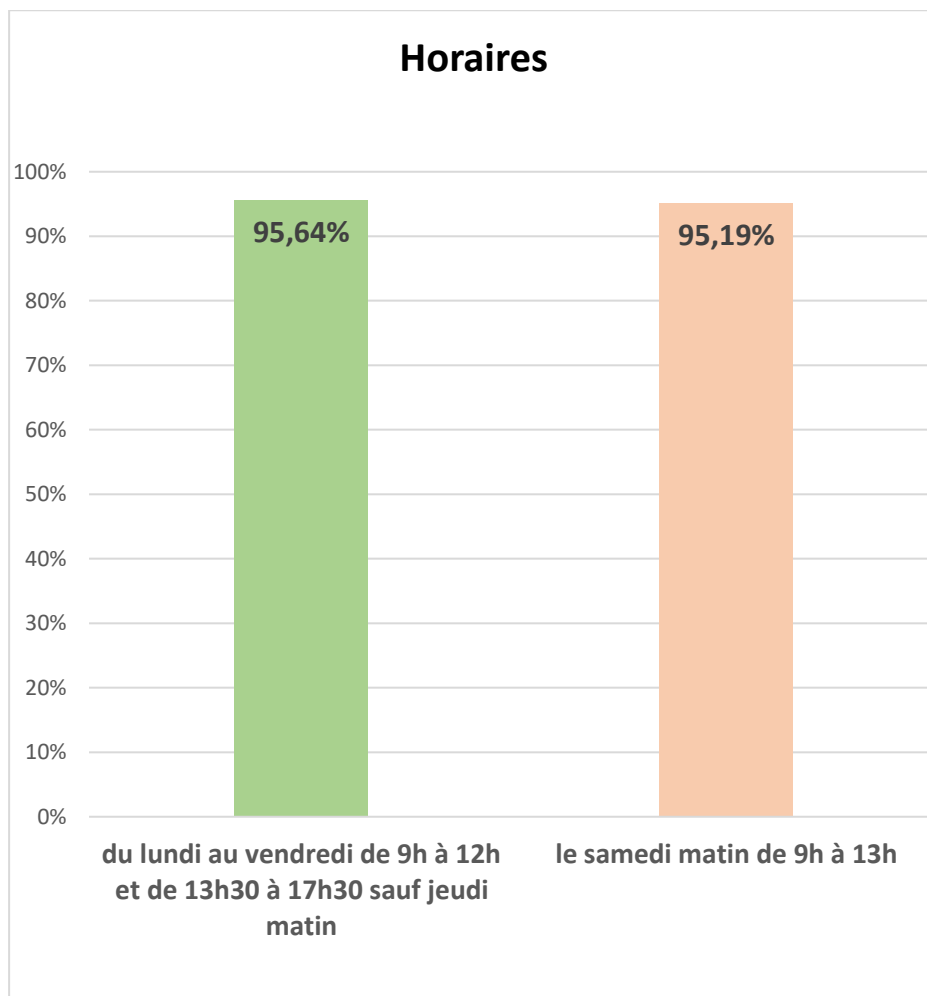
- Prise de rendez-vous Etat-civil
- Pacs
- Mariage
- Passeport
- CNI
- Petite enfance
- Périscolaire
- Pré demande passeport
- Renouvellement pièce identité
- Pré demande CNI
- Consultations voirie
- Inscription scolaire
- logement
- Certificat de naissance
- Liste des pièces à fournir pour CNI
- Renseignements
- Info papiers identité
- Info sur CNI via ANTS
- Transport
- Ecoles
- Santé
- Cantine
- Horaires
- Evènements
- Carte électorale
- Déchets
- ANTS
- Logement
- Toutes les démarches
- Guichet unique
- Enfance
- Périscolaire
- Associations
- Urbanisme
- Si besoin interview du maire
- Mes démarches Conflans
- Préparation renouvellement CNI, changement d'adresse pour carte électorale
- Pré covid

Vos réponses... Vous venez d'être accueilli(e) au service Etat-civil, êtes-vous satisfait(e) ?



Enquête de satisfaction 2020

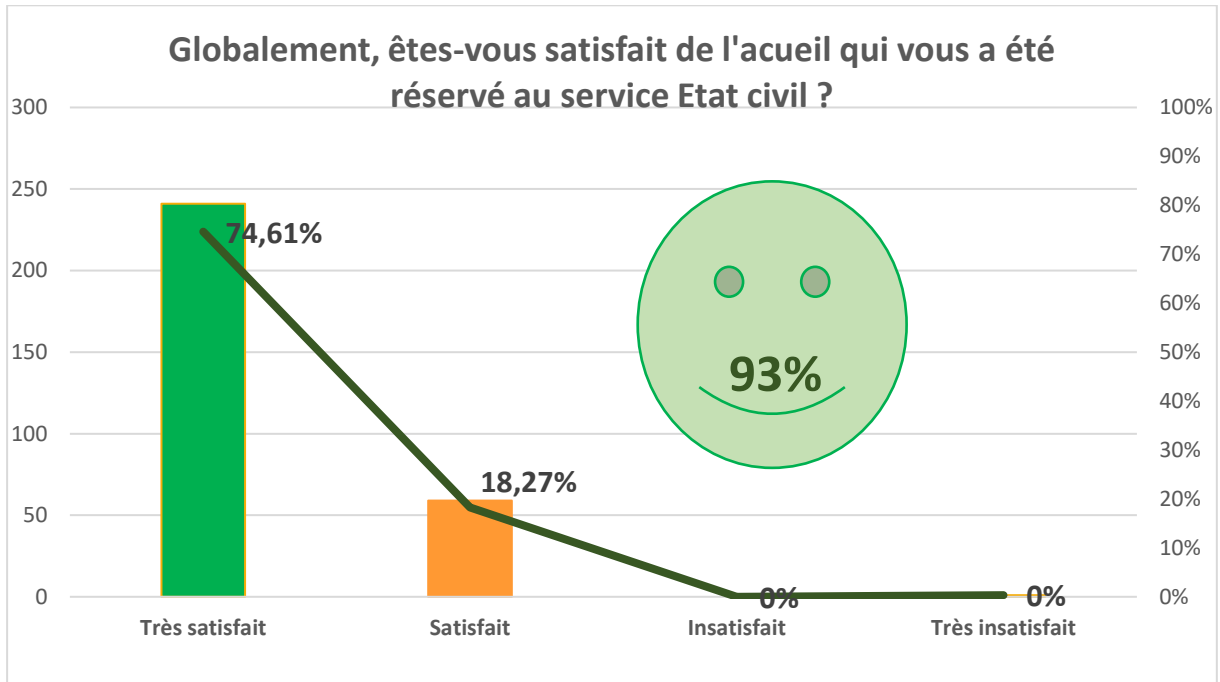




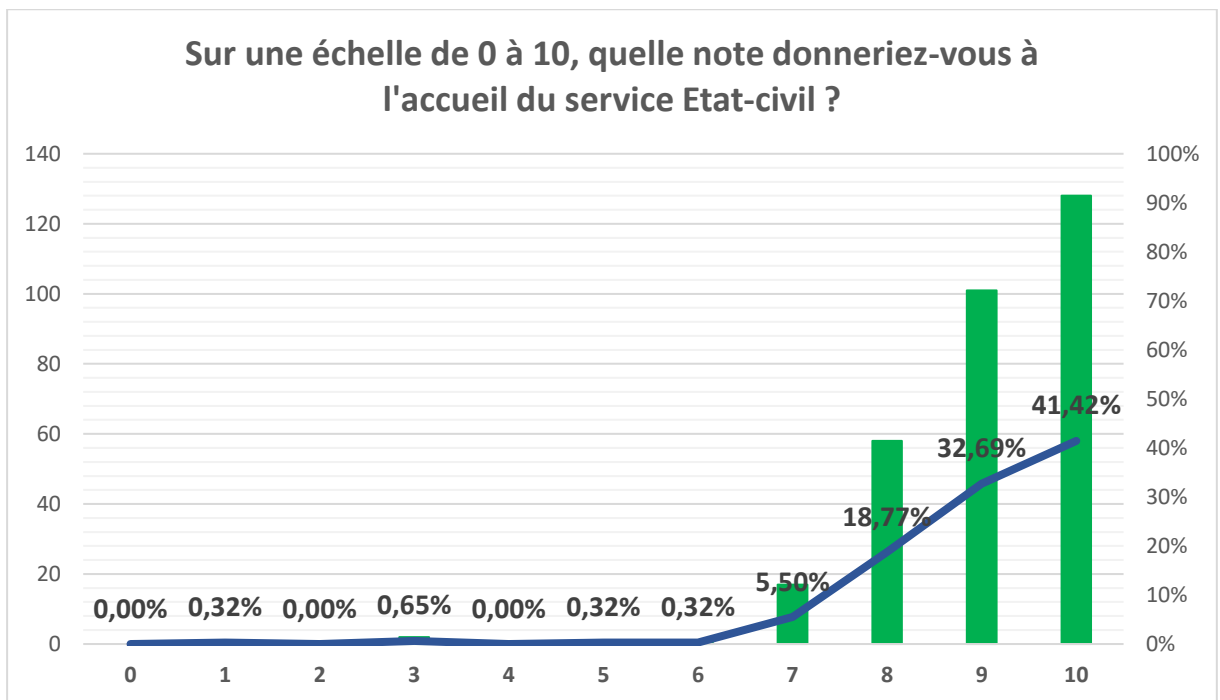
298 réponses pour la semaine

270 réponses pour le samedi

Votre appréciation...



7% des usagers sans réponse.



98,38% % des usagers ont attribué une note égale ou supérieure à 7.

Vos commentaires ont porté sur ...

1. Des félicitations

- Très bon accueil.
- Accueil agréable.
- Règles d'hygiène respectées et très calme.
- Rapidité des demandes.
- Professionnalisme.
- Personnel à l'écoute.
- Respect de l'heure de rdv. Accueil très satisfaisant.

2. Des aménagements

- En période de crise sanitaire l'attente de prise en charge se fait à l'extérieur, installation :
 - d'un abri pendant le temps d'attente
 - d'un store ban
 - de sièges pour patienter
- Rajouter plus de bureau pour recevoir plus de personnes.

3. Un site Internet plus précis

- Absence information pour le justificatif domicile CNI.
- Information en ligne de la prolongation de validité de la CNI.

4. L'amélioration du temps d'attente

- Attente malgré présentation 10 minutes avant un rendez-vous.
- Réussir à réduire les temps d'attente quand rendez-vous.

5. L'amélioration de la prise de rendez-vous

- Adresse non communiquée lors de la prise d'un rendez-vous.

6. Le stationnement

- Stationnement payant contraignant.

7. L'amélioration de certains services

- Améliorer les messages de perte de carte d'identité.
- Rappeler que l'état-civil n'est plus en mairie.
- Problème de clé usb pour chanson mariage.
- Permettre l'impression de tous types de fichier (y compris JPEG).

Nous vous remercions d'avoir participé à notre enquête.

Nous restons à votre écoute !