



Enquête de Satisfaction 2022

Résultats

État civil - Élections

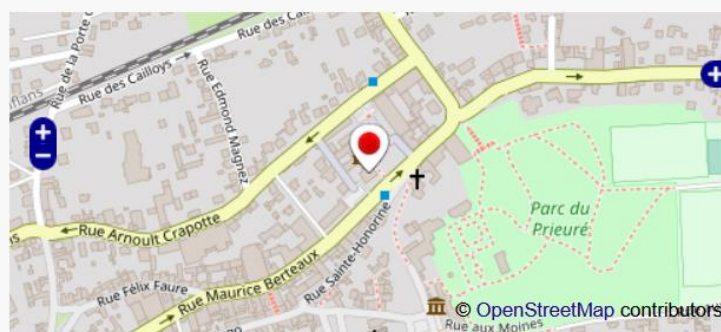
5, rue Eugène-Berrurier
78 700 Conflans-Sainte-Honorine

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
SAINTE-HONORINE

Enquête de satisfaction -2022

Résultats et analyse

Etat-Civil - Élections

Dans le cadre de la mise en place d'une démarche qualité engagée par la ville de Conflans-Sainte-Honorine en 2019, et pour répondre toujours mieux à vos attentes, une enquête de satisfaction a été menée du **19 septembre au 16 octobre 2022** auprès des usagers .

Voici les résultats de cette enquête de satisfaction.

L'Etat-Civil – Élections en quelques chiffres :

En 2022 :

10 635 administrés ont été accueillis sur rendez-vous (dépôt de dossiers + recueils complémentaires d'information) et 6 078 usagers sont venus sans rendez-vous (retrait de titre) **pour les titres d'identité.**

C'est 3 645 cartes nationales d'identité délivrées,

3 460 passeports délivrés.

C'est 8 336 actes en ligne délivrés (COMEDDEC et Compte Citoyen)

82 PACS et 122 mariages,

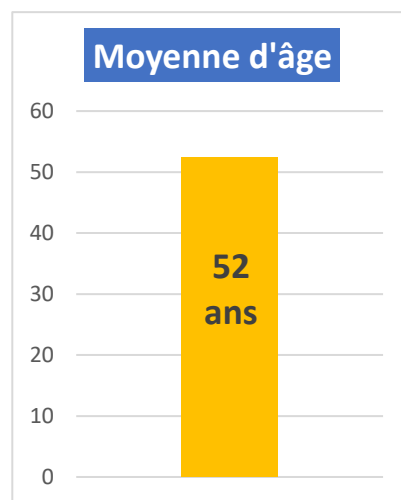
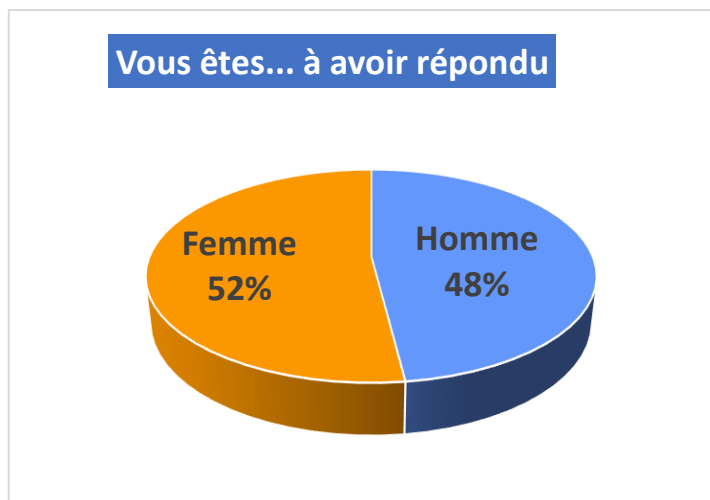
212 attestations d'accueil,

316 recensements citoyens.

24 180 électeurs pour 21 Bureaux de vote (source : *élections législatives 1^{er} tour 2022*).

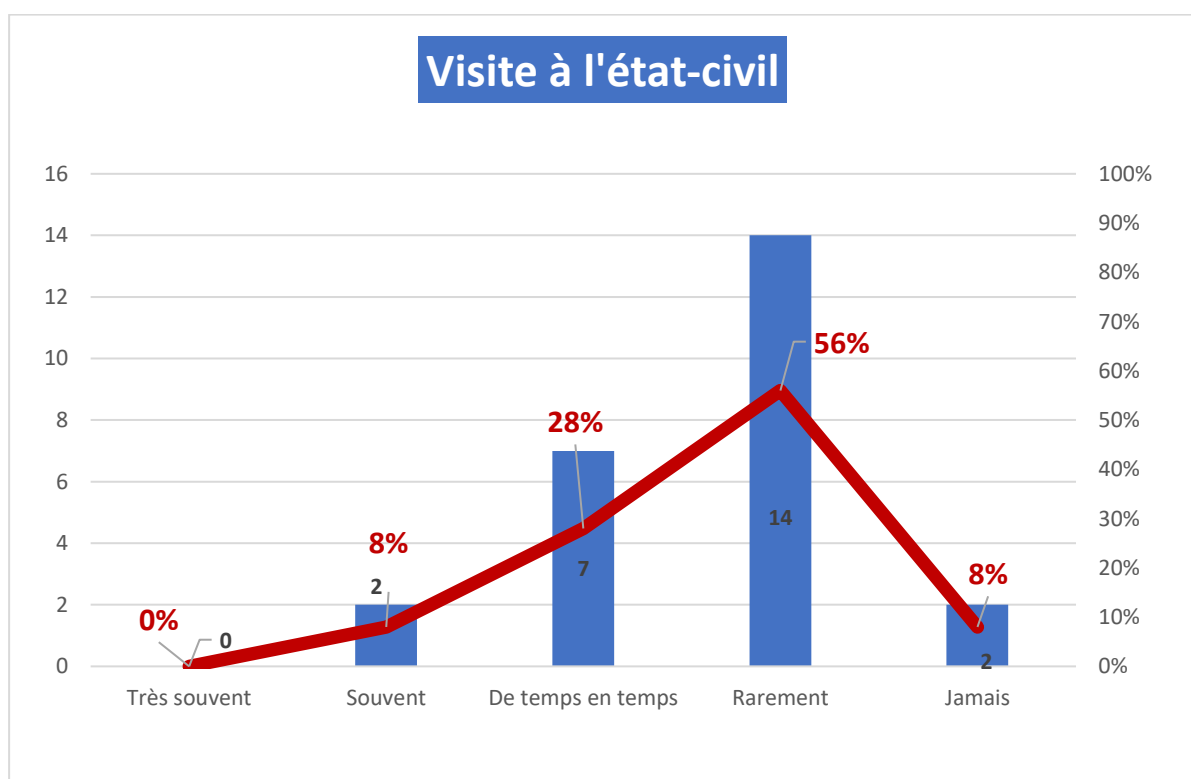
40 réponses enregistrées dont 1 en version numérique

Votre profil

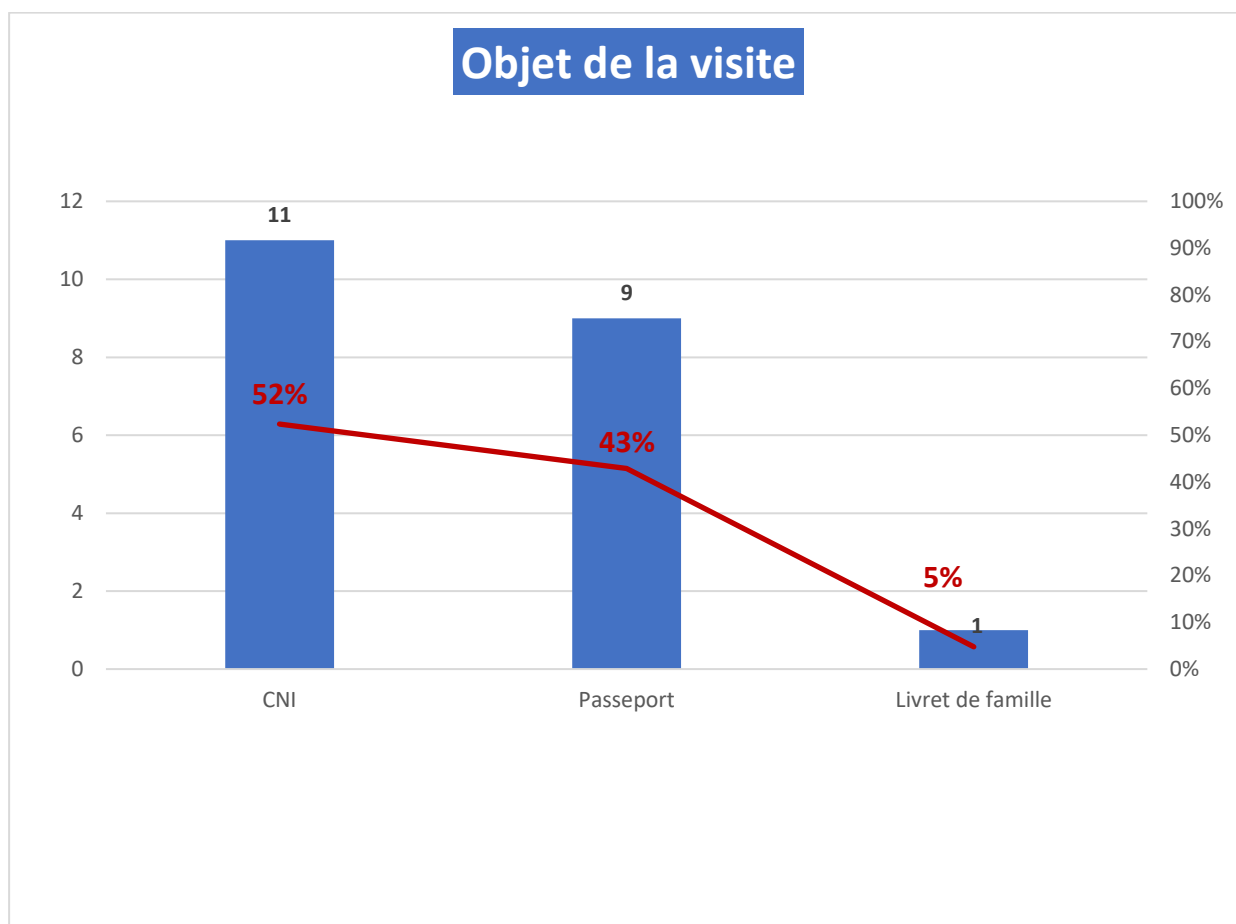


25 réponses sur 40

Vous venez à l'Etat-Civil

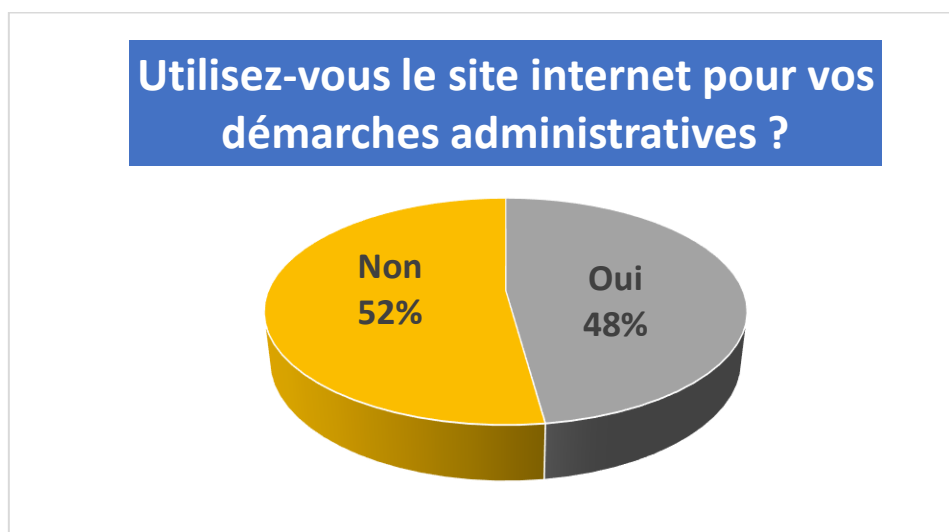


L'objet de votre visite concerne un(e)...



21 réponses sur 40

Utilisez-vous le site internet pour vos démarches ?



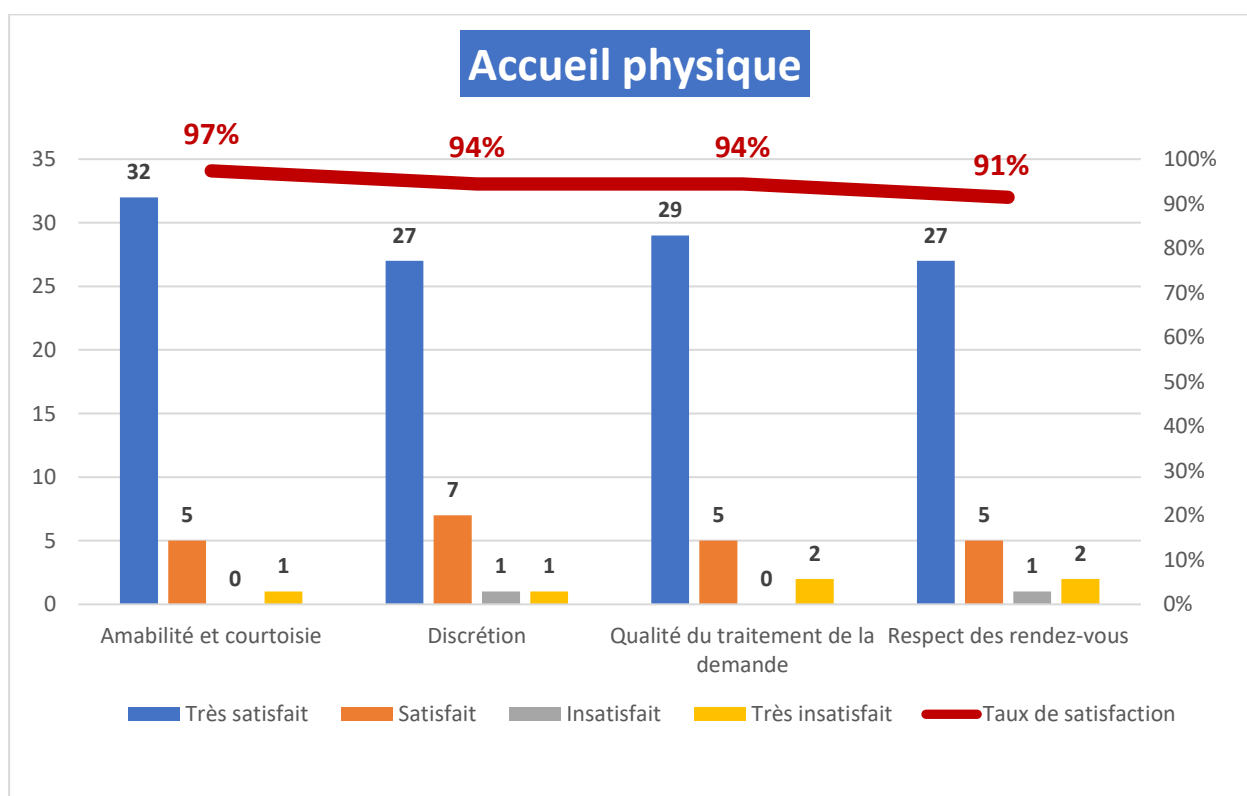
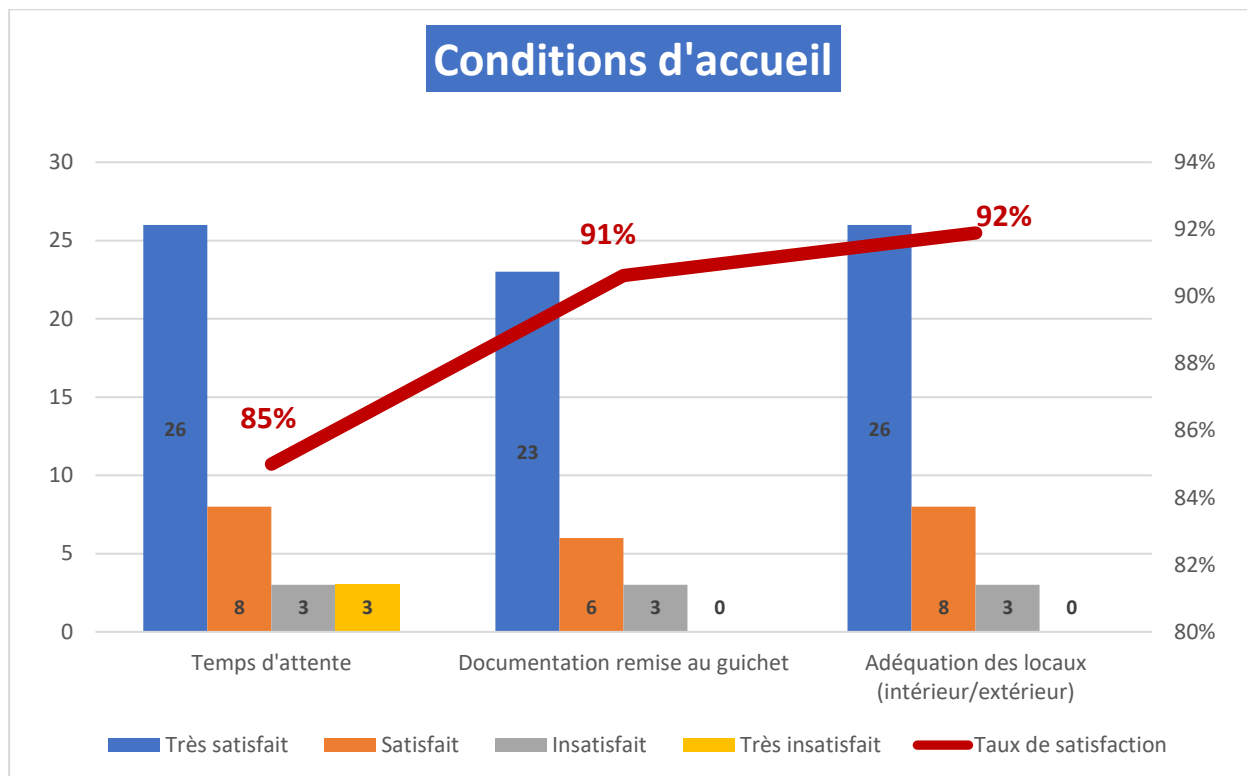
23 réponses sur 40

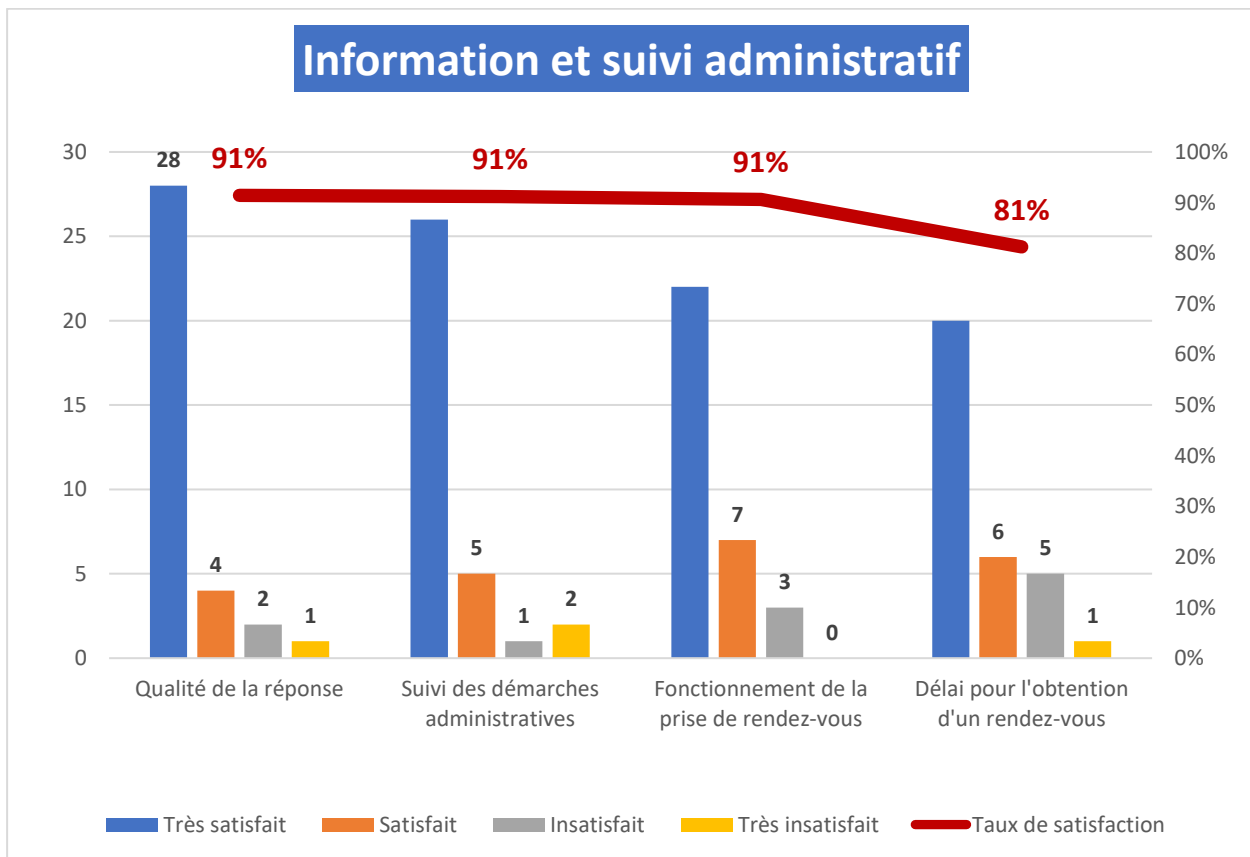
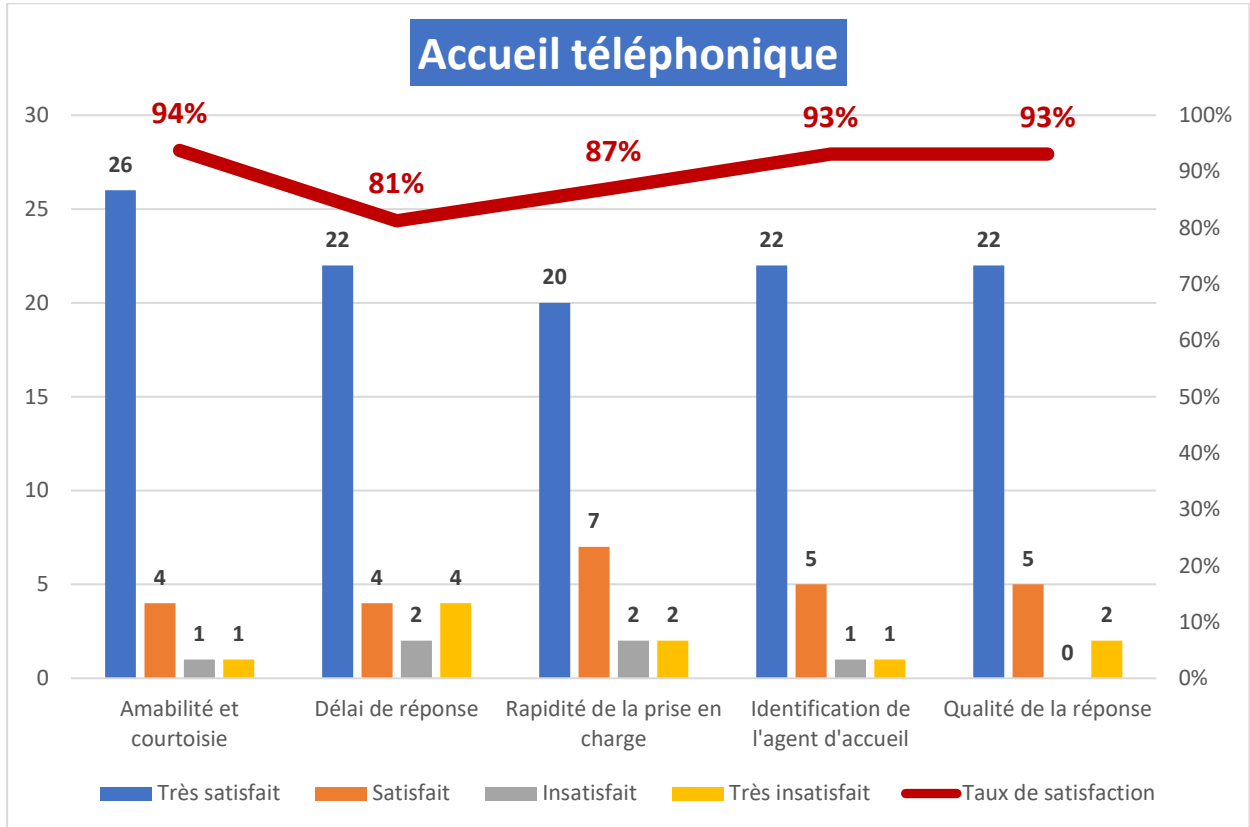
Pour un(e)...

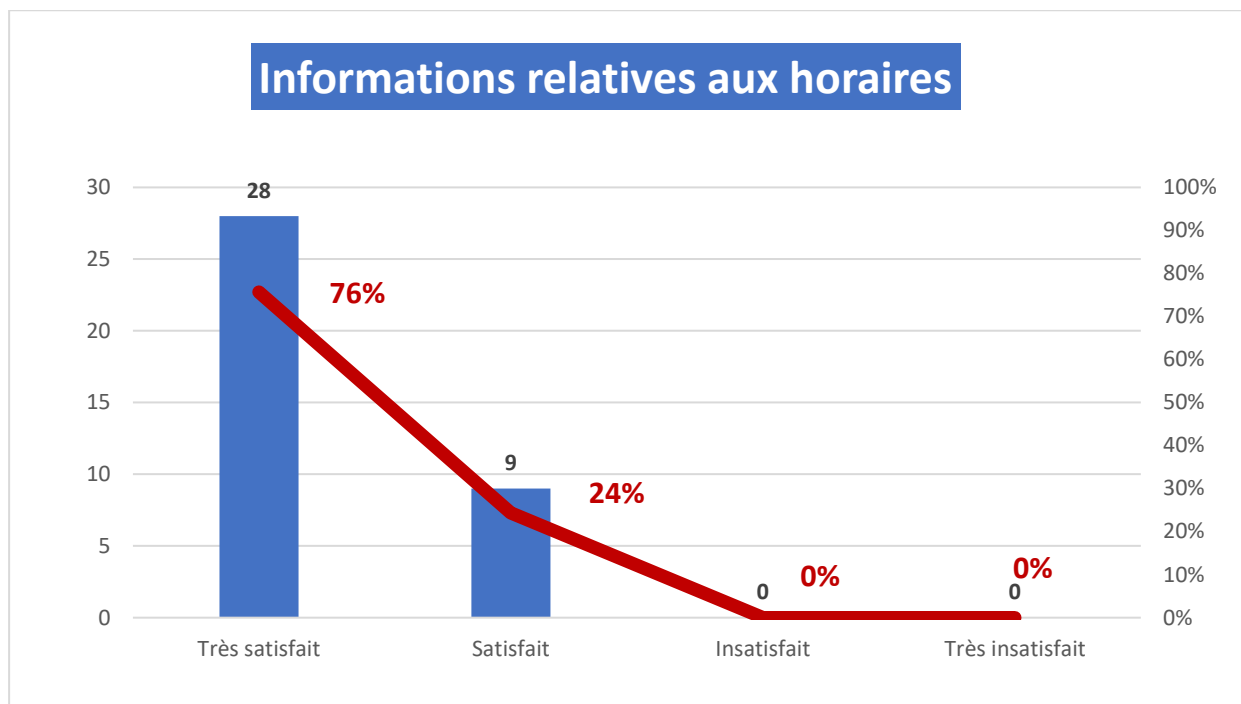
- Renouvellement CNI / passeport
- Formulaire pré-demande CNI
- Prise de rendez-vous
- Pour toutes informations
- Consulter les documents pour faire des démarches
- Informations sur la scolarité

Vos réponses...

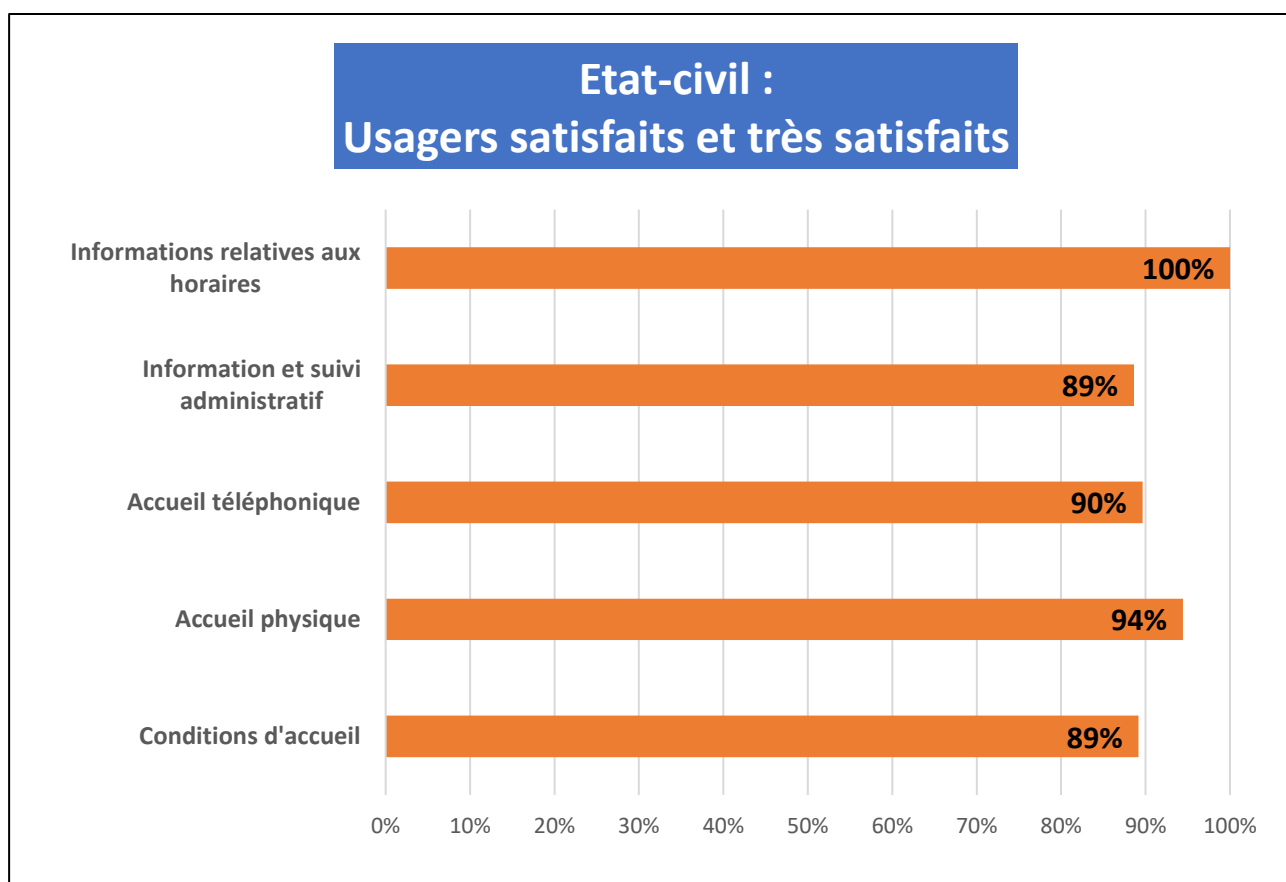
Vous venez d'être accueilli(e) au service Etat-Civil, êtes-vous satisfait(e) ?



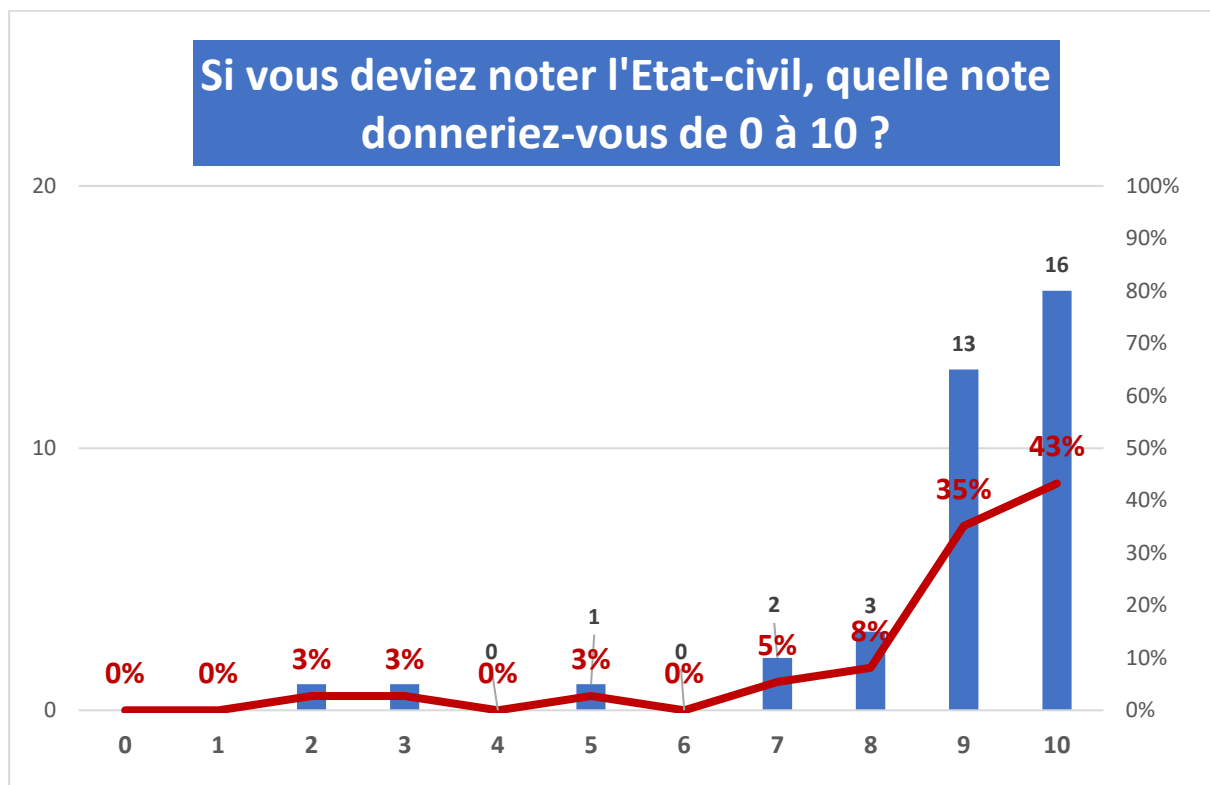




En résumé



Votre appréciation...



92% des usagers ont attribué une note égale ou supérieure à 7.

Vos commentaires ont porté sur ...

1. Des félicitations et remerciements

- Très bon accueil dans le service Etat civil
- Au top
- Déjà très bien
- Tout est parfait

2. Un manque d'effectifs et de moyens

- Plus de personnel à l'état civil

3. Accueil et réponses aux demandes des usagers

- Prise de rdv difficile au téléphone, attente téléphonique
- Répondre aux demandes, autant adressées par email que par téléphone.
- Plus de réactivité et de disponibilité de la part des agents pour répondre aux demandes des usagers. Les demandes prennent trop de temps à être traitées ce qui occasionne du retard préjudiciable pour les usagers qui doivent effectuer d'autres démarches ensuite.

Nous vous remercions d'avoir participé à notre enquête.

Nous restons à votre écoute !