



Ville de Senlis - Label Qualité Marianne

	Janvier 2018	Décembre 2018	Décembre 2019
	1 - L'accueil		
Très satisfait (e)	93 %	94 %	85 %
Satisfait (e)	7 %	6 %	15 %
Peu satisfait (e)	0 %	0 %	0 %
Pas du tout satisfait (e)	0 %	0 %	0 %
	2 - Le délai d'attente		
Très satisfaisant	88 %	95 %	96 %
Satisfaisant	12 %	5 %	4 %
Un peu long	0 %	0 %	0 %
Très long	0 %	0 %	0 %
	3 - Le service rendu		
Excellent	93 %	91 %	88 %
De qualité	7 %	9 %	12 %
Moyen	0 %	0 %	0 %
Passable	0 %	0 %	0 %
Mauvais	0 %	0 %	0 %
	4 - Votre niveau de satisfaction global		
Excellent	85 %	95 %	85 %
Bon	15 %	5 %	15 %
Moyen	0 %	0 %	0 %
Passable	0 %	0 %	0 %
Mauvais	0 %	0 %	0 %
	5 - Le site Internet		
Très satisfaisant	40 %	53 %	47 %
Satisfaisant	49 %	30 %	32 %
Complexe	7 %	9 %	16 %
À revoir	4 %	9 %	5 %
Total des formulaires reçus en mairie et en ligne	104	78	45