

Certification Qualivilles  
Résultats de l'enquête de satisfaction 2023

## Finances / facturation



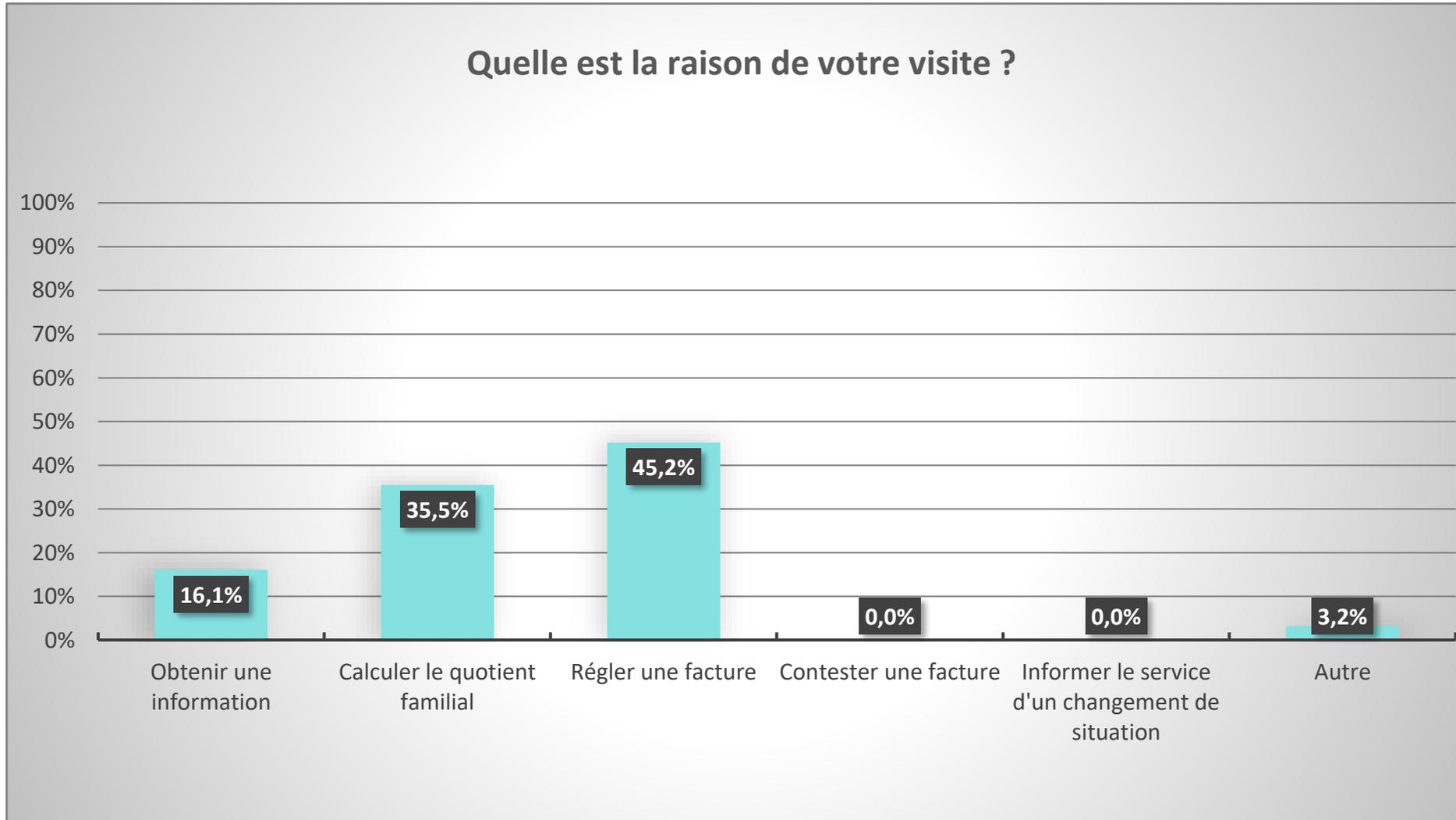
Du 16 janvier au 28 février 2023 , la Ville a mené une enquête de satisfaction au sein du **service Finances / facturation** afin de mieux connaître les remarques et suggestions des usagers.

Le questionnaire a porté sur les thématiques suivantes : la qualité de l'accueil physique et téléphonique, la qualité des prestations réalisés, le suivi de vos demandes et les délais de traitement, la fiabilité des factures émises.

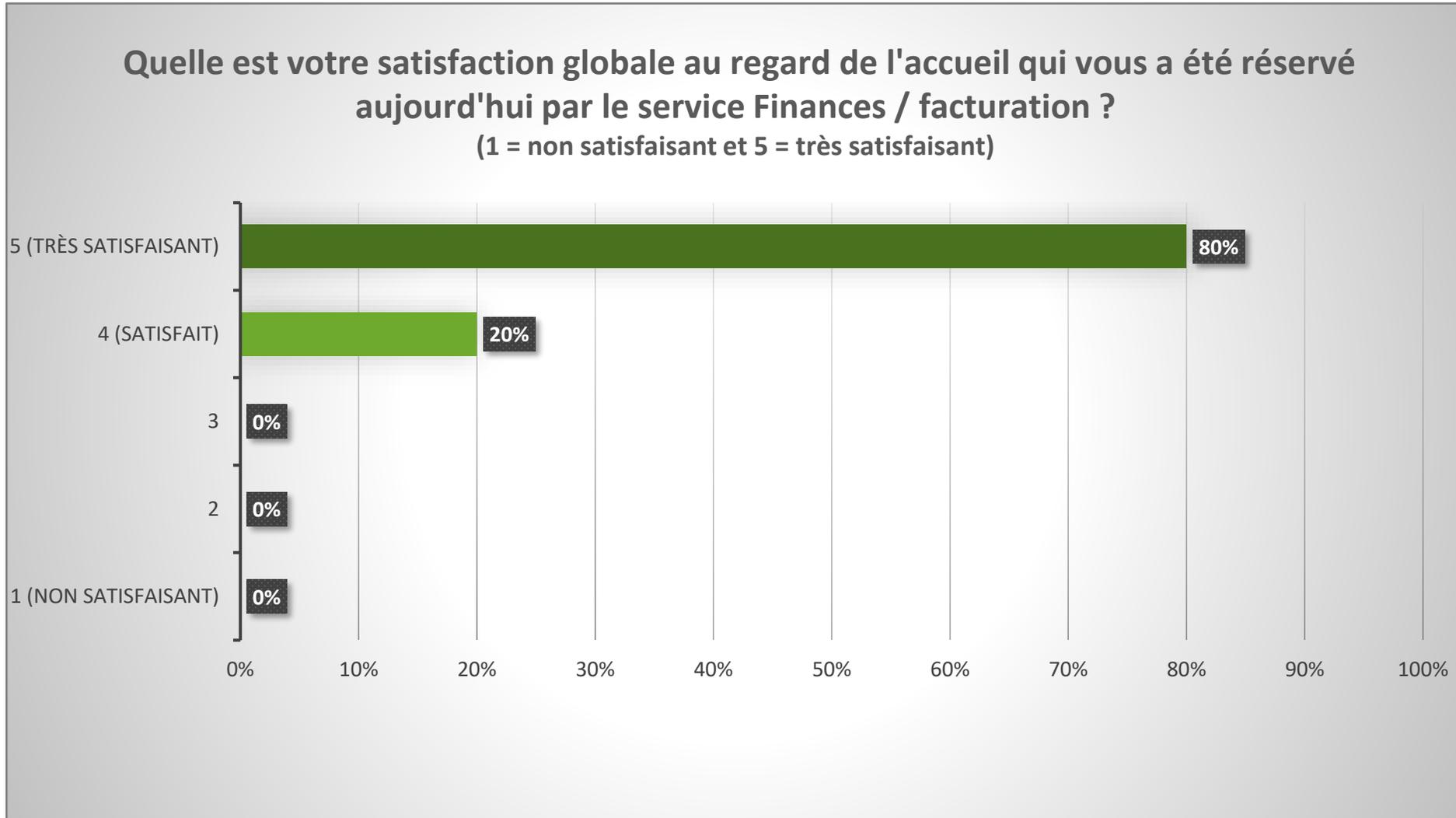
La synthèse des résultats de cette enquête est issue des **25 réponses collectées** (contre 22 en 2022)

# Votre visite

Finances / facturation : Votre visite

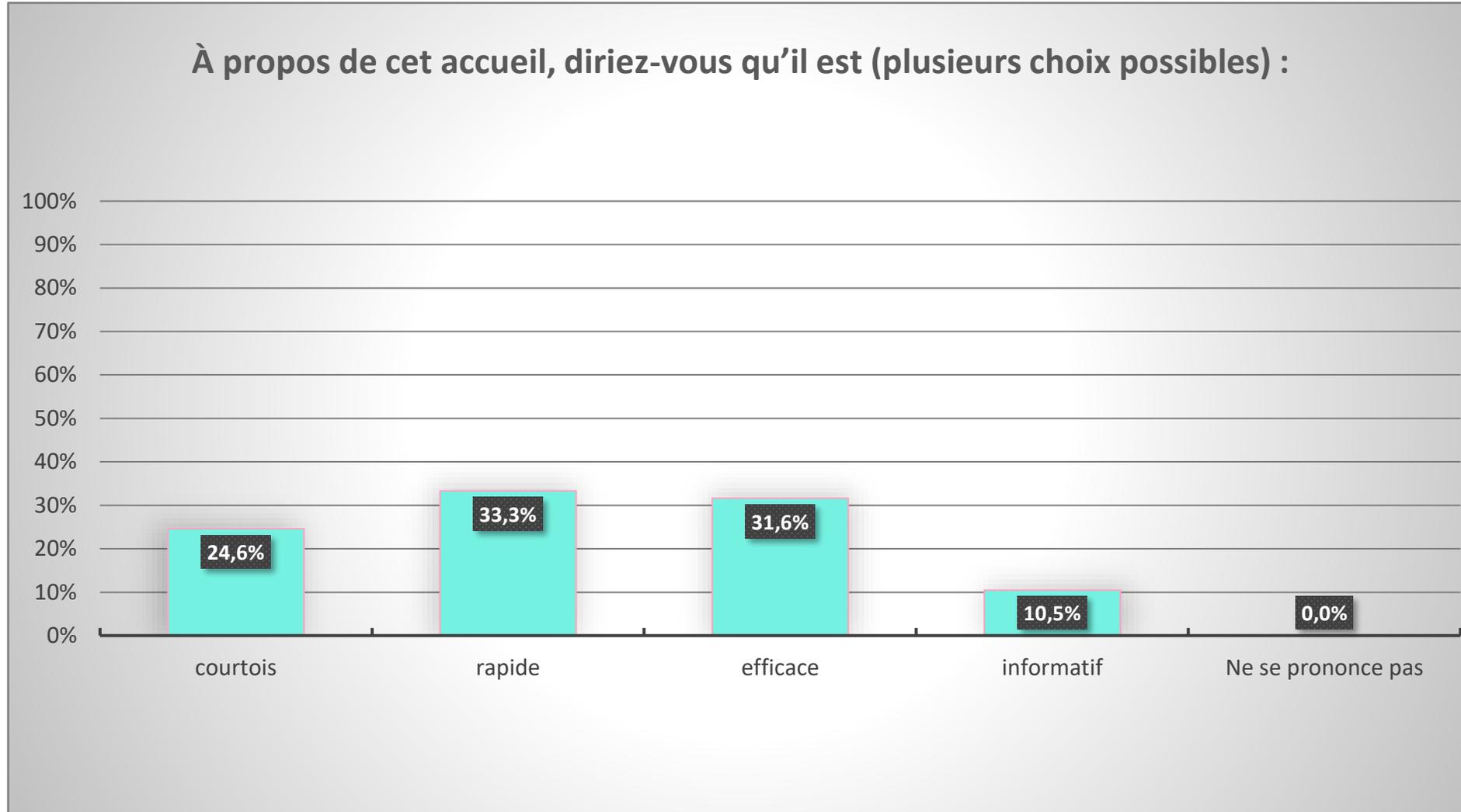


Finances / facturation : Votre visite

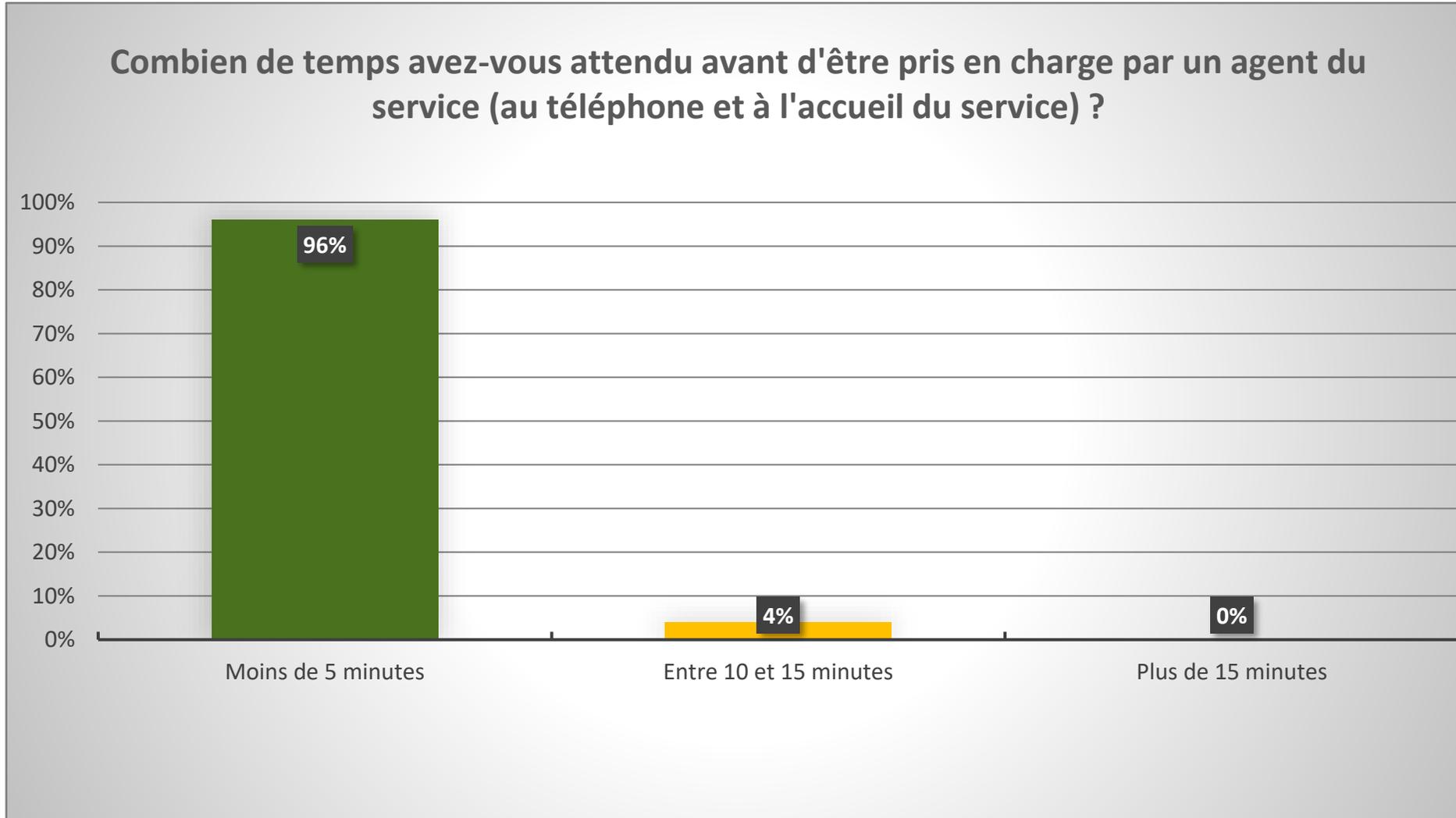


# La qualité de l'accueil physique et téléphonique

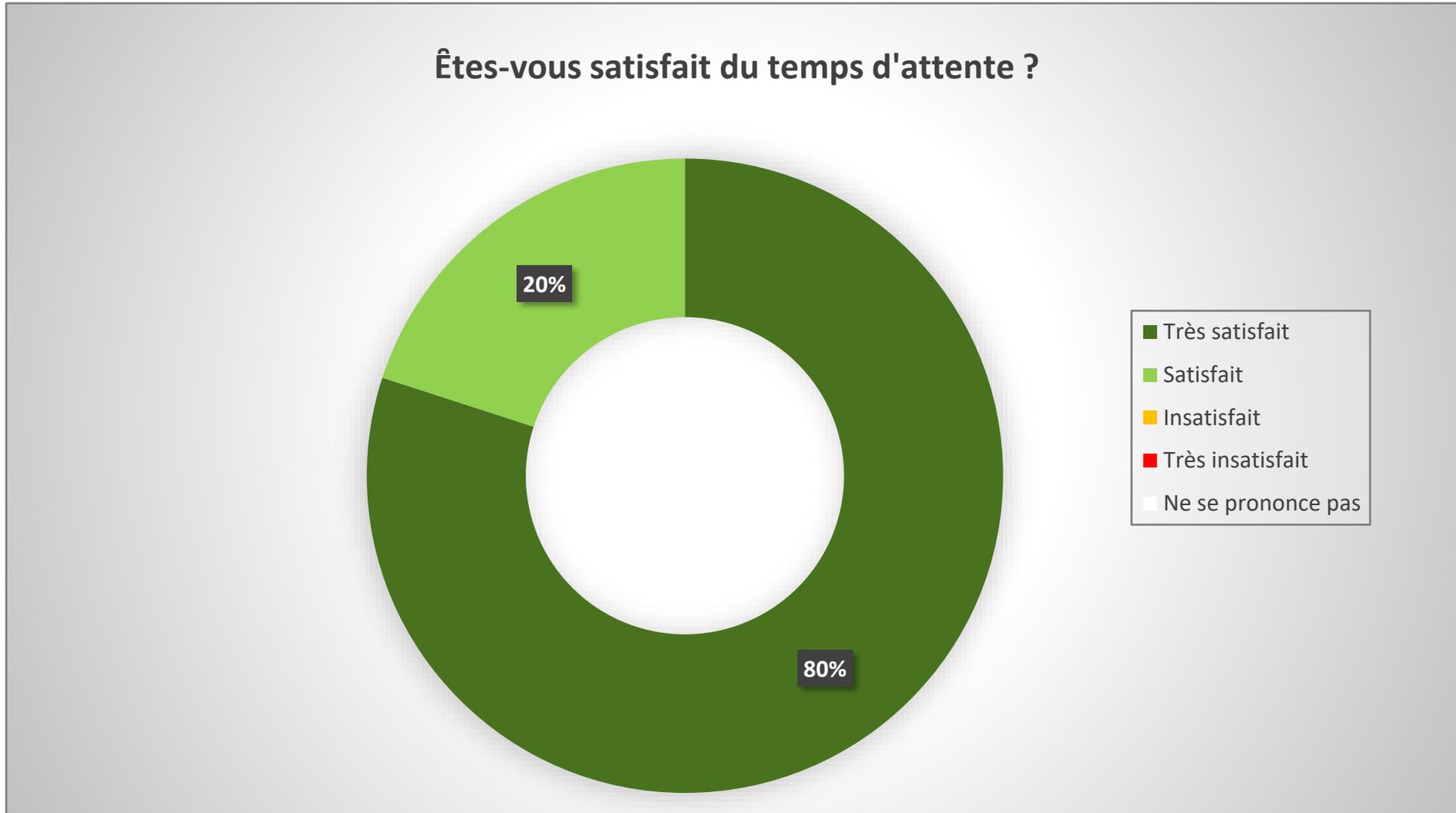
Finances / facturation : La qualité de l'accueil physique et téléphonique



Finances / facturation : La qualité de l'accueil physique et téléphonique

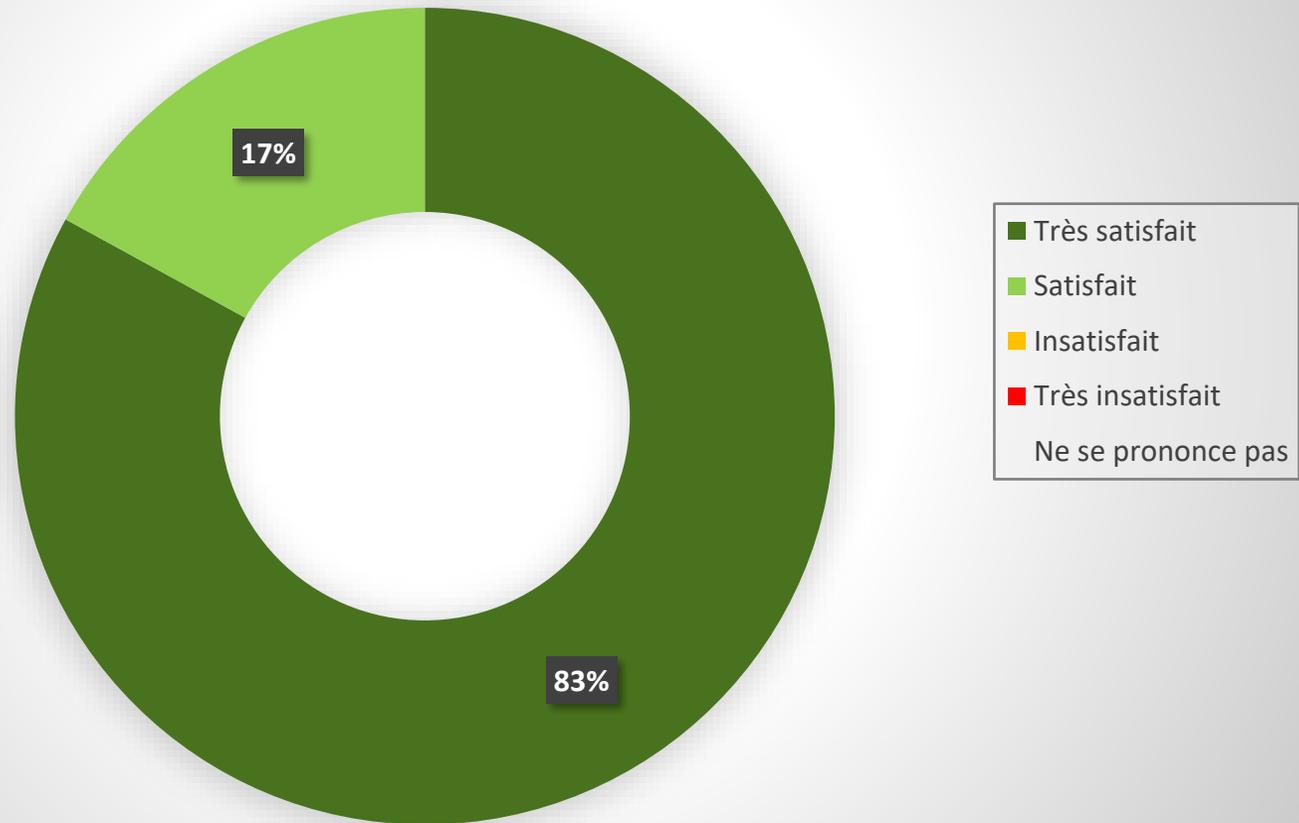


Finances / facturation : La qualité de l'accueil physique et téléphonique



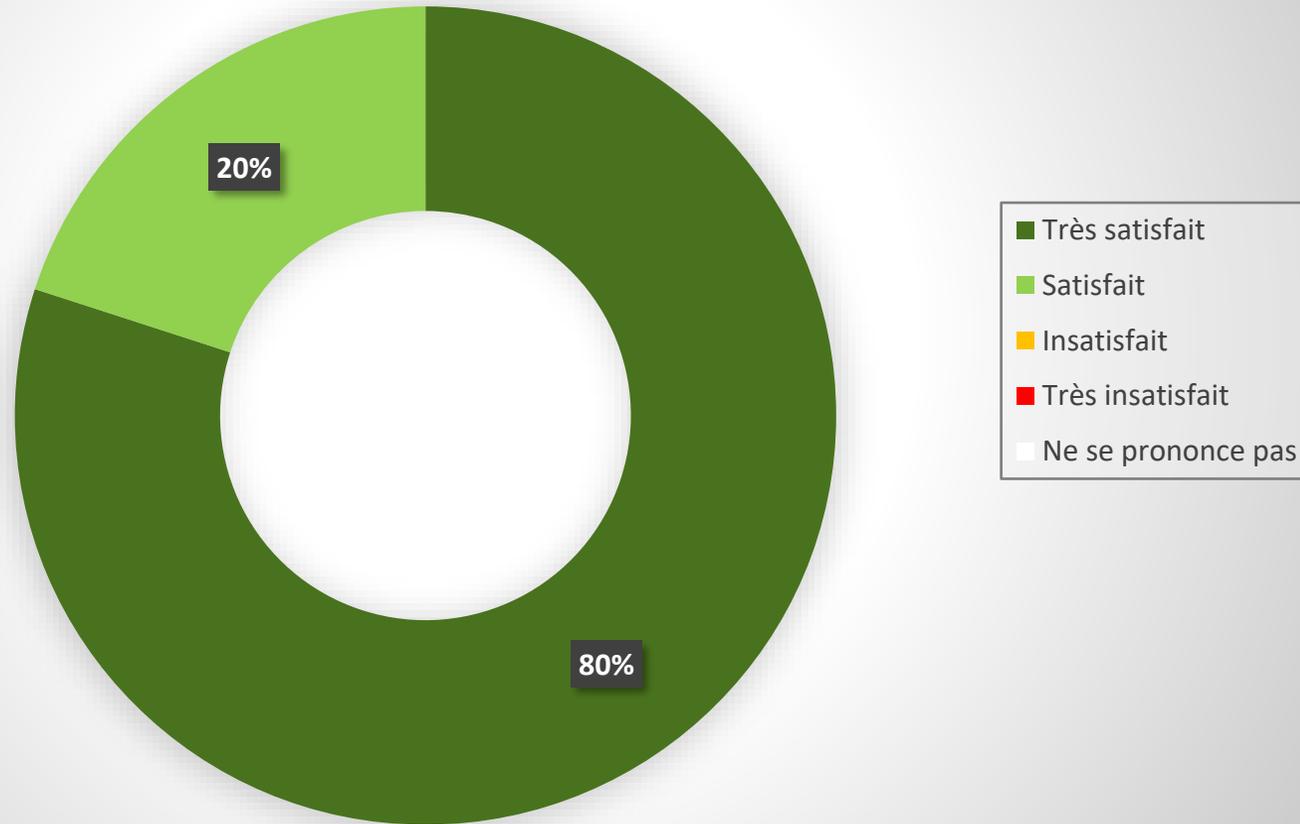
# La qualité de la prestation

### Êtes-vous satisfait de la qualité et la fiabilité des informations transmises ?



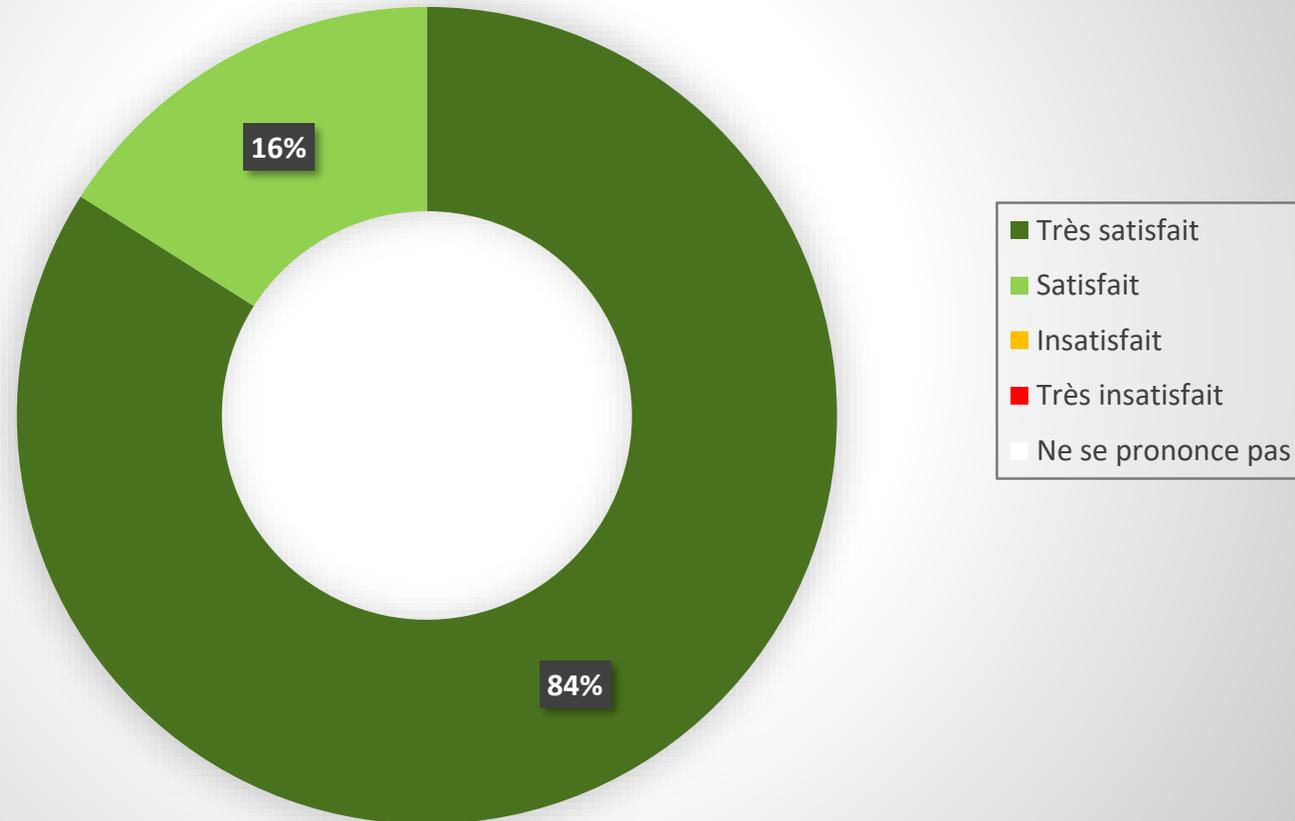
Finances / facturation : La qualité de la prestation

Êtes-vous satisfait du suivi de votre demande ?



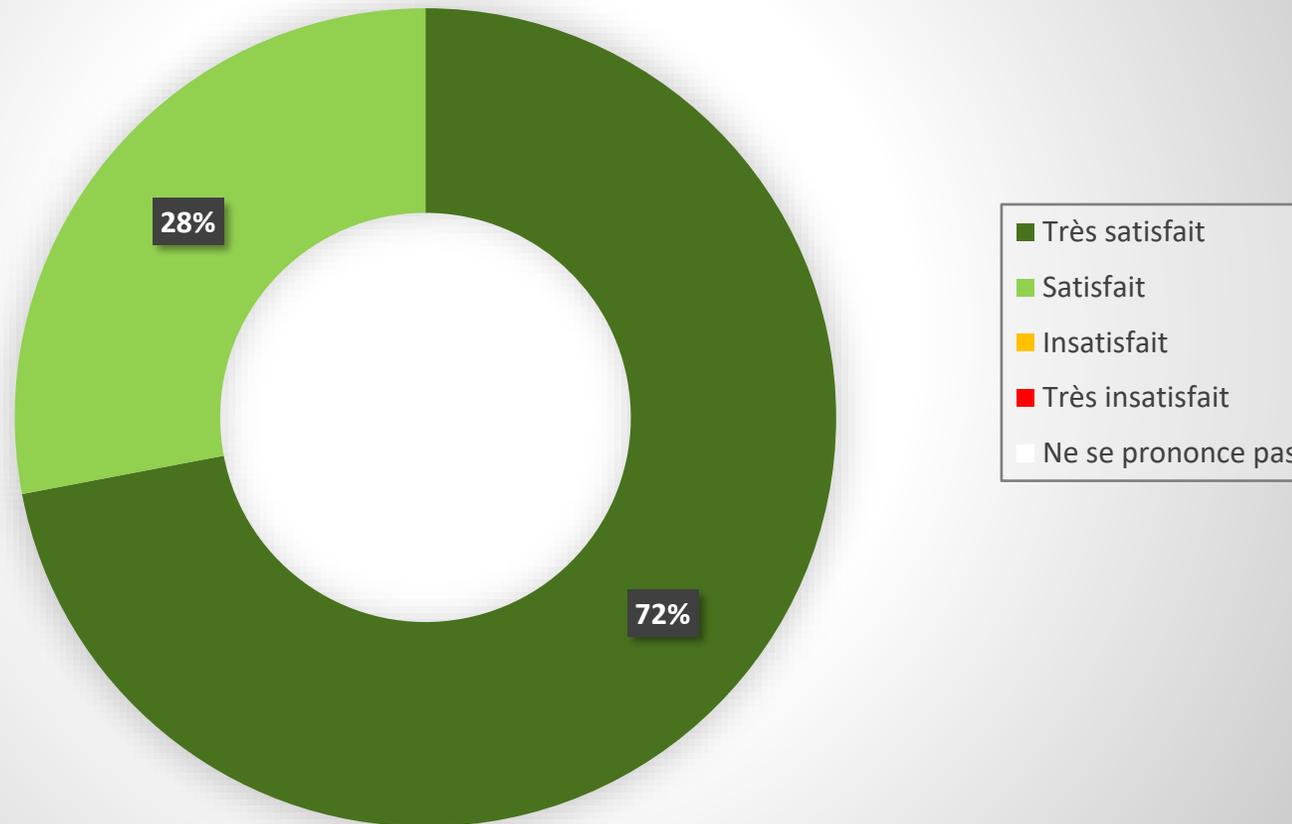
Finances / facturation : La qualité de la prestation

Êtes-vous satisfait des délais de traitement de votre demande ?



Finances / facturation : La qualité de la prestation

Êtes-vous satisfait de la fiabilité des factures délivrées par le service  
(aucune erreur à réception) ?



# Les commentaires

<p>11 Satisfactions</p>	<p>Pour la qualité de l'accueil et la prestation réalisée</p>
-----------------------------	---