

Résultats par arrondissement : 3^e

Nous présentons ci-dessous les résultats détaillés dans chacun des neuf arrondissements.

A noter que les bases de l'échantillon par arrondissement sont parfois assez faibles.

MOTIF DE L'APPEL

Objectif de l'appel

Quel était le but de votre appel téléphonique ?

Base = ensemble de l'échantillon (plusieurs réponses possibles)	Lyon 3 ^e Base = 155 %	Ensemble Base = 808 %
Obtenir des renseignements, des informations générales	76	76
Connaître l'avancement d'un dossier	12	7
Faire une réclamation ou signaler un problème	6	7
Prendre un rendez-vous avec un service ou un élu	5	11
Autres*	5	1

* Autres motifs cités pour Lyon 3^e : inscription/invitation à un événement (2p), objet perdu/trouvé (1p).

Sujet de l'appel

Sur quel(s) sujet(s) en particulier ?

Base = ensemble de l'échantillon (plusieurs réponses possibles)	Lyon 3 ^e %	Ensemble %
Démarches administratives, les papiers	44	54
L'action sociale, la solidarité, les personnes âgées	16	5
Le cadre de vie	10	6
La petite enfance	9	5
Les écoles primaires	5	5
La vie associative, la culture, les sports, les événements	4	7
Le logement	4	3
Elections (bureau de vote, informations, etc.)	2	4

Le fonctionnement de votre mairie	2	5
Objets perdus/trouvés	1	1
L'urbanisme	1	5
Autres*	5	4

* Autres sujets cités pour Lyon 3^e : suite à un message téléphonique (2p), réponse à une invitation (1p), etc.

De quelle(s) démarche(s) s'agissait-il ?

Base = ont contacté leur Mairie pour des démarches administratives (plusieurs réponses possibles)	Lyon 3 ^e Base = 68 %	Ensemble Base = 436 %
Acte de naissance	27	12
Inscription sur les listes électorales	18	24
Passeport biométrique	16	19
Carte nationale d'identité	12	16
Stationnement résident	6	5
Demandes relatives aux élections (procuration, bureau de vote, carte d'électeurs, etc.)	6	6
Etat civil (non spécifié)	4	2
Acte de mariage	3	1
Calcul du quotient familial	2	2
Acte de décès	0	2
Autres	10	10

* Autres démarches citées pour Lyon 3^e : attestation de domicile (2p), justificatif JAPD (1p), Commission de conciliation (1p), etc.

Réponse reçue

Estimez-vous que, à l'issue de cet appel téléphonique, vous avez eu les informations ou les réponses que vous cherchiez ?

Base = ensemble de l'échantillon	Lyon 3 ^e %	Ensemble %
Oui tout à fait	72	72
Oui plutôt	13	12
Non pas vraiment	7	8
Non pas du tout	8	8

Si non : pour quelles raisons ?

Base = n'ont pas eu les réponses/infos qu'ils cherchaient	Lyon 3 ^e Base = 24 %	Ensemble Base = 128 %
Aucune réponse ou aucun suivi à la demande	29	28
Interlocuteurs pas en capacité de répondre, mauvais interlocuteurs	17	13
Réponses obtenue non satisfaisante ou peu fiable	13	13
Communication coupée	4	2
Mairie difficile à joindre	4	19
Besoin de relance, d'insister	0	4
Interlocuteur désagréable	0	5
Sans réponse / ne sait pas	25	14
Autres*	8	4

CONDITIONS DE L'APPEL

Facilité à joindre la Mairie

Avant cet appel, aviez-vous fait d'autres tentatives pour joindre par téléphone votre mairie d'arrondissement

Base = ensemble de l'échantillon	Lyon 3 ^e %	Ensemble %
Un seul (c'était mon premier appel)	81	78
Deux appels	12	13
Plus de deux appels	7	9

D'après vos souvenirs, le téléphone a sonné combien de fois avant que ça ne décroche ?

Base = ensemble de l'échantillon	Lyon 3 ^e %	Ensemble %
1 à 3 sonneries	40	36
4 à 6 sonneries	42	36

7 à 10 sonneries	4	7
Plus de 10 sonneries	4	4
Sans réponse / ne sait pas	10	17

Interlocuteurs

Quand le téléphone a décroché, vous êtes tombé sur :

Base = ensemble de l'échantillon	Lyon 3 ^e %	Ensemble %
Directement sur un interlocuteur	78	73
Un serveur vocal avec des choix	16	17
Une musique d'attente	6	10

Au cours de cet appel, à combien de personnes différentes avez-vous parlé ?

Base = ensemble de l'échantillon	Lyon 3 ^e %	Ensemble %
Une seule personne	62	58
Deux personnes	33	37
Plus de deux personnes	5	5

Prochain contact Mairie

Vous pouvez aussi contacter votre mairie par Internet ou en vous rendant sur place. Si vous vous deviez vous adresser à nouveau à votre mairie sur le même sujet, que choisiriez-vous ?

Base = ensemble de l'échantillon (plusieurs réponses possibles)	Lyon 3 ^e %	Ensemble %
Le téléphone	78	78
Aller sur place	25	27
Internet	17	16

SATISFACTION

Satisfaction par item

Quelle est votre satisfaction vis-à-vis des éléments suivants :

Base = ensemble de l'échantillon	Très satisfait %	Assez satisfait %	Total satisfait %	Pas très satisfait %	Pas du tout sati. %	Lyon 3 ^e Note sur 4	Ens. Note sur 4
L'amabilité des personnes à qui vous avez parlé	71	23	94	4	2	3.63	3.59
Le temps qu'elles vous ont accordé, leur disponibilité	66	28	94	5	1	3.60	3.52
Le temps d'attente pour avoir un premier interlocuteur	66	26	92	8	0	3.57	3.39
La facilité pour joindre votre mairie par téléphone	64	30	94	4	2	3.56	3.44
La manière générale dont vous avez été reçu au téléphone par votre mairie d'arrondissement	63	30	93	6	1	3.54	3.49
La fiabilité des informations données par téléphone	59	32	91	7	2	3.48	3.44
La manière dont vous avez été orienté, aiguillé jusqu'au bon interlocuteur	53	39	92	7	1	3.44	3.40