

## 6- L'enquête de satisfaction

Elle a eu lieu du 1<sup>er</sup> juillet au 15 septembre 2025.

Mise en ligne sur le site de la ville et en mairie.

50% des réponses données par les + de 60 ans.

Le but était de recueillir l'avis des citoyens afin d'améliorer notre qualité de service sur :

- Les démarches dématérialisées proposées par la ville
- Leurs accessibilités sur le site

Nous avons obtenu:

- En ligne : 113 réponses dont 94,7% Alpicois
- En mairie : 13 réponses dont 84,6% de non Alpicois.

Conclusion: satisfaits à 70%, non-satisfaits à 4%, les autres ne se prononcent pas.

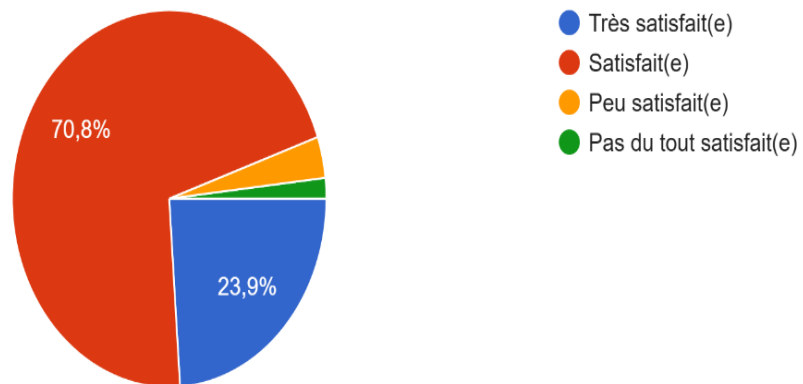
Pour les suggestions sur "les points forts et les améliorations souhaitées":

Les réponses sont variées mais beaucoup portent sur des points d'actualité, la ville en elle-même, ses infrastructures.

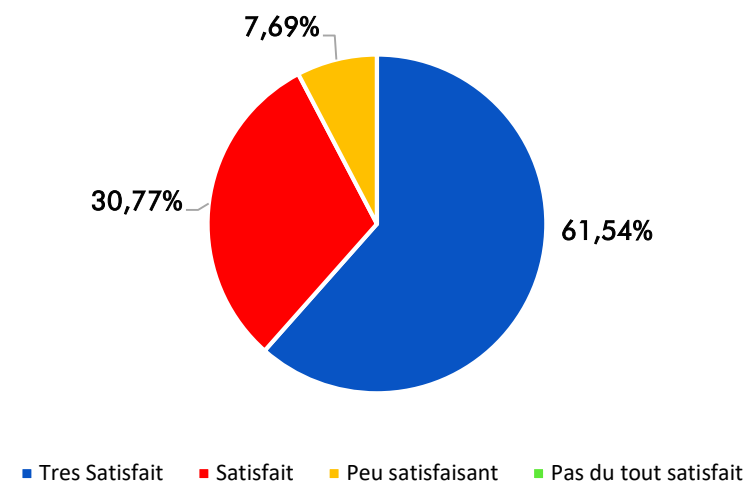
# Votre satisfaction globale

Globalement, êtes-vous satisfait(e) de la démarche en ligne ?

113 réponses

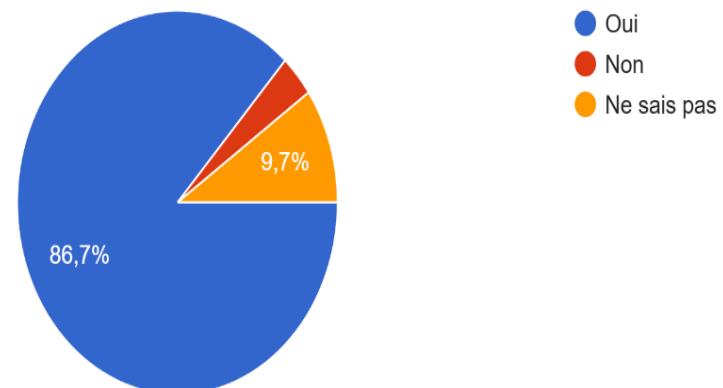


Etes-vous satisfait de la démarche en ligne?

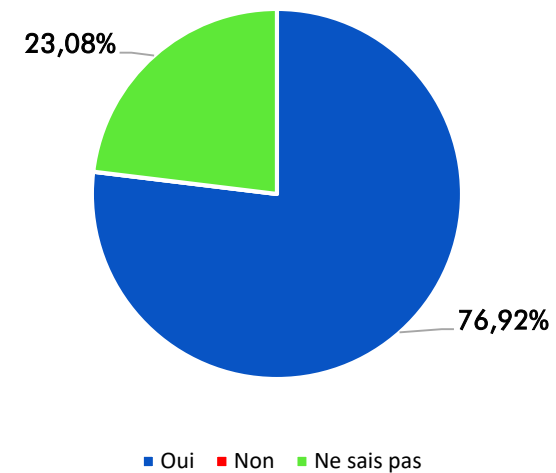


Recommanderiez-vous ce service en ligne à d'autres usagers ?

113 réponses



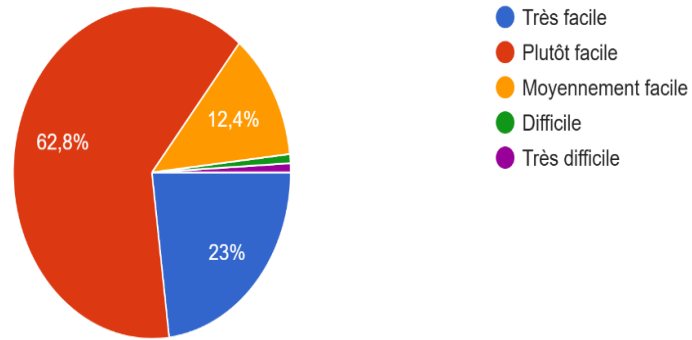
Recommanderiez-vous ce service en ligne à d'autres usagers?



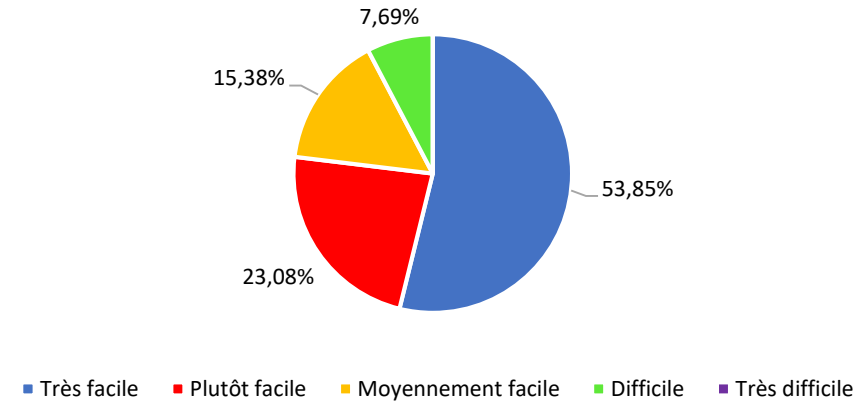
# Votre expérience avec nos démarches en ligne dématérialisées

Comment évaluez-vous la facilité à trouver l'information que vous cherchiez ?

113 réponses

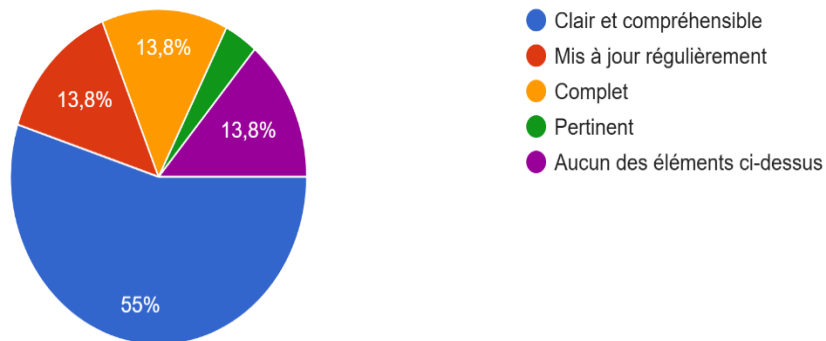


Comment évaluez-vous la facilité à trouver l'information cherchée

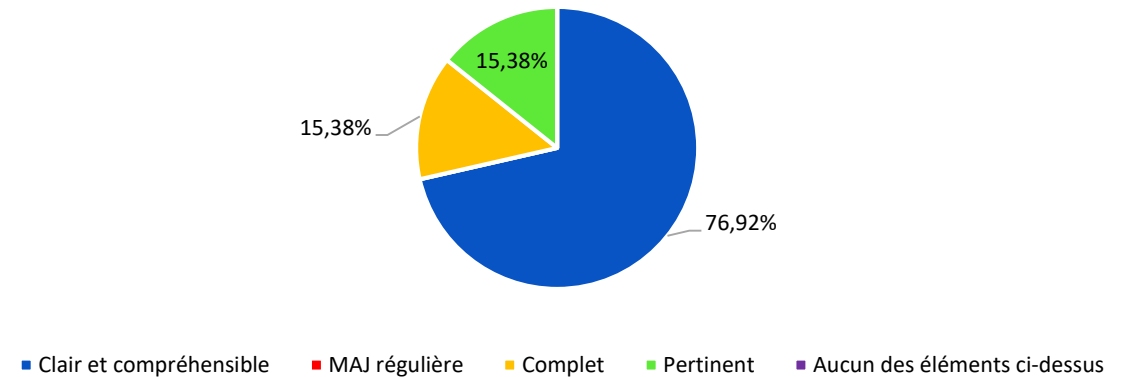


Contenu des guides et fiches procédures adaptées à chaque démarche

109 réponses



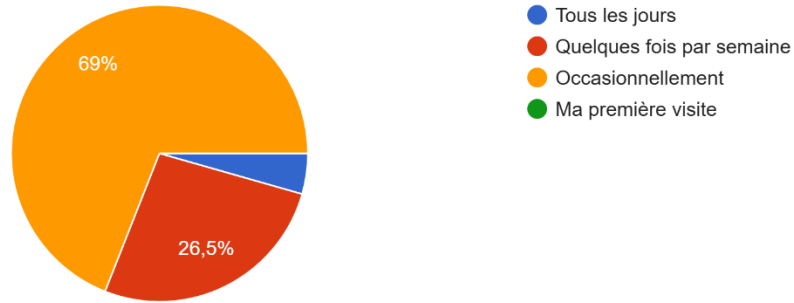
Contenu des guides et des fiches procédures



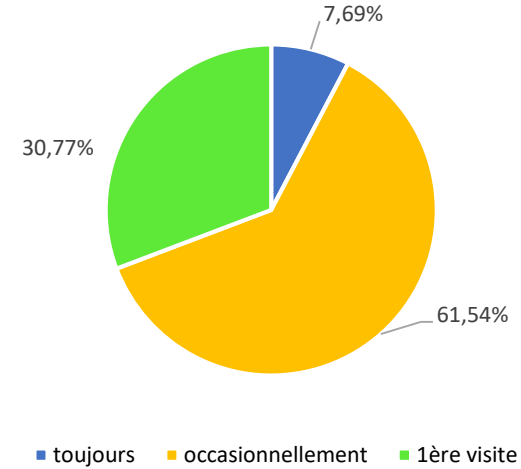
# La fréquence d'utilisation du site et pour quelles démarches?

À quelle fréquence consultez-vous le site internet de la Ville ?

113 réponses

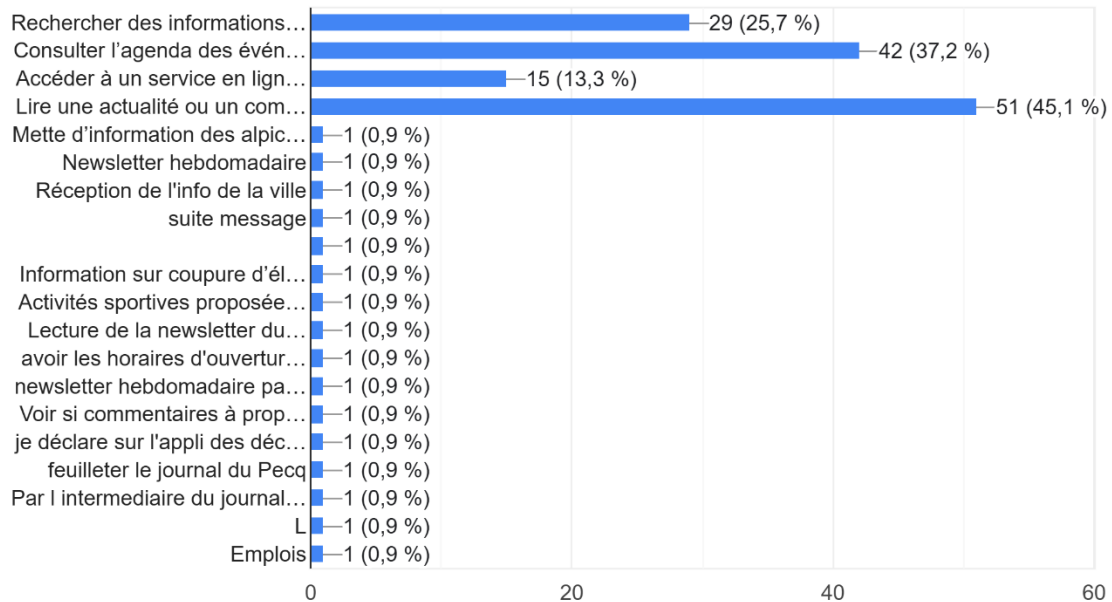


La fréquence d'utilisation du site Internet?

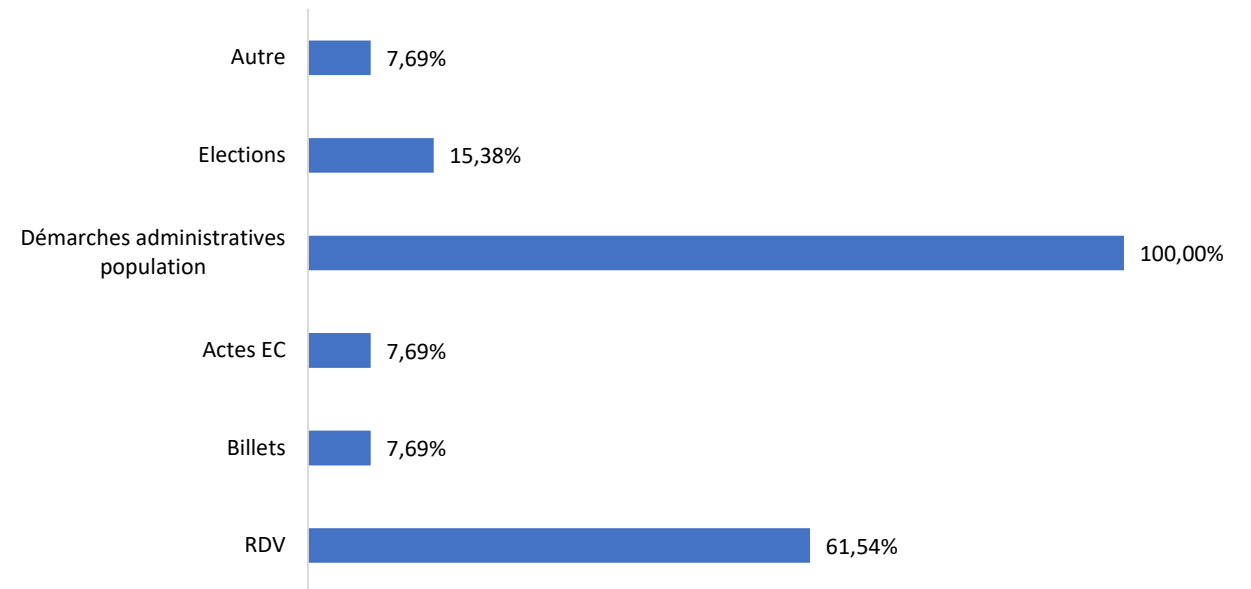


Pourquoi avez-vous visité le site aujourd'hui ? (Plusieurs réponses possibles)

113 réponses



Quelle démarche avez-vous effectuée dans les services en ligne?



## Réponses par les internautes

### Quels sont les points forts des services proposés par la Ville ?

L'actualité, information sur les évènements, la communication, faire connaître ce qui se vit dans notre ville, les nouvelles de notre ville,  
Pas mal d'activité pour les jeunes et les seniors, le parc Corbière est super.  
Nouveau parc place Jacques Tati est beaucoup mieux, services enfance/jeunesse/accueil de la mairie/animations proposées au top,  
La prise de rdv en ligne pour les démarches administratives, la nocturne, les réservations de rdv en ligne sont très pratiques et font gagner du temps,  
La ville est bien menée et ses services sans reproches , accueil agréable à la mairie, pour ma part je suis satisfait des services auquel j'ai affaire, Services réactifs réponses rapides, réactif aux problèmes et renseignements demandés,  
La propreté globale des espaces de la ville, la réactivité pour intervenir (pb d'enlèvement d'ordures)  
en sollicitant le service, une écoute et du personnel en phase avec leur fonction, la propreté, l'entretien régulier. Pertinence des choix de fleurs dans les "baquets" de la ville. Bon développement des structures sportives et de divertissement, l'agenda et l'appli en ligne pour les déchets qui traînent ou pour les compteurs cassés.  
Tous les renseignements sur mobi-pecq sont bien les alertes aussi,  
Site agréable, bien présenté, complet, une bonne idée ce site, bienveillance et simplicité, contact possible à travers le site, pratique et facile à utiliser, pertinence et richesse du contenu, disponibilité et facilité d'utilisation d'accès, bien ciblés, expliqué dans un langage clair, efficacité, facilité d'utilisation, communication très claire et diversifiée, facile à trouver, informations régulièrement mises à jour, bravo pour la newsletter, elle est top et très utile !

**Ne lâchez rien vous êtes dans les meilleurs. Qui donc savent pouvoir encore faire mieux , j'ai confiance**

## Réponse par les administrés en mairie

### Réponse par les administrés en mairie

Disponibilité des services, accueil mairie très aimable

Parcours simple sans trop d'étapes

Ergonomie

Facilité et rapidité pour la prise de rendez-vous

**Réponse d'un ex-consultant qualité : excellente signalétique extérieure et intérieure, espace et confort des installations, professionnalisme des agents de contact avec le public, jardin agréable et entretenu, continuer ainsi car bien au-dessus de ce qui se fait dans les autres hôtels de ville et bâtiments publics**

## Quelles améliorations souhaiteriez-vous?

Plus de parcs pour les enfants Rénovation de la Bibliothèque. Un nouveau skate parc, des pistes cyclables, refaire la route entre le souterrain et le Burger King. Plus des activités pour les enfants de mois de 3 ans. Faire de concessions avec la Marie de SGL pour les accès a ses services. Modèle de ville. Supermarché plus accessible. Monoprix est trop cher. Commerces, restauration, bars ou???? Pistes cyclables

Je souhaite une vrai amélioration sur le quartier des vignes Benettes aussi bien au niveau agglomération, infrastructures et sécurité. Car ce quartier est complètement laissé à l'abandon de la part de la mairie. Il faudrait également améliorer le journal de la ville qui est un peu vieillissant avec des articles par toujours attractif pour une population entre 30/40 ans,

Des consignes claires + de sécurité + de compétences juridique, certaines mises a jour comme les petites annonces. Plus d'infos concernant les travaux ( prolongation de délais raisons des travaux...),

Avoir accès à internet. Pas de réseau 4G ou 5G dans plusieurs quartier (Orange pourtant...), obligée de sortir au milieu d'un parking en plein soleil pour capter. Le site de la mairie est bien mais encore faut-il pouvoir y accéder. Être en zone blanche en idf normal ?

Agir plus fermement avec la mairie du Mesnil le Roi, concernant des rejets de déchets, dans une rue mitoyenne aux deux communes (rue des Prairies). Je trouve anormal que ce soit en général la mairie du Pecq qui agit en lieu et place d'avec sa voisine, dans ce cas très ciblé,

Mise en page à améliorer, encore plus d'informations, la simplification, je mettrais les actes administratifs dans vos services, précisez que c'est une "enquête de satisfaction sur les services en ligne,

Pas d'agenda développement durable, étrange avec le dérèglement climatique en cours,

*SUITE sur la droite*

## 2 réponses données sur site

Mettre en garde les usagers sur l'utilisation des sites parallèles  
Confusion autour des 3 sites physiques de la mairie

---

Je souhaiterais avoir la liste complète des Conseillers municipaux de la ville du Pecq. Le dernier guide municipal publié date de 2021 : il n'y avait que la photo et le nom des conseillers municipaux : l'âge et le CV avait disparu (il fallait se reporter à la publication 2017-2019) pour avoir des informations. (Conseillers municipaux très âgés) Nous allons devoir voter pour élire un nouveau maire et faire le bilan du maire sortant. Une publication du maire sortant avec son bilan serait très intéressant,

Plus de bus pour aller à Saint Germain en Laye et plus de bus 21 le soir a partir de 20h. Je rentre tard le soir et du coup c'est compliqué, plus de bus pour les habitants du Mexique,

Diminuer le dématérialisé qui fait souvent reculer des personnes qui cherchent un contact humain. Certains ne sont toujours pas équipés de tablettes, PC etc car trop couteux et souvent pas de formation ou volonté de se former pour les grands ainés. Inhumanité généralisée pour tos les aspects de la vie...

Il me semblerait utile pour la rubrique signalement d'être plus complet pour les problèmes à signaler car ceux indiqués ne correspondent pas toujours à ce dont on voudrait vous avertir et on ne sait où se positionner,

Merci d'être un peu plus avancé sur le sujet de l'adaptation au changement climatique : qu'est-ce qui est fait à part nous informer qu'il y a des points où il est fait froid ?!

Aide à la recherche d'emploi,