

Bilan chiffré des réclamations

Année 2024

Les avis des usagers

Les usagers peuvent formuler des avis par plusieurs canaux :

- Par téléphone (réclamation orale)
- Dans les guichets de la mairie
- Sur le site de la ville ou sur les réseaux sociaux
- Par mail
- Par courrier
- Via des fiches « Fiches de suggestions et de réclamations »



Les Fiches «De suggestions et de réclamations»

- à disposition des usagers à l'accueil de l'Hôtel de Ville
- sur le site internet de Châteauroux-Métropole
- sont proposés par les agents municipaux au téléphone ou aux différents guichets du middle-office
- Dans le hall du crématorium de Châteauroux

[illegible]

Les Délais De Réponses

Toutes les réclamations donnent lieu à une réponse enregistrée :

- 1/ une réponse sous 15 jours par courriel OU un accusé de réception en –10 jours
- 2/ une réponse définitive par courrier sous 30 jours

Bilan Chiffré 2024

- En 2024, la ville de Châteauroux-Métropole a enregistré 12 réclamations complétées par les usagers.
- Elles ont été reçues et traitées.
- La ville de Châteauroux-Métropole a également enregistré 11 satisfactions.

**Grâce à vos avis,
nous améliorons nos
services !**