



L'accueil,  
c'est **nous** pour **vous** !  


# QUALIVILLE

## ENQUETE DE SATISFACTION 2009

~ ~ ~

## RESULTATS

**Engagement de service n°33 :**

**La satisfaction des clients évaluée chaque année  
Les actions de progrès mises en place et suivies**

**Réalisation d'enquêtes de satisfaction au moins une fois par an, concernant l'ensemble des activités donnant lieu à des engagements de service certifiés.**

**Analyse des résultats des enquêtes de satisfaction, définition et mise en œuvre d'actions d'amélioration lorsqu'un taux de satisfaction est inférieur à 75%, suivi du plan d'amélioration.**

**Communication sur les résultats des enquêtes de satisfaction ainsi que sur les actions d'amélioration mises en œuvre aux clients, par affichage et/ou dans la revue municipale.**

***(Référentiel AFAQ Service Confiance REF-111-02 Qualiville)***

## 1. Présentation générale

L'enquête de satisfaction auprès des usagers s'est déroulée du 11 mai au 12 juin 2009. Cette enquête a pour but d'évaluer la satisfaction des usagers des services certifiés ou engagés dans la procédure de certification, en termes d'accès, d'orientation et d'accueil, et de mettre en place des actions d'amélioration pour être au plus près des attentes et des besoins des usagers.

Les services concernés par cette enquête sont les suivants :

- l'Accueil Multiservices (AMS) de l'Hôtel de Ville ;
- la Mairie de Proximité Châtelet ;
- la Mairie de Proximité Pasteur ;
- la Mairie de Proximité Saint-Sever ;
- le Relais Mairie Poste ;
- l'Unité Juridique (en cours de certification) ;
- le standard téléphonique (du 28 mai au 12 juin).

Il s'agit, comme en 2008, d'une enquête par questionnaire proposé sur site soit par le personnel, soit par des stagiaires de la Direction de l'Accueil des Publics. Elle se compose de trois questionnaires différents avec pour l'AMS et l'Unité Juridique des questions relatives à l'Accueil Central et à l'Hôtel de Ville, ainsi que des questions spécifique pour ce qui concerne l'Unité Juridique qui doit répondre à d'autres critères d'engagement que l'AMS. Une autre version ne prenant pas en compte l'Accueil Central est proposée à l'ensemble des Mairies de Proximité.

Pour tous les sites, les usagers ont la possibilité de laisser leurs coordonnées (nom, prénom, téléphone) pour approfondir leurs réponses lors d'un entretien individuel.

Pour le standard téléphonique, le personnel pose trois questions aux usagers avant de transférer l'appel vers l'interlocuteur recherché ou de raccrocher.

Le tableau ci-dessous présente le nombre de questionnaires récoltés et exploitables pour chacun des sites concernés.

SITES	Questionnaires récoltés	Questionnaires exploitables	Fréquentation sur la période	Taux de réponse*
<b>Hôtel de Ville</b>	<b>966</b>	<b>940</b>	<b>4934</b>	<b>20%</b>
AMS	940 <i>(403 en 2008)</i>	917 <i>(383 en 2008)</i>	4884	19%
Unité Juridique	26	23	50	52%
<b>Mairies de Proximité</b>	<b>389</b> <i>(263 en 2008)</i>	<b>381</b> <i>(258 en 2008)</i>	<b>6073</b>	<b>6%</b>
Châtelet	117 <i>(71 en 2008)</i>	115 <i>(71 en 2008)</i>	1504	8%
Pasteur	157 <i>(82 en 2008)</i>	153 <i>(80 en 2008)</i>	981	16%
Saint-Sever	91 <i>(89 en 2008)</i>	90 <i>(88 en 2008)</i>	2849	3%
Relais Mairie Poste	24 <i>(21 en 2008)</i>	23 <i>(19 en 2008)</i>	739	3%
<b>Standard téléphonique</b>	<b>163</b>	<b>163</b>	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>1518</b> <i>(666 en 2008)</i>	<b>1484</b> <i>(641 en 2008)</i>	-	-

\* Le taux de réponse correspond au nombre de questionnaires récoltés par rapport à la fréquentation du site, en pourcentage.

## 2. Standard téléphonique

Pour le standard téléphonique, 163 usagers ont pu être interrogés par le personnel.

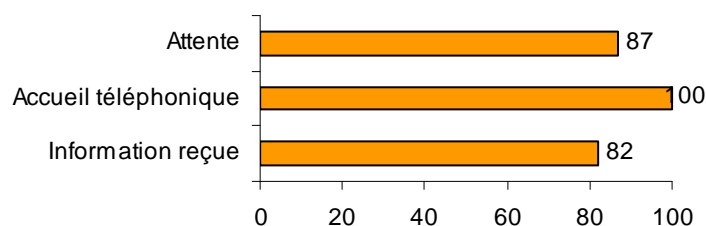
Les questions qui leur ont été posées sont les suivantes :

- Etes-vous satisfait du temps d'attente ?
- Etes-vous satisfait de notre accueil téléphonique ?
- Etes-vous satisfait de l'information reçue (quand il s'agissait d'une demande d'information) ?

Les usagers pouvaient répondre par oui, non ou ne se prononce pas.

Parmi les 163 personnes enquêtées, les deux tiers sont des femmes.

Le temps d'attente au standard est satisfaisant pour plus de 87% des personnes enquêtées, sachant que celui-ci pouvait être plus important quand le personnel interrogeait des usagers.



Concernant l'accueil téléphonique, le taux de satisfaction des usagers est de 100%.

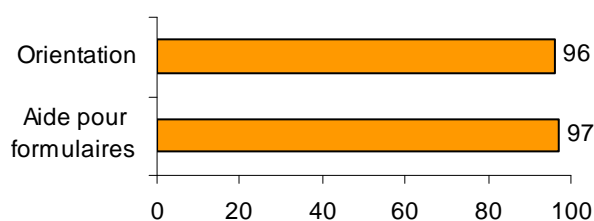
Enfin, 82% des personnes concernées sont satisfaites de l'information qu'elles ont reçue.

## 3. L'Accueil Central

Contrairement à l'année dernière, aucun questionnaire n'est proposé aux usagers de l'Accueil Central, ce qui ne permet pas de comparer les données pour ce service.

Néanmoins, les questionnaires destinés aux usagers de l'AMS et de l'Unité Juridique intègrent deux questions relatives à ce service certifié.

Ces questions portaient d'une part sur l'orientation dans les services par le personnel d'accueil, et sur l'aide apportée pour remplir les formulaires.



Les usagers de l'Hôtel de Ville ayant répondu à l'enquête sont pleinement satisfaits de l'orientation dans les services par le personnel d'accueil et de leur aide pour remplir les formulaires avec respectivement 96 et 97% de satisfaction (tout à fait ou plutôt satisfait).

Concernant la qualité de l'accueil, elle est intégrée dans les questions relatives au personnel (à la fois personnel de l'Accueil

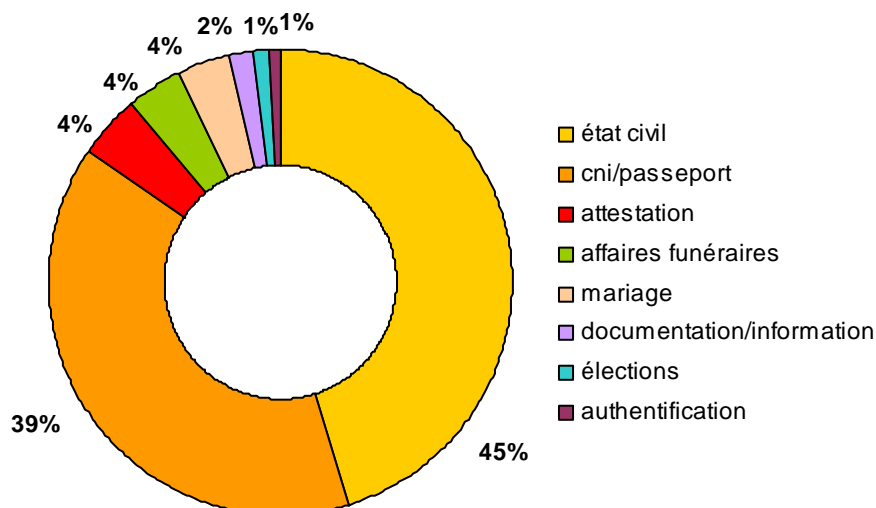
Central que de l'AMS et l'Unité Juridique). En effet, aucune différence n'est faite entre le personnel de l'Accueil Central et le personnel des services prestataires.

## 4. L'Accueil Multiservices

### 4.1. Vue d'ensemble

Sur 940 questionnaires recueillis à l'AMS, 917 se sont révélés exploitables.

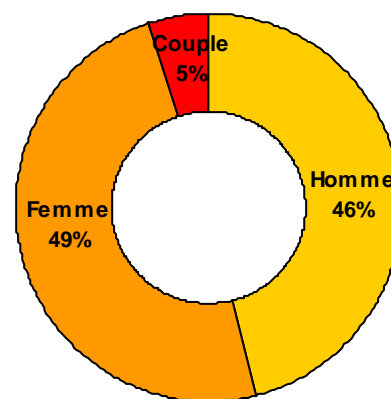
Sur ces 917 personnes interrogées, près de la moitié sont venus pour des prestations relatives à l'état civil (demande d'acte, déclaration naissance, livret de famille) et 39% sont venus pour des cartes d'identité ou des passeports (demande ou retrait). Les autres prestations se répartissent selon le graphique ci-après.



Près de 60% des personnes enquêtées sont des usagers réguliers des services de la Mairie (plusieurs fois par an ou une fois par an) et 18% venaient pour la première fois.

Les usagers interrogés ont entre 16 et 89 ans, sachant que la moitié d'entre eux ont entre de 31 à 60 ans.

49% sont des femmes, 46% des hommes et 5% sont venus en couple.



Globalement, 97% des personnes enquêtées à l'AMS sont tout à fait satisfaites ou satisfaites de l'accès et de l'accueil dans les services.

Les remarques faites par les usagers non satisfaits relèvent pour 60% des cas de problèmes extérieurs à la Mairie ou de documents manquants pour la prestation concernée. Viennent ensuite les problèmes d'informations erronées données aux usagers avant leur venue (15%) puis le manque d'homogénéité en termes d'accueil, notamment au niveau de la courtoisie et de la disponibilité (14%).

*Les données qui suivent sont exprimées en pourcentage. Pour chaque critère, les taux de satisfaction correspondent au nombre de personnes étant tout à fait d'accord et plutôt d'accord, exprimés en pourcentage (ou tout à fait satisfait et satisfait).*

#### 4.2. L'accès aux services

88% des personnes ont accédé facilement aux services (contre 97% en 2008).

93% des personnes qui n'ont pas accédé facilement aux services sont venus en voiture et 97% d'entre eux évoquent le manque de stationnement autour de l'Hôtel de Ville et le coût des parkings.

Parmi les personnes qui venaient pour la première fois, 88% d'entre elles ont accédé facilement aux services.

#### 4.3. Les horaires d'ouverture

86% des personnes sont satisfaites des horaires d'ouverture (contre 87% en 2008 tout site confondu).

74% des personnes non satisfaites des horaires ont une activité professionnelle. Parmi les actifs non satisfaits des horaires, les deux tiers sont des salariés ou employés qui à l'inverse des artisans,

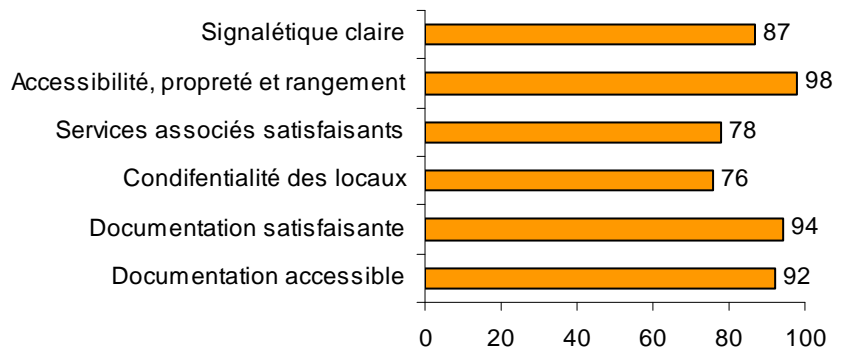
commerçants, professions libérales et agriculteurs sont plus venus sur leur jour de repos ou sur leurs congés (posés expressément pour venir ou autres) que sur leur temps de travail.

Parmi les propositions d'horaires faites par les usagers, les plus récurrentes sont : une ouverture plus tardive jusqu'à 17h30-18h ainsi qu'une ouverture en soirée une fois par semaine jusqu'à 19h ou plus.

#### 4.4. Les locaux

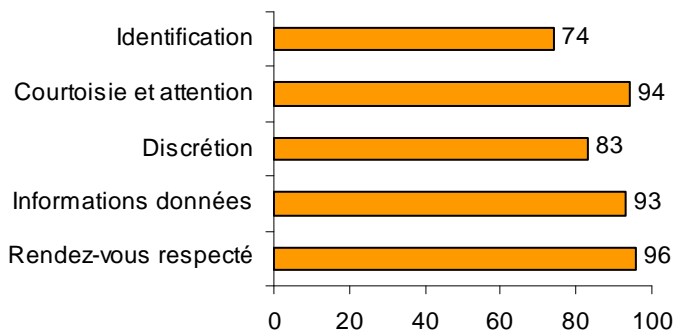
Concernant les locaux, chaque critère obtient un taux de satisfaction supérieur à 75%.

L'accessibilité, la propreté et la rangement des locaux satisfaits près de la totalité des usagers (98%) et les personnes ayant utilisé la documentation sont satisfaits à 94% et 92% d'entre la trouvent accessible.



Les critères obtenant un taux de satisfaction plus faible que les autres sont les services proposés, notamment à cause des fontaines à eau non fonctionnelles (pas de gobelet ou pas d'eau), et la confidentialité des locaux, avec respectivement 78 et 76%.

#### 4.5. Le personnel et le service rendu



Concernant le personnel et le service rendu, les taux de satisfaction sont élevés excepté pour l'identification du personnel où il n'atteint que 74%.

Cependant, beaucoup d'usagers ne se sentent pas concernés par cette question ou ne l'ont pas comprise (18%).

Quand les usagers étaient concernés par les questions sur les informations données sur le dossier ou sur le respect du rendez-vous, ils sont satisfaits respectivement pour 93 et 96% d'entre eux.

## 5. **L'Unité Juridique**

### 5.1. Vue d'ensemble

Le service de l'Unité Juridique n'est pas certifié Qualiville comme les autres services mais fait partie de l'extension de certification pour 2009. L'enquête de satisfaction y a été réalisée pour la première fois. De fait, aucune comparaison n'est possible pour ce service.

Compte tenu de la fréquentation moins importante de ce service par rapport aux autres concernés par l'enquête, les résultats sont peu représentatifs.

26 personnes ont accepté de répondre au questionnaire qui leur était proposé par le personnel. Sur les 26 questionnaires ainsi récoltés, 23 sont exploitables.

Parmi ces 23 usagers, 13 sont venus se faire recenser, 5 sont venus pour un certificat d'hérédité, 3 pour organiser une manifestation sur la voie publique et 2 pour une légalisation de signature.

La totalité des personnes sont satisfaites ou tout à fait satisfaites de l'accès et l'accueil dans les services.

L'accueil est jugé satisfaisant et chaleureux par les usagers, avec des locaux propres et agréables selon leurs remarques.

*Les données qui suivent sont exprimées en pourcentage. Pour chaque critère, les taux de satisfaction correspondent au nombre de personnes étant tout à fait d'accord et plutôt d'accord, exprimés en pourcentage (ou tout à fait satisfait et satisfait).*

## 5.2. L'accès aux services

22 usagers sur 23 ont accédé facilement aux services. La totalité des usagers venant pour la première fois estime que l'accès aux services est facile.

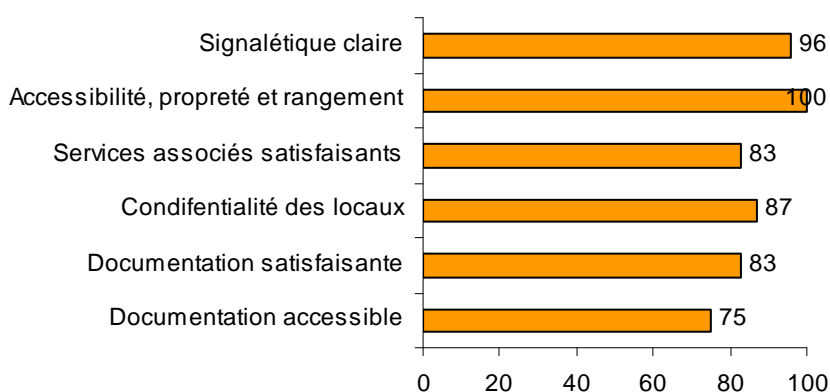
## 5.3. Les horaires d'ouverture

Ils sont également 22 sur 23 à être satisfait des horaires d'ouverture de ce service. Toutes les personnes ayant une activité professionnelle sont satisfaites de ces horaires.

## 5.4. Les locaux

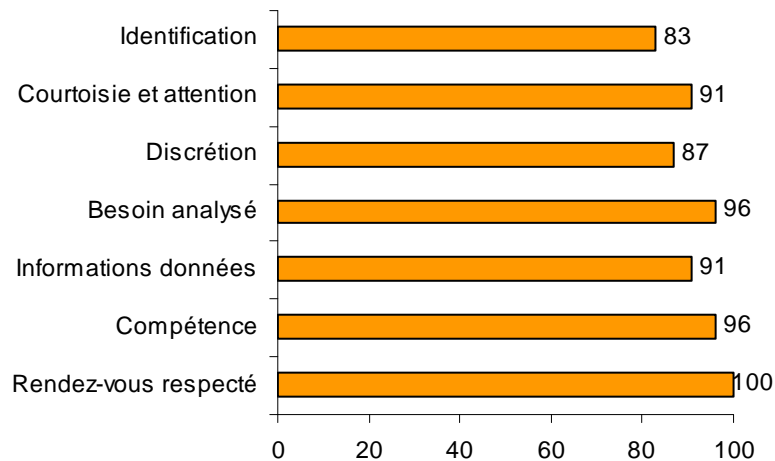
Les usagers de l'Unité Juridique sont satisfaits des locaux, en particulier pour la signalétique et pour l'accessibilité, le rangement et la propreté avec respectivement 96 et 100% de taux de satisfaction.

En revanche, l'accessibilité de la documentation est le critère qui recueille le plus petit taux de satisfaction concernant les locaux (75%).



## 5.5. Le personnel et le service rendu

Concernant le personnel et la prestation, les usagers sont satisfaits à 83% et plus pour chacun des critères, soit 19 usagers et plus sur 23.

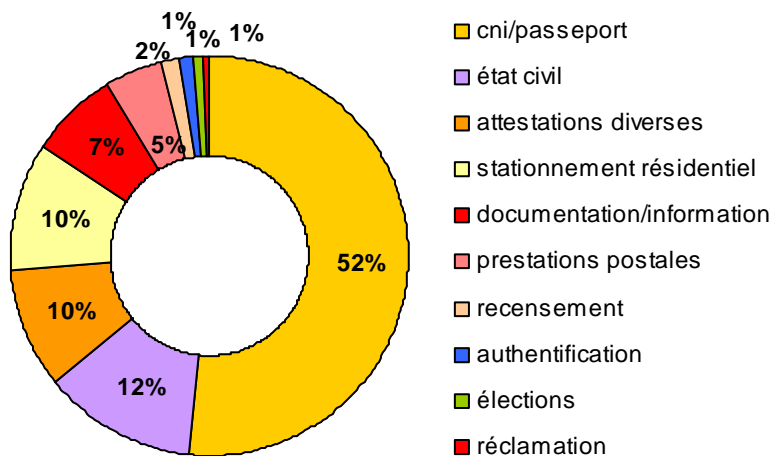


## 6. Les Mairies de Proximité

### 6.1. Vue d'ensemble

Pour l'ensemble des Mairies de Proximité, 381 questionnaires sont exploitables sur 389 recueillis par le personnel municipal. Pour rappel, il y a eu 117 questionnaires recueillis pour Châtelet (dont 115 exploitables), 157 pour Pasteur (dont 153 exploitables), 91 pour Saint-Sever (dont 90 exploitables) et 24 pour le Relais Mairie Poste (dont 23 exploitables).

Sur l'ensemble des Mairies de Proximité, les prestations les plus souvent réalisées par les usagers qui ont répondu à l'enquête sont celles relatives à la carte nationale d'identité et au passeport, puis celles relatives à l'état civil puis les attestations et le stationnement résidentiel.



Pour Châtelet et Saint-Sever, les prestations les plus répandues sont d'abord celles relatives à la carte nationale d'identité et au passeport puis celles relatives à l'état civil.

Pour Pasteur, la prestation la plus répandue concerne les cartes nationales d'identité et les passeports puis le stationnement résidentiel.

Pour le Relais Mairie Poste, 80% des personnes enquêtées sont venues pour des prestations postales.

72% des personnes enquêtées sur l'ensemble des Mairies de Proximité sont des usagers réguliers de ces sites (plusieurs fois ou une fois par an).

Les usagers interrogés ont entre 17 et 83 ans. 57% d'entre eux sont âgés de 31 à 60 ans et cette tranche d'âge est la plus représentée dans chacune des Mairies de Proximité.

Les deux tiers des répondants sont des femmes, et pour chacun des sites il y a plus de femmes que d'hommes qui ont répondu à l'enquête.

La totalité des personnes enquêtées est tout à fait satisfaite ou satisfaite de l'accès et de l'accueil dans les services concernés, sachant que les deux tiers d'entre elles sont tout à fait satisfaites.

Les données qui suivent sont exprimées en pourcentage. Pour chaque critère, les taux de satisfaction correspondent au nombre de personnes étant tout à fait d'accord et plutôt d'accord, exprimés en pourcentage (ou tout à fait satisfait et satisfait).

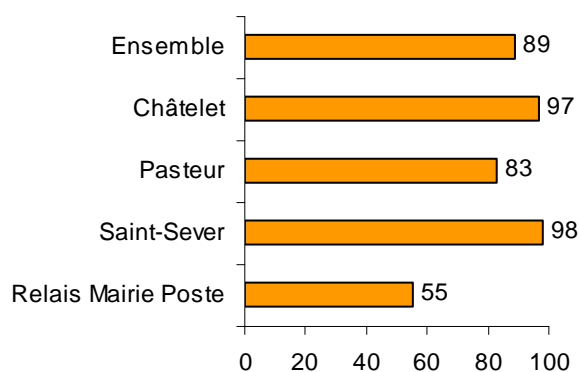
## 6.2. L'accès aux services

96% des personnes ont accédé facilement aux services. Les personnes qui n'ont pas accédé facilement aux services sont allées à Pasteur et à Saint-Sever. 86% de ces personnes sont venus en voiture et 92% d'entre elles évoquent le manque de stationnement, surtout à Pasteur.

## 6.3. Les horaires d'ouverture

Concernant les horaires d'ouverture, près de 9 usagers sur 10 en sont satisfaits sur l'ensemble des sites.

Cependant, des différences existent entre les différentes Mairies de Proximité comme le montre le graphique ci-après. En effet, 83% des usagers sont satisfaits des horaires à Pasteur, et seulement 55% au Relais Mairie Poste.



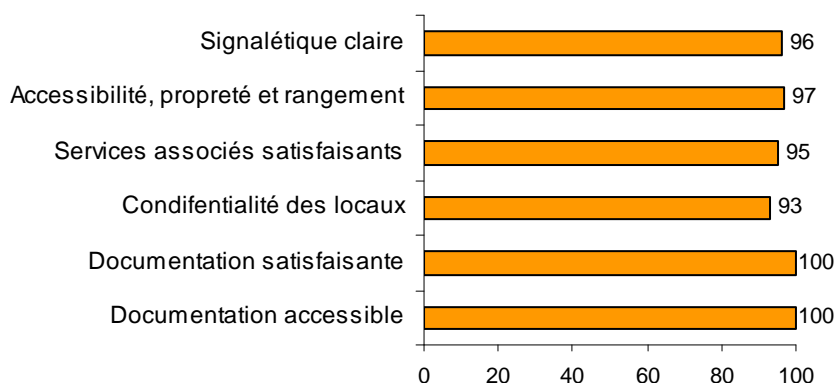
Les propositions relatives aux horaires pour le Relais Mairie Poste concernent une extension des horaires d'ouverture à la journée, comme c'est le cas pour le mercredi.

Pour Pasteur, les usagers non satisfaits des horaires sont 40% à vouloir une ouverture plus tardive (17h30-18h), les autres préférant une ouverture le midi ou le samedi matin.

83% des personnes non satisfaites des horaires d'ouverture ont une activité professionnelle.

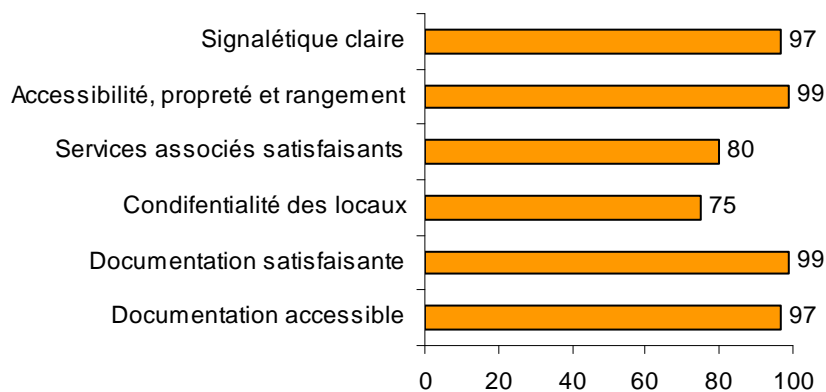
## 6.4. Les locaux

### CHATELET



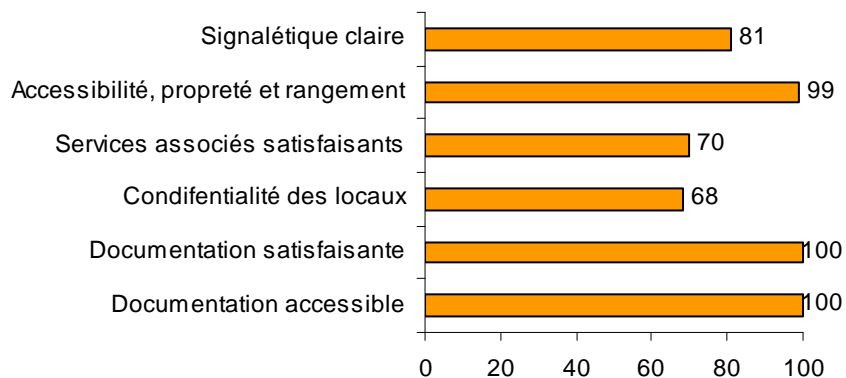
Tous les critères relatifs aux locaux obtiennent un taux de satisfaction supérieur à 90%.

### PASTEUR



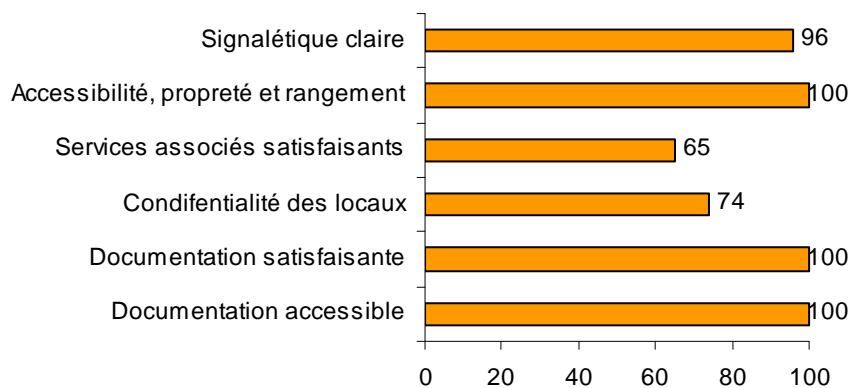
A Pasteur, les usagers relèvent deux points à améliorer : les services associés et la confidentialité.

### SAINT-SEVER



Pour Saint-Sever, la confidentialité des locaux est également un problème de taille puisque seulement 68% des personnes interrogées en sont satisfaites. De même, les services associés n'obtiennent que 70% de satisfaction de la part des usagers enquêtés.

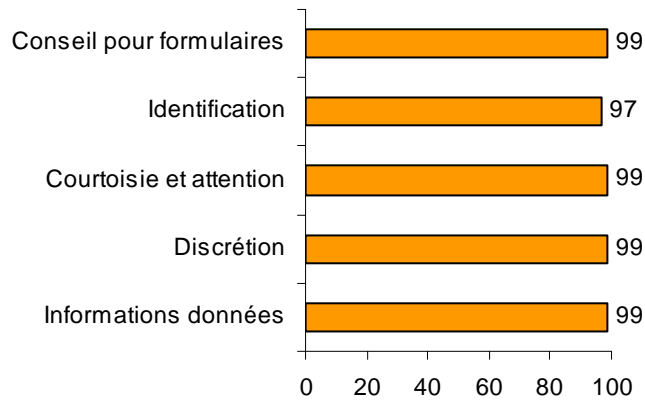
### RELAIS MAIRIE POSTE



Les problèmes de confidentialité et de services associés se font également ressentir au Relais Mairie Poste, avec respectivement 65 et 74% de satisfaction.

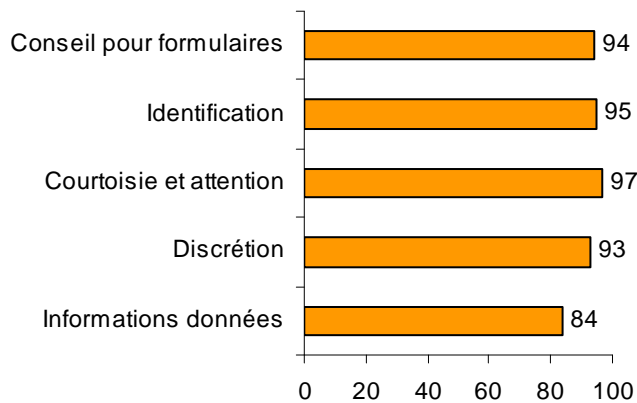
## 6.5. Le personnel et le service rendu

### CHATELET



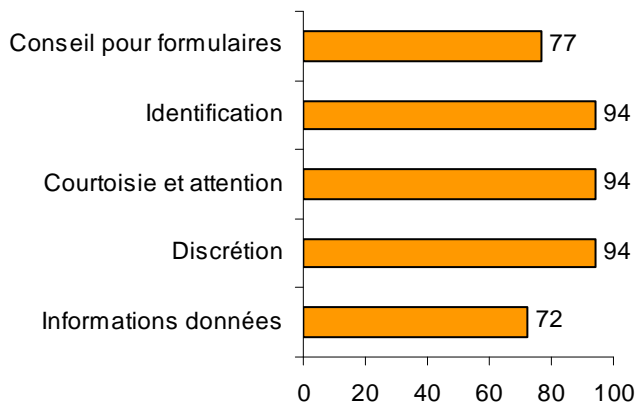
Pour Châtelet, tous les taux de satisfaction sont égaux ou supérieurs à 97% concernant le personnel et le service rendu.

### PASTEUR



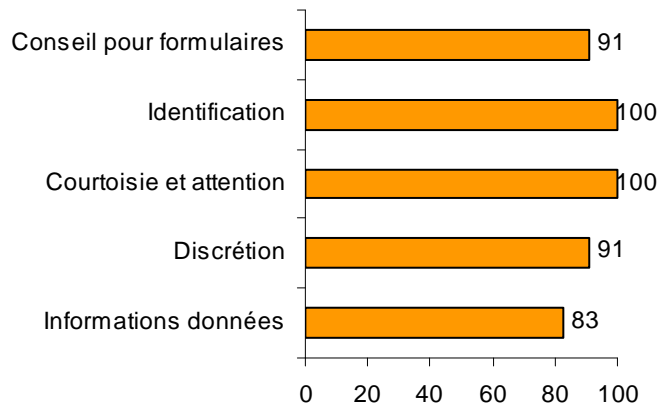
Pour Pasteur, le critère des informations données sur le dossier des usagers a un taux de satisfaction inférieur à 90% bien qu'il reste supérieur à 75%. Le reste des critères concernant le personnel et le service rendu sont très satisfaisants.

### SAINT-SEVER



Pour Saint-Sever, 77% et 72% des usagers seulement estiment respectivement que les conseils données par le personnel pour remplir les questionnaires et les informations qu'il donne sur leur dossier sont satisfaisants. Les autres critères sont pleinement satisfaisants.

## RELAIS MAIRIE POSTE



Pour le Relais Mairie Poste et les critères relatifs au personnel et au service rendu, les taux de satisfaction sont supérieurs à 90%, notamment l'identification, la courtoisie et l'attention du personnel qui obtiennent 100% de satisfaction. En revanche, les informations données sur le dossier des usagers les satisfait moins que les autres critères. Dans ce cas particulier, il ne faut pas oublier que les usagers interrogés sont principalement venus pour des prestations postales et qu'ils ne sont donc que très peu concernés par ce critère.