

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


QUALIVILLE

ENQUETE DE SATISFACTION 2010

~~~

## 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 de mai à octobre 2010. 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;
- le standard téléphonique.

Il s'agit d'une enquête par questionnaire sur site soit proposé par le personnel, soit mise à la disposition des usagers de la Direction de l'Accueil des Publics.

Pour le standard téléphonique, les usagers peuvent préciser sur le questionnaire papier s'ils ont récemment contacté la mairie par téléphone et évaluer celui-ci selon trois critères.

Le nombre de prestations Mairie délivrées par le Relais Mairie Poste étant extrêmement faible, il n'a pas été possible d'avoir des résultats significatifs sur ce site.

## 2. Résultats pour l'ensemble des sites

*Les données qui suivent sont exprimées en pourcentage. Pour chaque critère, les taux de satisfaction correspondent au nombre de personnes étant très satisfaites et satisfaites.*

### Vue d'ensemble

321 questionnaires exploitables ont été recueillis pour l'ensemble de la DAP.

Parmi ces 321 usagers, 97 sont venus pour chercher une information ou un document, 100 pour retirer ou déposer un dossier, 7 pour un rendez-vous, 109 pour effectuer une démarche et 8 pour une autre raison.

Plus de la moitié des usagers ayant répondu ont entre 26 et 50 ans, 13% ont entre 18 et 25 ans, 22% entre 51 et 65, 4% plus de 65 ans.

Parmi ceux-ci, 73% sont actifs ; 70 % habitent à Rouen, 19% dans son agglomération, 5% en Seine maritime.

### Les horaires d'ouverture

90,97 % des personnes sont satisfaites ou très satisfaites des horaires d'ouverture (idem à 2009). Les 6% de personnes insatisfaites souhaitent une ouverture plus tardive ou une ouverture le samedi matin et de 12h à 13h pour les Mairies de proximité.

### L'accueil général

94,08% sont satisfaits ou très satisfaits de la qualité de la signalétique

94,08% des usagers sont satisfaits ou très satisfaits de la propreté des locaux, 95,95% de l'orientation vers le service demandé et 98,44 % de la qualité d'écoute lors de l'accueil.

### L'attente

94,7% des personnes interrogées sont satisfaites ou très satisfaites du délai d'attente et 95,02% du confort d'attente.

### La prestation du service

98,13% des usagers sont satisfaits ou très satisfaits de la qualité d'écoute lors de la prestation, 96,88% de la discrétion, 96,88% de la qualité des renseignements donnés et 97,20 % du temps de réponse à la demande.

### L'accueil téléphonique

100 usagers ont contacté la mairie par téléphone. 95% sont satisfaits ou très satisfaits de la qualité d'écoute de leur interlocuteur, 92% de l'orientation vers le bon interlocuteur et 88 % du temps d'attente avant décroché.

Globalement 97,82 % des personnes interrogées sont satisfaites ou très satisfaites (les 1,96% restant n'ayant pas exprimés d'opinion).

## **3. L'Hôtel de Ville**

*Les données qui suivent sont exprimées en pourcentage. Pour chaque critère, les taux de satisfaction correspondent au nombre de personnes étant très satisfaites et satisfaites.*

### Vue d'ensemble

110 questionnaires exploitables ont été recueillis à l'HDV.

Parmi ces 110 usagers, 34 sont venus pour chercher une information ou un document, 27 pour retirer ou déposer 1 dossier, 5 pour un rendez-vous 40 pour effectuer une démarche et 4 pour une autre raison.

Plus de la moitié des usagers ayant répondu ont entre 26 et 50 ans et sont actifs (85%), 13% ont entre 18 et 25 ans, 19% entre 51 et 65 et 2% plus de 65 ans.

55 % habitent à Rouen, 32% dans son agglomération, 7% en Seine maritime et le reste en dehors du département.

### Les horaires d'ouverture

87,27 % des personnes sont satisfaites ou très satisfaites des horaires d'ouverture (idem à 2009). Parmi les 8% de personnes insatisfaites, la majorité demande une ouverture plus tardive ou une extension des horaires du samedi (toute l'année) ou du mercredi jusqu'à 18h30.

### L'accueil général

92,73% sont satisfaits ou très satisfaits de la qualité de la signalétique

99,09% des usagers sont satisfaits ou très satisfaits de la propreté des locaux, 93,64% de l'orientation vers le service demandé et 96,36 % de la qualité d'écoute lors de l'accueil.

### L'attente

88,18 % des personnes interrogées sont satisfaites ou très satisfaites du délai d'attente et 91,82% du confort d'attente.

### La prestation du service

94,55% des usagers sont satisfaits ou très satisfaits de la qualité d'écoute lors de la prestation, 93,64% de la discrétion, 94,55% de la qualité des renseignements donnés et 91,82 % du temps de réponse à la demande.

### L'accueil téléphonique

42 usagers ont contacté la mairie par téléphone. 88,10% sont satisfaits ou très satisfaits de la qualité d'écoute de leur interlocuteur, 85,71% de l'orientation vers le bon interlocuteur et 78,57 % du temps d'attente avant décroché.

Globalement 94,55 % des personnes interrogées sont satisfaites ou très satisfaites.

### **3.1. L'Accueil Central**

Des questionnaires sont disponibles et proposés aux usagers de l'Accueil Central, cependant la plupart des personnes ayant répondues ont évalués en même temps un autre service (AMS, UJ, DTE).

Néanmoins, quelques questionnaires (8) concernent des usagers s'étant uniquement rendus à l'accueil central.

Globalement 100 % des personnes interrogées sont satisfaites ou très satisfaites

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.

Ainsi une analyse globale des réponses, intégrant l'accueil, a été faite pour l'hôtel de ville.

### **3.2. L'Accueil Multiservices**

*Les données qui suivent sont exprimées en pourcentage. Pour chaque critère, les taux de satisfaction correspondent au nombre de personnes étant très satisfaites et satisfaites.*

#### Vue d'ensemble

89 questionnaires exploitables ont été recueillis à l'AMS. 1 a été recueilli par les affaires funéraires. Il est intégré à cette analyse.

Parmi ces 90 usagers, 25 sont venus pour chercher une information ou un document, 25 pour retirer ou déposer 1 dossier, 4 pour un rendez-vous 35 pour effectuer une démarche et 1 pour une autre raison.

Plus de la moitié des usagers ayant répondu ont entre 26 et 50 ans et sont actifs (88%), 14% ont entre 18 et 25 ans, 18% entre 51 et 65 et 1% plus de 65 ans.

54 % habitent à Rouen, 32% dans son agglomération, 8% en Seine maritime et le reste en dehors du département.

#### Les horaires d'ouverture

86 % des personnes sont satisfaites ou très satisfaites des horaires d'ouverture (idem à 2009). Parmi les 9% de personnes insatisfaites, la majorité demande une ouverture plus tardive ou une extension des horaires du samedi (toute l'année) ou du mercredi jusqu' 18h30.

#### L'accueil général

92,22% sont satisfaits ou très satisfaits de la qualité de la signalétique

98,89% des usagers sont satisfaits ou très satisfaits de la propreté des locaux, 92,22% de l'orientation vers le service demandé et 95,56 % de la qualité d'écoute lors de l'accueil.

#### L'attente

86,67 % des personnes interrogées sont satisfaites ou très satisfaites du délai d'attente et 92,22% du confort d'attente.

#### La prestation du service

93,33% des usagers sont satisfaits ou très satisfaits de la qualité d'écoute lors de la prestation, 92,22% de la discrétion, 93,33% de la qualité des renseignements donnés et 90 % du temps de réponse à la demande.

#### L'accueil téléphonique

33 usagers ont contacté la mairie par téléphone. 87,10% sont satisfaits ou très satisfaits de la qualité d'écoute de leur interlocuteur, 87,83% de l'orientation vers le bon interlocuteur et 74,19 % du temps d'attente avant décroché.

Globalement 93,3 % des personnes interrogées sont satisfaites ou très satisfaites.

### **3.3. L'Unité Juridique**

*Les données qui suivent sont exprimées en pourcentage. Pour chaque critère, les taux de satisfaction correspondent au nombre de personnes étant très satisfaites et satisfaites.*

#### Vue d'ensemble

Le service de l'Unité Juridique est certifié Qualiville depuis 2009. Compte tenu de la fréquentation moins importante de ce service par rapport aux autres concernés par l'enquête, les résultats sont peu représentatifs.

12 personnes ont accepté de répondre au questionnaire qui leur était proposé par le personnel.

Parmi ces 12 usagers, 5 sont venus pour chercher une information ou un document, 1 pour retirer ou déposer 1 dossier, 1 pour un rendez-vous 2 pour effectuer une démarche et 3 pour une autre raison.

Plus de la moitié des usagers ayant répondu ont entre 26 et 50 ans et sont actifs  
58 % habitent à Rouen, le reste dans son agglomération ou en Seine maritime.

#### Les horaires d'ouverture

100 % des personnes sont satisfaites des horaires d'ouverture (contre en 2009).

#### L'accueil général

91,67% sont satisfaits ou très satisfaits de la qualité de la signalétique

100% des usagers sont satisfaits ou très satisfaits de la propreté des locaux, l'orientation vers le service demandé et de la qualité d'écoute lors de l'accueil.

#### L'attente

La totalité des personnes interrogées sont satisfaites ou très satisfaites du délai d'attente et 91,67% du confort d'attente.

#### La prestation du service

La totalité des usagers sont satisfaits ou très satisfaits de la qualité d'écoute lors de la prestation, de la discrétion, de la qualité des renseignements donnés et du temps de réponse à la demande.

### L'accueil téléphonique

7 usagers ont contacté la mairie par téléphone. 85,71% sont satisfaits ou très satisfaits de la qualité d'écoute de leur interlocuteur, du temps d'attente avant décroché et de l'orientation vers le bon interlocuteur.

Globalement la totalité des personnes interrogées sont satisfaites ou très satisfaites.

## **4. Mairies de Proximité**

*Les données qui suivent sont exprimées en pourcentage. Pour chaque critère, les taux de satisfaction correspondent au nombre de personnes étant très satisfaites et satisfaites.*

### Vue d'ensemble

211 questionnaires exploitables ont été recueillis dans les Mairies de proximité.

Parmi ces 211 usagers, 63 sont venus pour chercher une information ou un document, 73 pour retirer ou déposer un dossier, 2 pour un rendez-vous 69 pour effectuer une démarche et 4 pour une autre raison.

Plus de la moitié des usagers ayant répondu ont entre 26 et 50 ans et sont actifs (67%), 13% ont entre 18 et 25 ans, 23% entre 51 et 65 et 5% plus de 65 ans.

55 % habitent à Rouen, 32% dans son agglomération, 7% en Seine maritime et le reste en dehors du département.

### Les horaires d'ouverture

82,89 % des personnes sont satisfaites ou très satisfaites des horaires d'ouverture (idem à 2009). Parmi les 4% de personnes insatisfaites,

### L'accueil général

94,79% sont satisfaits ou très satisfaits de la qualité de la signalétique

91,47% des usagers sont satisfaits ou très satisfaits de la propreté des locaux, 97,16% de l'orientation vers le service demandé et 99,53 % de la qualité d'écoute lors de l'accueil.

### L'attente

98,10 % des personnes interrogées sont satisfaites ou très satisfaites du délai d'attente et 96,68% du confort d'attente.

### La prestation du service

100% des usagers sont satisfaits ou très satisfaits de la qualité d'écoute lors de la prestation, 98,58% de la discrétion, 98,10% de la qualité des renseignements donnés et 100 % du temps de réponse à la demande.

### L'accueil téléphonique

58 usagers ont contacté la mairie par téléphone. 100% sont satisfaits ou très satisfaits de la qualité d'écoute de leur interlocuteur, 96,55% de l'orientation vers le bon interlocuteur et 94,83 % du temps d'attente avant décroché.

Globalement 99,53 % des personnes interrogées sont satisfaites ou très satisfaites.

#### 4.1. Mairie de Proximité : Châtelet

*Les données qui suivent sont exprimées en pourcentage. Pour chaque critère, les taux de satisfaction correspondent au nombre de personnes étant très satisfaites et satisfaites.*

##### Vue d'ensemble

61 questionnaires exploitables ont été recueillis à Châtelet.

Parmi ces 59 usagers, 12 sont venus pour chercher une information ou un document, 29 pour retirer ou déposer 1 dossier, 2 pour un rendez-vous et 16 pour effectuer une démarche.  
46 % des usagers ayant répondu ont entre 26 et 50 ans, 12% ont entre 18 et 25 ans, 19% entre 51 et 65, le reste plus de 65 ans, 53% sont actifs, 27% inactif, 5% en recherche d'emploi.  
68 % habitent à Rouen, 14% dans son agglomération, 2% en Seine maritime et le reste en dehors du département.

##### Les horaires d'ouverture

94,92 % des personnes sont satisfaites ou très satisfaites des horaires d'ouverture (idem à 2009). Les 3% de personnes insatisfaites souhaitent une ouverture le samedi matin.

##### L'accueil général

94,92% sont satisfaits ou très satisfaits de la qualité de la signalétique  
74,58% des usagers sont satisfaits ou très satisfaits de la propreté des locaux, 96,61% de l'orientation vers le service demandé et 98,31 % de la qualité d'écoute lors de l'accueil.

##### L'attente

100% des personnes interrogées sont satisfaites ou très satisfaites du délai d'attente et 98,31% du confort d'attente.

##### La prestation du service

100% des usagers sont satisfaits ou très satisfaits de la qualité d'écoute lors de la prestation, 98,31% de la discrétion, 100% de la qualité des renseignements donnés et 100 % du temps de réponse à la demande.

##### L'accueil téléphonique

18 usagers ont contacté la mairie par téléphone. 100% sont satisfaits ou très satisfaits de la qualité d'écoute de leur interlocuteur, 94,44% de l'orientation vers le bon interlocuteur et 100 % du temps d'attente avant décroché.

Globalement 100 % des personnes interrogées sont satisfaites ou très satisfaites.

#### 4.2. Mairie de Proximité : Pasteur

*Les données qui suivent sont exprimées en pourcentage. Pour chaque critère, les taux de satisfaction correspondent au nombre de personnes étant très satisfaites et satisfaites.*

##### Vue d'ensemble

51 questionnaires exploitables ont été recueillis à Pasteur.

Parmi ces 51 usagers, 16 sont venus pour chercher une information ou un document, 6 pour retirer ou déposer 1 dossier, 25 pour effectuer une démarche et 4 pour une autre raison.  
La moitié des usagers ayant répondu ont entre 26 et 50 ans, 16% ont entre 18 et 25 ans, 26% entre 51 et 65, 4% plus de 65 ans, 75% sont actifs.



94 % habitent à Rouen, 2% dans son agglomération, 27% en Seine maritime et 2% en dehors du département.

#### Les horaires d'ouverture

90,20 % des personnes sont satisfaites ou très satisfaites des horaires d'ouverture (idem à 2009). Les 6% de personnes insatisfaites souhaitent une ouverture le samedi matin, de 12h à 13h et plus tardive.

#### L'accueil général

100% sont satisfaits ou très satisfaits de la qualité de la signalétique  
98,04% des usagers sont satisfaits ou très satisfaits de la propreté des locaux, 100% de l'orientation vers le service demandé et 100 % de la qualité d'écoute lors de l'accueil.

#### L'attente

98,04% des personnes interrogées sont satisfaites ou très satisfaites du délai d'attente et 94,12% du confort d'attente.

#### La prestation du service

100% des usagers sont satisfaits ou très satisfaits de la qualité d'écoute lors de la prestation, 100% de la discrétion, 100% de la qualité des renseignements donnés et 100 % du temps de réponse à la demande.

#### L'accueil téléphonique

11 usagers ont contacté la mairie par téléphone. 100% sont satisfaits ou très satisfaits de la qualité d'écoute de leur interlocuteur, 100% de l'orientation vers le bon interlocuteur et 90,91 % du temps d'attente avant décroché.

Globalement 98,04 % des personnes interrogées sont satisfaites ou très satisfaites (les 1,96% restant n'ayant pas exprimés d'opinion).

### **4.3. Mairie de Proximité : Saint-Sever**

*Les données qui suivent sont exprimées en pourcentage. Pour chaque critère, les taux de satisfaction correspondent au nombre de personnes étant très satisfaites et satisfaites.*

#### Vue d'ensemble

101 questionnaires exploitables ont été recueillis à Saint Sever.

Parmi ces 101 usagers, 35 sont venus pour chercher une information ou un document, 38 pour retirer ou déposer 1 dossier, 0 pour un rendez-vous et 28 pour effectuer une démarche. 67 % des usagers ayant répondu ont entre 26 et 50 ans, 12% ont entre 18 et 25 ans, 18% entre 51 et 65 et 3% plus de 65 ans, 72% sont actifs, 3% inactif, 8% en recherche d'emploi. 76 % habitent à Rouen, 16% dans son agglomération, 6% en Seine maritime et 2% en dehors du département.

#### Les horaires d'ouverture

93,07 % des personnes sont satisfaites ou très satisfaites des horaires d'ouverture (idem à 2009). Les 4% de personnes insatisfaites souhaitent une ouverture le samedi matin et une ouverture plus tardive en semaine.



### L'accueil général

92,08% sont satisfaits ou très satisfaits de la qualité de la signalétique  
98,02% des usagers sont satisfaits ou très satisfaits de la propreté des locaux, 96,04% de l'orientation vers le service demandé et 100 % de la qualité d'écoute lors de l'accueil.

### L'attente

97,03% des personnes interrogées sont satisfaites ou très satisfaites du délai d'attente et 97,03% du confort d'attente.

### La prestation du service

100% des usagers sont satisfaits ou très satisfaits de la qualité d'écoute lors de la prestation, 98,02% de la discrétion, 96,04% de la qualité des renseignements donnés et 100 % du temps de réponse à la demande.

### L'accueil téléphonique

29 usagers ont contacté la mairie par téléphone. 100% sont satisfaits ou très satisfaits de la qualité d'écoute de leur interlocuteur, 96,55% de l'orientation vers le bon interlocuteur et 93,10 % du temps d'attente avant décroché.

Globalement 100 % des personnes interrogées sont satisfaites ou très satisfaites.

## **5. Accueil téléphonique**

Pour l'accueil téléphonique, 100 usagers ont répondu tous sites confondus.

Il ne leur était pas demandé de préciser quel service ils avaient contacté (mpx, ams, ac)

Ils ont été interrogés sur leur niveau de satisfaction concernant :

- La qualité d'écoute de votre interlocuteur ?
- L'orientation vers le bon interlocuteur ?
- Le temps d'attente avant décroché ?

Les usagers pouvaient répondre par très satisfait, satisfait, peu satisfait, insatisfait ou sans opinion.

La qualité d'écoute de l'interlocuteur est très satisfaisante ou satisfaisante pour 95 % des personnes enquêtées

Concernant l'orientation vers le bon interlocuteur, le taux de satisfaction des usagers est de 92 %.

Enfin, 88 % des personnes concernées sont satisfaites du temps d'attente avant décroché.

## **6. Conclusion**

Deux taux de satisfaction sont inférieurs à 75% :

- 74,58 % des usagers sont satisfaits de la propreté à la Mairie de proximité Châtelet
- 74,19 % des usagers de l'AMS sont satisfaits du temps d'attente avant décroché (78,57 % pour l'ensemble des questionnaires de l'Hôtel de Ville)

Une vigilance particulière est à portée sur ces points et des actions d'amélioration devront être engagées.