

## SYNTHÈSE DES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION RÉALISÉE PAR LA VILLE (PRINTEMPS 2018)

### Qu'est ce que Qualivilles :

Depuis juin 2004, notre commune s'est engagée dans une démarche qualité volontariste visant à améliorer la qualité de l'accueil dans les services mis à disposition des usagers.

En 2013, les Clayes-sous-Bois devient ainsi la première ville de France 100% certifiée avec l'intégration des services supports (finances, ressources humaines...).

Tous les services sont certifiés et s'engagent, selon un référentiel de l'AFNOR à bien vous accueillir, vous informer, vous orienter et vous répondre.

Des engagements supplémentaires sont ajoutés pour certaines prestations (citoyenneté et démarches administratives, prestations sociales, prestations de services culturels, sportifs et prestation famille).

### Votre avis nous intéresse:

L'enquête a été réalisée du 5 mars au 14 mai dans différentes structures telles que l'Hôtel de Ville, la mairie annexe « Argos », le centre socio-culturel Philippe Noiret et l'espace Jacqueline Auriol.

**281 usagers y ont répondu.**

Le questionnaire comprenait vingt questions portant sur les thèmes suivants:

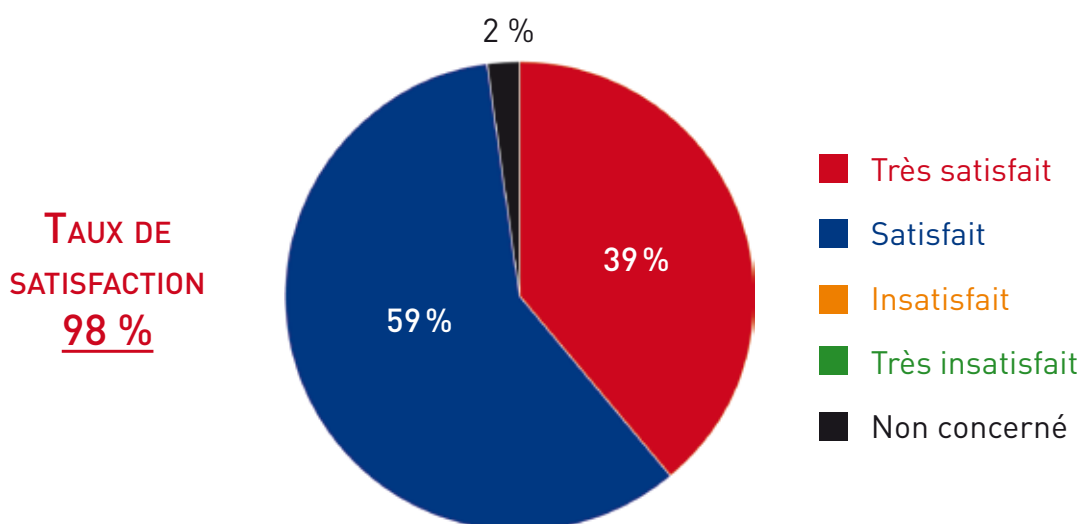
l'orientation, les horaires, le confort, la signalétique, l'accueil et la satisfaction des usagers dans le cadre de leur démarche.

### Les résultats :

**Nous avons pu dégager un taux de satisfaction de 98%.**

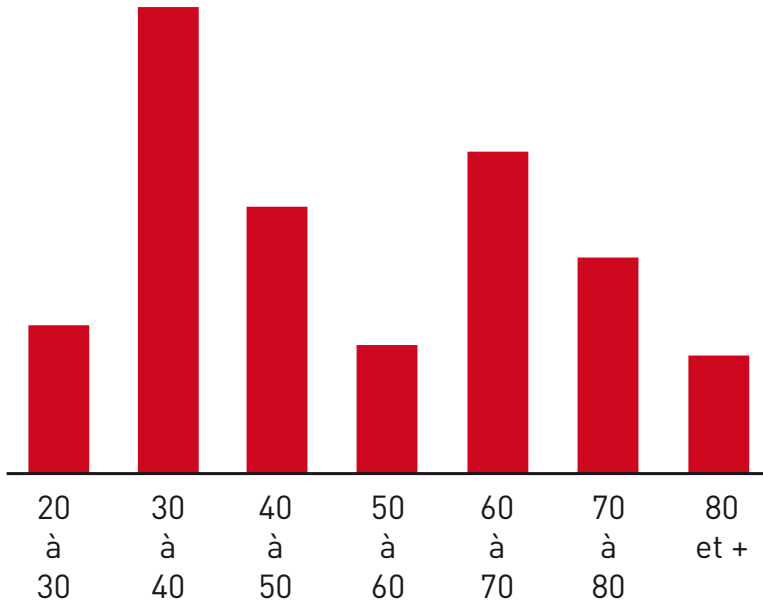
L'analyse des résultats permet ensuite de déterminer des axes de progrès et d'élaborer des plans d'actions ayant pour objectif de répondre de façon optimale aux attentes.

### ÊTES VOUS SATISFAIT DE LA PRESTATION QUI VOUS A ÉTÉ OFFERTE CE JOUR ?

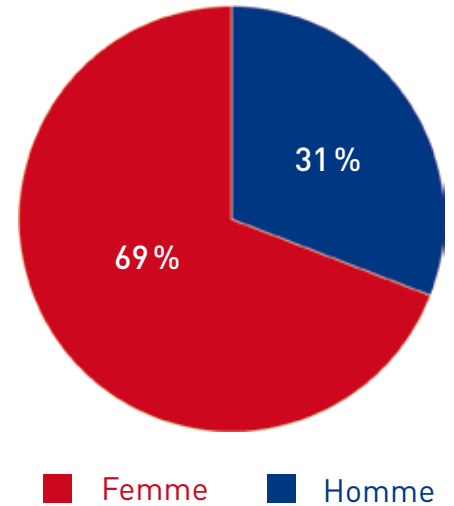


# LE PROFIL DES USAGERS

## Tranche d'âge

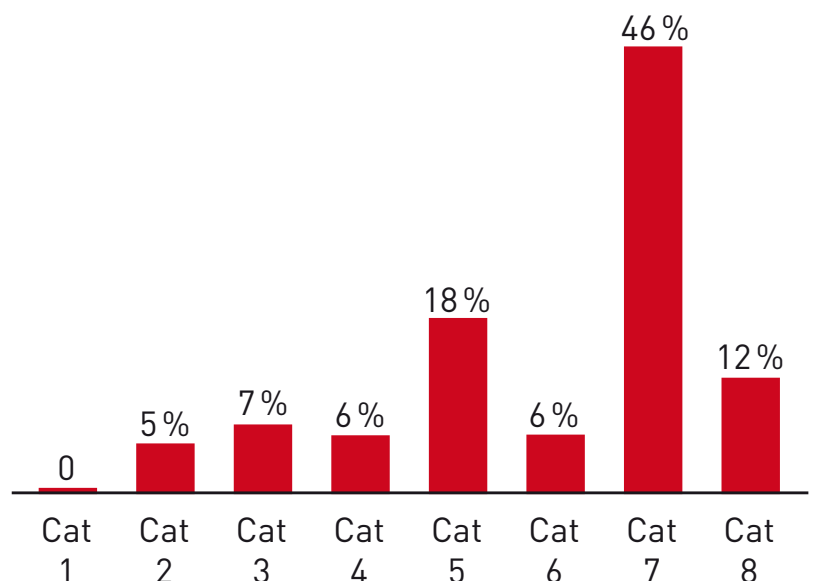


## Genre



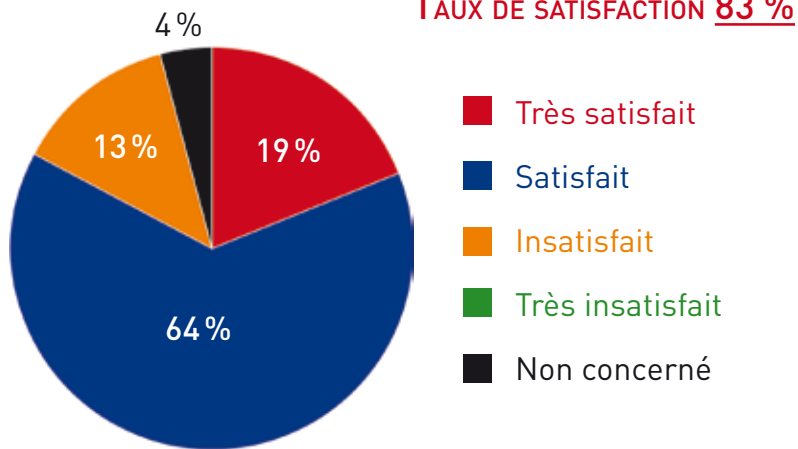
## Catégorie socio-professionnelle

- Catégorie 1 → Agriculteurs exploitants
- Catégorie 2 → Artisans, commerçant et chefs d'entreprise.
- Catégorie 3 → Cadres et professions intellectuelles supérieures
- Catégorie 4 → Professions intermédiaires
- Catégorie 5 → Employés
- Catégorie 6 → Ouvriers
- Catégorie 7 → Retraités
- Catégorie 8 → Autres personnes sans activité professionnelle



# L'ACCUEIL DANS LES STRUCTURES

## Les horaires

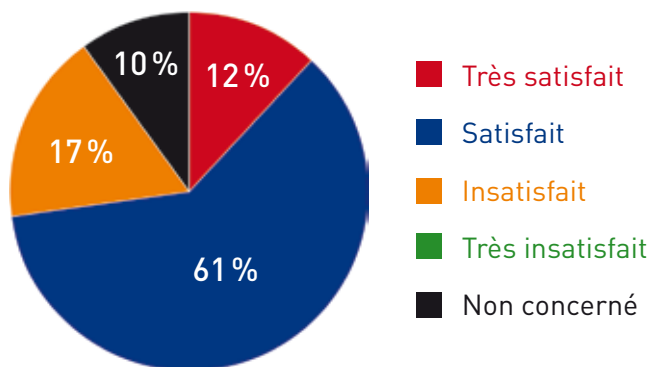


Globalement, vous êtes satisfaits des horaires proposés.

Cependant, sur deux services, quelques usagers souhaiteraient des horaires plus accessibles (Centre Communal d'Action Sociale et Direction des Actions Éducatives).

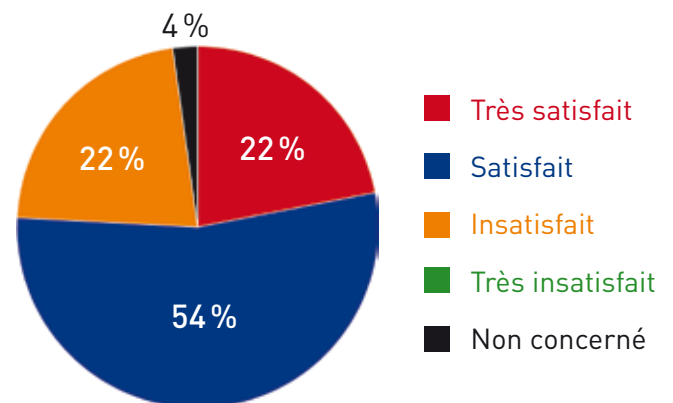
## Satisfaction CCAS

**TAUX DE SATISFACTION : 73 %**

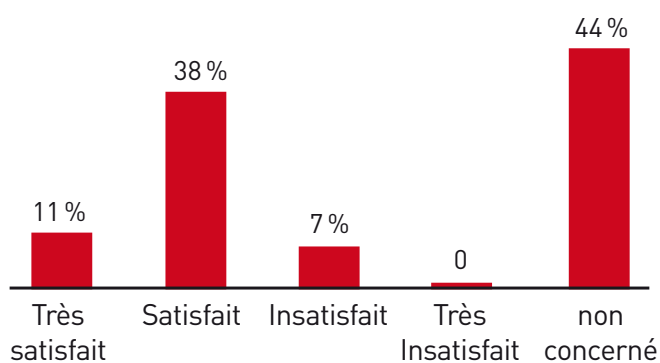


## Satisfaction service de la DAE

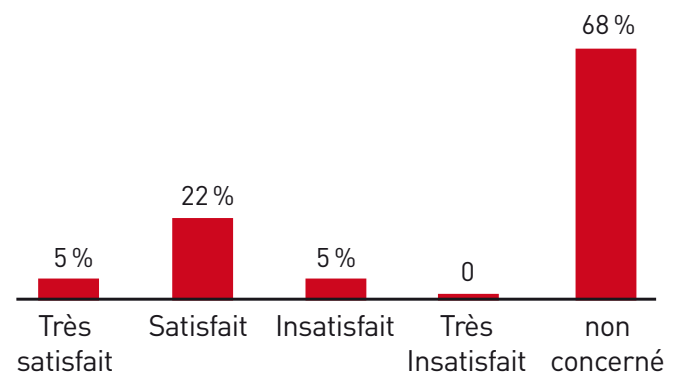
**TAUX DE SATISFACTION : 76 %**



## La signalétique



## Facilité d'accès aux Personnes à Mobilité Réduite



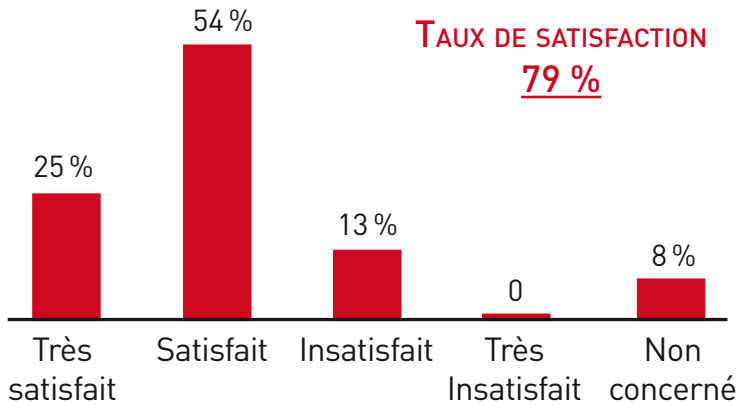
D'après les avis des usagers, peu d'entre eux utilisent la signalétique dans les structures.

Cependant, un plan des salles a été réclamé à l'espace Philippe Noiret pour permettre aux usagers de se repérer dans la structure.

Concernant l'accès pour les personnes à mobilité réduite, il est compliqué pour les personnes non concernées de donner un avis.

# L'ACCUEIL DANS LES STRUCTURES

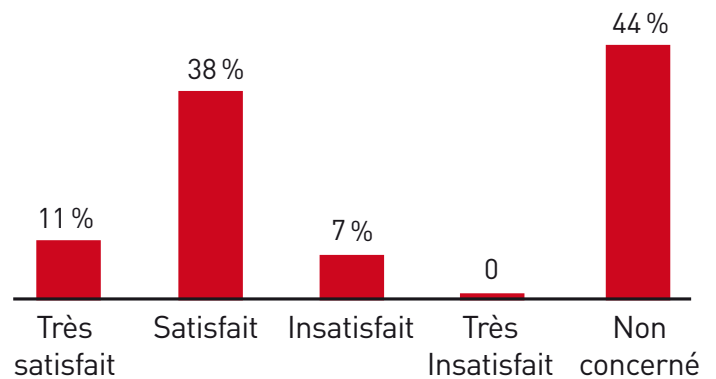
## Le confort



Vous êtes généralement satisfaits du confort sur les espaces municipaux.

Cependant, vous nous avez apporté quelques suggestions concernant le centre socio-culturel Philippe Noiret.

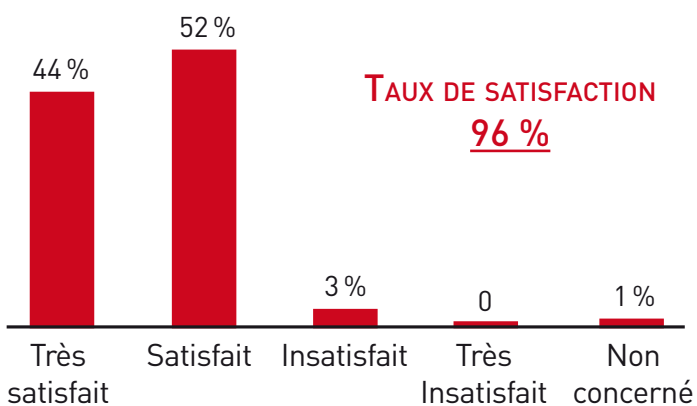
## Satisfaction centre socio-culturel Philippe Noiret



Vous nous avez signalé un espace d'attente qui manque de places assises, une petite salle de cinéma peu confortable.

Vous souhaiteriez également avoir une fontaine à eau et/ou une machine à café.

## La propreté et le rangement

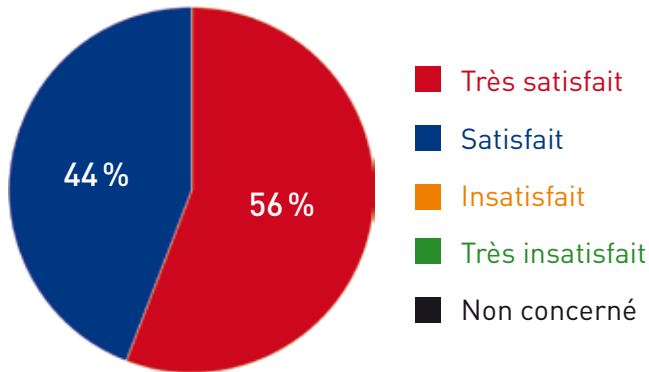


Vous êtes quasi unanimement satisfait du nettoyage et de la tenue des locaux par les personnels municipaux.

# VOTRE AVIS SUR LA QUALITÉ D'ACCUEIL

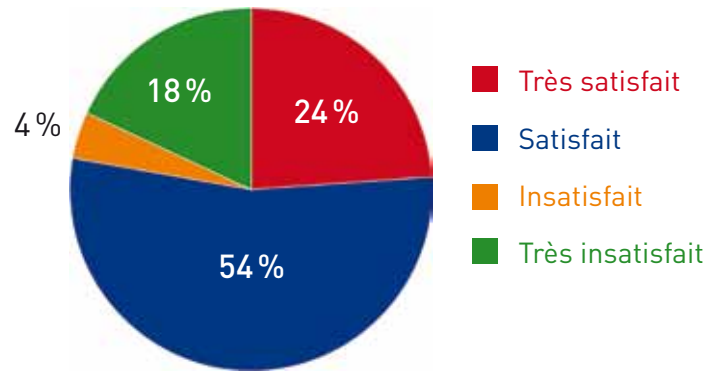
## La courtoisie

TAUX DE SATISFACTION : 100 %



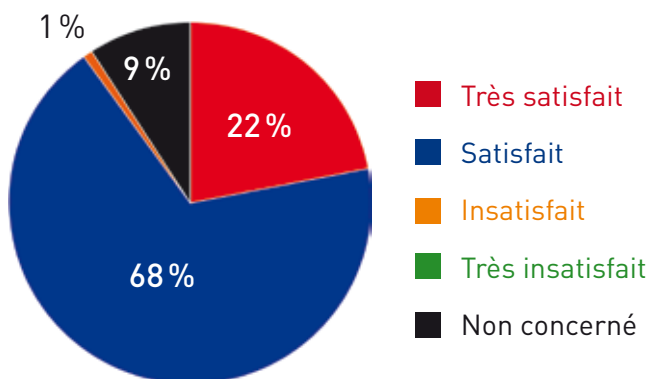
## La discrétion

TAUX DE SATISFACTION : 78 %



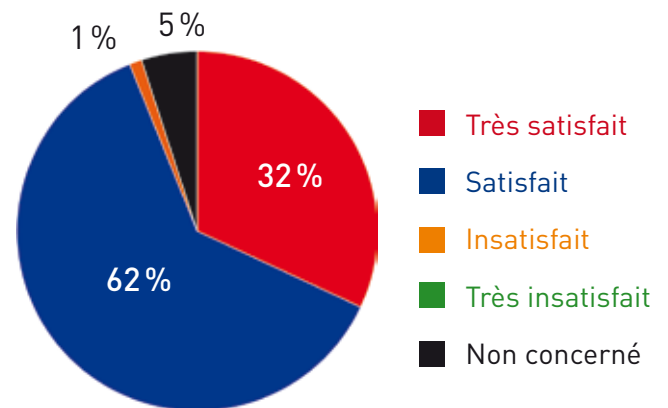
## La compréhension

TAUX DE SATISFACTION : 90 %



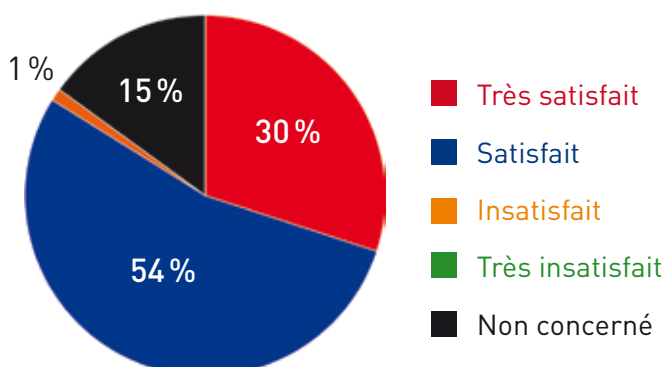
## L'écoute

TAUX DE SATISFACTION : 94 %



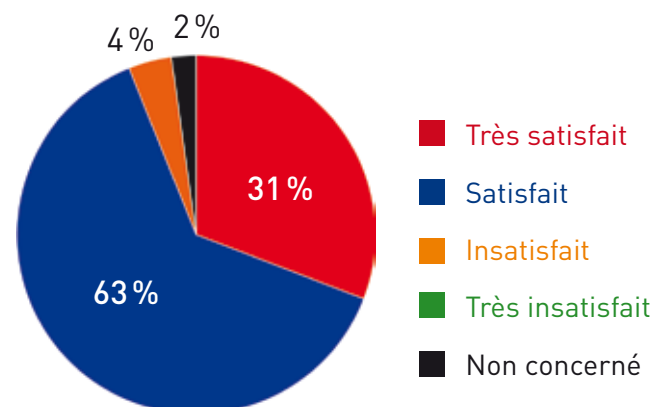
## L'orientation

TAUX DE SATISFACTION : 84 %



## La disponibilité

TAUX DE SATISFACTION : 94 %



# CONCLUSION

---

Dans l'ensemble vous êtes satisfaits de la qualité de l'accueil dans les espaces tels que le centre socio-culturel Philippe Noiret, l'hôtel de ville, l'Argos et l'espace Jacqueline Auriol.

**Selon l'analyse des résultats, le taux de satisfaction globale s'élève à 98%.**

## Les points forts

- Un accueil physique de qualité par les agents
- Des locaux propres et accueillants
- Des prestations de qualité envers les usagers

## Les points à améliorer

- Des horaires d'ouverture pas toujours adaptés pour certains usagers
- Un espace d'attente mieux configuré au centre socio-culturel Philippe Noiret.
- La petite salle de cinéma peu confortable

## Le plan d'action

- Une étude plus approfondie des horaires d'ouverture va être menée
- Des travaux vont être engagés pour la petite salle de cinéma. Une ligne de crédit a été prévue à cet effet et votée au budget 2018