

## SYNTHÈSE DES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DANS CERTAINES STRUCTURES D'ACCUEIL DE LA VILLE

### 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.

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

De plus, chaque service a choisi un ou plusieurs objectifs afin de mieux satisfaire vos attentes.

### Votre avis nous intéresse:

L'enquête a été réalisée du 13 mai au 29 mai dans différentes structures : l'Hôtel de Ville, la Petite enfance et les trois gymnases.

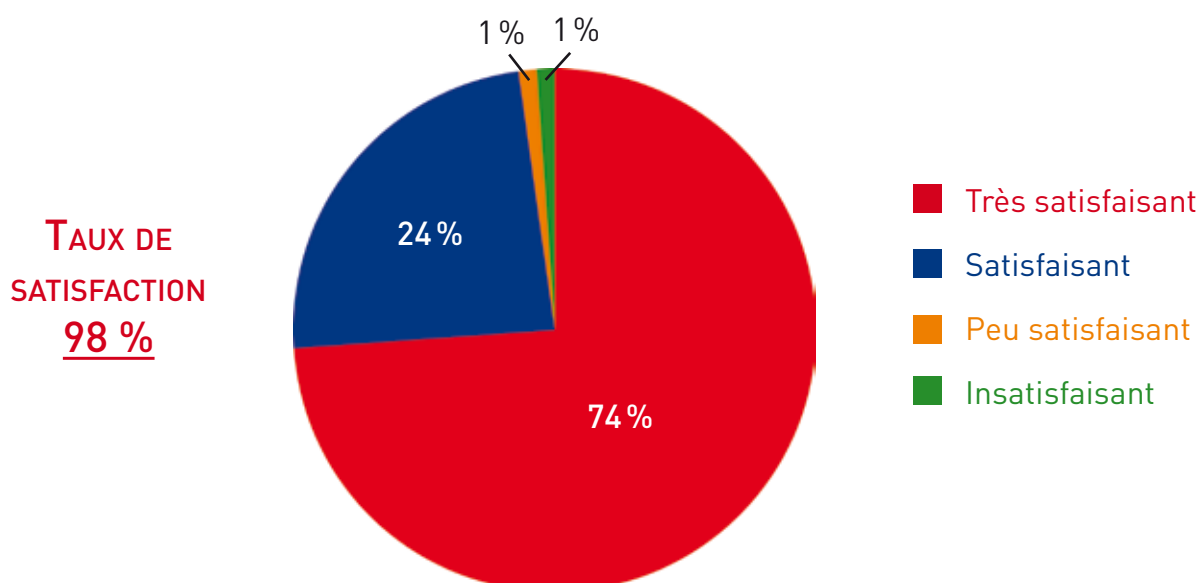
158 usagers y ont répondu.

Le questionnaire comprenait une vingtaine de 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 leurs démarches.

### Les résultats :

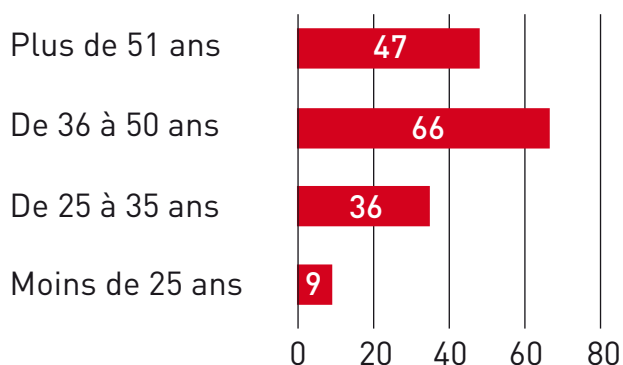
Nous avons pu mesurer un taux de satisfaction global de 98%, reflet des efforts faits par les agents pour toujours améliorer la qualité du service rendu aux Clétiens.

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

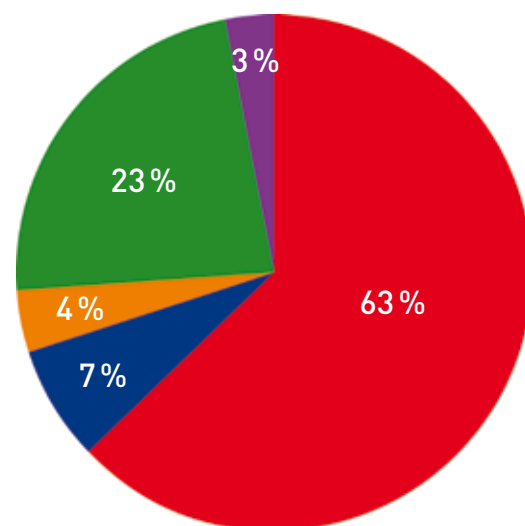


# LE PROFIL DES USAGERS

## Tranche d'âge



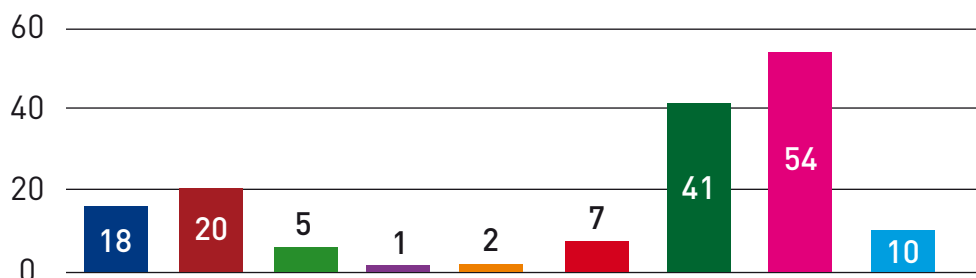
## Catégories socio-professionnelles



- En activité
- Recherche d'emploi
- Au foyer
- Retraité
- Etudiant / Lycéen

Le profil des usagers est très varié et assez représentatif des clétiens. En effet toutes les catégories socio-professionnelles sont présentes.

## Les services sollicités

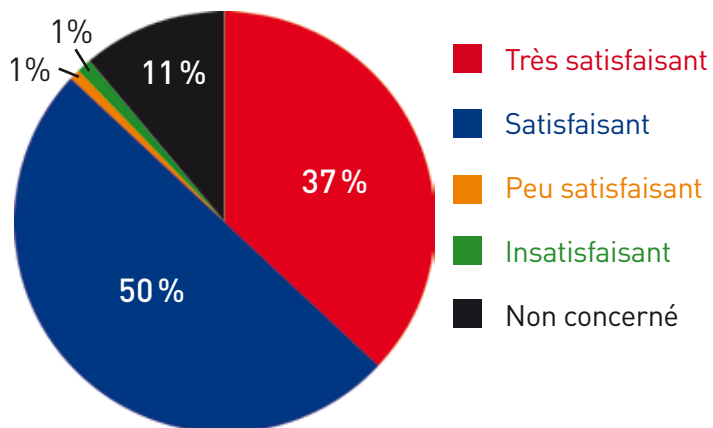


- Etat civil
- Service technique
- DAE
- Accueil
- Vie associative
- Sports
- Urbanisme
- CCAS
- Autres

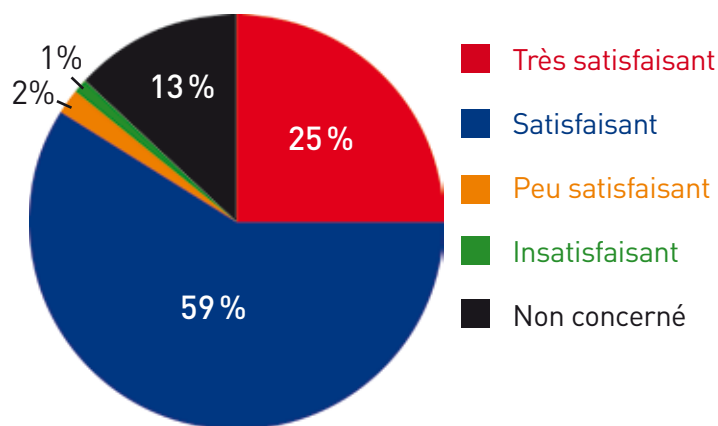
Les personnes qui ont répondu à l'enquête venaient principalement aux gymnases(54), à la DAE (41), à l'accueil (20), à l'état civil(18) ou dans les autres services municipaux (10)

# VOTRE AVIS SUR LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL À L'HÔTEL DE VILLE

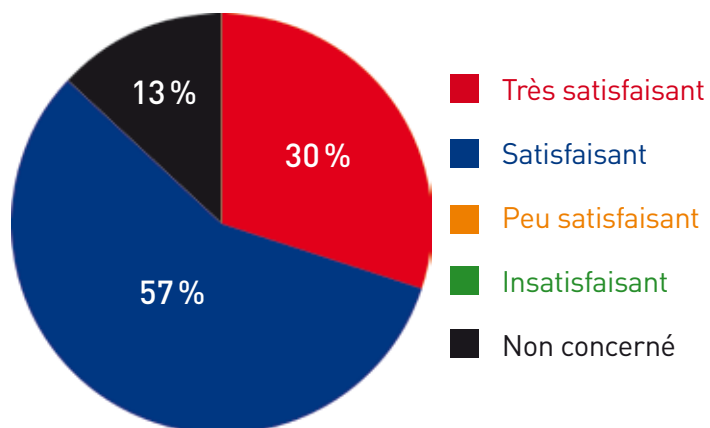
## La courtoisie



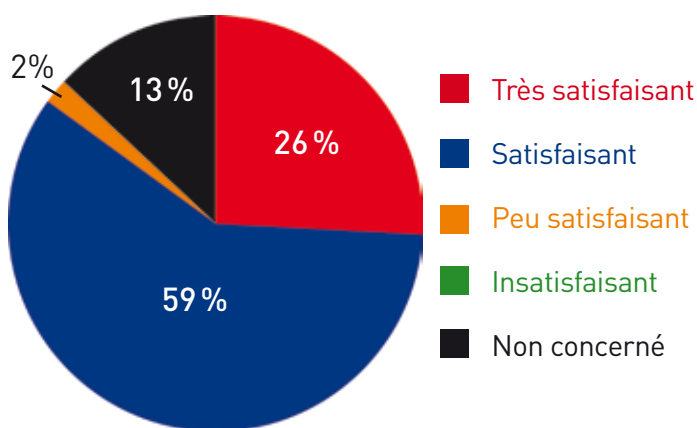
## La discrétion



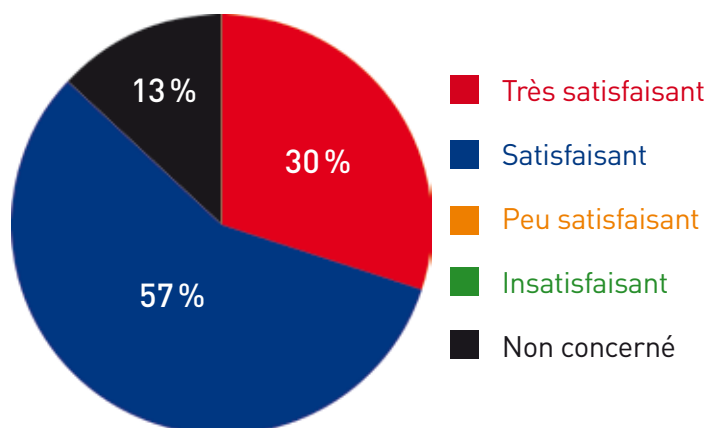
## La compréhension



## La disponibilité



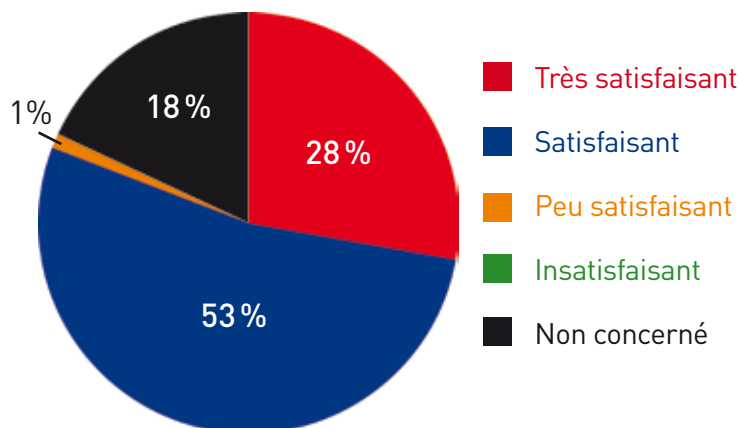
## L'orientation



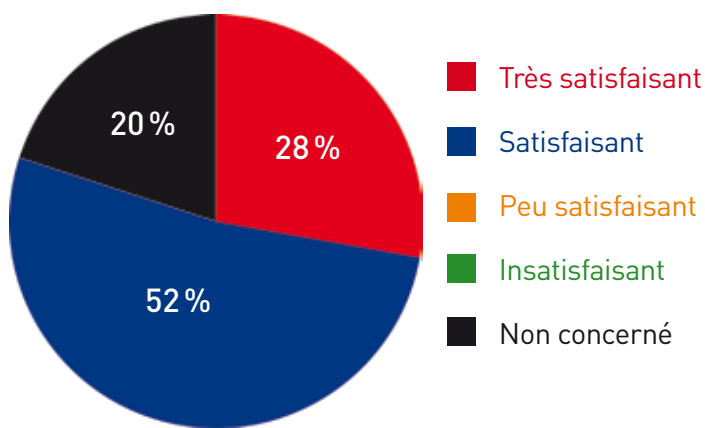
Environ 85% des sondés se déclarent satisfaits de l'accueil à la mairie : courtoisie, discrétion, orientation, disponibilité et compréhension.

# VOTRE AVIS SUR LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL AU SEIN DES SERVICES

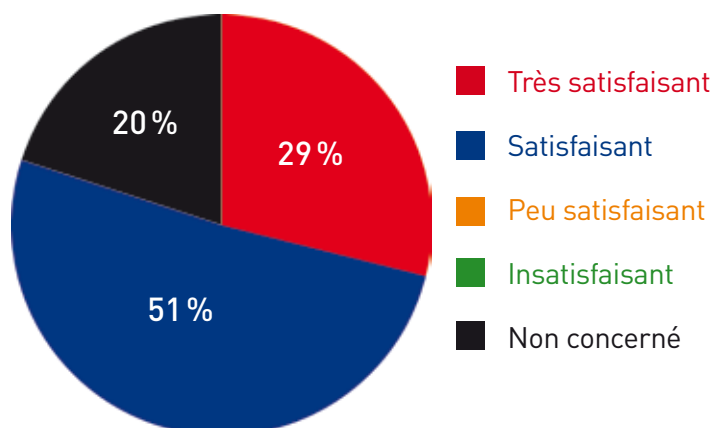
## La courtoisie



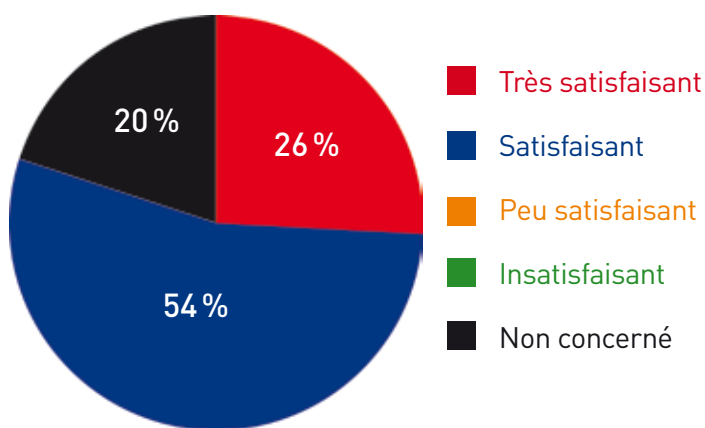
## L'efficacité



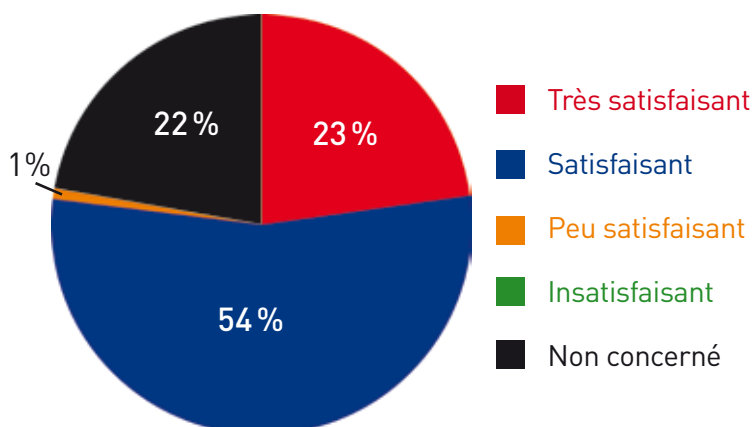
## La compréhension



## La qualité des informations



## Les délais sont-ils respectés ?



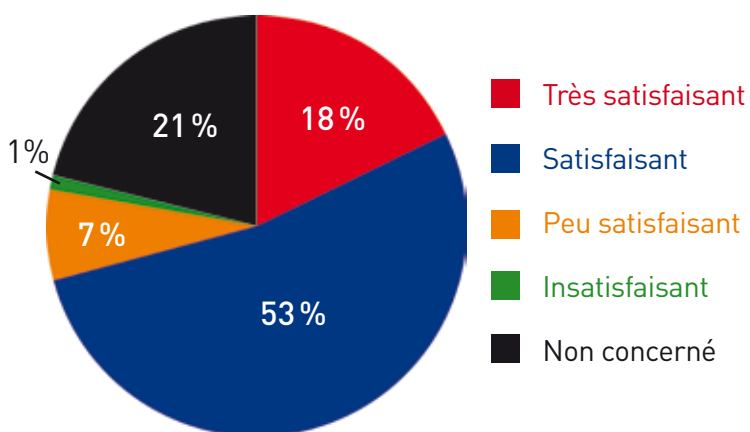
Vous êtes particulièrement satisfaits de la qualité de l'accueil et le professionnalisme des agents dans les services.

Si nous retirons de l'échantillonnage des usagers qui ne se sont pas prononcés, le taux de satisfaction global relatif à l'efficacité, la qualité des informations, la compréhension et les délais est de 99%.

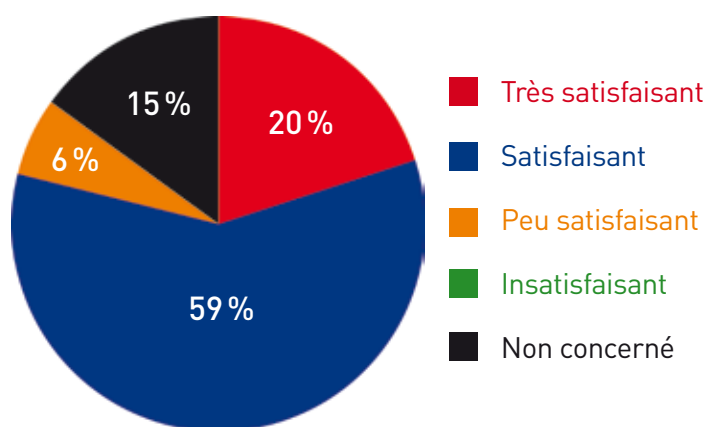
# VOTRE AVIS SUR LES HORAIRES D'OUVERTURE DANS LES STRUCTURES

## Les horaires

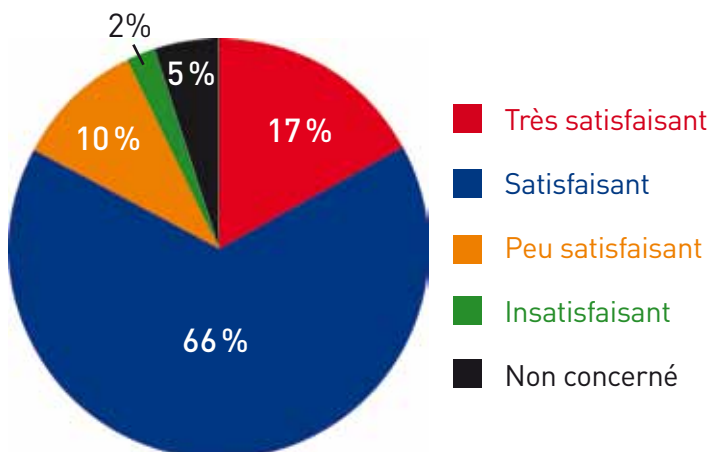
### Satisfaction globale



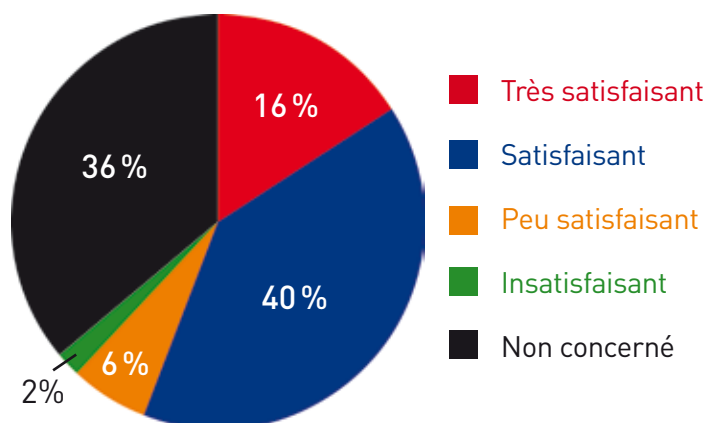
### Satisfaction dans les gymnases



### Satisfaction à l'Espace Winnicott



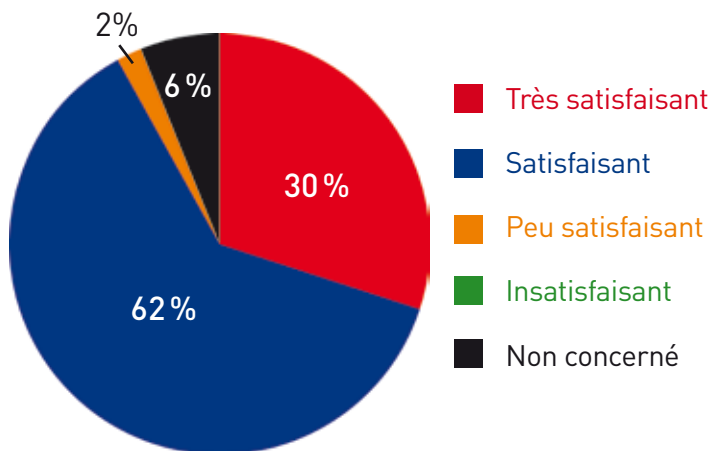
### Satisfaction dans les services de l'Hôtel de Ville



71% des usagers sont satisfaits des horaires proposés. Néanmoins, 8% soit 12 clétiens souhaiteraient des créneaux plus accessibles, flexibles et surtout en accord avec les horaires de bureau.

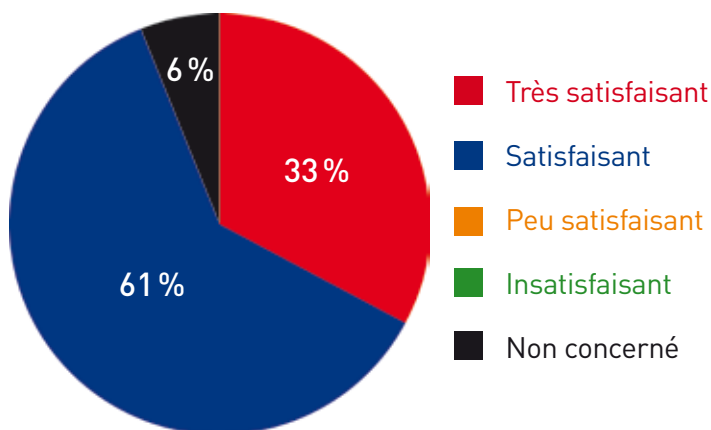
# VOTRE AVIS SUR L'ACCUEIL DANS LES STRUCTURES

## Le confort



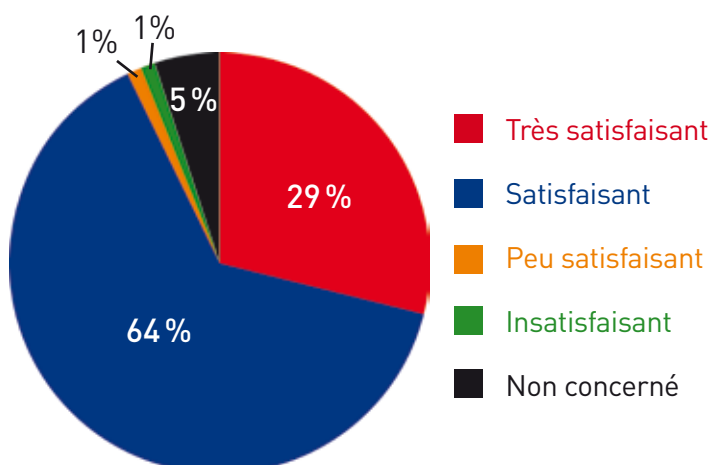
Vous êtes plus de 90% à être satisfaits du confort dans les espaces municipaux (gymnases, WINNICOTT et hôtel de ville). Cependant vous nous avez apporté quelques propositions d'amélioration concernant les gymnases.

## La propreté et le rangement



Le taux de satisfaction global relatif à la propreté et au rangement est de 94%. Trois personnes nous ont fait remonter des problèmes de propreté dans les vestiaires des gymnases et le parc de Diane.

## L'accès PMR

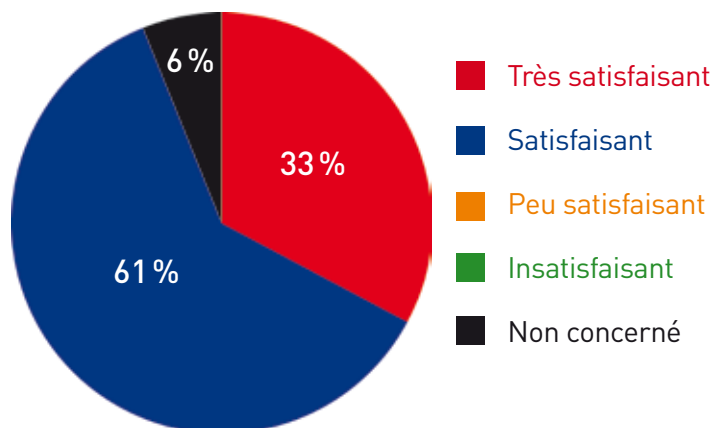


Au sujet de l'accès pour les personnes à mobilité réduite, les clétiens sont satisfaits des efforts fournis par la mairie. A noter : des adaptations ont été faites cette année au Sémaphore. D'autres travaux sont programmés à Noiret et aux Studios de musique.

# VOTRE AVIS SUR L'ACCUEIL DANS LES STRUCTURES

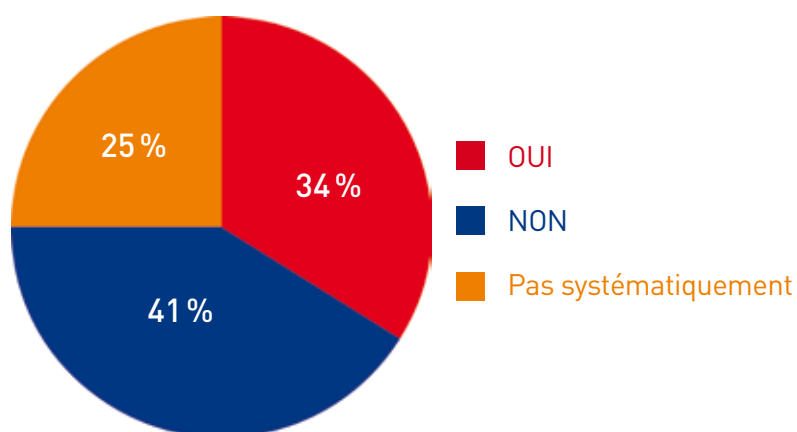
---

## La signalétique



Les engagements du référentiel nous obligent à être vigilants sur notre signalétique, ce qui explique que 94% des sondés en soient satisfaits ou très satisfaits.

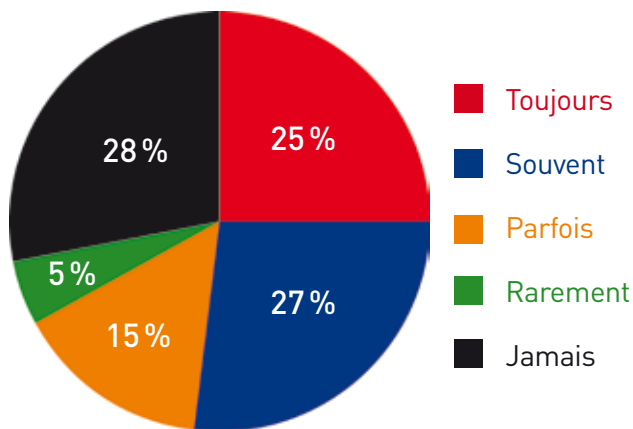
## L'accompagnement et le suivi des démarches



Concernant l'accompagnement et le suivi de vos démarches, 3 propositions d'amélioration ont été formulées.

# VOTRE AVIS SUR LE SITE INTERNET DE LA VILLE

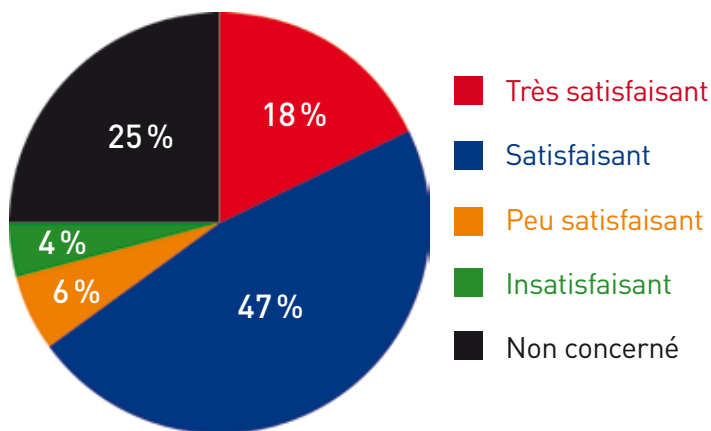
## Le taux d'utilisation



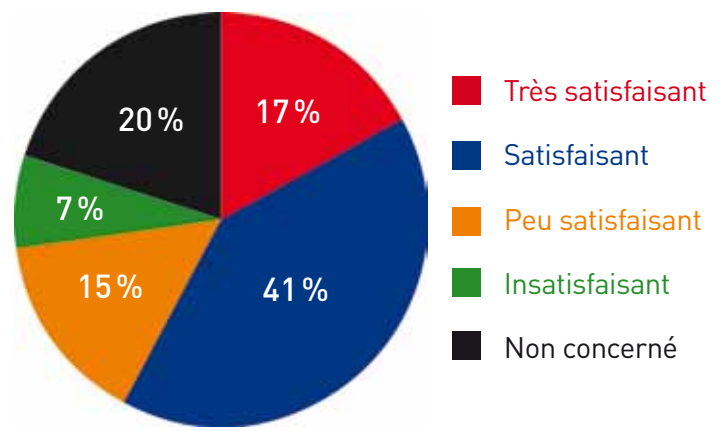
Le site Internet est l'un des moyens de communication le plus utilisé par les clétiens, toutefois des remarques ont été faites sur sa complexité.

## La fiabilité et l'accessibilité du site

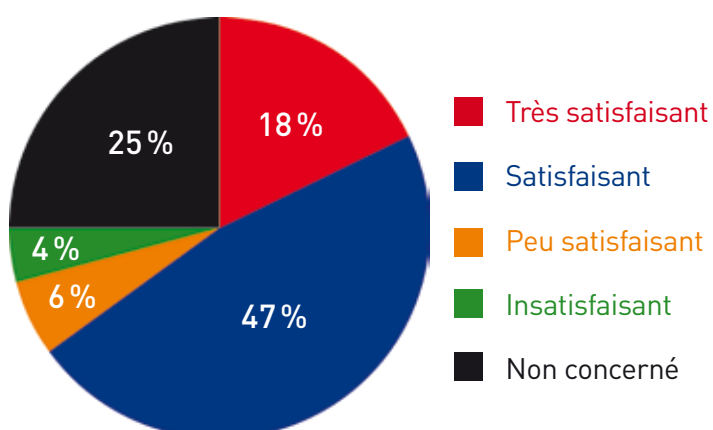
### Satisfaction globale



### Satisfaction à l'Espace Winnicott



### Satisfaction dans les services de l'Hôtel de Ville



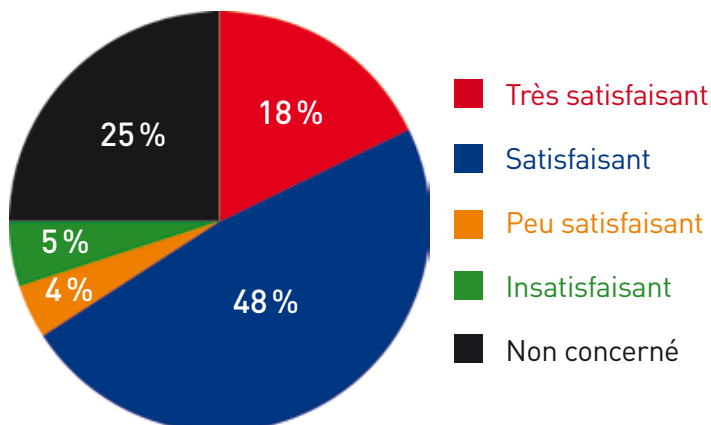
Le mécontentement concernant le site de la ville est principalement localisé auprès des usagers interrogés à l'espace Winnicott et à l'Hôtel de Ville. A noter que l'enquête des gymnases est très convenable avec une satisfaction de 85% (13% des usagers ne se sont pas prononcés).



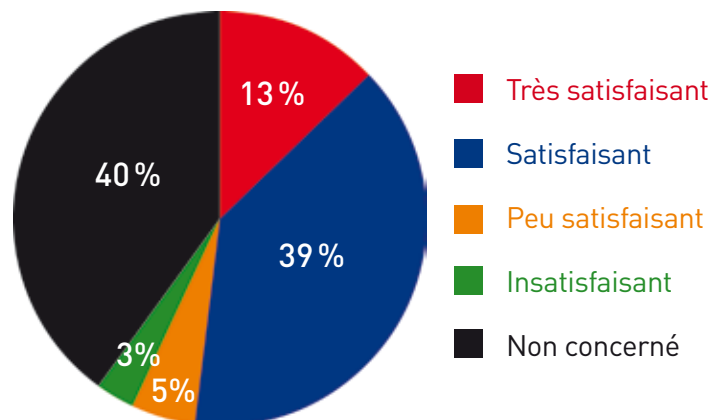
# VOTRE AVIS SUR LE SITE INTERNET DE LA VILLE

## Un site Internet pratique et fonctionnel

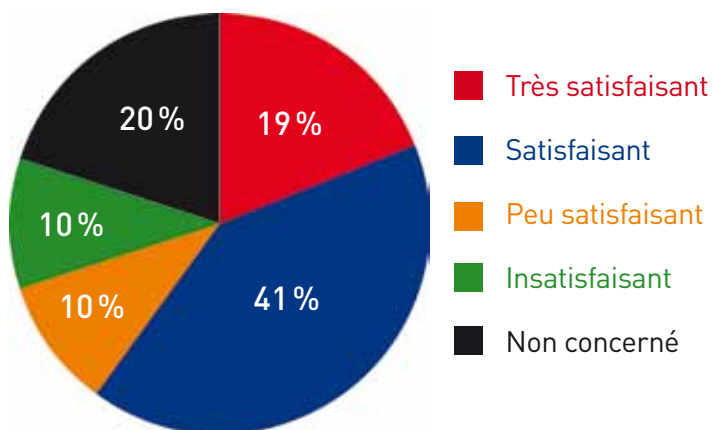
### Satisfaction globale



### Satisfaction dans les services de l'Hôtel de Ville



### Satisfaction à l'Espace Winnicott



#### Satisfaction à l'Espace Winnicott

On constate une insatisfaction de 20 %, Cela reflète les remarques concernant la complexité du site Internet.

Au total 13 suggestions ont été formulées sur 158 questionnaires enregistrés signifiant ainsi que 9 % des usagers questionnés sont pour une meilleure lisibilité du site Internet.

# CONCLUSION

---

Le principal chiffre à retenir reste celui de la bonne satisfaction globale des prestations offertes : 98% des sondés sont très satisfaits ou satisfaits!

Dans l'ensemble les administrés reconnaissent la qualité de l'accueil dans les espaces dans lesquels l'enquête a été menée : les gymnases, l'hôtel de ville et la petite enfance.

Les résultats de l'enquête permettent de continuer à mobiliser les agents sur la démarche qualité qui vise à toujours mieux accueillir, informer, orienter et répondre aux demandes des administrés.

Dans la mesure du possible, les services vont prendre en compte les remontées et les suggestions qui ont été faites, en particulier sur l'accès PMR (personnes à mobilité réduite), la propreté dans les gymnases ou le site Internet qui continue à s'améliorer. De gros efforts ont déjà été faits pour moderniser le site, mais l'enquête a montré qu'il y avait une confusion entre le site et l'espace Citoyens, outil de démarche en ligne qui n'a pas fait l'objet d'une refonte globale en 2017. Un travail d'amélioration est prévu en ce sens et des préconisations seront formulées.

**Merci à tous ceux qui ont pris le temps de répondre à cette enquête!**