



ENQUÊTES DE SATISFACTION

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS 2023

Engagement de service n° 9 REF 111 QUALIVILLES :
La satisfaction des usagers évaluée chaque année.
Réalisation d'enquêtes de satisfaction au moins une fois par an
concernant les engagements de service

Janvier 2024

I – Le déroulement de l'enquête de satisfaction

La ville du Bouscat s'est engagée dans une démarche Qualité « **Qualivilles** » visant à améliorer l'accueil des usagers et à proposer des services toujours plus performants.

Afin de mieux répondre aux attentes des usagers, une enquête de satisfaction est réalisée annuellement.

Ce questionnaire est soumis à l'ensemble des usagers (bouscatais et non bouscatais) qui fréquentent les services concernés par la certification :

- l'accueil de la Mairie (orientation, information)
- les formalités administratives (titres d'identité, attestation d'accueil, légalisation de signature et certification conforme de document, recensement militaire, ...)
- l'état civil (acte d'état civil, livret de famille, mariage, pacs, reconnaissance, ...)
- les affaires funéraires (achat et renouvellement de concessions,...)
- les élections (inscription, changement d'adresse,...).

Cette enquête reprend les engagements de service du référentiel « Qualivilles » et porte sur les thématiques suivantes :

- Une signalétique adaptée pour informer et accueillir
- Des locaux accessibles, propres, bien rangés et offrant des services associés
- Un point accueil informatif
- Des locaux adaptés aux prestations délivrées
- Des horaires adaptés aux attentes des clients
- Un point accueil pour orienter les clients
- En cas d'affluence, une gestion optimale des files d'attente
- Des rendez-vous respectés
- Un personnel facilement identifiable
- Un personnel d'accueil spécifiquement formé
- Un accueil dans nos locaux courtois et attentif
- Une aide personnalisée pour l'utilisation des formulaires
- Le souhait de confidentialité des clients est respecté
- Un accueil personnalisé
- Un accueil téléphonique courtois, efficace, rapide et informatif
- Un accueil téléphonique personnalisé

Deux enquêtes de satisfaction ont été réalisées en 2023 à l'accueil de l'Hôtel de Ville, du 2 au 20 janvier 2023 par une personne en reconversion professionnelle dans le cadre d'une convention de stage en entreprise et du 25 septembre au 20 octobre 2023 par une élève en 1^{ère} année « Bac Pro métiers de l'accueil ». Les deux stagiaires ont auditionné les usagers suite à une démarche effectuée dans les services certifiés Qualivilles (neutralité dans la démarche et optimisation du temps consacré aux usagers par les agents en poste) mais également par courriels suite à des demandes effectuées par internet pour des demandes de titres d'identité, les demandes d'actes d'état-civil en ligne, des inscriptions électorales ou des recensements citoyens effectués en ligne tout au long de l'année, 638 réponses ont été enregistrées. Les usagers se sont présentés à l'accueil de l'Hôtel de Ville principalement pour des démarches relatives aux titres d'identité (569 questionnaires).

II – Résultats et analyse

[Microsoft Forms \(office.com\)](https://office.com)

IV – Conclusions

Globalement, les usagers sont satisfaits de la qualité de l'accueil.

Après analyse des résultats, le taux de satisfaction global des usagers se révèle élevé, avec un taux de 98 %.

L'engagement n°9 REF111 QUALIVILLES indique que les résultats des enquêtes de satisfaction sont analysés et donnent lieu à la définition et à la mise en œuvre d'actions d'amélioration lorsqu'un taux de satisfaction est insatisfaisant.

Le taux de satisfaction global comprend les résultats « très satisfait » et « satisfait ».

Dans le cadre des actions menées sur la Ville du Bouscat, le taux de satisfaction retenu en dessous duquel des actions d'amélioration sont à mettre en œuvre, est à 85% (taux de satisfaction global).

Les critères retenus en points forts sont ceux qui recueillent plus de 98% (taux de satisfaction global).

Les points à améliorer

- **Aucun critère obtient moins de 85% de satisfaction globale**

Les points forts

Les conditions d'accueil en mairie et dans les services :

- Accessibilité aux personnes avec poussettes ou à mobilités réduites
- Propreté et rangement des locaux

La qualité de l'accueil physique en mairie :

- Courtoisie et amabilité
- Orientation vers le service sollicité