



ENQUÊTE DE SATISFACTION

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS 2018

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 activités incluses dans le périmètre de certification et donnant lieu à des engagements de service

Janvier 2019

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 2018, la première du 4 au 30 juin et la seconde du 26 novembre au 21 décembre, à l'accueil de l'Hôtel de Ville par deux stagiaires auditionnant les usagers à la suite d'une démarche effectuée dans le service (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 d'actes d'état-civil en ligne, des inscriptions électorales ou des recensements citoyens effectués en ligne, 434 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 (351 questionnaires).

II – Résultats et analyse

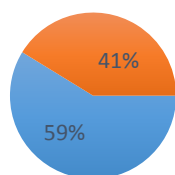
Taux de satisfaction global ¹

L'exploitation de l'enquête a permis de dégager un taux de satisfaction global de 100 %.

Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Non satisfait	Non concerné
				
63,95 %	36,05 %	0 %	0 %	0 %

Le profil de l'utilisateur

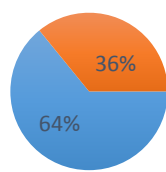
Qui êtes-vous ?



■ une femme ■ un homme

Ce sont majoritairement des femmes qui viennent effectuer des démarches administratives pour près de 6 démarches sur 10.

Habitez-vous Le Bouscat ?



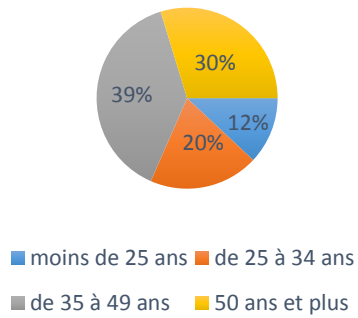
■ oui ■ non

Le pôle Relations Usagers reçoit 64% d'utilisateurs bouscatais.

Les utilisateurs n'habitants pas sur Le Bouscat résident pour 23 % sur Bruges, pour 5 % sur Bordeaux et pour 8 % dans d'autres villes. Ils viennent principalement pour une demande de titre d'identité.

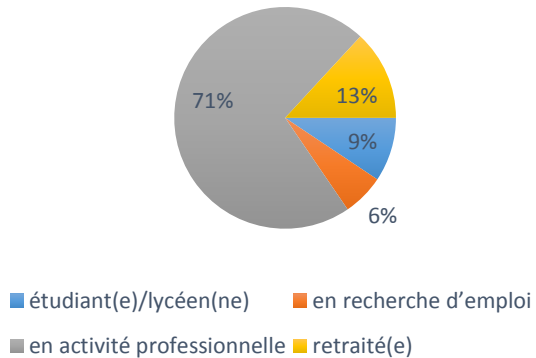
¹ Engagement n°9 REF111 QUALIVILLES : Les résultats des enquêtes de satisfaction sont analysés et donnent lieu à la définition et à la mise en œuvre d'actions d'amélioration lorsqu'un taux de satisfaction est inférieur à 75%. Le taux de satisfaction global comprend les résultats « très satisfait » et « satisfait ».

Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?



Le public des 35 ans et plus représente la majorité de la population reçue au sein du pôle Relations Usagers soit 69 %.

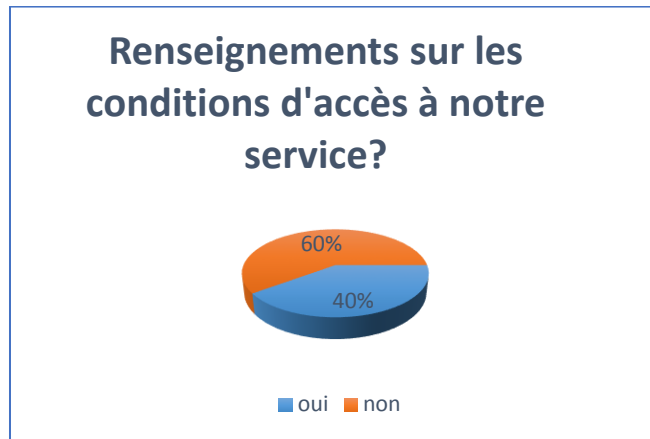
Situation professionnelle



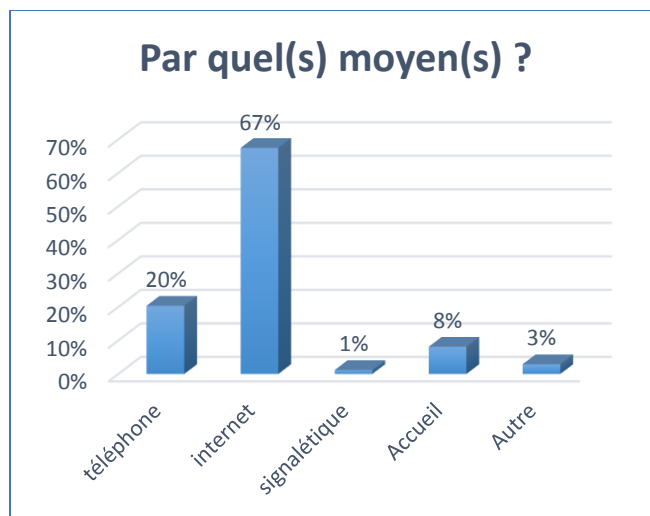
Les usagers en activité professionnelle représentent une large majorité.

L'information sur les conditions d'accès à notre service

Avant de venir, avez-vous cherché à vous renseigner sur les conditions d'accès à notre service (horaires d'ouverture, adresse, possibilité de rendez-vous...)?



La majorité des usagers ne se renseigne pas sur les conditions d'accès à notre service avant de se déplacer.



Le site internet est l'outil le plus utilisé pour se renseigner sur les conditions d'accès à notre service.

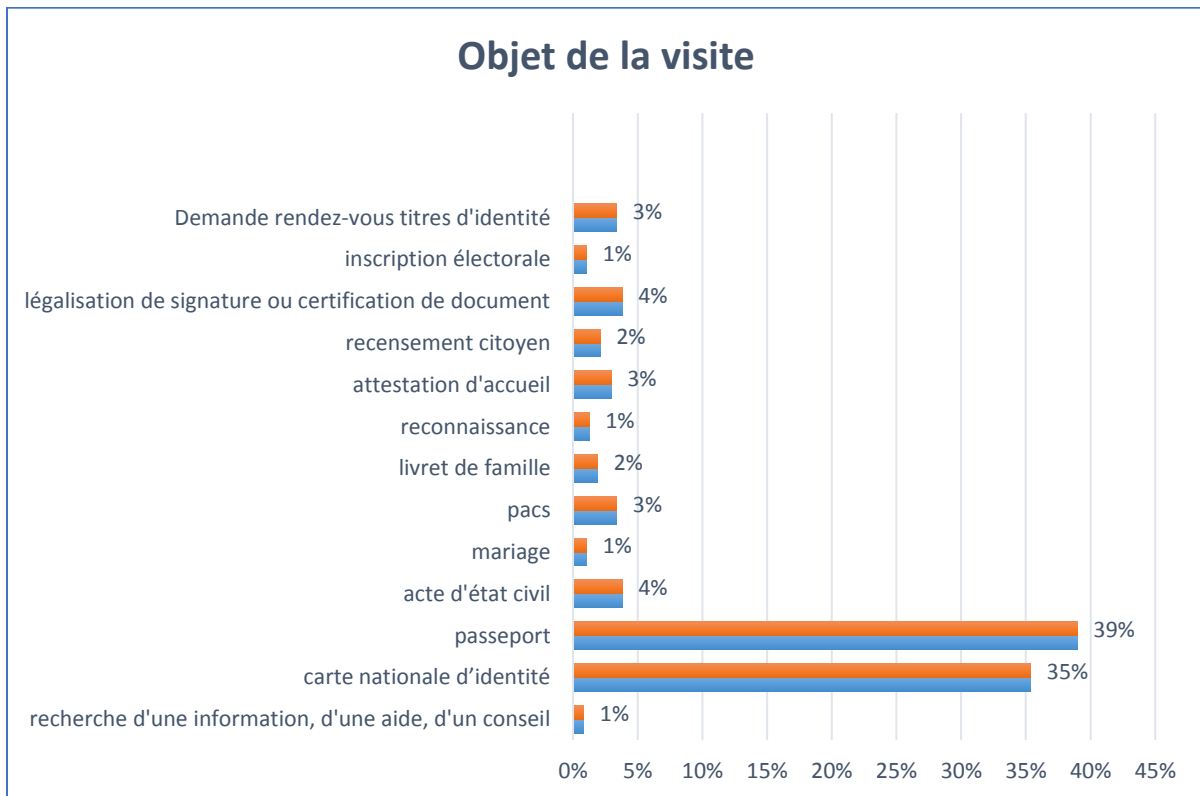
Recherche facile d'informations ?

Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Non satisfait	Non concerné
😊😊	😊	😞	😞😞	
56,40 %	41,28 %	1,74 %	0,58 %	0 %

Informations claires et complètes ?

Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Non satisfait	Non concerné
😊😊	😊	😞	😞😞	
56,73 %	39,77 %	2,92 %	0,58 %	0 %

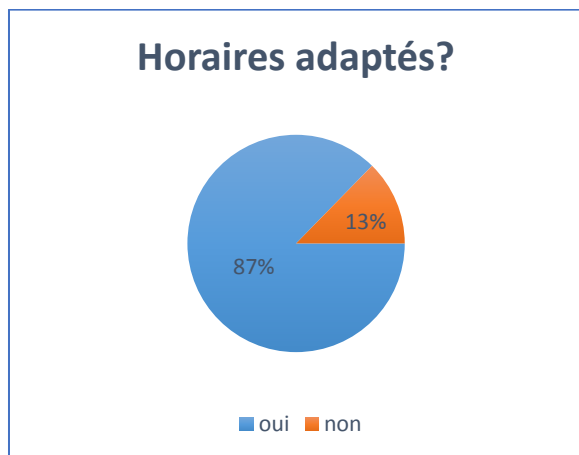
L'objet de la visite aux services « accueil », « formalités administratives », « état-civil », « affaires funéraires » et « élections »



77% des visites concernaient des démarches en lien avec les titres d'identité (carte nationale d'identité et passeport) ; 11% en lien avec l'état civil (demande d'acte d'état civil, reconnaissance, mariage, livret de famille ou pacs) ; 9% concernaient les formalités administratives (attestation d'accueil, recensement citoyen, légalisation de signature ou certification de document).

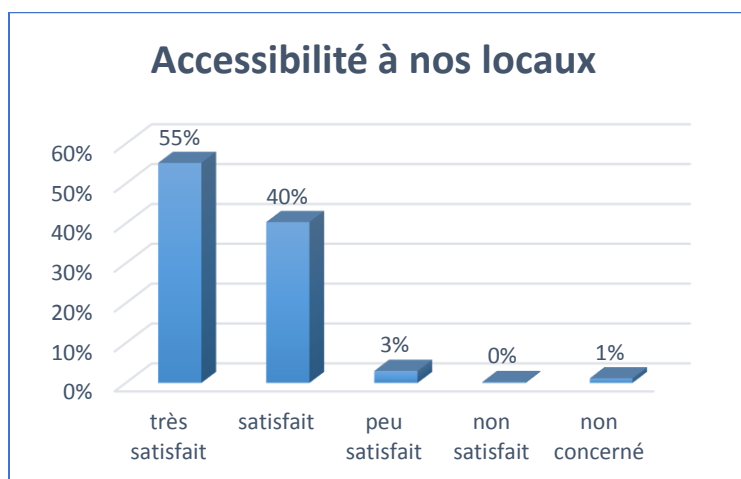
Les horaires d'ouverture de la mairie

L'accueil de la mairie est ouvert en continu du lundi au vendredi de 8h00 à 17h30.
Le pôle Relations Usagers qui comprend les services: formalités administratives, état-civil, affaires funéraires et élections est ouvert en continu, du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00.



L'ensemble des usagers ayant répondu à l'enquête de satisfaction sur site ou par courriel, est satisfait à 87% des horaires actuels d'ouverture de la mairie et du pôle « Relations Usagers.

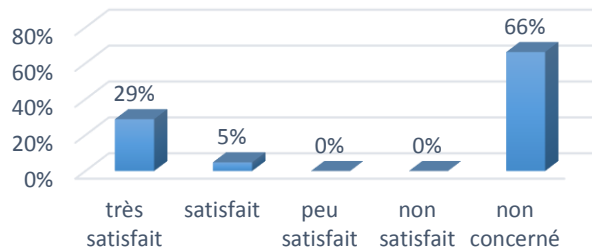
Les conditions d'accueil en mairie et dans les services



Le taux de satisfaction global en ce qui concerne l'accessibilité des locaux est de 95 %.

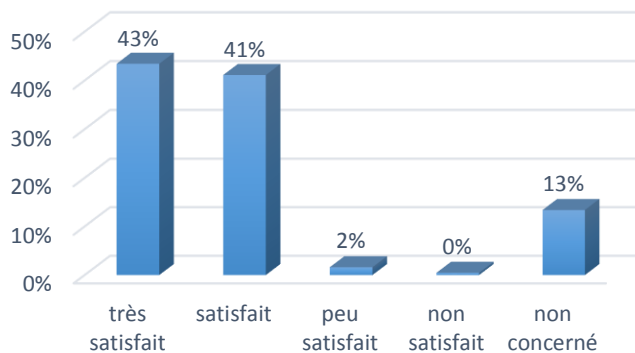
Le manque de satisfaction est exprimé le plus souvent par des difficultés à trouver une place de parking à proximité de l'Hôtel de Ville et par les travaux qui compliquent l'accès.

Accessibilité aux personnes avec poussettes ou à mobilités réduites



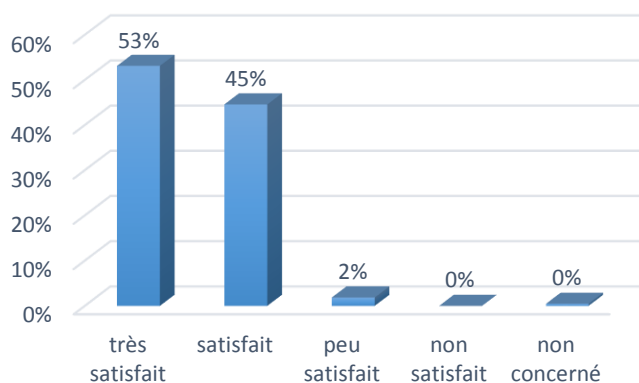
Si nous retirons les usagers non concernés par ce critère, 100% des usagers sont satisfaits de l'accessibilité des locaux aux personnes avec poussettes ou à mobilités réduites.

Repérage et signalétique



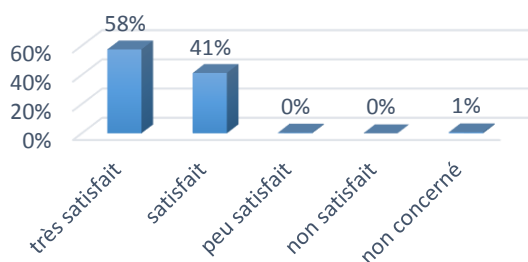
Si nous retirons de l'échantillonnage les usagers qui ne sont pas concernés par ce critère, le taux de satisfaction global relatif au repérage et à la signalétique est à plus de 97%.

Confort de la zone d'attente



Les usagers sont largement satisfaits du confort de la zone d'attente avec un taux de satisfaction global de 98%.

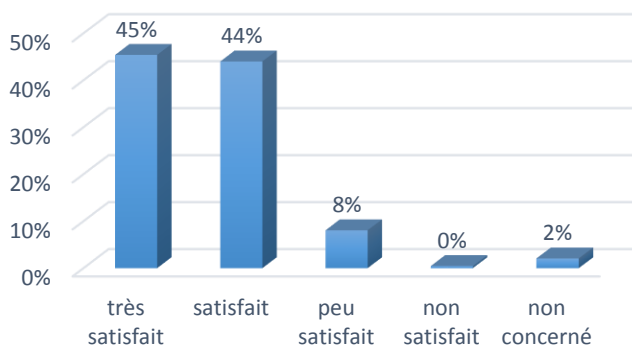
Propreté et rangement des locaux



Le taux de satisfaction global relatif à la propreté et au rangement des locaux est de 99%.

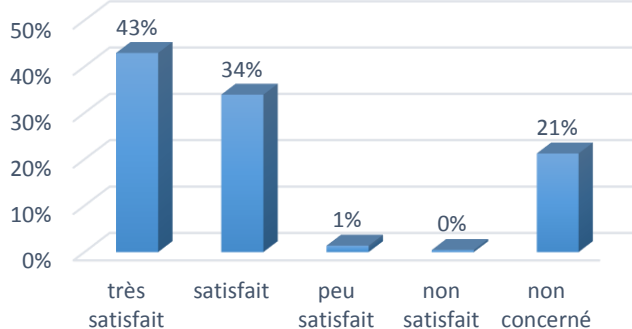
Afin de suivre ce point précis, un plan de nettoyage et de suivi est mis en œuvre chaque semaine.

Confidentialité



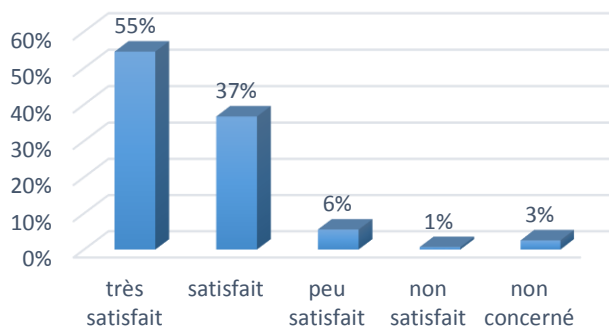
92 % des usagers se déclarent satisfaits des conditions de confidentialité en mairie.

Documentation



Si nous retirons les personnes non concernées par la consultation de la documentation à l'accueil, le taux de satisfaction global des usagers est de 99 %.

Temps d'attente

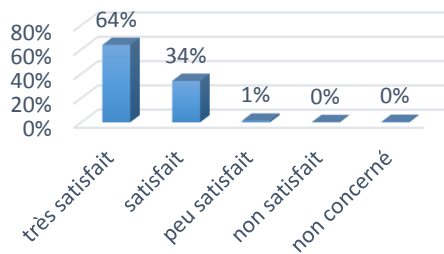


94% des usagers sont globalement satisfaits du temps d'attente à l'accueil.

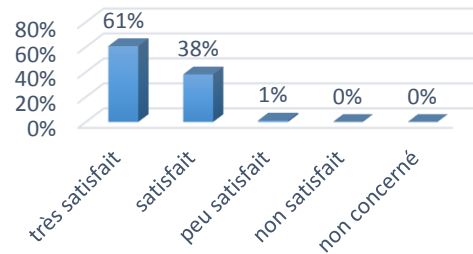
La prise en charge des usagers est généralement rapide avec un délai moyen d'attente annuel par démarche, de moins de 4 minutes sur l'année 2018.

Qualité de l'accueil physique en Mairie

Courtoisie et amabilité

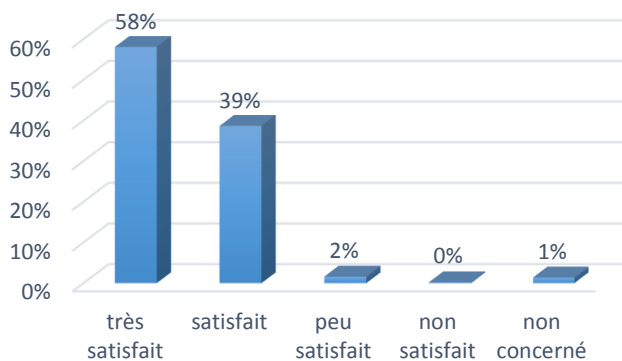


Écoute et attention



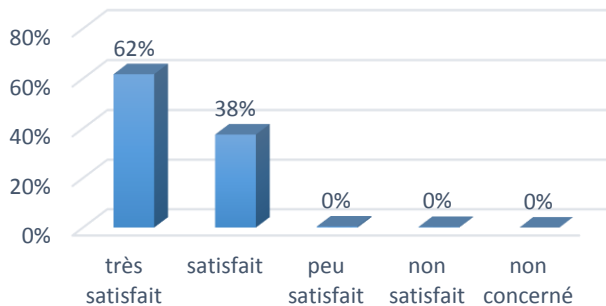
99% des usagers se déclarent satisfaits de la courtoisie, l'amabilité, l'écoute et l'attention des agents d'accueil.

Discrétion



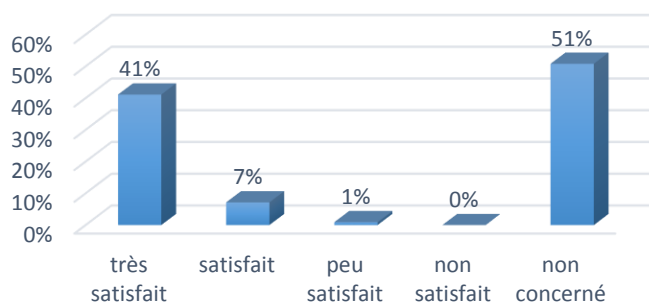
Avec un taux de satisfaction global de 97 %, la discrétion est respectée et assurée par les agents d'accueil.

Réponse à votre demande



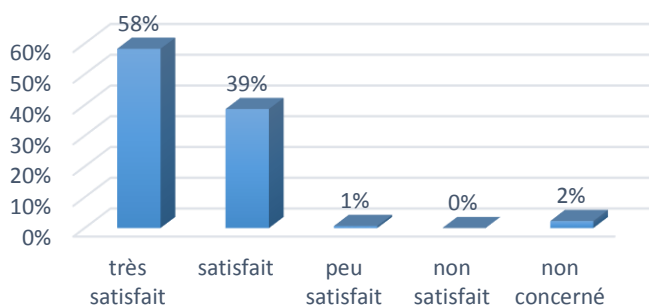
100 % des personnes enquêtées se disent satisfaites des réponses apportées à leur demande par les agents d'accueil.

Aide ou conseil pour remplir un document



Si nous retirons les usagers qui ne sont pas concernés par ce critère, 99% sont globalement satisfaits de l'aide ou du conseil reçu par les agents d'accueil pour compléter un document.

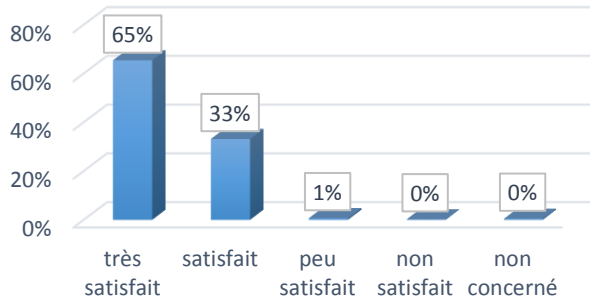
Orientation vers le service sollicité



97 % des usagers sont globalement satisfaits de l'orientation de l'accueil vers le service sollicité.

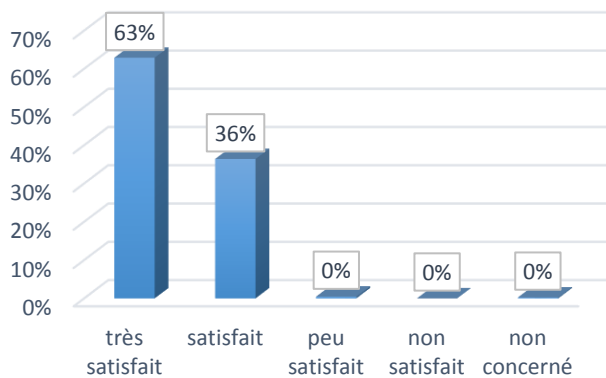
Qualité de l'accueil physique dans les services

Courtoisie et amabilité



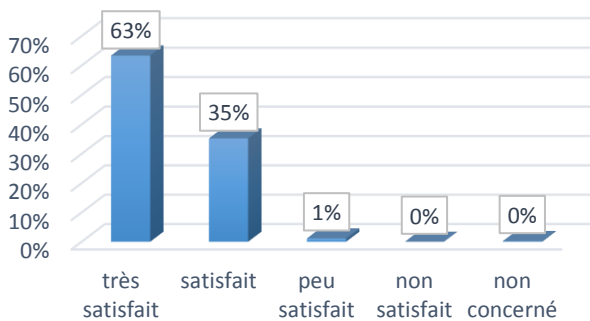
98 % des usagers sont globalement satisfaits de la courtoisie et de l'amabilité des agents au sein des services du pôle Relations Usagers.

Écoute et attention



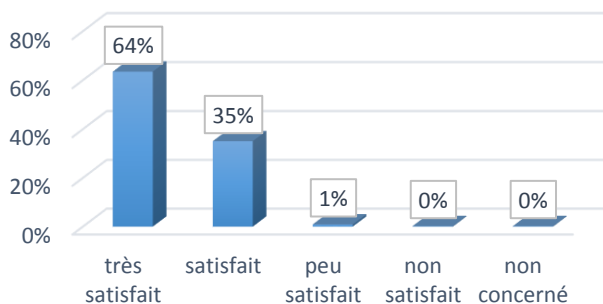
99 % des personnes enquêtées se déclarent satisfaites de l'écoute et de l'attention dans les services.

Discrétion



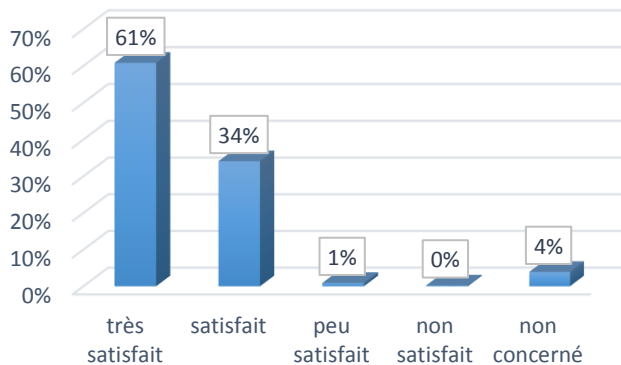
98 % des usagers sont satisfaits de la discrétion de leurs interlocuteurs au sein des services.

Clarté des informations délivrées



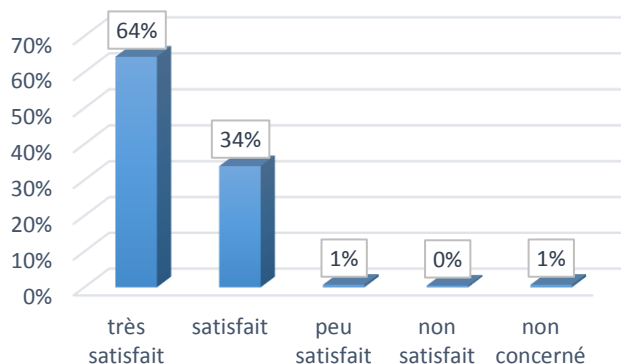
99 % des usagers considèrent que les informations délivrées par les services sont claires.

Aide personnalisée



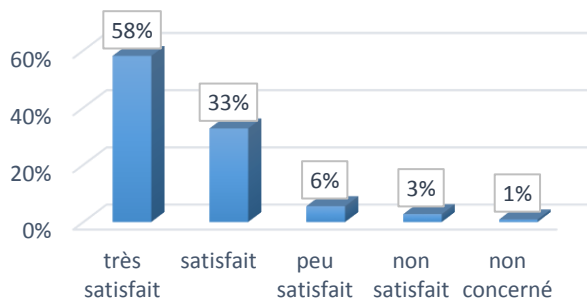
Si nous retirons les usagers qui n'ont pas eu besoin de conseils personnalisés, le taux de satisfaction global s'élève à plus de 99 %.

Qualité de la prestation offerte



98 % des usagers sont satisfaits de la qualité de la prestation offerte par les services « formalités administratives, état-civil, affaires funéraires et élections ».

Délai de traitement de la démarche

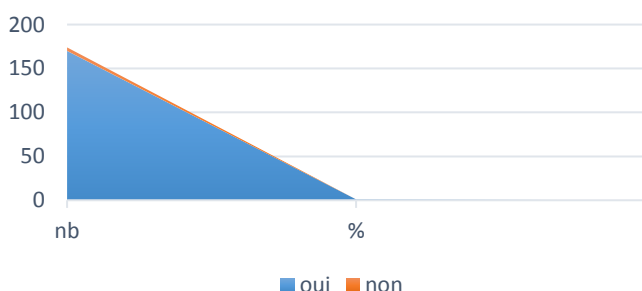


91% des usagers sont satisfaits du délai de traitement de leur démarche au sein des services.

Taux de respect des rendez-vous ?

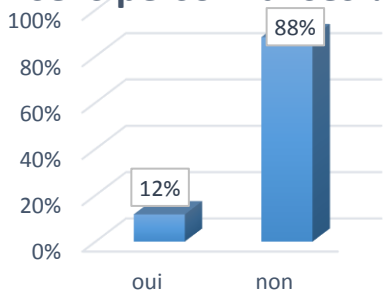
Le service Relations Usagers propose des rendez-vous pour les demandes de titres d'identité ainsi que pour le dépôt des dossiers mariage, pacs et de parrainage civil. 202 personnes ont indiqué avoir été reçues sur rendez-vous.

Votre horaire a-t-il été respecté ?

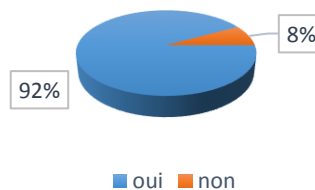


Plus de 97% des usagers reçus sur rendez-vous indiquent avoir été accueillis à l'heure, en avance ou au maximum avec 15 minutes de retard.

Avez-vous eu besoin de conseils personnalisés ?



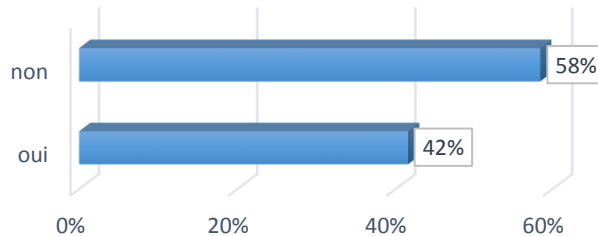
Si oui, êtes-vous satisfait des conseils reçus ?



Les usagers ayant eu besoin de conseils personnalisés pour conduire leur démarche, répondent à 92% avoir reçu ces informations.

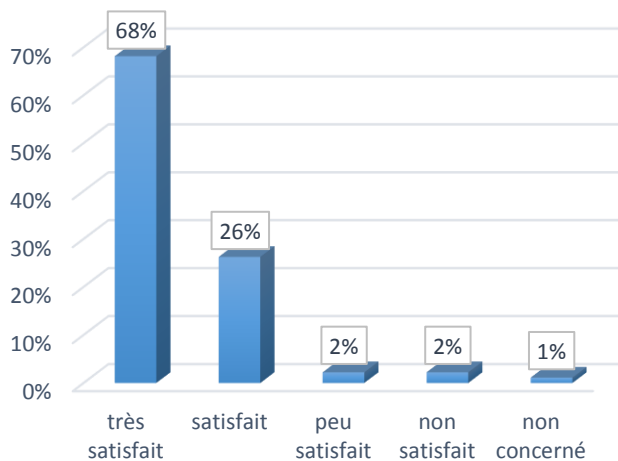
L'accueil téléphonique en mairie et dans les services

Communication téléphonique avec les services de la mairie au cours des 6 derniers mois



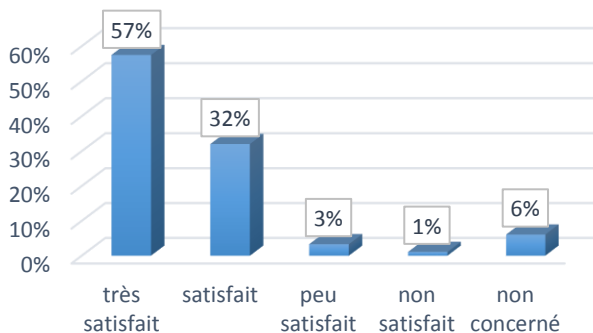
42 % des personnes enquêtées ont été en communication téléphonique avec l'accueil de la mairie ou les services, au cours des 6 derniers mois.

Rapidité de la prise en charge



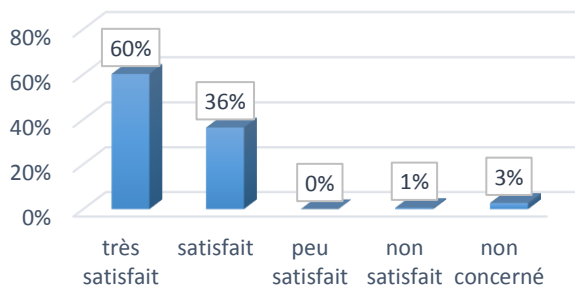
94 % des usagers se déclarent globalement satisfaits de la rapidité de la prise en charge téléphonique. L'un des critères du référentiel Qualivilles est de répondre à tout appel en moins de 4 sonneries.

Délai de réponse par l'interlocuteur recherché



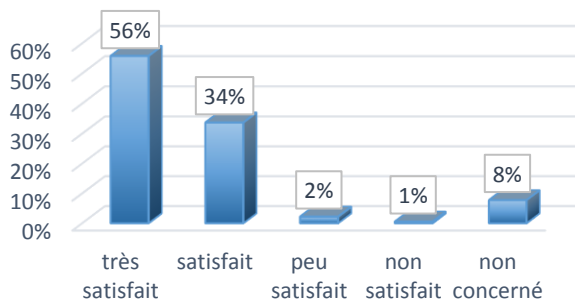
Si nous retirons de l'échantillonnage les usagers qui ont reçu l'information demandée sans être transférés, 96 % des usagers se déclarent satisfaits du délai de réponse lorsqu'ils ont été mis en relation avec un autre interlocuteur.

De l'identification de la collectivité par l'accueil à chaque prise de ligne



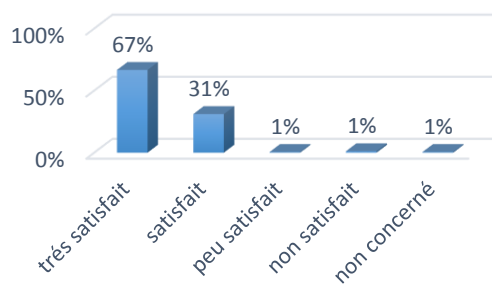
96 % des usagers déclarent globalement que l'accueil identifie la collectivité à chaque prise de ligne. En effet, à chaque décroché et de manière systématique, l'agent d'accueil identifie la collectivité par « Accueil de la Mairie du Bouscat, bonjour ».

De l'identification du service à chaque prise de ligne

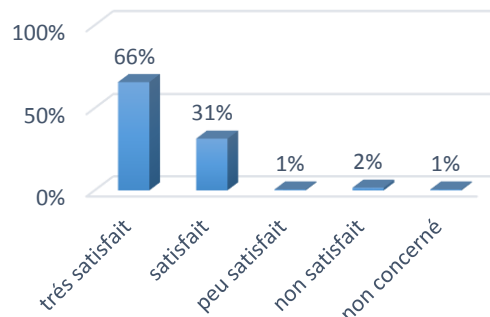


Si nous retirons les usagers non concernés par ce critère du fait qu'ils ont obtenu l'information recherchée à l'accueil, 97% des usagers déclarent globalement que les agents identifient leur service à chaque prise de ligne.

De la courtoisie et de l'amabilité de votre interlocuteur

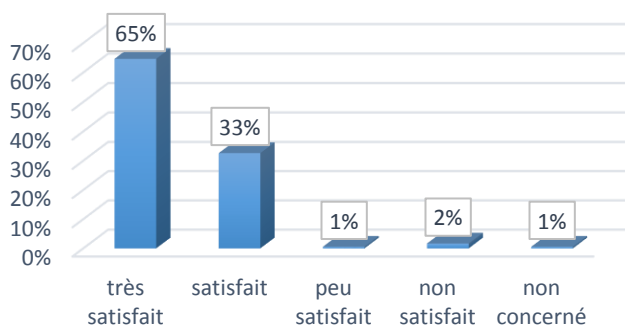


De l'écoute et de la compréhension de votre interlocuteur



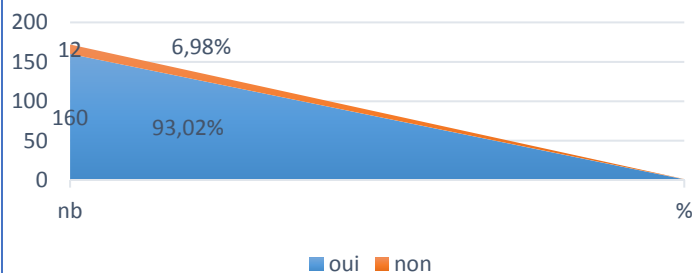
Avec un taux global de satisfaction autour de 97 %, la courtoisie, l'amabilité et l'écoute sont des qualités reconnues des agents lors d'appels téléphoniques.

De la clarté de la réponse et des informations fournies



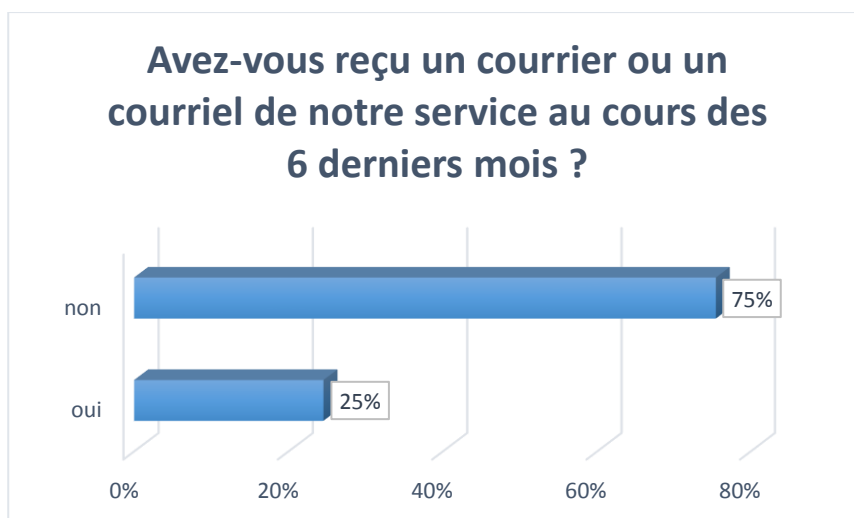
98% des usagers considèrent les réponses apportées et les informations fournies par téléphone, claires.

Appel transféré du premier coup vers le bon interlocuteur



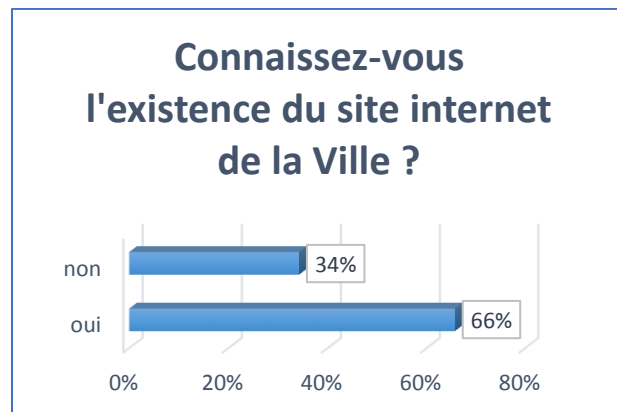
Avec un taux d'appels transférés du premier coup vers le bon interlocuteur à plus de 93 %, les usagers sont satisfaits de l'accueil téléphonique en mairie et dans les services.

Les courriers



25% des usagers questionnés lors de l'enquête de satisfaction ont reçu un courrier ou courriel au cours des 6 derniers mois. 96% des usagers en sont globalement satisfaits.

Le site internet



66 % des usagers connaissent le site internet de la Ville. 88 % d'entre eux considèrent y trouver les informations recherchées.

III - Suggestions

Quelles sont vos suggestions pour nous permettre d'améliorer notre accueil en Mairie ?

Accueil téléphonique :

2 suggestions ont pu être enregistrées

- 1 usager indique qu'inscrire les agents d'accueil à des formations permettra d'améliorer l'accueil en Mairie.
- 1 usager souhaiterait être prévenu lors des transferts de ligne.

Quelles sont vos suggestions pour nous permettre d'améliorer notre accueil en Mairie ?

Accueil physique :

2 suggestions ont pu être enregistrées

- 1 usager souhaiterait que l'accueil physique et téléphonique soit dissocié.
- 1 usager suggère que des rendez-vous pour le dépôt de titres d'identité soient proposés entre 12h00 et 14h00.

Quelles sont vos suggestions pour nous permettre d'améliorer notre accueil en Mairie ?

Locaux :

6 suggestions ont pu être enregistrées

- 3 usagers souhaiteraient que les locaux soient plus colorés et décorés.
- 2 usagers déclarent avoir besoin d'une plus grande confidentialité à l'accueil de la Mairie.
- 1 usager suggère un élargissement de la zone d'attente avec un nombre plus important de sièges à disposition.

Quelles sont vos suggestions pour nous permettre d'améliorer notre accueil en Mairie ?

Attentes / délais :

14 suggestions ont pu être enregistrées

- 11 usagers indiquent que le délai pour l'obtention d'un rendez-vous est trop long.
- 4 usagers regrettent des délais d'attente trop long pour la production du titre.
- 2 usagers demandent des rappels pour les date et horaire de rendez-vous.
- 1 usager aimerait connaître le temps d'attente avant d'être reçu pour une démarche.

Quelles sont vos suggestions pour nous permettre d'améliorer notre accueil en Mairie ?

Signalétique :

2 suggestions ont pu être enregistrées

- 1 usager souhaiterait une signalétique extérieure vers la mairie, plus visible.
- 1 usager indique que la signalétique est trop simple.

Quelles sont vos suggestions pour nous permettre d'améliorer notre accueil en Mairie ?

Autres :

21 suggestions ont pu être enregistrées

- 10 usagers demandent un nombre plus important de places de parking.
- 4 usagers souhaiteraient une amélioration du site internet.
- 2 usagers aimeraient bénéficier de plus de communication sur la ville.
- 1 usager apprécierait la mise en place d'un agenda partagé consultable par les services d'accueil de la ville, pour l'occupation des salles.
- 1 usager souhaiterait ne plus avoir de problèmes techniques sur le site de l'ants.
- 1 usager demande l'indication des horaires d'ouverture des services sur les courriers.
- 1 usager suggère l'installation d'une machine à café dans la zone d'attente.
- 1 usager regrette le nombre trop important de constructions au Bouscat.

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 très élevé, avec un taux de 100 %.

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 relevé à 90% (taux de satisfaction global).

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

Les conditions d'accès à notre service

Les points à améliorer :

- Les horaires d'ouverture (87% de satisfaction globale)

Les conditions d'accueil en mairie et dans les services

Les points forts :

- Propreté et rangement des locaux
- Confort de la zone d'attente
- La documentation à l'accueil

Qualité de l'accueil physique en Mairie

Les points forts :

- La courtoisie, l'amabilité, l'écoute et l'attention des agents d'accueil
- L'aide ou le conseil pour compléter un document (cerfa)
- La réponse apportée aux demandes

Qualité de l'accueil physique dans les services

Les points forts :

- La courtoisie, l'amabilité, l'écoute et l'attention des agents qui instruisent les demandes
- La discrétion des agents des services formalités administratives, état-civil, élections et affaires funéraires
- La clarté des informations délivrées
- L'aide personnalisée proposée
- La qualité de la prestation offerte

L'accueil téléphonique en mairie et dans les services

Les points forts :

- La clarté de la réponse et des informations fournies

Le site internet

Les points à améliorer :

- Les informations trouvées sur le site internet (88% de satisfaction globale)

V - Le plan d'actions

- **Les conditions d'accès à notre service**

- **Les horaires d'ouverture de la mairie**

PROPOSITION :

Les usagers ayant répondu à l'enquête de satisfaction ont pour une large majorité (77%), effectué une démarche relative à leur titre d'identité.

Le service des formalités administratives ne reçoit pas le public entre 12h20 et 14h00 pour des dépôts de demandes de titres d'identité sauf pour les demandes en urgence afin d'assurer le suivi des dossiers (complément de document demandé par la préfecture pour l'instruction du titre, suivi des demandes d'urgence, réception et destruction des titres, relance pour les retraits...).

Ce qui peut compliquer l'accès des usagers en activité professionnelle et susciter l'insatisfaction de certains (13%).

Dans la mesure où le service des formalités administratives retrouve ses effectifs (absence prolongée d'un agent : 10 mois, nous pourrions proposer des créneaux de rendez-vous de 12h20 à 14h00 pour le dépôt de titre d'identité.

- **Le site internet**

- **Trouvez-vous sur le site internet les informations recherchées ?**

PROPOSITIONS :

1/ Afin de permettre aux usagers insatisfaits (12%) de trouver plus facilement les informations recherchées, il sera créé une foire aux questions reprenant les interrogations les plus fréquemment posées.

2/ Il sera ajouté par ailleurs pour répondre au mieux aux attentes des usagers, une nouvelle question au niveau de l'enquête de satisfaction permettant d'identifier les renseignements recherchés et non trouvés.

