



Mairie du Bouscat
BP 20045
33491 Le Bouscat Cedex
Tél. : 05 57 22 26 66
Fax : 05 57 22 26 72
www.mairie-le-bouscat.fr

ENQUÊTE DE SATISFACTION

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS 2017

Engagement de service n° 33 REF – 111 AFNOR :

La satisfaction des clients 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

Décembre 2017

I – Le déroulement de l'enquête de satisfaction

La ville du Bouscat s'est engagée dans une démarche Qualité « **Qualiville®** » 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.

Cette dernière est soumise 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,...).

Le questionnaire, reprenant les engagements de service conformes aux préconisations du référentiel (AFAQ), portait sur les thèmes suivants :

- 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.





L'enquête de satisfaction a été réalisée du 10 octobre au 10 novembre 2017 à l'accueil de l'Hôtel de Ville par une stagiaire 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) mais également par e-mails lors de demandes effectuées par internet pour des demandes d'actes d'état-civil en ligne, des inscriptions électorales ou des recensements effectués en ligne, 181 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 (155 questionnaires).

II – Résultats et analyse

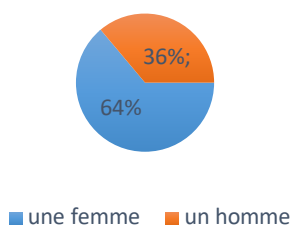
Taux de satisfaction global ¹

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
				
94,4 %	5,6 %	0 %	0 %	0 %

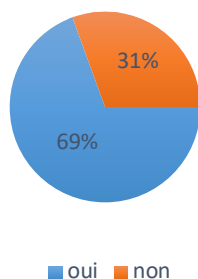
Le profil de l'utilisateur

Qui êtes-vous ?



Ce sont principalement des femmes qui viennent effectuer des démarches administratives pour plus de 6 démarches sur 10.

Habitez-vous Le Bouscat ?

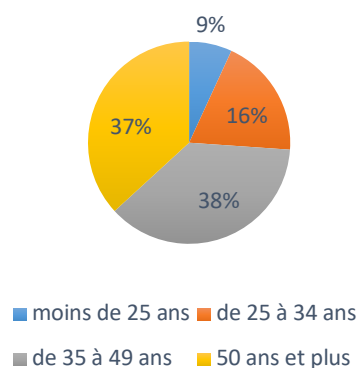


Le service Relations Usagers reçoit des usagers bouscatais à près de 70%.

Les usagers n'habitant pas sur Le Bouscat résident pour 81 % sur Bruges, pour 7,5 % sur Bordeaux et pour 11,5 % dans d'autres villes. Ils viennent principalement pour une demande de titre d'identité.

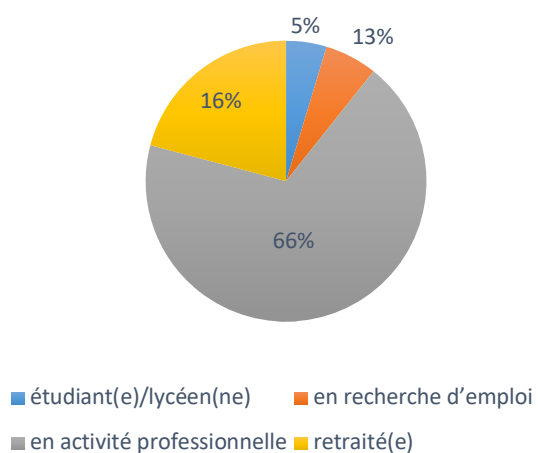
¹ Engagement n°33 REF-111 AFNOR (QUALIVILLE): Les résultats des enquêtes de satisfaction sont analysés et donnent lieu à la définition et à la mise en œuvre d'actions d'amélioration lorsqu'un taux de satisfaction est inférieur à 75%. Le taux de satisfaction global comprend les résultats « très satisfait » 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 service Relations Usagers soit 75%.

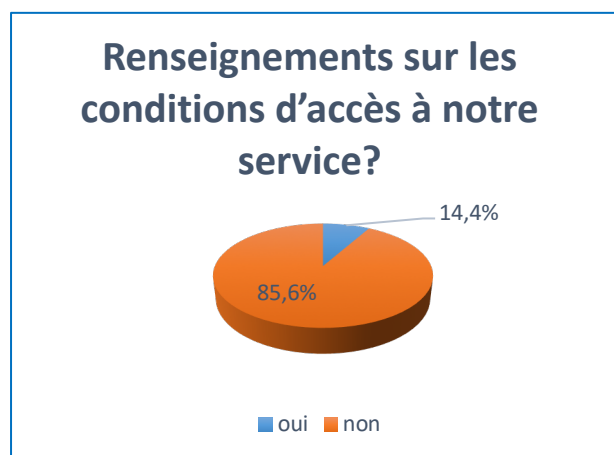
Situation professionnelle



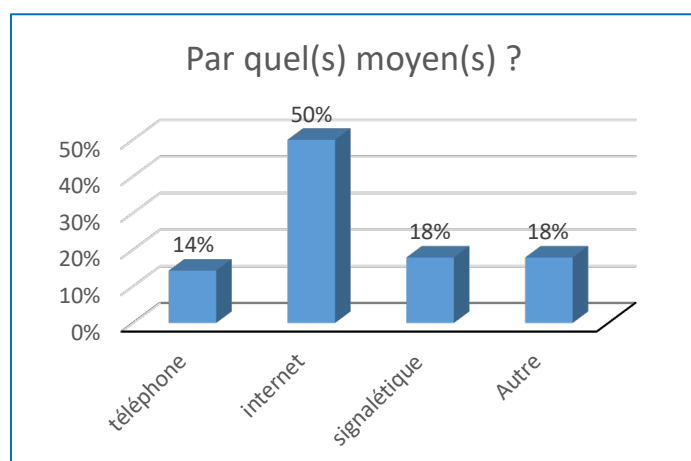
Les usagers en activité professionnelle représentent une large majorité.

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 prise de rendez-vous...)?



La quasi-totalité des usagers n'a pas cherché à se renseigner sur les conditions d'accès à notre service avant de venir.



Le site internet et la signalétique sont les outils les plus utilisés permettant de connaître les conditions d'accès à notre service (horaires d'ouverture, adresse, possibilité de prise de rendez-vous...).

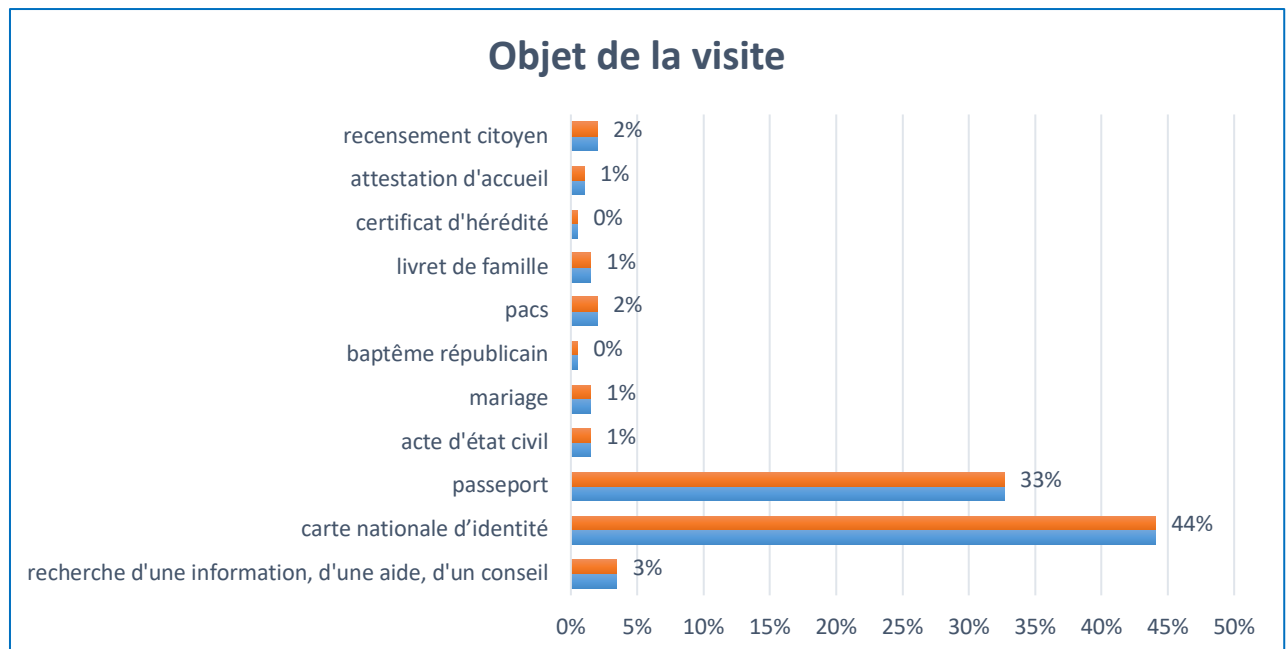
Recherche facile d'informations ?

Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Non satisfait	Non concerné
😊😊	😊	😞	😞😞	
89,3 %	3,6 %	0 %	0 %	7,1 %

Informations claires et complètes ?

Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Non satisfait	Non concerné
😊😊	😊	😞	😞😞	
92,9 %	0 %	0 %	0 %	7,1 %

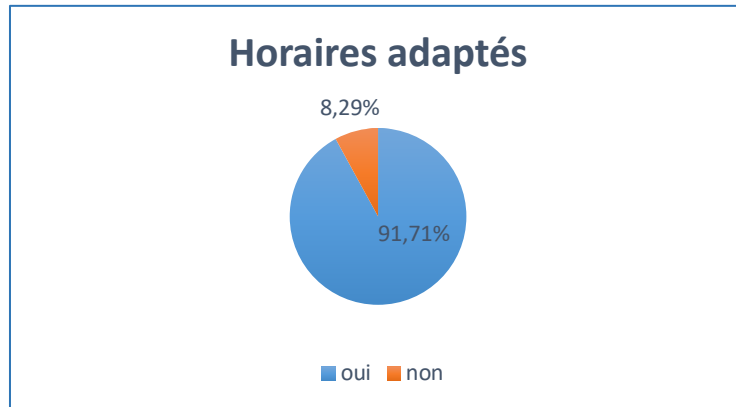
L'objet de la visite aux services « accueil », « formalités administratives », « état-civil », « affaires funéraires » et « élections »



77% des visites concernaient des démarches en lien avec les titres d'identité (carte nationale d'identité et passeport) ; 5% en lien avec l'état civil (demande d'acte d'état civil, mariage, livret de famille ou pacs) ; 3% concernaient les formalités administratives (attestation d'accueil, recensement citoyen, légalisation de signature ou certification de document).

Les horaires

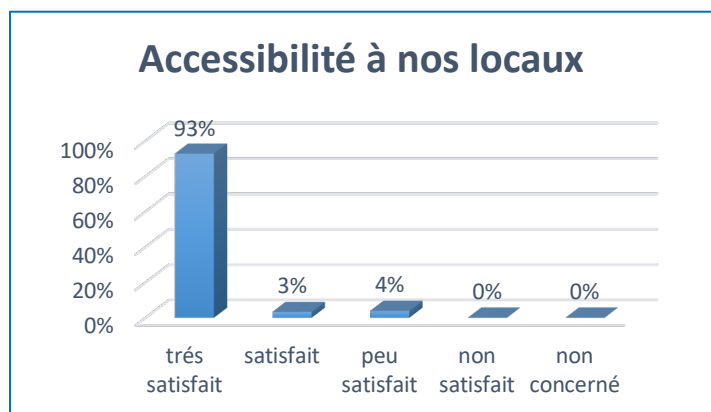
Pour rappel, l'accueil de la mairie est ouvert en continu, du lundi au vendredi, de 8h00 à 17h30. Le service Relations Usagers est ouvert en continu, du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h00.



L'ensemble des usagers ayant été soumis à l'enquête de satisfaction sur site ou par courriel, est satisfait à près de 92% des horaires actuels d'ouverture de la mairie et du service « Relations Usagers ».

15 suggestions ont été formulées sur 181 questionnaires enregistrés signifiant ainsi que 8 % des usagers questionnés sont pour un élargissement des horaires actuels d'ouverture de la mairie et du service « Relations Usagers ».

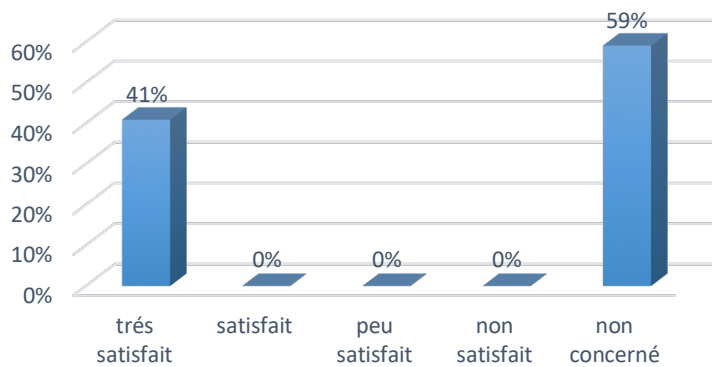
Les conditions d'accueil en mairie et dans les services



Le taux de satisfaction global en ce qui concerne l'accessibilité des locaux est de 96 %.

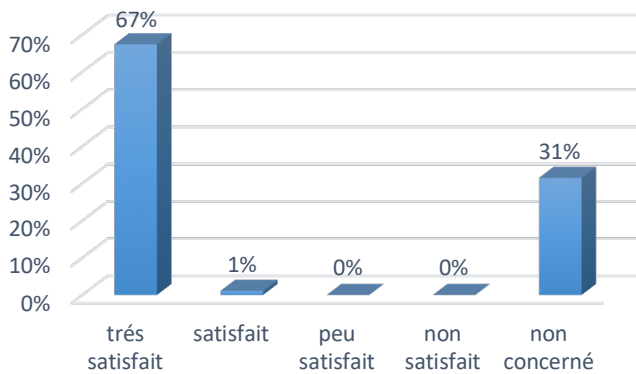
Le manque de satisfaction s'exprime généralement par des difficultés à trouver une place de parking à proximité de l'Hôtel de Ville.

Accessibilité aux personnes avec poussettes ou à mobilités réduites



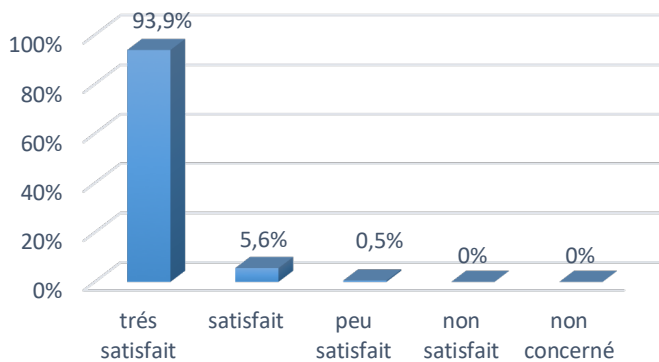
Si nous retirons les usagers non concernés par ce critère, 100% des usagers sont très satisfaits de l'accessibilité des locaux aux personnes avec poussettes ou à mobilités réduites.

Repérage et signalétique



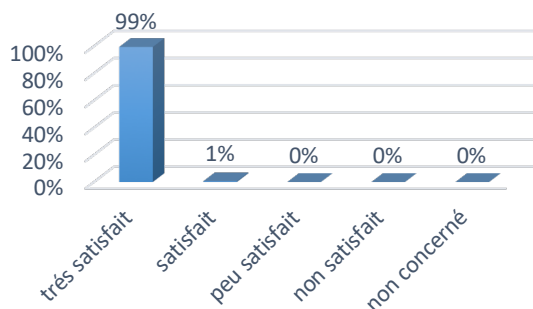
Si nous retirons de l'échantillonnage les usagers qui ne sont pas concernés par ce critère, le taux de satisfaction global relatif au repérage et à la signalétique est à 100%.

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 99,5%.

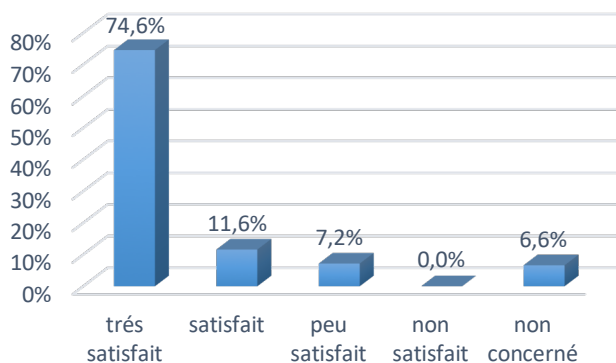
Propreté et rangement des locaux



Le taux de satisfaction global relatif à la propreté et au rangement des locaux est de 100%.

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

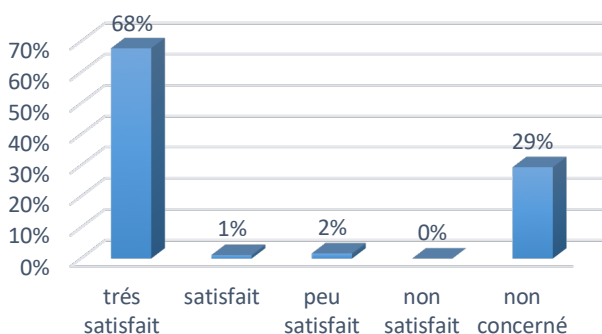
Confidentialité



86 % des usagers se déclarent satisfaits des conditions de confidentialité en mairie.

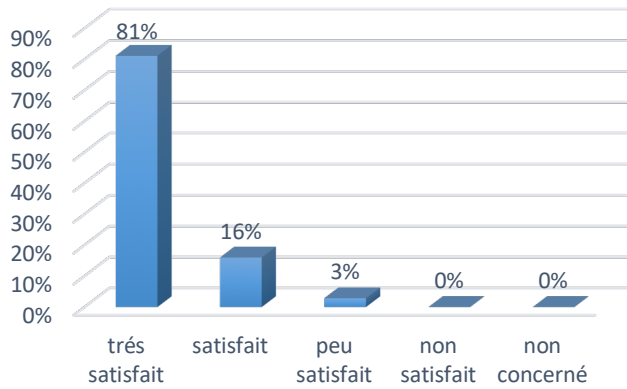
Il convient de renforcer la confidentialité des espaces.

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 plus de 98 %

Temps d'attente

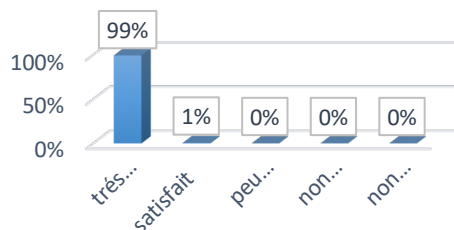


97% des usagers sont globalement satisfaits du temps d'attente à l'accueil.

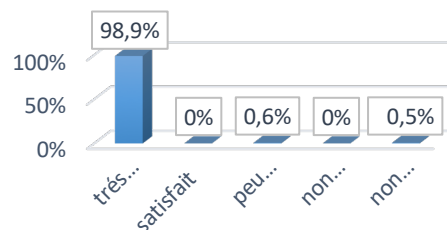
La prise en charge des usagers est généralement rapide avec un délai moyen d'attente annuel par démarche, de moins de 6 minutes sur l'année 2017.

Qualité de l'accueil physique en Mairie

Courtoisie et amabilité

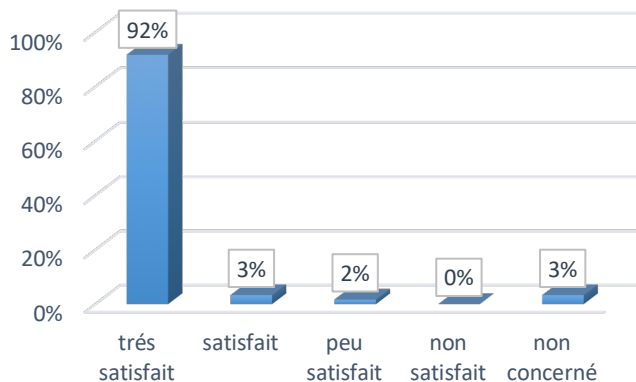


Ecoute et attention



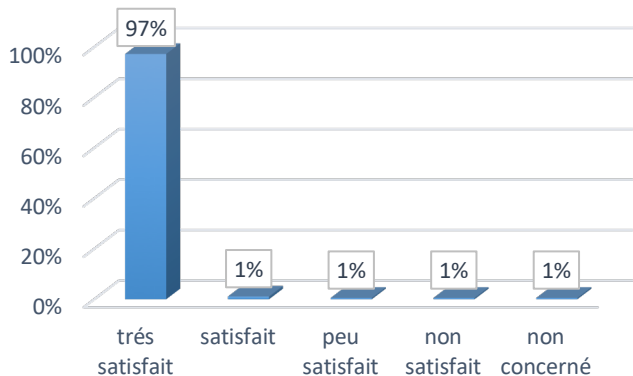
Plus de 99% des usagers se déclarent satisfaits de la courtoisie, l'amabilité, l'écoute et l'attention des agents d'accueil.

Discrétion



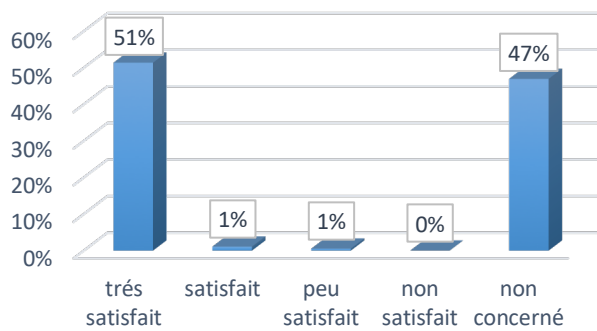
Avec un taux de satisfaction global de plus de 95 %, la discrétion est respectée et assurée par les agents d'accueil.

Réponse à votre demande



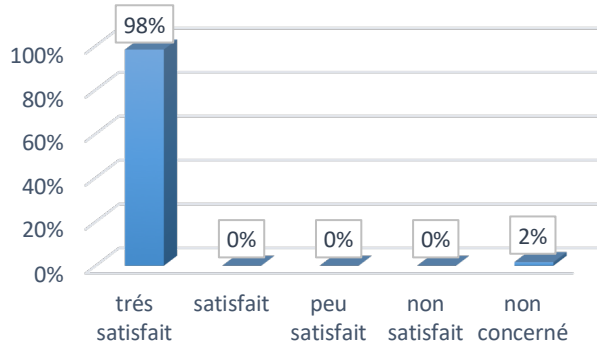
98 % des personnes enquêtées se disent satisfaites des réponses apportées à leur demande par les agents d'accueil.

Aide ou conseil pour remplir un document



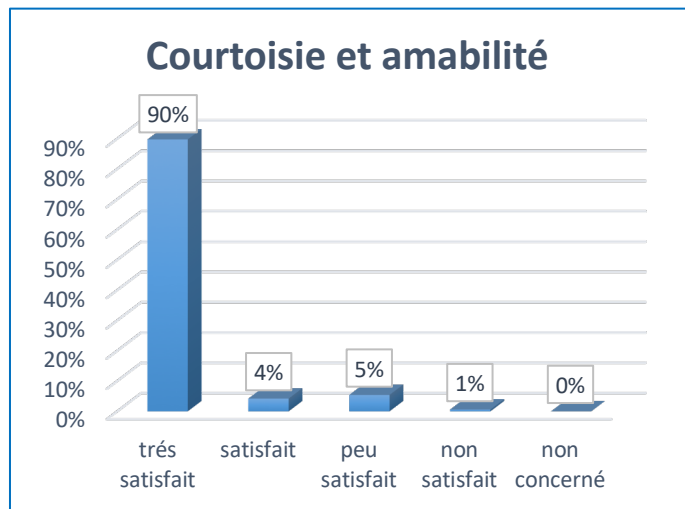
Si nous retirons les usagers qui ne sont pas concernés par ce critère, 99% sont globalement satisfaits de l'aide ou du conseil reçu par les agents d'accueil pour compléter un document.

Orientation vers le service sollicité

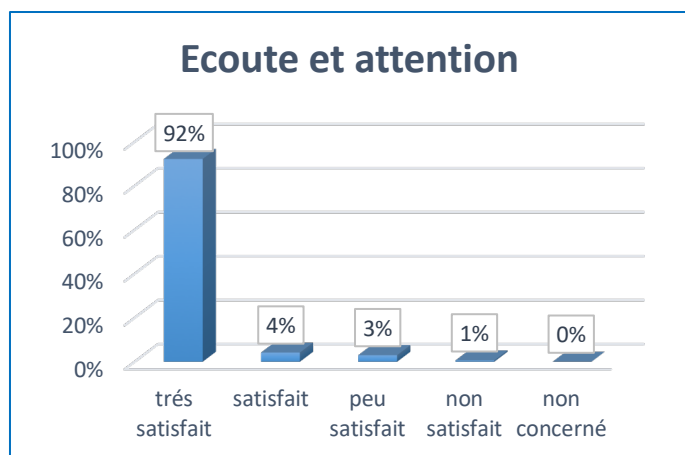


98 % des usagers sont globalement satisfaits de l'orientation de l'accueil vers le service sollicité.

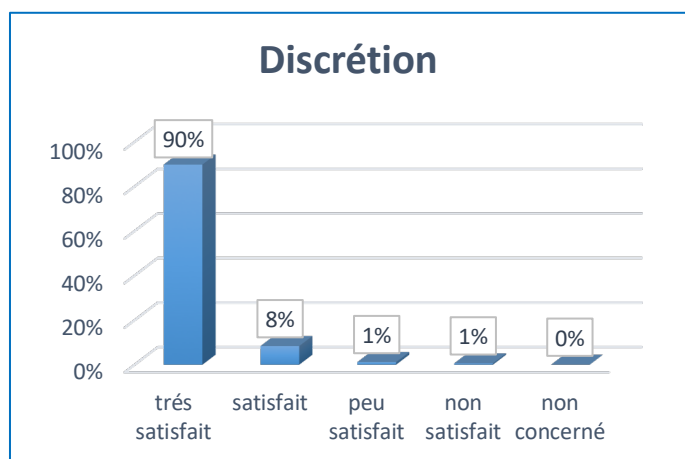
Qualité de l'accueil physique dans les services



94 % des usagers sont globalement satisfaits de la courtoisie et de l'amabilité des agents au sein du service Relations Usagers.

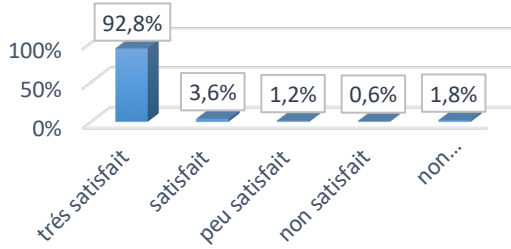


Plus de 96 % des personnes enquêtées se déclarent satisfaites de l'écoute et de l'attention dans les services.



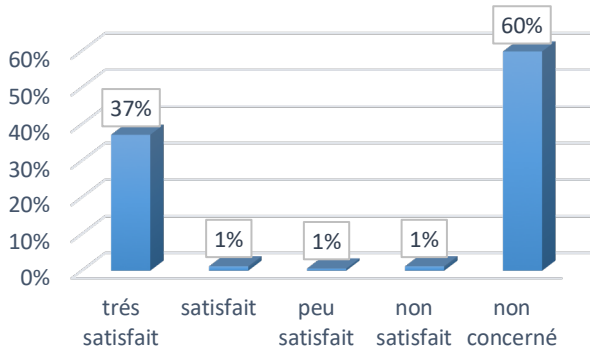
Environ 98 % des usagers sont satisfaits de la discrétion de leurs interlocuteurs au sein des services.

Clarté des informations délivrées



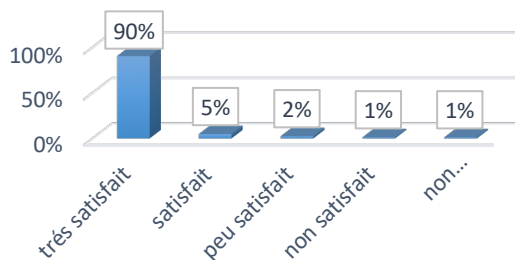
Plus de 96 % des usagers considèrent que les informations délivrées par les services sont claires.

Aide personnalisée

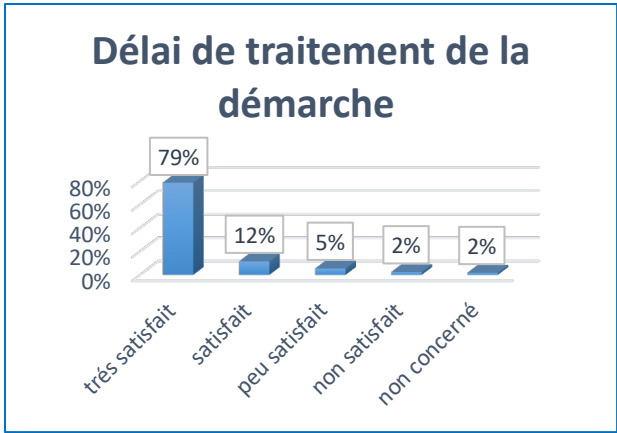


Si nous retirons les usagers qui n'ont pas eu besoin de conseils personnalisés, le taux de satisfaction global s'élève à plus de 98 %.

Qualité de la prestation offerte



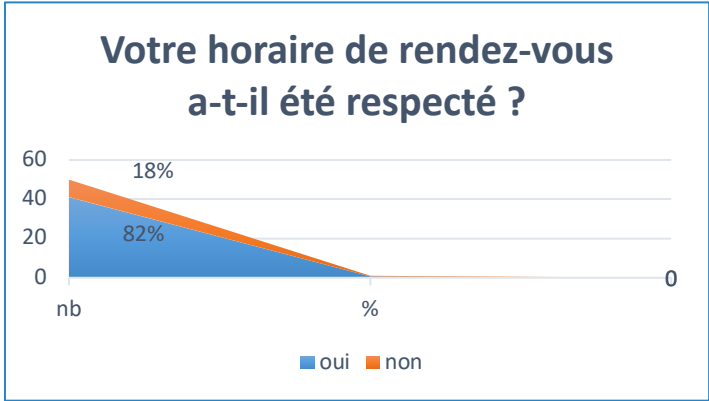
95 % des usagers sont satisfaits de la qualité de la prestation offerte par les services « formalités administratives, état-civil, affaires funéraires et élections ».



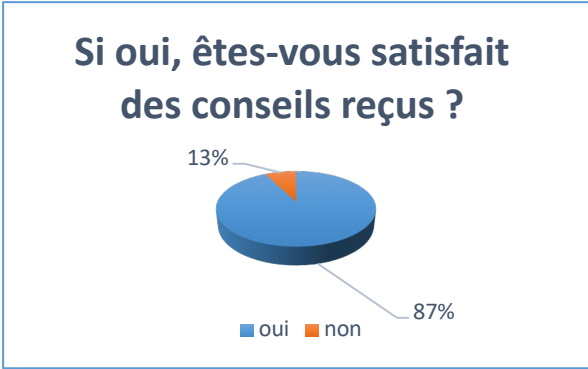
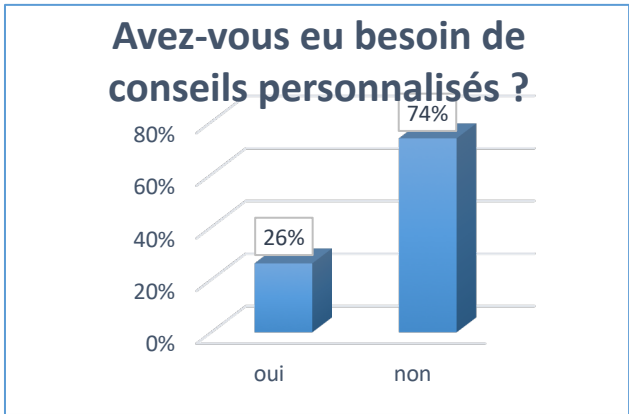
91% des usagers sont satisfaits du délai de traitement de leur démarche au sein des services.

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. 131 personnes ont été reçues sur rendez-vous lors de l'enquête de satisfaction.



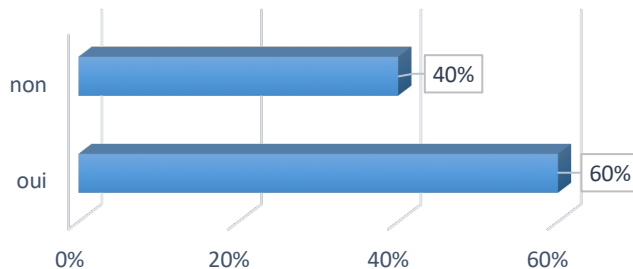
82% des usagers reçus sur rendez-vous estiment avoir été accueillis à l'heure.



Les usagers ayant eu besoin de conseils personnalisés pour conduire leur démarche, répondent à 87% avoir reçu ces informations

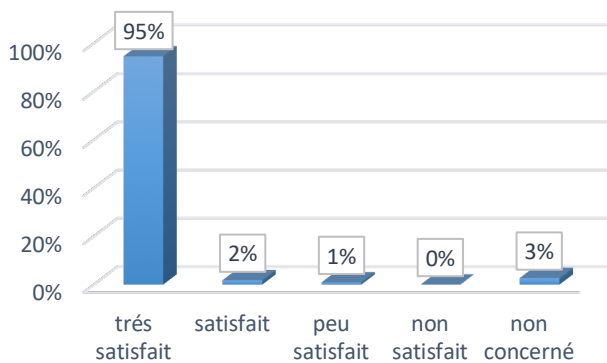
L'accueil téléphonique en mairie et dans les services

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



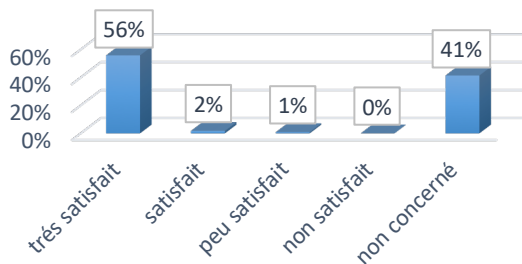
60 % des personnes enquêtées ont été en communication téléphonique avec l'accueil de la mairie ou les services, au cours des 6 derniers mois.

Rapidité de la prise en charge



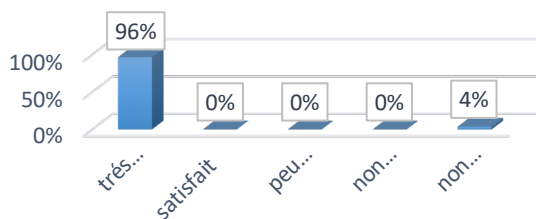
97 % des usagers se déclarent globalement satisfaits de la rapidité de la prise en charge téléphonique. L'un des critères du référentiel Qualiville est de répondre à tout appel en moins de 4 sonneries.

Délai de réponse par l'interlocuteur recherché



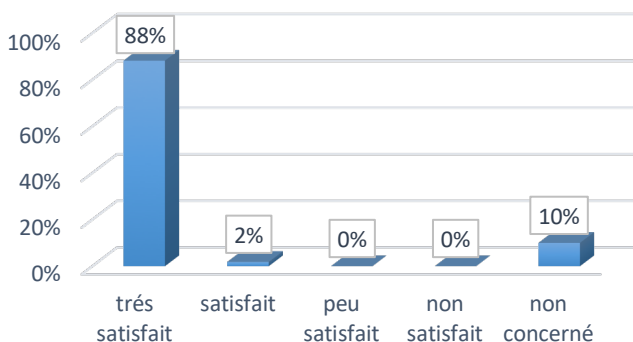
Si nous retirons de l'échantillonnage les usagers qui ont reçu l'information demandée sans être transférés, 99 % des usagers se déclarent satisfaits du délai de réponse lorsqu'ils ont été mis en relation avec un autre interlocuteur.

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



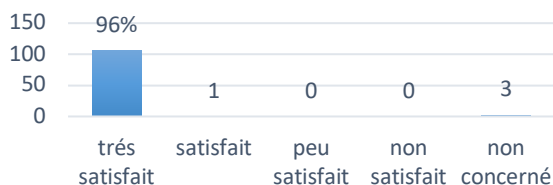
96 % des usagers déclarent globalement que l'accueil identifie la collectivité à chaque prise de ligne. En effet, à chaque décroché et de manière systématique, l'agent d'accueil identifie la collectivité par « Accueil de la Mairie du Bouscat, bonjour ».

De l'identification du service à chaque prise de ligne

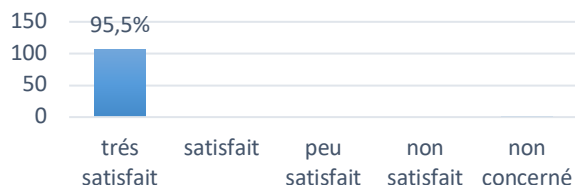


Si nous retirons les usagers non concernés par ce critère du fait qu'ils ont obtenu l'information recherchée à l'accueil, 100% des usagers déclarent globalement que les agents identifient leur service à chaque prise de ligne.

De la courtoisie et de l'amabilité de votre interlocuteur

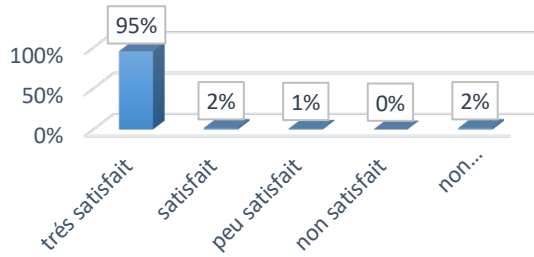


De l'écoute et de la compréhension de votre interlocuteur



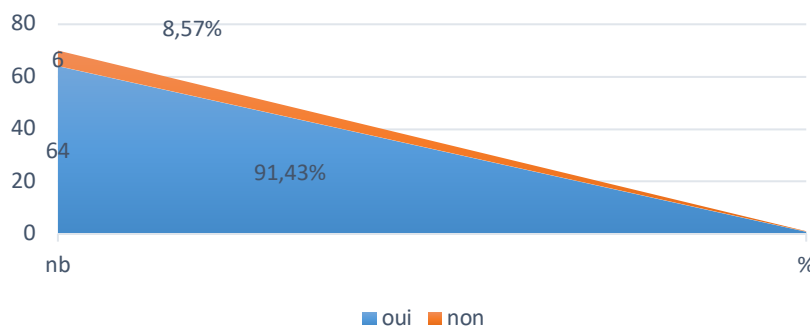
Avec un taux global de satisfaction autour de 97 %, la courtoisie, l'amabilité et l'écoute sont des qualités reconnues des agents lors d'appels téléphoniques.

De la clarté de la réponse et des informations fournies



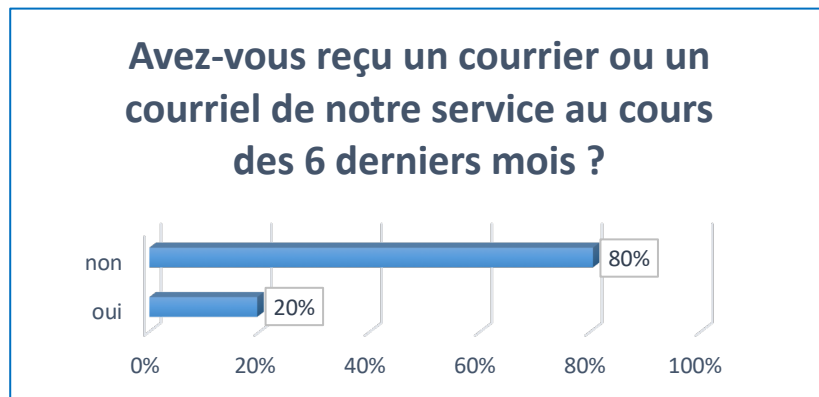
97% des usagers considèrent les réponses apportées et les informations fournies par téléphone claires.

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 91 %, les usagers sont satisfaits de l'accueil téléphonique en mairie et dans les services.

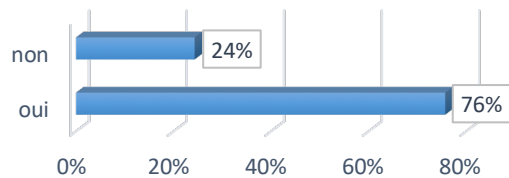
Les courriers



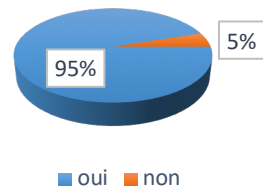
20% des usagers questionnés lors de l'enquête de satisfaction ont reçu un courrier ou courriel au cours des 6 derniers mois. 97% des usagers en sont très satisfaits.

Le site internet

Connaissez-vous l'existence du site internet de la Ville ?



Y trouvez-vous les informations que vous recherchez ?



76 % des usagers connaissent le site internet de la Ville. 95 % d'entre eux considèrent que les informations sont claires.

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 se plaint que le service technique met trop de temps pour répondre aux appels.
- 1 usager souhaiterait que soit installé un « guide vocal » afin que les lignes soient transférées automatiquement.

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

Accueil physique :

4 suggestions ont pu être enregistrées

- 3 usagers souhaiteraient que les informations communiquées à l'accueil soient plus fiables notamment en ce qui concerne les pièces à fournir pour la constitution des dossiers de pièces d'identité.
- 1 usager souhaiterait que les agents accordent plus de temps aux usagers pour leur démarche.

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

Locaux :

14 suggestions ont pu être enregistrées

- 7 usagers souhaiteraient plus de confidentialité à l'accueil de la Mairie.
- 3 usagers apprécieraient des chaises plus confortables.
- 2 usagers souhaiteraient qu'une machine à café soit installée dans la zone d'attente.
- 1 usager suggère un élargissement de la zone d'attente et une séparation plus marquée avec l'accueil de la Mairie.
- 1 usager apprécierait que des magazines soient à disposition dans la zone d'attente.

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

Attentes / délais :

12 suggestions ont pu être enregistrées

- 8 usagers indiquent que le délai pour l'obtention d'un rendez-vous est long
- 2 usagers suggèrent le rappel par sms du jour et de l'heure du rendez-vous.
- 1 usager demande une prise de rendez-vous dématérialisé
- 1 usager suggère le recrutement d'agent(s) supplémentaire(s) pour réduire les délais d'obtention d'un rendez-vous.

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

Signalétique :

1 suggestion a pu être enregistrée

- 1 usager souhaiterait une signalétique plus visible pour les toilettes.

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

Site internet :

13 suggestions ont pu être enregistrées

- 3 usagers apprécieraient que le site internet donne plus d'informations concernant les associations, le sport et la culture...notamment la fermeture exceptionnelle de la piscine.
- 2 usagers souhaiteraient que soit précisé sur le site internet, si un rendez-vous est nécessaire pour le retrait d'un titre d'identité.
- 2 usagers indiquent que la recherche d'information sur le passeport est compliquée, l'information ne se trouvant pas dans la rubrique « état-civil ».
- 2 usagers indiquent que les informations concernant les centres de loisirs ne sont pas lisibles et sont pour la plupart mises en ligne tardivement.
- 1 usager indique que le site internet ne précise pas les pièces à fournir pour la constitution des dossiers de pièces d'identité.
- 1 usager apprécierait qu'une information concernant la pollution soit visible sur le site internet.
- 1 usager indique que les informations relatives au vide grenier ne sont pas très claires sur le site internet de la ville.
- 1 usager a vu sur le site internet 2 adresses concernant la Mairie.

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

Autres :

5 suggestions ont pu être enregistrées

- 1 usager apprécierait qu'un tableau récapitule les médailles obtenues par la ville du Bouscat.
- 1 usager suggérerait un nombre plus important de places de parking.
- 1 usager souhaiterait l'affichage des prix de location des salles municipales à l'accueil de la Mairie.
- 1 usager souhaiterait qu'un bus emprunte l'avenue de la libération.
- 1 usager indique que les horaires de la Source ne sont pas clairs.

IV – Conclusions

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

Après analyse des résultats, le taux de satisfaction global des usagers se révèle très élevé, avec un taux de 100 %.

L'engagement n°33 REF-111 AFNOR (QUALIVILLE) 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 inférieur à 75%. 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%.

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

Les conditions d'accueil en mairie et dans les services

Les points forts :

- Le repérage et la signalétique
- L'accessibilité des personnes à mobilité réduite ou avec poussette
- Propreté et rangement des locaux
- Confort de la zone d'attente
- La documentation à l'accueil

Les points à améliorer :

- La confidentialité des locaux 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
- L'orientation vers le service sollicité

Qualité de l'accueil physique dans les services

Les points forts :

- La discrétion des agents des services formalités administratives, état-civil, élections et affaires funéraires.
- L'aide personnalisée proposée

Les points à améliorer :

- Le respect des horaires de rendez-vous
- La satisfaction des demandes de conseils personnalisés

L'accueil téléphonique en mairie et dans les services

Les points forts :

- L'identification du service à chaque prise de ligne
- Délai de réponse par l'interlocuteur recherché

V - Le plan d'action

- **Les conditions d'accueil en mairie et dans les services**
 - **Confidentialité des locaux à l'accueil ?**

PROPOSITION :

Afin de répondre au mieux aux problématiques de confidentialité à l'accueil, une réflexion sera prochainement menée visant la création d'un guichet unique, qui permettra d'isoler les appels téléphoniques et de créer une zone d'attente séparée.

- **La qualité de l'accueil physique dans les services**
 - **Respect de l'horaire de rendez-vous ?**

PROPOSITION :

Après avoir vérifié le taux de respect des horaires de rendez-vous sur les indicateurs pour les dépôts de dossiers de titres d'identité, de mariage, de baptême républicain et de pacs, il s'avère que les rendez-vous ont tous été honorés dans les 15 minutes suivants l'horaire convenu afin de respecter l'engagement 8 du référentiel (REF-111). Nous pouvons donc préciser dans le questionnaire de satisfaction « respect de l'horaire de rendez-vous, plus ou moins 15 minutes ».

- **Satisfaction des conseils personnalisés ?**

PROPOSITION :

Dans le but d'améliorer la satisfaction des conseils reçus, une question supplémentaire sera intégrée à l'enquête afin de connaître les motifs de l'insatisfaction et organiser des formations spécifiques afin de répondre à cette attente des usagers

