



ENQUÊTE DE SATISFACTION

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS 2019

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 2020

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 2019, la première du 10 juin au 5 juillet et la seconde du 30 septembre au 25 octobre, 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 tout au long de l'année, 438 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 (329 questionnaires).

II – Résultats et analyse

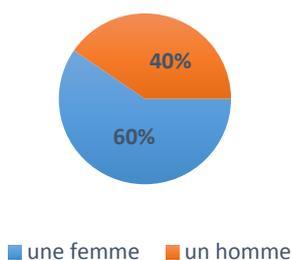
Taux de satisfaction global ¹

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
				
91,80 %	6,33 %	0,70 %	0 %	1,17 %

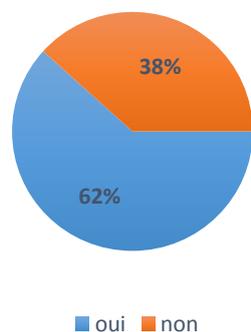
Le profil de l'utilisateur

Qui êtes-vous ?



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

Habitez-vous Le Bouscat ?

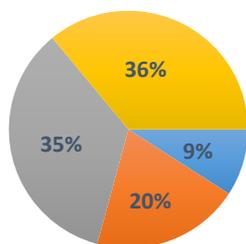


Le pôle Relations Usagers reçoit 62% d'utilisateurs bouscatais.

Les utilisateurs n'habitants pas sur Le Bouscat résident pour 45 % sur Bruges, pour 16 % sur Bordeaux, pour 22% sur une autre ville de la métropole et pour 5% en dehors du département de la Gironde. 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 ».

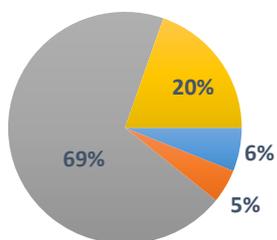
Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?



■ moins de 25 ans ■ de 25 à 34 ans ■ de 35 à 49 ans ■ 50 ans et plus

Le public des 35 ans et plus représente la majorité de la population reçue au sein du pôle Relations Usagers soit 71 %.

Situation professionnelle

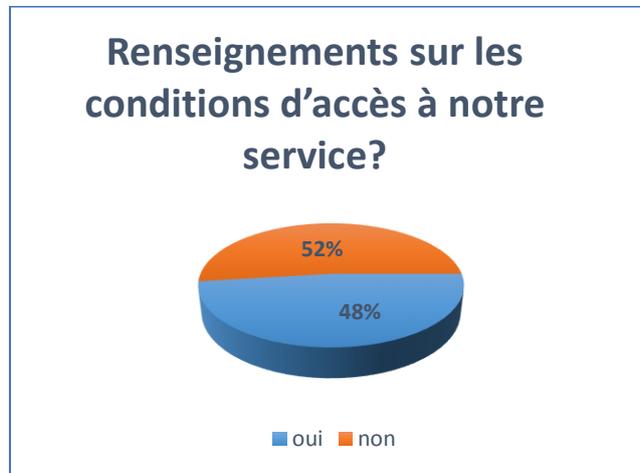


■ étudiant(e)/lycéen(ne) ■ en recherche d'emploi
■ en activité professionnelle ■ retraité(e)

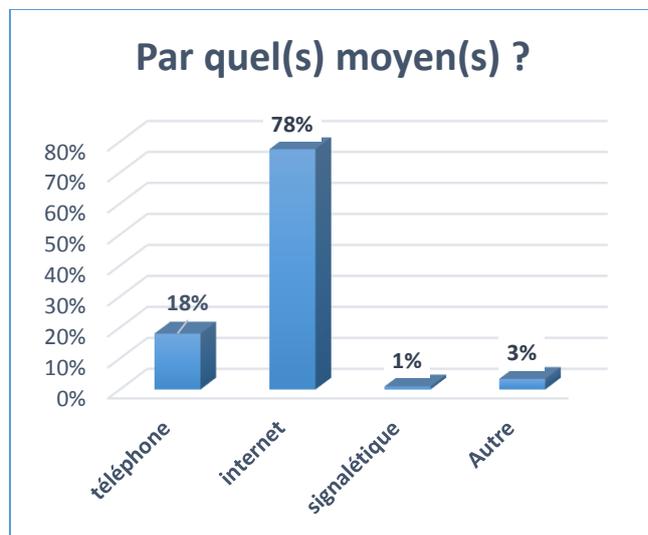
Les usagers en activité professionnelle représentent une large majorité.

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 quasi majorité des usagers se renseigne 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.

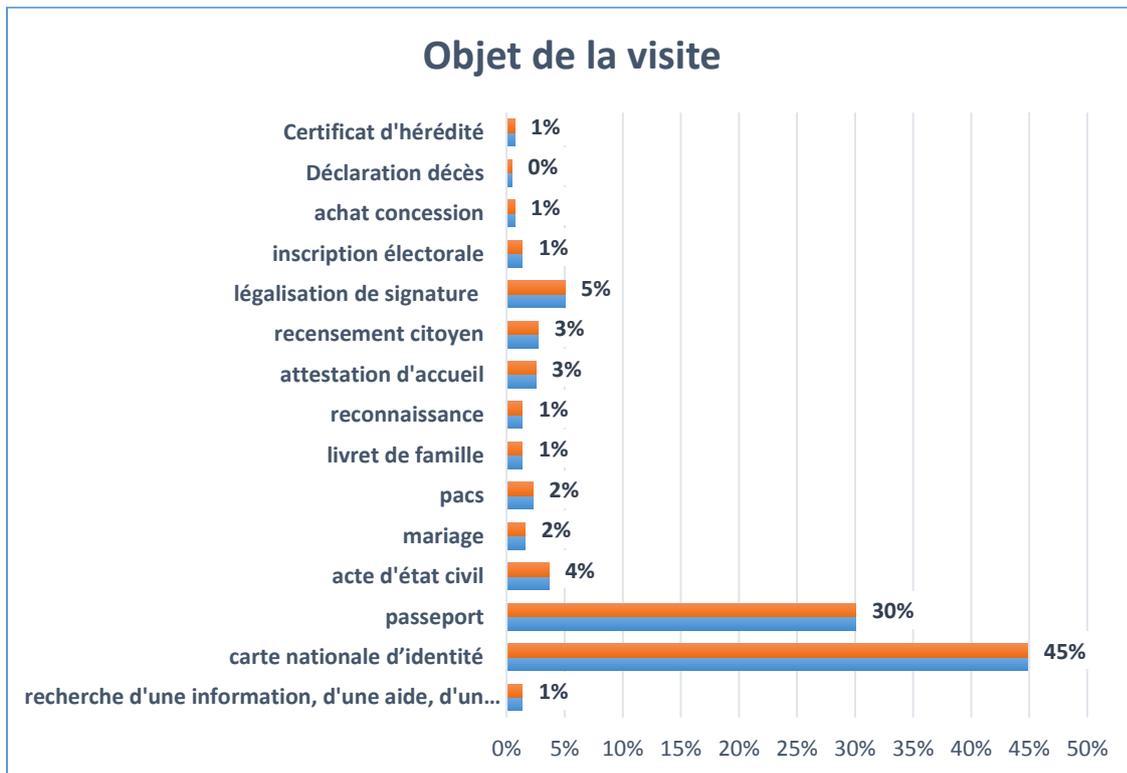
Recherche facile d'informations ?

Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Non satisfait	Non concerné
91,54 %	5,47 %	1 %	1 %	1 %

Informations claires et complètes ?

Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Non satisfait	Non concerné
				
89,05 %	7,46 %	1,49 %	1 %	1 %

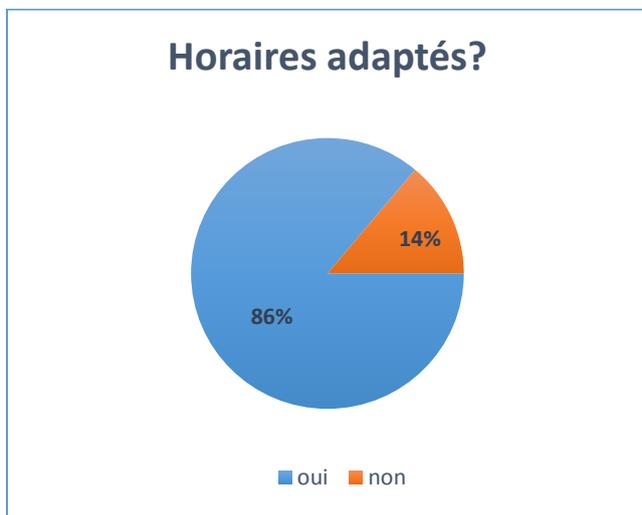
L'objet de la visite aux services « accueil », « formalités administratives », « état-civil », « affaires funéraires » et « élections »



75% 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) ; 11 % concernaient les formalités administratives (attestation d'accueil, recensement citoyen, légalisation de signature ou certification de document).

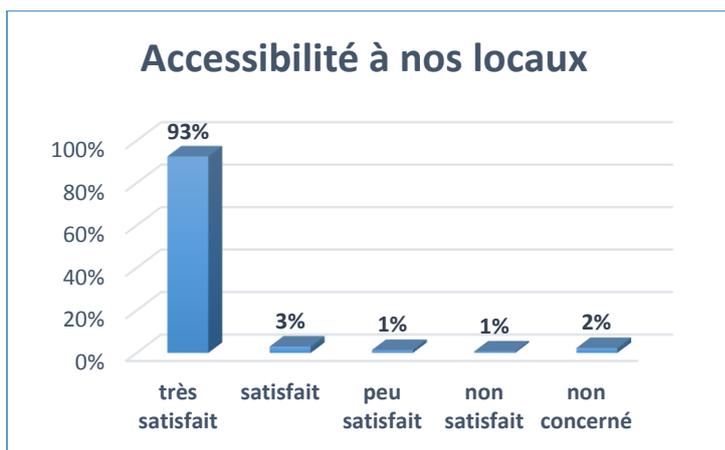
Les horaires d'ouverture de la mairie

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 86% des horaires actuels d'ouverture de la mairie et du pôle « Relations Usagers ».

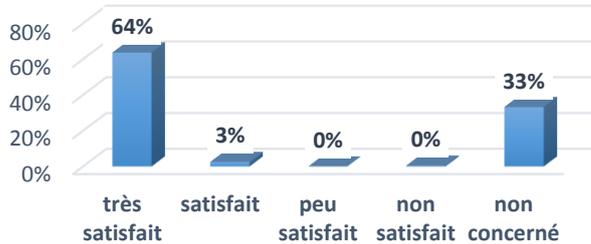
Les conditions d'accueil en mairie et dans les services



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

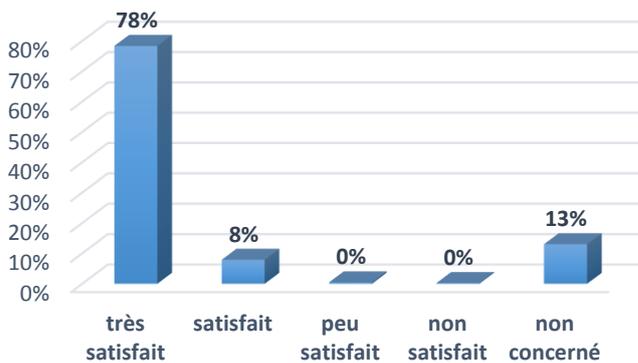
Le manque de satisfaction est exprimé le plus souvent par des difficultés à trouver une place de parking à proximité de l'Hôtel de Ville et par les travaux qui compliquent l'accès.

Accessibilité aux personnes avec poussettes ou à mobilités réduites



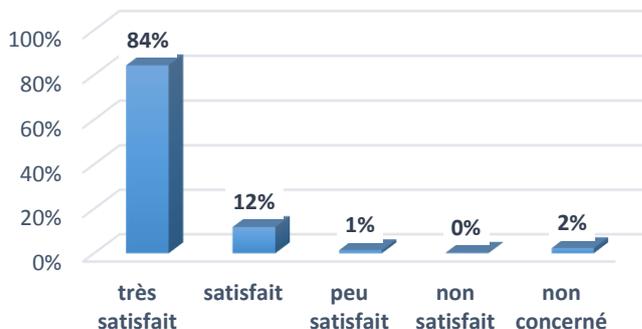
Si nous retirons les usagers non concernés par ce critère, 100% des usagers sont satisfaits de l'accessibilité des locaux aux personnes avec poussettes ou à mobilités réduites.

Repérage et signalétique



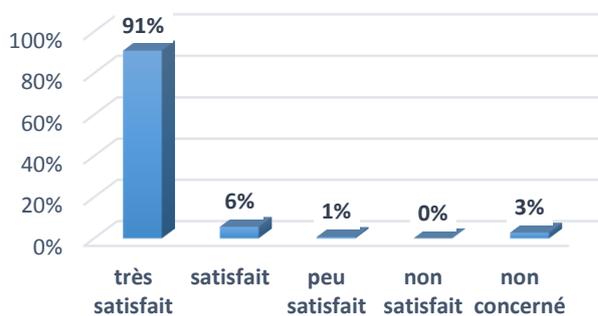
Si nous retirons de l'échantillonnage les usagers qui ne sont pas concernés par ce critère, le taux de satisfaction global relatif au repérage et à la signalétique est à plus de 100%.

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 96%.

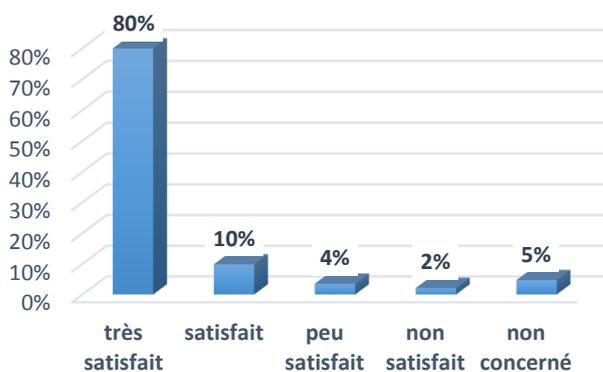
Propreté et rangement des locaux



Le taux de satisfaction global relatif à la propreté et au rangement des locaux est de 97%.

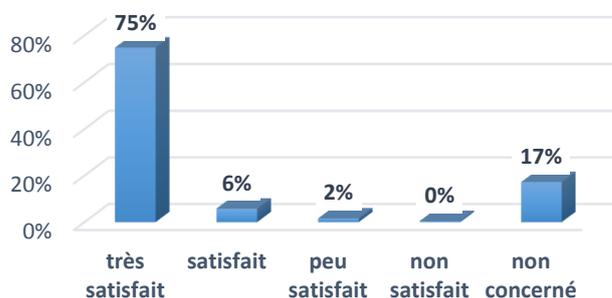
Afin de suivre ce point précis, un plan de nettoyage et de suivi est mis en œuvre chaque semaine.

Confidentialité

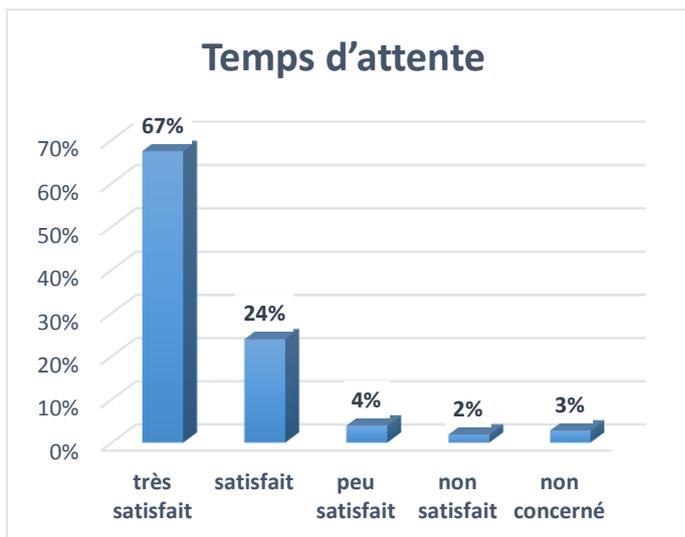


90 % des usagers se déclarent satisfaits des conditions de confidentialité en mairie.

Documentation



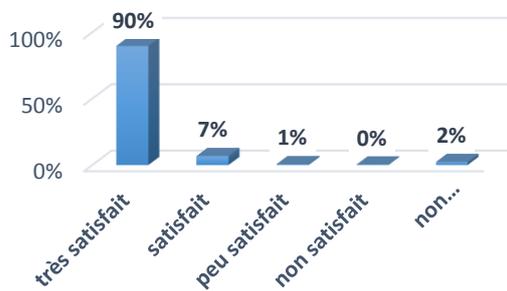
Si nous retirons les personnes non concernées par la consultation de la documentation à l'accueil, le taux de satisfaction global des usagers est de 98 %.



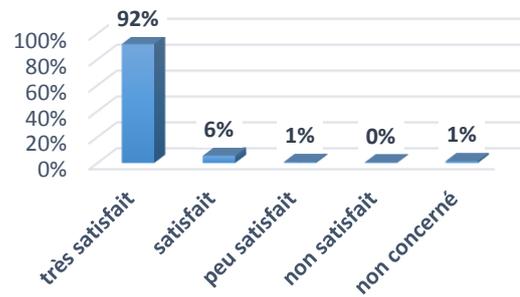
91% des usagers sont globalement satisfaits du temps d'attente à l'accueil.
La prise en charge des usagers est généralement rapide avec un délai moyen d'attente annuel par démarche, de moins de 4 minutes sur l'année 2019.

Qualité de l'accueil physique en Mairie

Courtoisie et amabilité

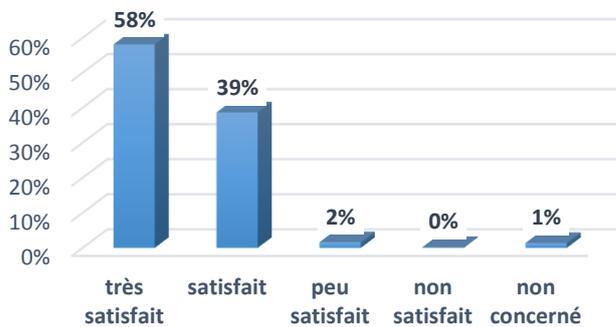


Ecoute et attention



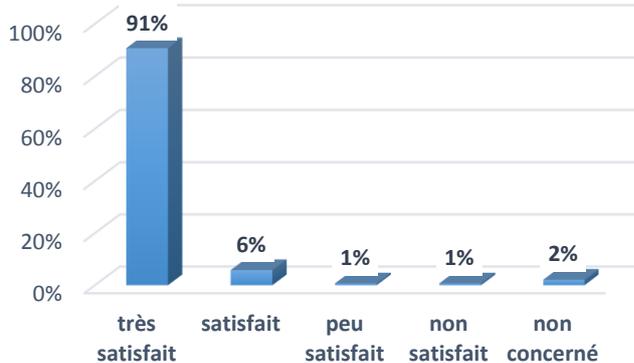
97% des usagers se déclarent satisfaits de la courtoisie, l'amabilité, l'écoute et l'attention des agents d'accueil.

Discrétion



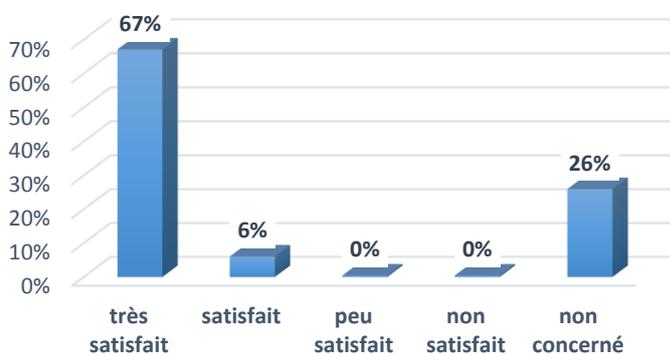
Avec un taux de satisfaction global de 97 %, la discrétion est respectée et assurée par les agents d'accueil.

Réponse à votre demande



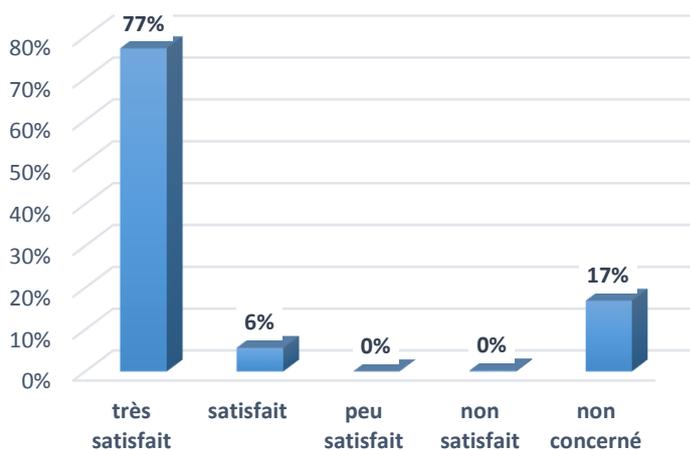
97 % des personnes enquêtées se disent satisfaites des réponses apportées à leur demande par les agents d'accueil.

Aide ou conseil pour remplir un document ?



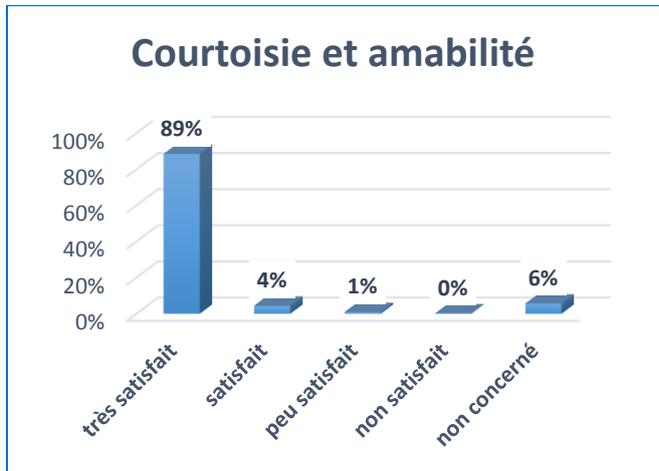
Si nous retirons les usagers qui ne sont pas concernés par ce critère, 100% sont globalement satisfaits de l'aide ou du conseil reçu par les agents d'accueil pour compléter un document.

Orientation vers le service sollicité

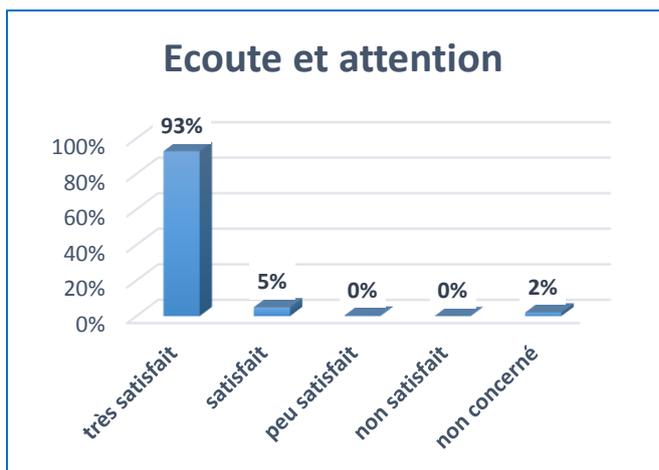


100% des usagers sont globalement satisfaits de l'orientation de l'accueil vers le service sollicité.

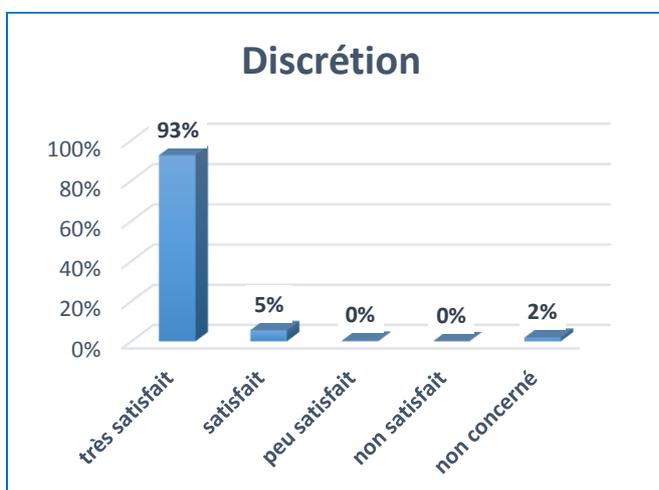
Qualité de l'accueil physique dans les services



93 % des usagers sont globalement satisfaits de la courtoisie et de l'amabilité des agents au sein des services du pôle Relations Usagers.

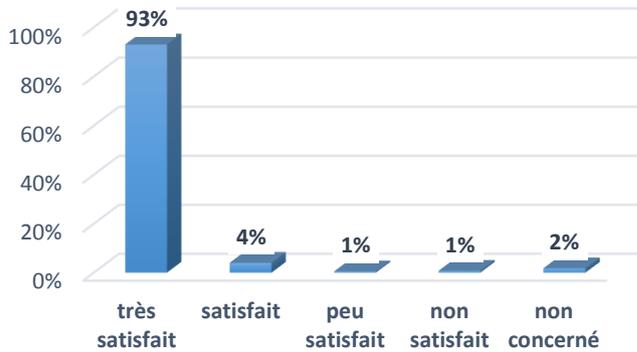


98 % des personnes enquêtées se déclarent satisfaites de l'écoute et de l'attention dans les services.



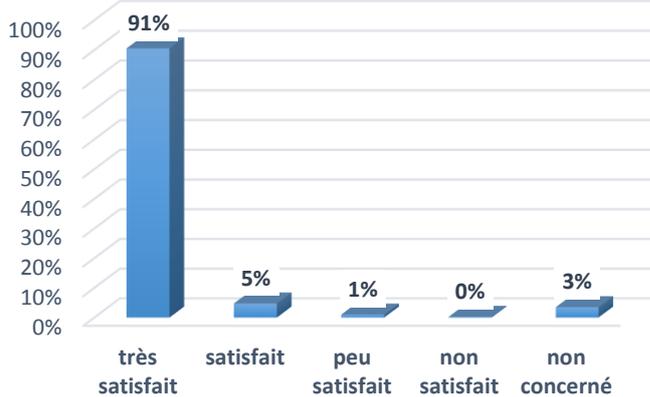
98 % des usagers sont satisfaits de la discrétion de leurs interlocuteurs au sein des services.

Clarté des informations délivrées



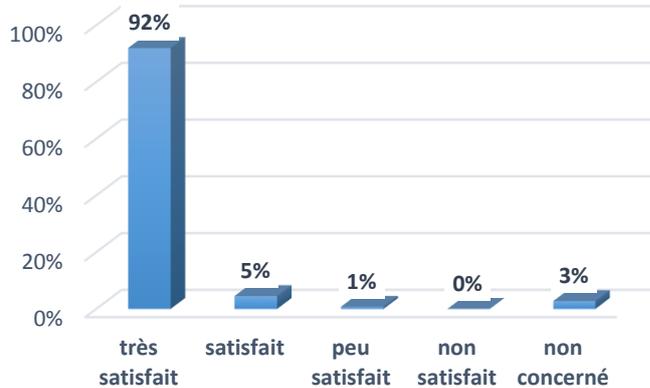
97 % des usagers considèrent que les informations délivrées par les services sont claires.

Aide personnalisée



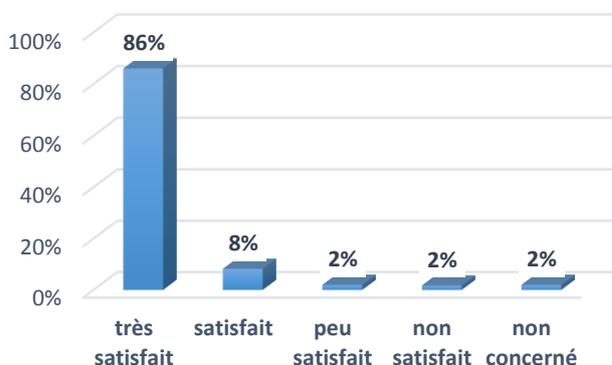
Si nous retirons les usagers qui n'ont pas eu besoin de conseils personnalisés, le taux de satisfaction global s'élève à plus de 96 %.

Qualité de la prestation offerte



97 % des usagers sont satisfaits de la qualité de la prestation offerte par les services « formalités administratives, état-civil, affaires funéraires et élections ».

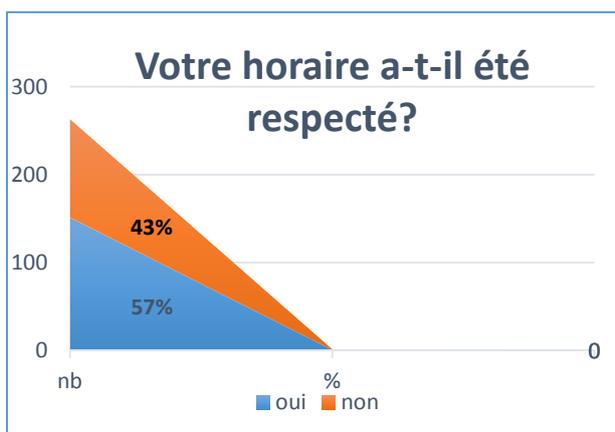
Délai de traitement de la démarche



97% des usagers sont satisfaits du délai de traitement de leur démarche au sein des services.

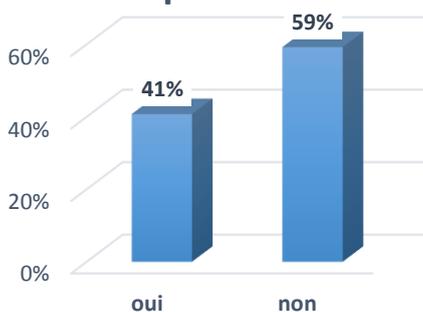
Taux de respect des rendez-vous ?

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. 63 personnes ont indiqué avoir été reçues sur rendez-vous.

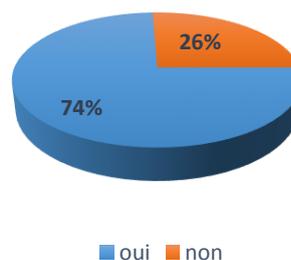


Seuls 57% des usagers reçus sur rendez-vous indiquent avoir été accueillis à l'heure.

Avez-vous eu besoin de conseils personnalisés ?



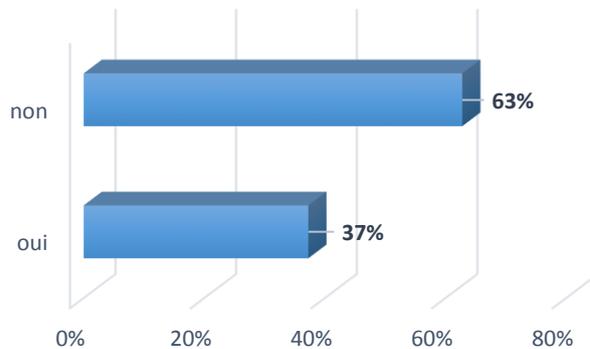
Si oui, êtes-vous satisfait des conseils reçus ?



Les usagers ayant eu besoin de conseils personnalisés pour conduire leur démarche, répondent à 74% avoir reçu ces informations.

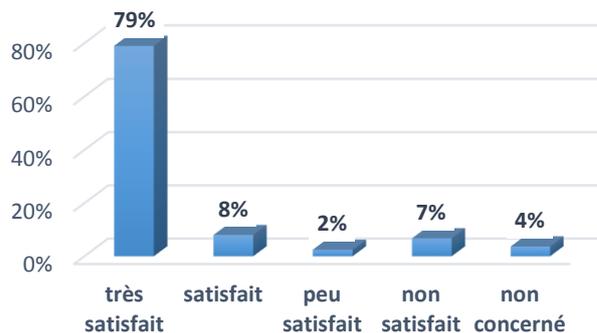
L'accueil téléphonique en mairie et dans les services

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



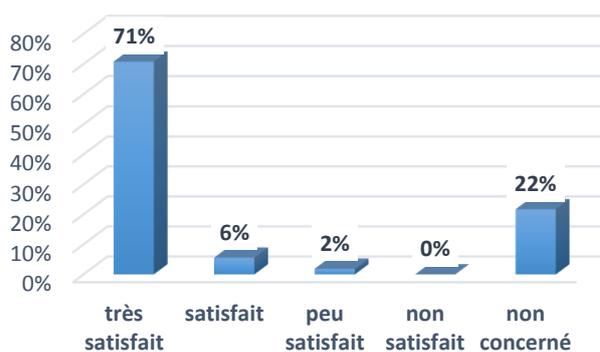
37 % des personnes enquêtées ont été en communication téléphonique avec l'accueil de la mairie ou les services, au cours des 6 derniers mois.

Rapidité de la prise en charge



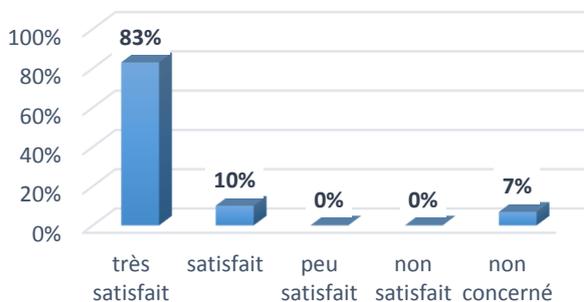
87 % des usagers se déclarent globalement satisfaits de la rapidité de la prise en charge téléphonique. L'un des critères du référentiel Qualivilles est de répondre à tout appel en moins de 4 sonneries.

Délai de réponse par l'interlocuteur recherché



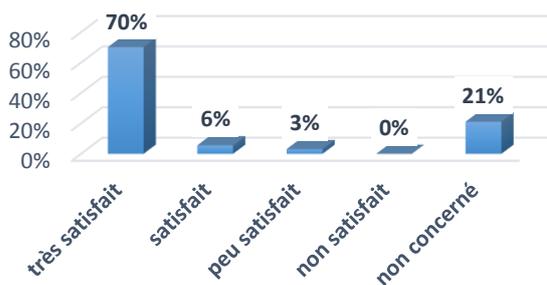
Si nous retirons de l'échantillonnage les usagers qui ont reçu l'information demandée sans être transférés, 98 % des usagers se déclarent satisfaits du délai de réponse lorsqu'ils ont été mis en relation avec un autre interlocuteur.

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



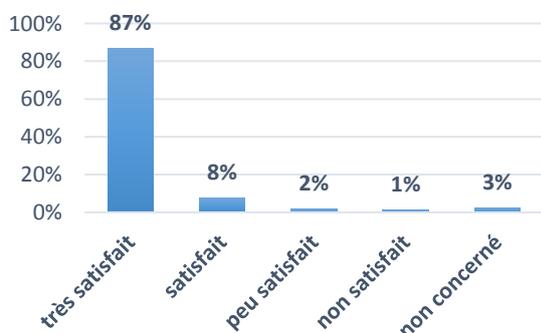
93 % des usagers déclarent globalement que l'accueil identifie la collectivité à chaque prise de ligne. En effet, à chaque décroché et de manière systématique, l'agent d'accueil identifie la collectivité par « Accueil de la Mairie du Bouscat, bonjour ».

De l'identification du service à chaque prise de ligne?

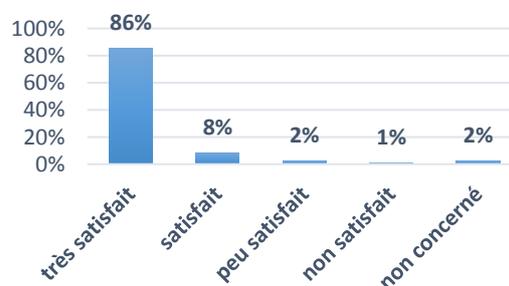


Si nous retirons les usagers non concernés par ce critère du fait qu'ils ont obtenu l'information recherchée à l'accueil, 97% des usagers déclarent globalement que les agents identifient leur service à chaque prise de ligne.

Courtoisie et amabilité

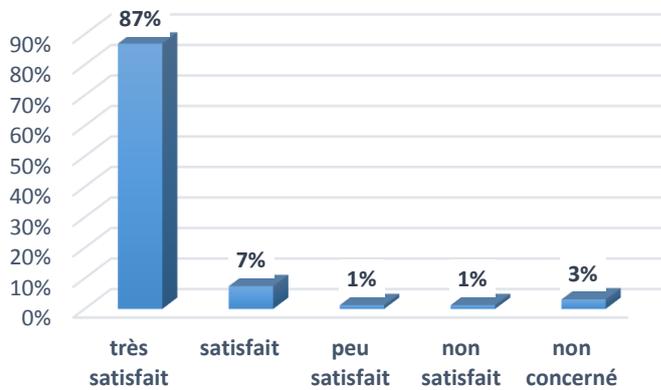


Écoute et compréhension



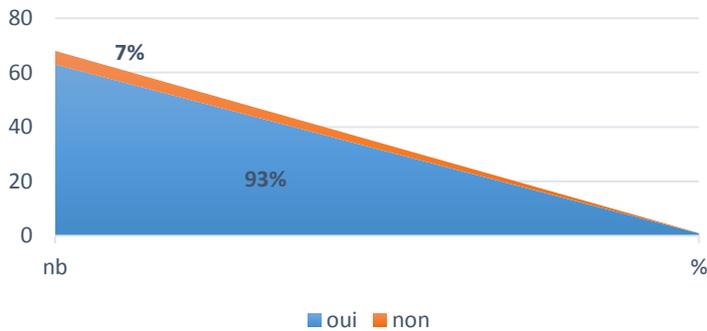
Avec un taux global de satisfaction autour de 94 %, la courtoisie, l'amabilité et l'écoute sont des qualités reconnues des agents lors d'appels téléphoniques.

De la clarté de la réponse et des informations fournies?



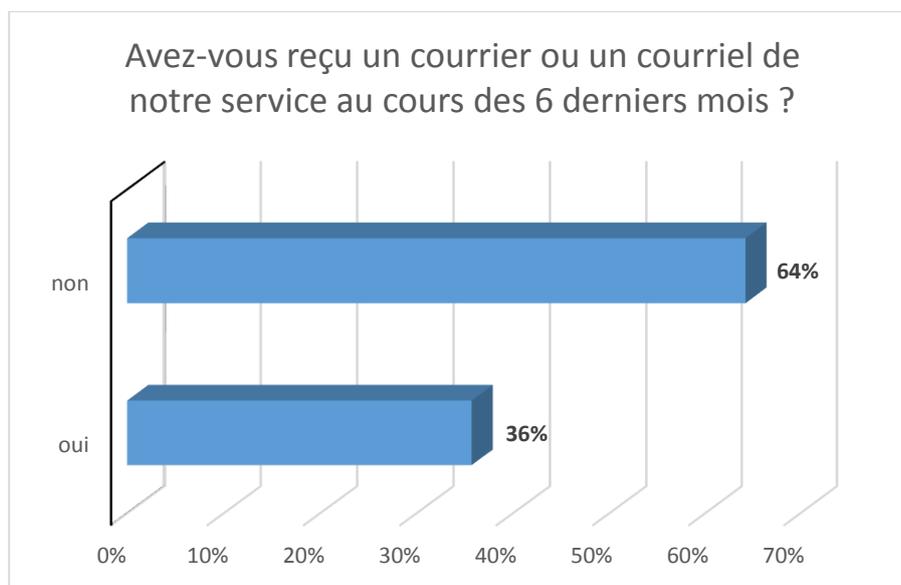
94% des usagers considèrent les réponses apportées et les informations fournies par téléphone, claires.

Appel transféré 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.

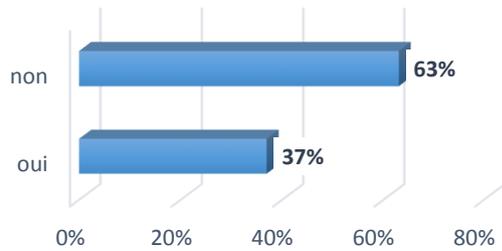
Les courriers



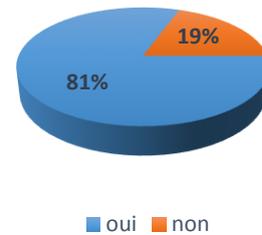
36% des usagers questionnés lors de l'enquête de satisfaction ont reçu un courrier ou courriel au cours des 6 derniers mois. 92% des usagers en sont globalement satisfaits.

Le site internet

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



Y trouvez-vous les informations que vous recherchez ?



37 % des usagers connaissent le site internet de la Ville. 81 % 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 :

Aucune suggestion n'a été proposée

Accueil physique :

12 suggestions ont pu être enregistrées

- 4 usagers apprécieraient un accueil plus rapide.
- 4 usagers souhaiteraient un accueil plus agréable (sourire, écoute, bienveillance, discrétion...).
- 2 usagers souhaiteraient que les plages horaires soient élargies.
- 2 usagers demandent le maintien d'une présence effective au standard.

Locaux :

13 suggestions ont pu être enregistrées

- 5 usagers apprécieraient une zone d'attente élargie avec un nombre plus important de sièges à disposition (gêne actuelle vis-à-vis des bureaux avoisinants).
- 4 usagers souhaiteraient que le poste d'accueil soit isolé pour garantir la confidentialité.
- 2 usagers suggèrent d'améliorer le confort de la salle d'attente (machine à café...).
- 1 usager demande la création d'une barrière de confidentialité.
- 1 usager aimerait que la vidéo à l'accueil soit diffusée plus lentement.

Attentes / délais :

26 suggestions ont pu être enregistrées

- 17 usagers indiquent que le délai pour l'obtention d'un rendez-vous est trop long.
- 6 usagers regrettent des délais d'attente trop long
- 2 usagers suggèrent des créneaux de rendez-vous en soirée ou le samedi.
- 1 usager aimerait connaître le temps d'attente avant d'être reçu pour une démarche.

Signalétique :

Aucune suggestion n'a été proposée

Autres :

5 suggestions ont pu être enregistrées

- 2 usagers demandent un nombre plus important de places de parking.
- 2 usagers souhaiteraient une amélioration du site internet (faciliter la navigation, limiter les « bugs »).
- 1 usager aimerait pouvoir utiliser un garage à vélo.

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 relevé à 80% (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 :

- Respect horaires de rendez-vous (57% de satisfaction)
- Satisfaction des conseils reçus (74% de satisfaction)

Les conditions d'accueil en mairie et dans les services

Les points forts :

- Accessibilité aux personnes avec poussettes ou à mobilités réduites
- Repérage et signalétique
- La documentation à l'accueil

Qualité de l'accueil physique en Mairie

Les points forts :

- L'aide ou le conseil pour compléter un document (cerfa...)
- Orientation vers le service sollicité

Qualité de l'accueil physique dans les services

Les points forts:

- 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

L'accueil téléphonique en mairie et dans les services

Les points forts:

- Délai de réponse lorsque l'utilisateur est mis en relation avec un autre interlocuteur

V - Le plan d'actions

- **Qualité de l'accueil physique dans les services**
 - **Respect de l'horaire de rendez-vous**

PROPOSITION :

Les usagers sont reçus sur rendez-vous pour le dépôt d'une demande de titre d'identité (passeport, carte nationale d'identité), pour le dépôt de leur dossier de mariage et pour l'enregistrement de leur pacs. Le référentiel « Qualivilles » accorde une souplesse de 15 minutes concernant le respect des horaires de rendez-vous.

Les usagers ayant répondu à l'enquête de satisfaction n'ont peut-être pas été reçu pile à l'heure mais avec quelques minutes de retard.

La question à ajouter dans le formulaire pourrait-être « êtes-vous satisfait de l'horaire de votre prise en charge par le service instructeur ? »

- **Satisfaction des conseils personnalisés reçus**

PROPOSITIONS :

41% d'usagers indiquent avoir sollicité auprès des agents, des conseils personnalisés à l'occasion de leur démarche, seuls 74% répondent être satisfaits des informations reçues.

Des formations d'expertise métier seront demandées afin d'améliorer la compétence des agents du pôle Relations Usagers et leur permettre de répondre aux attentes des usagers.

