



ENQUÊTE DE SATISFACTION

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS 2020

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 2021

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

Une seule enquête de satisfaction a pu être réalisée en 2020, du 1^{er} au 18 décembre à l'accueil de l'Hôtel de Ville par un agent en période préparatoire au reclassement, en auditionnant les usagers suite à 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, 238 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 (175 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 93,22 %.

Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Non satisfait	Non concerné
				
77,38 %	15,84 %	0,45 %	1,81 %	4,52 %

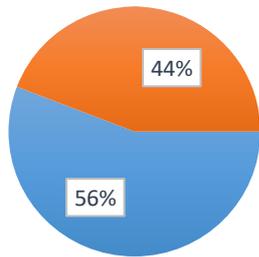
Le profil de l'utilisateur



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

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 ».

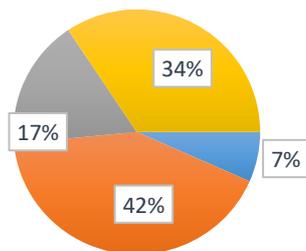
Habitez-vous Le Bouscat ?



■ oui ■ non

Le public entre 25 et 34 ans représente la quasi majorité de la population reçue au sein du pôle Relations Usagers.

Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?

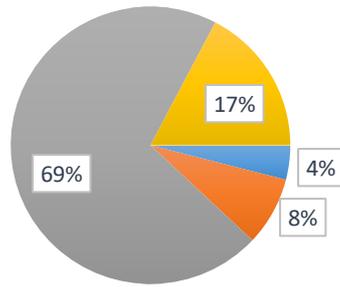


■ moins de 25 ans ■ de 25 à 34 ans ■ de 35 à 49 ans ■ 50 ans et plus

Le pôle Relations Usagers reçoit 56% d'utilisateurs bouscatais.

Les usagers n'habitant pas sur Le Bouscat résident pour 42 % sur Bruges, pour 13 % sur Bordeaux, pour 19 % sur une autre ville de la métropole et pour 11 % en dehors du département de la Gironde. Ils viennent principalement pour une demande de titre d'identité.

Situation professionnelle



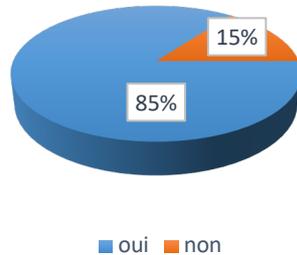
■ étudiant(e)/lycéen(ne) ■ en recherche d'emploi
■ en activité professionnelle ■ retraité(e)

Les usagers en activité professionnelle représentent une large majorité.

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

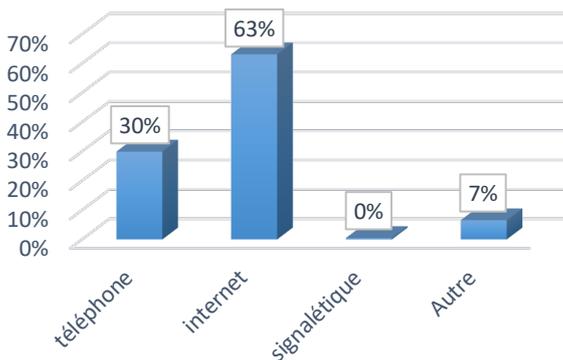
Avant de venir, avez-vous cherché à vous renseigner sur les conditions d'accès à notre service (horaires d'ouverture, adresse, possibilité de rendez-vous...) ?

Renseignements sur les conditions d'accès à notre service?



La quasi majorité des usagers se renseignent sur les conditions d'accès à notre service avant de se déplacer.

Par quel(s) moyen(s) ?



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

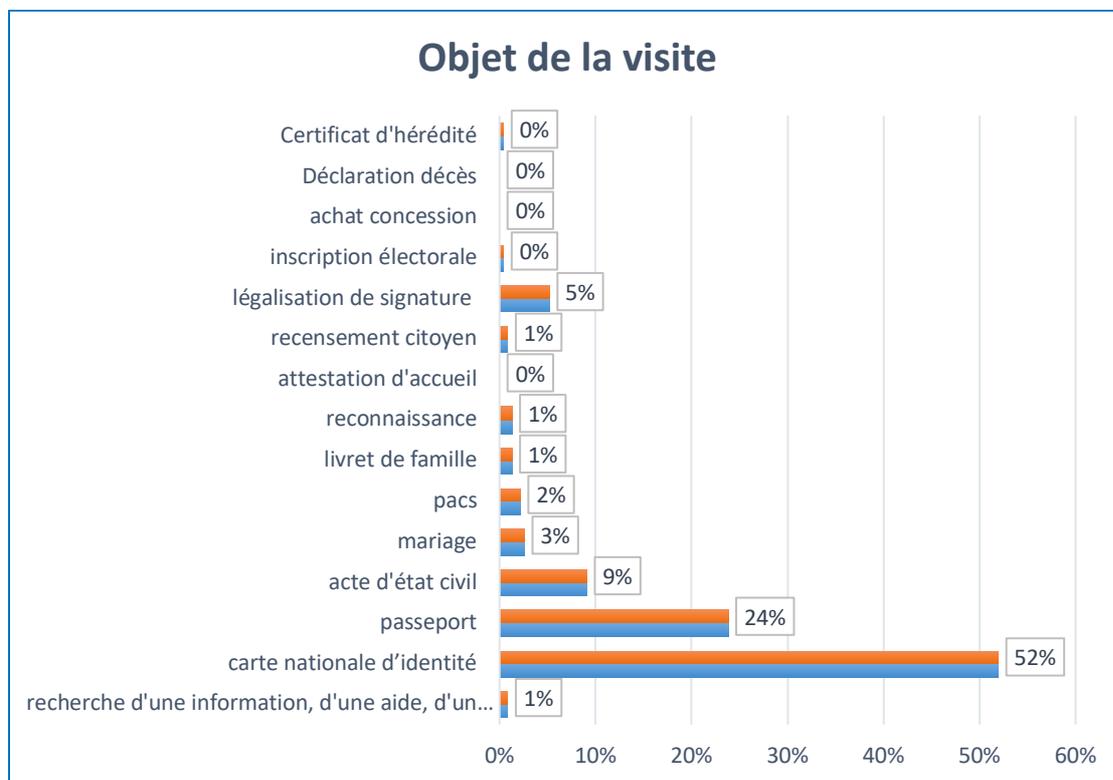
Recherche facile d'informations ?

Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Non satisfait	Non concerné
74,77 %	14,49 %	1,87 %	1,87 %	7,01 %

Informations claires et complètes ?

Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Non satisfait	Non concerné
				
75,46 %	13,43 %	0,93 %	2,78 %	7,41 %

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

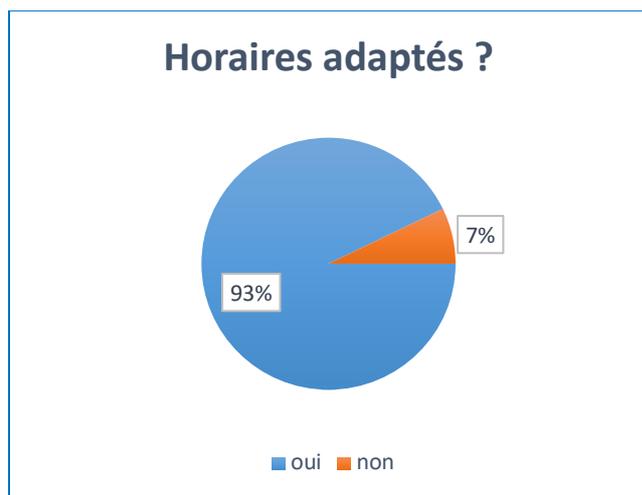


76 % des visites concernaient des démarches en lien avec les titres d'identité (carte nationale d'identité et passeport); 16% en lien avec l'état civil (demande d'acte d'état civil, reconnaissance, mariage, livret de famille ou pacs); 6 % concernaient les formalités administratives (attestation d'accueil, recensement citoyen, légalisation de signature ou certification de document).

Les horaires d'ouverture de la mairie

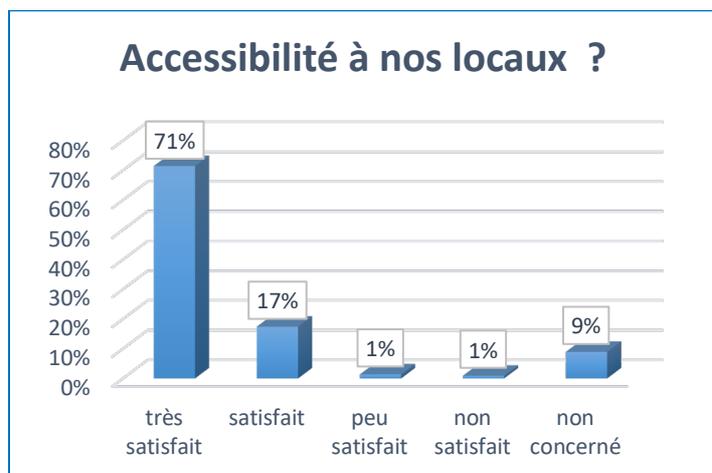
L'accueil de la mairie est ouvert en continu du lundi au vendredi de 8h00 à 17h30.

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 93% des horaires actuels d'ouverture de la mairie et du pôle « Relations Usagers ».

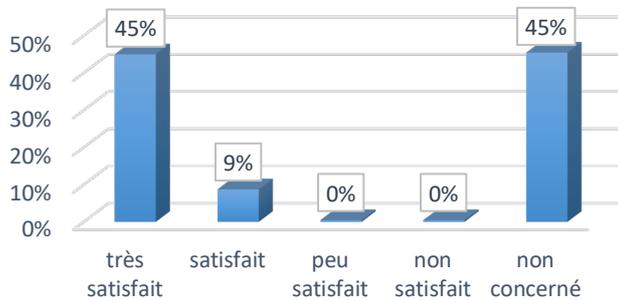
Les conditions d'accueil en mairie et dans les services



Le taux de satisfaction global en ce qui concerne l'accessibilité des locaux est de 98 %.

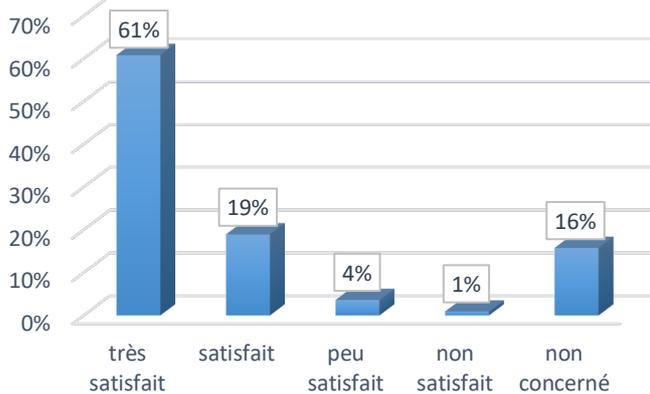
Le manque de satisfaction est exprimé le plus souvent par des difficultés à trouver une place de parking à proximité de l'Hôtel de Ville.

Accessibilité aux personnes avec poussettes ou à mobilités réduites ?



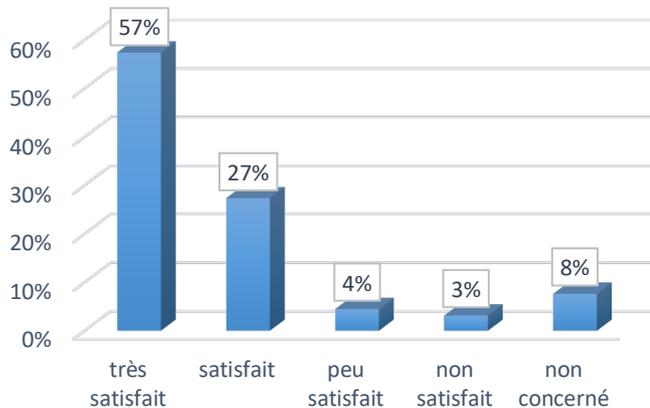
Si nous retirons les usagers non concernés par ce critère, 100% des usagers sont satisfaits de l'accessibilité des locaux aux personnes avec poussettes ou à mobilités réduites.

Repérage et signalétique ?



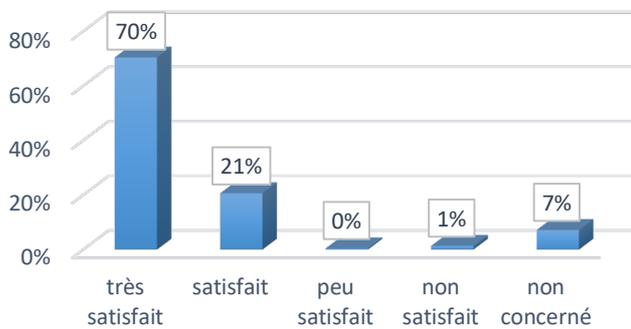
Si nous retirons de l'échantillonnage les usagers qui ne sont pas concernés par ce critère, le taux de satisfaction global relatif au repérage et à la signalétique est à 95 %.

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 93%.

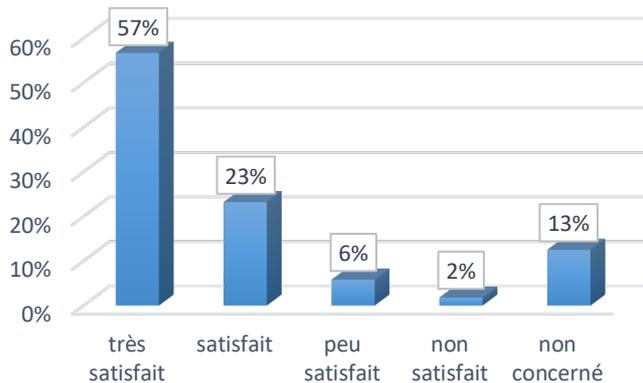
Propreté et rangement des locaux ?



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

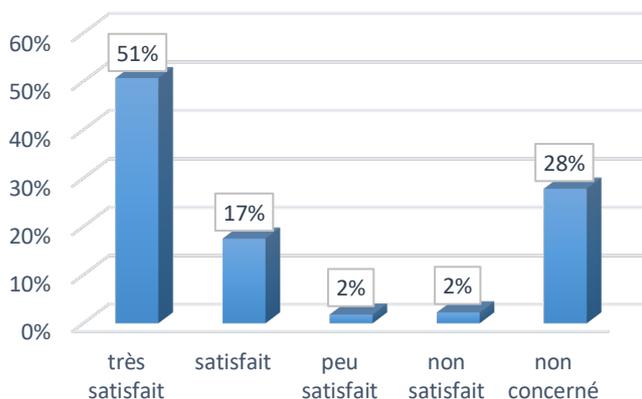
Afin de suivre ce point précis, un plan de nettoyage et de suivi est mis en œuvre chaque semaine.

Confidentialité



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

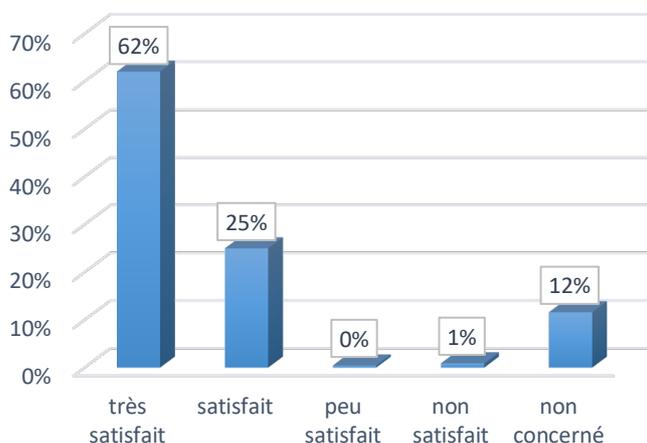
Documentation



99% 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 2 minutes sur l'année 2020. L'accueil étant réalisé à partir du 17 mars exclusivement sur rendez-vous.

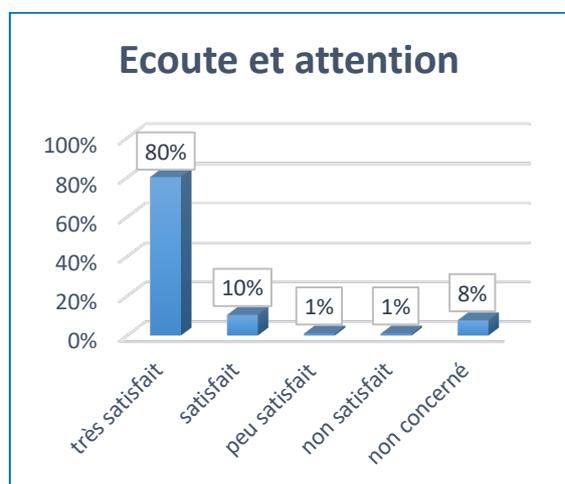
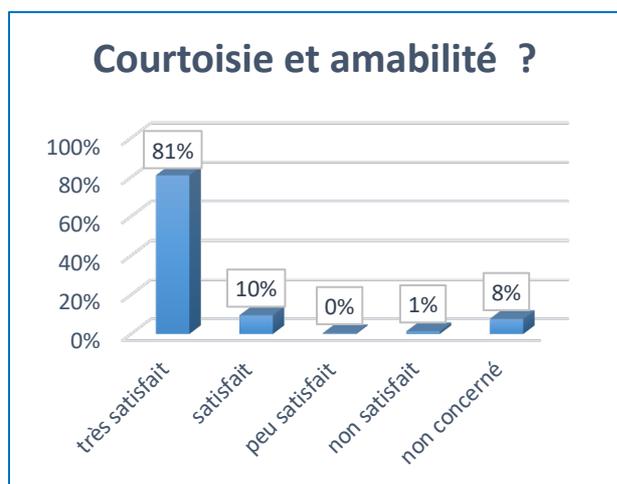
Temps d'attente

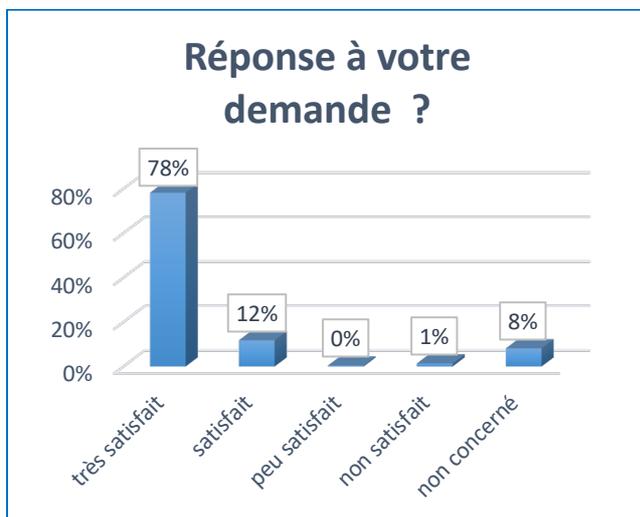
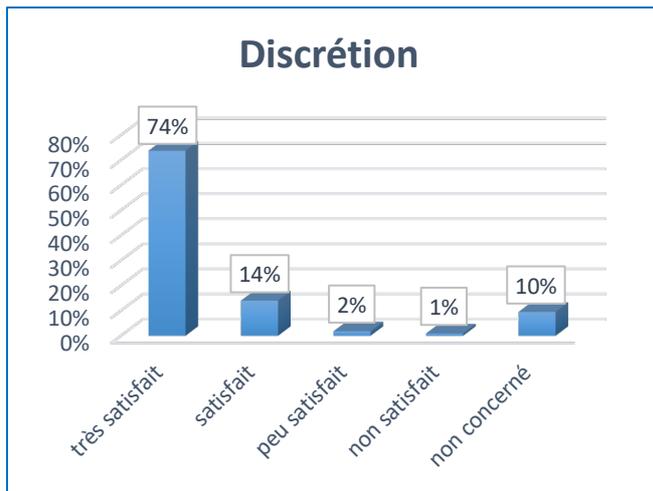


Si nous retirons les personnes non concernées par la consultation de la documentation à l'accueil, le taux de satisfaction global des usagers est de 96 %.

90% des usagers se déclarent satisfaits de la courtoisie, l'amabilité, l'écoute et l'attention des agents d'accueil.

Qualité de l'accueil physique en Mairie

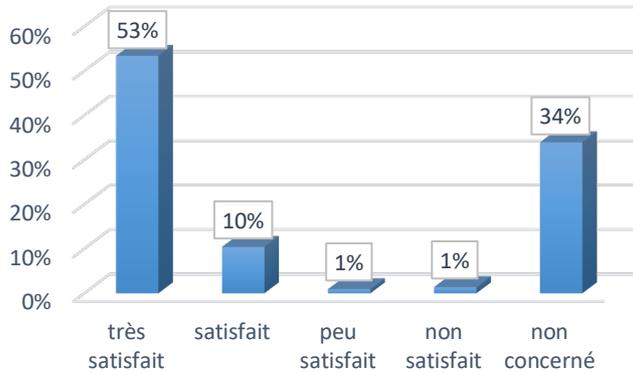




Avec un taux de satisfaction global de 97 %, la discrétion est respectée et assurée par les agents d'accueil.

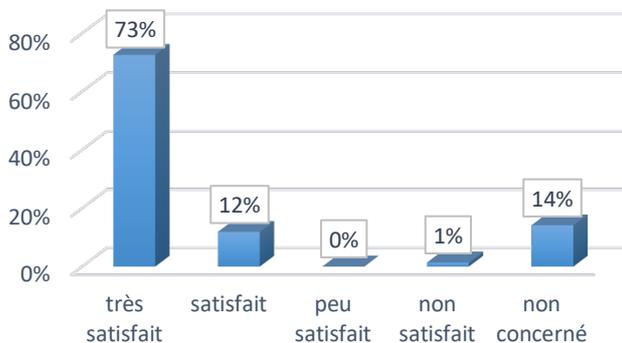
90 % des personnes enquêtées se disent satisfaites des réponses apportées à leur demande par les agents d'accueil.

Aide ou conseil pour remplir un document ?



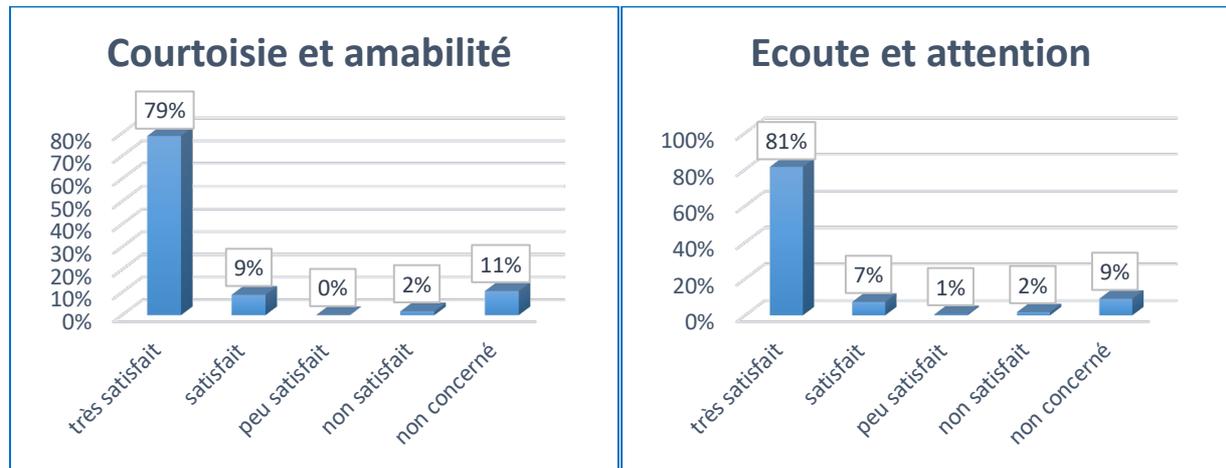
Si nous retirons les usagers qui ne sont pas concernés par ce critère, 98% sont globalement satisfaits de l'aide ou du conseil reçu par les agents d'accueil pour compléter un document.

Orientation vers le service sollicité ?

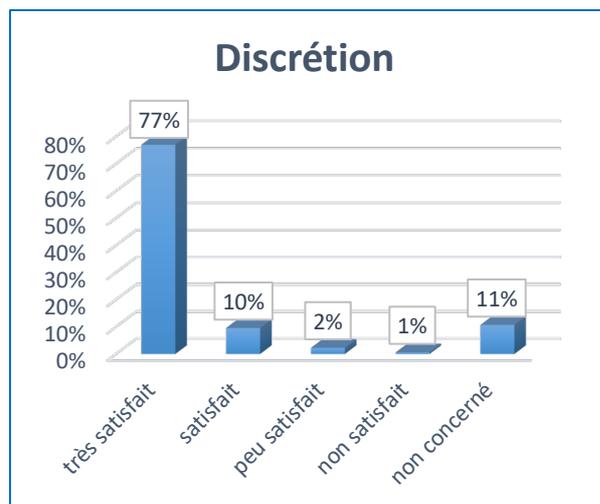


99% des usagers sont globalement satisfaits de l'orientation de l'accueil vers le service sollicité.

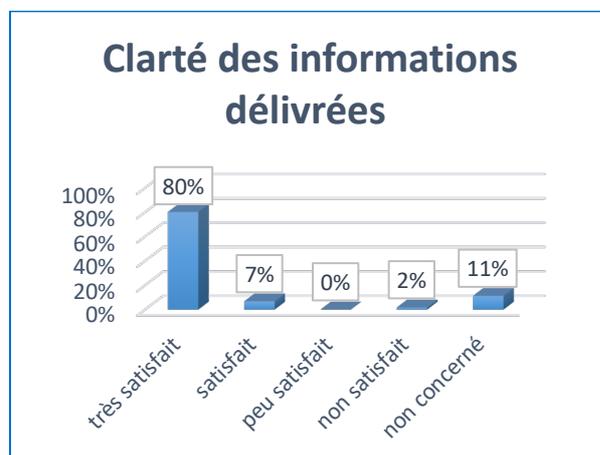
Qualité de l'accueil physique dans les services



97 % des usagers sont globalement satisfaits de la courtoisie, l'amabilité, l'écoute et l'attention des agents au sein des services du pôle Relations Usagers.

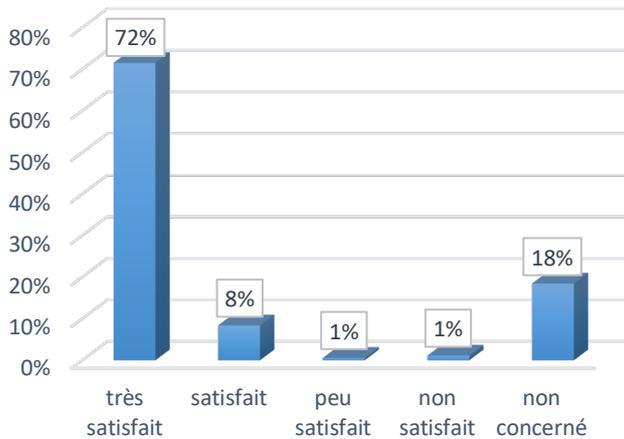


97 % des usagers sont satisfaits de la discrétion de leurs interlocuteurs au sein des services.



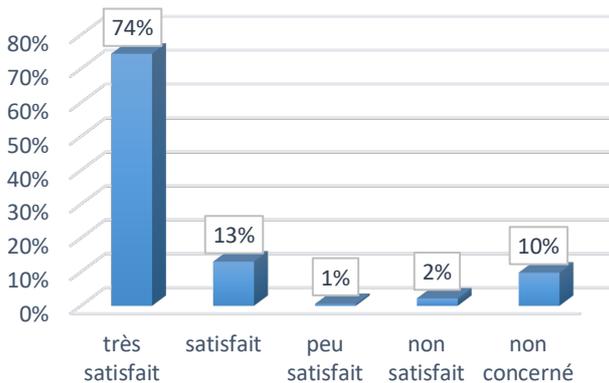
98 % des usagers considèrent que les informations délivrées par les services sont claires.

Aide personnalisée



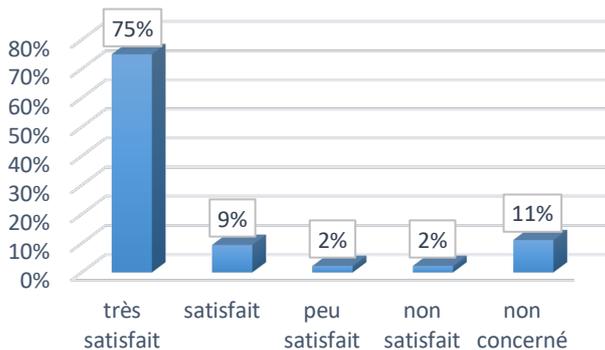
Si nous retirons les usagers qui n'ont pas eu besoin de conseils personnalisés, le taux de satisfaction global s'élève à plus de 98 %.

Qualité de la prestation offerte?



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



96% des usagers sont satisfaits du délai de traitement de leur démarche au sein des services.

Taux de respect des rendez-vous ?

A compter du 17 mars 2020, date du 1^{er} confinement, le pôle Relations Usagers propose des rendez-vous pour toutes les démarches, afin de limiter le nombre d'usagers présent sur le même temps à l'hôtel de ville. 198 personnes ont indiqué avoir été reçues sur rendez-vous.



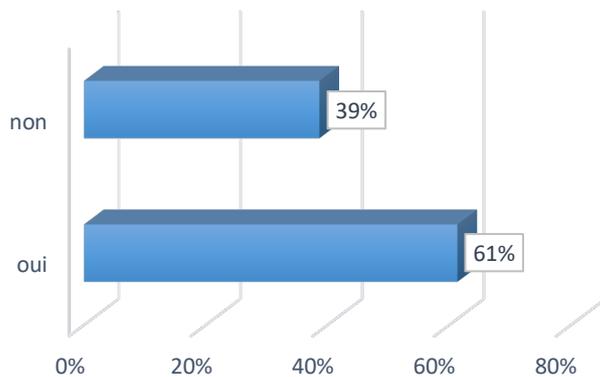
97% des usagers reçus sur rendez-vous indiquent avoir été accueillis à l'heure.



Les usagers ayant eu besoin de conseils personnalisés pour conduire leur démarche, répondent à 94% avoir reçu ces informations.

L'accueil téléphonique en mairie et dans les services

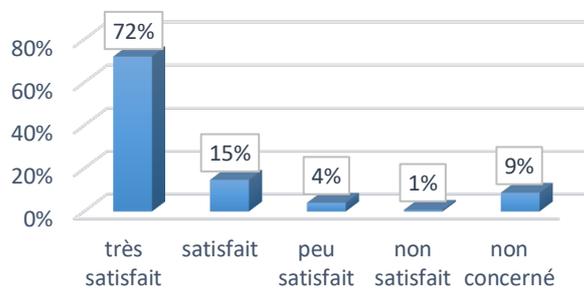
Communication téléphonique avec les services de la mairie au cours des 6 derniers mois ?



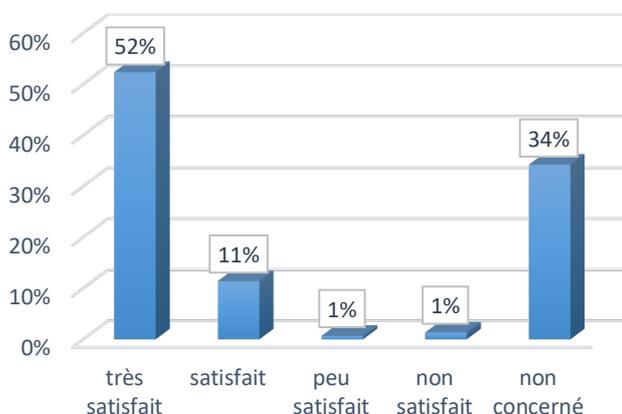
61% des personnes enquêtées ont été en communication téléphonique avec l'accueil de la mairie ou les services, au cours des 6 derniers mois.

95 % 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.

Rapidité de la prise en charge?

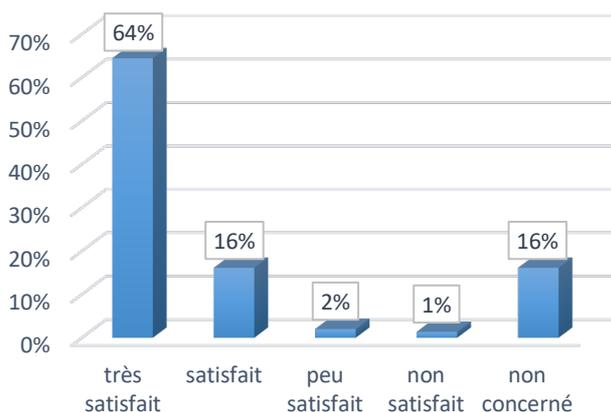


Délai de réponse par l'interlocuteur recherché ?



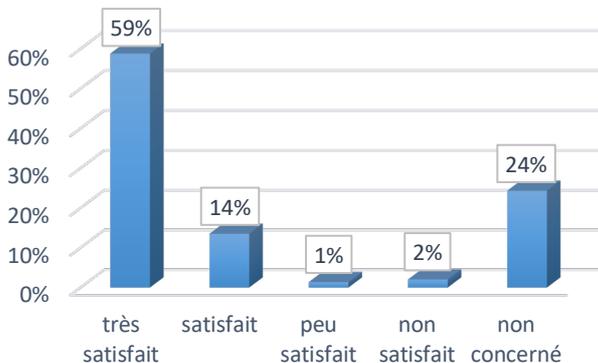
97% des usagers déclarent globalement que l'accueil identifie la collectivité à chaque prise de ligne. En effet, à chaque décroché et de manière systématique, l'agent d'accueil identifie la collectivité par « Accueil de la Mairie du Bouscat, bonjour ».

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



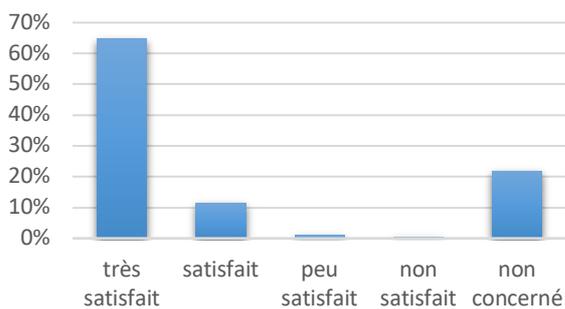
Si nous retirons les usagers non concernés par ce critère du fait qu'ils ont obtenu l'information recherchée à l'accueil, 97% des usagers déclarent globalement que les agents identifient leur service à chaque prise de ligne.

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



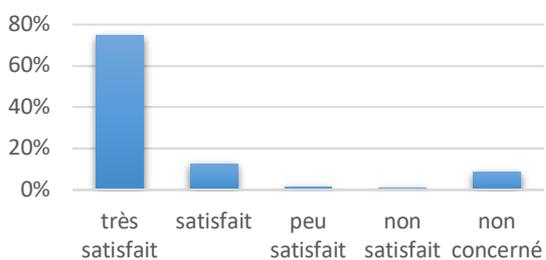
Si nous retirons de l'échantillonnage les usagers qui ont reçu l'information demandée sans être transférés, 98 % des usagers se déclarent satisfaits du délai de réponse lorsqu'ils ont été mis en relation avec un autre interlocuteur.

Courtoisie et amabilité

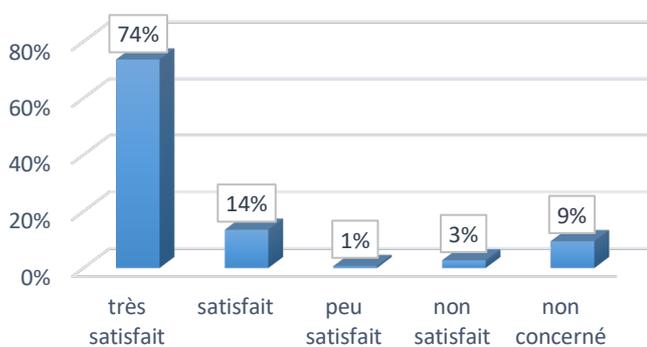


96% des usagers considèrent les réponses apportées et les informations fournies par téléphone, claires.

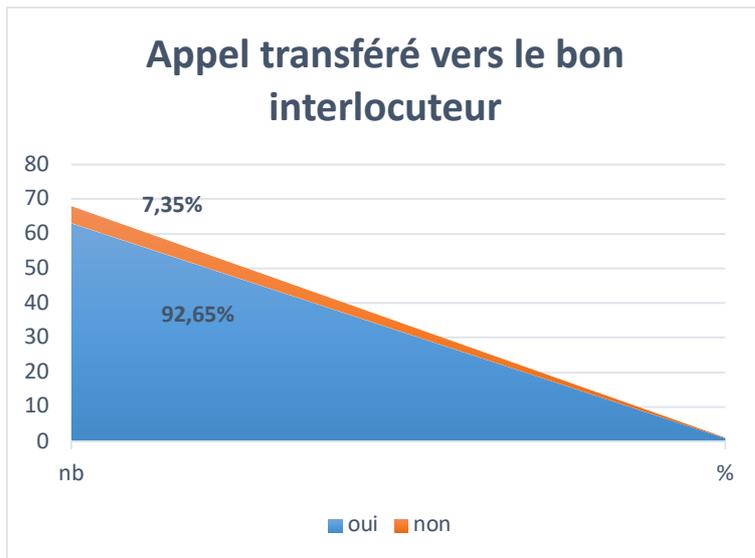
Écoute et compréhension



De la clarté de la réponse et des informations fournies?



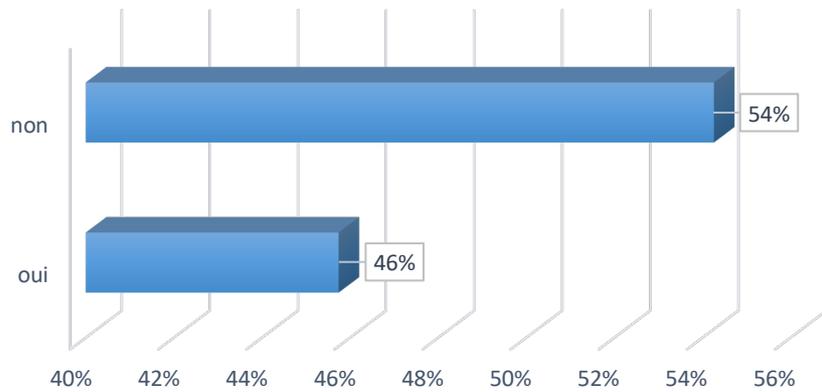
Avec un taux global de satisfaction autour de 97 %, la courtoisie, l'amabilité et l'écoute sont des qualités reconnues des agents lors d'appels téléphoniques.



Avec un taux d'appels transférés du premier coup vers le bon interlocuteur à plus de 92 %, les usagers sont satisfaits de l'accueil téléphonique en mairie et dans les services.

Les courriers

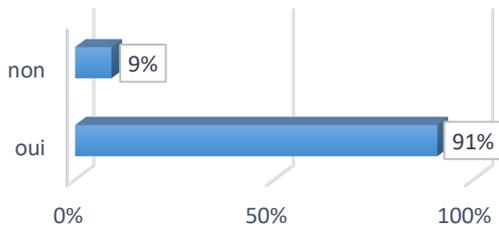
Avez-vous reçu un courrier ou un courriel de notre service au cours des 6 derniers mois ?



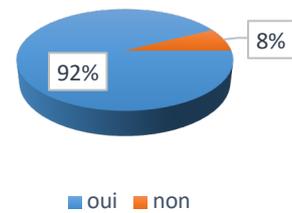
46% des usagers questionnés lors de l'enquête de satisfaction ont reçu un courrier ou courriel au cours des 6 derniers mois. 97% des usagers en sont globalement satisfaits.

Le site internet

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



Y trouvez-vous les informations que vous recherchez ?



91 % des usagers connaissent le site internet de la Ville. 92 % 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 été enregistrées

- 1 usager aimerait que les agents d'accueil utilisent un masque inclusif.
- 1 usager apprécierait une prise en charge plus rapide.

Accueil physique :

6 suggestions ont été enregistrées

- 6 usagers indiquent que l'agent d'accueil est désagréable, absence de sourire, ton employé condescendant.

Locaux :

11 suggestions ont été enregistrées

- 4 usagers se plaignent du manque de confidentialité, trop de proximité avec les services.
- 2 usagers indiquent qu'il y a trop de bruit à l'accueil général et dans la zone d'attente.
- 1 usager déplore le manque de confort et le froid de la zone d'attente.
- 1 usager trouve la salle d'attente trop encombrée.
- 1 usager apprécierait une zone d'attente élargie avec un nombre plus important de sièges à disposition.
- 1 usager souhaiterait que soit installée une horloge.
- 1 usager aimerait que des plantes vertes décoorent le hall d'accueil et l'espace d'attente.

Attentes / délais :

2 suggestions ont été enregistrées

- 1 usager indique que le délai pour l'obtention d'un rendez-vous pour un titre d'identité est trop long.
- 1 usager souhaiterait que les demandes de titre d'identité soient réalisées par mail.

Signalétique :

Aucune suggestion n'a été proposée

Autres :

8 suggestions ont été enregistrées

- 3 usagers souhaiteraient une amélioration du site internet (faciliter la navigation et les recherches), améliorer la configuration sur le téléphone.

- 3 usagers suggèrent plus de clarté dans la liste des pièces à fournir (titres d'identité, mariage...), plus d'informations pour les personnes majeures hébergées et sur la prise de rendez-vous par internet ou par téléphone.
- 1 usager aimerait que le système de notation de l'enquête soit inversé (1 très satisfaisant en 5 et 5 non concerné en 1) à l'identique de airbnb ou google.
- 1 usager attend davantage d'informations sur la collecte des déchets verts.

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 » et exclu les « non concerné ».

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 :

- **Aucun critère obtient moins de 90% de satisfaction globale**

Les conditions d'accueil en mairie et dans les services

Les points forts :

- Accessibilité à nos locaux
- Accessibilité aux personnes avec poussettes ou à mobilités réduites
- Propreté et rangement des locaux
- Temps d'attente

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 :

- Clarté des informations délivrées
- Aide personnalisée à l'occasion d'une démarche

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

