



ENQUÊTES DE SATISFACTION

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS 2022

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

Décembre 2022

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 2022, du 10 mars au 30 avril par un agent en période préparatoire au reclassement et du 21 novembre au 16 décembre par une stagiaire « Bac Pro Accueil » à l'accueil de l'Hôtel de Ville, 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 de titres d'identité, les demandes d'actes d'état-civil en ligne, des inscriptions électorales ou des recensements citoyens effectués en ligne tout au long de l'année, 461 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 (432 questionnaires).

II – Résultats et analyse

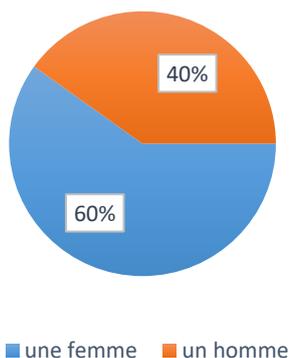
Taux de satisfaction global ¹

L'exploitation de l'enquête a permis de dégager un taux de satisfaction global de 99,02%.

Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Non satisfait	Non concerné
				
75,61 %	23,41 %	0,98 %	0,00 %	0,00 %

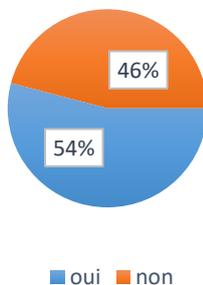
Le profil de l'utilisateur

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 ?

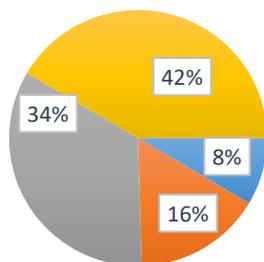


Le pôle Relations Usagers reçoit 54 % d'utilisateurs bouscatais.

Les utilisateurs n'habitants pas sur Le Bouscat résident pour 42,5 % sur Bruges, pour 28 % sur Bordeaux, pour 19 % sur une autre ville de la métropole. 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 ».

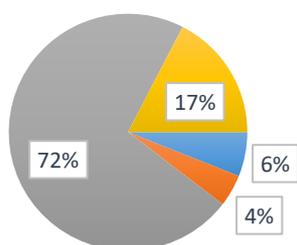
Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?



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

Le public âgé de 50 ans représente la quasi majorité de la population reçue au sein du pôle Relations Usagers.

Situation professionnelle



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

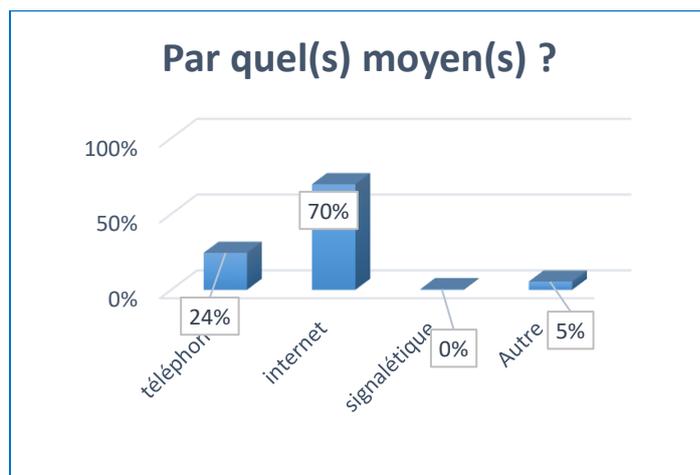
Les usagers en activité professionnelle représentent une large majorité.

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 grande 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.

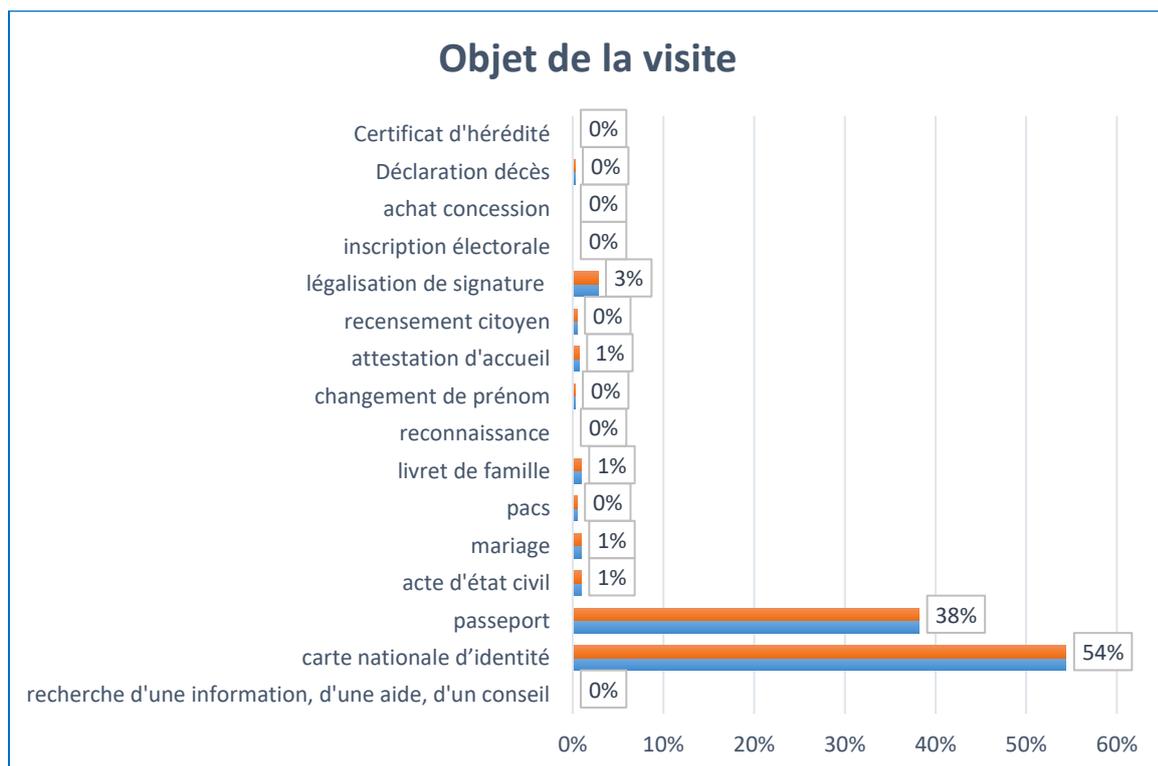
Recherche facile d'informations ?

Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Non satisfait	Non concerné
69,35 %	28,23 %	0,54 %	0,27 %	1,61 %

Informations claires et complètes ?

Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Non satisfait	Non concerné
				
71,15 %	27,20 %	0,82%	0,27 %	0,55 %

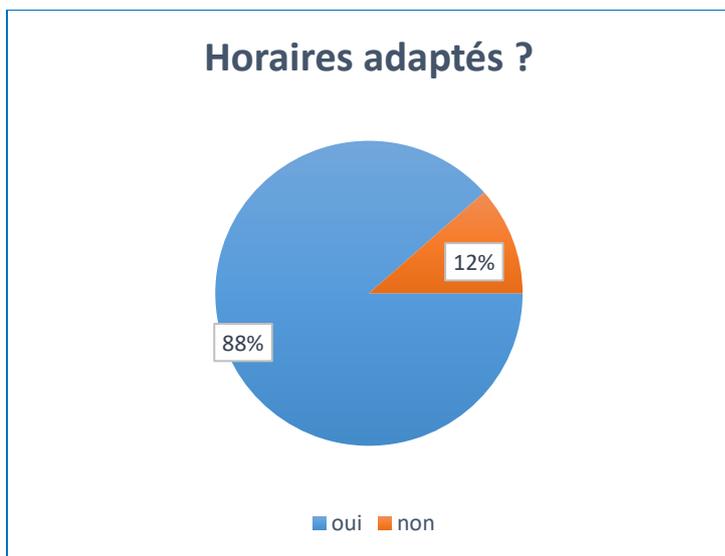
L'objet de la visite aux services « accueil », « formalités administratives », « état-civil », « affaires funéraires » et « élections »



92 % des visites concernaient des démarches en lien avec les titres d'identité (carte nationale d'identité et passeport) ; 3 % en lien avec l'état civil (demande d'acte d'état civil, reconnaissance, mariage, livret de famille ou pacs) ; 4 % concernaient les formalités administratives (attestation d'accueil, recensement citoyen, légalisation de signature ou certification de document).

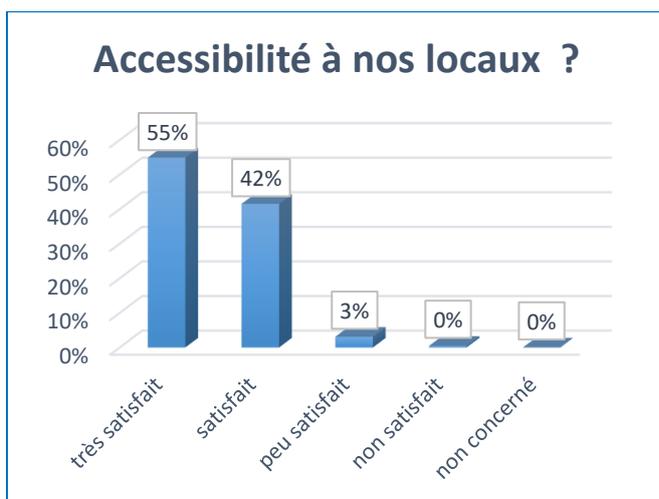
Les horaires d'ouverture de la mairie

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 88% des horaires actuels d'ouverture de la mairie et du pôle « Relations Usagers ».

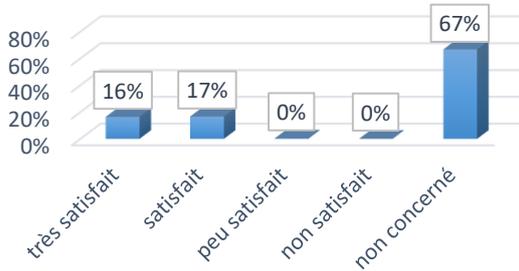
Les conditions d'accueil en mairie et dans les services



Le taux de satisfaction global en ce qui concerne l'accessibilité des locaux est de 97%.

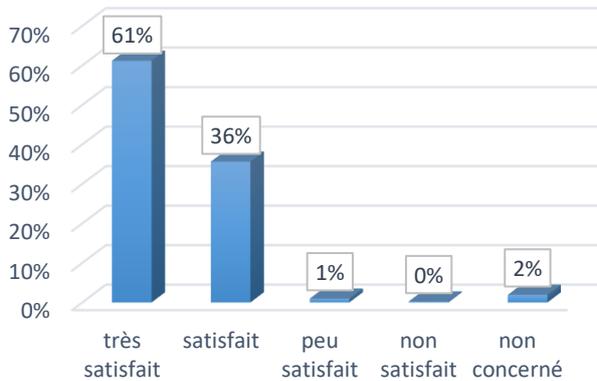
Le manque de satisfaction est exprimé le plus souvent par des difficultés à trouver une place de parking à proximité de l'Hôtel de Ville.

Accessibilité aux personnes avec poussettes ou à mobilités réduites ?



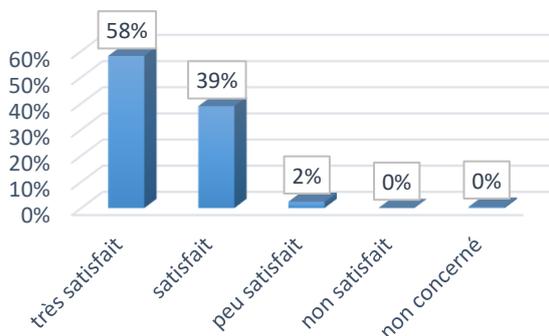
Si nous retirons les usagers non concernés par ce critère, 100 % des usagers sont satisfaits de l'accessibilité des locaux aux personnes avec poussettes ou à mobilités réduites.

Repérage et signalétique ?



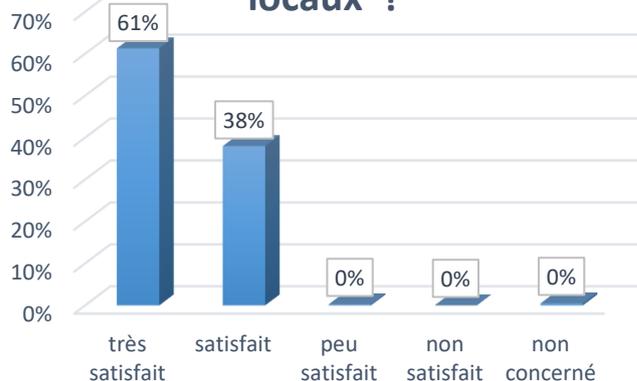
Si nous retirons de l'échantillonnage les usagers qui ne sont pas concernés par ce critère, le taux de satisfaction global relatif au repérage et à la signalétique est à 97 %

Confort de la zone d'attente ?



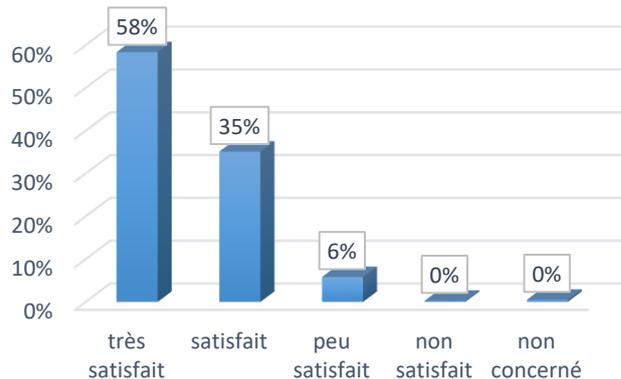
Les usagers sont largement satisfaits du confort de la zone d'attente avec un taux de satisfaction global de 98 %

Propreté et rangement des locaux ?



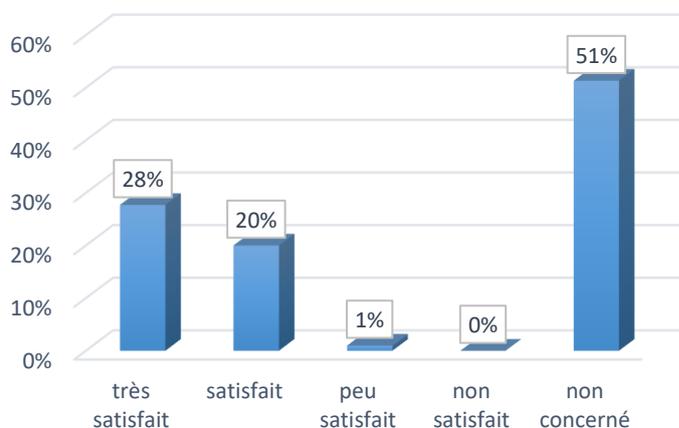
Le taux de satisfaction global relatif à la propreté et au rangement des locaux est de 100 %
Afin de suivre ce point précis, un plan de nettoyage et de suivi est mis en œuvre chaque semaine.

Confidentialité



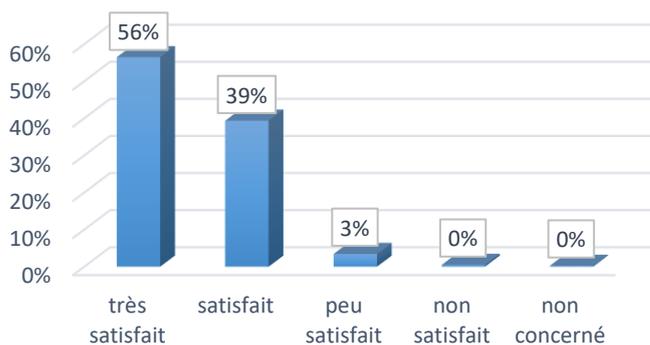
94 % des usagers se déclarent satisfaits des conditions de confidentialité en mairie.

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 %.

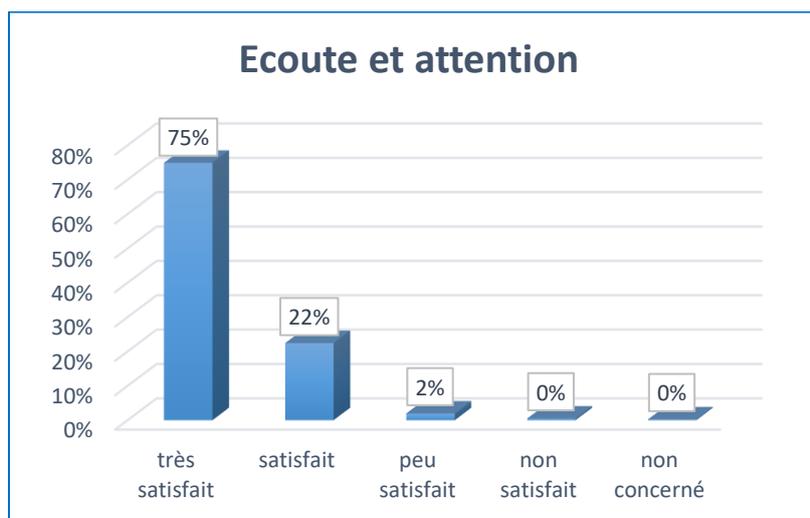
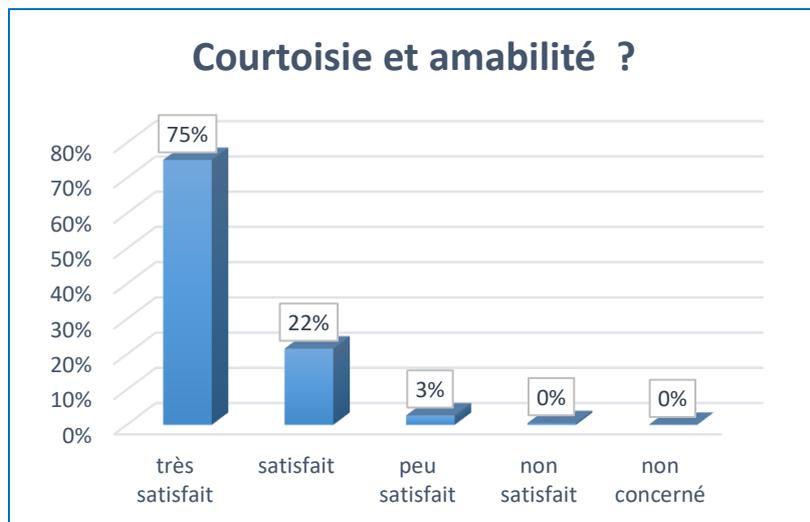
Temps d'attente



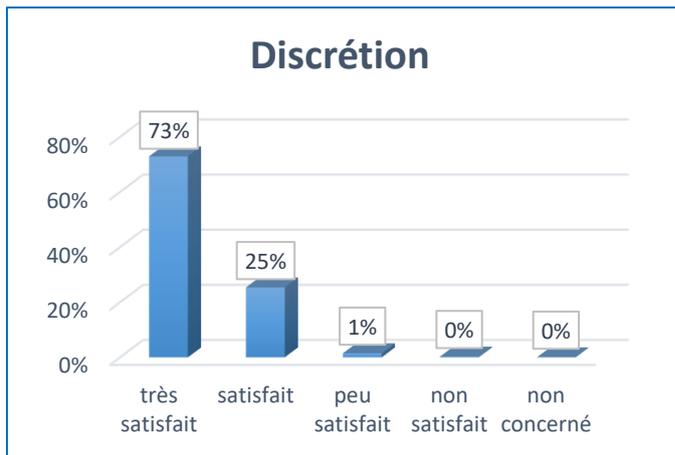
97 % des usagers sont globalement satisfaits du temps d'attente à l'accueil.

La prise en charge des usagers est généralement rapide avec un délai moyen d'attente annuel par démarche, de 2 minutes sur l'année 2022. L'accueil étant réalisé à partir du 17 mars 2020 exclusivement sur rendez-vous.

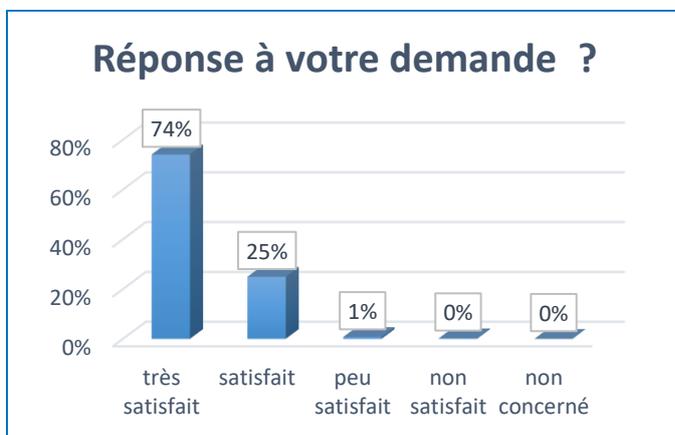
Qualité de l'accueil physique en Mairie



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

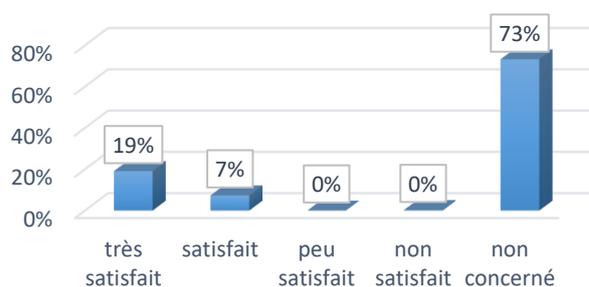


Avec un taux de satisfaction global de 98 % la discrétion est respectée et assurée par les agents d'accueil.



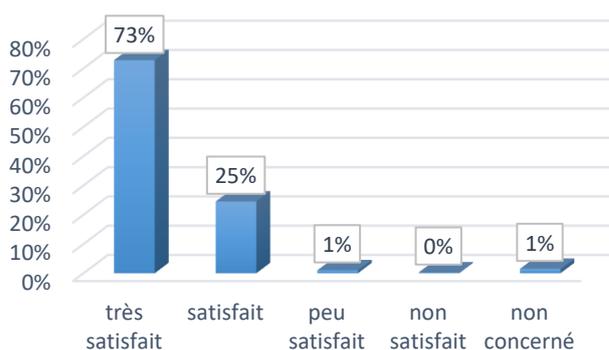
99 % des personnes enquêtées se disent satisfaites des réponses apportées à leur demande par les agents d'accueil.

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.

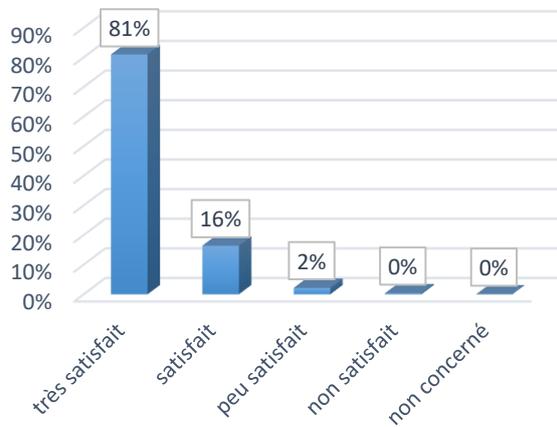
Orientation vers le service sollicité ?



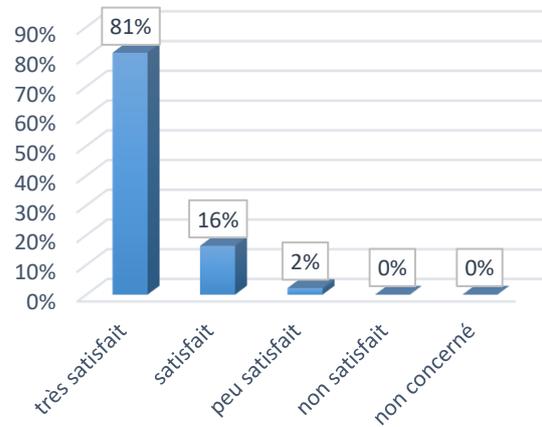
98 % des usagers sont globalement satisfaits de l'orientation de l'accueil vers le service sollicité.

Qualité de l'accueil physique dans les services

Courtoisie et amabilité

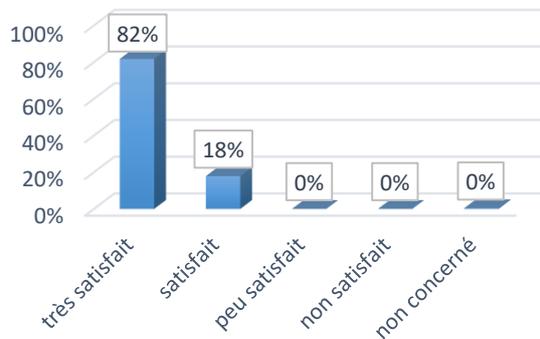


Ecoute et attention



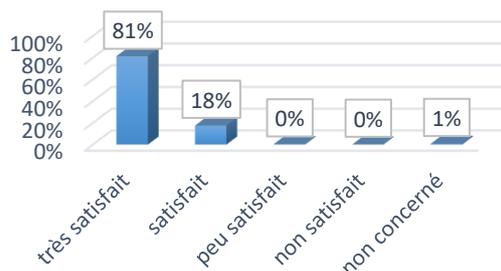
97 % des usagers sont globalement satisfaits de la courtoisie, l'amabilité, l'écoute et l'attention des agents au sein des services du pôle Relations Usagers.

Discrétion



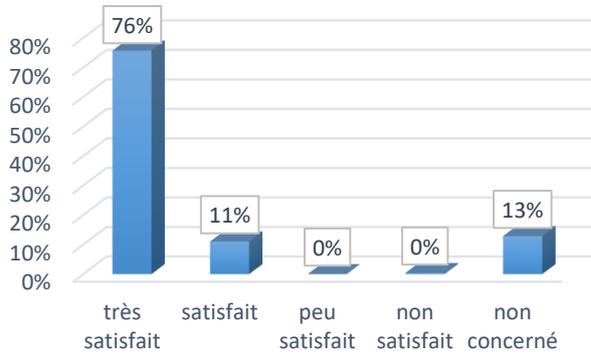
100 % des usagers sont satisfaits de la discrétion de leurs interlocuteurs au sein des services.

Clarté des informations délivrées



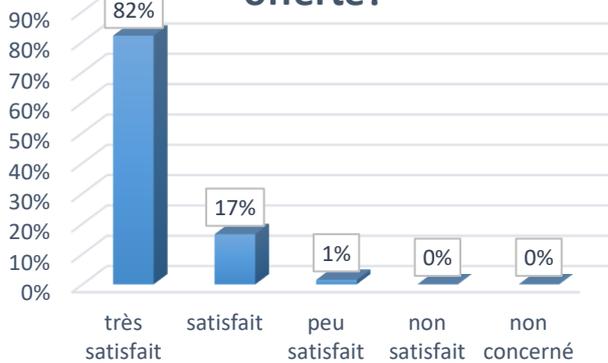
99 % des usagers considèrent que les informations délivrées par les services sont claires.

Aide personnalisée



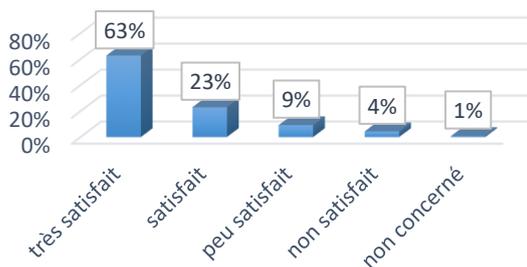
Si nous retirons les usagers qui n'ont pas eu besoin de conseils personnalisés, le taux de satisfaction global s'élève à plus de 100 %.

Qualité de la prestation offerte?



99 % 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



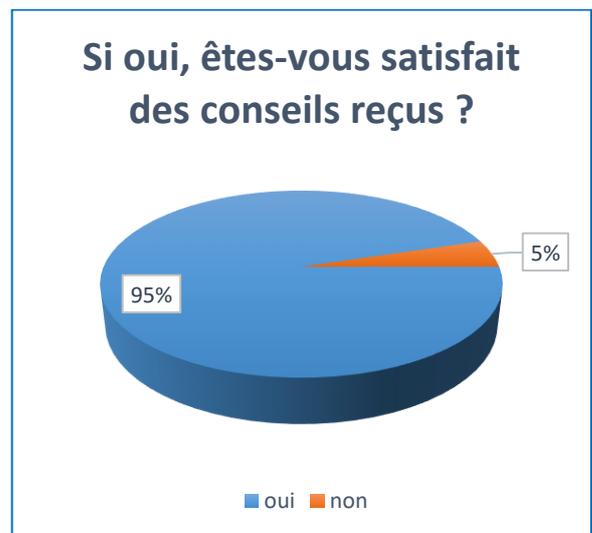
86 % des usagers sont satisfaits du délai de traitement de leur démarche au sein des services.

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



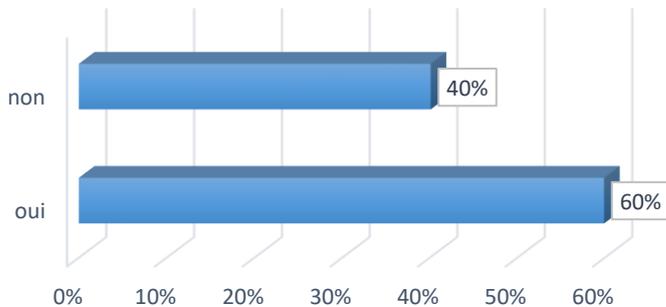
96 % des usagers reçus sur rendez-vous indiquent avoir été accueillis à l'heure.



Les usagers ayant eu besoin de conseils personnalisés pour conduire leur démarche, répondent à 95 % avoir reçu ces informations.

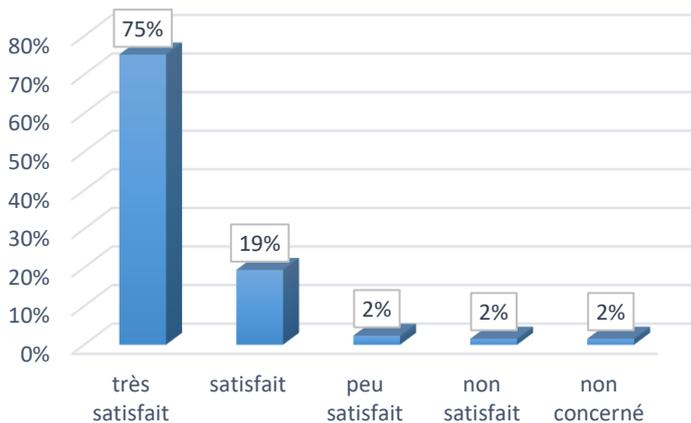
L'accueil téléphonique en mairie et dans les services

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



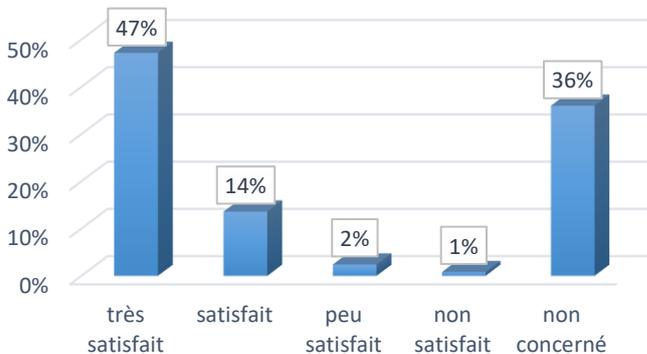
60 % des personnes enquêtées ont été en communication téléphonique avec l'accueil de la mairie ou les services, au cours des 6 derniers mois.

Rapidité de la prise en charge?



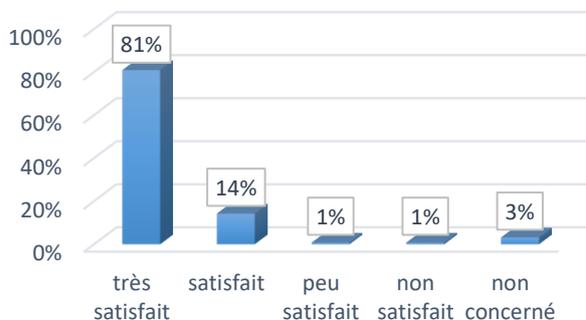
94 % des usagers se déclarent globalement satisfaits de la rapidité de la prise en charge téléphonique. L'un des critères du référentiel Qualivilles est de répondre à tout appel en moins de 4 sonneries.

Délai de réponse par l'interlocuteur recherché ?



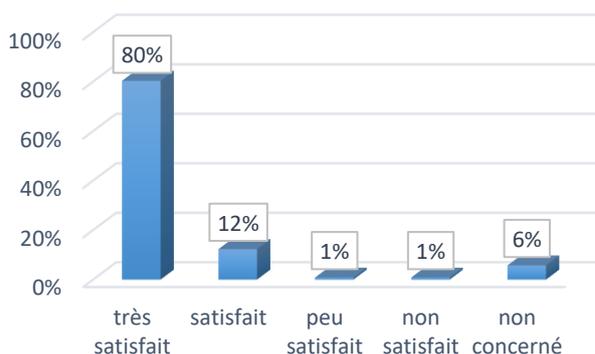
Si nous retirons de l'échantillonnage les usagers qui ont reçu l'information demandée sans être transférés, 97 % des usagers se déclarent satisfaits du délai de réponse lorsqu'ils ont été mis en relation avec un autre interlocuteur.

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



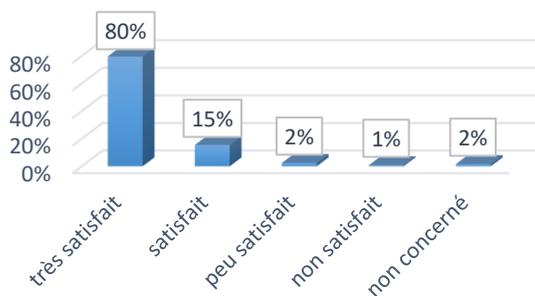
98% des usagers déclarent globalement que l'accueil identifie la collectivité à chaque prise de ligne. En effet, à chaque décroché et de manière systématique, l'agent d'accueil identifie la collectivité par « Accueil de la Mairie du Bouscat, bonjour ».

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



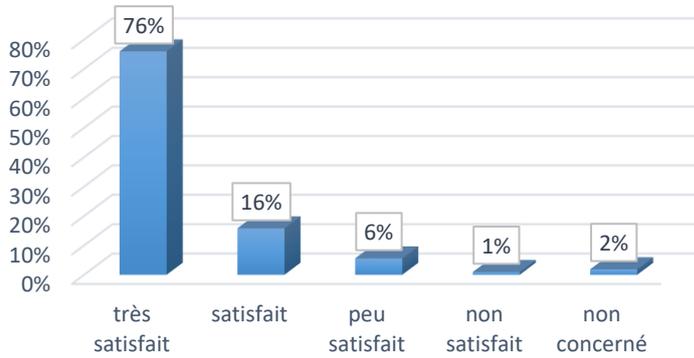
Si nous retirons les usagers non concernés par ce critère du fait qu'ils ont obtenu l'information recherchée à l'accueil, 98 % des usagers déclarent globalement que les agents identifient leur service à chaque prise de ligne.

De l'écoute et de la compréhension de votre demande par votre interlocuteur?



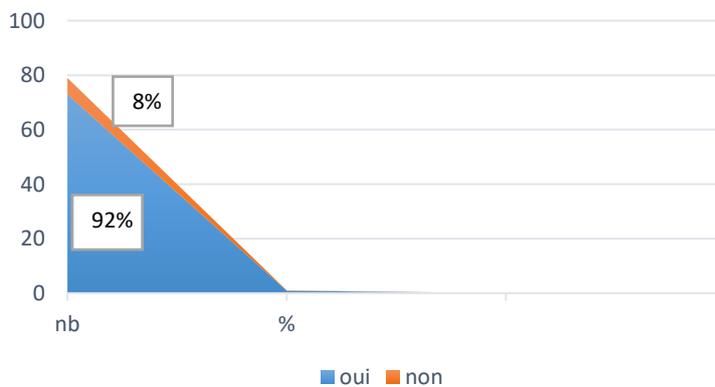
Avec un taux global de satisfaction autour de 97 %, la courtoisie, l'amabilité et l'écoute sont des qualités reconnues des agents lors d'appels téléphoniques.

De la clarté de la réponse et des informations fournies?



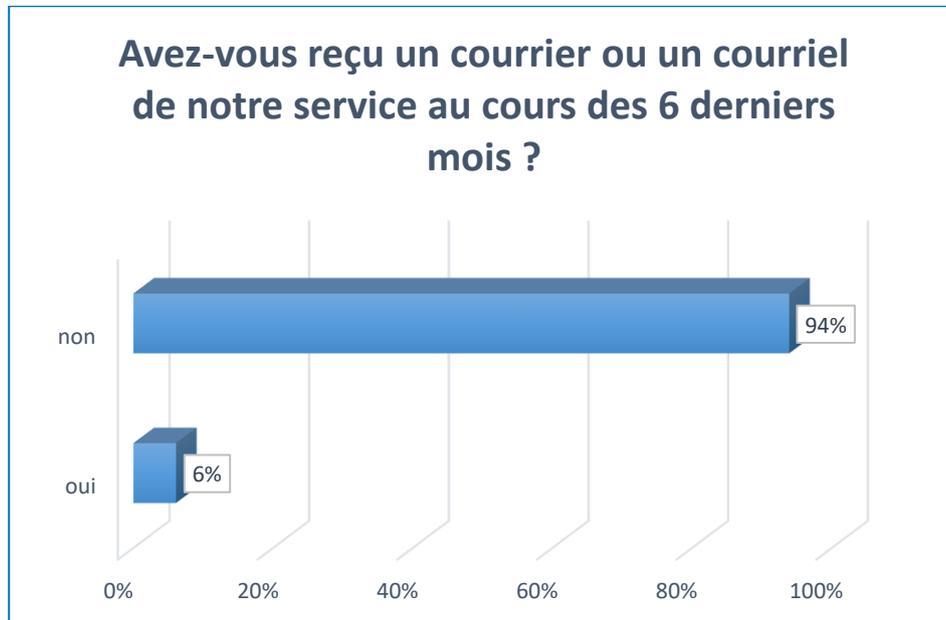
93 % des usagers considèrent les réponses apportées et les informations fournies par téléphone, claires.

Appel transféré vers le bon interlocuteur



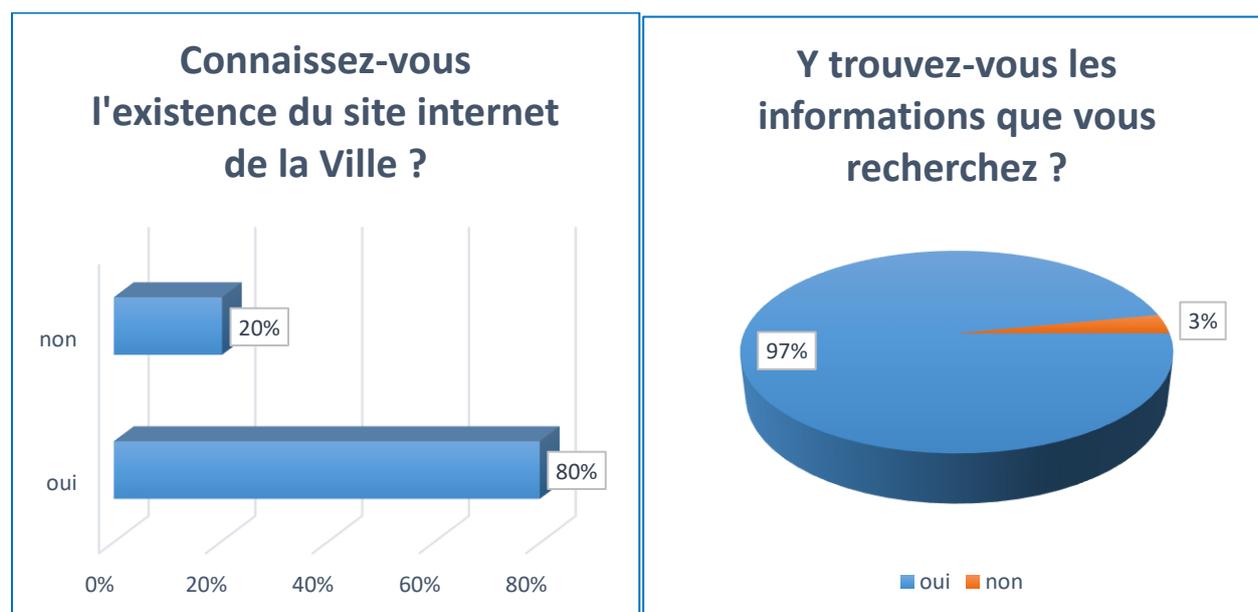
Avec un taux d'appels transférés du premier coup vers le bon interlocuteur à plus de 92 % les usagers sont satisfaits de l'accueil téléphonique en mairie et dans les services.

Les courriers



6 % des usagers questionnés lors de l'enquête de satisfaction ont reçu un courrier ou courriel au cours des 6 derniers mois. 95% des usagers en sont globalement satisfaits.

Le site internet



80 % des usagers connaissent le site internet de la Ville. 97% 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 :

1 suggestion a été enregistrée

- 1 usager indique que le répondeur téléphonique n'informait pas de la fermeture exceptionnelle de la mairie le vendredi après le jeudi de l'ascension. Il serait intéressant de prévoir cette information à l'avenir.

Accueil physique :

3 suggestions ont été enregistrées

- 1 usager souhaite que le plexiglas soit retiré afin de faciliter la communication avec l'agent d'accueil.
- 1 usager exprime la difficulté d'accessibilité à l'accueil lorsqu'il y a beaucoup de monde.
- 1 usager indique qu'il faudrait mettre en place un dispositif destiné à traiter les cas difficiles, agressivité auprès du personnel.

Locaux :

17 suggestions ont été enregistrées

- 7 usagers souhaiteraient que la salle d'attente soit plus chaleureuse, moderne et fleurie.
- 6 usagers aimeraient une nouvelle configuration des lieux afin d'améliorer la confidentialité (accueil général et dans les services).
- 2 usagers apprécieraient une salle d'attente isolée.
- 1 usager souhaiterait des toilettes publiques à l'intérieur de l'Hôtel de Ville.
- 1 usager apprécierait une zone d'attente élargie avec un nombre plus important de sièges à disposition.
- 1 usager indique que le sol à l'extérieur est glissant.

Attentes / délais :

3 suggestions ont été enregistrées

- 3 usagers indiquent que le délai pour l'obtention d'un rendez-vous pour un titre d'identité est trop long et trop compliqué.

Signalétique :

4 suggestions ont été proposées

- 1 usager souhaiterait que le nom de la Mairie du Bouscat soit plus visible.
- 1 usager aimerait que la direction de l'Hôtel de Ville du Bouscat soit indiqué au niveau de l'arrêt du tram.
- 1 usager propose que la démarche accueil soit plus visible pour les usagers.
- 1 usager aimerait que le parking soit mieux indiqué.

Autres :

44 suggestions ont été enregistrées

- 10 usagers souhaiteraient une amélioration du site internet (faciliter la navigation et les recherches), améliorer la configuration sur le téléphone.
- 9 usagers aimeraient un autre système pour la prise de rendez-vous pour les titres d'identité (plus de créneaux disponibles).
- 6 usagers préféreraient pouvoir venir retirer leur titre d'identité sans rendez-vous.
- 6 usagers demandent plus de places de parking.
- 3 usagers souhaiteraient la mise en place d'un accompagnement au numérique pour les personnes en difficultés.
- 2 usagers suggèrent plus de clarté dans la liste des pièces à fournir pour les titres d'identité (nécessité de présenter un acte de naissance ou pas, rappeler la liste dans le mail de confirmation, rappel par téléphone ou sms de rapporter l'ancien titre, 1 rendez-vous par personne pour les familles...)
- 2 usagers aimeraient ralentir la diffusion des informations sur la vidéo à l'accueil.
- 1 usager déplore que les rendez-vous les mercredis après-midis pour les titres d'identité ne soient pas réservés aux enfants scolarisés.
- 1 usager propose l'installation de panneaux numériques pour améliorer le parcours des usagers.
- 1 usager réclame un rendez-vous plus rapide dans le cas de vol ou de perte de documents d'identités (identité exploitée).
- 1 usager aimerait qu'une mairie annexe soit créée vers l'Hippodrome du Bouscat.
- 1 usager propose qu'un espace enfants soit installé avec des jeux et des livres.
- 1 usager souhaiterait que soit déposé un cendrier et une poubelle à l'extérieur de la Mairie.

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 99,02 %.

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 à 85% (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 85% de satisfaction globale**

Les conditions d'accueil en mairie et dans les services

Les points forts :

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

Qualité de l'accueil physique en Mairie

Les points forts :

- 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 :

- Clarté des informations délivrées

- Qualité de la prestation offerte
- Aide personnalisée à l'occasion d'une démarche
- Discrétion

L'accueil téléphonique en mairie et dans les services

Les points forts:

- Appel transféré vers le bon interlocuteur

