



ENQUÊTE DE SATISFACTION USAGERS 2015

Contexte

Le référentiel Qualiville, qui reprend la liste des exigences formulées et à respecter pour obtenir la certification Qualiville concernant l'accueil des administrés, intègre une évaluation de la satisfaction des usagers sur les items suivants :

- Un accueil courtois et attentif (téléphonique et physique)
- Une réponse personnalisée
- Une aide personnalisée pour l'utilisation des formulaires
- Le souhait de confidentialité des clients est respecté
- Une information/documentation complète et fiable

Il est donc obligatoire de procéder chaque année à l'évaluation de la satisfaction de nos usagers sur ces aspects.

Restitution de l'enquête de satisfaction des usagers 2015

Préalable :

- 105 personnes ont répondu
- Distribution des questionnaires par l'équipe Accueil Général

Vous êtes	Nombre	Pourcentage
Un homme	36	34,6 %
Une femme	68	65,4 %

Vous êtes	Nombre	Pourcentage
Un particulier	67	77 %
Un représentant d'association	15	17,2 %
Un professionnel	4	4,6 %
Autre	1	1,1 %
Sans réponse	0	0 %

Restitution de l'enquête de satisfaction des usagers 2015

2) Quel est votre lieu d'habitation ?	Nombre	Pourcentage
Saint-Brevin	92	87,6 %
Autres	13	12,4 %

3) Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?	Nombre	Pourcentage
Moins de 25 ans	6	5,7 %
De 26 à 35 ans	5	4,7 %
De 36 à 45 ans	23	21,7 %
De 46 à 55 ans	20	18,9 %
De 56 à 65 ans	26	24,5 %
Plus de 66 ans	26	24,5 %

Restitution de l'enquête de satisfaction des usagers 2015

4) À quelle fréquence vous rendez vous à l'Hôtel de Ville ?	Nombre	Pourcentage
1 fois par semaine	18	16,4 %
Plusieurs fois par semaine	5	4,5 %
Plusieurs fois par mois	25	22,7 %
Très rarement	62	56,4 %

5) Quel est l'objet de votre venue à la Mairie ?	Nombre	Pourcentage
Demande d'informations	35	23 %
Demande de RDV	9	5,9 %
Signalement d'un dysfonctionnement sur la commune	5	3,3 %
Formalités administratives	72	47,4 %
Autre raison	31	20,4 %

Restitution de l'enquête de satisfaction des usagers 2015

7) Etes vous satisfait, en ce qui concerne l'accueil au sein du hall d'entrée de l'Hôtel de Ville, de ?	Pourcentages de réponses			
	Tout à fait	Assez	Peu	Pas du tout
La rapidité de la prise en charge	96,2 %	2,9 %	1 %	0 %
La courtoisie et l'écoute	99 %	1 %	0 %	0 %
La qualité de la réponse apportée et/ou des renseignements fournis	92,9 %	6,1 %	1 %	0 %
L'orientation vers le service demandé ou la personne concernée	98 %	2 %	0 %	0 %
La confidentialité et la discrétion des échanges	89 %	11 %	0 %	0 %

Restitution de l'enquête de satisfaction des usagers 2015

7) Etes vous satisfait, en ce qui concerne les locaux de l'Hôtel de Ville, de ?	Pourcentages de réponses			
	Tout à fait	Assez	Peu	Pas du tout
L'accessibilité du hall d'accueil	93,2 %	5,8 %	1 %	0 %
La propreté du hall d'accueil	95 %	5 %	0 %	0 %
La documentation et les informations mises à votre disposition	86,9 %	12,1 %	1 %	0 %
Le fléchage extérieur vers l'accueil général	74,5%	22,3 %	3,2 %	0 %
Le fléchage situé dans le hall vers les différents services	71 %	22,6 %	5,4 %	1,1 %

Restitution de l'enquête de satisfaction des usagers 2015

7) Etes vous satisfait concernant l'accueil téléphonique de ?	Pourcentages de réponses			
	Tout à fait	Assez	Peu	Pas du tout
La rapidité de la prise en charge	88,6 %	11,4 %	0 %	0 %
La courtoisie et l'écoute	97,6 %	2,4 %	0 %	0 %
La qualité de la réponse apportée et/ou des renseignements fournis	89,3 %	10,7 %	0 %	0 %
L'orientation vers le service demandé ou la personne concernée	95,2 %	4,8 %	0 %	0 %
La confidentialité et la discrétion des échanges	92,8 %	7,2 %	0 %	0 %

Restitution de l'enquête de satisfaction des usagers 2015

8) Les horaires d'ouverture de l'Hôtel de Ville sont-ils adaptés à vos disponibilités ?	Pourcentages de réponses
Tout à fait	67 %
Assez	29 %
Peu	3 %
Pas du tout	1 %

9) D'une façon générale vos rapports avec la Mairie sont ils satisfaisants ?	Pourcentages de réponses
Tout à fait	82,6 %
Assez	17,4 %
Peu	0 %
Pas du tout	0 %