



**ENQUÊTE DE SATISFACTION
USAGERS 2017**

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 2017

Préalable :

- 48 personnes ont répondu Distribution des questionnaires par l'équipe Accueil Général du 25/09 au 15/10/17

Vous êtes	Nombre	Pourcentage
Un homme	23	47,9 %
Une femme	25	52,1 %

Vous êtes	Nombre	Pourcentage
Un particulier	24	61,5 %
Un représentant d'association	8	20,5 %
Un professionnel	1	2,6 %
Autre	6	15,4 %
Sans réponse	0	0 %

Restitution de l'enquête de satisfaction des usagers 2017

2) Quel est votre lieu d'habitation ?	Nombre	Pourcentage
Saint-Brevin	39	100 %
Autres	0	0 %

3) Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?	Nombre	Pourcentage 2017
Moins de 25 ans	3	6,3 %
De 26 à 35 ans	2	4,2 %
De 36 à 45 ans	3	6,3 %
De 46 à 55 ans	9	18,8 %
De 56 à 65 ans	13	27,1 %
Plus de 66 ans	18	37,5 %

Restitution de l'enquête de satisfaction des usagers 2017

4) A quelle fréquence vous rendez vous à l'Hôtel de Ville ?	Nombre	Pourcentage 2017
1 fois par semaine	2	4,3 %
Plusieurs fois par semaine	5	10,6 %
Plusieurs fois par mois	12	25,5 %
Très rarement	28	59,6 %

5) Quel est l'objet de votre venue à la mairie ?	Nombre	Pourcentage 2017
Demande d'informations	22	37,9 %
Demande de RDV	5	8,6 %
Signalement d'un dysfonctionnement sur la commune	4	6,9 %
Formalités administratives	23	39,7 %
Autre raison	4	6,9 %

Restitution de l'enquête de satisfaction des usagers 2017

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 2017			
	Tout à fait	Assez	Peu	Pas du tout
La rapidité de la prise en charge	95,7 %	2,1 %	0 %	2,1 %
La courtoisie et l'écoute	92,9 %	4,8 %	0 %	2,4 %
La qualité de la réponse apportée et/ou des renseignements fournis	94,7 %	2,6 %	0 %	2,6 %
L'orientation vers le service demandé ou la personne concernée	92,9 %	2,4 %	0 %	4,8 %
La confidentialité et la discrétion des échanges	80 %	12,5 %	5 %	2,5 %

Remarque : 1 personne a répondu « pas du tout » à toutes les questions

Restitution de l'enquête de satisfaction des usagers 2017

7) Etes vous satisfait en ce qui concerne les locaux de l'Hôtel de Ville de ?	Pourcentages de réponses 2017			
	Tout à fait	Assez	Peu	Pas du tout
L'accessibilité du hall d'accueil	93,3%	6,7%	0,0%	0,0%
La propreté du hall d'accueil	92,7%	7,3%	0,0%	0,0%
La documentation et les informations mises à votre disposition	82,1%	17,9%	0,0%	0,0%
Le fléchage extérieur vers l'accueil général	84,2%	13,2%	2,6%	0,0%
Le fléchage situé dans le hall vers les différents services	77,1%	17,1%	5,7%	0,0%

Restitution de l'enquête de satisfaction des usagers 2017

7) Etes vous satisfait concernant l'accueil téléphonique de ?	Pourcentages de réponses 2017			
	Tout à fait	Assez	Peu	Pas du tout
La rapidité de la prise en charge	87,5%	10,0%	2,5%	0,0%
La courtoisie et l'écoute	91,2%	5,9%	0,0%	2,9%
La qualité de la réponse apportée et/ou des renseignements fournis	90,9%	6,1%	0,0%	3,0%
L'orientation vers le service demandé ou la personne concernée	91,4%	5,7%	0,0%	2,9%
La confidentialité et la discrétion des échanges	87,5%	6,3%	3,1%	3,1%

Restitution de l'enquête de satisfaction des usagers 2017

8) Les horaires d'ouverture de l'Hôtel de Ville sont-ils adaptés à vos disponibilités ?	Pourcentages de réponses 2017
Tout à fait	79,5 %
Assez	13,6 %
Peu	2,3 %
Pas du tout	4,5 %

9) D'une façon générale vos rapports avec la Mairie sont ils satisfaisants ?	Pourcentages de réponses 2017
Tout à fait	80 %
Assez	12,5 %
Peu	5 %
Pas du tout	2,5 %