



**ENQUÊTE DE SATISFACTION
USAGERS 2016**

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 2016

Préalable :

- Distribution des questionnaires par l'équipe Accueil Général du 05 au 23/09/16

Vous êtes	Nombre	Pourcentage
Un homme	59	46,1 %
Une femme	69	53,9 %

Vous êtes	Nombre	Pourcentage
Un particulier	86	78,2 %
Un représentant d'association	17	15,5 %
Un professionnel	5	4,5 %
Autre	2	1,8 %
Sans réponse	0	0 %

Restitution de l'enquête de satisfaction des usagers 2016

2) Quel est votre lieu d'habitation ?	Nombre	Pourcentage
Saint-Brevin	112	89,6 %
Autres	13	10,4 %

3) Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?	Nombre	Pourcentage 2016
Moins de 25 ans	7	5,5 %
De 26 à 35 ans	15	11,7 %
De 36 à 45 ans	19	14,8 %
De 46 à 55 ans	16	12,5 %
De 56 à 65 ans	39	30,5 %
Plus de 66 ans	32	25 %

Restitution de l'enquête de satisfaction des usagers 2016

4) A quelle fréquence vous rendez vous à l'Hôtel de Ville ?	Nombre	Pourcentage 2016
1 fois par semaine	3	2,4 %
Plusieurs fois par semaine	6	4,8 %
Plusieurs fois par mois	38	30,4 %
Très rarement	78	62,4 %

5) Quel est l'objet de votre venue à la mairie ?	Nombre	Pourcentage 2016
Demande d'informations	46	28,8 %
Demande de RDV	16	10 %
Signalement d'un dysfonctionnement sur la commune	4	2,5 %
Formalités administratives	74	46,3 %
Autre raison	20	12,5 %

Restitution de l'enquête de satisfaction des usagers 2016

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 2016			
	Tout à fait	Assez	Peu	Pas du tout
La rapidité de la prise en charge	91,9 %	8,1 %	0 %	0 %
La courtoisie et l'écoute	96,6 %	3,4 %	0 %	0 %
La qualité de la réponse apportée et/ou des renseignements fournis	93,3 %	6,7 %	0 %	0 %
L'orientation vers le service demandé ou la personne concernée	94,2 %	5,8 %	0 %	0 %
La confidentialité et la discrétion des échanges	85,5 %	10,3 %	3,4 %	0 %

Restitution de l'enquête de satisfaction des usagers 2016

7) Etes vous satisfait en ce qui concerne les locaux de l'Hôtel de Ville de ?	Pourcentages de réponses 2016			
	Tout à fait	Assez	Peu	Pas du tout
L'accessibilité du hall d'accueil	90,2 %	8,9 %	0,8 %	0 %
La propreté du hall d'accueil	98,4 %	0,8 %	0,8 %	0 %
La documentation et les informations mises à votre disposition	91,7 %	8,3 %	0 %	0 %
Le fléchage extérieur vers l'accueil général	80,8 %	18,3 %	0,8 %	0 %
Le fléchage situé dans le hall vers les différents services	78,3 %	18,3 %	2,5 %	1,1 %

Restitution de l'enquête de satisfaction des usagers 2016

7) Etes vous satisfait concernant l'accueil téléphonique de ?	Pourcentages de réponses 2016			
	Tout à fait	Assez	Peu	Pas du tout
La rapidité de la prise en charge	88,3 %	10,8 %	0,9 %	0 %
La courtoisie et l'écoute	94,2 %	5,8 %	0 %	0 %
La qualité de la réponse apportée et/ou des renseignements fournis	91,2 %	8,8 %	0 %	0 %
L'orientation vers le service demandé ou la personne concernée	90,3 %	9,7 %	0 %	0 %
La confidentialité et la discrétion des échanges	91,3 %	6,8 %	1 %	1 %

Restitution de l'enquête de satisfaction des usagers 2016

8) Les horaires d'ouverture de l'Hôtel de Ville sont-ils adaptés à vos disponibilités ?	Pourcentages de réponses 2016
Tout à fait	68,3 %
Assez	25,4 %
Peu	4,8 %
Pas du tout	1,6 %

9) D'une façon générale vos rapports avec la Mairie sont ils satisfaisants ?	Pourcentages de réponses 2016
Tout à fait	81,8 %
Assez	17,3 %
Peu	0 %
Pas du tout	0 %