

Nous remercions les participants de nous avoir accordé un peu de temps pour répondre à cette enquête de satisfaction réalisée en ligne et à l'accueil de l'Espace Familles dans le cadre de la Démarche Qualité.

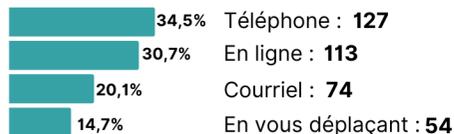
Le référentiel Qualivilles® précise que les résultats de l'enquête de satisfaction sont analysés et donnent lieu à la mise en œuvre d'actions d'amélioration lorsqu'un taux de satisfaction est inférieur à 75 %.



**202 PARTICIPANTS**  
DU 10 MAI AU 09 JUIN 2023

### GÉNÉRALITÉS

#### 1 Quel(s) moyen(s) utilisez vous pour contacter l'Espace Familles\* ?



\*Plusieurs réponses possibles

► **85,3%** prennent contact à distance

#### 2 Quel est l'objet de votre démarche\* ?

Inscription & Réservations : 166  
Quotient Familial : 81  
Renseignements : 85  
Factures : 113

\*Plusieurs réponses possibles



#### 3 Quel(s) mode(s) de paiement utilisez-vous\* ?

Espèces : 22  
Chèque : 12  
Carte bancaire : 76  
Prélèvement automatique : 64  
CB en ligne : 80  
CESU / Chèque Vacances : 1  
Virement en ligne : 13

\*Plusieurs réponses possibles

Avec **58,2%**  
la **Carte Bancaire** est  
le moyen de paiement  
le plus utilisé

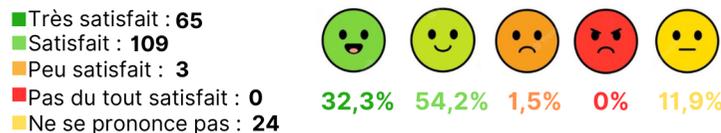
### ACCUEIL DES USAGERS

9

#### La courtoisie



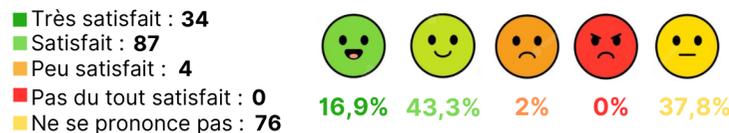
#### Temps d'attente



#### Confort de la zone d'attente



#### Brochures et publications disponibles



#### Lisibilité de l'affichage



13

### LA QUALITÉ DU SERVICE

Globalement, êtes-vous satisfait(e) des renseignements et des prestations délivrés par l'Espace Familles ?



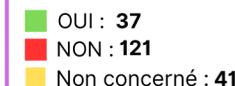
**99%**  
DÉCLARENT ÊTRE SATISFAITS

Calcul basé sur 202 réponses

OUI ■ 200 NON ■ 2

14

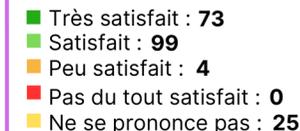
#### Avez-vous demandé de l'aide pour remplir un formulaire ?



### ENTRETIEN AVEC UN AGENT

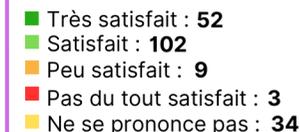
15

#### L'attention des agents à votre demande vous a-t-elle paru ?



16

#### La discrétion et le respect de la confidentialité vous semblent-ils ?



#### 4 Connaissez-vous les horaires de l'Espace Familles ?

OUI : 132  
NON : 69



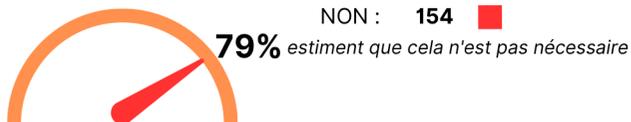
**79%** déclarent s'informer des horaires sur internet (Espace Citoyens, site de la Ville, Google, ...)

#### 5 Ces horaires vous conviennent-ils ?

OUI : 109 NON : 23  
**82,6%** **17,4%**

#### 6 Préfèreriez-vous une ouverture à d'autres horaires ?

OUI : 44  
NON : 154



#### Si oui, quelle(s) proposition(s) ?

16	Le samedi matin	13,6%
29	Temps méridien (12h30/13h15)	24,6%
22	Après 17h	18,6%
51	Aucune	43,2%

*car l'Espace Citoyens est disponible 24h/24 & 7J/7*

#### 7 Concernant l'accessibilité au service, êtes-vous ?

Très satisfait : 77  
Satisfait : 105  
Peu satisfait : 10  
Pas du tout satisfait : 0  
Non concerné : 9



#### 8 À quelle fréquence utilisez-vous les services de l'Espace Familles ?

5	1ère visite	2,5%
20	1 fois par semaine	9,9%
133	1 fois par mois	65,8%
44	Plus d'1 fois par mois	21,8%

## ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

#### 10 Lors de vos appels téléphoniques, avez-vous été satisfait(e) de l'accueil qui vous a été réservé ?

OUI : 194  
NON : 5



**97,5%**

DÉCLARENT ÊTRE SATISFAITS

## DÉMARCHES EN LIGNE

#### 11 Utilisez-vous votre compte Espace Citoyens pour effectuer vos consultations et vos démarches en ligne ?

OUI : 177  
NON : 24



**88,1%**  
utilisent l'Espace Citoyens

#### 12 Depuis quel appareil vous connectez-vous le plus souvent à votre Espace Citoyens ?



**61,5%**

utilisent leur téléphone mobile ou smartphone pour se connecter



17

#### L'accessibilité aux services en ligne

Très satisfait : 54  
Satisfait : 117  
Peu satisfait : 21  
Pas du tout satisfait : 0



#### Clarté et lisibilité de la navigation

Très satisfait : 38  
Satisfait : 120  
Peu satisfait : 33  
Pas du tout satisfait : 0



#### Informations, modes d'emploi, actualités

Très satisfait : 40  
Satisfait : 130  
Peu satisfait : 21  
Pas du tout satisfait : 0



#### Système de paiement en ligne

Très satisfait : 78  
Satisfait : 99  
Peu satisfait : 11  
Pas du tout satisfait : 2



#### Espace de stockage personnel en ligne

Très satisfait : 42  
Satisfait : 133  
Peu satisfait : 14  
Pas du tout satisfait : 1



#### Rapidité de traitement des demandes en ligne

Très satisfait : 70  
Satisfait : 115  
Peu satisfait : 5  
Pas du tout satisfait : 0



#### 18 Dans l'ensemble, êtes-vous satisfait(e) de vos démarches en ligne sur l'Espace Citoyens ?

OUI : 183  
NON : 9

**95,3%** DÉCLARENT ÊTRE SATISFAITS

## VOTRE PROFIL

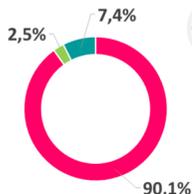
#### 19 Vous êtes ?

Une femme : 167  
Un homme : 36



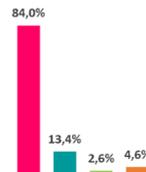
#### 20 Vous résidez ?

Libourne : 182  
CALI : 15  
Hors CALI : 5



#### 21 Vous êtes ?

En activité : 163  
Sans emploi : 26  
Retraité(e) : 5  
Autre : 9



#### 22 Tranche d'âge ?

18-24 ans : 5  
25-39 ans : 93  
40-59 ans : 99  
60 et + : 6

