

Libourne, le 24 mars 2015

Direction citoyenneté et culture

Affaire suivie par Mme Pascale César
Directrice générale adjointe
05 57 55 33 21
Secrétariat : 05 57 55 33 27
PC/FR/2015/

Enquête de satisfaction auprès des usagers 15 janvier – 15 février 2015

629 personnes ont été sollicitées, seuls 355 ont souhaité répondre.

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

Sur les horaires d'ouverture

Seuls 52 % connaissent les horaires d'ouverture.

63 % des personnes interrogées sont satisfaits des horaires proposés → sur les 37 % de non satisfaits (soit 123 personnes) :

- **Seulement 95 personnes soit 26.7 % du total des personnes interrogées (355) souhaitent une ouverture le samedi matin.**

Sur l'accessibilité des locaux :

Près de 95 % des personnes interrogées sont satisfaits voire très satisfaits.

Concernant l'accueil des usagers

L'accueil général - Hall d'accueil – Points forts

- Orientation : 98 % de satisfaction
- Courtoisie : 98 % de satisfaction
- Temps d'attente : 97 % de satisfaction
- Confort de la zone d'attente : 81 % de satisfaction

L'accueil général - Hall d'accueil – Points sensibles

- **Mises à dispositions brochures et prospectus : 56 %**
- **Lisibilité de la signalétique : 48 %**
- **Circulation dans le hall d'accueil : 72.1 %**

Pôle des droits civiques – Points forts

- Courtoisie : 98 % de satisfaction
- Temps d'attente : 98 % de satisfaction
- Confort de la zone d'attente : 94 % de satisfaction

Pôle des droits civiques – Points sensibles

- Confidentialité entre l'espace d'attente et la banque d'accueil : **72 % de satisfaction**

Concernant la qualité du service

- Satisfaction sur l'obtention des documents et renseignements fournis : 88 % de satisfaction

Lors de l'entretien

- Avez-vous été gênés par des interruptions ? non à 77 %
- L'attention des agents à l'égard de l'utilisateur : 92 % de satisfaction
- Discrétion et respect de la confidentialité : 76% de satisfaction

Les rendez-vous

Pour les libournais

- **Délai d'obtention du RDV : 63 % sont satisfaits**
- **Horaire proposé : 60.5 % sont satisfaits**
- Ponctualité : 84 % sont satisfaits

Pour les hors libournais

- **Délai d'obtention du RDV : 69 % sont satisfaits**
- Horaire proposé : 75 % sont satisfaits
- Ponctualité : 75 % sont satisfaits

Lors des appels téléphoniques

Etes-vous satisfait de l'accueil qui vous a été réservé : 95 % sont satisfaits