

**Enquête de satisfaction auprès des usagers  
Accueil Général Hôtel de Ville, Pôle Droits Civiques  
29 janvier 2018 – 23 février 2018**

-----

**370 personnes ont accepté de répondre** à cette enquête de satisfaction en 2018, 365 personnes pour celle de l'an dernier.

**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 lorsqu'un taux de satisfaction est inférieur à 75 %**.

#### **HORAIRES D'OUVERTURE**

**83,24 % connaissent les horaires d'ouverture de la Mairie** pour **47,50%** l'an dernier.

**90,54 % des usagers sont satisfaits des horaires adaptés proposés**, pour **87,8%** l'an dernier.

#### **ACCESSIBILITE DES LOCAUX**

**93,95 % des personnes interrogées sont satisfaites voire très satisfaites de l'accessibilité aux locaux**, **97%** l'an dernier.

#### **ACCUEIL DES USAGERS**

**Près de 97,23 % des personnes interrogées sont satisfaites voire très satisfaites de l'accueil** qui leur a été réservé en Mairie, **98%** l'an dernier.

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

- **Orientation : 98,84% de satisfaction**, 100% de satisfaction en 2017.
- **Courtoisie : 98,85% de satisfaction**, 98,67% de satisfaction en 2017
- **Temps d'attente : 100% de satisfaction**, 99,55% de satisfaction en 2017.
- **Confort de la zone d'attente : 100% de satisfaction**, 98,53 % de satisfaction en 2017.
- **Circulation dans le hall d'accueil : 99,16% de satisfaction**, 99,55 % en 2017.
- **Lisibilité de la signalétique : 95,35% de satisfaction**, 93,50% de satisfaction en 2017.
- **Mise à disposition brochures et prospectus : 97,60 % de satisfaction**

##### **Axes de progrès envisagés :**

. La mise en cohérence de l'affichage,

### **Pôle des droits civiques – Points forts**

- **Courtoisie : 97,95% de satisfaction**, 98.85% l'an dernier
- **Temps d'attente : 98,98% de satisfaction**, 98.56 % l'an dernier
- **Confort de la zone d'attente : 97,99% de satisfaction**, 98.47% l'an dernier.

### **Les rendez-vous**

- **Délai d'obtention du RDV : 88,38% sont satisfaits**, 87,75 % l'an dernier
- **Horaire proposé : 89,85% sont satisfaits**, 96,94 % l'an dernier
- **Ponctualité : 100% sont satisfaits**, 92,86 % l'an dernier

**Les résultats peuvent être encore optimisés**, notamment en matière **de délai d'obtention des rendez-vous et de proposition d'horaires**. Le logiciel de gestion des RV doit notamment y contribuer.

## **QUALITE DU SERVICE**

### **Prise en compte de la demande,**

**95,78% sont satisfaits ou très satisfaits de la prise en compte de leur demande**, 87,9% l'an dernier.

### **Entretien accueil physique**

- Avez-vous été **gênés par des interruptions ? non à 96,65 %**, à 97,8 % l'an dernier.
- L'attention des agents à l'égard de l'utilisateur :  
**99,3 % sont satisfaits**, 99,2% l'an dernier,
- Confidentialité entre l'espace d'attente et la banque d'accueil :  
**83,86% des usagers sont satisfaits**, pour 96,42% l'an dernier.

**Axe de progrès envisagé** : reconfiguration des locaux.

### **Lors des appels téléphoniques**

**93,95% sont satisfaits ou très satisfaits de l'accueil téléphonique** qui leur a été réservé, 94,9% l'an dernier.