

**Enquête de satisfaction auprès des usagers  
Accueil Général Hôtel de Ville, Pôle Droits Civiques  
16 janvier – 10 février 2017**

-----

**365 personnes ont accepté de répondre** à cette enquête de satisfaction en 2017, 361 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

**47,50 % connaissent les horaires d'ouverture de la Mairie, pour 52,63% l'an dernier,** ceci ne semble pas constituer une gêne pour les usagers.

**87,8% des usagers sont satisfaits des horaires adaptés proposés, 86,98% l'an dernier.**

**Pour les 12,02% (13,02% l'an dernier) de non satisfaits, soit 44 usagers,** 5 souhaiteraient une ouverture continue en semaine, 19 une ouverture plus tardive en semaine, 22 une ouverture le samedi matin.

### ACCESSIBILITE DES LOCAUX

**98,54 % 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 : 100% de satisfaction**, 98,34% de satisfaction en 2016.
- **Courtoisie : 98,67% de satisfaction**, 97,23% de satisfaction en 2016
- **Temps d'attente : 99,55% de satisfaction**, 99,17 % de satisfaction en 2016.
- **Confort de la zone d'attente : 98,53 % de satisfaction**, 98,33% de satisfaction en 2016.
- **Circulation dans le hall d'accueil : 99,55 % de satisfaction**, 99,17 % en 2016.
- **Lisibilité de la signalétique : 93,50% de satisfaction**, 77,02% de satisfaction l'an dernier.

### L'accueil général - Hall d'accueil – Points encore à améliorer

- **Mises à disposition brochures et prospectus : 40,9 % trouvent une utilité à la mise à disposition de ces publications**, 56 % l'an dernier.

59,1 % des usagers ne se prononcent pas sur la mise à disposition des brochures et des publications, expliquant qu'ils préfèrent aller au contact humain plutôt que de « chercher » par eux-mêmes les informations nécessaires à leurs besoins.

#### **Axes de progrès envisagés :**

- . La mise en cohérence de l'affichage
- . La nécessaire sélection de mise à disposition de brochures et de publications pour le Hall de l'Hôtel de Ville avec le service communication.

### Pôle des droits civiques – Points forts

- **Courtoisie : 98.85 % de satisfaction**, 95.24 % l'an dernier
- **Temps d'attente : 98.56 % de satisfaction**, 99.69 % l'an dernier
- **Confort de la zone d'attente : 98.47 % de satisfaction**, 99.69 % l'an dernier.

### Les rendez-vous

- **Délai d'obtention du RDV : 87,75 % sont satisfaits**, 86,8% l'an dernier
- **Horaire proposé : 96,94 % sont satisfaits**, 88.62 % l'an dernier
- **Ponctualité : 92,86 % sont satisfaits**, 86,80% l'an dernier

**Les résultats peuvent être encore optimisés**, notamment en matière **de délais d'obtention des rendez-vous**.

Exploiter **le nombre, encore trop important, de rendez-vous non honorés et non annulés par l'usager** doit pouvoir permettre de **donner satisfaction à des usagers en attente**.

## QUALITE DU SERVICE

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

**87,9% sont satisfaits ou très satisfaits de la prise en compte de leur demande**, 99,72% l'an dernier.

### Entretien accueil physique

- Avez-vous été gênés par des interruptions ? non à 97,8%, 97,5 % l'an dernier.
- L'attention des agents à l'égard de l'usager : **99,2 % sont satisfaits**, 99,17% l'an dernier,
- Confidentialité entre l'espace d'attente et la banque d'accueil : **96,42% des usagers sont satisfaits ou très satisfaits**, maintien du taux de satisfaction de l'an dernier.

### Lors des appels téléphoniques

**94,9% sont satisfaits ou très satisfaits de l'accueil téléphonique** qui leur a été réservé, 99 % l'an dernier.