

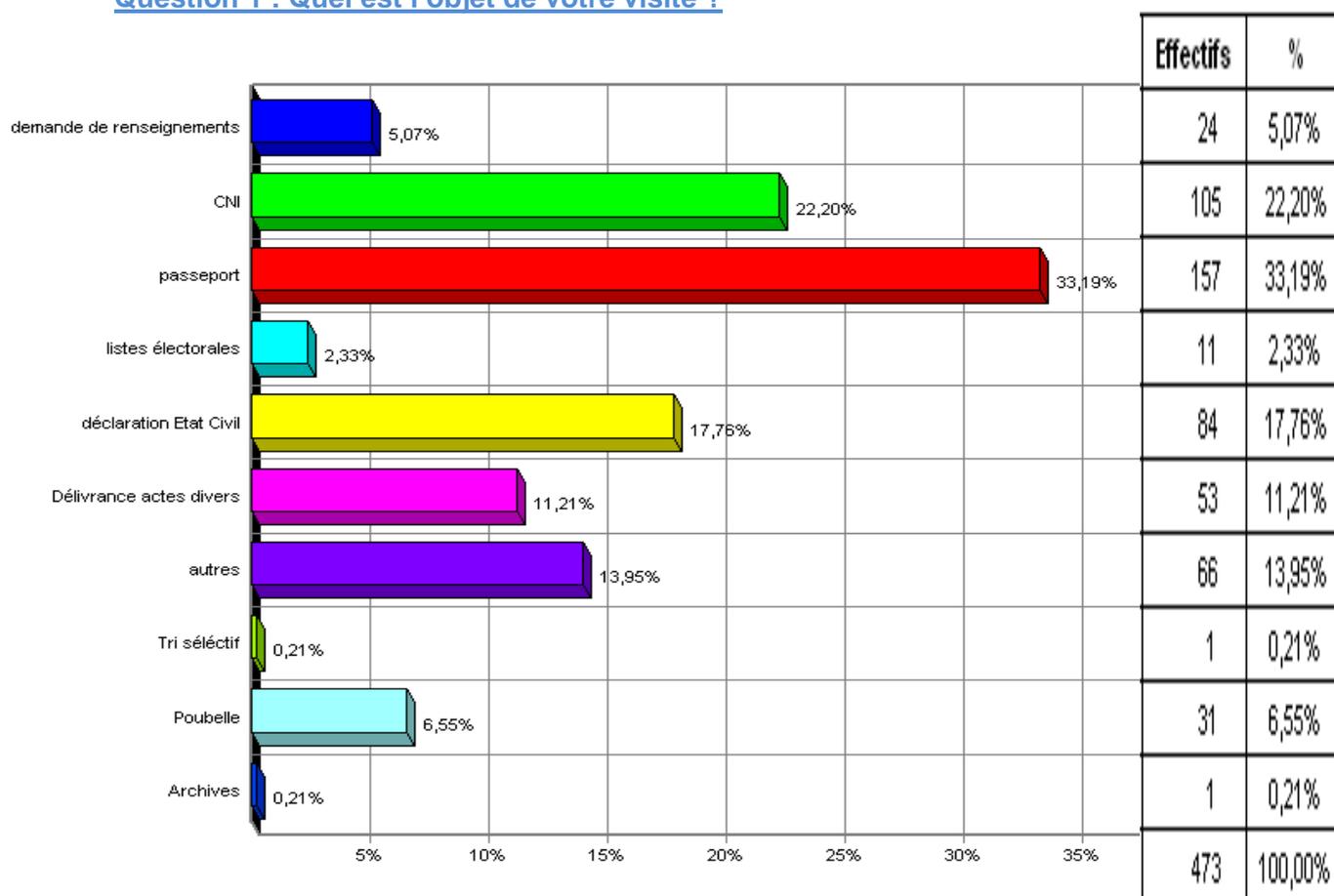
Résultats de l'enquête de satisfaction 2014

Enquête de satisfaction auprès des usagers de la mairie de Libourne

du 15 Janvier 2014 au 14 Février 2014.

475 personnes ont accepté de répondre à l'enquête de satisfaction.

Question 1 : Quel est l'objet de votre visite ?

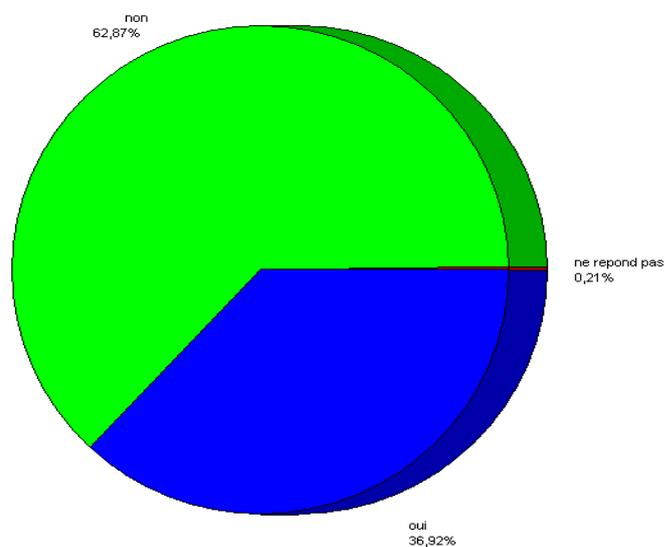


Question 2A : Connaissez-vous les horaires d'ouverture de la Mairie ?**Enquête 2013 :**

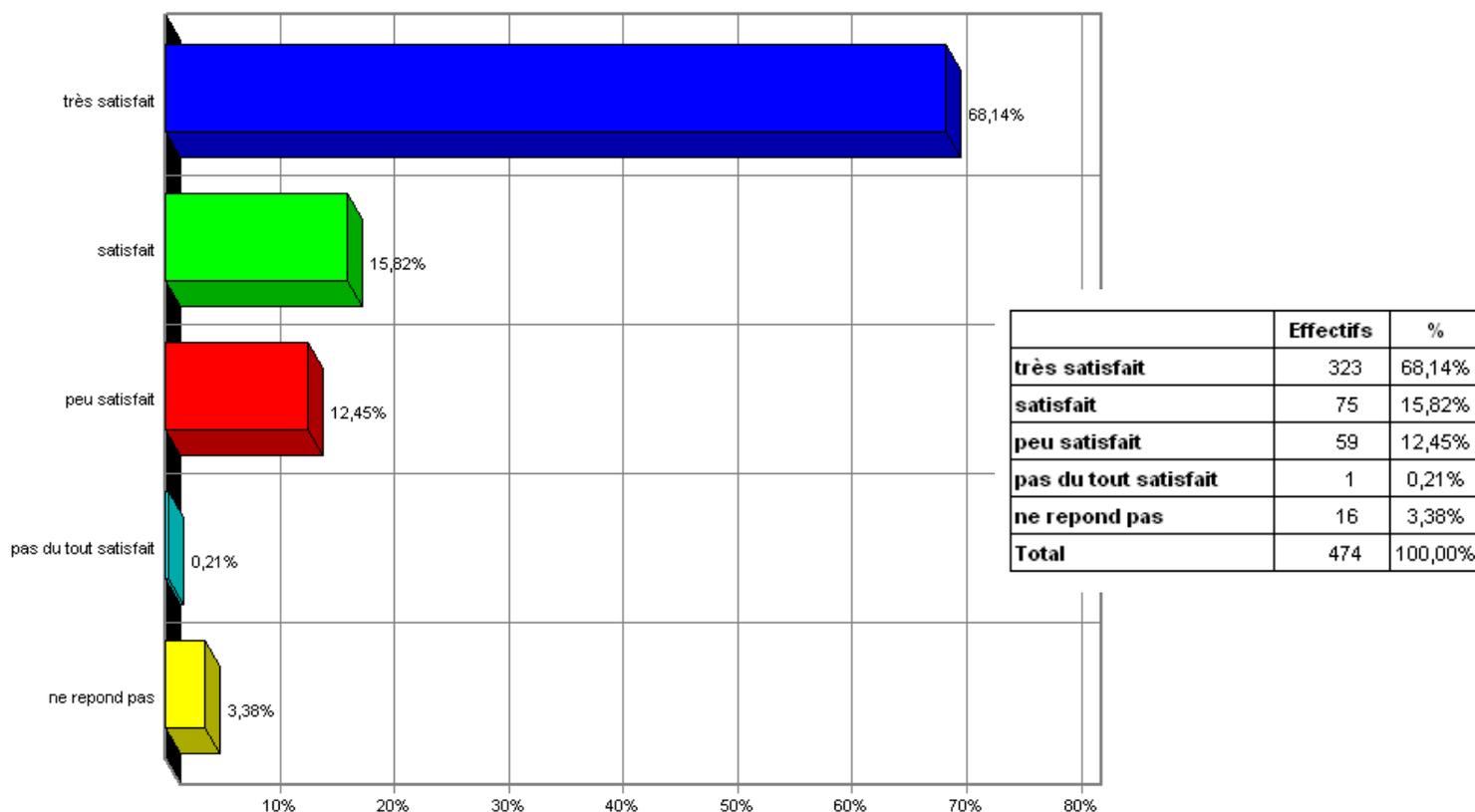
OUI	199
NON	225
Totaux	424

**Enquête 2014 :**

	Effectifs	%
oui	175	36,92%
non	298	62,87%
ne repond pas	1	0,21%
Total	474	100,00%



Question 2B : Par rapport à vos besoins, que pensez-vous de ces horaires ?



Question 2C : Si vous êtes peu ou pas satisfait : préférez-vous une ouverture :

Seulement 110 personnes ont répondu à cette question.

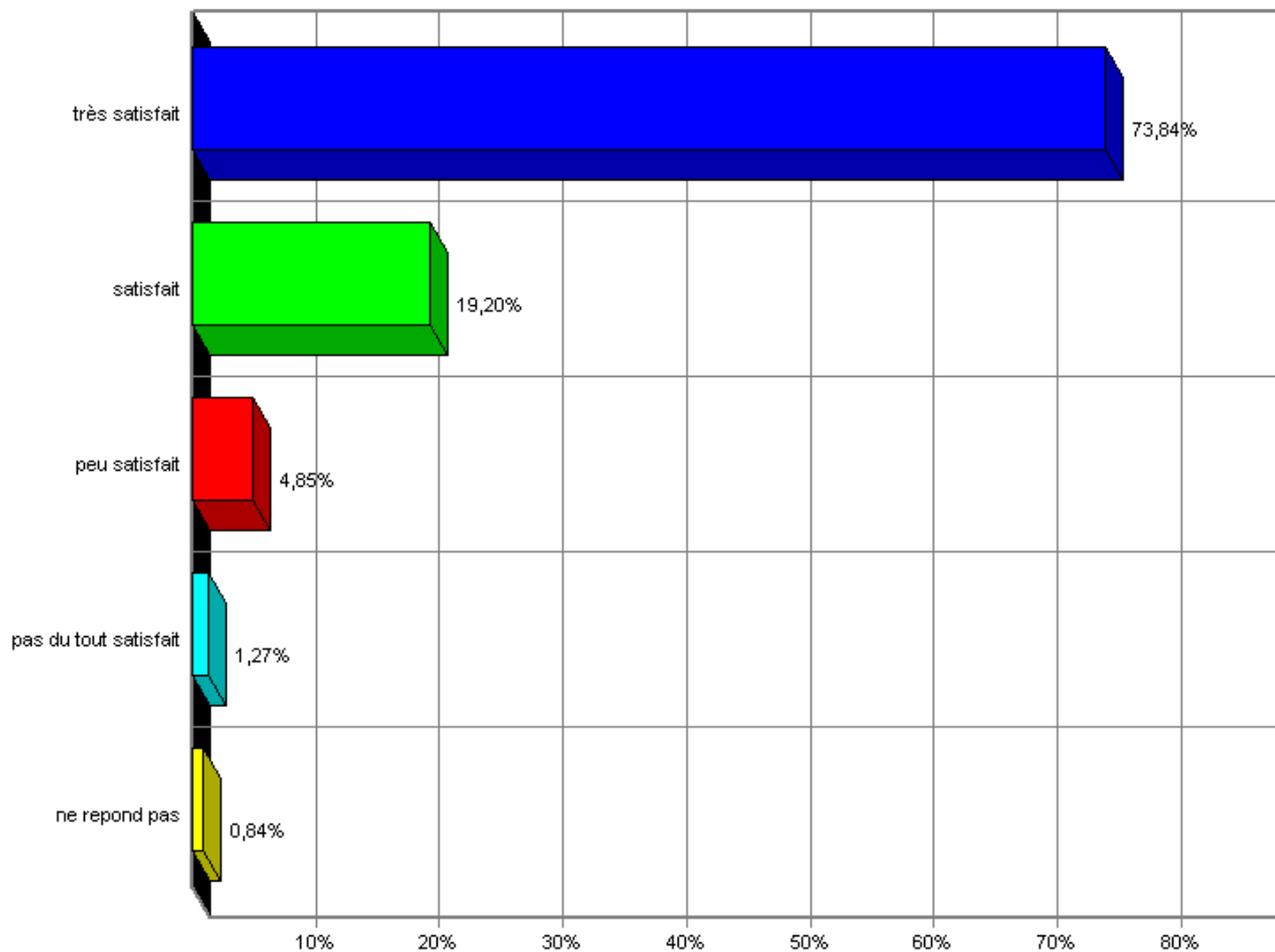
46 souhaiteraient une ouverture le samedi matin dont 27 habitants de Libourne

39 personnes (dont 22 habitants de Libourne) apprécieraient de pouvoir venir au service Etat Civil le soir entre 17 et 19 heures après leur travail.

Pourquoi ne connaissez-vous pas ces horaires ?

	Effectifs	%
Pas intéressé	60	19,35%
n'habite pas la commune	111	35,81%
vient par logique	76	24,52%
ne vient pas souvent	52	16,77%
ne répond pas	11	3,55%
Total	310	100,00%

3- Concernant l'accessibilité des locaux de l'hôtel de ville, vous êtes :

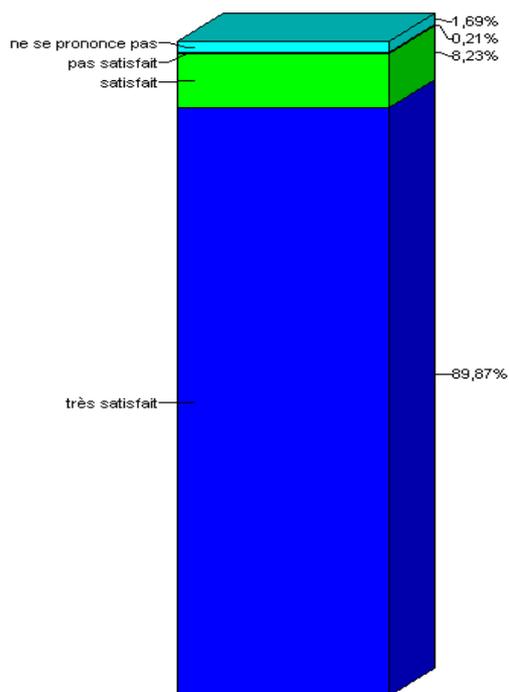


	Effectifs	%
très satisfait	350	73,84%
satisfait	91	19,20%
peu satisfait	23	4,85%
pas du tout satisfait	6	1,27%
ne répond pas	4	0,84%
Total	474	100,00%

L'accueil des usagers

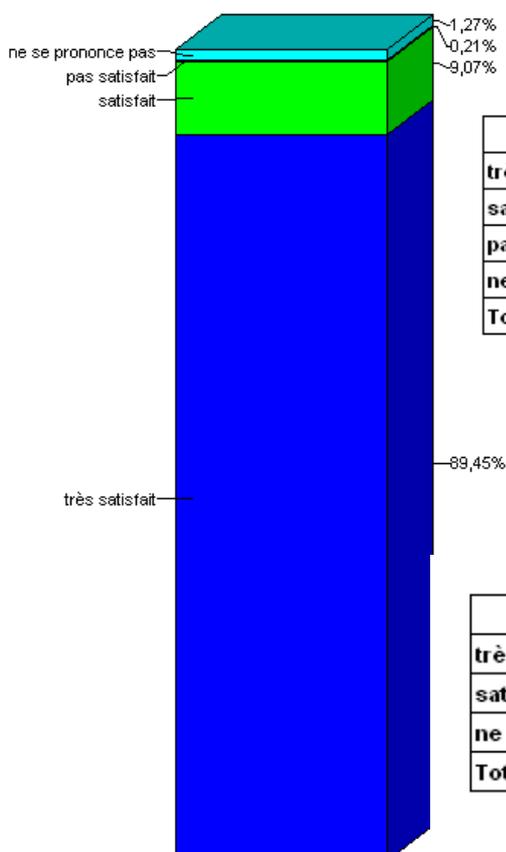
Concernant l'accueil général, comment jugez-vous les éléments suivants :

4A- Orientation vers le service compétent par l'agent d'accueil



	Effectifs	%
très satisfait	426	89,87%
satisfait	39	8,23%
pas satisfait	1	0,21%
ne se prononce pas	8	1,69%
Total	474	100,00%

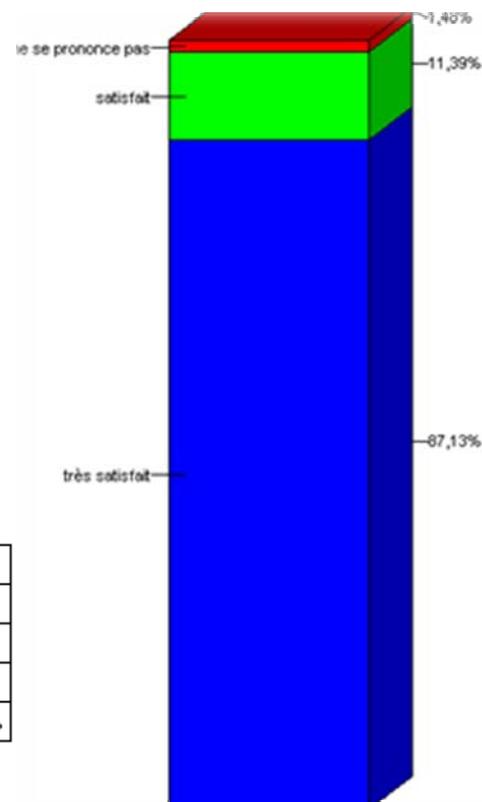
4B- Courtoisie :



	Effectifs	%
très satisfait	424	89,45%
satisfait	43	9,07%
pas satisfait	1	0,21%
ne se prononce pas	6	1,27%
Total	474	100,00%

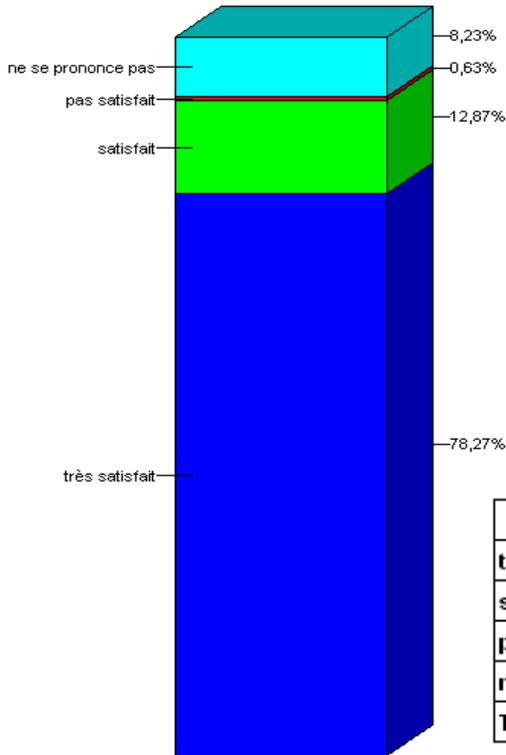
	Effectifs	%
très satisfait	413	87,13%
satisfait	54	11,39%
ne se prononce pas	7	1,48%
Total	474	100,00%

4C- Temps d'attente :

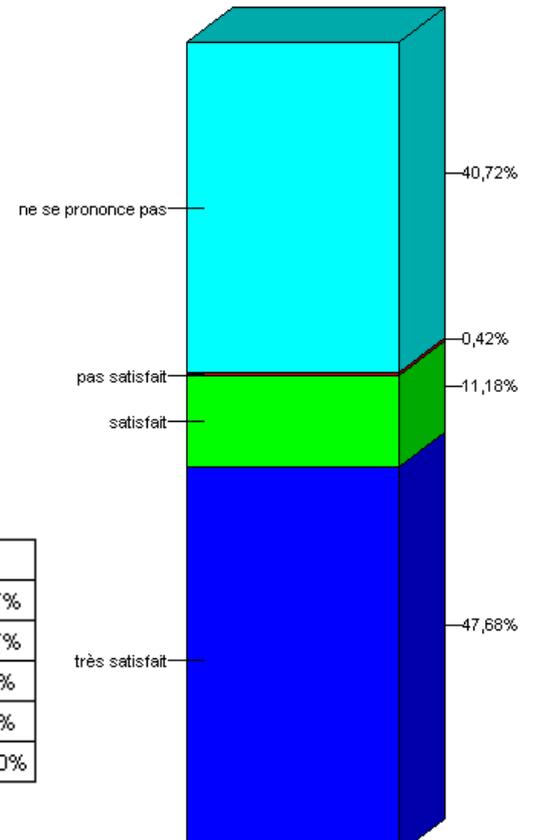




**4D- Confort de la zone d'attente :
prospectus :**

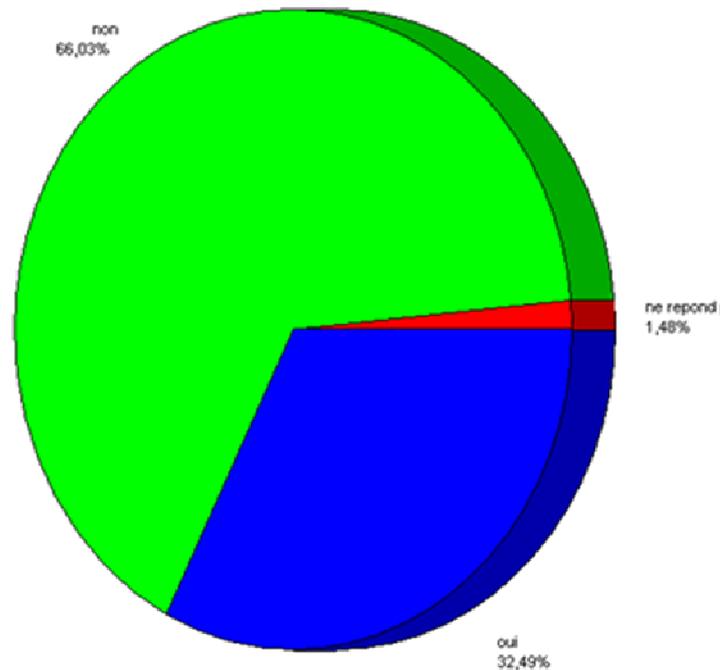
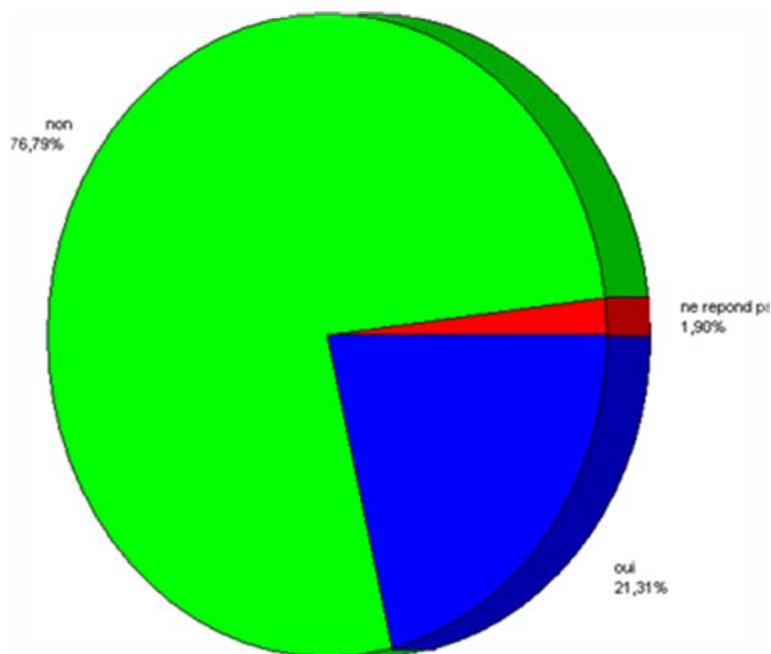


4 E- Mise à disposition de brochures et



	Effectifs	%
très satisfait	371	78,27%
satisfait	61	12,87%
pas satisfait	3	0,63%
ne se prononce pas	39	8,23%
Total	474	100,00%

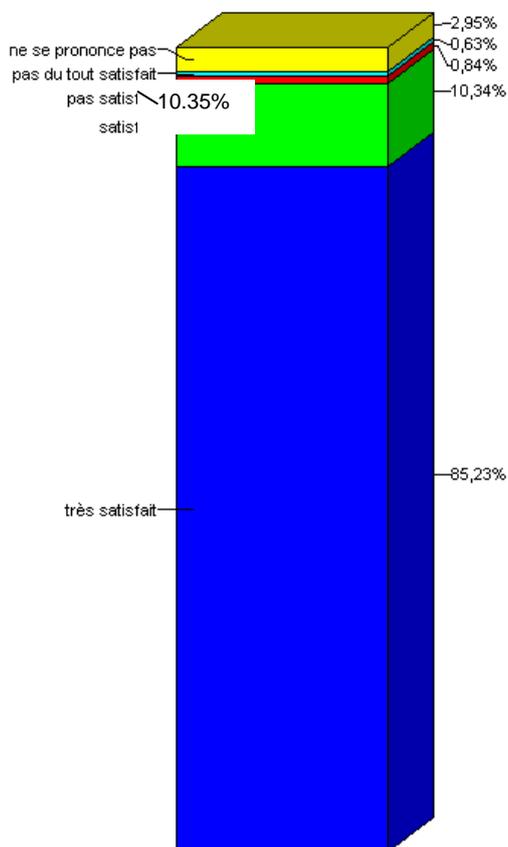
4F- 4G : Affichage et identification des agents :



	Effectifs	%
oui	101	21,31%
non	364	76,79%
ne repond pas	9	1,90%
Total	474	100,00%

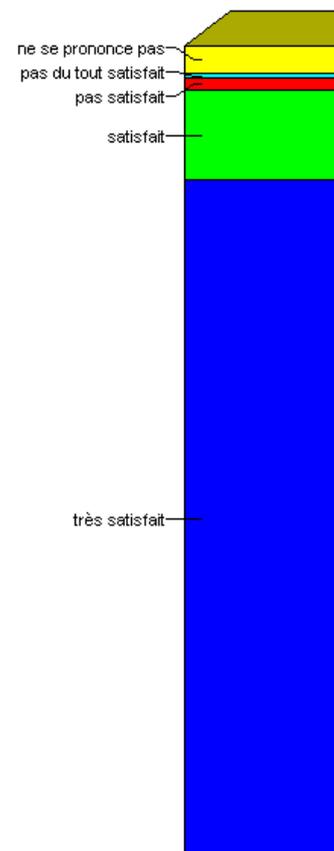
Pôle Droits Civiques :

4H – Courtoisie :
Temps d'attente :



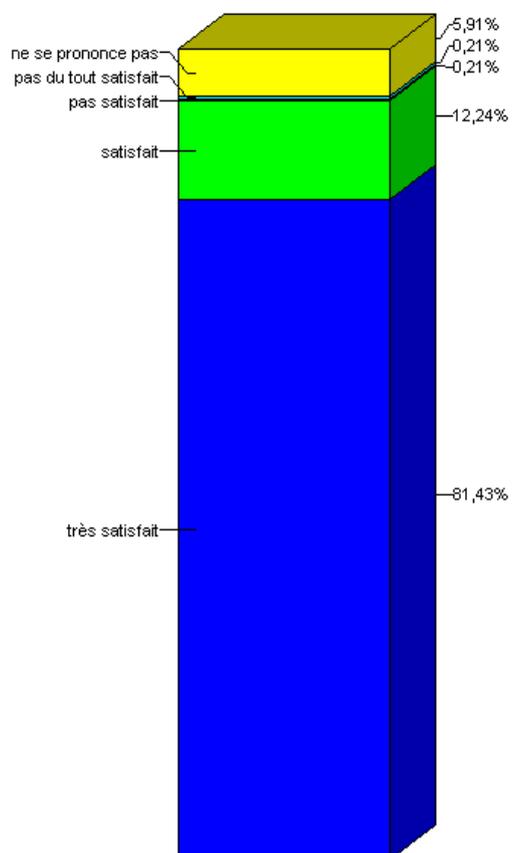
	Effectifs	%
Très satisfait	404	85.23%
Satisfait	49	10.35%
Pas satisfait	4	0.84%
Pas du tout satisfait	3	0.63%
Ne se prononce pas	14	2.95%
Total	47	100.00%

	Effectifs	%
oui	154	32,49%
non	413	66,03%
ne repond pas	7	1,48%
Total	474	100,00%



	Effectifs	%
très satisfait	396	83,54%
satisfait	52	10,97%
pas satisfait	7	1,48%
pas du tout satisfait	3	0,63%
ne se prononce pas	16	3,38%
Total	474	100,00%

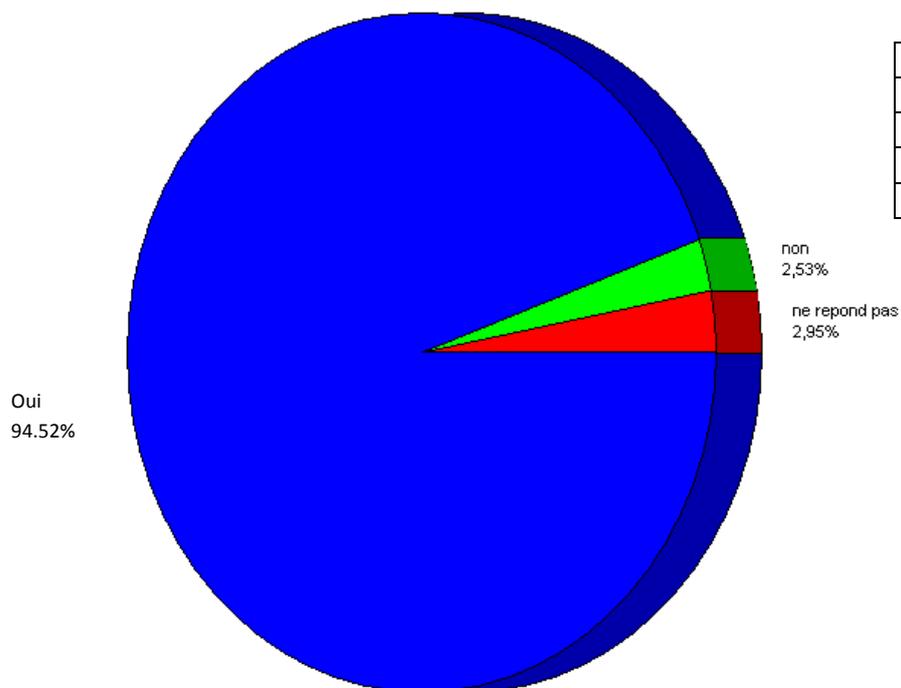
4J- Confort de la zone d'attente :



	Effectifs	%
très satisfait	386	81,43%
satisfait	58	12,24%
pas satisfait	1	0,21%
pas du tout satisfait	1	0,21%
ne se prononce pas	28	5,91%
Total	474	100,00%

La qualité du service

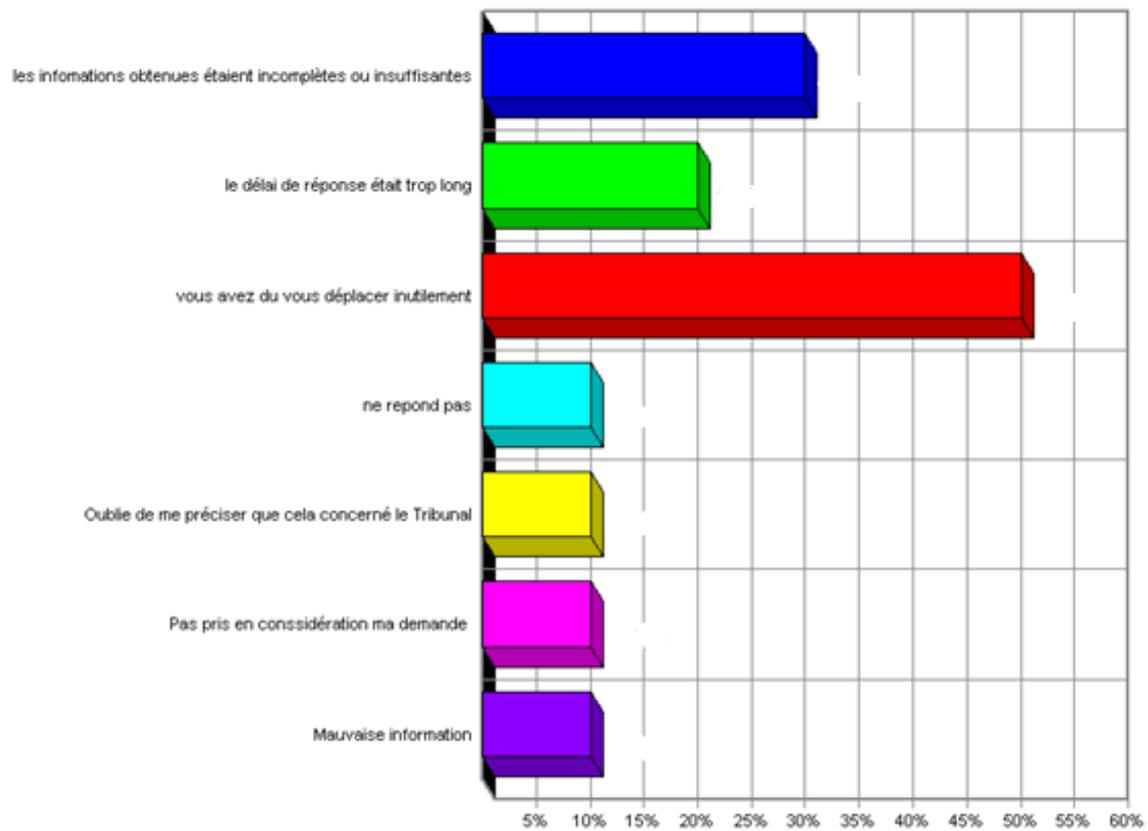
5A- Etes-vous satisfait des renseignements et/ou des documents obtenus ?



	Effectifs	%
Oui	448	94.52%
Non	12	2.53%
Ne répond pas	14	2.95%
Total	474	100.00%

5B- si NON, pourquoi ? 10 personnes sur les 12 justifient

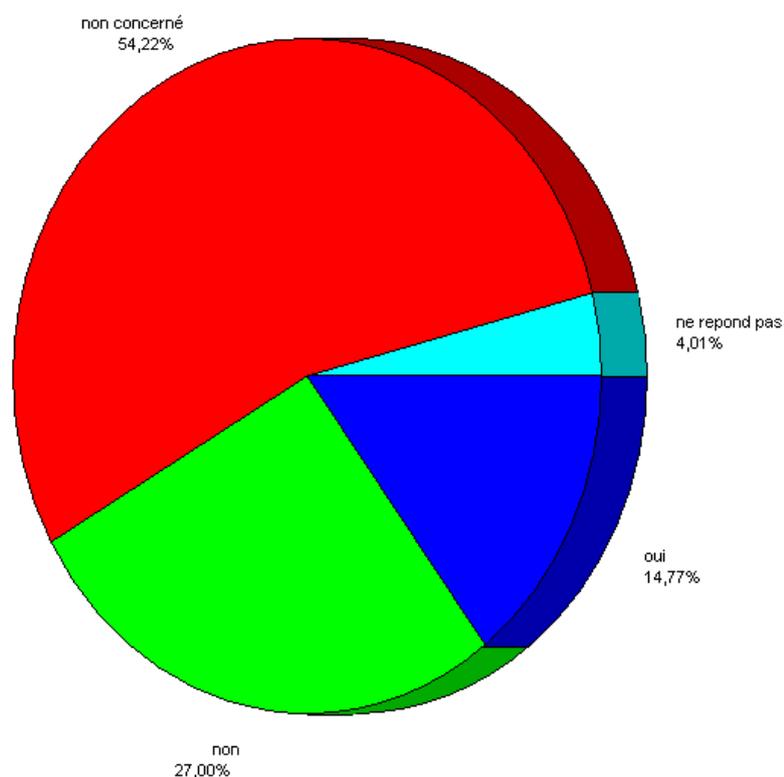
Effectifs
3
2
5
1
1
1
1



Pour les usagers sortant du « pôle droits civiques » uniquement

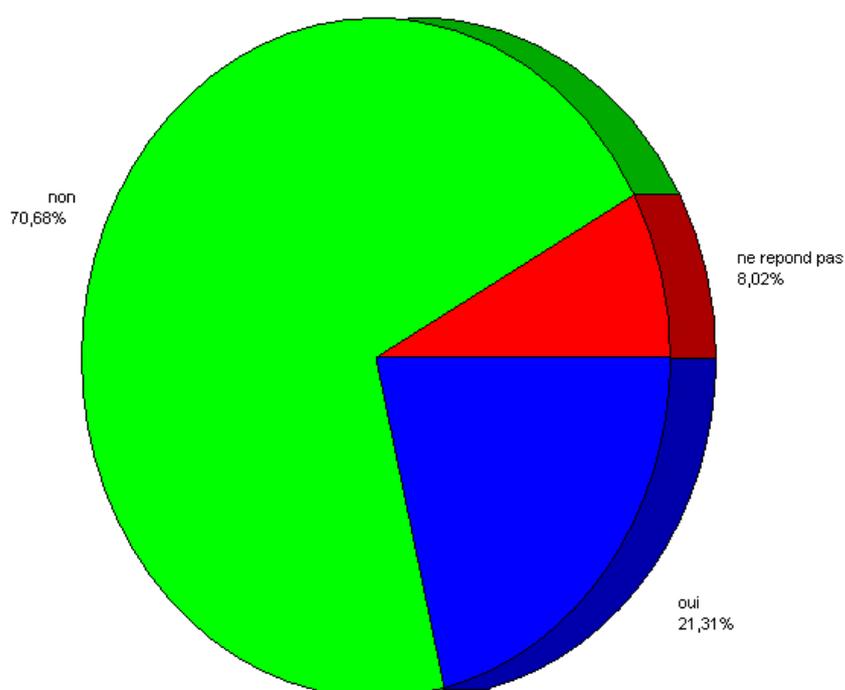
6- Si vous avez eu besoin d'une aide pour remplir un formulaire, l'avez-vous obtenu ?

- 126 personnes n'ont pas eu besoin d'aide
- 70 utilisateurs en ont exprimé le besoin et l'ont obtenu
- 2 usagers ont eu besoin d'aide mais ne l'ont pas obtenue.



	Effectifs	%
oui	70	14,77%
non	128	27,00%
non concerné	257	54,22%
ne répond pas	19	4,01%
Total	474	100,00%

6A- Votre demande a-t-elle nécessité un suivi ?



	Effectifs	%
Oui	101	21.30%
Non	335	70.68%
Ne répond pas	38	8.02%
Total	474	100.00%

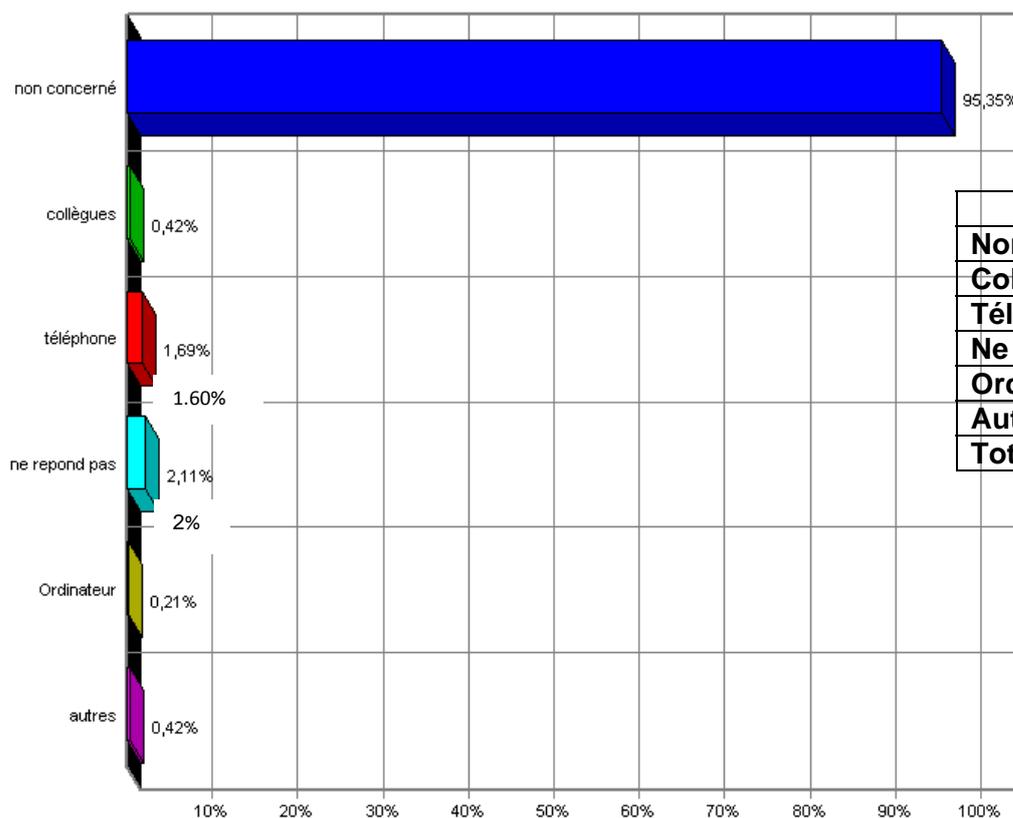
6B- Si OUI, estimez-vous avoir été informé chaque fois que nécessaire ?

Oui
21.30%

	Effectifs	%
Oui	82	89.13%
Non	10	10.87%
Total	92	100.00%

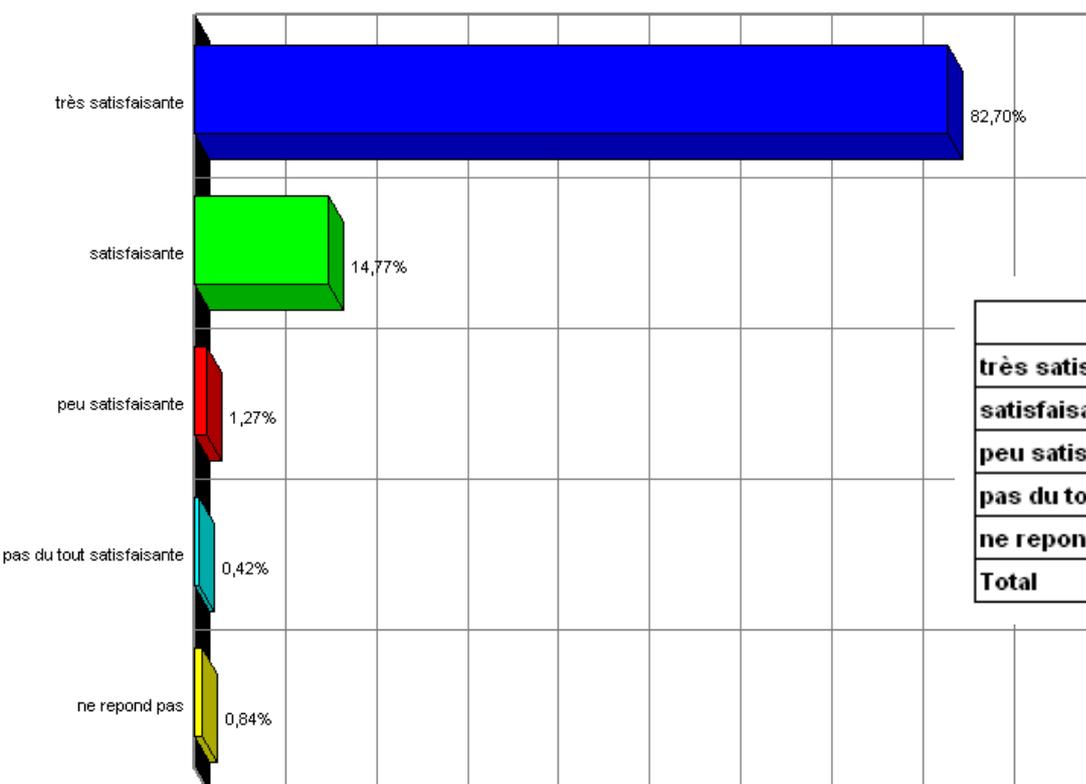
L'ENTRETIEN

7- Lors de votre entretien, avez-vous été gêné par des interruptions ?



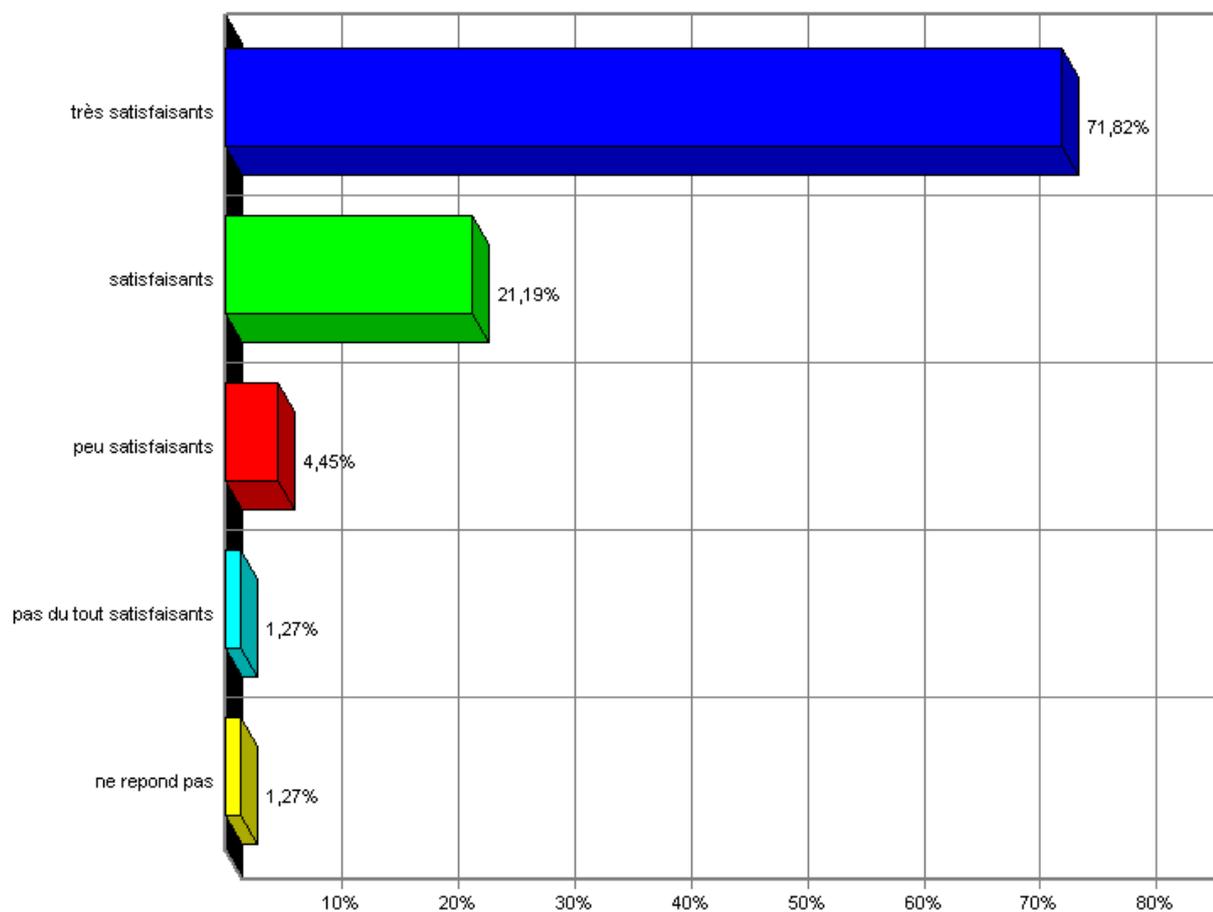
	Effectifs	%
Non concerné	451	95.35%
Collègues	2	0.42%
Téléphone	8	1.60%
Ne répond pas	10	2%
Ordinateur	1	0.21%
Autres	2	0.42%
Total	473	100.00%

8- L'attention des agents à votre demande vous a-t-elle paru :



	Effectifs	%
très satisfaisante	392	82,70%
satisfaisante	70	14,77%
peu satisfaisante	6	1,27%
pas du tout satisfaisante	2	0,42%
ne répond pas	4	0,84%
Total	474	100,00%

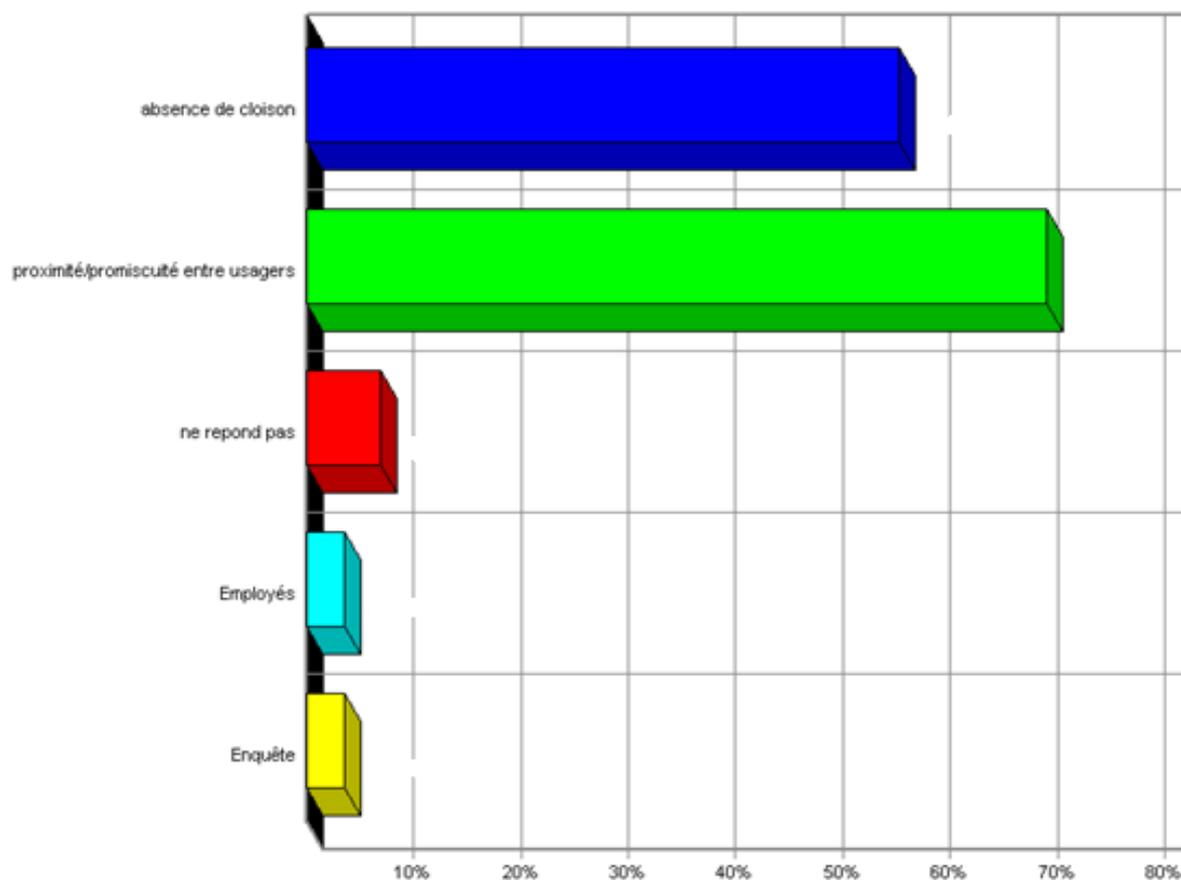
9 A- La discrétion et le respect de la confidentialité vous semblent-ils :



	Effectifs	%
très satisfaisants	339	71,82%
satisfaisants	100	21,19%
peu satisfaisants	21	4,45%
pas du tout satisfaisants	6	1,27%
ne répond pas	6	1,27%
Total	472	100,00%

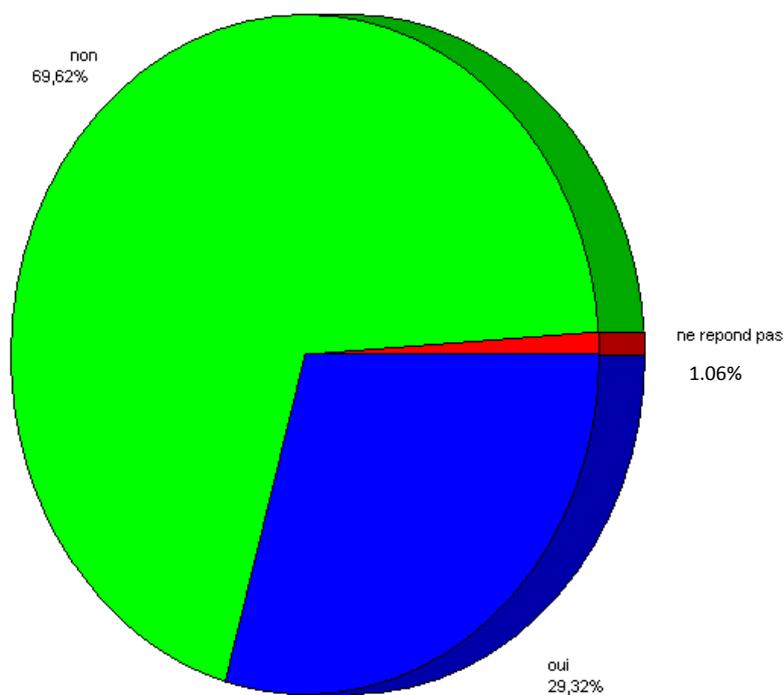
9 B- Si peu ou pas satisfait, pour quelle(s) raison(s) ?

29 personnes interrogées sur 472 ayant répondu à la question précédente justifient



Effectifs
16
20
2
1
1
29

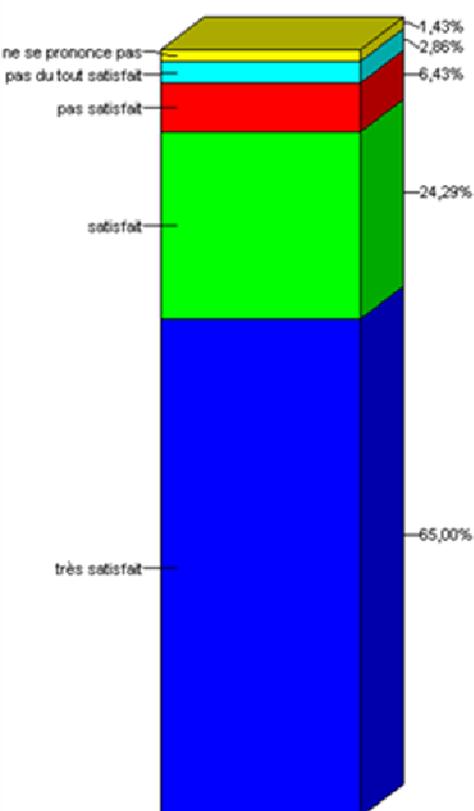
10 A- Avez-vous pris rendez-vous dans le service durant les 12 derniers mois ?



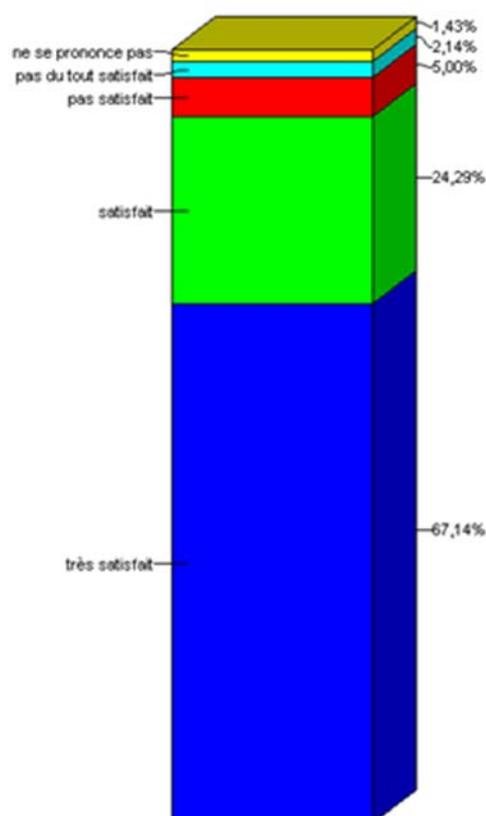
	Effectifs	%
Oui	139	29.32%
Non	330	69.62%
Ne répond pas	5	1.06%
Total	474	100.00%

Si OUI, comment jugez-vous les points suivants :

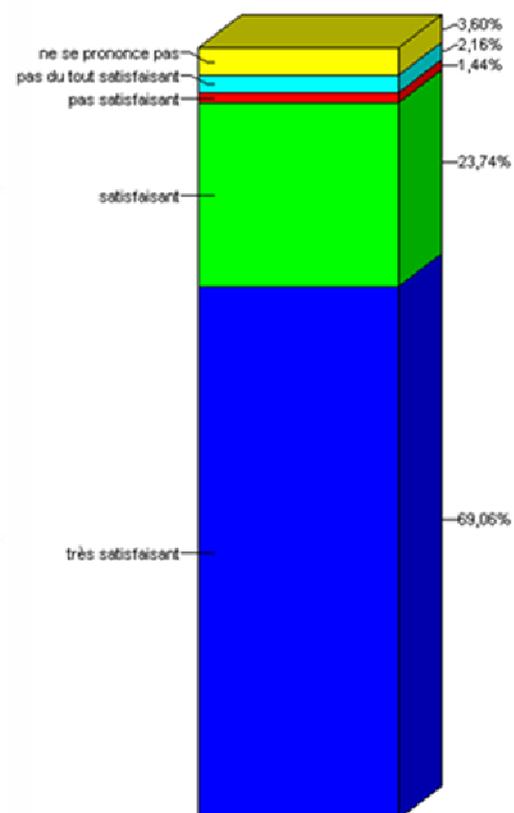
10B- Délai du RDV



10C- Choix de l'horaire



10D- Ponctualité

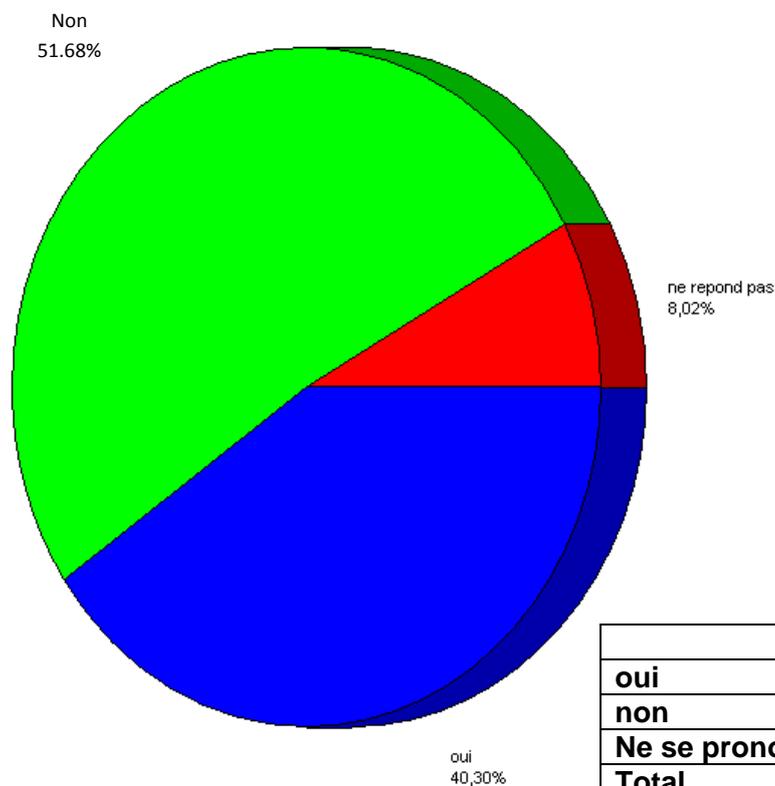


	Effectifs	%
très satisfait	91	65,00%
satisfait	34	24,29%
pas satisfait	9	6,43%
pas du tout satisfait	4	2,86%
ne se prononce pas	2	1,43%
Total	140	100,00%

	Effectifs	%
très satisfait	94	67,14%
satisfait	34	24,29%
pas satisfait	7	5,00%
pas du tout satisfait	3	2,14%
ne se prononce pas	2	1,43%
Total	140	100,00%

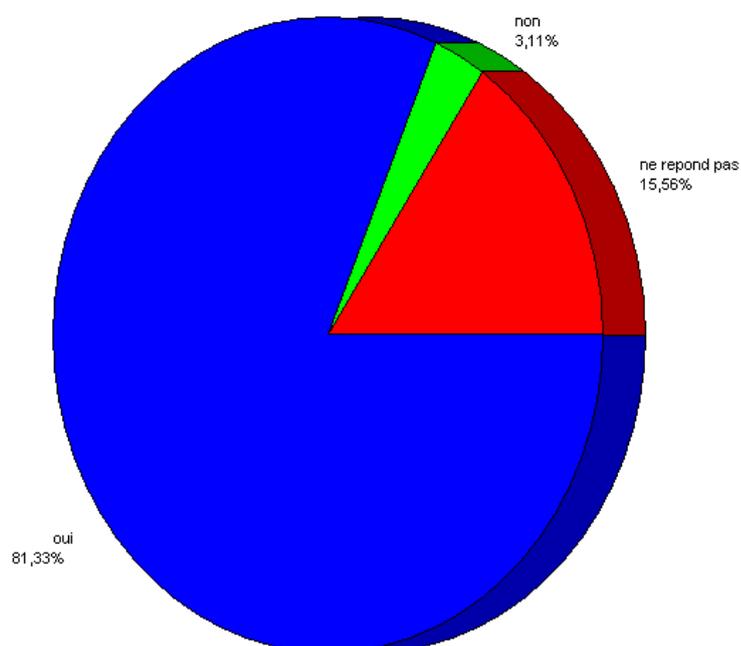
	Effectifs	%
très satisfaisant	96	69,06%
satisfaisant	33	23,74%
pas satisfaisant	2	1,44%
pas du tout satisfaisant	3	2,16%
ne se prononce pas	5	3,60%
Total	139	100,00%

11 A- Appelez-vous la mairie de Libourne ?

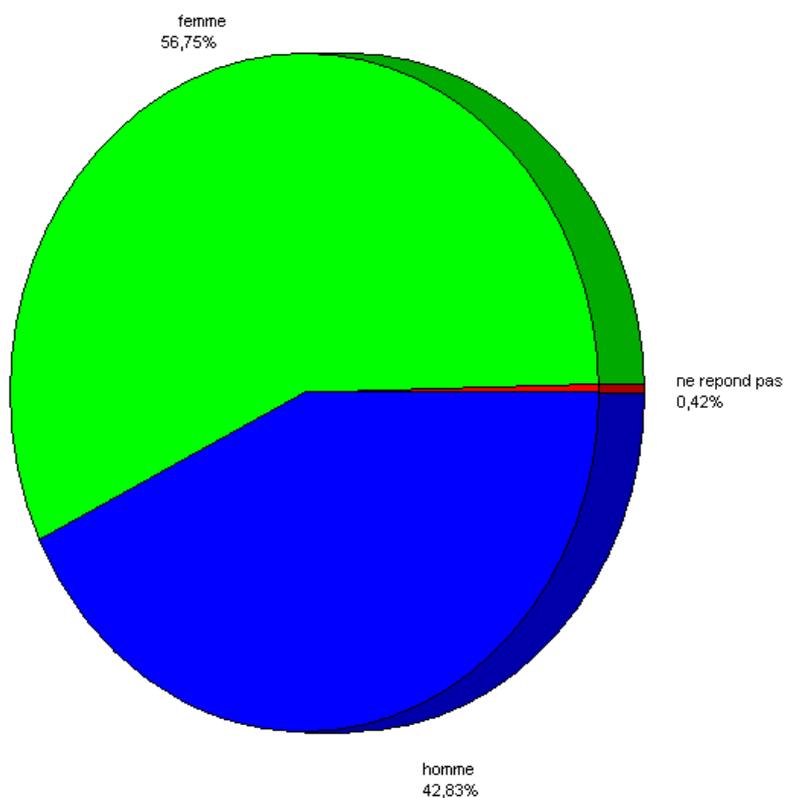


	Effectifs	%
oui	191	40.30%
non	245	51.68%
Ne se prononce pas	38	8.02%
Total	474	100.00%

11B- Si OUI, avez-vous été satisfait de l'accueil téléphonique qui vous a été réservé ?



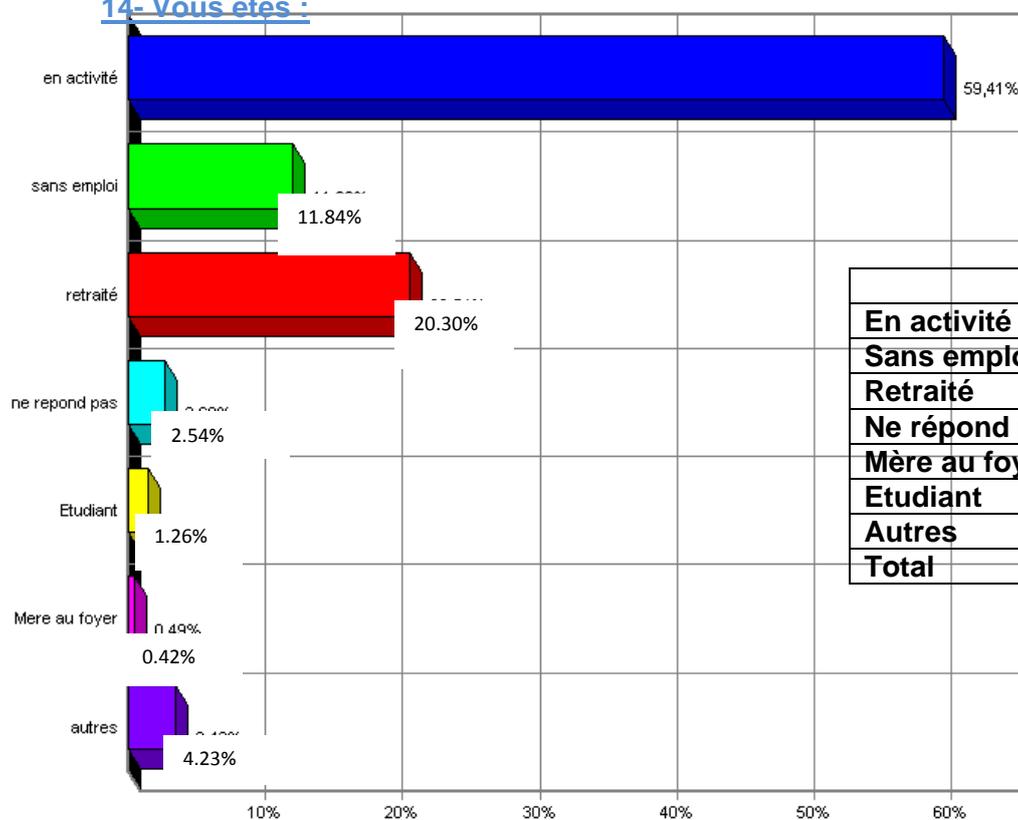
	Effectifs	%
oui	183	81,33%
non	7	3,11%
ne répond pas	35	15,56%
Total	225	100,00%

12- Vous êtes :

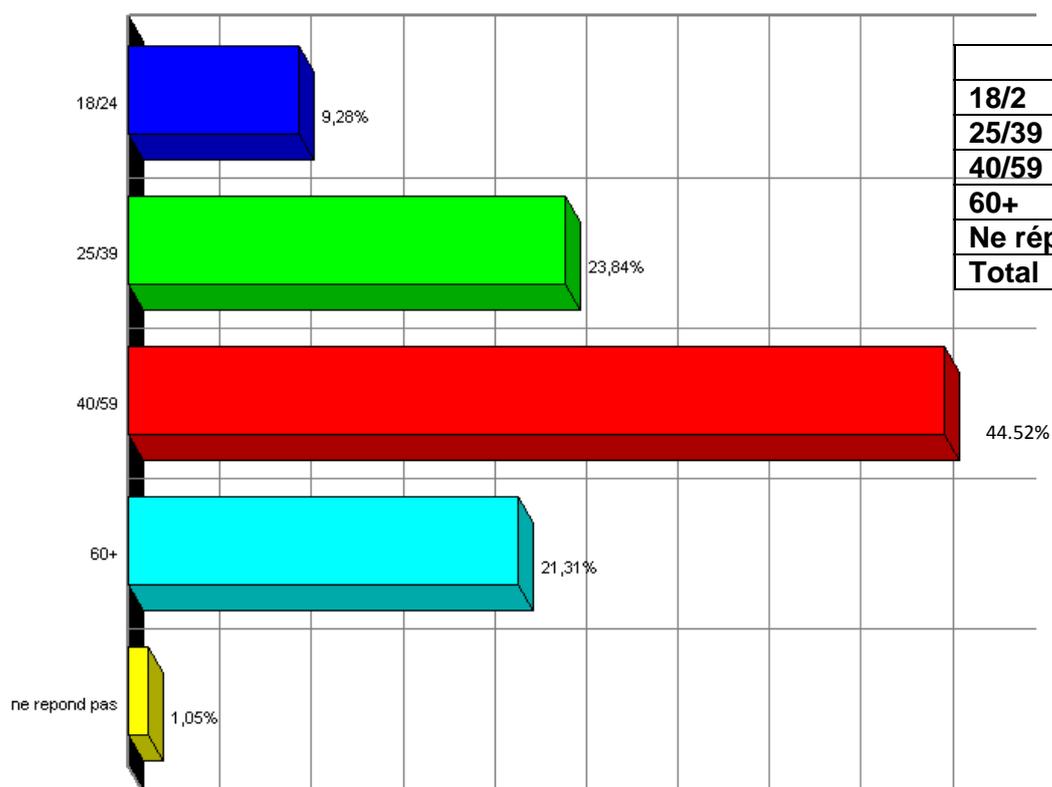
	Effectifs	%
homme	203	42,83%
femme	269	56,75%
ne repond pas	2	0,42%
Total	474	100,00%

13- Vous résidez :

Libournais	278
Autres Communes	196

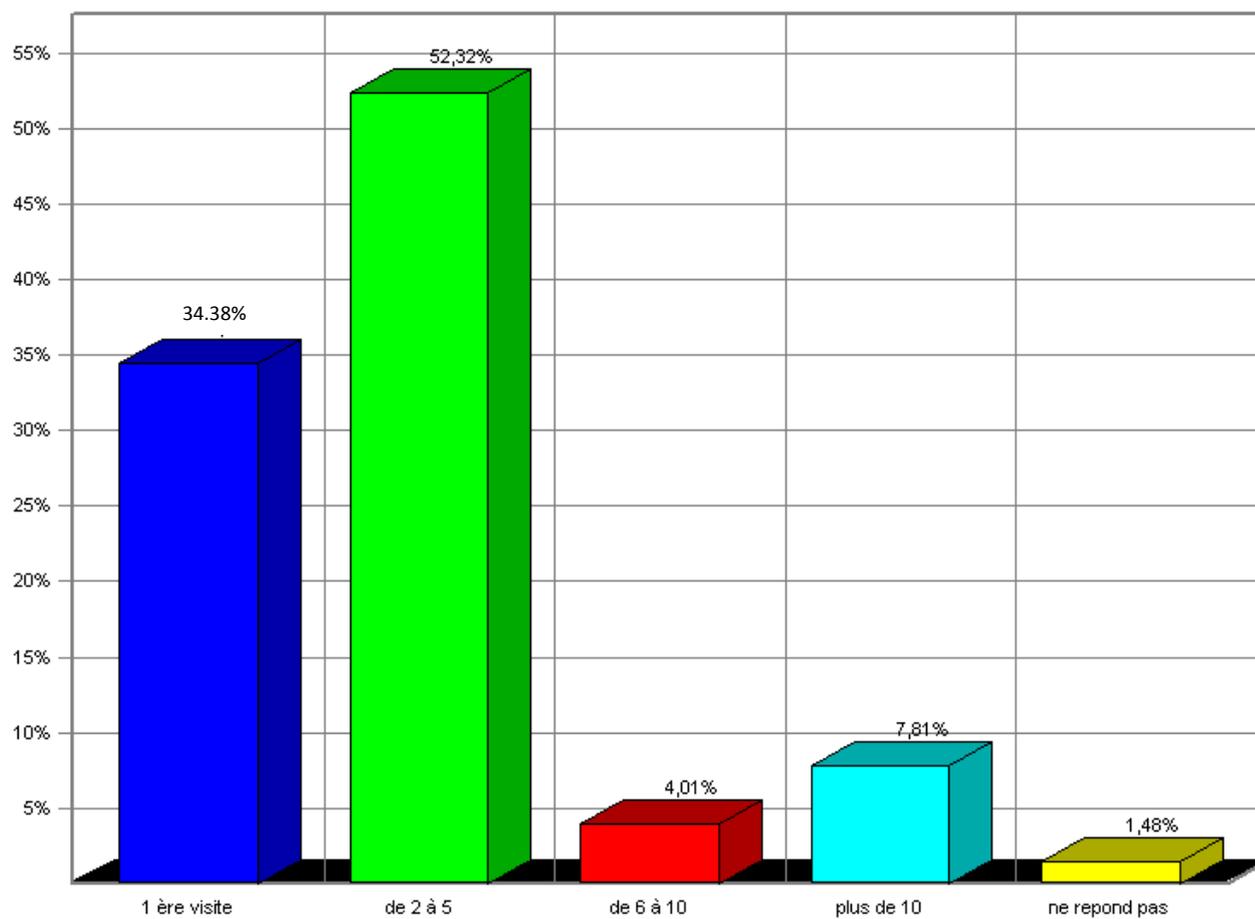
14- Vous êtes :

	Effectifs	%
En activité	281	59.41%
Sans emploi	56	11.84%
Retraité	96	20.30%
Ne répond pas	12	2.54%
Mère au foyer	2	0.42%
Etudiant	6	1.26%
Autres	20	4.23%
Total	473	100.00%

15- Tranche d'âge :

	Effectifs	%
18/24	44	9.28%
25/39	113	23.84%
40/59	211	44.52%
60+	101	21.31%
Ne répond pas	5	1.05%
Total	474	100.00%

16- Combien de fois par an utilisez-vous les services de la mairie :



	Effectifs	%
1ere visite	163	34.38%
De 2 à 5	248	52.32%
De 6 à 10	19	4.01%
Plus de 10	37	7.81%
Ne répond pas	7	1.48%
Total	474	100.00%

