

DGSA Ressources et Population

Direction de la Citoyenneté
Service des droits civiques
RD/2020

**Enquête de satisfaction auprès des usagers
Accueil Général Hôtel de Ville, Pôle Droits Civiques
10 janvier 2020 – 19 février 2020**

400 personnes ont accepté de répondre à cette enquête de satisfaction en 2020

	2018	2019	2020
panel	365	337	400

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 %.**

CANAL PHYSIQUE

HORAIRES D'OUVERTURE

53 % connaissent les horaires d'ouverture de la Mairie.

94% des personnes interrogées ne sont pas gênées par cette non-connaissance.

77,25 % des usagers sont satisfaits des horaires adaptés proposés.

	2017	2018	2019	2020
Connaissance Horaires d'ouverture %	47,50	83,24	51,63	53
Satisfaction horaires adaptés %	87,8	90,54	84,82	77,25

ACCESSIBILITE DES LOCAUX

98 % des personnes interrogées sont satisfaites voire très satisfaites de l'accessibilité aux locaux de l'Hôtel de ville.

88% des personnes interrogées sont satisfaites voire très satisfaites de l'accessibilité à l'Hôtel de Ville.

	2017	2018	2019	2020
Satisfaction accessibilité locaux %	97	93,95	99,5	98
Satisfaction accessibilité Hôtel de Ville %			86,31	88

ACCUEIL DES USAGERS

Près de 99 % des personnes interrogées sont satisfaites voire très satisfaites de l'accueil qui leur a été réservé en Mairie.

Accueil Général de l'Hôtel de ville-Points forts	% satisfaction		
	2018	2019	2020
Accueil en mairie	97,23	98,19	99
Orientation	98,84	98,49	94
Courtoisie	98,85	98,19	97
Temps d'attente	100	98,80	98
Confort zone d'attente	100	95,49	93
Circulation dans le hall d'accueil	99,16	99,40	96
Lisibilité de la signalétique	95,35	95,47	96
Mise à disposition brochures et prospectus	97,60	99,32	95
Visibilité affichage qualité		88,85	99

Services des droits civiques

Accueil Qualité du service - Points forts	% satisfaction		
	2018	2019	2020
Courtoisie	97,95	98,66	96
Temps d'attente	98,98	97,64	97
Confort zone d'attente	97,99	98,64	95
Visibilité affichage qualité			95
Renseignements et documents obtenus			96
Prise en compte de la demande	95,78	96,69	89
Attention des agents à la demande	99,3	98,51	97
Discrétion et respect de la confidentialité	83,86	97,03	90
Gestion des interruptions	96,65	94,59	82

Sur 237 usagers sondés sur une aide pour remplir un formulaire, 78% ont indiqué ne pas l'avoir sollicitée. Sur les 51 personnes ayant sollicité cette assistance, 100% d'entre elles disent l'avoir obtenue.

Concernant le suivi de dossier, 89% des usagers questionnés ont estimé avoir été informés chaque fois que nécessaire.

Considérant l'interaction, organisée certes, mais réelles entre l'accueil physique et l'accueil téléphonique des usagers de l'accueil des Droits Civiques, il est nécessaire de soumettre particulièrement ce point à l'enquête.

90% des usagers sondés disent ne pas avoir été interrompu durant l'entretien. Les personnes concernées par un échange interrompu principalement par un appel téléphonique ou une collègue, disent à 82% ne pas avoir été gênées

CANAUX PHYSIQUE ET NUMERIQUE, gestion des rendez-vous

Sur 216 personnes ayant répondu à la question sur le canal utilisé pour la prise de rendez-vous, 63% disent avoir utilisé d'un contact physique (44%) ou téléphonique (19%) et 37% d'une application dématérialisée (18% le site de la Ville et 19% l'application spécifique)

Les rendez-vous - Points forts	% satisfaction		
	2018	2019	2020
Délai d'obtention	88,38	83,57	71
Horaires proposés	89,85	92,04	91
Ponctualité	100	99,01	97

Il est aujourd'hui utile d'apprécier la prise en compte des demandes des usagers à traiter en urgence. On constate qu'une majorité de personnes ne signale pas une difficulté en lien avec une urgence. Par contre, 97% des personnes ayant signalé une demande justifiée disent être satisfaites de la prise en compte de celle-ci.

CANAL TELEPHONIQUE

Gestion des appels téléphonique - Points forts	% satisfaction		
	2018	2019	2020
Accueil	93,95	93,33	89
Gestion des rappels en moins de 48 heures		100	90

CANAL NUMERIQUE

Considérant l'usage du numérique de plus en plus présent et d'applications numériques nouvelles mises à disposition des usagers, il a paru judicieux d'axer d'avantage nos questions sur la perception de nos usagers à cette évolution.

Utilisation de l'outil numérique en général

A la question : « utilisez-vous l'outil numérique ? », 79 des personnes ont répondu affirmativement.

Sur les 21% non-utilisateurs, soit 84 usagers questionnés, 43% d'entre eux répondent, principalement, n'en voir pas l'utilité et 13% n'avaient pas d'accès à internet.

Utilisation des applications numériques proposées par la commune

De manière globale, les usagers questionnés sur la base du panel de 400 personnes ne sont pas majoritairement utilisateurs des applications numériques.

Ceux qui en font usage en sont très satisfaits. Ils déclarent s'en servir principalement pour les démarches en ligne.

A contrario, la majorité des questionnés qui n'en font pas usage disent privilégier le contact physique ou téléphonique

Usage applications numériques	%	
	2019	2020
Adresse Contact Ville de Libourne	27	29
Satisfaction des utilisateurs	92,85	90
Site de la ville	50,65	55
Satisfaction des utilisateurs	86,42	90
Espace Citoyen		13
Satisfaction des utilisateurs		87

GESTION DU DISPOSITIF RECLAMATION-SUGGESTION

D'évidence, le principe de formuler une réclamation ou d'émettre une suggestion, n'est pas entré dans les mœurs de l'usager libournais. 86% des personnes sondées indiquent ne pas connaître le dispositif réclamation-suggestion.