

Libourne, le 09 mars 2021

DGSA Ressources et Population

Direction de la Citoyenneté
Service des droits civiques
FR/2021

**Enquête de satisfaction auprès des usagers
Accueil Général Hôtel de Ville, Pôle Droits Civiques
13 janvier 2021 –26 février 2021**

131 personnes ont accepté de répondre à l'enquête de satisfaction qui s'est déroulée, au vue de la situation sanitaire, en libre accès avec dépôt des réponses dans une urne à disposition ainsi que sur le site ville.

Les agents ont eux-mêmes incité les usagers à y répondre.

Néanmoins, il est évident qu'une enquête menée par sollicitation des usagers et en interview permet de récolter beaucoup plus de réponses.

105 personnes ont répondu en présentiel et seulement 26 via le site de la ville.

	201 8	201 9	202 0	202 1
pane l	365	337	400	131

Le référentiel Qualivilles® 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

HORAIRE D'OUVERTURE : maintien de l'ouverture de la mairie en période crise sanitaire

97 % des usagers ont appréciés l'ouverture de la mairie (seulement 3% a considéré que cela était inutile) et 97.6 % ont défini les horaires aménagés de suffisants et cohérents.

100% des usagers ont apprécié la continuité du service public, et malgré un fonctionnement un peu dégradé des services, seulement 4.8 % ont considéré cela gênant.

ACCUEIL DES USAGERS :

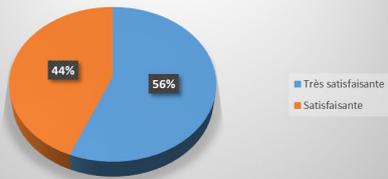
Les usagers ont salué la qualité de nos pratiques, même en temps de crise, la réactivité, le soutien et les solutions apportées de nos équipes.

Accueil des usagers à l'accueil général, service état civil et affaires générales au regard de la crise sanitaire :							
	Très satisfait	Satisfait	Pas satisfait	pas du tout satisfait	Ne se prononce pas	Total	% de très satisfait et satisfait
l'aménagement des locaux	58	68	1	0	3	130	96,92%
l'Orientation	90	40	0	0	1	131	99,24%
la courtoisie	128	32	0	0	2	162	98,77%
Mise à disposition des attestations dérogatoires	50	45	2	0	0	97	97,90%
Lisibilité de la signalétique	54	69	2	0	3	128	96,01%
circulation dans le hall d'accueil : appréciation des mesures sanitaires	55	70	2	1	2	130	96,10%
Accueil dans les services : réactivité et adaptation des horaires	73	48	0	0	7	128	94,53%

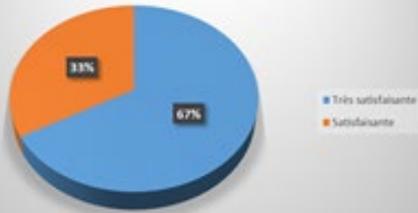
Dans 99% des cas, les usagers ont trouvé que nos services des droits civiques ont été à 99% au plus proches de leurs préoccupations.

	OUI	NON
Delivrance d'actes	93	0
Adaptations aux situations et besoins	91	2
Gestion des RDV	87	2
Avez été informés chaque fois que nécessaire?	95	3

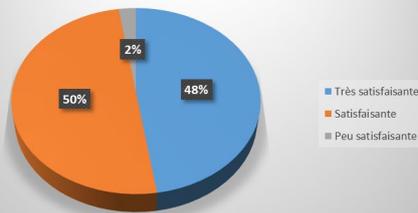
Service adapté dans le cadre des consignes sanitaires



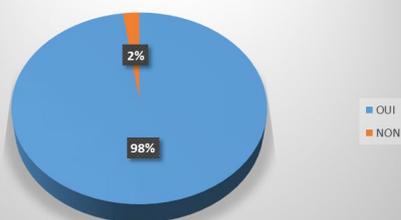
Attention et disponibilité



Discrétion et confidentialité



Gestion des RDV



CANAL TELEPHONIQUE

La difficulté en période de crise sanitaire a été de conjuguer accueil physique et téléphonique, en effet de nombreux usagers paniqués mobilisant le standard par de longs appels et l'accueil rapide des usagers en présentiel afin de limiter au mieux les files d'attente et le temps de présence dans nos locaux.

Accueil téléphonique		
	OUI	NON
Difficultés à joindre la mairie	12	99
Mise en relation avec le contact demandé	90	11
Vous avez été informé de la situation du service	80	15
Avez été rappelé suite à votre message	35	15





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

Globalement la satisfaction est mitigée.

Les usagers ont parfois des difficultés à trouver les informations et ne le trouvent pas très lisible.

	OUI	NON	% de OUI
L'utilisez vous?	83	32	72%
Trouvez-vous facilement les informations	67	13	84%
Est-il assez actualisé?	64	17	79%
En etes-vous satisfait	65	10	87%