

**Enquête de satisfaction auprès des usagers
Accueil Général Hôtel de Ville, Pôle Droits Civiques
18 janvier – 18 février 2016**

361 personnes ont accepté de répondre à cette enquête de satisfaction en 2016, 355 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

52,63 % connaissent les horaires d'ouverture, pour 52% l'an dernier. ceci ne semble pas constituer une gêne pour les usagers.

86,98 % de ces personnes sont satisfaites des horaires proposés

Pour les 13,02% de non satisfaits, soit 54 usagers, 9 -souhaiteraient une ouverture continue en semaine, 23 une ouverture plus tardive en semaine, 22 une ouverture le samedi matin.

ACCESSIBILITE DES LOCAUX

Près de 97% des personnes interrogées sont satisfaites voire très satisfaites de l'accessibilité aux locaux , 95% 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 : 98,34% de satisfaction**, 98 % de satisfaction en 2015.
- **Courtoisie : 97,23% de satisfaction**, 98 % de satisfaction en 2015
- **Temps d'attente : 99.17 % de satisfaction**, 97 % de satisfaction en 2015.
- **Confort de la zone d'attente : 98.33 % de satisfaction**, 81 % de satisfaction en 2015.
- **Circulation dans le hall d'accueil : 99,17% de satisfaction**, 72.1 % en 2015.

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

Lisibilité de la signalétique : 77.02% de satisfaction, 48 % l'an dernier.

La réactualisation et l'amélioration de la lisibilité de la signalétique comme axe de progrès sont prévues à partir du mois **d'octobre prochain** après la relocalisation de services à l'Hôtel de Ville du fait de la fusion-mutualisation avec des services transversaux de la CALI.

- **Mises à dispositions brochures et prospectus : 52.9 % trouvent une utilité à la mise à disposition de ces publications**, 56 % l'an dernier.

47,1 % 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 : 95.24 % de satisfaction**, 98 % l'an dernier
- **Temps d'attente : 99.69 % de satisfaction**, 98 % l'an dernier
- **Confort de la zone d'attente : 99.69 % de satisfaction**, 94 % l'an dernier.
- **Confidentialité entre l'espace d'attente et la banque d'accueil : 96,5 % de satisfaction**, 72 % l'an dernier.

Les rendez-vous

- **Délai d'obtention du RDV : 86,8 % sont satisfaits**, 63 % l'an dernier
- **Horaire proposé : 88.62 % sont satisfaits**, 60% l'an dernier
- **Ponctualité : 86,80% sont satisfaits**, 84 % 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,

99,72% sont satisfaits ou très satisfaits de la prise en compte de leur demande.

Entretien accueil physique

- Avez-vous été gênés par des interruptions ? non à 97,5%, 77 % l'an dernier
- L'attention des agents à l'égard de l'usager : **99,17% sont satisfaits**, 92 % l'an dernier,
- Discrétion et respect de la confidentialité : **96,5% sont satisfaits**, 72% l'an dernier.

Lors des appels téléphoniques

99% sont satisfaits ou très satisfaits de l'accueil téléphonique qui leur a été réservé, 95 % l'an dernier.