



Résultats de l'enquête de satisfaction

2015

I. RAPPEL DU CONTEXTE ET DES OBJECTIFS

Délivrée par AFNOR (Agence Française de Normalisation), la certification Qualiville a été obtenue par la Mairie Centrale en août 2013, pour une durée de 3 ans.

> Périmètre élargi depuis juillet dernier avec les 3 mairies annexes (du Val d'Auron, de la Chancellerie et d'Asnières).

Issue du référentiel AFAQ Service Confiance Qualiville, la certification repose sur plusieurs engagements de service, tels que :

AFAQ SERVICE CONFIANCE	
REFERENTIEL AFAQ Service Confiance® QUALIVILLE REF-111.02 - Janvier 2007	
Réalisation de prestations de service à destination des clients/utilisateurs des services municipaux	
Le Responsable de la certification AFAQ Service Confiance®	Le Représentant de l'organisme
Nom : Laurent AUFFRET	Nom : André MADEAU
Fonction : Responsable du département Certification de Service	Fonction : Directeur Régional CNFPT Basse-Normandie
Date : 12/03/2007	Date : 05/03/2007
Visa : 	Visa : 



> L'accueil, orientation, information

> La délivrance d'actes administratifs, prestations, interventions

> L'évaluation de la satisfaction des clients et la gestion des réclamations

En lançant ce processus de certification qualité, la ville a fait le choix de s'engager résolument sur le long terme vers une démarche de progrès dans le cadre de la réforme de la modernisation des services publics.

L'évaluation de la satisfaction repose principalement sur la consultation régulière du public des services certifiés.

II. LES ENQUETES DE SATISFACTION

Trois enquêtes ont déjà été menées depuis 2010.



Chaque année,
une enquête de satisfaction est proposée dans tous les
périmètres concernés
(Mairie Centrale + Mairies Annexes).

Questionnaires papiers + version dématérialisée.

La dernière enquête a été proposée du **10 avril au 10 mai inclus**.

En raison d'un faible retour de questionnaires dans les Mairies Annexes, l'enquête a été prolongée jusqu'au 30 mai (seulement 38 questionnaires recueillis au 10 mai).

Afin de recueillir un maximum de réponses, les agents de l'Accueil/Standard ont été sollicités pour proposer les questionnaires aux usagers pendant toute la durée de l'enquête.

Les questions reposaient sur les thèmes tels que :

- . L'accueil physique
- . L'accueil dans les services/ locaux
- . L'accueil téléphonique
- . Les horaires et les rendez-vous
- . Le site internet
- . Les demandes écrites...



ENQUETE DE SATISFACTION 2015
Démarche qualité Qualiville

La Mairie de Bourges a obtenu la certification « QUALIVILLE » (délivrée par AFNOR - Agence Française de Normalisation) pour une durée de 3 ans ; suivie en juillet 2014 des mairies annexes (du Val d'Auron, de la Chancellerie et d'Asnières).

« QUALIVILLE » est un label qualité, un engagement de service et de développement, permettant de tendre vers une qualité de service optimale :

- > L'accueil, l'information et l'orientation,
- > La délivrance d'actes administratifs,
- > L'évaluation de la satisfaction des usagers et la gestion des réclamations.

Cette démarche concerne les services d'accueil au public :

- > Les Affaires civiles (état civil, affaires funéraires) ;
- > Les Cartes d'identité/ passeports et élections ;
- > L'Accueil/standard et l'Accueil familles ;
- > Les Mairies annexes.

Tous les ans, un questionnaire vous est soumis afin d'évaluer au mieux vos attentes.

Nous vous remercions de nous donner votre avis sur la qualité de notre accueil et de consacrer quelques instants à cette nouvelle enquête de satisfaction.

Ainsi et grâce à vos réponses nous pourrons agir avec efficacité.



www.afnor.org

Du 10 avril au 10 mai 2015
Edition Communale



TS : Très satisfait (e) S : Satisfait (e)
NS : Non satisfait (e) TI : Très insatisfait (e)

ACCUEIL PHYSIQUE

Lors de votre visite, vous avez jugé :

. l'accueil physique, agréable et courtois ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
. l'information fournie satisfaisante ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
. votre demande de renseignement et d'orientation bien comprise ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
. signalétique suffisante ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
. le système de distributeur de tickets de file d'attente utile ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
. le distributeur, facile d'usage ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
. le temps d'attente, raisonnable ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si, ou combien de temps ?

Le personnel s'est-il attaché à réduire votre attente ? Oui Non

Commentaires :

III. L'EXPLOITATION DE L'ENQUETE

. Les questionnaires :

	Mairie Centrale	Mairies Annexes (confondues)
Rappel de l'échantillonnage à appliquer	203	123
Nombre de questionnaires recueillis	270	80
Objectif	atteint	non atteint

Chaque questionnaire est enregistré dans une base de données, permettant de dégager un taux de satisfaction pour chaque item.

Les réponses sont recueillies selon :

=> Différents critères :

. Le lieu du périmètre concerné + la commune de résidence de l'usager :

. Les différentes réponses « très satisfait », « satisfait », « ne se prononce pas », « non satisfait », « très insatisfait ».

=> Synthétisés comme suit :

Mairie de Bourges (Hôtel de ville)		
Nombre de participants : 270		
Accueil physique		
Lors de votre visite, vous avez jugé :		
01. L'accueil physique, agréable et courtois ?		
Propositions	Votes	Pourcentage
Très satisfait(e)	225	83.33 %
Satisfait(e)	40	14.81 %
Ne se prononce pas	4	1.48 %
Très insatisfait(e)	1	0.37 %
Non satisfait(e)	0	
02. L'information fournie satisfaisante ?		
Propositions	Votes	Pourcentage
Très satisfait(e)	213	78.89 %
Satisfait(e)	48	17.78 %
Ne se prononce pas	7	2.59 %
Très insatisfait(e)	2	0.74 %
Non satisfait(e)	0	
03. Votre demande de renseignement et d'orientation bien comprise ?		
Propositions	Votes	Pourcentage
Très satisfait(e)	212	78.52 %
Satisfait(e)	44	16.3 %
Ne se prononce pas	11	4.07 %
Très insatisfait(e)	2	0.74 %
Non satisfait(e)	1	0.37 %

. Le programme d'amélioration :

L'analyse des réponses permet ensuite de déterminer des axes de progrès et d'élaborer des plans d'actions ayant pour objectif de répondre de façon optimale aux attentes.

La démarche a impulsé **une dynamique et une ouverture** par le biais des enquêtes, des fiches de suggestions/réclamations qui donnent la parole aux usagers.

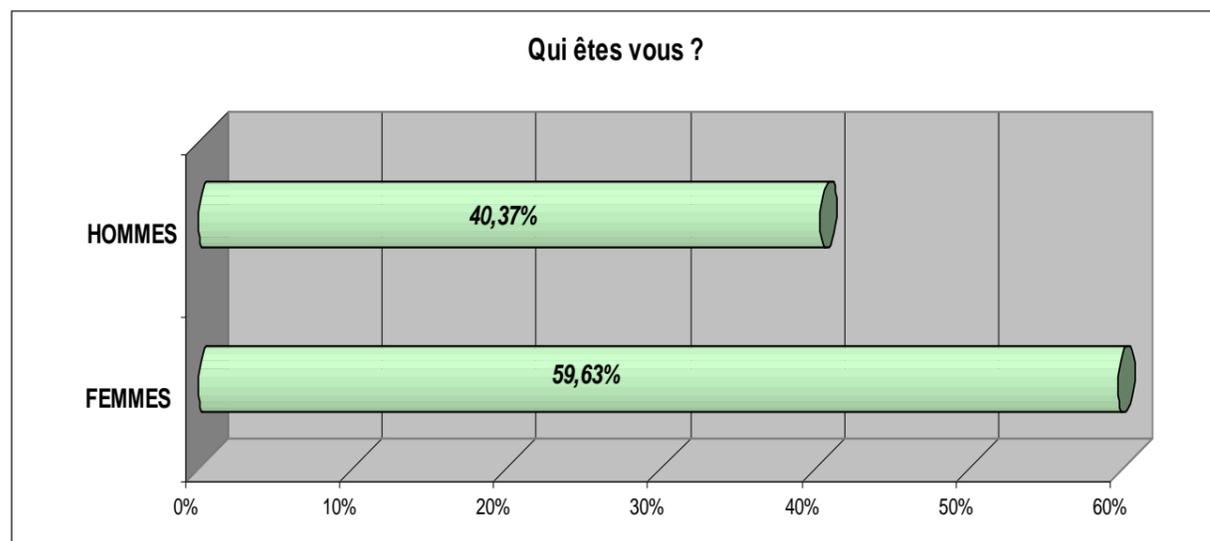
Dans le cadre de la démarche QUALIVILLE ®, si le cumul des usagers « très satisfaits » et « satisfaits » **est inférieur à 75%, une démarche d'amélioration doit être envisagée.**

L'exploitation des précédentes enquêtes a permis d'élaborer et mettre en œuvre un plan d'action d'amélioration (nouvelles formes d'organisation, développement du système dématérialisé)



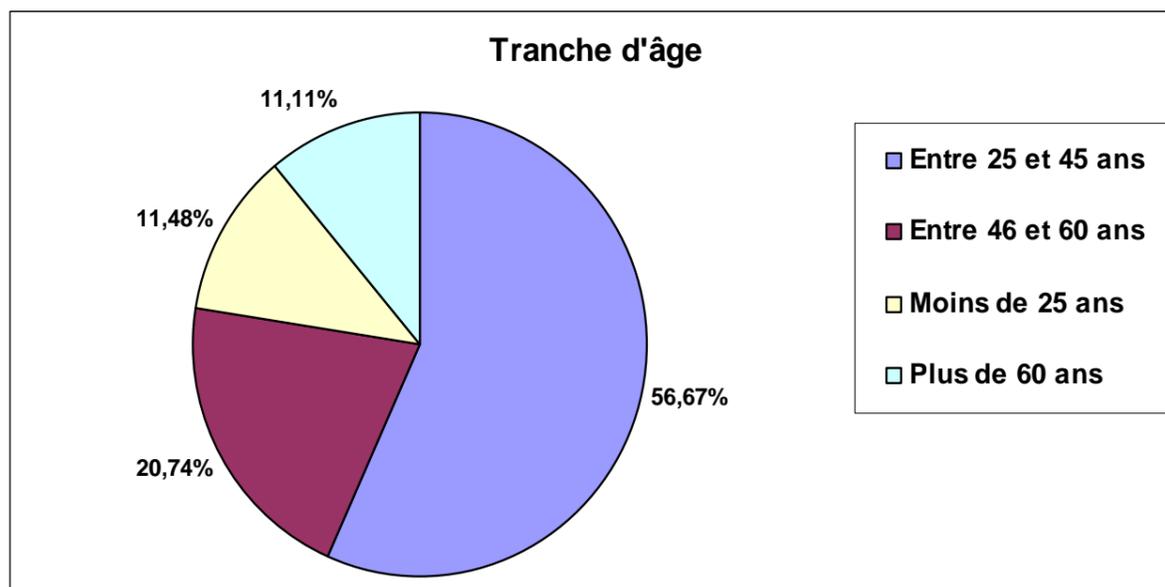
RESULTATS EN MAIRIE CENTRALE :

. PROFIL DE L'USAGER :



59,63% des usagers interrogés sont des femmes (161/270 interrogés).

Comme les années précédentes, ce sont principalement des femmes qui viennent effectuer des démarches administratives (**53,33% en 2014 et 47,54% en 2013**).

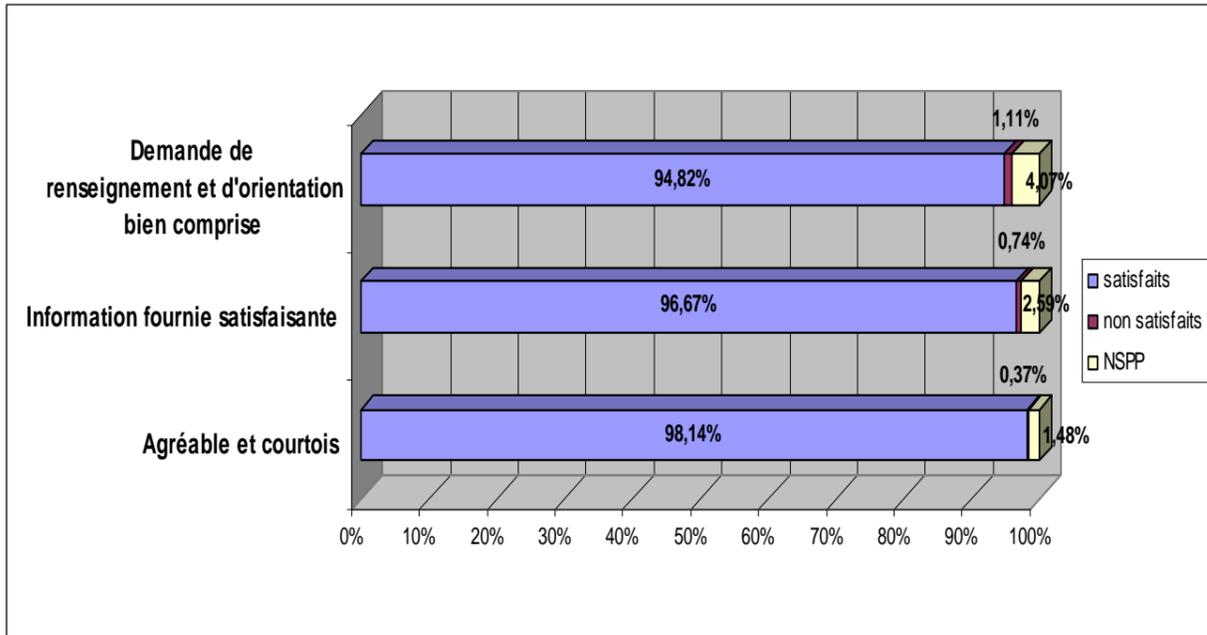


Le public des **25 et 45 ans** représente la majorité de la population se présentant en guichets, soit **56,67%** du public accueilli.

237 usagers/270 se sont prononcés sur le motif de leur déplacement, soit **87,78%**

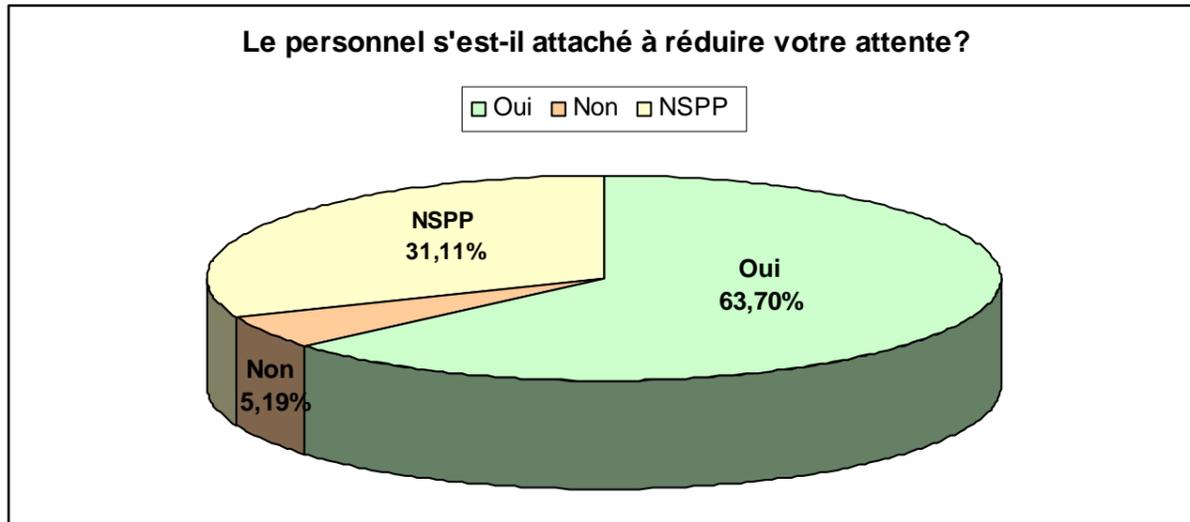
. L'ACCUEIL GENERAL :

. Le personnel de l'accueil :



En général, l'accueil réservé aux usagers par les agents de la Ville est de qualité, puisqu'il est jugé agréable et courtois à + de **98%**.

Il en est de même pour « l'information fournie » jugée positive à plus de **96%** et la demande de renseignements et d'orientation bien comprise à **94%**.



63,70% des usagers jugent que le personnel s'est attaché à réduire leur attente, **31,11%** ont choisi de ne pas se prononcer sur ce sujet.

Les résultats de ces différents items sont très satisfaisants et soulignent la compétence et l'implication des agents des différents services.

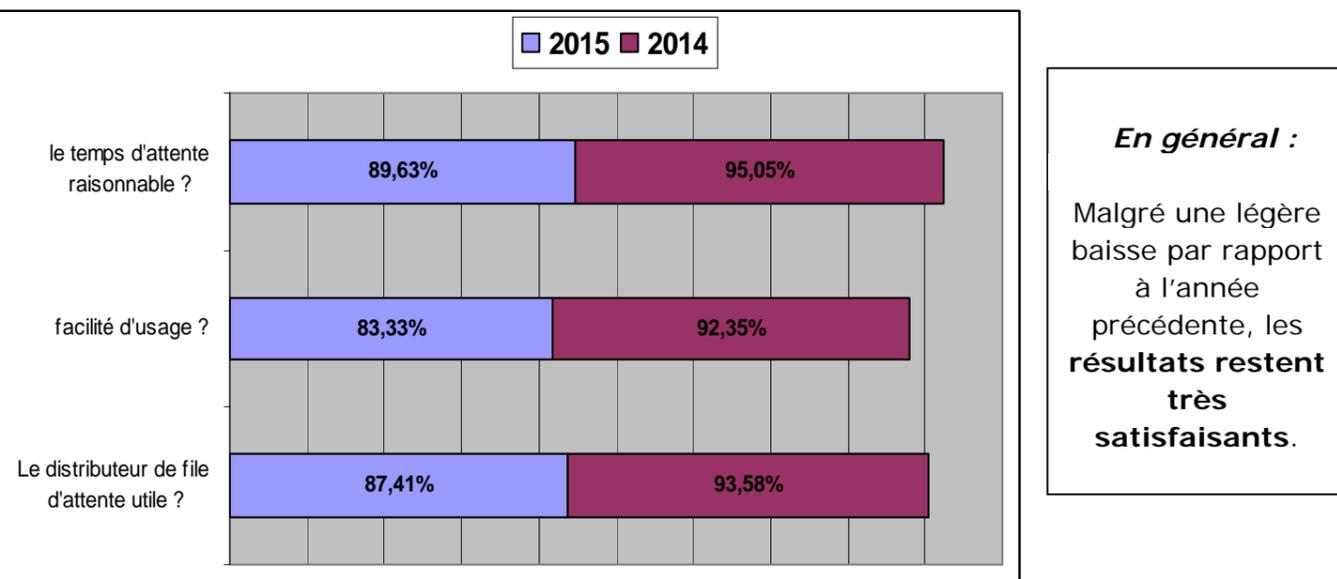
. Le gestionnaire de file d'attente :

Le programme d'amélioration, prévoyait lors de ces dernières années :

- . La mise en place d'un gestionnaire de file d'attente (fin 2013) ;
- . L'affichage de tableau d'affluences (depuis 2014).

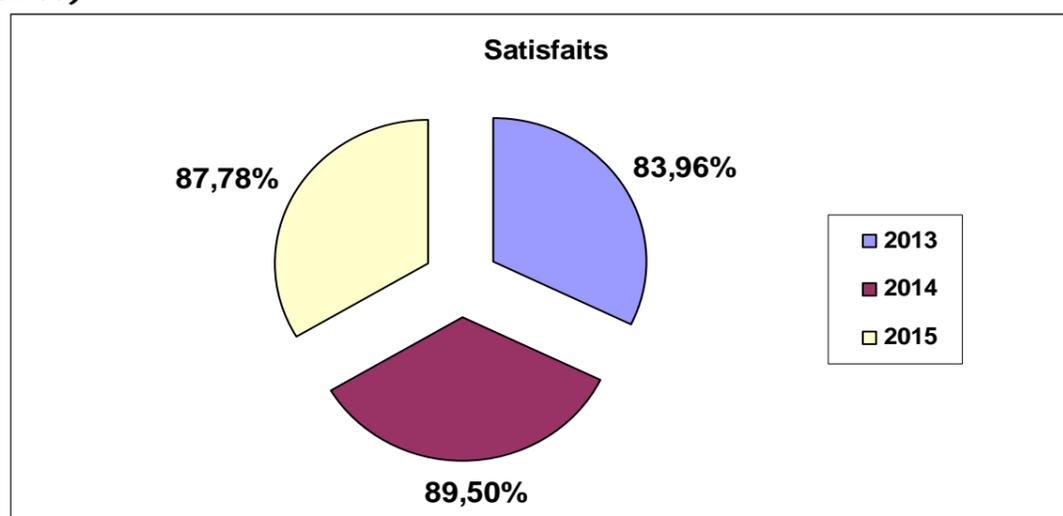
Les résultats relevés lors de ces dernières années montrent que la majorité des usagers en sont globalement satisfaits.

La prise en charge des usagers est généralement rapide. Les délais d'attente, sont dans **89,63%** des cas jugés raisonnables (soit de moins de 15 minutes).



En général :
 Malgré une légère baisse par rapport à l'année précédente, les **résultats restent très satisfaisants.**

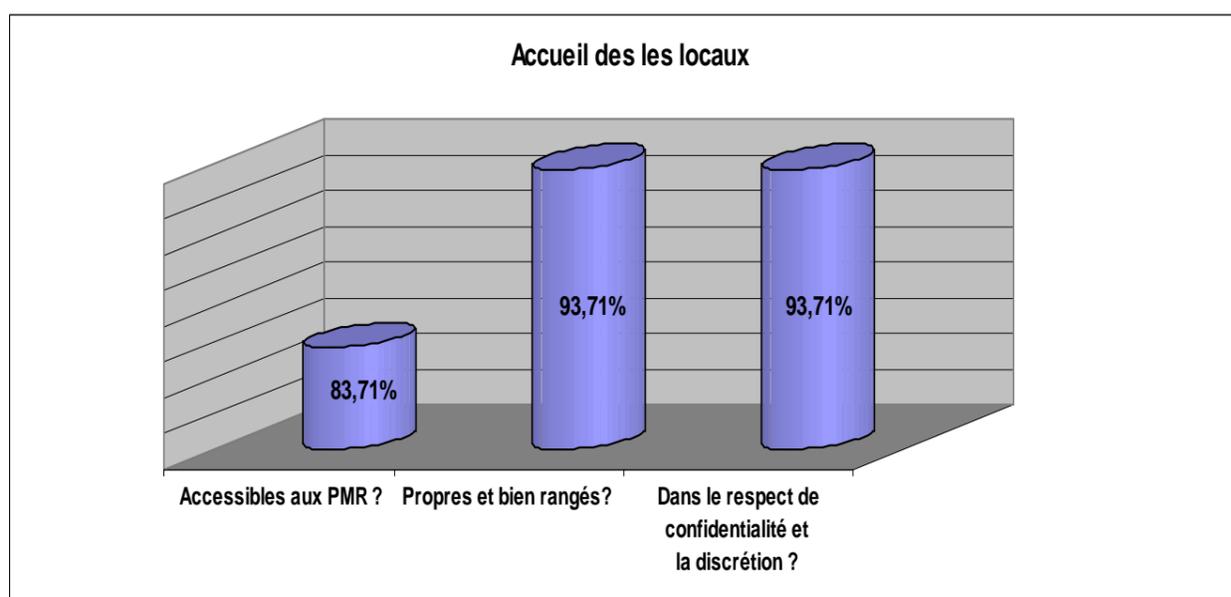
. La signalétique (suffisante) :



Les résultats de ces deux items (gestionnaire + signalétique) sont largement supérieurs au seuil des 75%. Ce qui signifie, qu'au vu de ces résultats satisfaisants, **aucun programme d'amélioration n'est à concevoir.**

. L'ACCUEIL DANS LES LOCAUX :

. Les locaux :



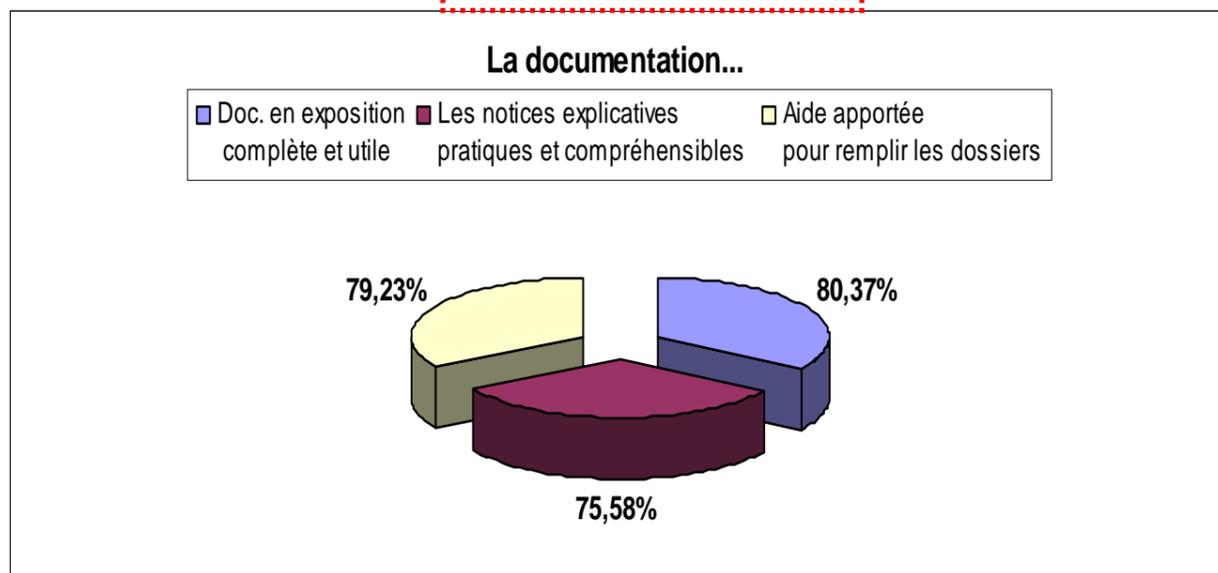
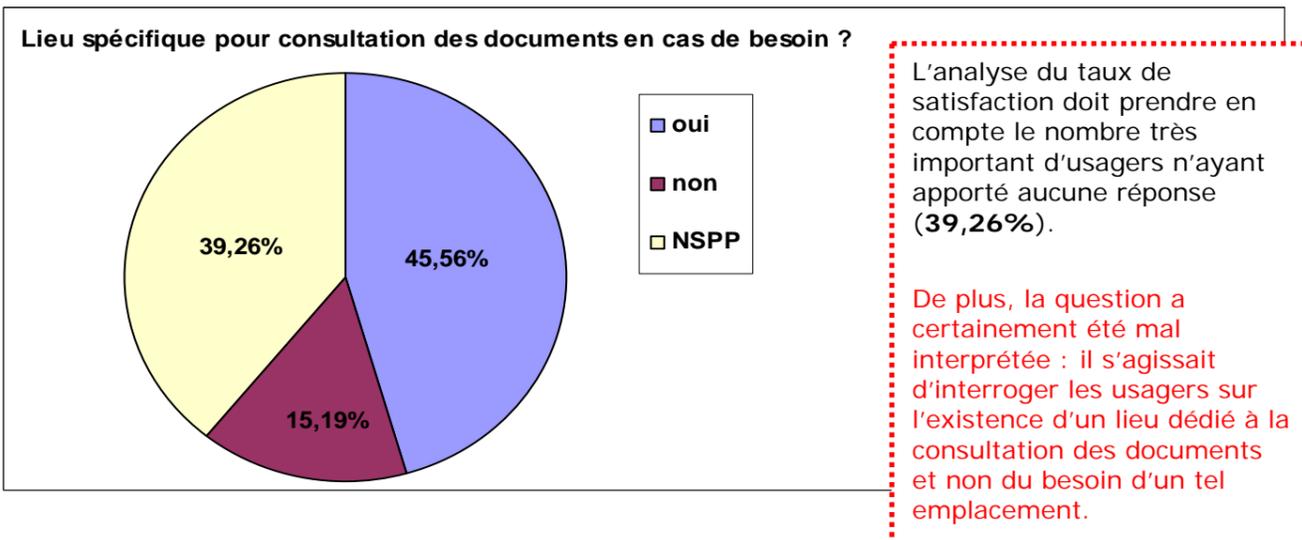
La propreté des locaux des différents services sont totalement assurés par les équipes chargées de l'entretien.

Leur travail est reconnu, puisqu'en effet la propreté des locaux est jugée positive par **93,71 %** des usagers.

Aussi, les usagers considèrent à **83,71%** et à **93,71%** que les locaux sont adaptés tant pour les personnes à mobilité réduite que pour la confidentialité et la discrétion.

De manière générale, les résultats recueillis sont très satisfaisants.

. La documentation :



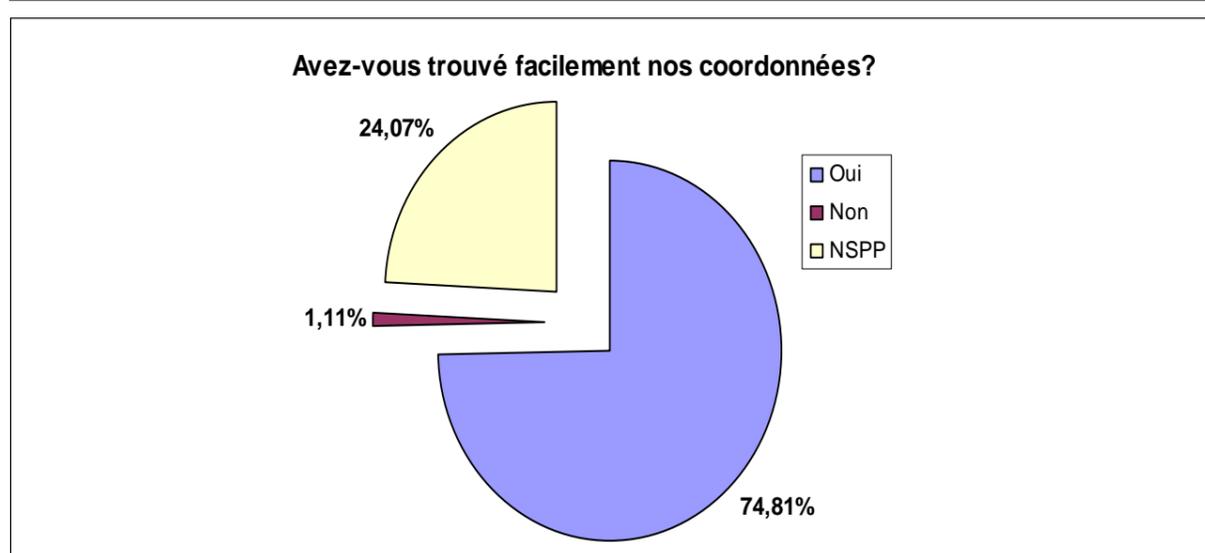
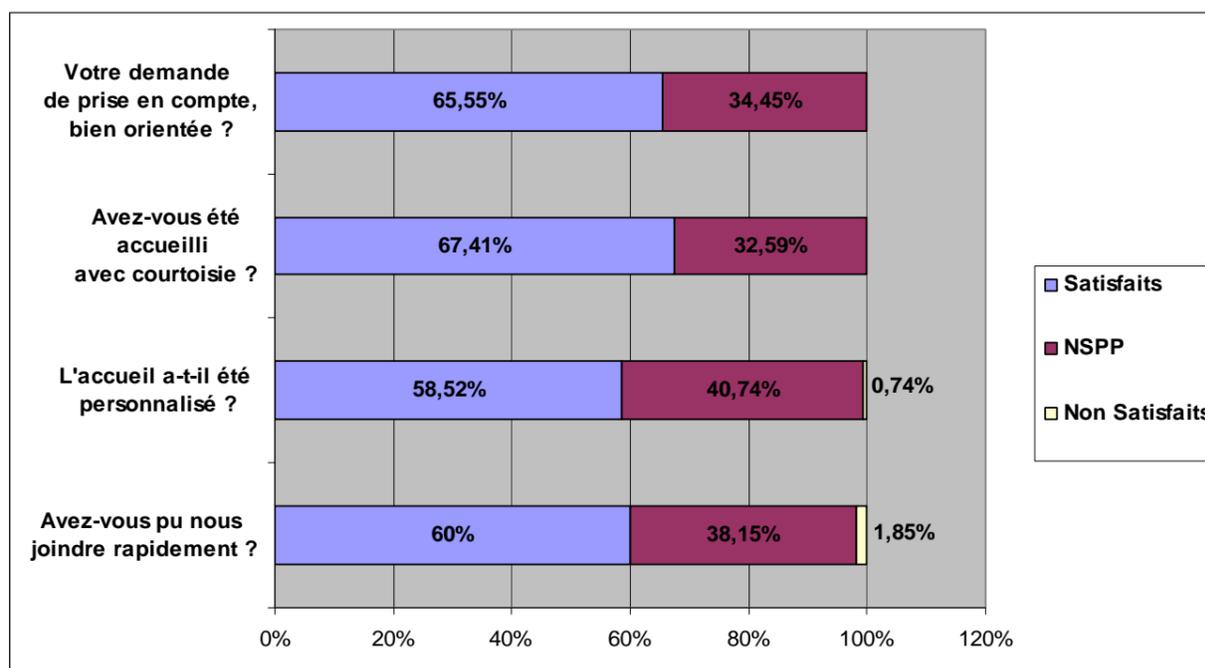
Plus de **80%** des usagers estiment que les documentations en exposition sont complètes et utiles.

75,58% des interrogés jugent les notices explicatives pratiques et compréhensibles.

Malgré une proportion légèrement supérieure au seuil minimal de 75%, une réflexion pourrait être menée,

*NB : à noter que pour cette question **23,7%** du panel interrogé n'a pas souhaité se prononcer.*

. L'ACCUEIL TELEPHONIQUE :



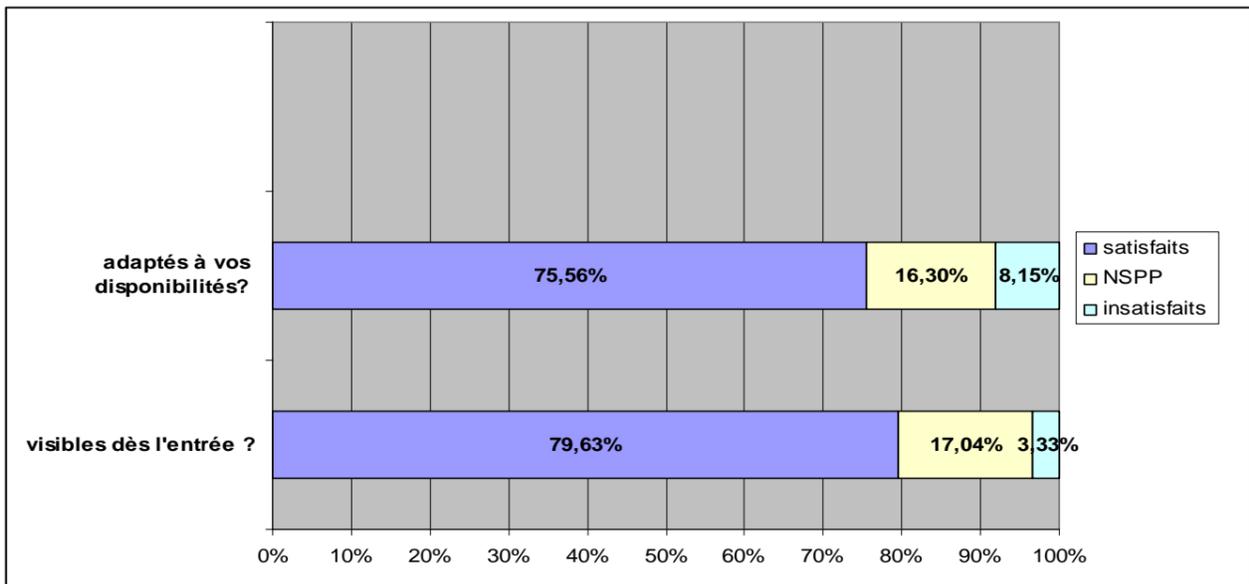
Les faibles résultats enregistrés sur ces questions s'expliquent notamment par un taux élevé d'utilisateurs ne s'étant pas prononcés.

Les usagers s'étant déplacés en mairie ne se sont pas sentis concernés par la problématique de l'accueil téléphonique mais plutôt par l'accueil physique, bien jugé.

Ces arguments nous conduisent à conclure qu'il n'est pas nécessaire de mettre en place une démarche d'amélioration dans ce sens. Cependant, il serait judicieux de limiter les réponses relatives à l'accueil téléphonique dans le questionnaire par « satisfait » ou « non satisfait » et retirer la possibilité de « ne pas se prononcer ».

. LES HORAIRES :

Rappel des horaires d'ouverture au public :
 Du lundi au vendredi
 8h30 – 17h30 sans interruption
 Et le samedi matin de 9h à 12h



L'adaptabilité et la visibilité des horaires révèlent un taux légèrement supérieur à 75%.

Une communication sur les horaires pourrait être menée (affichages supplémentaires en mairie, Nouvelles de Bourges, site internet..).

. LES RENDEZ-VOUS :

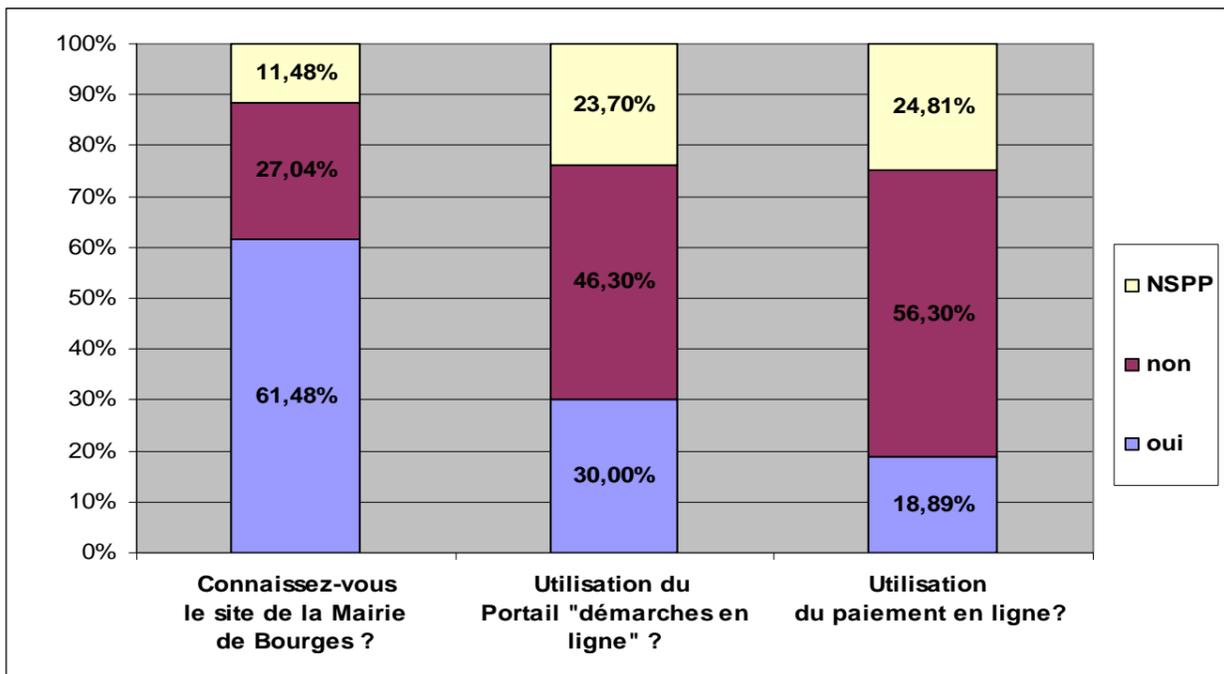
Si vous aviez RDV, l'heure a-t-il été respecté?	
satisfaits	51,11%
insatisfaits	0,74%
NSPP	48,15%

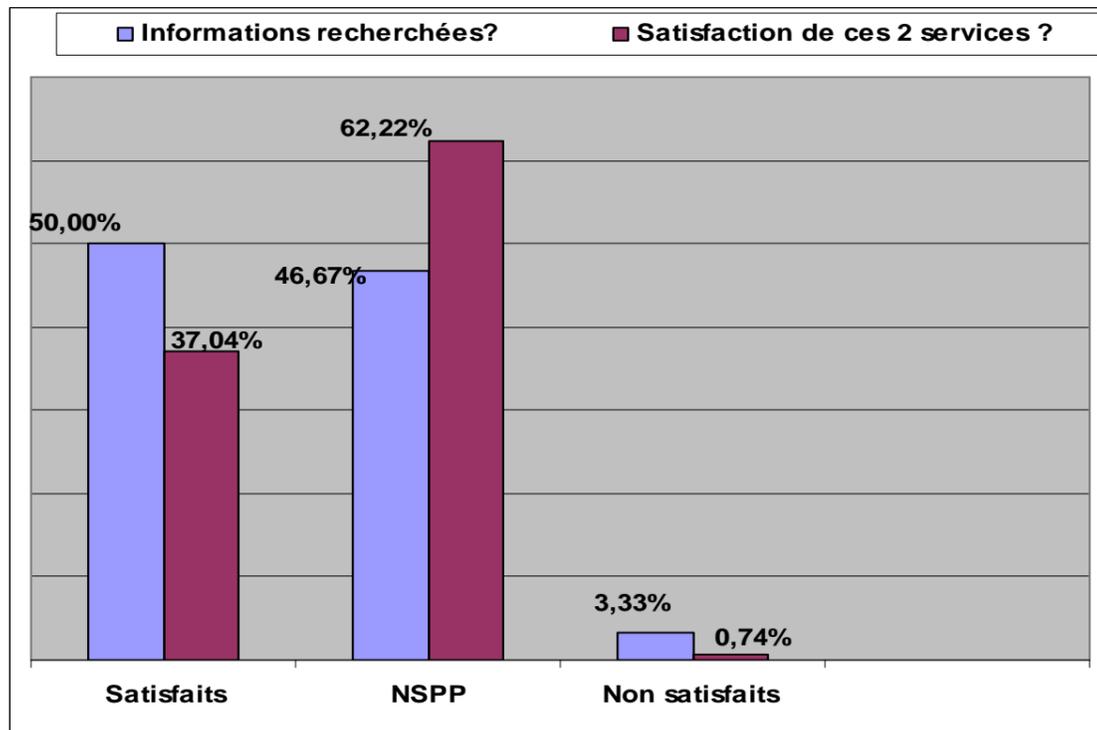
Les chiffres ci-dessous soulèvent quelques interrogations.

Seulement **51,11%** des usagers estiment que l'heure de leur rendez-vous est respecté, néanmoins **48,15%** ne se sont pas exprimés. Seuls **0,74%** d'entre eux sont insatisfaits.

Il est évident que, comme « l'accueil téléphonique », les usagers interrogés en mairie ne se sont pas sentis concerné par la question. Seuls les usagers ayant rendez-vous pouvaient être satisfaits ou pas. **Il pourrait être envisagé, sur les prochains questionnaires, que la question posée aux usagers sur cet item fasse l'objet d'une réponse fermée (oui/ non).**

. LE SITE INTERNET :

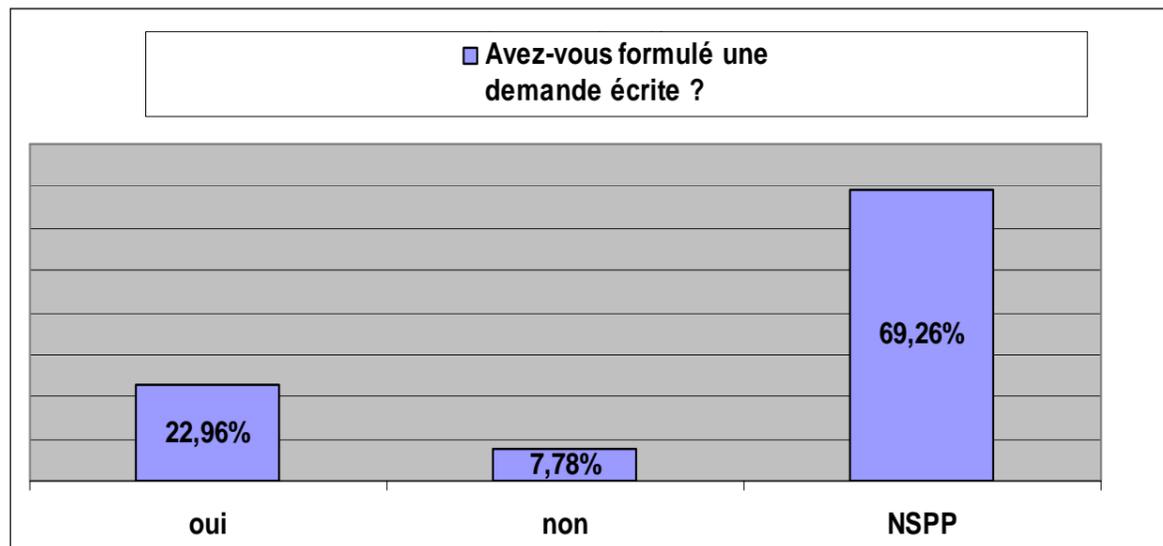




Les non concernés par ces questions sont des usagers s'étant déplacés directement en guichet pour effectuer leurs démarches du fait de la méconnaissance du site internet. Un seul usager s'est prononcé sur le site de la Ville (sur 350 questionnaires renseignés en totalité).

Une action de communication est à envisager au même titre que celle relative aux horaires.

. LES REPONSES AUX DEMANDES ECRITES (COURRIELS, COURRIERS, FICHES DE RECLAMATION) :



Seuls **22,96%** des usagers ont effectué une demande écrite et **69,26%** ne se sont pas prononcés.

A la question « Avez-vous formulé une demande écrite ? » :

Pour une meilleure corrélation avec les indicateurs et le questionnaire, il serait intéressant de :

- Détailler les demandes écrites :

- Courriels
- Courriers
- Fiche de réclamation

Donnant ainsi un sens à la réponse :

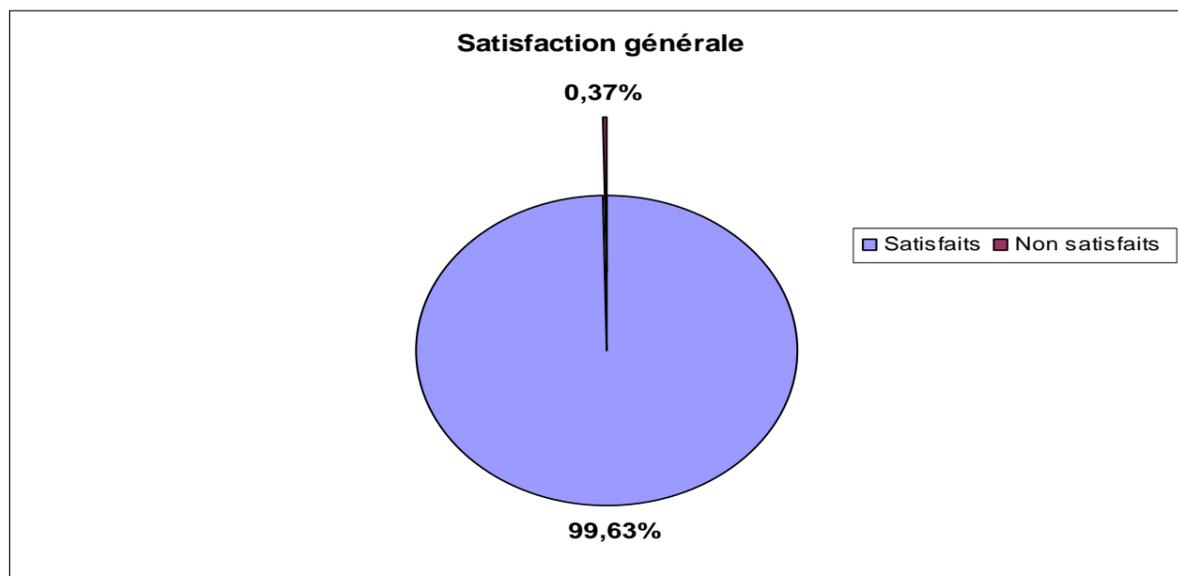
- Moins de 15 jours
- Plus de 15 jours

- Supprimer le champ « Commentaires » et le remplacer par la possibilité de choisir le ou les services concernés par la demande écrite (= > périmètre Qualiville? ou autre ?) :

- Accueil/Standard
- Affaires civiles
- Accueil Famille
- Elections/CNI/Passeports
- Mairies Annexes
- Autre(s)

. LES SERVICES...

... d'une manière générale :



La satisfaction générale dans les services bénéficie du taux de satisfaction le plus important, en hausse par rapport à l'année dernière 99,63% contre 98,6%.

C'est encore le point fort de cette enquête,

représentant l'excellent ressenti des usagers en général vis-à-vis de leur mairie et de la qualité des services qui leur est rendue, corroboré par le fait que les commentaires laissés sur le questionnaire sont majoritairement très positifs.

Questionnaire Qualiville 2015

Résultats de l'enquête

- [Rapport synthétique](#)
- [Rapport synthétique graphique](#)
- [Données brutes](#)
- [Rapport par participant](#)
- [Commentaires](#)

Questionnaire papier

- [Saisir un questionnaire papier](#)

Archives

- [Consulter les questionnaires précédents](#)

Commentaires

Section : Accueil physique

12/05/2015 10h47	pas d'attente
12/05/2015 10h32	distributeur de tickets bien et pas bien, je préfère parler à un agent d'accueil
07/05/2015 12h04	toujours très gentiment accueillie (ce qui me touche infiniment)
07/05/2015 11h53	pas d'attente
06/05/2015 17h07	En étant invalide c'est OK, Bien, RAS
06/05/2015 15h32	rdv à 9h30, arrivée en avance, je n'ai pas eu besoin de patienter
06/05/2015 14h29	il n'y avait pas beaucoup de monde donc attente raisonnable
06/05/2015 14h23	compréhensible
06/05/2015 10h41	très bon accueil, rapidité du traitement de la demande
06/05/2015 10h37	très bien
06/05/2015 10h33	très agréables
05/05/2015 18h26	pas trop d'attente et agréable

IV. EXPLOITATION DE L'ENQUETE EN MAIRIES ANNEXES

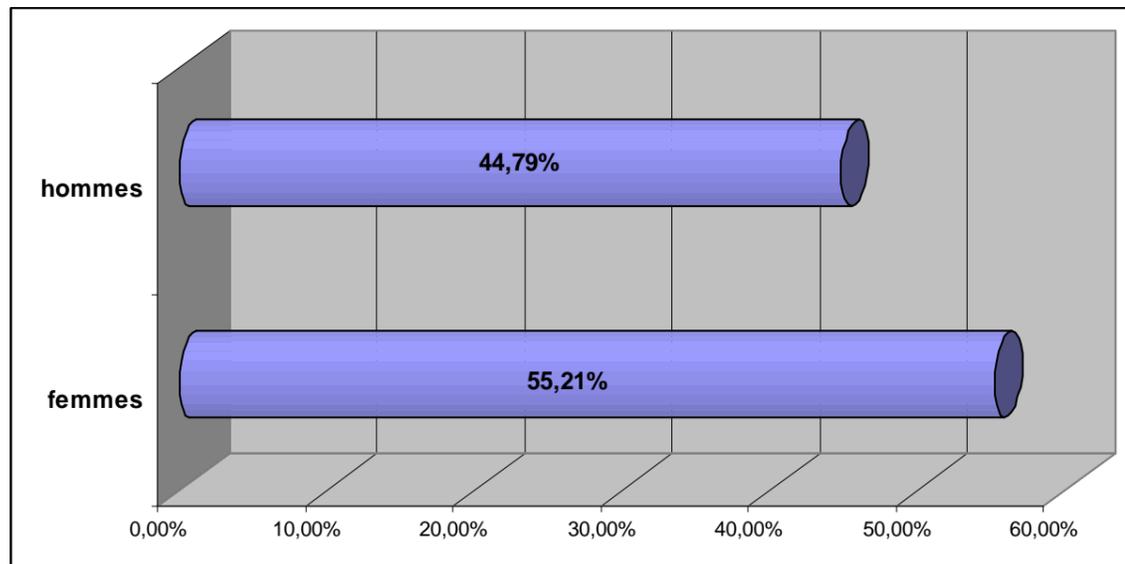
. Réponses obtenues :

Quelques **80** questionnaires ont été recueillis cette année, répartis comme suit :

- 32, en mairie d'Asnières,
- 48, en mairies du Val d'Auron et de la Chancellerie.

. PROFIL DE L'USAGER :

La majorité des usagers sont des femmes (**55,20%**).



Le public des **25 et 45 ans** représente la majorité de la population se présentant en guichets des mairies annexes, soit **46,35%** du public accueilli.

. L'ACCUEIL GENERAL :

Les interrogés jugent...

. L'Accueil physique :

Comparatif	2014	2015
Agréable et courtois?	98,4%	100%
L'information fournie satisfaisante ?	100%	98,96%
Le temps d'attente raisonnable ?	96,61%	92,71%

. Les locaux :

Comparatif	2014	2015
Accessibles aux personnes à mobilité réduite ?	98,75%	97,40%
Propres et bien rangés ?	100%	97,92%
Dans le respect et la confidentialité ?	96,61%	92,19%

L'accueil physique et les locaux remportent encore d'excellents résultats, maintenus par rapport à l'année dernière.

. La documentation en exposition :

Est jugée à :

- **90,10%** complète et utile et les notices explicatives
- **88,02%** pratique et compréhensible.

Les résultats sont constants par rapport à l'année dernière.

. L'accès et la signalétique :

46,35% des usagers se sont déplacés en véhicule personnel.

45,83% se sont garés facilement (**44,27%** n'ont pas souhaité s'exprimer sur la question).

En mairie d'Asnières, 93,75% jugent la signalétique suffisante contre **64,58%** en Mairie du Val d'Auron et de la Chancellerie.

Le résultat mitigé des mairies annexes de la Chancellerie et du Val d'Auron est certainement imputable à la signalétique à améliorer de cette dernière. Ce point a d'ailleurs été relevé lors de l'audit interne de 2015 (depuis le parking à l'arrière du bâtiment).

. Les horaires :

Comparatif	2014	2015
visibilité	96,76%	96,35%
adaptés aux disponibilités	95,35%	90,63%

Les résultats recueillis restent très satisfaisants.

. La permanence des samedis :

96,88% des sondés à la mairie annexe d'Asnières sont satisfaits de la permanence sur place.

En revanche, **77,08%** des usagers des autres mairies annexes n'ont pas eu recours à ce service sur ce site.

. L'ACCUEIL TELEPHONIQUE :

En moyenne :

Concernant les coordonnées :

> **86,98%** des usagers les ont facilement trouvées

> **79,69%** ont pu nous joindre facilement

Concernant l'accueil :

> **75%** le juge personnalisé et **81,25%** courtois

Pour rappel :

Pour des raisons de sécurité, Monsieur le Maire a décidé d'éviter :

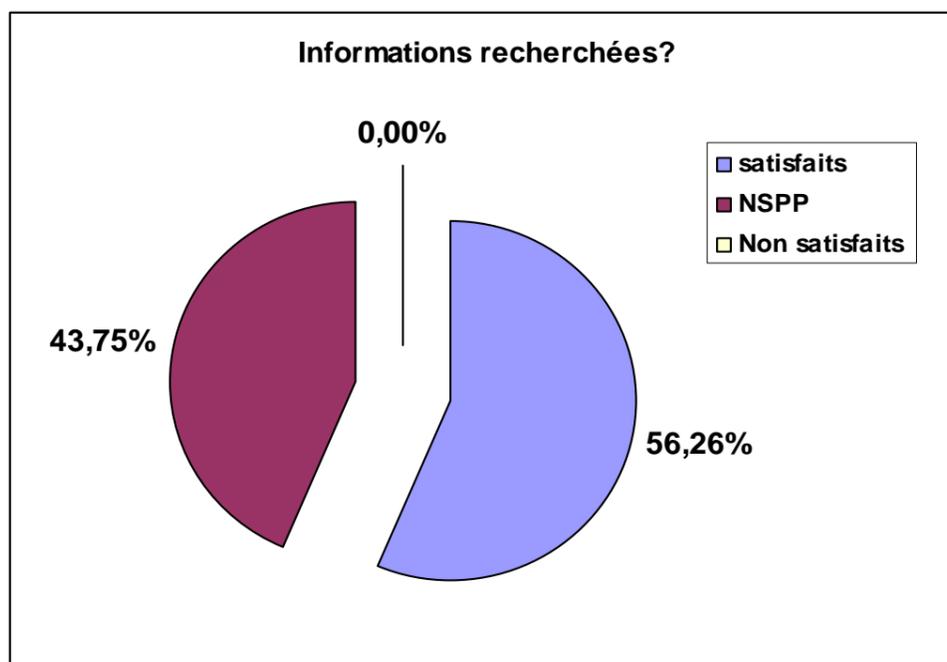
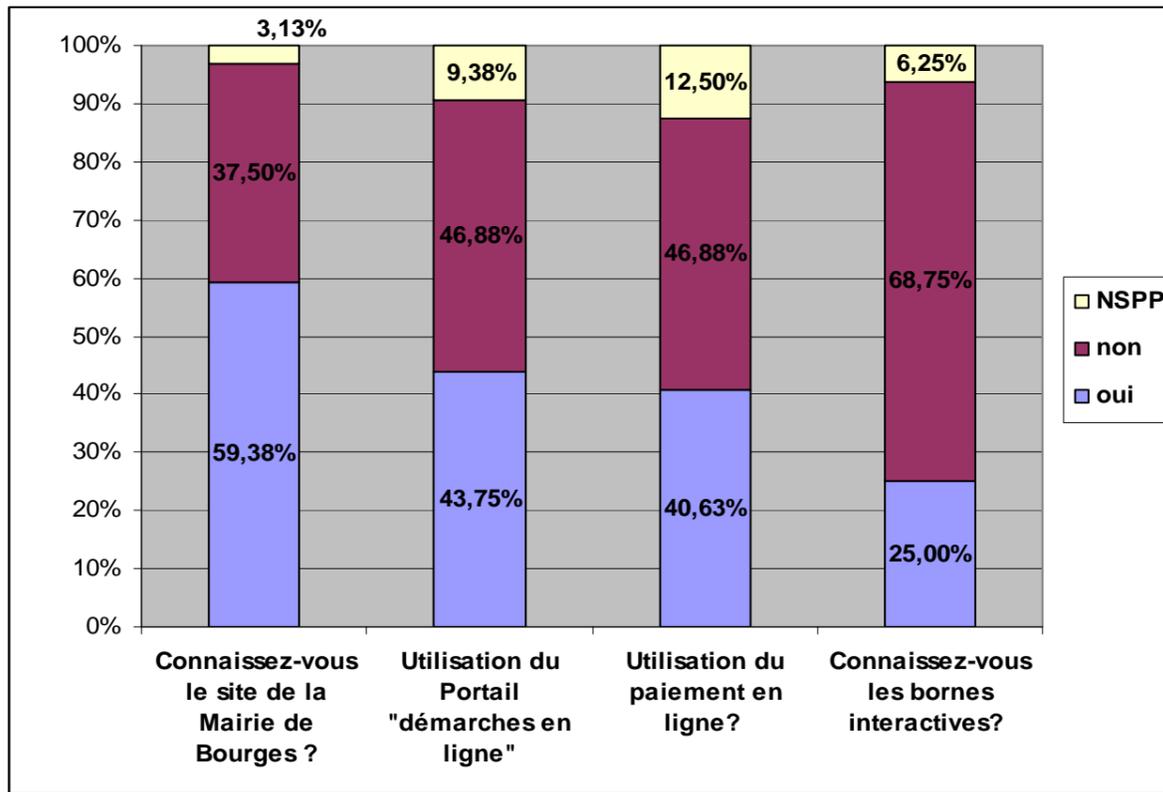
- . la personnalisation des agents en guichets (pas de badge),
- . la présentation nominative au standard.

Concernant leurs demandes :

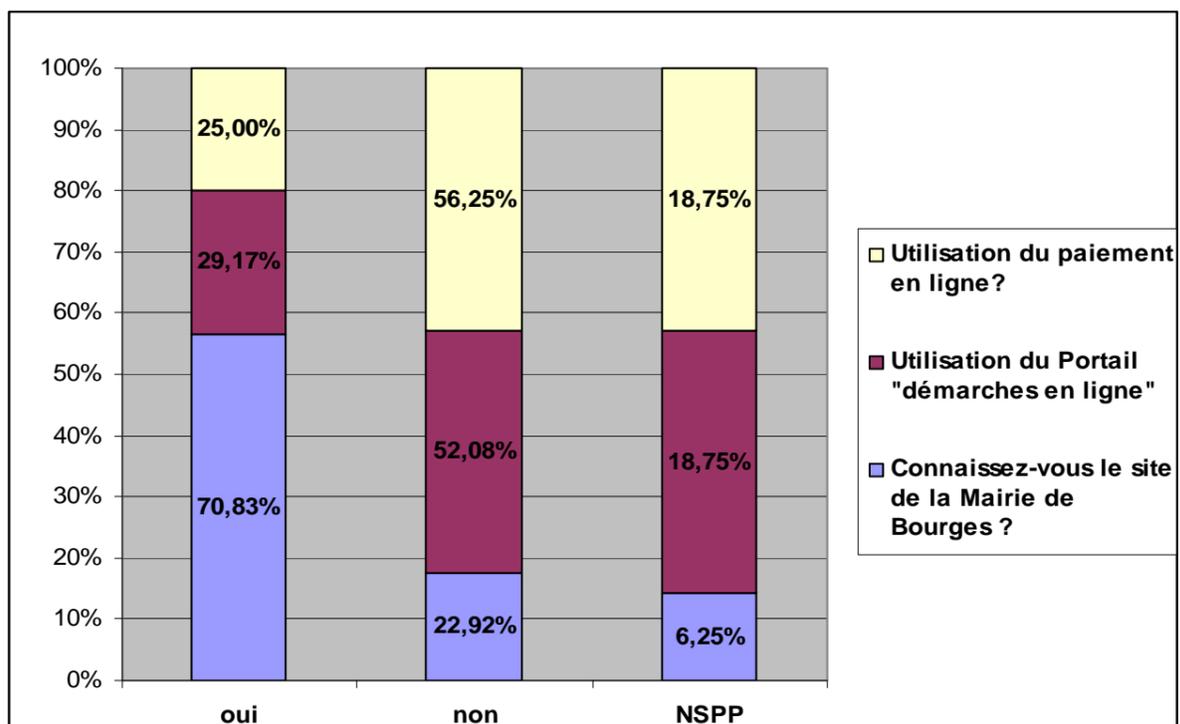
> **81,25%** les juge bien orientée.

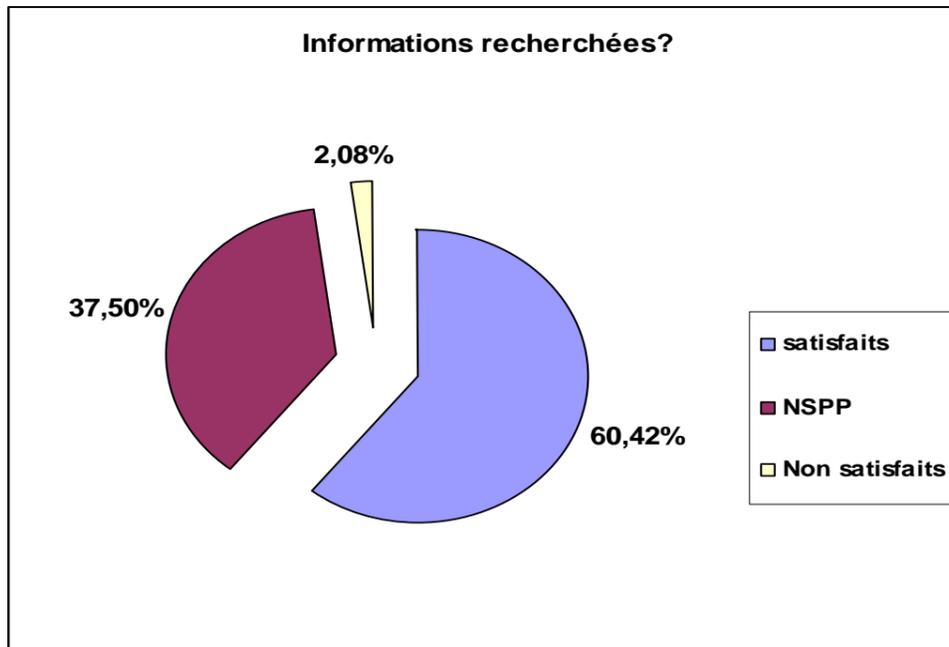
. LE SITE INTERNET :

Mairie d'Asnières :



Mairies du Val d'Auron et de la Chancellerie :





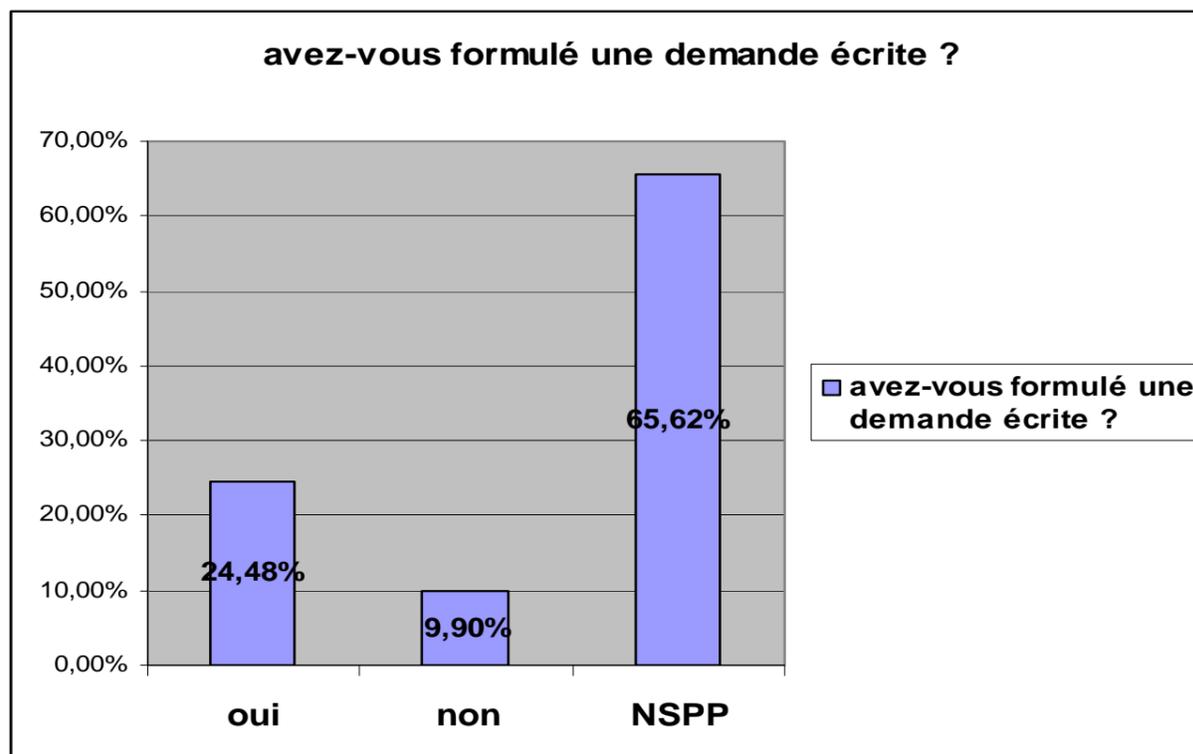
Tels qu'en Mairie centrale, les non concernés par ces questions sont des usagers s'étant déplacés directement en guichet pour effectuer leurs démarches du fait de la méconnaissance du site internet (0 réponse web).

Compte tenu des résultats recueillis aussi bien en mairie centrale, qu'en mairies annexes, une action de communication est à envisager sur le site internet.

. REPONSES AUX DEMANDES ECRITES (COURRIELS, COURRIERS, FICHES DE RECLAMATION)

:

Mairies annexes confondues :



Seulement **24,48%** des usagers auraient effectué une demande écrite.

Comme pour la mairie centrale, les réponses à cette question doivent être reformulées dans le questionnaire.

. LES SERVICES...

... d'une manière générale :

La satisfaction en général dans les mairies annexes est excellente, elle atteint un pourcentage de 100%.

V. CONCLUSION

Les résultats recueillis sont, d'une manière générale, très satisfaisants.

Les services rendus par la mairie centrale et ses annexes sont très appréciés, nonobstant une clientèle ayant des habitudes totalement différentes.

Les résultats de cette enquête ont relevé beaucoup de **points forts** :

. En Mairie Centrale :

- Le personnel de l'accueil jugé agréable et courtois avec un taux de satisfaction de **98,10%**
- Le temps d'attente, satisfaisant à **89,63%**
- La signalétique, positive à **87,78%**
- Les locaux propres et bien rangés, avec **93,71%**
- Les services d'une manière générale, avec **99,63%**

. En Mairies annexes :

- L'accueil physique agréable et courtois à **100%**
- Le temps d'attente satisfaisant à **92,71%**
- Les locaux propres et bien rangés, avec **97,92%**
- Les horaires, avec **96,35% visibles et 90,63% adaptés.**

Les résultats sont en majorité très supérieurs au taux-seuil de 75%, toutefois, il subsiste quelques points à améliorer :

En général :

. Le questionnaire :

Reformulation de certaines questions/réponses, notamment celles relatives :

- > Au « lieu spécifique pour la consultation des documents en cas de besoins ? »
- > Au rendez-vous « l'horaire a-t-il été respecté ? »
- > Aux « demandes écrites »

Simplification des réponses par la suppression :

- > Du champ « commentaires » à la question des demandes écrites
- > Des champs « très satisfaits » et « très insatisfaits » permettant ainsi de faciliter les usagers et de simplifier le calcul des statistiques,
- > Des champs « ne se prononcent pas », pour être plus proche de la réalité et d'éviter de fausser les statistiques.

. Les horaires et le site internet :

- > Une communication plus dense.

En mairie centrale

. La documentation :

- > Notices plus explicatives pratiques et compréhensibles.