



Bilan de l'Enquête de satisfaction dans l'accueil et la relation aux usagers

1. Contexte général

Les enquêtes de satisfaction tiennent une place importante dans la gestion de la qualité des services rendus aux usagers.

En effet, dans un souci d'amélioration de la qualité des prestations proposées et afin de mieux répondre aux attentes et aux besoins des usagers, une enquête de satisfaction a été réalisée auprès des personnes venant à l'accueil de l'hôtel de ville et/ou au service de l'état civil, des élections et des démarches administratives.

Les objectifs de cette enquête seront de mesurer les niveaux de satisfaction des usagers et de leurs familles vis-à-vis des services rendus, de connaître les attentes et les motifs d'insatisfaction des usagers.

Cet outil contribue à une dynamique de bientraitance, à une démarche de qualité continue et optimise les possibilités d'expression des usagers et de leurs familles.

A partir des résultats de cette enquête seront dégagées des actions d'amélioration, qui permettront la mise en place d'un plan d'action.

2. Modalités de l'enquête

400 usagers ont répondu à notre enquête en ligne pour la période de **15 février au 1er mai**, en téléchargeant le lien de la consultation, de la manière suivante :

- Sur le site internet de la ville d'Aubervilliers : <https://www.aubervilliers.fr/Demarches-administratives> ;
- Sur l'email de notification reçu après le rendez-vous au service de l'état civil des élections et des démarches administratives ;
- Sur les réseaux sociaux de la Ville.

3. Méthodologie de l'enquête

Les questionnaires ont été analysés dans le respect de l'anonymat et ont fait l'objet d'un traitement informatique conforme à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

L'ensemble des informations obtenues a été traitée par la **plateforme de consultation citoyenne Flucity**. Cet outil informatique a permis d'obtenir les résultats sous forme :

- De secteurs pour les questions oui/non ;
- D'histogrammes en forme de tableau pour les questions portant sur les niveaux de satisfaction.

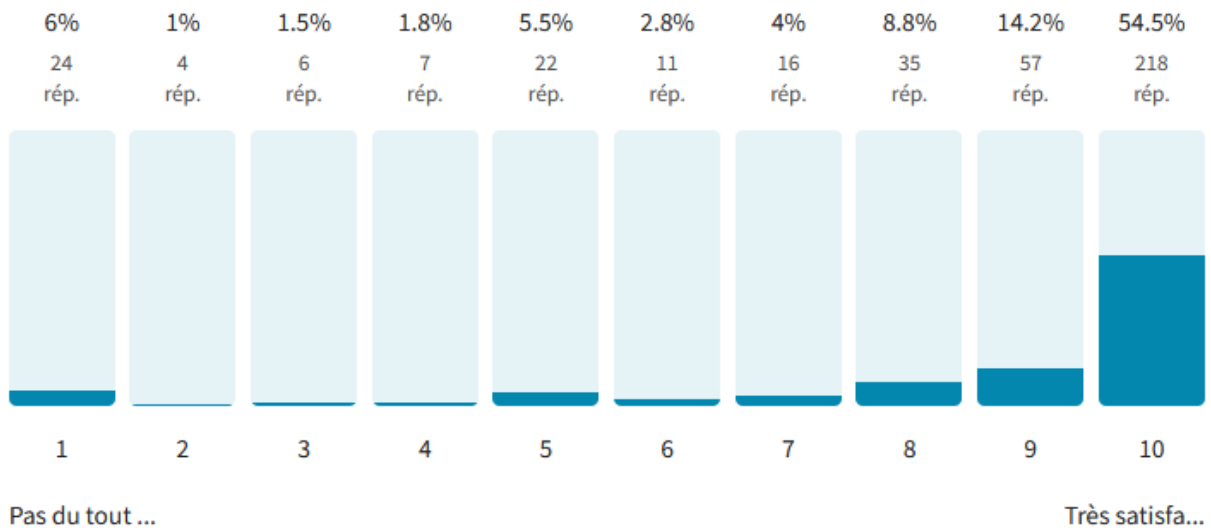
Toute notre équipe est heureuse de présenter les résultats de cette enquête auxquels nous accordons une grande importance, puisqu'il s'agit de l'avis des usagers et des Albertivillarien(ne)s.

4. Analyse des résultats

Accueil physique et téléphonique de l'hôtel de ville

a. L'accueil physique de l'hôtel de ville – Niveau de satisfaction globale

8.3 Note moyenne



L'accueil au sein de nos locaux obtient une très bonne appréciation puisque les usagers ont à une large majorité jugé l'accueil de l'hôtel de ville très satisfaisant (54.5%), avec une moyenne générale de 8..3/10.

b. L'accueil physique de l'hôtel de ville – Niveau de satisfaction des prestations de service

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait
Les horaires d'ouverture	50.5%	41.2%	7.2%	1%
La signalétique (facilité d'accès au bâtiment, a...	55.2%	36.8%	7.2%	0.8%
L'accessibilité des personnes à mobilité rédui...	37%	48.5%	12.8%	1.8%
Le confort des locaux (propreté,...	45.5%	44.5%	7.8%	2.2%
La courtoisie du personnel, l'écoute et la...	62%	24.8%	9.2%	4%
L'orientation vers le bon service	62.2%	28%	6.5%	3.2%
Les informations transmises (modalités de...	58.5%	28%	10.2%	3.2%
La confidentialité	51.5%	32.5%	12.8%	3.2%
La sécurité sanitaire (accès gel...	43.8%	43.2%	9.8%	3.2%
Le temps d'attente	46.5%	32%	14%	7.5%

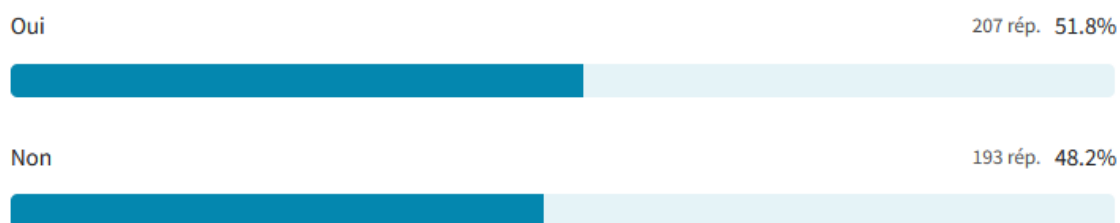
Les usagers sont quasiment tous unanimes pour qualifier de « très satisfaisante » la prestation de service. Celle-ci concerne tout particulièrement les relations entretenues avec les Aubervillariens (courtoisie, écoute etc...)

La direction de la relation aux usagers fait tout son possible pour instaurer un climat de confiance avec les usagers et ainsi renforcer ses relations avec les Aubervillarien(ne)s.

c. L'accueil téléphonique de l'hôtel de ville

Avez-vous déjà téléphoné au standard (accueil) de la Mairie ?

400 sur 400 personnes ont répondu à cette question



d. L'accueil téléphonique de l'hôtel de ville – Niveau de satisfaction des prestations de service

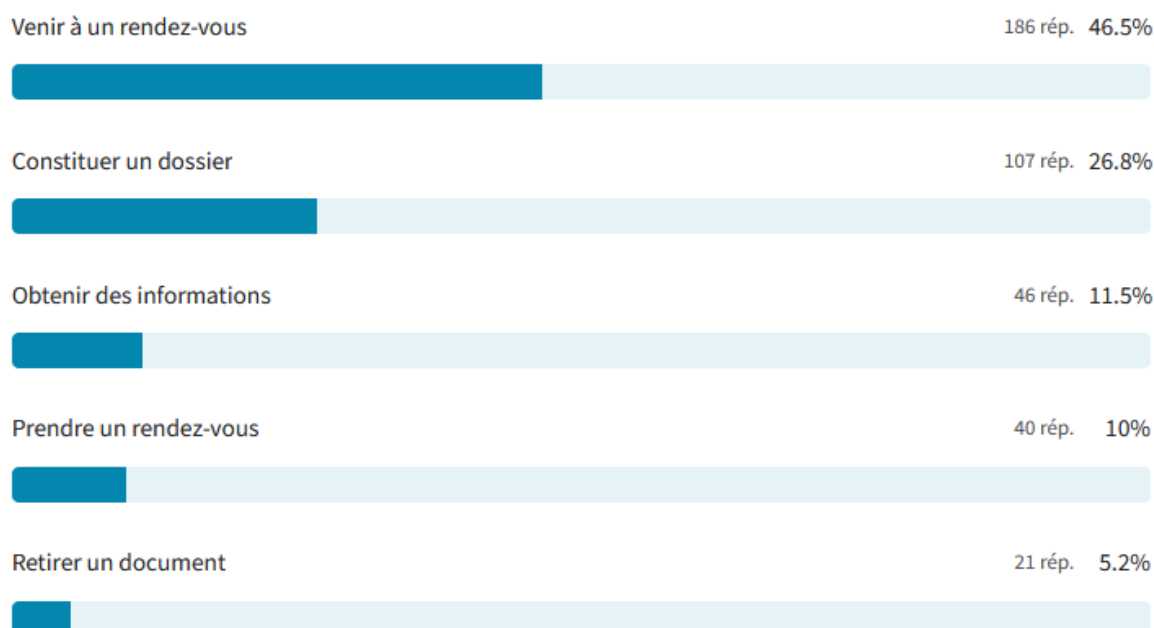
	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait
La rapidité de la prise d'appel	30%	40.6%	21.3%	8.2%
La courtoisie de l'interlocuteur	43%	39.1%	11.1%	6.8%
La qualité de la réponse (informatio...	38.2%	37.2%	18.4%	6.3%

D'une façon générale, les usagers jugent à large majorité que la centrale téléphonique de l'hôtel de ville est satisfaisante, que ce soit en matière de qualité des réponses ou de solution apportée.

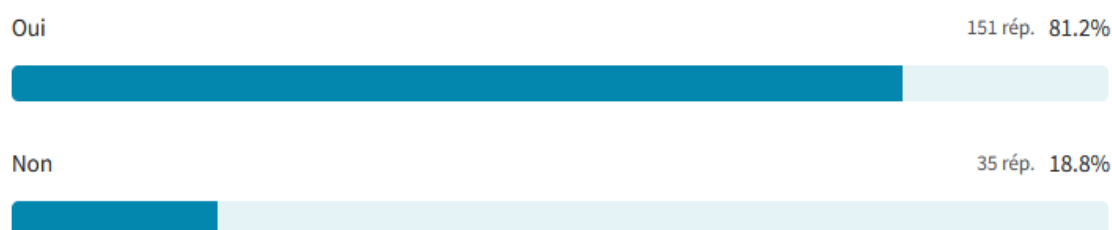
La direction de la relation aux usagers travaille actuellement sur la réorganisation du service et notamment pour assurer les réponses de 1^{er} niveau. L'objectif principal sera d'avoir un seul et même interlocuteur et accélérer le délai de traitement des demandes.

Service de l'état civil, des élections et des démarches administratives

a. Nature de la démarche administrative



b. Si l'objet de la visite était "Venir à un rendez-vous", les horaires ont-ils été respectés ?



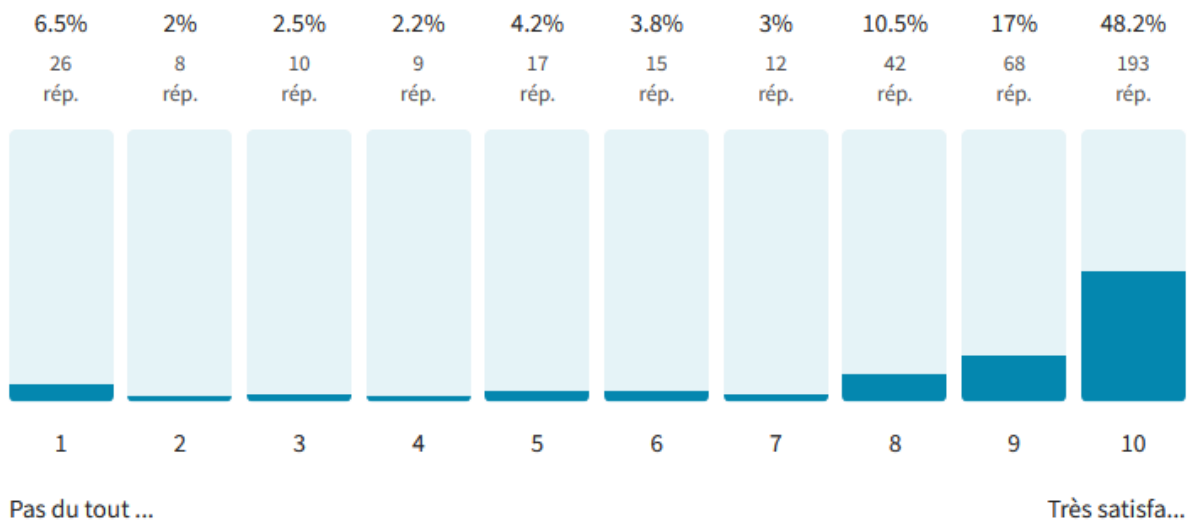
Une large majorité des usagers sont satisfaits du respect des horaires.

Il est en revanche important de se concentrer sur la part des usagers peu ou pas satisfaits, qui représente 18.8%.

Nous travaillons actuellement sur cet axe d'amélioration.

c. Service de l'état civil – niveau de satisfaction globale

8.1 Note moyenne



Les prestations de service offertes par le service de l'état civil, des élections et des démarches administratives obtiennent une très bonne appréciation car les usagers ont à une large majorité jugé le service très satisfaisant (48.2%), avec une moyenne générale de 8.1/10.

Grâce à tous les engagements que la direction de la relation a mis en place, nous espérons que la part des usagers peu satisfaits diminuera de façon conséquente

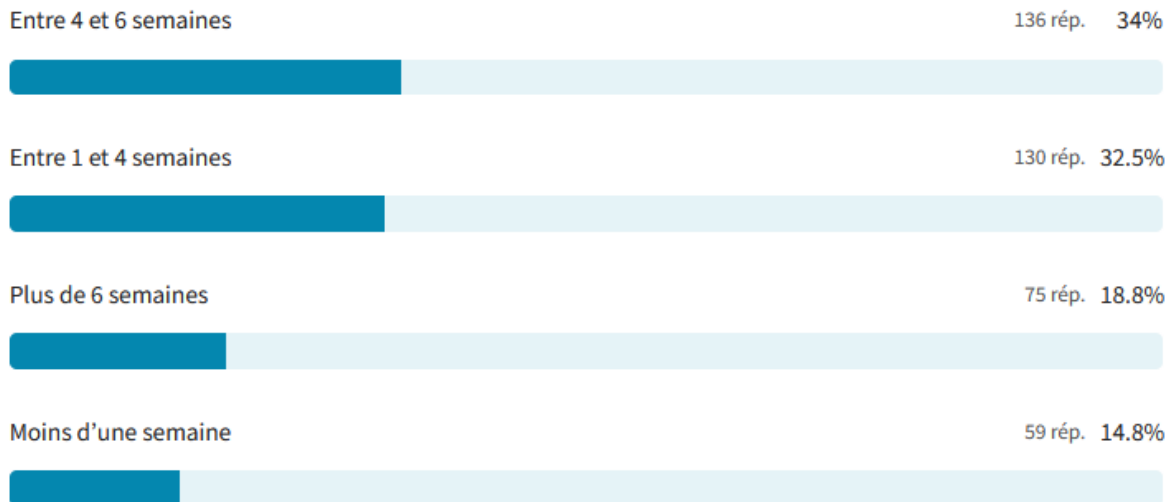
d. Service de l'état civil – Niveau de satisfaction des prestations de services

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait
Les horaires d'ouverture	51.8%	39.2%	7%	2%
Le temps d'attente	46.5%	33.2%	14%	6.2%
La propreté des locaux	51.5%	41.8%	4.8%	2%
Le confort	42.2%	47.2%	9.2%	1.2%
L'accessibilité pour tous	41.2%	47.5%	10%	1.2%
La sécurité des locaux	47.8%	45.8%	5.5%	1%
Le respect des gestes barrières	43.2%	44.2%	10.2%	2.2%
La confidentialité	45.8%	38.2%	12.8%	3.2%
Les délais de traitement de votre...	46%	33.2%	15.5%	5.2%
La fiabilité des actes/titres délivrés	50.5%	42%	4.5%	3%
Le suivi de votre demande e...	44.5%	40.8%	9.2%	5.5%

Les usagers sont quasiment tous unanimes pour qualifier de « très satisfaisante » la prestation du service. Celle-ci concerne tout particulièrement la fiabilité juridique des actes et des titres délivrés.

La direction de la relation fait son possible pour instaurer un climat de confiance avec les usagers et ainsi renforcer ses relations.

e. Service de l'état civil – les délais de prise de rendez-vous pour un titre d'identité

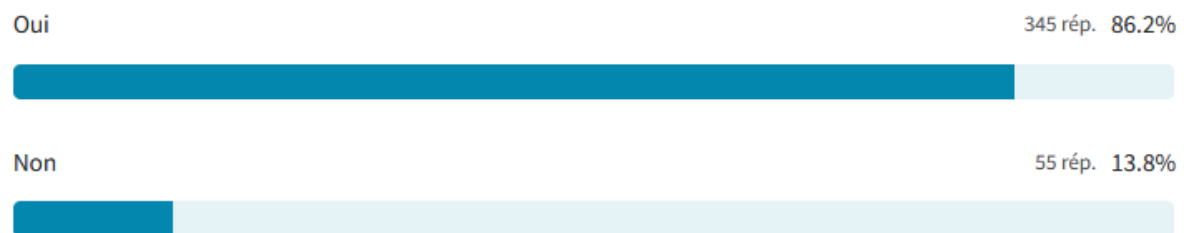


66.5% des usagers qui ont répondu au questionnaire obtiennent dans le délai d'une et six semaines un rendez-vous pour un titre d'identité.

Par ailleurs, grâce à tous les engagements qualité que la direction de la relation aux usagers a mis en place, la Ville offre des délais de rendez-vous à moins d'une semaine, pour 14.8% des usagers.

Le site internet (les démarches administratives)

a. Consultation du site internet



b. Site internet - Niveau de satisfaction

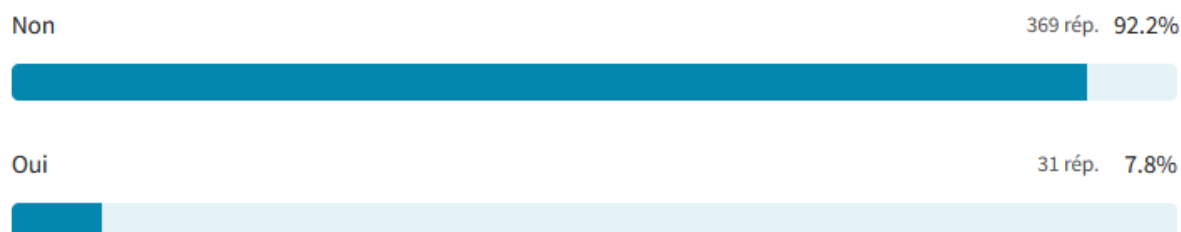
	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait
L'accessibilité des pages	30.7%	49.3%	15.9%	4.1%
La fiabilité des informations	34.8%	46.7%	13.3%	5.2%
Les démarches en ligne	34.2%	42%	17.1%	6.7%

Dans la majorité des cas, les usagers consultent le site internet de la ville concernant les démarches administratives et ils sont plutôt satisfaits concernant la clarté des informations et de nos documentations.

Concrètement, la dématérialisation des services publics a permis d'avoir accès par internet aux informations et aux démarches administratives. L'objectif de cette évolution technologique a été de renforcer la rapidité de traitement, la sécurité et d'apporter des services plus avancés.

Courrier

a. Avez-vous déjà fait une demande par courrier ?



b. Si oui, comment jugez-vous ?

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait
La compréhension du courrier	19.4%	35.5%	22.6%	22.6%
La réponse à votre demande	22.6%	16.1%	29%	32.3%
L'information sur les délais de réponse (s...)	19.4%	19.4%	32.3%	29%
L'identification de l'interlocuteur	19.4%	22.6%	29%	29%

Dans la grande majorité des cas, les usagers n'effectuent pas de demande par courrier (92.2%). Concernant les usagers insatisfaits, cela s'explique notamment par le manque de formation des agents aux écrits professionnels.

La direction de la relation aux usagers travaille actuellement sur cet axe d'amélioration.

Courriels (emails)

1. Avez-vous déjà fait une demande par un courriel (email) ?



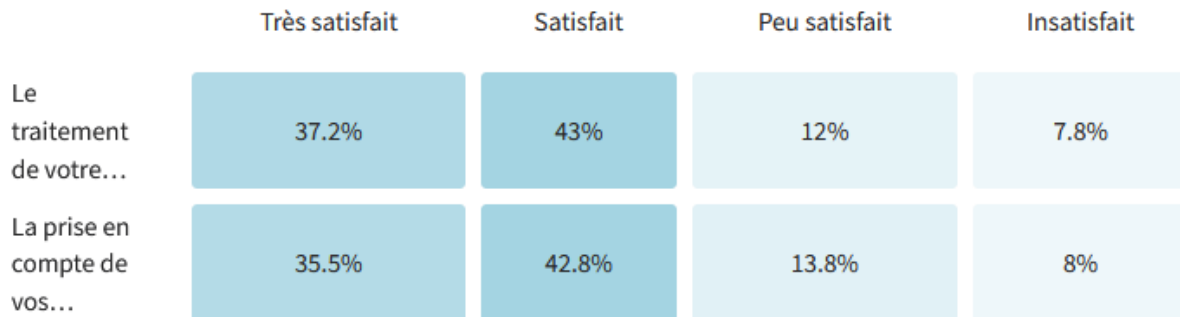
2. Si oui, comment jugez-vous ?

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait
La compréhension du courriel...	28.2%	36.6%	14.1%	21.1%
La réponse à votre demande	26.8%	32.4%	15.5%	25.4%
L'information sur les délais de réponse (s...	25.4%	31%	19.7%	23.9%
L'identification de l'interlocuteur	25.4%	31%	16.9%	26.8%

Dans la grande majorité des cas, les usagers n'effectuent pas de demande par courriel (82.2%). Concernant les usagers insatisfaits, cela s'explique notamment par le manque de formation des agents aux écrits professionnels.

La direction de la relation aux usagers travaille actuellement sur cet axe d'amélioration.

Etre à l'écoute des usagers



Recueillir, analyser, comprendre les attentes et les besoins des usagers aident l'administration communale à s'améliorer collectivement.

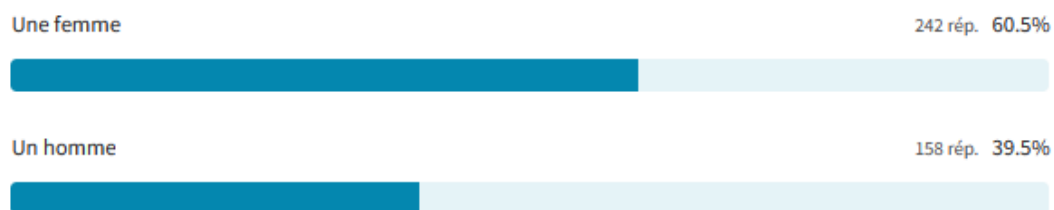
13.8 % des usagers estiment que l'administration ne prend pas en compte suffisamment les demandes.

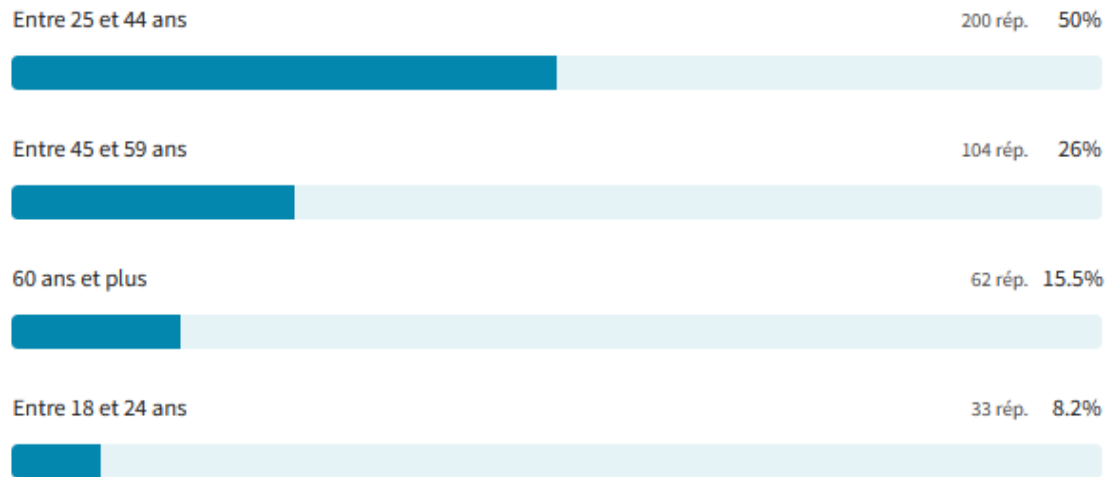
Concernant les usagers insatisfaits, la direction de la relation aux usagers travaille actuellement sur cet axe d'amélioration.

Mieux vous connaître

Vous êtes

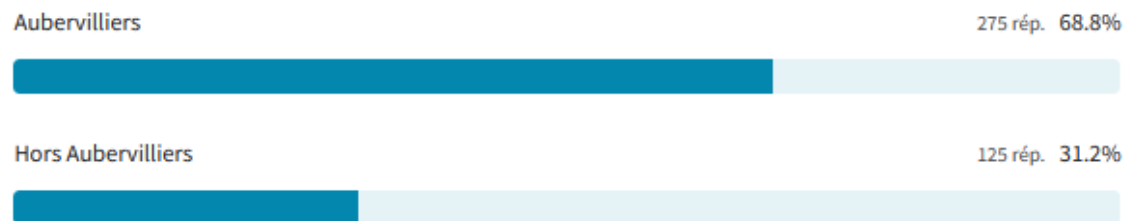
400 sur 400 personnes ont répondu à cette question





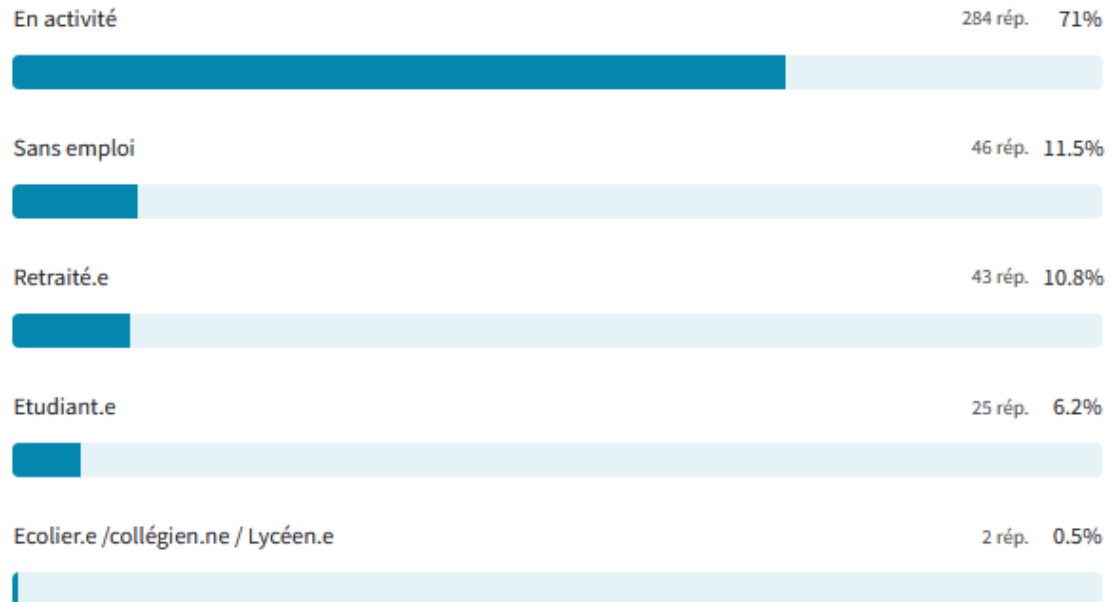
Vous habitez

400 sur 400 personnes ont répondu à cette question



Votre situation

400 sur 400 personnes ont répondu à cette question



Axes d'amélioration

L'analyse des résultats de l'enquête a permis d'identifier des points forts et des points à améliorer. A partir de ces derniers, des axes d'amélioration ont été dégagés et permettront de mettre en place un plan d'action.

Trois axes doivent être considérés comme prioritaires et faire l'objet d'actions d'amélioration :

1. Les délais de prise en charge

- **Primo accueil**
 - Préciser systématiquement en 1ère information le nombre de visiteurs en attente sur le service
 - Utiliser le ticket comme outil de repère pour l'utilisateur
- Informer les usagers sur le délai de traitement de la demande et / ou les prochaines étapes de la démarche
- **Promouvoir les démarches en ligne:**
 - Meilleur accompagnement de l'utilisateur sur les démarches en ligne avant la visite à l'hôtel de ville
 - Formation continue des agents de l'hôtel de ville et du guichet rapide

2. Le traitement des courriels (emails) et des courriers

26.8 % des usagers sont insatisfaits du contenu de la réponse aux courriels.

Et **32.3 %** des usagers sont insatisfaits des délais et du contenu de la réponse au courrier.

L'encadrement de la direction de la relation aux usagers en lien avec les ressources humaines de la ville organiseront prochainement des sessions de formation pour les agents comme : « **La rédaction d'une lettre administrative et d'un courriel** », « **Prise de note et rédaction de compte-rendu** » et « **Lecture rapide et efficace** »

3. Etre à l'écoute des usagers

Il semble opportun de mettre en place une action régulière afin d'inciter davantage les usagers à participer aux enquêtes dans l'objectif d'augmenter le taux de retour des questionnaires lors de la prochaine enquête.

En effet, cet outil contribue à la mise en place et à la poursuite d'une démarche d'amélioration continue de la qualité.