

Hôtel de Ville Analyse

Enquête de satisfaction auprès des usagers

pour les services de l'accueil général, des Affaires générales –
élections et de l'Etat Civil
22 janvier-1^{er} mars 2024

Cadre de l'enquête

Cette édition de l'enquête à l'hôtel de ville a été réalisée auprès de nos visiteurs par l'intervention de deux **agents contractuels** à temps partiel, sur la base d'une journée et 2 demies-journées chacun, combinée à l'implication des agentes de l'accueil général.

Le questionnaire n'a pas été modifié. Il est demeuré proche du référentiel.

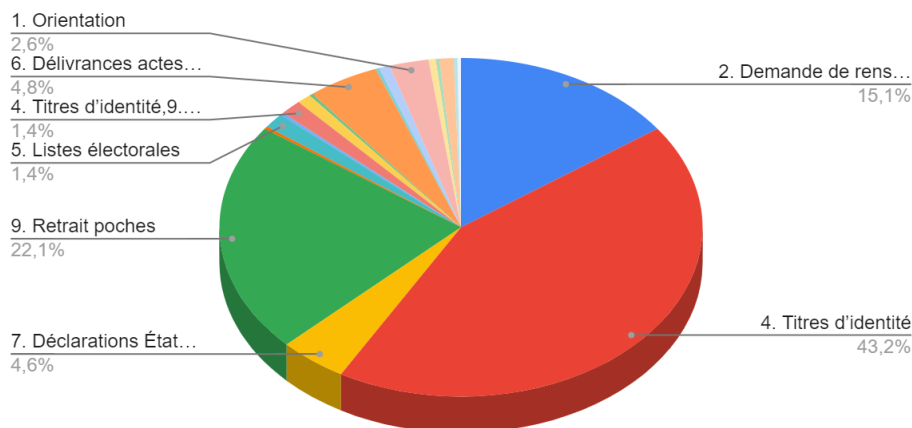
417 personnes ont accepté de répondre à notre enquête, soit en toute liberté, soit en interview. Peu de personnes ont répondu via le questionnaire mis en ligne durant la période.

Canal physique :

Des services très attractifs :

- Le service des affaires générales pour l'instruction des titres d'identité principalement, près de 45 % du public entrant à l'Hôtel de Ville
- La mise à disposition des poches permettant le tri ménager avec 21 %

Quel est l'objet de votre visite ?



Commentaire :

Les services des Affaires générales et de l'Etat Civil, avec **45 %**, sont toujours ceux qui drainent, au quotidien, le plus de public.

Malgré une accalmie suite à la « crise » des titres d'identité et la légère baisse du nombre de dossiers à traiter, l'accueil biométrique pour les titres d'identité demeure largement majoritaire.

L'évolution relative de nos flux actuels nous incite plus encore à rester vigilants sur la maîtrise des conditions d'accueil de nos usagers mais assurément sur la qualité des environnements professionnels et des conditions de travail des agents.

La délivrance des poches de tri, avec plus de **22 %** des venues à l'hôtel de ville soulève elle-même de vrais questionnements sur les modalités de cette mise à disposition très impactant sur le flux à l'accueil général : distribution sur d'autres sites, principe de la distribution avec contrôle ou en total libre-service comme actuellement, questionnement sur l'organisation de l'accès libre à ce produit via des distributeurs.

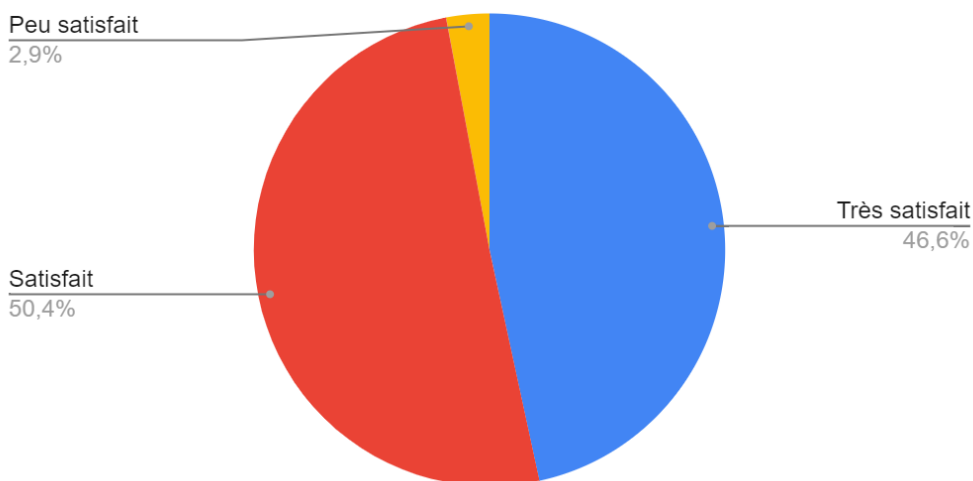
Accessibilité des locaux

97% des sondés se disent satisfaits des locaux en termes d'accessibilité

Commentaire :

Clairement, nos locaux demeurent accessibles au plus grand nombre et sont ressentis comme tels.

Concernant l'accessibilité à l'hôtel de ville et aux différents étages du bâtiment, êtes-vous ?

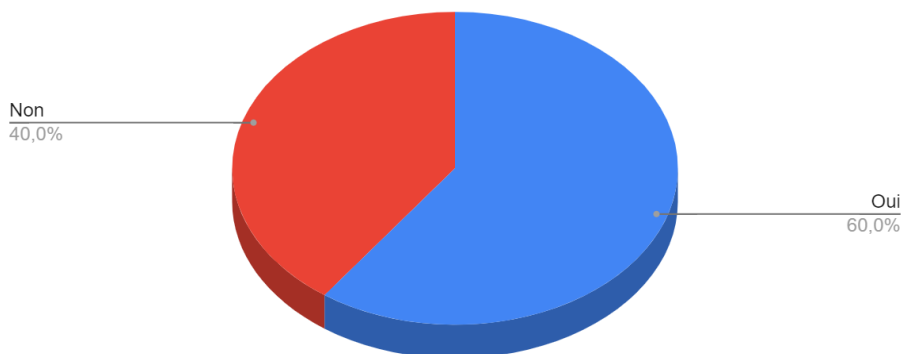


Les horaires d'ouverture :

60 % des visiteurs **disent connaître les horaires.**

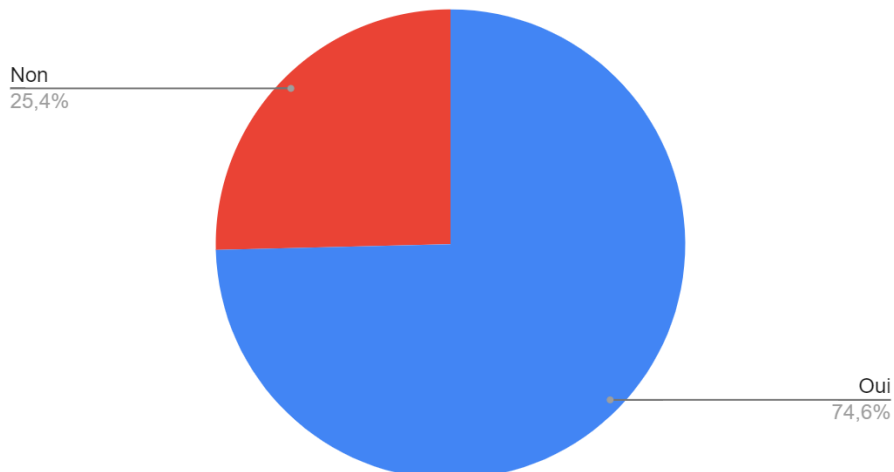
422 sondés : 250 ont répondu oui, 167 non.

Connaissez-vous les horaires d'ouverture de la Mairie avant votre visite ?



74.6 % des personnes se disent satisfaites, de la visibilité de nos horaires

Leur affichage vous semble-t-il assez visibles ?



De manière globale, les visiteurs ont toujours une certaine **méconnaissance des horaires adaptés de certains services.**

Commentaire :

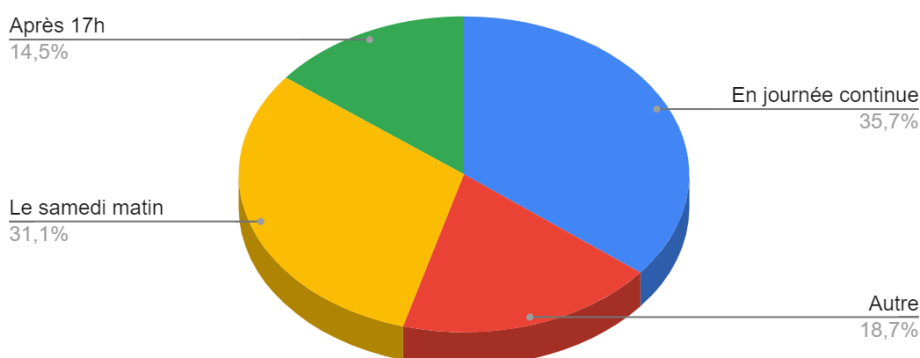
Le chiffre concernant les horaires des services des Affaires Générales-Elections et Etat Civil est en légère progression : **65.4%** disent les connaître contre **34.6%**

Malgré une légère baisse par rapport à l'année dernière, les personnes questionnées se disent très **majoritairement satisfaites des horaires** soit **81,9% des personnes sondées** (pour 83.6 % en 2023)

Malgré ce satisfécit, à la question sur la possibilité d'autres modes d'ouverture de nos services au public, ont répondu :

35.7% se disent favorables à la journée continue
31% proposent une ouverture le samedi matin

Préféreriez-vous une ouverture à d'autres horaires, lesquels ? (1 choix) :



TOTAL	241
En journée continue	86
Samedi matin	75
Après 17h	35
Autre	45

Commentaire :

La demande concernant l'ouverture le samedi matin n'est pas, si nous devons l'entendre, sans poser de problèmes fonctionnels, ainsi de moyens. Cette occurrence porte majoritairement sur les besoins en termes de rendez-vous pour les titres d'identité Les usagers disposent de la possibilité de rendre des rendez-vous auprès de communes de la région ouvrant au public le samedi.

Accueil des usagers :

Aux Affaires Générales-Elections et Etat Civil

Zone d'attente : **86.6 %** des sondés satisfaits

Temps d'attente pour **96,5 %**

Courtoisie des agents : **99%** de satisfaits

Renseignements et documents obtenus : **98.6%** de satisfaits

Discrétion et confidentialité : **94.2 %** de satisfaits

A l'accueil Général

Orientation : **95 %** de satisfaits

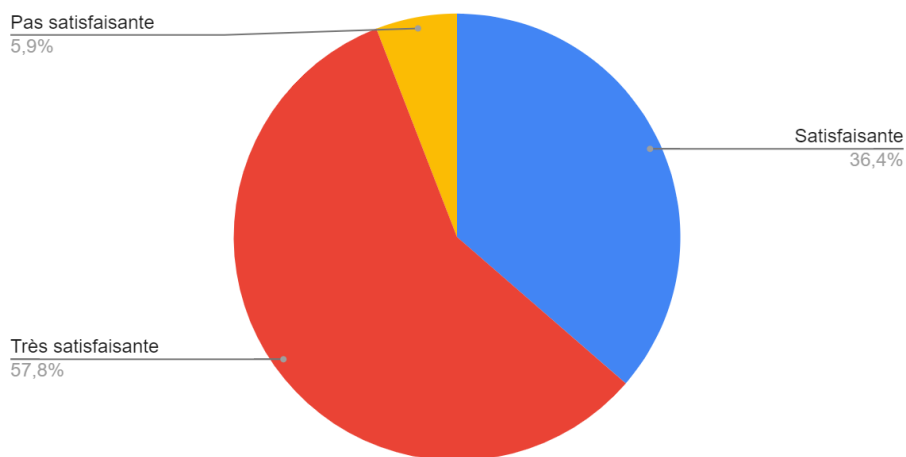
Courtoisie : **98 %** de satisfaits

Temps d'attente : **96.3%** de satisfaits
 Signalétique : **93.8%** de satisfaits
 Brochures et publications : **90%** de satisfaits
 Circulation dans le hall : **96,6 %** de satisfaits

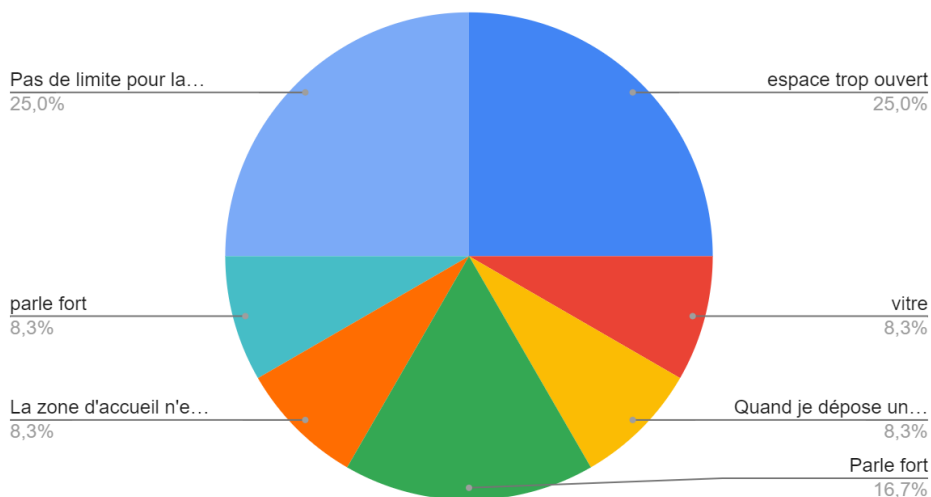
Commentaire :

Bien qu'une très large majorité de nos usagers soient satisfaits de notre espace, notre exigence nous pousse à persévérer pour apporter des solutions d'accueil de meilleure qualité.

La discrétion et le respect de la confidentialité vous semblent-ils :



Si pas satisfait, pour quelle(s) raison(s) ?



Commentaire :

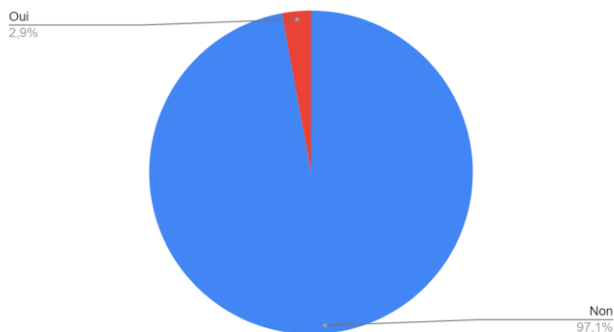
En terme de confidentialité également, le public avec **94.2%** de satisfaits viennent contredire l'inquiétude parfois des équipes.

Il est intéressant de regarder plus précisément ce que visent ceux qui, en moins grand nombre, se plaignent des locaux : divulgation, manque d'intimité, la disposition des locaux, l'attente, le bruit.

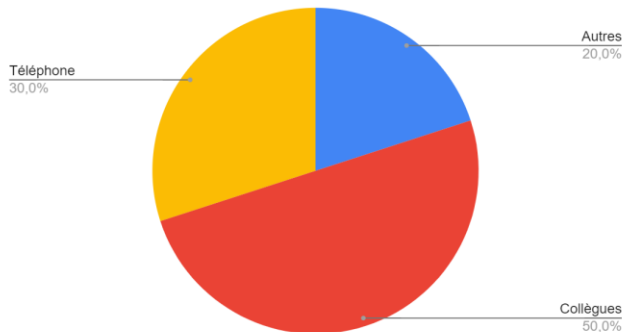
Même si ces remarques demeurent à la marge, elles font écho aux attentes des équipes en termes de gestion des flux, de l'attente des usagers et de la conformation des locaux. Un projet d'aménagement intégrant ces contraintes, étudié, est en attente de financement.

Des agents attentifs

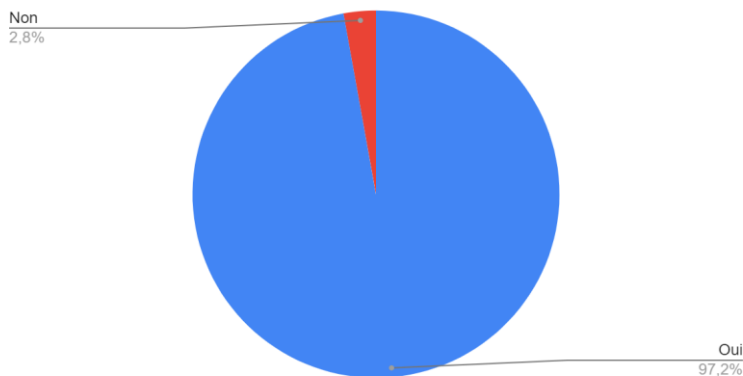
Avez-vous été interrompu durant votre entretien?



Si OUI, quel type d'interruption :



Avez-vous été satisfaits de la prise en compte de vos demandes ?



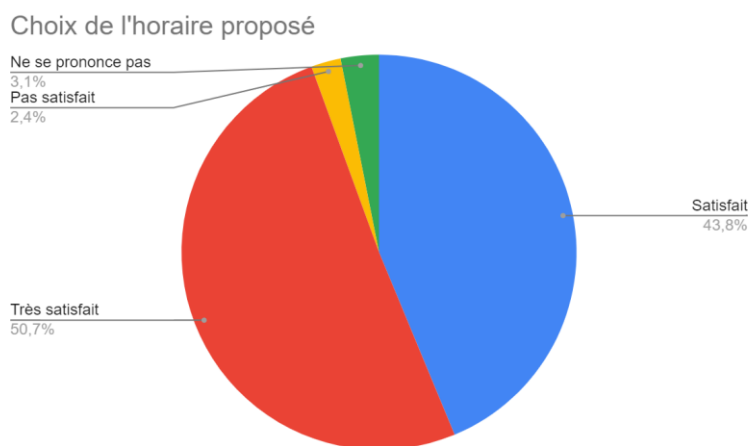
Canal physique et numérique

Gestion des rendez-vous

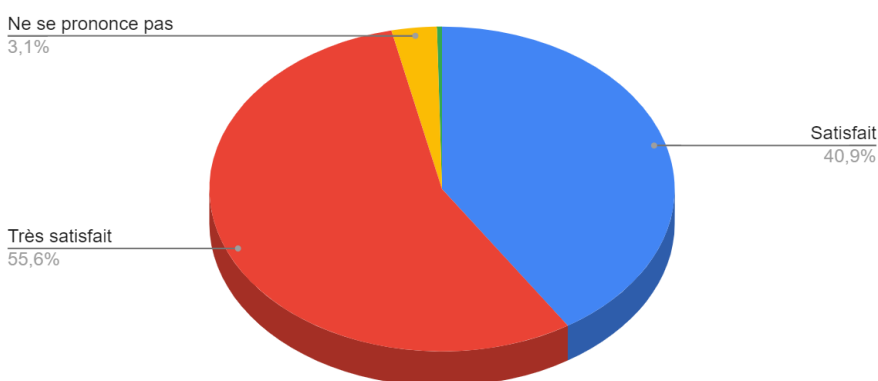
Délai d'obtention : 91.9 % de satisfaits contre 72,2 % en 2022 (cela se traduit par le déploiement de nouveaux dispositifs de recueil sur le territoire ayant permis de fluidifier les prises de RDV)

Choix de l'horaire : 94.5 % de satisfaits

Ponctualité : 87,7 % de satisfaits



Respect de la ponctualité



Commentaire :

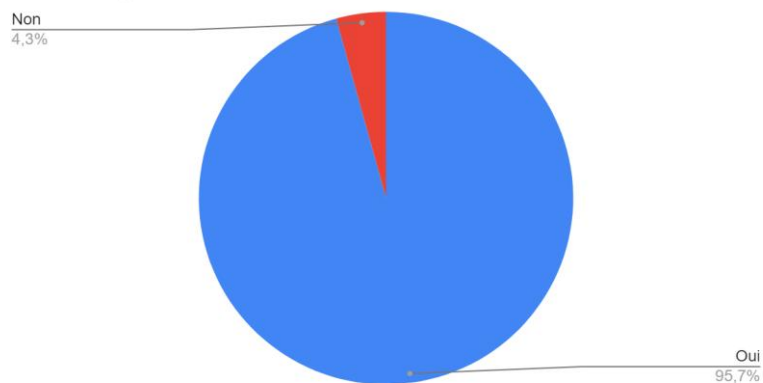
Globalement, le public sondé est satisfait de nos prestations en termes de gestion des rendez-vous.

Les efforts couplés des communes concernées et de l'état par un déploiement de matériel pour renforcer le maillage territorial des communes appareillées a très largement porté ses fruits à termes et cela se ressent sur la nette satisfaction des usagers à cet égard.

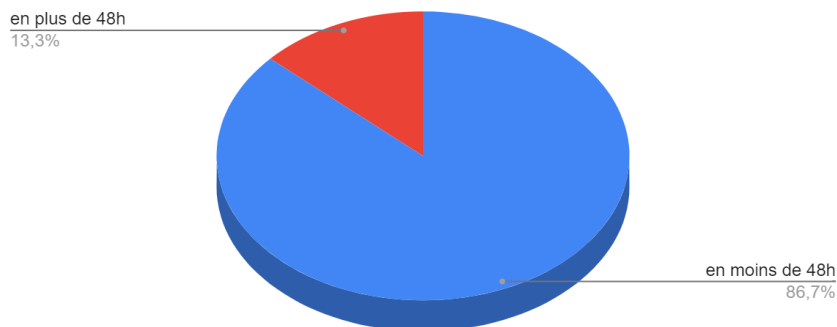
Canal téléphonique

Un accueil téléphonique très satisfaisant

Lors de vos appels téléphoniques, avez-vous été satisfait de l'accueil qui vous a été réservé ?



Si votre demande a nécessité un rappel téléphonique, dans quel délai a-t-il été effectué ?



Commentaire :

Les agents régulièrement informés produisent un effort constant. Si nos taux de réponse au regard du référentiel apparaissent satisfaisants, ils méritent d'être confortés, voire améliorés.

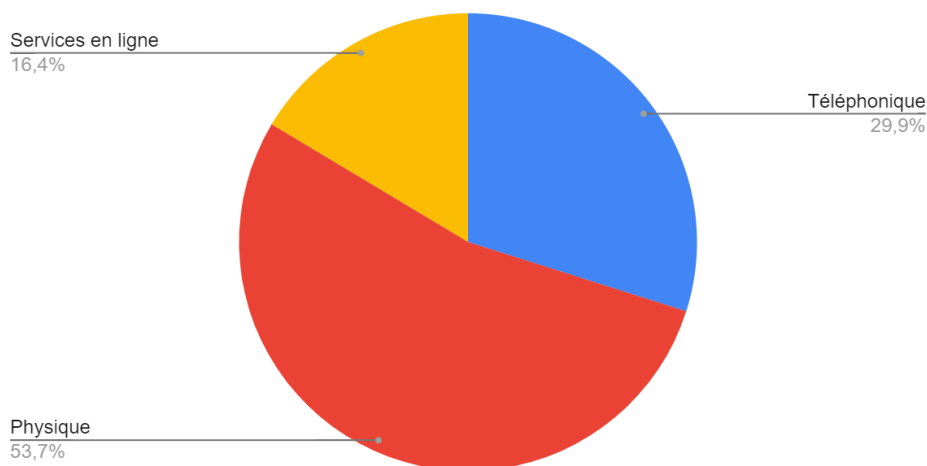
C'est pourquoi, nous continuons d'œuvrer pour proposer des pistes de progrès comme une séparation de l'accueil physique et téléphonique, une meilleure gestion des doubles appels, un renforcement des prises d'appels arrivant sur la ligne des titres d'identité.

Néanmoins, il paraît rassurant que les usagers expriment leur satisfaction. A noter que dans ce cadre, l'application Mitel nous permet le rappel des communications que nous n'avons pu gérer et, systématiquement, nos agents rappellent ces numéros dans les meilleurs délais.

Canal numérique

53.7% de personnes disent privilégier le contact physique dans le cadre de leurs démarches, 29.9 % le contact téléphonique et 16.4% les échanges numériques via les démarches en ligne.

Quel type de canal priorisez-vous pour vos échanges avec nos services ?



Commentaire :

Le taux des usagers indiquant utiliser les services en ligne est en légère baisse par rapport à l'année dernière (20%) faible.

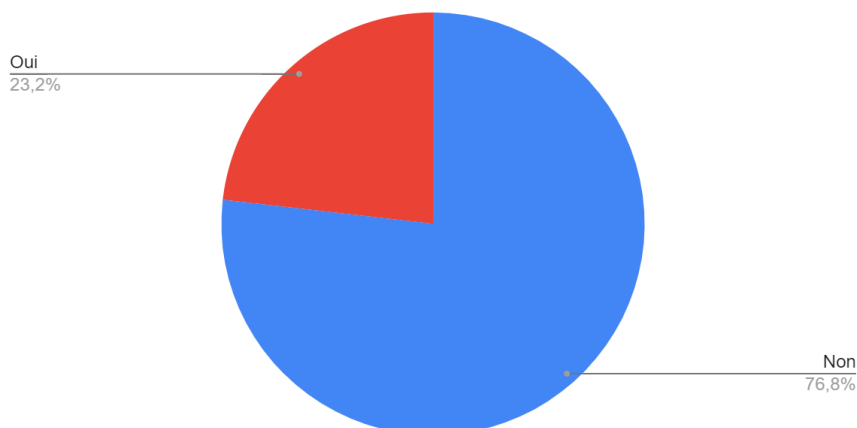
Cette évolution doit nous inciter à poursuivre nos travaux de dématérialisation de nos services en ligne à partir de l'Espace Citoyen accessible depuis le site de la Ville. Nous souhaitons y permettre l'accès à plus de démarches en ligne tant pour le service des Affaires Générales que de l'Etat Civil.

Actuellement, les usagers peuvent réaliser un recensement citoyen, faire une demande de vente au déballage, déclarer une chambre d'hôtes ou demander un débit temporaire de boissons. Demain, nous souhaitons y proposer d'autres prestations.

La démarche QUALITÉ et le dispositif de réclamation

76.8 % d'usagers questionnés disent ne pas connaître ce dispositif, taux en légère par rapport à 2022 (82%). Les agents, quand cela leur est possible proposent de plus en plus aux usagers l'utilisation de ces fiches, dont le positionnement semble être plus visible.

Connaissiez-vous le dispositif réclamation suggestion satisfaction avant votre visite?



Commentaire :

Pour rappel, il s'agit d'utiliser ces informations pour faire évoluer nos pratiques, améliorer notre qualité de service.

Il y a tout lieu de poursuivre l'effort et, notamment, en communiquant plus facilement sur ce moyen d'expression. Cela doit passer par le quotidien et les échanges même neutres avec les usagers