

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
20 janvier-1³ février 2025

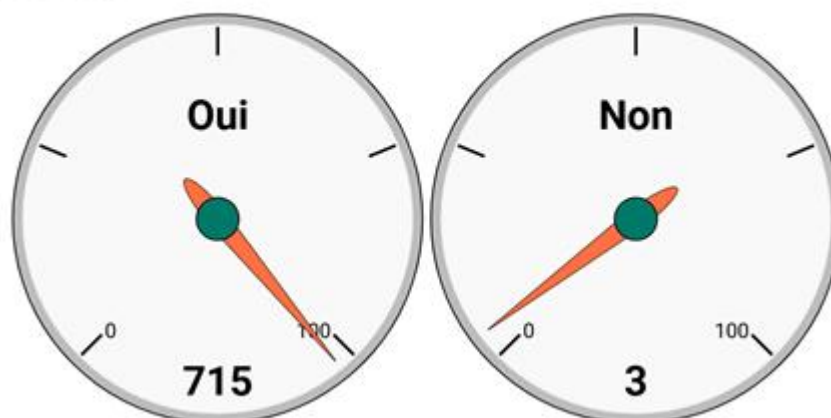
MERCI !

Grâce à vous, nous continuons à améliorer nos services chaque
jour.

Votre satisfaction est notre priorité, et vos retours nous encouragent
à toujours mieux vous accueillir.

715 personnes satisfaites sur 718 ! Soit 99.6 %

Globalement, êtes-vous satisfait de l'accueil qui vous a été
réservé ?



Cadre de l'enquête

Cette édition de l'enquête à l'Hôtel de Ville a été menée par deux agents en immersion, alternant par demi-journée.

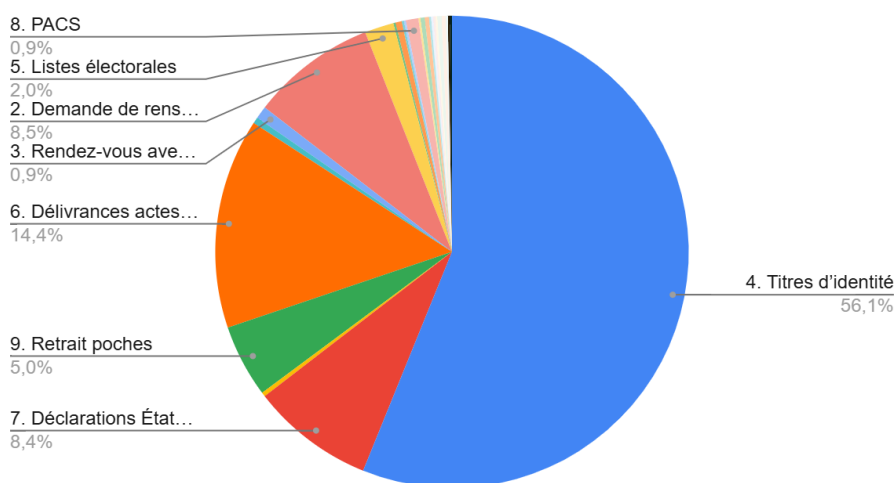
Le questionnaire, seulement légèrement allégé, reste fidèle au référentiel. **Au total, 718** visiteurs ont accepté d'y répondre, soit spontanément, soit par interview. En revanche, peu d'utilisateurs ont utilisé la version en ligne mise à disposition sur la période.

Canal physique :

Des services de proximité nécessaires:

- Le service des affaires générales pour l'instruction des titres d'identité principalement, accueille 56.1% du public entrant à l'Hôtel de Ville

Quel est l'objet de votre visite ?



Commentaire :

Les services des Affaires générales et de l'État Civil concentrent à eux deux plus **de 82 %** de la fréquentation quotidienne, restant ainsi les principaux pôles d'accueil du public.

Malgré l'accalmie qui a suivi la crise des titres d'identité et une légère baisse du nombre de dossiers traités, l'accueil biométrique pour les titres d'identité demeure prépondérant.

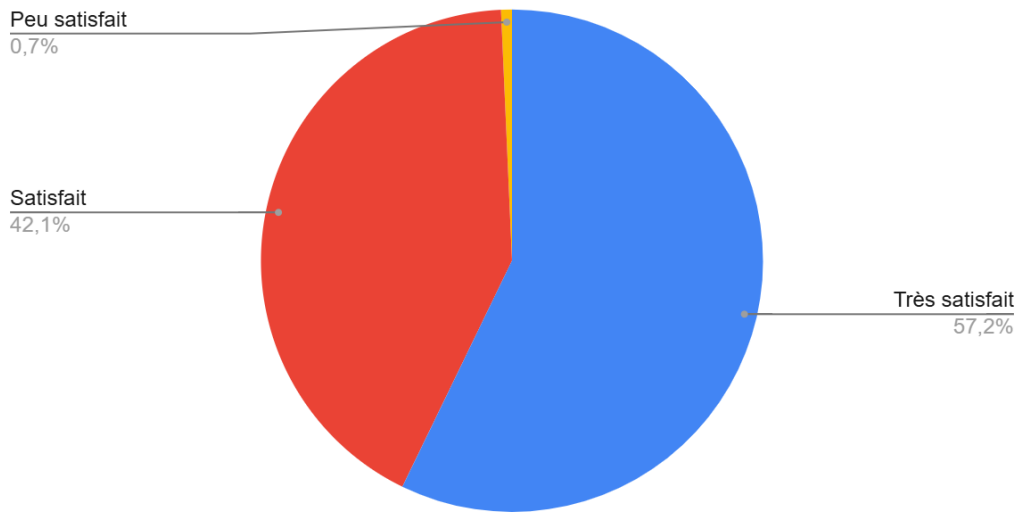
L'évolution actuelle des flux nous encourage à rester particulièrement vigilants, tant sur la maîtrise des conditions d'accueil des usagers que sur la qualité de l'environnement de travail des agents.

Accessibilité des locaux

99.3% des sondés se disent satisfaits des locaux en termes d'accessibilité

Commentaire : Nos locaux restent accessibles à tous et sont perçus comme tels par une très large majorité de nos usagers

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

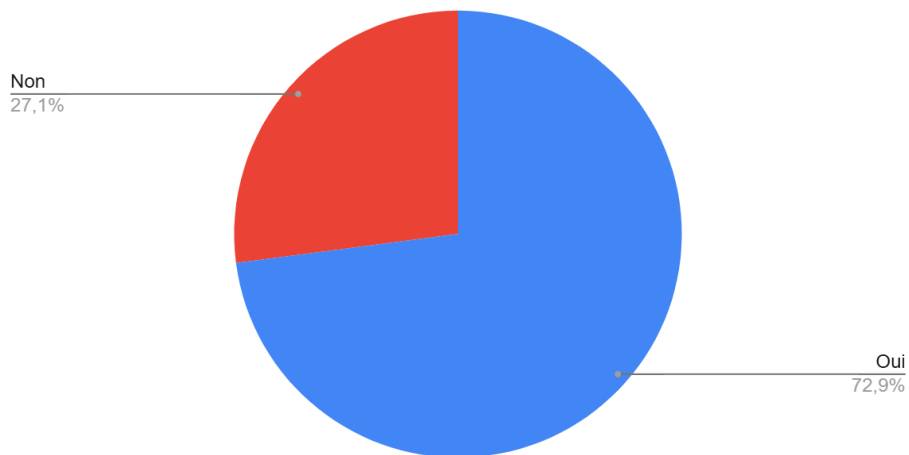


Les horaires d'ouverture :

72.9% des visiteurs **disent connaître les horaires.**

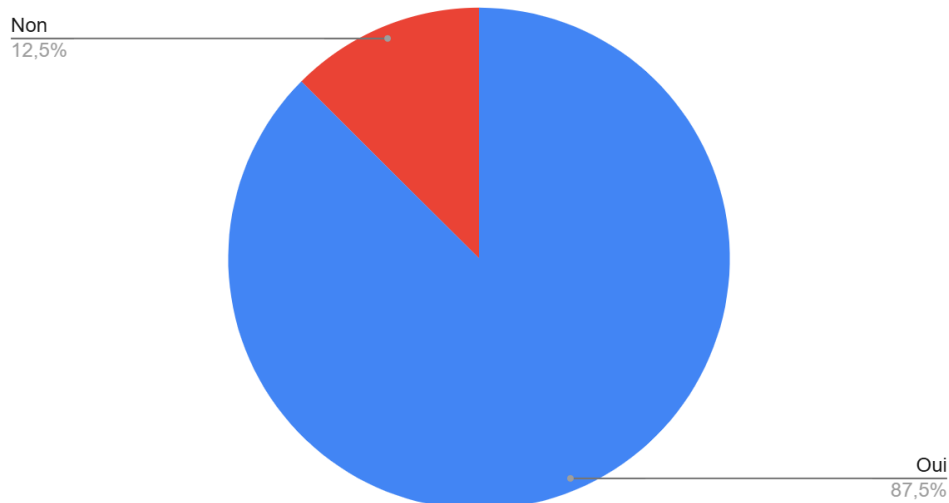
718 sondés : 523 ont répondu oui, 194 non.

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



La grande majorité des usagers se déclarent satisfaits des horaires proposés, tandis qu'une minorité exprime une insatisfaction. Cela confirme que les plages horaires actuelles répondent globalement aux attentes.

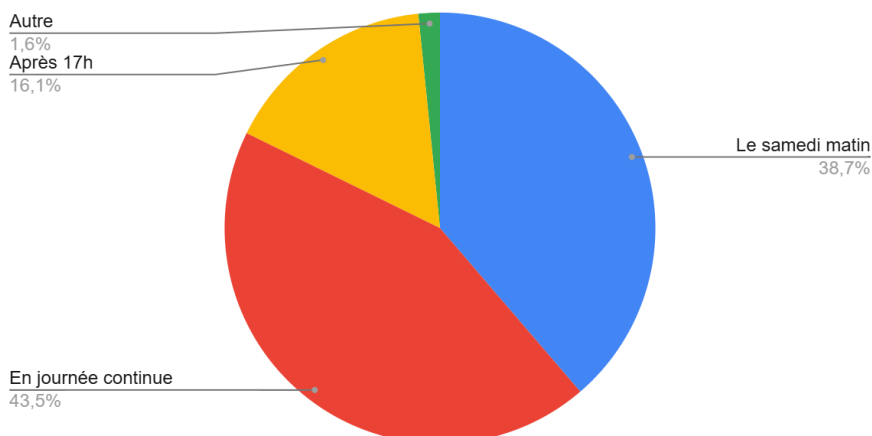
Globalement êtes-vous satisfait de ces horaires?



Bien que la satisfaction soit majoritaire, certains usagers se sont prononcés en faveur d'une évolution des modes d'ouverture de nos services au public. Voici leurs réponses :

- 43.5 % se disent favorables à la journée continue
- 38.7% proposent une ouverture le samedi matin
- 16.1% souhaitent une ouverture après 17h00

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



TOTAL	718
En journée continue	312
Samedi matin	278
Après 17h	115
Autre	13

Commentaire :

Si des changements d'horaires devaient être envisagés, les usagers exprimeraient des préférences variées :

- **43,5 % privilégieraient une ouverture en journée continue**, témoignant d'une demande pour plus de flexibilité et d'accessibilité tout au long de la journée.
- **38,7 % souhaiteraient une ouverture le samedi matin**, afin de mieux concilier leurs démarches administratives avec leurs obligations professionnelles et personnelles.

- **16,1 % plébisciteraient une ouverture après 17h**, indiquant un intérêt pour des horaires étendus en fin de journée.
- **1,6 % mentionneraient d'autres options**, révélant quelques besoins spécifiques bien que plus rares.

La demande d'ouverture le samedi matin, si elle devait être envisagée, soulèverait des enjeux organisationnels. Elle concerne principalement les rendez-vous pour les titres d'identité. Toutefois, les usagers ont la possibilité de prendre rendez-vous dans d'autres communes de la région proposant une ouverture le samedi.

Accueil des usagers :

Aux Affaires Générales-Elections et Etat Civil

Zone d'attente : **97.5%** des sondés satisfaits

Temps d'attente pour **98.7 %**

Courtoisie des agents : **98.6 %** de satisfaits

Renseignements et documents obtenus : **98.1%** de satisfaits

Discretion et confidentialité : **97.1%** de satisfaits

A l'accueil Général

Orientation : **99.9 %** de satisfaits

Courtoisie : **99.2 %** de satisfaits

Temps d'attente : **98.9%** de satisfaits

Signalétique : **71.3%** de satisfaits

Brochures et publications : **95%** de satisfaits

Circulation dans le hall : **97.8 %** de satisfaits

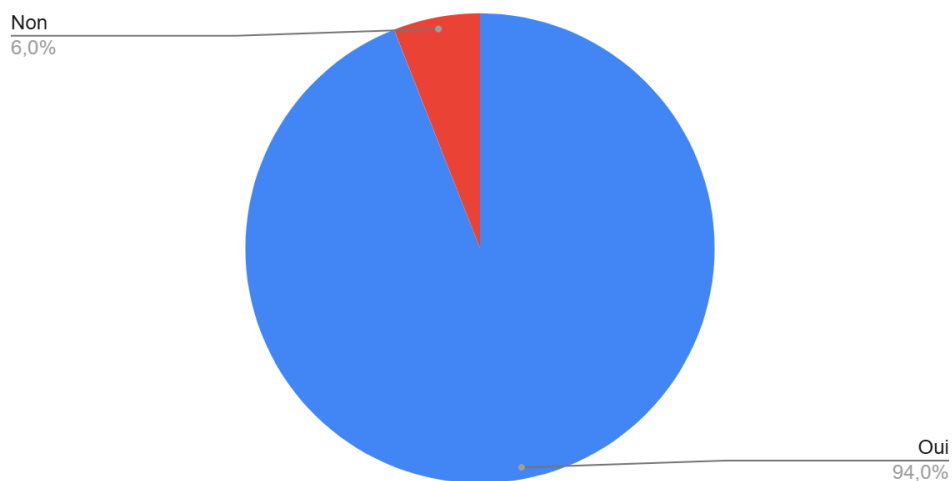
Commentaire :

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.

Canal téléphonique

Un accueil téléphonique très satisfaisant

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



Canal numérique

Utilisez-vous les services en ligne (site de la ville, espace citoyen...) ?



Commentaire :

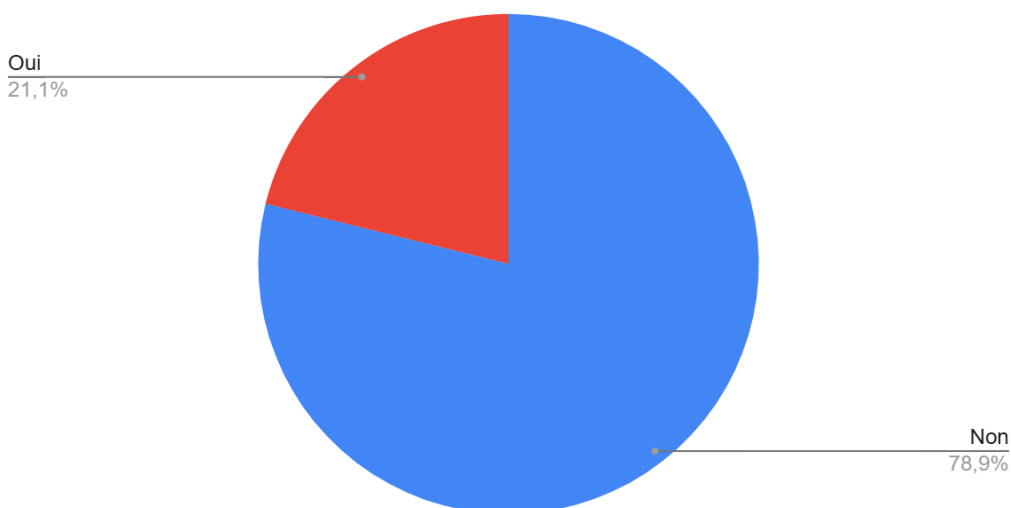
Cette progression confirme la nécessité de poursuivre nos efforts de dématérialisation. L'Espace Citoyen, accessible via le site de la Ville, constitue un levier essentiel pour élargir l'offre de démarches en ligne, tant pour les Affaires Générales que pour l'État Civil.

À ce jour, il permet déjà d'effectuer diverses démarches telles que le recensement citoyen, les demandes de vente au déballage, la déclaration de chambres d'hôtes ou encore les demandes de débit temporaire de boissons. Désormais, les usagers peuvent également y effectuer leurs demandes d'inscription sur les listes électorales. Notre ambition est d'y intégrer progressivement de nouveaux services afin de répondre toujours mieux aux attentes des usagers.

La démarche QUALITÉ et le dispositif de réclamation

78.9 % d'usagers questionnés disent ne pas connaître ce dispositif, taux en légère hausse par rapport à 2024 (76.8%). 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