

DEMARCHE QUALIVILLE

Résultats de l'enquête de satisfaction auprès
des usagers

(7 janvier – 30 mars 2019)

En 2019, la ville de Sceaux franchit une nouvelle étape de la démarche qualité et s'engage dans un nouveau référentiel « Qualivilles » avec les services Sceaux info mairie, Population et citoyenneté et Finances/facturation

La démarche Qualivilles

La démarche Qualivilles, avec ses engagements plus adaptés et plus souples dans leur respect, permet une orientation multicanale pour l'usager : « contactez-nous comme vous le souhaitez, nous nous engageons à vous répondre ».

Dans le cadre de l'audit initial de certification qui aura lieu en juin 2019, la Ville a réalisé une huitième enquête de satisfaction.

L'enquête de satisfaction

Du **7 janvier au 30 mars 2019**, les services Sceaux info mairie, Population et citoyenneté et Finances/facturation, ont proposé une enquête de satisfaction afin de mieux connaître les remarques et suggestions des usagers.

Le public a évalué le temps d'attente à la mairie, la courtoisie des agents, les informations fournies, la confidentialité des démarches, l'accessibilité et le confort des locaux...

467 visiteurs ont répondu aux enquêtes.

L'exploitation de l'enquête a permis de dégager le taux de satisfaction (somme des administrés satisfaits et très satisfaits) respectif à chaque thème.

A partir des résultats et suggestions émises par les usagers, la Ville a dégagé des axes de réflexion et de travail.

La Ville a publié sur www.sceaux.fr les résultats exhaustifs de cette enquête, et mis à disposition une synthèse des résultats à l'accueil de l'hôtel de ville et à l'Accueil info mairie les Blagis.

1. Les résultats de l'enquête pour le service Sceaux info mairie

> Profil de l'utilisateur

Sur les **108** réponses collectées, **95%** des usagers sont des particuliers.

48% des usagers se déplacent à l'hôtel de ville pour réaliser leurs démarches, **24 %** téléphonent, **25%** vont sur sceaux.fr et **3%** nous écrivent.

61% des visites concernent l'état civil ; **13%** une demande de renseignement ; **9.8%** une demande de rendez-vous ; **7,3%** une inscription en crèche ou à l'école ; **6,5%** autres et **2,4 %** une réclamation ou suggestion.

90% des sondés se sont renseignés sur les conditions d'accès à l'hôtel de ville (horaires d'ouverture, adresse, etc.) avant de se déplacer.

> L'accueil à l'hôtel de ville

56% des usagers ayant répondu au questionnaire considèrent l'accessibilité à l'hôtel de ville pour les personnes à mobilité réduite satisfaisante et très satisfaisante (44% ne se prononcent pas).

98% des usagers sont satisfaits de la propreté et du confort des locaux.

94% sont satisfaits de la confidentialité des locaux et **87%** de la signalétique intérieure.

61% sont satisfaits des services associés (38% ne se prononcent pas) et **76%** sont satisfaits de la qualité de la documentation (23% ne se prononcent pas).

À **97%**, les usagers sont satisfaits et très satisfaits des jours et horaires d'ouverture du service Sceaux info mairie tels qu'ils sont pratiqués aujourd'hui lundi, mardi, mercredi et vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h30. Le jeudi de 8h30 à 12h et le samedi de 9h à 12h, fermeture estivale le samedi de mi-juillet à mi-août.

> La qualité de service à l'accueil

Elle bénéficie d'un **taux de satisfaction élevé**.

Entre 94% et 99% de satisfaction exprimée pour la courtoisie et la qualité d'écoute des agents d'accueil.

96% pour la qualité des renseignements donnés par le service Sceaux info mairie et **94%** pour l'implication du service dans la prise en compte des besoins.

88% des usagers sont satisfaits de la confidentialité lors des échanges.

85% des usagers sont satisfaits du temps d'attente.

> La qualité de service au téléphone

Entre 43% et 65% des sondés ne se prononcent pas sur l'accueil téléphonique.

50% à 56 % des usagers sont satisfaits des horaires d'ouverture, de la rapidité de la prise en charge de l'appel, de la présentation et de l'annonce du service, de la compréhension de la demande et de la mise en relation avec le bon interlocuteur.

50% des usagers sont satisfaits du message du pré-décroché et **47%** ne se prononcent pas.

53% des personnes interrogées sont satisfaites des informations fournies et **52%** sont satisfaits de la qualité de la réponse apportées.

> La Ville à votre écoute

76% des sondés pensent que la fiche « **La Ville à votre écoute** » est accessible à l'accueil et sur sceaux.fr. **24%** considèrent qu'elle n'est pas accessible.

89% des usagers interrogés n'utilisent pas la fiche « **La Ville à votre écoute** » pour recueillir les suggestions / réclamations.

Sur les 11% qui l'utilisent, 26% sont satisfaits du délai de réponse et de la réponse apportée, et **74%** ne se prononcent pas.

2. - Les résultats de l'enquête pour le service Population et citoyenneté

Après analyse des résultats, le taux de satisfaction exprimée pour : l'écoute, la courtoisie, la discrétion de l'agent, la réponse apportée et l'information sur l'avancement du dossier, se situe entre **92%** et **100%**.

> Le motif de la visite

Sur les **141** réponses collectées, **66,2%** des visites concernent l'établissement d'un titre d'identité, **13,4%** une démarche d'état civil, **9%** des visites concernent le PACS, le mariage, le recensement militaire, le cimetière, les élections et **4,9 %** les demandes d'attestations. **6,3%** des usagers se déplacent au service Population et citoyenneté pour d'autres démarches.

> Les locaux du service Population et citoyenneté

Les locaux sont jugés propres et confortables à **97%** et **98%**.

97% sont satisfaits de la confidentialité des locaux.

78% des usagers ayant répondu au questionnaire considèrent que l'accessibilité au point d'accueil est satisfaisante. **22 %** des usagers ne se prononcent pas.

> La qualité de l'accueil dans le service

Avec un **taux de satisfaction très élevé**, la qualité de service reste au cœur des préoccupations du service Population et citoyenneté :

100% de satisfaction exprimée pour la courtoisie et la qualité de la réponse apportée et **99%** pour la qualité d'écoute.

99% des usagers sont satisfaits de l'implication du service dans la prise en compte de leurs besoins et la qualité des renseignements donnés. **92 %** des usagers sont satisfaits de l'aide apportée pour remplir les formulaires et des informations fournies sur l'état d'avancement du dossier.

95% des usagers sont satisfaits du temps d'attente.

92% des sondés jugent que les listes des pièces à fournir à l'accueil sont lisibles et de qualité, **7%** ne se prononcent pas.

> Les Prestations

81 % des usagers sont satisfaits du délai d'obtention d'un rendez-vous, **10%** sont insatisfaits et **9 %** ne se prononcent pas. **91 %** des usagers sont satisfaits du respect des horaires de rendez-vous.

76% des usagers sont satisfaits du délai de remise des actes administratifs et **24 %** ne se prononcent pas.

> La qualité de service au téléphone

Entre **77%** et **81 %** des usagers se déclarent satisfaits de l'accueil téléphonique à la mairie. Environ **20%** des sondés ne se prononcent pas sur cet item.

81 % des usagers sont satisfaits de la présentation de l'agent et l'annonce du service. **78%** sont satisfaits de la compréhension de la demande et **77%** de la qualité des informations fournies.

> L'accessibilité de l'information sur le site

90% des usagers sont satisfaits de la qualité des informations présentes sur le site Internet.

> La Ville à votre écoute

20% des sondés ont déjà utilisé la fiche « La ville à votre écoute », pour recueillir leurs suggestions / réclamations.

87% des usagers interrogés jugent la fiche « La ville à votre écoute » accessible.

47% des personnes interrogées sont satisfaits du délai de réponse et **53 %** des sondés ne se prononcent pas.

48% sont satisfaits de la réponse apportée et **52%** ne se prononcent pas.

Les résultats de l'enquête de satisfaction du service Population et citoyenneté sont très satisfaisants et particulièrement pour la qualité de l'accueil dans le service.

3. - Les résultats de l'enquête pour le service Finances/facturation

Après analyse des résultats, le taux de satisfaction du public se situe **entre 98% et 100%** pour la qualité de l'accueil (physique et téléphonique).

> Le motif de la visite

218 usagers ont répondu à l'enquête de satisfaction.

84,4% des visites concernent le calcul du quotient familial ou des ressources ; **8,9%** le paiement de factures, **2,4%** le Portail famille et **1,2%** pour les autres prestations.

51% des usagers viennent le plus souvent en mairie pour effectuer leurs démarches, **22%** des sondés réalisent leurs démarches sur le Portail familles, **18%** préfèrent contacter la mairie par téléphone ; **7%** utilisent le site Internet / un formulaire de contact et **2%** envoient un courrier.

> L'accès au service et les locaux de Finances / facturation

100% des usagers sont satisfaits de la qualité des renseignements donnés pour la réalisation de leurs démarches.

99% des sondés sont satisfaits de l'accessibilité à l'hôtel de ville.

100% des usagers sont satisfaits de la propreté des locaux.

72% des sondés considèrent que l'accessibilité au service Finances/facturation est satisfaisante et **28%** ne se prononcent pas.

99% sont satisfaits de la signalétique extérieure du service.

80% des usagers sont satisfaits des services associés et **21%** ne se prononcent pas.

92% des personnes interrogées sont satisfaites de la documentation mise à disposition et **8%** ne se prononcent pas.

98% considèrent la confidentialité satisfaisante lors des entretiens.

Les locaux sont jugés agréables, propres et confortables et facile d'accès. La documentation est de qualité et les services associés (l'espace enfants, photocopie gratuite, fontaine à eau...) appréciés. Le taux de satisfaction pour l'ensemble de ces points se situe entre **72% et 100%**.

> La qualité de service à l'accueil et au téléphone

Elle bénéficie d'un **taux de satisfaction élevé**, c'est le point fort de cette enquête :

100% de satisfaction exprimée pour la courtoisie et la qualité de la réponse apportée.

99% des usagers sont satisfaits de la compréhension, du temps de traitement et du suivi de la demande.

> Les prestations

94% des personnes connaissent l'existence du Portail familles (**90%** en 2017) ;

95% des usagers sont satisfaits de la saisie des présences de leurs enfants aux multi-accueils de la petite enfance.

96% sont satisfaits de la saisie des inscriptions de leurs enfants aux accueils de loisirs les mercredis et durant les vacances.

97% des usagers sont satisfaits des demandes de modification (adresse mail, numéro de téléphone...).

97% des usagers estiment le paiement de leurs factures en ligne via le Portail familles satisfaisant (contre 87 % en 2017)

95% des usagers sont satisfaits du traitement des demandes d'attestation de présence et/ou fiscales

> Les horaires

À **98%**, les usagers sont satisfaits des jours d'ouverture et horaires du service et **87%** estiment satisfaisantes les permanences proposées le samedi matin en période de calcul de quotient familial et le 4^{ème} samedi du mois. **12%** ne se prononcent pas.

> La Ville à votre écoute

Parmi les personnes interrogées, **18%** ont utilisé la fiche « La Ville à votre écoute » pour recueillir les suggestions / réclamations.

83% des sondés la trouve accessible.

42% des usagers sont satisfaits du délai de la réponse et **57 %** ne se prononcent pas.

40% des personnes interrogées sont satisfaits de la réponse apportée et **59%** ne se prononcent pas.

> Les suggestions et réponses (résultats issus des 3 enquêtes)

Les mesures adoptées dans le cadre du plan d'amélioration Qualivilles ont pour but de répondre également aux suggestions exprimées au cours de l'enquête de satisfaction.

Elles sont accessibles dans les résultats complets de l'enquête. Au total, les usagers ont exprimé **70** suggestions/satisfactions/réclamations ou remarques pour les services Finances/facturation, Population et citoyenneté et Sceaux info mairie.

37 satisfactions ont été exprimées pour les trois services par rapport à la qualité de service rendu.

16 réclamations portent sur les sujets suivants : le délai d'obtention d'un rendez-vous pour la réalisation d'un titre d'identité, l'accessibilité, les modalités d'inscription et désinscription à la cantine, le temps d'attente et la confidentialité à l'accueil. **17 remarques/suggestions** concernent les fonctionnalités du Portail familles, l'extension des jours et horaires d'ouverture d'AIM les Blagis, les horaires d'ouvertures du service Population et citoyenneté, l'information donnée sur le site Internet comme la liste des démarches sur rendez-vous.

Les suites de la démarche Qualivilles

>>> Dans le cadre de la démarche Qualivilles et de l'amélioration continue de la qualité de service, une enquête par an doit être conduite auprès de la population. La prochaine enquête se déroulera en janvier 2020.

>>> Les résultats complets de l'enquête menée entre le 7 janvier et le 30 mars 2019 sont disponibles sur demande à l'accueil de la mairie et à AIM les Blagis. Ils sont également consultables sur www.sceaux.fr