

# DEMARCHE QUALIVILLE

## Résultats de l'enquête de satisfaction auprès des usagers (24 août – 17 octobre 2020)

***Cette année et en raison de la crise sanitaire, les enquêtes de satisfaction ont été reportées à la rentrée 2020.***

***Les grilles d'enquêtes 2020 ont été adaptées aux services et un encart intitulé « vos échanges avec la Ville durant la crise sanitaire » a été ajouté.***

### La démarche Qualivilles

La démarche Qualivilles, avec ses engagements plus adaptés et plus souples, 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 de maintien de certification qui aura lieu en décembre 2020, la Ville a réalisé une neuvième enquête de satisfaction.

### L'enquête de satisfaction

Du **24 août au 17 octobre 2020**, 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, la qualité de service durant la crise sanitaire, le respect des mesures sanitaires et les conditions d'accueil après le confinement.

**165 visiteurs** ont répondu aux enquêtes.

L'exploitation des enquêtes 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](http://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 **74** réponses collectées, **68 %** des usagers sont des femmes, **34 %** sont des usagers dans la vie active, **26 %** sont des retraités, **35 %** ont entre 50 et 64 ans.

**81 %** se sont déplacés à l'hôtel de ville et **19 %** se rendent à AIM les Blagis.

**55 %** sont venus entre **2 à 5 fois** à l'hôtel de ville **28%** des usagers se déplacent à l'hôtel de ville pour réaliser leurs démarches d'état civil, **66 %** utilisent le site Internet pour réaliser une démarche ou contacter la Ville, **73 %** téléphonent pour demander une information, **21 %** une demande d'information ; **9 %** pour calculer le quotient familial et **41 %** pour toutes autres démarches.

## > L'accueil à l'hôtel de ville

**75 %** des usagers ayant répondu au questionnaire considèrent l'accessibilité à l'hôtel de ville pour les personnes à mobilité réduite satisfaisante et très satisfaisante (19% ne se prononcent pas).

**94 %** des usagers sont satisfaits de la propreté et du confort des locaux.

**98 %** sont satisfaits de la confidentialité des locaux et **93 %** de la signalétique intérieure.

## > La qualité de service à l'accueil

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

**100 %** de satisfaction globale exprimée pour l'accueil par les usagers le jour de leur visite.

**93 %** pour la qualité des informations transmises par le service Sceaux info mairie.

**85 %** sont satisfaits des horaires de réalisation des prestations.

## > La qualité de service au téléphone

**73 %** des usagers ont déjà contacté le standard de l'hôtel de ville.

**91 %** des usagers sont satisfaits de l'attente avant d'obtenir un interlocuteur. **89 %** sont satisfaits de la courtoisie de l'agent.

**85 %** sont satisfaits de la qualité et fiabilité des informations transmises.

Seulement **26 %** des usagers ont été amenés à réitérer leur demande donc à relancer la Ville.

## > Le site Internet

**66 %** des usagers ont déjà utilisé le site Internet de la ville pour réaliser une démarche.

**84 %** sont satisfaits de l'accessibilité des informations sur [sceaux.fr](http://sceaux.fr).

**89 %** sont satisfaits de la fiabilité des informations transmises.

**80 %** sont satisfaits du formulaire de contact sur [sceaux.fr](http://sceaux.fr).

**82 %** sont satisfaits des démarches en ligne proposées.

## > La prestation

**80 %** de satisfaction globale exprimée au regard de la démarche réalisée par les usagers le jour de leur visite.

**92 %** sont satisfaits de l'attente avant prise en charge.

**93 %** sont satisfaits des informations préalables communiquées ou disponibles.

**93 %** sont satisfaits des explications fournies pour compléter le dossier.

**43 %** ont déjà réalisé des démarches auprès du service sollicité.

**91 %** sont satisfaits du suivi de leur demande au cours de son traitement.

**88 %** sont satisfaits des délais de traitement de la demande.

## > Vos échanges avec la ville pendant la crise sanitaire de la Covid-19

**70 %** des sondés ont contacté la Ville durant la crise sanitaire. **68 %** ont utilisé le téléphone pour contacter la Ville, **23 %** le site Internet.

**76 %** des usagers sont satisfaits de la qualité de l'accueil téléphonique.

**86 %** sont satisfaits de la prise en charge de la demande et de la fiabilité des informations communiquées.

**86 %** sont satisfaits du délai de réponse.

**84 %** des sondés ont visité l'hôtel de ville après le confinement, **11%** AIM et **5%** un autre site.

**96 %** sont satisfaits du respect des règles sanitaires.

**96 %** sont satisfaits des conditions d'accueil.

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

### > Profil de l'utilisateur

Sur les **79** réponses collectées, **53 %** des usagers sont des femmes, **58 %** sont des usagers dans la vie active, **20 %** sont des retraités, **39 %** ont entre 50 et 64 ans.

Après analyse des résultats, le taux de satisfaction globale au regard de l'accueil réservé à l'utilisateur est de **100 %**.

### > Le motif de la visite

**65,5 %** des visites concernent la réalisation d'un titre d'identité, **5 %** le cimetière, **4 %** des visites concernent les élections, **3 %** concerne le PACS et le mariage, et **3 %** les demandes d'attestations d'accueil, enfin **18,5 %** des usagers se déplacent au service Population et citoyenneté pour d'autres démarches.

### > L'accueil au service Population et citoyenneté

**62 %** des usagers ayant répondu au questionnaire considèrent l'accessibilité à l'hôtel de ville pour les personnes à mobilité réduite satisfaisante et très satisfaisante (38% ne se prononcent pas).

**94 %** des usagers sont satisfaits de la signalétique intérieure et extérieure

Les locaux sont jugés confortables à **98 %**.

**96 %** sont satisfaits de la confidentialité des locaux.

**96 %** sont satisfaits des horaires de réalisations des prestations.

**97 %** pour la qualité des informations transmises par le service Population et citoyenneté.

## > La qualité de service au téléphone

**94 %** des usagers se déclarent satisfaits de l'attente avant d'obtenir un interlocuteur.

**94 %** des usagers sont satisfaits de la courtoisie de l'agent. **94 %** sont satisfaits de la fiabilité des informations transmises.

## > Le site Internet

**61 %** des usagers ont déjà utilisé le site Internet de la ville pour réaliser une démarche.

**98 %** sont satisfaits de l'accessibilité des informations sur [sceaux.fr](http://sceaux.fr).

**93 %** sont satisfaits de la fiabilité des informations transmises.

**79 %** sont satisfaits du formulaire de contact sur [sceaux.fr](http://sceaux.fr).

**90 %** sont satisfaits des démarches en ligne proposées.

## > La prestation

**100 %** de satisfaction globale exprimée au regard de la démarche réalisée par l'utilisateur le jour de sa visite.

**75 %** ont déjà réalisé des démarches auprès du service sollicité

**93 %** sont satisfaits de l'attente avant prise en charge.

**93 %** sont satisfaits des délais de traitement de la demande.

**90 %** sont satisfaits de la fiabilité des actes et titres délivrés par le service.

## > Vos échanges avec la Ville pendant la crise sanitaire de la Covid-19

**86 %** des sondés ont contacté la Ville durant la crise sanitaire. **45 %** ont utilisé le téléphone pour contacter la Ville, **55 %** le site Internet.

**93 %** des usagers interrogés sont satisfaits de la qualité de l'accueil. **93 %** sont satisfaits de la prise en charge de la demande et **89 %** de la fiabilité des informations communiquées.

**89 %** sont satisfaits du délai de réponse.

**100 %** sont satisfaits du respect des règles sanitaires.

**100 %** sont satisfaits des conditions d'accueil.

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

Compte tenu de la faible participation (12 questionnaires collectés), les résultats feront état de la satisfaction des usagers pour le **portail Familles** (satisfaction recueillie lors des enquêtes des services Sceaux info mairie et Finances / facturation, soit 86 questionnaires)

### > Le Portail Familles

**69 %** des usagers ont déjà utilisé les fonctionnalités du Portail Familles.

**56 %** des usagers sont satisfaits de la préinscription sur liste d'attente aux multi-accueils (36 % ne se prononcent pas).

**58 %** des sondés sont satisfaits de l'inscription de leurs enfants en maternelle et élémentaire (38 % ne se prononcent pas).

**48 %** sont satisfaits du calcul du quotient familial (44 % ne se prononcent pas).

**65 %** sont satisfaits de l'inscription aux accueils de loisirs le mercredi et pendant les vacances scolaires (23 % 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 réclamations exprimées au cours de l'enquête de satisfaction.

Elles sont accessibles dans les résultats complets de l'enquête. Au total, les usagers ont exprimé **27** suggestions/satisfactions/réclamations pour les services Finances/facturation, Population et citoyenneté et Sceaux info mairie.

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

**8 réclamations** portent sur les sujets suivants : la mise en relation téléphonique avec un service, la qualité des informations données pour le renouvellement d'un titre d'identité, une demande de légalisation d'une signature non aboutie, le renouvellement d'une carte Améthyste, le délai de fabrication d'un titre d'identité.

**15 remarques/suggestions** concernent les fonctionnalités du Portail familles, l'extension des jours et horaires d'ouverture de l'accueil, l'amélioration des services en ligne sur le site Internet et le moteur de recherche, un questionnaire plus court et la dématérialisation des factures des prestations seniors.

## 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 2021.**

>>> **Les résultats complets de l'enquête menée entre le 24 août et le 17 octobre 2020 sont disponibles sur demande à l'accueil de la mairie et à AIM les Blagis. Ils sont également consultables sur [www.sceaux.fr/mairie/demarche-qualite](http://www.sceaux.fr/mairie/demarche-qualite).**