



# Résultats enquête de satisfaction Qualivilles

Cimetière  
Novembre 2020

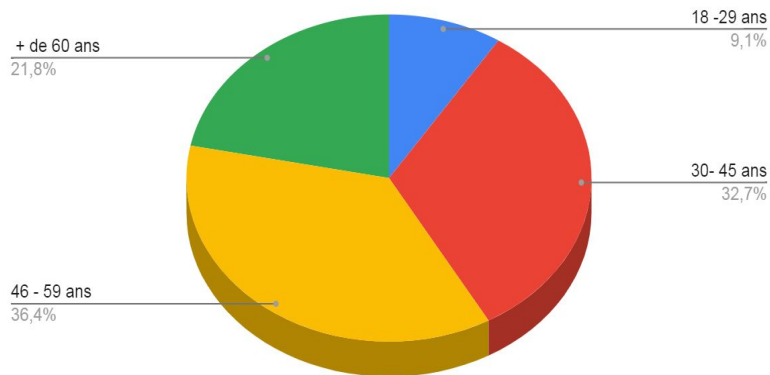


# GÉNÉRALITÉS

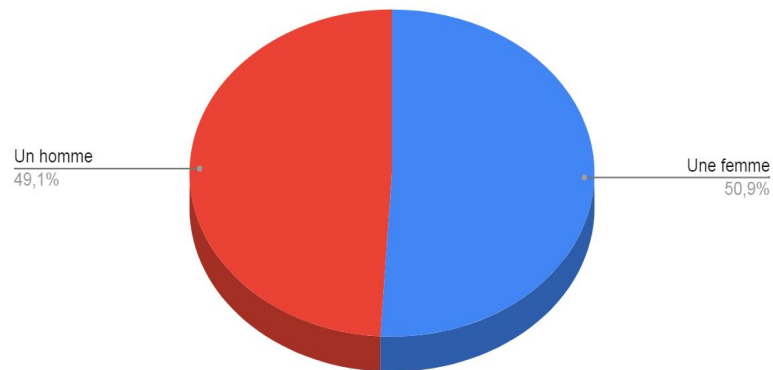
- Période : du 20 octobre au 5 novembre 2020 (Toussaint)
- Mode d'administration de l'enquête : 1 formulaire Google Apps, en ligne sur le site internet de la Ville, 2 agents munis de tablettes allant à la rencontre des usagers
- Nombre de participants : 55 administrés
- Interprétation :
  - Points positifs = résultat supérieur ou égal à 75% de satisfaction
  - Points négatifs = résultat inférieur ou égal à 75% de satisfaction

# Profil des usagers ayant répondu à cette enquête

Tranche d'âge

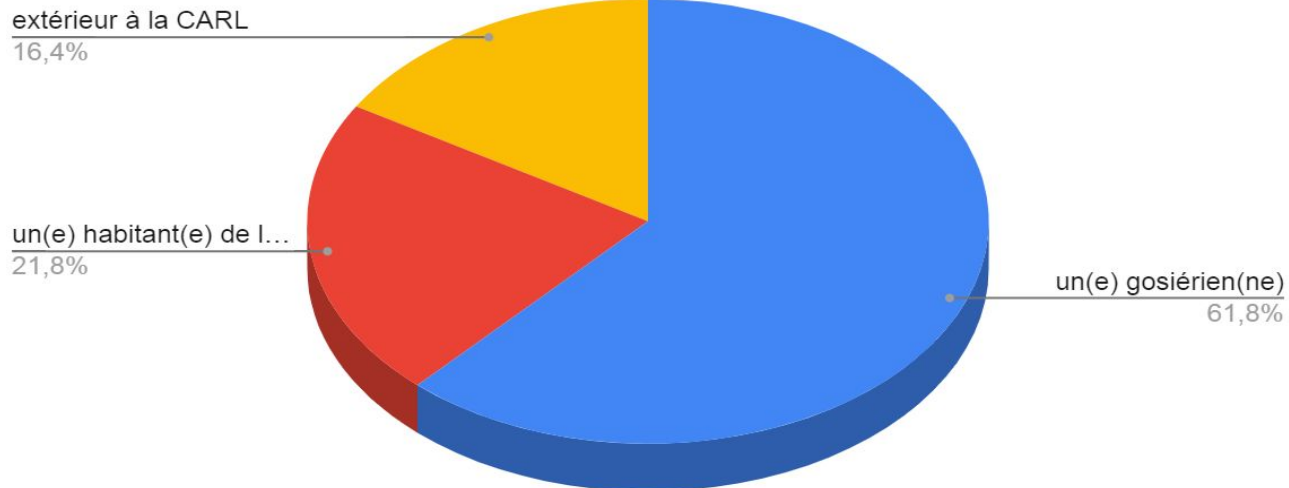


Vous êtes ?



# Le Cimetière

Vous êtes ?



# QUELQUES POINTS À NOTER

## suite à cette enquête

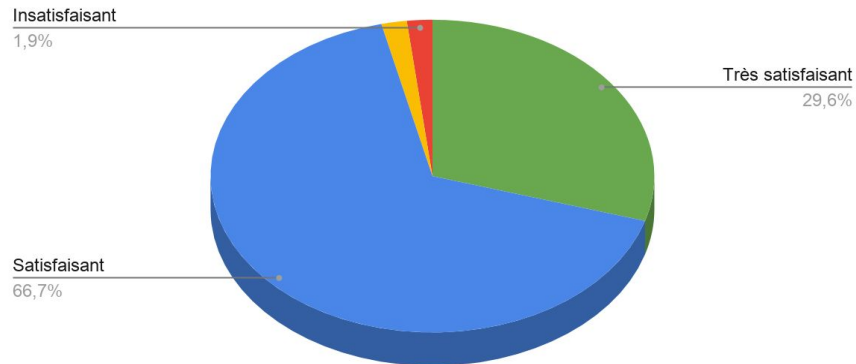
Points Forts	Axes d'amélioration
Horaires d'ouverture du cimetière	Le suivi de dossier et respect du délai annoncé
L'accès PMR au bureau du cimetière	Le nombre de déplacements pour une même demande
Qualité de l'accueil physique et téléphonique, la disponibilité des agents	Facilité de déplacement à l'intérieur du cimetière pour les PMR
Le professionnalisme des agents et la qualité des réponses apportées	La gestion des réclamations malgré une nette amélioration
Les conditions de confidentialité du bureau	

Vos réponses  
concernant le  
cimetière

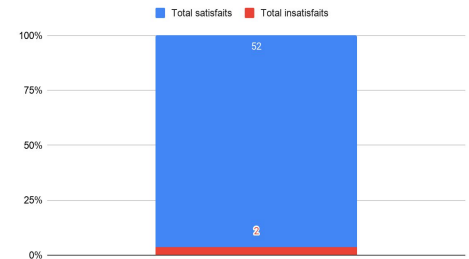
# Le Cimetière



## Les horaires d'ouverture du cimetière



## Comment jugez-vous les horaires d'ouverture du cimetière?

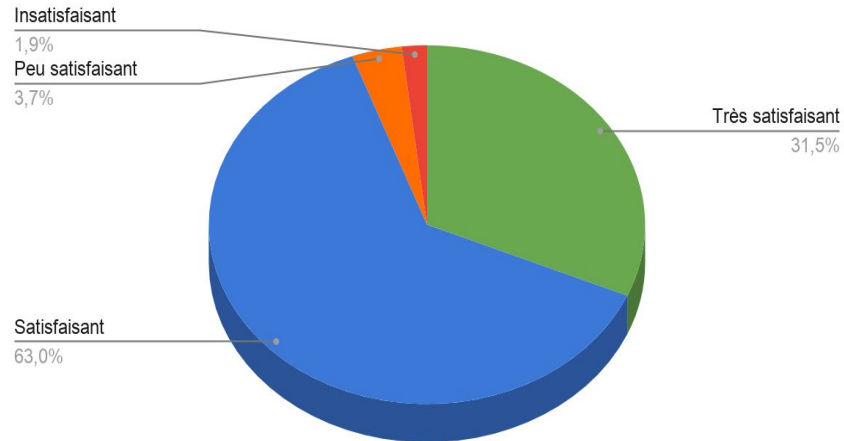


Vous restez satisfaits des horaires d'ouverture du cimetière à plus de 94%

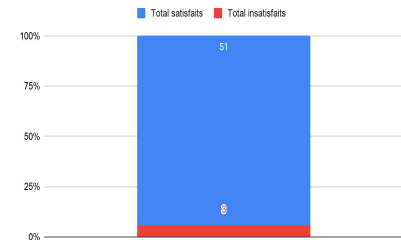
# Le Cimetière



L'orientation à l'intérieur du cimetière (la signalétique)



Comment jugez-vous l'orientation à l'intérieur du cimetière (la signalétique) ?



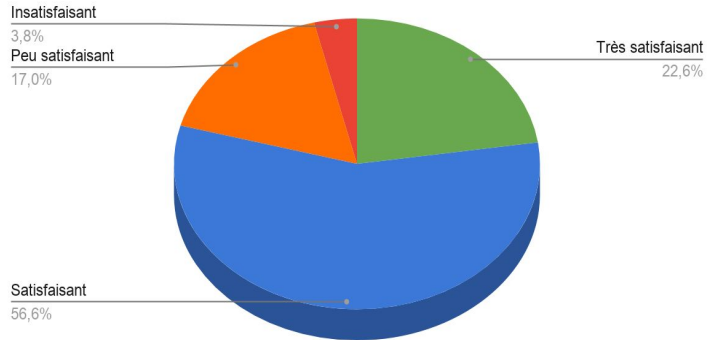
Malgré une légère baisse, vous restez satisfaits de la signalétique à l'intérieur de cimetière à plus de 92%



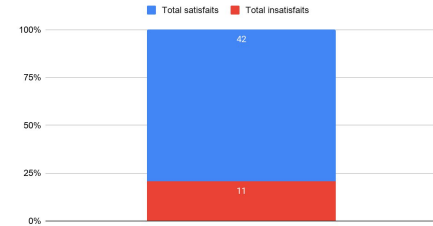


# Le Cimetière

Les déplacements des PMR à l'intérieur du cimetière



Comment jugez-vous l'accessibilité pour les PMR ?



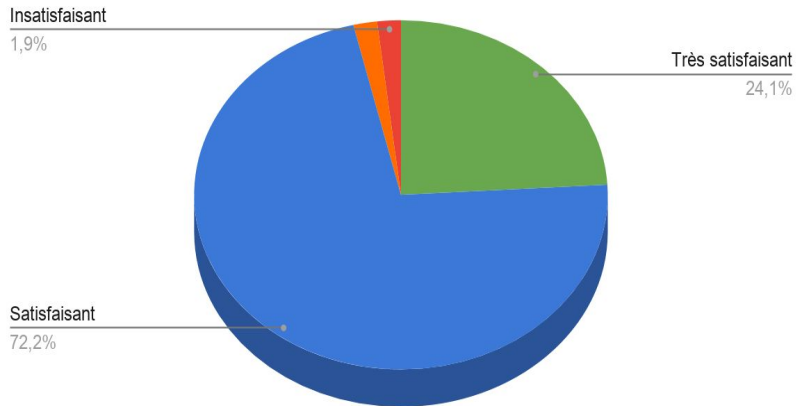
Concernant le déplacement PMR à l'intérieur du cimetière, vous restez satisfaits à plus de 75%, mais des améliorations sont encore souhaitables

Vos réponses  
concernant le  
bureau du cimetière

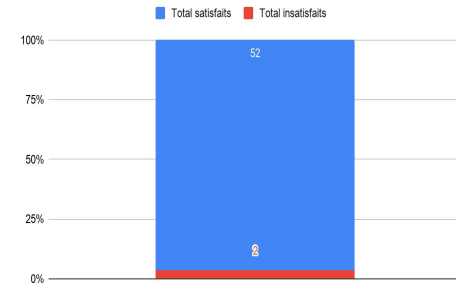
# Le bureau du Cimetière



## L'accès aux bureaux du Cimetière



Quel est votre niveau de satisfaction concernant nos bureaux ?  
l'accès aux bureaux du Cimetière?

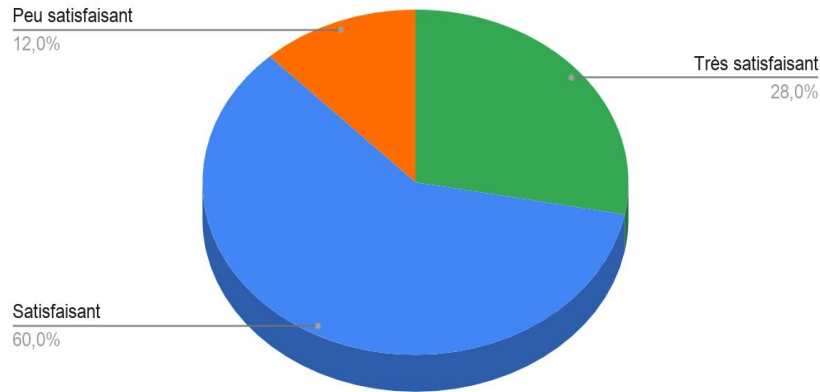


L'accès au bureau du cimetière vous satisfait à plus de 94%

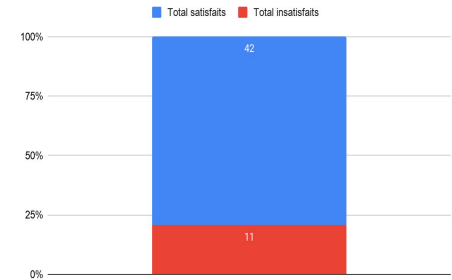
# Le bureau du Cimetière



## L'accès au bureau pour les PMR



## Comment jugez-vous l'accessibilité pour les PMR ?

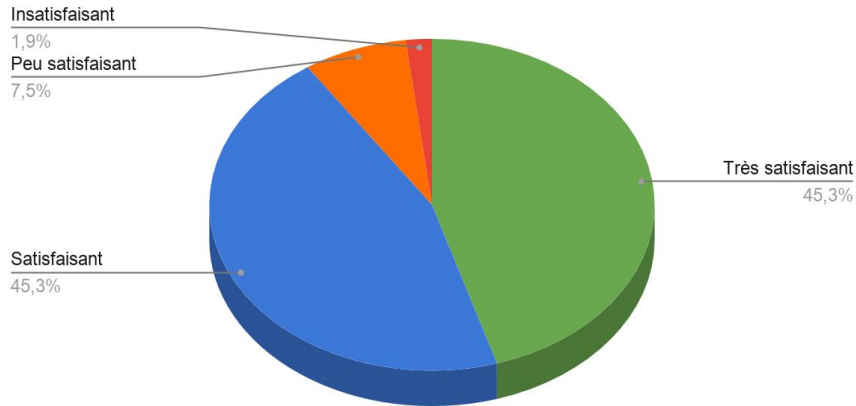


Malgré la mise en place fin 2019 d'une rampe d'accès au bureau, votre satisfaction a diminué, passant de 94 à 80%.

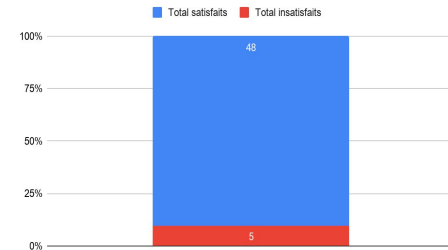
# Le bureau du Cimetière



## Son écoute et sa courtoisie



Comment jugez-vous l'écoute et la courtoisie des agents du bureau du cimetière ?

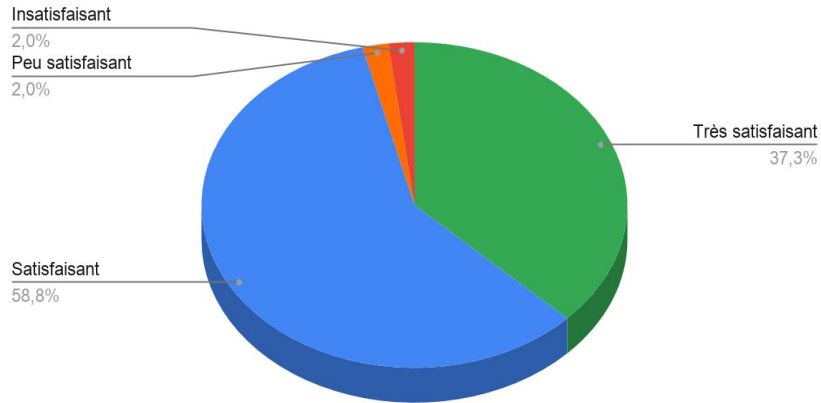


Vous restez satisfaits à plus de 87% de l'écoute et de la courtoisie de nos agents, mais on note une légère baisse de votre satisfaction

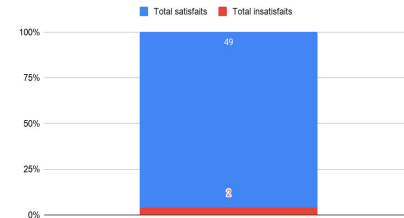
# Le bureau du Cimetière



## Sa discrétion et les conditions de confidentialité



Comment jugez-vous la discrétion et les conditions de confidentialité du cimetière

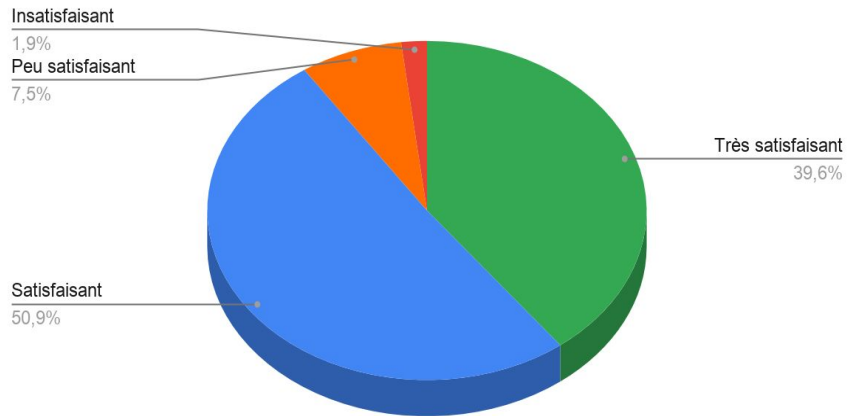


Pour une meilleure confidentialité, l'aménagement d'un bureau fermé à l'intérieur des locaux, se traduit par une augmentation de votre satisfaction

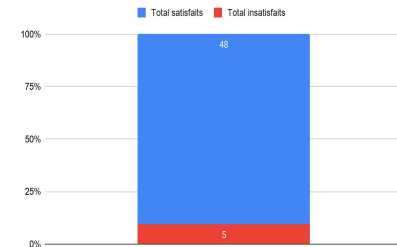
# Le bureau du Cimetière



## Sa disponibilité



Comment jugez-vous la disponibilité des agents du cimetière ?

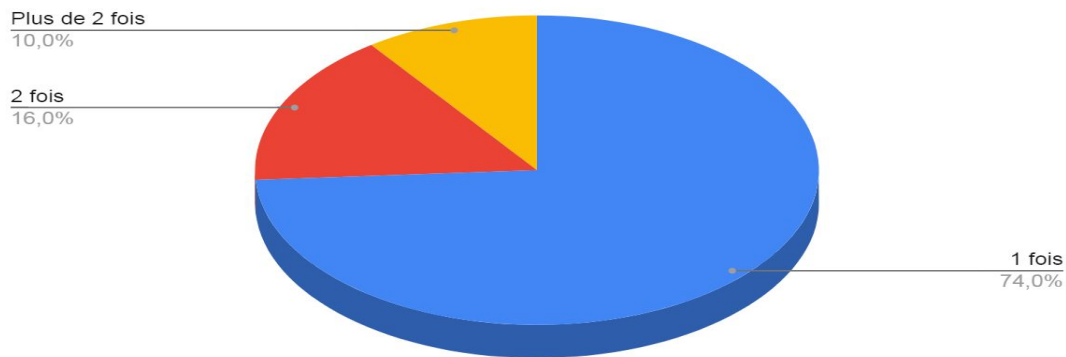


La disponibilité des agents vous satisfait à 87%, même si on constate une légère baisse.

# Le bureau du Cimetière



Combien de fois êtes vous venu pour une même demande ?



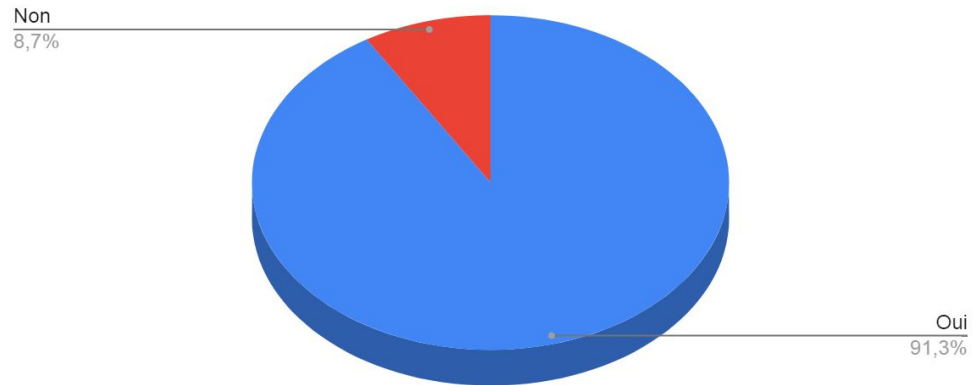
Vous êtes 26% à vous être déplacés plus d'une fois pour une même demande. Ce point nécessite une amélioration dans le traitement de vos demandes



# Le bureau du Cimetière



Êtes vous globalement satisfait de l'accueil téléphonique au Cimetière ?

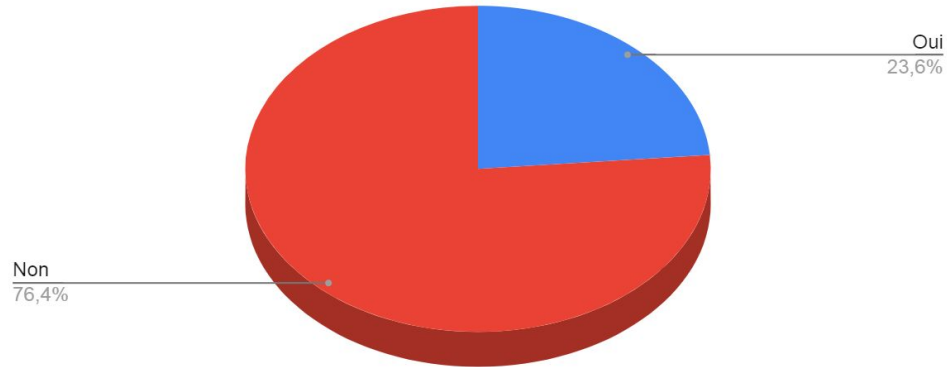


Malgré quelques aléas techniques rencontrés avec la téléphonie cette année, votre satisfaction reste supérieure à 90%

# Le bureau du Cimetière



Avez vous récemment eu à formuler une réclamation au niveau du Cimetière?

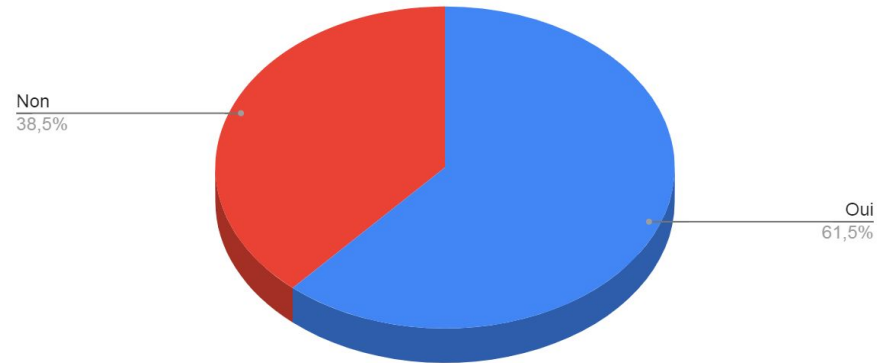


Suite à la nouvelle organisation mise en place, le nombre de réclamations a diminué mais reste important.



# Le bureau du Cimetière

Avez-vous obtenu une réponse à votre réclamation ?

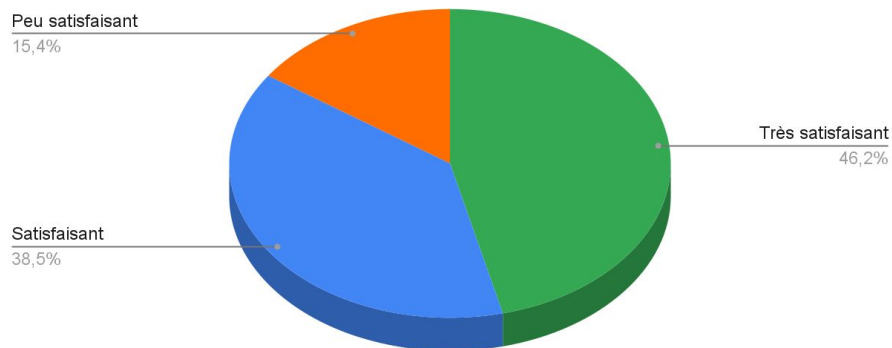


Le pourcentage des réclamations traitées dans les délais est en augmentation, mais reste insuffisant.

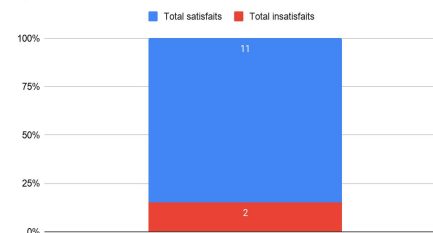


# Le bureau du Cimetière

Comment jugez-vous la réponse apportée à votre réclamation ?



[Comment jugez-vous la réponse apportée à votre réclamation ?]

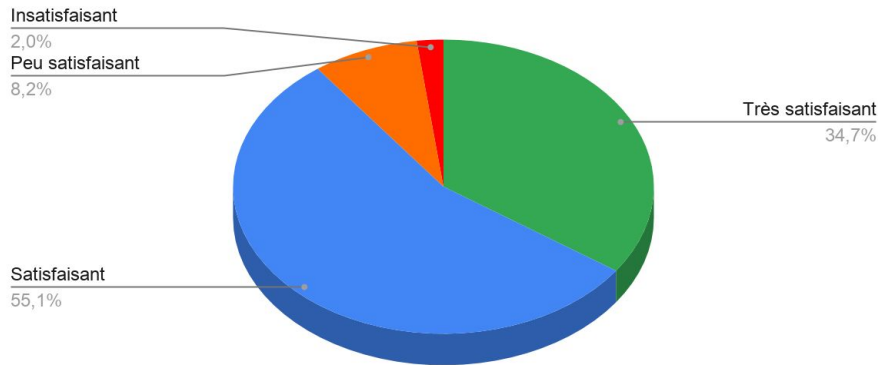


Vous êtes satisfaits à près de 85% des réponses apportées à vos réclamations, cependant une marge de progression existe.

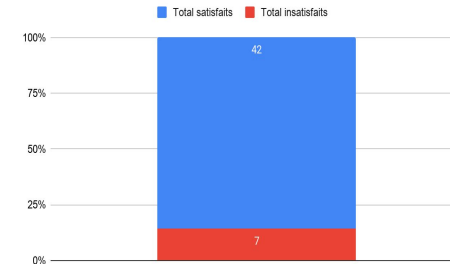
# Le bureau du Cimetière : mesures Covid19



Les mesures prises par la Collectivité pour assurer la continuité de service durant le confinement du 17 mars au 11 mai ?]



[Les mesures prises par la Collectivité pour limiter la propagation du virus au sein des bâtiments communaux ?]

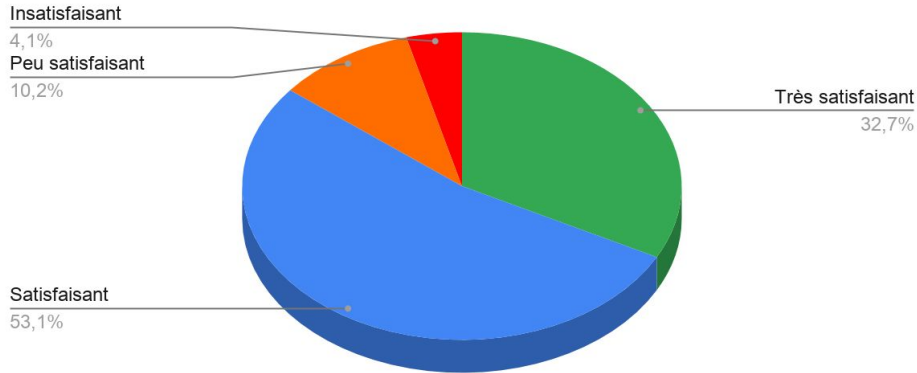


A 80%, vous êtes satisfaits des mesures prises par la Collectivité durant le confinement pour assurer la continuité de service

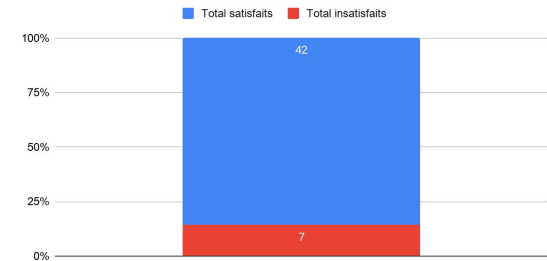


# Le bureau du Cimetière : mesures Covid19

Les mesures prises par la Collectivité pour limiter la propagation du virus au sein des bâtiments communaux ?



[Les mesures prises par la Collectivité pour limiter la propagation du virus au sein des bâtiments communaux ?]



Vous êtes 76% à être satisfaits des mesures prises pour limiter la propagation du virus dans nos services.

Le Ville du Gosier vous remercie pour votre participation à cette enquête Qualivilles concernant le cimetière.

Le faible taux de participation est probablement lié au contexte sanitaire. Cependant, nous poursuivons notre démarche d'amélioration continue.

Vos réponses et attentes seront prises en compte dans un plan d'amélioration.



La Ville du Gosier, proche de tout surtout de vous.