

# Qualité de service : Enquêtes de satisfaction 2020

Certifiée Qualivilles par l'AFNOR en 2018, la ville du Gosier est tenue d'améliorer constamment le niveau de Qualité et de satisfaction des usagers qu'elle reçoit au sein des services concernés.

Cette amélioration continue passe notamment par des enquêtes de satisfaction régulières au public.

Ci-dessous figurent les résultats des enquêtes 2020 pour l'accueil général, l'état civil et le cimetière, dont la publication a malheureusement pris du retard en raison du contexte sanitaire.



# 99

USAGERS INTERROGÉS

55 pour le cimetière  
44 pour l'accueil général et l'état civil

## Les points forts

- Accessibilité des personnes à mobilité réduite
  - + 16 points de satisfaction (59 % en 2019 / 75 % en 2020)
- Confort et propreté des locaux
  - + 24 points (de 69 % à 98 %)
- Horaires d'ouverture accueil général
  - + 6 points (de 92 % à 98 %)
- Ecoute et courtoisie de l'accueil général
  - + 3 points (de 95 % à 98 %)
- Discrétion et confidentialité
  - + 9 points (de 79 % à 88 %)
- Qualité de la réponse apportée
  - + 5 points (de 88 % à 93 %)
- Facilité d'utilisation du site internet
  - + 30 points (de 52 % à 82 %)
- Satisfaction globale pour l'accueil général et l'état civil
  - + 13 points (de 85 % à 98 %)
- Satisfaction quant à la discrétion et aux conditions de confidentialité du cimetière
  - + 10 points (de 86 % à 96 %)



## Tendance

La tendance positive est notable pour l'accueil général et l'état civil, avec une augmentation de la satisfaction de la quasi totalité des items.

Les résultats sont en revanche en baisse globale pour le cimetière, même s'ils restent relativement bons — sans doute en lien direct avec la crise sanitaire.

À noter d'ailleurs le retour positif sur la gestion de la crise par la collectivité au cimetière :

Mesures de continuité lors du confinement :



Mesures sanitaires suite au déconfinement :



## Les nouveaux items du questionnaire

- Qualité des informations du site internet
  - 89 % de satisfaction
- Actualisation du site internet
  - 71 % de satisfaction
- Satisfaction quant aux mesures de continuité durant le confinement (Hôtel de ville)
  - 95 % de réponses positives
- Satisfaction quant aux mesures sanitaires suite au déconfinement (Hôtel de ville)
  - 87 % d'avis positifs



## Pertinence du périmètre de certification



73% des répondants se sont déplacés pour des démarches concernant les services certifiés.



8 usagers sur 10 se déplacent pour des démarches liées à l'état civil, les mariages et le pôle funéraire.  
3 sur 10 viennent pour d'autres démarches.

## Vos suggestions / observations pour nous améliorer



- "Le site internet de la ville est à améliorer en revanche l'application est assez bien achalandée et intuitive"
- "Caisse des écoles : organisation à revoir, agent désagréable, le portail famille hors service depuis des mois"
- Bon accueil du standard "mais moins par le service demandé"
- "Former les agents à l'accueil, l'écoute active, courtoisie"
- "Améliorer la signalétique extérieure" (cimetière et hôtel de ville)
- Accessibilité du cimetière à améliorer et manque de stationnement
- "Téléphone trop souvent indisponible"

