



Résultats enquête de satisfaction Qualivilles

Accueil Mairie
et Etat-Civil
2020

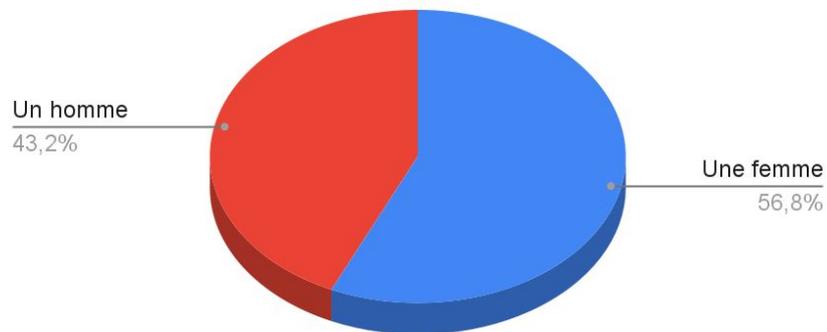


GÉNÉRALITÉS

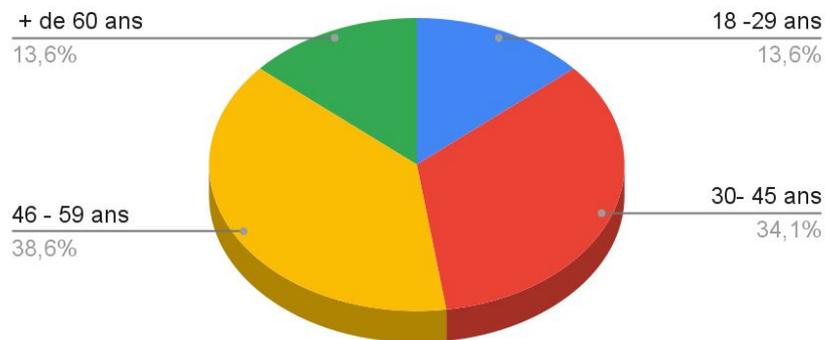
- Période : du 25 Novembre au 6 Décembre 2020
- Mode d'administration de l'enquête : 1 formulaire en ligne sur le site internet de la Ville. Administration du questionnaire par les hôtesses équipées de tablettes à l'accueil de l'Hôtel de ville en remplacement du questionnaire papier
- Nombre de réponses : 44

Profil des usagers ayant répondu à cette enquête

Sexe



Quelle est votre tranche d'âge ?

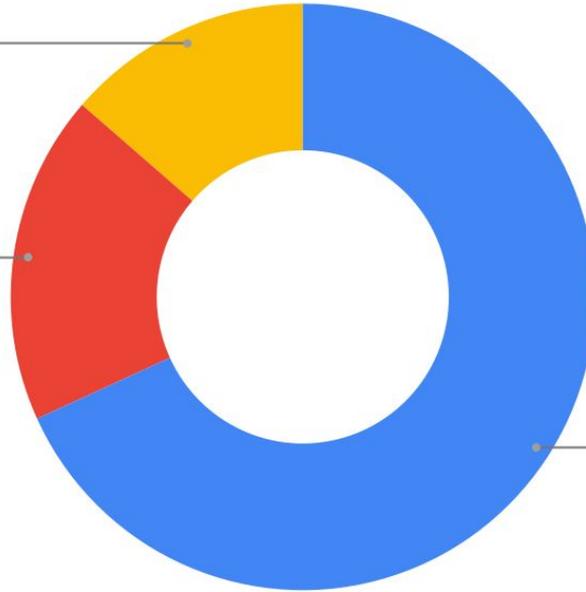


Lieu de résidence

extérieur à la CARL
13,6%

un(e) habitant(e) de la CARL non gosiérien
18,2%

un(e) gosiérien(ne)
68,2%



Les points forts

- Une accessibilité des locaux générale positive à 91 % (52% satisfaits et 39 % très satisfaits)
- Une accessibilité aux personnes en situation de handicap également positive pour 78% pour des répondants (39 % satisfaits et la même proportion très satisfaits).
- La courtoisie et l'écoute des agents d'accueil saluée à 97% (36 % de satisfaits et 61 % très satisfaits)
- Une satisfaction des usagers concernant la discrétion de l'agent et les conditions de confidentialité à 88,1 % (28,6 % satisfaits et 59,5% très satisfaits), contre 11,9 % de peu satisfaits
- Une qualité de réponse de l'accueil général également positive à 93,2 % (6,8 % peu satisfaits)
- Une qualité d'accueil téléphonique reconnue pour 95,5% des répondants
- Une satisfaction globale concernant la gestion de la crise sanitaire :
 - Continuité durant le confinement : 94,8 % de satisfaction
 - Mesures sanitaire dans les bâtiments communaux : 87,5 % de satisfaction

Les points d'amélioration

- Peu de réclamations, mais quand il y en a, le taux de réponse est à améliorer
- Un site internet satisfaisant (81,6 %), avec des informations globalement satisfaisantes (89,5%) et une actualisation également plutôt satisfaisante (71%).
 - Sur ce point, des marges d'améliorations sont envisageables au vu des avis négatifs concernant la **facilité d'utilisation** (18,4 % d'insatisfaits) et l'**actualisation** du site (28,9% d'insatisfaction).
- L'accessibilité générale et à destination des personnes en situation de handicap doivent encore être améliorées (9,1 % d'insatisfaction au plan général et 21,1 % d'insatisfaction concernant les personnes en situation de handicap)
- L'amélioration de la signalétique (en cours)
- Le respect des horaires de rendez-vous (16,7 % de non respect)
- Le délai d'attente en dehors des prises de rendez-vous
- Réponse aux demandes d'information quant au suivi du dossier (15 % de peu satisfaits)
- Suivi du dossier non satisfaisant pour 11,1 % des répondants

Vos réponses concernant
nos locaux et le niveau
de satisfaction générale

Quel est votre niveau de satisfaction



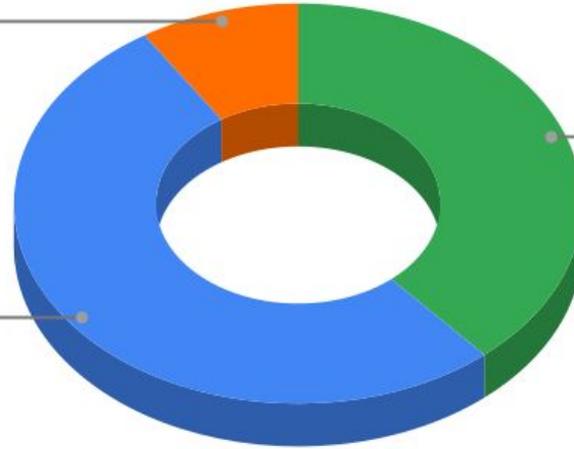
[L'accessibilité générale des locaux]

Peu satisfaisant

9,1%

Satisfaisant

52,3%

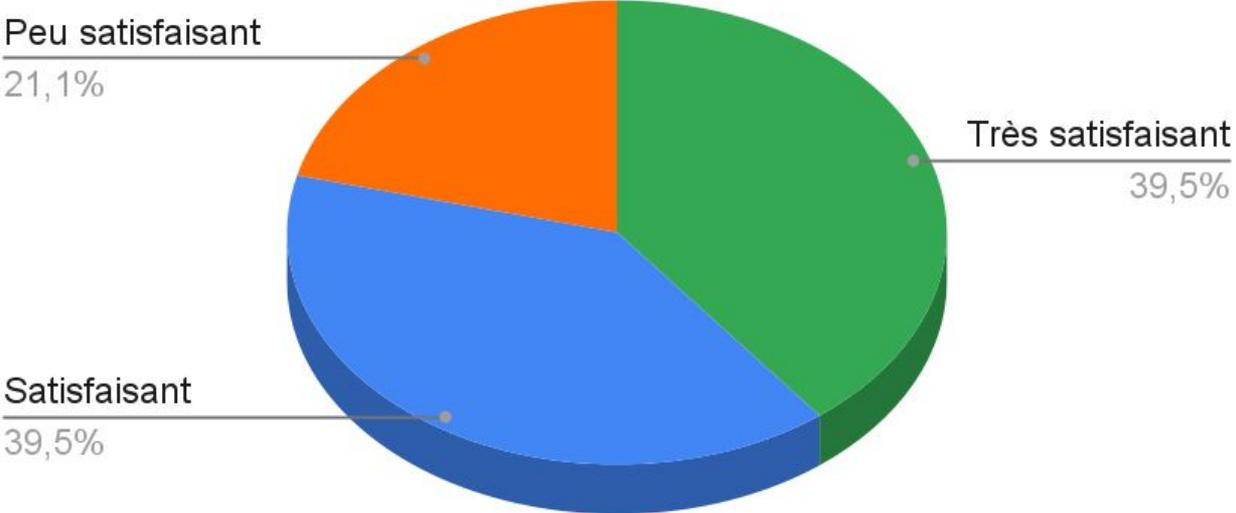


Très satisfaisant

38,6%



L'accessibilité pour les personnes en situation de handicap



Votre niveau de satisfaction quant au confort et à la propreté des locaux



Peu satisfaisant

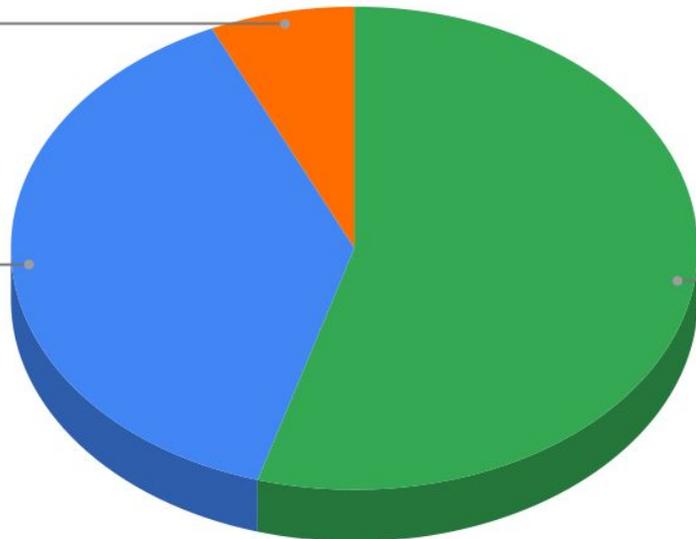
6,8%

Satisfaisant

38,6%

Très satisfaisant

54,5%



Qu'avez-vous le + apprécié dans nos locaux ? (verbatim)

31 réponses

La qualité de l'accueil général

*La **propreté** des locaux et la **courtoisie** des agents*

*L'**écoute**, la **courtoisie**, le **respect** des agents*

*La **disponibilité** et la **gentillesse** des agents*

*Les hôtesses sont très **agréables** et courtoises*

*Très bon accueil, **souriant** et **généreux***

Nouvelle installation

L'agencement

Un accueil moderne

La porte automatique

Qu'est-ce qui vous a déçu lors de votre passage ? (verbatim)

21 réponses

La signalétique

Chercher vainement la boîte aux lettres

Sans rendez-vous l'attente est un peu longue

L'attente pour l'état civil

Mon livret de famille n'est toujours pas arrivé

*Pas de distributeur de boissons chaudes
ou froides*

Manque de fond musical

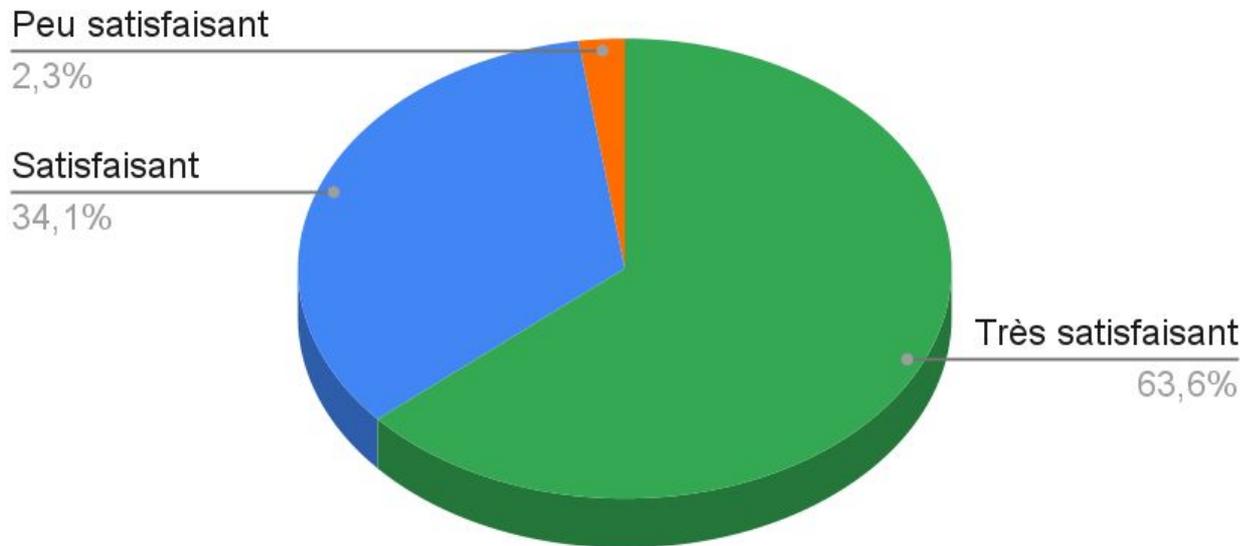
Un peu bruyant

Trouver une place de parking

*Rien à signaler - RAS
Rien ne m'a déçu*

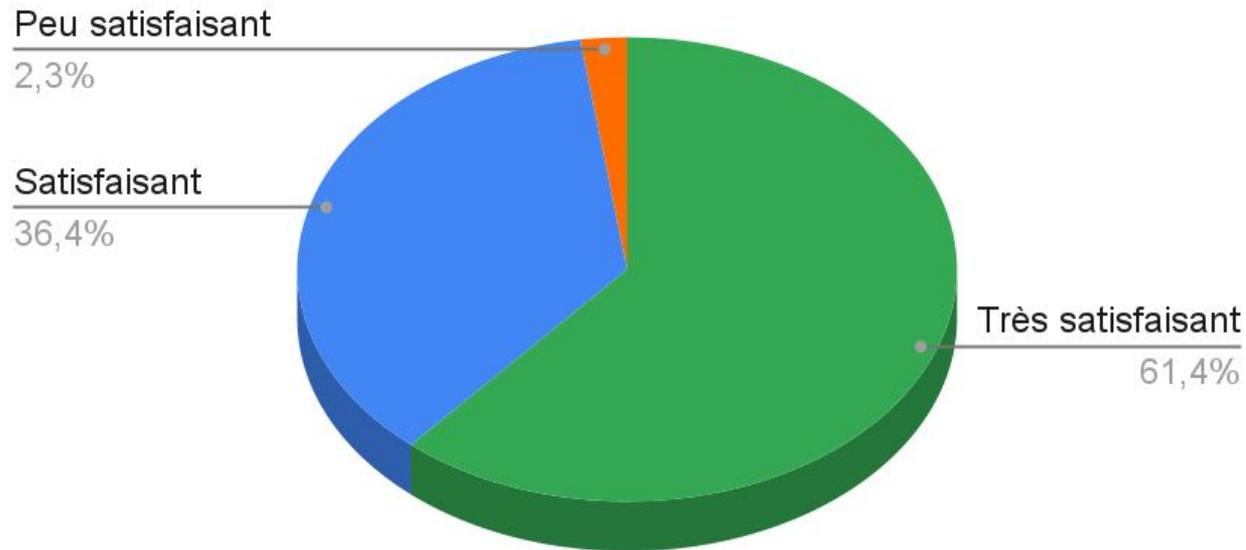
Vos réponses
concernant notre
accueil général

Comment jugez-vous les horaires d'ouverture de l'accueil général ?

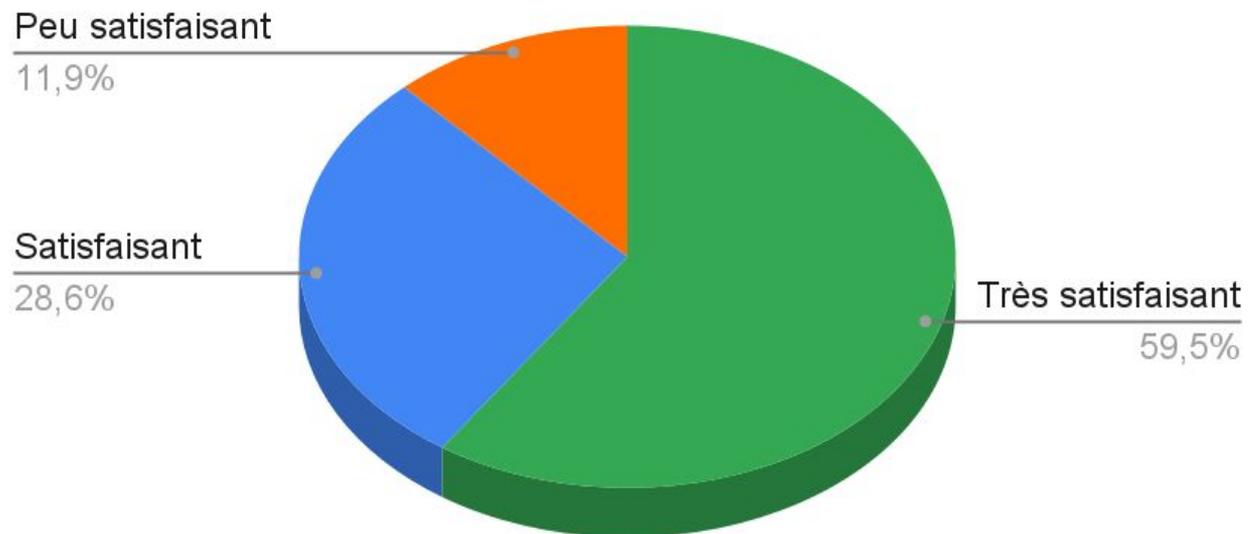




Comment jugez-vous l'écoute et la courtoisie de l'agent à l'accueil général ?

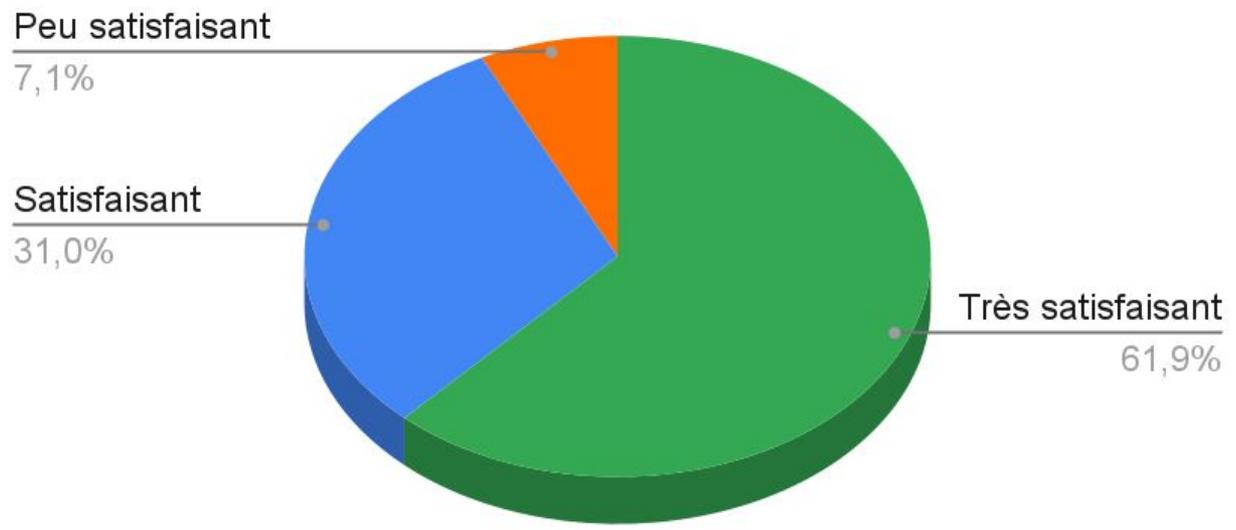


Discrétion de l'agent et conditions de confidentialité à l'accueil général

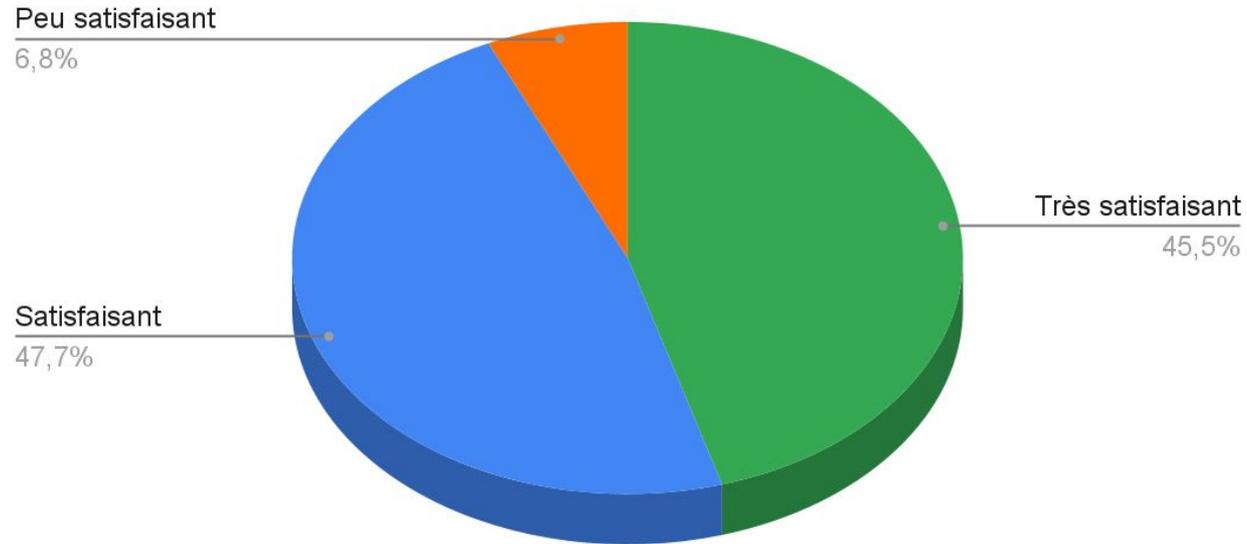




Disponibilité de l'agent d'accueil



A l'accueil général : La qualité de la réponse apportée





Quelle est votre satisfaction globale de l'accueil général ?

Peu satisfaisant

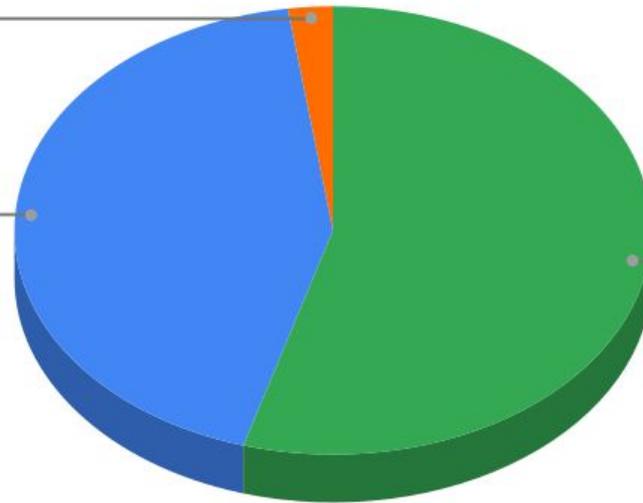
2,3%

Satisfaisant

43,2%

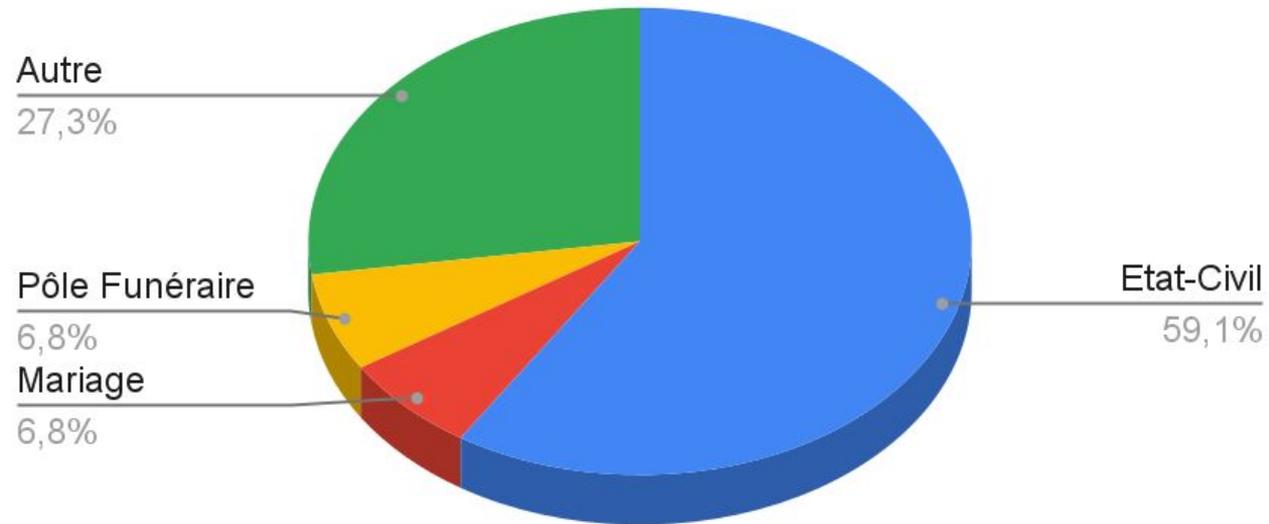
Très satisfaisant

54,5%

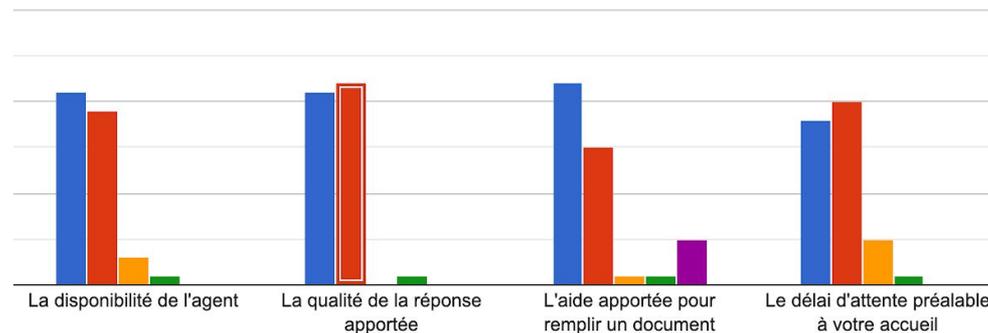
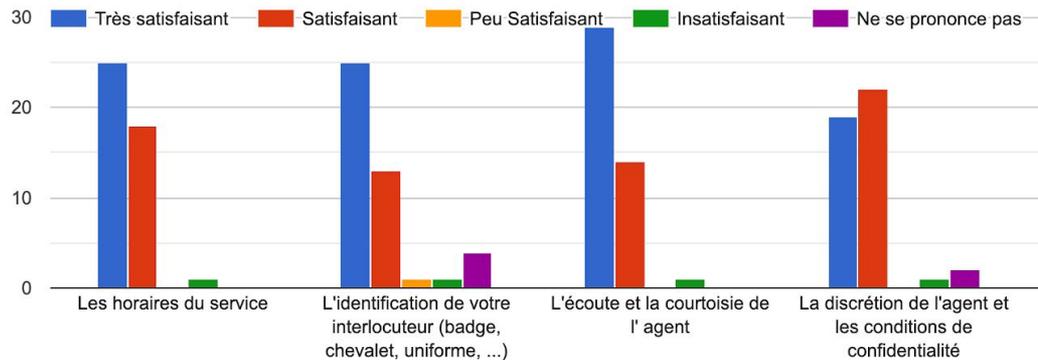


Vos réponses
concernant
les autres services

Dans quel service en mairie vous êtes vous rendu ?

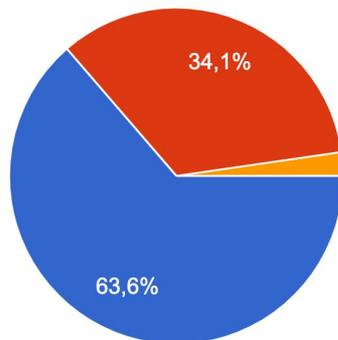


Dans le service où vous vous êtes rendu, comment jugez-vous ?



Combien de fois êtes vous venu pour une même demande ?

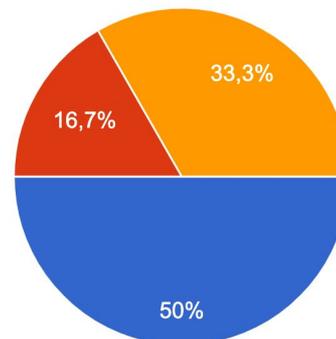
44 réponses



- 1 fois
- 2 fois
- Plus de 2 fois

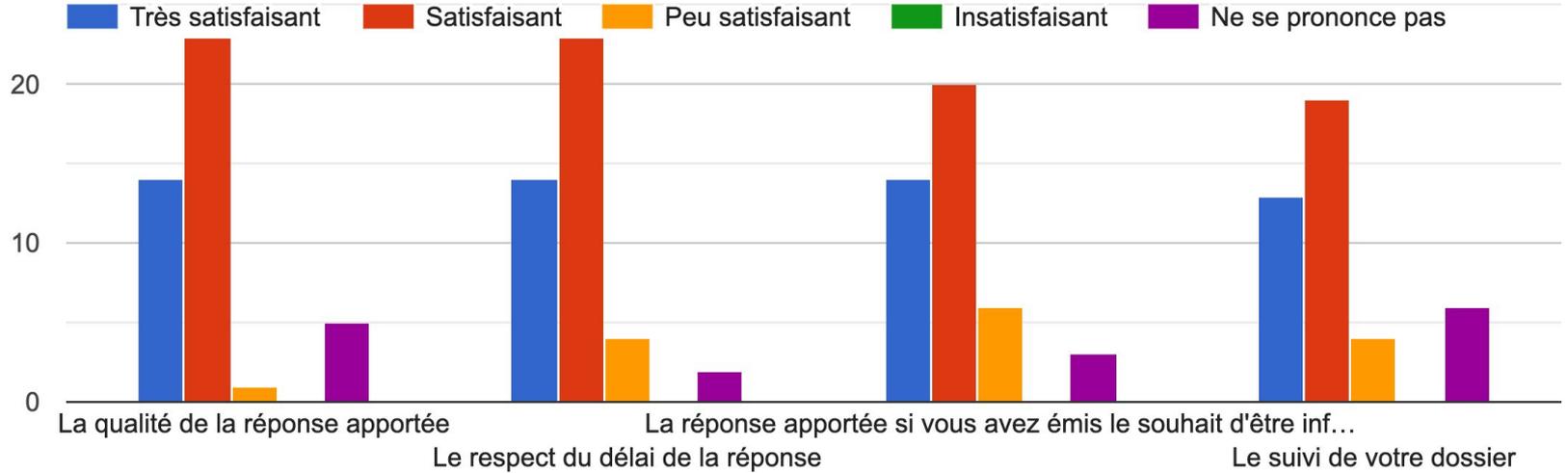
Si vous aviez rdv, l'heure a-t-elle été respectée par votre interlocuteur ?

42 réponses

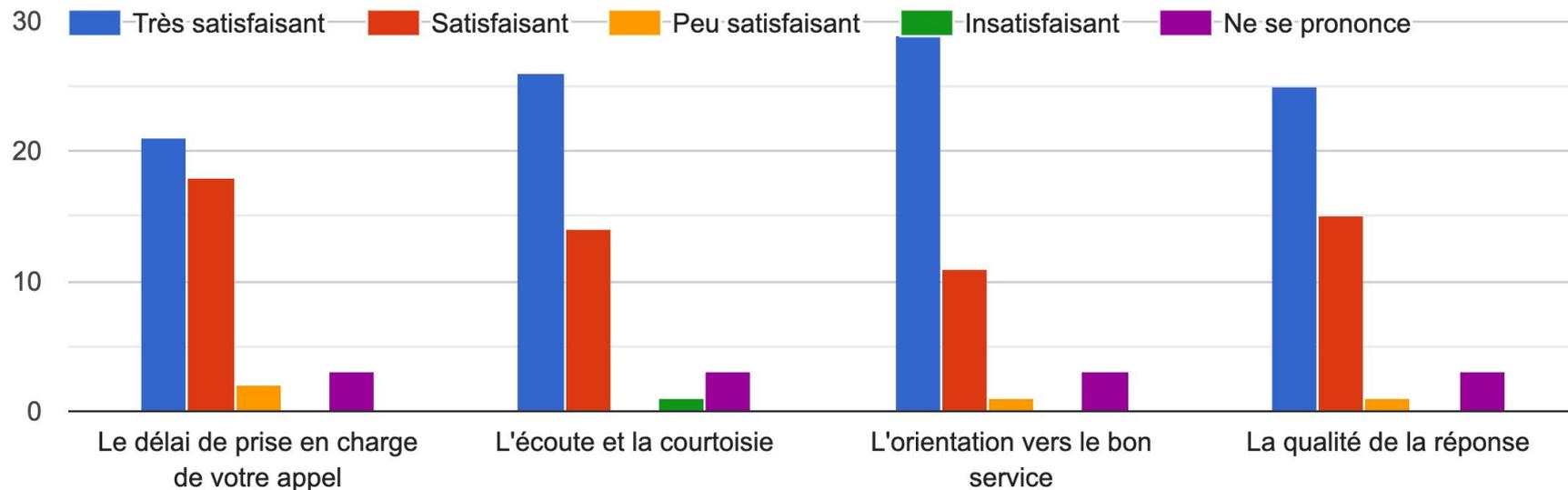


- Oui
- Non
- Non concerné

Si vous avez récemment formulé une demande auprès de nos services, comment jugez vous ?

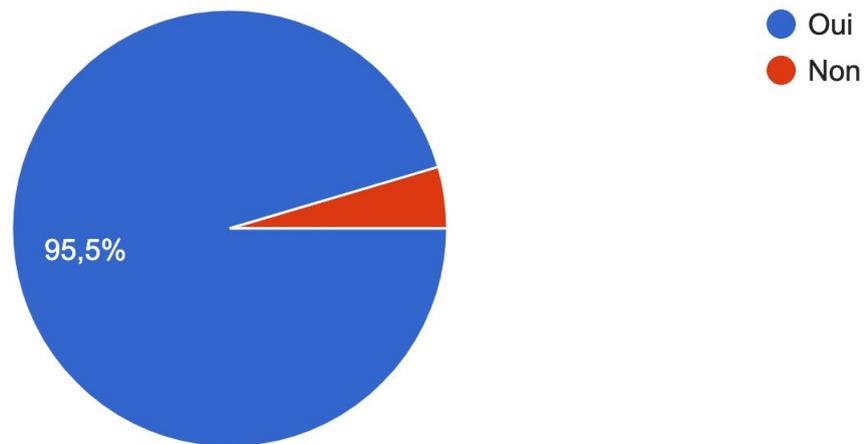


Qualité de l'accueil téléphonique



Etes vous globalement satisfait de l'accueil téléphonique ?

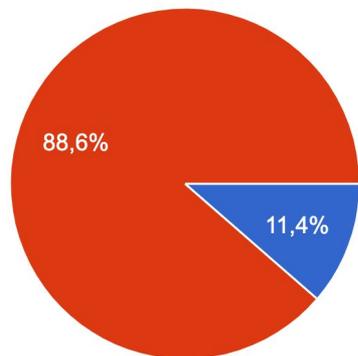
44 réponses



Satisfaction quant à la qualité de l'accueil téléphonique

Avez vous récemment eu à formuler une réclamation ?

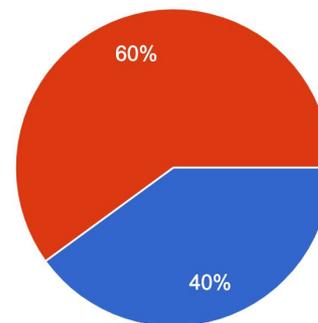
44 réponses



● Oui
● Non

Avez-vous obtenu une réponse ?

5 réponses

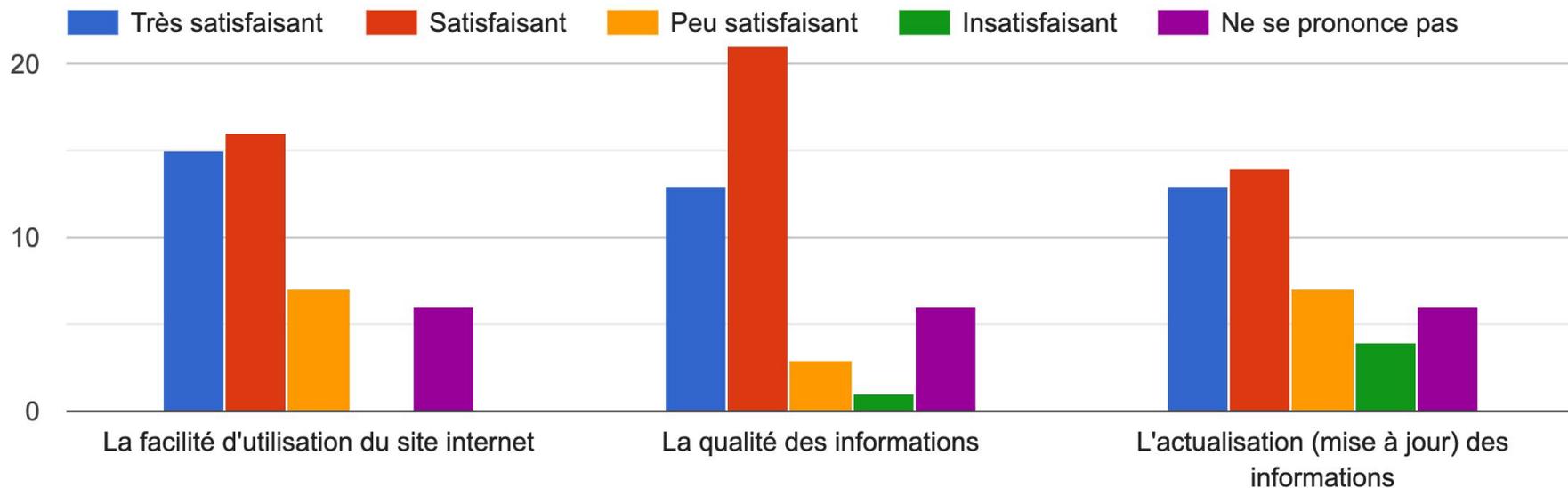


● Oui
● Non

À propos du site internet



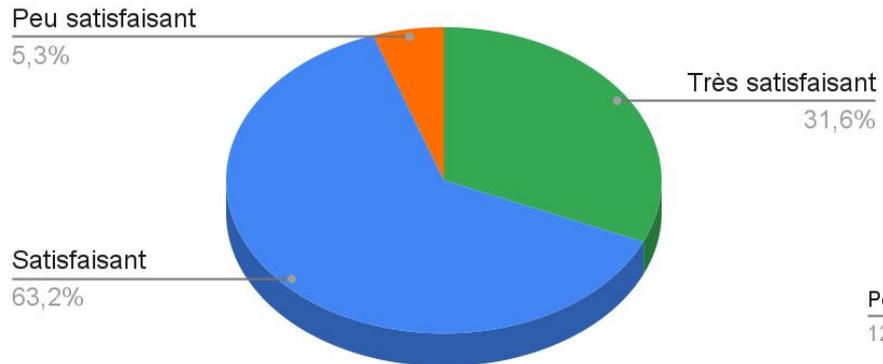
Comment jugez vous ?



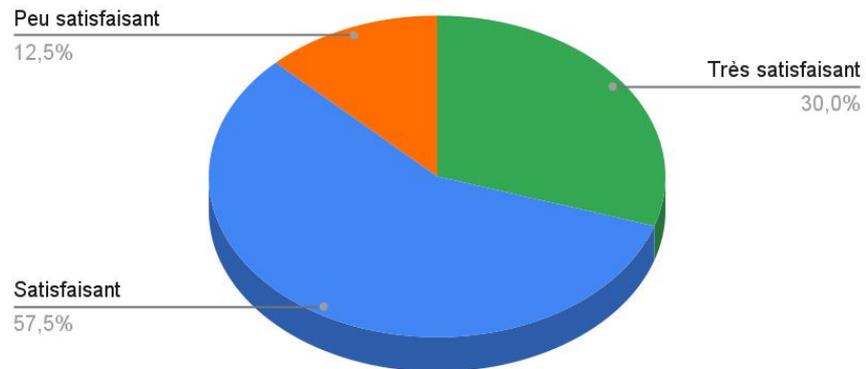
Satisfaction quant aux mesures prises dans le cadre de la crise sanitaire



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



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



Quelques actions mises en place

- Réorganisation des services destinées à améliorer la qualité des prestations, notamment dans le périmètre de la certification Qualivilles. On peut notamment citer la nomination de la Directrice des services à la population (juin 2020).
- La réception des travaux de réaménagement du hall d'accueil de l'Hôtel de Ville (5 novembre 2020), aboutissement du projet enclenché en 2016 visant la certification Qualivilles. En quoi a consisté cet aménagement ?
- Améliorer l'accès au bâtiment pour les personnes à mobilité réduite (PMR) en toute autonomie. En effet, avec l'installation d'une porte d'entrée automatique, les personnes en fauteuil roulant peuvent accéder de façon indépendante, aux services municipaux.
- Amélioration du cadre professionnel des agents de l'accueil et du service de l'état civil, avec une circulation dans l'espace qui leur est dédié plus fluide et facile.

Les actions à venir

La démarche de certification se poursuit, avec l'ambition de conforter les acquis liés sur le périmètre actuel tout en entamant la réflexion autour d'un élargissement progressif du nombre de services certifiés. Cette stratégie est en effet inscrite au projet d'administration "Proximité et Performances" (ou PEP's), dont le sous-titre est : "Réinventons l'action publique au service des usagers".

Suite aux dernières élections municipales, une nouvelle politique Qualité doit être adoptée, exprimant l'engagement de l'autorité territoriale en faveur de la démarche qualité et traduisant sa vision et ses ambitions en la matière. Les orientations ainsi définies fournissent un cadre cohérent de référence pour le déploiement des actions quotidiennes des services. But affiché : améliorer la satisfaction des usagers !

Le Ville du Gosier vous remercie pour votre participation à cette enquête Qualivilles concernant l'accueil général et l'état civil.

Le taux de participation, en baisse, 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.