



L'accueil au Gosier,
au coeur de la qualité
du service public

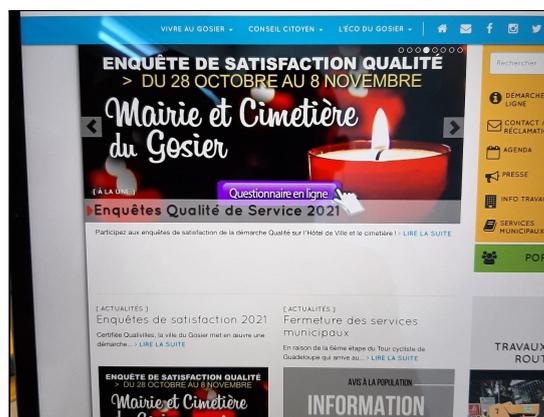
Enquêtes Qualité 2021

Bilan des enquêtes de satisfaction Hôtel de Ville et cimetière

Période de l'enquête : 28 octobre - 8 novembre

Mode d'administration :

- 1 questionnaire dématérialisé via *Google Form*, mis en ligne sur le site internet de la ville.
- Mobilisation des agents du cimetière les deux jours de la Toussaint, munis d'une tablette pour aller à la rencontre des administrés, ainsi que de deux agents à l'hôtel de ville les 4 et 5 novembre, là aussi équipés d'une tablette.
- 64 réponses obtenues → 35 pour hôtel de ville | → 29 pour le cimetière



Sommaire

Profil des répondants	2
Les services visités par les répondants au questionnaire “Hôtel de ville”	2
Satisfaction quant aux locaux de l’hôtel de ville	2
Satisfaction quant au local du bureau du cimetière :	3
Les démarches effectuées	4
Efficacité des services	5
Les RDV, peu présents	5
Le traitement des dossiers, globalement positif	6
L’accueil téléphonique	7
Présentation de l’agent	7
La gestion des réclamations	7
La prise en compte du mouvement social de 2021	8
Le site internet, une alternative encore insuffisamment mobilisée en période de crise	9
Une appréciation générale du site internet contrastée	11
Vos avis sur le site	11
La gestion de la crise sanitaire	12
Un protocole sanitaire perçu plutôt positivement	12
Des travaux d’amélioration de l’accueil remarquables et appréciés	13
Vos observations	14
À propos de l’accueil à l’hôtel de ville	14
À propos de l’accueil téléphonique de l’hôtel de ville	14
À propos de l’accueil au cimetière	14
Vos suggestions pour nous améliorer	14

Profil des répondants

Une majorité de femmes :

- Hôtel de ville : 62,9 % ♀ | 37,1 % ♂
- Cimetière : 71,4 % ♀ | 28,6 % ♂

Tranches d'âge :

- Hôtel de ville : 🏆 30-45 ans (37,1 %) | 🏆 46-59 ans (25,7%) | 🏆 60 ans et + (20 %)
- Cimetière : 🏆 46-59 ans (39,3%) | 🏆 30-45 ans (35,7 %) | 🏆 60 ans et + (14,3 %)

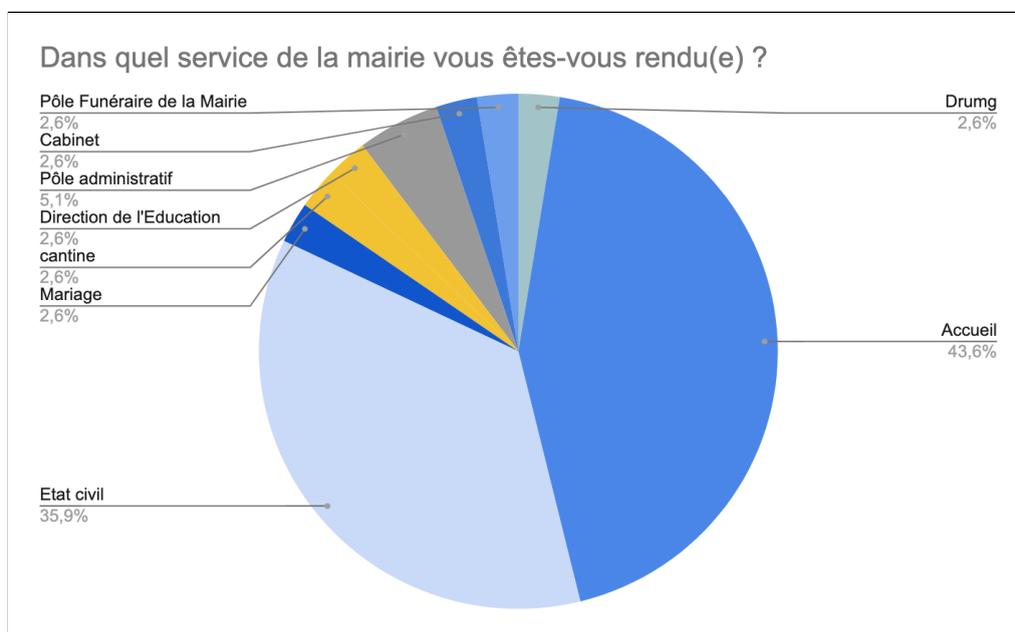
Près de 90 % de Gosiériens

- Hôtel de ville : 88,6 % de Gosiériens | 5,7 % habitants de la CARL (hors Gosier) | 5,7 % hors CARL
- Cimetière : 89,7 % de Gosiériens | 3,4 % habitants de la CARL (hors Gosier) | 6,9 % hors CARL

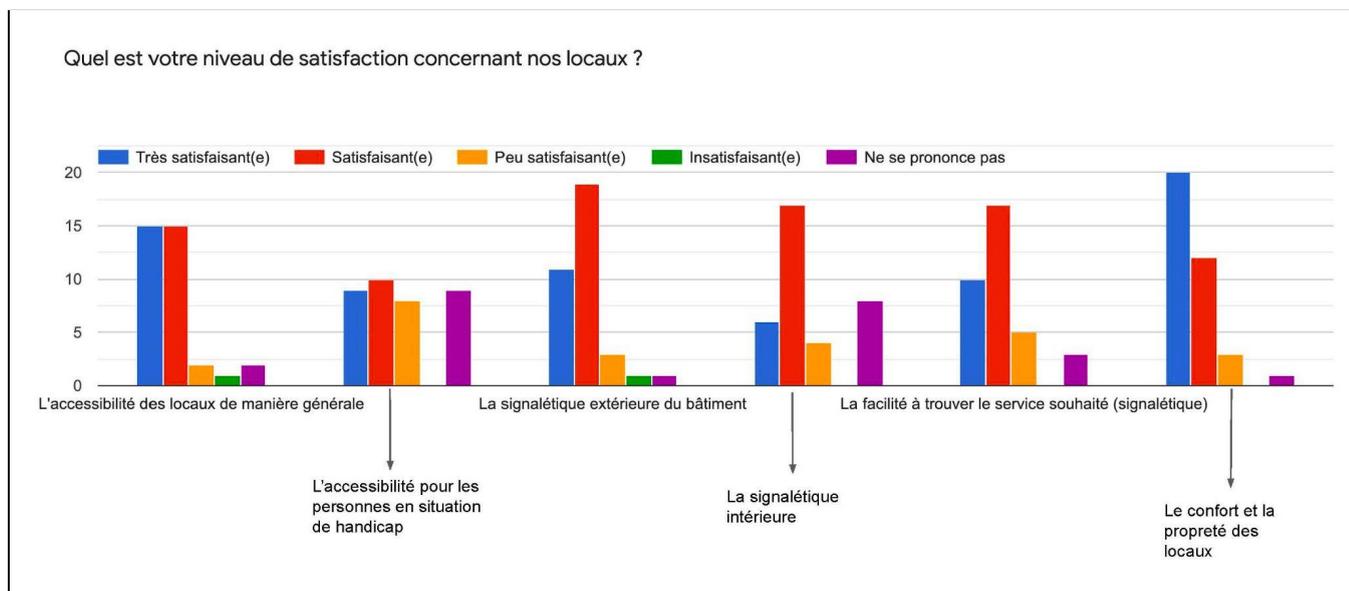
Des visites pour raisons personnelles à 90 %

- Hôtel de ville : 91,2 % de raisons personnelles | 8,8 % de raisons professionnelles
- Cimetière : 92,9 % de raisons personnelles | 7,1 % de raisons professionnelles

Les services visités par les répondants au questionnaire “Hôtel de ville”



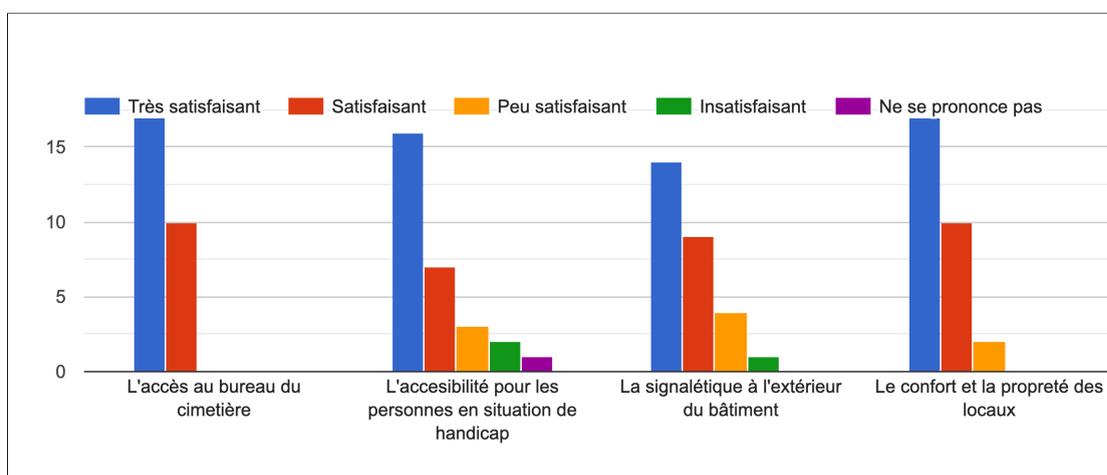
Satisfaction quant aux locaux de l'hôtel de ville



Un nouveau de satisfaction globalement positif :

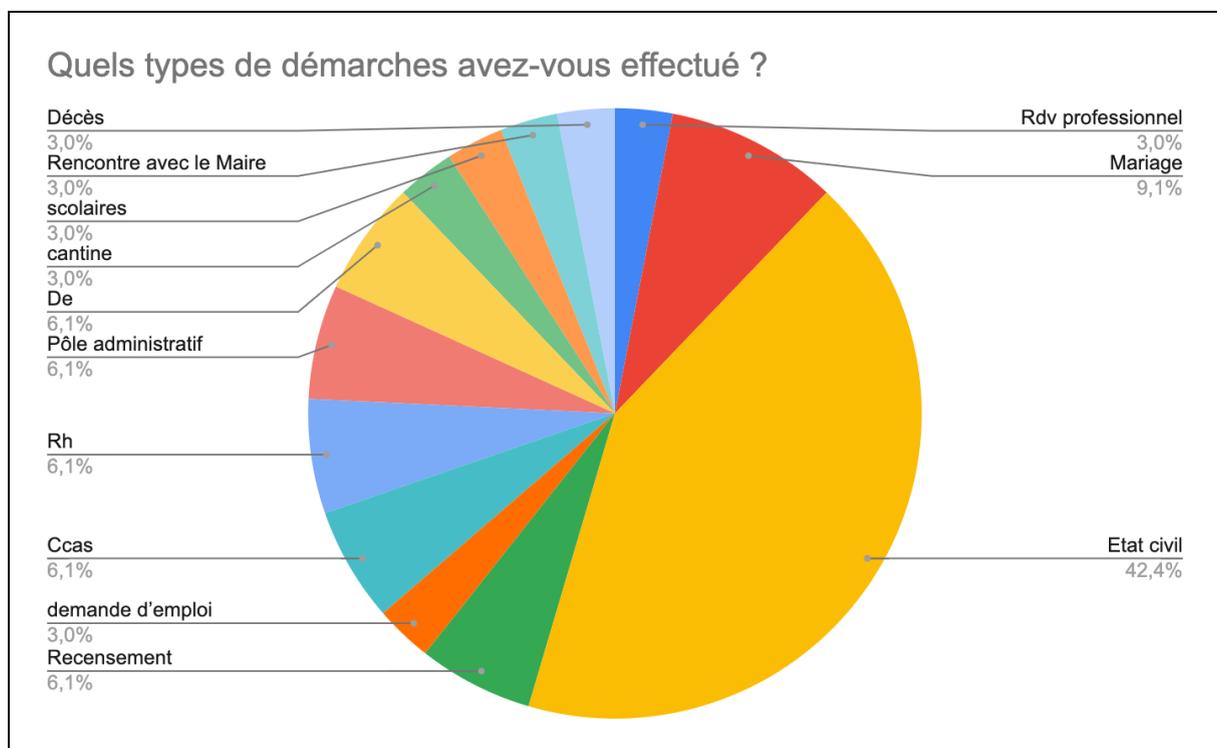
Item	Taux de satisfaction	Tendance par rapport à 2020
Accessibilité générale des locaux de l'hôtel de ville	85,8 %	📉 90,9 % en 2020
Accessibilité des personnes en situation de handicap	51,5 %	📉 79 % en 2020
Signalétique extérieure du bâtiment	85,7 %	📈 84 % en 2020
Signalétique intérieure	65,7 %	Item non évalué
Facilité à trouver le service souhaité	77,2 %	📉 93,2 % en 2020
Confort et propreté des locaux	88,6 %	📉 93,1 % en 2020

Satisfaction quant au local du bureau du cimetière



Item	Taux de satisfaction	Tendance par rapport à 2020
Horaires d'ouverture du cimetière	100 %	↗ 96,3 % en 2020
Organisation signalétique à l'intérieur du cimetière	82,1%	↘ 94,5 % en 2020
Accès au bureau du cimetière	100 %	↗ 96,3 % en 2020
Accessibilité pour les personnes en situation de handicap	79,3 %	→ 79,2 %
Confort et propreté	93,1%	Item non évalué

Les démarches effectuées



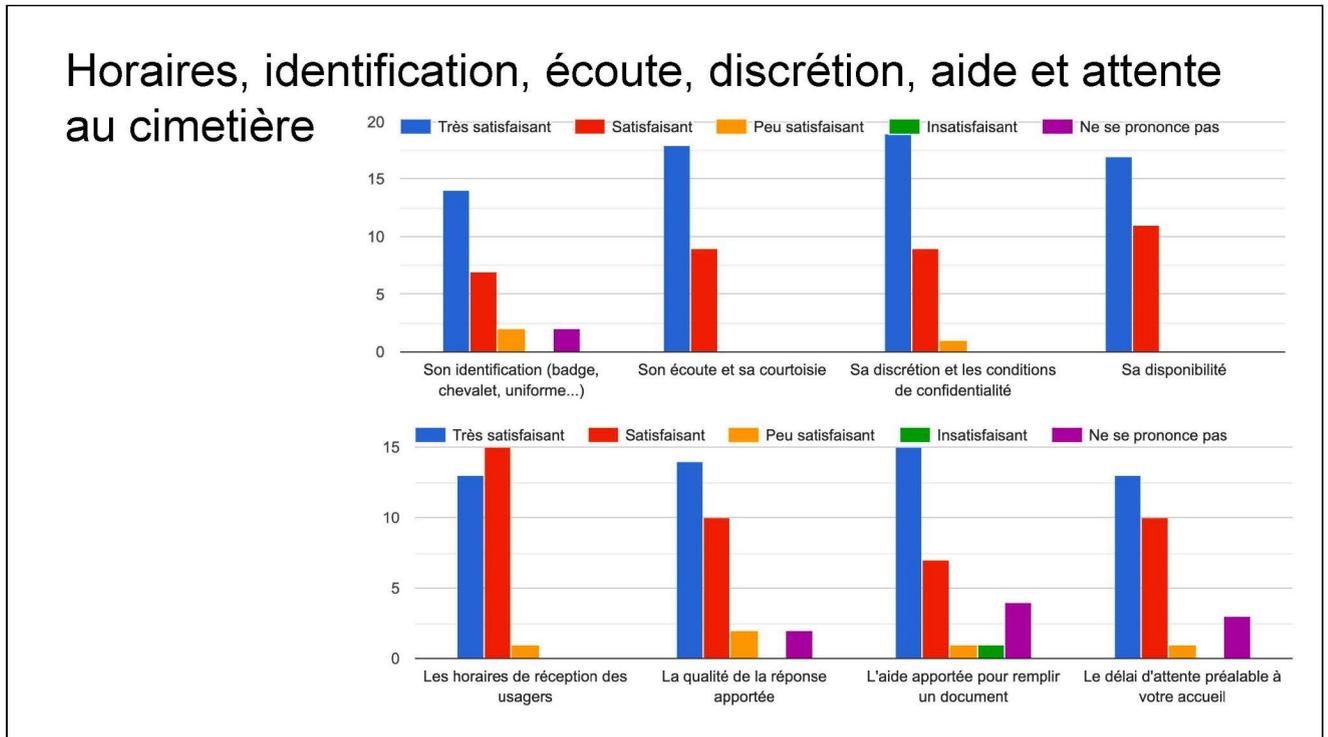
Au sein des services de l'hôtel de ville, les points forts salués par les répondants :

- La qualité de la réponse apportée (97,1 % contre 97,3 % en 2020 →)
- L'écoute et la courtoisie de l'agent d'accueil (94,3 % contre 97,8 % ↘)
- La discrétion et les conditions de confidentialité (91,2 % contre 88,1 % en 2020 ↗)
- La disponibilité de l'agent (91,2 % contre 92,9 % en 2020 ↘)
- Horaires d'ouverture des services (91,1 % contre 97,7% en 2020 ↘)
- Le délai d'attente préalable à votre accueil (87,5 % contre 86,4 % en 2020 ↗)

Sont en revanche à améliorer les items suivants :

- Aide apportée pour remplir un document (62,8 % contre 94,9 % ↘)

→ Identification de votre interlocuteur (53 % d'avis positifs, contre 95 % en 2020 ↘).



Au cimetière, les points suivants sont salués par les répondants :

- Identification de l'agent : 84 % (contre 96,2 % en 2020 ↘)
- Ecoute et courtoisie : 100 % de satisfaction (contre 90,6 en 2020 ↗)
- Discrétion et conditions de confidentialité : 96,5 % (contre 96,1 % en 2020 ↗)
- Disponibilité : 100 % de satisfaction (contre 90,5 % en 2020 ↗)
- Horaires de réception des usagers : 96,5 % (contre 90,5 % en 2020 ↘)
- Qualité de la réponse apportée : 85,7 % (contre 90,4 % en 2020 ↘)
- Aide apportée pour remplir un document : 78,6 % (96 % en 2020 ↘)
- Délai d'attente préalable à votre accueil : 85,1 % (94,1 % en 2020 ↘)

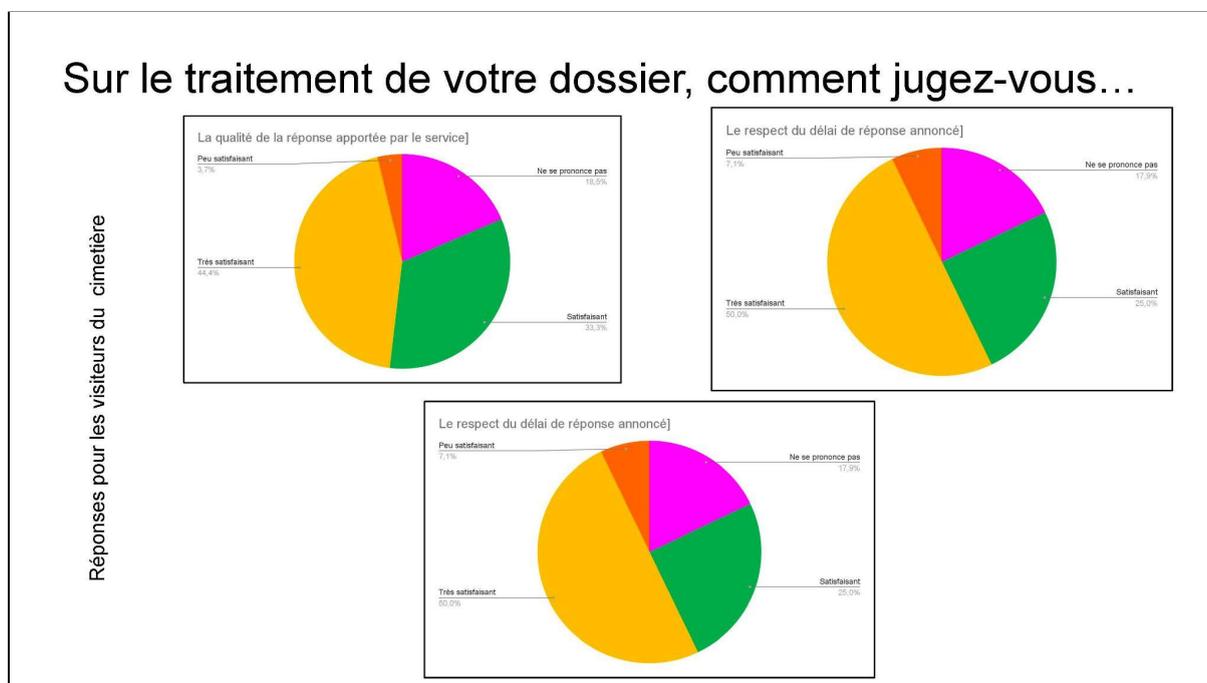
Efficacité des services

- 58,8 % des usagers de l'hôtel de ville sont venus une seule fois pour une même démarche (63 % en 2020 ↘), contre 88 % au cimetière (74 % en 2020 ↗).
- 29,4 % des usagers de l'hôtel de ville sont venus 2 fois (34,1 % en 2020 ↘), et 11,8 % plus de 2 fois (2,3 % en 2020 ↗), contre respectivement 8 (16 % en 2020 ↘) et 4 % (10 % en 2020 ↘) au cimetière.
- Parmi les motifs des multiples déplacements :
 - ◆ Pièce(s) manquante(s) (63,2 %)
 - ◆ Le service ne pouvait répondre à ma demande ce jour-là (21,1 %)
 - ◆ Je n'ai pas pu être reçu au sein du service (10,5 %)
 - ◆ Omission d'une information la première fois (5,3 %).

Les RDV, peu présents

- La majeure partie des usagers n'est pas concernée par les RDV à l'hôtel de ville (60 % non concernés et 28,6 % concernés). En revanche, 47,8 % d'usagers du cimetière sont concernés et autant ne sont pas concernés.
- Quand RDV il y a, l'heure de celui-ci est respectée à 28,6 % pour l'hôtel de ville et 47,8 % pour le cimetière. Ce n'est pas le cas pour 11,4 % des RDV à l'hôtel de ville et 4,3 % au cimetière.

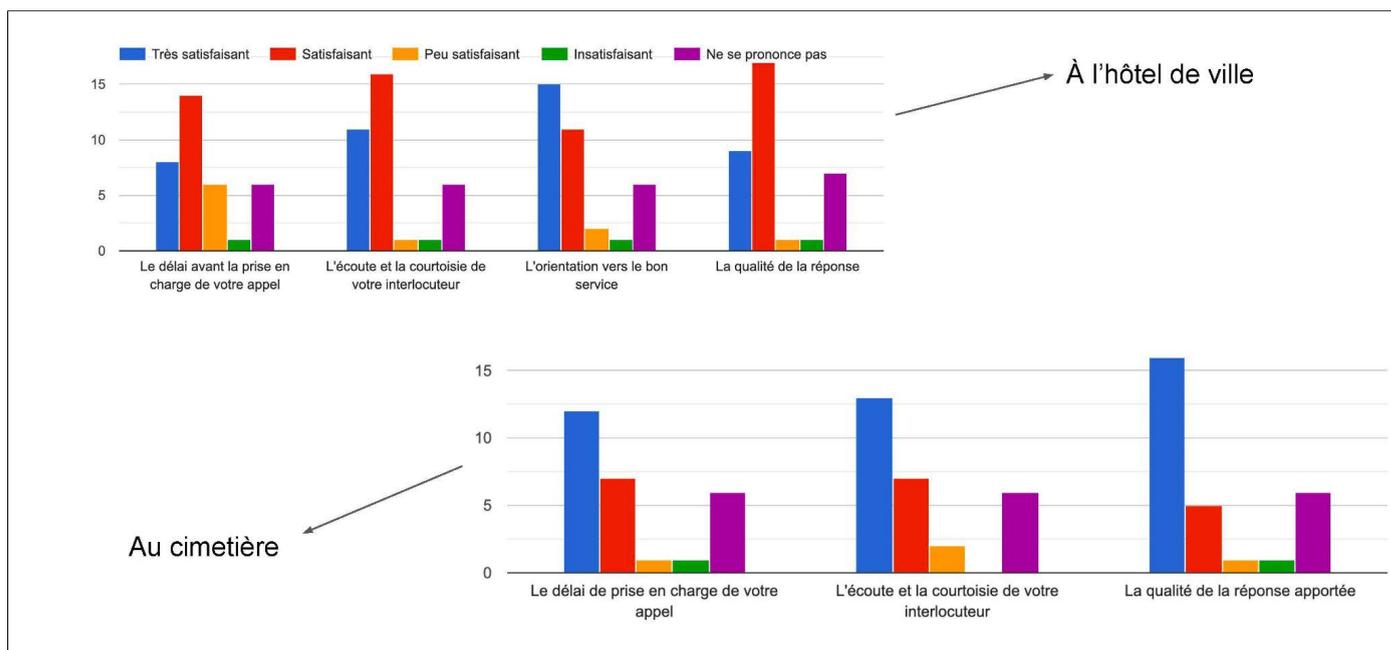
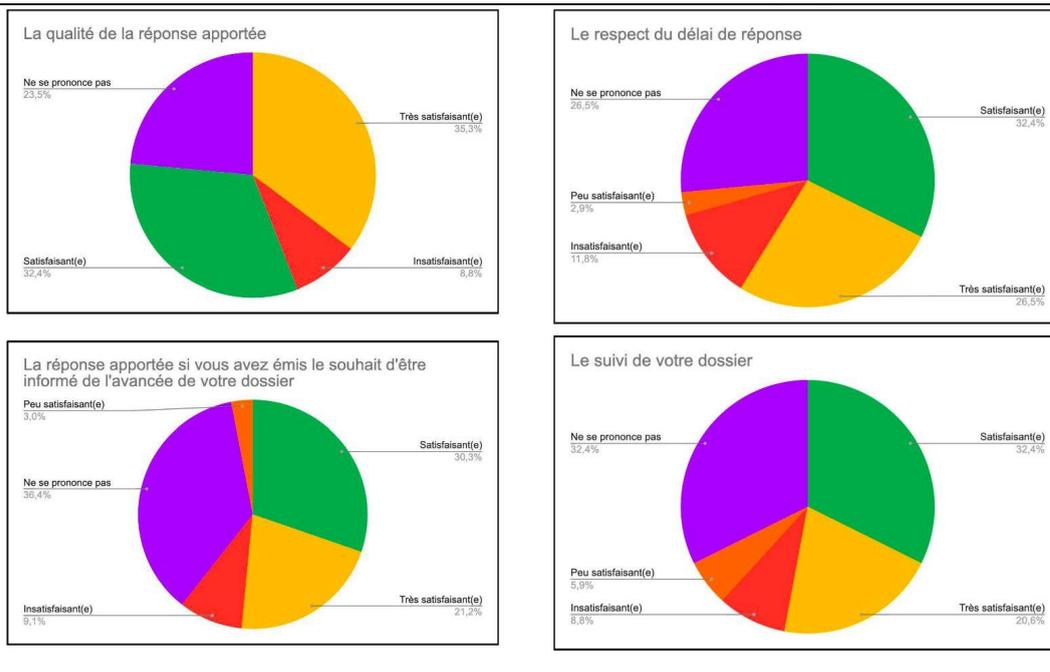
Le traitement des dossiers, globalement positif



- Qualité de la réponse apportée : 77,7 % de satisfaction
- Respect du délai de réponse annoncé : 75 % de satisfaction
- Suivi de votre dossier : 70,3 %

L'accueil téléphonique

Réponses pour les visiteurs de l'Hôtel de ville



Les +

- La satisfaction générale pour l'hôtel de ville : 80,6 %
- L'écoute et la courtoisie de votre interlocuteur au cimetière : 77,1 %
- La satisfaction générale pour l'hôtel de ville 80,6 %

Les -

- L'orientation vers le bon service à l'hôtel de ville : 74,3 %
- La qualité de la réponse apportée (74,3 % au cimetière et 67,7 % à l'hôtel de ville)
- Le délai de prise en charge de votre appel à l'hôtel de ville : 62,9 %

Présentation de l'agent

- Pour 85 % des répondants du cimetière, l'agent s'est présenté (84,4 % en 2020 ↗), avec une part de décroché sans présentation de 15 % (↔ en 2020) ;
- Ce chiffre est de 70,4 % pour l'hôtel de ville (84,4 % en 2020 ↘), avec une part de décroché sans présentation de 29,6 % (15,6 % en 2020 ↗)

La gestion des réclamations

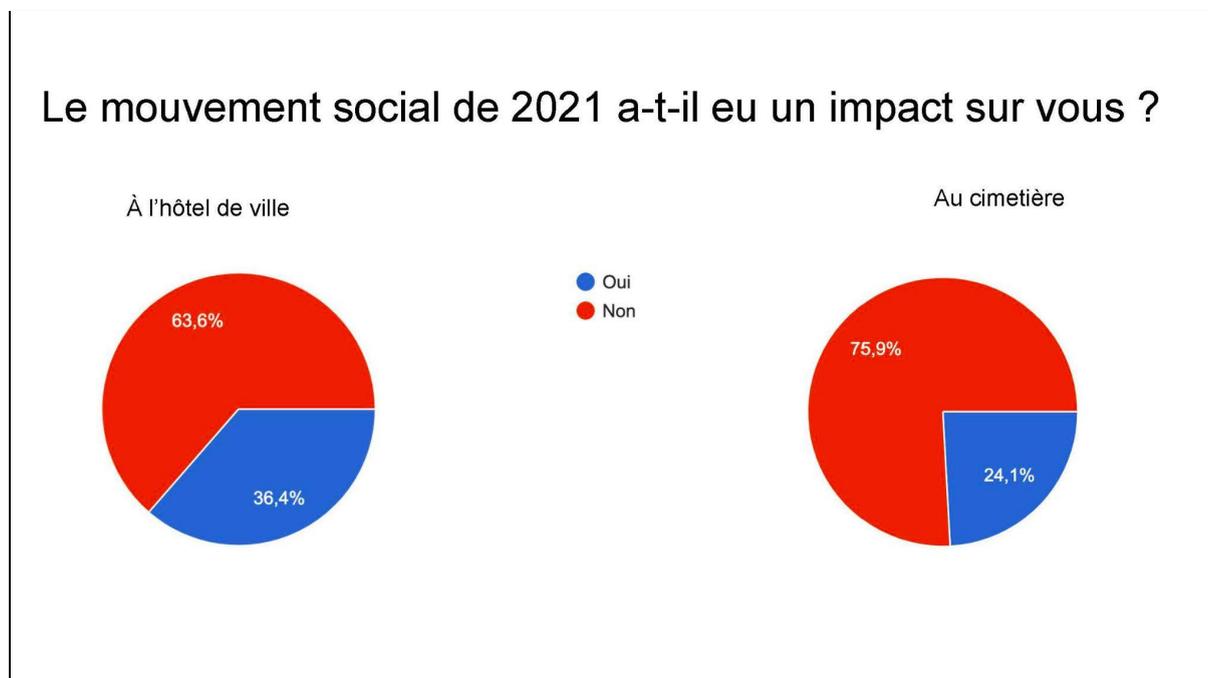
Le nombre de réponses à cet item est trop faible pour être exploité. En effet :

- 94,3 % des répondants de l'hôtel de ville n'ont pas formulé de réclamation (contre 5,7 % des répondants), dont la moitié a reçu une réponse, et l'autre pas ;
- 75,9 % des répondants du cimetière n'ont pas formulé de réclamation (contre 24,1 % des répondants). En revanche, 100 % des réclamations ont abouti à une réponse.

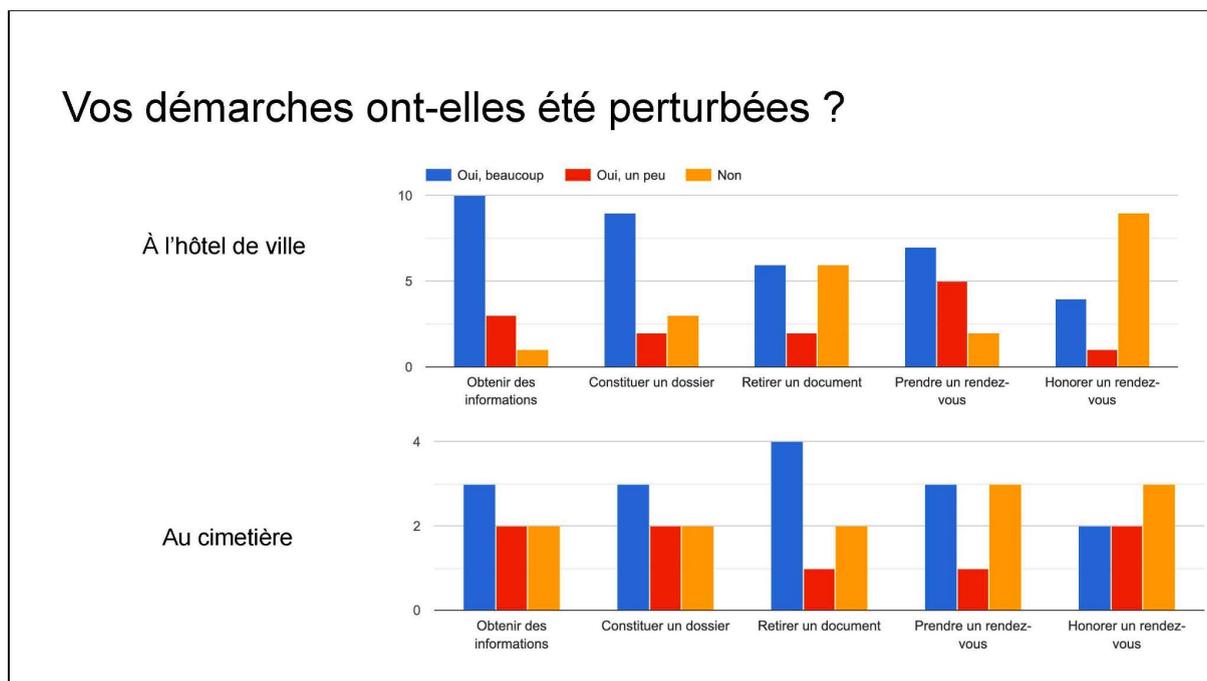
La prise en compte du mouvement social de 2021

(rappel : un mouvement de grève générale des collectivités communales a lourdement perturbé le fonctionnement des services de la ville de février à juin 2021)

Un impact plutôt contenu sur les administrés



Les impacts pour ceux qui ont été gênés



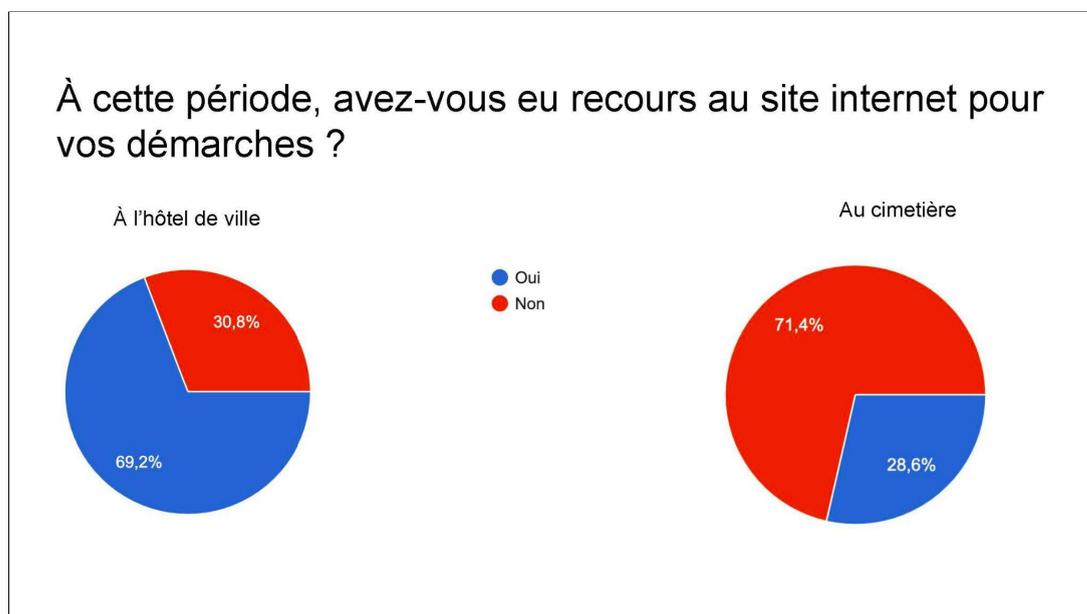
À ceux qui ont été gênés, les services ont su proposer des solutions à 85,7 % au cimetière, contre 38,5 % à l'Hôtel de ville.

→ Satisfaction de 40 % (contre 60 % d'insatisfaction) pour l'hôtel de ville

→ Satisfaction de 83,3 % (contre 16,7 % d'insatisfaction) pour le cimetière

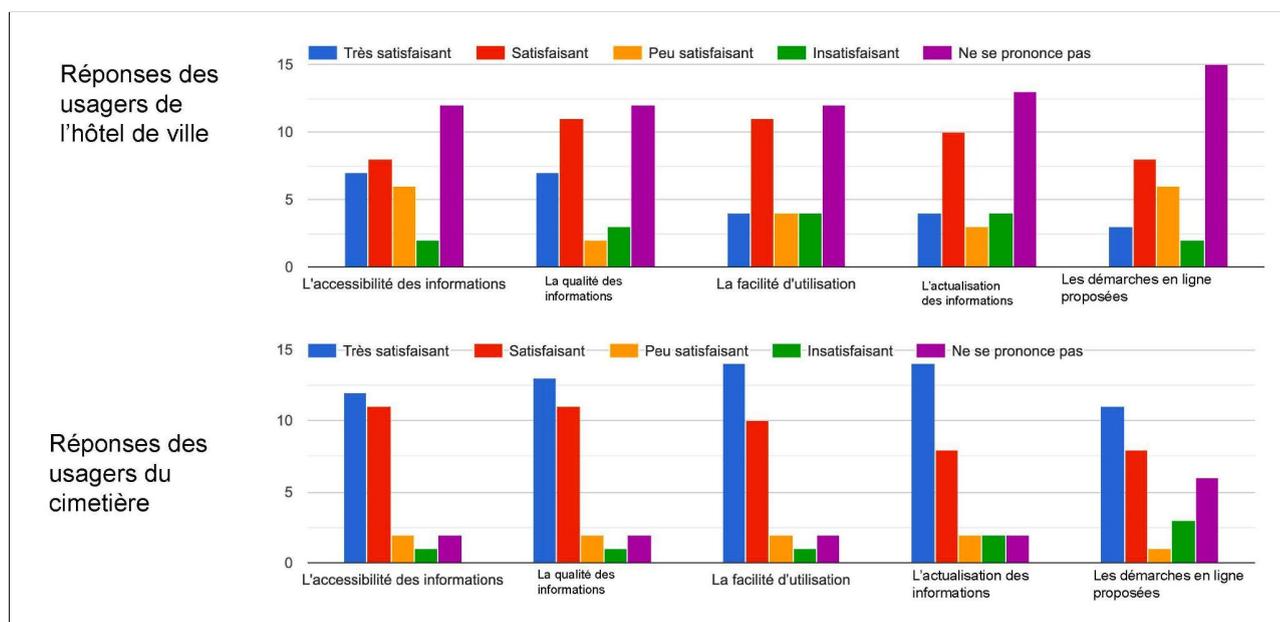
Seul service ayant fonctionné normalement pendant la grève, le cimetière a répondu aux attentes des usagers pour 57,1 % d'entre eux (mais pas pour 14,3 % des répondants).

Le site internet, une alternative encore insuffisamment mobilisée en période de crise



Pour ceux qui y ont eu recours, la satisfaction a été de 45,5 % (36,4 % d'insatisfaits).

Une appréciation générale du site internet contrastée



La comparaison des réponses pour les services de l'hôtel de ville illustre une satisfaction nettement plus élevée parmi les usagers du cimetière.

	Niveau de satisfaction	
	Hôtel de ville	Cimetière
Accessibilité des informations	42,9 *	82,2 %*
Qualité des informations	51,4 % (⬇️ 89,5 en 2020)	82,7 %*
Facilité d'utilisation	42,8 % (⬇️ 81,6 en 2020)	82,8 %*
Actualisation des informations	41,2 % (⬇️ 71 % en 2020)	78,6 %*
Démarches en ligne proposées	32,3 %*	65,5 %*

*Item non évalué en 2020

Vos avis sur le site

"Rendre plus simple la recherche des infos"

"Plus de facilité au niveau des recherches"

"On devrait pouvoir demander un acte de naissance directement en ligne et le recevoir chez soi par exemple"

"La barre de recherche n'est pas très efficace"

"Trop souvent inutilisable"

"Améliorer la recherche sur le site"

La gestion de la crise sanitaire

Rappel : Durement frappée par la 4ème vague du Coronavirus, la Guadeloupe a été replacée en confinement du 4 août au 8 octobre 2021

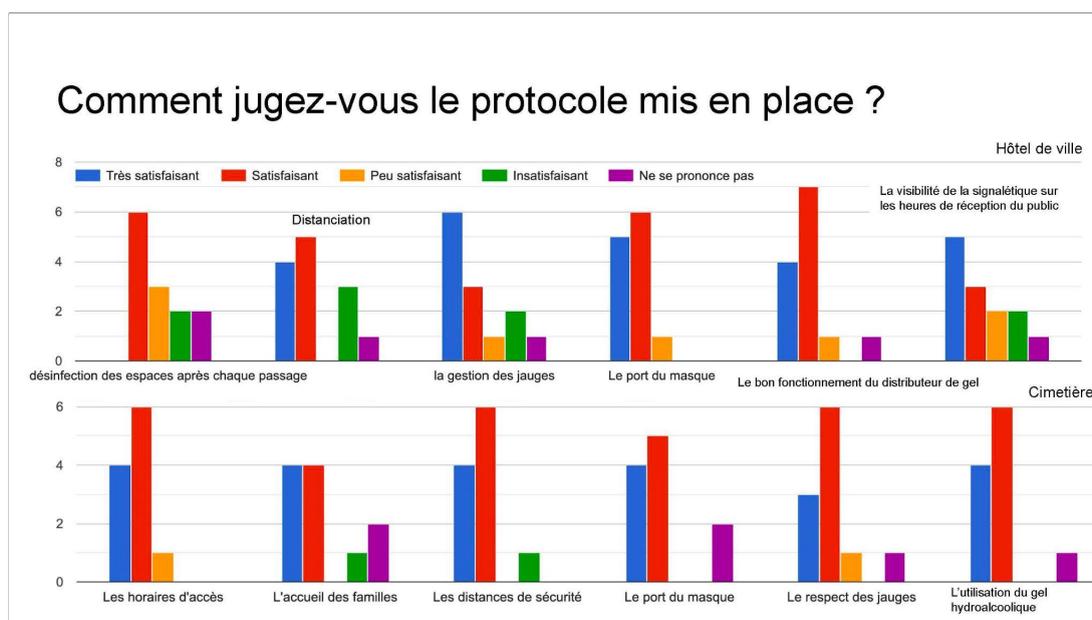
La majeure partie des répondants ne s'est pas rendue au sein des services pendant cette période (seuls 35,3 % des usagers de l'hôtel de ville et 35,7 % des usagers du cimetière sont venus sur site).

Parmi ceux qui ont effectué le déplacement, une majorité a une perception positive de la gestion de l'accueil et du respect des engagements Qualité pendant cette période pour :

- 69,2 % des usagers de l'hôtel de ville (15,4% d'insatisfaits)
- 80 % des usagers du cimetière.

La signalétique quant aux consignes sanitaires a été jugée visible et claire pour 84,6 % des usagers de l'hôtel de ville, et pour 80 % des usagers du cimetière.

Un protocole sanitaire perçu plutôt positivement



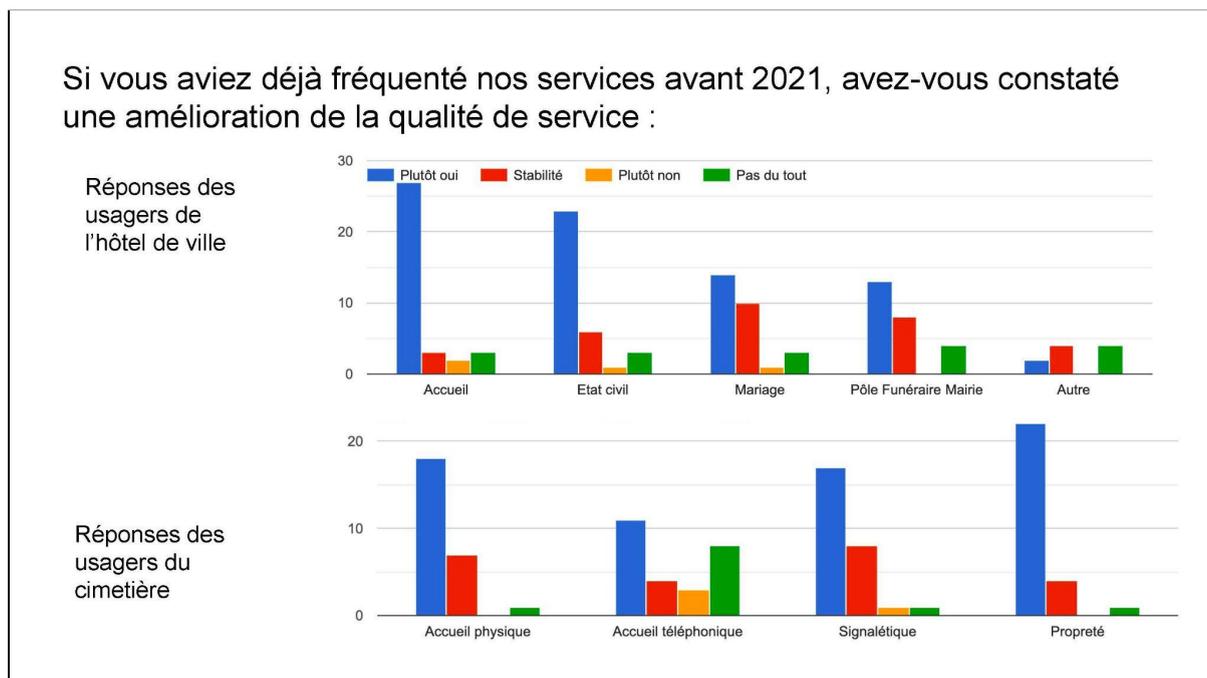
Ont particulièrement été jugés satisfaisants les points suivants :

- Gestion des jauges (69,3 % à l'hôtel de ville 81,8 % au cimetière)
- Port du masque (91,7 % à l'hôtel de ville 81,9 % au cimetière)
- Bon fonctionnement du distributeur de gel (84,6 % à l'hôtel de ville 90,9 % au cimetière)
- Distanciation (69,3 % à l'hôtel de ville 90,9 % au cimetière)

Des travaux d'amélioration de l'accueil remarqués et appréciés

71,4 % des usagers de l'hôtel de ville considèrent que les travaux de rénovation de l'accueil de l'hôtel de ville ont atteint l'objectif d'améliorer l'accueil, le confort des usagers et l'accès aux locaux (5,7 % ont répondu par la négative).

En parallèle, une amélioration de la qualité de service a été perçue par les usagers :



Ce que vous avez préféré dans nos locaux :

- À l'hôtel de ville : la qualité de l'accueil (81,8 %), l'efficacité du service pour répondre à la demande (66,7 %) et la propreté (63,6 %)
- Au cimetière : La propreté (85,2 %), la qualité de l'accueil (77,8 %) et l'efficacité du service pour répondre à la demande formulée (66,7 %).

Vos observations

À propos de l'accueil à l'hôtel de ville

"Ouverture entre midi et deux au moins une par semaine"

"Que la personne avec qui vous avez rendez vous vienne vous rejoindre et que vous soyez raccompagné pour repartir."

"Accompagner les personnes qui ont rendez-vous au sein des services pour qu'elles ne se perdent pas au sein du bâtiment, surtout lorsqu'un badge est nécessaire pour accéder à certains espaces"

"Il y a encore du travail"

"Être plus à l'écoute des administrés en laissant le service"

"L'agent des mariages a été exceptionnelle dans le traitement de mon dossier. Je n'ai pas eu l'occasion de la remercier mais que c'est agréable un service qui fonctionne !"

À propos de l'accueil téléphonique de l'hôtel de ville

"Mieux qu'avant il y a longtemps"

"Peut toujours mieux faire"

"Parfait"

"Longue attente avant de décrocher"

À propos de l'accueil au cimetière

"Rajouter un point d'eau"

"D'une réelle compétence et d'une écoute
Un véritable service public, digne de cette fonction"

Vos suggestions pour nous améliorer

"Un peu plus de sourires"

"Plus de signalétique quant aux services dans les différents pôles"

"Des uniformes à l'accueil"