

# Enquête de satisfaction 2010

AFAQ Service confiance QUALIVILLE - Référentiel 111-02 Janvier 2007

## SERVICE DES FORMALITES ADMINISTRATIVES

L'enquête a été administrée en juillet et août 2010 et remise directement à l'utilisateur par les agents ou l'accueil du service.

De manière générale, les personnes sollicitées ont consacré de bonne grâce les quelques minutes nécessaires pour remplir le questionnaire.

72 questionnaires renseignés ont été recueillis.

L'analyse est faite avec le logiciel « SPHINX plus 2 »

La version 2010 du questionnaire a été remaniée et simplifiée pour refléter d'avantage les engagements du référentiel ; **la forme se veut plus attractive pour en faciliter la lecture.**

Le questionnaire est bâti sur le parcours client type :

Comment le service compétent a été trouvé

Accueil téléphonique

Arrivée

Accueil

Accueil dans le service proprement dit

Attente

Prestations

Appréciation globale

Profil de l'utilisateur

Des questions sur le profil de l'utilisateur et ses attentes complètent ce questionnaire.

### Remarque :

Cette année nous ne disposons plus de l'aide de la brigade d'été pour administrer l'enquête et le poste d'apprenti affecté auprès du Responsable Qualité a été supprimé, **ce qui a ralenti le traitement et l'analyse des questionnaires.**

**L'engagement 33 du référentiel exige une action d'amélioration lorsque le taux de satisfaction est inférieur à 75%.**

Sont soulignés les points les plus significatifs et les plus parlants, en gardant à l'esprit que dans ce type de questionnaire les taux de satisfaction sont toujours très élevés. Cette année nous avons écarté les non réponses de l'analyse conformément au référentiel et à une suggestion de l'auditrice AFNOR, ce qui accentue ce phénomène.

### **Importance :**

**Ce questionnaire a été administré par une stagiaire la première semaine du mois de novembre 2010 dans les locaux de l'état civil après leur réaménagement et l'accueil du service des formalités administratives dans ces mêmes locaux.**

**Ce réaménagement ayant été réalisé pour pallier la difficulté de garantir une bonne confidentialité dans les anciens locaux du service des formalités administratives.**

## **Analyse :**

### **Profil de l'utilisateur :**

#### **Questions 32, 33, 34 & 35**

L'utilisateur type est plutôt un homme (54,9%) de 25 à 45 ans (50 %). On retrouve le même profil que celui des utilisateurs de l'état civil ((57,8% et 48,8%))

On relève un lien de proximité entre le service et son quartier un peu moins faible qu'à l'état civil : 57,1 % des utilisateurs n'habitent le quartier – Rappelons que dans les mairies annexes on observe la caractéristique inverse et en moyenne plus de 70% des utilisateurs habitent le quartier (plus de 83% à la mairie annexe trois Collines)

**A noter un phénomène nouveau lié à la délivrance des passeports biométriques** qui arrivent en tête comme principale formalité délivrée (35,4 %), et qui induisent la présence d'utilisateurs venant d'autres communes (13,6 %).

**On notera que les plus de 60 ans ne représentent que 8,6% ;** c'est le taux le plus faible relevé sur les 14 enquêtes de satisfaction alors que la moyenne des autres mairies annexes se situe autour des 20%.

En contre exemple, citons la mairie annexe Trois Collines où les plus de 60 ans représentent 37,1%.

**Accueil dans les locaux du service :**  
**Questions 19, 20, 21, 22, 23, 24 & 11**

**A souligner que 87,1 % des usagers considèrent que la confidentialité des locaux est satisfaisante.**  
**Un résultat qui prouverait que les récents aménagements ont porté leurs fruits avant ceux-ci le taux de satisfaits n'était que 60% et cela avait donné lieu cette action d'amélioration.**

Les locaux sont jugés agréables et confortables par plus de 96% des usagers. Il en est de même pour les attributions du service que les usagers trouvent bien précisées ainsi que la signalétique interne des différents bureaux. La documentation est jugée utile par près de 98% des usagers.

Par contre 16,7% des usagers ne sont pas satisfaits des notices explicatives et considèrent qu'elles ne les ont pas aidés dans leurs démarches.

**Prestations de service :**  
**Questions 26, 27, 28, 29, 30 & 36**

Ces questions touchent le cœur de métier et les résultats sont remarquables.

**L'appréciation globale sur le service est excellente : 98,6% de satisfaits.**

Toutes les rubriques touchant directement à la manière de servir l'utilisateur : courtoisie, écoute, disponibilité, recueillent les mêmes pourcentages de satisfaction très élevés.

**HORAIRES**

**Extension des plages horaires :**  
**Question 14**

**« Les horaires d'ouverture au public de la mairie sont adaptés à mes disponibilités » : 12,9% réfutent cette affirmation.**

Un résultat qui peut s'expliquer par le profil de l'utilisateur (voir supra) qui est moins disponible en termes d'horaire que les personnes qui ne travaillent pas.

On retrouve en moyenne des taux de 3,8% à 7% dans les mairies annexes. (12 % à la mairie annexe Thiole, elle aussi ouverte le samedi)

Il y a certainement, selon nous, un rapport à faire entre le lien de proximité et la demande de l'usager d'élargir les plages horaires d'ouverture : plus le taux d'usagers habitant le quartier est élevé, moins ces usagers sont enclins à demander une extension des plages horaires. De même, plus le public est âgé, moins il en est demandeur. Curieusement c'est dans les sites ouverts le samedi que la demande est la plus forte.

### **Questions 13, 14, 15, 16 et 17**

L'attente est jugée raisonnable par 98,1% des usagers qui considèrent que le personnel s'est attaché à réduire cette attente !

### **Accès, coordonnées téléphoniques :**

#### **Questions 1 à 10**

A noter que les coordonnées du service ont été recherchées par 96,2% sur internet et que 98,6 %.

Ceux qui ont téléphoné au standard de la mairie représentent 85,7 % par rapport au service allo mairies (14,3%).

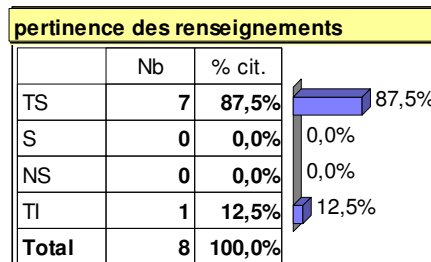
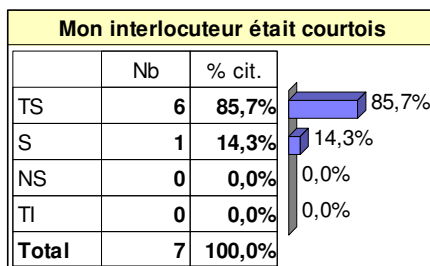
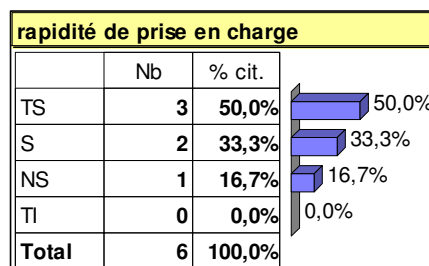
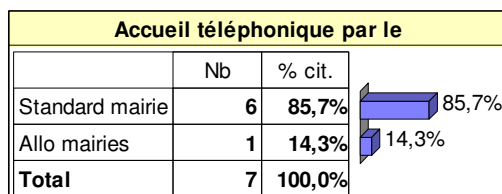
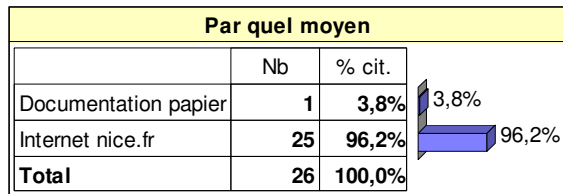
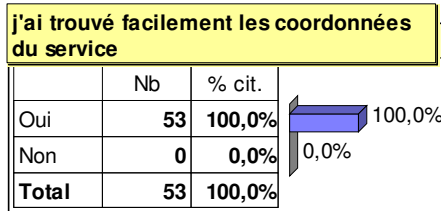
Les prestations de ces deux services sont jugées performantes).

La signalétique de la mairie annexe est jugée positivement par les usagers (plus de 90 %) quel que soit le mode de transport (à pied, véhicule personnel ou transports en commun). Ce taux vient corriger le résultat relevé au service de l'état civil : 15,1% de mécontents chez les personnes qui ont utilisé leur véhicule personnel. chiffre qui était étonnant au regard des nombreux panneaux qui indiquent l'Hôtel-de-Ville.

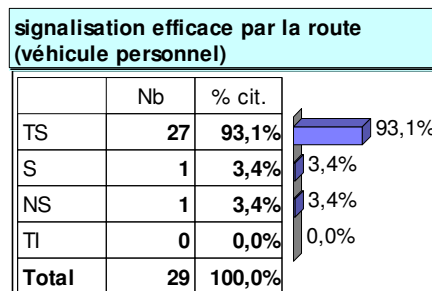
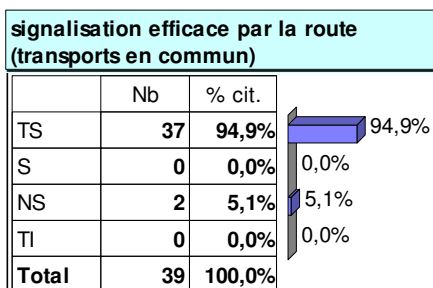
Seul le stationnement des véhicules pose problème pour 65,4 % qui dénoncent une difficulté pour garer leur voiture.

***72 questionnaires/enquête satisfaction 2010.***

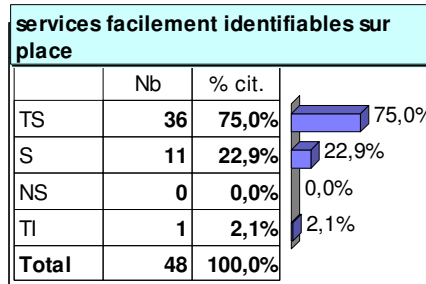
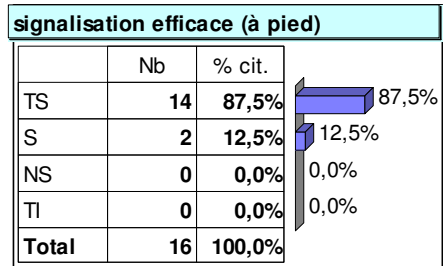
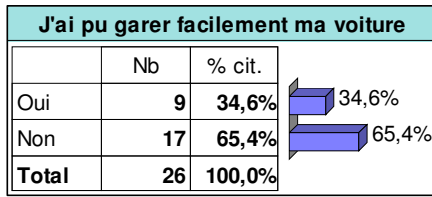
**Accueil téléphonique**



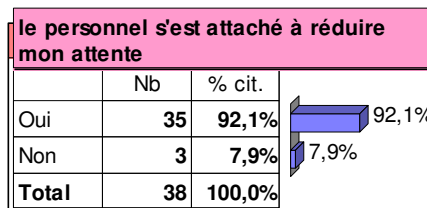
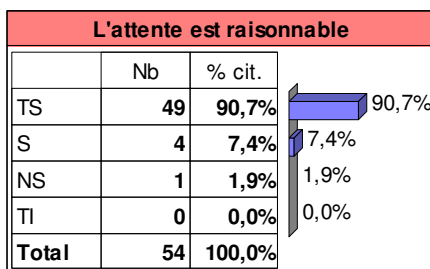
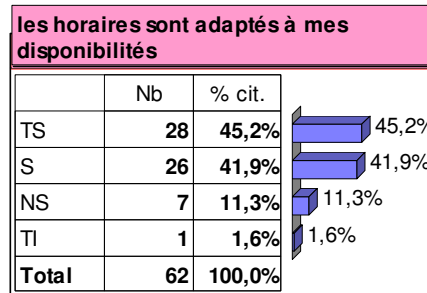
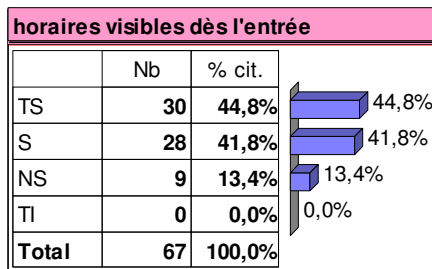
**Accès, Signalétique**



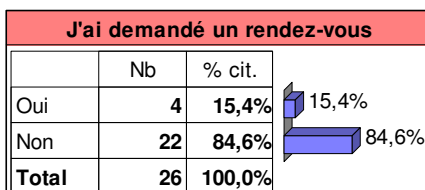
72 observations



**Horaires**



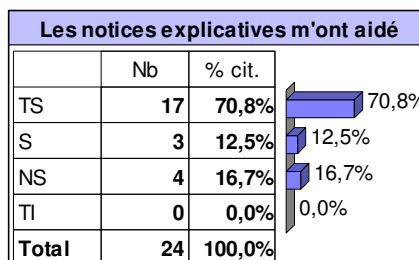
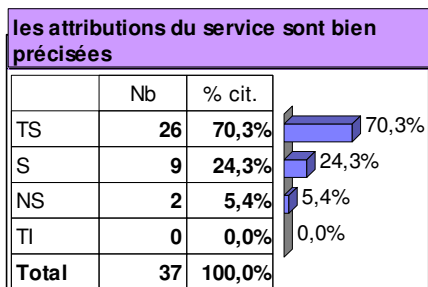
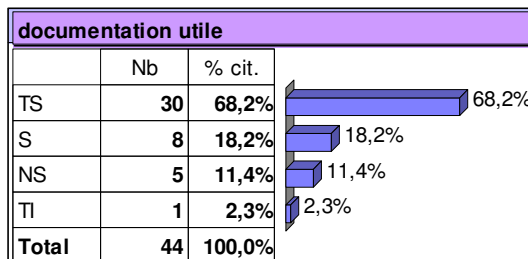
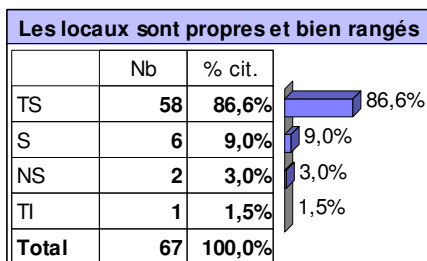
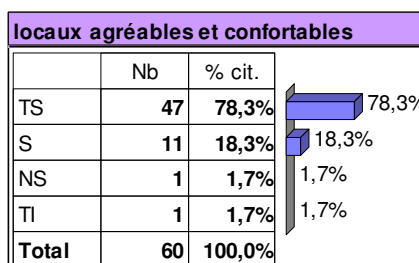
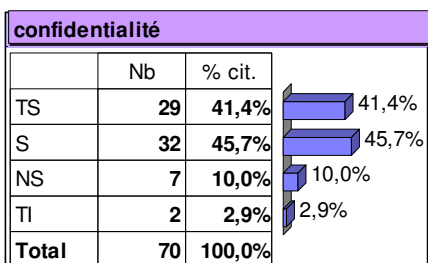
72 observations



**Si oui, pour quel motif**

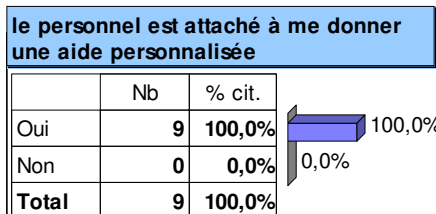
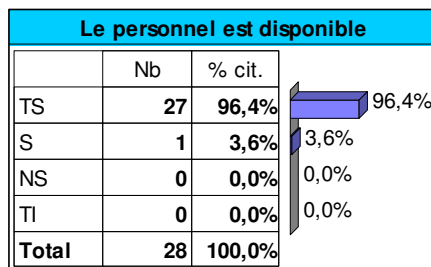
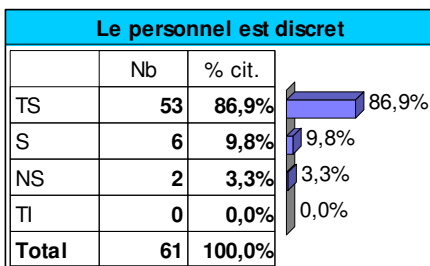
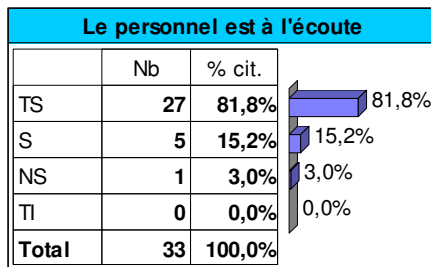
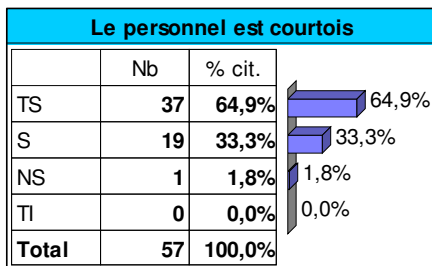
	Nb	% cit.
Passeport biométrique	0	
Carte d'identité	0	
Autorisation de sortie du territoire	0	
Inscription scolaire	0	
Certificat d'hérédité	0	
Acte de mariage	0	
Acte de décès	0	
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>

**Accueil dans le service**

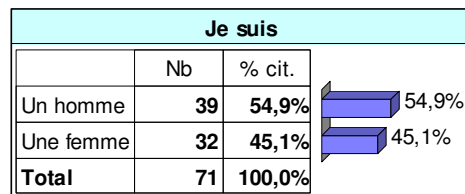
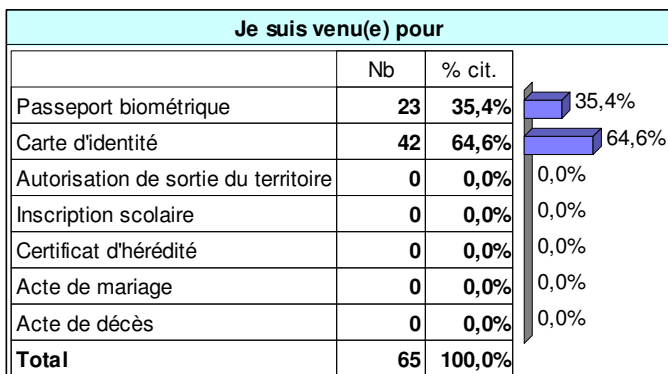


72 observations

**Prestations**



**Pour mieux vous connaître**



## service des formalités administratives 2010

5

72 observations

