

Enquête de satisfaction 2010

AFAQ Service confiance QUALIVILLE - Référentiel 111-02 Janvier 2007

SYNTHESE SUR 16 SITES

Hôtel-de-Ville : accueil, standard téléphonique, services de l'état civil et des formalités administratives.

Service des titres et formalités administratives,

Mairies annexes : Thiolo/Malaussena, Le Ray, Magnan, Caucade, Saint Augustin, Saint Roman de Bellet, Ariane, Pasteur, Saint Roch, Le Port/République, Trois Collines

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 quelques minutes nécessaires pour remplir le questionnaire.

Plus d'un millier de questionnaires renseignés ont été recueillis et analysés.

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.

Analyse :

Profil de l'utilisateur :

Dans les mairies annexes, on observe en moyenne que plus de 70% des usagers habitent le quartier (plus de 83% à la mairie annexe trois Collines). Cette caractéristique traduit le lien de proximité entre la mairie et ses usagers et témoigne de la bonne implantation de cet équipement dans un quartier

On relève la caractéristique inverse avec un lien de proximité faible pour l'Hôtel-de-Ville.

L'utilisateur type des mairies annexes est plutôt une femme (plus de 50% en moyenne) de 25 à 45 ans.

Par contre, à l'Hôtel-de-Ville, il s'agit d'un homme de 25 à 45 ans : on retrouve le même profil pour les usagers qui ont effectué une démarche au service de l'état civil qu'au service des formalités administratives.

A noter un phénomène nouveau lié à la délivrance des passeports biométriques qui arrivent en tête comme principale formalité délivrée et qui induisent la présence d'usagers venant d'autres communes- en moyenne 13,6 %.

On notera que les plus de 60 ans ne représentent que 8,6% des usagers à l'Hôtel-de-Ville ; c'est le taux le plus faible relevé sur les 16 enquêtes de satisfaction alors que la moyenne des 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 :

Assurer une meilleure confidentialité lors des entretiens en améliorant la configuration des locaux a été un des chantiers importants liés au respect des engagements du référentiel Qualiville. En témoigne le récent réaménagement des locaux du service des formalités administratives et de l'état civil à l'Hôtel-de-Ville.

A souligner que plus de 85 % des usagers considèrent que la confidentialité des locaux est satisfaisante.

Les locaux sont jugés agréables et confortables en moyenne par plus de 90% 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.

Prestations de service :

Ces questions touchent le cœur de métier et les résultats sont remarquables quel que soient les sites.

L'appréciation globale sur le service est excellente et dépassent les 90% de satisfaits sur l'ensemble des sites.

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

Questions 13, 14, 15, 16 et 17

L'attente est jugée raisonnable par plus de 95% des usagers qui considèrent que le personnel s'est attaché à réduire cette attente ! C'est un des points forts révélés par l'enquête.

HORAIRES

Extension des plages horaires :

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

Un résultat qui peut s'expliquer par le profil de l'utilisateur (voir supra) sensé être moins disponible en termes d'heure que les non actifs.

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'utilisateur d'élargir les plages horaires d'ouverture : plus le taux d'utilisateurs habitant le quartier est élevé, moins ces utilisateurs sont enclins à demander une extension des plages horaires. De même, plus le public est âgé, moins il en est demandeur. Curieusement ce sont dans les sites ouverts le samedi que la demande d'extension des plages horaires est la plus forte.

Accès, coordonnées téléphoniques :

A noter que les coordonnées du service ont été recherchées très majoritairement sur internet et le site de la ville de Nice *nice.fr*

Parmi les usagers qui ont téléphoné, ceux qui ont appelé le standard de la mairie sont très majoritaire par rapport au service « allo mairies ». Les prestations de ces deux services sont jugées performantes.

La signalétique de rue est jugée positivement par les usagers (plus de 90 %) quel que soit le mode de transport (à pied, véhicule personnel ou transports en commun).

Seul le stationnement des véhicules pose problème pour les usagers qui dénoncent une difficulté pour garer leur voiture.

Cette question est semble-t-il interprétée par les usagers de façon subjective : un stationnement à proximité immédiate et gratuit. Cela se vérifie à la mairie annexe Le Ray où il existe pourtant dans un périmètre de 200 mètres des possibilités importantes de stationnement et où les usagers considèrent avoir des difficultés pour garer leur véhicule. Il en est de même à l'Hôtel-de-Ville, où les parkings sont nombreux.

&&&&&&&