



RESULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION USAGERS





LES PRINCIPAUX CHIFFRES

⇒ Enquête réalisée du 23/05/2019 au 25/06/2019 auprès des usagers ayant utilisé les services de l'Hôtel administratif (accueil, titres d'identité/ Etat civil/Elections/affaires générales et inscriptions scolaires/centres de loisirs), Relais petite enfance et CCAS).

⇒ Enquête ayant pour objectif une première évaluation des attentes et de la satisfaction des usagers au regard des engagements du référentiel Qualivilles

⇒ Au total 403 répondants pour l'enquête réalisée

- 55 répondants pour l'accueil de l'hôtel administratif
- 185 répondants pour le service titres d'identité, Etat civil, Elections, affaires générales
- 58 pour les inscriptions scolaires/centres de loisirs
- 33 pour le Relais petite enfance
- 72 pour le CCAS

⇒ L'enquête à la Conservation des cimetières se poursuit jusqu'à la Toussaint.



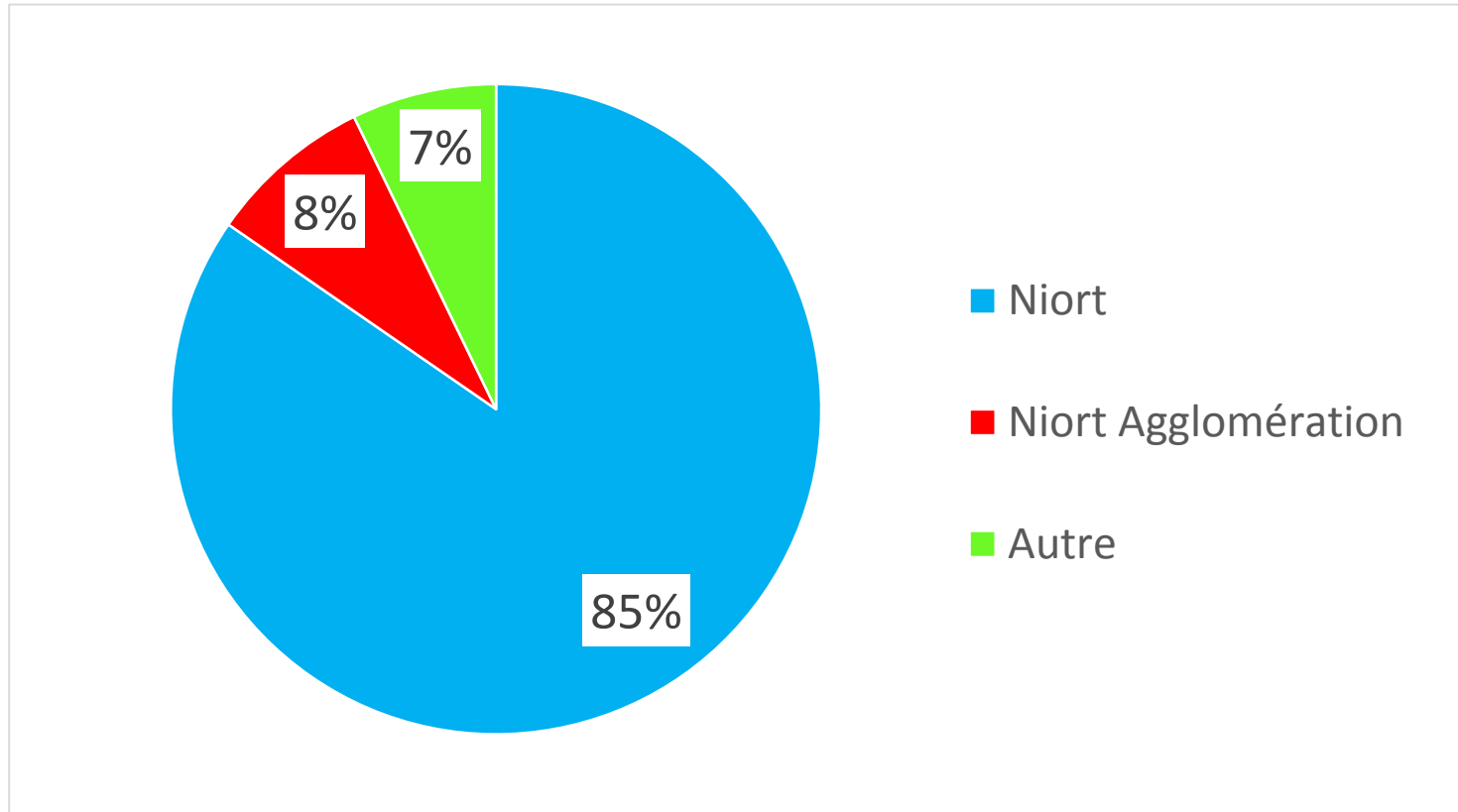
LES RÉPONDANTS EN QUELQUES CHIFFRES

- ⇒ 57,32% de femmes et 42,68% d'hommes ont répondu
- ⇒ Ils habitent principalement Niort (84,62%) puis Niort Agglomération (8,19%) et d'autres communes (7,20%)
- ⇒ Ils viennent pour la majorité de 2 à 5 fois par an (52,11%) puis pour la première fois (32,75%), et plus de 5 fois par an (15,14%)
- ⇒ Les personnes interrogées sont majoritairement des personnes qui travaillent : salarié du public ou du privé (48,88%), puis sans activité (26,05%) et retraités (14,14%)



TYPOLOGIE DES REpondANTS

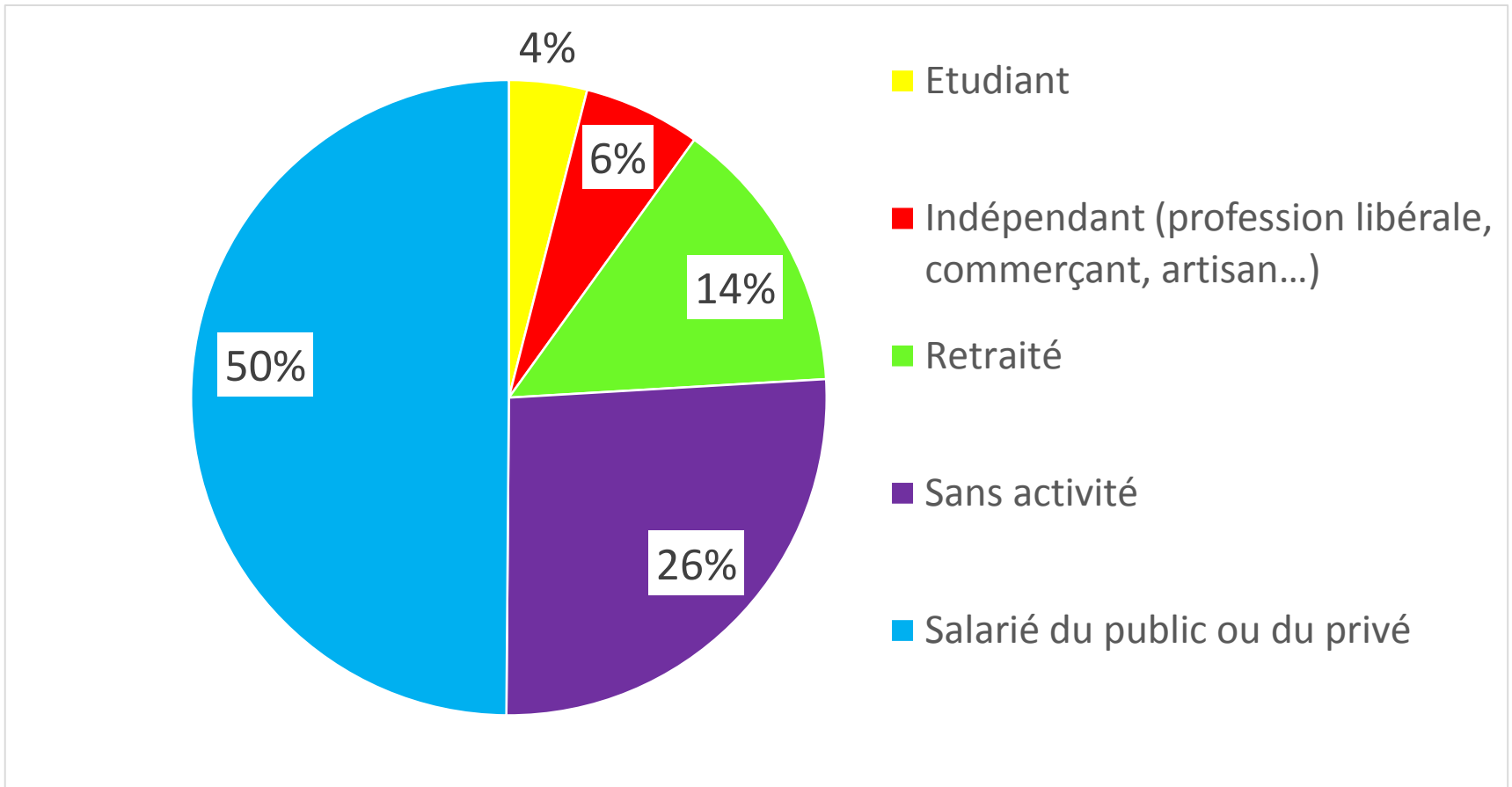
Votre lieu de résidence ?





TYPOLOGIE DES REpondANTS

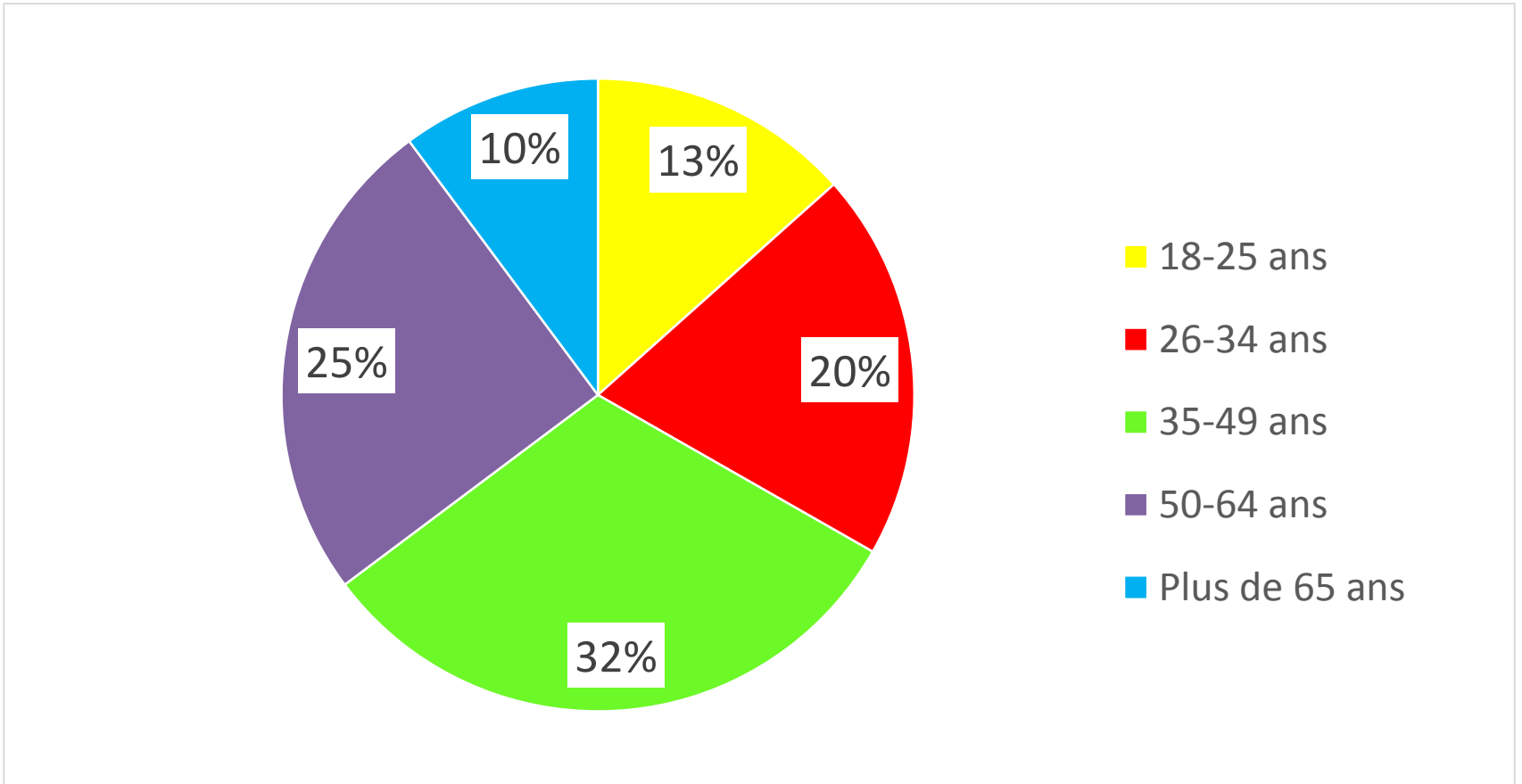
Votre situation professionnelle ?





TYPOLOGIE DES REpondANTS

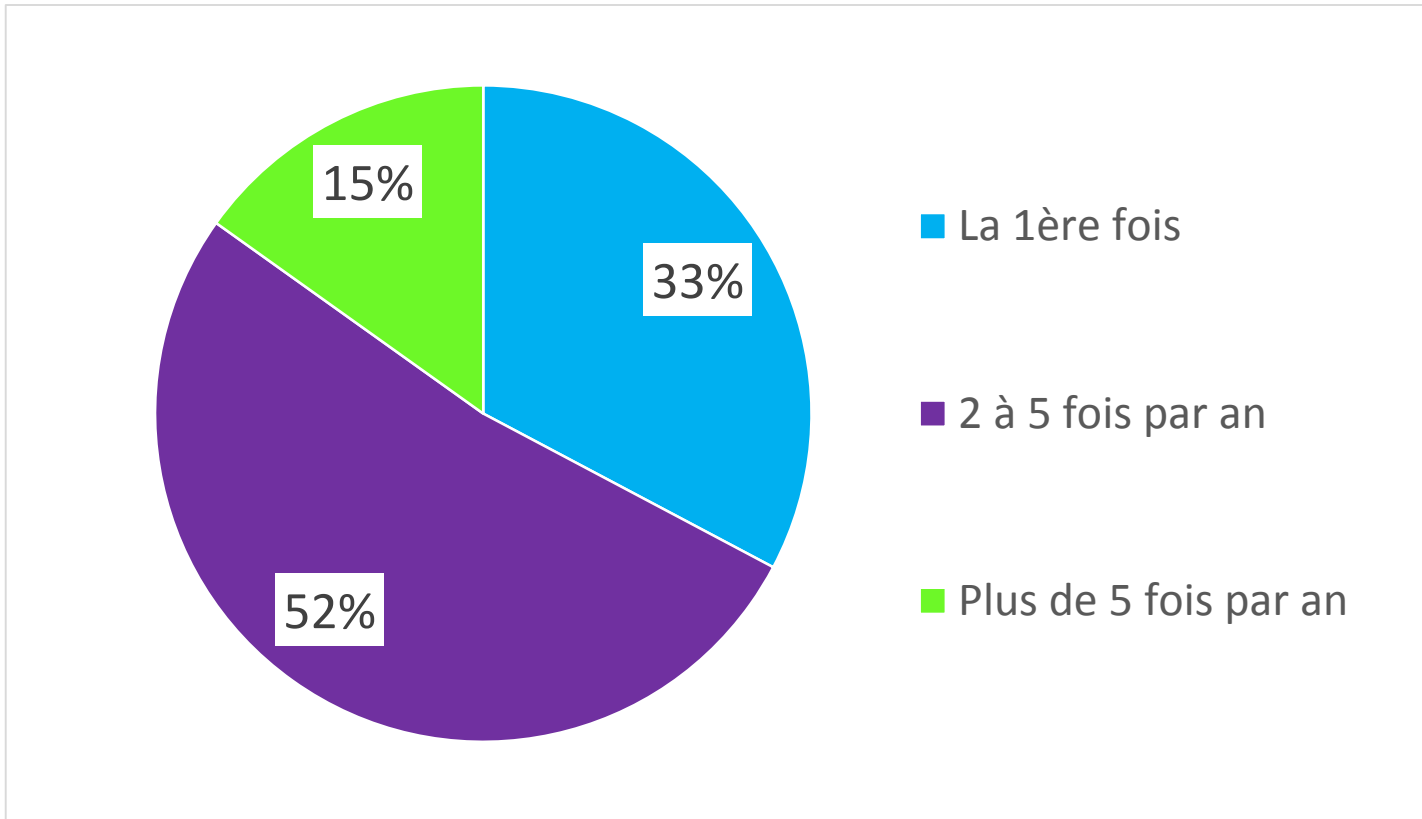
Votre âge ?





TYPOLOGIE DES REpondANTS

Sur l'année écoulée, combien de fois êtes-vous venu(e) ?





SYNTHESE GLOBALE

LES TOPS

- ⇒ *La courtoisie du personnel à l'accueil physique (99% de satisfaction) et téléphonique (98,77% de satisfaction)*
- ⇒ *Le confort (98,75% de satisfaction)*
- ⇒ *L'attente avant d'être pris en charge (98,25% de satisfaction)*
- ⇒ *le niveau de satisfaction global obtenu à l'accueil (9/10) et pour les prestations réalisées (9,03/10)*

LES FLOPS

- ⇒ *Aucun réel FLOPS, tous les items dépassent au global 80% de satisfaction*
- ⇒ *Quelques mécontentements et/ou items recueillant moins de satisfaction globalement : les services à distance proposés (81,01% de satisfaction), les délais de rendez-vous (82,69% de satisfaction) et la facilité d'accès aux informations souhaitées sur le site internet (86,26% de satisfaction)*

Il ne s'agit pas réellement de points sensibles au global si la ville se fixe pour objectif un niveau de satisfaction de plus de 75%.

L'analyse site par site permet d'apprécier la différence de satisfaction et les points sensibles « par service »



LES SUGGESTIONS D'AMÉLIORATION

Verbatim recueillis lors de l'enquête (47 répondants sur 403) :

- ⇒ Création d'un second relais*
- ⇒ Réduire l'attente*
- ⇒ Manque de places de parking à proximité*
- ⇒ Augmenter les plages horaires*
- ⇒ Améliorer les délais*
- ⇒ Il est contre les démarches en ligne*
- ⇒ Mettre sur le répondeur des cni qu'il fne aut pas de rdv pour récupérer la cni et passeport*
- ⇒ Réduire le délai de délivrance d'un passeport*
- ⇒ L'ascenseur ne fonctionne pas beaucoup peut-être un ascenseur dans la mairie*
- ⇒ Plus de lumière dans la salle d'attente*
- ⇒ Parfait*
- ⇒ Dur d'avoir l'urbanisme au standard*
- ⇒ Problème d'information sur la dissolution de pacse sur le site vivre à Niort*



LES SUGGESTIONS D'AMÉLIORATION

- ⇒ *Meilleure coordination entre la CAF et le CCAS*
- ⇒ *Augmentation du nombre de crèches municipales*
- ⇒ *Augmenter l'amplitude d'ouverture de la structure*
- ⇒ *Plus de places disponibles*
- ⇒ *Moins de délai d'attente pour les pièces d'identités*
- ⇒ *L'appel au CCAS devrait être gratuit*
- ⇒ *Plus de confidentialité*
- ⇒ *Diminuer les délais de délivrance des actes*
- ⇒ *Informers les demandeurs de titres d'identité que la prise de rdv est obligatoire*
- ⇒ *Possibilité pour les usagers ne résidant pas à Niort d'effectuer des inscriptions en ligne*
- ⇒ *Créer une rampe pour poussettes et PMR*
- ⇒ *Installer une signalétique extérieure*
- ⇒ *Création d'un autre relais sur Niort*
- ⇒ *Créer un autre relais*



LES SUGGESTIONS D'AMÉLIORATION

- ⇒ *Tous les travaux de voirie en cours devraient être répertoriés sur le site Internet*
- ⇒ *Améliorer l'accès aux PMR ainsi qu'aux poussettes*
- ⇒ *Améliorer le délai de délivrance des cartes d'identité*
- ⇒ *Diminuer les délais de délivrance des cartes d'identité*
- ⇒ *Réduire le délai de délivrance des cartes d'identité et communiquer sur la durée de validité de la carte d'identité*
- ⇒ *De l'aide pour les gens qui ne savent pas lire*
- ⇒ *Améliorer la confidentialité*
- ⇒ *Améliorer la confidentialité aux inscriptions scolaires*
- ⇒ *Créer des places de stationnement à proximité du bâtiment*
- ⇒ *Améliorer les délais de délivrance des cartes d'identité*
- ⇒ *Remettre le même service aux villageois*



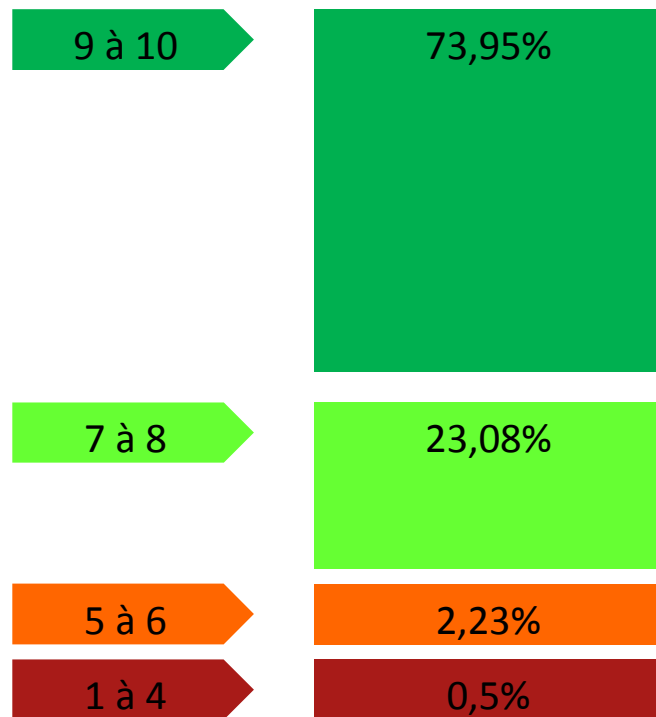
LA SATISFACTION TOUS SITES/SERVICES CONFONDUS



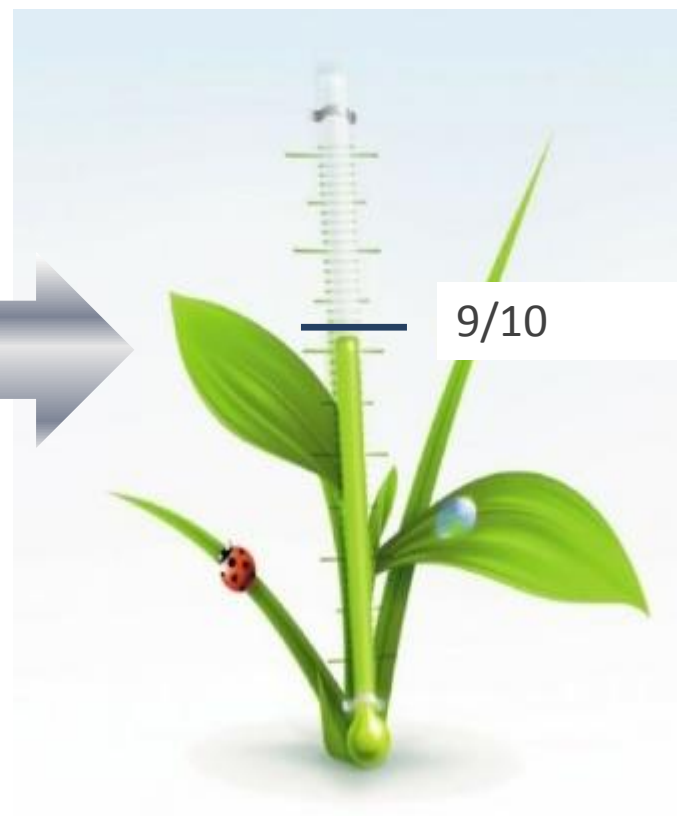


L'ACCUEIL DANS LES LOCAUX

La satisfaction globale au regard de l'accueil réservé ce jour ?



Moyenne



Note la plus basse : 3 (1 répondant / 403)

Note la plus haute : 10 (195 répondants / 403)



ACCUEIL PHYSIQUE

| | Très satisfait | Satisfait | Insatisfait | Très insatisfait |
|-------------------------------|----------------|-----------|-------------|------------------|
| L'accessibilité des personnes | 20,00% | 70,67% | 6,67% | 2,67% |
| La signalétique | 33,00% | 57,68% | 8,06% | 1,26% |
| Les horaires d'ouverture | 38,10% | 58,65% | 2,76% | 0,5% |
| Les délais de Rendez-vous | 29,23% | 53,46% | 13,85% | 3,46% |
| La confidentialité | 30,73% | 61,46% | 6,77% | 1,04% |
| Le confort | 48,63% | 50,12% | 1,25% | 0% |
| Les informations transmises | 48,85% | 48,60% | 2,54% | 0% |
| La courtoisie du personnel | 68,16% | 30,85% | 0,75% | 0,25% |

Un niveau d'excellence relatif au confort, la courtoisie du personnel et les informations transmises. Une insatisfaction relative sur les délais de rendez-vous.



ACCUEIL TELEPHONIQUE

Seuls 40,69% des personnes interrogées ont téléphoné aux services avant de se déplacer soit 164 répondants au total

| | Très satisfait | Satisfait | Insatisfait | Très insatisfait |
|--|----------------|-----------|-------------|------------------|
| L'attente avant d'obtenir votre interlocuteur | 47,20% | 44,10% | 5,59% | 3,11% |
| La courtoisie du personnel | 58,64% | 40,12% | 1,23% | 0% |
| La qualité et la fiabilité des informations transmises | 57,23% | 40,25% | 1,89% | 0,63% |

Des résultats globalement excellents pour l'accueil téléphonique



SITE INTERNET

Seuls 33,00% des personnes interrogées ont utilisé le site internet pour les prestations de la ville

| | Très satisfait | Satisfait | Insatisfait | Très insatisfait |
|--|-----------------------|------------------|--------------------|-------------------------|
| La facilité d'accès aux informations souhaitées | 28,24% | 58,02% | 9,92% | 3,82% |
| La fiabilité des informations transmises | 29,01% | 61,83% | 7,63% | 1,53% |
| Les services à distance proposés | 34,18% | 46,84% | 11,39% | 7,59% |

Des services à distance qui ne répondent pas forcément aux attentes des usagers pour près de 1 usager / 5



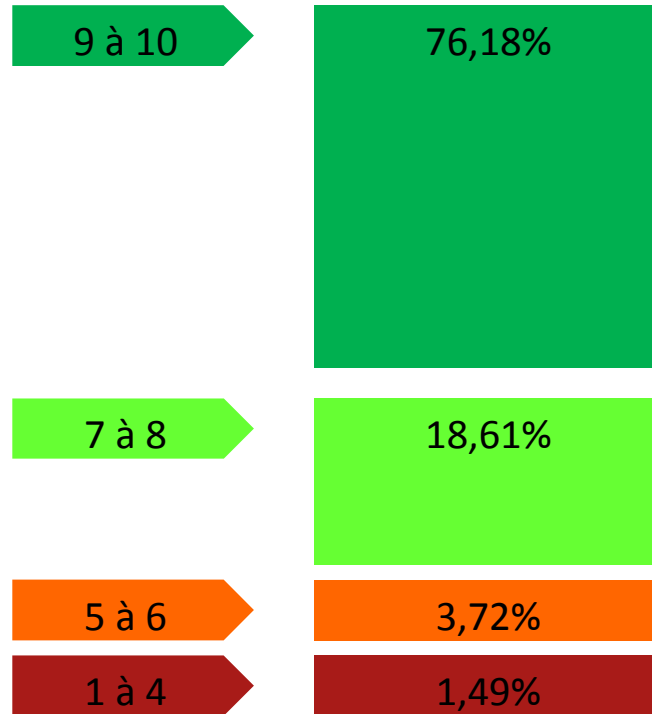
LES PRESTATIONS DELIVREES



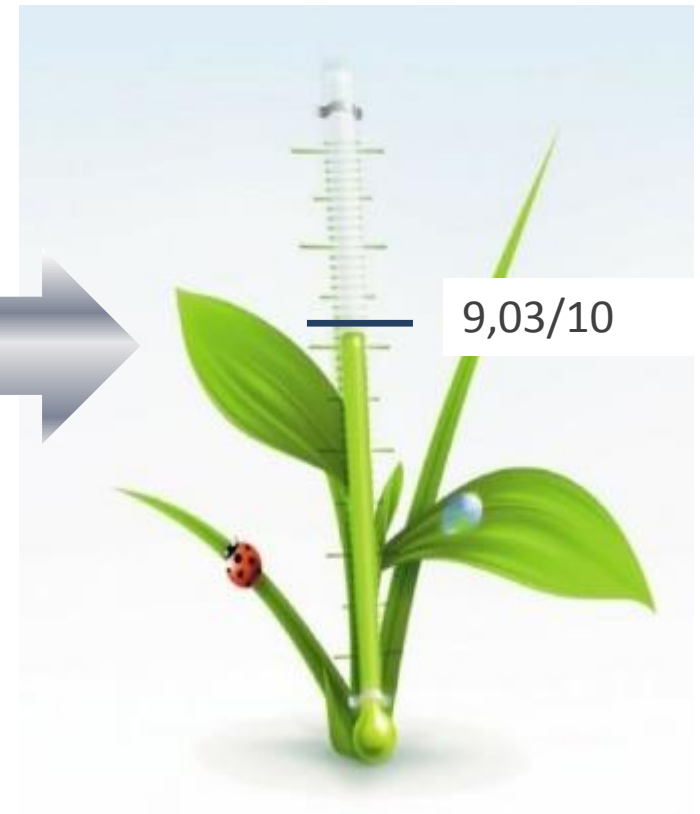


LES PRESTATIONS DELIVREES

La satisfaction globale au regard de la prestation réalisée ce jour ?



Moyenne



Note la plus basse : 1 (3 répondants / 403)

Note la plus haute : 10 (200 répondants / 403)



LES PRESTATIONS PROPOSEES PAR LES SERVICES

| | Très satisfait | Satisfait | Insatisfait | Très insatisfait |
|--|----------------|-----------|-------------|------------------|
| L'attente avant d'être pris en charge | 58,65% | 39,60% | 1,50% | 0,25% |
| Les informations préalables | 51,02% | 46,65% | 2,33% | 0% |
| L'aide apportée au remplissage du formulaire | 51,93% | 45,70% | 2,37% | 0% |

Aucune insatisfaction réellement exprimée au global. Un taux d'utilisateurs satisfaits qui dépasse 97% pour l'ensemble des items.

LES PRESTATIONS REALISEES PAR LES SERVICES

41,44% des personnes interrogées ont déjà réalisé des démarches auprès du service soit 167 répondants

| | Très satisfait | Satisfait | Insatisfait | Très insatisfait |
|--|----------------|-----------|-------------|------------------|
| Suivi de votre demande au cours de son traitement | 53,46% | 44,65% | 1,26% | 0,63% |
| Délais de traitement de votre demande | 49,69% | 42,86% | 4,97% | 2,48% |
| Fiabilité des actes/titres délivrés par le service | 54,78% | 42,68% | 0,64% | 1,91% |

Tous les items dépassent 92% de satisfaction pour les personnes ayant déjà réalisé des prestations avec une proportion plus important des usagers très satisfaits/satisfaits.

| | global | Accueil Hôtel Adm. | état civil | CCAS | Relais Petite enfance |
|-----------------------------|--------------|-----------------------|--------------|--------|--------------------------|
| Accueil physique | | | | | |
| L'accessibilité | 90,67 | 96,55 | 88,89 | 94,74 | 100,00 |
| La signalétique | 90,68 | 85,19 | 90,16 | 91,30 | 90,91 |
| Les horaires d'ouverture | 96,74 | 92,59 | 97,30 | 98,57 | 93,75 |
| Les délais de rendez-vous | 82,69 | 90,00 | 76,52 | 94,44 | 80,65 |
| La confidentialité | 92,19 | 93,33 | 89,07 | 98,53 | 100,00 |
| Le confort | 98,75 | 98,18 | 97,83 | 100,00 | 100,00 |
| Les informations transmises | 97,46 | 94,44 | 98,88 | 97,18 | 93,94 |
| La courtoisie du personnel | 99,00 | 100,00 | 98,92 | 98,61 | 100,00 |

| | global | Accueil Hôtel Adm. | état civil | CCAS | Relais Petite enfance |
|--|--------|-----------------------|------------|--------|--------------------------|
| Accueil téléphonique | | | | | |
| L'attente avant d'obtenir votre interlocuteur | 91,30 | 70,00 | 92,98 | 92,50 | 96,88 |
| La courtoisie du personnel | 98,77 | 80,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 |
| La qualité et la fiabilité des informations transmises | 97,48 | 80,00 | 96,43 | 100,00 | 100,00 |

Le nombre de répondants est trop faible (10 répondants) pour l'accueil téléphonique de l'hôtel administratif pour fiabiliser le résultat

| | global | Accueil Hôtel Adm. | état civil | CCAS | Relais Petite enfance |
|---|--------|-----------------------|------------|--------|--------------------------|
| Site internet | | | | | |
| La facilité d'accès aux informations souhaitées | 86,26 | 66,67 | 94,12 | 87,50 | 71,43 |
| La fiabilité des informations transmises | 90,84 | 83,33 | 97,06 | 87,50 | 78,57 |
| Les services à distance proposés (téléservices) | 81,01 | 66,67 | 90,48 | 100,00 | 44,44 |

Le nombre de répondants est très faible au Relais petite enfance (14 répondants) et à l'accueil de l'Hôtel administratif (13 répondants) pour fiabiliser les résultats

| | global | Accueil Hôtel Adm. | état civil | CCAS | Relais Petite enfance |
|--|--------|-----------------------|------------|--------|--------------------------|
| Les prestations | | | | | |
| L'attente avant d'être pris en charge | 98,25 | 100,00 | 97,84 | 97,14 | 100,00 |
| Les informations préalables | 97,67 | 95,00 | 97,45 | 97,10 | 100,00 |
| L'aide et les explications fournies | 97,63 | 94,44 | 97,52 | 97,01 | 100,00 |
| Suivi de votre demande au cours de son traitement | 98,11 | 90,91 | 98,44 | 100,00 | 100,00 |
| Délais de traitement de votre demande | 92,55 | 86,36 | 98,44 | 94,44 | 84,62 |
| Fiabilité des actes/titres délivrés par le service | 97,45 | 90,48 | 92,31 | 97,22 | 100,00 |

Les prestations réalisées par les services obtiennent globalement un excellent niveau de satisfaction.

| | global | Accueil Hôtel Adm. | état civil | CCAS | Relais Petite enfance |
|---|---------------|-----------------------------------|-------------------|-------------|----------------------------------|
| Satisfaction globale au regard de l'accueil réservé | 9,00 | 9,09 | 9,16 | 8,97 | 9,33 |
| Satisfaction globale au regard de la prestation réalisée | 9,03 | 8,96 | 9,27 | 8,93 | 8,91 |

Le niveau de satisfaction global par service avoisine sensiblement les 9/10 ce qui est plutôt exceptionnel