



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.



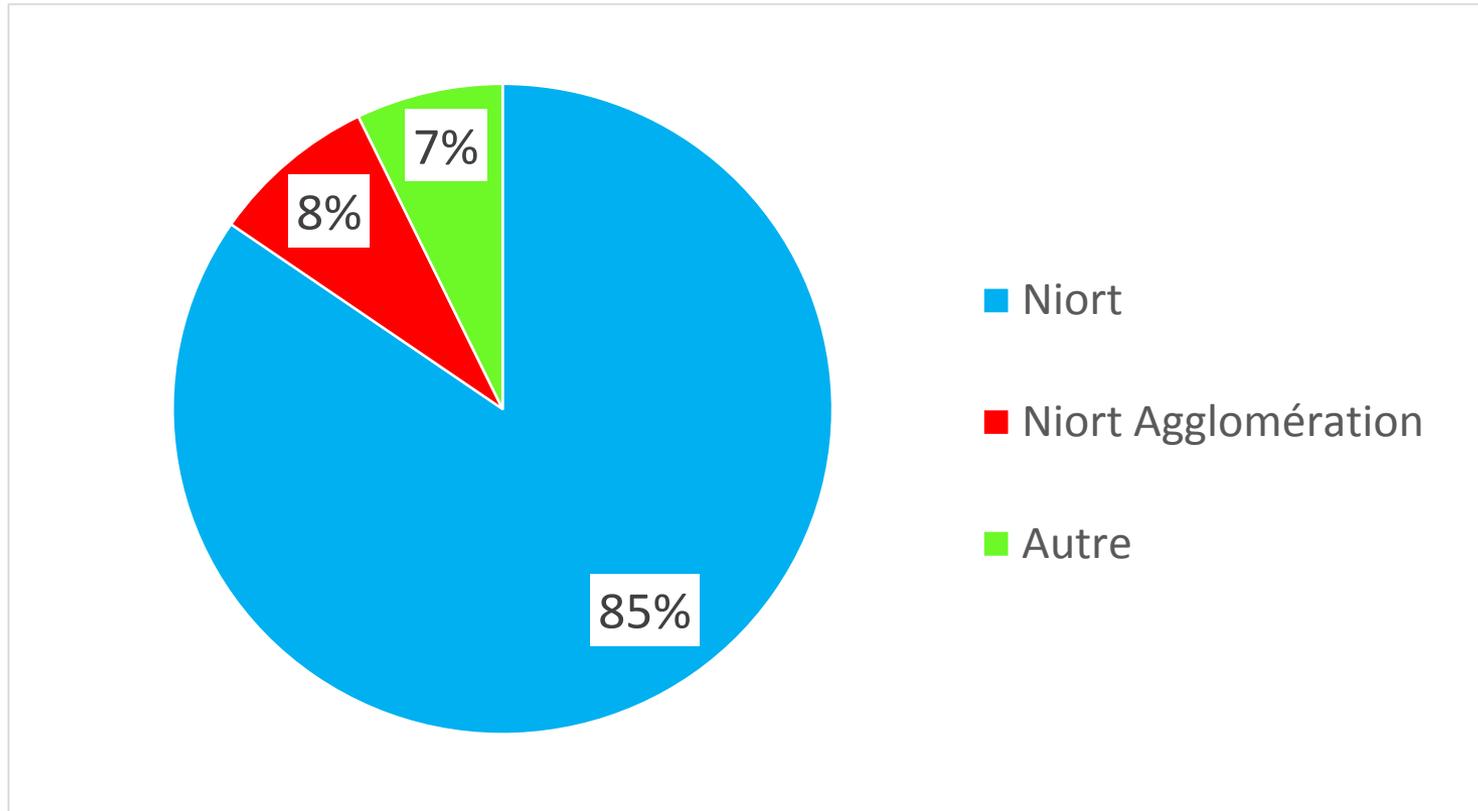
LES RÉPONDANTS EN QUELQUES CHIFFRES

- ⇒ 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

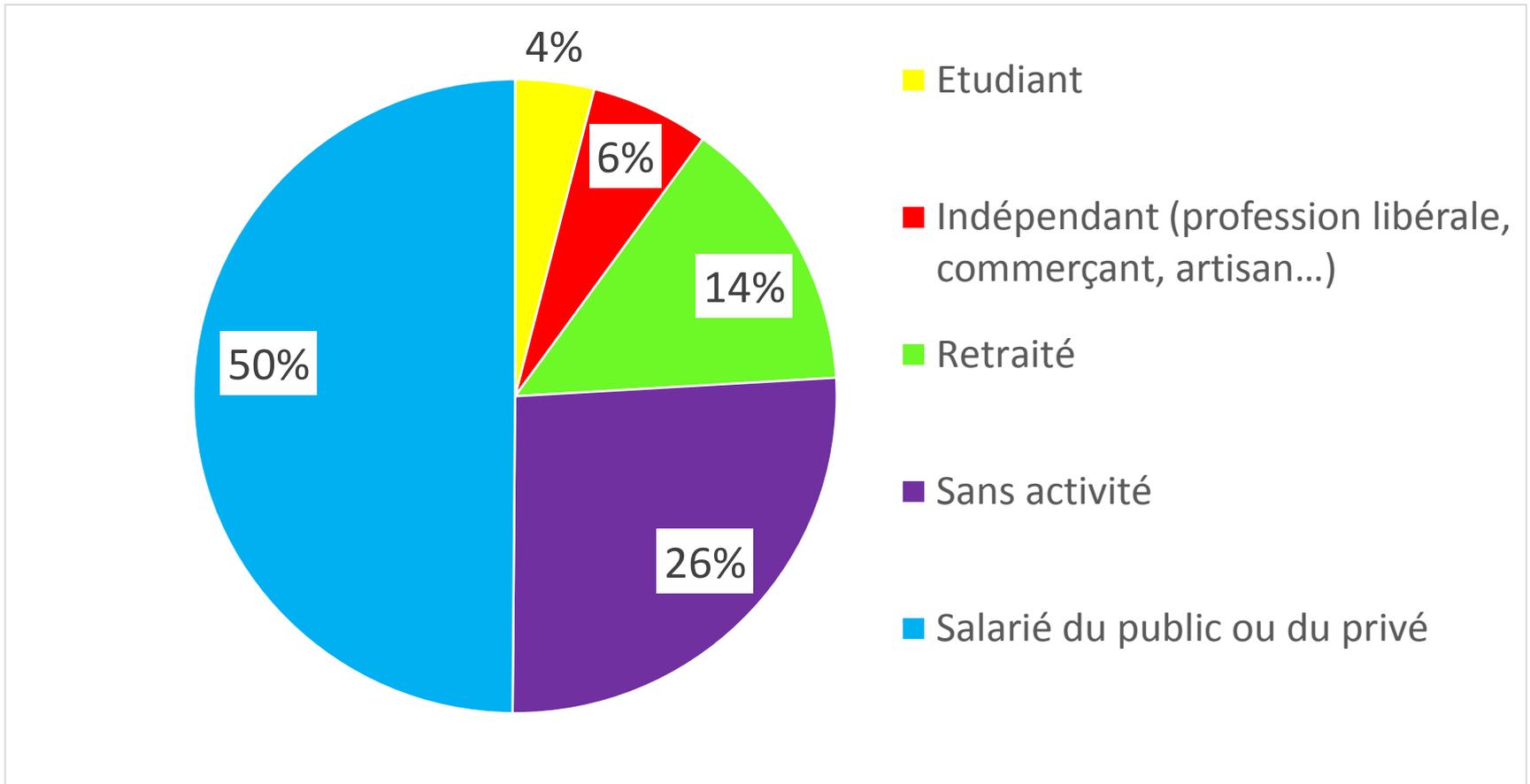
Votre lieu de résidence ?





TYPOLOGIE DES REpondANTS

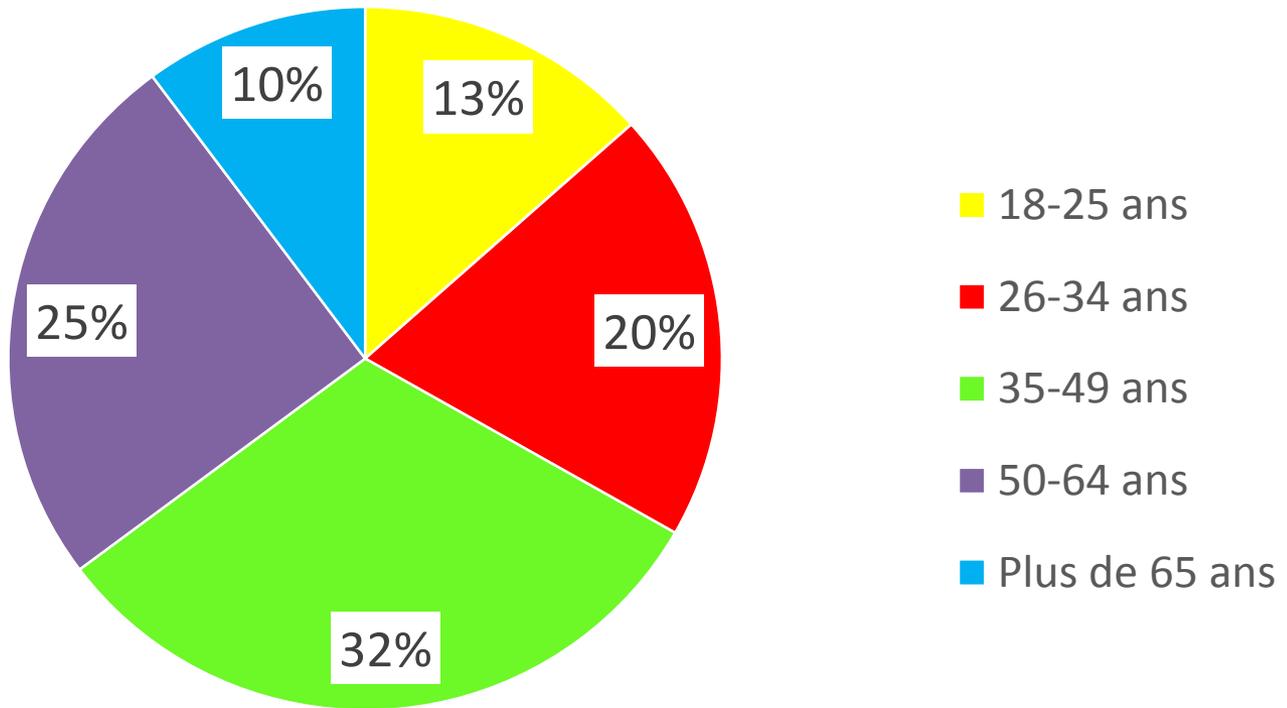
Votre situation professionnelle ?

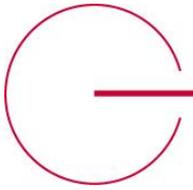




TYPOLOGIE DES REpondANTS

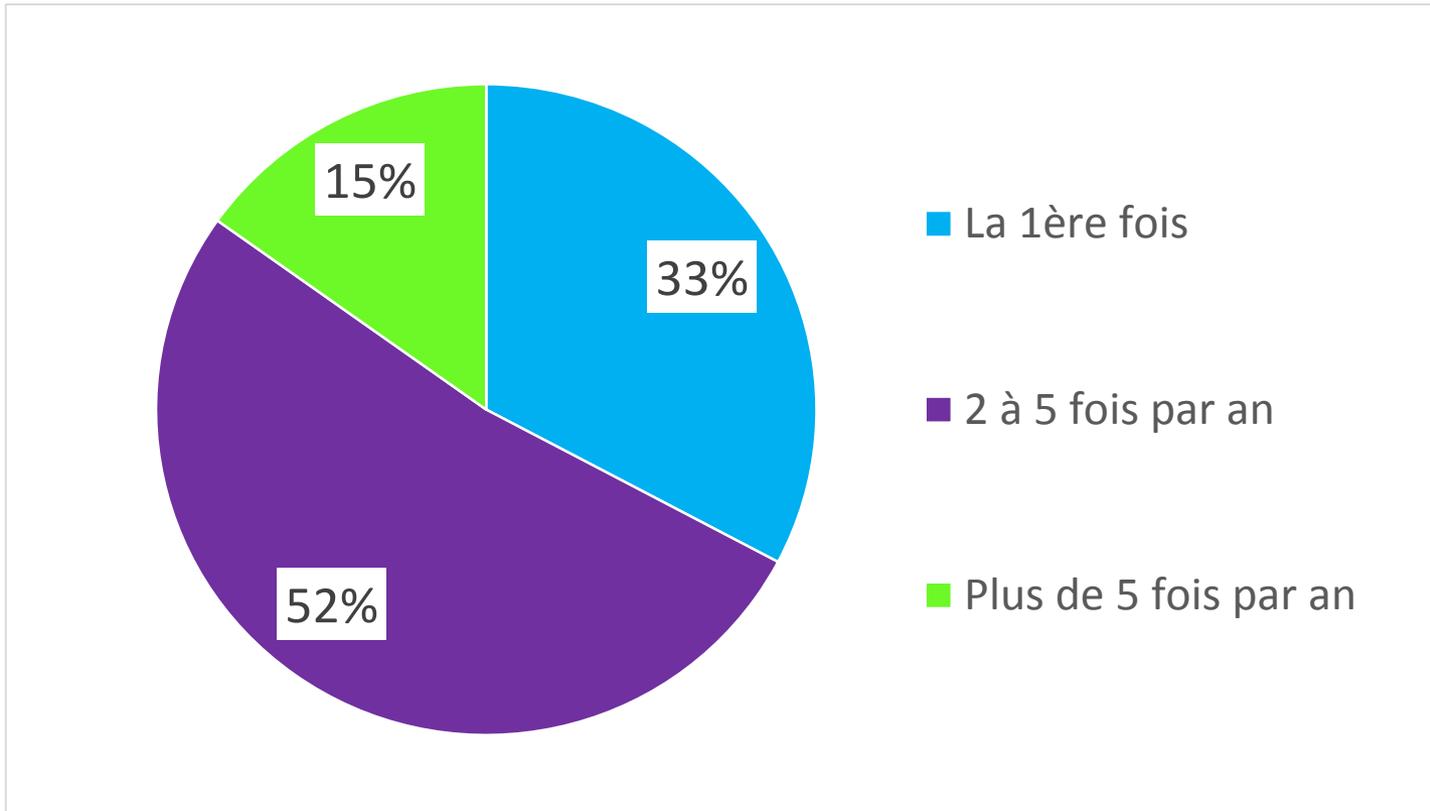
Votre âge ?





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*



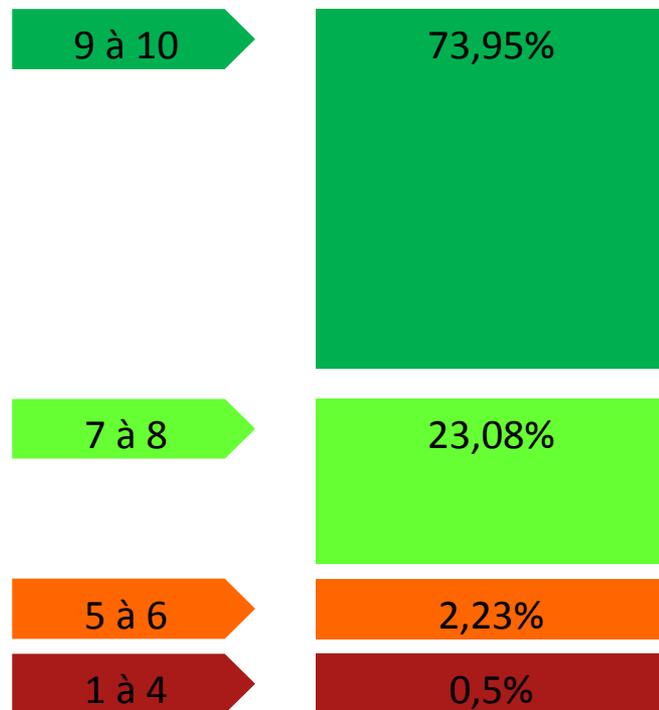
LA SATISFACTION TOUS SITES/SERVICES CONFONDUS





L'ACCUEIL DANS LES LOCAUX

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

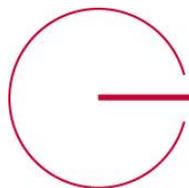


Moyenne



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



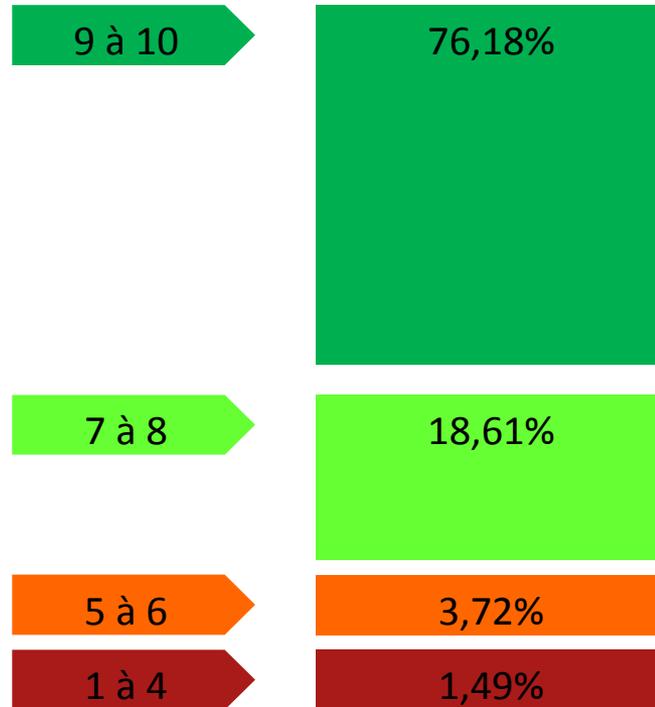
LES PRESTATIONS DELIVREES





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