

## Résultats de l'enquête de satisfaction auprès des usagers (du 7 avril au 18 avril 2015)

En 2012, la ville de Puteaux a entrepris une démarche d'amélioration continue pour renforcer la qualité des services rendus aux usagers, tout en professionnalisant ses accueils.

Cette démarche a permis l'ouverture d'un hall administratif ergonomique, l'adaptation des horaires, la mise en place d'un pré-accueil, la montée en compétence des agents, ainsi que la création d'un portail téléphonique.

En décembre 2014, les directions de l'Accueil informatif et de la Citoyenneté ont obtenu la certification Qualiville. Cette distinction récompense les actions menées et l'investissement des équipes dont l'objectif était d'atteindre les engagements fixés par le référentiel Qualiville.

La réalisation d'une enquête de satisfaction annuelle est l'un des engagements Qualité. C'est l'occasion de consulter les usagers, recueillir, évaluer et analyser leur perception et leurs commentaires portant sur la qualité des items suivants:

- l'accueil
- la prestation
- l'accessibilité
- le confort
- la confidentialité
- la satisfaction générale lors de la visite dans les locaux.

### L'enquête de satisfaction

Du 7 au 18 avril 2015, une enquête de satisfaction a été proposée aux utilisateurs des services du hall administratif.

346 sondés ont renseigné le questionnaire.

Après un dépouillement minutieux, la Ville publie sur [www.puteaux.fr](http://www.puteaux.fr) les résultats exhaustifs de cette enquête et met à disposition une synthèse des résultats à l'accueil du hall administratif.

L'exploitation de l'enquête a permis de dégager le taux de satisfaction (somme des usagers satisfaits et très satisfaits) respectif à chaque item.

## 1 - Les résultats de l'enquête

Après analyse des résultats, le taux de satisfaction du public se révèle élevé, puisque chaque item a recueilli un taux de satisfaction situé entre **92,2** et **99,7%**. Ce très bon résultat est évalué au regard des normes édictées par le référentiel Qualiville, qui fixe le seuil de satisfaction des usagers à **75%**.

### > Profil de l'utilisateur sondé

**86.1%** de Putéoliens,  
**58.1%** de femmes,  
**56%** entre 25 et 45 ans,  
**24.9%** entre 45 et 65 ans,  
**11%** entre 15 et 25 ans,  
**8.1%** de 65 ans et +.

**42.5%** des visites concernent le dépôt ou le retrait d'un dossier,  
**16.2%** le paiement d'une prestation,  
**15.9%** une demande de renseignements,  
**12.1%** le suivi d'un dossier,  
**8.4%** des sondés sont présents dans le cadre d'un rendez-vous,  
**4.9%** effectuent une demande de rendez-vous.

**45.7%** des sondés lisent le Puteaux infos pour se tenir informés sur la Ville, **43%** consultent le site Internet de la Ville,  
**11.3%** préfèrent se déplacer en mairie.

**52.3%** des usagers viennent en mairie pour effectuer leurs démarches,  
**31.8%** préfèrent contacter la mairie par téléphone,  
**14.7%** utilisent le site Internet de la Ville  
**1.2%** envoient un courrier (le choix multiple a été fréquent pour cette question).

### > L'accueil dans les locaux

**95.4%** des usagers ayant répondu au questionnaire considèrent que les accès à l'hôtel de ville sont adaptés pour les personnes à mobilité réduite et/ ou accompagnées d'enfants.

**92.2%** sont satisfaits de la confidentialité au niveau de la banque d'accueil du hall administratif.

Les locaux sont jugés agréables, propres et confortables. La documentation est de qualité et les services associés (l'espace enfants, la borne interactive,...) appréciés.

### > Horaires

**96.3%**, des usagers sont satisfaits des jours et horaires d'ouverture de l'hôtel de ville tels qu'ils sont pratiqués aujourd'hui.

## > La qualité de service à la banque d'accueil principale

Elle bénéficie d'un des taux de satisfaction les plus importants, c'est l'un des points forts de cette enquête.

**99,1%** de satisfaction exprimée pour la courtoisie et **98.8%** pour l'efficacité des agents.

## > Attente

**99.4%** des usagers jugent les espaces d'attente satisfaisants ou très satisfaisants.

**96.9%** des usagers se présentant sans rendez-vous sont satisfaits du temps d'attente.

**96.6%** des usagers ayant rendez-vous sont satisfaits du temps d'attente.

## > Prestations

**94.7%** des sondés ont trouvé facilement le bureau pour effectuer leur démarche administrative.

**98.3%** de satisfaction exprimée pour la courtoisie et **99.1%** pour l'efficacité des agents instructeurs.

**98.6%** jugent le suivi du dossier satisfaisant ou très satisfaisant.

**97,9%** sont satisfaits de la confidentialité des lieux.

**98.6%** des usagers repartent satisfaits de la mairie.

## > Commentaires

Les résultats sont accompagnés de **39** commentaires :

**9** d'entre eux sont des suggestions, **9** des remarques et **21** des compliments.

Par exemple, **2** personnes signalent que le gong d'appel dans l'espace d'attente est peu audible. **1** personne souhaiterait que des horaires d'ouverture élargis soient proposés.

La possibilité de régler ses factures de restauration par Internet est suggérée. La mise à disposition d'un panel plus large de presse serait un plus.

## > Conclusions

Les résultats de l'enquête 2015 sont sensiblement identiques à ceux de 2014.

Le taux de satisfaction a légèrement baissé sur quelques points, notamment concernant le respect de la confidentialité au niveau de la banque d'accueil, qui passe ainsi de **96.6%** à **92.2%**. La documentation recueillait **96.1%** de satisfaction en 2014, contre **93.9%** cette année.

A contrario, plusieurs items présentent des taux de satisfaction plus élevés pour cette seconde enquête comme les services associés, le temps d'attente, l'efficacité du service. Le pourcentage de personnes repartant satisfaites de la mairie est passé de **96.7%** à **98.5%**.

Ces résultats sont encourageants et motivants pour la poursuite de cette démarche d'amélioration continue des services rendus à la population.