

## Résultats de l'enquête de satisfaction auprès des usagers (5 avril – 23 avril 2016)

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 un des engagements Qualité. C'est l'occasion de consulter les usagers, de 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 5 au 23 avril 2016, une enquête de satisfaction a été proposée aux utilisateurs des services du hall administratif.

**385** sondés ont renseigné le questionnaire.

La Ville publie sur [www.puteaux.fr](http://www.puteaux.fr) les résultats exhaustifs de cette enquête et met à disposition leur synthèse, sous forme de dossier, dans l'espace d'attente du hall administratif.

L'exploitation de l'enquête permet 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. En effet, chaque item a recueilli un taux de satisfaction situé **entre 93.5 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 % minimum**.

### > Profil de l'utilisateur sondé

#### *Typologie*

**60.8%** de femmes,  
**46%** entre 25 et 45 ans,  
**29.4%** entre 45 et 65 ans,  
**16.9%** entre 15 et 25 ans,  
**7.8%** de 65 ans et +.

#### *But de la visite*

**47.5%** des visites concernent une démarche administrative,  
**18.4%** des sondés sont présents dans le cadre d'un rendez-vous,  
**16.6%** demandent un renseignement,  
**13.5%** règlent une prestation,  
**3.9%** demandent un rendez-vous.

#### *Moyen d'information sur la Ville*

**30.1%** des sondés lisent le *Puteaux infos*,  
**58.7%** consultent le site Internet de la Ville,  
**11.2%** préfèrent se déplacer en mairie.

#### *Mode de contact*

**31.2%** des usagers viennent en mairie pour effectuer leurs démarches,  
**42.9%** préfèrent contacter la mairie par téléphone,  
**22.9%** utilisent le site Internet de la Ville  
**3.1%** envoient un courrier (le choix multiple a été fréquent pour cette question).

### > L'accueil dans les locaux

**97.1%** 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.

**97.7%** sont satisfaits de la confidentialité au niveau de la banque d'accueil du hall administratif.

### > Horaires

**96.6%**, des usagers sont satisfaits des jours et horaires d'ouverture des services du Hall administratif.

## > 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 : **99,2%** de satisfaction exprimée pour la courtoisie et **98.4%** pour l'efficacité des agents.

## > Attente

**99.7%** des usagers jugent les espaces d'attente propres et bien rangés.

**97.4%** des sondés sont satisfaits de la documentation consultable sur place et des services associés.

**93.5%** des usagers sont satisfaits du temps d'attente.

## > Prestations dans les services (ces résultats concernent l'ensemble des services)

**96.7%** de satisfaction exprimée pour la courtoisie et **96.4%** pour l'efficacité des agents instructeurs.

**94.3%** jugent le suivi du dossier satisfaisant ou très satisfaisant.

**96.3%** sont satisfaits de la confidentialité des lieux.

**99.7%** des usagers repartent satisfaits de la mairie.

△ Il est à noter que la Direction de la Citoyenneté, certifiée Qualiville, obtient des taux de satisfaction plus élevés que ses voisins (courtoisie des agents : **98.5%**, efficacité des agents : **99%**, suivi du dossier : **97%**, confidentialité des bureaux : **97.5%**, **100%** de satisfaction globale).

## > Commentaires

Les résultats sont accompagnés de **34** commentaires, à savoir **10** suggestions, **12** remarques, ainsi que **12** compliments.

Pour exemple, **2** personnes évoquent un certain temps d'attente, **1** autre souhaiterait des horaires d'ouverture élargis le vendredi. Une demande de suivi et de réponse via Internet pour les démarches effectuées en ligne est suggérée.

## > Conclusions

Les résultats de l'enquête 2016 sont sensiblement identiques à ceux des deux années précédentes. Le niveau de qualité est maintenu. Le taux de satisfaction a légèrement baissé sur quelques points, notamment concernant le temps d'attente pour la Citoyenneté, qui passe ainsi de **97.8%** à **96%**. La confidentialité des bureaux recueillait **99.5%** de satisfaction en 2015, contre **97.5%** cette année et l'item concernant le suivi du dossier perd 3 points.

A contrario, plusieurs items présentent des taux de satisfaction plus élevés pour cette troisième enquête, comme l'accessibilité des locaux, l'espace documentation, la courtoisie et l'efficacité des agents d'accueil.

Le pourcentage de personnes repartant satisfaites de la mairie est passé de **98.5%** à **99.7%**. C'est un résultat encourageant et motivant pour la poursuite de cette démarche d'amélioration continue des services rendus à la population.