

Résultats de l'enquête de satisfaction menée auprès des usagers (14 au 31 mai 2018)

Depuis 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 aux attentes des usagers, la mise en place d'un pré-accueil, la montée en compétence des agents, ainsi que la création d'un portail téléphonique (numéro du standard mairie 01 46 92 92 92).

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.

En 2016, les trois médiathèques de la ville de Puteaux ont rejoint le périmètre de certification.

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

- L'accueil
- La prestation délivrée
- L'accessibilité des locaux
- Le confort
- La confidentialité
- La satisfaction générale

L'enquête de satisfaction

Le canal de diffusion

Du 14 au 31 mai 2018, une enquête de satisfaction a été proposée aux utilisateurs des services du hall administratif de l'Hôtel de ville.

382 sondés (contre 306 en 2017) ont répondu à cette enquête via :

- un questionnaire papier remis par les hôtesse d'accueil du hall administratif,
- un questionnaire numérique mis à disposition sur les tablettes du hall administratif ainsi que sur le site internet de la ville (nouveau 2018),
- un questionnaire détachable dans le magazine « Puteaux info » du mois de mai (nouveau 2018)

La communication des résultats

Sur son site internet www.puteaux.fr, la ville publie les résultats exhaustifs de cette enquête et met à disposition leur synthèse dans l'espace d'attente du hall administratif.

L'exploitation de l'enquête permet de dégager le taux de satisfaction des usagers

Les résultats de l'enquête

Après analyse des résultats, le taux de satisfaction du public se révèle élevé avec 97% de satisfaction globale.

Chaque item a recueilli un taux de satisfaction situé **entre 94,1 et 100%**. 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 des répondants

- 19%** entre 16 et 29 ans
- 43%** entre 30 et 44 ans
- 21%** entre 45 et 59 ans
- 14%** entre 60 et 74 ans
- 3%** 75 ans et plus

Service de la mairie concerné par la visite à l'Hôtel de ville

55% des répondants se rendent au service citoyenneté dont :

- **26%** pour une demande de Carte Nationale d'Identité ou un passeport,
- **20%** pour une demande d'Etat civil et,
- **9%** pour des formalités administratives et élections

20,5% des répondants viennent pour une réservation ou effectuer une inscription au service Puteaux Famille

10,5% pour le service Petite Enfance

6,5% pour le service Parking et stationnement

3% pour le service Education

2,5% pour le service Enfance et jeunesse

2% pour effectuer un règlement de prestation famille

L'objet de la visite

37% viennent réaliser une démarche administrative

18% se déplacent dans le cadre d'un rendez-vous planifié

18% viennent effectuer une demande d'information

15% viennent effectuer une demande d'inscription

10% viennent réaliser le paiement d'une prestation

2% viennent pour effectuer une demande de rendez-vous

Principaux modes de contact utilisés par les répondants

46 % près de la majorité des sondés optent pour venir en mairie directement

27 % appellent le standard de la mairie

26% consultent le site Internet de la Ville

1% écrivent un courrier

Mode de contact

23,5% des usagers viennent en mairie pour effectuer leurs démarches,

40,2% préfèrent contacter la mairie par téléphone,

33,7% utilisent le site Internet de la Ville*

2,6% envoient un courrier.

* Le site internet de la ville

95,8% des usagers consultant le site de la ville sont satisfaits du site internet

91,2% de l'ergonomie du site

93,8% de la clarté du contenu

93,9% de la fiabilité de l'information

Les locaux

94,7% des usagers ayant répondu au questionnaire sont satisfaits des accès à l'hôtel de ville qu'ils considèrent adaptés pour les personnes à mobilité réduite et/ ou accompagnées d'enfants.

96% sont satisfaits de la confidentialité au niveau de la banque d'accueil du hall administratif.

Les horaires

92,6%, 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 :

98,6% de satisfaction exprimée pour l'écoute, l'amabilité et la courtoisie des agents.

L'espace d'attente

98,9% des usagers jugent le confort, l'aménagement des espaces d'attente, la propreté, l'orientation et le rangement dans les locaux satisfaisant.

95,6% des sondés sont satisfaits des services associés (espace enfants, distributeur d'histoires courtes, photocopieur, ...).

L'accueil téléphonique

95% des répondants sont satisfaits de la rapidité du décroché téléphonique

96,9% des répondants sont satisfaits de l'écoute, de l'amabilité et de la courtoisie des agents

94,5% des répondants sont satisfaits de la réponse qu'ils considèrent claire et rapide apportée à leur demande

94,3% des répondants sont satisfaits du transfert vers le service souhaité

L'accueil principal

98,9% Identification des agents d'accueil

97,9% Disponibilité des agents d'accueil

98,6% L'écoute, l'amabilité et la courtoisie des agents d'accueil

98,6% La qualité de l'orientation vers le guichet ou un autre service

L'accueil guichet

94,6% des usagers sont satisfaits du temps d'attente

98,4% des répondants sont satisfaits de l'écoute, de l'amabilité et de la courtoisie des agents

98,6% des répondants sont satisfaits de la compréhension de leur demande

98% des répondants sont satisfaits de la qualité de la réponse apportée

99,7% des répondants sont satisfaits de l'aide apportée à compléter un formulaire

97,6% des répondants sont satisfaits de la qualité du suivi de leur dossier

Il est à noter que la Direction Citoyenneté, certifiée Qualiville, obtient des taux de satisfaction plus élevés que les autres services visités de la mairie et supérieur à l'année 2017 avec :

99% des usagers du service Citoyenneté sont satisfaits de la qualité de la réponse apportée contre **97%** en 2017

98,5% d'usagers sont satisfaits de l'écoute, l'amabilité et la courtoisie contre **94%** en 2017

Satisfaction globale

99,6% des usagers sortent satisfaits de leur visite à l'Hôtel de ville

Conclusions

Les résultats de l'enquête 2018 sont motivants pour les équipes qui œuvrent constamment à l'amélioration du service rendu à la population. L'enquête reste un baromètre nécessaire à la poursuite de notre objectif de performance et de maintien du niveau de qualité exigé par le référentiel.