

Résultats de l'enquête de satisfaction auprès des usagers (du 16 au 28 juin 2014)

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.

La consultation de la population par le biais d'enquêtes de satisfaction permet de recueillir, évaluer et analyser la perception et les commentaires des usagers 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 16 au 28 juin 2014, une enquête de satisfaction a été proposée aux utilisateurs des services du hall administratif.

276 sondés ont renseigné le questionnaire.

Après un dépouillement minutieux, la Ville publie sur 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.

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 92,5 et 99,5 %. 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

94 % de Putéoliens,
70 % de femmes,
56 % entre 25 et 45 ans,
28 % entre 45 et 65 ans,
9 % de 65 ans et +,
7 % entre 15 et 25 ans.

34 % des visites concernent le dépôt ou le retrait d'un dossier,
31 % une demande de renseignements,
23 % le suivi d'un dossier,
9 % des sondés sont présents dans le cadre d'un rendez-vous,
5 % effectuent une demande de rendez-vous.

64,5 % des sondés lisent le Puteaux infos pour se tenir informés sur la Ville, **50,5 %** consultent le site Internet de la Ville,
22 % préfèrent se déplacer en mairie,
21 % utilisent les affichages.

55 % des usagers viennent en mairie pour effectuer leurs démarches,
44 % préfèrent contacter la mairie par téléphone,
30,5 % utilisent le site Internet de la Ville
10 % envoient un courrier (le choix multiple a été fréquent pour cette question).

> L'accueil dans les locaux

92,5 % des usagers ayant répondu au questionnaire considèrent que les accès à l'Hôtel de ville sont adaptés aux personnes à mobilité réduite et/ ou accompagnées d'enfants.

92,5 % jugent la signalétique vers le hall administratif efficace.

97 % sont satisfaits de la confidentialité 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

98,5 %, 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 du taux de satisfaction le plus important, c'est l'un des points forts de cette enquête.

99,6 % de satisfaction exprimée pour la courtoisie et **99 %** pour l'efficacité des agents.

> Attente

99 % des usagers jugent les espaces d'attente satisfaisants ou très satisfaisants.

96 % des usagers sont satisfaits du temps d'attente.

> Prestations

93 % des sondés ont trouvé facilement le bureau pour effectuer leur démarche administrative.

99 % de satisfaction exprimée pour la courtoisie et l'efficacité des agents instructeurs.

97,5 % sont satisfaits de la confidentialité des lieux.

97 % des usagers repartent satisfaits de la mairie.

> Commentaires

Les résultats sont accompagnés de **16** commentaires :

10 d'entre eux portent sur les accès difficiles de l'Hôtel de ville et des bureaux.

1 remarque relève le besoin d'une extension d'horaire des services.

1 sondé souligne le caractère bruyant du hall administratif.

2 personnes relèvent un temps d'attente trop long.