

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES USAGERS DE L'ACCUEIL RESULTATS 2013

RAPPEL :

Le référentiel Qualiville indique que si l'enquête de satisfaction laisse apparaître un taux de satisfaction inférieur à 75 % à une question, (soit une insatisfaction supérieure à 25 %), alors un plan d'actions doit être mis en place.

DIFFUSION DU QUESTIONNAIRE :

du 21 octobre 2013 au 13 novembre 2013. Ce sont 360 questionnaires qui ont été diffusés auprès des usagers de l'accueil.

PROFIL DES PERSONNES AYANT REPONDU :

151 personnes ont répondu au questionnaire, soit un taux de réponse de 41,94 %.

Ce sont majoritairement des particuliers 91,39 %, majoritairement dans la tranche des 41 à 60 ans (33,11 %), et pour 68,21 % des Crestois. Ils viennent essentiellement chercher des documents administratifs et des informations.

Ce sont des personnes qui sont déjà venues à la mairie.

OBTENTION D'INFORMATIONS :

L'obtention d'informations par téléphone donne satisfaction (taux de satisfaction supérieur à 75 % pour 5 questions sur 7) / 48 personnes concernées.

Un point est inférieur au taux de satisfaction attendu. Il s'agit du contact par le service instructeur concerné. Ce service est en baisse constante depuis 2011 (100 %, 78,26 % en 2012, 68 % en 2013).

Action prévue : rappel aux différents services.

L'obtention d'informations par Internet donne satisfaction / 30 personnes concernées, satisfaction supérieure à 90 %.

ACCES :

tous les points sont satisfaisants (accueil accessible, repérable, horaires repérables, adaptés) taux supérieurs à 95 %.

ACCUEIL

- les locaux :

globalement, les locaux de l'accueil donnent satisfaction.

Toutefois, la confidentialité des lieux ne donne pas satisfaction. On est passé de 73,91 % en 2011 à 92,48 % en 2012 et 72,44 % en 2013, soit un taux inférieur au taux exigé par le référentiel.

En 2012 : un potelet demandant le respect d'une zone de confidentialité a été installé

En 2013 : des tablettes ont été installées pour mieux canaliser les usagers

Un bureau à l'écart peut être utilisé en cas de demande d'accueil en confidentialité formulée par l'utilisateur.

- le personnel :

l'ensemble des points sont satisfaisants et supérieurs à 95 %.

ESPACE D'INFORMATIONS :

adapté aux attentes et les informations sont actualisées.

L'ETAT CIVIL :

le service donne satisfaction aux usagers.

Les questions concernant l'obtention d'une aide pour remplir le formulaire et l'information sur l'avancement du dossier ne sont pas pertinentes et seront supprimées.

PASSEPORTS BIOMETRIQUES :

Le respect des délais, le respect du RDV, l'horaire de RDV proposé donnent un taux de satisfaction supérieurs à 94 %.

L'information sur l'avancement du dossier n'est pas une question pertinente car les délais sont fixés à trois semaines et pas de contact avec le demandeurs dans ce laps de temps.

APPRECIATION GENERALE : approche les 100 % de satisfaction.

très satisfaits : 41,72 %

satisfaits : 53,64 %

insatisfaits : 1,32 %

NSP : 0 %

ACTIONS A ENVISAGER :

1) - Action prévue : mise en place d'une affiche d'informant l'utilisateur qu'il peut demander à être reçu confidentiellement.

2) - Questionnaire enquête 2014 à modifier.

SUGGESTIONS A RETENIR :

Places de parking réservées pour les usagers de la mairie
un parking à vélos à l'entrée de la mairie côté rue