

# Enquête de Satisfaction auprès des usagers de l'accueil

"A votre **écoute** pour progresser", Les résultats 2011.



## ENQUÊTE DE SATISFACTION RÉALISÉE

Du 10/09/2012 au 28/09/2012

AUPRES DES USAGERS DU SERVICE DE L'ACCUEIL DE LA MAIRIE

« À VOTRE *ECOUTE POUR PROGRESSER* »

# Enquête de Satisfaction auprès des usagers de l'accueil

"A votre écoute pour progresser", Les résultats 2012.

## I – Qui êtes-vous ?

Du 10/09/12 au 28/09/12

1 – Identification de la personne					
	Particulier	Professionnel	Représentant d'une Association	Autre	total
Nombre	162	4	5	1	172
Pourcentage	94,19%	2,33%	2,91%	0,58%	100,00%
Age					
	Moins de 25 ans	25 à 40 ans	41 à 60 ans	61ans ou plus	total
Nombre	18	49	68	37	172
Pourcentage	10,47%	28,49%	39,53%	21,51%	100,00%
Lieu d'habitation					
	Crest	Hors de Crest	total		
Nombre	108	64	172		
Pourcentage	62,79%	37,21%	100,00%		

2 – La raison de votre venue à la Mairie						
	Demande d'infos	Documents administratifs	Accéder autres services	Dysfonctionnement sur la commune	Autres raisons	total
Nombre	35	116	8	5	8	172
Pourcentage	20,35%	67,44%	4,65%	2,91%	4,65%	100,00%

3 – Première venue à la Mairie ?			
	Oui	Non	total
Nombre	27	145	172
Pourcentage	15,70%	84,30%	100,00%

## II – L'information

L'information par téléphone					
4. Obtention d'informations par téléphone	Oui	Non	total	Si « Non » passer à la question 12	
	63	109	172		
	Oui	Non	Ne se prononce pas	total	Pourc.
5. Coordonnées téléphoniques visibles	90	3	79	172	96,77
6. Ligne téléphonique Accessible	51	2	119	172	96,23
7. Présentation de la personne reçue	45	5	122	172	90,00
8. Réponse courtoise	55	1	116	172	98,21
9. Bien informé(e)	59	2	111	172	96,72
10. Demande comprise	62	1	109	172	98,41
11. Contact du service instructeur	36	10	126	172	78,26

Du 10/09/12 au 28/09/12

# Enquête de Satisfaction auprès des usagers de l'accueil

"A votre écoute pour progresser", Les résultats 2012.

L'information par internet					
12. Obtention d'informations par internet ?	Oui	Non	total	Si « Non » passer à la question 17	
		61	111		172
	Oui	Non	Ne se prononce pas	total	Pourc.
13. Coordonnées site internet visibles	59	3	110	172	95,16
14. Clarté du site	54	8	110	172	87,10
15. Obtention d'informations de votre recherche	50	9	113	172	84,75
16. Facilité de navigation, repère	43	7	122	172	86,00

## III – L'accès

L'accès					
	Oui	Non	Ne se prononce pas	total	Pourc.
17. Horaires de l'accueil accessibles	138	4	30	172	97,18
18. Horaires vous semblent-ils adaptés ?	142	5	25	172	96,60
19. Accueil facilement repérable	159	3	10	172	98,15
20. Horaire du Service recherché facilement repérable	122	5	45	172	96,06
21. facilité de localisation du service souhaité	143	4	25	172	97,28

## IV – L'accueil

Les locaux					
	Oui	Non	Ne se prononce pas	total	Pourc.
22. Locaux accessibles	145	2	25	172	98,64
23. Locaux adaptés pour personnes à mobilité réduite	138	4	30	172	97,18
24. Locaux bien aménagés	146	6	20	172	96,05
25. Confidentialité des entretiens satisfaisante ?	123	10	39	172	92,48

Le personnel					
	Oui	Non	Ne se prononce pas	total	Pourc.
26. Accueil courtois et disponible	169	1	2	172	99,41
27. Information simple et compréhensible	165	3	4	172	98,21
28. Bonne orientation	158	0	14	172	100,00
29. Attente raisonnable	167	0	5	172	100,00

# Enquête de Satisfaction auprès des usagers de l'accueil

"A votre **écoute** pour progresser", Les résultats 2012.

30. Bonnes conditions d'attente	139	3	30	172	97,89
---------------------------------	-----	---	----	-----	-------

## V – L'espace d'information (Affichage, présentoirs,...)

L'espace d'information					
	Oui	Non	Ne se prononce pas	total	Pourc.
31. Cet espace est adapté a vos attentes	98	9	65	172	91,59
32. Les informations présentes étaient d'actualité	98	7	67	172	93,33

## VI – Etat-civil

État Civil					
	Oui	Non	Ne se prononce pas	total	Pourc.
33. Les documents sont délivrés dans les délais	88	5	79	172	94,62
34. Bonne information sur les justificatifs à votre démarche	133	4	35	172	97,08
35. Obtention d'aide pour remplir formulaire	90	22	60	172	80,36
36. Information sur avancement du dossier	64	10	98	172	86,49

# Enquête de Satisfaction auprès des usagers de l'accueil

"A votre **écoute** pour progresser", Les résultats 2012.

37. Avez-vous fait établir un passeport biométrique ?	Oui	Non	total	Si « Non » passer à la question 46	
	62	110	172		
	36,05%	63,95%	100,00%		
	Oui	Non	Ne se prononce pas	total	Pourc.
38. L'horaire de rendez-vous vous a-t-il convenu ?	52	4	116	172	92,86
39. Le RDV fixé pour votre passeport a-t-il été respecté ?	54	1	117	172	98,18
40. Le délai annoncé a-t-il été respecté ?	31	2	139	172	93,94
41. Avez-vous été informé de l'avancement du dossier	31	4	137	172	88,57

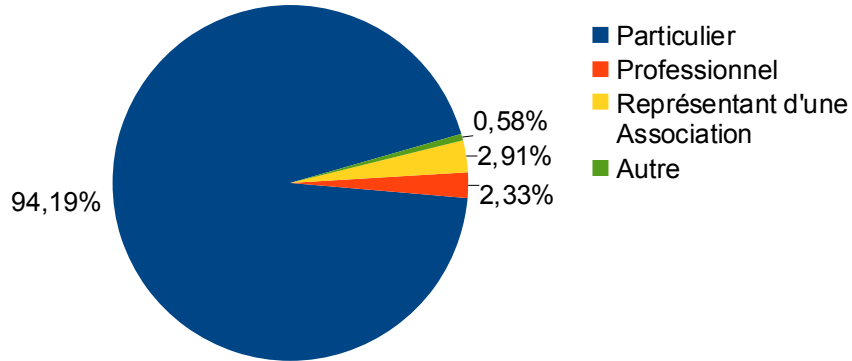
42. Globalement, diriez-vous que les services de la mairie sont :						
	Très Satisfaisants	Satisfaisants	Peu satisfaisants	Pas du tout satisfaisants	Ne se prononce pas	Total
Nombre	80	90	1	1	9	172
Pourcentage	46,51%	52,33%	0,58%	0,58%	5,23%	100,00%
	98,84%			100,00%		

Enquête réalisée auprès de : **350** questionnaires distribués **172** **49,14%**

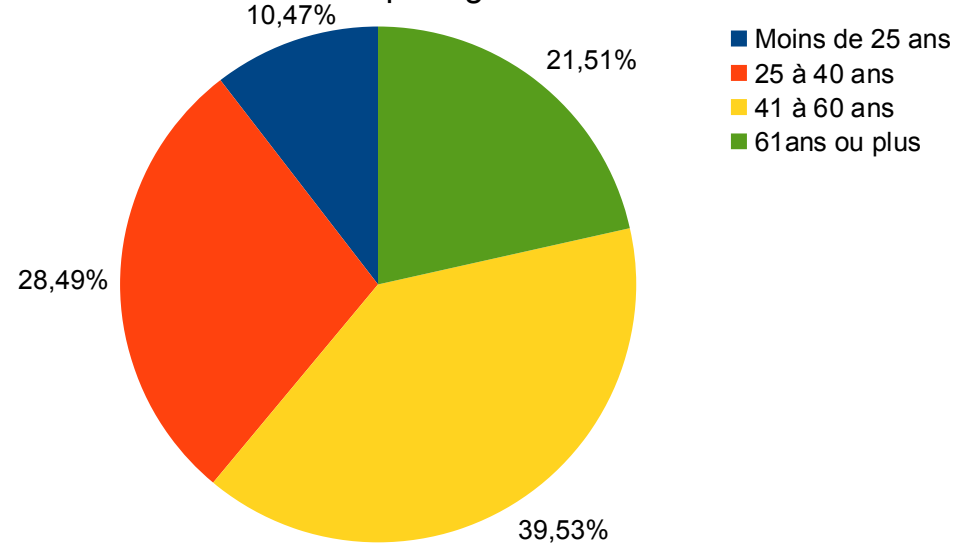
# Enquête de Satisfaction auprès des usagers de l'accueil

"A votre écoute pour progresser", Les résultats 2012.

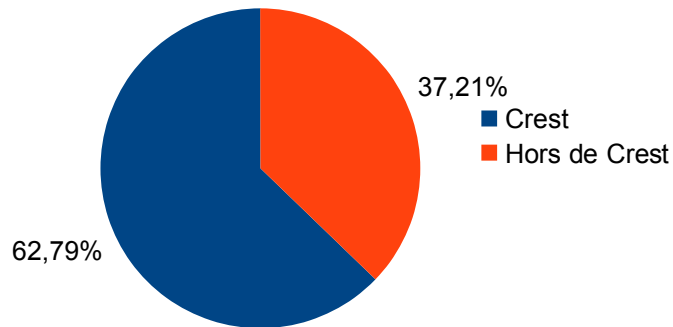
## Identification de la personne



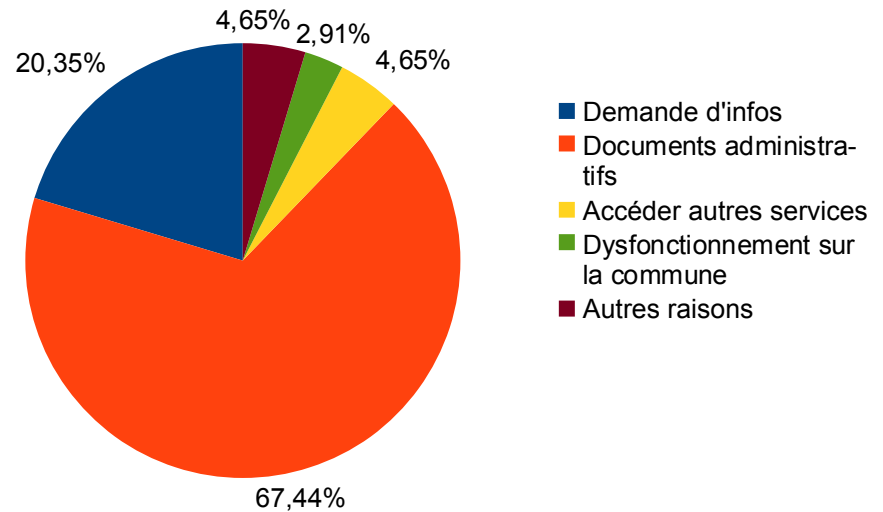
## Identification par âge



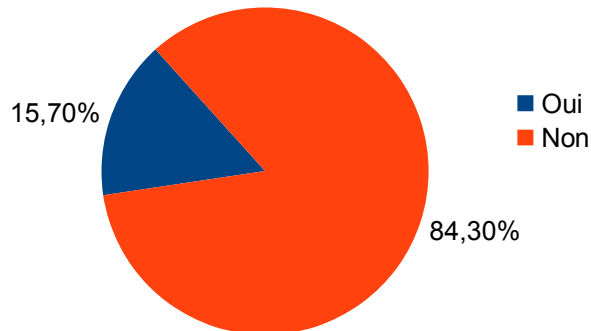
## Identification par lieu d'habitation



## Raison de venue en Mairie



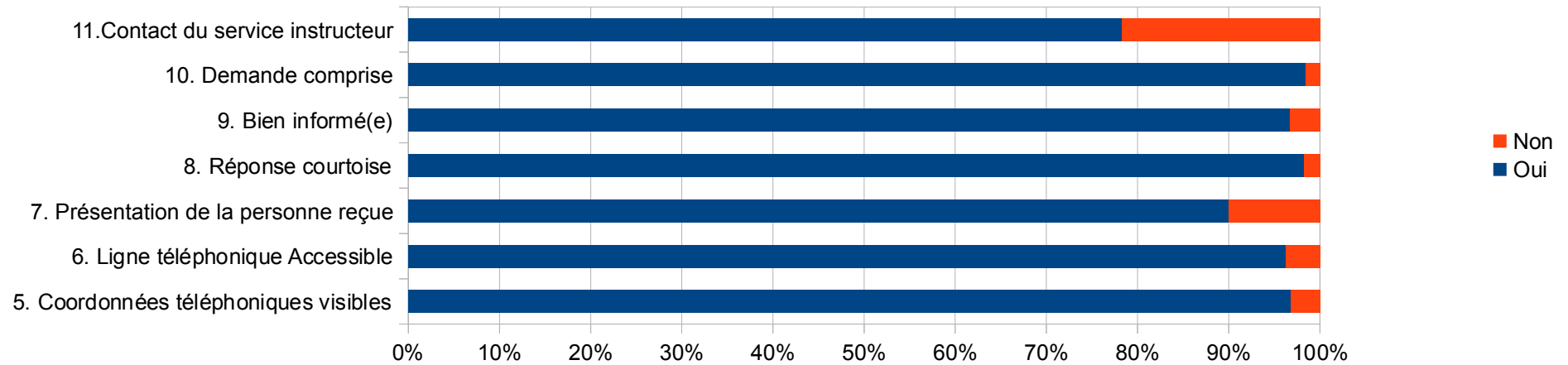
## Première venue en Mairie



# Enquête de Satisfaction auprès des usagers de l'accueil

"A votre écoute pour progresser", Les résultats 2012.

## Informations par Téléphone

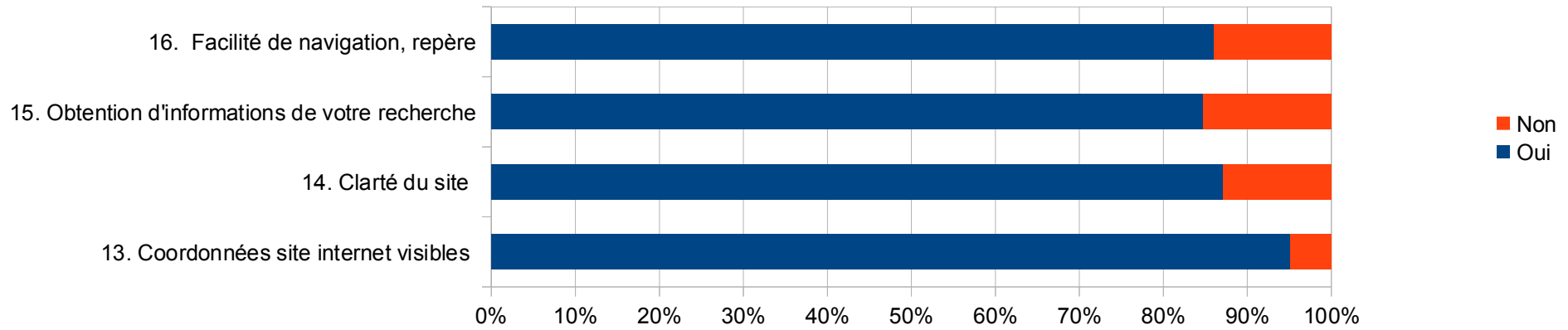


**7/7** taux de satisfaction supérieur à 75 %

# Enquête de Satisfaction auprès des usagers de l'accueil

"A votre écoute pour progresser", Les résultats 2012.

## Informations par Internet



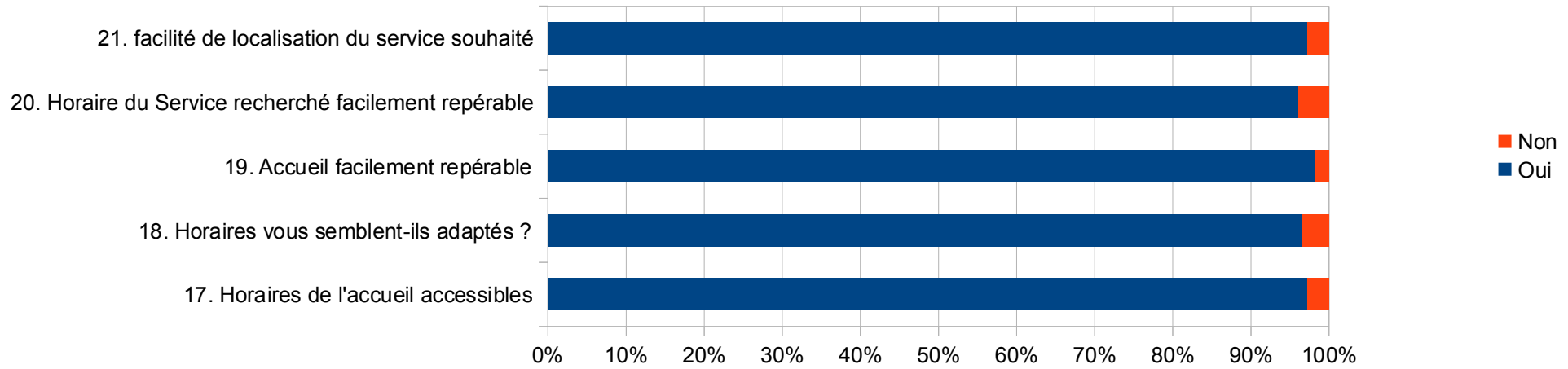
**4/4** taux de satisfaction supérieur à 75 %



# Enquête de Satisfaction auprès des usagers de l'accueil

"A votre écoute pour progresser", Les résultats 2012.

## Accès

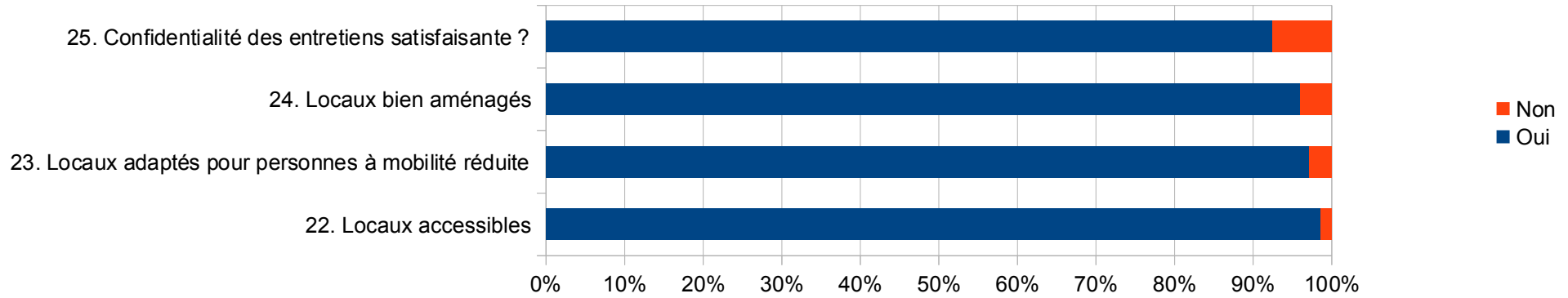


**5/5** taux de satisfaction supérieur à 75 %

# Enquête de Satisfaction auprès des usagers de l'accueil

"A votre écoute pour progresser", Les résultats 2012.

## L'accueil - Les Locaux

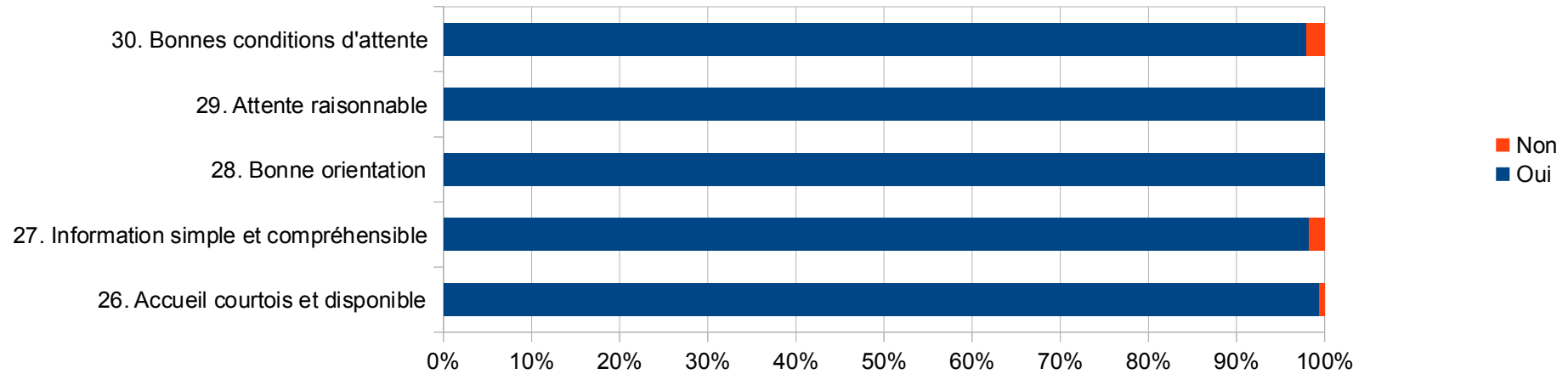


**4/4** taux de satisfaction supérieur à 75 %

# Enquête de Satisfaction auprès des usagers de l'accueil

"A votre écoute pour progresser", Les résultats 2012.

## L'accueil - Le personnel

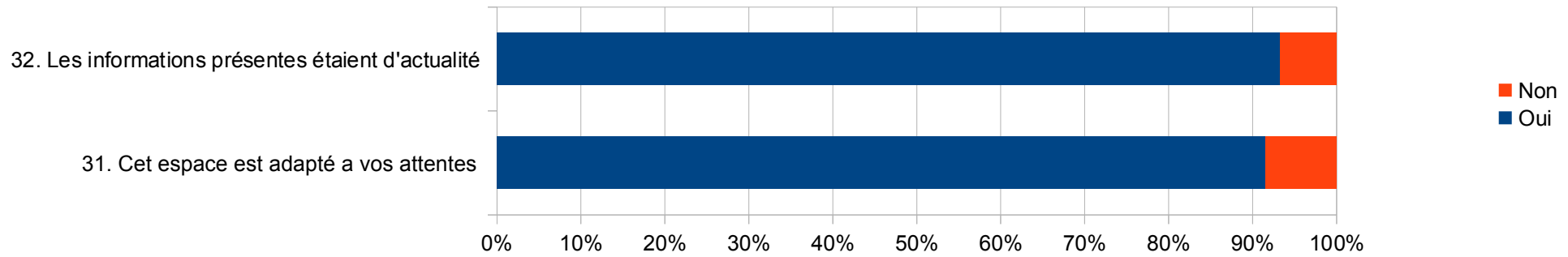


**5/5** taux de satisfaction supérieur à 75 %

# Enquête de Satisfaction auprès des usagers de l'accueil

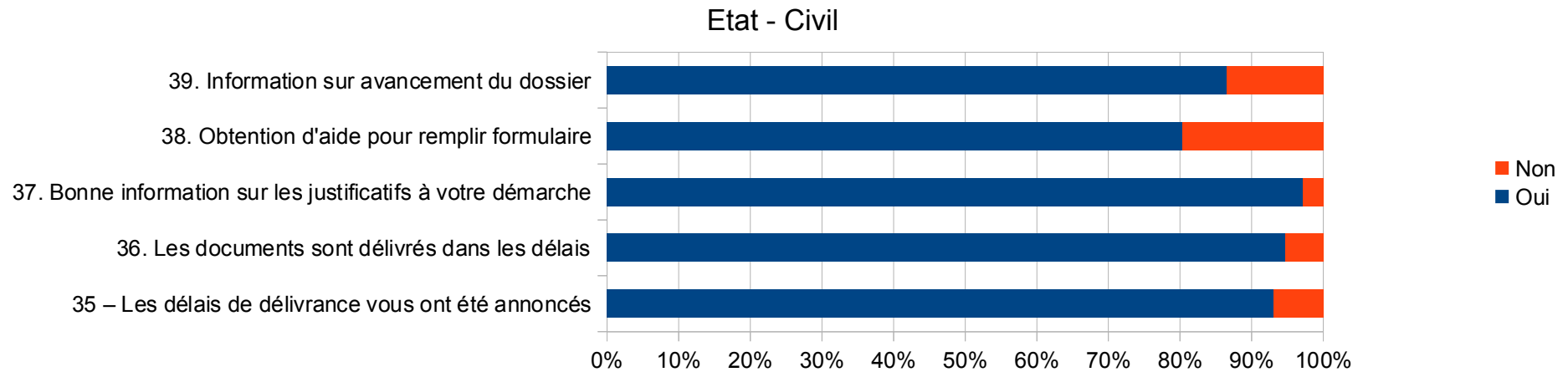
"A votre écoute pour progresser", Les résultats 2012.

## L'espace d'information



# Enquête de Satisfaction auprès des usagers de l'accueil

"A votre écoute pour progresser", Les résultats 2012.



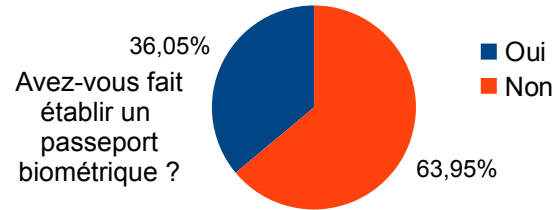
**5/5** taux de satisfaction supérieur à 75 %

Etat-Civil - Passeport biométrique

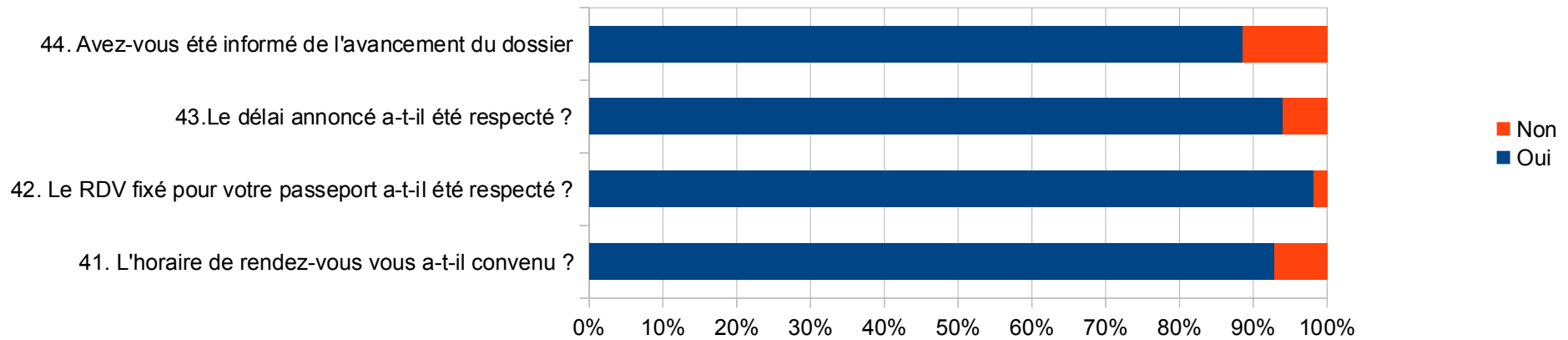
40.

# Enquête de Satisfaction auprès des usagers de l'accueil

"A votre écoute pour progresser", Les résultats 2012.



## Etat-Civil - Passeport biométrique



# Enquête de Satisfaction auprès des usagers de l'accueil

"A votre écoute pour progresser", Les résultats 2012.

## Satisfaction globale des services de la Mairie

