



RESULTATS 2020 DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION USAGERS





MODALITÉS DE L'ENQUETE

L'échantillonnage de l'enquête annuelle réalisée du 7 septembre au 10 octobre 2020 auprès de 306 usagers est réparti de la façon suivante :

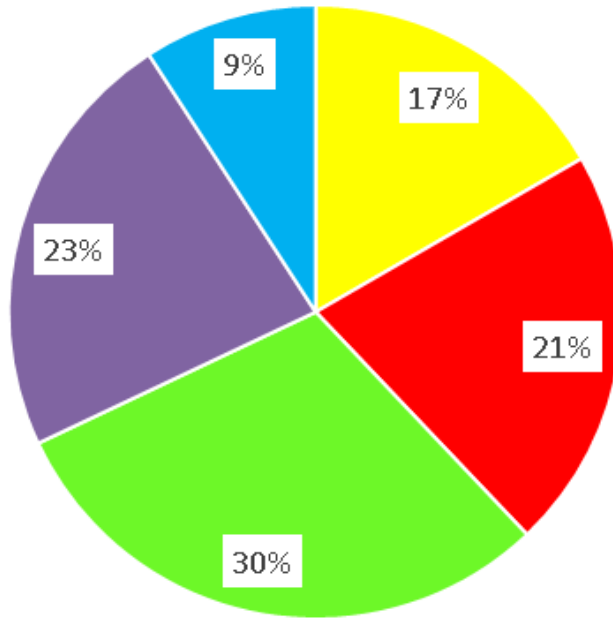
- ⇒ 238 répondants pour l'hôtel administratif (dont 45 pour l'accueil général et 177 pour les services titres d'identité/élection)**
- ⇒ 55 répondants pour le relais petite enfance**
- ⇒ 13 répondants pour le service conservation des cimetières**

A noter : Pour le service conservation des cimetières, l'échantillonnage trop faible ne permet pas une exploitation spécifique mais a fait l'objet d'une prise en compte dans l'exploitation globale et d'une adaptation des modalités d'enquête. Cette enquête est désormais réalisée en continu sous forme de rappel des usagers ayant contacté le service pour des formalités administratives (demande d'autorisation de travaux, renouvellement de concession) de façon à recueillir en continu leur satisfaction.



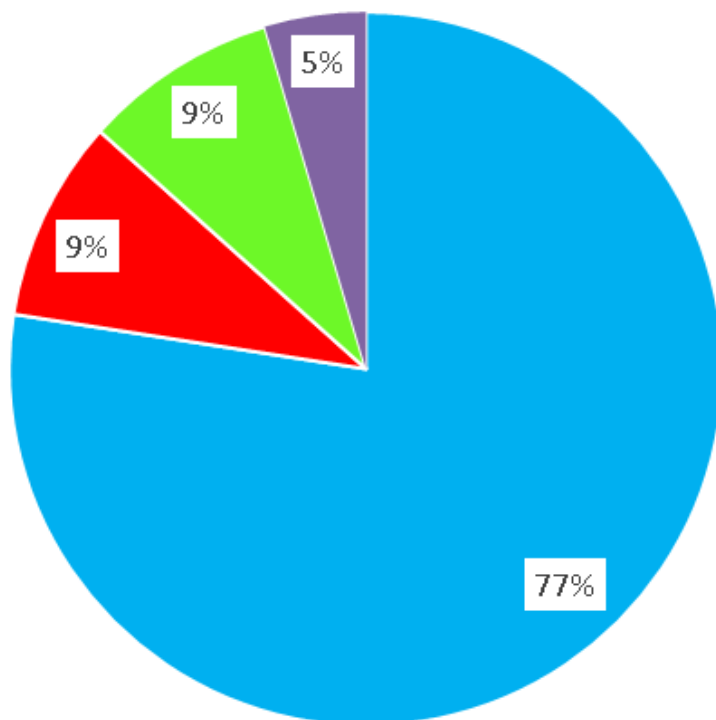
TYPOLOGIE DES REpondANTS

57,80% femmes et 42,20 des hommes



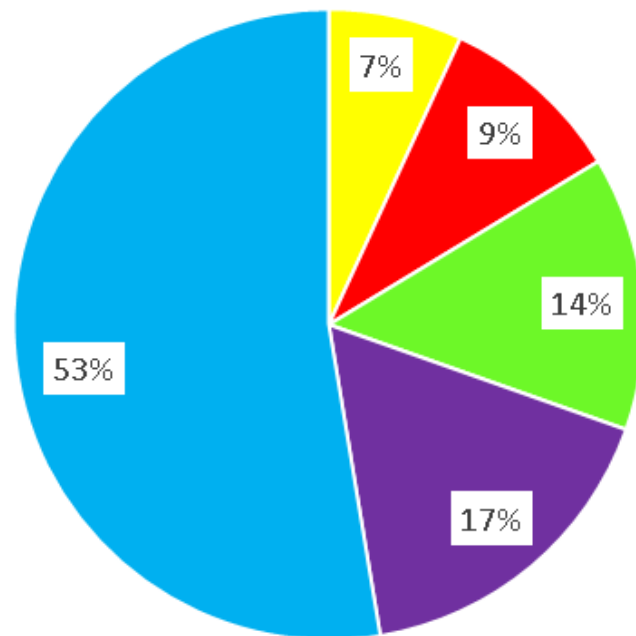
- 18-25 ans
- 26-34 ans
- 35-49 ans
- 50-64 ans
- Plus de 65 ans

TYPOLOGIE DES REpondANTS



- Niort
- Niort Agglomération
- Commune du département
- Autres départements

TYPOLOGIE DES REpondANTS



■ Etudiant

■ Indépendant (profession libérale, commerçant, artisan...)

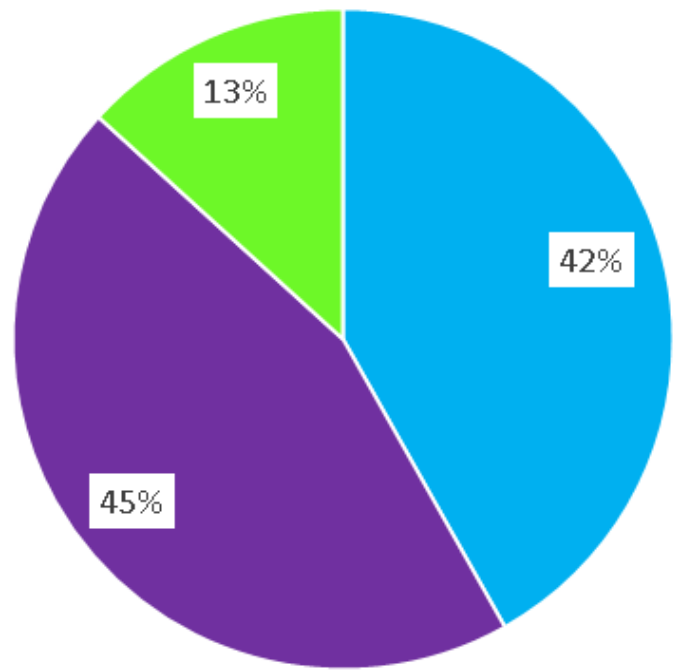
■ Retraité

■ Sans activité

■ Salarié du public ou du privé



TYPOLOGIE DES REpondANTS



- La 1ère fois
- 2 à 5 fois par an
- Plus de 5 fois par an



LA SATISFACTION TOUS SITES/SERVICES CONFONDUS



TOUS SITES - ACCUEIL PHYSIQUE

	Tous sites	Accueil Hôtel Adm.	Titres d'identité/ élection	Relais Petite enfance
Accueil physique				
L'accessibilité	96,57	96,95	98,96	95,24
La signalétique	93,21	92,00	92,31	100,00
Les horaires d'ouverture	98,28	97,85	98,87	100,00
Les délais de rendez-vous	89,72	87,12	88,57	97,92
La confidentialité	97,98	97,40	98,69	100,00
Le confort	98,97	99,15	100,00	98,15
Les informations transmises	97,90	97,37	97,71	100,00
La courtoisie du personnel	98,98	98,72	98,87	100,00
Les mesures COVID 19	99,31	99,57	100,00	98,00
La discrétion du personnel	99,64	99,55	99,41	100,00



TOUS SERVICES - ACCUEIL TELEPHONIQUE

	Tous sites	Accueil Hôtel Adm.	Titres d'identité/ élection	Relais Petite enfance
Accueil téléphonique				
L'attente avant d'obtenir votre interlocuteur	93,14	91,89	92,68	96,15
La courtoisie du personnel	98,29	99,10	98,78	98,08
La qualité et la fiabilité des informations transmises	94,83	93,64	93,90	98,08



TOUS SERVICES - SITE INTERNET DE LA VILLE

	Tous sites	Accueil Hôtel Adm.	Titres d'identité/ élection	Relais Petite enfance
Site internet				
La facilité d'accès aux informations souhaitées	86,21	87,29	90,82	80,00
La fiabilité des informations transmises	95,00	93,86	94,85	100,00
Les services à distance proposés (téléservices)	90,76	88,78	89,53	100,00



TOUS SERVICES - SATISFACTION AU REGARD DES PRESTATIONS

	Tous sites	Accueil Hôtel Adm.	Titres d'identité/ élection	Relais Petite enfance
Les prestations				
L'attente avant d'être pris en charge	97,26	97,03	97,18	97,96
Les informations préalables	95,96	95,35	95,68	98,00
L'aide et les explications fournies	98,15	98,17	98,81	97,83
Suivi de votre demande au cours de son traitement	92,59	95,00	96,30	84,62
Délais de traitement de votre demande	85,19	85,00	81,48	84,62
Fiabilité des actes/titres délivrés par le service	96,00	97,37	96,30	90,91



TOUS SERVICES - SATISFACTION GLOBALE

	Tous sites	Accueil Hôtel Adm.	Titres d'identité/ élection	Relais Petite enfance
Satisfaction globale				
Satisfaction globale au regard de l'accueil réservé	8,89	8,78	8,86	9,36
Satisfaction globale au regard de la prestation réalisée	9,01	8,97	9,05	9,18



LES SUGGESTIONS D'AMÉLIORATION

Verbatims exprimés par les usagers lors de ces enquêtes :

- *Chaises palme signalétique*
- *Signalétique à améliorer pour urbanisme*
- *Regarde qui bouge*
- *La signalétique du service et la discrétion lorsqu'on donne des infos personnels extérieure adresse , numéro de téléphone*
- *Délai trop long cni pr prise de rdv vs*
- *Rdv vs long pr cni*
- *Manques informations sur internet*
- *Attente par rapport au rendez vs*
- *Attente délais un peu long*
- *Délai très long pr dépôt du dossiers et pep par contre retrait génial*



LES SUGGESTIONS D'AMÉLIORATION

- *Faire un rappel de rdv par sms, pour l'usager et la collectivite*
- *Emplacement parking pr pompes funèbres avec fourgon avoir placé spécifique*
- *Problème de pc ce matin pas de connections. delais trop long pour prise de rendez vs pr dépôt psp et pr le recuperer*
- *Rajouter panneau pour Mairie administrative Au niveau des titres environnement sombre, pas aéré.*
- *Signalétique peu visible*
- *Délai trop long pour dépôt de dossier cni 3 semaines*
- *Tout se fait par internet et pas forcément maîtriser de tous et fastidieux*
- *Préciser dans quel bâtiment se trouve l'administratif*
- *Pas tjs l'information identiques suivant les personnes pour renouveler la chi donc revenir*
- *Mieux indiquer l'entre du peristyle*
- *Délai longs pour étude dossier*
- *Difficile d'avoir le service cni*



LES SUGGESTIONS D'AMÉLIORATION

- *Redirection vers site internet trop rapidement*
- *Durée de validité du timbre av covid plus compliquer*
- *Il faut prendre 2 rdv pour une pièce d'identité c'est trop*
- *Délais de récupération de la cni plus long qu'annoncé*
- *Ne pas hésiter à renvoyer sur le service compétent ou dire franchement que l'on n'a pas la réponse*
- *Que le personnel donne les informations (j'ai donné une fiche réclamation papier)*
- *Service prise de rdv pas de confirmation de prise de rdv difficulté d'avoir un interlocuteur pour prendre un rdv pour un titre d'identité*
- *Attente assez longue pour un rdv aux titres d'identité*
- *Mauvaise écoute à l'accueil donc mauvais conseil*



LES SUGGESTIONS D'AMÉLIORATION RELAIS PETITE ENFANCE

- *Mettre en place d'un 2ème relais et manque de places pour les inscriptions aux relais ateliers*
- *Il manquera un panneau pour les piétons qui arrivent côté chapiteau*
- *Un deuxième relais à l'opposé du premier*
- *Mettre une signalétique en amont*
- *Local plus accessible pr les poussettes, possibilité d'avoir plus d'ateliers*
- *Avoir plus de places des crèches*
- *Ne se prononce pas sur accueil physique car n'est jamais venu ds les locaux*



LA SATISFACTION PAR SERVICE/BATIMENT



HOTEL ADMINISTRATIF – ACCUEIL PHYSIQUE

questionnaires sur la période et tous sites confondus	TS - Nbr	TS - %	S - Nbr	S - %	Taux de Satisfaction	I - Nbr	I - %	TI - Nbr	Taux d'insatisfaction	TI - %	Total exprimé	Pas de réponse
Accueil physique												
L'accessibilité	45	34,35	82	62,60	96,95	1	0,76	3	3,05	2,29	131	107
La signalétique	80	35,56	127	56,44	92,00	14	6,22	4	8,00	1,78	225	13
Les horaires d'ouverture	76	32,62	152	65,24	97,85	5	2,15	0	2,15	0,00	233	5
Les délais de rendez-vous	42	25,77	100	61,35	87,12	18	11,04	3	12,88	1,84	163	75
La confidentialité	67	34,90	120	62,50	97,40	4	2,08	1	2,60	0,52	192	46
Le confort	83	35,47	149	63,68	99,15	2	0,85	0	0,85	0,00	234	4
Les informations transmises	87	38,16	135	59,21	97,37	6	2,63	0	2,63	0,00	228	10
La courtoisie du personnel	132	56,41	99	42,31	98,72	2	0,85	1	1,28	0,43	234	4
Les mesures mises en place dans le cadre de la crise sanitaire	119	50,64	115	48,94	99,57	1	0,43	0	0,43	0,00	235	3



HOTEL ADMINISTRATIF – ACCUEIL TELEPHONIQUE

	TS - Nbr	TS - %	S - Nbr	S - %	Taux de Satisfaction	I - Nbr	I - %	T1 - Nbr	Taux d'insatisfaction	T1 - %	Total exprimé
Accueil téléphonique (avez-vous déjà téléphoné préalablement)?	Non	127	%	53,36			111	%	46,64		238
L'attente avant d'obtenir votre interlocuteur	36	32,43	66	59,46	91,89	7	6,31	2	8,11	1,80	111
La courtoisie du personnel	55	49,55	55	49,55	99,10	1	0,90	0	0,90	0,00	111
La qualité et la fiabilité des informations transmises	46	41,82	57	51,82	93,64	7	6,36	0	6,36	0,00	110



HOTEL ADMINISTRATIF – SITE INTERNET

	TS - Nbr	TS - %	S - Nbr	S - %	Taux de Satisfaction	I - Nbr	I - %	TI - Nbr	Taux d'insatisfaction	TI - %	Total exprimé
Site internet (avez-vous déjà utilisé le site internet pour les prestations de la Ville ?)	Non	118	%	49,58		Oui	120	%	50,42		238
La facilité d'accès aux informations souhaitées	30	25,42	73	61,86	87,29	15	12,71	0	12,71	0,00	118
La fiabilité des informations transmises	35	30,70	72	63,16	93,86	7	6,14	0	6,14	0,00	114
Les services à distance proposés (téléservices)	34	34,69	53	54,08	88,78	9	9,18	2	11,22	2,04	98



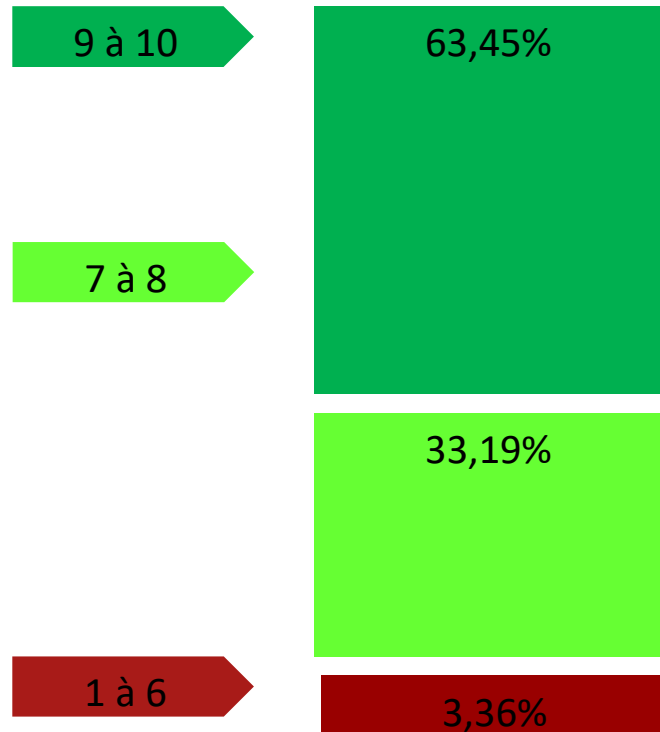
HOTEL ADMINISTRATIF - LES PRESTATIONS

	TS - Nbr	TS - %	S - Nbr	S - %	Taux de Satisfaction	I - Nbr	I - %	TI - Nbr	Taux d'insatisfaction	TI - %	Total exprimé
L'attente avant d'être pris en charge	137	58,05	92	38,98	97,03	4	1,69	3	2,97	1,27	236
Les informations préalables	109	50,70	96	44,65	95,35	9	4,19	1	4,65	0,47	215
L'aide et les explications fournies	118	53,88	97	44,29	98,17	4	1,83	0	1,83	0,00	219
Prestation (Avez-vous déjà réalisé des démarches auprès de ce service ?)	Non	195	%	81,93		Oui	43	%	18,07		238
Suivi de votre demande au cours de son traitement	14	35,00	24	60,00	95,00	2	5,00	0	5,00	0,00	40
Délais de traitement de votre demande	8	20,00	26	65,00	85,00	5	12,50	1	15,00	2,50	40
Fiabilité des actes/titres délivrés par le service	13	34,21	24	63,16	97,37	1	2,63	0	2,63	0,00	38

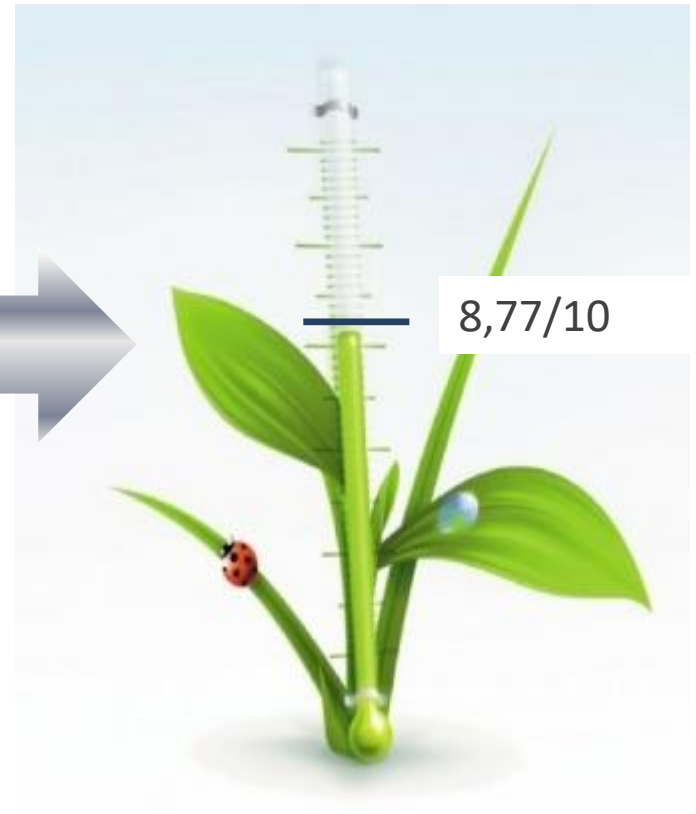
LA SATISFACTION GLOBALE POUR L'ACCUEIL- BATIMENT ADMINISTRATIF (ACCUEIL, TITRES D'IDENTITE, ELECTIONS)

ENQUETE USAGERS 2020

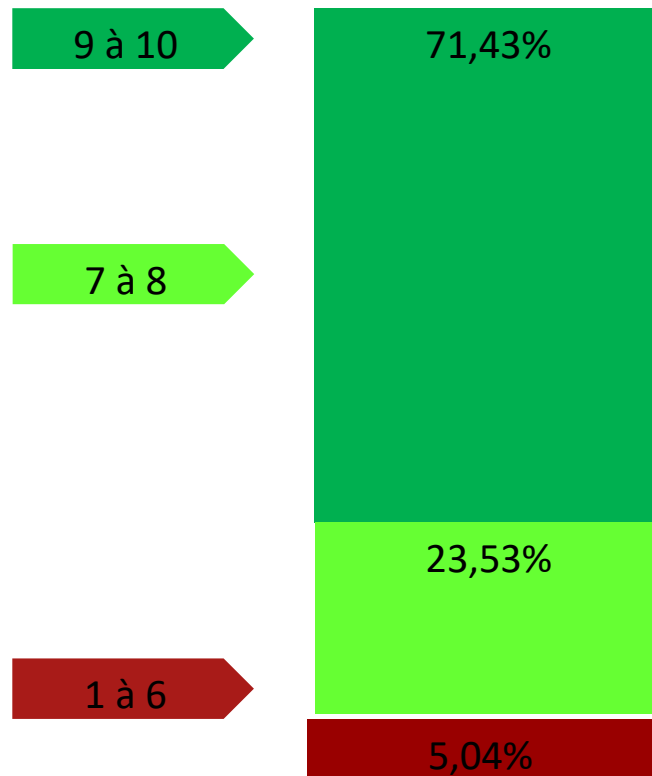
(SUR UNE ÉCHELLE DE 1 À 10)



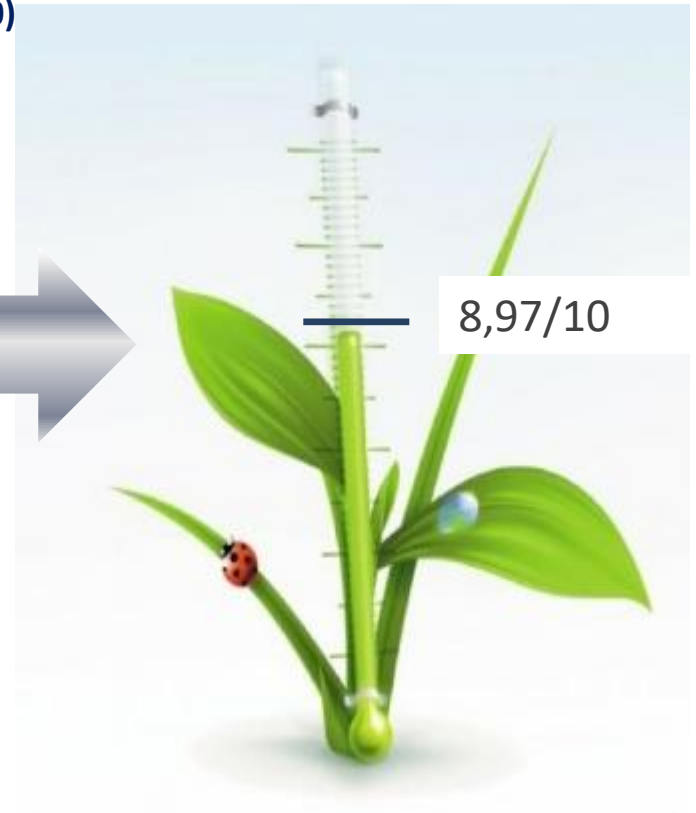
Moyenne



LA SATISFACTION GLOBALE POUR LES PRESTATIONS – BATIMENT ADMINISTRATIF (ACCUEIL, TITRES D'IDENTITE, ELECTIONS) ENQUETE USAGERS 2020 (SUR UNE ÉCHELLE DE 1 À 10)



Moyenne





LE RELAIS PETITE ENFANCE – ACCUEIL PHYSIQUE

questionnaires sur la période et tous sites confondus	TS - Nbr	TS - %	S - Nbr	S - %	Taux de Satisfaction	I - Nbr	I - %	TI - Nbr	Taux d'insatisfaction	TI - %	Total exprimé
Accueil physique											
L'accessibilité	20	47,62	20	47,62	95,24	2	4,76	0	4,76	0,00	42
La signalétique	22	42,31	30	57,69	100,00	0	0,00	0	0,00	0,00	52
Les horaires d'ouverture	24	46,15	28	53,85	100,00	0	0,00	0	0,00	0,00	52
Les délais de rendez-vous	27	56,25	20	41,67	97,92	1	2,08	0	2,08	0,00	48
La confidentialité	32	65,31	17	34,69	100,00	0	0,00	0	0,00	0,00	49
Le confort	34	62,96	19	35,19	98,15	1	1,85	0	1,85	0,00	54
Les informations transmises	31	58,49	22	41,51	100,00	0	0,00	0	0,00	0,00	53
La courtoisie du personnel	39	73,58	14	26,42	100,00	0	0,00	0	0,00	0,00	53
Les mesures mises en place dans le cadre de la crise sanitaire	35	70,00	14	28,00	98,00	1	2,00	0	2,00	0,00	50
La discrétion du personnel	36	67,92	17	32,08	100,00	0	0,00	0	0,00	0,00	53



LE RELAIS PETITE ENFANCE – ACCUEIL TELEPHONIQUE

TS - Nbr	TS - %	S - Nbr	S - %	Taux de Satisfaction	I - Nbr	I - %	TI - Nbr	Taux d'insatisfaction	TI - %	Total exprimé
----------	--------	---------	-------	----------------------	---------	-------	----------	-----------------------	--------	---------------

Accueil téléphonique (avez-vous déjà téléphoné préalablement)?	Non	3	%	5,45		Oui	52	%	94,55		55
L'attente avant d'obtenir votre interlocuteur	30	57,69	20	38,46	96,15	1	1,92	1	3,85	1,92	52
La courtoisie du personnel	42	80,77	9	17,31	98,08	0	0,00	1	1,92	1,92	52
La qualité et la fiabilité des informations transmises	37	71,15	14	26,92	98,08	0	0,00	1	1,92	1,92	52



LE RELAIS PETITE ENFANCE – SITE INTERNET

	TS - Nbr	TS - %	S - Nbr	S - %	Taux de Satisfaction	I - Nbr	I - %	TI - Nbr	Taux d'insatisfaction	TI - %	Total exprimé
Site internet (avez-vous déjà utilisé le site internet pour les prestations de la Ville ?)	Non	30	%	54,55		Oui	25	%	45,45		55
La facilité d'accès aux informations souhaitées	6	24,00	14	56,00	80,00	5	20,00	0	20,00	0,00	25
La fiabilité des informations transmises	7	29,17	17	70,83	100,00	0	0,00	0	0,00	0,00	24
Les services à distance proposés (téléservices)	6	31,58	13	68,42	100,00	0	0,00	0	0,00	0,00	19



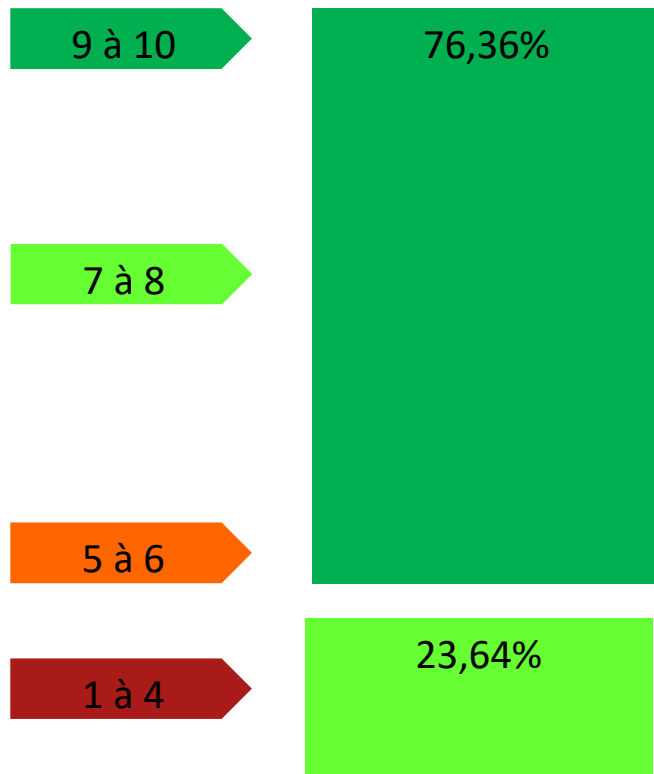
LE RELAIS PETITE ENFANCE – PRESTATIONS

	TS - Nbr	TS - %	S - Nbr	S - %	Taux de Satisfaction	I - Nbr	I - %	TI - Nbr	Taux d'insatisfaction	TI - %	Total exprimé
L'attente avant d'être pris en charge	30	61,22	18	36,73	97,96	0	0,00	1	2,04	2,04	49
Les informations préalables	24	48,00	25	50,00	98,00	0	0,00	1	2,00	2,00	50
L'aide et les explications fournies	22	47,83	23	50,00	97,83	0	0,00	1	2,17	2,17	46
Prestation (Avez-vous déjà réalisé des démarches auprès de ce service ?)	Non	40	%	72,73		Oui	15	%	27,27		55
Suivi de votre demande au cours de son traitement	7	53,85	4	30,77	84,62	1	7,69	1	15,38	7,69	13
Délais de traitement de votre demande	6	46,15	5	38,46	84,62	1	7,69	1	15,38	7,69	13
Fiabilité des actes/titres délivrés par le service	6	54,55	4	36,36	90,91	1	9,09	0	9,09	0,00	11

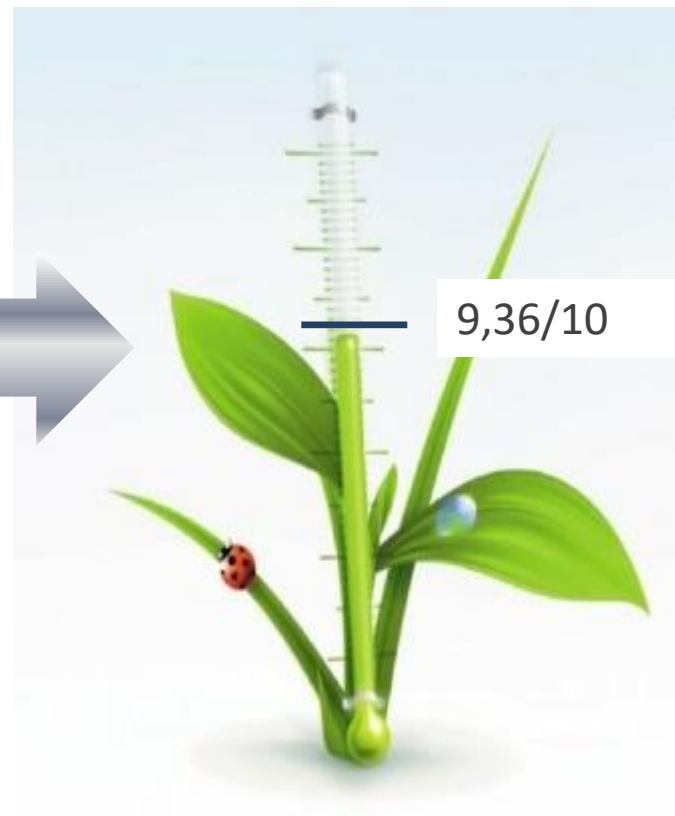
LA SATISFACTION GLOBALE POUR L'ACCUEIL- RELAIS PETITE ENFANCE

ENQUETE USAGERS 2020

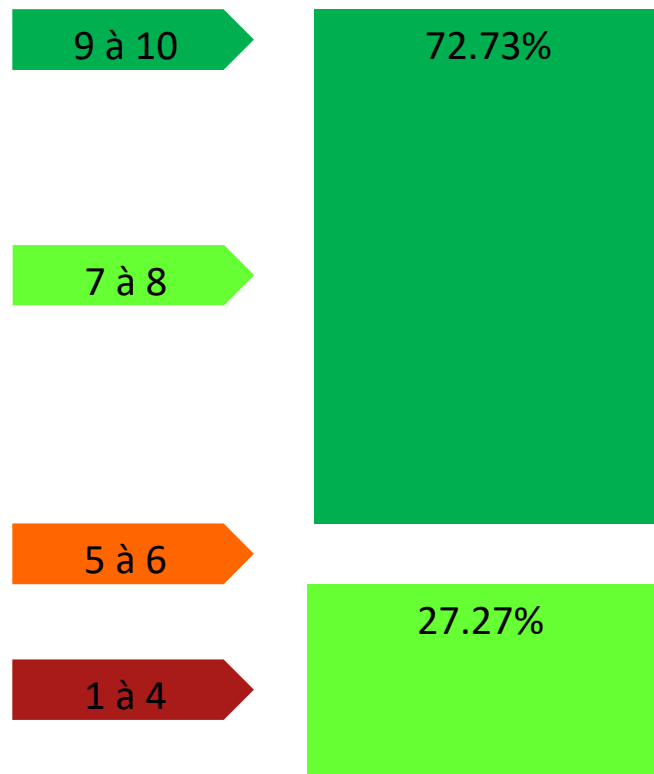
(SUR UNE ÉCHELLE DE 1 À 10)



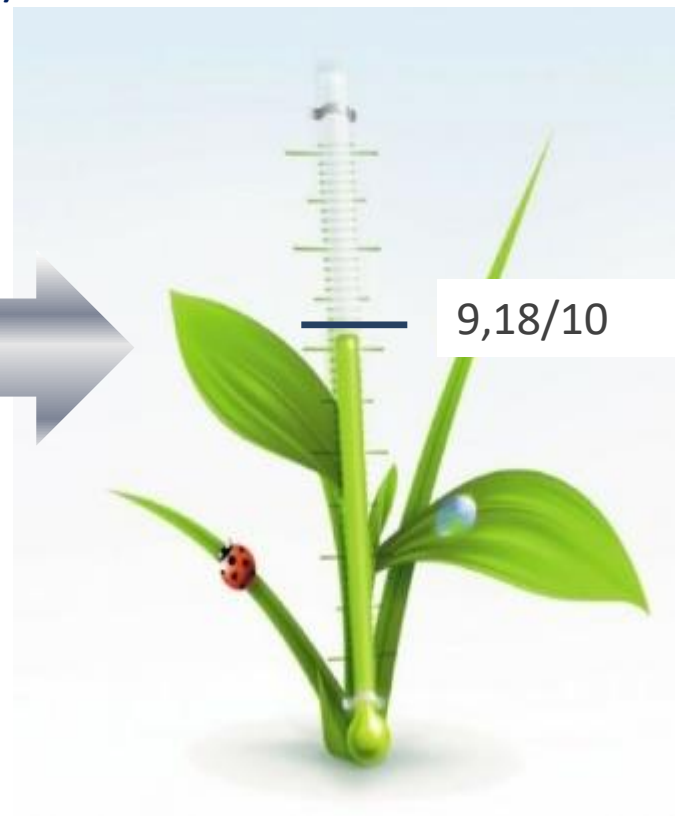
Moyenne



LA SATISFACTION GLOBALE POUR LES PRESTATIONS – RELAIS PETITE ENFANCE ENQUETE USAGERS 2020 (SUR UNE ÉCHELLE DE 1 À 10)



Moyenne





LA CONSERVATION DES CIMETIERES

- l'échantillonnage trop faible ne permet pas une exploitation spécifique mais a fait l'objet d'une prise en compte dans l'exploitation globale et d'une adaptation des modalités d'enquête.
- Cette enquête est désormais réalisée en continu sous forme de rappel des usagers ayant contacté le service pour des formalités administratives (demande d'autorisation de travaux, renouvellement de concession) de façon à recueillir en continu leur satisfaction.



LA SYNTHÈSE GLOBALE





SYNTHESE GLOBALE

L'exploitation et l'analyse des résultats et des verbatims attestent d'une très grande satisfaction des usagers malgré le contexte. Cependant des points de vigilance ont été identifiés.

Il s'agit :

- de la signalétique,
- de l'utilisation du site internet,
- des délais de rendez-vous.

Tous les résultats par item dépassent cependant 75% de satisfaction. La collectivité a prévu d'améliorer notamment :

- ⇒ la signalétique externe et interne
- ⇒ l'accompagnement des usagers dans leurs démarches en ligne



COMMUNICATION DES RESULTATS

⇒ La communication des résultats sera effectuée sur le site internet vivre-à-niort.fr et dans tous les points d'accueil des services labellisés à partir du 1^{er} décembre 2020