



LA QUALITÉ

C'EST NOUS TOUS, **ENSEMBLE**



ENQUÊTE DE SATISFACTION

RÉSULTATS 2019

**Nous mettons en œuvre un système de recueil de votre satisfaction
pour progresser.**

Nous réalisons des évaluations de la satisfaction des usagers au moins une fois par an sur l'ensemble des activités couvertes par la certification, et mettons en place des actions d'amélioration en découlant.

Objectif à atteindre : 90% de satisfaits



Sommaire

1.Présentation Générale	page	3
2.Les résultats généraux		
• Vue d'ensemble	page	3
• Les points d'améliorations		
• Conclusions		
3.Les résultats en mode tableau		
• Accueil téléphonique (I)	page	6
• Accueil physique (II)	page	6
• Site internet, réseaux sociaux, courriers, mails	page	7
• Pour mieux vous connaître (III)	page	8
4. Annexe:		
Les résultats par sites :		
• des services certifiés de l'Hôtel de Ville	page	9
• de la Mairie Annexe du Prépaou		
• de la Mairie Annexe d'Entressen et de l'Agence postale		

► 1.Présentation Générale

L'enquête de satisfaction annuelle s'est déroulée du 18 mars au 17 mai 2019.

Cette enquête a pour but d'évaluer la satisfaction des usagers des services accueillant du public en termes d'accès, d'orientation, d'accueil et de contact quel que soit le canal utilisé : elle a été conduite à l'accueil de l'Hôtel de Ville et dans les services certifiés (les guichets délivrant des prestations administratives et familiales, l'état civil, les cimetières et les élections) ainsi que dans les Mairies annexes certifiées depuis août 2015 et sur le site de la ville www.istres.fr . L'agence postale au sein de la Mairie annexe d'Entressen, qui a intégré le périmètre certifié en 2018, a également sollicité les usagers.

Le questionnaire propose 20 questions à renseigner sur la qualité de l'accueil téléphonique et physique, 3 questions sur l'utilisation du site internet de la ville et les réseaux sociaux ainsi que 2 questions sur le contact par courrier ou mail ; 4 questions sont également posées pour mieux connaître les usagers fréquentant nos services.

L'objectif désormais fixé par le nouveau référentiel Qualivilles est d'atteindre 90% d'administrés satisfaits pour toutes les questions posées.

L'analyse des résultats permettra de mettre en place si nécessaire des actions d'amélioration pour être au plus près des attentes et des besoins des usagers.

Site	Adresse	Questionnaires récoltés
Hôtel de Ville	Esplanade Bernardin Laugier	449
Internet	www.istres.fr	78 (intégrés dans les sites concernés)
Mairie Annexe Prépaou	Quartier du Prépaou,	144
Mairie Annexe Entressen et Agence postale	Avenue de la Crau, 13118 Entressen	234
Totaux		905

2. Les résultats généraux (les 3 sites confondus)

• Vue d'ensemble :

Dans la globalité, il apparaît que les usagers sont satisfaits de la qualité des accueils avec des résultats pour la grande majorité des items **supérieurs aux 90% souhaités**.

62,83% des usagers ayant répondu à l'enquête sont des femmes et 42,99% ont entre 40 et 60 ans ; 69,93% des personnes qui se sont présentées sont en activité et 79,24% habitent sur Istres/Entressen.

L'accueil téléphonique :

Certains usagers, n'ayant jamais contacté nos services par téléphone, n'ont pas renseigné ces questions.

Pour les administrés ayant rempli cette partie de l'enquête, la satisfaction de **la prise en charge des demandes dépasse largement les 90%** requis pour **une moyenne de 95,36 %** au standard de la collectivité et **94,40 %** dans les services.

L'accueil physique :

La satisfaction de la prise en charge demeure à un niveau élevé de plus de 90 % (moyenne calculée égale à 94,87%) .

Cependant, **le délai d'obtention d'un rendez-vous recueille 87,90 %** : ce délai concernant tous les types de rendez-vous demandés que ce soit auprès des guichets pour les pièces d'identité, de l'état civil, de l'urbanisme comme auprès du Maire ou des élus.

Nos locaux et l'accès aux services :

La propreté des locaux recueille cette année le taux le plus élevé du questionnaire : soit **98,48 %** .

Les questions concernant l'accessibilité à nos locaux, la signalétique, le confort et l'éclairage, la documentation mise à disposition dépassent les **90%** de taux de satisfaction.

Les horaires d'ouverture :

Sur les trois sites confondus, **94,93 % (90,38% en 2018)** des administrés pensent que les horaires de l'Hôtel de ville et des mairies annexes sont adaptés à leurs disponibilités : l'accroissement de l'amplitude d'ouverture depuis juillet 2018 explique cette nette augmentation.

Le personnel et le service rendu :

- La courtoisie et l'écoute dispensées sont toujours un point fort des résultats avec un taux de satisfaction de **97,77%** , preuve de la qualité d'accueil proposée par les agents.

- L'aide ou le conseil apportés, les informations données ou le respect des délais annoncés dépassent tous les 95 % d'usagers satisfaits.

- Le temps d'attente ou le respect d'un rendez-vous recueillent **92,50 %** d'avis positifs.

Site internet et réseaux sociaux :

Pour le site de la ville, **85,29 %** des personnes nous ont précisé avoir trouvé facilement les informations recherchées.

La nouvelle ergonomie du site a porté ses fruits : une augmentation notable, puisqu'en 2017 les résultats s'élevaient seulement à 58,57% et à 77,32% en 2018.

Deux nouveaux items ont été créés : l'accès aux démarches en ligne a obtenu **79,62 %** de satisfaction et les réponses apportées comme les informations communiquées via le Facebook de la ville ont obtenu **79,65 %** de satisfaction : des actions d'amélioration, en lien avec le service communication et un panel d'utilisateurs, devront être entreprises pour accroître ces taux.

La mise en ligne des différentes notices, régulièrement actualisées, permet à de nombreux administrés de se présenter une seule fois avec tous les documents requis pour effectuer leur démarche.

De plus, la prise de rendez-vous en ligne, par ordinateur ou téléphone mobile, auprès des guichets et de l'état civil est désormais possible : ce qui facilite la vie des administrés et diminue la venue ou les appels dans les services.

Contact par courrier ou par mail :

Bien que les services certifiés assurent un suivi très rigoureux des réponses apportées aux courriers ou aux mails avec des indicateurs performants, le ressenti de l'administré qui contacte la collectivité, tous services confondus, ne fait pas apparaître un taux supérieur à 90 % : cela nous invite à réfléchir sur les améliorations à apporter au sein de notre organisation générale.

• **Conclusion**

Globalement, l'enquête de satisfaction réalisée en 2019 montre une satisfaction pérenne liée à la mise en œuvre du référentiel Qualiville dans les services les plus fréquentés, référentiel qui évolue cette année vers Qualivilles, axé sur « L'accueil c'est l'affaire de tous ».

La prise en compte de tous les canaux de contact va nous permettre d'améliorer et d'optimiser encore le service rendu à des usagers de plus en plus exigeants.

► 3. Les résultats en mode tableau

(Les données qui suivent sont exprimées avec un taux de satisfaction correspondant au nombre de personnes ayant répondu de façon positive à chaque question)

• ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE (I)

Si vous avez déjà contacté la mairie par téléphone

Êtes-vous satisfait(e) des éléments suivants:

Au standard de la Mairie	OUI	NON	Taux de Satisfaction
1 - La rapidité de prise de ligne et l'identification de la collectivité	631	27	95,90 %
2 - La courtoisie de votre interlocuteur	630	27	95,89 %
3 - Le renseignement, l'orientation donné(e)	612	37	94,30 %

Dans le service demandé	OUI	NON	Taux de Satisfaction
4 - La rapidité de prise de ligne et l'identification du service	608	46	92,97 %
5 - La courtoisie de votre interlocuteur	632	25	96,19 %
6 - La réponse apportée à votre demande	616	39	94,05 %

• ACCUEIL PHYSIQUE (II)

Êtes-vous satisfait(e) des éléments suivants:

Dans nos locaux	OUI	NON	Taux de Satisfaction
7 - L'accessibilité y compris pour les personnes avec poussette ou à mobilité réduite	781	25	96,90 %
8 - La signalétique pour l'accès au bâtiment et aux services	790	55	93,49 %
9 - L'éclairage et le confort	778	71	91,64 %
10 - La propreté des lieux	845	13	98,48 %
11 - La documentation utile mise à votre disposition	803	30	96,40 %
12 - Les horaires d'ouverture actuellement pratiqués	805	43	94,93 %

La qualité de l'accueil	OUI	NON	Taux de Satisfaction
13 - La courtoisie et l'écoute	834	19	97,77 %
14 - La confidentialité et la discrétion	778	59	92,95 %
15- Le délai d'obtention d 'un rendez-vous (demandé par courrier, mail, téléphone ou internet)	661	91	87,90 %
16 - Le temps d'attente ou le respect d'un rendez-vous	740	60	92,50 %
17 - L'orientation et l'accompagnement vers un autre interlocuteur ou service	751	27	96,53 %
18 - L'aide ou le conseil pour remplir un document	783	37	95,49%
19 - Les informations nécessaires concernant votre demande	796	31	96,25 %
20 - Le respect des délais annoncés de délivrance des prestations ou des actes	728	23	96,94 %

• **SITE INTERNET www.istres.fr et RÉSEAUX SOCIAUX**

Si vous l'avez déjà consulté

Êtes-vous satisfait(e) des éléments suivants:

Sur le site internet de la ville	OUI	NON	Taux de Satisfaction
21 - Sur le site internet de la ville, avez-vous trouvé facilement les informations recherchées ?	435	75	85,29 %
22 -L'accès aux démarches en ligne : prises de RDV, réservations, inscriptions, paiements, demandes d'actes	375	96	79,62 %

Sur la page Facebook ou le Twitter de la ville	OUI	NON	Taux de Satisfaction
23 – Les réponses apportées et les informations communiquées	270	70	79,65 %

• **COURRIERS / MAILS**

Êtes-vous satisfait(e) des éléments suivants:

Si vous avez déjà reçu ou contacté la mairie par courrier / mail	OUI	NON	Taux de Satisfaction
24 – Le délai de réponse apportée à votre demande	304	73	80,64 %
25 – La qualité du contenu de la réponse	305	55	84,72 %

• POUR MIEUX VOUS CONNAÎTRE (III)

25 - Vous êtes		
	Réponse %	Nombre
Une femme	62,83 %	546
Un homme	37,17 %	323

26 - Vous avez		
	Réponse %	Nombre
Moins de 20 ans	3,97 %	34
De 20 à 40 ans	39,37 %	337
De 40 à 60 ans	42,99 %	368
Plus de 60 ans	13,67 %	117

27 - Vous êtes		
	Réponse %	Nombre
Étudiant	4,95 %	42
Actif	69,93 %	593
Retraité	13,21 %	101
Sans emploi	11,91 %	112

28 - Vous habitez		
	Réponse %	Nombre
Istres / Entressen	79,24 %	668
Extérieur	20,76 %	175

► **4. Annexe: Les résultats par site**

78 personnes ont renseigné l'enquête via internet : les réponses sont intégrées sur les différents sites en fonction des éléments fournis en ligne.

A l'hôtel de ville, **449** usagers ont répondu au questionnaire imprimé sur papier.

En Mairie annexe du Prépaou, **144** usagers ont répondu au questionnaire in situ.

En Mairie annexe d'Entressen, **234** personnes ont renseigné le questionnaire soit auprès de la mairie annexe soit auprès de l'Agence Postale.

L'accueil téléphonique :

La moyenne de la satisfaction, calculée sur les résultats des 6 questions concernant la prise en charge téléphonique, atteint à l'hôtel de ville **92,53%**, **au Prépaou 99,18 %** et **98,78% à Entressen**.

L'accueil physique :

1/ La qualité des locaux (*accessibilité, signalétique, confort, propreté, documentation et horaires*):

En 2018, il est à noter que **36 388** personnes ont retiré un ticket pour se présenter auprès d'un guichet d'accueil du public de l'Hôtel de Ville (entrant ou non dans le périmètre certifié).

A l'Hôtel de Ville, 5 des 6 items concernant les locaux ont obtenu plus de 90 % (moyenne de **93,41%**) : cependant l'éclairage et le confort s'élèvent seulement à **87,47 %** malgré des aménagements de luminaires installés depuis bientôt trois ans.

Les mairies annexes recueillent globalement une grande satisfaction pour la qualité de leurs locaux : une moyenne qui s'élève à **97,14%** pour le Prépaou et à **98,41%** pour Entressen.

2/ La qualité de l'accueil (*courtoisie, confidentialité, temps d'attente, prise de rendez-vous, aide, respect des délais...*) :

Sur les trois sites, **la courtoisie et l'écoute** offertes par les agents sont toujours très appréciées des usagers : à **100 %** pour les mairies annexes et **96,36 %** pour l'Hôtel de ville.

De manière générale, dans les Mairies annexes, **la moyenne** des 8 items concernant cette thématique (questions 13 à 20) s'élève à **98,43%** de satisfaction **pour Entressen** et **98,38% pour le Prépaou**.

La mairie annexe du Prépaou, pour laquelle l'amélioration de **la confidentialité** fait l'objet d'une étude de réaménagement des locaux, obtient toutefois **90,78 %** pour cet item qui l'an dernier ne satisfaisait qu'à 84,21 %.

A l'hôtel de ville, cette moyenne correspond à un taux de satisfaction de **91,60%**: à noter que **le délai d'obtention d'un rendez-vous** ne recueille que **81,91 %** de satisfaction et **le temps d'attente ou le respect d'un rendez-vous** **86,95 %**.

La prise de rendez-vous peut désormais être effectuée en ligne pour l'état civil, pour les demandes de titres sécurisés et de pré-inscription en crèche ; suivant les périodes et l'objet de la demande, il est possible d'obtenir ces rendez-vous dans la semaine ou la semaine suivante.

A noter : sur l'Agence postale d'Entressen, de nombreuses demandes concernent l'installation d'un distributeur automatique de billets, installation dépendant du bon vouloir des instances bancaires qui ont été sollicitées par les élus et n'ont pas répondu positivement à ce jour.

Les résultats en mode tableau par site :

Pour l'Hôtel de ville seulement :

Aujourd'hui, dans quel service vous êtes-vous rendu (e)

	Pourcentage	Nombre
Accueil général *	9,91 %	44
Les guichets *	28,60 %	127
État civil *	23,65 %	105
Élections *	5,86 %	26
Cimetières *	2,03 %	9
Logement	7,43 %	33
Urbanisme	5,41 %	24
Droits de place	0,90 %	4
DRH	2,25 %	10
Cabinet du Maire	2,48 %	11
Communication	0,45 %	2
Autre	11,04 %	49
		444

Suivis de * : services certifiés Qualiville

Pour les 3 sites : pourcentage de satisfaction

(Les données qui suivent sont exprimées avec un taux de satisfaction correspondant au nombre de personnes ayant répondu de façon positive à chaque question)

• ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE (I)

Si vous avez déjà contacté la mairie par téléphone

Êtes-vous satisfait(e) des éléments suivants:

Au standard	Hôtel de ville	Annexe du Prépaou	Annexe d'Entressen+ Agence postale
1 - La rapidité de prise de ligne et l'identification de la collectivité	94,32 %	98,35 %	98,56 %
2 - La courtoisie de votre interlocuteur	93,45 %	100 %	99,28 %
3 - Le renseignement, l'orientation donné(e)	92,22 %	98,35 %	97,81 %

Dans le service demandé	Hôtel de ville	Annexe du Prépaou	Annexe d'Entressen+ Agence postale
4 - La rapidité de prise de ligne et l'identification du service	89,40 %	99,19 %	98,52 %
5 - La courtoisie de votre interlocuteur	94,89 %	100 %	99,26 %
6 - La réponse apportée à votre demande	90,91 %	99,19 %	99,25 %

• ACCUEIL PHYSIQUE (II)

Êtes-vous satisfait(e) des éléments suivants:

L'accès à nos locaux	Hôtel de ville	Annexe du Prépaou	Annexe d'Entressen+ Agence postale
7 - L'accessibilité y compris pour les personnes avec poussette ou à mobilité réduite	93,93 %	96,24 %	96,65 %
8 - La signalétique pour l'accès au bâtiment et aux services	90,39 %	96,43 %	97,78 %
9 - L'éclairage et le confort	87,47 %	94,37 %	99,56 %
10 - La propreté des lieux	98,64 %	99,30 %	98,25 %
11 - La documentation utile mise à votre disposition	94,16 %	98,59 %	99,55 %
12 - Les horaires d'ouverture actuellement pratiqués	92,89 %	97,89 %	98,68 %

La qualité de l'accueil	Hôtel de ville	Annexe du Prépaou	Annexe d'Entressen+ Agence postale
13 - La courtoisie et l'écoute	96,36 %	100 %	100 %
14 - La confidentialité et la discrétion	92,77 %	90,78 %	95,58 %
15 - Le délai d'obtention d'un rendez-vous (demandé par courrier, mail, téléphone ou internet)	81,91 %	97,04 %	93,68 %
16 - Le temps d'attente ou le respect d'un rendez-vous	86,95 %	100 %	99,05 %
17 - L'orientation et l'accompagnement vers un autre interlocuteur ou service	94,36 %	99,25 %	100 %

18 - L'aide ou le conseil pour remplir un document	91,97 %	100 %	100 %
19 - Les informations nécessaires concernant votre demande	93,79 %	100 %	99,11 %
20 - Le respect des délais annoncés de délivrance des prestations ou des actes	94,72 %	100 %	100 %

• SITE INTERNET www.istres.fr et RÉSEAUX SOCIAUX

Si vous l'avez déjà consulté

Êtes-vous satisfait(e) des éléments suivants:

Sur le site internet de la ville	Hôtel de ville	Annexe du Prépaou	Annexe d'Entressen+ Agence postale
21 - Sur le site internet de la ville, avez-vous trouvé facilement les informations recherchées ?	83,22 %	84,44 %	96,05 %
22 -L'accès aux démarches en ligne : prises de RDV, réservations, inscriptions, paiements, demandes d'actes	75,27 %	81,61 %	90,00 %

Sur la page Facebook ou le Twitter de la ville	Hôtel de ville	Annexe du Prépaou	Annexe d'Entressen+ Agence postale
23 – Les réponses apportées et les informations communiquées	78,47 %	73,44 %	90,48 %

• COURRIERS / MAILS

Êtes-vous satisfait(e) des éléments suivants:

Si vous avez déjà reçu ou contacté la mairie par courrier / mail	Hôtel de ville	Annexe du Prépaou	Annexe d'Entressen+ Agence postale
24 – Le délai de réponse apportée à votre demande	78,41 %	84,72 %	83,33 %
25 – La qualité du contenu de la réponse	81,28 %	90,91 %	89,13 %

• Conclusion

L'examen des résultats de l'enquête de satisfaction réalisée cette année nous conforte dans notre certitude que l'engagement dans la certification Qualiville est un atout indéniable en terme d'organisation et de management, avec pour seul objectif une amélioration constante du service public sur tous les sites, certifiés ou non, recevant les administrés.