



LA QUALITÉ

C'EST NOUS TOUS,

ENSEMBLE



ENQUÊTE DE SATISFACTION

RÉSULTATS 2020

**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, 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 08 juin au 15 août 2020.

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, 2 questions sur l'utilisation du site internet de la ville 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	222
Internet	www.istres.fr	141 (intégrés dans les sites concernés)
Mairie Annexe Prépaou	Quartier du Prépaou	182
Mairie Annexe Entressen et Agence postale	Avenue de la Crau, 13118 Entressen	138
Totaux		542

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 tous **supérieurs aux 90% souhaités**.

68,26% des usagers ayant répondu à l'enquête sont des femmes et 48,59% ont entre 40 et 60 ans ; 73,55% des personnes qui se sont présentées sont en activité et 76,55% habitent sur Istres/Entressen.

L'accueil téléphonique :

Certains usagers, n'ayant jamais contacté nos services par téléphone, n'ont pas renseigné ces questions : 430 réponses sur 542 enquêtes.

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 98,42 %** au standard de la collectivité et **98,03 %** dans les services.

La qualité de l'accueil physique :

La satisfaction de la prise en charge demeure à un niveau élevé de plus de 90 % (moyenne calculée égale à 97,90%) .

Une amélioration notable : le délai d'obtention d'un rendez-vous recueille désormais 96,99 % (87,90 % en 2019), 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 :

Les questions concernant l'accessibilité à nos locaux, la signalétique, le confort, la propreté, l'éclairage et la documentation mise à disposition atteignent une moyenne de **97,65%** de taux de satisfaction.

Les horaires d'ouverture :

Sur les trois sites confondus, **97,77%** (94,93% en 2019) 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 une moyenne de taux de satisfaction de **98,74%**, 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 98% d'usagers satisfaits.
- Le temps d'attente ou le respect d'un rendez-vous recueillent **97,68 %** (92,50 % en 2019) d'avis positifs.

Site internet :

Pour le site de la ville, **92,70 %** (85,29 % en 2019 et 77,32 % en 2018) des personnes nous ont précisé avoir trouvé facilement les informations recherchées. En raison de la pandémie Covid 19, les usagers ont considérablement augmenté leur fréquentation sur le site de la ville, habitude confirmée au-delà de la période de confinement.

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 de l'hôtel de ville ainsi que des mairies annexes, 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 :

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, fait apparaître un taux supérieur à 92 %.

• **Conclusion**

Globalement, l'enquête de satisfaction réalisée en 2020 montre une satisfaction pérenne liée à la mise en œuvre du référentiel Qualivilles dans les services les plus fréquentés.

Ce nouveau référentiel, axé sur « L'accueil c'est l'affaire de tous », a engendré la rédaction d'une politique qualité diffusée dans tous les services.

Par ailleurs, une charte qualité est en cours d'élaboration : sa rédaction est le fruit d'une réflexion menée par des agents de plusieurs services d'accueil de la collectivité, certifiés et non certifiés.

▶ **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	417	7	98,35 %
2 - La courtoisie de votre interlocuteur	416	6	98,58 %
3 - Le renseignement, l'orientation donné(e)	414	7	98,34 %

Dans le service demandé	OUI	NON	Taux de Satisfaction
4 - La rapidité de prise de ligne et l'identification du service	398	9	97,79 %
5 - La courtoisie de votre interlocuteur	403	3	99,26 %
6 - La réponse apportée à votre demande	396	12	97,06 %

• **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	462	5	98,93 %
8 - La signalétique pour l'accès au bâtiment et aux services	469	22	95,52 %
9 - L'éclairage et le confort	475	18	96,35 %
10 - La propreté des lieux	490	8	98,39%
11 - La documentation utile mise à votre disposition	468	5	98,94%
12 - Les horaires d'ouverture actuellement pratiqués	482	11	97,77 %

La qualité de l'accueil	OUI	NON	Taux de Satisfaction
13 - La courtoisie et l'écoute	493	8	98,40 %
14 - La confidentialité et la discrétion	468	23	95,32 %
15- Le délai d'attente (moins de 45 jours) pour l'obtention d'un rendez-vous (demandé par courrier, mail, téléphone ou internet)	451	14	96,99 %
16 - Le temps d'attente ou le respect d'un horaire de rendez-vous	464	11	97,68 %
17 - L'orientation et l'accompagnement vers un autre interlocuteur ou service	452	4	99,12 %
18 - L'aide ou le conseil pour remplir un document	468	6	98,73%
19 - Les informations nécessaires concernant votre demande	477	7	98,55 %
20 - Le respect des délais annoncés de délivrance des prestations ou des actes	447	7	98,46 %

• **SITE INTERNET** www.istres.fr

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 – La facilité d'accès aux informations recherchées:adresses, horaires, documents téléchargeables...	343	27	92,70%
22 -La facilité d'accès aux démarches en ligne : prises de RDV, réservations, inscriptions, paiements, demandes d'actes...	332	24	93,26 %

• **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
23 – Le délai de réponse (moins de 5 jours pour les mails, de 30 jours pour les courriers) apportée à votre demande	262	22	92,25 %
24 – La qualité (courtoisie, formulation) du contenu de la réponse	275	7	97,52 %

• **POUR MIEUX VOUS CONNAÎTRE (III)**

25 - Vous êtes		
	Réponse %	Nombre
Une femme	68,26 %	342
Un homme	31,74 %	159

26 - Vous avez		
	Réponse %	Nombre
Moins de 20 ans	4,22 %	21
De 20 à 40 ans	33,73 %	168
De 40 à 60 ans	48,59 %	242
Plus de 60 ans	13,45 %	67

27 - Vous êtes		
	Réponse %	Nombre
Étudiant	5,81 %	29
Actif	73,55%	367
Retraité	12,63 %	63
Sans emploi	8,02 %	40

28 - Vous habitez		
	Réponse %	Nombre
Istres / Entressen	76,55 %	382
Extérieur	23,45%	117

► 4. Annexe: Les résultats par site

141 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, **92** usagers ont répondu au questionnaire imprimé sur papier.

En Mairie annexe du Prépaou, **179** usagers ont répondu au questionnaire in situ.

En Mairie annexe d'Entressen, **130** 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 96,19%**, **au Prépaou 99,75 %** et **100% à Entressen**.

L'accueil physique :

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

En 2019, il est à noter que **33 079** 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, tous les items concernant les locaux ont obtenu plus de 90 % (moyenne de **97,68%**) ; par ailleurs, l'espace jardin du rez de chaussée de l'hôtel de ville va subir un réaménagement et une nouvelle végétalisation afin d'égayer l'environnement.

Les mairies annexes recueillent globalement une grande satisfaction pour la qualité de leurs locaux : une moyenne qui s'élève à **98,46%** pour le Prépaou et à **98,95%** 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 **98,40 %** 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 **99,70%** de satisfaction **pour Entressen et 99,42% pour le Prépaou**.

Au sein de la mairie annexe du Prépaou, un réaménagement des locaux avec la construction d'une zone d'accueil indépendante a considérablement amélioré la confidentialité qui obtient **100 %** pour cet item (90,78 % en 2019).

A l'hôtel de ville, cette moyenne correspond à un taux de satisfaction de **97,90%**: à noter que **le délai d'obtention d'un rendez-vous** recueille désormais **92,98 %** de satisfaction (81,91 % en 2019) et **le temps d'attente ou le respect d'un horaire de rendez-vous** **93,75 %** (86,95 % en 2019).

La prise de rendez-vous peut désormais être effectuée en ligne pour les mairies annexes, 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.

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 *	26,13%	58
Les guichets *	31,54%	70
État civil *	15,31 %	34
Élections *	2,25 %	5
Cimetières *	0,90%	2
Logement	4,50%	10
Urbanisme	3,60 %	8
Droits de place	0,46 %	1
DRH	4,50 %	10
Cabinet du Maire	5,40%	12
Communication	0 %	0
Autre	5,40%	12
		222

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	96,81%	99,29 %	100%
2 - La courtoisie de votre interlocuteur	96,83 %	100 %	100%
3 - Le renseignement, l'orientation donné(e)	96,28 %	100%	100 %

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	95,56%	99,24 %	100%
5 - La courtoisie de votre interlocuteur	98,33 %	100 %	100%
6 - La réponse apportée à votre demande	93,37 %	100%	100%

• 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	99,44 %	97,63 %	100%
8 - La signalétique pour l'accès au bâtiment et aux services	94,15 %	96,00 %	96,88 %
9 - L'éclairage et le confort	93,23%	98,27%	98,44%
10 - La propreté des lieux	96,89%	98,87 %	100%
11 - La documentation utile mise à votre disposition	97,74 %	100%	99,21 %
12 - Les horaires d'ouverture actuellement pratiqués	94,71%	100%	99,21 %

La qualité de l'accueil	Hôtel de ville	Annexe du Prépaou	Annexe d'Entressen+ Agence postale
13 - La courtoisie et l'écoute	95,85%	100 %	100 %
14 - La confidentialité et la discrétion	92,02 %	95,43%	100 %

15- Le délai d'attente (moins de 45 jours) pour l'obtention d'un rendez-vous (demandé par courrier, mail, téléphone ou internet)	92,98 %	100 %	98,4 %
16 - Le temps d'attente ou le respect d'un horaire de rendez-vous	93,75 %	100 %	100 %
17 - L'orientation et l'accompagnement vers un autre interlocuteur ou service	97,73%	100 %	100 %
18 - L'aide ou le conseil pour remplir un document	97,16 %	100 %	99,21 %
19 - Les informations nécessaires concernant votre demande	96,20 %	100 %	100 %
20 - Le respect des délais annoncés de délivrance des prestations ou des actes	95,95 %	100 %	100 %

• **SITE INTERNET www.istres.fr**

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 – La facilité d'accès aux informations recherchées:adresses, horaires, documents téléchargeables...	91,36%	93,80 %	93,67 %
22 -La facilité d'accès aux démarches en ligne : prises de RDV, réservations, inscriptions, paiements, demandes d'actes...	89,38 %	97,54 %	94,59 %

• **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
23 – Le délai de réponse (moins de 5 jours pour les mails, de 30 jours pour les courriers) apportée à votre demande	89,78 %	93,88 %	95,92%
24 – La qualité (courtoisie, formulation) du contenu de la réponse	97,14 %	98,95 %	95,74%

• **Conclusion**

L'examen des résultats de l'enquête de satisfaction réalisée cette année nous conforte dans notre certitude que l'engagement dans la certification Qualivilles 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.