



ENQUÊTE DE SATISFACTION

RÉSULTATS 2021

**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
- de la Maison de la Danse

► 1.Présentation Générale

L'enquête de satisfaction annuelle s'est déroulée du 10 mai au 26 juin 2021.

Cette enquête a pour but d'évaluer la satisfaction des usagers 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 l'agence postale au sein de la Mairie annexe d'Entressen certifiée depuis 2018 mais également sur le site de la ville www.istres.fr. Les adhérents de la Maison de la Danse ont été sollicités en vue d'une certification de l'accueil en 2021.

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 fixé par le 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	299
Internet	www.istres.fr	58 (intégrés dans les sites concernés)
Mairie Annexe Prépaou	Quartier du Prépaou	154
Mairie Annexe Entressen et Agence postale	Avenue de la Crau, 13118 Entressen	74
Maison de la Danse	Avenue des Heures Claires	14
Totaux		599

2. Les résultats généraux (les 4 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**.

66,49% des usagers ayant répondu à l'enquête sont des femmes et 44,64% ont entre 20 et 40 ans ; 72,15% des personnes qui se sont présentées sont en activité et 80,70% habitent sur Istres/Entressen.

L'accueil téléphonique :

Certains usagers, n'ayant jamais contacté nos services par téléphone, n'ont pas renseigné ces questions : 523 réponses sur 599 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 98,04 %** au standard de la collectivité et **97,68 %** 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 98,23%) .

Le délai d'obtention d'un rendez-vous recueille 96,36 % : 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 **98,73%** de taux de satisfaction.

Les horaires d'ouverture :

Sur les quatre sites confondus, **98,02%** (97,77% en 2020) des administrés pensent que les horaires de l'Hôtel de ville, des mairies annexes et de la Maison de la Danse sont adaptés à leurs disponibilités.

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 **99,11%**, 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 97% d'usagers satisfaits.

- Le temps d'attente ou le respect d'un rendez-vous recueillent **96,62 %** (97,68 % en 2020) d'avis positifs.

Site internet :

Pour le site de la ville, **92,79 %** (92,70 % en 2020, 85,29 % en 2019) 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 devenue une pratique courante.

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 de 94,64 % (92,25 % en 2020).

• **Conclusion**

Globalement, l'enquête de satisfaction réalisée en 2021 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.

Une charte qualité a été diffusée : 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**

• **ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE (I)**

Si vous avez déjà contacté la mairie par téléphone

Comment évaluez-vous les éléments suivants:

Au standard de la Mairie	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Taux de Satisfaction
1 - La rapidité de prise de ligne et l'identification de la collectivité	86,54 %	11,35 %	1,35 %	0,77 %	97,89 %
2 - La courtoisie de votre interlocuteur	87,72 %	11,29 %	0,40 %	0,59 %	99,01 %
3 - Le renseignement, l'orientation donné(e)	85,52 %	11,71 %	1,79 %	0,99 %	97,23 %

Dans le service demandé	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Taux de Satisfaction
4 - La rapidité de prise de ligne et l'identification du service	82,71 %	15,00 %	1,46 %	0,83 %	97,71 %
5 - La courtoisie de votre interlocuteur	86,89 %	11,63 %	0,42 %	1,06 %	98,52 %
6 - La réponse apportée à votre demande	84,96 %	11,86 %	1,48 %	1,69 %	96,82 %

• **ACCUEIL PHYSIQUE (II)**

Comment évaluez-vous les éléments suivants:

Dans nos locaux	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Taux de Satisfaction
7 - L'accessibilité y compris pour les personnes avec poussette ou à mobilité réduite	90,93 %	8,33 %	0,74 %	0 %	99,26 %
8 - La signalétique pour l'accès au bâtiment et aux services	86,28 %	12,27 %	1,26 %	0,18 %	98,55 %
9 - L'éclairage et le confort	89,21 %	9,53 %	1,08 %	0,18 %	98,74 %
10 - La propreté des lieux	89,86 %	9,61 %	0,36 %	0,18 %	99,47%
11 - La documentation utile mise à votre disposition	85,30 %	13,07 %	1,45 %	0,18 %	98,37%
12 - Les horaires d'ouverture actuellement pratiqués	85,90 %	12,12 %	1,08 %	0,90 %	98,02 %

La qualité de l'accueil	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Taux de Satisfaction
13 - La courtoisie et l'écoute	91,13 %	7,98 %	0,71 %	0,18 %	99,11 %
14 - La confidentialité et la discrétion	84,14 %	13,69 %	1,98 %	0,18 %	97,83 %
15- Le délai d'attente (moins de 45 jours) pour l'obtention d'un rendez-vous (demandé par courrier, mail, téléphone ou internet)	80,11 %	16,25 %	2,29 %	1,34 %	96,36 %
16 - Le temps d'attente ou le respect d'un horaire de rendez-vous	80,45 %	16,17 %	2,63 %	0,75 %	96,62%
17 - L'orientation et l'accompagnement vers un autre interlocuteur ou service	85,47 %	12,98 %	1,16 %	0,39 %	98,45 %
18 - L'aide ou le conseil pour remplir un document	87,74 %	10,00%	1,89 %	0,38 %	97,74%
19 - Les informations nécessaires concernant votre demande	86,81 %	11,72 %	1,10 %	0,37 %	98,53%
20 - Le respect des délais annoncés de délivrance des prestations ou des actes	83,70 %	14,49 %	1,01 %	0,80 %	98,19 %

• **SITE INTERNET** www.istres.fr

Si vous l'avez déjà consulté

Comment évaluez-vous:

Sur le site internet de la ville	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Taux de Satisfaction
21 – La facilité d'accès aux informations recherchées:adresses, horaires, documents téléchargeables...	72,05 %	20,74 %	6,99 %	0,22 %	92,79%
22 -La facilité d'accès aux démarches en ligne : prises de RDV, réservations, inscriptions, paiements, demandes d'actes...	69,78 %	21,11 %	6,67 %	2,44 %	90,89 %

• **COURRIERS / MAILS**

Comment évaluez-vous:

Si vous avez déjà reçu ou contacté la mairie par courrier / mail	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	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	79,08 %	15,56 %	3,06 %	2,30 %	94,64 %
24 – La qualité (courtoisie, formulation) du contenu de la réponse	83,38 %	13,51 %	1,82 %	1,30 %	96,89 %

• **POUR MIEUX VOUS CONNAÎTRE (III)**

25 - Vous êtes		
	Réponse %	Nombre
Une femme	66,49 %	381
Un homme	33,51 %	192

26 - Vous avez		
	Réponse %	Nombre
Moins de 20 ans	4,92%	28
De 20 à 40 ans	44,64%	254
De 40 à 60 ans	39,19 %	223
Plus de 60 ans	11,25%	64

27 - Vous êtes		
	Réponse %	Nombre
Étudiant	7,01%	40
Actif	72,15%	412
Retraité	9,46 %	54
Sans emploi	11,38%	65

28 - Vous habitez		
	Réponse %	Nombre
Istres / Entressen	80,70%	460
Extérieur	19,30%	110

► 4. Annexe: Les résultats par site

58 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, **299** usagers ont répondu au questionnaire imprimé sur papier.

En Mairie annexe du Prépaou, **154** usagers ont répondu au questionnaire in situ.

En Mairie annexe d'Entressen , **74** personnes ont renseigné le questionnaire soit auprès de la mairie annexe soit auprès de l'Agence Postale et **14** personnes ont répondu auprès de la Maison de la Danse.

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 97,81%**, **au Prépaou 99,87 %**; à **Entressen 99,72%** et **100% à la Maison de la Danse**.

L'accueil physique :

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

En 2020, il est à noter que **22 598 (33 079 en 2019)** 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) : les périodes de confinement ont impacté la fréquentation et orienté les usagers vers davantage de dématérialisation.

A l'Hôtel de Ville, tous les items concernant les locaux ont obtenu plus de 90 % (moyenne de **98,89%**) ; par ailleurs, l'espace jardin du rez de chaussée de l'hôtel de ville a subi un réaménagement et une nouvelle végétalisation.

Les mairies annexes recueillent globalement une grande satisfaction pour la qualité de leurs locaux : une moyenne qui s'élève à **99,43%** pour le Prépaou et à **100%** pour Entressen.

La Maison de la Danse obtient également 100 % de satisfaction.

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

Sur les quatre sites, **la courtoisie et l'écoute** offertes par les agents sont toujours très appréciées des usagers : à **100 %** pour les mairies annexes et la Maison de la Danse et **98,33 %** 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 **100%** de satisfaction **pour Entressen** et **99,83% pour le Prépaou** ainsi que **100 % pour la Maison de la Danse**.

A l'hôtel de ville, cette moyenne correspond à un taux de satisfaction de **98,06%**: à noter que **le délai d'obtention d'un rendez-vous** recueille désormais **94,66 %** de satisfaction (92,98 % en 2020) et **le temps d'attente ou le respect d'un horaire de rendez-vous** **95,10 %** (93,75% en 2020).

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 *	12,71%	38
Les guichets *	51,84%	155
État civil *	14,05 %	42
Élections *	6,35 %	19
Cimetières *	1,67%	5
Urbanisme	5,02%	15
Droits de place	0,33 %	1
DRH	1,67 %	5
Cabinet du Maire	0,67%	2
Communication	0,33 %	1
Autre	5,35%	16
		299

Suivis de * : services certifiés Qualivilles

Pour les 4 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

Comment évaluez-vous les éléments suivants :

Au standard	Hôtel de ville	Annexe du Prépaou	Annexe d'Entressen+ Agence postale	Maison de la Danse
1 - La rapidité de prise de ligne et l'identification de la collectivité	97,81%	99,26 %	98,30%	100%
2 - La courtoisie de votre interlocuteur	99,25 %	100 %	100%	100%
3 - Le renseignement, l'orientation donné(e)	97,34 %	100%	100 %	100%

Dans le service demandé	Hôtel de ville	Annexe du Prépaou	Annexe d'Entressen+ Agence postale	Maison de la Danse
4 - La rapidité de prise de ligne et l'identification du service	96,69%	100 %	100%	100%
5 - La courtoisie de votre interlocuteur	98,33 %	100 %	100%	100%
6 - La réponse apportée à votre demande	97,48 %	100%	100%	100%

• ACCUEIL PHYSIQUE (II)

Comment évaluez-vous les éléments suivants :

L'accès à nos locaux	Hôtel de ville	Annexe du Prépaou	Annexe d'Entressen+ Agence postale	Maison de la Danse
7 - L'accessibilité y compris pour les personnes avec poussette ou à mobilité réduite	99,64 %	97,95 %	100%	100%
8 - La signalétique pour l'accès au bâtiment et aux services	99,30 %	99,32 %	100%	100%
9 - L'éclairage et le confort	98,96%	100%	100%	100%
10 - La propreté des lieux	99,31%	100%	100%	100%
11 - La documentation utile mise à votre disposition	98,25 %	100%	100%	100%
12 - Les horaires d'ouverture actuellement pratiqués	97,89%	99,32%	100%	100%

La qualité de l'accueil	Hôtel de ville	Annexe du Prépaou	Annexe d'Entressen+ Agence postale	Maison de la Danse
13 - La courtoisie et l'écoute	99,65%	100 %	100 %	100%
14 - La confidentialité et la discrétion	99,30 %	98,66%	100 %	100%
15- Le délai d'attente (moins de 45 jours) pour l'obtention d'un rendez-vous (demandé par courrier, mail, téléphone ou internet)	94,66 %	100 %	100%	100%
16 - Le temps d'attente ou le respect d'un horaire de rendez-vous	95,10 %	100 %	100 %	100%
17 - L'orientation et l'accompagnement vers un autre interlocuteur ou service	99,24%	100 %	100 %	100%
18 - L'aide ou le conseil pour remplir un document	98,48 %	100 %	100%	100%
19 - Les informations nécessaires concernant votre demande	99,28 %	100 %	100 %	100%
20 - Le respect des délais annoncés de délivrance des prestations ou des actes	98,82 %	100 %	100 %	100%

- **SITE INTERNET www.istres.fr**

Si vous l'avez déjà consulté

Comment évaluez-vous :

Sur le site internet de la ville	Hôtel de ville	Annexe du Prépaou	Annexe d'Entressen+ Agence postale	Maison de la Danse
21 – La facilité d'accès aux informations recherchées:adresses, horaires, documents téléchargeables...	90,37%	98,31 %	100%	100%
22 -La facilité d'accès aux démarches en ligne : prises de RDV, réservations, inscriptions, paiements, demandes d'actes...	87,18 %	98,29 %	98,08 %	92,86 %

- **COURRIERS / MAILS**

Comment évaluez-vous :

Si vous avez déjà reçu ou contacté la mairie par courrier / mail	Hôtel de ville	Annexe du Prépaou	Annexe d'Entressen+ Agence postale	Maison de la Danse
23 – Le délai de réponse (moins de 5 jours pour les mails, de 30 jours pour les courriers) apportée à votre demande	93,21 %	99,06 %	100%	100%
24 – La qualité (courtoisie, formulation) du contenu de la réponse	96,52 %	99,04 %	100%	100%

- **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.