

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION 2020



Qu'est ce que « Qualivilles »

Depuis 2009 la mairie de Palaiseau s'est engagée dans une démarche qualité (démarche d'amélioration continue) visant à améliorer la qualité des services offerts aux usagers.

Cette démarche qualité basée sur le référentiel « Qualivilles » s'appuie sur des engagements à respecter, dont les thèmes principaux sont les suivants :

- L'accueil, l'orientation et l'information
- La délivrance d'actes administratifs
- L'évaluation de la satisfaction/ la gestion des réclamations

Votre avis nous intéresse

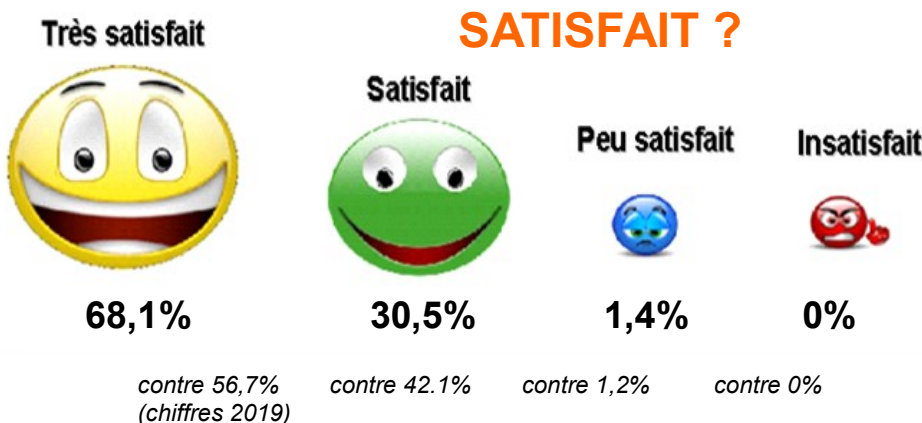
L'évaluation de la satisfaction repose sur la consultation régulière du public des services certifiés (accueil de l'hôtel de ville, l'état civil et l'accueil famille).

Cette année, entre juin et juillet 2020, la ville de Palaiseau a proposé aux usagers de l'hôtel de ville, de l'état civil et de l'accueil famille une enquête de satisfaction par le biais d'un questionnaire, renseigné par 356 usagers .

Globalement, le questionnaire comprenait une vingtaine de questions portant sur les thèmes suivants : la signalétique, les horaires d'ouverture, les locaux, l'accueil, les délais d'attente et le respect des rendez-vous.

Les résultats

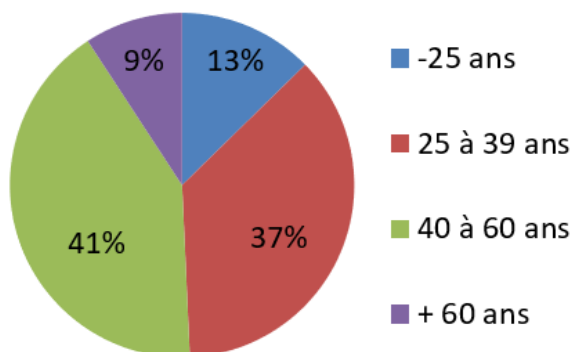
L'exploitation de l'enquête a permis de dégager un taux de satisfaction de **98,6%**. Le taux est légèrement inférieur (0,2 points) à l'année passée, malgré (i) une augmentation de personnes « Très Satisfaites » (+11,4 points), compensée par (ii) une augmentation du % de personnes « Peu satisfaites » (+ 0,2 points) et (iii) un baisse du % de personnes « Satisfait » (-11,6 points). L'analyse des réponses permet ensuite de déterminer des axes de progrès et d'élaborer des plans d'actions ayant pour objectif de répondre de façon optimale aux attentes.



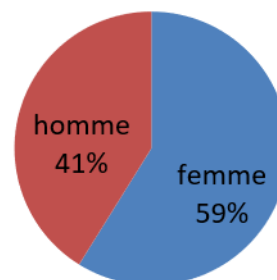


LE PROFIL DE L'USAGER

Tranche d'âge ?



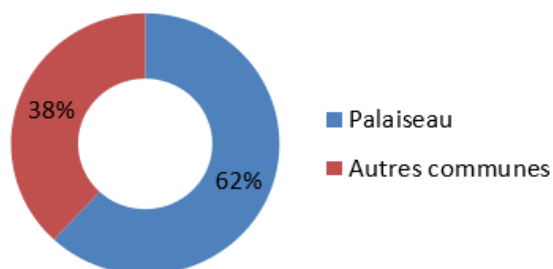
Sexe ?



Comme les années précédentes, ce sont majoritairement des femmes (59%) qui viennent effectuer des démarches administratives, ce taux est en progression de 5 points par rapport à l'année dernière.

ZOOM En 2020, le public des 40 à 60 ans est majoritaire quelque soit le service concerné (contre celui des 25 à 39 en 2019).

Palaisiens ?



Plus de 60% des personnes interviewées sont de la commune et 38% des communes voisines (Antony, Igny, Massy, Orsay, Villebon sur Yvette...)

LES TYPES DE DÉMARCHES EFFECTUÉES

Les usagers interviewés sont venus au service pour effectuer les démarches suivantes :

Démarches courtes

Retrait de pièces	106	54%
Prise de rdv	50	25%
Calcul du quotient familial	7	4%
Paiement	6	3%
Demande de renseignements	19	10%
Inscriptions centre de loisirs/colo	3	2%
Etablissement d'un acte	4	2%
Inscriptions sur les listes électorales	1	1%
Recensement militaire	2	1%
Démarches en lien avec le cimetière	0	0%
Authentification de procuration	0	0%
Dépôt de dossier	0	0%
Désignation de jurés d'assises	0	0%

Démarches longues

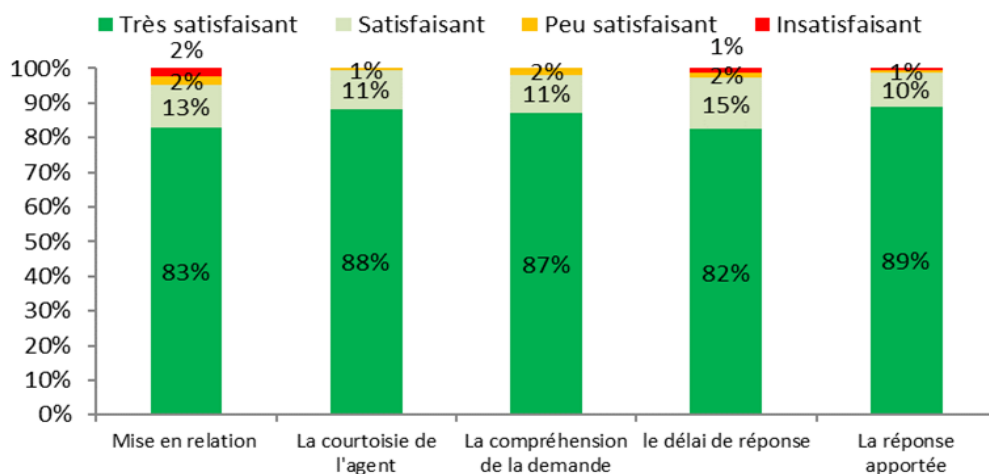
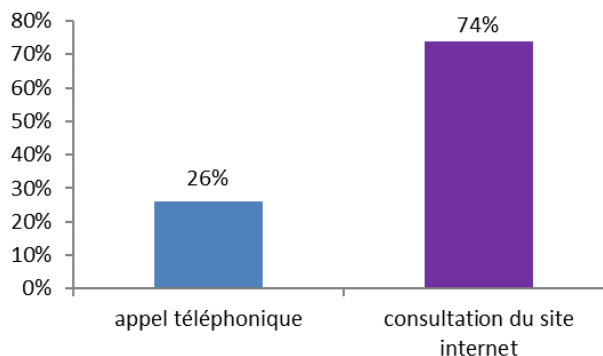
CNI	130	52%
Passeport	47	19%
Pré-inscription crèche	13	5%
Inscription scolaire	10	4%
Attestation d'accueil	3	1%
Mariage	4	2%
Autres	43	17%

Les usagers sont surtout venus pour effectuer des démarches administratives sur RDV (passeports et CNI). Ils sont également venus pour retirer des pièces administratives, calculer leur quotient familial, ou encore procéder à des paiements et demander des renseignements. Ces statistiques sont bien le reflet de l'activité du service des affaires générales et du pôle accueil famille.



L'accès au service à distance

Les usagers cherchent désormais à obtenir des informations via le site internet de la ville (progression de 13 points contre 2019). La refonte du site internet continue d'être un atout pour les services.



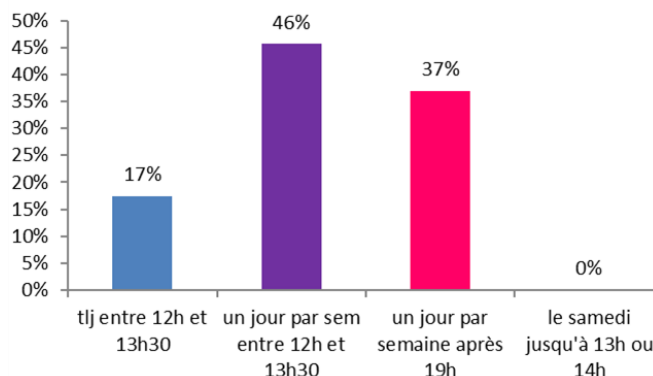
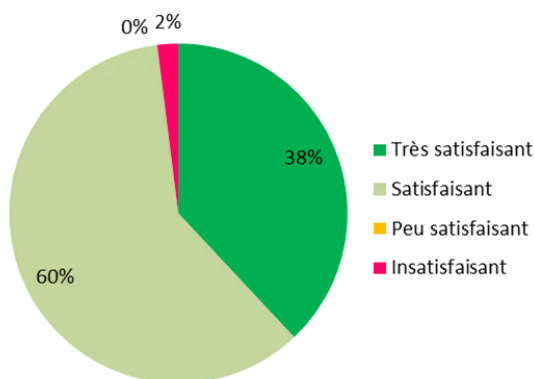
Le taux d'insatisfaction a diminué sur chacun des items de l'accueil téléphonique.



Une nette progression depuis 2019 atteste de l'attention portée à ce sujet, notamment pour l'accueil famille où le taux d'insatisfaction global concernant l'accueil téléphonique est seulement à 0.7% (vs 19% en 2019).

Les horaires ?

Pour rappel les services concernés par la certification sont ouverts du lundi au vendredi de 08h30 à 12h00 puis de 13h30 à 17h30 (sauf le mardi 8h30 à 12h00 et de 14h00 à 19h00) et le samedi de 9h00 à 12h00.



Les usagers sont satisfaits à 98% des horaires actuels, même si 27% d'entre eux souhaiteraient tout de même des horaires élargis.



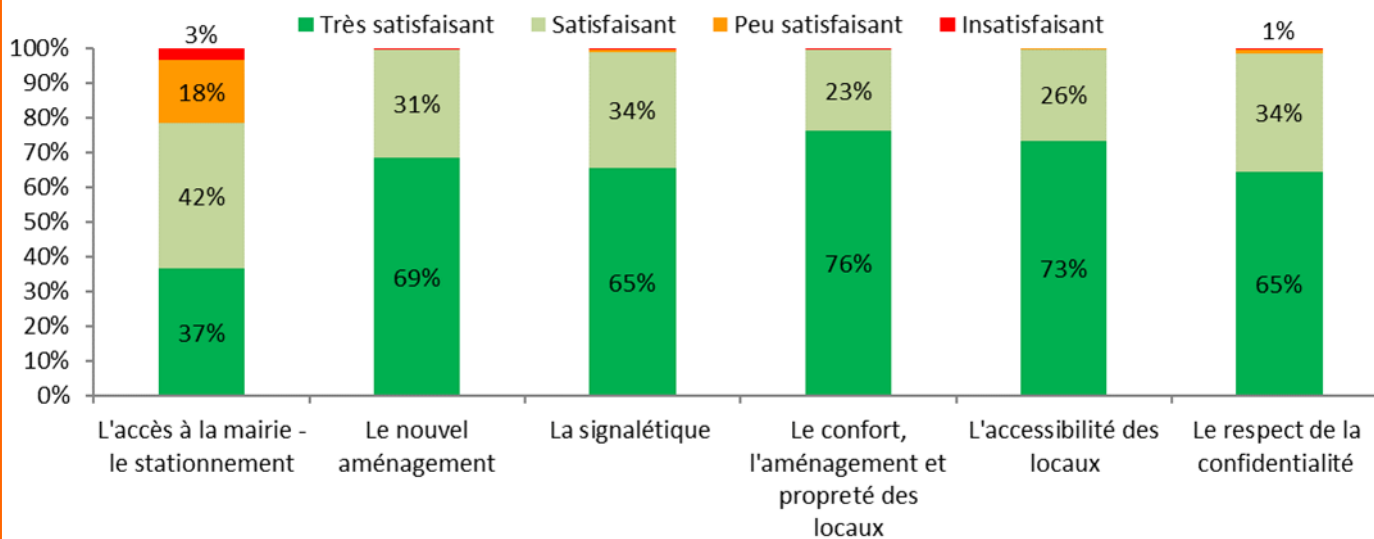
Les personnes souhaitant un réaménagement des horaires se prononcent principalement pour 1 jour par semaine entre 12h et 13h30, ainsi que pour 1 jour par semaine après 19h.

Cette année, l'option du samedi jusqu'à 13h ou 14h n'a pas été choisie malgré son apparition dans les propositions l'année dernière.



L'ACCUEIL DANS LES LOCAUX

La qualité des locaux



Cette année encore, les usagers font remonter les difficultés de stationnement aux abords de l'hôtel de ville, bien que le taux d'insatisfaction soit en recul par rapport à l'année dernière (-4 points par rapport à 2019).

A l'inverse de l'année dernière, la confidentialité des locaux est un sujet sur lequel les usagers sont moins préoccupés (99% d'entre eux au total sont satisfaits au lieu de 92% l'année dernière).

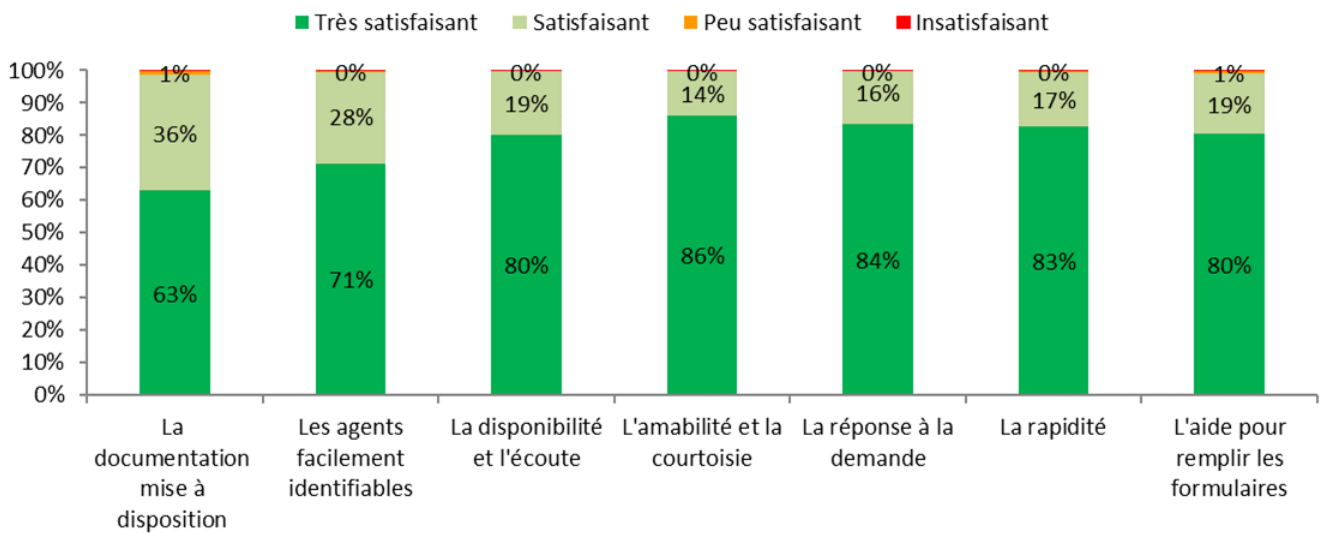
La signalétique a progressé en 2020 puisque le taux de personnes satisfaites et très satisfaites est passé à 99% (vs 93% en 2019).

Dans l'ensemble, les usagers sont majoritairement satisfaits de la nouvelle configuration des locaux.



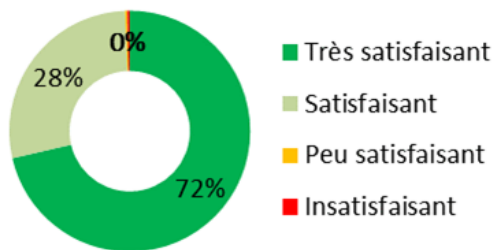
LA QUALITE DES PRESTATIONS

La qualité de l'accueil physique



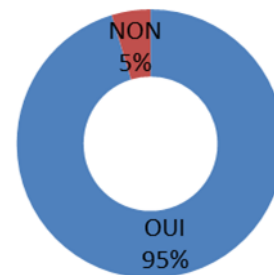
En 2020, le taux d'utilisateurs très satisfaits a augmenté sur l'ensemble des items.

Le temps d'attente



L'ensemble des usagers est satisfait cette année du temps d'attente.

La prise de rendez-vous



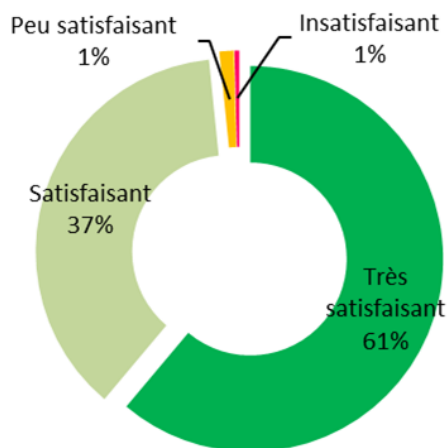
Dans 95% des cas, les personnes ayant rendez-vous disent avoir été prises à l'heure. (+7 points)



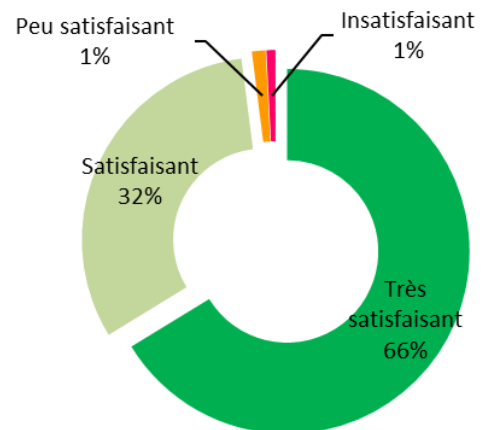
CORRESPONDANCE AVEC LA VILLE

Les usagers sont satisfaits (98%) des rapports écrits qu'ils entretiennent avec la ville. La réponse qui leur a été apportée était très satisfaisante dans 66% des cas (+10 points contre 2019). Néanmoins, cette année ils sont 2% (-3 points contre 2019) à être peu satisfaits voir même insatisfaits de la réponse qui leur a été donnée.

Qualité de la correspondance



Réponse écrite



REMARQUES ET SUGGESTIONS

RAS, je suis satisfait(e), continuez ainsi	47%	17
Amélioration Locaux (asenceurs parkings et stationnement)	17%	6
Réductions des délais	14%	5
Amélioration informations et services (urbanisme, appels téléphoniques, permanences)	11%	4
Amélioration matériel IT, Téléphones (délais, rapidité, problèmes techniques)	6%	2
Amélioration mesures COVID-19	3%	1
Améliorer accessibilité transports en commun	3%	1

ANALYSE COMPARATIVE & RECOMMANDATION

La qualité de l'accueil physique

	2016	2017	2018	2019	2020	Variation 2019 - 2020	Variation 2016 - 2020
Nombre participants	271	223	203	213	356		
signalétique adaptée	91%	95%	97%	93%	99%	7%	9%
horaires	95%	96%	97%	92%	98%	6%	3%
confort et propreté des locaux	99%	100%	100%	97%	100%	3%	1%
accessibilité des locaux	99%	100%	99%	95%	100%	5%	1%
confidentialité	93%	92%	97%	93%	98%	6%	6%
documentation mise à disposition	97%	99%	98%	95%	99%	4%	2%
délai d'attente raisonnable	94%	96%	98%	91%	99%	9%	6%
identification des agents	97%	99%	98%	97%	99%	3%	3%
disponibilité	100%	100%	99%	97%	100%	3%	0%
courtoisie des agents	100%	100%	98%	97%	100%	3%	0%
rapidité d'obtention de la réponse	98%	100%	99%	96%	99%	3%	1%
réponse apportée à la demande	99%	100%	100%	98%	100%	2%	1%
satisfaction globale	100%	100%	100%	99%	99%	0%	-1%

légendes :

	=entre 98 et 100%	↗ > à 4%
	= entre 90 et 97%	
	= inférieur à 90%	↘ < à 0%

- **L'accessibilité des locaux**

Les aménagements effectués à partir de 2016 avec notamment l'arrivée de l'accueil famille au sein du RDC de l'hôtel de ville sont très appréciés des usagers. Les efforts portés par la ville ont été reconnus.

- **La confidentialité**

Les travaux réalisés ont permis d'améliorer les conditions de prise en charge des usagers et l'on remarque que sur le long terme ces efforts ont été reconnus par les personnes interviewées.

- **Le délai d'attente raisonnable**

Par rapport à l'année 2019 la satisfaction vis-à-vis du délai d'attente a augmenté de 9%.

La qualité de l'accueil téléphonique

	2016	2017	2018	2019	2020	Variation 2016 - 2020
temps de décroché	88%	94%	97%	89%	97%	9%
mise en relation avec le service souhaité	86%	92%	98%	90%	95%	9%
compréhension de votre demande	98%	95%	98%	91%	98%	0%
écoute, amabilité et courtoisie de l'agent	97%	97%	98%	91%	99%	2%
réponse claire et rapide à votre demande	95%	98%	99%	90%	99%	4%

légendes :

	=entre 98 et 100%	↗ > à 4%
	= entre 90 et 97%	
	= inférieur à 90%	↘ < à 0%

- **La téléphonie**

Concernant cet item, tous les chiffres sont en hausse par rapport à 2019. La hausse la plus significative est constatée au niveau de l'amabilité, de l'écoute et de la rapidité de la réponse apportée.

CONCLUSION

Les usagers sont dans l'ensemble très satisfaits de la qualité de l'accueil existant pour la ville de Palaiseau .

Après analyse des résultats, le taux de satisfaction du public se révèle élevé, puisque le taux moyen de satisfaction sur l'ensemble des items est de **98% de satisfaction**. **Ce taux est en hausse par rapport à 2019 où il était de 94% (on constate donc une augmentation de 4 points en 1 an)**.

Remarque : le taux exigé par le référentiel « Qualiville » est de 75%

Ces chiffres soulignent l'adéquation des services proposés avec l'attente des usagers.

LES POINTS FORTS

- *Un accueil physique de qualité à destination de l'utilisateur*
- *Des locaux propres et accueillants*
- *Des agents disponibles*
- *Des horaires d'ouverture adaptés*
- *Des prestations de qualité*



LES POINTS A AMELIORER

- *La gestion des rendez-vous*

Les usagers souhaiteraient se voir offrir davantage de créneaux horaires de façon à réduire le délai entre la prise de RDV sur le site internet de la Ville et le jour effectif du RDV notamment le soir après 19h afin de pouvoir effectuer leur démarche administrative en dehors de leur temps de travail.

- *Le stationnement*

Cette année encore, la difficulté pour stationner aux abords de l'hôtel de ville est souligné par 21% des usagers.

Action à mettre en place	Objectif attendu	Date prévisionnelle

La ville de Palaiseau remercie ses usagers de l'intérêt qu'ils ont portés

Merci