

DÉMARCHE QUALIVILLES

Enquête de satisfaction du 16 janvier au 14 avril 2023

Dans le cadre de l'audit de certification programmé en novembre 2023, la Ville a réalisé une douzième enquête de satisfaction.

Dans l'objectif de mesurer la qualité des services engagés, des enquêtes de satisfaction ont été proposées au sein des trois services : Sceaux info mairie, Population et citoyenneté et Finances / facturation.

Plus courtes et plus ciblées, les enquêtes de satisfaction ont fait l'objet d'une actualisation pour permettre à un plus grand nombre d'usagers de donner leur avis.

L'enquête de satisfaction 2023

Du **16 janvier au 14 avril 2023**, les services Sceaux info mairie, Population et citoyenneté et Finances/facturation, ont proposé une enquête de satisfaction afin de mieux connaître les remarques et suggestions des usagers.

Le public a évalué le temps d'attente à la mairie, la courtoisie des agents, la fiabilité et la pertinence des informations fournies, la confidentialité des démarches, l'accessibilité et le confort des locaux, la qualité des prestations.

222 usagers ont répondu aux enquêtes contre 228 usagers en 2022.

L'exploitation des enquêtes a permis de dégager le taux de satisfaction (somme des administrés satisfaits et très satisfaits) respectif à chaque thème.

A partir des résultats et suggestions émises par les usagers, la Ville a dégagé des axes de réflexion et de travail.

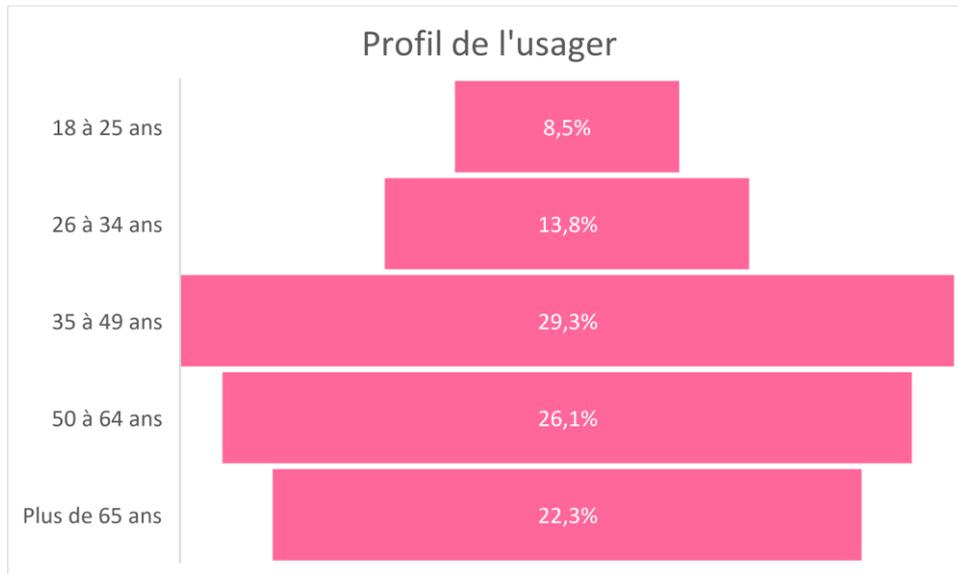
La Ville a publié sur www.sceaux.fr les résultats exhaustifs de cette enquête, et mis à disposition une synthèse des résultats à l'accueil de l'hôtel de ville et à France services Sceaux.

1. L'utilisateur au cœur des services engagés

> Profil de l'utilisateur

Pour les services Sceaux info mairie et Population et citoyenneté, **59%** des utilisateurs sont des femmes et **41%** des hommes.

22,1% des utilisateurs ont moins de 34 ans, **51,6%** ont entre 35 et 64 ans et **22,3%** sont âgés de plus de 65 ans.



> La satisfaction globale de l'utilisateur

- **99%** des utilisateurs sont satisfaits de l'accueil qui leur a été réservé par les agents des trois services engagés.

> Un accueil courtois

- **93%** des utilisateurs sont satisfaits de la courtoisie des agents au sein des trois services engagés.

> Le délai d'attente

- **93%** des utilisateurs ont été pris en charge dans les **10 minutes** qui ont suivi leur arrivée par un agent des services **Finances / facturation** et **Sceaux info mairie**.
- **91%** des utilisateurs sont satisfaits du respect de l'horaire de leur rendez-vous pour les prestations sur rendez-vous au sein du service **Population et citoyenneté**.

2. Les résultats de l'enquête de satisfaction des services engagés

A- Sceaux info mairie

(100 réponses collectées)

> Profil de l'utilisateur

- **39,7%** des usagers privilégient le canal physique et **31,9%** le canal téléphonique pour s'informer et effectuer leurs démarches.
12,9% utilisent un formulaire en ligne, **12,1%** un courriel et **3,4%** utilisent un courrier pour contacter l'hôtel de ville.
- **56%** des usagers sollicitent le service Sceaux info mairie pour réaliser une démarche, **14,8%** pour prendre un rendez-vous, **12%** pour contacter un service ou un élu, **13,9%** pour obtenir une information et **0,9%** pour s'inscrire à un événement ou activité proposée par la Ville.

> La qualité de service à l'accueil

- **99%** de satisfaction globale exprimée par les usagers le jour de leur visite.
- **91%** des usagers sont satisfaits de la qualité de la prise en charge de leur demande et de la courtoisie des agents.
- **92%** des usagers ont attendu moins de 10 minutes avant leur prise en charge par un agent du service.
- **87%** des usagers sont satisfaits de ce délai d'attente (4% des usagers ne se prononcent pas).
- **51%** des usagers ont consulté la documentation à l'accueil de l'hôtel de ville, parmi eux, **97%** la trouvent accessible, complète, fiable et pertinente.

> La qualité de service au téléphone

- Sur les **70%** d'usagers (66% en 2022) qui ont contacté le standard de l'hôtel de ville, **51%** sont satisfaits du temps d'attente (70% en 2022) et **49%** sont insatisfaits.
- **90%** des usagers sont satisfaits de l'écoute et de la réponse apportée à leur demande.
- **93%** sont satisfaits de la qualité et la fiabilité des informations données (88% en 2022).
- **87%** sont satisfaits de la mise en relation avec les services de la Ville et de la réponse obtenue (85% en 2022) et **6%** des usagers ne se prononcent pas.

> La satisfaction

- **90%** des usagers n'ont jamais déposé de réclamation.
- Sur les **10%** restants, **100%** sont satisfaits du délai de réponse et **91%** jugent la réponse claire et compréhensible, **9%** ne se prononcent pas.

> L'accompagnement numérique

- **68,5%** des personnes interrogées ont déjà visité France services Sceaux, l'espace dédié à l'accompagnement numérique.
- **92%** sont satisfaits de l'accueil qui leur a été réservé le jour de leur visite.

B- Population et citoyenneté

(97 réponses collectées)

> Le motif de la visite

- **70,4%** des visites concernent la réalisation d'un titre d'identité, **13,3%** concernent d'autres démarches (retraits de titres d'identité, légalisation de signature, certificat de vie, demandes d'actes), **10,2%** des usagers viennent pour réaliser des attestations d'accueil, **4,1%** pour des demandes de renseignements ou le dépôt d'un dossier mariage et **2%** des visites concernent des renseignements ou le dépôt d'un dossier de PACS.

> L'accueil au service Population et citoyenneté

- **98%** des usagers sont satisfaits de la qualité du service délivré par le service Population et citoyenneté.
- **67%** des usagers considèrent l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite dans le service, satisfaisante (29% ne se prononcent pas).
- **96 %** des usagers sont satisfaits de la confidentialité des locaux.
- **96%** sont satisfaits de la courtoisie des agents.

> Le site Internet

- **66%** des usagers réalisent leurs démarches d'état civil en ligne sur *sceaux.fr*
- **99%** des usagers se disent satisfaits de l'accessibilité des informations sur le site Internet de la Ville.
- **97%** sont satisfaits de la lisibilité de ces informations et **96%** se disent satisfaits de la pertinence des informations communiquées sur *sceaux.fr*

> La prestation

- **93%** sont satisfaits du respect de l'horaire de rendez-vous pour la réalisation d'une prestation sur rendez-vous.
- **88%** des usagers interrogés ne se prononcent pas sur la mise en place d'un rendez-vous pour la réalisation d'une démarche d'état civil.
- Les **7%** restants souhaiteraient la mise en place d'un rendez-vous pour déclarer une naissance

C- Finances/facturation

(25 réponses collectées)

> Le motif de la visite

- **45,2%** des visites concernent le règlement d'une facture, **35,5%** le calcul du quotient familial, **16,1%** l'obtention d'une information et **3,2%** d'autres motifs.

> L'accueil physique et téléphonique

- **100%** des usagers ont exprimé leur satisfaction globale au regard de l'accueil qui leur a été réservé le jour de leur visite.
- **89,5%** des personnes interrogées trouvent l'accueil physique et téléphonique rapide, courtois et efficace.
- **96%** des usagers ont attendu moins de 5 minutes avant d'être pris en charge par un agent du service Finances / facturation.
- **100%** des usagers sont satisfaits de ce temps d'attente.

> La Prestation

- **100%** de satisfaction exprimée pour la fiabilité des informations transmises, le suivi et le traitement des demandes.
- **100%** des usagers sont satisfaits de la fiabilité des factures délivrées (aucune erreur à réception).

3. Les commentaires : satisfactions, suggestions et réclamations

Les mesures adoptées dans le cadre du plan d'amélioration Qualivilles ont pour but de répondre également aux réclamations exprimées au cours de l'enquête de satisfaction. Ces réclamations sont accessibles dans la synthèse des résultats de l'enquête.

Au total, les usagers ont formulé **37 commentaires** (suggestions/satisfactions/réclamations) pour les services Finances/facturation (x12), Population et citoyenneté (x19) et Sceaux info mairie (x7).

- **24 satisfactions** ont été exprimées pour les services Finances/facturation (x11) et Population et citoyenneté (x13) pour la qualité de leur accueil et de la prestation réalisée.
- **8 réclamations** portent sur les sujets suivants :
 - ✓ Les délais d'obtention pour un rendez-vous de renouvellement d'un titre d'identité (x2) ;
 - ✓ Le temps d'attente à l'accueil pour le retrait d'un titre d'identité (x2) ;
 - ✓ Une information erronée lors de la saisie de la pré-demande sur le site de l'ANTS (x1) ;
 - ✓ La communication d'une information incomplète pour le dépôt d'un dossier de mariage (x1) ;
 - ✓ L'accessibilité de l'hôtel de ville (place de parking) (x1) ;
 - ✓ Le mobilier de l'accueil de l'hôtel de ville (banquette inconfortable) (x1).

▪ **5 suggestions** concernent :

- ✓ La mise en place d'un accueil dédié aux formalités urgentes en cas d'effectifs réduits (x1) ;
- ✓ Des places de parking gratuites pour les Scéens (x1) ;
- ✓ Un espace d'attente pour les usagers avec à disposition un distributeur de boissons et un espace pour accueillir de jeunes enfants (x2) ;
- ✓ Améliorer les conditions pour réduire le temps d'attente lors du retrait d'un titre d'identité (x1).

4. La démarche Qualivilles continue

>>> Dans le cadre de la démarche Qualivilles et de l'amélioration de la qualité de service, une enquête par an doit être conduite auprès de la population. La prochaine enquête se déroulera durant le deuxième semestre 2024.

>>> Les résultats complets de l'enquête menée du 16 janvier au 14 avril 2023 sont consultables sur www.sceaux.fr/ma-mairie/demarche-qualite et disponibles sur demande à l'accueil de la mairie et à France services Sceaux.