



ANALYSE ET RESULTATS ENQUETES DE SATISFACTION 2016

Sennecey le Grand

Du 01 janvier 2016 Au 30 juin 2016

Rapport Carole PLISSONNIER - Juillet 2016

OBJECTIFS / METHODOLOGIE	p 3
LES RESULTATS DE L'ENQUETE	p 4
1. Profil de l'utilisateur	p 4
2. Fréquence de la visite en Mairie	p 5
3. Critères Analysés	p 5
○ L'accueil en mairie	p 5
○ L'accueil par téléphone	p 5
○ Les locaux	p 6
○ Les différents services	p 6
○ La Police Municipale	p 7
○ Les Services techniques	p 8
○ Les modes d'information/ communication	p 8
SUGGESTIONS / REMARQUES DES USAGERS	p 8
POINTS FORTS	p 9
POINTS FAIBLES	p 9
AXES D'AMELIORATION	p 9
CE QU'IL FAUT RETENIR	p 9

OBJECTIFS / METHODOLOGIE

La commune de Sennecey le grand a entrepris une démarche d'amélioration continue pour renforcer la qualité des services rendus aux usagers.

Pour cela, la consultation de la population par le biais d'enquêtes de satisfaction a permis de recueillir, évaluer et analyser la perception et les commentaires des usagers. Les enquêtes restituées ont été renseignées soit directement lors d'une visite en mairie ou par le site internet de la commune.

L'enquête de satisfaction s'est effectuée sur un échantillonnage représentatif et sur une période de 6 mois via un questionnaire rempli par les usagers.

L'analyse des résultats est réalisée afin de mettre en évidence les points forts ainsi que les points à améliorer des différents services. L'exploitation de ces analyses permettra d'élaborer et mettre en place un plan d'action d'amélioration. Ces actions auront pour objectif de répondre de façon optimale aux attentes souhaitées.

Les questions de satisfaction sont traitées selon 4 niveaux et font l'objet d'une conversion en note moyenne sur une échelle de notation de 0 à 10 selon les modalités suivantes :

- **Très satisfaisant** : 10/10
- **Satisfaisant** : 7/10
- **Peu satisfaisant** : 3/10
- **Insatisfaisant** : 0/10

Dans le cadre de la démarche qualité, si le taux de satisfaction est inférieur à 75%, une démarche d'amélioration doit être envisagée.

En l'absence d'indicateurs de satisfaction du fait que la commune effectue une première enquête, le seuil de satisfaction des usagers moyen est défini à 75%.

LES RESULTATS DE L'ENQUETE

Chaque questionnaire est enregistré sur une base de données, permettant de dégager un taux de satisfaction pour chaque item.

- **Nombre de questionnaires recueillis : 108 (69 papiers / 39 internet)**
- Le taux de satisfaction de chaque item se situe entre **83,44 % et 53,31%**
- Le taux de satisfaction générale est de **70,60 %**.

↪ **Objectif non atteint** : Celui-ci se révèle insatisfaisant au regard du taux défini (75%).

1. PROFIL DE L'USAGER

L'enquête révèle que sur le public interrogé, il y a :

	Nombre	%
Hommes	49*	45,37
Femmes	45*	41,67
Sennecéen(ne)s	86	79,63
Extérieur(e)s	8	7,41
- 25 ans	1	0,93
Entre 25 à 40 ans	27	25,00
Entre 40 à 60 ans	27	25,00
+ 60 ans	39	36,11
Etudiant	1	0,93
Actifs	48	44,44
Sans emploi	1	0,93
Retraité(e)s	40	37,04
Autres (mère au foyer)	4	3,70

* La base est de 94 H/F– 14 non renseignés

2. FREQUENCE DE VISITE EN MAIRIE / PERSONNES INTERROGEEES

- 62 personnes interrogées se rendent très rarement en Mairie
- 29 personnes plusieurs fois par mois
- 2 personnes une fois par semaine
- 0 plusieurs fois par semaine

3. CRITERES ANALYSES

L'ACCUEIL EN MAIRIE

- **75,86 %** des usagers sont satisfaits des horaires d'ouverture de la Mairie tels qu'ils sont pratiqués actuellement.
- **69,90 %** sont satisfaits de l'amabilité du personnel.
- **70,59 %** apprécient la disponibilité et le sens de l'écoute du personnel à l'accueil.
- **59,39 %** seulement sont satisfaits de la confidentialité et de la discrétion du hall administratif.
- **73,04 %** sont satisfaits de la réponse apportée suite à la demande effectuée
- **75,88 %** sont satisfaits de l'orientation vers les différents services suite à leur demande

➤ **Taux de satisfaction de l'Item : 70,78 %**

L'ACCUEIL PAR TELEPHONE

78 personnes interrogées ont déjà contacté la Mairie par téléphone

- **76,20 %** sont satisfaits de l'accueil téléphonique (courtoisie et efficacité)
- **74,43 %** sont satisfaits de l'obtention de l'information souhaitée
- **76,67 %** jugent que la réponse a été formulée en termes simples
- **77,50 %** sont satisfaits du transfert d'appel vers le service souhaité

➤ **Taux de satisfaction de l'Item : 76,20 %**

LES LOCAUX

- 74,61 % jugent que la signalétique interne des locaux est satisfaisante
- 65,59 % seulement considèrent que l'accessibilité est adaptée
- 79,15 % apprécient la propreté des locaux
- 61,39 % seulement estiment moyennement la propreté des salles mises à disposition

➤ Taux de satisfaction de l'Item : 70,18 %

LES DIFFERENTS SERVICES

Les usagers interrogés ont sollicité différents services pour effectuer leurs démarches

Services concernés	Nombre de personnes
Etat Civil	18
Carte identité / passeport	58
Urbanisme	21
Elections	36
Cimetière	13
Réservation salles	38
Ressources Humaines	3
Services des Eaux	47
Restaurant scolaire	17
Communication / Manifestations	15
Logement	3
Autres	11

	TAUX DE SATISFACTION en %						
	Les horaires d'ouverture	Accueil courtois et efficace	Réponse apportée	Disponibilité de l'agent	Du rdv donné	La discrétion	PAR ITEM
ACCUEIL MAIRIE							
Etat Civil	88,67	81,18	83,53	82,94	85,00	67,65	81,16
Carte identité / passeport	77,27	72,96	76,67	73,89	78,41	60,57	73,29
Urbanisme	76,19	62,00	67,62	61,90	77,78	52,11	66,27
Elections	81,52	78,44	80,94	79,38	80,36	68,79	78,24
Cimetière	85,38	86,15	83,08	85,45	87,50	73,08	83,44
Réservation salles	80,26	74,59	75,68	74,17	80,57	58,89	74,03
Ressources Humaines	70,00	70,00	70,00	70,00	70,00	43,33	65,56
Communication - Manifestations	80,00	67,14	67,86	72,50	68,46	60,71	69,45
Logement	80,00	80,00	66,67	66,67	80,00	80,00	75,56
Autres (Assistance personnes âgées - voiries-trottoirs - questions diverses)	65,56	55,56	64,44	62,86	48,57	45,56	57,09
AUTRES SERVICES							
Restaurant scolaire	74,71	71,88	63,53	63,13	73,13	61,88	68,04
Services des Eaux	76,59	72,95	72,50	75,00	76,76	64,76	73,09

LA POLICE MUNICIPALE

SEULEMENT

- **53,43 %** des usagers sont satisfaits des horaires d'ouverture et de prise de RDV de la Police Municipale.
- **58,94 %** sont satisfaits de l'accueil
- **56,88 %** apprécient l'écoute et l'aide personnalisée de la police municipale
- **55,94 %** sont satisfaits de la confidentialité
- **41,39 %** sont satisfaits de la présence sur le terrain de la police municipale

➤ **Taux de satisfaction de l'Item : 53,31 %**

LES SERVICES TECHNIQUES

- **67,54 %** sont satisfaits de la rapidité du service rendu
- **68,87 %** sont satisfaits de la réponse apportée suite à la demande effectuée
- **66,23 %** apprécient la disponibilité des services techniques
- **71,83 %** jugent les services techniques assez courtois
- **57,22 %** seulement sont satisfaits de la qualité des interventions sur le domaine public

➤ Taux de satisfaction de l'Item : **66,34 %**

LES MODES D'INFORMATION - COMMUNICATION

- 79,47 % utilisent le téléphone en moyen de communication et sont satisfaits
- 67,04 % sont satisfaits du site internet de la commune
- 62,03 % seulement utilisent le(s) panneau(x) d'information
- 66,87 % sont satisfaits de la documentation mise à disposition

➤ Taux de satisfaction de l'Item : **68,85 %**

SUGGESTIONS / REMARQUES DES USAGERS

Les résultats font apparaître :

- **45** personnes ont effectué des suggestions et/ou des remarques
- Nombre de suggestions / remarques : **65**

Les remarques / suggestions les plus récurrentes portent sur :

- La confidentialité de l'accueil Mairie
- La sécurité du carrefour bibliothèque
- L'information / la communication
- Salles socio-culturelles (Toulangeon – Musique - ...) à rénover
- Problématique autour des points d'apports => déchets sauvages

POINTS FORTS

- Les horaires d'ouverture Mairie
- L'accueil téléphonique
- La propreté des locaux Mairie
- Les services Etat civil / Elections / Cimetière

POINTS FAIBLES

- L'accueil en Mairie => concerne la Confidentialité
- La signalétique / l'accessibilité des locaux
- La police Municipale

AXES D'AMELIORATIONS

Les points à améliorer portent sur les points faibles constatés ainsi que sur les différentes remarques et suggestions soulignées dans les enquêtes de satisfaction.

Un plan d'actions sera mis en œuvre dans la mesure des possibilités pour répondre au mieux aux attentes des citoyens.

CE QU'IL FAUT RETENIR

La satisfaction générale dans les services bénéficie d'un taux de satisfaction de :

70,60 %

Ce taux de satisfaction n'est pas atteint par rapport au seuil défini (de 75%).

Du fait que cette enquête soit la première, nous ne sommes pas en mesure de dire si le taux est en hausse ou en baisse.