

# **Rapport d'analyses de l'enquête de satisfaction**

**25 février 2019 au 22 mars 2019**

## **Périmètre labellisé :**

ADMINISTRATION GENERALE :

Standard-Accueil

Réglementation

Elections

Etat-Civil-Cimetières

## **Site :**

Hôtel de ville

**Validé par le comité de pilotage dans sa séance du 24 MAI 2019**

# Préambule...

Dans un souci d'apporter un service de qualité aux usagers,  
la Ville de Vitrolles s'est engagée depuis **le 3 Janvier 2010**  
dans une démarche qualité « LABEL MARIANNE »

## **Objectif du dispositif LABEL MARIANNE :**

Offrir de meilleures conditions d'accès sur tous les canaux,  
une personnalisation et une orientation de qualité,  
des délais de réponses adaptés,

Mais aussi

Parce que ce dispositif met en valeur le travail des agents en relation avec le public,  
il est aussi un outil de motivation des équipes pour améliorer durablement la qualité de service

Les enquêtes de satisfaction tiennent une place importante dans la gestion de la qualité. Dans un souci d'amélioration de la qualité des services proposés et afin de mieux répondre aux attentes des usagers, la Ville de Vitrolles effectue chaque année une enquête de satisfaction, contribuant ainsi à mesurer les niveaux de satisfaction ou d'insatisfaction des usagers

A partir des résultats, pourront être dégagées des actions d'amélioration

## Présentation des résultats....

**Les questions dites « fermées »** portent sur le sexe, l'âge, le lieu de résidence, la situation professionnelle, la fréquentation des lieux et le mode d'informations

**Les questions dites « à échelle »** portent sur les avis des usagers, réparties en 5 thèmes (très satisfait, satisfait, insatisfait, très insatisfait, pas du tout satisfait), comme indiqué ci-après :

- Les conditions d'accès
- L'accueil physique
- L'accueil téléphonique
- L'accueil général

### **300 usagers ont été interrogés en 2019 à l'Hôtel de Ville**

**(contre 304 personnes en 2018)**

#### **LIEU DE VOTRE VISITE.....**

Depuis 2018, l'enquête de satisfaction se déroule sur le site uniquement de l'hôtel de Ville

Les mairies annexes n'ont pas été sollicitées, compte-tenu de leur faible fréquentation

#### **Remarque :**

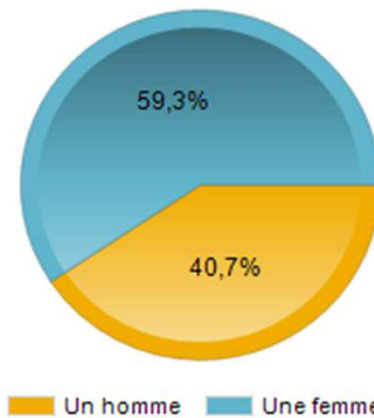
le logiciel ne prévoyant pas les arrondis en pourcentage, certains graphiques seront quelques peu inférieurs ou supérieurs à 100%

## VOUS ETES ...

### 1. Vous êtes ?

'Une femme' (178 observations)

	Nb	% obs.
Un homme	122	40,7%
Une femme	178	59,3%
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100,0%</b>



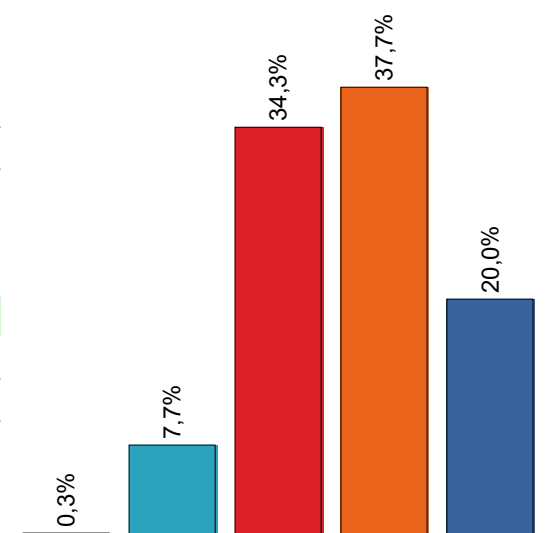
Ce sont majoritairement des femmes, 59,30% contre 40,70%  
(58,90 % de femmes contre 41,10 % d'hommes en 2018)

## DANS QUELLE TRANCHE D'ÂGE VOUS SITUEZ-VOUS...

### 2. Tranche d'âge - Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?

'40 à 60 ans' (113 observations)

	Nb	% obs.
Non réponse	1	0,3%
Moins de 20 ans	23	7,7%
20 à 39 ans	103	34,3%
40 à 60 ans	113	37,7%
60 ans et plus	60	20,0%
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100,0%</b>



Hausse de fréquentation des moins de « **20 ans** », soit 7,7 % (contre 4,6% en 2018)

Baisse de fréquentation des « **20 à 39 ans** », soit 34,3 % (contre 42,4 % en 2018)

Fréquentation stationnaire des « **40 à 60 ans** », soit 37,7 % (contre 37,5% en 2018)

Hausse de fréquentation des « **60 ans et plus** », soit 20,0 % (contre 14,8 % en 2018)

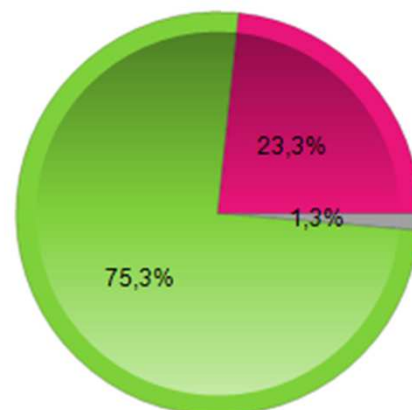
Pour information : nombre de visites annuelles en 2018 : 17684 (contre 23917 en 2017), les démarches en ligne favorisant une fréquentation des usagers moins forte

## HABITEZ-VOUS A VITROLLES ? ...

### 3. Habitez-vous à Vitrolles ?

'Oui' (226 observations)

	Nb	% obs.
Non réponse	4	1,3%
Oui	226	75,3%
Non	70	23,3%
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100,0%</b>



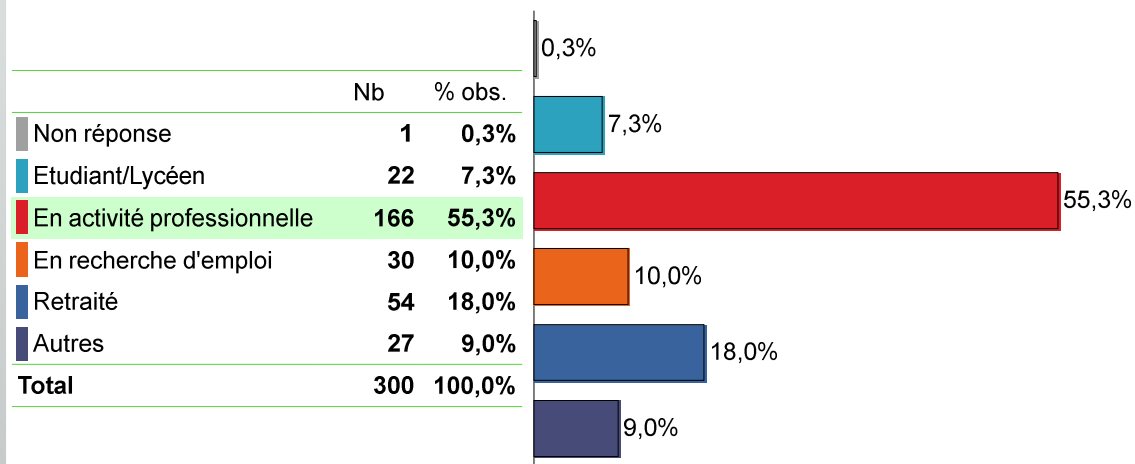
75,3% des exprimés sont vitrollais (contre 71,7% en 2018)  
23,3 % des exprimés n'habitent pas Vitrolles (contre 28 % en 2018)

Chiffres variables

## QUELLE EST VOTRE SITUATION ? ...

### 4. Quelle est votre situation ?

'En activité professionnelle' (166 observations)



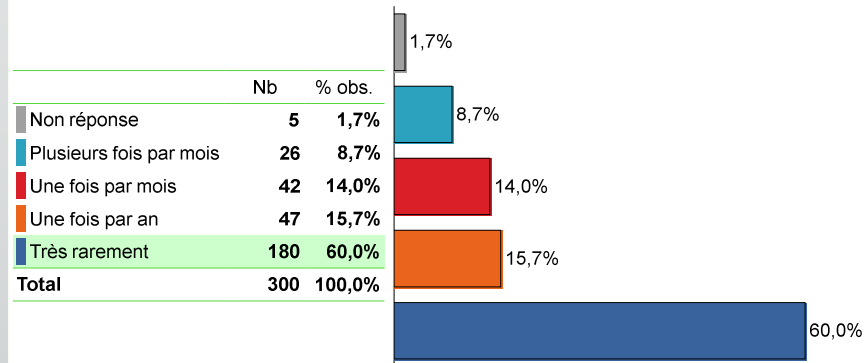
Très Légère baisse de la proportion des personnes interrogées en situation « **d'activité professionnelle** », soit 55,3% (contre 55,6 % en 2018)

Baisse de la proportion des personnes interrogées en « **recherche d'emploi** », soit 10 % (contre 15,5 % en 2018)

## NOS CONDITIONS D'ACCES ...

### 5. Venez-vous à la MAIRIE ?

'Très rarement' (180 observations)

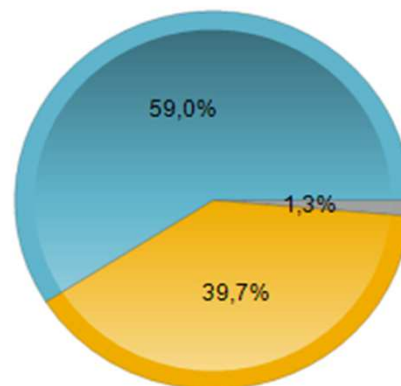


Majoritairement, 60 % des usagers n'utilisent que « très rarement » nos services administratifs

### 6. Avant votre déplacement, avez-vous cherché à vous renseigner sur les conditions d'accès à nos services ?

'Non' (177 observations)

	Nb	% obs.
Non réponse	4	1,3%
Oui	119	39,7%
Non	177	59,0%
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100,0%</b>



59 % des usagers ne cherchent pas à se renseigner sur nos conditions d'accès à nos services

Les technologies numériques évoluent et peuvent induire de nouveaux comportements vers de nouvelles sources d'influence

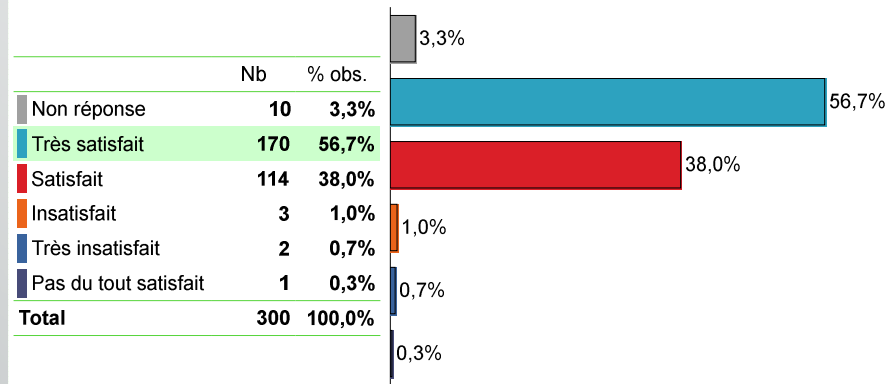


# L'ACCUEIL DANS NOS SERVICES ...



## 7. 1.1 - Avez-vous obtenu les informations que vous recherchez ?

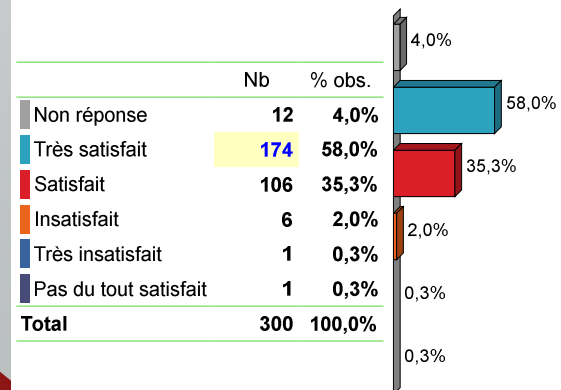
'Très satisfait' (170 observations)



98 % des exprimés  
ont obtenu les informations recherchées  
  
(identique à 2018)

## 8. 1.2 - Ces informations étaient-elles claires et complètes ?

'Très satisfait' (174 observations)

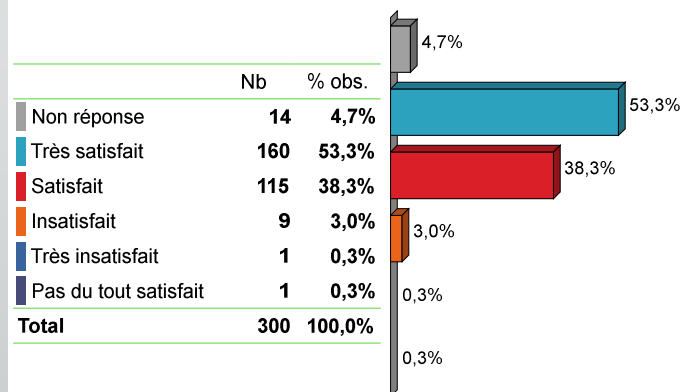


97,3 % des exprimés  
ont reçu des informations claires et  
complètes  
  
(identique à 2018)

# L'ACCUEIL DANS NOS SERVICES ...

## 1.3 - Les horaires sont-ils visibles dès l'entrée du site ?

'Très satisfait' (160 observations)

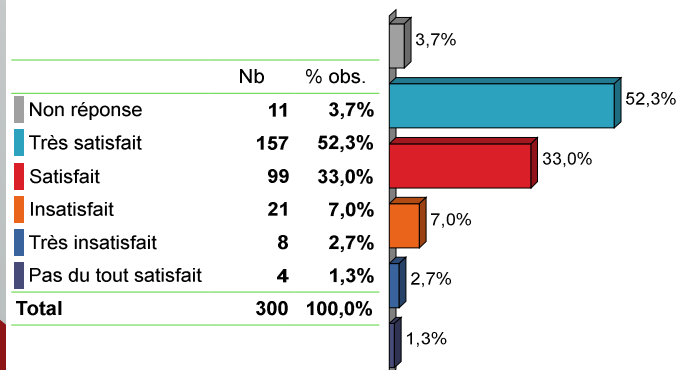


96,30 % des exprimés  
trouvent les horaires visibles

Identique à 2018

## 1.4 - Les horaires d'ouverture paraissent-ils adaptés à votre disponibilité ?

'Très satisfait' (157 observations)



89 % des exprimés sont satisfaits  
des horaires d'ouverture au public

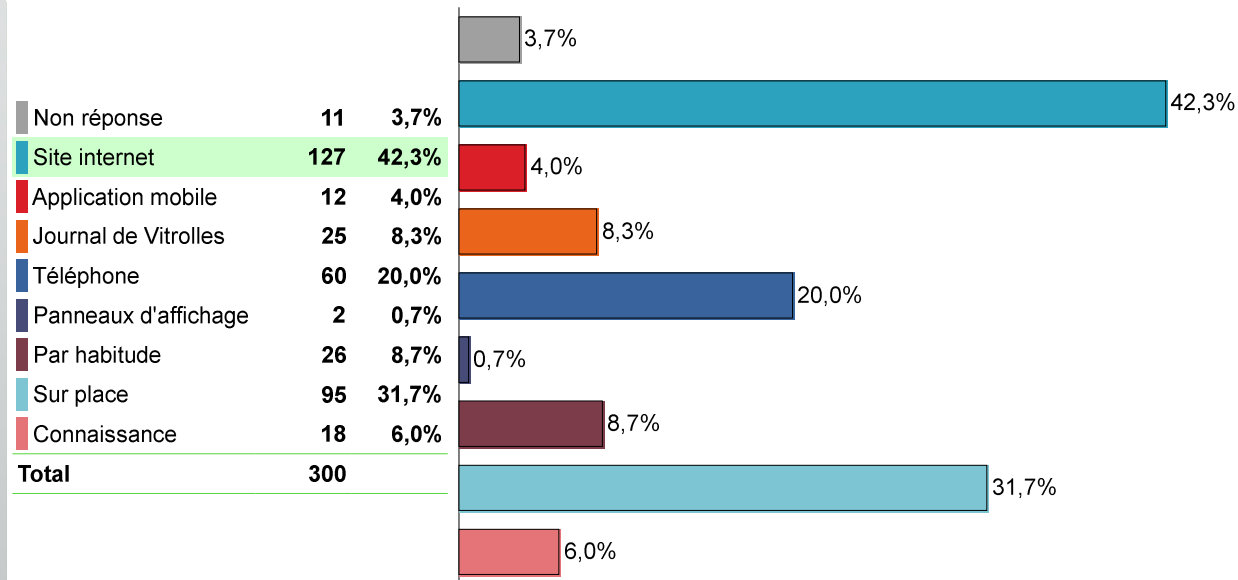
(contre 92,10 % en 2018)

# L'ACCUEIL DANS NOS SERVICES ...



## 11. 1.6 - Par quel biais avez-vous obtenu les informations ?

'Site internet' (127 citations)



Très forte augmentation de la source d'informations des usagers par le biais du site « **internet** », 42,3 % (contre 35,4 % en 2018)

Hausse de « **l'application mobile** », 4 % (contre 2,2 % en 2018)

Retour de l'utilisation du **téléphone**, 20 % (contre 9,8 en 2018)

Faible utilisation **des panneaux d'affichage**, 0,7 % (contre 2 % en 2018)

Augmentation de la fréquentation **sur place**, 31,7 % (contre 26,7 % EN 2018)

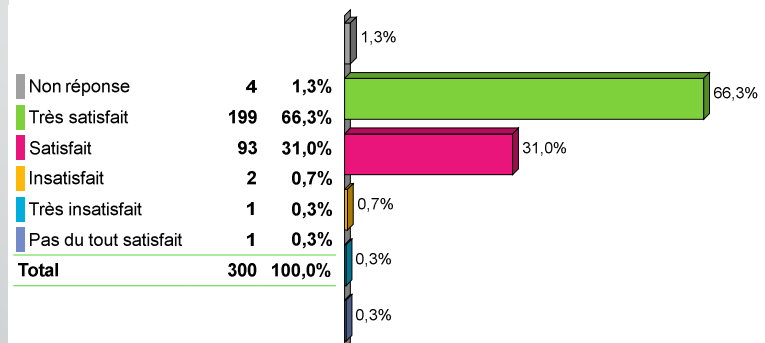
Plusieurs réponses possibles

# L'ACCUEIL PHYSIQUE DANS NOS SERVICES...



## 2.1 - Avez-vous trouvé un interlocuteur ?

'Très satisfait' (199 observations)

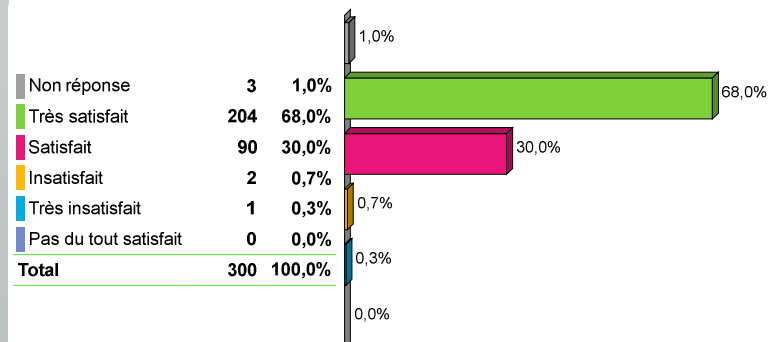


98,6 % des exprimés ont trouvé un interlocuteur

(identique à 2018)

## 2.2 - Avez-vous été bien orienté vers le service demandé ?

'Très satisfait' (204 observations)



99 % des exprimés ont été bien orientés vers le service correspondant

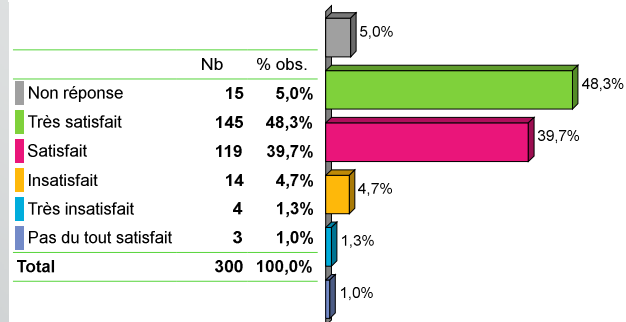
(contre 98,6 % en 2018)

**En augmentation**

# L'ACCUEIL PHYSIQUE DANS NOS SERVICES...

## 2.3 - Le délai d'attente vous paraît-il satisfaisant ?

'Très satisfait' (145 observations)

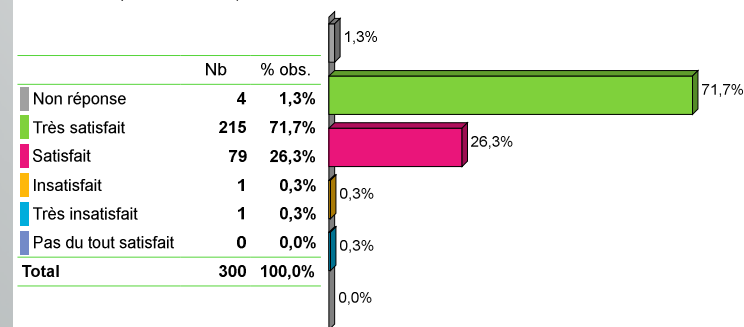


93 % des exprimés ont été satisfaits du délai d'attente (identique à 2018)

En 2018 = délai d'attente compris entre 2mn10s à 2mn23s

## 2.4 - L'accueil vous paraît-il attentif et courtois ?

'Très satisfait' (215 observations)



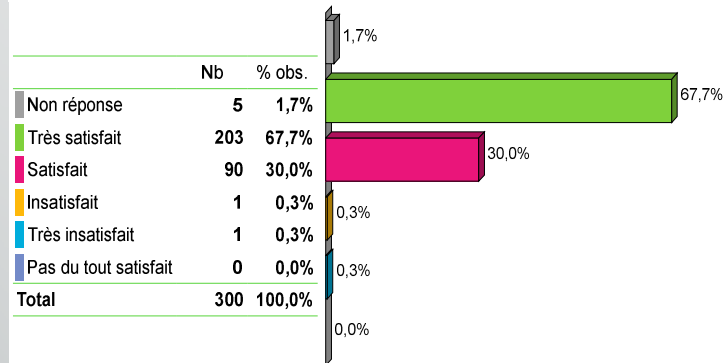
99,3 % des exprimés ont été satisfaits de l'accueil physique

(identique à 2018)

# L'ACCUEIL PHYSIQUE DANS NOS SERVICES...

## 2.5 - L'écoute à l'accueil correspond-elle à votre attente ?

'Très satisfait' (203 observations)

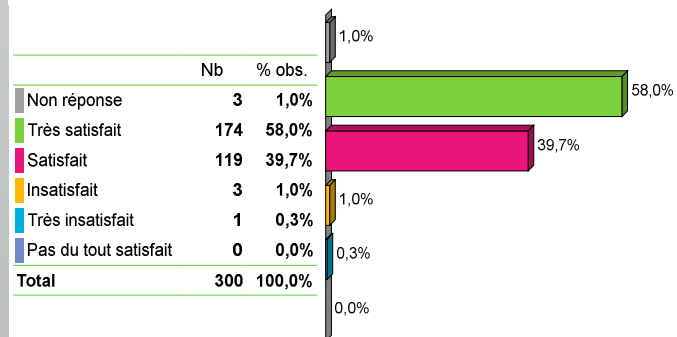


99,4 % des exprimés trouvent que l'écoute correspond à leurs attentes

(contre 98,6 % en 2018)  
**En augmentation**

## 2.6 - Notre espace "Accueil et d'attente" est-il agréable et bien agencé ?

'Très satisfait' (174 observations)



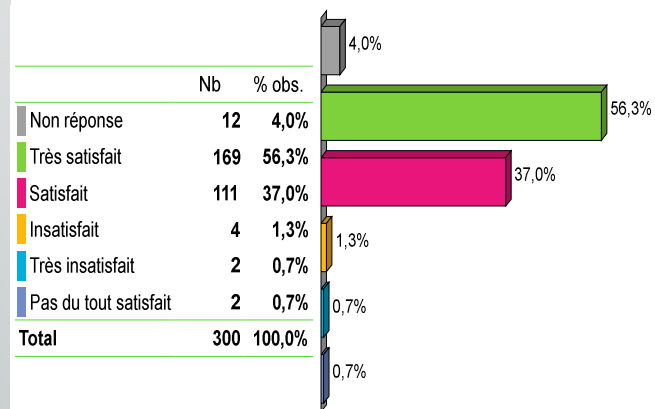
98,7 % des exprimés sont satisfaits des espaces d'accueil et d'attente)

(contre 97,4 % en 2018)  
**En augmentation**

# L'ACCUEIL PHYSIQUE DANS NOS SERVICES...

## 2.7 - Avez-vous accompli vos démarches sans difficultés ?

'Très satisfait' (169 observations)



97,3 % des exprimés ont accompli leurs démarches sans difficulté

(contre 95,8 % en 2018)

**En augmentation**

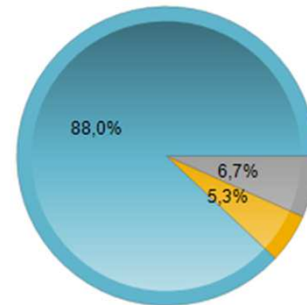


## ACCESSIBILITE....

### 19. 2.8 - Etes-vous titulaire de la carte P.M.R. (Personne à Mobilité Réduite) ?

'Non' (264 observations)

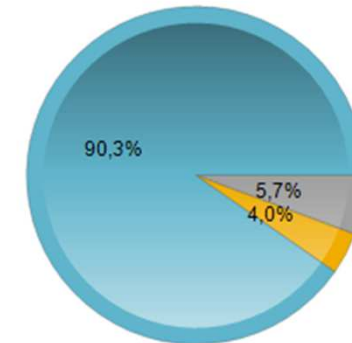
	Nb	% obs.
Non réponse	20	6,7%
Oui	16	5,3%
Non	264	88,0%
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100,0%</b>



### 20. 2.9 - Avez-vous des difficultés à accéder à nos locaux ?

'Non' (271 observations)

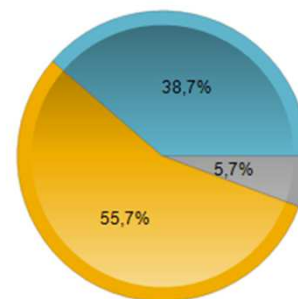
	Nb	% obs.
Non réponse	17	5,7%
Oui	12	4,0%
Non	271	90,3%
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100,0%</b>



### 21. 2.10 - Trouvez-vous facilement les parkings aménagés pour accéder à nos locaux

'Oui' (167 observations)

	Nb	% obs.
Non réponse	17	5,7%
Oui	167	55,7%
Non	116	38,7%
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100,0%</b>



5,3 % sont titulaires de la carte PMR (contre 2,8 % en 2018)  
4,0 % déclarent avoir des difficultés d'accès (contre 5,3 % en 2018)

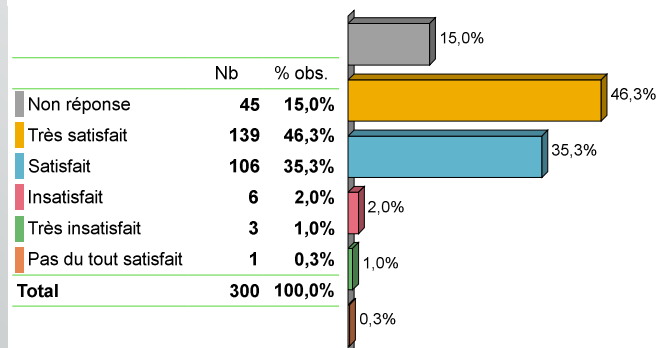
55,7 % trouvent facilement les parkings aménagés



# L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DANS NOS SERVICES ...

## 3.1 - L'accueil téléphonique qui vous est réservé vous paraît-il courtois et efficace ?

'Très satisfait' (139 observations)

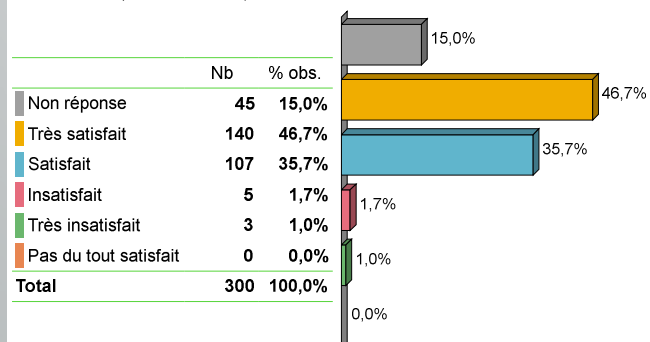


96,6 % des exprimés  
sont satisfaits de l'accueil téléphonique

(contre 95,1 % en 2018)  
**En augmentation**

## 3.2 - L'écoute correspond-elle à vos attentes ?

'Très satisfait' (140 observations)



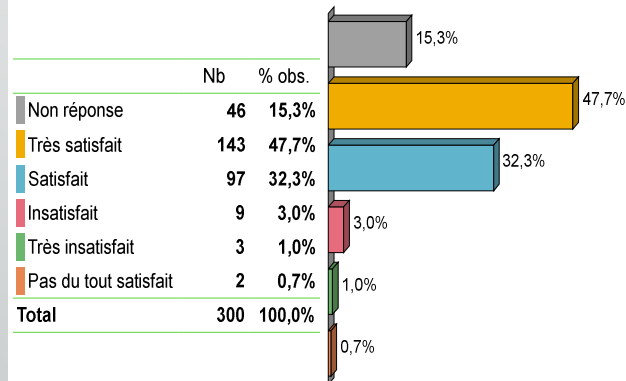
97,4 % des exprimés  
trouvent que l'écoute correspond  
à leurs attentes

(contre 99 % en 2018)

# L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DANS NOS SERVICES ...

## 3.3 - La réponse à votre demande vous semble-t-elle rapide et complète ?

'Très satisfait' (143 observations)

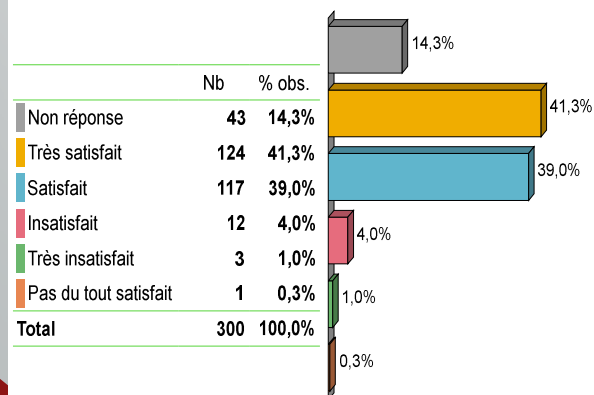


95,3 % des exprimés  
sont satisfaits de la réponse  
rapide et complète  
à leur demande

(contre 96,7 % en 2018)

## 3.4 - Le temps d'attente vous paraît-il satisfaisant ?

'Très satisfait' (124 observations)



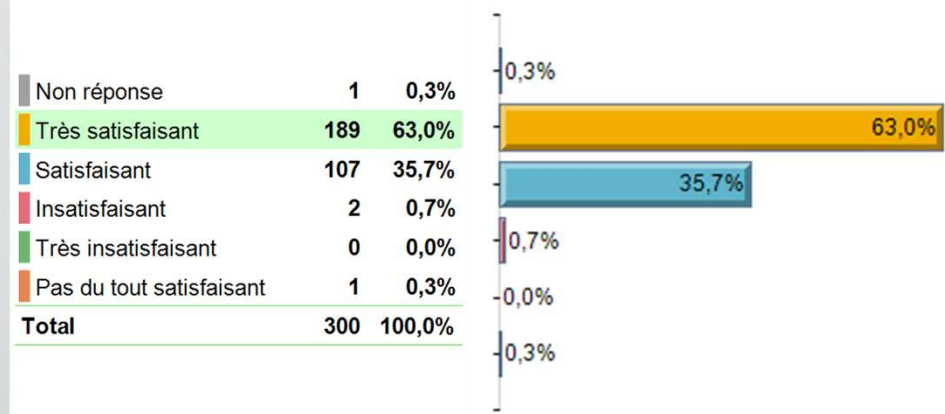
94,6 % des exprimés  
sont satisfaits du temps d'attente

(contre 97,1 % en 2018)

# VOTRE AVIS SUR L'ACCUEIL DANS NOS SERVICES ET A VOTRE ECOUTE POUR PROGRESSER

## 26. 4 - Pour l'accueil en général, le trouvez-vous ?

'Très satisfaisant' (189 observations)



99 % des exprimés  
sont globalement satisfaits  
de l'accueil physique et téléphonique qui leur sont réservés

(contre 97,9 % en 2018)

**En augmentation**

## **Pour nous permettre de progresser ....**

### Les usagers ont la parole...

- Pas de réponse au téléphone lorsqu'on appelle
- C'est dommage qu'il faille prendre rendez-vous pour faire les papiers
- Nous sommes au regret de constater qu'à plusieurs reprises, l'accueil téléphonique est inaccessible à partir de 11h45/11h50
- Lors des confirmations de rendez-vous par mails pour les formalités, est-il possible de recevoir, en même temps, un récapitulatif des pièces justificatives à fournir ?
- Difficile à trouver de la place dans les parkings
- A chaque fois que j'ai eu à faire avec les services de la mairie de Vitrolles, j'ai toujours été extrêmement satisfaite
- Les horaires d'ouverture sont insatisfaisants surtout lorsque nous travaillons
- Dans l'ensemble cela reste correct, hormis quelques petites erreurs qui restent humaines étant donné le changement constant et évolutif du domaine administratif
- Il n'est pas normal pour un résident Vitrollais de devoir aller faire les démarches de passeport à l'autre bout du département, voire hors département. En effet, la mairie de mon domicile (Vitrolles) propose un rendez-vous avec minimum 90 jours d'attente. La priorité devrait être donnée aux résidents de leur commune

Le Directeur Général des services  
remercie  
les hôtessees d'accueil,  
La Direction de l'Administration Générale  
les agents des services du périmètre labellisé,  
la Direction des Systèmes d'Informations et de Télécommunications  
la Direction de la Communication,  
la Coordinatrice « Qualité »  
pour leur participation et soutien  
dans le cadre de l'enquête menée auprès des usagers

Formulaire  
Enquête de satisfaction 2019  
Administration Générale