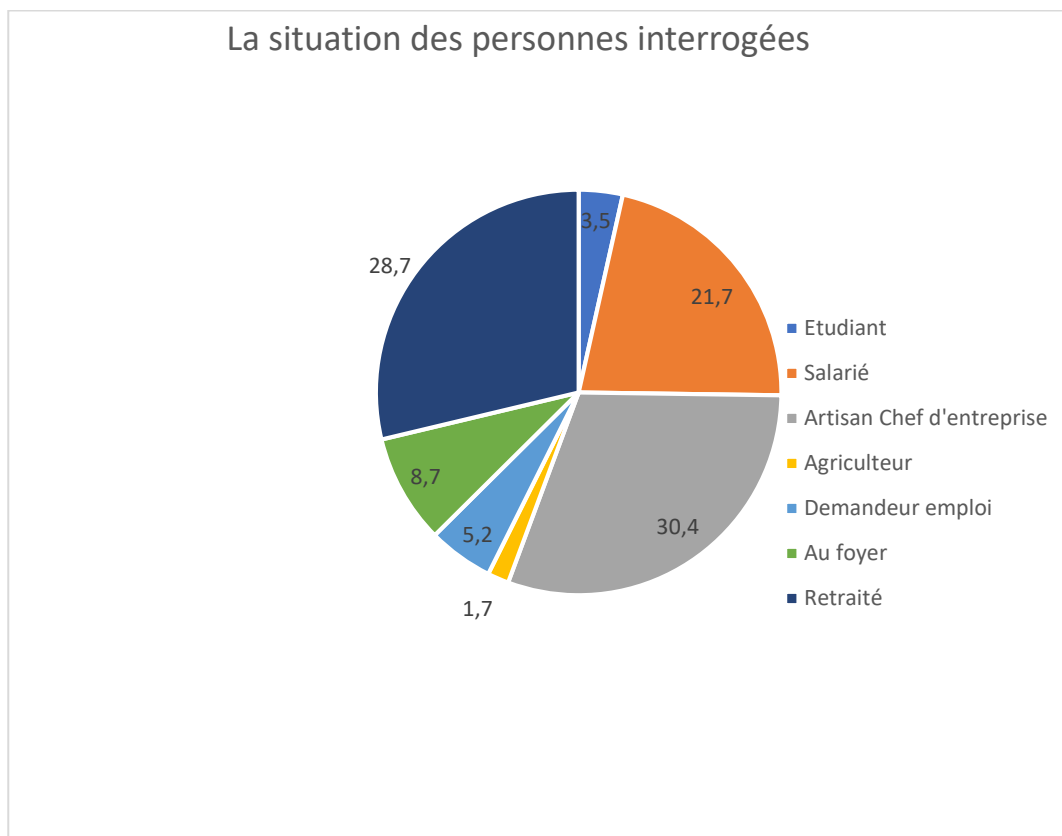
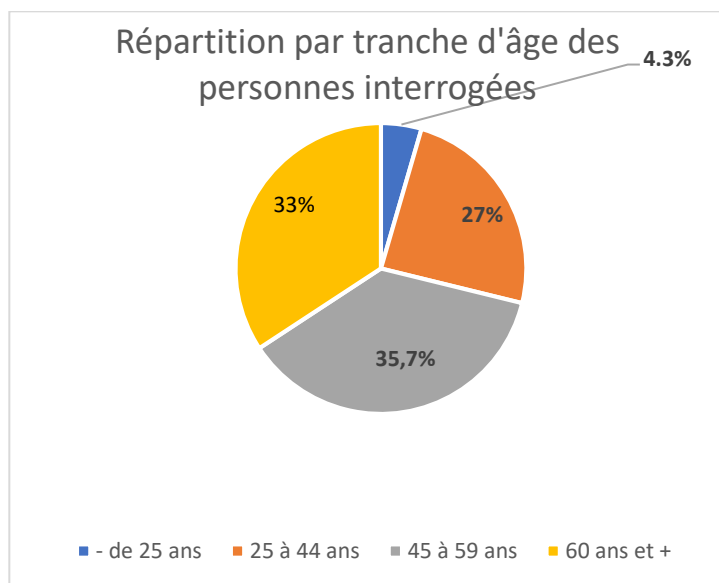


Profil des usagers

L'enquête réalisée dans le cadre de la labellisation QUALIVILLES révèle que 91,3 % des usagers de la mairie sont des habitants de la commune, 59% d'entre eux sont actifs. Les femmes ont répondu pour 55 % et les hommes pour 45%

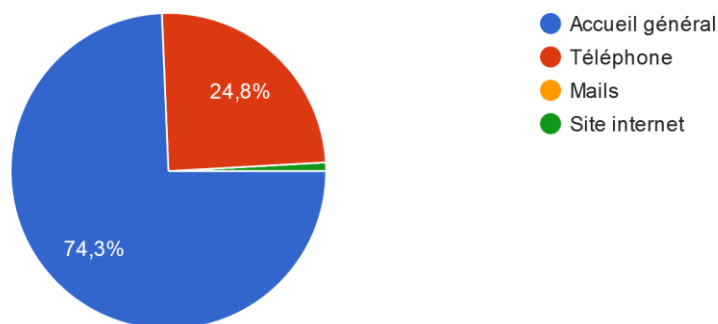


Comment se sont déroulées les démarches des usagers

Les démarches se font la plupart du temps par une présence physique pour 74,3% à la mairie. L'usage du mail et du site internet reste faible. 111 personnes sur 115 interrogées avaient pris rendez-vous.

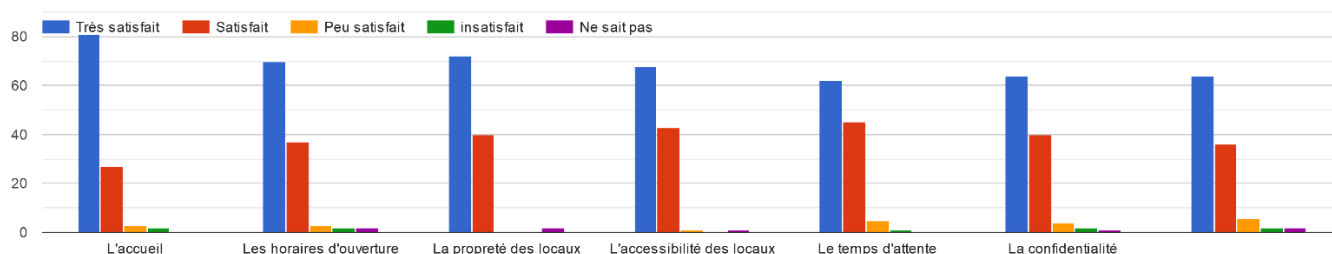
Comment avez-vous effectué votre démarche ?

113 réponses



La satisfaction des usagers sur le service rendu

Sur les points suivants, diriez-vous que vous êtes ?



Les usagers ont majoritairement reconnu la qualité des services. Plus de 80% affirment être très satisfaits par le service rendu. Un niveau plus élevé qu'en 2018 où il était de 60%. Ceci s'explique notamment par la satisfaction sur les horaires d'ouverture, la propreté et l'accessibilité des locaux, le temps d'attente et l'accompagnement dans les démarches.

Les points à retenir de cette enquête 2019 :

- La représentation est sensiblement différente de celle de 2018 puisque 10% d'actifs supplémentaires ont répondu à l'enquête de satisfaction.
- Un taux de participation équivalent à celui de l'année précédente ; 125 questionnaires récoltés en 2018 – 115 en 2019 sur une période équivalente (101 questionnaires en 2016, -102 questionnaires en 2017).
- Un des critères de conformité pour la labellisation QUALIVILLES prévoit que la collectivité propose une nouvelle tranche d'ouverture destinée principalement à faciliter l'accès aux services pour les personnes actives, il ressort de l'enquête 2019 que 7 personnes sur 115 se disent peu satisfaites des horaires d'ouverture, compte tenu de la proportion d'actifs ayant répondu, il semble que la demande des usagers sur des horaires élargis ne corresponde à un besoin immédiat.
- 59 % des personnes interrogées sont en activité professionnelle. La prise en compte du critère de répartition selon la catégorie socioprofessionnelle des participants est une donnée importante. Ce qui permet de constater que les personnes actives sont bien représentées.
- La majorité des personnes interrogées se rendent directement et spontanément à la mairie (74,3%), 73 % des personnes ayant contacté un service par téléphone sont satisfaites de la rapidité de la prise d'appel, de la courtoisie et de la qualité de la réponse., 46,8% prennent rendez-vous, les horaires de rendez-vous sont respectés dans 87,9% des cas, 89,2% ont donné une note entre 7 et 10 de niveau de satisfaction sur le déroulement de leur visite. Il est à noter dans les remarques faites sur les cas d'insatisfaction :
 - Fermeture du service urbanisme les après midi
 - Reçus dans le couloir
- Le site internet est consulté par 40,4 % (44% en 2018) des participants à l'enquête et 60,5% d'entre eux se disent satisfaits de l'accessibilité des pages et de la qualité des contenus.