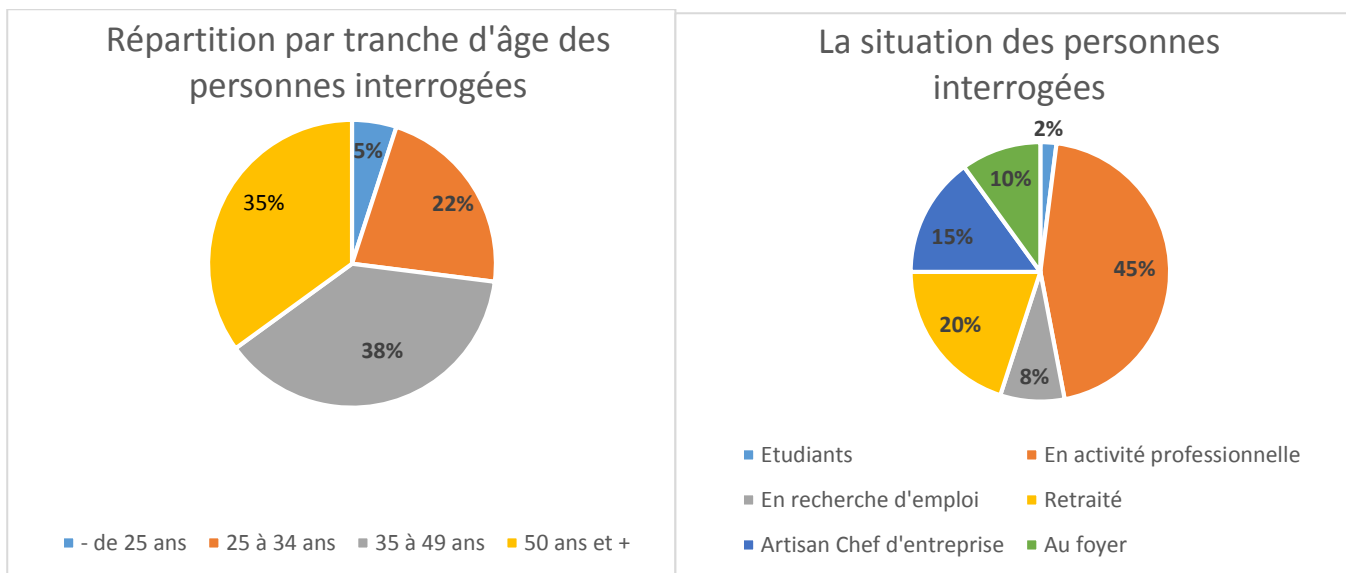


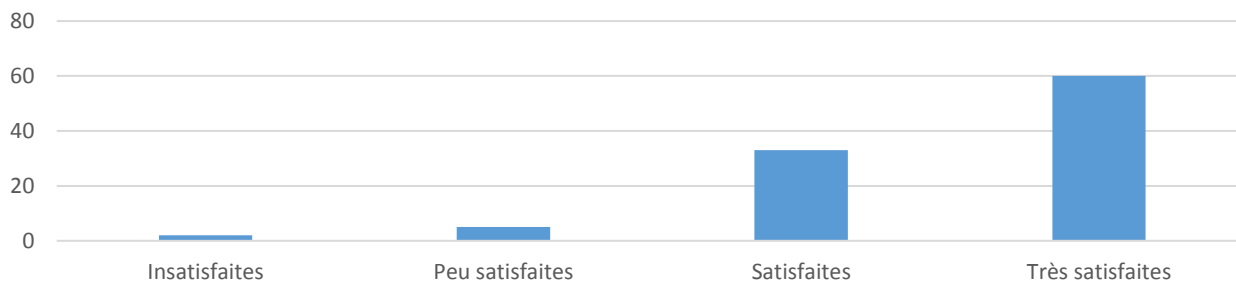
Profil des usagers



L'enquête réalisée dans le cadre de la labellisation QUALIVILLES révèle que plus de 90% des usagers de la mairie sont des habitants de la commune. Les 2/3 d'entre eux sont actifs. L'avis de ces personnes est indispensable notamment pour déterminer si elles ont la possibilité d'accéder aux services de la mairie sans que cela ne perturbe leurs activités professionnelles.

La satisfaction des usagers sur le service rendu

Appréciation générale des personnes interrogées sur le service rendu

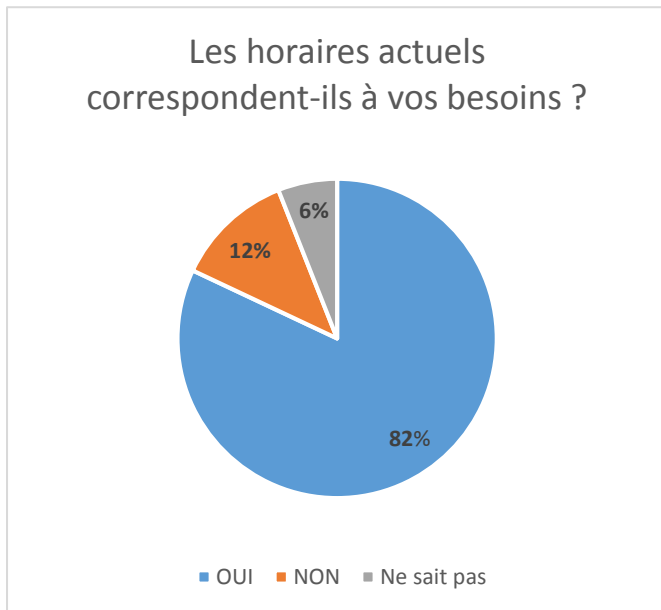


Les usagers ont majoritairement reconnu la qualité des services. Plus de 93% affirment être très satisfaits ou satisfaits par le service rendu. Parmi eux, 60% s'estiment très satisfaits. Un niveau beaucoup plus élevé qu'en 2017 où il était de 34%. Ceci s'explique notamment par : un délai plus rapide dans le traitement des documents, dans la réponse adéquate aux demandes, la disponibilité et l'écoute des agents d'accueil.

Globalement, la grande majorité des usagers est satisfaite de la confidentialité des locaux et de la discrétion des agents.

L'adaptation des horaires d'ouverture aux usagers

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.



Comme indiqué sur le graphique, 82 % des personnes interrogées estiment que les horaires d'ouverture correspondent à leurs besoins.

Les points à retenir de cette enquête 2018 :

- Un taux de participation équivalent à celui des deux dernières années (125 questionnaires en 2018, 102 questionnaires en 2017, 101 questionnaires en 2016). Les participants se sont répartis entre la possibilité de remplir le questionnaire directement sur internet ou sur site, avec une implication des agents d'accueil pour inviter les visiteurs de la mairie à remplir le questionnaire. Un tel procédé d'enquête a favorisé la participation d'un plus large public.
- 45 % 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 estime se rendre directement et spontanément à la mairie, soit pour retirer un document (42%), soit pour constituer un dossier (36%).
- Il ressort de cette enquête, une évolution positive dans l'amélioration de la qualité des services rendus aux usagers.
- Un effort considérable et largement bien apprécié concernant les services de base : accueil téléphonique, délai de traitement rapide des documents, courtoisie et disponibilité des agents, la confidentialité des locaux.
- Le site internet de la ville : 44% des personnes interrogées ont consulté le site de la ville, la majorité affirme que les informations sont facilement accessibles ou satisfaisantes. Donc un site riche et bien conçu, selon leur avis.
- Une suggestion a été formulée pour beaucoup plus de photos et d'images sur la page Facebook de la mairie.