

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION SEPTEMBRE 2020

14/10/2020



LES PRINCIPAUX CHIFFRES

Enquête réalisée du : 01/09/2020 au 30/09/2020 auprès des usagers ayant utilisé les services population de l'Hôtel de ville (accueil, CNI passeports, État civil, Élections, concessions), du CCAS et de la Maison de l'Enfance et de la Jeunesse.

Enquête ayant pour objectif une évaluation des attentes et de la satisfaction des usagers au regard des engagements du référentiels Qualivilles.

Au total :

- 691 Répondants pour l'enquête réalisée
- 232 Répondants pour l'Hôtel de Ville
- 248 Répondants pour le CCAS
- 211 Répondants pour Maison de l'Enfance et de la Jeunesse



LES RÉPONDANTS EN QUELQUES CHIFFRES

69% de femmes et 31% d'hommes ont répondu.

Ils habitent principalement Miramas (94%) et d'autres communes... (6%).

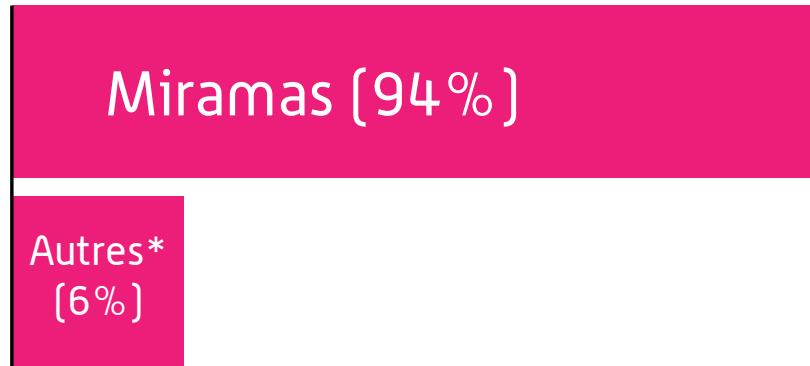
Ils viennent pour une majorité de 2 à 5 fois par an (49%) puis plus de 5 fois par an (25%), la 1ere fois (24%), ne se prononce pas (2%).

Les personnes interrogées sont majoritairement des personnes qui travaillent (48%), puis sans activité (32%), retraité (12%), indépendant (6%) et étudiant (2%).



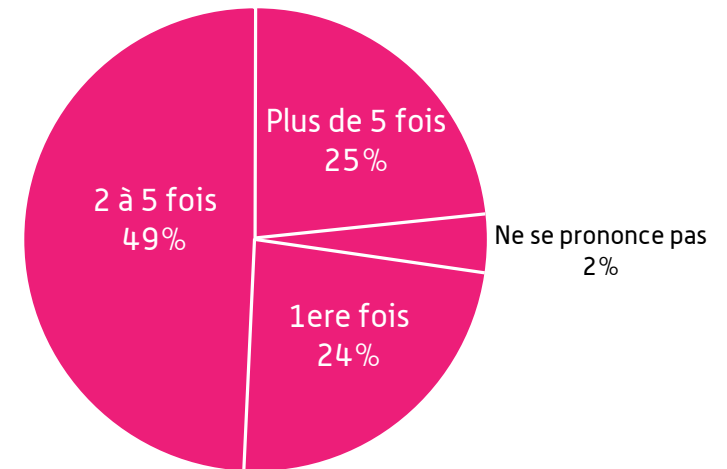
TYPOLOGIE DES RÉPONDANTS

Lieu de Résidence



* Saint Chamas(1,5%)
Moins de 1% : Grans, Salon de provence, Fos sur Mer, Vitrolles, Arles, Aix en Provence, Velaux, Eyguières, Marseille, Martigues, Lançon-de-Provence, Port de Bouc, Istres, Lyon

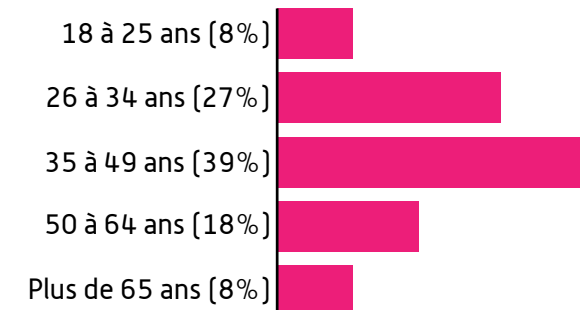
Sur l'année écoulée, combien de fois êtes-vous venu(e) ?



Situation professionnelle



Âge





SYNTHÈSE GLOBALE

LES TOPS

- La sécurité sanitaire mise en place durant la pandémie (91% de satisfaction) ;
- Le confort (95% de satisfaction) ;
- La courtoisie du personnel à l'accueil (92% de satisfaction) ;
- Le niveau de satisfaction global obtenu à l'accueil (8,6/10) et pour les prestations réalisées (8,2/10).

LES FLOPS

- Aucun réel FLOPS, tous les items dépassent au global 75% de satisfaction ;
- Quelques items recueillant moins de 75% de satisfaction :
 - l'accueil téléphonique (68% de satisfaction),
 - la facilité à joindre un interlocuteur par téléphone (71% de satisfaction),
 - L'accessibilité des personnes à mobilité réduite (75% de satisfaction)
- Dans les verbatims recueillis, la problématique de stationnement à l'hôtel de ville revient régulièrement.

Commentaires :

Il ne s'agit pas réellement de points sensibles au global si la ville se fixe pour objectif un niveau de satisfaction de plus de 70%.



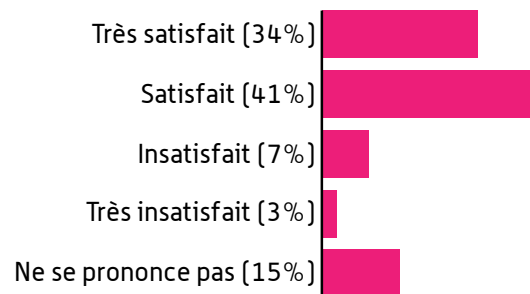
LA SATISFACTION TOUS SITES/SERVICES CONFONDUS



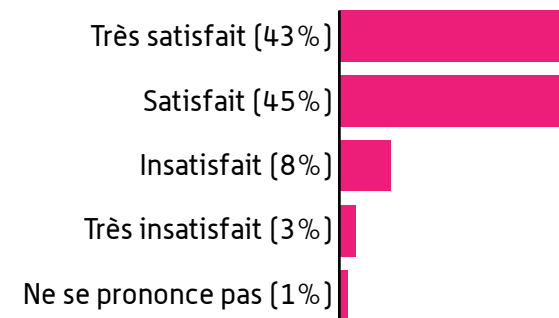
L'ACCUEIL DANS LES LOCAUX 1/3

Un niveau d'excellence relatif au confort, la courtoisie du personnel et la signalétique. Une insatisfaction relative sur l'accessibilité des personnes à mobilité réduite et l'accueil téléphonique.

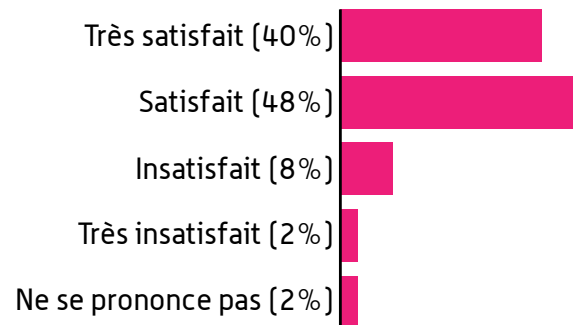
L'accessibilité des personnes à mobilité réduite



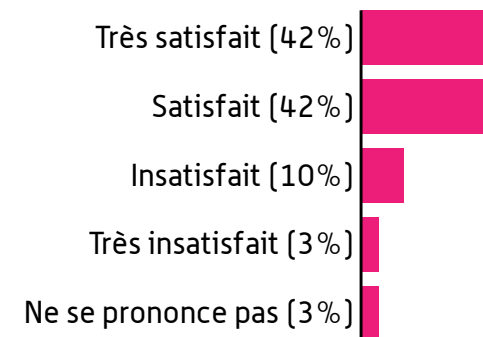
La signalétique



Les horaires de réalisation des prestations



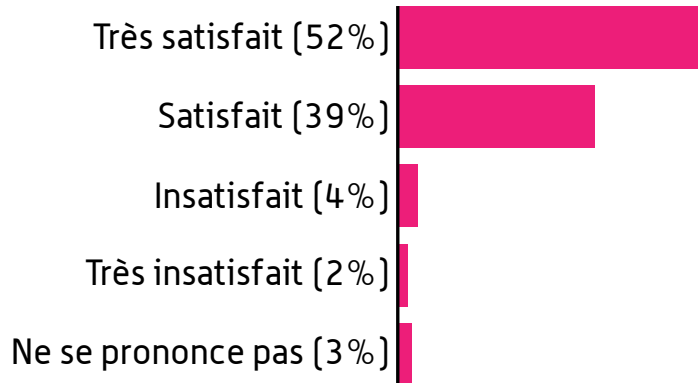
La confidentialité



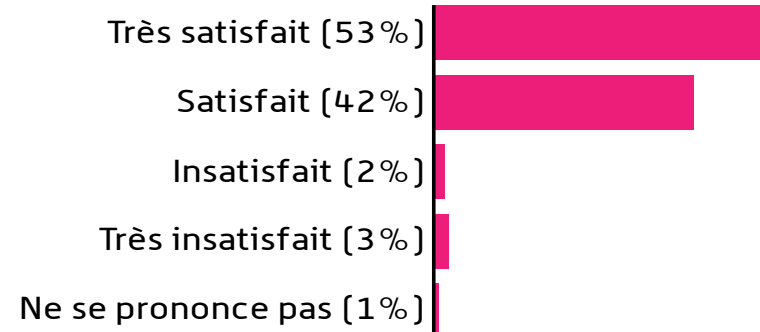


L'ACCUEIL DANS LES LOCAUX 2/3

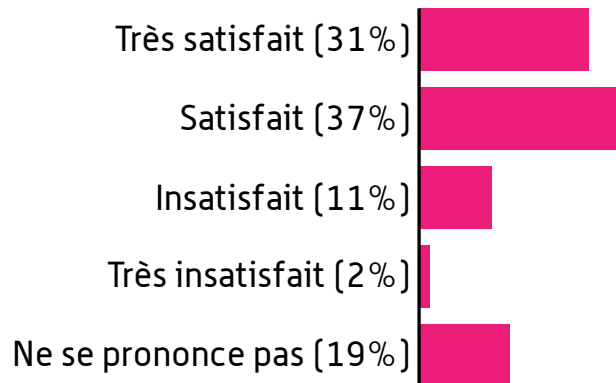
Sécurité sanitaire mise en place durant la pandémie



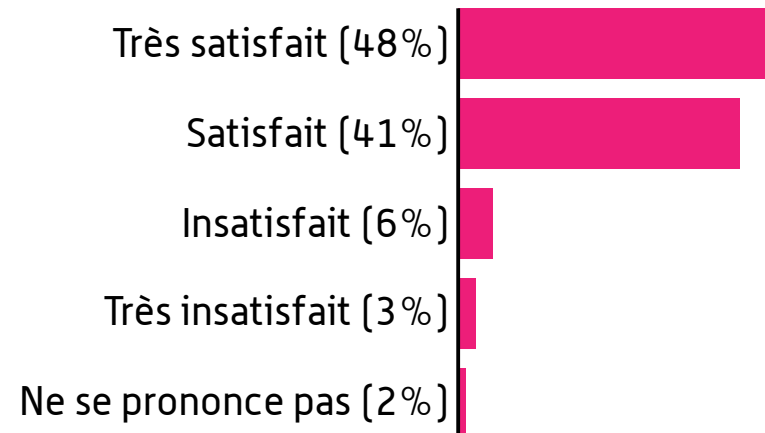
Confort (propreté, éclairage, mobilier...)



Accueil téléphonique



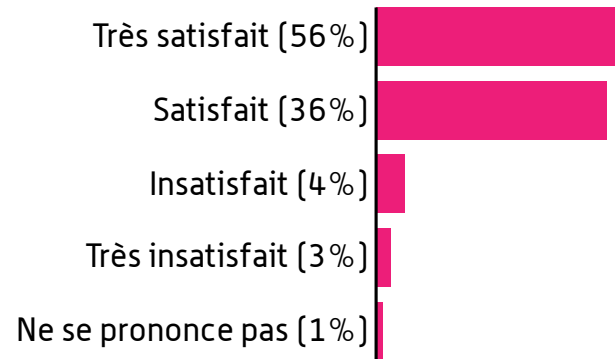
Informations transmises



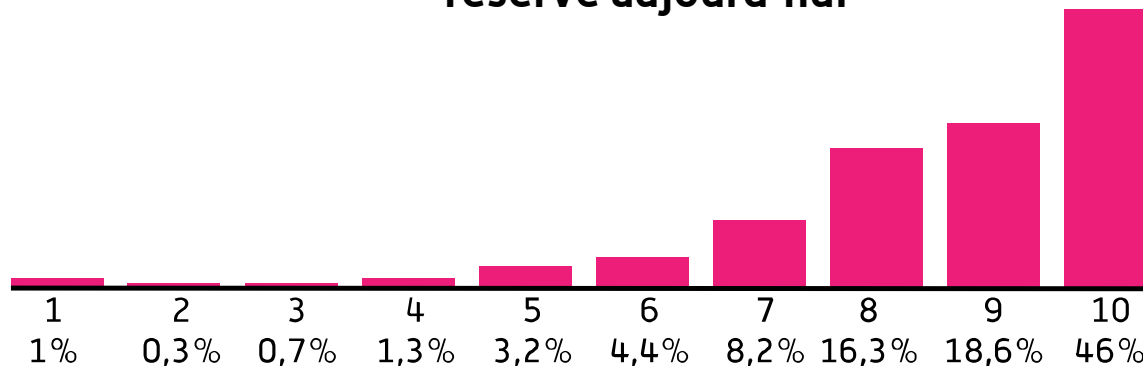


L'ACCUEIL DANS LES LOCAUX 3/3

Courtoisie du personnel



Quelle est votre satisfaction globale (sur une échelle de 1 à 10) au regard de l'accueil qui vous a été réservé aujourd'hui



Note la plus basse : 1 (7 répondant / 683)

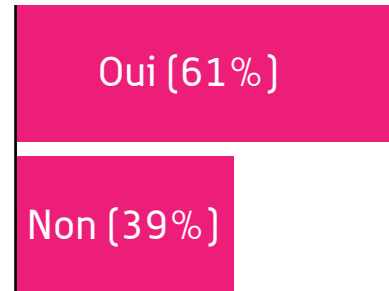
Note la plus haute : 10 (314 répondants / 683)

Moyenne de 8,6/10

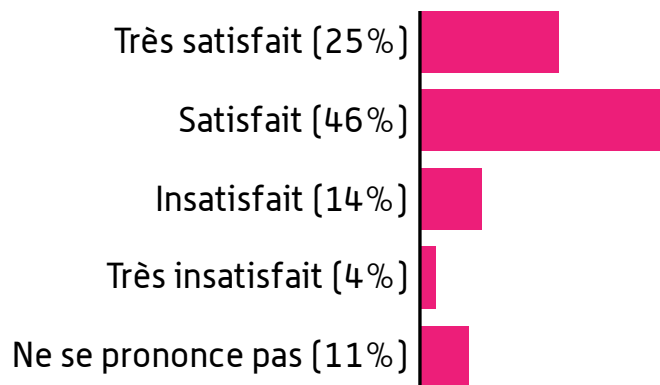


ACCUEIL TELEPHONIQUE

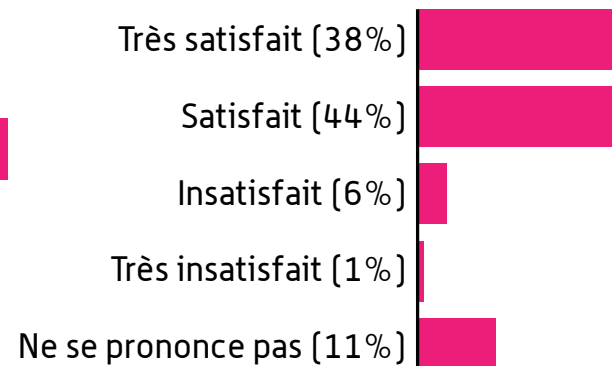
Avez-vous déjà téléphoné au standard ?



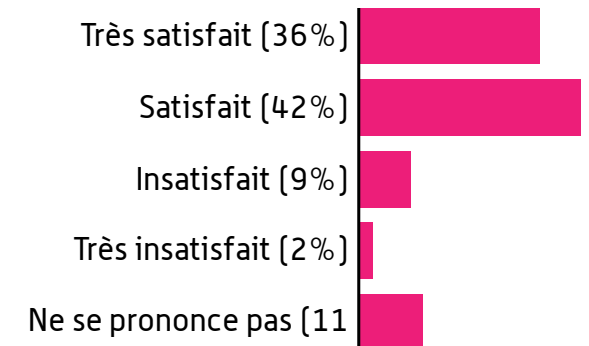
La facilité à joindre un interlocuteur



La courtoisie du personnel



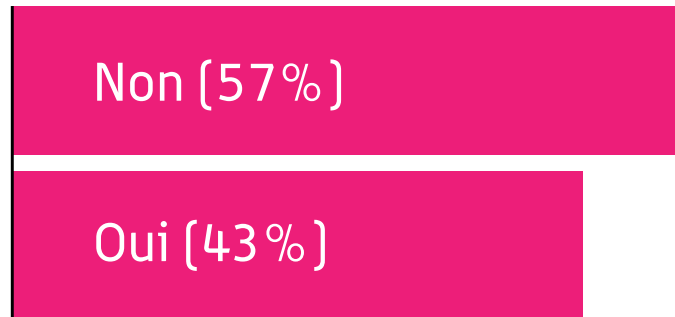
La qualité et la fiabilité des informations transmises



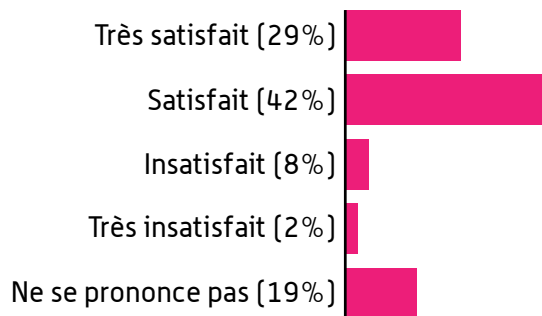


SITE INTERNET

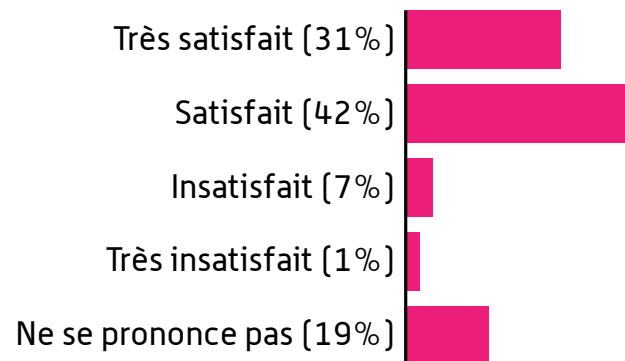
Avez-vous déjà utilisé le site internet de la ville de Miramas pour réaliser une démarche ?



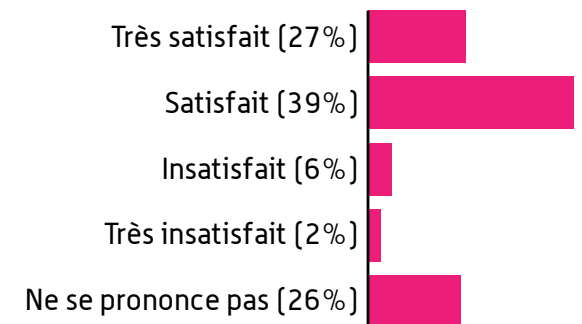
La facilité d'accès aux informations



La fiabilité des informations



Les téléservices proposés



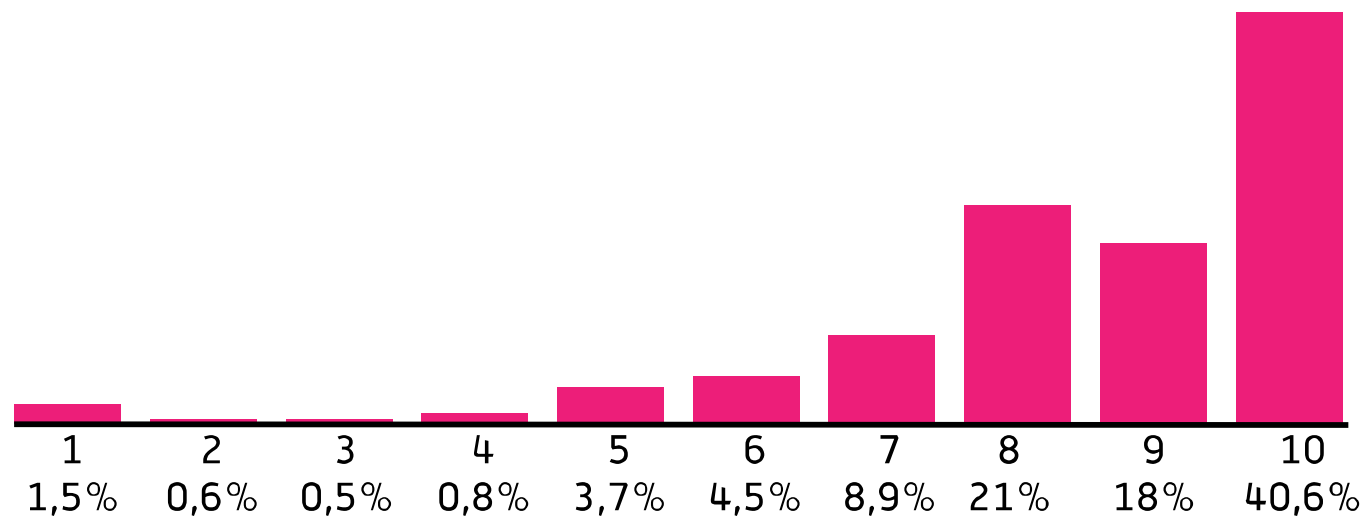


LES PRESTATIONS DÉLIVRÉES



LES PRESTATIONS DÉLIVRÉES

Quelle est votre satisfaction globale (sur une échelle de 1 à 10) au regard de la démarche réalisée ce jour (exemples : délivrance d'acte d'état civil, carte d'identité, passeport...) ?



Note la plus basse : 1 (10 répondant / 651)

Note la plus haute : 10 (264 répondants / 651)

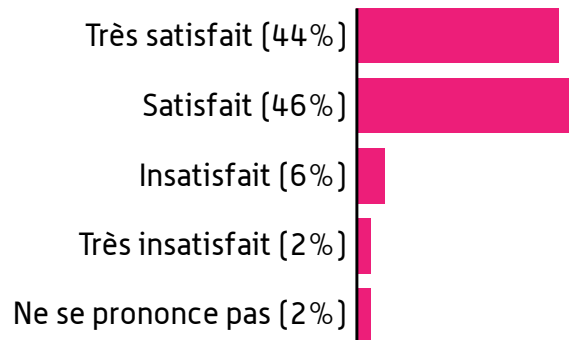
Moyenne de 8,2/10



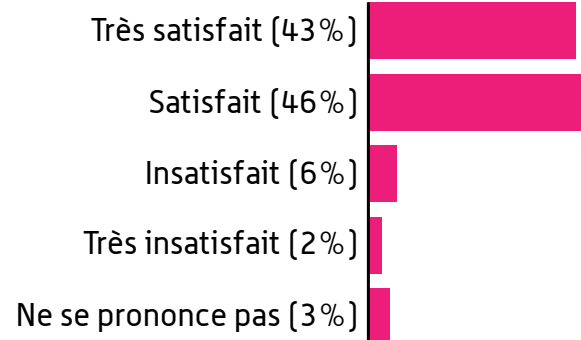
LES PRESTATIONS PROPOSÉES PAR LES SERVICES

A propos de cette démarche réalisée, êtes-vous très satisfait, satisfait, insatisfait ou très insatisfait des points suivants :

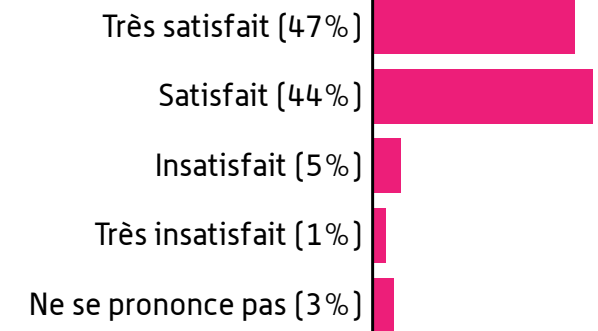
L'attente avant d'être pris en charge



Les informations préalables communiquées ou disponibles



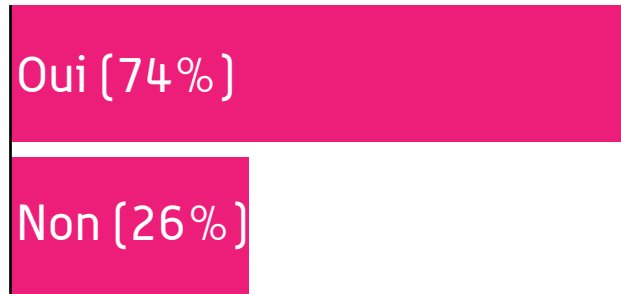
Les explications relatives au remplissage du dossier





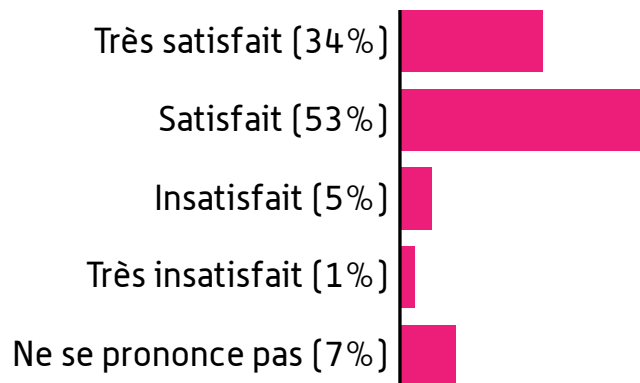
LES PRESTATIONS RÉALISÉES PAR LES SERVICES

Avez-vous déjà réalisé des démarches auprès de ce service ?

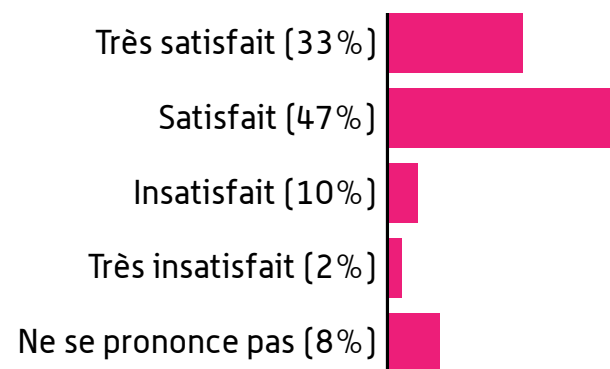


Si oui, que pensez-vous ?

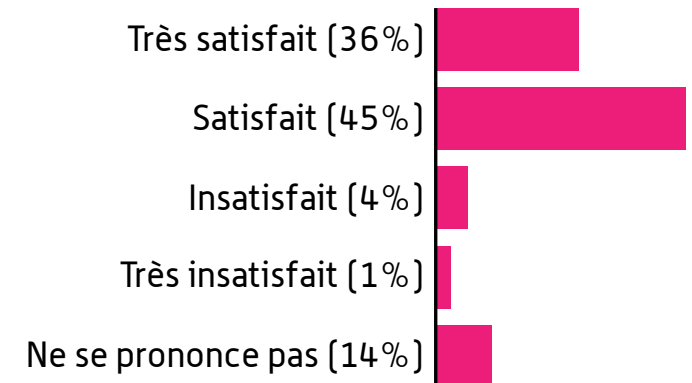
Du suivi de votre demande au cours de son traitement



Du délais de traitement de votre demande



De la fiabilité des actes/titres délivrés par le service



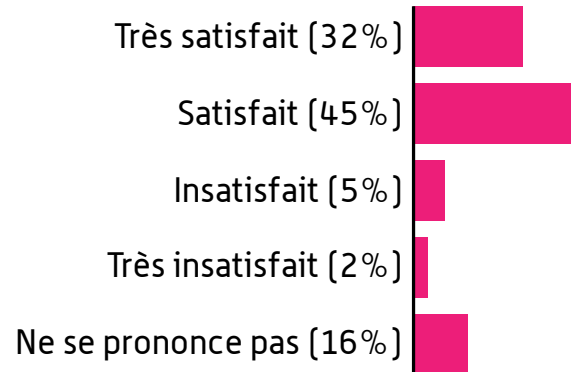


Accueil Hôtel de Ville

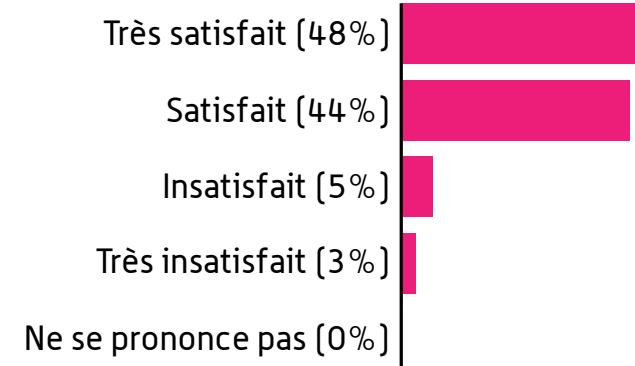


L'ACCUEIL A L'HÔTEL DE VILLE 1/3

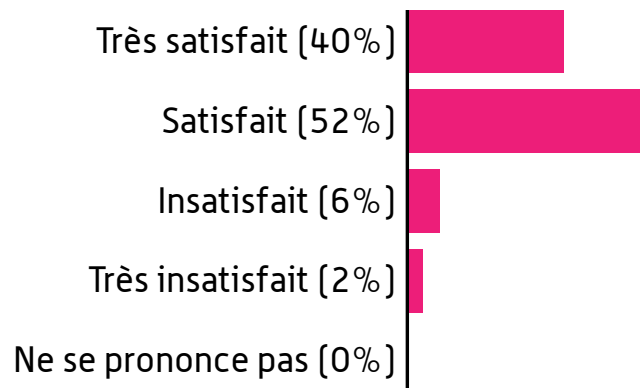
L'accessibilité des personnes à mobilité réduite



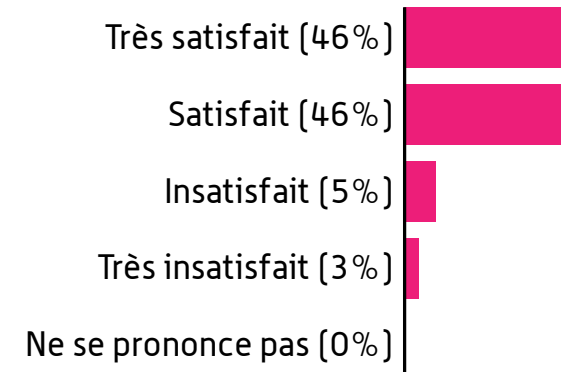
La signalétique



Les horaires de réalisation des prestations



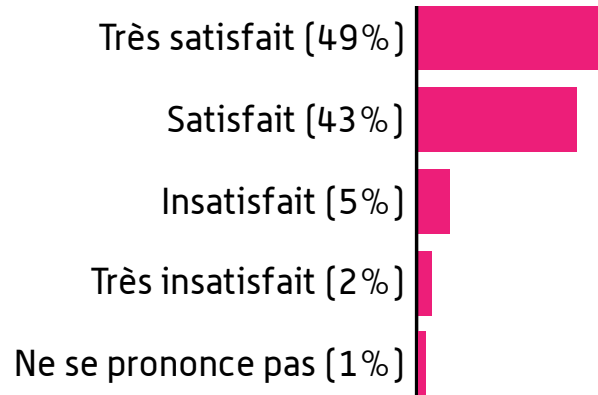
La confidentialité



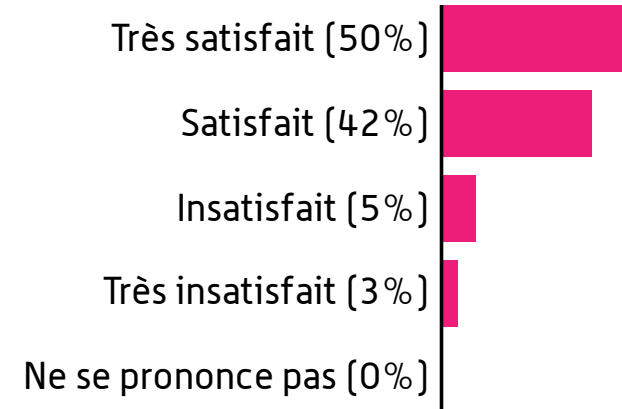


L'ACCUEIL A L'HÔTEL DE VILLE 2/3

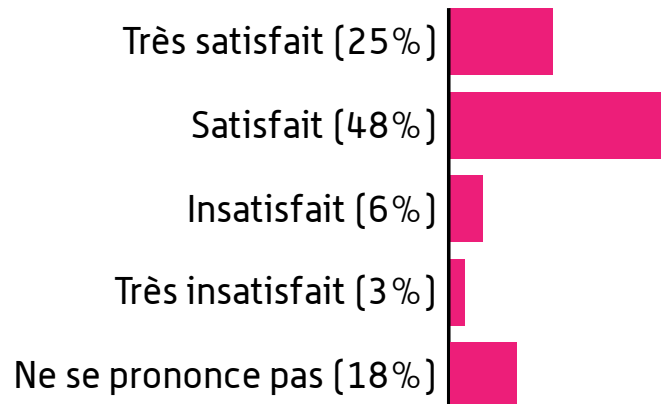
Sécurité sanitaire mise en place durant la pandémie



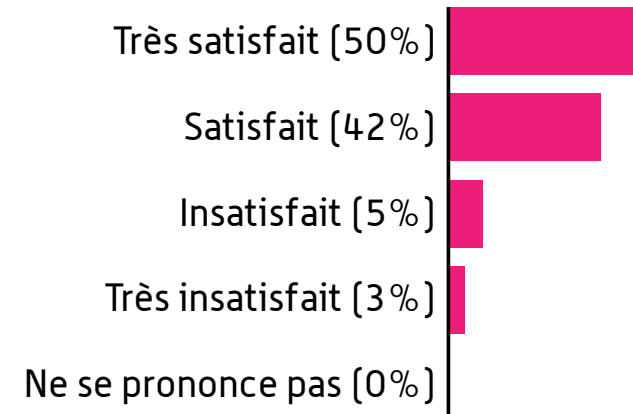
Confort (propreté, éclairage, mobilier...)



Accueil téléphonique



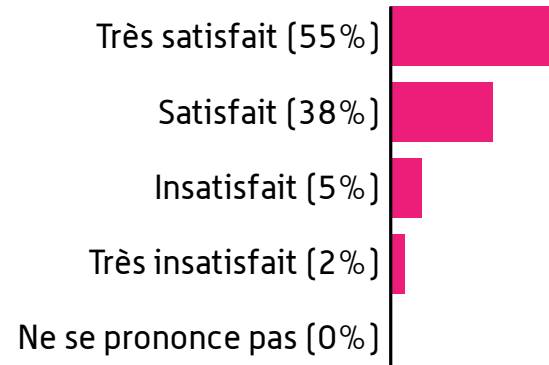
Informations transmises



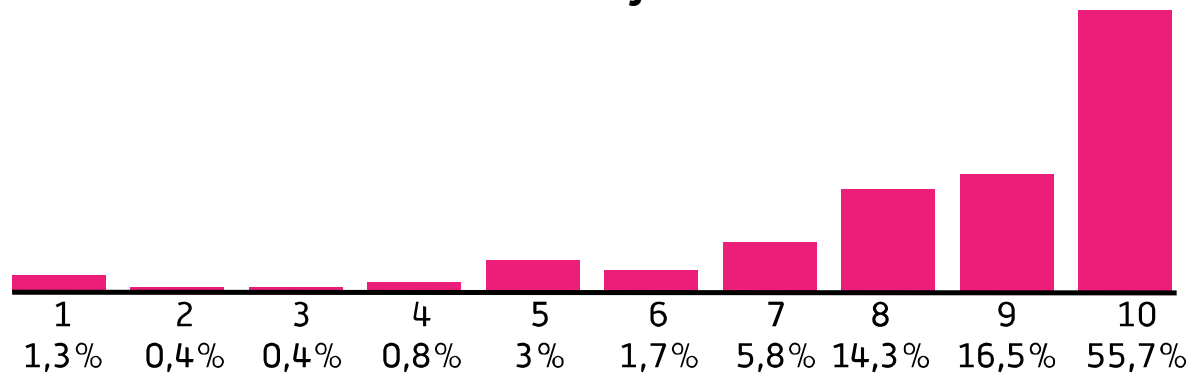


L'ACCUEIL A L'HÔTEL DE VILLE 3/3

Courtoisie du personnel



Quelle est votre satisfaction globale (sur une échelle de 1 à 10) au regard de l'accueil qui vous a été réservé aujourd'hui



Note la plus basse : 1 (3 répondant / 230)

Note la plus haute : 10 (128 répondants / 230)

Moyenne de 8,81/10

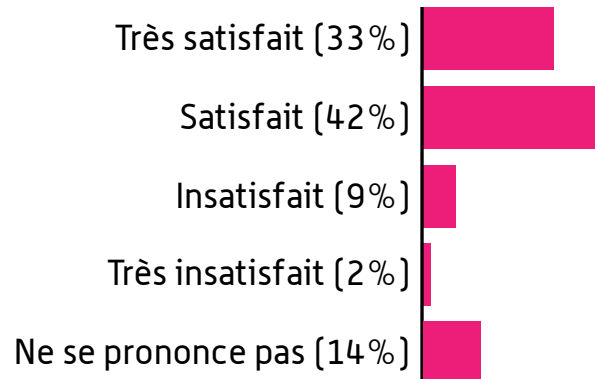


Accueil MEJE

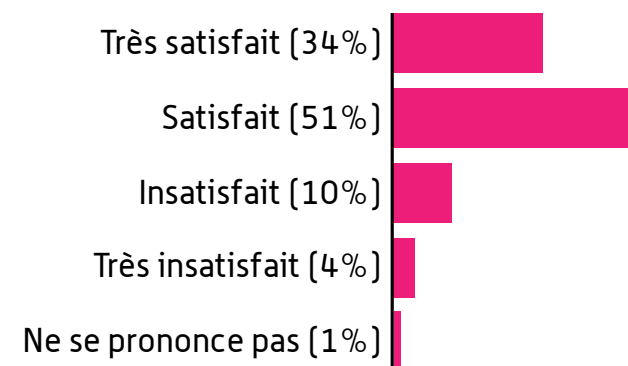


L'ACCUEIL A LA MEJE 1/3

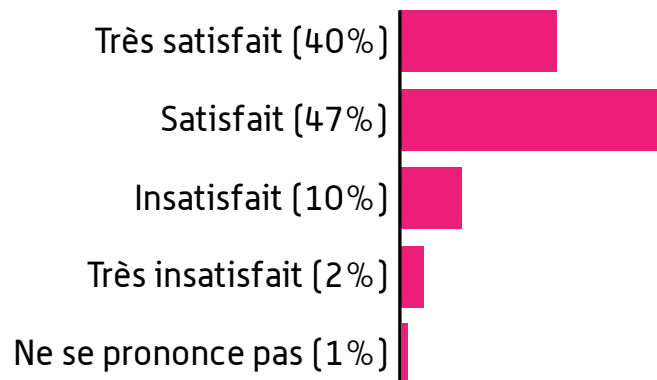
L'accessibilité des personnes à mobilité réduite



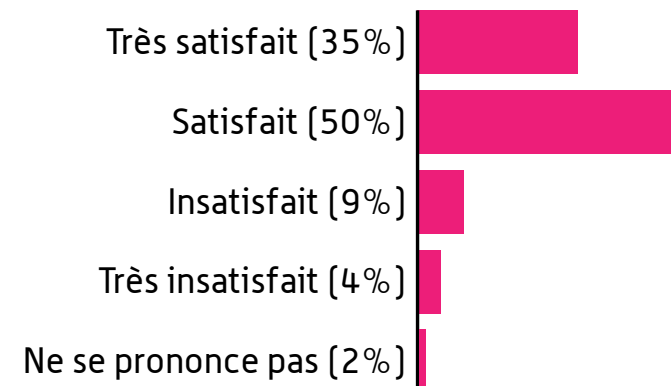
La signalétique



Les horaires de réalisation des prestations



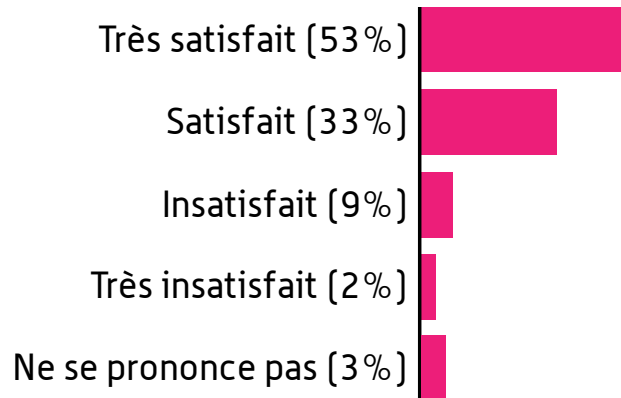
La confidentialité



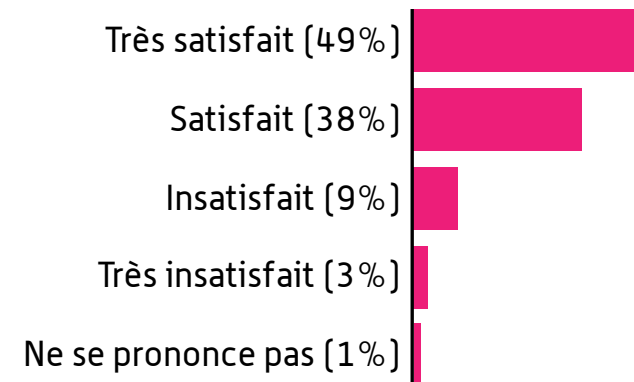


L'ACCUEIL A LA MEJE 2/3

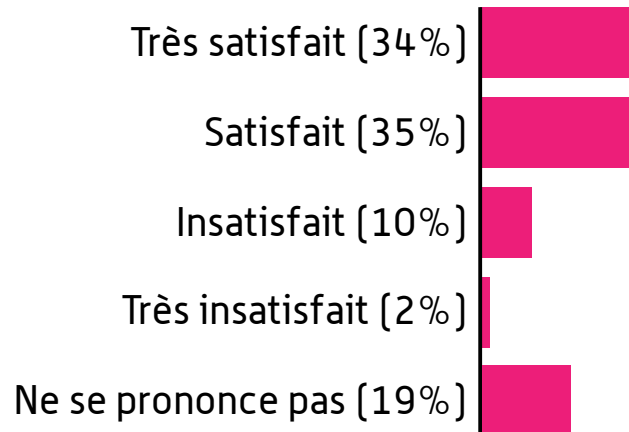
Sécurité sanitaire mise en place durant la pandémie



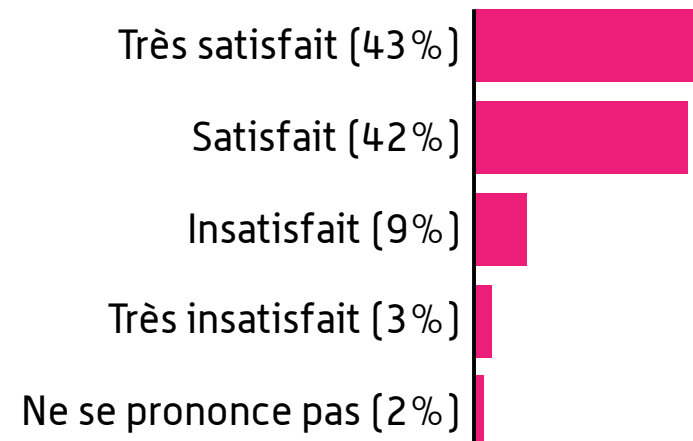
Confort (propreté, éclairage, mobilier...)



Accueil téléphonique



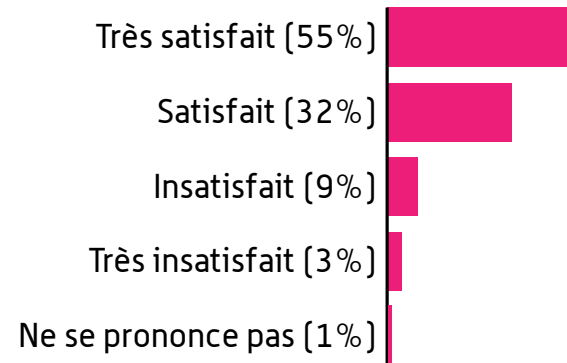
Informations transmises



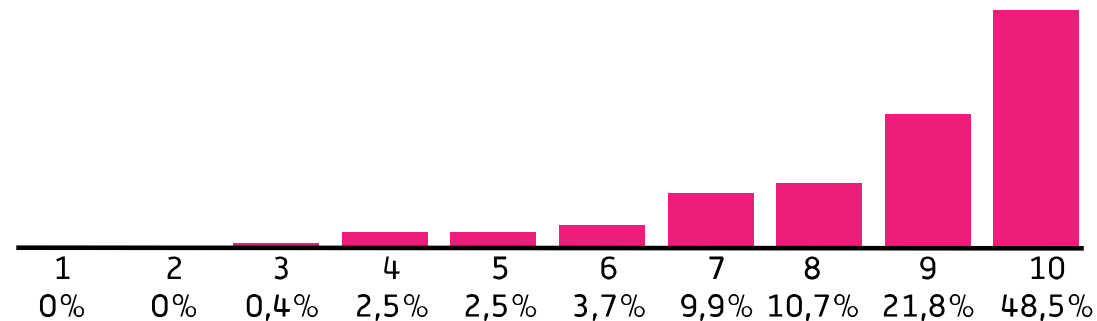


L'ACCUEIL A LA MEJE 3/3

Courtoisie du personnel



Quelle est votre satisfaction globale (sur une échelle de 1 à 10) au regard de l'accueil qui vous a été réservé aujourd'hui



Note la plus basse : 3 [1 répondant / 243]

Note la plus haute : 10 [118 répondants / 243]

Moyenne de 8,96/10

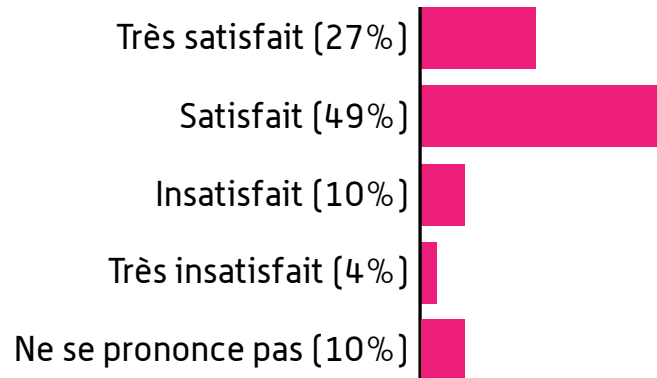


Accueil CCAS

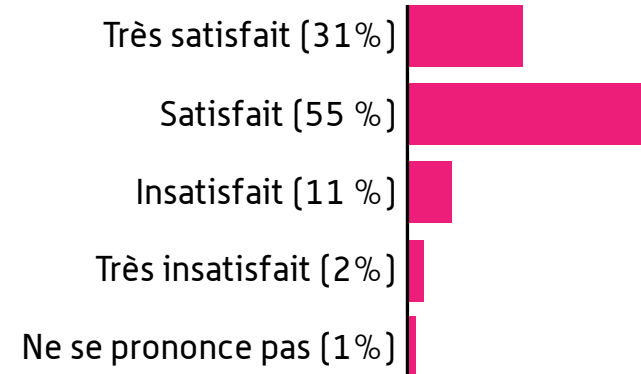


L'ACCUEIL CCAS 1/3

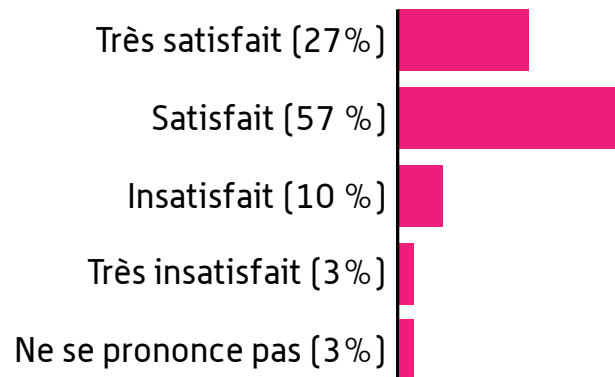
L'accessibilité des personnes à mobilité réduite



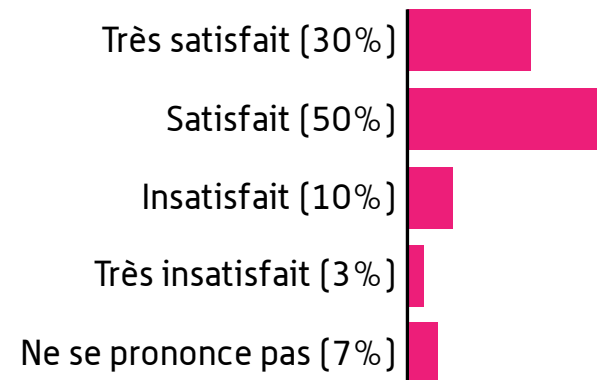
La signalétique



Les horaires de réalisation des prestations



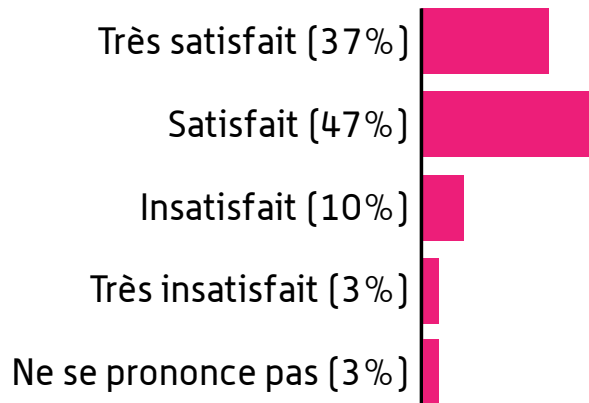
La confidentialité



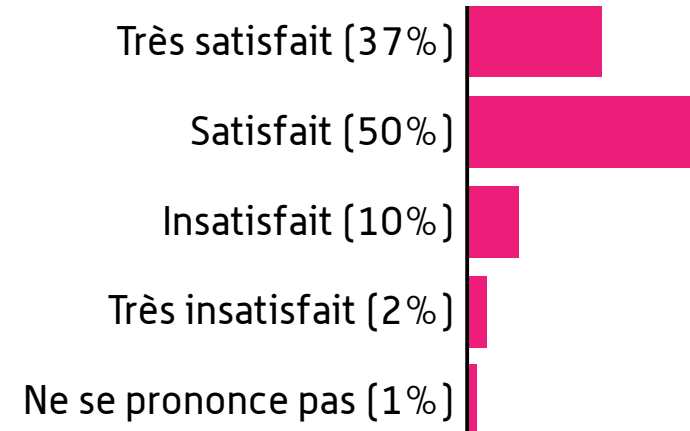


L'ACCUEIL CCAS 2/3

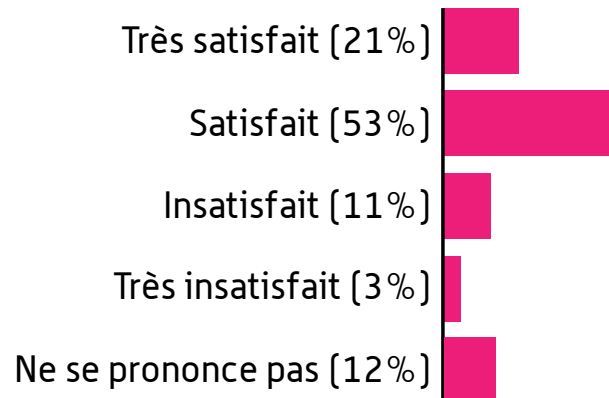
Sécurité sanitaire mise en place durant la pandémie



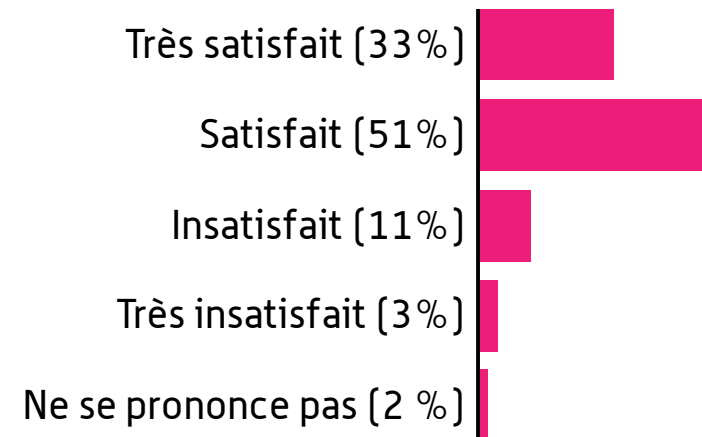
Confort (propreté, éclairage, mobilier...)



Accueil téléphonique



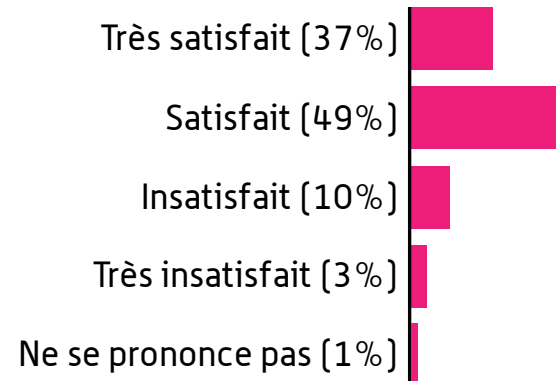
Informations transmises



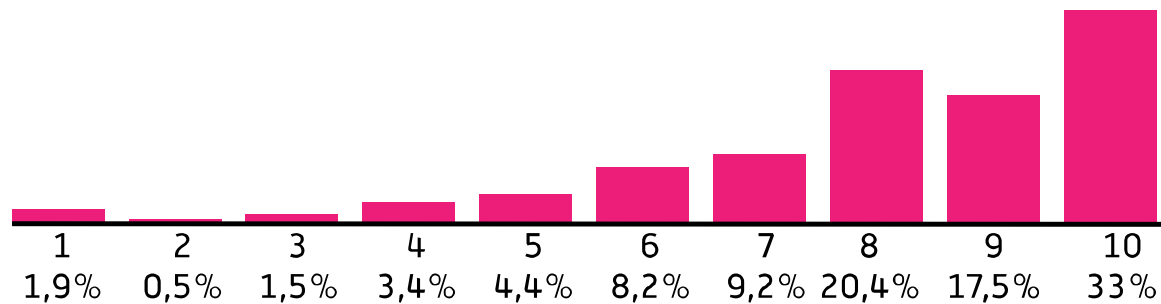


L'ACCUEIL CCAS 3/3

Courtoisie du personnel



Quelle est votre satisfaction globale (sur une échelle de 1 à 10) au regard de l'accueil qui vous a été réservé aujourd'hui



Note la plus basse : 1 (4 répondants / 206)
Note la plus haute : 10 (68 répondants / 206)
Moyenne de 8,03/10



Hôtel de Ville - Place Jean-Jaurès
13148 MIRAMAS CEDEX
www.miramas.org

