

vill|eurbanne

Enquête de satisfaction dans le cadre du projet Label Marianne – 2018



● **Thierry MORIZE**
Directeur de département
+33 4 37 43 30 09
thierry.morize@enov.fr

Lyon (siège)
256, rue Francis de Pressensé
69100 VILLEURBANNE

Paris
5, rue des colonnes
75002 PARIS

Marseille
9, rue Gustave Ricard
13006 MARSEILLE



Cabinet d'études marketing & innovation

Contexte & objectifs



En 2006, la Direction de la Population a **entrepris une démarche qualité pour améliorer les conditions d'accueil des usagers**. Après un audit de fonctionnement, cette démarche a conduit à une complète réorganisation du service : adaptation des horaires, mise en place d'un pré-accueil, montée en compétence des agents et introduction de la polyvalence.

Depuis, les démarches administratives (état-civil, population, CNI et passeport) peuvent être effectuées aux jours et horaires suivants :

- Lundi, mardi, jeudi et vendredi de 9h00 à 17h00
- Mercredi de 10h30 à 19h00



Depuis 2012, la direction de la population de la ville de Villeurbanne est certifiée Qualiville (ex Label Marianne). En 2015, cette certification a été renouvelée pour 3 ans. **Elle prévoit la réalisation d'une enquête annuelle de satisfaction auprès des usagers du service, en particulier pour vérifier la conformité de la plupart des critères des engagements de service**. Ce rapport d'étude présente la 7^{ème} vague de l'enquête de satisfaction menée en octobre 2018 (au regard de celle de 2017).

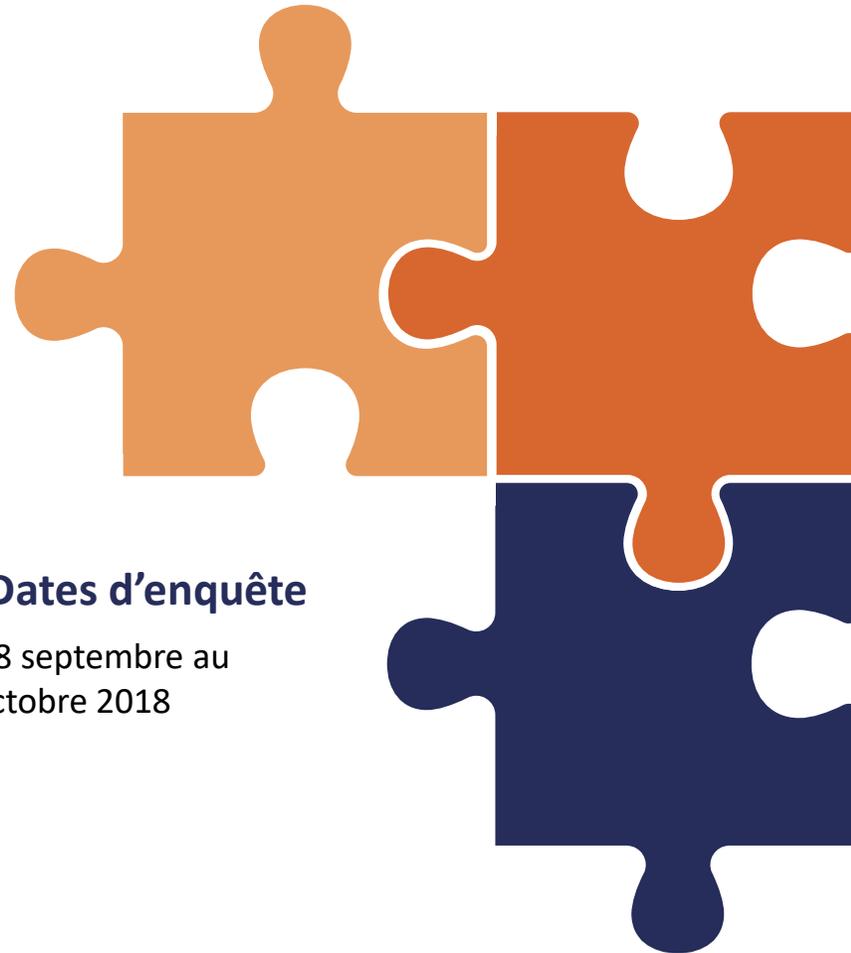
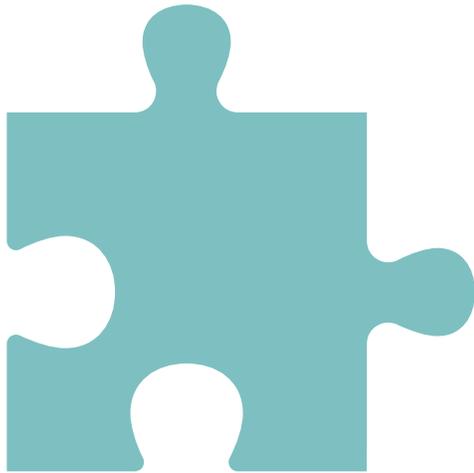
L'objectif de l'enquête consiste à évaluer, à travers la perception des usagers, la qualité des services rendus à la population :

- Satisfaction générale de la visite
- Perception des conditions d'accueil et de la qualité de la prestation
- Les caractéristiques des usagers

Méthodologie de l'étude

#1 Méthode d'enquête

En face à face à l'intérieur de la mairie
au sein de la direction population,
par Tablette PC



#2 Cible

433 individus âgés de 18 ans et plus, usagers de
la Direction de la Population de la Ville de
Villeurbanne.

#3 Dates d'enquête

Du 28 septembre au
12 octobre 2018

Méthodologie de l'étude

Représentativité de l'échantillon obtenue par sélection aléatoire des usagers, après stratification par heures d'enquête. En pratique, au moins un enquêteur était présent sur l'ensemble des horaires d'ouverture, deux dans le cas de forte fréquentation.

Horaires	Enquête 2017	Rappel 2016
<i>Echantillon</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>
Heures creuses	24%	25%
Heures de pointe	58%	56%
Heures de pointe mercredi	18%	19%

- **Horaires :**

- **Heures creuses**

- - Lundi : de 12h à 14h et de 16h à 17h
 - - Mardi : de 9h30 à 10h, de 12h à 14h
 - - Mercredi : de 12 à 14h, de 18h à 19h
 - - Jeudi : de 9h à 9h30, de 12h à 15h, de 16h à 17h
 - - Vendredi : de 12h à 14h

- **Heures de pointe**

- - Lundi : de 9h à 12h, de 14h à 16h
 - - Mardi : de 9h à 9h30, de 10h à 12h, de 14h à 17h
 - - Jeudi : de 9h30 à 12, de 15h à 16h
 - - Vendredi : de 9 à 12h, de 14h à 17h

- **Heures de pointe du mercredi : de 10h30 à 12h et de 14 à 18h**



01

RESULTATS DE L'ENQUETE

Union européenne
République française



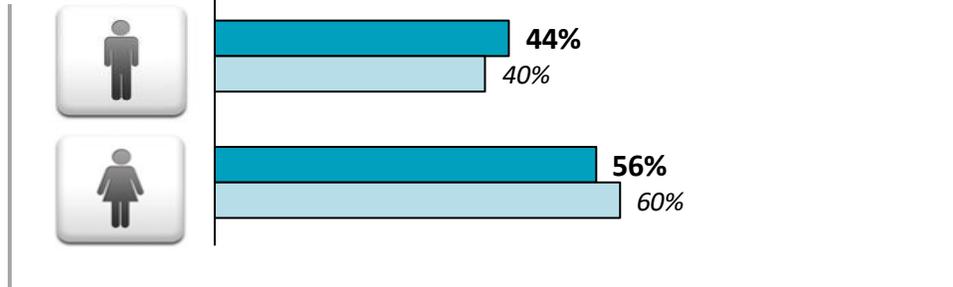
A.

Profil des usagers du service
population

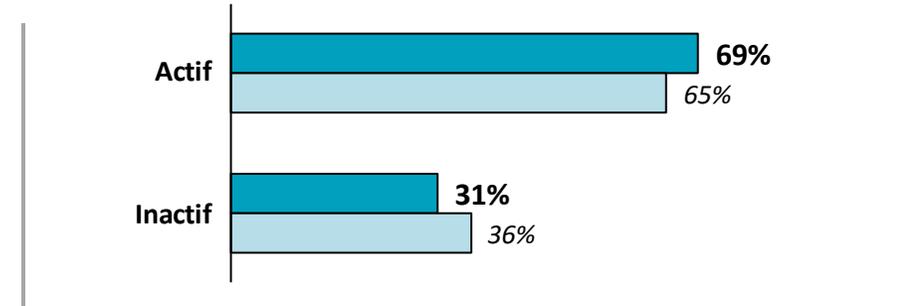
QUI SONT-ILS ?

■ 2018 Base totale : 433 répondants
 □ 2017 Base totale : 501 répondants

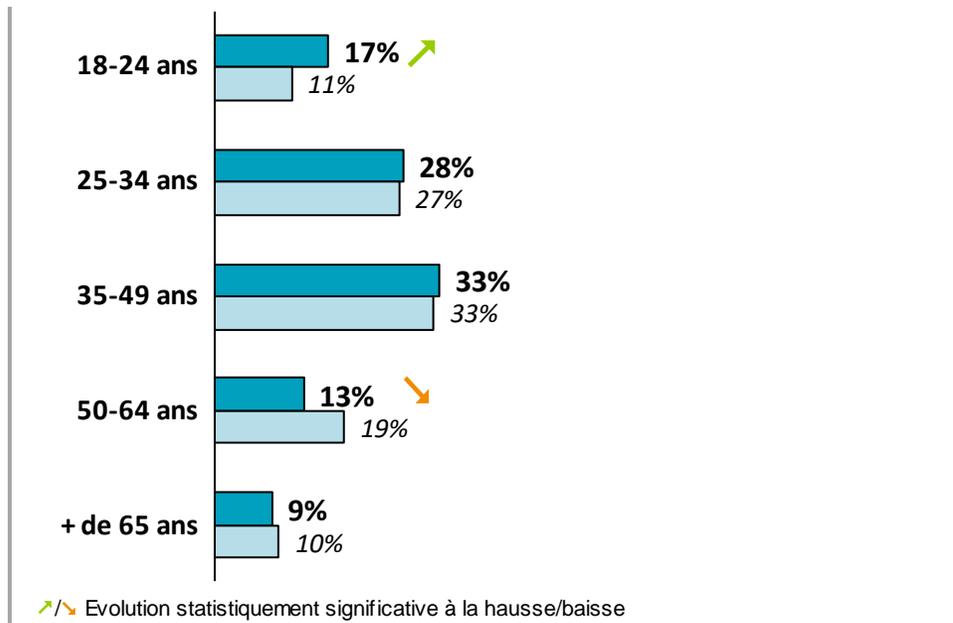
SEXE



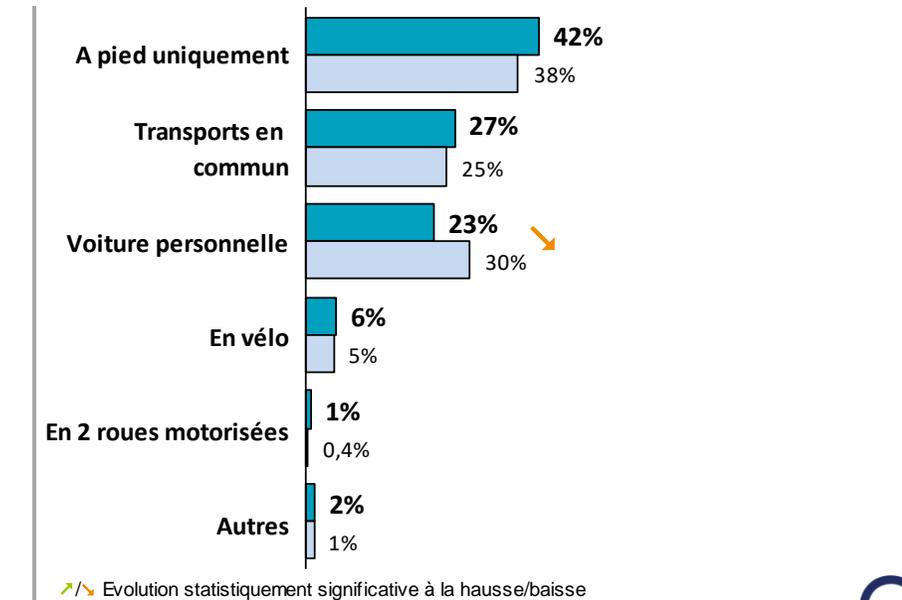
ACTIVITE



AGE

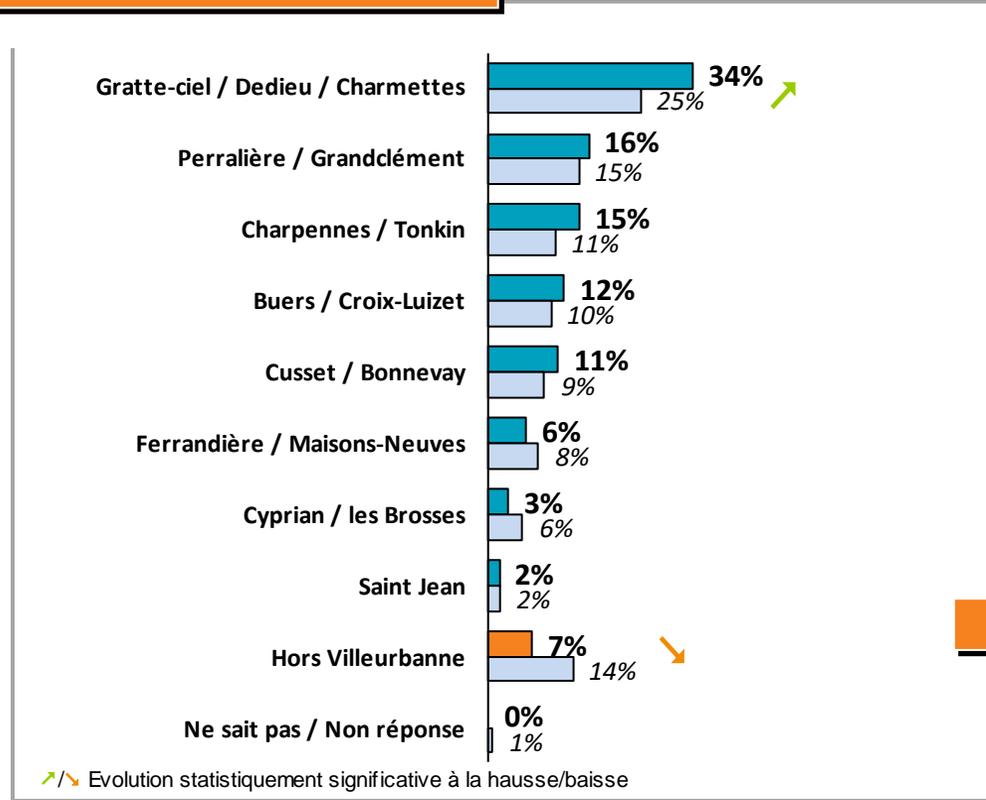


MODE DE RABATEMENT



QUI SONT-ILS ?

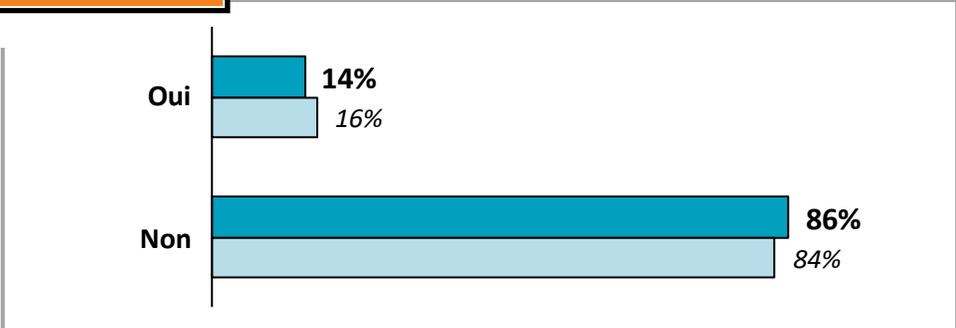
LIEU DE RESIDENCE



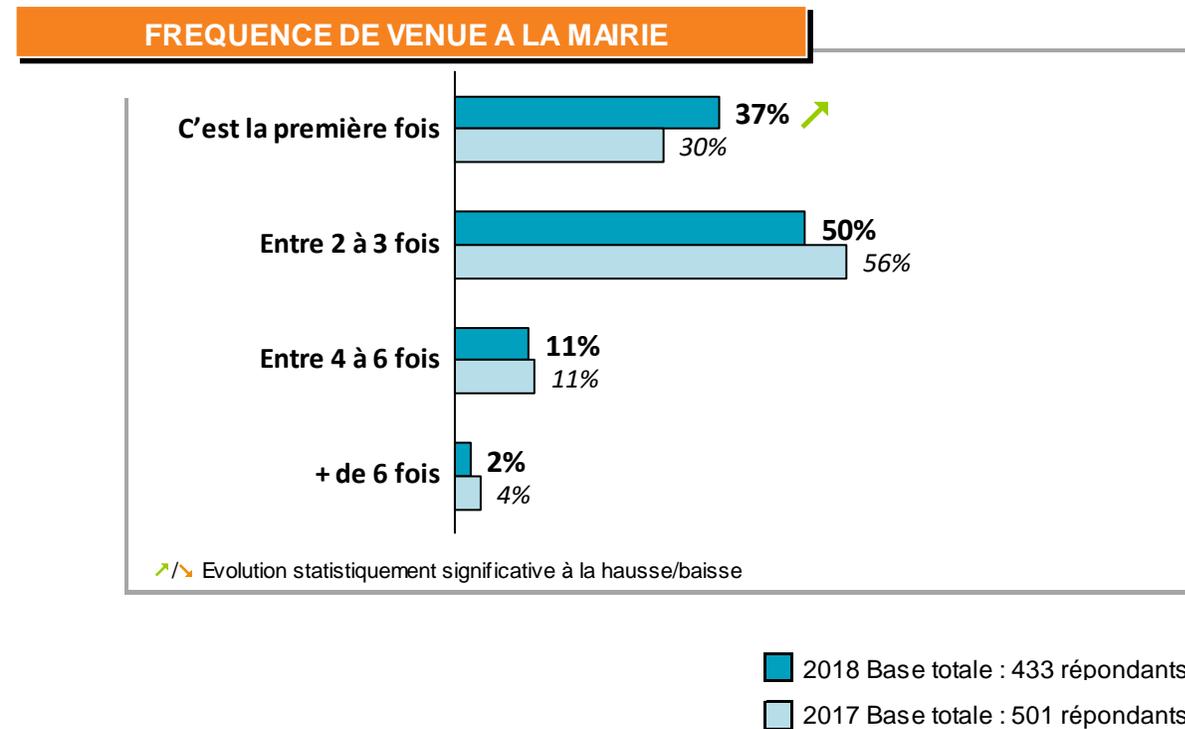
■ 2018 Base totale : 433 répondants
 ■ 2017 Base totale : 501 répondants

AVEC ENFANTS

RS6. Etes-vous venu aujourd'hui avec des enfants ?

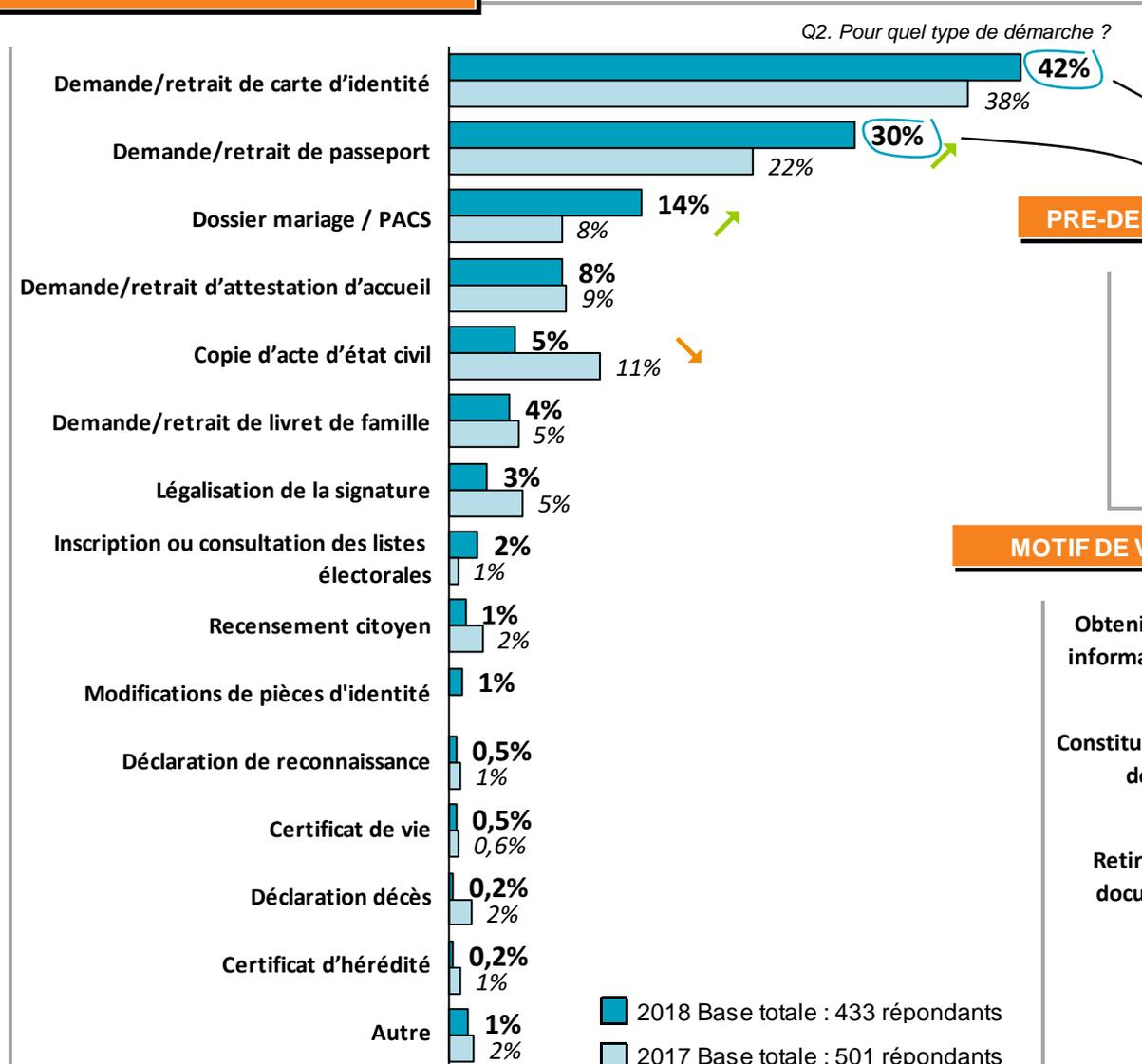


RS2. Au cours des 12 derniers mois, combien de fois êtes-vous venu(e) à la mairie de Villeurbanne ?



POURQUOI VIENNENT-ILS ?

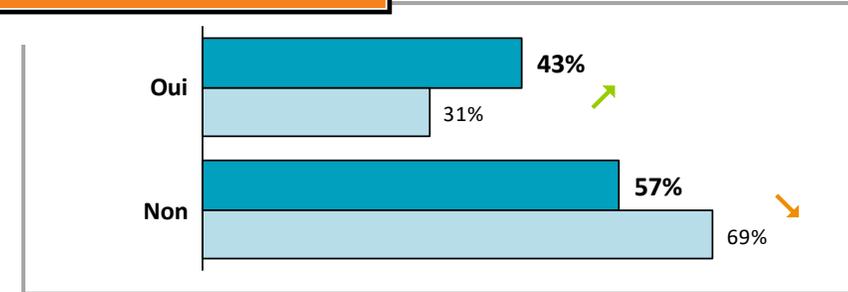
TYPE DE DEMARCHE



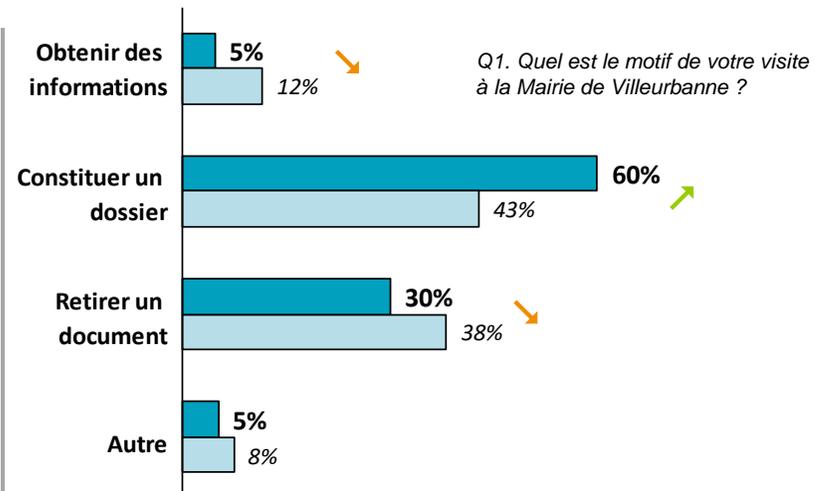
PRE-DEMANDE PAR INTERNET

Q2bis. Avez-vous complété un dossier de pré-demande par internet ?

Base personnes venues pour une demande ou un retrait de passeport ou de carte d'identité : 265 répondants



MOTIF DE VISITE EN MAIRIE



↗/↘ Evolution statistiquement significative à la hausse/baisse

↗/↘ Evolution statistiquement significative à la hausse/baisse

Union européenne
République française

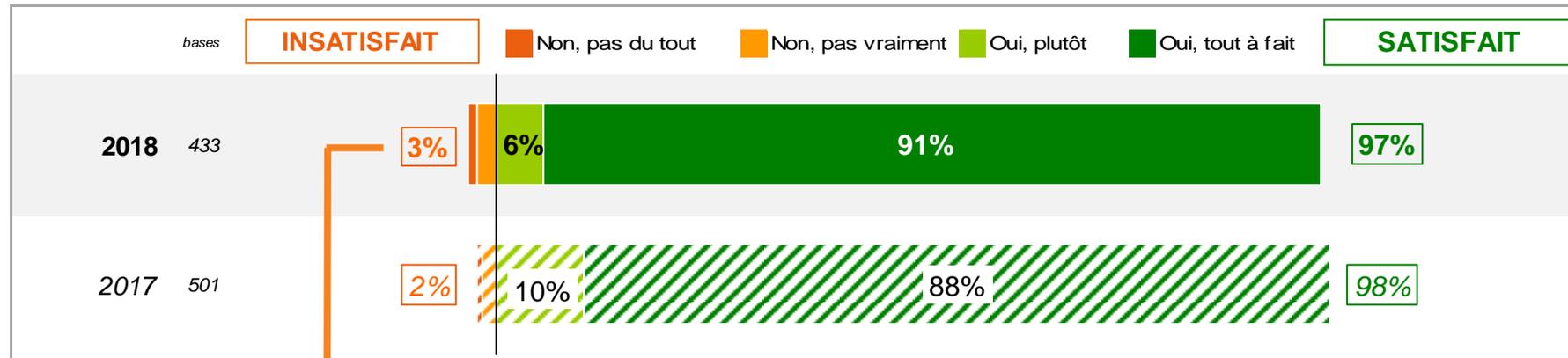


B.

Satisfaction du déroulement
des démarches

Q3. Globalement, êtes-vous satisfait de la manière dont se sont déroulées vos démarches administratives au sein de la Mairie ?

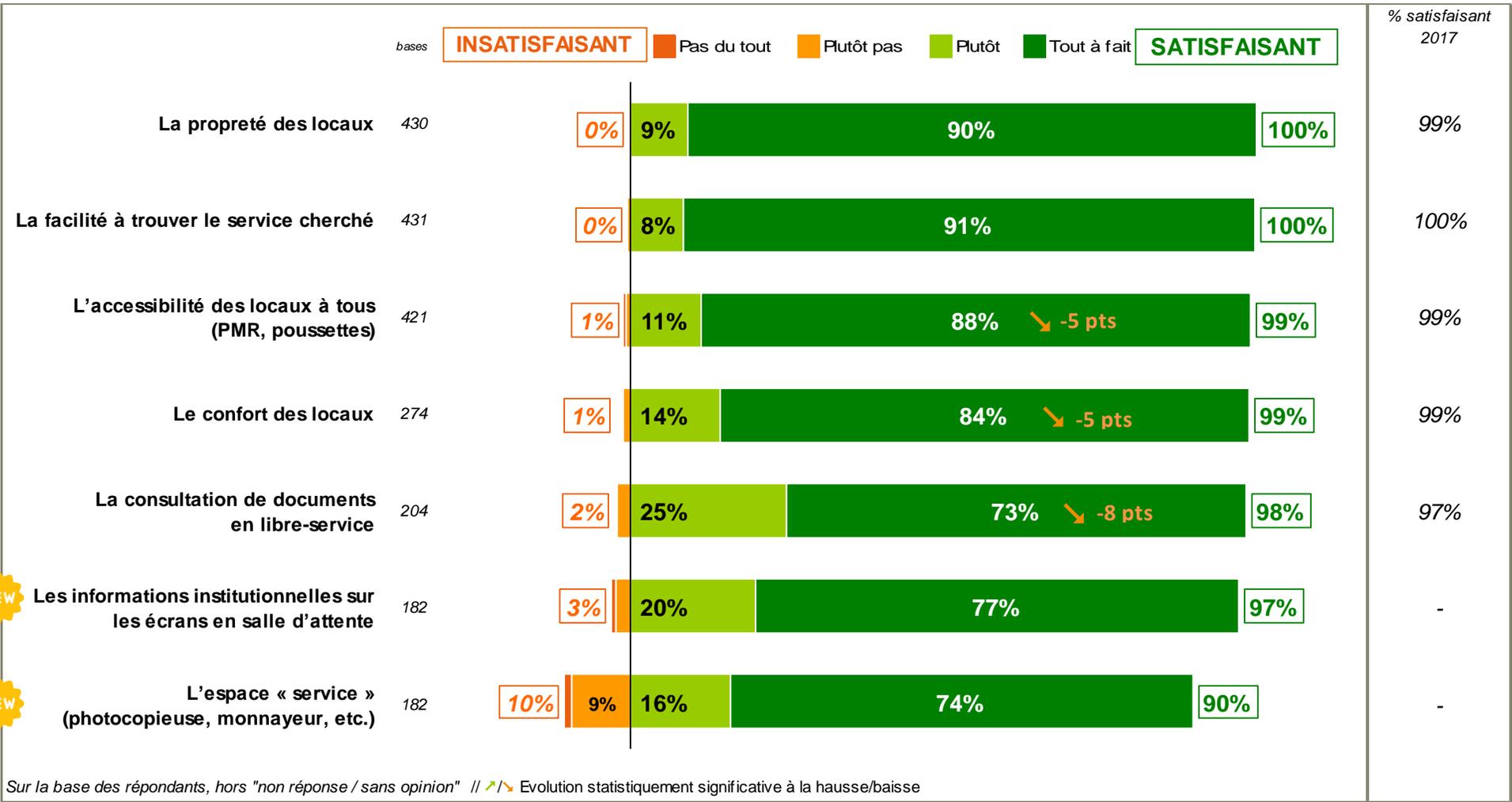
Q4. Pour quelle raison n'êtes-vous pas satisfait (e) ?



Motifs d'insatisfaction	Nombre de répondants
Délai de traitement trop long	4
Difficulté à rassembler toutes les pièces du dossier	3
Compétence du personnel (accueil, guichet...)	3
Panne informatique	2
Autres	2

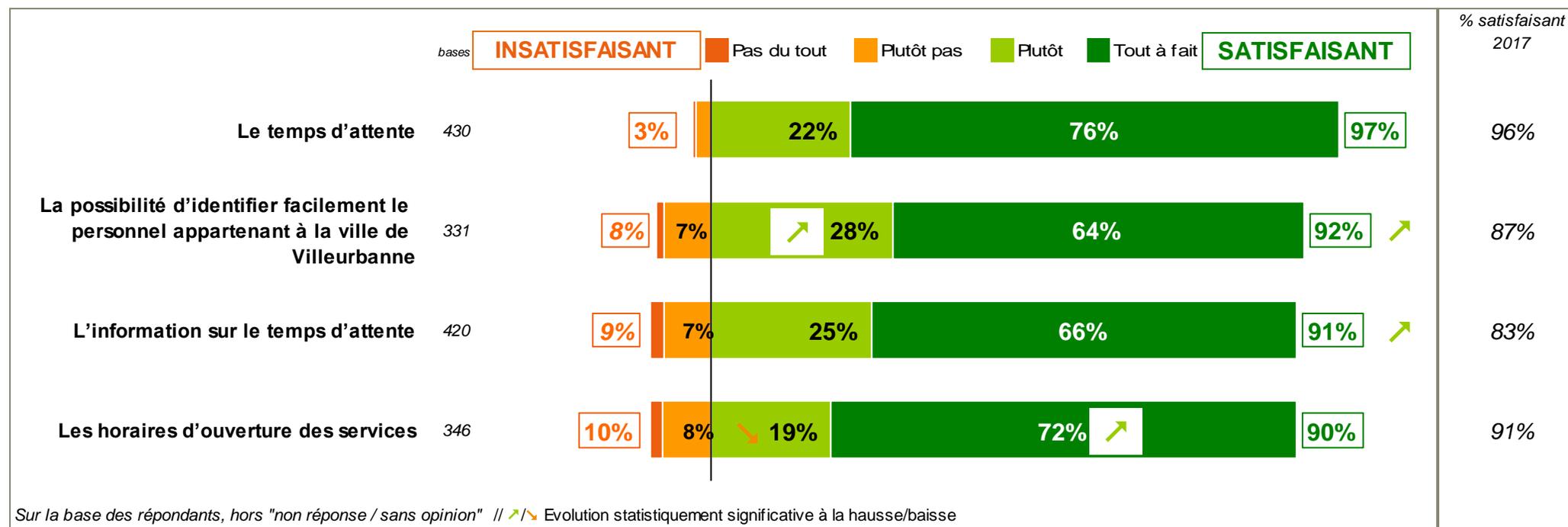
- Le **niveau de satisfaction globale se maintient à un niveau très élevé** : 3% des personnes seulement sont insatisfaites du déroulement de leurs démarches administratives à la Direction Population de la Ville de Villeurbanne.
- Aucune cause d'insatisfaction particulière ne se dégage : elles sont toutes à un niveau marginal.

Q5. Concernant les points suivants, diriez-vous qu'ils sont « tout à fait », « plutôt », « plutôt pas » ou « pas du tout » satisfaisant ?



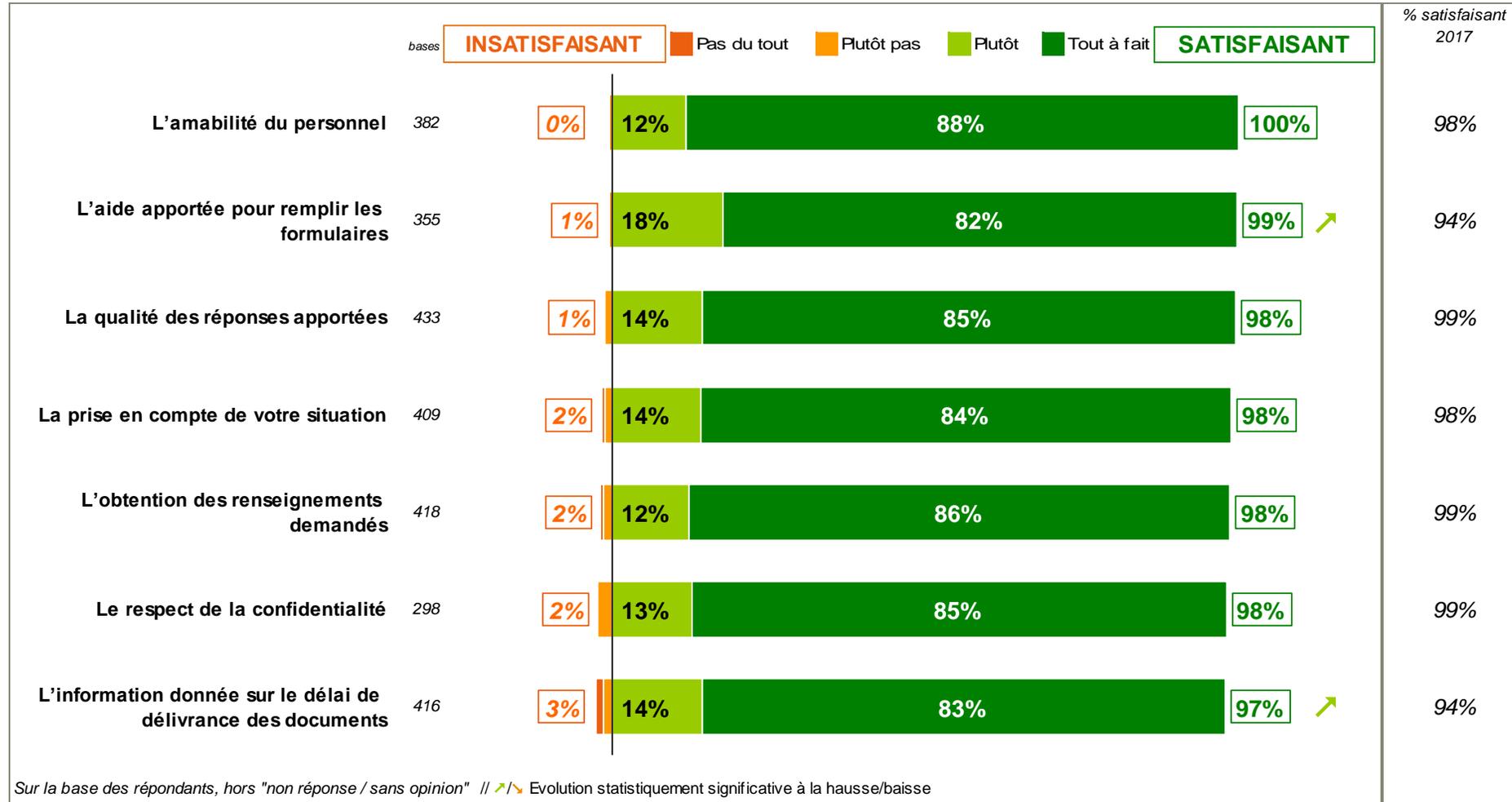
- La satisfaction se maintient à des taux de satisfaction très élevés sur l'ensemble des critères liés aux locaux.
- On note tout de même une baisse sensible des « tout à fait satisfaits » sur l'accessibilité, le confort et la consultation en libre service.

Q6. Et concernant les points suivants, diriez-vous qu'ils sont « tout à fait », « plutôt », « plutôt pas » ou « pas du tout » satisfaisant ?



- Le taux de satisfaction sur le **temps d'attente** reste très élevé.
- Après une baisse l'année dernière, la **satisfaction sur la « possibilité d'identifier facilement le personnel »** et sur **« l'information sur le temps d'attente »** repart à la hausse.
- Le taux de satisfaction global sur les **« horaires d'ouverture »** reste stable et enregistre même une hausse des **« tout à fait satisfaits »**.

Q6. Et concernant les points suivants, diriez-vous qu'ils sont « tout à fait », « plutôt », « plutôt pas » ou « pas du tout » satisfaisant ?



Le personnel continue à recueillir des scores de satisfaction particulièrement élevés et parvient encore à progresser **sur « l'aide apportée au remplissage des formulaires » et sur les « délais de délivrance des documents ».**

Union européenne
République française

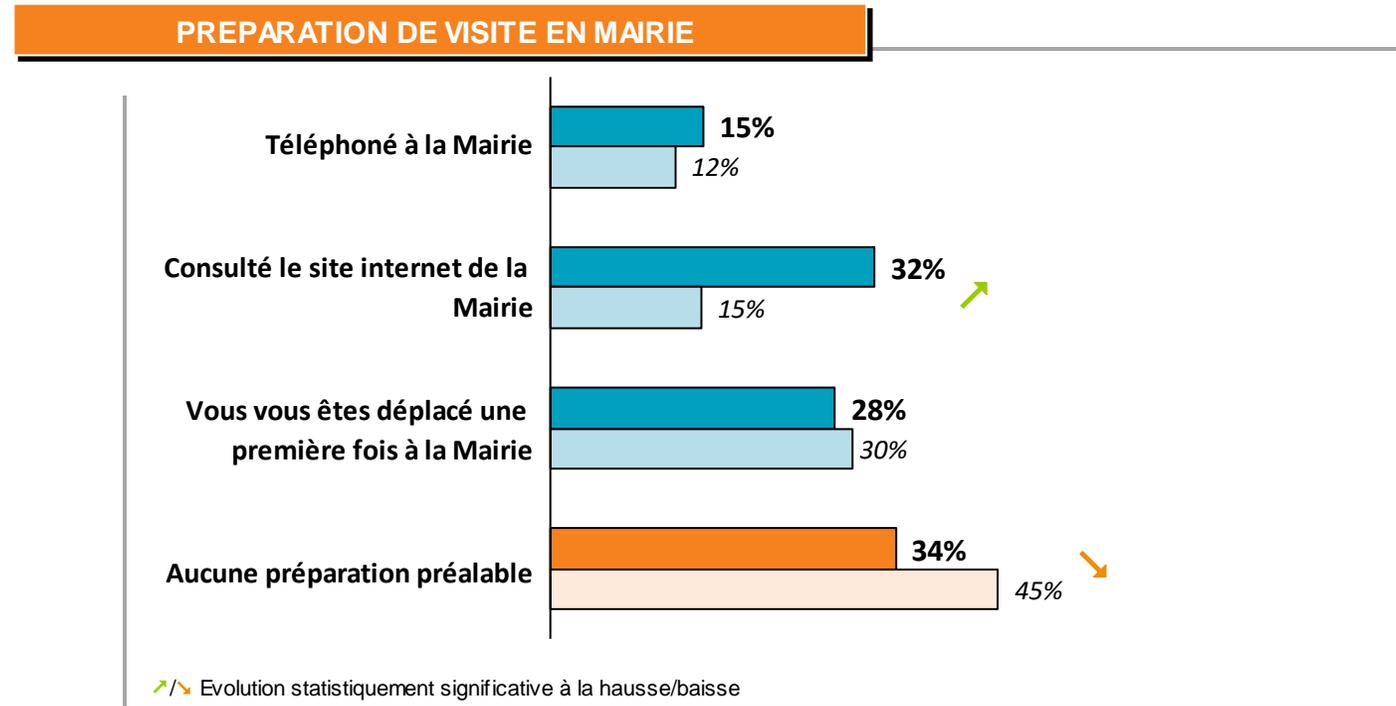


C.

Démarches préalables à la
visite en mairie de
Villeurbanne

Q7. Pour préparer votre venue aujourd'hui, avez-vous au préalable :
(Total >100% car plusieurs réponses possibles)

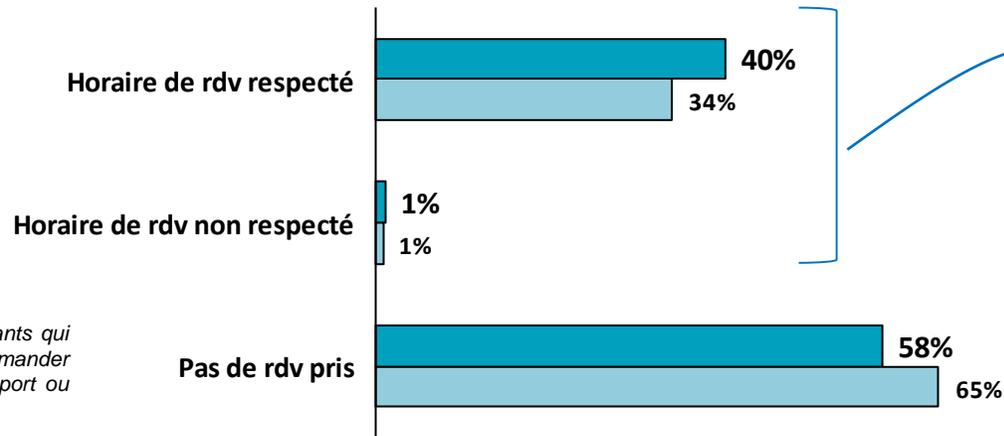
■ 2018 Base totale : 433 répondants
■ 2017 Base totale : 501 répondants



- Un peu plus d'1/3 des usagers déclarent n'avoir fait aucune préparation préalable à leur visite (résultat en forte baisse par rapport à 2017).
- La part de personnes **ayant consulté le site internet est quant à elle en forte hausse.**

Q8. Aviez-vous pris rdv pour vous rendre aujourd'hui en mairie ?
 Q9. Les horaires de rdv ont-ils été respectés?

PRISE DE RENDEZ-VOUS ET NOTORIÉTÉ PAR INTERNET



Base : 265 répondants qui sont venus pour demander ou retirer un passeport ou une CNI



Q8ter. Savez-vous qu'il est possible de prendre RDV par internet pour réaliser sa demande de passeport ?

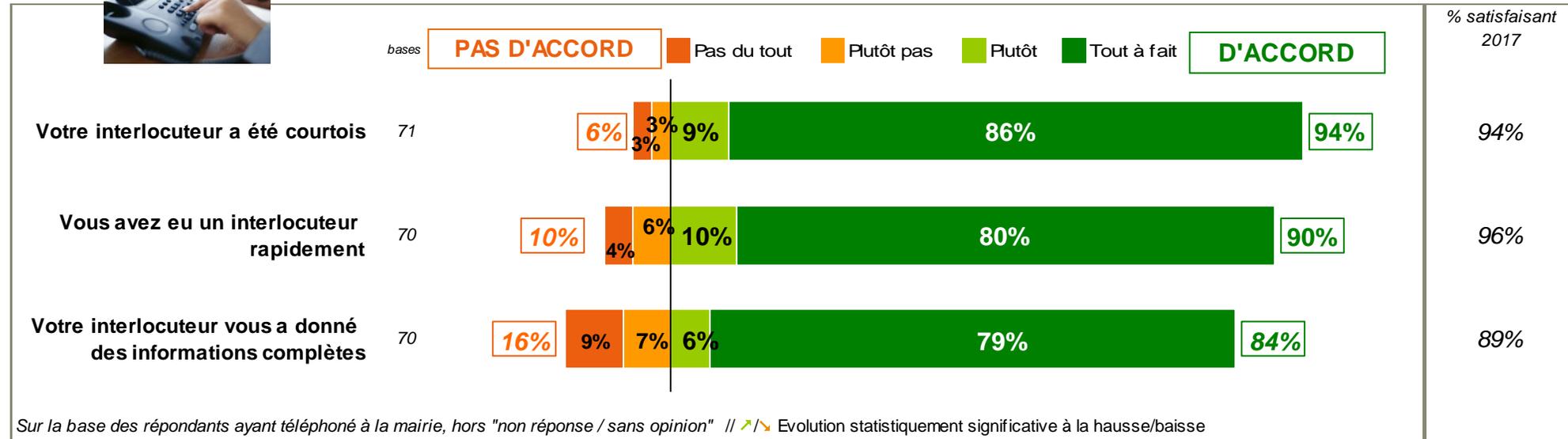
Notoriété de la prise de rendez-vous par internet
62%

Base : 65 répondants ayant pris un rendez-vous sur via téléphone ou en se rendant une première fois à la mairie

- 41% des usagers qui ont effectué un retrait ou une demande de passeport ou de CNI, ont pris un rendez-vous pour effectuer leur démarche en mairie.
- Les horaires de rendez-vous sont respectés dans leur quasi totalité**

- Plus de 2 usagers sur 5 ont pris rendez-vous sur internet, **une proportion en forte augmentation par rapport à l'année précédente.**
- 62% des répondants ayant pris rendez-vous par téléphone ou en s'étant préalablement rendu à la mairie **connaissaient la possibilité de prise de RDV via Internet**

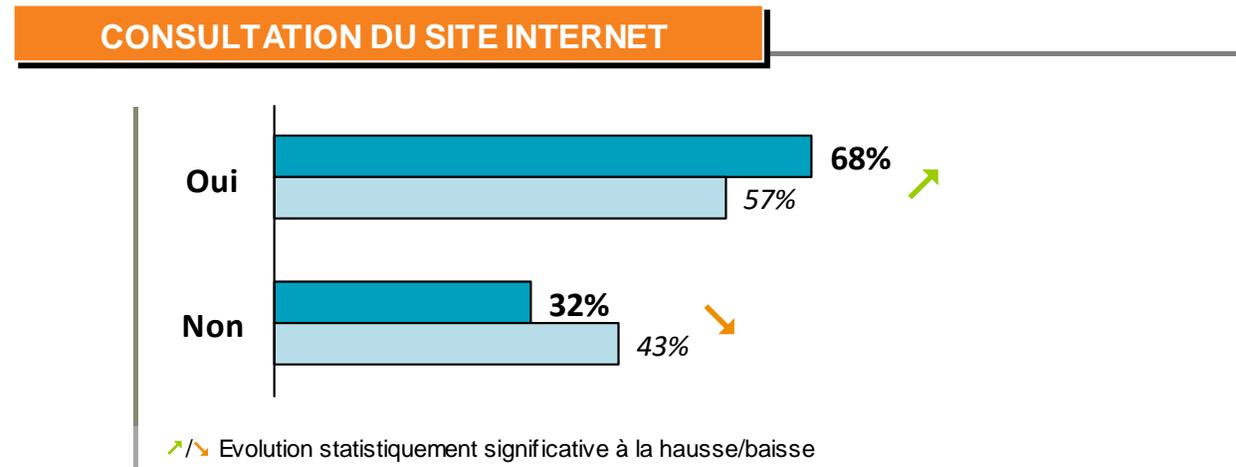
Q10. Lors de votre appel, ...



- Avec 16% d'insatisfaits, la **qualité des informations** lors de l'accueil téléphonique reste le critère le moins bien évalué.
- **La rapidité à avoir un interlocuteur** enregistre pour sa part une légère baisse de satisfaction

Q11. Avez-vous déjà consulté le site internet de la Ville de Villeurbanne ?

■ 2018 Base totale : 433 répondants
■ 2017 Base totale : 501 répondants

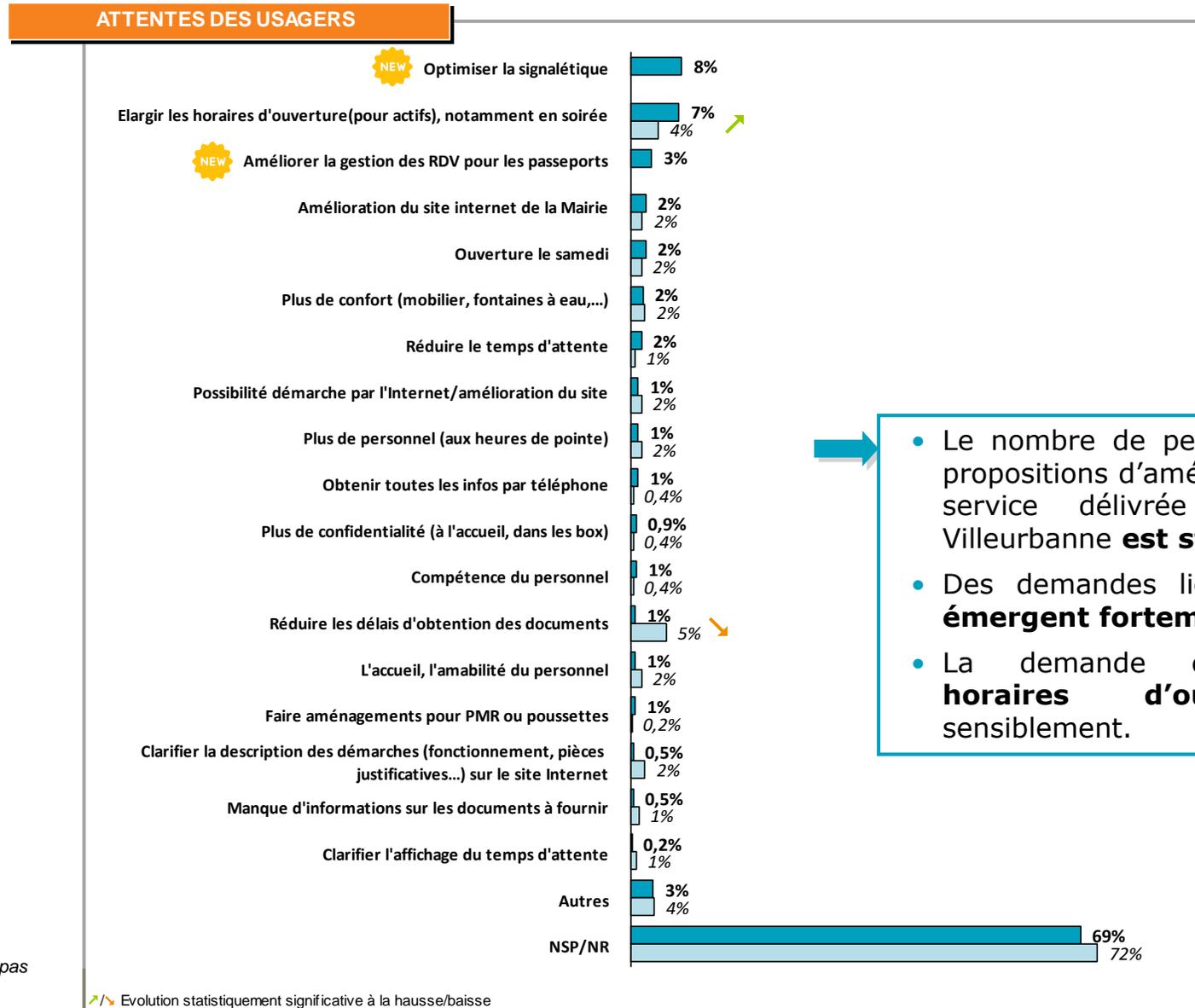


- Le **taux de personnes ayant déjà consulté le site internet de Villeurbanne est en augmentation** par rapport à 2017
- Les 25-49 ans sont les plus nombreux à l'avoir visité (75%).

Q12. Suite aux démarches que vous avez effectuées, que faudrait-il mettre en place, selon vous, pour améliorer la qualité de service délivrée par la mairie de Villeurbanne ?

■ 2018 Base totale : 433 répondants

■ 2017 Base totale : 501 répondants



- Le nombre de personnes n'ayant pas de propositions d'amélioration de la qualité de service délivrée par la mairie de Villeurbanne **est stable**.
- Des demandes liées à la **signalétique émergent fortement** cette année.
- La demande **d'élargissement des horaires d'ouverture** augmente sensiblement.



Items ajoutés en 2018 : pas d'historique possible

Q13. Avez-vous déjà entendu parler des Maisons des Services publics (MSP) au Tonkin, aux Buers, l'angle 9 aux Broses, l'espace 30 à Saint-Jean ?

2018

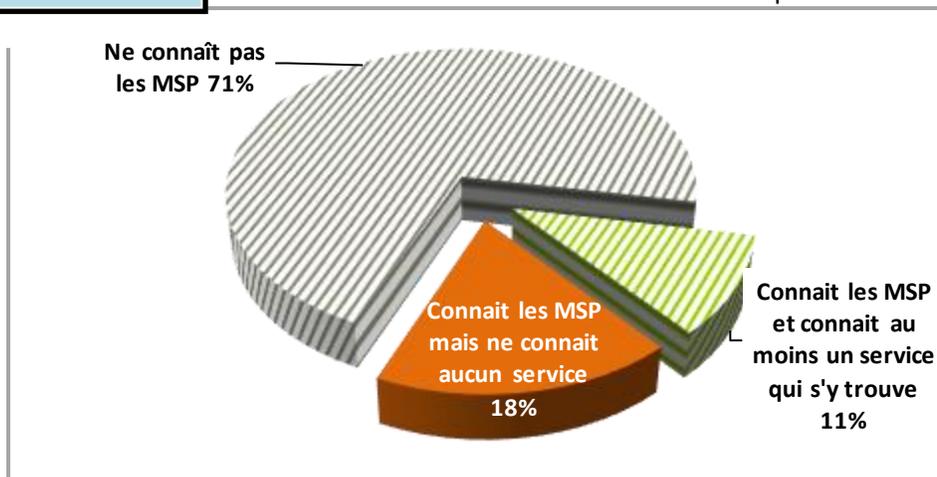
Base totale : 433 répondants



- Plus des 2/3 des usagers n'ont **jamais entendu parler des Maisons de Services Publics** (résultat proche de 2017).
- Mais le nombre de personnes connaissant au moins un service de la MSP reste stable

2017

Base totale : 501 répondants



Q14. Pourriez-vous me citer les services qui s'y trouvent ? Résultats présentés en effectifs

Services connus des MSP	Nombre de répondants
Demande/retrait de carte d'identité	28
Demande/retrait de passeport (*)	25
Aide sociale (*)	16
Demande de nationalité française (**)	6
Copie d'acte d'état civil (**)	5
Petite enfance / Jeunesse (*)	6
Aide au remplissage de documents administratifs (*)	4
Demande/retrait d'attestation d'accueil	2
Inscription ou consultation des listes électorales (*)	1
Autres	7

(*) Selon les MSP

(**) réponse erronée, formalité réalisable uniquement en mairie centrale

Notoriété des MSP en fonction du lieu de résidence

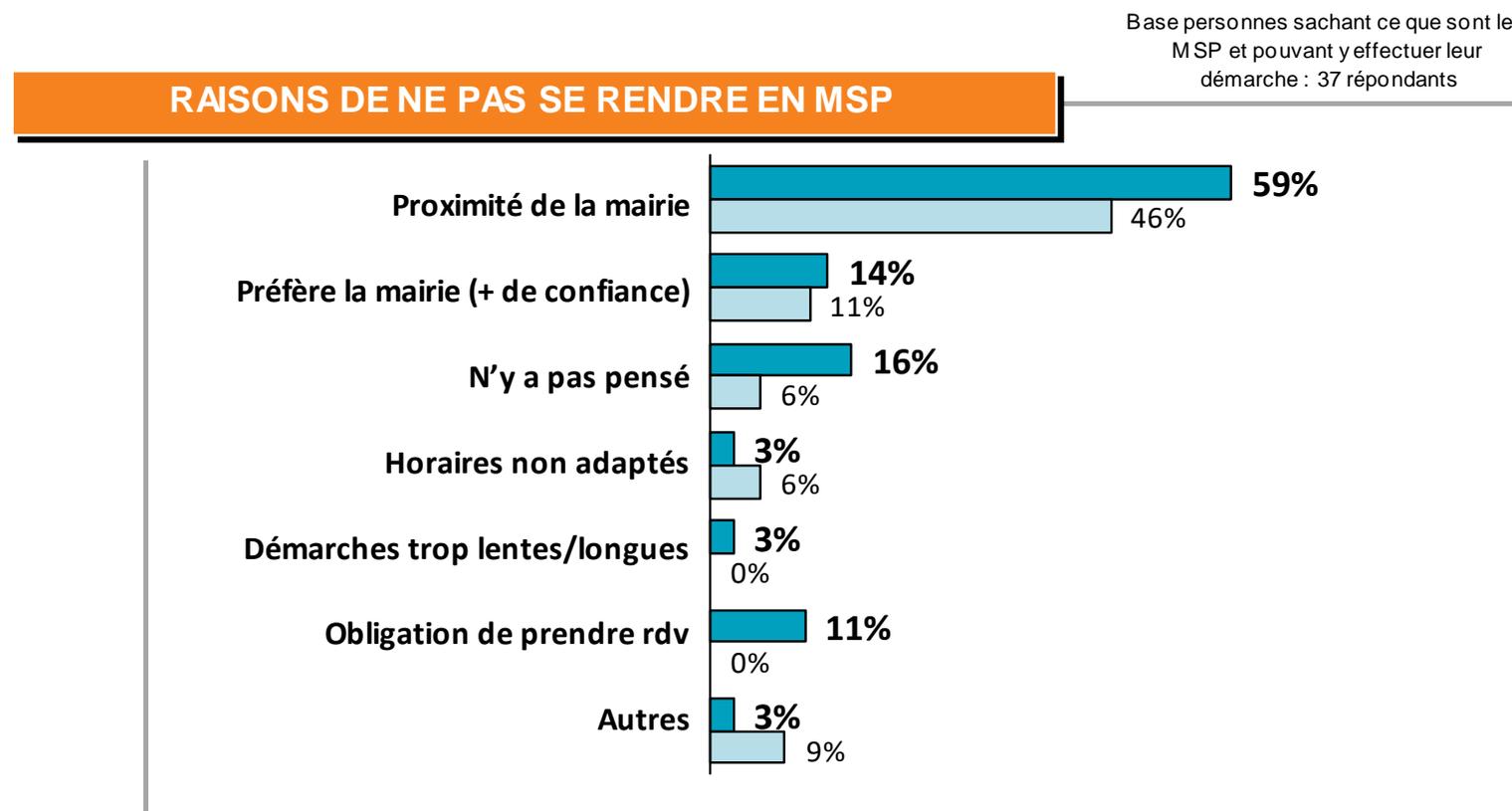
Q13. Avez-vous déjà entendu parler des Maisons des Services publics (MSP) au Tonkin, aux Buers, l'angle 9 aux Broses, l'espace 30 à Saint-Jean ?

Q14. Pourriez-vous me citer les services qui s'y trouvent ?

Pourcentage en ligne	Base brute	Connait les MSP mais ne connait aucun service	Connait les MSP et connait au moins un service qui s'y trouve	Ne connaît pas les MSP
Ensemble	433	18%	15%	68%
Saint Jean	7	43%	43%	14%
Buers / Croix-Luizet	50	16%	26%	58%
Charpennes / Tonkin	60	18%	15%	67%
Cusset / Bonnevay	46	13%	17%	70%
Cyprian / les Broses	13	38%	38%	23%
Ferrandière / Maisons-Neuves	25	12%	12%	76%
Gratte-ciel / Dedieu / Charmettes	135	16%	10%	73%
Perralière / Grandclément	66	21%	11%	68%
Hors Villeurbaine	31	16%	3%	81%

Q15. Pour quelles raisons ne vous êtes-vous pas rendu en Maison des Services Publics ?

■ 2018 Base totale : 433 répondants
■ 2017 Base totale : 501 répondants



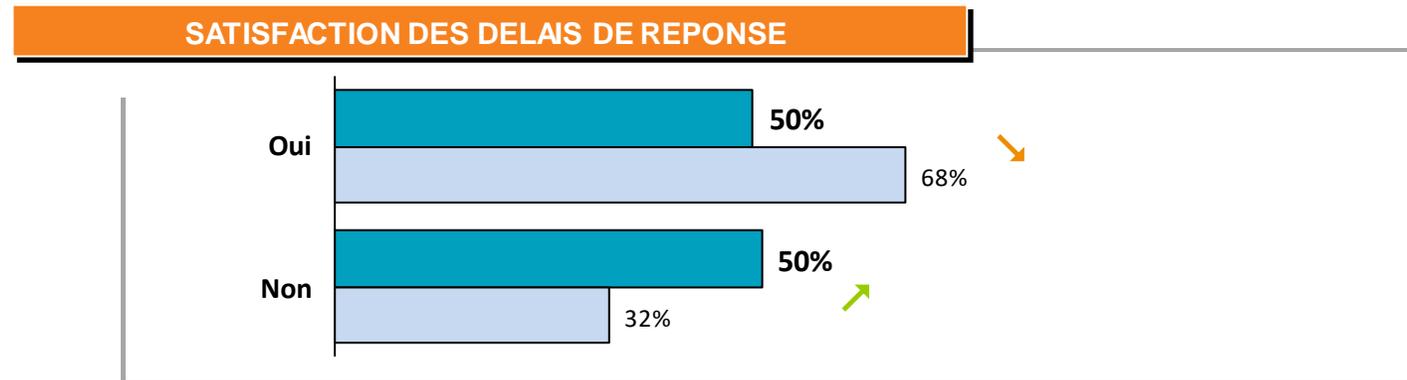
- Les usagers ne se rendent pas en MSP principalement parce **qu'ils vivent ou travaillent à proximité de la mairie de Villeurbanne (59%)**.

Q16. Lors de vos démarches courriers et courriels avec les services de la direction de la population, avez-vous été satisfait des délais sous lesquels la réponse vous a été apportée ?

Base personnes concernés par des démarches courriers
ou courriels avec les services de direction de la population :

■ 2018 Base : 103 répondants

■ 2017 Base : 77 répondants



- La moitié **des répondants sont insatisfaits des délais de réponses des courriers et courriels**. Une proportion en forte hausse par rapport à l'année précédente.



02

INDICATEURS LABEL MARIANNE

Engagement de service	Résultats de l'enquête	Rappel résultats 2017
1. ACCUEIL, ORIENTATION, INFORMATION		
Des locaux accueillants		
Une signalétique adaptée pour informer et accueillir	Facilité à trouver le service cherché : 100%	100%
Des locaux accessibles, propres et bien rangés, offrant des services associés	Propreté des locaux : 100% Confort des locaux : 99%	99% 99%
Un point accueil informatif	Consultation des documents en libre-service : 98%	97%
Des locaux adaptés aux prestations délivrées	Accessibilité des locaux à tous : 99%	100%
Un accueil organisé dans les services		
Des horaires adaptées aux attentes de clients	Horaires d'ouverture des services : 90%	91%
Un point d'accueil pour orienter les clients	<i>Non mesuré</i>	<i>Non mesuré</i>
En cas d'affluence, une gestion optimale des files d'attentes	Information sur le temps d'attente : 91%	83%
Des rendez-vous respectés	Respect horaires de rdv : 97%	98%
Un personnel facilement identifiable	Personnel facilement identifiable : 92%	87%
Un pôle d'accueil compétent		
Un personnel d'accueil spécifiquement formé	<i>Non mesuré</i>	<i>Non mesuré</i>
Un accueil dans nos locaux courtois et attentif	Amabilité du personnel : 100%	98%
Une aide personnalisée pour l'utilisation des formulaires	Aide apportée pour remplir les formulaires : 99%	94%
Le souhait de confidentialité des clients est respecté	Respect de la confidentialité : 98%	99%
Un accueil personnalisé	Prise en compte de votre situation : 98%	98%
Un accueil téléphonique performant		
Un accueil téléphonique courtois et efficace	Courtoisie de l'interlocuteur : 94%	94%
Un accueil téléphonique rapide et informatif	Vous avez eu un interlocuteur rapidement : 90%	96%
Un accueil téléphonique personnalisé	Informations complètes données : 84%	89%
Des réponses écrites rapides		
Une réponse personnalisée	<i>Non mesuré</i>	<i>Non mesuré</i>
2. DELIVRANCE D'ACTES ADMINISTRATIFS		
Un personnel compétent et régulièrement formé	<i>Non mesuré</i>	<i>Non mesuré</i>
Une information/documentation complète et fiable	Qualité des réponses apportées : 98%	99%
	Obtention des renseignements demandés : 98%	98%
	Information sur les délais de délivrances des documents : 97%	94%
Des actes fiables	<i>Non mesuré</i>	<i>Non mesuré</i>
Des délais de délivrances des actes respectés	<i>Non mesuré</i>	<i>Non mesuré</i>