

# Enquête de satisfaction dans le cadre du projet Qualiville – 2017

## Rapport d'étude



**L'alternative inspirante !**

Contacts Enov :  
Thierry MORIZE - 04 37 43 30 09 - [thierry.morize@enov.fr](mailto:thierry.morize@enov.fr)

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

*Paris*  
5 rue des colonnes  
75002 PARIS  
[www.enovresearch.fr](http://www.enovresearch.fr)

*Marseille*  
9, rue Gustave Ricard  
13006 MARSEILLE

- 
- 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.
  - Pour les usagers, cela a conduit en particulier à une réorganisation des horaires d'accueil du public. 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. En 2015, cette certification a été renouvelée pour 3 ans.**
  - Cette certification 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 6<sup>ème</sup> vague de l'enquête de satisfaction Qualiville menée en octobre 2017** (vagues précédentes en 2012, 2013, 2014, 2015 et 2016)



## Objectifs de l'étude

---

- 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 (1/2)

### Mode de collecte



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

### Echantillonnage



**Cible** : individus âgés de **18 ans et plus**, usagers de la Direction de la Population de la Ville de Villeurbanne.

**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.

### Collecte de données



**Nombre d'interviews** : 501

**Dates de réalisation des interviews** : du 2 au 13 octobre 2017

## Structure de l'échantillon



Horaires	Enquête 2017	Rappel 2016
<i>Echantillon</i>	100%	100%
Heures creuses	25%	25%
Heures de pointe	57%	56%
Heures de pointe mercredi	19%	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

1

# Résultats



A large teal circle with a white number '1' inside, positioned in the center of the page. The circle has a slight drop shadow.

-  **A** Profil des usagers du service population
-  **B** Satisfaction du déroulement des démarches
-  **C** Démarches préalables à la visite en mairie de Villeurbanne

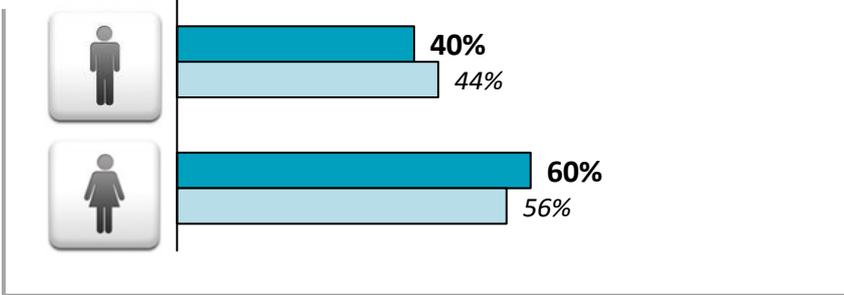


## QUI SONT-ILS ?

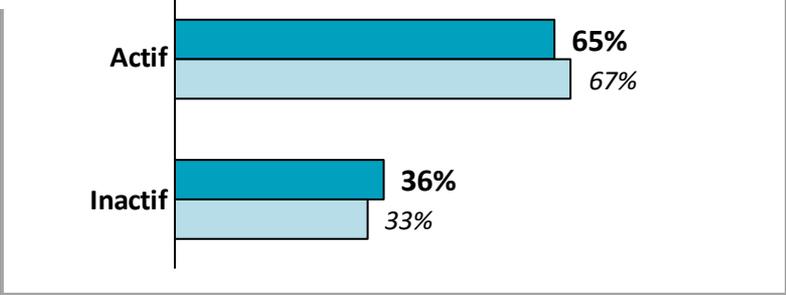
■ 2017 Base totale : 501 répondants

■ 2016 Base totale : 710 répondants

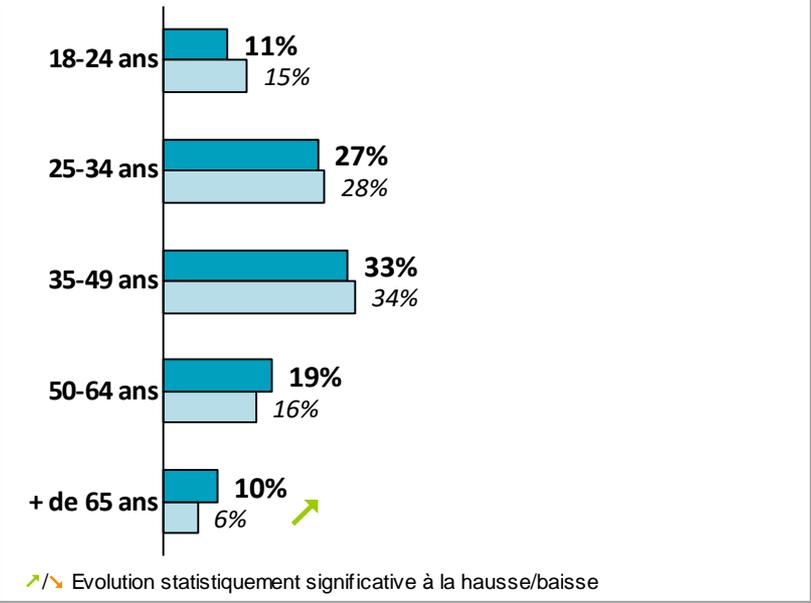
### SEXE



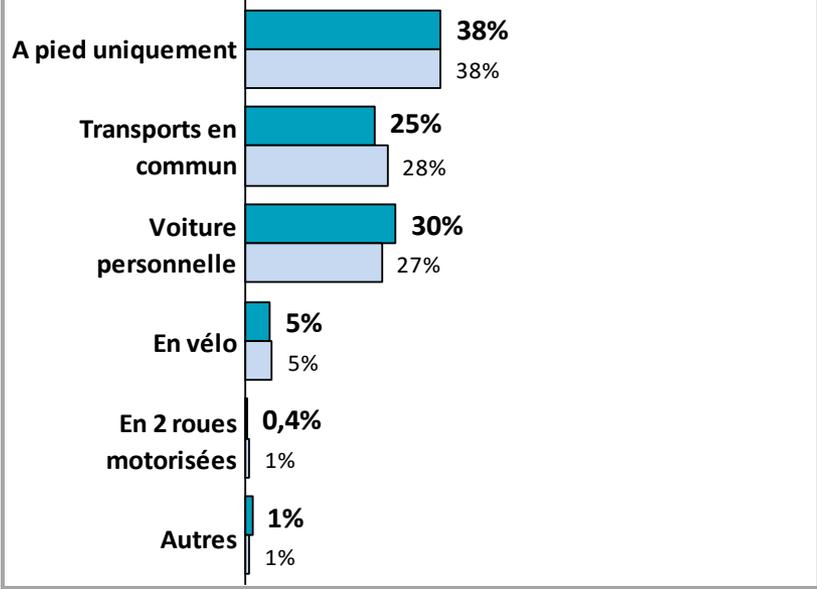
### ACTIVITE



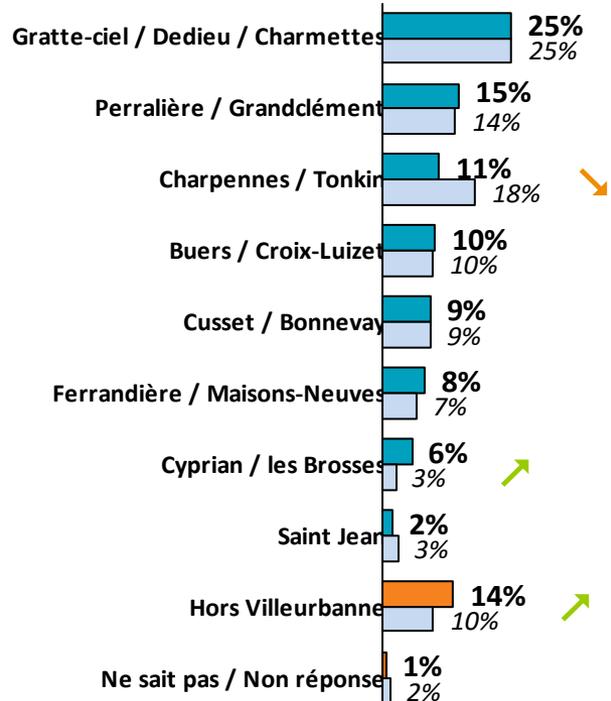
### AGE



### MODE DE RABATTEMENT



### LIEU DE RESIDENCE



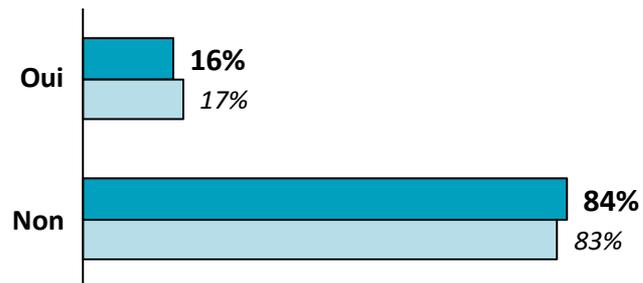
↗/↘ Evolution statistiquement significative à la hausse/baisse

■ 2017 Base totale : 501 répondants

■ 2016 Base totale : 710 répondants

### AVEC ENFANTS

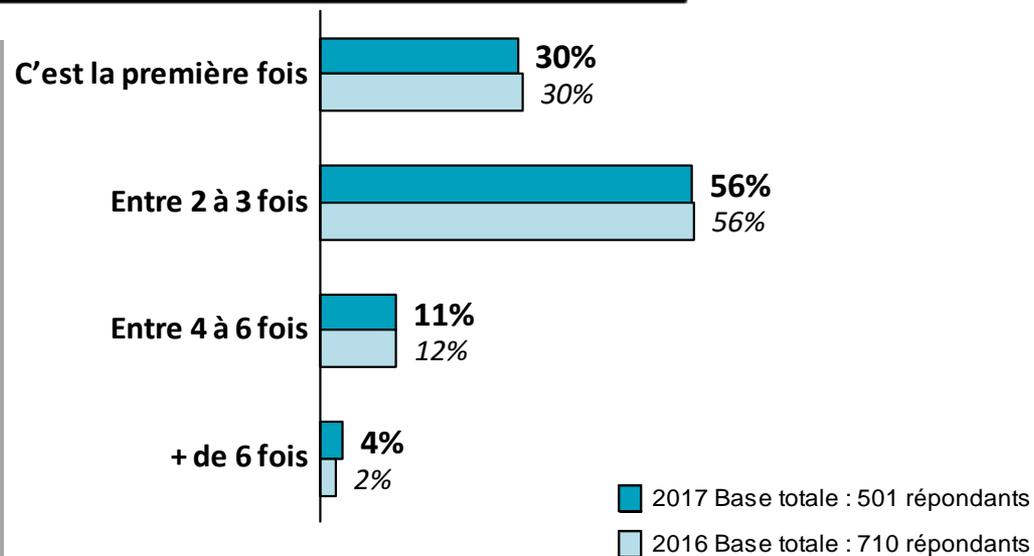
RS6. Etes-vous venu aujourd'hui avec des enfants ?



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

VIENNENT-ILS SOUVENT ?

## FREQUENCE DE VENUE A LA MARIE



# Profil des usagers du service population

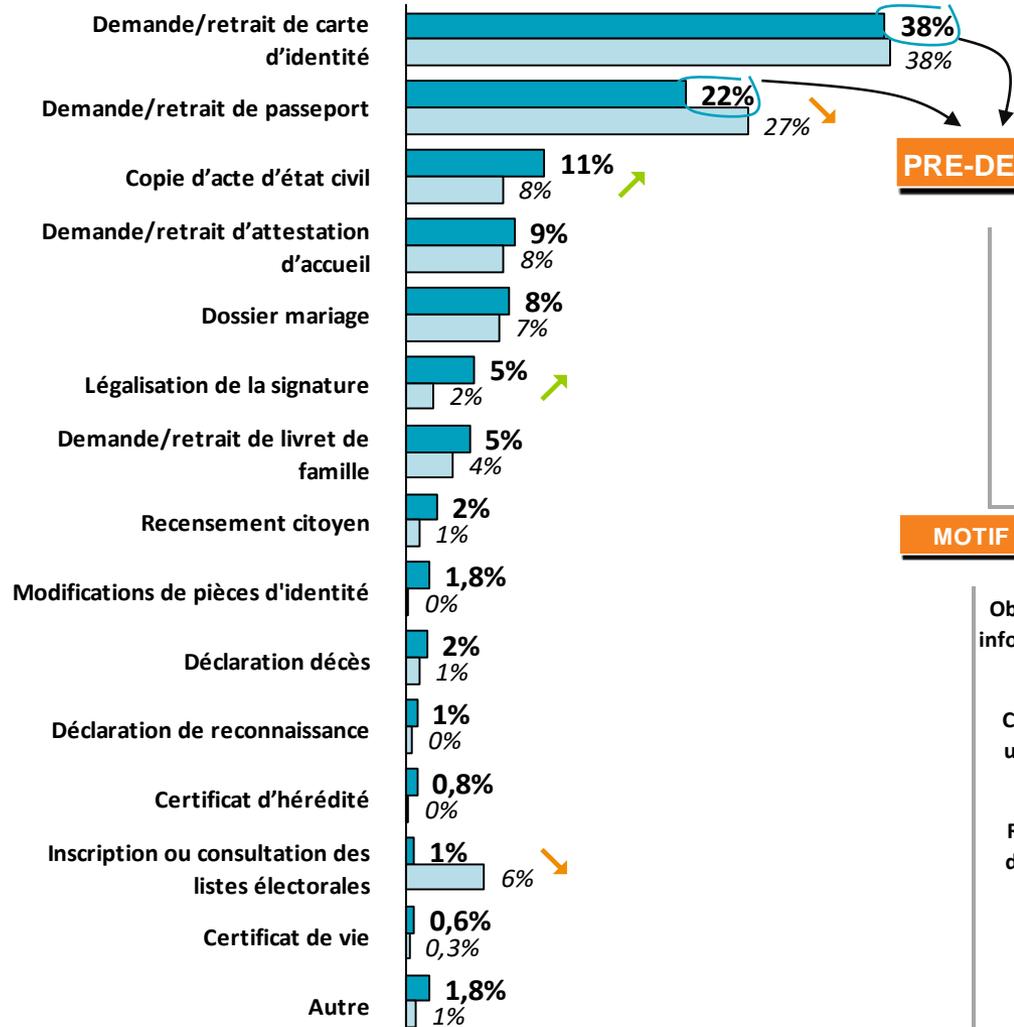
■ 2017 Base totale : 501 répondants

■ 2016 Base totale : 710 répondants

## POURQUOI VIENNENT-ILS ?

### TYPE DE DEMARCHE

Q2. Pour quel type de démarche ?

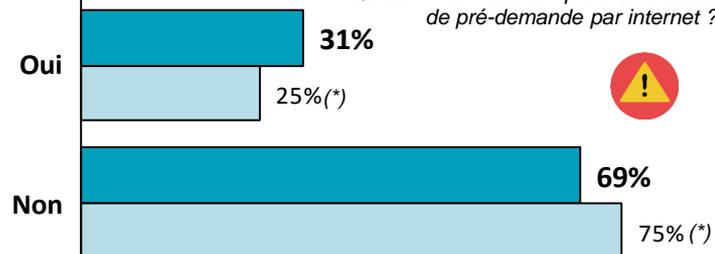


(\*) Base 2016 : venu pour un passeport (hors CNI)

Base personnes qui sont venus pour une demande ou un retrait de passeport ou de carte d'identité : 266 répondants

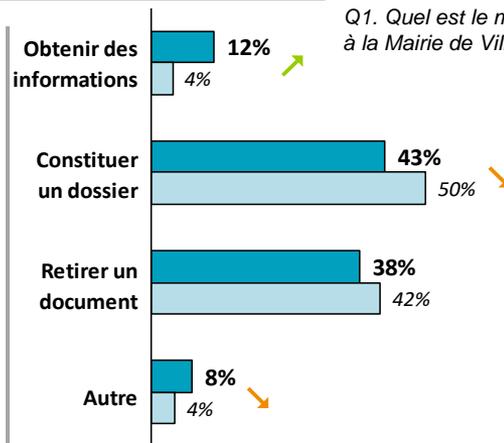
### PRE-DEMANDE PAR INTERNET

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



### MOTIF DE VISITE EN MAIRIE

Q1. Quel est le motif de votre visite à la Mairie de Villeurbanne ?



↗/↘ Evolution statistiquement significative à la hausse/baisse

↗/↘ Evolution statistiquement significative à la hausse/baisse

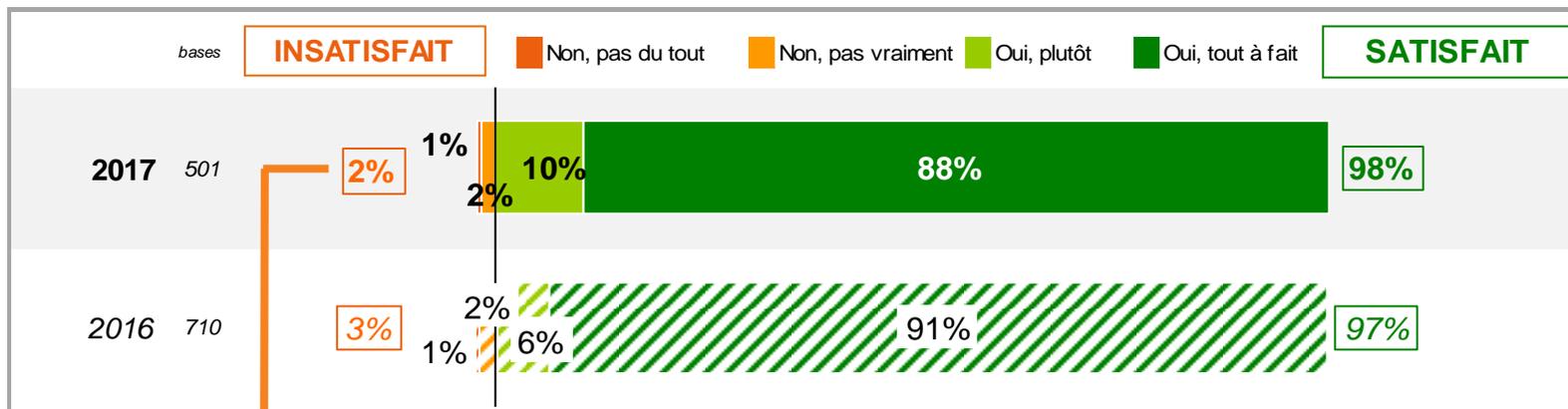
A large teal circle with a white number '1' inside, positioned in the center of the page. The circle has a slight drop shadow.

-  **A** Profil des usagers du service population
-  **B** Satisfaction du déroulement des démarches
-  **C** Démarches préalables à la visite en mairie de Villeurbanne



# Niveau de satisfaction globale

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) ?

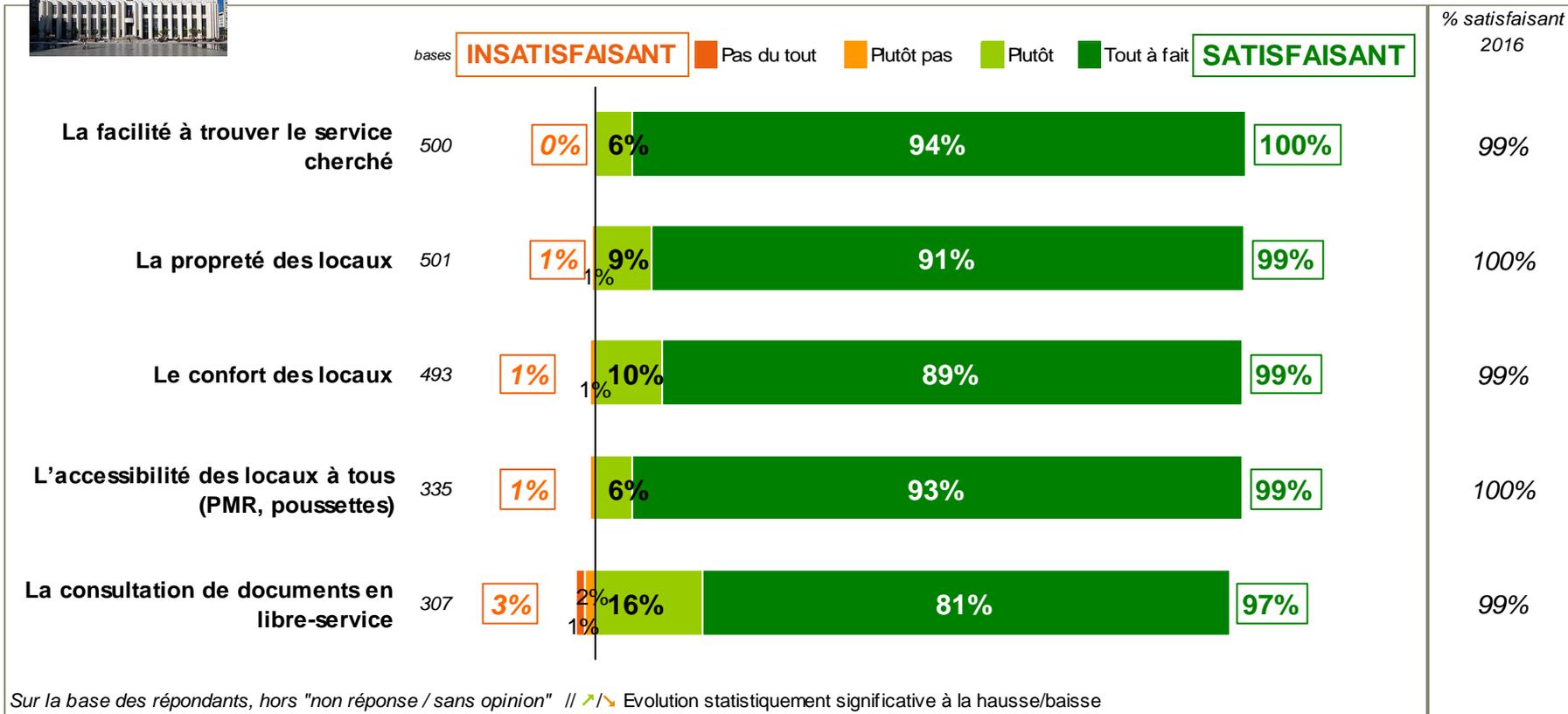


Motifs d'insatisfaction	Nombre de répondants
Difficulté à rassembler toutes les pièces du dossier	4
Obligation de venir plusieurs fois	2
Refus d'établir le document	2
Autres	3

- Le **niveau de satisfaction globale se maintient à un niveau très élevé** :
  - Seulement 2% des personnes sont insatisfaites du déroulement de leurs démarches administratives à la Direction Population de la Ville de Villeurbanne.
  - Le taux de personnes « tout à fait satisfaites » reste également élevé (88%)
- Les causes d'insatisfaction sont toutes citées de manière marginale.

# Niveau de satisfaction des locaux

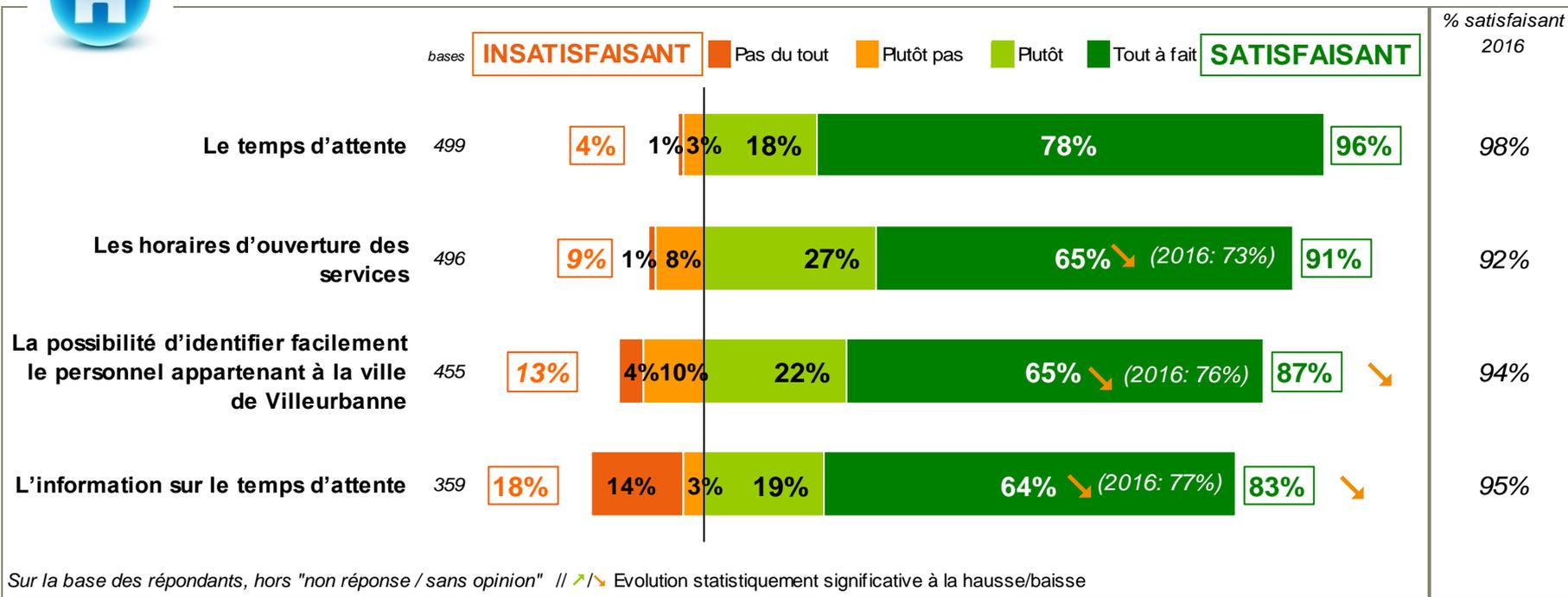
Q5. Concernant les points suivants, diriez-vous qu'ils sont « tout à fait », « plutôt », « plutôt pas » ou « pas du tout » satisfaisant ?



- Sur l'ensemble des critères liés aux locaux, la satisfaction se maintient à des taux de satisfaction très élevés.

# Niveau de satisfaction des conditions d'accueil

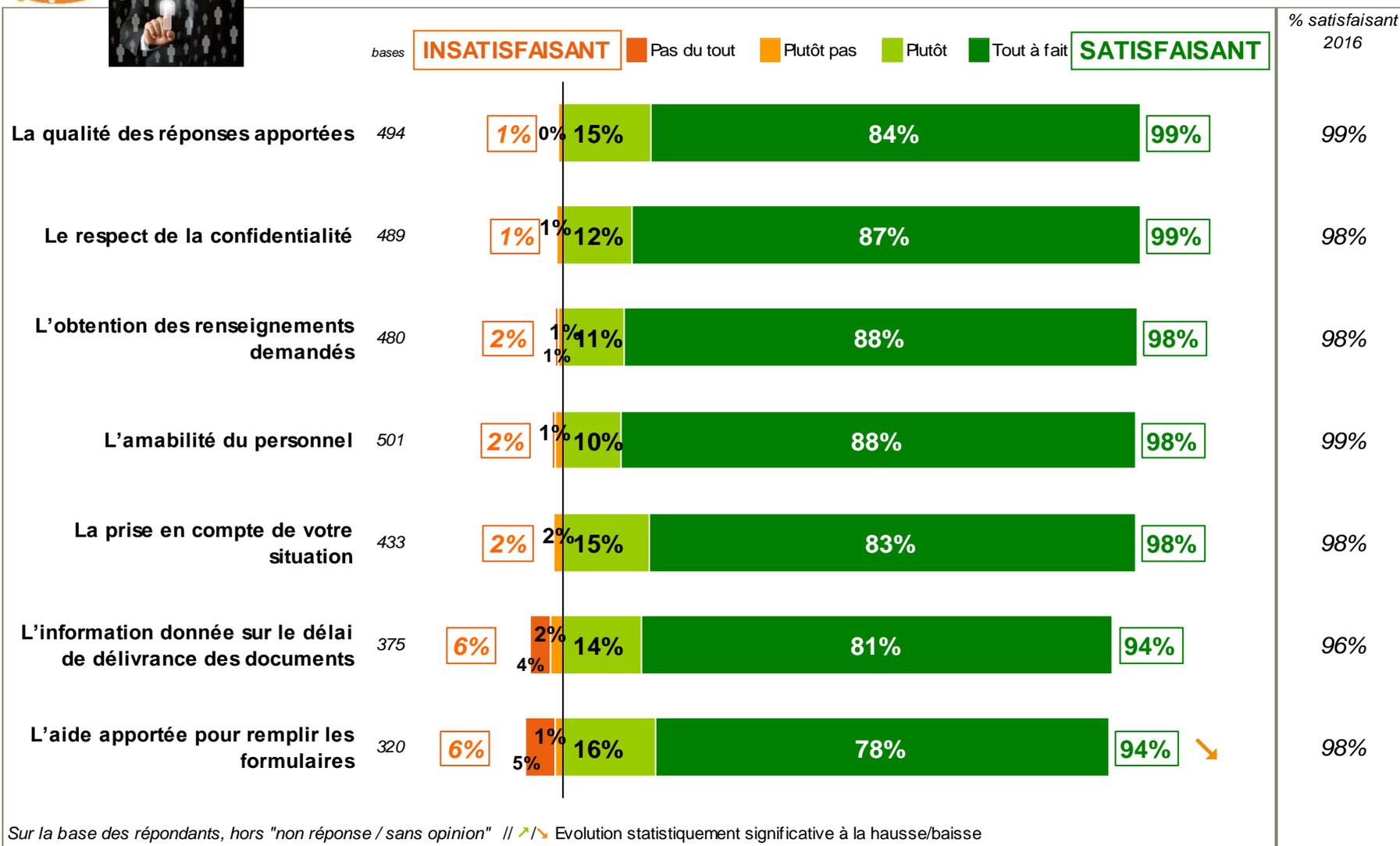
Q6. Et concernant les points suivants, diriez-vous qu'ils sont « tout à fait », « plutôt », « plutôt pas » ou « pas du tout » satisfaisant ?



- Le taux de satisfaction sur le **temps d'attente** restent très élevé.
- On note en revanche une **baisse de la satisfaction sur la « possibilité d'identifier facilement le personnel »** et sur « **l'information sur le temps d'attente** » (déjà en baisse en 2016)
- Le taux de satisfaction global sur les « **horaires d'ouverture** » reste stable, avec toutefois une **baisse du taux de personnes « très satisfaites »**.

# Niveau de satisfaction du personnel

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



- Un niveau de satisfaction relatif au personnel très élevé et stable dans le temps, en dehors d'une **baisse de la satisfaction globale sur « l'aide apportée au remplissage des formulaires »**

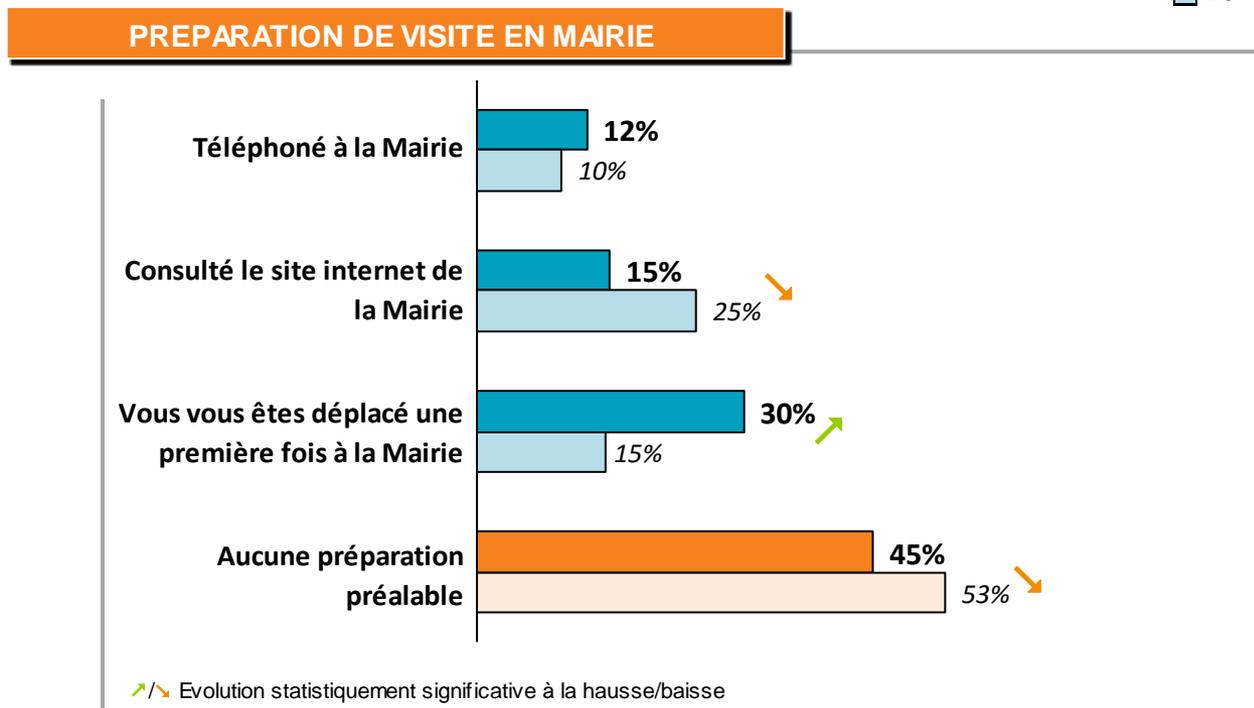
A large teal circle with a white number '1' inside, positioned in the center of the page. The circle has a slight drop shadow.

-  **A** Profil des usagers du service population
-  **B** Satisfaction du déroulement des démarches
-  **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)

■ 2017 Base totale : 501 répondants  
■ 2016 Base totale : 710 répondants

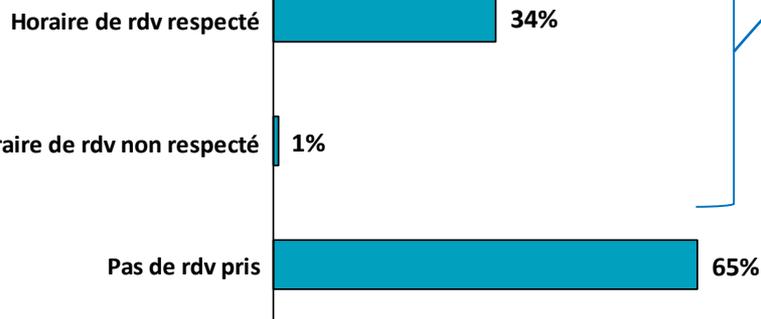


- Un peu moins d'1 usager sur 2 déclare n'avoir fait aucune préparation préalable à leur visite (résultat en baisse par rapport à 2016).
- La part de personnes **ayant consulté le site internet est également en baisse**, alors que le nombre de celles s'étant déjà déplacées à la mairie augmente fortement

Q8. Aviez-vous pris rdv pour vous rendre aujourd'hui en mairie ?  
 Q11. Les horaires de rdv ont-ils été respectés?

## PRISE DE RENDEZ-VOUS ET NOTORIÉTÉ PAR INTERNET

Base : 266 répondants qui sont venus pour demander ou retirer un passeport ou une CNI



Horaire de rdv non respecté 1%

Pas de rdv pris 65%



Comparaison sur base totale avec 2016 impossible : la base des personnes interrogées a changé cette année (en 2016 uniquement les demandes/retrait de passeport, en 2017 ajout des demande/retrait de CNI)

Q9bis. Comment avez-vous pris RDV ?



En venant une première fois en mairie  
57%



Par téléphone  
28%



Par internet  
15%

Q10. 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**  
66%

Base : 79 répondants ayant pris un rendez-vous sur via téléphone ou en se rendant une première fois à la mairie

Base : 93 répondants qui ont pris un rendez-vous pour venir demander ou retirer un passeport ou un CNI

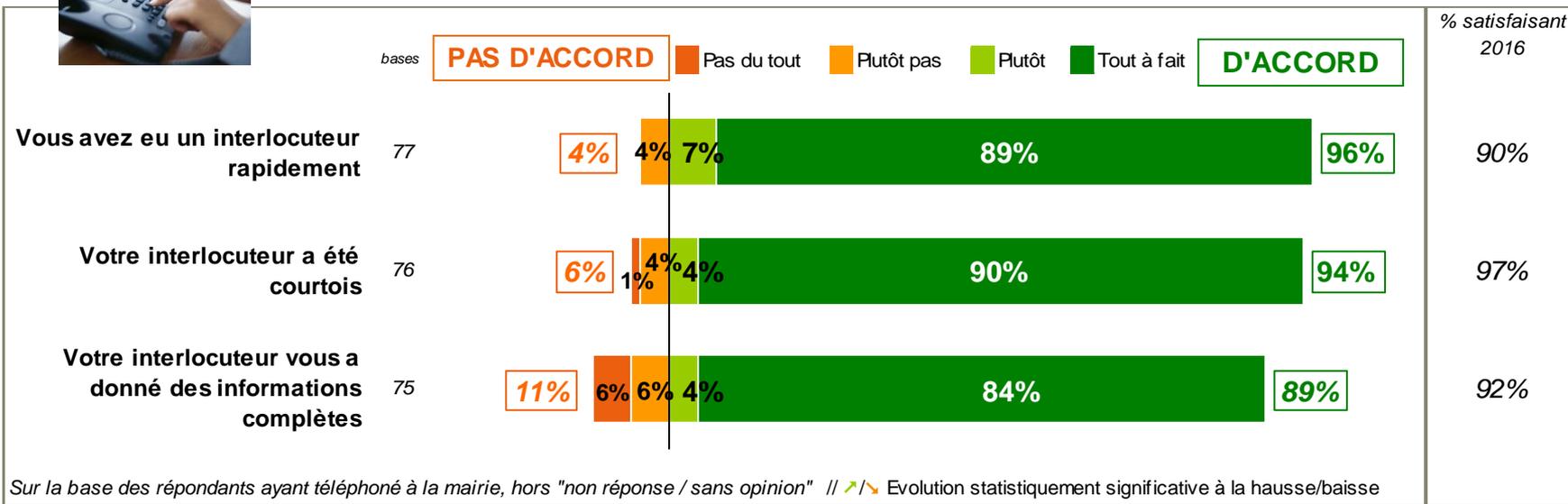
- 35% des usagers qui ont effectué un retrait ou une demande de passeport ou de CNI, ont pris un rendez-vous pour effectuer leur démarche en mairie.

- **Les horaires de rendez-vous sont quasiment tous respectés.**

- Plus d'1 usager sur 2 a pris rendez-vous en venant une première fois en mairie.
- 66% des répondants ayant pris rendez-vous par téléphone ou en venant une première fois à la mairie **savaient qu'ils pouvaient le faire via Internet** : seuls 15% l'ont effectivement fait de cette manière.

# Satisfaction de l'accueil téléphonique

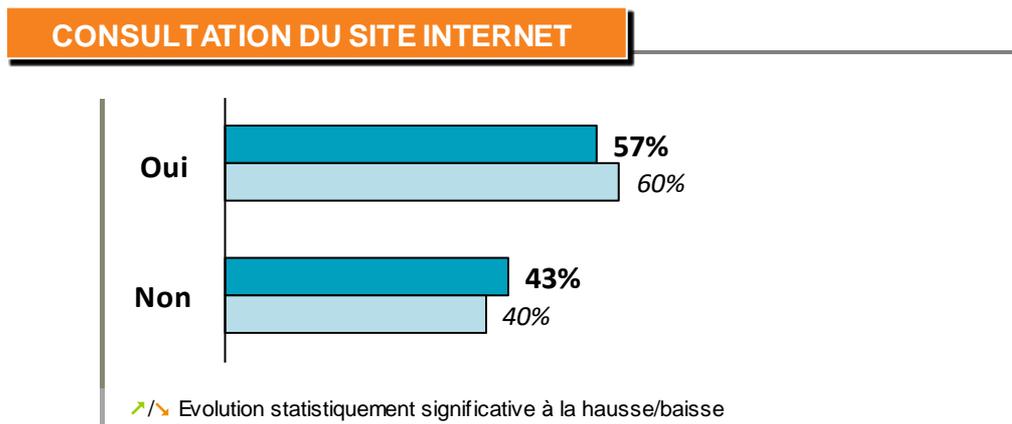
Q12. Lors de votre appel, ...



- Avec 11% d'insatisfaits, la **qualité des informations** lors de l'accueil téléphonique est le critère le moins bien évalué.

Q13. Avez-vous déjà consulté le site internet de la Ville de Villeurbanne ?

- 2017 Base totale : 501 répondants
- 2016 Base totale : 710 répondants

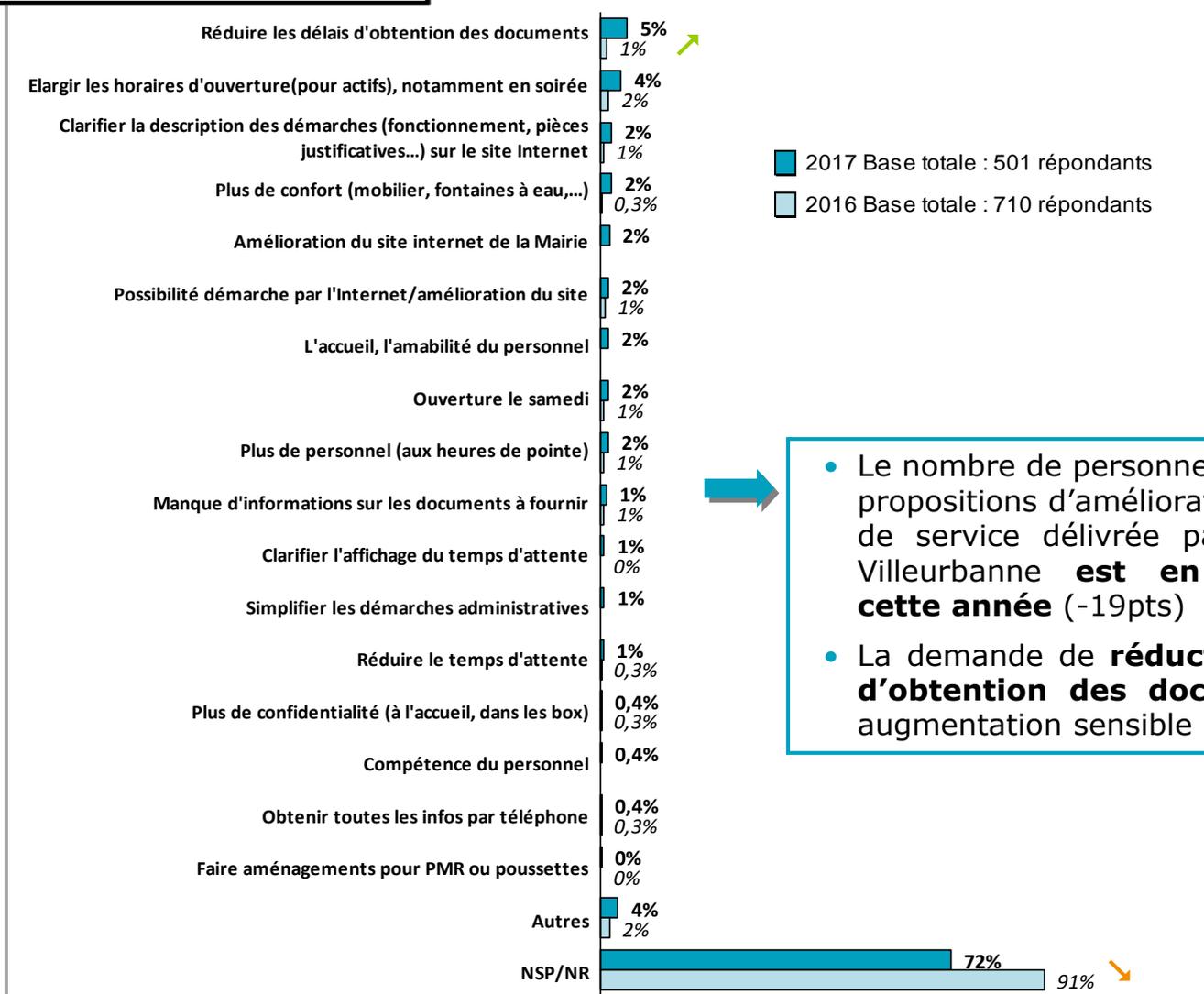


Le **taux de personnes ayant déjà consulté le site internet de Villeurbanne reste stable** entre 2016 et 2017.

A l'inverse des Villeurbannais, les personnes résidant hors Villeurbanne sont davantage à ne pas avoir consulté le site Internet (33% ne l'ont pas consulté).

Q14. 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 ?

## ATTENTES DES USAGERS



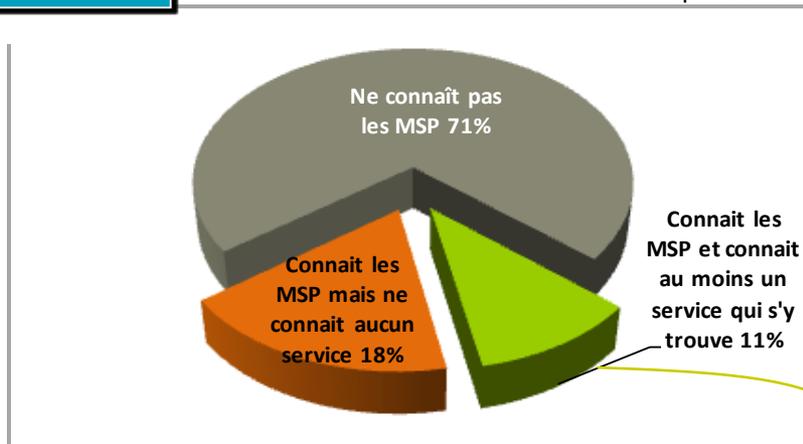
- Le nombre de personnes n'ayant pas de propositions d'amélioration de la qualité de service délivrée par la mairie de Villeurbanne **est en forte baisse cette année** (-19pts)
- La demande de **réduction des délais d'obtention des documents** est en augmentation sensible

↗/↘ Evolution statistiquement significative à la hausse/baisse

Q15. Avez-vous déjà entendu parler des Maisons des Services publics (MSP) au Tonkin, aux Buers, l'angle 9 aux Brosses, l'espace 30 à Saint-Jean ?

2017

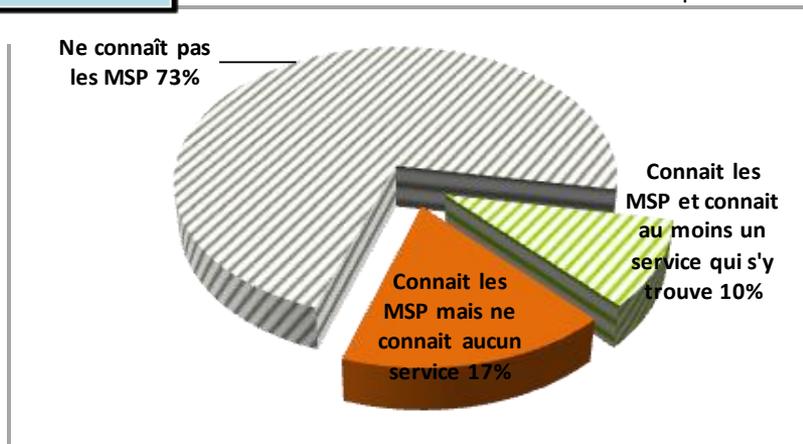
Base totale : 501 répondants



- Près de 3 usagers sur 4 n'ont **jamais entendu parler des Maisons de Services Publics** (résultat proche de 2016).
- Mais le nombre de personnes connaissant au moins un service de la MSP reste stable

2016

Base totale : 710 répondants



Q16. Pourriez-vous me citer les services qui s'y trouvent ?

Résultats présentés en effectifs

Demande/retrait de carte d'identité	17
Demande/retrait de passeport (*)	13
Copie d'acte d'état civil (**)	12
Aide au remplissage de documents administratifs (*)	6
Aide à l'emploi et à la formation	6
Aide sociale (*)	4
Petite enfance / Jeunesse (*)	3
Autres	9

(\*) Selon les MSP

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

↗/↘ Evolution statistiquement significative à la hausse/baisse

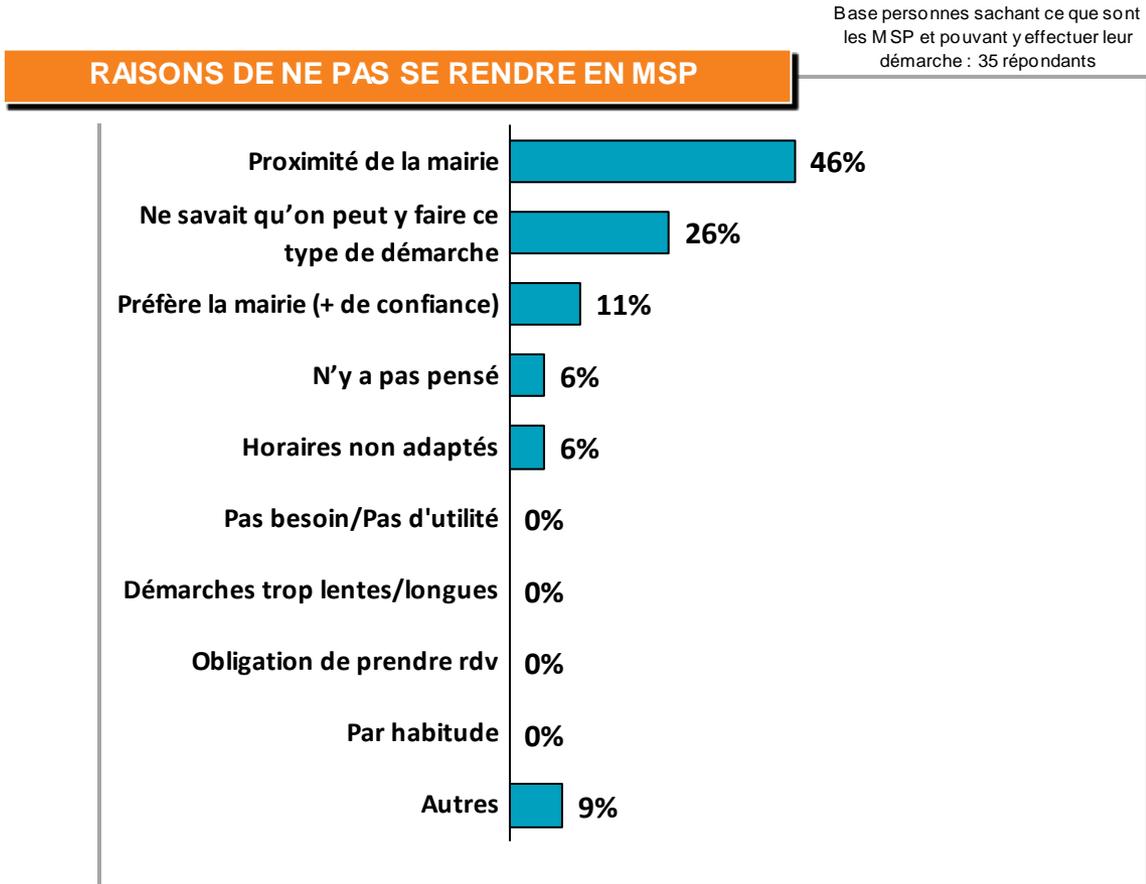
# Notoriété des MSP en fonction du lieu de résidence

Q15. Avez-vous déjà entendu parler des Maisons des Services publics (MSP) au Tonkin, aux Buers, l'angle 9 aux Brosses, l'espace 30 à Saint-Jean ?

Q16. 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
<b>Ensemble</b>	<b>501</b>	<b>18%</b>	<b>11%</b>	<b>71%</b>
<b>Saint Jean</b>	9	22%	44%	<b>33%</b>
<b>Buers / Croix-Luizet</b>	51	24%	18%	59%
<b>Charpennes / Tonkin</b>	55	26%	9%	65%
<b>Cusset / Bonnevay</b>	46	20%	9%	72%
<b>Cyprian / les Brosses</b>	28	29%	21%	<b>50%</b>
<b>Ferrandière / Maisons-Neuves</b>	41	10%	15%	76%
<b>Gratte-ciel / Dédieu / Charmettes</b>	125	19%	<b>6%</b>	74%
<b>Perralière / Grandclément</b>	74	20%	10%	70%
<b>Villeurbanne (sans précision)</b>	3	33%	0%	67%
<b>Hors Villeurbanne</b>	69	<b>1%</b>	7%	<b>91%</b>

Q17. Pour quelles raisons ne vous êtes-vous pas rendu en Maison des Services Publics ?



- **La proximité de la mairie de Villeurbanne par rapport au lieu de résidence ou du travail est le principal motif pour lequel les usagers ne se rendent pas en MSP (46%).**

Les données de 2016 ne sont pas comparables avec celles de 2015 car on s'adresse désormais aux répondants pouvant nous citer des services se trouvant dans les MSP alors qu'en 2015, elle s'adressait aux répondants qui savaient ce qu'était des MSP.

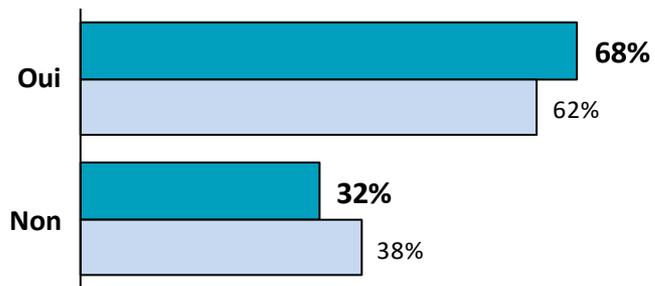
Q16. Lors de vos démarches courriers et courriels avec les services de la direction de la population, avez-vous été satisfait des délais sous lesquels la réponse vous a été apportée ?

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

■ 2017 Base : 77 répondants

■ 2016 Base : 176 répondants

## SATISFACTION DES DELAIS DE REPONSE



• Près des **1/3** des répondants sont insatisfaits des délais de réponses des courriers et courriels.

2

# Indicateurs Qualiville



## Engagement de service

## Résultats de l'enquête *Rappel résultats 2016*

### 1. ACCUEIL, ORIENTATION, INFORMATION

#### Des locaux accueillants

Une signalétique adaptée pour informer et accueillir	Facilité à trouver le service cherché : <b>100%</b>	99%
Des locaux accessibles, propres et bien rangés, offrant des services associés	Propreté des locaux : <b>99%</b>	100%
	Confort des locaux : <b>99%</b>	99%
Un point accueil informatif	Consultation des documents en libre-service : <b>97%</b>	99%
Des locaux adaptés aux prestations délivrées	Accessibilité des locaux à tous : <b>99%</b>	100%

#### Un accueil organisé dans les services

Des horaires adaptés aux attentes de clients	Horaires d'ouverture des services : <b>91%</b>	92%
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 : <b>83%</b>	95%
Des rendez-vous respectés	Respect horaires de rdv : <b>98%</b>	99%
Un personnel facilement identifiable	Personnel facilement identifiable : <b>87%</b>	94%

#### 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 : <b>98%</b>	99%
Une aide personnalisée pour l'utilisation des formulaires	Aide apportée pour remplir les formulaires : <b>94%</b>	98%
Le souhait de confidentialité des clients est respecté	Respect de la confidentialité : <b>99%</b>	98%
Un accueil personnalisé	Prise en compte de votre situation : <b>98%</b>	98%

#### Un accueil téléphonique performant

Un accueil téléphonique courtois et efficace	Courtoisie de l'interlocuteur : <b>94%</b>	97%
Un accueil téléphonique rapide et informatif	Vous avez eu un interlocuteur rapidement : <b>96%</b>	90%
Un accueil téléphonique personnalisé	Informations complètes données : <b>89%</b>	90%

#### Des réponses écrites rapides

Une réponse personnalisé	<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>
	Qualité des réponses apportées : <b>99%</b>	99%
Une information/documentation complète et fiable	Obtention des renseignements demandés : <b>98%</b>	98%
	Information sur les délais de délivrances des documents : <b>94%</b>	96%
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>