

DÉMARCHE QUALIVILLES

Enquête de satisfaction du 23 avril au 30 septembre 2024

Dans le cadre de l'audit de suivi programmé le 21 novembre 2024, la Ville a réalisé une treizième enquête de satisfaction.

Dans l'objectif de mesurer la qualité des services engagés, des enquêtes de satisfaction ont été proposées au sein des deux services certifiés : la Maison du tourisme et Sceaux info mairie.

Courtes et ciblées, les enquêtes de satisfaction ont fait l'objet d'une actualisation pour permettre au plus grand nombre d'utilisateurs de donner leur avis.

L'enquête de satisfaction 2024

Du **22 avril au 30 septembre 2024**, la Maison du tourisme et le service Sceaux info mairie, ont proposé une enquête de satisfaction afin de mieux connaître les remarques et suggestions des utilisateurs.

Le public a évalué le temps d'attente à la mairie, la courtoisie des agents, la fiabilité et la pertinence des informations fournies, la confidentialité des démarches, l'accessibilité et le confort des locaux, la qualité des prestations.

145 utilisateurs ont répondu aux enquêtes de satisfaction, dont 93 à l'enquête Sceaux info mairie et 52 à l'enquête réalisée par la Maison du tourisme.

L'exploitation des enquêtes a permis de dégager le taux de satisfaction (somme des administrés satisfaits et très satisfaits) respectif à chaque thème.

A partir des résultats et suggestions émises par les utilisateurs, la Ville a dégagé des axes de réflexion et de travail.

La Ville a publié sur www.sceaux.fr les résultats exhaustifs de cette enquête, et mis à disposition une synthèse des résultats à l'accueil de l'hôtel de ville et à France services Sceaux.

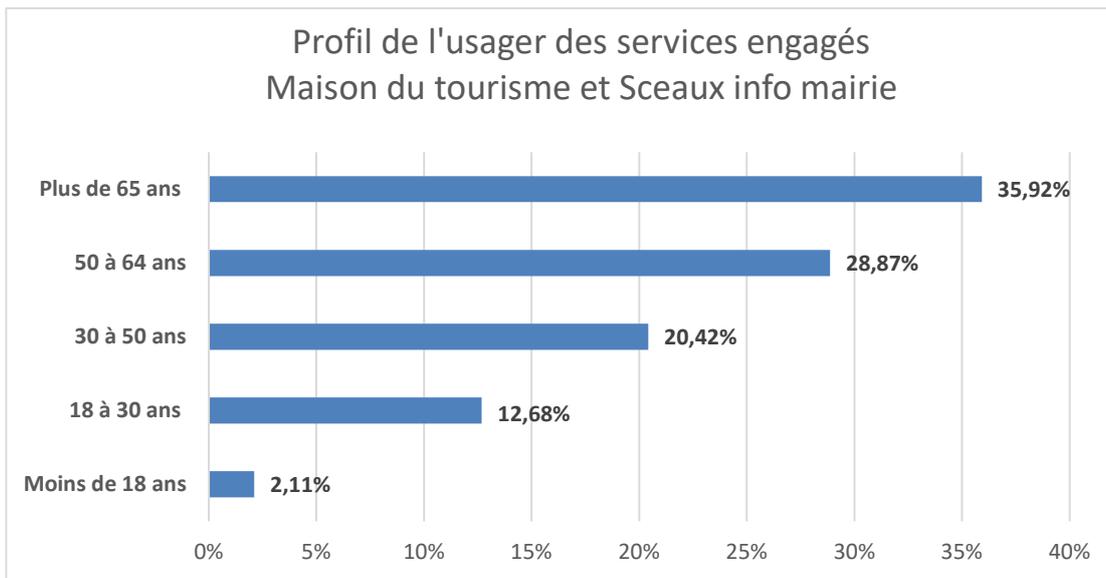
1. L'utilisateur au cœur des services engagés

> Profil de l'utilisateur

Pour le service Sceaux info mairie, **68%** des usagers sont des femmes (contre **59%** en 2023) et **32%** des hommes (contre **41%** en 2023).

41% des visiteurs qui ont visité la maison du Tourisme sont Scéens et **59%** sont originaires d'autres villes.

Pour les deux services engagés : **12,68%** sont âgés de 18 à 30 ans, **20,42%** des usagers ont entre 30 et 50 ans, **28,87%** des usagers ont entre 50 et 64 ans et **35,92%** sont âgés de plus de 65 ans.



> La satisfaction globale de l'utilisateur

- **99%** des usagers sont satisfaits de l'accueil qui leur a été réservé par les agents des services engagés.

> Un accueil courtois

- **99%** des usagers sont satisfaits de la courtoisie des agents au sein des services engagés.

> La documentation mise à disposition

- **100%** des usagers qui ont visité la Maison du tourisme sont satisfaits de la documentation.
- **97%** des usagers qui ont consulté la documentation de la mairie la trouve accessible, complète, fiable et pertinente.

2. Les résultats de l'enquête de satisfaction des services engagés

A- Sceaux info mairie

Enquête réalisée du 22 avril au 31 mai 2024 (95 réponses collectées)

> Profil de l'utilisateur

- **54,4%** des usagers privilégient le canal physique et **26,7%** le canal téléphonique pour s'informer et effectuer leurs démarches.
11,4% utilisent un formulaire en ligne et **9,5%** un courriel pour contacter l'hôtel de ville.
- **58,76%** des usagers sollicitent le service Sceaux info mairie pour réaliser une démarche, **22,68%** pour obtenir une information, **8,25%** pour contacter un service ou un élu, **6,19%** pour prendre un rendez-vous, **2,06%** pour s'inscrire à un événement ou activité proposée par la Ville et **2,06%** pour faire un signalement ou déposer une réclamation.

> La qualité de service à l'accueil

- **98%** de satisfaction globale exprimée par les usagers le jour de leur visite.
- **98%** des usagers sont satisfaits de l'accompagnement, de la courtoisie et des informations données par les agents.
- **98%** des usagers ont attendu moins de 10 minutes avant leur prise en charge par un agent du service.
- **99%** des usagers sont satisfaits de ce délai d'attente.
- **54%** des usagers ont consulté la documentation à l'accueil de l'hôtel de ville, parmi eux, **97%** la trouvent accessible, complète, fiable et pertinente.

> La qualité de service au téléphone

- Sur les **69%** d'usagers (**70%** en 2023) qui ont contacté le standard de l'hôtel de ville, **100%** sont satisfaits du temps d'attente (**51%** en 2023).
- **98%** des usagers sont satisfaits de l'écoute et de la réponse apportée à leur demande.
- **96%** sont satisfaits de la qualité et la fiabilité des informations données (**93%** en 2023).
- **97%** sont satisfaits de la mise en relation avec les services de la Ville et de la réponse obtenue (**87%** en 2023).

> La satisfaction

- **13%** des usagers ont déjà déposé une réclamation (contre **10%** en 2023).
- **77%** de ces usagers sont satisfaits du délai de réponse, **15%** ne sont pas satisfaits et **9%** ne se prononcent pas.
- **86%** des usagers trouvent la réponse suffisamment claire et compréhensible, **14%** ne la trouvent pas suffisamment claire et compréhensible et **7%** de se prononcent pas.

> L'accompagnement numérique

- **63,2%** des personnes interrogées ont déjà visité France services Sceaux, l'espace dédié à l'accompagnement numérique (contre **68,5%** en 2023).
- **82%** sont satisfaits de l'accueil qui leur a été réservé le jour de leur visite.

B- Maison du tourisme

Enquête réalisée du 1^{er} mai au 30 septembre 2024 (52 réponses collectées)

> Le confort des locaux

- **100%** des usagers sont satisfaits du confort et de la propreté des locaux.
- **72%** des visiteurs sont satisfaits de l'accessibilité de la Maison du tourisme, **28%** ne sont pas satisfaits.

> La qualité et la prestation de service

- **100%** des usagers sont satisfaits de la prise en charge de leur demande (courtoisie, accompagnement et informations fournies).
- **100%** des usagers sont satisfaits de la documentation mise à leur disposition.
- **69%** des visiteurs de la Maison du tourisme sont satisfaits des objets vendus, **27%** ne se prononcent pas et **4%** ne sont pas satisfaits.
- **29%** des usagers ont participé à une visite guidée organisée par la Maison du tourisme ; Parmi ces usagers, **78%** se disent satisfaits de leur visite et **22%** ne se prononcent pas
- **19%** des usagers ont utilisé le service de billetterie, **69%** en sont satisfaits et **31%** ne se prononcent pas.

3. Les commentaires : satisfactions, suggestions et réclamations

Les mesures adoptées dans le cadre du plan d'amélioration Qualivilles ont pour but de répondre également aux réclamations exprimées au cours de l'enquête de satisfaction. Ces réclamations sont accessibles dans la synthèse des résultats de l'enquête.

Au total, les usagers ont formulé **19 commentaires** (suggestions/satisfactions/réclamations) pour la Maison du tourisme (7) et Sceaux info mairie (x12).

- **12 satisfactions** ont été exprimées pour le service Sceaux info mairie (x9) et la Maison du tourisme (x3) pour la qualité de leur accueil et de la prestation réalisée.
- **3 suggestions** portent sur les sujets suivants :
 - ✓ L'enregistrement de ses données personnelles et pièces justificatives pour ne plus avoir à les fournir pour toute autre démarche (x1) ;
 - ✓ L'agrandissement de l'espace au sein de la Maison du tourisme (x1) ;
 - ✓ Développer les sorties proposées aux seniors (x1).
- **4 réclamations** concernent :
 - ✓ L'élargissement des horaires d'ouverture de la Maison du tourisme (x1) ;
 - ✓ L'installation d'une rampe d'accès (x1) ;
 - ✓ Le traitement d'une demande de logement (x1) ;
 - ✓ Le suivi d'une demande (x1).

4. La démarche Qualivilles continue

>>> Dans le cadre de la démarche Qualivilles et de l'amélioration de la qualité de service, une enquête par an doit être conduite auprès de la population. La prochaine enquête se déroulera durant le deuxième semestre 2025.

>>> Les résultats complets de l'enquête menée du 22 avril au 30 septembre 2024 sont consultables sur www.sceaux.fr/ma-mairie/demarche-qualite et disponibles sur demande à l'accueil de la mairie et à France services Sceaux.