

## Synthèse des analyses des enquêtes menées en 2018

AFAQ Service Confiance, Accueil Service Public Local - Référentiel 201-01, 2/10/06

### **Rappel**

Toute démarche qualité repose sur la mesure de la satisfaction des usagers et l'enquête de satisfaction est un outil important d'appréciation. Elle doit déboucher sur un plan d'amélioration.

Les enquêtes relèvent du chapitre 6.4 du référentiel AFAQ Service Confiance.

### **La méthodologie utilisée**

Le référentiel prévoit une enquête annuelle.

Comme les années précédentes, les sites ont été autonomes pour mener l'enquête de satisfaction. Le formulaire utilisé est identique à celui de l'an passé.

### **Contenu**

Le questionnaire est établi de la façon suivante :

1. Quel moyen utilisez-vous le plus souvent pour nous contacter.

#### Accueil téléphonique

2. Sur une échelle de 1 à 10, 1 étant la plus mauvaise note et 10 la meilleure, quelle est votre satisfaction concernant l'accueil téléphonique.
3. Etes-vous satisfait de la présentation téléphonique faite par votre interlocuteur.
4. Avez-vous rencontré des difficultés pour joindre l'interlocuteur désiré.

#### Accueil physique

5. Sur une échelle de 1 à 10, 1 étant la plus mauvaise note et 10 la meilleure, quelle est votre satisfaction concernant :
  - L'accès au site
  - L'accueil sur site
  - Le respect de la confidentialité de votre demande
  - La propreté des locaux
  - L'espace d'attente
  - Le délai d'attente
6. Si vous avez demandé un rendez-vous (physique ou téléphonique), sous quel délai l'avez-vous obtenu.
7. La signalétique vous a-t-elle permis de vous orienter facilement.
8. Constatez-vous depuis votre dernière visite une amélioration de l'accueil physique et/ou téléphonique.

#### Accueil numérique

9. Sur une échelle de 1 à 10, 1 étant la plus mauvaise note et 10 la meilleure, comment noteriez-vous votre satisfaction globale sur le site Internet du Département.
10. Avez-vous rencontré des difficultés pour trouver et remplir les formulaires de contact.
11. Si vous avez rempli un formulaire, sous quel délai un mail vous a-t-il été envoyé en réponse.

#### Satisfaction générale

12. Comment noteriez-vous votre satisfaction générale sur l'accueil.

Les questions donnent le choix d'évaluer l'efficacité du système soit par une note comprise entre 1 et 10 (10 étant la meilleure note) ; soit de répondre par « oui » ou par « non ».

Ce questionnaire a été mis à disposition de nos usagers, externes et internes, du 14 mai au 30 juin 2018.

Les personnels d'accueil étaient chargés de le proposer à nos visiteurs.

L'analyse des 362 retours a été faite sur Excel (344 formulaires en 2017).

L'objectif de la collectivité est d'atteindre la note de 8.5 sur 10 (ou 85 %) sur l'ensemble des critères.

### **Restitution de l'enquête**

La synthèse a été réalisée par xxxxx.

L'intégralité des résultats est communiquée aux sites concernés. Ils sont accessibles également depuis notre Intranet et sur le site Internet de la collectivité.

### **Analyse des questionnaires**

#### **1. Quel moyen utilisez-vous le plus souvent pour nous contacter ?**

En vous déplaçant	<b>43.1 %</b>
Par téléphone	<b>51.4 %</b>
Par courrier	<b>1.4 %</b>
Via Internet	<b>4.1 %</b>

Le moyen de communication le plus utilisé reste le téléphone.

### **Accueil téléphonique**

#### **2. Sur une échelle de 1 à 10, 1 étant la plus mauvaise note et 10 la meilleure, quelle est votre satisfaction concernant :**

- **l'accueil téléphonique (courtoisie, efficacité) ?**

La note moyenne qui ressort de notre enquête est de **9.05** sur 10 (contre **9.12** en 2017).

Nous sommes au-dessus de notre objectif (> 8.5 sur 10).

Les meilleurs résultats sont obtenus par le CMS de Saint-Auban et la DCEJS, avec respectivement 9.62 et 10 sur 10.

#### **3. Etes-vous satisfait de la présentation téléphonique faite par votre interlocuteur ?**

Les usagers sont satisfaits à **98.9 %** (99.3 % en 2017).

#### 4. Avez-vous rencontré des difficultés pour joindre l'interlocuteur désiré ?

**90 %** des usagers déclarent ne pas avoir rencontré de difficultés pour joindre l'interlocuteur désiré. Ce taux était de 92.2 % en 2017. Les volumes importants d'appels enregistrés depuis le début de l'année, notamment sur nos STAS, expliquent en partie ce résultat.

#### Accueil physique

#### 5. Sur une échelle de 1 à 10, 1 étant la plus mauvaise note et 10 la meilleure, quelle est votre satisfaction concernant :

- **L'accès au site ?**

La note moyenne obtenue est de **8.58** sur 10 contre 8.34 sur 10 en 2017.

Le niveau de satisfaction des usagers augmente et atteint pour la première fois l'objectif fixé (> 85 %). Ce taux reste néanmoins fragile lorsque nous étudions les résultats site par site.

Nous notons toujours des difficultés sur les CMS de Manosque, de Seyne-les-Alpes, de Digne-les-Bains, de Sisteron et à l'Immeuble François Mitterrand.

- **L'accueil sur site ?**

La note moyenne obtenue est de **9.17** sur 10 contre 9.14 en 2017. Tous les sites respectent l'objectif sauf le CMS de Digne-les-Bains avec une note de 8.4 sur 10.

- **Le respect de la confidentialité de votre demande ?**

La note moyenne obtenue est de **9.10** sur 10 contre 9.24 en 2017.

Le CMS de Sisteron avec 8.19 sur 10 est en dessous du résultat espéré. Cela s'explique par la proximité de la salle d'attente et du bureau d'accueil.

- **La propreté des locaux ?**

La note moyenne obtenue est légèrement en retrait par rapport à l'an passé avec **9.19** sur 10 (**9.26** en 2017).

Les CMS de Sisteron et de Manosque restent en dessous de l'objectif fixé, avec respectivement une note de 8 et 8.47 sur 10. Attention, les sites ne sont pas sales, il s'agit uniquement d'un ressenti. Les éléments d'appréciation des usagers sont toujours croisés avec des éléments factuels, constatés lors des audits, avant le déclenchement d'un plan d'actions

- **L'espace d'attente ?**

La note moyenne obtenue est de **8.84** sur 10 contre 9 en 2017.

Le CMS de Saint-Auban, ne bénéficiant pas d'une salle d'attente en retrait du flux, concède la note la plus faible avec 7.84 sur 10. La configuration des locaux de ce site ne permet pas un aménagement optimal.

- **Le délai d'attente ?**

La note moyenne obtenue est de **8.91** sur 10 contre 8.82 en 2017.

La satisfaction des usagers est en hausse pour la troisième année consécutive.

Ce critère est un peu plus sensible sur les STAS de Digne-les-Bains (7.6) et de Manosque (8.35).

**6. Si vous avez demandé un rendez-vous (physique ou téléphonique), sous quel délai l'avez-vous obtenu ?**

**95.5 %** des usagers ayant demandé un rendez-vous l'ont obtenu en moins de 15 jours comme notre référentiel nous l'impose (95.9 % en 2017).

**7. La signalétique vous a-t-elle permis de vous orienter facilement ?**

La signalétique est efficace à hauteur de **90.4 %** (84.7 % en 2017). Cette hausse significative permet à notre collectivité d'atteindre l'objectif fixé. Les plus grosses difficultés se situant toujours sur l'immeuble François CUZIN (CMS de Digne-les-Bains et DCEJS).

**8. Constatez-vous depuis votre dernière visite une amélioration de l'accueil physique et/ou téléphonique ?**

Dans **63.3 %** des cas, les usagers ont constaté une amélioration (63.5 % en 2017).

**Accueil numérique**

*Suite à la refonte de notre site Internet en 2015, nous avons choisi de maintenir cette série de question à propos du module « accueil numérique ». Ce canal de communication n'entre pas dans notre périmètre de certification.*

**9. Sur une échelle de 1 à 10, 1 étant la plus mauvaise note et 10 la meilleure, comment noteriez-vous votre satisfaction globale sur le site Internet du Département ?**

La note moyenne qui ressort de notre enquête est de **8.24** sur 10 (8.07 en 2017). Nous pouvons donc dire que nos usagers sont satisfaits à hauteur de **82.4 %** de notre accueil.

**10. Avez-vous rencontré des difficultés pour trouver et remplir les formulaires de contact ?**

Non à **89.8 %**. Notre site Internet est apprécié des usagers (89.2 % en 2017).

**11. Si vous avez rempli un formulaire, sous quel délai un mail vous a-t-il été envoyé en réponse ?**

**98.4 %** des internautes ont eu une réponse en moins de 15 jours. (93.6 % en 2017).

**Satisfaction globale**

**12. Sur une échelle de 1 à 10, 1 étant la plus mauvaise note et 10 la meilleure, comment noteriez-vous votre satisfaction générale sur l'accueil ?**

La note moyenne qui ressort de notre enquête est de **9.27** sur 10 contre 9.22 en 2017. Nous pouvons donc dire que nos usagers sont satisfaits à hauteur de **92.7 %** de notre accueil.

## **Bilan**

### ✓ **Points sensibles :**

- Comme l'année précédente, le faible nombre de questionnaires récoltés sur les sites « administratifs » et au centre médico-social de Digne-les-Bains.
- L'absence de données pour le Pôle Solidarités. Le site accueillant uniquement sur rendez-vous, il est difficile de retenir les usagers pour qu'ils complètent les formulaires.
- Le ressenti « délai d'attente » et « propreté » sur les CMS de Digne-les-Bains et de Manosque.
- L'espace d'attente au CMS de Saint-Auban.

### ✓ **Pistes de progrès :**

- Mieux avertir nos usagers qu'un accueil confidentiel est possible, notamment sur le CMS de Sisteron. Sur ce site, la proximité avec la salle d'attente pénalise notre engagement de service.
- Bien qu'il y ait une nette amélioration, la signalisation reste un écueil sur de nombreux bâtiments. Malheureusement, les courriers adressés aux municipalités concernées par le manque de signalisation, Seyne-les-Alpes, Barcelonnette et Manosque, n'ont pas eu les résultats escomptés.

### ✓ **Points forts :**

- L'accueil et la présentation téléphonique.
- L'identification de nos personnels d'accueil.
- La présence de documentation informative sur les sites.
- Le taux de rendez-vous (accueil physique) accordés en moins de 15 jours.
- Les résultats sont sensiblement identiques à ceux observés les années précédentes.

# ALPES DE HAUTE PROVENCE

## LE DÉPARTEMENT

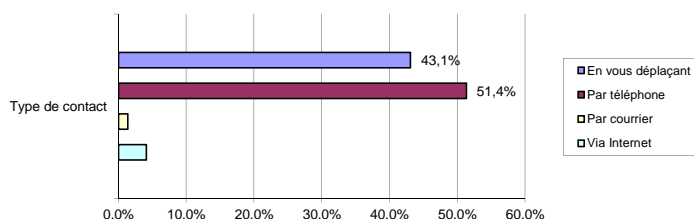
Bilan 2018

362 retours

juin-18

1 - Quel moyen utilisez-vous le plus souvent pour prendre contact avec la collectivité ?

En vous déplaçant	188	43,1%
Par téléphone	224	51,4%
Par courrier	6	1,4%
Via Internet	18	4,1%
<b>Total</b>	<b>436</b>	



### Accueil téléphonique

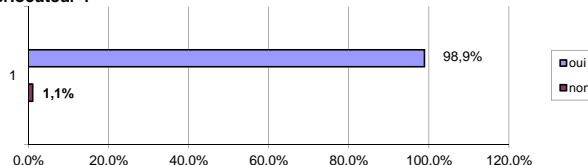
2 - Quelle note donneriez-vous à l'accueil téléphonique ?

note sur 10

9,05

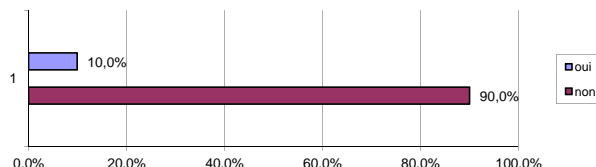
3 - Etes-vous satisfait de la présentation téléphonique faite par votre interlocuteur ?

oui	270	98,9%
non	3	1,1%
<b>total</b>	<b>273</b>	<b>100,0%</b>



4 - Avez-vous rencontré des difficultés pour joindre l'interlocuteur désiré ?

oui	27	10,0%
non	244	90,0%
<b>total</b>	<b>271</b>	<b>100,0%</b>



### Accueil physique

5 - Sur une échelle de 1 à 10, 1 étant la plus mauvaise note et 10 la meilleure, quelle est votre satisfaction concernant :

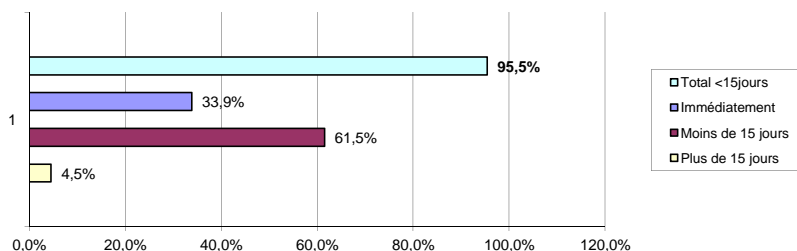
L'accès sur site	8,58
L'accueil sur le site	9,17
Le respect de la confidentialité de votre demande	9,10
La propreté des locaux	9,19
L'espace d'attente	8,84
Le délai d'attente	8,91

note sur 10

6 - Si vous avez demandé un rendez-vous (physique ou téléphonique), sous quel délai l'avez-vous obtenu ?

Immédiatement	97	33,9%
Moins de 15 jours	176	61,5%
Plus de 15 jours	13	4,5%

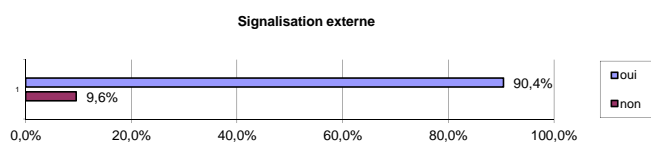
95,5%



**7 - La signalétique vous a-t-elle permis de vous orienter facilement :**

Pour vous rendre sur le site ?

oui	283	90,4%
non	30	9,6%



**8 - Constatez-vous depuis votre dernière visite, une amélioration de notre accueil ? (physique ou téléphonique)**

oui	157	63,3%
non	91	36,7%

**Accueil numérique**

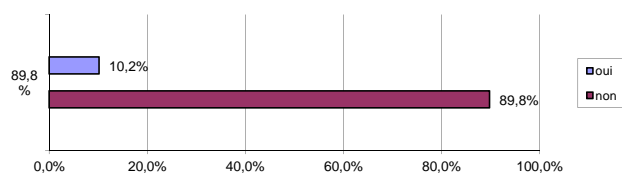
**9 - Quelle note donneriez-vous à l'accueil numérique ?**

note sur 10

8,24

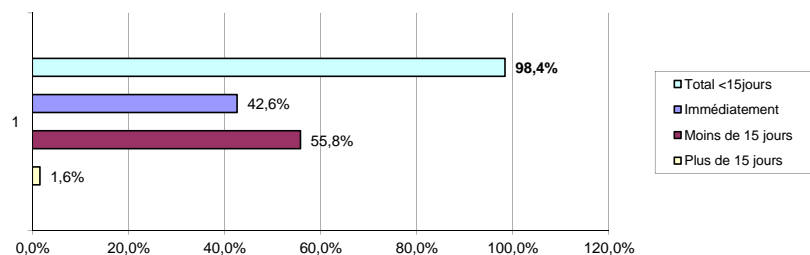
**10 - Avez-vous rencontré des difficultés pour trouver et remplir les formulaires de contact ?**

oui	18	10,2%
non	159	89,8%
total	177	100,0%



**11 - Si vous avez rempli un formulaire de contact, sous quel délai un mail de réponse vous a-t-il été envoyé ?**

Immédiatement	55	42,6%
Moins de 15 jours	72	55,8%
Plus de 15 jours	2	1,6%



**Satisfaction globale de l'accueil**

**12 - Sur une échelle de 1 à 10, 1 étant la plus mauvaise note et 10 la meilleure, comment noteriez-vous :**

Votre satisfaction générale sur l'accueil ?

note sur 10

9,27

objectif fixé pour 2018 : 85%

## Enquête de satisfaction - Juin 2018

1 - Quel moyen utilisez-vous le plus souvent pour prendre contact avec la collectivité	Par téléphone	51%	
<b>Accueil Téléphonique</b>			
2 - Quel note donneriez-vous à l'accueil téléphonique?		9,05	sur 10
3 - Etes-vous satisfait de la présentation téléphonique faite par votre interlocuteur ?	oui	99%	
4 - Avez-vous rencontré des difficultés pour joindre l'interlocuteur désiré	non	90%	
<b>Accueil Physique</b>			
5 - Sur une échelle de 1 à 10, 1 étant la plus mauvaise et 10 la meilleure, quelle est votre satisfaction concernant :			
L'accès au site		8,58	sur 10
L'accueil sur le site		9,17	sur 10
Le respect de la confidentialité		9,10	sur 10
La propreté des locaux		9,19	sur 10
L'espace d'attente		8,84	sur 10
Le délai d'attente		8,91	sur 10
6 - Si vous avez demandé un rendez-vous (physique ou téléphonique), sous quel délai l'avez-vous obtenu ?			
Immédiatement		34%	
Moins de 15 jours		62%	
Plus de 15 jours		5%	
7 - La signalétique vous a-t-elle permis de vous orienter facilement :	oui	90%	
8 - Constatez-vous depuis votre dernière visite une amélioration de l'accueil physique et/ou téléphonique ?	oui	63%	
<b>Accueil numérique</b>			
9 - Sur une échelle de 1 à 10, votre satisfaction concernant le site Internet :		8,24	sur 10
10 - Avez-vous rencontré des difficultés pour trouver et remplir un formulaire de contact ?	non	90%	
11 - Si vous avez rempli un formulaire, sous quel délai avez-vous eu une réponse par mail ?			
Immédiatement		43%	
Moins de 15 jours		56%	
Plus de 15 jours		2%	
<b>Satisfaction globale</b>			
Votre satisfaction générale sur l'accueil		9,27	sur 10

Points forts  
 Points à surveiller  
 Points à améliorer


**INDICATEURS : SATISFACTION GLOBALE > 85%**



	2017	2018	Evolution
<b>Accueil Téléphonique</b>			
2 - Satisfaction "accueil téléphonique"	91,17%	90,52%	↘
3 - Etes-vous satisfait de la présentation téléphonique faite par votre interlocuteur ?	99%	99%	→
4 - Avez-vous rencontré des difficultés pour joindre l'interlocuteur désiré (non à ...)	92%	90%	↘
<b>Accueil Physique</b>			
5 - Quelle est votre satisfaction concernant :			
L'accès au site	83,42%	85,80%	↗
L'accueil sur le site	91,41%	91,71%	→
Le respect de la confidentialité	92,48%	91,00%	↘
La propreté des locaux	92,60%	91,86%	↘
L'espace d'attente	90,00%	88,36%	↘
Le délai d'attente	88,19%	89,07%	↗
6 - Si vous avez demandé un rendez-vous (physique ou téléphonique), sous quel délai l'avez-vous obtenu ?			
Rendez-vous accordé en moins de 15 jours	96%	95%	↘
7 - La signalétique vous a-t-elle permis de vous orienter facilement :	85%	90%	↗
8 - Constatez-vous depuis votre dernière visite une amélioration de l'accueil physique et/ou téléphonique ?	63%	63%	→
<b>Accueil numérique</b>			
9 - Satisfaction "accueil numérique"	81%	82%	↗
10 - Avez-vous rencontré des difficultés pour trouver et remplir les formulaires	89%	90%	↗
11 - Si vous avez rempli un formulaire, sous quel délai avez-vous eu une réponse par mail ?			
Réponse par mail en moins de 15 jours	94%	98%	↗
15 - Sur une échelle de 1 à 10, 1 étant la plus mauvaise note et 10 la meilleure, comment noteriez-vous :			
Votre satisfaction générale sur l'accueil	92,23%	92,69%	→