

Synthèse des analyses des enquêtes menées en 2019

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.

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 3 juin au 5 juillet 2019.

Les personnels d'accueil étaient chargés de le proposer à nos visiteurs. Le questionnaire était également accessible sur le site internet de la collectivité.

L'analyse des 294 retours a été faite sur Excel (362 formulaires en 2018).

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	34,6 %
Par téléphone	55,2 %
Par courrier	2,0 %
Via Internet	8,2 %

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 **9.30** sur 10 (contre **9.05** en 2018). Nous sommes au-dessus de notre objectif (> 8.5 sur 10).

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

Les usagers sont satisfaits à **97,3 %** (98.9 % en 2018). Seul le CMS de Seyne est en-dessous de l'objectif avec 80 %.

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

84,7 % des usagers déclarent ne pas avoir rencontré de difficultés pour joindre l'interlocuteur désiré. Ce taux était de 90 % en 2018. Nous sommes en-dessous de l'objectif de 85 %. Les volumes importants d'appels, notamment sur nos STAS, peuvent en partie expliquer ce résultat avec le CMS de Manosque à 60 % et Digne-les-Bains à 83,3 %.

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 **8.60** sur 10 contre 8.58 sur 10 en 2018.

Le niveau de satisfaction des usagers reste stable. Ce taux est néanmoins fragile lorsque nous étudions les résultats site par site.

Nous notons des difficultés sur les CMS de Manosque (8.15) et Forcalquier (7.61) ainsi qu'aux immeubles François Cuzin (8.00) et François Mitterrand (8.33).

- **L'accueil sur site ?**

La note moyenne obtenue est de **9.42** sur 10 contre 9.17 en 2018.

Tous les sites respectent l'objectif sauf le bâtiment François Cuzin avec une note de 8.00 sur 10 (mais il n'y a eu qu'un seul retour).

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

La note moyenne obtenue est en hausse avec **9.32** sur 10 contre 9.10 en 2018.

L'immeuble François Cuzin avec 8.00 sur 10 est en-dessous du résultat espéré.

- **La propreté des locaux ?**

La note moyenne obtenue a augmenté par rapport à l'an passé avec **9.30** sur 10 (9.19 en 2018).

Les CMS de Barcelonnette et l'immeuble François Cuzin sont en-dessous des 85 %, avec respectivement une note de 8.44 et 8.00 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 en hausse avec **9.06** sur 10 contre 8.84 en 2018.

Les immeubles François Cuzin (8.00) et François Mitterrand (8.46) ainsi que les CMS de Manosque (8.36) et Barcelonnette (8.28) n'atteignent pas l'objectif.

- **Le délai d'attente ?**

La note moyenne est en légère baisse avec **8.86** sur 10 contre 8.91 en 2018.

Certains sites sont en-dessous de l'objectif : les CMS de Forcalquier (8.31), Barcelonnette (8.33), Manosque (7.78) et l'immeuble François Cuzin (8.00).

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

89.5 % des usagers ayant demandé un rendez-vous l'ont obtenu en moins de 15 jours comme notre référentiel nous l'impose (95.5 % en 2018). Avec respectivement 80,00 %, 75,00 % et 83,33 %, l'Hôtel du Département et les CMS de Manosque et de Forcalquier sont en-dessous de l'objectif.

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

La signalétique est efficace à hauteur de **92.1 %** (90.4 % en 2018). Le CMS d'Oraison est en-dessous de l'objectif avec 66.67 %.

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

Dans **65.9 %** des cas, les usagers ont constaté une amélioration (63.3 % en 2018). Et sur les 294 retours, 16.67 % ont annoncé venir pour la 1^{ère} fois.

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 ». Cependant, 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 **8.41** sur 10 (8.24 en 2018). Nous pouvons donc dire que nos usagers sont satisfaits à hauteur de **84.1 %** de notre accueil. La satisfaction des usagers progresse légèrement.

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

Les usagers ont répondu « non » à **90.6 %** contre 89.8 % en 2018.

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

90.3 % des internautes ont eu une réponse en moins de 15 jours. (98.4 % en 2018). Ce chiffre a nettement baissé par rapport à l'an passé.

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 **9.32** sur 10 contre 9.27 en 2018. Nous pouvons donc dire que nos usagers sont satisfaits à hauteur de **93.2 %** de notre accueil.

Bilan

✓ **Points sensibles :**

- Le faible nombre de questionnaires récoltés sur la plupart des sites.
- L'absence de données pour les Récollets. Le site accueillant sur rendez-vous, ou des personnes étrangères, il est difficile de retenir les usagers pour qu'ils complètent les formulaires.
- Les difficultés pour joindre l'interlocuteur désiré.

✓ **Pistes de progrès :**

- L'accès au site pour Manosque, Forcalquier, les immeubles François Mitterrand et François Cuzin.
- Le ressenti « délai d'attente » sur les CMS de Forcalquier, Barcelonnette, Manosque et l'immeuble François Cuzin.
- Le ressenti « propreté » à Barcelonnette et l'immeuble François Cuzin.
- L'espace d'attente aux CMS de Manosque, Barcelonnette et aux immeubles François Mitterrand et Cuzin.
- La signalétique au CMS d'Oraison.

✓ **Points forts :**

- L'accueil et la présentation téléphonique.
- L'identification des personnels d'accueil.
- Le taux global de rendez-vous accordés (accueil physique) accordés en moins de 15 jours.
- La progression de la satisfaction globale.

ALPES DE HAUTE PROVENCE

LE DÉPARTEMENT

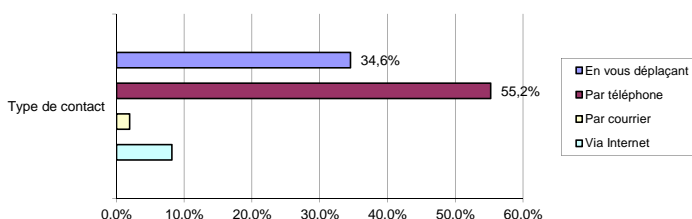
Bilan 2019

294 retours

juil-19

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

En vous déplaçant	122	34,6%
Par téléphone	195	55,2%
Par courrier	7	2,0%
Via Internet	29	8,2%
Total	353	



Accueil téléphonique

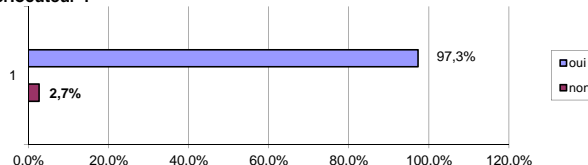
2 - Quelle note donneriez-vous à l'accueil téléphonique ?

note sur 10

9,30

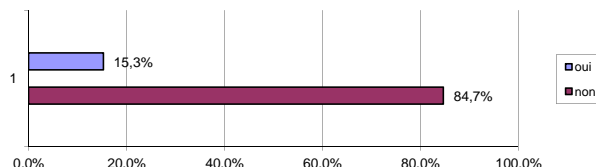
3 - Etes-vous satisfait de la présentation téléphonique faite par votre interlocuteur ?

oui	214	97,3%
non	6	2,7%
total	220	100,0%



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

oui	34	15,3%
non	188	84,7%
total	222	100,0%



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 :

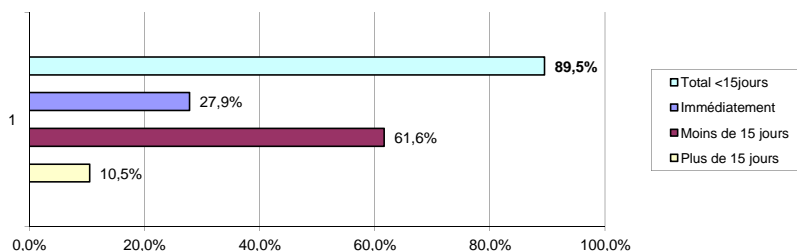
L'accès sur site	8,60
L'accueil sur le site	9,42
Le respect de la confidentialité de votre demande	9,32
La propreté des locaux	9,30
L'espace d'attente	9,06
Le délai d'attente	8,86

note sur 10

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

Immédiatement	61	27,9%
Moins de 15 jours	135	61,6%
Plus de 15 jours	23	10,5%

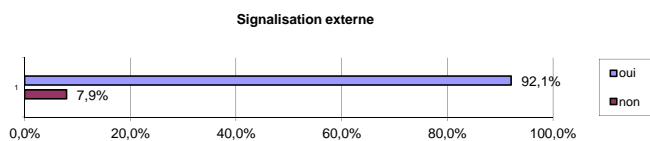
89,5%



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

Pour vous rendre sur le site ?

oui	209	92,1%
non	18	7,9%



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

oui	110	65,9%
non	57	34,1%

Accueil numérique

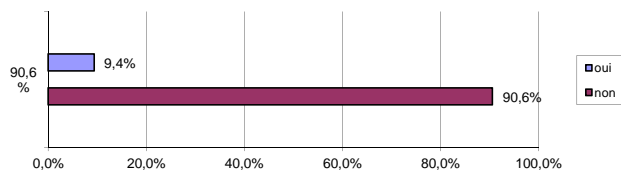
9 - Quelle note donneriez-vous à l'accueil numérique ?

note sur 10

8,41

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

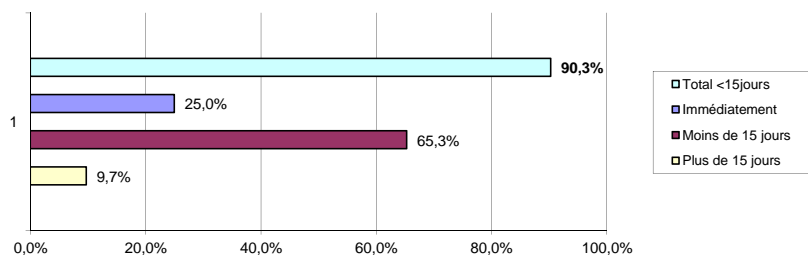
oui	12	9,4%
non	116	90,6%
total	128	100,0%



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

Immédiatement	18	25,0%
Moins de 15 jours	47	65,3%
Plus de 15 jours	7	9,7%

90,3%



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

9,32

objectif fixé pour 2019 : 85%

Enquête de satisfaction - juillet 2019

1 - Quel moyen utilisez-vous le plus souvent pour prendre contact avec la collectivité	Par téléphone	55,24%	
Accueil téléphonique			
2 - Quel note donneriez-vous à l'accueil téléphonique?		9,30	sur 10
3 - Etes-vous satisfait de la présentation téléphonique faite par votre interlocuteur ?	oui	97,27%	
4 - Avez-vous rencontré des difficultés pour joindre l'interlocuteur désiré	non	84,68%	
Accueil physique			
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		8,60	sur 10
L'accueil sur le site		9,42	sur 10
Le respect de la confidentialité		9,32	sur 10
La propreté des locaux		9,30	sur 10
L'espace d'attente		9,06	sur 10
Le délai d'attente		8,86	sur 10
6 - Si vous avez demandé un rendez-vous (physique ou téléphonique), sous quel délai l'avez-vous obtenu ?			
Immédiatement		27,85%	
Moins de 15 jours		61,64%	
Plus de 15 jours		10,50%	
7 - La signalétique vous a-t-elle permis de vous orienter facilement :	oui	92,07%	
8 - Constatez-vous depuis votre dernière visite une amélioration de l'accueil physique et/ou téléphonique ?	oui	65,87%	
1ère visite		16,67%	
Accueil numérique			
9 - Sur une échelle de 1 à 10, votre satisfaction concernant le site Internet :		8,41	sur 10
10 - Avez-vous rencontré des difficultés pour trouver et remplir un formulaire de contact ?	non	90,63%	
11 - Si vous avez rempli un formulaire, sous quel délai avez-vous eu une réponse par mail ?			
Immédiatement		25,00%	
Moins de 15 jours		65,28%	
Plus de 15 jours		9,72%	
Satisfaction globale			
Votre satisfaction générale sur l'accueil		9,32	sur 10

Points forts
 Points à surveiller
 Points à améliorer


INDICATEURS : SATISFACTION GLOBALE > 85%

	2018	2019	Evolution
Accueil téléphonique			
2 - Satisfaction "accueil téléphonique"	90,52%	93,05%	↗
3 - Etes-vous satisfait de la présentation téléphonique faite par votre interlocuteur ?	99,00%	97,27%	↘
4 - Avez-vous rencontré des difficultés pour joindre l'interlocuteur désiré (non à ...)	90,00%	84,68%	↘
Accueil physique			
5 - Quelle est votre satisfaction concernant :			
L'accès au site	85,80%	85,99%	→
L'accueil sur le site	91,71%	94,21%	↗
Le respect de la confidentialité	91,00%	93,21%	↗
La propreté des locaux	91,86%	93,04%	↗
L'espace d'attente	88,36%	90,60%	↗
Le délai d'attente	89,07%	88,58%	↘
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	95,00%	89,50%	↘
7 - La signalétique vous a-t-elle permis de vous orienter facilement :	90,00%	92,07%	↗
8 - Constatez-vous depuis votre dernière visite une amélioration de l'accueil physique et/ou téléphonique ?	63,00%	65,87%	↗
1ère visite		16,67%	
Accueil numérique			
9 - Satisfaction "accueil numérique"	82,00%	84,14%	↗
10 - Avez-vous rencontré des difficultés pour trouver et remplir les formulaires (non à ...)	90,00%	90,63%	→
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	98,00%	90,28%	↘
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	92,69%	93,19%	↗