



ENQUETE DE SATISFACTION LANCEE AUPRES DES USAGERS DE JANVIER A AVRIL 2024

SYNTHESE

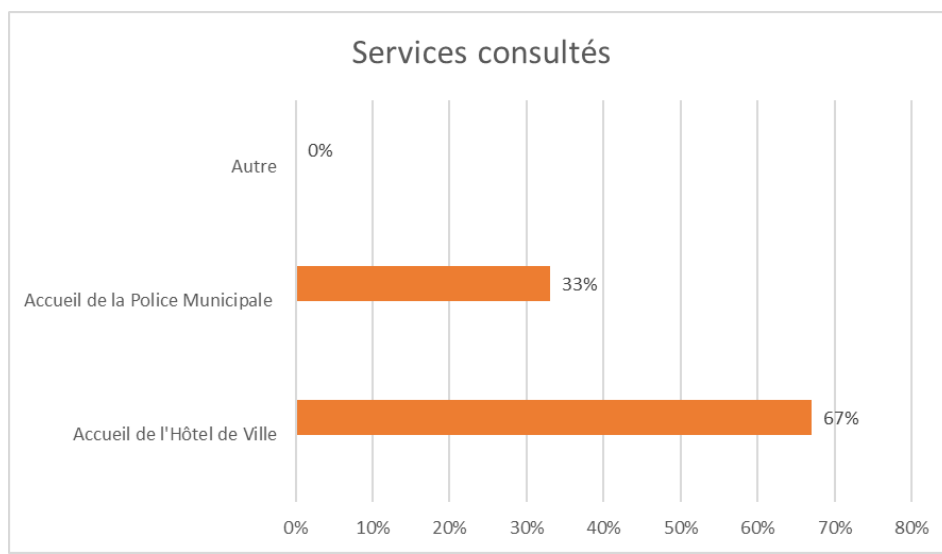
(Pour rappel : taux de satisfaction global sur les 7 critères retenus pour Qualivilles en 2023 = 87 % contre 91.6 % en 2022).

Nombre de retours enquêtes en ligne : 6 (dont 1 inexploitable)

Nombre de retours enquêtes papier : 4

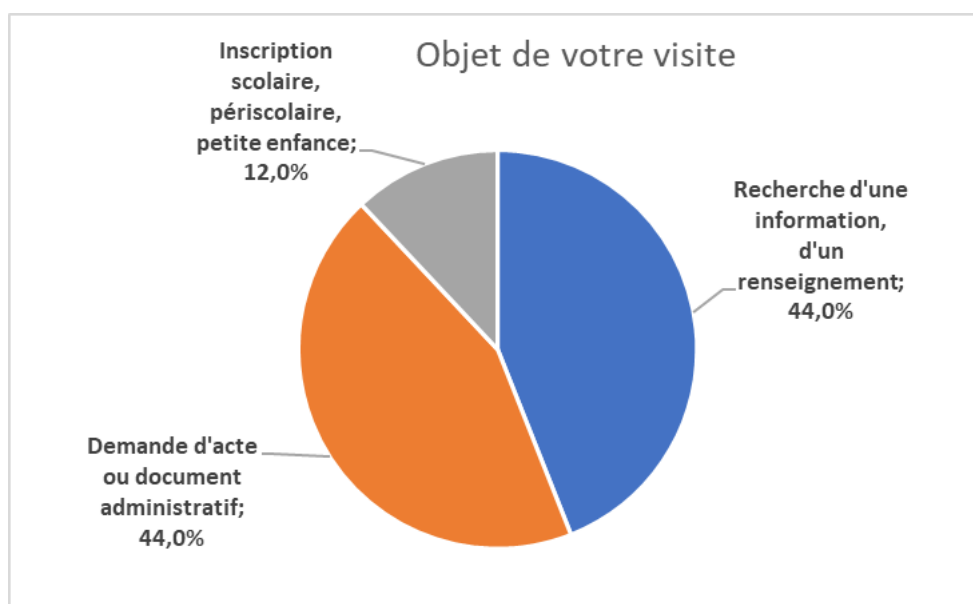
(Soit 9 enquêtes au total, contre 9 en ligne et 13 en version papier pour le 1^{er} semestre 2023).

1. Services consultés

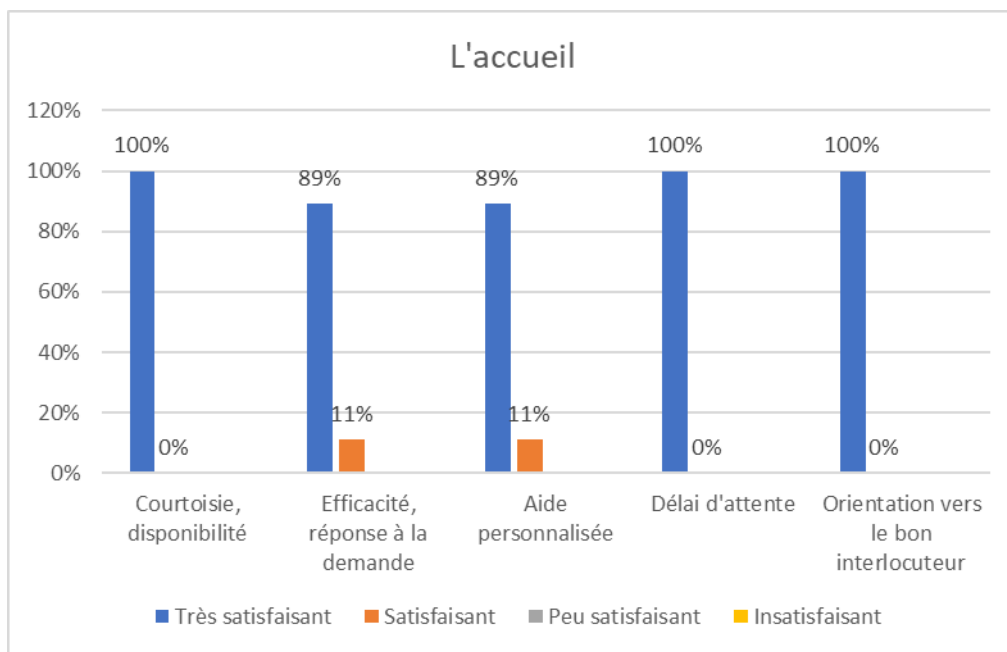


Pour rappel, sur le 1^{er} semestre 2023 : 82% des personnes sondées ont répondu pour l'accueil de la Mairie, 14% pour celui de la Police Municipale et 4 % pour les autres services.

2. Objet de votre visite



3. L'accueil



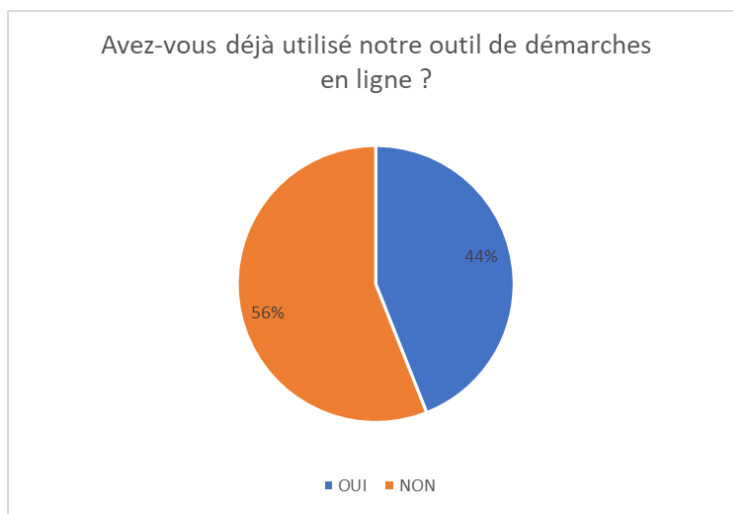
Taux moyen de satisfaction 2024 : 95.6% (très satisfaisant) ;
Taux 1^{er} semestre 2023 : 81% (très satisfaisant)

4. Les lieux d'accueil vous paraissent-ils adaptés à vos attentes ?



Taux moyen de satisfaction 2024 : 84.6% (très satisfaisant) ;
Taux 1^{er} semestre 2023 : 72% (très satisfaisant)

5. Outil de démarches en ligne (GRC)

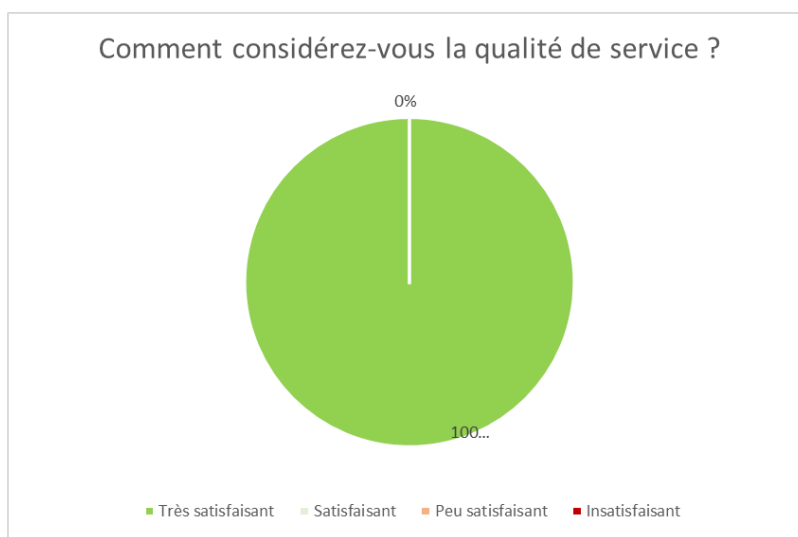


Si oui, en avez-vous été satisfaits ? Oui à 100% (contre 50% en 2023).

Pour rappel, 73% des personnes sondées sur le 1^{er} semestre 2023 n'avaient jamais utilisé l'outil de GRC.

(Site internet de la commune connu à 67% des 9 personnes sondées pour 2024 ; et à 63% pour le 1^{er} semestre 2023).

6. Comment considérez-vous la qualité de service ?




Taux 1^{er} semestre 2023 : 73% (très satisfaisant)

7. Résultats enquêtes via signatures mail

Nous avons mis en place les enquêtes pour les démarches via la signature électronique des agents depuis le 1^{er} juin 2023.

Nombre de retours (depuis le 1^{er} janvier 2024) : 9 (contre 12 pour 2023).

 STATS ENQUETES MAIL 2024 (du 01/01 au 30/04/2024)						
	Service consulté	[Efficacité, réponse à la demande]	[Délai de traitement]	Satisfaction plateforme e-citiz?	Comment considérez-vous la qualité de service ? [Qualité de service]	Moyenne
Etat Civil	11%					
CCAS	22%					
Police Municipale	11%					
Services Techniques	11%					
Urbanisme	34%					
Ressources Humaines	11%					
Très satisfaisant		56%	44%	12%	89%	50,0%
Satisfaisant		44%	56%	88%	11%	50,0%
Peu satisfaisant						
Insatisfaisant						

Rappel taux de satisfaction (pour 2023) : 62% très satisfaisant, 22% satisfaisant et 16% insatisfaisant.



ENQUETE DE SATISFACTION LANCEE AUPRES DES USAGERS DE MAI A AOUT 2024

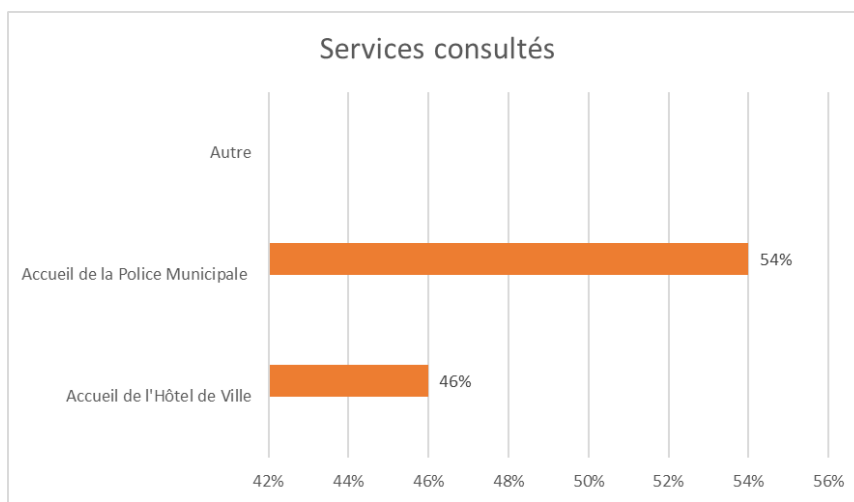
SYNTHESE

Nombre de retours enquêtes en ligne : 4

Nombre de retours enquêtes papier : 9

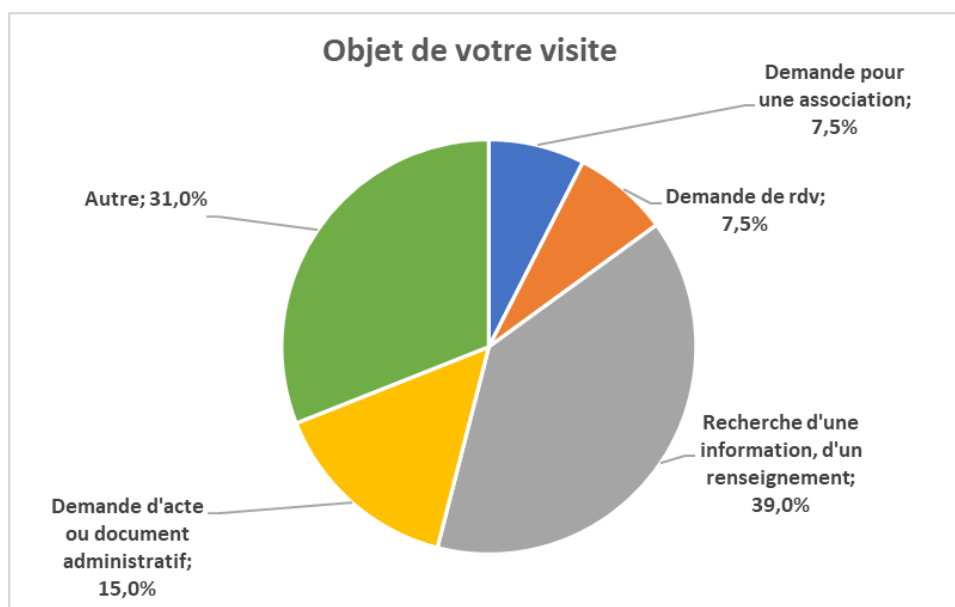
(Soit 13 enquêtes au total, contre 6 en ligne et 4 en version papier pour le 1^{er} trimestre 2024).

1. Services consultés

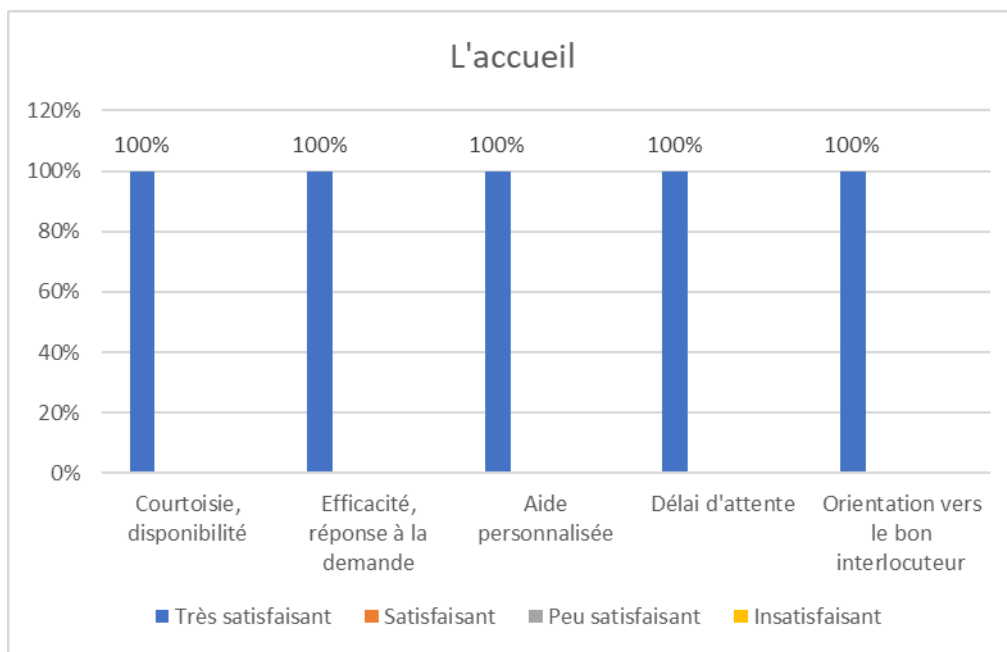


Pour rappel, sur le 1^{er} trimestre 2024 : 67% des personnes sondées ont répondu pour l'accueil de la Mairie et 33% pour celui de la Police Municipale.

2. Objet de votre visite

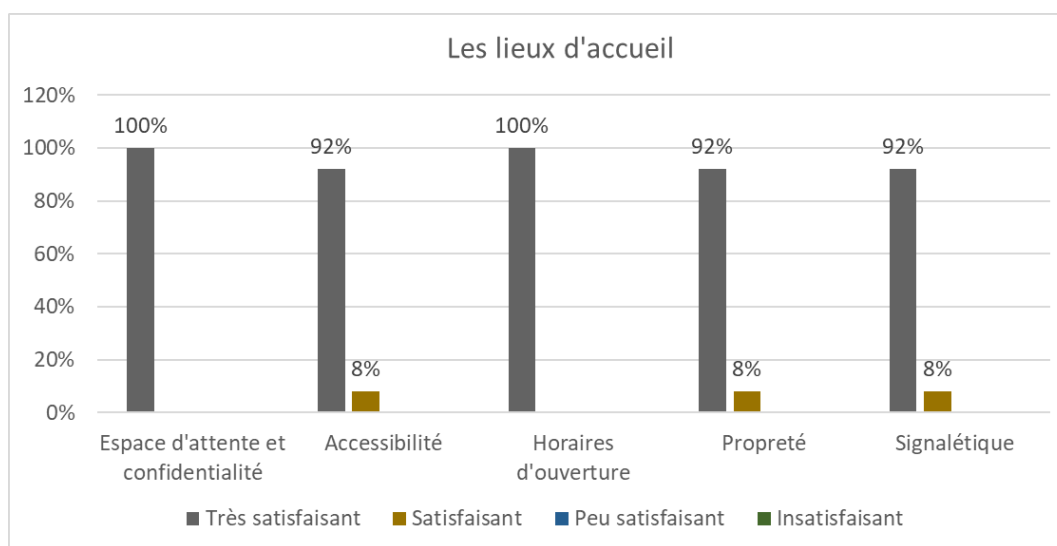


3. L'accueil



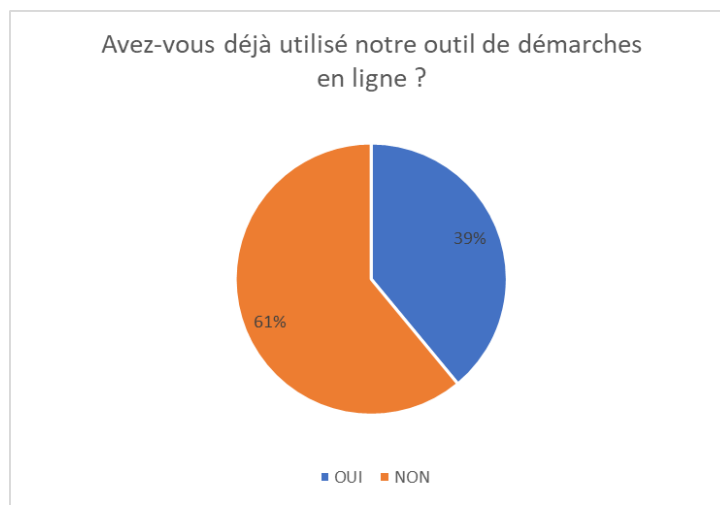
Taux moyen de satisfaction : 100% (très satisfaisant) ;
Taux 1^{er} trimestre 2024 : 95,6% (très satisfaisant)

4. Les lieux d'accueil vous paraissent-ils adaptés à vos attentes ?



Taux moyen de satisfaction : 95% (très satisfaisant) ;
Taux 1^{er} trimestre 2024 : 84,6% (très satisfaisant)

5. Outil de démarches en ligne (GRC)

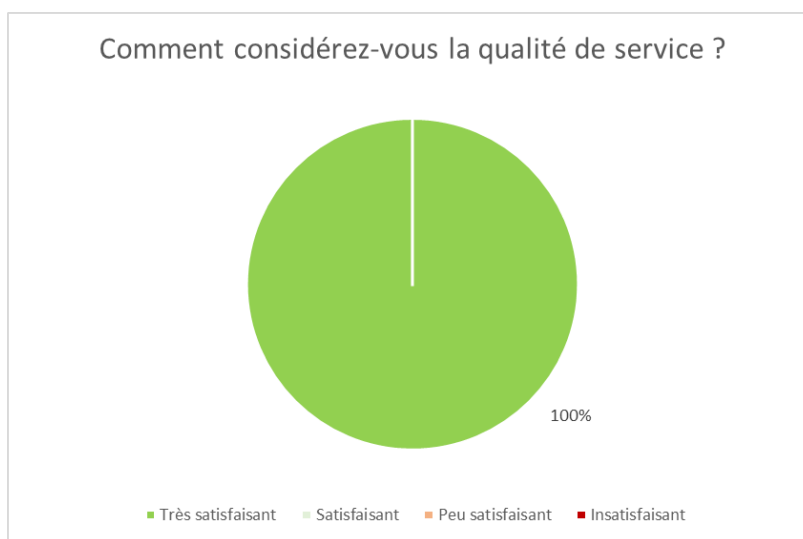


Si oui, en avez-vous été satisfaits ? Oui à 100%.

Pour rappel, 44% des personnes sondées sur le 1^{er} trimestre 2024 n'avaient jamais utilisé l'outil de GRC.

(Site internet de la commune connu à 69% des 13 personnes sondées pour cette période ; et à 67% pour le 1^{er} trimestre 2024).

6. Comment considérez-vous la qualité de service ?




Taux 1^{er} trimestre 2024 : 100% (très satisfaisant)

7. Résultats enquêtes via signatures mail

Nous avons mis en place les enquêtes pour les démarches via la signature électronique des agents depuis le 1^{er} juin 2023.

Nombre de retours (du 1^{er} mai au 31 août 2024) : 12 (contre 9 au 1^{er} trimestre 2024).

 STATS ENQUETES MAIL 2024 (du 01/05 au 31/08/2024)						
	Service consulté	[Efficacité, réponse à la demande]	[Délai de traitement]	Satisfaction plateforme e-citiz?	Comment considérez-vous la qualité de service ? [Qualité de service]	Moyenne
Etat Civil	7%					
Elections	7%					
CCAS	7%					
Police Municipale	7%					
Services Généraux	7%					
Service Scolaire et Petite Enfance	37%					
Urbanisme	14%					
Ressources Humaines	14%					
Très satisfaisant		50%	42%	55%	58%	51,3%
Satisfaisant		21%	29%	27%	21%	24,5%
Peu satisfaisant					7%	1,8%
Insatisfaisant		29%	29%	18%	14%	22,5%

Rappel taux de satisfaction (pour le 1^{er} trimestre 2024) : 50% très satisfaisant, et 50% satisfaisant.



ENQUETE DE SATISFACTION LANCEE AUPRES DES USAGERS DE SEPTEMBRE A DECEMBRE 2024

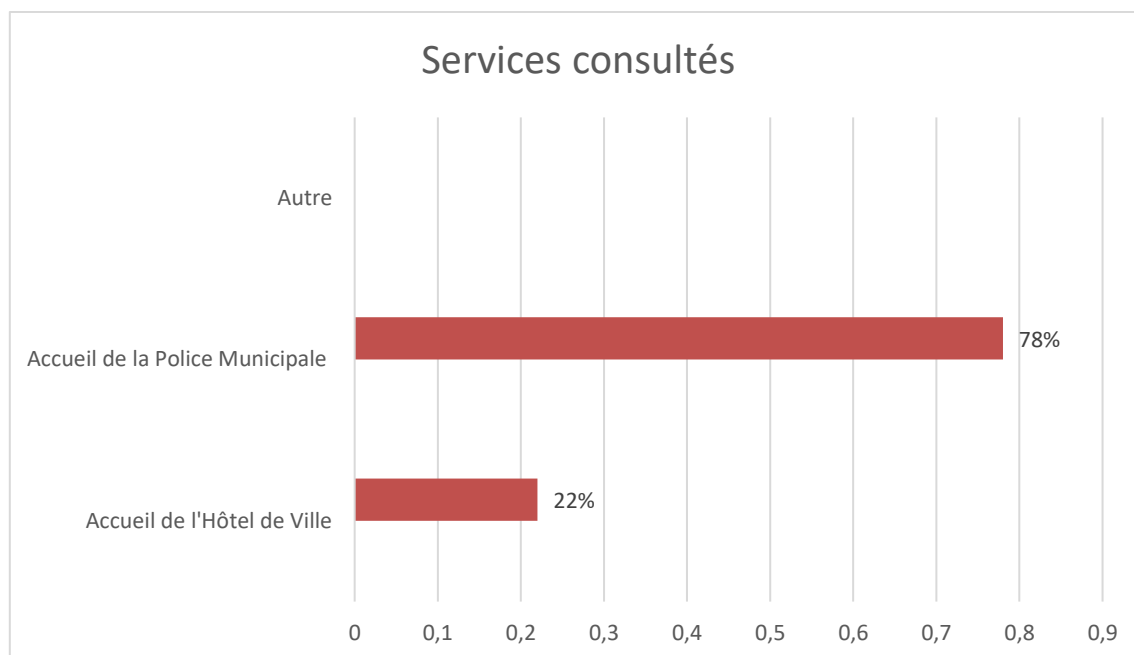
SYNTHESE

Nombre de retours enquêtes en ligne : 2

Nombre de retours enquêtes papier : 7

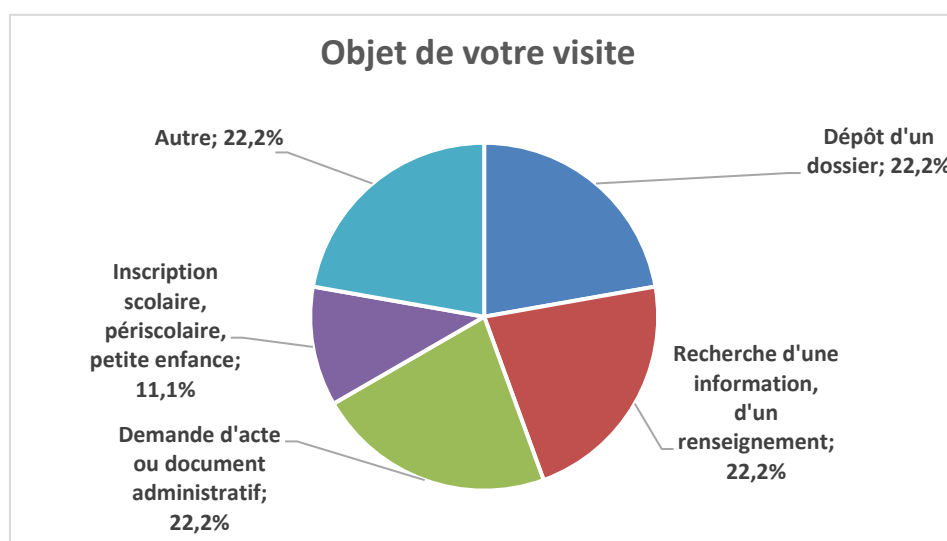
(Soit 9 enquêtes au total, contre 6 en ligne et 4 en version papier pour le 1^{er} trimestre 2024).

1. Services consultés

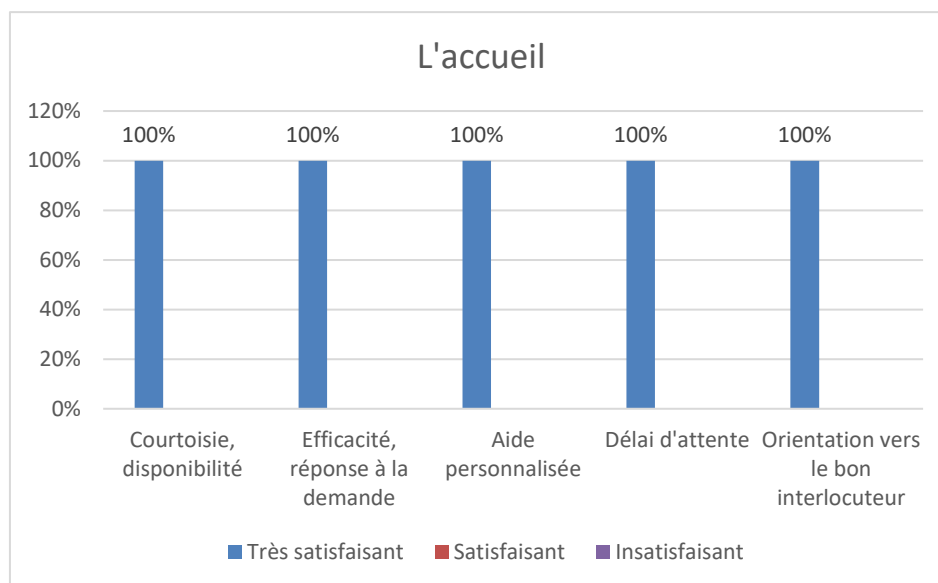


Pour rappel, sur le 1^{er} trimestre 2024 : 67% des personnes sondées ont répondu pour l'accueil de la Mairie et 33% pour celui de la Police Municipale ; 2nd semestre : 46% pour la Mairie et 54% pour la Police Municipale.

2. Objet de votre visite

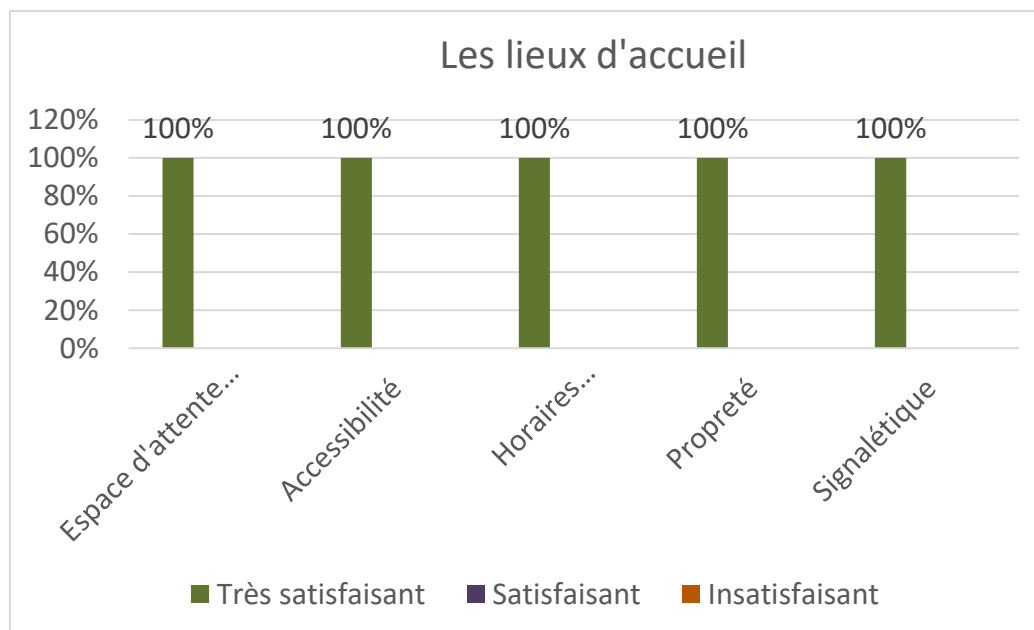


3. L'accueil



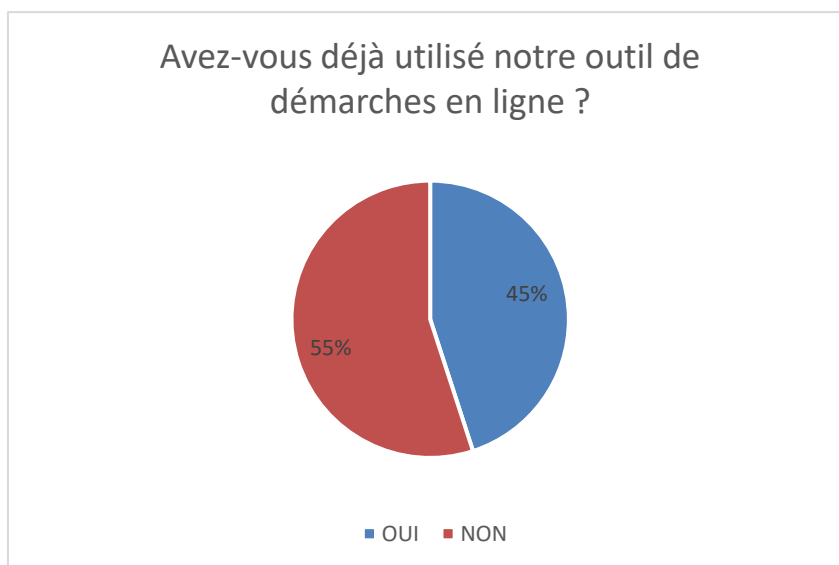
Taux moyen de satisfaction : 100% (très satisfaisant) ;
Pour rappel, taux 1er trimestre 2024 : 95,6% (très satisfaisant) et 2nd trimestre 2024 : 100% (très satisfaisant).

4. Les lieux d'accueil vous paraissent-ils adaptés à vos attentes ?



Taux moyen de satisfaction : 100% (très satisfaisant) ;
Pour rappel, taux 1er trimestre 2024 : 84,6% (très satisfaisant) et 2nd trimestre 2024 : 95% (très satisfaisant).

5. Outil de démarches en ligne (GRC)

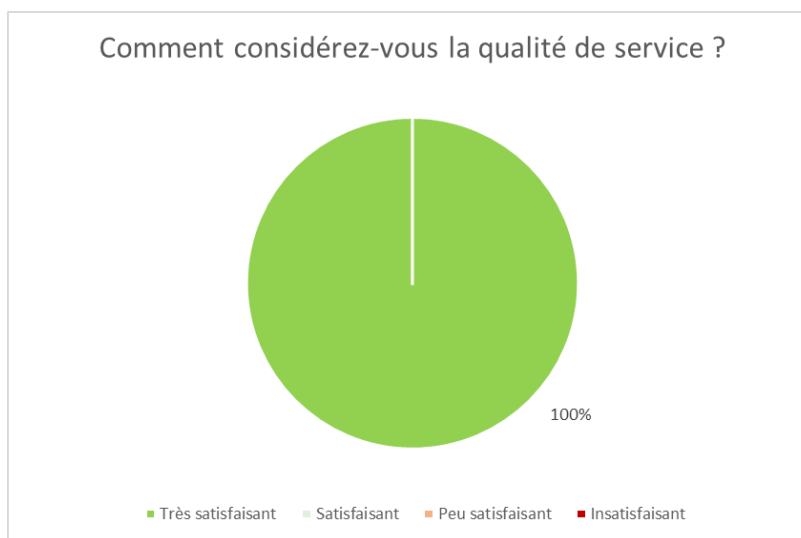


Si oui, en avez-vous été satisfaits ? Oui à 100%.

Pour rappel, 44% des personnes sondées sur le 1^{er} trimestre 2024 n'avaient jamais utilisé l'outil de GRC (et 61 % des personnes sondées au 2nd trimestre).

(Site internet de la commune connu à 78% des 9 personnes sondées pour cette période ; 67% pour le 1^{er} trimestre 2024 et 69% pour le second).


6. Comment considérez-vous la qualité de service ?



7. Résultats enquêtes via signatures mail

Nous avons mis en place les enquêtes pour les démarches via la signature électronique des agents depuis le 1^{er} juin 2023.

Nombre de retours (du 1^{er} septembre au 31 décembre 2024) : 11 (contre 9 au 1^{er} trimestre 2024 et 12 et second trimestre).

 STATS ENQUETES MAIL 2024 (du 01/09 au 31/12/2024)						
	Service consulté	[Efficacité, réponse à la demande]	[Délai de traitement]	Satisfaction plateforme e-citiz?	Comment considérez-vous la qualité de service ? [Qualité de service]	Moyenne
Cabinet du Maire	9%					
Services Techniques	18%					
Service Scolaire et Petite Enfance	36,5%					
Urbanisme	36,5%					
Très satisfaisant		64%	45%	100%	55%	66,0%
Satisfaisant		36%	45%		27%	27,0%
Insatisfaisant			10%		18%	7,0%

Rappel taux de satisfaction pour le 1^{er} trimestre 2024 : 50% très satisfaisant, et 50% satisfaisant ; pour le 2nd trimestre : 51% très satisfaisant et 25% satisfaisant.

Certaines remarques ont été apportées sur ces enquêtes, dont il ressort très majoritairement un bon travail de la part des agents, et qui sont à l'écoute. Mais également, pour 10% des avis, un manque de réactivité de la part d'un service.

Nous avons également reçu 4 courriers de remerciements sur le dernier trimestre 2024, comptabilisés en 100% satisfaction (qualité de service très satisfaisante).