

# Enquête de satisfaction – Afnor Qualiville 2019

## 1. 1- Quel a été l'objet de votre visite ?

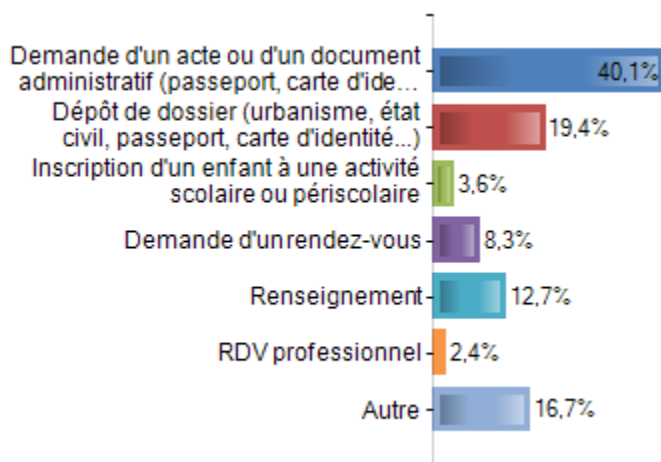
	Effectifs	% Obs.
<b>Demande d'un acte ou d'un document administratif (passeport, carte d'identité...)</b>	101	40,1%
<b>Dépôt de dossier (urbanisme, état civil, passeport, carte d'identité...)</b>	49	19,4%
<b>Inscription d'un enfant à une activité scolaire ou périscolaire</b>	9	3,6%
<b>Demande d'un rendez-vous</b>	21	8,3%
<b>Renseignement</b>	32	12,7%
<b>RDV professionnel</b>	6	2,4%
<b>Autre</b>	42	16,7%
<b>Total</b>	<b>252</b>	

Réponses effectives : 252

Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0

Modalités les plus citées : Demande d'un acte ou d'un document administratif (passeport, carte d'identité...); Dépôt de dossier (urbanisme, état civil, passeport, carte d'identité...); Autre



---

### 3. 2- Comment jugez-vous les informations et réponses qui vous ont été données ?

	Effectifs	% Obs.
<b>Très satisfaisantes</b>	174	69%
<b>Satisfaisantes</b>	76	30,2%
<b>Peu satisfaisantes</b>	1	0,4%
<b>Pas du tout satisfaisantes</b>	1	0,4%
<b>Total</b>	<b>252</b>	<b>100%</b>

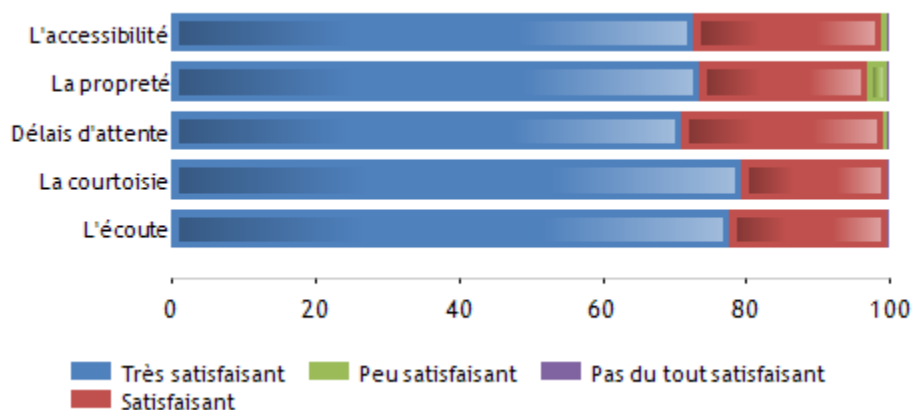
Réponses effectives : 252  
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0  
Modalité la plus citée : Très satisfaisantes



### 3- Pouvez-vous juger l'accueil en Mairie (la première salle quand vous rentrez dans le bâtiment), selon les critères suivants ?

	Très satisfaisant		Satisfaisant		Peu satisfaisant		Pas du tout satisfaisant		Total	
	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.
<b>L'accessibilité</b>	183	72,6%	66	26,2%	2	0,8%	1	0,4%	<b>252</b>	<b>100%</b>
<b>La propreté</b>	185	73,4%	59	23,4%	7	2,8%	1	0,4%	<b>252</b>	<b>100%</b>
<b>Délais d'attente</b>	179	71%	71	28,2%	1	0,4%	1	0,4%	<b>252</b>	<b>100%</b>
<b>La courtoisie</b>	200	79,4%	51	20,2%	0	0%	1	0,4%	<b>252</b>	<b>100%</b>
<b>L'écoute</b>	196	77,8%	55	21,8%	0	0%	1	0,4%	<b>252</b>	<b>100%</b>
<b>Total</b>	<b>943</b>	<b>74,8%</b>	<b>302</b>	<b>24%</b>	<b>10</b>	<b>0,8%</b>	<b>5</b>	<b>0,4%</b>	<b>126</b>	<b>100%</b>

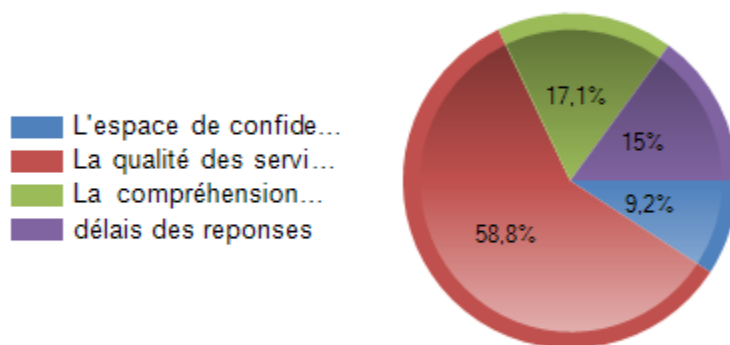


## 9. 6. Pour quels critères notamment ?

	Effectifs	% Rep.
L'espace de confidentialité	22	9,2%
La qualité des services	141	58,8%
La compréhension des attentes	41	17,1%
délais des reponses	36	15%
<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 240  
Taux de réponse : 95,2%

Non-réponse(s) : 12  
Modalité la plus citée : La qualité des services



## 10. 4- Lors de votre première visite, avez-vous senti que l'accueil est une priorité pour la Mairie ?

	Effectifs	% Obs.
Oui, tout à fait	159	63,1%
Plutôt oui	91	36,1%
Plutôt non	1	0,4%
Non, pas du tout	1	0,4%
<b>Total</b>	<b>252</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 252  
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0  
Modalité la plus citée : Oui, tout à fait

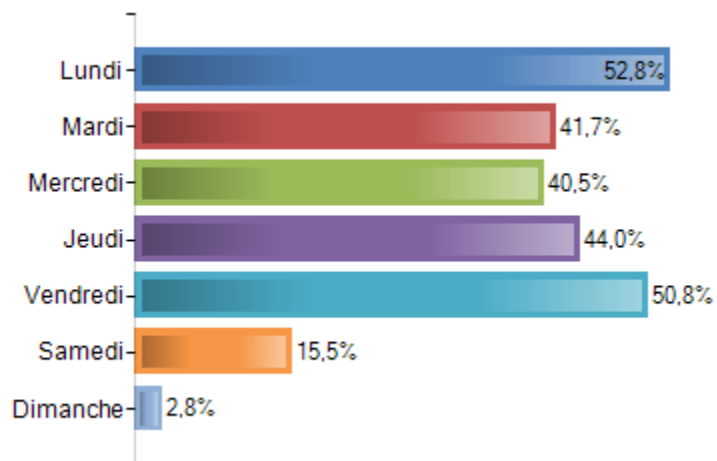


## 11. 5- Quels jours de la semaine vous conviendrait le mieux pour vous rendre à la Mairie ?

	Effectifs	% Obs.
<b>Lundi</b>	133	52,8%
<b>Mardi</b>	105	41,7%
<b>Mercredi</b>	102	40,5%
<b>Jeudi</b>	111	44%
<b>Vendredi</b>	128	50,8%
<b>Samedi</b>	39	15,5%
<b>Dimanche</b>	7	2,8%
<b>Total</b>	<b>252</b>	

Réponses effectives : 252  
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0  
Modalités les plus citées : Lundi; Vendredi; Jeudi

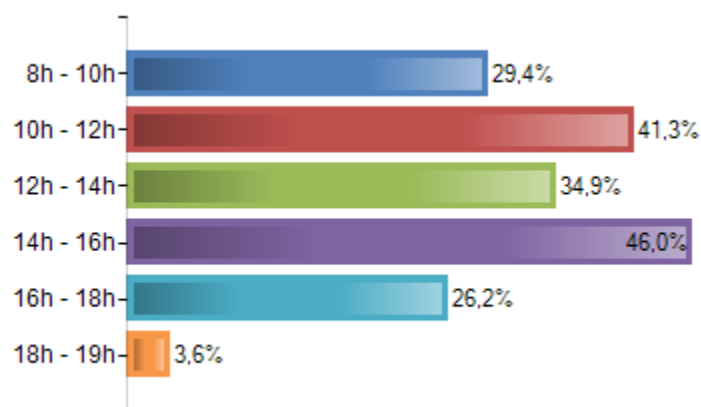


## 12. 6- Quels horaires de la journée vous conviendrait le mieux pour vous rendre à la Mairie ?

	Effectifs	% Obs.
8h - 10h	74	29,4%
10h - 12h	104	41,3%
12h - 14h	88	34,9%
14h - 16h	116	46%
16h - 18h	66	26,2%
18h - 19h	9	3,6%
<b>Total</b>	<b>252</b>	

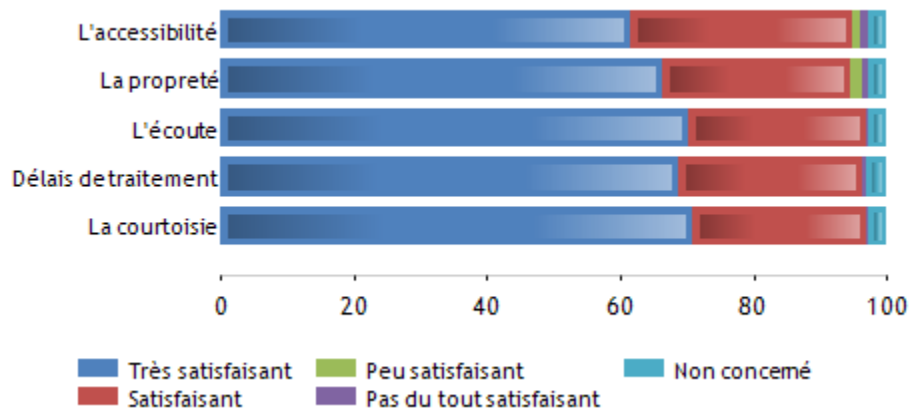
Réponses effectives : 252  
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0  
Modalités les plus citées : 14h - 16h; 10h - 12h; 12h - 14h



## 7- Pouvez-vous juger la qualité de service de la Mairie (les différents bureaux, vers lesquels nous dirige l'accueil), selon les critères suivants ?

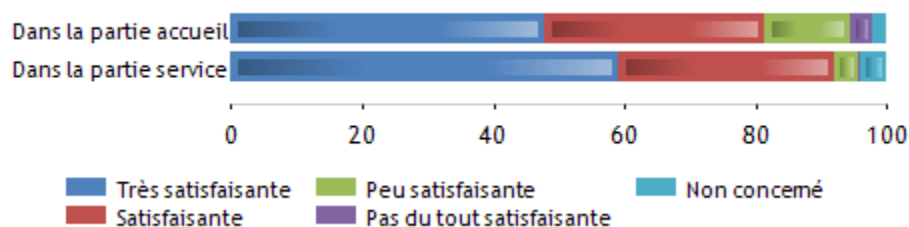
	Très satisfaisant		Satisfaisant		Peu satisfaisant		Pas du tout satisfaisant		Non concerné		Total	
	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.
<b>L'accessibilité</b>	155	61,5%	84	33,3%	3	1,2%	3	1,2%	7	2,8%	<b>252</b>	<b>100%</b>
<b>La propreté</b>	167	66,3%	71	28,2%	5	2%	2	0,8%	7	2,8%	<b>252</b>	<b>100%</b>
<b>L'écoute</b>	177	70,2%	67	26,6%	0	0%	1	0,4%	7	2,8%	<b>252</b>	<b>100%</b>
<b>Délais de traitement</b>	173	68,7%	70	27,8%	0	0%	1	0,4%	8	3,2%	<b>252</b>	<b>100%</b>
<b>La courtoisie</b>	178	70,6%	66	26,2%	0	0%	1	0,4%	7	2,8%	<b>252</b>	<b>100%</b>
<b>Total</b>	<b>850</b>	<b>67,5%</b>	<b>358</b>	<b>28,4%</b>	<b>8</b>	<b>0,6%</b>	<b>8</b>	<b>0,6%</b>	<b>36</b>	<b>2,9%</b>	<b>1260</b>	<b>100%</b>





## 8- Comment jugez-vous la prise en compte de la confidentialité ?

	Très satisfaisante		Satisfaisante		Peu satisfaisante		Pas du tout satisfaisante		Non concerné		Total	
	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.
<b>Dans la partie accueil</b>	120	47,6%	85	33,7%	33	13,1%	8	3,2%	6	2,4%	25	100
<b>Dans la partie service</b>	149	59,1%	83	32,9%	9	3,6%	1	0,4%	10	4%	25	100
<b>Total</b>	<b>269</b>	<b>53,4%</b>	<b>168</b>	<b>33,3%</b>	<b>42</b>	<b>8,3%</b>	<b>9</b>	<b>1,8%</b>	<b>16</b>	<b>3,2%</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

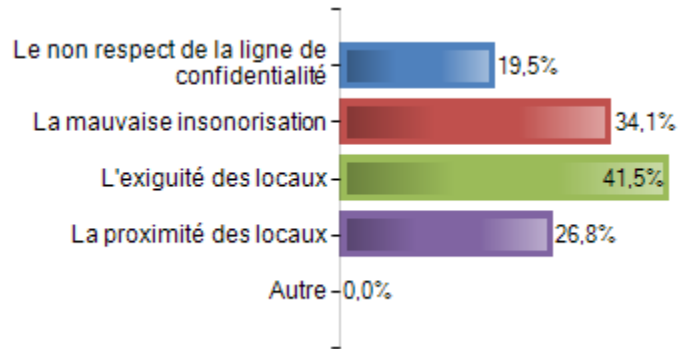


## 20. 9- Pour quelles raisons la confidentialité des locaux ne vous semble-t-elle pas satisfaisante ?

	Effectifs	% Rep.
<b>Le non respect de la ligne de confidentialité</b>	8	19,5%
<b>La mauvaise insonorisation</b>	14	34,1%
<b>L'exiguité des locaux</b>	17	41,5%
<b>La proximité des locaux</b>	11	26,8%
<b>Autre</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>41</b>	

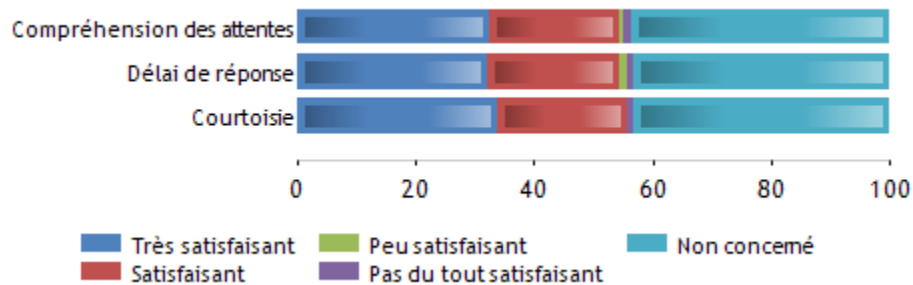
Réponses effectives : 41  
Taux de réponse : 97,6%

Non-réponse(s) : 1  
Modalités les plus citées : L'exiguité des locaux; La mauvaise insonorisation; La proximité des locaux



## 10- Comment jugez-vous l'accueil téléphonique, selon les critères suivants ?

	Très satisfaisant		Satisfaisant		Peu satisfaisant		Pas du tout satisfaisant		Non concerné		Total	
	Eff.	%	Obs.	Eff.	%	Obs.	Eff.	%	Obs.	Eff.	%	Obs.
<b>Compréhension des attentes</b>	82	32,5%	55	21,8%	2	0,8%	3	1,2%	110	43,7%	<b>25</b>	<b>100</b>
<b>Délai de réponse</b>	81	32,1%	56	22,2%	3	1,2%	3	1,2%	109	43,3%	<b>25</b>	<b>100</b>
<b>Courtoisie</b>	85	33,7%	55	21,8%	0	0%	3	1,2%	109	43,3%	<b>25</b>	<b>100</b>
<b>Total</b>	<b>248</b>	<b>32,8%</b>	<b>166</b>	<b>22%</b>	<b>5</b>	<b>0,7%</b>	<b>9</b>	<b>1,2%</b>	<b>328</b>	<b>43,4%</b>	<b>75</b>	<b>100</b>
										<b>6</b>	<b>%</b>	

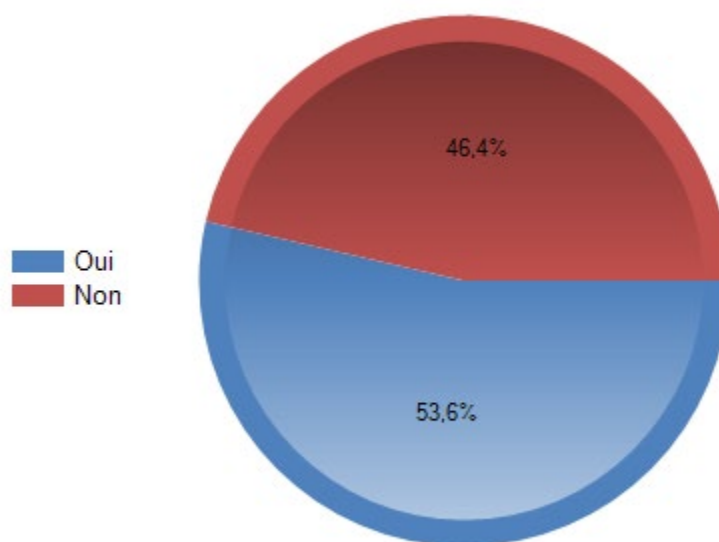


## 25. 11- Connaissez-vous l'existence du site internet de la Mairie ?

	Effectifs	% Obs.
Oui	135	53,6%
Non	117	46,4%
<b>Total</b>	<b>252</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 252  
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0  
Modalité la plus citée : Oui



---

## 26. 12- Savez-vous que la Mairie propose des services en ligne ?

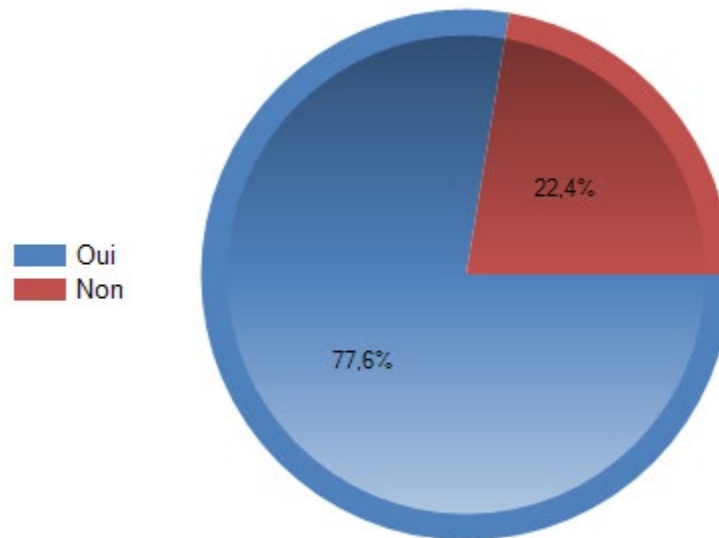
	Effectifs	% Rep.
Oui	104	77,6%
Non	30	22,4%
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 134

Non-réponse(s) : 1

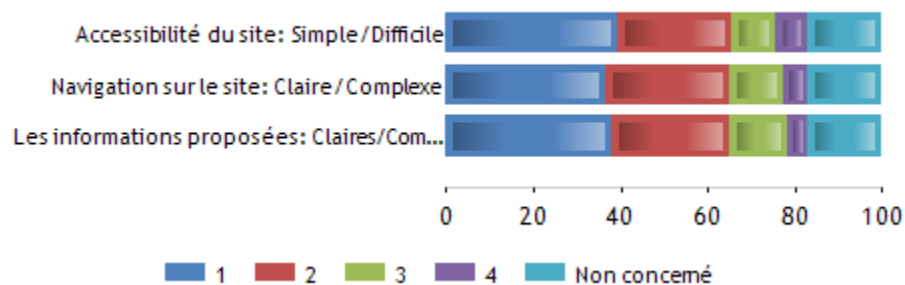
Taux de réponse : 99,3%

Modalité la plus citée : Oui



### 13- Comment jugez-vous les critères suivants ?

	<b>1</b>		<b>2</b>		<b>3</b>		<b>4</b>		<b>Non concerné</b>		<b>Total</b>	
	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.
<b>Accessibilité du site: Simple/Difficile</b>	51	39,2%	34	26,2%	13	10%	10	7,7%	22	16,9%	<b>130</b>	<b>100%</b>
<b>Navigation sur le site: Claire/Complexe</b>	47	36,4%	37	28,7%	16	12,4%	7	5,4%	22	17,1%	<b>129</b>	<b>100%</b>
<b>Les informations proposées: Claires/Com...</b>	49	38%	35	27,1%	17	13,2%	6	4,7%	22	17,1%	<b>129</b>	<b>100%</b>
<b>Total</b>	<b>147</b>	<b>37,9%</b>	<b>106</b>	<b>27,3%</b>	<b>46</b>	<b>11,9%</b>	<b>23</b>	<b>5,9%</b>	<b>66</b>	<b>17%</b>	<b>388</b>	<b>100%</b>

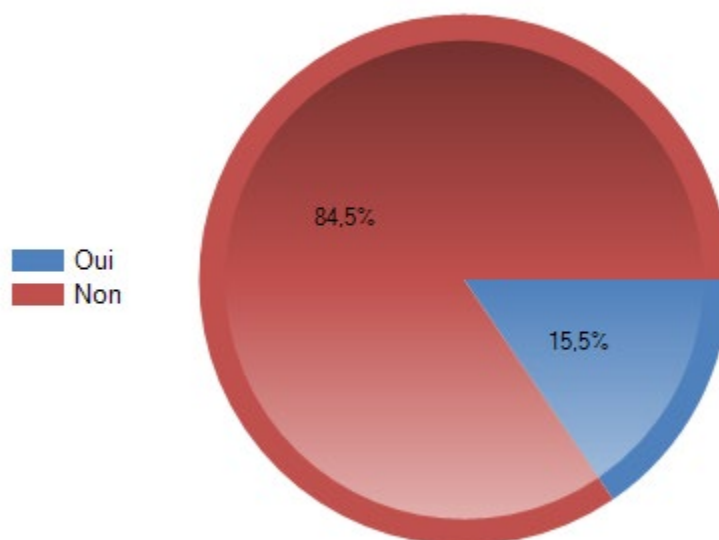


### 31. 15- Connaissez-vous l'existence de la newsletter mensuelle, envoyée par e-mail ?

	Effectifs	% Obs.
Oui	39	15,5%
Non	213	84,5%
<b>Total</b>	<b>252</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 252  
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0  
Modalité la plus citée : Non

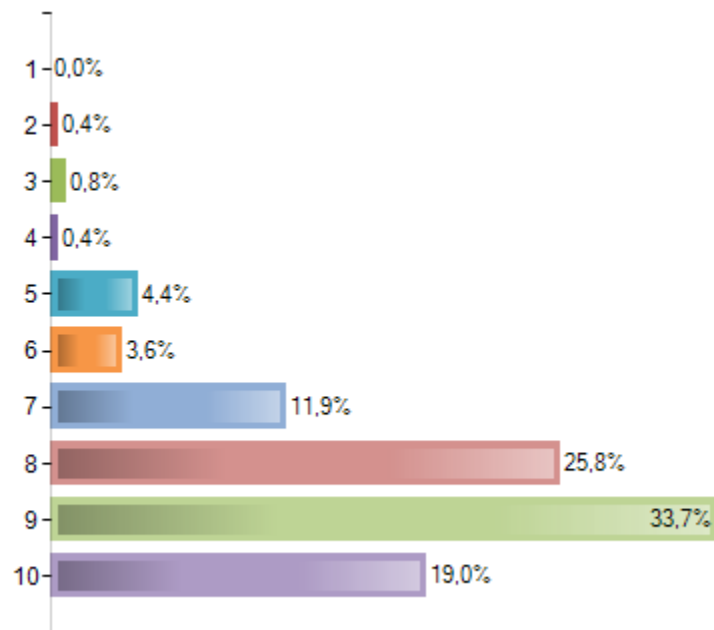


**32. 16- Recommanderiez-vous les services de la Mairie à vos proches ou à vos amis ? (sur une échelle de 1 à 10; 1 "absolument pas", 10 "complètement")**

	Effectifs	% Obs.
1	0	0%
2	1	0,4%
3	2	0,8%
4	1	0,4%
5	11	4,4%
6	9	3,6%
7	30	11,9%
8	65	25,8%
9	85	33,7%
10	48	19%
<b>Total</b>	<b>252</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 252  
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0  
Modalités les plus citées : 9; 8; 10

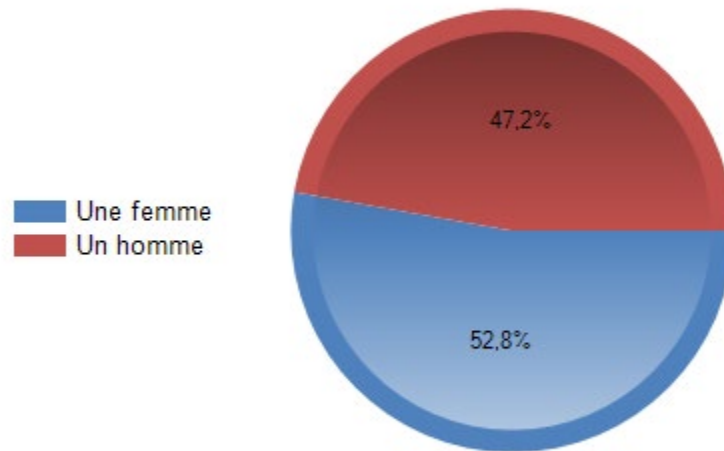


### 34. 18-Vous êtes :

	Effectifs	% Obs.
Une femme	133	52,8%
Un homme	119	47,2%
<b>Total</b>	<b>252</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 252  
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0  
Modalité la plus citée : Une femme



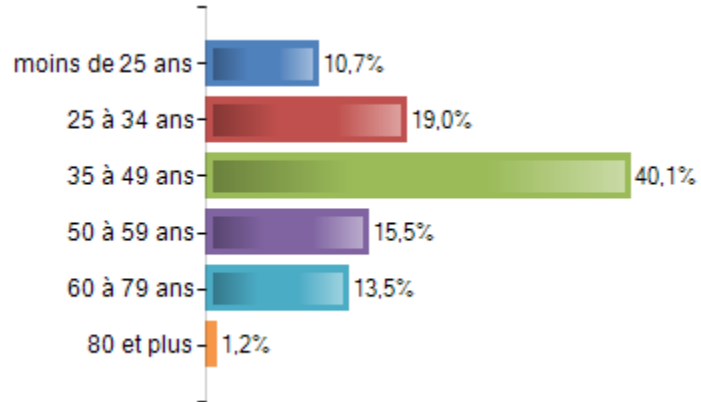
### 35. 19-Dans quelle tranche d'âge vous situez vous ?

	Effectifs	% Obs.
moins de 25 ans	27	10,7%
25 à 34 ans	48	19%
35 à 49 ans	101	40,1%
50 à 59 ans	39	15,5%
60 à 79 ans	34	13,5%
80 et plus	3	1,2%
<b>Total</b>	<b>252</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 252  
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0  
Modalités les plus citées : 35 à 49 ans; 25 à 34 ans; 50 à 59 ans



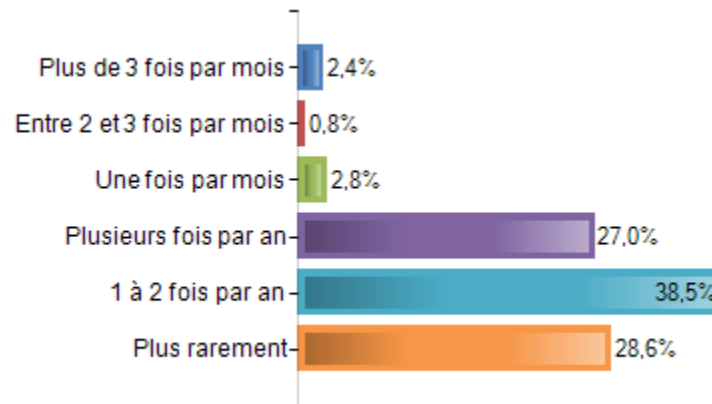


### 36. 20- A quelle fréquence vous rendez-vous à la mairie ?

	Effectifs	% Obs.
Plus de 3 fois par mois	6	2,4%
Entre 2 et 3 fois par mois	2	0,8%
Une fois par mois	7	2,8%
Plusieurs fois par an	68	27%
1 à 2 fois par an	97	38,5%
Plus rarement	72	28,6%
<b>Total</b>	<b>252</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 252  
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0  
Modalités les plus citées : 1 à 2 fois par an; Plus rarement;  
Plusieurs fois par an

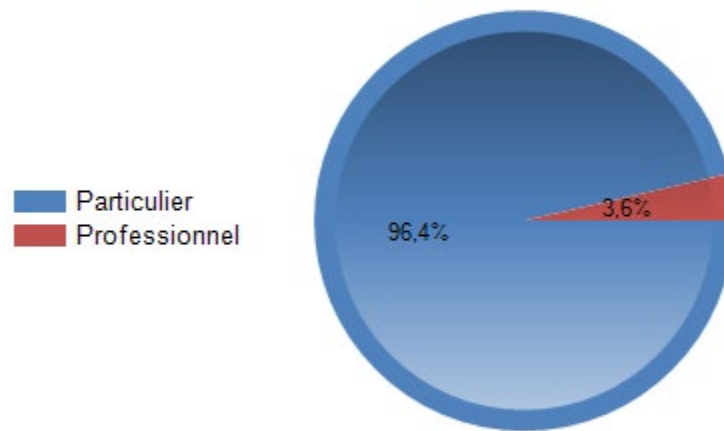


### 37. 21- Venez-vous en tant que particulier ou professionnel ?

	Effectifs	% Obs.
<b>Particulier</b>	243	96,4%
<b>Professionnel</b>	9	3,6%
<b>Total</b>	<b>252</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 252  
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0  
Modalité la plus citée : Particulier



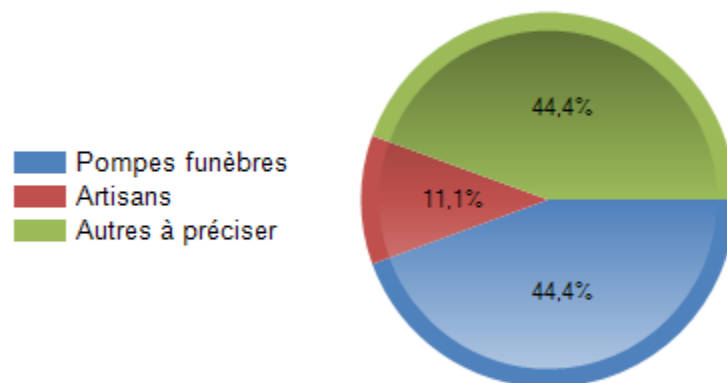

---

### 38. 22- Dans quel domaine exercez-vous ?

	Effectifs	% Obs.
Pompes funèbres	4	44,4%
Artisans	1	11,1%
Autres à préciser	4	44,4%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 9  
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0  
Modalité la plus citée : Pompes funèbres



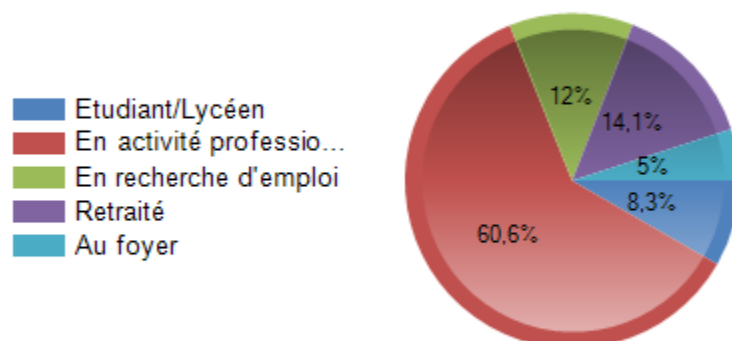

---

#### 40. 23- Quelle est votre situation ?

	Effectifs	% Rep.
Etudiant/Lycéen	20	8,3%
En activité professionnelle	146	60,6%
En recherche d'emploi	29	12%
Retraité	34	14,1%
Au foyer	12	5%
<b>Total</b>	<b>241</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 241  
Taux de réponse : 99,2%

Non-réponse(s) : 2  
Modalités les plus citées : En activité professionnelle; Retraité; En recherche d'emploi



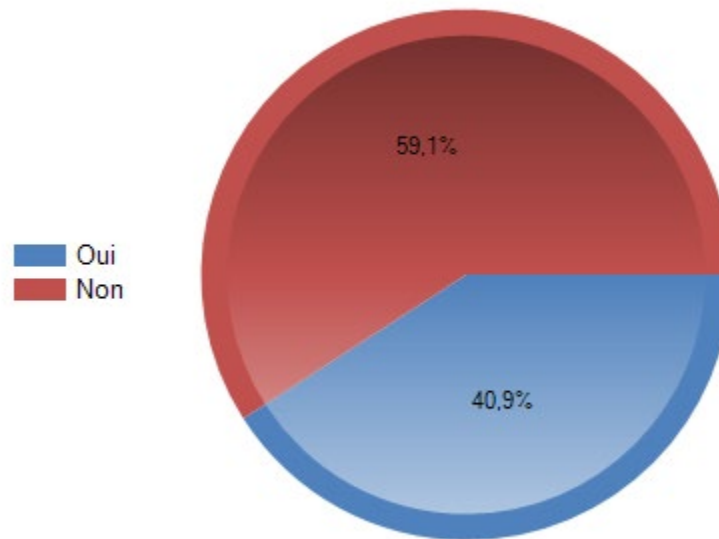

---

#### 41. 24- Etes-vous venu spécialement en ville pour votre visite à la Mairie ?

	Effectifs	% Obs.
Oui	103	40,9%
Non	149	59,1%
<b>Total</b>	<b>252</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 252  
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0  
Modalité la plus citée : Non




---

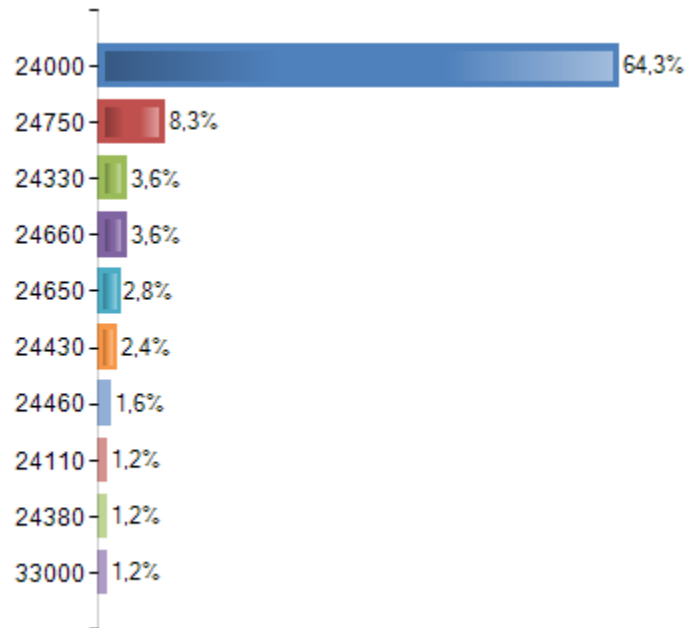
## 42. 25- Quel est votre code postal ?

	Nb Occurrences	% Obs.
<b>24000</b>	162	64,3%
<b>24750</b>	21	8,3%
<b>24330</b>	9	3,6%
<b>24660</b>	9	3,6%
<b>24650</b>	7	2,8%
<b>24430</b>	6	2,4%
<b>24460</b>	4	1,6%
<b>24110</b>	3	1,2%
<b>24380</b>	3	1,2%
<b>33000</b>	3	1,2%
...	25	9,9%

Les éléments surlignés représentent les éléments remarquables parmi les plus cités.

Réponses effectives : 252  
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0  
Nombre total d'éléments : 252 ; Nombre d'éléments différents : 29  
; Élément le plus cité : 24000



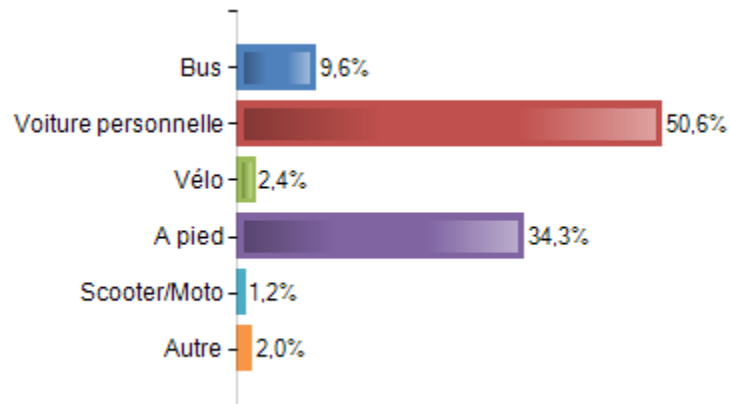
---

### 43. 26- Avec quel moyen de transport êtes-vous venu ?

	Effectifs	% Rep.
Bus	24	9,6%
Voiture personnelle	127	50,6%
Vélo	6	2,4%
A pied	86	34,3%
Scooter/Moto	3	1,2%
Autre	5	2%
<b>Total</b>	<b>251</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 251  
Taux de réponse : 99,6%

Non-réponse(s) : 1  
Modalités les plus citées : Voiture personnelle; A pied; Bus



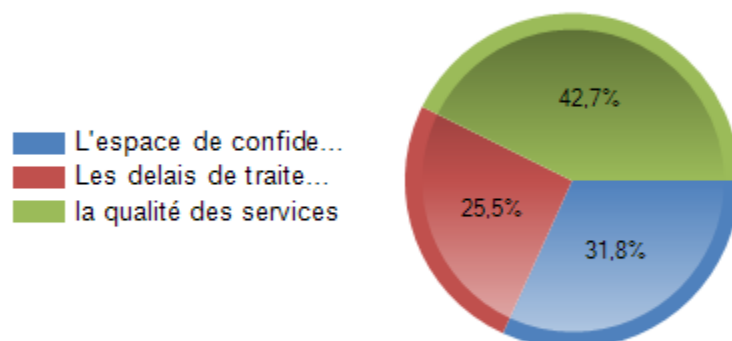
## 45. 6. Sur quels points il y a eu notamment des améliorations

	Effectifs	% Rep.
<b>L'espace de confidentialité</b>	50	31,8%
<b>Les delais de traitement</b>	40	25,5%
<b>la qualité des services</b>	67	42,7%
<b>Total</b>	<b>157</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 157  
Taux de réponse : 62,3%

Non-réponse(s) : 95  
Modalité la plus citée : la qualité des services





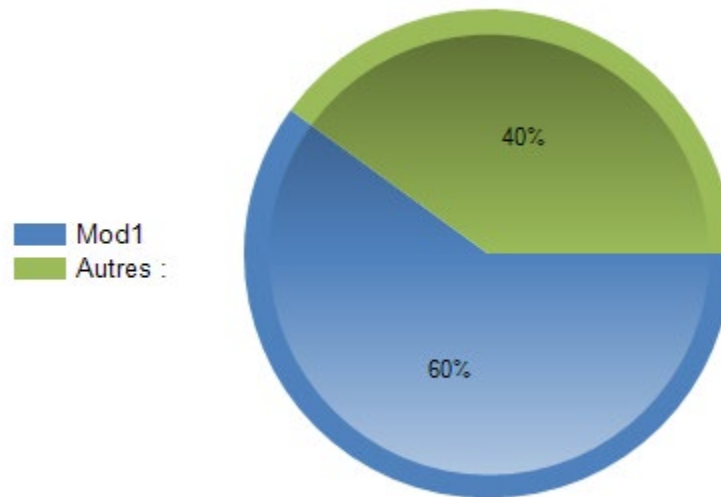

---

## 46. Nouvelle question

	Effectifs	% Rep.
<b>Mod1</b>	6	60%
<b>Mod2</b>	0	0%
<b>Autres :</b>	4	40%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 10  
Taux de réponse : 4%

Non-réponse(s) : 242  
Modalité la plus citée : Mod1



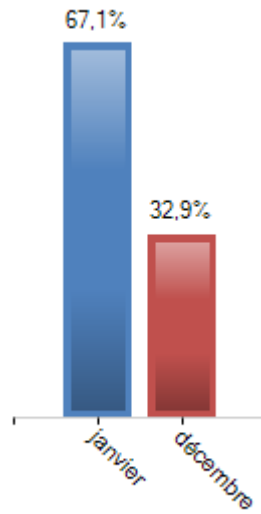

---

#### 48. Date de saisie

	Effectifs	% Obs.
janvier	169	67,1%
décembre	83	32,9%
<b>Total</b>	<b>252</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 252  
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0  
Date la plus citée : janvier ; Période : du 11/12/2019 14:48:10 au 21/01/2020 13:08:37 ; Regroupement : Mois

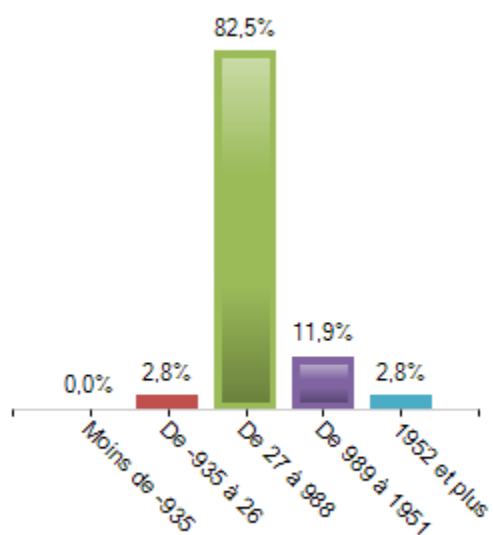


## 51. Temps de saisie

	Effectifs	% Obs.
Moins de -935	0	0%
De -935 à 26	7	2,8%
De 27 à 988	208	82,5%
De 989 à 1951	30	11,9%
1952 et plus	7	2,8%
<b>Total</b>	<b>252</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 252  
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0  
Moyenne : 507.64 ; Médiane : 226,33 ; Ecart-type : 962.34 ; Min -  
Max : 3,78 - 12515,32 ; Somme : 127925.85



### 53. Origine

	Nb Occurrences	% Obs.
Direct	252	100%

Les éléments surlignés représentent les éléments remarquables parmi les plus cités.

Réponses effectives : 252  
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0  
Nombre total d'éléments : 252 ; Nombre d'éléments différents : 1 ;  
Élément le plus cité : Direct



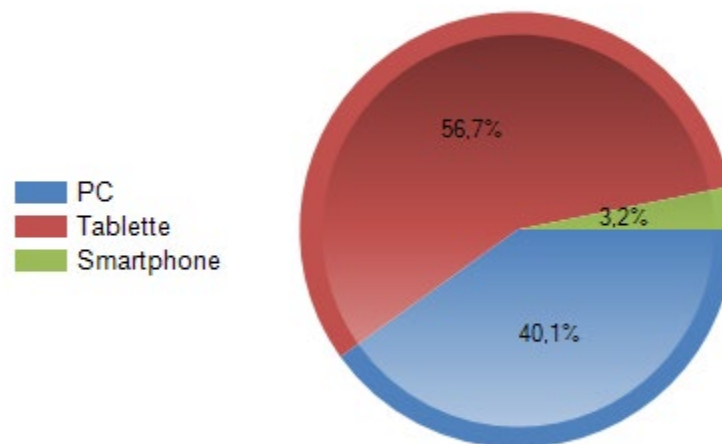
---

## 54. Appareil utilisé pour la saisie

	Effectifs	% Obs.
PC	101	40,1%
Tablette	143	56,7%
Smartphone	8	3,2%
<b>Total</b>	<b>252</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 252  
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0  
Modalité la plus citée : Tablette



---

## 55. Progression

	Effectifs	% Obs.
En cours	0	0%
Terminé	252	100%

<b>QuotaFull</b>	0	0%
<b>ScreenOut</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>252</b>	<b>100%</b>

**Réponses effectives : 252**  
**Taux de réponse : 100%**

**Non-réponse(s) : 0**  
**Modalité la plus citée : Terminé**

