

## Résultat de l'enquête Qualité 2018

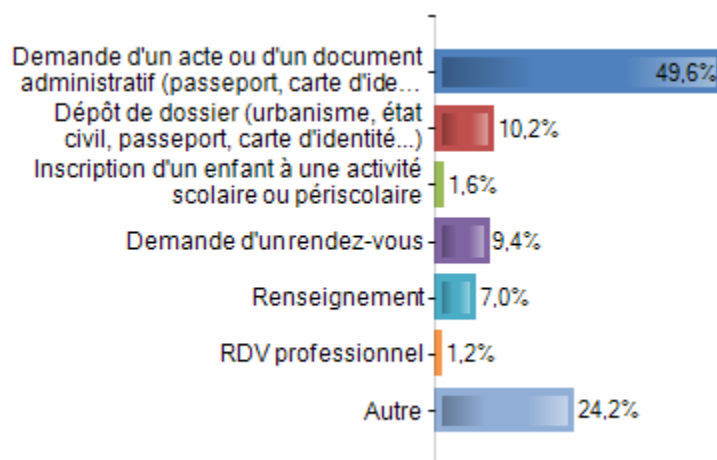
### 1. 1- Quel a été l'objet de votre visite ?

	Effectifs	% Obs.
<b>Demande d'un acte ou d'un document administratif (passeport, carte d'identité...)</b>	127	49,6%
<b>Dépôt de dossier (urbanisme, état civil, passeport, carte d'identité...)</b>	26	10,2%
<b>Inscription d'un enfant à une activité scolaire ou périscolaire</b>	4	1,6%
<b>Demande d'un rendez-vous</b>	24	9,4%
<b>Renseignement</b>	18	7%
<b>RDV professionnel</b>	3	1,2%
<b>Autre</b>	62	24,2%
<b>Total</b>	<b>256</b>	

Réponses effectives : 256  
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...); Autre; Dépôt de dossier (urbanisme, état civil, passeport, carte d'identité...)



---

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

	Effectifs	% Obs.
<b>Très satisfaisantes</b>	168	65,6%
<b>Satisfaisantes</b>	85	33,2%
<b>Peu satisfaisantes</b>	1	0,4%
<b>Pas du tout satisfaisantes</b>	2	0,8%
<b>Total</b>	<b>256</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 256  
Taux de réponse : 100%

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

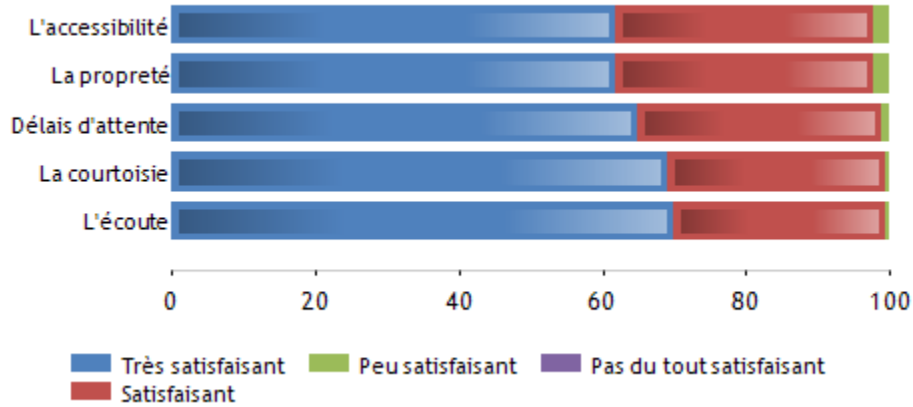


---

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

[Titre ]

	Très satisfaisant		Satisfaisant		Peu satisfaisant		Pas du tout satisfaisant		Total	
	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.
<b>L'accessibilité</b>	158	61,7%	92	35,9%	6	2,3%	0	0%	<b>256</b>	<b>100%</b>
<b>La propreté</b>	158	61,7%	92	35,9%	6	2,3%	0	0%	<b>256</b>	<b>100%</b>
<b>Délais d'attente</b>	166	64,8%	87	34%	3	1,2%	0	0%	<b>256</b>	<b>100%</b>
<b>La courtoisie</b>	177	69,1%	77	30,1%	2	0,8%	0	0%	<b>256</b>	<b>100%</b>
<b>L'écoute</b>	179	69,9%	75	29,3%	2	0,8%	0	0%	<b>256</b>	<b>100%</b>
<b>Total</b>	<b>838</b>	<b>65,5%</b>	<b>423</b>	<b>33%</b>	<b>19</b>	<b>1,5%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>128</b>	<b>100%</b>



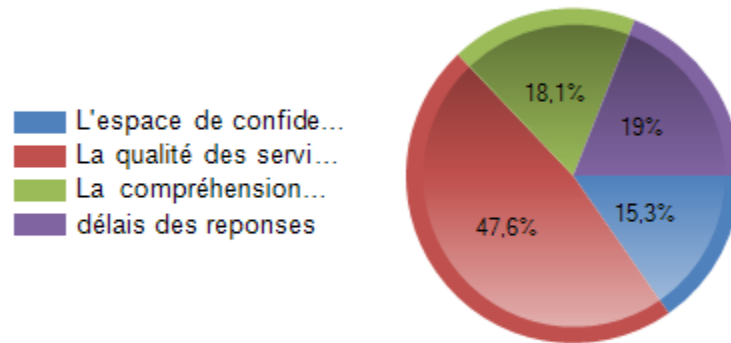
## 9. 6. Pour quels critères notamment ?

	Effectifs	% Rep.
<b>L'espace de confidentialité</b>	38	15,3%
<b>La qualité des services</b>	118	47,6%
<b>La compréhension des attentes</b>	45	18,1%
<b>délais des reponses</b>	47	19%
<b>Total</b>	<b>248</b>	<b>100%</b>

[Titre ]

Réponses effectives : 248  
Taux de réponse : 96,9%

Non-réponse(s) : 8  
Modalité la plus citée : La qualité des services



---

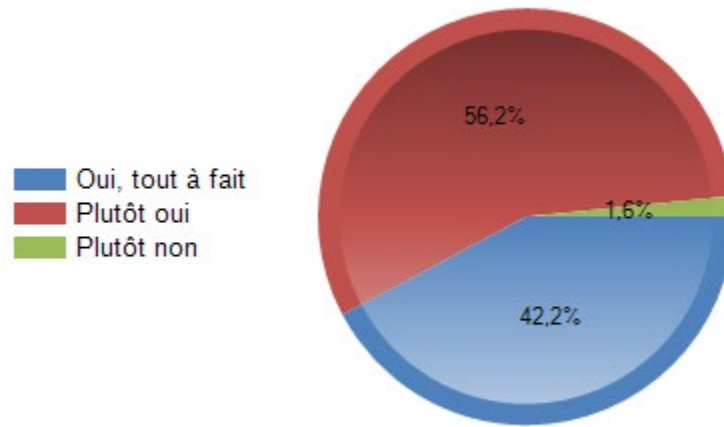
#### 10. 4- Lors de votre première visite, avez-vous senti que l'accueil est une priorité pour la Mairie ?

	Effectifs	% Obs.
Oui, tout à fait	108	42,2%
Plutôt oui	144	56,2%
Plutôt non	4	1,6%
Non, pas du tout	0	0%
<b>Total</b>	<b>256</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 256  
Taux de réponse : 100%

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

[Titre ]



---

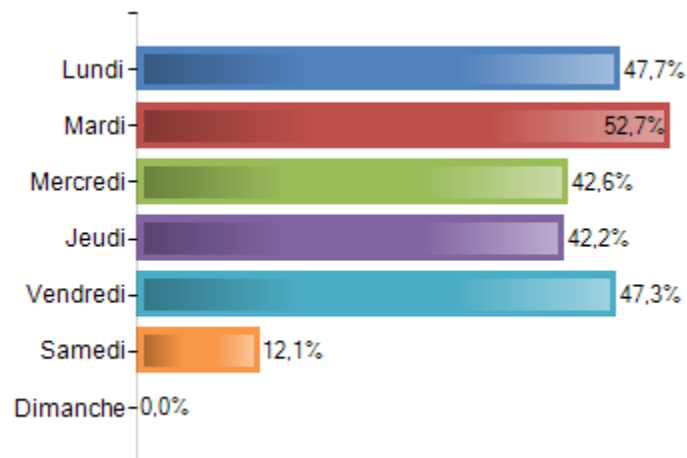
### 11. 5- Quels jours de la semaine vous conviendrait le mieux pour vous rendre à la Mairie ?

	Effectifs	% Obs.
<b>Lundi</b>	122	47,7%
<b>Mardi</b>	135	52,7%
<b>Mercredi</b>	109	42,6%
<b>Jeudi</b>	108	42,2%
<b>Vendredi</b>	121	47,3%
<b>Samedi</b>	31	12,1%
<b>Dimanche</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>256</b>	

Réponses effectives : 256  
Taux de réponse : 100%

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

[Titre ]



---

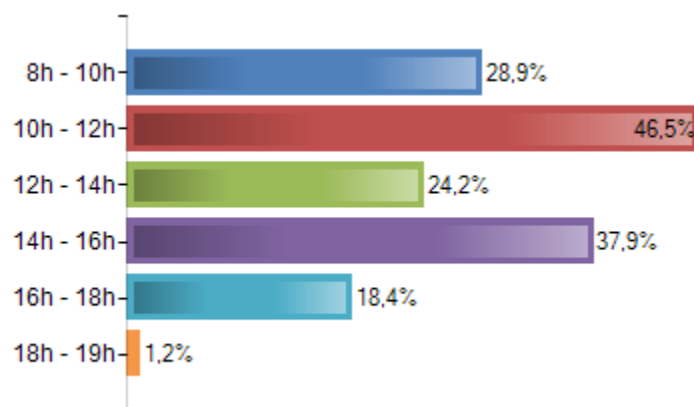
## 12. 6- Quels horaires de la journée vous conviendrait le mieux pour vous rendre à la Mairie ?

	Effectifs	% Obs.
8h - 10h	74	28,9%
10h - 12h	119	46,5%
12h - 14h	62	24,2%
14h - 16h	97	37,9%
16h - 18h	47	18,4%
18h - 19h	3	1,2%
<b>Total</b>	<b>256</b>	

Réponses effectives : 256  
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0  
Modalités les plus citées : 10h - 12h; 14h - 16h; 8h - 10h

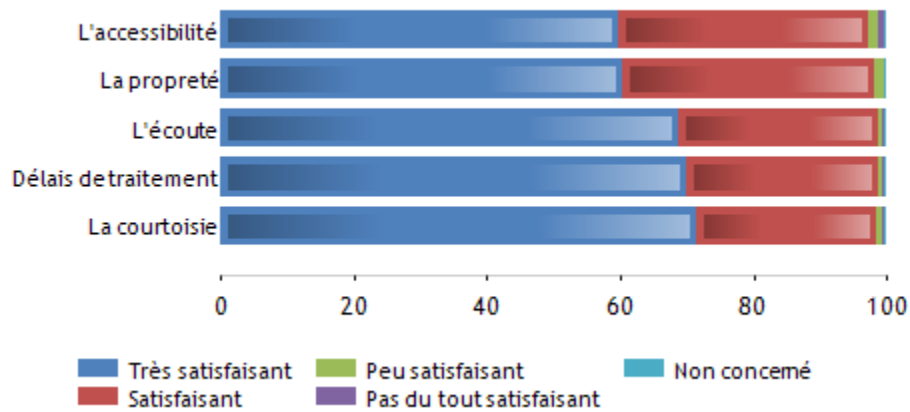
[Titre ]



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

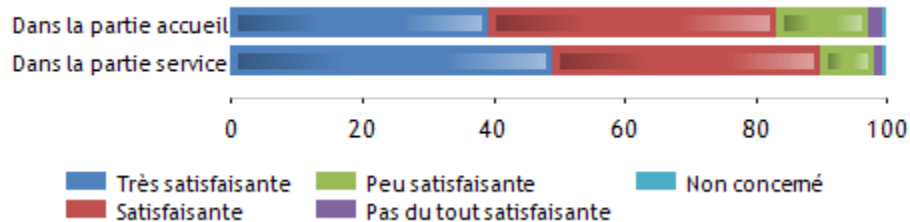
	Très satisfaisant		Satisfaisant		Peu satisfaisant		Pas du tout satisfaisant		Non concerné		Total	
	Eff.	%	Obs.	Eff.	%	Obs.	Eff.	%	Obs.	Eff.	%	Obs.
<b>L'accessibilité</b>	153	59,8%	96	37,5%	4	1,6%	2	0,8%	1	0,4%	<b>256</b>	<b>100%</b>
<b>La propreté</b>	154	60,2%	97	37,9%	4	1,6%	0	0%	1	0,4%	<b>256</b>	<b>100%</b>
<b>L'écoute</b>	176	68,8%	77	30,1%	1	0,4%	1	0,4%	1	0,4%	<b>256</b>	<b>100%</b>
<b>Délais de traitement</b>	179	69,9%	74	28,9%	1	0,4%	1	0,4%	1	0,4%	<b>256</b>	<b>100%</b>
<b>La courtoisie</b>	183	71,5%	69	27%	2	0,8%	1	0,4%	1	0,4%	<b>256</b>	<b>100%</b>
<b>Total</b>	<b>845</b>	<b>66%</b>	<b>413</b>	<b>32,3%</b>	<b>12</b>	<b>0,9%</b>	<b>5</b>	<b>0,4%</b>	<b>5</b>	<b>0,4%</b>	<b>1280</b>	<b>100%</b>

[Titre ]



## 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.
<b>Dans la partie accueil</b>	100	39,1%	113	44,1%	36	14,1%	5	2%	2	0,8%	<b>256</b>	<b>100</b>
<b>Dans la partie service</b>	125	48,8%	105	41%	21	8,2%	3	1,2%	2	0,8%	<b>256</b>	<b>100</b>
<b>Total</b>	<b>225</b>	<b>43,9%</b>	<b>218</b>	<b>42,6%</b>	<b>57</b>	<b>11,1%</b>	<b>8</b>	<b>1,6%</b>	<b>4</b>	<b>0,8%</b>	<b>512</b>	<b>100</b>



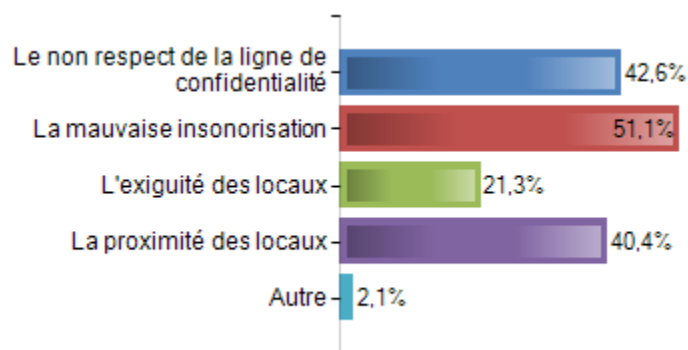


## 20. 9- Pour quelles raisons la confidentialité des locaux ne vous semble-t-elle pas satisfaisante ?

	Effectifs	% Rep.
<b>Le non respect de la ligne de confidentialité</b>	20	42,6%
<b>La mauvaise insonorisation</b>	24	51,1%
<b>L'exiguité des locaux</b>	10	21,3%
<b>La proximité des locaux</b>	19	40,4%
<b>Autre</b>	1	2,1%
<b>Total</b>	<b>47</b>	

Réponses effectives : 47  
Taux de réponse : 97,9%

Non-réponse(s) : 1  
Modalités les plus citées : La mauvaise insonorisation; Le non respect de la ligne de confidentialité; La proximité des locaux

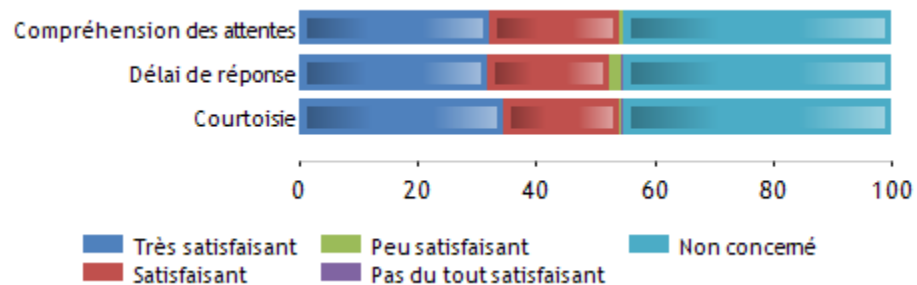


## 10- Comment jugez-vous l'accueil téléphonique, selon les critères suivants ?

	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%	56	21,9%	2	0,8%	0	0%	116	45,3%	25	100%
<b>Délai de réponse</b>	81	31,6%	53	20,7%	5	2%	1	0,4%	116	45,3%	25	100%
<b>Courtoisie</b>	88	34,4%	50	19,5%	1	0,4%	1	0,4%	116	45,3%	25	100%

[Titre ]

Total 251 32,7% 15 20,7 8 1% 2 0,3% 348 45,3 76 100  
9 % 8 %



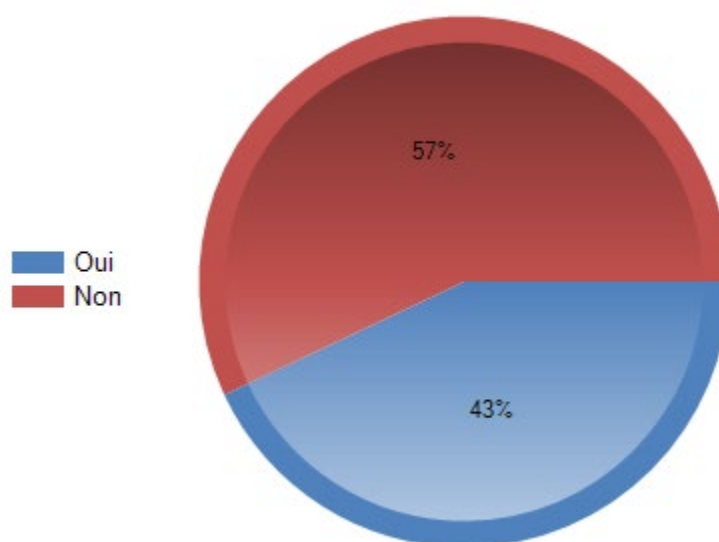
## 25. 11- Connaissez-vous l'existence du site internet de la Mairie ?

	Effectifs	% Obs.
<b>Oui</b>	110	43%
<b>Non</b>	146	57%
<b>Total</b>	<b>256</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 256  
Taux de réponse : 100%

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

[Titre ]



---

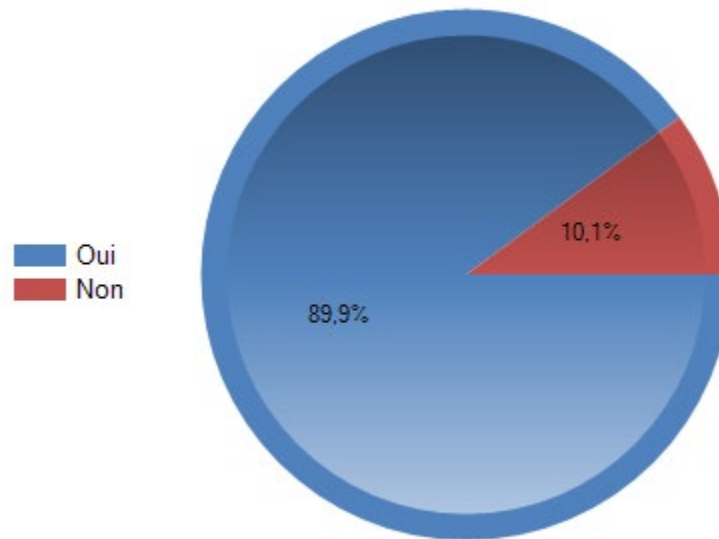
## 26. 12- Savez-vous que la Mairie propose des services en ligne ?

	Effectifs	% Rep.
Oui	98	89,9%
Non	11	10,1%
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>

**Réponses effectives : 109**  
**Taux de réponse : 99,1%**

**Non-réponse(s) : 1**  
**Modalité la plus citée : Oui**

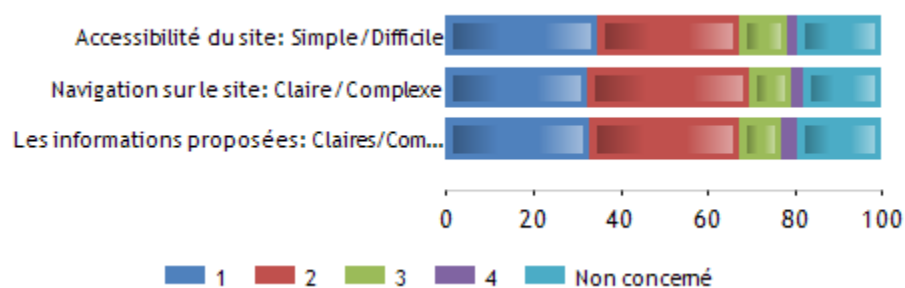
[Titre ]



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

	1		2		3		4		Non concerné		Total	
	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.
<b>Accessibilité du site: Simple/Difficile</b>	37	34,6%	35	32,7%	12	11,2%	2	1,9%	21	19,6%	<b>107</b>	<b>100%</b>
<b>Navigation sur le site: Claire/Complexe</b>	34	32,4%	39	37,1%	10	9,5%	3	2,9%	19	18,1%	<b>105</b>	<b>100%</b>
<b>Les informations proposées: Claires/Com...</b>	34	32,7%	36	34,6%	10	9,6%	4	3,8%	20	19,2%	<b>104</b>	<b>100%</b>
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>33,2%</b>	<b>110</b>	<b>34,8%</b>	<b>32</b>	<b>10,1%</b>	<b>9</b>	<b>2,8%</b>	<b>60</b>	<b>19%</b>	<b>316</b>	<b>100%</b>

[Titre ]



---

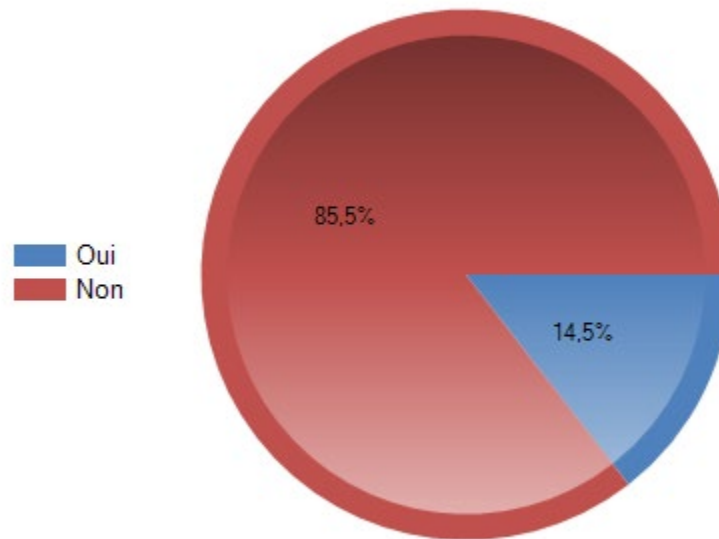
### 31. 15- Connaissez-vous l'existence de la newsletter mensuelle, envoyée par e-mail ?

	Effectifs	% Obs.
Oui	37	14,5%
Non	219	85,5%
<b>Total</b>	<b>256</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 256  
Taux de réponse : 100%

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

[Titre ]



---

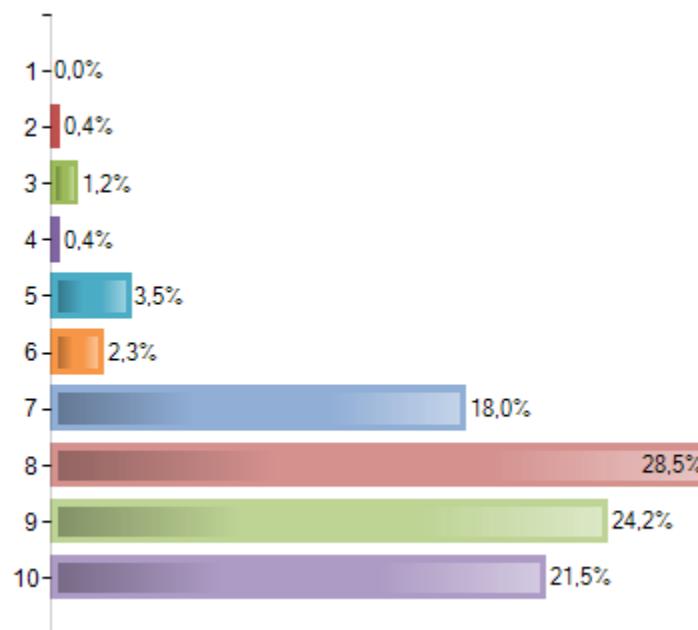
**32. 16- Recommanderiez-vous les services de la Mairie à vos proches ou à vos amis ? (sur une échelle de 1 à 10; 1 "absolument pas", 10 "complètement")**

	Effectifs	% Obs.
1	0	0%
2	1	0,4%
3	3	1,2%
4	1	0,4%
5	9	3,5%
6	6	2,3%
7	46	18%
8	73	28,5%
9	62	24,2%
10	55	21,5%
<b>Total</b>	<b>256</b>	<b>100%</b>

**Réponses effectives : 256**  
**Taux de réponse : 100%**

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

[Titre ]



---

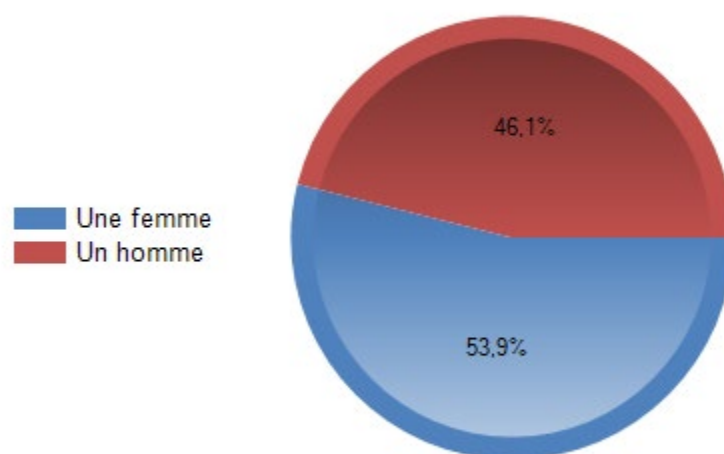
### 34. 18-Vous êtes :

	Effectifs	% Obs.
<b>Une femme</b>	138	53,9%
<b>Un homme</b>	118	46,1%
<b>Total</b>	<b>256</b>	<b>100%</b>

**Réponses effectives : 256**  
**Taux de réponse : 100%**

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

[Titre ]



---

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

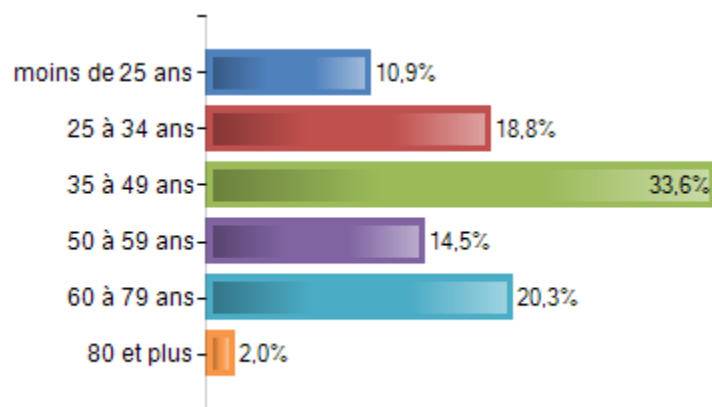
	Effectifs	% Obs.
moins de 25 ans	28	10,9%
25 à 34 ans	48	18,8%
35 à 49 ans	86	33,6%
50 à 59 ans	37	14,5%
60 à 79 ans	52	20,3%
80 et plus	5	2%
<b>Total</b>	<b>256</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 256  
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0  
Modalités les plus citées : 35 à 49 ans; 60 à 79 ans; 25 à 34 ans



[Titre ]



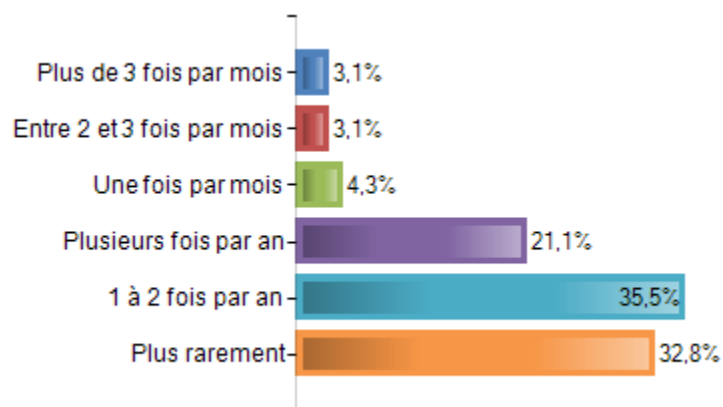
### 36. 20- A quelle fréquence vous rendez-vous à la mairie ?

	Effectifs	% Obs.
Plus de 3 fois par mois	8	3,1%
Entre 2 et 3 fois par mois	8	3,1%
Une fois par mois	11	4,3%
Plusieurs fois par an	54	21,1%
1 à 2 fois par an	91	35,5%
Plus rarement	84	32,8%
<b>Total</b>	<b>256</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 256  
Taux de réponse : 100%

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

[Titre ]



---

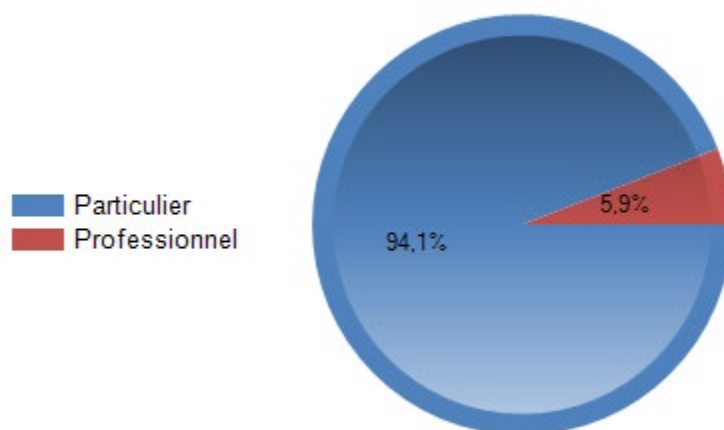
### 37. 21- Venez-vous en tant que particulier ou professionnel ?

	Effectifs	% Obs.
<b>Particulier</b>	241	94,1%
<b>Professionnel</b>	15	5,9%
<b>Total</b>	<b>256</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 256  
Taux de réponse : 100%

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

[Titre ]



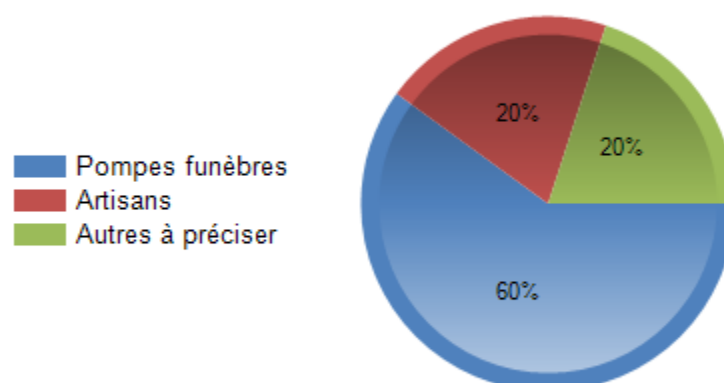
---

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

	Effectifs	% Obs.
<b>Pompes funèbres</b>	9	60%
<b>Artisans</b>	3	20%
<b>Autres à préciser</b>	3	20%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 15  
Taux de réponse : 100%

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



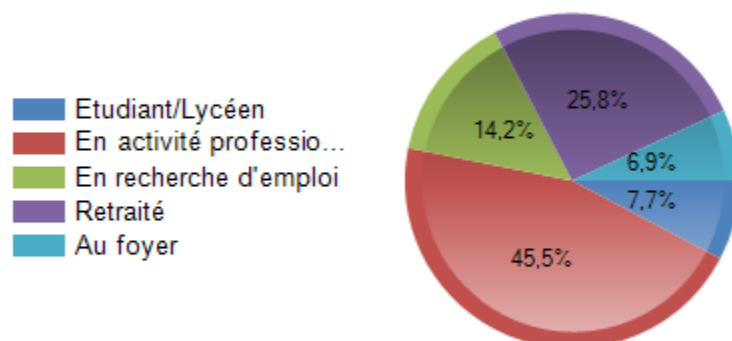
---

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

	Effectifs	% Rep.
Etudiant/Lycéen	18	7,7%
En activité professionnelle	106	45,5%
En recherche d'emploi	33	14,2%
Retraité	60	25,8%
Au foyer	16	6,9%
<b>Total</b>	<b>233</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 233  
Taux de réponse : 96,7%

Non-réponse(s) : 8  
Modalités les plus citées : En activité professionnelle; Retraité; En recherche d'emploi




---

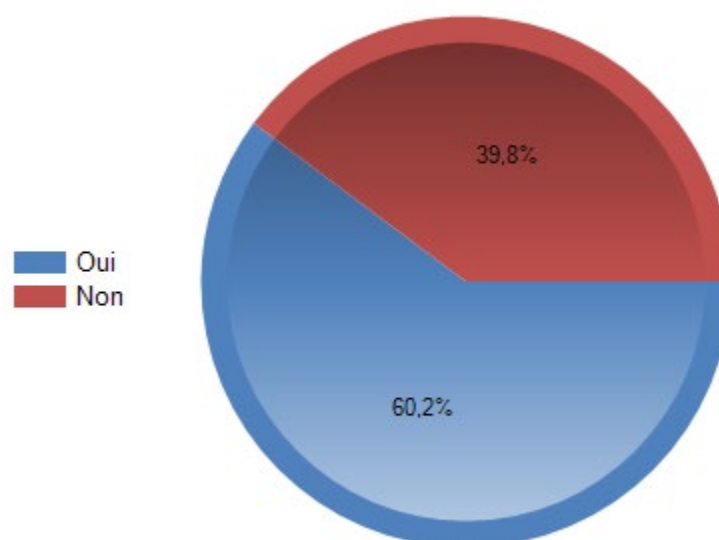
#### 41. 24- Etes-vous venu spécialement en ville pour votre visite à la Mairie ?

	Effectifs	% Obs.
Oui	154	60,2%
Non	102	39,8%
<b>Total</b>	<b>256</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 256  
Taux de réponse : 100%

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

[Titre ]



---

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

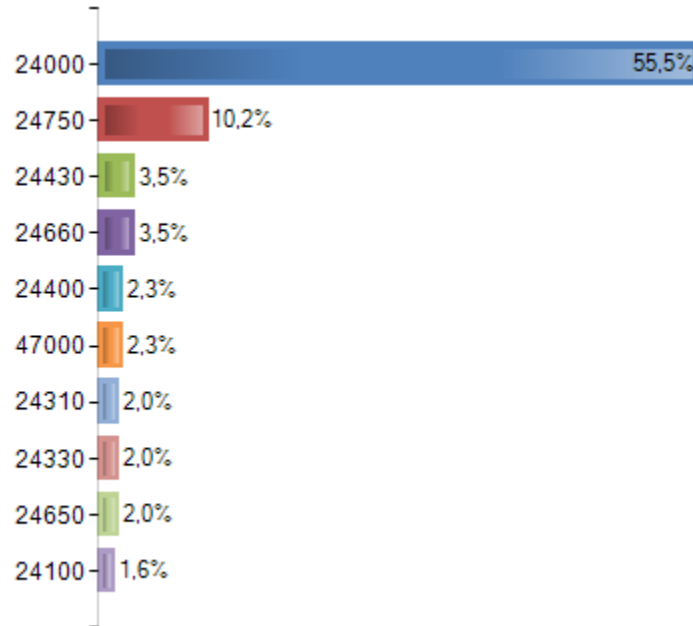
	Nb Occurrences	% Obs.
<b>24000</b>	142	55,5%
<b>24750</b>	26	10,2%
<b>24430</b>	9	3,5%
<b>24660</b>	9	3,5%
<b>24400</b>	6	2,3%
<b>47000</b>	6	2,3%
<b>24310</b>	5	2%
<b>24330</b>	5	2%
<b>24650</b>	5	2%
<b>24100</b>	4	1,6%
...	39	15,2%

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

[Titre ]

Réponses effectives : 256  
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0  
Nombre total d'éléments : 256 ; Nombre d'éléments différents : 38  
; Élément le plus cité : 24000



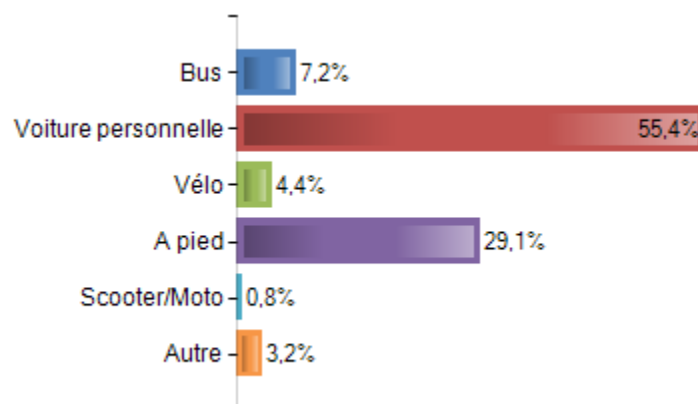
### 43. 26- Avec quel moyen de transport êtes-vous venu ?

	Effectifs	% Rep.
Bus	18	7,2%
Voiture personnelle	139	55,4%
Vélo	11	4,4%
A pied	73	29,1%
Scooter/Moto	2	0,8%
Autre	8	3,2%
<b>Total</b>	<b>251</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 251  
Taux de réponse : 98%

Non-réponse(s) : 5  
Modalités les plus citées : Voiture personnelle; A pied; Bus

[Titre ]



---

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

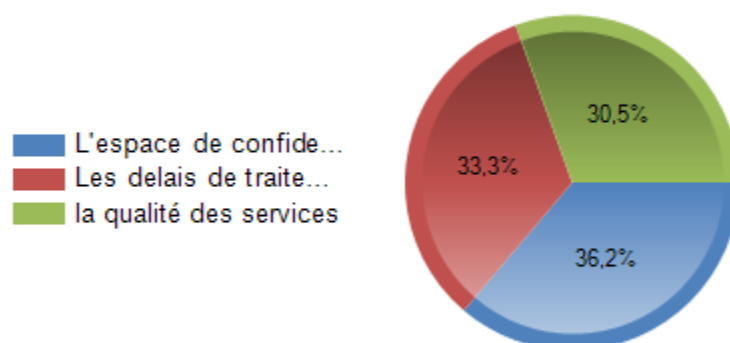
	Effectifs	% Rep.
<b>L'espace de confidentialité</b>	63	36,2%
<b>Les delais de traitement</b>	58	33,3%
<b>la qualité des services</b>	53	30,5%
<b>Total</b>	<b>174</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 174  
Taux de réponse : 68%

Non-réponse(s) : 82  
Modalité la plus citée : L'espace de confidentialité



[Titre ]



---

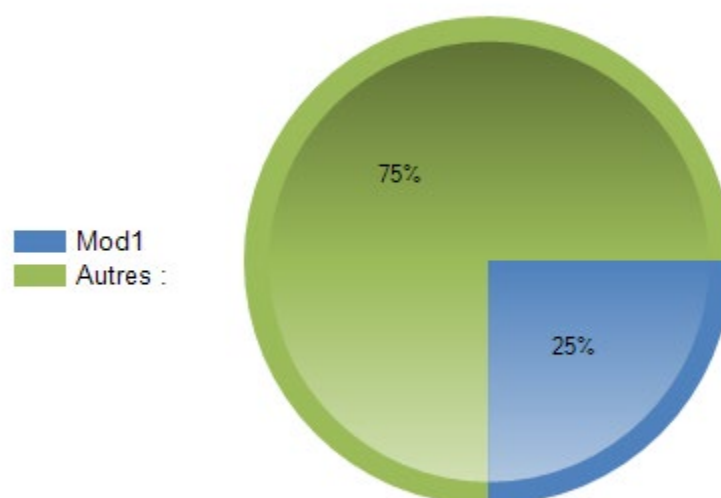
## 46. Nouvelle question

	Effectifs	% Rep.
<b>Mod1</b>	1	25%
<b>Mod2</b>	0	0%
<b>Autres :</b>	3	75%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 4  
Taux de réponse : 1,6%

Non-réponse(s) : 252  
Modalité la plus citée : Autres :

[Titre ]



---

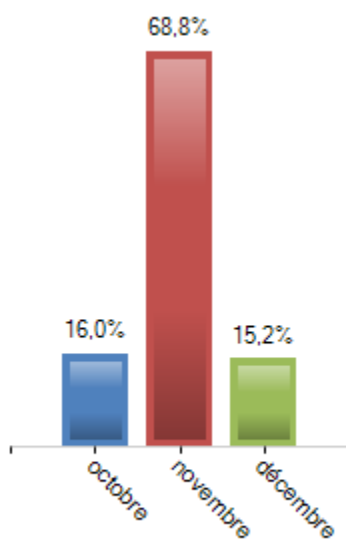
## 48. Date de saisie

	Effectifs	% Obs.
octobre	41	16%
novembre	176	68,8%
décembre	39	15,2%
<b>Total</b>	<b>256</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 256  
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0  
Date la plus citée : novembre ; Période : du 23/10/2018 15:56:52  
au 30/12/2018 22:18:49 ; Regroupement : Mois

[Titre ]



---

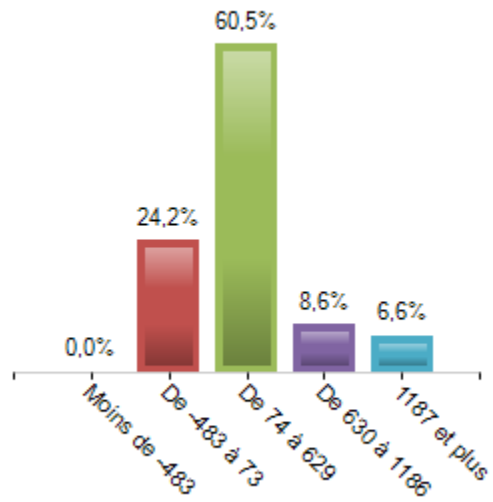
## 51. Temps de saisie

	Effectifs	% Obs.
<b>Moins de -483</b>	0	0%
<b>De -483 à 73</b>	62	24,2%
<b>De 74 à 629</b>	155	60,5%
<b>De 630 à 1186</b>	22	8,6%
<b>1187 et plus</b>	17	6,6%
<b>Total</b>	<b>256</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 256  
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0  
Moyenne : 351.74 ; Médiane : 138,94 ; Ecart-type : 556.51 ; Min -  
Max : 40,58 - 4640,5 ; Somme : 90046.2

[Titre ]



---

### 53. Origine

	Nb Occurrences	% Obs.
Direct	256	100%

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

Réponses effectives : 256  
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0  
Nombre total d'éléments : 256 ; Nombre d'éléments différents : 1 ;  
Élément le plus cité : Direct

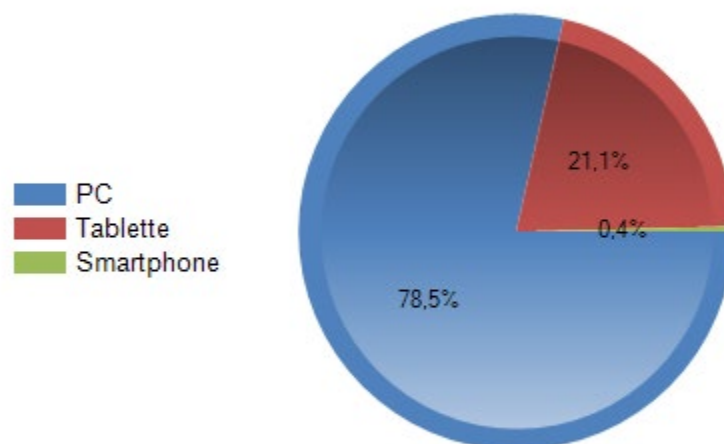


## 54. Appareil utilisé pour la saisie

	Effectifs	% Obs.
PC	201	78,5%
Tablette	54	21,1%
Smartphone	1	0,4%
<b>Total</b>	<b>256</b>	<b>100%</b>

Réponses effectives : 256  
Taux de réponse : 100%

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



## 55. Progression

	Effectifs	% Obs.
En cours	0	0%
Terminé	256	100%

[Titre ]

<b>QuotaFull</b>	0	0%
<b>ScreenOut</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>256</b>	<b>100%</b>

**Réponses effectives : 256**  
**Taux de réponse : 100%**

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

