

Enquête de satisfaction : Hôtel de ville et Médiathèque



Mairie de Noisy-le-Grand

Areyounet

HEAD OFFICE
Tel.: + 33(0)1 57 42 42 42
info@areyounet.com
www.areyounet.com

Objectifs et méthodologie de l'étude

Objectifs de l'étude

Dans le cadre de sa démarche qualité, notamment la certification Qualiville obtenue en avril 2017, la mairie de Noisy-le-Grand souhaite connaître la satisfaction des usagers sur l'accueil à l'hôtel de ville ainsi qu'à la médiathèque Georges-Wolinski.

Cette enquête déjà effectuée en 2016 sera réalisée tous les ans. Elle a pour objectif de connaître les points d'améliorations afin de proposer et mettre en œuvre un plan d'action.

Echantillon :

Au final, l'étude a permis d'interroger l'échantillon suivant :

| Population | Effectifs |
|------------------------------|-----------|
| Hôtel de ville | 94 |
| Médiathèque Georges-Wolinski | 86 |

Méthodologie de l'étude

Cette étude était en libre accès sur le site internet de la ville et celui de la médiathèque Georges-Wolinski et un pop-up s'affichait dès l'arrivée sur ces derniers. Des newsletters ont aussi été envoyées.

Et une communication a été faite sur le magazine municipal, sur le site internet de la Ville et via un affichage dans les équipements de la Ville.

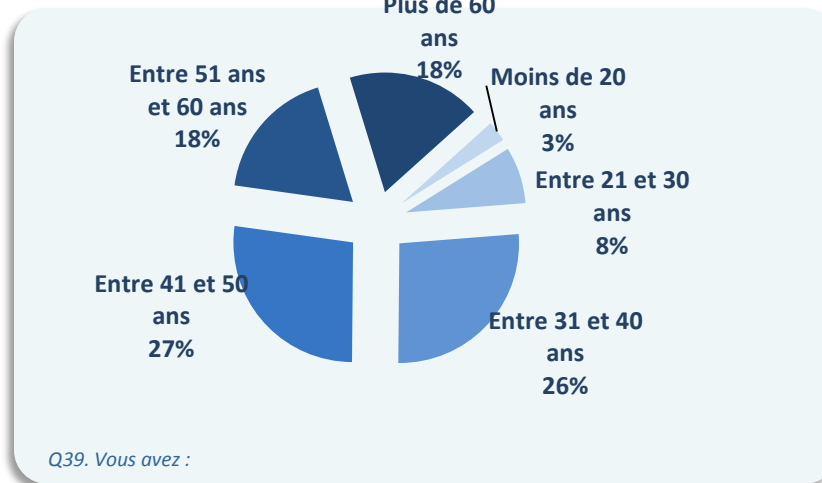
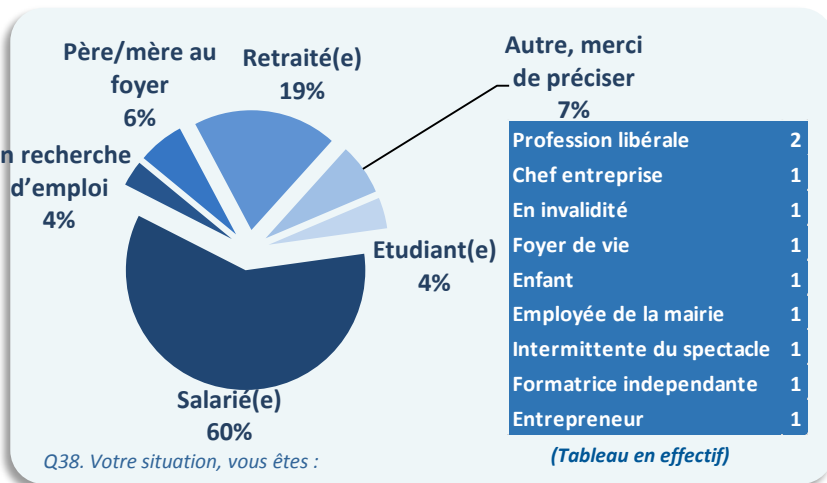
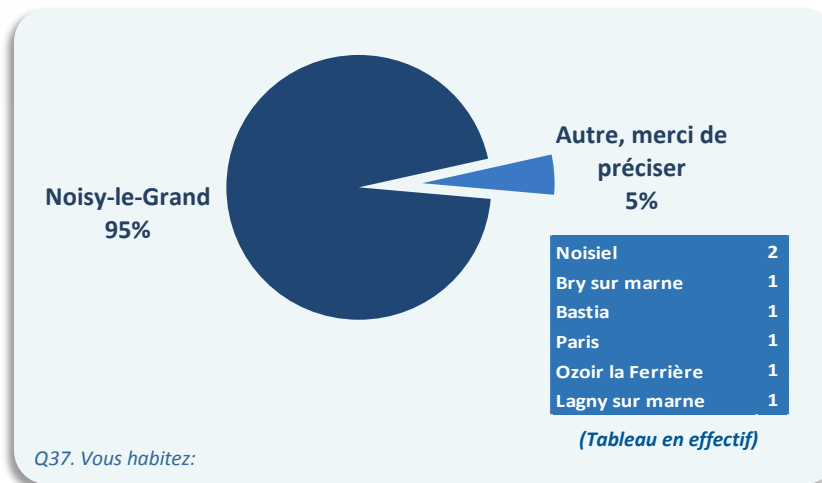
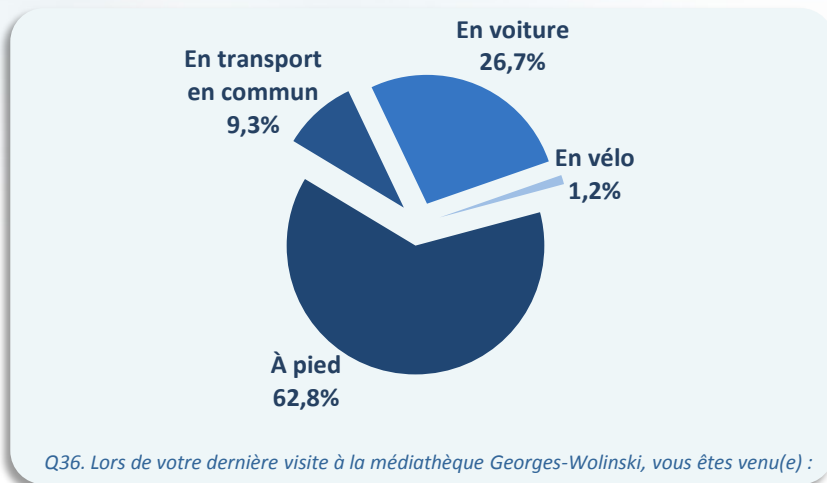
Les questions posées abordent différents thèmes à savoir :

- Le(s) motif(s) de la dernière visite
- Les jours et horaires d'ouverture
- L'accès aux services
- Le(s) motif(s) d'insatisfaction
- Les horaires d'ouverture
- L'avis sur l'accueil physique et téléphonique
- Les commentaires et suggestions d'amélioration

Dates de terrain de l'enquête :

Du 27 novembre 2017 au 22 décembre 2017

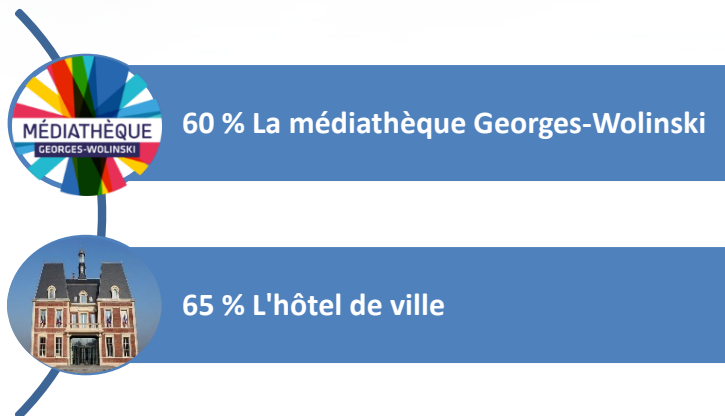
Profil des répondants



Lieux fréquentés et fréquence de visite de l'hôtel de ville

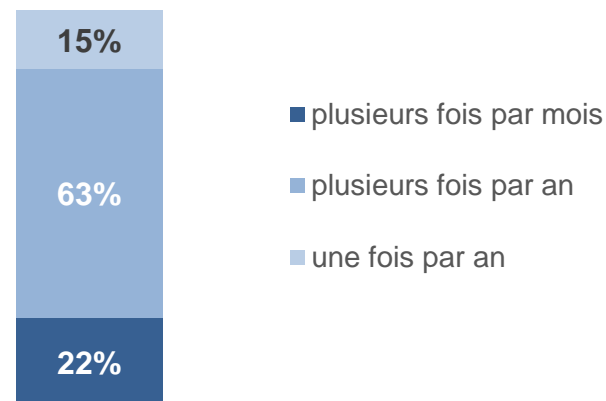
Fréquentez-vous ce(s) lieu(x) :

Base totale : 144 répondants



Vous fréquentez les services de l'hôtel de ville :

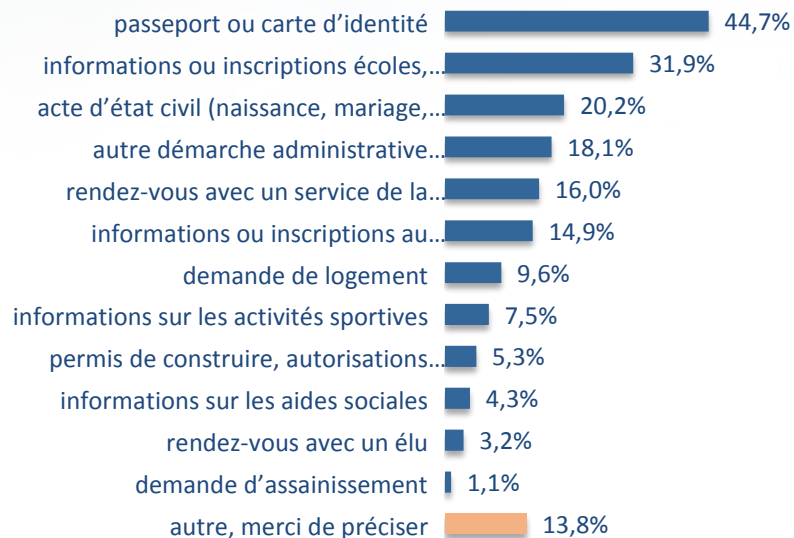
Base fréquentation hôtel de ville : 94 répondants



Motifs de la dernière venue et obtention de renseignements avant celle-ci

Quels sont le(s) motif(s) de votre dernière venue en mairie ?

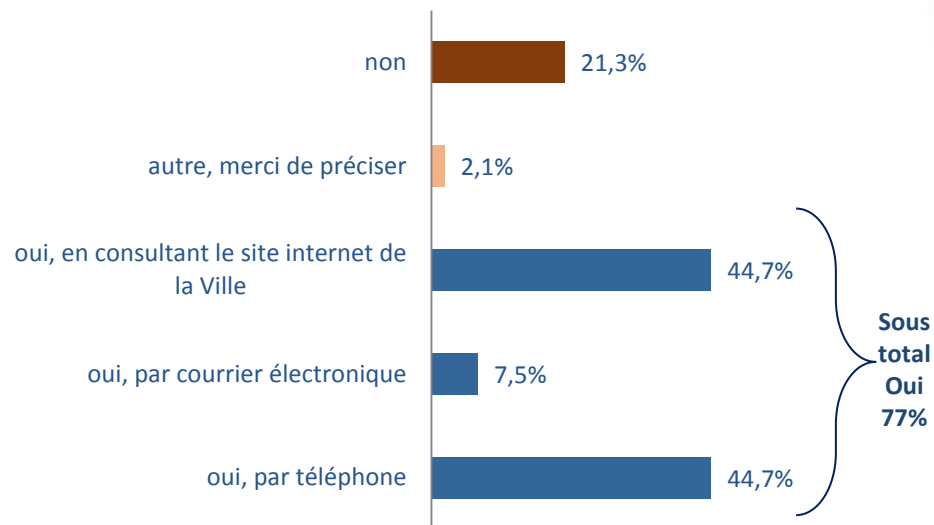
Base fréquentation hôtel de ville : 94 répondants



Sacs poubelles vertes – cadre de vie – espaces verts
 Conseil citoyen
 Defi famille à énergie positive 2016-2017
 Demande de livret de famille
 Employée de la mairie
 obtention carte quotient familial
 Club Copro
 vote
 Attestation
 Demande de disque de stationnement
 réclamation

Avez-vous cherché à obtenir des renseignements avant de vous déplacer en mairie ?

Base fréquente la médiathèque Georges-Wolinski = 94 répondants



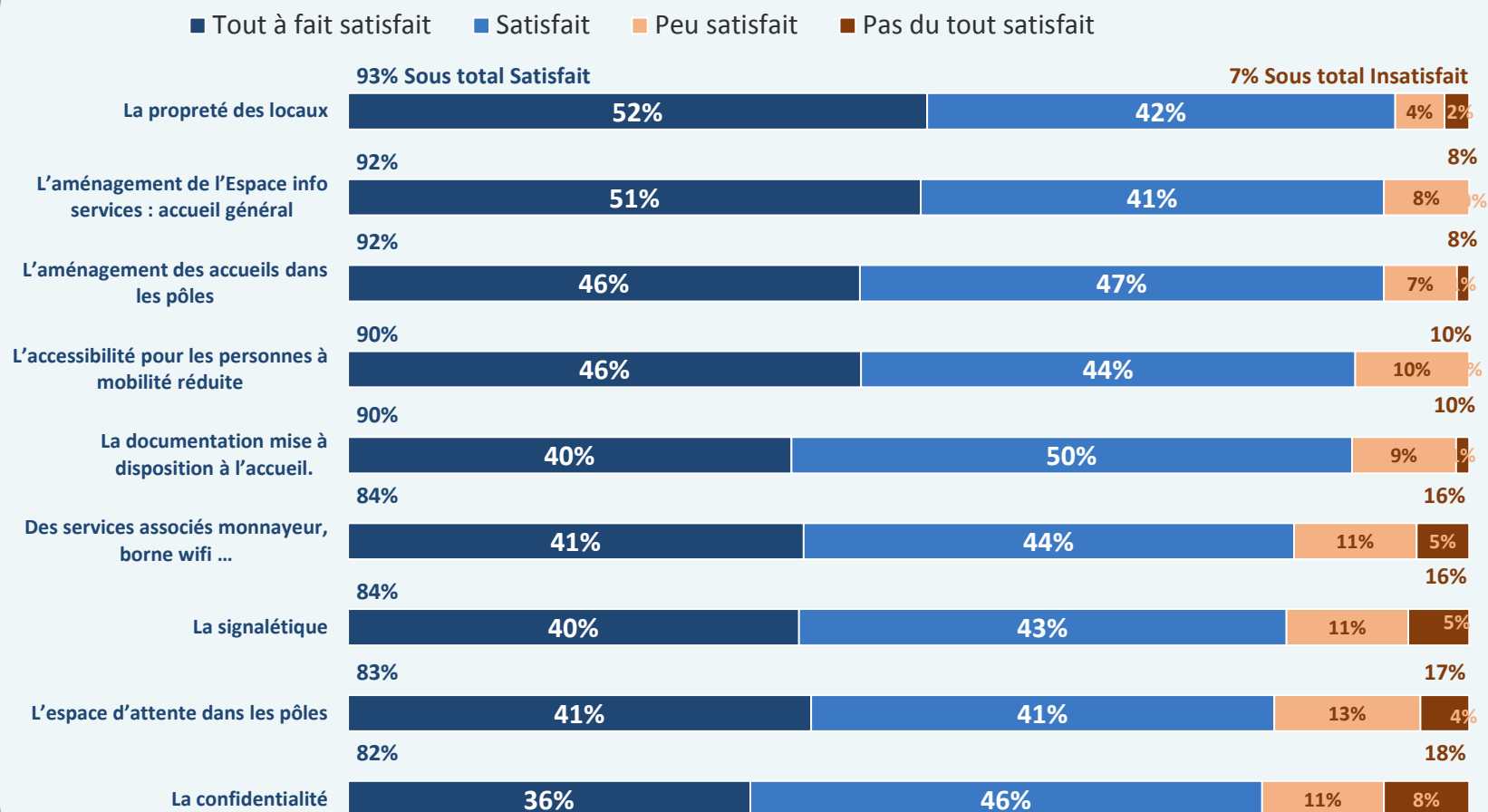
Autre, merci de préciser :

Demande info en mairie
 Revue de la ville

(Tableau en effectif)

Concernant l'accès aux services de la mairie, vous êtes :

Base « fréquente l'hôtel de Ville » = 94 répondants



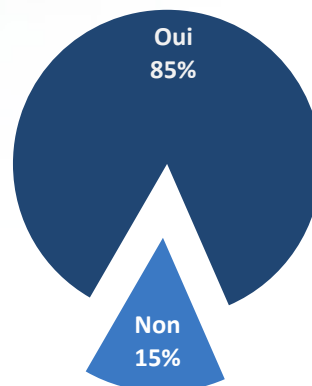
Accès aux services de la mairie : 15 personnes non satisfaites, quelles en sont les raisons principales ?



- Souhait de plus de signalétique: fléchage, indiquer les bornes...
- Problème d'attente au service seniors
- Plus de documentation

Les horaires d'ouverture des services de l'hôtel de ville vous conviennent-ils ?

Base « fréquente l'hôtel de Ville » = 94 répondants



Q8. Si non, merci de nous indiquer vos préférences :

Base « Q7. Les horaires d'ouverture des services de l'hôtel de ville : Non » = 14 répondants

Globalement, les Noiséens sont satisfaits des horaires d'ouverture de la mairie.

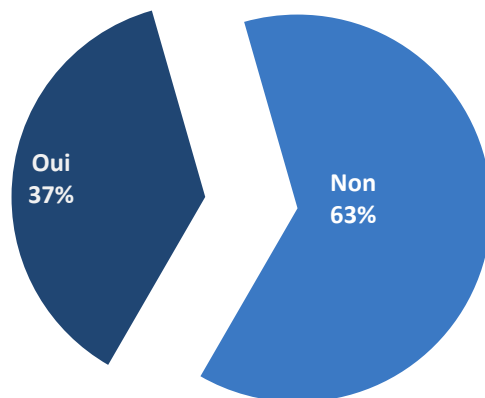
- 14 répondants (15%) seulement souhaiteraient cependant qu'ils soient modifiés:
 - ouverture continue: pas de fermeture à l'heure du déjeuner
 - une fermeture plus tôt ou plus tard un soir en semaine
 - ouverture des services plus tard le samedi

Votre avis sur les jours et horaires d'accueil de l'hôtel de ville :



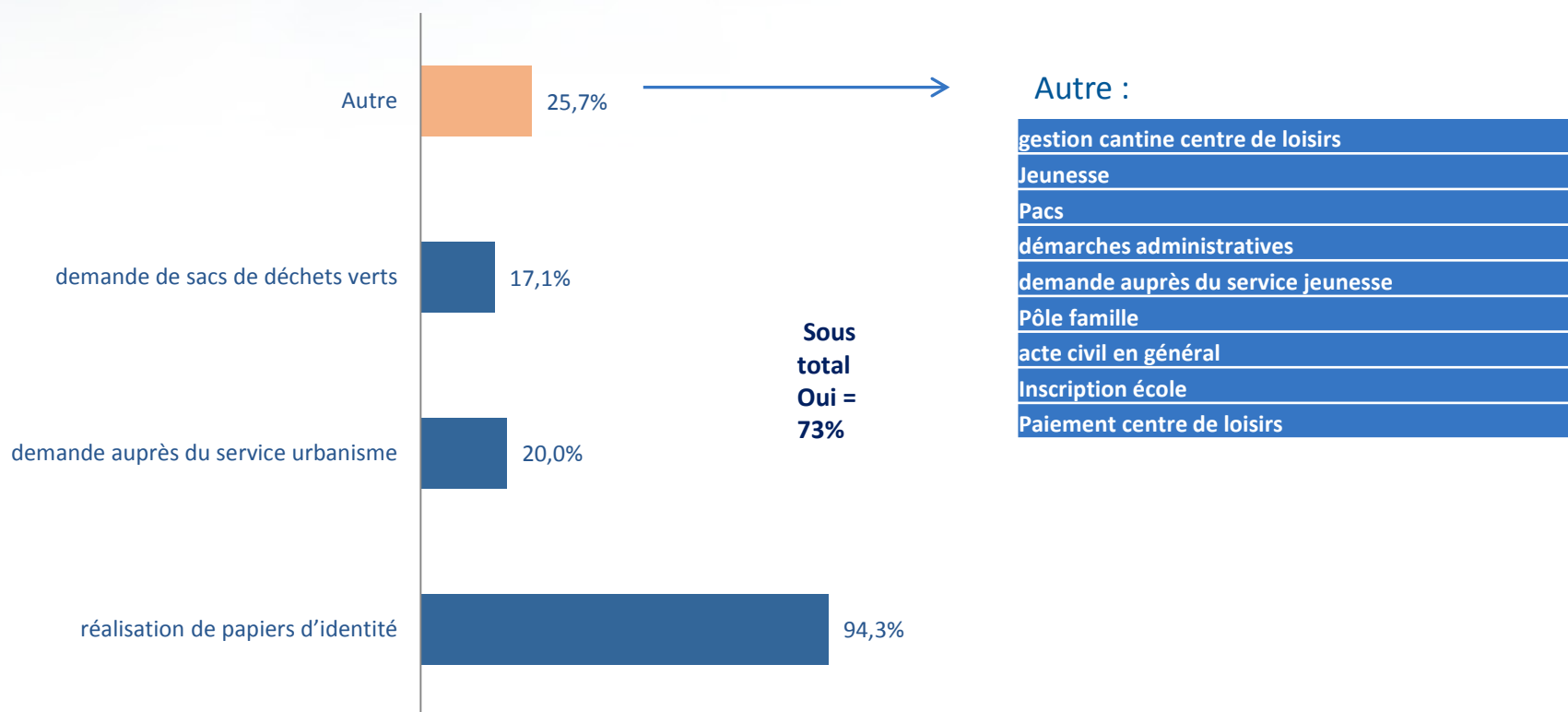
Base « fréquente l'hôtel de Ville » = 94 répondants

Si l'hôtel de ville ouvrait une fois par semaine au-delà de 18h, viendriez-vous ? : Oui » = 35 répondants



Votre avis sur les jours et horaires d'accueil de l'hôtel de ville :

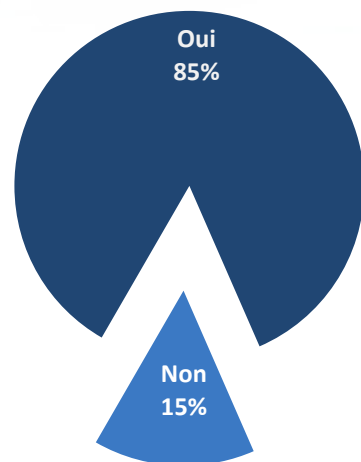
Base « Q9. Si l'hôtel de ville ouvrait une fois par semaine au-delà de 18h, viendriez-vous ? : Oui » = 35 répondants



Votre avis sur les jours et horaires d'accueil de l'hôtel de ville :

Base « fréquente l'hôtel de Ville » = 94 répondants

Q11. Le panel de services ouverts le samedi matin correspond-il à vos attentes ?

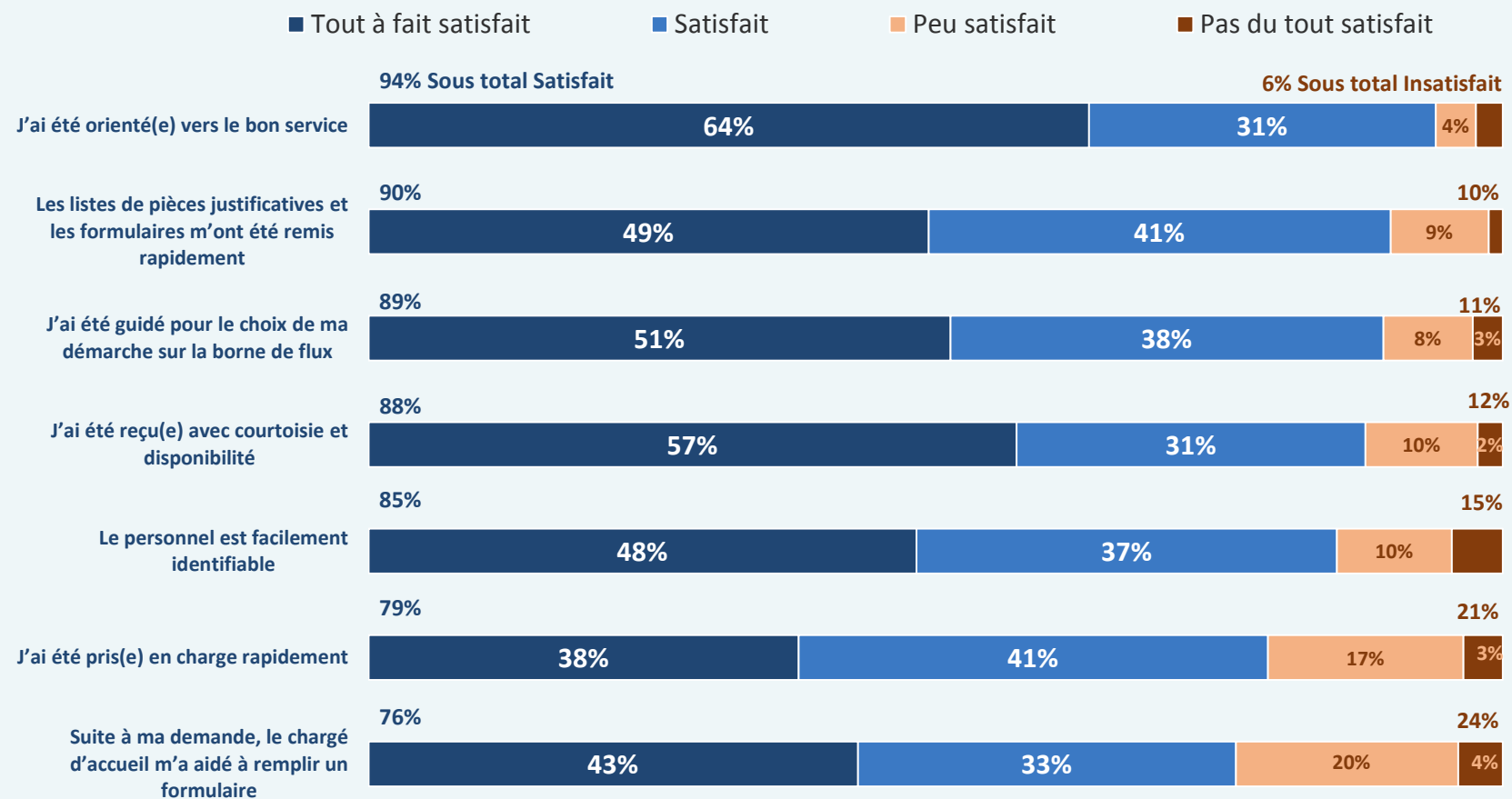


Si non, merci de nous indiquer vos préférences :

- Urbanisme et techniques
- Etat civil
- Service RH
- Tous les services
- Le service cadre de vie, urbanisme.
- Le service urbanisme, le service cadre de vie, le service social
- Le social et l'urbanisme
- L'urbanisme et le service technique
- L'urbanisme et social

Votre avis sur l'accueil à l'entrée de l'hôtel de ville :

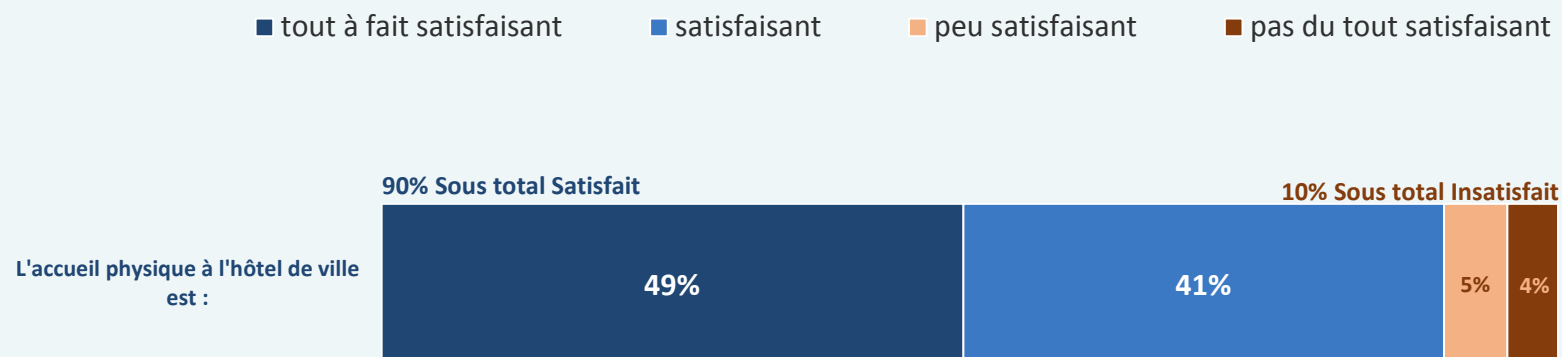
Base « fréquente l'hôtel de Ville » = 94 répondants



Q13. Votre avis sur l'accueil à l'entrée de l'hôtel de ville :

Globalement, vous estimez que l'accueil physique à l'hôtel de ville est :

Base « fréquente l'hôtel de Ville » = 94 répondants



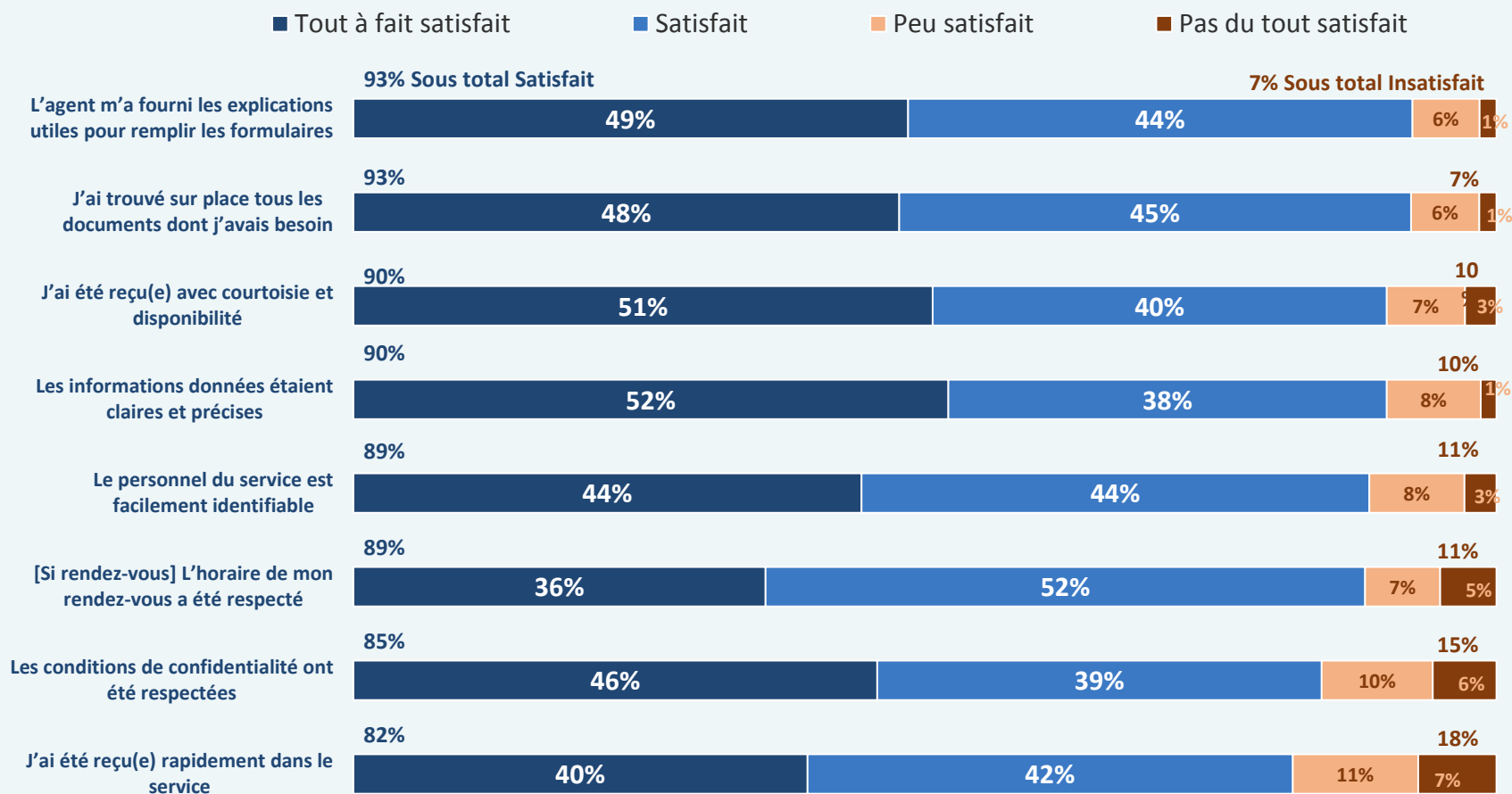
Commentaires sur l'accueil physique à l'hôtel de ville :

Sur la base de 22 répondants

- Accueil général agréable
- Personnel souriant, à l'écoute
- Demande de plus de courtoisie pour certains (pourcentage faible)
- Demande de plus de disponibilité pour les rendez-vous: passeport...

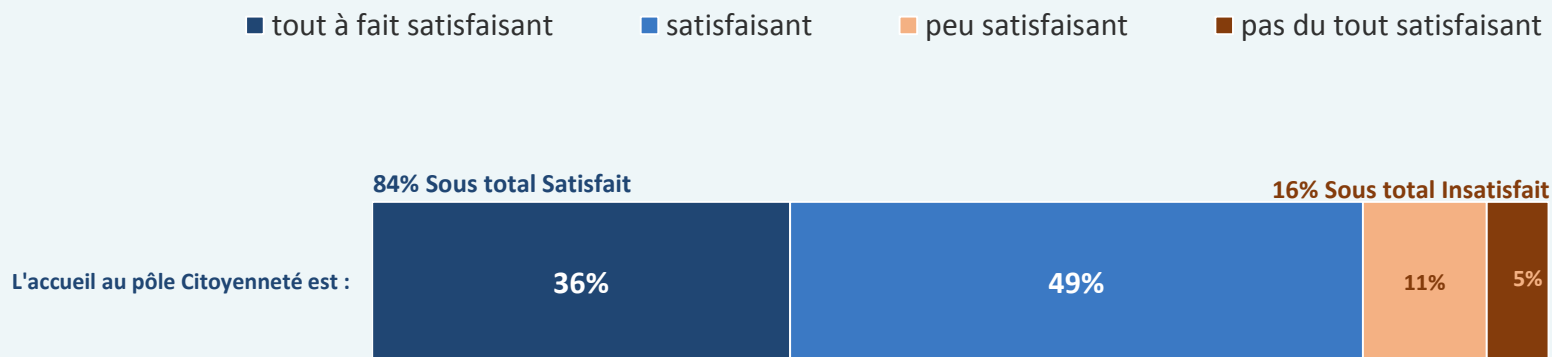
Votre avis sur l'accueil au pôle Citoyenneté :

Base « fréquente l'hôtel de Ville » = 94 répondants



Globalement, vous estimez que l'accueil au pôle Citoyenneté est :

Base « fréquente l'hôtel de Ville » = 94 répondants



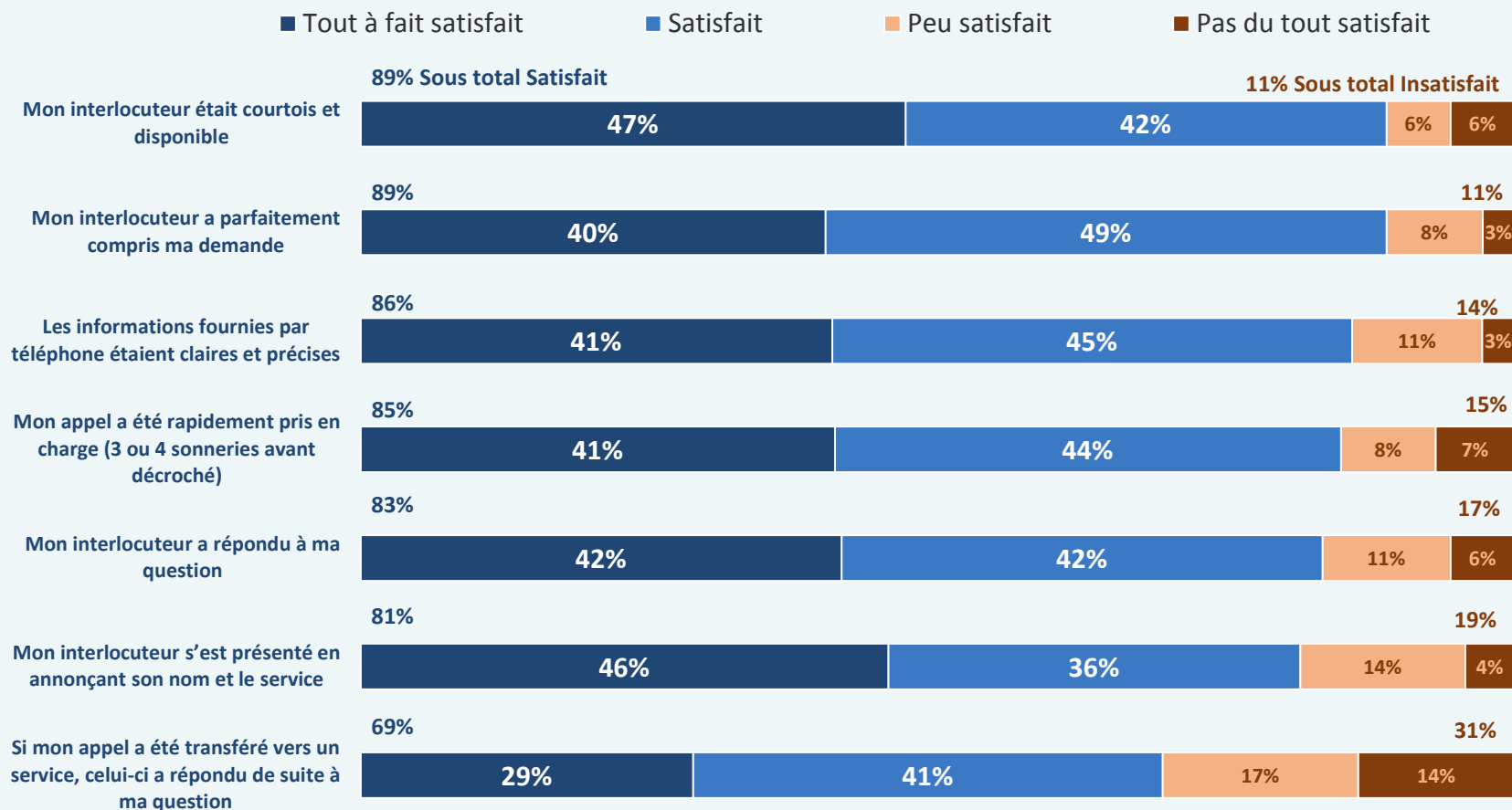
Commentaires sur l'accueil au pôle citoyenneté:

Sur la base de 11 répondants

- Personnel à l'écoute
- Demande de plus de confidentialité
- Demande de plus de disponibilité pour les rendez-vous: passeport...

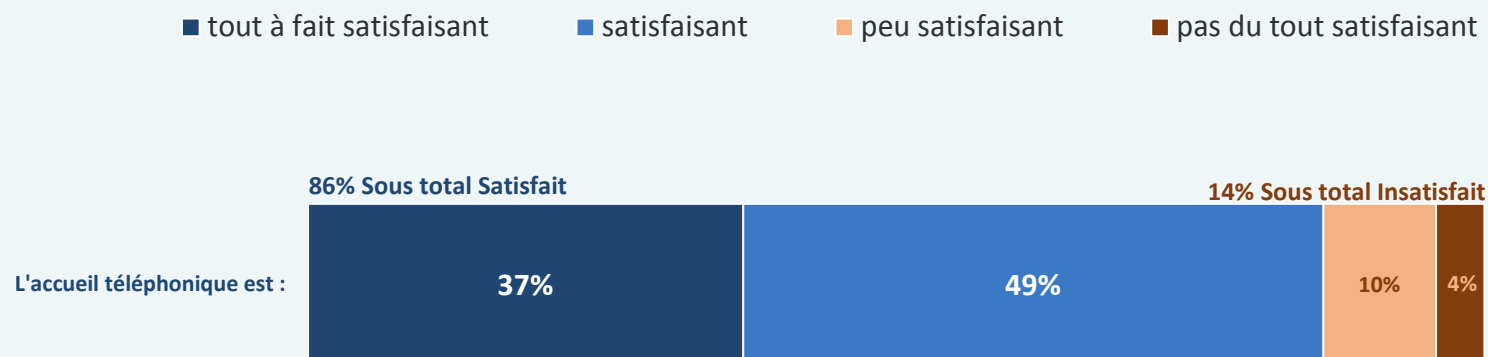
Votre avis sur l'accueil téléphonique :

Base « fréquente l'hôtel de Ville » = 94 répondants



Globalement, avez-vous été satisfait(e) de l'accueil téléphonique ?

Base « fréquente l'hôtel de Ville » = 94 répondants



Commentaires sur l'accueil téléphonique:

Sur la base de 9 répondants

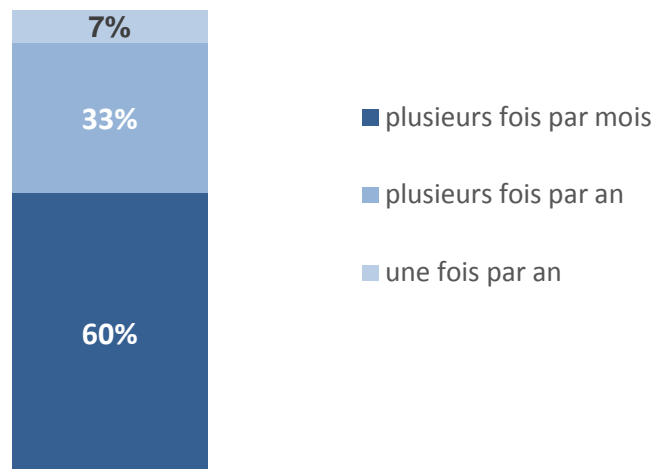
- Des problèmes de transferts d'appels vers les autres services qui ne répondent pas toujours une fois l'appel transféré.

Vous fréquentez la médiathèque Georges-Wolinski :



Vous fréquentez la médiathèque Georges-Wolinski :

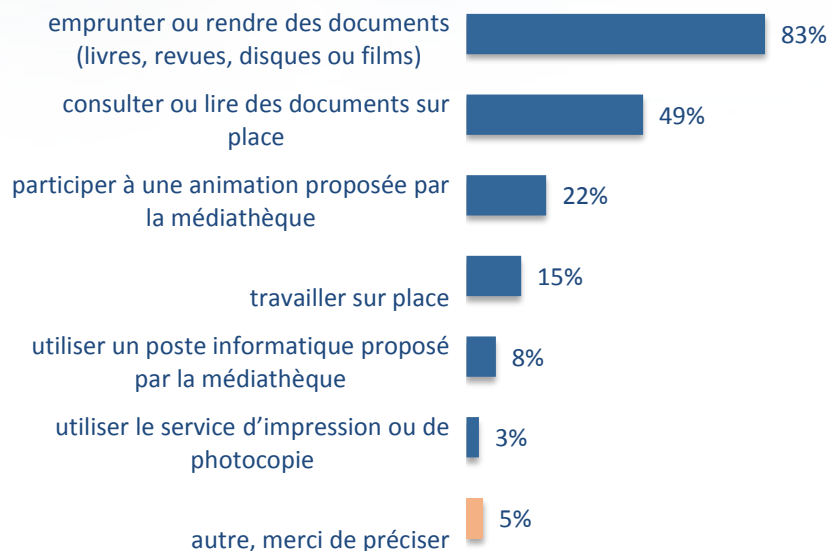
Base fréquente la médiathèque Georges-Wolinski = 86 répondants



Motifs de la dernière venue et obtention de renseignements avant celle-ci

Quels sont le(s) motif(s) de votre dernière venue à la médiathèque Georges-Wolinski ?

Base fréquente la médiathèque Georges-Wolinski = 86 répondants



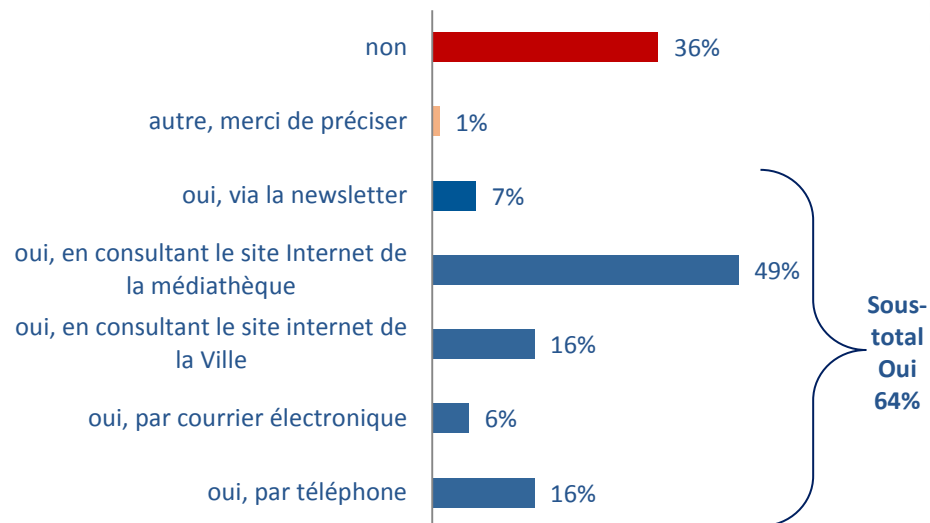
Autre, merci de préciser :

| | |
|-------------------------------------|---|
| Lire les journaux | 1 |
| Marque-page | 1 |
| Rendre des livres | 1 |
| Déposer des livres pour le téléthon | 1 |

(Tableau en effectif)

Avez-vous cherché à obtenir des renseignements avant de vous déplacer à la médiathèque Georges-Wolinski ?

Base fréquente la médiathèque Georges-Wolinski = 86 répondants



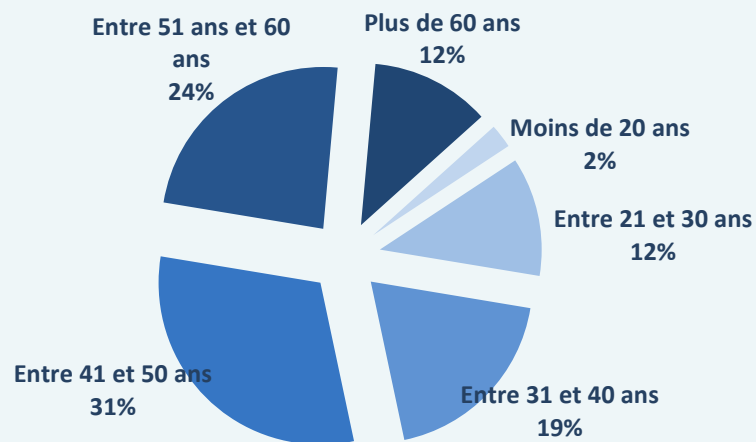
Autre, merci de préciser :

Bibliobus 1

(Tableau en effectif)

Avez-vous cherché à obtenir des renseignements avant de vous déplacer à la médiathèque Georges-Wolinski ? - Oui, en consultant le site Internet de la médiathèque

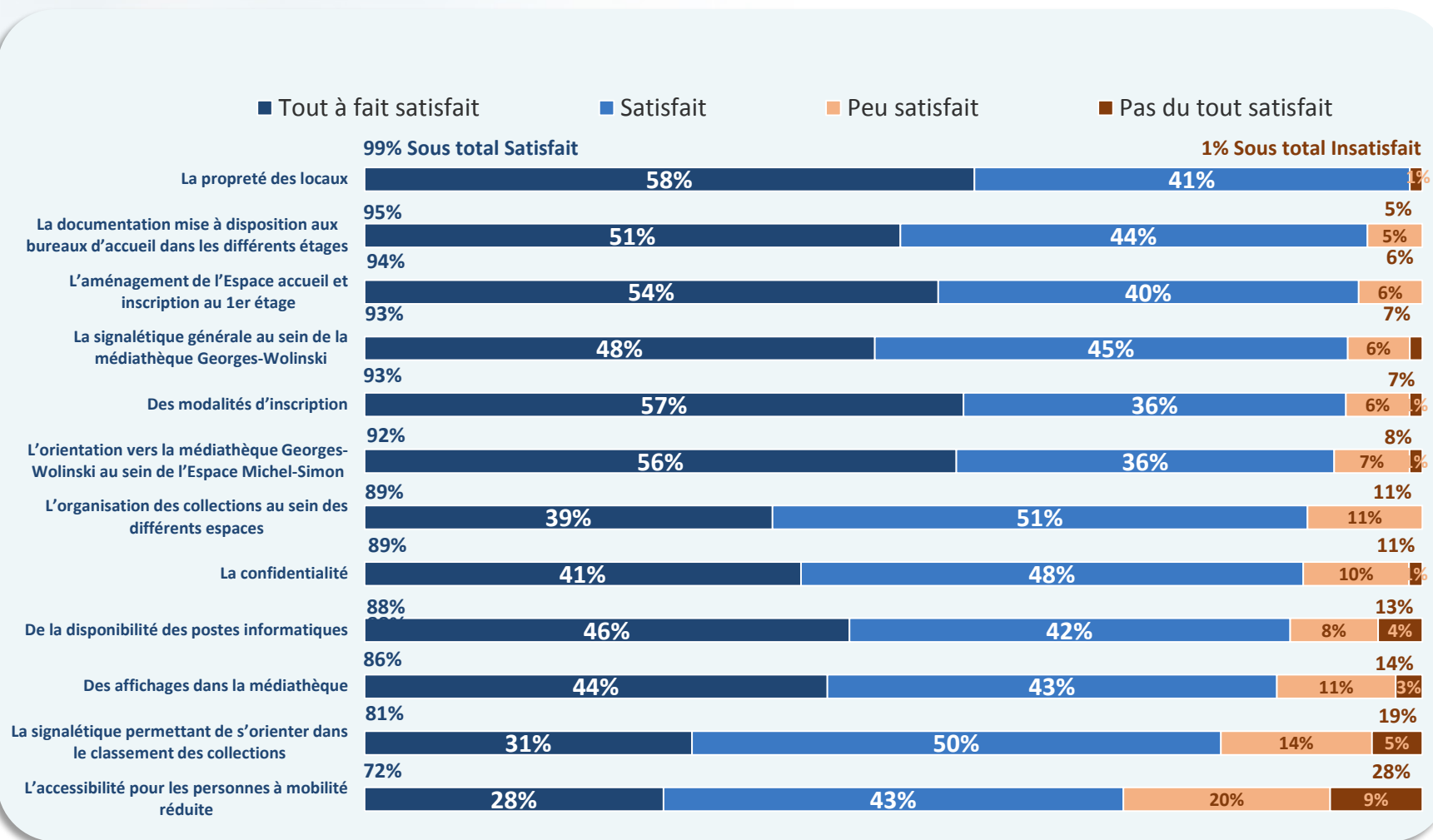
Base « fréquente la médiathèque Georges-Wolinski » = 86 répondants



Q24. Avez-vous cherché à obtenir des renseignements avant de vous déplacer à la médiathèque Georges-Wolinski ? - Oui, en consultant le site Internet de la médiathèque

Concernant l'accès aux services de la médiathèque Georges-Wolinski, vous êtes :

Base « fréquente la médiathèque Georges-Wolinski » = 86 répondants



Q25. Concernant l'accès aux services de la médiathèque Georges-Wolinski, vous êtes :

Accès aux services de la médiathèque: 22 personnes non satisfaites, quelles en sont les raisons principales ?

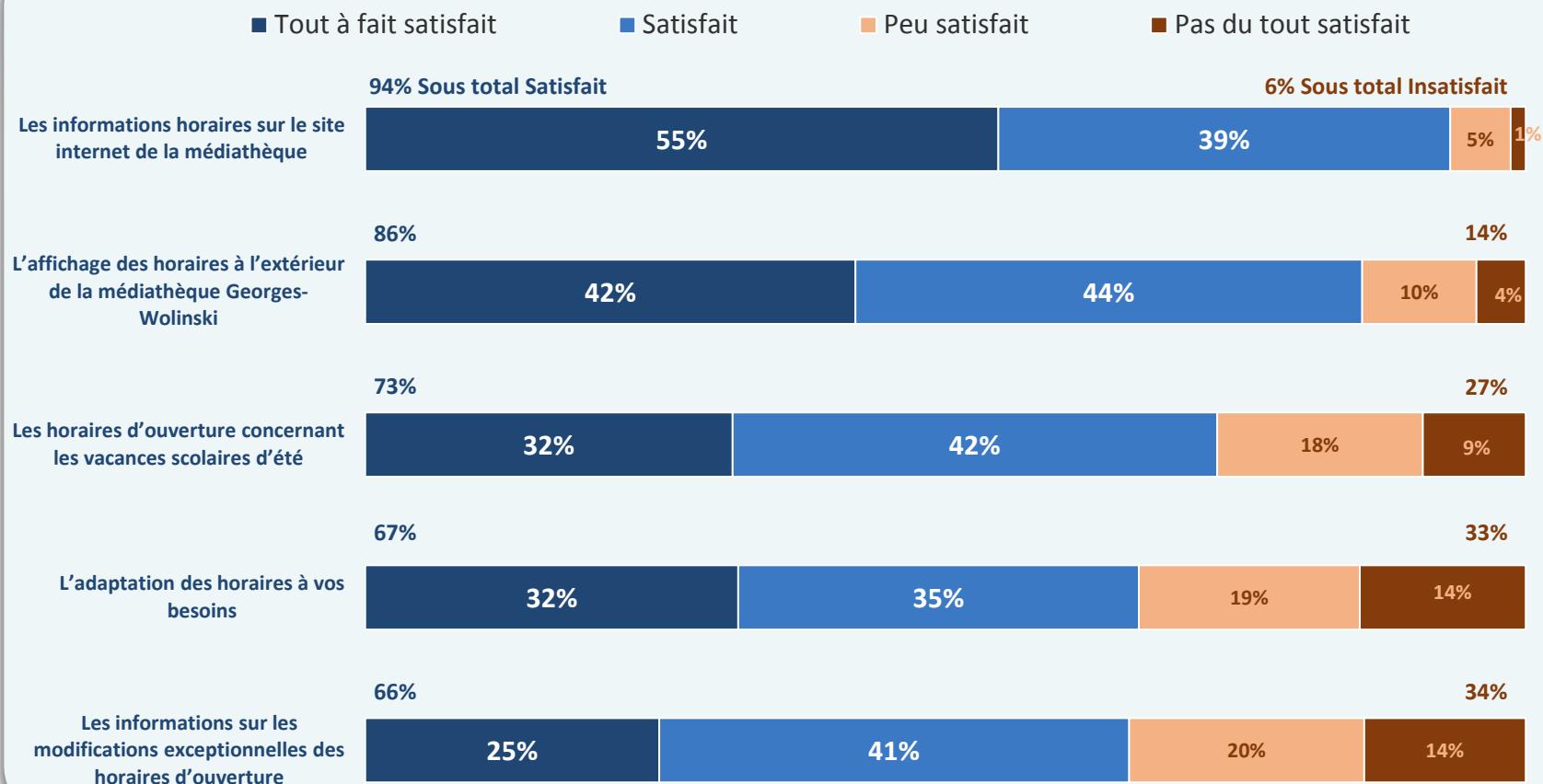


Les taux de satisfaction sont globalement très élevés pour la plupart des items (entre 86 et 99%), mais deux points semblent poser problème à certains usagers:

- Problème de signalétique
- Trop de bruit dans certains espaces

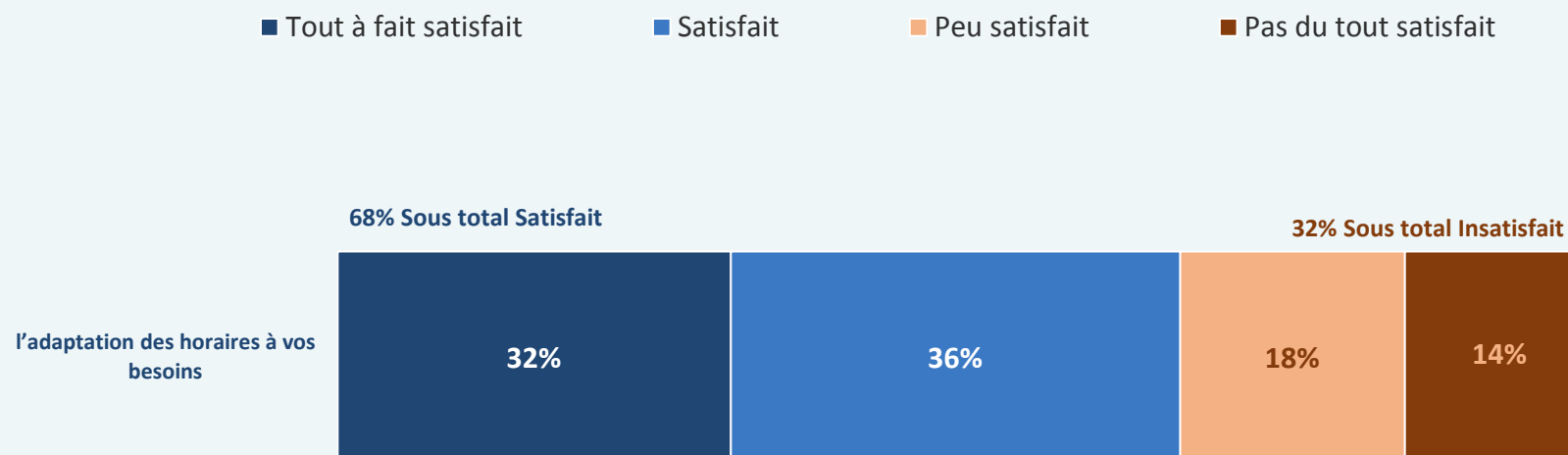
Les horaires d'ouverture de la médiathèque Georges-Wolinski :

Base « fréquente la médiathèque Georges-Wolinski » = 86 répondants



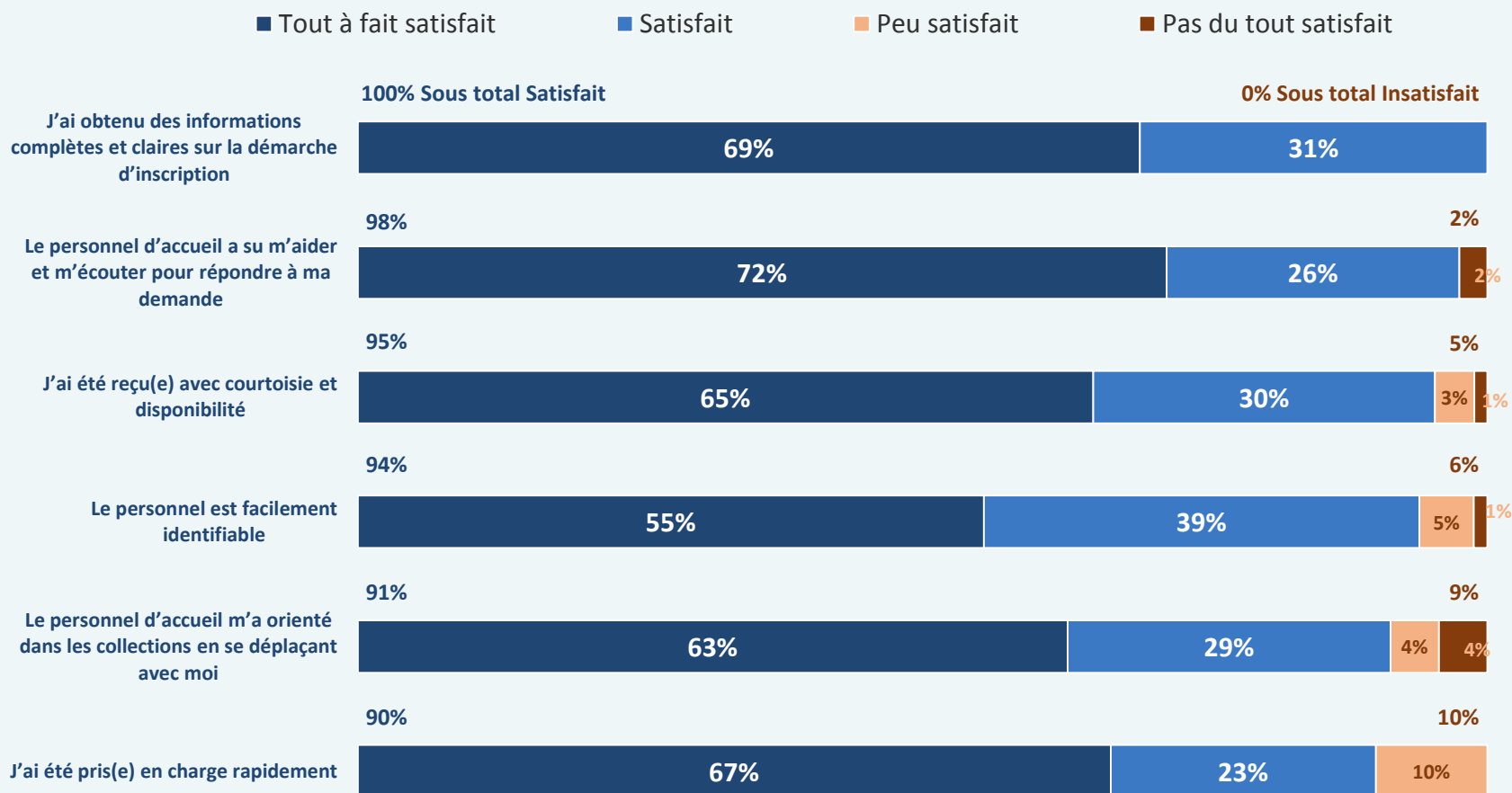
Les horaires d'ouverture de la médiathèque Georges-Wolinski : L'adaptation des horaires à vos besoins selon la situation

Base « fréquente la médiathèque Georges-Wolinski » et « Q34. Votre situation, vous êtes : Salarié(e) = 86 répondants



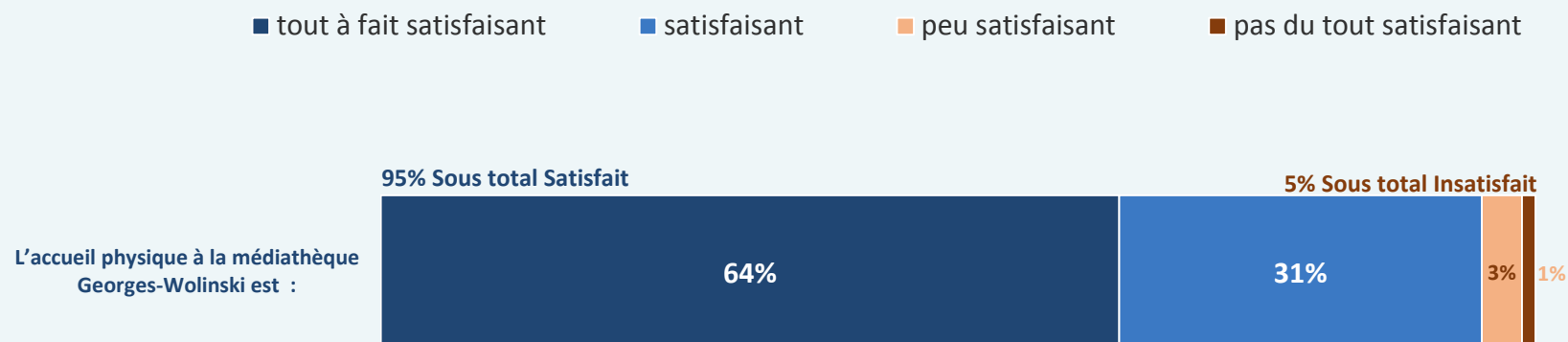
Votre avis sur l'accueil à la médiathèque Georges-Wolinski :

Base « fréquente la médiathèque Georges-Wolinski » = 86 répondants



Globalement, vous estimez que l'accueil physique à la médiathèque Georges-Wolinski est :

Base « fréquente la médiathèque Georges-Wolinski » = 86 répondants



Commentaires sur l'accueil physique à la médiathèque Georges-Wolinski :

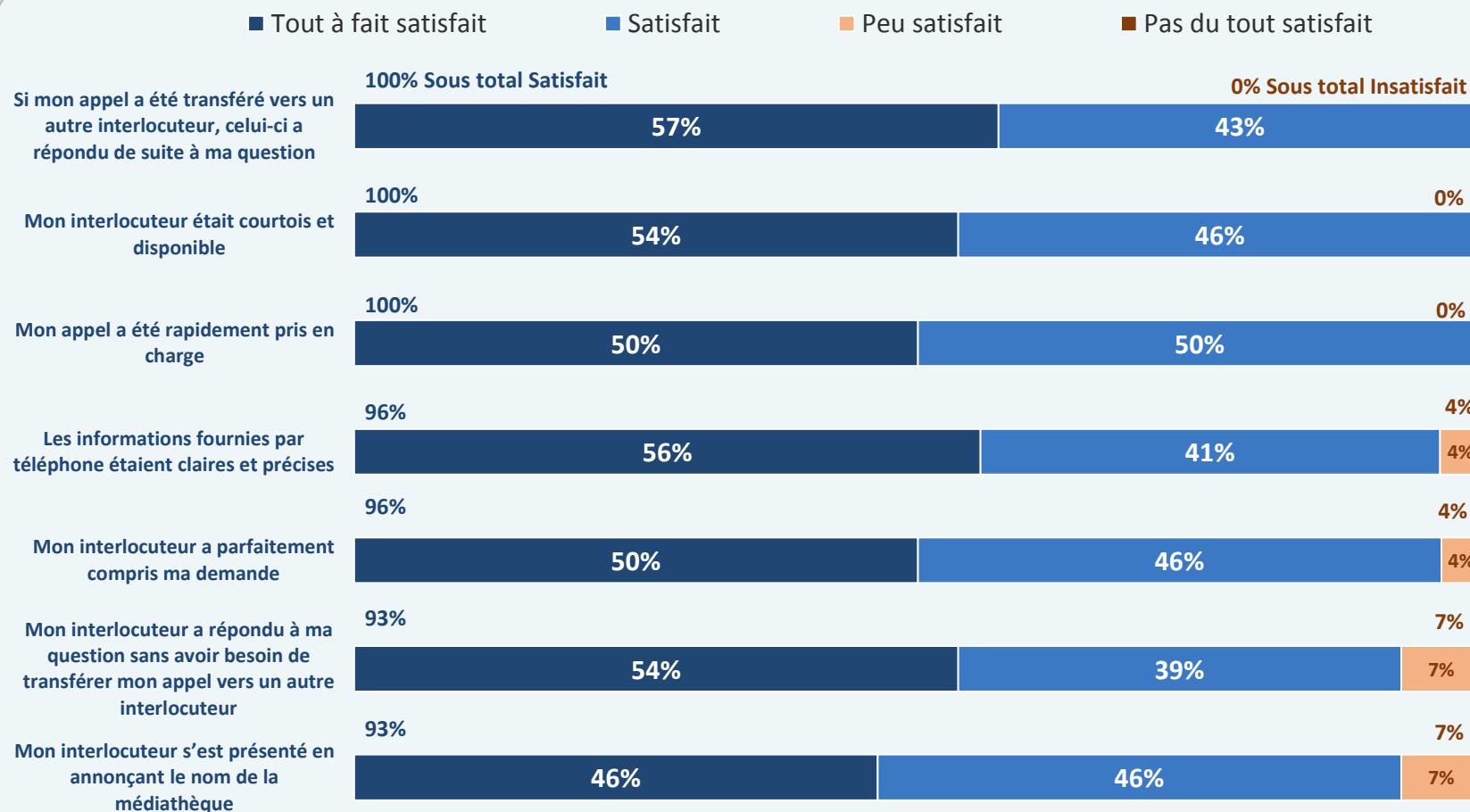
Sur la base de 25 répondants

- Nombreux commentaires positifs: personnel professionnel, souriant, disponible
- Des demandes pour adapter les horaires de la médiathèque aux besoins des usagers et être mieux informé lorsque ceux-ci sont modifiés (vacances d'été)

Votre avis sur l'accueil téléphonique à la médiathèque Georges-Wolinski :

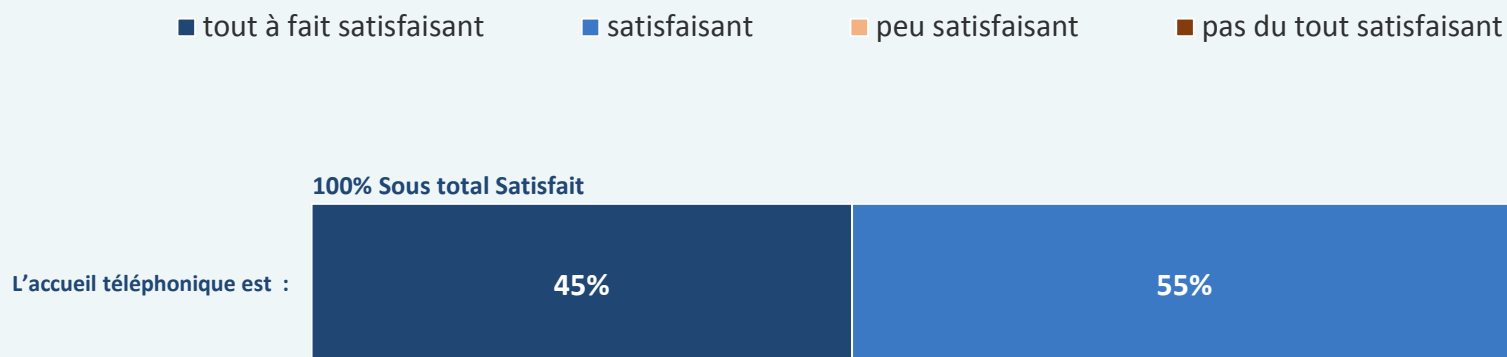


Base « fréquente la médiathèque Georges-Wolinski » = 86 répondants



Globalement, avez-vous été satisfait(e) de l'accueil téléphonique ?

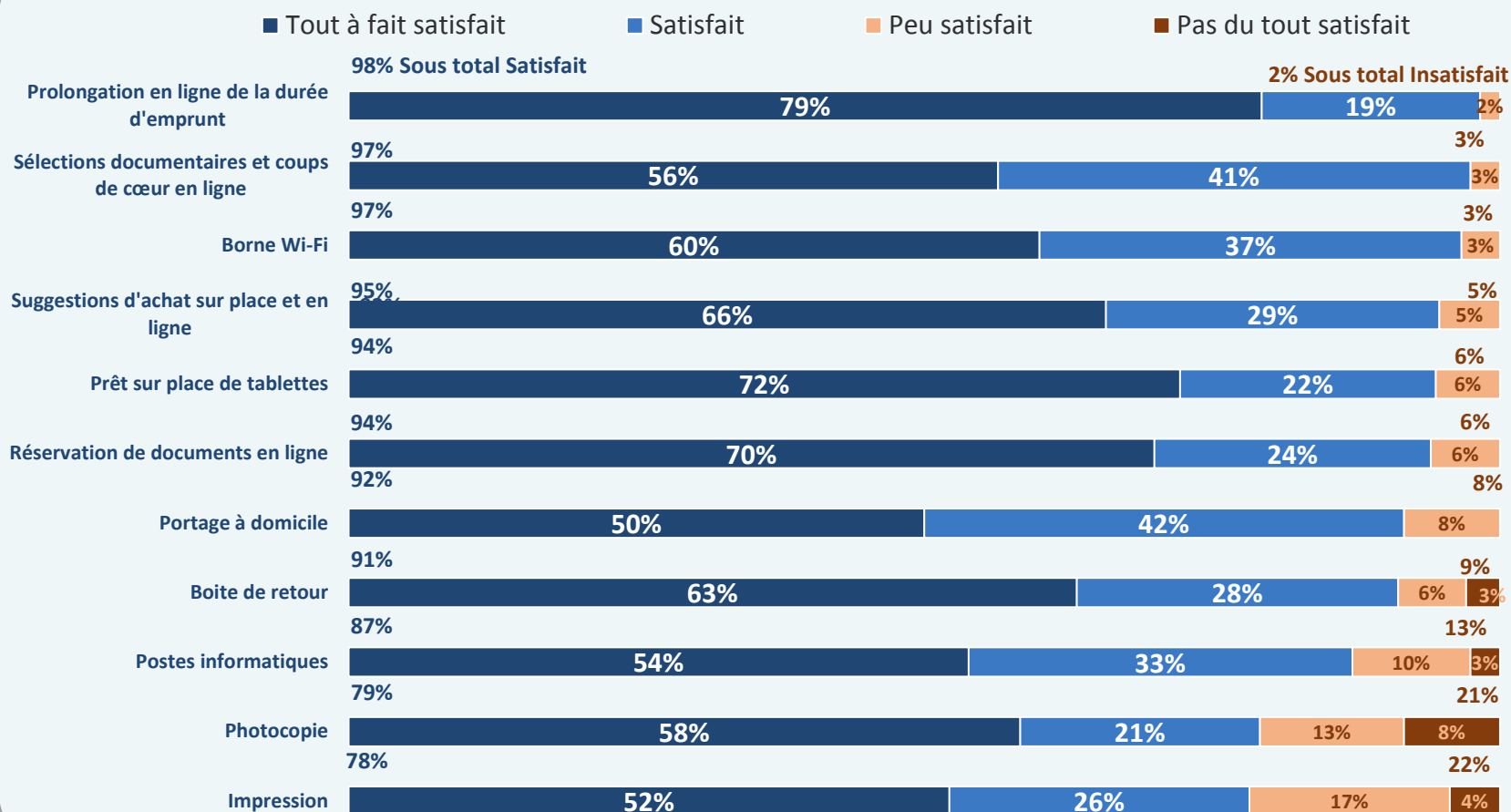
Base « fréquente la médiathèque Georges-Wolinski » = 86 répondants



⇒ **Un taux de satisfaction exceptionnel de 100%.**

Qualité des autres services proposés par la médiathèque Georges-Wolinski :

Base « fréquente la médiathèque Georges-Wolinski » = 86 répondants



Cet espace vous appartient (suggestions, remarques...) Hôtel de ville – médiathèque Georges-Wolinski

Base totale = 43 répondants

Hôtel de ville

« Belle mairie, agents professionnels. »

« Plus de deux mois pour avoir un rendez-vous pour renouveler mon passeport, c'est trop long! »

« Parfois les process sont lourds mais je ne pense pas que la mairie y soit pour quelque chose. »

« Je trouve le personnel compétent disponible et agréable mais il faut revoir les horaires. »

Médiathèque Georges-Wolinski

« La médiathèque, c'est quasi parfait, rien à dire, il faut que cela dure! »

« C'est avec plaisir que je viens aux rencontres proposées par l'équipe de la médiathèque. »

« Continuez comme cela, cette médiathèque est un véritable trésor! Merci. »

« Espace fréquemment bruyant. »

« J'aimerais que la boîte de retour soit accessible de l'extérieur. »



En général...

- Les résultats recueillis sont très satisfaisants :
 - **Pour l'hôtel de ville**, les items les mieux notés sont (par thématique) :
 - La propreté des locaux (93% de satisfaction globale)
 - J'ai été orienté(e) vers le bon service (94% de satisfaction globale)
 - L'agent m'a fourni les explications utiles pour remplir les formulaires et J'ai trouvé sur place tous les documents dont j'avais besoin (93% de satisfaction globale avec un taux d'excellence de 49% pour le premier et 48% pour le second)
 - Mon interlocuteur était courtois et disponible (89% de satisfaction globale)
 - **Pour la médiathèque Georges-Wolinski**, les items les mieux notés sont (par thématique) :
 - La propreté des locaux (99% de satisfaction globale)
 - Les informations horaires sur le site internet de la médiathèque (94% de satisfaction globale)
 - J'ai obtenu des informations complètes et claires sur la démarche d'inscription (100% de satisfaction globale)
 - Mon interlocuteur était courtois et disponible (99% de satisfaction globale)
 - Si mon appel a été transféré vers un autre interlocuteur, celui-ci a répondu de suite à ma question / Mon interlocuteur était courtois et disponible / Mon appel a été rapidement pris en charge (100% de satisfaction globale)
- Toutefois, certains points sont à améliorer. Les commentaires recueillis mettent en exergue notamment :
 - Un problème de signalétique confuse à l'hôtel de ville et à la médiathèque.
 - Un souhait d'horaires plus adaptés aux besoins des usagers pour la médiathèque.