



ENQUÊTE DE SATISFACTION - 2017

Mairie du 1^{er} arrondissement



C3E

Cellule Ecoute Etudes Evaluations

Peggy BUHAGIAR – Clément LE LUDEC – Delphine POUPARD





1. INTRODUCTION

3



2. PREAMBULE

7



3. SATISFACTION DES REpondANTS

12



4. AUTRES FOCUS

33



5. Synthèse

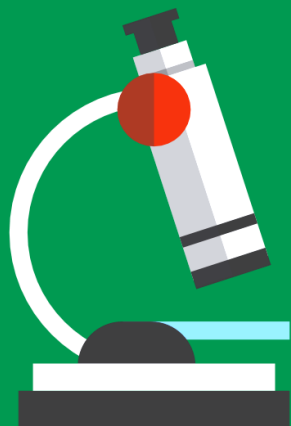
38



Annexes

41

1. Introduction



1.1 Contexte et Finalités de l'enquête

1.2 Méthodologie utilisée

1.3 Clés de lecture

QualiPARIS est une **démarche d'amélioration continue de la qualité** des services de la Ville de Paris. C'est pourquoi il est nécessaire de réaliser **une enquête de satisfaction** qui est un engagement du référentiel de votre secteur.

Ainsi, cette étude vise principalement à **mesurer le niveau de satisfaction** de vos usagers (c'est-à-dire la qualité perçue), pour en dégager des **axes d'amélioration**.



A SAVOIR

Ce qui peut être vérifié lors des audits :

- **L'exploitation des résultats**
- **La communication de ces résultats**
- **La fiabilité méthodologique de ces résultats**

Cependant, le niveau de satisfaction exprimé, **n'est pas jugé** par l'auditeur (à confirmer selon référentiel)



Etude quantitative

Questionnaire de 5 minutes

Période d'enquête :

Du 16 mai au 31 juillet 2017



332 questionnaires :

- Administrés en face-à-face (support tablette) : 323
 - *Evaluation de la satisfaction d'une visite effectuée le jour de l'évaluation*
- Administré via le site internet : 9
 - *Evaluation de la satisfaction d'une visite effectuée durant les 12 derniers mois*



Points de vigilance pour la fiabilité des résultats :

- obtenir **un maximum de réponses pour pouvoir généraliser les résultats à l'ensemble des usagers**. Nous estimons qu'à partir de 150 répondants (passés par l'accueil/le service/le site), les résultats peuvent être considérés comme fiables, la marge d'erreur statistique qui en découle étant acceptable.
- réaliser l'enquête en **un minimum de temps** pour éviter que des changements surviennent pendant la période d'enquête et influencent les résultats. Nous préconisons une durée d'enquête de deux mois maximum.
- réaliser l'enquête toujours **à la même période de l'année**, pour éviter d'éventuels biais liés aux saisons et divers évènements.
- **limiter les biais liés aux modalités de passation** des enquêtes, notamment en suivant les recommandations formulées par la Cellule Ecoute, Etudes et Evaluations.

La Cellule Ecoute, Etudes et Evaluations (C3E) oriente principalement son analyse sur le niveau de **satisfaction général** des usagers en additionnant la part des « **très satisfaits** » et « **plutôt satisfaits** », ou encore « excellent » et « bon »...

Afin de faciliter la lecture des résultats, la Cellule a fixé trois seuils pour catégoriser ces taux de satisfaction :



Supérieur à 95 %



Entre 85 % et 95 %



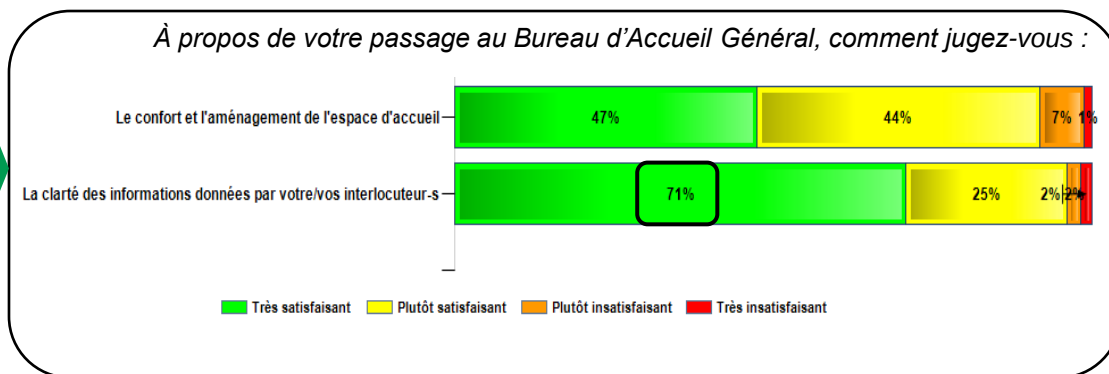
Inférieur à 85 %

Ces seuils ont pour objectif d'aider le secteur à mieux repérer les axes d'amélioration prioritaires, du point de vue de la satisfaction de ses usagers. Ils pourront être réévalués à la hausse chaque année.

Ces seuils **ne dispensent pas d'une lecture plus détaillée** des résultats de l'enquête.



Lorsqu'un chiffre est encadré en noir cela indique que la proportion de personnes ayant donné cette réponse est significativement plus grande (ou plus petite) que dans les autres questions du même groupe. Dans notre exemple, la part des « très satisfaits » pour la clarté des informations données (71%) est significativement supérieure à la part des « très satisfaits » pour le confort et l'aménagement de l'espace d'accueil (47%).



2. Préambule

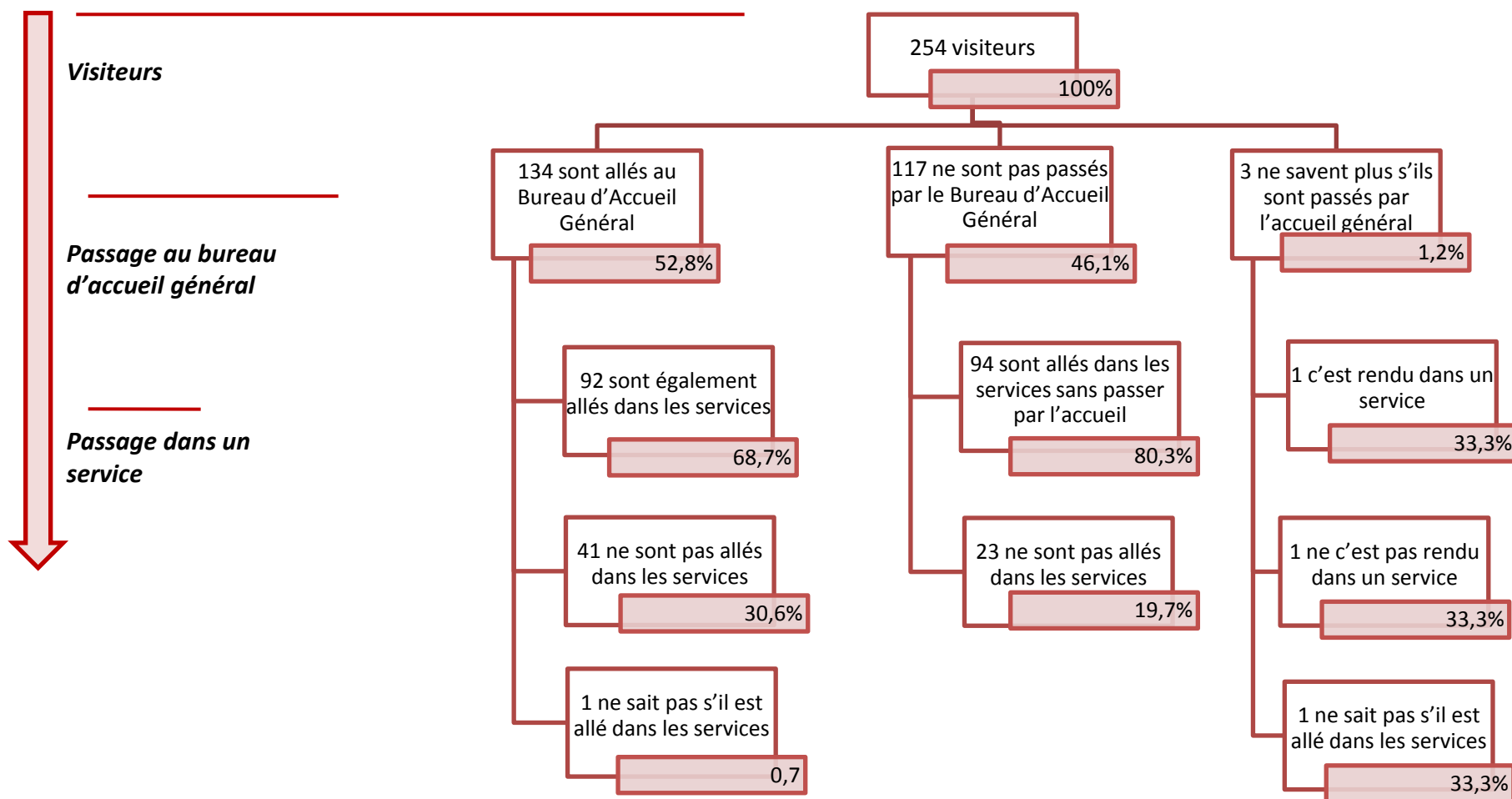


2.1 Parcours des répondants

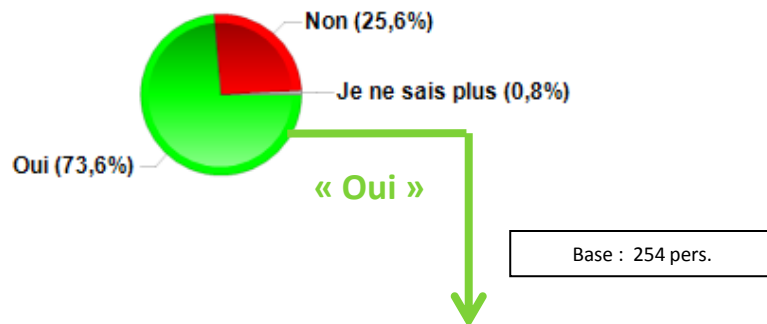
2.2 Motifs de visite

52,8 % des répondants sont allés au Bureau d'Accueil Général (134 répondants)

73,6 % des répondants sont allés dans les services (187 répondants)



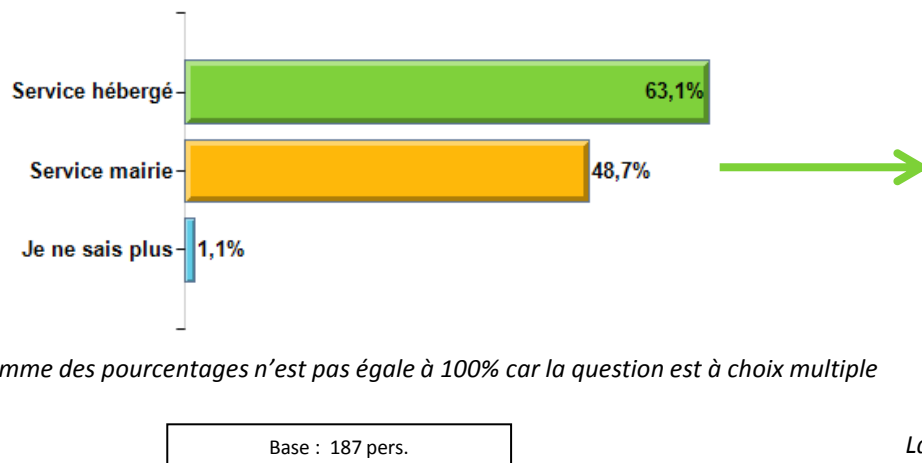
Au cours de cette dernière visite, vous êtes-vous rendu.e dans un des services de la Mairie (autre que l'Accueil de la Mairie) ?



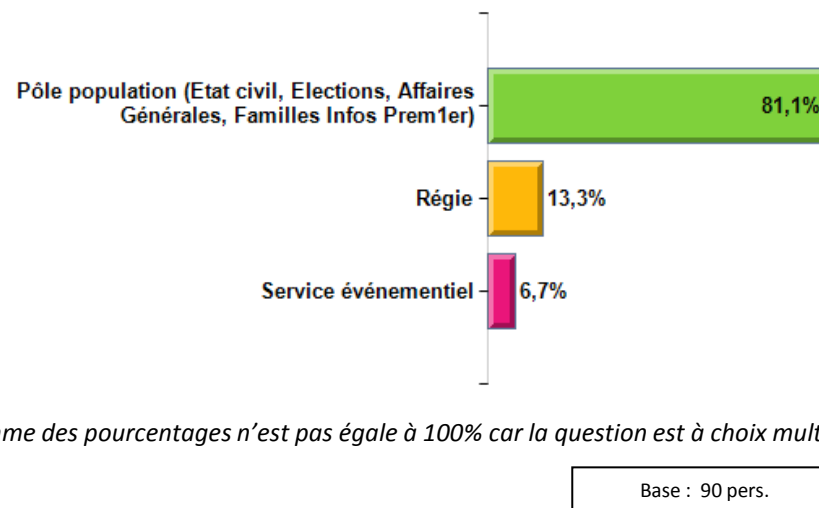
48,7 % des répondants qui sont allés dans un service sont passés par un service **de la mairie**

81,1 % d'entre eux sont allés au service Pôle population

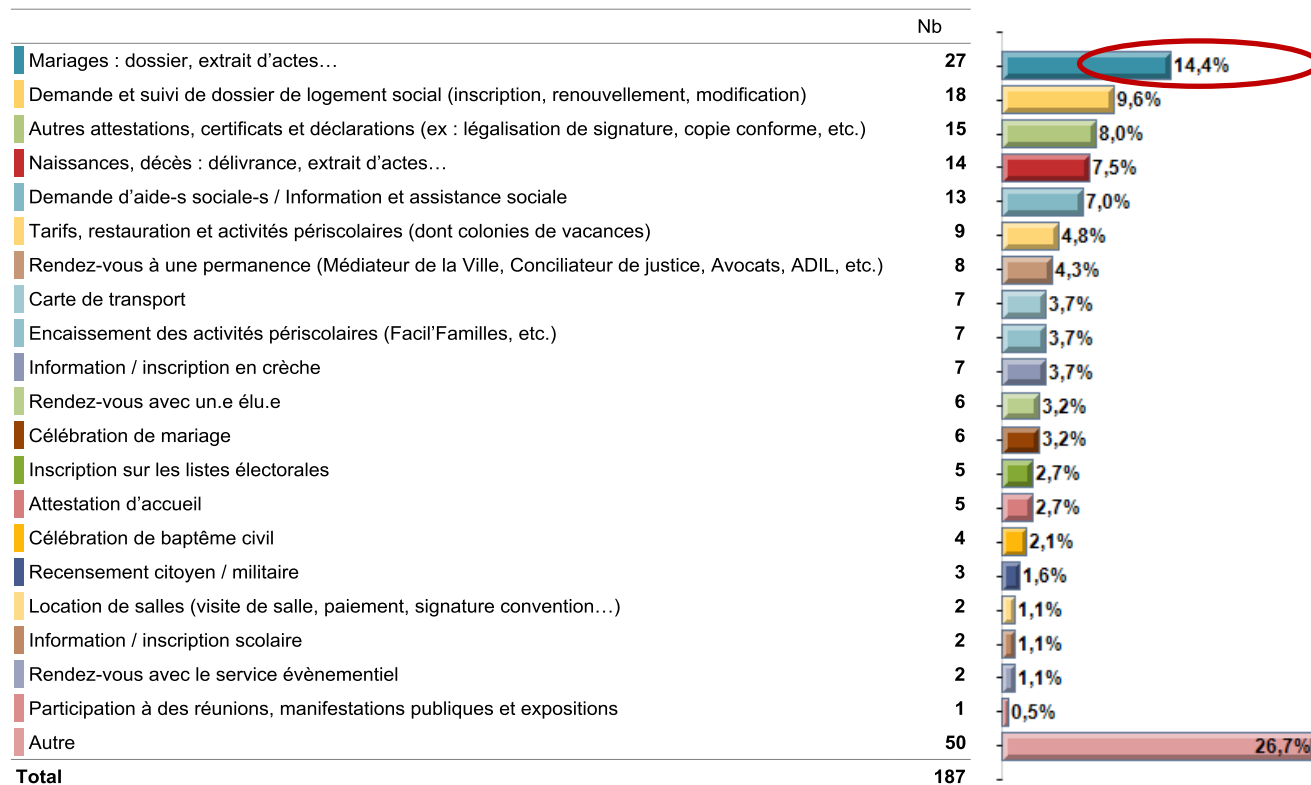
Quel(s) sont tous les service(s) dans lesquels vous vous êtes rendu.e ?



Quel(s) sont tous les service(s) dans lesquels vous vous êtes rendu.e ?
Hors services hébergés



Pour quel(s) motif(s) vous êtes-vous rendu.e à la mairie ?

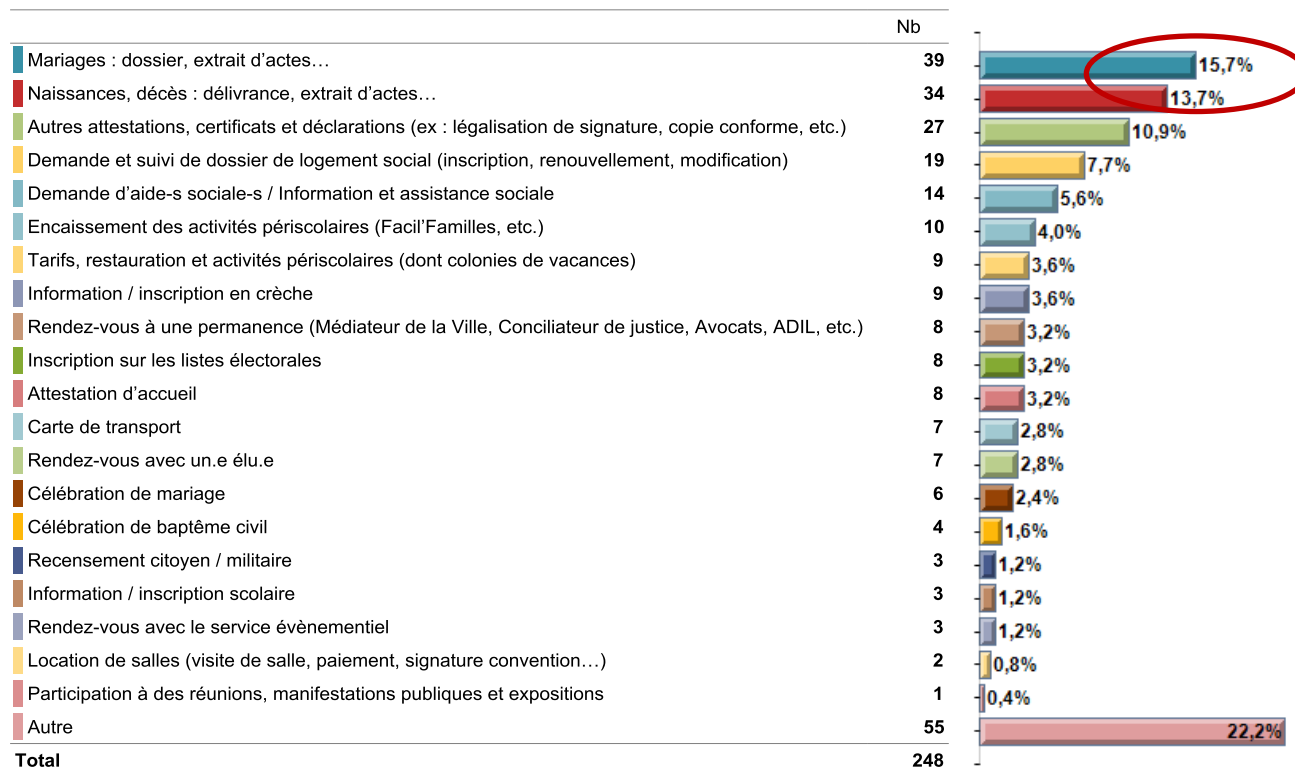


La somme des pourcentages n'est pas égale à 100% car la question est à choix multiple

Si 'Autre', précisez :

	Nb
Non réponse	16
Procuration	14
Pacs	5
Renseignements	5
Invitations aux spectacles	3
Livret de famille	3
Domiciliation / Changement d'adresse	2
Tribunal	2
Total	50

Pour quel(s) motif(s) vous êtes-vous rendu.e à la mairie ?



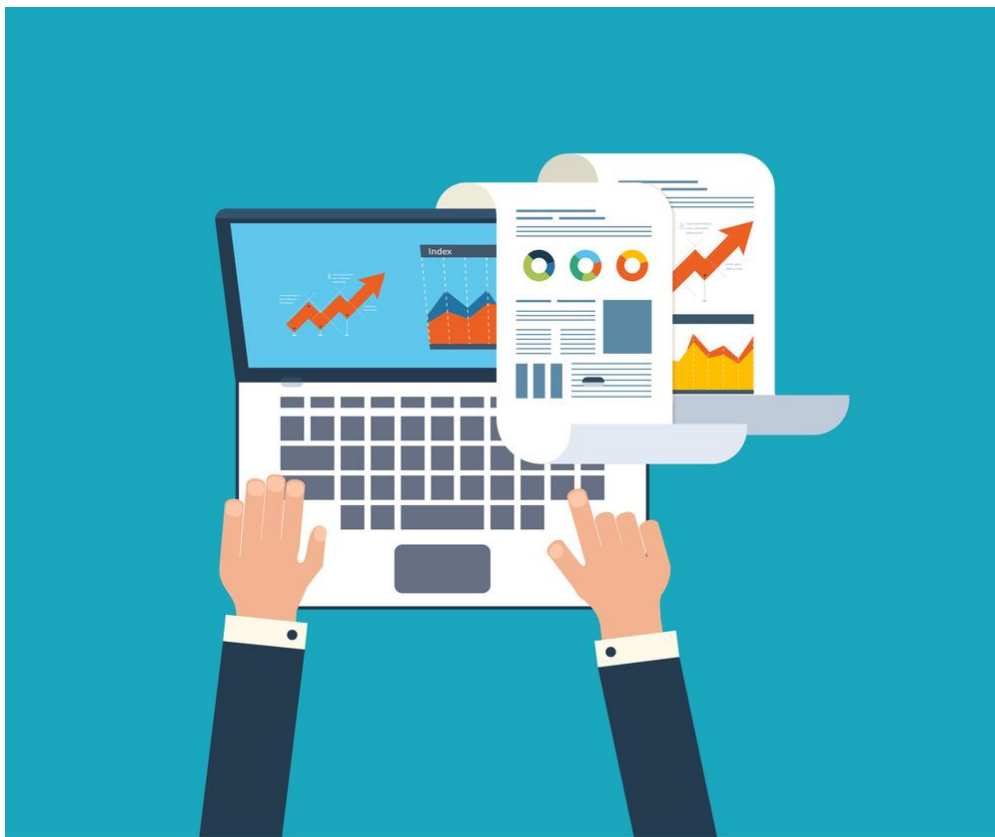
La somme des pourcentages n'est pas égale à 100% car la question est à choix multiple

Si 'Autre', précisez :

	Nb
Non réponse	19
Procuration	14
Livret de famille	5
Pacs	5
Renseignements	5
Invitations aux spectacles	3
Domiciliation / Changement d'adresse	2
Tribunal	2
Total	55

3. Satisfaction

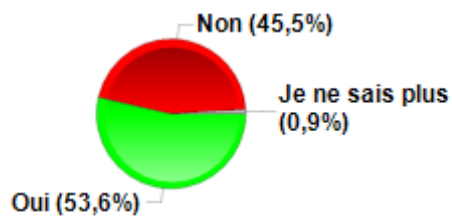
des usagers



- 3.1** Accueil général
- 3.2** Service visité
- 3.3** Focus sur le pôle population
- 3.4** Horaires de la mairie
- 3.5** Appréciation globale

3.1 L'accueil général

Au cours de votre dernière visite à la mairie, êtes-vous passé.e par l'Accueil de la Mairie, c'est-à-dire le bureau au rez-de-chaussée de la mairie ?



Base : 332 pers.

« Oui »

94,3 % des répondants qui sont passés par l'accueil estiment qu'ils ont trouvé très facilement ou plutôt facilement l'accueil général

Vous avez trouvé l'Accueil de la Mairie :

Très facilement (72,0%)

Plutôt difficilement (5,1%)

Plutôt facilement (22,3%)

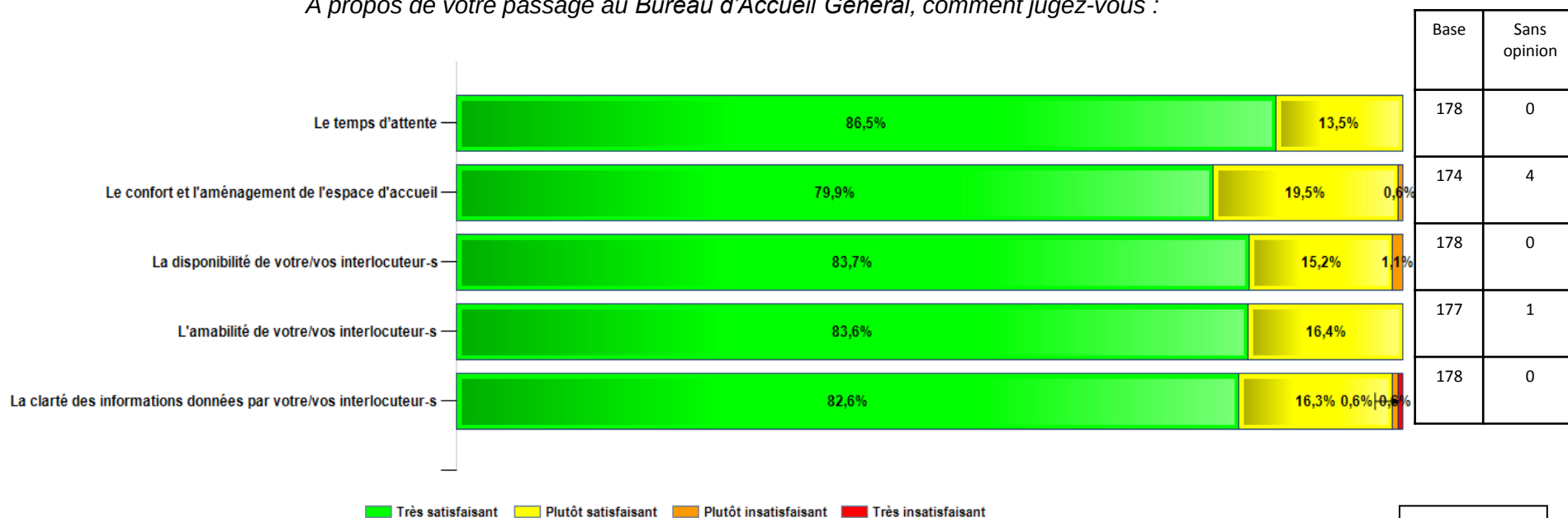
Très difficilement (0,6%)

Base : 175 pers.
Non réponse : 3 pers.



Temps d'attente **(100 %)**
 L'amabilité des interlocuteurs **(100 %)**
 Confort et de l'aménagement de l'accueil **(99,4 %)**
 Disponibilité des interlocuteurs **(98,9 %)**
 Clarté des informations délivrées **(98,9 %)**

À propos de votre passage au Bureau d'Accueil Général, comment jugez-vous :

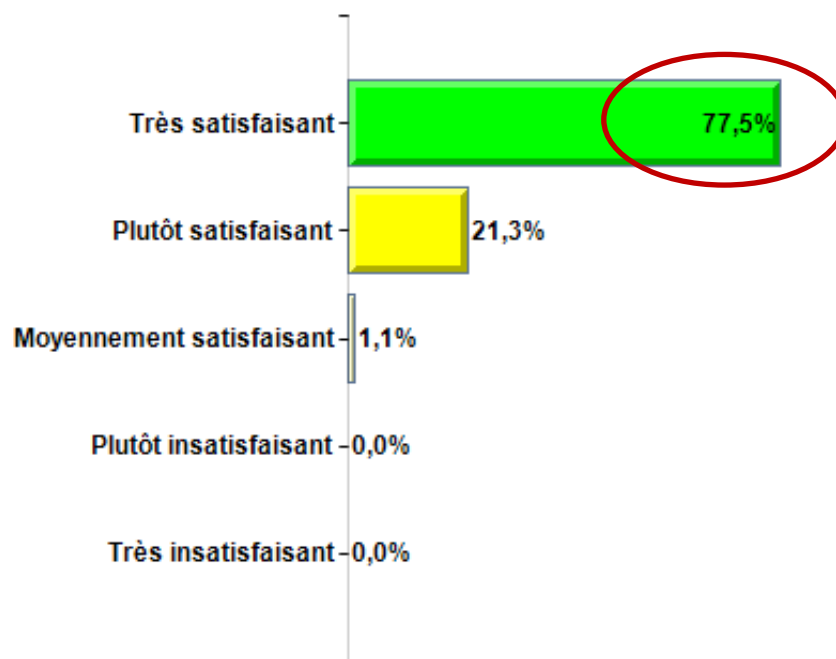


Base : 178 pers.



Le **niveau de satisfaction global** relatif à l'accueil à la mairie est **positif pour 98,8 %** des répondants

Au global, lors de votre passage à l'Accueil, vous diriez que l'accueil reçu était :



Base : 178 pers.

3.2 Le service visité

96,4 % des répondants ont trouvé très facilement ou plutôt facilement le service recherché

Vous diriez que vous avez trouvé ce service :

Très facilement (73,0%)

Plutôt difficilement (3,3%)

Plutôt facilement (23,4%)

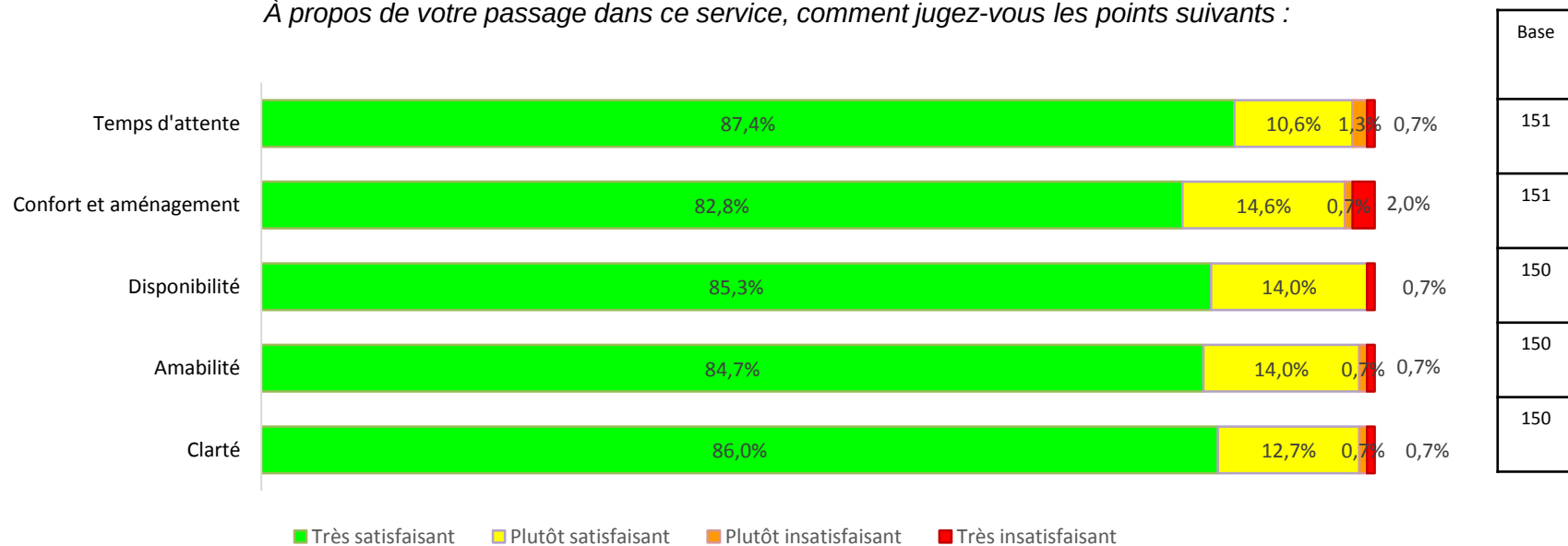
Très difficilement (0,4%)

Base : 244 pers.
Non réponses : 4 pers.



Disponibilité des interlocuteurs **(99,3 %)**
 L'amabilité des interlocuteurs **(98,7%)**
 Clarté des informations délivrées **(98,7 %)**
 Temps d'attente **(98 %)**
 Confort et de l'aménagement de l'accueil **(97,4 %)**

À propos de votre passage dans ce service, comment jugez-vous les points suivants :



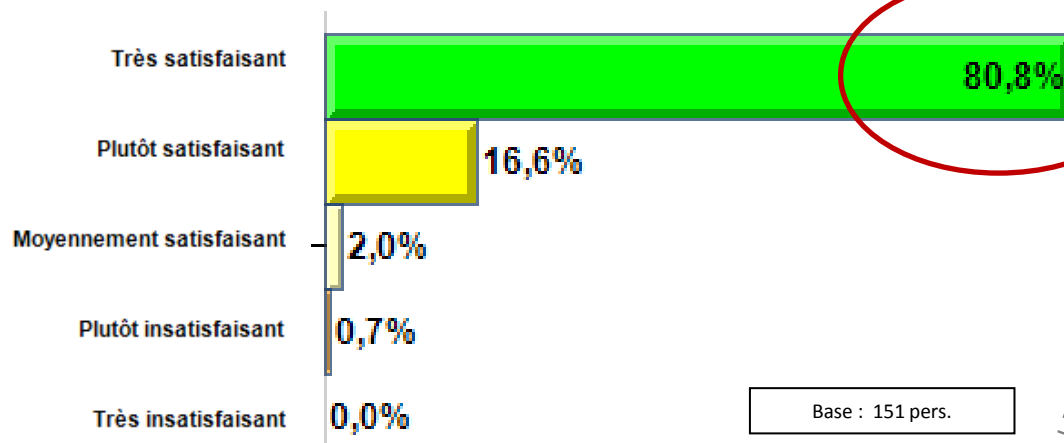
Base : 151 pers.



Le **niveau de satisfaction global** relatif à l'accueil dans les services de la mairie est **positif pour 97,4 %** des répondants

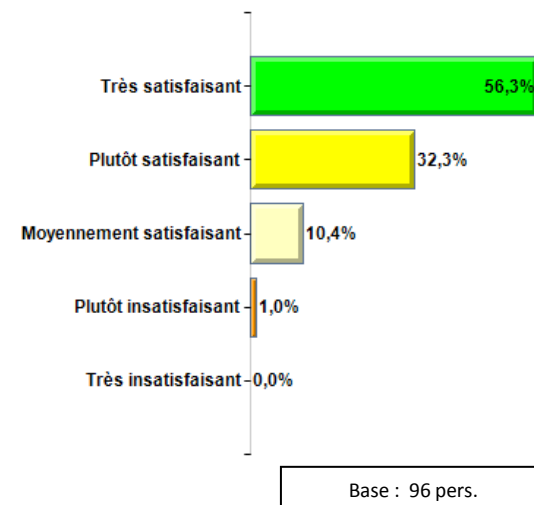
Au global, lors de votre passage dans les services, vous diriez que l'accueil reçu était :

(Hors services hébergés)



A noter pour les services hébergés : 88,6 % de satisfaction positive

Au global, lors de votre passage dans les services de la mairie, vous diriez que l'accueil reçu était :



La matrice importance/satisfaction reprend les différents critères de satisfaction sous forme de points. Elle positionne ces derniers en fonction du niveau de satisfaction des usagers (de gauche à droite) et de l'importance qu'ils y accordent (de bas en haut) .

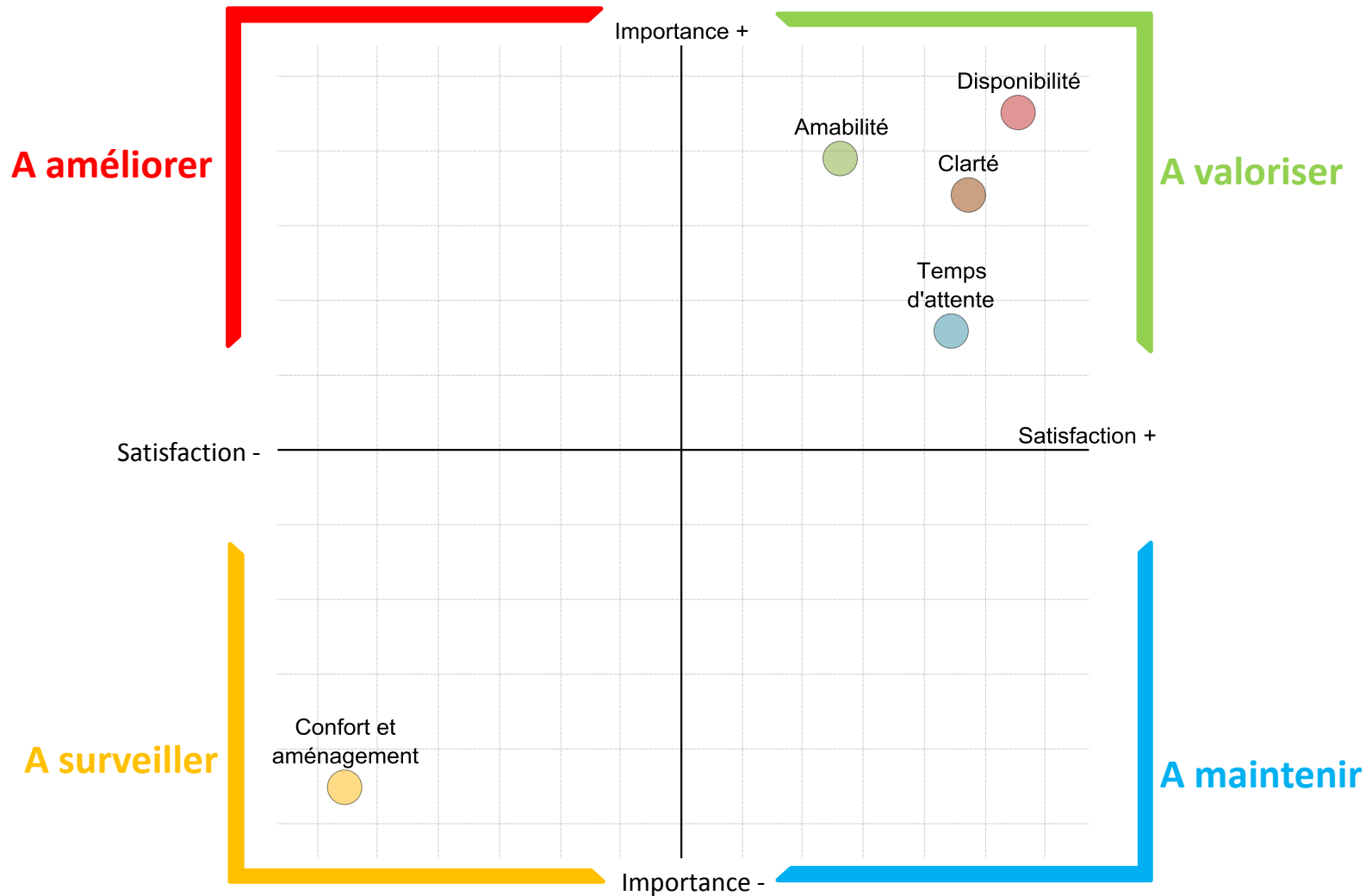
La satisfaction est exprimée par l'utilisateur pour chaque critère. L'importance est l'influence du critère exprimée par les usagers dans leur appréciation globale.

Ainsi :

- Plus un critère est situé « à droite » de la matrice, plus il est satisfaisant pour l'utilisateur.
- Plus un critère est situé « en haut » de la matrice, plus il est important pour l'utilisateur.

On peut donc classer les critères en 4 catégories :

- **A améliorer** (haut – gauche) : le critère est important mais peu satisfaisant
- **A valoriser** (haut – droite) : le critère est important et satisfaisant
- **A maintenir** (bas – droite) : le critère est peu important mais satisfaisant
- **A surveiller** (bas – gauche) : le critère est peu important et peu satisfaisant.



Attention : il n'est pas possible de comparer cette matrice d'une année sur l'autre

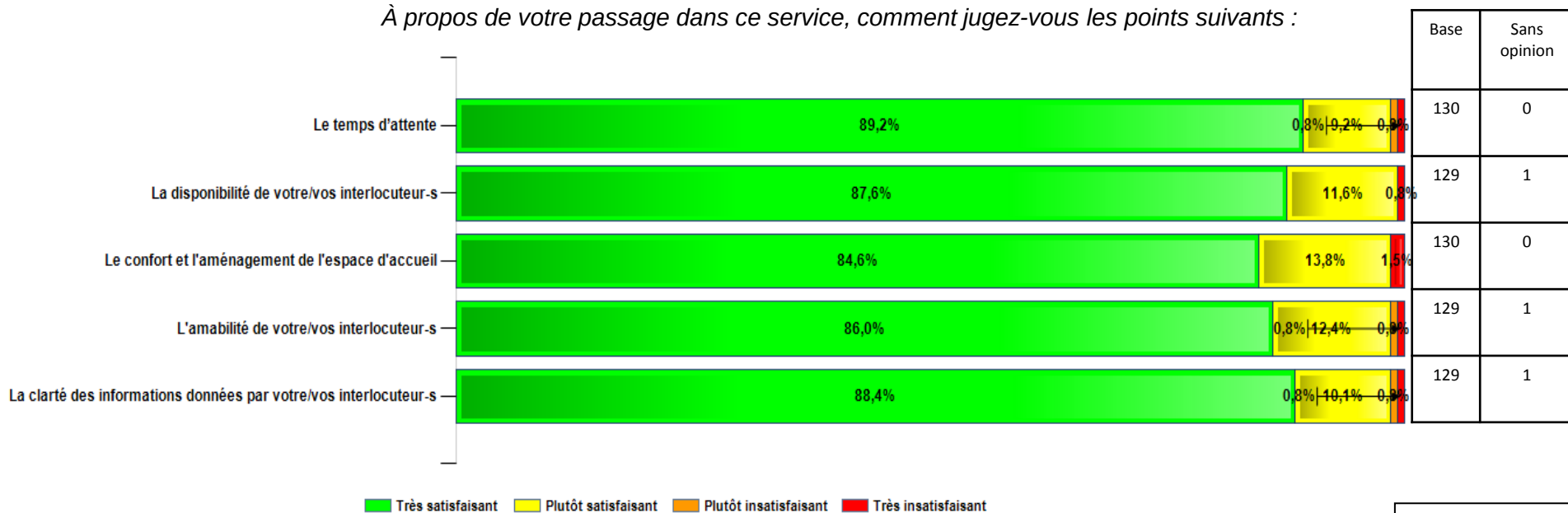
3.3 FOCUS SUR LE SERVICE

Pôle population



Disponibilité des interlocuteurs **(99,2 %)**
 Clarté des informations délivrées **(98,5 %)**
 Temps d'attente **(98,4 %)**
 Confort et de l'aménagement de l'accueil **(98,4 %)**
 L'amabilité des interlocuteurs **(98,4%)**

À propos de votre passage dans ce service, comment jugez-vous les points suivants :

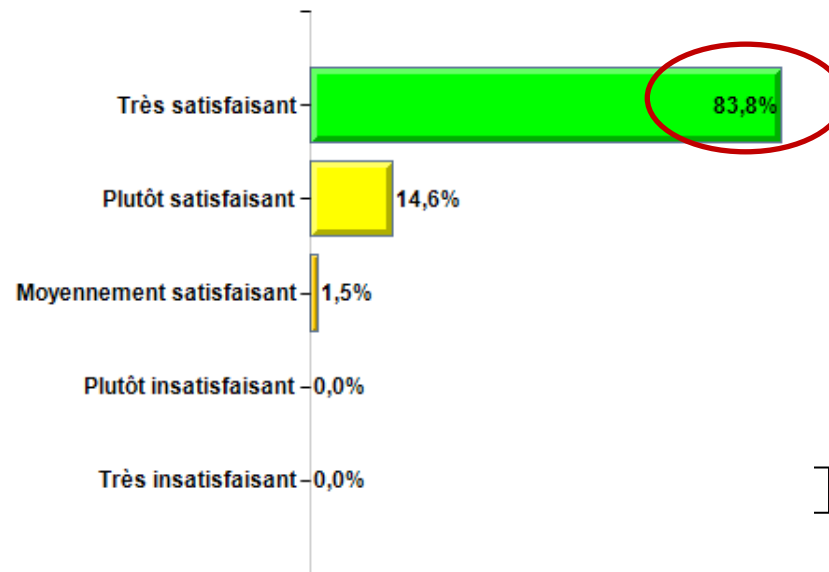


Base : 130 pers.



Le **niveau de satisfaction global** relatif au pôle population est **positif pour 98,4 %** des répondants

*Au global, lors de votre passage dans le service **Pôle population (Etat civil, Elections, Affaires Générales, Familles Infos Prem1er)**, vous diriez que l'accueil reçu était :*



3.4 Horaires

95 % des répondants déclarent que les horaires d'ouverture de la mairie conviennent tout à fait ou plutôt.

Vous diriez que les horaires d'ouverture de la mairie sont :

Très satisfaisants (55,8%)

Plutôt insatisfaisants (5,0%)

Plutôt satisfaisants (39,2%)

Base : 319 pers.
Non réponses : 13 pers.

3.5 Appréciation globale

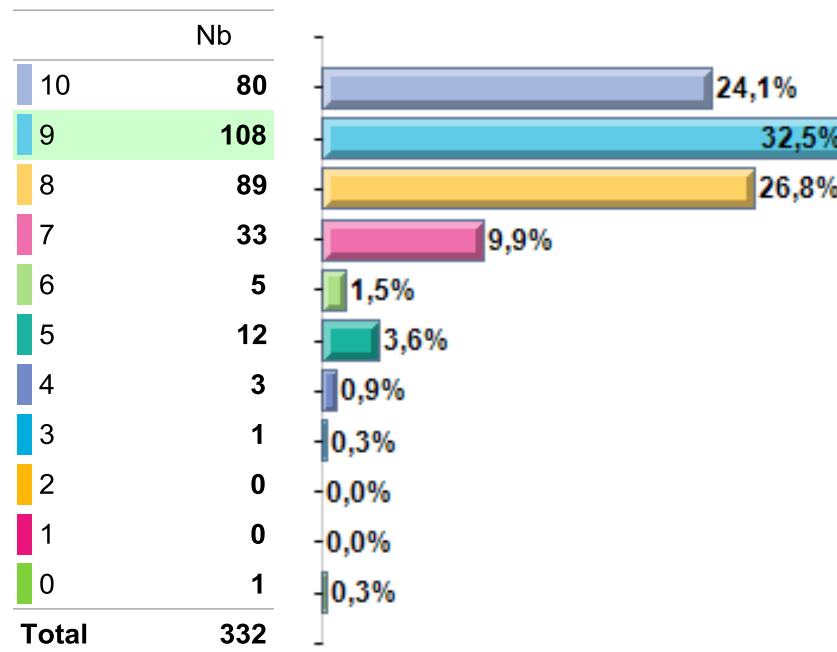
Moyenne de la satisfaction : **8,49/10**

Sur une échelle de 1 à 10, la note donnée le plus fréquemment est **9**

Une majorité d'usagers a donné une note supérieure ou égale à **9**

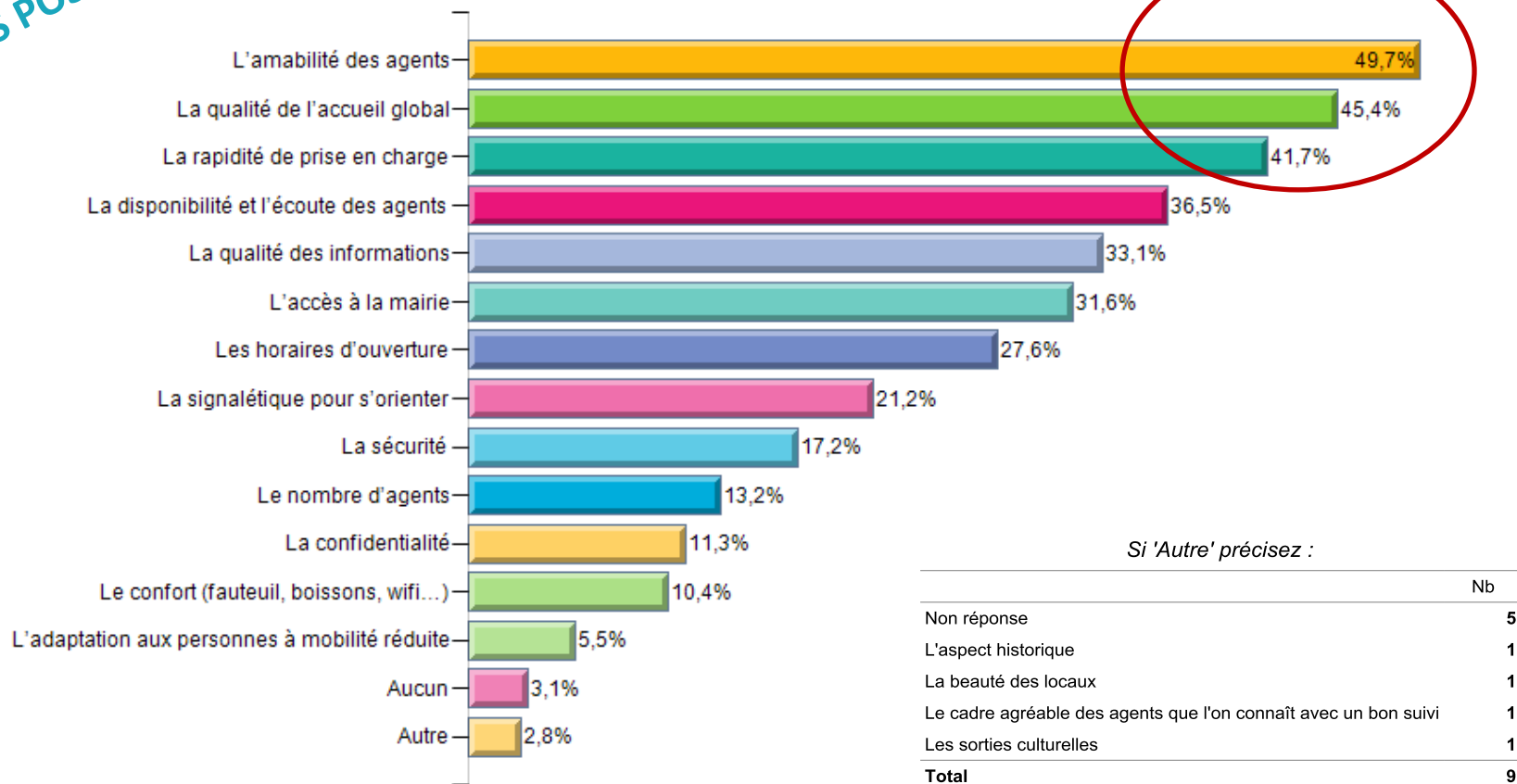
En vous basant sur votre dernière visite, quelle note sur 10 donneriez-vous à la mairie?

Moyenne = **8,49** Médiane = **9,00**



POINTS POSITIFS

Quels sont les principaux *points positifs* de cette mairie ?

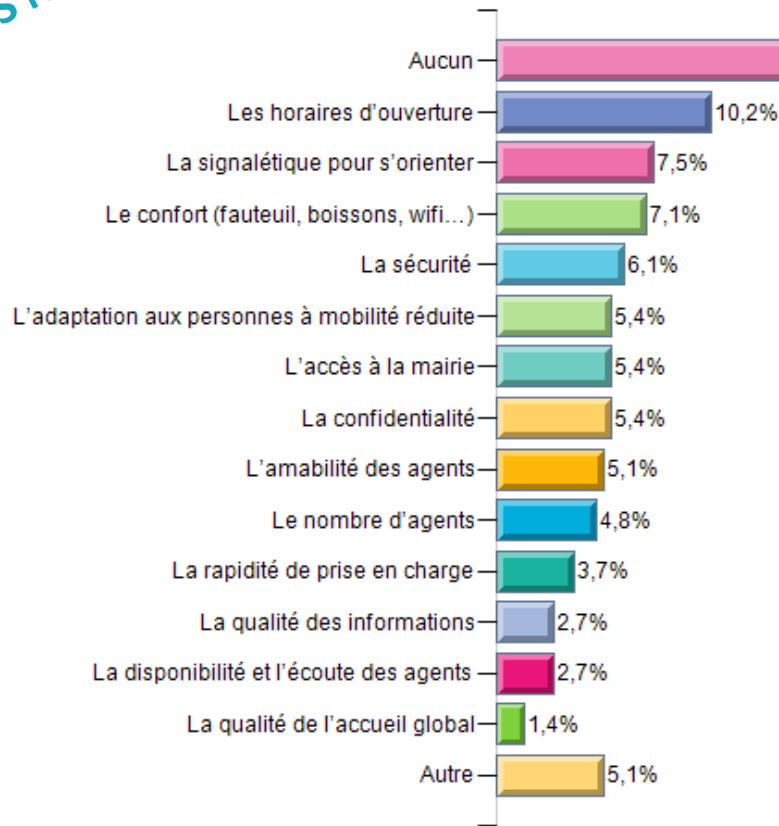


La somme des pourcentages n'est pas égale à 100% car la question est à choix multiple

Base : 364 pers.
Non réponses : 2 pers.

POINTS NEGATIFS

Quels sont les principaux *points négatifs* de cette mairie ?

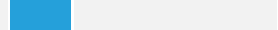
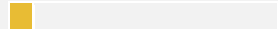
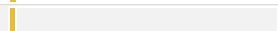
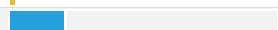
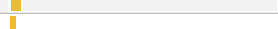
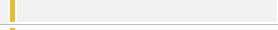
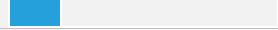
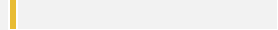
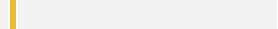
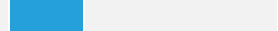
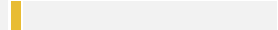


Si 'Autre' précisez :

	Nb
Non réponse	5
Absence de prefecture de police	1
Des brochures sur les expos à venir	1
L'accueil mal placé	1
L'amplitude horaire de la permanence des élus	1
La fermeture de la bibliothèque	1
Les courants d'air	1
Manque de toilettes	1
Passeport : le délai pour la prise de rendez-vous	1
Signalétique extérieure	1
Toiles d'araignée	1
Total	15

Base : 347 pers.

Non réponses : 19 pers.

Thème		Effectifs
Gestion / Accueil	19	
Améliorer les horaires d'ouverture	8	
Améliorer la qualité de la prise en charge et le suivi	7	
Améliorer la gestion/coordination des services	2	
Améliorer la confidentialité	1	
Améliorer le nombre d'agents	1	
Information / Services	17	
Améliorer l'orientation/signalétique	4	
Améliorer informations disponibles (sur le site internet)	3	
Développer/Améliorer les services en ligne	2	
Développer et communiquer sur les évènements	2	
Développer un service d'assistance de proximité	2	
Améliorer l'affichage (place du présentoir à brochures)	1	
Permettre des visites de la mairie	1	
Développer la prise de rendez-vous	1	
Augmenter le nombre de permanences	1	
Confort et Aménagement	15	
Améliorer le confort (sièges, eau)	7	
Améliorer l'accès pour les personnes handicapées /poussettes	2	
Améliorer les toilettes (nombre, propreté)	2	
Améliorer l'esthétique des locaux (rafraichir, plantes)	2	
Réparer le photocopieur/ Installer une borne internet pour l'impression de documents	2	
Autre	22	
Pas d'idée	17	
Autre (restauration, bibliothèque)	3	
Améliorer l'accès au logement	2	
Total observations : 71		

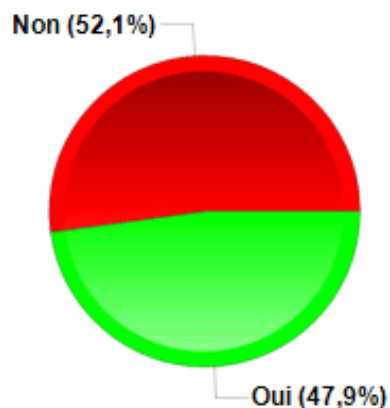
4. Autres focus :

Evènements



47,9 % des répondants savent que la mairie organise des évènements.
Parmi eux **52,1 %** ont déjà participé à un évènement.

La mairie organise des évènements, le saviez-vous ?

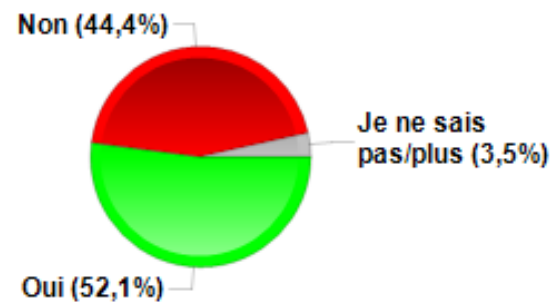


Base : 328 pers.
Non réponses : 4 pers.

« Oui »

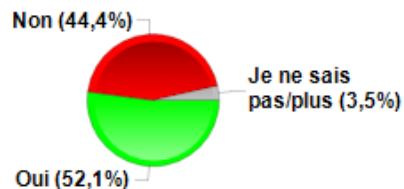


Avez-vous déjà participé, ne serait-ce qu'une seule fois, à un événement à la mairie ?



Base : 144 pers.
Non réponses : 13 pers.

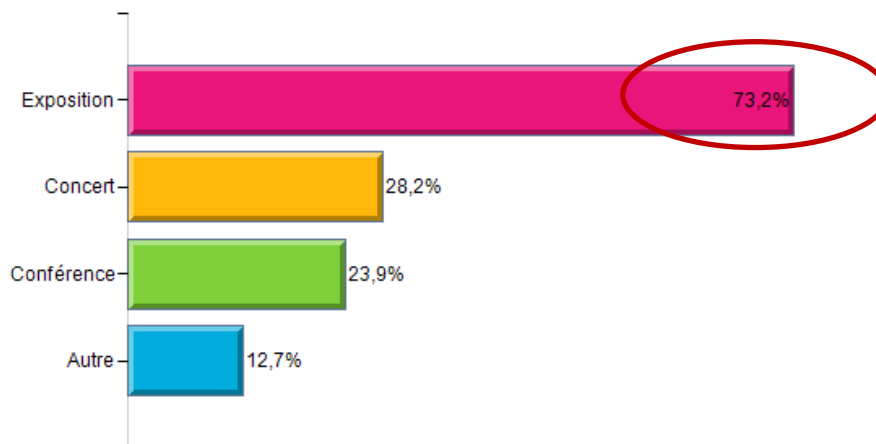
Avez-vous déjà participé, ne serait-ce qu'une seule fois, à un événement à la mairie?



Base : 144 pers.
Non réponses : 13 pers.

« Oui »

Lesquels ?



La somme des pourcentages n'est pas égale à 100% car la question est à choix multiple

Base : 71 pers.
Non réponses : 4 pers.

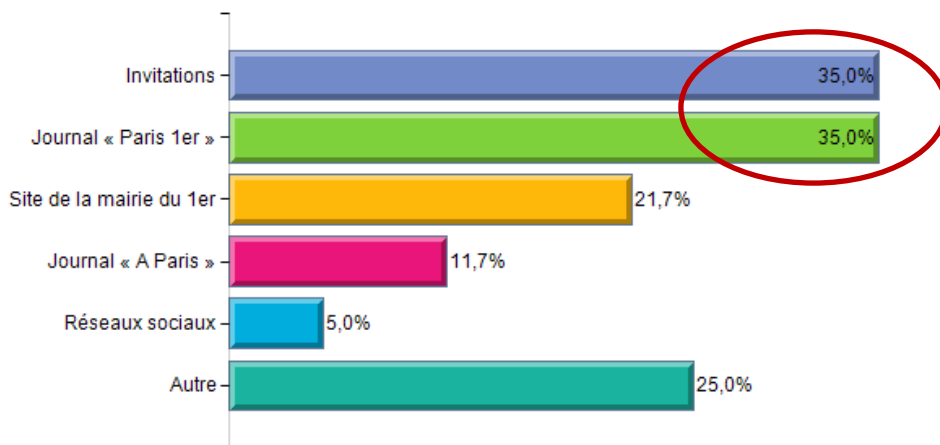
73,2 % de ceux qui sont allés au moins une fois à un événement, sont allés à une exposition

Si 'Autre' précisez :

	Nb
Non réponse	5
Conseil de l'arrondissement	1
Conseil municipal junior	1
Samaritaine projet	1
Visite	1
Total	9

35 % des répondants ont appris l'existence de ces évènements dans le journal « Paris 1^{er} » et 35 % par invitation

Comment avez-vous appris l'existence de cet ou ces événements ?



Si 'Autre' précisez :

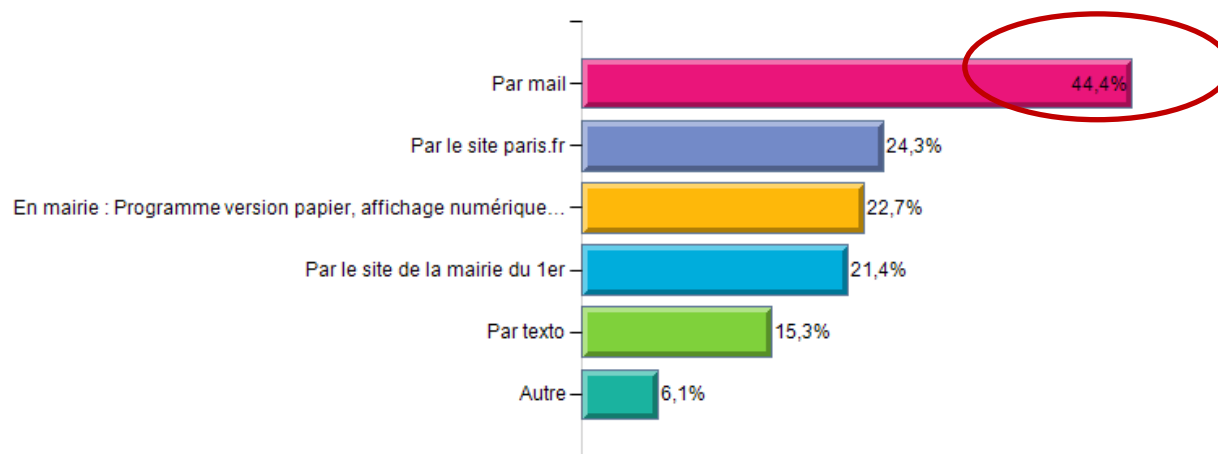
	Nb
Non réponse	5
Sur place : Affichage, par hasard	8
Bouche à oreille ou ecole	1
Journal "20 min"	1
Total	15

La somme des pourcentages n'est pas égale à 100% car la question est à choix multiple

Base : 60 pers.
Non réponses : 15 pers.

44,4 % des répondants indiquent que le mail est le meilleur moyen pour s'informer des différents évènements

D'après vous, quels sont les deux meilleurs moyens de vous informer sur ces différents évènements ?



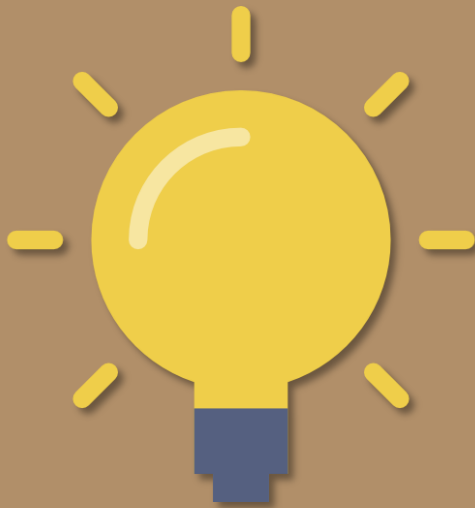
Si 'Autre' précisez :

	Nb
Non réponse	7
Courrier	3
Facebook	2
Presse gratuite	2
Prospectus	2
Ce n'est pas nécessaire	1
Journaux	1
Téléphone	1
Total	19

La somme des pourcentages n'est pas égale à 100% car la question est à choix multiple

Base : 313 pers.
Non réponses : 19 pers.

5. Synthèse



Critères de satisfaction	Niveau de satisfaction		Importance des critères	Importance / satisfaction	Evolutions*
Note d'appréciation générale (moyenne)	8,5/10				
Facilité à trouver l'accueil	94,3 %	😊			
Facilité à trouver les services	96,4 %	😊			
Accueil					
Satisfaction globale : « Excellent » + « Bon »	98,8 %				
Amabilité des interlocuteurs	100 %	😊			➡ - 4,1 %
Temps d'attente	100 %	😊			➡ +1,8 %
Disponibilité de vos interlocuteurs	98,9 %	😊			➡ - 0,8 %
Clarté des informations données	98,9 %	😊			➡ + 1,5 %
Confort et aménagement	99,4 %	😊			➡ + 12,1 %
Services					
Satisfaction globale : « Excellent » + « Bon »	97,4 %				
Disponibilité de vos interlocuteurs	99,3 %	😊	1	A valoriser	➡ + 6,3 %
Amabilité des interlocuteurs	98,7 %	😊	2	A valoriser	➡ + 4,1 %
Clarté des informations données	98,7 %	😊	3	A valoriser	➡ + 6,4 %
Temps d'attente	98 %	😊	4	A valoriser	➡ + 5,1%
Confort et aménagement	97,4 %	😊	5	A surveiller	➡ +11,2 %

*Evolutions : Les résultats de cette enquête ont été comparés à ceux obtenus l'année dernière. La comparaison porte seulement sur l'expression des plus satisfaits (« très satisfaits », « tout à fait d'accord », « excellent »...). Si une différence d'au moins 5 points est constatée, l'évolution est signalée par une flèche montante ou descendante accompagnée du différentiel.

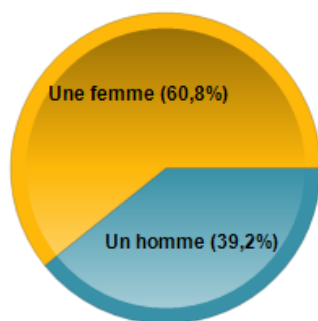
Critères de satisfaction	Niveau de satisfaction
Pôle population	
Satisfaction globale : « Excellent » + « Bon »	98,4 %
Amabilité des interlocuteurs	98,4 % 
Clarté des informations données	98,5 % 
Disponibilité de vos interlocuteurs	99,2 % 
Confort et aménagement	98,4% 
Temps d'attente	98,4 % 

Annexes



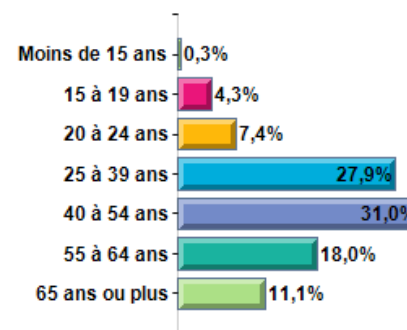
- Profil des répondants
- Contacts

Vous êtes :



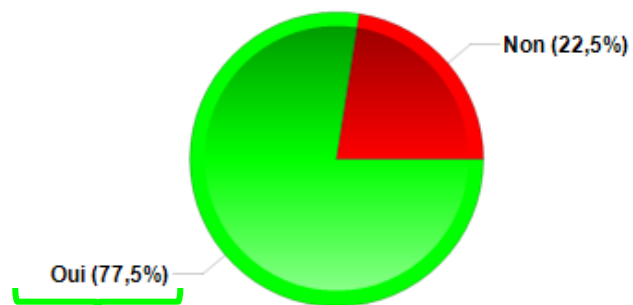
Base : 288 pers.
Non réponses : 44 pers.

Vous avez :



Base : 323 pers.
Non réponses : 9 pers.

Habitez-vous à Paris ?



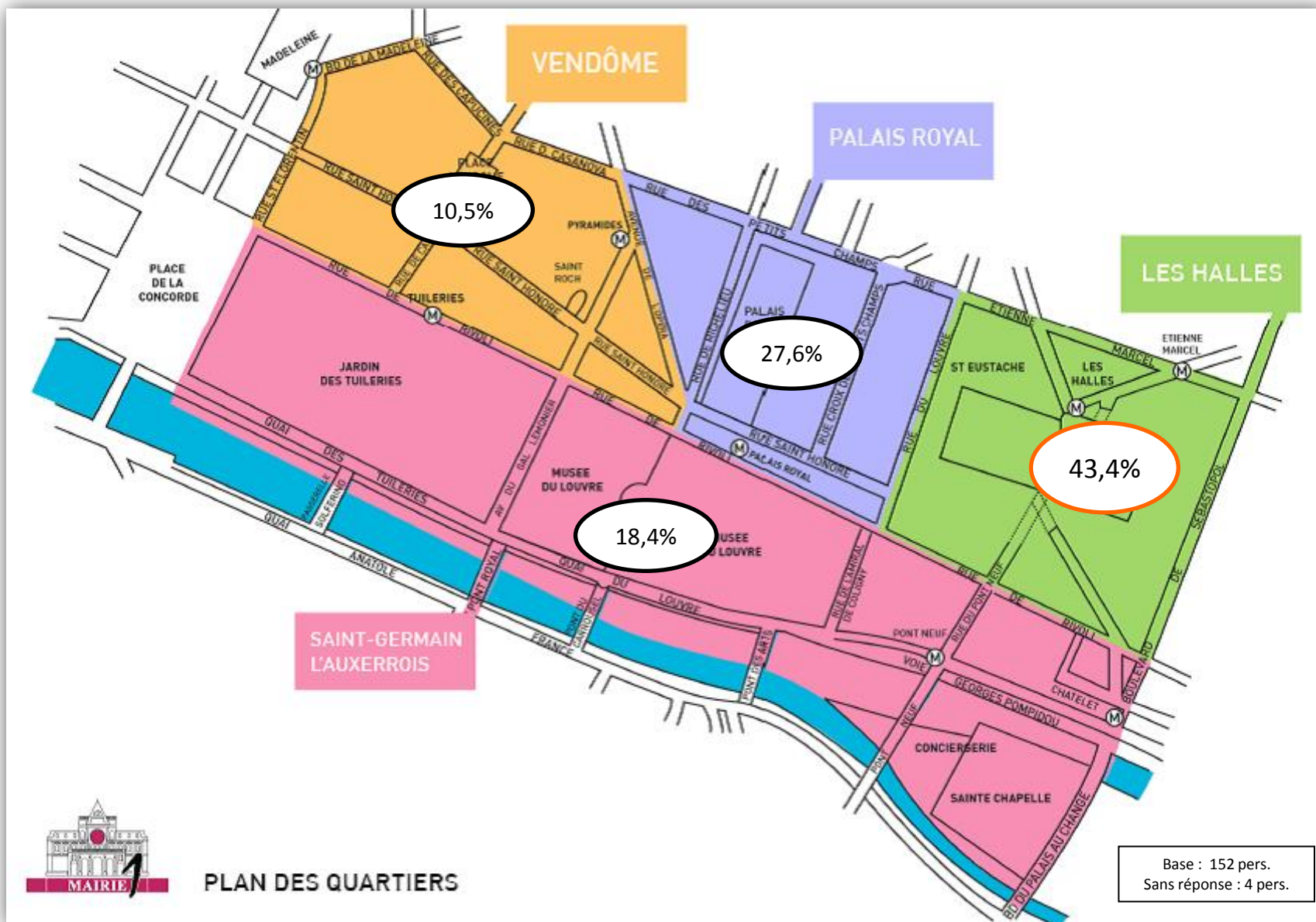
Base : 302 pers.
Non réponses : 30 pers.

Répartition par arrondissement

1er arr.	2e arr.	3e arr.	4e arr.	5e arr.	6e arr.	7e arr.	8e arr.	9e arr.	10e arr.	11e arr.	12e arr.	13e arr.	14e arr.	15e arr.	16e arr.	17e arr.	18e arr.	19e arr.	20e arr.
69,0%	3,1%	0,9%	1,8%	1,8%	0,4%	0,4%	0,9%	1,8%	1,8%	1,3%	2,2%	2,2%	2,2%	1,3%	1,8%	1,8%	1,8%	0,9%	2,7%

Base : 226 pers.
Non réponses : 8 pers.

Répartition par quartier :





Pascal Chrétien

Membre
Equipe Programme QualiPARIS

Peggy BUHAGIAR

Responsable
Cellule Ecoute, Etudes, Evaluations

Delphine POUPARD

Chargée d'Etudes
Cellule Ecoute, Etudes, Evaluations

Clément LE LUDEC

Chargé d'Etudes
Cellule Ecoute, Etudes, Evaluations