

ENQUÊTE DE SATISFACTION DES USAGERS

ANNEE 2025



01/11/2025



Engagement de service n°9 - REF 111 QUALIVILLES :

La ville de Jaunay-Marigny s'est engagée dans une démarche Qualité « **Qualivilles** » visant à améliorer l'accueil des usagers et à proposer des services toujours plus performants.

Afin de mieux répondre aux attentes des usagers, une enquête de satisfaction est réalisée annuellement. Ce questionnaire est soumis à l'ensemble des usagers (Jaunay-Marins et non Jaunay-Marins) qui fréquentent les services concernés par la certification :

- Accueils : Hôtel de Ville et Mairie Annexe
- Vie Associative
- Gestion des Salles Municipales



Cette enquête reprend les engagements de service du référentiel « Qualivilles » et porte sur les thématiques suivantes :

- ▶ Une signalétique adaptée pour informer et accueillir
- ▶ Des locaux accessibles, propres, bien rangés et offrant des services associés
- ▶ Un point accueil informatif
- ▶ Des locaux adaptés aux prestations délivrées
- ▶ Des horaires adaptés aux attentes des usagers
- ▶ Un point accueil pour orienter les usagers
- ▶ En cas d'affluence, une gestion optimale des files d'attente
- ▶ Des rendez-vous respectés
- ▶ Un personnel facilement identifiable
- ▶ Un personnel d'accueil spécifiquement formé
- ▶ Un accueil dans nos locaux courtois et attentif
- ▶ Une aide personnalisée pour l'utilisation des formulaires
- ▶ Le souhait de confidentialité des usagers est respecté
- ▶ Un accueil personnalisé
- ▶ Un accueil téléphonique courtois, efficace, rapide et informatif
- ▶ Un accueil téléphonique personnalisé

*L'enquête s'est déroulée du 1^{er} avril au 31 mai 2025 grâce au questionnaire de satisfaction distribué avec le bulletin municipal, sa mise à disposition auprès des différents usagers aux accueils des Mairies, ainsi que sur le site internet de la commune.
69 réponses ont été enregistrées.*

I – Résultats et analyse

► Taux de satisfaction global ¹

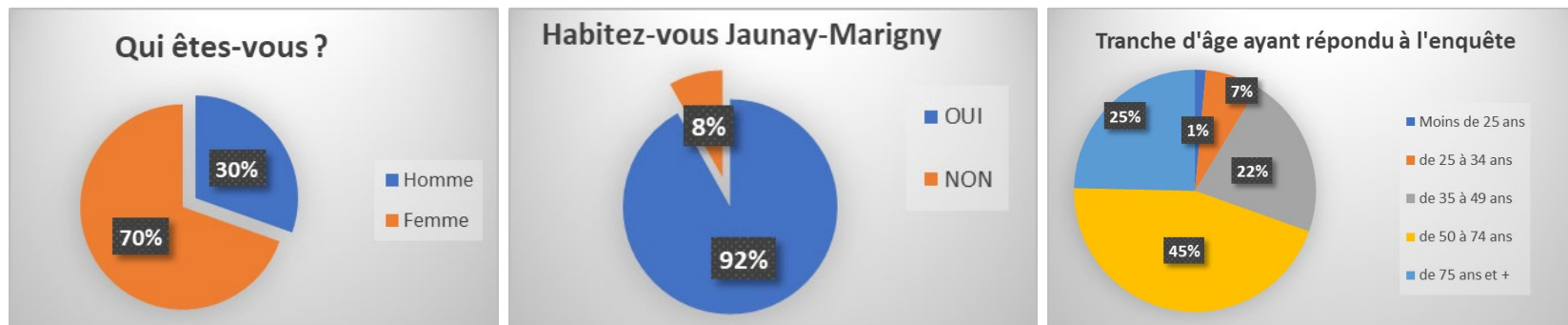
L'exploitation de l'enquête a permis de dégager un taux de satisfaction global de **82 %**.

Très satisfait 😊😊	Satisfait 😊	Peu satisfait 😞	Non satisfait 😞😞	Non concerné
34%	48 %	2 %	0 %	16 %

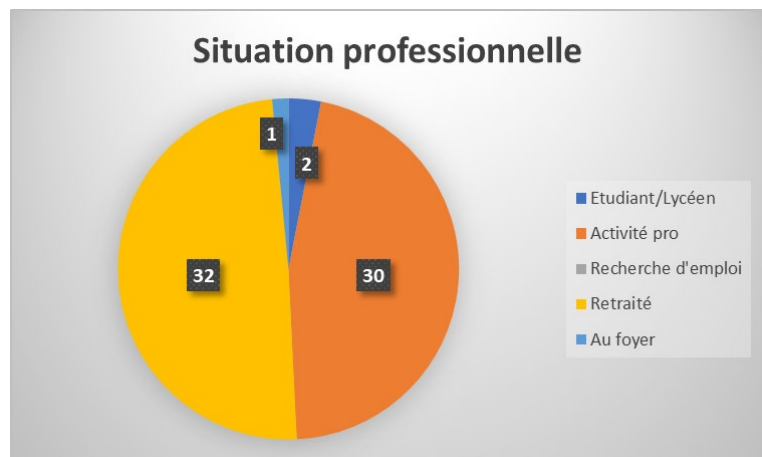
¹ - **Taux de satisfaction global** L'exploitation de l'enquête a permis de dégager un taux de satisfaction global de **82 %**.

Engagement n°33 REF-111 AFNOR (QUALIVILLES) : Les résultats des enquêtes de satisfaction sont analysés et donnent lieu à la définition et à la mise en œuvre d'actions d'amélioration lorsqu'un taux de satisfaction est inférieur à 75%. Le taux de satisfaction global comprend les résultats « très satisfait » et « satisfait ».

Le profil de l'utilisateur



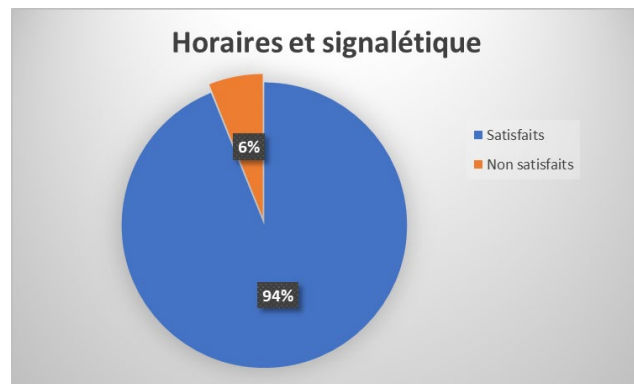
- Ce sont principalement des femmes qui viennent effectuer des démarches administratives pour plus de 7 démarches sur 10.
- La majorité sont de Jaunay-Marigny.
- Le public des 35 ans et plus représente la majorité de la population reçue au sein du service Relations Usagers soit 82%.



Le public est pratiquement à égalité entre actifs et sans-activités.

L'accueil physique dans nos locaux

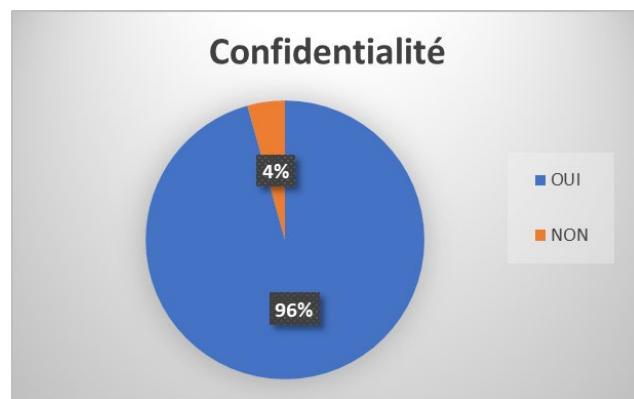
► Signalétique et horaires



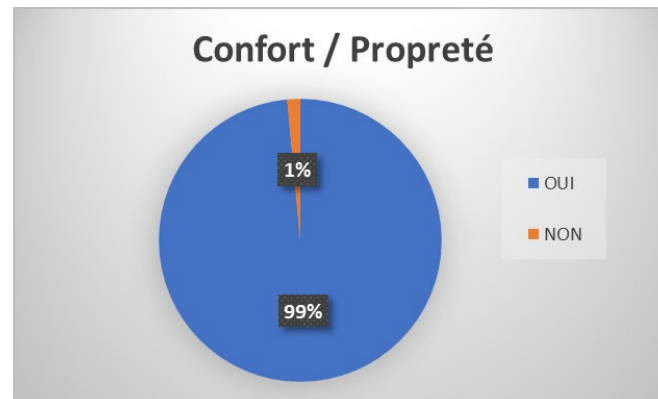
► Accessibilité des personnes



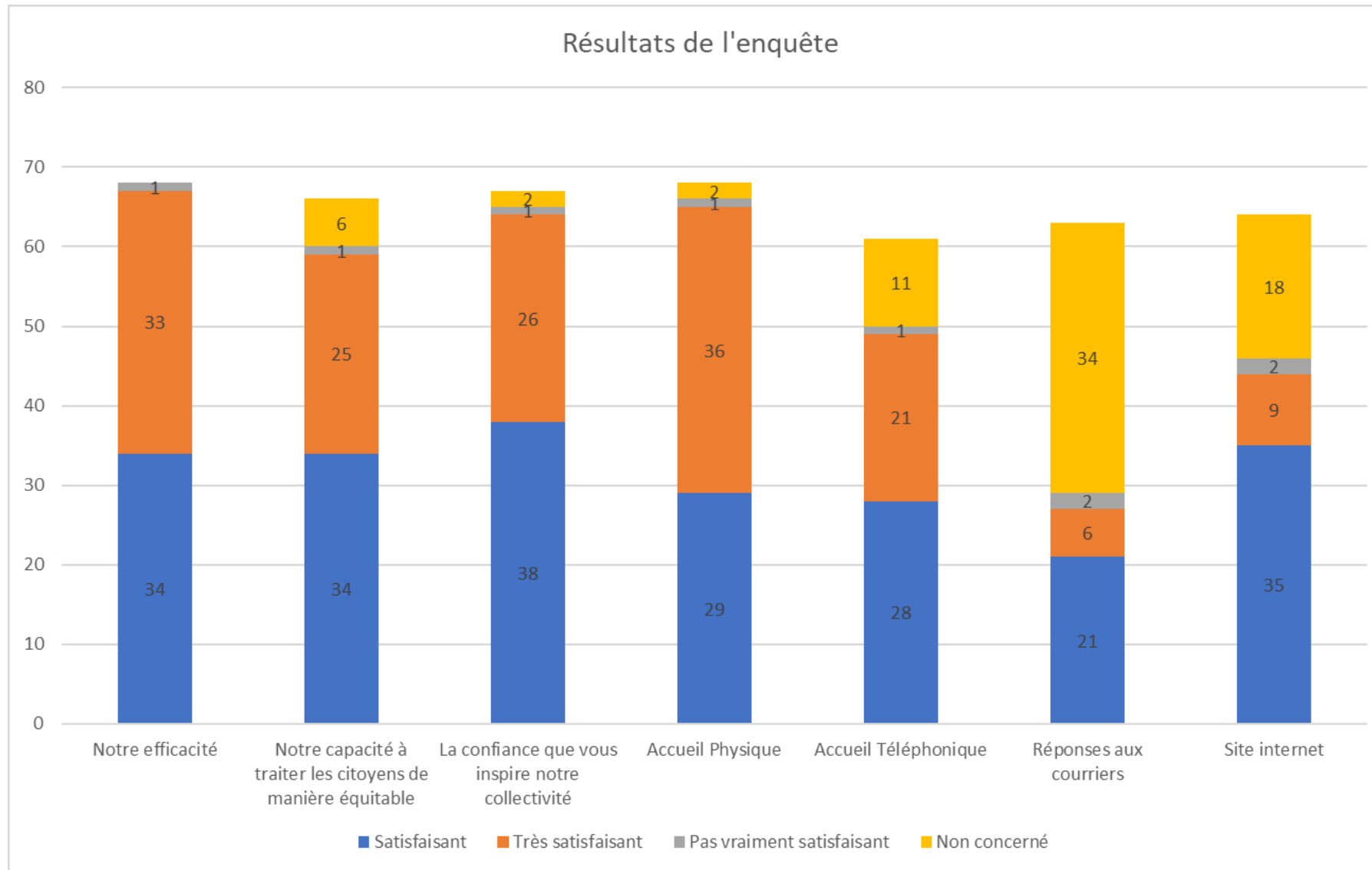
► Confidentialité



► Confort/Propreté



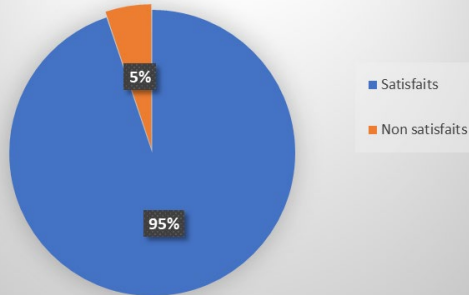
La satisfaction globale



La moyenne est : 82% de satisfaction, 2% de non-satisfaits et 16% de non-concernés

Accueil téléphonique

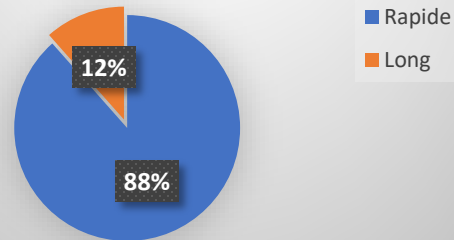
Satisfaction globale pour l'accueil téléphonique



- La courtoisie du personnel

95% de satisfaction

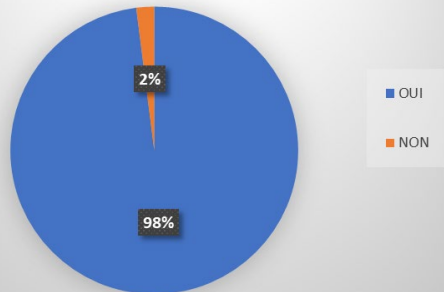
Ressenti du temps d'attente avant décrochage



- Temps d'attente avant décrochage

88% de satisfaction

Satisfaction des informations données

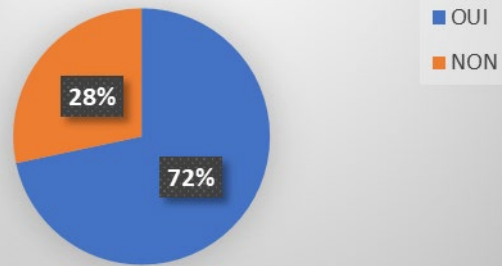


- Qualité et fiabilité des informations transmises

98% de satisfaction

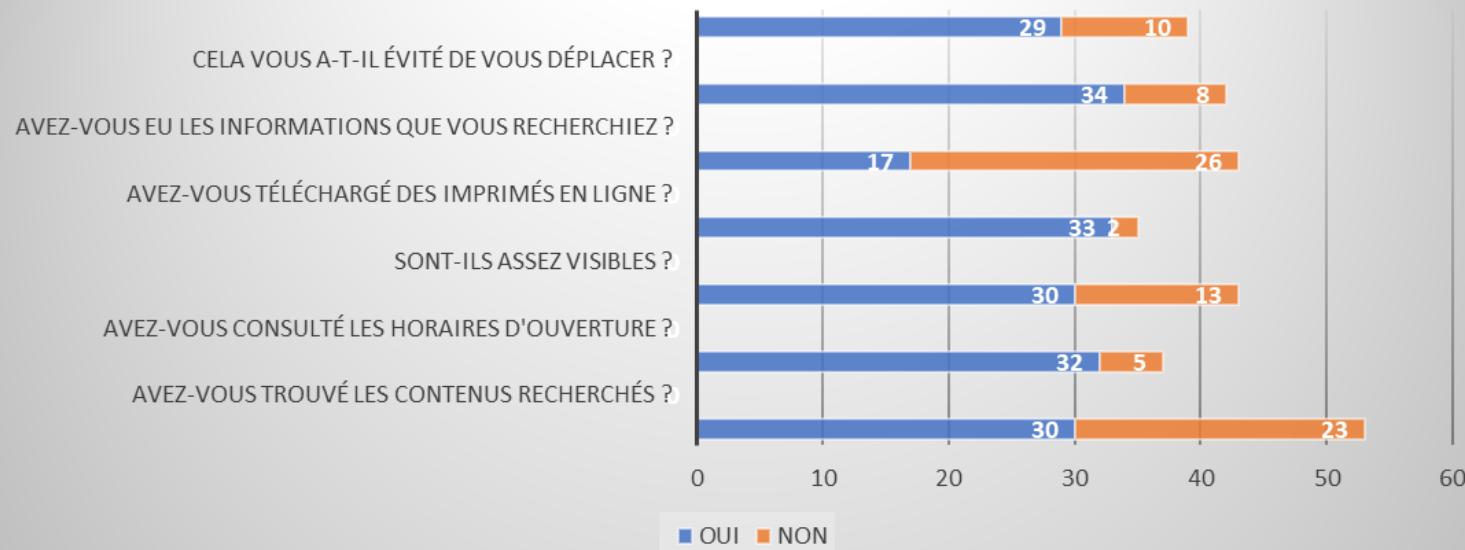
Site Internet

Nombre d'utilisateurs du site internet



- 72% des personnes ayant répondu à l'enquête ont utilisé le site internet de la ville.

Consultation du site internet de la ville



“ Nous remercions les personnes
qui ont pris le temps de
répondre à notre enquête ”

