

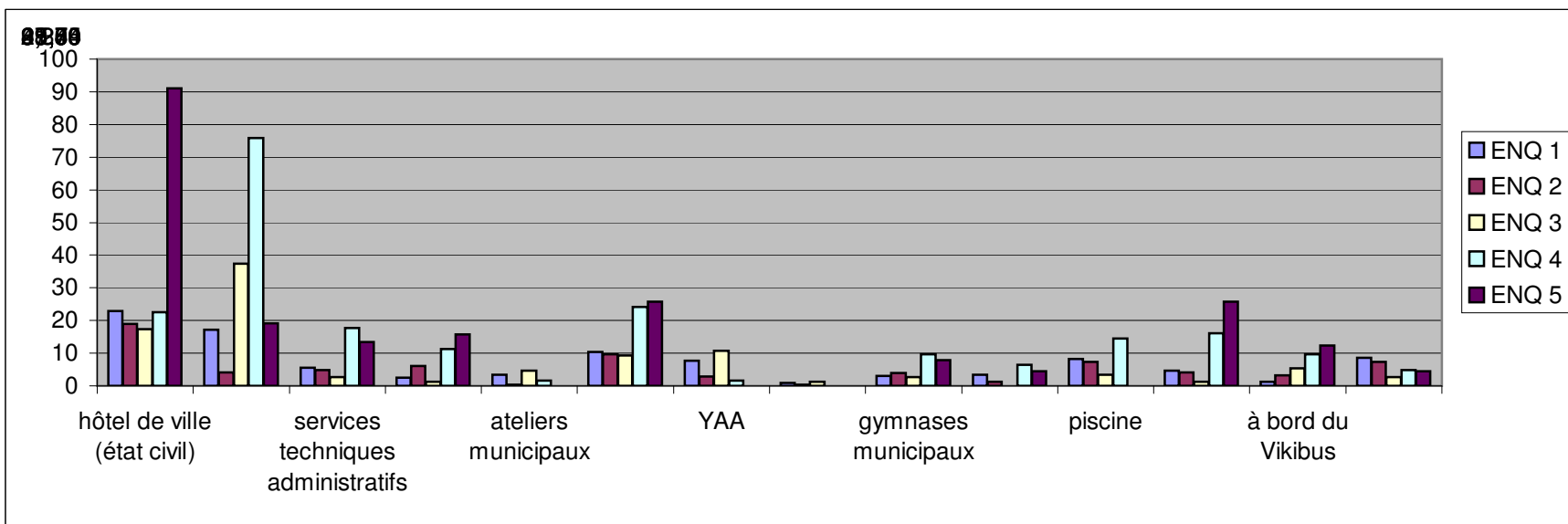
COMPARATIF ENTRE LES CINQ ENQUETES QUALIVILLE

Nombre de questionnaires recueillis

ENQ 1	ENQ 2	ENQ 3	ENQ 4	ENQ 5
102	140	93	62	89

Liste des différents services municipaux et assimilés concernés par la certification où se sont rendus pour la dernière fois ou ces deux derniers mois les administrés :

	ENQ 1	ENQ 2	ENQ 3	ENQ 4	ENQ 5
hôtel de ville (état civil)	22,84	18,91	17,33	22,58	91,01
hôtel de ville (autres services)	17,24	4,17	37,33	75,81	19,1
services techniques administratifs	5,6	4,81	2,66	17,74	13,48
police municipale	2,59	6,09	1,33	11,29	15,73
ateliers municipaux	3,45	0,32	4,66	1,61	0
centre de loisirs (YEEA)	10,34	9,62	9,33	24,19	25,84
YAA	7,76	2,89	10,66	1,61	0
école d'arts plastiques	0,86	0,32	1,33	0	0
gymnases municipaux	3,02	3,85	2,66	9,68	7,86
salles municipales	3,45	1,28	0	6,45	4,49
piscine	8,19	7,37	3,33	14,52	0
espace Les Vikings	4,74	4,17	1,33	16,13	25,84
à bord du Vikibus	1,29	3,21	5,33	9,68	12,36
autres	8,62	7,37	2,66	4,84	4,49

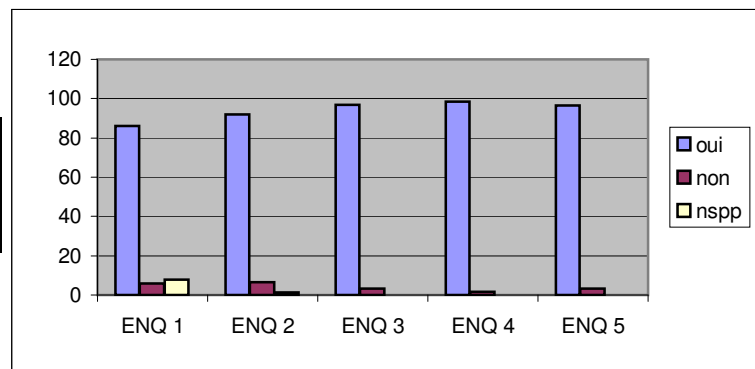


1/ LES LOCAUX

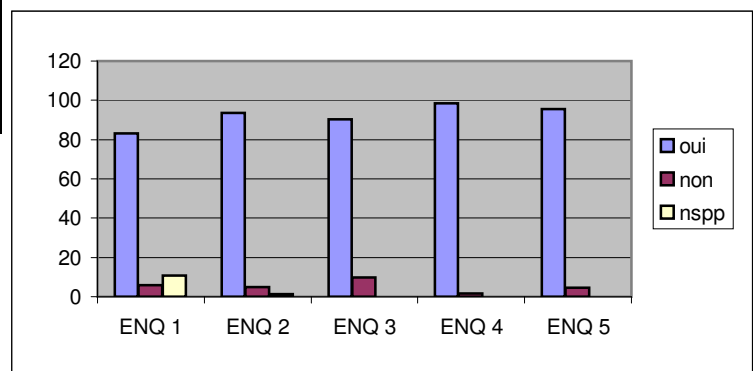
1.1 Signalétique

La signalétique vous semble t-elle :

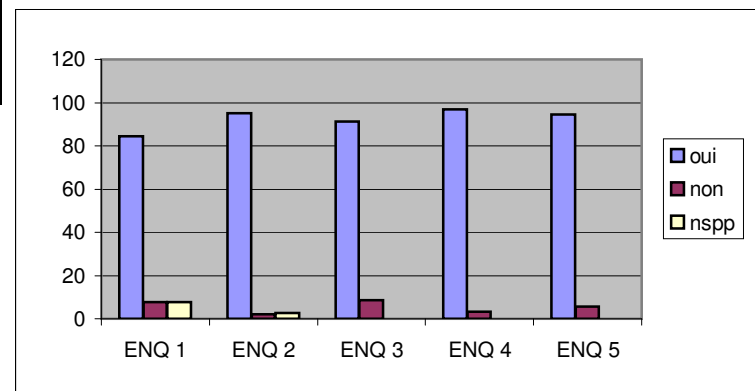
CLAIRE	ENQ 1	ENQ 2	ENQ 3	ENQ 4	ENQ 5
oui	86,2	92,1	96,77	98,39	96,63
non	5,9	6,4	3,23	1,61	3,37
nspp	7,8	1,4	0	0	0



SUFFISANTE	ENQ 1	ENQ 2	ENQ 3	ENQ 4	ENQ 5
oui	83,3	93,5	90,32	98,39	95,51
non	5,9	5	9,68	1,61	4,49
nspp	10,7	1,4	0	0	0



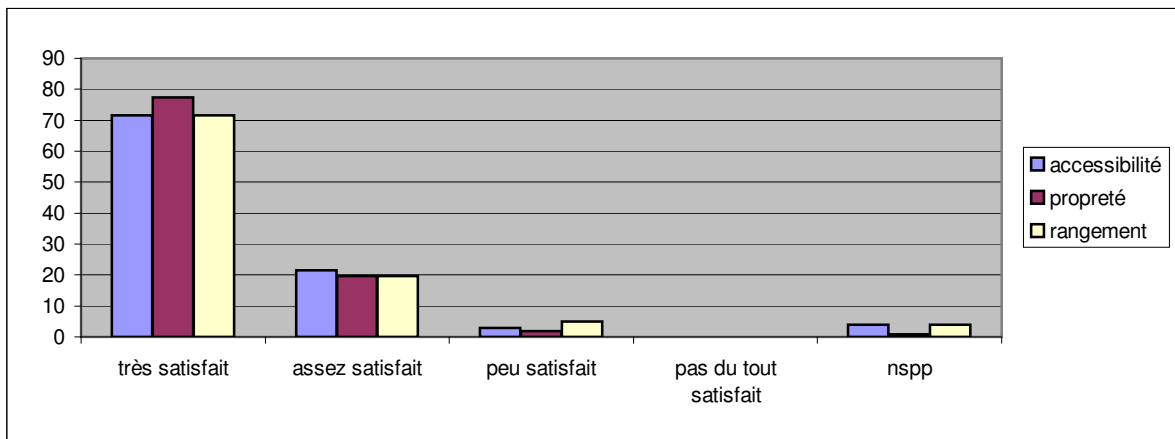
BIEN DISPOSEE	ENQ 1	ENQ 2	ENQ 3	ENQ 4	ENQ 5
oui	84,3	95	91,4	96,77	94,38
non	7,8	2,1	8,6	3,23	5,62
nspp	7,8	2,8	0	0	0



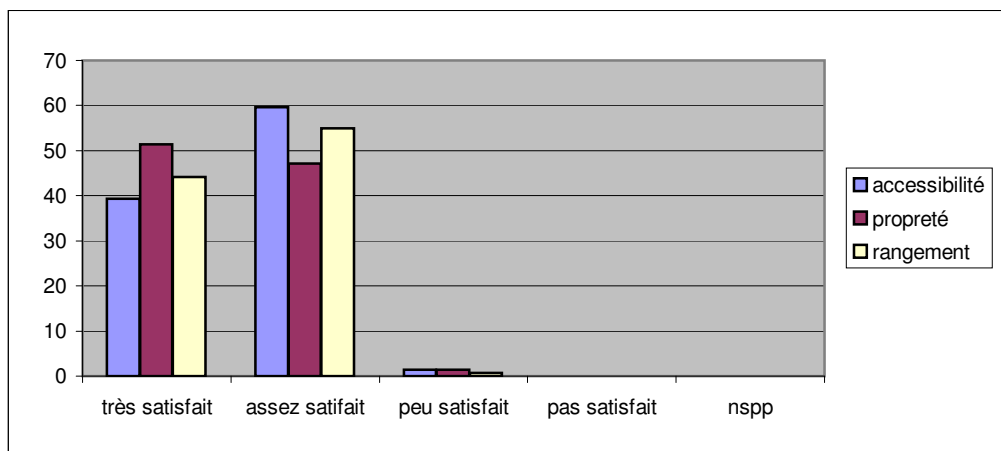
1.2 Accessibilité, propreté, rangement

Etes-vous satisfait des locaux municipaux en terme de :

ENQUETE 1	très satisfait	assez satisfait	peu satisfait	pas du tout satisfait	nspp
accessibilité	71,5	21,5	2,9	0	3,9
propreté	77,4	19,6	1,9	0	0,9
rangement	71,5	19,6	4,9	0	3,9

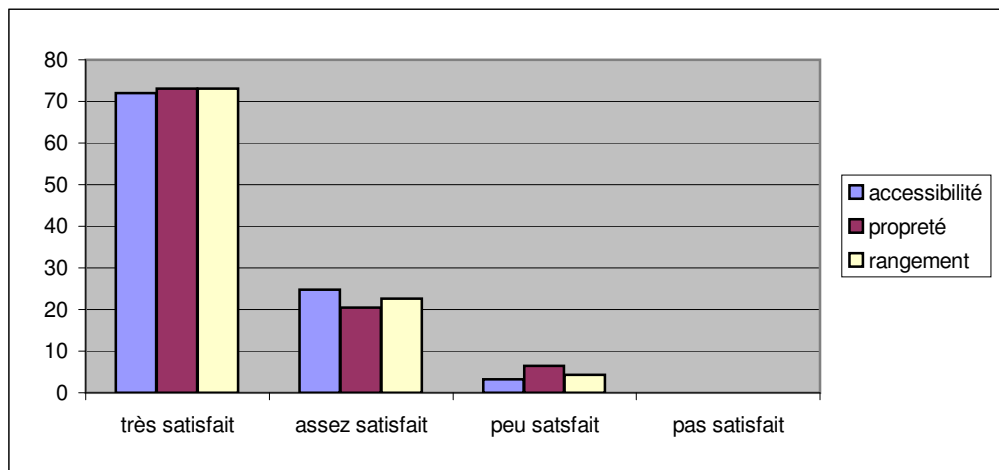


ENQUETE 2	très satisfait	assez satisfait	peu satisfait	pas satisfait	nspp
accessibilité	39,3	59,6	1,4	0	0
propreté	51,4	47,1	1,4	0	0
rangement	44,2	55	0,7	0	0

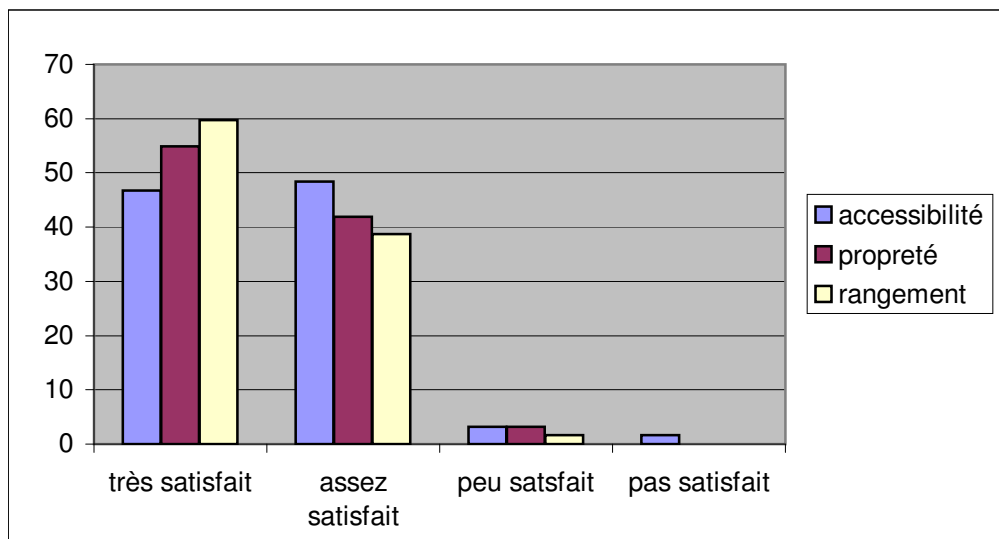


ENQUETE 3

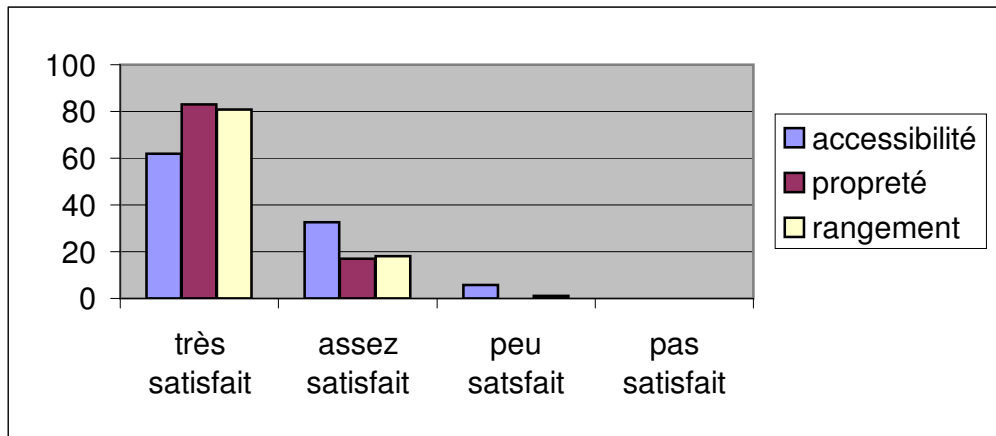
	très satisfait	assez satisfait	peu satsfait	pas satisfait
accessibilité	72,04	24,73	3,23	0
propreté	73,12	20,43	6,45	0
rangement	73,12	22,58	4,3	0

**ENQUETE 4**

	très satisfait	assez satisfait	peu satsfait	pas satisfait
accessibilité	46,77	48,39	3,23	1,61
propreté	54,84	41,94	3,23	0
rangement	59,68	38,71	1,61	0

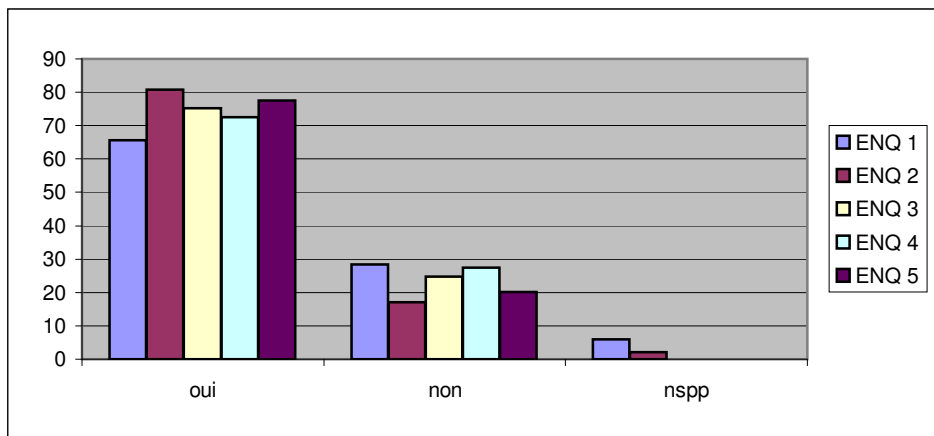


ENQUETE 5	très satisfait	assez satisfait	peu satisfait	pas satisfait
accessibilité	61,8	32,58	5,62	0
propreté	83,15	16,85	0	0
rangement	80,9	17,98	1,12	0



L'aménagement des locaux vous a-t-il semblé garantir la confidentialité de l'entretien ?

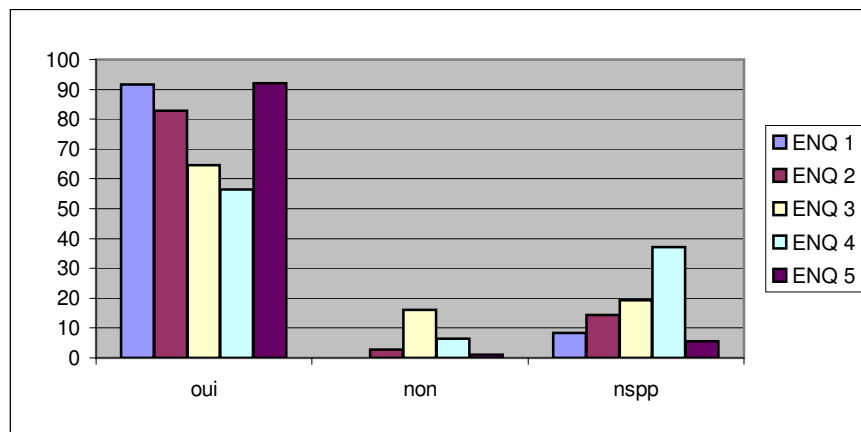
	oui	non	nspp
ENQ 1	65,7	28,4	5,9
ENQ 2	80,7	17,1	2,1
ENQ 3	75,27	24,73	0
ENQ 4	72,58	27,42	0
ENQ 5	77,53	20,22	0



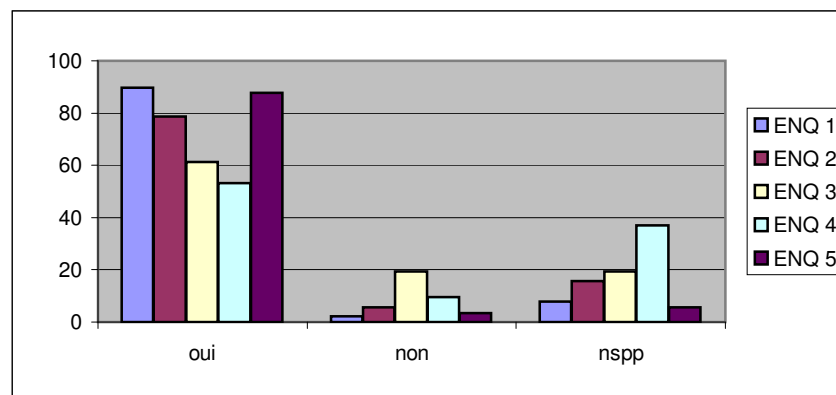
1.4 Point de la documentation

La documentation mise à disposition vous semble t-elle :

SUFFISANTE	oui	non	nspp
ENQ 1	91,6	0	8,4
ENQ 2	82,9	2,8	14,3
ENQ 3	64,52	16,13	19,35
ENQ 4	56,45	6,45	37,1
ENQ 5	92,13	1,12	5,62



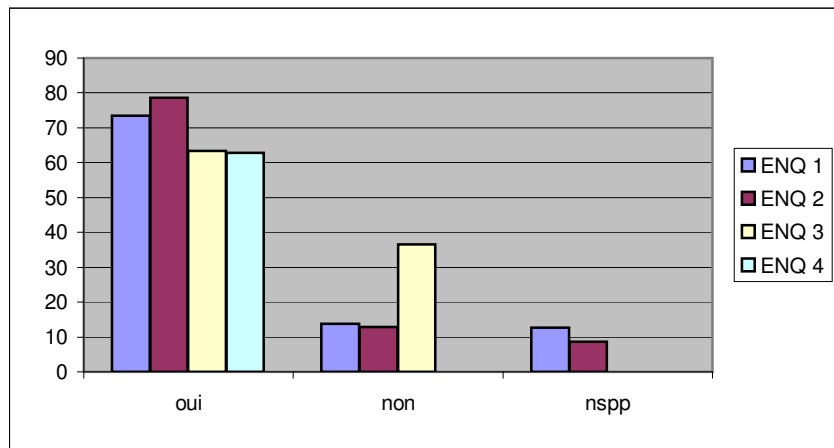
VARIEE	oui	non	nspp
ENQ 1	89,8	2,3	7,9
ENQ 2	78,6	5,7	15,7
ENQ 3	61,3	19,35	19,35
ENQ 4	53,23	9,68	37,1
ENQ 5	87,64	3,37	5,62



1.5 Consultation sur place

Selon vous, l'espace de consultation mis à disposition est-il suffisant ?

	oui	non	nspp
ENQ 1	73,5	13,7	12,7
ENQ 2	78,6	12,8	8,6
ENQ 3	63,44	36,56	0
ENQ 4	62,9	0	0



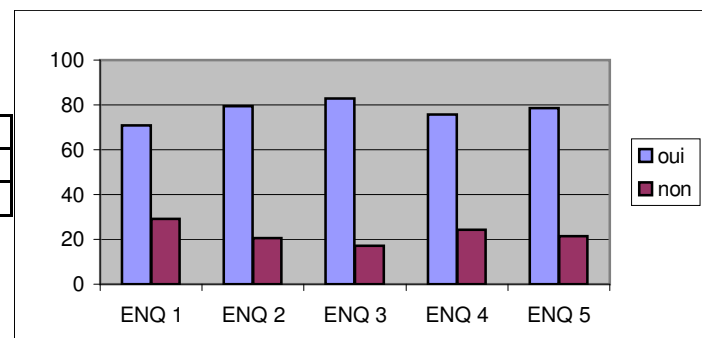
BILAN : les administrés sont globalement satisfait des locaux municipaux en terme de signalétique, accessibilité, propreté et rangement. Plusieurs d'entre eux notent toutefois un manque de confidentialité à la mairie du fait de l'agencement des locaux. Concernant la documentation, les personnes interrogées souhaiteraient être plus informés sur les programmations culturelles.

2/ ACCUEIL PHYSIQUE ET COMPETENCE DU PERSONNEL PHYSIQUE

2.1 Horaires d'ouverture

Les horaires du service sollicité sont-ils adaptés à vos besoins ?

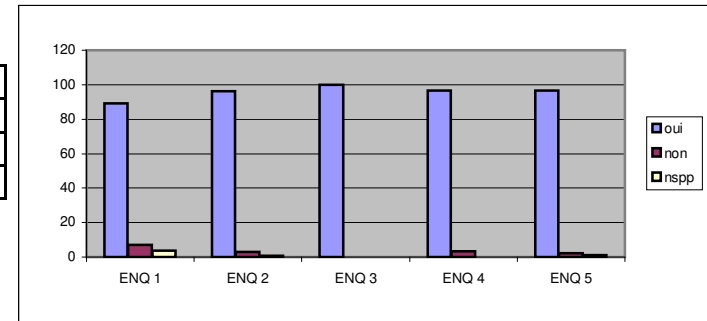
	ENQ 1	ENQ 2	ENQ 3	ENQ 4	ENQ 5
oui	70,9	79,3	82,8	75,81	78,65
non	29,1	20,7	17,2	24,19	21,35



2.2 Courtoisie et bienvenue

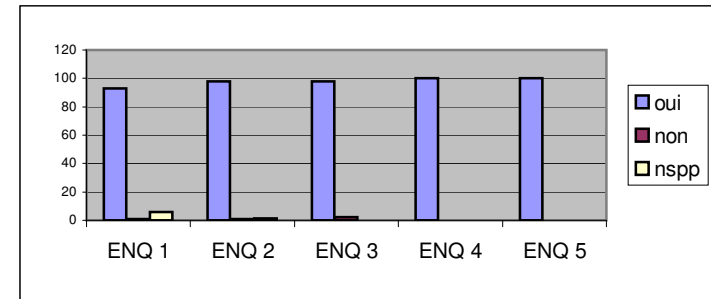
Le personnel vous a-t-il accueilli par un mot de bienvenue ?

	ENQ 1	ENQ 2	ENQ 3	ENQ 4	ENQ 5
oui	89,2	96,4	100	96,77	96,63
non	6,9	2,9	0	3,23	2,25
nspp	3,9	0,7	0	0	1,12



Le personnel a-t-il été courtois avec vous lors de l'entretien ?

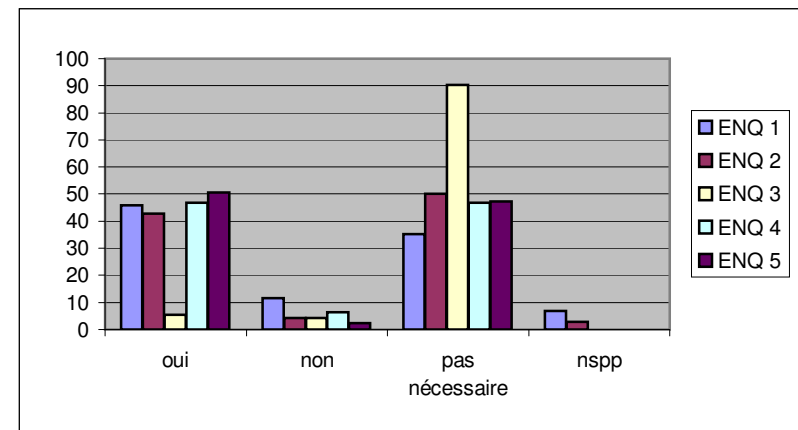
	ENQ 1	ENQ 2	ENQ 3	ENQ 4	ENQ 5
oui	93,1	97,9	97,85	100	100
non	1	0,7	2,15	0	0
nspp	5,9	1,4	0	0	0



2.3 Accompagnement

Si nécessaire, le personnel vous a-t-il proposé de l'aide pour compléter le formulaire lié à votre demande ?

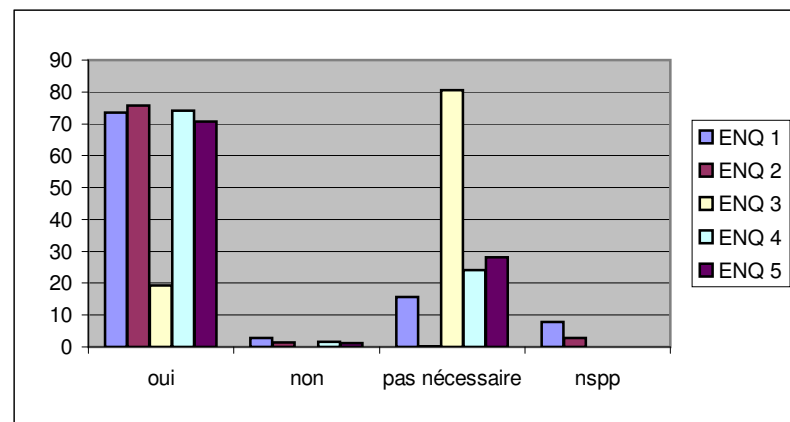
	ENQ 1	ENQ 2	ENQ 3	ENQ 4	ENQ 5
oui	45,9	42,9	5,38	46,77	50,56
non	11,7	4,3	4,3	6,45	2,25
pas nécessaire	35,3	50	90,32	46,77	47,19
nspp	6,9	2,8	0	0	0



2.4 Réorientation

Lors de votre dernière demande dans ce service, le personnel vous a-t-il si nécessaire bien réorienté vers un service interne ou un organisme extérieur?

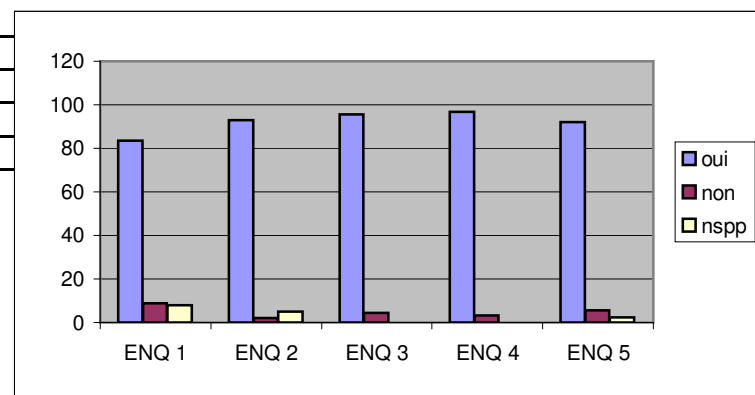
	ENQ 1	ENQ 2	ENQ 3	ENQ 4	ENQ 5
oui	73,5	75,7	19,35	74,19	70,79
non	2,9	1,4	0	1,61	1,12
pas nécessaire	15,7	0,2	80,65	24,19	28,09
nspp	7,9	2,8	0	0	0



2.5 Discrétion

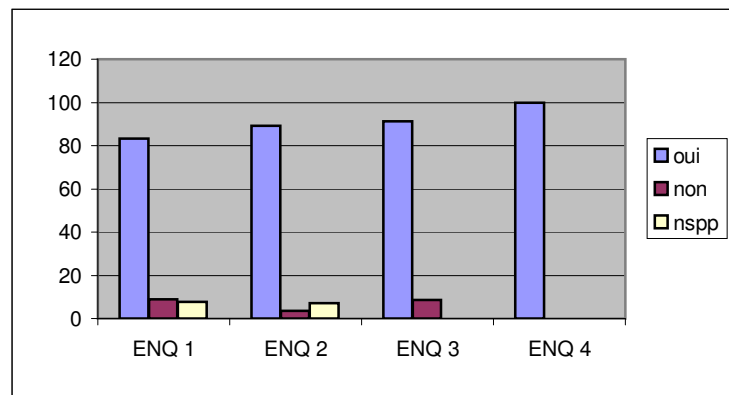
Le personnel d'accueil a-t-il fait preuve de discrétion lors de votre entretien ?

	ENQ 1	ENQ 2	ENQ 3	ENQ 4	ENQ 5
oui	83,4	92,9	95,7	96,77	92,13
non	8,8	2,1	4,3	3,23	5,62
nspp	7,8	5	0	0	2,25



Le personnel a-t-il respecté votre souhait de confidentialité lors de l'entretien ?

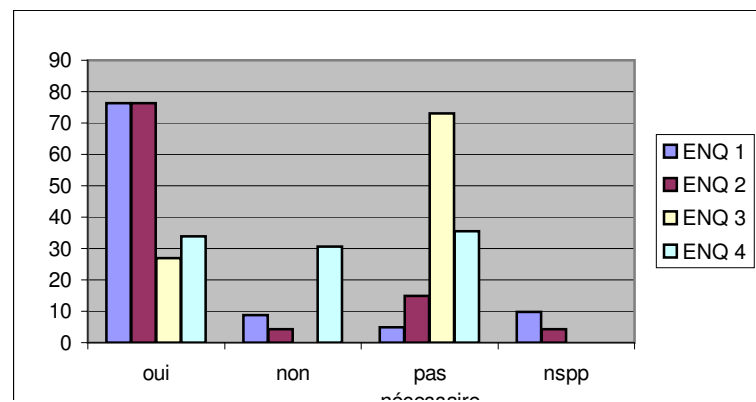
	ENQ 1	ENQ 2	ENQ 3	ENQ 4
oui	83,3	89,3	91,4	100
non	8,8	3,6	8,6	0
nspp	7,8	7,1	0	0



2.6 Identité de l'interlocuteur

Si nécessaire, le personnel vous a-t-il précisé clairement l'identité de la personne compétente pour traiter votre demande ou votre dossier ?

	ENQ 1	ENQ 2	ENQ 3	ENQ 4
oui	76,4	76,4	26,88	33,87
non	8,8	4,3	0	30,65
pas nécessaire	4,9	15	73,12	35,48
nspp	9,8	4,3	0	0

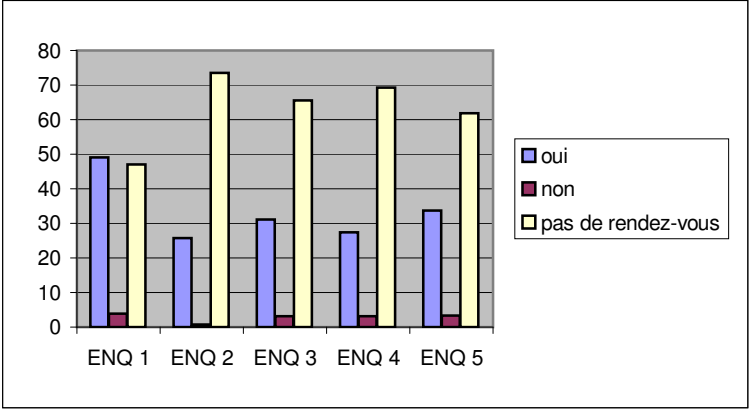


oui	non	pas nécessaire	nspp
-----	-----	-------------------	------

2.7 Respect du rendez-vous

Si vous avez eu rendez-vous avec un agent des services municipaux, cet agent a-t-il respecté l'horaire initialement fixé ?

	ENQ 1	ENQ 2	ENQ 3	ENQ 4	ENQ 5
oui	49	25,7	31,18	27,42	33,71
non	3,9	0,7	3,23	3,23	3,37
pas de rendez-vous	47,1	73,6	65,59	69,35	61,8

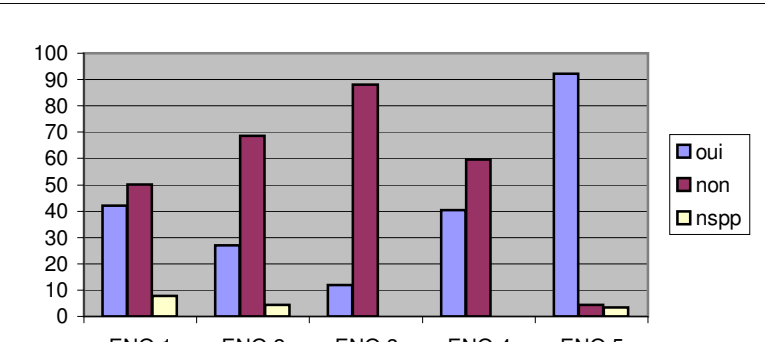


BILAN : Dans les différents services municipaux concernés par cette certification, le personnel d'accueil est disponible, courtois et répond aux diverses demandes des administrés. Les sondés voudraient toutefois que les horaires de la mairie soient adaptés à leurs besoins (ouverture pendant les heures du midi ou fermeture après 17 H).

3/ DELIVRANCE DES PRESTATIONS MUNICIPALES : fiabilité et exhaustivité de la documentation

3.1 Le personnel du service auquel vous vous êtes adressé, vous a-t-il remis une documentation relative à son service ?

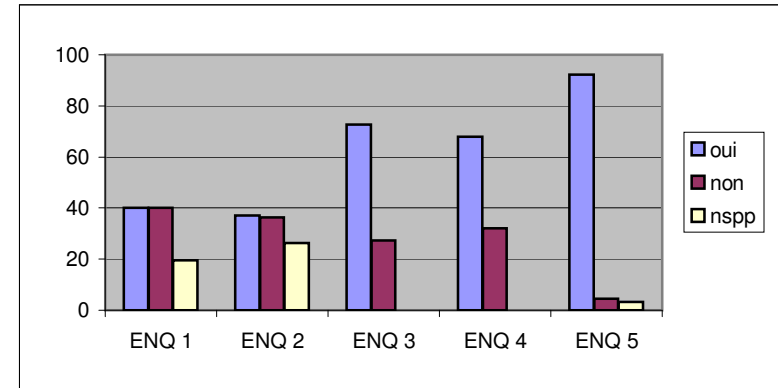
	ENQ 1	ENQ 2	ENQ 3	ENQ 4	ENQ 5
oui	42,1	27,1	11,83	40,32	92,13
non	50	68,6	88,17	59,68	4,49
nspp	7,9	4,3	0	0	3,37





3.2 Vous a-t-il fait une explication orale des documents qu'il vous a remis ?

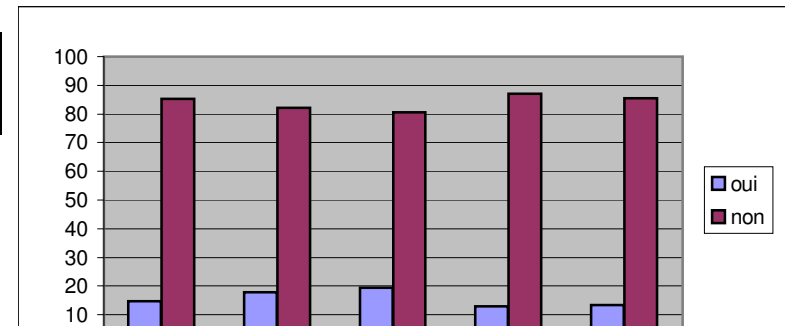
	ENQ 1	ENQ 2	ENQ 3	ENQ 4	ENQ 5
oui	40,2	37,2	72,73	68	92,13
non	40,2	36,4	27,27	32	4,49
nspp	19,6	26,4	0	0	3,37

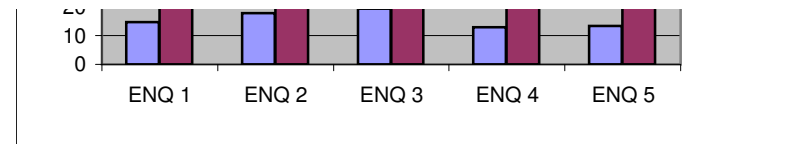


4/ INTERVENTION DES SERVICES MUNICIPAUX SUR LE DOMAINE PUBLIC

4.1 Avez-vous déjà sollicité les services municipaux pour une intervention d'urgence ?

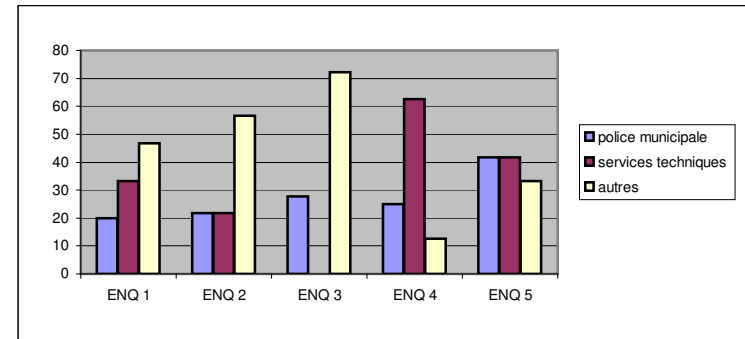
	ENQ 1	ENQ 2	ENQ 3	ENQ 4	ENQ 5
oui	14,7	17,9	19,35	12,9	13,48
non	85,3	82,1	80,65	87,1	85,39





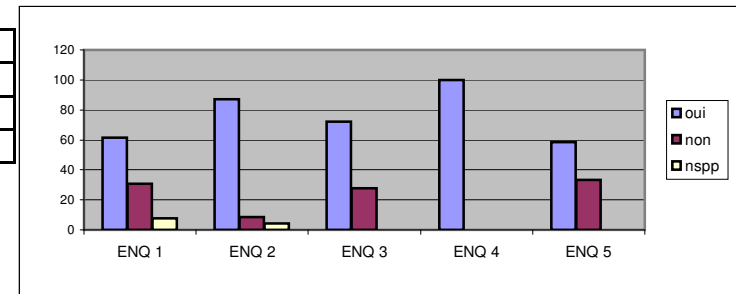
4.2 Quel numéro avez-vous composé pour joindre l'urgence ?

	ENQ 1	ENQ 2	ENQ 3	ENQ 4	ENQ 5
police municipale	20	21,7	27,78	25	41,67
services techniques	33,3	21,7	0	62,5	41,67
autres	46,7	56,6	72,22	12,5	33,33



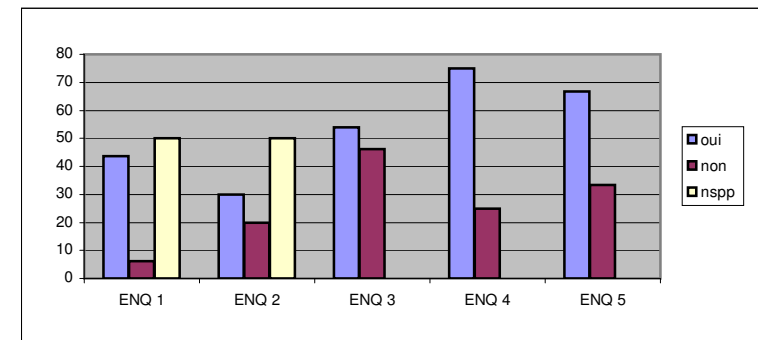
4.3 Les services municipaux sont-ils intervenus sur l'urgence que vous avez signalée ?

	ENQ 1	ENQ 2	ENQ 3	ENQ 4	ENQ 5
oui	61,6	87	72,22	100	58,63
non	30,7	8,7	27,78	0	33,33
nspp	7,7	4,3	0	0	0



4.4 Etait-ce pendant les heures d'ouverture des services ?

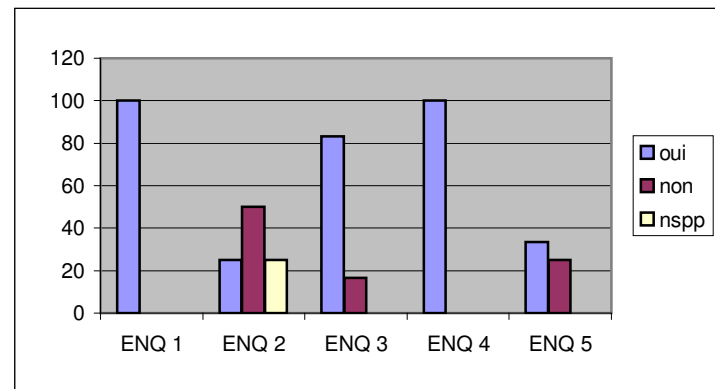
	ENQ 1	ENQ 2	ENQ 3	ENQ 4	ENQ 5
oui	43,75	30	53,85	75	66,67
non	6,25	20	46,15	25	33,33
nspp	50	50	0	0	0



4.5 Si non, sont-ils intervenus rapidement : mesures de sécurité immédiate (prises dans l'heure) et mesures de sécurité complémentaire

(sous 48h) ?

	ENQ 1	ENQ 2	ENQ 3	ENQ 4	ENQ 5
oui	100	25	83,33	100	33,33
non	0	50	16,67	0	25
nspp	0	25	0	0	0

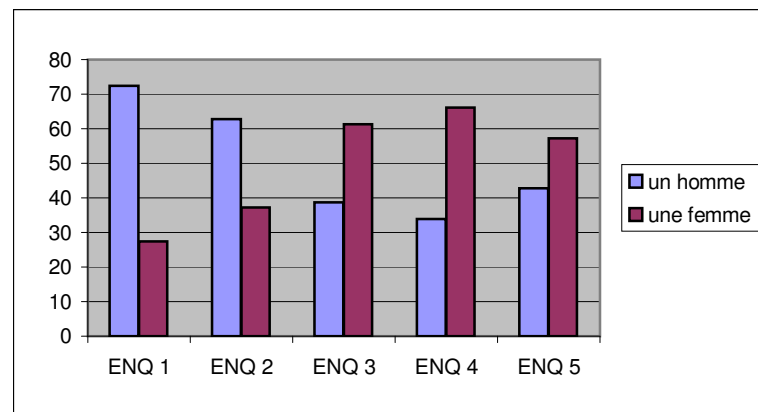


BILAN : plus de 77% des administrés sont satisfait des interventions d'urgences des services municipaux. Ce sont les pompiers et les gendarmes qui sont le plus sollicités par la population. Dans plus de 2 cas sur 3, le service sollicité est intervenu sur l'urgence signalée.

5/ POUR MIEUX VOUS CONNAÎTRE

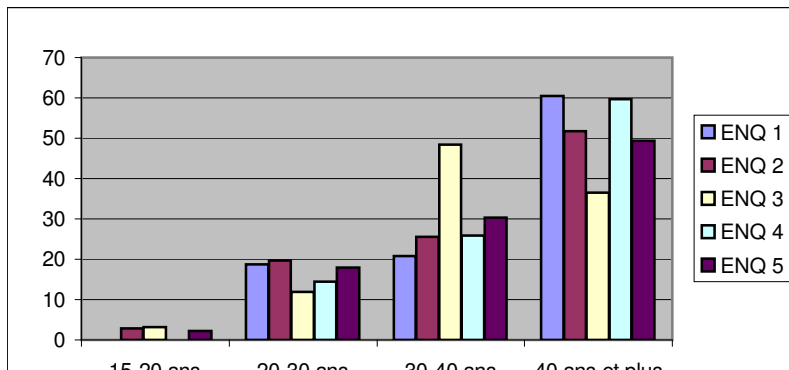
5.1 Vous êtes :

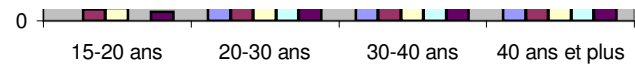
	ENQ 1	ENQ 2	ENQ 3	ENQ 4	ENQ 5
un homme	72,5	62,8	38,71	33,87	42,7
une femme	27,5	37,2	61,29	66,13	57,3



5.2 Vous êtes âgé de :

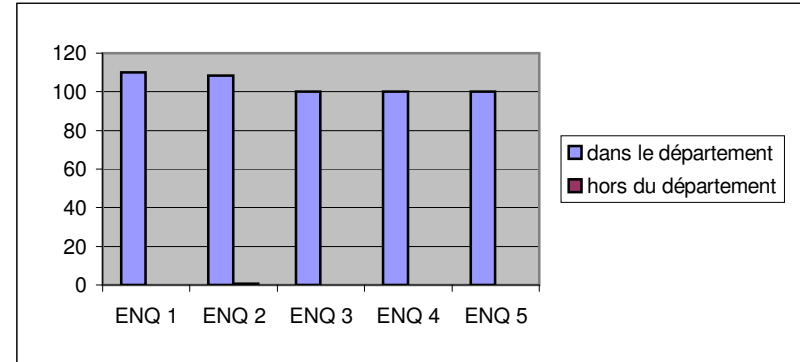
	ENQ 1	ENQ 2	ENQ 3	ENQ 4	ENQ 5
15-20 ans	0	2,9	3,23	0	2,25
20-30 ans	18,8	19,7	11,83	14,52	17,98
30-40 ans	20,8	25,5	48,39	25,81	30,34
40 ans et plus	60,4	51,8	36,55	59,68	49,44





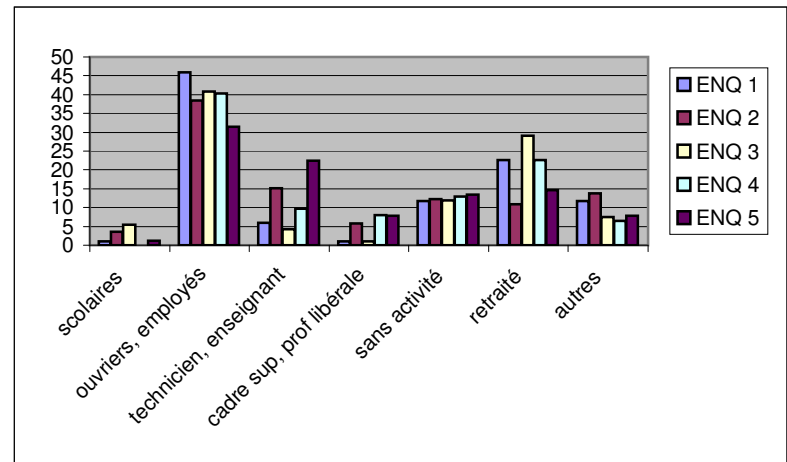
5.3 Votre résidence principale se situe

	ENQ 1	ENQ 2	ENQ 3	ENQ 4	ENQ 5
dans le département	109,9	108,3	100	100	100
hors du département	0	0,7	0	0	0



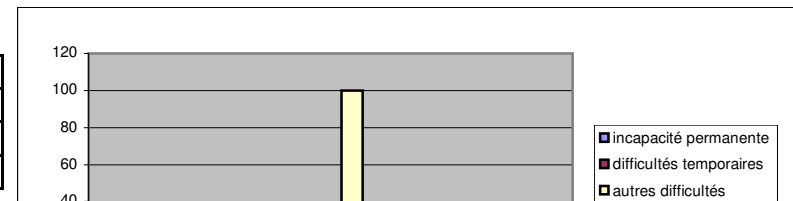
5.4 A quelle catégorie socio-professionnelle appartenez-vous ?

	ENQ 1	ENQ 2	ENQ 3	ENQ 4	ENQ 5
scolaires	1	3,6	5,38	0	1,12
ouvriers, employés	46	38,4	40,86	40,32	31,46
technicien, enseignant	5,9	15,2	4,3	9,68	22,47
cadre sup, prof libérale	1	5,8	1,08	8,06	7,87
sans activité	11,8	12,3	11,83	12,9	13,48
retraité	22,6	10,9	29,03	22,58	14,61
autres	11,7	13,8	7,52	6,45	7,87



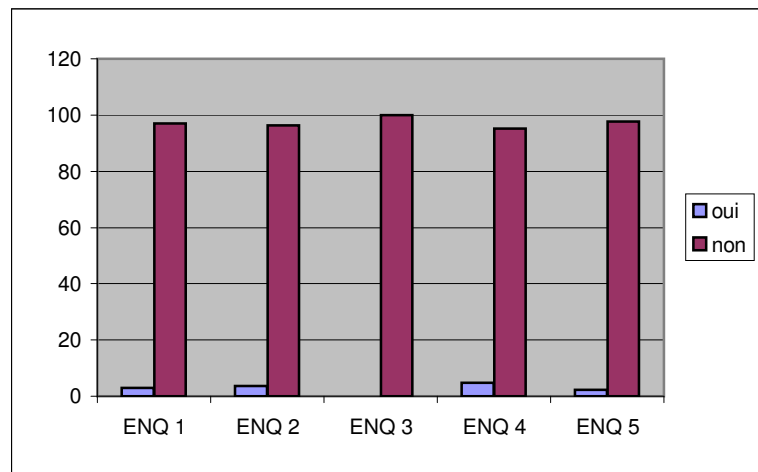
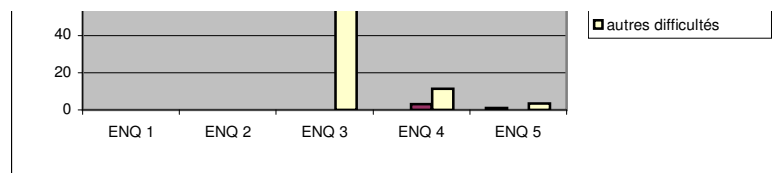
5.5 A titre d'information et notamment pour les accès et déplacements, êtes-vous une personne à mobilité réduite au sens de la loi du 11 février 2005, c'est à dire :

	ENQ 1	ENQ 2	ENQ 3	ENQ 4	ENQ 5
incapacité permanente			0	0	1,12
difficultés temporaires			0	3,23	0
autres difficultés			100	11,29	3,37



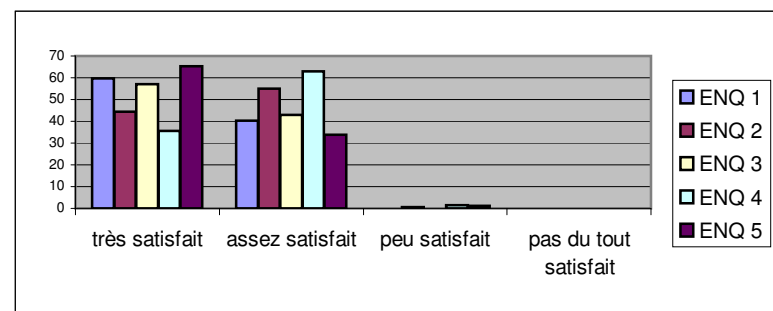
5.6 Avez-vous rencontré des difficultés pour accéder à nos services ?

	ENQ 1	ENQ 2	ENQ 3	ENQ 4	ENQ 5
oui	2,9	3,6	0	4,84	2,25
non	97,1	96,4	100	95,16	97,75



6/ SATISFACTION GENERALE DE L'ACCUEIL ET DES PRESTATIONS MUNICIPALES

	ENQ 1	ENQ 2	ENQ 3	ENQ 4	ENQ 5
très satisfait	59,8	44,3	57	35,48	65,17
assez satisfait	40,2	55	43	62,9	33,71
peu satisfait	0	0,7	0	1,61	1,12
pas du tout satisfait	0	0	0	0	0






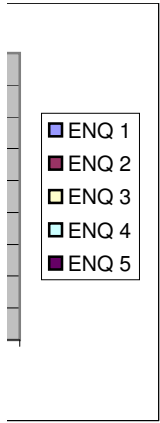


oui
non
nspp

oui
non
nspp

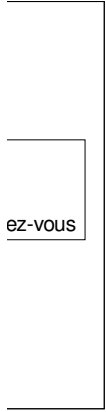


■	ENQ 1
■	ENQ 2
■	ENQ 3
■	ENQ 4
■	ENQ 5



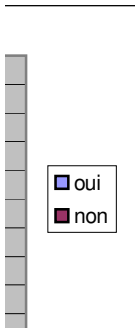
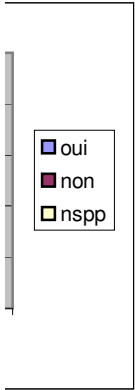
—

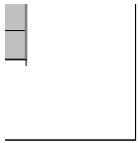
- ENQ 1
- ENQ 2
- ENQ 3
- ENQ 4



ez-vous

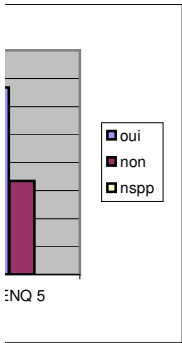
- oui
- non
- nspp





municipales
techniques

oui
non
nspp



- oui
- non
- nspp

n homme
ne femme

- ENQ 1
- ENQ 2
- ENQ 3
- ENQ 4
- ENQ 5

;

à département
ou département

- ENQ 1
- ENQ 2
- ENQ 3
- ENQ 4
- ENQ 5

stabilité permanente
des temporaires
difficultés

difficultés

