



Enquête de satisfaction 2021

Accueil du CLAVIM

Centre Administratif Municipal

Chaque année, **une enquête de satisfaction** est menée conformément au référentiel Qualivilles - Module 1 : Accueil, information, orientation, réponse - 1.4. Ecouter pour progresser - **Engagement n°9 : Nous mettons en œuvre un système de recueil de votre satisfaction pour progresser.**

- ▶ L'enquête de satisfaction annuelle s'est déroulée **auprès de 1058 usagers ayant pris un rendez-vous entre le 15 mai et le 19 novembre 2021 pour effectuer des démarches relatives à l'inscription aux activités, à la facturation.** Le questionnaire a été envoyé par mail.
- ▶ La période d'enquête auprès des usagers s'est étendue du **lundi 11 octobre au vendredi 19 novembre 2021** dans le cadre de la certification *Qualivilles*. **116 usagers** ont répondu au questionnaire contre 110 en 2020.
- ▶ 3 thèmes étaient déclinés : « L'accueil physique et téléphonique du CLAVIM », « Le traitement de la demande », « La communication & l'information ».
- ▶ La méthode choisie est celle d'une échelle de notation permettant de mesurer les réponses qui ne sont pas faciles à quantifier, des ressentis, des perceptions, des intérêts et des préférences. Il s'agit de recueillir des informations sur les niveaux de satisfaction, la fréquence d'utilisation,
 - Sont considérées comme **favorables** les réponses comportant 3, 4 ou 5 étoiles. Ces choix signifient une excellente qualité.
 - Sont considérées comme **défavorables** les réponses ayant enregistré 1 ou 2 étoiles, ces choix exprimant une qualité médiocre.

---> **La note globale de satisfaction sur les 3 thèmes déclinés s'établit à 4,5 sur 5 soit un taux de satisfaction globale de 90 %**

La période janvier/avril n'a pas été prise en compte car ayant été perturbée par la crise sanitaire et l'impact des consignes sur l'accueil du public (*activités en distanciel + suspension de la programmation des activités + confinement en avril + lente reprise des rendez-vous à partir de mai*)



Enquête de satisfaction 2021

Accueil du CLAVIM

Centre Administratif Municipal

POINTS POSITIFS

- ▶ **Accueil physique et téléphonique** --- > la note globale de satisfaction s'établit à **4,4 sur 5** (88 % des sondés sont très satisfaits ou satisfaits des horaires d'ouverture, de l'accessibilité et de l'aménagement des locaux, de la facilité à obtenir le numéro du CLAVIM, du décroché rapide des appels, de l'information fournie ou de l'accessibilité).
- ▶ **Traitement de la demande** --- > la note globale de satisfaction s'établit à **4,7 sur 5** (94 % des sondés sont ainsi très satisfaits ou satisfaits de la disponibilité, de la courtoisie, de la capacité d'écoute des chargé(e)s d'accueil ; du suivi, de l'aide apportée et du délai de traitement du dossier ; de la prise de rendez-vous sur Clic RDV et du respect de l'horaire du rendez-vous).
- ▶ **Information & Communication** --- > La note globale de satisfaction s'établit à **4,3 sur 5** (85 % des sondés sont ainsi très satisfaits ou satisfaits des supports d'information du CLAVIM, de la clarté des informations sur le site internet du CLAVIM).

POINTS À AMÉLIORER OU À SURVEILLER

- ▶ **Portail TÉLISS : La réalisation des démarches par le portail Téliss (86 % de satisfaction - 4,5/5)**
--- > Satisfaction en légère baisse de 2 points par rapport à 2020. Les utilisateurs semblent s'être mieux familiarisés avec cette plateforme, il semble que les étapes de l'inscription/planification des accueils de loisirs des vacances restent la principale préoccupation des utilisateurs qui souhaitent une simplification. Poursuite des échanges avec l'éditeur pour fluidifier la navigation sur le portail, notamment sur smartphones.
- ▶ **Accueil Physique : la signalétique pour localiser l'accueil du CLAVIM (85 %) et la confidentialité des échanges (83 %)**
--- > La signalétique pour faciliter l'orientation des usagers a été mise à jour au 1^{er} trimestre 2022 (en lien avec le réaménagement du centre administratif). Pour les rendez-vous nécessitant une confidentialité (ou à la demande des usagers), un bureau d'accueil (fermé) permet de garantir la confidentialité des échanges. Depuis le réaménagement de l'accueil du CLAVIM, les supports de documentation sont moins nombreux et réservés à la présentation des principales brochures du CLAVIM (Enfance-Jeunesse, Parents et journal Point d'appui). Les autres supports sont disponibles sur le site internet ou sur les structures d'accueil et d'animation du CLAVIM.
- ▶ **Accueil du CLAVIM - Information : le site internet du CLAVIM et son accessibilité : taux de satisfaction de 84 % soit 4,2/5.**
--- > Certains commentaires déclarent que les informations sont généralistes (id : fondement du site du CLAVIM : informations générales, actualités) et souhaiteraient y voir des informations plus utiles (modes d'emploi, formulaires, ...)

Enquête de satisfaction – Accueil CLAVIM 2021 – Présentation de l'enquête

☞ L'enquête de satisfaction a été menée conformément au référentiel Qualivilles - Module 1 : Accueil, information, orientation, réponse - 1.4. Ecouter pour progresser - **Engagement n°9 : Nous mettons en œuvre un système de recueil de votre satisfaction pour progresser.**

« Nous réalisons des évaluations de la satisfaction des usagers au moins une fois par an sur l'ensemble des activités couvertes par la certification, et mettons en place des actions d'amélioration en découlant ».

« Nous analysons les résultats de ces évaluations (en particulier, par l'identification des points faibles et des points forts), ce qui donne lieu à la définition et à la mise en œuvre d'actions d'amélioration lorsqu'un item apparaît comme insatisfaisant à l'issue de l'analyse ».

« L'efficacité des actions d'amélioration est vérifiée à l'issue de leur mise en place ».

« Nous vous communiquons les résultats de l'évaluation de satisfaction ainsi que les actions d'amélioration mises en œuvre par le canal jugé pertinent ».

☞ Le questionnaire a été revu et utilisé **avec Microsoft Forms** (*Lime Survey pour les précédents*). Les réponses dans les enquêtes antérieures se faisaient par un choix (très satisfait > non satisfait – note sur 10). Le questionnaire de 2021 est basé sur **une évaluation par une attribution de points (maximum 5 étoiles)**.

☞ Le questionnaire comprend 28 questions réparties en 3 thèmes :

1. L'accueil physique et téléphonique
2. Le traitement de la demande
3. Information et communication

☞ Aux questions 8 ; 12 ; 20 et 23, les usagers ont été invités à répondre par Oui ou Non (infra-graphiques).

☞ Les 24 autres questions sont présentées sous la forme d'une demande : *Que pensez-vous de ... ?*

☞ **Les réponses sont formulées par une sélection d'étoiles de 1 à 5.**

La méthode choisie est celle d'une échelle de notation permettant de mesurer les réponses qui ne sont pas faciles à quantifier, des ressentis, des perceptions, des intérêts et des préférences. Il s'agit de recueillir des informations sur les niveaux de satisfaction, la fréquence d'utilisation

Enquête de satisfaction – Accueil CLAVIM 2021 – Exploitation des résultats

1 – Accueil physique et téléphonique (note globale de satisfaction : 4,4 sur 5)

THEME 1 : L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE	Taux de satisfaction	Moyenne obtenue (n/5)	Nb de répondants
Que pensez-vous des horaires d'ouverture de l'accueil du CLAVIM ?	93%	4,6	116
Que pensez-vous de la signalétique pour localiser l'accueil du CLAVIM ?	85%	4,3	116
Que pensez-vous de l'accessibilité de l'espace d'accueil (pour les personnes à mobilité réduite, les personnes malvoyantes et/ou malentendantes, les personnes avec poussette, etc.) ?	90%	4,5	116
Que pensez-vous de l'aménagement de l'espace d'accueil (organisation, propreté, rangement, circulation) ?	93%	4,6	116
Que pensez-vous de la configuration des locaux pour préserver la confidentialité des échanges ?	83%	4,2	116
Que pensez-vous de l'accessibilité de l'information consultable (notices, affiches, etc.) ?	86%	4,3	116
Que pensez-vous du dispositif pour signaler son arrivée dans le service et pour être appelé par une chargée d'accueil (distributeur de ticket et écran d'appel)?	88%	4,4	116
Que pensez-vous de la facilité à obtenir le n° de téléphone du CLAVIM ?	89%	4,5	90
Que pensez-vous de la rapidité du décroché téléphonique ?	88%	4,4	90
Que pensez-vous de l'orientation de votre appel vers l'interlocuteur souhaité ?	89%	4,4	90
Taux de satisfaction Thème 1	88%	4,4	

Pour le thème 1, chaque question est au-dessus de la cible de 80 % avec 3 questions au-delà de 90 % (horaire d'ouverture, accessibilité des locaux et aménagement de l'espace d'accueil).

L'année 2021 a de nouveau été marquée par la Covid-19 (modulation des accès en fonction des annonces gouvernementales / confinement en avril avec des accès restreints / protocole sanitaire exigeant / modification des horaires du CAM, etc.). L'installation dans le nouvel espace d'accueil en mars 2021 au 1^{er} étage a permis de retrouver un fonctionnement régulier dans un lieu que l'équipe continue de s'approprier.

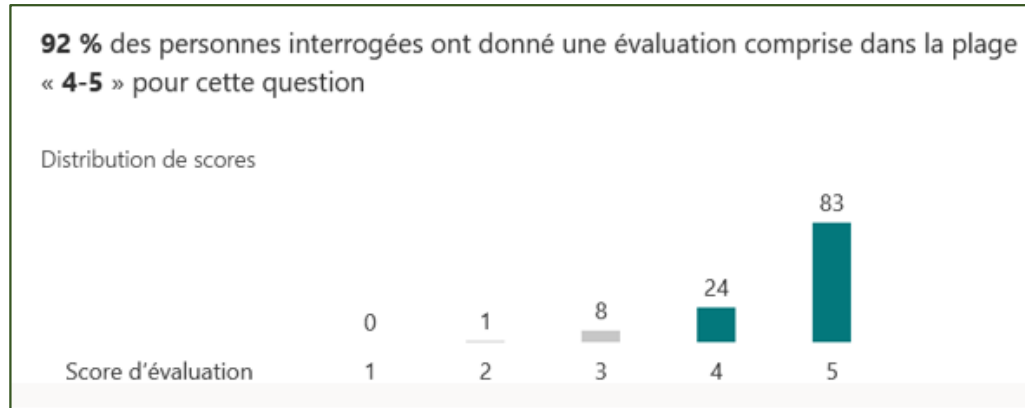
Enquête de satisfaction – Accueil CLAVIM 2020 – Exploitation des résultats

1 – Accueil physique et téléphonique (note globale de satisfaction : 4,4 sur 5)

Que pensez-vous ?

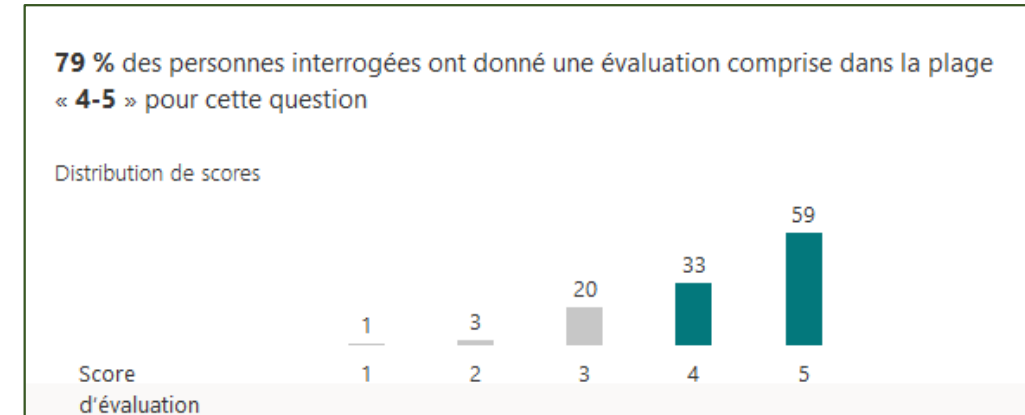
1. des horaires d'ouverture de l'accueil du CLAVIM ?

116 Réponses - Note moyenne : 4,63



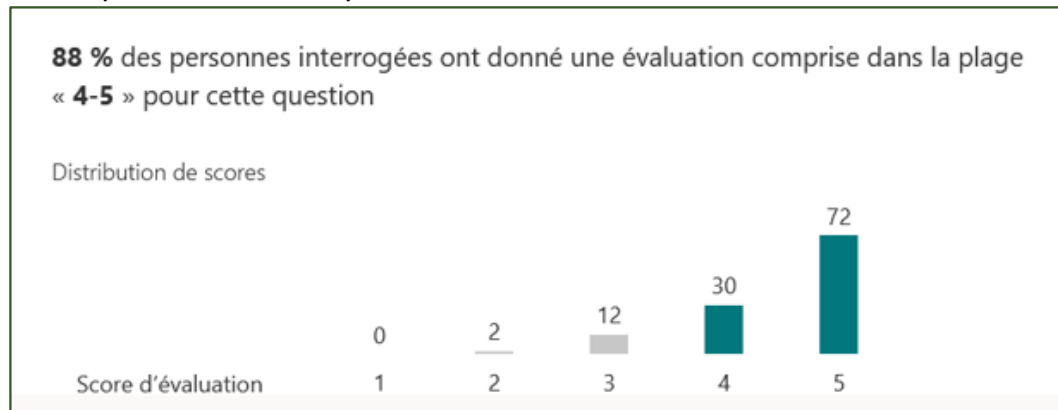
2. de la signalétique pour localiser l'accueil du CLAVIM ?

116 Réponses - Note moyenne : 4,26



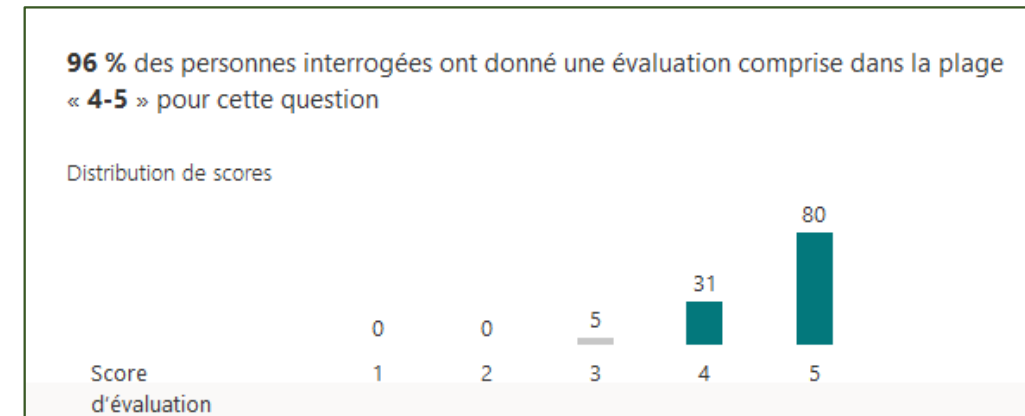
3. de l'accessibilité de l'espace d'accueil pour les personnes à mobilité réduites, les personnes mal voyantes et/ou malentendantes, les personnes avec poussette, etc. ?

116 Réponses - Note moyenne : 4,48



4. de l'aménagement de l'espace d'accueil organisation propreté rangement circulation ?

116 Réponses - Note moyenne: 4,65



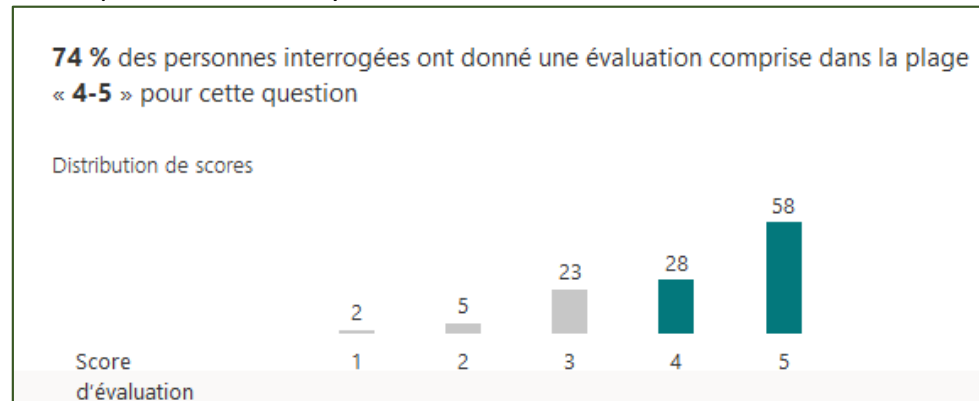
Enquête de satisfaction – Accueil CLAVIM 2021 – Exploitation des résultats

1 – Accueil physique et téléphonique (note globale de satisfaction : 4,4 sur 5)

Que pensez-vous ?

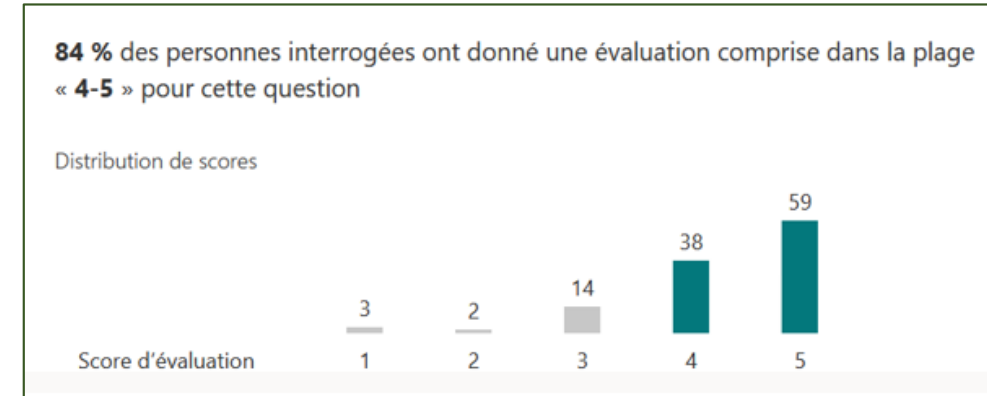
5. de la configuration des locaux pour préserver la confidentialité des échanges ?

116 Réponses - Note moyenne: 4,16



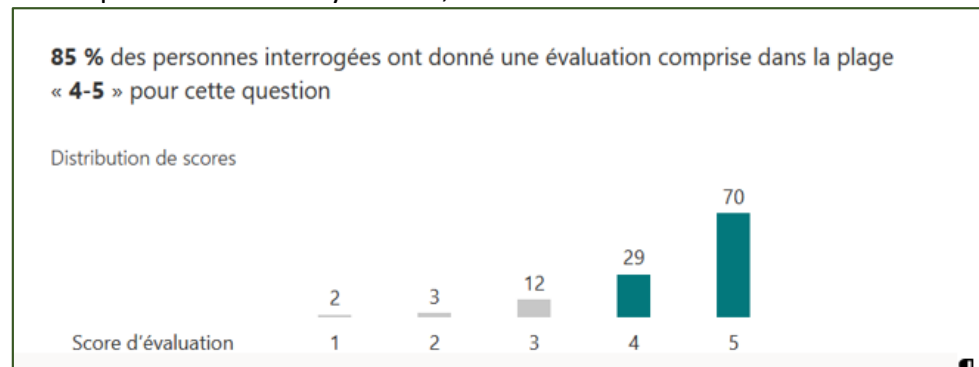
6. de l'accessibilité de l'information consultable (notices, affiches, etc.) ?

116 Réponses - Note moyenne : 4,28



7. du dispositif pour signaler son arrivée dans le service et pour être appelé une chargée d'accueil (distributeur de tickets et écran d'appel) ?

116 Réponses - Note moyenne: 4,40

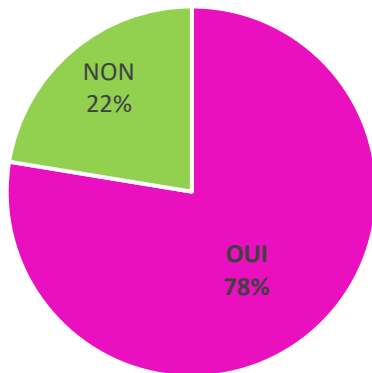


Enquête de satisfaction – Accueil CLAVIM 2021– Exploitation des résultats

1 – Accueil physique et téléphonique (note globale de satisfaction : 4,4 sur 5)

8. Avez-vous déjà appelé le CLAVIM?

116 Réponses - 78% des personnes en répondit OUI à cette question



10. de la rapidité du décroché téléphonique?

90 Réponses - Note moyenne : 4,39

86 % des personnes interrogées ont donné une évaluation comprise dans la plage « 4-5 » pour cette question

Distribution de scores



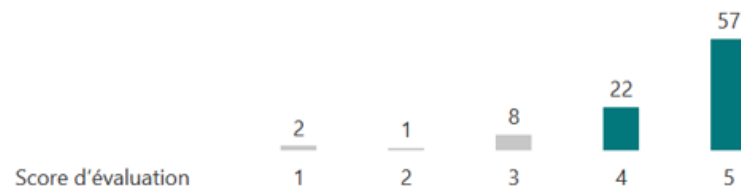
Si oui, que pensez-vous ?

9. de la facilité à obtenir le numéro de téléphone du CLAVIM ?

90 Réponses - Note moyenne : 4,46

88 % des personnes interrogées ont donné une évaluation comprise dans la plage « 4-5 » pour cette question

Distribution de scores



11. de l'orientation de votre appel vers l'interlocuteur souhaité ?

90 Réponses - Note moyenne : 4,44

89 % des personnes interrogées ont donné une évaluation comprise dans la plage « 4-5 » pour cette question

Distribution de scores



Enquête de satisfaction – Accueil CLAVIM 2021 – Exploitation des résultats

2 – Traitement de votre demande (note globale de satisfaction : 4,7 sur 5)

THEME 2 : LE TRAITEMENT DE LA DEMANDE	Taux de satisfaction	Moyenne obtenue (n/5)	Nb de répondants
Que pensez-vous des possibilités de créneaux proposés pour obtenir un rendez-vous ?	91%	4,6	100
Que pensez-vous de la facilité de prise de rendez-vous en ligne (Clic RDV) ?	92%	4,6	100
Que pensez-vous du respect de l'horaire du rendez-vous par le CLAVIM ?	96%	4,8	100
Que pensez-vous de la disponibilité de la chargée d'accueil rencontrée ?	94%	4,7	116
Que pensez-vous de la courtoisie de la chargée d'accueil rencontrée ?	96%	4,8	116
Que pensez-vous de la capacité d'écoute et de compréhension de la chargée d'accueil qui a traité votre demande ?	95%	4,8	116
Que pensez-vous de la clarté et la fiabilité de la réponse apportée par la chargée d'accueil rencontrée ?	94%	4,7	116
Que pensez-vous de la courtoisie et de la personnalisation de la réponse apportée ?	96%	4,8	54
Que pensez-vous de la clarté et de la fiabilité de la réponse apportée ?	94%	4,7	54
Que pensez-vous de la facilité pour réaliser vos démarches par l'intermédiaire de le portail Téliss ?	86%	4,3	48
Taux de satisfaction Thème 2	94%	4,7	

Pour le thème 2, chaque question est au-dessus de la cible de 80 % avec **9 questions au-delà de 90 %** (respect des horaires des rendez-vous, courtoisie et capacité d'écoute et de compréhension des chargées d'accueil, fiabilité des réponses apportées par mail ou courrier).

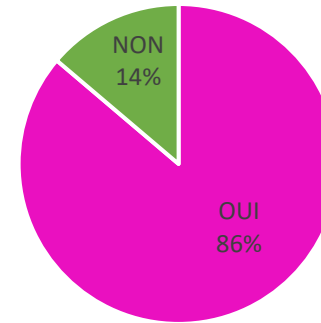
Le contexte sanitaire de année 2021 s'est traduit par une forte utilisation du téléphone (11 534 appels téléphoniques traités contre 8335 appels en 2020) et du courrier électronique (5 623 courriels traités sur la messagerie CLAVIM et Téliss contre 5437 en 2020). Cette forte évolution a nécessité d'adapter les procédure de traitement des demandes pour y répondre de manière efficace (précision, clarté, respect des délais de réponses)

Enquête de satisfaction – Accueil CLAVIM 2021 – Exploitation des résultats

2 – Traitement de votre demande (note globale de satisfaction : 4,7 sur 5)

12. Êtes-vous venu à l'accueil du CLAVIM après avoir pris un rendez-vous ?

116 Réponses - 86% des personnes ont répondu OUI à cette question



Si oui, que pensez-vous ?

13. des possibilités de créneaux proposés pour obtenir un rendez-vous ?

100 Réponses - Note moyenne : 4,57

93 % des personnes interrogées ont donné une évaluation comprise dans la plage « 4-5 » pour cette question

Distribution de scores

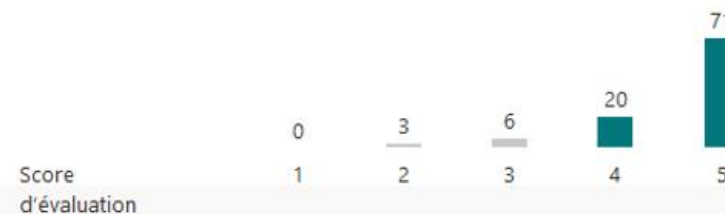


14. de la facilité de prise de rendez-vous en ligne (Clic RDV) ?

100 Réponses - Note moyenne : 4,59

91 % des personnes interrogées ont donné une évaluation comprise dans la plage « 4-5 » pour cette question

Distribution de scores



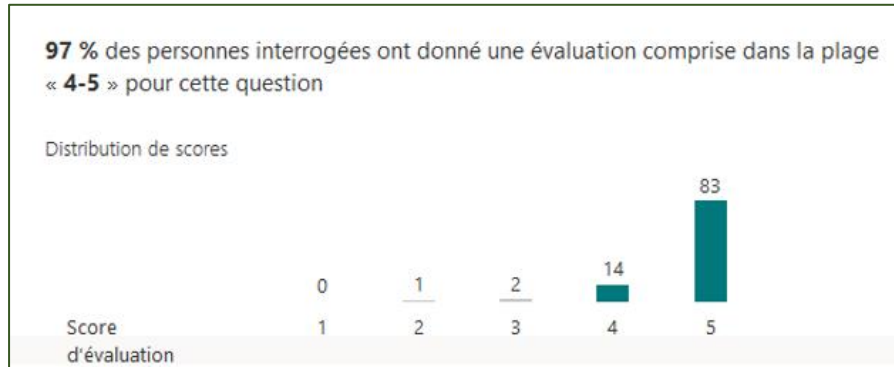
Enquête de satisfaction – Accueil CLAVIM 2021– Exploitation des résultats

2 – Traitement de votre demande (note globale de satisfaction : 4,7 sur 5)

Que pensez-vous ?

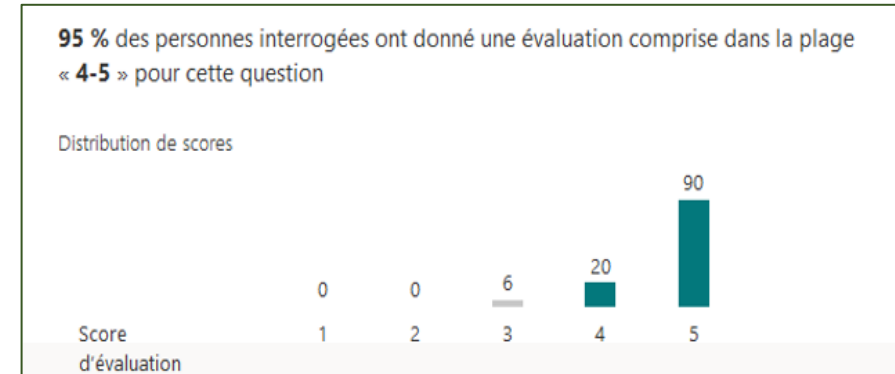
15. du respect de l'horaire du rendez-vous par le CLAVIM ?

100 Réponses - Note moyenne : 4,79



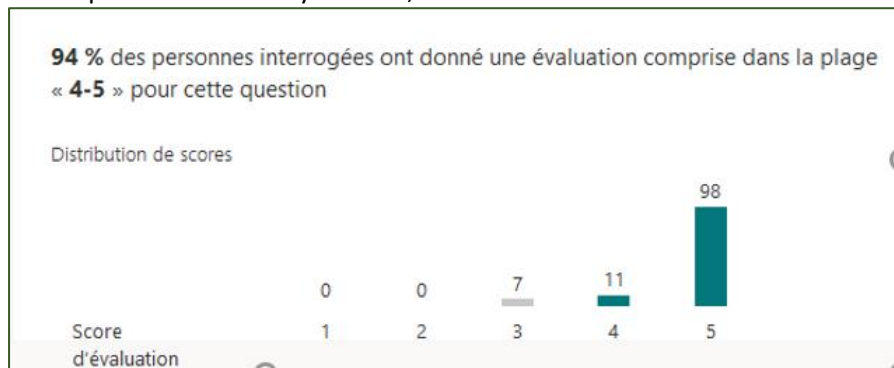
16. de la disponibilité de la chargée d'accueil rencontrée ?

116 Réponses - Note moyenne : 4,72



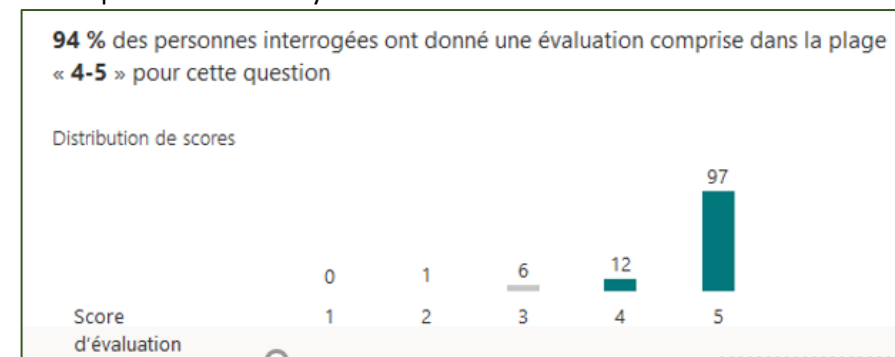
17. de la courtoisie de la chargée d'accueil rencontrée ?

116 Réponses - Note moyenne : 4,78



18. de la capacité d'écoute et de compréhension de la chargée d'accueil qui a traité votre demande?

116 Réponses - Note moyenne : 4,77



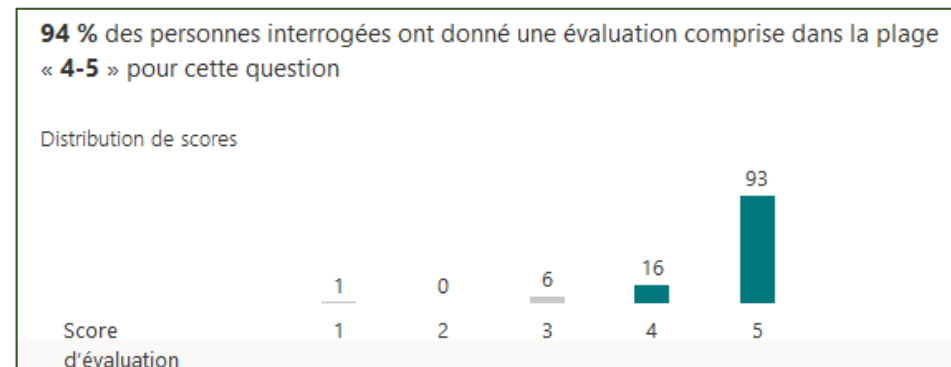
Enquête de satisfaction – Accueil CLAVIM 2021 – Exploitation des résultats

2 – Traitement de la demande (note globale de satisfaction : 4,7 sur 5)

Que pensez-vous ?

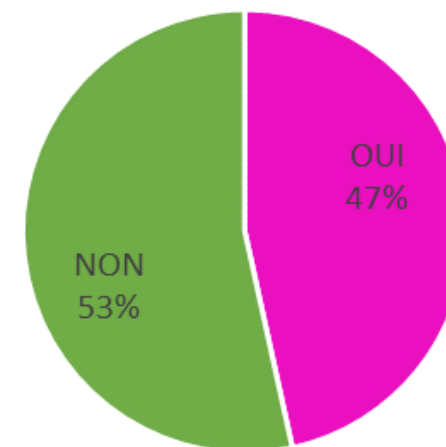
19. de la clarté et la fiabilité de la réponse apportée par la chargée d'accueil rencontrée ?

116 Réponses - Note moyenne : 4.72



20. Avez-vous écrit au CLAVIM par mail ou par courrier ?

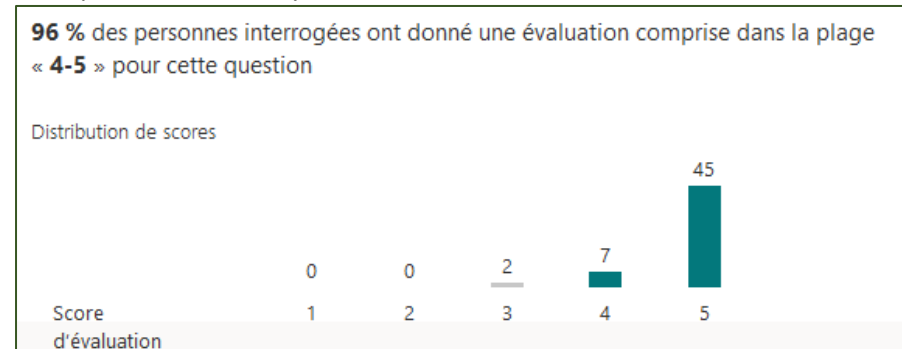
116 Réponses - 47% des personnes ont répondu OUI à cette question



Si oui, que pensez-vous ?

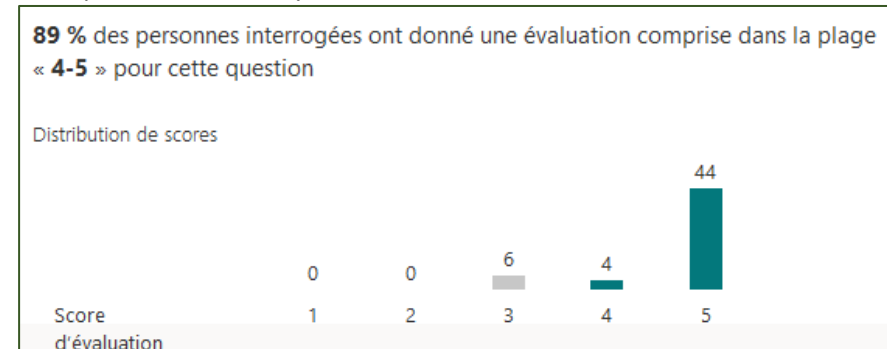
21. de la courtoisie et de la personnalisation de la réponse apportée ?

54 Réponses - Note moyenne : 4,80



22. de la clarté et de la fiabilité de la réponse apportée ?

54 Réponses - Note moyenne : 4.70

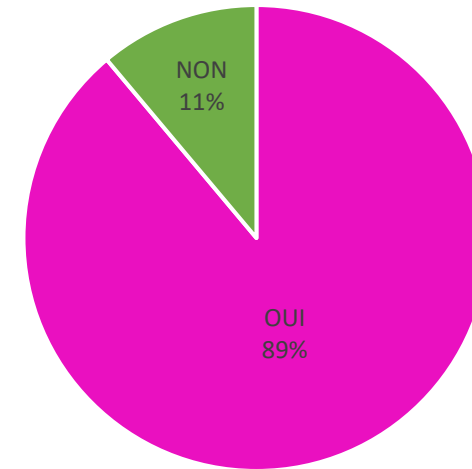


Enquête de satisfaction – Accueil CLAVIM 2021 – Exploitation des résultats

2 – Traitement de la demande (note globale de satisfaction : 4,7 sur 5)

23. Avez-vous utilisé le portail Téliss pour réaliser une démarche (inscription, planification, paiement en ligne) ?

54 Réponses - 89 % des personnes en répondit OUI à cette question



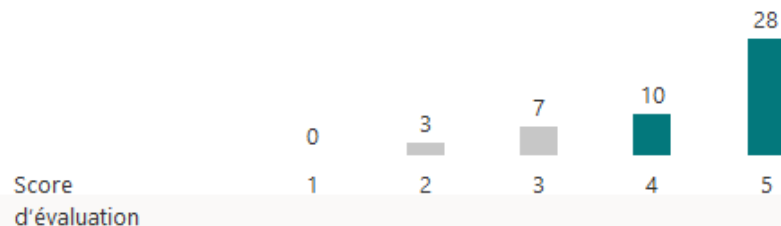
Si oui, que pensez-vous ?

24. de la facilité pour réaliser vos démarches par l'intermédiaire du portail TELISS

48 Réponses - Note moyenne : 4.31

79 % des personnes interrogées ont donné une évaluation comprise dans la plage « 4-5 » pour cette question

Distribution de scores



Enquête de satisfaction – Accueil CLAVIM 2021 – Exploitation des résultats

3 – Communication & Information (note globale de satisfaction : 4,3 sur 5)

THEME 3 : INFORMATION ET COMMUNICATION	Taux de satisfaction	Moyenne obtenue (n/5)	Nb de répondants
Que pensez-vous du site internet du CLAVIM ?	84%	4,2	116
Que pensez-vous de l'accessibilité des informations du CLAVIM sur son site internet ?	84%	4,2	116
Que pensez-vous de la clarté et de la fiabilité des informations ?	86%	4,3	116
Que pensez-vous des supports d'information du CLAVIM (plaquettes/notice) ?	86%	4,3	116

Taux de satisfaction Thème 3	85%	4,3	
-------------------------------------	------------	------------	--

Pour le thème 2, chaque question est au-dessus de la cible de 80 % **sans toutefois dépassé les 90% comme pour les thèmes 1 et 2**. La baisse de 5 points par rapport à 2020 (90%) pourrait s'expliquer par un changement dans l'item : 4 questions dont 3 sur le site du CLAVIM et 1 sur les supports imprimés d'information au lieu de 6 en 2020. La situation sanitaire a nécessité au moins au cours du 1^{er} semestre d'adapter régulièrement l'information et la communication auprès des habitants. A noter que la newsletter mensuelle du CLAVIM permet d'informer régulièrement ses adhérents sur l'offre proposée et les dispositifs mis en place durant ces périodes mouvantes.

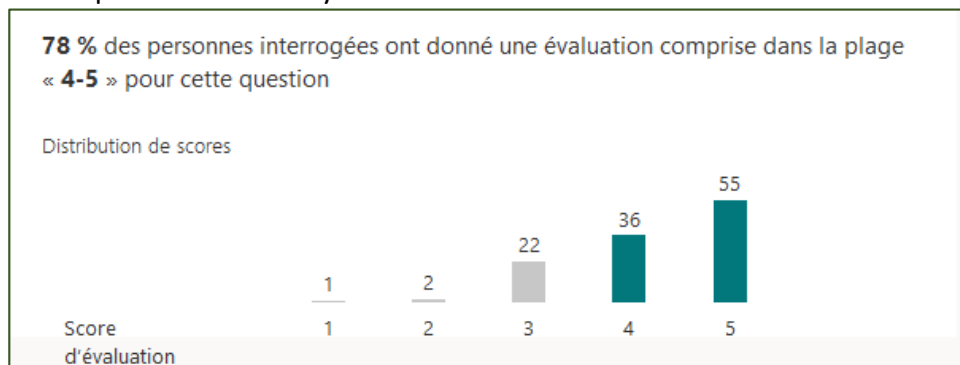
Enquête de satisfaction – Accueil CLAVIM 2021 – Exploitation des résultats

3 – Communication & Information (note globale de satisfaction : 4,3 sur 5)

Que pensez-vous ?

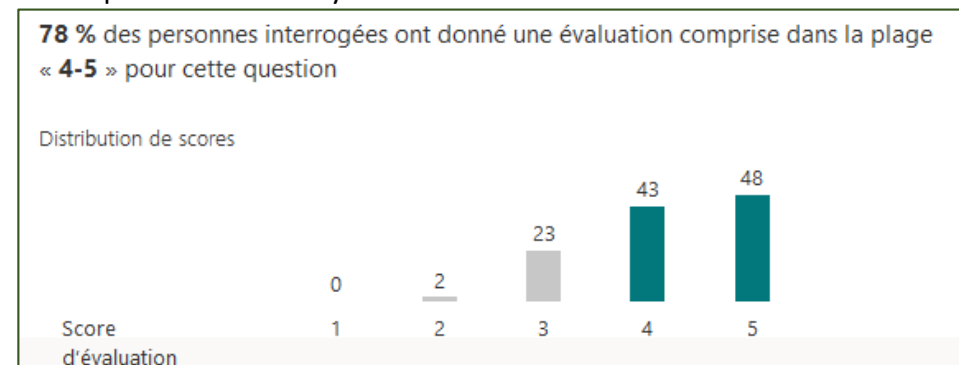
30. du site internet du CLAVIM ?

116 Réponses - Note moyenne : 4.22



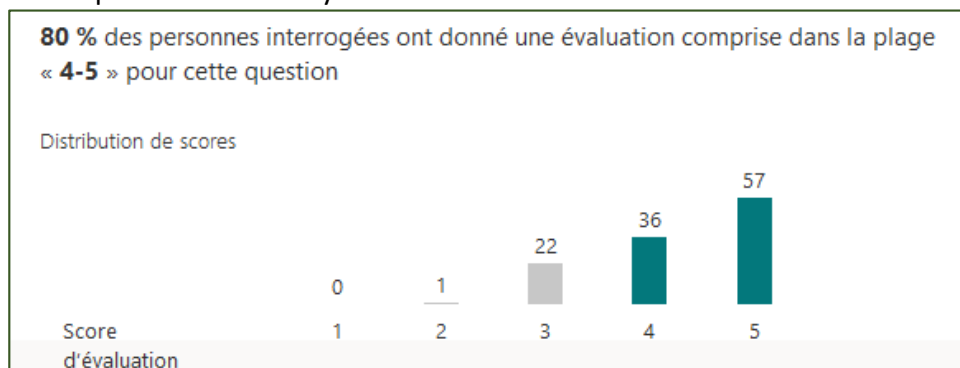
31. de l'accessibilité des informations du CLAVIM sur son site internet ?

116 Réponses - Note moyenne : 4.18



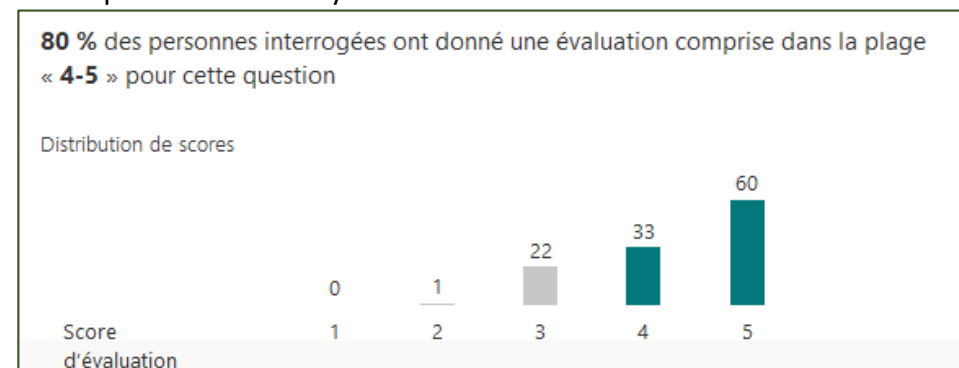
32. de la clarté et de la fiabilité des informations ?

116 Réponses - Note moyenne : 4.28



33. des supports d'information du CLAVIM (plaquettes/notice) ?

116 Réponses - Note moyenne : 4.31



Enquête de satisfaction – Accueil CLAVIM 2021 – Exploitation des résultats

4 – Suggestions

L'enquête de satisfaction est ponctuée de 6 questions ouvertes « **Avez-vous des suggestions** » (8,13,18, 23, 29 et 34), invitant les participants à partager leurs éventuelles remarques. L'objectif est ainsi qu'ils fassent part de ce qu'ils n'ont pas pu évoquer dans le questionnaire de satisfaction.

Dans notre enquête elles ne sont pas obligatoires. Ce sont des espaces libres permettant aux personnes interrogées d'exprimer librement ce qu'elles pensent en communiquant des informations complémentaires.

Quelques propos.

L'accueil fut très professionnel, bienveillant et agréable. Je suis repartie très satisfaite après un échange très cordial et instructif.
Merci beaucoup

Vous êtes super!

Votre chargée d'accueil a été charmante et m'a informée des nouveautés en cours

Le service CLAVIM est parfait

[Tout et très bien, très satisfaite]

L'équipe de l'accueil du CLAVIM adresse ses remerciements aux 116 personnes qui ont participé à cette enquête 2021. Les résultats nous aident à nous situer au regard des engagements que nous avons choisi de mettre en œuvre et à améliorer sans cesse nos procédures et démarches pour assurer un accueil de qualité.
La prochaine enquête annuelle est d'ores et déjà prévue en juin-juillet 2022