



Enquête de satisfaction 2022

Accueil du CLAVIM au 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 5 674 usagers (adhérents ou parents d'adhérents mineurs) ayant été en relation avec l'accueil du CLAVIM lors d'un accueil en face à face après avoir pris un rendez-vous et aussi par téléphone et par mail pour une information ou pour des démarches d'inscription aux activités, de facturation.** Le questionnaire a été envoyé par mail.
- ▶ La période d'enquête auprès des usagers s'est étendue du **lundi 17 juin au vendredi 4 juillet 2022** dans le cadre de la certification *Qualivilles*. **458 usagers** ont répondu au questionnaire contre 116 en 2021.
- ▶ 4 thèmes étaient déclinés : « L'accueil physique et téléphonique du CLAVIM », « Le traitement de la demande », « La communication & l'information », « le portail Téliss ».
- ▶ 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 4 thèmes déclinés s'établit à 4,4 sur 5 soit un taux de satisfaction globale de 88 %**

Enquête de satisfaction – Accueil CLAVIM 2022 – 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 2022 est basé sur **une évaluation par une attribution de points (maximum 5 étoiles)**.

☞ **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

☞ Le questionnaire comprend 44 questions réparties en 4 thèmes :

1. L'accueil physique et téléphonique (13 questions)
2. Le traitement de la demande (15 questions)
3. Information et communication (8 questions)
4. Portail Téliss (8 questions)

☞ Aux questions 9 ; 14 ; 24 ; 31 et 39, les usagers ont été invités à répondre par Oui ou Non (infra-graphiques).

☞ Aux questions 8 ; 13 ; 18 ; 23 ; 28 ; 36 et 44, les usagers ont été invités à formuler des suggestions, des remarques

☞ Les 32 autres questions sont présentées sous la forme d'une demande : *Que pensez-vous de ... ?*

☞ **Données sociodémographiques**

Par ailleurs, afin de permettre une analyse plus précise des réponses, 3 questions relatives aux données socio-démographiques ont été introduites dans l'enquête 2022 : sexe, âge et nombre d'années de résidence sur la Ville).

Ces données permettent d'affiner le profil des répondants et sont susceptibles d'apporter un éclairage sur leurs réponses (notamment sur l'aspect de la dématérialisation des démarches).



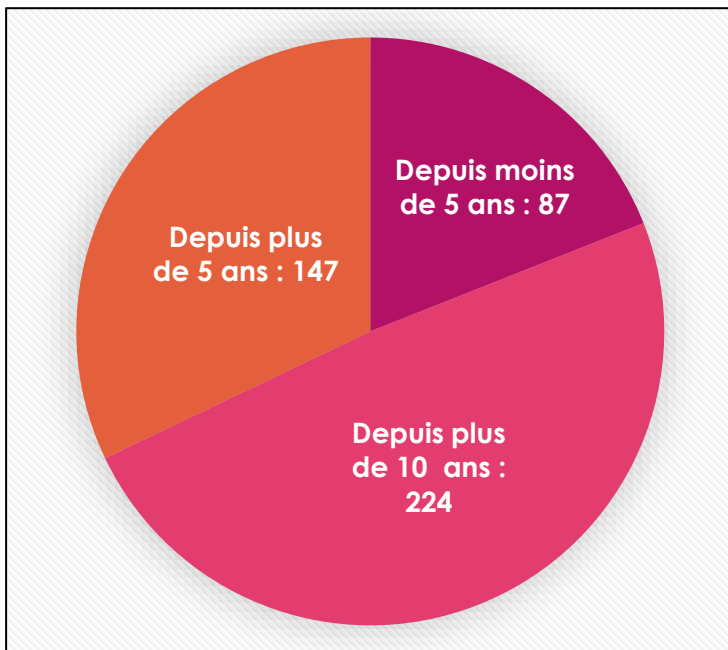
Enquête de satisfaction 2022

Accueil du CLAVIM au Centre Administratif Municipal

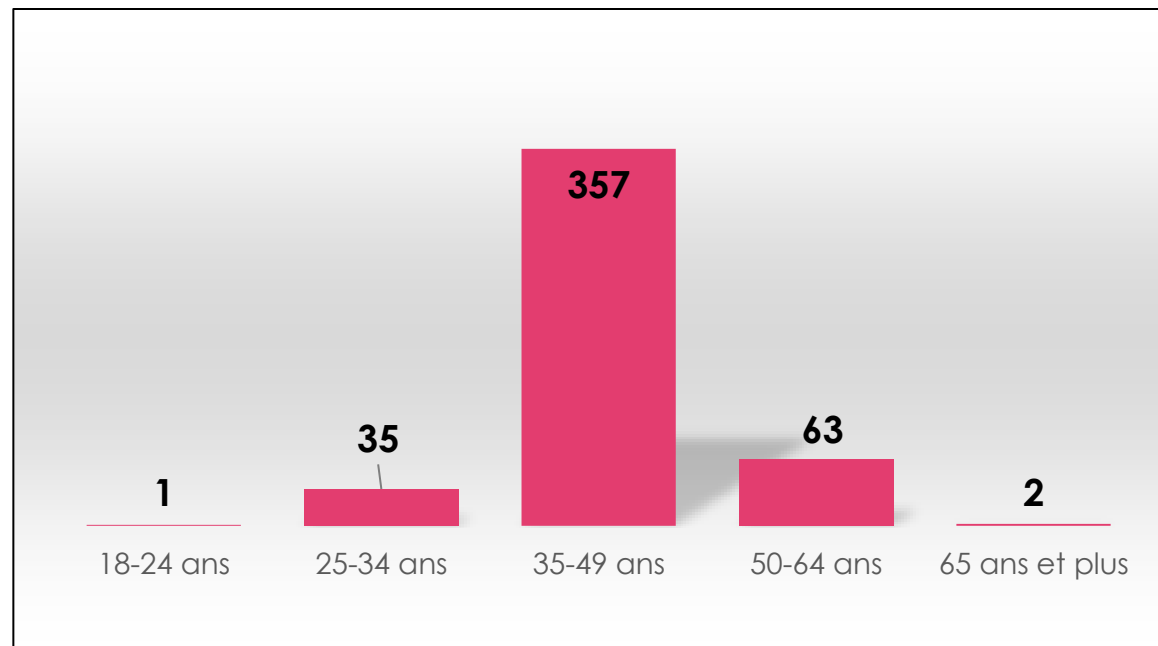
Données socio-démographiques

L'enquête 2022 a été renseignée par 300 femmes et 158 hommes. Les graphiques 1 et 2 apportent des précisions sur les répondants (tranches d'âge et ancienneté sur la Ville).

Graphique 1



Graphique 2





Enquête de satisfaction 2022 Accueil du CLAVIM au Centre Administratif Municipal

❖ Points positifs

► **Accueil physique et téléphonique** --- > la note globale de satisfaction s'établit à 4,4 sur 5

(89 % des sondés sont ainsi très satisfaits ou satisfaits du dispositif pour l'accueil sur rendez-vous (distributeur de tickets et écran d'appel), de l'accessibilité de l'espace d'accueil, de la disponibilité de l'information consultable sur place, de la facilité à obtenir le numéro du CLAVIM, du décroché rapide des appels). Notons que les items horaires d'ouverture de l'accueil, aménagement de l'espace d'accueil et orientation des appels ont enregistré des taux de satisfaction au-delà de 90 %.

► **Traitement de la demande** --- > la note globale de satisfaction s'établit à 4,6 sur 5

(92 % des sondés sont ainsi très satisfaits ou satisfaits de la disponibilité, de la courtoisie, de la capacité d'écoute des chargées 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 4,2 sur 5

(85 % des sondés sont ainsi très satisfaits ou satisfaits des supports d'information du CLAVIM et de leur disponibilité, de la clarté et fiabilité des informations sur le site internet du CLAVIM).

► **Portail TÉLISS** --- > La note globale de satisfaction s'établit à 4,4 sur 5

(87 % des sondés sont ainsi très satisfaits ou satisfaits du portail Téliss et de la possibilité de régler ses factures en ligne, d'inscrire ses enfants aux activités et de les planifier, d'utiliser la messagerie Téliss pour échanger sur les activités périscolaires).



Enquête de satisfaction 2022 Accueil du CLAVIM au Centre Administratif Municipal

❖ Points à améliorer ou à surveiller

► **Accueil Physique : la confidentialité des échanges (note de 4,2 sur 5)**

L'installation des 2 postes d'accueil dans un espace ouvert et décroisonné ne favorise pas les échanges confidentiels. Toutefois, pour les rendez-vous abordant des sujets sensibles (ou à la demande des usagers), un bureau d'accueil fermé permet de garantir la confidentialité.

► **Information & Communication : le site internet du CLAVIM et son accessibilité (note de 4,2 sur 5)**

Certains commentaires déclarent que les informations sont généralistes et souhaiteraient y voir des informations plus utiles (modes d'emploi, formulaires)

► **Portail TÉLISS : L'ergonomie du portail Téliss (note de 3,9 sur 5) et l'information, disponible sur le portail (note de 4,1 sur 5)**

Si 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. L'ergonomie du portail reste la principale critique > poursuite des échanges avec l'éditeur pour fluidifier la navigation sur le portail, notamment sur smartphones.

Un effort reste à faire non pas sur la disponibilité de l'information mais sur son accès à partir de la page d'accueil du portail. De nombreux utilisateurs de Téliss ne savent pas où trouver les différents supports (tarifs, guides utilisateurs, règlement intérieur, FAQ, calcul du quotient familial, ...).

Enquête de satisfaction – Accueil CLAVIM 2022 – Exploitation des résultats

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

THEME 1 - ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE - Que pensez-vous ?	Note/5	Taux de satisfaction
des horaires d'ouverture de l'accueil du CLAVIM ?	4,6	93%
de la signalétique pour localiser l'accueil du CLAVIM ?	4,4	89%
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) ?	4,4	88%
de l'aménagement de l'espace d'accueil (organisation, propreté, rangement, circulation) ?	4,6	91%
de la configuration des locaux pour préserver la confidentialité des échanges ?	4,2	84%
de l'accessibilité de l'information consultable (notices, affiches, etc.) ?	4,3	87%
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)?	4,4	87%
de la facilité à obtenir le n° de téléphone du CLAVIM ?	4,4	88%
de la rapidité du décroché téléphonique ?	4,4	88%
de l'orientation de votre appel vers l'interlocuteur souhaité ?	4,5	91%
Satisfaction du thème 1	4,4	89%

Pour le thème 1, chaque question est au-dessus de la cible de 80 % (soit une note de 4 sur 5) avec 3 questions au-delà de 90 % (horaires d'ouverture, aménagement de l'espace d'accueil et l'orientation des appels). Après plus de 12 mois d'installation dans les nouveaux espaces d'accueil du Centre Administratif, il semble que les usagers expriment une satisfaction quant à la signalétique et l'accessibilité pour les PMR. La confidentialité des échanges reste un point encore malgré les efforts d'aménagement.

Enquête de satisfaction – Accueil CLAVIM 2022 – Exploitation des résultats

2 – Traitement de votre demande (note globale de satisfaction : 4,6 sur 5)

THEME 2 - LE TRAITEMENT DE LA DEMANDE - Que pensez-vous ?	Note/5	Taux de satisfaction
des possibilités de créneaux proposés pour obtenir un rendez-vous ?	4,6	91%
de la facilité de prise de rendez-vous en ligne (Clic RDV) ?	4,5	90%
du respect de l'horaire du rendez-vous par le CLAVIM ?	4,7	93%
de la disponibilité de la chargée d'accueil rencontrée ?	4,6	92%
de la courtoisie de la chargée d'accueil rencontrée ?	4,6	93%
de la capacité d'écoute et de compréhension de la chargée d'accueil qui a traité votre demande ?	4,6	93%
de la clarté et la fiabilité de la réponse apportée par la chargée d'accueil rencontrée ?	4,7	93%
de la courtoisie et de la personnalisation de la réponse apportée à votre mail /courrier ?	4,6	93%
de la clarté et de la fiabilité de la réponse apportée à votre mail /courrier?	4,6	92%
de la rapidité de la réponse apportée à votre mail /courrier ?	4,5	90%
Satisfaction du thème 2	4,6	92%

Pour le thème 2, chaque question est bien au-dessus de la cible de 80 %. Le traitement des demandes des usagers quelque soit le moyen utilisé (rendez-vous; téléphone; messagerie) reste le point fort de l'accueil du CLAVIM.

Enquête de satisfaction – Accueil CLAVIM 2022 – Exploitation des résultats

3 – Communication & Information (note globale de satisfaction : 4,2 sur 5)

THEME 3 - INFORMATION ET COMMUNICATION - Que pensez-vous?	Note/5	Taux de satisfaction
des supports d'information du CLAVIM (plaquettes/flyers/cartes postales/) ?	4,3	86%
de la disponibilité et de l'accessibilité de ces supports ?	4,2	84%
de la facilité pour naviguer sur le site internet du CLAVIM ?	4,2	84%
des informations disponibles sur le site internet ?	4,3	85%
de la clarté et de la fiabilité des informations ?	4,3	86%
de l'accessibilité des informations sur le site internet ?	4,2	84%
Satisfaction du thème 3	4,2	85%

Pour le thème 3, chaque question est au-dessus de la cible de 80 %. La perception de la satisfaction est restée identique à la précédente enquête. Les commentaires apportent un éclairage sur ce thème comme par exemple l'actualisation des informations, la difficulté à trouver certaines informations comme les stages, Par ailleurs, il semble que la surabondance de supports nuisent à la recherche efficace de l'information.

Enquête de satisfaction – Accueil CLAVIM 2022 – Exploitation des résultats

4 – Le portail Téliss (note globale de satisfaction : 4,4 sur 5)

En 2022, l'intégration d'un 4^e thème dédié au portail Téliss a été un choix important dans la mesure où cet outil est incontournable des démarches en ligne pour les activités du CLAVIM (inscription, planification, règlement des factures, messagerie) tant pour les usagers que pour les chargées d'accueil du CLAVIM.

THEME 4 - LE PORTAIL TELISS - Que pensez-vous	Note/5	Taux de satisfaction
de l'ergonomie globale du portail Téliss ?	3,9	77%
des informations disponibles sur ce portail (guides utilisateurs, tarifs, règlement intérieur, FAQ, etc.) ?	4,1	82%
de la possibilité d'inscrire vos enfants par le portail Téliss ?	4,4	88%
de la possibilité de planifier les activités périscolaires jusqu'à la veille minuit ?	4,7	95%
du règlement des factures en ligne par le portail ?	4,7	94%
de la messagerie Téliss ?	4,3	87%
Satisfaction du thème 4	4,4	87%

Pour le thème 4, une question relative à l'ergonomie du portail Téliss est en-dessous de la cible avec un taux de satisfaction de 77% (note de 3,9/5) alors que des fonctionnalités du portail pour permettre l'inscription aux activités, la planification et le paiement en ligne sont plébiscitées.

Toutefois, cet outil ne fait pas l'unanimité sur sa capacité à être facilement utilisé pour réaliser les tâches proposées dans ce portail. Les suggestions et remarques sont très critiques sur l'ergonomie du portail qui ne facilite pas son utilisation. Une forte demande de simplification des étapes en particulier de la planification) et de fluidité. Ces critiques seront communiquées à l'éditeur du logiciel Téliss par le service municipal de la Ville numérique en charge de ce dossier.

Enquête de satisfaction – Accueil CLAVIM 2022

Suggestions et Remarques

'Je suis souvent reçue par une chargée d'accueil qui est très agréable depuis plusieurs années'

'Lors de notre arrivée à Issy, nous avons été très bien accompagnés dans les démarches relatives au changement d'école, de modalités d'inscriptions au sein du Clavim'

Accueil aimable et courtois, parfait

'Sur téléphone j'ai beaucoup de mal à trouver les infos sur les événements des maisons de quartier le week-end'

'Une équipe serviable, à l'écoute et toujours disponible. Bravo et merci'

'Une équipe à l'image du CLAVIM, jeunes et dynamiques !'

'flyers et cartes postales me semblent superflus. E-mails d'information, site internet et affiches grands formats peuvent suffire'

'Une équipe serviable, à l'écoute et toujours disponible. Bravo et merci'

['Difficile à joindre mais rappel rapide']

'C'est un réel plaisir d'être accompagné par des personnes aussi agréables et compétentes !'

'Difficile d'avoir un échange confidentiel avec du monde présent en salle d'attente'

Les liens [sur le site] permettent d'accéder à Téliss et aux réservations pour les spectacles'

Téliss vraiment formidable, tout en 1 ça change la vie

'Un numéro de téléphone direct serait opportun au lieu de passer par le standard à chaque fois.'

['Réponses rapides et claires']



Enquête de satisfaction – Accueil CLAVIM 2022

ENGAGEMENT
DE SERVICE

QUALIVILLES

REF. 111

AFNOR CERTIFICATION

www.afnor.org

Quelques propos.

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

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

'Le service CLAVIM est parfait'

'Vous êtes super!'

[Tout et très bien, très satisfaite]

L'équipe de l'accueil du CLAVIM adresse ses remerciements aux 458 personnes qui ont participé à cette enquête 2022. 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.