



Enquête de satisfaction 2023

Accueil du CLAVIM au Centre Administratif Municipal

Chaque année, une enquête de satisfaction est réalisée 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 a concerné 5 936 usagers (adhérents ou parents d'adhérents mineurs) qui ont eu un contact avec l'accueil du CLAVIM lors d'un rendez-vous en face à face ou par téléphone et par mail pour obtenir une information ou effectuer des démarches d'inscription aux activités, de facturation. Le questionnaire leur a été envoyé par mail.

L'enquête auprès des usagers s'est déroulée du jeudi 26 juin au vendredi 10 juillet 2023 dans le cadre de la certification Qualivilles.
575 usagers ont répondu au questionnaire (458 en 2022) soit 10%

- ▶ 4 thèmes étaient abordés : « L'accueil physique et téléphonique du CLAVIM », « Le traitement de la demande », « La communication & l'information », « le portail Téliss ».
- ▶ La méthode utilisée est celle d'une échelle de notation permettant de mesurer les réponses qui ne sont pas facilement quantifiables, comme les ressentis, les perceptions, les intérêts et les 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 4,3 sur 5 soit un taux de satisfaction globale de 87 %

Enquête de satisfaction – Accueil CLAVIM 2023 – 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 créé avec **Microsoft Forms**.

☞ Les réponses se font par une échelle de 1 à 5 étoiles. Cette méthode permet d'évaluer des réponses qui ne sont pas facilement mesurables, comme les ressentis, les perceptions, les intérêts et les préférences. Elle sert à collecter des informations sur les niveaux de satisfaction, la fréquence d'utilisation, etc..

L'évaluation de la satisfaction consiste à donner une note (sur 5) transformée en pourcentage. La note de référence pour mesurer la satisfaction est de 80 %, soit 4/5.

☞ 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**

Le questionnaire inclut 3 questions qui concernent les caractéristiques socio-démographiques des répondants (sexe, âge et durée de résidence dans la Ville). Ces informations permettent de mieux connaître le profil des répondants et peuvent expliquer certaines de leurs réponses,



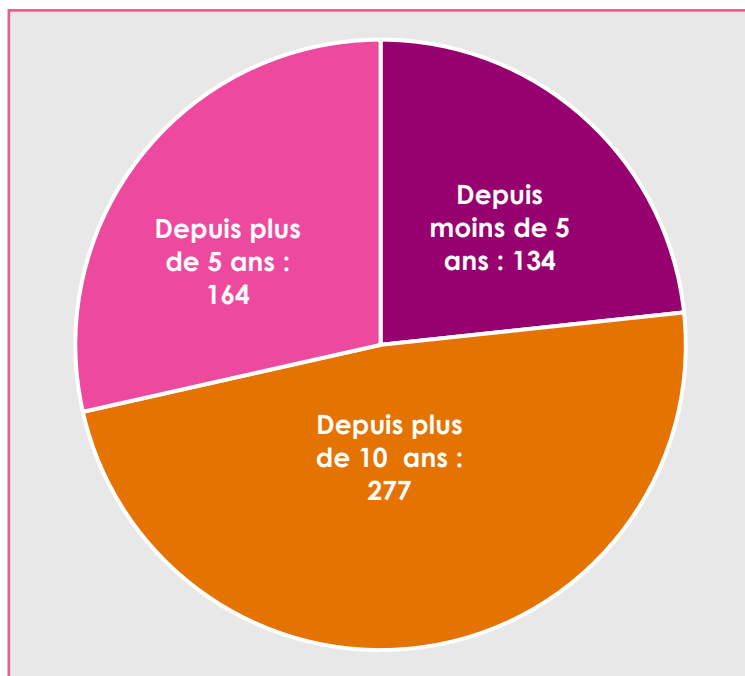
Enquête de satisfaction 2023

Accueil du CLAVIM au Centre Administratif Municipal

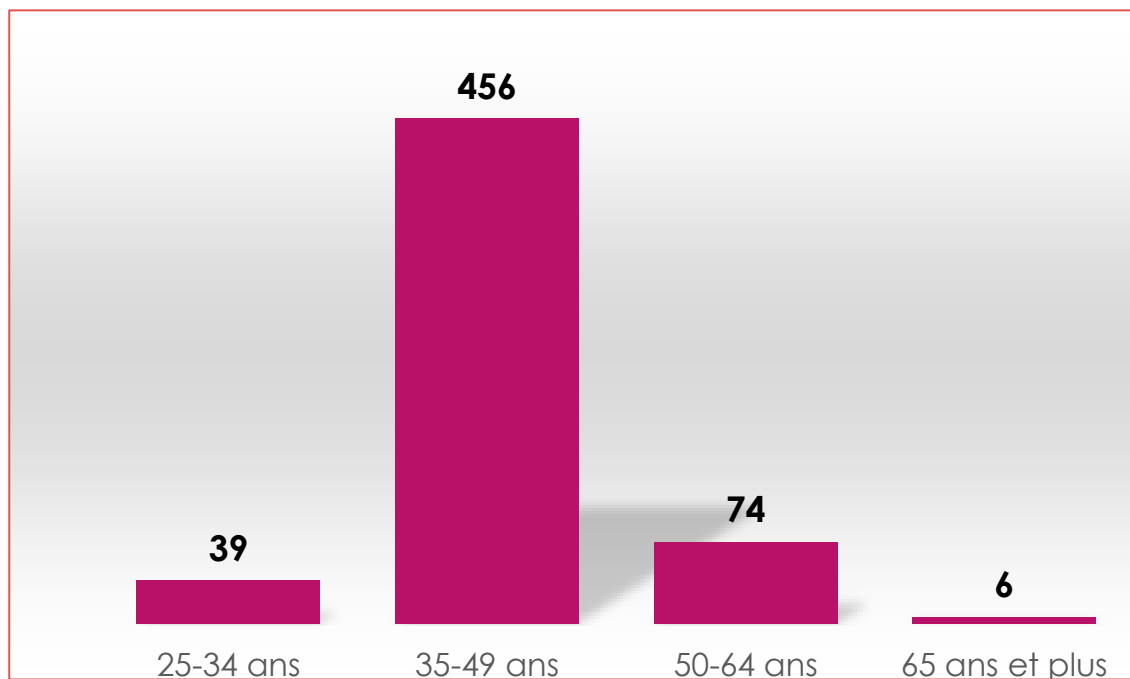
Données socio-démographiques

L'enquête 2023 a été renseignée par 431 femmes et 144 hommes. Les graphiques 1 et 2 apportent des précisions sur les répondants (ancienneté sur la Ville et tranches d'âge).

Graphique 1



Graphique 2





Enquête de satisfaction 2023 Accueil du CLAVIM au Centre Administratif Municipal

Les points positifs

► **Accueil physique et téléphonique --- > la note globale de satisfaction s'établit à 4,3 sur 5**

(87 % des personnes interrogées se déclarent très satisfaites ou satisfaites du dispositif d'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 accessible sur place, et de la rapidité des réponses aux appels). Il faut souligner que les items aménagement de l'espace d'accueil et horaires d'ouverture de l'accueil ont obtenu des taux de satisfaction de 90 %).

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

(La disponibilité, la courtoisie, la capacité d'écoute des chargées d'accueil ; le délai de traitement du dossier ; la prise de rendez-vous sur Clic RDV et le respect de l'horaire du rendez-vous ont été considérés comme très satisfaisants ou satisfaisants par 92 % des personnes interrogées).

► **Information & Communication --- > La note globale de satisfaction s'établit à 4,2 sur 5**

(La majorité des sondés, soit 85 %, se déclarent très satisfaits ou satisfaits des supports d'information du CLAVIM et de leur accessibilité, ainsi que de la clarté et de la fiabilité des informations sur le site internet du CLAVIM).

► **Portail TÉLISS --- > La note globale de satisfaction s'établit à 4,3 sur 5**

Les répondants sont très satisfaits ou satisfaits à 93 % de pouvoir payer leurs factures en ligne, inscrire leurs enfants aux activités et les planifier, et utiliser la messagerie Téliss pour communiquer sur les activités périscolaires.



Enquête de satisfaction 2023 Accueil du CLAVIM au Centre Administratif Municipal

Les points à améliorer ou à surveiller

► **Accueil Physique et Téléphonique (note de 4,3 sur 5)**

La confidentialité des échanges (note de de 4,1 sur 5) (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. Bien que **l'accueil téléphonique soit apprécié (4,2 sur 5)**, il y a des remarques sur la difficulté à contacter le Clavim par téléphone. Ce point sera examiné et pris en compte dans le plan d'amélioration.

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

Certains usagers déclarent que des informations concernant les activités du Clavim ne sont pas toujours actualisées et qu'ils souhaiteraient y voir des informations plus utiles (modes d'emploi, formulaires), Une mise à jour du site en septembre/novembre 2023 a permis de prendre en compte ces demandes et d'intégrer des liens vers des sites (portail Téliss, Eventbrite, site internet et Open agenda de la Ville).

► **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)**

Les utilisateurs du portail indiquent que le portail n'est pas facile à utiliser et que certaines actions (inscription/planification) sont trop compliquées et sources d'erreur. L'éditeur du logiciel travaille sur une nouvelle version de ce portail Téliss. En attendant la nouvelle interface qui devrait être prête pour septembre 2025, le service de la Ville numérique suit le projet.

Enquête de satisfaction – Accueil CLAVIM 2023 – Exploitation des résultats

1 – Accueil physique et téléphonique (note globale de satisfaction : 4,3 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 ?	4,5	91%
de la signalétique pour localiser l'accueil du CLAVIM ?	4,4	88%
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	87%
de l'aménagement de l'espace d'accueil (organisation, propreté, rangement, circulation) ?	4,5	90%
de la configuration des locaux pour préserver la confidentialité des échanges ?	4,1	82%
de l'accessibilité de l'information consultable (notices, affiches, etc.) ?	4,2	85%
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 ?	4,3	86%
de la rapidité du décroché téléphonique ?	4,2	84%
de l'orientation de votre appel vers l'interlocuteur souhaité ?	4,4	87%
Satisfaction du thème 1	4,3	87%

Pour le thème 1. Toutes les questions surpassent l'objectif de 80 % (équivalent à une note de 4 sur 5) avec 2 questions qui dépassent 90 % (horaires d'ouverture et agencement de l'espace d'accueil). Les usagers se disent satisfaits de la signalétique et de l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite et pour tous en général (ascenseurs, portes larges et coulissantes). La confidentialité des échanges reste un point à améliorer malgré les aménagements effectués.

Enquête de satisfaction – Accueil CLAVIM 2023 – Exploitation des résultats

2 – Traitement de votre demande (note globale de satisfaction : 4,5 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 ?	4,4	88%
de la facilité de prise de rendez-vous en ligne (Clic RDV) ?	4,4	89%
du respect de l'horaire du rendez-vous par le CLAVIM ?	4,6	92%
de la disponibilité de la chargée d'accueil rencontrée ?	4,6	91%
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	91%
de la clarté et la fiabilité de la réponse apportée par la chargée d'accueil rencontrée ?	4,6	92%
de la courtoisie et de la personnalisation de la réponse apportée à votre mail /courrier ?	4,5	91%
de la clarté et de la fiabilité de la réponse apportée à votre mail /courrier?	4,5	90%
de la rapidité de la réponse apportée à votre mail /courrier ?	4,4	88%
Satisfaction du thème 2	4,5	90%

Pour le thème 2. Chaque question est bien au-dessus de la cible de 80 %. Le traitement des demandes des usagers quel que soit le moyen utilisé (rendez-vous; téléphone; messagerie) reste le point fort de l'accueil du CLAVIM. Toutefois face à la recrudescence des appels téléphoniques, une (ou plusieurs) actions devront être envisagées pour mieux réguler cette affluence téléphonique.

Enquête de satisfaction – Accueil CLAVIM 2023 – 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/)	4,2	85%
de la disponibilité et de l'accessibilité de ces supports ?	4,2	83%
de la facilité pour naviguer sur le site internet du CLAVIM ?	4,1	82%
des informations disponibles sur le site internet ?	4,2	84%
de la clarté et de la fiabilité des informations ?	4,2	85%
de l'accessibilité des informations sur le site internet ?	4,1	83%
Satisfaction du thème 3	4,2	84%

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 l'actualisation des informations, la difficulté à en retrouver certaines, Une mise à jour du site a été opérée entre septembre et novembre 2023 pour le rendre plus opérationnel et répondre aux suggestions/remarques des usagers (informations pratiques, renvoi vers des applications utiles (portail Téliss, Eventbrite pour réservations des spectacles/concerts, open agenda). La lettre d'information mensuelle permet également d'informer les adhérents de l'actualité et temps fort à venir.

Enquête de satisfaction – Accueil CLAVIM 2023 – Exploitation des résultats

4 – Le portail Téliss (note globale de satisfaction : 4,3 sur 5)

THEME 4 - LE PORTAIL TELISS - Que pensez-vous	Note/5	Taux de satisfaction
de l'ergonomie globale du portail Téliss ?	3,8	76%
des informations disponibles sur ce portail (guides utilisateurs, tarifs, règlement intérieur, FAQ, etc.) ?	4,0	79%
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	94%
du règlement des factures en ligne par le portail ?	4,7	93%
de la messagerie Téliss ?	4,3	85%
Satisfaction du thème 4	4,3	86%

Pour le thème 4. La satisfaction concernant l'ergonomie du portail Téliss est inférieure à l'objectif avec un taux de 76% (note de 3,9/5) alors que les fonctionnalités du portail pour faciliter l'inscription aux activités, la planification et le paiement en ligne sont très appréciées. Cependant, beaucoup d'utilisateurs ne sont pas satisfaits de la facilité d'utilisation de cet outil pour effectuer les tâches proposées, surtout les inscriptions/planifications jugées complexes. Les commentaires et les observations sont très critiques sur l'ergonomie du portail qui rend son utilisation difficile. Cette demande importante de simplification des étapes a été transmise à l'éditeur du logiciel qui prévoit en 2024 une refonte de ce portail Téliss. En attendant la livraison de la nouvelle interface > suivi du projet par le service de la Ville numérique de la ville d'Issy-les-Moulineaux.



Enquête de satisfaction – Accueil CLAVIM 2023

Suggestions et Remarques

ENGAGEMENT
DE SERVICE

QUALIVILLES

REF. 111

AFNOR CERTIFICATION

www.afnor.org

‘Merci pour Gentillesse et politesse des agents’

Ce serait formidable que le site soit compatible sur les écrans de téléphone portable ou qu'il y ait carrément une application dédiée

Bon portail mais à moderniser un peu

‘Gardez ce niveau d'excellence. Bravo et merci !!’

Je trouve qu'il serait intéressant de mettre en place le prélèvement automatique pour les factures du CLAVIM

‘La possibilité de planifier et de modifier les activités périscolaires via le portail Teliss est un plus inestimable pour les parents et les familles. Merci beaucoup de maintenir cette possibilité’

['Flexibilité, réactivité et apporteur de solutions']

toujours disponibles pour réponse à toute question

'Il faut prendre rdv pour être reçu, cela ne donne pas envie de se déplacer'

['C'est pas toujours facile de joindre le Clavim']

‘Peut-être créer un lien vers le site du Clavim depuis Teliss! ’

L'équipe de l'accueil du CLAVIM adresse ses remerciements aux 575 personnes qui ont participé à cette enquête 2023. 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.