



ENQUETES DE SATISFACTION MAIRIE DE LAMBRES LEZ DOUAI 2017/2018

Contexte de l'étude

L'enquête de satisfaction a été réalisée en continu depuis le dernier audit de Mai 2017.

- Une enquête de satisfaction déposée à même les banques d'accueil pour l'ensemble des services accueillant du public.
- Des enquêtes de satisfaction spécifiques pour certaines actions ont été mises en place (séjours adolescents, accueils de loisirs sans hébergement, activités PEL, séjour neige, voyage des aînés, repas à domicile, restauration scolaire, Agents Territoriaux Spécialisés des Ecoles Maternelles, Accueil péri scolaire...)

Synthèse générale

L'enquête a permis de collecter 105 questionnaires papier « suite à l'accueil en Mairie » (7 service accueil, 75 service Etat Civil, 16 CCAS, 4 service enfance jeunesse, 2 service urbanisme, 1 services techniques et en ce qui concerne les autres services : 60 pour les ATSEM, 9 pour l'accueil périscolaire, 101 pour le Projet Educatif Local.

Sur les 105 questionnaires :

A la question « globalement, êtes vous satisfait de l'accueil qui vous est réservé ? », Les taux des TAFS (Tout à fait satisfait) + AS (assez satisfait) sont de 100.00 %. Toutefois, le nombre de retours de questionnaires reste toujours assez faible malgré les rappels et les divers moyens de communication employés (site internet, panneaux d'information électronique, réunions de quartier...)

Enquêtes ATSEM :

L'enquête réalisée concernant les ATSEM fait ressortir un taux de satisfaction global (TAFS+S) de :

- **pour l'école Salengro** : 100 % (contre 90 % en 2015 et 85 % en 2016): 97 % Tout à fait Satisfait (contre 70 % l'an dernier) – 3 % Satisfait (contre 15 % l'an dernier).
A l'école maternelle Salengro, on remarque une légère hausse du nombre de questionnaires rentrés (30 contre 20 l'an dernier. A noter une très belle évolution du taux de satisfaction.
- **pour l'école Anne Frank** : 96.6 % (100% en 2015 et 2016) : 73.3 % tout à fait satisfait (contre 93 % l'an dernier) – 23.3 % satisfait (contre 7 % l'an dernier)
Une baisse de satisfaction notamment remarquée concernant sur l'item « discrétion et confidentialité) : 70 % et 73 % contre 90 et 93 % l'an dernier.
Une baisse de retours de questionnaires (30 retours contre 53 l'an dernier)

Enquêtes Accueil péri scolaire :

Concernant les accueils périscolaires, les questionnaires de satisfaction ont été joints à la facture du mois de mai et envoyés au domicile des familles. Ils étaient également disponibles dans chacun des lieux d'accueil. On note une nette diminution du nombre de questionnaires reçus. En effet, le nombre de facture envoyées est beaucoup moins important depuis le mise en place du portail famille.

Les 9 réponses réceptionnées font apparaître un taux de TAFS + AS de 99% auprès des enfants et des parents.

Enquête Projet Educatif Local :

Suite à l'Audit 2017, nous avons testé l'utilisation de formulaire en ligne pour les enquêtes satisfaction (Google Forms). Cette solution semble appréciée des parents. Les réponses nous parviennent très rapidement. Elles font apparaître un taux de TAFS + AS de 93% auprès des enfants et 94% auprès des parents.

Nous avons également changé la formulation des questions nous permettant de mieux identifier les forces et les points à améliorer.

Enquêtes sur les différentes actions proposées par le service jeunesse (camp d'ado, ALSH, séjour neige...). Celles ci ont été évaluées et ont donné un taux de satisfaction global de 91% (contre 95 % l'an dernier, 90% en 2016).

Enquêtes repas à domicile

Les questionnaires qui ont porté sur plusieurs critères (quantité, qualité, conditionnement, livraison) ont fait ressortir un taux de satisfaction en 2017 de 92.% pour 23 réponses collectées. Un retour des différentes remarques a été communiqué au fournisseur afin d'apporter les améliorations qui s'imposaient et il est apparu lors de la contre-enquête 92.75% de satisfaits pour 23 réponses collectées. Le fournisseur a été reçu par Monsieur le Maire et la responsable du CCAS pour faire le point sur les remarques effectuées par les bénéficiaires.

L'enquête 2018 est en cours.

Enquête voyage des aînés

Les questionnaires font ressortir une opinion générale sur les séjours de :

- 100.00 % pour le séjour en Pologne qui s'est déroulé du 31 mai au 5 juin 2017 (27 questionnaires en retour)
- Le voyage a été très apprécié dans sa globalité (très bonne organisation, qualité des visites, la disponibilité et l'écoute des accompagnatrices)
- Un petit bémol : voyage fatigant notamment la visite de la mine de sel le jour de l'arrivée

Ces résultats sont globalement conformes aux exigences du référentiel qui impose un minimum de 75 %. Aucun plan d'action n'est ainsi imposé.

Toutefois, des points relevés au travers des enquêtes papier montrent que nous devons continuer à mener des actions sur :

- La signalétique
- L'accessibilité
- La confidentialité

Par ailleurs, il est à noter que la satisfaction des lambrésiens est bien souvent exprimée au travers de courriers de remerciements envoyés directement en Mairie ou d'appels téléphoniques.