



ENQUETES DE SATISFACTION MAIRIE DE LAMBRES LEZ DOUAI 2016/2017

Contexte de l'étude

L'enquête de satisfaction a été réalisée en continu depuis le dernier audit de Juin 2016.

- 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...)
- Une enquête téléphonique afin de juger l'accueil téléphonique des différents services a été effectuée par Sophie en mai 2017

Synthèse générale

L'enquête a permis de collecter 90 questionnaires papier « suite à l'accueil en Mairie » (12 service accueil, 59 service Etat Civil, 1 service communication, 5 CCAS, 13 service enfance jeunesse, et en ce qui concerne les autres services : 60 pour les ATSEM, 62 pour l'accueil péri scolaire, 43 pour les restaurants scolaires)

Sur les 90 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 de :

- 85 % (contre 90 % en 2015) pour l'école Salengro : 70 % Tout à fait Satisfait (contre 50 % l'an dernier) – 15 % Satisfait (contre 40 % l'an dernier) .

A l'école maternelle Salengro, on remarque une légère hausse du nombre de questionnaires rentrés. On remarque une baisse du taux de satisfaction. Une analyse et une réflexion sont à mener afin de faire progresser cet indicateur l'an prochain.

- 100 % (idem qu'en 2015) pour l'école Anne Frank : 93 % tout à fait satisfait – 7 % satisfait (contre 8 % l'an dernier)

Seuls 20 retours de questionnaires (contre 11 l'an dernier) pour l'école maternelle Salengro

–

40 retours pour l'école maternelle Anne Frank (contre 33 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.

Les 31 réponses réceptionnées font apparaître un taux de TAFS + AS de 100% auprès des enfants et de 100% auprès des parents.

Enquêtes Restaurants scolaires : 51 questionnaires réceptionnés

Comme pour les accueils périscolaires, les questionnaires de satisfaction concernant le restaurant scolaire ont été joints à la facture du mois de mai et envoyés au domicile des familles. Des questionnaires sont laissés également en permanence dans chacun des 2 accueils. L'enquête révèle un taux de TAFS + AS de 93 %. (stable par rapport à l'an dernier : 94 % l'an dernier)



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 95.00 % (contre 90 % l'an dernier. Le taux de satisfaction global est calculé

Enquêtes repas à domicile

Les questionnaires qui ont porté sur plusieurs critères (quantité, qualité, conditionnement, livraison) ont fait ressortir un taux de satisfaction en 2016 de 80.5% pour 32 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 92.5% de satisfaits pour 27 réponses collectées. L'enquête 2017 est en cours.

Enquêtes sur les voyages des aînés

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

- 96.43 % pour le séjour dans le Périgord (28 questionnaires en retour)

La satisfaction des usagers concernant l'accueil téléphonique a également été évaluée cette année pour l'ensemble des services et fait ressortir un bilan positif avec 94 % de personnes satisfaites.

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.