

Enquête de satisfaction N°2 Direction Enfance Education



Mairie de Fréjus



LES PRINCIPALES DONNEES

- ⇒ *Enquête réalisée du 19/02 au 30/05/2019 auprès des usagers ayant utilisé les services de la Direction Enfance Education.*
- ⇒ *Cette enquête a été réalisée de manière dématérialisée et sur une période beaucoup plus longue que la première intégrant une partie de congés scolaires (3 semaines sur 15; 18 répondants sur 58 à cette période).*
- ⇒ *Enquête ayant pour objectif une évaluation complémentaire des attentes et de la satisfaction des usagers au regard des engagements du référentiel Qualivilles.*
- ⇒ *Les réponses apportées semblent plus ciblées que l'enquête précédente (Notes, avis ...).*
- ⇒ *Toutes les personnes ayant répondu sont déjà venues à la DEE.*



RESULTATS DE L'ENQUETE REALISEE A LA DIRECTION DE L'ENFANCE ET DE L'ÉDUCATION

LES RÉPONDANTS





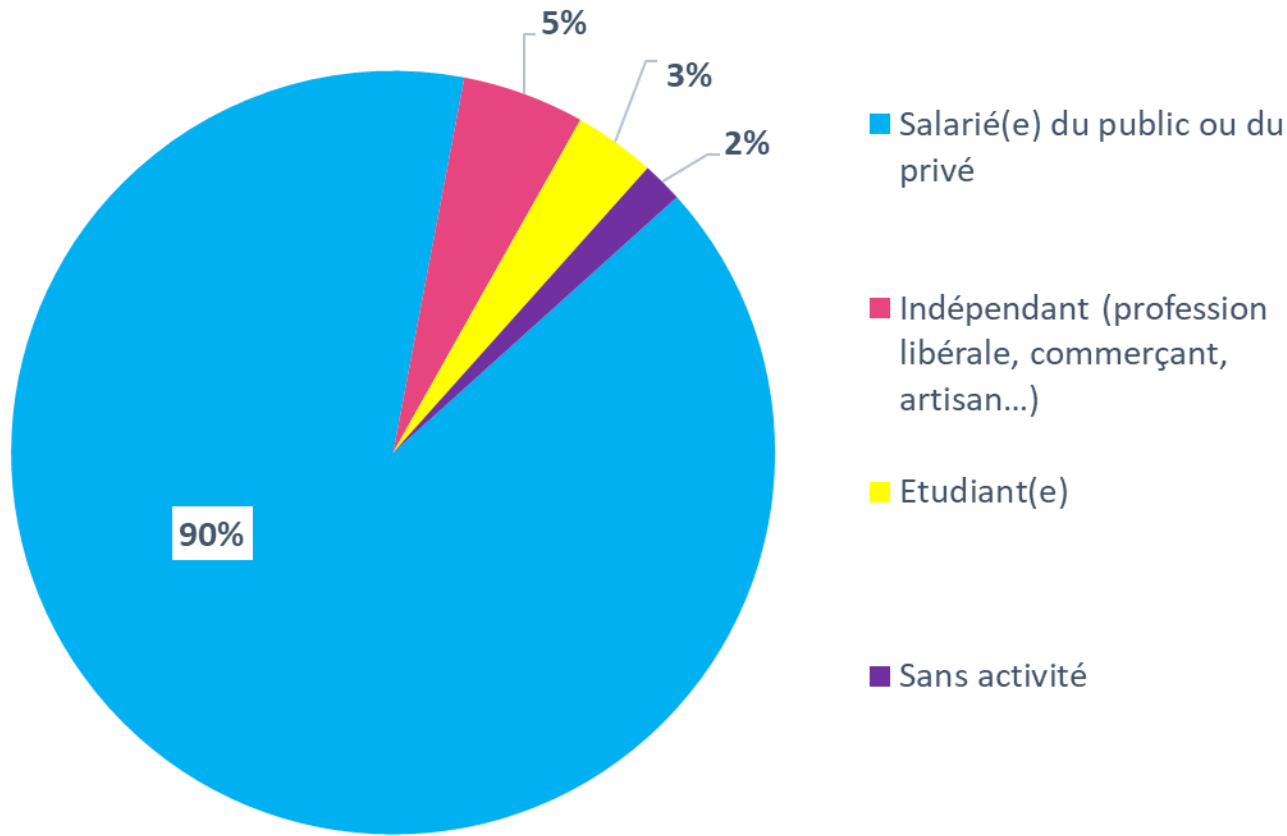
LES REpondants EN QUELQUES CHIFFRES

- ⇒ *94,8% de femmes et 5,2% d'hommes ont répondu.*
- ⇒ *Ils habitent très majoritairement Fréjus (98,3%) puis la CAVEM (1,7%).*
- ⇒ *Les usagers se rendent à la DEE de 2 à 5 fois par an (pour 29,3%) mais 70,7 % viennent plus de 5 fois par an.*
- ⇒ *Les personnes interrogées sont très majoritairement des personnes qui travaillent : salariés du public ou du privé (89,7%) ou indépendants (5,2%).*



TYPOLOGIE DES REpondANTS

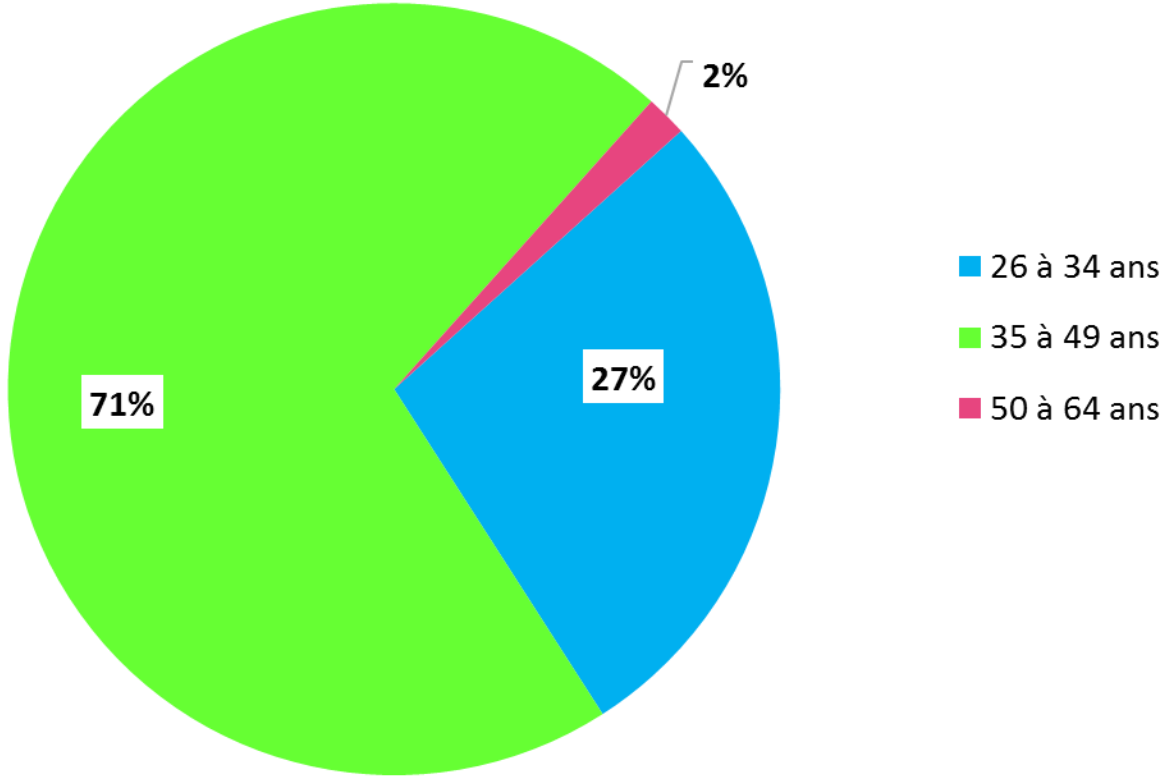
Situation professionnelle





TYPOLOGIE DES REpondANTS

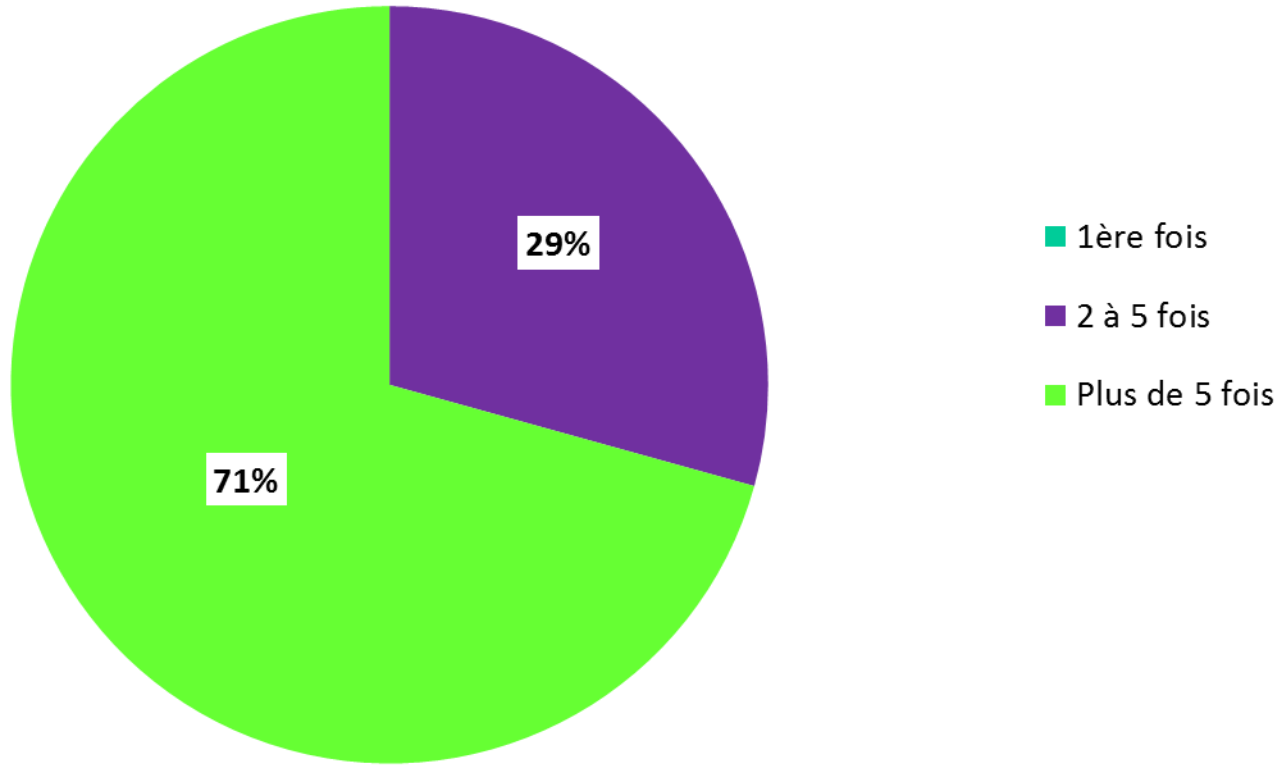
Age





TYPOLOGIE DES REpondANTS

Nombre de visites à la DEE

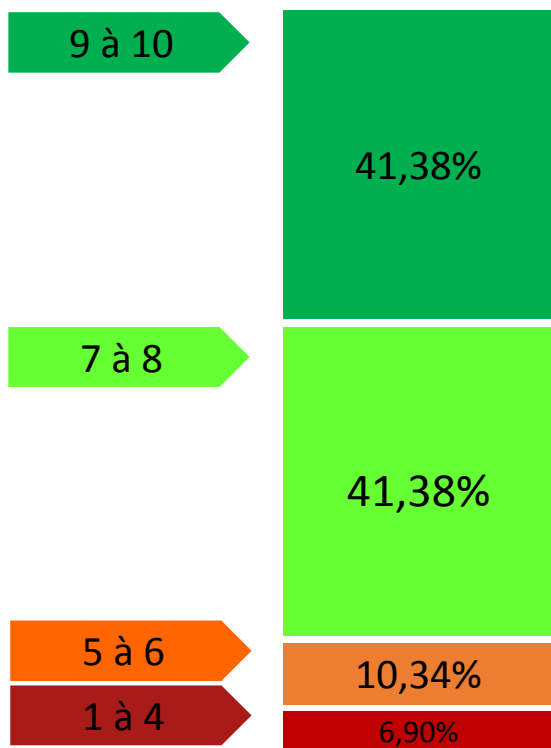




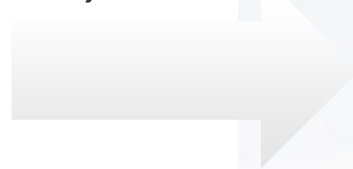
L'ACCUEIL DANS LES
LOCAUX DE LA
DIRECTION DE
L'ENFANCE ET
L'ÉDUCATION

L'ACCUEIL DANS LES LOCAUX DE LA DIRECTION DE L'ENFANCE ET L'ÉDUCATION

La satisfaction globale au regard de l'accueil qui vous a été réservé



Moyenne



Note la plus basse : 1 (1 répondant / 58)

Note la plus haute : 10 (14 répondants / 58)

Environ 83% de réponses sont supérieures à 7



ACCUEIL PHYSIQUE- DIRECTION DE L'ENFANCE ET L'ÉDUCATION

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
L'accessibilité des personnes	20,69%	65,52%	6,90%	6,90%
La signalétique	33,33%	57,41%	9,26%	0%
Les horaires d'ouverture	30,36%	60,71%	8,93%	0%
La confidentialité	21,15%	44,23%	30,77%	3,85%
Le confort	25,00%	69,23%	5,77%	0%
La courtoisie du personnel	26,79%	53,57%	12,50%	7,14%

Des résultats satisfaisants (voire très satisfaisants) pour la plupart des items. L'item confidentialité n'atteint toujours pas le niveau de satisfaction attendu avec 65% d'utilisateurs satisfaits. Une action est en cours pour améliorer ce point. Attention également à l'item relatif à la courtoisie du personnel qui ne recueille que 80% de satisfaction. Ceci peut s'expliquer par le fait que les usagers ont cette fois répondu en ligne et non pas sur site. La démarche de mise en ligne du guide de l'accueil est un axe d'amélioration dans ce sens.



L'ACCUEIL
TELEPHONIQUE A LA
DIRECTION DE
L'ENFANCE ET DE
L'ÉDUCATION



ACCUEIL TELEPHONIQUE – DIRECTION DE L'ENFANCE ET L'ÉDUCATION

85% des personnes interrogées ont déjà téléphoné au standard de la DEE

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
L'attente avant d'obtenir votre interlocuteur	28,57%	57,14%	10,20%	4,08%
La courtoisie du personnel	26,53%	55,10	16,33	2,04
La qualité et la fiabilité des informations transmises	36,73%	46,94%	12,24	4,08

Des résultats globalement satisfaisants pour l'accueil téléphonique au standard de la DEE (De 82 à 86% de satisfaction par item).

Un échantillonnage important au regard de l'utilisation du service téléphonique par les personnes interrogées (49 répondants sur 58).



LE SITE INTERNET DE LA VILLE



SITE INTERNET DE LA VILLE

100% des personnes interrogées ont déjà utilisé le site Internet pour les prestations de la Direction de l'Enfance et l'Education.

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
La facilité d'accès aux informations souhaitées	25,86%	62,07%	10,34%	1,72%
La fiabilité des informations transmises	37,93%	56,90%	3,45%	1,72%
Les services à distance proposés	34,48%	56,90%	6,90%	1,72%

Globalement tous les items sont à l'objectif (de 88 à 94% de satisfaction).

La facilité d'accès aux informations sur le site évolue et représente près de 88 % de satisfaction.

La fiabilité des informations approche les 94% de satisfaction.

Les services à distance proposés recueillent pour leur part plus de 91% de satisfaction.

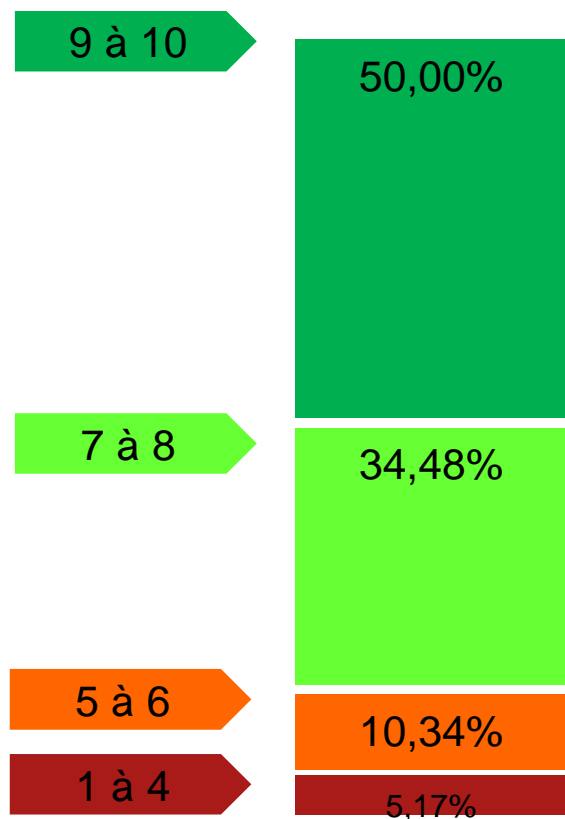


LES PRESTATIONS
DELIVREES PAR LA
DIRECTION DE
L'ENFANCE ET
L'ÉDUCATION

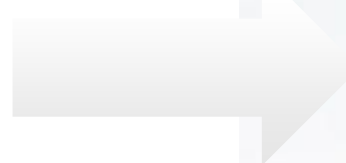


LES PRESTATIONS DELIVREES

La satisfaction globale au regard de la prestation réalisée



Moyenne



*Note la plus basse : 1 (1 répondants / 58)
Note la plus haute : 10 (15 répondants / 58)*



LES PRESTATIONS PROPOSEES

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
L'attente avant d'être pris en charge	27,27%	65,45%	3,64%	3,64%
La communication de l'offre de service destinée aux familles (ex : écoles, centres de loisirs, programmes d'activité...)	22,81%	57,89%	15,79%	3,51%
Les délais de réalisation de votre demande	39,29%	48,21%	8,93%	3,57%
La commodité et simplicité d'accès à vos demandes	30,36%	57,14%	8,93%	3,57%
La gestion de votre dossier	35,71%	53,57%	7,14%	3,57%

Tous les items dépassent 87% de satisfaction (sur une base de 58 répondants) excepté l'item relatif à la communication de l'offre destinée aux familles avec une insatisfaction qui avoisine les 20%.

L'attente avant la prise en charge et la gestion des dossiers restent satisfaisantes à plus de 90%.



SYNTHESE GLOBALE

LES TOPS

- ⇒ *La commodité et simplicité d'accès à vos demandes (98,44% de satisfaction dont 60,94% d'utilisateurs très satisfaits).*
- ⇒ *L'attente avant la prise en charge (plus de 92% de satisfaction).*
- ⇒ *La gestion de votre dossier (90% de satisfaction).*
- ⇒ *Les horaires d'ouvertures satisfont les utilisateurs à près de 91%.*
- ⇒ *L'attente téléphonique avec près de 90% de satisfaction.*
- ⇒ *La fiabilité des informations transmises avec près de 94% de satisfaction.*
- ⇒ *Les services à distance proposés : près de 92% de satisfaction.*

LES FLOPS

- ⇒ *La confidentialité à la DEE reste un point négatif : 34,7% d'insatisfaction.*
- ⇒ *L'accessibilité reste insatisfaisante pour environ 14% des personnes.*
- ⇒ *L'accueil général dans les locaux est à surveiller avec environ 17% de notes inférieures à 6 pour cet item.*

Les deux premiers points ne sont pas à la cible attendue par le référentiel. Des actions d'amélioration en cours (réaménagement des locaux et travail sur l'accessibilité). Pour rappel l'enquête précédente relevait déjà ces points.



LES SUGGESTIONS D'AMÉLIORATION – DEE

Verbatim recueillis lors de l'enquête (18 répondants sur 58 in extenso) :

- ⇒ Je suis entièrement satisfaite de l'équipe de Fréjus dans le cadre des inscriptions de mon fils.*
- ⇒ Mettre les informations pour rentrée scolaire pour tous les élèves et pas seulement CP ou maternelle. Car on ne sait pas quand il faut faire les inscriptions cantines et centre aéré.*
- ⇒ Pouvoir inscrire les jours de cantine au même titre que la garderie. avoir un email de rappel des échéances dates pour inscriptions en tout genre.*
- ⇒ Les délais de traitement pour une première demande sont un peu long quand par exemple nous trouvons du travail et qu'il faut attendre au moins 7 jours pour que notre dossier soit saisi.*
- ⇒ Pouvoir mettre son dossier à jour en ligne au lieu de tout remplir version papier chaque année, ne plus avoir à se déplacer pour remettre des documents.*
- ⇒ Il était temps de passer au numérique... Durant des années, il a fallu se déplacer sur place, faire la queue, et que pour au final ça prenne 2 minutes ou qu'on vous dise qu'il manquait un papier. Quelle perte de temps pour les parents ! Alors que c'est si simple de le faire en ligne. Certaines personnes à l'accueil étaient vraiment désagréables.*
- ⇒ Une alerte SMS ou mail pour nous rappeler les dates d'inscription pour les centres aérés vacances.*
- ⇒ Pour le site internet, dans la gestion du planning, à chaque fois qu'on coche ou décoche une case, la page s'actualise.. quand on veut faire plusieurs semaines ou mois, c'est très long.*
- ⇒ Pouvoir réserver à l'année le periscolaire.*
- ⇒ Accès impossible au centre aéré d'été seulement de la ville pour les enfants dont les parents ne travaillent pas tout en sachant que les centres sociaux non plus d'accord ou soit peu de place.*



LES SUGGESTIONS D'AMÉLIORATION – DEE

Verbatim (suite) :

- ⇒ Plus de confidentialité à la régie enfance, on entend toutes les conversations lorsque l'on attend car pas assez éloigné des personnes reçues, plus de panneaux de signalisation pour indiquer où se trouve le bâtiment à Fréjus centre, le site internet manque de clarté lors de la première utilisation.*
- ⇒ Plus d'écoute de la part de vos agents et de disponibilité surtout au moment des inscriptions pour la rentrée très mauvais accueil.*
- ⇒ Vous êtes une équipe formidable! Continuez comme ça!*
- ⇒ Plus d'amabilité et de régularité dans l'envoi des facturations. Sans oublier, pas de communication pour tous les dossiers scolaires à remplir et les inscriptions aux vacances, si nous prenons pas le temps de regarder le site internet ne nous sommes pas au courant de ce qui se passe.*
- ⇒ La communication au sujet du service minimum lors des jours de grève sont inadmissible puisque nous en sommes informés la veille. En tant que parents impliqué dans la vie de mon enfant, je me soucis de savoir comment sera pris en charge mon enfant bien avant ces délais.*
- ⇒ service informatique à améliorer pour éviter les bug.*
- ⇒ Mettre un ordi ouv à dispo ds les locaux pr les Familles qui veulent l'utiliser ça déchargerait l'accueil comme à la CAF. Ordi ou on utilise que les services Famille Éducation Inscription et 1 photocopieuse!*
- ⇒ Une lettre d'informations des évènements du mois (centres de loisirs, inscriptions,...) serait la bienvenue.*

Questions/Réponses Echanges

