



# ENQUETE DE SATISFACTION

Du 23 août au 27 sept 2021

Direction de l'Enfance et de  
l'Éducation

Mairie de Fréjus



## **LES PRINCIPALES DONNEES**

- Enquête réalisée du 23 août au 27 septembre 2021 auprès des usagers ayant utilisé les services de la Direction de l'Enfance et de l'Éducation dans le cadre de la démarche Qualivilles.
- Cette enquête a totalisé 45 réponses.
- Cette enquête a été réalisée de manière dématérialisée (accessible via le Portail Famille et le site Internet de la Ville) et de manière physique sur site (durant 15 jours les matins).
- L'enquête physique s'est déroulée dans le respect des mesures sanitaires (distance et port du masque).
- 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 REpondants EN QUELQUES CHIFFRES

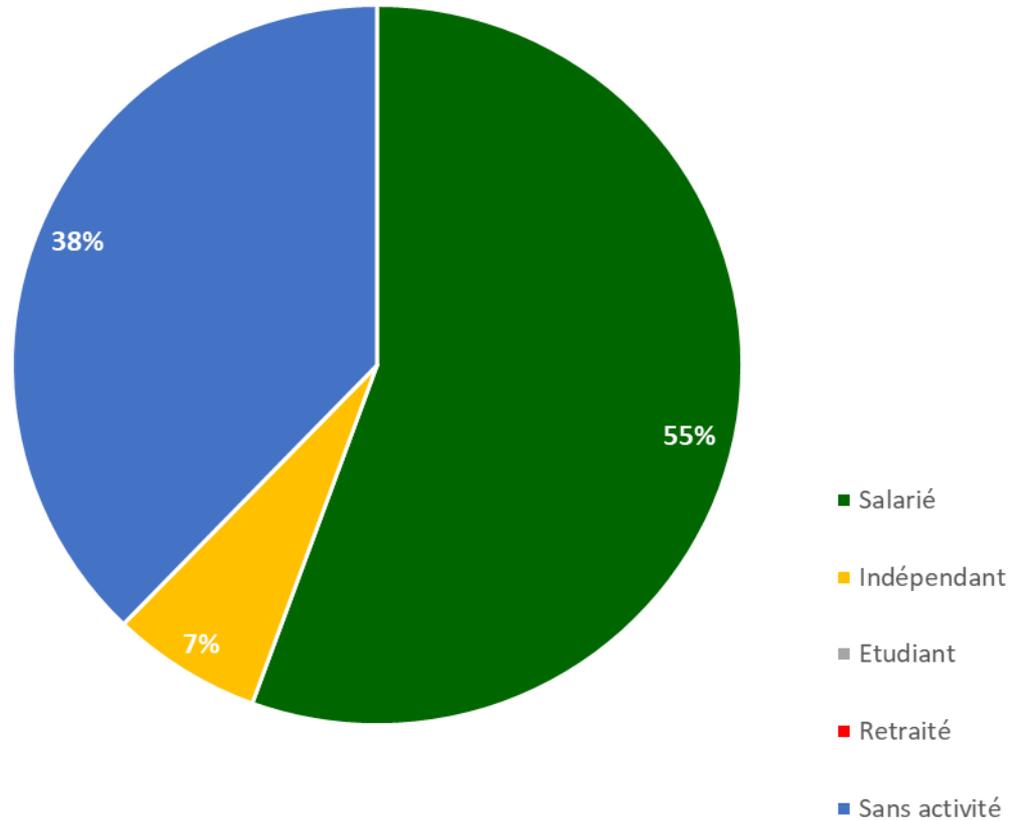
---

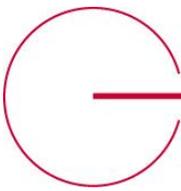
- 82% de femmes et 18% d'hommes ont répondu.
- Ils habitent très majoritairement Fréjus (89%).
- Depuis le rentrée 2020, 40% des usagers se sont rendus à la DEE entre 2 à 5 fois, 47% ne sont venus qu'une seule fois.
- Les personnes interrogées sont majoritairement des personnes qui travaillent : Salariés du public ou du privé (55%) ou indépendants (7%).  
Le reste se déclare sans activité (38%) ce qui est plus que lors de notre précédente enquête (6%).



# TYPOLOGIE DES REpondANTS

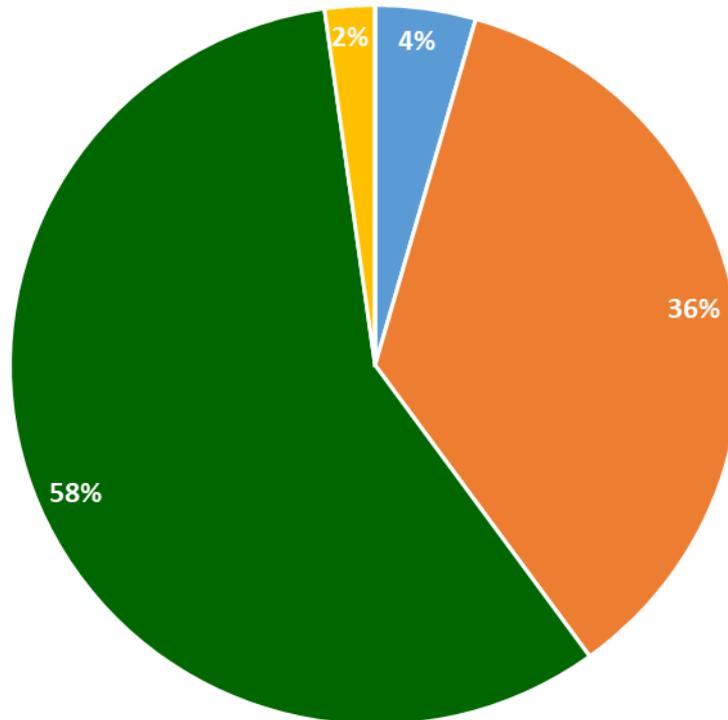
Situation professionnelle



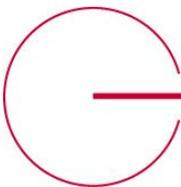


# TYPOLOGIE DES REpondANTS

Age des répondants

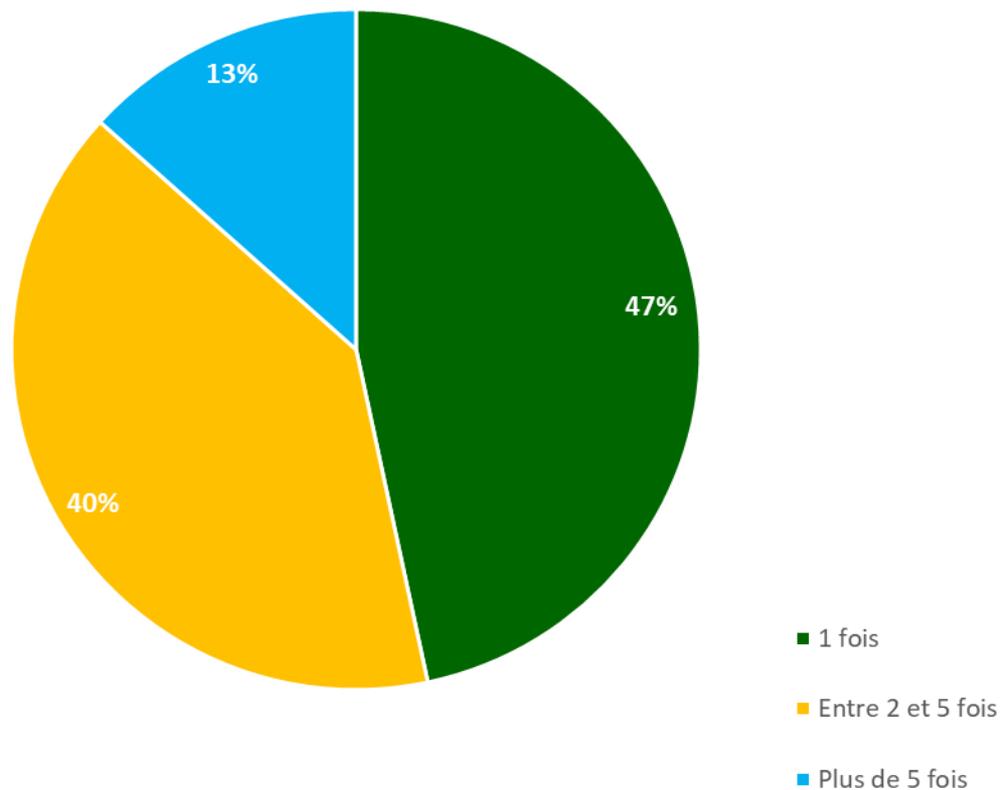


- 18/25
- 26/34
- 35/49
- 50/64
- 65 et +



# TYPOLOGIE DES REpondANTS

Depuis la rentrée scolaire 2020/2021, combien de fois êtes-vous venu(e) à la Direction de l'Enfance et de l'Éducation ?



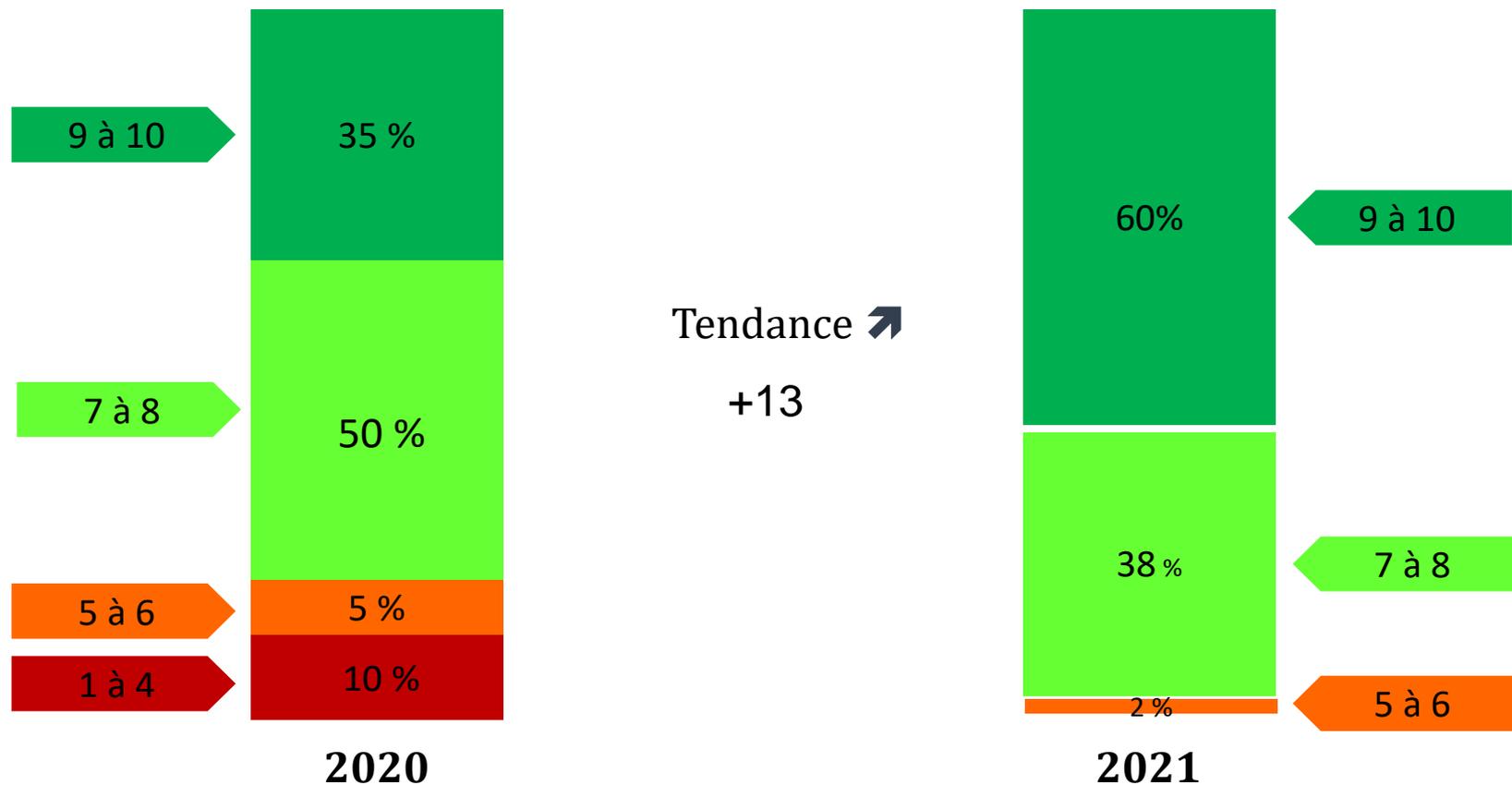


# L'ACCUEIL DANS LES LOCAUX DE LA DIRECTION DE L'ENFANCE ET DE L'ÉDUCATION

---

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

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



Note la plus basse : 5 (1 répondant / 45)

Note la plus haute : 10 (16 répondants / 45)

Environ 98% de réponses sont supérieures ou égales à 7

## Mesures anti-COVID

- La jauge qui limite le nombre d'usagers présents à 10 personnes dans l'établissement a semblé rassurante pour 84% des personnes interrogées.  
26% ne se sont pas senties concernées.
- 76% des sondés ont trouvé que le nombre de points de gel hydro alcoolique était suffisant dans l'établissement.  
24% ont répondu ne pas être concernés par la mesure.

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

## Accueil dans les locaux

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Tendance 20/21
L'accessibilité des PMR	18%	75%	7%	0%	- 1 ↓
La signalétique	11%	59%	30%	0%	- 20 ↓
Les horaires d'ouverture	9%	80%	9%	2%	+ 12 ↗
La confidentialité	9%	62%	24%	5%	+ 5 ↗
Le confort en général	42%	58%	0%	0%	+ 11 ↗

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

## Accueil dans les locaux (suite)

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Tendance 20/21
Organisation des zones d'accueil et d'attente	18%	80%	0%	2%	+ 4 ↗
La qualité et la fiabilité des informations sur écran d'accueil	36%	55%	9%	0%	+ 24 ↗
La courtoisie du personnel	55%	43%	2%	0%	+ 15 ↗

## SUITE

- Des résultats satisfaisants (voire très satisfaisants) pour la plupart des items.
  - **La satisfaction globale au regard** de l'accueil réservé aux usagers atteint 98% de satisfaction soit + 13 points par rapport à l'enquête 2020.
  - Les items « **l'Organisation des zones d'accueil et d'attente** » et « **Le confort en général** » atteignent aujourd'hui respectivement 98 et 100% de répondants satisfaits.
  - **Les nouveaux horaires** définis en Mars 2021 ont permis d'accroître la satisfaction de 12 points, la portant ainsi à 89% de satisfaction.
  - **La courtoisie** est plus que jamais un atout qualité avec 98 % de satisfaction et une augmentation de 12 points. Il faut sur ce point féliciter les agents d'accueil qui ont, dans un contexte sanitaire difficile et malgré les dysfonctionnements du Portail Famille (campagne de réservation ALSH), su conserver une attitude irréprochable.
  - **La confidentialité** atteint 71%. Ce résultat s'explique par le fonctionnement simultané de tous les bureaux d'accueil et par l'absence de moyens acoustiques permettant la confidentialité des échanges.  
Elle est tout de même en hausse de 5 points, malgré les périodes de fonctionnement dégradées durant lesquelles l'organisation spatiale a été adaptée aux conditions de réception du public.
- La signalétique** baisse de 20 points, elle atteint cette année 71% d'utilisateurs satisfaits. Ce résultat est surprenant dans la mesure où :
- Les personnes sondées déclarent être déjà venues au moins une fois cette année.
  - La signalétique externe n'a pas été modifiée.



LES DIVERSES  
PRESTATIONS DE LA DEE  
QUE VOUS AVEZ  
SOLLICITEES.....

---



# LES PRESTATIONS GENERALES PROPOSEES PAR LA DEE

## Délai de réponse

Vous avez sollicité le service par :

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Tendance
Téléphone: délai de réponse	13%	71%	13%	3%	- 5 ⬇️
Courrier: délai de réponse	20%	60%	0%	20%	- 3 ⬇️
Mail: délai de réponse	16%	80%	4%	0%	+ 3 ⬆️
L'outil intégré de communication du portail usager	16%	67%	17%	0%	Nouveau

- La situation sanitaire et les Difficultés techniques (Portail Famille) ont généré des pics d'appels (+ de 2900 pour juin). A ce moment là, le standard téléphonique était sous dimensionné. Par contre les statistiques téléphoniques attestent que les appels répondus l'étaient en moins de 10 secondes.
- Le Portail usager est en ligne depuis mars, 83% des usagers sont satisfaits par son outil de communication avec le service DEE.

# LES PRESTATIONS GENERALES PROPOSEES PAR LA DEE

## Prise de RV

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Tendance
La facilité de prise de RDV en ligne	15%	85%	0%	0%	=
Durée des RDV	5%	92%	3%	0%	- 3 ↓
L'étendue des plages définies pour les RDV	14%	71%	15%	0%	- 15 ↓

- 100% des usagés sondés estiment qu'il est simple de prendre rendez-vous avec le service.
- La durée des rendez-vous (20 min) satisfait 97% des usagers.
- L'étendue des plages disponibles pour prendre un rendez-vous est en baisse de 15 points mais reste à hauteur de 85% d'usagers satisfaits.

# LES PRESTATIONS GENERALES PROPOSEES PAR LA DEE

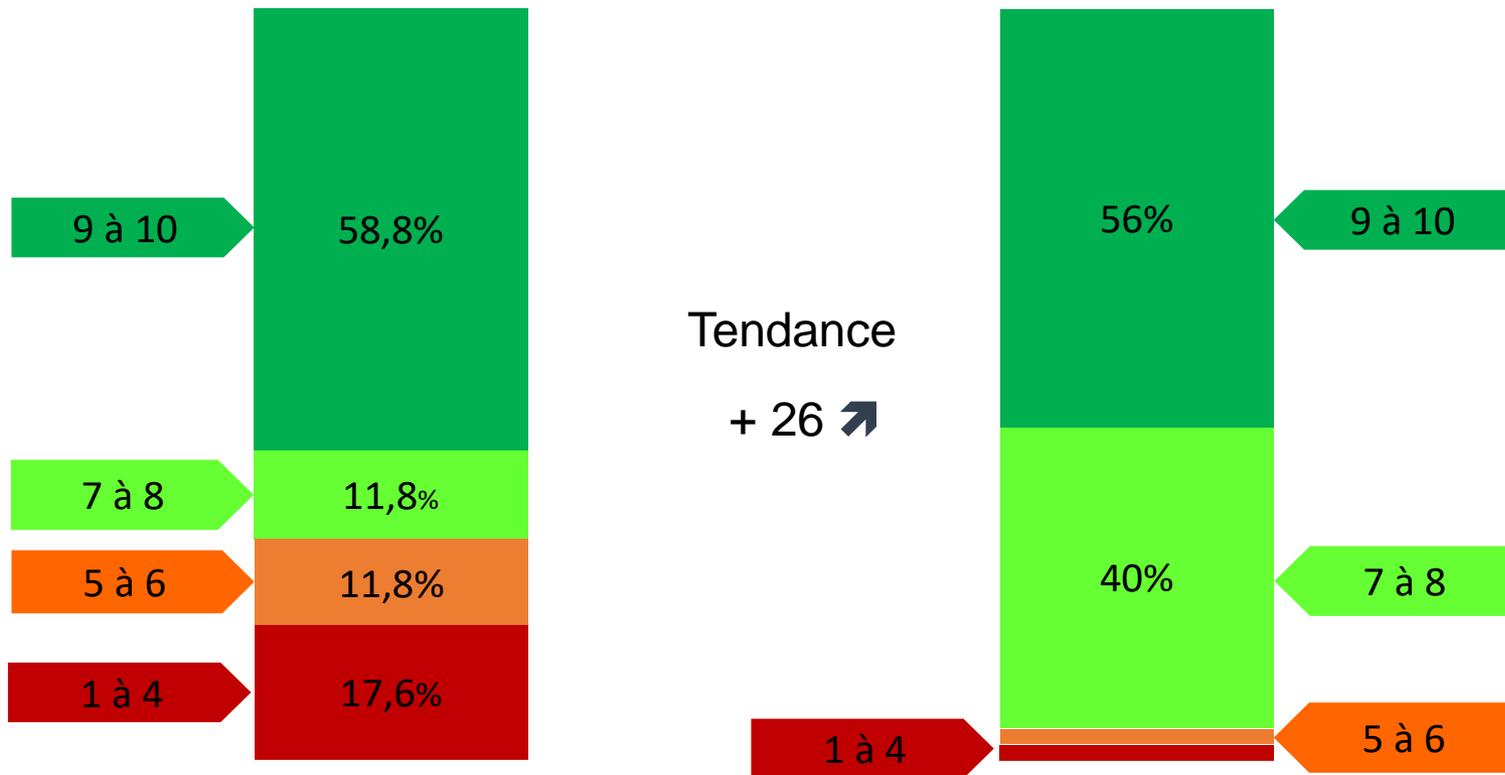
Communication des informations nécessaires pour réaliser des prestations

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Tendance
Les informations contenues sur le Portail famille	11%	71%	12%	6%	- 6 ↓
Les informations contenues sur le site Internet	17%	66%	6%	11%	+ 10 ↗
Les informations contenues sur la nouvelle appli ville de FREJUS	20%	60%	20%	0%	- 6 ↓

- Le portail famille est vieillissant. Il est prévu de le remplacer par une nouvelle version en 2022.
- L'appli Ville : 60% des répondants n'étaient non concernés (les calculs ci-dessus sont réalisés sur les 40% restants).  
Elle n'apporte aucune valeur ajoutée. Elle est concurrencée par les portails usagers et famille qui donnent l'info et permettent la réalisation des prestations en ligne.

# QUALITE GENERALE DE LA PRESTATION DU JOUR À LA DEE (Paiement de facture, inscription, réservations diverses...)

La satisfaction globale au regard de la prestation réalisée



Note la plus basse : 4 (1 répondant / 45).

Note la plus haute : 10 (16 répondants / 45).

Environ 96% des réponses sont supérieures ou égales à 7.

# LA SATISFACTION LIEE A LA PRESTATION DEMANDEE

Prestation réalisée à l'accueil de la Direction de l'Enfance et de l'Éducation

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Tendance
L'attente avant prise en charge	22%	76%	2%	0%	- 2 ↓
Les délais de réalisation de votre prestation	16%	84%	0%	0%	+ 12 ↗
Simplicité de la demande	16%	79%	5%	0%	+ 14 ↗
La gestion de votre dossier	20%	73%	7%	0%	+ 5 ↗

- L'organisation des bureaux d'accueil est adaptée aux pics d'activités observés, la polycompétence des agents d'accueil permet de répondre aux attentes des usagers.

# LA SATISFACTION LIEE A LA PRESTATION DEMANDEE

Prestations réalisées de manière dématérialisée, via le portail famille

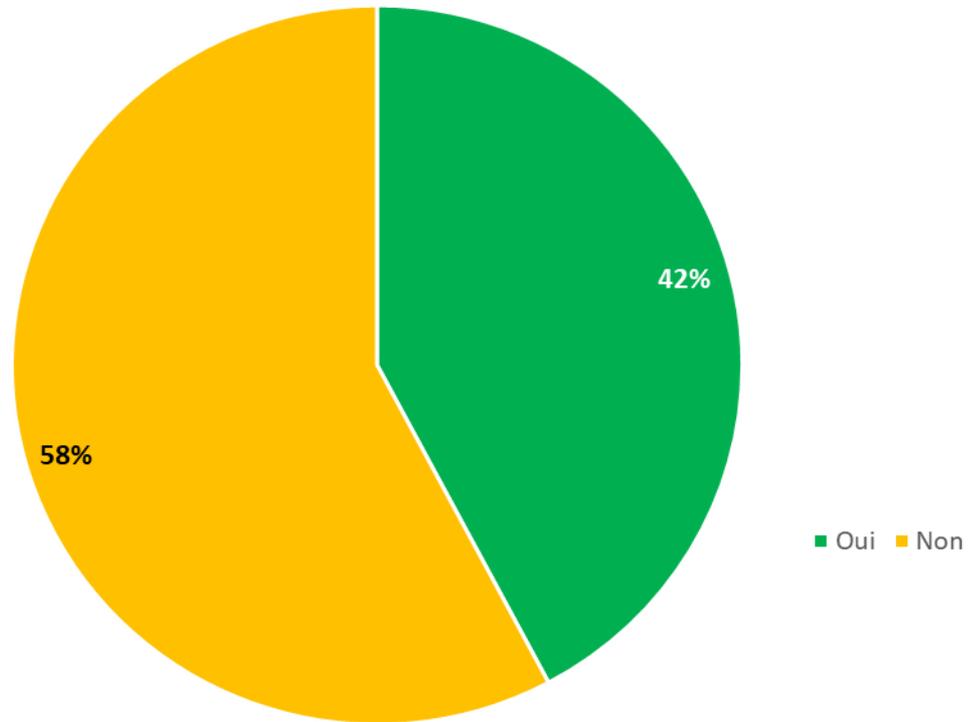
	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Non concerné
Facilité pour se connecter au portail famille	24%	44%	5%	0%	27%
Facilité d'accès à l'info (fiche famille, activités, réservations, états comptables ...)	27%	40%	5%	4%	24%
Facilité pour réaliser des opérations de paiement en ligne (cantine)	22%	16%	11%	7%	44%
Facilité pour trouver des formulaires téléchargeables	20%	25%	13%	0%	42%

- Le portail famille date de 2009 : il n'est plus adapté aux besoins : Cela génère quelques mécontentements pour la recherche d'informations, le paiement et la recherche de formulaires. Il doit être remplacé en 2022.
- A noter : ¼ des répondants ne s'y connectent pas. 44% ne sont pas concernés par les paiements en ligne.

# LA SATISFACTION LIEE A LA PRESTATION DEMANDEE

Prestations réalisées de manière dématérialisée, via le portail usager

Vous êtes-vous déjà connecté à cet outil?



# LA SATISFACTION LIEE A LA PRESTATION DEMANDEE

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Non concerné
Facilité pour se connecter au portail usager	37%	36%	9%	0%	18%
Intuitivité de l'outil portail usager en général	27%	32%	14%	9%	18%
Facilité de réalisation des prestations dématérialisées (inscriptions, recensements ...)	26%	31%	17%	0%	26%

- Le portail usager mis en ligne cette année permet aux parents de réaliser des prestations dématérialisées. En production depuis mars, 73% des usagers sondés s'y connectent facilement. Au lancement, certains usagers ont effectivement eu des difficultés pour s'y connecter (explique les 9% d'insatisfaits).
- Une évolution de ce portail est prévue pour 2022 : Elle devrait rendre son utilisation plus simple aussi bien pour les usagers que pour les agents qui traitent les demandes. Elle donnera aussi accès aux statistiques.

# SYNTHESE GLOBALE

## **LES TOPS : Plus de 80% de satisfaction**

- ⇒ *les mesures anti COVID ont été majoritairement comprises et acceptées.*
- ⇒ *La satisfaction globale au regard de l'accueil progresse de 13 points (98%). Les résultats pour la courtoisie, le confort, l'organisation des zones d'attentes, l'accessibilité PMR avec plus de 90% consolident le bon résultat obtenu pour la satisfaction globale.*
- ⇒ *La satisfaction globale au regard de la prestation réalisée progresse de 26 points (96%).*
- ⇒ *Les informations diffusées sur les différents médias satisfont plus de 80% des usagers.*
- ⇒ *La possibilité de prendre RV en ligne et la durée des RV fait l'unanimité.*
- ⇒ *Pour ce qui concerne les prestations réalisées à l'accueil : l'attente, les délais de réalisation des prestations, la simplicité des demandes et la gestion du dossiers satisfont tous plus de 90% des répondants.*
- ⇒ *Concernant les prestations Dématérialisées : Le portail usager disponible depuis mars, 4 sondés sur 10 s'y sont déjà connecté: il faut pousser vers une intensification de son utilisation.*

## **LES FLOPS 60 à 70% de satisfaction**

- ⇒ *L'item signalétique externe baisse de 20 points mais reste à 70%.*
- ⇒ *La confidentialité reste basse (67%) bien qu'elle augmente de 5 points.*
- ⇒ *La satisfaction relative aux délais de réponses pour les courriers et les mails est en baisse. Ceci est à rapprocher des incidents survenus sur le portail famille, on reste tout de même au-dessus de 80%.*
- ⇒ *A noter que 15% des usagers sondés considèrent que l'étendue des plages pour les RV n'est pas satisfaisante.*
- ⇒ *Le portail famille reste un outil incontournable. Son architecture vieillissante génère de l'insatisfaction. Il n'est plus adapté aux besoins actuels. (évolution prévue pour 2022).*
- ⇒ *De manière générale entre 20 et 30% des sondés ne sont pas concernés par les ressources numériques proposées.*

*Cette enquête n'a pas proposée de verbatim (nous les attendions sur les fiches de suggestion).*

Un merci particulier aux personnes ayant pris le soin d'avoir participé à cette enquête ainsi qu'à tous les collaborateurs et contributeurs au développement de la Mission Qualité.

Merci à tous les Service support de la Ville et à ceux qui ont permis de valoriser nos structures et à faire évoluer nos prestations.

Merci aux responsables de la Ville pour continuer à accompagner cette démarche et peut être à la décliner à d'autres Directions.

Enfin, un merci particulier pour Christina DUFOUR pour son assistance et accompagnement.

Merci pour vos questions si il y a lieu!

# Questions/Réponses Echanges

