

ENQUETE DE SATISFACTION

Septembre octobre 2022

Direction de l'Enfance et de
l'Éducation

Mairie de Fréjus





LES PRINCIPALES DONNEES

- Enquête réalisée du 10 septembre au 27 octobre 2022 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 89 réponses.
- Elle a été proposée de manière dématérialisée (accessible via le portail famille et le site Internet de la Ville). Elle a également été proposée et de manière physique sur site durant 3 semaines.
- Cette enquête a été conjointement conçue par la Direction du Service de l'Enfance et de l'Éducation et la Mission Qualité.



RESULTATS DE L'ENQUETE
REALISEE A LA DIRECTION
DE L'ENFANCE ET DE
L'ÉDUCATION - 2022

SOMMAIRE

1. Accueil dans les locaux de la Direction de l'Enfance et de l'Éducation
 - 1.1 Satisfaction globale au regard de l'accueil qui vous a été réservé (ressenti)
 - 1.2 Accueil physique

2. Les diverses prestations de la Direction de l'Enfance et de l'Éducation que vous avez sollicitées...
 - 2.1 Délais de réponse
 - 2.2 Prise de rendez-vous
 - 2.3 Communication des informations nécessaires pour réaliser des prestations

3. Satisfaction liée à la prestation demandée
 - 3.1 Satisfaction globale au regard de la prestation réalisée ce jour
 - 3.2 Prestation réalisée à l'accueil le jour de l'enquête
 - 3.3 Prestations réalisées de manière dématérialisée via le portail famille
 - 3.4 Prestations réalisées de manière dématérialisée via le portail usager



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

1.1 L'ACCUEIL GENERAL DANS LES LOCAUX DE LA DEE

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



Note la plus basse : 1 (2 répondant / 89)

Note la plus haute : 10 (15 répondants / 89)

Environ 85 % de réponses sont supérieures ou égales à 7

1.2 L'ACCUEIL GENERAL DANS LES LOCAUX DE LA DEE

Accueil physique

Personnes en situation de handicap

- **7%** des sondés ont répondu se trouver en situation de handicap.
- Tous sont satisfaits pour ce qui concerne l'accueil dans les locaux.
- Aucun motif d'insatisfaction n'a été relevé.

Personnes allophones (la langue maternelle n'est pas le français)

- **10%** des sondés sont des personnes allophones.
- Tous sont très satisfaits ou satisfaits concernant l'attention qu'ont porté les agents en termes d'écoute et de réponse.
- Aucun motif d'insatisfaction n'a été relevé.

L'ACCUEIL GENERAL DANS LES LOCAUX DE LA DEE

Accueil physique (suite)

Accueil dans les locaux

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Tendance 21/22
Les horaires d'ouverture	29%	60%	9%	2%	=
La confidentialité des échanges	21%	73%	6%	0	+ 23 ↗
L'organisation des zones d'accueil et d'attente	32%	61%	7%	0%	- 5 ↘
La courtoisie des agents d'accueil	51%	45%	2%	2%	- 2 ↘

L'ACCUEIL GENERAL DANS LES LOCAUX DE LA DEE

Accueil physique (suite)

Des résultats satisfaisants (voire très satisfaisants) pour la plupart des items.

- **La satisfaction globale au regard** de l'accueil réservé aux usagers atteint **85%** de satisfaction, soit - 13 points par rapport à l'enquête 2021. Les dysfonctionnements des téléservices au mois de mai ont été source de désorganisation au sein du service bien ressentie par les usagers.
- **7% des sondés se sont déclarés en situation de handicap.** Ils sont tous satisfaits de l'accueil qui leur est réservé par la Direction de l'Enfance et de l'Éducation.
- **10% des sondés sont allophones.** Tous sont satisfaits concernant l'attention que leur ont porté les agents en termes d'écoute et de réponse.
- **Concernant les horaires,** la satisfaction atteint **89%** de personnes satisfaites et reste inchangée par rapport à 2021. Quelques commentaires sont en faveur d'une ouverture méridienne ou jusqu'à 18h00 une fois par semaine.
- **La confidentialité** atteint **94%**. Ce résultat augmente de 23 points bien qu'aucune modification spatiale n'est été réalisée. Cela peut s'expliquer par l'attention que portent les agents sur ce point. Ils sont sensibilisés pour échanger avec le maximum de discrétion. Malgré ce bon résultat, des répondants relèvent trop de proximité entre la zone d'attente et les guichets.
- **L'organisation des zones d'accueil et d'attente** » est en baisse de 5 points mais reste à **93%** de répondants satisfaits.
- **La courtoisie** est plus que jamais un atout qualité avec **96%** de satisfaction. Il faut sur ce point féliciter les agents d'accueil qui malgré des moments compliqués (comme le dysfonctionnement des inscriptions dématérialisées au mois de mai) ont su conserver une attitude irréprochable.



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

2.1 LES PRESTATIONS GENERALES PROPOSEES PAR LA DEE

Délais de réponse

Vous avez sollicité le service par :

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Tendance 21/22
Téléphone: délai de réponse	23%	69%	5%	3%	+ 8 ↗
Courrier: délai de réponse	27%	63%	10%	0%	+ 10 ↗
Mail: délai de réponse	42%	52%	6%	0%	- 2 ↘
Le « Contactez-nous » présent sur le Site Internet de la ville	15%	74%	7%	4%	Nouveau

- Les Difficultés techniques (prestations dématérialisées) ont généré des pics d'appels (+ de 3800 pour mai et un taux de réponse qui baisse à 70%). 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. Certains commentaires évoquent un standard sous dimensionné à certaines périodes.

LES PRESTATIONS GENERALES PROPOSEES PAR LA DEE

Délais de réponse (suite)

- Les délais de réponse aux courriers conviennent très majoritairement aux usagers avec 90% de satisfaction et une augmentation de 10 points par rapport à 2021. Les courriers doivent être répondus pour 90% en 15 jours ouvrés et pour 100% en 30 jours ouvrés.
- Les délais de réponse aux mails sont largement appréciés et quasiment stables par rapport à 2021 avec 94% de satisfaction. Les mails doivent être répondus pour 90% en 5 jours ouvrés et pour 100% en 15 jours ouvrés.
- L'adresse « Contactez-nous » accessible depuis le site internet de la Ville est très peu utilisée. 62 répondants sur 89 disent ne pas être concernés par ce média. Deux répondants n'ont pas eu de réponse, les autres (24) sont satisfaits par les délais de réponse.

Concernant ce média, il est aujourd'hui géré par le service communication. Lorsqu'un mail arrive sur cette boîte, il est tout d'abord transmis au service courrier par le service communication. Au service courrier, il est enregistré, puis transféré au service destinataire dans lequel il suit le processus normal jusqu'au destinataire. Il est évident que ce cheminement n'est pas compatible avec l'exigence en terme de délais qui impose une réponse à 90% des mails reçus en moins de cinq jours.

2.2 LES PRESTATIONS GENERALES PROPOSEES PAR LA DEE

Prise de rendez-vous

Délai d'obtention d'un rendez-vous

Vous avez obtenu votre dernier rendez-vous en :

En moins de 7 jours ouvrés	En moins de 15 jours ouvrés	En moins de 21 jours ouvrés	En plus de 30 jours ouvrés
64%	30%	6%	0%

Le délais pour proposer un créneau de rendez-vous doit être inférieur à 30 jours pour 90% des cas et 45 jours pour 100% des demandes.

94% des usagers disent avoir obtenu un créneau en moins de 15 jours.

LES PRESTATIONS GENERALES PROPOSEES PAR LA DEE

Prise de rendez-vous (suite)

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Tendance
Durée des RDV	16%	84%	0%	0%	+ 3 ↗

	Oui	Non
Rendez-vous honorés à l'heure	97%	3%

- La durée des rendez-vous (20 min) satisfait **100%** des usagers.
- **97%** des sondés indiquent débiter le rendez-vous à l'heure.

2.3 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 site Internet	17%	75%	8%	0%	+ 9 ↗
Les informations contenues sur l'appli ville de FREJUS	20%	65%	15%	0%	+ 5 ↗

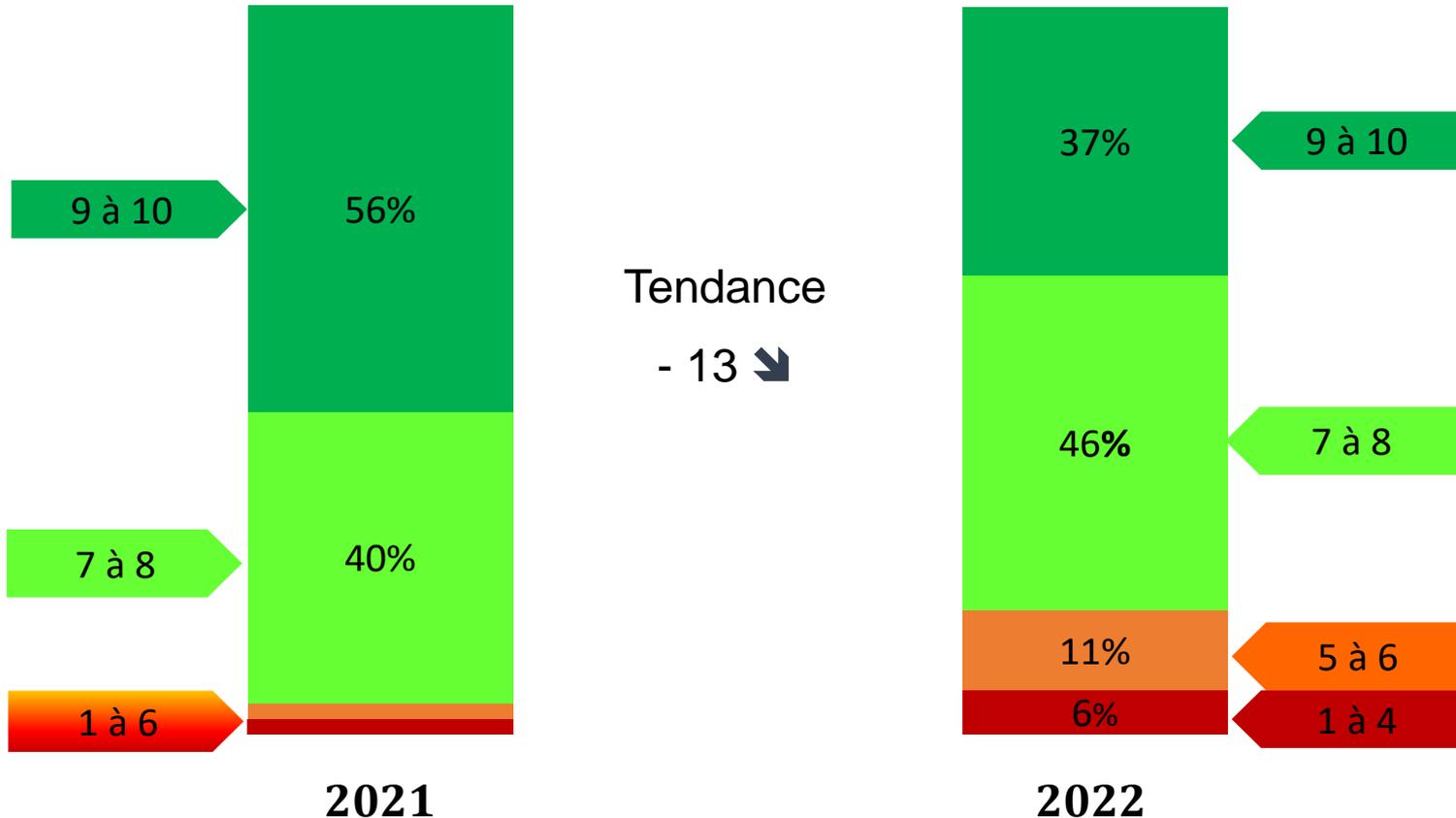
- Les informations contenues sur le site internet de la Ville sont jugées satisfaisantes pour **92%** des sondés. La satisfaction progresse de 9 points par rapport à 2021. Cela doit être en rapport avec la rénovation du site cette année. A noter cependant que certains commentaires attestent que les répondants mélangent le site internet de la Ville et le portail famille et le portail usager.
- Concernant l'appli Ville : **71%** des répondants sont non concernés (les calculs ci-dessus sont réalisés sur les 29% restants). Elle n'apporte aucune valeur ajoutée au service. Elle est concurrencée par les portails usagers et famille qui donnent l'information et permettent la réalisation des prestations en ligne et de paiements.



3. SATISFACTION LIEE A LA PRESTATION DEMANDEE

3.1 SATISFACTION LIEE A LA PRESTATION DEMANDEE

Satisfaction globale au regard de la prestation réalisée ce JOUR (Paiement de facture, inscription, réservations diverses...)



Note la plus basse : 1 (2 répondants / 89).

Note la plus haute : 10 (11 répondants / 89).

Environ 83% des réponses sont supérieures ou égales à 7.

3.2 SATISFACTION LIEE A LA PRESTATION DEMANDEE

Prestation réalisée à l'accueil le jour de l'enquête

Vous êtes venu(e) réaliser une prestation en rapport avec :

Une inscription scolaire	28%
La petite enfance	8%
Des activités périscolaires	39%
La restauration (cantine)	18%
Un paiement de facture	5%
Autre	2%

SATISFACTION LIEE A LA PRESTATION DEMANDEE

Prestation réalisée à l'accueil le jour de l'enquête (suite)

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Tendance
Durée de l'attente avant prise en charge	38%	60%	2%	0%	=
Gestion de votre demande par l'agent au guichet	43%	54%	0%	3%	+ 4 ↗

- La durée d'attente avant la prise en charge ne constitue pas un problème : 98% des répondants se disent satisfaits. Cela est à rapprocher de la facilité pour prendre un rendez-vous avec le service. En outre, nous avons vu que 97% des sondés sont satisfaits par le respect de l'horaire du rendez-vous.
- Les usagers sont satisfaits pour 97% en ce qui concerne la gestion de la demande avec une hausse de 4 points par rapport à 2021. Ce résultat met en valeur la polyvalence des agents, leur professionnalisme et la bonne connaissance du métier et de ses procédures.

3.3 SATISFACTION LIEE A LA PRESTATION DEMANDEE

Prestations réalisées de manière dématérialisée, via le portail famille

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Tendance
Facilité pour se connecter au portail famille	21%	69%	9%	1%	- 3 ↓
Facilité d'accès à l'info (fiche famille, activités, réservations, états comptables ...)	16%	65%	14%	5%	- 7 ↓
Facilité pour trouver sur le pf les informations relatives au prestataire de restauration	21%	60%	15%	4%	Nouveau

- La nouvelle version du portail famille est en ligne depuis cette année. Bien que 90% des usagers ne rencontrent pas de problème de connexion, il apparaît qu'une partie des usagers ne font pas la différence entre le portail famille, le portail usager et le site internet de la Ville.
- A noter une baisse de 7 points pour ce qui concerne l'accès à l'information sur le portail famille. Cela est certainement en partie dû à la nouvelle version dans laquelle la disposition est différente.

3.4 SATISFACTION LIEE A LA PRESTATION DEMANDEE

Prestations réalisées de manière dématérialisée, via le portail usager

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Tendance
Facilité pour se connecter au portail usager	22%	67%	9%	2%	=

- Si **89%** des sondés n'éprouvent pas de difficultés pour s'y connecter, les commentaires attestent qu'une partie des usagers mélangent les rôles des portails usagers, famille et site de la Ville.
La dispersion des informations, des lieux de paiements et des téléservices relatifs à la Direction de l'Enfance et de l'Éducation sur ces trois médias peut être source de difficultés pour une partie des usagers.
- De plus, les difficultés rencontrées au mois de mai lors de la campagne d'inscription aux activités estivales ont suscité des commentaires négatifs quant aux difficultés de connexion et d'accès aux démarches.

SATISFACTION LIEE A LA PRESTATION DEMANDEE

Prestations réalisées de manière dématérialisée, via le portail usager (suite)

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
Satisfaction relative à l'utilisation de l'un des téléservices "Petite enfance"	24%	76%	0	0
Satisfaction relative à l'utilisation du e téléservice "Préinscription Scolaire"	25%	71%	4%	0%
Satisfaction relative à l'utilisation du e téléservice "Restauration scolaire, périscolaire, participation familiale« 27%	27%	69%	4%	0%

- Les sondés qui parviennent à se connecter et qui sont à l'aise avec le numérique semblent satisfaits. Cependant 51% des sondés se sont prononcés comme non-concernés par la question relative à l'utilisation du téléservice « Petite enfance ». Il est donc important de simplifier en regroupant les informations les paiement et les prestations sur un unique endroit dématérialisé.

SYNTHESE GLOBALE

LES TOPS : Plus de 80% de satisfaction

- ⇒ L'accessibilité des locaux et l'attention portée par les agents vis-à-vis des personnes en situation de handicap font qu'il n'y a pas de motif d'insatisfaction.
- ⇒ De même, les personnes allophones ont noté l'attention portée par les agents en terme d'écoute et de réponse.
- ⇒ Les items horaires, confidentialité des échanges, organisation spatiale et courtoisie du personnel sont tous compris entre 89 et 96%. Cela confirme la préoccupation des agents pour réaliser un accueil de qualité.
- ⇒ La satisfaction relative aux délais de réponse est en hausse pour le téléphone (92%) et pour les réponses aux courriers (90%). Pour les mail elle est légèrement en baisse mais reste à 94%. Cela indique clairement que le service est concerné par les délais de réponse définis.
- ⇒ La gestion des rendez-vous est efficace et appréciée : 94% des rendez-vous sont posés avec un délais inférieur à 15 jours, leur durée (20 mn) est estimée satisfaisante à 100% et ils sont honorés à l'heure pour 97% des cas.
- ⇒ Les informations DEE contenues sur le du site internet de la Ville satisfont 92% des usagers (+10pts). Sa rénovation en 2022 apporte plus d'intuitivité et de facilité pour trouver les informations.
- ⇒ Concernant la prestation du jour, les usagers sont largement satisfaits quant à la durée d'attente avant prise en charge (98%) et pour la gestion de la demande (97%).

LES FLOPS 60 à 70% de satisfaction

- ⇒ La satisfaction globale au regard de l'accueil diminue de 13 points (85%). Le dysfonctionnement des prestations dématérialisées au mois de mai avant les inscriptions estivales a fortement perturbé le fonctionnement du service. Toute l'organisation liée au traitement des prestations dématérialisée a du être revue dans l'urgence pour basculer au dernier moment vers des canaux classiques (physique, tél, courrier, mail). Ces évènements ont impacté le bon fonctionnement du service et occasionné des retards de traitement.
- ⇒ La boîte mail « contactez-nous » présente sur le site de la Ville est peu utilisée pour correspondre avec le service. C'est préférable car ces mails sont relevés par le service courrier puis transmis au service. Ce traitement peut prendre du temps et il restreint d'autant le délais de réponse disponibles pour le service.
- ⇒ L'appli Fréjus reste inconnue pour 71% des sondés. Ce média existe mais il n'est pas pris en compte car il n'apporte aujourd'hui pas de valeur ajoutée pour le service Enfance.
- ⇒ Les prestations dématérialisées satisfont quand elles fonctionnent une partie des usagers qui est à son aise avec les outils numériques. Cependant d'autres usagers en difficulté avec les outils numériques se disent non-concernés. De plus, l'existence d'un site internet d'une appli, d'un portail famille et d'un portail usager perturbe et provoque des difficultés quant au rôle de chacun de ces outils.

Accélérer les délais de traitement des courriers reçus afin de pouvoir répondre dans les délais : réorganisation prévue dans le service et changement d'outil de gestion du courrier interne prévue pour 2023.

Améliorer les offres en ligne relatives aux campagnes de réservation des accueils de loisir en établissant une liste d'attente et en proposant le libre choix du lieu.

Mettre en production le nouveau projet conduit avec le prestataire (Sigec). Il est prévu de dématérialiser l'ensemble des prestations familles et de proposer un téléservice relatif aux inscriptions scolaires et un second qui réponde aux besoins de la petite enfance.

Ainsi, le portail famille récupèrera la compétence du portail usager. Ce regroupement des services numériques sur le portail famille répond au souci de simplification évoqué par certains usagers.

Améliorer l'accueil : L'équipe s'est renforcée en 2022 : un agent supplémentaire pour renforcer la régie et un autre qui partage son temps entre accueil physique et accueil téléphonique.

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 Services 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 nous souhaitons également remercier d'une part la Mission Locale qui nous a proposé des profils d'enquêteurs puis l'enquêteur retenu pour réaliser l'enquête physique.