



L'accueil de votre mairie se modernise

Synthèse des résultats de la concertation

La Ville de Vaux-en-Velin souhaite moderniser l'accueil réservé à la population au sein de ses services situés à l'hôtel de Ville.

C'est la raison pour laquelle elle a initié une consultation à laquelle une centaine de personnes ont bien voulu répondre. Une quarantaine d'entre eux l'ont fait directement pendant le temps d'attente au sein même des services et une soixantaine par un accès direct sur la plateforme du site internet.

Cette consultation a consisté à questionner les Vaudais.es sur leur appréciation de la qualité du service rendu et sur les évolutions qu'ils en attendent.

Cinq questions étaient posées, donnant les résultats ci-dessous.

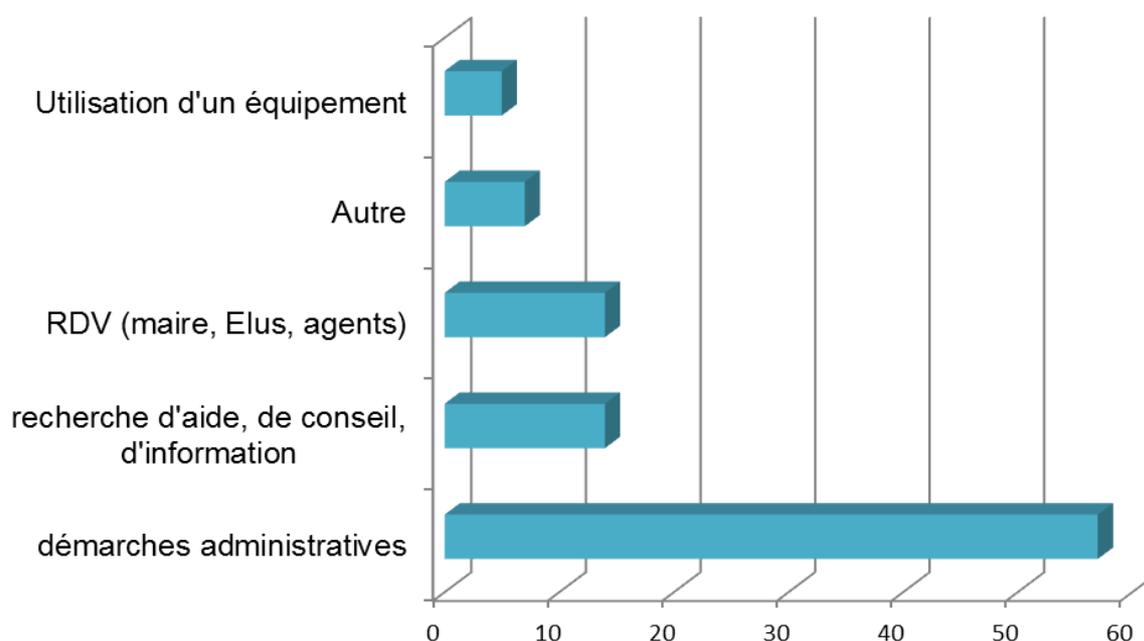
1. Pour quelles raisons fréquentez-vous les services de la mairie ?

Les internautes étaient invités à répondre par ordre de priorité parmi plusieurs possibilités. Plusieurs réponses étaient possibles.

Très majoritairement les services de la mairie sont fréquentés pour des démarches administratives. Cette réponse arrive de manière

quasi unanime en première position des réponses exprimées. En second lieu et loin derrière viennent à égalité la recherche d'aide, de conseil ou d'information, et les RDV avec les élus ou les agents. L'utilisation d'un équipement semble constituer un usage marginal, au regard du faible nombre de réponses sur ce point.

Sept personnes ont sélectionné le choix « autre » en précisant qu'ils venaient en mairie dans le cadre de réunions du conseil de quartier, du réseau associatif ou bien pour assister aux séances du conseil municipal.



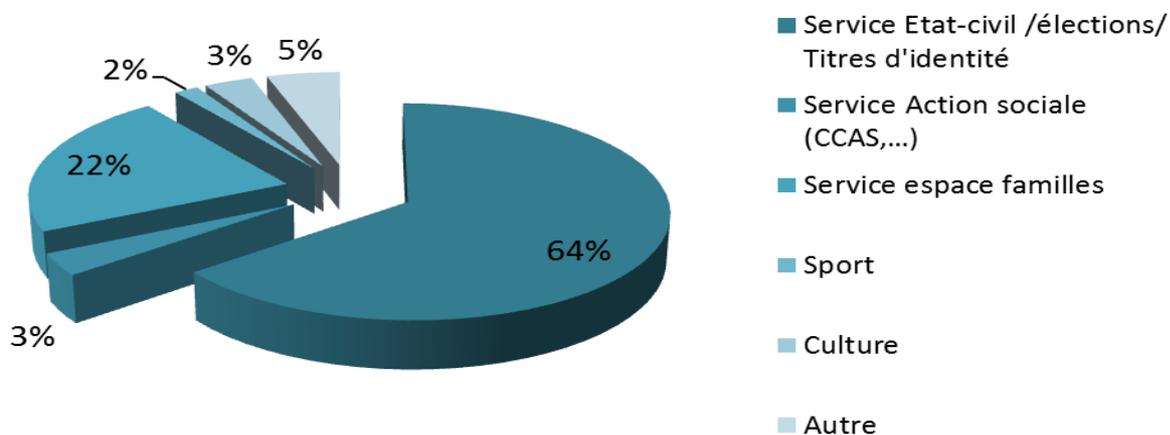
2. Parmi les services suivants, quel est celui que vous fréquentez le plus souvent ?

Une seule réponse était imposée aux internautes, parmi une liste de service municipaux ouverts au public.

Le service Etat-Civil / Elections / Titres d'identité arrive nettement en tête dans les choix exprimés avec 64% des réponses. A noter que le service logement n'a recueilli aucun choix préférentiel.

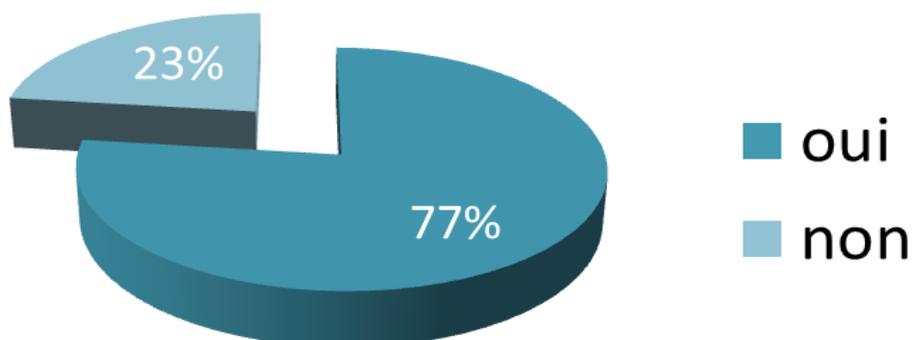
Les personnes ayant choisi le choix « autre » ont précisé qu'elles se rendaient en mairie le plus souvent pour des réunions des

instances de démocratie participatives (conseil de quartier, conseil des séniors) ou avec Mme la Maire.



3. Pensez-vous que les horaires actuels de l'Hôtel de Ville (+9h-17h du lundi au vendredi) répondent suffisamment à vos besoins ?

Plus des trois-quarts des personnes ayant répondu à la consultation estiment que les horaires d'ouverture aujourd'hui appliqués répondent à leur besoin.



4. Quels horaires d'ouverture pourraient répondre davantage à vos besoins ?

La consultation a soumis à l'appréciation des usagers plusieurs périodes durant lesquelles les services de la Ville ne sont aujourd'hui pas ouverts.

Les participants à la consultation pouvaient choisir plusieurs créneaux en les classant par ordre de préférence.

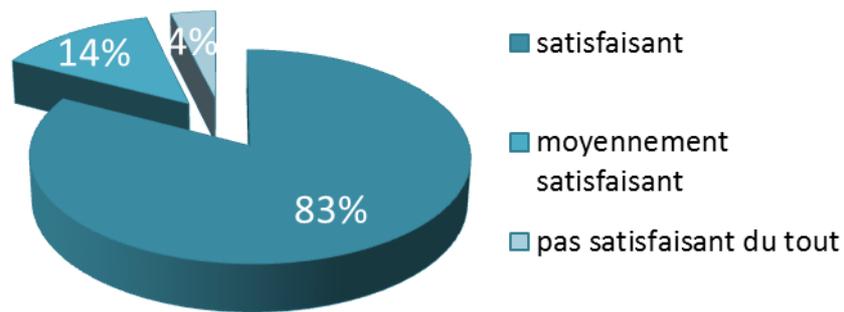
Classement	1er	2ème	3ème	4ème
Ouverture plus tôt le matin	7	2	1	3
Ouverture entre midi et 14h	5	2	3	4
Ouverture plus tard le soir	16	6	2	0
Ouverture le samedi matin	41	11	3	0

Il n'était pas obligatoire de répondre à cette question. Malgré tout, une grande majorité d'entre eux ont décidé de proposer un ou plusieurs créneaux alternatifs.

L'ouverture le samedi matin recueille plus de la moitié des réponses en priorité 1. Elle reste majoritaire également en priorité 2. Loin derrière, le deuxième créneau choisi se porte sur l'ouverture plus tard le soir.

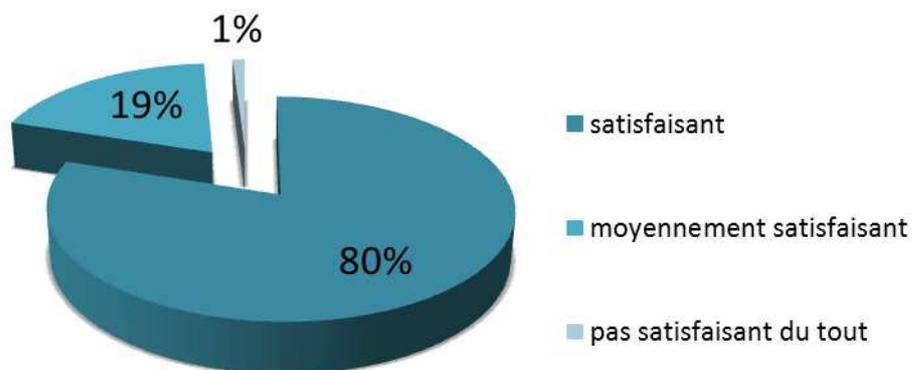
5. Comment trouvez-vous les délais d'attente ?

La très grande majorité des personnes ayant participé à la consultation estime les délais d'attente satisfaisants.



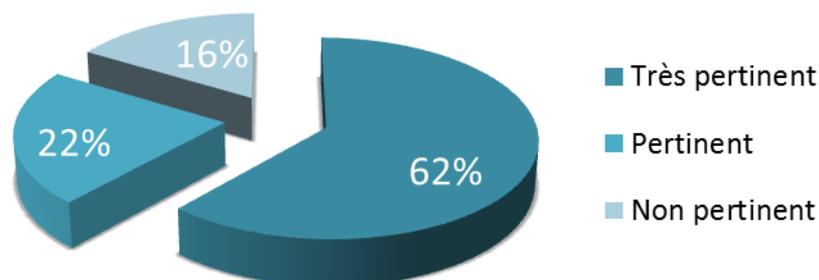
6. Comment trouvez-vous la qualité des réponses apportées ?

80% des personnes ayant répondu à la consultation considèrent comme satisfaisante la qualité des réponses apportées par les services de la Ville. 19% la juge moyennement satisfaisante.



7. Afin d'améliorer cet accueil, vous apparait-il pertinent de dédier des temps spécifiques d'accueil téléphonique afin de garantir cet accueil ?

Parmi les pistes envisagées pour améliorer les services figure l'idée d'une permanence téléphonique. 84% estime cette proposition pertinente ou très pertinente, 16% la juge non pertinente.



Conclusion :

Le service le plus fréquenté de l'hôtel de Ville reste le service population pour les actes administratifs qui nécessitent un déplacement en Mairie.

Il est à noter que les horaires d'ouverture restent satisfaisants avec une demande affirmée d'ouverture le samedi matin.

A noter également une satisfaction des habitants sur la qualité et les délais de réponse.

Dans le cadre de rénovation de l'accueil de l'hôtel de Ville, la Ville prendra en compte les observations et remarques des habitants.

Merci pour votre participation.